

Tyhjän kohdan tietopalvelua

10 kirjastokäyntiä

Saara Ihamäki
Jouni Juntumaa
22.9.2008

Sisällys

Tyhjän kohdan tietopalvelua.....	3
Tutkimusongelma	4
Tutkimusmenetelmä.....	4
Tutkimuksen toteutus ja haastateltavien valinta	5
Menetelmän arviointia ja virhelähteitä	6
Tulokset.....	7
Pieni kirjasto	7
Elina	7
Sari	8
Jarkko	9
Lasse.....	10
Iso kirjasto.....	12
Aimo	12
Liisa.....	14
Maria	15
Jenni	17
Raili.....	19
Olli	22
Yksilökokemuksen ja asioinnin näkökulmat	23
Tyhjän kohdan ilmiöt.....	24
Kaavamainen asiointi ja heräteostokset	25
Tila ei hahmotu ja jää vieraaksi	25
Syvän kokoelman löytämisen vaikeus	25
Aineisto esillepano ei toimi tai ei täytä tarkoitustaan	25
Yllätysten välttely ja niihin törmääminen	26
Pienet tiedontarpeet ja neuvonnan käytön kynnys.....	26
Tiedontarve ei selviä tietopalvelussa	27
HelMet aineistohakua ei tarvita tai se ei palvele.....	27
HelMetin käytettävyyssongelmat	27
Opasteiden merkitys ei avaudu	27
Verkkokirjasto ei tavoita.....	28
Yhteenvedo arvioituista ilmiöistä	28
So what?.....	28
Tietopalvelu	29
Lisää johtopäätöksiä.....	29

Tyhjän kohdan tietopalvelua

Harva meistä on niitä tyyppejä, jotka astuvat putiikkiin ja vaativat luontevasti palvelua. Päinvastoin, useimmat suomalaiset haluavat kaupassa, konserttisalissa, liikennevälineessä tai kirjastossa asioidessaan selvittää omatoimisesti.

Tämän tutkimuksen lähtökohtana on artikkelimme Tyhjän kohdan tietopalvelua (Kirjastolehti 2/2007). Siinä hahmottelimme omatoimisen asiakkaan joka liikkuu itsepalveluun kannustavassa kirjastotilassa. Kirjoitimme, että kirjaston asiakkaalla on usein täsmentymätön tiedontarve, eikä hänellä ole kielen päällä mitään valmista kysymystä esitettäväksi. Kirjaston tarjoamat tiedonhaun välineet auttavat vain silloin kun asia on selkiintynyt.

Omatoimisesti asioidessaan asiakas saattaa joutua pulaan. Hän yrittää selvittää itsenäisesti, vaikka onkin ajautunut *tyhjään kohtaan*, kohtaan jossa on neuvoton eikä tiedä miten pääsee eteenpäin. Kirjaston henkilökunta ei osaa tulla apuun, koska ei tiedä eikä tunnista asiakkaan ongelmaa. Kysyimme, onko kirjasto kyennyt sijoittamaan juuri ongelmakohtaan, *tyhjään kohtaan*, jotakin, mikä auttaa asiakasta eteenpäin? Onko omatoimisen mutta haparoivan asiakkaan polkua seurattu, palveluita ja tiloja suunniteltu tietoisesti sen pohjalta? Esimerkiksi Alkossa on viinin etsiskelijän silmien kohdalle sijoitettu tietokortteja, jotka tiivistetyksi ilmaisevat juuri sillä hetkellä tarpeellisia perustietoja.¹ Tietääkö Alkon hyllyn reunoja tutkiskeleva asiakas käyttävänsä *tyhjän kohdan tietopalvelua*?

Mitä tyhjän kohdan tietopalvelu on? Sen selvittämiseksi on määriteltävä, mitä tarkoitamme tietopalvelulla. Jos kirjastonhoitajalta kysyttäisiin, mitä tietopalvelu on, vastauksena olisi ehkä ”autan ihmisiä löytämään oikean tiedon” tai ”vastaan ihmisten kysymyksiin”. Tai jos kysyttäisiin asiakkailta, käyttävätkö he tietopalvelua, saatettaisiin saada vastaukseksi ”mitä tietopalvelua” tai ”en tarvitse sellaista”.

Perinteisesti kirjastojen tietopalvelu sijoitettiin juhlalliseen tiskiinkin salin perälle tai rakennuksen yläkertaan. Tiski oli tietopalvelun idean ilmentymä, mutta neuvoa saattoi vaivihkaa kysyä myös lainaus- ja hyllyttäjähenkilökunnalta. Helsingin kaupunginkirjaston palvelualueuudistuksilla kehitetään toisaalta itsepalvelua ja omatoimista asiointia ja toisaalta pyritään parantamaan henkilökohtaista palvelua, henkilökunnan liikkuvuutta ja tavoitettavuutta. Uudistusten pohjaksi tarvitaan tietoa asiointiprosesseista. Perinteinen tietopalvelumalli ei riitä.

Tietopalvelun käsite tulisi ulottaa laajemmalle kuin vain tiskin ääressä tehtävään kysymykseen ja siihen saatuun vastaukseen. Kirjaston tietopalveluksi määrittelemme

- tiedonhankintaa tukevan, sekä fyysisen että virtuaalisen tilan rakenteen
- omatoimisen tiedon etsimisen tukemisen oikeassa kohdassa ja oikeassa muodossa tarjottavalla tiedolla ja tiedonhaun välineillä, sekä kirjastossa että verkossa
- henkilökohtaisen neuvonnan ja avun tiedonhaun kaikilla tasoilla

Tietopalvelumallin kehittämiseksi tarvitsemme realistisen kuvan asiakkaiden tavoista etsiä kirjastossa haluamaansa tietoa. Millä tavoin asiakas etenee ja millaisten vaiheiden kautta hän asioi? Tuokeeko kirjaston tietopalvelu etsivää omatoimista asiakasta? Kun suunnittelemme ja uudistamme palvelujamme ja tilojamme, minkälainen tiedon etsijä meillä on mielessämme?

Tutkimus liittyy Helsingin kaupunginkirjaston tietopalveluprosessin kehittämiseen. Tutkimuksen tekijöistä Saara Ihamäki työskentelee Etelä- ja Pohjois-Haagan kirjastoissa. Hänellä on pienen kir-

¹ Artikkelissa esittelimme Rotterdamin kaupunginkirjastoa ja Alkoa.

jaston asiakkaan näkökulma tietopalveluun sekä käytännön kokemusta uusien palvelukonseptien luomisesta ja käyttöönotosta. Hän on ideoinut tutkimuksen lähtökohdat ja tavoitteet sekä tulosten tulkintamalleja. Jouni Juntumaa työskentelee kirjaston tietohallintopäällikkönä ja vastaa tietopalvelun kehittämisestä kokonaisuutena. Hän on kehittänyt tutkimuksen menetelmän, suorittanut tutkimuksen kenttätöosuuden sekä raportin kirjoitustyön. Rauha Maarno ja Jukka Halttunen ovat kommentoineet tutkimussuunnitelmaa sekä tutkimusraportin luonnosta.

Tutkimusongelma

Halusimme tietää, onko kirjaston asiakkailla sellaisia tiedontarpeita, joita kirjastossa ei tavoiteta, kenties siksi että asiakkaat eivät osaa ilmaista niitä ”oikein” tai siksi että kirjastolla ei ole ”vastaanotinta” niille. Jääkö asioinnista jotakin pimentoon? Jos meillä olisi keino seurata kirjaston asiakkaiden käynnin koko prosessia, voisimme löytää tiedontarpeita tai niiden ituja, joille ei ole paikkaa nykyisessä palvelukonseptissa.

Edellä kehiteltiin sellaista tietopalvelun käsitettä, joka ei rajoitu vain sinne missä asiakas kysyy tietyn kysymyksen ja henkilökunta tarjoaa palvelua. Tietopalvelua tarvitaan myös siellä, missä asiakas ei tiedä miten jatkaa tai mitä kysyä – eikä pidä henkilökunnan apua edes tarpeellisena. Minkälainen käsitys meillä on näistä *tietopalvelun tyhjistä kohdista*? Ne ovat kirjaston palvelun onnistumisen kriittisiä kohtia, mutta samalla myös sen sokeita pisteitä. On vaikea havaita sellaista mitä ei ole ja mistä kukaan lähetä palautetta, eikä välttämättä näe siinä mitään ongelmaa.

Haluamme selvittää niitä odotuksia, joita asiakkaat eivät osaa pukea sanoiksi. Tai sen kysynnän, jota asiakkaamme eivät itsekään ole osanneet kohdistaa kirjastoon. Mitä sanottavaa olisi niillä asiakkailla jotka eivät vastaa asiakastyytyväisyyskyselyihin? Mitä sanottavaa olisi niillä, jotka vastaavat, mutta eivät löydä lomakkeesta lokeroa kaikille kokemuksilleen?

Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen ongelma ja lähestymistapa määräävät, minkälainen tutkimusmenetelmä ja aineisto tarvitaan. Asiakkaiden keskimääräistä tyytyväisyyttä, erilaisten käyttötapojen ja palvelumuotojen jakaumia jne. selvitetään käyttäjätutkimuksin. Silloin tarvitaan asiakaskunnan rakenteen huomioon ottavaa satunnaisotantaa.²

Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tutkia asiakaskuntaa ja sen mielipiteitä, vaan kirjaston palveluprosessia. Ne tulevat esille asiakkaiden toiminnan kautta. Tarvitaan asiointipolun ”varjoaineokuvausta”, jolla näkymätön prosessi saadaan piirtymään näkyviin. Varjoainekuvauksen menetelmäksi valitsimme teemahaastattelun.

Haastattelun toteutus suunniteltiin Jan Trostin kuvaaman esimerkin pohjalta.

En av mina studenter (...) var intresserad av att få reda på vad patienterna på en långvårdsklinik tyckte om sin vistelse där. Hon var intresserad av vad de tyckte om maten, om personalen, om utrustningen etc. Efter den första intervjun med en äldre dam kom hon och meddelade att vad hon än frågade om så var allt så bra, så bra. Inga nyanser. Det visade sig att hon frågat just bara om vad damen tyckte om maten, om personalen etc.

² Esimerkiksi Taloustutkimus Oy:ltä tilatut käyttäjä- ja ei-käyttäjätutkimukset olivat ensisijaisesti tilastollisia, vaikka niiden mukana saatiin myös laadullista aineistoa (erityisesti ei-käyttäjätutkimuksessa).

Efter vårt samtal gick hon tillbaka till långvårdskliniken och frågade en äldre dam om när hon hade vaknat på morgonen, vad som då skedde. Hon följde moment för moment i alla dess små detaljer. Då visade det sig att gröten på morgonen varit kall och klibbig och att damen alls inte gillade det slaget av gröt. Hon fick reda på att ett av biträdena hade så grova och sträva händer att det gjorde ont när hon tvättade damen. Allt eftersom intervjun fortskred såg intervjuaren damen framför sig i de skilda slagen av situationer som de samtalade om.³

Suunnittelimme teemahaastattelun rungon siten, että haastateltavat kuvaisivat juuri sen asiointikeran mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Emme tiedustele asiakkaiden mielipiteitä ja vältämme ohjailemasta haastateltavien ajatuksia. Keskityimme selvittämään kyseisen käynnin asiointipolun mahdollisimman tarkkaan. Päätimme käyttää hyväksi kirjaston pohjakarttaa, josta saa tukea kierroksen kuvaamiseen. Halusimme saada tietoa myös siitä, miten tähän asiointikertaan oli valmistauduttu ennakkoon: milloin päätetty lähteä kirjastoon, oliko selvitetty jotakin esimerkiksi HelMet-aineistohausta jne.

Tutkimuskohteena ei ollut yksittäisen asiakkaan kyky käyttää kirjastoa tai ihmisten keskimääräinen asiointitapa, vaan kirjaston palvelu, jota eri käyttäjät tulevat kuvanneeksi eri kannoilta. Jokaista löytynyttä ”tyhjän kohdan” ongelmaa on tulkittava osana käyttäjän asiointiprosessia, ei irrallisena tapahtumana. Vaikka yksilölliset tapaukset eivät edusta kirjaston koko käyttäjäkuntaa, ne voivat heijastaa jotakin käyttäjätyyppiä.

Analyysissä yhdistyvät toisaalta yksilölliset kertomukset, toisaalta yleistettävät ongelmatilanteet. Kertomuksista ja prosessikuvauksista voi löytää käsityksiä, toiveita ja ymmällään oloa myös epäsuorasti, ilman että haastateltava on ilmaissut sitä eksplisiittisesti.

Tutkimuksen toteutus ja haastateltavien valinta

Tutkimusta varten haastateltiin 10 asiakasta, joista neljä asioi pienessä kirjastossa ja kuusi isossa kirjastossa. Haastateltavat valittiin ennakkoon mietityn, suuntaa-antavan jakauman pohjalta. Mukaan yritettiin poimia sekä miehiä että naisia, nuoria, keski-ikäisiä ja vanhoja sekä erilaisia väestöryhmiä edustavia. Haastateltaviksi pyrittiin valikoimaan henkilöitä, jotka voisivat olla tutkimusongelman kannalta hyödyllisiä, eli kävijöitä, jotka näyttivät asioineen kirjastossa monipuolisesti ja kohtalaisen pitkään. Sen sijaan haastateltaviksi ei otettu esimerkiksi niitä, jotka vain poikkesivat palauttamaan ja lainamaan ennakkoon varaamaansa tai pikaisesti hyllystä poimimaansa aineistoa.

Haastatteluaineistosta ei muodostu tilastollisesti edustavaa otantaa. Pieni tutkimusaineisto on valikoitu näyte. Se vastaa kuitenkin melko tarkkaan Helsingin kaupunginkirjaston koko lainaajakunnan yleistä rakennetta.

