

Laura Surco Taype

AUTIOITUVA MAASEUTU

Kirjastojen näkökulmia ei-käyttäjiin alle 10 000 asukkaan
kunnissa

TIIVISTELMÄ

Laura Surco Taype: Autioituva maaseutu – Kirjastojen näkökulmia ei-käyttäjiin alle 10 000 asukkaan kunnissa
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media
Huhtikuu 2020

Tutkielman tarkoituksena on tarkastella yleisen kirjaston ei-käyttäjiä kirjaston näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksen avulla. Aihe valittiin mielenkiinnosta kirjaston ei-käyttäjiin sekä maaseudun asukasmäärien kehityksen nykytilanteeseen.

Yhdeksän eri maakunnan alle 10 000 asukkaan kuntien kirjastoille lähetettiin sähköpostitse linkki kyselyyn Google Forms -sovelluksessa. Kokonaisuudessaan kysely lähetettiin 115 kirjastolle. Tämän kyselyn avulla pyrittiin etsimään vastauksia siihen, miten näiden kuntien yleiset kirjastot tavoittelevat kirjaston ei-käyttäjiä sekä millainen vaikutus ei-käyttäjillä on mahdollisesti kirjaston toimintaan. Kyselylomake muodostui taustatietoja antavista kysymyksistä, Likert-asteikon kysymyksistä sekä näihin liittyvistä avoimista kysymyksistä. Kyselyn osallistujat pystyivät vastaamaan kysymyksiin anonyymisti ja vaikka kirjaston nimi kysyttiin taustatietona, niin itse tutkimuksessa kirjastot identifioitiin ainoastaan maakunnan perusteella.

Kyselyyn saatiin 23 vastausta kahdeksasta eri maakunnasta. Kyseiset maakunnat olivat Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Päijät-Häme, Satakunta ja Varsinais-Suomi.

Tutkimus osoittaa, että suurin osa kirjastoista tiedostaa ei-käyttäjien määrän nousun vaikuttavan jossain määrin kirjaston toimintaan. Kyseistä ryhmää ei kuitenkaan priorisoi kirjaston toiminnassa muiden käyttäjäryhmien edelle. Tämä tuli muun muassa esiin siinä, että kirjastot kokivat suuntaavansa palvelunsa ja tapahtumansa kaikille käyttäjäryhmille. Kyselyssä kirjastot toivat esiin erilaisia keinoja, joiden he näkivät olevan toimivia myös ei-käyttäjien tavoittelussa. Esimerkiksi kirjastot pyrkivät järjestämään tapahtumia monipuolisesti eri aihepiireistä, joihin osallistuminen on tehty kaikille mahdollisimman vaivattomaksi. Lisäksi kyselyyn osallistuneet kirjastot tiedostivat omien resurssiensa määrän ja ne pyrittiin käyttämään siten, että kaikki kuntalaiset hyötyisivät niistä.

Avainsanat: kirjasto, ei-käyttäjä, maaseutumainen kunta

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check –ohjelmalla.

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO.....	1
2 KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1 Yleinen kirjasto	3
2.2 Maaseutumainen kunta.....	3
2.3 Ei-käyttäjä.....	3
3 AIEMPI TUTKIMUS	5
3.1 Kirjaston ei-käyttäjät.....	5
3.2 Yhteenveto.....	8
4 TUTKIMUSASETELMA	10
4.1 Tutkimuskysymykset.....	10
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	10
4.3 Kyselylomake.....	11
5 TULOKSET.....	13
5.1 Taustatiedot.....	13
5.1.1 Kirjaston sijainti	13
5.1.2 Ei-käyttäjien arvioidut määrät kunnittain	14
5.2 Likert-asteikon kysymykset ja avoimet kysymykset.....	15
5.2.1 Ei-käyttäjien huomioiminen.....	15
5.2.2 Ei-käyttäjien vaikutukset kirjastojen toimintaan.....	19
5.2.3 Lisähuomioita ei-käyttäjistä.....	21
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA.....	23
7 LÄHDELUETTELO	26
8 LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Yleisten kirjastojen käyttäjien määrät ovat olleet jo pitkään yksi suosituimmista kirjaston kannattavuuden mittareista ja tilastotietoja onkin hyödynnetty kirjastojen toimintakykyä mitattaessa (Välitalo 2019, 5). Tällä lähestymistavalla on helppo tarkastella kirjastojen määrällistä vaikuttavuutta erityisesti taloudellisesta näkökulmasta: jos kirjastolla on tietty käyttöaste, sitä voidaan pitää kannattavana investointina, mutta jos näin ei ole, voidaan alkaa pohtimaan tästä palvelusta luopumista taloudellisen kannattamattomuuden vuoksi. Suomen yleisten kirjastojen tilastojen mukaan koko Suomessa pääkirjastoja on lakkautettu yhteensä 154 kappaletta aikavälillä 2000-2018 ja näistä lakkautetuista kirjastoista 137 kirjastoa sijaitsi maaseutumaisissa kunnissa. Tästä voidaan siis päätellä, että pienten maaseudulla sijaitsevien kirjastojen lakkautusuhka on paljon suurempi kuin asukasmäärältään isompien kaupungeissa sijaitsevien kirjastojen. Täytyy kuitenkin ottaa huomioon, että pääkirjasto on voinut vain muuttaa muotoaan sivukirjastoksi kuntaliitoksen myötä, jolloin kyse ei olisikaan ollut varsinaisesti kirjaston sulkemisesta (Kokkonen 2017, 6). Ottaen huomioon pienten kuntien talousvaikeudet, oman kirjaston tulevaisuuden epävarmuus saattaa olla huolestuttava todellisuus kirjaston työntekijälle sekä kuntalaisille.

Halusin lähteä tämän aiheen valossa tarkastelemaan pienten kuntien kirjastojen mielipiteitä, suhtautumista sekä lähestymistapoja kirjastojen ei-käyttäjiin. Tämä tutkimus lähestyy ei-käyttäjien mahdollisesti tuottamaa dilemmaa kirjaston näkökulmasta pienissä alle 10 000 asukkaan maaseutumaisissa kunnissa. Tutkielman tavoitteena on selvittää, onko tämä ihmisryhmä tärkeässä asemassa pohdittaessa kirjaston toimintaa sekä tulevaisuutta vai hyväksytäänkö heidät sellaisina kuin he ovat: ei-käyttäjinä, joihin ei tarvitse panostaa kirjaston resursseja.

Tämä aihe on mielestäni ajankohtainen, koska nykypäivänä valitettava totuus on se, että pienten kuntien asukasmäärät ovat laskussa (Valtiovarainministeriö 2020, 39). Tämän lisäksi kirjastojen toiminnan arvioinnin keinoista riippuen ei-käyttäjiin saatetaan suhtautua eri asentein ja oman kirjaston asettamin arvoin. Vaikka itse työntekijöiden mielipiteet ovat todella arvokkaita, lähdin kuitenkin tässä tutkimuksessa etsimään kirjaston itse asettamia arvoja ja sen toimintatapoja suhteessa ei-käyttäjiin. Ovatko itse kirjastot sitä mieltä, että kirjaston tulevaisuuden takaamiseksi tarvitaan jatkuvaa ei-käyttäjien houkuttelua kirjaston tarjoamien palveluiden pariin? Nähdäänkö ei-käyttäjät kirjastolle uhkana vai

mahdollisuutena uusien palvelumuotojen suunnitteluvaiheessa tai koetaanko, että heidän käännyttämisenä käyttäjiksi on yksi kirjaston tärkeimpiä tehtäviä? Muun muassa näihin kysymyksiin pyrin etsimään vastausta tämän tutkimuksen kautta.

Toisessa luvussa käyn läpi tämän tutkimuksen keskeisiä käsitteitä kolmannen luvun keskittyessä aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuskysymykset sekä käyttämäni tutkimusmenetelmän viidennen luvun keskittyessä kyselyn tulosten tarkasteluun. Kuudennessa luvussa esittelen johtopäätöksiä omien pohdintojeni avulla, ennen lähdeluettelon ja liitteiden esittelyä.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Tässä kappaleessa käyn läpi tutkielman keskeisiä käsitteitä. Tarkoituksena on selkiyttää, erityisesti tämän tutkielman kannalta, mitä termeillä tarkoitetaan.

2.1 Yleinen kirjasto

Yleisellä kirjastolla tarkoitetaan kaikille avointa kunnan tai kaupungin omistamaa tai yhteistyössä muiden kuntien tai kaupunkien kanssa järjestettyä kirjastopalvelua. Tämä voi muodostua pää- ja sivukirjastojen verkostoista, laitospalveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista, esimerkiksi kirjastoautoista. Yleisen kirjaston omat kokoelmat ovat maksuttomasti kuntalaisten vapaassa käytössä. (Tilastokeskus 2020.)

2.2 Maaseutumainen kunta

Tilastokeskus on jaotellut kaikki kunnat ja kaupungit kolmeen tilastolliseen kuntaryhmään, joita ovat 1) kaupunkimaiset kunnat, 2) taajaan asutut kunnat ja 3) maaseutumaiset kunnat. Maaseutumaiset kunnat on määritelty seuraavalla tavalla:

”Maaseutumaisiin kuntiin kuuluvat ne kunnat, joiden väestöstä alle 60 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 sekä ne kunnat, joiden väestöstä vähintään 60 %, mutta alle 90 % asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000.”

(Tilastokeskus 2020.) Näistä kolmesta ryhmästä tämä tutkimus keskittyy edellä mainittua määritelmää pienempiin maaseutumaiseksi luokiteltaviin kuntiin, joiden väkiluku on 10 000 asukasta tai vähemmän. Tutkimuksen tuottamat tulokset ovat yhdistettävissä tähän tilastolliseen kuntaryhmään tutkimukseen osallistuneiden kirjastojen kuntien asukasmäärien kautta.

