

**TIETOA JA ELÄMYKSIÄ ETSIMÄSSÄ –
MITEN KIRJASTOTILA TUKEE
AINEISTON LÖYTÄMISTÄ**

Eeva Karhunen

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen
media
Pro gradu -tutkielma
Toukokuu 2014

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatiotieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

KARHUNEN, EEVA: Tietoa ja elämyksiä etsimässä – Miten kirjastotila tukee aineiston löytämistä

Pro gradu -tutkielma, 61 s., 4 liites.

Toukokuu 2014

Kirjastoalalla tiedostetaan nykyään, että tilasuunnittelulla voidaan parantaa kirjaston käyttäjien kokemusta sekä edistää kirjaston palvelujen ja aineistojen löydettävyyttä. Aineiston löytämiseen vaikuttavia kirjastotilan tekijöitä on kuitenkin tutkittu ainoastaan muutamassa tutkimuksessa.

Tässä pro gradu -tutkielmassa pyrittiin selvittämään, millaista palvelupolkua pitkin yleisen kirjaston käyttäjät etenevät kirjastotilassa etsiessään tiettyä aineistoa tai jotain mielenkiintoista itselleen ja miten polun kontaktipisteet tukevat tai estävät löytämistä. Tutkimusaineisto kerättiin havainnoinnin, haastattelujen ja suppean kyselylomakkeen avulla helsinkiläisessä kirjastossa. Tutkittaville annettiin kaksi hakutehtävää, joiden suoritukset videoitiin. Hakutehtävien jälkeen tutkittavia haastateltiin ja he täyttivät kyselylomakkeen.

Haastatteluaineisto analysoitiin ladullisen sisällönanalyysin avulla. Videoaineistosta tehtiin muistiinpanoja ja tutkittavien palvelupolut kuvattiin visuaalisesti. Myös videoaineisto analysoitiin sisällönanalyysin avulla.

Tutkimuksen tulosten mukaan löytäminen oli useimmille tutkittaville suhteellisen helppoa, sillä lähes kaikki olivat käyttäneet Kontulan kirjastoa ja aineistohakupäätettä aikaisemmin. Tiettyä teosta etsittäessä löytämistä tukevia tekijöitä olivat etenkin aineistohakupäätte, opasteet sekä tietoisuus siitä, miten aineisto oli sijoitettu hyllyihin. Toisessa hakutehtävässä monet tutkittavat käyttivät tiettyjä ennalta tuttuja polkuja, joiden varrelta olettivat löytävänsä itselleen jotain kiinnostavaa. Palautushylly ja uutuushylly olivat polun varrella eniten mainittuja kontaktipisteitä, jotka helpottivat löytämistä. Myös aineiston esittely ja aineistonäyttelyt tulivat haastatteluissa esiin löytämistä helpottavina tekijöinä.

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että aineistohakupäätte, tietokirjallisuuden luokitusjärjestelmä ja kaunokirjallisuuden aiheryhmittely voivat olla löytämistä edistäviä tekijöitä, jos käyttäjä tuntee niiden periaatteet. Opasteet saattavat myös olla sekä löytämistä edistäviä että vaikeuttavia tekijöitä.

Avainsanat: yleiset kirjastot, kirjastotila, tilasuunnittelu, löytäminen, palvelupolku

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KIRJASTO KÄYTTÄJIÄ VARTEN	3
	2.1 Palveluiden käyttäjäkeskeinen kehittäminen	3
	2.2 Palveluympäristö myymäläsuunnittelussa	4
	2.3 Palvelumuotoilu	5
3	KIRJASTOTILA MUUTOKSESSA	7
	3.1 Kirjastotilan määritelmä.....	7
	3.2 Kirjastotilan historiaa.....	7
	3.3 Nykypäivää ja tulevaisuutta	9
	3.3.1 Kirjastotila virallisissa strategioissa ja laatusuosituksissa	9
	3.3.2 Kirjastotila nykypäivänä ja tulevaisuudessa	9
4	TOIMIVAN KIRJASTOTILAN ELEMENTTEJÄ.....	12
	4.1 Löydettävyys.....	12
	4.2 Onnekasta sattumaa tukevia tekijöitä.....	13
	4.3 Opasteet löytämisen apuna.....	14
5	KIRJASTOTILA JA LÖYDETTÄVYYS TUTKIMUKSEN KOHTEENA	16
	5.1 Kirjastotilaan liittyvä tutkimus.....	16
	5.2 Käyttäjien reittien tutkimus.....	18
	5.3 Hakutapoihin ja löydettävyyteen liittyvä tutkimus	21
	5.3.1 Luettavan hakutavat	21
	5.3.2 Käyttäjien ja henkilökunnan kokemukset.....	22
	5.3.3 Onnekkaaseen sattumaan vaikuttavat tekijät	23
	5.3.4 Löytämistä auttavat ja estävät tekijät	24
	5.3.5 Kirjaston ensivaikutelma ja aineistojen löydettävyys.....	25
	5.3.6 Kirjaston tietopalvelun merkitys	26
	5.3.7 Kirjastotilan vaikutus kaunokirjallisuuden löydettävyyteen.....	27
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
	6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	28
	6.2 Tutkimusmenetelmät.....	28
	6.2.1 Havainnointi.....	29
	6.2.2 Haastattelu.....	29
	6.2.3 Kyselylomake.....	30
	6.3 Aineistonkeruu	30
	6.4 Aineiston analyysi.....	32
7	TUTKITTAVA TILA	33
8	TUTKIMUSTULOKSET	41
	8.1 Tutkittavien tausta.....	41
	8.2 Vierailijoiden seuranta	41
	8.2.1 Ensimmäinen tehtävä	42
	8.2.2 Toinen tehtävä.....	43

8.3	Käyttäjien palvelupolut	44
8.3.1	Palvelupolku tiettyä teosta etsittäessä	44
8.3.2	Palvelupolku määrittelemättömän tarpeen kohdalla	45
8.4	Haastattelut.....	47
8.4.1	Löytämistä helpottavat tekijät tiettyä teosta etsittäessä	47
8.4.2	Löytämistä helpottavat tekijät määrittelemättömän tarpeen kohdalla.....	48
8.4.3	Löytämistä vaikeuttavat tekijät	49
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	51
9.1	Tietyn teoksen etsiminen	51
9.2	Jonkin kiinnostavan etsiminen	51
9.3	Löytämiseen vaikuttavat tekijät	52
9.4	Suosituksia tilasuunnitteluun	55
9.5	Tutkimuksen rajoitukset.....	56
	LÄHTEET	57
	LIITTEET	62
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE	
	LIITE 2: HAASTATTELURUNKO	

1 JOHDANTO

Kirjaston käyttötavat ja asiakkaiden palveluodotukset muuttuvat. Siksi myös kirjastotilan on muututtava palvellakseen paremmin käyttäjien tarpeita. Vaikka tieto ja elämykset löytyvät yhä enenevässä määrin verkon kautta, myös fyysiset kirjastotilat ovat edelleen tärkeitä. Kirjastoista puhutaan nykyään usein yhteisinä olohuoneina ja kohtaamispaikkoina, mutta käyttäjät hakevat niistä edelleen myös itselleen tietoa ja elämyksiä erilaisten aineistojen muodossa. Kirjastotiloja uudistettaessa tärkeässä osassa ovat toimenpiteet, joilla voidaan parantaa käyttäjän ja kirjaston palveluiden vuorovaikutusta.

Uusia kirjastorakennuksia suunniteltaessa ja vanhoja uusittaessa unohdetaan usein ne, joita varten kirjasto on tarkoitettu. Kirjastot ovat harvoin sellaisia, että ne toivottavat käyttäjän sydämellisesti tervetulleeksi. Saavutettavuuden tulisi olla kirjastoissa tärkeällä sijalla. Saavutettavuus ei ole hyvä, jollei käyttäjä pysty löytämään hakemaansa, ymmärrä kirjaston opasteita tai kokee ne negatiivisiksi. Saavutettavuus ei ole hyvä myöskään, jollei käyttäjä tunne tarvetta tulla kirjastoon sisään. (Nilsson 2003.)

Kirjaston fyysinen tila on itse asiassa työkalu, jonka avulla voidaan kehittää kirjaston kommunikaatiivisia ja informatiivisia puolia. Jokainen kirjastoon sisään astuva reagoi kirjaston tilan tuntuun. Pinnan huomioiminen ei tarkoita pinnallisuutta vaan päinvastoin osoittaa, että käyttäjä on otettu huomioon. Pinta on aloituspiste syvyyksiin eli kokoelmiin. (Corneliuson 2003.) Kirjastojen palvelut ovat laajentuneet, mutta ihmiset eivät vieläkään tunne niitä tarpeeksi. Nimenomaan fyysinen kirjastotila on tehokkain työkalu kirjastojen palvelujen ja toiminnan tekemiseksi näkyvämmiksi. (Sæteren 2008.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa sanotaan, että ”laadukkailla, kuntalaisten tarpeita vastaavilla kirjastopalveluilla luodaan hyvinvointia, iloa, elämyksiä ja tietoa kaikenikäisille. Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi. Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä.” (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 34, 54.)

Kirjaston käyttäjän palvelukokemukseen vaikuttaa kokonaisuus, johon kuuluvat myös fyysiset resurssit ja vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa. Kirjastopalvelujen ja -tilojen kehittämisessä tarvitaan perinteisten asiakastytyväisyyskyselyjen lisäksi muitakin menetelmiä käyttäjien tarpeiden ja kokemusten selvittämiseksi. Tarvitaan tietoa siitä, kuinka käyttäjät itse asiassa liikkuvat tilassa, kuinka he etsivät aineistoa, tietoa ja elämyksiä ja löytävätkö he etsimänsä. Tällä hetkellä näitä asioi-

ta ei ole tutkittu laajalti. Joissakin tutkimuksissa on tutkittu kirjastojen merkitystä ja roolia sekä kirjastotilan käyttöä (Reijonen 1995, Leckie & Hopkins 2002, Aabo & Audunson 2012 ja Juutinen 2011), joissakin asiakkaiden kulkureittejä kirjastotilassa (Mandel 2010, Mandel 2013 ja van Beynen ym. 2010) ja joissakin aineiston hakutapoja (Saarinen 2011). Aineiston löytämiseen vaikuttavia kirjastotilan tekijöitä on tutkittu ainoastaan muutamassa tutkimuksessa (Björneborn 2008, Hahn & Zitron 2011 ja Tuikka 2012).

Tietyn teoksen etsiminen (known item search) ja selailu (browsing) ovat yleisten kirjastojen asiakkaiden kaksi yleisintä hakustrategiaa ainakin kaunokirjallisuutta etsittäessä. Tässä tutkielmassa pyrin hahmottamaan, miten kirjastotila yleisissä kirjastoissa tukee käyttäjiä heidän etsiessään tietoa ja elämyksiä. Tulokset antavat lisätietoa tulevaisuuden kirjastotiloja suunniteltaessa. Kirjastoalan eri sektoreilla on herätty huomaamaan, että tilasuunnittelulla voidaan parantaa kirjaston käyttäjien kokemusta sekä edistää kirjaston palvelujen ja aineistojen löydettävyyttä. Aiheen valintaan vaikutti oma kiinnostukseni tila- ja sisustussuunnitteluun ja alaan liittyvät aikaisemmat opintoni, aiheen ajankohtaisuus sekä työkokemukseni Helsingin kaupunginkirjastossa. Toimipisteessäni toteutettiin laaja palvelu- ja tilakonseptin uudistus vuosina 2009 - 2010. Tilakonseptin uudistuksen yhtenä tavoitteena oli se, että tila ohjaisi asiakkaita, jolloin heidän olisi helppo hahmottaa kirjaston palvelut ja tarjonta, suunnistaa tilassa ja löytää haluamansa aineistot. Asiaa pohditaan monessa muussakin kirjastossa eri puolilla maailmaa remontin tai uuden kirjastorakennuksen suunnittelun yhteydessä, mutta aihetta ei ole vielä tutkittu kovin paljon kirjaston käyttäjien kannalta. Pro gradu -tutkielmani tuo uutta tietoa siitä, millaista palvelupolkua pitkin kirjaston käyttäjät liikkuvat kirjastotilassa, kuinka he etsivät tietoa ja elämyksiä sekä mitkä tekijät tilassa tukevat ja estävät löytämistä.

2 KIRJASTO KÄYTTÄJIÄ VARTEN

Tässä luvussa perustelen valitsemaani näkökulmaa kertomalla käyttäjälähtöisyydestä kirjasto- palveluiden kehittämisessä. Esittelen lisäksi palvelumuotoilun alalla käytetyt palvelupolun ja kontaktipisteen käsitteet.

2.1 Palveluiden käyttäjäkeskeinen kehittäminen

Asiakasnäkökulma on nykyisin keskeinen julkisten palvelujen kehittämisessä. Palvelualasta riippumatta asiakkaat arvioivat palveluja suunnilleen samankaltaisilla kriteereillä, joita ovat mm. luotettavuus, palvelun oikea-aikaisuus ja täsmällisyys, palvelun helppo saavutettavuus ja aukioloajat, kohteliaisuus, pyrkimys asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja palveluympäristö. Näistä on muodostettu kirjastojen asiakaspalvelun laadun LibQual -arviointimallin viisi kriteeriä, jotka ovat fyysinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, varmuus ja empatia. Avaintekijöitä asiakaslähtöisyydessä ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13-14.)

Uusien kirjastopalveluja koskevien laatusuosituksen mukaan palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti säännöllisten tarve- ja käyttötutkimuksien avulla. Asiakkaiden halutaan myös osallistuvan palveluiden kehittämiseen, ja heiltä saatua palautetta käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä. Kirjaston palveluita ja toimintaa arvioidaan säännöllisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 40-41.)

Kirjastoissa on jo pitkään käytetty kirjastopalvelujen laadun arvioimiseen asiakastyytyväisyyskyselyjä. Niistä on saatu vuosi vuodelta hyviä tuloksia. Pelkät kyselyt eivät kuitenkaan anna tarpeeksi tietoa. Käyttäjien kokemusten selvittäminen ja käyttäjien osallistaminen kirjaston kehittämiseen samoin kuin kirjastotilan kehittäminen käyttäjien muuttuneiden tarpeiden mukaan on ajankoh- taista eri sektoreilla kirjastoalalla.

Päivi Ylitalo-Kallion mukaan kirjastoissa perinteisesti käytetyt käyttäjien mielipidekyselyt ovat jo menneisyyttä. Nykyään käyttäjät pitäisi pyrkiä ottamaan paremmin mukaan kirjastoa kehittämään ja tulisi puhua käyttäjä- tai käyttökokemuksesta. Siihen liitettyjä adjektiiveja ovat löydettävä, saavutettava, käytettävä, haluttava, arvokas ja uskottava. Perinteisiä menetelmiä käyttäjien tutkimiseen ovat markkinointitutkimukset, ryhmäkeskustelut, kyselyt, kaavakkeet, haastattelut ja testit, joista saadaan määriä, lukuja, tilastoja ja taulukoita. Sovellettuja menetelmiä ovat havainnointimenetelmät (osallistuva havainnointi sekä kamera- ja videodokumentointi), etnografiset menetelmät (video-

etnografia, hakulaitetutkimukset, kokemusotanta) sekä käytettävyyshen menetelmät (ääneenajattelu ja heuristinen arviointi). Innovatiivisia menetelmiä ovat luovat tai osallistuvat menetelmät (suunnittelutyöpajat, kollaasit, korttipelit, kognitiivinen kartoitus, kokeileva mallinnus ja kameratutkimukset), joista saadaan enemmän sisältöanalyysiä, kategorioita, malleja ja teemoja, visuaalista ja sanallista tietoa. (Ylitalo-Kallio 2011.)

Käyttäjien osallistamisen avulla voidaan saada apua käyttäjien tarpeiden, käyttäytymismallien ja tapojen tunnistamiseen, uusia ideoita tilan käyttöön ja palveluiden toteuttamiseen, apua emotionaalisten ja esteettisten asioiden ratkaisemiseen sekä toiminnallisia ja inspiroivia ratkaisuja tilankäyttöön. Hyvän käyttäjäkokemuksen luo nautinnollinen ja tehokas tilankäyttö. Hyvä käyttäjäkokemus vaikuttaa myös organisaation imagoon ja markkinointiin. (Hyökki & Puttonen 2011.)

2.2 Palveluympäristö myymäläsuunnittelussa

Kaupan alalla kiinnitetään paljon huomiota myymäläympäristön suunnitteluun. Myymäläsuunnittelussa pyritään luomaan kokemuksellinen palveluympäristö, jonka tavoitteena on onnistunut asiakaskokemus. Ympäristön vaikutus käyttäytymiseen voi olla suora tai välillinen. Kokemuksesta jää muistijälki. Asiakas tulee myös kirjastoon kokemaan. Kuluttajan suhde asiointiympäristöönsä tarkoittaa hänen suhdettaan ympäristön elementteihin ja niiden vaikutusta käyttäytymiseen. Sitä, miten ympäristö vaikuttaa kuluttajan käyttäytymiseen, voidaan tarkastella ympäristöpsykologisesta näkökulmasta. Sen mukaan yksilön käsitykset perustuvat sekä yksilön omiin että ympäristön ominaisuuksiin. Ympäristö tarjoaa virikkeitä, jotka saavat aikaan käyttäytymisreaktioita, joiden välittäjinä ovat tunnetilat. Mehrabianin ja Russellin kehittämän PAD-mallin avulla tulkitaan kuluttajan käyttäytymistä asiointiympäristössä. Sen mukaan ympäristön elementit saavat aikaan tunnetiloja, joiden perusteella ihminen joko lähestyy kohdetta tai loittonee siitä. Tunnetiloja ovat mielihyvä, virittyneisyys ja hallittavuus. Tunnetiloihin vaikuttavat lisäksi tehtävä, orientaatio ja mieliala. Kun tunnetilat ovat optimaalisella tasolla, kuluttaja lähestyy kohdetta. (Salo 2012.)

Kuluttajan tunnetiloihin vaikuttavat myymälän rakenne, tuotevalikoima ja palvelut. Mielihyvän tunteeseen vaikuttaa esimerkiksi sisustus tai julkisivun arkkitehtuuri. Hallittavuuden tunteeseen voidaan vaikuttaa sisustus- ja tilaratkaisuilla, jotka helpottavat liikkumista ja edistävät selkeää viestintää. Tilassa liikkumista ja tuotteen löytämistä helpottavat esimerkiksi sopivat kyltit, selkeä hyllyjen sijainti ja tuoteluokkien selkeä yhdistely. Virittyneisyyden tunteeseen vaikuttavat epäsuorasti myymälän rakenne ja tuotevalikoima. Virittyneisyys syntyy asiakkaan ollessa vuorovaikutuksessa kaupan tuotteiden ja rakenteen kanssa. (Markkanen 2008, 138-144.)

Ihmisillä on erilaisia virittyneisyyden tasoja, joten he reagoivat eri tavoin ympäristön ärsykkeisiin. Optimaalinen virittyneisyyden taso saavutetaan silloin, kun ympäristössä on kuluttajan haluama määrä virikkeitä. Jos ärsykejä on liikaa tai liian vähän, ympäristön vaikutus on negatiivinen. (Markkanen 2008, 151-153.) Gilboan ja Rafaelin tutkimuksessa tutkittiin, miten ympäristön visuaalisten virikkeiden ja informaation määrä sekä ympäristön selkeys ja luettavuus vaikuttavat kuluttajan lähestymis-loittonemiskäyttäytymiseen. He saivat selville, että kuluttaja lähestyy kohdetta silloin, kun ympäristö on selkeästi järjestetty ja tarjoaa paljon tai kohtalaisen paljon visuaalisia ja informatiivisia virikkeitä. Kuluttaja loittonee kohteesta silloin, kun ympäristö tarjoaa paljon visuaalisia virikkeitä, mutta ei ole selkeä. (Gilboa & Rafael 2003, tässä Markkanen 2008, 158).

Asiointiympäristön elementit voivat olla ei-visuaalisia taustaelementtejä. Niitä ovat ympäröivät elementit eli lämpötila, äänimaailma, valaistus ja tuoksut. Sisustukseen liittyviä elementtejä ovat layout, kalusteet, värimaailma ja materiaalit. Ne voivat olla visuaalisia, toiminnallisia tai esteettisiä. Sosiaalisia elementtejä ovat henkilökunta ja muut asiakkaat. Niissä vaikuttaa henkilökunnan ja muiden asiakkaiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen. Layoutin avulla voidaan osoittaa kulureitit ja helpottaa asiointia. Kalusteiden avulla voidaan luoda houkuttelevia ja toimivia esillepanoja, jakaa tilaa alueisiin ja optimoida tilan käyttöä. (Salo 2012.)

2.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on nykyään ajankohtaista kirjastopalvelujen ja myös kirjastotilojen suunnittelun yhteydessä. Palvelumuotoilu on käyttäjakeskeistä suunnittelua, jossa on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat kokevat palvelun ja käyttävät sitä. (Parker & Heapy 2006, tässä Palvelumuotoilu 2011, 49.) Palvelu koostuu palvelutuokioista, joissa palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutus tapahtuvat. Toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, joka muodostaa asiakkaalle palvelun kokonaisuuden. Asiakkaat kulkevat prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen polkunsä omien valintojensa perusteella. Palvelutuokiot koostuvat kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun. Kontaktipisteet voivat olla kanavia, esineitä, toimintamalleja tai ihmisiä. Kanavat ovat ne ympäristöt, paikat ja tilat, joissa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Yksittäinen kanava on itse asiassa joukko kontaktipisteitä. Fyysisissä tiloissa kontaktipisteitä ovat esimerkiksi tuoksut, valaistus ja äänet. Esineet ovat tavaroita tai laitteita joita asiakas käyttää, tarvitsee tai saa omakseen palvelua kuluttaessaan. Toimintamallit määrittävät palvelun tuotantotavan. Ihmiset ovat sekä palvelujen käyttäjiä että palveluja tuottajia. (Palvelumuotoilu 2011, 49-53.)

Palvelumuotoilulla luodaan ympäristölle yhtenäinen tarina. Palveluympäristön kaikkien elementtien tulee olla osa samaa tarinaa. Sisään astuessaan asiakas osallistuu tarinaan. Palvelumuotoilun avulla luodaan palveluita, jotka ovat käytettäviä ja käytännöllisiä sekä asiakkaille haluttavia, tehokkaita ja vaikuttavia. Tavoitteena on helppokulkuinen ja yllätyksellinen palvelupolku. (Salo 2012.)

Esimerkki palvelumuotoilun ja käyttäjätiedon käytöstä uuden kirjastorakennuksen suunnittelussa on Helsingin yliopiston uuden Kaisa-talon kirjasto. Sen suunnittelun keskipisteenä oli opiskelija-asiakas. Tilan haluttiin olevan loogisesti selkeä, sillä tila on kirjastopalveluiden merkittävä asiakastyytyväisyyteen vaikuttava laatutekijä. (Kaiponen 2012.) Kirjastolla oli tarvetta saada tietoa suoraan asiakkailta ja osallistaa heitä kirjaston kehittämiseen (Virrankoski 2012).

