

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2015

Sanna Hernelahti

# KIRJASTO YHTEISKUNNASSA

– kirjaston fyysiset tilat ja palvelut murroksessa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2015 | 66

Ritva Hyttinen ja Olli Mäkinen

Sanna Hernelahti

# KIRJASTO YHTEISKUNNASSA – KIRJASTON FYYSISET TILAT JA PALVELUT MURROKSESSA

Kehittämistyössä tarkasteltiin yleisen kirjaston palveluiden ja tilojen käyttöä sekä tarvetta yhteiskunnassa. Kirjastojen käyttö on rajussa muutoksessa ja muutoksen avaimia etsittiin kirjastotilojen uudistamisesta ja palveluiden kohdentamisesta entistä moninaisemmille kohderyhmille.

Kirjastojen uudistamista lähestyttiin tulevaisuudentutkimuksen, kirjastojen tilasuunnittelun ja henkilökohtaisten haastattelujen kautta. Teoreettista taustatukea antoi myös IFLAN trendiraportti.

Turun kaupungin vuoteen 2029 ulottuvassa strategiassa ja sen ohjelmissa puhutaan vähän kirjastosta, mutta paljon kirjaston tekemästä työstä ja niistä keinoista, joihin myös kirjastossa pyritään asukkaiden tasavertaisuuden ja hyvän elämän turvaamiseksi. Elämän hallinta ja aktiivisuuden korostaminen näkyvät myös kirjastossa uusien asiakasryhmien saavuttamisena sekä entistä moninaisempien yhteistyömallien kautta.

Kirjastopalvelujohtajien Inkeri Näätsaaren ja Aart de Heerin haastattelut kertoivat selkeästi kirjastojen tarpeellisuudesta ja uudesta tehtävästä. Lukutaidon tukeminen on edelleen kirjaston ydintehtävä. Demokraattisena, kaikille avoimena tilana kirjaston tulee opastaa kansalaisia niin uusien välineiden kuin lukutaitojen pariin.

Elämää helpottavat taidot, sosiaalisen verkoston tarjoaminen ja kaikille avoimet, lukemiseen ja kirjallisuuteen liittyvät tapahtumat ovat kirjastolle jo nyt tärkeitä elementtejä. Kun tähän vielä otetaan huomioon muuntuvat tilat niin työskentelylle kuin elämyksellisyydellekin, saadaan kirjasto, joka tukee sivistystä ja omaehtoista oppimista. Kirjasto tarjoaa myös parhaimmillaan hetken hengähdystauon hektisestä ja äänekkäästä maailmasta.

## ASIASANAT:

yleiset kirjastot, tulevaisuus, kirjastopalvelut, julkiset palvelut, muutos, ennakointi, yhteisöllisyys

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services (MBA)

2015 | 66

Ritva Hyttinen and Olli Mäkinen

Sanna Hernelahti

## LIBRARY IN SOCIETY – LIBRARY SPACES AND SERVICES IN A CRITICAL STAGE

This thesis is focused on library services and spaces in modern society. The use of the libraries is changing dramatically and as an answer to many needs libraries have been modernized in many ways. One of the methods is to concentrate on different target groups.

Libraries undergo a transformation hand in hand with society. In this thesis it is approached through futurology, space design of the libraries and interviews. IFLA Trend Report works also as a background.

The strategy of the City of Turku reaches out to the year 2029. In the strategy and its programs, libraries are mentioned quite seldom. However, the means and aims with which library supports citizens' equality and activity are mentioned many times. A good life of the residents is one of the main issues in library work. Libraries carry out that task by reaching new client groups and doing cooperation with different kinds of actors.

Library Service Directors Inkeri Näätsaari and Aart de Heer gave interviews for the thesis. Their messages were clear about the need of the library and its new focus. It is essential to support the reading skills. As a democratic and open space, the library must teach citizens to use new technologies as well as new ways of reading.

Skills that improve the quality of life, social networks and open events are important elements in libraries already today. Libraries should pay attention to convertible spaces for working and experiencing. That is the way to support spontaneous learning. The library also should provide a break from today's hectic environment.

### KEYWORDS:

public libraries, future, library services, public services, anticipation, change, communality

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 KEHITTÄMISTYÖ JA SEN TARKOITUS</b>	<b>7</b>
2.1 Kehittämistutkimus ja organisaation kehittäminen	7
2.2 Tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus	8
<b>3 TULEVAISUUDEN YHTEISKUNTA LUOTAAMASSA</b>	<b>11</b>
3.1 Tulevaisuudentutkimus yhteiskunnan suunnannäyttäjänä	11
3.2 Trendejä ja signaaleja	12
3.3 Digitaalinen merkitysyhteiskunta	13
<b>4 KIRJASTOJEN TULEVAISUUS</b>	<b>17</b>
4.1 Kirjasto yhteiskunnassa	17
4.2 Iflan trendiraportti ja miten se vaikuttaa kirjastoihin	19
4.2.1 Trendi 1: Uudet teknologiat sekä laajentavat että rajoittavat yksilön tiedonsaantia	19
4.2.2 Trendi 2: Verkko-opetus tasa-arvoistaa oppimista ja järjestyttää sen perusteita eri puolilla maailmaa	20
4.2.3 Trendi 3: Yksityisyyden suojan ja tietosuojan rajat määritellään uudelleen	21
4.2.4 Trendi 4: Hyperverkottuneet yhteiskunnat kuuntelevat ja antavat valtaa uusille ryhmille ja näkemyksille	22
4.2.5 Trendi 5: Uudet teknologiat mullistavat globaalin informaatiotalouden	23
4.3 Erilaiset tilat ja tanskalainen nelikenttämalli	24
4.4 Tulevaisuuden kirjasto - Helsingin keskustakirjasto	29
4.5 Tulevaisuuden kirjasto - Århusin kaupunginkirjasto	31
<b>5 TURKU-STRATEGIA 2029 JA KAUPUNGINKIRJASTO</b>	<b>33</b>
5.1 Turun kaupungin strategian lähtökohtia	33
5.2 Miksi strategia?	34
5.3 Turun kaupungin strategiset ohjelmat 2029: Hyvinvointi ja aktiivisuus	36
5.3.1 Terve ja hyvinvoiva kaupunkilainen	36
5.3.2 Osaava ja oppiva kaupunkilainen	38
5.3.3 Aktiivinen kaupunkilainen	39
5.4 Turun kaupungin strategiset ohjelmat 2029: Kilpailukyky ja kestävä kasvu	43

5.4.1 Yrittävä ja osaava kaupunki	43
5.4.2 Vaikuttava ja uudistuva kaupunki	44
5.4.3 Rakentuva kaupunki ja ympäristö	46
<b>6 YLEINEN KIRJASTO TIETOYHTEISKUNNASSA TURUN KIRJASTOPALVELUJOHTAJIEN SILMIN</b>	<b>48</b>
6.1 Inspiration space – elämysten ja tunteiden kirjasto	48
6.2 Learning space – kirjasto oppimisen ja osaamisen tukijana	49
6.3 Meeting space – kirjasto kohtaamispaikkana ja keskustelujen areenana	51
6.4 Performative place – luovuuden tyyssija	53
<b>7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>55</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>59</b>

## KUVAT

Kuva 1. Ubiikin tietoyhteiskunnan piirteitä (Mannermaa 2008, 26).	14
Kuva 2. Kirjasto mukana kaupunkikehityksessä (Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen & Skot-Hansen 2011, 16).	18
Kuva 3. The public library of the knowledge society (Hvenegaard ym. 2010).	26
Kuva 4. Kirjaston suunnitteluprosessi (Schulz 2014).	32

## TAULUKOT

Taulukko 1. Ivar Moltken (Create) teesit kirjaston muutoksesta Schulzin (2014) mukaan.	28
--	----

# 1 JOHDANTO

Yhteiskunnan muutosprosessi on nopeaa vuoden 2015 eduskuntavaalien jälkimainingeissa. Talous tiukkenee, valtiovallan säätelyä pyritään purkamaan ja kuntien tehtäväkuormaa keventämään.

Samalla, kun kirjastotilojen määrä on laskenut Suomessa 15 vuoden aikana noin 25 prosenttia, kirjastojen rahoitus on noussut rahan arvon muutoksen huomioiden 27 prosenttia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015). Tuolla rahalla on pidetty huolta kokoelman laadusta ja hankittu uusia tallennemuotoja, sijoitettu laitteisiin ja järjestelmiin, palkattu henkilöstö ja pidetty huolta kirjastotilojen ajanmukaisuudesta ja viihtyvyydestä. Sen avulla on otettu omaksi uusia palvelumuotoja ja laajennettu näkökulmaa.

Kirjastotiloissa näkyy yleisesti vuosien varrella kaksi isoa murrosvaihetta. Ensimmäinen oli avoin hyllyjärjestys, joka asetti kokoelman aidosti käyttäjän ulottuville. Toinen seurasi vasta vuosikymmenten jälkeen yhteiskunnan vaurastumisen myötä. Mitä enemmän ihmisillä oli itsellään varaa ostaa kirjallisuutta ja muuta aineistoa, alettiinkin kaivata oleskelu- ja työskentelytilaa. Kirjaston painopiste on muuttunut ja muuttumassa entistä enemmän aktiivisen toimijan ja kannustajan suuntaan (Aaltonen 2009, 606). Vuosikymmenten takaisesta kirjastoajattelusta on tultu aimo harppaus toisenlaiseen maailmankuvaan.

Tässä opinnäytetyössä pohditaan yhteiskunnan muutosta ja kirjastojen tulevaisuutta niiden signaalien ja trendien valossa, mitä tällä hetkellä on nähtävissä. Millaisiksi kirjaston tilojen ja palvelujen tulee muuttua, että kirjasto on vartenotettava yhteiskunnan toimija, joka tukee oikealla tavalla aktiivista kansalaisuutta ja hyvinvointia? Onko tapahtumassa kolmas murrosvaihe?

Monissa eri uusien kirjastojen rakennushankkeissa näkyy yhteiskunnallinen muutos. Niiden tarkastelu on hedelmällistä. Luvussa 4 nostetaan esimerkeiksi Århusin Dokk 1 sekä Helsingin keskustakirjasto. Lisäksi kansainvälinen kirjastoalan kattojärjestö IFLA auttaa kirjastoja nimeämällä trendit, jotka tulevat eniten

vaikuttamaan kirjastoon tulevina vuosina. IFLA:n trendejä käsitellään myös opinnäytetyön luvussa 4.

Keskustelu kirjaston merkityksestä julkisena, kaikille avoimena tilana sekä yhteiskunnallisena toimijana on myös vilkasta (Kirjaston kuolema 2015, 7). Yhtä ainoaa ratkaisua kirjaston tulevaisuuden suunnaksi ei liene olemassa, mutta yhteisiä piirteitä on löydettävissä: teknologian kehitys ja digitaalisten kokoelmien järjestäminen ovat ensimmäinen megatrendi ja tasa-arvoa edistävä, avoin tila on toinen, sanovat Relander ja Saarti (Kirjaston kuolema 2015, 137). Samoista asioista puhutaan Tanskassa, josta opinnäytetyössä nostetaan erityisesti esiin Hvenegaardin, Jochumsenin ja Skot-Hansenin malleja luvussa 4.

Pohjaa tulevaisuuden kirjaston hahmottamiselle antaa tieteenalana tulevaisuudentutkimus, jota käsitellään luvussa 3. Yhteiskunnallinen kehitys vaikuttaa kaikkeen ympärillämme, ei vähiten kirjaston kaltaiseen yleishyödylliseen ja voittoa tavoittelemattomaan instituutioon. Kirjastomaailmassa pitää seurata yhteiskunnan liikkeitä ja tulevaisuudentutkimus antaa viitteitä siitä, mihin yleismaailmallisesti ollaan menossa.

Opinnäytetyö kiinnittyy paikallisuuteen Turun kaupungin vuoteen 2029 ulottuvan strategian sekä kirjastopalvelujohtajien huomioiden kautta, näitä käsitellään luvuissa 5 ja 6.

## 2 KEHITTÄMISTYÖ JA SEN TARKOITUS

### 2.1 Kehittämistutkimus ja organisaation kehittäminen

Kehittämistyö opinnäytetyönä sisältää ilmiön, prosessin tai tilan, johon halutaan kiinnittää huomiota ja jota halutaan kehittää. Kehittämistutkimuksen aiheet tulevat usein työelämästä, alalta, jolta tutkimuksen kirjoittajalla on tietoa ja kokemusta. (Kananen 2012, 13.)

Työelämässä tulee kehittyä, kehittää ja arvioida palveluja jatkuvana kehänä myös julkisella sektorilla, jossa ei pyritä rahallisesti tuottamaan voittoa. Toimintoja ja palveluja kehitetään tavoitteellisesti jatkuvan seurannan ja mittaamisen avulla siten, että kehittäminen, seuranta ja arviointi perustuvat faktoihin. Tavoitteisiin pääseminen vaatii perehtymistä tilastoihin, väestörakenteeseen, palvelujen käyttämiseen ja tarpeeseen, yhteiskunnallisiin muutoksiin ja niin edelleen (Vilkkä 2005, 14).

Tuomi & Sarajärvi (2009, 166) lähtevät oletuksesta, että neutraalia laadullista tutkimusta ei ole olemassakaan. Tutkimus on aina subjektiivinen jo näkökulmansa, tulkintojen ja havaintojen kautta. Näin tutkimus myös vaikuttaa havainnoitavaan ja tutkittavaan asiaan, jos arjessa huomioidaan tutkimuksen tulokset. Kohta on jälleen aika arvioida toimintaa, jolloin tutkimuksen ja arjen lomittuminen keskenään onkin jo tosiasia.

Tuomi & Sarajärvi (2009, 18–19) toteavat tarkoittavansa kirjassaan termillä ”teoria” tutkimuksen viitekehystä. He jakavat ilmiön kahteen osaan: tutkimusta ohjaavaan metodologiaan ja siihen, mitä tutkittavasta ilmiöstä ennestään tiedetään. Kaiken tutkimuksen tulisi sisältää inhimillistä pohdintaa ja laadullinen tutkimus ei voi olla olemassa ilman viitekehystä.

Työelämään liittyvän tutkimuksen tavoitteena on yhdistää teoria, kokemus ja käytännöt niin, että ne tukevat kehittämistä. Tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, jota työelämässä voidaan hyödyntää, ja osoittaa, miten jo olemassa olevaa tietoa voi käyttää uudella tavalla. Kehittämistutkimuksella on tartuntapintaa arki-



elämään ja "se kohdistuu ennemminkin käytännölliseen ja soveltavaan tutkimukseen kuin teoreettiseen ja perustutkimukseen." (Vilka 2005, 13.)

Tutkimustiedon merkitys on nykyajassa valtava (Hirsjärvi ym. 2013, 20). Tätä merkitystä avataan seuraavasti: "Tämä tieto ei muodosta mitään irrallista tai erillistä osaa elämän kokonaisuudessa. Siihen tietoon, joka syntyy jokapäiväisestä kokemuksesta ja arkielämän toiminnasta, on monin tavoin kietoutunut myös tutkimuksen avulla tuotettu tieto." Tutkimus auttaa ongelmien ratkaisussa, kun arkitieto ei enää riitä.

## 2.2 Tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa tärkeää on sen teoreettinen lähestymistapa. Sen pohjalta tarkastellaan ja selitetään tutkittavaa ilmiötä. Tärkeää on, että teoriapohja on tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukainen ja perusteltavissa oleva (Vilka 2005, 24). Tutkimus ei voi olla tutkimus ilman teoriaa, "ihmisjärjen suorittamaa henkistä tarkastelua" (Tuomi & Sarajärvi 2013, 22).

Laadullisilla tutkimusmenetelmillä kartoitetaan ihmisten välisiä ja sosiaalisia merkityksiä. Merkitykset konkretisoituvat toimintana, päämäärinä ja vaikka yhteiskunnan rakenteina. Tavoitteena pidetään ihmisen kuvauksia koetusta todellisuudesta. Laadullisten tutkimusmenetelmien avulla huomio kiinnittyy ilmiöiden suhteisiin ja asiasisältöön. Tutkija kartoittaa tutkimuksessaan sosiaalisia, kulttuurisia, historiallisia ja ammatillisia yhteyksiä, joita tutkittavaan asiaan kuuluu (Vilka 2005, 97–99). Tuomi ja Sarajärvi (2013, 28) kutsuvat laadullista tutkimusta ymmärtäväksi tutkimukseksi, johon liittyvät sekä ilmiön ymmärtäminen että sen selittäminen.

Fenomenologinen lähestymistapa on hyvin tutkimusläheinen menetelmä, eikä sillä ole huomattavia teknisiä vaatimuksia. Tutkija käyttää tutkimisen lähtökoh- tana ihmiskäsitystään, kokemustaan ja merkityksiä (Vilka 2005, 136). Fenomenologinen tutkimus pyrkii ymmärtämään ihmisen sen hetkistä merkitysmaailmaa, kuten tässä tapauksessa kirjaston toimintakulttuuria ja sen kehitystä (Laine 2010, 31). Fenomenologinen tutkimus sopii hyvin käytettäväksi tulevai-

suuden pohdinnan välineenä, koska myöskään tulevaisuudentutkimuksessa ei etsitä yhtä ainoaa, oikeaa totuutta (Hiltunen 2014,9).

Fenomenologisessa haastattelussa kysymykset ovat mahdollisimman avoimia ja ohjaavat haastateltavaa mahdollisimman vähän. Tilanne pyritään pitämään avoimena ja keskustelunomaisena, olo tehdään mahdollisimman mukavaksi. Haastattelussa halutaan kuvailevia, kertomuksenomaisia vastauksia (Laine 2010, 37–38).

Tässä työssä keskitytään tarkastelemaan kirjastojen ja erityisesti Turun kaupunginkirjaston tulevaisuutta hyödyntäen tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä. Tarkastelun ytimessä on Turun kaupungin strategia. Lähtökohtana on, että yhteiskunnallinen kehitys vaikuttaa väistämättä kirjaston tulevaisuuteen. Vastusta siihen, miten ja millä aikajänteellä tämä vaikutus konkretisoituu, ei löytyne, mutta mahdollisia suuntaviivoja tulevaisuuteen piirretään yhdessä Turun kaupunginkirjaston palvelujohtajien kanssa.

Kirjaston tulevaisuutta luotaavat haastattelut toteutettiin fenomenologista lähestymistapaa mukaillen. Turun kirjastopalvelujohtajilta kysyttiin kysymyksiä mahdollisimman vähän ja he saivat kertoa omia näkemyksiään kirjaston tulevaisuudesta, kehityksestä ja palveluista varsin vapaasti. Valmiita kysymyksiä ei ollut lainkaan. Haastattelutilanteita voisi kuvata jopa mukaviksi rupattelutuokioiksi.

