

Katja Silanto-Ruostekivi

OMATOIMISUUDEN VAIKUTUS KISKON KIRJASTOSSA

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Toukokuu 2021

TIIVISTELMÄ

Katja Silanto-Ruostekivi: Omatoimisuuden vaikutus Kiskon kirjastossa.

Pro gradu -tutkimus

Tampereen yliopisto

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

Toukokuu 2021

Yhä useampi suomalainen kirjasto tarjoaa omatoimisia kirjastopalveluita asiakkailleen. Kiskossa omatoimiset kirjastopalvelut otettiin käyttöön helmikuussa 2019. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Kiskon kirjaston asiakkaat kokivat omatoimipalveluiden käytön ja vertailla saatuja tuloksia aikaisemmin tehtyjen omatoimikirjastojen käyttäjätutkimusten tuloksiin.

Tutkimuksessa selvitettiin, miten mahdollisuus omatoimiseen kirjastossa asioimiseen on muuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet omatoimikirjaston tarjoamiin palveluihin ja millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet asioidessaan kirjastossa omatoimisesti.

Sähköinen kyselylomake oli avoinna Kyselynetti palvelussa 1.7-13.9.2020 välisenä aikana ja kyselyyn vastasi 113 asiakasta.

Aikaisempien tutkimusten perusteella kirjaston asiakkaat ovat tyytyväisiä mahdollisuuteen asioida kirjastossa omatoimisesti. Ongelmat ja häiriökäyttäytyminen ovat harvinaisia. Myös tämän tutkimuksen tulosten perusteella omatoimipalvelut on otettu hyvin vastaan Kiskossa ja omatoimiaikoihin ollaan erittäin tyytyväisiä. Vaikka omatoimisuutta pidettiin hyvänä ominaisuutena, henkilökunnan palveluaikojen tärkeys nostettiin myös esille. Ennen kaikkea omatoimisuutta pidettiin lisäpalveluna, joka mahdollistaa kirjaston käyttämisen silloin, kun se omaan aikatauluun parhaiten sopii. Aivan ongelmattomaa omatoimikirjaston käyttöä ei kuitenkaan ole ollut. Useampi vastaaja oli kohdannut teknisiä ongelmia sisäänkirjautumisessa sekä lainausautomaatin toiminnassa. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Kiskon ja Salon muiden omatoimikirjastojen kehittämisessä sekä apuna uusien omatoimikirjastojen suunniteltaessa niin Salossa kuin muuallakin.

Avainsanat: Omatoimikirjasto, Itsepalvelukirjasto, Laajennetun aukiolon kirjasto, Mer öppet bibliotek, Åbne biblioteker, Meråpent bibliotek, Selvbetjent bibliotek, Opið bókasafn, Umframopnun, Meråben, Staffless library, Self-service library, Open library

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	SUOMALAISET KIRJASTOT	3
	2.1 Suomen kirjastolaitos	3
	2.2 Yleiset kirjastot ja niiden tarjoamat palvelut	4
	2.3 Yleisten kirjastojen henkilökunta	7
	2.4 Kirjastojen käyttäjät ja asiakkaat	8
	2.5 Omatoimikirjastot	10
	2.6 Omatoimikirjastojen tarjoamat palvelut	16
3	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
	4.1 Tutkimuskohteen esittely.....	19
	4.2 Tutkimusmenetelmät.....	21
	4.3 Kyselyn toteutus.....	22
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	25
	5.1 Taustatietokysymysten vastaukset.....	26
	5.2 Kirjaston käyttö	32
	5.3 Muutokset kirjaston käyttötottumuksissa.....	38
	5.4 Tyytyväisyys Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin	42
6	PÄÄTELMÄT	51
	LÄHTEET	60
	LIITE 1: KYSELYLOMAKE.....	65
	LIITE 2: SAATELOMAKE	76

1 JOHDANTO

Jo sadat kirjastot ympäri Suomen ovat auki asiakkaille ilman henkilökuntaa. Kirjaston tiloihin asennettu tekniikka mahdollistaa asiointin varsinaisten palveluaikojen ulkopuolella. Sisälle kirjastoon pääsee kirjastokortin tai erillisten kulkukortin sekä siihen liitetyn salasanan avulla. Lainauksen sekä palautuksen asiakkaat hoitavat itse automaattilla. Tilojen valvonta hoidetaan kameravalvonnan avulla. (Jäppinen 2019.) Näitä varsinaisen palveluajan ulkopuolella auki olevia kirjastoja on yleisesti alettu nimittää omatoimikirjastoiksi. Joissain yhteyksissä näkee käytettävän itsepalvelukirjasto ja laajennetun aukiolon kirjasto nimityksiä. Kirjastoja, jossa ei ole lainkaan tarjolla henkilökohtaista palvelua, kutsutaan puolestaan ”kylmäasemiksi”. (Elenius 2015.)

Omatoimikirjastot yleistyvät Suomessa nopeasti. Vuonna 2014 omatoimikirjastoja oli 22 kunnassa. Vuoden 2018 lopussa niitä oli jo 70 kunnassa yhteensä noin 100. (Kirjastot.fi.) Omatoimikirjastoja on perustettu yhä kiihtyvällä tahdilla, sillä Mustikkamäen (2019) tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2019 omatoimikirjastoja oli jo yli 230 ja seuraavan viiden vuoden aikana suunnitelmissa on yli 160 uuden omatoimisen kirjaston avaaminen.

Omatoimikirjastot eivät ole suomalainen keksintö. Ensimmäiset pohjoismaiset omatoimiset kirjastot perustettiin Tanskaan 2004. Tanskassa ei kuitenkaan puhuta omatoimikirjastoista vaan käytössä on termi ”åbne biblioteker”, avoin kirjasto. Tanskasta itsepalvelukonsepti levisi muihin pohjoismaihin. (Holmgaard Larsen 2013.) Ruotsissa palvelusta käytetään termiä ”mer öppet”, joka terminä onkin palvelua hyvin kuvaava (Engström ym. 2017). Omatoimisia kirjastoja löytyy myös Euroopan ulkopuolelta. Itsepalvelukirjastoja on esimerkiksi Singaporessa ja Taiwanissa (Lek Ngian Choh, 2003; Tseng, 2009) Kiinassa itsepalvelukirjastot on todettu tehokkaaksi tavaksi tarjota kirjastopalveluita Kiinan suurten kaupunkien valtavan suurelle väestölle. (Zhou ym. 2016.)

Tässä tutkimuksessa selvitetään Kiskon kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja tyytyväisyyttä omatoimipalveluihin. Tavoitteena on kartoittaa mahdollisia kehityskohteita, joiden avulla omatoimipalveluita voidaan parantaa. Saatuja tuloksia voidaan jatkossa

hyödyntää Salon alueen muiden omatoimikirjastojen lisäksi myös valtakunnallisesti kirjastopalveluiden kehittämiseen.

2 SUOMALAISET KIRJASTOT

2.1 Suomen kirjastolaitos

Suomen kirjastolaitos muodostuu ammattikoulukirjastoista, yliopistokirjastoista, yleisistä kirjastoista ja erikoiskirjastoista. Kuntien ja kaupunkien ylläpitämät yleiset kirjastot ovat kaikille kansalaisille avoimia kirjastoja. Yliopistojen, korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten kirjastojen muodostamat tieteelliset kirjastot ovat joko avoimia kaikille tai vain rajatummalle käyttäjäkunnalle. Erilaisten organisaatioiden, kuten ministeriöiden, virastojen tai yhdistysten ylläpitämistä kirjastoista osa on vain sisäiseen käyttöön tarkoitettuja mutta osaa voivat käyttää myös ulkopuoliset. Jos kirjasto on erikoistunut vain yhteen tieteenalaan, voidaan puhua tieteellisestä erikoiskirjastosta. (Forsman 2020.) Yleiset kirjastot ovat koettu niin merkitykselliseksi osaksi demokraattista yhteiskuntaa, että niiden toimintaa ohjaamaan on säädetty oma kirjastolaki. Kirjastolain 2 § määrittellään lain tavoitteiksi edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuutta ja käyttöä sekä lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa. Lisäksi yleisen kirjaston tulee tarjota mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen. Kirjaston tulee myös tukea aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Tavoitteiden toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492.) Lisäksi kirjastolaissa säädetään, että kirjastopalveluiden tarjoaminen kuntalaisille on kunnan velvollisuus. Yliopistolaissa ja ammattikorkeakoululaissa määrittellään niiden erityistehtävät, että yliopistokirjastojen perustehtävänä on tukea tutkimusta, vapaata sivistystyötä, korkea-asteen opetusta ja opiskelijoiden kasvamista. Ammattikorkeakoululaki velvoittaa ammattikorkeakoulut työelämää ja aluekehitystä tukevaan ja alueen elinkeinorakenteen huomioonottavaan soveltavaan tutkimus- ja kehitystyöhön. Yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastojen tehtävänä on tukea kehysorganisaatioidensa lainvelvoittamaa toimintaa. Yliopistokirjastojen tärkeänä yhteiskunnallisena tehtävänä on myös huolehtia tutkimustiedon vapaasta saatavuudesta. (Juntunen ym. 2012.)

2.2 Yleiset kirjastot ja niiden tarjoamat palvelut

Kirjastolain 6 § määrittää yleisen kirjaston tehtävät. Yleisten kirjastojen tulee tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa sekä edistää lukemista ja kirjallisuutta. Lisäksi yleisten kirjastojen tulee tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon. Yleisten kirjastojen tulee myös tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492.)

Kirjastojen merkitys muistiorganisaationa edellyttää vapaata ja tasa-arvoista informaation jakelua ja saatavuutta kaikille. Kirjastolain 12 § säädetty kirjastojen maksuttomuus (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492.) takaa pääsyn tietolähteisiin myös niille, joiden mahdollisuus hankkia tietoa maksullisista kanavista on heikentynyt. Nykyisessä tietoyhteiskunnassa, kirjastojen merkitys on edelleen korostunut. Kirjastot mielletään usein virheellisesti vain kirja-aineiston säilytys- ja lainauspaikaksi mutta nykyisen kirjastolaitoksen tehtäväkuva on huomattavan laaja.

Kirjastojen perustehtävät painottuvat hieman eritavoin eri kirjastotyyppien välillä ollen kuitenkin keskenään hyvin samanlaiset. Perustehtäviin kuuluu dokumenttien tai niiden käyttöoikeuksien tarjoaminen omalle asiakaskunnalle sekä hankitun aineiston valmistelu käyttökuuntoon sekä niiden säilyttäminen, aineiston tehokkaan käytön ja löydettävyyden takaaminen sisällönkuvailun ja järjestämisen avulla, fyysisten ja virtuaalisten käyttötilojen tarjoaminen, tiedonhaku ja sen opetus sekä palveluiden ja kokoelmien markkinointi. (Juntunen ym. 2012.) Kehysorganisaatio määrittelee kirjaston toiminnan tavoitteet. Kirjaston määriteltynä tehtävänä voi olla esimerkiksi kuntalaisten hyvinvoinnin ja sivistyksen lisääminen. Kirjastolle osoitettu sivistystehtävä edellyttää alueellisen kokoelman rakentamista ja yhteistyötä koululaitoksen kanssa. Kokoelmatyön lisäksi kirjaston tulee huolehtia aineiston välityksen organisoinnista ja mahdollistaa aineiston käytettävyys lainauspalveluiden avulla. (Juntunen ym. 2012.)

Aluehallintoviraston 2018 teettämästä yleisten kirjastojen asiakaskyselystä selviää, että kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä kirjaston tarjoamiin palveluihin. Kokonaisarvosanaksi kirjastojen palveluille ja toiminnalle asteikolle 4–10 saatiin 8.8. Vastaajia oli 28 148. Kyselyn sukupuolijakauma noudatti kirjaston asiakkaiden vastaavaa jakaumaa, sillä kyselyyn vastanneista 80 % oli naisia.

Kyselyn tuloksista käy ilmi, että kirjaston käytöllä koetaan olevan positiivinen vaikutus kirjastonkäyttäjien elämään. Kyselyyn vastanneiden mukaan kirjastossa käynti on: parantanut elämänlaatua (85 %), tarjonnut virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin (77 %), auttanut löytämään tarvittua tietoa (75 %), lisännyt lukemista (59 %), parantanut tietoteknisiä taitoja (22 %) ja lisännyt sosiaalisia kontakteja (18 %). (Aluehallintovirasto 2018.)

Yleisten kirjastojen asiakkailleen tuottamien palveluiden kirjo on hyvin monipuolinen. Kirjasto ei ole enää pelkästään kirjojen lainauspaikka, vaan kokoelmassa on nykyään paljon muutakin kuin perinteisiä aineistoja kuten kirjoja, musiikkia ja elokuvia. Kokoelmiin kuuluu aineistoa ja esineitä niin soittimista lautapeleihin kuin urheiluvälineistä energiankulutusmittareihin. Lainata voi taidetta, retropelejä ja sateenvarjoja. Erilaiset e-aineistot ovat tänä päivänä merkittävä osa kirjastojen kokoelmaa. Tarjolla on e-kirjoja, e-äänikirjoja sekä erilaisia sähköisiltä alustoilta luettavia sanoma- ja aikakauslehtiä. e-kokoelmassa voi olla lisäksi myös kielikursseja, musiikkia, elokuvia ja soitonoppaita. Kirjaston tiloja hyödynnetään monipuolisesti muuhunkin kuin vain lainaamiseen. Kirjasto tarjoaa rauhalliset tilat ja välineet omatoimiseen työskentelyyn ja opiskeluun tai vain rentoon oleskeluun. Erilaisten tapahtumien järjestämisestä on tullut iso osa kirjastojen toimintaa. Vuonna 2019 kirjastojen tiloissa järjestettiin yli 55 000 tapahtumaa, joihin osallistui yli 990 000 henkilöä. (Kirjastot.fi. 2020.)

Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn mukaan kirjastojen tärkeimpänä palveluna pidetään mahdollisuutta lainata aineistoja. Kirjasto kokoelma sekä mahdollisuus lainata ja palauttaa aineistoa, onkin perinteisesti ollut yleisen kirjaston ydintehtävä. Kuluneina vuosikymmeninä kirjastojen palvelutarjonta on kuitenkin laajentunut paljon pelkkää lainaus-toimintaa pidemmällä. Yleisten kirjastojen tyytyväisyyskyselyssä kysyttiin mitä asiakkaat

ovat viimeisen 6 kuukauden aikana kirjastossa tehneet. Ylivoimaisesti suurin osa asiakkaista oli lainannut, palauttanut tai varannut aineistoa. Kirjastossa oli käyty lukemassa lehtiä sekä kirjoja, pelaamassa, kuuntelemassa musiikkia sekä katsomassa elokuvia. Kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat lisäksi käyttäneet kirjaston tarjoamaa langatonta verkkoa omalla laitteellaan sekä käyttäneet kirjaston tarjoamia laitteita kuten tietokoneita, skanneria tai kopiokonetta. Näiden edellä mainittujen laitteiden lisäksi eri kirjastojen palveluihin voi kuulua muitakin asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja laitteita kuten 3D-tulostimia, digitointilaitteita tai mikrofilminlukulaitteita. Kyselyyn vastanneet olivat myös viettäneet aikaa kirjastossa, tavanneet siellä muita ihmisiä, opiskelleet tai työskennelleet itsenäisesti sekä käyttäneet kirjaston harrastus- tai kokoustiloja. Käyttäjät olivat osallistuneet myös kirjastojen järjestämiin tilaisuuksiin kuten näyttelyihin, lukupiireihin ja kirjailijavierailuihin sekä osallistuneet kirjaston järjestämiin opastuksiin ja koulutuksiin kuten tiedonhaunkoulutuksiin ja laiteopastuksiin. Kyselyyn vastanneet olivat saaneet henkilökohtaista palvelua henkilökunnalta tiedonhaussa sekä käyttäneet kunnan muita palveluita kirjaston tiloissa. (Aluehallintovirasto 2018.)

Vaikka viime vuosina asiakastoimiset eli omatoimisesti toteutettavat toiminnat ovatkin lisääntyneet kirjastoissa voimakkaasti, ovat kontaktipalveluiden kuten tietopalvelun, merkitys säilynyt keskeisenä. Tietopalvelu voi olla sekä tiedonhaku että tiedonhankinnan ohjausta. Tietopalvelua käytetään aineiston tai sisällön löytämiseen. Tiedonhaussa voidaan hakea yksittäistietoa, teosta, dokumenttia tai aineistoa tietystä aiheesta. Tietopalvelu voi olla kokonaan valmis tiedonhaku viitteinen tai asiakkaan opastaminen ja avustaminen omatoimiseen tiedonhakuun. Yleisten kirjastojen henkilökunnan toimenkuvaan kuuluu myös tiedonhankinnan sekä kirjastonkäytön opetus. Tiedonhankinnassa opastaminen onkin nykyään kirjastotyöntekijöiden keskeisimpiä tehtäviä. Asiakkaat tarvitsevat opastusta niin kirjaston tietokoneiden kuin erilaisten sähköisten palveluiden käytössä. (Lovio ym. 2005.)

Tietopalvelu voi olla myös suosittelua. Asiakas voi kysyä suosituksia esimerkiksi historiallisista romaaneista tai pyytää neuvoa tietyn ikäiselle lapselle sopivan kirjallisuuden va-

linnassa. Kirjallisuuden suosittelua suuremmalle joukolle kerrallaan toteutetaan kirjavinkkausten avulla. Kirjavinkkaukset ovatkin jo pitkään olleet vakiintunut työskentelymuoto kirjastoissa. Vinkkausta voidaan järjestää joko kirjaston tiloissa tai kirjaston ulkopuolella esimerkiksi kouluissa. Kirjavinkkausten tarkoituksena on kirjallisuuden suosittelun lisäksi lukuinnon lisääminen ja ylläpitäminen. (Lovio ym. 2005.)

Sekä kirjaston henkilökunta, että ulkopuoliset toimijat kuten erilaiset harrasteryhmät, järjestävät kirjaston tiloissa monenlaista toimintaa. Kirjastoissa järjestetään muun muassa elokuva- ja näytelmäkerhoja, kirjallisuus- ja runoiltoja, sanataidekerhoja, kirjailijavierailuja sekä lasten satutuokioita. (Lovio ym. 2005.)

Yleisten kirjastojen merkitys sitä ympäröivälle yhteisölle on suuri. Yleiset kirjastot ovat sekä maailman kulttuurin, että historian arkistoja mutta myös foorumi tulevaisuuden mahdollisuuksille. Kun maailma muuttuu yhä monimutkaisemmaksi, yleiset kirjastot tarjoavat asiakkailleen ainutlaatuisen julkisen tilan, joka ovet ovat avoinna kaikille, iästä, etnisyydestä, poliittisesta ideologiasta ja kulttuurista riippumatta. Yleinen kirjasto on paikka, jossa kaikkia kunnioitetaan sekä kohdellaan tasa-arvoisesti ja arvokkaasti. (Hirsh 2018.)

2.3 Yleisten kirjastojen henkilökunta

Yleisten kirjastojen henkilökunnan pätevyysvaatimuksista säädetään kirjastolain 17 §, jossa todetaan, että yleisen kirjaston henkilöstössä tulee olla riittävä määrä kirjasto- ja informaatioalan koulutusta saanutta ja muuta henkilöstöä. Kirjastonhoitajilta, informaatikoilta ja tietoasiantuntijoilta edellytetään korkeakoulututkintoa, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu informaatiotutkimuksen opintoja. Kirjastolaitosta johtavalta vaaditaan virkaan tai tehtävään soveltuvaa ylempää korkeakoulututkintoa, johtamistaitoa sekä hyvää perehtyneisyyttä kirjastojen tehtäviin ja toimintaan. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492.) Yleisen kirjaston ammattinimikkeitä ovat muun muassa kirjastopalvelupäällikkö, kirjastotoimenjohtaja, kirjastonjohtaja, kirjastonhoitaja, informaatikko, kirjastovirkailija, kirjastosihtööri sekä kirjastoavustaja. Nimikekäytännöt vaihtelevat eri

kirjastojen välillä ja viime kädessä jokainen kirjasto päättää itsenäisesti omasta ammatinimekäytännöstään.

“We cannot have good libraries until we first have good librarians-properly educated, professionally recognized and fairly rewarded.”

— Herbert S. White

Helle Kannilaa pidetään yhtenä suomalaisen kirjastolaitoksen tärkeimmistä kehittäjistä. Viipurissa kirjastokokouksessa 1937 Kannila totesi kirjastoalan kaipaavan *“alituiseen itseään kehittäviä, toimintatarmoisia, vastuuta pelkäämättömiä organisaattoreita”*. (Korpisaari ym. 2007.) Hirsch (2018) puolestaan toteaa, että huolimatta siitä, millaisissa tiloissa kirjasto sijaitsee tai millaisia palveluita siellä tarjotaan, jokaisen kirjaston kriittisin osa on sen henkilökunta (Hirsch 2018). Laadukkaiden kirjastopalveluiden tuottaminen vaatii ammattitaitoisen, innostuneen ja jatkuvasti itseään kehittävän henkilöstön. Kirjaston henkilökunnalla on tarjoamansa kirjastoammattitaidon lisäksi myös merkittävä rooli sosiaalisen tuen tarjoamisessa asiakkailleen. Tämä korostuu etenkin pienemmissä kirjastoissa, joissa henkilökunta voi rakentaa luottamuksellisen ja henkilökohtaisen suhteen usein tapaamiinsa asiakkaisiin. Rakentamalla luottamuksellisen suhteen kirjaston henkilöstön, asiakkaiden ja ympäröivän yhteisön välille, kirjaston henkilökunnalla voikin olla merkittävä osa alueen sosiaalisen pääoman kasvattajana. Kirjaston henkilökunnan asiakkailleen tarjoaman sosiaalisen tuen avulla voidaan vähentää asiakkaiden sosiaalista eristyneisyyttä. (Johnson 2012.) Pystyäkseen palvelemaan asiakkaita alati muuttuvissa tilanteissa mahdollisimman hyvin, kirjastossa työskentelevien onkin hyvä olla joustavia moniosaajia.