Palvelumuotoiluhankkeessa kerättiin informaatiota haastattelujen, havainnoinnin ja luotaintutkimuksien avulla. Asiakasprofiloinnissa löydettiin neljä erilaista profiilia: pesiytyjä, piipahtaja, penkoja ja palveltava. Pesiytyjä käyttää kirjastoa työskentely-ympäristönä. Hän pitää tärkeänä tilaa ja tilan ominaisuuksia sekä oppimisen, opiskelun ja sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseksi tarjottuja palveluja. Piipahtajalle on tärkeää kirjaston ja aineiston saavutettavuus ja asioinnin nopeus. Penkojalle on tärkeää kirjaston tietokantojen käytön helppous, luokittelujärjestelmän selkeys, aineiston paikannettavuus sekä kokoelman laajuus ja ajanmukaisuus. Palveltavalle on tärkeää kirjaston käytön helppo omaksuttavuus ja kirjaston asiakaspalvelu. (Virrankoski 2012.)

Hankkeen tuloksena saatiin monenlaisia kehittämiskohteita. Todettiin, että on tärkeää tehdä palvelut näkyviksi sekä yhdenmukaistaa käytänteitä, luokittelujärjestelmiä, tilanjakoa ja visuaalista ilmettä. Tärkeää on myös tukea erilaisia opiskelijoita ja oppimistyylejä tilaratkaisuilla ja oppimistyökaluilla, tukea itsenäisen työskentelyn rinnalla vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä, parantaa kokoelmien saatavuutta ja tavoitettavuutta, helpottaa tietokantojen käyttöä sekä selkeyttää aineiston paikannettavuutta. Lisäksi haluttiin korostaa henkilökunnan ammattimaisuutta ja lisätä tunnistettavuutta sekä vähentää kirjastojargonia viestinnässä. Asiakasprofiloinnin kautta oli helppo kohdentaa esimerkiksi palveluviestintää. Lisäksi asiakasprofilointi auttoi toimintojen ja tilojen suunnittelussa hahmottamaan eri asiakasryhmien palvelutarpeita. Eräs hankkeen tuloksista oli kirjaston viestinnällinen koodaus äänenkäytön, tilan muokattavuuden, ruokailemisen ja esimerkiksi omien laitteiden käytön mukaan. (Virrankoski 2012.)

3 KIRJASTOTILA MUUTOKSESSA

Tässä luvussa määritellään ensin kirjastotilan käsite. Sitten kerrotaan, miten kirjastotila on muuttunut aikojen kuluessa, mitä viralliset strategiat ja laatusuositukset sekä kirjastoalan ammattilaiset sanovat nykypäivän kirjastotilasta ja millaisia tulevaisuuden visioita on esitetty.

3.1 Kirjastotilan määritelmä

Tila voidaan määritellä monella tavalla. Se voi olla absoluuttinen tai suhteellinen ilmiö. Luonnontieteissä tila määritetään fysikaaliseksi, matemaattiseksi kokonaisuudeksi tai fyysiseksi maantieteelliseksi alueeksi, pisteeksi tai pistejoukoksi. Sosiologiassa tila käsitetään dynaamisena ilmiönä, joka syntyy objektien välisestä suhteesta. Tilaa voidaan käsitellä yksilön tilassa toimimisen kautta tai ajassa ja paikassa etenevänä prosessina, joka muodostuu vuorovaikutuksessa olevista kokonaisuuksista. Lefebvre puhuu sosiaalisesta tilasta, jonka tuottamiseen vaikuttavat yhteiskunnan vallitseva ideologia, tuotantosuhteet ja yksilölliset ja yhteisölliset vuorovaikutuskäytännöt. Julkinen tila on kollektiivisesti perustettu ja ylläpidetty osa sosiaalista tilaa. (Reijonen 1995, 11-12, 67.) Kirjasto voi Ray Oldenburgin sanoin olla kolmas paikka kodin ja työn lisäksi, jossa ihmiset voivat säännöllisesti rentoutua toisten ihmisten seurassa (Oldenburg 2001, 3).

Tässä tutkielmassa kirjastotila määritellään seinien rajaamaksi fyysiseksi maantieteelliseksi alueeksi, jossa toteutetaan kirjastotoimintaa.

3.2 Kirjastotilan historiaa

Asiakkaat eivät ole aina päässeet itse valitsemaan haluamiaan kirjoja kirjastoissa. Aluksi kirjastotiloissa käytettiin suljettua hyllyjärjestelmä, jossa henkilökunta haki lainattavat kirjat hyllyistä. (Aaltonen & Carlson 1986, 16.) 1900-luvun alkuvuosikymmeninä Suomeen saatiin paljon vaikutteita muualta maailmasta ja varsinkin Yhdysvaltojen yleisten kirjastojen aatteesta. Yhdysvalloissa kirjastoissa saattoi olla avoimet hyllyt ja kirjastot tarjosivat sivistyksen lisäksi virkistystä ja huvitusta. (Aaltonen 2009, 514-515.) Suomessa ulkomaiset vaikutteet omaksuttiin kuitenkin hitaasti (Sievinen-Allen, tässä Aaltonen 2009, 526). Avohyllyjärjestelmä alkoi levitä Suomeen 1910-luvulta alkaen. Avoin hyllyjärjestys koettiin aikaisempaa demokraattisemmaksi, joustavammaksi ja työvoimakustannuksia säästäväksi. Avohyllyjärjestelmä lisäsi tilojen valvonnan ja kirjaston sisäisen

liikenteen suunnittelun tarvetta. (Aaltonen & Carlson 1986, 18, 36-39.) Valvonta toteutettiin tilaan keskeisesti sijoitetun kirjastonhoitajan pöydän avulla (Aaltonen 2009, 481).

Sodan jälkeen 1940- ja 50-luvuilla kirjastoja rakennettiin paljon, mutta niiden pinta-alat olivat yleensä pieniä. Tilankäyttöä yritettiin tehostaa galleria-aiheen käytöllä ja monikerroksisuudella. (Aaltonen 2009, 543, 550.) 1960-luvulla kirjastojen arkkitehtuurissa korostettiin toiminnallisuutta ja horisontaalisuutta, mikä sopi hyvin yhteen esteettömyyden tavoitteen kanssa. Liikkumisen helpoutta vaadittiin ensinnäkin siksi, että liikuntaesteisten tuli päästä julkisiin rakennuksiin, ja myös siksi, että kirjaston aineistojen siirtelyn tarve oli lisääntynyt. Parvien, portaikkojen ja tasoerojen tilalle suositeltiin yksitasoisuutta ja horisontaalisuutta. (Aaltonen 2009, 567.)

1970-luvulla korostettiin rationalistisia ratkaisuja. Julkisista rakennuksista tehtiin mahdollisimman anonyymejä. Tuloksena oli valintamyymälää muistuttava tila, jota leimasivat toisiaan yhdessä tassossa seuraavat hyllyrivit ja lainauspisteen valvova silmä. Tällainen kirjasto ei erottunut helposti ympäristöstään eikä ollut houkutteleva tai virikkeellinen. (Aaltonen & Carlson 1986, 54-55.) 1970-luvun lopulta lähtien ihmisläheinen ote, inhimillinen mittakaava ja arkkitehtuurin emotionaalinen vaikutus nousivat keskusteluun. Kirjastojen haluttiin jälleen erottuvan ympäristöstään, ja tilojen haluttiin herättävän uteliaisuutta ja innostavan keskusteluun. (Aaltonen & Carlson 1986, 68.)

1980-luvulla alettiin puhua kirjastoista kuntalaisten yhteisenä olohuoneena. Kirjastorakennukseen alkoi kohdistua ristiriitaisia vaatimuksia. Kirjastoon haluttiin mahdollisimman paljon kävijöitä, jotka saisivat heti sisään tultuaan kuvan kirjaston palveluista ja niiden sijainnista. Toisaalta käyttäjille haluttiin tarjota myös rauhallista lukutilaa. Kirjaston tuli olla sekä vilkas kahvila, asukkaiden yhteinen olohuone että rauhallinen lukutila. (Aaltonen & Carlson 1986, 83-84.) 1990-luvulla kirjastojen arkkitehtuurissa on taas alettu korostaa esteettisyyttä ja elämyksellisyyttä (Aaltonen 2009, 602).

2000-luvulla kirjaston käyttäjät ovat saaneet vaikuttaa yhä enemmän kirjastotilojen käyttöön. Helsingissä alettiin vaihtaa hevosenkengän ja L-kirjaimen muotoisia lainaustiskejä pienempiin palvelupöytiin ja itsepalvelulaitteisiin. Myös perinteinen osasto- ja aineistotyypin mukainen tilajaottelu on alkanut vaihtua tilan jaotteluun erilaisiin toiminnallisiin alueisiin. Kirjaston käyttäjät voivat toimia kirjastotilassa entistä aktiivisemmin ja monipuolisemmin. (Aaltonen 2009, 593-594, 606.)

3.3 Nykypäivää ja tulevaisuutta

Kirjastotila mainitaan Opetus- ja kulttuuriministeriön virallisissa strategioissa ja laatusuosituksissa. Myös kirjastoalan ammattilaiset ovat kirjoittaneet paljon nykypäivän ja tulevaisuuden kirjastotilasta.

3.3.1 Kirjastotila virallisissa strategioissa ja laatusuosituksissa

Opetusministeriön Kirjastopolitiikka 2015:n mukaan tulevaisuudessakin kirjaston vahvuuksia ovat muuntautuva kirjastotila ja henkilökohtainen palvelu fyysisessä tilassa ja verkossa. Asukkaiden tarpeet määrittävät kirjastojen palvelut ja toimintakulttuurin. Asiakkaalle on tärkeää aineiston löytäminen ja sen vaivaton saanti. Kirjastotilan merkitys kohtaamis- ja tapahtumapaikkana on yhä tärkeämpi. Kirjaston tulisi olla yhteinen olohuone ja kansalaistori eli kolmas tila kodin ja työpaikan rinnalla. Kirjaston tulee tarjota tilat ja palvelut opiskeluun ja työskentelyyn, hiljaisuudelle ja keskittymiselle. Kirjasto-osaaminen ja monipuoliset palvelut tulisi saada näkyväksi sekä fyysisessä tilassa että verkkotilassa. (Opetusministeriö 2009, 7, 14-15, 19.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa sanotaan, että perinteisesti kirjasto on rakennettu kokoelmia varten, mutta viime aikoina kirjastotilalle on syntynyt uusia käyttötarpeita ja vaatimuksia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 52). Uusia kirjastotiloja koskevissa laatusuosituksissa suositellaan, että kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä ja on osa toiminnallista kokonaisuutta. Kirjaston tilasuunnittelussa kokoelmanäkökulmaa tärkeämpi on asiakasnäkökulma. Kirjaston tulisi erottua hyvin ympäristöstä, viitoituksen toimia ja sisäänkäynnin olla selkeä. Tilojen ja toimintojen tulisi olla helposti hahmotettavissa ja opastuksen selkeää. Tilan tulisi olla muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin, ja valaistuksen tulisi olla muunneltavissa tilanteen mukaan. Kirjastossa pitää noudattaa Esteetön kirjasto -raportin suosituksia esteettömyydestä ja käytön helppoudesta. Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon tulisi luoda erilaisia äänivyöhykkeitä, joihin kuuluu myös hiljainen tila. Kalustuksen tulisi houkutella viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon. Kokoelmien sisältöjen avaaminen ja esittely kuuluu luontevasti kokoelmatyöhön. Kokoelmien uusiutumisen ja ajankohtaisuuden varmistavat riittävä hankinta ja riittävät poistot. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 54-55, 50-51.)

3.3.2 Kirjastotila nykypäivänä ja tulevaisuudessa

Yleiset kirjastot eivät ole enää pelkästään tuttuja kirjavaroja, vaan niiden rooli on muuttunut ja laajentunut (Worpole 2004, 4). Muutokseen on vaikuttanut aineistoluetteloiden siirtyminen verk-

koon, aineiston määrän ja muotojen lisääntyminen, ihmisten laajempi liikkuvuus ja internet. Kirjaston kokoelmia on ryhdytty hahmottamaan verkostona eli aineistot liikkuvat kirjastosta toiseen. Täyteen pakattujen kirjahyllyjen tilalle on tullut tilaa esitellä ajankohtaista ja kiinnostavaa aineistoa ja keskustella siitä. (Haavisto 2008, 40.) Jotkut ovat ennustaneet fyysisen kirjastotilan katoavan kokonaan digitaalisen vallankumouksen ansiosta. Todennäköisesti fyysinen kirjastotila tulee kuitenkin olemaan edelleen tärkeä virtuaalisen tilan rinnalla. Haasteena onkin tarjota yhdistetty palvelu, jossa virtuaalinen ja fyysinen tila täydentävät toisiaan. (McDonald 2006, 106, 115.)

Monessa eri muodossa oleva tieto tekee kirjaston käyttämisestä käyttäjälle monimutkaisempaa ja vaatii sekä viimeistä informaatioteknologiaa että opastusta. Tänä päivänä kirjastot tarjoavat yhä laajentuvan määrän eri palveluja eri mediamuodoissa yhä monimuotoisemmalle käyttäjäkunnalle. (Hohmann 2006, 121.) Tietoyhteiskuntataitojen opetus on yksi kirjaston tehtävistä. Uutta kirjastoissa on niiden oma tiedontuotanto sekä käyttäjien tiedontuotannon tukeminen. (Haavisto 2008, 38.)

Palvelujen siirtyessä osittain verkkoon, suhde kirjaston ja kodin välillä muuttuu, joten kirjastosta tulee enemmän kerhon tai vapaa-ajankeskuksen kaltainen. Kirjastoista puhutaan kaupungin olohuoneena. (Worpole 2004, 14.) Tulevaisuudessakin tulee olemaan tarvetta epäkaupalliselle ja turvallisuudelle oleskelutilalle. Yhteisöllisyyttä vahvistavia tapahtumia tullaan järjestämään yhä enemmän. (Haavisto 2008, 38.)

Nykypäivän ja tulevaisuuden kirjastoissa käyttäjät voivat tavata toisiaan ja keskustella keskenään (Hohmann 2006, 133.) Käyttäjillä voi kuitenkin olla eroavia tarpeita. Tilojen suunnittelussa ne täytyy ottaa huomioon. Toisaalta kirjasto saattaa olla ainoita paikkoja, joissa erilaiset ryhmät kohtaavat. Huolellisella suunnittelulla voidaan vähentää tai jopa kokonaan ratkaista ristiriitaisten tarpeiden yhteentörmäykset. (Worpole 2004, 15.) On hyvä, jos kirjastojen arkkitehtuuri tukee vuorovaikutusta myös käyttäjien ja henkilökunnan välillä. Langattomat kommunikointivälineet mahdollistavat sen, että kirjastonhoitajien ei tarvitse työskennellä yhdessä pisteessä, vaan he voivat kierrellä ympäri tilaa. (Hohmann 2006, 133.)

Osittain jo toteutuneita tulevaisuuden kirjastoskenaarioita ovat kauppakeskusten yhteyteen perustettavat ja ehkä niiden kanssa yhteistyössä toimivat kirjastot, nuorten ja lasten kirjastot, asuinalueen elinikäisen oppimisen keskuskeskukset, erilaisille sosiaalisille tai demografisille ryhmille suunnatut kirjastot, mobiilikirjastot ja virtuaalikirjastot. Tulevaisuudessa kirjastot erikoistuvat ehkä enemmän palvelemaan tiettyjä käyttäjäryhmiä. (Worpole 2004, 17-19.)

Tulevaisuudessa kirjastoja kehitetään luultavasti enemmän yhteistyössä toisten organisaatioiden tai palvelujen kanssa. Kirjastoista saattaa tulla tärkeitä vuorovaikutuskeskuksia liikkuville ihmisille. Elinikäisen oppimisen tarpeen lisääntyessä ihmiset viipyvät kirjastoissa pitkään, jolloin tarvitaan hyviä tukipalveluja kuten wc-tiloja, ruokailutiloja sekä hiljaisia oleskelutiloja. Sähköiset linkit kotien ja kirjastojen välillä tulevat lisääntymään. Lasten kirjastopalvelut saattavat tulla yhä tärkeämmiksi, kun kirjastoista tulee turvallisia, valvottuja, sähköisiä turvapaikkoja. (Worpole 2004, 21.)

Tulevaisuudessa kirjastojen aineistot siirtyvät yhä enenevässä määrin verkkoon. Tärkeä kysymys tulee olemaan, kuinka fyysisessä kirjastotilassa pystytään tuomaan esiin ja visualisoimaan kokoelma kaikissa eri muodoissaan. Kehittyvä teknologia, esimerkiksi mobiili- ja RFID-teknologia, antaa mahdollisuuksia erilaisiin sovelluksiin, joilla aineiston suosittelua, esittelyä ja löydettävyyttä voidaan parantaa.

4 TOIMIVAN KIRJASTOTILAN ELEMENTTEJÄ

Kirjaston tilasuunnittelu vaikuttaa siihen, millaisena kirjaston käyttäjät kokevat kirjaston, kuinka he osaavat suunnistaa tilassa ja kuinka he löytävät haluamansa palvelun, tiedon tai uuden elämyksen. Kirjastoalalla on pohdittu paljon sitä, millainen on toimiva kirjastotila. Tässä luvussa kerrotaan, minkälaisien tekijöiden oletetaan vaikuttavan asiaan.

Hyvän orientaation sekä käyttäjien ja henkilökunnan vuorovaikutuksen saavuttamiseksi täytyy yhdistellä opasteita, valaistusta, kalusteita ja tilojen sijoittelua (Lushington 2002, 13). Kirjastotila tulee suunnitella sellaiseksi, että ihmiset voivat olla vuorovaikutuksessa tarvitsemiensa aineistojen, informaatioteknologian ja palvelujen kanssa. Kirjaston saavutettavuuden tulisi olla mahdollisimman selkeää ja yksinkertaista, ja pohjakaavan tulisi tukea itsenäistä tutkimista. (McDonald 2006, 108-109.)

4.1 Löydettävyys

Peter Morville määrittelee löydettävyyden kolmella tavalla. Löydettävyys on sitä, miten objekti on paikannettavissa, miten helposti objekti löytyy sekä missä määrin järjestelmä tai ympäristö tukee navigointia ja hakemista. (Morville 2005, 4.)

Asiakkaiden tulisi nähdä kirjaston palvelujen ja toimintojen valikoima sisään astuessaan. Rakennuksen tulisi kertoa erilaisille käyttäjille, kuinka he voivat löytää ja käyttää eri toimintoja ja kuinka toiminnot liittyvät toisiinsa. (Lushington 2002, 14.) Koska ihmiset sisään rakennukseen tullessaan tarvitsevat tilan pysähtyä voidakseen orientoitua, eteisaulassa tulisi olla avointa tilaa. Sisäänkäynnin luona tulisi olla myös opaste, jossa olisi selvästi merkittynä kaikkien kirjaston alueiden sijaintipaikat. (Lushington 2002, 94-95.)

Selkeät kulkuväylät, selkeä arkkitehtuurinen ja tilallinen luettavuus sekä johdonmukaiset ja esteettiset opasteet auttavat ensikertalaista löytämään haluamansa (Worpole 2004, tässä Hohmann 2006, 124.) Useimmiten ihmiset toimivat kirjastoissa omatoimisesti. Ihmiset joutuvat valitsemaan haluamansa aineiston suuresta kokoelmasta. (Lushington 2002, 14.) Apukeinoja käyttäjien tavoitteellisen informaatiokäyttämisen tukemiseksi ovat esimerkiksi aineistoluettelot, luokitusjärjestelmät ja hyllyjärjestys (Björneborn 2008). Löytämistä helpottaa, jos kirjaston kokoelmat on järjestetty aiheen mukaisesti helposti löydettävään järjestykseen. Kirjahyllyt tulisi järjestää siten, että käyttäjän

on helppo oivaltaa kirjojen järjestys hyllyä lähestyessään. Neuvonta- ja tietopalvelutiskin tulisi olla näkyvässä paikassa ja helposti tunnistettava. (Lushington 2002, 15.)

Fyysisten kirjastotilojen suunnittelussa tulisi ottaa oppia internetsivujen suunnittelusta. Fyysisessäkin tilassa tulisi olla selvästi erottuvia kohtia, joista eri-ikäiset ja erilaisista asioista kiinnostuneet käyttäjät pääsevät käsiksi heitä kiinnostavaan aineistoon. Internetin käytön tutkimuksessa on myös huomattu, että ihmiset käyttävät orientaatioissa apunaan mieluummin symboleita kuin tekstiä. (Corneliuson 2003.)

Suuri kokoelma ei välttämättä merkitse suurta kirjaston käyttöä. Itse asiassa kokoelman pienentäminen saattaa lisätä kirjaston käyttöä, sillä kun vähemmän käytetyt ja huonokuntoiset kirjat poistetaan, käyttäjät huomaavat helpommin jäljelle jääneet kirjat, kirjat näyttävät houkuttelevammilta ja käyttäjien on helpompi löytää etsimänsä aineisto. Jos kirjoja on hyllyssä valtavia määriä, kirjojen selailu ja sopivan kirjan löytäminen voi olla vaikeaa. Kirjojen lainausta voidaan edistää esittelemällä mielenkiintoisia kirjoja silmän korkeudella siten, että kirjan etukansi on esillä. Lainausta edistävät myös tarpeeksi tilavat käytävät hyllyjen välissä, valaistus joka valaisee kirjat eikä käytävät sekä sinne tänne sijoitetut tasot, joihin käyttäjät voivat laskea keräämänsä kirjat välillä käsistään. Ikääntyneille ja liikuntarajoitteisille henkilöille alimmilla hyllyillä olevat kirjat ovat huonosti näkyvissä ja saavutettavissa. (Lushington 2002, 118-119.)

Kaunokirjallisuutta etsiviä tekijäorientoituneita asiakkaita auttavat etsinnässä kokoelmatietokanta ja kirjojen laittaminen hyllyyn tekijän nimen mukaiseen aakkosjärjestykseen. Lajiorientoituneita asiakkaita taas auttaa se, että aineisto on ryhmitelty genrejen mukaan. (Raivio 1990, 44.)

4.2 Onnekasta sattumaa tukevia tekijöitä

Aikaisempien tutkimusten mukaan tietokirjallisuuden ja kaunokirjallisuuden lukijat hakevat luettavaa kirjastoissa hieman eri tavoilla. Onnekas sattuma vaikuttaa enemmän kaunokirjallisuuden lukijoiden löytöihin. Mikkosen ja Vakkarin tutkimuksen tulosten mukaan kaunokirjallisuuden lukijoiden kirjastossa yleisimmin käyttämä hakutapa oli kirjan tai kirjailijan nimen perusteella hakeminen ja seuraavaksi yleisimpiä olivat erilaiset selailemisen tavat, kuten hyllyjen selailu, palautettujen lainojen selailu ja esittelyhyllyjen selailu. Vähiten suosittu hakutapa oli kirjaston aineistotietokannan käyttäminen. (Mikkonen & Vakkari 2012, 215, 217.) Elämyksiä ja uusia lukukokemuksia hakevia herätelainojen etsijöitä palvelevia tapoja löytää luettavaa ovat näyttelyt, esittelyhyllyt ja palautushyllyt (Hypén 2007, 113). Heille on tärkeää kirjastotilan intertekstuaalisuus ja assosiativisuus

eli se, että kirjat viittaavat toisiinsa suorasti tai epäsuorasti ja assosioituvat aikaisempiin lukukokemuksiin (Hypén 2009, 203). Kirjaston neuvonnasta ei kysytä kovin usein apua kaunokirjallisuuden etsinnässä, vaan asiakkaat selailevat itse hyllyjä. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus löytää kirjojen luo erilaisia reittejä pitkin hyllyjen välissä vaeltamalla, tietokannoista etsimällä ja palautushyllystä tai esittelypöydältä löytöjä tekemällä. (Hypén 2007, 113, 119.)

