

Hyvä kirjasto ja asiakas

Jyväskylän yliopisto
Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Sosiaaligerontologian koulutusohjelma
Pro gradu -tutkielma
Mirja Laine
Syksy 2001

Mirja Laine
Yhteiskuntapolitiikka
Sosiaaligerontologian koulutusohjelma
Jyväskylän yliopisto

TUTKIMUSSELOSTE
Sivuja 109, liitteitä 2
Syksy 2001

TIIVISTELMÄ

Aihe Hyvä kirjasto ja asiakas

Tutkimukseni käsittelee kunnallista kirjastoa. Näen sen monen eri tason yhdessä muovaamana konstruktiona. Kunnallisen kirjaston toimijatasot ovat siis lainsäädännöstä johtuva taso, kunnallinen taso ja käyttäjien taso. Pyrin kokoamaan kirjastosta holistisen rakennelman, jossa nämä kirjaston eri tasot kohtaavat optimaalisen hyvin. Tarkastelen, mitkä kriteerit kirjastopalvelun tulee täyttää, jotta se olisi hyvää. Pyrkimykseni on konstruoida kirjasto, joka palvelee kaikkia asiakkaitaan hyvin ja laadukkaasti.

Tarkastelen kirjastoa asiakasnäkökulmasta. Kirjastoni toimii tilan, paikan ja toiminnan kontekstissa. Teen kuvailevaa, kvalitatiivista tapaustutkimusta. Hankin empirinen aineistoni käyttäen menetelmänä teemahaastattelua, osana aineistoa käytän lasten piirroksia samasta teemasta. Analyysimenetelmänä käytän sanastoanalyysia ja ydinsanatekniikkaa.

Tutkimuksessani päädyn tulokseen, että hyvä kirjasto on kunnallinen, yleinen, julkinen kirjasto, jossa toteutuu sekä laadukas tuote että asiakkaiden tasavertaisuus. Asiakkaiden tarpeet ovat kuitenkin niin monet, että vain yhtä kirjastoa ei ole mahdollista luoda. Jokainen palvelun rakentuminen kirjastossa luo parhaimmillaan tapahtumasta laadukkaan tuotteen, joka tyydyttää asiakasta.

AVAINSANAT

kirjasto, asiakas, laatu, kirjaston minimi,

SISÄLTÖ

1	Palvelua ja laatua	6
2	Tutkimuksen viitekehys	9
2.1	Tutkimuksen idea ja tavoite	9
2.2	Käsitteiden määrittelyä	11
2.2.1	Asiakas ja asiakkuus	11
2.2.2	Ammattilainen ja asiantuntija	12
2.2.3	Palvelu, laatu ja asiakastyytyväisyys	15
2.2.4	Laatuajattelua julkisella sektorilla	16
2.2.5	Kirjastonhoitajuus	18
2.3	Teoreettinen näkökulma	19
2.3.1	Tila	20
2.3.2	Paikka	22
2.3.3	Toiminta	25
3	Tutkimuksen metodiset valinnat	30
3.1	Kvalitatiivisesta tutkimuksesta	30
3.2	Teemahaastattelu	34
3.3	Sanastoanalyysi	35

4	Aineistokatsaus	37
4.1	Triangulaatio	37
4.2	Aineistot	37
5	Kirjastojen vuosisata	41
6	Kunnallista kirjastoajattelua	44
6.1	Historiallinen tausta	44
6.2	Uusi kirjastolaki	46
6.2.1	Kirjastolain henki	46
6.2.2	Kunnallinen kirjasto julkispalveluna	47
6.2.3	Kirjastolain keskeiset teemat	49
6.3	Hyvä kirjasto	53
6.3.1	Kirjaston minimi	54
6.3.2	Hyvän kirjaston strategia	55
6.3.3	Hyvän kirjaston laatusuosituksia	56
6.4	Faktaanäkökulma kirjastoon	58
6.4.1	Kunnallisen kirjaston tilastoja	58
6.4.2	Kirjasto avaintuloksina	59
7	Kirjastolehti avaa näytenäkökulman kirjastoon	63
7.1	Virkailijanäkökulma kirjaston tilaan, paikkaan ja toimintaan	63
7.2	Asiakkaan ajatuksia kirjastosta	66

8	Case Mänttä – Katse kirjastoon	69
8.1	Mänttä paikkana	69
8.2	Kirjasto Mäntässä	71
8.3	Mäntän kirjaston toimintastrategia	73
8.4	Kirjastonselvityksiä Mäntässä	75
8.4.1	Asiakaskyselyä kirjastossa	78
8.4.2	Haastattelua kirjastossa	82
8.4.3	Kirjastokuvia – lapset asiakkaina kirjastossa	90
8.4.4	Mäntän kirjaston toimintastrategia	103
9	Julkinen, yleinen, kunnallinen kirjasto	105
10	Pohdintaa	107
	LÄHTEET	110
	LIITTEET	115

1 Palvelua ja laatua

Toimiessani Mäntän sivistyskeskuksessa olin yksi lenkki hallinnon asiakirjaketjussa. Sivistystoimen toimintasuunnitelmat ja -kertomukset, talousarviot ja pöytäkirjat kulkivat työpöytäni kautta. Jokainen sivistystoimen yksikkö, niin koulu kuin kirjastokin, kirjasi vuosittaisia tavoitteensa näihin hallinnon asiakirjoihin ja esitti tavoitteiden toteuttamiseksi tarvittavat määrärahat kaupungin talousarvioon. Joka vuosi kunkin yksikön talousarviota varten oli kaupungin taholta annettu kehys, jossa talousarviota laadittaessa tuli pysyä. Vuosittain kävi kuitenkin niin, että talousarvion määrärahoja jouduttiin pienentämään vielä talousarvion käsittelyn viime vaiheissakin. Lopulta hyväksytty talousarvio asetti ne kehykset, joissa vuoden toimintojen tuli tapahtua.

Toiminnot hoidettiin ja vuosittain laskettiin suoritteita. Tilinpäätöksen valmistuttua oli nähtävillä toimintoihin käytetyt markkamäärät ja toimintojen kustannukset, esimerkiksi peruskoulun kustannuksia markkoina oppilasta kohden, kirjaston kustannuksia markkoina kirjastokäyntiä kohden tai kunnan asukasta kohden. Tarkastelun kohteena oli, olivatko nuo tilastoluvut pysyneet vakiona vai peräti pienentyneet. Jos toimintokulut olisivat näin ilmaistuina pienentyneet, toiminnot olisi hoidettu hyvin ja siis hyviä – palvelujen tuottajan, kunnan ja kaupungin, näkökulmasta.

Julkisella sektorilla alkoi kuulua valituksia palvelujen laadun heikkenemisestä. Kouluilla vähennettiin kerhotoimintaa ja tukiopetustunteja, sijaisia jätettiin palkkaamatta ja yhdistettiin virkoja. Palvelujen käyttäjät katsoivat, että näillä toimilla heikennettiin heidän oikeuksiaan. Kuntalaiset katsoivat, että julkiset palvelut eivät olleet enää riittäviä ja hyviä. Käyttäjät odottivat parempaa palvelua.

Tutkimukseni käsittelee kunnallista kirjastoa. Näen sen monelta eri tasolta. Lainsäädäntö asettaa yhden vaatimukset, kirjaston ylläpitäjäkunta tai kaupunki toiset. Kirjaston virkailijat toimivat osana julkisyhteisön koneistoa ja toteuttavat tehtävänsä kirjaston työntekijän roolissa. Kirjaston käyttäjät, asiakkaat, muodostavat oman monimuotoisen kenttensä erilaisine toiveineen ja vaatimuksineen. Kunnallisen kirjaston toimijatasot ovat siis lainsäädännöstä johtuva taso, kunnallinen taso ja käyttäjien taso. Hankin aineistoa näiltä kultakin tasolta aineistotriangulaation menetelmää käyttäen.

Rajaan tarkasteluni kunnalliseen kirjastoon Lakiteksteissä, kirjaston ylläpitäjällä ja kirjaston ammattilaisella sekä kansalaisella ja kirjaston käyttäjällä on kullakin oma käsityksensä kirjastosta. Pyrin kokoamaan kirjastosta holistisen rakennelman, jossa nämä kirjaston eri tasot kohtaavat optimaalisen hyvin. Tarkastelen, mitkä kriteerit kirjastopalvelun tulee täyttää, jotta se olisi hyvää. Pyrkimykseni on konstruoida kirjasto, joka palvelee kaikkia asiakkaitaan hyvin ja laadukkaasti.

Tarkastelen kirjastoa asiakasnäkökulmasta. Kirjastoni toimii tilan, paikan ja toiminnan kontekstissa. Teen kuvailevaa, kvalitatiivista tapaustutkimusta. Hankin empirinen aineistoni käyttäen menetelmänä teemahaastattelua, osana aineistoa käytän lasten piirroksia samasta teemasta. Analyysimenetelmänä käytän sanastoanalyysia ja ydinsanatekniikkaa.

Tutkimuksessani päädyn tulokseen, että hyvä kirjasto on kunnallinen, yleinen, julkinen kirjasto, jossa toteutuu sekä laadukas tuote että asiakkaiden tasavertaisuus. Hyvä kirjasto on tuote. Kirjasto on asiakkaittensa elämän poluissa mukana kulkeva hyödyke tai hovin ja ajanvietteen mahdollistava väline. Hyvä kirjasto on konstruktio, jossa on sisään rakennettuna ajatus perustuslain, kuntalain ja kirjastolain sisältämästä kansalaisten tasavertaisuudesta. Toimeenpannessaan kirjastoa kunnat kunnioittavat lain kirjainta. Kunnat antavat kirjastoa toteuttaessaan omien painotustensa näkyä, kuitenkin taloudelliset resurssinsa huomioiden. Kirjaston virkailijataso tekee palvelutyötänsä niillä resursseilla, jotka heille on kuntatyönantajan

taholta annettu. Näitä resursseja ovat tila ja paikka. Mahdollisuus tehdä kirjastotyötä edellyttää kirjastopalvelun käyttäjän, tuotteen tarvitsijan. Asiakas luo kirjastotyölle paikan, tarpeen tehdä kirjastotyötä. Asiakkaiden tarpeet ovat kuitenkin niin monet, että yhtä, kaavan mukaista kirjastoa ei ole mahdollista luoda. Jokainen kirjastokohtaaminen, palvelun rakentuminen siellä, luo parhaimmillaan tapahtumasta laadukkaan tuotteen, joka tyydyttää asiakasta.

MINNAK



2 Tutkimuksen viitekehys

Suomen perustuslakiin on kirjattu kansalaisten perusoikeudet. Kuntalaki velvoittaa kunnat tarjoamaan kansalaisilleen määrätyt palvelut. Kuntien talous- ja toiminta-suunnitelmat sisältävät ne painopisteet, joihin kunnissa halutaan. Kuntien toimintasuunnitelmiin on kirjattu painopiste-alueet suunnittelukausille. Kuntien taloussuunnitelmiin taas on varattu määrärahat vastaaviin toimiin. Kuntien toimintakertomukset ilmaisevat, miten suunnitellut tavoitteet saavutettiin. Erilaiset tilastointitavat havainnollistavat saavutettuja tuloksia. Koko maassa kerätyt tilastot asettavat kuntien palvelut valtakunnan tasolla jollekin sijalle. Toiminnot ovat hyviä, kohtalaisesti hoidettuja tai huonosti hoidettuja. Mutta nämä tilastoluvut eivät välttämättä kerro palvelujen käyttäjille mitään. Käyttäjää kiinnostaa, saako hän sen palvelun, mitä hän on tullut hakemaan ja voiko hän olla siihen tyytyväinen.

2.1 Tutkimuksen idea ja tavoite

Kansalaiset ovat viime vuosikymmenten aikana käyttäneet kunnan tuottamia palveluita, kuten esimerkiksi hoiva- ja terveystalouksia ja koulu- ja kulttuuripalveluita. Niitä on käytetty ja arvostettu. Julkisen sektorin resurssien supistukset ovat vaikuttaneet palveluihin heikentävästi. Henkilöstöä on supistettu, työtahtia on kiristetty, aikaa yhden palvelun suorittamiseen on vähennetty. Palvelun tuottaja on katsonut tekevänsä hyvää työtä, onhan saatu säästöä aikaan. Palvelujen käyttäjät sitä vastoin ovat osoittaneet kritiikkiä niiden suhteen. Palvelut eivät tyydytä kaikkia niiden käyttäjiä. Työn laatu ei ole enää hyvää, työ tehdään pintaa hipaisten – puolinaisesti. Palveluiden käyttäjät ovat ryhtyneet vaatimaan palveluihin laatua.

Mietin, ovatko julkisyhteisön tuottamat palvelut hyviä ja laadukkaita asiakkaan näkökulmasta tarkastellen, kohtaavatko kuntien ja kaupunkien tarjoamat palvelut ja asiakkaiden toiveet. Rajaan tarkasteluni kohteeksi tässä työssä yleisen kirjaston ja sen tuottaman kirjastopalvelun.

Palvelut ovat riippuvaisia asiakasryhmästä. Palvelut kohdistuvat erilaisiin käyttäjäryhmiin, eri areenoille: nuori odottaa eri palveluita kuin vanhus, lapsi eri palvelua kuin aikuinen, vai odottaako? Tulen kysyneeksi, mikä onkaan kunnan tarjoama peruspalvelu, onko sellaista tai voiko sellaista rakentaa? Eikö jokaisella henkilöllä ja kaikilla henkilöstöryhmillä ole oikeus kaikkiin haluamiinsa palveluihin? Milloin kunnan palvelu on laadukasta? Voidaanko laatu laskea tunnusluvuksi? Palvelun tuottajan näkökulmasta näin saattaa olla, mutta entä asiakkaan näkökulmasta? Mitä on laadukas palvelu asiakkaan kannalta?

Palvelu on hyvää, jos asiakas sen niin kokee. Palveluiden käyttäjät ovat erilaisia, joten myös heidän odotuksensa palvelujen suhteen ovat erilaisia. Kirjastopalveluja hakevat monenlaiset käyttäjät. He odottavat kirjastolta erilaisia palveluita ja toiminta-mahdollisuuksia. Kirjaston asiakkaat itse määrittävät kirjastopalvelun hyvyyden ja laadunkriteerit.

Pohdin, voivatko kunnan tuottama laadukas palvelu ja asiakkaan odottama laadukas palvelu kohdata? Onko mahdollista toteuttaa kirjasto, jossa kohtaavat eri intressiryhmien sitä kohtaan esittämät odotukset. Millainen on olemukseltaan se kirjasto, jossa kohtaavat kirjaston käyttäjien, kirjaston työntekijöiden ja ylläpitäjien sekä lainsäätäjän tavoitteet parhaalla mahdollisella tavalla? Tarkastelen tässä työssäni, millaista kirjastoa asiakas pitää hyvänä. Ei voi olla yhtä yhteistä hyvän kirjaston määritelmää, vaan nämä hyvät kirjastot ovat monenlaisia ja tyydyttävät asiakkaansa paremmin tai huonommin. Näin ollen pyrin konstruoimaan kirjaston, joka palvelee mahdollisimman monia kirjaston käyttäjiä optimaalisen hyvin.

2.2 Käsitteiden määrittelyä

Asioidessani kirjastossa olen sen käyttäjä. Joko palvelen itse itseni tai saan palvelun kirjaston virkailijalta. Kun saan haluamani kirjat lainattua ja muut toiveeni täytettyä, olen tyytyväinen. Kirjasto työntekijöineen ja varusteluineen on tarjonnut minulle riittävät palvelut. Minä olen kuitenkin vain yksi yksilö yksilöllisine tarpeineni. Muut kirjaston käyttäjät esittävät omat yksilölliset toiveensa kirjastopalvelujen suhteen.

Kirjaston yhteydessä ei voi olla kohtaamatta käsitettä asiakas, kun tarkoitetaan kirjaston käyttäjää. Kirjaston työntekijöistä puhutaan tavallisesti ammattilaisena tai asiantuntijana. Kirjastopalvelut pyritään tuottamaan mahdollisimman hyvinä ja laadukkaina ja mahdollisimman edullisesti. Tarkastelen seuraavassa myös kirjastoon liittyviä käsitteitä asiakas ja asiakkuus, ammattilainen ja asiantuntija, palvelu ja laatu sekä laatuajattelua julkisyhteisöissä.

2.2.1 Asiakas ja asiakkuus

Asiakas ja asiakkuus tuo ensinnä mieleen kaupan asiakkaan ja kaupan kanta-asiakkuuden. Karlöfin (1990, 49) mukaan ”yritystoiminnan kannalta katsoen asiakkailla tarkoitetaan tavaroiden ja palvelujen säännöllisiä ostajia. Mahdolliset asiakkaat kuuluvat abstraktin käsitteen ”markkinat” piiriin. Kaiken liiketoiminnan perustana ovat asiakkaat, toisin sanoen ostajat, jotka palaavat ja ostavat uudelleen”.

Asiakaskeskeisyys tulee olemaan työelämässä avainsana. Ilman asiakasta ei ole järkevää valmistaa tuotteita tai tuottaa palveluita. Kaikella tuotannolla ja kaikella palvelulla tulee olla kysyntää - eikä julkinen sektori toimintoineen voi olla poikkeus (Ammattiaapinen 1997). On ennakoitavissa, että asiakas päättää, mitä yrityksen tulee tuottaa. ”Sekä yritys- että yksilötasolla

asiakas ja hänen toiveensa ohjaavat kaikkea toimintaa. Oivalletaan, että ilman asiakkaita ei voi olla järkevää toimintaa. Valtion ja kuntien virastojen ja laitosten on pysyttävä yritysten kehityksessä mukana.” (Ammattiaapinen 1997).

Bergströmin ja Leppäsen (1997, 10 - 11) mukaan markkinointiajattelussa keskeinen lähtökohta ovat nykyisten ja mahdollisten asiakkaiden tarpeet, toiveet ja tyytyväisyys. Markkinointi on koko organisaation toimintaa. Markkinoijan ei tulisi yrittää myydä sitä, mitä tuotannossa tehdään, vaan luoda sellainen tuote, jota asiakkaat haluavat ostaa. Tuote tulee aina tehdä kohderyhmän toiveiden perusteella. Kirjaston kohdalla käyttäjäkunta on kohderyhmä, jonka toiveiden perusteella tulee kirjastosta luoda tuote. Miten kirjastosta voidaan tehdä haluttava tuote?

Markkinoinnin yksi tavoite on luoda tuotteesta myönteistä mielikuvaa. Ainakin tavaramarkkinoilla asiakassuhteen luominen ja ylläpitäminen on markkinoinnin keskeinen tavoite. Tärkeää ei ole kertakauppa, vaan että asiakas ostaa useita kertoja. Asiakastyytyväisyys ohjaa markkinointia ja mittaa sen onnistumista. (Bergström & Leppänen 1997, 11).

2.2.2 Ammattilainen ja asiantuntija

Viime sotiemme jälkeen alkaneena kautena yhteiskunnalliseen keskusteluun on tullut uusia käsitteitä. Alasuutari (1996, 104 - 105) jakaa vuosien 1946 ja 1994 välisen ajanjakson taloudellisesti kolmeen kauteen. Nämä ovat ”moraalitalouden”, ”suunnittelutalouden” ja ”kilpailutalouden” vaihe. Hänen mukaansa näissä talouden vaiheissa on kyse puhettavan muutoksesta, mutta kyseessä ovat myös osittaiset siirtymät kokonaisvaltaisessa kulttuurisessa systeemissä.

Moraalitalouden vaiheen aikana valtiollisia järjestelmiä loivat ja hoitivat valtion virka-miehet virkavastuulla. Kansalainen oli virkatoimen kohteena, kuuliainen alamainen. Tasapuolisuus- ja oikeudenmukaisuusvaatimukset kohdistuivat yksittäiseen virkamieheen. (Alasuutari 1996, 107.)

Suunnittelutalouden kaudella uskottiin, että yhteiskunnalliset ongelmat voidaan parhaiten ratkaista ”tieteellisellä” suunnittelulla ja organisoinnilla. Päätöksentekoa delegoitiin hierarkian alemmille tasoille käyttäen perusteluna toiminnan tehokkuuden lisäämistä. Parempi suunnittelu nähtiin ratkaisuksi siihen, että organisaation toiminta oli jäykkää ja asiakasta huonosti palvelevaa. (Alasuutari 1996, 108 – 112.)

Kilpailutalouden vaiheessa erityisesti sosiaalipolitiikkaa koskevissa tutkimusaineistoissa yleistyvät viittaukset yksilön näkökulmaan hyvinvointivaltion palvelusten käyttäjänä ja asiakkaana. Asiakas määriteltiin nimenomaan kuluttajaksi, (palveluksia) ostavaksi asiakkaaksi (engl. customer), ei niinkään sairaalan potilaaksi tai sosiaalipalvelujen asiakkaaksi (engl. client). Asiakkuus tai palvelusten kuluttaminen sisälsi ajatuksen, että sosiaalipoliittisia järjestelmiä voi parhaiten kehittää antamalla asiakkaille valinnan tai ”kilpailuttamisen” mahdollisuuden, jolloin huonosti toimivat tai epätarkoituksenmukaiset palvelut karsiutuvat ja paremmat jäävät jäljelle. (Alasuutari 1996, 112.)

Yksilöä ja asiakasta korostavaan kulttuuriseen muutokseen liittyy ajatus siitä, että asiantuntija-ammateissa toimivien tulee muuttaa suhtautumistaan asiakkaisiin ja potilaisiin. Kansalainen ja asiakas voi itse päättää ja vaatia yhteiskunnan palveluksia. Alasuutarin (1996, 116) mukaan hyvinvointivaltion puheavaruudessa lähdetään siitä, että ”yhteiskunnalla” on tiettyjä moraalisia velvollisuuksia kansalaisia kohtaan. Valtion ja kuntien on keräämistään veroista ja maksuista taattava kansalaisille tietty perustoimeentulo kaikissa oloissa. Edelleen katsotaan, että kaikilla kansalaisilla tulee periaatteessa olla yhtäläiset menestymisen mahdollisuudet; tähän pyritään muun muassa tasaamalla varallisuuseroja ja maksamalla perusopetus julkisista varoista.

Alasuutarin mukaan talouden vaiheet näkyvät myös julkisella sektorilla. Kun talouden puolella puhutaan 1940 – 1960-lukujen moraalitalouden, 1960-luvun lopulta 1980-luvulle kestäneen suunnittelutalouden ja sen jälkeen seuraavan kilpailutalouden vaiheista, voidaan julkisen sektorin ammattiryhmien ammatillisessa orientaatioissa vastaavasti erottaa kutsumuksen, ammatillisuuden ja palvelualttiuden korostamisen kaudet. (Alasuutari 1996, 122.)

Hyvinvointivaltion kasvuvaiheessa palvelujen ja hallinnon kehittäminen on nojannut sääntöjen lisäämiseen (juridisiin sääntöihin ja byrokraatiaan), työnjaollistumiseen ja ammatillistumiseen sekä teknologisoitumiseen (varusteet ja menetelmät). Hyvinvointivaltion kehittymisen myötä kunnallishallintoon tuli useita vaikuttajatahoja. Kuntiin muodostui hajanainen ”siiliorganisaatio”, joka tuotti palvelut professionaalien ryhmien avulla. (Kangas, 1993, 169.)

Kangas (1993, 170) toteaa, että ammattiryhmälle professio ei ole itsestäänselvyys. Kysymys on professioiden piirteiden hakemisesta. Perinteisimmillään professiot ovat keskittyneet kysymyksiin monopoliasemastaan ja siitä, ovatko tietyt ammatit professioita vai eivät. Pyrkimyksenä on ollut profession ehtojen täytyminen niin sanotun sosiaalisen sulkemisen avulla.

Kangas mainitsee, että Konttisen (1991) mukaan professio merkitsee ammatillista monopolia, jonka ammatillinen ryhmä on saanut aikaan itse ja että professio toimii erikoistuneiden palvelusten markkinoilla. (Kangas 1993, 170.)

Alasuutari (1996) erottaa julkisen sektorin toimihenkilöistä sosiaalityöntekijöiden ja sairaanhoitajien ammatillisessa suuntautumisessa kutsumuksen, ammatillisuuden ja palvelualltiuden korostamisen kaudet. Ammatillisuuden korostamista voidaan hänen mukaansa pitää ilmauksena pyrkimyksestä muodostaa omasta työstä professio. Sekä sairaanhoitajia että sosiaalityöntekijöitä voidaan tässä mielessä Alasuutarin mukaan pitää ”puoliprofessioina”, sillä heitä ei ole suojattu kouluttautumattomista yhtä tehokkaasti kuin esimerkiksi lääkärin ammatin harjoittajia. (Alasuutari 1996, 129.)

Freidson (1994) on pohtinut asiantuntijuuden käsitettä rinnastamalla lääkärit ja lakimiehet asiantuntijoiden ryhmään. Hänen mukaansa professio on ammatin synonyymi, se viittaa erityiseen työhön, jolla ihminen ansaitsee elantonsa. Asiantuntijan tekemä työ vaatii sellaista tietoa ja taitoa, jota tavalliset ihmiset eivät hallitse. Lisäksi professiona tehtävän työn ajatellaan

olevan erityisen tärkeää yhteiskunnan kannalta tai ihmisten hyvinvoinnin kannalta. Professionaalisen työn arvo on erityinen, sitä ei rahalla voi mitata.

2.2.3 Palvelu, laatu ja asiakastyytyväisyys

”Hän heitti minulle pienen hymyn,
jonka tunsin takataskussani asti.”
(Raymond Chandler)

Grönroos (1991, 50 - 51) esittää palveluille neljä peruspääpiirrettä. Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia. Ne ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti, ja asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin. Palvelun laatua voi arvioida vasta jälkikäteen, kun palvelu on myyty ja kulutettu. Asiakas ei ole vain palvelun vastaanottaja, vaan osana sitä tapahtumaa, missä palvelu toteutuu. Palvelu ei ole siis tuote eikä sitä voi varastoida. Osallisina tavarantoiminnan ja palvelun tuotantoprosessiin ovat aina ihmiset. He ovat joko yrityksen henkilökuntaa tai asiakkaita tai molempia. Prosessin jossakin vaiheessa vaihtuvat henkilöt aiheuttavat lopputuloksen heterogeenisyyttä. Yhden asiakkaan saama palvelu ei ole koskaan sama kuin seuraavan asiakkaan saama ”sama” palvelu. Jos kaikki muu säilyy ennallaan, ainakin sosiaalinen suhde on erilainen. Palvelujen heterogeenisyys aiheuttaa ongelman, miten pitää asiakkaille tuotetun ja tarjotun palvelun koettu laatu tasaisena. (Grönroos 1991, 52.)

Hölttä ja Savonen (1997, 36) ovat pohtineet käsitettä asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväinen asiakas on ainakin pitkällä aikavälillä yritykselle kannattava asiakas, sillä tyytyväinen asiakas tulee palvelevaksi yhä uudelleen. Asiakastyytyväisyys syntyy palvelun laadun perusteella ja on siten asiakkaan subjektiivinen kokemus. Parhain ja kestävin asiakastyytyväisyys saavutetaan palvelulla, joka täsmällisesti ja luontevasti pyrkii täyttämään asiakkaan palvelutarpeen. Asiakkaasta itsestä riippuu, millaista kohtelua hän arvostaa.

Karlöfin (1990, 78) mukaan laatu oli ilmentymä siitä, kuinka paljon tai vähän tuotteessa oli virheitä, myöhemmin otettiin käyttöön termi toiminnallinen laatu, jolloin mittana tuli olla tuotteen sopivuus käyttäjän näkökulmasta. Nykyisin hänen mukaansa laadulla tarkoitetaan asiakkaan kokemaa laatua. Tällä tarkoitetaan kaikkia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan

valintaan. Tämä koettu laatu on seurausta meillä olleista odotuksista ja yrityksestä saaduista kokemuksista. Mitä paremmin kokemukset vastaavat odotuksia, sitä parempi on koettu laatu. Karlöf (1990) toteaa, että laatutaso riippuu asiakkaiden tarpeista, toiveista ja vaatimuksista. Odotukset riippuvat myös yrityksen antamista lupauksista. Lisäksi odotuksiin vaikuttavat ne kokemukset, joita asiakkaalla on aikaisemmin samasta yrityksestä sekä yrityksen maine yleensä. (Karlöf 1990, 201.)

Katson, että kirjaston laatua voi tarkastella Karlöfin (1990) mainitseman toiminnallisen laadun kautta, jolloin kirjaston tulee olla käyttäjän kannalta kirjastokäyttöön sopiva. Mutta sen lisäksi, koska laatu tarkoittaa asiakkaan kokemaa laatua, kirjaston laatu määrittyy hyväksi tai vähemmän hyväksi asiakkaan kokemuksen perusteella. Kirjaston hyvyys määrittyy kunkin asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista, toiveista ja vaatimuksista.

2.2.4 Laatuajattelua julkisella sektorilla

”Laatukeskustelu on käytävä kunnan sisällä: tulos ei voine olla muuta kuin, että laatu on sitä, miksi se sovitaan.” (Autio 1997, 18.)

Suomen Kuntaliitto käynnisti vuonna 1993 projektin, jonka tehtävänä oli edistää laatuajattelun etenemistä kunnissa. Taustalla oli ajatus, että laadun merkitys kunnan toimintaan ja kannattavuuteen vaikuttavana tekijänä lisääntyy, koska laatuajattelussa kohtaavat tyytyväiset asiakkaat eli kuntalaiset, motivoitunut henkilöstö ja tuottavuuden nousu. (Kunnallisen palvelutuotannon laadunhallinta 1994, 6.)

Kuntaliiton käynnistämän projektin tavoitteena oli tuottaa julkisten palvelujen laatustrategia. Sillä pyrittiin saamaan aikaan suosituksia ja toimenpide-ehdotuksia, joita toteuttamalla julkinen sektori voi taata kansalaisille ja elinkeinoelämälle niiden tarvitsemat palvelut tehokkaasti ja asiakasläheisesti. Edelleen tarkoituksena oli kehittää mittareita, joilla voitaisiin seurata julkisten palvelujen laadun kehitystä ja myöskin turvata laadun parantamisen jatkuvuus. Julkisyhteisön laatustrategian tuli valmistua vuoden 1997 lopulla. Tämän julkisen sektorin laatujärjestelmien kokeilun tarkoituksena oli saada aikaan kuntakohtainen ja toimikohtainen määritelmä siitä, mitä asiakaslähtöisellä laadulla tarkoitetaan. (Kunnallisen ..., 1994.)

Julkisen sektorin tuli siis pyrkiä palveluillaan vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. On tärkeää, mitä kunnassa tehdään ja se, miten se tehdään. Kun kuntien budjetit ovat tiukkoja ja rahaa on vähän, on välttämätöntä määrittää palvelujen laatu. Laatu keskustelu on käytävä kunnan sisällä: tulos ei voine olla muuta kuin, että laatu on sitä, miksi se sovitaan. (Autio 1997, 18.)

Hölttä ja Savonen (1997) ovat tarkastelleet palvelutapahtumaa julkisella sektorilla. Julkisen sektorin alkuperäisenä toiminta-ajatuksena on ollut oikeudenmukaisuuden tuottaminen. Sen toiminta rahoitetaan verovaroin ja maksavaa asiakaskuntaa eivät muodosta sitä käyttävät, vaan sitä verovaroidaan rahoittavat. Kun yksityinen yritys saa olemassaolon oikeutuksensa siitä, että riittävän monet tarvitsevat sen toiminta-ajatuksessa kuvattua palvelua, julkinen sektori saa olemassaolon oikeutuksensa siitä, että riittävän monet näkevät sen tuottavan oikeudenmukaisuutta. Julkisyhteisöjen ensisijaisena tavoitteena ei ole pitää huolta itsestään, vaan niissä työskentelevien on huolehdittava siitä, että kansalaisten yleiset ja yhtäläiset perusoikeudet osana ihmisyhteisöä toteutuvat. (Hölttä ja Savonen 1997, 40.) Kirjaston julkis palveluna tulee huolehtia siitä, että kansalaisten yleiset ja yhtäläiset perusoikeudet itsensä sivistämiseen toteutuvat.