Haastattelut toteutettiin marraskuun 2014 lopussa. Eläkkeelle jäävän ja uutena aloittavan kirjastopalvelujohtajan haastattelut toteutettiin niin, että Inkeri Näätäsaaren haastattelu tehtiin juuri ennen hänen eläköitymistään ja Aart de Heerin haastattelu pian hänen valintansa jälkeen. Tutkimuksen kannalta oli hedelmällistä saada näkökulma sekä kauan organisaatiossa työskennelleeltä että siihen uutena tulevalta johtajalta. Oli kiinnostavaa, missä määrin haastateltavien näkemykset erosivat toisistaan. Haastattelut toteutettiin kummankin omassa työhuoneessa. Työhuoneet olivat neutraali, tuttu ympäristö haastateltaville ja tällä eliminoitiin mahdolliset häiriötekijät.

Fenomenologis-hermeuttisessa tutkimuksessa pyritään tekemään näkyväksi sitä, mikä on näkymätöntä tai tiedostamatonta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 35).

Tulevaisuus on mahdollisuus tai uhka, tässä työssä pyritään nojautumaan mahdollisuuksien puoleen. Kirjastopalvelujohtajien käsitykset (joita käsitellään luvussa 6) tukivat sekä IFLA:n trendejä että tulevaisuudentutkimuksen yhteiskunnallisia signaaleja. Haastattelut eivät avanneet uusia uria tai luoneet uusia keinoja tehdä kirjastotyötä, mutta ne vahvistivat ajatusta kirjastosta demokraattisena, yhteisen tekemisen paikkoina myös tulevaisuudessa.

### 3 TULEVAISUUDEN YHTEISKUNTA LUOTAAMASSA

#### 3.1 Tulevaisuudentutkimus yhteiskunnan suunnannäyttäjänä

Tulevaisuudentutkimus (futurologia) on monitieteinen tiedonala, jonka päätehtävä on kartoittaa jonkin ilmiön tulevaisuuksia. Tulevaisuudentutkimuksen perusolettamuksen mukaan tulevaisuus ei ole ainakaan kokonaan ennalta määrätty (deterministinen), vaan avoin. Siihen on mahdollista myös vaikuttaa. Tulevaisuudentutkimus ei pyrikään siten ennustamaan yhtä ainoaa tulevaisuutta vaan kartoittamaan mahdollisia vaihtoehtoja (Rubin 2000). Heinonen (2014a) puhuu ennustamisen sijaan ennakkoinnista, toimintaympäristön mahdollisista muutoksista. Tulevaisuus ei ole lineaarinen jatkumo vaan sarja nyrjähdyksiä.

Pentti Malaska ja Mika Mannermaa luonnehtivat tulevaisuudentutkimusta seuraavasti: "[Tulevaisuudentutkimus on] tieteeseen perustuvaa tai siitä mallia ottavaa tulevaisuutta koskevan tiedon hankintaa ja tulevaisuuden tietämistä" (Malaska & Mannermaa 1985, 42). Niiniluoto (2013, 26) tuo vielä uuden näkökulman: "Päämääränä ei enää ole tieto tulevaisuudesta vaan - tieteiskirjallisuuden tapaan - epävarmuuden levittäminen, keskustelun herättäminen ja yleisen mielipiteen ravistaminen." Niiniluoto puhuu myös kirjastolle ominaisista arvoista tulevaisuudentutkimuksessa, elämänlaadusta, oikeudenmukaisuudesta sekä kestävästä kehityksestä.

Tulevaisuudentutkija perustaa tulevaisuuden hahmottamisen myös menneisyyteen. Tältä pohjalta hän tekee tulevaisuutta koskevia johtopäätöksiä (Männikkö 2013, 32). Nykyhetki on historian tutkijalle päätepiste mutta tulevaisuudentutkijalle lähtökohta.

Yhteiskunta on kehittynyt pitkän ajan kuluessa siihen, mikä se nyt on. Keräily- ja metsästisyhteiskunnasta nomadi- ja agraariyhteiskuntaan ja edelleen teollisuusyhteiskunnasta on tultu tietoyhteiskuntaan (Heinonen 2014a). Elämme vielä tietoyhteiskunnassa tai informaatioyhteiskunnassa. Mannermaa (2008, 28) näkee käsitteen 'tietoyhteiskunta' kompromissina. Hän tarkoittaa sillä teollista

yhteiskuntaa seurannutta teknologisesti edistyneempää yhteiskuntaa, jossa tieto- ja viestintäteknologialla on merkittävä rooli. Tietoyhteiskunta on kuitenkin kovaa vauhtia muuttumassa, niin Mannermaan kuin Heinosenkin (2014a) mukaan. Mannermaa näki vuonna 2008, että tietoyhteiskunnan toinen vaihe siirtyy yhä enemmän teknologiakeskeisyydestä sisältö- ja käyttäjälähtöiseen suuntaan. Heinonen on astunut vuonna 2014 jälleen askeleen eteenpäin puhuessaan digitaalisesta merkitysyhteiskunnasta (Heinonen 2014a).

Digitaalisella merkitysyhteiskunnalla tarkoitetaan yhteiskuntavaihetta, jossa tiedon sijaan tuotetaan ja kulutetaan kulttuurisia merkityksiä. Tämä on seurausta perinteisten elämänarvojen ja merkitysten murtumisesta, esimerkiksi palkkatyö, kirkko, koulu, kansallisuus. Näiden instituutioiden sijaan tulevat kaiken kuluttamisen ja elämisen kulttuuriset merkitykset. Ihmiset rakentavat elämänsä elämysten, merkitysten ja mielekkyyden varaan tuottamalla ja kuluttamalla personoituja mediasisältöjä (Heinonen 2014a). Tästä kertovat nyt jo olemassa olevat arvo- ja intressiyhteisöt kuten erilaiset sosiaalisen median ryhmät. Näiden yhteisöjen tai ryhmien kääntöpuoli saattaa kuitenkin olla, että ne ruokkivat liikaa valmiiksi jo sisäistettyjä malleja ja omaa arvopohjaa ja estävät laajamittaisen mielipiteiden vaihdon ja näkökulmien laajentumisen (Maunu 2014).

### 3.2 Trendejä ja signaaleja

Tulevaisuudentutkimuksessa käytetään laajalti myös muuten tunnettua termistöä. Tulevaisuuden ennakkointiin liittyviä keskeisiä käsitteitä ovat megatrendit, trendit, hiljaiset signaalit, villit kortit ja mustat joutsenet (Heinonen 2014a). Megatrendit ovat laaja-alaisia, jopa globaaleja muutoksia nykyhetkessä. Megatrendit vaikuttavat laajasti ja ne leviävät nopeasti. Tulevaisuudentutkimuksen kannalta niiden kääntyminen tai vaimeneminen ovat kiinnostavampia ilmiöitä kuin niiden pysyvyys (Hiltunen 2012,79). Tämän hetken megatrendejä ovat muun muassa väestönmuutos ja digitalisaatio (Heinonen 2014a). Väestönmuutos tarkoittaa niin väestön ikääntymistä, maahanmuuttoa ja maastamuuttoa kuin monikulttuuristumistakin.

Trendit kertovat Hiltusen (2012, 94) mukaan lähimenneisyydessä ja nykyhetkessä jatkuvasta tulevaisuuden suuntauksesta, joka voi jatkua tulevaisuudessa. Trendejä listataan aktiivisesti, sitä tekevät yritykset ja julkinen sektori. Tämän hetken trendejä ovat ainakin downshiftaus, slow life ja 3D-tulostus. Tulevaisuuden trendejä voi etsiä kartoittamalla tämän hetken hiljaisia signaaleja. Hiltunen määrittelee puolestaan hiljaiset signaalit seuraavasti: "hiljaiset signaalit ovat merkkejä nousevista muutoksista, joista voi tulevaisuudessa tulla jotain suurta - tai sitten ei". Hiljaisia signaaleja on kaikkialla ympärillämme, kun vain osaamme katsoa ja kuunnella ennakkoluulottomasti ja laaja-alaisesti (Hiltunen 2012, 122-124).

Villit kortit tai mustat joutsenet edustavat yllätyksellisyyttä ja ennakoimattomuutta. Ne eivät välttämättä ole katastrofeja mutta ne nyrjäyttävät tulevaisuuden suunnan odottamattomalla tavalla. Se voi jotenkin olla ennakoitavissa mutta siihen varautuminen saattaa olla vaikeaa (Hiltunen 2012, 138-147).

### 3.3 Digitaalinen merkitysyhteiskunta

Digitaalinen merkitysyhteiskunta on kirjastojen kannalta mahdollinen, ehkä todennäköinen ja toivottava (Heinonen 2014a). Jo nyt on nähtävissä, että harrastuksista ja identiteetistä tulee ansaintakeino, esimerkkinä muotiblogit.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2014b) puhuu samansuuntaisesta kehityksestä linjatessaan siirtymisestä digitaaliseen palvelutalouteen. Siinä digitalisaatio muuttaa kansalaisten arkea monin perustavaa laatua olevin tavoin. Se vaikuttaa työelämään ja kaikkeen osaamiseen. Osa ammateista katoaa ja uusia syntyy tilalle sekä yrittäjämäinen työskentely lisääntyy.

Kun sisältöjä käytetään kaikkialle ulottuvassa mediaympäristössä tauotta, ihmiset oppivat uutta jatkuvasti. Yhä useammin opittua voi hyödyntää suoraan sekä työ- että arkielämässä. Näin myös oppimisesta tulee olennainen ja itsestään selvä osa arkea. Epävirallinen, omaehtoinen ja mediavälitteinen oppiminen alkaa täydentää ja jopa korvata perinteisiä koulutusinstituutioita. Elinikäisen op-

pimisen malli syvenee ubiikiksi, kaikkialla tapahtuvaksi oppimiseksi (Heinonen 2014b, 10).



Kuva 1. Ubiikin tietoyhteiskunnan piirteitä (Mannermaa 2008, 26).

Yhteiskuntakehityksessä on nähtävissä joitain erityisiä, valikoituja piirteitä. "Elämme ajassa, jossa tapahtuu enemmän ja nopeammin muutoksia kuin koskaan aikaisemmin ihmiskunnan historiassa" (Mannermaa 2008, 26).

Teknologisesti kehittynyt yhteiskunta avaa ihmisille mahdollisuuksia, joita ei ole voitu edes kuvitella. Lukemattomista teknologian suomista mahdollisuuksista ihmiset valitsevat osan, joita he käyttävät. Tämä vaikuttaa paitsi yhteiskuntaan myös yksilöön; kommunikaatio muuttuu, ihmiset luovat erilaisia vuorovaikutuksen malleja. Uutiset, toiset ihmiset ja viihde ovat koko ajan lähellä. Toisaalta

ihmiset ovat koko ajan tavoitettavissa ja näkyvillä, mutta samalla yksinäisyys lisääntyy. Yhden asian liikkeet voimistuvat. (Mannermaa 2008, 28.)

Mannermaa (2008, 37–44): " Ubiikkiyhteiskunta on yhteiskunta, jossa langaton tiedonsiirto ja verkottuminen on mahdollista kenelle tahansa, milloin tahansa, missä tahansa ja minkä välityksellä tahansa". Sekä Heinonen että Mannermaa näkevät, että kaikkialle ulottuva keinotekoinen äly johtaa siihen, että sekä yhteiskuntaa että ihmisiä valvotaan tulevaisuudessa entistä enemmän. Viralliset rekisterit ovat laajat sekä institutionaalisista toimijoista että kansalaisista. Mannermaa näkeekin, että yhteiskunnallinen, taloudellinen ja eettinen keskustelu näiden tietojen luonteesta ja käyttämisestä on leimallista tuleville vuosikymmenille.

Yhtenäiskulttuurin murenemisen ja personoidun, pirstaloituneen median myötä eriarvoisuus, erityisesti kulttuurinen eriarvoisuus, pahenee. Medialukutaidoista ja kyvystä hallita eri palveluita tulee yhä tärkeämpää (Heinonen & Ruotsalainen 2014, 39). Medialukutaidon opettamista, mediaopastusta ja tietoyhteiskuntataitojen opastusta on tehty jo pitkään, millä nimellä milloinkin. Tälle on tulevaisuuden yhteiskunnassa entistä enemmän tarvetta.

Arvot ja elämäntavat muuttuvat ja yhtenäisyys vähenee. Suomi on entistä monikulttuurisempi. Väestön hyvinvointi, terveys, osallisuus ja osallistuminen nousevat tärkeään asemaan. Yhteiskunnan erilaistuminen ja eriarvoistuminen näkyy kansalaisten osaamistuloksissa, kulttuuri- ja liikuntapalveluiden käytössä ja elinoloissa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b.)

Ubiikkiyhteiskunnassa aikakäsitys muuttuu yhä enemmän perinteisestä monokronologisesta aikakäsityksestä polykronologiseksi ajaksi (Mannermaa 1998, 55). Monokronologinen aikakäsitys tarkoittaa sellaista aikakäsitystä, jossa eri tehtävät tai asiat suoritetaan toisistaan erillään tai peräkkäin. Tehtävät ja asiat seuraavat suoraviivaisesti toisiaan kuten lukujärjestyksessä.

Polykronologinen eli moniaikainen aikakäsitys on kuitenkin saanut yhä enemmän jalansijaa sekä hyvässä että pahassa. Polykronologinen aikakäsitys tukee



mallia, jossa ihminen tekee monia asioita samanaikaisesti (Mannermaa 1998, 64). Polykronologisen aikakäsityksen toteuttamisessa piilee riskejä. Se voi olla tehokasta, mutta voi myös johtaa ennenäkemättömään kaaokseen. Ihminen itse päättää, miten aikaa käytetään eri tilanteissa ja miten. Tasapainon seurauksena elämästä tulee parhaimmillaan vapaampaa, tehokkaampaa ja luovempaa.

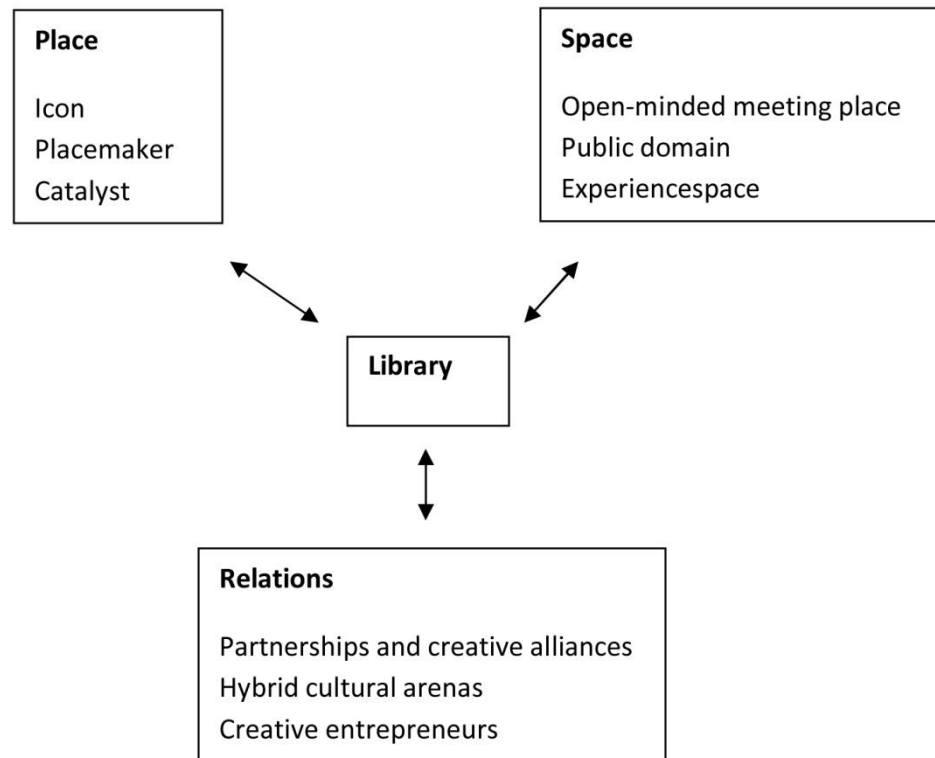
## 4 KIRJASTOJEN TULEVAISUUS

### 4.1 Kirjasto yhteiskunnassa

Kirjastot ovat tiivis osa yhteiskuntaa. Pohjoismaisessa hyvinvointivaltiossa yhteiskunnan panos kansalaisten elämään, hyvinvointiin, sosiaaliturvaan ja koulutukseen on mittava. Kirjastot ovat osa tätä kuviota. Avoimina ja maksuttomina instituutioina ne ovat tukeneet osaltaan ihmisten elämänhallintaa ja sivistystä. Kirjastot ovat fyysisiä tiloja, kokoelmia, tietoyhteiskunnan ikkunoita ja yhteistyökumppaneita. (Holmberg ym. 2009.)

Kirjastolla on yhteiskunnallinen tehtävänsä ja vastuunsa. Kirjastolakikin (1998) tunnustaa kansalaisten yhdenvertaisuuden, sivistyksen, kehittymisen, kansainvälistymisen ja elinikäisen oppimisen mahdollisuudet. Se mainitsee myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymisen edistämisen. Kirjasto pyrkii myös tukemaan erilaisia kansalaisaitoja ja -valmiuksia sekä edistämään kestävää kehitystä (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 66).

Fyysisinä tiloina kirjaston myös luovat uudenlaista kaupunkimaisemaa, uutta kaupunkitilaa ja antavat mahdollisuuden luovalle toiminnalle inspiroivassa ympäristössä. On kuitenkin muistettava, että edempänä esille tuodut esimerkit edustavat vain osaa suomalaisessa kirjastosuunnittelussa ja -maailmassa. Maaseutumaiden kuntien osuus Suomessa on suuri, vuonna 2012 kaupunkimaisissa kunnissa asui noin 68 prosenttia väestöstä (Tilastokeskus 2013).



Kuva 2. Kirjasto mukana kaupunkikehityksessä (Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen & Skot-Hansen 2011, 16).

Kirjasto on paikka, jossa ihmiset kohtaavat tilassa, yhteisen tekemisen ja kokoelmien ääressä. Rakennus saattaa itsessään jo olla kaupungin keskus, nähtävyyksensä, joka luo kaupunkisuunnittelulle uusia mahdollisuuksia. Kirjasto näkyy. Sen laajat aukioloajat ja moninainen asiakaskunta tekevät siitä kiinnostavan paikan ja haluttavan yhteistyökumppanin, foorumin esitellä kaupunkia ja sen luomia mahdollisuuksia.

