

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Katri Nurmi

RAUMAN LÄHIKIRJASTOJEN MERKITYS ASIAKKAILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelu

2013 | 36 sivua

Sari Huttunen

Katri Nurmi

RAUMAN LÄHIKIRJASTOJEN MERKITYS ASIAKKAILLE

Opinnäytteen tarkoituksena oli tarkastella Rauman kaupunginkirjaston lähikirjastojen käyttöä asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli saada selville, mitä mieltä lähikirjastojen asiakkaat ovat lähikirjastoista ja millainen merkitys niillä on heille. Opinnäyte toteutettiin toimeksiantona Rauman kaupunginkirjastolle.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua haastattelua. Haastattelu koostui sekä suljetuista kysymyksistä että avoimista kysymyksistä. Tavoitteena oli saada vähintään kymmenen vastaajaa joka toimipisteessä. Tämä ei kuitenkaan onnistunut kaikissa paikoissa toimipisteiden kesäaukioloaikojen ja vähäisten asiakasmäärien vuoksi. Haastattelun lisäksi asiakkaiden kirjastokäyttäytymistä havainnoitiin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Rauman lähikirjastojen asiakkaat arvostavat lähikirjastoja heitä lähellä olevana, hyvänä palveluna, ja yleinen suhtautuminen niihin on positiivinen. Kehitysehdotukset koskivat pääasiassa kokoelman kehittämistä, uusien tapahtumien järjestämistä ja aukioloaikojen pidentämistä. Lähikirjastot saivat pääasiassa kiitoksia.

ASIASANAT:

Lähipalvelut, yleiset kirjastot, lähikirjastot, haastattelututkimus, kirjastokäyttö, asiakkaat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Service

2013 | 36 pages

Sari Huttunen

Katri Nurmi

THE MEANING OF BRANCH LIBRARIES TO PATRONS OF RAUMA CITY LIBRARY

The aim of this Bachelor's thesis was to study the use of the branch libraries of Rauma City Library from a patron's point of view. The goal was to discover what the patrons think of the branch libraries and what kind of meaning they have to them. The thesis was commissioned by Rauma City Library.

The research method was a semi-structured interview, wherein the interviewer wrote down the main points of the answers on an answer sheet. The interview consisted of open-ended and closed-ended questions. The aim was to get a minimum of ten respondents from every branch library. This was not possible due to the summer opening hours and low number of library visits in one of the branch libraries.

The results of the study indicate that the patrons consider the branch libraries of Rauma City Library to be a good, nearby service and the general opinion of them is positive. The suggestions for improvements regarding the branch library services included collection development, organizing more events at the branches and lengthening the opening hours. The feedback to the branch libraries was mainly positive

KEYWORDS:

Local services, public libraries, branch libraries, survey, library use, patrons

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 LÄHIPALVELUT SUOMESSA | 7 |
| 2.1 Lähipalvelut- termistä | 7 |
| 2.2 Saavutettavuus | 8 |
| 2.3 Lähipalvelut kuntaliitoksissa | 9 |
| 2.4 Lähipalvelujen tulevaisuuden näkymät | 10 |
| 2.5 Asukkaiden näkemyksiä lähipalveluista | 12 |
| 2.6 Kirjasto lähipalveluna | 13 |
| 3 KIRJASTON MERKITYS SUOMESSA | 14 |
| 3.1 Yleiset kirjastot | 14 |
| 3.2 Lähikirjastot | 15 |
| 4 RAUMAN KAUPUNGINKIRJASTON LÄHIKIRJASTOT | 16 |
| 4.1 Lapin kirjasto | 16 |
| 4.2 Uotilan kirjasto | 16 |
| 4.3 Pyynpään kirjasto | 17 |
| 4.4 Kodisjoen kirjasto | 17 |
| 4.5 Kourujärven kirjasto | 17 |
| 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 18 |
| 5.1 Tutkimusongelman kuvaus | 18 |
| 5.2 Puolistrukturoitu haastattelu | 18 |
| 5.3 Tarkkaileva havainnointi | 19 |
| 5.4 Haastattelulomake | 19 |
| 5.5 Tutkimusaineiston kerääminen ja analyysi | 19 |
| 6 TUTKIMUSTULOKSET | 21 |
| 6.1 Havainnointi | 21 |
| 6.2 Vastaajien sukupuolijakauma | 21 |
| 6.3 Vastaajien ikäjakauma | 22 |
| 6.4 Vastaajat kaupunginosittain | 23 |
| 6.5 Vastaajien käyttämät lähikirjastot | 23 |
| 6.6 Vastaajien asiointivälit lähikirjastoissa | 25 |

| | |
|--|----|
| 6.7 Vastaajien käyttämät palvelut lähikirjastoissa | 25 |
| 6.8 Lähikirjaston ja pääkirjaston käytön eroavaisuudet | 26 |
| 6.9 Lähikirjastojen merkitys vastaajille | 27 |
| 6.10 Lähikirjastojen merkitys Raumalla | 28 |
| 6.11 Kehitysehdotukset ja muu palaute | 29 |

7 POHDINTAA

30

| | |
|---|----|
| 7.1 Luotettavuuden arviointi | 30 |
| 7.2 Vastauksista vedetyt johtopäätökset | 31 |

LÄHTEET

34

LIITTEET

| | |
|-----------------------------|----|
| Liite 1. Haastattelulomake. | 37 |
|-----------------------------|----|

KUVIOT

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma | 22 |
| Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma. | 22 |
| Kuvio 3. Vastaajat kaupunginosittain. | 23 |
| Kuvio 4. Vastaajien käyttämät lähikirjastot. | 24 |
| Kuvio 5. Yhtä tai useampaa lähikirjastoa käyttävät käyttäjät. | 24 |
| Kuvio 6. Vastaajien asiointivälit lähikirjastoissa. | 25 |
| Kuvio 7. Vastaajien käyttämät palvelut lähikirjastoissa. | 26 |

1 JOHDANTO

Suomen kuntien lähipalvelut ja niistä erityisesti lähikirjastot ovat olleet lakkautusuhan alla jo useita vuosia kuntien etsiessä säästämiskohteita budjetissa. Asiakkaat ovat nousseet puolustamaan omia lähikirjastojaan, ja tuloksia on nähty niiden saadessa jäädä toimintaan.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan, mitä mieltä Rauman kaupunginkirjaston lähikirjastojen asiakkaat ovat omista lähikirjastoistaan. Tavoitteena on saada selville, arvostavatko asiakkaat lähikirjastoja ja minkälainen yleinen suhtautuminen asiakkaiden keskuudessa niihin on. Opinnäytetyön toimeksiantajana on Rauman kaupunginkirjasto.

Työ jakantuu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa tarkastellaan termiä lähipalvelu ja käsitellään kyseisten palvelujen tämänhetkistä tilannetta Suomessa. Lisäksi tarkastellaan kirjastoa lähipalveluna ja sen merkitystä käyttäjille. Toisessa osassa tarkastellaan lyhyesti Rauman lähikirjastojen toimipisteitä, tutkimuksen tutkimusmenetelmiä ja tuloksia. Lopuksi tehdään johtopäätökset.

Tutkimusaineiston keräämismenetelmä on puolistrukturoitu haastattelu. Tutkimusongelmia ovat asiakkaiden kirjastonkäyttötarkoitus, käyntien toistuvuusvälit, mielipiteet lähikirjastoista ja niiden merkitys henkilökohtaisesti. Rauman kaupunginkirjaston pääkirjastossa on aikaisemmin toteutettu asiakastytyväisyyskysely, mutta tämänkaltaista kyselyä ei ole ennen tehty sen lähikirjastoissa. Aikaisempaa tutkimustietoa Rauman lähikirjastojen asiakkaiden mielipiteistä ei siis ole.

Aineiston koonti tapahtui elokuun 2013 aikana. Haastatteluja tehtiin yhteensä viidessä toimipisteessä. Aineisto analysoitiin syksyllä 2013. Tutkimus kirjoitettiin syksyllä 2013.

2 LÄHIPALVELUT SUOMESSA

Suomen kuntien palvelut voidaan jakaa kolmeen eri kategoriaan; lähipalveluihin, seudullisiin palveluihin ja maakunnallisiin palveluihin. Tässä teoriaosuudessa käsitellään näistä kolmesta lähipalveluja. Mikä on lähipalvelu? Kuinka lähellä sen tulee olla? Mikä niiden tilanne on Suomessa tällä hetkellä?

2.1 Lähipalvelut- termistä

Lähipalvelut- termiä ei ole virallisesti määritelty Suomessa. Termiin kuuluvat palvelut määritellään eri paikkakunnilla eri tavoilla. Hyvin usein sitä pidetään peruspalvelu-termin rinnakkaiskäsitteenä (Kuopila 2008). Oulun lääninhallitus on määrittänyt peruspalveluiksi kansalaisten tarvitsemat palvelut, joiden saatavuus ilman häiriöitä on hyvän elämän perusta (Valtiovarainministeriö 2008,8). Peruskäsitys Suomessa on, että lähipalvelut ovat lähellä olevia palveluita, joita käytetään lähes päivittäin (Kytö 2011). Peruspalvelut ja lähipalvelut voivat siis olla samoja palveluita, paikkakunnasta ja palvelujen etäisyydestä riippuen.