Laadun perusulottuvuudeksi on Hämeenlinnassa kirjattu korkea ammatillinen osaaminen ja suoritus. Tavoitteena on, että palvelun sisältö vastaa asiakkaan tarvetta ja että asiakas kokee saavansa sen palvelun, mitä hän on tullut saamaan. Laatuajattelulla tarkoitetaan niitä uusia johtamisen ja toiminnan kehittämisen näkökulmia, jotka korostavat asiakkaan, prosessien ja toiminnan jatkuvaa parantamista, yhteistyön tärkeyttä ja tuottavuuden lisäämistä. (Hämeenlinnan kaupunki, 1994).

2.2.5 Kirjastonhoitajuus

Suomen kirjastonhoitajien liitto perustettiin 1908. Se muutti nimensä Kirjastoseuraksi vuonna 1910 ja vaikutti alkuajoinaan erityisesti kirjastoja koskevan lainsäädännön aikaansaamiseen sekä profession muotoutumiseen kirjastotyöhön. Valtion kirjastotoimikunta järjesti vuodesta 1920 kirjastonhoitajien valmennuskursseja ja vuonna 1945 Tampereen yhteiskunnallisessa korkeakoulussa aloitettiin kirjastonhoitajien tutkintoon tähtäävä koulutus, minkä jälkeen lainsäädännön avulla kenttä suljettiin sellaisilta, joilla ei ollut alan koulutusta. (Kangas 1993.)

Kirjastoissa työskentelevien henkilöiden ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi kirjastonhoitaja, informaattikko, kirjastovirkailija ja kirjastoapulainen. Kirjastonhoitajilla ja informaattikoilla on ylempi korkeakoulututkinto, kirjastovirkailijat ja -apulaiset ovat voineet kouluttautua käymällä kauppaoppilaitoksen tai sen kirjastolinjan ja hakeutumalla kirjastoon työhön tai valmistumalla oppisopimuksella kirjastovirkailijaksi.

Onko kirjastonhoitajuus ammatti vai onko se professio? Miten ammatillisen asennoitumisen muuttuminen ilmenee kirjastotyössä, yhdellä julkisen hallinnon sektorilla? Voiko kirjastotyö olla kutsumus? Voiko kirjastotyötä tehdä ammattilaisena, erityisosaajana? Entä, onko kirjaston ammattilainen palvelija, joka löytää vastauksen jokaisen asiakkaan jokaiseen kysymykseen? Onko kirjastonhoitaja professio, asiantuntija? Kirjastoihin hankitaan laitteita ja materiaaleja ja

luodaan yhteyksiä, mutta henkilöstöä vähennetään. Tietenkin kirjaston varustaminen laittein ja materiaalein on tärkeää, mutta eikö palveluoltius sisällä nimenomaan ihmisen!

Kirjastonhoitajia ja informaattikkoja voidaan pitää puoliprofessioina. Heillä on alalle pitkä yliopistokoulutus. Koulutukseen hakeutuvat ne henkilöt, joilla on erityinen kiinnostus kirjallisuuteen ja itsensä henkiseen kehittämiseen. Koulutuksen kuluessa oman alan asiantuntemus voimistuu. Kirjastonhoitajalta edellytetään sitoutumista työhön ja palvelutyön mukaista hyvän asiakassuhteen luomista.

”Nyt teen tätä työtä nimenomaan lasten vuoksi, en kirjojen takia. Lukeminen on mielestäni hieno juttu, mutta tarina vielä hienempi. Kaikkein tärkeintä on oppia käyttämään mielikuvitusta elämänsä apuna = kirjastonhoitajuus.” (Verho 2000.)

2.3 Teoreettinen näkökulma

Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa on tärkeää tehdä selvä analyttinen ero havaintojen ja johtolankojen välille. Tutkimuksessa havaintoja tarkastellaan siinä mielessä aina johtolankoina, että niitä tarkastellaan vain ja ainoastaan tietystä, eksplisiittisesti määritellystä näkökulmasta. Tällaista erityistä näkökulmaa nimitetään teoreettiseksi viitekehukseksi. (Alasuutari 1999, 79.) Tarkastelen tässä työssä yleistä kirjastoa asiakas-näkökulmasta ja tilan, paikan ja toiminnan viitekehyksessä.

Marin toteaa Gubriummin (1975 ja 1993) mukaan, että paikka, tila ja ympäristö ovat käsitteitä, jotka saavat erilaisia merkityksiä eri yhteyksissä. Usein niitä käytetään myös toistensa vastineina, vaikka ne voitaisiinkin käsitteellisesti erottaa toisistaan. Paikka ja ympäristö viittaavat konkreettisempiin asioihin kuin tila. Tilan kohdalla on keskeistä tarkoituksen, toiminnallisuuden, sosiaalisten suhteiden sekä sosiaalisten merkitysten tarkastelu. Tilan ja paikan kokemukset riippuvat siitä, missä asemassa kokija on. (Marin 1999a.)

Tarkastelen, miten asiakas määrittää kirjaston. Onko kirjasto asiakkaalle tila – kaupunkikuvaan kuuluva kirjastorakennus - määrättyssä katuosoitteessa, vai onko se paikka, josta saa perinteisesti lainata kirjoja ja muuta materiaalia vai onko kirjasto toiminta-areena moninaisine toimineen? Tarkastelen kirjastoa asiakasnäkökulmasta, mutta tila, paikka ja toiminta ovat niitä kehyksiä, joissa kirjasto esiintyy.

2.3.1 Tila

Eritasoinen suunnittelu, niin rakennussuunnittelu, kaupunkisuunnittelu, seutusuunnittelu kuin valtakunnan tason suunnittelukin, on tuonut sosiologiaan tilan käsitteen. Marin käyttää Strassoldon (1993) tilan määrittelyä. Monesti tila on yksilotteisesti käsitetty mitattavana asiana: tila on tietyn kokoinen, tietyn etäisyyden päässä, tietyssä paikassa. Tila on kuitenkin sosiaalinen käsite: se kuvaa sekä objektiivista että subjektiivista, sekä kulttuurista että rakenteellista puolta yhteiskunnassa. Tämä tarkoittaa sitä, että tila sisältää aina ihmisen, joka antaa tilalle merkityksen ja "elää" sitä. Tila taas luo sosiaalista todellisuutta ja merkityksellistää elämää. (Marin 1999).

Tilaa voidaankin jäsentää ja analysoida fyysisenä ja henkisenä, rakennettuna tilana ja luonnon ympäristönä, toiminnallisena ja staattisena, aktiivisena ja passiivisena, subjektiivisena ja yksityisenä tai sosiaalisena ja kollektiivisena. Sitä voidaan myös tarkastella symbolisena, esteettisenä, elämyksellisenä, aistimellisena, kokemuksellisenä ja historiallisena. Käsitteellisesti tila onkin vaikeasti tavoitettavissa, koska tila toiminnan areenana ja merkityksellistäjänä koko ajan uusii itseään ja on toimijoiden kanssa vuoropuhelussa (Marin 1999 Reijosen 1995 mukaan).

Yhteiskuntatieteissä voivat keskeisiksi nousta myös kysymykset tilan eri tasoista ja niiden luonteesta (mm. Smith 1993). Nämä toisiinsa limittyvät ja lomittuvat ja samalla päällekkäin

asettavat tasot (keho - koti - yhteisö - kaupunki - seutu - valtio - maailma - universumi) eivät ole olemassa itsessään, vaan ne on tuotettu aktiivisen yhteiskunnallisen toiminnan kautta. Eri kulttuureissa nämä tilat ja niiden tasot muotoutuvat erilaisiksi ja ovat kiinteä osa kulttuurista rakennetta. Yhteiskunnallisen toiminnan tuotoksina nämä tasot ovat samalla mahdollisia politiikan välineitä, joiden kautta voidaan puuttua kansalaisten ruumiiseen (kehoon), koteihin, asuinalueisiin jne. (Marin 1999).

Hille Koskela (1994, 23) tarkoittaa tilalla terrististä, maan pintaan liittyvää, ulottuvuutta, jolloin esimerkiksi mielentilaan liittyvät kysymykset rajautuvat ulkopuolelle. Koskela käyttää Harveyn (1973, 13) jäsentämää tilakäsitysten jakoa. Tila voidaan jakaa absoluuttiseen, relatiiviseen ja relationaaliseen. Sen mukaan absoluuttinen tila on tilan fyysinen ulottuvuus. Sillä tarkoitetaan tilan geometrista ulottuvuutta, matemaattisesti määriteltävää sijaintia tai etäisyyttä. Absoluuttinen tila on maan pintaan liittyvä mitattava ominaisuus, joka voidaan ilmaista objektiivisesti, asiayhteydestä riippumattomasti. Sille on siis ominaista täsmällisyys ja ”metrisyys” sekä riippumattomuus ihmismielestä ja –toiminnasta. (Koskela 1994, 24.)

Koskela toteaa Harveyn (1973, 168) mukaan, että relatiivinen tila on suhteellinen ja asiayhteydestä riippuva. Se on kulttuurisesti määrittynyt, ei ensisijaisesti fyysinen tila. Käsite edellyttää, että tila ymmärretään objektien välisenä suhteena. Relatiivisen tilan kieli ei ole metristä, vaan tilaa voidaan ilmaista esimerkiksi kustannuksina tai aikana, jonka paikasta toiseen siirtyminen vaatii, tai sosiaalisen vuorovaikutuksen määränä (Koskela 1994, 24.)

Koskela näkee kuten Harvey (1973, 168), että relationaalinen tila on ensisijaisesti sosiaalinen. Relationaalisen käsityksen mukaan tila ei ole neutraali olio, ”säiliö” jossa yhteiskunta sijaitsee, vaan tilallisuus on yksi yhteiskunnan ominaisuus. Tilaa sellaisenaan ei tämän näkemyksen mukaan ole olemassa, sillä tila syntyy vasta sosiaalisten käytäntöjen kautta. (Koskela 1994, 24.)

Tämän tutkimuksen empiirisessä aineistossani asiakas (H7) pitää kirjaston sijaintia hyvänä. Kirjasto on lähellä, sinne on helppo mennä. Kirjaston fyysiset rakenteet vaativat kuitenkin korjauksia.

Mulle paikka on ihan hyvä, kun asun tuossa ihan vieressä.

Kuumahan täällä on. On kesä tai talvi. Kai se johtuu, kun on noita kirjoja ja ilmanvaihto ei ole oikein hyvä (H7).

2.3.2 Paikka

Humanistisen maantieteen lähestymistavassa tila nähdään yksilön kokemusmaailmaan liittyvänä tajunnallisena kategoriana – paikkana. Lähtökohtana on, että tilasta tulee paikka sille annettujen inhimillisten merkitysten kautta. Siinä missä tilakäsitykset jäävät sosiaalisuudestaan huolimatta vieraaksi inhimillisille kokemuksille, on paikka nimenomaan kokemuksesta lähtevä. Kiinnostus kohdistuu erityisesti paikkaan ”elettynä sijaintina” eli mielekkäänä sijainnillisuutena ja sisäistettynä kuulumisena johonkin (Karjalainen 1983).

On sanottu, että erityisesti yhteiskuntatieteille paikka on merkinnyt itsestään selvää ja pysyvää. Aika muuttuu, ihmiset muuttuvat, ajatukset vaihtuvat, mutta paikka sentään on ja pysyy - oli sitten kyse ruumiista paikkana, paikasta fyysisenä tilana tai vektoreiden määrittelemänä sijaintina. Paikka on ollut kuin koti, josta lähdetään ja jonka luotetaan odottavan, mutta jonka voi hilpeästi unohtaa ajan ja tapahtumien pyörteissä. (Ronkainen 1999, 22 - 23.)

Paikan käsitteeseen sisältyy esimerkiksi Karjalaisen (1986) mukaan kokija, samaan tapaan kuin esimerkiksi maiseman käsitteeseen näkijä: maisemaa ei kutsuta maisemaksi, ellei joku näe sitä. Paikan merkitykset syntyvät siis siitä, että paikka on eletty. Paikalla on subjektiivinen ja intersubjektiivinen ulottuvuus. Subjektiivinen liittyy henkilökohtaisiin sidoksiin, itse koettuun, intersubjektiivinen ulottuvuus liittyy paikalliseen yhteisöllisyyteen, alueidentiteettiin sekä kollektiiviseen tietoisuuteen paikan historiasta ja yleisistä merkityksistä.

Koskelan (1994) mukaan tilan käsitteiden, absoluuttinen, relatiivinen ja relationaalinen, täydentäminen paikan käsitteellä tuo esille tilakäsityksissä vähälle huomiolle jääneet elementit: kokemuksellisuuden, inhimilliset merkitykset ja tilan subjektiivisuuden ja intersubjektiivisuuden. Kolmen tilakäsityksen avulla päästään fyysisestä tilan tulkinnasta selvästi monisyysepämpiin ymmärryksiin, jonka mukaan tila on suhteellinen, sosiaalisesti sopimuksenvarainen ja jopa sosiaalisesti tuotettu. Paikan käsitteen avulla esiin nousevat inhimillisen elämän tilalliset ominaisuudet laajentavat entisestään määrittelyä tilasta yhteiskunnan sosiaalisesti määrittävänä ominaisuutena. (Koskela 1994, 26.)

Tämän tutkimuksen empiirisessä aineistossa asiakas (H2) ihmettelee kirjaston tilojen sijoittelua.

Tuntuu ihan uskomattomalta, että on voitu näin kauan pitää. Toisessa kerroksessa kun on kaikki. Aattele, mä oon ollu sillon nuori, kun tää on tehty ja mä sillon jo ajattelin, hyvät ihmiset, eihän ne pääse tänne ollenkaan pyörätuolilla (H2).

Leena Eräsaari (1994) pitää paikallisuutta ja tilaa eräänlaisina pakkopaitoina. Tilan ulkopuolista elämää ei ole. Tila on välimatkoja tai esteitä – ihmisen rakentamaa tai luonnon muovaamaa. Tila ja aika ovat peruskategorioita, joihin ihminen on ”vangittuna” (Eräsaari 1994, 13). Eräsaari määrittelee julkiset tilat vallan tiloiksi. Eräsaaren tarkastelemissa byrokraattisissa tiloissa ei juuri käytetä väkivaltaa, vaan niiden auktoriteetti perustuu sellaiselle määräysvallalle, joka koskee kansalaisille jaettavia etuuksia, rahaa tai palveluksia. Byrokraattien ja kansalaisten toimintaa ohjaavana taustaoletuksena Eräsaari pitää sitä, että kansalainen käyttäytyy näissä byrokraatioissa ”kuuliaisena ruumiina”. Hän saavuttaa tiettyjä etuja, saa asiansa nopeammin hoidetuksi, paremman palvelun tms. toimiessaan jossain määrin organisaation ”odotusten” mukaan.

Tämän tutkimuksen empiirisessä aineistossa asiakas (H1) näkee, että kirjastossa tulee käyttäytyä Eräsaaren mainitsemana ”kuuliaisena ruumiina”.

No toi lukusali sais olla sillai, että se olis täällä yläkerrassa.

Ja noita asiakkaita pitäis kattoo vähän, että millasii ne on. Aina ei oikein tiä, uskal-
tasko tullakan lukeen lehtiä tai sillai, kun niitä on tolla murkalla ... (H1).

Kunnallinen kirjasto on julkinen tila. Se on laitos, jolla on vuosisadan perinne ja jonka toimintaideologiaan kuuluu jakaa kuntalaisille palveluksia, kirjastopalveluita. Kirjasto kantaa mukanaan historiallista perinnettä. Kirjaston hengen mukaan siellä tulee toimia hillitysti, tietoa etsien ja siihen syventyen. Kirjaston rauhan voi kokea yksilöllisesti, kuten haastateltavani (H3) kuvaili.

”Kirjasto merkitsee? Lähinnä sinne voi mennä rauhottuu ja lukee ihan omin ajoin kirjoja ja on aikaa etsiä niitä kirjoja. Ja yleensä en sitten kiireessä kirjastoon mekän...”. (H3)

Kirjasto on myös paikka ja sillä on silloin sekä subjektiivinen ja intersubjektiivinen ulottuvuus. Subjektiivinen liittyy henkilökohtaisiin sidoksiin, esimerkiksi paikkaan kuulumisen tai siitä vieraantumisen tunteisiin. Kirjaston ei-tuttuuden tuo esille yksi haastateltavistani.

”Lehtiä käyn lukemassa. Muutama kerta vuodessa..

En ole ylhäällä käyny. Tää on hyvä, kun olis vähän korjattu vaan.”(H10)

Haastateltava (H10) ei ole käynyt koskaan lainausosastolla, joka on kirjaston toisessa kerroksessa. Ensimmäisen kerroksen lehtilukusali on antanut hänelle lämpöä talven pakkasilla ja suo-
jaa kesän sateilta.

Muun muassa Karjalaisen (1986) mukaan ”intersubjektiivinen ulottuvuus liittyy esimerkiksi paikalliseen yhteisöllisyyteen, alueidentiteettiin sekä kollektiiviseen tietoisuuteen paikan historiasta ja yleisistä merkityksistä”. Kirjasto on lakisääteinen peruspalvelu, jonka tulee olla

tasapuolisesti kaikkien käytettävissä. Jokaisen kunnan on järjestettävä kirjastopalvelu jollakin tavalla. Kirjasto kiinnittyy usein kirjasto-rakennukseen, jolla on paikkakunnalla keskeinen sijainti. Kirjasto kokoaa suojiinsa lähialueen ja kansakuntien historian. Kirjasto pienentää välimatkoja ja sitä kautta maailman tieto on itse kunkin helposti saavutettavissa. Kirjastolla on paikkakunnalla kulttuurinen ja sivistävä merkitys. Kirjasto on yhteisö, jossa kirjaston käyttäjät ja henkilökunta kohtaavat. Kohtaaminen tapahtuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja sisältää paikkaan liittyvät historialliset ja kirjastotoiminnassa itsessään muotoutuneet traditiot ja merkitykset.

2.3.3 Toiminta

Toiminta on päämääräsuuntautunutta, aktiivista ja valintoja tekevää käyttäytymistä. (Heiskala 2000, 49).
--

Sosiologian tutkimuskohteena on sosiaalinen toiminta. Max Weber (1922) korostaa sosiologiassaan yksilön merkitystä. Heiskala (2000, 49) toteaa Weberin (1922) sanoin, että yhteiskunnan, sen laitosten ja instituutioiden toiminta koostuu yksilöiden toiminnasta, koska vain yksilöt ovat sosiaalisten merkityksien kantajia ja mielekkäästi suuntautuneen sosiaalisen toiminnan subjekteja. Weberille sosiologia on ”tiede, joka keskittyy sosiaalisen toiminnan tulkitsevaan ymmärtämiseen ja siten sen kulun ja seurausten syyperäiseen selittämiseen” (Weber 1922, 4).

Weber jakaa toiminnan neljään toiminnan tyyppiin. Tämän jaottelun mukaan toiminta voi olla päämäärärationaalista, arvorationaalista, affektuaalista tai traditionaalista. Näistä päämäärärationaalinen toiminta on Weberille toiminnan prototyyppi, johon hän vertaa muita toiminnan ja käyttäytymisen lajeja. Päämäärärationaalisen toiminnan tapauksessa toimija pyrkii muotoilemaan mahdollisimman pätevät ympäristöä ja muita toimijoita koskevat oletukset. Näitä

oletuksia toimija käyttää ”keinona” saavuttaakseen omat rationaalisesti tavoitellut ja laskelmoidut päämääränsä. Esimerkiksi tästä päämäärä-rationaalisesta toiminnasta Heiskala mainitsee työläisen, kapitalistin ja kuluttajan markkinat. Arvorationaalista toimintaa määrittää tietoinen ja itseisarvoinen sitoutuminen johonkin eettiseen, esteettiseen, uskonnolliseen tai muuhun käyttäytymisen muotoon riippumatta sen onnistumisen mahdollisuuksista. Esimerkkejä tästä ovat Heiskalan mukaan esimerkiksi rukous tai lippuvala. Affektiivista toimintaa säätelevät toimijan emotionaaliset mielentilat. Traditionaalinen toiminta on piintyneiden tapojen ohjaamaa toimintaa. (Heiskala 2000, 53 – 54.)

Toiminnan teoriaa on käsitelty myös amerikkalaisen sosiologi Talcott Parsons (1902-1979). Parsonsin mukaan toiminta on ensiksi prosessi ajassa, toiseksi toimijalla on eri mahdollisuuksia ja keinoja päämääränsä saavuttamiseksi, kolmanneksi toiminnan kehys on subjektiivinen, eli asiat ilmenevät toimijan näkökulmasta ja neljänneksi toiminta tapahtuu aina fyysisessä tilassa ja biologisten organismien toimesta. Parsons täsmentää edelleen toimintaa sosiaalisena ilmiönä toteamalla, että kaikessa inhimillisessä toiminnassa täytyy voida erottaa toimija eli subjekti, tilanne, johon toimija haluaa vaikuttaa ja päämäärä, johon toimija pyrkii. (Lähde: <http://www.uta.fi/tyt/avoin/verkko-opinnot/sosiol/luku3.htm#nelja>)

Marinin (1999b) mukaan ihmisen aktiivisuudesta ja toiminnallisuudesta on tullut yhä tärkeämpi tekijä yhteiskunnallisessa elämässä. Ihmisen pätevyyttä mitataan hänen toimeliaisuutensa ja tuottoisuutensa kautta. Yleinen käsitys on, että vanhuus estää toiminnasta. Tämän hetken gerontologinen tutkimus kiinnittää huomiota muun muassa toimintakykyyn, mikä puolestaan liitetään hyvään terveyteen. Hyvä terveys ylläpitää hyvää toimintakykyä ja hyvä toimintakyky puolestaan tukee terveyden ylläpitoa.

Marin (1999b) viittaa Ciceron näkemykseen toiminnallisuudesta. Toiminnallisuus ei edellytä välttämättä voimaa, vikkelyyttä tai nopeutta, vaan ymmärtäväisyyttä, vaikutusvaltaa ja harkintaa. Ihmisen toiminnallisuus ei ole vain ansiotyötä ja sen kautta aikaansaattaa

tuottavuutta. Toiminnallisuus ilmenee monissa ansiotyön ulkopuolisissa tehtävissä, kuten esimerkiksi hoiva- ja huoltotehtävissä, vapaaehtoistoiminnassa, kulttuurisessa aktiivisuudessa.

Nämä toiminnot kiinnittävät ihmiset yhteiskuntaan ja voivat osoittautua lopulta hyvinkin tuottavaksi toiminnaksi.

Taulukko 1. Yhteiskunnan ihmisiin kohdistamat odotukset

Lähde: Marin, M. 1999b. Kohti hyvää ja monipuolista vanhuutta.

Odotukset työelämässä mukana olevia kohtaan	Tehtävä yhteiskunnassa	Työn lopullinen tavoite
Nopeus Vikkelyys Voima	Ansiotyö	Tuottavuus
Odotukset työelämän ulkopuolella olevia kohtaan	Toimimallisuus yhteiskunnassa	Toiminnan tulos
Harkinta Hoiva Vaikutusvalta Ymmärtäväisyys	Hoiva- ja huoltotyö Kulttuurinen aktiivisuus Vapaaehtoistyö	Tuottavuus

Toimiminen joko ansiotyössä tai työelämän ulkopuolella johtaa lopulta samaan tulokseen, tuottavuus lisääntyy. Tämä tuottavuuden kasvu näkyy selvemmin ansiotyössä olevien toiminnan tuotoksesta kuin työelämän ulkopuolella, eri toiminta-areenoilla toimimisen tuloksesta.

Kiinnostus kulttuuriin ja kulttuurinen aktiivisuus eivät ole vain aktiivi-iässä olevien etuoikeuksia. Päinvastoin ne voivat nousta voimakkaasti esiin, kun työelämä on ohi ja vapaa-aikaa on tarjolla runsaasti. Marin (1999, 198) on tutkinut yksilöiden käytössä olevia resursseja käyttäen lähteenä Tilastokeskuksen vuonna 1994 tekemän haastattelun taulukoita (Elinolot numeroina 1994; 1996). Sen pohjana on käytetty ikäkohortteja 25 – 44-vuotiaat, 45 – 64-

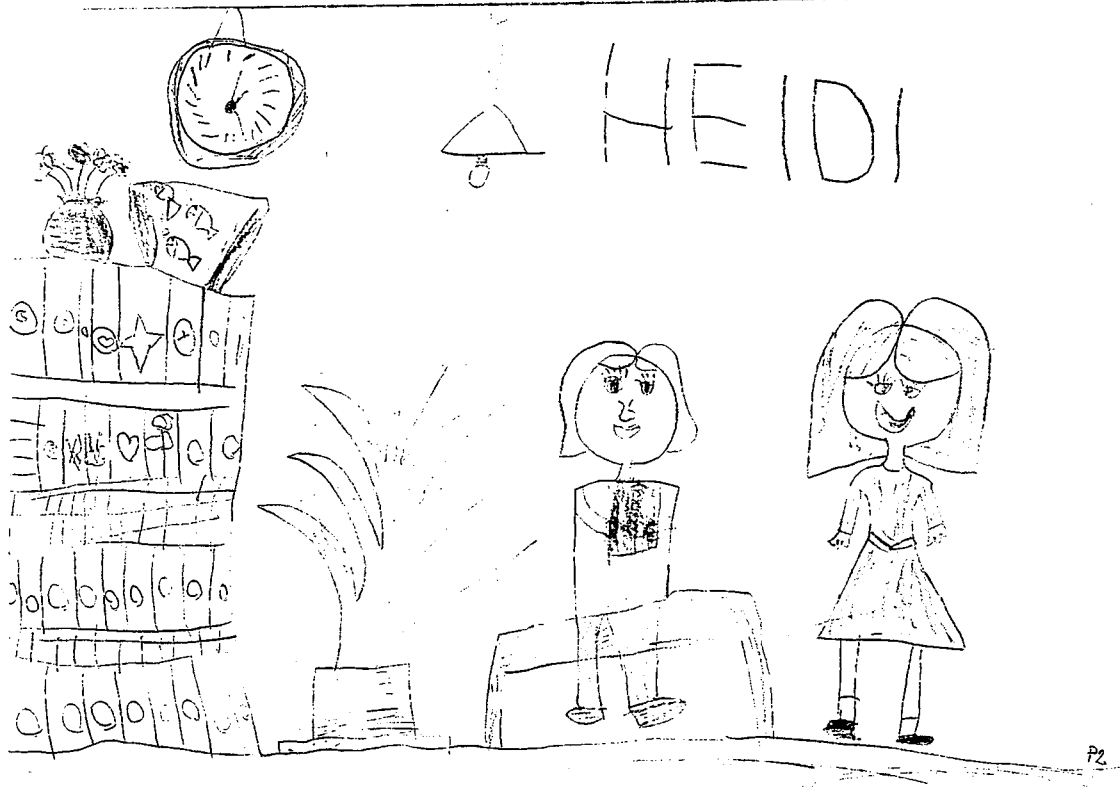
vuotiaat ja yli 65-vuotiaat. Marin on pyrkinyt aikuisikäpolvia vertaillen osoittamaan vanhimman ikäpolvemme tilan ja potentiaaliset voimavarat sekä samalla sen heterogeenisuuden.

Sosiaaliset resurssit muodostuvat suhteista muihin ihmisiin; ystävistä, perheenjäsenistä, naapureista, työtovereista sekä heidän muodostamistaan verkostoista ja organisaatioista. Marin laskee sosiaalisiksi resursseiksi myös ihmisen oman aktiivisen toiminnan, jonka kautta hän on yhteydessä muihin ihmisiin ja heidän järjestämiinsä tilaisuuksiin, kuluttaa tai tuottaa yhteistä kulttuuria, sivistää itseään tai opettelee tuntemaan itsensä. (Marin 1999b, 204.)

Artikkelissaan Marin (1999b, 206 - 209) on piirtänyt kuvaa aikuisten harrastus-avaruudesta ja kuvannut erikseen miesten ja erikseen naisten harrastusavaruudet. Marin on poiminut aineistosta säännöllisesti harrastetut vapaa-ajan toiminnot ja ryhmittänyt ne kahdelle dimensiolle. Toinen dimensio kuvaa toisaalta kollektiivista, sosiaalista toimintaa, jossa tapaa muita ihmisiä, toisaalta yksilöllisempää toimintaa, jossa on mahdollisuus yksinoloon. Toinen dimensio kuvaa fyysinen – henkinen toimintaulottuvuutta. Fyysistä puolta edustaa liikkuminen eri muodoissaan, henkistä lukeminen ja kulttuuriin ja opiskeluun liittyvät toiminnot (Kuvio 1, liite 1). Kuvio osoittaa, että naiset suuntautuvat vapaa-ajan harrastuksissaan fyysisen toiminnan sijasta henkisen kehittämisen suuntaan. Lukemisen runsas esiintyminen tutkimuksessa aineistossa vapaa-ajan toimintona antanee myös viitteitä naisten runsaasta kirjaston käytöstä. Miehet puolestaan suuntaavat vapaa-aikanaan mieluummin liikunnallisiin harrastuksiin, erityisesti luontoon (Kuvio 2, liite 2).

Marin (1999b) on kuvannut harrastusavaruutena sen ympäristön, jossa kuluttaja toimii. Kulloisenkin elämäntilanteensa mukaan yksilö käyttää vapaa-aikansa tarkoituksenmukaisella tavalla. Tämä toiminta tapahtuu jonkun kohdalla henkisten harrastusten parissa, jonkin toisen kohdalla fyysisten harrastusten parissa. Joku haluaa sosiaalista kanssakäymistä ja toimia järjestöissä, joku toinen vetäytyy omaan yksityisyyteensä, oman yksilöharrastuksensa pariin. Kirjasto tarjoaa yksilölle yhden mahdollisen areenan toimia

Tässä kirjastoa koskevassa tutkimuksessa tila, paikka ja toiminta ovat ne areenat, joilla kirjaston käyttäjä toimii. Kirjastolla on käyttäjälleen historiallinen merkitys, se on kulttuurilaitos, jolla on sivistävä tehtävä. Kirjasto on fyysinen rakennus, kirjastotalo, joka on varusteltu hyvin ja sieltä on mahdollista etsiä tietoa. Mutta kirjasto tarjoaa myös mahdollisuuden siirtyä uusiin paikkoihin. Lukeminen avartaa näkemystä maailmasta ja tietoverkkojen välityksellä välimatkat pienenevät ja maailma avautuu. Kirjasto kilpailee ihmisten vapaa-ajan toimintojen areenalla. Se tarjoaa yhden mahdollisuuden toimia henkisten harrastusten piirissä.



3 Tutkimuksen metodiset valinnat

Teen kuvailevaa, kvalitatiivista tapaustutkimusta. Aineistoni käsittää lakitekstejä, kunnallisia asiakirjoja, ammattilehtitekstejä ja tilastoja. Hankin empirinen aineistoni käyttäen menetelmänä teemahaastattelua, osana aineistoa käytän lasten piirroksia samasta teemasta. Analyysimenetelmänä käytän sanastoanalyysia ja ydinsanatekniikkaa. Tutkimusmetodien esittelyssä keskityn niihin, joita tulen työssäni käyttämään.

3.1 Kvalitatiivisesta tutkimuksesta

Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (1997, 164 - 166) mukaan kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on kysymyksessä todellisen elämän kuvaaminen. Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Tutkija tekee havaintoja tutkittavistaan ja keskustelee näiden kanssa. Tutkijan pyrkimyksenä ei ole teorian ja hypoteesin testaaminen, vaan aineiston monitahoinen tarkastelu. Aineiston hankinnassa suositaan laadullisia metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Tällaisia metodeja ovat mm. teemahaastattelu, ryhmähaastattelu ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Kvalitatiivisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja tulkitaan aineisto sen mukaisesti.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa voidaan erottaa lukuisia tutkimustyyppjejä. Hirsjärvi & Hurme (2000, 152) viittaavat Teschin (1990) jaotukseen. Sosiologian alalta kvalitatiivisen tutkimuksen tyypeistä ovat Teschin luettelossa mukana muun muassa klassinen sisällönanalyysi, etnografinen

sisällönanalyysi, diskurssianalyysi, holistinen etnografia, ankkuroidun teorian rakentaminen ja elämäkertatutkimus.