2.4 Kirjastojen käyttäjät ja asiakkaat

Koska suomalainen kirjasto on kirjastolailla ohjattava demokraattinen palvelupaikka, voidaan kirjastojen kohderyhmänä pitää koko yhteiskuntaa. Yleinen kirjasto mielletäänkin kaikkien kuntalaisten palveluksi, ei vain niiden, jotka ovat kirjastokortin itselleen

hankkineet. Suomalaisessa kirjastomaailmassa puhutaankin yleisesti kirjaston käyttäjistä sekä ei-käyttäjistä. Kirjastoista tehdyissä selvityksissä, raporteissa ja vuosikertomuksissa puhutaan aktiivikäyttäjistä, satunnaisista kävijöistä, lainaajista sekä etäkäyttäjistä. Asiakas sanaa on pitkään vierastettu kirjastoalalla sen kaupallisuuteen viittaavan luonteen vuoksi. Viime vuosina kirjastot ovat joutuneet yhä enemmän kilpailemaan muiden julkisten ja kaupallisten toimijoiden kanssa käyttäjien arvokkaasta vapaa-ajasta ja kamppailemaan samalla niukkenevien resurssien kanssa. Tämä on johtanut liiketaloudellisenajattelun ja sitä kautta alan terminologian, kuten asiakas, yleistymiseen myös kirjastoissa. Suomessa erityisesti 1990-luvulla vaikuttanut uusi julkisjohtaminen, New Public Management, on vaikuttanut myös kirjastomaailmassa painottaen asiakaslähtöisyyttä. Tulosjohtamisen seurauksena on alettu painottaa, ettei julkisten palveluiden tuottaminen eikä niiden käyttö ole ilmaista, vaikkei käytöstä asiakkaalle koituisikaan suoranaisia kuluja. (Almgren ym. 2011.)

Suomalaisessa kirjastomaailmassa puhutaan joko käyttäjistä tai asiakkaista, mutta englannin kielessä vastineita on paljon enemmän. Lankes (2011) pohtii kirjastoalan atlassessaan käyttäjän (user) ja asiakkaan (customer ja client) eroja todeten, että terminä käyttäjä viittaa vahvasti huumeisiin ja asiakas puolestaan markkinointiin. Englanninkielinen termi patron sekä anglo-amerikkalainen vastine member puolestaan tekevät kirjastokortin haltijoista kirjasto-organisaation jäseniä. (Lankes 2011.) Suomessa ei juurikaan puhuta kirjaston jäsenistä, sillä kirjasto mielletään kaikkein kuntalaisten, ei vain kirjastokortin hankkineiden palveluksi (Almgren ym. 2011).

Kirjasto on sosiaalinen kohtaamispaikka jonne ihmiset tulevat tapaamaan toisiaan. Amerikan keskilännen suuressa kaupungissa tehdyssä kvalitatiivisessa tutkimuksessa haasteltiin kolmen kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita. Tutkimuksessa todetaan kirjaston tarjoavan tilan, jossa eri taustoista tulevat yhteisön jäsenet voivat tutustua toisiinsa, vahvistaa aikaisempia siteitään ja tavata tuttujaan. Esimerkiksi teini-ikäiset asiakkaat tulevat kirjastoon usein ryhminä, kokoontuvat tietokoneiden ympärille ja pelaavat verkkopelejä ympäri maailmaa olevien pelaajien kanssa. Kirjasto ympäristönä vahvistaakin yh-

teisöllisyyttä, sillä asiakkaat eivät vain vietä aikaa toistensa kanssa vaan usein myös auttavat toinen toisiaan esimerkiksi opastamalla eri laitteiden kuten tietokoneiden käytössä. (Johnson 2012.)

2.5 Omatoimikirjastot

Kirjastolaitos on viime vuodet ollut suuren muutoksen alla. Palveluverkkoa on karsittu rajusti. Kun vuonna 1999 Suomessa oli 948 kunnan- tai kaupunginkirjaston toimipistettä, oli niitä 2019 enää 718. (Kirjastot.fi.) Kunnissa pohditaan edelleen toimipisteiden sulkeamista, tosi karsintaa hidasta se, että kirjastolaki velvoittaa kunnat huolehtimaan kirjastopalveluiden saatavuudesta (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492). Kirjaston muuttaminen osittain tai kokonaan omatoimikirjastoksi voi olla ratkaisu, jolla palvelut saadaan säilymään ja jopa lisääntymään. Muuttamalla kirjaston tilat omatoimisesti käytettäviksi, voidaan tiloja hyödyntää entistä joustavammin ja näin saada tilat maksimaaliseen käyttöön. Pienemmissä kunnissa, joissa on vain yksi kirjasto, omatoimiaukiolo saattaa jopa kaksinkertaistaa kirjaston käyttömahdollisuudet. (Kirjastot.fi.) Omatoimikirjastoja onkin lähdeTTY Suomessa, kuten muissakin pohjoismaissa, kehittämään hyvinkin haastavassa tilanteessa. Toisaalta kirjastopalveluita on haluttu kehittää ja asiakkaille tuottaa mahdollisimman hyviä ja laadukkaita palveluita ja toisaalta monien kuntien talousahdinko on luonut paineita kulujen leikkaamiseen ja säästökohteiden etsimiseen. Kirjastoammatillaiset ovat joutuneet pohtimaan, miten kirjasto voisi parantaa palveluitaan ja palvelella asiakkaitaan entistä tehokkaammin ja miten tehokkuusajattelun voisi kääntää positiiviseksi toimintamalliksi. (Mustikkamäki 2015.) Tanskassa lähtökohtana itsepalvelukirjastojen perustamiselle oli tarve leikata kustannuksia (Johannsen 2012), kun taas Ruotsissa kustannusten leikkaaminen ei ole ollut ensisijainen tavoite (Johansson ym. 2014).

Muista pohjoismaista poiketen Islannissa ei ole vielä omatoimikirjastoja. Pálína Magnúsdóttir Reykjavíkin kaupunginkirjastosta kertoi, että Islantiin ollaan perustamassa ensimmäisiä omatoimipalveluita tarjoavia yksiköitä. Reykjavíkin alueen pienehkö lähikirjasto Borgarbókasafnið Sólheimar tulee avaamaan omatoimiset kirjastopalvelut

lähitulevaisuudessa. Islantilainen omatoimikirjastokonsepti tulee olemaan hyvin samanlainen kuin Kiskon vastaava. Omatoimisuus tulee pidentämään asiakkaiden kirjastonkäyttöaikaa huomattavasti. Asiakkaiden on mahdollista käyttää kirjastoa omatoimisesti 7.00–23.00 välillä. Henkilökunta on paikalla 10–18.00. Suunnitteilla on myös toisenlaisen omatoimisen palvelumuodon avaaminen. Úlfarsárdaluriin on tarkoitus avata uusi lähikirjasto uima-altaan yhteyteen. Kirjaston asiakkaat tulevat käyttämään uima-altaan sisäänkäyntiä, eikä kirjaston tiloihin tule erillistä sisäänkirjautumista. Kirjastossa voi asioida uima-altaan aukioloaikoina 7.30–22.00. Kirjaston henkilökunta tulee olemaan paikalla 12–18.00. Palvelut on tarkoitus avata asiakkaiden käyttöön syksyllä 2021. Keväällä 2021 suunnitelmat ovat edenneet tekniikan tarjouskilpailutusvaiheeseen. Tarkkojen kustannusten selvittyä avattavien omatoimiyksiköiden lukumäärä tarkentuu. (Pálína 2021.)

Viime vuosina kirjastoilla on ollut paineita myös aukioloaikojen laajentamiseen, sillä kuntalaiset ovat tottuneet asioimaan esimerkiksi kaupoissa iltaisin ja viikonloppuisin. Kirjastoalalla henkilöstön ikääntyminen vaikeuttaa jopa nykyisten aukioloaikojen ylläpitoa. Omatoimikirjastot ovat keino parantaa kirjastopalveluita lisäämättä resursseja. Automatisoituminen on luonut mahdollisuuden parantaa kirjastopalveluiden saatavuutta sekä kuntien keskuksissa, että reuna-alueilla. (Männikkö 2019.) Tyypillisesti kirjastot toimivat hybridiperiaatteella, jossa henkilökunnan palveluajat ja omatoimiajat vuorottelevat. Kokonaan ilman henkilökunnan palveluaikaa olevia ”kylmäasemia” on vähän. Suomessa ainoastaan Mietoisten itsepalvelukirjasto Mynämäellä toimii täysin ilman henkilökunnan tarjoamaa palvelua. (Johannsen 2017.) Siihen minne omatoimikirjastoja sijoitetaan, on eroavaisuuksia eri maiden välillä. Tanskan avoimia kirjastoja on tyypillisesti sijoitettu pääasiassa esikaupunkialueille ja maaseudulle, kun taas Kaukoidän, kuten Singaporen ja Taiwanin omatoimikirjastot sijaitsevat tiheästi asutuilla asuinalueilla lähellä metroasemia ja kaupunkikeskuksia (Johannsen 2012). Harvaanasutussa Islannissa ensimmäiset omatoimiset kirjastot tullaan perustamaan pääkaupunkiseudun lähiöihin (Pálína 2021).

Aivan ongelmatonta omatoimikirjaston perustaminen ja ylläpito eivät ole. Omatoimikirjastoon tarvittava tekniikka on kallista, joten se ei ainakaan heti tuo kunnalle säästöjä. Omatoimimisen kirjastonkäytön mahdollistava tekniikka maksaa 30 000–50 000 euroa riippuen vaadittavista muutostöistä ja kirjastotilan pinta-alasta (Kirjastot.fi). Omatoimikirjastoon hankittavaa tekniikkaa ovat esimerkiksi kulunvalvontajärjestelmä, kameravalvonta, automaattinen kuulutusjärjestelmä, palautus/lainausautomaatti sekä hälytysportti. Myös valaistuksen tulee olla automatisoitu. (Johannsen 2017.) Omatoimikirjastokin sitoo henkilökuntaa, vaikka varsinaista palveluaikaa ei olisikaan tai sitä olisi tarjolla vain joinain päivinä viikossa. Joten myös omatoimikirjaston ylläpidosta tulee henkilöstökuluja.

Omatoimipalveluiden käyttöönottoa tulisi edeltää kunnallinen ja huolellinen etukäteissuunnittelu. Männikön (2019) mukaan omatoimikirjastoa perustettaessa huolellisilla etukäteisvalmisteluilla rakennetaan luottamusta eri toimijoihin ja asiakkaisiin. Aluksi tulisi miettiä miksi halutaan perustaa omatoimikirjasto. Tavoitellaanko vain kustannussäästöä vai halutaanko parantaa palvelua laajentamalla aukioloa ja tuomalla uutta toimintaa kirjastoon? Huomioon otettavia asioita ovat myös kirjaston sijainti, kiinteistön muut toimijat, kirjaston pohjaratkaisu, alueen väestörakenne, kenelle omatoimikirjaston palveluita tullaan tarjoamaan sekä kuntapäätäjien kanta. Parhaan tuloksen saavuttamiseksi suunnitteluun pitäisi ottaa mukaan kirjaston henkilökunnan ja johdon lisäksi myös rakennuksen muut toimijat, omatoimiratkaisujen toimittaja, kunnan tietohallinnon edustajat, kiinteistöstä ja sen rakennustekniikasta vastaavat henkilöt, kunnan turvallisuusasiantuntijat ja jos kyseessä on uudisrakennus, myös arkkitehti. Onnistumisen keskeinen kriteerinä on, miten onnistutaan takamaan asiakkaiden, kirjasto ja sen henkilökunnan, kiinteistön sekä koko kunnan turvallisuus. (Männikkö 2019.)

Omatoimikirjaston perustamiseen liittyy turvallisuusriskejä, joten omatoimikirjastoa ei voida ajatella perustettavaksi kovin rauhattomille alueille, sillä silloin häiriökäyttäytymisen riski kasvaa kohtuuttoman suureksi. Esimerkiksi alueella tiedossa oleva huumeongelma voi olla omatoimisuuden kannalta kielteinen tekijä. (Puolimatka 2019.) Ongelma

on vartenotettava, sillä annettujen käyttökieltojen syynä päihteiden käyttö kirjastotilassa nousi esille Mustikkamäen (2019) tutkimuksessa. Mustikkamäen (2019) tekemän kyselytutkimuksen mukaan suurimmat ongelmat omatoimikirjastoissa ovat järjestyshäiriöt ja ilkivalta. Ongelmien ehkäisemiseksi omatoimikirjastotoiminnan turvallisuudesta pyritään huolehtimaan monin eri tavoin. Asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan siten, että sisään pääsee vain tunnistautuneet asiakkaat. Useimmiten kirjautumiseen vaaditaan voimassa oleva kirjastokortti ja siihen liitetty henkilökohtainen koodi. Tunnistautuminen voidaan hoitaa myös erillisellä tunnuskortilla tai avaimella. Osa kirjastoista rajaa tietyt ikäryhmät omatoimikäytön ulkopuolelle ja alaikäisten asiakkaiden omatoimisesta kirjastonkäytöstä vastaa aina huoltaja. Lähes kaikissa omatoimikirjastoissa asiakkaiden ja tilojen turvallisuutta valvotaan tallentavalla kameravalvonnalla. Käytössä voi olla myös vartiointiliikkeen palvelut. Varauuskäynnit ja niiden sijainti tulee olla merkittynä huolellisesti. Tilojen tulee olla paloturvallisia ja palovaroittimien ja sammutusvälineistön tulee olla kunnossa. Esillä tulee olla puhelinnumerot, joihin voi ottaa yhteyttä häiriötilanteessa. Tarpeellisia numeroita ovat yleinen hätänumero 112, vartiointipalvelun-, kiinteistöhuollon- sekä keskitetyn asiakaspalvelun numerot. Valaistuksen ja ilmastoinnin asetukset tulee säätää omatoimiaikojen mukaisiksi. Lisäksi kirjastotilassa tulee tehdä erinäisiä toimia varkauksien ja ilkevallan minimoimiseksi. Kaikki arvokas omaisuus tulee joko viedä pois omatoimiajoiksi tai kiinnittää kunnolla. Jos tiloissa käsitellään rahaa, tulee ne suojata erityisen hyvin. Asiakkaiden pääsy omatoimikäytön ulkopuolelle jääviin tiloihin kuten henkilökunnan työtiloihin, tulee estää sekä rajata selkeästi se alue, jossa asiakkaat saavat oleskella. Kulunvalvonnan hälytysjärjestelmien ja vartiointipalveluiden toiminnan on oltava aukotonta ja sujuvaa. Aukioloaikojen ja asiakaspalveluaikojen tulee kohdata asiakkaiden tarpeiden kanssa. Edellä mainituista asioista huolehtimalla voidaan taata sekä asiakkaiden että kirjastotilojen ja siellä olevien aineistojen turvallisuus. (Männikkö 2019.)

Osassa kirjastoista on omatoimipalveluiden käytöstä tehty erilliset käyttösäännöt, joihin asiakkaan tulee tutustua ja joiden noudattamiseen hän sitoutuu ennen omatoimipalveluiden käyttöönottoa. Sääntöjä ja rajoituksia tehtäessä on kuitenkin muistettava, että yhdenvertaisuuden periaate on kirjattu perustuslakiin (Suomen perustuslaki 731/1999),

hallintolaissa (Hallintolaki 2003/434) puolestaan sanotaan, että hallinnossa asioivia tulle kohdella tasapuolisesti ja kirjastolaki (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492) velvoittaa, että yleisen kirjaston tulee olla kaikkien saavutettavissa. Kirjastojen omien toimintaohjeiden ja käytösääntöjen tulee noudattaa näitä lainkohtia. Espoon kirjastopalvelupäällikkö Katariina Lauronen (Nelskylä 2019) kertoo omatoimikirjastojen toimintaperiaatteen perustuvan luottamukseen. Ajatuksena on, että asiakkaat pitävät tilaa omanaan ja siksi käyttäytyvät asiallisesti myös silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Asiakkaiden velvollisuus on huolehtia siitä, että kaikkien on mukava ja turvallista käyttää kirjastoa myös omatoimiaikana. Häiriökäyttäytymistä on esiintynyt omatoimikirjastoissa jopa odotettua vähemmän ehkäpä juuri edellä mainitusta syystä. Asiakkaat haluavat pitää itse käyttämänsä tilat siisteinä ja taata siten myös palveluiden jatkumisen. Tosin Mustikkamäen (2019) mukaan omatoimikirjastojen määrän kasvaessa myös väärinkäytökset ovat kasvaneet. Häiriöt ja ongelmat ovat usein liittyneet kirjastotilan rauhattomuuteen. Useimmiten ongelmat ovat syntyneet tilanteissa, joissa samalla kortilla on tullut sisään useampia henkilöitä. Omatoimikirjastotoiminnan alkuvaiheessa ongelmat saattavat korostua, mutta puuttamalla väärinkäytöksiin heti ja ottamalla alaikäisten asiakkaiden huoltajat mukaan, tilanteet on saatu pääsääntöisesti rauhoitettua. Väärinkäytöksistä voidaan antaa omatoimikirjaston käyttöä rajoittavia käyttökieltoja. Käyttökiellot ovat aina määräaikaista ja koskevat aina vain väärinkäytöksen kohteena ollutta toimipistettä. Mustikkamäen tutkimuksesta kuitenkin selviää, että yleisesti ottaen omatoimikirjastossa on ollut hyvin rauhallista eikä sanktioita ole tarvinnut määrätä kuin poikkeustapauksissa. (Mustikkamäki 2019.)

Uudelle palvelukonseptille on kirjastokentällä täytynyt kehittää nimi. Itsepalvelukirjasto, omatoimikirjasto tai ”mer öppet” pohdiskelee Elenius (2015) Kirjastolehden artikkelissaan ”Kirjasto ilman henkilökuntaa”. Englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetään muun muassa termejä self-service library, staffless library sekä open library. Tanskassa puhutaan termillä åbne biblioteker, avoin kirjasto. Norjassa käytössä ovat laajennettuun aukioloon ja itsepalveluun liittyvät termit Meråpent bibliotek tai selvbetjent bibliotek. Islannissa missä omatoimikirjastoja ollaan vasta perustamassa, ei ole vielä käyttöön vakiintunutta termiä. Aluksi uutta palvelua alettiin kutsumaan Opið bókasafn nimellä,

mutta kokemusten perusteella asiakkaat eivät ole ymmärtäneet se merkitystä oikein. Nyt käyttöön on otettu termit *umframopnun* sekä *meråben*. *Umfram* tarkoittaa ”hiukan normaalia enemmän”. (Pálína 2021.) Se millä nimellä omatoimikirjastoja Islannissa aletaan kutsua, selviää uusien palveluiden käyttöönoton myötä. Mustikkamäki (2019) puolestaan toteaa Suomessa omatoimikirjasto termin jatkaneen vakiintumista vuoden 2015 tehdyn omatoimikirjastoja koskevan kyselyn jälkeen. Täysin tyytyväisiä termiin ei kuitenkaan kirjastoammattilaisten keskuudessa olla. Muiden skandinaavisten kirjastojen käyttämää *mer öppet* -termiä pidetään yleisesti ammattilaisten keskuudessa asiakas- ja käyttäjäkeskeisempänä ja siksi kuvaavampana terminä. Mustikkamäen mukaan suomalaista luontevaa vastinetta tälle palvelun perusajatusta paremmin kuvaavalle termille ei ole oikein vielä löytynyt. Lähimpänä vastineena voisi pitää laajennetun aukiolon kirjastoa mutta termi ei ainakaan vielä ole kovin yleisessä käytössä. (Mustikkamäki 2019.)

Englanninkieliset termit *open library* ja *staffless library* sekä Suomessa käyttöön vakiintunut omatoimikirjasto saattavat olla hieman harhaanjohtavia. Voi syntyä mielikuva kirjastosta, jossa asiakkaat hoitavat kaiken itsenäisesti, ovet pidetään aina avoinna eikä henkilökuntaa ole ikinä paikalla. Näin ei kuitenkaan käytännössä ole. Pääsääntöisesti ovet pidetään lukittuina ja kirjastotilaan pääsyyn vaaditaan vähintään kirjastokortti, yleensä myös jokin koodi tai salasana. Mikään kirjasto ei myöskään toimi ilman henkilökunnan työpanosta, eivät edes niin kutsutut ”kylmäasemat”. Henkilökunnan läsnäoloa tarvitaan esimerkiksi kokoelmatyössä kuten aineiston valinnassa, palautusten ja varausten käsittelyssä sekä aineistojen esillelaitossa. (Johannsen 2017.)

Omatoimisten kirjastopalveluiden tarjoamisella on todettu olevan positiivisia vaikutuksia kuntalaisten elämään. Ruotsissa Skånen alueella tehdyn tutkimuksen mukaan omatoimikirjastolla voi olla hyvinkin merkittävä rooli paikalliselle yhteisölle, sillä kirjastot saattavat olla alueella harvoja jäljellä olevia julkisia palveluita. Näin ollen omatoimikirjastosta voi muodostua tärkeä kohtaamispaikka paikallisille ja sillä voi olla jopa merkitystä paikallisen identiteetin rakentumisessa alueella, jossa kirjasto on yksi harvoista tai

jopa ainoa jäljellä oleva kulttuurilaitos. Alueilla missä harvoin on muita ilmaisia kohtaamispaikkoja, yleinen kirjasto voi myös tarjota tilat alueen asukkaiden kokoontumisille. Kirjapiirit, neulekahvilat tai muut yhdistykset voivat tavata ja pitää kokouksiaan julkisessa ja avoimessa paikassa. (Johansson ym. 2014.) Tanskassa tehdyssä tutkimuksessa todettiin, että varhaisesta aamusta myöhäiseen iltaan asti pimeänä talvipäivänä ikkunoista loistavat valot symbolisoivat kirjaston olevan tärkeä ei-kaupallinen sisätiloissa sijaitseva kohtaamispaikka paikalliselle yhteisölle (Johannsen 2012). Myös Aluehallintoviraston kansallisesta asiakaskyselystä voidaan nähdä samansuuntaisia tuloksia, sillä tutkimuksesta käy ilmi, että kirjastotiloihin oltiin pääosin tyytyväisiä ja erityisen tyytyväisiä oltiin omatoimisen kirjaston käytön mahdollisuuteen (Aluehallintovirasto 2018).

