



**”Siellä voi varmaan tehdä paljon muutakin,  
mut en vaan tiiä mitä”**

**- Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen ei-käyttäjäselvitys**

Hanna Kaisti & Niina Kuisma  
2013

*Laatua ja tuottavuutta kirjastopalveluille verkostoituen  
– Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatujärjestelmähanke 2012-2013*

## Sisällysluettelo

|  |    |
|--|----|
| 1. Johdanto .....  | 2  |
| 2. Tutkimuksen teemat ja tutkimusmenetelmä.....                                  | 3  |
| 3. Miksi kirjaston palveluita ei käytetä? .....                                  | 7  |
| 3.1. Ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen.....      | 9  |
| 3.2. Henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja valinnat .....                | 11 |
| 3.3. Kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet ..... | 13 |
| 3.4. Yleinen tekninen kehitys.....   | 14 |
| 3.5. Kirjaston palveluiden tunteminen.....                                       | 15 |
| 4. Periytykö ei-käyttäjäyys sukupolvelta toiselle? .....                         | 17 |
| 5. Ei-käyttäjien odotukset ja toiveet .....                                      | 18 |
| 6. Johtopäätökset ja suositukset .....   | 19 |
| Lähdeluettelo .....  | 22 |
| Liite 1: Haastattelukysymykset .....   | 23 |
| Liite 2. Haastattelukysymykset lapsille (alakoululaiset).....                    | 24 |
| Liite 3. Haastattelujen esitietolomake .....                                     | 25 |
| Liite 4. Haastattelujen purkulomake .....  | 26 |

## 1. Johdanto

Yleisen kirjaston on ainakin teoriassa oltava kenen tahansa tavoitettavissa ja siksi jokainen Suomessa asuva on potentiaalinen kirjaston käyttäjä. Koska kirjastoja demokraattisina palvelupaikkoina velvoittaa kirjastolaki, ja niiden kohderyhmänä on koko yhteiskunta, on kirjaston palveluita ja tiedottamista suunniteltaessa muistettava niin kirjaston nykyiset käyttäjät kuin kirjastoa käyttämättömät kuntalaiset. Yleensä kirjastotyössä puhutaan kirjaston asiakkaista tai kirjaston käyttäjistä, vaikka kirjastopalvelun suunnittelu- ja arviointityössä *kuntalainen* olisikin täsmällisempi termi, sillä yleinen kirjasto on kaikkien kuntalaisten, ei vain kirjastokortin hankkineiden palvelu. Maisa Lovion ja Vuokko Tiihosen mukaan kirjastojen tulisi tarkkailla sitä, kuinka suuri osa alueen asukkaista käyttää kirjaston palveluja. Kunnallisen kirjaston on syytä epäillä palveluidensa laatua, vaikka asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset olisivat hyviäkin, mikäli vain pieni osa asukkaista käyttää kirjastoa. (Lovio & Tiihonen 2005, 68) Nykyisin valtakunnallisesti Suomessa vain noin 40 prosenttia kuntalaisista käyttää kirjastokorttia.<sup>1</sup> (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013) Norjalaisessa tutkimuksessa, jossa käsiteltiin kirjaston tuomaa hyötyä ja sen yhteiskunnallista arvoa, Svanhild Aabø ja Jon Strand määrittivät kirjaston arvon koostuvan kirjaston käyttäjien ja ei-käyttäjien arvojen summasta (Aabø & Strand 2004, 354). Tämä tarkoittaa sitä, että myös kirjastoa käyttämättömien kuntalaisten näkemykset tulisi ottaa huomioon kirjastopalveluita arvioitaessa.

Suomessa on tehty paljon erilaisia kirjaston käyttäjätutkimuksia ja -kyselyitä, mutta ei-käyttäjäyteen on kiinnitetty vähemmän huomiota. Toteutetut ei-käyttäjätutkimukset ovat otokseltaan pieniä ja keskittyvät vain yhteen tai kahteen ei-käyttäjäryhmään josta erityisesti halutaan tietoa (esim. nuoret tai yli 60-vuotiaat). Suomessa tehtyjen ei-käyttäjätutkimuksien tavoitteena on ollut selvittää, ketkä ovat ne henkilöt, jotka eivät käytä kirjaston palveluita ja mitkä ovat syyt palveluiden käyttämättömyyteen. Lisäksi tutkimuksissa on esimerkiksi selvitetty ei-käyttäjien mielikuvia kirjastoista ja niiden palveluista. Ei-käyttäjätutkimuksissa aineisto on kerätty haastattelun (yksilö- tai ryhmähaastattelut) tai nettilomakkeella. Monet tutkimuksista on tehty opinnäytetyönä. Suomessa yleisten kirjastojen ei-käyttäjätutkimuksia on viime vuosina tehty mm. pää-

---

<sup>1</sup> Luku ei kerro koko totuutta kirjastonkäytön yleisyydestä muun muassa siksi, että kaikki kirjaston palvelut eivät edellytä kirjastokortin käyttämistä (esim. lehtisali). Lisäksi monet perheet käyttävät yhtä kirjastokorttia lainatessaan kirjoja kirjastosta. Tästä huolimatta on kuitenkin selvää, että kirjastoa käyttämättömien kuntalaisten osuus on merkittävä.

kaupunkiseudulla HelMet -kirjastoissa (Rantanen 2008), Nokiolla (Kari 2010), Seinäjoella (Ris-  
sanen & Santamaa 2010), Perhossa (Lampinen 2010) ja Orimattilassa (Taavila 2011).

## 2. Tutkimuksen teemat ja tutkimusmenetelmä

Tämä ei-käyttäjäselvitys liittyy nk. Laatu-hankkeeseen eli yksivuotiseen projektiin nimeltä *Laatua ja tuottavuutta kirjastoille verkostoituen – Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden laatujärjestelmähanke (2012-2013)*. Hankkeessa keskityttiin pääasiassa yleisten kirjastojen laatukäsikirjaluonnoksen tekemiseen, mutta koska ei-käyttäjistä on edelleen varsin vähän tietoa, projektissa päätettiin tehdä myös ei-käyttäjäselvitys. Sitä suunnittelemaan ja toteuttamaan perustettiin työryhmä jossa oli osallistujia Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastoista. Lisäksi työryhmään kuuluivat Laatu-hankkeen projektikoordinaattori sekä graduntekijä Tampereen yliopiston informaatiotieteiden yksiköstä. Työryhmään kuuluivat Marja Haapaniemi (Lahti), Irmeli Isokivijärvi (Hämeenlinna), Riikka Junttila (Lahti), Hanna Kaisti (Laatu-hankkeen projektikoordinaattori), Niina Kuisma (graduntekijä, Tampereen yliopisto), Tuija Lindström (Kouvola), Maritta Naumanen (Kouvola), Susanna Partanen (Lahti). Kahdeksanhenkinen työryhmä tapasi helmimaaliskuussa 2013 kolme kertaa ennen haastatteluiden aloittamista, minkä lisäksi järjestettiin lukuisia pienempiä kokouksia ja pidimme tiiviisti yhteyttä myös sähköpostitse. Koehaastattelut tehtiin maaliskuussa 2013 ja varsinaiset fokusryhmähaastattelut toteutettiin kolmessa kaupungissa huhti-toukokuun aikana.

Monista aikaisemmista yleisten kirjastojen ei-käyttäjätutkimuksista poiketen tässä Hämeenlinnan, Lahden ja Kouvolan ei-käyttäjäselvityksessä pyrittiin saamaan vastauksia mahdollisimman eri-ikäisiltä ja eri elämäntilanteessa olevilta haastateltavilta. Otos on kuitenkin pieni, 41 haastateltavaa. Ei-käyttäjäselvityksen avulla pyrittiin löytämään syitä sille, miksi osa kuntalaisista Hämeenlinnassa, Kouvolaissa ja Lahdessa ei käytä kirjaston palveluja. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin ei-käyttäjien mielipiteitä ja mielikuvia kirjastosta, kirjaston palveluiden tuntemista sekä sitä, miten kirjaston tiedotus saavuttaa ne, jotka eivät käytä kirjastoa. Myös haastateltavien koulustaustaa ja sitä, miten kirjaston etäisyys vaikuttaa kirjastonkäyttöön tutkittiin esitietolomakkeessa (liitteenä) annettujen vastausten pohjalta.

Sisällöllisten tavoitteiden lisäksi tällä selvityksellä haluttiin testata ja luoda käytäntöjä fokusryhmähaastattelujen tekemiseen osana kirjastojen omaa arviointi- ja kehittämistyötä, johon ei tarvitsisi välttämättä ulkopuolista asiantuntijaa. Tästä syystä tässä raportissa on kerrottu tarkkaan miten selvitys tehtiin ja raportin liitteenä on haastatteluissa käytetyt kysymykset ja lomakkeet.

