

**ASIAKKAIDEN TOIVEET ELINIKÄISEEN  
OPPIMISEEN UUDEN KIRJASTON  
PALVELUTARJONNASSA –  
TAPAUSTUTKIMUS VESILAHDEN KIRJASTO**

Outi Ojanen

Tampereen yliopisto  
Informaatioteknologian ja  
viestinnän tiedekunta  
Informaatiotutkimus ja  
interaktiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2019

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella, mitä Vesilahden uuden kirjasto Lähteen asiakkaat toivovat kirjaston palvelutarjontaan kuuluvan heidän elinikäistä oppimistaan ja itsensä kehittämistään ajatellen. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään, mitä kirjaston asiakkaat toivovat kirjastolta, onko kirjasto Lähteellä ja yleensä kirjastoilla merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen sekä vastaako kirjaston tarjonta heidän toiveitaan ja tukeeko kirjasto asiakkaidensa elinikäistä oppimista. Ilmiötä tarkasteltiin kirjaston asiakkaiden näkökulmasta.

Tutkimus on sekä laadullinen että määrällinen ja tutkimuksen menetelmäksi valikoitui asiakaskysely, johon oli mahdollista vastata Vesilahden kunnan ja kirjasto Lähteen verkkosivuilla sekä kirjastolla paperilomakkeeseen. Asiakaskysely toimi samalla Vesilahden kirjasto Lähteen asiakastytyväisyyskyselynä. Kyselyllä toivottiin tavoitettavan myös kirjaston ei-käyttäjiä, jotta saataisiin tietoa siitä, miksi he eivät kirjastoa käytä.

Asiakaskyselyyn vastasi kaikkiaan 127 henkilöä. Suurin osa vastaajista oli naisia. Yli puolet vastanneista oli työelämässä ja yli puolella oli korkeakoulututkinto. Suurin osa vastaajista oli Vesilahdesta, mutta joukossa oli myös muilla paikkakunnilla asuvia. Tutkimus osoitti, että kirjasto Lähteeseen ja sen palvelutarjontaan ja tiloihin ollaan tyytyväisiä, kirjasto on vastannut odotuksia ja se tukee elinikäistä oppimista ja kehittymistä hyvin tai ainakin melko hyvin. Palvelutarjonta ja tilat vastaavat asiakkaiden toiveita. Kirjastolla on myös merkitystä asiakkaille. Avoimiin kysymyksiin oli kuitenkin esitetty paljon toiveita ja ehdotuksia. Kirjasto Lähteen saama positiivinen arvio on tämän hetken tilanne. Jatkossa kirjaston on huolehdittava siitä, että palvelujen taso säilyy ja että ne vastaavat aikansa vaatimuksia.

Avainsanat: elinikäinen oppiminen, yleinen kirjasto, Vesilahden kirjasto, kirjaston käyttäjä, kirjaston ei-käyttäjä

# Esipuhe

Kun vuonna 2014 aloitin Tampereen yliopistolla informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median opinnot, minulla ei ollut mitään käsitystä siitä, mitä tulevaisuus toisi tullessaan. Minulla ei ollut siihen mennessä aiempaa kokemusta korkeakouluopinnoista ja olin lisäksi jo vähän ”varttuneempi” opiskelija kuin opiskelijat keskimäärin näyttivät olevan. Kandidaatin tutkielma ja Pro gradukin häämöttivät silloin onneksi vielä kaukaisessa tulevaisuudessa.

Viisi vuotta on kulunut nopeasti. Pro gradu -tutkielmani on valmis. Matkan varrella on suoritettu lukematon määrä erilaisia mielenkiintoisia kursseja, tutustuttu mukaviin ihmisiin, saatu uusia ystäviä ja tehty kandidaatin tutkintokin kolmannen vuoden keväällä. On ollut tuskailua, pelkoa epäonnistumisesta, mutta myös huikeita onnistumisen hetkiä ja tunteita.

Haluan kiittää lapsiani ja puolisoani kärsivällisyydestä pitkien opiskeluvuosieni aikana. Kiitos kaikille ystäville ja läheisilleni tuesta ja kannustuksesta. Kiitän yliopiston kurssiopettajia ja -vetäjiä, joiden kursseihin olen osallistunut sekä muuta henkilökuntaa. En ole koskaan aiemmin saanut missään niin hyvää opetusta. Haluan kiittää myös kaikkia niitä ihania kanssaopiskelijoita, joita olen tavannut ja joista osasta olen saanut uusia hyviä ystäviä. Kiitos graduohjaajalleni Tuomas Harviaiselle neuvoista ja hyvästä ohjauksesta. Haluan kiittää myös professori Ilkka Mäkistä mielenkiintoisesta ja ajatuksia herättävästä keskustelutuokiosta Pro graduuni liittyen. Kiitos Vesilahden kirjasto Lähteen henkilökunnalle hyvästä yhteistyöstä.

Kiitos kaikille teille, jotka olette omalta osuudeltanne edesauttaneet opiskeluni ja valmistumistani.

Vesilahdella 24.04.2019

Outi Ojanen

# Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELYÄ.....	2
2.1	Elinikäinen oppiminen.....	2
2.2	Yleinen kirjasto.....	5
2.2.1	Kirjastolaki.....	6
2.2.2	Kunnallinen yleinen kirjasto ja sen juuret.....	7
2.3	Kirjaston käyttäjä ja ei-käyttäjä.....	9
3	KANSANSIVISTYSTAVOITTEESTA VESILAHDEN KIRJASTOON.....	11
3.1	Miten kaikki alkoi?.....	11
3.1.1	Kansan opetuksen alku.....	12
3.1.2	Opetus ja sivistäminen laajenee.....	13
3.2	Kirjastojen perustaminen.....	14
3.3	Kansansivistämisen ja opettamisen alkua Vesilahdella.....	16
3.4	Kirjallisuuden yleistyminen Vesilahdella.....	17
4	VESILAHDEN KIRJASTO.....	18
4.1	Kirjaston perustaminen Vesilahteen.....	18
4.2	Kirjaston kehittyminen.....	19
4.3	Vesilahden uusi kirjasto Lähde.....	19
4.3.1	Kirjasto Lähteen palvelutarjontaa.....	20
4.3.2	Kirjasto Lähde osana ennaltaehkäisevää hyvinvointiohjelmaa.....	21
4.3.3	Kirjasto Lähde yhteisöllisenä keskuksena.....	22
5	AIEMPAA TUTKIMUSTA ELI TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	24
5.1	Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa - Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä.....	24
5.1.1	Serolan ja Vakkarin tulokset.....	25
5.1.2	Johtopäätöksiä.....	26
5.2	Supporting lifelong learning in public libraries across Europe (Elinikäisen oppimisen tukeminen yleisissä kirjastoissa ympäri Eurooppaa).....	26
5.2.1	Tutkimuksesta.....	27
5.2.2	Yleiset kirjastot ja elinikäinen oppiminen.....	29
5.2.3	Johtopäätöksiä.....	29
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	31
6.1	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymys.....	32
6.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	33
6.3	Tutkimusstrategia ja tutkimus- ja analyysimenetelmät.....	34
6.3.1	Tutkimusmenetelmä.....	34
6.3.2	Asiakaskyselyn ja -lomakkeen laadinta.....	35
6.4	Sisällön- ja aineistonanalyysi.....	38
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	40
7.1	Taustatietoja asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista.....	40
7.1.1	Vastaajien sukupuoli.....	41
7.1.2	Vastaajien ikä.....	41
7.1.3	Vastaajien koulutus.....	42
7.1.4	Vastaajien elämäntilanne.....	43

7.1.5	Vastaajien äidinkieli ja postinumero .....	44
7.2	Kirjasto Lähteen käytön tiheys ja ei-käyttäjäys .....	45
7.2.1	Teema 1: Kirjaston käytön tiheys .....	45
7.2.2	Teema 2: Kirjaston ei-käyttäjäyden syitä .....	46
7.3	Kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen merkityksellisyys asiakkaiden elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä .....	47
7.4	Kirjasto Lähteen palvelutarjontaa ja tilat, tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn sekä asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen .....	53
7.4.1	Teema 4: Kirjasto Lähteen palvelutarjontaa ja asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen .....	53
7.4.2	Teema 5: Kirjasto Lähteen tilat liittyen asiakkaiden toiveisiin elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä sekä tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn .....	60
7.5	Kirjasto Lähteen saama kokonaisarvio .....	65
8	TULOSTEN TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	69
8.1	Päätelmiä vastaajien taustatiedoista .....	69
8.2	Millaisia palveluja ja tarjontaa Vesilahden kirjasto Lähteen tulisi asiakkailleen tarjota, jotta se täyttäisi heidän toiveensa elinikäistä oppimistaan ja kehittymistään ajatellen? .....	71
8.2.1	Teema 4: Kirjasto Lähteen palvelutarjontaa ja asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. ....	72
8.2.2	Teema 5: Kirjasto Lähteen tilat liittyen asiakkaiden toiveisiin elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä sekä tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn. ....	75
8.3	Mitä merkitystä kirjasto Lähteellä ja yleensä kirjastoilla on asiakkaille (teema 3)? .....	77
8.4	Miten kirjasto Lähde tukee asiakkaidensa elinikäistä oppimista? .....	83
8.5	Miksi ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa ja millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään? .....	85
8.5.1	Teema 1: Kirjaston käytön tiheys .....	85
8.5.2	Teema 2: Kirjaston ei-käyttäjäyden syitä .....	85
8.6	Lopuksi .....	86
	LÄHTEET .....	90
	LIITTEET .....	I

# 1 JOHDANTO

Tutkimuksessa tarkasteltiin Vesilahden kunnan uuden kirjasto Lähteen asiakkaiden toiveita siitä, mitä kirjaston tulisi tarjota heille heidän elinikäistä oppimistaan ja kehittymistään varten. Tutkimuksessa selvitettiin myös, onko kirjasto Lähteellä ja kirjastoilla yleensä merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen sekä vastaako kirjaston tarjonta heidän toiveitaan ja tukeeko kirjasto siten asiakkaidensa elinikäistä oppimista. Ilmiötä tarkasteltiin kirjaston asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa toivottiin myös kirjaston ei-käyttäjien vastaavan kyselyyn, jotta saataisiin tietoa siitä, miksi he eivät käytä kirjastoa ja mitä tai millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttää.

Yleinen kirjasto on kaikkien vapaasti käytettävissä oleva julkinen palvelu. Niin myös Vesilahden kirjasto Lähde. Kirjasto muutti uusiin tiloihin toukokuussa 2018. Vesilahden kirjasto Lähteen tarkoituksena on palvella asiakkaita mahdollisimman monipuolisesti tiedon tarjonnasta viihteeseen ja kulttuuriin sekä yhteisöllisyyteen. Uuden kirjaston on tarkoitus olla mahdollisimman monipuolinen ja muutoksiin kykenevä kokonaisuus, jolla pystytään vastaamaan ihmisten ja yhteiskunnan tarpeisiin pitkälle tulevaisuuteen.

Tutkimus on yhtä organisaatiota ja sen asiakkaita koskeva tapaustutkimus. Tutkimus on sekä laadullinen että määrällinen tutkimus ja menetelmäksi on valittu asiakaskysely. Kysely palvelee myös kirjastoa asiakastytyväisyyskyselynä asiakkaiden toiveiden ja mielipiteiden kartoittamisessa. Edellisen kerran asiakastytyväisyyskysely toteutettiin Vesilahden kirjastossa 1990-luvun lopulla. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli osoittaa Lähde-kirjaston merkitys asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen ja antaa kirjastolle tietoa siitä, mitä asiakkaat siltä toivovat. Vaikka tutkimuksessa keskitytään uuteen kirjastoon ja sen asiakkaiden toiveisiin liittyen heidän elinikäiseen oppimiseensa ja kirjaston tarjontaan, niin mainittakoon yleisten kirjastojen, Vesilahden kirjaston ja kansansivistämisen historiasta silti jotain, jotta ymmärrettäisiin elinikäisen oppimisen ja sen mahdollisuuksien tärkeys ja yleisen kirjaston merkitys niihin sekä miten on päädytty nykyhetkeen. On hyvä ymmärtää, että elinikäisen oppimisen tarpeet muuttuvat yhteiskunnan muutosten myötä. Tutkimus etenee käsitteiden määrittelystä kansansivistämisen ja kirjastojen historian kautta Vesilahden kirjasto Lähteeseen, tutkimuksen toteuttamiseen sekä sen tuloksiin ja johtopäätöksiin.

## 2 KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELYÄ

Tutkimuksessa käytettävät keskeiset käsitteet on määriteltävä selvästi (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 151) ja niiden määrittely onkin olennainen osa tutkimusta (Koppa 2018). On hyvä tarkentaa lukijalle, mitä eri käsitteet tarkoittavat, vaikka ne osin tuttuja olisivatkin. Määritelmiä myös tarvitaan, sillä niillä on useita eri tehtäviä: ne täsmentävät ja rajaavat käsitteen, antavat käsitteelle merkityksen tai esittävät kielellisen sopimuksen, luovat säännön tai mallin käsitteen käytölle ja sitovat yhteen käsitteen ja sen termin (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 152). Määrittelyillä voidaan oikaista myös lukijan mahdolliset väärät mielikuvat eri käsitteistä tai tuoda lukijan tietoisuuteen lisää mahdollisia uusia merkityksiä mainittuihin käsitteisiin liittyen.

Laadullisessa tutkimuksessa käsitteillä on korostunut merkitys, sillä tutkittavia ilmiöitä määritellään yleensä käsitteiden avulla (Koppa 2018). Myös tutkijan on oltava hyvin selvillä siitä, mitä käsitteitä hän käyttää, mitä niiden merkitykset ja arvot ovat ja mitä hän niillä tarkoittaa (Koppa 2019a). Jos käsitteiden määrittely ei tutkijalta onnistu, on hänen syytä lopettaa kyseessä olevan aiheen tutkiminen tai vaihtaa aihetta (Eco 1989, 152; tässä Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 151). Määritellyt käsitteet siis auttavat sekä tutkijaa että lukijaa ymmärtämään käsitteiden merkityksen ja luomaan yhteyden niiden ja tutkittavan aiheen välille. Tämän tutkimuksen luvussa 2.1 perehdytään siihen, mitä on elinikäinen oppiminen ja tutustutaan hieman sen historiaan. Luvussa 2.2 määritellään yleisen kirjaston käsitettä ja mitä siihen liittyy sekä kolmanneksi luvussa 2.3 tutustutaan vielä kirjaston käyttäjään ja ei-käyttäjään.

### 2.1 Elinikäinen oppiminen

”Oppia ikä kaikki”. Vanha sananlaskukin jo kertoo, että oppimista tapahtuu läpi elämän. Tämän ottavat esille myös Rinne, Kivirauma ja Lehtinen (2015, 80) ja toteavat, että se on ollut luonnostaan selvä asia aikojen alusta, mutta koska *elinikäisestä oppimisesta* on tullut yhä tunnustetumpi osa koulutusta ja kasvatusta, niin nykyään koulutuspolitiikassa korostetaan muodollisen koulutusjärjestelmän ja koulutuksen laajentamisen tärkeyttä myös työ- ja elämäntaitojen tuottajana. Me synnymme, sosiaalistumme yhteisöömme ja otamme vastaan tietoja ja taitoja lakkaamatta, joko tietoisesti tai tiedostamatta, ajasta ja paikasta riippumatta. Ilman kykyä oppia emme tulisi täällä toimeen. Elinikäinen

oppiminen on ihmisen ja ihmiskunnan selviytymisen perusedellytys. Elinikäinen oppiminen on kokonaisvaltaista toimintaa syntymästä kuolemaan. Nykyihminen elää kuitenkin aivan erilaisessa maailmassa kuin esi-isämme ihmiskunnan aamuhämärissä. Esi-isämme ponnistelivat suojan ja ravinnon löytämiseen liittyvien ongelmien parissa, kun taas meille nykyihmisille elinikäinen oppiminen ja sen käsite ovat jo aivan eri asioita. Teemme sitä selviytyäksemme ja tullaksemme toimeen, mutta myös vapaasta tahdostamme omaksi huviksemme ja sivistykseksemme. (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 84–86; myös Pantzar 2013, 12–13.) Myös Silvennoinen ja Tulkki (1998, 17–18) mainitsevat, että ihmisen koko elämä on nähtävä pitkänä oppimisprosessina. Voidaan siis todeta, että ihmiskunnan historia on yhtä oppimisen historiaa (Kivinen 1998, 175). Kivisen (1998, 175) sanoin: ”Jos et opi, et elä.”

”Elinikäinen oppiminen – vanha juttu” toteaa myös Pantzar (2013, 11). Hänen mukaansa elinikäisen kasvatuksen (oppimisen) ajatus tuotiin esiin jo viime vuosisadan alkupuolella (1919) brittiläisen komitean (Adult Education Committee of the Ministry of Reconstruction) asiakirjassa. Siinä todetaan, että aikuiskasvatuksella on elinikäisyyden ja universaalisuuden tarpeita. Pantzar (2013, 11) mainitsee myös, että elinikäisen oppimisen ajatus mainitaan kuitenkin jo vanhoissa intialaisissa ja kreikkalaisissa kirjoituksissa, mutta se ei hänen mukaansa ole merkityksellistä elinikäisen oppimisen nykytodellisuutta ajatellen. Tärkeää on lähinnä se, että tiedostamme elinikäisen oppimisen olevan käsitteenä perua menneiltä ajoilta, ei uusi tulkinta oppimisesta (Pantzar 2013, 11). Myös 1600-luvulla vaikuttanut Johan Amos Comenius otti kantaa elinikäiseen oppimiseen. Hänen mukaansa sivistyminen ei ole sidottu pelkästään koulujärjestelmään, vaan se on koko eliniän jatkuva prosessi (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 185). Hän oli sitä mieltä, että niin päästään tavoitteeseen, jossa tuloksena on tasa-arvoinen, sivistyneiden maailmankansalaisten yhteiskunta. Niin ikään 1800-luvulla vaikuttanut Friedrich Hegelin sivistyskäsite sisältää idean elinikäisestä kasvu- ja oppimisprosessista sekä vaatimuksen elinikäisestä itsekasvatuksesta (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 193).

1960-luvulle asti ajateltiin, että muodollinen koulutus lapsuus- ja nuorisovuosina riittää kattamaan tiedot ja taidot koko elämän ajaksi. 1960-luvulta lähtien on kuitenkin ollut pakko kohdata se tosiasia, ettei lapsiin ja nuoriin voida ladata tietoja ja taitoja, joilla pärjäisi koko loppuelämän. Elinikäisestä oppimisesta on tullut siis yhä tärkeämpää ihmisen työ- ja elämäntaitojen tuottajana ja 2000-luvulla elinikäisen oppimisen ajattelu



on vain vahvistunut. Tähän ovat vaikuttaneet mm. globalisaatio, nopeat työelämän muutokset sekä siirtyminen ns. riskiyhteiskuntaan, joka on tehnyt ihmisten elämästä epävarmaa. On työttömyyttä, määräaikaista ja osa-aikatyötä sekä jatkuvia koulutuksia eli jatkuvaa muutosta. Tämä vaatii ihmisiltä sopeutumiskykyä ja joustavuutta sekä ainaista uuden oppimista. (Rinne 2015, 80–81.) Myös Saari (2006, 296) ottaa esille sen tosiasian, että koulutus ei voi tänä päivänä valmistaa yksilöitä ainoastaan yhteen ammattiin tai tietylle asiantuntijuuden alueelle, joten koulutuksen sijasta painotetaan oppimista, yksilöiden kykyä sopeutua jatkuviin muutoksiin työelämässä ja kykyä tuottaa myös uusia ratkaisuja omaan elämäntilanteensa.

Elinikäisestä oppimisesta vallinneet käsitykset, tulkinnat ja poliittinen puhe ovat vaihdelleet vuosikymmenten aikana, samoin kuin aikuiskasvatuksen sisällöt, muodot ja asema yhteiskunnassa. Käsitusten ja tulkintojen muutokseen on vaikuttanut se, kuka milloinkin elinikäisen oppimisen käsitettä on käyttänyt, esimerkiksi Euroopan Unioni, ja millaisessa yhteiskunnallisessa tilanteessa se on esiintynyt, kuten Suomessa 1960-luvulla alkanut nopea yhteiskunnan rakennemuutos. (Pantzar 2013, 12.) Pantzarin (2013) mukaan elinikäisen oppimisen ja kasvatuksen ideologioiden sisällöt vaihtelevat Unescon yleissivistävästä ja globaalia yhteenkuuluvaisuutta painottavasta Euroopan Unionin ja OECD:n työelämätaitoja ja kilpailukykyä painottavaan malliin. Hänen mukaansa ihmisten mahdollisuudet yleissivistävään oppimiseen ja opiskeluun sekä itsemääräämisoikeudet opiskeluvaihtoehtoissa ovat vähitellen kaventuneet 2000-luvulla. (Pantzar 2013, 16–18.) Saarikin (2006, 296–297) mainitsee, että aikuisoppijat nähdään nyt yrittäjinä, jotka pyrkivät selviytymään työelämässä koulutuksessa hankkimillaan henkilökohtaisilla pätevyyksillään ja taidoillaan. Hänen mukaansa yhteiskunnallisen murroksen myötä koulutuksesta on tullut hyödyke, kun samalla perinteinen kansansivistyksellinen aikuiskasvatus on muuttumassa työmarkkinoiden ohjaamaksi elinikäiseksi oppimiseksi. Tosin hän mainitsee muutosten toisaalta antavan yksilöille myös uudenlaista vapautta ja valinnan mahdollisuuksia. Joka tapauksessa yksilön hyvän kautta rakennetaan myös yhteistä hyvää. Pantzarin (2013, 18) mielestä olisikin välttämätöntä huolehtia ihmisten omien valinnanmahdollisuuksien säilymisestä opiskelussa ja oppimisessa.

Elinikäisen oppimisen ymmärtäminen ja tunnistaminen on avannut aivan uudenlaisia haasteita yksilöille ja yhteiskunnalle. Vanha ajattelumalli ihmisen oppimisesta ja

kouluttamisesta lapsesta aikuisuuden kynnykselle ei enää riitä, koska alati muuttuva ja kehittyvä yhteiskunta vaatii jatkuvaa kouluttautumista ja uuden opettelua. (Pantzar 2013, 11–13.) Olemme päätyneet kamppailusta suojan ja ravinnon löytämisestä kamppailuun työpaikoista ja toimeentulosta.

## 2.2 Yleinen kirjasto

Tässä alaluvussa perehdytään suomalaiseen *yleiseen kirjastoon* ja siihen, mitä se pitää sisällään. Yleisten kirjastojen perustehtävä on jo lähes vuosisadan kestänyt yhteiskunnalliset muutokset Suomessa. Ensimmäisen, vuoden 1928, kirjastolain mukaan oli kansalaisten sivistystasoa kohotettava ja itseopiskelua edistettävä tarjoamalla heille maksutta kirjallisuutta ja henkilöstöpalveluja. Sittenmin vuoden 1961 kirjastolaki loi pohjan nykyiselle yleisten kirjastojen verkostolle ja vuoden 1998 kirjastolaki mahdollisti kirjastojen verkkopalvelujen kehittämisen. (Opetusministeriö 2009, 25.)

Yleinen kirjasto noudattaa kirjastolakia (29.12.2016/1492). Koska lain tavoitteena on edistää kaikkien kansalaisten yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, ovat yleiset kirjastot kaikille avoimia ja tasavertaisesti käytettävissä olevia tiloja. Opetusministeriö linjaa kansallisen kirjastopolitiikan. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 -ohjelmassa määritetään yleisten kirjastojen toiminnan päämäärä ja suunta. Ohjelman tavoitteena on varmistaa, että kaikilla kansalaisilla on yhtäläinen mahdollisuus tiedon ja kulttuurin saatavuuteen ja saavutettavuuteen verkottuneessa tieto-, kansalais- ja oppimisyhteiskunnassa. Ohjelma pyrkii vähentämään kansalaisten digitaalista kuilua ja tiedollista syrjäytymistä (Opetusministeriö 2009, 6–7). Yhteiskuntamme informaatio- ja mediaympäristö on muuttunut radikaalisti viime vuosina. Opetusministeriö näkeekin, että parhaiten kansalaisten sivistyksellisiä perusoikeuksia turvataan ylläpitämällä laadukkaita kirjasto- ja tietopalveluita. Yleinen kirjasto siis toteuttaa ja vahvistaa Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731) todettuja jokaisen kansalaisen oikeuksia sivistykseen (Opetusministeriö 2009, 9). Lain 16§:ssä säädetään seuraavaa: ”Julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle yhtäläinen mahdollisuus saada kykyjensä ja erityisten tarpeidensa mukaisesti myös muuta kuin perusopetusta sekä kehittää itseään varattomuuden sitä estämättä.” Lakia voidaan parhaiten toteuttaa laadukkaalla kaikki kunnat kattavalla kirjastoverkolla (Opetusministeriö 2009, 27).

## **2.2.1 Kirjastolaki**

Kirjastolaissa (29.12.2016/1492) määritellään yleiseksi kirjastoksi kunnan järjestämä kaikille väestöryhmille tarkoitettu kunnan kirjastolaitos. Kunnan tehtävänä on huolehtiminen yleisen kirjaston toiminnan järjestämisestä. Kunta voi kuitenkin valita, miten se yleisen kirjaston toiminnan järjestää: joko itse, yhteistyössä toisten kuntien kanssa tai muulla tavoin. Lisäksi kunnan pitää kuulla asukkaitaan yleisiä kirjastoja koskevissa keskeisissä päätöksissä. Tämä liittyy osana kuntalain 365/1995) 27 §:ssä säädettyä kunnan velvollisuutta huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kunnan tulee tarpeen mukaan tehdä yhteistyötä muiden viranomaisten, kirjastoalan toimijoiden ja muiden yhteisöjen kanssa. (Kirjastolaki 29.12.2016/1492.) Jotta kirjastojen tarpeet tulisivat huomioiduiksi, tulee niiden ensimmäiseksi itse määrittää yhteinen näkemys siitä, millaisia sisältöjä ja käyttöoikeuksia ne tarvitsevat (Opetusministeriö 2009, 27). Kehittyen ensin itse kirjastot pystyvät takaamaan siten myös kansalaisille hyvät oppimis- ja sivistymismahdollisuudet.

### **Kirjastolain tavoitteena on edistää:**

- 1) väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin;
- 2) tiedon saatavuutta ja käyttöä;
- 3) lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa;
- 4) mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen;
- 5) aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.

Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus.

### **Kirjastolain mukaan yleisen kirjaston tehtävänä on:**

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;

4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;

5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;

6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Jotta yleinen kirjasto kykenee hoitamaan kaikki sille määritellyt tehtävät, kirjastolla tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilöstö. Kaikilla tulee olla mahdollisuus yleisen kirjaston käyttöön. Kirjastolaissa (29.12.2016/1492) säädetään, että yleinen kirjasto kehittää toimintaansa yhteistyössä muiden yleisten kirjastojen, Kansalliskirjaston, Varastokirjaston, Näkövammaisten kirjaston sekä korkeakoulukirjastojen, oppilaitoskirjastojen ja erikoiskirjastojen kanssa. Jotta yleinen kirjasto voisi hoitaa laissa määritellyt tehtävänsä, voi se toimia yhteistyössä viranomaisten, kirjastoalan toimijoiden, päiväkotien, koulujen ja oppilaitosten sekä muiden yhteisöjen kanssa. (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.)

Yleisten kirjastojen neuvosto (2016 – 2020, 2) mainitsee kirjaston merkityksen olevan suuri yhteiskunnalle, kirjataloudelle, lähiyhteisölle ja yksilölle:

1. kirjastot tarjoavat pääsyn kulttuuriin ja tietoon sekä tukevat kansalaistaitoja
2. kirjastot puolustavat sananvapautta ja sivistystä
3. kirjastot ovat olennainen osa suomalaista osaamista, kieltä, kirjallisuutta, tasavertaisuutta ja lukutaitoa

## **2.2.2 Kunnallinen yleinen kirjasto ja sen juuret**

Suomalaisen kunnallisen yleisen kirjaston juuret ovat Kansanvalistusseurassa, jonka fennomaaninen sivistyneistö perusti vuonna 1874, jotta saataisiin levitettyä kansantajuista kirjallisuutta kaikelle kansalle sen tiedon ja sivistyksenhalun herättämiseksi. Seura alkoi 1800-luvun lopulla määrätietoisesti edistää kunnallisten kirjastoverkkojen syntymistä omistuspohjaltaan kirjaviin kansankirjastoihin kuuluvien kirjastojen pohjalta (Vatanen 2002, 46 ja 2009, 223, 235). Taustalla tälle oli fennomaanien kansallinen hanke suomen kielen aseman parantamiseksi ja kansan sivistystason kohottamiseksi (Vatanen 2002, 46).

Kansanvalistusseura halusi yhteistoimintaa kirjastojen tason nostamiseksi ja kirjastoja kaiken kansan ulottuville. Tavoitteena sillä oli kirjastojen julkinen rahoitus ja vapaa käyttöoikeus kaikille. Vain niin oli mahdollista sivistää koko kansaa. Jotta tämä kaikki olisi mahdollista, seura tuki kirjastojen kunnallistamista. Koska Kansavalistusseura oli kirjastoasioissa lähes viranomaisen asemassa, sen näkemystä kuunneltiin ja se tuli vallitsevaksi. (Vatanen 2002, 59–60.) Kunnallisen kirjastolaitoksen ajatus esiintyy jo ennen Kansanvalistusseuraa valistusmiehen, kansankoulunopettaja Kaarle Juhana Werkon, teoksessa Tietoja ja mietteitä kansa- ja lastenkirjastoista vuoteen 1875 (Werkko 1879, 221–248). Teos ilmestyi vuonna 1879. Siitä tuli Kansavalistusseuran virallinen kirjastopolitiikka vuonna 1899. Perustamalla kunnallinen kirjastoverkko, johon kuuluisi keskuksena toimiva kantakirjasto sekä piirikirjastot ja lastenkirjastot, saataisiin kunnollisia kirjastoja kaikkien kansalaisten ulottuville. (Vatanen 2002, 60.)

Vaikka yleisen kunnallisen kirjastoverkon alku onkin pääasiassa kansankirjastoissa, nykyinen moderni kirjastolaitos katsoo historiansa alkaneen ennemmin 1700-luvun lopun lukuseurojen kirjastoista, koska niillä oli enemmän yhteistä meidän nykykäsityksemme kirjastoista kansalaisten tiedon, taidon ja virkistystyksen lähteenä (Vatanen 2009, 223). Joka tapauksessa yleisten kirjastojen pitkä ja monimuotoinen historia on kehittänyt niistä nykyisiä tiedon ja sivistyksen keitaita.

Tuula Haavisto (1999, 226) lainaten: ”Mikä rooli on yksittäisellä kirjastolla? – Vaikka opintomatkoja, strategioita, kokouksia ja kansainvälisiä kontakteja tarvitaan, ne eivät lainaa ihmisille runoja, eivät pidä satutunteja eivätkä tee uusia tietueita aineistoluetteloihin. Itse näen kehityksen jujun siinä, että jokaisen yksittäisen kirjaston toiminta kytkeytyy yhä suurempiin ja laajavaikutteisempiin verkkoihin.” Haavisto (1999, 227) mainitsee vielä, että vaikka kukin kirjasto on yhä enemmän riippuvainen muista kirjastoista ja kirjastoverkon toiminnasta, niin toisaalta jokaisen kirjaston verkkoon tuottama aineisto joutuu aiempaa laajempaan ja vaativampaan käyttöön. Hänen mukaansa lisäksi varsinaisen toiminnan mieli ja tarkoitus kussakin kirjastossa toteutuu käyttäjäkontaktin mukaan. Ei ole kahta samanlaista kirjastoa eikä asiakastilannetta. Monipuolisuus on rikkautta.

Mäkelän ja Oravan (1990, 60) mukaan kunnalliset yleiset kirjastot muodostavat maan kattavimman ja käytetyimmän kirjastojärjestelmän. Yleiset kirjastot ovat myös Suomen käytetyin kulttuuripalvelu (Vatanen 2002, 11). Ne ovat kunnan omistamia, mutta valtion

tukemia, kaikille avoimia ja maksuttomia. Mäkelän ja Oravan (1990, 60) mukaan yleisillä kirjastoilla on kaksinainen perustehtävä: sekä tiedon että elämysten välittäminen tasa-arvoisesti kaikille (Mäkelä ja Orava 1990, 46). He myös muistuttavat, että kaiken palvelun lähtökohtana on kuntalainen ja hänen tarpeensa – olipa hän kirjaston käyttäjä tai ei.

### 2.3 Kirjaston käyttäjä ja ei-käyttäjä

Tähän tutkimukseen liittyvään asiakaskyselyyn toivottiin myös vastaavan henkilöiden, jotka eivät käytä Vesilahden uutta kirjasto Lähdeä. On mielenkiintoista tietää, miksi he eivät kirjastoa käytä ja saada mahdollisesti selville, mitä kirjaston palvelutarjontaan pitäisi heidän mielestään kuulua, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään.

Kuka on kirjaston käyttäjä ja kuka *ei-käyttäjä*? On ehkä aiheellista täsmentää nämä kaksi termiä, jotta voidaan tutkimuksen jatkoa ajatellen erotella käyttäjistä ei-käyttäjät. Kirjaston käyttäjän ja ei-käyttäjän määrittely ei ole aivan yksinkertaista eikä selkeää, vaikka se ensin siltä saattaa vaikuttaakin. Kun mietitään kirjaston käyttöä, käyttäjiä ja ei-käyttäjiä, on myös syytä muistaa, että kirjasto tarjoaa paljon muitakin palveluja, kuten esimerkiksi erilaiset tapahtumat ja lehtien lukeminen lehtisalissa, kuin pelkästään lainauspalvelut, joiden perusteella voidaan esim. tilastoida kirjastonkäyttöä. Opetus- ja kulttuuriministeriön (2017) kirjastojen tilastojen mukaan vuonna 2018 fyysisiä käyntejä yleisiin kirjastoihin oli 49 824 877 kpl, mutta lainaajia kävijöistä oli vain 1 961 227. Vakkari (1983, 13) ottaa esiin väitöskirjassaan Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot, että laajin kirjastonkäytön määritelmä on: ”Kirjastonkäyttö tarkoittaa sitä, kun henkilö käy kirjastossa”. Tämä voi hänen mukaansa tarkoittaa yksinkertaisimmillaan vain sitä, että henkilö menee kirjastoon ja tulee sieltä ulos. Kuitenkin määritelmään liittyy yleensä oletus, että kirjastossa käynnin yhteydessä käytetään jotain kirjaston palvelua tai palveluja (Vakkari 1983, 14). Tässä tutkimuksessa käytetään apuna Vakkarin (1983, 21) määritelmän mallia kirjaston lainaajista määritettäessä kirjaston käyttäjää ja ei-käyttäjää. Vakkarin (1983, 21) lainaaja -termin tilalle on sijoitettu termi *kirjaston käyttäjä*. Voidaan siis ajatella, että kirjaston käyttäjä käyttää tai on joskus käyttänyt kirjastoa ja sen palveluja. Määritelmä ei kuitenkaan ole tarpeeksi tarkka, koska käyttäjä voi myös tarkoittaa henkilöä, joka on joskus käyttänyt kirjastoa, mutta ei käytä enää. Määritelmää tulee siis rajata niin, että ne, jotka eivät enää käytä kirjastoa, eivät kuulu kirjaston

käyttäjiin. Tästä johtuen käyttäjäksi voidaan määritellä esimerkiksi henkilö, joka on käyttänyt kirjastoa tietyn ajanjakson sisällä vähintään kerran. Useimmiten ajanjakson pituudeksi valitaan yksi vuosi, mutta se on sopimuksenvarainen asia. Jos ajatellaan, että kirjaston käytön vastakohta on kirjaston ei-käyttö, niin kirjaston käyttäjän vastakohtana voidaan pitää kirjaston ei-käyttäjää eli henkilöä, joka ei ole koskaan käyttänyt kirjastoa tai ei ole käyttänyt enää jonain tiettyä ajanjaksona.

Serola ja Vakkari (2011, 43–44) jakavat tutkimuksessaan kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä kirjaston käyttäjät aktiivi- ja passiivikäyttäjiin sekä ei-käyttäjiin kirjaston käyttötiheyden mukaan. Aktiivikäyttäjät ovat heidän mukaansa niitä, jotka käyvät kirjastossa vähintään kerran kuussa. Passiivikäyttäjät taas puolestaan niitä, jotka käyvät kirjastossa harvemmin kuin kerran kuussa, mutta kuitenkin useamman kerran vuodessa. Kirjaston ei-käyttäjäksi Serola ja Vakkari (2011, 43–44) määrittelevät henkilön, joka ei ole lainkaan käynyt kirjastossa tai ei käy enää nykyisin. Samalla he myös toteavat, että kirjaston käyttö vähenee iän myötä, poikkeuksena tosin 25–34-vuotiaat, joiden osuus on suurempi kuin seuraavassa 35–54 –vuotiaiden ikäryhmässä. Tähän lienee syynä heidän elämäntilanteensa, jonka täyttävät työ- ja perhevelvollisuudet, kuten perheenperustaminen ja lastenhoito niin, että harrastamiselle ei jää aikaa. (Serola ja Vakkari 2011, 43–44.) Koska tämän Pro gradu -tutkimuksen asiakaskyselyssä tiedustellaan vastaajien ikää, voidaan olettaa, että myös tässä tutkimuksessa selviää, onko iäkkäämpien tai 25–34-vuotiaiden ihmisten joukossa enemmän kirjaston ei-käyttäjiä. Tätä tutkielmaa varten on kirjasto Lähteen vastaavan virkailijan ja Vesilahden kunnan sivistysjohtajan kanssa sovittu ja rajattu ei-käyttäjäksi henkilö, joka ei ole koskaan käyttänyt kirjasto Lähdetä.