Mitkä palvelut sitten tarkalleen ottaen luetaan juuri lähipalveluiksi? Suomen laissa ei toistaiseksi ole säädetty tarkkaan mitkä tietyt palvelut luetaan lähipalveluiksi, mutta keskusteluja on käyty kiivaasti aiheesta mediassa ja politiikassa. Lähipalveluja voivat paikkakunnasta riippuen muun muassa olla seuraavat:

- perhesuunnittelu-ja lastenneuvolatoiminta
- perusterveydenhuolto
- kouluterveydenhuolto
- suun terveydenhuolto
- laboratorion palvelut
- mielenterveyspalvelut
- vanhuspalvelut

- vammaispalvelut
- sosiaalitoimistot
- koulutus
- päivähoito
- kirjastot
- lähikaupat
- posti ja
- julkinen liikenne.

2.2 Saavutettavuus

Asiakkaat voivat alkaa lähipalvelujen asiakkaiksi käymällä itse niiden toimipisteissä. Jos he eivät ole kykeneviä matkustamaan kotoa kauemmaksi, osa palveluista voidaan tuoda heille kotiin. Tästä esimerkkinä voidaan mainita kotisairaanhoido ja kirjastojen kotipalvelut. Usein vanhuksilla, liikuntarajoitteisilla ja kehitysvammaisilla lähipalvelujen kotiintuominen on ainoa mahdollinen tapa saada lähipalvelua.

Kuinka lähellä palvelut sitten ovat asiakkaita, jos niitä kutsutaan lähipalveluiksi? Lähipalvelujen etäisyys vaihtelee kuntien ja kaupunkien välillä niiden koosta ja kaavoituksesta riippuen. Lähipalvelujen sijainti voi vaihdella paikkakunnittain, suuremmissa kunnissa ne voivat olla tietyissä kaupunginosissa, pienemmissä kunnissa taajamassa. (Kuopila 2008, 28.) Maaseudulla ihmiset ovat tottuneet, että palveluihin on jonkin verran matkaa, kun kaupunkilaiset saattavat löytää lähipalvelunsa kulman takaa. Zitting ja Ilmarinen kuvailevat lähipalvelua ja sen saavutettavuutta teoksessaan ”Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa” (2010) näin.

Lähipalvelulla tulisi tarkoittaa arkipäiväistä palvelua, jolle on tarpeeksi asiakkaita muutaman tuhannen ihmisen väestöpohjalta ja jolla on matala käyttökynnys sekä saavutettavuuden että ihmisläheisyyden näkökulmasta. (Zitting ja Ilmarinen 2010.)

Saavutettavuus on hyvin tärkeää lähipalvelujen toimivuuden ja säilymisen kannalta. Usein lähipalvelut ovat työpaikkojen läheisyydessä. Uusia asuinalueita kaavoittaessa tulisi ottaa huomioon lähipalvelujen sijainti, tai uusien suunnittelu. Jos lähipalvelut ovat kovin kaukana, niiden käyttämisen takaamiseksi on järjestettävä toimiva joukkoliikenne. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista harvaan asutuilla alueilla. Siispä joskus on tarpeellista muokata lähipalvelut liikkuviksi, jotta mahdollisimman monilla olisi mahdollisuus käyttää niitä. (Kytö 2011.) Tämä on varsinkin iäkkäille ja vammaisille asiakkaille usein elintärkeää.

2.3 Lähipalvelut kuntaliitoksissa

Kuntaliitoksessa kunta joko lakkaa olemasta ja yhdistyy olemassaolevaan kuntaan, nämä molemmat lakkaavat olemasta ja ne yhdistetään perustamalla kokonaan uusi kunta, tai kunnan alue jaetaan muiden kuntien kesken niin, että jaettava kunta lakkaa olemasta. Kuntien yhdistyessä palvelut tulee taata yhdistyneiden kuntien asukkaille. (Kuntarakennelaki 29.12.2009/1698.)

Kuntaliitoksissa lähipalveluja on toistaiseksi huomioitu vähän. Ennen vuotta 2009 kuntaliitoksissa ei oltu nostettu erikseen esille lähipalvelujen säilyttämistä itsenäisenä käsitteenä (Leinamo 2008, 16). Suomen laissa ei ole toistaiseksi säädetty lähipalvelujen säilyttämisestä tarkemmin, joten kunnat itse voivat vielä toistaiseksi päättää, millä tavalla ne hoitavat palvelujen hankinnan. Kuntien toimintaan vaikuttavat asiat kuten väestön ikääntyminen ja palveluntarpeiden muutos, aiheuttavat paineita budjetissa. Lähipalveluita tulisi kehittää paremmiksi, mutta samanaikaisesti niissä tulisi säästää. Kuntaliitoksia toteuttaessa ja lähipalveluja määrittäessä kuntalaisten mielipiteet ja tarpeet tulisi ottaa yhä enemmän huomioon, koska ne vaikuttavat kuntalaisten jokapäiväiseen elämään.

Suomen Kuntajakolaissa määritellään yhdistyvien kuntien velvollisuudesta sopia lähipalvelujen periaatteista (Kuntarakennelaki 29.12.2009/1698). Laissa ei

kuitenkaan olla määritelty tarkkaan, mitkä palvelut ovat lähipalveluja. Mäntsälän kunnan ja Pornaisten kunnan yhteistoimintasopimuksessa sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämiseksi (2008) lähipalvelut on määritelty yleisellä tasolla seuraavanlaisesti:

lähipalveluja ovat palvelut, jotka kuntalaiset saavat enimmäkseen oman lähimmän asiointialueensa sisältä. Lähipalvelun perusteena on palvelun käytön toistuvuus. Palvelupisteeseen tulisi olla hyvät yhteydet ja pääsyntulisi riittää enintään puolen tunnin matka-aika. (Mäntsälän kunnan ja Pornaisten kunnan yhteistoimintasopimus sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä 2008,1.)

Kuntien rakenneuudistuksia puolletaan hyvinvointiyhteiskunnan ja toimivan kuntarakenteen säilyttämiseksi. Jos kyseiset uudistukset alkavat yleistyä, tulisi lähipalvelujen takaamiseksi tehdä koko maan kattavaa tutkimustyötä. (Kytö 2011.) Valtiovarainministeriön Peruspalveluohjelmassa suunnitellaan peruspalvelujen tulevaa arviointia mittaamalla niiden tuottavuutta tuottavuus- ja kustannusmittareiden avulla. Arvioinnin tavoitteena olisi myös kiinnittää peruspalveluiden arvioinnissa huomiota sellaisiin tietoihin, jotka mittaisivat palvelujen laatua ja vaikuttavuutta asiakasnäkökulmasta. (Valtiovarainministeriö 2010,46.) Jos tämä arviointi projekti toteutuu, se ottaa huomioon lähipalvelujen käyttäjien mielipiteet ja tarpeet. Askelta lähipalvelujen kehittämiseen ollaan siis ottamassa.

2.4 Lähipalvelujen tulevaisuuden näkymät

Olipa lähipalvelujen tarjonta minkäläistä tahansa paikkakunnilla tällä hetkellä, kansalaiset ovat huolissaan niiden kohtalosta. Kuntaliitosten jälkeen lähipalvelut ovat usein alkaneet kaikota kauemmas kuntalaisista palvelujen keskittämisen vuoksi. Oma auto alkaa olla tärkein kulkuväline useilla paikkakunnilla Suomessa, varsinkin maaseudulla. (Lehtola 2008.) Tämä heikentää vanhusten ja autottomien palvelunsaantia. Samaan aikaan kuntien huono taloustilanne

pakottaa ne tekemään säästöjä lähipalveluissa. Tämän vuoksi tarjonta pienentyy ja vaikuttaa alueiden identiteetin heikkenemiseen.

Joissain kunnissa, etenkin maaseuduilla on yhdistetty lähipalveluja toisiinsa, jotta lopetetut palvelut saataisiin tarjottua uudelleen asukkaille, mutta toisessa muodossa. Leppävirrassa toteutettiin esimerkiksi monipalveluautohanke, jonka tarkoituksena oli parantaa vanhusten palveluiden saatavuutta. Monipalveluauto tarjosi samaan aikaan kirjastopalveluja, sosiaali – ja terveyspalveluja sekä lääkepalveluja. Tärkeimpinä palveluina vanhukset pitivät postipalvelua ja reseptikuljetusta. (Leppävirran monipalveluautohanke 2008.) Tulevaisuudessa tämän kaltaiset monipalveluautot saattavat yleistyä niiden saadessa yhä enemmän positiivista palautetta.

Ajan myötä tietotekniikka on kehittynyt, mahdollistaen lähipalvelujen etäkäytön. Internet-sivut kehittyvät koko ajan monipuolisemmiksi, antaen mahdollisuuden asiakkaille yhä monipuolisempaan asiointiin. Varsinkin ajanvaraus sähköisesti on tullut yhä useampiin lähipalveluihin mahdolliseksi. Asiakas voi varata esimerkiksi laboratorioajan tai parturiajan painamalla muutaman kerran tietokoneensa hiirtä. Täysin sähköiseen asiointiin siirtyminen ei välttämättä ole kuitenkaan kannattavaa, nuoremmalle asiakaskunnalle se voi olla varsin hyödyllistä mutta vanhemmille sen käyttö saattaa aiheuttaa hankaluuksia.