2.3 Ei-käyttäjä

Ei-käyttäjä on käsitteenä hankala, vaikka termin käyttäjät ovat yhtä mieltä siitä, että ei-käyttäjä tarkoittaa henkilöä, joka ei käytä kirjaston palveluita. Termillä ei kuitenkaan ole vakiintunutta tarkkaa määritelmää siitä, kuinka kauan ei-käyttäjä on ollut käyttämättä kirjaston palveluita. Se onkin voitu määritellä, asiayhteyden mukaan, erilaisia muuttujia käyttäen. (Kuisma 2019, 3-4.) Esimerkiksi Fernández-Ardèvol et al. (2018) määrittelevät ei-käyttäjät tutkimuksessaan kahteen kategoriaan, jotka ovat kirjastoa aiemmin käyttäneet,

mutta sittemmin sen käytön lopettaneet henkilöt, sekä henkilöt, jotka eivät ole koskaan käyttäneet kirjastoa. HelMet-kirjaston ei-käyttäjätutkimuksessa vuonna 2007 määriteltiin ei-käyttäjät siten, että henkilöt, jotka eivät ole käyttäneet kirjaston palveluita kuluneen vuoden aikana kuuluvat kirjaston ei-käyttäjä kategoriaan. (Rantanen 2008, 3–4; tässä Kuisma 2019.) Tämä määritelmä valikoitui käyttöön myös tähän tutkimukseen, jotta kirjastojen olisi kyselyä varten mahdollisimman helppo arvioida kunnan nykyinen ei-käyttäjien tilanne prosentuaalisesti. Ei-käyttäjän kuvaus tarjottiin kyselyssä vastaajille myös sen vuoksi, että ei-käyttäjien määrä arvioitaisiin saman määritelmän mukaan.

3 AIEMPI TUTKIMUS

Yleiset kirjastot ovat kunnan tarjoama palvelu ja näin ollen ne toimivat valtion rahoituksen tukemana sekä kunnan varoja hyödyntäen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020). Tästä syystä kunnan päättäjät ovat usein kiinnostuneita siitä, kuinka paljon näitä kirjaston tarjoamia palveluita käytetään. Tavallisin näkökulma tarkastella kirjaston alueelleen tuottamaa hyötyä on numeerinen: montako asiakasta on käyttänyt kirjaston tiloja, kuinka monta kertaa kirjaston materiaaleja on lainattu. Vaikka nämä ovat täysin valideja numeerisia arvioita kirjaston käyttöasteesta, tällä tavoin ei pystytä tarkasti arvioimaan kirjaston alueelleen sekä asukkailleen tuottamaa vaikutusta. Monet tutkimukset ovatkin lähteneet tarkastelemaan kirjastoa ja kirjaston palveluita suoraan kirjaston ei-käyttäjien näkökulmasta, sillä ei-käyttäjät usein koetaan ryhmäksi, joka olisi edukasta saada muuttumaan kirjaston asiakkaiksi esimerkiksi keksimällä uusia heitä miellyttäviä palveluita, joita kirjasto voisi tarjota. Kirjaston ei-käyttäjiin liittyvät tutkimukset ovatkin hyvin monipuolisia siinä mielessä, että lähestymistapoja on useita. Ei-käyttäjät voivat olla tutkimuksen pääosassa tai sitten heistä saatu data on kerätty pienenä osana muita tutkimuksen tuottamia tuloksia. Kummastakin lähestymistavasta saatu tieto ei-käyttäjistä on tärkeää, sillä tämä käyttäjäryhmä saattaa olla muodoltaan hyvin vaikeasti tavoitettava ja hankalasti aktivoitava.

3.1 Kirjaston ei-käyttäjät

Niina Kuisma on tutkinut aihetta vuonna 2014 ei-käyttäjäyden syiden näkökulmasta ei-käyttäjien elämäntilannetta tarkastellen. Kuisma otti tutkimuksessaan mielenkiinnon kohteeksi myös sen, millaisena palveluna ei-käyttäjät kokivat kirjaston. Kuisman tutkimus on Tampereen yliopiston pro gradu -tutkielma ja se on toteutettu Hämeenlinnan, Lahden ja Kouvolan alueen ei-käyttäjien fokusryhmähaastatteluilta. Nämä ryhmät sisälsivät yhteensä kahdeksan eri elämäntilannetta, jotka olivat:

”ala- ja yläasteikäiset koululaiset, ammatti- ja ammattikorkeakoulun opiskelijat, työllistetyt, työssäkäyvät, kotiäidit sekä eläköityneet”.

(Kuisma 2014, tiivistelmä). Fokusryhmähaastatteluihin osallistui 41 henkilöä ja ryhmät koottiin siten, että ryhmäläisiä yhdisti heidän nykyinen elämäntilanteensa eli heidän nykyinen suhteensa työelämään. Tutkimuksensa avulla Kuisma löysi jokaisesta ryhmästä viittauksia siihen, että ihmisen elämäntilanne vaikuttaa osittain kirjastonkäyttöön tai tässä tapauksessa sen käyttämättömyyteen. Hän käy tarkemmin läpi käyttämättömyyden syitä elämäntilanneryhmittäin. Kaikissa ryhmissä käyttämättömyyttä perustellaan muun muassa

omilla lukutottumuksilla ja kirjastonkäytön hiipumisella. Erityishuomiona mainittakoon, että alakouluikäisten suurin syy kirjaston ei-käyttöön oli pitkä matka kirjaston ja kodin välillä. Yläkouluikäisten nuorten ei-käyttäjäyteen taas vaikutti suuresti kirjastoa kohtaan muodostunut negatiivinen asenne. (Kuisma 2014.)

Koska Kuisman tutkimusmenetelmä oli ei-käyttäjän lähelle pääsevä fokusryhmähaastattelu, mahdollisti se hyvinkin tarkkojen kysymysten esittämisen sekä tarkan kirjaston palveluiden käyttämättömyyden syyn. Tosin Kuisma tuo tekstissään esiin, että näitä haastatteluita ei järjestetty tämän tutkimuksen kysymysten vastaamiseen, joten se ei vastannut täysin Kuisman tutkimuksen tarpeita. Kuitenkin tällä tavoin saatu tutkimustieto on hyvin informatiivista ja määrältään runsasta. Paikallisesti ja etenkin alueiden kirjastoja ajatellen tämän tutkimuksen tuoma tieto on varmasti ollut arvokasta. Lisäksi tämä tutkimus laajuudestaan huolimatta ei kuitenkaan tarkastellut kaikkia mahdollisia elämäntilanteita, ulkopuolelle jäivät esimerkiksi työttömät, koti-isät, sekä eri koulutusasteen opiskelijat. Tämän aspektin myös Kuisma on huomionnut tekstissään. Tämä tutkimus ei suoraan ole yhdistettävissä oman tutkimukseni näkökulmaan, mutta se on silti mielestäni tärkeä esimerkki siitä, kuinka ei-käyttäjiä on tutkittu Suomessa ja millaisia tuloksia tutkimuksen kautta on saatu. (Kuisma 2014.)

Toinen esimerkki Suomessa toteutetusta tutkimuksesta, jossa ei-käyttäjät ovat myös esillä, on Serolan ja Vakkarin vuonna 2011 Opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa yhteistyössä suoritettu valtakunnallinen satunnaisotantainen kyselytutkimus. Tässä tutkimuksessa keskitytään yleisen kirjaston kuntalaisille tuottamiin hyötyihin. Kyseessä on ollut satunnaisotanta, joten tutkijat eivät ole voineet vaikuttaa siihen, onko kyselyn saanut henkilö kirjaston käyttäjä vai ei-käyttäjä. Tämän ansiosta kysely toimii myös hyvänä kansallisen tason tiedonlähteenä suomalaisista ei-käyttäjistä, sillä tutkimus kertoo muun muassa ei-käyttäjien osuuden kyselyyn vastanneista samoin kuin tämän ryhmän koulutustason, elämäntilanteen sekä sukupuolen.

Tutkimuksessa verrataan yleistä kirjastoa muihin vastaaviin palveluntarjoajiin ja selvitetään, millainen asema kuntalaisten arjessa kirjastolla on. Tämän lisäksi tutkimus halusi selvittää kuntalaisten tyytyväisyyden tason siihen, miten hyvin kirjasto onnistui heidän tarpeidensa täyttämässä. (Serola & Vakkari 2011, 8.) Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että yleisessä kirjastossa vähintään kerran kuussa käyviä henkilöitä oli vastaajissa melkein puolet.

Kirjastossa vähintään kerran vuodessa käyviä henkilöitä oli vastaavasti 81 %. Kuntalaiset kokivat kirjaston täyttävän laissa määritellyt tavoitteensa suhteellisen hyvin. Tätä tukee myös se löydös, että muiden vastaavien palveluntarjoajien hyödyntäminen ei vaikuttanut negatiivisesti kuntalaisten kirjaston käyttöön. (Serola & Vakkari 2011, 92-95.)

Ei-käyttäjät on tässä tutkimuksessa määritelty henkilöinä, jotka eivät käy tai eivät käy nykyisin kirjastossa. Tarkempaa ajallista määrittelyä ei ei-käyttäjille ole annettu, mutta tutkimuksessa kuvaillaan useampi käyttäjäryhmä ja esimerkiksi passiivikäyttäjät määritellään henkilöinä, jotka käyvät kirjastossa muutaman kerran vuodessa. Tästä voitaisiin päätellä, että ei-käyttäjät ovat henkilöitä, jotka eivät ole käyneet kirjastossa noin vuoden tai pidemmän aikavälin aikana. (Serola & Vakkari 2011, 44.) Kuten aiemmin esitelty Kuisman tutkimus, tämäkään ei suoraan tarkastele ei-käyttäjiä kirjaston näkökulmasta, vaan asiaa lähestytään ei-käyttäjistä ja heidän identifioinnistaan. Halusin kuitenkin tuoda tämän tutkimuksen esiin, sillä Serolan ja Vakkarin tutkimus on hyvä esimerkki siitä, miten suoraan tutkimatta ei-käyttäjiä on mahdollista saada heistä dataa kirjastojen käyttöön.

Espanjassa katalonialaiset kirjaston ei-käyttäjät ovat olleet tutkimuksen kohteena etsittäessä vastausta siihen, miten he näkevät ja kokevat yleisen kirjaston. Tutkimuksen päämääränä oli löytää tietoa siitä, miten kirjaston palveluita voitaisiin suunnitella käyttäjäkokemuksen näkökulmasta tulevaisuudessa, jotta ei-käyttäjät saataisiin kirjaston asiakkaiksi. Tutkimuksessa selvisi, että yleisesti ottaen tutkimukseen osallistuneet olivat tyytyväisiä yleisiin kirjastoihin. Kolmasosalla vastaajista ei kuitenkaan ollut minkäänlaista motivaatiota kirjaston käytön aloittamiseen, vaikka suurin osa heistä oli entisiä kirjaston käyttäjiä. Tutkimuksessa nähdään, että entisille kirjaston käyttäjille ja kirjastoa koskaan käyttäneille täytyisi suunnitella erilaisia strategioita, jotta heidät saataisiin kirjaston käyttäjiksi. Erilaiset strategiat ovat tarpeen sillä näiden ryhmien ominaisuudet, mieltymykset ja käsitykset yleisestä kirjastosta ovat erilaiset. (Fernández-Ardèvol et al. 2018.) Tämä on toinen esimerkki siitä, miten ei-käyttäjiin kohdennettu tutkimus tarkastelee kirjastoa ei-käyttäjien näkökulmasta ja pohtii sitä, mitä kirjasto voisi tehdä toisin.