³ Trost, Jan: Kvalitativa intervjuer. 2005

Ikä	Tutkimus			Lainajaat 2007		
	Nainen	Mies	Kaikki	Nainen	Mies	Kaikki
alle 30	Elina Jenni	Jarkko	3	17 %	9 %	27 %
30-60	Sari Liisa Maria	Lasse Olli	5	36 %	22 %	58 %
yli 60	Raili	Aimo	2	10 %	6 %	15 %
	6	4	10	63 %	37 %	100 %

Lapset ja maahanmuuttajat jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä haastattelurunkoa ei ollut suunniteltu erityisryhmille. Nämäkin ryhmät on kuitenkin tärkeä saada tutkimuksen seuraavissa vaiheissa mukaan. Ruotsinkielisiä olisi pyrittävä haastattelemaan ruotsiksi (nyt se tehtiin suomeksi).

Haastattelut tallennettiin digitaalisesti ja purettiin sanatarkasti kirjalliseen muotoon. Lyhin haastattelu kesti 19 minuuttia ja pisin 36 minuuttia.

Menetelmän arviointia ja virhelähteitä

Tutkittavat ilmiöt näkyvät yksilöllisissä ja ainutkertaisissa, ehkä poikkeuksellisissakin tilanteissa. Jos aineisto kerättäisiin satunnaisella otannalla, mukaan tulisi paljon tutkimusongelman kannalta epäolennaista materiaalia ja kuvaavimmat tapaukset jäisivät siis ehkä kokonaan pois. Siksi otannan sijasta on poimittu harkinnanvarainen näyte. Näytteessä on pyritty strategiseen edustavuuteen⁴ tilastollisen sijaan.

Lainajakunnan ja näytteen vastaavuuden merkitystä on kuitenkin vaikea arvioida. Emme tiedä onko esimerkiksi alle 30-vuotiaiden miesten edustaja Jarkko tyypillinen tämän ryhmän jäsen. Nuorehkoja miehiä olikin vaikea saada haastateltaviksi, vaikka kaikkien muiden ryhmien edustajat oli helppo suostutella mukaan tutkimukseen.

Näytteeseen valikoitui kirjastosta myönteisesti ajattelevia henkilöitä. Jos suostuu vastikkeetta kirjastoaiheiseen haastatteluun, on perusasenne todennäköisesti keskimääräistä suopeampi. Haastatteluun pyydettiin niitä asiakkaita, jotka olivat jo poistumassa kirjastosta. Tarkoituksena oli saada tarkastelun piiriin kyseinen asiointikerta kokonaan. Tämän lähtökohdan takia aineistosta karsiutui tapauksia myös epätarkoituksenmukaisesti, sillä monilla, muuten ”lupaavilla” haastateltavilla oli ymmärrettävästi jo kiire muualle. Valikoinnin takia aineistosta puuttuu niitä rutinoituneimpia asiakkaita, joiden asiointi näytti sujuneen nopeasti ja kivuttomasti.⁵

⁴ Tarkoitamme strategisella edustavuudella sitä, että aineiston sisällöstä tulee monipuolisesti esille niitä ilmiöitä joita halutaan tutkia. Sen sijaan ei ole merkittävää, tulevatko nämä ilmiöt esille kattavasti erilaisten asiakasryhmien kautta.

⁵ Näiden kymmenen lisäksi haastateltiin kahta muuta henkilöä, jotka kuitenkin eivät ole mukana tutkimusaineistossa.

Tulokset

Tutkimuksen tulokset esitetään aluksi itsenäisinä kertomuksina, sillä jokainen asiointi oli kokonaisuus. Esiin tulevat ilmiöt tulee nähdä yksittäisen kirjastokäynnin kokonaisuutta vasten. Kunkin kuvauksen lopussa kuvataan kirjastokäynnin asiointipolku. Kirjaston tilojen ulkopuolelle sijoittuvat vaiheet erottuvat katkoviivalla ja **sinisenä tekstinä**. Oletetut tyhjät kohdat, asiointiin oletetut pysähdykset, on kuvattu punaisella tai vihreällä nuolella. Vihreä kuvaa sitä, että asiakas selvisi tilanteesta eteenpäin joko kirjaston avulla tai omin päin. Punainen kuvaa sitä, että näin ei käynyt. Joissakin kuvissa on mukana myös sellaisia ilmiöitä, jotka eivät ole tapahtuneet missään tietyissä kohdassa. Ne on kuvattu soikiolla joka näkyy taustalla. Haastateltavien nimet ja muut tunnistetiedot on muutettu.

Pieni kirjasto

Elina

Haastattelu-aika: 3.1.2008 klo 12:04-12:38

22-vuotias Elina opiskelee viulusoittoa Sibelius-Akatemiassa. Tässä kirjastossa hän käy lähes viikoittain, Verkkokirjastossa kuukausittain. Sitä hän tarvitsee ”viihdekäyttöön” ja elämyksiin, kun taas Sibelius-Akatemian kirjasto palvelee silloin kun hän tarvitsee nuotteja tai CD-levyjä opiskeluun varten. Levyjä hän lainaa joskus myös Kirjasto 10:stä. Oppilaitoksen kirjastosta löytyy myös parhaiten kaikenlainen opiskeluihin liittyvä tieto. Muuta, esimerkiksi matkustamiseen liittyvää tietoa hän etsii Internetistä ja sen keskustelupalstoilta. Elina on asunut Helsingissä pari vuotta, mitä ennen hän käytti ahkerasti Orimattilan kirjastoa.

Tällä kertaa Elina lähti kirjastoon siksi, että joululomaksi lainattujen kirjojen laina-aika oli päättymässä ja hän halusi saada uutta luettavaa. Hänellä oli myös mielessään, että löytyisiköhän jokin Kaari Utrion romaani paikalta.

Elina kiersi kirjaston vakiokaavan mukaan. Luettavaa hän etsi ”ikkunaostosmenetelmällä” käyden läpi lähinnä yläkerran kaunokirjallisuuden hyllyjä. Sen sijaan ensimmäisen kerroksen bestseller-hyllyjä tai kaunokirjallisuuden erikoisryhmien hyllyjä hän ei katsellut. Joskus Elina tarkistaa päätteeltä teosten tietoja. Hän osaa myös HelMet-haun perusteet ja saa näkyviin oman kirjaston niteet. Nyt hän etsi Utrion romaaneja. Hän teki haun kuitenkin monimutkaisemmin kuin olisi tarvetta.

Pistin hakuun nimellä ja sitten sen tähden [...]. Ja sitten mistä kirjastosta. Sitten [...] oli lista just tämän kirjaston kirjoja.

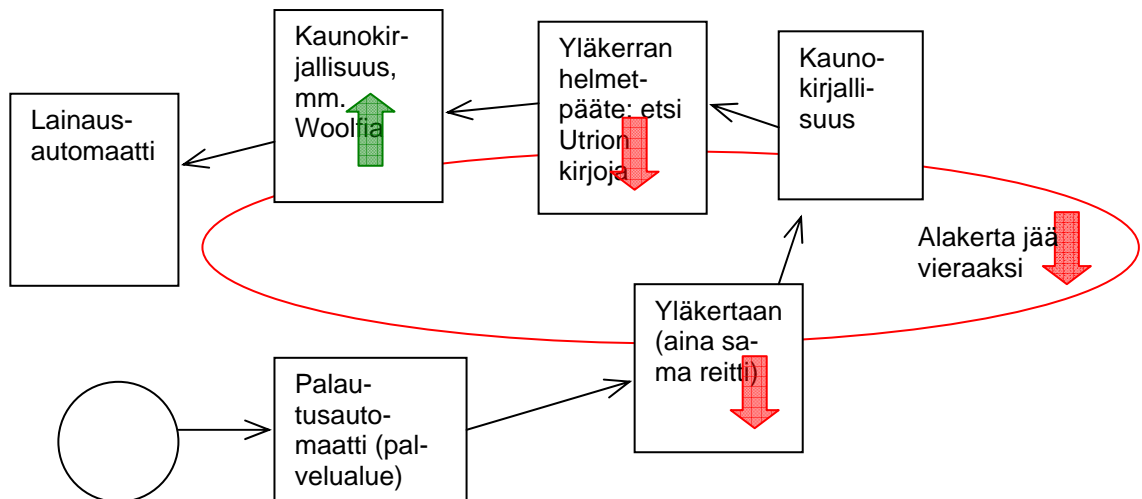
Utrion kirjoja etsiskellessään hän osasi jättää tietokirjallisuuden väliin. Hän oli kuitenkin ihmeissään siitä, että kaunokirjallisuuden hyllystä ei löytynyt ainoatakaan Utrion romaania, vaikka päätteen mukaan niitä näytti olevan, luokassa ”neljä piste yksi viihde”.

Siinon muuten outo juttu. Mä en nyt tiedä. Näytti että täällä hyllyssä ois mutta siel ei [ollut] ollenkaan kirjailijaa.

Ihmettelystään huolimatta Elina ei kysynyt asiasta neuvonnasta. Hän nappasi hyllystä Virginia Woolfin kirjan Utrion tilalle.

Elina oli tottunut ja pitkäaikainen kirjastonkäyttäjä. Hän arvioi osaavansa käyttää kirjaston tarjoamia välineitä hyvin. Silti hänen yrityksensä saada HelMet-päätteeltä tukea näyttää kompastuvan yksinkertaisiin ongelmiin. Asiointi yleisessä kirjastossa on Elinalle ”viihdekäyttöä”.

Elinan asiointipolku



Sari

Haastattelu-aika: 3.1.2008 klo 13:05-13:24

Sari on 31-vuotias sairaanhoitaja ja hoitoalan opiskelija. Tässä kirjastossa hän käy viikoittain. Verkkokirjastoakin hän käyttää yhtä usein, tavallisesti työpaikaltaan käsin. Tälläkin kertaa kirjastoon lähden impulssina oli kirjaston ilmoitus saapuneista varauksista. Varaukset liittyvät hänen opiskeluihinsa. Opiskeluissa tarvittava tieto löytyy kirjoista, eikä Sari arvosta nettitietoa:

Kyllä siihen mun mielestä tarvitaan ainakin jos mä haluan jonkin kirjan jossa on jotain tietoa. Yleensä haluan saada sen tiedon kirjasta [enkä netistä].

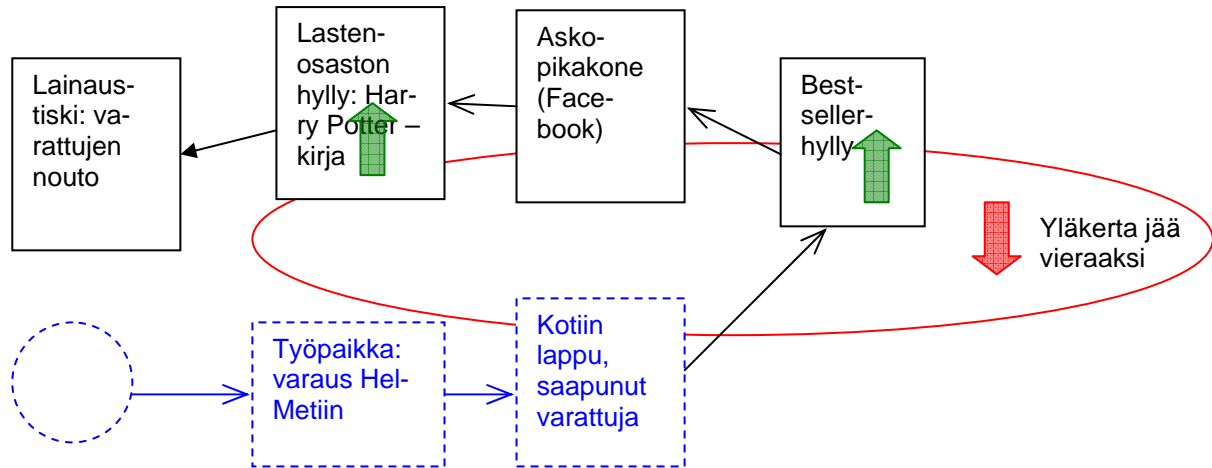
Kirjastoon tultuaan Sari päättikin käväistä Facebookissa. Pikakone oli varattu, mutta sen vapautumista odotellessa oli mukava samalla silmäillä bestsellereitä. Kun kone vapautui, hän viipyi Facebookissa vartin verran. Kun pikakoneen aika päättyi, hän muisti, että oli aikonut aloittaa Harry Potter -kirjojen lukemisen. Sarjan ensimmäinen osa löytyi sopivasti lastenosaston hyllystä. Se kanssa hän meni lainaustiskille, mistä löytyivät myös varatut kirjat.

Kirjastokäynnit rajoittuvat usein juuri bestseller-hyllyjen ja Asko-pikakoneen sekä lainaustiskin väliselle alueelle.

Harvemmin tulee täältä etittyä oikeesti. Ei oo pitkä aika kun mä vasta tajusin et täällä yläkerrassahan on oikeesti kaunokirjallisuutta vaikka kuinka paljon. Monta kertaa py-sähtyy tohon bestseller juttuun ja ottaa siitä mitä löytää ja lähtee.

Syynä Sarin kirjastoasiointiin on useimmiten opiskelu. Hän hyödyntää HelMet-palvelua tavoilla, jotka riittävät hänelle. Käynnit saavat lisäarvoa kun aineistoa noudettaessa mieleen tulee usein muutaakin.

Sarin asiointipolku



Jarkko

Haastattelu-aika: 3.1.2008 klo 14:46-15:11

30-vuotias Jarkko opiskelee kauppatieteitä. Hän käy lähikirjastossa viikoittain. Verkkokirjastoa hän käyttää yhtä usein esimerkiksi kartoittaessaan ja varaillessaan gradu-aineistoja. Tällä kertaa hän tuli noutamaan varaamaansa opiskeluun liittyvää kirjaa sekä selaamaan urheilupainotteisia lehtiä sekä vilkaisemaan musiikki- ja DVD-hyllyjä.

Ensisijaisesti Jarkko on melko tyypillinen kirjastopalveluiden täsmäkäyttäjä. Hän perustelee sitä laiskuudella.

