

Maria Tuikka

**Tervetuloa tilaan!**

Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelualan ko.



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

### Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

Tekijä: Maria Tuikka

Työn nimi: Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2009

Sivumäärä: 70

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämä opinnäytetyö on ajankohtainen tutkimus kirjastojen tilasuunnittelusta ja palvelumuotoilusta. Tarkoituksena on tutkia, mitkä eri tekijät vaikuttavat asiakkaan onnistuneeseen palvelukokemukseen ja viihtyisyyteen kirjastossa. Tutkimuksen teoriapohjassa käsitellään tilaa käsitteenä, perehdytään kirjastotilan merkitykseen ja tutustutaan palvelumuotoilun teoriaan.

Kirjastotiloja ja palveluita tutkittiin yhdestätoista eritasoisesta suomalaisesta kirjastosta, jotka sijaitsevat pääkaupungin ja Pohjanmaan seudulla. Tutkimukseen osallistuneet kirjastot Pohjanmaalta ovat Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, Kannuksen kaupunginkirjasto, Sievin kunnankirjasto, Ylivieskan kaupunginkirjasto. Helsingin kaupunginkirjaston tutkittuja toimipisteitä ovat Pasilan pääkirjasto, kirjasto Kymppi, Rikhardinkadun kirjasto, Töölön kirjasto, Itäkeskuksen kirjasto sekä Pohjois- ja Etelä-Haagan kirjastokimppa.

Tutkimuksen menetelminä toimivat Mystery shopping ja teemahaastattelut. Mystery shoppingissa eli havainnoinnissa tutkija testasi kyseessä olevien kirjastojen palvelutason normaalin asiakkaan tavoin sekä havainnoi itse palvelutilaa. Havainnointien yhteydessä kirjastoista otettiin kuvia, jotka toimivat selventävänä osana havainnointia. Teemahaastattelun tulokset koostuvat 28 haastattelusta. Haastateluun valittiin eri-ikäisiä naisia ja miehiä, jotka asioivat tutkimukseen osallistuvissa kirjastoissa.

Havainnointien ja haastattelujen pohjalta kerätyt tiedot tukevat toisiaan. Kirjastotiloilta halutaan viihtyisyyttä, rauhallisuutta ja selkeyttä. Kirjaston kuluttajat kokevat tärkeäksi sujuvan ja kattavan palvelukokemuksen monimuotoisessa toimintaympäristössä.

Avainsanat: kirjasto, tilasuunnittelu, palvelumuotoilu, Mystery shopping

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

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

Author: Maria Tuikka

Title of thesis: A Welcoming space! Estimation of library's space planning and service design

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2009                      Number of pages: 70      Number of appendices:1

---

This thesis is a current research on libraries space- and service design. The aim of the thesis is to examine what different kinds of factors impact the customer's service experience and satisfaction in library. The theoretical basis is based on theory of space, library's space planning and theory of service design.

There are eleven different kinds of libraries which are examined in this thesis. The libraries are located in capital and in Ostrobothnia area. Libraries in Ostrobothnia are Kokkola City Library - Provincial Library, Kannus City Library, Ylivieska City Library, Sievi Local Library. Helsinki City Library's units are Pasila Main Library, Library 10, Rikhardinkatu Library, Töölö Library, Itäkeskus Library, Etelä- and Pohjois-Haaga Libraries.

The research used methods are Mystery Shopping and a theme interview. Mystery Shopping means observation and in this thesis the researcher observed the libraries as an ordinary customer. The aim of the observation was to test libraries' services and service spaces. The results of theme interviews are based on 28 interviews, which include male and female customers of different ages.

The results of observations and theme interviews are supported by each other. Libraries should be cosy and comfortable to use. Easy and exhaustive service experiences in varied environment of activities are importance to library's customers.

Keywords: library, space, service design, Mystery Shopping

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	6
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	7
1 AJANKOHTAISTA ASIAA.....	8
2 TILA MUOTOUTUU MONEKSI.....	9
2.1 Tila käsitteenä.....	9
2.2 Stressittömän tilan filosofia .....	10
3 KIRJASTO TILANA.....	11
3.1 Tila on palvelua.....	11
3.2 Tulevaisuuden kolmas paikka–kaiken kansan olohuone.....	13
3.3 Kirjastot trendien virrassa.....	14
3.4 Käyttämätön voimavara .....	16
4 PALVELUMUOTOILU.....	18
4.1 Kannattavaa bisnestä.....	18
4.2 Palvelumuotoilun tarkoitus .....	19
4.3 Paljastavaa palvelumuotoilua.....	19
4.4 Mitä palvelu on? .....	20
5 RAJOJEN RIKKOMINEN.....	22
5.1 Mallia ulkomailta.....	22
5.2 Nuoret käyttäjäryhmänä .....	23
5.3 Muutosta vähällä rahalla .....	24
6 MYSTERY SHOPPING.....	27
6.1 Salaperäistä shoppailua vai mitä se oli .....	27
6.2 Tutkitaan ja hutkitaan.....	27
7 MITÄ PALJASTUI .....	29
7.1 Sievin kunnankirjasto .....	29
7.2 Kannuksen kaupunginkirjasto .....	32
7.3 Ylivieskan kaupunginkirjasto .....	34

7.4	Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto .....	37
7.5	Helsingin kaupunginkirjasto: Pohjois-Haagan kirjasto .....	39
7.6	Etelä-Haagan kirjasto .....	42
7.7	Pasilan pääkirjasto .....	44
7.8	Kirjasto 10 .....	47
7.9	Itäkeskuksen kirjasto .....	49
7.10	Töölön kirjasto .....	51
7.11	Rikhardinkadun kirjasto .....	53
<b>8</b>	<b>HAASTATTELUT .....</b>	<b>57</b>
8.1	Teemahaastattelut .....	57
8.2	Lähestyminen vaikeinta .....	57
<b>9</b>	<b>HAASTATTELUN SATOA .....</b>	<b>59</b>
9.1	Ensimmäiset kontaktipisteet .....	60
9.2	Puolesta ja vastaan .....	60
9.3	Mitä kaivataan kirjastoon lisää? .....	61
9.4	Kuinka kirjastotila koetaan? .....	62
9.5	Opasteet opasteiksi .....	63
9.6	Kirjaston tarjoamat palvelut .....	64
9.7	Oleellista miten tarjotaan .....	64
<b>10</b>	<b>JÄLKIKIRJOITUS .....</b>	<b>66</b>
10.1	Jälkiviisaana .....	66
10.2	Mitä jäi käteen? .....	67
<b>LÄHTEET .....</b>		<b>70</b>
<b>LIITTEET .....</b>		<b>74</b>

## Käytetyt termit ja lyhenteet

<b>Asennetrendit</b>	Kertovat syitä pinnalla oleviin ilmiöihin ja elämäntyyliin.
<b>Esteettömyys</b>	Tarkoitetaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön toteuttamista siten, että jokainen yksilö voi ominaisuuksistaan riippumatta toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa.
<b>Kontaktipisteet</b>	Palvelu koostuu yksittäisistä kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee palvelun. Voivat olla fyysisiä tai psyykkisiä tekijöitä.
<b>Life-style -ilmiöt</b>	Kertovat mikä on trendeissä pinnalla juuri nyt.
<b>Megatrendit</b>	Ovat nykyhetkessä tunnistettavia hitaita ja pitkäkestoisia trendejä.
<b>Mystery Shopping</b>	Havainnointia, jolla mitataan palvelun laadun tasoa.
<b>Palvelumaisema</b>	Tarkoittaa palvelun fyysisistä ympäristöä.
<b>Palvelumuotoilu</b>	Tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.
<b>Palvelupolku</b>	Palvelun aikajana koetaan palvelupolkuna, joka koostuu useista eri palvelun kontaktipisteistä.
<b>Saavutettavuus</b>	Käytetään esteettömyyden synonyymina. Tarkoitetaan palveluiden toteuttamista siten, että ne ovat yhdenvertaisesti jokaisen saatavissa ja saavutettavissa riippumatta henkilökohtaisista ominaisuuksista.

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

KUVA 1. Seattle Public Library. ....	22
KUVA 2. Mount Laurel Library: Living Room. ....	26
KUVA 3. Mount Laurel Library: Teen Zone. ....	26
KUVA 4. Mount Laurel Library: Family Room ....	26
KUVA 5. Mount Laurel Library: Perhehuoneen lasten oranssit tuolit (egg chairs) Ikeasta .....	26

# 1 AJANKOHTAISTA ASIAA

Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun toimintamallit ovat muuttumassa. Edelleen Suomen kirjastoissa pysytään tiukasti kiinni perinteissä. Tämän ajankoh-  
taisen opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä kirjastojen tilasuunnitteluun ja pal-  
velumuotoiluun. Lähtökohtana on tutkia, mitkä eri tekijät vaikuttavat asiakkaan pal-  
velukokemukseen ja viihtymiseen kirjastotilassa. Erityisesti tutkimuksessa kiinnite-  
tään huomiota tilan hahmottamiseen ensikävijän silmin. Jokainen kirjasto tuntuu  
ensikävijästä haasteelliselta. Kirjaston toimintaympäristön tottumiseen vaaditaan  
useampia käyntikertoja. Kirjastotilaan tottunut ja rutinoitunut henkilö ei välttämättä  
enää huomaa kirjastotilojen tai palveluiden puutoksia. Tämän tutkimuksen tavoit-  
teena on tuoda ilmi tutkimuskohteeksi valittujen kirjastojen epäkohtia.

Tutkimuksen kohdekirjastoiksi valittiin erikokoisia kirjastoja pääkaupungin ja Poh-  
janmaan alueelta. Tarkoituksena oli valita kirjastoja, joihin tutkija ei ole aiemmin  
tutustunut. Pohjanmaan alueelta tutkimukseen osallistuneet kirjastot ovat Kokko-  
lan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, Kannuksen kaupunginkirjasto, Ylivieskan  
kaupunginkirjasto sekä Sievin kunnankirjasto. Helsingin kaupunginkirjaston yksi-  
köistä kohteena ovat Pasilan pääkirjasto, kirjasto Kymppi, Rikhardinkadun kirjasto,  
Töölön kirjasto, Itäkeskuksen kirjasto sekä Etelä- ja Pohjois-Haagan kimppekirjas-  
tot.

Menetelminä käytetään kuudennessa kappaleessa käsiteltävää Mystery shoppin-  
gia sekä kahdeksannessa kappaleessa esiintyvää teemahaastattelua. Mystery  
shoppingissa tutustutaan kohdekirjastojen palveluun tavallisen asiakkaan tavoin ja  
havainnoidaan kirjastotilaa. Teemahaastattelu koostuu 28 asiakkaan haastattelus-  
ta kohdekirjastoissa. Havainnoinnit ja teemahaastattelut tukevat toisiaan. Tutki-  
muksen teoreettisessa viitekehyksessä tutustutaan tilaan käsitteenä sekä kirjasto-  
tilojen merkitykseen. Tärkeä osa tutkimusta on myös palvelumuotoilun teoria, jota  
käsitellään neljännessä kappaleessa.



## 2 TILA MUOTOUTUU MONEKSI

### 2.1 Tila käsitteenä

Tila (space) on käsitteenä vaikea määrittellä ja tutkimuskohteenakin hyvin kaksijakoinen. Tilaa voidaan määrittellä useiden eri tieteenalojen avulla, ja näkökulmat voivat vaihdella yksilötasolta globaalille tasolle. Tilaa on tutkittu niin luonnontieteessä, sosiologiassa kuin kulttuuritutkimuksissakin. Käsitettä tila voidaan käyttää puhuttaessa muun muassa maantieteellisestä alueesta, yksilön tai yhteisön merkityksestä arjessa, ihmisen henkisestä tilasta tai ihmisten ja ilmiöiden välisestä suhteesta. (Reijonen 1995, 11, 17, 137, 145.)

Ranskalainen filosofi Henri Lefebvren tunnetaan tilatutkimuksen klassikkona. Hän mieltää tilan sosiaalisesti tilaksi, joka ei ole julkisesti hallittavissa vaan ohjautuu ja muotoutuu jatkuvassa prosessissa. (Reijonen 1995, 67.) Lefebvren puhuukin sosiaalisen tilan teoriasta. Tällöin sosiaaliset suhteet tuottavat tilan, ja tila tuottaa sosiaaliset suhteet. (Korpi 2009, [viitattu 27.10.2009].)

Nykyaikana tiloja löytyy niin fyysisenä kuin virtuaalisenakin. Fyysisen ja virtuaalisen ulottuvuuden hämärtyessä tilojen monimuotoisuus on rajatonta. Ihmisten omat subjektiiviset tuntemukset ja odotukset määrittelevät tilan merkityksen ja mielikuvan. Tila on fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostama kolmiulotteinen ympäristö, jonka kokeminen perustuu aistien välittämään informaatioon. Ihmisen omat arvot ja kokemukset määrittelevät mielikuvan jokaiselle yksilölliseksi. (Tammekann ym. 1986, 108.) Tilan voidaan todeta olevan inhimillisen toiminnan muodostama ympäristö, jonka ideaalina luovuus, sosiaalisuus, vuorovaikutteisuus ja yhteisöllisyys kohtaavat.

## 2.2 Stressittömän tilan filosofia

Margit Sjöroos on kehittänyt stressittömän suunnittelun konseptin, jonka tarkoituksena on luoda stressitön ja aistiergonominen tila. Konseptisuunnittelijana Sjöroos näkee länsimaisen rakennus- ja sisustuskulttuurin pursuavan aistiärsyksiä, jotka uuvuttavat ihmisen. Stress free area -konseptin ideana luodaan aistimaailmaan perustuva tila, jossa näön, kuulon, tuntoaistin ja hajuaistin avulla saavutetaan stressitön ja aivoja hellivä ympäristö. (Seuri 2006, [viitattu 28.10.2009].)

Sjöroos on perehtynyt negatiivisiin aistiärsyksiin. Tiloissa hän testaa äänien jälkikaikuaikoja, lämpötilavaihteluita, tutkii seinien pintarakennetta ja kiinnittää huomiota viherkasveihin ja kalusteiden muotoiluun. Sjöroos korostaa tilojen luomaa ensivaikutelmaa. Esimerkiksi julkisen tilan suunnittelussa tulisi kiinnittää enemmän huomiota tuloauloihin. Myös opasteet ovat huomionarvoisia, sillä ihminen stressaantuu nopeasti, jos ei tiedä minne mennä. (Iisalo 2006, [viitattu 28.10.2009].) Tilojen muunneltavuus ja säädeltävyys ovat tärkeitä elementtejä. Sjöroosin mukaan ihanteellista olisi, jos tilan ominaisuuksia voitaisiin päivän mittaan säädellä vireystilan mukaan. Myös huoneet voisivat olla eritavalla aktivoivia. Toisessa huoneessa voidaan käyttää voimakkaampaa väri- ja äänimaailmaa sekä valaistusta ja toisessa hyvinkin rauhoittavia, keskittymistä tai rentoutumista lisääviä, ratkaisuja.

Stress Free -tiloissa keskitytään fyysiseen, visuaaliseen ja auditiiviseen ergonomiaan, joita tavoitellaan pehmeillä valoilla, kaarevilla muodoilla ja rauhoittavilla väreillä. Tavoitteena on luoda tila, jossa ihmiset viihtyvät ja rentoutuvat. (Seuri 2006, [viitattu 28.10.2009].) Tila, joka oikeasti vähentää negatiivista stressiä. Stress free area -konseptin mukaan suunnitellussa tilassa rakennusmateriaalit, lämpötila, valaistus, värimaailma, huonekalut ja akustiikka ovat tarkasti harkittuja ja sopusoinnussa toistensa kanssa. Stressittömässä tilassa tulee suosia käyttäjäystävällistä muotoilua, neutraaleja värejä, pehmeää akustiikkaa ja valaistusta sekä rauhoittavia tekijöitä, kuten viherkasveja tai luonnonääniä. (Iisalo 2006, [viitattu 28.10.2009].) Ennen kaikkea stressitön tila lisää ihmisen hyvinvointia.

## 3 KIRJASTO TILANA

### 3.1 Tila on palvelua

Kirjastoa kuvataan kahdella eri tavalla: luostarimaiseksi ja markkinapaikaksi. Luostarimaisuuteen liitetään hiljaisuus ja painetun kokoelman näkyvyys. Markkinamaailmaan puolestaan rinnastetaan laajan, yhä elektronisemman, aineiston helppo saavutettavuus sekä kasvava kilpaileminen kuluttajista. Kirjaston fyysisten tilojen tarve kuitenkin kyseenalaistetaan nykyään herkemmin palveluiden ja aineiston siirtyessä virtuaalimaailmaan. Kirjastotiloihin liittyvätkin vastakkaiset trendit, sillä samalla, kun tilojen tarve kyseenalaistetaan, kirjastotiloihin investoidaan peruskorjaamalla tai rakentamalla uusia upeita rakennuksia. (Iivonen 2007, [viitattu 20.10.2009])

Pienissä kunnissa kirjastojen asema on heikompi kuin kaupunkien sykkeessä. Kirjastolaitos koetaan taloudelliselta ja kunnallispoliittiselta painoarvoltaan suhteellisen vaatimattomana osana kunnallistoimintaa (Tammekann ym. 1986, 28). Kirjastoihin sijoitettavat määrärahat ja vähäiset avustukset eivät riitä kattamaan pienten lähikirjastojen kipeästi kaipaamia uudistuksia ja suunnitelmia. Kirjastot tarvitsevat kuitenkin toimivat tilat saavuttaakseen sille asetetut tehtävät, sillä kirjaston tulee julkisena tilana soveltua moniin eri tarkoituksiin (Korpi 2009, 35–36 [viitattu 20.10.2009]).

Suomessa kirjastot ovat huolella suunniteltuja ja kuvastavat rakennusaikansa ympäristöä ja maailmaa. Kirjastotiloissa on keskitytty käytännöllisyyteen, tavanomaisuuteen ja odotettuihin normeihin. Kirjastot koetaan kulttuurillisena instituutiona, jonka tulee heijastaa ympäristönsä arvoja ja toimia sivistyksen nykyaikaisena kehona. Silti kirjastolaitoksissa harvoin näkee uutta ajattelua, tavanomaisuudesta poikkeavuutta ja jännittäviä, jopa radikaaleja, ratkaisuja ja kokeiluja. Haasteena onkin vaatimattomuus niin kirjastosuunnittelussa kuin kirjastohenkilöstössä.

Jo 1980-luvulla ennustettiin kirjastojen lisäävän tulevaisuudessa merkitystään kohta- ja kokoontumispaikkana. Sama trendi jatkuu edelleen: Laajempia ja tilallisesti parempia kirjastoja kaivataan. Vuonna 1986 valmistunut Suomen kirjastoseuran tuottama kirja Kirjastotilojen suunnittelu – opas kirjastorakennusten ja -huoneistojen suunnittelijoille on osittain ajankohtainen vielä tänäkin päivänä. Jo tuolloin todettiin, että onnistuneita tiloja on miltei mahdotonta suunnitella ilman selkeitä toimintalinjoja ja tavoitteita. Teoreettisesti tulisi varautua kymmenen tai jopa kahdenkymmenen vuoden käyttöön, kasvuun ja muutoksiin. Parhaiten tuleviin muutoksiin voidaan vastata suunnittelemalla joustavia tiloja, joissa on hyvät laajennusmahdollisuudet. (Tammekann ym. 1986, 17 - 18.)

Joustavuuden lisäämiseksi on pyrittävä muunneltavuuteen, avoimuuteen, selkeyteen ja siirreltävyyteen. Esimerkiksi lattiaan kiinni poratut kirjahyllyrivistöt ja pöytäryhmät vähentävät muunneltavuutta. Tosin liiallisen joustavuuden ja maksimaalisen avoimuuden on huomattu luovan tilojen yleisrauhattomuutta ja vaikuttavat aineiston löytyvyyteen. (Tammekann ym. 1986, 19.) Kirjastotilojen suunnitteluun vaikuttaa ratkaisevasti ympäristö ja asiakaskunta. Pienet kirjastot koetaan ihmisläheiseksi ja intiimeiksi yhteisöiksi, joissa henkilökunta tuntee hyvin asiakkaansa. Suurilta ja massiivisilta kirjastoilta vaaditaan enemmän näkyvyyttä, palvelua ja valikoimaa.