Kirjastossa luodaan yhdessä uusia sisältöjä, annetaan tilaa erilaisuudelle ja elämyksellisyydelle ja rakennetaan muuntautuva tila kaupunkilaisten toiminnalle ja oppimiselle. Jokaiselle avoin paikka kutsuu tekemään uutta ja tukemaan yhteiskunnan luovuutta. Uuden kohtaaminen tarkoittaa niin ihmisten kuin ihmisryhmien ennakkoluulotonta kohtaamista, ristiin oppimista ja jakamista.

Tulevaisuuden kirjasto voi olla moninaisen kohtaamisen paikka. Käyttäjät, henkilökunta, tila ja sisällöt muodostavat kokonaisuuden, joka itsessään muodostaa kirjaston. Kirjasto elää näiden osa-alueiden summana. (Heinonen ym. 2011, 77.)

Kirjasto nähdään Heinosen ym. (2011) raportin mukaan myös hitauden keitteenä, joka antaa hengähdystauon yhä monimutkaistuvassa yhteiskunnassa. Kolmas näkökulma on ihmisen sisäinen maailma ja sen kehittyminen. Kirjasto toimii voimaannuttajana ja näin elämänlaadun parantajana.

#### 4.2 Iflan trendiraportti ja miten se vaikuttaa kirjastoihin

IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) on maailmanlaajuinen kirjasto- ja tietopalveluiden ja niiden käyttäjien intressejä edustava elin. Se on voittoa tavoittelematon sekä itsenäinen organisaatio (IFLA 2014, 2). IFLA julkaisi trendiraportin, jonka lähtökohtana oli tiedon määrä, sen jatkuva lisääntyminen ja tietotulvasta selviäminen, vuonna 2013. IFLA on trendiensä kautta käynnistänyt maailmanlaajuisen keskustelun, jolla pyritään arvioimaan kehittyvää informaatioympäristöä ja kirjastojen tehtävää sekä vastuita digitaalisessa ympäristössä. Kirjastoalan kannalta relevantti kysymys on, kuinka kirjastojen tulee kehittyä, jotta ne säilyttävät tarpeellisuutensa ja vetovoimansa myös uudessa informaatiomaisemassa.

##### 4.2.1 Trendi 1: Uudet teknologiat sekä laajentavat että rajoittavat yksilön tiedonsaantia

Yksi tärkeimmistä vallan välineistä on tieto. Se, jolla on tieto käytettävissään ja joka osaa tätä tietoa jäsentää ja käyttää, on yhteiskunnassa avainasemassa. Vastaavasti henkilö, jolla ei ole pääsyä verkkoon tai tarvittavia lukutaitoja, syrjäytyy helposti.

Helsingin Sanomat uutisoi 2.12.2014 viitaten YK:n alaiseen ITU:n vuosittaiseen raporttiin, että internetin kasvu on miltei seitsemän prosenttia vuodessa käyttä-

jämäärällä mitattuna. Maapallon asukkaista puolella on pääsy internetiin vuonna 2018. Maailmanpankin tilastot näyttävät, että suomalaisista 91,5 prosenttia käytti internetiä vuonna 2013. Kehitysmaissa ei rakenneta kiinteitä yhteyksiä vaan siirrytään suoraan mobiilitekniikkaan. Mobiilitekniikan merkitys kasvaa maailmanlaajuisesti koko ajan. (ITU 2014.)

Informaatioyhteiskuntaan siirtyminen on tapahtunut nopeasti ja se on muuttanut paitsi yhteiskuntaa, myös yksittäisen ihmisen elämää dramaattisesti. Teknologia on aiheuttanut sen, että arkipäivän yhteydet ovat helppoja ja välimatkat tuntuvat lyhyemmiltä. Vapaa-ajan lisääntyminen on vaikuttanut suuresti elämään. Toisaalta ihminen on hyvä haalimaan lisää tehtäviä ja aika tuntuu silti loppuvan kesken (Holmberg ym., 2009, 105). Yhteiskunnan muutoksen nopeus on myös vaikuttanut siihen, että kaikki sen jäsenet eivät pysty omaksumaan uusia teknologioita samaan tahtiin. Tämä aiheuttaa eriarvoisuutta ja luo kuilua eri kansalaisryhmien välillä (Holmberg ym. 2009, 106).

Lukutaidon tukeminen kirjaston perustehtävänä on laajentunut koskemaan erilaisia lukutaitoja sekä teknistä osaamista. Hyvä medialukutaito lähtee kuitenkin hyvästä peruslukutaidosta. Välineiden ja opastuksen lisäksi kirjastosta tulee olla pääsy laadukkaisiin aineistoihin ilman maksua. (Pilppula 2015, 44–45)

#### 4.2.2 Trendi 2: Verkko-opetus tasa-arvoistaa oppimista ja järjestyttää sen perusteita eri puolilla maailmaa

Verkko lisää oppimismahdollisuuksia ja niiden saavutettavuutta sekä alentaa oppimisen kustannuksia. Elinikäinen oppiminen on oleellista ja tiedonhallintataidot arjessa ovat tärkeitä.

Kirjaston kehittäminen jokaisen oppimisympäristöksi vaatii yhteistyötä, tietoa, taitoa ja tahtoa. Kirjasto on parhaimmillaan oppiva yhteisö, jonka ammattihenkilöstö, yhteistyökumppanit sekä palveluiden käyttäjät yhdessä luovat kirjastosta elinikäisen oppimisen verkoston. (Kumpulainen 2015.)

Kirjastojen tehtävä on luoda itsestään uusia oppimisympäristöjä niin, että kirjaston avulla opiskelija löytää laadukkaat ja tarkoituksenmukaiset verkkokurssit ja

saa niihin tarvittavan tuen, sanoo Pilppula (2015, 45). Opastus ja ihmisen tukeminen säilyvät kirjaston tehtävissä vahvoina.

Turun kaupunginkirjasto on laatinut mediakasvatussuunnitelman, jossa lähdetään liikkeelle lukutaidosta, käsitettynä laajana, multimedialisena monilukutaitona. Pääpaino ei ole laitteissa tai ohjelmistoissa vaan sisällöissä. Sisältöihin päästäkseen käyttäjän pitää kuitenkin osata käyttää myös tekniikkaa. (Turun kaupunginkirjasto 2015a, 2.)

Kirjaston henkilökunnan osaaminen on avainasemassa. Verkko pursuaa erilaisia materiaaleja ja verkkokursseja, joita kaikkia ei voi hallita. Kirjaston henkilökunnan tulee kuitenkin osata käyttää kirjastojen sähköisiä palveluja ja opastaa asiakkaita myös erilaisilla laitteilla. Mediakasvatussuunnitelmaan on koottu tapoja, joilla henkilökunnan osaamista pidetään yllä. Näistä esimerkkeinä vertaisoppiminen, työpajatoiminta ja erilaiset koulutukset (Turun kaupunginkirjasto 2015a, 13).

#### 4.2.3 Trendi 3: Yksityisyyden suojan ja tietosuojaan rajat määritellään uudelleen

Verkkomaailman luotettavuus tullaan arvioimaan uudelleen lähitulevaisuudessa. Esimerkiksi ihmisten paikannusmahdollisuudet lisääntyvät ja profiloiminen on yhä helpompaa.

IFLAN trendiraportin (2014, 12) mukaan hallitusten ja yritysten tietovarantojen kasvaessa sekä yksilöiden että yhteisöjen profilointi ja seuranta yleistyy. Tämä aiheuttaa luottamuspulaa ja ihmiset tulevat arvioimaan uudelleen osallistumisen ja vaikuttamisen rajat verrattuna oman tiedon jakamiseen. Tämä herättää useita kysymyksiä: miten häiritsee tietojeni kalastelu, ellen siitä tiedä? Mitä ovat ne tavat, joilla tietojani voi käyttää väärin? Miten pystyn sitä estämään? Kirjastolla voi tässä olla opastajan rooli.

Tulevaisuudessa tietotekniikan määrä arjessa lisääntyy sen ja ohjaava vaikutus elämässämme kasvaa, joten virukset, hakkerointi, identiteettivarkaudet, vakoilu ja tietovuoto ovat yhä lähempänä tavallisen ihmisen arjessa. Tietokoneet ovat

myös tämän päivän ja tulevaisuuden keskeinen sodankäyntiväline. (Hiltunen & Hiltunen 2014, 223).

Kirjastossa asiakasrekisterit ovat laajoja ja sisältävät tietoa asiakkaiden sosiaaliturvatunnusta myöten. Vaski-kirjastojen asiakasrekistereistä on olemassa henkilötietolain (523/99) 10 §:n mukainen rekisteriseloste henkilötietojen keräämisestä kirjastojärjestelmään. Kirjastot käyttävät rekisteriä lainauksenvalvontaan, perintään ja tilastointiin sekä asiakkaan suostumuksella Turun kulttuuripalvelujen ja Vaski-kirjastojen palvelujen tarjoamiseen ja markkinointiin. Kirjastojärjestelmän käyttöpalvelun toimittaja huolehtii tietojen teknisestä suojauksesta. Järjestelmän käyttö on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus.

Kirjastossa on asiakasrekisteriä hyödynnetty toistaiseksi aika vähän. Lainaustietoja on yhdistetty tilastotietoihin ja syntyvän datan avulla saadaan profiloitua kirjastoja karkeasti ja verrattua kirjaston aineiston vastaavuutta alueiden väestöprofiileihin. Myös suosittelujen tietä on aloitettu niin Kirjasammossa kuin Fin-nassakin. (Pilppula 2015, 50.)

#### 4.2.4 Trendi 4: Hyperverkottuneet yhteiskunnat kuuntelevat ja antavat valtaa uusille ryhmille ja näkemyksille

Mahdollisuudet yhteistoiminnalle lisääntyvät. Avoin hallinto sekä pääsy julkisen sektorin tietoihin ja rekistereihin lisäävät hallinnon läpinäkyvyyttä ja mahdollistavat uudenlaiset kansalaislähtöiset liikkeet.

Ihmiset luovat verkostojaan sekä paikallisesti että globaalisti. Vuorovaikutus avaa ovia yhä uusiin verkostoihin ja uuteen tietoon. Myös organisaation näkökulmasta se avaa mahdollisuuksia niin yhteistyöhön kuin kehitykseen (Holmberg ym. 2009, 74). Tähän viittaa myös Mannermaa (kuva 1) puhuessaan virtuaaliheimoista ja -kansoista.

Avoin julkinen hallinto mahdollistaa hallinnon toiminnan seuraamisen ja osallistumisen päätöksentekoon. Valtiovarainministeriö linjaa avoimen hallinnon toi-

mintasuunnitelmassaan (2013, 6) seuraavasti: "Julkisen hallinnon tulee mahdollistaa kolmannen sektorin ja aktiivisten kansalaisten toimintaa ja luoda edellytyksiä kansalaisyhteiskunnan omaehtoiselle kehitymiselle Suomessa. "

Tämä edellyttää kansalaistoiminnan omaehtoisen toiminnan esteiden purkamista, virkamiesten tavoitettavuutta sekä välineitä ja koulutusta. Kirjaston avulla avoin kansalaisyhteiskunta on saavutettavissa. Välineet ovat jo olemassa ja ne kehittyvät koko ajan, koulutusta niiden käyttöön järjestetään ja asiakaskunta on laaja. Kirjasto tekee tiivistä yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Näiden osien kerääminen summaksi on mahdollista ja toivottavaa.

Tässä opinnäytetyössä nähdään kansalaisyhteiskunta sinä yhteiskunnan osana, joka on vapaaehtoisesti järjestäytyntä toimintaa tai instituutioita, joka eivät ole valtion tai kunnan toimintaa. Myös puhdas kaupallinen toiminta jää sen ulkopuolelle. Kansalaisyhteiskunnan piirteitä ovat vapaaehtoisuus ja epämuodollisuus. (Harju 2015.)

#### 4.2.5 Trendi 5: Uudet teknologiat mullistavat globaalin informaatiotalouden

Innovatiiviset laitteet, joiden ansiosta ihmiset pysyvät paikasta riippumatta aktiivisina nykyistä vanhemmiksi, aiheuttavat monella alalla liiketoimintamallien luovan muutoksen ja luovat uusia mahdollisuuksia myös muun muassa hyvinvointipalveluiden kehittämiseen.

Tietotekniikka on osa jokapäiväistä elämäämme. Tietokoneen, tabletin ja kännykän lisäksi älyä on niin kodinkoneissa kuin infrastruktuurissakin. Tekniikka pienenee ja halpenee, on jo jokaisen länsimaisen ihmisen ulottuvilla (Hiltunen & Hiltunen 2014, 188). Eleohjaus on jo markkinoilla, kosketustoiminta on pian saatavilla etänä ja silmänliikkeillä voi ohjata tietokonetta, ajattelusta puhumatta. Tietokoneen salasanat tulevat ehkä korvautumaan sala-ajatuksilla (Hiltunen & Hiltunen 2014, 193–195). Etätyö ja erilaiset etäpalvelut yleistyvät, kun uudet teknologiat ovat jokapäiväisiä. Laitteisiin ja infrastruktuuriin sisäänrakennettuja verkottuneita sensoreita on vuoteen 2020 mennessä noin viisikymmentä miljardia. Tästä seuraa uusi tallennetun datan määrän kasvu, joka vaikuttaa



merkittävästi tulevaisuuden julkisiin palveluihin ja päätöksentekoon sekä yksityisyydensuojaan (IFLA 2014, 14).

Julkisessa organisaatiossa, kuten yleisessä kirjastossa, tulee olla ennakkoluuloton näkemys ja rohkeutta kokeilla uusia teknologioita (Virtanen & Stenvall 2014, 94). Tätä tietotaitoa voidaan tietysti ostaa myös organisaation ulkopuolelta. Älykkäiden julkisten organisaatioiden tulee Virtasen mukaan olla kiinnostuneita siitä, minkä kuvan ne antavat itsestään ja miten kehittämisorientoituneita ne ovat. Lisäksi kirjasto saattaa olla ainoa paikka, missä ihmiset pääsevät tutustumaan näihin uusiin teknologioihin.

Kirjastojen tulee kehittää myös omia työtapojaan ja –menetelmiään. Jo Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 -julkaisussa linjattiin vuonna 2009, että kirjastojen on menestyäkseen profiloituttava ja erikoistuttava käyttäjäryhmiensä mukaisesti (Kekki ym. 2009). Kirjaston tulee madaltaa verkkopalvelujen käyttöön liittyviä esteitä ja tarjota ajantasaisia palveluja niin fyysisesti kuin verkossa.

Jotta tietoa voitaisiin rakentaa verkostomaisesti, ihmisten ja instituutioiden pitää avata informaatiota vapaaseen käyttöön. Avoimen lähdekoodin mallissa ohjelmistojen lähdekoodi on vapaasti käyttäjien muokattavissa ja kehitettävissä. Avoin lähdekoodi on heikko signaali kehityksestä, jossa avoimen lähdekoodin periaatetta on sovellettu eri aloilla (Heinonen & Ruotsalainen 2014b, 10). Se on tulevaisuutta myös kirjastojärjestelmissä.

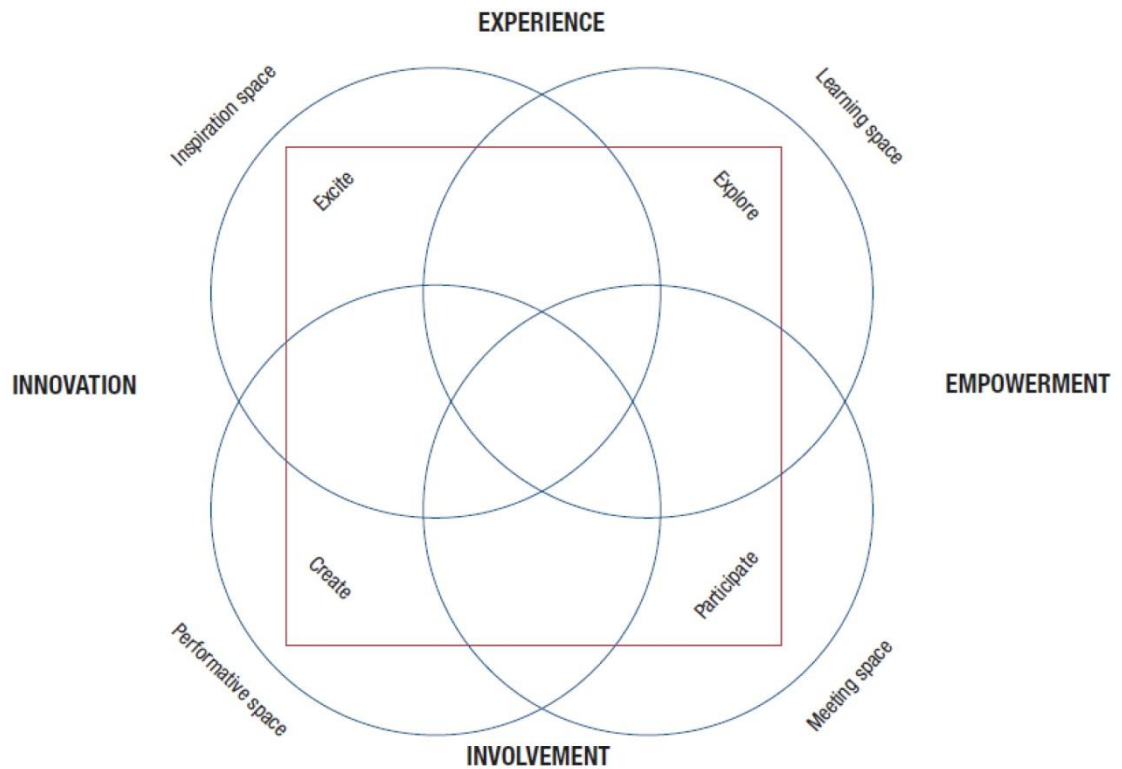
#### 4.3 Erilaiset tilat ja tanskalainen nelikenttämalli

Mannermaan (2008, 55) mukaan aika- ja tilakäsitys ovat hitaassa muutoksessa. Enää eivät ruuhkat ole välttämättä pahimmillaan seitsemältä aamulla ja neljältä iltapäivällä, ihmiset tekevät yhä enemmän etätöitä ja niin edelleen. Vapaampi käsitys ajasta ohjaa kehitystä siihen suuntaan, että yhteiskunta on avoinna jatkuvasti. 24/7 -ajattelu suuntaa nyt toimintaa verkkoon, mutta tulevaisuudessa myös yhä enemmän fyysiset tilat ovat laajamittaisemmin avoinna. Tämän mahdollistaa teknologinen kehitys, jota on muokattu trendien mukaan. Tämä uusi käsitys ajasta ja paikasta on kulttuurinen muutos, jolle on ominaista myös asioi-

den samanaikaisuus ja se, ettei asioita tarvitse odottaa tapahtuvaksi. Maailma on läsnä koko ajan.