Cay Corneliuson ehdottaa, että kirjastot omaksuisivat kirjakaupoilta ja supermarketeilta tavan esitellä kirjoja kannet esillä. Kun kirjat sijoitetaan hyllyihin siten, että vain selkämykset näkyvät, tarvitaan järjestelmän tuntemista. Kirjan kansien esittely edistäisi impulsiivista toimintaa ja onnekasta sattumaa, joiden mukaan suurin osa ainakin kaunokirjallisuuden lukijoista toimii. (Corneliuson 2003.)

Osallistumisen salliva kirjasto 2.0 on kirjasto, jossa käyttäjät voivat jättää toiminnastaan merkkejä tai jälkiä, jotka saattavat ohjata muita käyttäjiä löytämään ja käyttämään informaatioresursseja. Jäljet voivat olla fyysisiä tai digitaalisia, ne voi olla jätetty tahallaan tai tahattomasti, ja ne voivat olla suorassa tai epäsuorassa yhteydessä jälkien löytäjään. Sosiaalisessa mediassa käyttäjät voivat jättää jälkiä käyttäytymisestään ja seurata toisten käyttäjien jälkiä esimerkiksi tagien ja suositusten avulla. Fyysisessä kirjastotilassa tällaisia jälkiä ovat esimerkiksi taitetut sivujen kulmat, muistiinpanot kirjojen sivuilla, pöydälle jätetyt kirjat tai äskettäin palautettua aineistoa sisältävät hyllyt. Jotkut kirjastot tarjoavat hyllyjä asiakkaiden suosittelimille kirjoille sekä kirjojen väliin sijoitettavia lipukkeita, joihin asiakkaat voivat kirjoittaa mielipiteitä kirjoista. Jos käyttäjien toiminta ja kyvyt otettaisiin enemmän mukaan informaatioresurssien välittämiseen, kirjastotiloista tulisi inspiroivampia, leikkisämpiä ja kannustavampia tiloja, joissa informaatioresurssit kiertäisivät käyttäjien välillä ja käyttäjät voisivat tuntea kirjaston enemmän omakseen. (Björneborn 2011, 153-159.)

4.3 Opasteet löytämisen apuna

Opasteiden tarkoituksena on kiinnittää käyttäjien huomio ja auttaa heitä löytämään etsimänsä (Almgren & Jokitalo 2010, 243). Opasteet ovat voimakas kommunikointiväline, jolla on paljon vaikutusta (Barclay, 2012, 37). Tehokkaat opasteet toimivat markkinointivälineinä, joiden avulla voidaan kertoa käyttäjille kirjastojen palveluista ja resursseista (Serfass 2012, 5). Havainnolliset opasteet helpottavat aineiston löytämistä itsenäisesti. Valaistus, kalusteet ja värit yhdessä opasteiden kanssa auttavat käyttäjiä löytämään erilaiset palvelut. (Lushington 2002, 172.)

Kirjastoissa suunnistamisessa tärkeitä ovat ohjaavat ja tiedottavat opasteet. Tilaan ei pitäisi sijoittaa liian paljon ohjaavia opasteita. Niiden paikat täytyy miettiä sellaisiksi, että ihmiset huomaavat ne niitä tarvitessaan. Oikeat sijoituspaikat voivat löytyä havainnoimalla, missä kohdissa kirjaston käyttäjät yleensä pysähtyvät tai hidastavat kulkuaan pohtiessaan, mihin suuntaan mennä seuraavaksi. (Barclay 2012, 37.) Tiedottavien opasteiden avulla rakennuksen käyttäjille kerrotaan, missä he ovat ja mitä he voivat tai eivät voi tehdä (Barclay 2012, 38).

Opasteet voivat olla sekä esteettisesti miellyttäviä että toiminnallisia. Opasteet kannattaa sijoittaa oikealle korkeudelle, että ne näkyvät. (Lushington 2002, 172.) Kirjahyllyjen kohdalla käyttäjien on hyllynpäätyopasteita helpompaa huomata suoraan hyllyjen välissä käytävällä roikkuvat opasteet, sillä ne sijaitsevat kyseisen aineiston kohdalla. Käyttäjät joutuvat kääntämään päätään nähdäkseen hyllyihin kiinnitetyt opasteet. (Lushington 2002, 104.)

Kirjastoissa kannattaa välttää opasteita, jotka sisältävät kielto- ja käskysanoja tai symbolisia kielto-merkkejä. Myöskään kursiivin, alleviivausten, lihavoinnin, useiden huutomerkkien käyttö tai runsaan punaisen värin käyttö opasteissa ei ole suositeltavaa. (Barclay 2012, 37.) Opasteiden tulisi olla mahdollisimman yksinkertaisia, eikä niitä kannata käyttää liikaa, sillä viesti ei välity, jos opasteita ei lueta (Serfass 2012, 5).

Kun opasteet ovat yleisilmeeltään yhteneväisiä, käyttäjät tunnistavat ne helposti. Myös käytettyjen termien tulee olla yhteneväisiä. (Serfass 2012, 5.) Opasteiden ja niiden tekstien koot pitäisi suunnitella sen mukaan, miltä etäisyydeltä niitä on tarkoitus katsoa. Tekstissä ei tulisi olla liian monia sanoja, jotta ihmiset voivat ymmärtää niiden sanoman yhdellä silmäyksellä. Käytettyjen kirjasinten tulisi olla hyvin luettavia. Sanojen ympärille tulisi jättää tarpeeksi tilaa, ja sanojen ja taustan välillä tulisi olla sopiva kontrasti. Opasteiden lauseiden tai symbolien tulisi olla selvästi ymmärrettäviä. (Barclay 2012, 38).

5 KIRJASTOTILA JA LÖYDETTÄVYYS TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Tässä luvussa esittelen aikaisempaa tutkimusta kirjastotiloista, löydettävyydestä ja hakutavoista.

5.1 Kirjastotilaan liittyvä tutkimus

Kirjastotilaa on tutkittu eri näkökulmista. Teoksessa Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta Merja Reijonen kuvasi tilan todellisuutta kolmen eri analyysin kautta. Yksi analyysi koski tilalle annettuja yksilöllisiä merkityksiä. Reijonen haastatteli Töölön kirjaston käyttäjiä heidän kirjastokäyntinsä tarkoituksesta ja sisällöstä. Hän löysi kahdeksan vaihtoehtoista kirjastotilalle annettu merkitystä. Jotkut eivät kokeneet kirjastotilaa omakseen. Joillekin käyttäjille kirjasto oli vain kirjastoaineiston lainauspaikka. Joillekin tila oli elämäntavan toteuttamispaikka. Kirjasto mahdollisti myös yksilöiden suorittaman toiminnan merkityksellisyyden kokemisen. Tällöin kirjasto korvasi jotain ensisijaista tarvetta poistamatta sitä kuitenkaan lopullisesti. Joillekin kirjastossa asiointi taas oli korvaavaa toimintaa ja paikka, jossa voi kiinnittyä kirjastotilaan ja integroitua yhteisöön. Kirjastotila on paikka, jossa kuulutaan ryhmään. (Reijonen 1995, 91, 101-110.)

Joillekin käyttäjille kirjastotila toimi energisen työskentelyn paikkana jonkin tavoitteen saavuttamisen vuoksi. Oman työskentelyn rytmittämisessä ja vauhdittamisessa auttoi tällöin yleisissä kirjastoissa vallitseva kollektiivinen ilmapiiri ja aktiivinen hiljaisuus. Joillekin käyttäjille kirjastotila taas oli loppoajan kulutuspaikka, jossa saattoi oleskella ja katsella kirjoja tai lehtiä. Sellaiset henkilöt, jotka eivät tunteneet oloaan turvalliseksi kotona tai kaupungilla, kokivat kirjastotilan turvalliseksi paikaksi. (Reijonen 1995,108-109.)

Tampereen yliopistossa Pentti Mehtonen on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan Arkkitehti-lehdessä vuosien 1961 ja 2006 välisenä aikana ilmestyneitä kirjastorakennuksia käsitteleviä artikkeleita. Hän tarkasteli kahta sisällöllistä teemaa, kirjastorakennuksen liittymistä ympäristöönsä ja kirjastorakennuksen tilojen suunnittelua kahden diskurssin, esteettisen ja toiminnallisen kautta. (Mehtonen 2008, 23-24.)

Kirjastorakennuksen tilojen suunnitteluun liittyvässä esteettisessä diskurssissa kirjaston arkkitehtoninen, esteettinen suunnittelu tuli ennen tilojen toiminnallista suunnittelua, ja sen tavoitteet olivat joskus ristiriidassakin kirjaston toiminnan kanssa. Toiminnallisessa diskurssissa käytettiin kriteerei-

tä, jotka löytyvät myös kirjastorakennusten suunnitteluoppaista. Käytettyjä käsitteitä olivat joustavuus, valvonta ja orientaatio. Orientaatioon liittyy kirjastotilojen selkeys, helppo hahmotettavuus sekä aineiston ja palveluiden helppo löydettävyys. (Mehtonen 2008, 49-56.)

Vaikka diskurssit esiintyivät rinnakkaisina, tutkimusaineiston perusteella voi sanoa, että 1970-luvun lopussa tapahtui diskursiivinen muutos esteettiseen suuntaan. Joissakin teksteissä käytettiin kirjastorakennuksen konseptualisoinnissa kaupunkimetaforaa. Niissä puhuttiin kaduista, kortteleista ja toreista, ja selkeä orientoitavuus kirjastotilassa vertautui liikkumiseen kaupungissa. (Mehtonen 2008, 56, 61-62.)

Useissa tutkimuksissa on tutkittu kirjastojen roolia ja käyttöä. Kanadassa tutkittiin suurten keskuskirjastojen roolia julkisena tilana muuttuvassa urbaanissa kontekstissa. Tutkimus toteutettiin kahdessa suuressa yleisessä kirjastossa. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, ovatko nykyiset keskuskirjastot tarpeellisia ja onnistuneita julkisia tiloja. Tutkimuksessa käytettiin neljää menetelmää: artikkeleiden ja julkaisujen tarkastelua, laajaa käyttäjäkyselyä, henkilökunnan haastattelua ja käyttäjien havainnointia. (Leckie & Hopkins 2002, 333-335.)

Havainnoiduista toiminnoista selvästi yleisin oli lukeminen. Seuraavaksi yleisimmät toiminnot olivat kirjoittaminen, keskusteleminen ja kirjaston työasemien käyttäminen. Ensisijaisena syynä kirjastossa käymiseen useimmat vastasivat kyselyssä tiedon hankkimisen ja aineiston lainaamisen tai palauttamisen. Myös kirjaston käyttäminen lukemiseen ja opiskelemiseen oli yleinen vastaus. Tärkeimmäksi palveluksi itselleen kyselyyn vastanneet mainitsivat tietopalvelun, toiseksi tärkeimmäksi henkilökohtaisen opiskelutilan tarjoamisen. Kummassakin kirjastossa yhteisötapahtumat, yhteisötiedon tarjoaminen ja tila seurusteluun olivat vähiten tärkeitä. (Leckie & Hopkins 2002, 346-348, 351.)

Havainnoinnit vahvistivat sen, että keskuskirjastoa käytetään useimmiten tarkoituksellisen opiskelun paikkana. Suurin osa käyttäjistä istui lukemassa tai kirjoittamassa, ja opiskelutilan tarjoaminen nousi kyselyssä kirjaston tärkeäksi rooliksi. Keskuskirjasto toimi siis pääasiassa julkisena työtilana eikä vapaa-ajan viettopaikkana. (Leckie & Hopkins 2002, 354-355.)

Kirjastojen parhaimmaksi ominaisuudeksi mainittiin kyselyssä laaja kokoelma. Monet kyselyyn vastanneista mainitsivat selailevansa aineistoa usein kirjastossa. Selailu selkeyttää tiedon tarvetta, ja se koetaan miellyttävänä sosiaalisena toimintana. Koska tietoa on olemassa niin valtavasti, selailuun tarvitaan monesti välittäjän apua. Kirjastossa arvostetaankin mahdollisuutta inhimilliseen kanssakäymiseen senkin takia, että monet muut toiminnot hoidetaan nykyään koneiden kautta. Tutkimuk-

sen tulokset osoittivat, että tutkimuksen kirjastot täyttivät Ray Oldenburgin kriteerit onnistuneesta julkisesta paikasta, kolmannesta paikasta. (Leckie & Hopkins 2002, 355-356, 359.)

Myös norjalaisessa tutkimuksessa haluttiin saada selville, kuinka ihmiset käyttävät yleistä kirjastoa aineiston lainaamisen lisäksi ja millainen on kirjaston yhteiskunnallinen rooli. Tutkimus toteutettiin kolmessa toimipisteessä, ja tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia ja haastatteluja. Tulokseksi saatiin, että yleisen kirjaston käyttö oli hyvin monimuotoista. Kirjasto oli julkinen tila, jota käytettiin yksityisiin ja yksilöllisiin projekteihin. Kirjastoa käytettiin hyvin paljon työhön ja opiskeleluun liittyvänä toisena paikkana. Toisaalta kirjasto toimii monissa tapauksissa kodin eli ensimmäisen paikan jatkeena. Kirjastossa oli myös kolmannen paikan eli neutraalin asukkaiden tapaamispaikan ominaisuuksia. Käyttäjät liikkuvat eri roolien ja toimintojen välillä. (Aabo & Audunson 2012, 140-148.)

Kirjastotilan käyttöä tutkittiin myös Iina Juutisen opinnäytetyössä Liikettä tilassa – Porin kaupunginkirjaston lastenosaston käyttö. Tutkimusmenetelminä käytettiin olinpaikkakartoitusta sekä lasten ja henkilökunnan teemahaastatteluja. Olinpaikkakartoituksesta selvisi, että yleisin toiminta lastenosastolla oli keskusteleminen toisen asiakkaan kanssa. Toiseksi yleisimmät toiminnot olivat aineiston etsiminen ja kirjaston tietokoneen käyttö. (Juutinen 2011, 6, 53.)

Henkilökunnan haastatteluista kävi ilmi, että lastenosasto on vuosien varrella muuttunut olohuone- maisemmaksi ja ilmapiiri vapaammaksi. Nuorille kirjasto oli myös kohtaamispaikka. Lasten haastatteluissa lastenosasto todettiin mukavaksi ja viihtyisäksi paikaksi, joskin osa haastateltavista mainitsi korkean melutason vaikutuksen viihtyisyyteen. Jotkut haastateltavat toivoivat, että kirjastot olisivat jännittäviä paikkoja, jotka tarjoavat elämyksiä ja yllätyksiä. Painettua kokoelmaa ja lainauspalvelua pidettiin kuitenkin kirjaston tärkeimpinä palveluina. Juutinen toteaaakin, ettei kirjastojen kannata luopua kaikista vanhoista käytännöistä uusia toimintamalleja kehittäessään, sillä asiakkaat mieltävät kirjaston edelleen kirjojen paikaksi. Juutinen myös painottaa asiakasnäkökulman tärkeyttä kirjastoa kehitettäessä, sillä asiakkaat ovat kirjaston palveluiden asiantuntijoita. (Juutinen 2011, 62-63, 71-73.)

5.2 Käyttäjien reittien tutkimus

Joissakin tutkimuksissa on tutkittu asiakkaiden kulkureittejä kirjastossa. Etelä-Floridassa tehtiin vuonna 2010 tutkimus, jossa tarkasteltiin kirjaston asiakkaiden sisääntuloreittejä havainnoinnin avulla. Tutkimuskohteena oli keskisuuren yleisen kirjaston eteistila, johon pääsi kahdesta ulko-

ovesta. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, mitä reittejä asiakkaat kulkivat liikkueessaan sisäänkäynnistä eteistilan halki, olivatko asiakkaiden suunnistustavat johdonmukaisia ja ennustettavia ja kuinka suunnistusmalleja tunnistamalla voidaan markkinoida paremmin kirjaston palveluita ja tuotteita ja helpottaa kirjastotilassa suunnistamista. Reittien koostaminen, analysoiminen ja esittäminen suoritettiin GIS- eli paikkatietojärjestelmän avulla, sillä sen hyödyllisyyttä haluttiin myös tutkia. (Mandel 2010, 117-118.)

Tutkimuksen tulokseksi saatiin, että kyseisessä kirjastossa asiakkaiden suunnistustavat olivat jossain määrin johdonmukaisia ja ennustettavia. Tutkimuksessa tunnistettiin myös usein käytetty reitti, jonka varrelle olisi hyvä sijoittaa esittelykalusteita tai opasteita kirjaston palveluiden ja tuotteiden markkinoimiseen. Tiuhaan käytetyn reitin tunnistamisen avulla voitaisiin myös parantaa liikkumista leventämällä ahdasta kohtaa tilassa. Paikkatietojärjestelmä osoittautui hyödylliseksi apuvälineeksi kirjaston asiakkaiden tilassa liikkumisen tutkimiseen. (Mandel 2010, 126-128.)

Jatkotutkimuksena toteutettiin tapaustutkimus keskisuuren yleisen kirjaston sisäänkäyntialueella. Tutkimuksen pohjana käytettiin Passinin tilassa suunnistamisen kehystä. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, olivatko käyttäjien suunnistustavat yhteneväisiä eri aikoina, mitä reittejä pitkin käyttäjät liikkuvat, kuinka käyttäjät kuvailivat reittejä ja käyttivätkö he Passinin viittä suunnistusstrategiaa tai kahta suunnistustyyliä. Tutkimusmenetelminä käytettiin kirjaston suunnistusjärjestelmän dokumenttien tarkastelua, kirjaston käyttäjien havainnointia eri vuodenaikoina sekä käyttäjien haastatteluja. (Mandel 2013, 266.)

Passinin mukaan tilassa suunnistava ihminen käyttää päätöksenteossaan viittä erilaista strategiaa ja kahta erilaista tyyliä. Ensimmäisessä strategiassa tehtävä jaetaan hallittaviin osiin pitämällä samalla mielessä kokonaistehtävä. Toisessa strategiassa keskitytään yhteen ongelmaan tai alatehtävään kerrallaan, kolmannessa käsitellään odottamattomat ongelmat niiden ilmestyessä ja neljännessä käytetään ennalta olemassa olevaa ratkaisumallistoa. Viidennessä strategiassa kerätään tietoa ympäristöstä ja toimitaan sen mukaan. Kaksi tilassa käytettyä suunnistustyyliä ovat opasteisiin tukeutuva lineaarinen tyyli ja käyttäjän tilalliseen ymmärrykseen pohjautuva tilallinen tyyli. (Mandel 2013, 266.)

Tutkimuksen tuloksiksi saatiin, että kirjaston käyttäjien suunnistustavat eivät olleet yhteneväisiä eri aikoina, mutta jonkinlaista yhteneväisyyttä esiintyi alueilla, joissa liikkui paljon ihmisiä. Monet käyttivät kahden pisteen välillä suorinta reittiä. Vähemmän suorita reittejä käyttäneet luultavasti selailivat, olettivat löytävänsä tietoa sattumalta. Käytökseen vaikutti todennäköisesti myös se, oliko

käyttäjä kirjastossa yksin vai jonkun toisen seurassa. Tutkittavat käyttivät Passinin suunnistus-tyylejä useammin kuin strategioita. (Mandel 2013, 269.)

Myös erään Etelä-Floridan yliopiston kirjaston käyttäjien liikkeitä tutkittiin vuonna 2010. Tutkimuksen tarkoituksena oli kävelijän liikkumisvalintojen tutkimusta hyväksi käyttäen saada parempi ymmärrys käyttäjien liikkeistä ja saada aikaan enemmän vuorovaikutusta ja osallistumista. (van Beynen ym. 2010, 412.)

Liikkumisvalintojen tutkimusta käytetään arvioimaan käyttäjien osallistumista julkisissa paikoissa kuten esimerkiksi museoissa. Yleisen arvoperiaatteen (general value principle) mukaan julkisen tilan käyttäjät vertaavat alitajuisesti toiminnassaan ja liikkumisvalinnoissaan havaittuja tai todellisia kuluja havaittuihin hyötyihin. Myös liikkumisen taloudellisuuden periaatteen avulla mallitetaan julkisissa paikoissa tapahtuvaa liikkumista liikkujien kulujen ja hyötyjen mukaan. Yhdysvalloissa tehdyissä tutkimuksissa on huomattu toistuvasti, että ihmisillä on taipumus kävellä oikealla ja kääntyä oikealle, koska he haluavat alitajuisesti vähentää vaivaa. (van Beynen ym. 2010, 413.)

Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia ja fokusryhmähaastatteluja. Kirjaston ensimmäisen kerroksen käyttäjiä havainnoitiin kolmen lukukauden aikana. Tutkijat merkitsivät kartan avulla ylös käyttäjän pysähdyspaikan sekä kyseisessä paikassa tapahtuneen toiminnan. Käyttäjien polut piirrettiin karttaan. Havainnointien jälkeen järjestettiin fokusryhmähaastatteluja. (van Beynen ym. 2010, 414.)

Havainnointien tuloksista kävivät ilmi yleisimmät pysähdyspaikat. Kaikkein yleisin toiminta oli jonkin kohteen käyttäminen, toiseksi yleisintä oli selailu ja seuraavaksi yleisintä neuvon kysyminen. (van Beynen ym. 2010, 415-416.) Tutkimuksesta kävi ilmi, että kirjaston käyttäjien liikkumiseen ei vaikuttanut niinkään oikealle kääntymisen suosiminen, vaan kirjaston sisäänkäynnin lähellä olevien paikkojen mukavuus tai kauempana olevien paikkojen houkuttelevuus. Yleinen arvoperiaate osoitautui päteväksi myös kirjastossa. Opiskelijat huomasivat aineiston esillepanot tai tiedotteet vasta silloin, kun ne sijaitsivat suoraan heidän polkunsa varrella. Kirjaston tulisi miettiä tarkoin, mitkä palvelut ja resurssit tulisi sijoittaa sisäänkäynnin läheisyyteen vähentämään käyttäjien ”kuluja”. Toisaalta kirjaston tulisi lisätä käyttäjien ”hyötyjä” muuttamalla kaukana sijaitsevat paikat houkutteleviksi kohteiksi. Yksi keino vähentää käyttäjien liikkumisen kuluja on sijoittaa aineiston esillepanot ihmisten luonnollisten polkujen varrelle sellaiselle korkeudelle, jossa niitä on helppo selata. (van Beynen ym. 2010, 417.)