Ei-käyttäjäselvityksessä oli neljä teemaa:

1. Kokemukset, mielikuvat ja mielipiteet kirjastosta
2. Syy kirjaston käyttämättömyyteen
3. Kirjaston palveluiden tunteminen
4. Kirjastoon kohdistuvat odotukset ja toiveet

Tutkimuskysymykset ovat raportin liitteenä. Alakoululaisille lapsille tehtiin omat kysymykset, jotka noudattelivat aikuisten kysymyksiä, mutta pyrimme tekemään kysymyksistä lapsille ymmärrettävämmät ja heidän tilanteeseensa sopivat.

Kirjaston ei-käyttäjäksi määriteltiin tässä selvityksessä kuntalaiset, jotka eivät ole käyttäneet yleisen kirjaston palveluita tai tiloja omaehtoisesti ainakaan kahteen vuoteen. Aikaisemmissa ei-käyttäjyyden tutkimuksissa on käytetty hyvin erilaisia määritteitä ei-käyttäjille, eikä yhtä vallitsevaa määrittelyä löydy. Yksi tapa lähestyä kirjaston ei-käyttäjän määrittelyä on miettiä, mitä tarkoittaa ”kirjastonkäyttö”. Vakkari (1983, 13) on väitöskirjassaan ”Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot” esittänyt laajimmaksi kirjastonkäytön määritelmäksi seuraavan: ”Kirjastonkäyttö tarkoittaa sitä, että henkilö käy kirjastossa”. Kuten Vakkarikin toteaa (1983, 13), kirjastonkäytöksi voi tässä määritellä hyvin monenlaisia toimintoja, joita yhdistää vain se, että henkilö menee sisään kirjastoon ja tulee sieltä ulos. Hän kuitenkin tuo myös esille, että yleensä edellä mainittuun käsitteen kuvaukseen mielletään liittyvän se, että kirjastossa kävijä hyödyntää käynnin aikana myös jotain kirjaston tarjoamaa palvelua. (Vakkari 1983, 14). Tässä selvityksessä myös kirjastotilan hyödyntäminen esim. työskentelyyn, opiskeluun, lukemiseen tai vain olemiseen voidaan katsoa kirjastonkäytöksi.

Tässä selvityksessä tutkimusmenetelmänä käytettiin fokusryhmähaastattelua. Se on laadullisen tutkimuksen menetelmä, joka soveltuu hyvin kirjastopalveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Fokusryhmähaastattelu on ryhmävuorovaikutukseen perustuva, ennalta suunniteltu ryhmähaastattelu- tai ryhmäkeskustelutilanne, jossa käsitellään jotain tiettyä aihetta. Fokusryhmä tarkoittaa kohderyhmää ja fokusryhmän osallistujat pyritään valitsemaan siten, että he tuntisivat kuuluvansa jollain tavalla samaan joukkoon. Fokusryhmiin valitaan analyysin kannalta hyödyllinen osallistujajoukko edustamaan perusjoukkoa. (Morgan 2001) Ryhmävuorovaikutuksen oletetaan fo-

kusryhmähaastatteluissa vaikuttavan osallistujien aktiivisuuteen ja haastateltavan rooliin sitoutumiseen. Jäsenet ilmaisevat ryhmässä mielipiteitään vapaammin. Tarkoituksena on kuitenkin erilaisten kokemusten ja näkemysten esiintuominen, ei osallistujien yksimielisyys.

Fokusryhmähaastatteluita suunnittelemaan ja toteuttamaan perustettu työryhmä mietti kysymysrunkoa, aikataulua, haastateltavien segmentointia ja mistä haastateltavat voisi löytää. Kokouksissa pohdittiin myös mm. seuraavia asioita:

- Mitä haastattelun/haastattelujen avulla halutaan saada selville?
- Kuinka monta fokusryhmähaastattelua halutaan/voidaan resurssien puitteissa tehdä?
- Kuka toimii haastattelijana, miten haastattelu tallennetaan?
- Missä haastattelut pidetään?
- Miten haastateltavat rekrytoidaan?
- Miksi joku henkilö osallistuisi fokusryhmähaastatteluun? Mitä hyötyä siitä on hänelle?
- Mitä teemme saamallamme haastatteluaineistolla?

Fokusryhmien määrittely oli pitkä prosessi. Halusimme edustavan – joskin pienen – otoksen eri ikäisiä ja eri taustan omaavia ihmisiä jotka eivät syystä tai toisesta käytä kirjastoa. Lisäksi eri kirjastoilla oli toiveita siitä minkä tyyppisiä ei-käyttäjryhmiä he toivoivat mukaan. Pyrimme siihen, että ryhmät olisivat sisäisesti homogeenisiä ja keskenään heterogeenisiä. Homogeenisiä siksi, että haastateltavat saisivat tukea toisiltaan ja keskustelua syntyisi ryhmässä, ja heterogeenisiä siksi, että saisimme mahdollisimman laajan kirjon haastateltavia. Kunkin fokusryhmän haastateltavia yhdisti ikä ja elämäntilanne – ja se että he eivät olleet omaehtoisesti käyttäneet kirjastoa ainakaan kahteen vuoteen. Meidän piti myös ryhmässä pohtia miten ja missä valittu fokusryhmähaastattelu toteutetaan – eli miten löydämme juuri sopivat haastateltavat. Työryhmän kirjastojen edustajat vastasivat oman alueensa haastattelujen sopimisesta.

Haastattelut kestivät puolesta tunnista reiluun tuntiin ja ne äänitettiin. Äänitykseen pyydettiin lupa haastateltavilta. Jokaisessa haastattelussa oli työryhmästä mukana kolme henkilöä: haastattelija, raportoija ja kirjaston edustaja. Haastattelijana (facilitator/moderator) toimi joko projekti-koordinaattori tai graduntekijä, ja hänen tehtävänä oli selittää haastattelun tarkoitus, saada aikaan rento tunnelma, kysyä tarvittavat kysymykset sekä pitää yllä keskustelua (Hernon et al., 141). Raportoija (graduntekijä tai projektikoordinaattori) teki muistiinpanoja. Fokusryhmähaastattelussa on perinteisesti haastattelijan ja raportoijan lisäksi tarkkailija, joka havainnoi haastattelutilannetta ja tekee huomioistaan merkintöjä. Hämeenlinnan, Kouvolan tai Lahden kirjaston

edustajat olivat kuitenkin suuremmassa roolissa kuin tarkkailijat perinteisesti ovat. He olivat olleet mukana koko selvityksen suunnitteluprosessissa alusta alkaen, ryhmien segmentoinnista kysymysten laatimiseen ja toteutukseen kullakin paikkakunnalla. Haastattelutilanteissa kirjaston edustajat osallistuivat myös kysymysten tekemiseen, ja toivat paikallisen tietämyksen kirjaston palveluista.

Fokusryhmähaastatteluja tehtiin yhteensä 12 kappaletta. Kuusi fokusryhmähaastattelua tehtiin Hämeenlinnassa, neljä Kouvolaan ja kaksi Lahdessa. Haastattelut tehtiin valtaosin kirjaston ulkopuolella, siellä missä haastateltavatkin olivat. Haastateltavia oli yhteensä 41 kappaletta, joista 20 oli tyttöjä/naisia ja 21 poikia/miehiä. Nuorin haastateltava oli 10-vuotias ja vanhin 84-vuotias. Alle 10-vuotiaita ei haastateltu siksi, että heidän kirjastokäyntinsä riippuu lähinnä vanhempien kirjastonkäytöstä. Suurin osa haastattelusta toteutettiin kirjaston ulkopuolella – kouluissa, työpaikoilla, toimintakeskuksissa. (kts. alla oleva taulukko)

| <b>Elämäntilanne</b>             | <b>Haastateltavien ikä</b> | <b>Mistä haastateltavat</b>                              |
|----------------------------------|----------------------------|--|
| Koululaiset / alakoulu           | 10-12 -vuotta              | Alakoulu (Kouvola)                                       |
| Koululaiset / yläkoulu           | 13-16 -vuotta              | Yläkoulu (Kouvola)                                       |
| Nuoret                           | 14 -vuotta                 | Nuorisotila (Lahti)                                      |
| Opiskelijat / toinen aste        | 16-17 -vuotta              | Ammattioppilaitos (Kouvola)                              |
| Opiskelijat / ammattikorkeakoulu | 22-24 -vuotta              | Ammattikorkeakoulu (Hämeenlinna)                         |
| Työllistetyt                     | 23-55 -vuotta              | Pitkäaikaistyöttömiä työllistävä säätiö (Hämeenlinna)    |
| Työssäkävijät                    | 48-59 -vuotta              | Työpaikka (Hämeenlinna)                                  |
| Kotiäidit                        | 29-37 -vuotta              | Kotiäitien vauvakerho (Hämeenlinna)                      |
| Työttömäksi jääneet              | 50-59 -vuotta              | Kuusankosken paperitehtaan entiset työntekijät (Kouvola) |
| Pienituloiset                    | 63-73 -vuotta              | Seurakunnan ruokailu (Hämeenlinna)                       |

|          |               |  |
|----------|---------------|--|
| lääkkäät | 70-84 -vuotta | Toimintakeskukset (Hämeenlinna ja Lahti) |
|----------|---------------|--|

*Taulukko 1: Ei-käyttäjätutkimuksen haastateltavien elämäntilanne, ikähaarukka ja tausta*

Haastateltavia oli jokaisessa fokusryhmässä 3-6, paitsi poikkeustapauksessa vain kaksi haastateltavaa (esim. yllättävien sairastumisten vuoksi). Ryhmien pieni koko johtui siitä, että pyrimme kattamaan suuren kirjon kirjaston ei-käyttäjää lapsista vanhuksiin. Toisinaan meillä oli myös vaikeuksia löytää ihmisiä, jotka suostuivat haastateltaviksi. Osa haastatteluista tehtiin ilman ennakkosopimista haastateltavien kanssa - menimme vain paikalle ja pyysimme ihmisiä osallistumaan. Osa taas tehtiin siten että haastateltavat oli pyydetty haastatteluun jo etukäteen. Kouluis-  
sa tehdyissä haastatteluissa pyydettiin lasten vanhempien lupa.