Ihanteena olisi, että Suomessa määriteltäisiin tarkkaan, mitkä palvelut kuuluvat lähipalvelut-termin sisälle ja niiden säilyttämisestä säädettäisiin kuntarakennelaissa. Poliitikot ovat tämän kannalla. Esimerkiksi Kokoomuspuolueen sosiaali- ja terveysministeri Paula Risikko on puhunut lähipalvelujen lakiin sitomisen puolesta. (Yle Uutiset 2013a.) Sosiaali- ja terveysministeriö valmistelee tällä hetkellä Sote-järjestämislakia, jonka toteutuessa lähipalvelut järjestettäisiin uudella tavalla ja vahvistaisi ennaltaehkäiseviä lähipalveluja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013). Tulevaisuus näyttää, miten lähipalvelujen käy.

2.5 Aukkaiden näkemyksiä lähipalveluista

Arvostetaanko lähipalveluja Suomessa? Mediassa ei kuule usein puhuttavan asukkaiden vastustavan palveluiden säilyttämistä, päinvastoin niiden puolesta on järjestetty jopa mielenosoituksia eri puolilla Suomea. Mitä lähempänä palvelut ovat, sitä tyytyväisempiä asukkaat tuntevat olevan. Asukkaat arvioivat usein asuinpaikkakuntansa viihtyvyyden sen lähipalveluiden perusteella. Ihmisten valitessa uutta asuinpaikkaa, he usein valitsevat paikkakunnan, jolla on mahdollisimman monipuoliset lähipalvelut.

”Hyvillä palveluilla laadukkaaseen lähiöasumiseen” –tutkimuksen mukaan yleisellä tasolla tärkeimpinä lähipalveluina pidetään terveyskeskusta, kouluja, päivittäistavarakauppaa ja kirjastoa. Näihin palveluihin kohtuullisena etäisyytenä pidetään kilometrin kävelymatkaa. (Kytö ym. 2011.) Asiakkaat usein siis haluavat lähipalvelut mahdollisimman lähellä omaa kotiaan. Kotiin saatavista palveluista eniten kiinnostuneita oltiin kotisairaanhoidosta ja siivouspalveluista (Kytö ym. 2011).

Tällä hetkellä lähipalvelut ovat tärkeitä myös nuorille. Tämä selviää ”Millaisessa kunnassa haluan asua” –kyselytutkimuksesta, jossa nuorilta kysyttiin muun muassa, mitkä palvelut ovat heidän mielestään tärkeitä asuinpaikkakunnallaan. Tärkeimpinä palveluina pidettiin kauppia, terveydenhuoltoa, julkista liikennettä ja kouluja. (Salovaara 2012.)

Luonnollisesti kauppa, mutta kirjasto on myös olennainen osa elämääni. Käyn kirjastossa lähes viikoittain ja lainaan lähestulkoon kaikkea, mitä jaksan kotiin asti kantaa! Tällä hetkellä kirjasto on tärkeämpi kuin julkinen liikenne, sillä asun kävelymatkan päässä kaikista tärkeistä palveluista, muuten liikenne olisi ehdottomasti ykkönen. (Salovaara 2012,4.)

Kysyttäessä mitä palvelua ilman he eivät voisi elää, vastaajat nimesivät kaupat, terveydenhuollon, julkisen liikenteen ja kirjastot (Salovaara 2012,4).

2.6 Kirjasto lähipalveluna

Kirjastot on määritelty paikkakunnista riippuen joko lähikirjastoksi tai peruspalveluksi. Välimatka usein määrittää käytettävän termin. Kirjastoverkko oli kattava harvaanasutuilla alueilla vuoteen 1990 saakka, jolloin toimipisteitä alettiin sulkea niiden vähentyneen käytön ja kuntien huonon taloudellisen tilanteen vuoksi (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 21-22).

Kirjastojen laatu ja palvelut voivat vaihdella suuresti kuntien ja kirjastojen välillä. Nykyään useilla harvaanasutuilla alueilla kirjastopalvelu koostuu pienestä pääkirjastosta ja mahdollisesta kirjastoautosta, joka täydentää pääkirjaston kokoelmat ja mahdollistaa niiden saavutettavuuden. (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 21-22). Kirjastoautojen usein kohtaama ongelma on pysäkkien riittämättömyys ja lyhyt pysähdysaika per pysäkki harvaanasutuilla seuduilla. Kaupungeissa kirjastopalvelu usein koostuu pääkirjastosta, eri kaupunginosissa olevista lähikirjastoista ja kirjastoautosta (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001).

Kirjastot ovat vastanneet käyttäjien tarpeiden muutoksiin kehittämällä verkkopalveluja, jotka mahdollistavat niiden etäkäytön. Kirjastopalvelut siis voidaan tuoda asiakkaan luo kotiin tai töihin tämän niitä tarvitessa. Kirjasto hoitaa usein maaseudulla ja harvaanasutuilla seuduilla kulttuuritehtäviä yhteistyössä vapaa-aikatoimen ja nuorisotoimen kanssa. Se tarjoaa myös käyttöön omat tilansa, ja järjestää tapahtumia. Kirjastoverkon kehittämiseksi kirjastot tekevät yhteistyötä seudullisten rajojen yli. (Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010.) Lähikirjastojen toimintamallia ja tulevaisuuden visioita on alettu kehittää. Tästä voidaan ottaa esimerkkinä Turun kaupungin ”Lähikirjastot kulttuurikeskuksiksi”-projekti (2008), jonka tavoitteena oli kehittää lähikirjastoille toimintamalli, jonka avulla ne palvelisivat asiakkaita entistä monipuolisemmin ja tarjoaisivat peruskirjastopalvelujen lisäksi muitakin asukkaille hyödyllisiä palveluja (Laine & Pöllänen 2008).

3 KIRJASTON MERKITYS SUOMESSA

Kirjastot ovat kehittyneet Suomessa vuosikymmenien saatossa. Niiden merkitys suomalaisille käyttäjille on pysynyt melko samanlaisena kehityksestä huolimatta. Usein kirjastojen käyttäjät pitävät kirjastoja ”olohuoneen jatkeina”. He tulevat lukemaan lehtiä, etsimään tietoa tietyistä aiheista ja tapaamaan tuttaviaan. Käynnit saattavat kestää useamman tunnin kirjoja lukiessa, tai viisi minuuttia yhtä kirjaa palauttaessa. Kirjasto voi olla levähdyspaikka, tai pysähdys kauppamatkan varrella.

3.1 Yleiset kirjastot

Yleisten kirjastojen perustavoite ja tehtävä on pysynyt vuosien saatossa samana. Tavoitteena on ollut tarjota sivistyksen ja lukutaidon kehittämiseksi kirjallisuutta ilman erillistä maksua. Kirjastolain ensimmäisen luvun toisessa pykälässä on kerrottu tarkemmin kirjastojen nykyisistä tavoitteista:

yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Kirjastot ovat mitä ilmeisemmin onnistuneet tavoitteessaan, koska vuonna 2001 noin 80 prosenttia Suomen väestöstä hyödynsi yleisten kirjastojen tarjoamia palveluja jollain tavalla. Kansalaisten käyttämät suosituimmat kuntien verorahoin rahoitetut palvelut olivat kirjastopalveluja. (Kirjastopoliittinen työryhmä 2001, 20-21.)

Kirjastot parantavat tutkitusti suomalaisten käyttäjien elämänlaatua erilaisin tavoin. Vuonna 2013 toteutetusta Kirjastojen kansallisesta käyttäjäkyselystä käy ilmi, että lähes lähes 90 prosenttia vastaajista kokee kirjastojen parantaneen elämänlaatuaan, tukeneen huomattavasti kulttuuri- ja lukemisharrastusta sekä tarjonneen virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiinsa. Kyselyn 15 421 vastaajasta 56 prosenttia pitää yleisten kirjastojen palveluita

kokonaisuudessaan erittäin toimivina ja 36 prosenttia vastaajista pitää palveluita hyvänä. (Kansalliskirjasto 2013.) Yleinen käsitys kirjastojen palveluista on siis ainakin käyttäjien keskuudessa hyvä.

Kirjastolla voi olla eri merkitys ja tarkoitus eri ikäisille ja elämäntilanteessa oleville. Saija Vihonen esittää opinnäytteessään ”Kirjaston merkitys lapsiperheille- Valtakunnallinen kyselytutkimus alle kouluikäisten lasten vanhemmille” lapsiperheiden tulevan kirjastoihin viettämään vanhemman ja lapsen yhteistä laatu-aikaa, hakemaan virikkeitä ja oppimaan uusia asioita. (Vihonen 2011, 76-77.) Vanhemmat ihmiset usein tulevat pääasiassa lukemaan sanomalehtiä tai lainaamaan kirjoja. Ihmiset hyödyntävät kirjastojen kokoelmia myös työssään ja harrastuksissaan.

3.2 Lähikirjastot

Lähikirjastot erikoistuvat usein lähiseudun asukkaiden tarpeisiin ja luovat yhteisöllisyyttä (Kirjaston kehittämissuunnitelma 2006–2010). Lähikirjastot ovat saaneet viime aikoina huomiota niiden ollessa lakkautusuhan alla. Lähikirjastoista suunnitellaan myös muutettavan eri puolilla Suomea pienempiä kirjastopisteitä, kuten esimerkiksi Lahdessa. (Yle Uutiset 2013b.)