Pääosin positiivisista kokemuksista huolimatta omatoimikirjastot ovat saaneet osakseen myös kritiikkiä. Omatoimikirjaston perustamisen syynä pelätään olevan vain kustannussäästöjen tavoittelu, jonka seurauksena voisi olla palveluiden määrän ja laadun heikentyminen. Kustannussäästö ajatteluun yhdistetään usein myös pelko kirjastoammattilaisten työpaikkojen vähenemisestä. Myös huoli asiakkaiden tasavertaisen kohtelun toteutumisesta on noussut esiin. (Johannsen 2017.)

2.6 Omatoimikirjastojen tarjoamat palvelut

Omatoimikirjastojen tarjoamat palvelut hieman vaihtelevat eri yksiköiden välillä. Millaisia palveluita omatoimiaikana voidaan tarjota, riippuu paljon siitä, millaisessa tilassa kirjasto sijaitsee ja mitä tekniikkaa on käytettävissä. Omatoimiaikana voi olla tarjolla vain hyvin rajatusti palveluita kuten mahdollisuus lukea lehtiä ja noutaa varauksia. Laajimmillaan omatoimikirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön kaikki sellaiset palvelut, johon ei tarvita henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunnan puuttuminen estää tietopalvelun tarjoamisen sekä erilaisten kunnallisten lisäpalveluiden hoitamisen. Lisäksi osassa kirjastoja laitteiden, kuten kopiointikoneen käyttö ei ole mahdollista ilman henkilökunnan läsnäoloa. Omatoimiaikana asiakkaiden tulee hoitaa lainaus ja palautus itsenäisesti automaattien avulla. Asiakkaiden tulee myös selvittää mahdollisesti eteen tulevat ongelmatilanteet omatoimisesti. Ongelmia voi kohdata teknisten laitteiden häiriöiden kuten si-

säänkirjautumistekniikan tai lainaus/palautusautomaattien toiminnan kanssa. Mahdollista häiriötä voivat aiheuttaa myös toiset asiakkaat. Yleensä henkilökunta avustaa niin teknisten ongelmien kuin asiakkaiden välisten ristiriitatilanteiden hoitamisessa. (Mustikkamäki 2019.) Kun henkilökunta ei ole paikalla, apua ongelmien ratkaisemiseen voi saada soittamalla sellaiseen yksikköön, jossa henkilökuntaa on paikalla. Singaporessa on ollut jo pitkään käytössä palvelu, jossa asiakas voi ottaa etäyhteyden toisessa yksikössä olevaan henkilökuntaan puhelimen ja yhteisesti käytettävän päätteen avulla (Lek Ngian Choh 2003).

3 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Tutkimuskirjallisuuden pohjalta voidaan todeta, että omatoimikirjastojen tarjoamiin palveluihin ollaan tyytyväisiä ja omatoimiaukioloajat ovat lisänneet sekä kirjastossa käyntiä että lainausta. Huonoina puolina esiin nousevat ajoittaiset tekniset ongelmat. Myös häiriökäyttäytymistä on tutkimuksissa havaittu jonkin verran. Lisäksi ongelmatilanteissa henkilökunnan puuttuminen korostuu. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa Kiskon kirjaston asiakkaiden omatoimipalveluiden käyttöä ja vertailla sitä aikaisemmin tehtyjen omatoimikirjastojen käyttäjätutkimusten tuloksiin. Tarkoituksena oli tutkia, miten mahdollisuus omatoimiseen kirjastossa asioimiseen on muuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöä, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat omatoimikirjaston tarjoamiin palveluihin ja millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet asioidessaan kirjastossa omatoimisesti. Tarkoituksena oli myös selvittää miten asiakkaat kokevat henkilökunnan puuttumisen. Kaivataanko omatoimiaikana jotain sellaista palvelua, jota kirjasto tarjoaa vain henkilökunnan ollessa paikalla. Henkilökunnan oman arvioin mukaan asiakkaat ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä omatoimikirjaston tarjoamiin palveluihin ja tutkimuksen tavoitteena on testata tätä olettamusta sekä samalla kartoittaa mahdollisia kehityskohteita palvelun parantamiseksi. Tavoitteena oli löytää sellaisia positiivisia toimintamalleja, joita voidaan jatkossa hyödyntää omatoimipalveluita kehitettäessä ja uusia omatoimikirjastoja perustettaessa niin Salon alueen kirjastoissa kuin muuallakin.

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten omatoimisuus on vaikuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöön?
2. Mitä asiakkaat tekivät kirjastossa omatoimiaikana?
3. Millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet omatoimiaikana?

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuskohteen esittely

Tässä tutkimuksessa perehdyttiin Kiskon kirjaston omatoimisuuden vaikutuksista asiakkaiden kirjastonkäyttöön. Kiskon kirjasto on pieni kirjasto, joka työllistää yhden henkilön. Tutkimuksen tekoajankohtana Kiskon kirjastosihteerinä toimi Katja Silanto-Ruostekivi, joka on myös tämän tutkimuksen toteuttaja. Kuvassa 1. Kiskon Kiskolaksi nimetty rakennus, jonka toisessa päässä sijaitsee Kiskon omatoimikirjaston tilat. Rakennuksen toinen pää toimii Kiskon nuorisotilana. Nuorisotilan tiloissa kokoontuvat aika ajoin myös paikalliset yhdistykset.



Kuva 1. Kiskon Kiskola, jossa sijaitsee Kiskon omatoimikirjasto. Kuva: Katja Silanto-Ruostekivi

Kiskon kirjaston on yksi Salon lähikirjastoista. Kiskon kirjasto lisäksi Salon kirjastoverkkoon kuuluu Salon keskustassa sijaitseva pääkirjasto sekä Halikon, Kiikalan, Kuusjoen, Muurlan, Perniön, Perttelin, Suomusjärven, Särkisalon lähikirjastot sekä Halikon ja Salon kirjastoautot. Lähikirjastot ovat entisten kuntakeskusten kirjastoja, jotka liitettiin Salon pääkirjastoon kymmenen kunnan kuntaliitoksen yhteydessä 1.1.2009. Salon yhdeksästä lähikirjastosta kuusi toimii myös omatoimikirjastoina. Kiskon kirjasto on toiminut omatoimikirjastona helmikuusta 2019. Samaan aikaan omatoimisuus otettiin käyttöön myös Kuusjoen, Suomusjärven ja Särkisalon lähikirjastoissa. Kiikalan ja Muurlan lähikirjastot

olivat aloittaneet omatoimikirjastopalveluiden tarjoamisen jo vuotta aikaisemmin. (Salon kaupunki 2020.) Salon kirjastot ovat vuodesta 2016 saakka olleet osa Vaskikirjastoja, varsinaissuomalaisen kirjastojen muodostamaan kirjastokimppaa, johon kuuluu kaikkiaan 18 varsinaissuomalaisen kunnan kirjastot. Vaskikirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto, kirjastokortti, käytösäännöt ja kuljetuspalvelu. (Vaskikirjastot 2020.) Kiskon kirjasto palvelee asiakkaitaan vaihtelevasti siten, että omatoimisuus ja palveluajat vuorottelevat. Omatoimipalvelut ovat käytössä maanantaisin ja keskiviikkoisin 7.00–15.00 sekä 19.00–20.00, tiistaisin ja torstaisin 7.00–10.00 sekä 15.00–20.00. Viikonloppuisin ja pyhäpäivinä omatoimisuus on käytössä 7.00–20.00. Vastaavasti kirjastosihteerin palveluajat ovat maanantaisin ja keskiviikkoisin 15.00–19.00 sekä tiistaisin ja torstaisin 10.00–15.00. (Salon kaupunki 2020.) Omatoimisesti kirjasto on auki päivittäin vuoden ympäri satunnaisia poikkeuksia lukuun ottamatta. Kiskon kirjaston muuttaminen omatoimikirjastoksi lisäsi kirjaston aukiolotunteja merkittävästi. Palveluajat säilytettiin ennallaan, joten kirjastosihteerin on paikalla neljänä päivänä viikossa yhteensä 18 tuntia. Tämän lisäksi kirjasto on avoinna omatoimisesti 73 tuntia. Salon kaupungin sivujen mukaan omatoimiaikana Kiskon kirjastossa voi lainata ja palauttaa aineistoa automaattilla, noutaa varauksia, käyttää asiakastietokoneita, lukea lehtiä, tutustua näyttelyihin sekä viettää aikaa esimerkiksi opiskellen tai läksyjä tehden. Sitä vastoin omatoimiaikana ei voi käyttää kaupungin palvelupisteen palveluita tai maksaa myöhästymismaksuja. (Salon kaupunki 2020.)

Kirjaston käyttöä omatoimiaikana voidaan seurata kulunvalvontajärjestelmän kautta. Ensimmäisenä toimintavuonna Kiskon kirjaston omatoimisuutta hyödynnettiin tasaisesti omatoimiajan puitteissa. Kirjastoa käytettiin niin arki-aamuisin kuin arki-iltaisinkin ja myös viikonloppuisin käyttö on ollut aktiivista. Myös juhlapäivinä kuten juhannuksena tai joulunaikana on kirjastopalveluita käytetty. (Kävijätilastot 2020.) Omatoimisuus on tuonut jonkin verran aivan uusia asiakkaita Kiskon kirjastoon. Eteenkin kesäasukkaat ovat ottaneet innokkaasti vastaan omatoimisen kirjastonkäytön mahdollisuuden ja Kiskon kirjaston henkilökunnan mukaan kiskolaisille kesäasukkaille onkin tehty joitakin kymmeniä uusia kirjastokortteja. Osa kirjastoa aikeisemmin palveluaikoina käyttäneistä

asiakkaista siirtyi omatoimisuuden myötä käyttämään kirjastoa itselle paremmin sopivana ajankohtana, jolloin asiakaspalveluaikoina on ollut aikaisempaa rauhallisempaa. Omatoimipalveluiden käytön suosio näkyi ensimmäisenä toimintavuonna nousseina lainauslukuina. Kokonaislainaus nousi vuoden aikana lähes 20 %. (Lainaustilastot 2020.)

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän tutkimuksen tutkimusaineisto kerättiin kyselyllä. Hirsjärven (2007) mukaan kyselytutkimuksen etuna voidaan pitää sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Tutkimukseen voidaan saada mukaan paljon ihmisiä ja samassa kyselyssä voidaan kysyä monia asioita. Huolellisesti suunnitellun kyselylomakkeen aineiston analysointi tietokoneella on nopeaa. Kyselytutkimuksen tekemiseen kuluva aika ja kustannukset ovatkin melko tarkasti arvioitavissa. Kyselytutkimuksen tekemiseen liittyy myös heikkouksia. Ei ole mahdollista varmistua siitä, miten rehellisesti ja vakavasti kyselyyn osallistujat ovat vastauksensa antaneet. Kyselylomakkeen vastausvaihtoehdot eivät välttämättä ole kovin onnistuneita vastaajan näkökulmasta. Myös saatujen vastausten vähyyks voi koitua ongelmaksi. (Hirsjärvi ym. 2007.) Kyselytutkimukseen voivat osallistua vain ne henkilöt, jotka ovat saaneet tiedon kyselystä. Huolehtimalla kyselyn mahdollisimman laajasta levikistä, varmistutaan siitä, ettei tieto kyselystä rajaudu vain tietylle joukolle. (Laaksonen ym. 2013.)

Kysely voidaan toteuttaa usealla eri menetelmällä. Kyselylomakkeella toteutettavassa kyselyssä vastaajat täyttävät kyselylomakkeet itse. Kyselylomakkeet voidaan lähettää vastaajille postitse tai vaihtoehtoisesti voidaan käyttää verkossa täytettävää sähköistä lomaketta. Kysely voidaan toteuttaa myös haastatteluna puhelimitse tai kasvokkain, jolloin kyselyn toteuttaja täyttää vastaukset vastaajan puolesta. (Ojansalo 2009.)

Tutkimuksen toteuttamismenetelmä vaikuttaa tutkimustulosten saatuun määrään. Valikoitumisella tarkoitetaan sitä, että kyselyyn osallistuvat tiettyntyyppiset henkilöt. Vastauskadolla tarkoitetaan henkilöitä, jotka eivät osallistuneet kyselyyn. Verkkokyselytutkimukseen osallistumisen valikoimistekijöitä voidaan erottaa kolme: vastaajan tulee saada tieto kyselystä, hänellä täytyy olla teknisesti mahdollista vastata verkkokyselyyn

ja kyselyn täytyy olla häntä kiinnostava. (Laaksonen ym. 2013.) Vastauksen minimoimiseksi edellä mainittuihin tekijöihin tulee kiinnittää erityistä huomiota kyselyä suunniteltaessa.

4.3 Kyselyn toteutus

Kysely toteutettiin Karjalaisen (2016) omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäytöstä ja asiakastyytyvyydestä tekemän paperilomakkeella toteutettu kyselyn kaltaisena. Osa Karjalaisen käyttämän kyselylomakkeen kysymyksistä sopi käytettäväksi myös Kiskossa. Osa kysymyksistä piti kuitenkin muuttaa Kiskon kirjastoympäristöön sopiviksi. Kysymyksiä ei kuitenkaan haluttu muuttaa liikaa, jotta tuloksia olisi helpompi vertailla keskenään. Kiskon kyselyn sukupuoli kysymykseen lisättiin muu vaihtoehto ja elämäntilanne kysymykseen vanhempainvapaalla vaihtoehto. Lisäksi taustatietokysymyksiin lisättiin kysymys asuinpaikasta. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää moniko vastaajista viettää aikaa Kiskossa vapaa-ajan asunnollaan. Karjalaisen lomakkeessa kysyttiin asiakkaan käyttämää omatoimikirjastoa mutta koska Kiskossa kysely koski vain yhtä kirjastoa, muutettiin kysymys muotoon ”missä kirjastoissa käyt?” Ongelmia kartoittavaan kysymykseen lisättiin vastausvaihtoehdoksi hälytysportin toiminta, koska sen toiminnassa oli havaittu puutteita. Tarkoituksena oli löytää sellaiset kysymykset, joiden avulla voitaisiin saada tietoa omatoimisuuden vaikutuksista asiakkaiden kirjaston käyttöön. Sekä siihen mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikana ja millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet asioidessaan omatoimisesti kirjastossa. Kyselyyn osallistujien perusjoukkoa ei haluttu rajata millään lailla, joten kyselyyn saivat osallistua kaikki Kiskon kirjaston asiakkaat.

Kiskossa tehtävä kysely toteutettiin Karjalaisen kyselystä poiketen pelkästään sähköisenä kyselyinä. Päätöstä tuki olettamus siitä, että omatoimikirjaston käyttäjät ovat omatoimipalveluita käyttäessään tutustuneet sähköisten palveluiden käyttöön ja näin ollen sähköinen kyselylomake olisi luontevin valinta. Kysely toteutettiin Kyselynetti -palvelun

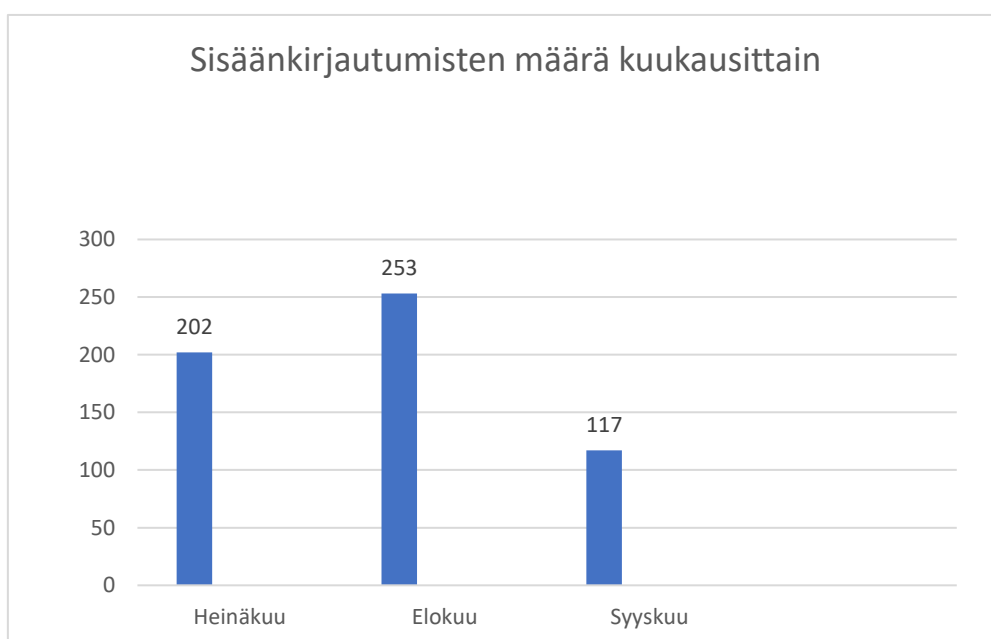
avulla. Kyselyn ajankohdaksi valikoitui 1.7. –13.9.2020 jotta kesäisin Kiskossa asuvilla ke-
säasukkaillakin oli mahdollisuus osallistua kyselyyn. Vastausmäärän maksimoimiseksi
kyselylle haettiin mahdollisimman kattavaa näkyvyyttä. Koska kysely toteutettiin verk-
kokyselynä, oli luontevaa kohdentaa kyselyn markkinointia verkkoon. Kyselyä mainos-
tettiin Kiskon kirjaston omalla Facebook-sivulla kolmesti: ensimmäisen kerran heti kyse-
lyn avauduttua, kyselyn oltua auki kahden viikon ajan ja viimeisen kerran ennen viimei-
sen aukioloviikon alkua. Myös Salon pääkirjasto jakoi julkaisua omilla Facebook-sivuillaan ja lisäksi muutama Kiskon kirjaston asiakas oli jakanut julkaisua omille sivuilleen. Olennaista oli tavoittaa mahdollisimman paljon Kisko kirjaston omatoimipalveluiden käyttäjiä. Näiden omatoimiaikana asioivien asiakkaiden tavoittamiseksi kyselyä mainos-
tettiin kirjaston tiloissa A4 kokoisella mainoksella, joka oli sijoitettu lainausautomaatin läheisyyteen. Mainoksen sijoittamisella haluttiin varmistaa se, että mahdollisimman moni omatoimiasiakas saa tiedon kyselystä. Kirjaston henkilökunta teki aktiivista työtä kyselyn markkinoinnissa ja kertoi palveluaikana Kiskon kirjastossa asioineille asiakkaille kyselystä pyytäen heitä vastaamaan kyselyyn. Lisäksi tieto kyselystä lähetettiin sähköpostitse läheisen Toijan koulun opettajille sekä esikoulu- sekä päiväkotiryhmien vetäjille.

Tutkimus toteutettiin käyttäen sähköistä Kyselynetti palvelua. Kyselynetti sivustolta on mahdollisuus tuottaa saadun datan perusteella yhteenveto vastauksista sekä prosentteina että kuvaajana. Kerättyä dataa on mahdollista rajata ja suodattaa. Kyselytutkimuksen tuloksista koostettiin kysymyskohtainen yhteenveto, jonka pohjalta muodostettiin kuvio Word -ohjelman kaaviotyökalua käyttämällä. Jokaisesta kysymyksestä tehtiin oma kuvio helpottamaan tulosten tulkintaa. Avointen kysymysten vastaukset analysoitiin kysymyksittäin koostamalla saaduista vastauksista sanallinen yhteenveto. Saatuja tuloksia verrattiin Karjalaisen (2016) tekemän vastaavan kysely tuloksiin. Lisäksi jotain tuloksia verrattiin myös Mustikkamäen (2019) kyselyn tuloksiin. Saatujen tulosten pohjalta tehtiin kehitysehdotuksia Kiskon kirjaston omatoimipalveluiden sujuvamman käytön takaamiseksi. Asiakkaiden esille nostamiin epäkohtiin pyrittiin löytämään korjaustoimenpiteet. Saatuja tuloksia voidaan jatkossa hyödyntää Salon muiden omatoimikirjastojen tarjoamien palveluiden kehittämisessä ja apuna uusien omatoimikirjastojen suunniteltaessa

niin Salossa kuin muualla. Vertaamalla tutkimustuloksia Karjalaisen vuonna 2016 tekemään tutkimukseen Pirkanmaan omatoimikirjastoista, selvitettiin samankaltaisuuksia asiakkaiden omatoimisuuden käyttötavoissa, heidän kokemissaan ongelmissa sekä heidän antamissa kehitysehdotuksissaan. Karjalalaisen tutkimuksessa mukana olivat Kämenniemen, Terälahden, Toivion, Kurun, Viljakkalan sekä Äetsän omatoimikirjastot (Karjalainen 2016).

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Vastauksia tuli määräaikaan mennessä 113 kappaletta. Tutkimusajankohdan aikana Kiskon kirjastoa käytettiin omatoimisesti 572 kertaa. Kuvio 1 havainnollistaa kirjautumiskertojen jakautumista eri kuukausille tutkimuksen aikana. Heinäkuussa sisäänkirjautuminen oli selvästi vilkkaampaa kuin kesäkuussa. Tutkimus päättyi 13.9, joten syyskuun osalta mukana on kirjautumiset vain tutkimuksen päättymiseen saakka, eikä tulos siksi ole vertailukelpoinen kesä- ja heinäkuun tulosten kanssa. Sisäänkirjautumisdataa ei tutkittu yksilötasolla, joten sama henkilö on voinut kirjautua sisään tutkimusajankohdan aikana useamman kerran. Sisäänkirjautumiskertojen määrää antaa kuitenkin kuvan siitä, miten tiheästi Kiskon omatoimisuutta on käytetty. Kisko on ollut vuodesta 2009 osa Saloa, joten pelkästään Kiskon alueen asukaslukua ei ole saatavilla. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2003 Kiskossa oli 1912 asukasta (Tilastokeskus 2004). Kiskon asukasluvun ja omatoimikirjastoon sisäänkirjautumisten määrästä ei voida tehdä yksiselitteisiä päätelmiä. Kiskon nykyinen asukasluku ei ole tiedossa, sama henkilö on voinut kirjautua kirjastoon useamman kerran tutkimusjakson aikana ja kaikki sisäänkirjautuneet eivät välttämättä ole kiskolaisia. Sisäänkirjautuneiden määrästä voidaan kuitenkin tehdä sellainen päätelmä, että alueella voidaan olettaa asuvan paljon sellaisia henkilöitä, jotka eivät vielä käytä Kiskon kirjaston omatoimipalveluita.