Haastattelujen pohjana oli kysymysrunko, mutta samalla pyrimme tekemään tarvittaessa jatkokysymyksiä. Kysymysrunko testattiin kahdessa haastattelussa ja sitä muokattiin hieman niiden jälkeen. Haastateltavat täyttivät haastattelun alussa esitietolomakkeen, jossa kysyttiin sukupuolta, ikää, postinumeroa, elämäntilannetta, koulutusta sekä sitä, tietävätkö he missä lähin kirjasto sijaitsee (kuinka kaukana kotoa). Haastateltavien nimiä ei kysytty missään vaiheessa ja haastattelutilanteessa haastateltaville korostettiin, että heidän henkilöllisyytensä ei voi tulla ilmi tutkimuksessa. Haastateltavat saivat haastattelun päätyttyä vaivanpalkaksi elokuvaclipun tai kymmenen euron lahjakortin. Työpaikassa tehdyssä haastattelussa palkkiona oli lounastarjoilu työpaikkaruokalassa haastattelun lomassa.

Heti haastattelun jälkeen haastattelija, raportoiija ja kirjaston edustaja keskustelivat haastattelusta purkulomakkeen avulla. Mietimme yhdessä, mikä oli mennyt hyvin ja mitä voisi parantaa, ja miten tulkitsimme saamamme vastaukset. Myöhemmin muistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi. Äänityksiä käytettiin asioiden tarkistamiseen ja suorien lainauksien löytämiseen haastateltavien puheesta. Tutkimusraportti kirjoitettiin pätkissä kesällä ja syksyllä 2013, muiden töiden lomassa.

### 3. Miksi kirjaston palveluita ei käytetä?

Selvityksen yhtenä keskeisenä kysymyksenä oli tutkia miksi eri ikäiset ja eri elämäntilanteissa olevat haastatellut eivät käytä kirjastoa. Tätä varten perehdyimme myös aikaisempaan kotimaiseen ja ulkomaiseen tutkimukseen.



Kirjaston käytön esteitä tutkinut Tracey Green (1994) on jaotellut kirjaston palveluiden käyttämättömyyden tai alikäytön syiksi fyysiset esteet, henkilökohtaiseen ympäristöön liittyvät esteet sekä kirjaston imagon ja mielikuvat.

Fyysisillä esteillä hän tarkoittaa kirjastonkäytön esteitä, jotka ovat pysyviä tai jatkuvia ja voivat potentiaalisesti vaikuttaa kaikkiin ihmisiin. Tällaisia esteitä ovat muun muassa kirjaston huono fyysinen saavutettavuus, sopimattomat aukioloajat, sakkomaksut ja henkilökunnan käyttämä ammattikieli.

Henkilökohtaisen ympäristön esteet liittyvät kirjaston käyttäjään, eivät niinkään kirjastoon. Henkilökohtaiseen ympäristöön liittyviin esteisiin voidaan lukea henkilön matala koulutustaso, heikko lukutaito, huono sosio-ekonominen tilanne, tai tietyt elämäntilanteeseen liittyvät esteet. Näitä ympäristöön liittyviä esteitä yhdistää se, että niiden syntyyn vaikuttavat kirjaston kontrollin ulkopuolella olevat asiat. Tämän takia näitä esteitä on vaikeampi tunnistaa ja kirjaston on vaikeampi vaikuttaa niihin kuin fyysisiin esteisiin. (Green 1994)

Kolmantena esteenä Green mainitsee ihmisten mielikuvat kirjastoista ja niiden työntekijöistä. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi mielikuvat siitä mitä palveluita kirjastossa tarjotaan, millainen instituutio ja paikka kirjasto on ja millaisia kirjastotyöntekijät ovat ja mitä he tekevät. Greenin mukaan mielikuviin ja kirjaston imagoon liittyvillä esteillä on vaikutusta kaikkiin muihin esteisiin. Jos esimerkiksi mielikuvat kirjastosta ovat positiivisia, saattavat nämä mielikuvat kumota vaikka henkilökohtaiseen ympäristöön liittyviä esteitä. Sen sijaan, jos mielikuvat kirjastosta ovat negatiivisia, fyysisten esteiden poistamista ei välttämättä koeta edes parannuksena. (Green 1994)

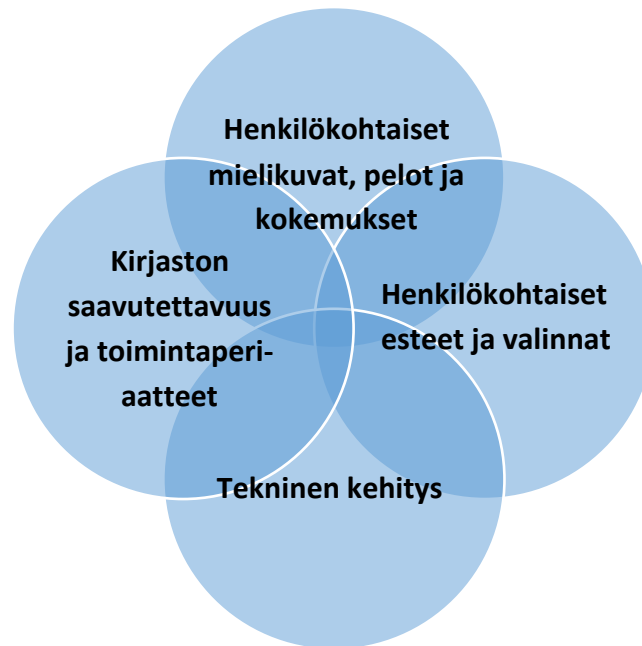
Hämeenlinnassa, Kouvossa ja Lahdessa tehtyjen fokusryhmähaastatteluiden perusteella sovelsimme ja täydensimme Greenin luokittelua siten, että se paremmin vastaa Suomen olosuhteita ja tätä päivää. Jaoin kirjaston ei-käytön syyt neljään luokkaan:

1. Ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen
2. Henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja/tai valinnat
3. Tekninen kehitys
4. Kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet

Henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja/tai valinnat liittyvät kuntalaisen omaan elämään, kun taas kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet liittyvät kirjastoon itseensä. Näiden kategorioiden lisäksi lisäsimme Greenin luokitteluun mukaan henkilökohtaiset valinnat, sillä halusimme ottaa esimerkiksi oman ajankäytön suhteen tehdyt ratkaisut mukaan

analyysiin. Toinen lisäys liittyy tekniseen kehitykseen, erityisesti digitaalisen aineiston ja itsepalveluautomaattien lisääntymiseen kirjastoissa.

On kuitenkin hyvä huomata, että kaikkia kirjaston ei-käytön syitä ei pysty luokittelemaan vaan usein syyt voidaan sijoittaa useampiin luokkiin.



*Kuvio 1. Jaottelu kirjaston ei-käytön syistä*

### 3.1. Ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen

Fokusryhmähaastatteluisissa tuli esille ei-käyttäjien mielikuvia, pelkoja ja kokemuksia kirjastoon liittyen. Edellä mainittuja asioita on kuitenkin vaikea erottaa toisistaan, koska esimerkiksi kokemus on saattanut synnyttää mielikuvia tai pelkoja. Toisaalta mielikuvien takaa ei välttämättä löydy henkilökohtaisia kokemuksia.

Suurin osa haastatteluisissa esille tulleista ei-käytön syistä voidaan luokitella mielikuviksi kirjastoista ja niiden työntekijöistä. Yksi näkyvimmistä mielikuvista oli se, että kirjasto tarjoaa (vain) kirjoja. Lehtien lainausmahdollisuutta, saati muita kirjaston tarjoamia palveluja tunnettiin huonosti. Monet haastateltavat myös perustelivat kirjaston palvelujen käyttämättömyyttä sillä, että

he eivät lukeneet. Tämän perusteella kirjaston muuta palvelutarjontaa (esim. pelit, musiikki, elokuvat, tapahtumat jne.) siis tunnettiin varsin heikosti.