Kansalaiset ovat puolustaneet omia lähikirjastojaan vedoten niiden historialliseen ja sivistykselliseen arvoon, ja oikeuteensa saada lähelläolevia kirjastopalveluja. Lähikirjastoja arvostetaan muun muassa lukutaitoa edistävänä ja syrjäytymistä ehkäisevänä palveluna (Yle Uutiset 2013b). Niitä käytetään, koska ne ovat lähellä. Varsinkin koulujen lähetyillä olevia lähikirjastoja käyttävät koululaiset, oppilaat, ja muu lähiseutu.

4 RAUMAN KAUPUNGINKIRJASTON LÄHIKIRJASTOT

Rauman kaupunginkirjastolla on yhteensä viisi lähikirjastoa. Kirjastot kuuluvat Satakirjasto-kimppaan, johon kuuluu Rauman kaupunginkirjaston lisäksi 19 muuta Satakuntalaista kirjastoa. Rauman lähikirjastojen ja pääkirjaston välillä kulkee aineistokuljetus viikoittain. Kaikki toimipisteet ottavat vastaan aineistohankintaehdotuksia. Kirjastoilla on yhteinen Internet-sivu Rauman pääkirjaston kanssa. (Rauman kaupunginkirjasto 2013.)

4.1 Lapin kirjasto

Lapin kirjasto on kuulunut Rauman kaupunginkirjastoon vuodesta 2009 lähtien, Lapin kunnan ja Rauman kaupungin kuntaliitoksen jälkeen. (Näätänen 2013.) Kirjastossa työskentelevät kirjastonhoitaja ja kirjastovirkailija täysipäiväisesti. Kirjaston kokoelmiin kuuluvat kirjat, lehdet, äänikirjat, lasten äänitteet. CD-levyt, CD-ROM-levyt, VHS-kasetit ja DVD-levyt. Kirjastossa on myös kolme asiakkaiden käytössä olevaa tietokonetta. (Rauman kaupunginkirjasto 2013.)

4.2 Uutilan kirjasto

Uutilan kirjasto sijaitsee Rauman Uutilan kaupunginosassa. Se on perustettu vuonna 1968 (Näätänen 2013). Pinta-alaltaan se on 599 neliometriä (Kirjastot.fi 2013). Kirjaston henkilökuntaan kuuluu kaksi työntekijää, joista toinen on kyseisen kirjaston johtaja ja toinen kirjastovirkailija. Kirjaston kokoelmaan kuuluu yli 34 000 kirjaa, sekä äänikirjoja, lehtiä, CD- ja DVD-levyjä. Kirjasto pyrkii palvelemaan varsinkin alueen kouluja ja päiväkoteja, mutta kokoelmassa on huomioitu myös muut asiakasryhmät, kuten aikuiset. (Rauman kaupunginkirjasto 2013.)

4.3 Pyynpään kirjasto

Pyynpään kirjasto on perustettu vuonna 1989 (Näätänen 2013). Kirjasto työllistää yhteensä kolme työntekijää. Kokoelmaan kuuluvat kirjat, lehdet, DVD- ja CD-levyt sekä äänikirjat. Pinta-alaltaan toimipiste on 389 neliometriä (Kirjastot.fi 2013).

4.4 Kodisjoen kirjasto

Kodisjoen kirjasto sijaitsee Kodisjoella, joka kuuluu Rauman kuntaliitoksen myötä. Kirjasto työllistää yhden kirjastovirkailijan. Asiakkaiden käytössä on kaksi asiakaskonetta, joista toisessa on myös Internet-yhteys. Kokoelmaan kuuluvat kirjat, CD-levyt ja CD-ROM-levyt, ja sitä kartutetaan asiakkaiden ehdotusten mukaan. (Rauman kaupunginkirjasto 2013.)

4.5 Kourujärven kirjasto

Kourujärven kirjasto on perustettu vuonna 1979 (Näätänen 2013). Se on pinta-alaltaan 450 neliometriä (Kirjastot.fi 2013). Kirjasto toimii koulukirjastona alueen kouluille ja päiväkerhoille. Sen aineistokokoelmiin kuuluvat DVD-levyt, CD-levyt, äänikirjat ja yli 40 000 kirjaa. Kirjastossa pystyy lukemaan ja lainaamaan lehtiä. Kirjaston henkilökuntaan kuuluu kirjastonjohtaja sekä kirjastovirkailija. (Rauman kaupunginkirjasto 2013.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusongelman kuvaus

Tutkimuksessa selvitettiin Rauman kaupunginkirjaston asiakkaiden suhtautumista lähikirjastoihin. Tutkimuksen tavoitteena oli saada vastaus seuraaviin tutkimuskysymyksiin.

- Kuinka usein vastaajat käyvät lähikirjastoissa?
- Minkälaisissa asioissa vastaajat asioivat lähikirjastoissa?
- Eroavatko pääkirjaston ja lähikirjastojen käyttökokemukset toisistaan vastaajien mielestä?
- Minkälainen merkitys lähikirjastoilla on vastaajille?
- Minkälainen merkitys lähikirjastoilla on Raumalla yleisesti?
- Voidaanko lähikirjastoja jotenkin kehittää?

5.2 Puolistrukturoitu haastattelu

Tutkimusmenetelmää valitessa tavoitteena oli löytää mielekkäin tapa vastaajille osallistua tutkimukseen. Tämän seurauksena tutkimus toteutettiin käyttämällä puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten teemat määriteltiin etukäteen ennen haastattelujen aloittamista.

Puolistrukturoidun haastattelun aikana kaikille haastateltaville esitettiin samat tai hyvin samantapaiset kysymykset samassa järjestyksessä. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 47.) Kysymysten järjestystä muutettiin tarvittaessa, ja vastaajia saatettiin pyytää tarkentamaan vastauksiaan.

5.3 Tarkkaileva havainnointi

Tutkimuksessa käytettiin myös tarkkailevaa havainnointia. Havainnoinnin kohteena oli asiakkaiden käyttäytyminen ja kirjastonkäyttö sekä heidän reaktionsa ja suhtautumisensa kysymyksiin haastattelutilanteessa. Tarkkailevan havainnoinnin aikana tutkimuskohteen toimintaan, eli kirjastokäyttämiseen ei vaikutettu. Havainnointi suoritettiin haastattelukerroilla, ennen haastattelujen aloittamista.

5.4 Haastattelulomake

Haastattelulomakkeen (Liite 1) kysymysten laatimiseen kului noin neljä viikkoa. Haastattelulomakkeessa käytettiin sekä suljettuja kysymyksiä, että avoimia kysymyksiä. Suljettuja kysymyksiä oli kuusi ja avoimia kysymyksiä neljä. Kysymyksiä oli siis yhteensä kymmenen kappaletta.

Suljetut kysymykset koskivat vastaajien sukupuolta, kaupunginosaa, heidän käyttämiään lähikirjastoja, kirjastokäyntien asiointiväliä ja heidän käyttämiään palveluja lähikirjastoissa. Avoimina kysymyksinä vastaajilta kysyttiin heidän ikäänsä, erosiko heidän mielestään lähikirjastojen käyttö pääkirjaston käytöstä, mitä lähikirjasto heille merkitsi, millainen merkitys heidän mielestään lähikirjastoilla oli Raumalle ja miten lähikirjastoja voitaisiin kehittää.

5.5 Tutkimusaineiston kerääminen ja analyysi

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla lähikirjastojen asiakkaita kirjastojen asiakastiloissa. Toimipisteet, joissa haastatteluja tehtiin, olivat Kourujärven, Uotilan, Pyynpään ja Lapin lähikirjastot sekä pääkirjasto. Kirjastoauto ja Kodisjoen lähikirjasto päätettiin jättää pois kesäaukioloaikojen ja aikatauluvaikeuksien vuoksi. Muiden lähikirjastojen vastaajista löytyi kuitenkin myös Kodisjoen asiakkaita. Vastaajat eivät itse täyttäneet lomakkeita, vaan

haastattelija kirjasi vastaajien vastaukset ylös. Tavoitteena oli saada vähintään kymmenen vastaajaa joka lähikirjastosta.

Puolistrukturoidut haastattelut tehtiin elokuussa 2013. Tarkkaileva havainnointi toteutettiin haastattelukertojen yhteydessä. Aineiston keräämiseen kului noin neljä viikkoa. Suljetuista kysymyksistä tehtiin havaintomatriisi ja avointen kysymysten vastauksia analysoitiin esillennousseiden teemojen tarkastelulla.