Kirjastojen tilankäyttö on laajentunut ja monipuolistunut. Tila koetaan palveluna, ja yhä enemmän tarjotaankin tilaa erilaisiin aktiviteetteihin ja elämyksiin. Kirjastotilojen suunnittelussa ja sisustamisessa kokonaispinta-ala asettaa rajoitteita: Esteellisyyden tuntu voi syntyä jo pelkästä tilan liiallisesta täysinäisyydestä. (Aaltonen 2008.) Liian ahtaassa ja täysinäisessä kirjastossa asiakkaan niin sanottu intimitäisyys on koetuksella. Ihmiset pyrkivät luontaisesti asettumaan yli metrin päähän toisistaan, ja juuri tästä syystä esimerkiksi pöytäryhmät ovat harvoin täynnä vierekkäin istuvia asiakkaita. (Tammekann ym. 1986, 67.)

### 3.2 Tulevaisuuden kolmas paikka – kaiken kansan olohuone

Ihmiset valitsevat paikan, joka tuntuu kaikkein mukavimmalta Puhutaankin kolmannesta paikasta kodin ja työpaikan ohella. Paikasta, johon ihminen haluaa mennä, ja jossa voi olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa viihtyisässä ilmapiirissä. (Iivonen 2007, [viitattu 20.10.2009].) Kolmannen paikan käsitteen on kehittänyt amerikkalainen sosiologi Ray Oldenburg. Kolmas paikka on kaupunkimaisen elämäntyylin käsite, jolla kuvataan paikkaa, johon on helppo tulla ja joka sijaitsee lähellä. Kolmanteen paikkaan tullaan viihtymään ja tapaamaan muita alueen ihmisiä. Syvin merkitys näkyy sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa: kolmas paikka yhdistää ja on paikallinen. Oldenburg määrittelee kolmannen paikan keskeisiksi ominaisuuksiksi muun muassa avoimuuden, tasa-arvoisuuden, vuorovaikutuksellisuuden, puolueettomuuden, kodikkuuden ja mukavuuden. (Korpi 2007, [viitattu 20.10.2009].)

Iivonen (2007 [viitattu 20.10.2009]) kertoo kolmannen paikan piirteisiin kuuluvan ilmaisen pääsyn, ja että sieltä voi ostaa ruokaa ja juotavaa. Paikan pitää olla sijainniltaan myös helposti saavutettavissa, jotta ihmiset voivat käydä siellä säännöllisesti päivittäin. Ihmisten kuuluu tuntea olonsa tervetulleeksi ja mukavaksi. Iivonen korostaa vuorovaikutusta, sillä paikassa pitäisi pystyä helposti ottamaan osaa keskusteluihin ja solmia kontakteja. Voisiko kirjasto täyttää nämä kriteerit ja toimia ihmisten valitsemana kolmantena paikkana?

Kirjaston tulee elää ajassa ja uusiutua unohtamatta kuitenkaan mennyttä ja olemassa olevaa. Kirjastojen tulisi pystyä säilyttämään oma persoonallisuutensa muutosten virrassa. (Tervetuloa kirjastoon, [viitattu 20.10.2009].) Ihmiset kaipaavat turvallisuutta. Ripaus vanhanaikaisuutta luo suurimmalle osalle kirjaston asiakkaita tutun ja turvallisen olotilan. Tulevaisuuden kirjaston pitäisi olla viihtyisä, olohuonemainen paikka, jossa uusi ja vanha kohtaavat monimuotoisessa ympäristössä. Kirjasto olisi monimediallinen, sivistyksen ja ajan tasalla pysymisen tukikohta. Hengen talo, jossa fyysisuus ja virtuaalisuus kohtaavat kiinnostavasti. (Keskustakirjasto 2008, [viitattu 20.10.2009].)

Helsinkiin suunnitellaan uutta metropolin sykkivää sydäntä: Keskuskirjastoa. Tätä tulevaisuuden kirjastoa, kaupunginjohtaja Jussi Pajusen asettama selvitysmies, Mikko Leisti kuvaa maailman parhaimmaksi kirjastoksi. Kaupunginkirjaston asiantuntijoiden mukaan korkeatasoisen, käyttöä kestävä ja tyylikkään kokonaisuuden koko hipoo 25 000 kerrosalaneliömetrin suuruusluokkaa. Tilallisesti kirjastoa kuvataan kynnyksettömäksi, vetovoimaiseksi, helppokäyttöiseksi, joustavaksi ja ominakeiseksi julkiseksi rakennukseksi, jossa yhdistyy suomalainen aktiivisuus ja kirjaston vahva brändi. (Keskustakirjasto 2008, [viitattu 21.10.2009].)

Leisti kirjoittaa keskuskirjaston kuuluvan kaikille. Sivistyksen solmukohta kuvataan luontevaksi läpikulkupaikaksi, jonka palveluja voi käyttää niin paikan päällä kuin virtuaalisestikin. Jokaiselle löytyy jotakin. Keskuskirjastoon sijoitetaan paljon erikokoisia tiloja kirjaston omaan käyttöön sekä vuokrattaviksi, mitkä mahdollistavat yksilön merkityksellisen kokemisen. Suunnitteilla on ravintolaa, elokuvateatteria, simultaanitulkkaushuonetta, tarinahuonetta, esiintymisnurkkausta ja niin edelleen. Painopiste on kuitenkin edelleen ajantasaisessa ja korkeatasoisessa aineistossa.

Keskuskirjaston sykkeeksi mainitaan tapahtumat, jotka elävät vuorokauden ja liikkeellä olevien ihmisten rytmin mukaan. Tapahtumat toimivat monikulttuurillisessa ja teknologisessa ympäristössä, jossa halutessaan voi nauttia hiljaisuudesta tai kohdata ihmisiä. Myös kirjasto viestii kuluttajan kanssa. Kommunikoinnin tarkoituksena on yllättää positiivisesti, luoda vetovoimaa ja synnyttää puheenaiheita. Kirjaston kommunikointi edellyttää kuitenkin realistisia resursseja, siksi pyritäänkin selvittämään huolella eri kohderyhmien tarpeet ja odotukset. (Keskustakirjasto 2008, [viitattu 21.10.2009].)

### **3.3 Kirjastot trendien virrassa**

Mikä herättää ihmisten kiinnostuksen ja saa kuluttajan toimimaan tietyllä tavalla? Erilaiset trendit auttavat meitä ymmärtämään kohderyhmien toimintaa. Ihmisten arvojen ja asenteiden muutokset auttavat ennakoimaan tulevaisuuden kehityspol-

kuja. Megatrendit ovat nykyhetkessä tunnistettavia hitaita ja pitkäkestoisia trendejä, jotka ovat näkyvissä kaikkialla ympärillämme. Megatrendiksi voidaan luokitella esimerkiksi verkottuminen ja yhteisöllisyyden muodot. Asennetrendit kertovat syitä pinnalla oleviin ilmiöihin ja elämäntyyliin. Myös ilmiöt kertovat ihmisten kiinnostuksista ja tuovat esille paljon populaation käyttäytymismalleja. Esimerkiksi Lifestyle-ilmiöt kertovat, mikä on pinnalla juuri nyt. Facebook, joka kerää miljoonia rekisteröityjä ympäri maailmaa, kertoo sosiaalisten ja virtuaalisten yhteisöjen ilmiöstä. (Tervetuloa kirjastoon, [viitattu 21.10.2009].)

Tämän päivän ihmisten mieltymyksiä tutkittaessa voidaan päätellä tulevaisuuden kirjaston olevan ostosparatiisin kaltainen kokonaisuus, jossa on tarjolla niin mielen kuin kehonkin ravintoa. Kulutussosiologioiden mielestä ostoskeskuksia ja kirjastoja käytetään hyvinkin samankaltaisista syistä. Tärkeintä on irtautuminen arjesta. Ihmiset kaipaavat ostoskeskuksilta elämyksiä, mielihyvää ja merkityksellisiä kohtaamisia. Tulevaisuuden kirjastoa voisi verrata San Franciscon kaupungin pääkirjastoon, joka paremmin tunnetaan nimellä The Mall of the Mind. Myös uuteen keskuskirjastoon suunnitellaan ostosparatiisin kaltaisia elementtejä. Elämyksiä haetaan niin virtuaalisesta kuin fyysisestäkin maailmasta – kuluttajalle halutaan tarjota pala paratiisia. (Turja 2002, 14.)

Kirjastot halutaan yhä enemmän liittää kaupalliseen konseptiin (Poroila 2003). Pääkaupunkiseudulla on rakennettu kirjastoja, jotka toimintaperiaatteiltaan eroavat tutusta kirjastomaisemasta. Ihmisten tavoittamiseksi kirjastopalvelut sijoitetaan kauppakeskusten sisälle tai sen yhteyteen. Kirjastolla ei ole tällöin omaa rakennusta vaan asetutaan vuokralle tilaan, jossa ihmiset ja palvelut kohtaavat päivittäin. Hienoilla tiloilla koetetaan viestiä kirjaston sanomaa eteenpäin, mutta usein aineiston ja muun palvelun kustannuksella. Uusi tila ei ole toiminnan ydin, vaan sisältö on tärkeämpi. (Poroila 2003.) Uudet ostoskeskusmaiset tilat vaikuttavat radikaalisti pienten lähikirjastojen toimintaan ja olemassaoloon. Suuren kirjastolaitoksen rakentaminen vaatii valtavat rahalliset pääomat, joka nykyaikana saavutetaan lähinnä vain kirjastoverkkoa supistamalla ja tinkimällä kirjaston tarjoamista palveluista. (Turja 2002, 14.)

”McDonaldisoituminen” saattaa olla tulevaisuudessa pienten kirjastojen kehitystrendi, jossa automaattisuus ja tehokkuus on viety huippuunsa. McDonaldsimaisessa kirjastossa tarjotaan vain kysyttyä ja haluttua materiaalia. Rutiinitehtäviä hoitaa vaihtuvat epäpätevät kausityöläiset ja suurin osa kirjastotyöstä hoituu automatiikalla. Näin tehokkaasta kirjastosta ei haeta elämyksiä vaan liukuhihnamaista nopeutta ja rutiinia. (Turja 2002, 14.) Tehokkuuden lisääntyminen kirjastoissa on jo tänä päivänä havaittavissa. Automaatit ja itsepalvelupisteet ovat lisääntyneet kattamaan sitä käytön kasvua, johon ei enää henkilökuntaa saada. Hevosenkämälliset tiskimuurit hävitetään, henkilökunnan näkyminen vähenee sekä modernilla tietotekniikalla pyritään vastaamaan sähköistyvän tietoverkon vaatimuksiin. Kirjastoala on muuttumassa, mutta onko kyse sopeutumisesta vai uuden palveluideologian luomisesta? (Poroila 2003.)

Turja (2002, 15) ennustaa myös pienten ja köyhien kuntien kirjastojen muuttuvan kirpputorimaiseksi paikaksi, jossa perinteinen kirjastotyö on vain osa toimintaa. Muita toimintoja voisi olla pankkipalvelut, kunnallisten asiakirjojen välittäminen tai esimerkiksi postipalvelut. Kirpputorimaisena kierrätyskeskuksena kirjasto voisi kierrättää kirjojen lisäksi vaatteita, pyöriä ja muita tavaroita. Tämänkaltainen kehitystrendi on jo havaittavissa naapurimaassa Ruotsissa, jossa syrjäiset kunnankirjastot pyörivät erilaisten vapaaehtoistyöläisten tai seurojen avustamana. Välttääksemme kirjastoammattilaisen kauhuskenaarion, täytyy kirjaston jollain tavalla pysyä kohottamaan imagoaan ja viestiä erityislaatuisuudestaan. Kaikki on viimekädessä kiinni ammattitaidosta (Poroila 2003).

### **3.4 Käyttämätön voimavara**

Yhä teknologisoituvassa yhteiskunnassa virtuaalisuuden ja fyysisyyden rajat ovat häilyvät. Kirjastokin omaa hyvin monimuotoisia fyysisiä ja virtuaalisia tiloja. Vaikka fyysisten tuotteiden virtuaaliulottuvuus lisääntyy ja virtuaalisimpien ihmisten fyysinen kontaktiulottuvuus suppenee vauhdilla, on kirjastolla fyysisenä tilana edelleen merkittävä rooli (Ollila 2008, [viitattu 27.10.2009] ).



Kirjastotila on käyttämätön voimavara (Corneliuson 2003, [viitattu 27.10.2009] ). Tila on palvelua, jonka avulla voimme vaikuttaa ihmisten mielikuvaan kirjaston laadusta ja asemasta. Vaikka sisältö koetaankin kirjaston tärkeimmäksi voimavaraksi, ei tilojen merkityksellisyyttä tule aliarvioida. Jokainen reagoi tilaan – tietoisesti tai tiedostamattaan. Tämän vuoksi tilan ja asiakkaan kommunikoinnin tulisi olla sujuvaa, selkeää ja positiivista. Tila on asiakkaan ensimmäinen askel kirjaston kokoelmaan. Voiko tila itsessään toivottaa asiakkaan tervetulleeksi kirjastoon? (Corneliuson 2003, [viitattu 27.10.2009].)

Tilojen vaikuttavuutta on vaikea arvioida, mutta asiakastutkimuksilla saadaan paikallista tietoa ihmisten mielikuvista. Ihmisten spontaanit mielikuvat kirjastoista eivät usein ole kovinkaan mairittelevia. Kirjastot koetaan vanhanaikaisiksi, epäviihtyisiksi ja varovaisiksi. Tilat puolestaan nähdään tylsinä, rutiininomaisina, kolkkoina ja ilottomina. Henkilökunnan tuomio ei ole yhtään parempi, vaan heitä kuvaillaan alistuneiksi, nutturapäisiksi ja antiikkisiksi. (Helmet -kirjastot: Ei-käyttäjätutkimus 2007, [viitattu 27.10.2009].) Tämän päivän ihmiset ovat kriittisiä ostosparatiiseihin tottuneita kuluttajia, jotka haluavat monipuolisen sisällön asianmukaisessa pake-tissa. Tilan tulee elää ja tuottaa elämyksiä. Enää ei ole oleellista mitä tarjotaan, vaan miten tarjotaan. ( Tervetuloa kirjastoon, [viitattu 27.10.2009].)

## 4 PALVELUMUOTOILU

### 4.1 Kannattavaa bisnestä

Kirjasto on kaupallistuva julkinen laitos, jonka lähestyttävyyttä voidaan tutkia palvelumuotoilun keinoin. Palvelumuotoilu on tutkimusalana vielä varsin tuore ilmiö. Maailman ensimmäinen palvelumuotoiluun erikoistunut professori on kölniläinen Birgit Mager. Hänen mukaan palvelumuotoilua on tutkittu ja opetettu jo vuodesta 1994 lähtien. Palvelumuotoilu on kehittyvä muotoilun osaamisala, jolla tarkoitetaan palvelukokemuksen käyttäjälähtöistä suunnittelua. Palvelumuotoilun tarkoituksena on kehittää palvelua siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palveluntarjoajan tavoitteita. Palvelukokemusta on vaikea määrittää etukäteen, sillä ihmisten erilaiset arvot, asenteet ja odotukset vaikuttavat ratkaisevasti kokemukseen. Palvelumuotoilulla pyritään varmistamaan asiakkaalle selkeä ja johdonmukainen palvelutilanne. Näin asiakkaan kokemusta voidaan johdatella haluttuun suuntaan. (Palvelumuotoilusta matkailun kilpailutekijä, [viitattu 28.10.2009].)

Palveluiden innovointi, kehittäminen ja suunnittelu ovat lisänneet kiinnostustaan ympäri maailmaan. Tutkimusalana palvelumuotoilu on teoriana vielä sekavaa ja kehittymätöntä, eikä palvelumuotoilua käsittelevää kirjallisuutta ole juurikaan saatavilla. (Koivisto 2007, 10). Palvelukokemus koostuu Koiviston mukaan palvelun kontaktipisteistä (engl. Service Touchpoints), palvelutuokioista (engl. Service Moments) ja palvelupolusta (engl. Service String, Customer Journey) (Koivisto 2007, 66). Palvelumuotoilun sovellusalueisiin kuuluvat uusien palveluiden innovointi, olemassa olevien palveluiden kehittäminen ja palvelustrategian luominen, joita kehittämässä ovat eri alojen asiantuntijat. (Koivisto 2008, [viitattu 1.11.2009].)

## **4.2 Palvelumuotoilun tarkoitus**

Palvelumuotoilulla palveluista halutaan muokata käytettäviä, haluttavia, tunteisiin vetoavia, loogisia ja arvoa tuottavia (Koivisto 2007, 78). Palvelusta halutaan tehdä kuluttajan tunteisiin ja emootioihin vetoava, jotta palvelua oltaisiin valmiita käyttämään kerta toisensa jälkeen (Koivisto 2008, [viitattu 1.11.2009] ). Usein asiakaskyselyt eivät anna kattavaa vastausta asiakkaiden tarpeista, sillä asiakkaat eivät aina kykene tunnistamaan omia tarpeitaan tai parhaita ratkaisuja niihin. Siksi palvelumuotoilussa keskitytäänkin vahvasti asiakkaiden tiedostamattomiin tarpeisiin. Palveluiden kehittäminen on monialaisen asiantuntijaverkoston työtä, mutta myös mahdollisten tulevien asiakkaiden rooli muotoilussa on tärkeää jo suunnittelun alkuvaiheista asti. (Koivisto 2007, 78.)

Palvelumuotoilu koetaan käyttäjäkeskeisenä suunnitteluna, sillä asiakkaan rooli on ratkaiseva palveluskokemuksessa. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa keskitytään asiakkaiden fyysiseen, kognitiiviseen, sosiaaliseen ja kulttuurilliseen informaatioon. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelutavassa suunnittelijan huomio on palveluiden käyttäjissä koko suunnitteluprosessin ajan. Suunnittelijan pyrkimyksenä on tuottaa palveluista haluttavia ja elämyksellisiä käyttäjäkokemuksen kannalta. (Koivisto 2007, 23.) Asiakkaan kulttuurillisen, sosiaalisen sekä fyysiseen tilaan liittyvät tilannekohtaisen viitekehyksen ymmärtäminen on välttämätöntä suunnitellessa onnistunutta asiakaskohtaamista (Koivisto 2008, [viitattu 1.11.2009] ).

## **4.3 Paljastavaa palvelumuotoilua**

Fyysiset resurssit vaikuttavat palvelukokemukseen ja viestittävät jo etukäteen palvelun laadusta ja tasosta. Palvelun sijainti, ulkoasu ja tilasuunnittelu ovat fyysisiä elementtejä, jotka muodostavat niin sanotun palvelumaiseman (engl.serviscape). Tiloissa tulisi kiinnittää erityisesti huomiota ihmisen aistein havaittaviin kontaktipisteisiin, kuten valaistukseen, ääniin ja tuoksuun, sillä kontaktipisteet ilmentävät palvelun brändin. (Koivisto 2007, 38, 66).

Kontaktipisteisiin voidaan luokitella ympäristö, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Ympäristöt voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia tiloja, palvelukanavia, joiden esteettisyys, sisustus, valaistus, tuoksut, äänet ynnä muut vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Esineet toimivat viestinnän välineenä, joita usein käytetään myös aineettoman palvelun konkretisointiin, esimerkkinä kirjaston opasteet. Palvelun tuottamiseen osallistuu myös ihmisiä, jotka tuottavat tai käyttävät palvelua. Palvelukokemukseen liittyvien ihmisten sosiaaliset taidot, puhetapa, ulkoinen olemus, palveluhalukkuus ja pukeutuminen lasketaan kontaktipisteiksi.