Rooman ja Manchesterin välisessä vertailevassa tutkimuksessa tarkasteltiin niin ikään yleisiä kirjastoja sekä kirjastojen ei-käyttäjiä. Tämä tutkimus eroaa aiemmin mainituista niin vertailevan luonteensa puolesta kuin siinä, että tässä otettiin tarkastelun alle myös kirjastonhoitajien näkemykset ei-käyttäjien ominaispiirteistä. Tutkimuksen tavoitteena oli

muun muassa ymmärtää kirjastojen ehdottamien aktiviteettien luonnetta, joilla ihmisiä houkuteltiin kirjaston palvelujen pariin. Tämän lisäksi tarkoituksena oli löytää parempi ymmärrys kirjaston käyttäjien väestörakenteesta sekä hyödyntää kokeneiden kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä ei-käyttäjille suunnatun mainonnan kehittämisessä. Tutkimuksessa todettiin, että molempien kaupunkien kirjastot tiedostavat ei-käyttäjien olevan huomattava ongelma. Lisäksi todettiin, että erityisesti nuoret ja teini-ikäiset ei-käyttäjät ovat tärkeä kohderyhmä kirjastoille sillä, he edustavat kirjastojen tulevia potentiaalisia käyttäjäsukupolvia. Tutkimuksessa myös havaittiin Rooman ja Manchesterin kirjastojen vastakohtaisuudet tietyissä aspekteissa. Esimerkiksi Roomassa nuoriso on hyväksynyt kirjastot hyvin, kun taas Manchesterissa niistä on vieraannuttu. Tämän tutkimuksen mukaan, jotta kirjastot olisivat menestyneitä niiden tarvitsisi aktiivisesti markkinoida itseään. Erityisesti kirjastonhoitajien olisi kriittistä tuoda esiin kirjastojen resurssien profiilia. (Sbaffi & Rowley 2015.) Tämä on mainitsemistani tutkimuksista ensimmäinen, jossa tarkastellaan ei-käyttäjiä kirjaston näkökulmasta ja pohditaan mitä kirjasto heille tarjoaa ja miten se tehdään.

New Yorkin Queensin kirjaston mainoskampanjasta kirjoitettu artikkeli antaa hyvää osviittaa siitä, miten kyseissä kirjastossa lähestyttiin kirjaston ei-käyttäjiä. Kampanja esitteli kirjaston toimintaa sekä palvelutarjontaa, joista ei-käyttäjät eivät välttämättä olleet tietoisia, mielenkiintoisilla kuvituksilla sekä sananvalinnoilla. Mainoksista saatiin hyvin positiivista palautetta. Kirjastossa tiedostettiin se, etteivät yksittäiset mainoskampanjat yksinään riitä muuttamaan ei-käyttäjiä kirjaston käyttäjiksi. Suunnitelmana olikin liittää mainokset tulevaisuudessa muiden markkinointikeinojen sekä -väylien kanssa tehokkaamman tiedonvälityksen saavuttamiseksi. Tällä tavoin hyödynnettäisiin artikkelissa esitettyjen mainosten positiivinen hyöty jatkossakin kirjaston eduksi. (Murphy 2010.) Tämä artikkeli käsitteli yhden kirjaston mainoskampanjaa, sen muotoja ja tuloksia. Tekstissä tuotiin selkeästi esiin, että ei-käyttäjiä tarkasteltiin kirjaston näkökulmasta eli miten kirjasto suhtautui ei-käyttäjiin, miten heitä tavoiteltiin ja mitä kyseisellä kampanjalla saavutettiin.

3.2 Yhteenveto

Edellisestä kappaleesta käy ilmi, että ei-käyttäjät ovat olleet mielenkiinnon aiheina useammassa tutkimuksessa, niin Suomessa kuin Suomen ulkopuolellakin, usein erilaisissa muodoissa. Edellä läpi käydyissä tutkimuksissa kirjaston näkökulma ei-käyttäjiin esiintyi

vain Scaffin ja Rowleyn (2015) tutkimuksessa, osana muiden kysymysten kokonaisuutta, sekä Murphyn (2010) kirjoittamassa artikkelissa Queensin kirjaston mainoskampanjasta. Useimmiten ei-käyttäjiin kohdistuva tutkimus oli suunnattu siten, että itse kirjastoa tarkasteltiin ei-käyttäjien kannalta ja tätä kautta pyrittiin selvittämään miten, tämä asiakasryhmä saataisiin kirjastojen palvelujen pariin.

Edellä esitetyt tutkimukset, joihin syvennyin ovat jo muutaman vuoden takaisia, joten täysin uusista tutkimuksista ei ole kyse. Aihe itsessään ei kuitenkaan ole osoittanut vanhentumisen merkkejä, vaan tutkijat sekä kirjastot ovat edelleen hyvin kiinnostuneita ei-käyttäjistä, esimerkiksi heidän määrästään sekä ei-käyttäjäjyyden syistä.

4 TUTKIMUSASETELMA

Tässä kappaleessa esittelen tutkimuskysymykseni ja käyn tarkemmin läpi valitsemaani tutkimusmenetelmää.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten pienten alle 10 000 asukkaan maaseutumaisten kuntien kirjastot suhtautuvat kirjastonsa ei-käyttäjiin. Koska ei-käyttäjiin suhtautuminen on kuitenkin hieman hankalasti kyselyn kautta määriteltävä näkemys, tarkentui tutkimuksen tavoite seuraavien kahden tutkimuskysymyksen vastausten löytämiseen:

1. Miten pienten kuntien kirjastot yrittävät tavoittaa kirjaston ei-käyttäjiä?
2. Millainen vaikutus ei-käyttäjillä on pienten kuntien kirjastojen toimintaan?

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuskysely toteutettiin nettipohjaisena sekä anonymina lomakekyselynä Google Forms -sovelluksella, ja se sisälsi sekä monivalintaisia että avoimia kysymyksiä. Tämä sovellus valikoitui käyttöön sen aikaisemman käyttökokemuksen perusteella sekä helpon lähestyttävyyden ja lähetettävyyden vuoksi. Kyselytutkimuksen vahvuuksiin kuuluu se, että sen avulla saavutetaan helposti suuri joukko ihmisiä, joille voidaan esittää samat kysymykset (Hirsjärvi et al. 2007, 190; tässä Kaijalainen 2017, 27).

Kyselylomakkeen käyttöön liittyy omat haasteensa. Esimerkiksi kyselylomakkeen kysymykset täytyy laatia huolellisesti, jotta niiden avulla saadaan kerättyä tarvittava vastausmateriaali, joilla voidaan vastata asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Kysymykset täytyy myös muotoilla siten, että ne ovat ymmärrettävissä sillä tavalla kuin tutkija on ne tarkoittanut. (Vilkkä 2007, 70). Tämä tutkimus toimii myös hyvänä esimerkkinä vastausten saamisen haasteellisuudesta.

Kyselyn tutkimusaineiston analysointi suoritettiin kysymystyyppin mukaan. Taustatietokysymyksiä kyselyssä oli kaksi. Ensimmäisessä tiedusteltiin kirjaston nimeä, mutta tätä tietoa ei käytetty tutkimuksessa kuin tarkistamaan, kuinka monta vastausta on mahdollisesti saatu samasta kirjastosta. Kirjastoja ei siis tunnistettu tutkimuksessa nimen

perusteella. Toinen taustatietokysymys tiedusteli kirjaston maakuntaa, ja tämä tieto hyödynnettiin tarkastelemalla vastausten alueellista jakautumista. Likert-asteikon kysymykset analysoitiin vertailemalla kunkin vastausvaihtoehdon lukumääriä. Nämä lukumäärät muutettiin edelleen prosenteiksi, jotta vastausten muodostama kokonaiskuva olisi helpompi hahmottaa. Prosentuaaliset luvut asetettiin tarkastelun alle ja näistä tehtiin johtopäätökset, joita voi lukea kappaleessa kuusi. Avoimet vastaukset eriteltiin niiden sisällöstä luonnollisesti ilmaantuviin ryhmiin, esimerkin tästä voi nähdä kaaviossa 5. Ryhmiteltyjen vastausten sisältö joko tiivistettiin tai esitettiin sellaisenaan tutkielman kappaleessa viisi. Yhdessä Likert-asteikon kysymyksiä kanssa näistä luotiin johtopäätöksiä kuudenteen kappaleeseen.

4.3 Kyselylomake

Ennen kyselyn lähettämistä suoritettiin lomakkeen toiminnan testaus sekä kysymysten selkeyden arviointi pienen vapaaehtoisen avustajaryhmän toimesta. Tämän jälkeen kyselylomake lähetettiin yhdeksän eri maakunnan kuntien kirjastoihin, joiden asukasluku oli Tilastokeskuksen mukaan alle 10 000. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikkien kyselyyn valikoituneiden maakuntien jokaisen kunnan väkiluvut on ensin tarkistettu Tilastokeskuksen verkkosivuston avulla. Tilastokeskus tarjoaa tiedot kuntien väkiluvuista ja uusimmat tiedot olivat vuodelta 2019. Tutkimuksen kohteiksi soveltuville kirjastoille lähetettiin sähköpostitse linkki kyselylomakkeeseen. Tämä sähköposti lähetettiin ensisijaisesti kirjaston sähköpostiosoitteeseen, jos tällaista ei ollut saatavilla lähetettiin linkki mahdollisimman monelle kirjaston työntekijälle sekä vastaavasti kirjaston johdon sähköpostiosoitteeseen.

Tutkimus suoritettiin yhden hengen voimin, jonka vuoksi tutkittavien maakuntien määrää rajoitettiin yhdeksään kappaleeseen. Nämä olivat: Etelä-Pohjanmaa, Kanta-Häme, Keski-Suomi, Pirkanmaa, Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa, Päijät-Häme, Satakunta ja Varsinais-Suomi. Alle 10 000 asukkaan kuntia näistä maakunnista löytyi yhteensä 115, joiden kirjastoille lähetettiin linkki kyselyyn. Kutsu kyselyyn lähetettiin vain kerran ja kysely oli avoinna 31.3.-22.4.2020 välisenä aikana.