Fokusryhmähaastatteluihin osallistuneita pyydettiin myös kertomaan mitä mielikuvia sana *kirjasto* heissä herätti ja millaisilla adjektiiveilla kirjastoa voisi kuvata. Haastateltavien esittämät adjektiivit ovat nähtävillä alla olevassa tägipilvessä, jossa sanan koko on suhteessa siihen kuinka monet haastateltavat käyttivät sanaa määritellessään kirjastoon liittyviä adjektiiveja. *Hiljainen* ja *rauhallinen* olivat yleisimmin käytetyt adjektiivit ja niitä käytettiin niin positiivisessa kuin negatiivisessakin merkityksessä. Kuvaus *liian hiljainen* sai monta mainintaa ja se on siksi merkitty tägipilveen erikseen.



Kuvio 2: Tägipilvi haastateltavien mainitsemista kirjastoa kuvaavista adjektiiveista.

Pelot liittyivät haastatteluissa jollain tapaa haastateltavan todelliseen tai (useimmiten) kuviteltoon epäonnistumiseen kirjastonkäytössä. Joidenkin haastateltujen kohdalla pelot liittyivät kirjaston koneellistumiseen eli lainaus- ja palautusautomaattien yleistymiseen. Osa haastateltavista esimerkiksi pelkäsi, että he eivät osaa toimia lainausautomaattien kanssa, vaan haluaisivat tukeutua mieluummin henkilökunnan apuun. Lisäksi jotkut ei-käyttäjistä kokivat, että heidän kampaamaansa henkilökohtaista palvelua oli saatavilla vähemmän kuin ennen.

“Ja sitten kun nää meni tämmöteks (...) koneelliseksi... Minä kyllä virkailijaa tarvinn, enkä sitten koneen kanssa asioinu.” (Mies seurakunnan ruokailussa Hämeenlinnassa 3.4.2013)

Koneellistumisen lisäksi pelkoihin liittyi mielikuva kirjastosta paikkana, jossa pitää olla ihan hiljaa. Osa haastateltavista pelkäsi, että he eivät osaa käyttäytyä lasten kanssa kirjastossa. Heidän mielikuvissaan kirjasto näyttäytyi paikkana, jonne lapset voivat tuoda häiriötä.

*”Ajattelen, että kirjastossa pitää olla ihan hiljaa, eikä saa juosta, enkä tiedä miten se olisi onnistunut meidän lasten kanssa. Pelottaa ihan mennä kirjastoon, että miten siellä nykyään toimitaan.”* (Nainen kotiäitien vauvakerhossa Hämeenlinnassa 29.4.13)

Nuorisotalon haastateltavat kokivat kirjaston paikkana, joka ei tarjoa heille mitään. Nuoret ajattelivat, että he saisivat heti porttikiellon kirjastoon, koska pitäisivät liikaa meteliä.

*”Siellä pitää olla hiljaa. Surkea, paska paikka. Siellä ei ole mitään tekemistä. Mä vihaan kirjoja! (...) Sitä paitsi me saatais porttikielto viides minuutis.”* (Tyttö nuorisotalossa Lahdessa 5.5.2013)

Nuorisotalon haastattelusta kävi kuitenkin ilmi, että yksi henkilöistä ei ollut koskaan vierailut kirjastossa ja kaksi muutakin henkilöä vain muutaman kerran koko elämänsä aikana. Kyse oli siis enemmän kirjastoon liitetyistä mielikuvista kuin kokemuksista.

Useimpien haastateltavien pelot liittyivät kuitenkin sakkomaksujen saamiseen eri tilanteissa. Näitä pelkoja olivat aineiston palauttamisen unohtaminen ja lainatun aineiston sotkeminen tai kadottaminen. Varsinainen kirjastossa käyminen ei haastateltavia tuntunut pelottavan.

*”Nuorempana käytin paljo [kirjastoa]. Myöhemmin unohdin aina palauttaa kirjat ja sain sakkoja. Lasten saannin jälkeen olin väsynyt, en jaksanut lähteä kirjastoon enkä huolehtia siitä että kirjat palautetaan ajallaan.”* (Nainen kotiäitien vauvakerhossa Hämeenlinnassa 29.4.2013)

### 3.2. Henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja valinnat

Henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja valinnat tulivat usein esille kirjaston palveluiden käyttämättömyyden syinä. Useimmiten mainittu syy sille, että kirjaston palveluita ei käytetty, oli ajan puute. Haastateltavat esimerkiksi kertoivat, että heillä on muuta tekemistä tai muita harrastuksia, jotka vievät vapaa-ajan. Tämän voi tulkita tarkoittavan sitä, että haastateltavat eivät koe kirjaston tarjoamia palveluita sellaisiksi, joilla olisi heidän elämässään ja vapaa-ajallaan tällä

hetkellä korkea prioriteetti. Joissain haastatteluissa tuli myös esille elämänmuutoksia, joiden seurauksena kirjastonkäyttö oli jäänyt. Näitä olivat muun muassa muutto toiselle paikkakunnalle tai lapsen saaminen. Toisaalta kirjaston ei-käyttäjät eivät tunteneet kirjaston tarjoamia palveluita kovin hyvin. On siis mahdollista, että haastateltavat eivät tieneet, että kirjasto voisi tarjota toimintaa, joka saattaisi kiinnostaa heitä.

Kirjaston ei-käyttäjien joukossa on paljon sellaisia, jotka lukevat paljon joko työnsä, opiskelunsa tai vapaa-ajan harrastuksensa vuoksi. Ei-käyttö ei siis automaattisesti millään muotoa liity lukemattomuuteen. Kirjoja lukevien keskuudessa yleisin syy kirjaston ei-käyttöön oli se, että he ostavat kirjat omaksi, jolloin he eivät näe tarvetta kirjaston palvelujen hyödyntämiselle.

*”Me hankitaan kirjat. Olen ihan unohtanut kirjaston olemassaolon!”* (Nainen kotiäitien vauvakerhossa Hämeenlinnassa 29.4.13)

Toisaalta joukossa oli myös heitä, jotka eivät harrastaneet lukemista. Muutama heistä koki lukemisen olevan jollain tavalla vaivalloista, jolloin he eivät nähneet tarvetta kirjastossa käymiselle.

Yllättäen opiskeluiden aloittaminen mainittiin usein syyksi siihen, miksi yleisen kirjaston käyttö vähenee. Opiskelujen myötä tuleva pakollinen lukeminen vie aikaa ja voimia harrastuslukemiselta, eikä kirjastojen muita palveluja (esim. tapahtumatuotantoa) tunneta tai osata käyttää.

Jotkut haastateltavat myös sanoivat, että kirjaston olemassaoloa ei oikein tule muistaneeksi siinä vaiheessa kuin itselle osuu hiljaisempi hetki.

*”Eipä kirjaston olemassaoloa juuri huomaa, mutta jos menisi käymään tai kävisi nettisivuilla niin eiköhän sitä löytyisi.”* (Mies pitkäaikaistyöttömiä työllistävässä säätiössä Hämeenlinnassa 17.5.13)

Parhaimmillaan kirjasto pystyy auttamaan niitä, joilla syystä tai toisesta on vaikeuksia. Kirjastoilla on merkitystä kuntalaisten tasa-arvoisuuden lisäämisessä ja syrjäytymisen ehkäisemisessä. Kouvolan alueella on pohdittu olisiko kirjasto voinut olla suuremmassa roolissa alueensa lomautettujen ja irtisanottujen tukemisessa. Kymenlaakso on joutunut kärsimään rakennemuutoksesta ja Kouvolan seudulta on hävinnyt runsaassa viidessä vuodessa tuhansia teollisia työpaikkoja. Haastateltavat sanoivat, että irtisanomisesta toipuminen vie aikaa. Kun monet huolet tule-

vaisuudesta painavat mieltä, ei välttämättä pysty heti hyödyntämään kirjaston palveluita, vaikka aikaa olisikin enemmän kuin aikaisemmin.

*”Kun on suunniltaan ei pysty lukemaan mitään, ei edes lehteä, eikä telkkariakaan halua katsoa jos uutisista tulee jotain lomautuksista. Mutta sitten kun asiaan on ratkaisu, jos vaikka menee opiskelemaan tai eläkkeelle, niin sitten voisi olla [kirjastolla suurempi rooli]. Välillä tuntui että [irtisanomisen aikaan] auttajia oli liikaakin. Se, joka sitä haluaa, pitää saada olla rauhassa. Osa halusi jutella muiden kanssa, yleensä sellaisten, jotka olivat samassa tilanteessa.”* (Mies, entinen paperitehtaan työntekijä, Kouvola 29.5.13)

Myöhemmässä vaiheessa, kun pahin shokki on väistynyt, on kirjastolle ja harrastuksille paremmin tilaa. Silloinkin vain osa työttömäksi jääneistä käyttää kirjastoa, kun toisilla lisääntyneen vapaa-ajan täyttävät muut harrastukset ja toimet.