Tutkimuksessa huomattiin myös, että jotkut opiskelijat jäivät ensimmäiseen kerrokseen siksi, että he eivät olleet tietoisia muista kirjaston tarjoamista resursseista tai tiloista. Tutkimuksessa huomattiin, että ne käyttäjät, jotka tekivät yli kolme pysähdystä, selailivat ja lukivat eniten. Tulosten perusteella tutkijat loivat typologian, jonka mukaan käyttäjät jaettiin tarkoituksensa mukaan neljään kategoriaan: päämäärätietoisin, pesiytyjiin, odottajiin ja selailijoihin. (van Beynen ym. 2010, 418.)

5.3 Hakutapoihin ja löydettävyyteen liittyvä tutkimus

Joissakin tutkimuksissa on tutkittu sekä yleisissä että tieteellisissä kirjastoissa käyttäjien tapoja hakea tietoa ja luettavaa sekä niitä kirjastotilan tekijöitä, jotka vaikuttavat löytämiseen.

5.3.1 Luettavan hakutavat

Katariina Saarinen halusi pro gradu -tutkielmassaan Hyvän kirjan merkki muun muassa selvittää, miten asiakkaan kirjallinen kompetenssi vaikutti hänen tapansa hakea luettavaa kirjastosta. Saarinen käytti tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua. Saarisen mukaan apukeinoja luettavan etsimisessä ovat neuvonta, genreryhmittely, asiasanahaku, kirjanäyttelyt ja palautushylly. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tapoihin etsiä luettavaa kirjastosta vaikutti hyvin paljon se, oliko asiakkailla valmiina mielessään tietty teos tai tietty kirjailija vai halusivatko he vain löytää jotain hyvää luettavaa. (Saarinen 2011, 51-52.)

Kun tiesi etukäteen, mitä halusi, löytäminen oli useimpien haastateltavien mielestä helppoa. Jos heillä oli mielessään tietty kirjailija, he saattoivat kävellä suoraan hyllyille, katsoa tietokannasta tai kysyä neuvonnasta. Tällöin heillä täytyi kuitenkin olla jonkinlaista tietämystä kirjailijoista ja genreistä. Lajityypin mukainen lajittelu oli hankalaa niille asiakkaille, jotka eivät olleet siihen tottuneet. Suurin osa haastateltavista koki kuitenkin, että genreryhmittely helpotti löytämistä. Sen avulla laaja kokoelma pilkkoutui pienempiin osiin. Kokoelman laajuuden kokivat ongelmalliseksi varsinkin ne asiakkaat, jotka tiesivät täsmälleen, mitä hakivat. (Saarinen 2011, 52-53.) Palautushylly oli monelle tapa saada lukuideoita. Sitä hyödynsivät eniten ne, jotka eivät tieneet, mitä olisivat lukeneet. Palautushylly vaikeutti löytämistä niissä tilanteissa, joissa teoksen tiedettiin aineistotietokannan mukaan olevan paikalla, mutta sitä ei ollut vielä ehditty viedä oikealle paikalleen hyllyyn. (Saarinen 2011, 54.)

Niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla ei ollut selkeää käsitystä siitä, mitä hän halusi lainata, yksi tapa oli samoilla hyllyjen välissä. Tällöin asiakas saattoi kohdata yllättäviä löytöjä, ja joku teos saat-

toi herättää hänen muistikuvansa siitä, mitä hän oli teoksesta aikaisemmin kuullut. Samoilussa viiheitä kirjan kiinnostavuudesta antoi kirjailijan nimen tunteminen, takakansitekstin lukeminen tai teoksen selaileminen. Jollei samoilijalla ollut paljon etukäteistietämystä kirjallisuudesta ja kirjailijoista, hän saattoi luottaa siihen, että löysi sattumalta hyvän kirjan. Etukäteistietämystä omaavat saattoivat käyttää hyväkseen assosiativisuutta eli sitä, että heidän kohtaamansa teokset herättivät muistikuvia heidän kirjoista lukemistaan lehtijutuista tai ystävien keskusteluista. Saarisen mukaan lainattavan löytäminen kirjastosta on sitä helpompaa, mitä enemmän kirjallista kompetenssia asiakkaalla on siinä tapauksessa, ettei hän etukäteen tiedä, mitä hakee. Aiheenmukaista hakua tietokannasta käyttivät jotkut asiakkaat Saarisen tutkimuksessa, mutta hakusanojen valinta tuotti joillekin vaikeuksia. Kirjanäyttelyt voivat antaa vinkkejä samoilijoille. Saarisen mukaan kannet esillä asetettu kirja saattaa tarttua helpommin asiakkaan mukaan, koska kirjojen selkämkyksiä ei tarvitse tähyillä pää vinossa. (Saarinen 2011, 55-59.)

5.3.2 Käyttäjien ja henkilökunnan kokemukset

Espoon kaupunginkirjaston vuonna 1989 käynnistyneen Kirjastotyön kehittäminen -tutkimusprojektin eli Kirke-projektin aikana toteutettiin muun muassa työntekijä- ja käyttäjäkyselyitä. Hannu Kurki määrittelee tutkimuksessaan kirjastonkäyttötilanteet määritellyksi kysymykseksi, seikkailuksi ja oleiluksi. Määritelty kysymys tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on kirjastoon tullessaan selvä kysymys tai ongelma. Hän etsii esimerkiksi tiettyä aineistoa tai tietoa tietyistä aihepiiristä. Seikkailu tarkoittaa sitä, että asiakkaalla ei ole etukäteen mielessään erityistä kysymystä vaan hän esimerkiksi kiertele kirjastossa löytääkseen jotain mielenkiintoista. Seikkailu oli Kurjen tutkimuksessa yleisin kirjastonkäyttötilanne. (Kurki 1993, 77-79.)

Kirke-projektin tutkimuksesta kävi ilmi, että kirjaston käyttäjillä ja kirjaston henkilökunnalla oli erilainen käsitys kirjaston rakenteesta. Kirjastohenkilökunnalle kirjasto rakentui osastoista. Sen sijaan asiakkaille kirjaston muodosti omien aineistopohjaisten intressien pohjalta rakentuva kirjaston kokonaiskuva. (Kurki 1993, 79-80.) Leppävaaran kirjaston käyttäjien keskuudessa toteutetussa kyselyssä 75 prosenttia vastaajista arvioi sen kertaisen käyntinsä onnistuneeksi. Enemmistö heistä liitti onnistumisen muihin tekijöihin kuin aineiston tavoittamiseen. (Kurki 1993, 80-81.) Ongelmalliseksi koetuista asioista yleisin oli aineiston saatavuus, toiseksi yleisin aineiston löytyvyys. Osa vastaajista koki aineiston esillepanon ja hyllyjärjestyksen ongelmalliseksi. Heidän mukaansa kirjaston yleisvaikutelma oli sekava ja suunnistaminen vaikeaa. Jotkut mainitsivat myös liian matalalla tai korkealla olevat hyllyt ja karrut. (Kurki 1993, 88-89.)

5.3.3 Onnekkaiseen sattumaan vaikuttavat tekijät

Tanskalaisissa kirjastoissa tehtiin vuonna 2006 kokeellinen tutkimus, jossa tarkasteltiin sitä, minkä tyyppistä informaatiokäyttämistä käyttäjillä on heidän etsiessään aineistoa yleisessä kirjastossa. Erityisesti haluttiin tutkia sitä, mitkä fyysisen kirjaston ulottuvuudet saattavat vaikuttaa onnekkaan sattuman mahdollisuuteen eli siihen, että käyttäjät löytävät etukäteen suunnittelematonta aineistoa ja tietoa. Tutkimusmenetelminä käytettiin käyttäjien informaatiokäyttämisen havainnointia, käyttäjien haastatteluja sekä joidenkin käyttäjien ääneenajattelun rekisteröintiä. (Björneborn 2008.)

Tutkimuksessa löydettiin kaksi erilaista informaatiokäyttämisen tapaa. Tavoitteelliselle aineiston etsimiselle työtehtävien, opiskelun tai harrastusten takia annettiin nimitys konvergentti (convergent) käyttäytyminen ja nautinnolliselle aineiston selailulle inspiraation, elämysten ja rentoutumisen saamiseksi nimitys divergentti (divergent) käyttäytyminen. Kirjaston käyttäjät voivat käyttää kumpaa-kin tapaa saman kirjastokäynnin aikana erilaisina yhdistelminä. Liikkuessaan informaatiotilassa käyttäjät saattoivat muuttaa suuntaa ja käyttäytymistään useaan kertaan kohdatessaan erilaisia vaihtoehtoja. Tutkimuksessa havainnoituja tapoja löytää aineistoa olivat suunniteltu löytäminen, tutun paikan käyttäminen, korvaava löytäminen, täydentävä löytäminen, systemaattinen selailu, impulsiivinen selailu ja sattumalta kohtaaminen. Tutkituissa kirjastoissa noin 50 prosenttia haastatelluista noudatti pelkästään konvergenttia, tavoitteellista käyttäytymistä aineiston löytämiseksi, kun taas pelkästään divergenttiä käyttäytymistä noudatti noin 10 prosenttia. Noin puolet kirjaston käyttäjistä oli siis avoimia suunnittelematomille löydöille. Tutkimustulokset osoittavat, että kirjastotiloja suunniteltaessa olisi tärkeää ottaa huomioon sekä konvergentti että divergentti informaatiokäyttäytyminen. (Björneborn 2008.)

Divergentin informaatiokäyttämisen tukemiseksi tässä tutkimuksessa löydettiin seuraavat kymmenen fyysisen kirjaston ulottuvuutta. Esteetön pääsy takaa sen, että käyttäjät pääsevät suoraan käsiksi informaatiolähteisiin, eikä niitä ole esimerkiksi suljettu tiskin taakse. Moninaisuus tarkoittaa aiheiden, genrejen, resurssien ja toimintojen rikkautta. Esillepano on uteliaisuutta herättävää informaatiolähteiden välittämistä. Kontrasti tarkoittaa sitä, että asiat tuodaan esiin käyttämällä vaihtelevia kontrasteja esimerkiksi valon tai väriteemojen kautta tai erottelemalla alueet hiljaisiin alueisiin ja esittelyalueisiin. Osoittimet ovat selvästi erottuvia opasteita, karttoja ja merkkejä, joiden avulla käyttäjien huomio saadaan kiinnitettyä. Epätäydellisyyden salliminen saattaa johtaa onnekkaan sattuman esiintymiseen. Onnekkaita sattumia mahdollistavat poikittaiset yhteydet aiheiden, genrejen, aineistolajien, ihmisten ja kirjastotilojen kohdalla. Onnekkaita sattumia mahdollistaa myös se, että kirjastotila sallii käyttäjien liikkua erilaisia reittejä paikasta toiseen, että kirjastotila

kutsuu käyttäjiä liikkumaan, tutkimaan ja selailemaan ja että kirjastotila kutsuu käyttäjää pysähtymään, koskettamaan ja arvioimaan löytämiään aineistoja. (Björneborn 2008.)

Fyysisen kirjastotilan vahvuus on siinä, että vain fyysisessä kirjastotilassa käyttäjät voivat päästä suoraan käsiksi inhimillisten informaatioresurssien ja fyysisten resurssien kanssa. Fyysiset ja digitaaliset kirjastotilat voivat täydentää toisiaan. Tutkimuksessa kävi ilmi, että käyttäjien mahdollisuus käyttää aistejaan ja liikkua tilassa vaikuttaa heidän informaatiokäyttäytymiseensä. Mahdollisuus koskettaa ja pidellä aineistoja käsissään oli tärkeää haastatelluille. (Björneborn 2008.)

5.3.4 Löytämistä auttavat ja estävät tekijät

Amerikkalaisessa tutkimuksessa tarkasteltiin yliopiston ensimmäisen vuoden opiskelijoita heidän etsiessään tiettyjä aineistoja tieteellisessä kirjastossa. Tutkimusmenetelminä käytettiin haastattelua, havainnointia ja ääneenajattelua. Tutkimuksessa haluttiin tunnistaa löytämistä auttavat ja estävät kirjastotilan ominaisuudet. Tutkimuskysymyksiä oli: Mikä auttaa opiskelijoita löytämään aineistoja kirjastossa? Missä kohdissa opiskelijat epäonnistuivat etsiessään kirjaa hyllyistä saatuaan hyllypaikan merkin? (Hahn & Zitron 2011, 28-29.)

Opiskelijoille annettiin tietyn aineiston hyllypaikan merkit. Heitä pyydettiin aineistoja etsiessään kertomaan ääneen, mitä kohteita kirjastossa he käyttivät apunaan etsimisessä. Kommentit äänitettiin ja analysoitiin. Tutkijat myös kirjoittivat muistiin havaintojaan apuvälineistä, joita opiskelijat käyttivät. Lopuksi opiskelijoita haastateltiin. (Hahn & Zitron 2011, 30-31.)

Tutkijat kehittivät koodausjärjestelmän niiden tekijöiden mukaan, jotka opiskelijat mainitsivat ääneenajattelussa löytämisen apukeinoiksi. Epäonnistumisen kohtia olivat kirjaston luokitusjärjestelmä, hyllyjen sijoitus, aloituspiste, aineistomuoto, aikaisemman tiedon puute, kirjaston opasteet, hyllyjärjestys sekä tiedon väärä tulkinta. Onnistuneita suunnistuskohtia olivat opaste, kirjaston luokitusjärjestelmä, henkilökunnalta kysyminen, aineistomuoto, aikaisempi tieto, kartta, tiedon soveltaminen, hyllyjärjestys sekä hyllyjen sijoitus. Kirjaston luokitusjärjestelmä ja hyllyjen sijoitus olivat useimmiten ilmenneitä epäonnistumisen kohtia. Opiskelijat käyttivät usein apunaan kirjastossa olevia opasteita sekä henkilökunnalta kysymistä. Hyllyjärjestys ja kirjaston luokitusjärjestelmä olivat usein käytettyjä onnistuneen löytämisen apukeinoja. (Hahn & Zitron 2011, 31.)

Myös tutkijoiden havainnoimat löytämisen apuvälineet koodattiin. Tutkimuksessa havainnoitiin, että opiskelijat silmäilivät etsiessään usein hyllynpäätyopasteita, vaikkeivat niitä maininneetkaan haastattelussa, ja käyttivät etsimisessä hyväkseen myös hyllyissä olevia muita kirjoja luodakseen

kontekstia etsinnälleen. Haastatteluissa opiskelijoiden useimmin mainitsema löytämisen apukeino oli henkilökunnalta kysyminen. Yleisesti ottaen useimmat opiskelijat pitivät hyllypaikan etsimistä hämmentävänä. Vaikka kirjastossa oli karttoja ja opasteita, opiskelijat halusivat niitä lisää. Joidenkin mielestä heitä olisi auttanut, jos kirjastossa olisi ollut isoja opasteita, joissa olisi näkynyt, mistä seuraava luokka alkaa. Myös kartat, joihin olisi merkitty ”olet tässä”, ja jaettavat esitteet aineiston sijainnista mainittiin. (Hahn & Zitron 2011, 31-32.)

Kirjaston luokitusjärjestelmä esiintyi siis sekä epäonnistumisen kohtana että pääasiallisena kohtana aineiston löytämisen onnistumisessa. Hyllypaikan merkit saattoivat joko hämmentää tai auttaa opiskelijoita riippuen siitä, oliko opiskelijoilla ennakkotietämystä niistä. Tiedonhankinnan kontekstilla oli siis merkitystä siinä, kumpi ilmiö esiintyi. Hyllypaikan merkkiluokitus hämmensi opiskelijoita silloin, kun heillä ei ollut sitä kontekstia ja viitekehystä, jonka perusteella he voivat ymmärtää, miten numero vastaa kirjan sijaintipaikkaa hyllyssä. Toisaalta kirjaston luokitusjärjestelmä auttoi opiskelijoita hyllypaikan numeron muodossa silloin, kun opiskelijat ymmärsivät ja pystyivät tunnistamaan hyllypaikan numeron kontekstin. (Hahn & Zitron 2011, 32-33.)

5.3.5 Kirjaston ensivaikutelma ja aineistojen löydettävyys

Satu Hyökki toteutti opinnäytetyönsä osana tutkimuksen ammattikorkeakoulun kirjastotilassa katseenseurantalaitteen avulla. Tutkimuksessa selvitettiin kirjaston ensivaikutelmaa ja aineistojen löydettävyttä. Tutkimusmenetelminä käytettiin katsevideota, ääneenajattelua ja haastattelua. Tutkimuksessa testattiin ensisijaisesti katseenseurantaa menetelmänä, mutta sen tuloksena saatiin myös kehittämissuhteita kirjastolle. Koehenkilöt huomasivat hyvin kirjaston henkilökunnan ja esille käännetyt kirjat. Opasteetkin huomattiin ja niitä osattiin hyödyntää melko hyvin. Hyllynpäätyopasteet huomattiin, mutta ei niinkään hyllynreunaopasteita. Jotkut koehenkilöt käyttivät signumeita etsinnässä. Aineiston etsiminen tuotti kuitenkin myös haasteita. (Hyökki 2011, 44-48.)

Katsevideolta kävi selvästi ilmi, että käyttäjän logiikka aineiston löytämisessä voi olla aivan erilainen, kuin kirjaston henkilökunta kuvittelee. Opasteet kirjaston tiloissa eivät auenneet ensi kertaa kirjastoa käyttäneelle. Tutkimuksen tuloksina saatiin tietoa käyttäjien tarpeista ja ideoita tulevaisuuden kirjaston kehittämiseen. Konkreettisina parannuksina kirjastossa järjestettiin tiloja uudella tavalla, jotta kokoelma saataisiin asiakaslähtöisemmin esille. Aineistoja koodattiin väreihin, opasteita lisättiin ja opasteiden kieltä yksinkertaistettiin. (Hyökki & Puttonen 2011.) Tutkimuksen tuloksia käsiteltiin myös tulevaisuusverstaassa tutkijoiden, kirjaston käyttäjien ja henkilökunnan kanssa.

Osallistujat ehdottivat tulevaisuuden kirjastoihin kokoontumispaikkoja, kahvilatunnelmaa, olohuonemaisuutta, kohtaamisia tukevaa sisustusta sekä tilan jakamisen luovia keinoja. (Hyökki 2011, 48.)

5.3.6 Kirjaston tietopalvelun merkitys

Saara Ihamäen ja Jouni Juntumaan Helsingin kaupunginkirjastolle tekemässä tutkimuksessa tarkasteltiin kirjastossa omatoimisesti asioivaa asiakasta, jolla on usein täsmentymätön tiedontarve, eli hänellä ei ole valmista kysymystä esitettäväksi. Tutkimus liittyi Helsingin kaupunginkirjaston tietopalveluprosessin kehittämiseen. Tutkijat määrittelivät tietopalvelun käsitteen laajasti tiedonhankintaa tukevaksi sekä fyysiseksi että virtuaaliseksi tilan rakenteeksi, omatoimisen tiedon etsimisen tukemiseksi oikeassa kohdassa ja oikeassa muodossa tarjottavalla tiedolla ja tiedonhaun välineillä sekä henkilökohtaiseksi neuvonnaksi ja avuksi tiedonhaun kaikilla tasoilla. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, millä tavoin asiakas etenee kirjastossa, millaisten vaiheitten kautta hän asioi ja tukeeko kirjaston tietopalvelu omatoimista asiakasta. (Ihamäki & Juntumaa 2008, 3.)

Tutkimuksessa kuvattiin kymmenen asiakkaan asiointipolut teemahaastattelujen avulla. Haastatte- luissa asiakkaita pyydettiin kirjastossa asiointinsa jälkeen kuvaamaan kyseinen asiointikerta mah- dollisimman yksityiskohtaisesti. Tutkijat kuvasivat polun visuaalisesti eri värien avulla. Asioinnin pysähdyskohdassa eli tyhjässä kohdassa vihreä nuoli kuvasi sitä, että asiakas pääsi tilanteesta eteen- päin, punainen taas sitä, ettei näin käynyt. (Ihamäki & Juntumaa 2008, 4-7.)

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi sellaisia seikkoja, joihin harvemmin kiinnitetään huomiota. Asi- akkaat itsekään eivät pidä niitä yleensä ongelmina. Päinvastoin useimmat haastateltavat olivat tyy- tyväisiä kirjastoon ja sen palveluihin. Asiointipolkujen tyhjissä kohdissa yksi epäonnistumiseen johtanut tilanne oli se, että asiakkaat kulkivat pelkästään tutuksi tulleita reittejä, jolloin monia vaih- toehtoja jäi pois ja tila saattoi jäädä vieraaksi. Monilla haastatelluilla oli ongelmia löytää syvää ko- koelmaa eli ajattomia helmiä, koska ne eivät nousseet millään lailla esille kokoelmasta. Eräälle haastatellulle oli hankalaa löytää itseä kiinnostavaa luettavaa kirjanselkien rivistöstä suljetuilta tun- tuvista hyllyistä. Kirjastojen esittelyhyllyjen tai -telineiden sisällöt olisivat voineet olla vaihtuvam- pia ja tuoreempia. Monet arvelivat tulleen kirjastoon etsimään pelkästään ennalta määrittelemiään asioita, mutta eteen tuli myös yllätyksiä, jonkun toisen luomia ratkaisuja. Harvat haastateltavat ky- syivät henkilökunnalta apua, joko siksi, ettei henkilökuntaa ollut lähistöllä tai siksi, että he pitivät tiedontarvettaan liian pienenä. Puolet haastatelluista ei käyttänyt ollenkaan kirjaston aineistotieto- kantaa eli HelMet-hakua. Jotkut halusivatkin etsiä tarvitsemansa suoraan hyllyistä, jotkut taas epä- onnistuivat haun käytössä, vaikka mielestään osasivat käyttää sitä. Joillekin haastatelluille kirjaston

opasteiden terminologia oli vaikeaselkoista ja johti heidät harhaan. (Ihamäki & Juntumaa 2008, 24-28.)

5.3.7 Kirjastotilan vaikutus kaunokirjallisuuden löydettävyyteen

Maria Tuikka tutki pro gradu -tutkielmassaan palvelumuotoilun keinoin kirjastotilan vaikutusta kaunokirjallisuuden löydettävyyteen kolmessa tamperelaisessa yleisessä kirjastossa. Tutkimusmenetelminä hän käytti havainnoiteja ja haastatteluita. Tuikka testasi myös aineiston löydettävyyttä antamalla haastateltaville tehtäväksi etsiä tietyn teoksen. Hän käytti samaa tehtävää myös itse havainnoidessaan kirjastojen tiloja. Yleisesti asiakkaat kokivat löydettävyyden hyväksi, mihin vaikutti tilan tuttuus. Monet asiakkaat olivat muodostaneet omat vakioreittinsä. (Tuikka 2011, 74-80.)

Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että löydettävyyteen kirjastotilassa vaikuttivat ennen kaikkea selkeät tilaratkaisut, looginen järjestys hyllyissä ja aineistossa sekä toimivat opasteet. Tutkimuskohteista parhaimmaksi arvioidussa Sampolan kirjastossa näkyvyyden koko tilaan tarjoavat matalat kirjahyllyt, selkeät akselit ja leveän pääkäytävän varrella olevat selkeät opasteet loivat selkeyttä ja auttoivat tilan hahmottamista. Useimmissa kirjastoissa asiakkaiden luonnollinen kulkusuunta oli oikealle lähteminen. Opasteet koettiin yleisesti toimiviksi, mutta niiden toivottiin kuitenkin olevan näkyvämpiä ja selkeämmin erottuvia. (Tuikka 2011, 80-81.) Etenkin silloin, kun asiakas etsi aineistoa itselleen ennalta tuntemattomasta aihealueesta, löydettävyyttä vaikeuttivat puutteet opastuksessa, sekava hyllylogiikka ja epätietoisuus aihealueista. Genreryhmittelykin koettiin löytämistä helpottavaksi tekijäksi, vaikka monilla oli vaikeuksia tunnistaa aihealueita. (Tuikka 2011, 81-82.) Sattumanvaraisten löytöjen tekemistä helpottivat tutkimuksen mukaan opasteet, palautushyllyt ja monipuoliset sekä reittien varrella että myös yllättävissä kohdissa sijaitsevat erottuvat ja vaihtuvat esilepanot. (Tuikka 2011, 82-83.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät, aineistonkeruu ja aineiston analyysi.

6.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kirjastoa voidaan ajatella kokonaisvaltaisena käyttöliittymänä, joka sisältää käyttäjien ja kirjaston resurssien väliset inhimilliset, fyysiset ja digitaaliset kontaktipinnat (Björneborn 2008). Tietyn teoksen etsiminen (known item search) ja selailu (browsing) ovat yleisten kirjastojen asiakkaiden kaksi yleisintä hakustrategiaa ainakin kaunokirjallisuutta etsittäessä (Mikkonen & Vakkari 2012, 216). Tässä tutkielmassa keskityn käyttöliittymän fyysiseen osaan ja pyrin hahmottamaan, miten kirjasto-tila yleisissä kirjastoissa tukee käyttäjiä heidän etsiessään tietoa ja elämyksiä.

Tutkimuskysymyksenä on: Miten kirjastotila tukee käyttäjää tiedon ja elämyksien löytämisessä yleisessä kirjastossa, kun hänellä on tarve löytää tietty aineisto ja kun hänellä on tarve löytää itselleen jotain mielenkiintoista, elämyksellistä tai inspiroivaa?

Alakysymykset:

- 1) Millaista palvelupolkua pitkin käyttäjät etenevät tilassa etsiessään tiettyä aineistoa tai jotain mielenkiintoista itselleen?
- 2) Miten polun kontaktipisteet tukevat tai estävät löytämistä?

Tarkastelen käyttäjän palvelupolkua siitä alkaen, kun hän on astunut sisään kirjastoon siihen asti, kun hän on löytänyt tietyn aineiston tai jotain itseään kiinnostavaa.

6.2 Tutkimusmenetelmät

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että tietyn aineiston etsiminen (known item search) ja selailu (browsing) ovat yleisimpiä ainakin kaunokirjallisuuden lukijoiden hakutapoja yleisissä kirjastoissa (Mikkonen & Vakkari 2012, 216). Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten kirjastotila tukee näitä kahta yleisintä hakutapaa. Kyseessä on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein aineistonkeruumenetelminä haastattelua, kyselyä, havainnointia ja erilaisiin dokumentteihin perustuvaa tietoa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 71). Tässä tutkimuksessa käy-

tin tutkimusmenetelminä tilan havainnointia, vierailijoiden seurantaa, suppeaa kyselylomaketta sekä haastatteluja.

6.2.1 Havainnointi

Havainnointi on tieteellisen tutkimuksen perusmenetelmä. Havainnointi on tietoista tarkkailua, jota voidaan käyttää tutkittaessa yksittäisen ihmisen toimintaa, esineitä, kuvia, luontoa ja ympäristöä. Sen avulla voidaan saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset siten kuin sanovat toimivansa. Luonnollisessa ympäristössä tehdyn havainnoinnin etu on, että havainnoinnit tehdään siinä asiayhteydessä, jossa ne ilmenevät. Havainnointi voi olla ennalta jäsenneilyä tai vapaata. Jäsenneilyä havainnointia käytettäessä täytyy tutkimuskohteesta olla olemassa ennalta tietoa. (Vilka 2006, 37-39.) Tarkkailuvassa havainnoinnissa kohdetta tarkkaillaan ulkopuolelta. Menetelmällä voidaan havainnoida sitä, kuinka ihmiset suhtautuvat ympäristöönsä ja ympärillä olevaan esineistöön, kalustukseen tai arkkitehtuuriin. (Vilka 2006, 43.) Havainnoinnissa ilman osallistumista tutkija on ulkopuolinen ja osallistumaton tarkkailija (Tuomi & Sarajärvi 2002, 82). Saadakseni käsityksen tutkimuksen kohteena olevasta tilasta havainnoin sitä ulkopuolisena tarkkailijana kirjallisuudesta löytyneiden löytämiseen todennäköisesti vaikuttavien tekijöiden suhteen.

Julkisia tiloja voidaan tutkia käyttäjäkeskeisestä näkökulmasta vierailijoiden seurannan avulla. Se on havainnointimenetelmä, jossa tutkija dokumentoi vierailijan polun ja käyttäytymisen hänen liikkueessaan tilan halki. Yleensä menetelmää käytetään museoissa ja taidegallerioissa, mutta se on käyttökelpoinen myös kirjastoissa. (May 2011, 1-3.) Havainnoin vierailijoiden käyttäytymistä ja tilassa liikkumista heidän suorittaessaan antamiani hakutehtäviä. Ensimmäisessä tehtävässä heidän tuli etsiä tietty aineisto ja toisessa jotain heitä itseään kiinnostavaa tai inspiroivaa. Vierailijoiden seurannat dokumentoin videokameralla, koska tällöin sain kirjoitettuja muistiinpanoja paremmin dokumentoiduksi käyttäjien käytöksen ja liikkumisen tilassa.

6.2.2 Haastattelu

Pelkästään havainnoinnilla saadun aineiston analysoiminen on haasteellista, joten on hyödyllistä käyttää lisäksi jotain muuta aineistonkeruumenetelmää (Tuomi & Sarajärvi 2002, 81). Haastattelu on hyvin yleinen tapa kerätä tietoa. Haastattelu on joustava menetelmä, jossa ollaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelijalla on tiettyjä aihepiirejä eli teema-alueita, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. Haastatteluteemat toimivat keskustelua

ohjaavana muistilistana, joka ohjaa keskustelua, ja haastattelija tarkentaa niitä kysymyksillä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48, 66.)

Tehtävien suorittamisen jälkeen haastattelin tutkittavia. Haastattelurungon kehitin tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun perusteella perehdyttyäni tutkittavaan ilmiöön kirjallisuuden ja aikaisempien tutkimusten avulla. Haastatteluteemoja olivat etsimisen tavat, löytämisen helppous tai vaikeus sekä löytämisen apukeinot. Haastattelurunko on tämän artikkelin liitteenä (liite 2). Haastattelun alussa katsoimme yhdessä videonauhaa ja tutkittava sai kommentoida tehtävien suorittamista.

6.2.3 Kyselylomake

Ennen haastattelua annoin haastateltavien täytettäväksi suppean kyselylomakkeen. Kyselylomake sisälsi taustatietoja sekä Kontulan kirjaston käyttökokemusta ja osastojen ja palvelujen hahmottamista kartoittavia kysymyksiä. Lomakkeen tarkoituksena oli saada nopeasti vastaukset sellaisiin kysymyksiin, joihin ei haastattelua välttämättä tarvittu, sekä antaa tutkittaville jotain tehtävää siksi aikaa, kun latasin seurantavideon tietokoneelle. Kyselylomake on tämän artikkelin liitteenä (liite 1).

6.3 Aineistonkeruu

Valitsin tutkittavaksi tilaksi Kontulan kirjaston. Kirjastossa oli tarkoitus toteuttaa remontti keväällä 2012. Tarkoitukseni oli alun perin tutkia käyttäjien kokemuksia samassa tilassa ennen remonttia ja sen jälkeen, jolloin olisin voinut vertailla tuloksia. Sain kuitenkin ensimmäisellä aineistonkeruulla ennen remontin alkamista riittävästi aineistoa yhteen pro gradu -tutkielmaan.

Havainnoin Kontulan kirjaston tilaa neljänä päivänä helmikuussa 2012. Dokumentoin havainnoinnit muistiinpanojen ja valokuvien avulla. Vierailijoiden seurannat ja haastattelut toteutin kirjastossa 13. ja 14.2.2012. Valitsin tutkittavat paikan päällä. Tutkittavien valinnassa oli kyse harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tutkimuksessa ei pyritty tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyrittiin ymmärtämään ilmiötä syvällisemmin (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 59). Tarkoitukseni oli valita tutkittaviksi kymmenen aikuista kirjaston käyttäjää. Yhdeksän heistä valitsin Kontulan kirjastossa tutkimushetkellä paikalla olleista asiakkaista, jotka suostuivat osallistumaan tutkimukseen. Kävi ilmi, että he käyttivät kirjastoa usein. Vertailun vuoksi halusin mukaan myös yhden tutkittavan, joka ei ollut koskaan käynyt Kontulan kirjastossa. Häneen sain yhteyden opiskelukontaktin kautta. Pysin saamaan mukaan eri-ikäisiä ja suhteellisen tasaisesti miehiä ja naisia. Miehiä mukaan valikoitui neljä ja naisia

kuusi. Tutkittavien keski-ikä oli 50,9 vuotta ja heidän ikänsä vaihtelivat 25 ja 66 vuoden välillä. 60 - 66-vuotiaita oli suhteellisesti paljon. Nuoria ja varsinkin nuoria miehiä oli vaikea suostutella osallistumaan, ja välillä oli vaikea arvioida ihmisten ikää.

Esittelin itseni tutkittaville, ja esittelin tutkimuksen tarkoituksen. Kerroin heille, ettei kukaan ulkopuolinen tulisi näkemään videoaineistoa. Kerroin myös arvion tehtäviin ja haastatteluihin kuluva ajasta, jotta ihmiset eivät jättäisi osallistumatta luullessaan tutkimuksen vievän paljon aikaa.

Annoin tutkittaville kaksi tehtävää. Ensimmäisessä heidän tuli etsiä tietty teos ja toisessa jotain heitä itseään kiinnostavaa tai inspiroivaa. Ensimmäisen tehtävän suorittaminen aloitettiin ulko-oven sisäpuolelta. Tutkittaville annettiin paperilappu, johon oli kirjoitettu: Jonsson: Euroopan linnut. Heille annettiin ohjeeksi etsiä kyseinen teos samalla tavoin, kuin he yleensä etsisivät jotain tiettyä teosta. Valitsin Jonssonin teoksen, koska arvelin tietokirjallisuuden aineiston etsimisen olevan tutkittaville haasteellisempaa kuin kaunokirjallisuuden. Tarkistin etukäteen, että teos löytyy Kontulan kirjaston hyllystä. Toisessa tehtävässä en rajannut etsimisen kohdetta muuten kuin sanoilla ”jotain heitä itseään kiinnostavaa”. Videoin tehtävien suorittamisen. Yksittäiseen tehtävään kulunut aika vaihteli minuutista viiteen minuuttiin.

Videoinnin jälkeen haastattelin tutkittavaa kirjaston henkilökunnan työhuoneessa. Äänitin haastattelut sanelimen avulla. Annoin tutkittaville täytettäväksi liitteessä 1 olevan kyselylomakkeen sillä aikaa, kun latasin videon tietokoneelle. Kyselylomake sisälsi taustatietoja sekä Kontulan kirjaston käyttökokemusta ja osastojen ja palvelujen hahmottamista kartoittavia kysymyksiä. Kyselylomakkeessa pyydettiin myös vastaajan yhteystietoja siinä tapauksessa, että hän suostuu osallistumaan myöhemmin tutkimuksen mahdolliseen toiseen osaan. Kaikki tutkittavat antoivat yhteystietonsa.

Katsoimme yhdessä videonauhaa ja tutkittava sai kommentoida tehtävän suorittamista. Kyselin häneltä joko videon katsomisen yhteydessä tai sen jälkeen kysymyksiä seuraavista teemoista: etsimisen tavat, löytämisen helppous tai vaikeus sekä löytämisen apukeinot. Pyrin pitämään haastattelun suhteellisen lyhyenä. Koska tutkimukseen kuului monia osia, en halunnut, että tutkimukseen kuluva ajasta muodostuu este osallistumiselle. Käyttämäni haastattelurunko on tämän artikkelin liitteenä (liite 2). Äänitetyt haastattelut kestivät kahdeksasta minuutista viiteentoista minuuttiin.

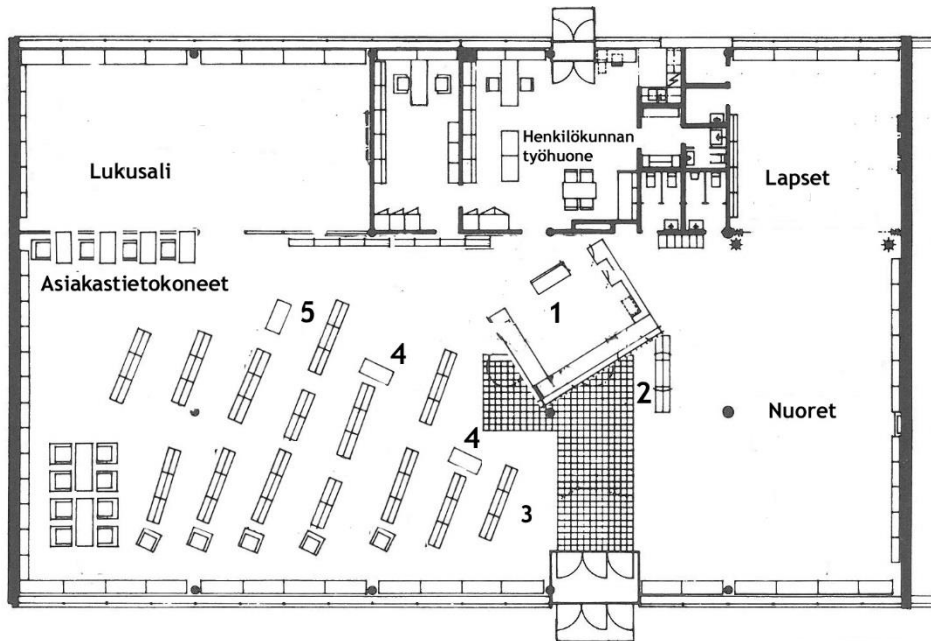
6.4 Aineiston analyysi

Analysoin haastatteluaineiston käyttäen ladullista sisällönanalyysiä, jonka avulla tutkittavasta ilmiöstä pyritään saamaan kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Aineisto ensin pelkistetään, eli siitä poimitaan tutkimuksen tarkoitukselle ja tutkimustehtävälle olennaiset asiat. Ne koodataan ja kerätään yhteen. Sitten aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään. Lopuksi tehdään yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 92-93.) Ensin litteroin haastattelut. Luin litteroidut haastattelut läpi moneen kertaan. Alleviivasin teksteistä tutkimustehtävän kannalta olennaiset kohdat eri väreillä, koodasin ne, keräsin ne erikseen haastatteluteksteistä ja teemoittelin asiat. Haastattelun teemat loivat pohjan aineiston jäsenyykselle. Teemoja olivat etsimisen tavat, löytämisen helppous tai vaikeus sekä löytämisen apukeinot.

Videoista tein muistiinpanoja, ja kuvasin tutkittavien palvelupolut visuaalisesti. Tiesin, ettei tutkittavien ääni välttämättä tallentuisi videolle tarpeeksi kuuluvasti. Se oli yksi syy, miksi en käyttänyt tutkimuksessa ääneenajattelua ja miksi käytin videoimisen lisäksi haastatteluita. Koehenkilöt kuitenkin puhuivat välillä videoilla. Joskus puheesta ei saanut täysin selvää, varsinkin jos he olivat kääntyneinä toiseen suuntaan puhuessaan. Arvelin myös, ettei aineistonhakupäätteen näyttö luultavasti näkyisi kunnolla videolla. Näin olikin, joten en voinut analysoida käyttäjien päätteellä tekemiä hakuja.

Analysoin myös videoaineiston sisällönanalyysin avulla. Alleviivasin videoaineistosta tehdyistä muistiinpanoista eri väreillä tutkimustehtävän kannalta olennaiset kohdat, koodasin ja teemoittelin ne. Teemat nousivat tutkimuskysymyksistä eli niitä olivat etsimisen tavat, palvelupolun kontaktipisteet, katseen kohdistuminen, löytämistä helpottavat ja vaikeuttavat tekijät ja etsimiseen kulunut aika. Yhdistin videoitujen hakutehtävien tulokset haastatteluihin tarkastelemalla ja analysoimalla aineistoja rinnakkain.

7 TUTKITTAVA TILA



1 Palvelutiski 2 Palautushylly 3 Uutuushylly 4 Esittelykalusteita 5 HelMet-päätteet

Kuva 1. Kontulan kirjaston pohjapiirros

Tässä luvussa esittelen tutkittavan tilan havainnointien pohjalta. Kävin havainnoimassa Kontulan kirjastoa neljänä eri päivänä. En ollut aikaisemmin käynyt tilassa. Havainnoin kirjallisuuden ja aikaisemman tutkimuksen perusteella hakutehtäviin todennäköisesti vaikuttavia tekijöitä kuten näky-mää sisäänkäynniltä, tilan jakoa, osastojen ja palvelujen hahmottamista, aineiston sijoittelua, kalusteita, opasteita ja valaistusta. Keskityin havainnoinnissa tarkemmin aikuisille tarkoitettuihin alueisiin, koska valitsin tutkittaviksi aikuisia kirjaston käyttäjiä. Tein muistiinpanoja ja otin valokuvia.

Kontulan kirjasto on yksi Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteistä. Se sijaitsee Kontulan ostoskeskuksessa. Kirjastorakennus on valmistunut vuonna 1975, ja sen pinta-ala on 768 neliometriä. Kuvassa 1 on Kontulan kirjaston alkuperäisestä pohjapiirroksesta muokattu piirros, joka vastaa tutkimuksen hakutehtävissä käytettyjen alueiden osalta suunnilleen kirjaston tilaa tutkimushetkellä.

Kirjaston sisäänkäynti sijaitsi keskellä seinämää, joka oli täynnä ylhäältä alas asti ulottuvia ikkunoita. Havainnointihetkellä sisäänkäyntialueella oli runsaasti avaraa tilaa, jonka jälkeen suoraan edessäpäin sijaitsi palvelutiski (kuva 2). Palvelutiski oli kolmion muotoinen iso vaaleasta puusta ja levyistä tehty tiskirakennelma. Kolmion kärki osoitti ovea kohti, ja kolmion oikealla sivulla olevassa

kolmion muotoa myötäilevässä alas lasketussa loisteputkivalaisimessa näkyi melko pienillä mustilla kirjaimilla opastusteksti ”PALAUTUS”. Tiskin oikeassa laidassa sijaitsi palautusautomaatti ja sen oikealla puolella palautushylly. Kontulan kirjastossa ei ole lajittelevaa automaattia, vaan asiakas jättää automaattiin palauttamansa aineiston palautushyllyyn, josta seuraava asiakas voi sen lainata. Palvelualueen toisella sivulla oleva opastusteksti ”LAINAUS” näkyi vasta tilaan pitemmälle ja vasemmalle aikuisten puolelle mentäessä. Myös suunnilleen kolmion kärjessä sijaitseva valkoinen pylväs esti hieman näkyvyyttä lainauspuolelle. Tiskin takana oli kolme henkilökunnan työpistettä. Palvelutiskin edessä ja molemmilla sivuilla oli runsaasti tyhjää tilaa.



Kuva 2. Palvelutiski

Kirjastossa ei ollut varsinaisesti toisistaan eroteltuja osastoja, koska lähes kaikki oli yhtä avointa tilaa. Nuorille tarkoitettu alue sijaitsi sisäänkäynnistä oikealla, sen takana olivat lasten alueet. Nuorten alueella oli julisteita takaseinällä sekä sohvamaiset punaiset istuimet. Lasten nurkkauksessa oli nalletauluja sekä matalia puukalusteita.

Aineistonhakupääte ja asiakastietokoneet eivät näkyneet ulko-ovelle. Lukusalin lasiseinä ja sen edessä oleva kopiokone hämöttivät tilan perällä. Ulko-oven vasemmalla puolella sijaitsivat uutushylly ja kaunokirjallisuuden hyllyt. Oikealla puolella sijaitsi havainnointihetkellä useista pöydistä ja yhdestä kirjakärrystä muodostettu esittelyalue, jossa oli poistokirjoja- ja lehtiä sekä kolmi-onmallinen esittelyteline. Telineessä oli havainnointihetkellä esillä keskiajan kulttuuriin liittyviä teoksia esittelevä näyttely. Taaempana sijaitsivat nuorten ja lasten alueet.

Tilassa oli sekä korkeita että matalampia valkoisia hyllyjä. Uutuuskirjat sijaitsivat hyvin matalassa hyllyssä heti ulko-ovelta sisään tultaessa vasemmalla (kuva 3). Se oli hieman piilossa, mutta ulko-ovelta sisemmälle aikuisten puolelle vievän reitin varrella. Uutuushyllyssä olevista uusista kirjoista osa oli bestsellereitä, joilla oli viikon laina-aika. Hyllyn päällä ja ylimmällä hyllyllä oli soikion muotoisia, oransseja bestseller-opasteita. Uutuushyllyn toisella puolella sijaitsivat isotekstiset kirjat ja äänikirjat. Hyllyn päälle oli laitettu esille aineistoa. Ikkunan edessä oli melko matalia hyllyjä. Matalissa hyllyissä oli kaunokirjallisuutta, toisaalta myös kahdessa korkeassa hyllyssä lähellä ovea oli kaunokirjallisuutta.



Kuva 3. Uutuushylly ja esittelypöytä

Kirjastossa oli monenlaisia kalusteita. Hyllyjen päissä oli valkoiset palautuskärryt, mutta tilassa oli myös joitakin vaalean puun värisiä kärryjä. Isot aineistohyllyt olivat enimmäkseen samanlaisia, mutta tilassa oli myös erilaisia pienempiä hyllyjä, pöytiä, telineitä ja kärryjä. Takaseinällä ja lukusalin lasiovea vasten oli musiikkiaineistolle erilaisia kevyitä hyllyjä.

Tilassa oli erilaisia aineiston esittelykalusteita, sekä pyöreitä että kolmion mallisia lankahyllyjä, mustia pöytiä ja metalli-lasiteline. Lähellä ulko-ovea kaunokirjahyllyn päädyssä oli valkoinen pöytä, johon oli aseteltu kirjoja esille. Näyttelyn opaste oli kiinnitetty hyllynpäättyyn hyllynpäätty-opasteen alapuolelle. Toinen esittelypöytä sijaitsi tietokirjallisuuden kohdalla (kuva 4). Palkin luona oli ensin korkeampi metalli-lasiteline, jonka päälle oli aseteltu kirjoja makuu- ja pystyasentoon. Sen

edessä oli matalampi musta pöytä, jonka päällä oli kirjoja makuuasennossa. Metallitelineen kylkeen oli kiinnitetty opaste. Siinä oli kuva ja teksti: ”Tosiasioita Virosta”.