Fyysisiä tiloja tarvitaan. Ruokakauppojen kuljetuspalvelut eivät ole toistaiseksi valtavirtaa, ihmiset haluavat edelleen suorittaa ostoksensa itse (Mannermaa 2008, 88). Kaikkien sosiaalisten tarpeiden tyydyttäminen ei kotona päätteellä onnistu. Kauppa on luonteva tapa kohdata muita ihmisiä, kuten myös kirjasto, joka on ylivertainen neutraalina ja kaikille avoimena pistäytymispaikkana, johon menemistä ei tarvitse erikseen perustella.

Kirjasto yhteisöllisenä tilana perustuu luottamukseen ja kunnioitukseen. Ihmiset ovat tervetulleita kirjastoon riippumatta heidän taustoistaan, varallisuudestaan tai iästään. Kirjasto toimii parhaimmillaan ymmärryksen laajentajana kannustaessaan yhteisöllisyyteen, elämysten ja tietojen jakamiseen sekä spontaaniin keskusteluun. Tämänkaltaiset tilat edellyttävät viihtyisyyttä ja ihmisten ottaminen mukaan tilan suunnitteluun kannattaa. Tällöin asukkaat sitoutuvat tilaan ja sen kehittämiseen. (Rabinowitz 2014.)



Kuva 3. The public library of the knowledge society (Hvenegaard ym. 2010).

Tanskalaiset Hvenegaard, Jochumsen ja Skot-Hansen ovat luoneet nelikenttämallin uuden kirjaston tehtävästä. Mallissa yhdistetään tila- ja palveluajattelu asiakkaan oletettuihin tarpeisiin. Luvussa 6 tuodaan mallia lähemmäs suomalaista kirjastokenttää.

### **Kirjasto inspiraation luoja (Inspiration space)**

Kirjastotila kannustaa ja liikuttaa. Se kannustaa tekemään odottamattomia valintoja ja tulemaan uudelleen. Tila voi itsessään olla elämys mutta vähintään se on tilaisuuksien ja esitysten paikka. Oleellista on tunteenomaisuus, tunnelmaa voidaan luoda esimerkiksi tarinakerronnan, sadutuksen, lukupiirien tai näyttelyiden avulla. Tila inspiraation luoja edistää ymmärrystä ympäröivästä maailmasta, elämyksellisyyttä ja innovatiivisuutta.

## **Kirjasto oppimisympäristönä (Learning Space)**

Kirjasto seuraa aktiivisesti asiakkaiden tiedontarpeita. Kirjastossa kaikenikäiset ihmiset voivat laajentaa maailmankuvaansa ja kehittää osaamistaan. Se tarjoaa käyttäjilleen vapaan pääsyn tietoon ja opastaa uusien teknologioiden käytössä. Oppiminen tapahtuu paitsi perinteisin menetelmin, myös musiikin, kuvataiteen ja muiden väylien kautta. Ihmiset oppivat sosiaalisesti ja interaktiivisesti. Erilaiset opintopiirit ja läksyhelppi ovat hyviä esimerkkejä voimauttavasta oppimisympäristön hyödyntämisestä. Olennaista on esteettömän ja kaikille avoimen tilan tarjoaminen niille, jotka tarvitsevat rauhallista tilaa työskennellä.

Kirjaston rooli ihmisten opastamisessa ja aktiivisuuteen kannustamisessa on tullut yhä tärkeämmäksi. Kirjastossa on osuva kokoelma ja osaava henkilökunta tilassa, joka tukee kansalaistaitojen kehittymistä (Launonen 2015, 64–65). Tila oppimisympäristönä edistää ymmärrystä maailmasta, suvaitsevaisuutta sekä voimaantumista.

## **Kirjasto kohtaamispaikkana (Meeting place)**

Kirjasto toimii niin sanottuna kolmantena tilana työn, koulun ja kodin välissä. Se on avoin ja julkinen tila, jossa ihmiset voivat kohdata fyysisesti. Se mahdollistaa keskustelun ja tutustumisen sekä tarjoaa myös virallisempia kokoustiloja. Ihmisten on tärkeää kohdata kasvokkain, mutta kirjastossa on mahdollisuus myös virtuaaliseen kohtaamiseen.

Virtuaalisen kohtaamisen ja esimerkiksi etäkokousten täydellinen hyödyntäminen ja jatkuvuus edellyttävät, että ihmiset tuntevat ja luottavat toisiinsa. Ihmiset sitoutuvat paremmin ja kontaktien aito syntyminen edellyttää fyysistä kohtaamista.

Erinomainen esimerkki hyvästä yhteistyöstä ja vapaaehtoistyöstä on Kulttuurikaveri-toiminta, jota on eri muodoissaan eri kunnissa ja kaupungeissa, myös Turussa. Toiminnassa on mukana koulutettuja vapaaehtoisia, jotka lähtevät

vaikkapa ikäihmisten mukana tapahtumiin tai kulttuurilaitoksiin. Toiminta edistää merkittävästi paitsi ihmisten jaksamista, verkostoitumista ja hyvinvointia, myös kulttuurin saavutettavuutta. Kirjasto kohtaamispaikkana tukee erityisesti voimaantumista ja ihmisen osallistumista, kuten myös osallisuuden kokemusta.

### **Kirjasto esitystilana (Performative place)**

Kirjasto tarjoaa ihmisille väylän ilmaista itseään järjestämällä erilaisia työpajoja ja workshopeja, joissa on mahdollista työskennellä ammattilaisten opastuksella. Kirjastossa näiden tulokset myös julkistetaan ja esityksille sekä näyttelyille löytyy oma tilansa. Luovuuden tukeminen ja innostaminen tarjoavat ihmisille väylän voimaantumiseen ja itsensä kehittämiseen. Kirjasto esittämisen tilana tukee sitoutumista ja osallistumista, osallisuutta ja innovointikykyä.

<b>From</b> information that can be found anywhere	<b>To</b> what can be only experienced at the library
Space for media	Space as media
On-line	On site
Information	Meaning
Facts	Credibility
Meeting information	Meeting people
Knowing	Experimenting
Visitors	Resource person
Neutrality	Sensing
Seriousness	Sense of humour
Arranged events	Things that happen

Taulukko 1. Ivar Moltken (Create) teesit kirjaston muutoksesta Schulzin (2014) mukaan.

Kirjaston muutosprosessi kuvataan monissa tanskalaisissa esityksissä, kuten Schulz yllä olevassa taulukossa tekee. Schulz käyttää tulevaisuusorientoitu-

neen arkkitehdin, Ivar Moltken teesejä. Taulukon mukaan kirjavarastomaisesta kirjastosta siirrytään asiakkaiden ehdoilla toimivaksi tilaksi, kuten teollisuusyhteiskunnasta on siirrytty tietoa ja verkostoja hyödyntävään yhteiskuntaan.

Kirjaston muutostrendi on pääpiirteissään se, että vaikka kirjastotila on myös tilana merkityksellinen, kirjasto on myös paljon muuta. Kirjasto määrittyy ensi sijassa palveluidensa ja tavoitteidensa kautta (Holmberg ym. 2009, 183). Ihmisten kohtaaminen ja yllätyksellisyys luovat vetovoimaa.

Neutraalista palveluasenteesta siirrytään herkästi aistivaan ja tarvelähtöiseen palveluun. Asiakas nostetaan objektista subjektiksi. Häntä pyritään ensi sijassa ymmärtämään, ei saamaan häntä ymmärtämään sitä logiikkaa, millä kirjasto toimii (Holmberg ym. 2009, 99). Näin suhde kirjaston henkilökunnan ja asiakkaan välillä on käyttäjäkeskeisempi ja tasa-arvoisempi. Asiakkaasta tulee passiivisen vastaanottajan sijaan aktiivinen toimija, joka tuottaa itse sisältöjä ja muuttaa kirjastoa tuomalla kehittämiseen oman panoksensa.

Kirjasto muuttuu passiivisesta rauhan tyysijasta, jossa informaatio odottaa etsijäänsä, yllätykselliseksi tiedon jalostajaksi, jossa ihmiset tuovat oman kokemuksensa kautta merkityksiä ympäröivään todellisuuteen. Tunne, elämys ja ilo ovat yhtä tärkeitä kuin kylmä faktatieto. Erilaisille kirjastonkäyttäjille on kohdennettua tarjontaa, joka vastaa heidän tarpeitaan.

#### 4.4 Tulevaisuuden kirjasto - Helsingin keskustakirjasto

Helsingin keskustakirjastoa on suunniteltu aktiivisesti vuodesta 2000 lähtien. Hankesuunnitelma valmistui ja esiteltiin syyskuussa 2014 kulttuuri- ja kirjastolautakunnassa. Hankkeesta järjestettiin arkkitehtuurikilpailu, joka ratkesi vuonna 2013. Kirjaston suunnittelee Arkkitehtitoimisto ALA Oy. Hankkeen kustannusarvio on 69 miljoonaa euroa, josta valtio on sitoutunut maksamaan kolmekymmentä miljoonaa euroa. Valtioneuvoston talouspoliittinen ministerivaliokunta on valinnut keskustakirjaston Suomen itsenäisyyden 100-vuotisjuhlahankkeeksi. Sen käyttöönottoajankohdaksi kaavaillaan loppuvuotta 2018. (Helsingin kaupunki 2014.)

Keskustakirjaston suunnittelu on alusta alkaen ollut avointa ja osallistavaa. Uudenlainen palvelujen kehittäminen ja parempi lähidemokratia ovat olleet suunnittelijoiden johtotähtenä. Vuosina 2012–2013 järjestettiin Unel-Moi -kampanja, joka tuotti yhteensä 2300 unelmaa kaupunkitilasta ja kirjastosta. Keskustakirjaston kaverit aloittivat toimintansa joulukuussa 2014, kehittäjäyhteisö ratkoo näin yhdessä suunnittelijoiden ja kirjastolaisten kanssa suunnitteluun liittyviä kysymyksiä (Haavisto 2014).

Keskustakirjastosta tulee asukkaiden yhteinen olohuone, ei-kaupallinen, julkinen, kaikille avoin tila sekä digitaalisen tiedon ja monipuolisen tekemisen paikka. Tulossa on myös palvelu, jossa kaupunkilaiset voivat tutustua uusiin innovaatioihin ja niiden tuotteistuksiin sekä antaa niistä tekijöille palautetta. Kirjasto on työskentelytila, urban office niille, jotka haluavat työskennellä ytimessä. Näin se tukee myös elinkeinotoimintaa. Kirjasto on jokamiehen innovaatiokeskus, kuten Haavisto toteaa.

Keskustakirjaston toimintafilosofia lähtee hyvin pitkälle siitä kysymyksestä, kelle valta kuuluu. Osallistuminen, kansalaisvaikuttaminen ja aktiivinen elämäntapa tukevat demokratiaa. Kaupunki tarvitsee kohtaamispaikkoja, ihmisten ja ideoiden törmäytyksiä ja kirjaston tehtävä on tukea kansalaisuutta, sanoo Haavisto. Kirjasto avautuu kaikille aisteille, se on täynnä ohjelmaa ja omaehtoista tekemistä. Siellä tuetaan älykästä arkea, mutta se toimii myös lukemisen keskuksena ja rauhoittumisen paikkana. (Haavisto 2014.)

Erilaiset tilat tukevat tätä filosofiaa (Helsingin kaupunki 2014). Kirjaston tilat ovat pääosin avointa, monikäyttöistä ja muunneltavaa tilaa, johon erilaiset toiminnot on sijoitettu ”tiloina tilassa” käyttämällä kalusteenomaisia ratkaisuja. Pohjakerros yhdistyy Kansalaistoriin katetun ulkotilan välityksellä ja sisältää monikäyttöistä kohtaamis- ja oleskelutilaa lehtienlukupaikkoineen, näyttelytilaa sekä elokuvateatterin, monitoimisalun, kahvila-ravintolan ja leikkipuiston. Keskimmäiseen kerrokseen sijoittuu siirtoseinin ja verhoihin rajattavia tai avattavia oppimisen ja tekemisen tiloja, kiinteä studior ryhmä, sauna sekä henkilökunnan tilat. Kolmannen kerrokseen sijoittuvat aineistot ja lasten maailma. Kerros jatkuu ulos Kansalaistorille leveänä parvekkeena.

Lisäksi Keskustakirjastoon tulee tiloja yhteiskäyttöön ja muille toimijoille vuokrattaviksi. Tiloissa tulee toimimaan Kansallinen audiovisuaalinen instituutti Kavi (elokuvateatteritoiminta), osaltaan Aalto-yliopisto, kulttuuriasiainkeskus ja varhaiskasvatusvirasto, kahvila-ravintola, sauna ja lisäksi on varattu liiketilaa vuokrattavaksi.

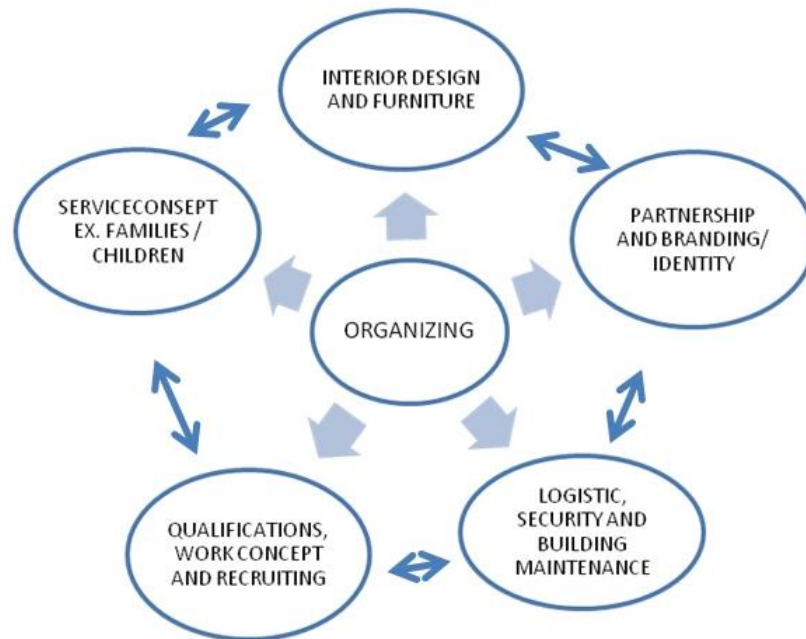
#### 4.5 Tulevaisuuden kirjasto - Århusin kaupunginkirjasto

Århusin uusi kaupunginkirjasto, multimediatekeskus, DOKK1 oli rakenteilla vuodesta 2011 asti. Kirjastosta tuli ikoni, kaupungin sydän ja sielu. Se on moderni, kansainvälinen tiedon keskus, jossa yhteistyökumppaneille ja verkostomaiselle työtavalle on annettu suuri arvo. Tekniset kokeilut ja innovaatiot yllättävät tilassa yhä uudelleen. Kirjasto on avauduttuaan syksyllä 2015 Pohjoismaiden suurin kirjasto. (Hvenegaard ym. 2011, 11–12.)

Århusin kaupunginkirjaston suunnittelussa on otettu alusta asti huomioon käyttäjien kokemukset ja odotukset. Kirjastonjohtaja Knud Schulzin mukaan arkkitehtien ja suunnittelijoiden tukena on ollut kattavasti eri asiakasryhmiä sekä yhteistyökumppaneita erilaisten workshopien sekä keskusteluryhmien kautta. Eri-laiset ryhmät ovat vaikuttaneet kattavasti erilaisten yksityiskohtien suunnitteluun kuten kokoushuoneiden varustukseen tai pyöräparkkiin. Esimerkiksi lasten ideat eivät suoraan ole päätyneet toteutukseen, mutta ne ovat antaneet väylän lasten maailmaan. Erityistä huomiota kiinnitettiin saavutettavuuteen ja esteettömyyteen. (Hanke, 2014.)

Kulttuurikeskus-ajattelu sävyttää Århusin kirjaston toteutusta. Perinteisen kulttuurin kuluttamisen lisäksi ja sijaan on myös tilaa uudelle ajattelulle, teknologian hyötykäytölle ja kehittämiselle sekä kierrätykselle. Vaikka suurin osa kirjaston asiakkaista kaipaa edelleen kirjoja ja muuta mediaa, on kirjastossa oltava sijansa myös tilaa yllätyksellisyydelle, sanoo Schulz. (Hanke 2014.)





Kuva 4. Kirjaston suunnitteluprosessi (Schulz 2014).

Kuvassa 4 näkyy, miten kirjaston suunnitteluprosessi ei ole vain tilasuunnittelua. Samanaikaisesti, kun rakennetaan infrastruktuuria ja kaivetaan kuoppia, luodaan kirjaston identiteettiä, uudistetaan palveluja, laaditaan uusia palvelukonsepteja ja laajennetaan verkostoja.

Tilan suunnittelun tulee lähteä palveluista, materiaalien ja sijaintien käytettävyydestä. On huomioitava erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet, mielellään osallistettava näitä ryhmiä mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Uutta ajattelua ja toimintaa mahdollistavat tilat edellyttävät koko suunnitteluprosessin ennakkoluulottomuutta ja lukkiutuneiden ajattelutapojen uudistumista.

## 5 TURKU-STRATEGIA 2029 JA KAUPUNGINKIRJASTO

### 5.1 Turun kaupungin strategian lähtökohtia

Yli 65-vuotiaiden osuus suomalaisista nousee. Kun nyt osuus on noin 18 prosenttia, vuonna 2030 prosentin arvioidaan olevan jo 26 (Tilastokeskus 2012). Huoltosuhde eli lasten ja eläkeläisten määrä sataa työikäistä kohti nousee yli 70 vuoteen 2028 mennessä. Vuonna 2011 tämä suhdeluku oli 59,2. Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan Turun väkiluku on vuonna 2029 noin 191 000 henkilöä, kun se vuonna 2012 oli 179 549 henkilöä.

Muiden kuin suomen- ja ruotsinkielisten osuus turkulaisista kasvaa vuosittain noin tuhannella henkilöllä. Näiden niin sanottujen muunkielisten määrä tulee Tilastokeskuksen ennusteen mukaan ylittämään 20 000 henkilön rajan vuonna 2016.