No se kun on laiska ihminen sit varaa aina sen mitä tarvii.

Täsmäkäyttäjänä Jarkko silti käyttää HelMet-hakua yksipuolisesti eikä ole perehtynyt esimerkiksi asiasanoitukseen tai järjestelmän koodeihin. Hän arvelee, että voisi olla tehokkaampiakin hakumenetelmiä kuin hänen käyttämänsä on.

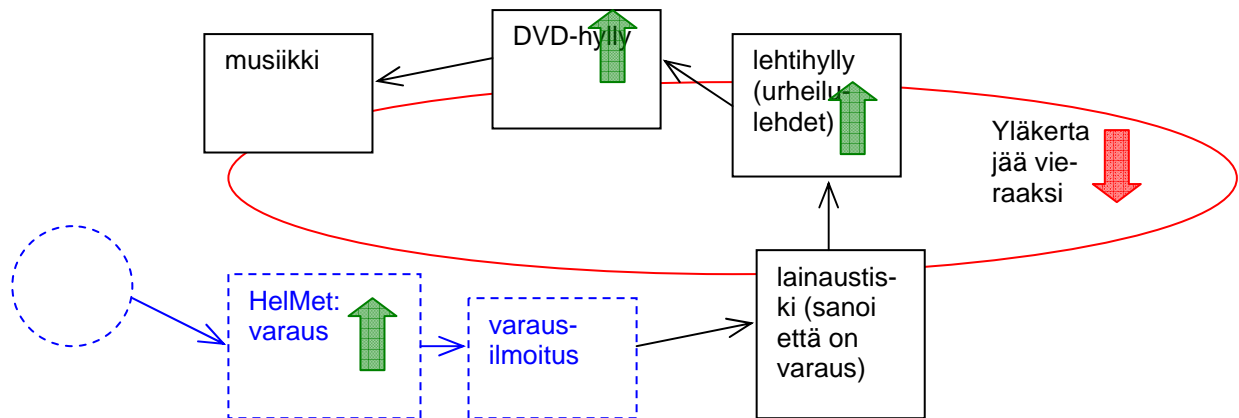
Suuremman vaivan kautta mutta aina löytyy.

Useimmiten tavoitteena on pistäytyä hoitamaan jokin tietty asia nopeasti. Silloin tällöin käynti kuitenkin venähtää huomattavasti aiottua pidemmäksi kun jotakin kiinnostavaa osuu kohdalle.

Ehkä se on yleensä että sitä käy hakemassa semmosen kirjan jonka tarvii jää noita selaamaan yhtäkkiä huomaa että meneeki se parikytä minsaa sen viiden minuutin sijaan tai neljäkymmentä minsaa niinku tänään.

Kirjaston yläkerta on jäänyt Jarkolle vieraaksi. Hän huomasi sen olemassaolon vasta kolmannelle kerralle kirjastossa käydessään. Jarkolle kirjasto on arkinen paikka, jossa hän asioi säännöllisesti ja tottuneesti, joskin melko kapea-alaisesti.

Jarkon asiointipolku



Lasse

Haastattelu-aika: 3.1.2008 klo 15:57-16:34

48-vuotias Lasse asuu aivan lähikirjastonsa vieressä. Se on hänen vakiokirjastonsa, jossa hän käy viikoittain. Silloin tällöin hän käy kuitenkin myös Töölön ja Kallion kirjastoissa. Lasse työskentelee nuorten parissa ja hänellä on joskus myös yövuoroja. Nytkin hän lähti kirjastoon vasta iltapäivällä, nukuttuaan yövuoron jälkeen muutaman tunnin. Verkkokirjastoa Lasse ei käytä eikä näe siinä mitään arvoa, vaikka sekä työpaikalla että kotona olisikin mahdollisuus käyttää sitä. Internetiä hän käyttää harrastuksiin liittyvän tiedon hankkimiseen.

Lasse käyttää kirjastoa monipuolisesti. Hän on lukenut paljon jo lapsesta asti. Hänelle kelpaavat sekä suomen-, ruotsin- että englanninkieliset kirjat. Historiaan liittyvät aiheet kiinnostavat eniten. Lisäksi hän lainaa musiikkia ja DVD-levyjä sekä lukee lehtiä. Kirjastonkäytön tapa periytyy jo lapsuudenkodista: myös hänen isänsä käyttää kirjastoa, jopa niin paljon, että ”faija saisi raivarin”, jos Lasse joskus ostaisi hänelle kirjan kaupasta.

Lassen kirjastovierailut noudattavat samaa kaavaa. Tällä kertaa hän kuitenkin poikkeuksellisesti meni aluksi kierrätyslaatikolle. Hän oli nimittäin viime kerralla ottanut sieltä muutaman englanninkielisen kirjan, mitkä hän nyt vei takaisin. Hän harrastaa kalastusta, kierroksensa aluksi hän katsoi, onko uusi Erä-lehti ilmestynyt. Hän silmäili sen ja tarkisti, olisiko siinä kiinnostavia artikkeleita. Hän ei lainaa lehtiä eikä myöskään syvenny niiden lukemiseen. Jos lehdessä on kiinnostava artikkeli, hän ostaa lehden.

Lehtien jälkeen Lasse tarkisti, olisiko DVD-hyllyssä jotakin kiinnostavaa. Alakerrasta hän tarkisti vielä sotakirjahyllyn, minkä jälkeen siirtyi kiertämään yläkerran. Nuorten asiat kiinnostavat häntä työn puolesta, joten hän voi poimia nuorten nurkasta jotakin. Loppujen lopuksi hän päätyi ruotsinkielisten muistelmien ja englanninkielisten kirjojen hyllyjen luo, minkä jälkeen hän katsoi mitä on tullut mukaan.

Lasse käyttää kirjastoa monipuolisesti, mutta hän ei lainaa kerralla suuria määriä. Silmäily- ja selailukierroksensa aikana hän saattaa ottaa hyllyistä esille montakin kirjaa, mutta usein hän laittaa löytönsä takaisin hyllyyn ajatellessaan, että myöhemmin vastaan tulee jokin vielä kiinnostavampi. Jos sitten lopulta käykin niin, että mitään tarpeeksi kiinnostavaa ei tullut mukaan, hän turvautuu palautushyllyyn ja ottaa siitä mukaan sen mikä siinä sattuu olemaan. Tällaiset käynnit ovat hänen mielestään huonoja käyntejä, sillä voi käydä niinkin, että tuo lainattu kirja ei kiinnostakaan häntä eikä hän saa luettua siitä kuin 10 sivua. Juuri näin kävi viimeksi kun hän oli kierrätyskirjojen lisäksi lainannut yhden dekkarin.

Vaikka Lasse ei ostelekaan kirjoja, käy hän usein Akateemisessa kirjakaupassa. Siellä kirjat voi nähdä, niiden kannet ovat esillä ja hän yrittää painaa mieleensä kiinnostavien teosten nimiä. Sen sijaan kirjaston pitkät hyllyrivistöt ovat hänelle ongelma.

Nää selkien silmäily niin ei yleensä. [...] Varsinkin noi misson kaikki nää mika waltarit ja nää mikkä on niinku joka peruskirjastossa. Mä mietin joskus lainaakohan joku niitä.

Lasse ei syytä ongelmasta kirjastoja. Ongelma on hänelle henkilökohtainen ja johtuu hänen omasta päättämättömydestään. Silti hän haaveilee kirjastosta, jossa olisi kyllä paljon kirjoja, mutta joiden selät kääntyisivätkin kansikuviksi sitä mukaa hän silmäilee hyllyjä.

Jos ne kaikki yhtäkkiä sais käännettyä näin [näyttää hyllystä ulos vedetyn kirjan kanta] niin olis varmaan paratiisielämys.

Käytännön tasolle tämä haave kuitenkin siirtyi, kun Lasse huomautti, että loppujen lopuksi hän tulee mieluiten poimineeksi esille pantuja kirjoja.

Mutta monesti kiinnostaa se yks rivi, se mikä on laitettu semmoseen pienelle muovittomoseen nojaamaan. Siihen jää kattoon että mikähän toi vois olla.

Lasse hyväksyy siis ”suositukset”, jotka henkilökunta on tehnyt persoonattomasti esillepanon kautta. Henkilökohtaisia suosituksia Lasse ei kuitenkaan arvosta lainkaan eikä koskaan kysy neuvoa.

En mä tiedä mitä mä kysyisin ”onks teillä mulle jotain kivaa kirjaa?” Mistä ne voi tietää mitä se vois olla? [...] Ei ne voi sitä tietoa antaa. Kyl mä tiedän missä on sotaromaanit missä on biograafit. Pitäis ruveta kattoon jokasta ja aha Charlie Chaplinin elämäkerta Disneyn elämäkerta ja mikä toikin on.

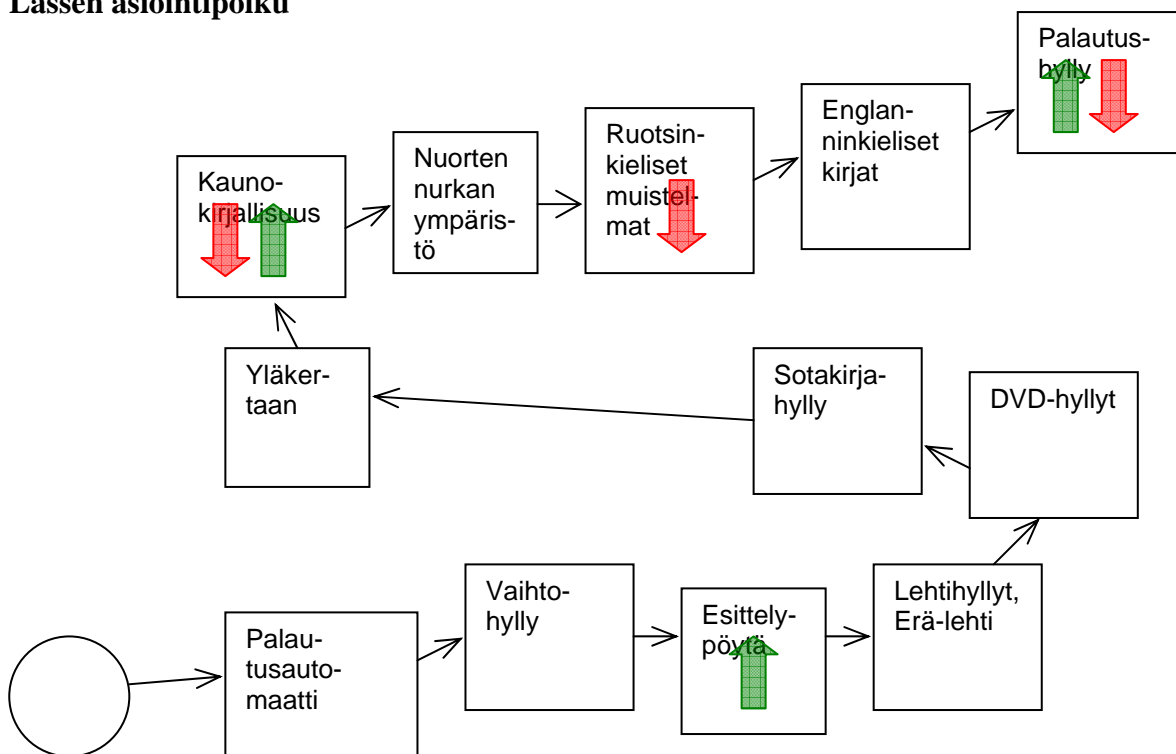
Hyvä kirjasto on Lassen mielestä arkkitehtuuriltaan avoin.

Kaiken kaikkiaan tää on helppo kirjasto. Yks on se että tos on niinku Stockmannin tavaratalossa että se suuri aukko siinä. Että sä voit vilkasta alas että sä tiedät missä sä oot. [...] No onhan se että näkee jossain kohtaa uloskin. Se on kyllä tärkeä ettei o aha siellä paistaa aurinko ku tulee ulos kirjastosta silmät silleen niinku yöeläin.

Lassen kirjastoasioinnissa on vahva visuaalinen piirre. Esillepano ja se miltä kirjaston hyllyt ja koko arkkitehtuuri näyttävät on tärkeää. Kirjasto on hänelle yksityisen, melko yksinäisenkin vaeltelun paikka. Eräelämän ystävänä hän saattaa kokea kirjaston metsänä, jossa saattaa jokaisen puun tai kiven takana kohdata jonkin mielenkiintoisen havainnon. Hän ei tule kirjastoon tapaamaan ihmisiä ja olemaan sosiaalinen, kysymään neuvoa henkilökunnalta. Toisaalta Lasse on myös verbaalinen

ihminen ja hän osaa ilmaista ajatuksiansa havainnollisesti ja mielenkiintoisesti. Hän on pohtinut paljon kirjaston merkitystä ja nautti mahdollisuudesta päästä haastatteluun kertomaan näkemyksistään.

Lassen asiointipolku



Iso kirjasto

Aimo

Haastattelu-aika: 7.1.2008 klo 12:58-13:19

75-vuotias Aimo asuu pienessä lähiössä ja käy kirjastossa pari kertaa viikossa. Kirjasto on hänelle sopiva sauvakävelyn kohde. Hän harrastaa liikuntaa lähes päivittäin. Kävelyn lisäksi hän ui ja käy tanssimassa. Hän sairastaa diabetesta ja sepelvaltimotautia, jota on hoidettu pallolaajennuksella. Ennen eläkkeelle jäämistään Aimo toimi muutamia vuosia liikuntahallin hoitajana, sitä ennen parikymmentä vuotta poliittisissa järjestöissä.

Tänään Aimo oli aikonut lähteä vaimonsa kanssa tansseihin. Tällä oli kuitenkin yskä, joten sen sijaan Aimo lähtikin kirjastoon, varsinkin kun myös kotona olevat kirjat oli jo luettu ja piti saada uutta tilalle.