Kyselyn kysymykset oli pyritty rakentamaan siten, että niistä saatujen vastausten avulla olisi tutkimuskysymyksiin mahdollista vastata. Suurimmassa osassa kysymyksiä oli hyödynnetty Likert-asteikkoa ja näiden lisäksi kyselyyn osallistuneet saivat vastata yhteen

pudotusvalikkokysymykseen (kirjaston sijainti) sekä muutamaa avoimeen kysymykseen. Likert-asteikon kysymykset toimivat tässä kyselyssä yleisen asenteen sekä mielipiteen selvittäjinä, avointen kysymysten ollessa vapaaehtoisia ja antaen tarkempaa tietoa kirjaston toimista. Kyselylomake löytyy tutkielman liitteistä.

5 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen kyselyn tulokset. Kysely keräsi yhteensä 23 vastausta 22:sta eri kirjastosta, kahdeksasta maakunnasta. Tutkielman kyselyn lähettämishetkellä maailmalla jylläsi kaikkiin elämän aspekteihin vaikuttava koronaviruspandemia, joka varmasti osittain vaikutti kirjastojen valmiuksiin vastata sähköpostiin ponnahtavaan kyselyyn. Lisäksi kyselyyn valikoituneiden kuntien suhteellisen pieni määrä vaikutti varmasti omalta osaltaan kyselyn vastaajien määrään. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastasi 20 % kirjastoista, joille se lähetettiin.

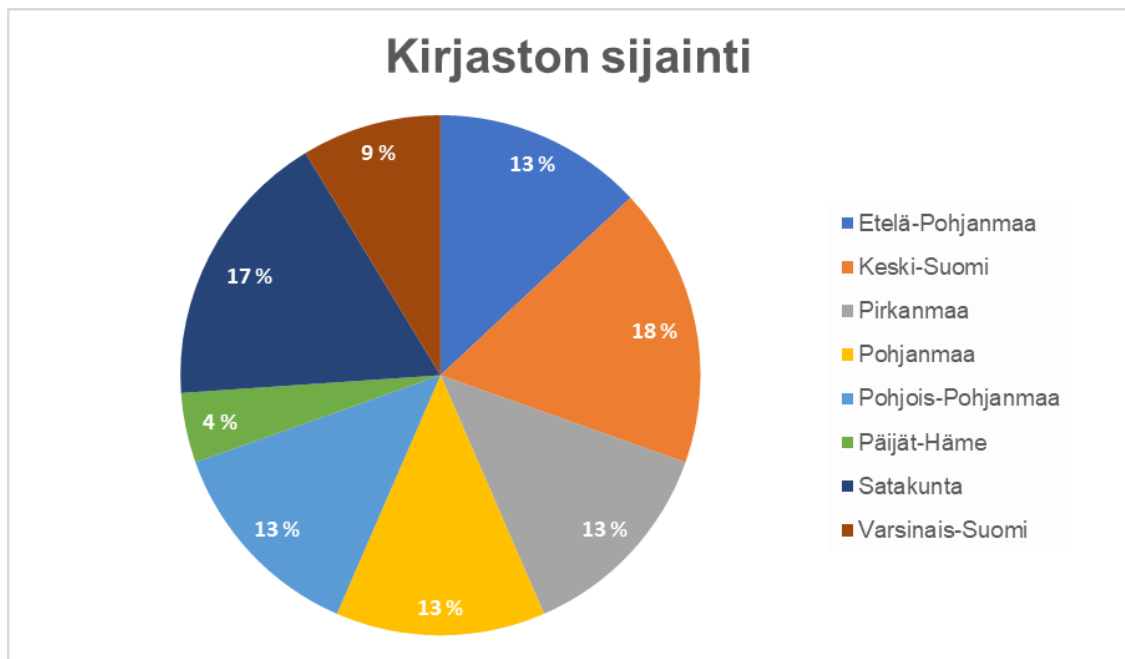
5.1 Taustatiedot

Tässä kyselyssä ei tiedusteltu vastaajilta heidän sukupuoltaan tai ikäänsä, sillä tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää itse kirjaston mielipide ei-käyttäjistä eikä keskittyä kirjaston työntekijöiden henkilökohtaisiin mielipiteisiin tai siihen, miten heidän fyysiset tai elämäntilanteelliset aspektinsa mahdollisesti vaikuttivat vastauksiin.

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajan kirjaston nimeä, jotta saataisiin tietää kuinka monta vastausta mahdollisesti tuli samasta kirjastosta, koska tällä olisi suuri vaikutus muun muassa vastausten yleistettävyyteen. Kuten tämän osion alussa kerrottiinkin, kyselyyn vastasi 22 kirjastoa eli vain yhdestä kirjastosta tuli useampi, tässä tapauksessa kaksi, vastausta. Molemmat vastaukset otettiin mukaan tutkimukseen. Tämän lisäksi kyselyssä tiedusteltiin, missä maakunnassa vastaajan kirjasto sijaitsee, sekä pyydettiin häntä arvioimaan prosentuaalisesti, miten suuri määrä kuntalaisista on tällä hetkellä määriteltävissä ei-käyttäjäksi. Kyselyssä määriteltiin ei-käyttäjä valmiiksi, jotta vastaukset tähän kysymykseen olisivat yhdenmukaisia.

5.1.1 Kirjaston sijainti

Kuten edellä jo mainittiinkin, kysely lähetettiin kaiken kaikkiaan yhdeksän eri maakunnan kuntiin, joiden asukasluku on alle 10 000 ja näistä vastauksia saatiin yhteensä kahdeksasta eri maakunnasta. Kaaviosta 1 tulee esiin, että vastausten määrät ovat jakautuneet suhteellisen tasaisesti melkein kaikkein maakuntien kesken. Ainoastaan Päijät-Hämeen ja Varsinais-Suomen maakunnat eroavat joukosta pienemmällä vastaajamäärillään.

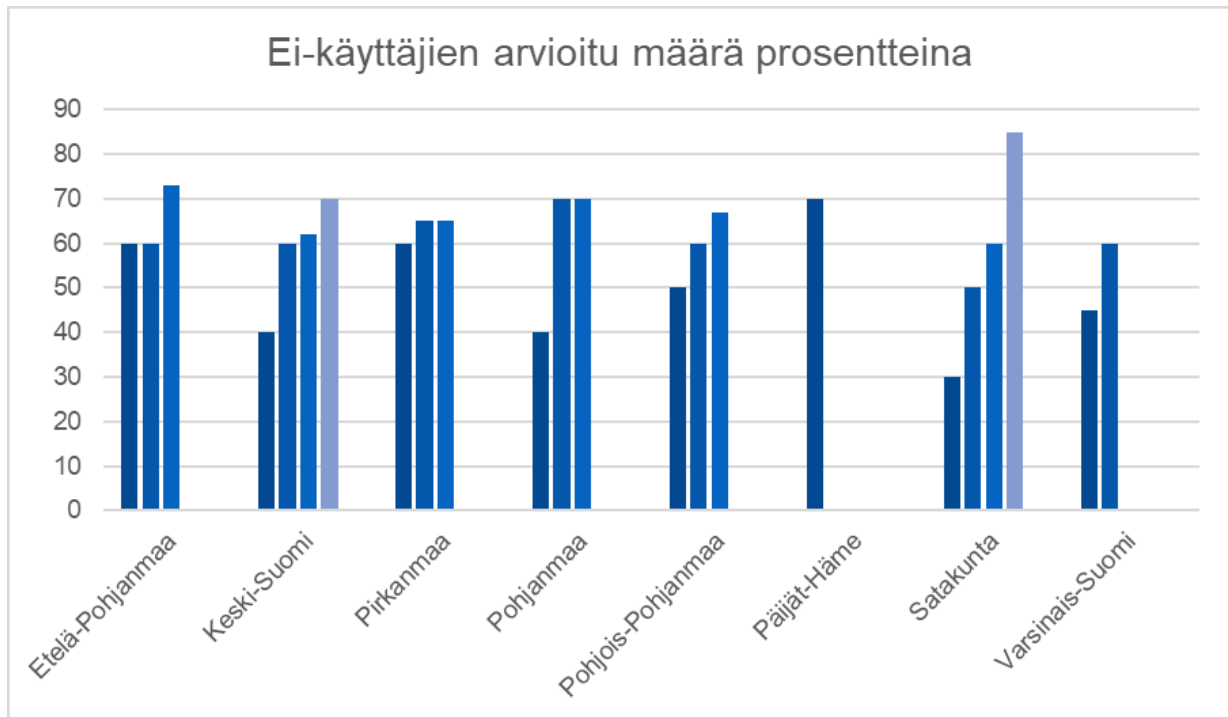


Kaavio 1: Kirjaston sijainti

Vaikka Satakunnassa yhden kunnan kirjastosta tulikin kaksi vastausta voitaneen sanoa, että kokonaisuudessaan vastaukset eivät ole painottuneet tietylle alueelle tai vain muutamaaan kirjastoon, joten kysely on onnistunut keräämään informaatiota laajemmalla alueella näin välttämättä liian paikallistuneiden vastausten tuoman tutkimuksellisen ongelman.

5.1.2 Ei-käyttäjien arvioidut määrät kunnittain

Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan oman kuntansa ei-käyttäjien määrä prosentuaalisesti. Ja tässä ei-käyttäjillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka eivät ole vähintään viimeisen vuoden aikana käyttäneet kirjaston palveluita. Tällä tiedolla pyrittiin saamaan selville kirjaston oma arvio ei-käyttäjien tämänhetkisestä määrästä sekä tarkastelemaan tätä ei-käyttäjien määrää suhteessa kyselyn muihin vastauksiin paremman kokonaiskuvan saamiseksi. Kaaviosta 2 voimme tarkastella vastaajien tekemiä prosentuaalisia arvioita maakunnittain. Erityisenä huomiona tulee muistaa, että Satakunnan kaksi ensimmäistä palkkia ovat peräisin samasta kirjastosta. Taulukosta saamme myös selville, että yli 80 % vastaajista arvioi oman kuntansa ei-käyttäjien määrän olevan vähintään puolet kuntalaisista. Korkeimmillaan ei-käyttäjää arvioitiin olevan 85 % ja matalimmillaan 30 % kunnan asukkaista, joten täysin vaatimattomista luvuista ei ole kyse. Ei-käyttäjien määrän prosentuaalisen arvioinnin keskiarvo oli 59,6 %.