Alueellinen eriarvoistuminen on Turussa huomattavaa. Mikäli tarkastellaan alueellisia työttömyystilastoja, Varissuo, Pansio, Lauste ja Halinen ovat alueita, joissa työttömyys on suurinta. Huomioitavaa on, että näillä alueilla myös maahanmuuttajien määrä on korkea ja on syytä kiinnittää huomiota heidän osaltaan suomenkielisiä korkeampaan työttömyyteen (Lemmetyinen 2014). Samoilla alueilla on väestöllä todettu olevan keskimääräistä enemmän terveysongelmia ja suurempi riski kuolla ennen aikaisesta kuin verrokkialueilla (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2014). Alueilla asuu runsaasti alempiin tuloluokkiin kuuluvia ja vähemmän koulutettuja kaupunkilaisia. Kirjastolla onkin tärkeä rooli hyvinvointierojen kaventamisessa.

Verrataan vähän Suomen kirjastojen tilannetta Tanskaan, jossa vuoden 2007 kuntauudistus aiheutti sen, että kirjastojen määrä supistui ja samanaikaisesti niiden koot kasvoivat. Samanaikaisesti yhteiskunnallisten mullistusten kanssa oli alkanut voimakas digitaalinen vallankumous, joka on vaikuttanut erityisesti musiikin ja elokuvien lainaukseen kirjastoissa. Kirjastot joutuivat pohtimaan to-

den teolla, mikä on niiden rooli yhteiskunnassa (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010, 8).

Suomessa yhteiskunnallinen muutos kuntaliitoksineen on käynnissä. Nyt jo on kuitenkin nähtävissä samankaltainen suuntaus: kun vuonna 1999 Suomessa oli yhteensä 948 kirjastoa, joista 436 oli pääkirjastoja, 2014 kirjastoja oli enää 756, joista pääkirjastoja 291 kappaletta. Trendi ei näytä suosivan edes liikkuvaa kirjastopalvelua, koska kirjastoautojen määrä on samana aikana vähentynyt. Kun vuonna 1999 teitä kulutti 166 kirjastoautoa, vuonna 2014 liikenteessä oli 142 autoa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015).

## 5.2 Miksi strategia?

Turun kaupunginkirjastossa on tehty organisaatiomuutos vuonna 2014 tukemaan kansalaisyhteiskunnan tarpeita. Organisaatiomuutoksessa otettiin huomioon asukkaan näkökulma ja kansalaisten osallistumisen mahdollisuuksia lisättiin. Tämä muutos tukee merkittävästi Turun kaupunkistrategiaa, joka ulottuu vuoteen 2029 asti.

Strategia määritellään esimerkiksi seuraavalla tavalla: "Strategian tehtävänä on määritellä, miten yrityksen tai organisaation on toimittava menestyäkseen." (Kurkilahti & Äijö 2011, 24.) Menestymisen edellytyksenä on erottuminen ja innovatiivisuus. Missio määritellään organisaation tarkoitukseksi, kun taas visio on organisaation paras mahdollinen tulevaisuus. (Hiltunen 2012, 219–220.)

Turun kaupunkistrategia hyväksyttiin Turun kaupunginvaltuustossa 23.6.2014. Strategian ja sen alaisten ohjelmien laadintaan otettiin mukaan laajasti virkamieskuntaa, mutta myös eri ikäisiä kaupunkilaisia. Lapset saivat piirtää tulevaisuuden kaupunkia ja aikuiset kokoontuivat erilaisiin kuulemis- ja vuorovaikutustilaisuuksiin.

Strategia pyrkii antamaan vision kaupungista vuonna 2029, kun Turku täyttää kahdeksansataa vuotta. Se asettaa päämäärät ja tavoitteet sekä henkilöstölle että luottamushenkilöille. Kaupunkistrategiaa täydentää kaksi strategista ohjel-

maa: hyvinvointi ja aktiivisuus sekä kilpailukyky ja kestävä kasvu. Ohjelmat tuovat hieman konkreettisempaa sisältöä strategisten tavoitteiden päälle ja kertovat miten niihin päästään. Lisäksi asioita ajatellaan tavoitelähtöisesti. Tärkeiksi koettujen arvojen pohjalta laadittiin toimintalupaukset kolmesta teemasta: asukas- ja asiakaslähtöisyys, vastuullisuus ja suvaitsevaisuus sekä uudistuminen ja yhteistyö. (Turun kaupunki 2014a.)

Lähtökohtana strategiassa on palveluverkon ajantasaisuus sekä mahdollisimman hyvät lähipalvelut. Hyvinvointierojen kaventaminen on etusijalla. Asiakkaat otetaan mukaan palvelujen arviointiin ja suunnitteluun. Kaupunkilaisten hyvinvointia pyritään lisäämään tukemalla aktiivista elämäntapaa ja lisäämällä vaikuttamisen keinoja sekä siten myös osallisuutta. Turku pyrkii toiminnallaan rohkeaan ja uudistuvaan toimintakulttuuriin, jossa annetaan tilaa myös epäonnistumisille. (Turun kaupunki 2014b.)

Strategiassa sekä strategisissa ohjelmissa halutaan luoda ratkaisumalleja toimintaympäristön muutokseen liittyviin haasteisiin, kuten väestön ikääntymiseen sekä alueiden eriarvoistumiseen. Huolena on, että kuntien palvelurakenne rapautuu ja rahoitusvaje kasvaa. Strategian myötä ohjataan toimintaa itseohjautuvaan, verkottuvaan, kokeilevaan suuntaan, jossa yrittäjyydellä on vahva sija. Linjaukset konkretisoidaan toimialojen sisällä toimenpiteiksi ja niitä seurataan vuosittain. (Turun kaupunki 2014a.)

Vapaa-aikatoimiala ja sen sisällä myös Turun kaupunginkirjasto sitoo omat tavoitteensa ja toimenpiteensä tiiviisti kaupungin strategiaan. Seuraavassa käsitellään strategisia ohjelmia kirjaston näkökulmasta ja ohitetaan ne kohdat, joilla on hyvin vähän tai ei olleenkaan sanottavaa kirjastolle. Ohjelmien sisällä on paljon samankaltaisia asioita ja keinoja, mistä seuraa toistoa. Ohjelmien käsittelyssä otetaan esille esimerkkejä, jotka tukevat ohjelmien sisältöä. Case-esimerkit liittyvät kirjoittajan omaan työhön Turun kaupunginkirjastossa.

### 5.3 Turun kaupungin strategiset ohjelmat 2029: Hyvinvointi ja aktiivisuus

"Ehkäisevä työ pohjautuu monialaiseen kumppanuuteen ja luo hyvinvointia kuntalaisille" (Turku 2014b, 11). Sosiaalisen kirjastotyön käsite on monisyinen. Se on nähtävissä sosiaalisen median kautta, sosiaalisen työn kautta tai vaikkapa yhteistyön kautta (Hokkanen 2015, 11–12). Tämän tutkimuksen näkökulma on sosiaalisen hyvinvoinnin lisääminen, tapahtuipa se sitten millä keinoilla hyvänsä. Jyrkinen (2013, 4) määrittelee sosiaalisen kirjastotyön tavoitteiksi niiden ryhmien tavoittamisen, joita kirjaston on vaikea löytää. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi vammaiset, maahanmuuttajat ja työttömät.

Hokkanen (2015, 14) katsoo, että sosiaalinen kirjasto on kirjastopedagogiikkaa ja kirjaston roolin määrittämistä uudelleen. Lähtökohtia kirjaston työlle ovat yhteistyö, innostaminen, ihmisten kohtaaminen ja vuorovaikutus.

#### 5.3.1 Terve ja hyvinvoiva kaupunkilainen

Asukkaiden hyvinvointia tukeva mahdollistava ja ehkäisevä työ nousee painopisteeksi. Kaupunki ei vain tarjoa palveluja vaan mahdollistaa tarjoamalla puitteet omaehtoiselle toiminnalle. Yksilöt ja kolmas sektori voivat osallistua ja tuottaa omilla ehdoillaan palveluja. (Turun kaupunki 2014b, 10.)

Kirjastolle tämä merkitsee poikkihallinnollisuuden ja kolmannen sektorin osuuden lisääntymistä. Hyvinvointitoimialan kanssa tehtävä yhteistyö on kaikkien etu, kirjastolla on paljon annettavaa juuri ennaltaehkäisevään työhön. Yksinäisyyden poistajana ja virikkeiden antajana kirjaston asema on lyömätön.

Kaupungin omaa toimintaa halutaan soveltuvien osin siirtää kolmannen sektorin tehtäväksi. Kumppanuuteen perustuva toiminta onkin selvittämisen arvoista, Suomessakin on kokeiltu kirjastoissa vapaaehtoisten panosta kirjastojen auki pitämisessä. Tässä pitää ottaa huomioon monia asioita, ehkä tärkeimpänä linjanveto, mitä tehtäviä vapaaehtoiset voivat kirjastossa hoitaa (Koivu 2013). Kirjastolehti kirjoitti ilmiöstä sen jälkeen, kun Jyväskylän Kypärämäen kirjaston va-

paaehtoiskokeilu ylitti uutiskynnyksen. Sittemmin Kypärämäen kirjasto on suljettu kokonaan.

Kirjastoissa on tehty vapaaehtoistyötä pitkään. Ellei mennä vapaaehtoiisiin kirjaston lainaustoimintaa pyörittäviin vuosikymmeniä sitten, voidaan tarkastella niin satutuntien kuin lukupiirienkin vetäjiä. Tästä on melko lyhyt matka kirjastotilan auki pitämiseen. Kirjastoammattilaiset ovat kuitenkin sitä mieltä, että varsinainen tietopalvelutoiminta tulee jättää ammattilaisten käsiin. Kirjasto-ohjelmaan ei tule olla pääsyä, mutta lainaus hoituu jo muutenkin automaattien avulla.

Tiloja voidaan osoittaa eri tavoin käyttöön. Kerhoille, yhdistyksille ja järjestöille voidaan osoittaa kokoontumispaikka, työväenopistolle piirin kokoontumispaikka. Koulun jatkeena kirjasto on luonteva ympäristö, kuten oikein suunniteltuna nuorisotilankin.

### **Erityispalvelujen tiimi**

Vuoden 2014 alusta lähtien Turun kaupunginkirjastossa on toiminut erityispalvelujen tiimi, joka koordinoi palveluja maahanmuuttajille, mielenterveyskuntoutujille, senioreille, vammaisille ja muille ryhmille, jotka tarvitsevat erikseen räätälöityä, yksilöllistä palvelua tai joille kynnyks saapua kirjastoon on suuri. (Turun kaupunginkirjasto 2015b, 9.)

Tiimi on liikkuva, se menee tarvittaessa asiakkaiden luo. Se aktivoi esittelemällä kirjastoa ja erilaisia kulttuuripalveluja, opastamalla kirjaston käytössä ja Celia-palveluiden käytössä. Aineistojen avaaminen, lukemaan innostaminen, tietoyhteiskuntataitojen harjoittelu, mediaan tutustuminen, työpajat ja lukupiirit ovat toimintoja, joita asiakkaille aktiivisesti tarjotaan. (Turun kaupunginkirjasto 2015b, 9.)

Erityispalvelujen tiimi tuottaa palveluja tiiviissä yhteistyössä maahanmuuttajajärjestöjen, vammaisjärjestöjen, erityisoppilaitosten, kuntoutus- ja hoitolaitosten sekä muiden toimijoiden kanssa.

### 5.3.2 Osaava ja oppiva kaupunkilainen

Yhteistyö ja henkilöstön osaaminen ovat avainsanoja osaavan ja oppivan kaupunkilaisen teemassa. Systemaattisella henkilöstökoulutuksella varmistettu osaaminen ja verkostoituminen ovat oleellisia voimavaroja kaupungissa. Osaamisen arvostaminen kannustaa luovaan toimintaan ja vaikuttaa motivaatioon. (Turun kaupunki 2014b, 13.)

Kirjasto tekee ja on tehnyt sivistystoimialan kanssa yhteistyötä. Uusi opetussuunnitelma, joka tulee voimaan vuonna 2016, antaa lisää mahdollisuuksia ja kirjaston pitääkin nyt olla aktiivinen koulujen suuntaan. Koulut käyttävät yleensä lähikirjastojaan aktiivisesti, mutta eivät välttämättä kovinkaan monipuolisesti. On kerrottava selkeästi, mitä kaikkea kirjasto pystyy koululle antamaan.

Kirjaston rooli oppimiskokemusten edistämisessä on vahva. Kirjastoaineistot tuovat käyttäjilleen elämyksiä ja edistävät oppimista. Kun yksittäisten asiakkaiden kokemukset yhdistyvät yhteisillä foorumeilla, ne muuntautuvat yhteisöllisiksi oppimiskokemuksiksi ja lisäävät näin sosiaalista pääomaa. Omien tekstien tuottamiseen kannustaminen puolestaan auttaa kirjoittajaa jäsentämään omia ajatuksiaan ja jäsentää näin oppimisprosessia. (Haapala 2015, 73.)

Toinen puoli asiasta on, että monta kertaa kirjastossa yritetään tehdä asioita, joihin muilla on parempi osaaminen. Kirjaston tulee kunnioittaa sitä, että muillakin ihmisillä on oma ammattiosaamisensa ja koulutuksensa. Maunun (2014) mukaan esimerkiksi koulun ja kirjaston yhteistyö ei ole edistynyt siinä määrin kuin se olisi voinut. Hän peräänkuuluttaa oikeanlaista verkostoitumista, ja oman osaamisemme esille tuomista. Kirjastolainen ei ole apuopettaja, joka hetkeksi vapauttaa oikeat opettajat muihin tehtäviin.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on avainasemassa. Lähikirjastot toimivat alueidensa kulttuurikeskuksina ja yhteispalvelupisteinä. Uusia teknologioita tuodaan asukkaiden kokeiltaviksi, digitaalisia ympäristöjä käytetään monipuolisesti hyväksi ja erityyppisiä palveluja on mahdollista saada saman katon alta. Vaski-

yhteistyö sekä maakunnallinen kirjastotoiminta tuottavat palveluja koko alueelle niin, että tasa-arvoisuus lisääntyy koko Varsinais-Suomessa.

### **Syvälahden monitoimitalo**

Turun Hirvensaloon suunnitellaan ns. allianssimallilla uutta Syvälahden monitoimitaloa. Projektiallianssilla tarkoitetaan projektin toteutustapaa, jossa hankkeen keskeiset sidosryhmät vastaavat projektin suunnittelusta ja toteuttamisesta yhdessä jakavat projektiin liittyviä riskejä. Allianssissa periaatteena ovat avoimuus ja yhtenäinen päätöksenteko. (Syvälahden koulun allianssiurakka 2015, 8.)

Syvälahden monitoimitalon käyttäjiä ovat koulu (vuosiluokat 1-9), päiväkot, kouluterveydenhuolto ja neuvola, nuoris- ja kirjastopalvelut. Tilat suunnitellaan tukemaan uutta opetussuunnitelmaa sekä laajamittaista yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Uudenlaiset oppimisympäristöt ja tilojen käyttö haastavat myös kirjaston ajattelemaan uudella tavalla.

Vuonna 2018 avautuvan monitoimitalon kirjasto on pieni mutta toiminnaltaan monipuolinen. Sen käytössä luotetaan omatoimiseen kirjastonkäyttöön, kun henkilökunnan rooli on entistä enemmän opastamisessa ja tietoyhteiskuntataitojen tukemisessa. Kirjaston tila on monipuolisessa käytössä niin kouluaikana kuin sen jälkeen, tiukkoja rajoja hallintokuntien tilojen välillä ei enää nähdä. Koululaiset ja nuorisotilojen käyttäjät kasvavat näkemään kirjaston olennaisena osana tieto- ja kansalaisyhteiskuntaa. (Allianssin kokoukset 2015.)

#### **5.3.3 Aktiivinen kaupunkilainen**

Aktiivinen kaupunkilainen -pääteema on vapaa-aikatoimialalähtöisin. Siinä keskitytään kansalaisten vapaa-aikaan, kansalais- ja järjestötoimintaan, osallisuuden sekä yleiseen aktiivisuuteen lähinnä ennaltaehkäisyn näkökulmasta.



Omatoimista aktiivisuutta tuetaan eri tavoin. Yhteistyötä eri toimialojen ja palvelualueiden välillä tuetaan ja palvelujen saatavuus tehdään kansalaisille helpoksi. Yhteistyö eri yhdistysten ja järjestöjen kanssa on tiivistä. Lapset ja nuoret, maahanmuuttajat ja ikääntyvät ovat kohderyhmiä, joihin kiinnitetään erityistä huomiota. (Turun kaupunki 2014b.)

Lisääntyvien digitaalisten palvelujen lisäksi tarvitaan arjen kommunikaatiota. Vuorovaikutusta tulee kehittää sekä asukkaiden ja kaupungin välillä että asukkaiden kesken. Digitalisoitumiskehitys vaikuttaa monin tavoin eri aloilla. Olenaista on kansalaisten kyky toimia digitaalisessa ympäristössä, verkkoympäristön turvallisuus ja medialukutaidon edistäminen. Digitalisoitumiskehitys tuo tarvetta lisätä kulttuuriperintöaineistojen saatavuutta sekä huomion kiinnittämistä tekijänoikeuksiin ja niiden muutoksiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014b.)

Kehittyvä ja monimuotoinen kaupunkikulttuuri on tärkeää. Mittavat tuotannot ja pienet pop-up -tapahtumat lyövät kättä ja "Kulttuuri tekee hyvää" -ajattelu edesauttaa tapahtumatoiminnan moni-ilmeisyyttä.

Omatoimisuus on kirjattu ohjelmaan vahvasti. Sitä toteuttavat Turussa viisi 2014 avattua omatoimikirjastoa. Asukkaat pystyvät käyttämään kirjaston tiloja, lainaamaan, lukemaan, pelaamaan, käyttämään tietokoneita ja kokoontumaan, vaikka kirjaston henkilökunta ei ole paikalla. Sisäänkäynti tapahtuu kirjastokortilla ja tunnusluvulla. Yksikään näistä kirjastoista ei toimi kokonaan omatoimisesti, vaan kirjaston henkilökunta on paikalla kirjastosta riippuen 2-5 päivänä viikossa.

Osallisuus on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Tässä tukevat erilaiset yhteistyömallit alueilla, kuten uudet aluetiimit, joihin kuuluu eri toimialojen edustajia alueilla. Tämä tukee myös alueiden omaa identiteettiä ja tuo näkyväksi alueiden omia palveluja sekä antaa mahdollisuuden laajamittaisempaan yhteistyöhön. (Eviva 2015, 2.)

Kaupunkisuunnittelussa asukkaita otetaan myös enemmän mukaan suunnitteluprosesseihin. Runosmäen kylätalon suunnittelussa on osallistettu kaupungin osan asukkaita monella tavalla. Ensin aloitettiin palvelumuotoilulla, tavoitteena

osallistaa ja saada haltuun orastava nuoriso-ongelma. Tässä onnistuttiin osin, mutta palvelumuotoilu metodina jäi kokeilun asteelle. (Tupitsa 2015a, 58-60.)