### **3 KANSANSIVISTYSTAVOITTEESTA VESILAHDEN KIRJASTOON**

Yleisen kirjaston synty ja lukutaidon opettaminen kaikelle kansalle sekä koululaitoksen perustaminen liittyvät toisiinsa. Kansan sivistäminen ja monesti myös kirjastojen ylläpitäminen oli alkujaan seurakuntien tehtävä. Usein myös paikkakunnan ensimmäinen kirjasto perustettiin joko kirkon tai koulun yhteyteen. Kirjastojen perustaminen oli vuoden 1866 kansakouluasetuksen § 122 mukaan sidoksissa kansanopetukseen, koska laki velvoitti varustamaan koulut tarpeellisilla opetusvälineillä ja perustamaan niihin aikaa myöten kirjasto (Vatanen 2002, 47). Asetus rinnasti kirjastot opetusvälineisiin, mutta kunnat eivät saaneet niihin avustusta. Lisäksi kouluilla sijainneiden kirjastojen kirjallisuus oli lähinnä aikuisten kirjallisuutta (Vatanen 2002, 47). Jotta ymmärrettäisiin, miten on päädytty vaatimuksiin jatkuvasta itsensä kehittämisestä ja ajatukseen elinikäisestä oppimisesta, on hyvä tuntea kansan sivistämisen ja sivistymisen historiaa.

#### **3.1 Miten kaikki alkoi?**

Seurakunnilla oli ennen tapana huolehtia seurakuntalaisistaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Ei ole siis kummallista, että juuri kirkko aloitti kansansivistämisen. Kansansivistämisen katsottiin lähtevän lukutaidosta, jota sittemmin alettiinkin opettaa kaikille ikäluokille yhtä aikaa (Raudaskoski 2013, 2). Lukutaidon katsottiin lisäävän seurakuntalaisten ymmärrystä uskonasioissa, koska lukutaitoisilla oli mahdollisuus lukemalla tutustua kirkollisiin teksteihin, ei pelkästään ulkoa oppimalla (Karttunen 1946, 65; kts. myös Arajärvi 1985, 538 ja Raudaskoski 2013, 2). Lukutaidon katsottiin olevan edellytys myös uskonnollisen tiedon levittämiselle ja kansallistunnon nostattamiselle. Vähitellen kansaa alettiinkin valistaa hyviin tapoihin ja ihanteisiin. Valistuksen aikana ihmisiä rohkaistiin käyttämään omaa järkeään ja sivistämään itseään. Heräsi myös ajatus, että tieto on yhteiskunnallinen vallan väline. (Raudaskoski 2013, 2; ks. myös Iisalo 1991, s. 16–19.)

Suomessa tavalliselle kansalle eli rahvaalle alettiin jo 1600-luvulla opettaa lukutaitoa, mutta kirjoitustaitoa vasta 1800-luvun jälkipuoliskolla kansakoululaitoksen perustamisen jälkeen (Mäkinen 2009,17). Yhtenä syynä tähän oli se, ettei rahvaalle haluttu antaa yhteiskunnan hallitsevien piirien hallussa ollutta kirjoitustaidon yksinoikeutta. Toinen



syy oli tavallisen kansan oma passiivisuus kirjoitustaidon hankkimisessa, koska sen oppiminen vaati aikaa ja varoja. Lisäksi katsottiin kirjoitustaidon olevan kulttuurimuoto, joka ei kuulunut talonpoikaiskansalle. (Mäkinen 2009, 17.)

### **3.1.1 Kansan opetuksen alku**

Ensimmäinen Suomeen perustettu koulu oli Turun katedraali- eli tuomiokirkkokoulu. Varhaisimmat maininnat siitä ovat jo 1300-luvun lähteissä, mutta arvellaan, että se on toiminut jo aiemmin. Koulusta valmistui pappeja. Suomeen perustettiin keskiajan loppupuolella sekä kirkollisia kaupunkikouluja että luostarikouluja. Myös aatelisto tarvitsi luku-, kirjoitus- ja laskutaitoa velvollisuudessaan osallistua hallinnon hoitamiseen. Heidän koulutuksensa sisälsi sekä muodollista että ei-muodollista koulutusta. (Iisalo 1991, 11–19.) Toisin sanoen luku-, kirjoitus- ja laskutaidon lisäksi opittiin toimimaan ja elämään säädyn edellyttämällä tavalla.

1500-luvulle tultaessa keskiaikainen latinakoulu alkoi olla historiaa yhteiskunnan muutosten vuoksi (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 180). Siihen asti papisto ja aateli olivat päättäneet yhteiskunnallisista asioista keskenään, mutta nyt kasvava porvaristo ja käsityöläiset vaativat saada äänensä kuuluviin. Koulun oli siis muututtava yhteiskunnan muutosten myötä. Koulutuksen muutokseen vaikuttivat kaksi asiaa: halu korvata keskiaikainen verbalismi realismilla, tiedoilla ja taidoilla, joista olisi hyötyä hengellisen elämänpiirin ulkopuolella käytännön työssä sekä tiedonkäsityksessä tapahtunut muutos, joka tarkoitti siirtymistä Jumala- ja ihmiskeskeisestä maailmankuvasta luonnonlakien maailmaan. Rinne, Kivirauma & Lehtinen (2015) mainitsevat, että esimerkiksi enää ei katovuosien syyksi kelvannut ihmisten jumalaton ja syntinen elämä vaan luonnon omat voimat, joista saatiin selvyyttä vain tarkkojen havaintojen avulla. (Iisalo 1988, 68–69; tässä Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 180).

1600 – luvulla vain vahvistui ajatus opetuksen käytännöllisyyden hyödyistä. August Hermann Francken (1663–1727) mielestä oppilaille tuli opettaa uskonnollisen kasvatuksen rinnalla myös ammattityön kannalta hyödyllisiä tietoja ja taitoja. Tämä näkemys oli tuon ajan mittapuun mukaan hyvin epätavallinen. (Iisalo 1991, 72.) Myös Johan Amos Comenius (1592-1670) perusti toimintansa uuden ajan vaatimuksille. Hän eli aikana, jolloin Euroopassa riehui kolmikymmenvuotinen sota. Se sai hänet uskomaan, että kansojen rauhallisemman tulevaisuuden saavuttamiseksi ei ollut muuta vaihtoehtoa kuin alkaa kasvattamaan lapsia ja nuoria yhteiskuntaluokkaan katsomatta. Se oli

Comeniuksen mukaan kaikkia koskeva universaali oikeus. Hänen oppinsa saavuttivat myös Turun piispa Gezeliuksen (1615–1690), joka vaati koulujen perustamista jokaiseen seurakuntaan. (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 181–185.)

1700-luku oli valistuksen aikaa, joka arvosti luonnontieteitä ja hyödyllisyyttä. Tunnetuin valistusajan filosofi on Jean-Jacques Rousseau (1712–1778), jonka mielestä luonto toimii kasvatuksessa tarkoituksenmukaisesti. Hänen pääteoksensa *Emile* luonnonmukaisine kasvatuksineen herätti kuitenkin suurta paheksuntaa ollen täysin ristiriidassa ajan perinteisen kasvatustajatteluun kanssa. Myöhemmin teosta on kutsuttu lapsen oikeuksien *Magna Carta*ksi (peruskirja). Myös Rousseau vastusti ihmisten eriarvoisuutta, itsevaltiutta ja vallassa olevien säätyjen valta-asemaa. Hänen mukaansa olennainen osa yhteiskunnallista vallankumousta oli kasvatuksen uudistaminen. (Rinne, Kivirauma & Lehtinen 2015, 185–191.) 1700-luvun Ruotsi – Suomessakin alkoi ns. ”hyödyn aikakausi”. Suomi oli kärsinyt 1700-luvun sodissa (Hattujen sota ja Kustaa III:n sota) pahoja menetyksiä, joten kaikenlainen hyötyyn tähtäävä toiminta oli erittäin arvostettua. Tämän ajattelun myötä mm. Turkuun perustettiin v. 1806 katedraalikoulun yhteyteen reaaliluokka, jonka tarkoitus oli opettaa kauppiaiden ja käsityöläisten lapsia tuleviin ammatteihinsa. (Iisalo 1991, 75–76.)

### **3.1.2 Opetus ja sivistäminen laajenee**

1700-luvun lopulla ja 1800-luvun alussa tehtiin Suomessa useita yrityksiä kansanopetuksen opetusohjelman laajentamiseksi. Kansanopetuksen monipuolistamisen taustalla oli erilaisia syitä. Yksi oli hyödyn aikakauden ihmisten halu tehostaa taloudellista ja tuotannollista toimintaa, joka edellytti myös maalaisväestön tietomäärän lisäämistä. Toiseksi, voimistui käsitys siitä, että kaikilla yhteiskunnan jäsenillä oli oikeus saada osansa taloudellisen kasvun tuomasta hyvinvoinnista. Kurjuuden ja köyhyyden syynä nähtiin ihmisten tietämättömyys. Tämän ajatuksen juuret olivat englantilaisen uuden ajan filosofin John Locken (1632–1704) katsomuksissa. Yksi kansanvalistuksen ajatuksesta innostuneista oli Messukylän Hatanpään kartanoa isännöinyt kruununvouti Gabriel Ahlman (1737–1799). (Iisalo 1991, 77–78.) Hän oli eläessään päättänyt testamentata huomattavan omaisuutensa yleishyödyllisiin tarkoituksiin (Arajärvi 1985, 541). Hän halusi, että oli perustettava kouluja, joissa opetettaisiin lukutaidon ja katekismuksen lisäksi myös kirjoitusta, laskentaa ja maataloutta (Iisalo 1991, 78). Näin

myös Vesilahti sai ensimmäisen koulunsa Ahlmanin perintönä vuonna 1816 (Honka-Hallila 1996, 329).

Vapaamielisyys ajatuksista tunnetun Aleksanteri II:n hallitessa 1800-luvun puolivälissä tuli mahdollisuus kansanopetuksen monipuolistamiselle ja uudistamiselle. Myös Uno Cygnaeus (1818–1880), yksi kansakoulumme perustajista, oli sitä mieltä, että koulutus kuului koko kansalle (Iisalo 1991, 114, 119). Päinvastoin kuin monet varakkaat, jotka pelkäsivät oppia saaneen rahvaan kansannousua ja siten oman asemansa menettämistä, Cygnaeus näki jo tuolloin, että kansan sivistäminen on koko valtakunnan parhaaksi. Kansaa sivistämällä yhteiskuntaa voidaan uudistaa, elinkeinoelämää kehittää ja eriarvoisuutta vähentää. (Iisalo 1991, 122.) Niinpä vuonna 1866 valmistui kansakouluasetus, joka sääteli tulevien kansakoulujen toiminnan kaikkia opiskeltavia oppiaineita myöten. Kovin halukkaasti ei maaseudulle kuitenkaan kouluja aluksi perustettu, koska se oli vapaaehtoista. Koulut aiheuttivat pitäjäläisille taloudellista räsitystä, lapsia ei välttämättä päästetty kouluun, koska heitä tarvittiin kotitilan töissä ja uudet opetettavat aineet herättivät monesti epäluuloa. Kansakoulu pyrkikin usein sopeutumaan maaseudun oloihin ja niinpä vain harvassa koulussa opiskeltiin kaikkia asetuksen määräämiä aineita. (Iisalo 1991, 116–118.) Vähitellen ja sitkeästi kansakoulu alkoi toimimaan alkuperäisen tarkoituksensa mukaisesti. Vasta toisen maailmansodan jälkeen kansakoulunkäynti tuli täysin kattavaksi (Kivinen 1988, tässä: Antikainen, Rinne ja Koski 2013, 100). Niin jatkui kansan johdonmukainen koulusivistäminen kansakoulun perustamisesta, oppivelvollisuuden säätämiseen vuonna 1921 ja sitä kautta 1970-luvulla tehdyn peruskoulu-uudistuksen myötä nykyhetkeen (Antikainen, Rinne ja Koski 2013, 100, 103).

### **3.2 Kirjastojen perustaminen**

1700-luvun Suomessa säätyläiset omaksuivat ensin modernin lukemiskulttuurin. Saman vuosisadan loppuun mennessä oli runsas lukeminen tullut yleiseksi heidän keskuudessaan. He lukivat monipuolisesti erilaisia kirjallisuuden lajeja ja varmistivat luettavien saannin monin tavoin, esim. lukuseuroin, käymällä kirjakaupassa ja tilaamalla sanomalehtiä ja kirjasarjoja. Kuitenkin vasta 1820-luvulla alkoi säätyläisten puolella herätä kysymys: ”Onko rahvaassa lukuhaltua ja jos on, pitääkö sitä tyydyttää, miten se tyydytetään, ja onko sitä tarpeen ohjata?” (Mäkinen 2009, 73). Säätyläisten oli käytävä

ensin aiheesta pitkä ja monipolvinen keskustelu ennen kuin hyväksyttiin ajatus oppimattoman rahvaan lukuhaluista ja siihen liittyvistä konkreettisista teoista, kuten kirjastojen perustamisesta. Kirjastojen perustaminen ei ollut vielä asenteiden muuttumisenkaan jälkeen helppoa, sillä monet käytännön ongelmat hidastivat kehitystä: sopivaa kansankielistä kirjallisuutta ei ollut paljon saatavilla, rahaa oli vähän ja toiminnan organisoiminen muodotkin epäselviä. Lukemisen leviämisen säätyläisten keskuuteen mahdollisesti taloudellisten olojen kehittyminen, kirjallisuuden tuotannon edistyminen ja heidän oma aktiivisuutensa. He myös opettivat lapsensa lukemaan ja kirjoittamaan. Rahvaalla ei tällaisia mahdollisuuksia ollut. Heiltä puuttuivat tiedolliset, asenteelliset ja taloudelliset edellytykset. Käytännössä kouluja käymättömän rahvaan lukemaan oppiminen ja lukuhaluun herääminen oli ulkoapäin tulevan vaikutuksen ja avun varassa. (Mäkinen 2009, 73–74.)

Kirjastojen perustaminen liittyi huomattavassa määrin kansanopetukseen ja kansalliseen sivistyspolitiikkaan, jotka saivat alkunsa Venäjän keisarin Aleksanteri II:n liberaalin hallituskauden aikana 1860-luvulla. Aikana, jolloin Suomi kuului Venäjään Suomen suuriruhtinaskuntana. Ensimmäinen kansankirjastolakimme on vuoden 1866 kansakouluasetuksen § 122, jossa sanotaan, että kouluihin tulee hankkia tarpeellinen opetusvälineistö ja perustaa niihin aikaa myöten kirjastoja. Koulut olivatkin jokseenkin luontevia paikkoja kirjastojen sijainnille, ilman säädöksiäkin. Vaikka asetusta rinnasti kouluilla olevat kirjastot opetusvälineisiin, eivät kunnat saaneet niiden ylläpitoon avustusta ja niinpä ne kehittyivät kouluja hitaammin. Niissä saatavana oleva kirjallisuuskin oli pääasiassa aikuisten kirjallisuutta. Myös kirjastoa käsittelevät keskustelut koskivat yleensä enemmän lukutaitoa ja sen kehittämistä, jota oli parannettava uskonnollisista ja kansallisista syistä tai hyödyn vuoksi. Koulun tehtävänä nähtiin lukuhaluun herättäminen ja kirjaston tehtävänä sen ylläpitäminen ja kehittäminen. Kirjastojen avulla torjuttiin myös huonon kirjallisuuden lukemista ja kansalaisten huonoja harrastuksia. Kirjastojen yhtenä tärkeänä tavoitteena pidettiin kansan yleisten sivistystarpeiden tyydyttämistä. Kirjastot alkoivat esiintyä kansakoulun täydentäjinä ja jatkokoulutuslaitoksena 1860-luvulla, jolloin kansakoululaitos alkoi kehittyä. (Vatanen 2002, 46–48.)

Kansankirjastot sopivat myös vuonna 1874 perustetun Kansanvalistusseuran tavoitteisiin hyvin muutenkin kuin kirjallisuuden levityskanavana. Siksi seura alkoi kiinnittää niihin huomiota. Merkittäväksi osaksi fennomaanien perustaman Kansanvalistusseuran

toimintaa 1880-luvulla tuli kirjastojen tukeminen ja kirjastoharrastuksen herättäminen eli kirjastojen perustaminen siellä, mistä kirjasto vielä puuttui. Nähtiin, että kirjastojen leviäminen oli tärkeää pienelle kansalle, koska ne olivat koulujen opetuksen täydentäjiä. (Vatanen 2002, 49.) Lisäksi Kansanvalistusseura ja fennomaanit näkivät kirjastojen tärkeän merkityksen suomenkielisen kansan sivistykselle ja heidän yhteiskunnalliselle tasa-arvoisuudelle ja riippumattomuudelle. Fennomaanit yhdistivät kirjastoissa tiedon, taidon ja isänmaallisuuden. Heidän mielestään kirjastojen tuli olla myös lukijoitaan tasokkaampia ja siksi niitä oli kehitettävä koko ajan. (Vatanen 2002, 49–50.)

Erilaisten huvitoimintojen viriäminen 1860 ja -70-luvulla myötävaikutti monen yleishyödyllisen hankkeen perustamista (Lehtonen 1994, 9, 178). Varsinkin maaseudulla huvitoiminnalla järjestetty varainhankinta sai monenlaisia muotoja ja kohteet olivat asioita tai aatteita, joita pidettiin tärkeinä, kuten kansakoulu tai kirjasto (Lehtonen 1994, 10–11). Seuranäytelmiä ja arpajaisia järjestämällä kerättiin varoja erilaisiin kaikkia kuntalaisia hyödyttäviin hankkeisiin (Lehtonen 1994, 10–11). Näitä hankkeita pidettiin niin tärkeinä, että haluttiin nähdä huvien järjestämisen vaiva niiden hyväksi (Lehtonen 1994, 10–11). Pitäjänkirjastojen kehittämistarpeet korostuivat kansakoulujen yleistyessä. Niinpä yksi huvitoimintojen järjestämisen syy oli kirjasto, joka hyödyttäisi erityisesti tavallista kansaa (Lehtonen 1994, 180–181). Säätyläisillähän oli yleensä omat yksityiset kirjastonsa, kuten esim. Laukon kartanon isännällä Gabriel Kurjella jo 1680-luvulla (Punkari 2006-2015). Seurakunnan pitämällä lukukinkereillä sekä muilla keräyksillä ja lahjoituksilla kerättiin varoja esim. Vesilahden kirjaston kirjahankintoja varten (Punkari 2006). Myös Werkko (1879, 118) mainitsee, että Vesilahden ensimmäinen kirjasto perustettiin lukukinkereillä kerättyjen rahalahjoitusten turvin.

### **3.3 Kansansivistämisen ja opettamisen alkua Vesilahdella**

Valistusajan ihanteet kävivät selvästi ilmi siitä, että enää ei opetusta haluttu rajoittaa vain lukutaitoon ja kristinoppiin, vaan myös kirjoitukseen ja laskentoon. (Arajärvi 1985, 541–542.) Professori J. I. Tengström osoitti piispaksi tultuaan kiinnostusta ja harrastusta kansanopetukseen, koska hän piti kansan sivistystasoa alhaisena (Karttunen 1946, 65–69). Hänen toimestaan lasten opettaminen alkoi Vesilahdella perustamalla niin kutsuttu Ahlmanin koulu vuonna 1816 ja se toimikin vuoteen 1837 saakka, minkä jälkeen menikin useita vuosia ennen kuin seuraavaa koulua alettiin perustaa (Honka-Hallila 1996, 329,

kts. myös Karttunen 1946, 65–69). Vuosien kuluessa koulujen menestyminen ja perustaminen oli kovin vaihtelevaa, kunnes vuonna 1877 Vesilahti sai vihdoinkin ensimmäisen kansakoulunsa (Karttunen 1946, 65–69; kts. myös Honka-Hallila 1996, 329).

Liekö ihmisten luontainen pyrkimys sivistymiseen ja parempiin oloihin pääsemiseen yhdessä kansakoulujen ja kansanopetuksen myötä vaikuttanut siihen, että maalaisväestössäkin heräsi vähitellen halu lastensa parempaan ja enempiin kouluttamiseen. Tähän vaikutti myös pappisperheiden ja säätyläisten esimerkki. Kuitenkin vain harvat pojat pääsivät vielä 1600-luvulla opintielle, koska matkat kaupungeissa sijaitseviin kouluihin olivat yleensä pitkiä ja hankalia ja kouluttautuminen vaati varoja. Pitäjässä riitti joka tapauksessa jatkuvasti huomattavaa pyrkimystä korkeamman opillisen sivistyksen hankkimiseen ja vähitellen pääsivät tavallisen kansankin lapset mukaan tätä oppia saamaan. (Arajärvi 1985, 557, 559.)

### **3.4 Kirjallisuuden yleistyminen Vesilahdella**

Arajärvi (1985, 563) mainitsee, että kansan omakohtainen kirjallisuuden viljely Vesilahdella oli pitkään jokseenkin heikkoa. Se rajoittui vielä pitkälle 1800-luvulle ainoastaan uskonnolliseen kirjallisuuteen, kuten katekismus, virsikirja ja raamattu. Vähitellen kuitenkin lisääntyivät sekä kirjallisuuden lukumäärä että lajit, jopa maallinenkin. Elias Lönnrot (1802–1884) oleskeli Laukon kartanossa 1800-luvulla ja silloin myös kartanon alustalaiset joutuivat hänen kauttaan sivistysharrastusten piiriin. (Arajärvi 1985, 563–566.)

Säätyläisillä oli omat kirjastonsa. Edellä onkin jo mainittu Laukon isännän Gabriel Kurjen yksityinen kirjasto 1680-luvulla. Se sisälsi 60 nidettä, jotka kertoivat omistajansa oppineisuudesta, harrastuksista ja kielitaidosta. Kurki harrasti mm. kreikkaa ja latinaa. 1700-luvulta tunnetaan lääninviskaali Ahlmanin ja Tottijärven inspehtorin vaimon Anna Katarina Forströmin kirjastot (Arajärvi 1985, 566–567). Kirjastoja oli myös oppineilla; muun muassa kirkkoherra Johan Saladin Ticklenin kirjaston sanotaan olleen 1800-luvun lopulla hyvin huomattava (Punkari 2006–2015). Rovasti Hacksin kirjasto 1800-luvulla käsitti peräti 134 nidettä (Arajärvi 1985, 566–567).

## 4 VESILAHDEN KIRJASTO

Vesilahti on Pirkanmaalla Tampereen kaupunkiseudulla sijaitseva maaseutukunta. Se on yksi vanhimpia sisä-Suomen asuttuja alueita, mistä todistavat lukuisat hautalöydöt rautakauden ajalta. Vesilahden seurakunnasta on mainintoja jo vuodelta 1346 ja Vesilahden kunta on perustettu vuonna 1869. Kunta juhliikin tänä vuonna 150 vuotista historiaansa. (Vesilahti 2019b.) Aukkaita Vesilahdella on 4460 (31.12.2017, Vesilahti 2019c). Kuntalaiset saivat toukokuussa 2018 uuden ja ajanmukaisen kirjaston. Seuraavaksi tarkastellaankin Vesilahden kirjastoa, sen historiaa, kehittymistä ja nykytilannetta.

### 4.1 Kirjaston perustaminen Vesilahteen

Vesilahden seurakunnallinen kirjasto perustettiin vuonna 1857 seurakunnan toimesta (Honka-Hallila 1996, 330; kts. myös Punkari 2006–2015). Jotta kirjasto yleensä oli mahdollista perustaa, kerättiin sitä varten rahalahjoituksia lukukinkereillä. Perustajana toimi kappalainen G. Hackstedt. Mainittuna vuonna kirjaston asiamiehiksi valitut G. Hackstedt, lukkari K. Söderman, siltavouti Friman ja talollinen E. Kupari neuvottelivat, mitä kirjoja kirjastoon hankitaan ja sen lisäksi päättivät, että lainaajat maksavat lainaamastaan kirjasta tai kartasta määrämaksun kirjaston rahavarastoon. Näin saatiin kerättyä varoja uusiin kirjahankintoihin. (Werkko 1879, 118.) Käyttömaksut eivät siis ole mikään uusi ilmiö. Vuonna 1871 pystyttiin lahjoitusvaroilla ostamaan lisää uusia kirjoja. Kirjasto sai myös kunnanhallitukselta vuotuisen määrärahan: 60 markkaa (Werkko 1879, 118). Kirjasto toimi sitkeästi vuodesta vuoteen, vaikka välillä kirjavaraston kasvu olikin hidasta. Kirjamäärä lisääntyi kuitenkin koko ajan ja lainausmäärät sen myötä. (Werkko 1879, 118.) Seurakunnallinen kirjasto toimi ainakin vuoteen 1881, jolloin siellä oli jo 540 kirjaa. (Punkari 2006–2015.)

Vuonna 1871 kunnallishallinnon perustamisen myötä perustettiin Vesilahteen myös kunnallinen lainakirjasto. Aluksi kirjoja oli vain 60. Nopeasti kirjamäärä kuitenkin kasvoi useisiin satoihin, kun kirjaston hyväksi järjestettiin erilaisia tempauksia ja se sai testamenttilahjoituksia. (Punkari 2006–2015.) Vuonna 1909 kirjasto muutettiin kunnanhuoneesta Kirkonkylän kansakoulun yhteyteen ja sieltä myöhemmin taas kunnanhuoneeseen. Vuonna 1921 esitettiin, että kirjasto tulisi järjestää niin, että siitä olisi

hyötyä kaikille kuntalaisille. Näin kirjastosta tuli laatikkokirjasto: kunta jaettiin kirjastopiireihin, joihin jokaiseen lähetettiin noin 70 kirjaa sisältävä laatikko neljäksi kuukaudeksi kerrallaan. Kirjasto järjestettiin kuitenkin uudelleen jo vuonna 1930 ja vuonna 1932 kirkonkylän kirjastosta tuli kantakirjasto ja Narvaan perustettiin lainausasema. 1930-luvulla kirjasto sai kunnanvaltuuston vahvistamat ja valtion kirjastotoimiston hyväksymien perusteiden mukaan laaditut säännöt. (Karlqvist, 1937.)

## **4.2 Kirjaston kehittyminen**

Kantakirjaston toiminta jatkui pitkään Vesilahden ensimmäisen kansakoulun puurakennuksessa, sittemmin kunnanhuoneessa, josta se 1980 siirrettiin tyhjilleen jääneeseen eläinlääkäriin virkataloon (Karlqvist, 1937). Tässä vaiheessa Vesilahden kirjaston kokoelmaa oli onnistuttu kehittämään huomattavasti ja kirjaston tilanne oli hyvä. (Valkama 1997.) 1970-luvun lopulla oli laadittu kehityssuunnitelma, jonka tavoitteena oli kirjaston voimakas kehittäminen. Pääkirjaston tiloja myös kunnostettiin ja laajennettiin vuosina 1989–1990. Narvan kirjastoa koetteli vielä ahtausongelma, mutta tulossa oli uudet tilat Narvan Monitoimitalosta. (Valkama 1997.)

Vesilahden kirjasto toimi toukokuuhun 2018 samoissa tiloissa, joihin se muutti 1980. Narvan sivukirjasto lakkautettiin 31.12.2014. Pääkirjaston tilat olivat vanhanaikaiset sekä ahtaat ja rajoittivat kirjaston toimintaa. Koska kirjasto oli kuitenkin kuntalaisten ahkerassa käytössä, kunnassa alettiin suunnittelemaan uutta kirjastoa, jotta kuntalaisilla olisi tulevaisuudessa entistä paremmat mahdollisuudet itsensä kehittämiseen ja sivistämiseen. Uusi kirjasto Lähde avattiin toukokuussa 2018 ja se on siitä asti palvellut kuntalaisia uusissa moderneissa tiloissa. (Punkari 2006–2015; myös Höyssä 2019.)

## **4.3 Vesilahden uusi kirjasto Lähde**

Vesilahden uusi kirjasto Lähde on kirjastolakia noudattava yleinen kirjasto. Se pyrkii mahdollisimman monipuoliseen toimintaan ja tarjontaan huomioiden kaiken ikäiset ihmiset. Kuten kirjaston sivuillakin mainitaan: ”Hiljaiset hyllyt ovat historiaa” – kirjaston johtajatuksena on tarjota toimintaa ja tapahtumia kaikenikäisille (Vesilahden kirjasto 2018). Vesilahden uusi kirjasto avattiin 29. toukokuuta 2018. Uuden kirjaston myötä



kirjaston palvelut ovat nousseet aivan uudelle tasolle ja antavat enemmän mahdollisuuksia ja hyötyjä kuntalaisille (Höyssä 2018).

### **4.3.1 Kirjasto Lähteen palvelutarjontaa**

Vesilahden kirjasto Lähde pyrkii mahdollisimman monipuoliseen ja nykyaikaiseen palvelutarjontaan. Jo kirjasto itsessään on kunnan järjestämä kaikille tarkoitettu avoin peruspalvelu. Perinteisen lainauspalvelun ja kokoelman lisäksi siellä on paljon erilaista tarjontaa. Kirjaston kokoelma sisältää myös e-kirjat, e-äänikirjat sekä lehtilukusalin tietokonepääteeltä löytyvät e-lehdet. Kirjasto Lähde kuuluu Pirkanmaan kirjastokimppaan (Piki), jolloin asiakkaiden on mahdollista lainata aineistoa kaikkien Pirkanmaan kirjastojen kokoelmista. Lisäksi kirjastolla on myös lisenssi Rock away -aineistoon, joka on musiikkiin ja soittamiseen liittyvä kurssiaineisto. Sitä on mahdollista lainata Piki-verkkokirjaston kautta. Kirjastolla on kaukolainapalvelu, jonka kautta voi lainata kirjastoista kautta Suomen. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähde tarjoaa asiakkaiden käyttöön tietokoneita. Kirjastolla on asiakkaita varten Piki-päätteet, joiden kautta pääsee tiedonhakuun Piki-kirjaston verkkosivuille. Lisäksi kirjastolta löytyy yksi kiinteä tietokone ja kaksi kannettavaa tietokonetta. Tulossa on Hublet, johon kuuluu kolme tablettia ja latausasema. Henkilökunta neuvoo tarvittaessa laitteiden käytössä. Kirjaston neuvotteluhuoneesta, joka on osittain äänieristetty, löytyy sähköpiano ja -rummut. Ne ovat asiakkaiden käytettävissä heti, jos huone on vapaana tai muuten varauksella. Neuvotteluhuonetta voi käyttää myös hiljaisuutta vaativaan työskentelyyn ja opiskeluun. Kirjastolla on kokoushuone, jota on mahdollista varata erilaisia kokouksia ja neuvotteluja varten. Sieltä löytyvät nykyaikaiset AV-laitteet sekä pieni keittiö kahvin- ja vedenkeittimineen, jääkaappi, astiasto ja astianpesukone. Kirjaston isossa salissa ja lukusalissa voi järjestää tapahtumia sopimuksen mukaan. Kirjasto on tarkoitus olla kaikkien kuntalaisten ”yhteinen olohuone” eli oleskelutila, mihin voi tulla vaikka vain olemaan ja tapaamaan tuttuja. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähteeltä voi ostaa kunnan ylläpitämälle kuntosalille erilaisia kausikortteja (kuntosalipoletit). Kirjastolla myydään myös kunnan omia Vesilahti -aiheisia tuotteita, seurojen, yhdistysten ja yksityisten tuotteita sekä pääsylippuja konsertteihin. Kirjastolla on matkailuneuvojan toimipiste, kuntainfo ja kulttuuripalveluja. Sieltä löytyy ilmoitustaulu, jonne voi vapaasti kuka vain jättää ilmoituksen esimerkiksi kursseista,

koulutuksista tai tapahtumista. Kirjastolla on kaksi isoa näyttöä, joilla pyörii ajankohtaisia asioita kirjastoon ja Vesilahteen liittyen. Kirjasto lisää näkyvyyttään päivittämällä omia verkkosivujaan, Facebook ja Instagram -sivujaan sekä lehtimainonnalla. Kirjasto toimi ensi kertaa myös eduskuntavaalien ennakkoonestyspaikkana. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähteellä on ympäri vuoden kuukausittain erilaisia näyttelyitä ja tapahtumia. Niiden järjestämiseen on kaikilla mahdollisuus, jos on hyvä idea, joka voidaan kirjastolla toteuttaa. Kirjastolta löytyy salin puolelta uudenaikaiset AV-laitteet ja kaksi isoa screeniä, joita on mahdollista käyttää esimerkiksi tapahtumissa. Aukioloaikoina asiakkaan on mahdollista saada kirjaston henkilökunnalta palvelua, neuvontaa ja kirjavinkkejä sekä tulostus- ja skannauspalvelua. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähde tekee yhteistyötä monen eri tahon kanssa. Kouluyhteistyö kaikkien Vesilahden koulujen kanssa on yksi tärkeimmistä. Kirjaston ja koulun yhteistyö sisältyy myös nykyiseen opetussuunnitelmaan. Lisäksi kirjasto tekee tiivistä yhteistyötä nuoris- ja liikuntatoimen, senioreiden, päiväkotien, Pirkanmaan taitokeskuksen, Pirkan opiston ja erilaisten yhdistysten ja seurojen kanssa. (Höyssä 2019.)

#### **4.3.2 Kirjasto Lähde osana ennaltaehkäisevää hyvinvointiohjelmaa**

Uusi kirjasto kuuluu yhtenä osana Vesilahden kunnan ennaltaehkäisevään hyvinvointiohjelmaan. Vesilahden kunnan kuntastrategiassa mainitaan strategian kaksi pääteemaa: hyvinvoinnin edistäminen sekä elinvoiman edistäminen (Vesilahti 2019a). Vesilahden kunnan sivistysjohtaja Mika Seppänen (2019) kertoo, että hyvinvointipalvelujen toimintasuunnitelmassa 2015–2018 on nostettu esiin kirjaston kuulumisen ennaltaehkäisevään hyvinvointityöhön ja uusi suunnitelma vuosille 2019–2021 on juuri työn alla. Hän haluaa korostaa, että kirjastoa ei pidä nähdä erillisenä vaan nimenomaan osana hyvinvoinnin edistämistä ja elinikäistä oppimista. Seppänen (2019) mainitsee, että kirjaston yhteistyö eri hallintokuntien, vastuualueiden ja muiden toimijoiden kanssa (tekninen toimi, kulttuuri, liikunta, varhaiskasvatus, esi- ja perusopetus, Pirkan opisto jne.) on juuri sitä elinikäisen oppimisen tukemista ja ennaltaehkäisevää hyvinvointityötä. Kunnassa on hyvinvointityöryhmä, joka tekee hyvinvointisuunnitelman ja -kertomuksen. Siinä mainitaan eri tahojen tavoitteet sekä poikkihallinnollinen yhteistyö terveyden- ja hyvinvoinnin edistämässä, jossa kirjasto on mukana esim. hyvinvointiluentojen ja -päivien järjestämisessä (Seppänen 2019).

Uuteen kirjastoon on tehty palvelukonsepti (ei vielä julkaistua versiota), josta näkyy, että kaikki kirjastossa tehtävä perustyö on hyvinvoinnin edistämistä ja elinikäisen oppimisen tukemista (Seppänen 2019). Palvelukonseptista käy ilmi myös sote -muutoksen kautta kehitettäviä asioita, kuten LAPE-työn (lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistyö) tavoitteita, esim. paikallisesti avoimen varhaiskasvatuksen aloittaminen, jossa kirjasto olisi yksi toteutuspaikoista sekä kohtaamispaikkojen kehittäminen. Lisäksi varhaiskasvatukseen sekä esi- ja perusopetukseen on valmistumassa kevään aikana kirjastoyhteistyön suunnitelma. Kirjastolla on oma ohjausryhmä, jossa on eri ikäryhmien ja tahojen edustajia, joiden voidaan ajatella myös edistävän elinikäistä oppimista ja hyvinvointia (Seppänen 2019). Seppänen (2019) mainitsee vielä, että talousarviossa on nostettu selkeästi esille kirjaston tehtävä (myös elinikäinen oppiminen) ja tavoitteet vuodelle 2019. Hän mainitsee kirjaston saaneen hankerahoitusta kouluyhteistyösuunnitelman tekoon ja senioreiden digitaitojen kehittämiseen. Kirjaston on tarkoitus olla monipuolinen ja muutoksiin kykenevä kokonaisuus, jolla pystytään vastaamaan ihmisten ja yhteiskunnan tarpeisiin nyt ja tulevaisuudessa. (Höyssä 2019.) Nyt tehtävällä asiakastytyväisyyskyselyllä pyrittiin selvittämään, mitä asiakkaat toivovat uuden kirjaston tarjoavan heille heidän elinikäiseen oppimiseensa ja miten uuden kirjaston tulisi vastata asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

### **4.3.3 Kirjasto Lähde yhteisöllisenä keskuksena**

Kirjastoista on tullut alueittensa yhteisöllisiä keskuksia (Koivunen ja Marsio 2006, 93). Myös Vesilahden uusi kirjasto Lähde korostaa yhteisöllisyyttä tarjoamalla asiakkailleen muitakin palveluja kuin perinteiset kirjastopalvelut. Kirjastolla on kaikkien tapahtumien, näyttelyiden ja erilaisten harrastusryhmien lisäksi mm. matkailuneuvojan toimipiste sekä Pirkan opiston palveluja. Kirjasto Lähteellä on myös kokoustila, mitä asiakkaat voivat varata neuvotteluja ja kokouksia varten. Kirjastolla toivotaan kuntalaisten hyödyntävän ahkerasti kirjaston tarjoamia erilaisia mahdollisuuksia kulttuuriin ja yhteisöllisyyteen. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähteen on tarkoitus olla kuntalaisten yhteinen olohuone ja kohtaamispaikka. Sinne voi mennä viettämään aikaa, harrastamaan tai työskentelemään. Kirjaston aineisto ja tilat ovat käytettävissä ja henkilökunta valmiina auttamaan. Kirjastolla voi myös järjestää tapahtumia ja pienimuotoisia näyttelyitä. Sieltä löytyvät ajanmukaiset asiakastyöasemat internet -yhteyksineen, kopiointi-, skannaus- ja tulostuslaitteet sekä

langaton verkko. Halutessaan voi myös varata hiljaisen työskentelyhuoneen ja työskennellä tai vaikka harjoitella soittamista aivan omassa rauhassa. (Vesilahden kirjasto 2019.)