Alasuutarin (1999) mukaan ”Laadullinen tutkimus on merkkien tulkittamista ja uusien johtolankojen aktiivista tuottamista. Vihjeiden ja johtolankojen pohjalta yritetään päätellä jotakin sellaista, joka ei ole havainnoista paljaalla silmällä nähtävissä”.

Laadullisessa tutkimuksessa on kaksi vaihetta: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Myös lomaketutkimuksessa voidaan erottaa vastaavanlaiset kaksi vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään muuttujat ja koodit, koodataan kerätty aineisto ja tehdään siitä tilastolliset analyysit. Toisessa vaiheessa tulokset tulkitaan. (Alasuutari 1999, 50.) Näitä kahta tutkimuksen vaihetta voidaan nimittää havaintojen tuottamisen ja selittämisen vaiheiksi.

Taulukko 2. Arvoituksen ratkaiseminen ja havaintojen tuottaminen lomaketutkimuksessa ja laadullisessa tutkimuksessa. Lähde: Alasuutari 1999, 51

	Lomaketutkimus	Laadullinen tutkimus
Arvoituksen ratkaiseminen	Kausaalianalyysi, tilastollisten yhteyksien tulkinta, muuhun tutkimukseen ja hypoteeseihin viittaaminen.	”Ymmärtävä selittäminen”, muuhun tutkimukseen ja teoreettisiin viitekehyksiin viittaaminen.
Havaintojen selittäminen/ tuottaminen	Muuttujien määrittely ja koodaaminen, keskiarvojen ja tilastollisten yhteyksien etsiminen.	Havaintojen pelkistäminen: ”olennaiseen” keskittyminen ja raakahavaintojen yhdistäminen.

Alasuutarin (1999) mukaan sekä laadullisessa tutkimuksessa että lomaketutkimuksessa havaintojen tuottamisen vaiheeseen kuuluu tekniikoita, joilla mahdollista havaintojen määrää rajoitetaan hallittavamman kokoiseksi. Selittämisen vaiheessa kummassakin tutkimuksessa viitataan muihin tutkimuksiin, aiemmin testattuihin hypoteeseihin ja aihetta käsittelevään kirjallisuuteen itse tuotettuja havaintoja selitettäessä. laadullista analyysiä on raakahavaintojen yhdistäminen Sen ideana on muotoilla sellaisia havaintolauseita, raakahavaintoja kuvaavia sääntöjä, jotka pätevät poikkeuksetta koko aineistoon. Merkitystulkintojen tekeminen, arvoituksen ratkaiseminen, on laadullisen tutkimuksen ydin. Merkityksen käsitteen ymmärtää pääpiirteissään vaistomaisesti, niin helpolta se vaikuttaa: asian ”merkitys” on se, mitä jokin asia ”tarkoittaa”. Kehämäistä määritelmää tarkempaa sisältöä käsitteelle on kuitenkin yllättävän vaikea antaa. (Alasuutari 1999, 51 – 59.)

Hirsjärvi ja Hurme viittaavat Deyn (1993, 31) kvalitatiivisen aineiston analyysin kolmivaiheiseen prosessiin. Analyysiin kuuluvat kuuluvat olennaisina osina aineiston kuvaus, luokittelu ja yhdistely. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 145.)

Kuvauksissa on tärkeää, että ilmiö sijoitetaan aikaan, paikkaan ja siihen kulttuuriin, johon ilmiö kuuluu. Asiayhteyttä kuvaava tieto on tärkeää, jotta voitaisiin ymmärtää tapahtuman tai asian laajempi sosiaalinen ja historiallinen merkitys. Hirsjärven & Hurmeen (2000, 146) mukaan muun muassa

Aineiston luokittelu luo pohjan tai kehyksen, jonka varassa haastatteluaineistoa voidaan myöhemmin tulkita sekä yksinkertaistaa ja tiivistää. Luokkien muodostamisen kriteerit ovat yhteydessä tutkimustehtävään, aineiston laatuun ja myös tutkijan omaan tietämykseen ja kykyyn käyttää tätä tietoa. Aineiston luokittelussa voidaan käyttää apuna monia seikkoja, kuten tutkimusongelma ja alaongelmat; tutkimusväline tai menetelmä; käsitteet tai luokitukset, joita toiset tutkijat ovat käyttäneet aiemmin samaa aihetta koskevissa tutkimuksissa; teoriat ja teoreettiset mallit; aineisto itse ja tutkijan mielikuvitus. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 147 - 148.)

Omassa työssäni etsin hyvän kirjaston kriteereitä asiakasnäkökulmasta lähtien. Kukin haastateltavistani on nimennyt tekijöitä, joiden tulee sisältyä hänen tarkoittamaansa hyvään kirjastoon. Luokittelin haastatteluaineistoani tarkastellen, mitä kirjaston käyttäjä tuli sillä käyntikerralla kirjastosta etsimään. Syiden perusteella mielessäni rakentui erilaisia kirjastoja. Nämä kirjastonkäyttäjien käyttötarkoituksen mukaan muotoutuneet kirjastomuodot nimesin neljäksi kirjastotyyppiksi; hyötykirjasto, viihdekirjasto, tietovaraston silmukka ja monitoimikirjasto.

Taulukko 3. Haastatteluaineistosta muodostuneet kirjastotyypit

Hyötykirjasto	Viihdekirjasto
Tietovaraston silmukka	Monitoimikirjasto

Aineiston luokittelua seuraa aineiston uudelleen järjestely laaditun luokittelun mukaisesti. Luokkia joudutaan tällöin sekä pilkkomaan että yhdistelemään uusiksi luokiksi. Aineiston yhdistely tarkoittaa sitä, että yritämme löytää luokkien esiintymisen välille joitakin säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. Tarkastelussa löydetään usein säännönmukaisuuksien lisäksi säännönmukaista vaihtelua ja muista poikkeavia tapauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 149.)

Samaa haastattelutekstiä voidaan tulkita monin tavoin ja eri näkökulmista. Onnistuneen tulkinnan avainkriteerit ovat siinä, että myös lukija, joka omaksuu saman näkökulman kuin tutkija, voi löytää tekstistä ne asiat, jotka tutkijakin löysi, riippumatta siitä, onko hän näkökulmasta samaa mieltä vai ei. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 151.)

Tekstistä voidaan hakea eri asioita, ja eri asioita haettaessa ja löydettyessä myös tulkinnat ovat erilaisia. Kvalen (1996, 210) mukaan tekstiä voidaan tulkita esimerkiksi seuraavista näkökulmista. Haetaan merkitystä, jota kirjoittaja, tekstin luoja, tarkoitti, tai sitä merkitystä, joka tekstillä on meille vastaanottajille. Voidaan ottaa huomioon tutkittavan tekstin ”henki”.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulkintaa tehdään koko tutkimusprosessin ajan. Alussa tulkinnat ovat kokonaisvaltaisia, tietyissä osin tutkimusta tulkinnat voivat kohdistua hyvin yksityiskohtaisiin osiin, ja lopussa laatiessaan yhteenvetoa tutkija luo jälleen kokonaisvaltaista tulkinnallista selitystä tutkimalleen ilmiölle. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 151.)

3.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on keskustelua, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja on hänen johdattelemaansa. Haastattelun tavoite on selvittää, mitä haastateltavalla on mielessä. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Haastattelunäytteiden avulla osoitetaan puheen variaatioita ja sanojen käyttöä. Tutkijat tekevät päätelmiä puhujan korostamien seikkojen suunnassa ja kiinnittävät huomiota myös yksittäisiin ilmauksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 157).

Tutkimustarkoituksia varten tehtynä haastattelu on systemaattista tiedonkeruuta. Sillä on tavoite, ja sen avulla pyritään saamaan mahdollisimman luotettavia ja päteviä tietoja. Tällöin on kyse tutkimushaastattelusta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 204.)

Tutkimushaastattelua on jaoteltu eri ryhmiin sen mukaan, miten strukturoitu ja tarkasti säädelty haastattelutilanne on. Hirsjärvi ym. (1997, 205) jakavat tutkimushaastattelut kolmeen ryhmään: lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa kysymysten ja väitteiden järjestys on täysin määrätty. Avoimessa haastattelussa haastattelija selvittelee haastateltavan ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sen mukaan kuin ne tulevat aidosti vastaan keskustelun kuluessa.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Siinä haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu ei sido haastattelua tiettyyn leiriin, joko kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu

etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tutkija antaa tilaa tutkittavillensa ja tuo siten tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Alasuutarin (1999, 216) mukaan yhteiskunnallinen tutkimus ei ole vain havaintojen ja löydöksiä tekemistä: niitä ei voi vielä itsessään pitää tutkimuksen tuloksina. Tutkimus ei vastaa vain mitä -kysymyksiin, vaan tavalla tai toisella ainakin yhteen miksi -kysymyksen. Aineiston avulla tulee selittää jokin ”mysteeri”.

Etsin tähän tutkimukseen aineistoa kirjaston käyttäjiltä. Halusin saada tietää, millainen on hyvä kirjasto käyttäjän näkemänä. Päädyin teemahaastatteluun, jonka tein kirjastossa paikan päällä. Teemahaastattelu puolusti paikkaansa menetelmänä, koska siinä ei ole kiinteitä vastausvaihtoehtoja, vaan saatoin ohjailta haastateltavia keskustelua suunnittelemini teemojen suuntaan.

3.3 Sanastoanalyysi

Laadulliseen aineistoon perehtyminen ja luokittelun kehittäminen tapahtuu syklisesti. Aineiston luokittelu on keino aineiston hahmottamiseen. Luokittelukategoriat muuttuvat analyysiprosessin aikana. Analyysiprosessi on luonteeltaan systemaattista ja koko aineiston kattavaa, mutta ei jäykkää ja etukäteen määriteltyjä luokitusluokkia tiukasti noudattavaa. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä yhdistyvät analyysi ja synteesi.

Perinteisen sisällön erittelyn tapainen laadullisen aineiston sanastoon ja ilmaisuihin kohdistuva analyysitapa on sanastoanalyysi. Se voi toimia joko itsenäisenä analyysi-menetelmänä tai välineenä alustavan aineiston hahmottamiseen. Sanastoanalyysin-tapaisella otteella aineisto on mahdollista profiloita nostamalla esiin spektrejä, jotka kuvaavat yhtäältä jonkin ilmauksen tai toiminnan esiintymistä aineistossa ja toisaalta tuovat esiin vain ne ydinsanat, joilla jotakin ilmiötä kuvataan. (Eskola & Suoranta 1998, 170 - 171.)

Teemoittelu on suositeltava aineiston analysointitapa jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa. Tällöin tarinoista voi kätevästi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Jatkamalla teemoittelua pidemmälle tekstiaineistosta saadaan esille kokoelma erilaisia vastauksia tai tuloksia esitettyihin ongelmiin. (Eskola & Suoranta 1998, 179 - 180.)

Tyypittely on aineiston ryhmittelyä tyypeiksi etsimällä samankaltaisuuksia, jolloin aineisto esitetään yleensä yhdistettyjen tyyppien, eräänlaisten mallien avulla. (Eskola & Suoranta 1998, 182.) Tyypittely edellyttää kuitenkin aina jonkinlaista tarinajoukon jäsentämistä, ts. teemoittelua. Tyypittelyssä on kysymys aineiston ryhmittelystä tyypeiksi, selviksi ryhmiksi samankaltaisia tarinoita. Tyypit tiivistävät ja tyypillistävät, niihin tungetaan kaikkea sellaista, jota yksittäisessä vastauksessa ei ole. Parhaimmillaan tyypit kuvaavat laajasti ja mielenkiintoisesti, mutta silti taloudellisesti aineistoa (Eskola & Suoranta 1998, 182).



4 Aineistokatsaus

Tutkimukseni käsittelee kunnallista kirjastoa. Näen sen monelta eri tasolta. Lainsäädäntö asettaa yhden vaatimukset, kirjaston ylläpitäjäkunta tai kaupunki toiset. Kirjaston virkailijat toimivat osana julkisyhteisön koneistoa ja toteuttavat tehtävänsä kirjaston työntekijän roolissa. Kirjaston käyttäjät, asiakkaat, muodostavat oman monimuotoisen kenttensä erilaisine toiveineen ja vaatimuksineen. Kunnallisen kirjaston toimijatasot ovat siis lainsäädännöstä johtuva taso, kunnallinen taso ja käyttäjien taso. Hankin aineistoa näiltä kultakin tasolta aineistotriangulaation menetelmää käyttäen.

4.1 Triangulaatio

Triangulaatiolla tarkoitetaan erilaisten aineistojen, teorioiden ja/tai menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa toteavat Eskola ja Suoranta Brewer & Hunterin (1989) mukaan . Triangulaation käyttöä perustellaan sillä, että yksittäisellä tutkimusmenetelmällä on vaikea saada kattavaa kuvaa tutkimus-kohteesta. Lisäksi uskotaan, että kun jokin tutkimusmenetelmä kuvaa kohdetta vain yhdestä näkökulmasta, on useammalla menetelmällä mahdollista korjata luotettavuus-virhettä (Eskola & Suoranta 1998, 69). Eskola & Suoranta tuovat esille Denzinin (1978) neljä eri tapaa käyttää triangulaatiota tutkimuksessa: aineistotriangulaation, tutkija-triangulaation, teoriatriangulaation ja menetelmätriangulaation.

4.2 Aineistot

Käytän tässä työssä aineistotriangulaatiota. Tarkastelen kirjastoa erilaisia aineistoja hyväksi käyttäen. Tausta-aineistona käytän Suomen perustuslakia (731/1999) ja kuntalakea (1995),

joka on hyväksytty eduskunnassa 10.2.1995 ja tullut voimaan pääosin 1.7.1995 sekä kirjastolakia (904/1998), joka on tullut voimaan 1.1.1999 lukien.

Kirjaston toteuttajan ja ylläpitäjän näkökulman tuon esille Mäntän kuntasuunnitelmatekstin (1998) kautta ja kirjaston työntekijän näkökulmaa, ammattilaisuutta, valotan puolestaan Kirjastolehden välityksellä. Myös kirjaston käyttäjä tulee esille Kirjastolehden kautta, kun kirjastonhoitaja toimii informanttina ja kuvaa käyttäjän kirjastoon kohdistamia odotuksia.

Asiakasnäkökulmaa kirjastoon antaa myös Mäntän kaupunginkirjaston toimesta toteutettu lomakekysely loka – joulukuussa 1997. Vastauksia kertyi yhteensä 199 kappaletta, joista 30 tuli internetin kautta. Kyselyyn vastanneista naisista suurin osa sijoittui ikäryhmiin 7 – 15 ja 16 - 25, miehistä suurin osa oli niin ikään ikäryhmässä 7 – 15 , mutta valtaosa ryhmässä 26 – 59 vuotta.

Empiiriseen aineistooni haastattelin kirjaston käyttäjiä heidän kirjastokäyntinsä aikana. Teemahaastattelun suoritin Mäntän kirjastossa. Haastateltavia oli kymmenen. Sovin kirjastonhoitajan kanssa ajan, jolloin paikalle oli hyvä mennä. Käytin hänen asiantuntemustaan hyväksi ajatellen sitä, milloin haastattelua olisi rauhallista tehdä, mutta milloin toisaalta oli todennäköisesti mahdollista tavoittaa kirjaston asiakkaita. Haastatteluni ajankohta sovitettiin samaan aikaan, kun kirjastossa oli meneillään asiakaskysely. Tästä kyselystä sain sitten sopimuksemme mukaan lisäaineistoa työhöni.

Hankin samasta temasta aineistokseni myös päiväkotikäisten lasten piirustuksia. Ennen piirtämistä päiväkodin henkilökunta oli perehdyttänyt lapset aiheeseen. Heille oli kerrottu kirjastosta, he olivat vierailleet siellä paikan päällä ja heille oli luettu siellä satuja. Vasta näiden valmistavien toimenpiteiden jälkeen he saivat piirtää oman näkemyksensä hyvästä kirjastosta. Osaa kuvista päiväkodin tädit ovat selventäneet tekstein. Lasten piirtämiä kirjastokuvia olen käsitellyt teksteinä.

Aineistossani olevat piirrokset ovat noin 6-vuotiaiden, päiväkodissa olevien lasten piirtämiä. Lapsille oli kerrottu kirjastosta ennen piirrosten tekemistä. Päiväkodin opettajat olivat myös järjestäneet lapsille kirjastovierailun paikan päälle, missä heille oli kerrottu satuja.

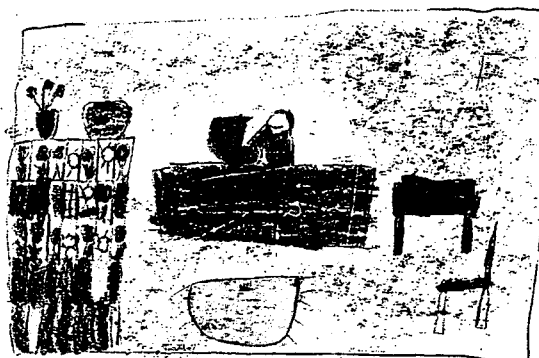
Lapsilta saamani aineisto koostuu 25:stä piirroksesta. Useimmissa niistä on piirtäjän nimi, muutamissa ei ole. Käytän lasten nimiä piirroksia kuvaillessani.

Yhteenvetoa varten nimesin piirrokset myös numeroin (P1 – P25). Analysoin piirrokset aluksi sen mukaan, oliko niissä kuvattu kirjastoa sisältä vai ulkoa päin. Huomioni kiinnittyi muutamaankin poikkeavaan esitystapaan. Kaksi lasta kuvasi kirjaston ”poraten” näkymän sen sisään, yksi lapsista piirsi läpileikkauskuvan kirjastosta ja yksi näkymän lintuperspektiivistä. Yksi lapsi oli vielä matkalla kirjastoon.

Jatkoin piirrosten analyysiä tarkastellen, oliko kirjasto niissä nähtävissä varastona vai oliko niissä toimintaa. Toimintaa ilmensi usein henkilöiden läsnäolo ja puoliksi tyhjät kirjahyllyt. Varasto saattoi olla värikäs ja viihtyisä. Varastokirjastossa saattoi olla myös virkailija. Olen koonnut nämä lasten kirjastot koosteeksi. (Ks. Taulukko 4.)

Lakitekstejä, tilastoja ja julkisyhteisön asiakirjoja olen katsonut fakthanäkökulmasta, muuta aineistoa olen pitänyt näytteenä ja käsitellyt näytenäkökulmasta.

Lakiteksteissä, kirjaston ylläpitäjällä ja kirjaston ammattilaisella sekä kansalaisella ja kirjaston käyttäjällä on kullakin oma näkökulmansa kirjastoon. Pyrin kokoamaan kirjastosta holistisen rakennelman, jossa kirjaston toimijoiden eri tasot kohtaavat optimaalisen hyvin.



Taulukko 4. Kooste lasten piirtämistä kirjastoista

P1-P25=piirrokset 1-25.

<p>P1 SISÄLTÄ</p> <p>PALVELU virkailija kirjat lainattu viihtyisä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P2 SISÄLTÄ</p> <p>PALVELU virkailija ja asiakas kirjat hyllyssä viihtyisä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P3 SISÄLTÄ</p> <p>PALVELU virkailija kirjoja, videoita, tietokone musta matto</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P4 SISÄLTÄ</p> <p>PALVELU 2 virkailijaa kirjat hyllyssä viihtyisä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P5 SISÄLTÄ/ULKOA</p> <p>PALVELU virkailija kirjat hyllyssä värikä tila</p> <p>VARASTO</p>
<p>P6 SISÄLTÄ</p> <p>PALVELU virkailija kirjat hyllyssä viihtyisä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P7 SISÄLTÄ</p> <p>ITSEPALVELU asiakas kirjat hyllyssä viihtyisä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P8 SISÄLTÄ</p> <p>ITSEPALVELU asiakas kirjoja lainattu vehreyttä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P9 SISÄLTÄ</p> <p>MONITOIMI asiakas lastenkirjoja vehreyttä ja väriä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P10 ULKOA</p> <p>RAKENNUS TIETOVARASTO paikka ympäristö vehreyttä VARASTO</p>
<p>P11 ULKOA</p> <p>RAKENNUS AJANVIEDE paikka ympäristö vehreyttä viihtyisyyttä henkilö TOIMINTA</p>	<p>P12 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO kerroksia varustus vehreyttä</p> <p>VARASTO</p>	<p>P13 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO lehtihylly varustus päätteitä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P14 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO kirjoja lainassa</p> <p>VARASTO</p>	<p>P15 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO rajattu kirjoja varustus värikä viihtyisyyttä</p> <p>VARASTO</p>
<p>P16 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO rajattu, jaettu varustus viihtyisyyttä</p> <p>VARASTO</p>	<p>P17 SISÄLTÄ</p> <p>TILA TIETOVARASTO rajattu varusteltu, päätteitä viihtyisyyttä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P18 SISÄLTÄ</p> <p>TILA MONITOIMI rajattu varusteltu, päätteitä väriä ja viihtyisyyttä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P19 ULKOA</p> <p>RAKENNUS TIETOVARASTO ympäristö viihtyisyyttä</p> <p>VARASTO</p>	<p>P20 SISÄLTÄ</p> <p>MONITOIMI kerroksia varusteltu harmaasävyinen</p> <p>TOIMINTA</p>
<p>P21 ULKOA</p> <p>RAKENNUS TIETOVARASTO värikä viihtyisyyttä</p> <p>VARASTO</p>	<p>P22 ULKOA</p> <p>RAKENNUS MONITOIMI värikä viihtyisyyttä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P23 ULKOA</p> <p>TILA TIETOVARASTO varustelu, satukirjoja värikä</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P24 MATKALLA</p> <p>TIE JA KIEMURTELEVA KÄYTÄVÄ matkalla tuntemattomaan</p> <p>TOIMINTA</p>	<p>P25 SISÄLTÄ</p> <p>TILA MONITOIMI rajattu tila mustassa ympäristössä varustelua viihtyisyyttä TOIMINTA</p>

5 Kirjastojen vuosisata

Julkiset kirjastot saivat alkunsa angloamerikkalaisessa maailmassa. Englannissa ensimmäiset julkiset kirjastot perustettiin Bristoliin vuonna 1464 ja Lontooseen vuonna 1425. Suuret tieteelliset kirjastot olivat kehityksen ydin Oxfordissa, Cambridgessa ja Dublinissa. Vuotta 1753 pidetään merkittävänä Englannin kirjastolaitoksen kannalta. Silloin parlamentti päätti ostaa käsikirjoituskokoelman, joka yhdistettiin 1700-luvulta peräisin olevaan kirjakokoelmaan. Näin syntyi British Library. Tämän kirjaston lukusali avattiin yleisölle 1867. Suuri edistysaskel kunnallisten kirjastojen alalla Englannissa oli vuoden 1850 kirjastolaki, joka mahdollisti verovarojen käytön kirjastojen ylläpitoon. Yhdysvalloissa ensimmäinen julkinen kirjasto perustettiin Bostoniin 1847. Saksaan kehittyi joukko julkisia kirjastoja englantilaisten ja amerikkalaisten mallien mukaan. Saksalaisissa kirjastoissa kehitettiin jo sata vuotta sitten kaukopalvelu ja neuvontapalvelut. Italiassa kirjastolaitoksen ytimen muodostivat luostarien ja kirkon käsikirjoituskokoelmat. Ranskassa julkisten kirjastojen synty liittyi vallankumoukseen. (Kirjastojen vuosisata 1999, 11 - 12.)

Uutta 1850-luvun kirjastoissa oli lukusali. Kirjasto lukusaleineen oli alku uudelle vapaa-ajanviettomuodolle. Päätöksentekijöiden tavoitteena oli vetää työläiset pois kadulta parempien harrastusten pariin. Henry Caldar Marshall esitti seuraavat sanat Manchester Student Societyssä 9.12.1890:

”Julkiset kirjastot ovat välttämättömiä. En tarkoita vain lainausosastoja vaan lukusaleja. Haluaisin lisätä jokaiseen kirjastoon virkistyshuoneen, missä voitaisiin pelata shakkia ja muita pelejä ja josta voisi saada myös erilaisia virvokkeita. Sillä katsokaamme suurten kaupunkien asukkaita. Mitä on heidän sosiaalinen elämänsä? Tarkoitin työväenluokkaa ja alempia luokkia. Älkäämme unohtako, että hekin ovat inhimillisiä olentoja. Miten he viettävät aikaansa? He kuljeskelevat kaduilla. Miksi?

Siksi että heitä ei ole opetettu parempaan käyttäytymiseen. Ja miksi? Siksi että kaupungeissa ei ole riittävästi tarjottavaa työläisille. Toivon, että pian jokaisessa Yhdistyneiden kuningaskuntien kunnassa tulee olemaan talo, jota kuvasin. Ohjaamalla ihmiset lukuharrastuksen pariin he saavat ravintoa, joka johtaa heidät moraaliselle tielle (Kirjastojen vuosisata 1999, 21).”

Taidegallerioita perustettiin, että ihmiset voisivat sivistää itseään ja saada ”kuvaa ulkopuolisesta maailmasta” matkustamatta gallerioihin paikanpäälle. Niillä oli sama kansaa jalostava tarkoitus kuin kirjastoillakin. (Kirjastojen ... 1999, 20 - 22.)

Kirjastojen kulttuurinen luonne ilmenee kaupunkien rakentamisesta. Kirjastorakennuksen muoto ja sen sijoittuminen ympäristöön kertovat niistä arvoista ja arvostuksista, joita suunnittelijat ja päätöksentekijät ovat kirjastopalvelulle antaneet. Monumentaalisia kirjastorakennuksia voidaan verrata teattereihin ja kirkkoihin. Rakennuksen sisällä tunnet olisi paremmaksi, voit keskittyä paremmin ja tunnet, että tieto, kirjat ja käsikirjoitukset edustavat jotakin arvokasta ja nautittavaa elämässäsi (Kirjastojen ... 1999, 26).

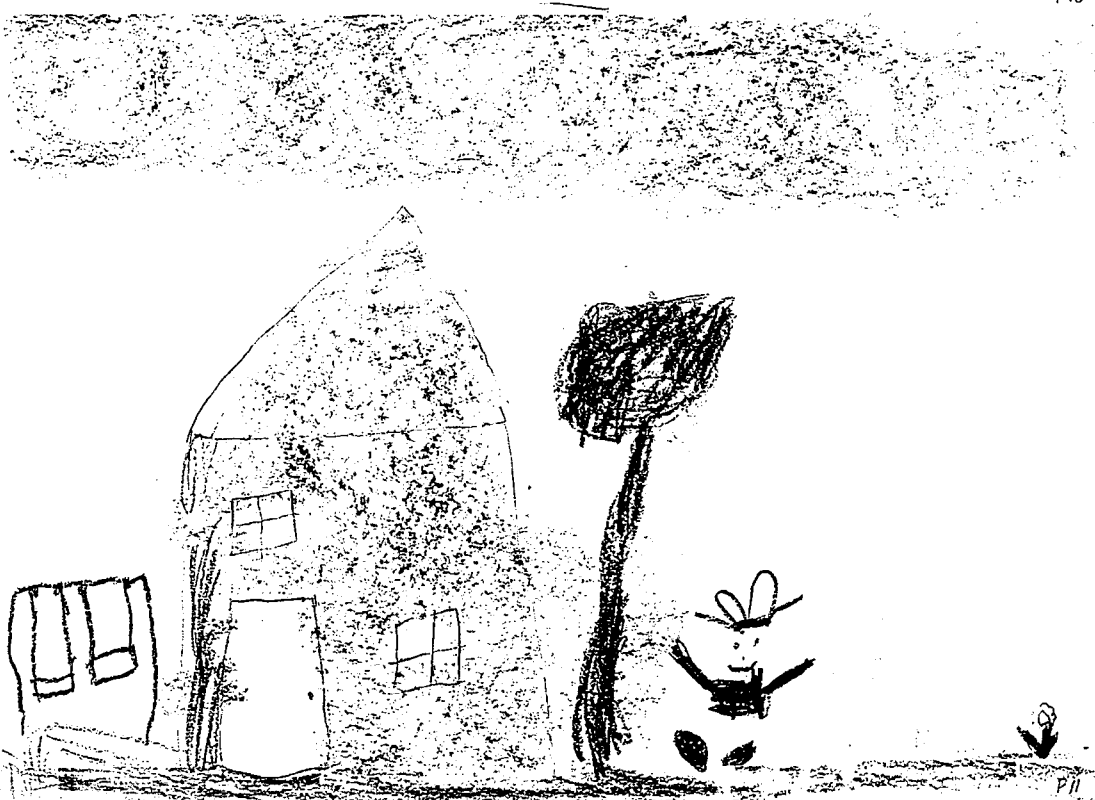
Suomalainen kirjasto on kehittynyt kirkon myötävaikutuksella. Kun vaatimus lukutaidosta tehtiin ripille pääsyn ja avioliiton ehdoksi, merkitsi se papeille velvollisuutta opettaa kansa lukemaan. Tämän tuloksena 1720-luvulla 30 prosenttia Ruotsi-Suomen väestöstä oli lukutaitoisia. Kirkon seurakuntakoulujen tai palkattujen opettajien antama opetus yleistyi 1700-luvulla. Varakkaat talonpojat lähettivät lapsiaan kouluun. Jo myöhäiskeskiajalla lähetettiin opiskelijoita Euroopan yliopistoihin. Koulutus ja koulutus-järjestelmän kehittyminen antoivat suomalaisille voimakkaan sysäyksen pysyä ajan tasalla. Useat ammattiryhmät katsoivat, että kansanvalistus oli niiden tehtävä ja että koko kansakunnan piti olla koulutettu ja valistunut. (Kirjastojen ... 1999, 16 – 17.)

Kansan enemmistön koulutuksessa suuren muutoksen toi kansakoulu. 1860-luvulla perustettiin ensimmäiset valtion taloudellisesti tukemat kansakoulut. Autonomian aikana kunnat saivat itse päättää, perustivatko ne valtionapuun oikeutettuja kouluja. Vuosisadan loppuun mennessä

koulujen perustaminen tuli pakolliseksi. Yleinen oppivelvollisuus tuli voimaan vuonna 1921. (Kirjastojen ... 1999,16 – 17.)

Vuonna 1874 perustettiin Kansanvalistusseura. Sen toimesta kansanvalistuksen oletettiin leviävän kaikkialle. Suomessa ensimmäiset kirjastot perustettiin maaseudulle 1800-luvun alussa, mutta jo 1700-luvulla luterilaisella kirkolla oli kirja- ja raamattukokoelmia, joita voitiin lainata seurakuntalaisille. Laajoille kansalaispiireille tarkoitettut kirjastot eli kansankirjastot yleistyivät kaikkialla 1860-luvulta lähtien. (Kirjastojen ... 1999, 16 – 19.)

Kirjastot kuuluvat niihin vapaa-ajan palveluihin, joita perustettiin ideologisista syistä 1800-luvun kaupungeissa. Kaupunkeihin muutti työn perässä runsain määrin uusia asukkaita. Kun työvoimalla oli kysyntää, tarvittiin myös palvelusväkeä. Kaupunkien porvariston keskuudessa oli runsaasti naisia kotiapulaisina ja emännöitsijöinä. Joutilaisuus on tunnetusti kaikkien paheiden alku, siksi päättäjien tuli ottaa nämä ihmiset huomioon. Koulutus ja kasvatus osoittautuivat tässä suhteessa keskeisiksi, jopa pyhäkoulut alkoivat kohottaa tietämyksen tasoa (Kirjastojen ... 1999, 20).



6 Kunnallista kirjastoajattelua

Kunnallinen kirjasto on julkispalvelua, johon olemme tottuneet. Pidämme kirjastoa peruspalveluna, jonka tulee olla käyttäjilleen ilmaista, verovaroin kustannettua. Suomalaiseksi käytännöksi julkisten palvelujen osalta on vuosikymmenten kuluessa muodostunutkin periaate, jonka mukaan palvelujen tuottamisesta vastaa kunta, jota valtio tukee taloudellisesti. Palvelujen sisällöistä, kustannusten jaosta ja jakelusta säädetään laeissa. (Kangas 1993, 159 – 176.)