Kaavio 2: Ei-käyttäjien arvioitu määrä prosentteina

5.2 Likert-asteikon kysymykset ja avoimet kysymykset

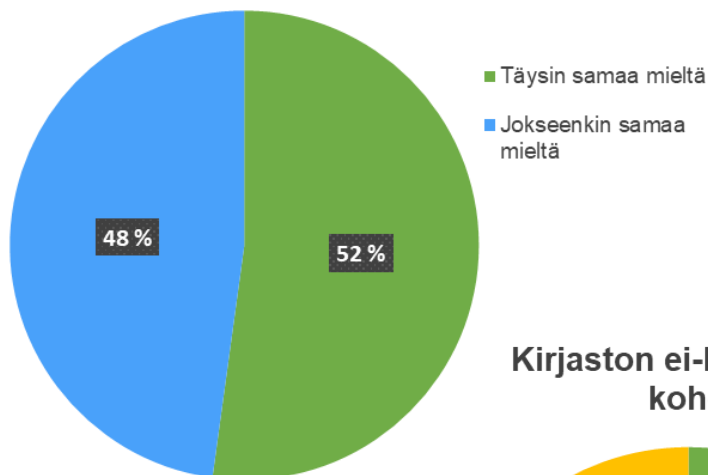
Likert-asteikkoa hyödyntävät kysymykset oli muotoiltu toteamuksiksi, joihin vastaajien piti valita kirjastonsa mielipidettä vastaava vastaus viidestä vaihtoehdosta. Näitä olivat: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä. Kaikki Likert-asteikon kysymykset olivat vastaajille pakollisia. Tähän valintaan päädyttiin sen vuoksi, että kyselyyn saataisiin johdonmukaisesti ja riittävästi vastauksia analysoitavaksi. Näiden lisäksi kysely sisälsi myös avoimia kysymyksiä, jotka taasen olivat vastaajille vapaaehtoisia. Avoimet kysymykset oli laadittu Likert-asteikon kysymyksiä tarkentaviksi ja lisää informaatiota kerääviksi, joihin vastaajat saivat kirjoittaa laajemmin niin halutessaan.

5.2.1 Ei-käyttäjien huomioiminen

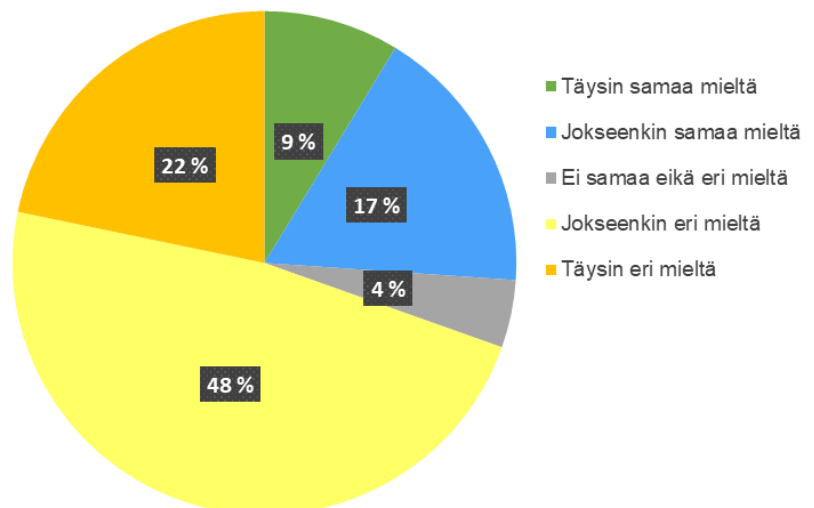
Ensimmäiseen toteamukseen, *"Kirjaston ei-käyttäjien houkuttelu kirjaston palveluiden pariin on hyvin tärkeää"*, vastatessaan kyselyn osallistujat jakautuivat kahteen leiriin. Kukaan ei kuitenkaan ollut toteamuksen kanssa eri mieltä vaan vastaukset eriytyivät jokseenkin samaa mieltä oleviin ja täysin samaa mieltä oleviin. Seuraavaksi esitetty *"Kirjaston ei-käyttäjät eivät ole merkittävä kohderyhmä kirjastolle"* keräsi

vastaavasti hajautuneemman vastausryhmän, mutta suurin osa vastaajista oli eri mieltä toteamuksen kanssa. Vastauksien tulokset nähtävissä tarkemmin kaaviossa 3.

Kirjaston ei-käyttäjien houkuttelu kirjaston palveluiden pariin on hyvin tärkeää



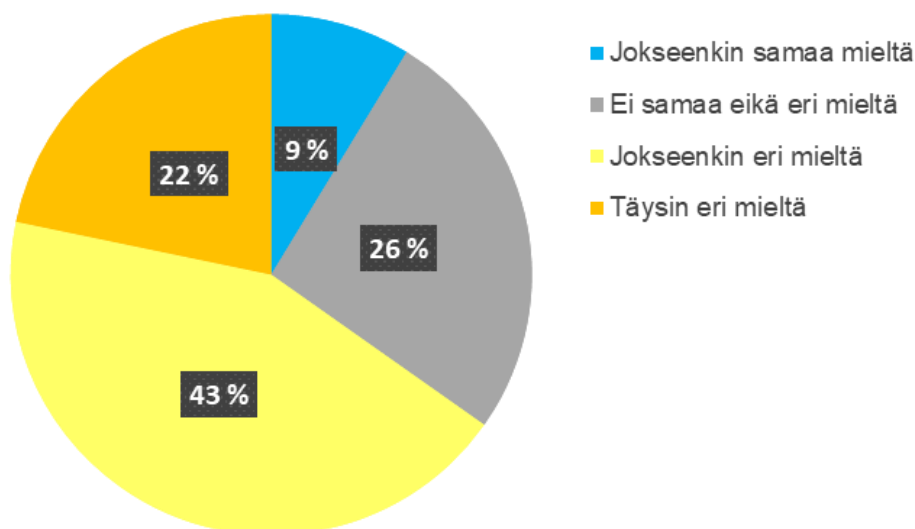
Kirjaston ei-käyttäjät eivät ole merkittävä kohderyhmä kirjastolle.



Kaavio 3: Kirjaston ei-käyttäjien houkuttelu kirjaston palveluiden pariin ja kirjaston ei-käyttäjien merkittävyys kohderyhmänä.

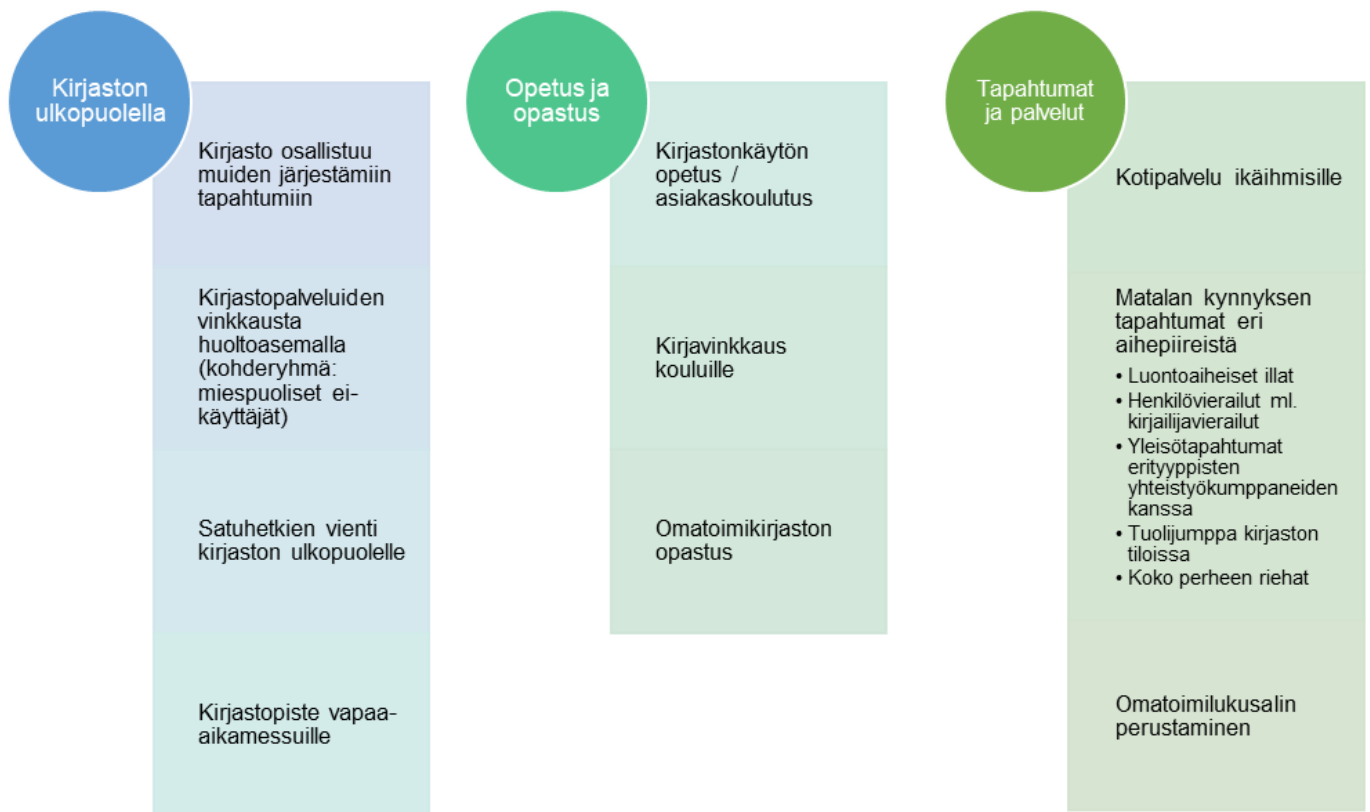
Seuraava kysymyspari muodostui toteamuksesta *"Kirjasto suunnittelee palveluita tai tapahtumia ensisijaisesti ei-käyttäjiä ajatellen"* sekä avoimesta kysymyksestä, jossa vastaajaa pyydettiin kuvailemaan tarkemmin niitä palveluita tai tapahtumia, joita kirjasto on suunnitellut ei-käyttäjille. Tiedusteltu toteamus siitä, suunnitteleeko kirjasto ensisijaisesti palveluita tai tapahtumia ei-käyttäjille, keräsi sekä myöntäviä että kieltäviä vastauksia, mutta suurin osa oli kuitenkin jokseenkin eri mieltä. Tarkemmat prosenttiosuudet esitetään kaaviossa 4.