6 TUTKIMUSTULOKSET

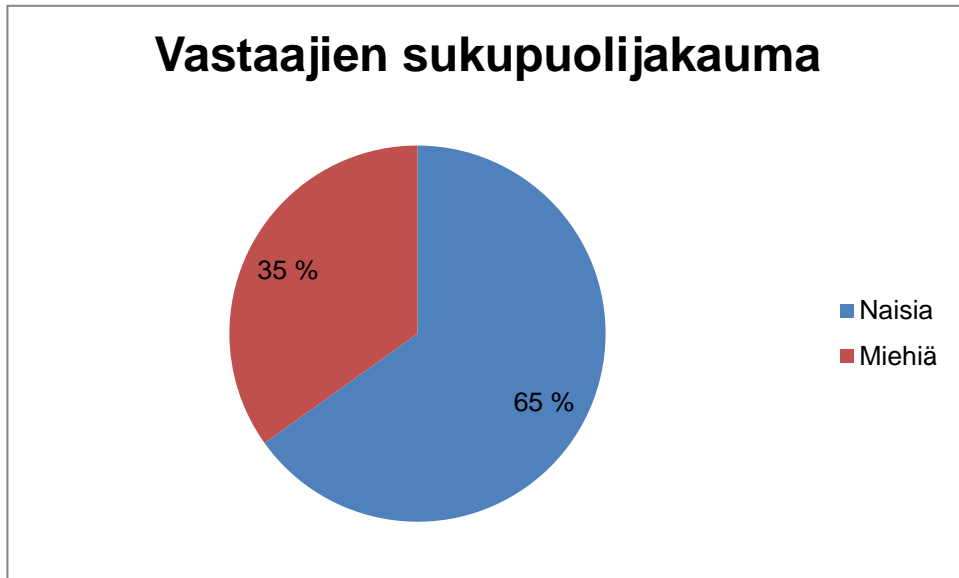
Haastatteluihin osallistui yhteensä 43 vastaajaa. Suurin osa kysytyistä suostui haastatteluun, viittä poikkeusta lukuunottamatta. Haastatteluajat tapahtuivat kello neljän jälkeen iltapäivällä. Kodisjoen lähikirjastossa haastattelemine ei onnistunut toimipisteen kesäaukioloaikojen puitteissa. Kodisjoen lähikirjaston asiakaskunta on Rauman lähikirjastoista pienin, joten vastaajien saaminen tuntui epätodennäköiseltä.

6.1 Havainnointi

Suurin osa asiakkaista oli noin 45-60-vuotiaita naisia ja miehiä, sekä lapsiperheitä. Opiskelijoita ja nuoria ei ollut paljon. Asiakkaat lukivat pääasiassa lehtiä ja lainasivat ja palauttivat aineisttoa. Tiskille ei tullut tietopalvelukysymyksiä havainnoinnin aikana. Haastateltavat kokivat vaikeimmaksi kysymykseksi haastattelukysymyksen ”Mitä lähikirjasto sinulle merkitsee”. Tähän kysymykseen haastateltavat käyttivät eniten aikaa, ja vastaukset olivat hieman niukemmat kuin muissa kysymyksissä. Kysymykseen olisi ehkä tullut kattavampia vastauksia, jos vastaajat olisivat saaneet miettiä vastausta ajan kanssa.

6.2 Vastaajien sukupuolijakauma

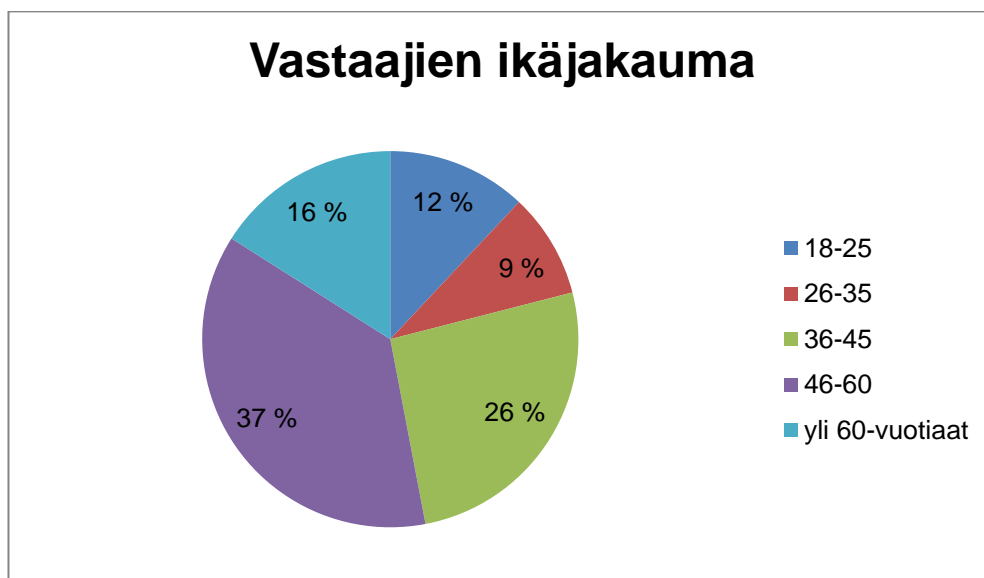
Vastaajista 28 oli naisia ja 15 miehiä. Kaikista vastaajista naisia siis oli 65 % ja miehiä 35 % (Kuvio 1).



Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma

6.3 Vastaajien ikäjakauma

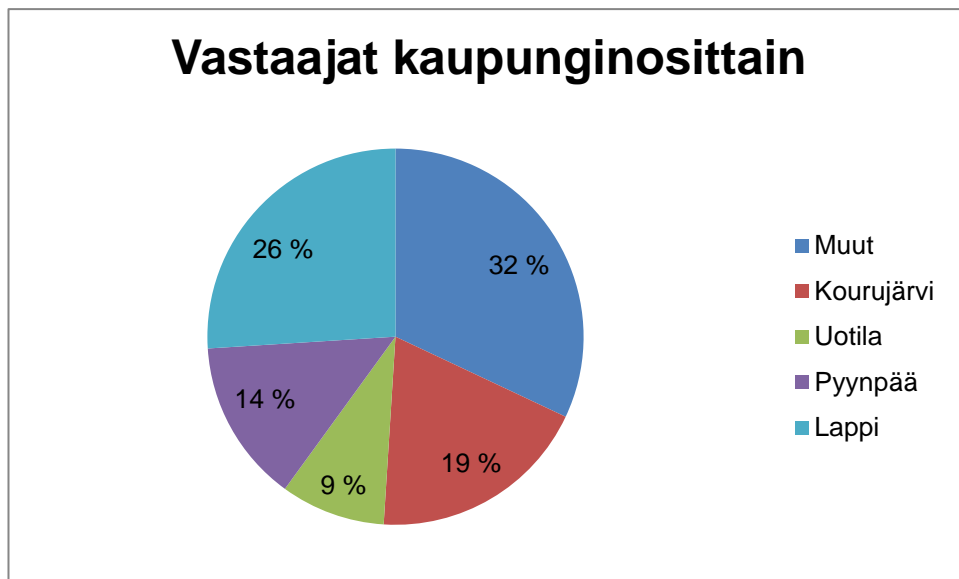
Kyselyyn vastanneista 12 % oli iältään 18-25-vuotiaita. Pienin vastaajaryhmä oli ikäryhmä 26-35-vuotiaat, johon kuului 9 % vastaajista. 36-45-vuotiaita oli 26 %, 46-60-vuotiaita 37 % ja yli 60-vuotiaita 16 % (Kuvio 2).



Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

6.4 Vastaajat kaupunginosittain

Vastaajista 19 % asui Kourujärvellä, Uotilassa 9 %, Pyynpäässä 14 % ja Lapissa 26 % (Kuvio 3). Muissa kaupunginosissa ja kaupungeissa asuvia vastaajia oli 32 %. Muilla kaupunginosilla tarkoitettiin muun muassa Syväraumaa ja Sampaanalaa ja muilla kaupungeilla muissa kaupungeissa asuvia, mutta Raumalta lähtöisin olevia vastaajia Muualta olevat vastaajat olivat muun muassa Espoosta ja Vantaalta.



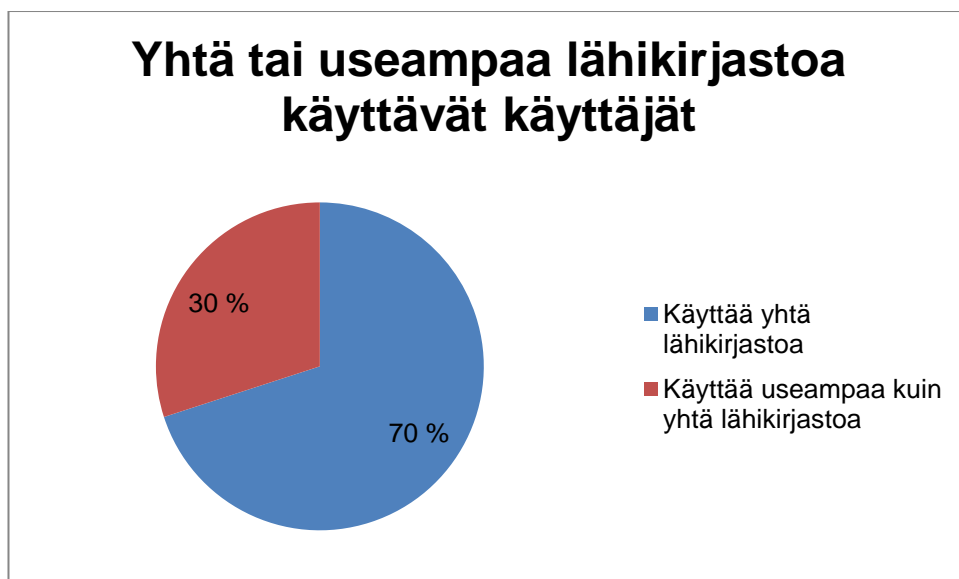
Kuvio 3. Vastaajat kaupunginosittain.