Vuoden 2014 aikana Runosmäkeen on suunniteltu kylätaloa, jossa tavoitteena on saada monia palveluja saumattomasti saman katon alle samalla, kun kannustetaan asiakkaita omaehtoiseen tekemiseen. Tähän suunnitteluun on pyritty asukkaita ottamaan mukaan eri tavoin. On haastateltu asiakkaita ja ei-asiakkaita, erilaisilta ryhmittä on kyselty toiveita ja pidetty asukasilloja.

Vähän pidemmälle vievää metodia voisi edustaa vielä LivingLab. Ydinryhmä voisi tuottaa vähemmän paperin makuisen palvelukonseptin kuin virkamies yksinään. Erilaisten osaajien kerääminen näin yhteen toimisi alueellisesti hyvin ja toisi virkistävää näkökulmien vaihtoa. Käyttäjälähtöisen kehittämisen lisäksi etuna on sitouttamisen mahdollisuus.

## **Runosmäen kylätalo**

Perinteisesti kylätalolla tarkoitetaan kyläyhteisöjen ylläpitämiä kokoontumis- ja juhlatiloja, seurantaloja ja työväentaloja. Nykyään samankaltaisia yhteisöllisiä tiloja kutsutaan monitoimitaloiksi tai asukastuviksi. Erona perinteiseen on, että ne usein ovat kaupungin tai kunnan ylläpitämiä ja niissä toimii usein myös niiden palveluja. (Anniina Tupitsa, 2015b.)

Runosmäen kylätalosta on suunniteltu kaikkien alueen asukkaiden yhteistoimintatilaa, jolloin ikäraajat poistuvat ja tilaa pääsevät käyttämään kaikenikäiset asukkaat yhdessä. Tilat vastaavat käyttäjien tarpeisiin ja ovat helposti muunneltavissa erilaisia käyttötarkoituksia varten. Kylätalon aukioloajat ovat mahdollisimman laajat. Tiloja voidaan tarvittaessa käyttää ympäri vuorokauden. (Kokoukset kirjasto- ja nuorisopalvelut 2014.)

Kylätalon pääkäyttäjät ovat kirjasto- ja nuorisopalvelut. Yhdistämällä kirjasto- ja nuorisopalvelut yhteisen kylätalon toiminnaksi saadaan huomattavaa synergia-

tua ja näitä tavoitteita ja palveluja kyetään laajentamaan koskemaan kaikenikäisiä alueen asukkaita. Kylätalon eri toiminnot limittyvät sulavasti yhteen eikä niitä koeta erillisinä toimintoina. Työntekijät ovat tietoisia kaikesta toiminnasta ja suunnittelevat ne monilta osin yhdessä. Talon toimintaa kehitetään ja toteutetaan yhteistyössä asukkaiden kanssa ja talon henkilökunta työskentelee yhteisenä tiiminä taustaorganisaatiosta riippumatta. Tilojen pitää siis mahdollistaa myös työntekijöiden kohtaaminen ja yhteistyö, vaikka työajat olisivat hiukan erilaiset. Palveluja voivat tarjota myös alueella toimivat järjestöt yhteistyössä kaupungin toimijoiden kanssa. Myös alueen asukkaat otetaan mukaan suunnitteluun. (Eviva 2015, 4.)

Palvelujen omatoimista käyttöä tuetaan teknisin ratkaisuin ja painopiste henkilökunnan työskentelyssä siirtyy entistä enemmän ohjaavaan, opastavaan ja tukevaan rooliin. Mediataitojen, lukutaidon ja yhteiskunnassa selviämisen perustaitoihin panostetaan laajasti. Ihmisten osallisuutta ja yhteisöllisyyttä tuetaan monin eri keinoin. Kylätalosta tulee ihmisten oma paikka, jossa sukupolvet voivat kohdata luontevalla tavalla. Toiminta suunnitellaan yhdessä käyttäjien kanssa niin, että paikallinen identiteetti vahvistuu, alueen asukkaat viihtyvät ja Runosmäen imago paranee. Palvelut järjestetään nykyaikaisen monituottajamallin mukaan asiakaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Runosmäen kylätalo kaventaa osaltaan hyvinvointieroja ja kannustaa osallistumaan ja aktivoitumaan. Kaiken uuden ohella kylätalo kuitenkin edelleen tukee ja mahdollistaa monipuolisten ja laadukkaiden kirjastopalveluiden ja nuorisotyön muotojen toteutumisen. (Kokoukset kirjasto- ja nuorisopalvelut 2014.)

Tilat mahdollistavat entistä laajemman alueellisen yhteistyön eri järjestöjen ja vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa. Toiminta on ennaltaehkäisevää ja hyvinvointia lisäävää. Toimintaan vaikuttavat alueen asukkaiden aktiivisuus ja tilan haltuunotto. Tila on asukkaiden oma olohuone, lepotila, pelitila, kohtaamispaikka, kerhotila, juhlatila, esiintymistila, lukutila, työtila, turvallinen pesä. Tilassa toimii kahvila kaiken keskuksena ja kohtaamispaikkana. Tilaa suunniteltaessa ja rakennettaessa on tärkeää huomioida värit, näkymät, tuoksut, äänimaisemat, valaistus ja kalusteet. Yhtä tärkeää on myös ulkotilojen suunnittelu.

Runosmäen kylätalosta on mahdollista tehdä lippulaiva, jonka suunnittelu ja käyttöönotto voisivat parhaimmillaan toimia innovatiivisena esimerkkinä koko kaupungille ja ympäri maan.

#### 5.4 Turun kaupungin strategiset ohjelmat 2029: Kilpailukyky ja kestävä kasvu

##### 5.4.1 Yrittävä ja osaava kaupunki

Turun kaupunki tukee yrittäjyyttä ja pitää opiskelijoita tärkeänä voimavarana kaupungille. Opiskelijoille suunnattuja palveluja tulee kehittää yhteistyöverkostoissa ja taata näin opiskelijoiden viihtyminen ja sitoutuminen kaupunkiin. Opiskelijoiden potentiaalia tulee käyttää myös palvelusuunnittelussa ja tutkimustyötä tulee käyttää laajamittaisesti hyväksi eri toiminnoissa. (Turun kaupunki 2014b, 27.)

Vieraskielistä väestöä Turkuun muuttaa monenlaisista kulttuureista ja ympäristöistä. Osaaminen vaihtelee rajusti, maahanmuuttajissa on niin huippuosaajia kuin täysin lukutaidottomiakin. Turku pyrkii monikulttuuriseen osaamiseen ja panostamaan vieraskieliseen opetukseen, jolloin voimavarat saadaan monipuoliseen käyttöön. Kansainväliseen verkostoitumiseen kannustetaan ja kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen rohkaistaan. Monipuolinen kielitaito on voimavara, josta on kirjastomaailmassa hyötyä myös jokapäiväisessä työssä, kaupungissa asuu yhä enemmän monikulttuurisia perheitä. (Turun kaupunki 2014b, 22.)

#### **Kirjaston maahanmuuttajatyö**

Kirjaston rooli on suuri niin sanottujen kantasuomalaisten ja maahanmuuttajien kulttuurintuntemuksen lisäämisessä ja vuorovaikutuskanavien luomisessa. Monikulttuurinen kirjastotyö kasvattaa asukkaita kulttuuriseen dialogiin, keskinäiseen kunnioitukseen ja lisää tietoisuutta. Aineettoman kulttuuriperinnön arvostaminen ja suullisen perinnön tukeminen edistävät ymmärrystä ja helpottavat eri ryhmien välistä kanssakäymistä. (Atlestam 2012, 62.)

Turun kaupungin maahanmuuttajapalveluja koordinoidaan yli hallintokuntarajojen, kirjastossa tehdään verkostomaisesti yhteistyötä maahanmuuttajien lukutaidon ylläpitämiseksi ja uusien lukutaitojen opettamiseksi. Tavoitteena on suomalaiseseen yhteiskuntaan sopeuttaminen ja kotouttamisen esteiden vähentäminen, oman kulttuurin tukeminen, vuorovaikutus, osallistaminen ja osallistuminen sekä verkostoituminen ja yhteistyö muiden monikulttuurisella kentällä toimivien viranomaisten, erilaisten hankkeiden ja kolmannen sektorin- ja muiden toimijoiden kanssa. Lisäksi toimitaan aktiivisesti tietoisuuden lisäämiseksi kantasuomalaisen väestön parissa. (Hakeutuvien palveluiden toimintasuunnitelma 2016, luonnos.)

#### 5.4.2 Vaikuttava ja uudistuva kaupunki

Tuottavuuteen tähtäävä ohjelmakohta painottaa kaupungin omistamien tilojen tehokasta käyttöä. Innovatiivisella toiminnan kehittämishankkeilla ja hankintayhteistyöllä saavutetaan myös kustannusten kurissa pitämistä sekä vastataan tulevaisuuden haasteisiin. Erityisesti pitää kiinnittää huomiota työnjakoon, delegointiin ja yhteistyökumppaneihin, jotta uudet toimintatavat saadaan kokeiltaviksi, arvioitaviksi ja käyttöön. Hyvällä johtamisella varmistetaan, että tehdään oikeita asioita oikea-aikaisesti tavoitteisiin pääsemiseksi. (Turun kaupunki 2014b, 30.)

Asiakkaiden itsepalvelumahdollisuuksia lisätään, mikä saattaa merkitä yhä useamman omatoimikirjaston käyttöönottoa. Vähintään se tarkoittaa sitä, että uudishankkeissa jo suunnitteluvaiheessa otetaan laajamittainen automaatio huomioon. Tietojärjestelmien kehittämisessä ja hankinnoissa tulisi ottaa huomioon julkishallinnon kokonaisarkkitehtuuriperiaate. Yhtenäinen tieto- ja tietoarkkitehtuuri mahdollistaa prosessien ja tietojen yhteensopivuuden. Turussa on käytössä monenlaista hyvinvointirannekettä, kulttuurikorttia ja seniorikorttia. Näiden yhdistäminen on toivottavaa ja karsii myös päällekkäisyyksiä. Erilaiset järjestelmät ja niiden yhteensovittamisen vaikeus ovat toistaiseksi vielä estäneet laajempimittaisen yhteistyön.

Asiakkaiden segmentointi ja palvelujen tuotteistaminen ovat myös tulevaisuuden toimia kirjastossa. Palvelujen räätälöinti ja toimintojen virtaviivaistaminen tuo selkeyttä sekä organisaation sisällä että asiakkaalle.

Tilojen käytön uudistamisessa kirjasto on tehnyt jo paljon. Kirjastotila voi olla yhteistä muiden toimijoiden kanssa, eri aikoina järjestetään erilaista toimintaa ja omatoimikirjastot ovat avanneet tiloja yksittäisten asiakkaiden ja ryhmien käyttöön aukioloaikojen ulkopuolella. Tilojen käyttöä pystytään parhaiten tehostamaan tiloissa, joiden yhteydessä tai läheisyydessä on muita toimintoja. Yksinpellon laidassa sijaitseva kirjasto on vaikeampi osoittaa yhteiseksi toimintalustaksi. Aukioloaikoina näidenkin kirjastojen tilankäyttöä ja palvelutarjontaa on mahdollista lisätä tarjoamalla laajempaa kirjoa esimerkiksi neuvonta- ja vapaaehtoistyöhön perustuvia palveluja yhteistyössä muiden palvelutarjoajien kanssa.

### **Yhteispalvelu Monitori**

Yhteispalvelupiste on asiakaspalvelupiste, josta on saatavana vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. Yhteispalvelupiste voi sisältää jopa kaikki yleisimmät julkishallinnon palvelut, jolloin voidaan puhua yhden luukun periaatteesta. Tämä tarkoittaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut samasta paikasta. Yhteistyön tekeminen myös muiden toimijoiden, kuten järjestöjen ja yritysten kanssa on yleistä. Suomessa on tällä hetkellä noin 190 yhteispalvelupistettä. (Valtiovarainministeriö 2015.)

Yhteispalvelupiste Monitori on Turun kaupungin, Varsinais-Suomen työ- ja elinkeinotoimiston, Kelan, Poliisin sekä Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän yhteinen palvelupiste. Se on toiminut Skanssin kauppakeskuksessa vuodesta 2011 lähtien, vuoden kerrallaan.

Monitorin asiakaspalvelu käynnistyi kesäkuussa 2011 ja sen kävijämäärä on kasvanut koko toiminta-ajan. Alkusyksyllä 2011 kävijöitä oli noin 700–800 kuukaudessa, vuoden 2014 kuukausittainen keskiarvo oli jo yli 2900 kävijää (Turun kaupunginhallitus 2014).

Kirjasto on alusta asti ollut mukana Monitorissa. Uudenlainen konsepti oli kiinnostava, yhteistyökumppanit hyviä ja kirjastopalvelujen toiminnot olivat haluttu lisä sisäänheittäjänä uuteen palveluun. Sittemmin erilaiset palvelut ovat ottaneet jalansijansa Monitorissa. Infotori palvelee maahanmuuttajia mahdollisimman monella kielellä arkeen liittyvissä asioissa. Työnhaussa, koulutuspalveluissa, asunnon hankkimisessa ja erilaisissa lupapalveluissa neuvotaan aktiivisesti ja lisäksi tarjotaan palveluita bussikorttien ja liikuntakorttien lataamisesta päiväkotipaikkojen kartoittamiseen.

Kirjasto on edelleen kiinnostava palvelu Monitorissa ja sen käyttö on kasvanut tasaisesti. Pienellä panostuksella saadaan kirjastolle näkyvyyttä ja hieman tilastojaakin: kirjastonhoitaja työskentelee paikalla ainoastaan päivän ajan joka toinen viikko. Tämän mahdollistaa Monitorin ennakkoluuloton ja innostunut asenne tuottaa palvelua, henkilökunta puhaltaa yhteen hiileen ja toimii asiakkaan parhaaksi.

#### 5.4.3 Rakentuva kaupunki ja ympäristö

Kaupunkia rakennetaan ja uudistetaan jatkuvassa prosessissa. Luodaan uutta, korjataan vanhaa ja täydennetään olemassa olevaa. Turussa nähdään, että rikas, merellinen luonnonympäristö, saaristo ja rakennettu monikerroksinen kaupunkiympäristö muodostavat houkuttelevan ja vetovoimaisen kokonaisuuden. (Turun kaupunki 2014b, 34.)

Alueita kehitetään niiden omista lähtökohdista käsin. Uusia alueita tulevat olemaan muun muassa Linnakaupunki, joka laajentaa kaupunkikeskustaa sataman suuntaan. Skanssin älykäs ja ympäristötietoinen kaupunginosa nousee itäiseen Turkuun. Molempien suunnittelua kirjastossa tulee seurata herkällä korvalla, Linnakaupunkiin on suunniteltu Suomen historian museota, myös kirjasto olisi hankkeessa mukana uudennaisella, kumppanuuksiin perustuvalla suunnitellulla. Skanssin levittäytymisestä ja koulun kokonaisuudesta on kiinni se, onko kirjasto mukana alueen suunnittelussa.

## Turun pääkirjasto

Turun kaupunkikeskustan alueella sijaitsee varsin vetovoimainen, vuonna 2007 avattu uusi pääkirjasto. Sen kävijämäärät ovat jopa 5000 kävijää päivässä. Kirjaston arkkitehtuuri on tuonut kaupunkiin bussilasteittain tutustujia ympäri maailmaa. Kirjasto on tärkeä osa yhteistä kaupunkitilaa ja se tukee kaikin tavoin kaupunkilaisten aktiivisuutta.

Kirjaston Sirius-kortteli muodostaa poikkeuksellisen arvokkaan kokonaisuuden, jossa on rakennuksia neljältä vuosisadalta. Kirjastokortteli koostuu uudisosasta, vanhasta kirjastotalosta, kahvilana toimiva entinen kansliarakennus muodostavat kirjaston, jossa aikakaudet kohtaavat. (Näätsaari 2012, 57.)

Pääkirjaston toimintamallit kehittyvät jatkuvasti. Avoimeksi suunniteltu kirjastotila on saanut niin kiitosta kuin kritiikkiäkin, hiljaisten tilojen ja työskentelytilojen lisääminen on ollut tärkeä osa kehitystyötä. Riittävien ja informatiivisten, tilaan sopivien opasteiden suunnittelu on ollut myös pitkä prosessi. (Näätsaari 2012, 122.) Tavoitteena on ihmisten yhteinen tila, jossa tapahtuu kohtaamista ja yllätyksiä samalla, kun taataan hiljentyminen sitä tarvitseville.



## 6 YLEINEN KIRJASTO TIETOYHTEISKUNNASSA

### TURUN KIRJASTOPALVELUJOHTAJIEN SILMIN

Oleellista on, että kirjasto on osa ympäröivää maailmaa. Kirjastoon vaikuttaa moni asia, tekniikan ja tiedon saatavuuden lisäksi poliittinen, taloudellinen ja yhteiskunnallinen kehitys (Holmberg ym. 2009, 88). Turussa kirjastopalvelut ovat kuuluvat kulttuuripalveluihin, ja yhdessä orkesterin ja museopalveluiden kanssa ne muodostavat vapaa-aikatoimialan, jonka muut palvelualueet ovat nuorisopalvelut sekä liikuntapalvelut.

Turun kaupunginkirjasto solmii vuosittain operatiivisen palvelusopimuksen kulttuurilautakunnan kanssa. Sopimuksella se sitoutuu tiettyyn palvelu- ja kustannustasoon (liite 1). Operatiivista palvelusopimusta laadittaessa on huomioitava kaupungin strategia, strategiset ohjelmat sekä kulttuurilautakunnan painopisteet.

"Kirjasto inspiroi, yllättää ja antaa voimaa" on Turun kaupunginkirjaston visio. Missiossa tarjotaan "tietoa, elämyksiä ja yhteisöllisyyttä". Ehkä jopa itsestäänselvyyksiä, joiden tekemisessä ei tulla koskaan valmiiksi. Keinot toteuttaa näitä tavoitteita vaihtelevat.

Seuraavassa tarkastellaan Hvenegaardin ym. (2010) nelikenttämallia ja sitä, mitä annettavaa sillä on Turun kaupunginkirjastolle.

#### 6.1 Inspiration space – elämysten ja tunteiden kirjasto

Kirjastotilan tulee olla kutsuva. Se tarkoittaa panostamista paitsi suunnitteluun, siisteyteen ja aukioloaikoihin. Turun pääkirjastossa panostetaan kattaviin aukioloaikoihin, mutta ovatko ne sittenkään tarpeeksi kattavat?