## **5 AIEMPAA TUTKIMUSTA ELI TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

Teoreettinen viitekehys tarkoittaa tutkimuksen teoreettisia lähtökohtia eli jotakin aiemmin asiasta esitettyä selitystä. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi katsausta aiheeseen liittyvään tieteelliseen kirjallisuuteen (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Tutkimuksen teoreettisen viitekehysten lähtökohtana ovat siis aiemmat tutkimukset (Tuomi & Sarajärvi 2011, 155). Näin ollen tutkimuksen teoreettiseksi perustaksi on tehtävä kirjallisuuskatsaus tutkimustehtävän kannalta oleelliseen kirjallisuuteen (Tuomi & Sarajärvi 2011, 155). Suomessa tehtyjä tutkimuksia elinikäisestä oppimisesta ja yleisestä kirjastosta, joissa tutkittaisiin elinikäisen oppimisen ja yleisen kirjaston suhdetta toisiinsa, löytyy yllättävän vähän.

### **5.1 Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa - Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä**

Serola ja Vakkari (2011) ovat tehneet tutkimuksen kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Tutkimus toteutettiin opetus- ja kulttuuriministeriön ja Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitoksen yhteistyönä ja siinä oli tarkoitus kartoittaa yleisten kirjastojen käyttöä ja käytöstä saatuja hyötyjä kuntalaisten arjessa verrattuna muihin vastaaviin kulttuurin ja tiedon tarjoajiin. Tutkimuksessa tarkasteltiin kirjaston ja muiden kanavien käyttöä viidellä keskeisellä elämänalueella: opiskelussa, työssä tai yritystoiminnassa, arjen toimissa, perhe- ja ihmissuhteissa, sekä vapaa-ajan toimissa tai harrastuksissa. Serola ja Vakkari (2011, 8) mainitsevat, että Suomessa ei ole aiemmin tehty vastaavaa valtakunnallista yleisten kirjastojen palveluiden hyötyä tarkastelevaa tutkimusta. Aiemmin on mitattu ainoastaan kirjastonkäytön ja lukemisen tiheyttä. Tavoitteena oli selvittää, mikä asema yleisellä kirjastolla on kuntalaisten päivittäisissä toimissa verrattuna muihin vastaaviin tiedon tarjoajiin. Samalla selvitettiin myös sitä, missä määrin kirjasto tyydyttää tiedon, kulttuurin ja virkistykseen tarpeita ja mikä asema kirjastolla on kuntalaisten arjen toiminnoissa. Tutkimuksesta saatiin tietoa asukkaiden kokemista hyödyistä ja yleisten kirjastojen merkityksestä verrattuna muihin tiedon tarjoajiin. Esimerkiksi internetin ei juurikaan koettu muuttaneen

kirjastopalveluiden merkitystä. Vastaajista 62% arvioi kirjastopalveluiden merkityksen pysyneen ennallaan Internetistä huolimatta. (Serola ja Vakkari 2011, 5, 8, 92, 93.)

### **5.1.1 Serolan ja Vakkarin tulokset**

Tutkimuksen aineisto koottiin ositettuna satunnaisotantana 15–79-vuotiaista Manner-Suomen alueella asuvista suomalaisista, joiden yhteystiedot löytyivät väestörekisteristä. Kysely postitettiin 6000 henkilölle ja siihen vastasi 1000. Tutkimuksen tulosten mukaan eniten kirjastosta oli hyötyä kirjallisuuden hankinnassa sekä vapaa-ajan vietossa ja harrastuksissa. Kirjaston käyttöä ja hyötykokemuksia ei vähentänyt muiden vastaavien kanavien käyttö. Päinvastoin. Eri elämäalueilla muita kanavia usein käyttävät kokivat myös kirjastopalvelut hyödyllisiksi vastaavassa tarkoituksessa. Serolan ja Vakkarin (2011, 8) mukaan yleiset kirjastot hyödyttävät kuntalaisia yleisimmin erityisesti kaunokirjallisuuden (71 %) ja tietokirjallisuuden (67 %) tarjoajana sekä vapaa-ajan opiskelussa ja itseopiskelussa (58 %). Eniten hyötyä kirjastopalveluista kokivat vähemmän koulutetut, keski-ikäiset ja vanhemmat ihmiset arjessaan. Samoin työntekijät ja yrittäjät. Näyttäisi siltä, että kanavien käytön kasaantuminen oli yhteydessä digitaaliseen kuiluun ja tiedolliseen syrjäytymiseen, sillä kirjastossa harvoin asioivat vanhat ja vähiten koulutetut käyttivät myös vähän internetiä. Tutkimuksesta ilmeni myös, että kuntalaisten mielestä yleinen kirjasto oli parhaiten onnistunut edistämään yhdenvertaista tiedon saatavuutta (87 %), kirjallisuuden ja taiteen harrastusta (86 %), elinikäistä oppimista (80%) sekä demokratiaa (64 %) ja lisäksi jatkuvaa tietojen kehittämistä (77 %), jatkuvaa taitojen kehittämistä (61 %) ja hyvinvoinnin edistämistä (73 %). Kyselyyn vastanneet nostivat kirjaston tavaramerkiksi kaikille yhtäläisen mahdollisuuden kirjallisuudesta ja taiteesta nauttimiseen ja itsensä kehittämiseen. Kolmannes (31 %) tutkimukseen osallistuneista arvioi kirjastojen onnistuneen erittäin hyvin ja puolet (49 %) melko hyvin elinikäisen oppimisen edistämässä. Kirjastot olivat vastaajien mielestä onnistuneet edistämään myös jatkuvaa tietojen kehittämistä. Neljännes (24 %) arvioi yleisten kirjastojen onnistuneen tässä tavoitteessa erittäin hyvin ja puolet (53 %) arvioi kirjastojen onnistuneen melko hyvin. Neljännes ilmoitti kirjaston olevan ensisijainen kanava myös uusien taitojen hankinnassa. Vastanneet mielsivät yleisen kirjaston keskeiseksi demokratian, hyvinvoinnin ja tasavertaisen informaation pääsyn edistäjäksi. Kolmannes vastaajista arvioi yleisen kirjaston onnistuneen erittäin hyvin demokratian edistämässä, ja suunnilleen vastaava osuus (34 %) arvioi onnistutun melko hyvin. Puolen kuntalaisista (50 %) mielestä kirjasto oli onnistunut erittäin hyvin

tasavertaisen informaatioon pääsyn edistämässä ja reilu kolmannes melko hyvin (37 %). Hyvinvoinnin edistäjänä kirjasto oli onnistunut neljänneksen (27 %) mielestä erittäin hyvin ja joka toisen mielestä (46 %) melko hyvin. (Serola ja Vakkari 2011, 5, 8–9, 94, 98.)

### **5.1.2 Johtopäätöksiä**

Serolan ja Vakkarin (2011, 9) mukaan kirjasto ei pysty kilpailemaan viikoittaisessa käytössä helpommin tavoitettavien kanavien, kuten internetin tai television kanssa, mutta se on kuitenkin suosittu ja keskeinen tiedonhankinnan kanava, sillä 49 % vastaajista ilmoitti käyneensä kirjastossa kuukausittain sekä 81 % kuluneen vuoden aikana. Suosituin kirjaston käyttömuoto tutkimuksen mukaan oli kirjojen lainaus. Positiiviset arviot kirjaston tarjoaman tiedon luotettavuudesta ja käytön edullisuudesta liittyvät informaation tasavertaiseen saatavuuteen. Suurin osa vastanneista arvioi kirjaston valteiksi taloudellisuuden ja luotettavuuden. Serolan ja Vakkarin (2011, 99) tutkimuksesta nousee esiin myös kysymys kirjastojen mahdollisesta naisistumisesta, sillä tulosten perusteella naiset ja ylioppilastutkinnon suorittaneet ovat aktiivisempia kirjaston käyttäjiä kuin miehet ja vähän koulutetut. Serola ja Vakkari (2011, 99) mainitsevatkin, että korkeasti koulutettu kirjastoa käyttävä naisemmistö arvioi suosimansa kanavan mahdollisesti positiivisemmin kuin kirjastoa vähemmän käyttävät alemman peruskoulutuksen suorittaneet ja miehet. Näin ollen kirjastoa paljon käyttävillä on usein positiivisempi kuva myös palvelun hyödyistä. (Serola ja Vakkari 2011, 5, 8, 93, 98–99.)

## **5.2 Supporting lifelong learning in public libraries across Europe (Elinikäisen oppimisen tukeminen yleisissä kirjastoissa ympäri Eurooppaa)**

PuLLS (Public libraries in the learning society) -hanke oli osa EU:n Grundtvig -ohjelmaa (Sokrates -ohjelman alaisuudessa), jonka tavoitteena oli parantaa elinikäisen oppimisen eurooppalaista ulottuvuutta ja sen saatavuutta sekä oppimismahdollisuuksia aikuisille. Hankkeessa pyrittiin parantamaan julkisten kirjastojen roolia oppimismahdollisuuksien tarjoamisessa koko Euroopassa.

### 5.2.1 Tutkimuksesta

Hankkeen tarkoitus oli parantaa aikuisten, ja erityisesti heikommassa asemassa olevien, informaatiolukutaitoa ja aktiivista kansalaisuutta epävirallisen oppimisen kautta kehittämällä yleisen kirjaston konseptia kaikille avoimeksi oppimiskeskukseksi. Yksi keskeisistä tehtävistä oli kehittää eurooppalainen malli avoimeen oppimiseen julkisissa kirjastoissa niin, että kirjastot voisivat kehittää ja tarjota (e-) kurseja ja multimediasisältöä, joka tukee ja edistää aikuiskoulutusta. Hankkeeseen osallistuneet kumppanit olivat: Århusin kirjastot Tanskassa, Helsingin kirjastot Suomessa, Suttonin kirjastot ja Brightonin yliopisto Yhdistyneessä kuningaskunnassa, Ljubljanan kirjastot Sloveniassa, Würzburgin kirjastot Saksassa, Barcelonan kirjastot ja MK5060 -hankkeet Alankomaissa. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 393–394.)

PuLLS -hankkeen tavoitteena oli:

- jakaa osaamista ja asiantuntemusta kumppanuuskirjastoissa
- kehittää Euroopan laajuinen malli aikuisten elinikäisen oppimisen tukemiseksi
- tarjota oppimismahdollisuuksia aikuisille oppijoille, erityisesti niille, jotka ovat vaarassa syrjäytyä ”tietoyhteiskunnasta”
- kehittää erilaisia koulutusmateriaaleja, jotka käytetään avoimissa oppimiskeskuksissa ja joita voitaisiin jakaa muiden kirjastojen kanssa, jotka haluavat kehittää avoimia oppimismahdollisuuksia

Kirjastoissa, joiden perinteinen rooli on ollut tarjota tietoa muiden tarjoamista oppimismahdollisuuksista ja tarjota tukimateriaalia yksilölliseen opiskeluun, kirjastonhoitajien oli toimittava sisällön kehittäjinä (ja vaihtelevissa määrin tutoreina). (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 399.)

PuLLS -hanke kesti joulukuusta 2004 marraskuuhun 2006. Ensimmäinen askel oli kehittää avoimen oppimisen -malli, jota hankkeessa mukana olevat kirjastot voisivat käyttää. Jokainen mukana ollut kirjasto teki ensin tutkimusta oman maan poliittisista aloitteista kirjastotoimintaan liittyen ja kirjastotoiminnasta yleensä. Tulokset koottiin yhteen eurooppalaiseen kontekstiin. Tuloksissa havaittiin myös erilaisia suuntauksia ja eroja lähestymistavoissa, mutta saatiin elementtejä, jotka otettiin malliksi avoimen oppimisen -mallin toteuttamista varten. Jokainen kirjasto tunnisti kohderyhmänsä ja käytti mallia kehyksenä kehittääkseen oman suunnitelmansa avoimen oppimisen -



malliksi ja palvelujen tarjoamiseksi. Määritellyt kohderyhmät olivat melko johdonmukaisia kaikissa mukana olevissa kirjastoissa: tavoitekäyttäjät määriteltiin sellaisiksi, jotka ovat vaarassa syrjäytyä tietoyhteiskunnasta jollakin tavalla (esim. ikä, sukupuoli, etninen alkuperä, tieto- ja viestintätekniiikan taitojen puute, muodollisen koulutuksen puute, työttömät).

Avoimen oppimisen -malli sisälsi useita elementtejä:

- Henkilöstökysymykset: henkilöstön koulutus uusissa tehtävissä, keskittyminen tieto- ja viestintäteknikkaan, esitykseen ja viestintätaitoihin
- Fyysinen ympäristö kirjastossa: joustava, avoin ja helppokäyttöinen ympäristö, joka voi houkutella käyttäjiä
- Tieto- ja viestintäteknikat: käytettävien laitteiden valikoima, mukaan lukien videoneuvottelut, avustavat teknologiat jne.
- Oppimateriaalit: joukko multimediakursseja, mukaan lukien ne, jotka toimitetaan verkossa, sekä EU:n kansalaisuuteen liittyvä materiaali
- Kurssien ja kouluttajien arviointi: kyselylomakkeiden ja fokusryhmien käyttö käyttäjien palautteen saamiseksi, kyselylomakkeet ja haastattelut kirjaston kumppaneiden näkemysten saamiseksi
- Markkinointi: markkinointisuunnitelmien kehittäminen paikallisille tasoille
- Käyttäjien osallistuminen kurssien ja oppimateriaalien suunnitteluun avoimissa oppimiskeskuksissa: tämä ei ollut keskeinen osa PuLLS-hanketta, mutta sovittiin, että olisi hyödyllistä harkita tulevaisuuden kehitystä

Kukin kirjasto kehitti ja tarjosi kurseja, jotka edistivät PuLLSin yleisiä tavoitteita, ja joita pidettiin sopivimpina tai saavutettavimpina omalla paikkakunnalla. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 400, 401, 403.)

Syyskuusta 2005 lähtien hankkeessa mukana olevat kirjastot työskentelivät koulutusmateriaalien kehittämisessä, mahdollisten avointen oppimiskeskusten tai -tilojen perustamisessa kirjastoissaan ja kurssien tarjoamisessa kohderyhmilleen. Tuona aikana kirjastot jakoivat materiaaleja ja kokemuksia keskenään. Keskeinen osa hanketta oli juuri hyvien käytäntöjen jakaminen ja toisten kirjastojen kehittämien materiaalien sopeuttaminen ja mukauttaminen omaan käyttöön. Hanketta arvioitiin käyttämällä kyselylomaketta, johon kursseihin osallistuneet käyttäjät vastasivat sekä haastatteleamalla hankkeeseen osallistuneita kirjastoja. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 400.)

## **5.2.2 Yleiset kirjastot ja elinikäinen oppiminen**

Eve, Groot ja Schmidt (2007, 396) mainitsevat, että julkisilla kirjastoilla on vakiintunut historia yksilöiden ja epävirallisen oppimisen tukemisessa, ja niiden odotetaan myös olevan tärkeä osa nykyistä elinikäistä oppimista. Elinikäinen oppiminen on hyväksytty poliittisena päämääränä, ja se on virallistettu EU: n ja sen jäsenvaltioiden hallitusten esityslistoissa. Julkiset kirjastot haluavat sijoittaa itsensä elinikäistä oppimista koskevien keskustelujen ja poliittisten aloitteiden ytimeen palaten kuitenkin siihen perusajatukseen, että ovat perinteisiä oppijoiden tukijoita. Koska yleisillä kirjastoilla on jo vakiintuneet infrastruktuurit yhteisöissä ja yleisö luottaa niihin hyvin, ne tuovat oppimisen lähelle koteja. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 396.)

Kirjastot ovat myös siirtymässä valmiin tiedon tarjoajista sisällöntuottajiksi. Tieto- ja viestintätekniiikan infrastruktuurien käyttöönotto julkisissa kirjastoissa on monin tavoin ollut katalysaattori suurelle osalle aloitetta. Tieto- ja viestintätekniiikan käyttömahdollisuuksia ja tukea ei ole pelkästään pidetty keinona elvyttää kirjastojen kuvaa julkisessa mielessä, vaan myös johtajat ja päätöksentekijät ovat tarttuneet innokkaasti tapaan luoda uusia kiinnostuksenkohteita kirjastoihin. On syntynyt jopa erimielisyyksiä tieto- ja viestintätekniiikan tarjoamisen ja perinteisen kirjan tarjonnan välillä. Kirjastot, etenkin julkiset kirjastot, voivat olla paikallisyhteisön keskipiste, joka kannustaa oppimista kaikilla tasoilla (EBLIDA, 2001, tässä: Eve, Groot ja Schmidt 2007, 397).

## **5.2.3 Johtopäätöksiä**

Kirjastot käyttivät tilaisuuden hyväkseen perustaakseen uusia avoimia oppimiskeskuksia (tai tiloja) sekä kurssseja ja vapauttaakseen henkilöstöä koulutukseen. Toiset pystyivät tarjoamaan palveluita, joista he tiesivät tai ajattelivat, että kysyntää oli olemassa. Tarkoituksena oli, että ihmiset oppisivat etsimään oikeata tietoa ja arvioimaan, milloin tieto on tarpeen, jotta pystytään tunnistamaan, paikallistamaan, arvioimaan ja tehokkaasti käyttämään näitä tietoja käsiteltävänä olevan ongelman tai ongelmien ratkaisemiseksi. Tarkoitus oli kehittää ihmisten informaatiolukutaitoa. Kurssien toteutuksen muodot vaihtelivat muutaman tunnin kestävästä useita viikkoja kestäviin. Kaikki yhteistyökumppanit suorittivat kurssien perusarvioinnin kyselylomakkeiden avulla ja

saivat erittäin korkeat arvosanat kurssien hyödyllisyydestä. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 401–403.)

Vaikka yksi hankkeen tavoitteista oli jakaa tietoa ja mahdollisesti sisältöä kumppaneiden välillä, ilmeni, että siihen oli merkittäviä esteitä. Ensinnäkin kielelliset esteet ja tarve kääntää materiaalit omalle kielelle aiheuttivat sen, että ennemmin kehitettiin omia materiaaleja kuin käytettiin muiden kehittämiä. Myös kulttuurierot vaikuttivat tarjottujen materiaalien tyyliin. Lisäksi jokaisen kirjaston lähtökohtana oli luonnollisesti se, mitä he jo tiesivät ja tekivät tai voisivat tehdä budjettien ja fyysisen tilan puitteissa. Hankkeen arvioinnit osoittavat kuitenkin, että osallistujat arvostivat tiedon ja uusien tapojen jakamista aikuiskoulutuksen tukemiseen. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 404.)

Kirjastot ovat siirtymässä pois passiivisista tiedonsiirtomuodoista kohti pyrkimystä olla aktiivisia yhdessä käyttäjien kanssa - ja houkutella uusia käyttäjiä:

- annetaan käyttäjälle tietoa siitä, miten löytää tietoa itse (eli tuetaan käyttäjiä informaatiolukutaidon oppimisessa)
- palvelujen markkinoinnin harjoittaminen osana ulkoista viestintää (potentiaalisen) yhteisön kanssa enemmän kuin aikaisemmin
- testataan tietoisesti uusia malleja ja menetelmiä käyttäjien saavuttamiseksi ja palvelujen tarjoamiseksi

PuLLS-yhteistyökumppanit sitoutuivat haluun tehdä julkisista kirjastoista erityisiä oppimisaikkoja, jotka voivat vahvuuksillaan houkutella yksittäisiä käyttäjiä. Kaiken kaikkiaan käytetty lähestymistapa viittaa siihen, että kirjastot soveltuvat hyvin tarjoamaan sekä tieto- ja viestintäteknikan koulutusta että erilaista tietojenkäsittelyn tukemista. On ehkä vielä jotain, jota voitaisiin hyödyntää, kuten aktiivista osallistumista käyttäjien (ja ennen kaikkea nykyisten kirjastojen ei-käyttäjien) kanssa sisällön suunnittelussa. PuLLS-hanke on tarjonnut rikastuttavaa kokemusta julkisten kirjastojen kirjastonhoitajille kaikkialla Euroopassa tiedon jakamiseksi ja luottamuksen lisäämiseksi aikuisopiskelijoita tukevan sisällön tuottamiseen erityisesti niille aikuisille, joilla ei ole tieto- ja viestintäteknikkaan liittyviä taitoja. Hanke osoitti, että kirjastot rakentavat perinteisiä vahvuuksia oppimisen tukemisessa ja lisäksi alkavat siirtyä kohti aktiivisempaa palvelua ja sisällön kehittämistä. Lisäksi henkilökunta saa uusia taitoja ja alkaa kehittää itseään passiivisesta avustajasta aktiivisen tiedon tarjoamisen suuntaan. (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 404–405.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa on mukana myös kvantitatiivista aineistoa. Tutkimukseen on valittu laadullinen menetelmä, koska pyrkimyksenä oli tutkia, mitä erilaisia toiveita Vesilahden kirjasto Lähteen asiakkailta on liittyen elinikäiseen oppimiseensa ja kirjastoon, millaisia palveluja he haluaisivat kirjaston tarjoavan ja mitä merkitystä kirjastolla on heille. Kvantitatiivinen aineisto tukee kvalitatiivista antaen tietoa lukumääristä. Suurin osa kvantitatiivisesta aineistosta on kirjasto Lähteen omaan käyttöön koottua aineistoa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kokonaisvaltaisesti ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä (Koppa 2019c). Lähtökohtana on usein todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 161). Laadullisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tosiasioita ja kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2018, 161). Tutkittavaa asiaa käsitellään ainutlaatuisena tapauksena. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan ihmisiä tiedonkeruun kohteina ja kohdejoukko on tarkoituksenmukaisesti valittu. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 161–164.) Tuomen ja Sarajärven (2009, 22) mukaan laadullinen tutkimus on empiiristä eli kokemusperäistä ja siinä empiirisellä analyysillä tarkastellaan havaintoaineistoa ja argumentoidaan. Laadullista tutkimusta kutsutaan myös ymmärtäväksi tutkimukseksi (Tuomi ja Sarajärvi (2009, 28). Tämä perustuu tapaan, jossa ilmiötä joko ymmärretään tai selitetään (Tuomi ja Sarajärvi (2009, 28). Taustalla tälle on luonnontieteiden ja hengentieteiden välisen peruseron hyväksyminen 1800-luvulla: luonnontieteet selittävät, hengentieteet ymmärtävät (Tuomi ja Sarajärvi (2009, 28). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) mainitsevat, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat keskiössä merkitykset, jotka ilmenevät mitä erilaisin tavoin. He myös toteavat, että minkään tietyn tieteenalan tutkimus laadullinen tutkimus ei ole eikä myöskään yhdenlainen tapa tutkia. Yhteistä kaikelle laadulliselle tutkimukselle on elämismailman tutkiminen (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006).

Tutkimus on myös yhtä organisaatiota ja sen asiakkaita koskeva tapaustutkimus. Saarela-Kinnunen ja Eskola (2015, 189) mainitsevat tapaustutkimuksen olevan lähestymistapa, ei tutkimusmenetelmä. Tapaustutkimuksessa pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan yksittäisiä tapauksia. (Koppa 2019b). Saarela-Kinnunen ja Eskola (2015, 181) mainitsevat, että tapaustutkimus ei ole mitenkään yksiselitteistä, koska sitä voidaan tehdä

kovin monella tavalla. Tapaustutkimuksen teko ei rajoita menetelmävalintoja, joten siinä voidaan käyttää yhtä hyvin niin kvantitatiivisia kuin kvalitatiivisiakin menetelmiä (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181). Olennaisinta kuitenkin on, että käsiteltävänä oleva aineisto muodostaa kokonaisuuden eli tapauksen (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181). Tapaus voi olla hyvin monenlainen, kunhan se ymmärretään omaksi rajautuneeksi kokonaisuudekseen (Koppa 2019b). Tapaustutkimuksessa tutkimuskohteen valinta perustuu joko teoreettiseen tai käytännölliseen intressiin eli mielenkiinnon kohteeseen. (Saarela-Kinnunen & Eskola 2015, 181, 183.) Tässä tapauksessa se on siis Vesilahden uuden Lähde-kirjaston asiakkaiden toiveet kirjaston palvelutarjontaan elinikäisen oppimisen ympäristönä ja tietenkin kirjasto itse. Tässä luvussa tutustutaan seuraavaksi tarkemmin tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymykseen, tutkimuksen eettisyyteen sekä tutkimus- ja analyysimenetelmiin.

## **6.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymys**

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella Vesilahden Lähde-kirjaston asiakkaiden toiveita liittyen kirjaston palvelutarjontaan ja heidän elinikäiseen oppimiseensa sekä kehittymiseensä, onko kirjastolla merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen ja tukeeko kirjasto asiakkaitaan niissä.

Tutkimuksen ongelmanasettelu tarkoittaa sellaisen ongelman hahmottamista, rajaamista ja muotoilua, joka tutkimuksessa pyritään ratkaisemaan (Koppa 2019d). Ongelmanasettelussa pohditaan, millaista tietoa tutkittavasta ongelmasta on tutkimuksessa tavoitteena tuottaa. Näiden tavoitteiden avulla löydetään ja esitetään tutkimuskysymyksiä tutkittavasta ilmiöstä (Koppa 2019d). Hyvä tutkimusongelma on muodoltaan yksiselitteinen ja selkeä (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Siinä kiteytyy kysymyksen tai kysymysten muodossa, mitä aiheesta halutaan tutkia ja tietää (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Laadullisessa tutkimuksessa, jossa pyritään usein kuvaamaan tai ymmärtämään ilmiöitä, tutkimusongelmat ovat yleensä mitä- ja miten -kysymyksiä (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006).

Tässä tutkimuksessa tutkimusongelmana on kysymys siitä, mitä Vesilahden uuden kirjasto Lähteen asiakkaat toivovat kirjaston tarjoavan heille heidän elinikäistä oppimistaan tukemaan, onko kirjastolla merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen

ja kehittämiseen, vastaako kirjaston tarjonta heidän toiveitaan ja tukeeko kirjasto siten asiakkaidensa elinikäistä oppimista.

Tutkimuskysymyksenä on: Vastaako kirjasto Lähteen palvelutarjonta asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin heidän elinikäisessä oppimisessaan? Tutkimuskysymys on jaettu vielä neljään tarkentavaan alakysymykseen:

1. Millaisia palveluja ja tarjontaa Vesilahden kirjasto Lähteen tulisi asiakkailleen tarjota, jotta se täyttäisi heidän toiveensa elinikäistä oppimistaan ja kehittämistään ajatellen?
2. Mitä merkitystä kirjasto Lähteellä ja yleensä kirjastoilla on asiakkaille?
3. Miten kirjasto tukee asiakkaidensa elinikäistä oppimista?
4. Miksi ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa ja millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään?

## **6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Kaikessa tutkimuksessa tulee noudattaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (Tenk) laatimia ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Jotta tieteellinen tutkimus olisi eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia, tutkimus on suoritettava hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. (Tenk 2012, 6.) Jos tutkimus kohdistuu ihmisiin, edellyttää se tutkijalta erityisesti hyvän tutkimuskäytännön noudattamista (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Tutkimuseettiset ongelmat voidaan jakaa kahteen luokkaan: tutkimuksen tiedonhankintaan ja tutkittavien suojaan liittyviin sekä tutkijan vastuuseen tutkimustulosten sovelluksista (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Tähän tutkimukseen liittyvässä kirjaston asiakastytyväisyyskyselyssä käytettiin kyselylomaketta, johon oli mahdollisuus vastata sekä verkossa että paperilla. Kyselylomakkeen missään vaiheessa ei kysytty vastaajan nimeä, henkilötunnusta eikä muitakaan tärkeitä henkilötietoja. Vastajat pysyivät täysin anonymineina. Asiakaskyselyn alkuperäinen aineisto pysyy vain tutkijan ja kirjaston henkilökunnan tiedossa. On kuitenkin mahdollista, että osa asiakkaista saatetaan vastaustensa perusteella kirjastolla tunnistaa, koska on kysymys pienen kunnan kirjaston asiakastytyväisyyskyselystä ja osa asiakkaista opitaan vuosien varrella tuntemaan hyvin.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 163) mainitsevat, että ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista. He mainitsevat kuitenkin muutaman kohdan, joiden avulla laadullista tutkimusta voi arvioida:

1. Tutkimuksen kohde ja tarkoitus: mitä tutkitaan ja miksi.
2. Oma sitoumus tutkijana: miksi tutkimus on tärkeä
3. Aineiston keruu: miten aineiston keruu on tapahtunut menetelmänä ja tekniikkana
4. Tutkimuksen tiedonantajat
5. Tutkija-tiedonantaja -suhde
6. Tutkimuksen kesto: aikataulu
7. Aineiston analyysi: miten aineistoa on analysoitu
8. Tutkimuksen luotettavuus: miksi tutkimus on eettisesti korkeatasoinen, miksi tutkimusraportti on luotettava
9. Tutkimuksen raportointi: miten tutkimusaineisto on koottu ja analysoitu

Jotta lukijat voisivat arvioida tutkimuksen tuloksia, tulee tutkijan antaa lukijoille riittävästi tietoa siitä, miten tutkimus on tehty. Tämä tarkoittaa sitä, että oheisen luettelon jokainen kohta löytyy tutkimusraportista. Raportin tarkoitus on olla selkeä kuvaus tutkitusta ilmiöstä ja tutkimusprosessista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 163–164.) Tämän tutkimuksen raportoinnissa pyritään ottamaan huomioon kaikki edellä mainitut kohdat ja tuomaan ne lukijan tietoon.

### **6.3 Tutkimusstrategia ja tutkimus- ja analyysimenetelmät**

Tutkimusstrategia tarkoittaa niitä periaatteellisia valintoja, joilla tutkimus on tarkoitus toteuttaa (Koppa 2019e). Tutkimusstrategia ohjaa tutkimuksen tekijää tutkimuksen menetelmien valinnassa ja käytössä teoreettisella ja käytännöllisellä tasolla (Koppa 2019). Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 183) mainitsevat, että menetelmän eli metodin käsite on moniselitteinen: metodi on sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla etsitään tietoa ja pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia.

#### **6.3.1 Tutkimusmenetelmä**

Tutkimus on laadullinen ja osittain määrällinen tutkimus ja siinä käytettiin kyselylomaketta. Kyseessä on siis kyselytutkimus. Kyselytutkimus on yleensä

enimmäkseen määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta, mutta sillä on mahdollista päästä käsiksi myös yksityiskohtiin, aivan kuten laadullisessakin. Samassa tutkimuksessa on jopa mahdollista käyttää sekä laadullista että määrällistä lähestymistapaa. (Vehkalahti 2008, 13.) Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 136–137) mainitsevat, että kvantitatiivista ja kvalitatiivista lähestymistapaa voidaan pitää toisiaan täydentävinä suuntauksina. Heidän mukaansa mm. kvantitatiivinen vaihe voi edeltää kvalitatiivista vaihetta, kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää käytetään rinnakkain tai voi olla niin, että numerot ja merkitykset ovat toisistaan riippuvaisia, jolloin numerot perustuvat johonkin merkityksiä sisältävään ja merkityksiä sisältäviä ilmiöitä ilmaistaan numeroin. Tässä tutkimuksessa on mukana sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista aineistoa.

Tutkimuksen aineiston hankintaa varten laadittiin lomake Surveypal-ohjelmalla. Kyselylomake laitettiin verkkoon Vesilahden kunnan ja kirjaston omille internetsivuille sekä perinteisenä paperiversiona kirjastoon, jotta tavoitettaisiin mahdollisimman monia vastaamaan siihen. Lisäksi kyselyyn oli linkki Vesilahden yläkoulun Wilmassa, jolloin yläkoulun oppilaat ja heidän vanhempansa pääsivät myös sitä kautta vastaamaan kyselyyn. Myös kirjaston Facebook- ja Instagram-sivuilla oli mainintaa asiakaskyselystä.

### **6.3.2 Asiakaskyselyn ja -lomakkeen laadinta**

Asiakaskyselystä oli alustavasti sovittu jo kesällä 2017. Silloin päätettiin, että tehdään asiakaskysely niin, että siitä on hyötyä sekä tämän tutkimuksen tekijälle että kirjastolle asiakastyytyväisyystutkimuksen muodossa. Tarkkaa ajankohtaa ei tuolloin vielä tiedetty, mutta se tiedettiin, että asiakaskysely toteutetaan, kun kirjasto on muuttanut uusiin tiloihin.

Asiakaskyselyä varten oli laadittava kyselylomake. Kyselylomake on yksi perinteisimpiä tapoja kerätä tutkimusaineistoa ja paperinen lomake kaikkein perinteisin (Valli 2015, 84). Nykyisin paperisen kyselylomakkeen rinnalla ovat sähköiset lomakkeet, joita voi tulla sähköpostiin, ne voivat olla julkaistu jollain sosiaalisen media alustalla tai ne voidaan täyttää yrityksen tai organisaation verkkosivuilla (Valli 2015, 84). Lomakkeen kysymysten muotoilemisessa on syytä olla huolellinen, sillä kysymysten avulla luodaan perusta tutkimuksen onnistumiselle (Valli 2015, 85). Kysymysten on oltava selkeitä ja yksiselitteisiä ja sanamuotojen tarkkoja (Valli 2015, 85). Niitä aletaan rakentaa tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaisesti (Valli 2015, 85). Kyselylomake on mittausväline ja kyselytutkimuksessa tutkija esittää vastaajille



kysymyksiä lomakkeen välityksellä. Kyselylomake muistuttaa haastattelulomaketta, mutta sillä erotuksella, että kyselylomakkeen on toimittava omillaan, ilman haastattelijaa. (Vehkalahti 2008, 11.) Kyselytutkimuksen kysymykset ja väitteet ovat tutkimuksen mittareita, joilla pyritään mittaamaan asenteita tai arvoja. Mittarit voidaan rakentaa itse tai käyttää aiemmin käytettyjä, mutta tällöin niihin on suhtauduttava varauksellisesti, sillä niiden toimivuus eri yhteydessä ei ole itsestäänselvyys. (Vehkalahti 2008, 12.)

Syksyllä 2018 sovittiin kirjaston Lähteen vastaavan virkailijan ja Vesilahden kunnan sivistysjohtajan kanssa, että kaikki kirjaston työntekijät miettivät kukin sopivia kysymyksiä asiakaskyselyä varten. Lisäksi tutkija mietti omaan tutkimukseensa liittyvät kysymykset. Tutkija ehdotti asiakaskyselyn nimeksi ”Vaikuta ja vaikutu!”, joka myös kirjaston puolesta hyväksyttiin. Tässä vaiheessa pidettiin neuvottelu kysymysten, taustatietojen ja aikataulun sopimiseksi. Sovittiin, että kysymyslomake olisi valmis joulukuun alkupuolella. Vastaajien taustatietojen kysymisestä nousi esiin ikä ja sukupuoli. Sukupuolen kysymistä kirjasto ei pitänyt tärkeänä, mutta tutkimuksen tekijä halusi ottaa sen mukaan kysymyslomakkeeseen. Lisäksi taustatietoihin liitettiin kysymys koulutus- ja työtaustasta. Vastaajien iän jakaminen eri ikäjaksoihin tuotti ensin hankaluuksia, mutta tutkija perusteli tarkkaa jakoaan ihmisten erilaisilla elämänvaiheilla ja niiden mahdollisilla vaikutuksilla kirjaston käyttöön. Tämän jälkeen kaikki kirjaston työntekijöiden tekemät kysymykset teemoiteltiin ensin sopivien aiheiden alle, jonka jälkeen niistä muodostettiin varsinaiset asiakaskyselyyn tulevat kysymykset. Kysymykset teemoiteltiin seuraavien teemojen alle: kirjaston aineisto, kirjaston tilat, kirjaston palvelut ja toiminnot, kirjaston tapahtumat, kirjaston henkilökunta, kirjaston näkyvyys ja markkinointi sekä yleistä. Teemoitellut kysymykset lähetettiin kirjastoon kommentoitaviksi. Tämän jälkeen teemojen alla olevista kysymyksistä muokattiin varsinaisia kyselylomakkeen kysymyksiä Likertin asteikolla 1-5 ja jälleen ne lähetettiin kirjastoon arvioitaviksi. Lisäksi tutkija lisäsi niihin omat kysymyksensä, jotka koskivat kirjaston tärkeyttä ja merkityksellisyttä liittyen asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Termi merkityksellisyys korvattiin kysymyksissä sanalla tärkeä, koska kyseinen termi olisi saattanut aiheuttaa vastaajissa hämmennystä ja epä tietoisuuttakin. Koska mitään kommentteja ei kirjaston puolelta tässä vaiheessa kuulunut, muodostettiin uusi kysymyslomakkeen raakaversio, jonka pohjana oli muokattujen taustatietojen lisäksi kysymykset Likertin asteikolla 1-5 sekä avoimia

kysymyksiä. Taustatietoihin lisättiin kysymys äidinkielestä. Lomakkeen versio lähetettiin kirjastolle ja sovittiin jälleen neuvottelu aika.