6.5 Vastaajien käyttämät lähikirjastot

Vastaajista 23 % ilmoitti käyttävänsä Kourujärven lähikirjastoa, 2 % Kodisjoen lähikirjastoa, 23 % Uotilan lähikirjastoa, 28 % Pyynpään lähikirjastoa ja 24 % Lapin lähikirjastoa (Kuvio 4). 30 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä useampaa, kuin yhtä lähikirjastoa (Kuvio 5.). Useat vastaajat kertoivat käyttävänsä sekä pääkirjastoa että lähikirjastoja.



Kuvio 4. Vastaajien käyttämät lähikirjastot.



Kuvio 5. Yhtä tai useampaa lähikirjastoa käyttävät käyttäjät.

6.6 Vastaajien asiointivälit lähikirjastoissa

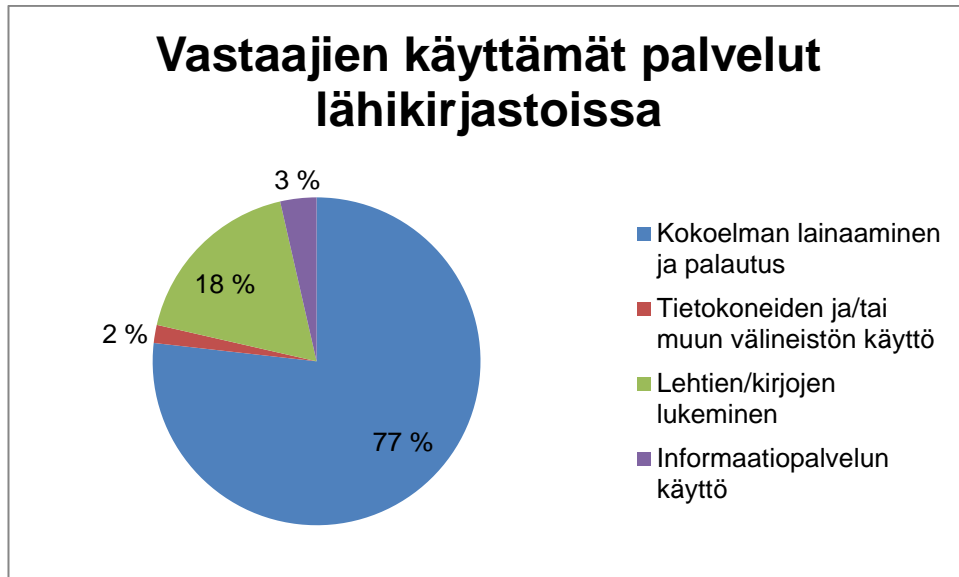
Haastateltavilta kysyttiin, kuinka usein he käyvät lähikirjastossa. Vastaajista 11 % ilmoitti käyvänsä lähikirjastoissa kerran vuodessa tai harvemmin. 70 % käyttäjistä kertoi käyttävänsä kirjastoja kerran kuukaudessa tai useammin. Kerran viikossa tai useammin lähikirjastoja käytti 12 % vastaajista ja päivittäin niissä vieraili 7 % vastaajista (Kuvio 5).



Kuvio 6. Vastaajien asiointivälit lähikirjastoissa.

6.7 Vastaajien käyttämät palvelut lähikirjastoissa

Vastaajilta kysyttiin, mitä palveluja he yleensä käyttävät lähikirjastoissa käydessään. Palveluina mainittiin kirjastojen aineiston lainaus ja palauttaminen, tietokoneiden ja muun välineistön käyttö, lehtien ja kirjojen lukeminen kirjaston tiloissa, ja informaatiopalvelun, eli tiskin käyttö. 77 % vastaajista lainaa ja palauttaa lähikirjastojen aineistoa. Tietokoneita ja muuta välineistöä käyttää 2 % vastaajista. Lehtiä ja kirjoja lukee 18 % vastaajista ja informaatiopalvelua käyttää 3 % vastaajista (Kuvio 6).



Kuvio 7. Vastaajien käyttämät palvelut lähikirjastoissa.

6.8 Lähikirjaston ja pääkirjaston käytön eroavaisuudet

Vastaajilta kysyttäessä, erosivatko heidän lähikirjastojen ja pääkirjaston käyttökokemuksensa toisistaan, esille nousi viisi eri teemaa. Näitä olivat tilat, kokoelma, sijainti, henkilökunta ja palvelut.

Osa vastaajista kertoi kokevansa mukavaksi vaellella pääkirjaston isommissa tiloissa, kun toiset kertoivat lähikirjastojen tilojen olevan selkeämmät. Etenkin vanhemmat vastaajat kertoivat lähikirjastojen tiloissa olevan helpompi navigoida, kuin pääkirjastossa.

Vastaajat kokivat pääkirjastossa olevan isompi kokoelma, mutta aineisto ei heidän mielestään ollut lainattavissa läheskään yhtä usein, kuin lähikirjastoissa. Monet vastaajista olivat tyytyväisiä Satakirjastot-kuljetukseen, joka mahdollistaa aineiston kuljetuksen pääkirjastosta lähikirjastoihin.

Vastaajat kertoivat pääkirjaston olevan sijainniltaan kaukana. Käydäkseen pääkirjastossa heidän pitää kulkea matkat joko autolla tai pyörällä. Hyvin useat vastaajat kertoivat vierailevansa pääkirjastossa, jos heillä on samalla kerralla asioita hoidettavana Rauman kaupungin keskustassa. Muulloin he kertoivat

käyvänsä melkein aina lähikirjastossa. Kiitosta lähikirjastot saivat sijainneistaan, jotka mahdollistavat kirjastokäynnit lähikauppamatkan kanssa samaan aikaan.

Vaikka pääkirjaston palvelut koettiin lähikirjastojen palveluita monipuolisemmiksi, useat asiakkaat arvostivat henkilökohtaista palvelua enemmän, kuin itsepalvelua. Vastaajat arvostivat pääkirjaston lukusalia, kahvilaa, neulepiiriä ja taidelainaamoaa, mutta kertoivat arvostavansa lähikirjastojen intiimiä ilmapiiriä enemmän. Vastaajat kokivat pääkirjaston itsepalvelun ajoittain hankalaksi, lainausautomaattien ja palautusautomaattien aiheuttaessa ongelmia.

6.9 Lähikirjastojen merkitys vastaajille

Vastaajat kokivat lähikirjastot hyväksi, lähellä olevaksi, ilmaiseksi palveluksi yhteiskunnalle ja raumalaisille. Heidän mukaansa lähikirjastot takaavat aineiston helpotisaatavuuden. Työssäkäyvät vastaajat kertoivat hyödyntävänsä lähikirjastoa työssään. Esimerkiksi opettajat kertoivat lainaavansa luokalleen kirjoja, ja lastenhoitajat kertoivat käyvänsä hoitolapsiensa kanssa lähikirjastossa, koska lapset eivät jaksakaan kävellä kovin pitkää matkaa. Hyvin useat vastaajista kertoivat, että he kävisivät vähemmän jos ollenkaan kirjastossa, jos lähikirjastoja ei olisi Raumalla. Varsinkin lapsiperheet ja eläkeläisvastaajat kertoivat lähikirjastoilla olevan iso rooli elämässään ajanviettopaikkana:

lähellä oleva ajanviettopaikka, johon on helppo tulla lasten kanssa kävellen.
–Nainen, 31 v.

Osa vastaajista oli käyttänyt lähikirjastoja lapsuudestaan lähtien, ja kertoi opettaneensa lähikirjastojen käyttömahdollisuudesta omille lapsilleen. Oma lähikirjasto oli vastaajille palveluna hyvin tärkeä, ja niiden toivottiin säilyvän Raumalla, koska välimatka muihin lähikirjastoihin ja pääkirjastoon koettiin liian

suureksi. Melkein kaikki vastaajista kertoivat käyvänsä lähikirjastoissa, koska ne olivat lähellä. Toinen syy oli henkilökunnan helposti lähestyttävyys:

tuttu ja turvallinen paikka, jossa henkilökunta on tullut tutuksi vuosien varrella ja josta saa hyvää palvelua. – Mies, 53 v.

Vastaajat kokivat henkilökunnan ja palvelun olevan läheisempää lähikirjastoissa, joissa henkilökunta on pysynyt samana monien vuosien ajan. Henkilökunta on vastaajien mukaan helpommin lähestyttävää lähikirjastoissa, ja he suosittelivat helpommin sopivaa lukemista. Vaikka suurin osa vastaajista kertoi lähikirjastoilla olevan suurta tunne- tai muunlaista arvoa elämässään, vastaajien joukossa oli myös niitä, joille lähikirjastoilla ei ollut suurempaa arvoa elämässään. Nämä vastaajat olivat poikkeuksetta vanhempia mieshenkilöitä. Pyydettyä selventämään, miksi niillä ei ollut arvoa heille, he eivät osanneet kertoa tarkkaa syytä.