Palveluntarjoajan tulisi pyrkiä saattamaan palvelujen kysyntä ja tarjonta vastamaan toisiaan (Koivisto 2007, 30). Palveluiden muokkaaminen houkuttelevaksi ei aina riitä, vaan on keskityttävä myös itse palvelutilanteeseen. Palvelutilanne koostuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta, johon vaikuttavat molempien osapuolten sosiaalisuus, luonteenpiirteet ja asenteet. Jokainen palvelutilanne on erilainen. Molempien osapuolien käyttäytyminen ja kommunikointi toisia kohtaan vaikuttaa ratkaisevasti palvelukokemukseen. Hanna Aaltosen muistion mukaan Tuomo Ketola luennoi palvelumuotoilun seminaarissa 2.10.2008, että erilaisien asiakasryhmien ja -profiilien yhtäaikainen palvelu on haastavaa. Tämän vuoksi palvelua on muovattava niin, ettei toista ryhmää palveleva muoto tule esteeksi toisenslaiselle asiakaskunnalle. (Aaltonen 14.10.2008.)

#### **4.4 Mitä palvelu on?**

Palvelu on prosessi, joka muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista. Palvelu voidaan nähdä palvelupolkuna, jonka asiakas kulkee muodostaen oman yksilöllisen reittinsä. Palvelupolkuja voi olla useita erilaisia riippuen palvelusta, sillä palvelujentuottaja voi tarjota erilaisia vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia kulkea palveluprosessi läpi. Palvelumuotoilussa kartoitetaan nimenomaan asiakkaan palvelupolku ja kaikki polkuun liittyvät kontaktipisteet. Kartoittamisen avulla muodostetaan palvelukokemuskartta, jonka avulla löydetään palvelun ongelma-alueet ja huomioimatta jääneet mahdollisuudet. (Koivisto 2007, 67, 73).

Asiakas arvioi palvelun laatua ja arvoa sen perusteella, mitä hän saa palvelun kuluksen lopputuloksena, ja mitä hän itse kokee ja näkee palvelun tuotantoprosessin aikana. Palvelumaisema luo ensimmäisen mielikuvan palvelun tarjonnasta ja laadusta. Palvelukokemuksen taso määrittyy palvelutilanteen sujuvuudesta, miellyttävyydestä ja vuorovaikutuksesta asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan odotuksen ja lopulta koetun kokemuksen vertaaminen toisiinsa muodostavat asiakkaan lopullisen mielipiteen palvelun laadusta. Jos kokemus on ollut odotettua parempi, on palvelun laatu ollut erinomaista. (Koivisto 2007, 39.)

## 5 RAJOJEN RIKKOMINEN

### 5.1 Mallia ulkomailta

Kirjaston neliöitä voidaan käyttää hyvin monella tavalla. Mitä joustavammat ja muunneltavammat tilat ovat, sen paremmin kirjastoa voidaan muuttaa vastaamaan käyttäjien tarpeita. Rohkeudella tarttua toimeen ja tehdä muutoksia voidaan luoda jopa uusia toimintamalleja. Tämän päivän jatkuvan kehittymisen tarve johtaa myös kirjastojen muutospaineesiin. Enää ei riitä, että kirjastosta voi lainata kirjoja, vaan joukkoon on lisättävä aimo annos muitakin herkkuja ja vieläpä näyttävässä kokoonpanossa. Kehitys johtaa yhä massiivisempiin ja viihteellisempiin toimintakeskuksiin, joista on kitketty kankeat perinteet pois. Rakennuksen ulkomuoto, näyttävyys ja persoonallisuus koetaan yhä hyvin tärkeäksi. Ihmiset haluavat paikan, josta voi olla ylpeä (Jones 2001, [viitattu 3.11.2009] ).



Kuva 1. Seattle Public Library

(<http://www.tdanet.com/images/SeattlePublicLibrary.jpg>)

Perinteisten rajojen rikkomiseen tarvitaan vahva kiinnostus kuluttajien tarpeita ja toiveita kohtaan (Tervetuloa kirjastoon, [viitattu 3.11.2009]). Muutokset, joita mahdollisesti tehdään, tulee toteuttaa jokaista käyttäjäryhmää ajatellen. Esimerkiksi yhä kasvava ikäihmisten ryhmä vaatii kirjastolta enemmän huomiota muun muassa esteettömyyteen, levähdyspaikkoihin, mahdollisiin hisseihin, valoisuuteen ja hyllyjen kokoon. Jopa nuoremmat käyttäjät pitävät hyllyistä, jotka eivät ole liian korkeita tai joiden alin hylly ei ole liian matalalla. Myös huonekalujen pyöreät muodot saattavat vähentää onnettomuuden riskejä niin pienten lasten kuin vanhustenkin keskuudessa. (Jones 2001, [viitattu 3.11.2009].)

## **5.2 Nuoret käyttäjäryhmänä**

Erityisesti nuoret ovat tämän hetken yksi puhutuimmista kirjaston käyttäjäryhmistä. Tuula Poropudas on tutkinut opinnäytetyössään muun muassa sitä, minkälaisia tiloja Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteet tarjoavat helsinkiläisnuorille. Tutkimuksessa paljastui, ettei kaikilla toimipisteillä ole tarjota nuorille kunnollisia tiloja. Nuorille kuuluu oma tila, jossa sisustuksen ja huonekaluvalintojen kautta vaikutetaan nuorten viihtyvyyteen kirjastossa. Oma tila osoittaa arvostusta. Tässä suhteessa nuoriin ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota, vaan nuoret on usein sijoitettu yhdistetylle lasten- ja nuortenosastolle, jolloin nuoret ottavat tilan sieltä, mistä helpoiten saa. (Poropudas 2007, 16.)

Nuortentilalla on omat haasteensa. Vaikka tila itsessään vähentäisi valvontaa, niin nuoret tarvitsevat rajoja, jotta tila tuntuisi turvalliselta (Poropudas 2007,16). Monikulttuurisuus asettaa omat vaatimuksensa sekä tietysti nuorten omat toiveet. Nuoret tahtoisivat tilaa, jossa voi olla vapaasti rauhassa ja rentoutua kavereiden kanssa. Nuortentilat ovat usein pieniä nurkkamaisia, värittömiä, mielikuvituksettomia eikä niistä löydy asennetta. Kirjastotilojen suunnittelussa pelätään liikaa ihmisten reaktioita, mikä kahlitsee tilojen sisustuksellisia ratkaisuja. Pelkkä nuorten nurkaksi kutsuminen ei tee tilasta asiallista nuortentilaa (Poropudas 2007, 17, 51.)

Osion lähiöissä toteutettiin vuosina 1987 - 1990 kokeilu, jonka tuloksena todettiin tilan koolla olevan suurempi merkitys kuin tilan sijoittelulla. Nuoret haluavat suuren tilan, jotta sinne mahtuisi useampi kaveriporukka samanaikaisesti. (Hollström 2000 [viitattu 7.10.2009].) Nuoriin panostaminen on sijoitus tulevaisuuteen, sillä tavoitteena on asiakkuus, joka jatkuisi läpi elämän ja siirtyisi seuraavalle sukupolvelle. Nuorten tila voidaan ottaa hyvin huomioon suunnitteluvaiheessa, mutta kuten Poropudas kirjoittaa, kyse on pohjimmiltaan arvotarkaisusta - otetaanko potentiaalinen asiakaskunta huomioon vai ei. (Poropudas 2007, 17.)

Poropudaksen tekemän tila- ja aineistokartoituksen tuloksena saatiin selville, ettei läheskään kaikissa Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteissä ole nuorille suunnattuja tiloja, eikä Poropudaksen tekemän tutkimuksen valossa olemassa olevien nuortentilojen laadusta voida sanoa mitään: Millaisia ovat sisustusratkaisut, värimaailma, huonekaluvalinnat ja tilan kokonaiskuva? (Poropudas 2007, 87.) Tämä tutkimus valaisee asiaa tutkimuskohteena olevien kirjastojen osalta.

### **5.3 Muutosta vähällä rahalla**

Käyttäjien tarpeet muuttuvat merkittävästi rakennuksen elinaikana. Hyvin suunniteltu kirjasto voi selviytyä muutoksista seuraamalla jylläviä trendejä ja yhteisöjen tarpeita. (Jones 2001, [viitattu 3.11.2009].) Ei ole olemassa yhtä ainoaa ratkaisua, mutta kuuntelemalla käyttäjiä, voimme selvittää olennaisimmat muutostarpeet ja kehitysehdotukset. Tutkimalla asiakkaiden mielikuvia ja tuntemuksia, kirjasto voisi kehittää omaa julkikuvaansa haluamaansa suuntaan. Kuten Helsingin kaupunginkirjaston Tervetuloa kirjastoon -raportissa todetaan: ”Asiat kun ovat juuri niin hyvin kuin asiakkaat näkevät niiden olevan.”

Suurimmalla osalla Suomen kunnallisista kirjastoista ei ole varaa tai edes tarvetta sijoittaa uuteen mahtipontiseen rakennukseen. Muutoksia voi tehdä myös pikkurahalla, minkä vaikutus näkyy yhdysvaltalaisen Mount Laurelin kirjastossa. Ongelmakohtat he hahmottivat havainnoin kautta, jonka tarkoituksena oli hahmottaa tilaa ensikertalaisen silmin: mitkä tekijät vaikeuttavat tai helpottavat ympäristön



hahmottamista sekä mitä muutoksia haluaisi kirjastoon tehdä? Tuloksista kävi ilmi, että hyvin sisustettu, innostava ja avara tila koettiin löydettävyyden kannalta positiiviseksi. Valoton ja pimeä tila vaikeutti aineiston etsimistä, kuten myös ”olet tässä” -opasteiden puuttuminen. Asiakaspalvelupiste koettiin ahtaaksi ja tylsäksi, eikä mikään kannustanut asiakasta kysymään neuvoa. Myös palvelupisteen tarjoamat palvelutiedot puuttuivat. Olisi hyvä tiedottaa, että juuri kyseisestä pisteestä saa kirjastokortteja tai voi hakea varauksia. Koskaan ei voi olla liikaa opasteita. (Staff Walk-through 1. 2004, [viitattu 5.11.2009].)

Kalusteiden oikeanlainen valinta ja sijoittelu vaikuttavat ratkaisevasti tilan kokemiseen. Mount Laurelin kirjaston tutkimuksessa juuri kalusteiden sijoittelu koettiin haasteelliseksi, eikä esteettömyys toteutunut kaikkialla. Liasta täysinäisyydestä tuli myös miinuksia, sillä aineistoa pursuavat hyllyt ja tavaroita täynnä olevat pöydät koettiin ahdistavaksi. Mitä vähemmän tavaraa on seinillä ja pöydillä, sen siistimmäksi ja selkeämmäksi mielikuva muuttuu. Auditointiin osallistuneet toivoivat kirjastoon uutta ulkoista ilmettä, valoisuutta, huonekasveja, kahvilaa, infotiskiä tuloalueelle, opasteita ja olohuonemaista sohva-aluetta keskelle kirjastoa sekä luku-paikkoja ikkunoiden läheisyyteen. Haluttiin uusia mukavia huonekaluja, lisää valaistusta ja hiljaisia työskentelytiloja. Opasteeksi ehdotettiin rohkeampia, kookkaampia ja värikkäämpiä kylttejä, joiden väri vaihtuisi osastolta toisella. Näin olisi helpompi hahmottaa tiettyyn osastoon kuuluvat hyllyt. (Staff Walk-through 1. 2004, [viitattu 5.11.2009].)

Pienillä muutoksilla voidaan tehdä ihmeitä. Mount Laurelin kirjaston ilmettä muutettiin muun muassa käyttämällä värejä ja panostamalla esillepanoon. Suositut aineistot ovat kansikuvineen helposti havaittavissa ja otettavissa. Myös opasteet uusittiin toiveiden mukaan. Opasteiden muodot ja värit vaihtelevat osastoiden välillä, mutta saman fontin käyttäminen opasteissa lisää yhteneväisyyden tunnetta. Muutoksen jälkeen ihmiset ovat lisänneet kirjastokäyntejään, lukevat mielellään uusilla lukupaikoilla ja lainaavat hyvin aineistoa. Uusien tilojenmuodostuksen tuloksena syntyivät muun muassa Teen Zone (nuortentila), Family Room (perhehuone) ja Living room (olohuone). Myös Internet-kahvila ja kauppa-alue ovat saaneet suuren suosion. (Staff Walk-through 3. 2004, [viitattu 5.11.2009].)

Kuva 2. Mount Laurel Library:  
Living Room eli olohuone.  
([http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/livingroom2.jpg](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/livingroom2.jpg))



Kuva 3. Mount Laurel Library:  
Teen Zone eli nuortentila.  
([http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040571.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040571.JPG))

Kuva 4. Mount Laurel Library:  
Family Room eli perhehuone.  
([http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040522.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040522.JPG))



Kuva 5. Mount Laurel Library:  
Perhehuoneen lasten oranssit  
tuolit (egg chairs) Ikeasta.  
([http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040513.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040513.JPG))

## 6 MYSTERY SHOPPING

### 6.1 Salaperäistä shoppailua vai mitä se oli?

Tärkeimpänä tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa käytettiin Mystery shopping -menetelmää, joka on kasvava tutkimusmuoto maailmalla. Tutkimusmuoto syntyi jo 1940-luvun Amerikassa, jossa tuolloin keskityttiin tutkimaan pankkipalveluiden laatua. Sitten menetelmästä on kehittynyt miljoonaluokan bisnes ympäri maailmaa. (Mystery Shopping Process, [viitattu 9.11.2009].) Menetelmän avulla havainnoidaan tilan yleisilmettä, esillepanoa, palvelutilannetta ja palvelutasoa. (Mystery shopping, [viitattu 22.9.2009].) Havainnoija menee yritykseen aivan tavallisena palvelua tarvitsevana asiakkaana tarkoituksenaan mitata palvelun tasoa ja palvelun tavoitteiden toteutumista. (Mystery shopping: testiasiointi, [viitattu 22.9.2009].) Tämän tutkimuksen Mystery shopping -termin kirjoitusasuksi määräytyi suomen kielen käytännön mukainen kirjoitustapa eli shopping -sana kirjoitetaan pienellä. Ulkomaisissa lähteissä yleensä molemmat sanat kirjoitetaan isoilla alkukirjaimilla.

Tämän tutkimuksen havainnoitavat kohteet ovat maaseudun ja pääkaupunkiseudun kirjastoja. Joukossa on niin pieniä kuin suuriakin kirjastoja. Maaseudulta kohteeksi on valittu Kokkolan kaupunginkirjasto - maakuntakirjasto, Kannuksen kaupunginkirjasto, Ylivieskan kaupunginkirjasto sekä Sievin kunnankirjasto. Pääkaupunkiseudulta kirjastokohteina ovat Pasilan pääkirjasto, Rikhardinkadun kirjasto, Itäkeskuksen kirjasto, kirjasto Kymppi, Etelä- ja Pohjois-Haagan kirjastot sekä Töölön kirjasto.

## 6.2 Tutkitaan ja hutkitaan

Kirjastoissa Mystery shopping -havainnoinnilla tutkitaan kirjastorakennuksen osalta yleisilmettä, esteettömyyttä, sisustusta, värimaailmaa, valoisuutta ja muita tärkeitä näköaistilla havaittavia kontaktipisteitä. Tilasuunnittelua havainnoitiin katsomalla tilojen sijoittumista rakennuksessa, esimerkiksi lehtilukusalin tai lastenosaston sijaintia. Huomiota kiinnitettiin myös huonekalujen, esineiden ja palvelutuotteiden esillepanoon, käytettävyyteen ja muunneltavuuteen. Palvelutilanteita havainnoitiin sekä sivusta katsomalla että itse kokeilemalla asiakaspalvelutasoa. Henkilökunnan lähestyttävyyttä, asiantuntijuutta ja asiakaspalvelualltiutta testattiin kysymällä neuvoa henkilökunnalta. Aluksi oli tarkoitus toistaa sama kysymys jokaisessa kirjastossa, mutta tilanteet elivät ja kirjastojen eroavaisuudet johtivat erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin. Mystery shopping -havainnoinnin apuna käytettiin valmiiksi laadittua muistilistaa:

### Ensivaikutelma:

- Onko kirjasto helposti löydettävissä?
- Millainen mielikuva / ensivaikutelma syntyy?
- Toteutuuko esteettömyys?
- Siisteys: hyllyt (millaiset), kirjojen esillepano
- Avoimuus?

### Tilajäsentely:

- Onko palvelutiski tuloalueen lähistöllä (hevosenkenkä vai mikä)?
- Onko henkilökunnalla välitön yhteys palvelutilaan?
- Millainen tilajako? Missä lastenosasto, lehtilukusali, työskentelytila, nuortennurkka?
- Luoko tila toimivan kokonaisuuden palvelun jokaista ikäryhmää?
- Tilakäytön tehostaminen
- lukunurkat, mukavat istuinryhmät

### Sisustus:

- Toimiiko värimaailma?
- Valaistus? Ikkunoita, joista tulee valoa ja näkee luontoa?
- Onko viherkasveja tai muita rauhoittavia ja viihtyisyyttä luovia tekijöitä?

#### Informaatio:

- Ovatko opastekyltit selkeitä, helposti havaittavissa?
- Tietokoneet?

#### Löydettävyys:

- Kuinka helposti löydän hakemani teoksen?
- Auttavatko luokitukset?

#### Henkilökunta:

- Palvelualttius?
- Ystävällisyys? Auttavaisuus?
- Esilläolo? Ovatko helposti lähestyttävissä?
- Asiantuntisuus?

Onko kirjastossa jotain erikoista, mikä erottaa kirjaston muista kirjastoista?

Jokaisen havainnoinnin yhteydessä otettiin kuvia kirjastojen eri tiloista, kalusteista ja sisustusratkaisuista. Valokuvat toimivat muistiinpanoina sekä osa kuvista myös tutkimuksen lukijoille havainnollistavana tekijänä. Koska kuvat ovat tutkijan itse ottamat otokset julkisista tiloista, voi kuvat julkaista myös osana tutkimusta. Kuvissa mahdollisesti esiintyvät ihmiset eivät ole erikseen tunnistettavissa tai heiltä on kysytty lupa mahdolliseen julkaisemiseen.

## 7 MITÄ PALJASTUI

### 7.1 Sievin kunnankirjasto

Sievin pääkirjasto sijaitsee vuonna 1993 rakennetussa kirjasto-musiikkiopistotalossa, jonka kokonaispinta-ala on 560 m<sup>2</sup>. (Kirjastot.fi, [viitattu 12.11.2009].) Valkoisessa tasakattoisessa rakennuksessa on suuret ikkunat, ja kulttuurikeskus on helppo paikallistaa Sievin keskustassa. Kirjastossa kohtaava värimaailma on hyvin neutraali: Lähinnä valkoista, harmaan eri sävyjä ja hailakan vihreää. Lainaustiskin yläpuolelle on sijoitettu suuret oranssiruskeat taulut, joihin katse kiinnittyy väistämättä. Tila on itsessään hyvin avara ja hengittävä korkean katonsa ja raikkaan valkoisen värinsä ansiosta.



Ensimmäinen vaikutelma tilasta on fiksu, kylmä ja hiljainen. Asiakkaita ei ole kuin yksi, vaikka kello on neljä iltapäivällä. Yhtenäisen tilan ja kenties materiaalivalintojen vuoksi tiskin takana olevan henkilökunnan äänet kaikuivat huoneiston perälle asti. Kirjasto on yllättävän valoisa, ja pilarien katonrajaan asetetut valot vaikuttavat tyylikkäiltä. Myös matalat kirjahyllyt on valaistu kokonaisuuteen sopivilla hyllyvaloilla. Pitkän ikkunarivistön ansiosta osaan huoneistoa tulvii luonnonvaloa, vaikka valtaosa ikkunoista onkin peitetty säleverhoilla.



Kirjaston yleisilmeeseen viihtyvyyttä luovat erilaiset taideteokset sekä muutamat muovikukat. Myös runsailla kiinnitysseinillä olevat julisteet antavat väriä. Mukavat ja värikkäät istuinryhmät puuttuvat. Samoin kunnolliset pöytätilat, joissa voisi työskennellä – ainoastaan erillisessä lehtilukusalissa ja tutkijatilassa on isommat pöydät. Tarjolla olevat tuolit ja minimaaliset pöydät ovat ankean harmaita ja perinteisiä. Tilaa voisi kuvailla jopa sairaalamaisen siistiksi. Kirjatkin ovat osasta hyllyjä niin tasaisessa ja tiiviissä rivissä, että kynnyks kirjjan ottamiseen on kasvaa.