[Kirjastojen] konsultoiva rooli kehittyy. Isoissa kirjastoissa spesiaalit ja sitten monipalvelukeskukset, kylätalot, mitä ne nyt sitten on, 24/7 aukiolot. Musta ei ole ollenkaan mahdoton ajatus, että meidän pääkirjasto on joiltakin osin auki, vaikka kokonaankin auki ympäri vuorokauden. Jos se on liikaa niin ainakin joku uutisto-

rialue, joka ei välttämättä olisikaan tuossa käytössä kuin nyt. Se olisi helppo teknisestikin toteuttaa, että se olisi aina käytössä. Ainakin aamukuudesta kahtentoista saakka. (Näätsaari 2014.)

Tilojen yhteiskäyttöisyyttä on viime vuosina mietitty runsaasti. Tilaratkaisuja pyritään tekemään niin, että tilat olisivat käytössä mahdollisimman laajasti. Tähän päästään paitsi omatoimista aukioloa lisäämällä, myös yhteistyöllä muiden hallintokuntien ja esimerkiksi kyläyhdistysten kanssa (de Heer 2014).

Aart de Heer (2014) lainaa Åbo Underrättelserin mottoa "livet är lokalt". Hän sanoo, että kirjaston käyttäjän kannalta fyysinen elämä on sidottu paikkaan. Ihmisten tapaaminen ja kohtaaminen on tärkeää, "kirjastoille keskeinen lukeminen ei ole pelkästään yksilöllinen teko vaan myös sosiaalinen tapahtuma". Samaa sanoo Näätsaari, yhdistäen sen myös sivistykseen:

...jos mä haluan lukea hyvän kirjan ja lainaan sen kirjastosta, niin se on mulle yksilöjuttu, mutta se on myös, se on aivan erityisesti yhteisön asia, että meillä säilyy tällainen tietynlainen koheesio yhteiskunnassa [...] meillä on tällaisia tasapainottavia tekijöitä kuten peruskoulu ja kirjasto muun muassa. (Näätsaari 2014.)

Kirjasto demokraattisena instituutiona luo paikallista identiteettiä. Sekä säilyttävän että uutta luovan kulttuurin tuominen ihmisten saataville ei-kaupallisena toimijana on oleellinen osa hyvinvoinnin peruspilareita.

## 6.2 Learning space – kirjasto oppimisen ja osaamisen tukijana

Lukutaidon opettaminen ja ylläpitäminen on ollut kirjaston tehtävä aina. Sitä ei ole syytä väheksyä, se tuottaa osaamista ja iloa. Suomalainen sivistys perustuu lukutaidolle ja sen ansiosta Suomi edelleen pärjää maailmalla. Yhteiskuntarakente Suomessa perustuu lukemisen arvostamiselle ja kirjaston tehtävä on tukea sitä myös niin sanottujen uusien lukutaitojen kautta. (Näätsaari 2014.)

...ei ole yhtään häpeä sanoa, että me edistetään lukemista ja meiltä lainataan paljon, meille hankitaan oikein kirjojakin ja hyvä, että luetaan kirjoja, sitä ei pidä millään tavalla vähätellä, me ollaan se arvostus saatu sillä. (Näätsaari 2014.)

Kirjastossa tuetaan lukutaitoa erilaisin menetelmin. Kulttuuripolku tuottaa kaikille 2.-, 4.- ja 8.-luokkalaisille sekä esikoululaisille kirjavinkkausta tai tietoyhteiskuntataitojen opastusta. Mahdollisuuksien mukaan otetaan mukaan myös muita asteita. Mediaopastusta on aloitettu kiivaasti Lukuinto-projektissa ja siitä saatuja hyviä kokemuksia kehitetään edelleen ja laajennetaan koskemaan yhä useampia koululaisia. Kirjasto täyttyy sarjakuva-, video-, lukuvinkki- ja tarinapajojen tuloksista. Johtotähtenä nähdään de Heerin (2014) ajatus:

Koulut tukevat tavoitteellista oppimista, mutta kirjastot tarjoavat enemmän eivätkä tavoitteellista, yleisempää oppimista ja elämänhallintaa. Siinä näkisin kirjastolle suuren ja tärkeän tehtävän.

Olennaisen erottaminen epäolennaisesta, uusien teknologioiden vyöry ja tiedonlähteiden moninaisuus, oppimaan oppiminen ja niin edelleen. Opastettavaa riittää. Kirjaston tulisi voida auttaa myös ahdistuksessa, jota valtava tiedon määrä aiheuttaa. Aart de Heer puhuu paljon arjen taidoista, joiden opettamisessa kirjastolla voisi olla suuri rooli. Koulun tarjotessa tavoitteellista oppimista kirjaston tehtävä on tarjota yleisempää oppimista ja elämänhallintaa, sosiaalisia taitoja, ajankäyttöä, läsnäolotaitoja, rahan käyttöä ja niin edelleen. Monimuotoinen opiskelu vaatii opiskelijalta erilaisia taitoja kuin oppilaitoksessa tapahtuva opiskelu ja kirjasto on tässä hyvänä tukena.

Nyky-yhteiskunta on muuttunut vaikeaselkoiseksi. On valtavasti mahdollisuuksia ja kuitenkin jotta ihminen pystyy hyödyntämään nämä mahdollisuudet, se vaatii valtavasti taitoja. (de Heer 2014.)

Lähtökohtana on, että ihmisillä on perustaidot teknologisten välineiden käyttämiseen, jolloin kirjastolla pitää olla sekä näitä laitteita käytössään että kyky käyttää niitä ja opastaa niiden käytössä.

Inkeri Näätsaari painottaa haastattelussa ihmisten tasa-arvoista pääsyä tiedon lähteille. Kirjastoissa tulee miettiä tarkkaan, mitä mahdollisuuksia annetaan, mitä tarjotaan, mikä on mahdollisesti maksullista ja mikä vapaassa käytössä. Tasa-arvoisuus ja -vertaisuus eivät tarkoita tasapäistämistä, muistuttaa Näätsaari. "Lukutaidon ylläpitäminen on kirjaston ydintehtävä" (Näätsaari 2014).

Turun kaupunginkirjastossa on toiminut vuoden 2014 alusta hakeutuvien palveluiden tulosityksikkö. Sen tehtävinä on tuottaa yhteistyössä palveluja lapsille, nuorille, ikääntyville, maahanmuuttajille sekä muille erityispalveluja tarvitseville. Kirjastoautotoiminta sijaitsee myös hallinnollisesti hakeutuviissa palveluissa. Erityispalvelujen tiimi (tiiminvetäjä, kirjastoautojen henkilökunta ja kaksi informaattikkoa) on pieni hoitamaan erityistä tehtäväänsä koko kaupunkia kattavasti. Sitä varten tarvitaan koko kirjaston ja vapaa-aikatoimialan kattavaa yhteistyötä. Yhteistyötä tehdään myös hyvinvointitoimialan sekä erilaisten järjestöjen ja yhdistysten kanssa.

Hakeutuvat palvelut ovat tulevaisuuden kirjastotyötä parhaimmillaan, syrjäytymisen ehkäisy, yksinäisyyden poistaminen, esteiden purkaminen ja osallisuuden lisääminen ovat tehtäviä, jotka tulevat olemaan yhä enemmän kirjastotoiminnan painopisteessä (de Heer 2014).

### 6.3 Meeting space – kirjasto kohtaamispaikkana ja keskustelujen areenana

Uuden kirjastotalon tavoitteena oli luoda Turkuun uudenlaista kirjastotoimintaa. Toimivien tilojen kautta uudenlaiset palvelukonseptit, hallittu muutosprosessi ja toimintakykyinen työyhteisö olivat keskeiset tavoitteet. Näiden tavoitteiden saavuttamisessa onnistuttiinkin pääosin hyvin. (Näättsaari 2012, 121.)

Turun kaupunginkirjaston kävijämäärä on jo kolmen vuoden ajan ollut noin 1,9 miljoonaa kävijää vuodessa. Kävijämäärä on laskenut 2000-luvun alusta jonkin verran, tuolloin kävijämäärä oli vuosia yli kaksi miljoonaa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015).

Kirjastonkäyttö on muuttunut globaalisti. Lainausta vähenee, erityisesti tietokirjallisuuden osalta, mutta kirjastotilan käyttö on jopa osin lisääntynyt. Muuttunut ja eriytyvä kirjastonkäyttö jakaa ihmisiä radikaalisti, toisissa asiakasryhmissä kirjaston käyttö vähenee ja jopa loppuu, mutta osa käyttää kirjastoa jopa enemmän kuin aikaisemmin. (Holmberg ym. 2009, 112.) Erilaiset käyttötarkoitukset vaativat tiloilta muunneltavuutta ja viihtyisyyttä.

Yksinäisyys ja elämänhallinta, tietysti nämä digitaaliset palvelut voivat lievittää sitä [ahdistusta], mutta ihmisten fyysinen tapaaminen on hyvin tärkeää. (de Heer 2014.)

Aart de Heer (2014) painottaa kirjaston olevan tila, jonne on helppo tulla ilman erityistä syytä. Kirjastosta löytyy maksutta mielekästä tekemistä ja se kannustaa rakentavaan ja kehittäväan ajankäyttöön. Inkeri Näätsaari (2014) luottaa Turun pääkirjaston vetovoimaan ja inspiroivaan ilmapiiriin, mutta kaipaa samalla eriytyneitä tiloja, joissa on oma rauha eli Urban Office -mallia.

Kirjaston menestystekijänä Näätsaari näkee nopean, oivaltavan ja asiakaslähteisen toiminnan.

Tehdään valtavirtaa järeillä työkaluilla ja sitä mikä ei ole valtavirtaa, mutta ei välttämättä marginaaliakaan, sitä joustavammilla ratkaisuilla. (Näätsaari 2014.)

Asukkaiden omaa toimintaa tuetaan mahdollisimman laajasti. Uusin ratkaisuin pyritään luomaan erilaisia tiloja harrastamiseen, osallistumiseen, työskentelyyn ja opiskeluun.

Tiloja halutaan maksimaaliseen hyötykäyttöön. Kirjasto tulee olemaan yhä laajemmin avoinna ihmisten käytettäväksi. Näätsaari (2014) näkee, miten teknologia mahdollistaa tilojen ympärivuorokautisen käytön ja henkilökunta keskittyy asiantuntija- ja neuvontatehtäviin. Tämä edellyttää tilaprosessin ja henkilökohtaisen työn eriyttämistä eri tavalla, kun tällä hetkellä tehdään. Näätsaari näkee nyt laajasti Suomessa rakenteilla olevat itsepalvelukirjastot vähintään hiljaisena signaalina tästä ja tasoittamassa tietä edellä mainitun kaltaiselle ajattelulle.

Tämän päivän haaste on luoda elävä, dynaaminen fyysinen kirjasto jonka yhtenä kulmakivenä on moderni informaatioteknologia syrjäyttämättä ihmisten koontumispaikkoja, ei-kaupallisia ja kaikille avoimia kirjastotiloja (Hvenegaard Rasmussen & Jochumsen 2009). Kirjasto on paikka, jossa ihmiset voivat tavata, toimia ja keskustella sekä viihtyisässä fyysisessä tilassa että virtuaalisesti. Kirjaston on paikka, jonne asukkaiden on miellyttävä tulla ja jossa voi luoda uutta tietoa ja hyödyntää jo olemassa olevaa, ehkä tietoammattilaisen avustamana (King 2000, 10).

## 6.4 Performative place – luovuuden tyyssija

[Palveluja] tulee varmaan uusia ja vanhat kuolee. Se, että meillä on sellaista resurssia, aikaa ja vähän rahaakin, että me tuotetaan face-to-face -palvelua verkossa tai fyysisesti, niin sen poisjäämistä en ainakaan toivo. Mutta saattaa olla, että me paljonkin ulkoistetaan myös käyttäjille asioita. Käyttäjät palvelevat toisinaan. (Näätsaari 2014.)

Yhdessä tekeminen edellyttää ihmisten tuntemista. Digitaaliset palvelut eivät tällöin riitä, vaikka ne ovatkin hyviä täydentäviä palveluja. Kuten de Heer (2014) näkee, tutustumisen kautta tavataan jonkin yhteisen teeman ympärillä ja mahdollisesti jatketaan toimintaa yhteisen kiinnostuksen kohteen ympärillä. Kirjaston järjestämät tapahtumat voivat parhaimmillaan tukea tässä, esimerkkeinä yhteistyö erilaisten järjestöjen ja asiantuntijoiden kanssa, näyttelyiden, lukupiirien yms. avulla. Kulttuuripalvelujen äärellä ihmiset voivat tavata ilman erityistä syytä.

Yhdessä tekemisen ilo vaatii, että ihmiset tuntevat toinen toisensa henkilöinä. Paikallisiin tiloihin on tärkeää saada luentoja, tapahtumia, kirjaesittelyjä. Ne ovat fyysisinä puhuttelevia. Toisilleen vieraat ihmiset voivat jonkin teeman ympärillä tutustua fyysisesti toisiinsa, jutella ja sillä tavalla saada yhteistoimintaa aikaan. (de Heer 2014.)

Kirjaston tulee kannustaa toimimaan yhdessä. Se tarjoaa näyttelytilojaan kunta-laisten käyttöön ja edistää aktiivisuutta sanelematta aktiivisuuden rajoja.

Kirjaston olemassaoloa kritisoivat äänet kuuluvat yhä voimakkaammin ja kirjaston kuolemasta on puhuttu yhtä kauan kuin kirjan kuolemasta. Vuonna 2015 ilmestyneessä kirjassa Kirjaston kuolema (Relander & Saarti 2015) Pirkko Lindberg kertoo kirjaston ja sen henkilökunnan olevan kuin vältilassa (Lindberg 2015, 30): kirjastot luottavat edelleen kokoelmiin ja lainaukseen, mutta vaatimus muuttaa työtä sosiaalisempaan ja osallistavampaan suuntaan on käynnissä.

Voimautetaan ihmiset niin, että he ovat tietoisia omista kyvyistään ja uskovat itseensä ja ovat itse tietoisia. Kyllä he ovat tällöin aktiivisempia, kuin olisivat muuten olleet. Ei tarvitse työntää ihmisiä mihinkään, mutta että he ymmärtävät elämänsä lainalaisuudet ja moninaisuuden ja omat mahdollisuutensa. [...] Jos pys-

tymme kirjastona osoittamaan vaikuttavuutta, olemme kirjastona hyvin vahvoilla.  
(de Heer 2014.)

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### Yhteiskunta vs. kirjasto

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli etsiä suuntaviivoja kirjastoille ja erityisesti Turun kaupunginkirjastolle. Yhteiskunnan jatkuvan muutoksen paineissa myös kirjastotoiminta ja vaatimukset sekä tiloille että palveluille muuttuvat.

Yhteiskunnan muuttuessa koko ajan pirstaloituneemmaksi tarvitaan aitoa yhteistyötä eri tahojen välillä. Omaan taskuun tuijottaminen on jopa vahingollista ja on päästävää nurkkakuntaisesta ajattelusta ymmärrykseen siitä, että yhteistyössä on mahdollisuus laajentaa ja saavuttaa uusia yleisöjä. Uudet, yllättävätkin kumppanuudet tuovat näkökulmia, joiden kautta toiminta pysyy elävänä ja uudistuu. Tämä vähentää myös kirjastolaisten osaamisvaatimusten lisäämisen tarvetta, ydinsaamisen ulkopuolinen toiminta tuotetaan yhteistyössä eri alojen osaajien kanssa. Kirjastotyön monimuotoisuus, sisältöjen hallitseminen, ja asiakas kohtaaminen voivat siten olla edelleen kirjaston oman osaamisen ydintä.

Monikulttuurisuus ja kansainvälisyys lisääntyvät. Maahanmuutto rikastaa kulttuuria ja luo tarvetta vahvistaa ymmärrystä eri kulttuureja ja uskontoja kohtaan. Kirjasto demokraattisena ja avoimena ympäristönä tukee kaikkien ihmisryhmien tiedonsaantia ja karsii omalla toiminnallaan ennakkoluuloja edesauttaen erilaisien ryhmien vuorovaikutusta.

Väestörakenteen muutos näkyy myös kirjastoissa palvelurakenteen muutoksina. De Heer (2014) painottaa segmentoinnin merkitystä palveluiden kohdistamisessa. Asiakasryhmät pitää profiloita, jotta nähdään, miten resursseja kohdennetaan.

Kirjastojen kehittämistyö tapahtuu suurelta osin hankerahoituksen varassa. Tässä on vaaransa: kun projektit loppuvat, loppuu usein koko toiminta. Uusien palvelujen kehittämiseen vaaditaan kuitenkin sekä aikaa että rahaa. Hyvistä tuloksista on syytä pitää kiinni ja tukea toimivien konseptien jatkuvuutta. Hankkeiden eduksi laskettakoon kuitenkin se, että ne antavat ylittämättömän keinon



arvioida, rikastuttaa ja uudistaa palvelupalettia. Ketteryyttä, nopeaa uudistumista ja päällekkäisten toimintojen tarvetta alleviivaava yhteiskunta tarvitsee kirjaston, joka nopeasti reagoi yhteiskunnan muutoksiin ja kansalaisten tarpeisiin.

### **Tulevaisuudentutkimus vs. kirjasto**

Tulevaisuudentutkimus ja olemassa olevat tulevaisuuden skenaariot, kuten IF-LA:n trendit vahvistivat jo olemassa olevaa käsitystä kirjastoista ja niiden tulevaisuudesta: yhteistyö ja kansalaisyhteiskunta nousevat esiin vahvasti.

Koska tutkimuksen näkökulma ja aiheen rajaus muuttui työn edetessä, oli alussa valittu fenomenologinen lähestymistapa osin ongelmallinen. Strukturoitu teemahaastattelu olisi toiminut paremmin ja laajempi otos olisi muodostanut pohjan laajemmille johtopäätöksille.

Tietoyhteiskunnan muutokset ja globalisaatio muuttavat ihmisten kulutustottumuksia, elämäntapaa ja täten myös medioiden kulutusta. Elinikäinen oppiminen on ehto yhteiskunnassa ja työelämässä pärjäämiselle ja siinä kirjaston pitää olla aktiivinen toimija. Kirjasto tukee positiivista yhteiskuntakehitystä tarjoamalla pääsyn monipuolisiin digitaalisiin resursseihin, opastamalla niiden käytössä ja luomalla mahdollisuuksia kansalaisten omaehtoiseen tiedonhankintaan sekä virtuaalisesti että fyysisesti. Näin kirjaston rooli ihmisten arjessa ja henkilökohtaisen kasvun edistäjänä säilyy ja kehittyy. Asiakas on aktiivinen kansalaisyhteiskunnan jäsen.