Viimeisessä neuvottelussa lyötiin kyselylomakkeen muoto lukkoon (Liite 1). Osa kysymyksistä jaettiin vielä a-, b- ja c-kohtiin selvyuden vuoksi. Asia, mikä vielä kovasti askarrutti, oli vastaajalta kyselyn vastaamiseen kuluva aika. Lomakkeeseen oli merkitty 5-10 minuuttia, mutta kirjastolla oltiin sitä mieltä, että 3-5 minuuttia olisi sopiva, jotta saataisiin mahdollisimman moni vastaamaan kyselyyn. Tutkija teki kompromissin ja merkitsi ajaksi 3-10 minuuttia rehellisyyden vuoksi. Nimittäin vastaamisaikaa oli testattu aiemmin kyselyyn kuulumattomilla henkilöillä, ja nopein aika oli silloin noin neljä minuuttia, kun vapaisiin kysymyksiin ei vastattu lainkaan. Kun vapaisiin kysymyksiin vastattiin, meni aikaa huomattavasti enemmän. Lisäksi kirjastolla haluttiin vielä lisätä lomakkeeseen kohta vastaajan postinumeroa varten, jotta saataisiin tietää, mistä päin Vesilähteä vastaajat ovat, sillä jokaisella taajamalla on oma postinumeronsa, vai ovatko vastaajat mahdollisesti joltain toiselta paikkakunnalta, esimerkiksi naapurikunnista Lempäälästä tai Akaasta.

Verkkoon menevän lomakkeen tiimoilta pidettiin kaksi neuvottelua. Ensimmäisessä neuvottelussa ei päästy alkua pidemmälle, koska verkkoyhteydet eivät toimineet. Toisessa saatiin lomakkeen laadinta hyvään alkuun. Ohjelma, mihin verkkokysely piti viedä, oli Surveypal. Käyttöoikeuksien vuoksi tutkija ei voinut kuitenkaan itse rakentaa kyselyä kyseiseen ohjelmaan. Verkkolomakkeen tekijäksi valikoitui lopulta kirjaston projektivastaava. Hänen kanssaan oli vielä ennen kyselyn julkaisua tapaaminen, jossa tarkistettiin, että kaikki kysymykset ovat oikein ja että kyselylomake on kaikin puolin edustava.

Asiakaskyselyn oli tarkoitus olla avoinna Vesilähten kunnan (<https://www.vesilahti.fi/>) ja kirjasto Lähteen (<https://www.vesilahdenkirjasto.fi/>) verkkosivuilla 7.–31.1.2018 ja jaossa paperisena versiona kirjastossa saman ajan. Lisäksi Vesilähten yläkoulun Wilmaan laitettiin käyttäjille tietoa kyselystä ja linkki siihen. Myös kunnan ja kirjaston Facebook-sivuilla oli tietoa kyselystä. Samoin kirjaston Instagram-sivulla.

## 6.4 Sisällön- ja aineistonanalyysi

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 119) mainitsevat sisällönanalyysin olevan pyrkimys kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Heidän mukaansa se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 103). Kaikkein ongelmallisinta laadullisessa tutkimuksessa on juuri aineiston analyysi (Suoranta 1995b; tässä Eskola & Suoranta 2014, 138). Siinä hajanaiseen aineistoon pyritään luomaan selkeyttä ja sitä tiivistetään, mutta sisältämäänsä informaatiota aineisto ei saa kadottaa (Eskola & Suoranta 2014, 138). Koska laadullisen tutkimuksen aineistosta löytyy usein monia kiinnostavia asioita, ne voivat aiheuttaa tutkijassa hämmennystä, koska kaikkia niitä mielenkiintoisia asioita olisi kiinnostavaa tutkia ja raportoida (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 104). On kuitenkin osattava rajata tarkkaan tutkittava ilmiö eli osattava päättää, mikä kiinnostaa. Se, mistä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, näkyy tutkimuksen tarkoituksesta tai tutkimusongelmasta (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 104). Sen jälkeen aineistoa käydään läpi erotellen ja merkiten ne asiat, jotka ovat tutkimuksen kannalta käyttökelpoisia ja jotka sisältyvät kiinnostukseen. Tämän jälkeen aineistoa luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Luokittelu on yksinkertaisimmillaan eri luokkien määrittelyä aineistosta ja laskemista, kuinka monta kertaa jokainen luokka siinä esiintyy. Teemoittelussa laadullista aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaan. Tyypittelyssä puolestaan aineisto ryhmitellään tietyiksi tyypeiksi. Tyypittelyssä tiivistetään tiettyä teemaa koskevat näkemykset yleistykseksi eli tyyppiesimerkiksi. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 105–107.)

Aineistoa voidaan analysoida sekä aineisto- että teorialähtöisesti. Tuomen ja Sarajärven (2018, 110) mukaan teorialähtöinen analyysi on (luonnontieteellisen tutkimuksen) perinteinen analyysimalli. Se perustuu johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin ja sen mukaan määritellään myös tutkimuksen kohteena olevat käsitteet. Aineiston analyysia siis ohjaa aikaisemman tiedon perusteella luotu teoria, malli tai kehys. Tutkittavaa ilmiötä määritellään jonkin jo tunnetun mukaisesti. Teorialähtöisessä analyysissä usein testataan aiempaa tietoa uudessa kontekstissa, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä tutkittavan aineiston analyysi on aineistolähtöistä, joten aikaisemmilla havainnoilla tai tiedoilla tutkittavasta ilmiöstä ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Avainajatus on, että analyysiyksiköt eivät ole ennalta

sovittuja vaan ne valitaan tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 108–110.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä analyysia. Sen tutkimusaineisto koostui asiakaskyselyn lomakkeisiin tulleista vastauksista. Verkkosivuille tulevien kysymysten tulokset saatiin suoraan Surveypal-ohjelman kautta, missä myös kysely itse oli. Paperilla olevat vastaukset oli käytävä läpi yksi kerrallaan. Tutkimusaineisto sisältää sekä laadullista että määrällistä aineistoa. Tässä tutkimuksessa keskityttiin ensisijaisesti määrällisen aineiston tulkintaan tutkimusongelman ja tutkimuskysymyksen mukaisesti. Aineiston analyysi aloitettiin käymällä läpi kaikki kyselyyn tulleet vastaukset. Kaikkien vastaajien vastaukset otettiin mukaan tuloksiin muutamaa vastauksista löytyvää kysymyksiin liittymätöntä asiatonta huomautusta lukuun ottamatta. Tutkimusaineistosta poimittiin tuloksiin tätä tutkimusta varten laajemmin analysoitavaksi asiakaskyselyyn vastanneiden taustatiedot ja kysymysten 1, 2a, 2b, 3a, 3b, 5a, 5b, 6, 8 ja 12 vastaukset (Liite1). Muihin kysymyksiin saadut vastaukset eli tulokset esitetään suppeammin. Asiakaskyselyssä olleiden tähän tutkimukseen liittyvien kysymysten mukaan muodostettiin pääteemat, joiden alle muodostettiin vastausten perusteella vielä alateemoja. Pääteemat alateemoineen yhdistettiin tämän jälkeen tutkimuskysymysten alle.

## **7 TUTKIMUSTULOKSET**

Tutkimuksessa selvitettiin asiakastyytyväisyyskyselyn avulla, mitä Vesilahden uuden kirjasto Lähteen asiakkaat toivovat kirjaston tarjoavan heille heidän elinikäistä oppimistaan varten, onko kirjastolla heille merkitystä ja tukeeko ja edistääkö kirjasto asiakkaidensa elinikäistä oppimista. Kysely toteutettiin 8.–31.1.2019 sekä verkkokyselynä että perinteisenä paperisena kysymyslomakkeena. Kyselylomake koostui vastaajien taustatietoihin liittyvistä valintakysymyksistä, Likertin asteikolla 1–5 olevista kysymyksistä ja osaan kysymyksistä liittyi vielä avoin kysymysvaihtoehto. Vastauksia saatiin kaiken kaikkiaan 127 kpl, joista 122 kpl verkossa ja 5 paperilla. Verkkokyselyn vastaukset tulostettiin Surveypal-ohjelmasta Word, Excel ja PowerPoint -muodoissa. Tarkoitus oli lisätä paperilla olevat vastaukset verkosta saatuihin, mutta kirjastolta saatuun aineistokokonaisuuteen ei ollut mahdollista syöttää lisätietoja. Näin ollen tässä tutkimuksessa keskitytään vain verkossa saatuihin vastauksiin. Paperilomakkeilla olevat vastaukset eivät kuitenkaan eronneet merkittävästi verkosta saatuihin verrattuna, joten niiden puuttuminen ei vaikuta tuloksiin kokonaisuutena. Lähde-kirjasto huomioi myös paperilla tulleet vastaukset omiin käyttötarkoituksiinsa.

Asiakaskyselyn tulokset koostuvat sekä määrällisestä että laadullisesta aineistosta. Tutkimusta varten poimittiin aineistosta laadullisen aineiston lisäksi jonkin verran myös määrällistä aineistoa. Suurin osa määrällisestä aineistosta oli kuitenkin kirjasto Lähteen omaan käyttöön koottua aineistoa. Tässä tutkimuksessa keskityttiin tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten mukaisesti tiettyihin asiakaskyselyn kysymyksiin ja niiden vastauksiin. Seuraavaksi perehdytään ensin kyselyyn vastanneiden taustatietoihin, sitten tähän tutkimukseen liittyvien kysymysten tuloksiin teemojen mukaan ja lopuksi kirjasto Lähteen saamaan kokonaisarvioon.

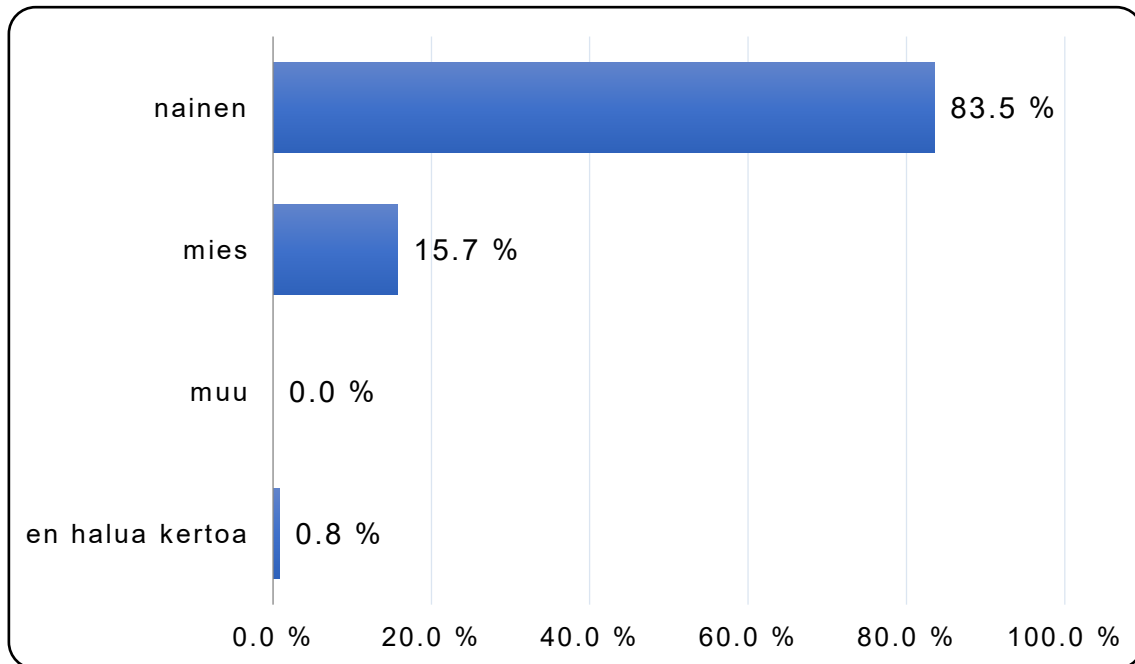
### **7.1 Taustatietoja asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista**

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kerättiin vastaajista taustatietoja, jotka olivat sukupuoli, ikä, koulutus, tämän hetkinen elämäntilanne (koululainen, opiskelija, työssä, jne.), äidinkieli ja postinumero. Seuraavissa alaluvuissa selvitetään vastaajista saadut taustatiedot.

### 7.1.1 Vastaajien sukupuoli

Ensimmäinen taustatietoja keräävä kysymys koski sukupuolta (taulukko 1). Vastanneita tähän kysymykseen oli 121. Kirjastolla oli hyvä ennakkokäsitys siitä, miten vastanneiden sukupuoli jakautuu. He olivat tietoisia, että suurin osa kyselyyn vastaajista on naisia. Ja niin kävi, kuten ohessa oleva taulukko 1 kertoo.

Taulukko 1. Sukupuoli. (Vastaajia 121)

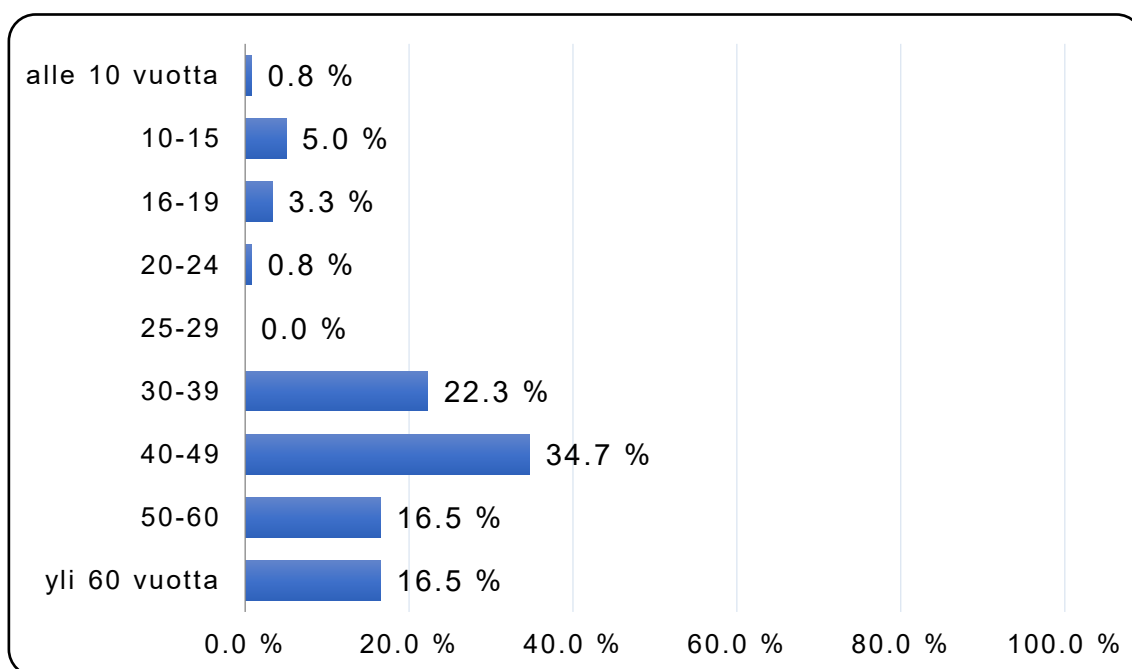


Asiakaskyselyyn vastanneista suurin osa oli naisia eli 83,5 % siis 101 henkilöä. Miehiä vastaajista oli 19 eli 15,7 % ja yksi vastaaja (0,8 %) ei halunnut kertoa sukupuoltaan.

### 7.1.2 Vastaajien ikä

Seuraava taustatietoja määrittävä kysymys koski vastaajien ikää (taulukko 2). Kysymykseen vastasi 121 henkilöä. Ikäjako tehtiin tiheäksi huomioiden ihmisten erilaiset elämänvaiheet ja niiden mahdolliset vaikutukset kirjaston käyttöön.

Taulukko 2. Ikä. (Vastaajia 121)



Suurin kyselyyn vastanneiden ryhmä oli 40–49 -vuotiaat. Heitä oli vastanneista 34,7 % eli 42 henkilöä. Seuraavaksi eniten vastaajia löytyi ikäryhmistä 30–39 vuotta. Heitä oli kaikista vastanneista 27 eli 22,3 %. Heidän jälkeen eniten vastanneita oli 50–60-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden ryhmät, molemmissa 20 vastaajaa eli 16,5 % kaikista vastanneista. Huomionarvoista on, että ikäryhmissä 20–24-vuotiaat vastanneita oli vain yksi (0,8 %) ja 25–29-vuotiaissa ei yhtään. Lapsista ja nuorista eniten olivat vastanneet 10–15-vuotiaat. Heitä oli vastaajista 5,0 % eli 6 henkilöä, kun taas 16–19-vuotiaita vastaajia oli neljä eli 3,3 %. Alle 10-vuotiaista oli vastannut vain yksi.

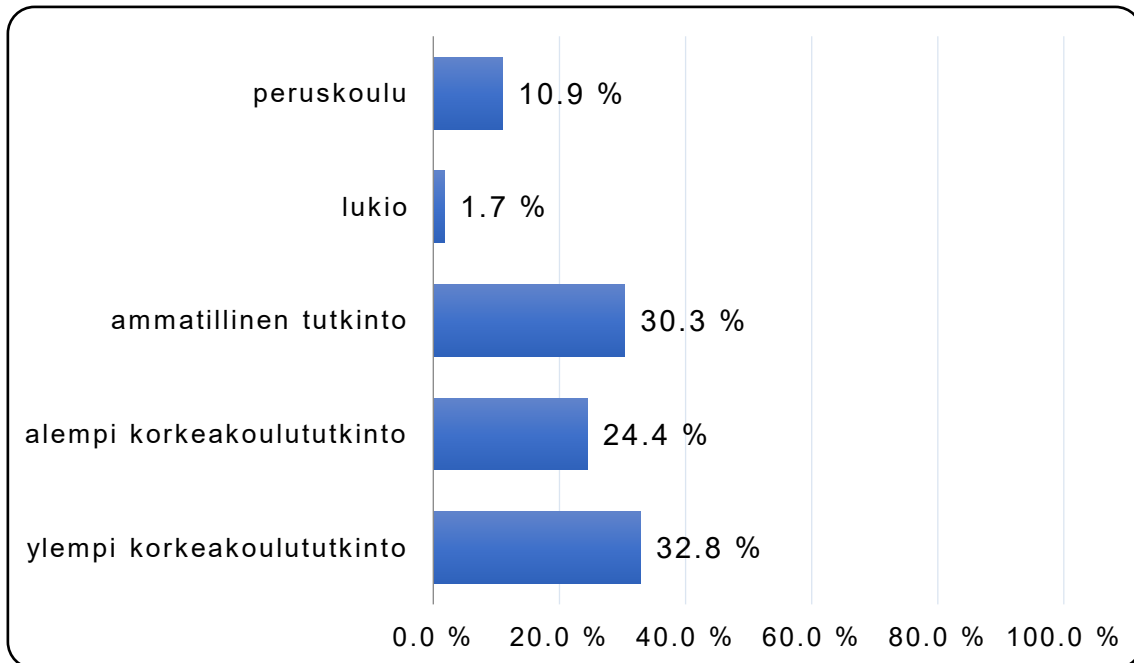
### 7.1.3 Vastaajien koulutus

Seuraavaksi asiakaskyselyssä kysyttiin vastaajien koulutusta (taulukko 3). Valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin vastasi 119 henkilöä ja avoimeen kysymykseen (Ei mikään edellä mainituista vaan...) 3 eli yhteensä 122.

Eniten vastanneita eli 32,8 % oli ryhmässä, joilla on ylempi korkeakoulututkinto. Heitä oli 39 henkilöä. Tämä on huomionarvoinen asia kirjaston käytön ja kirjaston merkityksellisyyden kannalta. Seuraavaksi eniten vastanneita oli ammatillisen tutkinnon omaavien ryhmässä. Heitä oli vastaajista 36 eli 30,3 %. Alempi korkeakoulututkinto on 24,4 %:lla eli 29:llä vastanneista. Peruskoululaisia vastanneista oli 10,9 % (13 vastaajaa)

ja vähiten olivat vastanneet lukiolaiset, 2 vastaajaa eli 1,7 %. Avoimeen kysymykseen vastanneista kahdella oli kansakoulutausta ja yksi oli yo-merkonomi.

Taulukko 3. Koulutus. (Vastaajia 119)

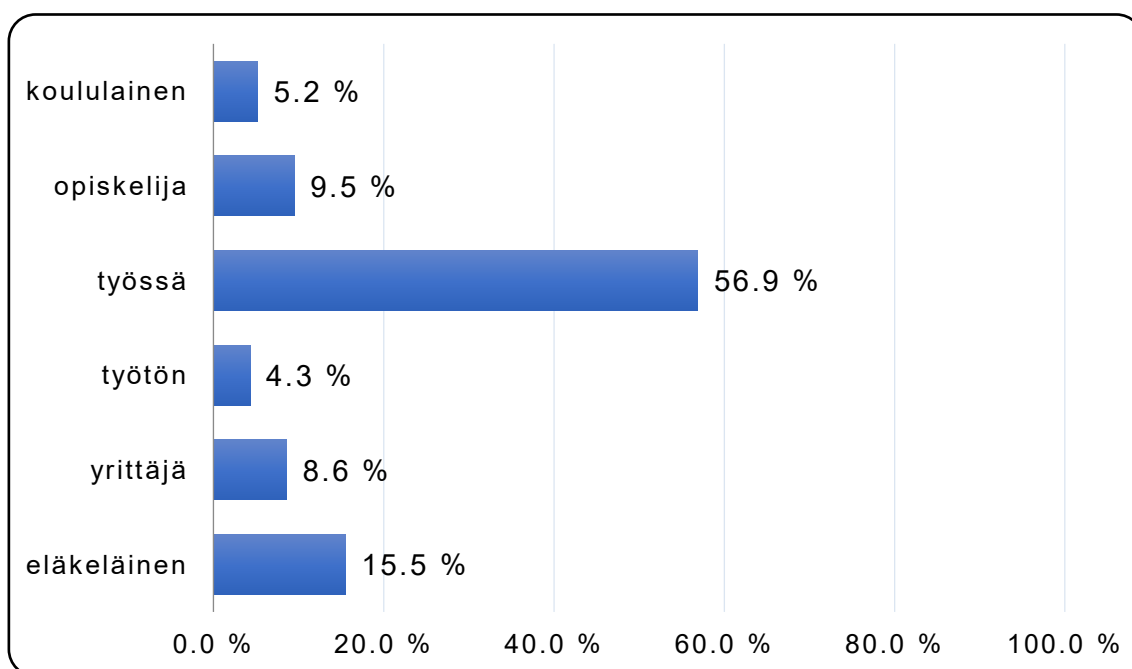


#### 7.1.4 Vastaajien elämäntilanne

Taustakysymysten kohta neljä koski vastaajien sen hetkistä elämäntilannetta (taulukko 4). Valmiisiin vaihtoehtoihin oli vastannut 116 henkilöä ja avoimeen kysymykseen (Ei mikään edellä mainituista vaan...) 9 eli yhteensä 125. Koska koko asiakaskyselyyn oli kaiken kaikkiaan vastannut 122 henkilöä, on todennäköistä, että osa valmiin vaihtoehdon valinneista on ehkä tarkentanut avoimessa kysymyksessä omaa elämäntilannettaan.



Taulukko 4. Elämäntilanne. (Vastaaajia 116)



Yli puolet 56,9 % eli 66 henkilöä vastanneista oli työssäkäyviä. Seuraavaksi eniten kyselyyn olivat vastanneet eläkeläiset, 15,5 % eli 18 vastaajaa. Alle kymmeneen prosenttiin jäivät kaikki muut: opiskelijat 9,5 % (11 vastaajaa), yrittäjät 8,6 % (10 vastaajaa), koululaiset 5,2 % (6 vastaajaa) ja työttömät 4,3 % (5 vastaajaa). Avoimeen kysymykseen vastanneista 6 oli lasten kanssa kotona, joista 2 äitiyslomalla ja 4 muulla tavalla kotona. Kaksi avoimeen kysymykseen vastanneista oli työssäkäyviä opiskelijoita ja yksi vastaaja oli sairauslomalla.

### 7.1.5 Vastaajien äidinkieli ja postinumero

Viides taustatietoja koskeva kohta oli vastaajien äidinkieli (taulukko 5). Tämän tiedon selvittäminen liittyi kirjaston haluun tietää, mikä on asiakkaiden äidinkieli ja minkä kielistä aineistoa pitäisi kokoelmasta löytyä. Tähän kysymyskohtaan oli vastannut 121 henkilöä 122:sta. Lähes kaikilla vastaajilla eli 98,3 %:lla oli äidinkielenä suomi. Ruotsin kielen ilmoitti äidinkielekseen 0,8 % eli yksi vastaajista, samoin venäjän yksi vastanneista.

Viimeisenä taustatietona kysyttiin vastaajien postinumeroa. Tämä kiinnosti erityisesti kirjastoa, koska heille on tärkeää tietää, mistä päin Vesilahtea asiakkaat ovat ja onko asiakkaissa mahdollisesti myös ulkopaikkakuntalaisia. Tähän taustatietoon oli vastannut 111 henkilöä 122:sta. 59:llä vastanneista oli Vesilahden kuntakeskuksen postinumero.

41:llä vastanneista postinumero oli eri puolilta Vesilahtea. Lisäksi vastaajia oli Akaasta, Lempäälästä, Helsingistä, Urjalasta, Lahdesta ja Tampereelta. Kolme postinumeroa oli annettu väärin joko vahingossa tai tahallaan. Niihin ei löytynyt paikkakuntatietoa.

## **7.2 Kirjasto Lähteen käytön tiheys ja ei-käyttäjäisyys**

Tässä luvussa perehdytään asiakaskyselyn kysymyksen 1 (Liite 1) ja sen avoimen kysymyksen vastaustuloksiin. Tulosten tulkintaa varten on muodostettu 2 teemaa, jotka perustuvat asiakaskyselylomakkeen kysymykseen 1 eli ”Miksi ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa ja mitä tai millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään?” Teemat liittyvät tutkimuskysymyksen alakysymykseen 4 eli Miksi ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa ja millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään?

Teema 1: Kirjaston käytön tiheys

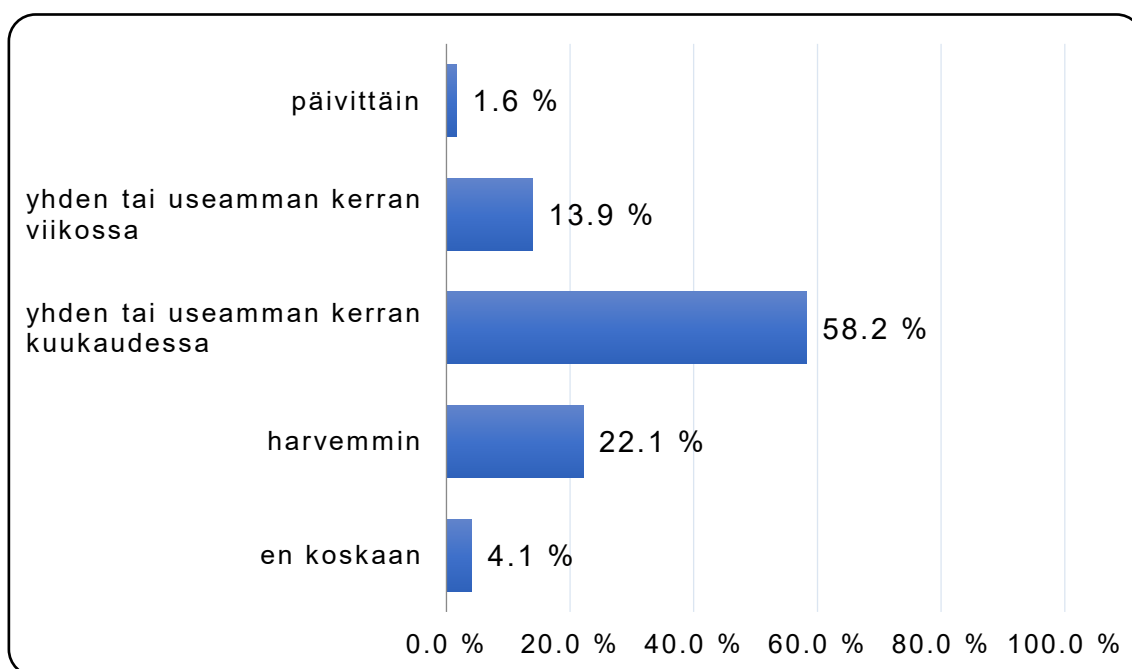
Teema 2: Kirjaston ei-käyttäjäisyyden syitä

Teemassa 1 selvitetään kirjaston käytön tiheyttä asiakaskyselylomakkeeseen 1 tulleiden vastausten perusteella. Teemassa 2 käydään läpi syitä kirjaston käyttämättömyyteen asiakaskyselylomakkeen avoimen kysymyksen 1 vastausten perusteella.

### **7.2.1 Teema 1: Kirjaston käytön tiheys**

Ensimmäinen varsinainen asiakaskyselyn kysymys, kysymys 1, koski kirjaston käytön tiheyttä: ”Kuinka usein käytät Lähde-kirjastoa?” Tähän kysymykseen liittyi myös avoin kysymys, jossa tiedusteltiin ei-käyttäjiltä, miksi he eivät käytä kirjastoa ja mitä tai millaisia palveluja sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään. Kysymykseen kirjaston käytön tiheydestä (taulukko 6) oli vastannut 122 henkilöä ja kahdeksan heistä oli vastannut myös avoimeen kysymykseen. Yksi avoimeen kysymykseen saatu vastaus piti jättää huomioimatta aiheeseen liittymättömyyden vuoksi.

Taulukko 6. Kuinka usein käytät Lähde-kirjastoa? (Vastaajia 122)



Kirjasto Lähdettä käyttää yhden tai useamman kerran kuukaudessa yli puolet vastanneista eli 58,2 %, siis 71 vastaajaa. Harvemmin kuin yhden tai useamman kerran kuukaudessa kirjastoa käyttää vastanneista 27 henkilöä eli 22,1 %. Yhden tai useamman kerran viikossa kirjastoa käyttää kuitenkin 13,9 % eli 17 vastaajaa. Päivittäin kirjastoa käyttää kaksi vastanneista (1,6 %) ja viisi (4,1 %) oli vastannut, että ei koskaan käytä Lähde-kirjastoa. Koska avoimeen kysymykseen oli kuitenkin vastannut kahdeksan henkilöä, on mahdollista, että osa vastaajista on halunnut tarkentaa tai perustella mahdollista vähäistä kirjaston käyttöään vielä avoimeen kysymykseen.

### 7.2.2 Teema 2: Kirjaston ei-käyttäjäyden syitä

Asiakaskyselylomakkeen kohdassa 1 tiedusteltiin vastaajilta heidän kirjaston käytön tiheyttä. 4,1 % eli viisi vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon, että eivät koskaan käytä kirjasto Lähdettä. Sen lisäksi kahdeksan vastaajaa oli vastannut myös avoimeen kysymykseen, miksi eivät käytä kirjastoa. Ilmeisesti osa halusi tässä kohtaa vielä tarkentaa omaa mahdollisesti vähäistä kirjaston käyttöään. Vastauksista ilmenee, että vastaajilla ei ole aikaa tai tarvetta käydä kirjastossa, esimerkiksi: ”Paljon löytyy jo palveluja, en vain ehdi :)” ja ”Ei ole tarvetta. Äänikirjoja saa kännykkään.” Osalle vastaajista kirjasto on liian kaukana tai hankalien kulkuyhteyksien päässä, kuten vastaajien kommentteista ilmenee: ”Kirjaston tulisi olla lähempänä. Ns. kakkoskirjasto olisi varmaan monen muunkin mieleen” ja ”Sinne on hankala mennä ts. kulkuyhteydet

*ovat huonot. Lempäälän kirjastot ovat paremmin saavutettavissa.” Yhdelle kyselyyn vastanneista kirjaston aukioloajat eivät sovi omaan aikatauluun: ”En pääse aukioloaikoina. Omatoimi ei onnistunut, kun en tiedä, mistä saan sen pin-koodin?”.*

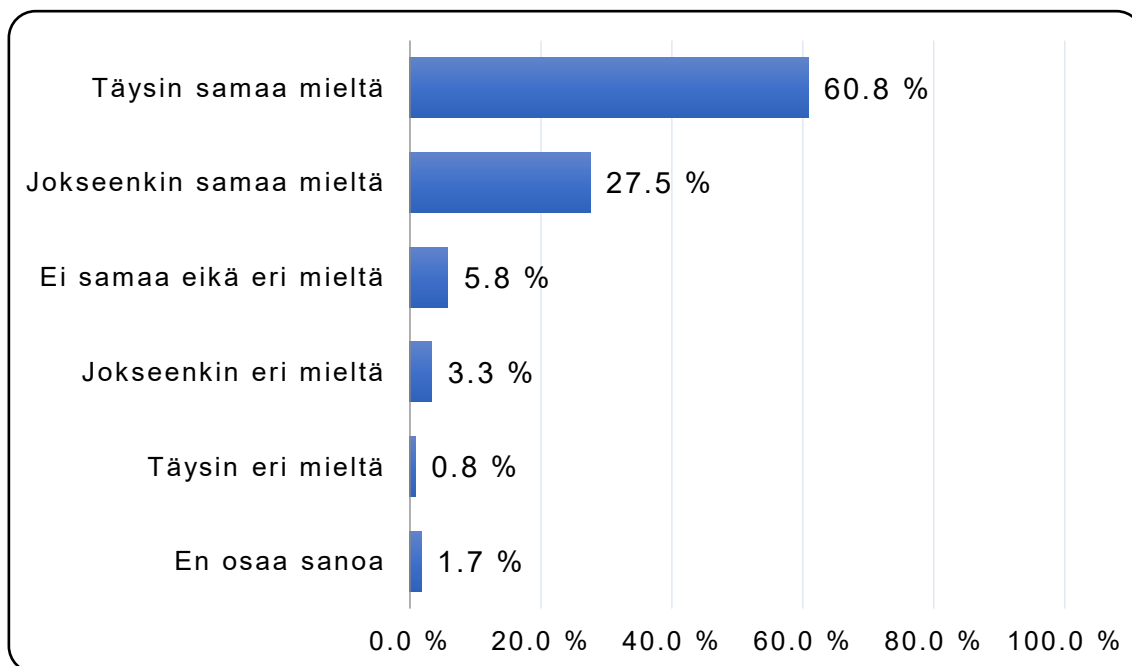
### **7.3 Kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen merkityksellisyys asiakkaiden elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä**

Tämä luku käsittelee asiakaskyselyn kysymysten 2a ja 2b (Liite 1) ja niihin liittyvien avoimien kysymysten vastauksia. Näissä kysymyksissä tiedusteltiin vastaajilta kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen olemassaolon merkityksellisyyttä heille ja heidän elinikäiselle oppimiselleen. Kysymykset muotoiltiin kuitenkin niin, että termi merkityksellisyys korvattiin termillä tärkeä, jolloin kysymykset olivat vastaajille helpommin tulkittavissa.

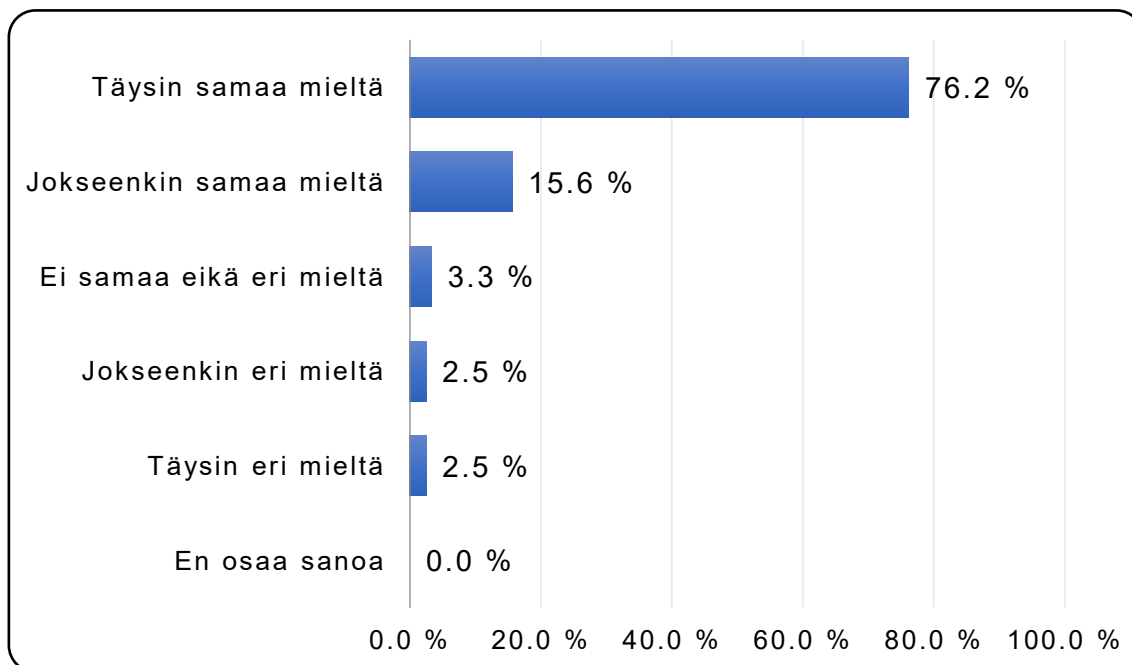
Kysymykseen 2a (taulukko 7) oli vastannut 120 henkilöä koko kyselyyn 122:sta vastanneesta. Yli puolet vastaajista koki kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen olemassaolon merkitykselliseksi (tärkeäksi) elinikäiselle oppimiselleen eli 73 vastaajaa (60,8 %) oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 27,5 % eli 33 vastaajaa. Ei samaa eikä eri mieltä oli 5,8 %, jokseenkin eri mieltä 3,3 %. Täysin eri mieltä oli yksi (0,8 %) vastaajista. Kaksi vastaajaa (1,7 %) oli valinnut vaihtoehdon ’en osaa sanoa’.