Kirjasto suunnittelee palveluita tai tapahtumia ensisijaisesti ei-käyttäjiä ajatellen



Kaavio 4: Kirjasto suunnittelee palveluita tai tapahtumia ensisijaisesti ei-käyttäjiä ajatellen

Avoin ja tarkentava kysymys näistä mahdollisesti suunnitelluista palveluista tai tapahtumista taasen keräsi yhteensä 14 vastausta eli noin 61% vastaajista osallistui tähän kysymykseen. Yksi kirjasto oli suunnitellut tälle vuodelle tavoitteekseen juuri ei-käyttäjien tavoittamisen erilaisten palveluiden ja tapahtumien muodossa, joita ei tässä tarkemmin eritelty, mutta koronaviruksen aiheuttaman erityistilanteen vuoksi näistä suunnitelmista jouduttiin luopumaan. Vastauksista neljä kertoivat, etteivät kirjastot erikseen suunnittele palveluita tai tapahtumia ei-käyttäjille, vaan tarkoituksena on suunnitella mahdollisimman laadukkaita palveluita kaikille kuntalaisille. Yksi vastaajista kertoi lisäksi, että tarkoituksena on tarjota matalalla kynnyksellä tapahtumia kaikille tai kohdistettuna erilaisille kohderyhmille iän tai kiinnostusten mukaan. Lisäksi kirjasto pyrkii tavoittamaan sekä käyttäjiä että ei-käyttäjiä mainonnan ja tiedotusten kautta. Vastauksista yhdeksän erittelivät tarkemmin, mitä tapahtumia tai palveluita he ovat suunnitelleet ei-käyttäjille. Nämä esitellään tarkemmin kaaviossa 5. Tärkeimmiksi aspekteiksi nousivat kirjaston jalkautuminen myös kirjaston ulkopuolella tapahtuviin tapahtumiin sekä palveluiden ja tilojen monipuolistaminen, kirjastossa järjestettävien tapahtumien matala osallistumiskynnys sekä asiakkaiden opastus kirjastonkäytön pariin. Näiden lisäksi mainittiin myös yhteistyö koulujen kanssa.

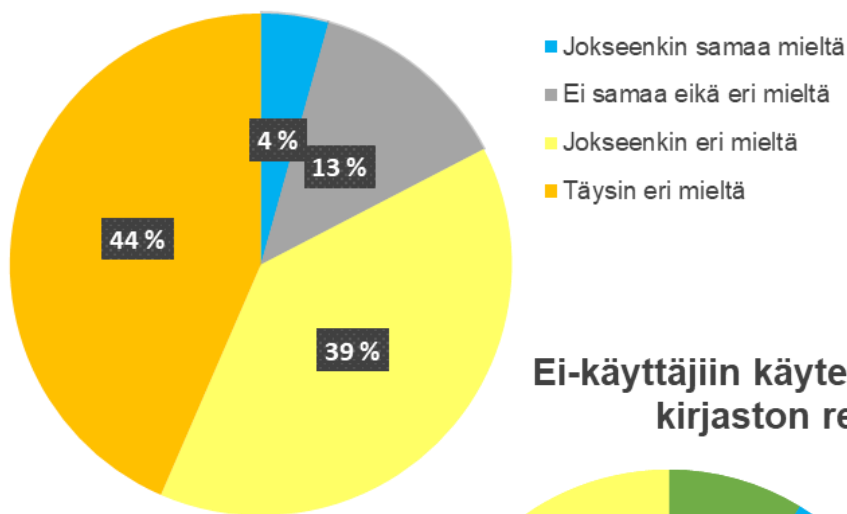


Kaavio 5: Kirjastojen suunnitellut tapahtumat ja palvelut ei-käyttäjille avoimien vastausten perusteella

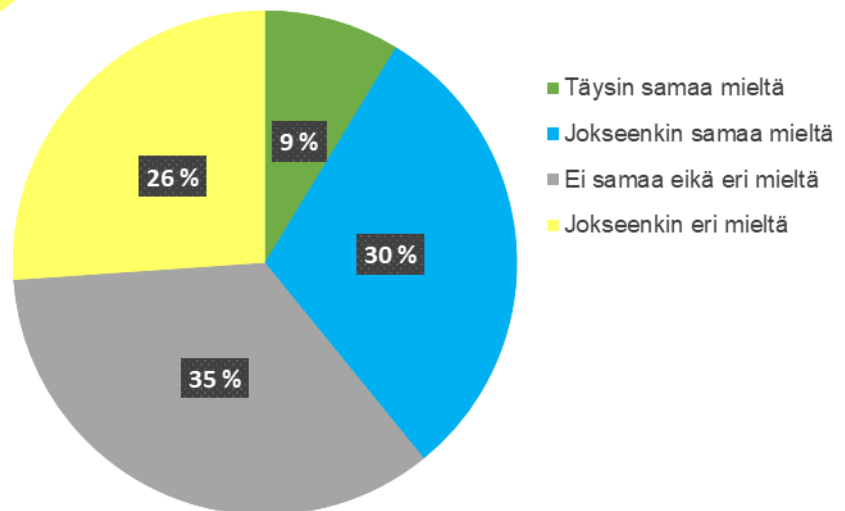
Edelliseen toteamuspariin liittyen seuraavaksi vastaajilta tiedusteltiin mielipidettä olettamukseen ”Kirjasto pyrkii mainonnan kautta lähestymään ei-käyttäjiä”. Tähän Likert-asteikon kysymykseen kertyi vastauksia seuraavasti: 9 % täysin samaa mieltä, 74 % jokseenkin samaa mieltä, 9 % ei samaa eikä eri mieltä, 4 % jokseenkin eri mieltä, 4 % täysin eri mieltä.

Tämän jälkeen jatkettiin saman aiheen parissa, sillä kyselyyn osallistuneita pyydettiin vastaamaan näihin kahteen toteamukseen: ”Ei-käyttäjiin käytetään liikaa kirjaston resursseja” sekä ”Ei-käyttäjiin käytetään liian vähän kirjaston resursseja”. Näiden hyvin samankaltaisten, mutta eri näkökulman omaavien kysymysten tarkoituksena oli varmistaa kyselyyn osallistuneiden kirjastojen mielipide molemmista aspekteista, jotta saataisiin tarkempi vastaus siihen, miten ei-käyttäjät ovat suhteutettuina kirjaston resursseihin. Vertailun selkeyttämisen vuoksi nämä luvut on esitelty lisäksi kaaviossa 6.

Ei-käyttäjiin käytetään liikaa kirjaston resursseja



Ei-käyttäjiin käytetään liian vähän kirjaston resursseja

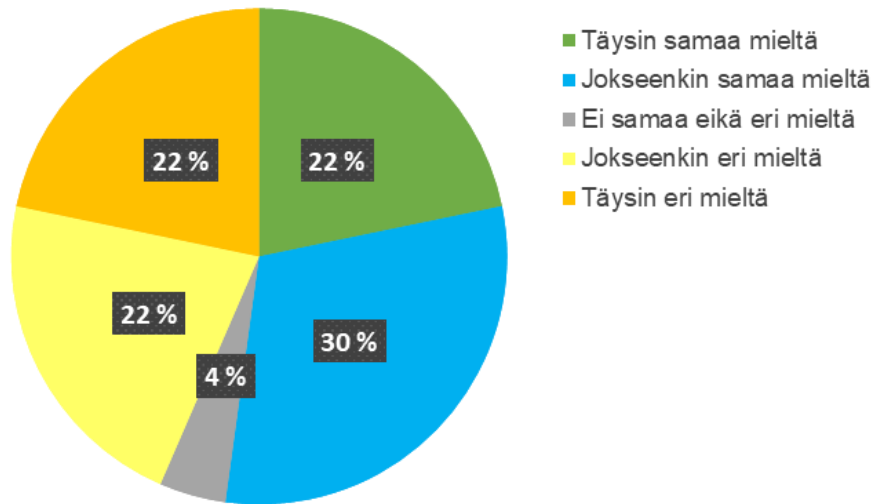


Kaavio 6: Kirjaston ei-käyttäjiin käytämät resurssit

5.2.2 Ei-käyttäjien vaikutukset kirjastojen toimintaan

Seuraavaksi kirjastoilta kysyttiin vastausta väittämään ”*Ei-käyttäjien määrän mahdollisella lisääntymisellä on negatiivinen vaikutus kirjastoon*”. Tähän saatiin vastauksia hyvin tasaisesti neljästä vastausvaihtoehdosta, ei samaa eikä eri mieltä -valinnan kerätessä vähiten mielipiteitä 4 % määrällään. Tarkemmat vastaustiedot ovat nähtävissä kaaviossa 7.

Ei-käyttäjien määrän mahdollisella lisääntymisellä on negatiivinen vaikutus kirjastoon



Kaavio 7: Ei-käyttäjien määrän mahdollisella lisääntymisellä on negatiivinen vaikutus kirjastoon

Edellä mainittua toteamusta seurasi jälleen tarkentava avoin kysymys, johon vastasi yhteensä yhdeksän kyselyyn osallistunutta (noin 39 % kaikista vastanneista). Tätä lähestyttiin kahdesta eri päänäkökulmasta, jotka olivat ei-käyttäjien määrän lisääntymisen negatiiviset vaikutukset itse kirjastoon ja ei-käyttäjien määrän lisääntymisen negatiiviset vaikutukset kuntaan. Kirjastoon kohdistuvia negatiivisia vaikutuksia listattiin olevan mahdollinen kirjaston määrärahojen, palvelupaikkojen ja työntekijöiden vähentäminen asiakkaiden hupenemisen takia. Toisaalta myös pohdittiin ei-käyttäjien määrän lisääntymisen johtavan työmäärän lisääntymiseen sekä henkilöstön liialliseen kuormittumiseen. Mietintää aiheutti myös se, että jos kirjasto keskittyy liikaa ei-käyttäjiin vaarana saattaisi olla se, että kirjaston panostus kirjallisuuden aiheisiin sekä lukemiseen vähentyisi. Toisenlaisen katsantokannan tarjoaa myös niin käyttäjien kuin kirjastoon houkutelujen ei-käyttäjien mahdollisesta häiriökäyttäytymisestä aiheutuva vaikutus kirjastolle. Kunnalle aiheutuvista negatiivisista aspekteista huomioitiin kuntalaisten mahdollinen lukutaidon rappeutuminen sekä syrjäytyminen kirjaston menettäessä merkitystään kuntalaisten tapaamispaikkana.

Neljänneksi viimeinen kysymys pyysi osallistujia pohtimaan seuraavaa väittämää: *"Ei-käyttäjien määrän lisääntymisellä ei ole vaikutusta kirjastoon"*. Vastaukset jakaantuivat seuraavanlaisesti: 17 % jokseenkin samaa mieltä, 9 % ei samaa eikä eri mieltä, 35 %

jokseenkin eri mieltä, 39 % täysin eri mieltä. Tällä kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan kirjaston omaa mielipidettä siihen, onko mahdollista, että ei-käyttäjien määrän lisääntymisellä ei olisi vaikutusta kirjastoon ja sen toimintaan.