*”Olisi niin helppo vastata että ei [= kirjasto ei tiedota tarpeeksi], mutta jos ihminen on kiinnostunut niin kyllä sitten sen tiedon saa. Omasta aktiivisuudesta se on kiinni. Netistä löytyy aukioloajat sun muut.”* (Mies, entinen paperitehtaan työntekijä, Kouvola 29.5.13)

### 3.3. Kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet

Osa kirjaston ei-käytön syistä voidaan katsoa nousevan kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista - ne ovat siis asioita, joihin yksittäiset ihmiset eivät voi vaikuttaa. Tällaisia haastatteluissa esiin nousseita syitä olivat muun muassa kirjaston etäisyys ja epäsopivat aukioloajat. Vanhemmilla haastateltavilla ikä ja sen tuomat esteet olivat usein syinä kirjaston palvelujen käyttämättömyyteen. Joillakin haastateltavilla esimerkiksi näkökyky oli heikentynyt ja toiset taas kokivat, että he eivät kaipaa elämäänsä enää ylimääräisiä virikkeitä. Lisäksi esille tuli myös kokeelmia koskevia kokemuksia: ammattikorkeakouluopiskelijat kokivat, että kirjastossa ei ole heidän ammattialaansa liittyvää kirjallisuutta, mikä on suurimmilta osin totta. Toisaalta ammatillisen koulutuksen aineiston jako onkin yleensä oppilaitoksen kirjaston tehtävänä. Muutama muukin haastateltava mainitsi, että he eivät saa sitä kirjallisuutta kirjastosta jota haluaisivat lukea, esim. uusimpia kirjoja tai sopivaksi koettua hengellistä kirjallisuutta.

Mielenkiintoisena aiheena haastatteluissa nousi esille se, kuinka eri ihmiset kokevat välitän kirjastoon. Kirjaston etäisyys miellettiin aina sen mukaan mikä kirjastoista koettiin “omaksi” kir-

jastoksi. Työ- tai harrastuspaikan läheisyydessä olevaa kirjastoa ei usein muistettu lainkaan. Esimerkiksi työssäkäyvä haastateltava koki kirjaston olevan kaukana, vaikka se sijaitisi vain puo- lentoista korttelin päästä työpaikalta. Kotoa omaan lähikirjastoon oli matkaa vain noin puoli ki- lometriä, mutta mäkisestä maastosta johtuva kulkemisen vaikeus saattoi olla syy, jonka takia matka kirjastoon tuntuu liian pitkältä. Etenkin iäkkäämmälle henkilölle jo muutaman sadan met- rin kävely kirjastoon voi olla suuri kynnyks, jos käveleminen on vaikeaa tai kivuliasta. Myös huo- not linja-autoyhteydet kirjastoon karsivat sen käyttöä. Lasten kohdalla kirjaston etäisyys vaikutti kirjaston käyttöön erityisesti niissä perheissä, joissa lasten vanhemmat eivät käyttäneet kirjas- toa.

Muutama haastateltava myös koki, että kirjastoon on aina ”lähdeittävä” jollain tavalla erikseen. Näissä tapauksissa ihmiset saattoivat kokea, että kirjastossa käymiselle pitää varata oma ai- kansa eikä samalle reissulle kannata varata muuta tekemistä. Lisäksi ihmiset saattoivat tuntea, että kirjasto ei sijaitse oman arkipiirin (ruokakauppa, koulu, päiväkot, työpaikka...) keskiössä.

### 3.4. Yleinen tekninen kehitys

Melkein kaikki haastateltavat toivat esille, että tietoa etsitään muualta kuin kirjastosta. Internetin hakukoneiden yleistymisen myötä tiedonhaku on tullut helpommaksi ja nopeammaksi eikä kir- jastoon tarvitse lähteä saadakseen tiedon:

*”Kuinka paljon tarvii tietokirjoja kun on google? Mopon korjaukseen tarvittavan kytkentä- kaavion saa netistä. Ennen olisi tarvinnut kirjastoa.” (Mies, entinen Kuusankosken pape- ritehtaan työntekijä, Kouvossa 29.5.13)*

Tietokoneita myös löytyy lähes joka taloudessa (Tilastokeskuksessa joku lähde, käytetäänkö viittausta) ja tietokoneen käyttö opitaan jo nuorena.

*”Joo! Käytän mä tietokonetta. Iskällä on viis tietokonetta ja äidillä on yks läppäri.” (Poika alakoulussa Kouvossa 15.4.13)*

Musiikin uudet verkkojakelumuodot ovat vaikuttaneet siihen, että musiikkia lainataan kirjastoissa vähemmän kuin ennen – vaikka musiikkia lainataan edelleen merkittäviä määriä, ovat lainauslu- vut maan yleisissä kirjastoissa on laskeneet 43 prosenttia vuodesta 2006 (Pakarinen, 2012). Vielä kymmenen vuotta sitten musiikki ostettiin albumi- tai kappalemuodossa, mutta nyt sa-

maan hintaan saa kuukauden käyttöoikeuden miljoonien kappaleiden katalogeihin. Monet kaupalliset palvelut (esim. Spotify, iTunes...) ovat enemmän kuin lataus- tai kuuntelupalveluita, ne ovat palvelukokonaisuuksia johon liittyy yhteisöllisyys, mobiilisovellukset, uuden musiikin löytämiseen keskittyvät palvelut jne.

Vaikka moni haastateltavista sanoi saavansa musiikkinsa internetin kautta tai kaupasta ostamalla, osa kertoi käyneensä nuorena kirjastossa kuuntelemassa uusimmat levyjä. Niitä ei välttämättä ostettu kotiin vaan käytiin yksin ja ryhmässä kuuntelemassa kirjastossa.

*”On siit ny 20 vuotta aikaa kun viimeksi kävin kirjastossa. Nuorena kävin. Musiikkia tuli kuunneltua silloin. Uusimmat levyt löyty kirjastosta.”* (Mies pitkäaikaistyöttömiä työllistävässä säätiössä Hämeenlinnassa 17.5.13)

*”Käytin kirjastoa paljon pentuna, oltiin välitunnit kirjastolla. Pelattiin shakkia ja kuunneltiin musiikkia kuulokkeilla, joka oli uusi juttu silloin.”* (Mies, entinen Kuusankosken paperitehtaan työntekijä, Kouvossa 29.5.13)

### 3.5. Kirjaston palveluiden tunteminen

Haastateltujen ryhmät tunnistivat hyvin vaihdellen kirjaston palveluita. Kaikki 12 ryhmää mainitsivat kirjojen lainaamisen, joka oli siis ainut palvelu, jonka kaikki ryhmät osasivat nimetä. Taulukossa 2 on esitetty ne kirjaston palvelut, jotka ainakin kaksi fokusryhmää mainitsivat tuntevansa.

| <b>Kirjaston palvelut</b> | <b>Palvelun tuntevien fokusryhmien lukumäärä</b> |
|---------------------------|--|
| Kirjojen lainaaminen      | 12   |
| Tietokoneen käyttö        | 7  |
| Musiikin lainaaminen      | 6  |
| Lehtien lukeminen         | 6  |
| Elokuvien lainaaminen     | 5  |



|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Näyttelyt                   | 5 |
| Kirjojen lukeminen          | 4 |
| Musiikin kuuntelu           | 4 |
| Digitointi                  | 3 |
| Leikkipaikka/Satunurkka     | 3 |
| Oleileminen                 | 3 |
| Poistomyynti                | 3 |
| Tiedon etsiminen            | 3 |
| Elokuvien katselu           | 2 |
| Kirjailijaillat, teemaillat | 2 |
| Kuntoiluvälineiden lainaus  | 2 |
| Lehtien lainaus             | 2 |
| Opiskelu                    | 2 |
| Tapahtumat                  | 2 |

*Taulukko 2. Kirjaston palveluiden tunteminen fokusryhmittäin.*

Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että kaikki kokevat kirjaston ennen kaikkea lainaamona, josta saa kirjoja. Lisäksi moni tunnisti myös musiikin ja elokuvien lainausmahdollisuuden. Usein esiin nousi myös tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuus. Myös lehtien ja kirjojen lukumahdollisuus sekä musiikin kuuntelu tunnistettiin. Haastatteluissa tuli vaihdelleen esiin myös muita kuin lainauspalveluita, kuten digitointi, näyttelyt ja kirjailijaillat, mutta näitä ei tunnutta pitävän kirjaston ”pääpalveluina”.

Vain alle kolmannes haastatelluista tiesi, että kirjasto tarjoaa mahdollisuudet myös oleskeluun, istuskeluun kaikessa rauhassa. Lisäksi opiskelumahdollisuuden kirjaston tiloissa mainitsi vain

harva. Muutamain mainitsivat sen, että lapsilla on oma alue tai leikkipaikka kirjastossa. Ajatus kirjastosta eri-ikäisten ihmisten olohuoneena ei siis selvästikään ole mennyt läpi ei-käyttäjien keskuudessa.