Kysymykseen 2b (taulukko 8) oli vastannut 122 vastaajaa. Yli puolet koki kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen olemassaolon merkitykselliseksi (tärkeäksi) itselleen. Heistä 76,2 % eli 93 vastaajaa oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 15,6 % eli 19 kyselyyn vastanneista. Ei samaa eikä eri mieltä oli neljä (3,3 %) vastaajaa. Jokseenkin eri mieltä oli kolme vastaajaa (2,5 %) ja täysin eri mieltä oli myös kolme (2,5 %). Huomion arvoista on, että kukaan ei ollut valinnut vaihtoehtoa ’en osaa sanoa’, mikä merkitsee, että kaikilla oli jonkinlainen mielikuva ja mielipide aiheesta.

Taulukko 7. 2a) Koen Lähde-kirjaston ja yleensä kirjastojen olemassaolon tärkeäksi elinikäiselle oppimiselleni. (vastaajia 120)



Taulukko 8. 2b) Koen Lähde-kirjaston ja yleensä kirjastojen olemassaolon tärkeäksi itselleni. (Vastaajia 122)



Tulosten tulkintaa varten on jälleen muodostettu teemoja. Teemat on muodostettu asiakaskyselylomakkeen kysymysten 2a ja 2b ja niiden avoimiin kysymyksiin saatujen vastausten mukaan. Teemat liittyvät tutkimuskysymyksen alakysymykseen 2 eli Mitä

merkitystä Lähde-kirjastolla ja yleensä kirjastoilla on asiakkaille? Pääteemana tässä osiossa on:

**Teema 3:** Kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen merkitys/merkityksellisyys asiakkaille ja heidän elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen.

Teema on jaettu alateemoihin avointen kysymysten vastausten perusteella:

- A. taloudellisuus ja lainaaminen, kirjaston ekologisuus
- B. Kirjojen lukeminen, lukuharrastus ja mahdollisuus valita laajasta kokoelmasta
- C. Lukutaito ja sen kehittäminen
- D. Elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen
- E. Sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoaja
- F. Kirjasto hyvinvoinnin keskuksena ja kaikille tasavertaisesti avoimena tilana
- G. Lähde-kirjasto palveluna

A. Taloudellisuus ja lainaaminen, kirjaston ekologisuus

Asiakaskyselyyn vastanneet pitivät erittäin hyvänä asiana sitä, että kirjastosta voi lainata kaikkea kokoelmaan kuuluvaa ilmaiseksi tai ainakin lähes ilmaiseksi (seutulainat 2€/kpl). Heidän mielestään kirjasto on taloudellinen vaihtoehto erityisesti kirjojen ostamisen ja omistamisen sijaan: *”Hyvän kirjan lukeminen on kovin mukavaa. Kirjojen omistaminenhan on tyhmää, koska useimmat niistä luetaan vain kerran. Lainaustoiminta on nerokasta ja olisi hyvä, jos sitä voisi laajentaa muidenkin tavaroiden vuokraamiseen”*. Osa vastaajista kommentoi kirjojen lainaamisen olevan järkevää, koska niiden ostaminen omaksi ei olisi mahdollistakaan niin suurissa määrin kuin niitä tulee luettua: *”Lukeminen kannattaa aina, kirjojen itselle ostaminen taas ei ole järkevää eikä isommassa mittakaavassa mahdollistakaan, joten on hyvä, kun voi lainata kirjastosta”*. Eräs vastanneista huomioi, että kirjojen ilmainen lainaaminen mahdollistaa hyvin elinikäisen oppimisen: *”Ilmainen lainaaminen mahdollistaa elinikäisen oppimisen ja lukuharrastuksen ylläpitämisen”*. Vastauksista ilmenee myös, että kirjasto antaa mahdollisuuden tutustua monipuolisesti erilaisiin aiheisiin ja vielä ilmaiseksi: *”Luen tosi*

*monipuolisesti erilaisia kirjoja. Minulle on valtavan iso asia, että saan ilmaiseksi näin upean mahdollisuuden harrastukseeni” ja ”Mahtava kirja- ja musiikkivalikoima käytössä ilmaiseksi, upea mahdollisuus jokaisen käyttöön”. Osa vastaajista otti huomioon kirjaston ekologisuuden ja sen, että kaikkea ei tarvitse itse omistaa: ”Kirjasto on ilmainen ja ekologinen” ja ” Kaikkea ei tarvitse ostaa ja omistaa”.*

## B. Kirjojen lukeminen, lukuharrastus ja mahdollisuus valita laajasta kokoelmasta

Asiakaskyselyn vastauksista käy ilmi, että monelle lukeminen on tärkeä ja rakas harrastus: *”Intohimoinen kirjojen lukija”*. Toiset haluavat lukea paljon ja mahdollisimman monipuolisesti, toiset taas keskittyvät johonkin tiettyyn kirjallisuuden lajiin, kuten käy ilmi kahden kyselyyn vastanneen kommenteista: *”Rakastan lukemista. Luen tosi monipuolisesti erilaisia kirjoja. Luen myös lapselleni paljon” ja ”Haluan lukea paljon, lähinnä kaunokirjallisuutta, mutta en halua omistaa kirjoja”*. Toisille lukeminen on hyvää vastapainoa arjen kiireille ja keino rentoutua: *”Lukeminen on hyvää vastapainoa arjen hektisyydelle ja oiva keino palautua työelämän haasteista”*. Joillekin vastanneista kirjasto antaa mahdollisuuden sopivan kirjallisuuden löytämiseen erilaisten elämäntilanteiden tukemiseen: *”Monipuolisesti erilaisia kirjoja erilaisiin elämäntilanteisiin”*. Toisille kirjasto itsessään ja lukeminen on ollut ja on edelleen tärkeä osa elämää ja he toivovat, että myös heidän lapsensa löytäisivät lukemisesta itselleen harrastuksen: *”Itselleni kirjasto on ollut lapsena tärkeä paikka ja haluan tutustuttaa myös lapseni kirjojen maailmaan” ja ”Kirjasto on ollut minulle lapsena ja nuorena tärkeä paikka ja toivon, että omat lapset löytävät lukemisen ihanuuden myös”*. Osa vastaajista kertoi arvostavansa kirjaston laajaa valikoimaa: *”Laajat valikoimat uusia ja vanhoja teoksia” ja ”Tarjoaa monipuolisen mahdollisuuden lukuharrastuksen ylläpitämiseen”*. Kirjaston merkityksellisyys ja rooli nähdään myös: *”Koko perheen lukuharrastuksen ylläpitämiseksi”*.

## C. Lukutaito ja sen kehittäminen

Lukutaidon merkitys nousi esiin asiakaskyselyn saaduista vastauksista. Usea kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että kirjasto edistää lukutaitoa ja sen kehittymistä: *”Edistää perinteistä lukemista, sen taitoa ja oppimista, keskittymiskykyä”*. Lukutaito nähtiin siis myös keskittymiskyvyn yhtenä osana. Toisille kirjasto itsessään olikin keskittymisen paikka. Joillekin vastaajista oli tärkeää, että lapset oppisivat lukemaan ja että heidän lukutaitonsa kehittyisi: *”Lasten lukutaito kehittyy huomattavasti ja innostus lukemiseen*

*lisääntyä*". Eräs vastaaja liitti kirjaston lukutaitoon ja sen kulttuuriin: *"Lukutaidon ja -kulttuurin keskeinen ylläpitäjä"*.

#### D. Elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen

Kirjaston merkitys asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen ilmeni asiakaskyselyn vastauksista monin tavoin. Koska kirjasto koettiin lukemisen mahdollistajana, niin sen myötä lukeminen nähtiin mielikuvituksen ja ymmärryksen kehittäjänä: *"Lukeminen kehittää mielikuvitusta ja ymmärrystä asioiden eri puolista oikeastaan tyylilajista riippumatta"* ja *"Kirjojen lukeminen avartaa maailmakatsomusta, lisää ymmärrystä ja tietoa eri asioista. Myös mielikuvitus ja ilmaisutaito kehittyy"*. Vastauksista käy hyvin ilmi, että kirjasto ja lukeminen oli monen mielestä mahdollisuus jatkuvaan uuden oppimiseen, näkemysten avartamiseen ja tiedon saantiin: *"Lukeminen mahdollistaa jatkuvan uuden oppimisen ja laajemman maailman- sekä elämäkatsomuksen"* ja *"Kirjallisuuden lukeminen avartaa näkemyksiä, antaa tietoja ja torjuu yksinäisyyttä"*. Myös kirjastolaitos kokonaisuutena arvioitiin merkittäväksi elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä: *"Kirjastolaitos on välttämätön hengen ravinnon saamiseksi"*. Eräs vastaajista kiteytti kirjastojen merkityksen näin: *"En voi kuvitella elämää ilman kirjastoa"*.

#### E. Sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoaja

Asiakaskyselyn vastausten perusteella kirjaston merkityksellisyys nähtiin myös sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoajana. Monet kyselyyn vastanneet pitivät kirjastoa sivistyksen lähteenä: *"Sivistystä pitää olla tarjolla. Erityisesti täällä maaseudulla, kun palveluja muuten on vähän tarjolla"* ja *"Kirjastosta kaikki saavat matalalla kynnyksellä kirjoja, viihdykkeeksi tai yleissivistykseksi"*. Kirjasto nähtiin myös kulttuurin tarjoajana samoin kuin sivistyksen lähteenä. Pienellä paikkakunnalla, kuten Vesilahti, kirjaston rooli sivistyksen ja kulttuurin tarjoajana korostuu, koska vastaavia palveluja muuten on niukasti tarjolla. Monet vastaajista olivat maininneet kirjaston juuri kulttuurin hankintapaikkana: *"Kulttuurin keskeinen ylläpitäjä"* ja *"Se on sivistävä tiedon ja kulttuurin kohtaamispaikka"* sekä myös *"Tiedon, kaunokirjallisuuden ja yleensä kulttuurin hankintapaikkana"*. Osa vastaajista piti hyvänä asiana sitä, että kirjasto on kaikille avoin tiedonhankinnan paikka: *"Kaikille avoin informaation ja viihteen lähde"* ja *"Yleissivistystä ja tasapuoliset mahdollisuudet tiedonhankintaan"*. Monille kirjastosta oli hyötyä myös opiskelussa ja lisätiedon hankkimisessa: *"Myös opintojen kannalta"*



*kirjasto on hyödyllinen, oppikirjojen ollessa kalliita” sekä ”Kirjastosta saa lisätietoa haluamistaan asioista eikä tarvitse hankkia kaikkia tietolähteitä omaksi”. Kirjastoa pidettiin yleisesti erittäin paljon yleissivistystä tarjoavana paikkana ja jopa välttämättömänä elämästä selviytymisen kannalta: ”Välttämätön terveyden ja elämässä selviämisen ylläpitäjä. Lue enemmän, luulet vähemmän”.*

#### F. Kirjasto hyvinvoinnin keskuksena ja kaikille tasavertaisesti avoimena tilana

Asiakaskyselyn vastausten perusteella voisi sanoa, että kirjasto Lähde on onnistunut toteuttamaan tarkoituksensa kaikille tasavertaisesti avoimena tilana ja hyvinvoinnin keskuksena. Vastaajat mainitsivat juuri tasavertaisuuden ja tasa-arvon olennaisena osana kirjaston merkityksellisyyttä: *”Tasapuoliset mahdollisuudet tiedonhankintaan kaiken ikäisille ja kaikenlaisista taustoista lähtöisin oleville kansalaisille”* tai *”Lisäksi koen, että kirjasto lisää tasa-arvoa yhteiskunnassa, koska kaikilla on pääsy lainaamaan aineistoa”*. Asiakkaat kokevat kirjastokäynnillään myös mielihyvän tunteita: *”Kirjastossa käynti tuo hyvän fiiliksen, kun palvelu on onnistunutta”* ja *”Kirjastoon on aina mukava tulla”* sekä *”Mielihyvän tunteen lukemisesta syntyvän aiheen kannalta se on tärkeää”*. Joillekin vastaajista kirjasto ja kirjaston kokoelma on mahdollisuus rentoutumiseen: *”Kirjastossa on myös hyvä pysähtyä hetkeksi tämän hektisen maailman informaatiotulvan keskellä. Paikka keskittymiselle”* ja *”Tärkeä paikka kirjallisuuden hankkimiseen rentoutumistarkoituksessa”*. Kirjasto Lähde pidetään myös hyvänä oleskelu- ja kohtaamispaikkana ja sopivana paikkana erilaisille tapahtumille: *”Lähde mainio oleskelupaikka”* ja *”Lisäksi erilaiset näyttelyt voivat herättää uusia mielenkiinnon alueita. Hienoa on myös se, että kirjastossa on mahdollisuus kokoontua erilaisiin tilaisuuksiin. On hyvä, että on olemassa ns. kunnan oma olohuone tavallisille ihmisille”*. Lisäksi vastaajat tiedostivat, että kirjasto on osa kunnan peruspalveluita.

#### G. Kirjasto Lähde palveluna

Kirjasto Lähteellä ja yleensä kirjastoilla on merkitystä asiakkailleen myös palveluna. Kirjaston eri palvelut saivat asiakaskyselyyn vastanneilta kiitosta. Eräs vastaajista piti hyvänä asiana Piki-kirjastoja, joihin myös Vesilahden kirjasto kuuluu. Sen kautta voi seutulainata Pirkanmaan eri kirjastoista ja palauttaa lainat Vesilahden kirjastoon. Kirjaston kokoelma, joka sisältää kirjojen lisäksi paljon muutakin, mainittiin useassa vastauksessa: *”Koen hyväksi, että kirjastosta saa myös lainaan urheiluvälineitä ja lautapelejä, jne.”* ja *”Tarjolla muutakin kuin kirjoja, esim. Timertimer-kello, joka olisi*

*ylivoimaisen kallis ostaa itselle” ja myös ”Haluaisin hyödyntää kirjaston antamaa mahdollisuutta lainata harrastusvälineitä”.* Lisäksi henkilökunnalta saatu palvelu oli ollut hyvää ja ammattitaitoista: *”Palveleva henkilökunta auttaa mielellään löytämään ja varaamaan haluamani aineistot”.* Kaukolainapalvelu koettiin erittäin hyväksi palveluksi, samoin kuin nettikirjaston käyttömahdollisuus ja kaikenlainen ideoiden antaminen ja neuvonta. Joillekin vastaajille kirjasto on liian kaukana ja Narvan sivukirjaston lakkauttamisen myötä v. 2014 hävisi heiltä kirjastopalvelut läheltä: *”Lehtien lukeminen on jäänyt, koska ”lähikirjasto” on niin kaukana”.*

#### **7.4 Kirjasto Lähteen palvelutarjonta ja tilat, tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn sekä asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen**

Tässä luvussa perehdytään asiakaskyselyn tuloksiin, jotka koskevat kyselylomakkeen (Liite 1) kysymyksiä 3a ja 3b, 6 ja 12 sekä 5a, 5b ja 8 ja niihin liittyviä avoimia kysymyksiä. Tulokset liittyvät kirjaston palvelutarjontaan, tiloihin ja niiden sopivuuteen oppimiseen ja työskentelyyn sekä asiakkaiden toiveisiin heidän elinikäisessä oppimisessaan. Tulosten tulkintaa varten on muodostettu 2 teemaa edellä mainittujen asiakaskyselylomakkeen kysymysten mukaan. Nämä teemat liittyvät tutkimuskysymyksen alakysymykseen 1 eli ”Millaisia palveluja ja tarjontaa Vesilahden kirjasto Lähteen tulisi asiakkailleen tarjota, jotta se täyttäisi heidän toiveensa elinikäistä oppimistaan ja kehittymistään ajatellen?”

Teema 4: Kirjasto Lähteen palvelutarjonta ja asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen.

Teema 5: Kirjasto Lähteen tilat liittyen asiakkaiden toiveisiin elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä sekä tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn.

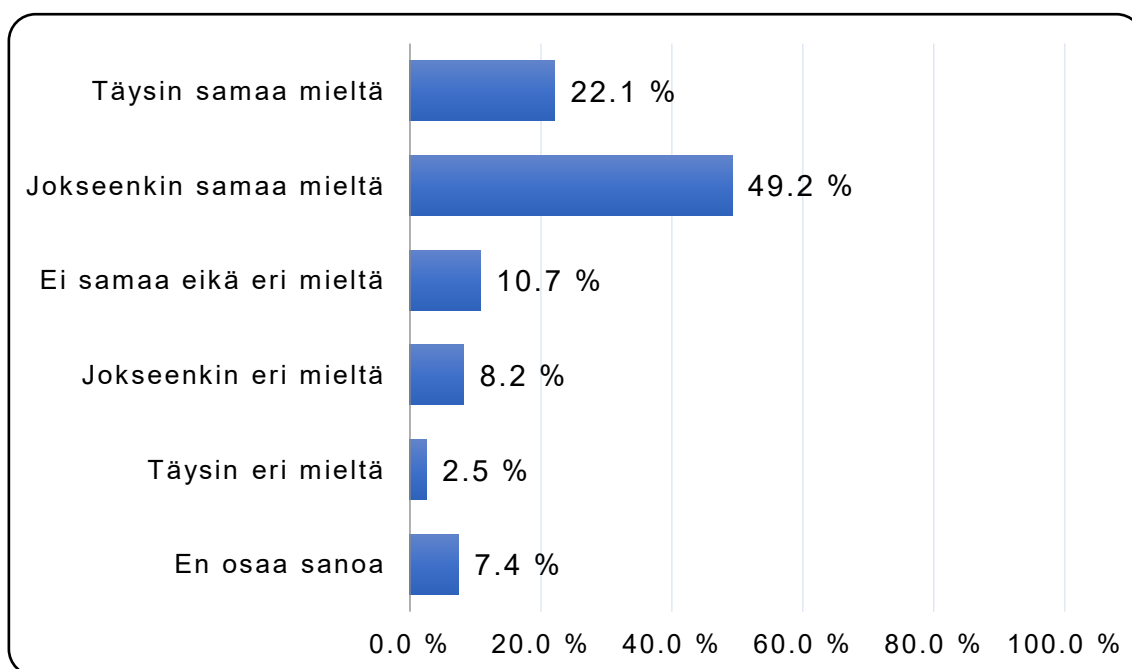
##### **7.4.1 Teema 4: Kirjasto Lähteen palvelutarjonta ja asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen**

Asiakaskyselyn kysymykset 3a ja 3b koskivat kirjasto Lähteen palvelutarjontaa ja asiakkaiden toiveita liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Kysymys 6 käsitteli kirjaston koko kokoelmaa ja siihen liittyviä toiveita ja kysymys 12 kirjaston

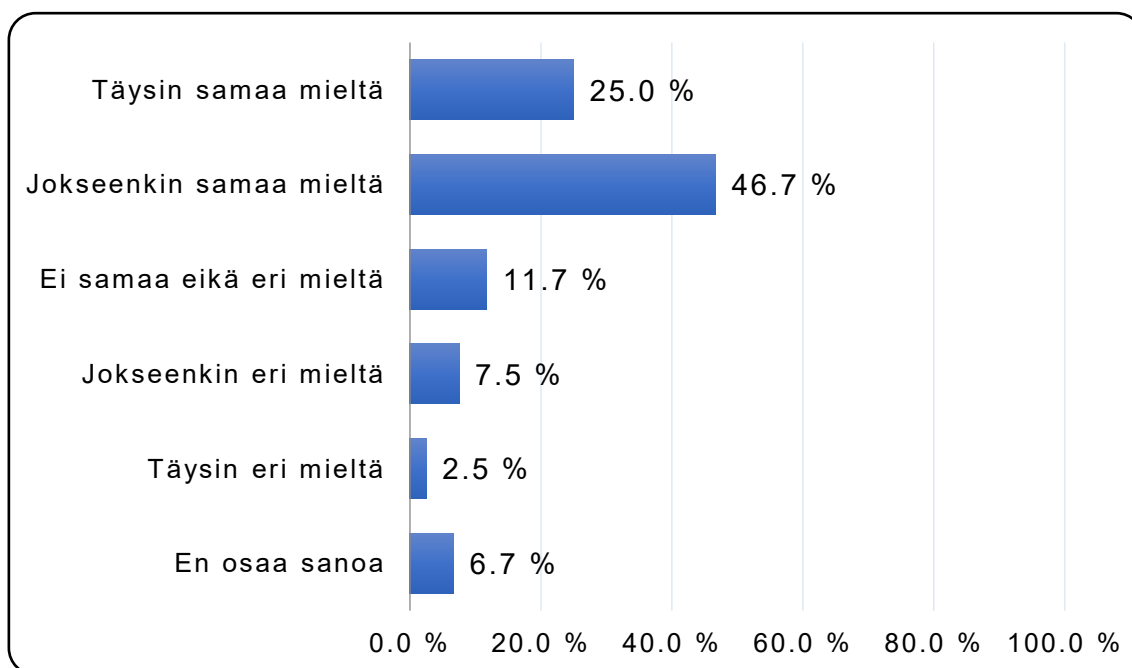
näyttelyiden ja tapahtumien riittävyttä sekä asiakkaiden toiveita niiden suhteen. Asiakkaat näyttäisivät olevan melko tyytyväisiä kirjasto Lähteen palvelutarjontaan. Vastaajia kysymykseen 3a eli ”Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palvelutarjonta vastaa toiveitani elinikäisessä oppimisessäni” oli 122 (taulukko 9). Täysin samaa mieltä oli 22,1 % eli 27 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä lähes puolet eli 49,2 %, 60 vastaajaa. Ei samaa eikä eri mieltä oli 10,7 % ja jokseenkin eri mieltä 8,2 % vastanneista. Täysin eri mieltä oli vain 2,5 % eli 3 vastaajaa ja niitä, jotka eivät osanneet sanoa oli 7,4 % eli 9 kaikista vastanneista.

Kysymykseen 3b ”Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palvelutarjonta vastaa toiveitani itseni kehittämisesässä” vastaajia oli 120 (taulukko 10). Täysin samaa mieltä oli 25,0 % eli 30 kyselyyn vastanneista ja jokseenkin samaa mieltä 46,7 % eli 56 vastaajaa. Ei samaa eikä eri mieltä oli 11,7 % ja jokseenkin eri mieltä 7,5 %. Täysin eri mieltä oli tässäkin vastanneista 2,5 % eli 3 ja niitä, jotka eivät osanneet sanoa yksi vähemmän kuin edellisessä eli 8 vastaajaa (6,7 %).

Taulukko 9. Kysymys 3a. Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palvelutarjonta vastaa toiveitani elinikäisessä oppimisessäni. (Vastaajia 122)

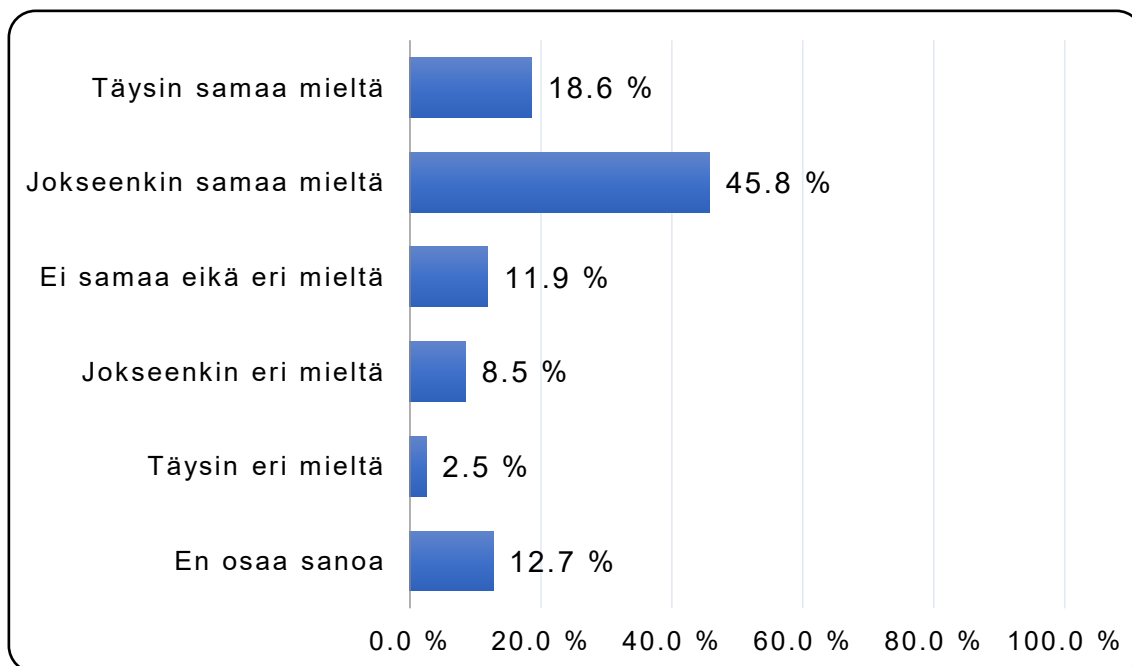


Taulukko 10. Kysymys 3b. Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palvelutarjonta vastaa toiveitani itseni kehittämisesä. (Vastaajia 120)



Vastaajia kysymykseen 6 (taulukko 11) ”Lähde-kirjaston kokoelma (sis. kirjallisuuden lisäksi myös muun aineiston) on riittävän laaja” oli 118 kaikista 122 kyselyyn vastanneesta.

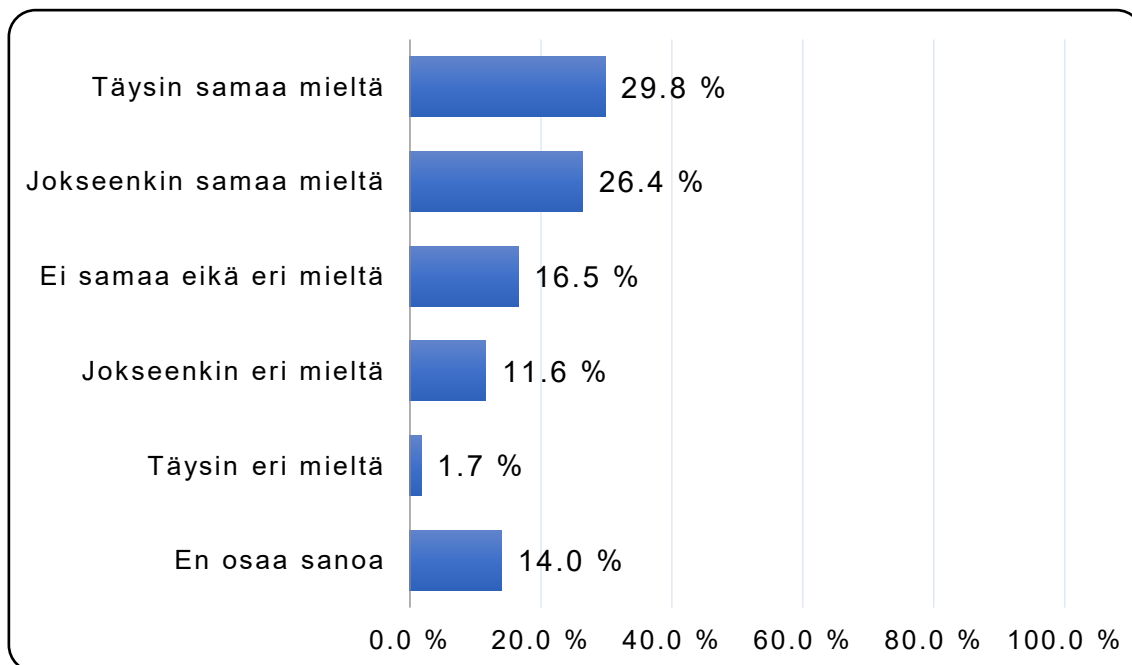
Taulukko 11. Kysymys 6. Lähde-kirjaston kokoelma (sis. kirjallisuuden lisäksi myös muun aineiston) on riittävän laaja. (Vastaajia 118)



Täysin samaa mieltä vastaajista oli 18,6 % eli 22 henkilöä. Jokseenkin samaa mieltä oli lähes puolet eli 54 vastaajaa (45,8 %). Ei samaa eikä eri mieltä ilmoitti olevansa 11,9 %

vastanneista, jokseenkin eri mieltä 8,5 % ja täysin eri mieltä 2,5 % eli vain 3 henkilöä. Yllättäen jopa 15 (12,7 %) henkilöä oli valinnut vaihtoehdon 'en osaa sanoa'. Olisiko niin, että he käyttävät kirjastoa harvoin eivätkä vielä tiedä, mitä kaikkea sieltä löytyy?

Taulukko 12. Kysymys 12. Lähde-kirjastolla on riittävästi näyttelyitä ja tapahtumia. (Vastaajia 121)



Kysymys 12 (taulukko 12) koski kirjaston näyttelyiden ja tapahtumien riittävyyttä ja asiakkaiden toiveita niihin liittyen. Siihen oli vastannut 121 henkilöä 122:sta. 29,8 % eli 36 vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjasto Lähteellä on riittävästi näyttelyitä ja tapahtumia. Jokseenkin samaa mieltä oli 32 vastaajaa eli 26,4 %. Ei samaa eikä eri mieltä oli 20 (16,5 %), jokseenkin eri mieltä 11,6 % eli 14 vastanneista ja täysin eri mieltä ilmoitti olevansa kaksi (1,7 %) henkilöä. 'En osaa sanoa' vaihtoehdon valitsi 14 % eli 17 vastaajaa. Ehkä he eivät käy kirjaston tapahtumissa tai seuraa, mitä kaikkea siellä olisi tarjolla?

Kysymyskohdassa 3 oli mahdollisuus vastata myös avoimeen kysymykseen ”Mitä toivoisit kirjaston tarjoavan sinulle elinikäistä oppimistasi ja itsesi kehittämistä varten?” Myös kysymyksen 6 avoimessa kohdassa tiedusteltiin, mitä asiakkaat toivoisivat kirjaston kokoelman sisältävän ja kysymyksen 12, millaisia näyttelyitä tai tapahtumia asiakkaat toivoisivat kirjastossa järjestettävän. Avointen kysymysten vastauksista esiin nousseiden toiveiden ja kommenttien mukaan on muodostettu alateemoja, jotka esitellään seuraavaksi.

Alateemat:

- A. Kirjaston kokoelma
- B. Tapahtumat kirjastossa
- C. Palvelu ja neuvonta kirjastossa
- D. Tyytyväisyys kirjastoon ja sen palvelutarjontaan

A. Kirjaston kokoelma

Kysymysten vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että kirjasto Lähteen kokoelmaan ollaan melko tyytyväisiä. Vastaajat olivat esittäneet kuitenkin runsaasti parannusehdotuksia ja toiveita siitä, mitä he haluaisivat kirjaston kokoelman sisältävän. Toiveet liittyivät sekä kirjallisuuteen että muihin lainattaviin ja niistä ilmeni selvästi kolme kokoelmaan liittyvää ominaisuutta: monipuolisuus, ajankohtaisuus ja riittävyys.

Kokoelman toivotaan olevan mahdollisimman monipuolinen: ” *Mielestäni laadukas, monipuolinen ja laaja kirjavalikoima on kirjaston tärkein ominaisuus*” ja ” *On hienoa, että kirjastosta voi lainata halutessaan myös harrastevälineitä*” ja myös ” *Erilaiset soittimet olis kivoja*”. Lisäksi moni toivoi lisää vieraskielistä kirjallisuutta, äänikirjoja, harrastekirjoja, tuoretta tietokirjallisuutta ja enemmän liikuntavälineitä lainattavaksi: ” *Ajantasaista tietokirjallisuutta*”, ” *Laajaa valikoimaa vieraskielisistä kirjoista (ruotsi, saksa, englantia...)*” ja ” *Lisää liikuntavälineitä*”. Vastaajat toivoivat myös uutuuskirjojen lisäksi klassikoita, nuottikirjoja, enemmän lehtiä, elokuvia, lastenkirjoja, elämäkertoja, paikallishistoriaa ja paikallisia julkaisuja. Eräs vastaajista ei ollut kokoelman laatuun tyytyväinen: ” *Kokoelma on laajuudessa riittävä, mutta laadussa on toivomisen varaa*”, kun toinen taas oli täysin tyytyväinen kirjaston kokoelmaan: ” *Vaikuttaa yleensäkin hyvältä valikoimalta*”.

Vastaajat esittivät toiveita myös kokoelman ajankohtaisuuteen liittyen. Vastauksissa oli paljon kokoelman ajankohtaisuuteen liittyviä toiveita: ” *Enemmän julkaistuja uutuuskirjoja, myös tietokirjoja. Nyt joitain on seutulainattava, koska niitä ei löydy kirjaston omasta kokoelmasta*” ja ” *Kokoelmassa voisi olla enemmän ajankohtaisia teoksia*”. Toisaalta taas osa kyselyyn vastanneista toivoi myös klassikoita ja laatukirjallisuutta, ei siis välttämättä uutuuksia, löytyvän edelleen kirjaston kokoelmasta: ” *Kokoelma ajan tasalle, klassikoita unohtamatta, laatua*” ja myös ” *Enemmän laatukirjallisuutta + raikkaampaa kokoelmaa. Nyt hyllyissä on runsaasti aikansa elänyttä kevyttä tietokirjallisuutta*”.

Lisäksi vastaajat olivat kommentoineet kokoelman riittävyyttä. Erään vastaajan mukaan *”Kokoelma on laajuudessa riittävä, mutta laadussa on toivomisen varaa”*, kun taas toinen oli kommentoinut *”Tähän asti tyytyväinen. Seutuvarauksen avulla saa laajemmaltakin aineistoa lainattua”*. Kirjaston kuuluminen Pirkanmaan kirjastojen kirjastokimppaan oli monen vastaajan mielestä hyvä asia: *”Mikäänhän ei riitä. Toisaalta PIKI-kirjasto kyllä sitten takaa mahdollisuuden alueen kirjastojen ”yhteiskäyttöön” eli periaatteessa laajuus on riittävä”* ja *”Seutuvaraus usein pelastaa, jos aineistoa ei löydy Lähteen kokoelmasta”* ja myös *”Vesilahti on pieni paikkakunta, ja ymmärrän, että valikoima on pienempi kuin esim. Tampereella. Siksi PIKI-verkosto on huippujuttu”*. Kyselyyn vastanneet ovat ilmeisen tietoisia seutulainausmahdollisuudesta ja katsovat sen laajentavan myös kirjasto Lähteen kokoelmaa.

## B. Tapahtumat kirjastossa

Vastaajista kolmanneksen (29,8 %) mielestä kirjasto Lähteellä on riittävästi näyttelyitä ja tapahtumia ja lähes saman verran (26,4 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Kyselyyn vastanneet olivat kuitenkin esittäneet erilaisia toiveita kirjaston näyttely- ja tapahtumatarjonnan suhteen. Toiveet liittyivät kirjastossa järjestettäviin luentoihin, teemapäiviin, kirjaesittelyihin ja kirjailijavierailijoihin, näyttelyihin, musiikkitapahtumiin ja virkistystoimintaan.

Yleisesti toivottiin, että lisää erilaisia luentoja ja tapahtumia voisi olla enemmänkin kuin mitä nyt on ollut. Vastaajat toivoivat esimerkiksi lisää luentoja eri aiheista: *” Erilaisia luentoja mm. terveys, hyvinvointi, psykologia, kasvatusta, liikunta, luonto... ”*. Eräät kyselyyn vastanneet esittivät toiveena myös erilaisia teemapäiviä ja keskustelutilaisuuksia: *” Erilaisia luentoja ja teemapäiviä/tapahtumia voisi olla enemmän”* ja *” Luentoja ja keskusteluja eri aiheista”*. Lisäksi toivottiin luentoja kirjallisuudesta ja tutkimuksesta, yleissivistäviä luentoja ja paikallista toimintaa esitteleviä luentoja: *” esityksiä, tiedotusta, historiikka, kielioppia.... etupäässä tilaisuuksia, joista saa yleissivistävää tietoa ”*.