Kirjastossa Aimo vilkaisi aluksi ilmoitustaulua, sillä häntä kiinnostavat teatteri, konsertit ja muut kulttuuritilaisuudet, erityisesti jos ne järjestetään lähistöllä. Hän katseli läpi Uutislehti 100:n, Metro-lehden, Helsingin Sanomat sekä maakuntalehtiä.

Vasta tämän jälkeen Aimo lähti etsimään luettavaa kaunokirjallisuuden hyllyistä. Aimo lukee mielellään esimerkiksi keltaista kirjastoa. Myös yhteiskunnallinen kirjallisuus kiinnostaa häntä. Nyt hän

tuli poimineeksi Parlandin Lumotun tien, Rouaultin Kunnian kentät, Namoran teoksen Hyvä ja paha kylvö.

Aimo:

Hyllystä poimin. En viittä edes kyyristyä vaan omalta tasolta, yritin vaan kattoo ettei satu sellasta mitä mä on aikasemmin [...] Emännälle joskus sattuu sellanen kirja ettei pääse alkuun. Jos teksti on pientä niin sitä ei pysty lukemaan.

Haastattelija:

Oliko nyt helppo löytää nuo, vai pitikö kauan hakea?

Aimo:

No ei näis, mä koitin vähä että pitää ehtiä kotia. Mutta kyllä yleensä menee vähintään puoli tuntia. Ei oo tullu laitettua ylös että mitä on lukenu että täytyy katella vähän.

Löytämänsä kirjat hän kävi ”merkkauttamassa” alakerrassa, sillä ”aina mä vähän kammoksen tuota uutta tietokonetta”. Alakerrassa hän tapasi tuttavansa, jonka kanssa jutteli mm. lähiympäristön rakennushankkeista.

Aimo on tottunut kirjaston käyttäjä ja kulttuurin kuluttaja. Kirjastossa asiointi on osa vakiintunutta elämäntapaa, ulkoilua ja tuttuja tapaamista. Kirjastokäynnin yhteydessä voi joskus käydä pullakahveilla kahvilassa. Hän on ns. perinteinen asiakas, lainaa arvostettua kirjallisuutta, hyllyistä itse etsiskellen. Henkilökunnalta hän ei kysy neuvoa.

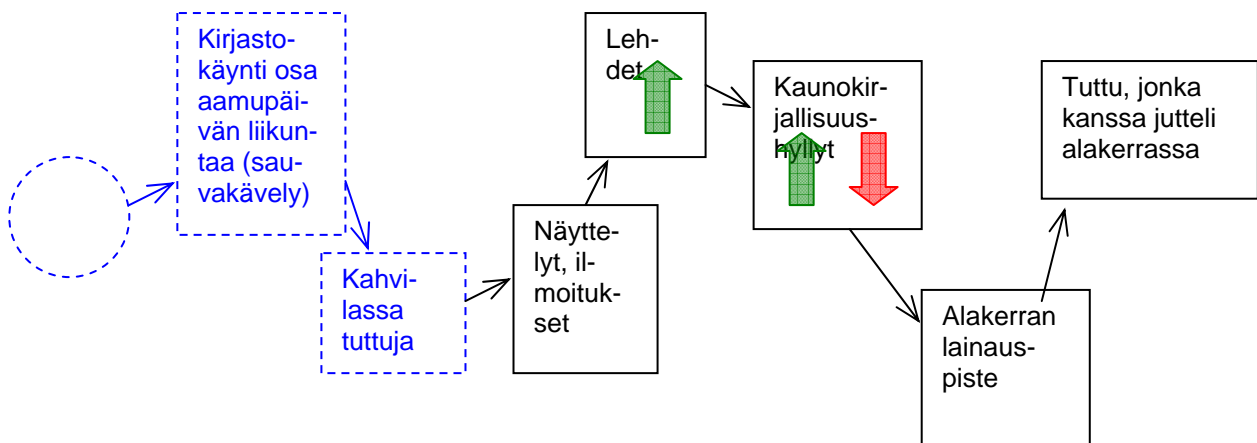
Ei o tarvinnu kysyä neuvonnasta. Mie en muista ainakaan.

Verkkokirjastoa Aimo ei käytä eikä hän varaa kirjoja. Hänelle riittää se, mitä kulloinkin löytää. Esimerkiksi uutuuksia hän ei halua lähteä jonottamaan. Hän ei odota kirjastolta mitään jo saamansa lisäksi. Mutta videokasetteja hän lainaisi mielellään, jos niitä olisi.

Mutta mihin on häipyny, on niin vähän vanhoja lehvakasetteja. Onko ne häipymässä pois? Vanhoja suomalaisia elokuvia? Onko häipynyt pois kun tulee digi?

Aimo on ns. perinteinen, kulttuurista kiinnostunut kirjastonkäyttäjä. Kirjastolla on myös sosiaalinen merkitys ja se ylläpitää hänen fyysistä hyvinvointiaan.

Aimon asiointipolku



Liisa

Haastattelu-aika: 7.1.2008 klo 13:45-14:15

Liisa on 60-vuotias sairaanhoitaja. Kirjastossa hän käy kuukausittain, pääasiassa suurissa kirjastoissa. Hän ei kuitenkaan ollut tottunut lainausautomaattiin, joten ilmeisesti edellisestä kirjastokäynnistä oli kulunut jo pidemmän aikaa. Verkkokirjastoa hän ei käytä. Kirjastokäynnin voi yhdistää esimerkiksi kaupassa käymiseen. Impulssi lähteä kirjastoon tuli tälläkin kertaa ostoskeskuksessa.

Kirjastoon tullessaan Liisa poimi aluksi Työväenopiston ohjelman mukaansa. Sitten hän kulki lastenosasto kautta aikuisten osaston puolelle, missä jäi katselemaan kirjoja Käsikirjasto-opasteen kohdalle.

Tossa mä olin vähän aikaa sekasin että ”käsikirjasto”, mä aattelin että mitähän, onko tässä laina-aika lyhyempi vai mitä tämä tarkoittaa kun siinä on erikseen käsikirjasto. Mitä varten se on käsikirjasto, eiks tämä o kaikki kirjastoa ja sitten on erikseen pikalaina?

Tietokirjahyllystä hän löysi kiinnostavan teoksen, jonka nimi oli ”Satavuotiaiden salaisuus”. Se näytti juuri sellaiselta mitä hän mielellään lukee.

Sitten Liisa lähtee kaunokirjallisuushyllyille. Jo kirjastoon tullessa hän oli muistanut, että

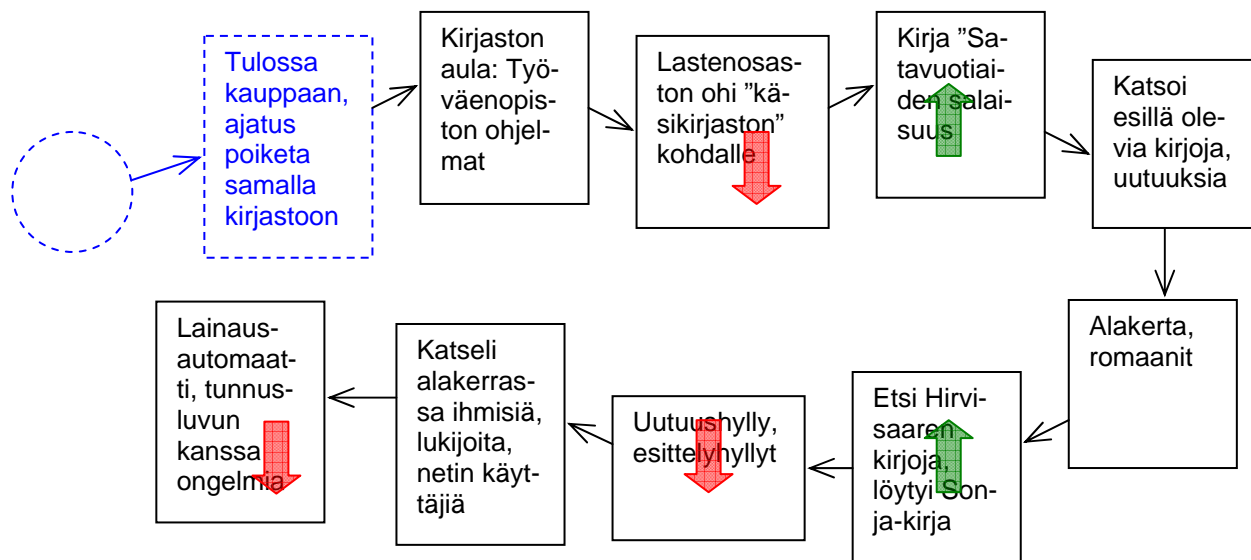
Laila Hirvisaaresta oli televisio-ohjelma, dokumentti, niin sen pohjalta ajattelin että haluan nyt lukea Sonja-kirjan. Siksi heti hainkin hoota, siellä kattelin ja kirja löytyi.

Löydettyään sen hän silmäili kirjoja siellä täällä. Hän huomasi mm. Elina Karjalaisen elämäkerran ja katseli sen sisällysluetteloa.

Se oli laitettu semmoseen missä luki ”uutuudet”. Se ei varmaan ollut enää uus kirja, mutta kuitenkin se oli siihen laitettu. Mutta se jäi nyt sinne. [...] Sitten kattelin vaan alakerrassa, paljon oli ihmisiä, lukijoita ja siellä netissä. Sitten kävelin tohon [lainauspisteeseen] ja ajattelin että ai niin nyt tässä on tämä uusi lainausmuoto. Mä kyllä muistin sen. Olin Pasilassa saanut tunnukset kun palautin kirjoja. Mutta on ollut paussi, ja jäin miettimään onko mulla [tunnusluku] oikein muistissa. Ajattelin että pyydänpä tässä [neuvoa].

Kirjasto on Liisalle osa elämänhallintaa, kun hän hakee terveyteen, luontoon ja hyvinvointiin liittyvää tietoa. Liisa pitää itseään tottuneena kirjastonkäyttäjänä, mutta toisaalta monesta tilanteesta saattoi nähdä, ettei hän ollut kovin hyvin selvillä kirjaston termeistä eikä toimintatavoista. Toisaalta, hän havaitsi palvelun epäjohtomukaisuuksia, kuten vanhan kirjan uutuushyllyssä.

Liisan asiointipolku



Maria

Haastattelu-aika: 7.1.2008 klo14:25-15:02

Maria on 37-vuotia kuvataiteilija. Hän käy kirjastossa kuukausittain. Verkkokirjastoa hän käyttää harvoin ja vain kirjaston koneen kautta.

Kotona Maria kerää jatkuvasti materiaalia ”suosituskansioon”. Kansiossa on lehtiartikkeluja ja muita lehtileikkeitä, viestejä ystäviltä ja sisaruksilta ym. Hän ei tutki kansiotaan kotona. Sen sijaan hän ottaa sen mukaan lähtiessään kirjastoon.

Maria:

Mä menin ekaks tonne istumaan [aikuistenosaston pöytäryhmä] ja aloin pläräämään näitä. On hirveen tärkeä että on istumapaikka. Jos tulee palautteen antoo...

Haastattelija:

Mitä palautteen antoo?

Maria:

Että säilyttämekö nojatuolit niin säilyttäkää. Joskus saattaa olla päässä niin paljon asiaa että meen vähän istumaan että rauhoittuu. Sen jälkeen menin tohon koneelle tutkimaan ja hakemaan mitä on hyllyssä.

Maria haluaa siis vasta kirjastossa selvittää ajatuksiaan siitä, mikä tällä kertaa olisi kiinnostavaa. Aluksi hän yritti löytää kirjastosta suosituskansionsa teoksia. Joskus hän laittaa HelMetiin myös

varauksia. Etsinnöissään hän voi pyytää neuvoa myös henkilökunnalta. Hän odottaa kirjastolta vain paikannusapua.

Mä kysyn aina jotain asiallista. Mä etsin sitä ja tätä ja onkohan sitä tai missä teillä on ne kirjat.

Lukusuosituksia hän ei henkilökunnalta odota.

Oletan että heillä on kiire. Tai sitten kun ei tunne toista ollenkaan.

Maria arvostaa kuitenkin sitä, että neuvontaa varten on erillinen tiski, jossa vallitsee kiireetön ilmapiiri.

Tästä [tietopalvelutiski] tulee enemmän semmonen olo että on helpompi lähestyä. Siinä ei oo jonoo ensinnäkään. Kyllä ne siinä jotakin tekee, on niillä varmaan töitäki, mutta siinä ei o pilvin pimein ihmisiä. Toi etutiski on kiireisempi paikka, siellä mä vähemmän pyydän apua.

Suosituskansio on Marialle tärkeä, sillä hän ei haluaisi lainata teoksia, joita ei sitten luekaan. Tällä kertaa mikään kansion vinkeistä ei kuitenkaan täpännyt, joten ”täsmähaku” muuttui ”selailuhauksi”. Hän lähti etsiskelemään luettavaa muulla tavoin. Hän kävi naistutkimushyllyllä, ”kahden ja neljän viikon lainojen luona”, uutuushyllyllä, dekkari- ja scifi-pisteissä sekä romaanihyllyllä. Näistä hän poimi monia kirjoja, joista mikään ei kuitenkaan tuntunut täysosumalta.

Maria kiertää kirjastossa vain ennestään tuttuja ja vakiintuneita reittejä.

Se on varmaan itsensä suojaamista informaatiotulvalta. On paljon paikkoja, missä mä en o käyny ollenkaan. [...] En mä osaa levyjäkään lainata, vaikka mä tiedän että niitä nykyisin on. Ihan muutaman kerran oon harhautunu musiikkiosastolle.

Pari pientä poikkeamaa tällä kertaa tuli. Ensinnäkin Maria poikkesi näytelmähyllylle, vaikka ”ei ikinä lainaa näytelmiä”. Nyt hän kuitenkin sattui löytämään näytelmän Fundamentalisti, jota oli suunnitellut menevänsä katsomaan teatteriin. Nyt hän päätti tyytyä vain lukemaan sen. Toiseksi, hän poikkesi myös sarjakuvahyllylle, missä hän yleensä ei käy.