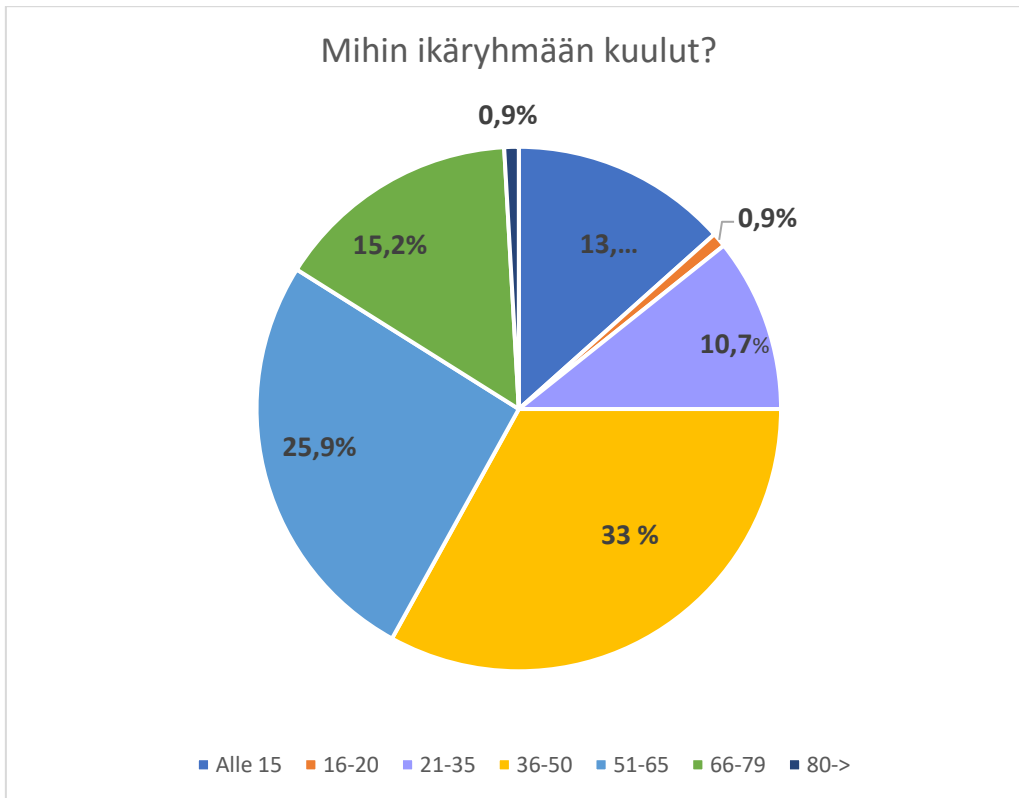


Kuvio 1. Omatoimiset sisäänkirjautumiset Kiskon kirjastoon kyselyn aikana.

5.1 Taustatietokysymysten vastaukset

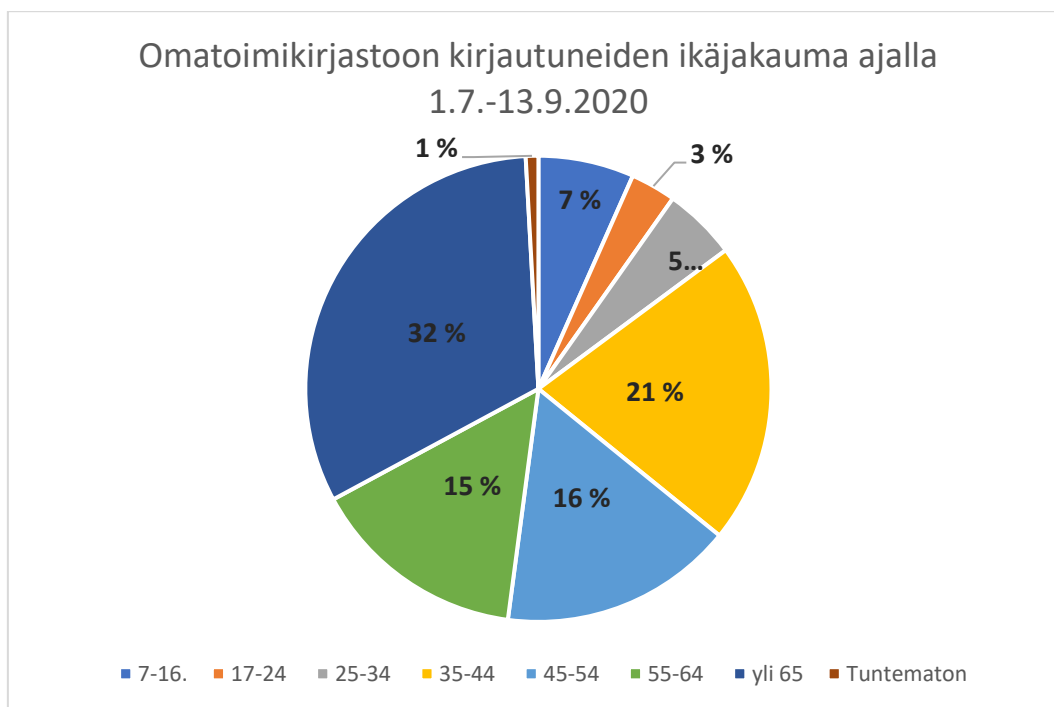
Kyselyn alkuun lisättiin taustatietokysymyksiä koskien vastaajien ikää, sukupuolta, elämäntilannetta ja kotipaikkaa. Taustatietokysymyksillä kartoitettiin muun muassa sitä, miten hyvin kesäasukkaat ovat löytäneet kirjaston omatoimipalvelut. Vertaamalla vastaajien ikäjakaumaa omatoimikirjaston kirjautumisdataan, voitiin arvioida, edustavatko kyselyyn vastanneet samaa ikäjakaumaa kuin omatoimikirjastoon sisään kirjautuneet käyttäjät edustavat. Kerätyn tiedon perusteella vähemmän omatoimikirjastopalveluita käyttäville ryhmille voidaan jatkossa kohdennetusti markkinoida kirjaston omatoimipalveluja.

Ensimmäisenä kyselyssä kysyttiin mihin ikäryhmään vastaaja kuuluu. Vastausvaihtoehdot oli rajattu ikäryhmittäin. Ikäryhmiä luotaessa tarkoituksena oli, että alle 15-vuotiaat edustavat alakouluikäisiä lapsia, 16–20-vuotiaat yläkoulu- ja toisen asteen opiskelijoita, 21–35-korkeakouluopiskelijoita ja nuoria perheellisiä, 36–50-vuotiaat työssäkäyviä perheellisiä, 51–65-vuotiaat keski-ikäisiä, 65–79-vuotiaat eläkeläisiä ja yli 80-vuotiaat iäkäämpiä eläkeläisiä. Lähes 60 % vastaajista oli ikäluokassa 36–65 vuotta. Alle 15-vuotiaiden alakoululaisten ja 65–79-vuotiaat eläkeläisten ikäryhmistä saatiin melko saman verran vastauksia: alle 15-vuotiaat 13,4 % ja 65–79-vuotiaat 15,2 % vastauksista. Ikäryhmien 16–20-vuotiaat ja yli 80-vuotiaat vastaajat käytännössä puuttuivat. Kuviossa 2 on esitetty Kiskon kirjaston asiakastytyväisyyskyselyyn vastanneiden ikäjakauma.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden jakautuminen eri ikäryhmiin. (n=112)

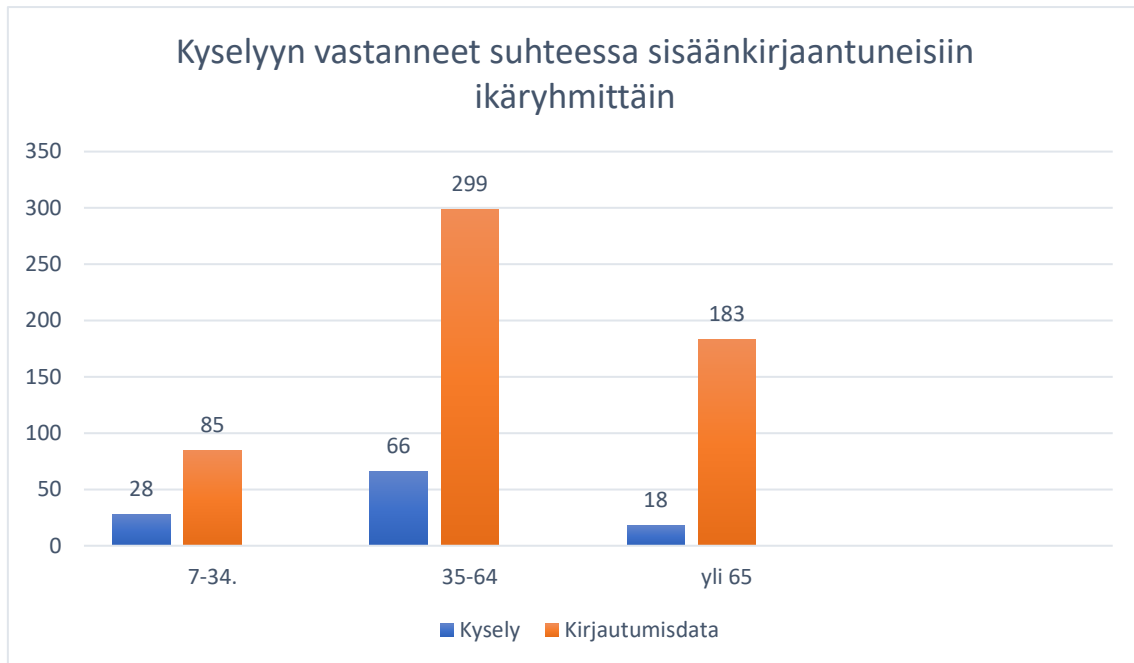
Kiskon kirjaston kulunvalvontajärjestelmästä on mahdollista seurata omatoimiaikana sisäänkirjautuneiden ikäjakaumaa. Kuviossa 3 on esitetty Kiskon kirjastoon sisäänkirjautuneiden ikäjakauma kyselytutkimuksen ajalta.



Kuvio 3. Kiskon omatoimikirjastoon kirjautuneiden ikäjakauma kulunvalvonnan mukaan

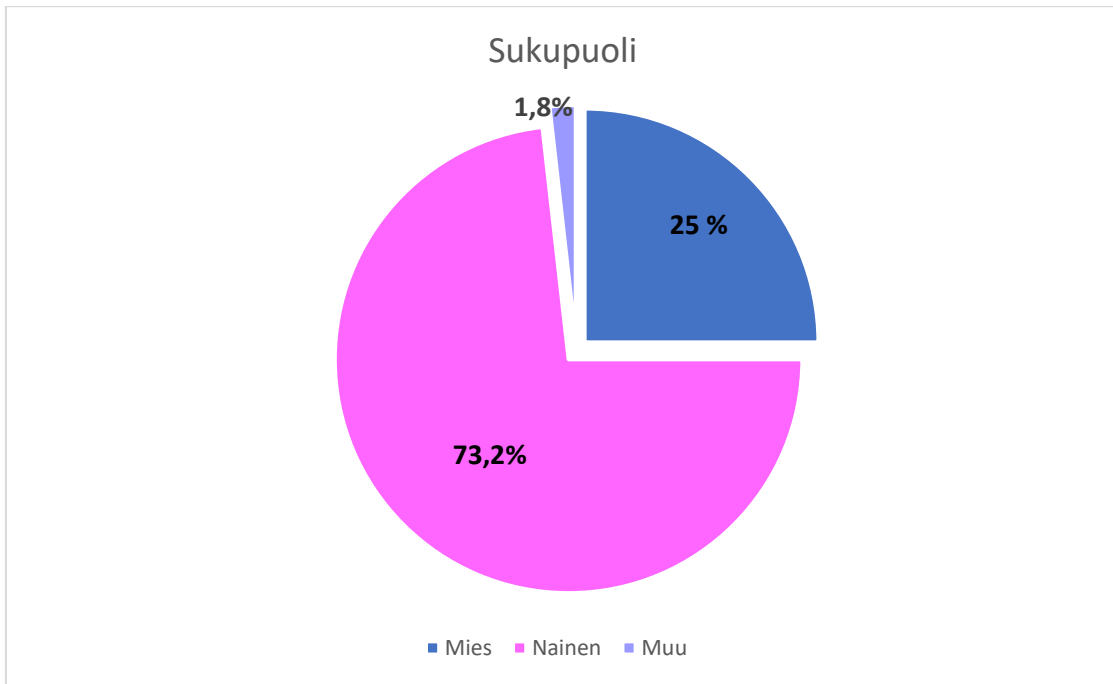
Ikäryhmien jaottelu poikkeaa kyselytutkimuksen ikäryhmäjaottelusta, joten vertailua ei voitu suoraan tehdä. Yhdistelemällä ikäryhmiä suuremmaksi saatiin vertailukelpoisempi tulos. Kuviossa 4 on vertailtu tutkimusjakson aikana kyselyyn vastanneiden ikää suhteessa omatoimiaikana sisään kirjautuneiden ikään. Tuloksista voidaan päätellä, että sisään kirjautuneet ovat vastanneet kyselyyn samassa suhteessa ikäryhmänsä kirjautumisiin. Vain vanhimmissa ikäryhmässä voidaan havaita sisäänkirjautumisten määrän olevan hieman suurempi verrattuna saatuihin kyselyvastausten määrään. Tähän voi selityksenä olla kyselyn sähköinen muoto. Ikäihmiset eivät ehkä ole löytäneet tai halunneet vastata sähköiseen kyselyyn. Tuloksista voidaan myös päätellä miksi 15–20-vuotiaiden ja 21–35-vuotiaiden ikäryhmistä tuli vähemmän vastauksia. Kirjautumisdatan perusteella omatoimikirjastoa käyttävät vähiten 7–35-vuotiaiden ikäryhmiin kuuluvat. Alle 15-vuotiaiden korkea vastausprosentti selittyy kyselyn aktiivisella markkinoimisella läheisen Toijan koulun opettajille. Osa luokista oli vastannut kyselyyn koulupäivän aikana.

Yli 80-vuotiailta saatujen vastausten vähyyss selittyy osittain kyselyn sähköisellä muodolla ja osittain sillä, että voidaan olettaa yli 80-vuotiaiden osuuden omatoimikirjastopalveluiden käyttäjistä olevan pieni.



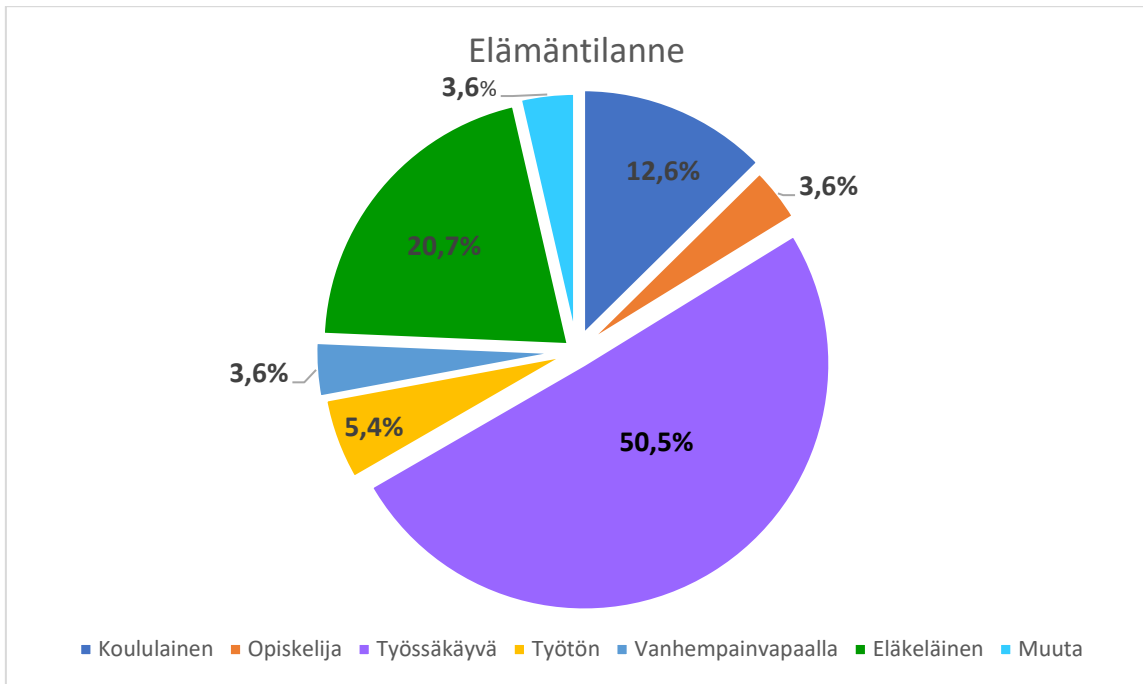
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden ikä suhteessa omatoimiaikana sisään kirjautuneiden ikään tutkimusjakson aikana.

Kyselyyn vastanneista selkeästi suurin osa oli naisia. Vastanneista 2 määritteli sukupuolensa oleva muu. Kuviossa 5 on esitetty kyselyn vastanneiden sukupuolijakauma. Kiskon kirjaston kulunvalvontajärjestelmä ei jaottele sisäänkirjautuneita sukupuolen mukaan, joten sisäänkirjautuneiden ja kyselyyn vastanneiden sukupuolta ei voitu vertailla. Saaduista tuloksista voidaan kuitenkin päätellä naisten olevan aktiivisempia kirjasto- ja omatoimikirjastopalveluiden käyttäjiä. Taulukossa 5. on esitetty kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.



Kuvio 5. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma (n=112)

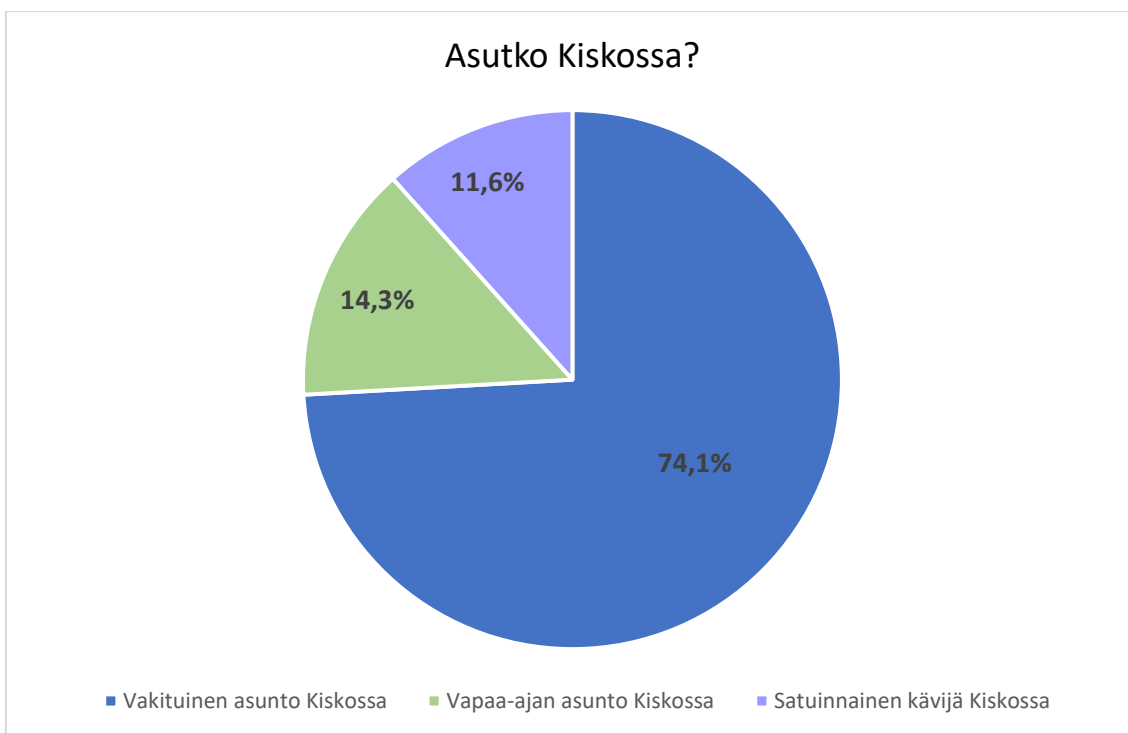
Yli puolet vastanneista oli työssäkäyviä. Seuraavaksi suurimman ryhmän muodostivat eläkeläiset. Opiskelijoiden, työttömien ja vanhempainvapaalla olevien osuus oli huomattavan pieni. Koululaisten korkea vastausprosentti selittyy koulussa annetulla vastaamismahdollisuudella. Muuta vaihtoehtona valitsi muutama vastaaja ja tarkentavissa vastauksissa mainittiin muun muassa lomautus ja ammatillinen koulutus. Kuviossa 6 on esitetty kyselyyn vastanneiden elämäntilanne.



Kuvio 6. Kyselyyn vastanneiden elämäntilanne (n=111)

Selkeästi suurin osa vastaajista oli vakituisesti Kiskossa asuvia. Vastaajista yhteensä neljännes oli Kiskossa vapaa-ajan asunnolla aikaa viettäviä tai satunnaisia Kiskon kävijöitä.

Kuvio 7 kuvaa vastaajien asuinpaikkaa.