## 4. Periytyykö ei-käyttäjäisyys sukupolvelta toiselle?

Selvityksessä oli alun perin ajatus tarkastella myös ei-käytön periytymistä sukupolvelta toiselle kysymällä haastateltavien oman lapsuudenajan ja nykyhetken kirjastonkäytöstä, sekä heidän vanhempiansa ja mahdollisten lasten ja lastenlasten kirjastonkäytöstä. Tuloksista ei kuitenkaan voi vetää selviä johtopäätöksiä kirjaston käytön tai ei-käytön periytymisestä sukupolvelta toiselle. Haastateltavien joukossa oli esimerkiksi ei-käyttäjiä, jotka saattoivat olla lapsena ahkeria kirjastonkäyttäjiä, vaikka heidän vanhempain eivät olisikaan käyttäneet kirjastoa. Toisaalta joukossa oli heitä, jotka eivät itse ole käyttäneet kirjastoa eivätkä myöskään heidän lapsensa. Joissain tapauksissa ei-käyttäjäisyyden periytymistä näytti tapahtuvan ja joissain ei - mitään suoraa yhteyttä sukupolvelta toiselle periytyvästä ei-käyttäjäisyydestä ei siis voi tehdä.

*”Lapsena vanhempani eivät käyttäneet kirjastoa, he olivat peltotöissä, ei niin jäänyt aikaa töiden jälkeen. Ja vaikka olisi jäänyt niin eikä jaksaneet työn jälkeen.”* (Nainen toimintakeskuksessa Hämeenlinnassa 2.4.13)

*”Kyllä mä käytin paljon kirjastoa [lapsena] (...) En ole omien lasten kanssa [käynyt kirjastossa] koska silloin tuli VHS eikä kukaan enää lukenut kirjoja.”* (Mies, entinen paperitehtaan työntekijä, Kouvossa 29.5.13)

Nuorisotalolla tehdyssä haastattelussa 14-vuotiaat haastateltavat sanoivat, etteivät he olleet käyttäneet kirjastoa nuorempanakaan – yksi haastateltavista ei ollut koskaan käynyt kirjastossa – eivätkä heidän vanhempansa käyttä kirjastoa:

*”Ne [vanhemmat] ei edes tiedä missä kirjasto on! Mä sentään tiedän sen.”* (Poika nuorisotalossa Lahdessa 5.4.13)

Kotiäitien vauvakerhon fokusryhmähaastattelussa selvisi, että äidit eivät käyneet lastensa kanssa kirjastossa. Näissä tapauksissa on riski, että ei-käyttäisyys siirtyy sukupolvelta toiselle, ellei lapsi tutustu kirjastoon joltain muuta kuin vanhempiansa kautta. Kirjastojen yhteistyö päiväkotien, koulujen ja nuorisotoimen kanssa on tärkeä tapa luoda niille lapsille yhteys kirjastoon, joi-

den kotona ei käytetä kirjastoa. Vaikka haastatellut kotiäidit eivät itse vienet lapsiaan kirjastoon, eräs vauvakerhon jäsen iloitsi 10-vuotiaan poikansa kirjastonkäytöstä:

*”Minulla on 10-vuotias poika joka käyttää kirjastoa monta kertaa viikossa. Hän lainaa, varaa ja palauttaa kirjat ihan itse.”* (Nainen kotiäitien vauvakerhossa Hämeenlinnassa 29.4.13)

Vanhemmat saattoivat myös tuntea syyllisyyttä siitä että heidän lapsensa eivät käyttäneet kirjastoa.

*”Oon joskus toivonukki et hänel [lapselle] olis jonkunlainen kipinä ollu kirjoihin, et hän olis saanu sen multa. Mä oon joskus epäilly et se [että ei käytä kirjastoa] on vastareaktio kun mä luen niin paljon. --- Mut ehkä se pitää sit alkaa vielä pienempänä vauvana lukea [lapselle]. Mä olin aika kiireinen yksinhuoltaja. Mä olin aina väsyny etten jaksanu niin kauheasti lukea. Olis pitäny paljon enemmän. Nykyisin niin paljon varmaan luetaan pienille lapsille.”* (Nainen toimintakeskuksessa Lahdessa 5.4.13)

## 5. Ei-käyttäjien odotukset ja toiveet

Haastatteluissa tiedusteltiin myös mikä saisi haastateltavan ryhtymään (jälleen) aktiiviseksi kirjastonkäyttäjäksi sekä mitä toiveita haastateltavalla oli kirjastolle. Näiden kysymysten tarkoituksen oli selvittää vielä, onko jotain, mitä kirjasto voisi tehdä, jotta ei-käyttäjistä tulisi (jälleen) kirjaston käyttäjä.

Lasten ja nuorten keskuudessa vallitsi käsitys, jonka mukaan kirjastoa voisi alkaa käyttämään siinä vaiheessa kun alkaa opiskelemaan tai kun on vanhempi (50-vuotias, 100-vuotias...) ja siihen on aikaa. Muilla ikäryhmillä ei juuri ollut syytä siihen, miksi he ryhtyisivät kirjaston aktiivikäyttäjiksi vielä jossain vaiheessa elämäänsä.

Kirjastolle ei myöskään usein ollut esittää toiveita. Muutaman kerran mainittiin pidemmät audioloajat sekä tapahtumien järjestämien. Suurin osa haastateltavista ei kuitenkaan osannut nimetä mitään kehitysehdotuksia kirjastolle.

Yhdessä ryhmässä oltiin huolestuneita siitä, että kirjaston palvelut eivät saa muuttaa liian kauaksi niiden käyttäjistä yleensä, vaikka ryhmässä ei uskottu, että itse alettaisiin enää aktiiviseksi kirjaston käyttäjiksi. Muutenkin useassa haastattelussa tuli yleisesti esille se, että ilmaiset kirjastopalvelut ovat tärkeitä vaikka niitä ei itse käyttäisikään.

*”Kyl kai sellanen kuitenkin vaikka tää Kouvolan [taloudellinen] tilanne on mikä on ni se että nää säilyy sillee että ettei noi etäisyydet tulis niille esteeks kirjastonkäytös jotka to-della käyttää, et ei se oo mistää kotosin sit jos Kouvolan keskustason vaikka siel ois minkälainen tarjonta ni sinne on sitte jollain konstil jo mentävä.” (Mies, entinen paperitehta-  
taan työntekijä, Kouvolassa 29.5.13)*

## 6. Johtopäätökset ja suositukset

Kuntalaisia, jotka eivät käytä kirjaston palveluita on kaikissa ikäryhmissä ja yhteiskuntaluokissa. Koulutustausta tai harrastukset eivät yksin selitä sitä, miksi joku on ahkera kirjastonkäyttäjä ja joku toinen taas ei. Syyt sille, miksi suuri osa kuntalaisista ei käytä kirjastoa, olivat monisyisiä mutta eivät yllättäviä. Jaoimme ei-käytön syyt neljään kategoriaan: (1) Ei-käyttäjien mielikuvat, pelot ja kokemukset kirjastoon liittyen; (2) henkilökohtaiseen elämään liittyvät esteet ja/tai valinnat; (3) kirjaston saavutettavuudesta ja toimintaperiaatteista johtuvat esteet ja (4) tekninen kehitys.

Mielikuviin, pelkoihin ja kokemuksiin liittyi usein näkemys kirjastosta hiljaisena lainaamona, jolla ei ole mitään annettavaa tai jossa ei oikein itse osaa käyttäytyä. Henkilökohtaiseen elämän esteet ja valinnat liittyivät esimerkiksi kiireisiin lapsiperheiden ruuhkavuosiin tai oman ajankäytön valintoihin, jossa kirjasto ei ollut prioriteettilistan kärjessä. Valintoihin liittyy myös se, että elintason nousun myötä yhä useammat ihmiset ostavat kirjansa, musiikkinsa ja elokuvansa, sen sijaan että lainaisivat ne kirjastosta. Kirjaston saavutettavuuteen ja toimintaperiaatteisiin liittyvät esteet olivat esim. kirjaston sijainti poissa arkireittien varrelta tai heikot liikenneyhteydet. Kirjaston sijainti vaikutti erityisesti lasten ja vanhusten omaehtoiseen kirjastonkäyttöön. Tietyt kirjaston toimintaperiaatteet kuten sakotuskäytännöt, lyhyeksi koetut laina-ajat tai aineistovalinnat saattoivat myös olla ei-käytön syitä. Tekninen kehitys liittyi toisaalta itsepalvelulaitteiden lisääntymiseen, jonka muutamat haastateltavat kokivat ongelmalliseksi, ja toisaalta internetin ja kotitietokoneiden yleistymiseen. Nykyään internetin välityksellä on helppoa niin saada käsiinsä ja ostaa kirjoja, lehtiä sekä muita aineistoja, hakea tietoa kuin käyttää aikaa. Haastateltavat kysyvät asioita mieluummin googlelta kuin kirjastonhoitajalta. Henkilöt, jotka nuorina olivat suuria musiikki-osaston käyttäjiä, saavat nykyään runsaan musiikkitarjonnan käyttöönsä muutamalla klikkauksella digitaalisista musiikkipalveluista kuten Spotifysta.