Sarjakuvatkin on semmonen, että olis hyvä tietää mitä alkas ettimään. Se on kauheen laaja, olis hyvä olla jotakin päässä. Sit se vähän ahdistaa. Mä tykkään hirmu paljon hyvistä sarjakuvista, mutta mä en halua tuhlata aikaani johonkin joka on vääränlais-ta.

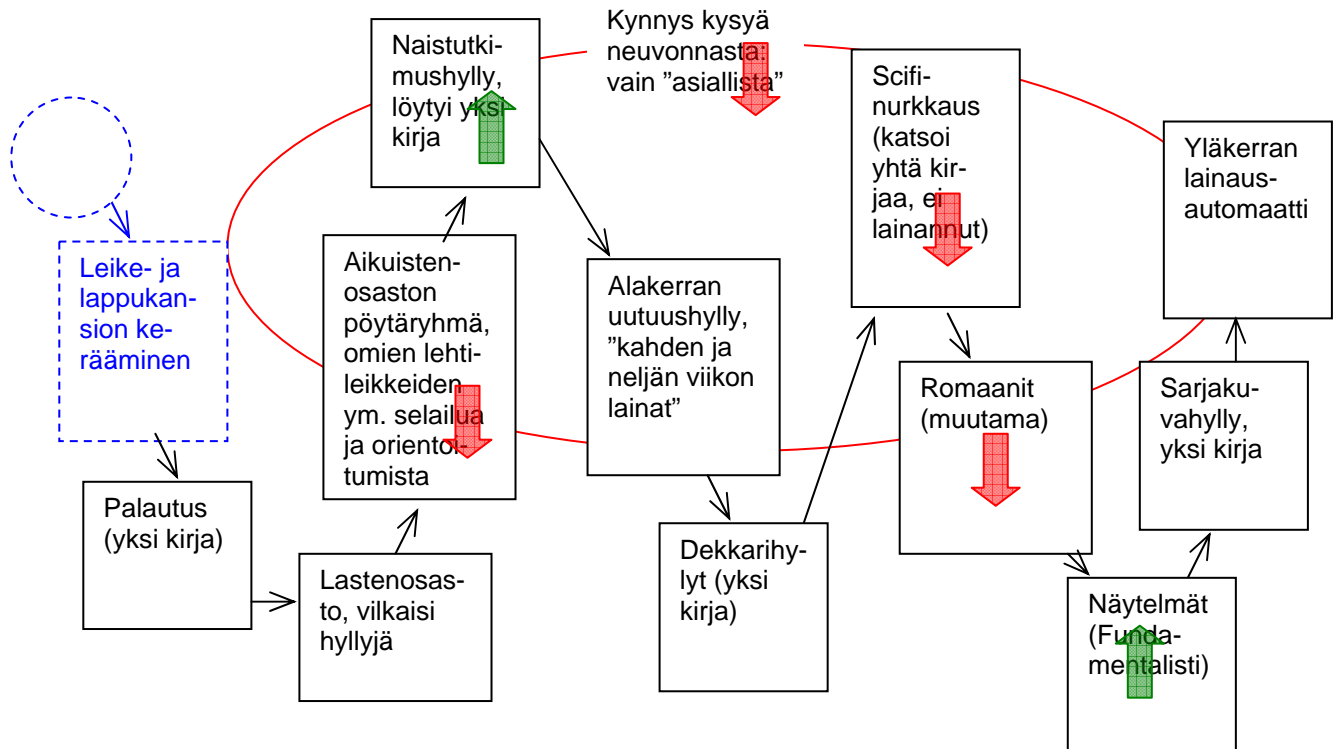
Marialla oli onnea. Hän löysi sarjakuvakirjan, jonka mielestään tulee varmasti myös lukemaan. ”Se oli Pieniä voittoja. Mä oon lukenu sen ykkösosan, tää on kakkososa.”

*Haastattelija:
Löysitkö tällä käyntikerralla sen mitä halusit?*

*Maria:
Ei ollu ihan täysosumaa tällä kertaa. Mä otin monta romaania joita mä kokeilen. Mutta oli kiva että löysin sarjakuvan ja tän näytelmän. Ne mä luen varmasti.*

Kirjasto osa Marian elämäntapaa. Monipuolinen lukeminen on tärkeä elämän sisältö, ja lukeminen on sivistyksen ohella sosiaalinen – tai yhteisöllinen – asia, tapa ”keskustella” ystävien ja sisarusten kanssa. Kirjasto on hänelle välttämättömyys, jota ilman olisi vaikea tulla toimeen. Kun häneltä oli edellisenä iltana loppunut luettava, ”oli pakko alottaa uudestaan kun ei ollut mitään muuta”.

Marian asiointipolku



Jenni

Haastattelu aika: 7.1.2008 klo 15:27-15:46

26-vuotias Jenni ei ole muutamaan vuoteen käynyt tässä kirjastossa, vaikka se onkin hänelle tuttu paikka. Lähikirjastoaan hän käyttää kuukausittain. Verkkokirjastoakin hän käyttää yhtä usein. Hän opiskelee insinööriksi ammattikorkeakoulussa. Tuleva Barcelonan matka antoi nyt syyn lähteä kirjastoon. Hän tarvitsee tietoa matkakohteesta ja etsiskeli aiheeseen liittyviä teoksia HelMetistä. Näytti siltä ettei lähikirjastoissa niitä ole, mutta sen sijaan isommassa kirjastossa olisi.

Aihehaku, ja siihen mä laitoin Barcelona. Ja mä katoinkin mitkä ois suht uusia ja mistä löytyy. [...] Katoinkin että mistä kirjastosta löytyy. Täällä piti olla.

Hän lähti siis isoon kirjastoon. Se on hänelle tuttu paikka, tosin noin 10 vuoden takaa. Tultuaan kirjastoon hän lähti uudelleen tarkistamaan Barcelona-kirjojen saatavuutta, ”muttei siitä mun hausta tullu yhtään mitään” eikä hän saanut esille järkevää tulosta.

Kyllä jotain, mutta tuli varmaan enemmän kaikkee, jotain kirjaa misson mainittu ehkä vähän sana Barcelona. Sit mä kysyin infotiskiltä, että misson matkakirjat. Ja oli tosi ystävällistä, henkilö tuli vielä etsimään mulle.

Henkilökunnan avustuksella Jenni pääsi matkakirjahyllyn luo ja löysi Barcelona-kirjat. Pettymykseen hän huomasi, ettei suomen- tai englanninkielisiä kirjoja löydy.

No sitä mä en varmaan tajunnu kattoo [HelMetistä]. Täss olis ollu paremmin niitä ruotsinkielisiä kirjoja.

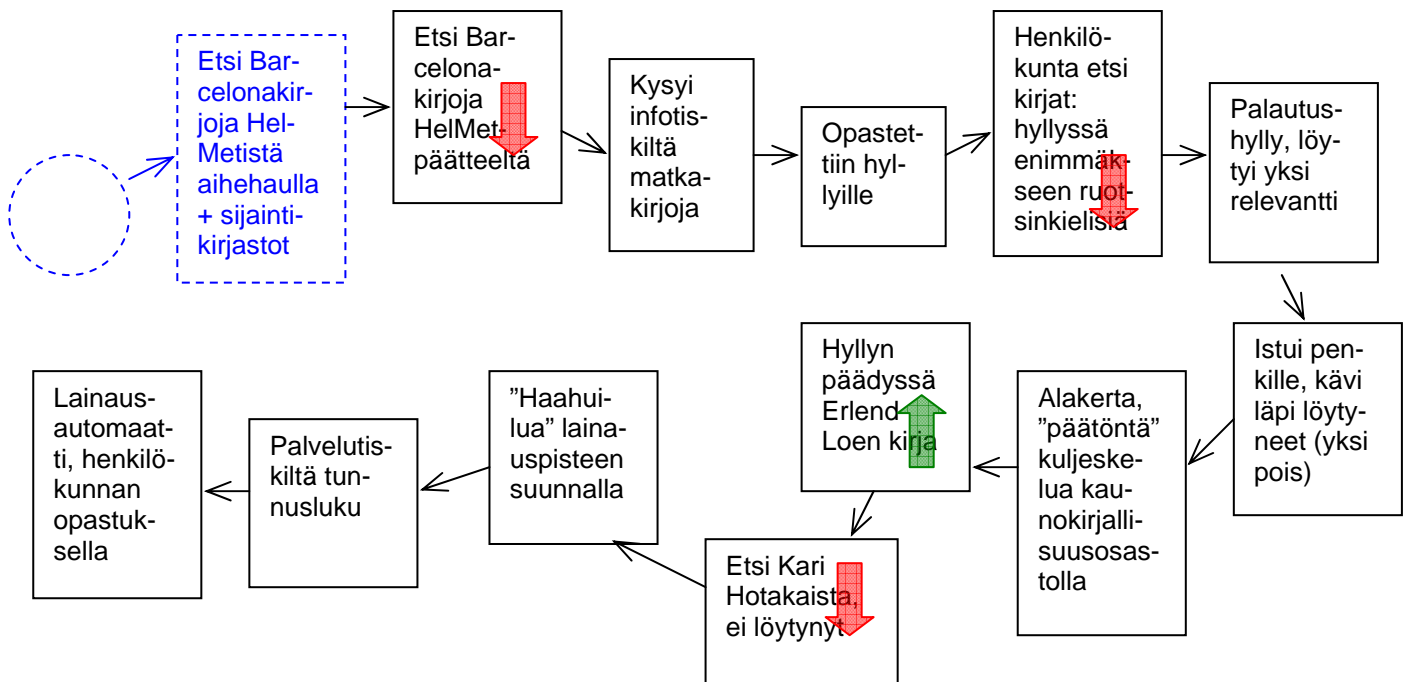
Virkaileija toi hänelle sitten palautushyllystä muutaman kirjan, jotka vaikuttivat sopivilta. Hän päätti lainata ne, karsittuaan yhden pois.

Barcelona-kirjojen löydyttyä Jenni päätti vielä käydä alakerrassa. Hän muisti, että on ajatellut lukea yhden Kari Hotakaisen kirjan. Hän ”pyöri siellä päättömästi” löytämättä Hotakaista. Sen sijaan hän huomasi Erlend Loen kirjan, jonka päätti lainata. Laina-automaattia hän kuitenkin ollut vielä käyttänyt.

Mä en ollu käyttänyt sellasta automaattii ja mä kelasin että siihen kuuluu joku koodi ja mulla ei ollu sitä koodia. [...] Mä odotin että mä pääsin palvelutiskille ja sit se henkilö tuli neuvomaan.

Kirjastokäynti tuotti siis lopulta tyydyttävän tuloksen. Jenni on kohtalaisen tottunut käyttämään aineistohakua, vaikka ei pidäkään tietokoneista. Silti aineistohaun käytössä on monia epäselvyyksiä. Hän tiesi käyttäneensä kotona aihehakua. Kirjaston päätteellä hän kuitenkin epäonnistui haussa, ja sai liikaa osumia.

Jennin asiointipolku



Raili

Haastattelu-aika: 8.1.2008 klo 11:18-11:50

Raili on ollut muutaman vuoden eläkkeellä. Hän työskenteli kanslistina Helsingin kaupungilla. Nykyisin, 66-vuotiaana, hän päätyönään hoitaa neljää lastenlasta, kahdessa eri perheessä. Hän lähtee tyttäriensä luo jo aamulla kuuden jälkeen. Yksi lapsenlapsista lähtee tarhaan ja kolme kouluun. Yhdenoista aikaan hän menee bussilla takaisin lastensa perheisiin. Hän viettää iltapäivän lastenlasten kanssa, auttaa läksyjen teossa, lukee ääneen. Kotiin hän pääsee usein vasta seitsemän aikaan.

Vuosaaren kirjasto on lähinnä Railin päivittäisiä reittejä. Kirjastokäynneillä hän etsii lastenlapsille kirjoja, sillä itse hän ei nykyisessä elämäntilanteessa ehdi lukea. Aikaisemmin hän on kyllä lukenut paljonkin. Esimerkiksi historia kiinnostaa. Hän seuraa lehdistä siihen liittyviä ajankohtaisia asioita ja keskustelee miehensä kanssa esimerkiksi presidenteistä. Äskettäin he keskustelivat Täällä pohjantähden alla -aiheesta, sillä heidän omilla suvuillaan on torpparitausta. Sitten kun lastenlapset kasvavat, aikoo hän taas ryhtyä lukemaan sekä tutkimaan sukuasioita.

Tällä kertaa Raililla oli kuitenkin poikkeuksellinen syy tulla kirjastoon.

Me pyydetään pikapuoliin meidän entiset naapurit kylään ja mä aattelin että ...oon kova virkkaamaan ... oisin kaitaliinan tehny tuvan pöyälle.

Raili ehti jo työelämässä oppia käyttämään Internetiä. Niinpä hän etsiskeli kotona kaitaliinan mallia Googlella. Sieltä tulikin esille yksi malli, mutta kuva oli heikkolaatuinen. Sen jälkeen hän meni kauppaan ja tutki käsityölehtiä. Kun sekään ei tuottanut tulosta, hän päätti lähteä kirjastoon. Ensimmäinen ajatus oli, että kirjastossa olisi enemmän lehtiä. Lähin kirjasto oli remontissa, siksi Raili tuli tähän kirjastoon, joka myös on hänelle jossain määrin tuttu.

Ei kuitenkaan niin tuttu, että Raili ilman muuta uskoisi itse löytävänsä. Ensinnäkin, nähdessään kirjaston palvelualueen, hän pysähtyi selvittämään kirjastokorttinsa toimivuuden. ”Mä oon kyllä vähän

selvillä että muuttuu automaattijutuks.” Samalla hän pyysi henkilökunnalta neuvoa varsinaiseen asiaansa.