Kuva 4. Esittelykalusteita

Tieto- ja kaunokirjallisuuden raja ei ollut selkeä. Kaunokirjallisuutta oli lähinnä ikkunoiden ja oven lähellä olevissa matalissa hyllyissä ja kahdessa korkeassa hyllyssä. Kaunokirjallisuuden genreistä oli otettu erilleen muun muassa jännitys, scifi, sota, romantiikka ja huumori. Havainnointihetkellä Kontulan kirjastossa oli jo aloitettu aineiston poisto remonttia varten. Tietokirjahyllyihin aineisto oli sijoitettu melko tiiviisti, vain siellä täällä oli asetettu kirjoja kansi esillä (kuva 5). Matalien kaunokirjahyllyjen päällä oli kirjoja esillä, samoin joissakin kohdissa hyllyillä.



Kuva 5. Tietokirjallisuuden hyllyjä ja esittelyteline

Vieraskielinen kirjallisuus sijaitsi takasivuseinällä korkeissa hyllyissä, sen kohdalla ei ollut näkyviä opasteita. Musiikki, sarjakuvat ja elokuvat sijaitsivat takaseinää ja lukusalin lasiseinää vasten olevissa hyllyissä (kuva 6). Niiden kohdalla ei ollut näkyviä opasteita, paitsi elokuvien kohdalla seinällä roikkui 70-luvun levynkannelta näyttävä juliste. Hyllyjen reunoissa oli pienet opasteet.



Kuva 6. Musiikki-, sarjakuva- ja elokuvahyllyt

Aikakauslehdet sijaitsivat aikuisten puolella ikkunan edessä olevalla matalalla hyllyllä. Uusin numero oli hyllyn päällä, vanhemmat numerot niiden alapuolella hyllyissä. Kirjaston vasemmassa nurkassa sijaitsi istumaryhmä, jossa oli pitkä valkoinen pöytä ja sen ympärillä sinisiä tuoleja (kuva 7). Samoja tuoleja oli myös lähistöllä kaunokirjahyllyjen ikkunan puoleisissa päissä ja joissakin kohdissa oli kaksi tuolia pienen pöydän ympärillä. Istuma-alueen nurkassa yhden tietokirjallisuushyllyn päässä oli vielä erillinen pieni lehtihylly.



Kuva 7. Lukunurkkaus ja aikakauslehdet

Kirjastotilan takaosassa aikuisten puolella oli lasilla eroteltu lukusali. Lukusalin takaosassa sijaitsi käsikirjasto ja tuoleja sekä kaksi asiakastyöasemaa itsenäistä työskentelyä varten. Etualalla oli valkokangas ja pyöreitä pöytiä neonvihreine tuoleineen. Lukusalin lasioven toisella puolella oli neljä asiakastietokonetta peräkkäin sermeillä erotettuna. Tietokoneiden opasteina olivat isohkot numerot pöydissä, ja sermeihin oli kiinnitetty esitteitä.

Aineistonhakupäätteet eli HelMet-päätteet sijaitsivat lainaustiskin lähellä aikuisten kauno- ja tietokirjallisuuden kohdalla (kuva 8). Päätteet sijaitsivat vastakkain kaksipuoleisella korkealla pöytätelineellä. Ne oli sijoitettu matalahkolla seisomakorkeudelle, eikä niiden edessä ollut tuolia. Alemmalla hyllyllä sijaitsivat Helsingin kaupunginkirjaston luokitusjärjestelmän (HKLJ) oppaat, jotka olivat paksuja kirjoja. Toisen kannessa luki ”HKLJ Helsingin kaupunginkirjaston luokitusjärjestelmä TAULUKOT” ja toisen ”HKLJ lyhennetty laitos”.

Päätetelineen opasteena oli telineen taustalevyyn kiinnitetty A4-kokoinen paperi, jossa oli ylhäällä HelMet-logo ja tekstiä kolmella kielellä: ”Lopeta käyttö valitsemalla selaimen yläpalkista Windows Close All.” Toinen ohje oli kiinnitetty pöytälevyyn. Pääteen näytöllä näkyi HelMet-haun aloitusnäkö (koska edellinen käyttäjä oli jättänyt ohjelman auki). Teline vei melko paljon tilaa. Pöytäosa oli pitkä, jolloin näyttö oli sijoitettu melko kauas pöydän reunasta.



Kuva 8. HelMet-päätteet

Kirjastossa oli erilaisia opasteita hyllyjen päädyssä, hyllyjen reunassa, teipattuina lukusalin lasiseinään tai aineistohakukoneen taustaseinämään. Kirjastossa ei ollut katossa riippuvia opasteita eikä opaskarttaa. Palvelutiskin päällä roikkuvassa valaisimessa oli tekstit palautus ja lainaus melko pienillä kirjaimilla. Palautusautomaatissa on iso punainen teksti: ”PALAUTUS”. Palautushyllyssä kaikkien kolmen hyllyn yläreunassa oli pienellä teksti ”PALAUTETTU – SAA LAINATA”. Hyllyssä oli isoilla kirjaimilla opastustekstit ”KIRJAT”, ”CD”, ”DVD+VIDEO”. Hyllyn ylälaitaan oli kiinnitetty ohjelappunen.

Hyllynpääteopasteet olivat A4-kokoisia, melko samanlaisia (kuva 9). Niissä oli käytetty HelMet-logon värejä ja muotoja. Nuolilla oli osoitettu se, kummalla puolella hyllyä kyseinen aineisto sijaitsee.



Kuva 9. Hyllynpäätyopaste

Hyllynreunaopasteet olivat enimmäkseen pieniä hopean värisiä metallilaitteita, joissa oli mustilla kirjaimilla hyllyluokka ja luokan nimi suomeksi ja ruotsiksi. Kaunokirjallisuuden hyllyissä pääsanavaihtumiset oli merkitty pienillä kirjaimilla.

Ulko-oveen ja lukusalin lasiseinään oli kiinnitetty paljon erilaisia tulostettuja papereita. Lukusalin seinässä oli muun muassa asiakastietokoneiden ohjeita, opaste jossa luki: ”Pistäytymiskoneet 15 min”, opaste jossa luki neljällä kielellä ”annathan muillekin työrauhan!”, HelMet-kirjaston asiakastietokoneiden käyttösäännöt, sanomalehtitietokannan PressDisplayn mainos, K15-tarra ja kännykkäkielto-tarra.

Kirjastotila oli havaintohetkellä hyvin valoisa sekä luonnonvalon että keinotekoisien valon ansiosta. Ulko-oven puoleinen seinä oli täynnä isoja ikkunoita. Ikkunoissa roikkui vaaleita verhoja osittain eteen vedettyinä, luultavasti auringon paisteen takia. Katossa oli seinästä seinään tiheässä rivistöt loisteputkivalaisimia. Palvelutiskin yläpuolella oli v:n muotoinen alas laskettu loisteputkivalaisin palautus- ja lainaustiskien päällä.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esittelen ensin lyhyesti kyselylomakkeen ja vierailijoiden seurannan tulokset. Sitten yhdistän seurannalla, haastatteluilla ja kyselylomakkeella saadut tulokset saadakseni vastauksen kysymykseen, millaisen palvelupolun kautta käyttäjät liikkuvat tilassa. Lopuksi esittelen haastattelujen tulokset, jotka vastaavat kysymyksiin, mitkä tilan tekijät helpottivat ja mitkä estivät löytämistä.

8.1 Tutkittavien tausta

Kyselylomakkeen vastausten mukaan kaikki paitsi yksi vastaajista käytti Kontulan kirjastoa usein. Neljä vastaajaa käytti kirjastoa kerran viikossa, neljä useammin kuin kerran viikossa, yksi kerran kuussa. Yksi vastaajista ei ollut koskaan käynyt Kontulan kirjastossa. Hän ilmoitti käyttävänsä jotain kirjastoa noin kerran kuussa.

Ehdottomasti yleisin toiminta kirjastossa oli aineiston lainaaminen tai palauttaminen. Kaikki vastaajat ilmoittivat tekevänsä sitä. Toiseksi yleisin toiminta oli lehtien lukeminen, jota ilmoitti tekevänsä viisi vastaajaa. Kaksi vastaajaa etsi lisäksi tietoa, kaksi käytti tietokonetta ja yksi lukusalia.

Puolet vastaajista koki aineiston sijainnin hahmottamisen helpoksi. Tosin vastausvaihtoehtoina oli pelkästään kyllä ja ei. Neljä vastaajaa ei kokenut hahmottamista helpoksi, yksi heistä täsmensi haastattelussa, että hän kokee näin osittain. Aineistohakukoneen eli HelMet-päätteen löytäminen oli useimmille helppoa, ainoastaan kaksi vastaajaa vastasi toisin. Kaikki paitsi yksi vastaaja vastasivat löytävänsä työskentelyyn tarkoitetun asiakastietokoneen helposti. Yksi heistä täsmensi haastattelussa, ettei käytä koskaan tietokonetta. Kaikki vastasivat löytävänsä tarvittaessa helposti palvelupisteen ja henkilökunnan. Kahdeksan vastaajaa ilmoitti kysyvänsä henkilökunnalta apua joskus, kaksi ei koskaan.

8.2 Vierailijoiden seuranta

Tässä alaluvussa esittelen vierailijoiden seurannan tulokset. Tutkittavat saivat kaksi tehtävää, joiden suorittamisen videoin.

8.2.1 Ensimmäinen tehtävä

Tehtävän suorittamiseen kulunut aika vaihteli kahdestakymmenestä neljästä sekunnista lähes viiteen minuuttiin. Kaikki paitsi kaksi tutkittavaa löysivät oikean teoksen hyllystä. Viisi tutkittavaa aloitti etsimisen HelMet-päätteeltä ja siirtyi sitten hyllyille, kaksi aloitti kulkemalla käytävällä hyllyjä silmäillen, mutta siirtyi HelMet-päätteelle osuessaan sen kohdalle, yksi kysyi neuvoa henkilökunnalta ja kaksi käytti pelkästään hyllyjen selailua.

Viisi tutkittavaa, jotka kaikki olivat käyttäneet Kontulan kirjastoa pitkään, aloittivat tehtävän suorittamisen kävelemällä suoraan HelMet-päätteelle. Kaksi heistä joutui kumartumaan hieman näyttöä katsoessaan. Pääte oli asetettu pöydälle seisomakorkeudelle, eikä sen edessä ollut tuolia. Kukaan päätettä käyttävistä ei kirjoittanut hyllypaikkaa muistiin, eikä päätteen luona ollut kirjoitusvälineitä. Neljä päätettä käyttänyttä tutkittavaa löysi teoksen melko nopeasti 0,33 – 1,24 minuutissa.

Kaksi tutkittavaa ei löytänyt oikeaa teosta. Toinen heistä käytti aluksi kolme minuuttia hakemiseen HelMet-päätteellä. Lähtiessään hyllyille hän ei katsonut hyllynpäätyopasteita, vaan hyllyillä olevia kirjoja. Hän kulki tilassa kierrellen hyllyltä hyllylle. Lopulta hän osui oikealle hyllylle. Kyseisessä hyllyssä kirjat oli sijoitettu melko tiiviisti, ja niistä oli näkyvissä enimmäkseen selkämykset. Vain oikeaa kohtaa edeltävässä hyllyssä oli kaksi kirjaa laitettu kansi edellä esille. Tutkittava etsi pitkään keskikorkeudella olevalla hyllyllä olevien kirjojen joukosta. Hän ei katsonut alemmalle hyllylle, missä oikea teos sijaitsi. Hän totesi, ettei kirjaa löydy, koska kirjat eivät ole järjestyksessä. Yhteensä tehtävän suorittamiseen kului aikaa 5,06 minuuttia. Toinen tutkittava aloitti HelMet-päätteellä, kirjoitti hakusanan tai hakusanoja hakulaatikkoon, tutki tulosta pitkään ja yritti sitten toisella hakusalla. 1,35 minuutin kuluttua hän sanoi, ettei teosta ole kirjastossa.

Kaksi tutkittavaa aloitti tehtävän suunnistamalla hyllyille. Toinen sanoi joskus lainanneensa kyseisen kirjan, joten hän käveli suoraan oikealle hyllylle ja löysi kirjan 24 sekunnissa. Toinen sanoi osaavansa suurin piirtein arvata, että kirja löytyisi hyllyistä, joissa sijaitsee oppikirjoja tai eläimiin liittyviä teoksia. Hän kierteli hyllyltä toiselle katsellen hyllynpäätyopasteita ja osui oikealle hyllylle. Hyllynpäätyopasteessa luki oikealle osoittavan nuolen alla allekkain 500 Luonnontieteet Naturvetenskap 510 Matematiikka Matematik 530 Fysiikka Fysik 570 Biologia Biologi 610 Lääketiede Medicin. Hän katsoi hyllyillä silmäkorkeudella ja hieman ylempää olevien kirjojen selkämyksiä, muttei löytänyt oikeaa kohtaa. Hän käveli pois päin, kiersi hyllyn ja katsoi hyllyn toisella puolella olevaa hyllynpäätyopastetta. Hän palasi hyllylle, vilkaisi vastapäistä hyllyä ja kääntyi sitten takaisin hyllylle. Hän silmäili jälleen silmäkorkeudella ja sitä ylempänä olevien kirjojen selkämyksiä.

Osuttuaan eläinkirjojen kohdalle hän selasi selkämkyksiä, katsoi sitten alempia hyllyjä ja löysi oikean kirjan. Aikaa tehtävän suoritukseen kului häneltä 2,12 minuuttia.

Ensimmäistä kertaa Kontulan kirjastossa ollut tutkittava katseli aluksi ympärilleen oikealle päin ulko-ovesta ja lähti kulkemaan eteenpäin. Palautushyllyn kohdalla hän kääntyi oikealle, jossa sijaitsevat lasten ja nuorten alueet. Jonkin aikaa kierreltyään hän kääntyi vasemmalle aikuisten puolelle silmäillen hyllyjä ja hyllynpäätyopasteita. Hän kulki edestakaisin tilassa ohittaen HelMet-päätteen muutamaan kertaan. Hän katsoi lähinnä hyllynpäätyopasteita ja joitakin hyllyjä silmänskorkeudelta. Sitten hän huomasi HelMet-päätteen ja käytti sitä hakemiseen. Hän lähti lähimmän hyllyn luo ja katsoi hyllynpäätyopastetta. Vielä muutaman hyllyn selaamisen jälkeen hän osui hyllylle, jossa oikea teos sijaitsi. Hän luki hyllynpäätyopasteen tekstin. Hän kävi vielä toisella hyllyllä, tuli takaisin oikean hyllyn opasteen kohdalle, luki sen uudelleen ja lähti sitten silmäilemään kyseistä hyllyä. Hän katsoi hyllyjä ensin silmänskorkeudelta, sitten alemmaa, taas silmänskorkeudelta ja vähän ylempää. Näytti siltä, että hän katsoi lähinnä kirjojen selkämkyksiä. Sitten hän osui lintukirjojen kohdalle ja löysi oikean teoksen. Häneltä kuluu tehtävän suorittamiseen aikaa 4,54 minuuttia.

Yksi tutkittava meni hetken mietittyään kysymään neuvoa palvelutiskin takana istuvalta henkilöltä. Virkailija haki kirjan tiedot tietokoneeltaan, lähti hyllyille ja löysi kirjan. Aikaa kului 2,22 minuuttia.

8.2.2 Toinen tehtävä

Tutkittaville annettiin ohjeeksi toimia samalla tavoin kuin he toimisivat siinä tilanteessa, ettei heillä olisi mielessään mitään tiettyä teosta, vaan he etsisivät kirjastosta itselleen jotain kiinnostavaa. En rajannut etsimisen kohdetta muulla tavalla. Kyseeseen olisi saattanut tulla kiinnostava aineisto, idea, ajatus tai vaikka kuva, mutta tutkittavat käsittivät enimmäkseen kohteen aineistoksi. Toisaalta aineistosta saadaan ideoita ja ajatuksia. Monet selittivät tehtävää suorittaessaan etsivänsä jotain teosta heitä kiinnostavasta aihepiiristä. Jotkut tuntuivat etsivän aluksi jotain tiettyä teosta. Kaikki tutkittavat aloittivat tehtävän suorittamisen lähtemällä kulkemaan hyllyillä. Heidän tuntui olevan hieman hankalaa kuvitella luonnollista tilannetta. Kaksi heistä sanoi aloittavansa etsimisen yleensä uutuushyllyltä. Toinen heistä sanoi katsovansa joko uutuushyllyn teoksia tai sitten lähtevänsä etsimään lehdistä tai jostain muualta lukemiaan teoksia. Yksi sanoi katsovansa ensin palautushyllyn, sitten uutuudet ja sitten jännityskirjojen hyllyn. Hän sanoi, että menisi seuraavaksi toiseen kirjastoon, sillä Kontulan kirjaston itseään kiinnostavat teokset hän oli jo melkein käynyt läpi. Yksi tutkittava kulki

myös ikkunan edessä olevalla lehtihyllylle poimien joitakin lehtiä ja selaillen niitä. Hän sanoi saavansa ideoita esimerkiksi käsityölehdistä.

Tutkittavat jotka kulkivat selaamassa hyllyjä, silmäilivät enimmäkseen silmänseläisyydellä ja hieman ylempänä ja alempana olevia kirjoja. Yksi tutkittava katsoi sekä selvästi silmänseläisyyttä alempana olevia että ylempänä olevia kirjoja. Näytti siltä, että he katsoivat enimmäkseen kirjojen selkämäyksiä eikä hyllynreunaopasteita. Jotkut katsoivat hyllynpäätyopasteita. Yksi tutkittava katsoi vain yhden kerran hyllynpäätyopastetta, muuten hän kierteli hyllyillä silmäillen kirjojen selkämäyksiä.

Uusi Kontulan kirjaston käyttäjä aloitti tehtävän lähtemällä kävelemään hyllyillä silmäillen hyllynpäätyopasteita. Hän silmäili silmänseläisyydellä ja hieman ylempänä ja alempana olevia kirjoja, muttei huomannut silmänseläisyyden yläpuolelle asetettuja kansi esillä olevia kirjoja. Välillä hän meni käyttämään HelMet-päätettä, sitten hän lähti taas hyllyille, silmäili hyllynpäätyopasteita ja esittelytelinettä. Vieraskielisten teosten hyllyillä hän silmäili kirjojen selkämäyksiä. Sitten hän käveli ympäri hyllyjä selkämäyksiä ja hyllynpäätyopasteita silmäillen. Yhden hyllyn kohdalla hän katsoi aluksi kirjoja silmänseläisyydellä ja sitten vähän ylempää ja alemmaa, mutta otti lopulta kirjan alimmalta hyllyltä. Hän käytti tehtävän suorittamiseen aikaa 3,24 minuuttia. Muiden aika vaihteli vajaasta minuutista puoleen toista minuuttiin.

Yksi tutkittava kertoi etsivänsä yleensä monenlaista materiaalia, taidekirjoja työn takia, dvd-levyjä ja joskus romaaneja. Saatuaan ohjeen lähteä hakemaan jotain niistä, hän käveli suoraan hyllyille ja silmäili kirjoja taidekirjojen hyllystä. Saatuaan ohjeen etsiä vielä kaunokirjallisuutta, hän lähti suoraan hyllyille ja sanoi löytävänsä kirjat aakkosten mukaan, koska on joskus ollut kirjastossa töissä.

8.3 Käyttäjien palvelupolut

Tässä alaluvussa yhdistän seurannalla, haastatteluilla ja kyselylomakkeella saadut tulokset saadakseni vastauksen kysymykseen, millaista palvelupolkua pitkin käyttäjät etenivät tilassa etsiessään tiettyä aineistoa tai jotain mielenkiintoista itselleen. Käytän termiä määrittämätön tarve kuvaamaan tilannetta, jossa käyttäjällä ei ole mielessään mitään tiettyä teosta, vaan hänellä on tarve löytää itselleen jotain mielenkiintoista, elämyksellistä tai inspiroivaa.

8.3.1 Palvelupolku tiettyä teosta etsittäessä

Kun kyseessä oli tietyn aineiston etsiminen, useimmat aloittivat etsimisen aineistonhakukoneelta eli HelMet-pääteltä. Yksi aloitti kysymällä henkilökunnalta, sillä hän ei osannut käyttää tietokonetta.

Ensikertalainen lähti suoraan kiertämään tilaa ja harhautui aluksi nuorten ja lasten puolelle. HelMet-pääte osui hänen silmiinsä kiertelyn lomassa, ja hän käytti sitä. Palvelupolun ensimmäinen kontaktipiste oli siis yleensä aineistonhakukone. Kaikki paitsi yksi olivat tottuneet käyttämään HelMet-hakua. Yksi henkilö ei osannut käyttää tietokonetta. HelMet-pääte sijaitsi ulko-ovelta aikuisten aineiston vieritse kohti tilan takaosaa johtavan polun varrella. Vaikkei pääte näkynyt suoraan ulko-ovelle, kahdeksan tutkittavaa tiesi jo ennalta, missä pääte sijaitsi, koska kirjasto oli tuttu heille. Ensikertalainen sanoi, että pääte oli näkyvällä paikalla, koska se osui häneen silmiinsä kiertelyn lomassa. HelMet-hausta käyttäjät saivat tietää, oliko heidän haluamansa aineisto paikalla sekä sen hyllypaikan numeron.

Vaikka myös palvelualue sijaitsi ulko-ovelta sisemmälle tilaan johtavan polun varrella, tutkittavat halusivat etsiä omatoimisesti. Puolet tutkittavista kertoi haastattelussa kysyvänsä apua henkilökunnalta, jollei löydä itse. Kyselylomakkeessa kahdeksan vastaajaa ilmoitti kysyvänsä henkilökunnalta apua joskus, kaksi ei koskaan. Yksi sanoi haastattelussa, ettei olisi kysynyt apua. Hän sanoi luottavansa siihen, että jos teos löytyy HelMet-pääteeltä, se löytyy myös kirjastosta.

Seuraava kontaktipiste polun varrella oli usein hyllynpäätypaste. Niitä katsoivat useat tutkittavat tehtävää suorittaessaan. Vaikka paikka oli tuttu useimmille, hyllyjä oli niin paljon, ettei kaikkien sisältöä muistanut katsomatta opasteita.

Useissa tapauksissa seuraava kontaktipiste oli hyllyillä olevat kirjojen selkämukset tai kannet (kuva 8). Niitä selaamalla käyttäjät etsivät oikeaa teosta. Jotkut katsoivat myös hyllynreunaopasteita, mutta kaikki eivät niitä tuntuneet huomaavan. Hyllynreunaopasteet olivat melko huomaamattomia.