Tilan hahmottaminen on yllättävän vaikeaa, vaikka opasteita onkin hyvin esillä. Konkreettista opaskarttaa ei löydy, vain teräksinen taulu, jossa on selkeä luokitusjärjestelmä. Kirjahyllyjen päissä on paperilaput, joista selviää suurin piirtein, mitä kyseinen hylly sisältää. Hämmästyttävä löytö on symboliopas, josta näkee kirjan selkämyksessä olevan symbolin merkityksen. Ilmeisesti symbolien käyttö kaunokirjallisuuden selventämisessä on Sievin kirjastossa lopetettu, mutta vanhoista kirjoista ei ole poistettu jo haalistuneita merkkitarroja. Lastenkirjat merkitään edelleen symboleilla ja selventävällä sanalla. Symbolien käyttö on vanha systeemi, joka on edelleen käytössä Yhdysvalloissa, sillä ihmiset pitävät enemmän symbolien kuin tekstien käytöstä. Kuvamerkit ovat sitä paitsi lapsiystävällinen ja erinomainen lukivaikeille. (Corneliuson 2003, [viitattu 12.11.2009].)



Kirjaston väriäikäksi osoittautuu lasten- ja nuortenosasto, joka on positiivisesti erilainen. Tilan sisustukselliset ratkaisut palvelevat kuitenkin enemmänkin lapsiperheitä kuin nuoria. Käytännössä nuorille ei ole omaa tilaa ollenkaan.

## 7.2 Kannuksen kaupunginkirjasto

Kannuksen kaupungin pääkirjasto siirtyi vuonna 2001 Lestijoen varteen vanhaan 1950 – 1960 -lukujen taitteessa rakennettuun koulurakennukseen, kun talon saneeraus saatiin päätökseen. Kolmikerroksisen talon kokonaispinta-ala on 944 m<sup>2</sup>. Kellarikerroksessa sijaitsevat kirjastovarasto ja henkilökunnan sosiaalityöt, katu- ja sisätiloissa ovat asiakastilat ja työhuoneet ja ylimmässä kerroksessa ovat ruokailu- ja kokoustilat. (kirjastot.fi, 28.9.2009.) Lestijoen rannalla sijaitseva pääkirjaston kelta-vaalkoinen rakennus on helppo paikallistaa. Parkkipaikka on tilava ja esteettömyys rakennukseen on varmistettu invaluisilla.

Itse kirjastotila on äärettömän valoisa, avara ja tilavan oloinen. Todella korkealla oleva katto luo tilaan avoimuutta ja suuren tilan tuntua, jota ei todellisuudessa niin paljoa ole, vaan tilankäyttö on erittäin tehostettua. Tilan ensivaikutelma on raikas ja seesteinen, mutta pelkkä yleisvalaistus on yksitoikkoinen. Onneksi luonnonvalo



valaisee ainakin kesäaikaan jokaisen nurkan suuresta palvelutilasta, eikä hyllyvalojen puuttumista niin huomaa. Eniten suuria ikkunoita on katonrajassa rivistönä, joten valo laskeutuu kauniisti alas tilaan. Hyvännäköiset viherkasvitkin luovat omaa viihtyisyyttään ja rauhallisuuttaan tilaan.

Saneeratun kirjaston värimaailma osoittaa hiukan värienkäytön rohkeutta. Sisätilojen ovet ja ikkunapokat ovat punaisia, lattiapinnoista löytyy niin harmaan, punaisen kuin sinisenkin sävyjä, ja kalusteet ovat suurelta osin värikkäitä. Tilanpuutteen vuoksi mukavia istuinryhmiä ei ole montaakaan, ja ne vähäisetkin on sijoitettu hyvin ahtaalle, joten asiakkaiden intiimietäisyyden rajat ovat koetuksella. Tietokonepöydät ovat sijoiteltu hieman oudosti ahtaisiin paikkoihin ja siten, että tietokoneella oleva on selin kulkuväylään, mikä yleensä koetaan epämukavaksi.





Kannuksen kaupunginkirjaston lainausosasto on yhtä kokonaista tilaa, jota ei ole rajattu edes kirjahyllyillä. Lastenosasto on helpoimmin havaittavissa erikseen, sillä osaston vetonaula, satulaiva Jokilautta Tuuli, vetää heti tulijan katseen puoleensa. Massiivisen näköinen puinen laiva on upea katseenvangitsija, joka houkuttelee taatusti perheen pienimmät leikkien syövereihin. Satulavassa lapsi voi leikkiä, lukea ja kuunnella musiikkia - ja tietysti päästää mielikuvituksensa valloilleen. Lasten punainen ja sininen pöytäryhmä

tuovat oman kivan väriäikkänsä lastenosastoon, mutta vanhemmille varattuja tuoleja ei ole näkyvissä.

Kirjahyllyt ovat korkeita, ja alin hylly on matalalla. Kulkuvälitkin ovat melko kapeat. Hyllyjen päissä olevat epämääräisesti sijoitetut tarrat toimivat opastekyltteinä. Joidenkin hyllyjen reunalla on opasteviitta tai -kolmio hyllyjen päällä selventämässä järjestystä. Opasteiden monimuotoisuudesta huolimatta on ensikävijän



vaikea hahmottaa mistä löytyy mitään. Kysyttäessä apua auttavaiselta ja ystävälliseltä asiakaspalvelijalta, kysyjä ohjataan asiakaspäätteelle, josta pääsee kirjaston aineistotietokantaan. Erillistä opastekarttaa ei ole, mutta yleisen luokitusjärjestelmän opas löytyy yleisöpäätteen edestä teipattuna korkealle kirjahyllyn pätyyn. Yleisöpäätte toimii hitaasti, eikä suurimmalla osalla nykyaikaisista ihmisistä ole kärsivällisyyttä odottaa sivujen latautumista – kirjastohoitajakin luovuttaa ja lähtee takaisin tiskinsä taakse. Parhaiten etsimänsä aihealueen löytää käymällä kaikki hyllyt läpi.

Esillepano on Kannuksen kaupunginkirjastossa erittäin hyvää. Pyöriviä kirjatelineitä on muutamia, joissa on uusimpia teoksia. Kirjahyllyjen päihin on sijoitettu kirjatelineitä, joihin on valittu hyllystä löytyvän aihealueen kirjoja: Kirjat toimivat näin opasteenakin. Yksikään osasto ei ole sinällään suuri, mutta erityisesti kiinnitti huomiota nuortentilan olemattomuus. Nuorten teoksille on varattu muutama kirjahylly ja pieni esillepanopöytä, mutta istuma- ja oleskelutilat puuttuvat. Nuorten osaston olemassaolosta vihjaa hyllyyn kiinnitetty tiikeri-juliste.

### 7.3 Ylivieskan kaupunginkirjasto

Ylivieskan kaupunginkirjaston rakennus valmistui vuonna 1971. Kirjastorakennuksen on suunnitellut tunnettu arkkitehti Saara Juola, jonka käsiä ovat monet Suomen kirjastot ja virastot. Rakennuksen pinta-ala on 930 m<sup>2</sup>. (kirjastot.fi, [viitattu 24.9.2009].) Arkkitehtonisesti rakennus edustaa käyttöarkkitehtuuria,



jossa on pyritty ottamaan huomioon tilan elämyksellisyys, avoimuus ja viihtyvyys. Pohjakaavaltaan kirjastoa voidaan kutsua niin sanotuksi maisemakirjastoksi. Kirjaston julkisivu muodostuu muutamasta kapeasta syvälle upotetusta ikkunasta ja tiiliulokkeista. Erottavana elementtinä kirjaston sisällä toimii lastenosaston satunurkassa oleva aito takka. (Mäkinen 2009, 573.)

Ylivieskan kaupunginkirjasto on suhteellisen helppo löytää. Julkisivu on ruskeakeltaista tiiltä, eikä rakennus ole kovinkaan massiivisen näköinen. Kapeiden syvälle upotettujen ikkunoiden ja tiiliulokkeiden haitarimainen muodostelma rikkoo mielikuvan tasapaksusta seitsemänkymmentäluvun rakennuksesta. Ehkä juuri tiilien värin ja ikkunoiden ja seinien muodostaman kuvion vuoksi, rakennus ei ole kutsuvan eikä innostavan näköinen, vaan muodostaa pikemminkin suljetun oloisen ja tylsän järjestelmän.



Rakennus on pitkänmallinen, ja katto on hyvin matalalla. Toinen pidemmistä seinistä koostuu melkein lattiasta kattoon asti korkeista ikkunoista, joiden läpi näkyvä maisema on jo itsessään rauhoittava. Katossa olevat yleisvalaisimet luovat suhteellisen hyvän yleisvalaistuksen matalaan tilaan, eikä hyllyissä ei ole erikseen hyllyvaloja. Tilan värimaailma ei ole mitenkään radikaali, vaan suorastaan väritön ja huomaamaton, kuten useissa muissakin kirjastoissa. Itse kirjastotilassa tunnelma on hiukan hämyinen ja intiimi. Hevosenkämälliä oleva asiakaspalvelutiski

on tulijaa vastassa heti oikealla. Palvelutiskiltä on välitön yhteys palvelutilaan. Vaikka osastot ovatkin pääasiassa yhdessä samassa tilassa, avoimuus tuntuu katoavan korkeiden kirjahyllyjen runsauteen ja matalan katon yhdistelmään. Tilakäytön voidaan todeta olevan erittäin tehostettua ja tarkoin mietittyä.

Kirjaston lainateokset sijoittuvat kaikki ensimmäiseen kerrokseen, vain lehtilukusali on sijoitettu alakertaan. Kirjahyllyt ovat sijoitettu melko ahtaasti tilanpuutteen vuoksi, ja on vaikea hahmottaa missä sijaitsee mikäkin osasto. Uutuuskirjatkin on sijoitettu oudosti eteiseen niin, ettei koko hyllyjä edes näe ovelta tultaessa. Aikuisten kertomakirjallisuus ja tietokirjallisuus täyttävät suuren osan palvelutilasta. Onneksi hyllyjen päissä ovat selkeät A4 -kokoiset opasteet, jotka auttavat aineiston paikantamisessa. Eteisestä löytyy myös opaskartta, joka valitettavasti mustavalkoisuudessaan jää helposti huomaamatta. Henkilökunta on hyvin esillä hevosenkämällisen tiskinsä takana, ja heiltä saama palvelu on asiallista, mutta innotonta.



Lastenosasto on sijoitettu omaan pieneen ahtaaseen tilaansa, jossa on myös arkitehdin suunnittelema takka lelujen peitossa. Lattiatilan täyttää lasten suuri ja pyöreä pöytä ja useat pienet tuolit. Tilaa kutsutaan satunurkaksi, mutta tilaa on todella vähän suuremmalle porukalle, mikäli vanhempienkin tulisi mahtua joukkoon. Vähän isompien lasten ja nuorten teokset löytyvät takkaseinän toiselta puolen, johon kuljetaan joko satunurkan kautta tai sitten aikuisten kertomakirjallisuushyllyjen läpi. Osastolta löytyy muutama kiva pyörivä tuoli ja pöytiä, mutta muuten kokonaisuus jää tylsäksi.



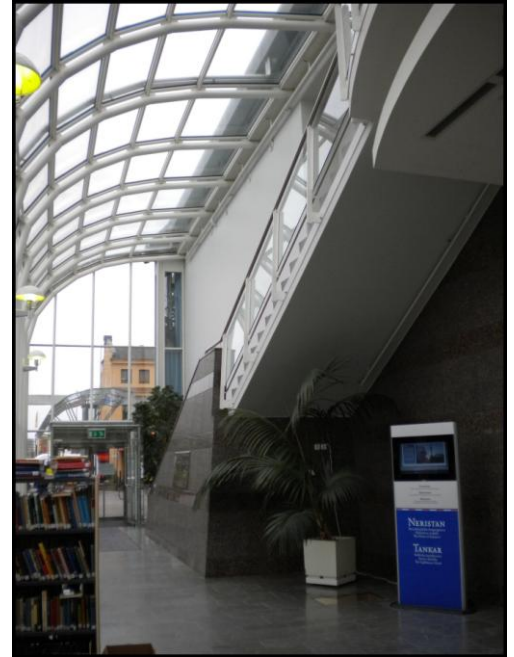
Musiikkiosasto ja vieraskielinen kirjallisuus ovat sijoitettuna omalle parvelle; muutamaa porrastasetta korkeammalle. Esteellisten pääsy on otettu huomioon koko kirjaston tavoin, ja musiikkiparvelle meneekin oma invaluisansa. Parvella on uskallettu käyttää enemmän värikkyyttä ja tilan pitkä, suurimmaksi osaksi hyllyillä peitetty, tiiliseinä on maalattu kirkkaanpunaiseksi, ja lattian harmauden keskeltä loistaa suuret punaiset neliöt. Erikoisuutena ovat pyöreät pöydät ja kivat kuppimaiset ja pehmustetut pyörivät tuolit. Tuolit tuovatkin oivan lisän kirjaston vähäiseen huonekalusisustukseen.

Mitenkään elämyksellisenä kirjastoa ei voida nähdä, ennemmin aikaansa jämähtäneenä tilana: tuttuna ja turvallisena. Rauhallinen ja hiljainen tila tuntuu kodikkaammalta matalan kattonsa vuoksi, ja muutamat viherkasvit ja taideteokset lisäävät viihtyisyyttä. Ylivieskan kaupunginkirjastossa on hyvin vähän mukavia istuinryhmiä, vaan siellä täällä seinänvieruksilla on yksittäinen tuoli. Kirjastotila on kuitenkin muunneltavissa, sillä korkeat kirjahyllytkin ovat suurelta osin rullilla varustettuja siirrettäviä huonekaluja. Asiakaskoneet vanhoine monitoreineen joutaisivat kyllä jo vaihtoon.



## 7.4 Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto

Kokkolan kaupunginkirjaston pääkirjasto on jo itsessään elämyksellinen ja kulttuurillinen nähtävyys. Kaksikerroksisen, 3316 neliömetriä pinta-alaltaan olevan rakennuksen kaarevat lasikatot ja graniitti- ja kalkkikivipinnat luovat jo ulospäin näyttävän kokonaisuuden. Rakennuksen on suunnitellut arkkitehti Nils-Erik Stenman ja sisustuksesta vastaa helsinkiläinen yritys Sis-Ark. Kirjasto vihittiin käyttönsä vuonna 1999. Erikoisuutena kirjastosta löytyy kahvio, viihtyisä ulkoterassi sekä 50-paikkainen Hongell-sali. (Kirjastot.fi, [viitattu 12.11.2009].)



Rakennus on hyvin moderni. Lasi- ja kivelementtien hauraus ja jyrkkyys kohtaavat sulavasti muodostaen taiteellisen kokonaisuuden. Valkoisen, vihreän ja harmaan eri sävyjen värimaailma on neutraali ja tasapainoinen, mutta luo myös kylmän ja virastomaisen tunnelman. Sisätiloissa on konkreettisestikin kylmä, eikä

runsas asiakasmääräkään lämmitä tilaa. Tosin yksityiskohtia ja upeita muotoja on niin runsaasti, että kylmyys unohtuu. Tila on myös yllättävän rauhallinen ja hillitty, vaikka asiakkaita on paljon.

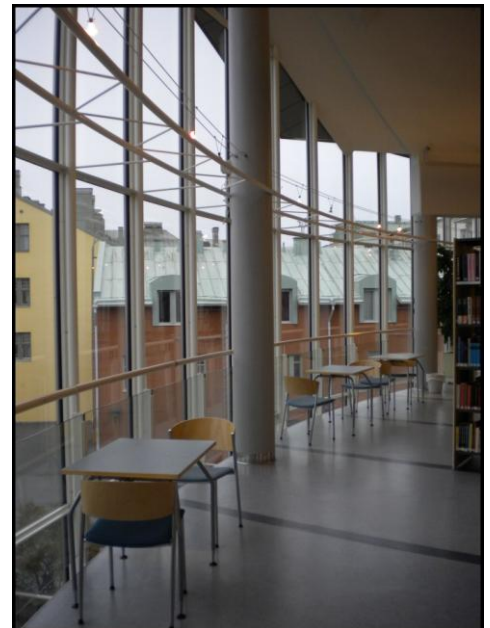
Tilan hahmottaminen on suhteellisen helppoa, sillä heti tuloaulassa on nähtävillä isot värilliset kartat, joita löytyy muualtakin tiloista. Myös opasteet ovat tilaan sointuvia, ja jopa hyllyjen päissä olevat kyltit ovat harmaissa kehyksissä. Tähän men-

nessä kirjastojen opaspaperit ovat korkeintaan halvasti teipattu tai päällystetty kiinni hyllypäättyyn. Kaunokirjallisuuden osastolla hyllyjen järjestyslogiikka vaatii kyllä jokaisen rivin kiertämistä löytääkseen tietyn teoksen.



Aineiston etsimisessä auttaa myös valaistus, joka on kirjastotilassa aivan omaa luokkaansa. Lasien läpi tulviva luonnonvalo sekä erimuotoiset valaisimet valaisevat tilan. Erityisesti yläkerta on ihanan valoisa, mutta alakerassakin tilan muotoiluun sopivat hyllyvalot valaisevat ainakin hyllyjen yläosan. Korkeiden kirjahyllyjen alin taso on matalalla, mutta hyllyväliä ovat tarpeeksi leveät, jotta asiakas mahtuu kyykkimään lattiatasossa. Lasten- ja nuortenosastolla hyllytöt ovat matalampia, ja tila palvelee enemmän lapsia kuin nuoria. Nuoria asiakkaita näkyikin olevan enemmän yläkerran tietokoneryhmissä kuin nuortenosastolla.

Valtavat viherkasvit ja taideteokset luovat kirjastoon viihtyvyyttä. Asiakkaalle on tarjolla paljon nähtävää ja tekemistä. Nykyaikaisia tietokonepisteitä ja pöytäryhmiä löytyy runsaasti. Mukavat istuinryhmät ja sohvat kuitenkin puuttuvat. Parantamisen varaa löytyy myös esillepanosta, joka kirjaston asemaan nähden on alkeellista. Uutuuksia ei näy juuri missään, ja kirjahyllyjen päissä olevat kirjaesittelypidikkeet ammottavat lähes tyhjyyttään. Näytillä olevien teoksien valintaperusteet olisivat myös erittäin mielenkiintoista selvittävää, sillä niin erikoisia kirjavalinnat Kokkolan kaupunginkirjastossa ovat.



Asiakaspalvelukin tuottaa aluksi pettymyksen. Ensimmäinen palvelutiski on heti tuloalueen läheisyydessä, mutta yhtään asiakaspalvelijaa ei ole näkyvissä. Myös muutkin alakerran palvelupisteet ovat hetkellisesti tyhjinä. Yläkerrassa löytyy onneksi asiakaspalvelija, joka tehokkaasti ja paneutuen auttaa ongelman selvittämisessä.



## 7.5 Helsingin kaupunginkirjasto: Pohjois-Haagan kirjasto

Pohjois-Haagan kirjaston tilankäyttö, valaistus, kalustus ja palvelualue uudistettiin vuonna 2007. Rakennus on erittäin helppo löytää, ja kulkuyhteydet ovat erinomaiset. Vaikka talo ei ole itsessään kovin erottuva ja loistelias, kirjaston isot ikkunat toimivat kuin mainostauluna kirjastolle. Ikkunoiden kautta näkee aineistosta pursuavat kirjahyllyt, touhukkaat asiakkaat ja suhteellisen kutsuvan tilan.

Pohjois-Haagan kirjasto on varmasti yksi pienimmistä Helsingin kaupunginkirjaston yksiköistä. Ensivaikutelmaltaan kirjaston tunnelma on tiivis ja olohuonemainen. Viihtyisyyttä luovat runsaat ja upeat viherkasvit kertovat hyvinvointisuudellaan tilan valoisuudesta. Tila ei ole sinällään kaunis, kuten yksi tutkimukseen



haastateltavista totesi, mutta varmasti erittäin toimiva lähikirjasto, jolla on oma va-



kituinen asiakaskuntansa. Tilan pienuudesta ja sokkeloisuudesta johtuen, kirjasto on kuitenkin haasteellinen esteellisille asiakkaille.