Erityisesti 1970-luvulle tultaessa suomalainen hyvinvointivaltio kehittyi muiden Pohjoismaiden tapaan niin sanotuksi julkispalveluvaltioksi. Palvelujen laajentaminen perustui ajatukselle, että ihmisten käytettävissä oleva tulo on liian kapea käsite tulonjaon arvioimiseksi. Tärkeän osan elintasosta muodostavat yhteiskunnan tuottamat ilmaispalvelut tai vahvasti subventoidut palvelut. Vuoden 1970 valtiosääntökomitea toteaa, että ”... pyrkimyksenä tulee olla turvata jokaiselle kansalaiselle ainakin tietty vähimmäistoimeentulo sekä kaventaa yksilöiden välisiä sosiaalisia, sivistyksellisiä ja taloudellisia eroja ...”. (Kangas 1993.) Yleisen kunnallisen kirjaston kehittämällä tähdättiin erityisesti yksilöiden välisten sivistyksellisten erojen kaventamiseen.

6.1 Historiallinen tausta

Suomen valtiosääntö turvaa ihmisarvon loukkaamattomuuden ja yksilön vapauden ja oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Kuntalain (1995) mukaan kunnan tehtävänä on hoitaa itsehallinnon nojalla itselleen ottamansa ja sille laissa säädetyt tehtävät. Kunnille ei saa antaa uusia tehtäviä tai velvollisuuksia taikka ottaa pois tehtäviä tai oikeuksia muuten kuin säätämällä siitä lailla. Kunta voi sopimuksen nojalla ottaa hoitaakseen muitakin kuin itsehallintoonsa kuuluvia julkisia tehtäviä. Kunta hoitaa sille laissa säädetyt tehtävät itse tai

yhteistoiminnassa muiden kuntien kanssa. Tehtävien hoidon edellyttämiä palveluja kunta voi hankkia myös muilta palvelujen tuottajilta. (Kuntalaki 1995, 19.)

Kuntalaissa (8. luku) käsitellään kunnan taloutta. Kunnan valtuustojen on vuoden loppuun mennessä hyväksyttävä kunnalle seuraavaksi kalenterivuodeksi talousarvio. Sen hyväksymisen yhteydessä valtuuston on hyväksyttävä myös kolmea tai useampaa vuotta koskeva taloussuunnitelma. Talousarvioon otetaan toiminnallisten tavoitteiden edellyttämät määrärahat ja talousarviot sekä siinä osoitetaan, miten rahoitustarve katetaan.

Kangas toteaa, kuten Karjalainen (1997, 144) on esittänyt, että kirjastotyö oli maassamme aluksi Kansanvalistusseuran aktivoimaa. Se oli virallisen komiteatyön teemana jo vuonna 1906. Jo silloin päätettiin toiminnan päälinjoista: suomalainen kirjastolaitos tulisi olemaan maksuton, valtion tukea nauttiva, sosiaalista ja alueellista tasa-arvoa korostava. Kansankirjastolaki tuli voimaan 1929 ja kirjastopalvelut tulivat kunnallisiksi palveluiksi. (Kangas 1993.) Tarkempia ohjeita kirjastotoiminnan järjestämisestä on annettu kirjastoasetuksella ja opetusministeriön määräyksillä. Valtion-osuudesta on säädetty vuodesta 1979 alkaen erillisellä valtiosuuslailla. Vuoden 1992 kirjastolainsäädännön muutosten ja normien purkamisen seuraukset aiheuttivat sen, että kirjastolakia oli vahvistettava (Kekki 1999, 15). Vuoden 1999 alusta astui voimaan uusi kirjastolaki.

Tämän kirjastolain (L904/1998) mukaan "yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisen ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä" (Kekki 1999, 16).

Uutena asiana kirjastolaissa on kirjastopalvelujen saatavuuden ja laadun arviointi. Arviointi on todettu välttämättömäksi 1990 alkuvuosien normien purkamisen jälkeen. Paikallisesta itsearvioinnista vastaavat kunnat ja kirjastot. Alueellisesta ja valtakunnallisesta arvioinnista

vastaa opetusministeriö yhdessä lääninhallituksen kanssa. Valtakunnallisella arvioinnilla saadaan mm. ajan tasalla olevaa vertailutietoa valtion budjetin valmistelua ja mahdollisia erityistoimenpiteitä varten (Kekki 1999, 16).

6.2 Uusi kirjastolaki

Kirjastolaissa (L904/1998) säädetään kuntien yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen valtakunnallisesta ja alueellisesta edistämisestä. Sen mukaan "yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä". (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001, 16.)

6.2.1 Kirjastolain henki

Paavo Lipposen II hallituksen ohjelman 1999 – 2003 mukaan "Yleinen kirjasto on kansallinen sivistys- ja kulttuuritarjonnan peruspilari, joka tukee koko väestön sivistys-pyrkimyksiä. Kirjastopalveluja kehitetään osana kansalaisen tietoyhteiskunnan edistämistä". Hallitusohjelmassa todetaan, että "kansalaisten ja alueiden syrjäytymistä ehkäistään tuomalla tietoyhteiskunnan palvelut tasapuolisesti kaikkien saataville". (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001, 16.)

Kirjastopoliittinen ohjelma (2001) sisältää koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategian vuosille 2000 – 2004. Sen mukaan "Koulujen ja yleisten kirjastojen yhteistoimintaa tuetaan toiminnan tehokkuuden ja taloudellisuuden takaamiseksi niin, että saadaan hyödynnetyksi yleisten kirjastojen sisältötaito ja oppilaitosten erityistarpeet. Huolehditaan riittävästä resursoinnista

yhteistyön toteuttamiseksi. Kehitetään yleisten kirjastojen ja koulu- ja oppilaitoskirjastojen yhteistyötä tiedonhallintataitojen opettamisessa. Huolehditaan kirjastojen henkilöstön täydennyskoulutuksesta.” Ohjelmassa todetaan lisäksi, että ”Yleisillä kirjastoilla on päävastuu omaehtoisen opiskelun ja osavastuu tutkinto-tavoitteisen etäopiskelun kirjasto- ja tietopalveluista.” Edelleen todetaan, että ”Yleinen kirjasto tarjoaa kansalaisille mahdollisuuden tuottaa omaa aineistoa verkkoon.” (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001, 17.) Laki (621/1999) viranomaisen toiminnan julkisuudesta määrää, että ”Viranomaisen on huolehdittava siitä, että yleisön tiedonsaannin kannalta keskeiset asiakirjat tai niitä koskevat luettelot ovat tarpeen mukaan saatavissa kirjastoissa tai yleisissä tietoverkoissa taikka muilla yleisön helposti käytettävissä olevilla keinoilla”. (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001, 17.)

Valtion ja kuntien välisessä työnjaossa on päästy eroon normiohjauksesta, jolloin palvelujen tuottajan on yhä tarkemmin seurattava tuotteensa laadullisia puolia. Asiakkaat ovat myös muuttuneet yhä enemmän palvelun laadun arvioitsijoiksi, mikä antaa kirjaston kehittämisen kannalta tärkeätä palautetta. Kirjastojen määrärahojen leikkaukset niin ikään merkitsevät uusien toimintastrategioitten hakemista ja valitsemista (Kirjastolaki 1998, 3).

6.2.2 Kunnallinen kirjasto julkispalveluna

Kunnalliset kirjastot ovat kaikille avoimia yleisiä kirjastoja, ja niitä ylläpitävät kunnat. Kirjastolaissa (1998, 2. luku) tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen on määrätty kunnan tehtäväksi. Kunta voi järjestää kirjasto- ja tietopalvelut itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin. Kunta vastaa siitä, että palvelut ovat kirjastolain mukaisia. Asiakkaiden käytettävissä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö.

Kirjastopalvelujen maksuttomuudesta on myös maininta kirjastolaissa. Siinä todetaan, että "Kirjastojen omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta" (Kirjastolaki 1998, 4 luku).

Kunnan tulee myös lain mukaan arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta (Kirjastolaki 1998, 5 luku), sillä kirjastopalveluja järjestävä kunta saa kirjastotoiminnan hoitamisesta koituihin menoihinsa valtionosuutta.

Kirjastopalvelut ovat kuntalaisia varten. Kirjaston ydintehtävä on tarjota kuntalaisille laadukkaita kirjasto- ja tietopalveluja (Kekki 1999, 17). Laadukas kirjastopalvelu edistää kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuteen ja taiteeseen sekä jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastot toteuttavat peruspalvelutehtävänsä tarjoamalla asiakkaille uusiutuvaa kirjastoaineistoa ja -välineistöä sekä riittävästi alan koulutuksen saaneen henkilöstön palveluja. "Kirjastojen minimitason" turvaamista pyritään edistämään alueellisella ja valtakunnallisella arvioinnilla.

Kekki (1999) kuvailee tulevaisuuden kirjastoon vaikuttavia tekijöitä. Hänen mukaansa kunnan väestörakenne vaikuttaa siihen, millaisia kirjastopalveluja kirjastot tulevaisuudessa tarjoavat. Tulevaisuuden eläkeläiset ovat aktiivisia, he opiskelevat ja käyttävät tietotekniikkaa ja tietoverkkoja. He ovat hyvin koulutettuja ja osaavat vaatia ja käyttää tarvitsemiaan kirjastopalveluja. Opiskelu on muuttunut elinikäiseksi, ei opiskella vain nuorena ja kouluttauduta yhteen ammattiin.

Nuorten kävijöiden määrä niin ikään lisääntyy tietotekniikan myötä. Tiedonhaun lisääntyminen jatkuu edelleen. Lehtien käyttö jatkaa kasvuaan. Yksityisten henkilöiden ohella päiväkodit,

koulut, oppilaitokset ja yritykset odottavat saavansa kirjastolta haluamiaan palveluita. Kirjaston asiakkaita on yhä enemmän vieraista kulttuureista maahan muuttaneita.

Koska yleisten kirjastojen asema verkkotiedon välittäjänä on monipuolistanut kirjastojen tarjoamia palveluja, myös asiakaskunta on moninaista. Kirjastojen käyttö lisääntyy, vaikka lainaus ei nousisikaan: Kirjaston tehtävä "julkisena olohuoneena" korostuu entisestään, mikä vaikuttaa tilojen suunnitteluun olennaisesti. (Kekki 1999, 116.)

6.2.3 Kirjastolain keskeiset teemat

Kirjastolaki

Kun olen lukenut toistuvasti uutta kirjastolakia (1998), sen sisältö näyttää ryhmittyvän muutamien teemojen ympärille. Olen nimennyt kirjastolaista esiin nousevat kolme teemaa käsittein tasavertaisuus, laadukkuus ja kasvattava tehtävä. Olen koonnut kirjastolain tekstistä esiin nousevat ominaisuudet käyttäen muutamaa lakitekstin ydinsanaa näiden teemojen alle.

Taulukko 5. Uusi kirjastolaki (1998) teemoina

Tasavertaisuus	Laadukkuus	Kasvattava tehtävä
Koko väestölle	Kirjasto- ja tietopalvelut	Sivistys
Yhtäläiset mahdollisuudet	Kirjallisuuden ja taiteen harrastus	Tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittäminen
Kansalaisvalmiuksien kehittäminen	Kansainvälistyminen	Elinikäinen oppiminen
Vuorovaikutteisuus ja verkkopalvelut	Sisältöjen kehittyminen	Kansakunnan vahvistuminen

Tasavertaisuus teemana sisältää sanaparit ”koko väestölle”, ”yhtäläiset mahdollisuudet” ja ”kansalaisvalmiuksien kehittäminen”, jotka kukin ilmentävät tasavertaisuutta. ”Vuorovaikutteisuus” ilmentää yhdessä tekemistä, siis tasavertaisuutta ja ”verkko-palvelut” mahdollisuutta yhteisten palveluiden käyttämiseen. Tasavertaisuus vetoaa kansalaisiin, meihin kaikkiin.

Laadukkuus käsitteenä on moderni vastine sanalle hyvyys. Se ei kaipa selitystä, mutta toisaalta se voi olla pelkkää retoriikkaa ja hämätä lukijan tai kuulijan. Laadua ja laadukkuutta on se, että ”kirjasto- ja tietopalvelut” kuuluvat kirjastolain hengen mukaan jokaiselle, ”kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen” tulee kaikilla kuntalaisilla olla yhtäläinen mahdollisuus, ”kansainvälistyminen” tulee helpommin mahdolliseksi uuden teknologian myötä, samoin ”sisältöjen kehittyminen”.

Kasvattava tehtävä kirjastolain teemana sisältää kansakunnan sivistämisen tarjoamalla kansalaisille mahdollisuuden ajantasaiseen tietoon ja virkistykseen varallisuudesta riippumatta, tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen.

Kunnan tehtävänä on kirjastolaissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen. Kirjastolaki antaa kunnalle mahdollisuuksia toimia yksin tai yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Jotta kunta toimii lain velvoittamalla tavalla, sen tulee järjestää kirjastopalvelut, kirjaston tulee ottaa asiakkaat huomioon tasapuolisesti, kaksikielisissä kunnissa kummatkin kieliryhmät tulee huomioida, kirjastossa tulee olla jatkuvasti ajan tasalla oleva, uusiutuva aineisto ja välineistö.

Kuntalaki

Kuntalaki velvoittaa kunnan tarjoamaan nämä laissa mainitut kirjastopalvelut joko itse tai yhdessä muiden kuntien kanssa. Kirjastopalvelujen tarjonnan tasapuolisuus edellyttää eri kieliryhmien huomioon ottamista, eri ikäryhmien huomioimista, eri elämäntilanteessa olevien tasapuolisesti huomioon ottamista palvelutarjonnassa. Aineistojen ja välineistön on oltava ajantasaista ja henkilöstön osaamisen tasoa tulee pitää yllä, jotta uusiutuvuuden vaatimus tulee täytettyä. Kuntalakia analysoimalla olen nostanut siitä esiin kolme ydinpiirrettä, jotka olen nimennyt: velvoite, tasapuolisuus ja uusiutuvuus. Näiden teemojen alle olen koonnut lakitekstistä ydinsanat, jotka ilmaisevat kutakin ominaisuutta. (Ks. Taulukko 6.)

Taulukko 6. Kuntalaki ydinpiirteinä

Velvoite	Tasapuolisuus	Uusiutuvuus
Järjestää lainmukaisia palveluita	Erilaiset asiakkaat	Uusiutuva aineisto
Järjestää itse, osittain itse, yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin	Kaksikieliset kunnat, kieliryhmät	Uusiutuva välineistö Henkilökunnan koulutus

Perustuslaki

Kunnalla on velvoite toimia niin, että yleisen kirjaston kirjastopalvelut tulee järjestettyä. Palveluiden tulee kohdistua tasapuolisina kaikkiin asiakkaisiin ja palveluiden tulee pysyä kehityksessä mukana eli niiden tulee uudistua ajan saatossa. Lainsäätäjän tarkoittaman kunnallisen, julkisen kirjaston olemus kuntalain ja kirjastolain kontekstissa edellyttää vielä kansalaisen perusoikeuksien huomioon ottamista. Suomen perustuslaki (731/1999) turvaa oikeudet sekä edistää oikeudenmukaisuutta yhteiskunnassa. Tämän perusteella hyvän kirjaston yhdeksi kriteeriksi tulee kirjata yksilön oikeudet saada niin halutessaan tasavertaisia

kirjastopalveluita. Tämä tavoite onkin huomioitu sekä kuntalain että kirjastolain teksteissä, joissa käytetään sanoja tasapuolisuus ja tasavertaisuus.

Kirjastolain tasavertaisuus ja kuntalain tasapuolisuus sisältävät ajatuksen kaikkia asiakkaita samanarvoisesti palvelevasta kirjastosta. Kuntalain uusiutuvuus sisältää kirjaston eri elementtien ajantasalla pysymisen ja on näin verrattavissa kirjastolain tarkoittamaan monipuolisen kirjaston palvelutarjontaan, mikä sisältyy kohtaan laadukkuus. Kuntalain sanelema velvoite järjestää kirjastopalveluita linkittyy kirjastolain teemoista kohtaan tasavertaisuus. Kun kirjastolain teema kasvattava tehtävä sisältää sivistymisen, tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämisen, elinikäisen oppimisen ja kansakunnan vahvistumisen, tiivistän sen kuluksi teemaan tasavertaisuus. Perustuslain, kirjastolain ja kuntalain yhteispiirteistä olen tiivistänyt hyvän kirjaston kehikon. Tämä hyvän kirjaston kehikko (Ks. Taulukko 7.) sisältää teemat tasavertaisuus ja laadukkuus. Nämä molemmat teemat sisältyvät kirjastolakiin. Kun kirjastolain kasvattava tehtävä sisältää tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämistä, elinikäistä oppimista ja sivistystä yleensä, sijoitan sen itseoikeutetusti tasavertaisuusteeman alle.

Kuntalain piirteistä tasapuolisuus ja velvoite järjestää kirjastopalveluita sijoittuvat selkeästi tasavertaisuusteemaan, kun taas kuntalain uusiutuvuus tarkoittaa aineiston ja välineistön uusiutuvuutta sekä henkilöstön tietojen ja taitojen ajan tasalla pitämistä ja siten teemaan laadukkuus. Kun vielä perustuslakiin on kirjattu yksilön oikeudet tasapuoliseen kohteluun, se edellyttää tasavertaisuutta myös kirjastopalveluissa. Nimeän tämän lainsäädännön perusteella rakentuvan kirjaston kehikon nimellä Hyvän kirjaston kehikko. (Ks. Taulukko 7.)

Taulukko 7. Hyvän kirjaston kehikko

Tasavertaisuus (kirjastolaki)	Laadukkuus (kirjastolaki)
Tasapuolisuus (kuntalaki)	Uusiutuvuus (kuntalaki)
Velvoite (kuntalaki)	
Kasvattava tehtävä (kirjastolaki)	
Yksilön oikeudet (perustuslaki)	

Hyvän kirjaston kehikko pelkistyy lopulta kahteen teemaan tasavertaisuus ja laadukkuus. Hyvä kirjasto kohtelee käyttäjiään tasapuolisesti ja tarjoaa laadukkaita palvelutuotteita. Hyvään kirjastoon sisältyy ajatus, että jokaisen kirjaston asiakkaan tulee saada haluamaansa, ajan tasalle päivitettyä tietoa sisältävät kirjasto- ja tietopalvelut ja niin halutessaan tuoreinta teknologiaa hyödyntävät sähköisen tiedonkulun työvälineet käyttöönsä kohtuullisella etäisyydellä toimintapaikastaan. Kirjastopoliittinen ohjelma (2001, 118) ilmaisee asian näin: ”Jotta kansalaisen pääsy tiedon lähteille voidaan toteuttaa, kaikilla kansalaisilla tulee olla asuinpaikasta riippumatta mahdollisuus käyttää kirjaston palveluja paikan päällä (in-house-use). Tietoyhteiskunnan kirjasto on suuri, pitkäjänteisesti järjestetty vapaan tiedon raaka-ainevarasto, jonka aineksista luodaan uutta tietoa, uutta kulttuurista pääomaa ja uutta arvoa. Niissä on kansalaisen ja tietoyhteiskunnan edellyttämää osaamista ja sisältöä.” Kunnan tai kaupungin koko ja sijainti eivät saa olla kenellekään esteinä hyvien kirjastopalvelujen saamiseen. ”Pienenkin kunnan kirjastosta on pääsy suurten kirjastojen kokoelmatietoihin. Paikallinen kirjasto antaa kuntalaisille mahdollisuuden päästä valtakunnalliseen kirjastoverkkoon.”

6.3 Hyvä kirjasto

Hyvä kirjasto on kirjastoa määrittävien lakien mukaan tasapuolinen ja laadukas. Lainsäätäjän tarkoittamassa mielessä tasapuolinen kirjasto palvelee kaikki käyttäjät yhtä hyvin. Laatu kirjastopalvelun kohdalla tarkoittaa ajanmukaisia käytettävissä olevia laitteita, välineitä ja

verkkoja, tuoreinta saatavilla olevaa kirjastomateriaalia ja henkilöstön tuoreimmankin tiedon hallintaa ja osaamista.

Nykyisin puhutaan kansalaisen tietoyhteiskunnasta. Tietoyhteiskunnan keskeisin instituutio on kirjasto. Paikallisten, yleisten kirjastojen ensisijaisena tarkoituksena on kunnan asukkaiden palvelutarpeiden tyydyttäminen. Jotta tämä olisi mahdollista, tulisi kirjasto varustaa jokaisessa kunnassa tietoyhteiskunnan edellyttämällä tavalla. Tällöin voidaan puhua kirjaston palvelun minimistä.

6.3.1 Kirjaston minimi

Kirjastopoliittisen ohjelman (2001, 118) mukaan ”kirjaston minimi sisältää kirjastotilan, aineistokokoelman, ammattihenkilöstön ja kansalaisten kirjasto- ja tietopalvelu-strategian”.

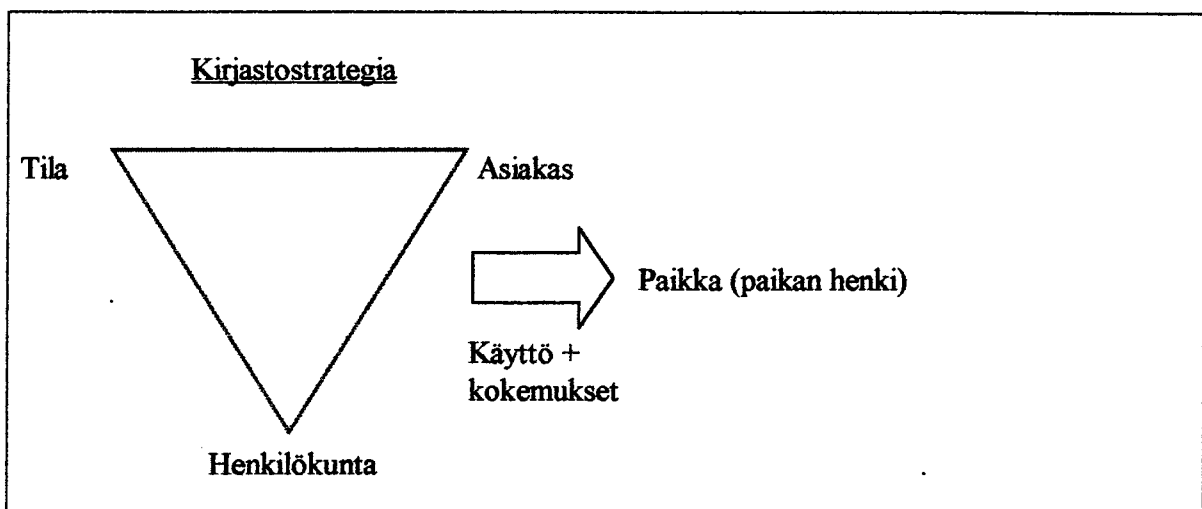
Kirjastotila, olipa se rakennettu omakasi kirjastorakennukseksi tai sijoitettu jonkin muun toiminnon yhteyteen, on yksi näistä kirjaston minimitekijöistä. Kirjastotila tarvitaan aineistokokoelmaa varten ja jokin fyysinen tila on tarpeen, että on mahdollista toteuttaa kansalaisen tietoyhteiskuntaa. Asiakas ei ole kirjastossa pelkkä palvelujen käyttäjä, vaan entistä enemmän aktiivinen toimija. Asiakas tarvitsee paikan kirjastossa lukemiseen, aineiston selailuun ja tiedon hankintaan.

Ajantasainen aineistokokoelma sisältää painettua aineistoa: eri ikäisille suunnattua kirjallisuutta, kertomakirjallisuutta, yleistä tietokirjallisuutta ja lehtiä. Aineistona on musiikkia, multimediaa, elokuvia ja videoita sekä dioja ja mikrofilmejä. Aineistokokoelma sisältää mahdollisuuden päästä käsiksi elektroniseen tietoon, standardisuositusten mukaisen kirjastojärjestelmän ja pääsyn muiden kirjastojen kokoelmatietokantoihin. Se sisältää paikallista ja alueellista materiaalia sekä kunnallista päätöksentekoa koskevaa tietoa julkisuuslain edellyttämällä tavalla. Kokoelma on järjestetty systemaattisesti noudattaen kansallisia ja kansainvälisiä standardeja. Näiden toimien avulla tietojen vaihtaminen tulee mahdolliseksi.

Kirjastotilojen ja sen varustelun lisäksi minimivaatimuksena tietoyhteiskunnan kirjastossa on, että siellä tulee olla riittävästi ammattihenkilöstöä. Henkilöstön tulee olla erityisalansa taitajia, asiantuntijoita, joiden ammattitaitoa pidetään yllä ja vahvistetaan jatkuvalla koulutuksella.

6.3.2 Hyvän kirjaston strategia

Kuntaan tai laajemmalle alueelle on laadittu alueen kansalaisten, kansalaisryhmien, sidosryhmien ja elinkeinoelämän tarpeista lähtevä kansalaisen kirjasto- ja tietopalvelustrategia. Strategian avulla kirjasto- ja tietopalvelut rakennetaan vastaamaan kunnan kirjasto- ja tietopalvelujen rakennetta. Arvioinnilla selvitetään, onko strategia toiminut. (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001, 118.)



Kuvio 3. Kirjastostrategian elementit

Tila, asiakas ja henkilökunta ovat kirjastostrategian keskeiset elementit (Kuvio 3). Kirjaston ylläpitäjä järjestää kirjastolle tilat ja varustaa sen sekä palkkaa henkilökunnan. Kirjaston toimintaa suunnitellaan ja käyttöä raportoidaan. Asiakkaille kohdennetaan kyselyitä ja heiltä

hankitaan palautetta. Käyttökokemukset pyritään ottamaan huomioon paikan kehittäessä. Nämä kirjaston elementit, tila toimintapaikkana sekä henkilökunta ja asiakkaat toimijoina, muokkaavat kirjastosta paikkakunnalle omaleimaisen kirjaston. Kirjasto saa vain sille kirjastolle ominaisen oman paikan hengen.

Empiirisessä aineistossani haastateltavalla (H8) on ehdotuksia kirjaston viihtyisyyden ja toimintojen parantamiseksi.

Kyllä se saisi viihtyä olla, väritykseltään ja sisustukseltaan. Tää vois olla mukavampikin. Ja lapsille saisi olla, mä en oikein tie, millainen toi nyt on, olis hienoo, jos luettais lapsille satuja täällä kirjastossa. Tutustuttais vanhempiinkin satuihin ... (H8)

6.3.3 Hyvän kirjaston laatusuosituksia

Kirjastopoliittinen ohjelma (2001, 133) sisältää tiedon saatavuuden ja palvelujen laatusuositukset. Suosituksena kirjojen uushankintaan on 400 kirjaa tuhatta asukasta kohti. Muuta aineistoa kuin kirjoja suositellaan hankittavaksi 100 tallennetta tuhatta asukasta kohti. Sanoma- ja aikakauslehtien kohdalla 15 vuosikertaa tuhatta asukasta kohden on suositeltava määrä. Kirjastokäyttöön soveltuvia tiloja edellytetään olevan 100 neliometriä tuhatta asukasta kohti. Henkilöstön vähimmäismääränä pidetään yhtä henkilötyövuotta tuhatta asukasta kohti. (Ks. Taulukko 8.)

Taulukko 8. Tiedon ja palvelujen laatusuositukset

Lähde: Kirjastopoliittinen ohjelma 2001 – 2004.

Tiedon/palvelun luonne	Tiedon/palvelun määrä
Kirjojen uushankinta	400 kirjaa/1000 asukasta
Muun aineiston hankinta	100 tallennetta/1000 asukasta
Sanoma- ja aikakauslehdet	15 vuosikertaa/1000 asukasta
Kirjastokäyttöön soveltuvat toimitilat	100 neliometriä/1000 asukasta
Henkilöstö vähintään	1 henkilötyövuosi/1000 asukasta

Kirjaston käytön arviointi perustuu muutamiin keskeisiin palveluihin ja niistä annettuihin laatusuosituksiin, jotka on kirjattu Kirjastopoliittiseen ohjelmaan (2001, 133). Kirjastokäyntien kohdalla laatusuosituksiksi on asetettu 10 käyntiä vuodessa asukasta kohden. Lainauksien määräsuositus on 18 lainausta asukasta kohden.

Taulukko 9. Kirjaston käytön laatusuositukset

Palvelu	Määrä
Fyysiset kirjastokäynnit	10 käyntiä vuodessa/asukas
Lainaukset	18 lainausta/asukas

Kirjastopoliittisessa ohjelman (2001, 131) laatusuosituksilla annetaan suuntaviivoja tietoyhteiskunnan laadukkaiden kirjasto- ja tietopalveluiden edellytyksistä. Laatusuositusten käyttö on ollut tarkoituksenmukaista valtakunnallisessa päätöksenteossa, jossa tarvitaan keskiarvoja. Paikallistasolla laatusuositukset voivat olla apuneuvoja, eivät ohjeistuksia eivätkä määräyksiä. Laatusuositukset ovat keskiarvoja, joita käytettäessä tulee aina ottaa huomioon kyseisen kunnan, alueen ja kirjastolaitoksen toimintakehys. Mikä on taajama-, ikä-, elinkeino- ja koulutus rakenne, talous ja mitä liikelaitoksia alueella on; mikä on paikkakunnan työllisyystilanne, talous ja mitä liikelaitoksia alueella on; onko alueella uimahalli- ja/tai muita

suosituttuja liikuntapalveluja jne.? Laadukkaiden kirjasto- ja tietopalveluiden toteuttamisessa tulee ottaa huomioon myös kirjastoverkon rakenne; onko pääkirjaston lisäksi muita kirjastoja tai kirjastoautoja sekä yhteistyö muiden kuntien tai muiden hallintokuntien kanssa.

6.4 Faktanäkökulma kirjastoon

Alasuutarin (1999, 90) mukaan ”faktanäkökulmalle on tyypillistä tehdä selvä ero maailman ja siitä esitettyjen väitteiden välillä”. Faktanäkökulman kautta laadullista aineistoa pidetään lähteenä, joiden avulla ihmiset informoivat tai jättävät informoimatta meitä tutkimuskohteesta. Tieto voi koskea informantteja itseään tai heitä voidaan käyttää muun todellisuuden havainnoijina. Kvalitatiivisessa tutkimusotteessa faktanäkökulmaa sovelletaan niin, että aineistosta muodostetaan erilaisia tyyppejä. Aluksi tutkija etsii aineistosta kaksi mahdollisimman paljon toisistaan poikkeavaa tapausta. Sen jälkeen hän pohtii, mikä niistä tekee erilaiset. Seuraavassa vaiheessa aineisto pyrittäisiin jakamaan näihin kahteen kategoriaan. Tämä analyysi olisi tulkinnan lähtökohta.

6.4.1 Kunnallisen kirjaston tilastoja

Opetusministeriön kulttuuriyksikkö kerää yhdessä lääninhallitusten kanssa kuntien ylläpitämien yleisten kirjastojen viralliset perustilastot, jotka annetaan kansalliseen (mm. Tilastokeskus) ja kansainväliseen viralliseen käyttöön (mm. UNESCO, EU:n eri toimielimet). Perustilastoinnin lisäksi tehdään joka vuosi lisäkyselyjä kullakin hetkellä ajankohtaisista asioista. Valtakunnallisesti kerättyjä ja lääninhallitusten analysoimia tietoja käytetään muun muassa valtion budjetin valmistelun, valtakunnallisen päätöksenteon, kirjasto- ja tietopalvelujen valtakunnallisen arvioinnin sekä alaa koskevien säädösten valmistelun pohjana. (Kekki 2000.)