Tämän jälkeen kirjastoilta tiedusteltiin vastausta toteamukseen: *”Kirjaston toiminnan jatkuminen tulevaisuudessa aiheuttaa huolta”*. Tähän kerättiin seuraavat tulokset: 9 % täysin samaa mieltä, 43 % jokseenkin samaa mieltä, 9 % ei samaa eikä eri mieltä, 30 % jokseenkin eri mieltä, 9 % täysin eri mieltä. Tämän tavoitteena oli hahmottaa kirjaston yleinen huolestuneisuuden taso mitä tulee kirjaston toiminnan jatkuvuuteen ja verrata sitä seuraavan toteamuksen tuloksiin.

Viimeinen Likert-asteikkoa käyttävä toteamus muotoutui seuraavasti: *”Kirjaston toiminnan jatkuvuuden huoli johtuu ei-käyttäjien määrän mahdollisesta lisääntymisestä”*. Tämän vastauksen prosentit hajaantuivat seuraaviin lukuihin: 26 % jokseenkin samaa mieltä, 13 % ei samaa eikä eri mieltä, 26 % jokseenkin eri mieltä, 35 % täysin eri mieltä. Tämä kysymys jatkoi samassa teemassa edellisen kanssa, mutta edelleen tarkentaen sitä, että johtuuko kirjastojen mahdollinen huoli kirjaston tulevaisuudesta juuri ei-käyttäjistä.

5.2.3 Lisähuomioita ei-käyttäjistä

Lopuksi osallistujia pyydettiin niin halutessaan kertomaan jotain muuta kirjastonsa ei-käyttäjistä tai antamaan palautetta kyselystä. Tähän kertyi kommentteja yhteensä kahdeksalta osallistujalta, joten vastausprosentti tähän viimeiseen tiedusteluun oli noin 35 % vastaajien kokonaismäärästä 23. Yksikään kirjasto ei tässä kohtaa antanut palautetta itse kyselystä vaan tila hyödynnettiin täysin ei-käyttäjistä keskustellen tai muita asioita huomioiden.

Lisähuomioita ei-käyttäjistä toivat kirjaston ja koulun välisen yhteistyön olemattomuus, ei-käyttäjien määrän vaikea arvioitavuus tilastoissa näkymättömyyden vuoksi. Kirjaston henkilökunnan koon kerrottiin myös vaikuttavan siihen, miten ja millaisia tapahtumia kirjastossa voidaan järjestää ja usein tämä koetaan tarkoittavan sitä, ettei yksilölliseen palveluun ole mahdollisuutta. Kyselyyn vastanneet myös tiedostivat ei-käyttäjän elämäntilanteen vaikuttavan heidän kirjaston käyttöönsä, esimerkiksi vastikään eläköitynyt ei-käyttäjä voi muuttua käyttäjäksi. Vastakohta tälle löytyi kunnan vanhusväestön osuuden suuruudesta, sillä kaikki vanhempaa ikäryhmää edustavat henkilöt eivät jaksaa tai kykene

kulkemaan kirjastossa, eikä kaikilla kirjastoilla vastaavasti ole resursseja tarjota kotipalvelua. Ei-käyttäjiä myös helposti tunnistetaan eri ihmisryhmistä eli henkilöitä tunnistetaan potentiaalisiksi käyttäjiksi ja nähdään, että heihin pitäisi vain saada kontakti oikeita markkinointikanavia käyttäen, jotta heidät saataisiin muutettua käyttäjiksi.

Ei-käyttäjiä on tarkasteltu myös hieman erilaisesta aspektista ja pohdittu, että heidän huomioimisensa vaatisi myös kirjaston henkilökunnalta joustavuutta ja mahdollisesti myös asennemuutosta. Joissain tapauksissa tosin on myös koettu, että ei-käyttäjäyhdellä ylpeilläään ja tällaiset henkilöt kokevat olevan helpompi ostaa kirjaston tarjoama materiaali itselleen kuin käydä lainaamassa ja myöhemmin palauttamassa sitä kirjastolle. Lukemisharrastuksen puuttuminen sekä ajanpuute sen aloittamiseksi nähdään myös yhtenä ei-käyttäjäyden syynä, mutta lisäksi huomioidaan ei-käyttäjien mahdollinen tietämättömyys kirjaston tarjoamien palvelujen kirjosta ja tästä johtuva palveluiden käyttämättömyys.

Erityisenä ryhmänä on myös huomioitu lapset, joiden pääsy kirjastoon riippuu vanhemmista. Suurimpien esteiden ollessa kirjaston ja kodin välimatkan pituus sekä julkisten kulkuvälineiden puute. Tämän lisäksi kirjaston etäisyys kouluun saattaa osaltaan vaikuttaa koulujen ja kirjastojen yhteistyöhön. Koululaisiin saattaa tosin vaikuttaa lisäksi ympäristössä valloillaan oleva asenne: esimerkiksi yläasteen opiskelijoilla mainitaan olevan ajatus siitä, että kirjastossa käynnit tapahtuvat vain koulun aiheuttamasta pakosta johtuen. Nämä kaksi edellä mainittua aspektia tulivat esiin myös Kuisman (2014) tutkimuksessa. Lisäksi pohditaan, että kirjasto saattaa yläasteikäisille myös olla vain kavereiden tapaamispaikka eikä kirjaston tarjoamia palveluita muuten oteta käyttöön.

E-aineistot nähdään sellaisena asiana, jonka lisääntyminen saattaisi vaikuttaa ei-käyttäjien muuttumiseen käyttäjiksi. Tämän lisäksi näyttelyt saattavat houkuttaa ei-käyttäjiä, mutta koetaan, että kirjaston määräraha sekä henkilökunnan lukumäärä vaikuttavat vastaavien tapahtumien järjestämiseen vahvasti. Ei-käyttäjät myös hyväksytään ei-käyttäjinä, sillä vaikka ihmiset tietäisivätkin kirjaston palveluista, voivat he silti sivuuttaa ne henkilökohtaisen kiinnostuksen puutteesta johtuen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

Tutkimuksessa lähestyttiin kirjastoja kyselytutkimuksen muodossa, jotta saataisiin selvitettyä vastaukset kahteen tutkimuskysymykseen. Näissä kysymyksissä pohdittiin sitä, miten pienten kuntien kirjastot yrittävät tavoittaa kirjaston ei-käyttäjää sekä millainen vaikutus ei-käyttäjillä on pienten kuntien kirjastojen toimintaan. Tämän kyselyn perusteella suurin osa alle 10 000 asukkaan maaseutumaisien kuntien kirjastoista pitävät ei-käyttäjää tärkeänä asiakasryhmänä.

Kuitenkin kun lähdettiin tarkemmin pohtimaan sitä, ovatko ei-käyttäjät merkittävä kohderyhmä kirjastolle, vastauksissa näkyi suurempia mielipide-eroja. Tässä tapauksessa melkein 70% vastaajista esitti eriävän mielipiteen. Tämä voisi mahdollisesti johtua siitä, että vaikka ei-käyttäjien houkuttelu kirjastoon koetaan tärkeäksi kirjaston kannalta, heitä ei kuitenkaan koroteta tärkeydessä muiden käyttäjäryhmien yläpuolelle. Verraten esittelemiini aiempiin tutkimuksiin: Sbaffi & Rowley (2014) taasen korostavat tutkimuksessaan kirjaston ei-käyttäjien olevan huomattava ongelma, johon pitäisi keskittyä, jotta kirjastot olisivat menestyksekkäitä toiminnassaan.

Avoimissa vastauksissa taasen heijastui myös se, että vaikka ei-käyttäjät nähdään tärkeänä ryhmänä, koetaan kirjaston tapahtumien olevan usein jo valmiiksi suunniteltuja mahdollisimman monipuolisesti kaikille käyttäjäryhmille, kirjaston omien resurssien mukaisesti. Tämä tulos on eriävä Fernández-Ardèvol et al (2018) tutkimuksen kanssa, sillä he korostivat, että olisi tärkeää kohdistaa mainonta tarkasti käyttäjäryhmille niiden ominaisuuksien erojen takia. Kun kirjastoilta kysyttiin suunnittelevatko he palveluita tai tapahtumia ensisijaisesti ei-käyttäjää ajatellen vastasi 65 % kieltävästi. Tämä tulos tuki aiemmin mainitsemaani huomiota siitä, että kirjastot kokevat tapahtumien olevan nykyisessäkin muodossaan sopivia myös ei-käyttäjille. Vain alle 9 % oli osittain sitä mieltä, että palveluita suunniteltiin ensisijaisesti ei-käyttäjille. Suurin osa kirjastoista, yli 80 %, koki suuntaavansa mainontansa myös ei-käyttäjille ja tätä kautta lähestymään heitä ainakin jossain määrin.

Kirjastojen resurssien käytön osalta yli 80 % vastaajista olivat sitä mieltä, että ei-käyttäjiin ei suinkaan käytetä liikaa kirjaston resursseja. Mielenkiintoisesti kirjastojen vastaukset jakaantuivat selvemmin, kun heiltä tiedusteltiin, käytetäänkö ei-käyttäjiin liian vähän

resursseja. Tässä lähes 40 % vastaajista ajattelivat, että ei-käyttäjiin voisi suunnata enemmän resursseja, kun taas yksi neljäsosa esitti jokseenkin eriävän mielipiteen. Näistä luvuista voitaisiin päätellä, että melkein puolet kirjastoista haluaisi panostaa enemmän ei-käyttäjiin, mutta tämä ei syystä tai toisesta ole mahdollista. Suuri osa kirjastoista on myös tyytyväisiä siihen, miten kirjaston resurssit ovat jakautuneet tällä hetkellä suhteessa ei-käyttäjiin.