Kirjaston värimaailma on neutraali ja muistuttaa hiukan 1970-lukua. Värikkyyttä valkoisen ja beigen keskelle tuovat kirkkaankeltaiset ja punaiset palvelutiskit, jotka ponnahtavat suoraan tulijan alitajuntaan. Värienkäyttöä ei ole säästely myöskään lastenosastolla, joka pienuudestaan huolimatta vaikuttaa yl-

lättävän kutsuvalta. Isot loisteputket ja riippuvalaisimet luovat yleisesti tilaan tarvittavan valoisuuden. Lehtilukupaikat jäävät kuitenkin suhteellisen pimeiksi, vaikka istuinryhmät ovatkin sijoitettu ikkunoiden läheisyyteen

Tilan kokoon nähden istuinpaikkoja on riittävästi, mutta pöytätilaa on niukasti. Toki kalusteiden lisääminen tekisi tilasta vieläkin ahtaamman ja haasteellisemmän kulkea. Onneksi kalusteratkaisuissa on käytetty mielikuvitusta ja muotoja, esimerkiksi lehtilukupaikkojen tuolit tuovat oman mukavuutensa tilaan.



Suurin osa kirjahyllyistä ja kalusteista ovat siirrettäviä, mikä lisää yhtenäisen tilan muunneltavuutta. Kirjahyllyt ovat hyvänkokoiset ja erottavat osastoja toisistaan. Erittäin positiivista on aineiston esillepano. Kansikuvia on paljon esillä, hyllyt eivät ole liian täysinäisiä ja esiteltävä materiaali on valikoitu huolella, mikä houkuttelee heti tarttumaan useampaan teokseen. Perinteisiä osasto-opasteita ja karttaa ei ole näkyvässä, mikä on perusteltavaa näin pienessä tilassa, mutta hankaloittaa ensi-



kävijän tilanhahmottamista. Hyllyopasteisiin on lisätty mielenkiintoiset aihealueeseen sopivat kuvat, jotka toimivat kuin kuvasymbolien tavoin. Kuvat kuitenkin vaativat oman tietämyksensä, kuten esimerkiksi runojen kohdalla Eino Leinin tunnistaminen kuvasta ei välttämättä avaudu kirjallisuutta harrastamattomille.



Nuorille kirjasto tarjoaa lähinnä tietokoneita ja musiikkitornin, sillä tila asettaa rajat nuorten oman viihtyisän tilan luomiseksi. Oikeastaan tila rajoittaa jokaisen osaston viihtyvyyttä, sillä äänimaailmakin kärsii pienestä ja yhtenäisestä tilasta. Kirjaston erikoisuutena toimiva ikkunoiden edessä oleva baaritiskimäinen tietokonerivistö on myös asiakkaan kannalta ehkä epämukavin yksityiskohta.

Tietokoneella oleva asiakas joutuu silmäparien ristituleen, ja olotila lähentelee näytekkunan nukkea. Ihminen ei halua joutua istumaan selin kulkuväylään. Tässä tapauksessa jokainen kirjaston asiakas näkee, mitä tietokoneen ruudulla tapahtuu. Myös muut asiakkaat saattavat tuntea syyllisyyttä, sillä katse harhautuu tahtomattaan tai uteliaisuuttaan tietokoneella käynnissä oleviin tapahtumiin.

Kirjaston ehdoton valtti ja voimavara on kuitenkin henkilökunta. Erittäin avoimen ja helposti lähestyttävän oloiset työntekijät heittävät toisilleen huumoria niin, että itseäkin rupeaa väistämättä hymyilyttämään. Myös haastatteluihin osallistuneet asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä kirjaston henkilökuntaan. Ilmeisesti kirjastossa käytetään asiakkaan ja kirjastonhoitajan vierekkäin tapahtuvaa opastusta, mikä onkin todettu olevan pedagogisesti parempi tapa opettaa (Corneliuson, [viitattu 14.11.2009]).

## 7.6 Etelä-Haagan kirjasto

Etelä-Haagan kirjasto sijaitsee lähellä Huopalahden asemaa. Vaikka reitti asemalta on selkeä, ensikertalaisen on turvaututtava karttaan. Etelä-Haagan kirjastoon ei tulla sattumalta, kuten eräs kirjaston asiakas osuvasti vastasi haastattelussa. Rauhallinen seutu ja kirjaston läheisyydessä olevat koulut ja päiväkodit ovat kirjaston etu, mutta myös suurin haaste. Kirjasto täyttää kuitenkin perhe- ja lastenkirjaston roolin erinomaisesti unohtamatta kuitenkaan muita asiakasryhmiä.



Itse kirjastorakennus on valmistunut vuonna 1964, mikä on kyllä nähtävissä (Kirjastot.fi, [viitattu 15.11.2009]). Vaalean ruskeasta tiilistä oleva kaksikerroksinen kirjasto ei nykyajan kirjastoihin verrattuna vaikuta kovin kutsuvalta, vaikka ovet ovatkin avoinna. Sisältä kirjasto on kuitenkin kaunis.

Tila on avara, valoisa ja viihtyisä. Erityiseksi tilan tekee erittäin viehättävä keskuskuilu, jota ympäröi metallinen aita. Toisen kerroksen upea jätiteikonlehti laskeutuu sulavasti aitaa pitkin kiinnittäen tulijan katseen itseensä. Avaran keskusaukon keskellä on punaisensävyisistä helmistä luotu taideteos, joka kuvastaa kahta ihmistä.

Värimaailma on neutraali harmaavalkoinen, mihin puiset kalusteet luovat kodikkuutta. Viihtyisyyteen vaikuttavat myös hyvinvoivat viherkasvit sekä valaistus, joka on toteutettu monimuotoisesti turvautumatta pelkästään katon loisteputkiin. Myös runsaat ikkunarivistöt takaavat luonnonvalon pääsyn tilaan. Ikkunoista avautuva kaunis maisema on mieltä rauhoittava sekä täydentää hyvin kirjaston värimaailmaa: Voiko olla monimuotoisempaa näkymää kuin syksyiset vaahterapuut?

Avara keskusaukko on kirjaston mielenkiintoisin yksityiskohta, mutta myös tilallisesti rajoittavin tekijä. Aukko tekee yläkerrasta erityisen ahtaan ja vaikeuttaa aineiston selkeää sijoittamista. Ensikertalaisen onkin vaikeaa hahmottaa erityisesti kauno- ja tietokirjal-



lisuuden sijainnit, sillä alakertaan on sijoitettu kaunokirjallisuuden osalta romantiikka, jännitys ja kauhu – loput kaunoteokset löytyvät yläkerrasta. Myös englanninkieliset jännärit, sci-fi- ja kauhukirjat ovat alakerrassa, mutta loput vieraskieliset teokset ovat yläkerrassa. Vaikka suurin osa tietokirjoista onkin sekaisin yläkerrassa, on murto-osa eksynyt alakertaan. Hämmäntävää.

Opasteena toimivat hyllyjen päissä olevat valkoiset kyltit, joiden mustalla präntätty teksti on melko pientä. Tila kaipaisi värikkäämpiä, erottuvampia ja selkeämpiä opasteita, jotka olisi helpompi havaita kauempaa. Toki kirjaston hissien viereen molempiin kerroksiin on teipattu värillinen kartta seinään, mikä selventää tilan hahmottamista. Kartan sijainti voisi olla vielä näkyvämpi, sillä yksikään kirjaston haastateltavista ei ollut kiinnittänyt karttaan huomiota. Kirjaston aineiston esillepano on alakerrassa selkeää ja tilan kokoon nähden hyvää. Yläkerrasta puuttuvat näkyvät esillepanopöydät, ja kirjahyllyt ovat niin täysinäisiä, ettei hyllyihin yksinkertaisesti mahdu esittelykirjoja. Esillä oleva aineisto on kuitenkin kokonaisuudessaan monipuolista sekä helposti havaittavissa ja otettavissa.

Kaksikerroksisen, pienen ja yhtenäisen tilan epämiellyttävien tekijä on äänimaailma, joka on suositussa lastenkirjastossa suoraan sanottuna äänekäs. Lehtilukusali on rakennuksen keskellä, suoraan keskusaukon ja äänivyöryn keskuksessa. Suositulta lastenosastolta kantautuvat äänit kuuluvat kaikkialle, mikäli lasten pelitietokoneilla meno yltyy kiihkeäksi. Erittäin hienoa kirjastossa on lasten- ja nuortenosas-

tojen erottaminen eri kerroksiin. Yläkertaan portaita mentäessä vastassa on välitömästi nuortennurkka, jonka kirkkaat viininpunaiset pehmustetut ja muodokkaat tuolit tuovat räjähtävän ja tervetulleen panoksensa kirjastoon. Nuortennurkka on pieni, mutta ainakin musiikkitornin käyttäjät tuntevat tilasta pitävän. Nurkka on muutenkin sisustettu nuorekkaasti ja houkuttelevasti.

Etelä-Haagan kirjaston tarjonta yllättää erilaisuudellaan. Yläkerran hiljaisessa huoneessa voi keskittyä ompelamaan ompelukoneella tai pelata Xbox-pelikonsolilla. Erityisesti ala-asteikäisille lapsille on tarjolla erilaisia viihdykkeitä, jotka ovatkin tarpeen, sillä kirjasto on viereisen koulun oppilaiden erityissuosiossa. Sisarkirjastonsa Pohjois-Haagan tavoin Etelä-Haagan kirjaston voimavara on ystävällisessä ja ammattitaitoisessa henkilökunnassa, jonka positiivinen yhteishenki on aistittavissa. On mukavaa tulla kirjastoon, jossa henkilökunta toivottaa tervetulleeksi hymyllä ja reippaalla tervehdyksellä.

## 7.7 Pasilan pääkirjasto

Helsingin kaupunginkirjaston pääkirjastona nykyään tunnetaan Pasila, joka sijaitsee Pasilan aseman läheisyydessä vastapäätä Messukeskusta. Ympäristö ei ole kovinkaan puoleensavetävä, ja ensikertalaisen täytyy turvautua lähimmäisten apuun kirjaston paikantamisessa. Löytöpalkkiona on synkänsininen ja suljetunoloinen virastorakennus, joka ei houkuttele astumaan sisään. Ovet ovat ras-



kaat, ja esteellisten pääsy kirjastoon on huolestuttavan haasteellista.

Pasilan pääkirjaston rakennus on vuosimallia 1986, mutta tilat ovat peruskorjattu vuonna 2006 (Helsingin kaupunginkirjasto, [viitattu 16.11.2009]). Synkkä ulkokuori verhoaa loppuen lopuksi yllättävän



valoisaa ja avaraa sisusta. Värimaailmaltaan kirjasto ei juuri eroa muista: valkoinen ja harmaa ovat tämänkin kirjaston värivaltit. Vaikutelma on seesteinen, hillitty ja rauhallinen. Värikkyyttä ja viihtyisyyttä luovat rehevät viherkasvit, ja kaiken kruunaa tilan keskuksessa oleva hiljalleen loriseva vesiallas. Todella esteettinen keskusratkaisu on positiivisesti erilainen ja rauhoittava elementti. Tila on myös yllättävän hiljainen, ja äänimaailma koostuu lähinnä veden solinasta. Tosin asiakkaitakaan ei ole paljoa, vaikka kello on neljän pintaan iltapäivällä. Ilmeisesti kirjasto ei ole helsinkiläisten suursuosiossa.



Vesilähdettä ympäröivät valkoiset pöytäryhmät ja erikoiset valaisimet, jotka toimivat kivana yksityiskohtana. Pasilan kirjastossa on ihan kiitettävästi miellyttäviä istuinryhmiä ja työskentelypaikkoja ympäri kirjastoa, vaikka istumapaikkojen sijainnit eivät olekaan kovin yksityisiä. Asiakkaiden valittavana on kuitenkin pehmustettuja tai kovia tuoleja.

Huomionarvoista ovat myös tuolien jalkoihin kiinnitetyt pehmusteet, joten siirtämisestä aiheutuva ääni ei häiritse muita asiakkaita.

Tilan valaistus on toteutettu monimuotoisesti, ja valkoinen värimaailma toimii heijastavana tekijänä. Tila vaikuttaa valoisalta, avaralta ja tilavalta. Hevoskenkämallia muistuttava palvelualue on tuloalueen läheisyydessä, ja alueelta on hyvä yhteys itse palvelutilaan. Tulijaa ensimmäiseksi vastassa oleva



palveluautomaattiseinä suorastaan tyrmää asiakkaan ja ohjaa omatoimisuuteen.



Tuloalueella on vastassa myös siirreltävä värikäs karttaopas, jonka avulla voi hahmottaa tilaa. Karttoja löytyy myös muualta kirjaston tiloista. Opasteita löytyy monenlaisia. Opasteiden tulisi toimia sisustukseen istuvana sisustuselementtinä, joka on hyvin havaittavissa ja helposti seurattavissa systemaattisesti

tilasta toiseen (Tammekann ym. 1986, 120). Lasten- ja nuortenosaston hailakan vihreät tekstit vaaleapohjaisissa opasteissa ovat huomaamattomia ja hankalasti erotettavia. Tietokirjallisuuden hyllyjen päissä läpinäkyvällä pohjalla olevat mustat isot kirjaimet ovat puolestaan heikompinäköistenkin luettavissa. Yleisölle tarkoitettuja tietokoneita löytyy runsaasti, mutta pikakoneet ovat sijoitettuna pyöreänmallisiin korkeisiin pöytiin, joita esimerkiksi rullatuolissa olevien asiakkaiden on vaikea käyttää.



Pasilan pääkirjaston kokoelma on monimuotoinen ja kattava. Pääpiirteittäin aineiston sijoittelu on selkeää ja jatkuvaa. Kirjahyllyjen väleissä on tilaa liikkua, sekä kirjat ovat hyllyissä väljästi. Hyvät ja kirkkaat hyllyvalot ovat tarpeellisia, sillä kirjahyllyt ovat korkeita. Lyhyemmillä ihmisillä onkin haasteellista ottaa painava tietoteosta ylähyllyltä. Esillepano on kirjastossa erinomaista. Esillä on uusia ja mielenkiintoisia teoksia, mutta näytille on eksynyt muutama klassikkokin. Pasilan kirjasto on ensimmäinen havainnoiduista kirjastoista, jossa on elokuvien kansikuvat loistavasti esillä. Kirjastosta löytyy myös hauskat kolmionmuotoiset hyllyt, joissa on ilmeisesti näyttelyyn kuuluvia lainattavia lehtiä.

Pasilan kirjastossakin lasten- ja nuortenosastot ovat edelleen yhdistettynä. Kuten tavallista nuortenkirjallisuus on ahdettu jälleen kirjaston laitimmaiseen nurkkaukseen, eikä nuorilla ole omaa viihtyisää tilaa, jossa voisi seurustella kavereiden kanssa. Myös yhdessä keskipisteessä oleva neuvonta-alue on luotaantyöntävän oloinen, eivätkä melko tympääntyneen näköiset asiakaspalvelijat näytä apua tarjoavilta. Palvelutilanteessa palvelu pelasi kuitenkin erittäin tehokkaasti ilman hymynkään häivää. Erittäin positiivinen yllätys tämän asiakaspalvelun ankeuden keskellä oli eräs iloinen ja reipas naishenkilö, joka keskeytti hyllyttämisen ja tuli tarjoamaan apuaan neuvontatiskin edessä seisovalle asiakkaalle.

## 7.8 Kirjasto 10



Kirjasto 10 on moderni musiikki-kirjasto keskellä pääkaupungin keskustaa. Postitaloon vuosina 2004–2005 remontoidut kirjastotilat eivät pinta-alaltaan ole mittavat, mutta ilmeisesti keskeinen kirjasto houkuttelee hyvin käyttäjiä. Postitalo itsessään on hyvin helppo paikallistaa, mutta toisessa kerroksessa olevaan kirjastoon johtavia opasteita olisi hyvä löytää jo ensimmäisestä kerroksesta lähtien.

Kirjastotila on pitkä käytävämallinen, eikä loppupäätä näe ovelta katsottuna. Ensimmäiseksi on vastassa erittäin pieni ja rauhaton lehtilukusali, jossa kärsivälliset ihmiset koettavat syventyä sanomalehtiin. Tilan värimaailmakin poikkeaa tähänastisista kirjastoista, sillä värinkäytössä ei ole säästelyä. Räväkänpunainen lattia ja tummanharmaa katto tuovat kirjastoon rohkeaa ja erottuvaa asennetta. Valoisuutta kirjastoon tulee pitkästä ikkunarivistöstä sekä loisteputkista.





Istumatilaa löytyy paljon sekä jännittäviä tilaratkaisuja ja kalustevalintoja. Vaikka rauhallisia työskentelytiloja ei juuri ole, on pöytäryhmiin kiinnitetty huomiota. Erilaisia pehmeitä sohvia ja nojatuoleja on sijoitettuna ympäri pitkää tilaa. Viihtyisyyden, taiteellisuuden ja kenties asenteenkin lisäämiseksi tilassa on erilaisia taideteoksia, veistoksia ja tauluja hehkuttamassa monimuotoisuutta ja erilaisuutta. Muoviset viherkasvit ja hieromatuoli sopivat omalla tavallaan kirjaston rentoon ja nuorekkaaseen imagoon.

Tila viestii kokoelmastaan. Musiikillinen painopiste on havaittavissa joka puolella. Aineisto koostuu lähinnä levyistä ja musiikkikirjoista. Pianot, soittimet ja esiintymislava viestittävät kirjaston toiminnasta. Liikuttavia kalusteita on paljon, ja palvelutiskit ovat erittäin modernin näköisiä. Henki-



lökunta on nuorekasta, touhukasta ja heillä näkyy vielä olevan työntö päällä ja halu erotua massasta. Sivusta katsottaessa palvelut kuulostavat sujuvan moitteettomasti ja ammattitaitoisesti vieraallakin kielellä. Ilmeisesti tule-



van Keskuskirjaston myötä kirjasto Kymppi siirtyy kokoelmineen ja erikoisine musiikkipalveluineen metropolin sykkivään sydämeen. Toivottavasti kirjasto säilyttää erilaisuutensa ja henkilökunta innokkaan asenteensa.

van Keskuskirjaston myötä kirjasto Kymppi siirtyy kokoelmineen ja erikoisine musiikkipalveluineen metropolin sykkivään sydämeen. Toivottavasti kirjasto säilyttää erilaisuutensa ja henkilökunta innokkaan asenteensa.



Levyhyllyt ovat hyvänkorkuiset ja alin hylly on käännetty sopivasti ylöspäin vinoon. Hyllyt suorastaan pursuavat täysinäisyyttä, niin että ensikertalaisena tuntuu suorastaan toivottamalta ruveta etsimään jotain tiettyä levyä. Tilan hahmottaminen kokoelman kannalta on tasapaksua ja uuvuttavaa. Opasteetkin ovat kovin



harmaita ja tylsiä: Olisivat edes erottuvan punaisia ja selkeitä. Myös pienessä tilassa oleva runsas asiakasjoukko luo tilasta rauhattoman ja hieman ahdistavan.

## 7.9 Itäkeskuksen kirjasto

Itäkeskukseen on hyvät kulkuyhteyden metrolla ja linja-autolla. Itäkeskus on tunnettu ostoskeskuspaikka, jonka keskusaukiolla liikkuu kaikenlaista väkeä. Nytkin eteen kaartaa poliisiauto, josta nousevat poliisit kävelevät suoraan kohti. Nyt sitä tulevaa kirjastolaista viedään. Poliisit kuitenkin nappaavat vieressä makaavan laitapuolenkulkijan autonsa kyytiin. Tervetuloa Itäkeskukseen.

Ostoskeskuksen aukiolla ei näy mitään opasteita, jotka johdattaisivat kirjastoon.



Kyselyperiaatteella löytyy Itä-Helsingin kulttuurikeskus Stoa, jossa kirjasto sijaitsee. Stoa on raskaat, ja jossain rakennuksen sisällä on oma sisäänkäynti kirjastoon. Itäkeskuksen kirjasto on yksi vilkkaimpia ja suosituimpia Helsingin kaupunginkirjastoja. Sen kyllä huomaa runsaasta asiakasmäärästä ja toiminnallisesta ympäristöstä.