Kuvio 7. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikka (n=112)

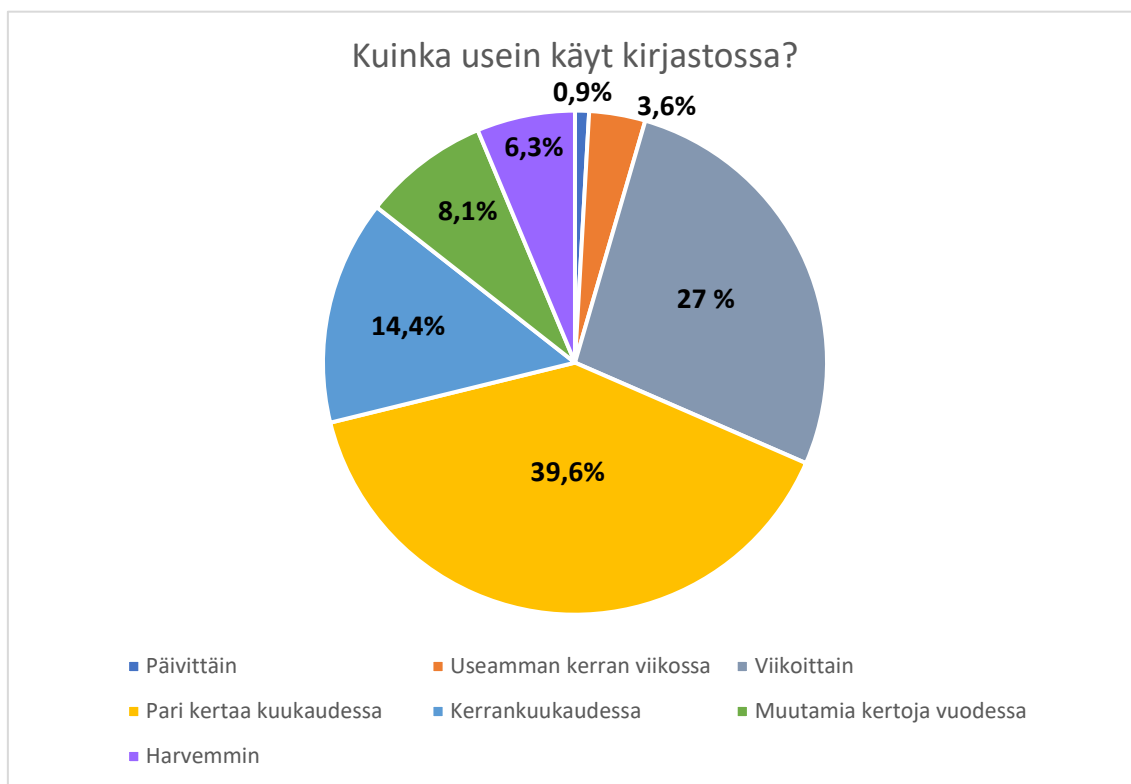
5.2 Kirjaston käyttö

Kyselyn seuraavassa osiossa kysyttiin miten usein vastaajat käyvät kirjastossa ja missä kirjastoissa he asioivat. Näillä kysymyksillä selvitettiin miten aktiivisia kirjaston käyttäjiä kyselyyn vastanneet ovat ja käyttävätkö he muiden kirjastojen palveluita Kiskon kirjaston lisäksi. Omatoimipalveluiden käyttöä kartoittavilla kysymyksillä muodostettiin kuva siitä, miten ja miksi asiakkaat omatoimikirjaston palveluita käyttävät.

Kohdennetuilla kysymyksillä vain omatoimiaikoina asioiville asiakkaille ja vain henkilökunnallisina aukioloaikoina asioiville asiakkaille pyrittiin löytämään vastaus siihen, miksi he käyttävät kirjastoa joko henkilökunnan läsnä ollessa tai omatoimisesti. Kysymyksillä omatoimipalveluiden opastuksen saamisesta ja opastuksen lisätarpeesta selvitettiin, onko opastusta ollut riittävä ja oikeanlaista.

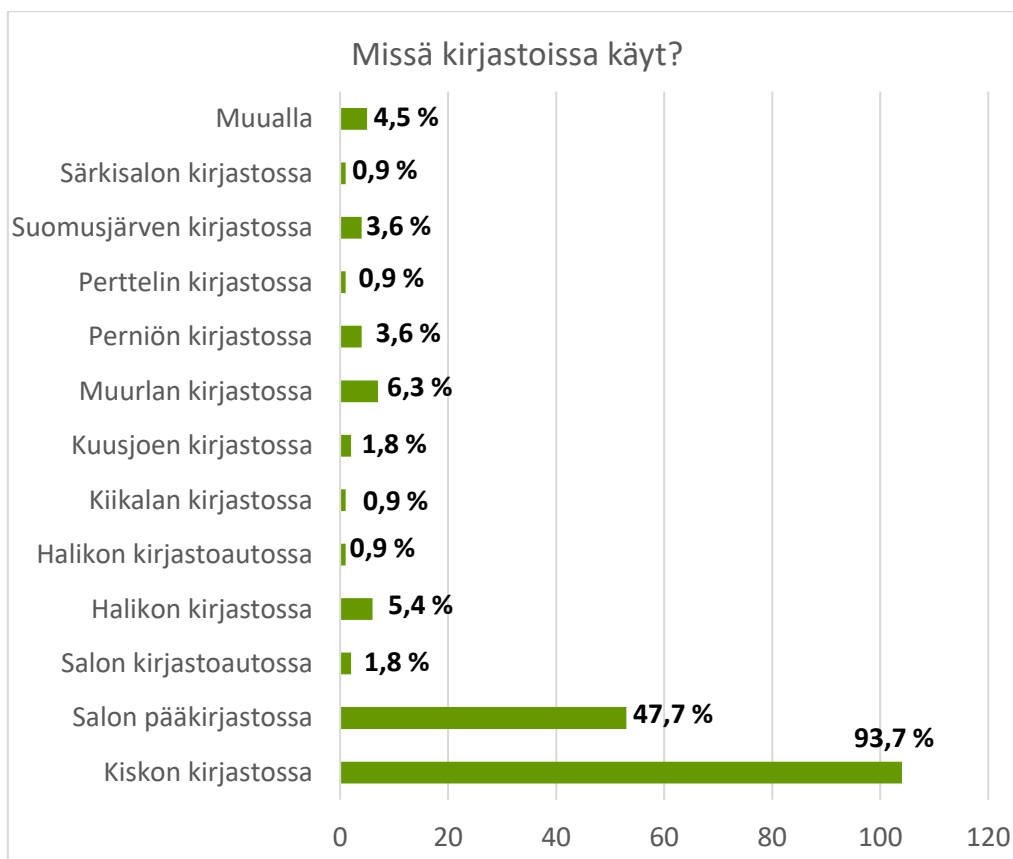
Yli puolet kyselyyn vastanneista käytti kirjastoa pari kertaa kuukaudessa tai viikoittain. Vastaajat vierailivat kirjastossa melko usein, sillä kerran kuukaudessa käyttävät olivat

kolmanneksi suurin ryhmä. Jonkin verran vastauksi tuli kirjastoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin käyttäviltä. Vähiten vastaajissa oli useamman kerran viikossa ja päivittäin kirjastossa käyviä. Kuvio 8 havainnollistaa kyselyyn vastanneiden kirjastonkäytön aktiivisuutta.



Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden kirjastossa käyntien tiheys. (n=111)

Kiskon kirjasto on osa Salon kirjastoverkkoa ja Vaskikirjastokimppaa. Kysymällä mitä kirjastoja vastaajat käyttävät oli tarkoitus selvittää, miten moni vastaajista käyttää useamman kirjaston palveluita. Lähes kaikki vastasivat käyttävänsä Kiskon kirjastoa. Seuraavaksi suosituin kirjasto oli Salon pääkirjasto. Kiskoa lähimmät lähikirjastot Muurla ja Suomusjärvi sekä kokoelmaltaan suurin lähikirjasto, Halikon kirjasto, olivat myös vastaajien käyttämiä lähikirjastoja. Muilla alueen lähikirjastoilla oli satunnaisia käyttäjiä. Vastaajien joukossa oli myös muualla kuin Salon alueen kirjastoissa vierailevia. Mainintoja saivat Helsingin kirjastot (ei tarkempaa erittelyä yksiköstä), Kallion kirjasto sekä Kirkkonummen kirjasto. Kuvio 9 kuvaa kyselyyn vastanneiden käyttämiä kirjastoja.



Kuvio 9. Vastaajien käyttämät kirjastot. (n=111)

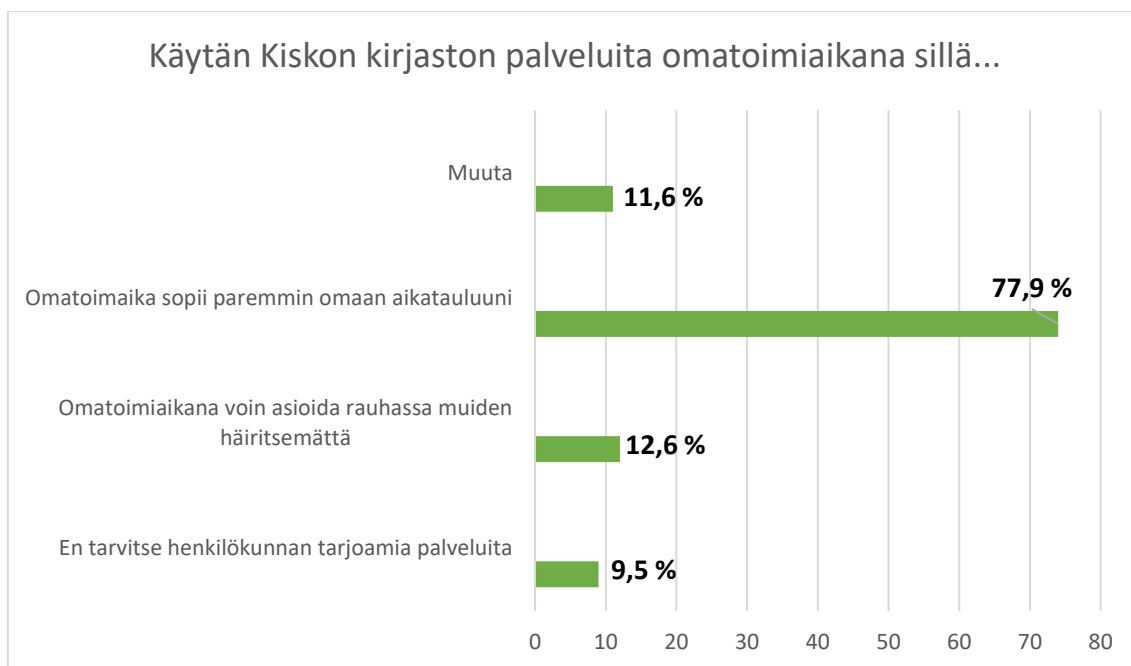
Selkeästi suurin osa kyselyyn vastanneista käyttää Kiskon kirjastoa sekä omatoimiaikana että henkilökunnan ollessa paikalla. Vain henkilökunnan palveluaikoina kirjastoa käyttäviä asiakkaita oli 9,6 % vastaajista, ja asiakkaita, jotka käyttivät omatoimikirjastoa vain omatoimiaikoina, oli 4,8 % vastaajista.

Kuviossa 10 havainnollistetaan vastaajien kirjaston käytön jakaantumista henkilökunnan palveluaikojen ja omatoimiaikojen välillä.



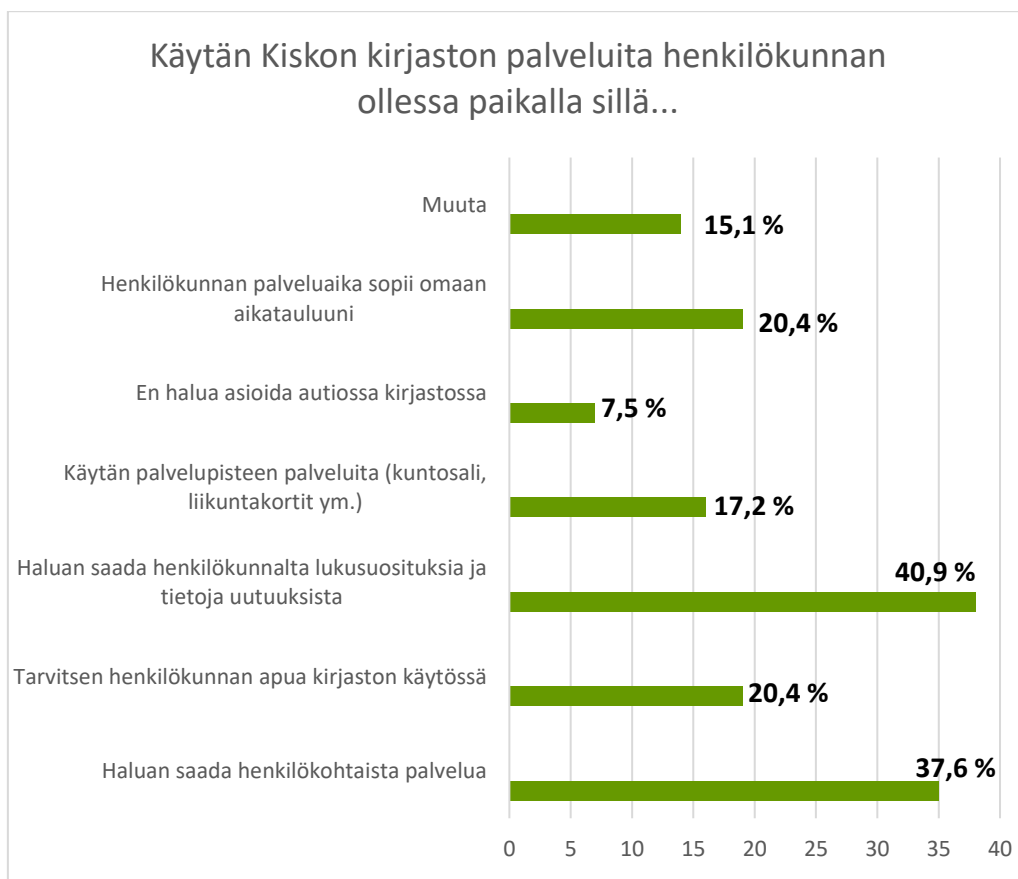
Kuvio 10. Vastaajien kirjaston käyttö palveluaikoina ja omatoimiaikoina. (n=104)

Seuraavilla kysymyksillä selvitettiin, miksi kirjastoa haluttiin käyttää vain omatoimisesti tai henkilökunnan läsnä ollessa. Kysyttäessä syitä kirjastopalveluiden käyttöön vain omatoimiaikoina selkeästi suurin osa vastasi omatoimiajan sopivan paremmin omaan aikatauluun. Vastaajista 12,6 % vastasi voivansa omatoimiaikana asioida rauhassa muiden häiritsemättä ja 9,5 % vastasi, ettei tarvitse henkilökunnan tarjoamia palveluita. Muina syinä mainittiin omatoimiajan täydentävän kirjaston palveluaikoja, ei tarvitse tarkistaa aukioloaikoja ja voi käydä milloin vain. Kuvio 11 kuvaa vastaajien syitä käyttää kirjastoa omatoimiaikana.



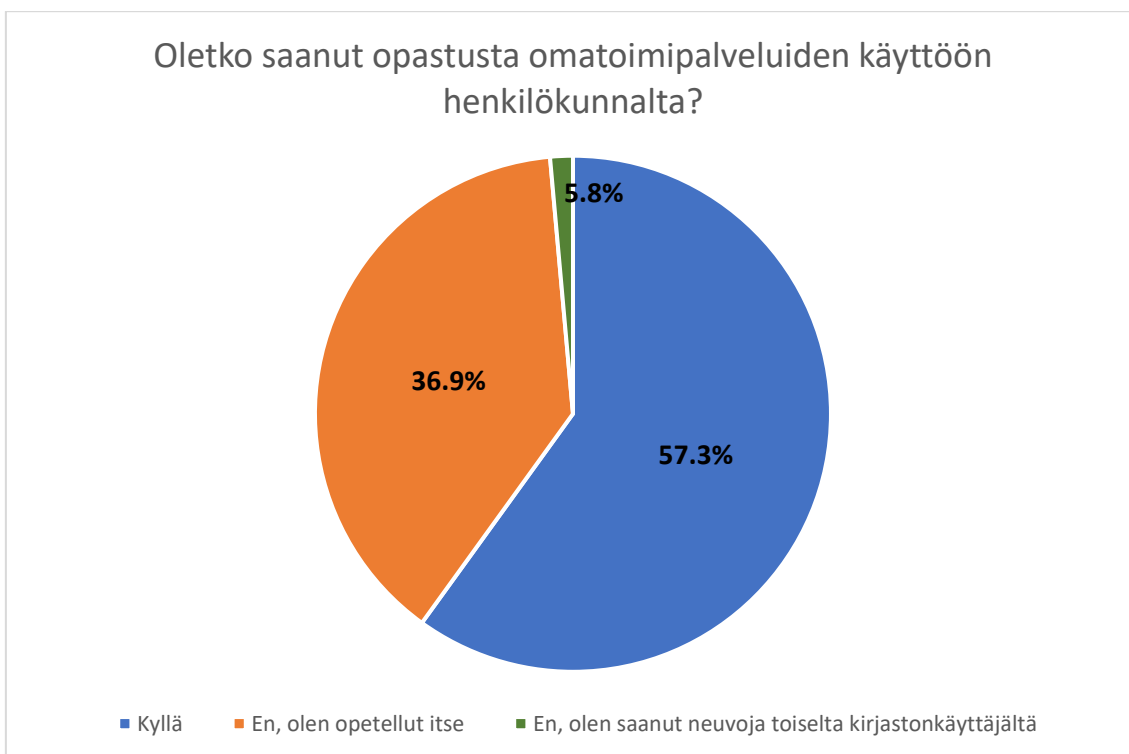
Kuvio 11. Vastaajien syyt käyttää kirjastoa omatoimiaikoina. (n=95)

Tärkeimmäksi syyksi asioida kirjastossa henkilökunnan paikalla ollessa oli halu saada henkilökunnalta lukusuosituksia sekä tietoa uutuuksista sekä halu saada henkilökohtaista palvelua. Vastaajista viidennes koki, että henkilökunnan palveluaika sopii paremmin omiin aikatauluihin. Palvelupisteen palveluiden palveluita käytti 17,2 % vastaajista. 20,4 % halusi saada henkilökunnalta apua kirjaston käytössä. Vain pieni osa vastaajista oli sitä mieltä, ettei halua asioida autiossa kirjastossa. Muita mainittuja syitä asioida kirjastossa henkilökunnan ollessa paikalla oli sattuma, ovikoodin puuttuminen tai toimimattomuus, halu varata uutuuksia, ammattiavun saaminen ja halu asioida henkilökunnan kanssa sekä mahdollisuus vaihtaa ajatuksia henkilökunnan kanssa. Kuvio 12 kuvaa vastaajien syitä käyttää kirjastoa henkilökunnan läsnä ollessa.



Kuvio 12. Vastaajien syyt käyttää kirjastoa henkilökunnan ollessa paikalla (n=93)

Seuraavaksi selvitettiin, onko henkilökunta antanut opastusta kyselyyn vastanneille omatoimipalveluiden käyttöön. Yli puolet vastaajista oli saanut opastusta henkilökunnalta. Omatoimikirjaston käytön oli itsenäisesti opetellut lähes 40 % vastaajista. Muutama vastaaja kertoi saaneensa opastusta toisilta kirjastonkäyttäjiltä. Kuviossa 13 havainnollistetaan opastuksen saaneiden ja itseoppineiden omatoimikirjaston käyttäjien suhdetta toisiinsa.



Kuvio 13. Vastaajien jakautuminen opastusta henkilökunnalta saaneisiin ja itsenäisesti oppineisiin.

Kysymykseen ”koetko tarvitsevasi lisäopastusta kirjaston omatoimiseen käyttöön” vastattiin muun muassa, ettei koronansulun vuoksi ole vielä ehtinyt tutustua omatoimikirjaston palveluihin eikä opastuksen tarpeellisuus siksi ole vielä selvillä. Vastauksista kävi ilmi, että henkilökunnalta oli saanut apua pyydettyä niin uutuus elokuvien, kirjojen kuin tiedonhaunkin kanssa. Lisäksi toivottiin henkilökohtaisen palvelun säilymistä myös jatkossa. Eräissä vastauksissa toivottiin kivaa opastusta sen enempää tarkentamatta millaista se voisi olla.

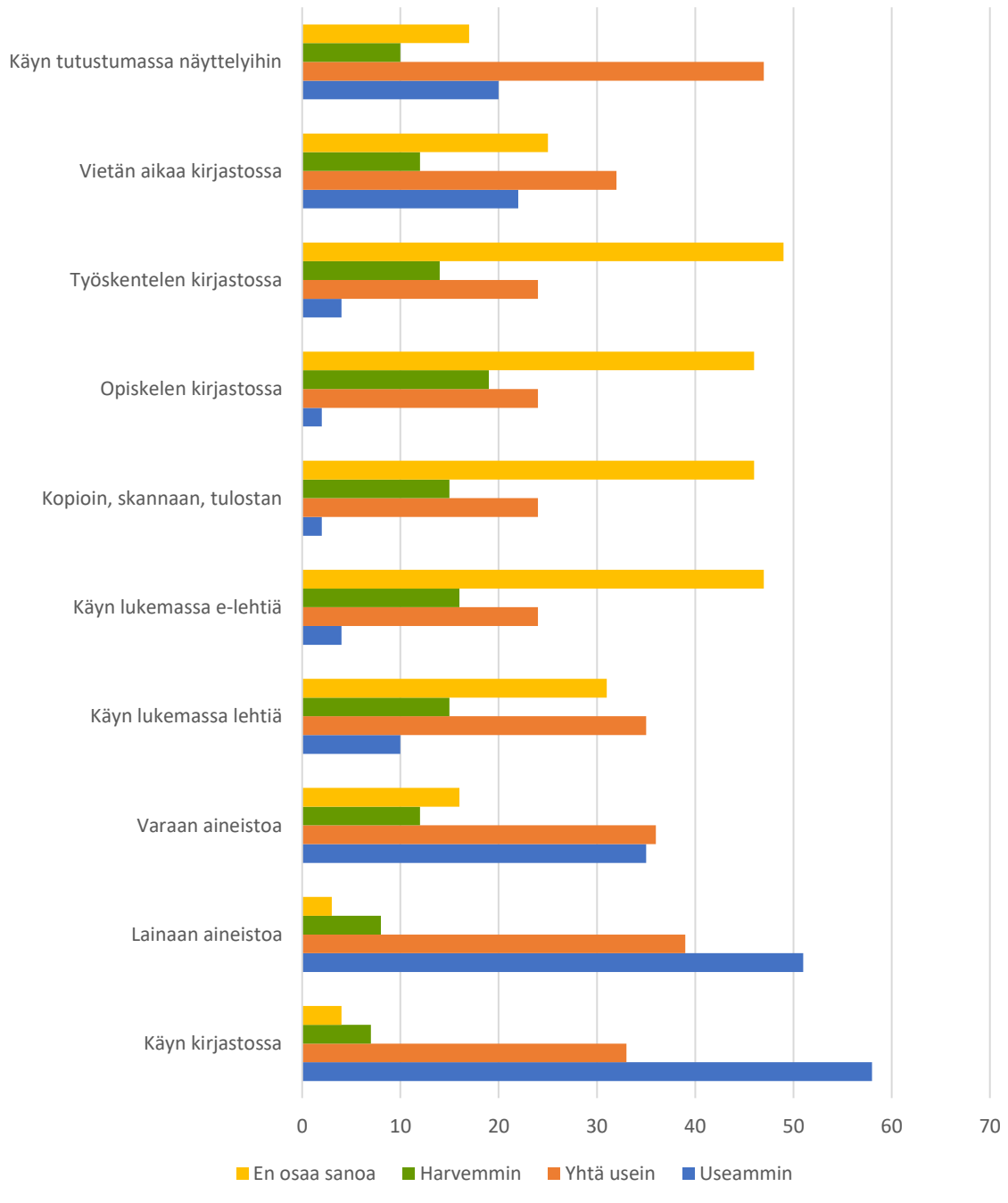
5.3 Muutokset kirjaston käyttötottumuksissa

Seuraavaksi kysyttiin, miten Kiskon kirjaston omatoimiseksi muuttaminen on mahdollisesti muuttanut vastaajan kirjastonkäyttöä ja mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikana. Edellä esitetyillä kysymyksillä oli tarkoitus saada vastaus tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksistä kahteen ensimmäiseen eli miten omatoimisuus on vaikuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöön sekä mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikana. Kyselyn tyytyväisyyttä kartoittavilla kysymyksillä pyrittiin saamaan vastaus kolmanteen

tutkimuskysymyksen eli siihen, millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet asioidessaan kirjastossa omatoimiaikana.