Kuva 10. Yleisin palvelupolku tiettyä teosta etsittäessä

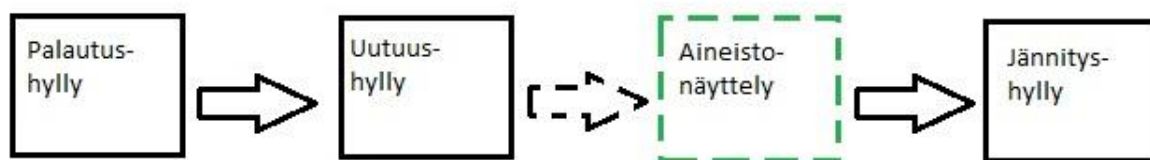
8.3.2 Palvelupolku määrittelemättömän tarpeen kohdalla

Useimmille tutkittaville oli muodostunut tuttu polku, joka alkoi jostain tietyistä kohdasta, kuten uutuu- tai palautushyllyltä. Koska kirjasto oli tuttu useimmille tutkimukseen osallistuneille, he käyttivät usein samoja kontaktipisteitä, joista he tiesivät mahdollisesti löytävänsä jotain itselleen.

Kaikki tutkittavat etsivät omatoimisesti, kukaan ei maininnut pyytävänsä henkilökunnalta suosituksia. Yksi sanoi kulkevansa hyllyillä ja menevänsä suoraan tiettyjen kirjailijoiden kohdalle. Tutkittavilla oli hyvin samanlaisia tapoja. Monet tarkistivat ensin uutuus- ja bestsellerhyllyt, jotka sijaitsivat ulko-ovelta sisään tultaessa heti vasemmalla puolella. Kahdella oli tapana katsoa ensin bestsellereitä, kahdella ensin palautukset (mahdollisesti oman palautuksen yhteydessä) ja sitten uutuushylly. Moni sanoi käyvänsä pelkästään tietyillä, tutuiksi tulleilla hyllyillä, joista tiesi löytävänsä jotain itselleen. Toista tehtävää suorittaessaan muutama tutkittava selaili kirjojen tai lehtien sivuja tai kirjojen etukantta ja takakannen tekstiä.

Aineistonäyttely on yksi kontaktipiste palvelupolun varrella. Videoilla vain uusi käyttäjä tuntui huomaavan aineistonäyttelyt. Haastattelussa aineistonäyttelyitä piti löytämistä helpottavina tekijöinä seitsemän henkilöä. Kaksi sanoi näyttelyiden olevan kiinnostavia ja teemojen hyvin keksittyjä. Mainittiin, että on hyvä, että tuodaan esille aineistoa, johon ei välttämättä normaalisti tulisi kiinnittäneeksi huomiota. Yksi sanoi vilkaisevansa näyttelyitä, mutta löytävänsä niistä harvoin mitään itselleen. Kaksi ei muistanut ollenkaan nähneensä näyttelyitä. Yksi mainitsi tarkistavansa hyllyn päälle esille laitettut kirjat ja ehdotti, että johonkin olisi laitettu esille kirjoja, joita suositellaan hyvinä. Toisaalta hän kertoi myös katsovansa aineistonäyttelyitä. Kontulan kirjastossa yksi aineiston esittelypöytä oli asetettu suosituimman uutuushyllyltä jännityskirjallisuuden ja muun kaunokirjallisuuden hyllyille johtavan polun varrelle, joten luultavasti se on osunut joidenkin käyttäjien silmiin (kuva 9).

Hyllynpäätyopaste saattoi toimia kontaktipisteenä myös etsittäessä jotain kiinnostavaa. Eräs haastateltava sanoi, että hyllynpäätyopasteita katsoessa tietää olla menemättä sellaiseen hyllyyn, missä on aineistoa, joka ei kiinnosta.



Kuva 9. Suosittu palvelupolku määrittelemättömän tarpeen kohdalla

8.4 Haastattelut

Tässä aluvuossa kerron, mitkä tekijät haastateltavien mukaan helpottivat tai vaikeuttivat löytämistä. Useimmat haastattelussa esiin tulleet löytämistä helpottavat ja vaikeuttavat tekijät koskivat sekä tietyn teoksen etsimistä että määrittelemätöntä tarvetta.

8.4.1 Löytämistä helpottavat tekijät tiettyä teosta etsittäessä

Osa seuraavista haastattelussa löytyneistä löytämistä helpottavista tekijöistä voi koskea myös määrittelemätöntä tarvetta. Yleisesti ottaen lähes kaikki sanoivat kysyttäessä haastattelussa, että löytäminen oli helppoa. Useimmat sanoivat syyksi sen, että Kontulan kirjasto on niin tuttu paikka. He tiesivät, missä mitäkin sijaitsee, jolloin he saattoivat mennä suoraan hyllyille tarvitsematta pyytää apua henkilökunnalta. Suurin osa olikin käyttänyt Kontulan kirjastoa pitkän aikaa. Vuosien käytön ansiosta kerääntyneen etukäteistietämyksen kirjastosta ja aineiston sijainnista mainitsi kuusi haastateltavaa. Kirjaston tulevasta remontista puhuttaessa yksi haastateltava myönsi vastustavansa kaikenlaisia muutoksia, koska niiden jälkeen kestää niin kauan päästä ajan tasalle.

Yksi haastateltava mainitsi, että kirjaston pieni koko helpottaa löytämistä. Kaksi sanoi, että isoissa kirjastoissa on vaikeampi löytää. Yksi kertoi lisäksi käyttäneensä parinkymmenen vuoden ajan työpaikkansa sijainnin takia myös Järvenpään kirjastoa. Hänen mielestään siellä on vaikeampi järjestelmä.

Yhdeksän haastateltavaa sanoi HelMet-päätteestä olevan hyötyä etsimisessä. Lähes kaikki sanoivat olevansa tottuneita sen käyttämiseen, tosin yksi kertoi pyytävänsä mahdollisesti varaamisessa apua henkilökunnalta. Neljä mainitsi vielä käyttävänsä HelMet-verkkokirjastoa myös kotona. Yksi sanoi verkkokirjaston olevan selkeä ja helppo käyttää, vaikkei asiaa erikseen kysytty. Koska suurin osa käyttäjistä oli tottuneita Kontulan kirjaston käyttäjiä, he löysivät HelMet-päätteen kirjastosta helposti. Myös ensikertalainen sanoi päätteen olevan näkyvällä paikalla, sillä se oli pistänyt silmään kiertelyn lomassa. Yksi haastateltava sanoi, että ensimmäisillä kerroilla kirjastossa käydessään hänen oli vaikea löytää päätettä, koska se ei näy ovelta.

Kahdeksan haastateltavan mielestä opasteista oli apua löytämisessä. Etenkin hyllynpäätyopasteet mainittiin. Monet käyttivät niitä ensimmäisen tehtävän suorittamisessa. Yksi mainitsi, että opastetta katsoessa pitää ensin vähän miettiä, kumpaan suuntaan nuoli osoittaa, mutta yksinkertaisemmin niitä ei voisi olla laitettu. Toisaalta yksi haastateltava sanoi, että etsiessään ensimmäisessä tehtäväs-

sä lintukirjaa, hän yritti etsiä sellaista opastetta, jossa olisi lukenut esimerkiksi sana luonto. Sellaista ei kuitenkaan löytynyt. Lopulta hän löysi oikean teoksen hyllynreunaopasteen avulla.

Löytämistä helpotti usean mielestä se, että teokset on laitettu hyllyihin aiheen mukaan tai kirjailijan sukunimen mukaiseen aakkosjärjestykseen sekä tietoisuus siitä, että tietokirjallisuus on sijoitettu hyllyihin juoksevassa numerojärjestyksessä.

Neljä mainitsi, että henkilökunnalta voi kysyä apua, jos ei itse löydä. Yksi sanoi etsivänsä aina oma-toimisesti ja luottavansa omiin kykyihinsä löytää haluamansa. Erikseen kysyttäessä vain kahden haastateltavan mielestä opaskartasta voisi olla apua etsimisessä.

8.4.2 Löytämistä helpottavat tekijät määrittelemättömän tarpeen kohdalla

Haastattelussa löytyi joitakin sellaisia tekijöitä, jotka liittyivät pelkästään määrittelemättömään tarpeeseen. Yksi haastateltava sanoi, että hyllynpäätyopasteita katsomalla tietää olla menemättä sellaisen hyllyn kohdalle, jossa ei ole itseä kiinnostavaa aineistoa. Kaksi haastateltavaa piti aihe-ryhmittelyä löytämistä helpottavana tekijänä. He sanoivat käyvänsä etenkin jännityshyllyllä usein.

Lähes jokainen haastateltava sanoi aineistonäyttelyiden helpottavan löytämistä asiasta erikseen kysyttäessä. Kaksi sanoi, ettei ollut sellaisiin törmännyt. Yksi mainitsi hyllyjen päälle kansi esillä asetetut kirjat hyvänä asiana, mutta hän toivoi, että johonkin olisi laitettu esille kirjasuosituksia. Neljä haastateltavaa kiitti kirjaston aineistonäyttelyitä, yksi mainitsi edellisenä kesänä olleen jazz-musiikin kirjoja ja levyjä sisältäneen näyttelyn. Hän sanoi, ettei aineistoja aina huomaisi, jollei niitä olisi laitettu tyrkylle.

Palautushyllyä ja -kärryjä piti löytämistä helpottavina samoin lähes jokainen haastateltava, neljällä oli tapana käydä läpi palautukset aina kirjastoon tullessaan. Yksi sanoi, että palautushyllyssä on sopivan pieni valikoima, josta ehtii nopeasti käydä läpi, mitä kiinnostavaa toiset ihmiset ovat luke-neet. Yksi haastateltava sanoi katsovansa yleensä palautushyllystä toisten kirjastojen dvd-levyt. Yksi sanoi, että palautuksista ja poistokirjoista löytyy välillä jotain yllättävää.

Löytämistä helpottava käyttäjään itseensä liittyvä ominaisuus oli yhden henkilön mainitsema kirjallisuuden harrastus. Se että tietää ennalta kirjailijoista, auttaa löytämään itselle sopivaa luettavaa.

8.4.3 Löytämistä vaikeuttavat tekijät

Kaikki haastattelussa esille tulleet löytämistä vaikeuttavat tekijät koskivat joko pelkästään määritelyä tarvetta tai sekä määritelyä että määrittelemätöntä tarvetta. Vain neljä haastateltavaa sanoi erikseen kysyttäessä tietävänsä, miten tietokirjallisuus on luokiteltu ja sijoitettu hyllyihin. Kaksi mainitsi tietävänsä suunnilleen, että läheiset aihepiirit on sijoitettu vierekkäin tai että satanumeroiden alla aineisto on ehkä aakkosjärjestyksessä (vrt. kyselylomakkeet). Viisi haastateltavaa sanoi tietämättömyyden luokitusjärjestelmästä vaikeuttavan löytämistä. Kolmen mielestä aina ei ole selkeästi merkitty, miten hyllypaikan numerointi jatkuu. Yksi ehdotti, että eri luokat olisi aina sijoitettu eri hyllyihin. Yksi mainitsi, että joskus on vaikea löytää, koska hyllypaikan numero on niin pitkä. Kahden mielestä kaunokirjallisuuden aiheyhmittely on epäselvää. Toinen heistä ei ollut tietoinen siitä, että kaunokirjallisuutta oli ryhmitelty eri aiheisiin.

Opasteista tuli useita mainintoja löytämistä vaikeuttavina tekijöinä. Toisaalta opasteiden sanottiin olevan ihan hyviä, toisaalta sanottiin, että ne voisivat olla selkeämpiä. Yksi sanoi, ettei ollut tullut ajatelleeksi asiaa, mutta kaiketi opasteet olivat ihan hyviä. Hän sanoi joutuvansa joskus etsiskelemään jonkun aikaa, mutta hyväksyi sen elämään kuuluvana asiana. Yksi tutkittava kertoi, ettei ollut huomannut ensimmäistä tehtävää suorittaessaan hyllynreunassa olevia pieniä opasteita. Hän ei löytänyt aluksi alemmalla hyllyllä sijaitsevia lintukirjoja. Yksi tutkittava sanoi etsineensä tehtävää suorittaessaan opastetta, jossa lukisi luonto, mutta sellaista ei löytynyt. Hän sanoi huomanneensa yhdessä opasteessa sanan maantieto ja arvelleensa, että sen lähellä saattaisi olla luontoaiheinenkin aineisto. Sieltä ei kuitenkaan löytynyt oikeaa teosta. Yksi toivoi, että opasteet olisivat näkyvämpiä ja että niissä lukisi selkeästi esimerkiksi runot, kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus. Yksi ehdotti, että opasteissa olisi merkitty eri väreillä eri aihealueet. Hän ehdotti myös sairaaloista tuttua tapaa maalata lattiaan viivat, joita pitkin pääsee tietyn alueen luo. Yksi haastateltava sanoi, että muissa kirjastoissa hän joutuu etsimään pitkään, mutta koska Kontula on niin tuttu paikka, hänen ei enää tarvitse lukea opasteita. Yksi ehdotti katosta roikkuvia opasteita, joissa lukisi esimerkiksi historia, kulttuuri, eläinkirjat ja maantiede. Uusi käyttäjä mainitsi vielä jälkikäteen, että opasteiden teksteissä pitäisi käyttää arkikieltä, kuten esimerkiksi sanaa luonto.

Yksi haastateltava sanoi, että ylähyllyt ovat liian korkealla. Hän ei yllä näkemään niillä olevaa aineistoa. Hän ehdotti kirjastoon matalampia hyllyjä tai jakkaroita. Sama henkilö mainitsi myös liian vähäisen valon määrän estävän näkemistä.

Yksi haastateltava sanoi, että historian ja elämäkertojen hyllyistä hänen oli aina vaikea löytää aineistoa, mutta hän ei osannut sanoa tarkemmin siihen syyksi muuta kuin sen, että kirjat olivat hyvin tiiviisti hyllyissä. Yksi haastateltava mainitsi löytämisen esteeksi myös tilan ahtauden. Hänen mukaansa kotimaisen kaunokirjallisuuden osasto oli kirjaston kysytyin osasto, mutta hyllyjen ikkunan puoleisissa päissä olevilla tuoleilla istuvien ohitse oli vaikea päästä. Hän oli huomionut sen, että vaikka vieraskielisen kirjallisuuden kysyntä oli paljon vähäisempää, hyllyjen edessä oli tilaa paljon enemmän kuin kotimaisen kaunokirjallisuuden hyllyillä. Yksi henkilö sanoi vielä, että löytämistä estää se, että kirjat eivät ole järjestyksessä hyllyissä. Hänen mukaansa ne on kasattu palautuskärryyn toistensa päälle.

Uusi Kontulan kirjaston käyttäjä mainitsi löytämiseen vaikuttavana tekijänä osastojen näkyvyyden. Hänen mielestään esimerkiksi lastenosastolla pitäisi olla enemmän jotain lapsiin liittyvää, jotta asiakkaat hahmottaisivat heti, mikä osasto on kyseessä.

Yksi haastateltava sanoi, että vaikka hänen oli nykyään helppo löytää aineistoa Kontulan kirjastosta, se oli aluksi ollut vaikeampaa. Löytämistä vaikeutti hänen mukaansa myös se, että jokainen kirjasto on vähän erilainen.

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten kirjastotila yleisessä kirjastossa tukee käyttäjiä heidän etsiessään tietoa ja elämyksiä. Tämä luku sisältää yhteenvedon ja pohdintaa tutkimuksen tuloksista sekä arviointia tutkimuksen rajoituksista ja jatkotutkimuksen aiheista.

9.1 Tietyn teoksen etsiminen

Hakutehtävässä tiettyä teosta etsittäessä lähes kaikki tutkittavat löysivät lopulta oikean teoksen, jotkut hyvin nopeastikin. Haastatteluissa lähes kaikki ja kyselylomakkeessa puolet vastaajista ilmoitti kokevansa löytämisen kirjastotilassa helpoksi. Löytämistä helpotti se, että lähes kaikki tutkimukseen osallistujat olivat käyttäneet Kontulan kirjastoa ja HelMet-päätettä aikaisemmin. Muita löytämistä helpottavia tekijöitä olivat opasteet, etenkin hyllynpäätyopasteet, sekä tietoisuus siitä, miten aineisto oli sijoitettu hyllyihin. Henkilökunnan apu ja kirjastotilan pienuus olivat myös joidenkin haastateltavien mukaan löytämistä helpottavia tekijöitä.

Kaksi tutkittavaa ei löytänyt oikeaa teosta ensimmäisessä hakutehtävässä. Vaikka HelMet-päätte helpotti löytämistä, yhdessä tapauksessa se oli myös löytämistä vaikeuttava tekijä. Myös haun avulla saatu hyllypaikan numero saattoi toimia löytämistä vaikeuttavana tekijänä silloin, kun käyttäjällä ei ollut tietämystä luokitusnumeron merkityksestä tai hän ei muistanut pitkää numerosarjaa tarkalleen enää hyllyille mentyään. Löytämistä vaikeuttavina tekijöinä mainittiin haastatteluissa useasti opasteet. Yksi maininta tuli liian korkeista hyllyistä, liian tiiviisti vierekkäin asetetuista kirjoista hyllyissä, tilan ahtaudesta sekä osastojen näkyvyydestä.

Erot tuttujen kirjaston käyttäjien ja ensikertalaisen välillä olivat ennen kaikkea löytämiseen kulu-neessa ajassa, mutta myös taktiikassa: tutut aloittivat ensimmäisen hakutehtävän yleensä HelMet-päätteeltä, ensikertalainen lähti kiertelemään tilassa. Toisaalta henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttivat. Tehtävän tarkkailija ja videointi vaikutti joillakin tutkittavilla suoritukseen enemmän kuin toisilla.

9.2 Jonkin kiinnostavan etsiminen

Toisessa hakutehtävässä monilla tutkittavilla oli samanlaisia tapoja etsiä. He käyttivät tiettyjä ennalta tuttuja polkuja, joiden varrelta olettivat löytävänsä itselleen jotain kiinnostavaa. Palautushylly ja

uutuushylly olivat polun varrella eniten mainittuja kontaktipisteitä, jotka helpottivat löytämistä. Vaikka videoilla vain yksi tutkittava tuntui huomaavan aineistonäyttelyt, useimmat pitivät niitä löytämistä helpottavina tekijöinä haastatteluissa. Kukaan tutkittavista ei maininnut pyytävänsä henkilökunnalta suosituksia, mutta palautushylly, uutuushylly ja aineistonäyttelyt toimivat heille suositusten lähteinä. Kaunokirjallisuuden aiheyhmittely sekä hyllynpäätyopasteet olivat muita löytämistä helpottavia tekijöitä. Monet tietyn teoksen etsimisessä esiin tulleet löytämistä vaikeuttavat tekijät koskivat myös määrittelemätöntä tarvetta.

9.3 Löytämiseen vaikuttavat tekijät

Samoin kuin Ihamäen ja Juntumaan (2008) sekä Tuikan (2011) tutkimuksissa, tämänkin tutkimuksen tutkittavat olivat yleisesti ottaen tyytyväisiä kirjastoon ja aineistojen löytymiseen. Ongelmia löytämisessä saatettiin pitää normaaliin elämään kuuluvana asiana. Merkittävin löytämiseen vaikuttava tekijä tiettyä teosta etsittäessä oli aineistonhakupääte. Useimmat tutkittavat myös osasivat käyttää sitä, koska olivat käyttäneet sitä usein aikaisemmin. Vaikka HelMet-pääte helpotti löytämistä, yhdessä tapauksessa se oli myös löytämistä vaikeuttava tekijä. Kyseinen tutkittava kertoi haastattelussa osaavansa käyttää HelMet-hakua ja käyttävänsä sitä kotonakin, mutta tehtävää suorittaessaan hän ei löytänyt hausta oikeaa teosta. Hän ei kysynyt neuvoa henkilökunnalta, vaan oletti, ettei teosta ei ole kirjastossa ollenkaan. Kyselylomakkeessa ja haastattelussa hän sanoi, ettei koskaan kysy neuvoa (vrt. Ihamäki & Juntumaa 2008).

Koska Kontulan kirjasto oli tuttu lähes kaikille tutkittaville, he löysivät aineistonhakupäätteen helposti, vaikkei sitä näkynyt ovelta, eikä sitä ollut merkitty kovin näkyvällä opasteella. Ensikertalainen sanoi haastattelussa päätteen olevan näkyvällä paikalla. Häneltä kesti kuitenkin ensimmäisessä tehtävässä lähes kolme minuuttia osua päätteen kohdalle kiertelyn lomassa. Videoaineistolta tuli näkyviin, ettei aineistonhakupäätteen korkeus ja näytön etäisyys ollut ihanteellinen kaikille käyttäjille.

Kuten Hahnin ja Zitronin (2011) tutkimuksessa tuli esiin, luokitusjärjestelmä voi olla löytämistä edistävä tekijä, jos käyttäjä tuntee sen periaatteet, mutta myös löytämistä estävä tekijä. Vaikka haun avulla saadun hyllypaikan merkin tulisi auttaa löytämisessä, se ei osoittautunut tässä tutkimuksessa helpottavan löytämistä niin paljon kuin olisi voinut olettaa. Tietokirjallisuuden hyllyluokan pitkän numerosarjan muistamisessa tutkittavilla oli selvästi vaikeuksia. Monet eivät löytäneet ensimmäisessä tehtävässä oikeaa teosta kovin nopeasti. Kukaan ei kirjoittanut teoksen hyllyluokkaa ylös, eivätkä monet tuntuneet etsivänkään ainakaan tarkan luokan perusteella, vaan muistellen todennä-

köisesti hyllypaikan sataluokkaa. Varsinkin hyllypaikan numeroinnin jatkumisen selkeä merkitseminen nousi haastatteluissa esiin (vrt. Hahn & Zitron 2011). Tilassa ei ollut näkyvissä luokitusjärjestelmän opasta, joskin aineistonhakupäätteen alahyllyllä oli kaksi paksua luokitusjärjestelmän opaskirjaa. Myös kaunokirjallisuuden aiheyhmittely osoittautui tekijäksi, joka useimmiten auttoi löytämisessä, mutta saattoi myös vaikeuttaa sitä, jollei käyttäjällä ollut tietoa siitä (vrt. Saarinen 2011).

Koska tutkittavista vain yksi oli ensimmäistä kertaa tutkimuksen kohteena olevassa tilassa, osastojen näkyvyys nousi löytämiseen vaikuttavaksi tekijäksi vain hänen kohdallaan. Hän lähti ensimmäisen tehtävän aluksi oikealla sijaitsevalle lasten osastolle ja ehti kierrellä siellä jonkin aikaa, ennen kuin siirtyi aikuisten puolelle. Haastattelussa hän sanoi, että esimerkiksi lasten osastolla pitäisi olla enemmän jotain lapsiin liittyvää, jotta asiakkaat hahmottaisivat heti, mikä osasto on kyseessä. Uusi käyttäjä myös aloitti tehtävän suorittamisen lähtemällä kävelemään tilassa oikealle (vrt. van Beynen ym. 2010, Tuikka 2011).