Opetusministeriön perustilastoinnin tavoitteina ovat tietojen kattavuus, luotettavuus ja vertailukelpoisuus. Valtakunnallisesti kerättävät tiedot melko suppeita keskiarvotilastoja, jotka ovat vuosittain samansisältöisiä. Kunnissa tehdään valtakunnallista perustilastointia huomattavasti tarkempia tilastoja esimerkiksi kustannuksista paikallisen itsearvioinnin tueksi. Yleisten kirjastojen toimintapaikat ovat vuosittain tilastoinnin kohteena.

Taulukko 10. Suomen yleisten kirjastojen verkosto. Lähde: Kirjastot 1999.

Toimintapaikat	1991	1999
Kuntia	444	436
Pääkirjastoja	444	436
Sivukirjastoja	486	401
Laitoskirjastoja	195	111
Kirjastoja yhteensä	1125	948
Kirjastoautoja	234	203
Pysäkkejä	19789	17218
Muita palvelupaikkoja	1288	877

Suomessa on vuonna 1991 ollut kuntia 444 ja vuonna 1999 ainoastaan 436. Jokaisessa Suomen kunnassa on kuitenkin ollut pääkirjasto. Vuonna 1991 kaikkien kirjastojen määrä on ollut 1125 ja vuonna 1999 vastaavasti 948. Lukumääräisesti kirjastoverkosto on ollut harveneva. Lähde: <http://www.minedu.fi/kupo/kkpt.htm>

6.4.2 Kirjasto avaintuloksina

Kirjastoon on kehitetty mittarit, joilla voidaan saada vertailukelpoista tietoa eri kuntien toimeenpanemista kirjastoista. Kirjaston keskeisimmät mittarit ovat panosmittarit, tuotosmittarit, prosessimittarit ja vaikuttavuusmittarit. Panosmittari osoittaa käyttömenot

asukasta kohti. Tuotosmittareilla lasketaan kirjastokäynnit ja kirjastokäynnit asukasta kohti, lainat ja lainat asukasta kohti sekä tietopalvelukysymykset. Prosessimittareilla saadaan kokonaiskustannukset lainausta kohti ja kokonaiskustannukset kirjastokäyntiä kohti. Vaikuttavuusmittarit mittaavat palvelukykyä ja asiakastyytyvääsiä. Nämä sisältävät henkilökunnan ammattitaidon ja asiakaspalvelun laadun, kokoelman riittävyyden ja monipuolisuuden sekä kirjaston aukioloajat.

Kirjaston toimintakulut muodostuvat kirjaston palvelutoiminnasta. Asiakkaat lainaavat kirjoja ja muuta materiaalia kirjastokäyntiensä aikana. Tätä varten kirjasto on hankkinut kirjastoaineistonsa ja valmistautunut tehtäväänsä varaamalla henkilökuntaa suorittamaan näitä tehtäviä.

Taulukko 11. Kunnallisen kirjaston tunnuslukuja asukasta kohden

Lähde: Kirjastot 1999.

Lainaus, käyttö	1991	1999
Lainajia % asukkaista	45,9	47,1
Lainaus kpl/asukas	17,9	19,3
Kirjastoaineiston hankinta	1991	1999
Kirjojen hankinta kpl/asukas	0,41	0,3
Kirjastoaineiston hankinta kpl/asukas	0,46	0,36
Kirjastokäynnit	1991	1999
Kirjastokäynnit/asukas	10,7	12,4
Kirjaston toimintakulut	1991	1999
Toimintakulut mk/asukas	261	233,9
(Muutettu vuoden 1999 rahan arvoon.)		

Tilastointiajankohtien, vuosien 1991 ja 1999, luvut osoittavat, että kirjaston käyttö on lisääntynyt. Vuonna 1991 lainaajia oli 45,9 prosenttia asukkaista ja vuonna 1999 vastaavasti 47,1 prosenttia. Vuonna 1991 asukasta kohti oli 17,9 lainaa ja vuonna 1999 vastaava luku oli 19,3.

Kun vuonna 1991 kirjastoaineistosta kirjoja hankittiin 0,41 kappaletta asukasta kohti, oli vuonna 1999 vastaava luku 0,3 kappaletta. Sama laskeva suuntaus oli nähtävissä muun kirjastoaineiston kohdalla. Kirjastokäynnit asukasta kohti ovat tilastointiajankohtina kasvaneet, vuoden 1991 käynnit asukasta kohden olivat 10,7 ja vuoden 1999 vastaavasti 12,4 käyntiä asukasta kohti. Kun kirjastojen toimintakulut vuonna 1991 olivat 261 markkaa asukasta kohden, ne olivat vuonna 1999 enää 233,9 markkaa asukasta kohden.

Valtakunnallisissa kirjastotojen tilastoinnissa lasketaan henkilökunnan määrä henkilötyövuosina, kirjojen ja kirjastoaineiston hankinta sekä sanoma- ja aikakauslehdet, kukin 1000 asukasta kohden.

Taulukko 12. Kunnallisten kirjastojen tunnuslukuja 1000 asukasta kohden

Lähde: Kirjastot 1999

Henkilötyövuodet	1991	1999
Henkilötyövuodet/1000 asukasta	0,93	0,81
Kirjastoaineiston hankinta	1991	1999
Kirjojen hankinta kpl/1000 asukasta	413	303
Kirjastoaineiston hankinta kpl/1000 asukasta	46	364
Sanoma- ja aikakauslehdet	1991	1999
Sanoma- ja aikakauslehdet vuosikerrat./1000 asukasta.	22	19

Kirjastotoiminta edellyttää toimintaansa resursseja. Varustellut kirjastotilat, kirjaston henkilökunta ja kirjaston käyttäjät muodostavat yhdessä toimintaa ylläpitävän kokonaisuuden. Tilastoinnissa lasketaan kirjastokäyntejä asukasta kohden, lainojen lukumääriä asukasta kohden, henkilötyövuosia ja kirjaston toimintakuluja kunnan asukasta kohden.

Taulukko 13. Kirjaston käyttäjät ja henkilökunta 1999

Alue	Kirjastokäynnit lkm./asukas	Lainaus lkm./as.	Henkilö- työvuosia	Toimintakulut mk/asukas
Koko maa	12,4	19,3		233,9
Länsi-Suomen lääni	11,9	18,9	146,8	232
Pirkanmaa	12,7	20,9	5,1	233
Mänttä	9,3	14,3	5,4	192



7 Kirjastolehti avaa näytenäkökulman kirjastoon

Alasuutarin (1999, 112) mukaan ”aineistoa voi aina tutkia sellaisenaan, omana todellisuutenaan tai näytteenä, riippumatta sen suhteesta ulkopuoliseen todellisuuteen, jota sen oletetaan kuvaavan tai heijastavan”. Tässä tutkimuksessa käytän Kirjastolehden tekstejä aineistonani ja pidän kirjastoammattilaisen työn kuvausta näytteenä, yhtenä tapauksena, työn kuvauksista ja kirjaston asiakkaan tekstiä yhtenä näytteenä asiakkaiden teksteistä.

Kirjastolehti on Suomen kirjastoseuran julkaisema alan uutislehti, ammattilehti ja kirjastopalvelujen kuluttajalehti. Tarkastelemalla lehden tarjoamia näköaloja kirjastoon olen tuonut esiin kirjastoammattilaisen, ehkä asiantuntijankin, näkökulman, mutta myös kirjastoin käyttäjän näkökulmaa kirjastonhoitajan välittämänä. Perehtyessäni lehden vuosikertoihin 1995 – 2000 olen etsinyt lehdistä ”hyvä kirjasto” -teemaa. Olen pyrkinyt löytämään kirjastoa tilana ja paikkana koskevia kirjoituksia. Niin ikään olen poiminut materiaalista kirjaston toimintaa ilmentäviä kirjoituksia.

7.1 Virkailijanäkökulma kirjaston tilaan, paikkaan ja toimintaan

Kunta on velvollinen kirjastolain (1998) mukaan järjestämään kunnassa kirjasto- ja tietopalvelut. Asiakkaiden käytössä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö. Kaikki kuntalaiset tulee ottaa palveluita järjestettäessä tasavertaisesti huomioon.

Pidän kirjastoammattilaisten kirjoituksia näytteinä hyvän kirjaston kuvauksista. Niissä hyvän kirjaston tila, paikka ja toiminta välittyvät tapauksina informanttien välittämänä. Kirjastoalan ammattilaisen (Taipale 2000, 22) sanoja lainaten kirjaston tulee täyttää monenlaiset kriteerit

ollakseen hyvä. Kirjasto tulee tunnistaa kirjastoksi, mutta sillä täytyy olla toiminnallista muuntojoustoa tulevaisuutta ajatellen.

”Hyvän julkisen tilan on oltava samanaikaisesti riittävän neutraali ja symbolisesti latautunut, jotta kaikki haluavat sinne omat tapahtumansa. Se ei saa olla toiminnallisesti liian räätälöity, muuten siellä ei voi aikojen saatossa tapahtua asioita, joita ei suunnitteluvaiheessa edes voi ennakoida. Jos rakentaisimme Senaatintorin kulmille Kansalliskirjaston uudisrakennusta, sen muotokielessä korostuisivat ympäristön ja erilaisen toiminnan vuoksi hyvin toisenlaiset asiat kuin pienen lähiön pienessä lukusalissa. Toiseen varastoidaan koko kansakunnan ylevintä perintöä ja toinen on pienen yhteisön lukunurkka. Toiminnallinen muuntojousto on kuitenkin kirjastolle kuin kirjastolle hyvin tärkeää. Vain se takaa tilan muuntumisen yhteisönsä tuleviin tarpeisiin.” (Taipale 2000, 22.)

Kirjaston tilojen odotetaan olevan selkeitä. Selkeys auttaa asiakasta tiedon ja elämysten maailmassa. Kirjastoista ei pidä tehdä monimutkaisia ja vaikeasti suunnistettavia.

Kirjastoammattilaisen käsitys on, että perinteisiä kirjastotiloja tarvitaan tulevaisuudessakin. Virtuaalisia tiloja ei kannata edes verrata oikeisiin. Mitä enemmän virtuaaliset palvelut pakottavat ihmiset koloihinsa ”näpyttelemään”, sitä suurempi tarve on tavata oikeita ihmisiä oikeissa paikoissa. Mitä enemmän ihmiset saavat tietoja maailman asioista, sen enemmän he myös haluava mennä niitä itse katsomaan ja kokemaan. (Taipale 2000, 22.)

”Kirjasto on siirtynyt keskelle kylää. Edellisen ja nykyisen nousukauden aikana meille syntyi komeiden kulttuurikeskusten verkosto, joiden ytimenä on kirjasto. Tämä on hyvin suomalainen ilmiö.”

”Kun valtaa hajotetaan ja levitetään alas, sen tueksi tarvitaan tietoa ja kirjastoja, myös kokoontumispaikkoja. Informaation arvo nousee koko ajan. Oikeus tietoon on suorastaan uusi ihmisoikeus. Meille se on ehkä itsestään selvää” (Taipale 2000, 21).

Haasion (2000) mukaan kirjasto on kunnan sydän. Kun kuntien talous on tiukalla ja etsitään uusia säästökohteita, pidetään kirjastoa säästökohteena. Kunnan päättäjät eivät useinkaan ymmärrä kirjaston yhteiskunnallista ja kulttuurista merkitystä. Kirjastojen kehittämistä jarrutetaan, virkoja lakkautetaan tai niitä ei täytetä, aineistomäärärahat pienenevät ja monessa kunnassa kirjastot elävät ainaisessa varojen puutteessa.

”Kirjasto ei ole mikään romaanilainamo. Sen tehtävänä on tyydyttää kuntalaisten tiedonjanoa, antaa virikkeitä ja toimia monipuolisena elämysten välittäjänä. Kirjastoissa se on ymmärretty jo kauan sitten, valitettavasti vain resurssit eivät monissa kunnissa mahdollista kirjaston monipuolisten palvelujen kehittämistä ” (Haasio 2000, 5).

Kirjaston palvelupöytä on kirjaston sydän. Tiskin takainen valtakunta on työntekijän tukikohta ja turva. Tiskille asettuu paljon vaatimuksia: siitä annetaan yksilöllistä palvelua, sen kautta kuljetetaan suuret määrät aineistoja ja siitä valvotaan koko kirjastoa ... (Aaltonen 2000, 24.)

”Kirjastot ovat ehkä ottaneet osan entisten seurojen talojen tehtävistä ja tarjoavat varsinaisen toiminnan ohella kylän tai lähiön asukkaille mahdollisuuden kokoontua, viettää aikaa ja viihtyä yhdessä. Turvallinen tila on tärkeä asia, vain siellä heikotkin – lapset ja vanhukset – voivat rauhassa viihtyä ja kokea kuuluvansa yhteisöön” (Taipale 2000, 21).

”Kirjasto palvelee kunnan yritys-elämää, oppilaitoksia ja yksityisiä kansalaisia. Se on monen pienen kunnan sykkivä sydän, vireän elämän kannalta välttämätön kuntalaisten sivistyksen lähde ” (Haasio 2000, 5).

Verho (2000) esittelee työtä, jonka kirjastonhoitaja kohdistaa lapsiasiakkaisiin. Tästä työstä käytetään nimitystä ”vinkkaaminen”. Kirjastossa palveleva kirjastonhoitaja tai kirjastovirkailija on lapsiasiakkaalle ”kirjavinkkari”.

"On keskityttävä aina hyvin, lapsille ei voi teeskennellä. Joka kerta luottamus on lunastettava uudestaan. Tämä on vuorovaikutusta lasten tasalla, omat tunteet mukana, mutta kuitenkin aikuisena" (Verho 2000).

"Kirjavinkkari on kyllä asiantuntija, mutta ei besserwisser. Suurin virhe on tyrkyttää. Vinkkarin täytyy erottaa hyvä ja huono kirjallisuus, mutta hänellä ei saa olla liian ehdotonta käsitystä siitä mitä kirjoja lasten pitäisi lukea" (Verho 2000).

"Näin kirjasto varmistaa tulevaisuuden asiakkaansa. Saamme yhteyden lapsiin, mutta samalla myös kouluun ja koteihin. Jokainen lapsi vie vanhemmilleen kirjakuoren, jossa kerrotaan kirjaston palveluista" (Verho 2000).

Kirjastonhoitaja opastaa lapset kohti kirjaston asiakkuutta. Kirjaston tutuksi tuleminen lapsille jo varsin varhaisessa vaiheessa varmistaa tulevaisuuden kirjaston käyttäjät. Kirjasto luo lapsille miellyttäviä kokemuksia paikkana kokea jotakin uutta. Kirjavinkkari markkinoi kirjastoa. Toimenpiteiden tarkoituksena on taata tulevaisuuden kirjaston asiakkaat.

7.2 Asiakkaan ajatuksia kirjastosta

Kirjaston ammattilainen (Paavonheimo, 1995) pohtii artikkelissaan kirjaston asiakkaan oikeuksia. Hän toimii informanttina ja välittää kirjastoasiakkaiden tunteja.

"Mitä ovat asiakkaan perusoikeudet, mihin palveluihin hänellä tulee olla oikeus? "

"Onko oikein, että kirjasto ostaa kirjoja, joita vain harva lukee ja jättää samalla ajanmukaistamatta tietopalveluja?"

"Onko oikein, että sairaalan laitoskirjasto lakkautetaan ja säästyneillä varoilla avataan internet-yhteydet?"

”Onko oikein, että lastenkirjallisuudesta supistetaan ja ostetaan tilalle bestsellereitä tai amerikkalaisia toimintaelokuvia?”

Paavonheimo (1995) toteaa, että asiakkaan on periaatteessa mahdollista lähestyä kirjastossa maailman tietoa, mutta käytännössä palvelutarjonta on aina rajattu. On vaikea myöntää asiakkaalle uusia oikeuksia, jos se merkitsee vanhojen oikeuksien heikentämistä.

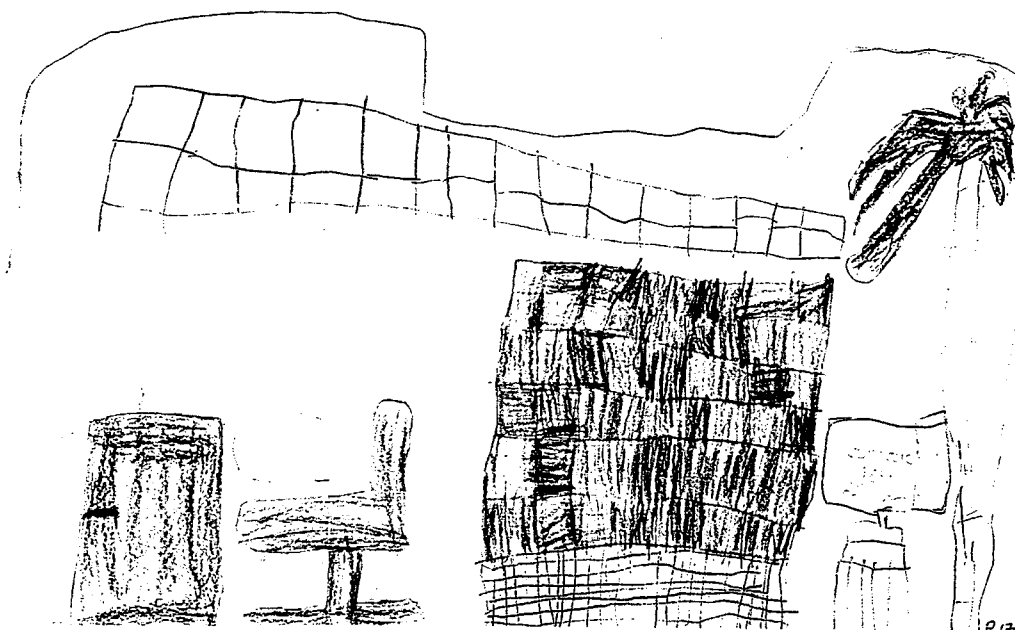
Niinikangas (1996) tarkastelee asiakkaita oppilaitoksen kirjastossa. Hänen näkemyksensä on, että heille tulee tarjota monipuolista ja ajankohtaista aineistoa nopeasti ja helposti. Asiakkaan tulee voida palvella itse itsensä. Tätä tarkoitusta palvelevat hyvin rekisteröidyt, helposti löydettävissä olevat kokoelmat, linkit muualle maailmaan, WWW-sivuille ja CD-ROM – verkkoihin. Kaukopalvelumahdollisuus on järjestettävä joko omasta kirjastosta tai yhteistyössä yleisen kirjaston kanssa.

Oppilaitoskirjaston yhden luukun palvelupiste edellyttää Niinikankaan (1996) mukaan tiimityöskentelyä ja ammattitaitoista henkilökuntaa sekä monipuolisia ja riittäviä työskentelytiloja ja työvälineitä. Oppilaitoksen kirjasto on oppimisen ja työskentelyn keskus, joka tarjoaa oppimisen ja opettamisen ohjausta sekä tiedonhaun välineiden käytössä että oppimisprosessissa. Uusi kirjasto on väylä, jonka kautta informaatio ja tietoresurssit ovat käytettävissä. Kirjaston ydin on tietokeskus, jossa on runsaasti työasemia, kokoelmia, opiskelu- ja ryhmätyötiloja sekä oppimisprosessin ohjaukseen ja tukemiseen erikoistunut henkilökunta.

Yksittäisen kunnan tai kaupungin on päätettävä, millaisia oppilaitoskirjastoja ja koulukirjastoja halutaan. Kirjasto tukee koulun tai oppilaitoksen päämäärien saavuttamista. Se edistää, avartaa ja aktivoi oppimista ja uudistuvaa opetusta sekä lisää luovuutta, oivallusta ja yrittäjäyyttä oppilaitoksensa ja oman aihealueensa tieto-, taito- ja kulttuurikeskuksena.

Niikankaan (1996) hahmottelema oppilaitoskirjasto on hyvin varusteltu ja kannustava. Oppilaitoskirjasto käsittää tilat, kokoelmat, tiedon haun ja tiedonhallinnan apuneuvot, linkit maailmalle ja ammattitaitoisen henkilökunnan. Hyvä oppilaitoskirjasto kannustaa lukemaan ja hankkimaan tietoa. (Niikangas 1996, 410 - 411.)

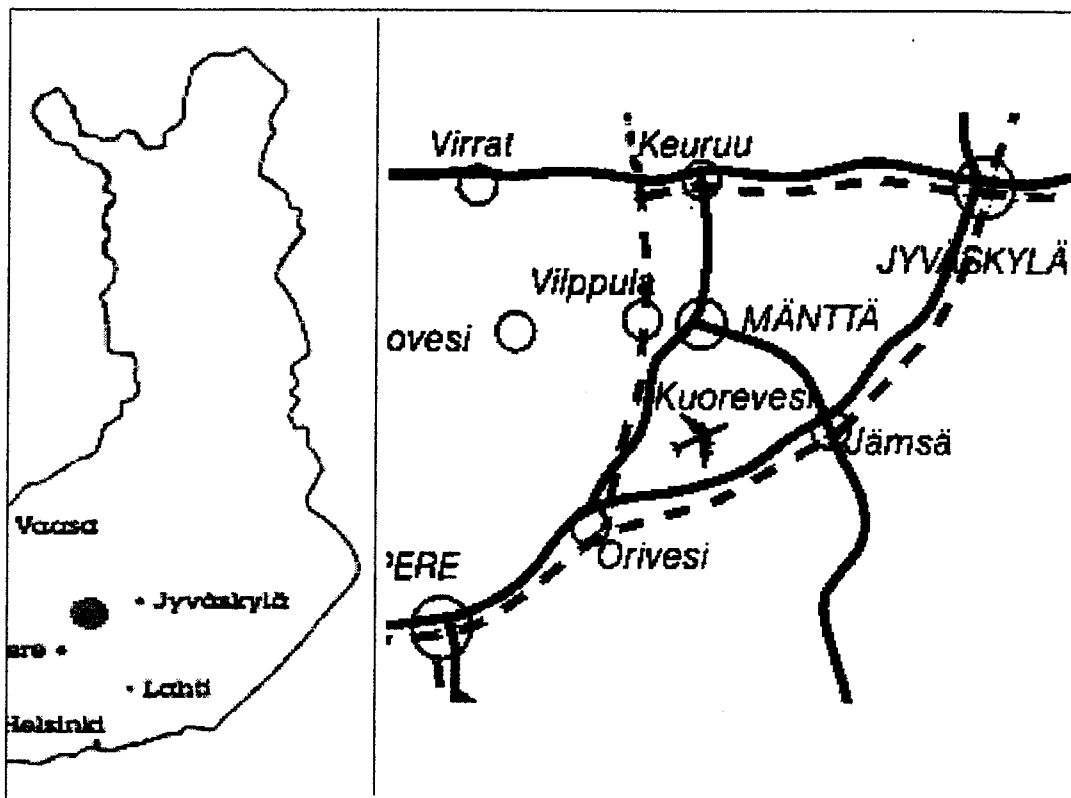
SÄ... ..



8 Case Mänttä – Katse kirjastoon

Mäntän kunta on perustettu vuonna 1921 ja se on aloittanut toimintansa vuoden 1922 alussa. Kauppalaksi se muuttui vuonna 1948 ja kaupungiksi 1973.

8.1 Mänttä paikkana



Mäntän kaupunki, sijaintikartat. Lähde: <http://www.mantta.fi/kaupunki/sij.htm>

Mänttä sijaitsee Pirkanmaalla Länsi-Suomen läänissä. Kaupunki markkinoi itseään koulu- ja kuvataidekaupunkina. Mäntän yläaste ja Mäntän lukio, Mäntän seudun koulutuskeskus sekä

Pirkanmaan ammattikorkeakoulun kaupan ja hallinnon Mäntän yksikkö sijaitsevat kirjaston välittömässä läheisyydessä. Oppilaitokset ovat lisänneet kirjaston käyttöönsä. Kirjasto on tehnyt myös palvelusopimuksia oppilaitosten kanssa. Kuvataide painottuu Mäntässä taidekokoelmien ja -näyttelyiden sekä vuosittaisten kuvataideviikkojen lisäksi kouluissa, päiväkodeissa ja harrastustoiminnassa. (Mäntän kaupunki 1998.)

Vuonna 1999 Mäntän väkiluku oli 7249 henkilöä. 25 – 44-vuotiaita heistä oli 1833 ja 45 – 64-vuotiaita 1996 henkilöä. Alle 15-vuotiaita oli 1184 ja 15 – 24-vuotiaita 992 henkilöä. Yli 65-vuotiaita oli 1244 eli heidän ikäryhmänsä oli kolmanneksi suurin. Väestöstä 30 prosenttia oli lapsia, koululaisia ja opiskelijoita, selkeästi eläkeikäisiä oli 17 prosenttia ja 53 prosenttia oli työikäisiä.

Taulukko 14. Mäntän väestö vuonna 1999 . Lähde: Fakta.Fennica.Net.

Ikäryhmä	Henkilöiden lukumäärä	Prosenttiosuus
Alle 15-vuotiaat	1184	16
15 – 24-vuotiaat	992	14
25 – 44-vuotiaat	1833	25
45 – 64-vuotiaat	1996	28
Yli 65-vuotiaat	1244	17
Yhteensä	7249	100

Samana vuonna naisten osuus väestöstä oli 51,2 prosenttia. Vuonna 1998 ammatillisen tutkinnon suorittaneita yli 20-vuotiasta oli 60,2 prosenttia ja korkeakoulututkinnon suorittaneita 9,3 prosenttia väestöstä. Kotitalouksista eläkeläistalouksia oli 32 prosenttia vuonna 1999, työntekijätalouksia 29 prosenttia ja toimihenkilötalouksia 20 prosenttia. Opiskelijatalouksia oli vain yksi prosentti talouksien määrästä. (Fakta.Fennica.Net.)

Taulukko 15. Mäntän kotitalouksien sosioekonominen jakauma 1999.

Taloustyyppi	Lukumäärä
Yrittäjätalouksia	129
Toimihenkilöiden talouksia	702
Työntekijätalouksia	949
Opiskelijatalouksia	60
Eläkeläistalouksia	1078
Muita talouksia	299
Yhteensä	3217

Mäntän vuoden 1997 kaikki käyttökustannukset, nettona, olivat 16.761 markkaa asukasta kohti. Samana vuonna opetus- ja kulttuuritoimen käyttökustannukset olivat 5.489 markkaa ja sosiaali- ja terveystoimen käyttökustannukset 9.500 markkaa kunnan asukasta kohti. Kaikkien käyttökustannusten kohdalla Mänttä sijoittui valtakunnallisesti sijalle 147 kaikkien 444 kunnan joukossa, kun taas opetus- ja kulttuuritoimen käyttökustannukset 5489 markkaa asukasta kohden oikeuttivat kaikkien kuntien joukossa vasta sijalle 291. (Fennica.Net: Mänttä: Fakta.Fennica.Net)

8.2 Kirjasto Mäntässä

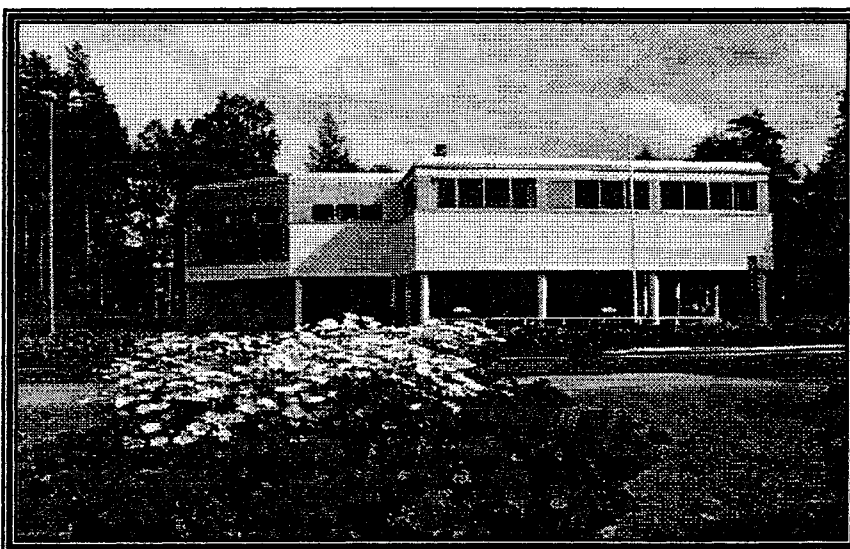
Kirjastotoiminta Mäntässä on alkanut 1870-luvulla. Mäntän tehtaalla oli tuolloin työläisten lukutupa, joka muuttui myöhemmin lainakirjastoksi. Yleisen kirjaston alkuna Mäntässä pidetään vuotta 1912, jolloin työväenyhdistyksen kirjasto aloitti toimintansa. Kun työväentalo tuhoutui tulipalossa 1914, ainoana irtaimena omaisuutena saatiin palosta pelastettua kirjat, jotka olivat kirjastonhoitaja Anni Koskisen kodissa uuden työväentalon valmistumiseen asti 1915. Vuonna 1929 kirjasto muuttui kunnankirjastoksi ja toimii nykyisin kaupunginkirjastona.



Kuva 1. Mäntän työväentalo 1915 – 1971 (Kunto Ruokolaisen kokoelmat)

Mäntän kirjasto toimi työväentalon tiloissa aina vuoteen 1968, jolloin nykyinen kirjastotalo valmistui.

Kaupunginkirjaston tilat ovat käyneet kuluneiden vuosikymmenten kuluessa tiloiltaan riittämättömiksi ja varustukseltaan puutteellisiksi, niinpä kirjastoa on laajennettu ja peruskorjattu siten, että työ valmistui kesäkuun 1. päivänä 2001.



Kuva 2. Mäntän uudistettu kaupunginkirjasto vuonna 2001 Kuvannut: Eija-Liisa Käpyaho

Mänttä kuuluu Pirkanmaan maakuntakirjastoalueeseen. Kirjastolla on yhteistyötä yli kuntarajojen. Yhteistyön eli kimpan nimi on Kuorevesi, Mänttä, Vilppula ja Mäntän seudun koulutuskeskus. Kirjastoyhteistyö toimii sähköisesti kotisivun osoitteen <http://www.mantta.fi/kaupunki/kirjasto> ja sähköpostiosoitteen kirjasto@mantta.fi kautta.

8.3 Mäntän kirjaston toimintastrategia

Mäntän kaupungin kuntasuunnitelmaan vuosille 1995 – 1999 on kirjattu toimialakohtaisiksi painopistealueiksi muun muassa kaupungin kehittäminen teollisuuskaupunkina siten, että luodaan riittävät voimavarat palvelutason ylläpitämiseksi. Mänttää kehitetään korkeatasoisena palvelukeskuksena sekä koulutus- ja taidekaupunkina. Yhtenä painopistekohteena mainitaan Koillis-Pirkanmaan seutukunnan kehittäminen. Kunnat Kuorevesi, Mänttä ja Vilppula muodostavat kyseisen Koillis-Pirkanmaan seutukunnan. Toisena painopistekohteena on tietotekniikan ja atk-yhteyksien kehittäminen. Kaupungin nykyaikainen atk-laitteisto mahdollistaa entistä paremman yhteistyön tietotekniikan käytössä. Tällä hetkellä laitteiston käyttäjiä ovat Mäntän kaupungin lisäksi muun muassa Kuoreveden kunta, Mäntän ammatillisen koulutuksen kuntayhtymä ja Vilppulan kunta operointityön ja kirjastotoimen osalta.

Sivistystoimen toiminta-ajatuksena on ollut tarjota, edistää ja tukea opetus-kulttuuri- ja vapaa-ajan palveluja luomalla mahdollisuuksia mänttäläisten ja Mäntästä palvelunsa hakevien henkiseen ja fyysiseen itsensä kehittämiseen sekä monipuolisiin vapaa-ajan harrastuksiin. Päämääränä on ollut säilyttää ja kehittää Mänttää koulukaupunkina sekä vetovoimaisena kulttuuri- ja vapaa-aikakeskuksena. Palveluiden korkean tason ja taloudellisuuden saavuttamiseksi on tavoitteeksi kirjattu yhteistyö naapurikuntien kanssa, organisaation toimivuudesta huolehtiminen, henkilöstön kehittäminen ja motivoiminen sekä tietojärjestelmien riittävä käyttö. (Mäntän kaupunki 1998.)

