

Onko kirjasto turha vai tarpeellinen?

Ritva Piispanen, Turha vai tärkeä kirjasto. Markkinointitutkimus lahtelaisten kirjastonkäytöstä v. 1983. (Helsinki) 1990. 110 s. + liitt.

Julkisia palveluja koskevat odotukset ja vaatimukset ovat merkittävästi muuttumassa 1990-luvulla. Toiminnan tuloksellisuus on noussut keskeiseksi puheenaiheeksi myös yleisissä kirjas-toissa. Tuloksellisuutta koskevassa pohdinnassa joudutaan ottamaan kantaa kahteen peruskysymykseen. Yhtäältä on pohdittava palvelutoiminnan sisäistä tehokkuutta, ts. tuotos/panos -suhteen optimoinnin ongelmaa ja toisaalta palvelujen yhteisöllistä arvoa ja vaikuttavuutta, ts. sitä, missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. Tarpeiden, odotusten ja palvelujen käytön eri ulottuvuuksien tunteminen käy entistä tärkeämmäksi, jotta kirjasto voisi kilpailla menestyksekkäästi kansalaisten huomiosta kulttuuritarjonnan markkinoilla ja vahvistaa asemaansa eri käyttötarkoituksia palvelevan tiedon käyttöönnäsettajana.

Lahden kaupunginkirjaston mahdollisuudet menestyä tässä kilpailussa paranivat merkittävästi syksyllä 1990, jolloin kirjasto siirtyi uuteen ja ajanmukaiseen toimitaloon. Uuden kirjaston ollessa vielä suunnitteilla kirjastonjohtaja Ritva Piispanen ideoi käyttäjätutkimuksen, jolla tähdättiin kirjaston palvelutason parantamiseen. Vuoden 1983 lopulla lähetettiin kaikkiaan tuhannelle lahtelaiselle kyselylomake, jolla tutkittiin kaupunkilaisten lukemisharrastusta, kirjaston käyttöä ja mielipiteitä kirjastosta. Kyselyyn vastasi 553 lahtelaista, joten vastausprosentiksi saatiin 55,3%. Koska luku jäi näinkin matalaksi, kyselyn tuloksia yleistettäessä on syytä olla varovainen. Suuntaa-antavaa, käytännön kirjastosuunnittelua palvelevaa tietoa tulokset toki välittävät.

Vaikka kyseessä on verrattain selkeäpiirteinen käyttäjätutkimus, raportin viitekehyksessä lähdetään liikkeelle julkisten palvelujen, erityisesti yleisten kirjastojen markkinoinnista. Kirjaston käytöstä ja käyttäjästäkin puhutaan, mutta nämä käsitteet näyttävät olevan alisteisia markkinoinnille. Piispanen esittelee lukuisia konseptioita,

joissa käsitellään markkina-, resurssi- ja tehtävä-analyyseja, puhutaan tuotteiden /palvelujen hinnasta ja tavoitettavuudesta, jne. Avainkäsitteeksi nousee markkinoiden *segmentointi*. Lähtökohtana on oletamus, että "kirjaston asiakkaat eroavat toisistaan toiveidensa, resurssiensa, maantieteellisen sijaintinsa, asenteidensa, tottumustensa ym. perusteella" ja että asiakkaat on syytä ryhmitellä (segmentoida) erilaisten piirteidensä mukaan (s. 20). Ja edelleen: "Kirjasto ei ole yksi palvelu yhdelle kohteelle, vaan monta erilaista palvelua monenlaisille asiakkaille" (s. 26). Markkinointiteorioiden mukaan organisaatioiden tulisi segmentoida markkinansa, koska on mahdotonta tuottaa tuotteita, jotka sopisivat koko markkinoille sillä tasolla, jota asiakkaat vaativat. Ratkaisuna tähän ongelmaan on se, että organisaatiot soveltavat tuotteensa ja palvelunsa niille ihmisille, joita arvelevat voivansa palvella parhaiten. Tähän pääsemiseksi on tutkittava koko markkinat, määriteltävä kunkin segmentin tarpeet, arvioitava organisaation resurssit ja määriteltävä, mikä segmentti ottaa parhaiten vastaan tuotteet.

Kirjastopalvelujen ja yleensäkin julkisten palvelujen asiakaskunnan segmentoinnin ongelmana on se, että segmentointia ei voida käyttää samaan tapaan kuin liikevoittoon tähtäävässä yritystoiminnassa palvelutarjonnan uudelleensuuntaamisen tai painottamisen välineenä. Palvelujen tarjonnassa ei voida keskittyä vain "parhaiden" asiakkaiden (kuten laadukasta kirjallisuutta lukevien aktiivikäyttäjien?) tarpeiden tyydyttämiseen, vaan tarjonnan suunnittelussa joudutaan ottamaan huomioon oikeastaan kaikki (potentiaaliset) käyttäjäryhmät. Segmentointi ei tämän vuoksi merkitse asiakasryhmien hierarkisoimista tärkeisiin ja vähemmän tärkeisiin asiakkaisiin, vaan auttaa tunnistamaan ja erottamaan eri käyttäjäryhmiä toisistaan sekä ryhmittelemään asiakasryhmien tarpeita ja odotuksia. Ritva Piispanen tutkimus näyttää lähtevän tällä tavoin tulkitusta segmentoinnin käsitteestä.