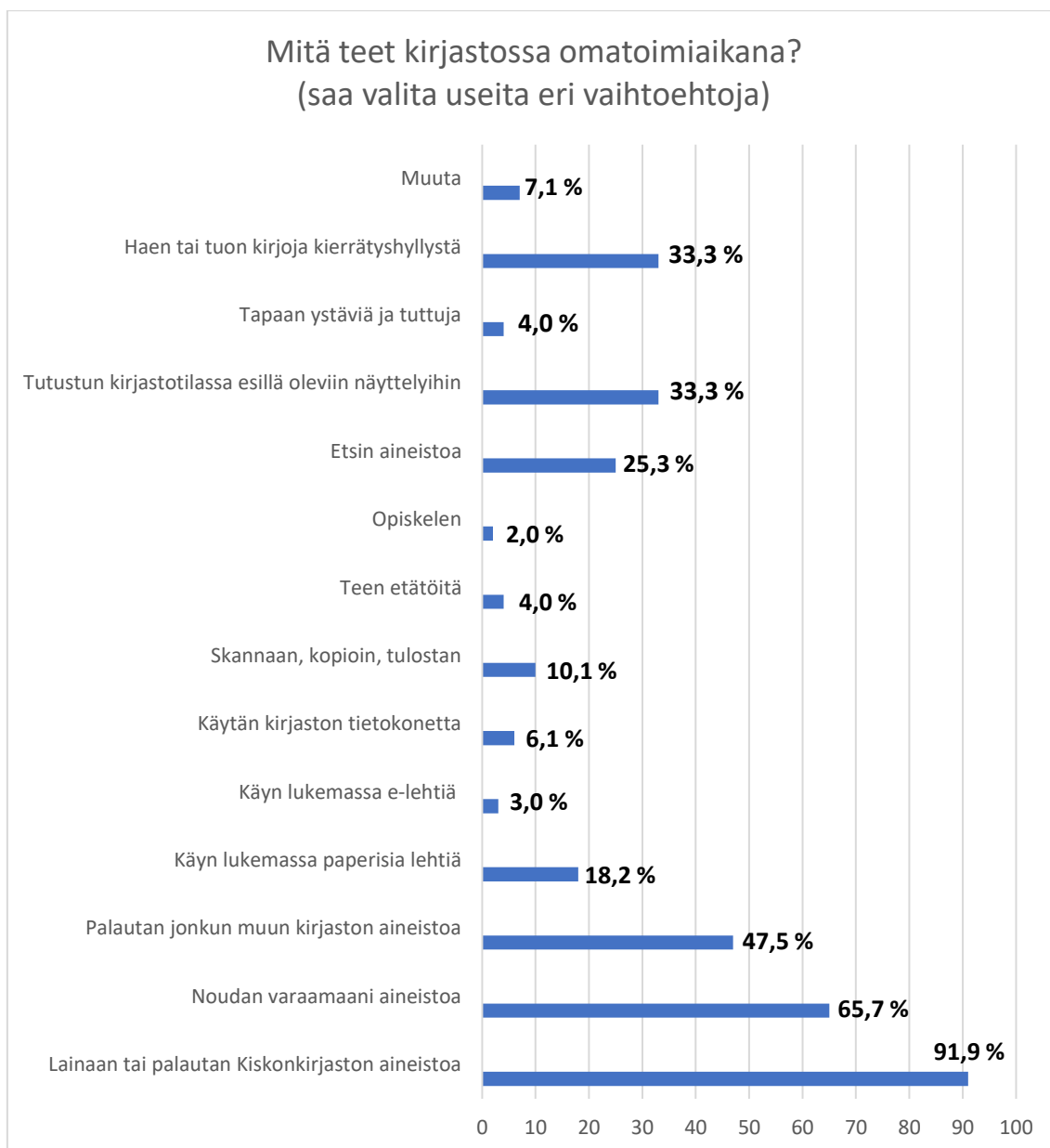
Vastaajista lähes 60 % sanoi käyvänsä kirjastossa useammin omatoimipalveluiden käyttöönoton jälkeen ja vain pieni osa vastasi käyttävänsä palveluita harvemmin. Myös lainaus ja aineiston varaaminen oli lisääntynyt. Kysymyksiin lehtien ja e-lehtien lukemisesta, kopiointipalveluiden sekä kirjastossa opiskeluun ja työskentelyyn käytetyn ajan arvioimiseen vastasi noin puolet, ettei osaa sanoa. Näihin edellä mainittuihin tuli myös suhteessa harvemmin vastauksia kuin useammin vastauksia. Näyttelyihin tutustuminen ja muuten ajanviettäminen näytti pysyneen samalla tasolla omatoimipalveluiden avaamisen jälkeen. Vastauksista voidaan päätellä, että omatoimipalveluiden käytön mahdollisuus on lisännyt kirjasto käyntien tiheyttä Kiskossa sekä lisännyt lainausta ja varausten tekoa. Omatoimipalveluilla ei juurikaan näytä olleen vaikutusta lehtienlukuinnokkuuteen, kopiontiin tai kirjastontiloissa opiskeluun sekä työskentelyyn. Kuvio 14 havainnollistaa muutoksia asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksissa.

Kiskon kirjasto muuttui omatoimikirjastoksi tammikuussa 2019. Miten tämä on muuttanut kirjaston käyttöäsi?



Kuvio 14. Muutos kirjaston käyttötottumuksissa. (n=102)

Huomattavan suuri osa vastaajista kävi lainaamassa tai palauttamassa Kiskon kirjaston aineistoa omatoimiaikana. Yli puolet vastaajista kävi noutamassa varaamaansa aineistoa ja hieman vajaa puolet hyödynsi omatoimiaukioloaikoja muualta lainaamaansa aineiston palauttamiseen. Kolmannes vastaajista kävi tutustumassa kirjaston tiloissa esillä oleviin näyttelyihin ja haki aineistoa asiakkaiden vapaassa käytössä olevasta kierrätyshyllystä. Neljäsosa vastaajista hyödynsi omatoimiaikoja aineistojen etsimiseen. Kopiointipalveluiden käyttömahdollisuutta käytti 10 % vastaajista. Paperisia lehtiä kävi lukemassa 18,2 % vastaajista mutta e-lehtiä luki vain 3,0 %. Etätyön tekeminen kirjaston tiloissa omatoimiaikana oli hieman suosittumpaa kuin opiskelu, mutta molempia tehtiin suhteessa muuhun käyttöön aika vähän. Tutkimuksen mukaan ystävien ja tuttavien tapaaminen kirjaston tiloissa ei myöskään ollut kovin suosittua. Edellä mainittuihin vaatimattomiin lukuihin osasyynä saattoi olla kyselyn ajankohtaa edeltänyt koronapandemiasta johtunut kirjastojen sulkutila keväällä 2020. Kirjastotiloissa ei ollut voinut viettää aikaa koronarajoitusten takia kuukausiin ja se saattoi vaikuttaa alentavasti tuloksiin. Muuta kohdan valinneet kertoivat viettävänsä kirjastossa aikaa lastensa kanssa lukien ja leikkien. Kirjaston tiloissa odoteltiin lasten harrastusten ajan ja luettiin kirjoja, joita ei haluttu ottaa kotilainaan. Kirjaston myös koettiin olevan latautumispaiikka. Kuviossa 15 kuvataan mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikana.



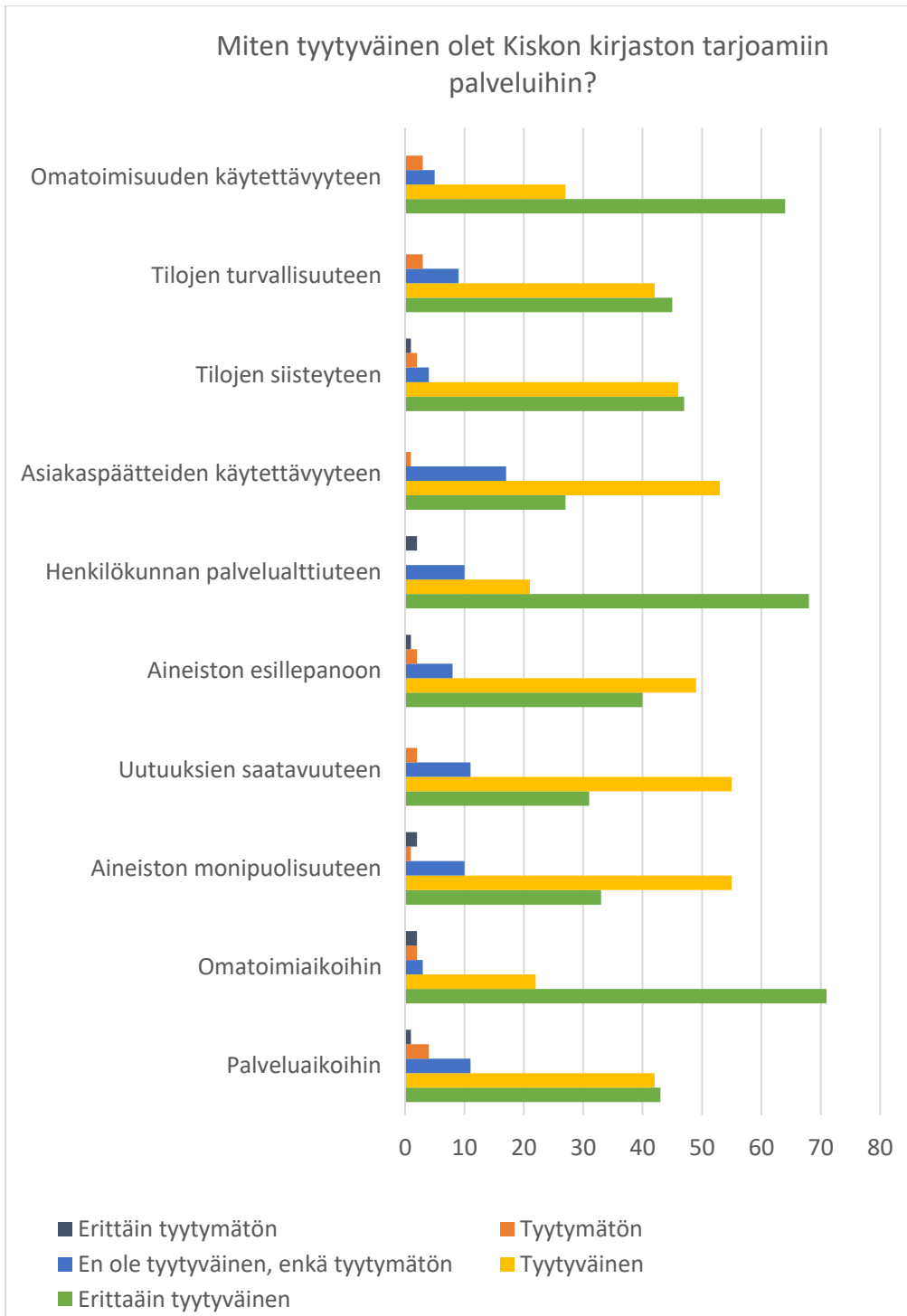
Kuvio 15. Mitä asiakkaat tekevät kirjastossa omatoimiaikana (n=99)

5.4 Tyytyväisyys Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin

Kysymyksillä miten tyytyväinen olet Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin sekä miten tyytyväinen olet Kiskon kirjaston palveluihin kokonaisuudessaan, selvitettiin vastaajien yleistä tyytyväisyyttä ja kartoitettiin mahdollisia kehityskohteita. Omatoimipalveluiden

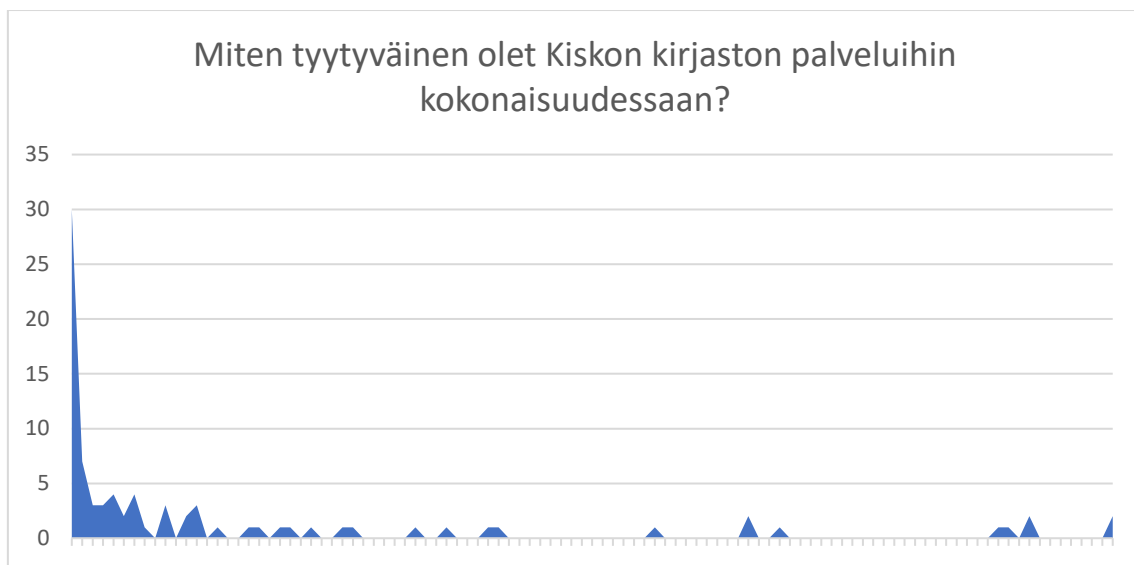
käytössä ilmenneitä haasteita selviteltiin kysymyksellä, oletko kohdannut ongelmia Kiskon kirjastossa omatoimiaikana. Kyselyn kahteen viimeiseen kysymykseen vastaajat saivat vastata omin sanoin. Kehitysehdotuksia Kiskon kirjastolle sekä yleistä palautetta Kiskon kirjastolle kysymyksillä annettiin vastaajille mahdollisuus kertoa sellaisista Kiskon omatoimipalveluiden sujuvaan toimintaa liittyvistä seikoista, jotka eivät kyselyssä olleet tulleet vielä julki.

Vastaajat olivat enimmäkseen joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat omatoimiaikoihin, henkilökunnan palvelualltiuteen sekä omatoimisuuden käytettävyyteen. Tyytyväisiä oltiin myös tilojen siisteyteen, tilojen turvallisuuteen, palveluaikoihin sekä aineiston esillepanoon. Tulosten perusteella eniten kehitettävää on aineiston monipuolisuudessa, uutuuksien saatavuudessa sekä asiakaspäätteiden käytettävyydessä. Kuvio 16 havainnollistaa vastaajien tyytyväisyyttä Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin.



Kuvio 16. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys Kiskon kirjaston omatoimipalveluihin. (n=101)

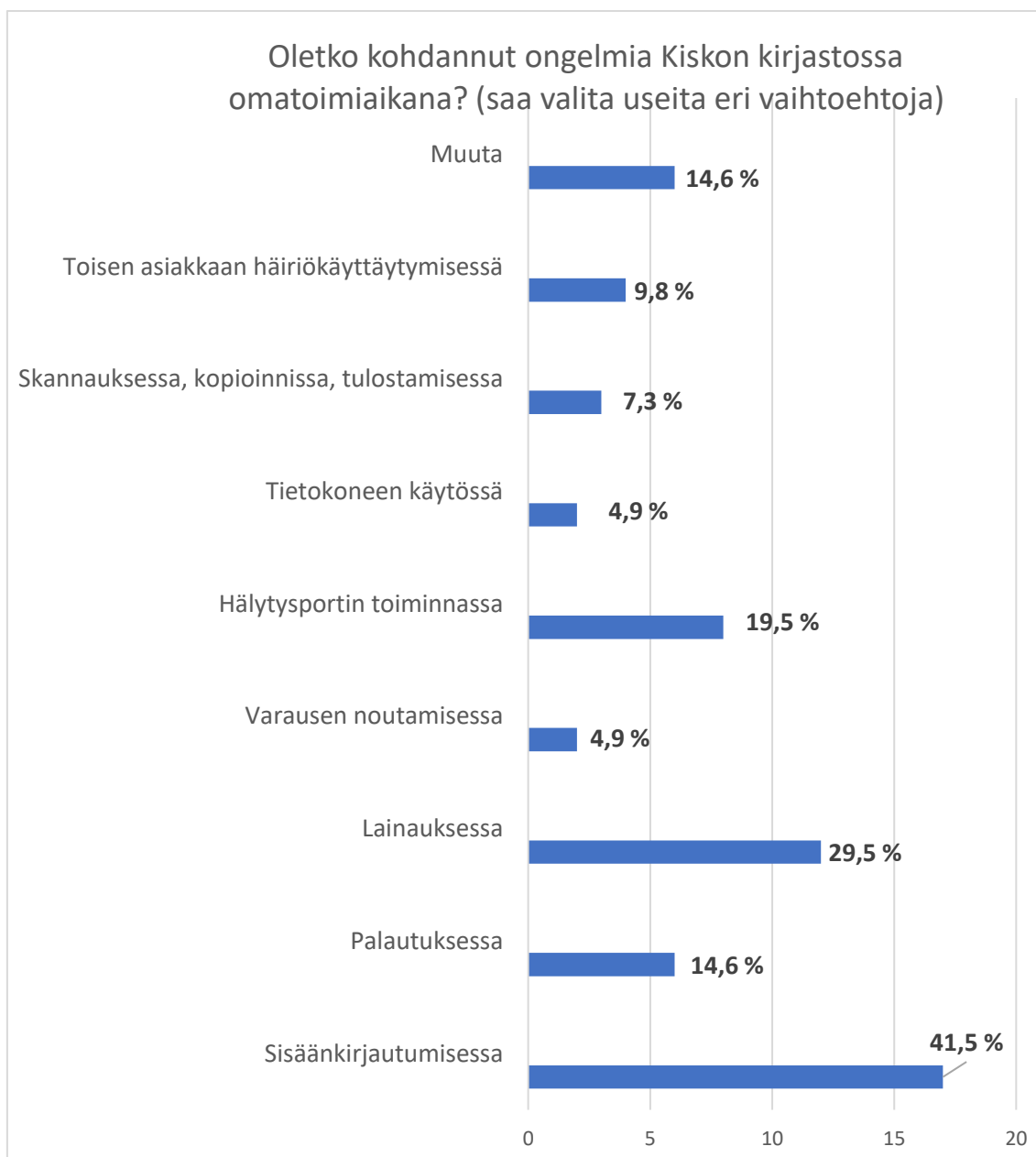
Kokonaistyytyväisyyttä arvioitaessa vastaajia pyydettiin asettamaan tyytyväisyys asteikolle 0–100 jossa 0 on erittäin tyytyväinen ja 100 erittäin tyytymätön. Vastaajista 30 koki olevansa erittäin tyytyväinen ja vain 2 erittäin tyytymätön. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen Kiskon kirjaston palveluihin kokonaisuudessaan. Vastausten keskiarvo oli 14,5. Kuvio 17 kuvaa kyselyyn vastanneiden kokonaistyytyväisyyttä.



Kuvio 17. Kyselyyn vastanneiden kokonaistyytyväisyys Kiskon kirjaston omatoimipalveluihin. (n=104)

Yleisimmät vastaajien omatoimiaikana kohtaamat ongelmat liittyvät johonkin tekniseen laitteeseen. Eniten ongelmia omatoimiaikana vastaajille oli aiheutunut sisäänkirjautumisesta, sillä lähes puolet oli kohdannut ongelmia sisäänkirjautumislaitteen käytössä. Kiskon kirjastossa on yksi automaatti, jonka avulla hoidetaan sekä lainaus että palautus. Laitteen lainaustoiminto oli tuottanut asiakkaille palautustoimintoa enemmän ongelmia. Lainauksessa ongelmia oli ollut kolmanneksella vastaajista. Myös palautuksessa oli ilmennyt ongelmia, samoin hälytysportin toiminnassa. Toisen asiakkaan häiriökäyttäytymistä oli kohdannut 9,8 % vastaajista. Aikaisemmin tuli ilmi, etteivät asiakkaat käytä omatoimiaikana kopiointipalveluita kovin paljoa. Silti osalla vastaajista oli ollut ongelmia skannauksessa, kopioinnissa tai tulostamisessa. Myös tietokoneen käytössä oli ollut vaikeuksia ja saman verran ongelmia oli ollut myös varausten noutamisessa. Lisäkentässä

muiksi ongelmiksi kerrottiin lapsen henkilökunnan työtilasta löytämä katkoteräveitsi, wc-tilojen kiinniolo sekä sisäänkirjautumislaitteen toimimattomuus. Myös aineistonhaku ja kopiointi oli koettu vaikeaksi ilman henkilökunnan apua. Kuviossa 18 on esitetty vastaajien kohtaamat ongelmat Kiskon kirjastossa omatoimiaikana. Vastaajat voivat valita useamman vastausvaihtoehdon.