Sivistystoimen alueella on suunnitelmaan kirjattu kirjastotilojen kuntoon saattaminen. Opetuksen alueella on kirjattu lukion tavoite oppimisedellytysten parantamiseen kehittämällä opetusta monipuolisemmaksi ja oppilaskeskeisemmäksi. Koulun perusparantamisen yhteydessä saadaan koululle kunnollinen kirjasto. Kulttuurissa painopisteenä ovat kuvataiteet, mutta taiteiden kirjo pyritään säilyttämään. Kaupunkiverkon rakentamisella vahvistetaan kirjaston keskeistä roolia koulujen tietohuollon palveluiden tarjoajana. (Mäntän kaupunki 1998.)

Mäntän kaupungin taloussuunnitelmaan (2001 – 2003) ja talousarvioon (2001) on kirjattu tavoite, että ”kaupunginhallituksen tulee ...päätöksiä tehdessään ottaa huomioon, miten ne vaikuttavat Mäntän kaupungin palvelutarjontaan ja palvelujen saatavuuteen. Mäntän edun mukaista on, että turvataan riittävä palvelutaso ja palvelujen laatutaso suhteessa palveluista kaupungille aiheutuviin kustannuksiin. Palvelujen tarjonnasta ja saatavuudesta päätettäessä tulee varmistaa, että kaikkia kaupunkilaisia kohdellaan tasapuolisesti ” (Mäntän kaupunki 2000, 39).

Uudet toimitilat mahdollistavat kirjaston asiakaspiirin laajentamisen. Suunnitelmien mukaan uusia käyttäjäryhmiä pyritään tavoittamaan järjestämällä tutustumiskäyntejä ja tapahtumia eri yhteisöjen kanssa. Taidelainausta laajentaa kirjastopalvelujen toiminta-alueita. Erityisenä painopistealueena on lasten ja nuorten kirjallisuusharrastuksen edistäminen yhteistyössä koulujen kanssa.

Kirjaston toiminnalliseksi tavoitteeksi on suunnitteluasiakirjoihin kirjattu käytön lisääminen. Asiakasarvioinnissa, kirjaston omassa sisäisessä arvioinnissa sekä Länsi-Suomen lääninhallituksen arviointikäynnillä on kirjallisuuden hankinnan vähäiset resurssit todettu toiminnan keskeiseksi heikkoudeksi. Vuodelle 2001 on rakentamisaikaisten järjestelyjen vuoksi siirretty kirjaston talousarvion sisällä jonkin verran resursseja muilta menokohdilta materiaalin hankintaan.

Toinen tavoite on kirjaston henkilökunnan ammattitaidon hyödyntäminen keskeisissä tietopalvelutehtävissä siirtämällä rutiineja automaatiolla hoidettavaksi. Esimerkkinä tästä on

valmistautuminen lainausautomaation käyttöönottoon varustamalla aineisto hälytystarroilla vuonna 2003. Mäntän kirjasto on asettanut budjetissa tavoitetasokseen Opetusministeriön suositusravoihin pääsemisen. Esimerkiksi materiaalin hankinnassa OPM:n suositus on nyt 300 markkaa 1000 asukasta kohti ja Mäntässä 202 markkaa 1000 asukasta kohti.

Taulukko 16. Mäntän kirjaston tunnuslukuja *) Talousarviovuoden 2000 luvut ovat poikkeuksellisia, sillä kirjasto on osan vuotta vajaakäytöllä perusparannustyön vuoksi.

Mäntän kirjaston tunnuslukuja	TP 1996	TP 1997	TP 1998	TP 1999	TA 2000 *)
Määrätavoitteet					
Lainoja kirjastossa	112 407	114 000	106 684	102 642	60 000
Tehokkuus/Taloudellisuus					
Mk/laina	12	12	13	14	22
Toiminnan laajuustiedot					
Kirjastokäyntejä	87 965	-	75 762	66 652	50 000
Voimavarat					
Henkilöstö	5,37	5,37	5,57	5,40	4,57

Mäntä kirjaston tunnusluvut osoittavat, että lainojen määrä on aleneva. Vuoden 1996 tilinpäätöksen mukaan kirjastossa kirjattiin 112 407 lainaustapahtumaa, vuoden 1999 lopulla vastaava luku oli 102 642. Kirjaston toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta kuvaavat luvut ovat vastaavasti 12 ja 14, eli taloudellisuus on vastaavasti laskenut. Toiminnan laajuutta kuvaavat kirjastokäyntiluvut olivat vastaavina vuosina 87 965 ja 66 652, mikä osoittaa myös toiminnan vähenemistä. Henkilöstön lukumäärä kuvaa voimavaroja. Nämä tunnusluvut ovat pysyneet vuosien 1996 ja 1999 aikana miltei vakiona, ensin mainittuna vuonna 5,37 ja jälkimmäisenä 5,40.

8.4 Kirjastonselvityksiä Mäntässä

Kirjaston laajennusta ja perusparannusta perustellessaan kaupunki toi esiin tilojen puutteita ja epätarkoituksenmukaisuuksia. Kirjaston oppilaitoskäyttö on lisääntynyt johtuen siitä, että Mänttä on koulukaupunki ja kirjasto on tehnyt palvelusopimuksia lähellä sijaitsevien yläasteen ja lukion, Mäntän seudun koulutuskeskuksen ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulun kanssa.

Mänttä on myös kuvataidekaupunki, jossa kuvataide painottuu taidekokoelmien ja –näyttelyiden sekä vuosittaisten kuvataideviikkojen lisäksi kouluissa, päiväkodeissa ja harrastustoiminnassa. Pienimuotoisen artoteekin sijoittaminen kirjastoon tukisi kuvataidetoimintaa. (Mäntän kaupunki 1998.)

Itse selvitin vuonna 1995, miten Mäntän kirjaston toimintoja ja käytäntöjä tulisi kehittää, jotta oppilaitosten odotukset tulisi otettua mahdollisimman hyvin huomioon. Aihe oli tuolloin hyvin ajankohtainen, sillä kirjaston uudistaminen oli vasta suunnitteluvaiheessa. Tuolloin oppilaitoksissa valmisteltiin uusia opetussuunnitelmia. Lukion opetussuunnitelman perusteissa (1993) todettiin, että ”nykyinen oppimiskäsitys korostaa oppilaan aktiivista roolia oman tietoaineksen jäsentäjänä. Oppilaan asenteet, käsitykset ja odotukset ohjaavat sitä, mihin hän havaintonsa kohdistaa, mitä informaatiota hän ottaa vastaan ja millaisen tulkinnan hän sille antaa. Oppilaiden erilaiset kokemusmaailmat tuottavat erilaiset lähtökohdat oppimiselle. Keinot ohjata oppimista riippuvat tästä yksilöllisestä kokemushistoriasta. Tehokas opettaminen on ennen kaikkea optimaalista oppimismahdollisuuksien tarjoamista ja positiivisen sisäisen oppimishalun virittämistä.” Nämä periaatteet, samoin kuin muidenkin oppilaitosten odotukset, tuli nyt ottaa huomioon kirjastoa kehitettäessä.

Selvitykseni mukaan kaupunginkirjasto ja lukion kirjasto voi olla yksi kokonaisuus. Materiaalit voidaan hankkia keskitetysti tai kaupunginkirjasto voi hankkia ajan tasalla olevia tietoteoksia ja lukio käsikirjaston materiaalia. Kirjallisuus voidaan luetteloida yhteiseksi kirjallisuudeksi.

Mänttä, Kuorevesi ja Vilppula olivat jo aiemmin siirtyneet yhteiseen kirjasto-järjestelmään, joten näiden alueiden kirjastojen käyttäjillä oli jo runsaasti mahdollisuuksia hankkia kirjastomateriaalia omaa kuntaansa suuremmalta alueelta. Lisäksi paikka-kunnalla odotettiin tuolloin kaupunkiverkon valmistumista, mikä valmistuttuaan laajentaisi tiedon kulkua näiden kuntien ulkopuolelle.

Selvitykseni mukaan lukion kirjasto näytti kulkevan kohti oppimis- ja kehittämis-keskusta, missä on mahdollista hyödyntää uusinta teknologiaa, missä tiimit työskentelevät ja tilat, välineet ja materiaalit tukevat oppimista. Tässä oppimiskeskuksessa työskentelee tarvittaessa apuun valmis, ammattitaitoinen, kirjastonhoitaja-informaattikko päätoimisesti ja kokoaikaisesti. (Laine, M. 1995, 10 – 11.)

Opiskelijat Leino, Närkki ja Tenkula ovat selvittäneet Kuorevesi - Mänttä - Vilppula -alueen kirjastojen yhteistyötä ja asiakastyytyvääisyyttä. He tekivät lomaketutkimuksensa marraskuussa 1999. Mäntän kirjaston asiakkaista kyselyyn vastasi 163 henkilöä. Selvityksen mukaan tieto Kuorevesi – Mänttä - Vilppula-alueen kirjastojen yhteistyöstä oli tavoittanut suuren osan kirjaston asiakkaista. Yhteistyötä pidettiin hyvänä. Selvityksen mukaan Mäntän kirjastosta lainataan eniten kaunokirjallisuutta, mutta myös oppi- ja tietokirjoja. Aineiston varausmahdollisuus on monille kirjaston asiakkaille tärkeä palvelu. Asiakkaiden odotukset kirjastosta ja sen palvelusta osuvat melko hyvin yhteen kokemusten kanssa. Kuitenkin pysäköintitilojen, rauhallisten lukupaikkojen ja aineiston monipuolisuuden suhteen asiakkailta on ollut kokemuksia suuremmat odotukset.

Lääninhallituksen tehtäviin kuuluu edistää kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta läänin kunnissa. Opetusministeriö on tämän perusteella antanut lääninhallituksen tehtäväksi kirjasto- ja tietopalvelujen laadun ja saatavuuden arvioinnin. Länsi-Suomen lääninhallitus toimeenpani 4.10.2000 Mäntän kaupungin kirjastotoimen kehittämiskeskustelun. Tämän keskustelun perusteella kirjastotoimen vahvuutena tuotiin esille kirjastopalvelujen kohtuullisen hyvän saatavuus, henkilöstön hyvä osaaminen ja ammattitaito, verkottuminen lähikuntien kanssa ja kaupungin sisällä sekä muutenkin atk:n monipuolinen hyödyntäminen. Samassa raportissa todettiin, että palvelujen laadun ja erityisesti tiedon saatavuuden kannalta huolestuttavaa on uuden aineiston vähäinen hankinta ja siten ajantasaisen tiedon saatavuuden turvaaminen jää toteutumatta. (Länsi-Suomen lääninhallitus 2000.)

8.4.1 Asiakaskyselyä kirjastossa

Perinteisesti kirjastot itse ovat kartoittaneet asiakastyytyväisyyttä kyselylomakkeella. Nyt esillä oleva kysely tehtiin syksyllä 1997. Kyselyyn oli mahdollista vastata joko perinteisellä lomakkeella tai internetin kautta. Kyselyssä asiakkaita pyydettiin ilmaisemaan toiveensa ja ajatuksensa kirjaston tulevasta toiminnasta ja palveluista. Kirjastonhoitajan (Palletvuori 23.12.1997) laatiman yhteenvedon mukaan vastauksia saatiin tuona aikana yhteensä 199 kappaletta ja niistä internetin kautta 30. Vastauksissa suurin huomio keskittyi kirjaston tilaan ja toimintaan liittyviin asioihin. Useissa vastauksissa kirjasto todettiin tiloiltaan ahtaiksi ja epäkäytännölliseksi. Vastauksissa odotettiin lisää lukutilaa, lisää tilaa kirja- ja muille näyttelyille, parempia tiloja sarjakuville, musiikin kuuntelulle ja kirjailijavierailuille. Lehtisalin valvonnan puute koettiin ongelmaksi.

Kirjaston toimintaan ja palveluihin vastaajat olivat joko melko tai hyvin tyytyväisiä. Kirjaston toimintaa pidettiin jokamiehen kulttuuripalveluna, jota kulttuurikaupungin ei tule supistaa.

Asiakaspalauteaineistoa kirjastosta

Sain kirjaston omasta asiakaspalauteaineistosta tarkempaa tarkasteluani varten näytteen, joka käsitti perinteisiä kyselylomakkeita 12 kappaletta ja netin kautta tulleita neljä kappaletta, yhteensä 16 lomaketta. Vastanneista yksi nainen jätti ikänsä ilmoittamatta ja yksi 26 – 59-vuotias jätti sukupuolensa ilmoittamatta ja vielä lisäksi kaksi henkilöä jätti ilmoittamatta sukupuolensa ja ikänsä.

Taulukko 17. Näyte kyselyyn vastanneista ikäryhmittäin ja sukupuolen mukaan

Ikäryhmä vuosina	Mies	Nainen	Sukupuoli ei ilmoitettu	Yhteensä
0 – 6	0	1		1
7 – 15	1	3		4
16 – 25	2	1		3
26 – 59	1	1	1	3
Yli 60	0	2		2
Ikä tuntematon	-	1	2	3
Yhteensä	4	9	3	16

Aineiston 16:sta vastanneesta oli neljä miespuolista henkilöä ja yhdeksän naispuolista ja kolme henkilöä jätti sukupuolta koskevaan kysymykseen vastaamatta. Vastauksen antaneista naisia oli 69,2 prosenttia. Naisten prosenttiosuuteen kaupungin koko väestön määrästä vuonna 1999 oli 51,2 prosenttia, joten nyt kyselyyn vastanneissa oli naisia huomattavasti yli väestössä keskimäärin olevan määrän.

Asiakaskyselyn lomakkeissa pyydettiin kertomaan ajatuksia, mielipiteitä ja toiveita tulevasta kirjastotilasta ja sen palveluista. Useimmissa vastauksissa oli hyvin niukasti tekstiä, joissakin ainoastaan taustatiedot tai ei niitäkään. Kokosin lomakevastausten puheavaruudesta kirjastotilaa, kirjastoa paikkana ja kirjastotoimintaa koskevat maininnat omiksi ryhmikseen. Kokosin vastaajien kutakin ryhmää koskevat maininnat autenttisina lainauksina.

Kirjaston tila

Kirjaston asiakkaat kiinnittivät huomion kirjastoon fyysisenä tilana. Kirjaston tulee olla avara ja sinne tulee päästä. Kirjastossa tulee voida hengittää. Asiakkaille on tärkeää, että kirjasto on sekä terveiden että liikuntaesteisten käytettävissä.

”Tärkeintä olisi saada hissi taloon, liikuntavammaiset eivät voi käyttää kirjaston palveluja, heille se olisi erinomaisen tärkeätä.. Siis hissi taloon!”

”Hyvä ilmastointi, avara tiloiltaan, myöskin vammaiset ja pyörätuoli-ihmiset pääsisi kulkemaan.”

Aineistossa korostuivat myös kirjaston varustamiseen liittyvät maininnat. Perinteiset, monipuoliset, eri ikäisille tarkoitetut kirjat nousivat toivelistalle. Videot, CD-levyt ja elokuvat tulivat vastaajien mieleen. Tietotekniikan hyötykäytön mahdollistavia laitteita haluttiin lisää. Perinteinen kirjasto paikkana, josta voi lainata kirjoja ja jossa voi kuunnella musiikkia, mutta myös paikkana, joka on varustettu nykyajan teknologialla ja mahdollisuuksilla, nousi vastauskommenteissa toistuvasti esille.

Kirjaston varustaminen

”Tietotekniikan tulo kirjastoon, kirjojen selaus ym. tiedot.

Musiikkinurkkaus aikuisille ja pienille lapsille erikseen. Jos mahdollista myös nuorille.”

”Haluaisin kunnan tietokoneen kirjastoon internet-yhteyksin

Internet nopeammaksi!!! (Pidemmät koneen käyttöajat.)”

”Pidemmät koneajat!”

”Lisää internet-yhteyksiä.”

”Yleisökäyttöön lisää mikroja ja internet-yhteyksiä. Mäntän kirjaston osalta sopiva yleisökoneiden määrä olisi 3 kpl.”

”Enemmän nuortenkirjoja (uusia) ja CD-levyjä ? Videoita pian. PLIIZ!

Kirjastoon täytyy saada enemmän lemmikeistä kertovia kirjoja, esim. jyrksijöistä, koirista (tietokirjoja). Videovalikoima on ihan surkea. Lisää ulkomaisia elokuvia!”

Vastaajien joukossa oli henkilöitä, jotka halusivat hankittavan erityisesti lapsille kuunneltavaa ja katseltavaa. Kirjailijatapaamisia toivovat uskoivat niiden antavan virikkeitä lainauksien

lisäämiseksi. Vastaajien joukossa oli myös henkilöitä, jotka halusivat kirjastoon perinteisten palvelujen oheen kahvilatoimintaa ja muuta virkistystä.

Kirjaston toiminta

”Lapsille olisi kiva, jos voisivat kuunnella kasetteja ja katsella videoita.”

”Kirjailijatapaamisia (esim. Paasilinna tai jokin muu uuden kirjan esille tuomiseksi kirjastossa) – toisi virikettä ja kiinnostusta enemmän kirjasto lainausta kohtaan.”

”Olsi mukava, jos olisi mahdollista ostaa kupponen kahvia viettäessä monia tunteja kirjastossa esim. tutkielmaa puurtaen...”

Kirjaston tilat todettiin asiakaskyselyssä ahtaiksi ja epäkäytännöllisiksi. Vastauksissa toivottiin lisää lukutilaa, lisää tilaa kirja- ja muille näyttelyille, parempaa tilaa sarjakuville, tilaa musiikin kuuntelulle. Lehtilukusalin rauhattomuuteen kiinnitettiin useissa vastauksissa huomiota. Taustamusiikkia puolestaan toivoi pari asiakasta. Kirjastosta puuttuvan hissini oli kaksi kyselyyn vastanneista asiakkaista asettanut toivelistalle ja suurempaa parkkipaikkaa halusi myös kaksi asiakasta.

Kirjaston toiminta todettiin tärkeimmäksi jokamiehen oikeudeksi, kulttuuripalveluksi, jota kulttuurikaupungin ei tule supistaa. Toimiakseen kirjaston tulee olla varustettu riittävästi ja ajantasaisesti. Suurin osa vastaajista toivoi lisää kirjoja, lisää sekä nimekkeitä että uutuuskirjojen kohdalla useampia niteitä. Niinikään toivottiin lisää cd-levyjä, erilaisia lehtiä ja videoita. Internetin hyödyntämiseksi toivottiin useampien tietokoneiden hankintaa. Muutama vastaajista toivoi videoiden katselumahdollisuutta kirjastoon, kahden asiakkaan toiveissa oli uusi mikrofilmin lukulaite.

Osa lomakevastauksista tuli internetin kautta. Niissä haluttiin lisää mikroja ja internet-yhteyksiä. Niin ikään haluttiin lisää tietokirjoja ja videoita sekä ulkomaisia elokuvia. Yksi kommentti ”polttakaa koko kirjasto” oli poikkeus muutoin rakentavasti esitetyissä kommentteissa.

Kirjaston palvelut saivat kyselyssä osakseen sekä risuja että ruusuja. Virkailijoilta odotettiin hymyä ja palveluhenkeä, mutta toisaalta kiitosta sai nopea ja ammattitaitoinen palvelu. Kirjastoon toivottiin lisää aukiolotunteja, sekä päivittäin että viikonloppuisin.

8.4.2 Haastattelua kirjastossa

Tein hyvä kirjasto -haastattelukyselyni samaan aikaan, kun kirjasto keräsi asiakaspalautetta lomakekyselyn avulla. Empiiristä aineistoani varten haastattelin kirjaston asiakkaita heidän siellä asioidessaan tarkoituksena saada selville käyttäjien mielipiteitä hyvästä kirjastosta. Annoin heidän kertoa vapaasti hyvä kirjasto –teemasta, mutta etenin haastattelurunkoa apuna käyttäen. Näin varmistin sen, että jokainen vastaaja kommentoi kaikkia esittämiäni kysymyksiä.

Jo alkuanalysoinnin perusteella haastatteluvastauksista nousi esiin neljä kirjaston käyttötarkoitusta. Osa haastatelluista käytti kirjastoa ajanviete- ja viihdetarkoituksessa, osa selkeästi hyötytarkoituksessa, osa odotti kirjastoilta mahdollisimman monia toimintoja, muitakin kuin kirjastopalveluita ja osa näki kirjaston kaikkinaisen tiedon kerääväksi silmukaksi. Nimesin nämä kirjastot nelikenttään hyötykirjasto, viihdekirjasto, tietovaraston silmukka ja monitoimikirjasto. (Ks. Taulukko 3.)

Hyötykirjasto ja viihdekirjasto muotoutuvat käyttäjien kirjastosta etsimän aineiston mukaan, tietovaraston silmukka –kirjasto ja monitoimikirjasto puolestaan kirjaston varustuksen ja toiminnan mukaan. (Ks. Taulukko 18.)

Taulukko 18. Mäntän kirjastotyyppien sisällöt

Hyötykirjasto	Viihdekirjasto
Tietoaineiston hakijat	Ajanvietekirjojen lainaajat
Opiskelijat	Lehtien lukijat
Erikoiskirjojen hakijat	Internetin käyttäjät
Tietoverkon silmukka	Monitoimikirjasto
Tieto	Kirjasto- ja tietopalvelut
Tietoverkot ja sähköinen tiedonvälitys	Näyttelytila
- Internet	Esiintymistila
Työntekijät	Ravintolapalvelut
Asiakkaat	

Hyötykirjaston alaisuuteen olen sijoittanut opiskelijat, esitelmään tekevät koululaiset ja erikoiskirjoja etsivät asiakkaat. Viihdekirjastoon olen haastatelluista sijoittanut ajanvietekirjojen lainaajat, lehtien lukijat ja internetin käyttäjät. Tietoverkon silmukka kirjastotyyppinä sisältää tiedon kirjoina ja muina kirjallisessa muodossa olevina aineistoina, elektronisen tietoaineiston, toimivat laitteet ja välineet sekä yhteydet mahdollistavat tietoverkot. Tietoverkon silmukka sisältää henkilöt, niin kirjastotyöntekijät kuin asiakkaatkin. Nämä kirjaston asiakkaat ovat kirjojen lainaajia, kirjojen ja lehtien lukijoita ja internetissä seikkailijoita. Kaikissa asiakasryhmissä on lapsia, nuoria, keski-ikäisiä ja vanhoja henkilöitä. Asiakkaat ovat koululaisia ja opiskelijoita, työssä olevia ja työelämän ulkopuolelle siirtyneitä.

Monitoimikirjasto käsittää perinteiset ja nykyaikaiset kirjastopalvelut. Sen ydin on tietoverkon silmukka –tyyppinen kirjasto, mutta se käsittää monia muita kirjaston varsinaisen toimintaperiaatteen ylittäviä toimintoja. Monitoimikirjasto palvelee asiakkaitaan järjestämällä suojiinsa ravintolapalveluja sekä jatkuvan toimintojen muuttumisen mahdollistavia näyttely- ja esiintymistiloja.

Haastateltavani etsivät kirjastosta perinteisiä kirjaston tuotteita, kuten romaaneja ja elämäkertoja, erikoistietoa sisältäviä tietokirjoja ja lehtiä. Opiskelukirjat ja muu opiskelua tukeva aineisto tulivat myöskin esille. Muutama haastatelluistani mainitsi myös uuteen kirjastoon kuuluvat internet-yhteydet.

Haastattelemani asiakkaat tulivat kirjastoon eri syistä. Jollakin syitä oli useampikin. Kirjaston varustamiseen liittyvä ilmaistarjonta oli yksi niistä. Minä tutkijana (T) kysyin kirjaston asiakkailta heidän mielipiteitään kirjastosta. Asiakas (H1) vastasi vuolaasti.

T: Mitä toivot kirjastolta?

H1: *No, mä tykkään hakee täältä kaikenlaisia opiskelukirjoja.*

Niitä tulee kyllä ostettuukin, vaikka täällä olis kyllä ollukkii niitä, koska mä on voinukkin lainata niitä yhen jakson aikana.

Ei niitä juur kerkee lukeen kirjoja kouluaijana, mutta just näin syyslomalla tulee luettua paremmin.

No, se olis hyvä, kun ei tarvi maksaa mitään, sillai voi mennä vaikka video vuokraamaan, kun ei tarvi maksaa mitään.”

Neljä henkilöä (H2, H4, H5, H6) tuli kirjastoon siksi, että siellä oli mahdollista saada palvelua niin halutessaan, mutta kaksi henkilöä (H1, H4) puolestaan siksi, että siellä oli mahdollisuus selviytyä omin neuvoin. Yksi haastatelluista (H4) mainitsi poikkeamisensa syyksi selkeästi tiedontarpeen ja kaksi (H5, H6) mahdollisuuden käyttää tietokoneita ja internet-yhteyksiä. Haastateltavan (H5) kanssa keskustelu sujui rönsyillen.

T: Mitä toivot kirjastolta?

H5: *”No, sieltä sais ainakin kouluesitelmään hyvää aineistoo.*

Ja sillei muutenkin, atk:ta pystyy käyttään hyväksi ja pääsee internetiin.

Lehtiä pystyy lukemaan.

Internettiä ja nuorten kirjoja.

Hyviä kirjoja, no joitakin...

Ne palvelee kyllä ihan hyvin.

No tota atk-systeemiä vois parantaa ja sitten vielä ...”

T: Haluatko korostaa jotakin asiaa hyvässä kirjastossa?

H5: *”No semmonen, missä palvelu pelaa ja missä löytää helposti, mitä haluaa...”*

Kirjasto on lukupaikka ja rauhoittumispaikka. Siellä on mahdollista uppoutua kirjoihin, kuunnella musiikkia ja kulkea sähköisillä tiedon valtateilla.

T: Mitä kirjasto sinulle merkitsee?

H3: *”Lähinnä sinne voi mennä rauhottuu ja lukee ihan omin ajoin kirjoja ja on aikaa etsiä niitä kirjoja. Ja yleensä en sitten kiireessä kirjastoon mekkän.”*

T: Mitä toivot kirjastolta?

H3: *”No, yleensä mulla ei oo mitään tiettyä. No, joskus on esimerkiksi koulussa kun oli, niin koulukirjoja meni ettimään. Tietty romaaneja ja sellasii kirjoja..”*

”No sillai, ett ne ois laitettu sillai ryhmittäin. Niinkun ne on nykkin laitettu, mutta löytäs niinku eri tyyppiset romaanit...

Et oli laitettu ne rommanit sillain ryhmittäin. Kun aina ei tiä niitten kirjailijoitten nimiä, niin olis sillai tyyppittäin.”

T: Onko tämä kirjasto sinusta hyvä?

H3: *”Noo, olihan ens aluks, kun ei tiänny, missä on vaikka lastenosasto. Hyvinhän tää on, kumminkin on ihan tilaa.”*

- T: Onko sinulla mielessä jokin asia, jota haluaisit korostaa?
 H3: ”... että kirjastonhoitajilla on aikaa, jos tarvii kysyä jotakin.”

Haastattelemieni kirjaston asiakkaiden kirjastosta tutkitulla käyntikerralla etsimät aineistot ja syyt kirjastokäyntiin olen koonnut taulukoksi. Asiakkaista käytän koodeja, jotka he saivat haastatteluaineistoa purkaessani. (Esim. H1, haastateltava numero 1).

Taulukko 19. Etsityt aineistot ja syyt kirjastokäyntiin. Lähde: Haastattelunäytteet

Mitä aineistoa haastateltava etsi?	Haastateltavan koodi	Miksi haastateltava tuli kirjastoon?	Haastateltavan koodi
Opiskelukirjat	H1, H3	Ilmaistarjonta	H1, H7, H8, H9, H10
Muut kirjat	H2, H4, H5, H6	Rauhoittumispaikka	H3
Internet-yhteydet	H1, H5, H6	Lukupaikka	H1, H3
Ajanvieteromaanit	H3, H7, H8	Tiedon tarve	H4
Aineistot	H5, H6	Palvelu	H2, H4, H5, H6
Lehdet	H5, H6, H9, H10	Itsepalvelu	H1, H4
Elämäkerrat	H7, H8	Etätyömahdollisuus	H5, H6

Hyvä kirjasto muotoutuu kirjaston asiakkaiden mukaan useista tekijöistä; fyysisestä kirjastosta, sen varustelusta, sen toteuttajista ja käyttäjistä. Kirjaston paikka on määrätty kadun kulman, Seppälänpuistotie 16, jossa kirjasto fyysisesti sijaitsee. Kirjasto on se rakennus, joka haastattelua tehdessäni oli melko ankea ja epämukava. Kirjastoon paikkana sisältyvät myös kirjaston sisätilat osastoineen, joihin kaivattiin selkeyttä. Kirjaston odotetaan olevan viihtyisä paikka, jolloin myös ilmastoinnin tulee toimia niin, että tilassa on yhtä hyvä oleskella ja toimia sekä kesällä että talvella. Osana kirjaston viihtyisyyttä on myös sisustus väreineen ja kasveineen. Kalusteet antavat oman leimansa kirjastolle, ne joko korostavat kirjaston olemusta tai latistavat sen.

Haastateltavani määrittivät kirjaston varusteluun kuuluvaksi perinteiset kirjastoaineistot, erikikäisille suunnatun ajanvietekirjallisuuden, eri alojen tietokirjat sekä satukirjat, lehdet ja poikkeuksetta myös mahdollisuuden internetin käyttöön.

Kirjaston luojiksi mainittiin ammattitaitoinen, palveluhalukas henkilökunta, jolla on aikaa asiakasta varten tämän niin halutessa. Osalle asiakkaista itsepalvelu on yhtä hyvä kuin henkilökohtainen palvelukin, kunhan vain niin halutessaan on mahdollista saada palvelua. Ilmaispalvelut olivat erittäin tärkeitä hyvän kirjaston tekijöitä. Kirjasto tekee yhteistyötä jo päiväkodeista lähtien peruskoulun ja toisen asteen koulutuksen oppilaitosten kautta aina yrityksiin ja vanhainkoteihin asti. Yhteistyötä useamman kirjaston kesken haastatellut pitivät tärkeänä perustellen asiaa sillä, että näin on mahdollista saada kohtuullisin välimatkoin suuremman määrän materiaalia lainauksen piiriin.

Kirjaston käyttäjinä tässä tutkimuksessa on henkilöitä eri ikäryhmistä ja elämäntilanteista. Perheet tulevat kirjastoon lapsineen, päiväkodit tutustuttavat lapset kirjastoon esimerkiksi tuomalla heitä satutuokioihin. Kouluilla on kirjaston kanssa yhteistä toimintaa. Oppilaat ja opiskelijat voivat käyttää hyväkseen kirjaston monia mahdollisuuksia esitelmien ja päättötöiden teossa. Mukana on myös työssäkäyviä aikuisia ja työttömäksi jääneitä henkilöitä sekä jo työuransa eläkkeelle siirtymisen vuoksi päättäneitä. Tähän asiakkaiden näytejoukkoon ei kuulunut maahan muuttaneita ja paikkakunnalle asumaan asettuneita ja muutoin vieraasta kulttuurista lähtöisin olevia. Myöskään oman maamme vähemmistöjä, ruotsinkielisiä, saamelaisia, romaneja ja monia muita ei ollut mukana, vaikka heitä kuuluu jonkin verran tutkitun kirjaston toimintapiiriin.

Hyvän kirjaston olemus edellyttää kirjastotila olemassaoloa ja sen varustamista mahdollisimman kattavasti ottaen huomioon eri käyttäjäryhmien tarpeet. Kirjaston toimintaympäristö ja fyysinen, hyvin suunniteltu rakennus ovat käyttäjän kannalta tärkeitä. Paikan toimivuus ja viihtyisä olemus kutsuvat astumaan sisään. Hyvä, monipuolinen ja

ajantasainen tietopuolinen varustelu antaa käyttäjälle luottamusta siihen, että kirjasto on oikea väylä tiedon valtateille.