Sitten mä kysyin vähä tätä käsityötä. Ne neuvo kyllä ystävällisesti mutta mun homekorvat ei ymmärtäny sitä. Kysyin uudestaan [tällä kertaa neuvontapisteestä], sitten taas ohjattiin sinne paikkaan missä se oli, ihan hyvin, sit mä en löytäny.

Raili oli ymmällään hyllyjen välissä, sillä siellä näytti olevan vain taidehistoriaa. Käsityökirjoja hän ei löytänyt. Siksi hän päättikin lähteä etsimään käsityölehtiä ja palasi jälleen neuvontatiskille, kysyäkseen missä lehdet ovat. Hänet ohjattiin alakertaan. Siellä Railin kyseleminen jatkui. Mutta ensimmäisellä tiskillä oli harjoittelija, joka ei tiennyt lehtien sijaintia. Tämä nouti kuitenkin avuksi toisen virkailijan yläkerran palvelualueelta.

Joo, hän oli sitkee, lähti ettimään täältä, [...] mä aattelin jo että mä luovutan. Mutta sit hän sanoi että kyllä siellä [kirjahyllyissäkin] pitäis olla enemmän, hän lähtee katsomaan.

Sanoin että nyt minusta tuli hirveesti hänelle vaivaa. Hän vaan kuittas huumorilla että hän saa tästä palkkaa. Se oli tosi ystävällinen ja etsi mun kanssa.

Raili tuli virkailijan kanssa uudelleen tietokirjallisuuden hyllyille.

Me mentiin siihen samaan kohtaan, vähän oikealla oli lisää niitä mitä hän löysi. Etsi mulle vielä kolme kirjaa. Ja oli vielä niin ystävällinen että heti käveli sellasen kärryn luokse mihin oli tuotu palautetut. Siitä jo otettiin yks kirja.

Näitä löytöjä Raili sitten selasi. Yhdestä hän löysi kaipaamansa kaitaliinan mallin, hyvä ja selvän kuvan. Se hän päätti lainata. Lainausautomaattia hän ei osannut vielä käyttää, joten hän otti jono-
numeronsa palvelualueen neuvontaan.

Ensin mä ajattelin siinä kun mä odotin, siinä oli joku naisvirkailija, siinä hänen lähelään luki tätä ATK...en muista mitä siinä luki. Aattelin että onks tässä sellaset ketkä lainaa ATK-juttuja. Meneeks ne eri jonoon. Mutta ei varmaan ollu niin. Oli siinä aikaa pälistellä.

Vielä lopuksi sama virkailija, joka jo oli etsinyt Railin kanssa lehtiä ja kirjoja, neuvoi häntä lainausautomaatin käytössä.

Raili kysyi henkilökunnalta neuvoa monessa vaiheessa. Hän epäili olevansa häiriöksi.

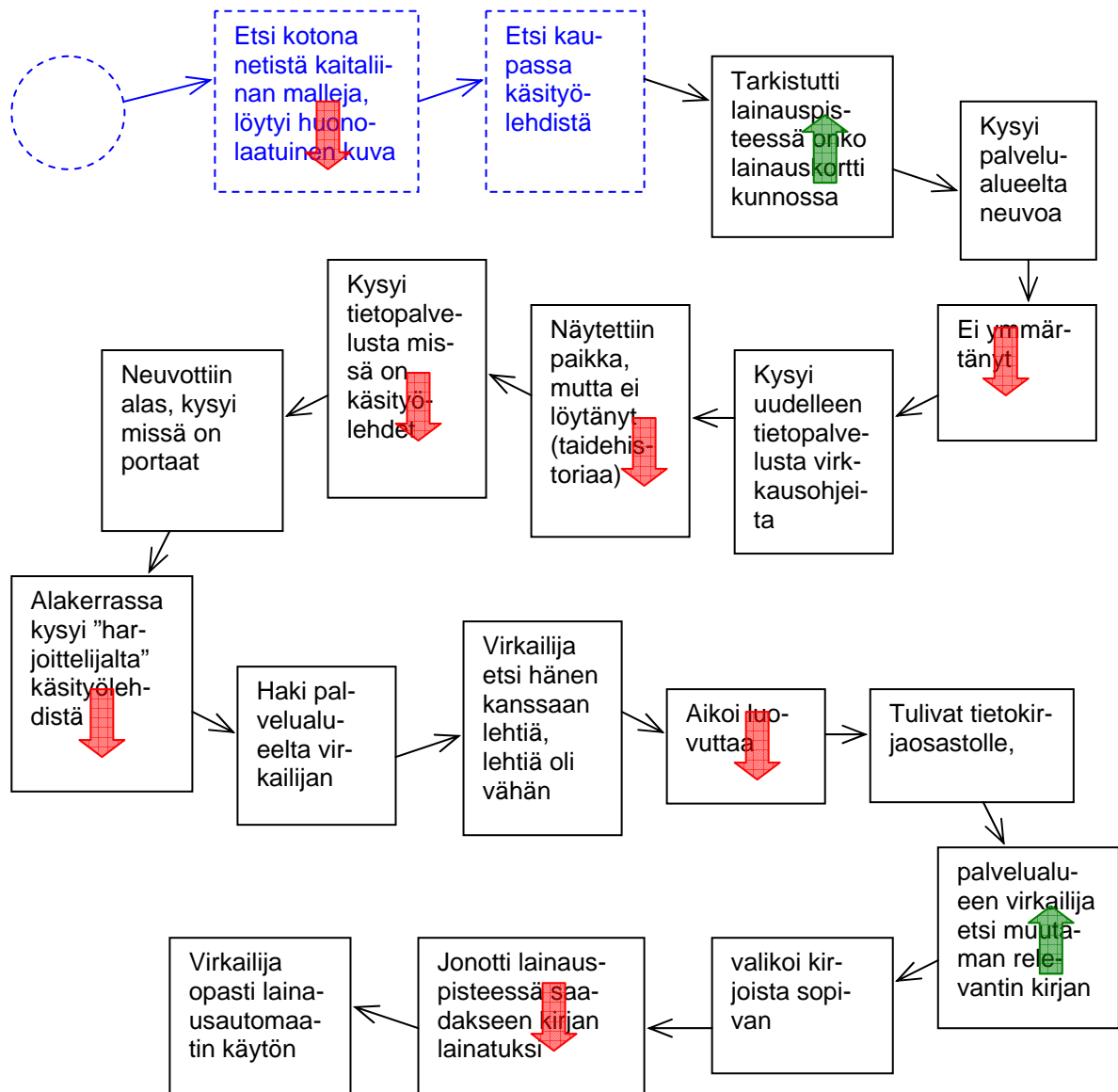
Mää haluan sanoo vaikkei tää kuulu tähän haastatteluun, että oli miellyttävä kokemus että mä sain niin hyvää palvelua (...).Löysin kyllä ystävällisen virkailijan avustuksella. En ois muuten löytäny. (...)

Kukaan ei näyttäny mulle nyrpeetä naamaa vaikka minä tuola menin kun he jotain näpytteli siinä. Ei asiakkaita ollu mutta menin sivust kysyyn tätä asiaa että mistä mä löydän. Ne heti rupes neuvoon. Mä ymmärsin että mä menin kesken työn, mutta eläkeläiset vähän kiilaa (naurua).

Railin kuvaama tilanne ei ole yksiselitteinen. On helppo todeta, että asiakkaiden pulma pitäisi heti hoitaa loppuun saakka. Kuitenkin, monesti asiakkaat itse toivovat voivansa jäädä omin päin etsiskelemään ja torjuvat ”kädestä pitäen” –avun. Tämän aineiston perusteella ei voida tietää millaisia keskusteluja Raili kävi kirjaston henkilökunnan kanssa. Epäsuorasti voi kuitenkin päätellä jotakin. Toisaalta Raili ilmaisee, että ei halua liikaa vaivata henkilökuntaa, jolla on muutakin työtä. Toisaalta hän kuvaa humoristisesti, kuinka ”kiilaa” kysymään asiaansa.

Railin kirjastoasiakkuus on kokonaisuutena monipuolinen, mutta nykyisen elämäntilanteen takia se on rajoittunut. Hänellä oli mielikuva, että kirjasto voisi auttaa myös täsmällisessä tiedontarpeessa. Ajatus oli kuitenkin horjuva hän oli useita kertoja vähällä luovuttaa.

Railin asiointipolku



Olli

Haastattelu-aika: 8.1.2008 klo 12:47-13:09

Olli asioi nyt vakiokirjastossaan, mutta myös Herttoniemessä ja Kirjasto 10:ssä tulee käytyä. Kirjastossa hän käy pari kertaa kuussa, kuten myös Verkkokirjastossa, jossa hän käy uusimassa lainojaan ja katsomassa omia tietojaan.

Olli on 39-vuotias, työskentelee valomiehenä, ja harrastaa bassokitaran soittoa. Kirjastosta hän lainaa tavallisesti levyjä, heviä tai punkia. Tällä kertaa hän halusi löytää myös tietyn kappaleen, Deep Purplen Black Nightin. Kappaleen live-versio löytyikin aika helposti hyllystä, levyjä selailemalla. Samalla Olli otti hyllystä myös basson soiton opaskirjan.

Tällä kertaa Ollin piti löytää myös autokirja, josta hänen toimittaja-vaimonsa löytäisi noin 15-vuoden takaisten automallien kuvia. Kun kirjasta löytyy sopiva malli, voi sitten netistä hakea kuvia lisää. Niinpä hän lähti käymään myös tietokirjaosastolla, missä ei yleensä käy. Hän kulki lastenosaston sivuitse, missä pari tyttöä nahisteli päätteen ääressä. Olli pani merkille, että lapset olivat Habbo Hotellissa.

Olli löysi autokirjahyllyn.

Mä etin vaan yleiskirjaa, misson paljo eri autoja. Se oli Suuri autokirja. Selasin sitä ja otin...

Näiden aineistojen kanssa hän siirtyi lainausautomaatille.

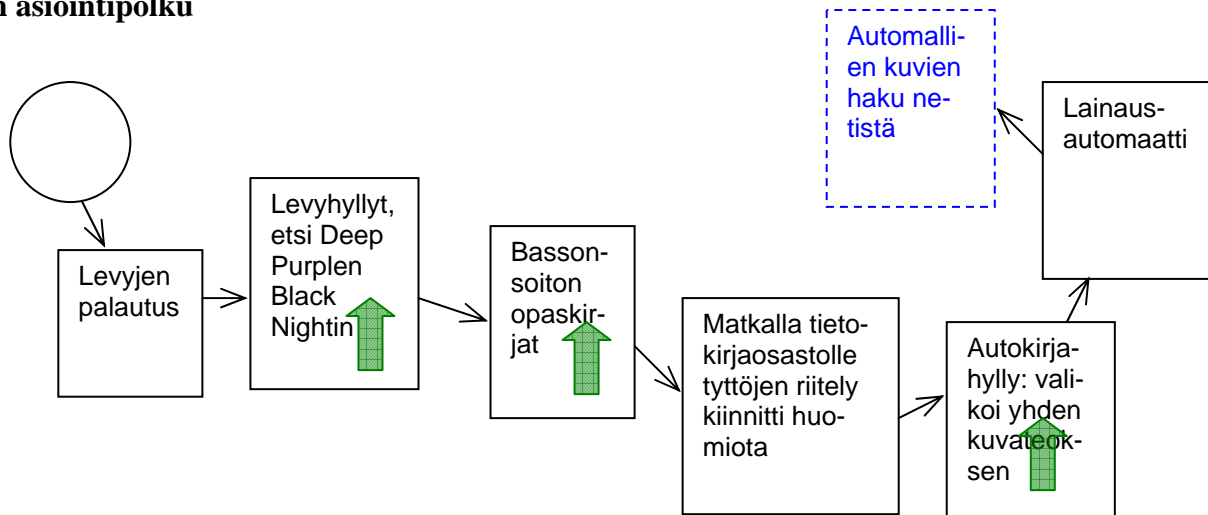
Olli käyttää kirjastoa omatoimisesti ja kyselee henkilökunnalta neuvoa vain harvoin. Pääasiassa hän vain tietää missä hänen tarvitsemansa aineisto on. Tarpeen vaatiessa hän löytää aineistot hyllytekstien avulla, mutta voi joskus käyttää hyväkseen myös luokitusta.

Nii, tiesin että kyllä ne jossain täällä on, tietokirjallisuus on siellä jossain. Ja koko ikänsä oon käyttäny kirjastoo, ei oo mitenkään ihmeellistä.

Ahkera kirjastonkäyttäjä löytää tarvitsemansa tottuneesti. Kirjaston tarjoamat välineet, luokitus ym. ovat silti jääneet epämääräisiksi.

Olli koki olevan tottunut kirjastonkäyttäjä. Hän käytti palveluja kuitenkin melko yksitasoisesti. Esimerkiksi haluamansa levyt hän etsii hyllyjä silmäilemällä – se riittää hänelle. Löytämänsä autokirjan hän tuli valinneeksi hiukan sattumanvaraisesti. Toisaalta Internet täydentää kirjastoaineistoa.

Ollin asiointipolku



Yksilökokemuksen ja asiointin näkökulmat

Haastattelujen tulokset on kerrottu yksilöllisinä kertomuksina. Kirjastoasiointi on ainutkertainen kokemus ja tapahtuma. Tutkimuksen tarkoituksena ei ollut arvioida yksittäisen asiakkaan kykyä käyttää kirjastoa, vaan sitä, millaisia ilmiöitä ja käytettävyysongelmia eri tilanteissa paljastuu. Yksilökokemusten kautta on tarkoitus saada esiin yleisiä piirteitä siitä, miten kirjasto toimii. Kertomuksiin sisältyy onnistumisia, joissa tyhjiin kohtaan löytyy ratkaisu, joko asiakkaan oman toiminnan kautta tai henkilökunnan avulla. Niin sisältyy kuitenkin myös epäonnistumisia, tilanteita, joissa käyttäjä jää tyhjän päälle.