Paljon toivottiin myös kirjaesittelyjä ja kirjailijavierailijoita. Kyselyyn vastanneet toivovat, että kirjastoon saataisiin kirjailijoita vieraiksi ja voitaisiin järjestää erilaisia teemailtoja tai -tapahtumia eri kirjallisuuden lajeihin liittyen: *” Kirjailijavierailuja. Teematapahtumia kuten dekkarit tai runous tms.”* tai *” Olisi kiva saada enemmän esim. kirjailijavierailuita tai muita asiantuntijapuhujia ”*. Edellä mainitun lisäksi vastaajat

haluaisivat enemmän kirjaston henkilökunnan kirjavinkkauksia ja -esittelyitä sekä nopeammin vaihtuvia näyttelyitä vinkkihyllyissä, kuten eräs vastanneista kommentoi: ” *Kirjavinkkauksia ja aineistoesittelyitä; näyttelyitä, joissa ei seiso sama aineisto viikkokaupalla*”.

Tapahtumatoiveisiin kuuluivat myös erilaiset näyttelyt. Toivottiin, että kaikilla halukkailla olisi mahdollisuus saada töitensä esille kirjastoon: ” *...sitten myös jos sais näyttelyihin osallistua*”. Ajatuksena oli ilmeisesti, että järjestettäisiin näyttelyitä, joihin voisi kuka vain osallistua omalla teoksellaan tai vastaavalla. Nimenomaan taidenäyttelyt kiinnostivat vastaajia. Joillakin oli toiveena, että enemmän lasten ja nuorten taidetta olisi esillä: ” *Juuri nuo koululaisten taidenäyttelyt ovat mahtavia!*” ja ” *Kuvataidekoulun töitä näyttille. Nuorille ja lapsille jotain tekemistä*”. Esittävää kuvataidetta ja valokuvanäyttelyitä toivottiin myös. Kommentit olivat pääsääntöisesti positiivisia, mutta eräs vastaaja vaikutti pettyneeltä: ” *Näyttelyt vähän nuutuneita eikä aineisto vaihdu niissä riittävästi*”. Toinen vastaaja taas oli varsin tyytyväinen: ” *Kaikki näyttelyt kiinnostaa ja erityisesti näyttelyt, jotka sisältävät tarinan kuten Etiopia-näyttely*”.

Tapahtumiin liittyen toivottiin kirjastoon myös musiikkiaiheisia tapahtumia tai konsertteja, kuten eräs vastaaja asian ilmaisi: ” *Enemmän musiikkipitoisia tapahtumia, pieni muotoisia konsertteja jne.*”. Vastauksista nousi esiin myös toiveet erilaisesta virkistystoiminnasta. Sitä toivottiin järjestettävän eri ryhmille ja ikäryhmille: ” *Eri ikäryhmille tarkoitettuja juttuja, että olisi jokaiselle jotakin*” ja ” *Elokuvia, musiikki- ja tanssiesityksiä lapsille. Laulutuokioita lapsille. Tuolijumppaa senioreille ja erityisryhmille. Känny-, tietokone- ja tablettiopastusta. Maahanmuuttajille tietoa kirjaston palveluista. Lukukoirapalvelu. Pelitapahtumia nuorille. Neulomiskerho. Ukuleleen alkeet kurssi. Nojatuolimatkailua. Mediataidepajoja nuorille. Iltasatuneuvontaa*”. Virkistystoiminnan toivottiin olevan ajankohtaista ja monipuolista, uutta ja ehkä provosoivaakin, kaikkea kirjaston ’rajoihin’ sopivaa. Lapsille tarkoitetut satutunnit olivat monen vastaajan toiveena. Eräs vastaaja toivoi, että kirjaston tilaa pääsisi käyttämään mahdollisimman moni: ” *Enemminkin voisi olla ja monenlaista. Tilaa pitää tarjota toimijoille ja ryhmille*”. Erään toisen vastaajan toiveena olivat lukupiiri ja kirjoittamisen kurssi. Myös yhteisöllisyyttä edistävää toimintaa toivottiin: ” *Asukkaiden yhteisöllisyyttä edistäviä tapahtumia. Tapahtumia, joihin ehtisi töiden jälkeen eli n klo 18 tai 19 alkavia tapahtumia*”. Koulun toivottiin olevan enemmän yhteistyössä kirjaston kanssa: ” *Koulun juttuja. Piirroksia ja valokuvia ja semmosia. Ja sitten voisi olla*”.



*kilpailuja. Pitäis vaikka piirtää kuvat johonkin kirjaan ja niistä parhaista tulis näyttely. Ja joku kuvittaja vois tulla kertoon miten niitä kuvitusjuttuja tehdään. Tarvitaanko jotain tietokoneohjelmia niihin ja sillai?”*

#### C. Palvelu ja neuvonta kirjastossa

Kirjasto Lähteen palvelu ja neuvonta sai myös muutamia kommentteja. Osalla vastaajista oli selkeitä toiveita palveluun liittyen ja osa totesi kirjaston palvelun olevan hyvää, esimerkiksi: ” *hyvää palvelua*” ja ” *omatoimikirjasto on loistava parannus aiempaan!*”. Eräs vastaaja toivoi parempaa tiedotusta palveluista, toinen taas henkilökunnalta enemmän aktiivisuutta: ” *aktiivisesti osallistuvan ja osaavan henkilökunnan*”. Vastaajat toivoivat myös maksuttomia seutuvarauksia ja neuvontaa esimerkiksi e-aineiston käyttöön: ” *Haluaisiin oppia käyttämään e-aineistoja ja tietää mitä laitteita ja tilejä minulla pitää olla, että voin niitä käyttää*”. Joku kyselyyn vastanneista ei ollut vielä onnistunut pääsemään kirjastoon sisälle, koska aukioloajat eivät sopineet ja omatoimiaikana tarvitaan pin-koodi, jota hän ei ollut vielä onnistunut saamaan: ” *Että pääsisin edes sisälle...*”.

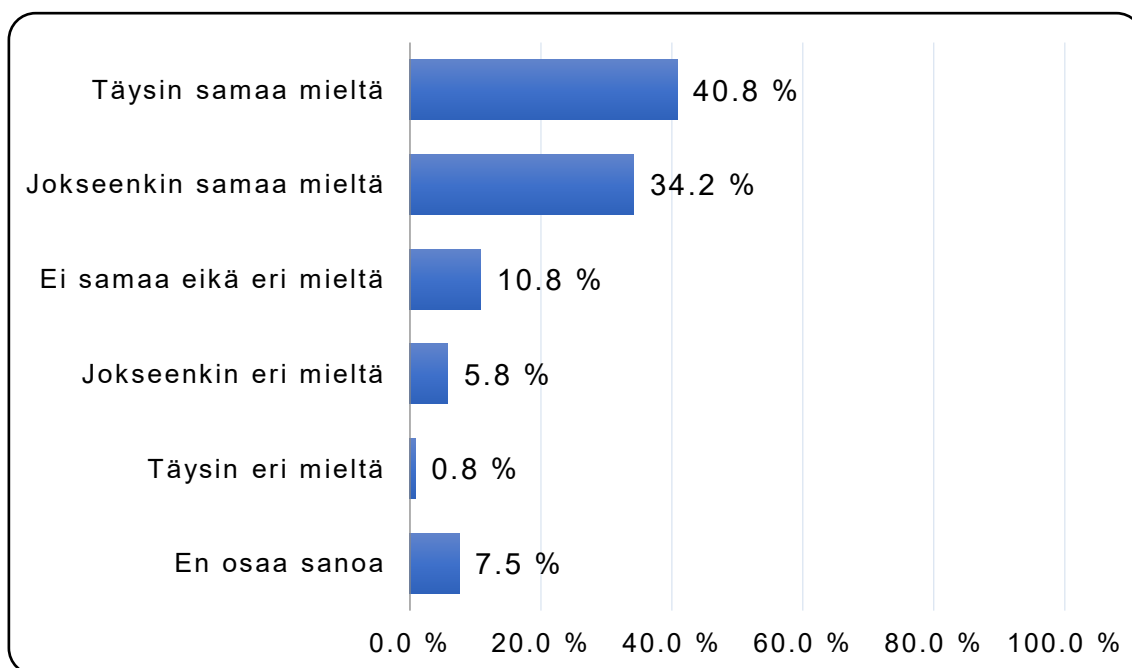
#### D. Tyytyväisyys kirjastoon ja sen palvelutarjontaan

Kirjaston palvelutarjontaan oltiin yleisesti melko tyytyväisiä, kuten edelläkin on jo ilmennyt. Muutamia kommentteja olivat asiakaskyselyyn vastanneet kuitenkin halunneet tyytyväisyyteen liittyen mainita. Eräs vastaajista oli kommentoinut näin: ” *Hyvin tyytyväinen olen ollut yleisesti ottaen kirjaston tarjontaan ja monipuolisuuteen*”. Eräät toiset vastaajat olivat todenneet: ” *Tässä iässä saan kaiken tarvitsemani*” ja ” *Olemme tyytyväisiä uuteen kirjastoomme*”.

### **7.4.2 Teema 5: Kirjasto Lähteen tilat liittyen asiakkaiden toiveisiin elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä sekä tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn**

Asiakaskyselyn kysymyksissä 5a, 5b ja 8 (Liite 1) toivottiin mielipiteitä ja toiveita liittyen asiakkaan elinikäiseen oppimiseen ja kirjasto Lähteen tiloihin. Kysymykseen 5a (taulukko 13) ”Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani elinikäistä oppimistani ajatellen” oli vastannut 120 henkilöä.

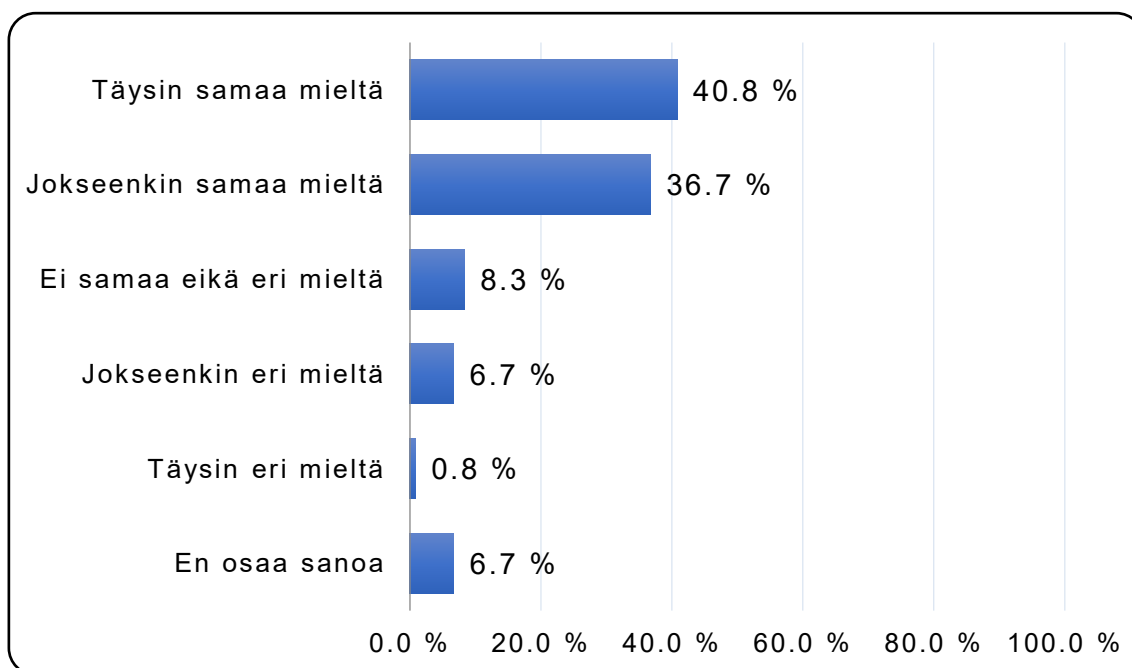
Taulukko 13. Kysymys 5a. Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani elinikäistä oppimistani ajatellen. (Vastaajia 120)



Täysin samaa mieltä oli 40,8 % eli 49 vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä oli lähes yhtä monta eli 41 vastaajaa (34,2 %). Ei samaa eikä eri mieltä oli 10,8 % (13 henkilöä) ja jokseenkin eri mieltä 5,8 % eli seitsemän vastaajaa. Täysin eri mieltä ilmoitti olevansa yksi vastaaja (0,8 %). Yhdeksän (7,5 %) vastanneista ei osannut sanoa mielipidettään.

Kysymykseen 5b (taulukko 14) ”Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani itseni kehittämistä ajatellen” oli vastannut myös 120 vastaajaa 122:sta.

Taulukko 14. Kysymys 5b. Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani itseni kehittämistä ajatellen. (Vastaajia 120)

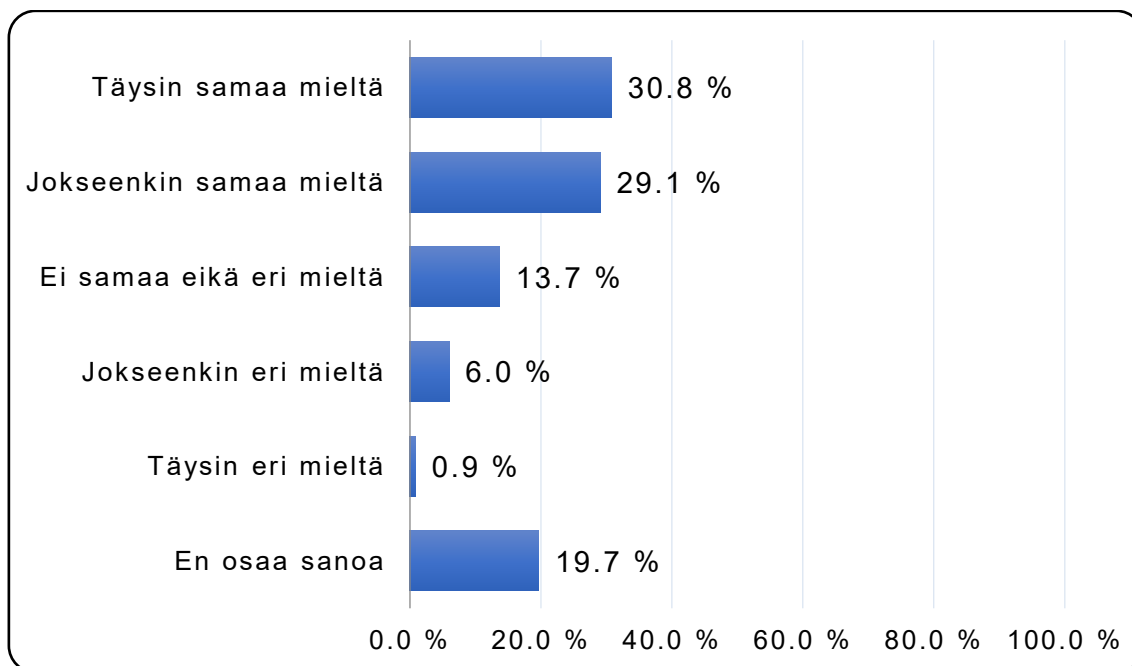


Täysin samaa mieltä oli jälleen 40,8 % vastanneista eli 49 henkilöä. Jokseenkin samaa mieltä oltiin hieman enemmän kuin a-kohdassa: 36,7 % eli 44 vastaajaa. Ei samaa eikä eri mieltä oli vastanneista kymmenen henkilöä (8,3 %), jokseenkin eri mieltä oli kahdeksan vastanneista (6,7 %) ja täysin eri mieltä jälleen yksi vastaaja (0,8 %). Vastausvaihtoehdon 'en osaa sanoa' oli valinnut yksi vähemmän kuin a-kohdassa eli kahdeksan vastaajaa (6,7 %).

Kysymyskohta 8 koski kirjasto Lähteen tiloja oppimis- ja työskentely-ympäristönä. Kysymykseen "Lähde-kirjasto tarjoaa hyvän oppimis- ja/tai työskentely-ympäristön" vastasi 117 henkilöä (taulukko 15). Täysin samaa mieltä oli 30,8 % vastanneista eli 36 henkilöä. Jokseenkin samaa mieltä oli 34 vastaajaa (29,1 %). Ei samaa eikä eri mieltä ilmoitti olevansa 16 eli 13,7 %, jokseenkin eri mieltä seitsemän eli 6 % ja täysin eri mieltä oli vastaajista yksi (0,9 %). Mieli pidetään ei osannut sanoa 23 henkilöä eli 19,7 % vastanneista. Ehkä heillä ei ole kokemusta opiskelusta tai työskentelystä kirjastossa?

Taulukko 15. Kysymys 8. Lähde-kirjasto tarjoaa hyvän oppimis- ja/tai työskentely-ympäristön.

(Vastaajia 117)



Myös kysymyskohdissa 5 ja 8 oli mahdollisuus ilmaista toiveitaan avoimissa kysymyksissä kirjaston kehittämiseksi. Kohdassa 5 kysyttiin vastaajilta, mitä he toivoisivat kirjasto Lähteen tiloilta elinikäisen oppimisensa ja itsensä kehittämisen kannalta. Kohdassa 8 taas, onko heillä toiveita oppimis- ja/tai työskentely-ympäristön kehittämiseksi. Vastaajien antamien toiveiden ja kommenttien perusteella on vastaukset teemoiteltu seuraaviin alateemoihin:

- A. Tilojen tarkoituksenmukaisuus
- B. Tilojen häiriöttömyys
- C. Tilojen toimivuus ja käytettävyys
- D. Tilojen viihtyisyys

#### A. Tilojen tarkoituksenmukaisuus

Kirjasto Lähteen tilat vastaavat tarkoitustaan ilmeisen hyvin, kuten edellä sen saamasta arviosta voi päätellä. Asiakaskyselyyn vastanneet olivat esittäneet toiveitaan ja kommenttejaan siitä, kuinka tilat mahdollisesti palvelevat kirjaston asiakkaita heidän elinikäisessä oppimisessaan. Eräs vastaajista oli kirjoittanut: *"Uusi kirjasto on ihana. Mielestäni se palvelee käyttäjiään hienosti"*, kun taas toinen oli eri mieltä: *"Tilat ihan kivat muttei välttämättä "elinikäistä oppimista" edistävät"*. Monet toivoivat, että tiloja olisi mahdollista käyttää tehokkaammin myös iltaisin: *"Tilat olisi mukava hyödyntää"*

*myös iltaisin*". Lisäksi toivottiin, että henkilökuntaa olisi paikalla edes yhtenä iltana viikossa, nythän palveluaika on kello kahdeksaantaista asti. Erään vastanneen mielestä niin oli luvattu kirjaston suunnittelu- ja rakentamisvaiheessa: *"Olisi edes yksi ilta, jolloin hlökuntaa paikalla. Näin luvattiin, kun kirjastoa rakennettiin ja suunniteltiin! Nyt on lyhyempään hlökuntaa kuin vanhoissa toimipisteissä"*. Yksi vastaajista olisi halunnut kirjastoon erillisen tilan, missä olisi voinut järjestää juhlia, luentoja ja näyttelyitä sekä kokoontua kuntalaisten omiin tilaisuuksiin. Tiloja toivottiin hyödynnettävän myös koulun tarpeisiin, esimerkiksi oppituntien pitopaikkana: *"Kirjastoa kannattaa käyttää hyödyksi koulun tiloina, oppilaat voisivat useammin mennä sinne pitämään oppituntejaan"*.

## B. Tilojen häiriöttömyys

Useat kyselyyn vastanneet toivoivat rauhallista työskentelytilaa kirjastoon: *"Toivoisin tilaa itsenäiseen rauhalliseen työskentelyyn"* ja *"Mukavat ja rauhalliset tilat, joissa pystyy keskittymään"*. Kirjastossa on tällä hetkellä yksi hiljainen työhuone, jonka voi tarvittaessa varata käyttöönsä. Kaikki vastanneet eivät tätä kuitenkaan tieneet: *"Hiljainen tila, jos sitä ei vielä ole"* ja *"En ole käynyt kaikissa huoneissa, mutta hiljainen työtila, jossa tarjolla myös tietokone käyttöön voisi olla opiskelevalle vanhemmalle kallisarvoinen mahdollisuus työskennellä rauhassa"*. Toivottiin myös useampaa pientä tilaa, joissa voisi työskennellä rauhassa. Muutama vastanneista kommentoi kirjastossa olevan välillä ylimääräistä hälinää: *"Käyntikerroillani takaosassa on ollut jotain porukkaa, jos opiskelisin kirjastossa oma keskittyminen herpaantuisi äänistä. Lainaamista se ei haittaa"* ja *"Välillä liikaa hälinää, henkilökunta ei reagoi nuorison häiriköintiin"*.

## C. Tilojen toimivuus ja käytettävyys

Osa vastaajista oli täysin tyytyväisiä uuden kirjaston tiloihin: *"Hyvät ovat!"* ja *"Tilat ovat toimivat ja viihtyisät"*. Osa vastanneista huomautti kokoustilojen äänieristyksestä, joka on olematon: *"Kokoustilojen äänieristys pitäisi saada kuntoon"* ja *"Kokoustilojen äänieristeet ovat lähes olemattomat"*. Kyselyyn vastanneet toivoivat myös tilojen varauskalenteria näkyväksi. Ilmeisesti kyse on hiljaisesta työhuoneesta ja kokoushuoneesta, joihin on erikseen tehtävä varaus. Eräs vastaaja toivoi tilaa pienryhmätyöskentelyä varten: *"Pienryhmätyöskentely hankalaa, koska ei ole eristettyä tilaa"*. Toinen vastaaja piti tiloja mukavan rentoina ja oli mielissään, että eväiden syöntimahdollisuus on kirjastolla järjestetty hyvin. Lisäksi ehdotettiin lehtien ja niiden

lukupaikkojen siirtämistä toiseen paikkaan sekä toivottiin enemmän tilaa yleensä hyllyjen väleihin. Nyt oli hankala nähdä alimmille hyllytasoilte.

#### D. Tilojen viihtyisyys

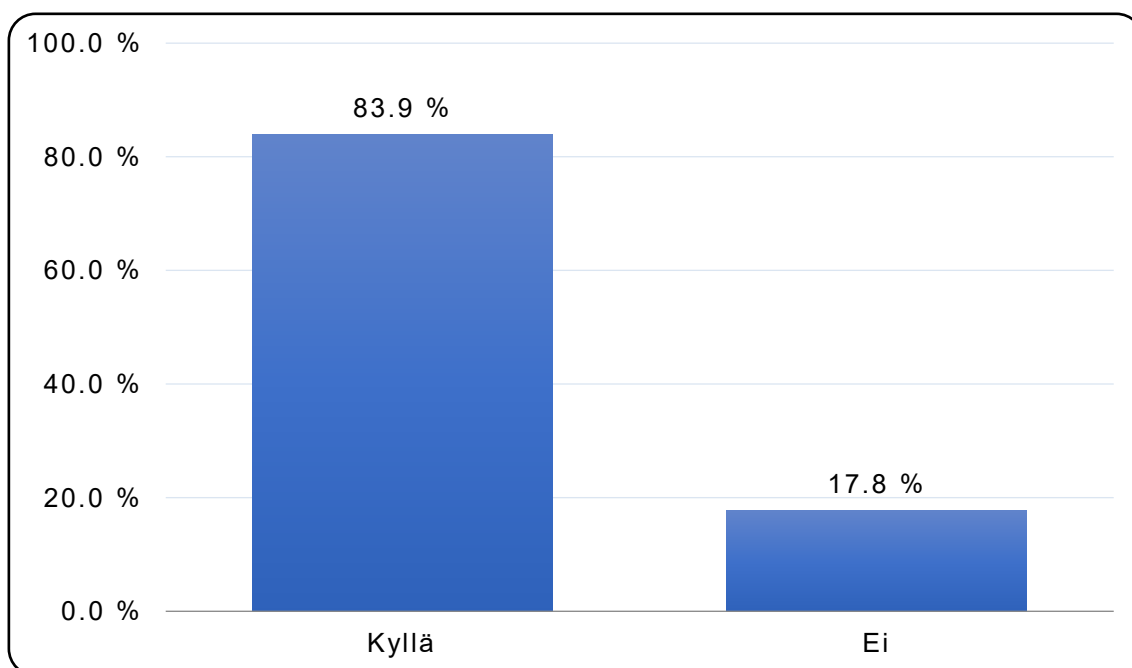
Kirjaston tilojen viihtyisyyteen oli myös kiinnitetty huomiota. Erään vastaajan mielestä ne olivat hyvät ja ilmeisen viihtyisät: *”Olen tyytyväinen. Avarat ja valoisat tilat”*. Joku toinen toivoi kuitenkin enemmän viihtyisyyttä: *”Selkeyttä ja viihtyisyyttä. Eläviä kasveja”*. Eräs vastaajista koki kirjaston liian hälyiseksi paikaksi lukea: *”Luen mieluiten kotona. Kirjasto on hälyinen, lapset juoksevat ja häiriköivät, henkilökunta ei puutu asiaan”*.

### 7.5 Kirjasto Lähteen saama kokonaisarvio

Tässä luvussa selvitetään kirjasto Lähteen asiakastyytyväisyyskyselystä saama kokonaisarvio pääpiirteittäin. Edellä on jo mainittu osa asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksistä ja niihin saatuja vastauksia. Kaikista edellä esitetyistä tuloksista voi huomata, että kyselyyn vastanneet ovat suurimmaksi osaksi joko täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä kysymyksissä esitettyjen kirjastoa arvioivien väittämien kanssa. Kysymykset/väittämät on pyritty muodostamaan sisällöltään mahdollisimman neutraaleiksi niin, että vastaajan on helppo verrata omaa näkemystään niihin ja valita oikea vaihtoehto Likertin asteikolta 1–5: täysin samaa mieltä...täysin eri mieltä. Kaikkiin asiakaskyselyn kysymyksiin, joissa oli mahdollista valita oikea vaihtoehto edellä mainitulla asteikolla, kirjasto Lähde on saanut eniten vastauksia juuri vaihtoehtoihin ’täysin samaa mieltä’ ja ’jokseenkin samaa mieltä’.

Kaikkein parhaiten kuvaa vastaajien tyytyväisyyttä kirjasto Lähteeseen kysymykseen 14 (Liite 1) ”Onko uusi Lähde-kirjasto vastannut odotuksiasi?” saadut vastaukset (taulukko 16). Kysymykseen oli vastannut 118 henkilöä 122:sta. Vastaajista 83,9 % eli 99 henkilöä oli sitä mieltä, että kirjasto on vastannut heidän odotuksiaan. Vastanneista 21 henkilöä (17,8 %) ilmoitti, että se ei ole vastannut heidän odotuksiaan. Myös kysymykseen 14 liittyvään avoimeen kysymykseen, jossa oli mahdollisuus perustella vastaustaan, oli saatu kommentteja 40 kappaletta. Niistä käy hyvin ilmi, miten eri tavalla ihmisten mielipiteet jakautuvat kirjaston suhteen.

Taulukko 16. Kysymys 14. Onko uusi Lähde-kirjasto vastannut odotuksiasi? (Vastaajia 118)



Seuraavaksi tutustutaan vielä hieman loppuihin asiakaskyselyn kysymyksiin, joita ei tähän mennessä ole esitelty. Kysymys 4a ”Lähde-kirjaston markkinointi ja mainonta sekä näkyvyys eri medioissa on riittävää” sai vastauksia 121. Täysin samaa mieltä oli 32,2 % vastaajista, jokseenkin samaa mieltä 33,1 %, ei samaa eikä eri mieltä 14,0 %, jokseenkin eri mieltä 8,3 %, täysin eri mieltä 6,6 % ja ’en osaa sanoa’ vaihtoehdon oli valinnut 5,8 % vastaajista. Kysymyskohtaan 4b ”Mistä saat parhaiten tietoa Lähde-kirjastosta ja sen ajankohtaisista asioista?” oli vastannut 118 vastaajaa. Kirjaston verkkosivujen kautta ilmoitti saavansa tietoa 39,8 % vastaajista. Suoraan kirjastolta saa tietoa 22,9 % vastanneista. Kirjaston facebook-sivuilta 18,6 %, Vesilahden kunnan verkkosivuilta 7,6 %, lehtimainonnan kautta 5,9 % ja kirjaston Instagram-sivuilta 5,1 %. Kysymyskohtaan 4 kuului myös avoin kysymys ”Onko sinulla ideoita näkyvyyden parantamiseen?”, johon oli saatu 21 kommenttia.

Kysymys 7 koski kirjaston aineiston merkitsemistä ja sen löytymistä hyllyistä: Kirjaston aineisto on selkeästi merkitty ja hyllyistä on helppo löytää etsimänsä. Tähän kysymykseen oli vastannut 121 henkilöä. Täysin samaa mieltä oli 34,7 %, jokseenkin samaa mieltä 38,8 %, ei samaa eikä eri mieltä 11,6 %, jokseenkin eri mieltä 6,6 %, täysin eri mieltä 0,8 % ja mielipidettään ei osannut sanoa 7,4 % vastaajista. Tähän kysymyskohtaan ei liittynyt avointa kysymystä.

Seuraava vielä käsittelemätön kysymys on kysymys 9 eli ”Onko Lähde-kirjastoon tuleminen ja siellä liikkuminen helppoa (esteettömyys)?”. Kysymykseen oli vastannut 122 vastaajaa eli kaikki koko kyselyyn vastanneista. Heistä oli täysin samaa mieltä 62,3 %, jokseenkin samaa mieltä 20,5 %, ei samaa eikä eri mieltä 4,1 %, jokseenkin eri mieltä 5,7 %, täysin eri mieltä 0,8 % ja ’en osaa sanoa’ vaihtoehdon oli valinnut 6,6 % vastanneista. Kysymyskohtaan 9 kuului avoin kysymys ”Onko sinulla toiveita kirjaston esteettömyyden suhteen?”, johon oli saatu 16 vastausta.

Kysymyskokonaisuus 10 käsitteli kirjaston palvelu- ja omatoimiaikoja. Kysymyksessä 10a kysyttiin kirjaston palveluaikojen riittävyttä: Lähde-kirjaston palveluajat ovat riittävät. Kohdassa 10b taas omatoimiaikojen riittävyttä: Lähde-kirjaston omatoimiajat ovat riittävät. Kysymykseen palveluaikojen riittävydestä (10a) saatiin vastauksia 121. Täysin samaa mieltä oli 62,8 % vastaajista, jokseenkin samaa mieltä 20,7 %, ei samaa eikä eri mieltä 2,5 %, jokseenkin eri mieltä 10,7 %, täysin eri mieltä 0,8 % ja asiaan ei osannut sanoa mielipidettään 4,1 %. Kysymykseen omatoimiaikojen riittävydestä (10b) oli vastannut 117 henkilöä. Täysin samaa mieltä oli vastaajista noin puolet eli 52,1 %, jokseenkin samaa mieltä 26,6 %, ei samaa eikä eri mieltä 4,3 %, jokseenkin eri mieltä 12,0 %, täysin eri mieltä 4,3 % ja mielipidettään ei osannut sanoa 3,4 % vastaajista. Kysymyskokonaisuuteen 10 liittyi vielä avoin kysymys ”Onko sinulla toiveita palvelu- ja omatoimiaikojen suhteen”, johon oli vastannut 41 vastaajaa.

Kysymys 11 koski kirjaston itsepalveluautomaatteja: Lähde-kirjaston itsepalveluautomaatit (lainaus ja palautus) ovat helppokäyttöisiä. Kysymykseen oli vastannut 122 vastaajaa. Täysin samaa mieltä oli vastaajista 60,7 %, jokseenkin samaa mieltä 21,3 %, ei samaa eikä eri mieltä 3,3 %, jokseenkin eri mieltä 5,7 %, täysin eri mieltä 0,8 % ja ’en osaa sanoa’ vaihtoehtoon oli vastannut 8,2 %. Tämän kohdan avoimeen kysymykseen eli ”Onko sinulla toiveita liittyen itsepalveluun” oli vastannut 23 kyselyyn vastanneista.

Kysymyskokonaisuus 13 käsitteli kirjasto Lähteen henkilökuntaa. 13a kohdassa kysyttiin mielipiteitä henkilökunnan ammattitaidosta: Lähde-kirjaston henkilökunta on osaavaa. Siihen oli vastannut 121 henkilöä. Täysin samaa mieltä oli 56,2 % vastaajista, jokseenkin samaa mieltä 27,3 %, ei samaa eikä eri mieltä 4,1 %, jokseenkin eri mieltä 4,1 %, täysin eri mieltä ei ollut kukaan (0,0 %) ja ei osannut sanoa oli 8,3 % vastaajista. Kysymyskohdassa 13b tiedusteltiin vastaajien mielipiteitä siitä, onko henkilökuntaa



helppo lähestyä. Kysymykseen saatiin 122 vastausta. Täysin samaa mieltä oli 63,1 %, jokseenkin samaa mieltä 20,5 %, ei samaa eikä eri mieltä 5,7 %, jokseenkin eri mieltä 2,5 %, täysin eri mieltä 2,5 % ja vaihtoehdon 'en osaa sanoa' oli valinnut 5,7 % vastaajista. Kohtaan 13c oli vastannut myös 122 henkilöä. Siinä vastaajilta tiedusteltiin mielipidettä siitä, huomioiko kirjaston henkilökunta hyvin asiakkaat. Täysin samaa mieltä oli 58,2 %, jokseenkin samaa mieltä 27,0 %, ei samaa eikä eri mieltä 4,1 %, jokseenkin eri mieltä 4,9 %, täysin eri mieltä 0,8 % ja 4,9 % ei osannut ilmaista mielipidettään. Tämän kohdan avoimeen kysymykseen ”Mitä toivoisit kirjaston henkilökunnalta?” oli vastannut 24 henkilöä.

Viimeinen kysymyskohta 15 (Liite 1) oli avoin kysymys, johon asiakkailta oli mahdollisuus antaa palautteita ja kehittämisajatuksia. Siihen oli kirjoittanut kommenttinsa 18 vastaajaa.

## 8 TULOSTEN TULKINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Yleistä kirjastoa elinikäisen oppimisen tukijana ja siihen mahdollisuuksien tarjoajana voi lähestyä monesta eri näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa, joka on yhtä organisaatiota eli Vesilahden kirjasto Lähde ja sen asiakkaita koskeva tapaustutkimus, sitä on lähestytty asiakkaiden ja heidän toiveidensa ja tarpeidensa näkökulmasta. Tutkimus on sekä laadullinen että määrällinen ja menetelmänä on käytetty asiakaskyselyä, johon oli mahdollisuus vastata verkko- tai paperilomakkeella. Vastauksina saatu aineisto pysyy vain tutkijan ja Lähde-kirjaston henkilökunnan tiedossa. Koska on kysymys pienen kunnan kirjaston asiakastyytyväisyyskyselystä vastauksineen, on vaara, että vastausten perusteella osa asiakkaista mahdollisesti tunnistetaan kirjastolla. Tätä voi olla vaikea välttää, koska vuosien varrella osa asiakkaista opitaan väkisinkin tuntemaan hyvin. Toisaalta näin voidaan ehkä paremmin vastata asiakkaiden esittämiin toiveisiin. Tutkimusaineisto on joka tapauksessa tutkimuksessa keskeisessä asemassa. Kyselylomakkeen kysymykset ohjasivat aineiston hankintaa asiakaskyselyn aukiolovaiheessa ja teemoittelua tulosten analyysivaiheessa. Tulokset esitettiin edellä teemojen mukaan.

Tässä tutkimuksessa tutkimusongelmana on kysymys siitä, mitä Vesilahden uuden kirjaston asiakkaat toivovat kirjaston tarjoavan heille heidän elinikäistä oppimistaan tukemaan, onko kirjastolla merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen sekä vastaako kirjaston tarjonta heidän toiveitaan ja tukeeko kirjasto siten asiakkaidensa elinikäistä oppimista. Seuraavaksi tarkastellaan vielä asiakaskyselyyn vastanneiden taustatietoja ja etsitään vastauksia ja johtopäätöksiä tutkimusongelmaan sekä tutkimuskysymykseen, vastaako kirjasto Lähteen palvelutarjonta asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin heidän elinikäisessä oppimisessaan.

### 8.1 Päätelmiä vastaajien taustatiedoista

Ensimmäinen kirjasto Lähteen asiakastyytyväisyyskyselyn kysymys koski vastaajien sukupuolta (luku 7.1.1). Edellä tuloksissa on jo mainittu, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli naisia (83,5 %). Kirjaston mukaan tämä tulos oli täysin odotettavissa. Myös Serola ja Vakkari (2011, 26) toteavat tutkimuksessaan, että heidän tutkimusaineistossaan naiset olivat yliedustettuja, sillä tutkimukseen osallistuneista 15–

74 vuoden ikäisistä 38 % oli miehiä ja 62 % naisia. Kuitenkin Tilastokeskuksen vuoden 2009 väestölaskennan mukaan Manner-Suomen alueella asuvien 15–74 vuoden ikäisistä 50 % oli miehiä ja 50 % naisia (Serola ja Vakkari 2011, 26). Myös tilastokeskuksen (2002, tässä Serola ja Vakkari 2011, 27) tutkimus osoitti, että naiset käyttivät kirjastoja useammin kuin miehet.