Kuvio 18. Kyselyyn vastanneiden kohtaamat ongelmat Kiskon kirjastossa omatoimiaikana. (n=41)

Kysymykseen miten ongelma ratkaistiin, tuli 19 vastausta. Useampi oli saanut avun soittamalla pääkirjastoon. Apua pääkirjastolta voi saada vain pääkirjaston aukioloaikoina, joten esimerkiksi sunnuntaisin pääkirjastolle ei voi soittaa neuvoja saadakseen. Jotkut olivatkin palanneet kirjastoon henkilökunnan palveluaikana seuraavana päivänä tai seuraavalla viikolla. Osa vastaajista oli ratkaissut ongelman itse. Esimerkiksi sisäänkirjautumista oli yritetty useamman kerran ja lopulta sisäänkirjautuminen oli onnistunut. Hälytysportin aiheuttamaan turhaan hälytykseen oli osattu varautua henkilökunnalta aikaisemmin saadun opastuksen perusteella.

”Usein olisi pidempäänkin, mutta on pakko lähteä vessaan.”

”Portti hälytti, kun poistuin lainaamieni kirjojen kanssa kirjastosalista. Palasin takaisin ja lainasin kaikki kirjat uudelleen.”

”Soitto pääkirjastoon selvitti ongelman.”

”Ulkona oleva kortin lukija on todella tarkka siitä, missä kohtaa kortti on, ennen kuin se ymmärtää viivakoodin. Korttia saa useimmiten liikutella aika kauan eri kohdissa, jotta laite nappaa sen. Ei paha ongelma, mutta joskus on tullut halu luovuttaa.”

Kehitysehdotuksia Kiskon kirjastolle osioon tuli yhteensä 20 vastausta.

Useassa ehdotuksessa toivottiin lisää tapahtumia, joissa voisi tavata muita ihmisiä. Ehdotettiin muun muassa luontokuvanäyttelyitä, luentoja sekä teemailtoja eri maista. Lisäksi toivottiin iltaisin toteutettavaa kirjavinkkausta aikuisille eri teemoilla kuten tuoreet murhamysteerit, käsityökirjojen uutuudet sekä novellit. Ehdotettiin myös seurakunnan kanssa yhteistyössä toteutettavaa mökkiläisille suunnattua tapahtumaa. Joku harmitteli kiinnostavan kirjailijavierailun menneen epähuomiossa ohi ja toiveena oli tapahtumien hyvä markkinointi.

Ulko-oven kirjautumislaitteen toimintaan toivottiin parannusta. Tiettyyn aikaan päivästä aurinkoisella säällä aurinko paistaa suoraan kirjautumislaitteen näyttöön ja näyttö näyttää täysin mustalta ja silloin kirjautuminen on ollut vaikeaa. Kirjautumislaitte

koettiin muutenkin välillä hankalakäyttöiseksi eikä lukija ollut lukenut kirjastokortin viivakoodia.

Lisäksi esitettiin toive hankkia kokoelmiin Blu-ray-elokuvia sekä englanninkielistä kirjallisuutta. Kokoelman esillepanoon toivottiin väljyyttä selailun helpottamiseksi.

Moni toivoi wc-tilojen aukioloa omatoimiaikana ja henkilökunnan työvälineiden esilläolo koettiin lapsia houkuttelevaksi.

Esille nousi myös toive paremmista kesäaukioloajoista sekä henkilökunnan päivittäisestä paikallaolosta.

”En tiedä, onko vika minussa, etten osaa käyttää sisäänkirjautumista, mutta mielestäni ulkona oleva kortinlukija on tosi hankala. Välillä korttia saa pyöritellä alla pitkän aikaa eikä se meinaa sitä ottaa millään.”

”Liikaa kirjoja kärryissä. Vaikea selata siitä.”

”Ulko-ovessa voisi olla muistutuksena lappu, että jokaisen on kirjauduttava kirjastoon omalla kortilla.”

”Kirjaston palvelut paremmin saataville myös kesäaikaan.”

Yleistä palautetta Kiskon kirjastolle antoi 44 vastaajaa. Saatu palaute oli pelkästään positiivista. Omatoimisuus, kirjaston tilat, kokoelma ja henkilökunta saivat vastaajilta kiitosta. Omatoimiaukioloa pidettiin hyvänä lisänä henkilökunnan palveluajan rinnalla. Omatoimikirjaston todettiin olevan käytännöllinen. Henkilökunnan läsnäoloa pidettiin kuitenkin välttämättömänä, jotta aineisto ja tilat pysyvät järjestyksessä. Todettiin, että monelle kirjastossa kävijälle läsnä oleva henkilökunta on myös mukava ihmiskontakti. Henkilökunnan todettiin olevan ammattitaitoista ja palvelun ystävällistä. Moni koki omatoimipalveluiden lisännen omaa kirjaston käyttöä. Kiskon kirjaston kokoelmaa keuhuttiin monipuoliseksi ja kirjastoa viihtyisäksi ja siistiksi pieneksi, mutta palvelevaksi lähikirjastoksi. Kiskon kirjasto koettiin tunnelmalliseksi ja toimivaksi kirjastoksi, jossa asiakkaat viihtyvät. Myös läheisen Toijan koulun opettajilta saatu palaute oli positiivista. Kirjaston henkilökunnalta saatu kirjastonkäytönopetus koettiin tärkeäksi erityisesti kirjaston käyttöä aloitteleville ryhmille. Muutenkin opastusta ja ohjeistusta sekä vinkkejä

aineistovalinnoissa oli saatu sitä tarvittaessa. Henkilökunnan innostuneisuus ja ammattitaito kirjojen vinkkauksessa on koettu edistäneen oppilaiden kiinnostusta lukemista kohtaan.

”Kirjastonhoitaja on aina valmiina auttamaan tarpeen tullen ja oma-aloitteisesti suosittelee hyvää lukemista. Kirjastoon on mukava tulla ja olla. Kirjastonhoitaja panostaa myös kirjaston viihtyisyyteen; vaihtuvat näyttelyt ja kirjojen esillepano.”

”Omatoimipalvelu on todella hyvä, henkilökunta mukavaa ja tilat viihtyisät. Täysi kymppi!”

Kiitos ihanasta kirjastosta! ”Todella tärkeä palvelu. Omatoimisuus on laajentanut aukioloaikoja ja lisännyt siinä mielessä palvelun saavutettavuutta.”

”Ihana oma kirjasto, superhyvä palvelu!”

6 PÄÄTELMÄT

Kyselyn perusteella voidaan päätellä, että Kiskossa on aktiivinen ja tyytyväinen kirjastonkäyttäjien joukko, joka käy kirjastossa viikoittain tai joka toinen viikko. Kyselyyn vastanneiden joukossa oli jopa päivittäin kirjastossa käyviä asiakkaita. Myös Karjalaisen tutkimuksessa saatiin saman suuntaisia vastauksia. Pirkanmaan kirjastoissa käyttö oli jopa Kisko aktiivisempaa, sillä kyselyyn vastanneista kirjaston asiakkaista 57 % vastasi käyttävänsä kirjastoa viikoittain. Kirjastoa pari kertaa kuukaudessa käyttäviä oli 19 % ja kerran kuukaudessa kirjastoa käyttäviä 15 % vastaajista. (Karjalainen 2016.) Tilastojen perusteella Kiskossa on kuitenkin paljon sellaisia ihmisiä, jotka eivät vielä kirjaston palveluita käytä lainkaan tai käyttävät hyvin harvoin. Kirjastossa tulisikin miettiä keinoja heidän tavoittamiseksi. Kehitysehdotuksissa esille nousseet erilaiset tapahtumat, teemaillat ja näyttelyt varmasti nostaisivat kiinnostusta kirjastoa kohtaan tuoden myös uusia kävijöitä. Kuten vastauksista kävi ilmi, tapahtumien markkinointi pitää hoitaa huolella, jotta tieto tapahtumasta tavoittaa kaikki halukkaat osallistujat.

Kyselyyn vastanneista huomattavan suuri osa oli naisia. Tulos on hyvin samankaltainen Karjalaisen tutkimustuloksen kanssa. Myös Karjalaisen tutkimuksessa naiset olivat yliedustettuina 86 % osuudella. (Karjalainen 2016.) Tämä selittyy ainakin osittain sillä, että miesten vastausosuudet jäävät yleensä alhaisemmiksi kuin naisten (Laaksonen ym. 2013). Aikaisempien kirjastonkäytön tutkimusten perusteella miehet myös käyttävät kirjaston tarjoamia palveluita selkeästi vähemmän kuin naiset (Serola ym. 2011). On siis perusteltua esittää, että kirjastojen tulisi suunnitella ja kehittää nykyistä enemmän miehiä kiinnostavaa palvelutarjontaan, jotta yhä useampi mies saataisiin kirjastopalveluiden piiriin.

Kyselyn perusteella Kiskon kirjaston omatoimisuutta käyttävät selkeästi eniten työssäkäyvät ja seuraavaksi suurin käyttäjäryhmä ovat eläkeläiset. Vähiten omatoimikirjastoa käyttävät 7–35-vuotiaiden ikäryhmiin kuuluvat. Sisäänkirjautumisdata antoi samanlaisen tuloksen. Karjalaisen tutkimuksessa saatiin hyvin samankaltaisia tuloksia kuin Kiskossa: 31–51-vuotiailta muodostivat 41 % ja 51–65-vuotiaat 18 % vastauksista.

Vastaavasti vähiten vastauksia tuli 15–20-vuotiailta (2 %). Myös koululaisten (13 %) ja eläkeläisten (17 %) antamien vastausten määrä on samansuuntainen kuin Kiskossa. (Karjalainen 2016.) Kiskosta saaduissa tuloksissa huomionarvoista on, miten vähän esimerkiksi vanhempainvapaalla olevat ja työttömät käyttivät Kiskon kirjaston omatoimipalveluita. Syynä tähän on joko työttömien ja vanhempainvapaalla olioiden vähäinen määrä Kiskossa tai se, etteivät he ole löytäneet kirjastopalveluita. Tulevaisuudessa vähiten omatoimikirjastoa käyttäville ryhmille eli 7–35-vuotiaille, työttömille sekä vanhempainvapaalla oleville, voisi kohdentaa kirjastopalveluiden markkinointia, jotta tietoisuus kirjastopalveluiden käytön mahdollisuudesta saavuttaisi varmasti myös nämä ryhmät. Kirjaston tiloja voisi markkinoida myös rauhallisena paikkana etätöiden tekemiseen ja opiskeluun.

Kyselyyn vastanneista merkittävä osa oli Kiskossa vakituisesti asuvia. Henkilökunnan mukaan omatoimipalveluiden alkamisen jälkeen useampi vapaa-ajan asunnolla Kiskossa aikaa viettävä on tullut kirjaston asiakkaaksi. Omatoimisen kirjaston käytön edellytys on kirjastokortti ja siihen liitetty salasana. Uuden kirjastokortin tekeminen ja salasanan luominen vaativat aina henkilökohtaista käyntiä kirjastossa. (Salon kaupunki 2020.) Jos Kiskossa viettää aikaa vapaa-ajanasunnolla, voi Kiskossa vietetty aika ainakin kesäajan ulkopuolella painottua viikonloppuihin. Kiskon kirjastossa ei ole henkilökuntaa paikalla viikonloppuisin, joten palveluaikana asioiminen ja sitä kautta kirjastokortin hankkiminen voi olla haasteellista ulkopaikkakuntalaisille. Kesäaikaan vapaa-ajanasunnolla tyypillisesti vietetään aikaa enemmän. Sisäänkirjautumisdatassa oli nähtävissä heinäkuussa selvää vilkastumista. Osa tästä selittyy Kiskoon saapuneiden kesäasukkaiden lisääntyneellä määrällä. Pidempi Kiskossa vietetty aika mahdollistaa myös kirjastossa käynnin henkilökunnan läsnä ollessa. Jotta myös mahdollisimman moni kiskolainen kesäasukas saataisiin omatoimipalveluiden piiriin, tulisi Kiskon kirjastossa olla valppaana markkinoimaan palveluita erityisesti kesäisin, jolloin mökkiläisiä on paljon liikkeellä. Kehitysehdotuksissa toivottiin erityisesti mökkiläisille suunnattua tapahtumaa yhdessä seurakunnan kanssa. Ulkopuolisten toimijoiden kanssa tehtäviä yhteistyömuo-

toja voitaisiin lisätä ja kirjasto voisi hakea näkyvyyttä osallistumalla Kiskossa toteutettuihin tapahtumiin. Yhteistyöstä on hyviä kokemuksia. Esimerkiksi seurakunnan kirjaston tiloissa järjestämä joululaulutilaisuus on ollut suosittu. Myös kirjaston aukiolo heinäkuussa kesälauantaina järjestettävänä Kisko päivänä on tuonut uusia asiakkaita kirjastoon.

Tuloksista voidaan päätellä, että suurimmalle osalle asiakkaista ei ole väliä, asioivatko he kirjastossa omatoimiaikoina vai henkilökunnan ollessa paikalla. Vastausten perusteella sekä Kiskossa, että Pirkanmaalla samat asiakkaat käyttävät kirjastoa sekä omatoimisesti että henkilökunnan palveluaikoina. Kiskossa oli hieman suositumpaa käyttää kirjastoa vain henkilökunnan ollessa paikalla ja Pirkanmaan kirjastoissa pelkän omatoimisuuden käyttö oli suositumpaa. (Karjalainen 2016.) Karjalaisen kyselyyn vastanneista yli 60 % ilmoitti käyttävänsä kirjastoa vain omatoimiaikoina, koska omatoimiajat sopivat paremmin heidän omiin aikatauluihinsa. Muiksi syiksi mainittiin, että kirjastossa saa asioida rauhassa, kun henkilökuntaa ei ole paikalla ja se ettei tarvitse henkilökunnan tarjoamia palveluita. (Karjalainen 2016.) Tulosten perusteella voidaan päätellä, että suurin syy kirjaston käyttöön omatoimiaikana on omatoimiaukioloaikojen sopiminen paremmin omiin aikatauluihin. Myös Mustikkamäen (2019) tutkimuksessa esiin nousi saavutettavuuden lisääntyminen, kun asiakkaat voivat itse valita omaan aikatauluunsa parhaiten sopivat asiointiajakohdat. Kirjaston kannattavuuden näkökulmasta tilojen käyttöasteen tehostuminen eteenkin viikonloppuisin on ollut merkittävä tekijä monessa kirjastossa. Myös Kiskossa omatoimiaukiolo on lisännyt aukiolotunteja huomattavasti.

Tutkimuksessa käy ilmi, että myös henkilökunnan palveluajat ovat asiakkaille tärkeitä. Sekä Kiskossa että Pirkanmaalla suurin syy asioida henkilökunnan kanssa oli vastaajien halu saada lukusuosituksia ja tietoa uutuuksista. Kirjastotilassa uutuuksien esille laittoon tuleekin kiinnittää erityistä huomioita. Ne tulee sijoittaa houkuttelevasti esille paikkaan, josta ne on helppo havaita myös omatoimiaikana. Lisäksi olisi hyvä pohtia uusia tapoja lukusuositusten antamiseen. Tulisi miettiä miten lukuvinkkejä voisi jakaa myös omatoimiaikana. Erilaisten teemojen ympärille kootut aineistonäyttelyt ovat

hyvä keino nostaa esille kirjaston aineistoa. Aineistoesittelyjen avulla voidaan tehdä asiakkaille tutuksi monelle ennestään tuntematonta kirjastoluokitusta ja tuoda julki erilaisia sisältöjä. (Liutta ym. 2002.)

Kiskon tutkimuksen vastaajista pienempi osa koki henkilökunnan palveluaikojen sopivan paremmin omiin aikatauluihin kuin Pirkanmaan vastaajista ja myös pienempi osa koki tyhjässä kirjastossa turvattomuutta Kiskossa kuin Pirkanmaan kirjastoissa. Karjalaisen kyselyssä muita syitä vain henkilökunnallisten aukioloaikojen käytölle oli skannauksen ja kopioimisen onnistuminen vain palveluaikoja sekä avun saaminen henkilökunnalta koululuokan kanssa vieraillessa. (Karjalainen 2016.)

Kiskossa asiakkailta kysyttäessä tarvitsevatko he lisäopastusta kirjaston omatoimisessa käytössä käy ilmi, ettei lisäkoulutukselle juurikaan ole tarvetta. Karjalaisen (2016) tutkimuksessa opastuksen tarvetta lähestyttiin hieman eri näkökulmasta. Karjalaisen kyselyssä pyydettiin asiakkaita arvioimaan tarvitsevatko he apua kirjaston käytössä nyt enemmän, saman verran vai vähemmän kuin ennen omatoimikirjastoa. Tutkimus osoittaa, ettei avun tarve vaikuta ainakaan lisääntyneen, sillä enemmistö (58 %) vastaajista koki tarvitsevansa apua kirjaston käytössä saman verran kuin ennen omatoimikirjastoa, ja 13 % vastaajista totesi tarvitsevansa nyt jopa vähemmän apua kuin ennen. Tuloksista voidaan päätellä, että omatoimipalveluiden käytönopastuksessa on onnistuttu hyvin sekä Kiskossa että Pirkanmaalla. Asiakkaat osaavat käyttää palveluita omatoimisesti ja tarvittaessa lisäopastusta on ollut tarjolla.

Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että omatoimipalveluiden käyttöönoton jälkeen asiakkaat ovat alkaneet käydä Kiskon kirjastossa useammin. Myös lainaus ja aineiston varaaminen on lisääntynyt. Myös Karjalaisen (2016) tutkimuksessa havaittiin kirjaston käytön lisääntyneen. Huomattavan suuri osa (70 %) vastaajista kertoi käyttävänsä kirjastoa enemmän kuin ennen. Vastaavasti vain 4 % vastanneista ajatteli kirjastokäyntiensä vähentyneen. Seuraava väittämä omatoimikirjaston vaikutuksesta kirjastossa vietettyyn aikaan jakoi vastaajat kahteen ryhmään. Tulosten perusteella asiakkaita, jotka viettävät enemmän aikaa kirjastossa nyt kuin ennen omatoimikirjastoa, on

yhtä paljon kuin asiakkaita, jotka viettävät saman verran aikaa kirjastossa kuin ennenkin.

Tutkimuksen tulosten perusteella Kiskon kirjastossa lainaus on lisääntynyt hieman enemmän kuin Pirkanmaan kirjastoissa. Pirkanmaalla 54 % vastaajista totesi lainaavansa kirjastosta aineistoa saman verran ja 40 % vastaajista kertoi lainaavansa aineistoa enemmän kuin ennen omatoimikirjastoa.

Lainaus, palautus sekä varausten nouto olivat suosituimmat syyt käydä Kiskon kirjastossa omatoimiaikana. Vastaavasti Karjalaisen (2016) tutkimuksessa esille nousi kolme suosittua toimintoa: lainaaminen, palauttaminen ja uusiminen noin 94 % vastaajista, lehtien tai muun aineiston lukeminen 60 % vastaajista sekä hyllyjen selaileminen 46 % vastaajista. Merkittävä ero Kiskon tuloksiin oli lehtien lukemisen huomattavasti suurempi suosio. Kiskon kyselyn vastaajista omatoimiaikana paperisia lehtiä kävi lukemassa 18 % vastaajista ja e-lehtiä luki vain 3 %. Kiskon kirjastoon tilattavien paperisten lehtijulkaisujen määrä on kustannussyistä hyvin rajallinen. Tästä syystä kaikki eivät ehkä löydä kirjastoon tilattujen lehtien joukosta mieluista luettavaa. Kirjaston asiakaspäätteeltä kuitenkin pääsee Vaskikirjastojen verkkosivujen kautta eri lehtipalveluihin. Paikan päällä kirjastossa käytettävästä ePress palvelusta löytyy useita kymmeniä kotimaisia sanomalehtiä. eMagz palvelusta pääsee lukemaan iltapäivälehdet ja yli 60 suosittua kotimaista aikakauslehteä. (Vaskikirjastot 2020.) Lehtien lukumahdollisuutta kannattaa nostaa esiin, jotta Kiskon kirjaston asiakkaat tulevat nykyistä paremmin tietoisiksi lehtipalveluiden käyttömahdollisuudesta osana Kiskon kirjaston tarjoamia palveluita.

Pirkanmaalla kirjaston tiloja käytettiin Kiskoa enemmän ajanviettopaikkana, mutta kuten edellä oli jo todettu, koronapandemialla saattoi olla Kiskon tuloksiin negatiivinen vaikutus. Kiskon tapaan, myös Pirkanmaalla kopiointipalveluita käytettiin omatoimiaikoina vähän. Karjalainen nostaa syyksi sen, että kopiointista aiheutuvat maksut on usein mahdollista maksaa vain henkilökunnan ollessa paikalla. Näin on myös Kiskossa.

Kiskon kirjaston kokoelmaa kehitettiin monipuoliseksi mutta kehitysehdotuksissa toivottiin muun muassa englanninkielistä kirjallisuutta sekä Blu-ray-elokuvia. Rajallisten resurssien takia Kiskon kirjastossa on keskitytty suomenkieliseen kirjallisuuteen ja DVD-formaattiin. Muiden Vaskikirjastojen kokoelmista kuitenkin löytyy kattavasti niin englanninkielistä kirjallisuutta kuin Blu-ray-elokuviakin. Asiakkaat ovat löytäneet Vaskin kokoelmat hyvin ja maksutonta varausmahdollisuutta käytetään kiitettävästi. Tämä on todennettavissa kyselyn vastausten lisäksi myös lainaustilastoista. Aineiston varausmahdollisuutta voisi tuoda jatkossa esille vielä enemmän, jotta varmasti kaikki asiakkaat osaisivat sitä hyödyntää.