6.10 Lähikirjastojen merkitys Raumalla

Vastaajilta kysyttiin, millainen merkitys lähikirjastoilla on heidän mielestään Raumalla. Suurin osa vastaajista arveli raumalaisilla olevan hyvä asenne lähikirjastoja kohtaan. Vastaajat nimesivät autottomat, lapsiperheet ja vanhuksset lähikirjastojen suurimmiksi käyttäjäryhmiksi. Koulujen alkaessa myös opiskelijoiden arveltiin käyttävän lähikirjastojen palveluja melko paljon. Lähikirjastojen ollessa koulujen yhteydessä tai niiden lähellä, vastaajat arvelivat niiden sijainnin madaltavan koululaisten kynnystä käyttää niiden palveluja.

eräs tuttuni käy lähikirjastossa toisella puolella kaupunkia, koska hän pitää siellä käynnistä, minusta se on aika vahva kannanotto. – Mies, 36v.

(lähikirjastot) tärkeitä, ei ole pitkä matka, lähikirjastoissa hyvä valikoima, jollei niin tilataan. – Nainen, 53v.

6.11 Kehitysehdotukset ja muu palaute

Vastaajilta kysyttiin, miten lähikirjastoja voitaisiin heidän mielestään kehittää. Vastaajat toivoivat lähikirjastojen aukioloaikojen pidennettävän muutamana kertana viikossa. Asiakkaat toivoivat lähikirjastojen olevan auki myös lauantaisin. Järjestettyä toimintaa ja tapahtumia toivottiin enemmän, esimerkiksi satutunteja, konsertteja, nukketheateriesityksiä tai kirjailijavierailijoita. Muutamat vastaajat ehdottivat Rauman Opettajankoulutuslaitoksen opiskelijoita satutuntien järjestäjiksi.

Lähikirjastojen aineiston laina-aikoja toivottiin pidennettävän, varsinkin DVD-levyissä laina-aika koettiin liian lyhyeksi. Kokoelmiin toivottiin lisää DVD-levyjä ja äänikirjoja. Osa vastaajista koki, että uutuuskirjoja on alkanut löytyä vähemmän Lapin ja Rauman kuntaliitosten myötä. Tästä huolimatta Satakirjastot- kuljetus sai kiitoksia monilta vastaajilta.

Lapin lähikirjaston tulevat uudet tilat herättivät kysymyksiä vastaajien keskuudessa. Vastaajat kysyivät, onko tiloihin mahdollisesti tulossa langaton WLAN-yhteys ja tuleeko tiloissa olemaan vähemmän rappusia, kuin vanhoissa tiloissa. Muuta palautetta pyydetessä lähikirjastot saivat pääasiassa positiivista palautetta haastateltavilta. Lähikirjastot ovat heidän mukaansa vastanneet tarpeisiin, ja niiden toivottiin säilyttävän toimintansa jatkossakin.

7 POHDINTAA

7.1 Luotettavuuden arviointi

Havainnointi ja haastattelut olivat kaiken kaikkiaan melko onnistuneita. Haastattelujen ajankohdat olivat suhteellisen hyvät, kello neljän jälkeen iltapäivällä vastaajia löytyi hyvin. Vastaajille samojen kysymysten esittäminen samassa järjestyksessä onnistui hyvin. Kysymysten muotoilu oli suhteellisen onnistunut, asiakkaat tuntuivat ymmärtävän kysymykset hyvin. Vastaajat tuntuivat suhtautuvan positiivisesti haastatteluun, ja he olivat innokkaita kertomaan hyviä asioita lähikirjastoistaan. Yleinen vaikutelma haastateltavista oli lähikirjastoistaan pitävistä, lukuharrastustaan ylläpitävistä pikkukaupungin asiakkaista.

Monipuolisuutta haastattelujen vastauksiin olisivat saattaneet tuoda useammat nuoremmat vastaajat, mutta suurin osa nuorista asiakkaista oli alle kouluikäisiä lapsia vanhempiensa kanssa. Heille kysymykset olisivat olleet liian vaikeita.

Asetettuihin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset haastatteluista ja havainnoinnista. Havainnointi olisi ehkä voitu suorittaa eri kellonaikoina ja eri viikonpäivinä, kaikki kerrat tuntuivat olevan juuri samoihin aikoihin ja saattoivat antaa kuvan hyvin samanikäisistä ja samassa elämäntilanteessa olevista kirjastonkäyttäjistä. Ulkomaalaisia asiakkaita ei lähikirjastoista löytynyt kuin yksi, joten ulkomaalaisten mielipidettä lähikirjastoista ei saatu selvitettyä. Miten heidät voitaisiin tavoittaa?

Haastattelujen asiointivälien määrittävän kysymyksen tiheydet olivat määritelty hieman liian laajoiksi, vastaajilla tuntui olevan vaikeuksia päättää ”kerran kuukaudessa tai useammin” ja ”kerran viikossa tai useammin”- vaihtoehtojen välillä. Vaihtoehtojen sopivuutta olisi voinut testata enemmän ennen varsinaisten haastattelujen tekemistä.

Haastateltavat kokivat kysymyksiin olevan hieman vaikea vastata ilman pidempää mietintäaikaa ja osa vastauksista olivat tämän vuoksi ajoittain niukat. Haastatteluun olisi voitu ottaa muutama jo ennaltasovittu vastaaja, jotka olisivat saaneet kysymykset etukäteen mietittäväksi. Tässä tilanteessa vastaukset olisivat saattaneet olla erilaiset.

Tulosten kannalta hyvä asia oli, että haastattelija itse esitti kysymykset haastatelluille. Näin vastaajat pystyivät kysymään tarkennusta tai kysymyksen avaamista tarvittaessa. Kyselylomakkeen kanssa näin ei olisi ollut mahdollista menetellä, ja tuloksena olisi voinut olla hylättyjä vastauksia. Lisäksi käsialasta sai aina selvää vaikka kirjoitukset olikin usein kirjoitettu kiireellä, jotta kaikki tärkeät asiat saataisiin ylös.

Jälkeenpäin olisin halunnut vielä tehdä haastattelun varta vasten ei-käyttäjille, joita tuntui löytyvän yllättävän paljon kirjastoista. Nämä henkilöt kertoivat usein olevansa hakemassa tuttunsa tai perheenjäsentensä varaamia tai haluamia kirjoja. Heitä varten ei oltu valmisteltu tarkempia kysymyksiä, joten syitä ei-käyttämiseen ei saatu selville. Tulevaisuudessa aihetta tutkimukseen voisi olla ei-käyttäjien syissä olla käyttämättä Rauman lähikirjastoja.

7.2 Vastauksista vedetyt johtopäätökset

Havainnointi ja haastattelut viittaavat 46-60-vuotiaiden naisten käyttävän eniten Rauman lähikirjastoja, mutta täysin varmaksi asiaa ei voida sanoa vain tämän tutkimuksen perusteella. 32 prosenttia vastaajista oli lähtöisin kaupunginosista, joissa ei varsinaisesti ole omaa lähikirjastoa, kuten Sampaanalasta. Tämä prosenttimäärä pitää sisällään myös muissa kaupungeissa asuvat, Raumalta lähtöisin olevat vastaajat. Nämä vastaajat olivat niinkin kaukaa, kuin Espoosta ja Vantaalta. Muualle muuttaneet asiakkaat jatkavat usein siis lähikirjaston käyttöä muutostaan huolimatta. Lähikirjastot eivät siis välttämättä menetä asiakkaita näiden vaihtaessa paikkakuntaa.

Vastaajat käyttivät Kourujärven, Uotilan, Pyynpään ja Lapin lähikirjastoja tasaisin määrin (noin 25 % kirjasto), Kodisjoen kirjastoa (2 %) lukuunottamatta. Kodisjoen lähikirjaston vähäinen käyttö johtuu luultavasti sen kaukaisemmasta sijainnista ja harvemmista aukioloajoista.

Lähikirjastoja käytetään suhteellisen usein Raumalla. Vastaajista suurin osa (70 %) käytti lähikirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin. Päivittäin ja muutaman kerran viikossa lähikirjastoja käyttäviä vastaajia löytyi myös suhteellisen paljon.

Haastattelujen perusteella voidaan päätellä, että lähikirjaston palveluista käytetään eniten kokoelman lainaus- ja palautusmahdollisuutta. Suurin osa (77 %) haastatelluista ilmoitti käyttävänsä kyseistä palvelua. Kaikki asiakkaat eivät siis välttämättä aina lainaa ja palauta aineistoa lähikirjastoissa käydessään. Vastaajista 18 % kertoi lukevansa lehtiä kirjastoissa. Havainnointi tukee tätä teoriaa, lähikirjastoissa saattoi nähdä useita asiakkaita lukemassa lehtiä. Informaatiopalvelun ja tietokoneiden käyttö on vastausten perusteella suhteellisen vähäistä; 2-3 %. Kysymys kuuluu, eikö asiakkailla ole tarvetta käyttää tiskin informaatiopalveluita, vai onko kynnys kysyä apua liian suuri lähikirjastoissa.

Vastaajat kokivat lähikirjaston ja pääkirjastonkäytön eroavan toisistaan jonkin verran. Lähikirjastojen tilat ovat vastaajien mielestä selkeämmät, kuin pääkirjastossa, mutta pääkirjaston kokoelmat ovat monipuolisemmat. Lähikirjastot saivat paljon kiitosta sijainnistaan ja Satakirjastot-kuljetuksesta.