Kirjaston olemus on toimijoidensa näköinen. Kirjaston ammattitaitoinen ja palvelu-haluinen henkilökunta kutsuu käyttämään kirjastoa. Heillä on ideoita tavoittaa eri asiakasryhmiä ja eri elämäntilanteissa olevia kuntalaisia ja muita potentiaalisia käyttäjiä. Heillä on aikaa palvella silloin, kun asiakas palvelua tarvitsee, mutta hän antaa asiakkaan palvella myös itse itsensä. Kirjastosta muotoutuu sen asiakkaiden toiveiden muovaamana palveluareena. Kirjaston asiakkaat edustavat eri elämän tilanteessa olevia henkilöstö-ryhmiä. Kunkin ryhmän odotukset ovat ryhmän sisällä samantapaisia, mutta kussakin ryhmässä jokainen ryhmän jäsen on yksilö omainen odotuksineen. Kirjaston käyttäjäkunta luo alueellista leimaa kirjaston toimintaa. (Ks. Taulukko 20.)

Taulukko 20. Hyvän kirjaston elementit haastateltujen mukaan

Kirjaston paikka	Kirjaston varustelu	Kirjaston luojat	Kirjaston käyttäjät
Ympäristö Rakennus Tilat - osastot - selkeys - viihtyisyys - ilmastointi - sisustus Kalusteet	Aineistot - kirjat - tieto - satu - viihde Lehdet Internet	Henkilökunta - ammattitaito - palveluhalu - aika Itsepalvelu Ilmaispalvelu Yhteistyö - alue - kunta - koulu - päiväkotit - vanhainkoti - yritys	Opiskelijat Koululaiset Työssä olevat Työttömät Harrastajat Vapaan viettäjät Erityisryhmät - lapset - vanhukset - sairaat - vähemmistöt

Tasavertainen ja laadukas kirjasto

Analysoin haastatteluaineistoani edelleen käyttäen ydinlausetekniikkaa. Ydinlauseet ovat näissä haastatteluissa oikeastaan vain sanan tai kahden mittaisia lauseen keskeisen sisällön ilmaisemia

ominaisuuksia, jotka kokoan haastatteluista tasavertaisuus, laadukkuus ja kasvattava tehtävä otsikoiden alle.

Taulukko 21. Asiakkaan ydinsanoja kirjastolain kontekstissa

Tasavertaisuus	Laadukkuus	Kasvattava tehtävä
<ul style="list-style-type: none"> - johon pääsis ihan kaikki - mutta ne on aina menossa - milloin löytyy milloin ei - harvemmin uutta 	<ul style="list-style-type: none"> - ei maksa - on valikoimaa - palvelu - lukusali - ryhmittäin - tilava - kirjastonhoitajalla aikaa - yhteistyö - etätilauksia - selkeys - atk:n käyttö - värejä sisustukseen - lehtilukusali 	<ul style="list-style-type: none"> - itsepalvelu - lapsille satutuokioita

Tasavertaisuus tässä aineistossa tarkoittaa sitä, että kirjastorakennus on tiloiltaan ja rakenteeltaan sellainen, että sinne on kaikkien mahdollista päästä ilman kulkemista haittaavia esteitä. Tasavertaisuutta on myös se, että kuka tahansa lainaaja voi saada lainaksi uusimman kirjan.

Laadukkuus puolestaan tarkoittaa selkeätä, tilavaa kirjastoa. Hyvä kirjavalikoima on järjestetty ryhmittäin, siellä on saatavilla palvelua, mutta siellä on myös lukusali ja lehtilukusali sekä mahdollisuus atk:n käyttöön. Laadukas kirjasto tarjoaa ilmaisia kirjastopalveluja.

Kasvattava tehtävä näkyy tässä aineistossa haluna itsepalveluun. Yksi haastatelluista odottaa kirjastolta lapsille satujen lukutuokioita.

8.4.3 Kirjastokuvia – lapset asiakkaina kirjastossa

Käsittelen lasten piirroksia teksteinä. Kuvailen niitä ja selitän niitä lähtien omasta lähtökohdastani. ”Selittäminen ei vielä riitä, vaan aineisto on vielä tulkittava. Tämä tulkinta on aineiston analyysissä esiin nousevien merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa” (Hirsjärvi ym. 1997, 221). Samalla kun kuvailen piirroksia, teen niistä jo tulkintaa.

Lasten piirrosten kuvailua

(P1) Minna kuvaa kirjastoa sisältä. Piirtäjä näkee siellä virkailijan tuolissaan työpöydän ääressä, lattialla on sekä vihreä että punainen matto. Kirjahylly on puolittain täynnä kirjoja ja sen päällä on kukka.

(P2) Heidi on käymässä kirjastossa. Hän on hallitsevana huoneessa, jossa virkailija istuu työpöydän takana. Huoneessa on hylly täynnä kirjoja. Niissä on osin samanlaiset taustat – ne näyttävät miltei arkistokansioilta. Hyllyn päällä on kukkia maljakossa ja akvaario. Lattialla on iso viherkasvi, seinällä on kello ja katosta riippuu valo.

(P5) Katariinan piirros on sisäkuva. Sen pohjaväri on harmaa. Virkailija istuu ruskean työpöydän takana siniseen pukeutuneena ja työskentelee harmaalla tietokoneella. Punainen pöytä ja harmaa asiakastuoli ovat tyhjiä. Piirrosta hallitsee kookas kirjahylly, jossa on värikkäitä kirjan selustoja. Hyllyn päällä on kukkia.

(P9) Minna V:n piirros on väritetty voimakkein värein. Kirjaston seinät ja katto ovat punaiset, ulkona paistaa aurinko ja taivas on sininen. Rakennuksen ovi ja ikkuna ovat keltaiset.

Tunkeutumalla rakennuksen sisään piirtäjä on kuvannut sinne värikkään kirjahyllyn, pyöreänpullean asiakkaan, keltaisia kukkia ja vihreän puun.

(P10) Veera kuvaa kirjastoa ulkoa päin. Kirjasto on kadun varressa ja sen ympärillä on puita ja yksi kukka. Rakennus on kaksikerroksinen ja seisoo korkeilla jaloilla. Taloon johtaa kivetty katu ja portaat. Portaiden vieressä on roskakori. Ikkunoissa loistaa valo.

(P11) Piirros on kirjasto ulkoa. Taivas on sininen. Punaisen rakennuksen ikkunat ovat keltaiset samoin ovi. Vieressä kasvaa puu ja vähän etäämmällä keltainen kukka. Pihalla ovat lasten leikkikeinut. Ulkona on iloisen näköinen tyttö.

(P17) Samin piirros on rajattu lyijykynällä. Rajauksen sisäpuolta hallitsee voimakkain värein ruudutettu hyllykkö sekä tyhjä vihreä työpöytä ja sininen työtuoli. Tilassa on myös vihreälatvuksinen palmu. Palmun juurella on tietokone ja siinä menossa ”Jurassic Park”. Henkilöitä ei piirroksessa ole. Piirroksen yläosassa on vielä tyhjää hyllykköä.

(P23) Jenna V. on rajannut kirjastorakennuksen lyijykynällä. Rakennuksen katto on ruskea, ovi punainen ja ikkunat keltaiset. Rakennuksen sisätila on puna-kelta-sini-vihreäsävyinen. Isoin kirjaimin merkityt kirjat ovat esillä hyllyissä.

(P24) Ville on matkalla kirjastoon. Tie kulkee kiemurrelle, joskus jopa ympyrää. Umpiperään joutuessaan hän palaa takaisin tarvittavan matkan ja jatkaa eteenpäin. Alkumatka on keltaisen toiveikas, sitten on pitkälti harmaata kiemuraa, kunnes vihreä voittaa. Loppumatka on vielä yhtä keltaista, toiveikasta ympyrää, kunnes punainen tie vie perille.

(P25) Tekijä on värittänyt kirjaston punaiseksi ja sen ympäristön mustaksi. Rakennuksen ulkopuolella on suuri vihreälatvainen puu. Kirjaston sisällä on pari suurta viherkasvia, asiakaspöytä, tietokone ja näyttöpäätte sekä virkailijapöydän takana kaksi henkilöä.

Tulkitsen lasten piirroksia niin, että lapsi kokee kirjaston miellyttäväksi paikaksi. Lapset ilmentävät kirjastoa lämpimin värein, käyttävät paljon punaista ja keltaista. Kirjasto on paikka, jonne voi mennä turvallisesti tutun päiväkotiryhmän kanssa, turvallisten tätien saattelemana. Kirjasto on myös seikkailu. Se on vielä tuntematon, jännittävä paikka, jonne kuitenkin haluaa mennä ja jossa voi olla mukavaa.

Piirroksista 18:ssa on kuvattu kirjastorakennuksen sisätiloja, kuusi piirrosta kuvaa rakennusta ulkoa päin. Piirroksista yksi esittää vasta matkaa kirjastolle. Piirroksista yhdessä tapauksessa (P5) on sekä ulko- että sisäkuva. Piirroksista yksi esittää kirjastoa lintuperspektiivistä ja yksi läpileikkauksena. Sisältä kuvatuista piirroksista yksi (P25) esittää kuvan myös lintuperspektiivistä. Ulkoapäin kuvatuista piirroksista yksi (P22) esittää kirjastokuvaa ikään kuin porausperiaatteella ja yksi (P23) esittää myös kuvaa läpileikkauksena.

Taulukko 22. Lasten piirrokset kuvaustavan mukaan

Kuvaustapa	Lukumäärä
Sisältä	18
Ulkopuolelta	6
Matkalta kirjastoon	1
Yhteensä	25

Lasten piirtämistä kirjastoista nousee ylivertaisesti esiin värikylläisyys. Väriä on kaikessa, niin kirjastorakennuksessa kuin myös kirjaston ympäristössä, puissa, nurmikolla, taivaalla sinenä, aurinkona ja tähtinä.

Lasten kirjaston varustukseen kuuluvat kalusteet, laitteet, kirjat ja pelit. Piirrosten yksityiskohtina tulee esille matot hapsuineen, kirjahyllystöt värikkäine kirjan selustoineen ja kirjaston asiakas kädessään kirjastokortti.

Taulukko 23. Lasten kirjastokuvien elementit

Värikkyyys	Varustaminen	Henkilöt
Matot ja liinat	Kalusteet	Asiakkaat
Viherkasvit ja kukat	Kirjat	Virkailijat
Pöydät	Laitteet	
Kirjat	Pelit	
Kultakalat		
Henkilöt ja heidän vaatteensa		
Aurinko ja lamppu		
Rakennukset		
Taivas		

Lasten kuvauksissa on silmiinpistävää vihreys ja värikkyyys. Värejä käyttää 18 lasta ja 10 lasta piirtää kasveja. Miltei poikkeuksetta piirroksissa on kirkkaita värejä; keltaista, vihreää, punaista. Nämä viestivät kirjastosta aurinkoisena, miellyttävänä paikkana, minne on hauska mennä. Erikoisimpia väriläiskä ovat kultakalat kirjahyllyn päällä ja kirjojen värikylläiset selustat.

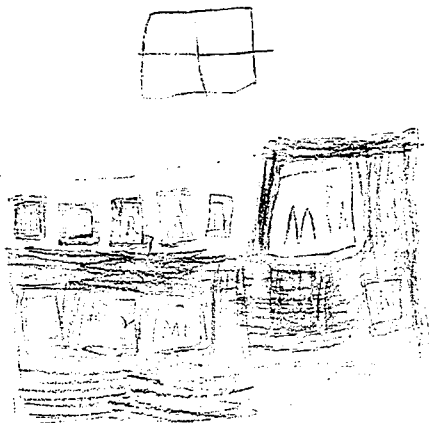
Lasten kirjastoissa esiintyy virkailija viisi kertaa ja asiakas kuusi kertaa. Kahdessa piirroksessa (P2 ja P6) on tulkintani mukaan sekä virkailija että asiakas. Tulkitsen, että lapset ovat piirtäneet kirjastoonsa palvelutapahtuman yhdeksässä tapauksessa 25:stä. Katson, että aina kun piirroksessa on asiakas ja virkailija tai jompikumpi heistä, on kysymyksessä palvelutapahtuma. Muutoin lapset kuvaavat kirjastokalusteita, kuten pöytiä ja hyllyjä sekä tietokoneita ja pelejä, yhteensä 17 tapauksessa. Lapsista 18 on käyttänyt värejä ja 10 tapauksessa kuvissa on kasveja.

Taulukko 24. Tärkeät asiat lapsen kirjastossa

Kuvaustapa	Lukumäärä
Virkailijakirjasto	5
Asiakaskirjasto	6
Kalustettu ja varustettu kirjasto	17
Värien maailma	18
Kasvien maailma	10

Poimin lasten piirroksista näytteeksi yhdeksän työtä ja käytän niistä niitä piirrosnumeroita (P1-25), jotka ne käsittelyni yhteydessä saivat. Piirrokset ovat P1, P2, P5, P9, P10, P11, P17, P23 ja P24. Nämä työt seuraavat tämän työn kuvituksena. Piirroksissa on myös tekijän nimi, mikäli hän on sen kirjoittanut. Käsittelen piirroksia teksteinä. Selostan näkemiäni kuvia ja tulkitsen niitä.

JENNAP



Lasten kuvaamista kirjastoista sijoitan kymmenen tietovaraston silmukka-tyyppiin, piirroksista 14 tulkitseen kuuluvaksi selkeästi monitoimikirjastoon ja yhden luen viihdekirjastoryhmään.

Taulukko 25. Lasten piirrokset Mäntän kirjastoissa

Hyötykirjasto	Viihdekirjasto
Tietoaineiston hakijat	Ajanvietekirjojen lainaajat
Opiskelijat	Lehtien lukijat
Erikoiskirjojen hakijat	Internetin käyttäjät
	Lasten piirroksia 1
Tietoverkon silmukka	Monitoimikirjasto
Tieto	Kirjasto- ja tietopalvelut
Tietoverkot ja sähköinen tiedonvälitys	Näyttelytila
- Internet	Esiintymistila
Työntekijät	Ravintolapalvelut
Asiakkaat	
Lasten piirroksia 10	Lasten piirroksia 14

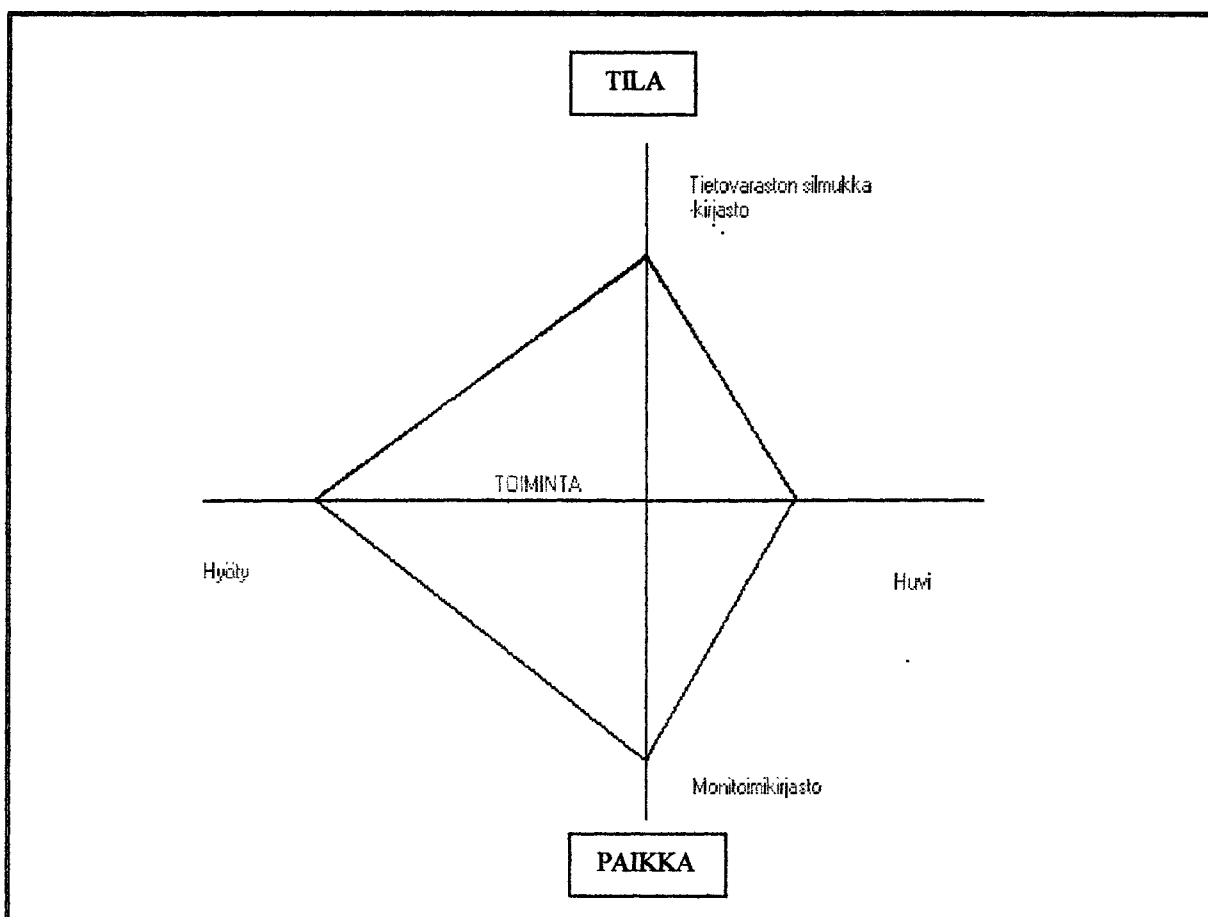
Lapsi tarvitsee kirjastossa ihmisen, joka auttaa häntä oudossa tilanteessa, on se sitten ensi kerta kirjastossa tai kirjan tai kasetin valinta. Kirjastovirkailija toimii lapselle oppaana tiedon valtatielle. Viihtyisä ympäristö viestii kirjastokäynnistä miellyttävänä tapahtumana. Lapsi haluaa tulla toisenkin kerran.

Kirjaston hyöty- ja viihde

Kirjasto joutuu kilpailemaan paikastaan ihmisten elämismaailmassa, koska sen rinnalla on monia muita kilpailevia vapaa-ajan mahdollisuuksia. Joillekin käyttäjilleen kirjastolla on perinteinen

kulttuurinen merkitys. Kirjastossa voi perehtyä korkeakulttuuriin, lukea kaunokirjallisuutta ja runoutta tai tutustua taiteeseen, vaikka sitä ei itsellä olekaan tai sitä ei ole mahdollista itselle hankkia.

Kirjasto joutuu etsimään tilaansa kansalaisten hyödyn ja hovin ristipaineessa. Toisille kirjasto on selkeästi toimintaa hyödyttävä mahdollisuus; opiskelija käyttää kirjastoa hankkiakseen tenttikirjoja, ammattilainen etsiessään ammattikirjallisuutta, työtön hakiessaan sisältöä elämäänsä, eläkeläinen etsiessään vastapainoa tyhjyyteen, joka on aiheutunut siirtymisestä tuottavan työelämän ulkopuolelle. Toisille kirjaston kirjat, lehdet, tietokoneet ja internet tarjoavat mahdollisuuksia ajan kuluttamiseen ja selkeästi vapaa-ajan viettoon.



Kuvio 4. Kirjasto toiminnan avaruudessa

Kirjasto toimii areenana, jolla hyötykäyttö ja huvikäyttö vuorottelevat kirjaston toiminnan areenalla. Sama käyttäjä etsii milloin hyödyllistä tietoa milloin viihdettä elämäänsä. vuorottelevat Kirjasto hyödyn ja hovin areenana on jokaisen käyttäjänsä hyödynnettävissä omalla yksilöllisellä tavallaan. Tällä toiminta-areenalla kirjasto on sekä tietovaraston silmukka - kirjasto että monitoimikirjasto.

Tietovaraston silmukka –kirjasto kokoaa tilan ja paikan resurssit yhteen. Siinä kirjaston fyysinen tila osastoiksi toimintojen mukaan jaettuine tiloineen, kalusteineen, laitteineen ja aineistoineen luo puitteet, joissa kirjasto voi toimia. Kirjastovirkailijat antavat asiantuntemuksensa asiakkaiden käyttöön. Asiakkaat kuuluvat kiinteänä osana kirjaston toimintastrategiaan. Ilman asiakkaita kirjastopalveluita on hyödytöntä pitää yllä. Asiakkaat kokevat kirjaston palvelun ja luovat osaltaan kirjaston käyttökulttuuria.

Monitoimikirjasto tarjoaa kaikki ne mahdollisuudet, joita tietovaraston silmukka –kirjastolla on tarjota, mutta sen lisäksi kirjaston liitännäispalveluita, tukipalveluita ja kirjastoon tutustumaan houkuttavia toimintamahdollisuuksia, joilla ei välttämättä ole mitään kiinnekohtaa kirjastoon sinänsä.

Kirjastoa käytetään sekä hyöty- että ajankulutarkoituksessa. Käyttötarkoitus vaihtelee samallakin henkilöllä elämän olosuhteiden mukaan. Näytteeksi kirjaston käyttötarkoituksista poimin haastateltavien H1, H3 ja H9 kertomuksista muutamia otteita.

”No, mä tykkään hakee täältä kaikenlaisia opiskelukirjoja.

Niitä tulee kyllä ostettuukin, vaikka täällä olis kyllä ollukkii niitä, koska mä on voimukkin lainata niitä yhen jakson aikana..

No, se olis hyvä, kun ei tarvi maksaa mitään, sillai voi mennä vaikka video vuokraamaan, kun ei tarvi maksaa mitään.

Kesällä tulee käytyä tosi usein. Hakee kirjoja.” (H1)

”Kirjasto merkitsee? Lähinnä sinne voi mennä rauhoittuu ja lukee ihan omin ajoin kirjoja ja on aikaa etsiä niitä kirjoja. Ja yleensä en sitten kiireessä kirjastoon mekkän...”

No, yleensä mulla ei oo mitään tiettyä. No, joskus on esimerkiksi koulussa kun oli, niin koulukirjoja meni ettimään. Tietty romaaneja ja sellasii kirjoja.” (H3)

”Juu. Olen paikkakuntalainen. No ihan tuossa, en oikeestaan mitään tarkotusta varte..

Mää harvon täällä käyn, lehtiä käyn täällä lukemassa.” (H9)

Haastatteluaineistoni perusteella kirjaston käyttötarkoitus jakaa kirjastot kahteen pääryhmään, hyöty- viihdekirjastoksi. Aineistoni analyysiä olen jatkanut ydinlausetekniikalla. Olen poiminut haastatteluista keskeiset sanat, joilla haastateltavani on kulloinkin esillä olevaa kysymystäni selostanut. Näiden ydinsanojen perusteella olen jakanut heidän kirjastonsa tyypeiksi. Monessa tekstissä ilmenee sekä viihde- että hyötyteemaa. Olen koonnut jaottelun hyöty- ja viihdekirjastoiksi käyttäen tulkintaa, että viihdettä edustavat romaanit, lehdet, rauhoittuminen ja internetin käyttö ja hyötytarkoitusta opiskelu, tietokirjallisuus, erikoistieto ja atk:n hyväksi käyttö. Asiakkaat H5 ja H6 tulivat kirjastoon yhdessä ja esittivät mielipiteensä toisiaan myötäillen. Heidät olen sijoittanut toisen hyötykategoriaan ja toisen viihderyhmään, sillä heidän vastauksensa sisältävät kumpiakin piirteitä. (Ks. Taulukko 26.)

Taulukko 26. Kirjaston käyttötarkoitus haastateltujen mukaan

Hyötykirjasto	Viihdekirjasto
<i>No, mä tykkään hakee täältä kaikenlaisia opiskelukirjoja. (H1)</i>	<i>Kirjasto merkitsee? Lähinnä sinne voi mennä rauhottuu ja lukee ihan omin ajoin kirjoja ja on aikaa etsiä niitä kirjoja (H3)</i>
<i>No, nyt mä tuln hakeen meille koirakirjaa. (H2)</i>	<i>No, sieltä sais ainakin kouluesitelmään hyvää aineistoo. Ja sillei muutenkin, atk:ta pystyy käyttään hyväksi ja pääsee internetiin. Lehtiä pystyy lukemaan. (H6)</i>
<i>... ja haen paljon ihan tommosta tietokirjallisuutta. (H4)</i>	<i>Paikkakuntalainen vakikäyttäjä. Rommaneja ja elämäkertoja. (H7)</i>
<i>No, sieltä sais ainakin kouluesitelmään hyvää aineistoo. Ja sillei muutenkin, atk:ta pystyy käyttään hyväksi ja pääsee internetiin. Lehtiä pystyy lukemaan. (H 5)</i>	<i>Siit on tosi kauan kun mä oon viimeks käyttäny. Ehkä tossa viihdekirjallisuuden puolelle ja rommaneissa (H8)</i>
	<i>Mää harvon täällä käyn, lehtiä käyn täällä lukemassa. (H9)</i>
	<i>Lehtiä käyn lukemassa. Muutama kerta vuodessa. (H10)</i>

Kaikki kirjaston käyttäjät voidaan jakaa joko hyöty- tai viihdekirjaston käyttäjiin. Hyötykirjasto kokoo eri alojen ja opiskelumuotojen opiskelijat sekä erikoistietoa tarvitsevat. Viihde painottuu ajanvietekirjojen lainaajien ja lehtilukusalin käyttäjien kohdalla. Internetin käyttäjät voivat edustaa kumpaakin kirjaston käytön tapaa, mutta tämän tutkimuksen aineistossa sen käyttö oli selkeästi viihdekäyttöä. (Taulukko 27.)

Taulukko 27. Hyötykirjaston ja viihdekirjaston käyttäjäryhmät

Hyötykirjasto	Viihdekirjasto
Tietoaineiston hakijat Opiskelijat Erikoiskirjojen hakijat	Ajanvietekirjojen lainaajat Lehtien lukijat Internetin käyttäjät

Hyötykirjaston käyttäjä on opiskelija, joka lainaa kurssikirjoja ja etsii tietoa opiskelutehtäviin ja opintojen päättötöihin. Mukaan sopivat myös erikoistarkoitukseen tietoa tarvitsevat, esimerkiksi perheelle sopivaa koirarotua valitsevat käyttäjät.

Viihdekirjasto kokoaa lehtien lukijat ja ajanvietteeksi romaaneja ja muuta kevyttä kirjallisuutta lainaavat henkilöt. Internetiä ajankulukseen käyttävät lukeutuvat tähän viihdekirjastoa käyttävien ryhmään.

Kirjasto tietovarastona ja palvelujen areenana

Analysoin haastatteluaineistoani edelleen. Katsoin, että tietovaraston silmukka –kirjasto on fyysinen tila, jossa on kirjasto. Kirjasto käsittää mahdollisimman laajan kirjavaraston ja muun kirjastovarustuksen. Tietovaraston silmukka käsittää paitsi perinteisen ja uudenkin kirjastovarustuksen myös kirjaston työntekijät, jotka ovat oman alansa ammattilaisia. Asiakkaat etsivät tietoa kirjastosta, tietovarastosta, sen solmukohdasta ja ovat siten välttämätön osa sitä. Monitoimikirjasto puolestaan sisältää tietovaraston silmukka –kirjastotyypin perinteisin kirjasto- ja tietopalveluin, mutta lisäksi siihen sisältyy monia muita toimintamahdollisuuksia. Monitoimikirjasto tarjoaa rajattomat mahdollisuudet kirjasto- ja tietopalvelujen hyödyntämiseen, mutta sen areenalla on mahdollista toteuttaa muitakin kuin kirjastoajattelun mukaisia toimintoja. (Ks. Taulukko 28.)

Taulukko 28. Tietovaraston silmukka ja monitoimikirjasto toimintaresurssein

Tietovaraston silmukka	Monitoimikirjasto
Fyysinen tila	Tietovaraston silmukka
Perinteinen ja uusikirjastovarustus	Muut oheistoimintomuodot
Kirjaston ammattilaiset	
Kirjaston asiakkaat	

Tietovaraston silmukka kirjaston tyyppinä kattaa kirjaston varustuksen, kirjastossa työtätekevät ja kirjastossa asioivat. Tämä tyyppi painottuu tietoon ja tiedon saamiseen esille joko henkilökunnan tai asiakkaiden itsensä toimesta. Tässä silmukka-kirjastossa on käytössä entinen asiakaspalvelu ja uusi tekniikka yhdistettynä parhaalla mahdollisella tavalla.

Monitoimikirjasto sisältää monipuoliset kirjastopalvelut samoin kuin tietovaraston silmukka, mutta se on varustettu myös näyttely- ja kokoustiloilla sekä kahvila- ja ravintolapalveluilla. Tekeminen ja toiminta korostuu tässä kirjastossa.

Analysoin aineistoani edelleen. Haastattelussani esitin kysymyksen: ”Mitä toivot kirjastolta? tai ”Mitä kirjasto sinulle merkitsee?” Kokoavana kysymyksenä esitin vielä: ”Onko sinulla mielessäsi jokin asia, jota haluaisit tässä kirjastossa erityisesti tuoda esille?” Olen koonnut tähän keskustelun avaukseen saamani vastaukset tarkastellen, onko kirjasto haastateltavalle tila vai paikka. Tietovaraston silmukka edustaa tulkinnassani tilaa, fyysistä kirjastorakennusta ja varastoa, johon kirjaston tieto on keskittynyt. Monitoimikirjasto edustaa paikkaa, josta saa kirjastopalvelut, mutta joka sisältää muutakin toimintaa. (Ks. Taulukko 29.)

Taulukko 29. Asiakkaiden kirjastot tiloina ja paikkoina

Tietovaraston silmukka/Tila	Monitoimikirjasto/Paikka/Toiminta
<i>No toi lukusali sais olla sillai, että se olis täällä yläkerrassa. (H1)</i>	<i>No toi lukusali sais olla sillai, että se olis täällä yläkerrassa. Ja noita asiakkaita pitäis kattoo vähän, että millasii ne on. Aina ei oikein tiä, uskaltasko tullakan lukeen lehtiä tai sillai, kun niitä on tolla murkalla ... (H1)</i>
<i>No ensimmäkin täällähän on ihan hirveen kuuma. Eihän nää jaksaa ees töitä tehdä täällä, kun tää on niin kuuma. Kun tää ilmastointi ei toimi. Ikkunoita ei saa ollenkaan auki. Mutta paikkanahan tää on ihan hyvä.. No se olis sellainen, johon pääsis ihan kaikki. Emmää muuta osaa ajatella, mutta se on tosiaan, että sinne pääsee kaikki. (H2)</i>	<i>Lähinnä sinne voi mennä rauhoittuu ja lukee ihan omin ajoin kirjoja ja on aikaa etsiä niitä kirjoja. Ja yleensä en sitten kiireessä kirjastoon mekkään... (H3)</i>
<i>No, sieltä sais ainakin kouluesitelmään hyvää aineistoo. Ja sillei muutenkin, atk:ta pystyy käyttään hyväksi ja pääsee internetiin.. Lehtiä pystyy lukemaan. (H5), (H6)</i>	<i>... ja haen paljon ihan tommosta tietokirjallisuutta. Kyllä musta tää on parantunut, kun kirjastot on yhteistyössä eli voi kattoo päätteltä, missä kirjastossa jokin kirja on saatavilla. Musta tää yhteistyö on hirveen tärkeä asia. se on laajentanut paljon mahdollisuuksia. (H4)</i>
<i>Rommaneja ja elämäkertoja. (H7)</i>	
<i>Ehkä tossa viihdekirjallisuuden puolelle ja rommaneissa. Niissä vois olla parantamista. (H8)</i>	
<i>... en oikeestaan mitään tarkotusta varte. Mää harvon täällä käyn, lehtiä käyn täällä lukemassa. (H9)</i>	
<i>Lehtiä käyn lukemassa. Muutama kerta vuodessa. (H10)</i>	

Lasten kirjastojen sanomaa

Lapset, ainakaan vielä päiväkotikäiset, eivät ole itsenäisiä päättäjiä, siksi heidän kirjastoajatuksensa on muiden tulkinnan varassa. Jo piirroksen tulee niitä elementtejä, joita etukäteen on tuotu esille. Kun päiväkodista on kävelty kirjastolle, on matka ja kirjaston ulkoasu voinut saada merkitystä. Kun kirjastossa on ollut lukutuokio, lapsi kuvaa henkilön pöydän ääressä. Jos hänelle on esitetty video, lapsi muistaa sen. Tässä tutkimuksessa lasten kirjastoista kymmenen sijoittuu tietovaraston silmukkaan ja 14 monitoimikirjastoon.