Huolimatta siitä, että haastateltavat eivät olleet käyttäneet yleisen kirjaston palveluja ainakaan kahteen vuoteen, useimmat sanoivat arvostavansa kirjastoa ja sen asiakkailleen tarjoamia ilmaisia palveluja. Monet pitivät haastattelun aikana painokkaan puheenvuoron sen puolesta, että kirjaston hyvät palvelut tulisi säilyttää maksuttomina. Tämä kirjaston arvostus ei kuitenkaan kääntynyt kirjaston käytöksi. Kaikkia kuntalaisia ei pystytä saamaan kirjaston asiakkaiksi, mutta kirjaston käyttömäärä voidaan ehkä saada nousemaan monimediaisella, hyvin suunnitellulla tiedotuksella, asiakkaiden osallistamisella, mukavilla ja monikäyttöisillä kirjastotiloilla, ajanmukaisilla laitteilla ja asiakkaiden omalla sisällöntuotannolla. Tätä kaikkea toki tehdäänkin jo nyt kirjastoissa, mutta vielä voi miettiä parempia ja täsmällisempiä tapoja.

Kirjastolla on tärkeä rooli myös ei-käytön periytyksen estämisessä. Päiväkotijäsen- ja koulukäyntien kautta myös ne lapset, joiden vanhemmat eivät käytä kirjastoa, saavat kokemuksen kirjastosta. Onnistuneet päiväkotijäsen- ja kouluvierailut, jotka tarjoavat paitsi tietoa, myös elämyksiä ja onnistumisen kokemuksia lapsille edesauttavat sitä, että lapsista kasvaa kirjastoa käyttäviä aikuisia – ja vanhempia jotka aikanaan tuovat omat lapsensa kirjastoon.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kirjaston palveluita ei tunneta ja mielikuva kirjastosta on paljon kapea-alaisempi mitä kirjaston tarjoamat mahdollisuudet tänä päivänä ovat. Vanhanaikainen imago karkottaa erityisesti nuoria ja nuoria aikuisia ja siksi pitäisi kiinnittää huomiota etenkin tilojen ulkonäköön ja käytettävyyteen, laitteisiin sekä palvelujen kiinnostavuuteen, jotta kirjaston vanhanaikaista imagoa saadaan muokattua. On kuitenkin hyvä huomata, että uudenlainen imago ei saa ottaa erityisesti huomioon vain yhdentyypistä käyttäjäryhmää ja jättää syrjään muuntyyppiset käyttäjäryhmät.

Kirjaston tärkein tehtävä on päästä eroon kapeasta lainaamo -mielikuvasta. Kirjastolla on paljon tarjottavaa sekä ”lukijatyypeille” että ”ei-lukijoille”. Kuitenkin esimerkiksi vain kaksi ryhmää kahdestatoista nimesi tapahtumien järjestämisen kirjaston palveluiksi. Samoin vain kaksi ryhmää muisti että kirjasto tarjoaa opetusta. Digitaalisista aineistoista ei tiedetty mitään eikä kukaan ei mieltänyt kirjastoa paikaksi jonne voisi mennä viettämään aikaa - oleskelemaan, työskentelemään, lukemaan ja kokoontumaan. Ajatus kirjastosta kaupunkilaisten olohuoneena ei ole todellakaan tavoittanut ei-käyttäjiä. Osa haastatelluista sanoivat, että he saattaisivat olla kiinnostuneita erilaisista ilmaisista tapahtumista. Kirjaston tapahtumatuotanto on eräs tapa houkutella kirjastoon niitä jotka eivät muuten käytä kirjastoa.

Osa haastateltavista kertoi, että he olivat yksinkertaisesti vain unohtaneet kirjaston olemassaolon. Kirjasto ei siis pidä meteliä itsestään eikä markkinoi uusia palveluitaan siten, että tieto tavoitaisi myös kirjastoa ei-käyttävät kuntalaiset. Kirjaston tiedotuksen tulisi pyrkiä paitsi antamaan tietoa palveluista, myös muuttaa mielikuvaa kirjastosta. Kirjaston tiedotus voisi olla kahdentyyppistä: toisaalta yleistä tiedotusta, joka pyrkisi antamaan uudenaikaisen, raikkaan ja monipuolisen kuvan kirjastosta. Sillä muistutettaisiin kirjaston olemassaolosta ja uudistettaisiin vanhanaikaista mielikuvaa esimerkiksi kertomalla kirjaston digitaalisista sisällöistä. Tätä yleis-tiedotusta olisi mahdollista tehdä esimerkiksi valtakunnallisilla kirjasto-kampanjoilla. Toisaalta tiedotuksen tulisi olla täsmäviestintää, joka ottaa huomioon laajasti eri elämäntilanteissa olevia kuntalaisia (esim. koulut, nuorisotalot, työttömät, vauvakahvilat, kuntoutujat, senioripaikat jne.). Täsmätiedotuksesta kirjaston tulisi huolehtia itse ja se vaatisi kirjastoilta resursseja, aikaa ja kekseliäisyyttä. Tiedottamisessa pitäisi miettiä kuntalaisten segmentointia, eli mitä tiedotetaan, kenelle ja miten. Sosiaalisen median – ainakin kirjaston oman Facebook-sivun – käyttöä tapahtumien markkinoinnissa kannattaa lisätä. Pienellä rahallisella panostuksella (esim. 4-10 €) Facebookissa tiedon saa kulkemaan tuhansille ihmisille - kirjaston Facebook-sivujen ”tykkääjille” ja heidän kavereilleen. Myös perinteisemmät tavat kuten ryhmien (esim. seniorit, uudet kuntalaiset) kutsuminen kirjastoon kahville on yksi tapa madaltaa kirjaston käytön kynnystä. Lisäksi moni tuntui kaipaavan enemmän tiedottamista oman kaupungin ilmaislehtiin, kun heiltä kysyttiin, miten kirjasto voisi tiedottaa palveluistaan.

Kirjaston tulisi pyrkiä tuntemaan kirjaston käyttäjien lisäksi myös potentiaalisten kirjastonkäyttäjien ajatuksia, tarpeita ja mielikuvia. Fokusryhmähaastattelut ovat yksi helppo tapa tehdä sekä kirjaston käyttäjä- että ei-käyttäjäselvityksiä. Niiden suunnitteluun tai toteuttamiseen ei välttämättä tarvita ulkopuolisia asiantuntijoita – kirjastoammattilaiset itse tietävät parhaiten mistä asioista juuri heidän kirjastossaan tarvitaan lisätietoa. Haastattelut ovat myös helppoja toteuttaa, kunhan niiden suunnitteluun käytetään hieman aikaa.

## Lähdeluettelo

Aabø, Svanhild; Strand, Jon. (2004). Public library valuation, nonuse values, and altruistic motivations. *Library & Information Science Research* 26: 351–372.

Almgren, Päivi; Jokitalo, Päivi. (2011) *Kirjasto 2012 – Asiakkaan asialla*. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Green, Tracey. (1994). Images and Perceptions as Barriers to the Use of Library Staff and Services. *New Library World* 95(7): 19-24.

Kari, Päivi. (2010). Ei-käyttäjäkysely Nokian kaupunginkirjastossa 2010. Nokian kaupunginkirjasto.

Lampinen, Tiina. (2010). Miksi kirjastoa ei käytetä? Teemahaastattelu Perhon kunnankirjaston yli 60 vuotiaille ei-käyttäjille. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Lovio, Maisa; Tiihonen, Vuokko. (2005). *Kirjaston asiakaspalvelu*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Morgan, D. 2001. Focus Group Interviewing. Teoksessa Gubrium, J.F. & Holstein, J. (toim.). *Handbook of Interview Research. Context & Methods*. Sage Publications, 141-159.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2013). Suomen yleisten kirjastojen tilastot – Perustilastot 2012. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2012T1N1>.

Pakarinen, Antti. (2012). Avoin – kirjastot, musiikki ja verkkojaku. Selvitys Sähköiset sisällöt kirjastoihin -hanke. 12/2012. Helsingin kaupunginkirjasto.

Rantanen, Marja-Leena. (2008). HelMet-kirjaston ei-käyttäjätutkimus 2007. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/Marja\\_Leena\\_Rantanen.ppt](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/Marja_Leena_Rantanen.ppt).

Rissanen, Ilkka; Santamaa, Touko. (2010). Seinäjoen pääkirjaston ei-käyttäjät. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2010113016331>. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Taavila, Sini-Annika. (2011). Orimattilan kirjaston ei-käyttäjätutkimus : Paljon turhempaa on tässä maailmassa ku kirjasto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201105086700>. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Vakkari, Pertti. (1983). Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot : tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Väitöskirja. Helsinki: Kirjastopalvelu.