Toinen asiakastytyväisyyskyselyn kysymys koski vastaajien ikää (luku 7.1.2). Vesilahden kirjasto Lähteen asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneista suurin osa eli 34,7 % oli 40–49-vuotiaita. Seuraavaksi eniten vastanneita oli 30–39-vuotiaissa (22,3 %) sekä 50–60-vuotiaissa (16,5 %) ja yli 60-vuotiaissa (16,5 %). Eniten asiakaskyselyyn olivat vastanneet 30-vuotiaat tai vanhemmat. Serolan ja Vakkarin (2011, 25) tutkimukseen osallistuneiden iät jakautuivat saman suuntaisesti. Heidän tutkimuksessaan suurin vastaajaryhmä oli 45–54-vuotiaat (23 %) ja kaiken kaikkiaan eniten vastaajia löytyi 35-vuotiaista ja sitä vanhemmista, pois lukien 65 – 74-vuotiaat (11 %), jotka olivat heidän mukaansa aliedustettuja. Kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vähiten vastasivat lapset ja nuoret. Alle kymmenen vuotiaiden ikäryhmässä oli vain yksi vastaaja, 10–15-vuotiaissa kuusi ja 16–19-vuotiaissa vastaajia oli neljä. 20–24-vuotiaissakin vastaajia oli vain yksi ja 25–29-vuotiaiden ikäryhmässä ei yhtään. Serolan ja Vakkarin (2011, 25) aineistossa 15–24-vuotiaita vastaajia oli vain 14 % ja 25–34-vuotiaitakin vain 17 %. Heidän mukaansa harvimminkin kirjastoa käyttivät juuri 25–34-vuotiaat oletettavasti siksi, että heillä perheen perustaminen ja työelämän kiireet verottivat aikaa kirjaston käytöltä.

Kolmanneksi kirjasto Lähteen asiakaskyselyssä tiedusteltiin vastaajien koulutusta (luku 7.1.3). Kirjaston asiakaskyselyn aineistosta ilmenee, että eniten olivat vastanneet ne, joilla oli ylempi korkeakoulututkinto (32,8 %), seuraavaksi eniten ne, joilla on ammattitutkinto (30,3 %) ja kolmanneksi suurin ryhmä oli alemman korkeakoulututkinnon omaavat henkilöt (24,4 %). Eli yli puolella vastaajista oli korkeakoulututkinto (57,2 %). Vain kahdella vastaajalla oli pelkkä kansakoulutausta ja peruskoulutaustaisia oli 13, joista ainakin osa ikäryhmän perusteella vielä koululaisia. Serolan ja Vakkarin mukaan (2011, 27) korkeasti koulutetut käyttävät kirjastoja useammin kuin vähemmän koulutetut. Heidän tutkimusaineistossaan 56 %:lla vastaajista oli vähintään alempi korkeakoulututkinto. Serola ja Vakkari (2011, 27) toteavat, että heidän aineistossaan painottuivat jonkin verran kirjastoa ahkerasti käyttävien vastaukset, koska lomakekyselyissä on yleistä, että tutkimuksen aiheesta jo valmiiksi kiinnostuneet valikoituvat keskimääräistä enemmän vastaajiksi. Sama ilmiö voidaan nähdä kirjasto

Lähteen asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksesta. Kirjastoa käyttävät eniten henkilöt, joilla on korkeakoulutausta. Serolan ja Vakkarin (2011, 92) mukaan kirjaston käyttö oli sitä yleisempää mitä korkeampi peruskoulutus heidän tutkimukseensa osallistuneilla oli. Even, de Grootin, ja Schmidtin (2007, 402) tutkimus osoitti, että on olemassa heikompiosaisia syrjäytymisvaarassa olevia sekä yli 45-vuotiaita ihmisiä että ikäihmisiä, joilla on ainoastaan peruskoulutausta, ja joiden informaatiolukutaito ja tietotekniset taidot ovat heikot ja joille juuri kirjaston käyttö ja sen tarjoamat palvelut olisivat mahdollisuus uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Voidaan siis päätellä, että kirjastoa käyttävät vähiten ne, jotka sen palveluja eniten tarvitsisivat.

## **8.2 Millaisia palveluja ja tarjontaa Vesilahden kirjasto Lähteen tulisi asiakkailleen tarjota, jotta se täyttäisi heidän toiveensa elinikäistä oppimistaan ja kehittymistään ajatellen?**

Vesilahden kirjasto Lähteen asiakkaat vaikuttaisivat olevan melko tyytyväisiä uuteen kirjastoonsa ainakin asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella. Kun heiltä kysyttiin, vastaako kirjaston palvelutarjonta heidän toiveitaan elinikäisessä oppimisessa, niin täysin samaa mieltä oli 22,1 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä lähes puolet eli 49,2 %. Kysymykseen, vastaako kirjaston palvelutarjonta heidän toiveitaan itsensä kehittämässä, vastaukset olivat saman suuntaisia. Täysin samaa mieltä oli 25,0 % ja jokseenkin samaa mieltä 46,7 %. Kun kyselyyn vastanneilta kysyttiin, vastaako kirjasto Lähteen tilat heidän toiveitaan elinikäistä oppimista ajatellen, täysin samaa mieltä oli 40,8 % vastaajista ja jokseenkin samaa mieltä 34,2 %. Kysymykseen siitä, vastaako kirjasto Lähteen tilat heidän toiveitaan itsensä kehittämistä ajatellen, vastaukset olivat jälleen saman suuntaiset. Täysin samaa mieltä oli 40,8 % ja jokseenkin samaa mieltä 36,7 % vastanneista. Kirjaston palvelutarjonta elinikäistä oppimista ja yksilön kehittymistä ajatellen näyttäisi kokonaisuutena vastaavan asiakkaiden toiveita hyvin. He olivat kuitenkin esittäneet avoimiin kysymyksiin erilaisia toiveita ja kommentteja liittyen palvelutarjontaan. Niistä esiin nousevia johtopäätöksiä tarkastellaan seuraavaksi teemojen 4 ja 5 avulla.

## 8.2.1 Teema 4: Kirjasto Lähteen palvelutarjonta ja asiakkaiden toiveet liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen.

Tähän teemaan 4 (luku 7.4.1) on muodostettu alateemoja sen mukaan, mitä eri aiheita kyselyyn vastanneiden avoimiin kysymyksiin esittämistä kommentteista nousi esiin. Vastauksista ilmeni neljä eri alateemaa:

- A. Kirjaston kokoelma
- B. Tapahtumat kirjastossa
- C. Palvelu ja neuvonta kirjastossa
- D. Tyytyväisyys kirjastoon ja sen palvelutarjontaan

Niihin liittyviä johtopäätöksiä esitellään seuraavaksi.

### A. Kirjaston kokoelma

Kirjasto Lähteen kokoelmaan oltiin melko tyytyväisiä. Kun vastaajilta kysyttiin, onko kirjasto Lähteen kokoelma riittävä, täysin samaa mieltä oli 18,6 % ja jokseenkin samaa mieltä 45,8 %. Kirjaston kokoelma näyttäisi vastaavan melko hyvin asiakkaiden toiveita elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen liittyen.

Vastauksista ilmeni selkeästi kolme kokoelmaan liittyvää toivetta: monipuolisuus, ajankohtaisuus ja riittävyys. Monipuolisuuteen liittyen haluttiin sekä monipuolista ja laadukasta kirjavalikoimaa että koko kokoelman monipuolisuutta sisältäen kaiken lainattavan materiaalin. Erään vastaajan mukaan: *”Mielestäni laadukas, monipuolinen ja laaja kirjavalikoima on kirjaston tärkein ominaisuus”*. Eräs toinen vastaaja piti harrastevälineiden lainaamismahdollisuutta hyvänä asiana: *”On hienoa, että kirjastosta voi lainata halutessaan myös harrastevälineitä”*. Vastaajat toivoivat kokoelmaan lisää äänikirjoja sekä lasten- ja nuorten kirjoja, elokuvia, vieraskielistä kirjallisuutta, hyvää valikoimaa nuottikirjoja ja korkeakouluissa oppikirjoina käytettäviä kirjoja sekä uusia liikuntavälineitä. Kokoelmaan liittyen toivottiin enemmän lukuvinkkejä. Kyselyyn vastanneet ehdottivat myös aivan uusia lainattavia kokoelmaan. Erityisesti toivottiin erilaisia soittimia ja Nepsy-apuvälineitä: *”Nepsy-apuvälineitä kuten painokoiria ja peittoja”*. Kokoelman ajankohtaisuuskin herätti ajatuksia. Vastaajat toivoivat uutuuksia erityisesti kaunokirjallisuuteen ja tietokirjallisuuteen. Toisaalta kokoelmasta toivottiin löytyvän myös klassikoita. Eräs vastaaja toivoi kokoelmaan enemmän vaihtelua ja kokoelman uudistumista useimmin: *”Enemmän laatukirjallisuutta + raikkaampaa*

*kokoelmaa. Nyt hyllyissä on runsaasti aikansa elänyttä kevyttä tietokirjallisuutta*”. Myös kokoelman riittävyttä oli moni vastaaja kommentoinut. Osa oli sitä mieltä, että kokoelma on riittävä, mutta toisten mielestä ei. Osa vastaajista ymmärsi sen, että pienen kunnan pienen kirjaston on mahdotonta ylläpitää kaiken kattavaa kokoelmaa. Kokoelma, kuten muukin tarjonta, on riippuvainen kirjaston resursseista (Höyssä 2019). Vastaajat olivatkin hyvin tietoisia siitä, että kirjasto Lähde kuuluu Pirkanmaan Piki-kirjastokimppaan, jonka kautta on mahdollisuus lainata muiden kirjastojen kokoelmista. Sen katsottiin laajentavan kirjasto Lähteen kokoelmaa ja sitä pidettiin erittäin positiivisena asiana.

Kokoelmaan liittyen kaikkein eniten toivottiin monipuolisuutta sekä laajaa ja laadukasta kirjavalikoimaa, josta löytyisi sekä uutuuksia että vanhempia teoksia ja klassikoita. Serolan ja Vakkarinkin (2011, 45–46) tutkimuksen mukaan selvästi eniten kirjastosta lainattiin juuri kirjoja. Heidän tutkimuksessaan 78 % tutkimukseen osallistuneista oli lainannut kirjoja viimeisen 12 kuukauden aikana. Kirjaston keskeisin käyttömuoto ja palvelu näyttäisi olevan kirjojen lainaus.

## B. Tapahtumat kirjastossa

Asiakaskyselyyn vastanneista kolmanneksen (29,8 %) mielestä kirjasto Lähteellä on riittävästi näyttelyitä ja tapahtumia. Lähes saman verran (26,4 %) vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä. Voidaan sanoa, että kirjastossa olevien näyttelyiden ja tapahtumien määrään olla ainakin melko tyytyväisiä tai tyytyväisiä. Vastaajat olivat kuitenkin esittäneet avoimiin kysymyksiin erilaisia toiveita kirjaston näyttely- ja tapahtumatarjonnan suhteen. Kyselyyn vastanneiden toiveet liittyivät eri aiheisiin luentoihin, kirjaesittelyihin, kirjailijavierailijoihin, satutunteihin, näyttelyihin, musiikkitapahtumiin, teemapäiviin ja kaikenlaiseen virkistystoimintaan, mikä kirjastoon sopii. Yleisesti toivottiin kaikkea enemmän ja kaikkien yhtäläisiä mahdollisuuksia osallistua. Vastanneiden mielestä kirjastoa pitäisi hyödyntää enemmän kuin nyt: *”Enemmänkin voisi olla ja monenlaista. Tilaa pitää tarjota toimijoille ja ryhmille*”. Virkistystoiminnan toivottiin olevan ajankohtaista ja monipuolista, kirjaston rajoihin sopivaa. Myös yhteisöllisyyttä edistävää toimintaa toivottiin ja tapahtumia, jotka alkaisivat vasta kello 18 jälkeen, jotta niihin ehtisi töidenkin jälkeen.

Jos verrataan erilaisiin näyttelyihin ja tapahtumiin osallistumista ajan viettämiseksi kirjastossa, niin asiakaskyselyn vastausten perusteella voidaan olettaa, että kirjasto

Lähteen asiakkaat ovat melko innokkaita viettämään aikaansa kirjastossa. Myös Serolan ja Vakkarin (2011, 93) tutkimuksessa kävi ilmi, että yli puolet (52 %) heidän tutkimukseensa osallistuneista oli viettänyt kirjastossa aikaansa viimeisen vuoden aikana. Samoin sanoma- ja aikakauslehtiä oli käyty lukemassa melko ahkerasti (55 %). Huomion arvoista on, että ainoastaan yksi kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vastannut toivoi kirjastoon enemmän lehtiä. Joko lehtiä lainataan vähän tai käydään lukemassa harvoin. Eräs vastanneista kommentoikin lehtilukusalin olevan usein tyhjillään. Olisi mielenkiintoista tietää, eivätkö lehdet kiinnosta asiakkaita vai mistä johtuu, että niitä ei enempää huomioitu kyselyssä.

### C. Palvelu ja neuvonta kirjastossa

Yksi kirjasto Lähteen palvelutarjontaan liittyvästä kysymyksestä esiin noussut teema oli palvelu ja neuvonta kirjastossa. Pääsääntöisesti palveluun oltiin tyytyväisiä. Palvelun todettiin olevan hyvää ja erityisen tyytyväisiä oltiin omatoimikirjastoon uutena palveluna. Omatoimikirjasto lisää ihmisten mahdollisuuksia käyttää kirjaston kokoelmaa ja tilaa ja siten myös mahdollisuutta elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen. Nykyiset aukioloajat, jolloin henkilökuntaa on paikalla, ovat liian suppeat monen vastanneen mielestä ja niihin toivottiinkin parannusta. Vastaajilla oli muitakin toiveita sen suhteen, mitä he kirjaston palvelulta odottavat. Palveluista toivottiin parempaa näkyvyyttä ja tiedottamista. Myös henkilökunnalta toivottiin enemmän aktiivisuutta ja neuvontaa sekä vinkkejä, esimerkiksi e-aineiston käyttöön: *”Haluaisin oppia käyttämään e-aineistoja ja tietää, mitä laitteita ja tilejä minulla pitää olla, että voin niitä käyttää”*.

Serolan ja Vakkarin (2011, 47) tutkimukseen osallistuneista viidennes oli etsinyt tietoa tai neuvoja opiskeluun (20 %), vapaa-ajan toimiin (20 %) tai arkitoimiin (19 %). Lisäksi heidän tutkimuksensa mukaan tietoja ja neuvoja oli haettu työhön tai yritystoimintaan (13 %) sekä perhe- ja ihmissuhteisiin (8 %). Eve, Groot ja Schmidt (2007, 396) mainitsevat tutkimuksessaan, että yleiset kirjastot ovat vakiintuneet yhteisöihinsä tuoden oppimisen mahdollisuudet lähelle ihmisten koteja ja yleisiä kirjastoja pidetään luotettavina. Even, Grootin ja Schmidin (2007, 396–397, 399) mukaan kirjastojen roolissa on tapahtumassa muutos. Kirjastot ovat siirtymässä valmiin tiedon tarjoajista sisällöntuottajiksi, jolloin kirjaston henkilökunnan on toimittava aktiivisena sisällönkehittäjänä ja -tarjoajina. Tämä luo automaattisesti lisää aktiivisuutta asiakkaiden suuntaan.

#### D. Tyytyväisyys kirjastoon ja sen palvelutarjontaan

Kuten jo edellä on ilmennyt, kirjasto Lähteeseen ja sen palvelutarjontaan ollaan yleisesti tyytyväisiä tai ainakin melko tyytyväisiä. Asiakaskyselyn vastausten perusteella voidaan sanoa, että kirjastoa pidetään monipuolisena ja sen tarjontaa hyvänä. Osa kyselyyn vastanneista totesi saavansa kirjasto Lähteeltä kaiken tarvitsemansa. Osalle vastanneista Piki-kirjasto tarjoaa kirjasto Lähteen kokoelman lisäksi laajemman kokoelman ja lainausmahdollisuuden. Moni vastaaja oli todennut, että on täysin tyytyväinen uuteen kirjastoonsa.

#### **8.2.2 Teema 5: Kirjasto Lähteen tilat liittyen asiakkaiden toiveisiin elinikäisessä oppimisessa ja itsensä kehittämisessä sekä tilojen sopivuus oppimiseen ja työskentelyyn.**

Tässä alaluvussa tarkastellaan kirjasto Lähteen tilojen sopivuutta asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen, kehittämiseen ja työskentelyyn kirjastossa. Tähän teemaan 5 (luku 7.4.2) on muodostettu alateemoja sen mukaan, mitä eri aiheita asiakaskyselyyn tulleiden vastausten perusteella on ilmennyt:

- A. Tilojen tarkoituksenmukaisuus
- B. Tilojen häiriöttömyys
- C. Tilojen toimivuus ja käytettävyys
- D. Tilojen viihtyisyys

Seuraavassa tarkastellaan ohessa mainittuihin alateemoihin liittyviä johtopäätöksiä.

##### A. Tilojen tarkoituksenmukaisuus

Ainakin asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella kirjasto Lähteen tilat vastaavat tarkoitustaan hyvin tai melko hyvin. Osa vastanneista oli sitä mieltä, että kirjaston tilat ovat hyvät ja palvelevat asiakkaita hienosti, myös elinikäisessä oppimisessa. Yksi vastaajista taas epäili tilojen sopivuutta elinikäiseen oppimiseen. Kysymykseen siitä, tarjoaako kirjasto Lähde hyvän oppimis- ja työskentely-ympäristön, vastaajista 30,8 % oli täysin samaa mieltä ja 29,1 % jokseenkin samaa mieltä eli yli puolet vastaajista oli siis sitä mieltä, että kirjaston tilat tarjoavat hyvän oppimis- ja työskentely-ympäristön. Vastaajilla oli kuitenkin toiveita tiloihin liittyen. Toivottiin yleensä tilojen tehokkaampaa hyödyntämistä ja eri käyttömahdollisuuksia, esimerkiksi iltaisin ja



viikonloppuisin ja koululaisten käyttöön oppituntien pitopaikkana. Lisäksi toivottiin tilojen muunneltavuutta ja erillistä tilaa esimerkiksi juhlien, näyttelyiden ja kuntalaisten omien tilaisuuksien järjestämiseen ja jopa: *”sellaista elokuvaesityyppistä tilaa, missä pystyy esittämään yleisölle historiikkia, kulttuuria, tietopohjaista materiaalia, vaikka teknistyylistä tietoa, miksei mainostakin nykyaikaisista teollisuuden valmistusmenetelmistä ym”*.

## B. Tilojen häiriöttömyys

Asiakaskyselyn vastausten perusteella kirjasto Lähteelle toivottiin hiljaista ja rauhallista työskentelytilaa: hiljaisia tiloja tai työhuoneita. Usean vastaajan toive koski nimenomaan rauhallista tilaa työskentelyä, opiskelua tai eri soitinten soittamista varten: *”Semmosta paikkaa, missä vois soittaa erilaisilla soittimilla ihan ilmaiseksi”*. Osa vastaajista ei ollut täysin selvillä siitä, millaisia tiloja kirjastolla on tarjolla. Ilmeisesti asiakkaat kokevat, että nykyisellään kirjastossa on liikaa hälinää, jotta siellä olisi hyvä työskennellä tai opiskella rauhassa. Toisaalta eräs vastaaja kertoi tilojen olevan rauhalliset ja hyvät. Kirjastossa on tällä hetkellä yksi osittain äänieristetty työhuone, jota asiakkaat voivat varata omaan käyttöönsä. Täysin äänieristettyä tilaa ei ole tarjolla. Lisäksi kokoushuoneen äänieristys on huono yhden seinän puolelta. Tähän oli muutama vastaaja kiinnittänyt huomiota. Näyttäisi olevan niin, että asiakkaat kokevat hiljaisen ja rauhallisen työtilan tarpeelliseksi kirjastolla. Tämän hetkinen tilanne ei mitään ilmeisimmin vastaa kaikkien heidän toiveitaan ja tarpeitaan, vaikka yli puolet vastanneista olikin sitä mieltä, että kirjaston tilat vastaavat heidän toiveitaan liittyen elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Osan vastausten perusteella on myös mahdollista, että kaikki eivät ole täysin tietoisia kirjaston tarjoamista palveluista. Vesilahden kirjasto Lähde haluaa tarjota asiakkailleen toisaalta rauhallista ympäristöä opiskelua ja työskentelyä varten, toisaalta paikkaa, missä voi kokoontua ja viettää aikaa: kohtaamispaikkaa yhteisöllisyyttä ja rentoutumista varten. Tämä aiheuttaa kuitenkin ristiriidan tilojen häiriöttömyydelle. Mitä enemmän on erilaista muuta toimintaa kuin perinteistä lainaamista, lukemista sekä opiskelua ja työskentelyä, sitä enemmän on rauhattomuutta.

## C. Tilojen toimivuus ja käytettävyys

Kirjasto Lähteen tiloja pidettiin yleensä toimivina tai melko toimivina. Joidenkin vastanneiden mielestä toimivuudessa ja käytettävyydessä olisi parantamisen varaa. Yksi oli jo edellä mainittu kokoushuoneen huono äänieristys. Lisäksi tilojen käytettävyyteen

liittyen toivottiin tilojen, ilmeisesti kokoushuoneen ja hiljaisen työhuoneen, varauskalenteria näkyväksi niin, että siitä näkyisi varaukset ja niitä voisi siihen itse tehdä. Nyt tilan varaaminen hoidetaan henkilökunnan kautta. Tilojen käytettävyyteen liittyi myös toive saada enemmän tilaa hyllyväleihin, jotta alimmille hyllyille olisi helpompi nähdä. Toisaalta tiloja pidettiin rentoina ja käytettävyydessä oli hyvin huomioitu asiakkaiden tarpeet esimerkiksi eväiden syöntiin.

#### D. Tilojen viihtyisyys

Yleisesti ottaen kirjasto Lähteen tiloja pidettiin viihtyisinä. Asiakaskyselyyn vastanneiden mukaan ne ovat avarat ja valoisa. Eläviä kasveja toivottiin lisäämään tilojen viihtyisyyttä. Erään vastanneen mielestä tiloissa on liikaa hälinää, jotta siellä voisi esimerkiksi keskittyä lukemiseen. Tilojen viihtyisyys ja jo edellä mainittu toimivuus lisäävät varmasti halukkuutta ajan viettämiseen kirjastossa. Vesilahden uuden kirjasto Lähteen tilat ovat erittäin viihtyisät ja hienot verrattuna vanhaan kirjastoon, joten kuntalaiset haluavat nyt nauttia niistä ja viettää siellä aikaansa, jolloin yleistä hälinää, johon ei ehkä oltu ehkä totuttu vanhassa kirjastossa, on enemmän.

Myös Serolan ja Vakkarin (2011, 46) tutkimuksesta ilmeni, että kuntalaiset kävivät kirjastossa viettämässä aikaa. Heidän tutkimuksensa mukaan 55 % kuntalaisista kävi lehtiä lukemassa vähintään kerran kuussa tai muutaman kerran vuodessa ja lähes yhtä suuri osa kävi kirjastossa viettämässä aikaansa (52 %). Erityisesti 15–24-vuotiaat nuoret suosivat ajanviettoa kirjastossa (Serola ja Vakkari 2011, 46). Eve, Groot ja Schmidt (2007, 401) mainitsevat tutkimuksessaan, että PuLLS-hankkeen yhtenä tavoitteena oli luoda tarkoituksenmukainen oppimisympäristö. Avoimen oppimiskeskuksen mallin yksi elementti koski kirjaston fyysistä ympäristöä. Tarkoitus oli, että kirjasto on tilana joustava, avoin ja helppokäyttöinen ympäristö, joka houkuttelee asiakkaita (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 401).

### **8.3 Mitä merkitystä kirjasto Lähteellä ja yleensä kirjastoilla on asiakkaille (teema 3)?**

Asiakaskyselyn vastaajilta tiedusteltiin, onko kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen olemassaolo tärkeää (onko kirjastolla merkitystä) heille itselleen ja heidän elinikäiselle oppimiselleen. Kysymykseen siitä, kokevatko he kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen

olemassaolon tärkeäksi elinikäiselle oppimiselle, 60,8 % oli täysin samaa mieltä ja 27,5 % jokseenkin samaa mieltä. Eli 88,3 %:lle vastanneista kirjastolla on merkitystä heidän elinikäiselle oppimiselle. Kun heitä pyydettiin vastaamaan, kokevatko he kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen olemassaolon tärkeäksi itselleen, niin vielä suurempi osa eli 76,2 % oli täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 15,6 % vastaajista. Ilmeni, että yli 90 %:lle vastanneista kirjasto Lähde ja yleensä kirjastojen olemassaolo ovat tärkeitä. Kirjasto Lähde ja kirjastot yleensä ovat ilmeisen hyvin onnistuneet kirjastolaissakin mainituissa tavoitteissaan, joista juuri yksi on edistää mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen (luku 2.2.1). Ainakin asiakaskyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä. Huomion arvoista on se, että kirjastojen koko olemassaolo näyttäisi olevan vastaajille tärkeämpää kuin kirjastojen tarjoamat mahdollisuudet elinikäiseen oppimiseen. On todennäköistä, että kaikki kirjastoihin liittyvät palvelut ja niiden tarjonta nähdään vielä merkittävämpänä kokonaisuutena kuin pelkät oppimiseen ja kehittymiseen tarjotut mahdollisuudet. Myös Vesilahden kirjasto Lähde pyrkii olemaan mahdollisimman monipuolinen kokonaisuus, jolla pyritään vastaamaan ihmisten tarpeisiin pitkälle tulevaisuuteen (Höyssä 2019). Serolan ja Vakkarin (2011, 93) tutkimuksen mukaan ei edes internetin käyttö ollut muuttanut kirjastopalveluiden merkitystä. Heidän tutkimuksessaan mukana olleista kuntalaisista lähes kaksi kolmasosaa (62 %) arvioi kirjastopalveluiden merkityksen pysyneen ennallaan internetistä huolimatta. Kirjastoja pidettiin myös luotettavina (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 396). Kirjastosta saatavan tiedon luotettavuus ja käytön edullisuus liittyvät informaation tasavertaiseen saatavuuteen (Serola ja Vakkari 2011, 99). Serolan ja Vakkarin (2011, 9) mukaan suurin osa heidän tutkimukseensa osallistuneista arvioi taloudellisuuden ja luotettavuuden kuvaavan kirjastoa erittäin hyvin.

Kirjasto Lähteen ja kirjastojen olemassaolon merkitykseen liittyy tässä tutkimuksessa teema 3 (luku 7.3) ja siihen liittyvien asiakaskyselyn avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset, joista on muodostettu alateemoja. Niistä nousevia johtopäätöksiä tarkastellaan seuraavaksi.

- A. Taloudellisuus ja lainaaminen ja kirjaston ekologisuus
- B. Kirjojen lukeminen, lukuharrastus ja mahdollisuus valita laajasta kokoelmasta
- C. Lukutaito ja sen kehittäminen

D. Elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen

E. Sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoaja

F. Kirjasto hyvinvoinnin keskuksena ja kaikille tasavertaisesti avoimena tilana

G. Kirjasto Lähde palveluna

A. Taloudellisuus ja lainaaminen, kirjaston ekologisuus

Asiakaskyselyyn vastanneiden mielestä kirjasto on taloudellinen vaihtoehto kirjojen ostamisen ja omistamisen sijaan. He pitivät erittäin hyvänä asiana sitä, että kirjastosta voi lainata kaikkea kokoelmaan kuuluvaa ilmaiseksi tai ainakin melkein ilmaiseksi (seutulainat 2€/kpl). Osa vastaajista kertoi lukevansa niin paljon, että niin suuren määrän kirjojen ostamiseen ei olisi mahdollisuuksia eikä tilaa kotona. Toiset eivät edes halua omistaa kirjoja, joten kirjojen lainausmahdollisuus on erittäin hyvä asia: *”Kirjasto tarjoaa mahdollisuuden tutustua kirjoihin, jotka minua kiinnostavat, siten että minun ei tarvitse itse ostaa niitä”*. Vastaajien mielestä lukeminen kannattaa aina ja kirjasto antaa mahdollisuuden tutustua monipuolisesti erilaisiin kirjoihin. Myös elinikäinen oppiminen oli huomioitu: *”Ilmainen lainaaminen mahdollistaa elinikäisen oppimisen ja lukuharrastuksen ylläpitämisen”*. Kirjastoa pidetään myös ekologisena, koska kaikkea ei tarvitse itse omistaa.

B. Kirjojen lainaaminen, lukuharrastus ja mahdollisuus valita laajasta valikoimasta

Monen asiakaskyselyyn vastanneen mielestä lukeminen on tärkeää ja hyvä harrastus, ja jota kirjasto tukee monipuolisesti. Kyselyyn saatujen vastausten perusteella näyttäisi siltä, että lukuharrastus on monelle olennainen osa elämää: *”Siellä on kirjoja ja olen viihtynyt niiden parissa ikäni”* ja *”Lukeminen on tärkeä osa elämäni ja kirjastosta voi kokeilla helposti erilaisia kirjoja”*. Kirjasto tarjoaa mahdollisuuden tutustua erilaisiin aineistoihin ja kirjallisuuden lajeihin, vieläpä ilmaiseksi. Lukeminen on monelle vastanneelle keino rentoutua ja palautua arjen haasteista. Erään vastaajan mielestä kirjaston rooli ja merkityksellisyys on siinä, että se mahdollistaa koko perheen lukuharrastuksen ylläpitämisen. Kirjastossa on tarjontaa monipuolisesti kaiken ikäisille ja asiakaskyselyyn vastanneet ainakin näyttäisivät arvostavan kirjaston tarjoamaa laajaa valikoimaa. Myös Serolan ja Vakkarin (2011, 72–73) tutkimukseen osallistuneet olivat innokkaita lukijoita. Heidän tutkimuksensa osoitti, että vastaajien lukemisaktiivisuus oli selvästi enemmän yhteydessä koettuihin hyötyihin kulttuuriharrastuksissa kuin arjen toimituksiin koettuihin

hyötyihin. Se selittäisi mahdollisesti sen, että Vesilahden kirjasto Lähteenkin asiakkaat pitävät kirjastoa kokonaisuutena merkittävämpänä itselleen kuin pelkästään oppimisen mahdollistajana. Heille kirjasto edustaa myös kulttuurintarjoajaa.

### C. Lukutaito ja sen kehittäminen

Kirjasto Lähteellä näyttäisi olevan merkitystä asiakkaidensa lukutaidon ja sen kehittämisen kautta heidän elinikäiseen oppimiseensa ja itsensä kehittämiseen. Lukutaidolla oli monelle kyselyyn vastanneesta tärkeä merkitys ja kirjastolla rooli sen mahdollistajana ja kehittäjänä. Kirjaston nähtiin edistävän lukutaitoa ja sen kehittymistä. Osa vastanneista piti tärkeänä, että lapset oppisivat lukemaan ja innostus lukemiseen lisääntyisi. Lukutaito ja lukeminen yhdistettiin myös keskittymiskykyyn ja sen kehittämiseen. Kirjastoa pidettiin sekä lukutaidon että lukukulttuurin ylläpitäjänä. Hyvän lukutaidon myötä elinikäisen oppimisenkin mahdollisuudet laajenevat. Kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vastanneiden vastausten perusteella Lähde on siis mitä ilmeisimmin onnistunut kirjastolaissa mainitussa tavoitteessa edistää lukemiskulttuuria ja lukutaitoa. Serolan ja Vakkarin (2011, 97–98) tutkimuksessa kysyttiin kuntalaisten mielipidettä, miten yleiset kirjastot ovat onnistuneet kirjallisuuden ja taiteen harrastuksen edistämässä. Vastaus oli myönteinen. Heidän tutkimuksessaan peräti kolmannes arvioi kirjastojen onnistuneen mainitussa tehtävässään erittäin hyvin ja puolet melko hyvin.

### D. Elinikäinen oppiminen ja itsensä kehittäminen

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella kirjasto Lähteellä on merkitystä asiakkaiden elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen. Vastaajat näyttäisivät olevan hyvin tietoisia siitä, mitä on elinikäinen oppiminen ja millainen rooli kirjastolla siinä on. Tämä ilmeni monin tavoin. Kirjasto nähtiin lukemisen mahdollistajana ja sitä kautta mahdollisuutena jatkuvaan oppimiseen, tiedon saantiin, ymmärryksen ja mielikuvituksen kehittämiseen sekä näkemysten avartamiseen. Lukemalla ihminen voi kehittää itselleen laajempaa elämän- ja maailmankatsomusta. Eräs vastaaja kommentoi: *”Kirjat antavat sisältöä ja iloa omaan vapaa-aikaan”*. Kirjasto on toisen vastaajan mielestä välttämätön hengen ravinnon saamiseksi. Serolan ja Vakkarin (2011, 58) mukaan yleinen kirjasto oli kuntalaisten mielestä parhaiten edistänyt yhdenvertaista tiedon saatavuutta, kirjallisuuden ja taiteen harrastusta, elinikäistä oppimista ja demokratiaa. Heidän tutkimuksessaan ilmeni, että kuntalaisten käsityksissä kirjastosta

nousee yhtäläisten mahdollisuuksien tarjonta kirjallisuudesta ja taiteesta nauttimiseen sekä itsensä kehittämiseen.

#### E. Sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoaja

Asiakaskyselyyn vastanneiden mukaan kirjasto Lähteen ja yleensä kirjastojen merkitys nähtiin sivistyksen, kulttuurin ja tiedon tarjoajana. Kuten jo aiemmin on todettu, pienellä paikkakunnalla, niin kuin Vesilahtikin on, kirjaston rooli sivistyksen ja kulttuurin tarjoajana korostuu, koska vastaavia palveluja on muuten niukasti tarjolla. Kirjasto nähtiinkin sivistyksen ja kulttuurin lähteenä: yleissivistystä tarjoavana paikkana, joka on välttämätön jopa elämästä selviytymisen kannalta. Monille asiakaskyselyyn vastanneista kirjastosta oli hyötyä myös opiskelussa ja tiedonhankinnassa. Pidettiin hyvänä asiana, että kirjasto on kaikille avoin tiedonhankinnan paikka. Serolan ja Vakkarin (2011, 61) tutkimuksen mukaan kuntalaiset kokivat hyötyvänsä kirjastopalveluista eniten kaunokirjallisuuden (45 %) ja tietokirjallisuuden (34 %) lukemisessa sekä itseopiskelussa (25 %). Heidän tutkimuksessaan kuntalaiset kokivat hyötyvänsä kirjastopalveluista myös ammatissa kehittämisessä yleensä, terveyteen liittyvissä asioissa, matkailussa ja lomavietossa sekä kulttuuriharrastuksissa (Serola ja Vakkari 2011, 61). Heidän mukaansa kaikki edellä mainitut palvelut ilmenivät kirjastojen vahvuuksiksi, kun tarkasteltiin kuntalaisten palveluista saamia hyötyjä (Serola ja Vakkari 2011, 61). Serolan ja Vakkarin (2011, 61) tutkimuksen mukaan kuntalaiset kokivat yleisten kirjastojen hyödyttävän heitä eniten juuri kirjallisuus- ja sivistysharrastuksissa. Näin vaikuttaisi olevan myös kirjasto Lähteen kohdalla.

#### F. Kirjasto hyvinvoinnin keskuksena ja kaikille tasavertaisesti avoimena tilana

Kirjasto Lähde on onnistunut ilmeisen hyvin toteuttamaan tarkoituksensa kaikille tasavertaisesti avoimena tilana ja hyvinvoinnin keskuksena. Kyselyyn vastanneet mainitsivat tasavertaisuuden ja tasa-arvon olevan olennainen osa kirjaston merkitystä. Heidän mielestään on erittäin tärkeää, että kaiken ikäisillä ja kaikenlaisista taustoista lähtöisin olevilla ihmisillä on tasapuoliset mahdollisuudet tiedonhankintaan ja yleensä kirjaston käyttöön. Serola ja Vakkari (2011, 99) toteavat, että yleinen kirjasto mielletäänkin keskeiseksi demokratian, hyvinvoinnin ja tasavertaisen informaation pääsyn edistäjäksi. Kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vastanneet kokivat kirjastokäynnillään myös mielihyvän ja rentoutumisen tunteita. Kirjaston kokoelmasta voi valita rentouttavaa luettavaa ja kirjasto tilana on mukava paikka, jossa voi pysähtyä

hetkeksi kiireen keskellä. Kirjasto Lähde on osan vastanneista mielestä mainio oleskelu- ja kohtaamispaikka sekä sopiva paikka erilaisille tapahtumille. Kirjaston tarkoituksena on olla kuntalaisten yhteinen olohuone (Vesilahden kirjasto 2019). Kirjastolla toivotaan kuntalaisten hyödyntävän kirjaston tarjoamia erilaisia mahdollisuuksia kulttuuriin ja yhteisöllisyyteen (Höyssä 2019). Sinne voi mennä viettämään aikaa, harrastamaan tai työskentelemään.

Vesilahden kunnan sivistysjohtaja Mika Seppäsen (2019) mukaan kirjasto Lähde kuuluu yhtenä osana Vesilahden kunnan ennaltaehkäisevään hyvinvointiohjelmaan. Hyvinvointipalvelujen uusi suunnitelma vuosille 2019–2021 on valmistumassa. Hän korostaa, että kirjastoa ei pidä nähdä erillisenä toimijana vaan nimenomaan osana hyvinvoinnin edistämistä ja elinikäistä oppimista. Seppänen (2019) mainitsee, että kirjastossa tehtävä perustyö ja kirjaston yhteistyö eri toimijoiden kanssa on juuri sitä ennaltaehkäisevää hyvinvointityötä ja elinikäisen oppimisen tukemista, joka ilmenee kirjastoon tehdystä palvelukonseptista (Seppänen 2019). Lisäksi kirjastolla on oma ohjausryhmä, missä on eri ikäryhmien ja tahojen edustajia, ja jonka voidaan ajatella myös edistävän elinikäistä oppimista ja hyvinvointia (Seppänen 2019).

Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimuksesta ilmeni, että kuntalaisten mielestä yleinen kirjasto oli parhaiten onnistunut edistämään yhdenvertaista tiedon saatavuutta (87 %), kirjallisuuden ja taiteen harrastusta (86 %), elinikäistä oppimista (80%) sekä demokratiaa (64 %) ja lisäksi jatkuvaa tietojen kehittämistä (77 %), jatkuvaa taitojen kehittämistä (61 %) ja hyvinvoinnin edistämistä (73 %). Heidän tutkimukseensa osallistuneista neljännes (27 %) oli sitä mieltä, että kirjasto oli onnistunut hyvinvoinnin edistäjänä erittäin hyvin ja joka toisen mielestä melko hyvin (46 %). (Serola ja Vakkari 2011, 5, 8–9, 94, 98, 99.)

#### G. Kirjasto Lähde palveluna

Kirjasto Lähteellä on merkitystä asiakkailleen myös palveluna. Kirjaston palvelutarjonta yleensä sai asiakaskyselyyn vastanneilta kiitosta ja kirjastoa pidettiin hyvänä palveluna. Kirjaston ymmärrettiin kuuluvan kunnan peruspalveluihin. Vesilahden kirjasto Lähteen kuulumisen Pirkanmaan Piki-kirjastoihin oli monen vastaajan mielestä erittäin hyvä asia. Se laajentaa heidän mahdollisuuksiaan lainata laajemmasta kokoelmasta. Kirjasto Lähteen omaa kokoelmaa pidettiin yleisesti hyvänä ja kiitosta sai mahdollisuus lainata eri urheiluvälineitä ja lautapelejä. Urheiluvälineiden lainaukseen liittyy oletettavasti halu kokeilla erilaisten välineiden sopivuutta itselle ennen kuin niitä ostetaan omaksi. Toisille

se on myös mahdollisuus käyttää välineitä, mitä ei itselle pystytä ostamaan. Lisäksi henkilökunnalta saatu palvelu oli ollut pääsääntöisesti hyvää ja ammattitaitoista. Kaukolainapalvelu sai kiitosta, samoin neuvonta ja erilaisten ideoiden antaminen. Osalle kuntalaisista, riippuen heidän asuinpaikastaan, kirjastopalvelut ovat kuitenkin nykyään liian kaukana, sillä heitä lähempänä sijainnut Narvan sivukirjasto lakkautettiin vuonna 2014. He mainitsevatkin, että muun muassa ahkera lehtien lukeminen kirjastossa on jäänyt. Lisäksi joukkoliikenteen käyttömahdollisuudet ovat huonot, joten on ymmärrettävää, että kirjaston käyttö jää vähäiseksi ja satunnaiseksi. Jos vielä kirjaston aukioloajatkaan eivät sovi omiin aikatauluihin, on kirjaston käyttö melko mahdotonta.

#### **8.4 Miten kirjasto Lähde tukee asiakkaidensa elinikäistä oppimista?**

Edellä on jo luvussa 4.3.1 mainittu, mitä kirjasto Lähteen palvelutarjontaan kuuluu. Kirjasto itsessään on jo palvelu. Se on kunnan järjestämä kaikille tarkoitettu avoin palvelu. Vesilahden uusi kirjasto Lähde avattiin toukokuussa 2018 aivan uusissa, avarissa, valoisissa ja nykyaikaisissa tiloissa. Muutos vanhan kirjaston tiloihin on suuri. Uuden kirjaston myötä ovat kirjastopalvelut Vesilahdessa nousseet aivan uudelle tasolle. Kirjaston palvelutarjonta on ajankohtaista sekä muutoksiin kykenevää, mikä takaa sen, että pystytään muuttamaan yhteiskunnan muutosten myötä ja pysytään ajan hengessä mukana (Höyssä 2018). Lisäksi kirjaston kuuluminen yhtenä osana Vesilahden kunnan ennaltaehkäisevään hyvinvointiohjelmaan antaa kirjastolle enemmän mahdollisuuksia vastata asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin.

Kirjaston kokoelma pyritään pitämään monipuolisena, ajankohtaisena ja riittävänä sisältäen e-kirjat, e-äänikirjat sekä lehtilukusalin tietokonepäätteeltä löytyvät e-lehdet. Kirjastolta voi lainata myös erilaisia liikuntavälineitä kokeiltavaksi. Kirjaston kuuluminen Pirkanmaan kirjastokimppaan eli Pikiin takaa sen, että asiakkailta on mahdollisuus lainata (ja palauttaa) kaikkien Pirkanmaan alueen kirjastojen kokoelmista. Soitinten soittajille ja musiikin ystäville on kirjastolla tarjolla lisenssi Rock away-aineistoon, joka on musiikkiin ja soittamiseen liittyvä kurssiaineisto. Sitä voi lainata Piki-verkkokirjaston kautta. Kirjaston kaukolainapalvelun kautta voi lainata aineistoa kirjastoista ympäri Suomen. Aukioloaikoina asiakkaan on mahdollista saada kirjaston henkilökunnalta palvelua, esimerkiksi neuvontaa, kirjavinkkejä sekä tulostus- ja skannauspalvelua. Kirjastolta löytyy matkailuneuvojan toimipiste, kuntainfo ja tietoa



kulttuuripalveluista. Siellä on ilmoitustaulu, jonne voi kuka vain jättää ilmoituksen esimerkiksi kursseista, koulutuksista tai tapahtumista. Kahdessa isossa näytössä pyörii koko ajan ajankohtaisia asioita kirjasto Lähteeseen ja Vesilahteen liittyen. Lisäksi kirjasto ylläpitää näkyvyyttään päivittämällä omia verkkosivujaan, Facebook- ja Instagram-sivujaan sekä lehtimainonnalla. (Höyssä 2019.)

Kirjasto Lähde tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden tietokoneiden käyttöön kirjastossa. Henkilökunta myös neuvoo ja avustaa niiden käytössä. Kirjastolla on neuvotteluhuone, joka on osittain äänieristetty sekä kokoushuone, jota voi varata käyttöön. Neuvotteluhuoneesta löytyvät sähköpiano ja -rummut, joita voi käydä soittamassa. Neuvotteluhuone toimii myös hiljaisena työhuoneena, jos asiakkaalla on sellaiselle tarvetta. Kokoushuoneesta löytyvät nykyaikaiset AV-laitteet, pieni keittiö kahvin- ja vedenkeittimiseen sekä jääkaappi, astiasto ja astianpesukone. Kirjaston isossa salissa ja lukusalissa voi järjestää kirjastoon sopivia tapahtumia sopimuksen mukaan. Kirjastossa onkin ympäri vuoden näyttelyitä ja tapahtumia, joihin kaikilla on vapaa pääsy. Kirjastosalin puolelta löytyvät uudenaikaiset AV-laitteet ja kaksi isoa valkokangasta, joita on mahdollista käyttää esimerkiksi tapahtumissa. Kirjaston tilat ovat nykyaikaiset ja sopivat monenlaiseen toimintaan. (Höyssä 2019.)

Kirjastoon voi tulla vain olemaan: se on kuntalaisten ”yhteinen olohuone”, oleskelutila. Kirjastolla pyritään huomioimaan asiakkaat hyvin ja toivotaan, että he kokevat kirjastokäynnillään tyytyväisyyttä ja hyvänolon tunteita. Kirjaston toivotaan luovan yhteisöllisyyttä kuntalaisten keskuuteen ja olemaan kohtauspaikka, jonne on helppo tulla. Kirjasto tekee yhteistyötä monen eri tahon kanssa. Yhteistyö kaikkien Vesilahden koulujen kanssa on yksi tärkeimmistä, mutta yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi nuoriso- ja liikuntatoimen ja Pirkan opiston sekä eri yhdistysten ja seurojen kanssa. Kirjastolla on myynnissä kuntosalikortteja kunnan ylläpitämälle kuntosalille. Lisäksi myydään Vesilahden kunnan omia Vesilahti-aiheisia tuotteita sekä seurojen, yhdistysten ja yksityisten tuotteita ja pääsylippuja konsertteihin. Kirjasto toimii nyt ensi kertaa ennakkoonestyspaikkana. (Höyssä 2019.)

Koska kirjasto Lähde pyrkii monipuoliseen ja ajanmukaiseen palvelutarjontaan, tukee se asiakkaidensa elinikäistä oppimista ja itsensä kehittämistä niin hyvin kuin se vain on mahdollista. On siis osittain kuntalaisista itsestä kiinni, käyttävätkö he uuden nykyaikaisen kirjastonsa palveluita hyväkseen vai eivät. Kirjaston aukioloaikojen

laajentaminen antaisi useammalle kuntalaiselle mahdollisuuden kirjastonkäyttöön ja sen antamiin hyötyihin, kuten elinikäisen oppimisen mahdollisuuksiin. Höyssä (2019) toteaa, että asiakkaiden toiveita pyritään huomioimaan mahdollisimman paljon, mutta resurssit rajoittavat hankintoja ja toimintaa yleensä. Voidaan kaikei kuitenkin todeta, että elinikäiseen oppimiseen ja itsensä kehittämiseen on hyvät mahdollisuudet Vesilahden kirjasto Lähteessä.

## **8.5 Miksi ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa ja millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta he alkaisivat kirjastoa käyttämään?**

Tässä alaluvussa tarkastellaan vielä kirjastonkäytön tiheyttä ja ei-käyttäjäyden syitä sekä niistä ilmeneviä johtopäätöksiä. Tässä tutkimuksessa käytetään termiä ei-käyttäjä henkilöstä, joka ei ole koskaan käyttänyt kirjasto Lähettä. Kirjastonkäytön tiheyttä ja ei-käyttäjäyden syitä tiedusteltiin asiakastytyväisyyskyselyn kysymyksessä 1 (Liite 1) ja sen avoimessa kysymyskohdassa. Tähän lukuun liittyvät teemat 1 ja 2 (luvut 7.2.1 ja 7.2.2).

### **8.5.1 Teema 1: Kirjastonkäytön tiheys**

Vesilahden kirjasto Lähettä käyttää asiakaskyselyn vastausten perusteella yhden tai useamman kerran kuukaudessa yli puolet vastanneista (58,2 %). Tulos on samansuuntainen Serolan ja Vakkarin (2011, 92) saaman tutkimustuloksen kanssa, jossa puolet kuntalaisista (49 %) käytti kirjastoa vähintään kerran kuukaudessa. Heidän tutkimukseen vastanneista naisia oli 62 % ja miehiä 38 %. Kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vastanneista 83,5 % oli naisia ja miehiä 15,7 %. Kirjasto Lähteen asiakaskyselyyn vastanneista enemmistö oli siis naisia. Kirjaston ei-käyttäjiä oli kirjasto Lähteen kyselyyn vastanneista 4,1 %. Serolan ja Vakkarin (2011, 45) tutkimukseen osallistuneista miehistä 24 % oli ei-käyttäjiä ja naisista 16 %. Näyttäisi siltä, että miehet ovat passiivisempia kirjaston käyttäjiä kuin naiset (Serola ja Vakkari 2011, 45). Näin ollen voidaan olettaa, että myös kirjasto Lähteen ei-käyttäjistä suurin osa on miehiä.

### **8.5.2 Teema 2: Kirjaston ei-käyttäjäyden syitä**

Serola ja Vakkari (2011, 44) mainitsevat tutkimuksessaan, että kirjaston käyttö näytti vähenevän iän myötä, mutta 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä kirjaston ei-käyttäjäyys oli

suurempaa kuin esimerkiksi seuraavassa 35–54-vuotiaiden ikäryhmässä. Heidän mukaansa on luultavaa, että 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä työ- ja perhevelvollisuudet vievät aikaa harrastuksilta, kuten kirjastonkäytöltä. Kirjasto Lähteen kyselyssä 20–24-vuotiaita vastaajia oli vain 0,8 % ja 25–29-vuotiaita ei yhtään. Tästä voidaan päätellä, että ehkä mainituista ikäluokista löytyy kirjaston ei-käyttäjiä myös Vesilahdella.

Miksi ihmiset eivät käytä kirjastoa? Kirjasto Lähteen asiakaskyselyssä oli kysymyksen 1 (Liite 1) avoimessa kysymyskohdassa mahdollisuus kertoa, miksi ei käytä kirjasto Lähdeä ja mitä tai millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta alkaisi kirjastoa käyttämään. Kysymykseen vastanneet eivät esittäneet mitään toiveita kirjaston palvelutarjonnan suhteen, mutta kahdeksan vastaajaa oli perustellut, miksi eivät käytä kirjasto Lähdeä. Syitä kirjaston ei-käyttäjiin oli aikapula, ei ollut tarvetta kirjastonkäytölle, huonot kulkuyhteydet kirjastolle ja se sijaitsee liian kaukana. Yksi vastaaja kertoi, että ei pääse aukioloaikoina kirjastoon ja omatoimiaikana tarvitaan kirjastokorttiin kuuluva pin-koodi, jota hän ei ole onnistunut hankkimaan, koska sen saa vain aukioloaikoina henkilökunnalta. Tosin, pin-koodin saa mistä tahansa Piki-kirjastosta.

Serolan ja Vakkarin (2011, 44) mukaan kirjaston ei-käyttäjäisyys lisääntyi iän myötä, mutta oli suurempaa 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä verrattuna nuorempiin ja seuraaviin kahteen vanhempaan ikäryhmään. Heidän mukaansa alhainen koulutustaso oli yksi syy kirjaston käyttämättömyyteen. He totesivat tutkimuksessaan, että kansakoulun käyneistä kolmannes (36 %) ilmoitti, ettei käytä kirjastoa enää lainkaan, kun taas esimerkiksi ylioppilaista ainoastaan 14 % oli ei-käyttäjiä (Serola ja Vakkari 2011, 44). Serola ja Vakkari (2011, 95) mainitsevat, että kirjaston ei-käyttäjillä näytti olevan selvästi negatiivisempi käsitys kirjastopalveluista ja positiivisempi puolestaan internetin ominaisuuksista. Heidän tutkimukseensa osallistuneet ei-käyttäjät pitivät internetiä merkittävästi nopeampana ja vaivattomampana tietokanavana kuin kirjastoa. Ehkä kirjasto Lähteenkin ei-käyttäjät kokevat internetin riittäväksi tietokanavaksi, jolloin kirjaston käytölle ei ole tarvetta.

## **8.6 Lopuksi**

Kirjasto Lähde näyttäisi onnistuneen kirjastolaissakin (29.12.2016/1492) määritellyissä tehtävissään hyvin. Asiakastytyväisyyskyselyn vastausten perusteella voidaan sanoa,

että kirjastoon kokonaisuutena ja sen palvelutarjontaan ja tiloihin ollaan tyytyväisiä, kirjasto on vastannut odotuksia ja se tukee elinikäistä oppimista ja kehittymistä. Yli puolet kyselyyn vastanneista käyttää kirjasto Lähdettä yhden tai useamman kerran kuukaudessa. Koska kirjastoa ja sen palveluita käytetään ahkerasti ja ne vastaavat asiakkaiden toiveita ja tarpeita, voidaan olettaa, että asiakkaat kokevat saavansa myös hyötyjä kirjaston käytöstä. Serola ja Vakkari (2011, 95) toteavat tutkimustuloksistaan, että mitä enemmän kirjastoja käytettiin, sitä useammin kirjastopalvelut koettiin hyödyllisiksi. He havaitsivat tutkimuksessaan, että erityisesti aineistojen lainaus ja kirjastojen käyttötiheys oli yhteydessä kirjaston kulttuurihyötyihin. Heidän mukaansa kirjaston valtteja olivat myös taloudellisuus ja luotettavuus ja sitä pidettiin erittäin luotettavana tiedon tarjoajana (Serola ja Vakkari 2011, 9, 98–99). Serolan ja Vakkarin (2011, 98) tutkimukseen osallistuneista kolmannes (31 %) arvioi hyötynensä kirjastopalveluista usein ja kolmannes (33 %) joskus vapaa-ajan opiskelussa ja itseopiskelussa, joiden voidaan olettaa olevan kokemuksia kirjastosta elinikäisen oppimisen edistäjänä. Heidän tutkimuksensa mukaan kirjasto oli myös onnistunut edistämään jatkuvaa tietojen kehittämistä ja uusien taitojen oppimista.

Kirjasto Lähteen asiakkaat eivät ilmeisesti koe omaa kirjastoaan varsinaisena oppimiskeskuksena, paremminkin kulttuuri- tai monitoimikeskuksena. He ovat suhteellisen tyytyväisiä kirjaston palvelutarjontaan, eivätkä esittäneet esimerkiksi toiveita kirjaston järjestämien varsinaisten kurssien suhteen. Vain yksi vastaaja mainitsi kurssit luentojen ohessa ja eräs toinen haluavansa oppia käyttämään e-aineistoja. Heidän lisäksi ei kukaan toivonut esimerkiksi informaatiolukutaitoon tai tiedonhankinnan tukemiseen liittyvää koulutusta tai tieto- ja viestintätekniikan taitojen opetusta, jota nyt kokeillaan kirjaston aloitteesta senioreille suunnattuna digikurssina, ja johon kirjaston henkilökunta on tuottanut sisältöä. Nähtävästi ainakin tällä hetkellä asiakkaille riittää kirjaston perinteinen rooli tarjota tietoa ja tukimateriaalia yksilölliseen opiskeluun sekä se, että kirjastolla on erilaisia näyttelyitä, tapahtumia ja luentoja eri aiheista. Pääsääntöisesti toivottiin yleissivistävää tarjontaa elinikäiseen oppimiseen ja kehittymiseen.

Mielenkiintoista on, että kyselyyn vastanneet toivoivat koululuokkien siirtyvän pitämään oppituntejaan osin kirjaston tiloihin. Jos ajatellaan jo edellä esitettyä kirjastojen historiaa ja erityisesti kirjastojen perustamista, huomataan, että kirjastoja perustettiin ennen juuri koulujen yhteyteen. Tilanne on siis muuttunut päinvastaiseksi. Nyt koulut tulevat

kirjastoihin. Myös kirjasto Lähde tekee jatkuvasti kouluyhteistyötä kaikkien Vesilahden koulujen kanssa (Höyssä 2019 ja Seppänen 2019).

Eve, Groot ja Schmidt (2007, 393–394) mainitsevat tutkimuksessaan, joka koski julkisten kirjastojen roolia oppimisyhteiskunnassa ja siihen liittyvää PuLSS-hanketta, että hankkeen tarkoitus oli parantaa julkisten kirjastojen roolia oppimismahdollisuuksien, erityisesti informaatiolukutaitoon liittyvien, tarjoamisessa koko Euroopassa. Tavoitteena oli parantaa elinikäisen oppimisen ulottuvuutta ja saatavuutta ja kehittää yleisen kirjaston konseptia kaikille avoimeksi oppimiskeskukseksi (Eve, Groot ja Schmidt 2007, 393–394). On mahdollista, että suurin osa kirjasto Lähteen asiakkaista eivät koe tarvitsevansa kirjaston järjestämiä kursseja elinikäiseen oppimiseensa. Ehkä he ajattelevat, että kirjaston resurssit eivät riitä tai eivät ole tulleet ajatelleeksi, että kirjasto voisi kursseja järjestää. On myös mahdollista, että kirjaston kyselyyn eivät ole vastanneet syrjäytymisvaarassa olevat, jotka eniten tarvitsisivat kirjastoa tietojensa päivittämiseen ja ne, joilla on mahdollisesti negatiivinen käsitys kirjastopalveluista. Ainakin Serola ja Vakkari (2011, 27) mainitsevat lomakekyselyjen yleensä kiinnostavan niitä, joille kyselyn aihepiiri on jo valmiiksi läheinen.

Lisäksi Serolan ja Vakkarin (2011, 9, 95) mukaan esimerkiksi tiedonhankintakanavien käyttö näyttäisi kasautuvan, sillä digitaalisen kuilun ja tiedollisen syrjäytymisen nähdään olevan toisiinsa yhteydessä. Heidän tutkimuksensa osoitti, että kirjastossa harvoin asioivat iäkkäät ja vähän koulutetut ihmiset käyttivät myös vähän internetiä (Serola ja Vakkari 2011, 9, 95). Korkeammin koulutetut käyttivät kirjastoa ahkerimmin (Serola ja Vakkari 2011, 27, 97). Heillä oli myös positiivisempi käsitys kirjastosta kirjallisuuden ja taiteen harrastamisen edistäjänä kuin alemman koulutuksen saaneilla (Serola ja Vakkari 2011, 97). Miten siis saadaan vähemmän koulutetut ja yleensä kirjaston ei-käyttäjät kirjastoa käyttämään? Ehkä kirjastojen ja niiden henkilökunnan uusi aktiivisempi rooli sisällöntuottamisessa ja uusien ideoiden kehittämisessä sekä niiden rohkea tarjoaminen kuntalaisille voisi tuoda kirjastoon uusia asiakkaita.

Vesilahden kirjasto Lähde sai asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan kaiken kaikkiaan erittäin positiivisen kokonaisarvion. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja tästä siihen liittyvästä tutkimuksesta on kiistatta hyötyä kirjastolle nyt ja tulevaisuudessa. Tällä hetkellä kirjaston palvelutarjonta ja tilat vastaavat asiakkaiden toiveita elinikäisen oppimisen ja itsensä kehittämisen suhteen hyvin tai melko hyvin. Kirjasto Lähteen

olemassaolo on tärkeää asiakkaille ja sillä on heille merkitystä, kuten kirjastoilla yleensäkin. Uuteen kirjastoon ollaan tyytyväisiä ja se on vastannut suurimman osan asiakkaiden odotuksia. Kaikkia asiakkaita ei kuitenkaan pystytä aina miellyttämään ja se, mikä jonkun asiakkaan mielestä on hyvin, ei ole sitä toisen mielestä lainkaan. Asiakaskyselyyn saatujen vastausten perusteella ja kokonaisuutta ajatellen kirjasto Lähde näyttäisi täyttävän yleisille kirjastoille annetut tehtävät resurssiensa rajoissa hyvin. Kirjasto sai positiivisen arvion, mutta se on tämän hetkinen tilanne. Tulevaisuutta ajatellen kirjaston palvelutarjonnasta ei ole varaa supistaa, päinvastoin, sillä kuntalaiset toivovat vain enemmän ja ajankohtaisempia palveluja. Kirjaston henkilökunnan asiantuntijuudesta ja ammattitaidosta ei myöskään ole varaa tinkiä, jos halutaan palvelujen pysyvän tasokkaina. Suomen yleiset kirjastot perustettiin aikanaan sivistyneistön laajakatseisella näkemyksellä, ja ne ovat vuosisadan olleet sivistyksen ja luotettavan tiedon lähteitä. On siis huolehdittava siitä, että yleisten kirjastojen taso säilyy. Kirjaston täytyy ensin kehittyä itse, jotta se voi tarjota oppimisen ja kehittymisen mahdollisuuksia asiakkailleen. Mitä enemmän yhteiskunnassa on heikompiosaisia, sitä suurempi on kirjastojen merkitys sivistyksen ja tiedon tarjoajana.

Tämä tutkimus ja siihen liittynyt Vesilahden kirjasto Lähteen asiakastyytyväisyyskysely on antanut paljon tietoa ihmisten toiveista ja tarpeista heidän elinikäisessä oppimisessaan ja itsensä kehittämisesään suhteessa kirjastoon. Kirjasto Lähde ja muita yleisiä kirjastoja ajatellen olisi mahdollisissa jatkotutkimuksissa mielenkiintoista tutkia, mitä palveluja kirjasto Lähteen asiakkaat kirjastossa käyttävät ja missä määrin ja onko kuntalaisilla toiveita ja tarpeita kirjaston järjestämille erilaisille kursseille, joilla tuetaan esimerkiksi tiedonhankintaa, kuten tieto- ja viestintätekniiset kurssit. Entä mielletäänkö yleiset kirjastot Suomessa oppimiskeskuksiksi? Mitä hyvinvointia edistäviä vaikutuksia kirjasto Lähde tai yleiset kirjastot Suomessa antavat käyttäjilleen? Kirjastojen rooli muuttuu aina vain tärkeämmäksi ihmisten elinikäisessä oppimisessa, hyvinvoinnissa ja yhteisöllisyyden kokemuksissa.

## LÄHTEET

- Ainali, E. 2012. Pieni kirjasto murroksessa. Vantaa: Hansaprint.
- Antikainen, A., Rinne, R. ja Koski, L. 2013. Kasvatussosiologia. Juva: Bookwell Oy.
- Arajärvi, K. 1985. Vesilahden historia. Hämeenlinna: Arvi A. Karisto Oy:n kirjapaino.
- Eve, J., de Groot, M., & Schmidt, A. (2007). Supporting lifelong learning in public libraries across Europe. *Library Review*, 56(5), 393-406. <<https://www-emeraldinsight-com.helios.uta.fi/doi/abs/10.1108/00242530710750581>>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.
- Honka-Hallila, H. toim. 1996. Vesilahti 1346–1996. Vesilahden kunta ja seurakunta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Höyssä, Marjo. Vesilahden kirjasto Lähteen vastaava virkailija. Keskustelut ja sähköposti syyskuu 2018–huhtikuu 2019.
- Iisalo T. 1991. Kouluopetuksen vaiheita: keskiajan katedraalikoulusta nykyisiin kouluihin. Keuruu: Otava
- Karlqvist, S. Vesilahden kirjastolaitos 80 – vuotias. Lempäälän – Vesilahden sanomat. 14.12.1937.
- Karttunen, K. I. 1946. Kansanopetuksen vaiheita. Ahlmanin koulut. Pitäjänkoulu Vesilahdella. Teoksessa Hakuni, U., Kahiluoto, K., Nopola, A. ja Poukka, J. (toim.) Vesilahti 1346 – 1946. 600-vuotis juhlaulkaisu. Tampere: Tampereen Kirjapaino-osakeyhtiö.
- Kirjastolaki 29.12.2016/1492 < <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>>
- Kirjastot.fi. 2019. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. <<https://visualisointi.kirjastot.fi/tilastot/#!/fi/kartta/Lainaaaja/perus/%5B%22Koko%20>

<maa%22%5D/20/kunta/non/1999/off/Valitse%20kunta/%5B%5D/%5B%5D/1999/off/%5B%5D>> (käytetty 16.4.2019)

Kivinen, O. 1998. Ikuisen oppimisen evankeliumi. Teoksessa Silvennoinen, H. ja Tulkki, P. (toim.) Elinikäinen oppiminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Koivunen, H. ja Marsio, L. 2006. Reilu kulttuuri? Kulttuuripolitiikan eettinen ulottuvuus ja kulttuuriset oikeudet. Opetusministeriön julkaisuja 2006:50.

<<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79940/opm50.pdf?sequence=1>> (käytetty 23.4.2019)

Koppa. 2019a. Käsitteiden täsmentäminen. Tutkimuksen suunnittelu. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto.

<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-suunnittelu#k-sitteiden-t-sment>> (käytetty 20.2.2019)

Koppa. 2019b. Tapaustutkimus. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto.

<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>> (käytetty 20.2.2019)

Koppa. 2019c. Laadullinen tutkimus. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto.

<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>> (käytetty 20.2.2019)

Koppa. 2019d. Tutkimusongelman täsmentäminen ja konkreettisten tutkimuskysymysten muotoileminen. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto.

<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-suunnittelu#tutkimusongelman-t-sment-minen>> (käytetty 22.2.2019)

Koppa. 2019e. Tutkimusstrategiat. Menetelmäpolkuja humanisteille. Jyväskylän yliopisto.

<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>> (käytetty 23.2.2019)



Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.  
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjastolaki>> (käytetty 4.12.2018)

Mäkelä, M-L. ja Orava, H. 1990. Kirjastotoimen taskutieto. Joensuu: PunaMusta.

Mäkinen, Ilkka. 2009. (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka -ohjelma. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet.  
<<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76687/opm32.pdf?sequence=1>> (käytetty 4.12.2018)

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Yleisten kirjastojen tilastot.  
<<https://minedu.fi/kirjastotilastot>> (käytetty 15.1.2019)

Punkari, Y. 2006. Vesilahden kirjallisten harrastusten ja kirjastojen historiaa.  
<<http://www.narvasoft.fi/historia/arkisto/kirjihist.html>> (käytetty 23.4.2019)

Raudaskoski P. 2013. Aikuiskasvatus käsitteenä ja toimintana. P1 Johdatus kasvatustieteisiin, aikuiskasvatustieteen osuus. HY/Avoin yliopisto, lv 2012 - 2013.  
<<https://www.mv.helsinki.fi/home/praudask/OppimateriaaliAKTkasittenaToimintana13.pdf>> (käytetty 23.4.2019)

Rinne, R., Kivirauma, J. ja Lehtinen, E. 2015. Johdatus kasvatustieteisiin. Juva: Bookwell Oy.

Saaranen-Kauppinen, A. ja Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.  
<<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>> (käytetty 5.4.2019)

Saari, A. 2006. Elinikäisen oppimisen Panopticon. Aikuiskasvatus 26 (4), 296 – 303.  
<<http://elektra.helsinki.fi/helios.uta.fi/se/a/0358-6197/26/4/elinikai.pdf>> (käytetty 26.11.2008)

Seppänen, Mika. Vesilahden kunnan sivistysjohtaja. Keskustelut ja sähköpostit syyskuu 2018–huhtikuu 2019.

Serola, S. ja Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa - Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. <<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75430/OKM21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> (käytetty 23.4.2019)

Silvennoinen, H. ja Tulkki, P. 1998. Elinikäisen oppimisen olennaista etsimään. Teoksessa Silvennoinen ja Tulkki (toim.) Elinikäinen oppiminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Perusoikeudet. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2>> (käytetty 4.12.2018)

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Painettu EU:ssa.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. <[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)> (käytetty 5.4.2019)

Vaikuta ja vaikutu! Vesilahden kirjaston asiakastyytyväisyyskysely 8.1.–31.1.2019.

Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot: tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Valkama, M. 1997. 140-vuotta kirjastotoimintaa Vesilahdessa – Jokaisen kuntalaisen olohuone. Lempäälän – Vesilahden sanomat. 13.3.1997.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli et al. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva: Bookwell Oy.

Vatanen, P. 2002. Sääty-yhteiskunnan kirjastosta kansalaisyhteiskunnan kirjastoksi. Helsinki: Hakapaino Oy.

Vatanen, P. 2009. Modernin suomalaisen kirjastoliikkeen synty. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino.

Werkko, K. (toim.) 1879. Tietoja ja mietteitä Suomen kansa- ja lastenkirjastoista ynnä lukuyhdistyksistä ja luennoista vuoteen 1875. Jyväskylä: Jyväskylän kirjapaino. <[http://docplayer.fi/32286936-Tietoja-ja-mietteita-k-herkko-suomen-kansa-ja-lasten-kirjastoista-luku-yhdistyksista-ja-luennoista-ynna-toimittanut.html#show\\_full\\_text](http://docplayer.fi/32286936-Tietoja-ja-mietteita-k-herkko-suomen-kansa-ja-lasten-kirjastoista-luku-yhdistyksista-ja-luennoista-ynna-toimittanut.html#show_full_text) > (käytetty 23.4.2019)

Vesilahden kirjasto. 2018. <[www.vesilahdenkirjasto.fi](http://www.vesilahdenkirjasto.fi)> (käytetty 23.10.2018)

Vesilahden kirjaston henkilökunta. Syyskuu 2018– huhtikuu 2019.

Vesilahti 2019a. Vesilahden kuntastrategia 2016-2021. <<https://www.vesilahti.fi/kunta-ja-hallinto/kuntastrategia/vesilahden-kuntastrategia-2016-2021/>> (käytetty 24.2.2019)

Vesilahti 2019b. Vesilahti pähkinänkuoressa. <<https://www.visitvesilahti.fi/hyva-tietaa/vesilahden-historia/>> (käytetty 2.4.2019)

Vesilahti 2019c. Tietoa Vesilahdesta. <<https://www.vesilahti.fi/kunta-ja-hallinto/tietoa-vesilahdesta/>> (käytetty 23.4.2019)

Yleisten kirjastojen neuvosto 2016-2020. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020. <<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>> (käytetty 12.12.2018)

# LIITTEET

Liite 1 Kyselylomakkeen lopullinen versio

## VAIKUTA JA VAIKUTU!

Vesilahden uuden Lähde-kirjaston asiakaskysely 7.-31.1.2019. Asiakaskyselyllä toivotaan saatavan tietoa kirjaston käyttäjien ja kuntalaisten, jotka eivät aktiivisesti käytä kirjastoa, mielipiteistä Vesilahden uudesta kirjastosta. Asiakaskysely on osa Pro gradu - tutkimusta, jossa tutkitaan kirjaston asiakkaiden toiveita siitä, mitä he toivoisivat Lähde-kirjaston tarjoavan heille heidän elinikäistä oppimistaan varten. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 3 – 10 minuuttia. Vastaamalla kyselyyn pääset vaikuttamaan kirjaston palveluntarjontaan ja poikkeamalla paikan päällä vaikuttamaan uudesta kirjastosta!

- Sukupuoli:**  nainen
- mies
- muu
- en halua kertoa

- Ikä:**  alle 10 vuotta
- 10 – 15
- 16 – 19
- 20 – 24
- 25 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 – 60
- yli 60 vuotta

- Koulutus:**  peruskoulu
- lukio
- ammatillinen tutkinto
- alempi korkeakoulututkinto
- ylempi korkeakoulututkinto

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Oletko:**  koululainen

opiskelija

työssä

työtön

yrittäjä

eläkeläinen

muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Äidinkieli:**  suomi

ruotsi

englanti

saksa

ranska

venäjä

muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Postinumero:** \_\_\_\_\_

### **1. Kuinka usein käytät Lähde-kirjastoa?**

päivittäin

yhden tai useamman kerran viikossa

yhden tai useamman kerran kuukaudessa

harvemmin

en koskaan

**Jos et lainkaan käytä kirjastoa, kertoisitko miksi et ja mitä tai millaista palvelua sieltä pitäisi löytyä, jotta alkaisit käyttämään kirjastoa?**

---

---

---

**2. a) Koen Lähde-kirjaston ja yleensä kirjastojen olemassaolon tärkeäksi elinikäiselle oppimiselleni.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**2. b) Koen Lähde-kirjaston ja yleensä kirjastojen olemassaolon tärkeäksi itselleni.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Millä tavalla koet kirjaston tärkeäksi?**

---

---

---

**3. a) Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palveluntarjonta vastaa toiveitani elinikäisessä oppimisessäni.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**3. b) Olen tietoinen Lähde-kirjaston tarjoamista palveluista ja palveluntarjonta vastaa toiveitani itseni kehittämisessä.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Mitä toivoisit kirjaston tarjoavan sinulle elinikäistä oppimistasi ja itsesi kehittämistä varten?**

---

---

---

**4. a) Lähde-kirjaston markkinointi ja mainonta sekä näkyvyys eri medioissa on riittävää.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**4. b) Mistä saat parhaiten tietoa Lähde-kirjastosta ja sen ajankohtaisista asioista?**

- Kirjasto
- Lehtimainonta
- Kirjaston verkkosivut
- Vesilahden kunnan verkkosivut
- Facebook
- Instagram

**Onko sinulla ideoita näkyvyyden parantamiseen?**

---

---

---

**5. a) Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani elinikäistä oppimistani ajatellen.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**5. b) Lähde-kirjaston tilat vastaavat toiveitani itseni kehittämistä ajatellen.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa



**Mitä toivoisit Lähde-kirjaston tiloilta sekä elinikäisen oppimisesi että itsesi kehittämisen kannalta?**

---

---

---

**6. Lähde-kirjaston kokoelma (sis. kirjallisuuden lisäksi myös muun aineiston) on riittävän laaja.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Mitä toivoisit kirjaston kokoelman sisältävän?**

---

---

---

**7. Kirjaston aineisto on selkeästi merkitty ja hyllyistä on helppo löytää etsimänsä.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**8. Lähde-kirjasto tarjoaa hyvän oppimis- ja/tai työskentely-ympäristön.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Onko sinulla toiveita oppimis- ja/tai työskentely-ympäristön kehittämiseksi?**

---

---

---

**9. Onko Lähde-kirjastoon tuleminen ja siellä liikkuminen helppoa (esteettömyys)?**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Onko sinulla toiveita kirjaston esteettömyyden suhteen?**

---

---

---

**10. Lähde-kirjaston palveluajat ovat ma – pe klo 10 – 18 ja omatoimiajat ma – pe klo 8 – 10 ja 18 – 20 sekä la – su klo 10 - 16.**

**a) Lähde-kirjaston palveluajat ovat riittävät.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**b) Lähde-kirjaston omatoimiajat ovat riittävät.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Onko sinulla toiveita palvelu- ja omatoimiaikojen suhteen?**

---

---

---

**11. Lähde-kirjaston itsepalveluautomaatit (lainaus ja palautus) ovat helppokäyttöisiä.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Onko sinulla toiveita liittyen itsepalveluun?**

---

---

---

**12. Lähde-kirjastolla on riittävästi näyttelyitä ja tapahtumia.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Millaisia näyttelyitä tai tapahtumia toivoisit kirjastossa järjestettävän?**

---

---

---

**13. a) Lähde-kirjaston henkilökunta on osaavaa.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**13. b) Lähde-kirjaston henkilökuntaa on helppo lähestyä.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**13.c) Lähde-kirjaston henkilökunta huomioi hyvin asiakkaat.**

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä
- En osaa sanoa

**Mitä toivoisit kirjaston henkilökunnalta?**

---

---

---

**14. Onko uusi Lähde-kirjasto vastannut odotuksiasi?**

Kyllä

Ei

**Haluaisitko perustella vastauksesi?**

---

---

---

**15. Palautteita ja kehittämisajatuksia.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---