8.4.4 Mäntän kirjaston toimintastrategia

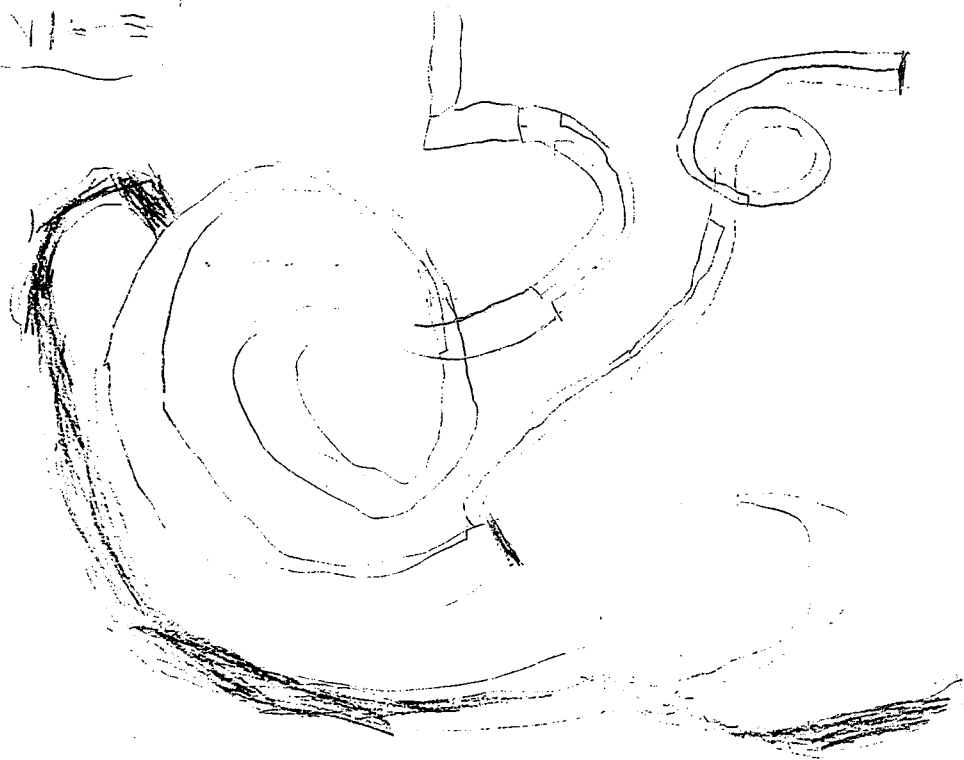
Kirjaston käyttäjät ovat asiakkaita, jotka vaativat palveluita tai ainakin resursseja, että voivat palvella itse itsensä. Kirjaston varustelu nykyaikaisin tietoverkoin ja ajan tasalla olevilla välineillä ja laitteilla sekä materiaaleilla on asiakkaan vaatimus. Kirjasto- ja tietopalvelua pidetään kansalaisoikeutena.

Kirjastolaki antaa määräyksen kirjastopalvelujen järjestämisestä kunnassa. Kaikkia kuntalaisia on kohdeltava palvelutarjonnassa tasapuolisesti. Kirjastopalvelun tasoa on pyritty määrittämään suosituksin.

Kunta kirjaston ylläpitäjänä on luomassa sitä strategiaa, mitä kirjaston tulee noudattaa. Kunnan budjettivaroista varataan määräraha kirjaston toimintaan ja sopeutetaan toiminnot tähän markkamääräiseen raamiin. Kunta tarjoaa myös kirjaston tilat ja välineet kirjaston käyttöön. Edelleen ylläpitäjäkunta tarkkailee toiminnan tehokkuutta ja tuloksellisuutta ja tekee tarvittaessa strategiamuutoksia. Halutessaan kunta voi asettaa painopistealueita kehittäessään kirjastopalveluita. Kunnan omaleimaisuus voi tulla esille.

Henkilökunta toimii suunnitellun strategian pohjalta ja pyrkii vastaamaan asiakkaan toiveisiin, vaikka ylläpitäjän osoittamat resurssit eivät oikein loisi siihen mahdollisuuttakaan.

Henkilökunnan ammattitaito ja kehityskyky luovat hyvät mahdollisuudet asiakkaan palvelemiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvät kokemukset kirjastopalvelusta luovat onnistumisen tunnetta ja kirjastolle hyvän paikan hengen.



9 Julkinen, yleinen, kunnallinen kirjasto

Kirjastolainsäädännössä on kunnallisen kirjaston ylläpidon kolme pääperiaatetta: tasavertaisuus, laadukkuus ja kasvattava tehtävä. Laki velvoittaa kunnan järjestämään asukkailleen laadukkaat kirjasto- ja tietopalvelut niin, että ne ovat kaikkien saatavilla tasavertaisesti. Kirjastopalvelut tulee tarjota tasapuolisesti kaikille ja niin, että tieto on ajan tasaista ja henkilöstö koulutettua ja asiansa hallitsevia ammattilaisia.

Mäntän kirjaston toiminta- ja taloussuunnitelmatekstissä nousee esiin kolme osa-aluetta: laadukkuus, käyttäjien moninaisuus ja kirjaston varustus. Kirjaston ylläpitäjä katsoo, että kirjaston tilat ja varustus ovat kunnossa. Sen tavoitteena on tarjota laatu siten, että ammattihenkilöstön osaaminen tarjotaan erikoispalveluissa ja kuntalaiset opetetaan hoitamaan itsepalveluna kirjaston rutiiniasiat. Tavoitteena on myös lisätä kirjaston käyttäjiä uusiin henkilöstöryhmiin.

Haastatteluaineistossani kirjaston määrittely jakaantuu niin, että palvelujen tarjonnan tasavertaisuus tulee esille useimmin. Laadukkuus ilmenee kirjaston maksuttomuutena, valikoiman ja tilan runsautena sekä palvelun saatavuutena. Kasvattava tehtävä tulee esille kirjastoasioinnin itsepalveluna ja toiveena saada lapsille satuelämyksiä.

Mäntän kirjaston toiminta- ja taloussuunnitelmassa nousee esiin kolme osa-aluetta: laadukkuus, käyttäjien moninaisuus ja kirjaston varustus. Ylläpitäjä pitää laatuna sitä, että rutiinit hoituvat asiakkaiden itsepalveluna, mutta vaativissa tehtävissä asiantuntijuus tulee käyttöön. Mäntän tavoitteena on hankkia lisää kirjaston käyttäjiä. Mallina on kirjastokimppa, joka toimii Kuorevesi – Mänttä - Vilppula -alueella. Kirjaston käyttöä etäältä edesauttaa jo muutaman vuoden alueella toiminut yhteinen kirjastoverkko. Kirjastoasiointi itsepalveluna nähdään mahdollisuutena ja siten laadukkuutena kirjaston toiminnassa. Samaan suunnitelmaan on kirjattu kirjaston varustamisesta kirjistorakennus sekä siihen kuuluva perinteinen varustus ja uutta teknologiaa edustavat yhteydet maailmalle ja maailmalta.

Kirjasto ja sen laadukas varustaminen eivät vielä riitä, vaan kirjasto tarvitsee henkilöstönsä ja käyttäjänsä. Vasta näiden tekijöiden yhteistoiminnalla muotoutuu toimiva kirjasto. Kirjastorakennus sen tilojen varustaminen asianmukaisesti ja nimenomaan kirjaston toimintaa silmällä pitäen, tarvittaessa palveluaan tarjoavan henkilökunnan ja monien erilaiset tarpeet omaavien asiakkaiden yhteisistä toiminnoista muotoutuu hyvä kirjasto.

Tutkimuksessani päädyn tulokseen, että kunnallinen kirjasto on hyvä, kun siinä toteutuu laadukas kirjastotuote sekä kirjaston käyttäjien tasavertaisuus. Hyvä kirjasto on asiakkaittensa elämän poluissa mukana kulkeva hyödyke tai huvin ja ajanvietteen mahdollistava väline. Hyvä kirjasto on konstruktio, jossa on sisään rakennettuna ajatus perustuslain, kuntalain ja kirjastolain sisältämästä kansalaisten tasavertaisuudesta. Toimeenpannessaan kirjastoa kunnat kunnioittavat lain kirjainta. Kunnat antavat kirjastoa toteuttaessaan omien painotustensa näkyä, kuitenkin taloudelliset resurssinsa huomioiden. Kirjaston virkailijataso tekee palvelutyötänsä niillä resursseilla, jotka heille on kuntatyönantajan taholta annettu. Näitä resursseja ovat tila ja välineet. Mahdollisuus tehdä kirjastotyötä edellyttää kirjastopalvelun käyttäjän, tuotteen tarvitsijan ja asiakkaan. Asiakas luo kirjastotyölle paikan, mahdollisuuden tehdä kirjastotyötä. Asiakkaiden tarpeet ovat kuitenkin niin monet, että yhtä, kaavan mukaista kirjastoa ei ole mahdollista luoda. Jokainen kirjastokohtaaminen, palvelun rakentuminen siellä, luo parhaimmillaan tapahtumasta laadukkaan tuotteen, joka tyydyttää asiakasta.

10 Pohdintaa

Tavoitteenani oli konstruoida kaikkien käyttäjien hyvä, kunnallinen kirjasto. Tavoitteeni oli hahmottaa ainakin niin hyvä kirjasto kuin mahdollista. Kunnallinen kirjasto on monitasoinen konstruktio. Sen toteuttamisesta päätetään laeilla. Kirjasto kuuluu jokaiseen kuntaan. Sen voi toteuttaa kunta itse tai muulla tavoin.

Toinen taso on ylläpitäjän taso. Kaupungit ja kunnat järjestävät kirjaston resurssit, niin tilat kuin varustelutkin. Ylläpitäjä voi kirjaston strategiaa luotaessa painottaa joitakin asioita kirjaston toteutuksessa. Kirjasto voi tyytyä tarjonnassaan minimitarjontaan tai toinen kirjasto tarjoaa minimin lisäksi monipuolisia, varsinaisen kirjastopalvelun ohi meneviä palveluita. Kun kaupungin imagona on olla taidekaupunki, kirjasto panostaa taidekirjallisuuteen, järjestää tiloissaan näyttelyitä ja pitää yllä taidelainaamoja.

Kuntalainen ja kirjaston käyttäjä on yksilö. Hänen kirjaston käytön tarpeensa ovat myös yksilölliset. Joku ei ole koskaan tarvitse kirjaston palveluita. Joku toinen käy kirjastossa päivittäin ja osaa hyödyntää kirjastoa hyvin yksilöllisesti. Kirjaston käytöstä koituvat kustannukset, jotka katetaan verovaroista, eivät kohtele kuntalaisia tasapuolisesti.

Kaikkia kuntalaisia optimaalisen hyvin palveleva kirjasto rakentuu ”optimaalisen” varaan. Hyvyys täytyy määritellä. Olisiko hyvä kirjaston kohdalla kirjaston minimi, joka jo on määritelty? Vaikka sitä noudatettaisiin, jäisi vielä paljon mahdollisuuksia eriarvoisuuteen.

Rakentaessani hyvää kirjastoa hankin aineistoni triangulaation menetelmää käyttäen. Pidän lakiteksteistä tulevia määräyksiä pakkona, jota tulee noudattaa. Siitä päädyin kunnallisen kirjaston tasavertaisuusvelvoitteeseen. Kirjaston laatu ilmenee myös lakitekstin velvoitteessa tarjota ajantasalla olevaa tietoa ajantasaisin menetelmin. Käyttäjien tasavertaisuus ja kirjaston

ajantasaisuus ovat ne piirteet, jotka lakiteksti välittää. Hyvän kirjaston kriteerit sisältyvät kirjaston ajantasaisuuteen. Kirjaston minimi tarjoaa kehykset hyvän kirjaston toteuttamiselle.

Kunnallisen kirjaston ylläpitäjä toimii kirjastolainsäädännön kirjaimen mukaan ja toimeenpanee kirjaston, jossa toteutuu kirjaston minimi. Palvelun minimi sisältää ne palvelut, joita useimmat kirjaston asiakkaat tulevat kirjastosta saamaan. Kunnan omaleimaisuus voi näkyä kirjaston palvelutarjonnassa. Koulu- ja taidekaupungin imago voi näkyä kirjaston varustamisella runsaasti lainattavilla oppikirjoilla ja –materiaaleilla ja taidekirjallisuuden hankkimisella, taidenäyttelyiden rakentamisena kirjastoon ja taidelainaamon palvelujen järjestämisenä.

Kunnan kirjaston toteutusta tarkkailin tilastojen avulla. Yksittäisen kirjaston laatu ilmenee valtakunnallisista tilastoista ja tunnusluvuista. Vertaamalla valtakunnan, alueen ja paikallisen kirjaston tunnuslukuja voi päätellä, miten kirjasto on onnistunut palveluissaan.

Asiakas määrittelee kirjastopalvelun laadun. Hyvä kirjasto muotoutuu kirjaston käytön kokemuksen kautta. Kirjaston asiakas itse on yksi osa hyvän kirjaston strategiaa, joka sisältää myös kirjastotilan ja kirjaston työntekijät. Kaikkien näiden toimijoiden yhteistyön ja yhteisten kokemusten myötä muodostuu kirjastoon määrätty, sille nimenomaiselle kirjastolle tyypillinen, kirjaston paikan henki. Tätä asiakasaineistoa etsin Kirjastolehdestä ja teemahaastattelulla kirjaston asiakkailta.

Näitä aineistoja yhdistäen sain konstruoitua kirjastorakennelman, jossa on kolme tasoa; lain kirjaimen mukainen kirjasto, kunnallinen, ehkä omaleimainenkin kirjasto palveluvarustuksineen ja asiakkaiden kirjasto. Nämä kolme kirjaston tasoa yhdistyvät yhdeksi hyvän kirjaston kokemukseksi yksilön kokemuksen kautta. Yhtä hyvää kirjastoa ei ole, vaan on mahdollisuuksien mukaan monia optimaalisen hyviä kirjastoja.

Analysoin aineistojani ydinsanatekniikalla. Etsin lakitekstistä, haastatteluista ja lasten piirrosten selostuksista sanoja, jotka mielestäni olivat niissä ydinsanoina. Näin menetellen sain mielestäni kustakin aineistosta keskeisen sisällön.

Tämän tutkimuksen teemahaastattelu suoritettiin yhtenä päivänä. Kirjaston asiakkaat olivat sillä kertaa käymässä kirjastossa. Heitä pidän näytteenä kirjaston käyttäjien joukosta. Nämä 10 kirjaston asiakasta edustavat eri ikäisiä käyttäjiä, mukana on sekä miehiä että naisia ja mukana on opiskelijoita, työssä olevia ja jo eläkkeellä olevia henkilöitä. Lapset omana 25 lapsen ryhmänään laajensivat käyttäjien kuvaa.

Tutkimustuloksen mukaan hyvä kirjasto asiakasnäkökulmasta asiaa katsoen on monitoimikirjasto, joka sisältää tietovaraston silmukka –kirjaston ja monet kirjastopalvelun ulkopuolelta tulevat oheispalvelut. Hyvä kirjasto saavutetaan asiakkaan kannalta katsoen, kun kirjasto ottaa kuntalaisten toiminnan areenan roolin. Hyvät kirjaston ulkoiset puitteet, rakennukset ja nykyaikainen varustelu luovat mahdollisuuksia toteuttaa kirjastossa muitakin kuin perinteisiä kirjastopalveluita.

Kirjaston tulee olla kuntalaisten ja muiden kirjastosta palvelunsa hakevien käytettävissä fyysisesti. Pelkät sähköiset yhteydet eivät riitä, vaan kirjastoon on päästävä ja siellä on voitava kohdata myös ihmisiä kasvokkain. Palvelua pitää olla tarjolla, sillä vaikka tietoyhteiskunta kuinka yrittää saavuttaa kaikki kansalaiset, on vielä kauan henkilöitä, jotka eivät halua sen mahdollisuuksia käyttää.

Hyvä kirjasto on tuote, se on palvelutuote. Sitä pitää markkinoida. Sen pitää tavoittaa uusia käyttäjäryhmiä. Niiden toiveiden ja odotusten kautta kirjasto kehittyy, nykyaikaistuu ja jopa ennakoi tulevaa kehityssuuntaa.

LÄHTEET

Aaltonen Hanna. Artikkel. Tiski. Kirjastolehti 7/2000, 24.

Alasuutari, Pertti 1996. Toinen tasavalta. Suomi 1946 – 1994. Vastapaino. Tampere. ISBN 951-768-005-8.

Alasuutari, Pertti 1999. Laadullinen tutkimus, 3. uudistettu painos. Osuuskunta Vastapaino. Tampere.. ISBN 951-768-055-4

Ammattiaapinen 1997. Työelämän muutossuuntia.

<http://www.edita.fi/tuotteet/ammatti/tyo.htm>

Autio, Liisa 1997. Artikkel. Julkisten palvelujen laatustrategia. Kunnan ammattilaiset 1/1997.

Bergström, Seija & Leppänen, Arja 1997. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Oy Edita Ab. Helsinki. ISBN 951-37-2181-7.

Eräsaari, Leena 1994. Artikkel. Ruumiin vapaudesta ja vallanalaisuudesta byrokratioissa. Naistutkimus 4/94.

Eräsaari, Leena 1996. Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Gaudeamus. Helsinki.

Eskola, Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen, 2. painos. Osuuskunta Vastapaino. Tampere. ISBN 951-768-035-X.

Freidson, E 1994. Professionalism reborn theory, prophecy and policy. Cambridge Polity.

Grönroos, Christian 1991. Nyt kilpaillaan palveluilla. Ekonomia-sarjaa; Suomen Ekonomiliitto, Suomen Ekonomisäätiön Koulutuskeskus SEFEK ja Weilin + Göös. Jyväskylä. ISBN 951-35-5011-7.

Eskola, Jari & Suoranta Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuuskunta Vastapaino. Tampere. ISBN 951-768-035-X

Fakta.Fennica.Net.

Haasio, Ari 2000. Kirjasto on kunnan sydän. Kirjastolehti 6/2000, 5.

Harjula, Heikki & Prättälä, Kari 1995. Kuntalaki. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Heiskala, Risto 2000. Toiminta, tapa, rakenne, kohti konstruktionistista synteisiä yhteiskunnassa. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. University Press. Helsinki. ISBN 951-570-458-8.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy. Helsinki. ISBN 951-26-4184-4.

Hämeenlinnan kaupunki 1995. Luentomoniste: Hämeenlinna-malli.

Hölttä, Tuula ja Savonen, Marja-Leena 1997. Muutosvoimana laatujohtaminen. Oy Edita Ab. Helsinki. ISBN 95-37-2197-3.

Kangas, Anita 1993. Kulttuurisihteeri – hyvinvointivaltion ammatti. Teoksessa: Konttinen, Esa (toim.). Ammattikunnat, yhteiskunta ja valtio. Jyväskylän yliopiston sosiologian laitoksen julkaisuja 55/1993.

Karlöf, Bengt 1990. Yritystoiminnan avainsanat. Weilin + Göös. Helsinki. ISBN 931-35-4703-5.

Kekki Kirsti 1999. Kirjastosäännöstö 1999. BTJ Kirjastopalvelu Oy. Jyväskylä.

Kekki, Kirsti 1999. Artikkelit: Kunnallisten kirjastojen valtakunnallinen perustilastointi. Kirjastolehti 2/2000, 22.

Kirjastojen vuosisata 1999. Yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Mäkinen Ilkka (toim.). BTJ Kirjastopalvelu Oy. Helsinki. ISBN 951-692-470-0.

Kirjastolaki nro 904/1998. Kunnalliset yleiset kirjastot. Annettu Helsingissä 4 päivänä joulukuuta 1998.

Kirjastolehti 12/1995, 343.

Kirjastolehti 4/2000.

Kirjastolehti 6/2000, 5.

Kirjastolehti 7/2000, 21.

Kirjastolehti 7/2000, 24.

Kirjastolehti. Taipale 2000, 22.

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001 – 2004.

http://www.minedu.fi/opm/kulttuuri/yleiset_kirjastot.html

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001 – 2004, Työryhmän muistio 2001. Opetusministeriö. Kulttuuri-, liikunta ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja Nro 2/2001. Oy Edita Ab. Helsinki. ISBN 952-442-202-6.

Kirjastot 1999-Biblioteken 1999-Libraries 1999, 2000. Yleisten ja tieteellisten kirjastojen toiminta-Allmänna och vetenskapliga bibliotek i Finland-Public and Research Libraries in Finland. BTJ Kirjastopalvelu Oy, Helsinki. ISBN 951-692-480-8.

Konttinen, Esa (toim.) 1993. Ammattikunnat, yhteiskunta ja valtio. Suomalaisten professioiden kehityskuvia. Jyväskylän yliopiston sosiologian laitoksen julkaisuja 55. ISBN 951-34-0040-9.

Koskela, Hille 1994. Artikkelit: Tila on kuin tuhat lävistävää silmää. Ajatuksia tilakäsityksistä, kaupunkipelosta ja tilan kokemisesta. Naistutkimus 4/94, 22.

Kunnallisen palvelutuotannon laadunhallinta 1994. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Kuntalaki 1995.

Laine, Mirja 1995. Kirjasto – oppimiskeskus. Mäntän malli. Painamattomat lähteet. Jyväskylän yliopisto, opinto-ohjaajien koulutus. Jyväskylä.

Leino, Annika - Närkki, Merja - Tenkula, Pii 2000. KMV -alueen kirjastojen yhteistyötä ja asiakastyytyväisyyttä koskeva tutkimus. Mänttä.

Länsi-Suomen lääninhallitus 2000. Raportti kirjaston kehityskeskustelusta.

Marin, Marjatta 1999a. Elämän paikallisuus ja paikat. Painamattomat lähteet/käsikirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Marin, Marjatta 1999b. Kohti hyvää ja monipuolista vanhuutta. Teoksessa: Vaajan viran vuolteesta – kirjoituksia liikunnasta ja yhteiskunnasta. Kimmo Suomi (toim.) Pauli Vuolteen 60-vuotisjuhlakirja. Lainet Oy Rauma 12/1999.

Mäkinen Ilkka (toim.) 1999. Kirjastojen vuosisata. Yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. BTJ Kirjastopalvelu Oy. Helsinki.

Mäntän kaupunki:

- Kuntasuunnitelma 1995 – 1999 Mänttä. Kaupunkisuunnittelu julkaisu A 10/1995. Mänttä.
- Mäntän kaupunginkirjaston lomakekysely loka – joulukuussa 1997.
- Kaupunginkirjaston perusparannus ja laajennus. Hankintasuunnitelma 1998.
- Mäntän kaupunginkirjasto. Sähköinen kotisivu, <http://www.mantta.fi/kaupunki/kirjasto> ja sähköpostiosoite kirjasto@mantta.fi.
- Kuntasuunnitelma 1998.
- Kuntasuunnitelma 1999.
- Taloussuunnitelma 2001 – 2003 ja talousarvio 2001.
- Sijaintikartat. Lähde: <http://www.mantta.fi/kaupunki/sij.htm>

Niinikangas, Liisa. 1996. Uudesta kirjastosta ammattikorkeakoulun ylpeys. Ammattikorkeakoulujen nykytila ja ehdotuksia kehittämismahdollisuuksiksi ja mahdollisuuksiksi. Suomen kirjastoseura. ISBN 951-692-291-0.

Paavonheimo, Jari 1995. Artikkelit: Ketä kirjasto palvelee? Kirjastolehti 12/1995, 343.

Ronkainen, Suvi 1999. Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Gaudeamus. Helsinki.

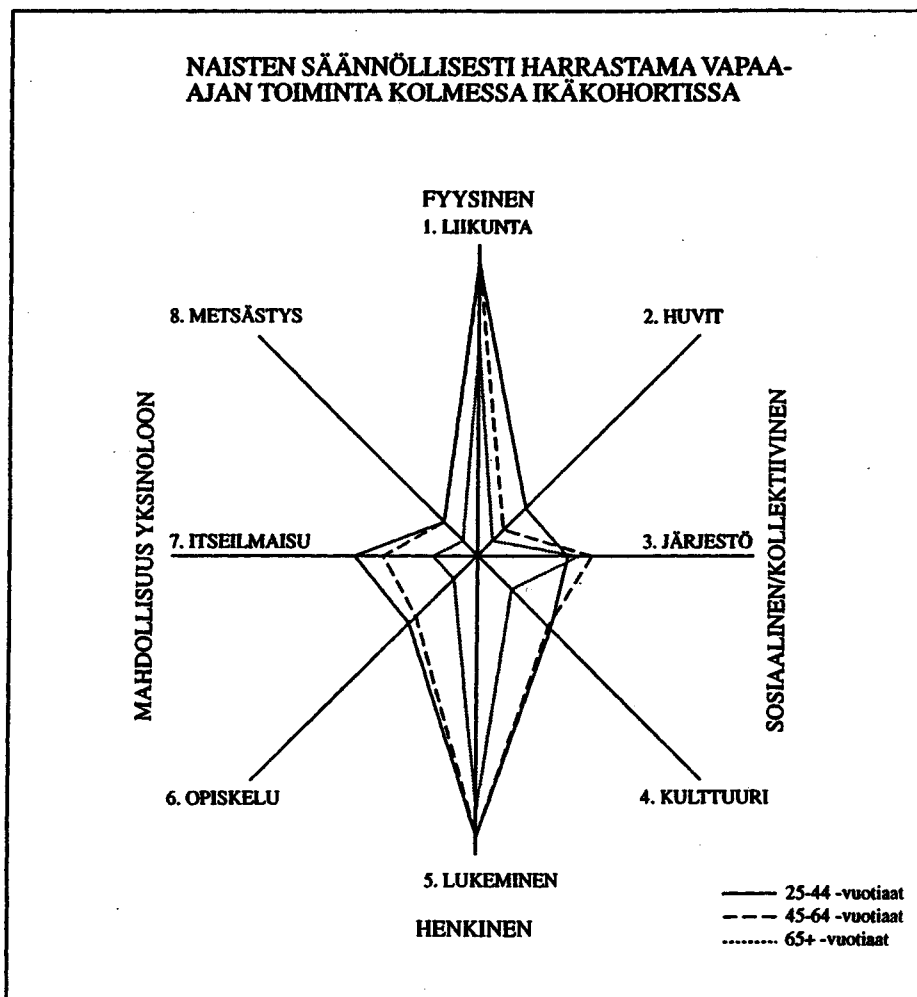
Suomen perustuslaki (731/1999).

Sosiologian verkko-opinnot, sosiologian peruskurssi. TYT Tampereen yliopisto. Tampere. <http://www.uta.fi/tyt/avoin/verkko-opinnot/sosiol/index.htm>

Taipale, Kaarin 2000. Artikkel: Kirjasto on demokraattinen tila. Kirjastolehti 7/2000, 21.

Verho, Seppo 2000. Artikkel: Raisa Alameri - Sajama Mielikuvituksen suurlähettiläs. Kirjastolehti 4/2000.

Lähde: Marin, Marjatta 1999b. Kohti hyvää ja monipuolista vanhuutta. Teoksessa: Vaajan viran vuolteesta – kirjoituksia liikunnasta ja yhteiskunnasta. Kimmo Suomi (toim.) Pauli Vuolteen 60-vuotisjuhlakirja. Lainet Oy Rauma 12/1999.

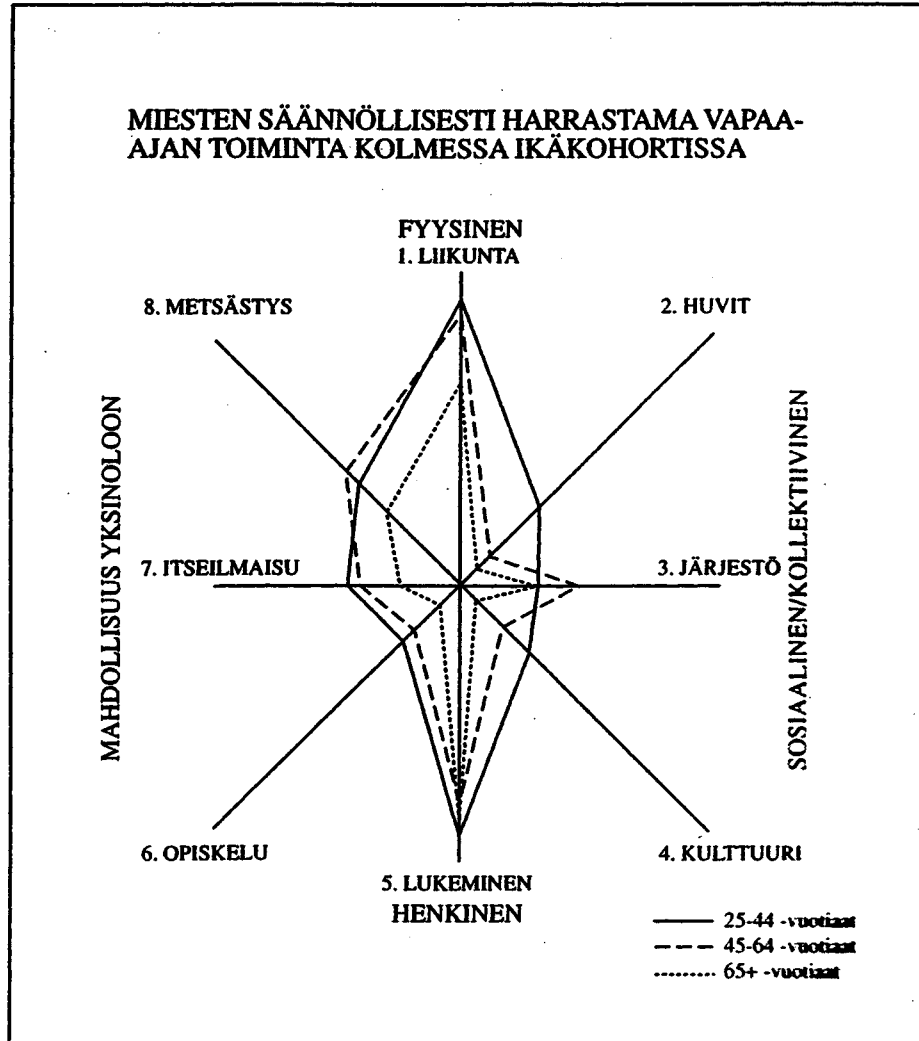


Koordinaatit pituudeltaan 0-80%

1. Liikunta, urheilu, kuntoilu
2. Ravintoloissa, diskossa, rock-klubilla, tansseissa käynti
3. Järjestötoiminta, kansalaistoiminta, muu yhteiskunnallinen vaikuttaminen
4. Kulttuuri- ja viihdetilaisuudet
5. Lukeminen harrastuksena
6. Opiskelu vapaa-aikana
7. Itseilmaisuus ja taideharrastus kuten kirjoittaminen, laulu, soitto, piirtäminen, tanssi, valokuvaus ym.
8. Metsästys, kalastus, veneily

Marin, Marjatta 1999b. Kohti hyvää ja monipuolista vanhuutta. Teoksessa: Vaajan viran vuolteesta – kirjoituksia liikunnasta ja yhteiskunnasta. Kimmo Suomi (toim.)

Pauli Vuolteen 60-vuotisjuhlakirja. Lainet Oy Rauma 12/1999.



1. Liikunta, urheilu, kuntoilu
2. Ravintoloissa, diskossa, rock-klubilla, tansseissa käynti
3. Järjestötoiminta, kansalaistoiminta, muu yhteiskunnallinen vaikuttaminen
4. Kulttuuri- ja viihdetilaisuudet
5. Lukeminen harrastuksena
6. Opiskelu vapaa-aikana
7. Itseilmaisu ja taideharrastus kuten kirjoittaminen, laulu, soitto, piirtäminen, tanssi, valokuvaus ym.
8. Metsästys, kalastus, veneily

Koordinaatit pituudeltaan 0-80%