Helsingin monitoimitaloja tutkinut Satu Silvanto vertasi kirjastoja metsään: kuten metsään, kirjastoon voi mennä hiljentymään, mutta toisaalta siihen voi suhtautua pelkkänä hyödykkeenä tai läpikulkupaikkana.⁶

Mitä se voisi tarkoittaa edellä kuvattujen 10 asiointikokemuksen kannalta?

Ensinnäkin on monenlaista metsää. On hoidettua puistoa tai puistometsää lammikkoineen ja penkkeineen. On metsää, josta löytyy polkuja ja jopa opasviittoja. On hoidettua talousmetsää ja vaikeakulkuista ryteikköä.

Toiseksi, metsään mennään, jotta saadaan olla rauhassa, mutta luonnon keskellä. Metsässä samoilevalla on jokin päämäärä, mutta hän ei pyri sitä kohti tehokkaasti ja lyhintä tietä. Hän haluaa viipyä metsässä ja nauttia rauhassa kaikesta mitä näkee ympärillään. Metsään mennään myös monesta muusta syystä. Joku etsii sieniä, eikä hän silloin näe siellä muuta. Hänen päämääränään on löytää hyvä sienesiintymä. Joku taas haluaa kuntoilla, suunnistaa ja harrastaa terveitä elämäntapoja. Luonto tarjoaa miellyttävän taustan hyvälle harrastukselle. Mutta monet myös yhdistävät nämä asiat, samoilevat, kuntoilevat ja etsivät kantarelleja.

⁶ Silvanto, Satu: Kirjasto on suomalaisen uusiometsä. Teoksessa Kaupunkilaisten kulttuurikeskus – tarkastelussa Stoa, Kanneltalo ja Malmitalo. 2005

Samoilijat eivät tule kirjastoon ”hakemaan palvelua”. He tulevat kirjastoonkin kuin metsään, ollakseen rauhassa. He eivät lähde metsästä opastuskeskukseen kysymään tietä, mutta he voivat kyllä kysyä vastaantulijalta. Sienestäjät taas voivat soittaa ystävälleen, elleivät löydä etsimäänsä paikkaa.

Jokainen kymmenestä haastateltavasta tuo esiin jonkin metsässä kulkijan tyyppin piirteitä. Monet ovat samoilijoita ja elämysten etsijöitä, muuta joukossa on myös kantarellin etsijöitä ja terveiden elämäntapojen ja liikunnan harrastajia.

Metsä-näkökulmasta voi arvioida prosesseja. Ydinprosesseja ovat tietopalvelu, lainauspalvelu ja kokoelmapalvelu. Polut, tienviitat ja eräoppaat ovat samoilijan tietopalvelua. Lainauspalvelua ovat retkeilyvälineet ja varusteet. Kokoelmapalveluun kuuluvat metsän sienet, marjat, linnut.

Tyhjän kohdan ilmiöt

Haastateltavien kertomuksista paljastui piirteitä, joihin jokapäiväisessä kirjastotyössä ei yleensä kiinnitetä huomiota. Asiakkaat itsekään eivät tuoneet niitä esille ongelmina. Päinvastoin, monet haastateltavat ilmaisivat tyytyväisyytensä kirjastoon ja sen palveluihin. Kaikki oli sujunut juuri niin kuin pitikin.

Kuvauksissa näkyvät tyhjät kohdat olemme merkinneet oman tulkintamme pohjalta. Epäonnistumiseen johtaneita tilanteita ovat:

- Rutinoitunut asiointireitti sulkee pois vaihtoehtoja (Elina, Aimo)
- Utrion teosten haku ei onnistu HelMet-päätteeltä (Elina)
- Henkilökunnan apu on kaukana (Elina)
- ”Suljetuilta” tuntuista hyllyistä on vaikea löytää kiinnostavaa kaunokirjallisuutta tai muistelmia (Elina, Lasse)
- Täytyy turvautua palautushyllyn tarjontaan paremman puutteessa (Lasse)
- Silmälasiensa puutteen takia kaunokirjallisuutta etsitään sattumanvaraisesti, vain katseen korkeudelta (Aimo)
- Kirjaston opasteiden terminologia ei avaudu (Liisa, Raili)
- Pyrkimys löytää ”varmasti sopivaa luettavaa” ei onnistu, samalla kun kirjaston tarjontamahdollisuudet eivät tule esiin (Maria)
- Henkilökunnan asiantuntemusta suosittelijana ei koeta relevantiksi (Lasse, Maria)
- Haku HelMet-päätteeltä ei luonnistu (Jenni)
- Täsmällistä tiedontarvetta ei ymmärretä neuvonnassa, verkkokirjaston palvelua ei ole käytettävissä (Raili)
- Neuvontaa on vaikea lähestyä (Raili)
- Aineiston paikantaminen (käsityökirjat, käsityölehdet), opasteiden tulkitseminen ja oikeiden hyllyjen löytäminen on ylivoimaista (Raili)

Nämä yksittäiset tyhjät kohdat tuovat esiin asioinnin ja kirjastopalvelujen ilmiöitä, joita käsittelemme seuraavassa.

Kaavamainen asiointi ja heräteostokset

Monen haastateltavan kirjastonkäytön rutiini oli vakiintunut. He kulkivat kirjastossa totuttuja reittejä. Se voi johtaa tunneloitumiseen, näkökulmien kaventumiseen. Elina, joka käyttää kirjastoa tekemällä ”ikkunaostoksia”, noudatti aina samaa kaavaa asiointissaan. Siksi esimerkiksi viihdehylly ei ollut koskaan tullut hänen reittinsä varrelle eikä hän osannut tulkita HelMet -päätteellä näkemäänsä merkintää ”1.4 VIIHDE”. Myöskään bestseller-hylly ei osunut hänen vakioreitilleen.

Lassen reitti kulki läpi koko kirjaston, alkaen lehti- ja DVD -hyllyistä päätyen erikielisiin muistelmiin. Hän ei tuntunut jättävän mitään kirjaston nurkkaa käymättä. Silti hänen kokemuksensa oli, että hän kohtaa aina samoja kirjanselkiä ja kiinnostavan luettavan löytäminen on vaikeaa.

Myös Aimon asiointireitti oli vakiintunut. Hän tiesi kokemuksesta, mistä voisi löytää itseään kiinnostavaa luettavaa. Samalla hän kuitenkin sulki pois monia muita alueita, jotka olisivat voineet tarjota uusia elämyksiä.

Kaavamainen asiointitapa on ihmiselle tyypillistä mitä erilaisimmilla elämäalueilla, eikä se sinänsä ole haitta. Se on monesti järkevää ja tehokasta ajankäyttöä, sillä päämäärättömään vaelteluun on harvoin ylimääräistä aikaa. Toisaalta, kirjasto tilana voi viedä mukanaan ja aikaa kuluukin paljon enemmän kuin oli tarkoitettu (Jarkko, Jenni).

Tila ei hahmotu ja jää vieraaksi

Sari ja Jarkko eivät tiedostaneet kaksikerroksisen kirjaston toisen kerroksen olemassaoloa. Senkin jälkeen kun se oli heille selvinnyt, se jäi heidän asiointipoluissaan sivuun. Esimerkiksi Sari haki kaunokirjallisuutta lasten hyllyistä.

Lasse tunsi oman kirjastonsa läpikotaisin ja osasi liikkua siellä. Hän korosti avoimen tilan merkitystä orientoitumisessa ja kertoi ongelmatilanteista muissa kirjastoissa.

Syvän kokoelman löytämisen vaikeus

Kokoelma oli useimpien haastateltujen kirjastonkäytön keskipiste, mutta samalla sen ongelma. Kukaan heistä ei etsinyt uutuuksia. Elinan, Lassen, Aimon, Marian ja Liisan tapaisia asiakkaita olisi kiinnostanut kokoelmien syväkerros, ajattomat helmet, jos vain olisi ollut jokin keino poimia niitä esille. Kokoelma tuntui lattealta, tasapaksulta ja uuvuttavaltakin. Syvän kokoelman sisältö ei nousut esille eikä sille ollut tarpeeksi tilaa. Niinpä he turvautuivat johonkin vähemmän kiinnostavaan.

Kirjasto kuvailee aineiston sisältöjä moneen paikkaan ja monin eri tavoin, HelMetiin, Orankiin, Sanojen aikaan, aihepaketteihin, vinkkauslistoihin jne. Mikään näistä sisällönkuvailuista ja esittelyistä ei osunut kirjastossa luettavaa etsineiden asiakkaiden reitille.

Aineisto esillepano ei toimi tai ei täytä tarkoitustaan

Lassen ongelmana oli se, että monenlaiset nimekkeet, joita hän oli nähnyt esimerkiksi kirjakaupassa, eivät kirjastossa muistuneet mieleen. Kirjaston hyllyjen kirjanselkien rivistöt eivät avautuneet. Sen sijaan hän tuli ottaneeksi niitä kirjoja, jotka oli nostettu esille.

Kirjastoissa on paljon esittelyhyllyjä ja –telineitä. On uutuushyllyjä, bestsellerkokoelmia, teemanäyttelyitä jne. Juuri ne kiinnostavat asiakkaita. Esillepanossa määrää tärkeämpi olisi kuitenkin laatu, kiinnostavuus, yllättävyys ja ajankohtaisuus.

Haastateltavien kommentteista käy ilmi, että aineiston esittely on löysää, uutuushyllyissä on vanhaa ja esittelytelineiden aineisto ei vaihdu tarpeeksi. Esimerkiksi Liisa pani merkille, että uutuutena esiteltiin kolmen vuoden takaista teosta. Jos esittelytelineet ovat hyllyttämisen korvike johon voi jättää ylijäämää, myös esillepano puuroutuu ja menettää merkityksensä. Vaihtuvuus ja tuoreus ratkaisevat esillepanon onnistumisen.

Yllätysten välttely ja niihin törmääminen

Monet arvelivat tulevansa kirjastoon etsimään vain ennalta määrittelemiään asioita. ”Seuraan vain sitä mikä minua kiinnostaa ja suljen muun pois.” Kirjasto on kuitenkin paikka, jossa eteen tulee yllätyksiä, sellaista mitä aiottukaan hakea. Siellä kohtaa myös yllättäviä, jonkun toisen luomia ratkaisuja.

Marian kirjastonkäytön lähtökohtana olivat ystävien suositukset. Hän kertoi, ettei halua lainata mitä tahansa, ellei tiedä että tulee varmasti lukemaan sen. Hän halusi tietoisesti välttää yllätyksiä, yrittäen torjua info-ähkyä.

Yllätysten välttelystä huolimatta Maria törmäsi sellaisiin. Niiden seurauksena hän lainasi joskus kirjan, jota ei voinutkaan lukea. Tällä kertaa hän tuli lainanneeksi näytelmäteoksen, vaikka ”en koskaan lue näytelmiä”. Tähän löytöön hän oli hyvin tyytyväinen ja oli varma siitä että tulee myös lukemaan sen.

Pienet tiedontarpeet ja neuvonnan käytön kynnyks

Elina ei löytänyt päätteeltä Utrion kirjoja. Hän teki HelMet -hakuja tarpeettoman mutkikkaalla tavalla. Hän oli kuitenkin kaukana neuvontatiskistä ja tyytyi ihmettelemään asiaa itsekseen. Ongelma oli hänestä pieni ja hän päätti Utrion sijasta lainata jotakin muuta.

Liisalla ei ollut mitään tiettyä tarvetta mielessään, ainoastaan yleinen tavoite löytää jotakin terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää luettavaa ja siinä samalla ehkä muutakin. Hän ihmetteli mielessään, miksi hyllyjen luona on kyltti ”käsikirjasto”. Ongelma oli kuitenkin niin pieni, että hän ei lähtenyt kysymään sitä keneltäkään.

Myöhemmin, kun Liisalla oli ongelmia lainausautomaatin kanssa, hän näki lähistöllä odottavan näköisenä päivystävän haastattelijan. Oli helppo kysäistä tältä pienestä ongelmasta.

Aimo oli unohtanut silmälasinsa kotiin. Hän yritti kuitenkin löytää lainattavaa silmäilemällä katseen korkeudelta. Hän ei ”koskaan” kysynyt neuvoa henkilökunnalta, vaikka muuten olikin puhelias ja sosiaalinen. Tämäkään ongelma ei antanut hänelle syytä lähteä pyytämään apua.

Mariallakaan ei ollut tapana kysyä henkilökunnalta lukusuosituksia. Hän luotti enemmän ystäviensä suosituksiin ja lehtiartikkeluihin. Hän voi kyllä kysyä henkilökunnalta neuvoa, mutta vain silloin kun halusi kysyä jotain ”asiallista”. Silti Maria paremman puutteessa joutui lainamaan kirjoja, joista ei voinut luottaa että tulisi lukemaan ne.

Olisivatko Elina, Liisa, Aimo Maria voineet saada parempaa palvelua, jos kohdalle olisi sattumalta osunut henkilökuntaa, joka jollakin eleellä tai merkillä olisi ilmaissut olevansa tarvittaessa käytettävissä?

Kirjaston pitäisi tarjota kanavia pienillekin tiedontarpeille. Tietopalvelutiskille mennään vain silloin kun tiedontarve on iso ja ”asiallinen”.

Lasse taas ei pitänyt henkilökunnan asiantuntemusta lainkaan relevanttina. Pikemminkin hän hiukan ivaili henkilökunnan mahdollisuuksia ymmärtää mitä hän tarvitsee. Hän luotti omaan näkemykseensä. Hän piti siitä, että sai samoilla ja etsiskellä omin päin. Kunhan kirjastotila vain tukisi samoilua nykyistä paremmin, palvelu olisi täydellistä.