Värimaailma on lämminhenkinen. Punatiili seinänä antaa jo itsessään väriä, mutta



tila on korostettu hyvin punaisen, sinisen ja vihreän sävyillä. Erityisesti kirkkaan punainen toistuu ja erottuu hyvin, kuten opasteissa, jotka ovat tähänastista kirjastoista ehdottomasti parhaimmat. Punaisella pohjalla oleva valkoinen iso teksti on selkeä, erottuva ja istuu hyvin muuhun sisustukseen.



Itäkeskuksen kirjasto on kaksikerroksinen, sokkeloinen ja täynnä kaikenlaista tavaraa, mikä hankaloittaa esteettömyyden toteutumista. Istumapaikkoja on runsaasti, ja kalustevalinnat ovat yhtä jännittäviä kuin kirjasto itsessään. Kirjaston yläkerran osittain lasinen katto vetää myös katseen puoleensa. Valkoiset putket ja loistevalot luovat katosta kolmiulotteisen ja monijakoisen.

Yläkerrassa oleva lasten- ja nuortenosastoilla tilanjako on onnistunutta. Vaikka osastot ovat vierekkäin, näyttää nuorilla olevan oma iso viihtyisä tilansa. Lasten-



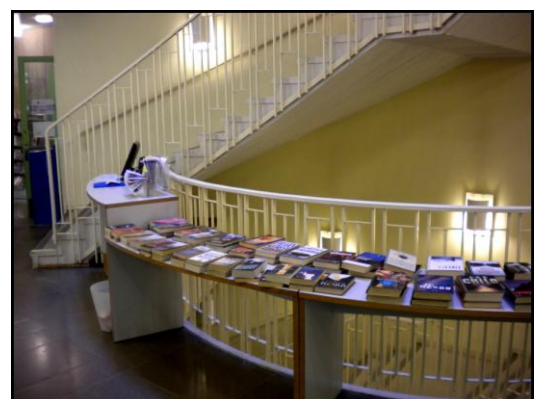
osasto on puoleensavetävä ja innostava. Esillä olevat rekvisiitat nostavat mielenkiintoa. Alakertaan on ahdattu kovassa käytössä oleva lehtilukusali sekä kaunokirjallisuus. Alakerran tilat ovat värittömämmät, sokkeloiset, täysinäiset ja matalan katonsa ja korkeiden kirjahyllyjen vuoksi hieman ahdistavat suuressa asiakasmäärässä.



Löydettävyyks on melko selkeää onnistuneiden opasteiden vuoksi. Materiaalia on paljon esillä, ja kokoelma on laaja ja monipuolinen. Kirjastossa on paljon liikuteltavia huonekaluja ja hyllyjä, joten tilan joustavuus ja muunneltavuus ovat mahdollisia. Asiakaspalvelu toimii nopeasti, moitteettomasta ja hyvin virallisesti.

### 7.10 Töölön kirjasto

Töölön kirjaston arkkitehtuuri sulautuu kauniisti Topeliuksenpuiston luontoon. Nelikerroksinen kirjastorakennus on valmistunut vuonna 1970 (Helsingin kaupunginkirjasto, [viitattu 17.11.2009]). Rakennus koostuu kauniista pyöreistä ja kaarevista muodoista, heleistä väreistä ja korkeista ikkunoista. Lasten- ja nuortenosasto on oikeaoppisesti sijoitettu alakertaan, kuten myös tilava lehtilukusali. Töölön kirjastossa on paljon mielenkiintoisia yksityiskohtia ja tilaratkaisuja. Sisustuksessa on käytetty luovuutta, joka korostaa rakennuksen aikakauden arkkitehtuuria. Rakennuksen keskellä nousevat valkoaidalliset kierreportaat. Ylöspäin katsoessa portaiden muodostama malli muistuttaa silmää.



Mielikuvaa täydentää ylimmän kerroksen katossa oleva valtava pyöreä lamppu, joka sijoittuu porrassilmän keskelle kuin mykiöksi.

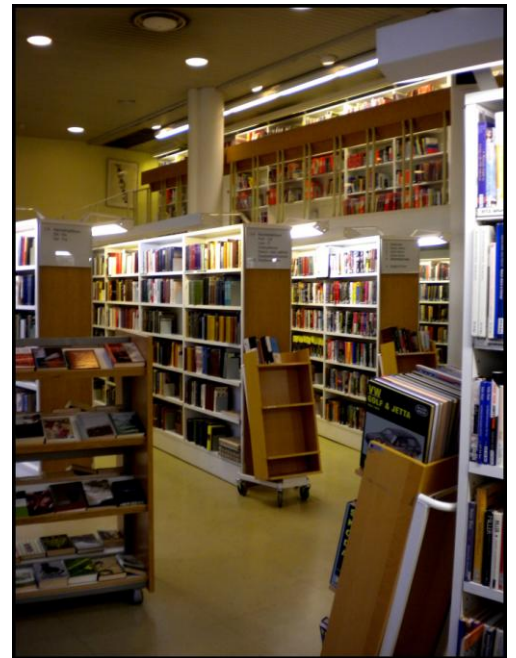




Toisessa kerroksessa avautuu sulavalinjainen tila, jossa on suuri ikkunaseinä. Näkymä puistoon on kaunis, ja luonnonvalo valaisee koko tilan. Pehmustettuja istuimia ja pöytäryhmiä on runsaasti sijoitettuna ikkunarivistön eteen, jossa ei ole erillistä valaistusta. Korkeat kirjahyllyt on asetettu kaarevaan muotoon, ja hyllyjä valaisee kirkkaat hyllyvalot. Huoneessa oleva parveke tuo kolmiulotteisuutta, mutta hankaloittaa myös aineiston hahmottamista. Kokonaisuus on hieno, mutta silti kovan kuluksen jättämät jäljet tekevät kirjastosta hieman

nuhjuisen. Myös talon ainoassa naistenvessassa käyminen oli karmaiseva kokemus, sillä valot olivat rikki eikä oveakaan saanut lukkoon.

Opasteet ovat perinteisiä ja tylsiä kirjaston muotoiluun nähden, vaikka hyllyopasteet ovatkin selkeästi sijoitetut ja helposti havaittavia. Tilanhahmottaminen on kuitenkin vaikeaa, ja löydettävyyden on ensikertalaiselle haasteellinen. Alakerrasta ja porrastasanteilta löytyy opasteita, joista selviää, missä kerroksessa on mitään, mutta konkreettista karttaa ei löydy mistään. Tietokoneita on kiitettävästi ja niiden sijainti on keskeinen. Matalammalle sijoitettuja pikatietokoneitakin löytyy.



Esillepano tuntuu valjulta ja vähäiseltä. Huomionkeräävät ja houkuttelevat esillepanopöydät näyttävät puuttuvan. Hyllytkin ovat täysinäisiä. Positiivista on melko tyhjät palautuskärryt, jotka monesti kirjastossa ovat kukkuraisillaan kirjoja, joita ei ole ehditty hyllyttämään. Tosin tässä tapauksessa aamupäivään mennessä palautettavia kirjoja ei ole ehkä tullut paljoa.

Palvelupisteet ovat heti tuloalueella, ja henkilökunnalla on hyvä yhteys palvelutilaan. Palvelupisteisiin on laitettu pehmustetut tuolit asiakkaita varten. Asettelusta päätellen vierä viereen -palvelutilanteita ei Töölön kirjastossa harrasteta tai ainakin laitteiden ja tuolien sijainnit haittaavat opetustilanteiden sujuvuutta. Palvelutilanne sujuu kuitenkin rutiinilla ja virallisesti. Haastatelluista asiakkaista jokainen oli erityisen tyytyväinen kirjaston henkilökuntaan ja heidän paneutumiseensa hankalissakin asioissa.



### 7.11 Rikhardinkadun kirjasto

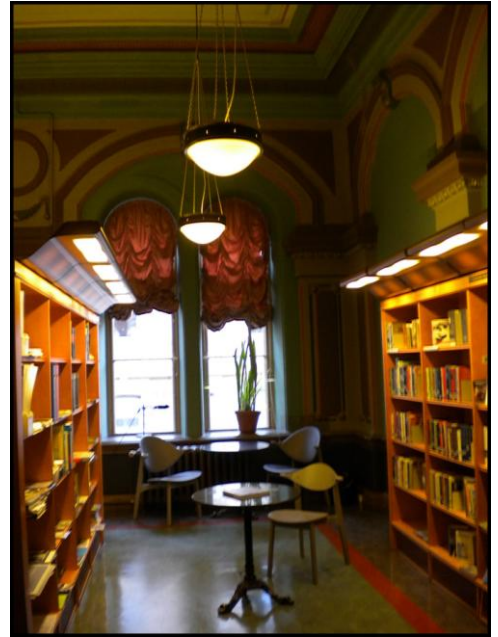
Rikhardinkadun kirjasto on entinen Helsingin kaupungin pääkirjasto. Rakennus on valmistunut vuonna 1881, ja suunnittelijana on tuolloin toiminut Carl Theodor Höijer. Tilat ovat kuitenkin nykyaikaisesti onnistuneesti kunnioittaen arkkitehtuuria. Rikhardinkadun kirjaston sijainti on keskeinen, ja kirjaston löytääkin suorastaan va-



hingossa. Arkkitehtuurinen rakennus on massiivinen ja upea. Liikuntaesteiset eivät pääse kirjastoon pääovesta vaan käynti on sisäpihan puolelta. Tämä tosin selviää

vasta tekemällä pientä taustatutkimusta. (Helsingin kaupunginkirjasto, [viitattu 17.11.2009].)

Sisääntulon portaita noustessa tuntuu kuin matkustaisi ajassa taaksepäin. Mielikuva tosin hieman säröilee uusien tunnistusporttien piipatessa jokaisen tulijan ja lähtijän kohdalla. Arkkitehtoniset elementit ovat näyttävät ja pysäyttävät. Värimaailma on tumman kutsuva, vanhahava ja hyvin kiehtova. Tilat ovat melko synkät, akateemiset, intiimit ja äänimaailma on muihin kirjastoihin rikkumattoman hiljainen ja pienikin ääni kaikuu. Erityisesti lehtilukusalissa. Kännykän soidessa paniikin tuottama hiki nousee nopeasti pintaan – samoin nousevat hyvin kiukkuisten asiakkaiden katseet.



Tilat ovat sokkeloiset, ja tilankäyttö on tehostettua. Alakerrassa oleva valtava kartta opastaa eri kerrosten tarjontaan. Opasteet ovat rautatiemäiset ja arkkitehtuuriin sopivat, mutta hyllyopasteissa on toivomisen varaa. Haetun teoksen löytämiseen tarvitaan ensikertalaiselta lujaa tahdonvoimaa. Onneksi palvelutiskit löytyvät jokaisesta kerroksesta.



Lastenosasto on hieno ja juuri sellainen, jossa lapsen ei uskalla antaa koskea minnekään. Hyllyt ovat liikuteltavia, ja kirjat ovat viivasuorissa riveissä, kuten muuallakin kirjastossa. Tilasta ei löydy mitään energisten lapsien leikkimiseen, ja lastenosastolla taitavatkin viihtyä vähän isommat

lapset ja lapsenmieliset. Nuorten niin kutsuttu osasto on tungettuna jälleen ahtaa-



seen nurkkaukseen musiikkiosaston ja lastenosaston väliin. Erillistä opastekylttiä nuortenkirjallisuuden hyllyihin ei ole. Nuorten suosima fantasia ei löydy nuortenosastolta vaan kirjallisuuslaji löytyy hetken etsimisen jälkeen alakerran ison asiakaspalveluhuoneen yhdestä nurkkauksesta.



Rikhardinkadun kirjasto ei sinällään ole kovin kodikas ja viihtyisä. Valaistus on himmeää ja viihtyisiä lukupaikkoja on vähän. Kookkaita kukkia löytyy jokaisesta huoneesta, mutta niiden yleiskunto on yhtä kirjava kuin on kirjaston asiakaskuntakin. Erilaiset taiteelliset yksityiskohdat, huonekalut ja näyttelyt tuovat kirjastoon kiitettävän

lisän. Esimerkiksi vanha kortistokaappi on ainutlaatuisen viehättävä, samoin upeat jalalliset valaisimet. Esillepano kirjastossa on hyvää. Kirjahyllyt ovat korkeat ja todella siistit, mutta melko väljät.

Kirjaston kokoelma kuvastaa hyvin rakennusta. Taidepainotteinen, ainutlaatuinen ja monipuolinen valikoima kattaa todella vanhasta kirjallisuudesta aina uudenuutukaisiin teoksiin. Kielivalikoima on mittava, ja kirjaston tunnettu kokoelma onkin British Collection. Upea kirjatorni kiertää keskellä rakennusta. Aluksi vaikuttaa siltä, ettei kirjatornin tarjontaan ole mitään opastetta. Hyllyttämässä ollut nainen tiuskaisee tylästi, että apua olisi voinut kysyä muilta viitaten toisessa huoneessa tiskin takana istuviin työntekijöihin. Hänellä kun oli erittäin tärkeä projekti menossa. Nainen ohjaa kuitenkin yksittäisen nurkkapylvään luo, mihin on kiinnitetty pienellä vihreällä fontilla oleva tuloste, oikea heikkosilmäisen painajainen, jonka tarkoituksena on perehdyttää asiakas kirjatornin saloihin.



Rikhardinkadun kirjasto on elämys, joka irrottaa hetkeksi arjen hektisyydestä. Kirjasto on ehdottomasti havainnoiduista kirjastoista arkkitehtuurisesti ainutlaatuisin kokemus. Piti kirjastosta tai ei niin ainakin kulttuurillisena ja arkkitehtuurillisena kokemuksena Rikhardinkadun kirjasto on vailla vertaa.





## **8 HAASTATTELUT**

### **8.1 Teemahaastattelu**

Tämän tutkimuksen kyselyjen kohteena ovat tutkimukseen valittujen kirjastojen asiakkaat. Asiakkaat valittiin satunnaisesti tavoitteena saada vastauksia eri ikäryhmiltä sukupuoleen katsomatta riippuen kyselyhetkenä kirjastossa olevista asiakkaista. Tavoitteena oli haastatella kolmeakymmentä asiakasta, joten otos on pieni, eikä muodosta tilastollisesti edustavaa otantaa.

Tutkimusmetodi muistuttaa lähinnä teemahaastattelua, sillä haastattelut ovat vapaamuotoisia ja keskustelevia. Tutkimushaastattelulla on etukäteen päätetty tarkoitus. Tutkija ohjaa keskustelun kulkua niin, ettei haastattelu erkane kokonaan tutkimusongelmasta. Teemahaastattelun etuja ovat vastaajien tiedostamattomat oheisviestinnät, ympäristötekijät sekä se, että tutkijan ennakkokäsityksien vaikutukset jäävät pieniksi. Haittaavana tekijänä on vastausten työläs jäsentäminen ja päätelmien tekeminen jälkeinpäin. (Kyselevät tutkimustavat, [viitattu 9.11.2009].)

### **8.2 Lähestyminen vaikeinta**

Haastattelu perustuu lomakkeeseen, joka koostuu avoimista kysymyksistä (Liite 1). Kysymyksiin on keksitty ohjaavia vastauksia, mikäli haastateltava ei kykene itse keksimään kysytyyn aihealueeseen sanottavaa. Haastattelujen aikana käytettiin lisäkysymyksiä silloin, kun tutkija innostui vastaajan huomioista, ja kun haastateltavan vastaukset olivat niin sanottua hiljaista tietoa, jota hänen oli vaikea pukea sanoiksi. Kyselylomake koostuu vastaajan perustiedoista sekä kysymyksistä, joilla on tarkoitus kartoittaa haastateltavan näkemyksiä ja tuntemuksia kyseessä olevasta kirjastosta, johon hän oli tullut asioimaan. Tutkija täytti itse kyselylomakkeeseen

saadut vastaukset ja huomionarvoiset seikat. (Kyselevät tutkimustavat, [viitattu 9.11.2009].)

Haastatteluympäristönä toimi tutkimukseen valitut kirjastot. Tutkija käyttäytyi kirjastossa tavalliseen asiakkaan tapaan, ja valitsi asiakkaista mahdolliset kohteet. Esittäytymisen ja asian esittämisen jälkeen keskustelu käytiin yleensä rauhallisessa nurkkauksessa. Haastateltavan olemus ja asenne vaikuttivat kyselyn luonteeseen. Muutama vastaajista oli hyvin kriittinen haastattelua kohtaan, eikä halunnut käyttää paljoa aikaa keskusteluun. Nopeimmillaan haastattelu sujui viidessä minuutissa, mutta keskiverto keskustelu vei kymmenisen minuuttia. Innokkaimmat vastaajat löytyivät Helsingin suunnalta, jossa haastattelu aika saattoi venyä parhaimmillaan puoleen tuntiin. Juuri näiden pidempien keskusteluiden anti oli todella merkityksellistä.

## 9 HAASTATTELUN SATOA

Tarkoituksena oli haastatella yhteensä kolmeakymmentä kirjaston asiakasta tutkimuskohteiden kirjastoista. Tavoitteena oli saada vastaajiksi niin miehiä kuin naisiaikin eri ikäryhmistä. Ryhmät jakaantuivat neljään eri osaan: alle 20 -vuotiaat, 20–40 -vuotiaat, 40–60 -vuotiaat sekä yli 60 -vuotiaat. Haastatteluja saatiin kuitenkin vain 28 osallistujalta, sillä Sievin kirjastossa ei ollut haastattelu-aikaan yhtään asiakasta. Toinenkaan yritys ei tuottanut tulosta, sillä juuri silloin kirjaston muuttamat asiakkaat nauttivat harmonikkaesityksistä, joten heitä ei voinut häiritä.

Myös sukupuolijakauma on naisvaltainen, sillä kirjastoissa on yllättävät vähän miehiä, jotka innostuvat vastaamaan kyselyyn. Haastateltavana oli lopulta 21 naista ja seitsemän miestä. Suurin osa naisvastaajista oli iältään 20–40 -vuotiaita. Myös 40–60 -vuotiaita naisia oli paljon. Miehistä neljä oli 40–60 -vuotiaita, ja loput kolme vastaajaa jakautuivat muihin ikäryhmiin. Vanhempia ihmisiä oli vaikea saada osallistumaan kyselyyn, ja heiltä tulikin eniten hylkäyksiä. Kokonaisuudessaan kirjastojen asiakkaat olivat hyvin osallistuvia ja myönteisiä.

Suurin osa vastauksista koostuu Helsingin kirjastojen haastattelusta, sillä tutkimuskohteista valtaosa sijaitsee pääkaupunkiseudulla. Maaseudulta poiki seitsemän haastattelua, jotka koostuvat siis Kokkolan, Kannuksen ja Ylivieskan kirjastoista. Koska maaseudulla ei ole oikein varaa valita kirjastoaan, on haastattelussa yksi kysymys, joka on suunnattu vain helsinkiläisille. Kirjaston valintaan vaikuttavaksi syyksi paljastui kirjaston sijainti: Suurin osa helsinkiläisistä asioi lähikirjastossaan. Myös yleisesti kirjastojen sijainti oli pääsääntöisesti hyvä. Muita valintaan vaikuttavia tekijöitä olivat aukioloajat, valikoiman laajuus, hyvät kulkuyhteydet sekä hyvät työskentelytilat. Vaikka suurin osa haastateltavista koki kirjaston sijainnin olevan hyvä ja helposti löydettävistä, paljastui keskustelun aikana, että ensimmäisellä kerralla kirjaston löytäminen on ollut haasteellista. Erityisesti Pasila ja Rikhardinkadun kirjasto olivat vaikeita löydettäviä ensikertalaiselle.

## 9.1 Ensimmäiset kontaktipisteet

Erittäin mielenkiintoista oli selvittää, mihin asiakkaat kiinnittävät huomionsa ensimmäiseksi tullessaan kirjastoon. Yleisimmiksi tekijöiksi muodostuivat ilmapiiri, aineiston ja palveluiden sijoittuminen sekä sisustuksellisuus. Ilmapiiri on itsessään hyvin laaja käsite, johon voisi yhdistää vastauksista hiljaisuuden, viihtyisyyden ja rauhallisuuden. Yleinen siisteys, avoimuus ja värimaailma saivat myös osakseen huomiota. Tietyissä kirjastoissa tulokset olivat lähinnä yhdenmukaiset, kuten Rikhardinkadun kirjastossa, jossa vastaajat kiinnittivät huomiota erityisesti rakennukseen, arkkitehtuuriin ja vanhanaikaiseen tunnelmaan.