## Liite 1: Haastattelukysymykset

### 1. Kokemukset, mielikuvat ja mielipiteet kirjastosta

- Onko sinulla kirjastokorttia?
- Koska olet viimeksi käyttänyt kirjastoa ja missä tilanteessa?
- Millaisia kokemuksia sinulla on ollut kirjastosta?
- Oletko jossain elämäsi vaiheessa käyttänyt paljon kirjastoa? Missä elämänvaiheessa?
- Jos olet joskus käyttänyt paljon kirjastoa, mistä syystä käyttö loppui?
- Kun olit lapsi, käyttivätkö vanhempasi yleistä kirjastoa?
- Jos sinulla on lapsia (ja lapsenlapsia), käyttävätkö he kirjastoa?
- Mitä mielikuvia sinulla on kirjastosta? Millaisilla adjektiiveilla kuvaisit kirjastoa?

### 2. Syy kirjaston käyttämättömyyteen

- Miksi et (enää) käytä kirjastoa?
- Mitä teet vapaa-aikanasi?
- Lainaako joku muu puolestasi kirjoja, musiikkia, elokuvia tms.?
- Mistä haet tietoa?
- Mistä hankit kirjat, elokuvat, musiikin jne.?

### 3. Kirjaston palveluiden tunteminen

- Mitä kirjaston palveluita tunnet? Mitä kirjastossa voi tehdä?
- Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan? Jos ei, missä toivoisit kirjaston kertovan palveluistaan?

### 4. Kirjastoon kohdistuvat odotukset ja toiveet

- Mikä saisi sinut kirjaston aktiivikäyttäjäksi?
- Mitä toivot kirjastolta?

Alakoululaisille lapsille tehtiin omat kysymykset, jotka noudattelivat aikuisten kysymyksiä mutta pyrimme tekemään kysymyksistä lapsille ymmärrettävämmät ja heidän tilanteeseensa sopivat.



## Liite 2. Haastattelukysymykset lapsille (alakoululaiset)

- Onko sinulla kirjastokortti?
- Muistatko koska käyttänyt viimeksi kirjastoa ja missä?
- Kenen kanssa kävit ensimmäisen kerran kirjastossa – isän tai äidin, päiväkodin kanssa, koulun, kavereiden kanssa tai ihan itse?
- Mitä on jäänyt mieleen kirjastosta?
- Oletko joskus käyttänyt paljon kirjastoa? Koska?
- Jos olet aikaisemmin käyttänyt kirjastoa mutta et enää käytä niin miksi se loppui?
- Käyvätkö sinun isäsi tai äitisi kirjastossa? Entä sisarukset?
- Jos isäsi tai äitisi käy kirjastossa niin tuo tuovatko he myös sinulle kirjoja, lehtiä, elokuvia, musiikkia?
- Käyvätkö sinun kaverisi kirjastossa?
- Millainen paikka kirjasto on?
- Millaiset ihmiset käyvät kirjastossa?
- Mitä teet koulun jälkeen?
- Mitä harrastat?
- Jos tarvitset jotain tietoa, esimerkiksi vaikka miltä joku eläin näyttää, niin mitä teet?
- Tykkäätkö lukemisesta? Jos tykkäät, miten saat ne kirjat jotka luet?
- Luetko /katsotko sarjakuvia? Jos luet/katsot niin mistä saat ne sarjakuvat joita luet?
- Tykkäätkö musiikista? Jos tykkään, miten saat musiikin jota kuuntelet?
- Tykkäätkö elokuvista? Jos tykkäät missä katsot elokuvat?
- Käytätkö pöytätietokonetta, läppäriä tai tabletti-tietokonetta? Jos käytät, missä käytät?
- Pelaatko tietokonepelejä? Missä?
- Käytkö lapsille/nuorille järjestetyissä tapahtumissa? Jos käytät niin missä?
- Mitä kirjastossa voi tehdä?
- Oletko nähnyt kirjaston mainoksia? Missä?
- Oletko nähnyt netissä mitään kirjastoon liittyvää? Jos olet niin mitä?
- Jos vaikka joku hyvä lasten bändi esiintyisi kirjastossa, mistä saisit sen tietää?
- Voisitko ajatella että käyttäisit joskus paljon kirjastoa?
- Mitä kaikkea siellä voisi olla joka sinua kiinnostaisi? Mitä toivot kirjastolta?

### Liite 3. Haastattelujen esitietolomake

#### Täytähän tämän esitietolomakkeen ennen haastattelua, kiitos!

**1. Sukupuoli**

mies/poika       nainen/tyttö

**2. Ikä:** \_\_\_\_\_

**3. Postinumero:** \_\_\_\_\_

**4. Elämäntilanne:**

- koululainen
- opiskelija
- työssä
- työtön
- kotiäiti tai -isä
- eläkeläinen
- muu

**5. Viimeisin suorittamasi tutkinto:**

- vielä koulussa (peruskoulu, lukio, ammatillinen oppilaitos)
- kansakoulu
- peruskoulu
- ammattikoulu tai -kurssi
- lukio tai ylioppilas
- kaksoistutkinto/kolmoistutkinto
- opistotason ammatillinen koulutus
- alempi korkeakoulututkinto (amk tai kandidaatti)
- ylempi korkeakoulututkinto
- lisensiaatin tai tohtorin tutkinto
- muu koulutus

**6. Tiedätkö, missä sinua lähin yleinen kirjasto sijaitsee? Jos tiedät, kerro myös sen nimi (esim. kaupungin pääkirjasto tai lähikirjaston nimi) sekä kuinka kaukana se on asuinpaikastasi.**

---

---

## Liite 4. Haastattelujen purkulomake

### **FOKUSRYHMÄHAASTATTELUIDEN MUISTINPANO- / PURKULOMAKE**

Haastattelutilanteessa muistiinpanojen kirjoittamisen päävastuu on raportoijalla mutta myös muut voivat tehdä muistiinpanoja, kunhan rento ja mukava tunnelma säilyy. Ota omat muistiinpanovälineesi mukaan. Muistiinpanoissa ei tarvitse erotella kuka sanoo mitään, vain perusviesti on tärkeää. Erityisen kiinnostavia ovat asiat jotka yllättävät sinua jollain tavalla. Kirjaa ne huolellisesti ylös (yllätystä ei tarvitse näyttää haastattelulle). Erityisesti jos haastattelutilanteessa muistiinpanot tehdään suoraan tietokoneelle, tai puhtaaksikirjoitetaan myöhemmin, tästä lomakkeesta voi olla apua.

Kaikki haastateltavien vastaukset ovat hyviä ja kiinnostavia, hiljaisia rohkaistaan ystävällisesti mutta ei pakoteta. Kevyt ja iloinen tunnelma on tärkeää!

Mikäli mahdollista tehdään haastattelun purku yhdessä, heti haastattelun jälkeen.

**Haastattelupäivä, kellonaika:**

**Haastattelupaikka ja kaupunki:**

**Moderaattori:**

**Raportoiija:**

**Tarkkailija(t):**

**A. Miten sujui, mikä oli yleisfiilis tilanteessa?**

**B. Minkälainen oli ryhmän kokoonpano (montako miestä/naista, ikähaarukka)?**

**C. Mikä meni haastattelussa erityisen hyvin?**

**D. Mitä voisi vielä parantaa?**

**E. Mikä asia yllätti?**

**F. Muuta huomioitavaa:**

**Ryhmän vastaukset pääpiirteittäin:**

**1. Kokemukset, mielikuvat ja mielipiteet kirjaston käytöstä:**

Onko sinulla kirjastokortti? Muistatko koska käyttänyt viimeksi kirjastoa ja missä?

Millaisia kokemuksia sinulla on ollut kirjastosta?

Oletko jossain elämäsi vaiheessa käyttänyt paljon kirjastoa? Koska?

Jos olet aikaisemmin käyttänyt kirjastoa, mistä syystä käyttö loppui?

Kun olit lapsi, käyttivätkö vanhempasi yleistä kirjastoa?

Jos sinulla on lapsia, käyttekö yhdessä kirjastossa?

Mitä mieltä olet kirjastosta?

Mitä mielikuvia sinulla on kirjastosta – mitä kuvia tulee mieleen sanasta ”kirjasto”?

Millaisilla adjektiiveilla kuvaisit kirjastoa?

**2. Syitä kirjaston käyttämättömyyteen:**

Miksi et enää käytä kirjastoa?

Lainaako joku muu puolestasi kirjastosta kirjoja, musiikkia, elokuvia tms.?

Mitä teet vapaa-aikanasi?

Mistä haet tietoa?

Mistä hankit kirjat, elokuvat, musiikin?

**3. Kirjaston palvelujen tunteminen:**

Mitä kirjaston palveluita tunnet? Mitä kirjastossa voi tehdä?

Tiedottaako kirjasto tarpeeksi palveluistaan?

Jos ei, missä toivoisit kirjaston kertovan palveluistaan?

**4. Kirjastoon kohdistuvat odotukset ja toiveet:**

Mitä toivot kirjastolta?

Mikä saisi sinut ryhtymään kirjaston käyttäjäksi?