Tiedontarve ei selviä tietopalvelussa

Raili ja Jenni eivät arastelleet käyttää tietopalvelua. Molemmilla heistä oli täsmällinen tiedontarve. Silti Raili joutui kääntymään tietopalvelun puoleen yhä uudelleen, sillä täsmällisyydestä huolimatta tiedontarve ei selvinnyt neuvontatilanteessa riittävästi tai sitä ei selvitetty kerralla loppuun. Raili asioi itselleen oudossa kirjastossa, eikä hänellä ollut kuvaa, missä hyllyissä käsityökirjat ovat. Hänen ongelmaansa yritettiin ratkaista sattumanvaraisesti. Vaikka tarve oli selvä (kaitaliinan kaava) ja hänet lähetettiin yksinään selailemaan lehtiä. Kukaan ei tarkistanut esimerkiksi Aleksista varmistukseen, oliko neuvosta hyötyä.

Tarinasta kuitenkin puuttuu henkilökunnan näkökulma. Esiintyikö Raili niin itsevarmaan sävyyn, että kukaan ei nähnyt hänen varsinaista ongelmaansa?

HelMet aineistohakua ei tarvita tai se ei palvele

Viisi haastateltua ei käyttänyt HelMet-hakua lainkaan. Olli, jolla oli täsmälliset tiedontarpeet, löysi tarvitsemansa aineiston suoraan hyllyistä. Lassen, Aimo ja Liisan kirjastonkäytössä HelMet-aineistohaun käytöllä ei ollut mitään roolia. He eivät hakeneet ennakkoon määriteltyä, tiettyä aineistoa eivätkä tehneet varauksia. Sen sijaan he halusivat tehdä löytöjä suoraan hyllyistä. Raili haki kirjastasa yleensä lastenkirjoja eikä tarvinnut HelMetiä. Nyt, kun hänellä oli täsmällinen tiedontarve, hän kysyi neuvoa henkilökunnalta.

HelMetin käytettävyysongelmat

Muut viisi haastateltua käyttivät HelMet-hakua. Jarkko ja Sari käyttivät HelMetiä säännöllisesti, eikä haastattelussa tullut heidän osaltaan esille sen käyttöön liittyviä ongelmia. Elina ja Jenni olivat melko tottuneita tietokantojen ja verkkopalveluiden käyttäjiä ja osasivat mielestään käyttää myös HelMetiä. Silti he eivät selvinneet yksinkertaisista hakutoimenpiteistä. Elina yritti hakea tietoa liian mutkikkaalla tavalla eikä toisaalta osannut tulkita HelMet-palvelun koodeja. Maria taas oli tottuman tietokoneiden käyttäjä, mutta yritti kuitenkin tunnollisesti etsiä tarvitsemiaan tietoja.

Opasteiden merkitys ei avaudu

Kirjastojen opasteiden tarkoitus on auttaa, opastaa ja luoda tilaan tiettyä järjestystä. Haastatteluissa tuli esille tilanteita, joissa opasteet ovat hämmentäneet ja johtaneet harhaan. Liisaa ihmetytti ”käsi-kirjaston” merkitys. Raili taas ei osannut suunnistaa taidehistoriaopasteiden avulla. Linauspisteessä Railia hämäsi opasteen ”ATK” merkitys. Elinaa johti harhaan se, että hän ei löytänyt yhteyttä HelMet-luettelon merkintöjen hyllyopasteiden välillä.

Verkkokirjasto ei tavoita

Raili oli edellisenä iltana etsinyt kaitaliinan mallia omatoimisesti Googlen avulla. Hän ei saanut tyydyttävää tulosta ja joutui lähtemään kirjastoon. Vaikka se olikin hänelle poikkeuksellisen hankalaa. Olihan oma kirjasto remontin takia kiinni ja hänen piti matkustaa bussilla toiseen kaupunginosaan. Hyvin toimiva, helposti löytyvä ja hyvin markkinoitu verkkokirjasto olisi voinut joko säästää hänet tältä vaivalta kokonaan tai ainakin antaa ohjeet mallin löytämiseksi. Onko verkkokirjasto Railin kaltaisten käyttäjien löydettävissä ja onko sen suunnittelussa otettu huomioon Railin kaltaiset käyttäjät?

Yhteenveto arvioiduista ilmiöistä

Ilmiö	Haastateltava
Kaavamainen asiointi ja heräteostokset	Elina, Lasse, Aimo, Maria, Olli
Tila ei hahmotu jää osittain vieraaksi	Sari, Jarkko, (Lasse)
Syvän kokoelman löytämisen vaikeus	Elina, Lasse, Liisa, Maria
Aineisto esillepano ei täytä tarkoitustaan	Lasse, Liisa, Jenni
Yllätysten välttely ja niihin törmääminen	Maria
Pienet tiedontarpeet ja neuvonnan käytön kynnyks	Elina, Lasse, Aimo, Liisa, Maria
Tiedontarve ei selviä tietopalvelussa	Raili
HelMet aineistohakua ei tarvita tai se ei palvele	Lasse, Aimo, Liisa, Olli, Raili
HelMetin käytettävyysoongelmat	Elina, Maria, Jenni
Opasteiden merkitys ei avaudu	Elina, Liisa, Raili
Verkkokirjasto ei tavoita	Raili, Sari, Jenni

So what?

Haastattelukertomuksissa ihmisten kirjastoasioinnin polku vaikuttaa aika normaalilta: samoillaan ja etsiskellään, mennään välillä harhaan, vaihdetaan suuntaa, ei löydetä etsittyä, mutta tilalle otetaan jotakin muuta. Lopuksi kaikki ovat enemmän tai vähemmän tyytyväisiä. Pitäisikö siitä tehdä mitään johtopäätöksiä tai pitäisikö sen olla kirjastolle tai asiakkaille ongelma? Eikö ole normaalia hämmennyttä välillä, mutta löytää kuitenkin jotakin mikä sillä kertaa riittää ihan hyvin?

Asiakastyytyväisyyskyselyidenkin mukaan kirjastopalvelujen laatu on korkea.

On hyvä, että tiedämme mihin asioihin asiakas on tyytyväinen ja millä tavoin palvelumme on hyödyttänyt asiakasta ja tuottanut hänelle iloa. Positiivinen palaute johtaa kuitenkin helposti kehittämisen pysähtymiseen.

Kokonaiskuva ontuu, ellemmme tyytyväisyyden lisäksi ota huomioon sitä, mikä jää näköpiirimme ulkopuolelle. Kehitämmekö palvelujamme vain sen kysynnän pohjalta mikä on näkyvää ja ilmeistä, mutta jätämme huomiotta ne tiedontarpeet ja sen kysynnän, jolle asiakkaamme eivät löydä selkeää ilmaisua? Suunnittelemmeko palvelujamme ja esimerkiksi tietopalvelutiskin sijaintia oletusten vai tiedon pohjalta?

Jos kirjaston palveluja käytetään vajaasti tai niitä jopa jätetään käyttämättä, alamme pitää vajaakäyttöä normaalina. Tyydymme kehittämään palveluja matalista tavoitteista, puolinaisesti ja jopa vääristä lähtökohdista. Perustelemme alimitoitettuja tavoitteita ”kirjaston perustehtävällä” emmekä etsi uusia toimintatapoja ja palvelukonsepteja. Edellä kuvatut ilmiöt liittyvät kirjaston eri prosesseihin.

Arvioimme seuraavassa tarkemmin tietopalveluprosessin kehittämistä, mutta tulosten perusteella voidaan tutkia myös vaikkapa kokoelmapalvelun prosessia.

Tietopalvelu

Kirjaston käyttäjälle ei ole olemassa *tietopalvelua* – hän tarvitsee sopivia mahdollisuuksia, tukea ja palvelutuotteita eri tilanteissa, apua jolla vastataan sen hetkiseen tiedontarpeeseen. Miten tietopalvelu tuodaan luontevasti asiakkaiden ulottuville ja tietoisuuteen? Tarvitaan monenlaisia ja eri kohderyhmille tarkoitettuja, profiloituja ”tietopalvelutuotteita”, jotka

- tekevät kirjaston tarjontaa ymmärrettäväksi
- alentavat kynnystä käyttää kirjaston palvelua
- antavat hyvän syyn kääntyä henkilökunnan puoleen, vaikka ”ei tämä mikään tärkeä asia ole, kunpahan kysäisen”
- tuovat palvelun lähelle sillä hetkellä kun sitä tarvitaan, ilman että sitä tarvitsee lähteä erikseen etsimään
- tarjoavat samaakin tavaraa erilaisissa pakkauksissa monipuolisesti eri kohderyhmille

Kun pienille tiedontarpeille ei kirjaston palvelussa ole väylää, tietopalvelun kehittämisen suunta vääristyy. Olennaisia tarpeita jää palveluiden kehittäjiltä huomaamatta. Luulemme, että ihmiset kyllä kysyvät jos heillä on jokin ongelma. Erehdymme vahvistamaan perinteistä *istuvan ja päivystävän tietopalvelun* konseptia entisestään, kehittämään ja markkinoimaan vain sitä.

Tietopalvelun tuotevalikoimaan tarvitaan *päivystäjän* lisäksi myös *vastaantulija*. Vastaantulija tarjoaa tietopalvelua pieneen tiedontarpeeseen, sellaiseen, mikä ei aja ihmistä etsimään tietopalvelutiskiä. Pieni tiedontarve ei asiakkaan omasta mielestä ole ”oikea asia”. Kirjastoammattilaisen olisi löydettävä siitä polun pää oikeaan asiaan.

Kirjastoissa on aina tiedetty, että hyllyttäjiltä⁷ kysäistään neuvoa ohi menen. Hyllyttäjät ovat satunnaisia vastaantulijoita. Tätä tunnettua seikkaa ei kuitenkaan ole kehitetty tietopalvelun normaalliksi ja tietoiseksi tuotteeksi. Päinvastoin, hyllytystehtävään, etsiskelevän asiakkaan ja virkailijan kohtaamispaikalle, on ohjattu vähiten koulutettua henkilöstöä.

Perinteinen tietopalvelu päivystää paikallaan, mutta vain harva etsiytyy sen luo. Sen sijaan tietopalvelun tulisikin mennä ihmisten luo, esimerkiksi hyllyttelemään ja tulemaan sattumalta vastaan, olemaan ihmisten keskellä *ilman tietopalvelu-kylltiä, mutta kuitenkin tietoisena tietopalvelutehtävästään*. Päällisin puolin tehdään yhtä, mutta ensi sijainen tehtävä onkin toinen. Hallittu monikohteisuus on tietopalveluprosessin perusominaisuus.

Lisää johtopäätöksiä

Tutkimus toi esiin yllättäviä tuloksia.

Ensimmäinen yllätys oli, että useimmat haastateltavista eivät kuuluneet ns. HelMet-käyttäjien ryhmään. He olivat lähikirjastokäyttäjiä, jotka seurasivat vain oman kirjastonsa kokoelmaa ja palvelua, juurikaan tiedostamatta yhteistä HelMet-kokoelmaa. HelMet aineistohaun käyttö oli pintapuolista. Monet eivät käyttäneet sitä ollenkaan ja ne jotka käyttivät, hyödynsivät sitä kapeasti. Kirjastoverkko

⁷ Nykyisin myös ns. listojen tarkistajilta.

oli haastateltaville jossain määrin tuttu, sillä melkein kaikki mainitsivat satunnaisesti joitakin muitakin kirjastoja, joissa he asioivat.⁸

Toinen yllätys oli, että monilla oli tarve löytää kirjastosta ns. syvää kokoelmaa – jos he vain olisivat tienneet miten löytää sitä. Uutuksien etsiminen oli heille toissijaista. Jos kirjastossa ei tiedosteta syvään kokoelmaan kohdistuvia, mutta toteutumattomia tarpeita, kokoelman kehittämisen tavoitteet asetetaan väärään paikkaan.

Kolmas yllätys oli, että auttava henkilökunta koettiin, vaikkakin ystävälliseksi, vieläkin etäisemmäksi kuin oletimme. Henkilökunnalta kysyminen on luontevaa vain harvoille.

Kirjasto tarjoaa mahdollisuuksia, sen sijaan että velvoittaisi tai tyrkyttäisi ihmisille sellaista mitä nämä eivät tarvitse tai halua. Ihmisille jätetään valinnan vapaus. Se ei kuitenkaan oikeuta kirjastoa pysähtymään ja jättämään miettimättä, miten se voisi hoitaa tehtävänsä yhä paremmin. Kirjaston palvelujen suunnittelussakin tulee ottaa huomioon monenlaiset käyttäjätyypit tai käyttäjäpersoonat. Emme voi lähteä siitä, että jos joku haluaa käyttää kirjastoa tehokkaasti, opetelkoon siis järjestelmämme. Kaikilla asiakkailla ei ole tarvetta käydä kirjastossa usein ja siis harjaannuksen kautta oppia sen käyttöä. Ihmisten osaamisen taso ja kirjastopalveluiden tuntemus vaihtelee. Silti kaikilla pitäisi olla mahdollisuus kirjaston täysipainoiseen käyttöön. Kaikkien pitäisi löytää vastaus omaan sen hetkiseen ongelmaansa tai tiedontarpeeseensa. Tähän varautuminen on kirjaston suuri haaste.

Tämä tutkimus oli suppea. Monet asiakastyypit jäivät sen ulkopuolelle, esimerkiksi lapset ja maahanmuuttajat. Jatkotutkimus tulisi suunnitella siten, että nekin saadaan mukaan. Myös verkkoasiointin onnistumista ja tyhjiä kohtia voitaisiin tutkia vastaavalla menetelmällä.

Asiointiprosessia kannattaa haastattelumenetelmän lisäksi tutkia myös havainnoinnein ja haamuasiointin menetelmin. Sitä olisi tutkittava lähiluvun menetelmin monesta suunnasta. Jos emme pysty tekemään päätelmiä vähäpätöistenkin yksityiskohtien kautta, saattaa käsityksemme kokonaisprosessista vääristyä ja kehitämme palveluita virheellisistä lähtökohdista.

⁸ HelMet-kokoelmaa hyödynsivät vain Sari, Jarkko ja Jenni. Elina ja Olli hyödynsivät HelMet-verkkokirjaston omia tietoja.