Kiskon tutkimuksessa vastaajat olivat enimmäkseen joko erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat omatoimiaiikoihin, henkilökunnan palvelualltiuteen sekä omatoimisuuden käytettävyyteen. Tyytyväisiä oltiin myös tilojen siisteyteen, tilojen turvallisuuteen, palveluaikoihin sekä aineiston esillepanoon. Myös Karjalaisen tutkimuksessa kirjaston tarjoamiin palveluihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Vastaajista 92 % vastasi olevansa joko erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen. Vähiten tyytyväisiä oltiin aineiston monipuolisuuteen ja saatavuuteen, atk-pisteisiin sekä aukioloaikoihin ja sisäänpääsytekniikkaan. Kiskossa kehityskohteiksi nousivat aineiston monipuolisuus, uutuuksien saatavuus sekä asiakaspäätteiden käytettävyys. Kiskon ja Pirkanmaan tutkimuksissa kokonaistyytyväisyyttä mitattiin erilaisilla mittareilla. Kiskon kyselyssä vastaajat valitsivat tyytyväisyyttä kuvaavan arvon asteikolta 0–100, jossa 0 on erittäin tyytyväinen ja 100 erittäin tyytymätön. Keskiarvoksi saatiin 14,5. Karjalaisen (2016) tutkimuksessa asiakkaita pyydettiin arvioimaan heidän tyytyväisyytensä omatoimikirjastoon kokonaisuutena. Vastausvaihtoehtoina olivat erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, en tyytyväinen enkä tyytymätön, tyytymätön, erittäin tyytymätön. Omatoimikirjastoon kokonaisuutena oltiin pelkästään tyytyväisiä. Vastaajista 67 % kertoi olevansa erittäin tyytyväinen omatoimikirjastoon kokonaisuutena, eikä tyytymättömyyttä ilmaisevat vaihtoehdot eivät saaneet lainkaan vastauksia.

Aineistojen esille laittoon toivottiin väljyyttä. Pohjola (2014) toteaa, että kirjaston tulisi inspiroida ja yllättää ja luoda asiakkaalle edellytyksiä elämysten kokemiseen. Tulisi pohdita miten aineisto sijoitetaan asiakkaan reitille siten, että asiakas tuntee kirjastotilan omakseen. Aineisto on kirjastossa ennen kaikkea lainaamista varten. Palautetun aineiston sijoittelua tulisi erityisesti miettiä, sillä asiakkaita kiinnostaa se, mitä muut ovat lainanneet. Siksi myös juuri palautetut aineistot tulisi saada mahdollisimman nopeasti uudelleen lainattavaksi. (Pohjola 2014.) Tästä syystä myös Kiskossa kaikkea palautettua aineistoa ei palauteta heti hyllyihin vaan jätetään kärryihin esille. Kiinnostavaa aineistoa voi palauttaa kerralla paljon ja silloin liian tiukkaan täyttämisen riski on olemassa. Aineistoa esille laitettaessa tulisi kuitenkin muistaa, että väljemmin sijoitettu aineisto houkuttaa helpommin lainaamaan. Myös Liutta ym. (2002) korostavat aineistoesittelyjen ulkonäköä.

Taustakirjallisuudesta on käynyt ilmi, että häiriökäyttäytyminen ei ole kovin yleistä omatoimikirjastoissa. Henkilökunnan mukaan Kiskossa ei ole esiintynyt ilkivaltaa tai häiriökäyttäytymistä. Kuitenkin vastaajista melkein 10 % Kiskossa ja noin 5 % Pirkanmaalla oli kohdannut toisen asiakkaan taholta häiritsevää käytöstä. Ongelmia on ollut toistaiseksi vähän mutta kuitenkin osa asiakkaista oli häiriökäyttäytymiseen törmännyt. Tilojen turvallisuuden tulee kuitenkin kiinnittää jatkossakin erityistä huomiota, sillä Mustikkamäen (2019) mukaan häiriökäyttäytymisen raportoitiin hieman lisääntyneen omatoimikirjastoissa. Lisäksi Kiskon kyselyn vastauksissa esiin nousi tilanne, jossa lapsi oli saanut käsiinsä henkilökunnan työtilasta pahvilaatikoiden avaamiseen tarkoitetun katkoteräveitsen. Vastauksessa toivottiin henkilökunnan työvälineiden siirtämistä pois omatoimijaksi. Männikkö (2019) toteaa, että kirjastoa omatoimikirjastoksi muutettaessa tulee kirjastotilassa tehdä toimia houkutusten minimoimiseksi. Kaikki varastettavaksi kelpaava, kuten tietokoneet, tulee joko viedä pois omatoimijajoiksi tai kiinnittää kunnolla. Asiakkaiden kulku tulee estää tiloihin joihin asiakkaiden ei tule päästä. Tässä Kiskossa ei ole onnistuttu tarpeeksi hyvin. Ohjeistuksen mukaan kaikki arvokas siirretään aina pois asiakkaiden saatavilta omatoimijaksi. Henkilökunnan vähäarvoisten työvälineiden siirtäminen on todettu olevan päivittäin liian vaivalloista. Ohjeistuksen

mukaan henkilökunnan työtila olisi pitänyt selkeämmin rajata omatoimikäytön ulkopuolelle. Tähän tulee jatkossa kiinnittää huomiota.

Teknisiä ongelmia vastaajien mukaan on esiintynyt jonkin verran. Pirkanmaan kyselyyn vastanneista 43 % oli kohdannut ongelmia omatoimikirjastossa. Eniten vastaajat raportoivat ongelmista lainauksessa 37,7 %, sisäänpääsytekniikassa 21,3 % sekä palautuksessa 16,4 %. (Karjalainen 2016.) Verrattaessa Kiskon tuloksiin, esiin nousevat samat ongelmakohdat hieman eri prosentein: sisäänkirjautuminen, lainaus sekä palautus. Kiskossa sisäänkirjautumistekniikka on aiheuttanut enemmän murheita ja vastaavasti Pirkanmaalla lainaus on sujunut huonommin. Hälytysportin toiminnan häiriöt oli nostettu esille Kiskossa mutta vastaavaa kohtaa ei Pirkanmaan kyselyssä ollut. Tähän voi olla syynä se, ettei aineistoa valvota hälytysporttien avulla. Hälytysportilla valvotaan, ettei lainaamatonta aineistoa yritetä kuljettaa portin läpi. Yleisin ongelma hälytysportin toiminnassa on ollut RFID (radio frequency identification) tunnisteiden hälytysominaisuuden de-aktivoinnin epäonnistuminen. Aktiivinen tunnistin laukaisee hälytysportin hälytyksen asiakkaan poistuessa. Ongelma syntyy lainauksen yhteydessä, joten ongelmat lainaustoiminnossa lisäävät hälytysportin häiriön riskiä. Yleensä uudelleenlainaus de-aktivoi tunnisteiden. Sen voi turvallisesti tehdä, sillä sama aineisto voi mennä vain kerran lainaan eli ei haittaa, vaikka lainaus olisikin onnistunut jo ensimmäisellä lainauskerralla.

Kiskossa sisäänkirjautumislaitteen yläpuolelle ehdotettiin jonkinlaista lippaa tai katosta näyttöä varjostamaan. Asia on ollut pohdinnassa mutta toimivaa ratkaisua ei ole vielä löydetty. Ajoittaiset tietoliikenneongelmat ovat häirinneet lainausautomaatin toimintaa. Tietoliikenneyhteyksiin ollaan tekemässä muutoksia, jotka toivottavasti tuovat ratkaisun näihin ongelmiin.

Useammassa vastauksessa toivottiin wc-tilojen aukioloa omatoimiaikana. Henkilökunnan mukaan wc-tilojen sulkemiseen omatoimiajaksi päädyttiin riskien minimoimiseksi. Omatoimiajan valvonta suoritetaan nauhoittavalla kameravalvonnalla. Yksityisyyden suojan takia wc-tiloihin ei kuitenkaan voida asentaa kameravalvontaa. Kirjastossa ei ole

pisimmillään lainkaan henkilökuntaa paikalla yli kolmeen vuorokauteen. Auki jäänyt hana, tukkeutunut viemäri tai tahallinen ilkivalta johtaa nopeasti suuriin aineellisiin vahinkoihin. Kirjasto sijaitsee historiallisesti arvokkaassa puurakennuksessa, jota on halettu wc-tilojen kiinni pitämisellä suojella.

Erään kyselyyn vastanneen mukaan ”omatoimikirjasto on parasta mitä kirjastolaitoksella on tapahtunut vuosikymmeniin”. Tämä tutkimus vahvistaa jo aikaisemmissa tutkimuksissa todetun siitä, että asiakkaat ovat ottaneet omatoimikirjastot omikseen ja niiden tarjoamiin palveluihin ollaan tyytyväisiä. Asiakkaita viehättää erityisesti vapaus käyttää kirjastoa oman aikatauluun sopivina ajankohtina. Tosiasia on, että varsinkin pienissä kirjastoissa omatoimisuus lisää aukioloaikoja, usein jopa monikertaiseksi. Omatoimisuus on ollut monen pienen lähikirjaston pelastus. Samalla henkilöresurssilla pystytään tarjoamaan huomattavasti laajempaa palvelua. Omatoimikirjaston perustaminen tuo kertaluontoiset perustamiskustannukset mutta mielestäni niihin kannattaa satsata. Omatoimipalveluiden perustamisen jälkeen kirjaston kävijämäärät ja lainausluvut tutkitusti paranevat, samoin asiakastyytyväisyys. Kirjaston tilat tulevat tehokkaammin käyttöön, kun kirjasto on asiakkaiden käytössä selkeästi aikaisempaa enemmän. Tutkimusten mukaan tekniikka aiheuttaa ongelmia usein omatoimikirjastoissa. Tästä syystä omatoimikirjastoa perustettaessa tulisikin pohtia tarkkaan millaisiin tekniikkiin ratkaisuihin päädytään. Joissain tapauksessa omatoimikirjastojen perustamiseen lähdetään kustannussäästöyistä. Omatoimipalveluita lähdettiin Tanskassa alun perin kehittämään juuri kustannussäästönäkökulmasta. Pelkkien kustannussäästöjen tavoittelu on kuitenkin huono lähtökohta omatoimikirjaston perustamiseksi. Sitä vastoin huolellisesti suunnitelluilla ja toteutetuilla laajennetuilla omatoimisilla aukioloajoilla voidaan taata kuntalaisille hinta-laatusuhteeltaan erinomaiset kirjastopalvelut.

LÄHTEET

Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (2011) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Avain.

Aluehallintovirasto (2018) Kansallinen asiakaskysely. Viitattu 15.11.2020
<https://www.avi.fi/web/avi/kansallinen-asiakaskysely>

Elenius, Leena (2015) Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjasto lehti. Suomen kirjastoseura. Viitattu 16.20.2019 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-ilman-henkilokuntaa/>

Engström, Lisa & Rivano Eckerdal, Johanna. (2017) In-between strengthened accessibility and economic demands: Analysing self-service libraries from a user perspective. Journal of documentation. [Online] 73 (1), 145–159.

Forsman, Maria (2020) Kirjavia muistoja: elämäni kirjastojen ja tieteen maailmassa. Enostone kustannus.

Hallintolaki 2003/434. Annettu Helsingissä 6.6.2003. Viitattu 20.10.2020
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Hirsh, Sandra (2018) Information Services Today: an introduction. Rowman & Littlefield.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holmgaard Larsen, Jonna (2013) Open libraries in Denmark, Scandinavian Library Quarterly vol 43, no 3, 22–23.

Johannsen, Carl Gustav (2017) Staffless Libraries: Innovative Staff Design. Oxford: Chandos Publishing

Johannsen, Carl Gustav (2012) Staffless libraries - recent danish public library experiences. New Library World 113 no 8, 333–342. Viitattu 2.5.2021 <https://lib->

[proxy.tuni.fi/login?url=https://www-proquest-com.libproxy.tuni.fi/scholarly-journals/staffless-libraries-recent-danish-public-library/docview/1023885603/se-2?accountid=14242](https://www-proquest-com.libproxy.tuni.fi/scholarly-journals/staffless-libraries-recent-danish-public-library/docview/1023885603/se-2?accountid=14242)

Johansson, Gabriella; Lindberg, Emelie & Rivano Eckerdal, Johanna (2014) Meröppna bibliotek– en verksamhetsform för alla? Lunds universitet, institutionen för Kulturvetenskaper. Viitattu 8.11.2020 <http://lup.lub.lu.se/record/5035199/file/5035201.pdf>

Johnson, Catherine. A. (2012) How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. Library & Information Science Research. Vol. 32, no 1, 52–62. Elsevier.

Juntunen, Arja & Saarti, Jarmo (2012). Kirjaston johtaminen. Avain.

Jäppinen, Eeva (2019) Parasta palvelua omatoimisesti. Kirjastokaista. Viitattu 27.9.2020 <https://www.kirjastokaista.fi/eeva-jappinen-parasta-palvelua-omatoimisesti/>

Karjalainen, Anette (2016) Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys. Pro gradu tutkielma. Tampereen yliopiston Informaatiotieteiden yksikkö, Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Viitattu 5.10.2020 <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100270>

Kirjastot.fi (2020) Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 27.9.2020 <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=1&years=2019&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183#results>

Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo (2007) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa -Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Kirjastonhoitajien säätiö.

Kävijätilastot 2019–2020. Kiskon kirjaston kulunvalvontajärjestelmä Open+. Viitattu 4.12.2020

Laaksonen, Salla-Maaria; Matikainen, Janne & Tikka, Minttu (2013) Otteita verkosta: verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino

Lainaukset 2019–2020. Kiskon kirjaston kirjastojärjestelmä Aurora. Viitattu 4.12.2020

Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Viitattu 20.10.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Lankes, R. David (2011) New Atlas of Librarianship. MIT.

Lek Ngian Choh (2003) A Totally Do-It-Yourself Library without a Library Customer Service Desk: The Singapore Experience. IFLA Journal 29, no. 4 298–300. Viitattu 2.5.2021 <https://doi.org/10.1177/034003520302900405>.

Liutta, Arja; Meriluoto, Maikki & Ropponen, Päivi (2002) Kirjanäyttelyt kirjastossa. Pieni ideakirja. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.

Lovio, Maisa & Tiihonen, Vuokko (2005) Kirjaston asiakaspalvelu. BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mustikkamäki, Mika (2019) Omatoimikirjastot 2019 Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 4.11.2020. http://www.avi.fi/documents/10191/15743513/Julkaisu-80_LSSAVI_.pdf/aaf1367b-922b-4328-af46-4ec01d719a43

Mustikkamäki, Mika (2015) Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 4.11.2020. <https://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>

Männikkö, Minna (2019) Omatoimikirjaston käytössännöt. Kirjastot.fi. Viitattu 15.11.2020. <https://www.kirjastokaista.fi/minna-mannikko-omatoimikirjaston-kaytossaannot/>

Nelskylä, Lena (2019) Jo sadat suomalaiset kirjastot ovat auki ilman henkilökuntaa: "Tällainen toiminta ei ole edes kovin kallista" Yle uutiset. Viitattu 15.11.2020.

<https://yle.fi/uutiset/3-10727616>

Ojansalo, Katri (2009) Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki. 1. painos. WSOYpro OY

Pálína Magnúsdóttir (2021) Gradu omatoimikirjastoista. Sähköpostiviesti 10.5.2021. Vastaanottaja Katja Silanto-Ruostekivi. Tietoa omatoimikirjastoista Islannissa.

Pohjola, Kari (2014) Kohti asiakasta -osallistava asiakaspalvelu. Kirjastot.fi Viitattu 29.4.2021 <https://www.kirjastokaista.fi/kari-pohjola-kohti-asiakasta-osallistava-asiakaspalvelu/>

Puolimatka, Risto (2017) Omalla kortilla sisään ja ulos – jo 100 kirjastoa siirtynyt omatoimiaikaan. Yle uutiset. Viitattu 15.11.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-9509947>

Salon kaupunki (2020) Viitattu 24.11.2020. <https://salo.fi/>

Serola, Sami & Vakkari, Pertti (2011) Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. Viitattu 20.4.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75430/OKM21.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999. Viitattu 20.10.2020 <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1999/19990731>

Tseng, Shu-hsien (2009) A study on the patronage of the intelligent library The Ximen Intelligent Library of the Taipei public library system. New Library World, Vol. 110 No. 9 410–429. Viitattu 2.5.2021 <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://www-proquest-com.libproxy.tuni.fi/scholarly-journals/study-on-patronage-intelligent-library-ximen/docview/229567161/se-2?accountid=14242>

Tilastokeskus (2004) Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040. Viitattu 25.4.2021 https://www.stat.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_tau_002.html

Vaskikirjastot (2020) Viitattu 24.11.2020 <https://vaski.finna.fi/>

Zhou, Lihong; Song, Yaqian & Zhou, Tong (2016) Underutilisation of self-service libraries in Chinese cities. Vol. 34, Iss. 3. Library Hi Tech; Bradford

LIITE 1: KYSELYLOMAKE

Taustatietokysymykset

Mihin ikäryhmään kuulut?

alle 15

16–20

21–35

36–50

51–65

66–80

yli 80

Sukupuoli?

Mies

Nainen

Elämäntilanne?

Koululainen

Opiskelija

Työssäkäyvä

Työtön

Eläkeläinen

Vanhempain vapaalla

Muu, mikä?

Asutko Kiskossa?

Vakituinen asunto Kiskossa

Vapaa-ajan asunto Kiskossa

Satunnainen kävijä Kiskossa

Kirjaston käyttöä kartoittavat kysymykset

Kuinka usein käyt kirjastossa?

päivittäin

useamman kerran viikossa

viikoittain

pari kertaa kuukaudessa

kerran kuukaudessa

muutamia kertoja vuodessa

harvemmin

Missä kirjastoissa käyt? (saa valita useita eri vaihtoehtoja)

- Vain Kiskon kirjastossa
- Salon pääkirjastossa
- Halikon kirjastossa
- Kiikalan kirjastossa
- Kuusjoen kirjastossa
- Muurlan kirjastossa
- Perniön kirjastossa
- Perttelin kirjastossa
- Suomensjärven kirjastossa
- Särkisalon kirjastossa
- Muualla, missä?

Milloin käytät kirjastopalveluita?

- Vain henkilökunnan palveluajoina
- Vain omatoimiaikoina
- Sekä omatoimiaikoina että henkilökunnan ollessa paikalla

Käytän Kiskon kirjaston palveluita vain omatoimiaikana sillä...

- En tarvitse henkilökunnan tarjoamia palveluita
- Omatoimiaikana voi asioida rauhassa muiden häiritsemättä
- Omatoimiaika sopii paremmin omaan aikatauluuni
- Muu syy, mikä?

Käytän Kiskon kirjaston palveluita vain henkilökunnan ollessa paikalla sillä...

- Haluan saada henkilökohtaista palvelua
- Tarvitsen henkilökunnan apua kirjaston käytössä
- Haluan saada henkilökunnalta lukusuosituksia ja tietoa uutuuksista
- En halua asioida autiossa kirjastossa
- Henkilökunnan palveluaika sopii paremmin omaan aikatauluuni
- Muu syy, mikä?

Oletko saanut opastusta omatoimipalveluiden käyttöön henkilökunnalta?

- Kyllä
- En, olen opetellut itse

Koetko tarvitsevasi lisäopastusta kirjaston omatoimiseen käyttöön?

- En tarvitse apua
- Kyllä kaipaisin apua

Kerro millaista opastusta kaipaisit:

Mitä teet kirjastossa omatoimiaikana? (saa valita useita eri vaihtoehtoja)

- Linaan tai palautan Kiskon kirjaston aineistoa
- Noudan varaamaani aineistoa
- Palautan jonkun muun kirjaston aineistoa
- Käyn lukemassa paperisia lehtiä
- Käyn lukemassa e-lehtiä

- Käytän kirjaston tietokonetta
- Skannaan, kopioin, tulostan
- Teen etätöitä
- Opiskelen
- Etsin aineistoa
- Tutustun kirjastotilassa esillä oleviin näyttelyihin
- Haen tai tuon kirjoja kierrätyshyllystä
- Tapaan ystäviä ja tuttuja
- Muuta, mitä?

Kiskon kirjasto muuttui omatoimikirjastoksi tammikuussa 2019. Miten tämä on muuttanut kirjaston käyttöäsi?

	Useammin	Yhtä usein	Harvemmin	En osaa sanoa
Käyn kirjastossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lainaan aineistoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaaran aineistoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyn lukemassa lehtiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käyn lukemassa e-lehtiä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopioin, skannaan, tulostan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Opis-
kelen
kirjas-
tossa



Työs-
ken-
telen
kirjas-
tossa



Vie-
tän ai-
kaa
kirjas-
tossa



Käyn
tutus-
tu-
massa



näyt-
telyi-
hin

Miten tyytyväinen olet Kiskon kirjaston tarjoamiin palveluihin?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	En ole tyytyväinen, enkä tyytymätön	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
Palvelu-aikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omat toimiaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston monipuolisuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uutuuksien saatavuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston esillepääntoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan palveluالتیuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspäätteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

käytet-
tävyy-
teen

Tilojen
siistey-
teen

Tilojen
turvalli-
suu-
teen

Oma-
toimi-
suuden
käytet-
tävyy-
teen

Miten tyytyväinen olet Kiskon kirjaston palveluihin kokonaisuudessaan?

Erittäin tyytyväinen

Erittäin tyytymätön

Oletko kohdannut ongelmia Kiskon kirjastossa omatoimiaikana? (saa valita useita eri vaihtoehtoja)

Sisäänkirjautumisessa

Palautuksessa

Lainauksessa

Varausten noutamisessa

Tietokoneen käyttämisessä

Skannauksessa, kopioinnissa, tulostamisessa

Toisen asiakkaan häiriökäyttäytymisessä

Muussa, missä?

Miten ongelma saatiin ratkaistua?

Kehitysehdotuksia Kiskon kirjastolle:

Yleistä palautetta Kiskon kirjastolle:

LIITE 2: SAATELOMAKE

Kysely Kiskon kirjaston omatoimipalveluista on auki

1.7.-13.9.2020 osoitteessa:

<https://www.kyselynetti.com/s/a609708>

Kyselyn tarkoituksena on selvittää Kiskon kirjaston omatoimipalveluiden käyttöä ja asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa kirjaston palveluiden kehittämiseen.

Opiskelen Tampereen yliopistossa informaatiotutkimuksen maisteriohjelmassa ja tulen hyödyntämään kyselyn tuloksia Pro gradu –tutkielmassani. Vastaamalla kyselyyn, autat aineiston keräämisessä.

Katja Silanto

Kiskon kirjaston kirjastosihteeri

Vastaaminen vie n. 5-10 minuuttia.

Kiitos!