Selkeyteen panostavat seikat olivat myös tärkeitä. Yleistä selkeyttä ja siisteyttä arvotettiin, kuten selkeitä tilaratkaisuja ja esillepanoa sekä helppokäyttöisyyttä. Yksi Pohjois-Haagan kirjaston vastauksista jäi erityisesti mieleen. Vaikka vastaaja ei kuvaillut kirjastoa kovinkaan kauniiksi paikaksi, hän koki henkilökunnan olevan niin välitöntä ja kynnyksetöntä, että siihen kiinnittää aina huomiota. Helposti lähestyttävä henkilökunta on varmasti yksi tärkeimmistä hyvän kirjaston ominaisuuksista.

## 9.2 Puolesta ja vastaan

Ehdottomasti kirjaston parhaimmiksi tekijöiksi nousivat rauhallisuus, viihtyisyys ja ilmapiiri. Ilmapiiriin voisi jälleen luetella innostavuuden, hiljaisuuden, rentouden, kodikkuuden ja vanhanaikaisen tunnelman. Oma rauha ja keskittymismahdollisuudet auttavat kirjastossa työskentelyyn. Tilallisesti muita tärkeitä asioita ovat avaruus, valoisuus ja siisteys. Myös sisustusratkaisut viehättivät monia, erityisesti miellyttävät kalusteet ja neutraali värimaailma. Istumatilat, miellyttävät sohvot ja istuimet nousivat monessa keskustelussa esiin. Vastaajat kokivat hyväksi selkeät tilaratkaisut, jotka parantavat löydettävyyttä ja selkeyttävät osastoja. Kirjaston tarjoama palvelu koettiin usein kirjaston parhaimmaksi asiaksi: Hyvä asiakaspalvelu, laajat aukioloajat ja nopea palvelu vaikuttavat ihmisten kirjastoalintaan.

Suurin osa haastateltavista koki kirjaston olevan moitteeton ja palvelevan hyvin asiakkaan tarpeita, vaikka parantamisen varaakin löytyy. Eniten ihmisten kirjastokäyntejä huononsi aineiston sekava sijoittelu ja löydettävyys. Löydettävyyteen vaikuttivat pienet ja epäselvät opasteet, aineiston epäselvä järjestyslogiikka ja kirjojen esillepano. Esillepanossa haluttiin lähinnä enemmän kansikuvia esille; vain yksi vastaaja koki kirjojen esillepanon haittaavan löydettävyyttä. Liian täysinäiseksi ahdetut hyllyt koettiin ahdistavaksi. Muita aineistoon liittyviä huomautuksia olivat valikoiman suppeus tai tietyn aihealueen epämiellyttävä sijainti, kuten esimerkiksi Töölön taidekirjallisuuden sijoittuminen parven takahuoneen nurkkaukseen.

Tilallisista tekijöistä suurimmaksi haitaksi ilmeni tilojen pienuus. Lähinnä työskentely- ja pöytätilojen niukkuus närkästyttivät vastaajia. Epämukavien penkkien ja tuolien toivottiin olevan pehmustettuja ja ergonomisempia. Ilmapiiriin vaikutti radikaalisti myös äänimaailma, joka koettiin erityisesti pienissä kirjastoissa liian äänekkääksi ja rauhattomaksi. Ainoa suuri kirjasto, jossa ilmapiiri koettiin huonoksi, oli Rikhardinkadun kirjasto. Äänekkyyteen vaikuttaviksi tekijöiksi mainittiin lähinnä pulisevat ihmiset, kännykät ja osastojen läheisyys. Erityisesti työskentelytilojen toivottiin muuttuvan hiljaisiksi tiloiksi, jotka eivät olisi niin lähellä lastenosastoa. Viihtyvyyden lisäämiseksi haluttiin viherkasveja, enemmän valaistusta lukupaikoille sekä parempaa värimaailmaa. Suurin osa vastaajista koki kirjaston neutraalin värimaailman erittäin hyväksi, mutta osa kaipasi lisää värikkyttä.

### **9.3 Mitä kaivataan kirjastoon lisää?**

Ihmiset kaipaavat eniten omaa yksityistä tilaa kirjastoon. Erityisesti toivotaan viihtyisiä lukupaikkoja ja yksityisiä väliseinillä varustettuja työskentely- ja lukutiloja. Esimerkiksi Pohjois-Haagan kirjaston ison ikkunarivistön edessä olevat baaritiskimäiset tietokonepaikat koettiin kaikkea muuta kuin yksityiseksi. Mukavat istuinryhmät ja olohuonemaiset sohvilla varustetut rauhalliset tilat kävivät muutaman vastaajan mielessä. Kannuksen kaupunginkirjaston nuoriso toivoi nuorille omaa tilaa, parempaa valikoimaa ja musiikinkuuntelupaikkaa. Pari vastaajaa totesi peruspalveluiden riittävän heille, mutta kirjastossa voisi olla enemmän valoisuutta,

tilaa ja selkeämmät tilaratkaisut. Kahvila nousi nuorten aikuisten naisten suosikiksi. Yksi varteenotettavista ehdotuksista tuli Töölön kirjaston asiakkaalta, jota ei miellyttänyt kirjaston filmihyllyn nykyinen sijainti. Hän ehdotti filmikahvilaa, jossa voisi katsoa elokuvien trailereita. Elokuvat olisi järjestetty hyllyihin omiin kategorioihinsa, ja koteloiden kansikuvat olisivat esillä. R-kioskimaiseen tyylin kirjastossa voisi vaihtua kuukauden elokuvat tai kirjat, joiden esittelyyn ja mainostamiseen olisi panostettu.

Kuusi henkilöä toivoi kirjastoihin enemmän näyttelyitä, taidetta, muotoilua ja jopa taidelainaamoja. He kaipasivat lisää myös taidelehtiä. Muidenkin vastaajien toiveet liittyivät kokoelman laajentamiseen: lisää tietokirjoja, äänikirjoja, uusia elokuvia, musiikkia ja venäjänkielistä kirjallisuutta. Erityisesti Rikhardinkadun kirjastoon toivottiin laajempaa musiikkivalikoimaa, vaikka musiikkikirjasto Kymppi sijaitseekin suhteellisen lähellä. Suositusten kirjojen kappalemäärän lisääminen nousi parin keskustelun yhteydessä esille. Myös kirjahyllyt saivat osakseen huomiota: Hyllyjen tulisi olla matalammat, väljemmät ja alin hylly korkeammalla tai tyhjänä.

#### **9.4 Kuinka kirjastotila koetaan?**

Tilasuunnittelu saattaa olla vaikea käsite, mutta jokainen haastateltavista ymmärsi merkityksen ilman selittelyjä. Yhdeksätoista vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjaston tilasuunnittelu oli onnistunutta. Positiiviseksi mainittiin tilojen toimivuus, oman paikan löytyminen ja integroituminen. Integroitumisella tarkoitettiin lähinnä rajojen sujuvaa ylittämistä ja osastojen luontevaa sekoittumista. Negatiivisia puolia tilasuunnittelusta olivat tilojen sekavuus. Erityisesti ensikertalaisena tilojen hahmottaminen on ollut hyvin vaikeaa. Yhtenäinen kirjastotila, jossa osastot ovat eroteltu hyllyjen avulla, koettiin kaikkein haastavimmiksi. Tilasuunnittelun kannalta myös lehtilukusali oli muutaman vastaajan mielestä sijoitettu levottomaan paikkaan, kuten kirjasto Kymmissä. Pasilan kirjaston lehtilukusalia toivottiin alakertaan ja Itäkeskuksen kirjastossa kaunokirjallisuuden sijoittumista yläkertaan.

Vaikka tilasuunnittelussa löytyikin huomautettavaa, ei kirjastoja pidetty kuitenkaan liian ahtaana. Ainoastaan pienet kirjastot, jotka ovat yhtenäisessä tilassa, koettiin täysinäiseksi. Ahtauteen vaikuttivat korkeiden hyllyjen lähekkäisyys, ikkunoiden vähyyys ja himmeä valaistus. Löydettävyydenkin koettiin kirjastoissa hyväksi. Tarpeen vaatiessa apua kysyttiin henkilökunnalta, mutta suurin osa vastaajista oli omatoimisia asiakkaita. Vaikka moni haastateltavista oli tyytyväinen aineiston löydettävyyden tasoon, keskustelun aikana paljastui, että ensimmäisten kirjastokäyntien aikana oli hyvin vaikeaa löytää etsimäänsä. Rikhardinkadun kirjaston, kirjasto Kympin sekä Kokkolan kaupunginkirjasto saivat moitteita aineiston sijoittamisen sekavuudesta, hajanaisuudesta sekä heikoista opasteista.

## **9.5 Opasteet opasteiksi**

26 vastaajaa koki opasteet tarpeelliseksi etsiessään aineistoa: Opasteita ei voi olla koskaan liikaa. Valtaosan mielestä opasteet ovat myös selkeitä ja hyvin esillä. Esimerkiksi Töölön kirjastossa opasteet koettiin toimiviksi, selkeiksi, neutraaleiksi, väriä antaviksi sekä rakennuksen ajan hengen mukaisiksi. Pohjois-Haagan, kirjasto Kympin, Itäkeskuksen sekä Kannuksen kirjastoihin toivottiin suurempia ja selkeämpiä opasteita. Nyt opasteet ovat sekavia, värittömiä, pieniä sekä niissä olevat luokitustiedot puutteellisia. Itäkeskuksen vastaajat ehdottivat opaskylttien sijoittamista myös ostoskeskuksen puolelle, jotta ensikertalaisten olisi helpompi paikantaa kirjasto.

Opasteisiin toivottiin yleisesti lisää informaatiota. Kysyttäessä, olisiko jokaisella osastolla hyvä olla omat erimuotoiset ja väriset kyltit, oli vastaajien reaktio myönteinen: Opasteet voisivat olla isompia ja värien vaihtelu selkeyttäisi tilan hahmottamista. Haastattelujen yhteydessä nousi esille, ettei monikaan ollut kiinnittänyt huomiota kirjaston karttoihin, jotka suurimmassa osassa kirjastoja ovat esillä. Vain muutama vastaajista oli tarkoituksella etsinyt opaskarttaa. He kokivat karttojen olevan pieniä ja epäselviä tai jopa puuttuivat kirjaston palvelusta. Pienissä yhtenäisen tilan kirjastoissa, kuten Pohjois-Haagan ja Kannuksen kirjastossa, koetaan

suuremmat kartat tarpeettomiksi. Luokitusjärjestelmä olisi kyllä hyvä olla esillä joka kirjastossa.

## **9.6 Kirjaston tarjoama palvelu**

Melkein kaikkien vastanneiden mielestä kirjasto palvelee suhteellisen hyvin vastaajan ikäryhmää. Asiakas saa uudet teokset helposti, ja valikoimat ovat kattavat. Ainoastaan Kannuksen kaupunginkirjaston nuoret asiakkaat kokivat kirjaston palvelun nuorison kannalta puutteelliseksi. Kirjaston tarjoamista palveluista asiakkaat käyttivät luonnollisesti eniten lainausta, lehtien lukua ja tietokoneaikoja. Haastateltavista vain neljä ei ollut käyttänyt kirjaston lainauspalvelua. Moni yhdisti varaustalvelun lainaamiseen, kun taas osa mainitsi varaamisen erilliseksi palvelutarjonnaksi.

Puolet haastateltavista käytti hyväkseen työntekijöiden asiantuntemusta. Erityisesti henkilökunnan kielitaito, asiaan paneutuminen sekä asiakaspalvelun vierivieressä -opastamisen saivat kiitosta. Muita vastaajien käyttämiä palveluita olivat kopiokoneen käyttö, työhuoneajat, tietokonetila ja musiikin kuuntelu. Haastatteluista kävi ilmi, että valtaosa helsinkiläisistä nuorista aikuisista oli omatoimisia kirjaston palvelujen suhteen, ja suorittivat itse lainaukset, palautukset ja tiedonhaun. Silti jokainen vastanneista koki saavansa kirjastossa ammattitaitoista asiakaspalvelua tarpeen vaatiessa.

## **9.7 Oleellista miten tarjotaan**

Kirjastojen tarjonta todettiin olevan monipuolista ja riittävää muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Laajempaa lehtivalikoimaa toivottiin Rikhardinkadun kirjastoon ja Kokkolan kaupunginkirjastoon lisää ruotsinkielistä tietokirjallisuutta. Yleisesti tarjontaan haluttiin lisää musiikkia ja enemmän esille uusia kirjoja. Pohjois-Haagan kirjaston haastateltava kaipasi lisää kirjailijoiden laajempaa tuotantoa, mutta vastaaja totesi myös varaustalvelun toimivan moitteettomasti ja ymmärsi tilan luomat



rajat. Erittäin moni toivoi kirjaston tarjonnan näkyvän myös aukioloajoissa. Ihmiset haluavat kirjaston olevan auki myös sunnuntaisin. Kolme helsinkiläistä vastaajaa olisivat valmiita aikaisempiin aukioloaikoihin. Esimerkiksi Etelä-Haagan ovien aukenemista aamulla kello yhdeksän pidettiin erittäin mieluisana. Kokkolassa puolestaan perjantain aukiolo saisi olla vastaajien mielestä pidempi.

Lähes jokaisen vastaajan mielestä kirjaston aineiston esillepano on onnistunutta. Hyvien ja vaihtuvien esillepanojen koettiin auttavan aineiston nopeassa valinnassa. Kokkolan kirjaston aineiston koettiin vaihtuvan hiukan hitaasti, ja uusia teoksia on vain niukasti esillä. Kansikuvien sanottiin auttavan etsimisessä, ja erilaisia houkuttelevia kokoonpanoja saisikin olla enemmän. Helsinkiläinen vastaaja toivoi myös kansioita kirjaston kokoelmista ja uutuuksista. Kansiot olisivat käteviä sellaisille, jotka eivät tietokoneita käytä. Kysyttäessä, kaipaisivatko asiakkaat aineiston esillepanoon erilaisia teemoja tai kirjailijaesittelyjä, olivat vastaukset myönteisiä jokaisessa ikäryhmässä. Puolet lainaajista koki erilaiset teemat ja esittelyt kiinnostaviksi ja hyviksi. Myös kirjailijavierailut olisivat erittäin tervetulleita.

Jokaisen haastattelun lopussa annettiin vastaajalle mahdollisuus vielä kertoa vielä oma sana kirjaston viihtyvyydestä, muutosehdotuksia tai uusia ideoita kehitettäväksi. Lähinnä jokainen, joka jaksoi vastata ei-pakolliseen loppukysymykseen, toisti keskustelun yhteydessä nousseita toiveitaan. Toivottiin olohuonemaisia tiloja, pehmeitä ja rentouttavia sohvia ja istuimia, rauhallisia lukusaleja sekä yleisen hiljaisuuden korostamista kirjastoissa. Muutama erilainen vastaus kuitenkin irtosi haastattelun päätteeksi. Itäkeskuksen vessat haluttiin muuttuvan takaisin maksuttomiksi ja Töölön kirjaston rakennuksen säilyvän vanhan ajan arkkitehtuurin mukaisena. Eräs nuori perheenäiti ehdotti yhdistetyille lasten- ja nuortenosastoille palkattavaa nuoriso-ohjaajaa, joka tukisi ja ohjaisi kasvavia lapsia ja nuoria, sillä molemmissa ikäryhmissä on omat haasteensa.

## 10 JÄLKIKIRJOITUS

### 10.1 Jälkiviisaana

Aihealueena opinnäytetyö on ajankohtainen ja mielenkiintoinen. Tutkimukseen tarvittavaa materiaalia löytyy niinkin paljon, että aiheesta tulisi loistava väitöskirjan aihe. Erityisesti kiinnostavaa olisi selventää laajemmalla otoksella asiakkaiden mielikuvia Suomen kirjastotiloista. Saadut tutkimustulokset kattavat kuitenkin opinnäytetyön tavoitteet, jotka saavutettiin hyvin ja ovat hyödynnettävissä kirjastoissa tehtäviin muutoksiin ja parannuksiin. Toivottavasti tutkimus johtaisi kirjaston tarkasteluun uusin silmin ja siten konkreettisiin parannuksiin.

Kirjoitustyö paisui laajaksi, ja näin jälkikäteen moni asia olisi kannattanut tehdä toisin työn tiivistämiseksi. Kirjastovalintoihin olisi voinut perehtyä paremmin ja luoda tarkempia valintakriteerejä. Myös havainnoinnit olisi kannattanut yhtenäistää ja rajata paremmin, sillä tila on niin laaja käsite, että huomioimatta jääneitä asioita on varmasti paljon. Omien mielipiteiden ja arvojen näkyminen vaikuttavat myös tilojen kokemiseen. Tähän ratkaisuna olisi voinut olla esimerkiksi opinnäytetyön tekeminen parin kanssa.

Mystery shoppingia harrastaessa on yllättävän vaikeaa olla erottumatta joukosta, erityisesti pienissä maaseudun kirjastoissa, joissa henkilökunta tuntee asiakkaansa tarkalleen. Ja vielä, jos satut olemaan ainoa asiakas. Huomaamattomuus ja viaton ilme eivät synny itsestään, joten valitettavasti Pohjanmaan kirjastoissa, Kokkolaa lukuun ottamatta, virallinen Mystery shopping jäi haaveeksi: Tutkija bongattiin ja merkittiin epäilyttävien joukkoon lähes oven avauksesta lähtien. Helsingin kirjastoissa ei ilmentynyt kyseessä olevaa ongelmaa, vaan vakoilua pystyi suorittamaan anonyymisti ilman suurempia kulmain alta tuijotuksia. Isoissa kirjastoissa on enemmän väkeä ja tilaa, johon piiloutua. Ehkä juuri tietynlainen oma rauha ja

toisten yksityisyyden kunnioitus ajaa ihmiset käyttämään erityisesti suurempien kirjastojen palvelua.

Näin laaja Mystery Shopping vaatii aikaa. Kirjastoissa saattoi vierähtää aikaa jopa parisen tuntiakin. Silti vaarana on useiden eri tekijöiden huomioimatta jääminen, sillä merkillepantavia asioita oli runsaasti. Helpompaa olisi ollut keskittyä pelkästään esimerkiksi palvelutilanteeseen, jolloin tutkittava alue olisi tarkasti rajattu. Totta kai heikkoudeksi voidaan luokitella myös tutkijan omien mielipiteiden ja arvojen vaikutus havainnoinnin tuloksiin. Välttämättä tutkijan negatiiviseksi kokemat seikat eivät ole kaikkien mielestä huonoja. Jokainen muodostaa itse omat mielipiteensä kirjastoista omien arvojensa, tuntemuksiensa ja aikaisempien kokemusten varjolla. Yhtä ainoaa oikeaa ratkaisua ei ole olemassa.

Haastattelut koituivat suurimmaksi haasteeksi ja kompastuskiveksi. Kysymysten rajaaminen ja tiukentaminen olisi tuonut tarkempia tuloksia. Tutkimusotoksen pienuus vähensi myös vastausten määrää. Tulokset olisivat paremmin vastanneet tavoitteita, mikäli kyselyn olisi kohdistanut uusille asiakkaille, jotka ovat esimerkiksi hakemassa kirjastokorttia. Ihmiset sokeutuvat ja tottuvat kirjastotilaan nopeasti, eikä tilaa vaikeuttavia ja negatiivisia tekijöitä enää tunnisteta tai muisteta. Haastatteluista saadut vastaukset täydensivät kuitenkin onnistuneesti Mystery shoppingin tuottamia tuloksia, ja molempien menetelmien avulla paikallistettiin kirjastoista samat ongelmat.