Ritva Piispanen ottaa segmentoinnin kriteereiksi iän ja koulutustason. Tällä tavoin saadaan kaikkiaan 7 segmenttiä. Vastajat jaettiin lisäksi (i) kirjastonkäyttäjiin, jotka ilmoittivat tulevansa

kirjastoon vähintään kerran kuukaudessa ja (ii) ns. kevytkäyttäjiin, jotka käyvät kirjastossa 1–4 kertaa vuodessa tai ei ollenkaan. Kumpaakin ryhmää tarkasteltiin segmentteittäin.

Segmenttien jakoperusteet vaikuttavat järkevil-
tä ja segmentit erottelukykyisiltä. Ongelmallisena ja tulosten luotettavuutta heikentävänä ratkaisuna on sitä vastoin pidettävä kirjastoa käyttämättömien vastaajien liittämistä kevytkäyttäjien ryhmään. Esim. erään segmentin yhteensä 138 vastaajasta peräti 75% luokituu kevytkäyttäjäksi. Heistä joka toinen ilmoitti, ettei koskaan käytä kirjastoa. Vaikka kirjastoa käyttämättömien luokkaa jäikin marginaaliseksi esim. alle 20-vuotiaiden segmentissä (vain 5 % vastanneista), ei-käyttäjien ryhmä olisi kannattanut ottaa erilleen käyttäjistä ja kevytkäyttäjistä. Georg D'Elia termi "kevytkäyttäjä" (light user?) on iskevä, mutta sitä rasittaa konnotaatio, joka viittaa vain kevyen viihdekirjallisuuden lukemiseen. Tutkimuksessa ei kuitenkaan ole kyse lainatun/luetun aineiston laadusta, vaan kirjastokäyntien useudesta: siksi kevytkäyttäjän tilalle olisi ilmeisestikin paremmin sopinut "satunnaiskäyttäjä" ja kirjastonkäyttäjän tilalle "aktiivikäyttäjä".

Raportti tarjoaa monipuolista ja kiinnostavaa tietoa lahtelaisten lukemisharrastuksesta. Lukijalle tarjoutuu selkeä, pylväsdiagrammeihin havainnollistettu kuva siitä, mitä aineistoa eri segmentteihin ryhmiteltyt vastaajat lukevat ja millä tavoin kunkin segmentin sisällä kirjaston aktiivikäyttäjät eroavat satunnaiskäyttäjistä. Tulokset itsessään eivät tarjoa suuria yllätyksiä, vaan pikemminkin vahvistavat kuvaa, joka on muodostunut aiempien tutkimusten pohjalta.

Tutkimuksessa selvitetään myös muita kuin lukemiseen liittyviä harrastuksia. Aktiivikäyttäjät näyttävät "kevytkäyttäjää" ahkerammin käyvän työväenopistojen luennoilla, teatterissa, elokuvissa ja ravintoloissa, ts. ovat kiinnostuneita monenlaisesta kulttuuritarjonnasta. Jatkotutkimuksen arvoinen olettaus löytyy sivulta 67: kirjastoa näyttävät käyttävän aktiivisimmin ne jotka harrastavat yksin tehtäviä asioita. Kirjastoon tullaan

yksin, anonyymisti, samaan tapaan kuin elokuviin, teatteriin, konserttiin ja taidenäyttelyyn. Kevytkäyttäjät taas näyttäisivät olevan sosiaalisempia: harrastetaan yhdessä tehtäviä asioita, kuten kokouksia ja urheilukilpailuja.

Tutkimuksen kiinnostavimmat kysymykset löytyvät raportin loppupuolelta: miksi kirjastoa käytetään ja mitä mieltä ollaan sen palveluista? Yleisasenne kirjastoa kohtaan on – ehkä odotetustikin – hyvin myönteinen. Kirjasto koetaan kaikissa ryhmissä palveluiltaan monipuoliseksi, palvelut ystävällisiksi, ripeiksi ja auliiksi. Kirjasto on paikkana hauska ja kodikas ja palveluilmeeltään nykyaikainen. Joitakin arvostelevia huomautuksia toki löytyi, mutta ne ovat pikemminkin poikkeuksia, jotka vahvistavat säännön. Lahtelaisnuoret vastasivat eräisiin kysymyksiin jonkin verran kriittisemmin kuin vanhemmat. Nuoret näköjään osaavat vaatia palveluilta enemmän kuin vanhemmat asiakkaat, jotka vertaavat nykyistä palvelutasoa aiempien vuosien tai vuosikymmenien vaatimattomampaan palvelutarjontaan. Kiinnostava on myös se sukupolvien eroja kuvasteleva havainto, että nuoremmat kokevat kirjaston pikemminkin arkiseksi kuin juhlalliseksi paikaksi.

Entä sitten kriittinen kysymys, onko kirjasto tärkeä vai turha? Tähän suoraan kysymykseen (s. 100) saatiin varsin yksiselitteinen vastaus: valtaosa lahtelaisista piti kirjastoa tärkeänä. Tämä vastaus, samoin kuin muutkin asennetutkimuksen tuottamat positiiviset vastaukset voitaneen tulkita kiistattomaksi tunnustukseksi siitä, että kirjasto on monessa mielessä tarpeellinen palvelulaitos. Tämä johtopäätös varmastikin tyydyttää kirjastoa, mutta se ei ehkä ratkaise kaikkia ongelmia. Ainakin yksi vaikea tehtävä näyttää odottavan yleisiä kirjastoja: miten saada kunnalliset päätöksentekijät vakuuttuneiksi kirjaston tarpeellisudesta senkin jälkeen, kun kunnissa on siirrytty uuteen valtiosuuskäytäntöön ja otettu käyttöön tulosbudjetointi?

Reijo Savolainen