Kansalaiset haluavat vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Perinteiset vaikuttamisen tavat, instituutiot ja monet byrokraattiset toiminnan muodot eivät kuitenkaan vastaa odotuksiin. Tällä hetkellä kirjastomaailmaan liittyviä trendejä lienevät ainakin talkoovoimin ylläpidetyt kirjastot, esimerkkinä Martin kulttuuriolohuone Turussa sekä järjestöjen mukaan ottaminen lähikirjaston toimintaan. Kirjastomaailmassa ja informaatioyhteiskunnassa internetin kaatuminen olisi varmasti villi kortti, jonka vaikutuksia on hankala edes ymmärtää.

Pop-up –toiminta tulee olemaan uuden kirjastoajattelun ydintä. Kun fyysisissä kirjastotiloissa siirrytään entistä enemmän itsepalveluun, vapautuu kirjaston henkilökunnan osaamista hakeutuvaan työhön. Kirjastonhoitaja astuu ulos kirjastosta ja saavuttaa potentiaalisia asiakkaita niissä toimintaympäristöissä, joissa ihmiset liikkuvat.

Turun kaupungissa pääkirjasto tulee jatkamaan tanskalaisen nelikenttämallin jokaisen osion mannekiinina. Kattavat palvelut taataan kaikille kuntalaisille. Keskusta-alueen ulkopuolella siirrytään yhä enemmän moniammatilliseen ja tilojen monikäyttöisyyttä korostavaan monitoimitilamalliin (vrt. Syvälahden monitoimitalo).

### **Kirjastotila vs. digitaalinen tila**

Kirjastojen tilan käyttö tulee suunnitella niin, että kirjasto on hyvin saavutettavissa sekä fyysisesti että verkossa. Kohtaamispaikkana kirjaston tulee sijaita keskeisesti ja olla helposti lähestyttävä. Kirjastotilassa tulee olla mahdollisuuksia monenlaiseen tekemiseen, hiljaiseen työskentelytilaan ja tapahtumien tuottamiseen, myös lepäämiseen ja rentoutumiseen. Moniaistisuutta on toivottu esimerkiksi Helsingissä (Heinonen ym. 2011, 71), mutta kirjasto nähdään myös keitaana väri- ja äänitulvan keskellä, jonne voi paeta hektistä elämänrytmiä, vaikka vain hetkeksi.

Digitaaliset tilat ja aineistot tuovat palvelun laajan käyttäjäkunnan ulottuville ja toimivat siten erittäin demokraattisina palveluina. Nähtävissä on kuitenkin edelleen näkemys, joka painottaa henkilökohtaisen kohtaamisen tärkeyttä. Kaikille saavutettavissa oleva kirjasto tarkoittaakin monenlaisia palveluja.

Passiivisesta päivystämisestä ja varastoajattelusta on tultu aktiiviseen, hakeutuvaan palveluun, joka toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja avulla. Tämä on väistämättä vaikuttanut myös ammatti-identiteettiin, sosiaalisuus, rohkeus ja aloitteellisuus näyttäytyvät entistä voimakkaammin sosiaalisen kirjastotyön vaatimuksina.

Eikä mitään uutta auringon alla, jo 1970-luvun alussa pohdittiin näin: "Elleivät kirjastot palvelisi talouselämän ja koko yhteiskunnan elintärkeitä etuja, niiden kehittämisvaatimukset olisivatkin jokseenkin turhia. Tämä lähtökohta ei onneksi estä kirjastoja täyttämästä muitakin tehtäviä" (Nuotio ym. 1973, 57). Tänä päivänä asia ilmaistaan vain hiukan eri tavalla: "Kirjaston tulevaisuus kytkeytyy kiinteästi työelämän tulevaisuuden kehityssuuntiin ja uusiin osaamistarpeisiin sekä toisaalta kokonaisten yhteiskuntavaiheiden ja elämäntapamuutosten aaltoiluun" (Heinonen ym. 2011, 73).

## LÄHTEET

Aaltonen, Hanna 2009. Kirjavarastosta olohuoneeksi. Yleisten kirjastojen tilojen historiaa. Teoksessa Mäkinen, Ilkka (toim.) 2009. Suomen yleisten kirjastojen historia, 467–612. Helsinki: BTJ-kustannus

Atlestam, Ingrid 2012. Det mångspråkiga biblioteket. En nödvändig utopi. Teoksessa Atlestam, Ingrid & Myhre, Randi (red.) 2012. Det mångspråkiga biblioteket. En nödvändig utopi, 61-79. Lund: BTJ Förlag

Eviva 2015. Vuosiraportti 2014. Viitattu 1.10.2015.

<http://ah.turku.fi/kultke/2015/0610006x/Images/1390055.pdf>

Haapala, Anu 2015. Kirjastot elämyksellisinä oppimisympäristöinä. Teoksessa Hokkanen, Laura 2015. Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma, 68–87. Helsinki: Avain

Haavisto, Tuula (2014). Kirjasto kaupungin sydämenä. Esitys Kirjasto kaupunkitilassa - Inkeri Näätsaaren läksiäisseminaarissa Turun kaupunginkirjastossa 28.11.2014

Hanke, K. 2014: Neue Bibliotheken - von Nutzern, für Nutzer. Viitattu 9.9.2014. <https://www.goethe.de/de/kul/bib/20417807.html>

Harju, Aaro. Kansalaisyhteiskunnan määritelmä ja sisältö. Viitattu 25.10.2015 <http://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta>

Heer, Aart de 2014 (kirjastopalvelujohtaja 1.1.2015 alkaen, Turun kaupunginkirjasto) 3.11.2014 Haastattelu.

Heinonen, Sirkka (2014) Miten maailma ja media muuttuvat - menemmekö kohti digitaalista merkitys yhteiskuntaa? Esitys Media ja muuttuva tulevaisuus -seminaarissa Turun Kirjamessuilla 3.10.2014

Heinonen, Sirkka & Kurki, Sofi & Ruotsalainen, Juho 2011. Kohtaamisten kuunsillalta voimaantumisen valtamerelle. Luova tulevaisuustila -pilotti Helsingin

kaupunginkirjastossa. Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto. Viitattu 15.5.2015

[www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/eTutu/Documents/eTutu\\_2011\\_14.pdf](http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/eTutu/Documents/eTutu_2011_14.pdf)

Heinonen, Sirkka & Ruotsalainen, Juho 2014. Sirpaleinen symbioosi. Medeia-hankkeen tulevaisuuslinikka I "Media ja journalismi 2030. Heikkoja signaaleja ja uusia alkuja" Turku: Turun yliopisto. Viitattu 4.12.2014

[http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu\\_8-2014.pdf](http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_8-2014.pdf)

Helsingin kaupunki 2014. Hankesuunnitelma: Helsingin keskustakirjasto. Helsinki: Tilalaitos. Viitattu 3.12.2014.

[http://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri-\\_ja\\_kirjastolautakunta/Suomi/Esitys/2014/Kulke\\_2014-09-16\\_Kklk\\_10\\_EI/FA57EE0B-6B47-43A2-8655-B1450EFFFFA5D/Liite.pdf](http://www.hel.fi/static/public/hela/Kulttuuri-_ja_kirjastolautakunta/Suomi/Esitys/2014/Kulke_2014-09-16_Kklk_10_EI/FA57EE0B-6B47-43A2-8655-B1450EFFFFA5D/Liite.pdf)

Helsingin Sanomat 2.12.2014. Puolet ihmisistä pääsee nettiin. Ulkomaat A21

Hiltunen, Elina & Hiltunen, Kari 2014. Teknoelämää 2035. Miten teknologia muuttaa tulevaisuuttamme? Helsinki: Talentum

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2013. Tutki ja kirjoita. 18.p. Helsinki: Tammi

Hokkanen, Laura 2015. Kun kirjat alkavat elää. Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen, Laura (toim.) 2015. Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain

Holmberg, Kim & Huvila, Isto & Kronqvist-Berg, Maria & Nivakoski, Outi & Widén-Wulff, Gunilla 2009. Kirjasto 2.0. Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ Kustannus

Hvenegaard Rasmussen, Casper & Jochumsen, Henrik 2009. The fall and rise of the physical library. Esitys BOBCATSSS-seminaarissa 2009. Viitattu 23.6.2015. <http://eprints.rclis.org/12925/1/40.pdf>

Hvenegaard Rasmussen, Casper & Jochumsen, Henrik & Skot-Hansen, Dorte 2011. Biblioteket i byudviklingen - oplevelse, kreativitet og innovation. [København]: Danmarks Biblioteksforening

Hvenegaard Rasmussen, Casper & Jochumsen, Henrik & Skot-Hansen, Dorte 2010. The four spaces – A new model for the public library. Viitattu 12.12.2014. [http://centralbibliotek.dk/sites/default/files/a\\_new\\_model\\_of\\_the\\_public\\_library\\_-\\_final\\_artikel\\_dorte\\_skot-hansen.pdf](http://centralbibliotek.dk/sites/default/files/a_new_model_of_the_public_library_-_final_artikel_dorte_skot-hansen.pdf)

IFLA 2014. Aallon harjalla vai virran vietävänä? Navigointia kehittyvässä informaatioympäristössä (2014). Haag: IFLA. Viitattu 1.12.2014. [http://suomenkirjastoseura.fi/files/Trend%20Report/ifla-trend-report\\_finnish.pdf](http://suomenkirjastoseura.fi/files/Trend%20Report/ifla-trend-report_finnish.pdf)

ITU 2014. The state of broadband 2014: Broadband for all. A report by broadband commission. Geneva: UN. Viitattu 13.5.2015. <http://www.broadbandcommission.org/documents/reports/bb-annualreport2014.pdf>

Jyrkinen, Johanna 2013. Kirjasto tervehdyttää. Projektin erilaisten asiakasryhmien kohtaamisesta, hakeutuvasta kirjastotyöstä sekä toiminnan ja palveluiden kehittämisestä erityisryhmien ehdoilla. Porin kaupunginkirjasto. Viitattu 19.5.2015. [https://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/julkaisut/6Jh7MC2ba/Kirjasto\\_tervehdyttaa\\_raportti.pdf](https://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/julkaisut/6Jh7MC2ba/Kirjasto_tervehdyttaa_raportti.pdf)

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kekki, Kirsti & Sulin, Hannu & Wigell-Ryynänen, Barbro 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö.

King, Helen 2010. The academic library in the 21th century. What need for a physical place. Proceedings of the IATUL conferences. Viitattu 23.6.2015. <http://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1506&context=iatul>

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjaston kuolema 2015. Toim. Relander, Jukka & Saarti, Jarmo. Helsinki: Avain

Koivu, Ira 2013. Vapaaehtoistyö kirjastossa - uhka vai mahdollisuus. Kirjasto-  
lehti 24.10.2013. Viitattu 16.12.2014.

<http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/272/vapaaehtoistyö-kirjastossa-uhka-vai-mahdollisuus/>

Kumpulainen, Kristiina. Kirjasto - jokaisen oppimisympäristö. Viitattu 25.10.2015

[http://www.verkkohaltuun.fi/kaikkien\\_kirjasto/kirjasto\\_-\\_jokaisen\\_oppimisymparisto](http://www.verkkohaltuun.fi/kaikkien_kirjasto/kirjasto_-_jokaisen_oppimisymparisto)

Kurkilahti, Lasse & Äijö, Toivo 2011. Selviydy tai sukella. Kriisistä kilpailuetuun suomalaisella johtamismallilla. Helsinki: Talentum

Laine, Timo 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, 28–45. 3. uud. painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Launonen, Virpi 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa Sosiaalinen kirjasto, 45–67. Helsinki: Avain

Lemmetyinen, Kimmo 2014. Strategia ja kehittäminen. Työttömyysasteet pienalueilla kesäkuussa 2014 äidinkielen mukaan. Turun kaupunki. Viitattu 27.12.2014. <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=2296>

Lindberg, Pirkko 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä? Teoksessa Relander, Jukka & Saarti, Jarmo 2015. Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain

Malaska, Pentti & Mannermaa, Mika 1985. Tulevaisuuden tutkimus tieteellisin perustein tapahtuvana toimintana. Teoksessa Malaska, P. & Mannermaa, M. (toim.) Tulevaisuuden tutkimus Suomessa, 42–62. Helsinki: Gaudeamus

Mannermaa, Mika 1998. Kvanttihyppy tulevaisuuteen? Helsinki: Otava.

Mannermaa, Mika 2008. Jokuveli. Elämä ja vaikuttaminen ubiikkiyhteiskunnassa. Helsinki: WSOYpro

Maunu, Ulla-Maija 2014 (seutupalvelupäällikkö, Turun kaupunginkirjasto) 27.10.2014 Haastattelu.

Männikkö, Matti 2013. Tulevaisuudentutkimus ja historiankirjoitus. Teoksessa Kuusi, Osmo & Timo Bergman & Hazel Salminen (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 31–42. 3. uud. painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura

Niiniluoto, Ilkka 2013. Tulevaisuudentutkimus - tiedettä vai taidetta? Teoksessa Kuusi, Osmo & Timo Bergman & Hazel Salminen (toim.) Miten tutkimme tulevaisuuksia? 23-30. 3. uud. painos. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura

Nuotio, Samuli & Perälä, Keijo & Putkonen, Anneli & Gronow, Pekka 1973. Lainakirja. Kirjastot, kirjallisuus ja yhteiskunta. Helsinki: Tammi

Näätsaari, Inkeri 2012. Kaupungin valo. Turun pääkirjasto Siriuksen korttelissa. Turku: Enostone

Näätsaari, Inkeri 2014 (kirjastopalvelujohtaja 31.12.2014 asti, Turun kaupunginkirjasto) 29.10.2014 Haastattelu.

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

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 23.6.2015 <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia. Opetus- ja kulttuuriministeriön tulevaisuuskatsaus 2014. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2014:18. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö

Pilppula, Rebekka 2015. IFLA-trendeistä eväitä. Teoksessa Relander, Jukka & Saarti, Jarmo 2015. Kirjaston kuolema, 42-55. Helsinki: Avain



Rabinowitz, Phil 2014. Creating good places for interaction. Community tool box, Section 8. Viitattu 23.6.2015. <http://ctb.ku.edu/en/table-of-contents/implement/physical-social-environment/places-for-interaction/main>

Rubin, Anita 2000. Tulevaisuudentutkimus tiedonalana ja tieteellisenä toimintana. Viitattu 2.12.2014.

[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/03\\_tieteenalakohtaiset/02\\_tulevaisuudentutkimus/01\\_tiedonalana/](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/03_tieteenalakohtaiset/02_tulevaisuudentutkimus/01_tiedonalana/)

Schulz, Knud (2014). Transformation of Aarhus Main Library to Dokk1. Esitys München 4.11.2014. Viitattu 23.12.2014 <http://www.slideshare.net/KnudSchulz>

Seppälä, Eila 1964. Turun kaupunginkirjasto 1863–1963. Turku: Turun kaupunki.

Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010. Folkbibliotekerne i vidensamfundet.

Rapport fra Udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet. København: Styrelsen for Bibliotek og Medier. Viitattu 20.12.2014

[http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/rapporter\\_oevrige/folkebib\\_i\\_vidensamfundet/pdf/Folkebib\\_\\_i\\_videnssamf.pdf](http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/publikationer/rapporter_oevrige/folkebib_i_vidensamfundet/pdf/Folkebib__i_videnssamf.pdf)

Syvälahden koulun allianssiurakka 2015. Tarjouspyynnön liite 2. Viitattu 8.9.2015 <http://ah.turku.fi/kh/2015/0119002x/Images/1359756.pdf>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Hyvinvointi- ja terveyserot. Viitattu 31.12.2014. <http://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot>

Tilastokeskus 2012. Väestöennuste 2012–2040. Viitattu 10.12.2014 [http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn\\_2012\\_2012-09-28\\_fi.pdf](http://tilastokeskus.fi/til/vaenn/2012/vaenn_2012_2012-09-28_fi.pdf)

Tilastokeskus 2013. Tilastollinen kuntaryhmitys. Viitattu 21.9.2015 [http://www.stat.fi/meta/kas/til\\_kuntaryhmit.html](http://www.stat.fi/meta/kas/til_kuntaryhmit.html)

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11.uud. p. Helsinki: Tammi

Tupitsa, Anniina (2015a). Osallistaminen yhteisöllisen kylätalon suunnittelussa - Case Runosmäen kylätalo. Opinnäytetyö Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.11.2015

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97933/Tupitsa\\_Anniina.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97933/Tupitsa_Anniina.pdf?sequence=1)

Tupitsa, Anniina (2015b). Runosmäen kylätalo ja muita yhteisöllisiä tiloja. Esitys vapaa-aikatoimialan johtoryhmien tapaamisessa Forum Marinumissa 19.8.2015

Turun kaupunginhallitus 2014. Kauppakeskus Skanssin yhteispalvelupiste Monitorin toiminnan jatkaminen vuoden 2015 alusta. Pykälä 240 §, 24.11.2014.

Turun kaupunginkirjasto 2015a. Turun kaupunginkirjaston mediakasvatussuunnitelma. Viitattu 25.10.2015

<http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Turun%20kaupunginkirjaston%20mediakasvatussuunnitelma.pdf>

Turun kaupunginkirjasto 2015b. Turun kaupungin kirjastopalvelut: toimintakertomus 2014. Viitattu 26.10.2015

[https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//toimintakertomus\\_2014\\_kirjastopalvelut.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//toimintakertomus_2014_kirjastopalvelut.pdf)

Turun kaupunki, 2014a. Turku 2029 kaupunkistrategia ja strategiset ohjelmat (2014). Viitattu 2.12.2014.

<http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=199759&GUID={D332522E-A687-437E-973D-DCC01572925A}>.

Turun kaupunki, 2014b. Strategiset ohjelmat (2014). Viitattu 2.12.2014.

<http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=197414&GUID={E9B18E59-D014-4807-BC52-473F3EB144FA}>

Valtiovarainministeriö 2013. Avoimen hallinnon toimintasuunnitelma 2013. Viitattu 1.12.2014.

[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Avoin\\_hallinto\\_toimintasuunnitelma.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Avoin_hallinto_toimintasuunnitelma.pdf)

Valtiovarainministeriö 2015. Mikä on yhteispalvelupiste? Viitattu 23.9.2015.

<http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/E97717EF95B30C9AC22571F0002FAA5D?open-document>

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Virtanen, Petri & Stenvall, Jari 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma

The World Bank 2014. Internet users (per 100 people) 2014. Viitattu 2.12.2014.

<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2>