## **10.2 Mitä jäi käteen?**

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa suomalaisten kirjastojen tiloja sekä kirjastoasiakkaiden viihtymiseen vaikuttavia tekijöitä. Maaseudulla kirjastojen löydettävyyttä on helpompaa kuin pääkaupungissa. Suurin osa kirjastoista sijaitsee vanhoissa peruskorjatuissa tiloissa, jotka ovat nykyaikaistettu vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Esteettömyys kirjastoihin on toteutettu hyvin eritasoisesti. Lähes kaikissa tutkimukseen osallistuneissa kirjastoissa tilat ovat toimivat ja tehostetut. Pienet kirjastot ovat liiallisesta täysinäisyydestä ahtaat, mutta suuremmissakin tiloissa

tavarapaljous vähentää liikkuvuutta. Tilojen värimaailma on neutraali. Helsingin kirjastoissa on käytetty rohkeampaa värienkäyttöä kuin Pohjanmaalla.

Kirjastot palvelevat hyvin eri ikäryhmiä lukuun ottamatta nuoria. Nuoret ovat edelleen liitettynä tiiviisti lastenosastoon. Omaa viihtyisää tilaa, jonka sisustukseen nuoret voisivat itse vaikuttaa, ei ole. Nuorten aineistot ovat tungettu kuin pakotetuna yhteen kirjaston nurkista. Valikoima on usein suppea, eikä muita nuoria kiinnostavia aktiviteetteja ja palveluja ole tarjolla. Nuorten suosimat seurustelutilat puuttuvat, mikä saattaa olla yhteyksissä nuorten vähäiseen kirjastokäyttöön. Myös kirjastojen aukioloajat vaikuttavat eri ikäryhmien kirjastovalintoihin. Kirjaston toivotaan aukaisevan ovensa jo aikaisin aamulla ja olevan auki myös sunnuntaisin. Perjantain pidemmät aukioloajat ovat kysytyjä. Aukioloaikojen tulisi vastata paremmin asiakkaiden tarpeita.

Ensikertalaisen on aina vaikeaa hahmottaa tilaa, oli kirjasto kuinka selkeä tahansa. Haastatteluissa selvisi kirjastojen selkeyden olevan aivan erityisen tärkeää. Tutkimukseen osallistuneet kirjastot ovat sokkeloisia, mutta kunnan kartat ja opasteet nopeuttavan tilanhahmottamista. Kartoissa ja opasteissa onkin parantamisen varaa. Värikkäämmät ja näkyvämmät opasteet ovat tervetulleita. Nyt vallitseva opastetyyli koostuu lähinnä valkoisesta tulostetusta A4-paperista, jonka fonttikin on aivan liian pieni. Opasteet ovat yleensä teipattuina hyllypäätyyn. Parhaimmat ja esimerkillisimmät opastekyltit löytyvät Itäkeskuksesta.

Kirjastoihin kaivataan enemmän valaistusta erityisesti luku- ja työskentelytiloihin. Myös valaisimien sisustuksellisen merkityksen ymmärtäminen olisi tarpeen: Tavalliset loisteputket ovat tylsät ja yksitoikkoiset. Epäsuoraan ja suoraan lankeavat valot luovat tilaan ilmettä. Hyllyvalot löytyvät lähes jokaisesta kirjastosta, mikä onkin tarpeen, sillä kirjahyllyt ovat korkeita, ja alin hylly on matalalla. Kirjasto Kymissä alin hylly on oikeaoppisesti käännetty ylöspäin. Hyllyjen täytettävyyteen tulisi kiinnittää huomiota. Väljemmät hyllyt ovat käyttäjäystävällisemmät ja houkuttelevammat. Aineiston esillepanossa tärkeitä ovat kansikuvat sekä erilaiset jännittävät kokoonpanot. Tyhjät esittelytelineet ja vanhat hitaasti vaihtuvat materiaalit vaikuttavat kirjaston antamaan mielikuvaan kielteisesti.

Äänimaailma kirjastoissa on julkisen tilan kaltainen. Pienet yhtenäisen tilan omaavat kirjastot ovat rauhattomimmat. Kaikuvat tilat ovat kiusallisia ja johtuvat lähinnä materiaalivalinnoista. Miellyttävät kalusteet ja sisustusratkaisut luovat tiloihin viihtyisyyttä. Hauskasti muotoilut pehmustetut tuolit ovat suosittuja, ja sohvia kirjastoihin kaivataan lisää. Työskentelytiloja voitaisiin lisätä ja erotella vaikkapa sermeillä, jotta asiakkaat saisivat enemmän kaipaamaansa yksityisyyttä ja rauhaa. Parannusehdotuksia on valtavasti. Valitettavasti kirjastojen kokonaispinta-alat asettavat rajoituksia, joten läheskään kaikkia asiakkaiden viihtyvyyden kannalta oleellisia tekijöitä ei voida kirjastoissa toteuttaa. Rahallisetkin resurssit tulevat vastaan.

Yksikään tutkimukseen osallistuneista kirjastoista ei toteuta täydellisesti stressittömän tilan filosofiaa. Stressittömään tilaan voitaisiin kyllä yhdistää usean kirjaston parhaimpia ominaisuuksia: Töölön kirjaston kaarevat ja sulavat muodot, Rikhardinkadun kirjaston arkkitehtuuri ja Kokkolan kaupunginkirjaston lasielementit. Äänimaailmaan voisi lisätä Pasilan pääkirjaston vesilähteen, ja viihtyisyyttä luomaan runsaat viherkasvit. Värimaailmana toimisivat kirjastojen suosimat valkoinen, harmaa ja sininen. Myös ruskea olisi maanläheinen ja lämmin väri.

Vaikka kirjastot eivät olekaan Stress Free Area -konseptin mukaisia, on kirjastojen voimavarana ammattitaitoinen ja ystävällinen henkilökunta. Kirjastohavainnointien yhteydessä pääsi vertailemaan asiakaspalveluiden tasoja. Tiskin takana alistuneena istuvat ja päivän loppumista odottavat asiakaspalvelijat eivät ole helposti lähestyttäviä. Hyvin vähän näkyi henkilökuntaa olevan liikkeellä itse palvelutilassa. Suurin osa palvelutilanteista sujui kuitenkin moitteettomasti ja hyvin virallisesti. Usein jäi kohtelias tervehdys saamatta, eikä loppukiitokseen edes nyökätty. Henkilökuntien olisikin hyvä muistaa palvelumuotoilun professori Birgit Magerin toteamat sanat: "Good happy staff can provide good happy services" (Aaltonen 14.10.2008).

## LÄHTEET

- Aaltonen, H. 2008. Tilasuunnittelija. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu 4.11.2008.
- Aaltonen, H. 14.10.2008. Palvelumuotoilun seminaari 2.10.2008: Helsinki Design Week. Helsingin kaupunginkirjasto: tilasuunnittelu. Muistio. Julkaisematon.
- Aaltonen, H. 22.4.2008. Konseptisuunnittelun käynnistys Helsingin kaupunginkirjastossa: Osaprojekti laajemmasta brändin ja konseptisuunnittelun kokonaisuudesta. Helsingin kaupunki. Amiedu. Johdattamisen erikoistutkinto: Esimiesvalmennus -koulutus.
- Bonfield, B. & Schalk-Greene, K. 28.4.2009. Reinventing Your Small Library. [Verkkojulkaisu]. New Jersey Library Association. Saatavana: <http://www.sjrlc.org/tradingspaces/pdf/NJLA2009.pdf>
- Corneliuson, C. 2003. Library as room and space. [Verkkojulkaisu]. Scandinavian public library quarterly 3 (36), 22-23. [Viitattu 12.11.2009]. Saatavana: [http://www.splq.info/issues/vol36\\_3/09.htm](http://www.splq.info/issues/vol36_3/09.htm)
- Helmet-kirjastot: Ei-kävijätutkimus. 2007. [Verkkojulkaisu]. Taloustutkimus Oy. [Viitattu 27.10.2009]. Saatavana: [http://www.laaninhallitus.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/2D92883642C787F3C225754D0049231B/\\$file/Ei-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t%20ryhm%C3%A4keskustelujen%20loppuraportti.pdf](http://www.laaninhallitus.fi/lh/ita/sivistys/home.nsf/files/2D92883642C787F3C225754D0049231B/$file/Ei-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4t%20ryhm%C3%A4keskustelujen%20loppuraportti.pdf)
- Helsingin kaupunginkirjasto. 24.11.2009. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunki. [Viitattu 16.11.2009]. Saatavana: <http://www.lib.hel.fi/>
- Hollström, F. 2001. Referensgrupper för ungdomar på folkbibliotek - en bra idé? Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap vid bibliotekshögskolan. [Verkkojulkaisu]. Borås: Biblioteks- och informationsvetenskap. [Viitattu 7.10.2009]. Saatavana: <http://bada.hb.se/bitstream/2320/833/1/01-61.pdf>
- Iisalo, M. 2006. Suuri stressiseikkailu. [Verkkojulkaisu]. Kylteri, 1, 18–22. [Viitattu 28.10.2009]. Saatavana: [http://www.kylteri.fi/arkisto/kylteri\\_0106.pdf](http://www.kylteri.fi/arkisto/kylteri_0106.pdf)
- Iivonen, M. 28.5.2007. Onko paikalla väliä? Kirjastotilojen vaikuttavuus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 20.10.2009]. Saatavissa:



[http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto/\\_tapahtumat/semit2006/laatu3/Files/liitetiedosto2/3mi.pdf](http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto/_tapahtumat/semit2006/laatu3/Files/liitetiedosto2/3mi.pdf)

Jones, D. 2001. People Places: Public Library Buildings for the New Millenium. [Verkkajulkaisu]. Aplis 3 (14). [Viitattu 3.11.2009]. Saatavana EbscoHost-tietokannasta: Vaatii käyttöoikeuden.

Keskustakirjasto. Metropolin sykkivä sydän. Selvitystyön raportti. 2008. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. [Viitattu 20.10.2009]. Saatavana: <http://www.hel2.fi/ajankohtaista/keskustakirjasto/kirjasto.pdf>

Kirjastot.fi. 24.10.2009. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunginkirjasto: yleisten kirjastojen keskuskirjasto. [Viitattu 12.11.2009]. Saatavana: <http://www.kirjastot.fi/>

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu?: muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. [Verkkajulkaisu] Helsinki. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. [Viitattu 28.10.2009]. Saatavana: [http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyö\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf)

Koivisto, M. 2.9.2008. Palvelumuotoilu ja sen potentiaali DfA - näkökulman edistäjänä. [Verkkajulkaisu]. Helsinki. Ego Beta Oy. [viitattu 1.11.2009]. Saatavana: [http://dfasuomi.stakes.fi/NR/rdonlyres/F930EC0C-0209-487B-97D9-D75577BE2485/0/DfA\\_yritykset\\_MikkoKoivisto.pdf](http://dfasuomi.stakes.fi/NR/rdonlyres/F930EC0C-0209-487B-97D9-D75577BE2485/0/DfA_yritykset_MikkoKoivisto.pdf)

Korpi, S. 2009. Kirjasto tilana: Porvoon Campus 2010 - unelma kirjastosta. [Verkkajulkaisu]. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto, yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 20.10.2009]. Saatavana: <https://publications.theseus.fi/handle/10024/2375>

Kuva 1. Seattle Public Library. [Verkkosivu]. TDA Inc. [Viitattu 3.11.2009]. Saatavana: <http://www.tdanet.com/images/SeattlePublicLibrary.jpg>

Kuva 2. Mount Laurel Library: Living Room. [Verkkosivu]. South Jersey Regional Library Cooperative. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/livingroom2.jpg](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/livingroom2.jpg)

Kuva 3. Mount Laurel Library: Teen Zone. [Verkkosivu]. South Jersey Regional Library Cooperative. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040571.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040571.JPG)

Kuva 4. Mount Laurel Library: Family Room. [Verkkosivu]. South Jersey Regional Library Cooperative. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040522.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040522.JPG)

Kuva 5. Mount Laurel Library: Perhehuoneen lasten oranssit (egg chairs) tuolit. [Verkkosivu]. South Jersey Regional Library Cooperative. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel\\_after/P3040513.JPG](http://www.sjrlc.org/pictures/mountlaurel_after/P3040513.JPG)

Kyselevät tutkimustavat. 3.8.2007. [Verkkosivu]. Taideteollinen korkeakoulu. [Viitattu 9.11.2009]. Saatavana: <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/064.htm>

Mäkinen, I. (toim.) 2009. Suomen Yleisten kirjastojen historia. Helsinki. BTJ.

Mystery shopping. 2007. [Verkkosivut]. Taloustutkimus Oy. [Viitattu 22.9.2009]. Saatavana: [http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet\\_ja\\_palvelut/tiedonkeruuratkaisuut\\_ja\\_monitila/mystery\\_shopping/](http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisuut_ja_monitila/mystery_shopping/)

Mystery Shopping Process. 2009. [Verkkosivut]. Mystery Shopper Job Finder. [Viitattu 9.11.2009]. Saatavana: <http://www.mysteryshopperjobfinder.com/mystery-shopping-process.php>

Mystery Shopping: testiasiointi. 12.11.2009. [Verkkosivu]. TNS-Gallup. [Viitattu 22.9.2009]. Saatavana: <http://www.tns-gallup.fi/mystery-shopping>

Ollila, K. 23.10.2008. Ubiikkia Turkin hihasta. [Verkkosivu]. Tietoviikko. [Viitattu 27.10.2009]. Saatavana: <http://www.tietoviikko.fi/blogit/uutiskommentti/article149982.ece?s=u&wtm=tt-2710>

Oldenburg, R. 2001. Introduction. Teoksessa Oldenburg, Ray (ed.): Celebrating the third place. Inspiring stories about the "great good places" at the heart of our communities. Marlowe & Company. New York.

Palvelumuotoilusta matkailun kilpailutekijä. 27.10.2009. [Verkkosivu]. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Viitattu 28.10.2009]. Saatavana: <http://www.jamk.fi/tutkimus/klusterit/matkailujaelamystuotanto/palvelumuotoilu>

Poroila, H. 2003. Minne uudet tilat ja palveluideologiat meitä vievät? Intervalli 4 (16), 3–9.

Poropudas, T. 2007. Tyhjästä on paha nyhjäistä...: Nuoret Helsingin kaupunginkirjaston asiakkaina: tilat ja lainauskäyttäytyminen. Turun ammattikorkeakoulu, Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Seuri, V. 2006. Rauhaisan tien kulkija. [Verkkajulkaisu]. Ylioppilaslehti 14. [Viitattu 28.10.2009]. Saatavana: <http://www.ylioppilaslehti.fi/2006/10/20/rauhaisan-tien-kulkija/>
- Staff Walk-through 1. : Before Changes. 2004. [Verkkajulkaisu]. Mount Laurel Library. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: <http://www.sjrlc.org/tradingspaces/pdf/Walk%20Through%20Notes%201.pdf>
- Staff Walk-through 3. : Evaluation. 2004. [Verkkajulkaisu]. Mount Laurel Library. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://www.sjrlc.org/tradingspaces/pdf/Evaluation\\_walkthrough\\_0504.pdf](http://www.sjrlc.org/tradingspaces/pdf/Evaluation_walkthrough_0504.pdf)
- Tammekann, E...[et. al.] (toim.) 1986. Kirjastotilojen suunnittelu: opas kirjastorakennusten ja -huoneistojen suunnittelijoille. Hki. Kirjastopalvelu.
- Tervetuloa kirjastoon. 2008. Helsingin kaupunginkirjasto: Kuudes kerros. Raportti.
- Turja, T. 2002. Tulevaisuuden kirjasto: ostosparatiisi, McDonalds vai kirpputori. Kirjastolehti, 4, 14–15.

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake opinnäytetyötä varten (s.57)

*Hyvät kirjaston asiakkaat!*

*Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjastoalan opiskelija ja teen opinnäytetyötäni aiheesta: mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan viihtyvyyteen kirjastossa. Tämä lomakekysely toimii yhtenä osana tutkimusaineistoani. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yhteenvedossa yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.*

#### **Yhteistyöstä kiittäen**

*Maria Tuikka*

*maria.tuikka@seamk.fi*

sukupuoli:  mies  nainen

ikäryhmä:  alle 20 vuotta  
 20 – 40 vuotta  
 40 – 60 vuotta  
 yli 60 vuotta

1. Kirjaston nimi ja osoite?

---

2. Onko kirjaston sijainti hyvä?

kyllä  ei

Mikä vaikuttaa huonoon sijaintiin (kulkuyhteydet, löydettävyys..)?

---

3. Kirjaston valintaan vaikuttavat syyt?

(Helsinki)

sijainti  
 asiakaspalvelun laatu  
 kirjaston tarjoamat palvelut  
 viihtyvyys  
 muu mikä \_\_\_\_\_

4. Mihin kiinnität ensimmäiseksi huomiota tullessasi kirjastoon?

- rakennukseen
- henkilökuntaan tai henkilökunnan lainaustiskiini
- sisustukseen
- kirjaston värimaailmaan
- kirjastossa vallitsevaan ilmapiiriin
- aineiston ja palveluiden (sijoitteluun)
- kirjaston opasteisiin
- \_\_\_\_\_

5. Mikä mielestäsi on parasta kirjastossa?

- viihtyisyys
- valoisuus
- siisteys
- hyvin sisustettu
- värimaailma
- hyvä ilmapiiri
- hyvä palveluiden tarjonta
- hyvä asiakaspalvelu
- selkeys
- luovuus
- rentous
- innostavuus
- hyvin automatisoitu
- \_\_\_\_\_

6. Mikä mielestäsi on huonointa kirjastossa?

- ankeus
- tylsyys
- värittömyys
- sotkuisuus
- huono ilmapiiri
- niukka palveluiden tarjonta
- huono asiakaspalvelu
- sekava sijoittelu, vaikea löytää etsimänsä
- rutiininomaisuus
- passiivisuus
- automatisoituminen
- \_\_\_\_\_

7. Onko kirjaston tilasuunnittelu onnistunutta, esimerkiksi lehtilukusalin sijoittuminen rakennuksessa?

kyllä     ei

Mitä haluaisit muuttaa?

---

8. Koetteko kirjastotilan liian ahtaaksi?

ei     kyllä

Mitä muuttaisit? \_\_\_\_\_

9. Mitä kaipaisit lisää kirjastoon, jotta kirjastosta tulisi sinulle viihtyisämpi?

- kodikkuutta
- nykyaikaista sisustusta
- valoisuutta
- huonekasveja
- taidetta, muotoilua
- luovuutta
- joustavuutta
- lukupaikkoja
- laajempaa valikoimaa aineistoon ja palveluun
- selkeyttä tilaratkaisuihin
- henkilökohtaista palvelua
- automatisoitumista
- \_\_\_\_\_

10. Koetteko kirjaston tarjonnan monipuoliseksi?

kyllä     ei

Mitä kaipaisit lisää?

---



11. Mitä kirjaston palveluita pääasiassa käytät?

- lainausta
- lehtien lukua
- musiikin kuuntelua
- tietokoneaikoja
- osallistun kirjaston tapahtumiin
- työhuoneaikoja
- kopiokoneen käyttöä
- työntekijöiden asiantuntemusta
- liikuntavälineiden lainausta
- \_\_\_\_\_

12. Palveleeko kirjasto mielestänne hyvin ikäryhmäänne?

- kyllä       ei

Mitä palveluja kaipaavat? \_\_\_\_\_

13. Koetko saavasi ammattitaitoista ja ystävällistä asiakaspalvelua?

- kyllä       ei

Millaista on ollut saamasi huono palvelu?  
\_\_\_\_\_

14. Löydättekö etsimänne aineiston helposti kirjastosta?

- kyllä       ei

Mitkä tekijät mielestäsi vaikeuttavat löydettävyyttä?  
\_\_\_\_\_

15. Koetko opastekyltit tarpeelliseksi etsiessäsi aineistoa?

- kyllä       ei

16. Ovatko kirjaston opastekyltit selkeitä ja hyvin esillä?

- kyllä       ei

Mitä muuttaisit? \_\_\_\_\_

17. Onko kirjaston aineisto mielestänne hyvin esillä?

kyllä     ei

Mitä muuttaisit? \_\_\_\_\_

Oma sana kirjaston viihtyvyydestä, muutosehdotuksia, uusia ideoita kehitettäväksi...

---

---

---

---

---

---

***Kiitoksia ajastanne ja vastauksistanne!***