Paljon samaa kirjastoa käyttäneille tila ja aineiston sijoittelu oli tuttua. Heille olikin muodostunut tuttu palvelupolku, jota he käyttivät usein. Vaarana ovat tällöin kaavamaiset reitit, jolloin he eivät löydä kaikkea sitä, mitä voisivat löytää, jos liikkuisivat välillä uusissakin paikoissa. Sama tuli ilmi Ihamäen ja Juntumaan (2008) tutkimuksessa. Jotkut sanoivat haastatteluissa, etteivät tunteneet tietokirjallisuuden luokittelua tai kaunokirjallisuuden aiheyhmittelyä, koska eivät tarvinneet kyseisiä aihealueita. He voisivat kuitenkin saada uusia virikkeitä, jos tila ohjaisi heitä onnekkaaseen sattumaan ja uuden löytämiseen. Björnebornin (2008) tutkimuksessa mahdollisuus käyttää erilaisia reittejä oli yksi onnekasta sattumaa tukeva tekijä. Voisi ajatella, että myös tämän tutkimuksen tutkittavien toimintaa ja polkujen valintaa ohjasivat alitajuiset arviot kuluista ja hyödyistä (vrt. van Beynen ym. 2010). Tutuilla poluilla liikkumisen voi olettaa tuovan hyötyjä ja vähentävän vaivaa, joka aiheutuisi liikkumisesta sellaisilla alueilla, joista ei ehkä löytäisikään mitään hyödyllistä. Sisäänkäynnin läheisyydessä sijainneet kontaktipisteet vähensivät käyttäjän kuluja, kun hänen ei tarvinnut liikkua kauemmas tilaan. Toisaalta kauempana sijaitsevat alueet olisi voinut tehdä houkutteleviksi, jotta käyttäjä liikkuisi myös itselleen vieraammilla poluilla ja altistuisi uusille ja odottamattomille löydöille.

Monen käyttäjän kohdalla palvelupolku alkoi uutuushyllyltä. Se olikin sijoitettu Kontulan kirjastossa ulko-oven viereen, tosin uudelle käyttäjälle sen sijainti ei ollut välttämättä yhtä helposti huomattava. Palautushylly oli toinen monen tutkittavan käyttämä kontaktipiste. Kontulan kirjastossa myös palautushylly oli lähellä ulko-ovea ja hyvin näkyvässä paikassa. Yksi tutkittava sanoi haastattelussa,

että palautushyllyssä on sopivan pieni valikoima, josta ehtii nopeasti käydä läpi, mitä kiinnostavaa toiset ihmiset ovat lukeneet. Palautushylly ja -kärret toimivat siis suositusten lähteinä (vrt. Björneborn 2008, 2011, Saarinen 2011).

Suosituksien lähteinä voivat toimia myös aineiston esittely ja aineistonäyttelyt. Ne tulivatkin haastattelussa esiin löytämistä helpottavana tekijänä määrittelemättömän tarpeen kohdalla (vrt. Saarinen 2011, Tuikka 2012). Videoilla vain yksi tutkittava näytti vilkaisevan näyttelytelinettä. Kontulan kirjastossa aineiston esittelykalusteita oli monessa paikassa, mutta ne eivät erottuneet ympäristöstä kovin hyvin. Voisi olettaa, että jos aineiston esittelyssä käytetyt kalusteet olisivat yhteneväiset ja selkeästi erottuvat ja aineistoja esiteltäisiin uteliaisuutta herättävällä tavalla, aineiston esittelyn rooli suositusten ja herätelöytöjen lähteinä olisi vielä suurempi (vrt. Björneborn 2008). Yksi tutkittava mainitsi haastattelussa esimerkin poikittaisista yhteyksistä aineistolajien välillä (vrt. Björneborn 2008). Hän muisteli edellisenä kesänä ollutta aineistonäyttelyä, josta hän oli sattumalta löytänyt jazz-musiikin kirjoja ja levyjä.

Björnebornin (2008) tutkimuksessa kävi ilmi, että käyttäjien mahdollisuus käyttää aistejaan ja liikua tilassa vaikuttaa heidän informaatiokäyttäytymiseensä ja mahdollisuus koskettaa ja pidellä aineistoja käsissään oli tärkeää heille. Saarisen (2011) tutkimuksessa samoilussa vihjeitä kirjan kiinnostavuudesta antoi kirjailijan nimen tunteminen, takakansitekstin lukeminen tai teoksen selaileminen. Tässä tutkimuksessa muutama tutkittava selaili kirjojen tai lehtien sivuja tai silmäili kirjojen etukantta ja takakannen tekstiä etsiessään itselleen jotain kiinnostavaa. Yksi tutkittava mainitsi haastattelussa, että kun tietää ennalta kirjailijoista, löytää helpommin itselleen sopivaa luettavaa.

Tutkimuksessa aineistohyllyjen korkeus ja aineistojen sijaintikorkeus näytti vaikuttavan löytämiseen. Videoaineistosta tuli osittain näkyviin, mihin käyttäjien katse kohdistuu tilassa. Aivan tarkasti sen saisi selville ainoastaan katseenseurantavideon avulla. Tämän tutkimuksen aineiston perusteella tutkittavien katse kohdistui hyllyillä yleensä normaalin katseen korkeudelle tai hieman sitä alemmas tai ylemmäs. Harvemmin katsottiin aivan ylä- tai alahyllyille. Yksi tutkittava sanoi haastattelussa, että ylähyllyt ovat niin korkealla, ettei hän yllä näkemään niillä olevaa aineistoa. Myös Kirke-projektin tutkimuksen kyselyissä mainittiin liian matalalla tai korkealla olevat hyllyt ja kärret (Kurki 1993).

Vaikka jotkut mainitsivat, että opasteet voisivat olla parempia, useimpien oli vaikea keksiä, millaisia niiden tulisi olla. Luultavasti kirjaston käyttäjät ovat niin tottuneet opasteisiin, etteivät osaa kuvitella niitä toisenlaisiksi. Haastattelussa jotkut toivoivat, että opasteissa olisi käytetty arkikieltä.

Yksi sanoi etsineensä ensimmäisessä tehtävässä turhaan sanaan luonto (vrt. Ihmäki & Juntumaa 2008). Videoilta tuli näkyviin, että tutkittavat katsoivat harvemmin hyllynreunaopasteita. Haastattelussa yksi tutkittava vahvisti havainnon. Myös Hyökin (2011) tutkimuksessa kävi ilmi, että tutkittavat huomasivat hyllynpäätyopasteet, muttei niinkään hyllynreunaopasteita. Hyllynreunaopasteet olivatkin Kontulan kirjastossa melko huomaamattomia. Niitä useammin tutkittavat katsoivat hyllyillä olevien kirjojen selkämkyksiä. Sama tuli ilmi myös Hahnin ja Zitronin (2011) tutkimuksessa. Jos useampia kirjoja olisi mahtunut hyllyille kansi esillä, hakeminen olisi saattanut olla nopeampaa. Todennäköisesti kirjan kansista saa selkämkyksiä nopeammin selville mitä aihetta käsitteleviä teoksia hyllyssä on eli kontekstia etsinnälle. Toisaalta kirjan selkämkykseen on merkitty kirjan signum, jolla on merkitystä hakemisessa, kun haetaan teoksen tarkan hyllypaikan mukaan.

9.4 Suosituksia tilasuunnitteluun

Lähes kaikki tutkittavat onnistuivat molempien tehtävien suorittamisessa ja sanoivat haastattelussa, että löytäminen on yleensä helppoa. Jos kuitenkin tavoitellaan helppokulkuista ja yllätyksellistä palvelupolkua, tutkimuksen tulosten perusteella voi tehdä joitakin suosituksia kirjaston tilasuunnitteluun. Koska kirjaston käyttäjät haluavat olla omatoimisia, kirjaston aineistonhakupäätteen tulisi olla selvästi merkitty ja erottua tilassa sellaisillekin käyttäjille, jotka eivät ole käyneet kirjastossa aikaisemmin. Parasta olisi, että pääte näkyisi jo ulko-ovelta. Pääteen luona voisi olla kynä ja paperia hyllyluokan numeron muistiin merkitsemistä varten, ja näkyvällä paikalla olisi hyvä olla selkeä luokitusjärjestelmän opas. Parhaiten löytämistä helpottaisi, jos aineiston luokitusjärjestelmä olisi yksinkertainen ja helppokäyttöinen. Ainakin luokitusnumeroiden jatkuminen hyllyissä tulisi merkitä selkeästi. Yllätyksellisyyttä usein kaavamaisiin palvelupolkuihin toisivat käyttäjien usein käyttämien reittien varrelle sijoitetut yhteneväiset ja selkeästi erottuvat aineiston esittelykalusteet, joissa aineiston esillepanot vaihtuisivat usein ja ne olisi toteutettu käyttäen hyväksi esimerkiksi poikittaisia yhteyksiä aiheiden, genrejen tai aineistolajien välillä.

Varsinkin kirjastossa ensimmäistä kertaa käyvien olisi helpompi suunnistaa tilassa, jos eri osastoilla tai alueilla olisi enemmän sellaisia elementtejä, joista näkyisi nopeasti, mikä osasto on kyseessä. Matalammilta hyllyiltä kirjaston käyttäjien olisi helpompi löytää aineistoa. Toisaalta aivan alimmilla hyllyillä olevat kirjat ovat huonosti näkyvissä ja saavutettavissa. Matalat hyllyt tarjoaisivat myös avoimen näkymän tilaan, mikä helpottaisi ainakin uuden käyttäjän orientoitumista. Onnekkiaan satuman mahdollisuutta ja jossain mielessä myös tietyn teoksen tai ainakin tietyn aihealueen teosten löytämistä helpottaisi, jos kirjat olisi asetettu hyllyille väljästi siten, että hyllylle mahtuisi kirjoja

myös kansi esillä. Opasteissa kannattaisi käyttää arkikieltä. Opasteiden ulkomuodossa ja sijoittelussa tulisi tavoitella hyvää erottuvuutta ja selkeyttä, jottei visuaalisten ja informatiivisten virikkeiden määrä muodostuisi haitaksi.

9.5 Tutkimuksen rajoitukset

Haasteellista tutkimuksen suorittamisessa oli se, kuinka paljon videoiminen vaikutti tutkittavien käytökseen. Samoin oli haasteellista onnistua paikoin ahtaassa tilassa videoimaan tutkittavan toiminta ja reaktiot sekä tapahtumispaikka ja kohta, johon heidän huomionsa kohdistuu. Tehtävien havainnointi aiheutti keinotekoisien tilanteiden, jota videointi varmaan lisäsi. Monet osallistujista olivat kuitenkin videolla hyvin luontevia. Toisaalta videoiminen oli perusteltavaa, koska kyseessä ovat tilaan liittyvät tekijät ja tutkittavien liikkuminen ja käyttäytyminen tilassa. Niitä olisi saanut kirjoitettujen muistiinpanojen avulla yhtä hyvin dokumentoitua. Videokameran käyttäminen osoittautui ainakin osittain hyväksi menetelmäksi.

Etenkin toisen tehtävän suorittamisessa keinotekoinen tilanne vaikutti siten, että tutkittavien oli osittain vaikea kuvitella, kuinka he toimisivat vastaavanlaisessa tilanteessa. Tilanteen keinotekoisuus vähensi myös niiden tilanteiden mahdollisuutta, joissa eteen olisi voinut tulla jotain yllättävää tai yksi löytö olisi voinut johtaa toiseen. Joidenkin tutkittavien tuntui olevan vaikea keksiä, mitä he tekisivät. He tuntuivat pyrkivän suoriutumaan tehtävästä nopeasti siten, että onnistuisivat löytämään edes jotain.

Koska oli pelättävissä osallistujien vastahakoisuutta, jos tutkimus olisi liian pitkä, haastattelut pidettiin lyhyinä. Pitemmällä haastatteluilla olisi saatu lisää tietoa. Jos tutkimus olisi toteutettu suuremmissa kirjastossa, asiointipolut olisivat luultavasti olleet monimutkaisempia ja tuloksissa olisi tullut esiin useampia löytämiseen vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksen rajoituksena oli myös vähäinen tutkittavien määrä. Jos tutkittavien määrä olisi ollut suurempi ja mukana olisi ollut enemmän sellaisia, jotka eivät olleet aikaisemmin käyttäneet kyseistä kirjastoa, olisi saatu monipuolisempia tuloksia.

LÄHTEET

- Aabo, S. & Audunson, R. 2012. Use of library space and the library as space. *Library & Information Science Research* 34 (2), 138-149.
- Aaltonen, H. 2009. Kirjavarastosta olohuoneeksi: yleisten kirjastojen tilojen historiaa. Teoksessa: Ilkka Mäkinen (toim.) *Suomen Yleisten kirjastojen historia*. Helsinki: BTJ kustannus, 467–612.
- Aaltonen, H. & Carlson, J. 1986. *Suomalaista kirjastoarkkitehtuuria*. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. *Kirjasto 2011*. Helsinki: Avain.
- Barclay, D. A. 2012. Directions to Library Wayfinding. *American Libraries* 43, 36-38. Saatavilla EBSCO-tietokannasta: <<http://www.ebsco.com>> (käytetty 20.7.2013).
- Björneborn, L. 2011. Behavioural traces and indirect user-to-user mediation in the participatory library. Proceedings of the international conference Information Science and Social Media IS-SOME, 151-166. <www.academia.edu/2925664/Behavioural_traces_and_indirect_user-to-user_mediation_in_the_participatory_library> (käytetty 20.1.2012).
- Björneborn, L. 2008. Serendipity dimensions and users' information behaviour in the physical library interface. *Information Research*, 13(4). <<http://InformationR.net/ir/13-4/paper370.html>> (käytetty 10.12.2011).
- Corneliuson, C. 2003. Library as room and space. *Scandinavian public library quarterly* 3 (36), 22-23. <<http://slq.nu/?article=library-as-room-and-space>> (käytetty 15.12.2011).
- Haavisto, T. 2008. Talo on toimintansa kuva. Teoksessa: Maija Kasvio (toim.) *Muistin paikat. Suomen museot ja kirjastot. 2008. = Store and share : museums and libraries in Finland*. Helsinki: Suomen rakennustaiteen museo.
- Hahn, J. & Zitron, L. 2011. How First-Year Students Navigate the Stacks: Implications for Improving Wayfinding. *Reference & User Services Quarterly* 51 (1), 28-35. Saatavilla EBSCO-tietokannasta: <<http://www.ebsco.com>> (käytetty 23.7.2013).
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. *Tutkimushaastattelu: temahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hohmann, T. 2006. New aspects of library design. *LIBER quarterly* 16 (2), 120-138
<http://www.digizeitschriften.de/dms/img/?PPN=PPN514854618_0016> (käytetty 9.11.2011).
- Hyökki, S. 2011. Visual Eye Tracking Data as Medium in User Dialogue - Service Design's Perspective. Laurea-ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma, käyttäjäkeskeinen suunnittelu, ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö.
- Hyökki, S. & Puttonen, K. 2011. Laurea-kirjasto käyttäjän silmin (esitelmä.) Käyttäjät kehittämään! Osallistava suunnittelu kirjastossa -työpaja 8.11.2011. Oppiva Kirjasto / Learning Libraries -verkosto. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Ihamäki, S. & Juntumaa, J. 2008. Tyhjän kohdan tietopalvelua (julkaisematon tutkimus.) Helsingin kaupunginkirjasto. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Juutinen, I. 2011. Liikettä tilassa – Porin kaupunginkirjaston lastenosaston käyttö. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kaiponen, P. 2012. Uusi, uljas keskustakampuksen kirjasto Kaisa-talossa - tuoreinta ajattelua suomalaisessa kirjastorakentamisessa, mitä haettiin, mitä saatiin (esitelmä.) Uudet käyttäjät, uusi yleisö, uusi asenne -asiakaspalveluseminaari 24.10.2012. Suomen Tieteellinen Kirjastoseura. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Kurki, H. 1993. Käyttäjän kirjasto? : KIRKE-projektin raportti. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Leckie, G. & Hopkins, J. 2002. The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *Library Quarterly* 72 (3), 326-372.
<<http://polaris.gseis.ucla.edu/ewhitmir/leckieandhopkins.pdf> > (käytetty 8.11.2011).
- Lushington, N. 2002. Libraries designed for users : a 21st century guide. New York: Neal-Schuman.
- McDonald, A. 2006. The ten commandments revisited: the qualities of good library space. *LIBER Quarterly* 16 (2), 104-119 <<http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/7840/8010>> (käytetty 9.11.2011).
- Mandel, L. H. 2013. Finding their way: How public library users wayfind. *Library & Information Science Research* 35 (4), 264-271

Mandel, L. H. 2010. Toward an understanding of library patron wayfinding: Observing patrons' entry routes in a public library. *Library & Information Science Research* 32 (2), 116-130

Markkanen, S. 2008. *Myymäläympäristö elämysten tuottajana*. Helsinki: Talentum.

May, F. 2011. Studying the use of public spaces in the library. <http://www.caais-acsi.ca/proceedings/2011/67_May.pdf> (käytetty 5.9.2012).

Mehtonen, P. 2008. ”Kirjasto on kiveä, kuparia ja lasia” – Kirjastorakennuksen diskursiivinen määrittäminen *Arkkitehti-lehdessä* vuosina 1961–2006. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro Gradu -tutkielma.

Mikkonen, A. & Vakkari, P. 2012. Reader's search strategies for accessing books in public libraries. Teoksessa *IIIX '12: Proceedings of the 4th Information Interaction in Context Symposium*, 214-223. New York: ACM Press, 214-223. Saatavilla ACM Digital Library -tietokannasta: <<http://dl.acm.org>>

Morville, P. 2005. *Ambient findability*. Sebastopol, CA: O'Reilly.

Nilsson, U. 2003. Library – cathedral or intermediary? *Scandinavian public library quarterly* 36 (3) <<http://slq.nu/?article=library-cathedral-or-intermediary>> (käytetty 15.12.2011).

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

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.

<<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>> (käytetty 5.12.2011).

Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32.

<http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2009/kirjasto_ohjelma.html> (käytetty 5.12.2011).

Palvelumuotoilu : uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2011. Satu Miettinen (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

- Raivio, J. 1990. Tiedon salaajat. Teoksessa: Heikki Poroila (toim.) Kokoelmakumous! Kirjastopoliittisia puheenvuoroja 8. Helsinki: Kirjastopoliittinen yhdistys.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Saarinen, K. 2011. Hyvän kirjan merkki. Turun kaupunginkirjaston asiakkaiden keinot löytää mieluista luettavaa pääkirjaston kaunokirjallisuusosastolta. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Saeteren, L. 2008. Library interiors. Scandinavian public library quarterly 4 (41). <<http://slq.nu/?article=norway-library-interiors>> (käytetty 15.12.2011).
- Salo, A. 2012. Kokemuksellinen palveluympäristö (esitelmä.) Kaunokirjallisuuden markkinointi -koulutus 8.3.2012. Helsingin kaupunginkirjasto. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Serfass, M. 2012. The signs they are a-changing. AALL Spectrum 16 (6), 5-6. <<http://eduscapes.com/marketing/articles/serfass.pdf>> (käytetty 13.3.2013).
- Tuikka, M. 2012. Kuinka yleisen kirjaston tila vaikuttaa aikuisten kaunokirjallisuuden löydettävyyteen? Kirjastotilojen arviointia palvelumuotoilun keinoin. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -tutkielma.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- van Beynen, K., Pettijohn, P. & Carrell, M. 2010. Using Pedestrian Choice Research to Facilitate Resource Engagement in a Midsized Academic Library. The Journal of Academic Librarianship 36 (5), 412-419.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Virrankoski, A. 2012. Palvelumuotoilu ja solmutyöskentely asiakaspalvelutoiminnan kehittämiseen (esitelmä.) Kaisa-kirjasto ja kirjaston palvelumuotoilu-hanke -koulutus 19.11.2012. Oppiva Kirjasto / Learning Libraries -verkosto. (Aineisto tekijän hallussa.)
- Worpole, K. 2004. 21st century libraries: changing forms, changing futures. <<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20110118095356/http://www.cabe.org.uk/files/21st-century-libraries.pdf>> (käytetty 9.11.2011).

Ylitalo-Kallio, P. 2011. Käyttäjakeskeinen kehittäminen (esitelmä.) Käyttäjät kehittämään! Osallistava suunnittelu kirjastossa -työpaja 8.11.2011. Oppiva Kirjasto / Learning Libraries -verkosto. (Aineisto tekijän hallussa.)

LIITTEET

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Sukupuoli mies nainen

Ikä vuotta

1. Kuinka usein käyt Kontulan kirjastossa?

- useammin kuin kerran viikossa
- kerran viikossa
- kerran kuussa
- kerran puolessa vuodessa
- harvemmin kuin kerran vuodessa

2. Mitä yleensä teet kirjastossa?

- lainaan tai palautan kirjoja tai muuta aineistoa
- etsin tietoa
- käytän kirjaston tietokonetta
- luen lehtiä
- käytän lukusalia

3. Onko sinun helppo hahmottaa missä eri aineistot eli esimerkiksi kaunokirjallisuus, tietokirjat, videot ja musiikkiaineisto sijaitsevat?

kyllä ei

4. Löydätkö aineistonhakukoneen eli HelMet-päätteen helposti?

kyllä ei

5. Löydätkö kirjaston asiakastietokoneen helposti?

kyllä ei

6. Löydätkö tarvittaessa helposti palvelupisteen ja henkilökunnan?

kyllä ei

7. Kysytkö henkilökunnalta apua etsimisessä?

ei koskaan joskus usein

Kiitos vastaamisesta! Jätä tähän yhteystietosi, jos olet halukas osallistumaan tutkimuksen toiseen osaan Kontulan kirjaston remontin jälkeen. Vastauksiasi ja yhteystietojasi käsitellään luottamuksellisesti eikä luovuteta ulkopuolisille.

Nimi _____

Puhelinnumero _____

LIITE 2: HAASTATTELURUNKO

Kun tietää mitä haluaa

Etsimisen tavat

Miten yleensä etsit kun haluat löytää tietyn teoksen?

Löytämisen helppous tai vaikeus

Onko löytäminen helppoa vai vaikeaa?

Mikä saattaa estää löytämistä?

Mikä voisi auttaa löytämistä?

Kun ei tiedä tarkalleen mitä haluaa

Etsimisen tavat

Miten yleensä etsit kun haluat löytää jotain kiinnostavaa?

Etsitkö ja löydätkö aineistonäyttelyistä aineistoa itsellesi?

Etsitkö ja löydätkö palautuskärryistä aineistoa itsellesi?

Oletko joskus löytänyt jotain yllättävää? Kuvaile miten?

Löytämisen helppous tai vaikeus

Onko löytäminen helppoa vai vaikeaa?

Mikä saattaa estää löytämistä?

Mikä voisi auttaa löytämistä?

Löytämisen apukeinot

Onko opasteista apua etsimisessä?

Olisiko opaskartasta apua?

Käytätkö aineistonhakukonetta eli HelMet-päätettä apuna etsimisessä? Onko siitä apua?

Onko aineisto sijoitettu hyllyihin siten, että sinun on helppo löytää haluamasi?

Tiedätkö miten tietokirjallisuus on järjestetty hyllyihin?

Tiedätkö miten kaunokirjallisuus on lajiteltu eri aiheryhmiin?

Onko sinun helppo löytää haluamasi aineisto aiheryhmien avulla?