Vastaajat kokivat henkilökunnan ja palvelun olevan läheisempää lähikirjastoissa, joissa henkilökunta on yleensä pysynyt samana monien vuosien ajan. Henkilökunta tuntee vastaajien mielestä asiakaskunnan niin hyvin, että he voivat suositella asiakkaille sopivia uutuuskirjoja. Vastaajat käyttivät mielummin tiskin henkilökohtaista palvelua, kuin itsepalvelua.

Vastaajien antamien vastauksien perusteella voidaan päätellä raumalaisten lähikirjastojen käyttäjien arvostavan lähikirjastojaan, ja suhtautuvan niihin positiivisesti yleisellä tasolla. He tulevat lukemaan lehtiä, lainaamaan

kirjallisuutta ja tapaamaan ystäviäänsä ja uusia ihmisiä lähikirjastoon. Jos lähikirjaston valikoimista ei löydy heidän haluamaansa materiaalia, he varaavat sen pääkirjastosta. Vastaajat itse nimesivät autottomat, lapsiperheet ja vanhuksset suurimmiksi käyttäjäryhmiksi. Havainnoinin tulokset tukevat tätä olettamusta.

Vastaajille lähikirjastot ovat tärkeitä, lähellä olevia palveluita, jotka takaavat aineiston saatavuuden niillä alueilla, jotka ovat kaukana pääkirjastosta. Suuri osa vastaajista käyttää lähikirjastoja juuri siitä syystä, että ne sijaitsevat lähellä heidän kotejaan. Tutkimuksen tulokset tukevat teoriaa, että Suomessa lähikirjastojen asiakkaat käyttävät lähikirjastojaan juuri siitä syystä, että ne ovat lähellä. Lähikirjastot siis edesauttavat ihmisiä ylläpitämään lukuharrastusta ja käyttämään kirjastopalveluita.

Haastateltavat ovat pääosin tyytyväisiä lähikirjastoihinsa, eikä kehitysehdotuksia tullut kovinkaan paljon ilmi. Pääasiassa ehdotukset koskivat kokoelmien uudistamista, tapahtumatoivomuksia ja aukioloaikojen pidentämistä viikolla. Suhteellisen monet lapsiperheen äidit ehdottivat satutuntien järjestämistä. Jos lähikirjaston henkilökunta on kiireinen järjestämään niitä, voisivatko Rauman opettajankoulutuslaitoksen opiskelijat ehkä tulla lukemaan lapsille ja sisällyttää ne suorituksena opintoihinsa.

Haastattelujen perusteella voidaan sanoa, että lähikirjastojen asiakkaat oppivat varsin varhain käyttämään omaa lähikirjastoaan, ja opettavat sen käytön myös lapsilleen. Voidaan siis olettaa, että lähikirjastojen asiakaskunta ja käyttö tulee säilymään jatkossa. Lähikirjastoilla on sosiaalista, sivistyksellistä, viihde – ja tunnearvoa asiakkaille, ja he haluavat niiden säilyvän. Toivottavasti näin tulee käymään jatkossa.

LÄHTEET

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Kansalliskirjasto 2013. Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely, yleisten kirjastojen sektoriraportti. Viitattu 20.10.2013.
<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013/Files/liitetiedosto2/Sektoriyleisetkirjastot.pdf>

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. Viitattu 21.10.2013.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf>

Kirjastopoliittinen työryhmä. 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004: työryhmän muistio. Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2001:2.

Kirjastot.fi. 2013. Kirjastohaku. Viitattu 01.03.2013.
<http://hakemisto.kirjastot.fi/#q=rauma>

Kuntarakennelaki 29.12.2009/1698.

Kuopila, A. 2008. Lähipalvelut ja kuntien yhdistyminen. Teoksessa Juntunen, A. (toim.) Lähipalveluita kaikille-totta vai tarua? Sininauhaliitto. Viitattu 21.10.2013.
http://www.sininauhaliitto.fi/data/liitteet/lahipalvelut_2.pdf

Kytö H, Väliniemi-Laurson J & Tuorila H. 2011. Hyvillä palveluilla laadukkaaseen lähiöasumiseen. Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 2. Viitattu 24.10.2013.
http://www.ncrc.fi/files/5554/2011_02_julkaisu_lahioraportti_nettili.pdf

Kytö, H. 2011. Lähipalvelujen merkitys kasvaa väestön ikääntyessä. 2011. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 2/2012. Viitattu 24.10.2013.
http://www.tilastokeskus.fi/artikkelit/2012/art_2012-06-04_002.html?s=0

Laine A. & Pöllänen, K. 2008. Lähikirjastot kulttuurikeskuksiksi. Loppuraportti. Viitattu 25.10.2013. <http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=6838>

Lehtola, I. 2008. Matka maalta markettiin - Liikkuminen ja palvelujen muutos itäsuomalaisella maaseudulla. Tiehallinnon selvityksiä 25/2008.
<http://www.kaks.fi/sites/default/files/Matka%20maalta%20markettiin.pdf>

Leinamo, K. 2008. Lähipalvelut viimeaikaisten kuntaliitossopimusten näkökulmasta. Teoksessa Juntunen, A. (toim.) Lähipalveluita kaikille-totta vai

tarua? Sininauhaliitto. Viitattu 21.10.2013.
http://www.sininauhaliitto.fi/data/liitteet/lahipalvelut_2.pdf

Leppävirran monipalveluautohanke Lemon. 2008. Loppuraportti. Viitattu 9.10.2013.
http://www.leppavirrankirjasto.net/images/32_Lepp%C3%A4virran_monipalvelu_auto.pdf

Mäntsälän kunnan ja Pornaisten kunnan yhteistoimintasopimuksessa sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämiseksi. 2008. Viitattu 9.10.2013.
<http://193.142.23.160/dynasty/kokous/20131454-4-4605.PDF>

Näätänen, A. 2013. Kirjastohistoriikki. Viitattu 1.10.2013. Rauman kaupunginkirjaston www-sivut: <http://www.rauma.fi/kirjasto/kirjastohistoriikki.htm>

Rauman kaupunginkirjasto 2013. Kirjastot ja aukioloajat. Viitattu 01.03.2013.
<http://www.rauma.fi/kirjasto/aukioloajat.htm>

Salovaara, R.2012. Millaisessa kunnassa haluan asua?- kyselytutkimuksen raportti. Suomen Nuorisoyhteistyö – Allianssi, Suomen ylioppilaskuntien liitto (SYL), Suomen ammatti-korkeakouluopiskelijakuntienliitto SAMOK ja Suomen Lukiolaisten Liitto. <http://www.alli.fi/binary/file/-/id//fid/1702>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Sosiaali- ja terveyshuollon rakennelain valmistelu etenee aikataulussa. Tiedote 196/2013. Viitattu 25.10.2013.
<http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1865693>

Valtionvarainministeriö. 2008. Lääninhallitusten keskeiset arviot peruspalveluiden tilasta 2008. Viitattu 24.10.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehitt_aminen/20090608Laeaeenin/laeaeeninhallitusten_keskeiset_netiti%2Bkannet.pdf

Valtiovarainministeriö . 2010. Peruspalveluohjelma 2011–2014. Viitattu 24.10.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/201003_29Perusp/Peruspalveluohjelma_NETTI.pdf

Vihonen, S. 2011. Kirjaston merkitys lapsiperheille- Valtakunnallinen kyselytutkimus alle kouluikäisten lasten vanhemmille. Turun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Viitattu 20.10.2013
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29210/Vihonen_Saija.pdf?sequence=1

Yle Uutiset. 2013a. Pohjanmaa. Ministeri Risikko: Lähipalvelut on turvattava lailla. Viitattu 26.10.2013.
http://yle.fi/uutiset/ministeri_risikko_lahipalvelut_on_turvattava_lailla/6007044

Yle Uutiset. 2013b. Lahti. Ovatko lähikirjastot tarpeellisia? Viitattu 26.10.2013.
http://yle.fi/uutiset/ovatko_lahikirjastot_tarpeellisia/6338680

Zitting, J. & Ilmarinen, K. 2010. Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttö julkisissa asiakirjoissa. Raportti 43/2010. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 21.10.2013.
http://www.landsbygdspolitik.fi/files/1445/lahipalvelu_selvitys.pdf

Liite 1. Haastattelulomake

Ikä: _____

Sukupuoli: Nainen Mies

Kaupunginosa: _____

Missä lähikirjastossa käyt?

- Kourujärvi Kodisjoki Uotila
 Pyynpää Lappi Kirjastoauto
 Muu; mikä; _____

Kuinka usein käyt lähikirjasto(i)ssa?

- Kerran vuodessa tai harvemmin useammin Kerran kuukaudessa tai useammin
 Kerran viikossa tai useammin Päivittäin

Minkälaisissa asioissa asioit lähikirjastossa?

- Kokoelman materiaalin lainaus ja palautus välineistön käyttö Tietokoneiden tai muun
 Lehtien tai/ja kirjojen lukeminen Muu, mikä: _____

Miten pääkirjaston käyttö mielestäsi eroaa lähikirjaston käytöstä?

Mitä lähikirjasto sinulle merkitsee?

Millainen merkitys lähikirjastoilla on mielestäsi Raumalle?

Miten lähikirjastoja voitaisiin kehittää?