Ei-käyttäjien määrän lisääntyminen aiheutti kirjastojen vastauksissa jälleen tasaisen kahtia jaon. Hieman yli puolet vastaajista kokivat, että ei-käyttäjien määrän noustessa sillä voisi olla negatiivisia vaikutuksia myös kirjastoon. Noin 43 % vastaavasti ajattelivat, ettei vaikutusta olisi. Muutamat vastaajat kuvailivat näitä negatiivisia vaikutuksia ja 44% tähän vapaavalintaiseen kysymykseen vastanneista (yht. 9 kpl vastauksia) osoittivat huolena olevan määrärahojen sekä henkilökunnan vähentymisen. Voitaisiin siis sanoa, että vastanneille yhtenä suurimmista huolenaiheista ovat muutokset kirjaston työntekijöihin sekä kirjaston toimintaan. Murheenaiheet yltävät siten henkilötasolta aina palvelun tasolle saakka. Näitä löydöksiä tukee myös yli 70 % vastaajan negatiivinen mielipide siihen, että ei-käyttäjien määrän nousulla ei olisi vaikutusta kirjastoon. Mielestäni tämä on vahva osoitus siitä, että suurin osa kirjastoista pitää kirjaston käyttöasteen säilyttämistä vähintään nykyisellä tasolla tärkeänä kirjaston toiminnan kannalta.

Kirjaston toiminnan jatkuminen tulevaisuudessa oli huolenaiheena valitettavan monelle vastaajalle. Kokonaisuudessaan yli puolet vastaajista olivat eriasteisesti huolissaan toiminnan jatkumisesta, mutta vastaavasti melkein 40 %:lle vastaajista tätä huolta ei ollut. Kuitenkin vaikka kirjastot ovat huolissaan toiminnan jatkuvuudesta, 60 % vastaajista päätyi siihen, ettei tämä huoli johtuisi täysin ei-käyttäjien määrän noususta. Tutkimukseni ei valitettavasti anna vastausta siihen, mistä johtuen kirjastot ovat huolissaan tulevaisuudestaan, mutta näiden vastausten perusteella se ei kuitenkaan pääasiassa johtuisi ei-käyttäjien määrästä.

Yleisesti ottaen tämän kyselyn perusteella kirjastot suhtautuvat ei-käyttäjiin potentiaalisina asiakkaina, jotka toivotetaan tervetulleiksi kirjaston palveluiden pariin heidän näin päättäessään. Tätä mahdollista käyttäjäryhmää tarkastellaan kuitenkin monin eri tavoin. Joissain tapauksissa heitä tietoisesti paikannetaan ja pohditaan eri tapoja saada heitä kirjaston palveluiden ääreen. Toisaalta heitä myös ymmärretään ja myönnetään, ettei kaikkia

olekaan mahdollista muuttaa kirjaston käyttäjiksi. Suurimmaksi osin ei-käyttäjien määrän tiedostetaan vaikuttavan kirjastoon, mutta tämä ei kuitenkaan ole kirjastoissa päähuolenaiheena.

Mitä tulee tutkimuskysymyksiini, onnistuin mielestäni vastaamaan molempiin osittain. Kysymykseen miten pienten kuntien kirjastot yrittävät tavoittaa kirjaston ei-käyttäjiä saatiin kerättyä tietoa kohtalaisesti. Tämä johtui osittain siitä, että tähän kysymykseen vastaavia kysymyksiä ei ollut kuin yksi kappale, joka oli avoimen ja vapaaehtoisena kysymyksen muodossa. Tällaisenaan sain hieman osviittaa siihen, miten kirjastot tavoittelevat ei-käyttäjiä, mutta en kuitenkaan tarpeeksi, jotta voisin tehdä yleistettäviä johtopäätöksiä näistä tuloksista.

Toiseen tutkimuskysymykseen onnistuin keräämään laajemman skaalan tietoa. Edellä onkin käyty läpi kyselyn tarjoaman informaation turvin se, miten kirjastot näkevät ei-käyttäjät ja mitä vaikutuksia heillä on kirjastoon ja sen toimintaan, mutta kuten edelläkin on jo huomioitu vastausten määrän vuoksi nämä tulokset voivat olla vain suuntaa antavia, mutta ei yleistettäviä.

Tämän tutkielman suurimmaksi haasteeksi osoittautui kyselyyn vastanneiden kirjastojen määrä sekä hieman huterat kysymykset. Lisäksi en erikseen huomioinut vastauksia arvioidessani sitä, miten saman kirjaston kaksi eri vastaajaa vaikuttivat näihin tuloksiin. Aihe on kuitenkin hyvin mielenkiintoinen ja jatkotutkimukset olisivat ehdottomasti aiheellisia. Tutkimusta voisi jatkaa joko suunnittelemalla valtakunnallisen tutkimuksen yleisille kirjastoille tai vaihtoehtoisesti keskittyen johonkin tiettyyn alueeseen. Ei-käyttäjät ovat kuitenkin tutkimusaiheena kiinnostava ja monipuolinen ryhmä, tarkasteltiin heitä sitten kirjaston näkökulmasta tai vastaavasti heidän mielipiteitään kirjastoista.

7 LÄHDELUETTELO

Fernández-Ardèvol, M., Ferran-Ferrer, N., Nieto-Arroyo, J., & Fenoll, C. (2018). The public library as seen by the non-users. *El Profesional de La Información*, 27(3), 659–670. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.3145/epi.2018.may.19>

Kaijalainen, P. (2017). Kirjastoammattilaisten näkemyksiä avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmä Kohasta ja sen kehittämisestä "Kohti Kohaa" -hankkeeseen osallistuvissa kirjastoissa (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201708212303>

Kokkonen, V. (2017). Kirjastojen taloudelliset vaikutukset. Oxford research. Haettu osoitteesta <http://suomenkirjastoseura.fi/files/julkaisut/Kirjastojen%20taloudelliset%20vaikutukset.pdf>
[Viitattu 19.4.2020]

Kuisma, N. (2019). Elämäntilanne ja yleisten kirjastojen ei-käyttäjäyden syyt (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201412312553>

Murphy, D. (2010). Baiting the hook grabbing the elusive non-user with arresting ads. *Public Libraries*, 49(3), 45–47. Haettu osoitteesta https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/153crqv/proquest366092089

Sbaffi, L., & Rowley, J. (2015). Public libraries and non-users: A comparison between Manchester and Rome. *Journal of Librarianship and Information Science*, 47(2), 104–116. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1177/0961000613503679>

Serola, S., Vakkari, P. (2011). Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. *Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja* 2011:21. Haettu osoitteesta <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75430/OKM21.pdf> [Viitattu 18.4.2020]

Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Haettu osoitteesta

<https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?active1=019&year=2020> [Viitattu 19.4.2020]

Tilastokeskus. Tilastollinen kuntaryhmitys – määritelmä. Haettu osoitteesta

https://www.stat.fi/meta/kas/til_kuntaryhmit.html [Viitattu 15.4.2020]

Tilastokeskus. Yleinen kirjasto – määritelmä. Haettu osoitteesta

<https://www.stat.fi/meta/kas/ylikirjasto.html> [Viitattu 15.4.2020]

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kirjastojen rahoitus. Haettu osoitteesta

<https://minedu.fi/kirjastojen-rahoitus> [Viitattu 17.4.2020]

Valtiovarainministeriö (2020). Kunnat käännekohdassa? Kuntien tilannekuva 2020.

Valtiovarainministeriön julkaisuja – 2020:13. Haettu osoitteesta

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162061/VM_2020_13_Kuntien_tilannekuva_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 30.4.2020]

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9> [Viitattu 30.4.2020]

Välitalo, L. (2019). Yleisten kirjastojen työntekijöiden näkökulmia vaikuttavuuteen ja sen arviointiin (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201905141646>

8 LIITTEET

Kysely yleisille kirjastoille

Tämä kysely on osa Tampereen yliopiston informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnassa tekemääni kandidaatintutkielmaa. Tutkielman tarkoituksena on selvittää miten kirjaston ei-käyttäjät vaikuttavat pienten alle 10 000 asukkaan kuntien kirjastoihin kirjaston näkökulmasta. Tällä tarkoitan sitä, että miten kirjastot yrittävät tavoittaa ei-käyttäjiä sekä millainen vaikutus ei-käyttäjillä mahdollisesti on kirjastoon.

Ei-käyttäjillä tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöitä, jotka eivät ole käyttäneet kirjaston palveluita vähintään viimeisen vuoden aikana. Tällä ei viitata tämänhetkisen pandemian aiheuttamaan käyttäjien mahdolliseen vähentymiseen.

Kyselyn täyttämiseen menee noin 10 minuuttia ja vastaukset käsitellään anonyymisti. Kaikki vastaukset tulevat olemaan tärkeänä osana tutkielmaani, joten kiitän lämpimästi osallistumisesta.

Jos Teille tulee kysymyksiä kyselyyn liittyen, vastaan niihin mielelläni.

Laura Surco Taype

***Pakollinen**

1. Kirjaston nimi. *

2. Kirjaston sijainti. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Etelä-Pohjanmaa
- Kanta-Häme
- Keski-Suomi
- Pirkanmaa
- Pohjanmaa
- Pohjois-Pohjanmaa
- Päijät-Häme
- Satakunta Varsinais-Suomi
- muu

3. Miten suuri osuus kunnan asukkaista ei käytä kirjastoa? Arvioi määrä prosentteina. *

Ei-käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei ole käyttänyt kirjaston palveluita viimeisen vuoden aikana.

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä

4. Kirjaston ei-käyttäjien houkuttelu kirjaston palveluiden pariin on hyvin tärkeää. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

5. Kirjaston ei-käyttäjät eivät ole merkittävä kohderyhmä kirjastolle. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

6. Kirjasto suunnittelee palveluita tai tapahtumia ensisijaisesti ei-käyttäjiä ajatellen. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

7. Halutessasi voit kuvailla tähän tarkemmin, mitä palveluita tai tapahtumia kirjasto on suunnitellut ei-käyttäjille.

8. Kirjasto pyrkii mainonnan kautta lähestymään ei-käyttäjiä. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Ei-käyttäjiin käytetään liikaa kirjaston resursseja. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

10. Ei-käyttäjiin käytetään liian vähän kirjaston resursseja *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

11. Ei-käyttäjien määrän mahdollisella lisääntymisellä on negatiivinen vaikutus kirjastoon. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

12. Halutessasi voit kirjoittaa tähän, mitä kyseiset negatiiviset vaikutukset mahdollisesti ovat.

-
-
-
13. Ei-käyttäjien määrän lisääntymisellä ei ole vaikutusta kirjastoon.

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Kirjaston toiminnan jatkuminen tulevaisuudessa aiheuttaa huolta. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

15. Kirjaston toiminnan jatkuvuuden huoli johtuu ei-käyttäjien määrän mahdollisesta lisääntymisestä. *

Merkitse vain yksi soikio.

- Täysin samaa mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä
- Ei samaa eikä eri mieltä
- Jokseenkin eri mieltä
- Täysin eri mieltä

16. Halutessasi voit kertoa jotakin muuta kirjastosi ei-käyttäjistä tai antaa palautetta kyselystä.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms