

Miia Salo

**TAMPEREEN KAUPUNGINKIRJASTON
ASIAKKAIDEN TIEDONTARPEET**
Katsaus koilliselle alueelle

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Helmikuu 2023

TIIVISTELMÄ

Miia Salo : Tampereen kaupunginkirjaston asiakkaiden tiedontarpeet koillisella alueella
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Viestinnän monitieteinen tutkinto-ohjelma, informaatiotutkimuksen opintosuunta
Helmikuu 2023

Tässä tutkimuksessa kartoitettiin Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaiden tiedontarpeita. Tutkimuksessa keskityttiin kirjaston asiakaspalvelupisteessä joko fyysisesti tai puhelimitse asioiviin asiakkaisiin ja heidän tiedontarpeisiinsa.

Aineistoa kerättiin vuoden 2022 kesäkuun alusta elokuun loppuun Koilliskeskuksen kirjastossa, Messukylän kirjastossa ja Kämmenniemen kirjastossa. Merkittviä tiedontarpeita kertyi yhteensä 4814 kappaletta, jotka jaettiin ennalta määriteltyihin aihepiireihin kirjaston henkilökunnan toimesta aineistonkeruun yhteydessä. Aihepiirit olivat lainaus ja lainat, varaaminen, maksut ja maksaminen, kirjastokortti, kirjautumisasiat, aukioloajat ja yhteystiedot ja muu aihe tai tiedustelu.

Tulosten perusteella asiakkaiden tiedontarpeet kohdistuvat pääasiassa lainoihin ja lainaamiseen ja kirjaston perinteisistä palveluista eroaviin muihin aiheisiin. Nämä aihepiirit kattoivat noin puolet kaikista merkityistä tiedontarpeista. Vähiten tiedontarpeita kohdistui kirjastokorttiin, kirjautumisasioihin ja kirjastojen aukioloaikoihin ja yhteystietoihin.

Tuloksista voidaan päätellä, että kirjaston asiakkaiden tiedontarpeet kohtaavat kirjaston monipuolisen tehtäväkuvan kanssa, eikä kirjastoa nähdä enää vain fyysiseen painettuun aineistoon keskittyvänä instituutiona. Tutkimustulosta voidaan hyödyntää suuntaa antavana katsauksena kirjaston ja henkilökunnan osaamisen kehittämisessä.

Avainsanat: tiedontarve, yleinen kirjasto, Tampereen kaupunginkirjasto

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN VIIITEKEHYS	2
	2.1 Käsitteet	2
	2.2 Koillisen alueen kirjastot.....	3
	2.3 Aiempi tutkimus.....	3
3	TUTKIMUSASETELMA.....	6
	3.1 Tutkimuskysymys.....	6
	3.2 Aineistonkeruu	6
	3.3 Aineiston analyysi	8
4	TULOKSET	9
5	ANALYSOINTI, POHDINTA JA YHTEENVETO.....	13
	5.1 Tulosten analysointi	13
	5.2 Vertaus aiempaan tutkimukseen	14
	5.3 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimus	14
	5.4 Yhteenveto	15
	LÄHTEET	16
	LIITTEET	18

1 JOHDANTO

Tässä tutkimuksessa käsitellään Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaiden tiedontarpeita. Kiinnostuin tutkimusaiheesta ollessani ensin työharjoittelussa ja sen jälkeen kirjastovirkailijan sijaisena Koilliskeskuksen kirjastossa ja tehdessäni asiakaspalveluvuoroja kirjaston fyysisessä asiakaspalvelupisteessä. Huomasin, miten asiakkaat lähestyivät asiakaspalvelijaa usein muihin kuin kirjaston perinteisiin palveluihin liittyvissä asioissa ja halusin selvittää, ovatko huomioni todellisuutta vastaavia vai perusteettomia olettamuksia.

Tämä tutkimus palvelee kirjastolaissa määriteltyä alueellista kehittämistehtävää, jossa vahvistetaan yleisten kirjastojen kehittymistä ja henkilökunnan osaamista. Tampereen kaupunginkirjasto on osa Pirkanmaan ja Keski-Suomen alueellista kehittämistehtävää. (Finlex, 2022.) Asiakaspalvelu kytkeytyy jokaisen kirjastossa työskentelevän työnkuvaan ja asiakaspalvelutilanteiden kehittäminen asiakkaiden tarpeita paremmin kohtaavaksi vaatii asiakasdataa (Rikkilä & Hyökki, 2018), jota tämä tutkimus tarjoaa. Tutkimus tarjoaa tietoa myös siitä, miten kirjaston lakisääteiset tehtävät tarjota pääsy kulttuurisisältöön ja edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua (Finlex, 2022) näkyvät asiakkaiden tiedontarpeissa.

Tutkielman toisessa luvussa kuvaan tutkimukseni käsitteistöä ja esittelen aiempaa aiheeseen liittyvää tutkimusta. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimuskysymyksen, tutkimusmetodin ja aineistonkeruun. Neljännessä luvussa esittelen tulokset ja viidennessä luvussa analysoin tuloksia, vertaan niitä aiempaan tutkimukseen ja esitän mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa määrittelen tutkimuksen kannalta oleelliset käsitteet, esittelen Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen kirjastot ja kuvailen tutkimukseeni liittyvää aiempaa tutkimusta lyhyesti.

2.1 Käsitteet

Tutkimuksen kannalta tärkeimmät käsitteet ovat *tiedontarve* ja *asiakaspalvelutilanne* tutkimuskontekstissa.

Tiedontarve on yksinkertaistettuna tarve, joka johtaa tiedonhankintaan ja sitä myöten tiedonkäyttöön. Se voi olla helposti tunnistettava ja kuvattava, mutta myös epämääräinen tunne siitä, että jotakin asiaa ei ymmärretä tarpeeksi selkeästi. (Savolainen, 2010.) Tiedontarpeet koostuvatkin niin kognitiivisista tekijöistä kuin tunnelähtöisistä ja tilannesidonnaisista elementeistäkin (Choo, 2006). Tiedontarpeiden artikuloitavuudesta ja sen eri tasoista on kattava kuvaus Robert S. Taylorin (1968) artikkelissa. Taylor (1968) jakaa tiedontarpeet neljään eri tasoon: ydintarpeeseen, tietoiseen tarpeeseen, muotoiltuun tarpeeseen ja kompromissitarpeeseen. Ydintarpeessa tiedontarve on vielä epäselvä tuntemus, jota ei välttämättä pystytä muodostamaan sanoiksi. Tietoisen tarpeen tasolla henkilö kirjaimellisesti tiedostaa tiedon puuttumisen, mikä yleensä johtaa kolmanteen tasoon eli muotoillun tarpeen tasoon, jossa henkilö kykenee muodostamaan tarpeestaan kysymyslauseen. Neljännellä kompromissitarpeen tasolla henkilö suhteuttaa tarpeensa käsillä olevan tietovarannon sisältöön, esimerkiksi kysymällä tiettyyn aiheeseen liittyvää kirjallisuutta kirjastonhoitajalta. (Taylor, 1968.) Näistä tasoista erityisesti kaksi viimeistä ovat oman kokemukseni mukaan läsnä kirjaston asiakaspalvelussa.

Tämän tutkimuksen yhteydessä asiakaspalvelutilanne käsittää Tampereen kaupunginkirjaston asiakkaiden asioinnin koillisen alueen kirjastojen asiakaspalvelupisteissä joko fyysisesti kasvatusten tai puhelimitse. Sähköinen asiointi ja esimerkiksi kirjahyllyjen välissä tapahtuva asiakkaiden neuvonta ei sisälly tutkimukseen.

2.2 Koillisen alueen kirjastot

Koillisen alueen kirjastoja on neljä, suuruusjärjestyksessä: Koilliskeskuksen kirjasto, Messukylän kirjasto, Kämmenniemen kirjasto ja Terälahden kirjasto (Tampereen kaupunki, 2023d). Koilliskeskuksen kirjasto on koillisen alueen suurin kirjasto, joka sijaitsee kauppakeskuksen yhteydessä koillisen alueen hyvinvointikeskuksessa. Koilliskeskuksen kirjastossa on perinteisen kirjastoaineiston lisäksi musiikkihuone, näyttelyvitriinit, tietokoneita ja monitoimilaite, jolla voi tulostaa, kopioida ja skannata. (Tampereen kaupunki, 2023a.) Messukylän kirjasto on yläkoulun kanssa samassa rakennuksessa sijaitseva kirjasto, jossa on Koilliskeskuksen kirjaston tavoin näyttelytila, tietokoneita ja monitoimilaite. Messukylän kirjastossa on myös yksi varattava tila. Koilliskeskuksen kirjastosta poiketen Messukylän kirjastossa voi asioida omatoimisesti myös aikoina, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla. (Tampereen kaupunki, 2023b.) Kämmenniemen kirjasto sijaitsee Teiskossa Kämmenniemen koulun yhteydessä. Kämmenniemi on Messukylän tavoin omatoimikirjasto, josta löytyy myös tietokoneita, monitoimilaite, pieni näyttelytila ja yksi varattava kokoushuone. (Tampereen kaupunki, 2023c.) Terälahden kirjasto on koillisen alueen pienin kirjasto, joka sijaitsee Terälahden koulun yhteydessä. Kirjasto on myös pääasiallisesti omatoimikirjasto. (Tampereen kaupunki, 2023e.)

2.3 Aiempi tutkimus

Yleisen kirjaston asiakkaiden tiedontarpeet ovat olleet tutkimuksen kohteena suhteellisen usein. Osa tutkijoista on keskittynyt tiettyjen asiakasryhmien tiedontarpeisiin. Esimerkiksi Ole Pors (2006) tutki opiskelijoiden tiedontarpeita yleisissä kirjastoissa Tanskassa. Hänen tutkimusmetodinsa oli laaja verkkokysely, jossa yli 100 kysymystä ja väittämää sisältänyt kysely lähetettiin 4900 opiskelijalle. Ole Porsin (2006) tutkimuksen mukaan lähes 60 prosenttia opiskelijoista käytti yleistä kirjastoa opiskelutarkoituksessa ja hän kiinnitti erityistä huomiota siihen, miten opiskelijoiden mahdollisuus löytää oman opintosuuntansa

kirjallisuutta on epätasapainossa, sillä kaikkien alojen aineistoa ei ole samalla tavalla saatavilla.

Sambo ym. (2018) puolestaan tutkivat pyörätuolia käyttävien asiakkaiden tiedontarpeita yleisissä kirjastoissa Ibadanissa Nigeriassa. Tutkimusryhmä selvitti kvantitatiivisesti kyselylomakkeen avulla asiakasryhmän tiedontarpeiden lisäksi kirjaston resurssien sopivuutta ja mahdollisia heidän kokemiaan rajoitteita kirjastossa asiointissa. 43 vastauksen perusteella tiedontarpeet kohdistuivat enimmäkseen kouluttautumiseen, vapaa-ajan toimintaan ja sosiaalisiin tai henkilökohtaisiin tiedontarpeisiin. 60% vastaajista koki kirjaston palvelut riittämättömiksi, kirjaston henkilökunnan palveluasenteen heikoksi ja kirjastotilan esteelliseksi. Tutkimusryhmä suositteli monipuolisen esteettömyyslainsäädännön laatimista, jotta kirjastot saataisiin standardisoitua myös liikkumisrajoitteisille asiakkaille. Sen lisäksi he kannustivat yleisten kirjastojen parannushankkeen luomiseen, johon kuuluu olennaisesti lisärahoituksen tarve. Tutkimusryhmä huomautti myös henkilökunnan kattavan kouluttamisen olevan avainasemassa laadukkaan asiakaspalvelun toteutumisessa.

Kolmas tiettyyn asiakasryhmään kohdistuva tiedontarvetutkimus on Patilin ym. (2019) tutkimus 18–35-vuotiaiden asiakkaiden kirjastonkäytöstä yleisessä kirjastossa Karnatakan osavaltiossa Intiassa. Tutkimusryhmä keräsi aineiston kvantitatiivisesti kyselylomakkeilla. Vastauksia kertyi yhteensä 180. Tulosten mukaan asiakasryhmän tiedontarpeet koskivat yleisimmin työllistymistä ja opiskelua ja heidän kirjastonkäyttönsäkin oli opiskelupainotteista. Suurin osa kyselyyn vastanneista olivat myös tyytyväisiä kirjaston palveluihin, vaikka asiakkaiden tiedontarpeita vastaavaa relevanttia aineistoa koettiin olevan liian vähän. Tutkimusryhmä kehotti kirjastoja panostamaan monipuolisempaan aineistoon ja tarjoamaan asiakkailleen myös internetyhteyden ja tulostus- ja kopiointimahdollisuuden palvelutyytyväisyyden nostamiseksi.

Yleisen kirjaston koko asiakaskunnan tiedontarpeitakin on tutkittu. Esimerkiksi Issa ym. (2011) tutkivat nigerialaisen Kwaran osavaltion kirjaston asiakkaiden tiedontarpeita osavaltion pääkaupungissa Ilorinissa. Tutkimusryhmän

tutkimusmetodina oli kysely, jossa kerättiin kvantitatiivista aineistoa asiakkaiden kirjastoaineistoon kohdistuvista tiedontarpeista ja kirjastoon tulemisen syistä. Tutkimuksen tulokset kuvasivat kirjaston palvelevan lähinnä opiskelijoita heidän tarpeissaan ja sitä, miten kirjaston asemaa ja rahoitusta tulisi parantaa, jotta se palvelisi muitakin asiakasryhmiä.

Bopape ym. (2017) tutkivat yleisen kirjaston asiakkaiden tiedontarpeita 17 kirjastossa Limpopon provinssissa Etelä-Afrikassa. Heidän tutkimuksensa tarkoituksena oli kartoittaa yleisten kirjastojen käyttöä, asiakkaiden syitä kirjastossa käymiselle ja sitä, miten tärkeitä erilaiset tiedonlähteet ovat asiakkaille. Tutkimusmetodina heillä oli kysely, jossa oli enimmäkseen suljettuja kysymyksiä. Kirjastoon kohdistuvia tiedontarpeita pyydettiin listaamaan vain siltä päivältä, jolloin he saivat kyselyn vastattavakseen. Tutkimustulosten mukaan suurin osa asiakkaista käytti kirjastoa opiskeluun, internetin käyttöön ja tiedonhakuun. Tutkimusryhmä totesi tämän johtuvan siitä, että monilla kirjaston asiakkaista ei ole pääsyä internetiin tai mahdollisuutta rauhallisessa tilassa opiskeluun kotonaan.

Boloka, Jiyane ja Mojapelo (2021) puolestaan tutkivat E'skia Mphahlelen niin ikään yleisen kirjaston asiakkaiden tiedontarpeita Etelä-Afrikassa. Heidän tutkimuksessaan tutkimusmetodi oli sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Tiedontarpeita kartoitettiin 363 asiakkaalta aihepiireittäin, joita olivat lukeminen/opiskelu, lainaus, kirjastoaineiston käyttö kirjastossa, ystävien tapaaminen, kirjaston tietokantojen käyttö, tulostaminen/kopiointi, internetin käyttö ja muu aihe. Tämän lisäksi asiakkailta kerättyä aineistoa analysoitiin kirjaston henkilökunnan kanssa kvalitatiivisesti. Tuloksissa monet asiakkaat tulivat kirjastoon yhdestä tai useammasta syystä: lukemaan tai opiskelemaan (88%), käyttämään internetiä (59%), käyttämään kirjaston aineistoa (26%) ja lainaamaan kirjastoaineistoa (20%). Vähiten käytettiin tulostinta/kopiokonetta (4%). Tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat kirjaston liian meluisaksi, internetyhteyden liian hitaaksi, kirjaston tilat liian ahtaiksi ja henkilökunnan asiakaspalveluvastaiseksi. Tutkimusryhmä ehdotti ratkaisuksi henkilökunnan kouluttamista ja kirjaston rahoituksen lisäämistä.

3 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tutkimuskysymyksen ja aineiston.

3.1 Tutkimuskysymys

Tutkimukseni kohteena ovat Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaat ja heidän tiedontarpeidensa jakautuminen silloin, kun he asioivat kirjaston fyysisessä asiakaspalvelupisteessä joko kasvotusten tai puhelimitse. Tutkimuskysymyksenä onkin:

Minkälaisia tiedontarpeita Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkailta on asiakaspalvelupisteessä asioidessaan?

Hypoteesini on, että Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaiden tiedontarpeet keskittyvät enimmäkseen lainaamiseen ja muihin kuin kirjaston perinteiseen fyysiseen kokoelmaan liittyviin aiheisiin, esimerkiksi monitoimilaitteen käyttöön tai kirjastossa sijaitseviin tiloihin liittyviin asioihin.

3.2 Aineistonkeruu

Aineistonkeruumenetelmänä käytin lomaketta, johon kirjaston asiakaspalvelupisteessä työskentelevät merkitsivät tukkimiehen kirjanpidolla palvelemaansa asiakkaan tiedontarpeen aiheen sille sopivaan kategoriaan (Liite 1). Pyysin tutkittavana olevien kirjastojen henkilökuntaa täyttämään lomakkeita asiakkaiden sijaan, sillä asiakkaiden perehdyttäminen lomakkeen tarkoitukseen ja täyttöön olisi vienyt runsaasti henkilökunnan aikaa. Yksinkertaisen lomakkeen valintaan vaikutti myös se, että tiedontarpeita koskevassa tutkimuksessa halutaan ajoittain vain kartoittaa tiedontarpeita sen sijaan, että pyrittäisiin kartoittamaan ja ymmärtämään erilaisia tekijöitä tiedontarpeiden pohjalla (Dorner, Gorman & Calvert, 2015). Oma tutkimukseni keskittyi yleisesti asiakkaiden tiedontarpeiden jakautumiseen, joten laajemmalle kyselylomakkeelle ei ollut tarvetta.

Valitsin lomakkeen kategoriat Pirkanmaan kirjastojen yhteisestä chat-palvelusta, jossa asiakkaiden kanssa käyty keskustelut merkitään erilaisilla aihetunnisteilla

keskustelun päätteeksi. Valintani perustui siihen, että monet Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen työntekijöistä ovat olleet chat-vuorossa, joten aihealueet ovat enemmistölle entuudestaan tuttuja. Lisäksi koin, että valmiit kategoriat ja niiden alle yksittäisen viivan merkitseminen oli nopeampaa kuin esimerkiksi kirjallisen vastauksen laatiminen jokaisen asiakaspalvelutilanteen jälkeen. Halusin tehdä aineiston keräämiseen osallistumisesta mahdollisimman helppoa kirjastojen henkilökunnalle.

Aihealueet olivat *lainaus/lainat, varaaminen, kirjastoaineisto, maksut ja maksaminen, kirjastokortti, kirjautumisasiat, aukioloajat ja yhteystiedot ja muu aihe/tiedustelu*. Lainaus/lainat -kohdassa tiedontarve kohdistuu kirjastosta lainattavaan aineistoon, mikä joko on jo asiakkaalla (esimerkiksi lainatun kirjan eräpäivän tarkistaminen, lainan uusiminen, kadonneen lainatun aineiston vuoksi asiointi) tai minkä asiakas haluaa lainata asiakaspalvelupisteestä itsepalveluautomaatilla asiointiin sijaan. Varaamisen ollessa kyseessä tiedontarve kohdistuu asiakkaan varaamaan aineistoon. Kyse voi olla esimerkiksi jo varatun aineiston jonotilanteen tarkistamisesta tai oman varauksen löytämisestä varatun aineiston noutohyllystä. Kirjastoaineistoon kohdistuva tiedontarve koskee kaikkea kirjaston aineistoa, niin fyysistä kuin sähköistäkin. Asiakas voi esimerkiksi kysyä onko kirjastossa saatavilla uusinta Finlandia-palkinnon voittanutta teosta. Kirjastokorttiin liittyvät tiedontarpeet tarkoittavat yleisimmin tarvetta uudelle kirjastokortille, joko ensimmäiselle sellaiselle tai vanhan kadonneen tai rikkoutuneen tilalle. Kirjautumisasiat -kategoria koskee usein kirjaston sähköisiin palveluihin kirjautumista, mutta tähän kohtaan on laitettu myös kirjaston fyysisiin laitteisiin kirjautumiseen liittyviä tarpeita. Aukioloajat ja yhteystiedot liittyvät Tampereen kaupunginkirjaston eri kirjastojen aukioloaikoihin ja yhteystietoihin. Muu aihe/tiedustelu kattaa kaikki sellaiset tiedontarpeet, jotka eivät sovi aiemmin mainittujen kategorioiden alle. Näistä esimerkkinä ovat muun muassa neuvonta tulostamisen, kopioinnin tai skannaamisen kanssa, lähimmän wc:n paikallistaminen, kirjaston tiloihin liittyvä opastaminen ja yleinen keskustelu kirjaston työntekijän kanssa.

Aihealueiden valinnan myötä tutkittavien kirjastojen määrä rajautui entisestään, sillä yksi aihealueista on kirjastomaksut ja maksaminen, eikä Terälahden kirjastossa ole kassaa. Lisäksi siellä on henkilökuntaa paikalla vain yhtenä päivänä viikossa (Tampereen kaupunki, 2023e). Näiden seikkojen vuoksi koin, että Terälahdesta kerättävä aineisto ei olisi palvellut tutkimuksen tarkoitusta riittävästi.

Aineistoa kerättiin kolmen kuukauden ajan vuoden 2022 kesäkuun alusta elokuun loppuun ja aineistoa kertyi yhteensä 15 lomaketta: neljä Koilliskeskuksen kirjastosta, kahdeksan Messukylän kirjastosta ja kolme Kämmenniemen kirjastosta. Määrällisesti aineistoa kertyi eniten Koilliskeskuksen kirjastosta, yhteensä 2329 merkittyä tiedontarvetta. Messukylän kirjastosta puolestaan kertyi 1688 merkintää ja Kämmenniemen kirjastosta 797 merkintää. Messukylän kirjaston suurempaa lomakemäärää selittää se, että niissä kirjanpito on visuaaliselta ilmeeltään suurempaa ja harvempaa kuin Koilliskeskuksen ja Kämmenniemen kirjaston lomakkeiden kohdalla.

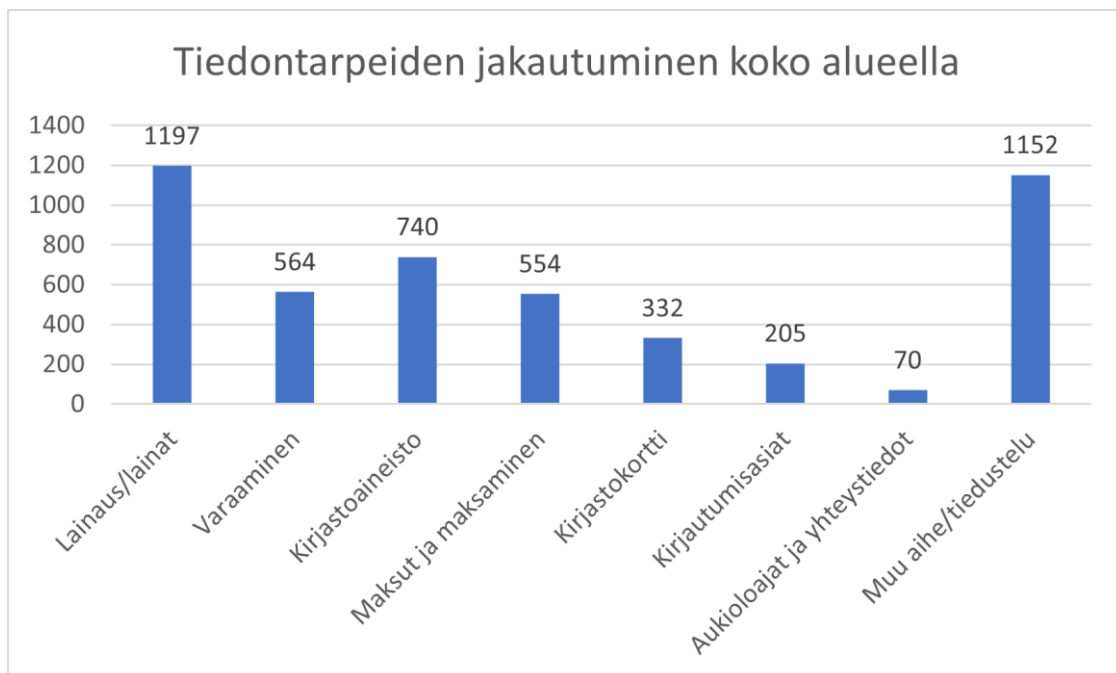
3.3 Aineiston analyysi

Aineisto on kvantitatiivista ja analysoin sen deskriptiivisesti. Siirsin kirjanpidon fyysisiltä lomakkeilta Microsoft Excel -taulukonkäsittelyohjelmaan taulukoiksi ja laadin jokaisen kirjaston lomakkeista erilliset taulukot ja niiden lisäksi koko alueen kattavan taulukon. Muodostin taulukoihin kirjatusta aihepiireihin jaotelluista merkinnöistä suoraa jakaumaa kuvaavat pylväskaaviot ja kokonaisjakaumasta erillisen prosentiosuuksia kuvaavan ympyräkaavion.

4 TULOKSET

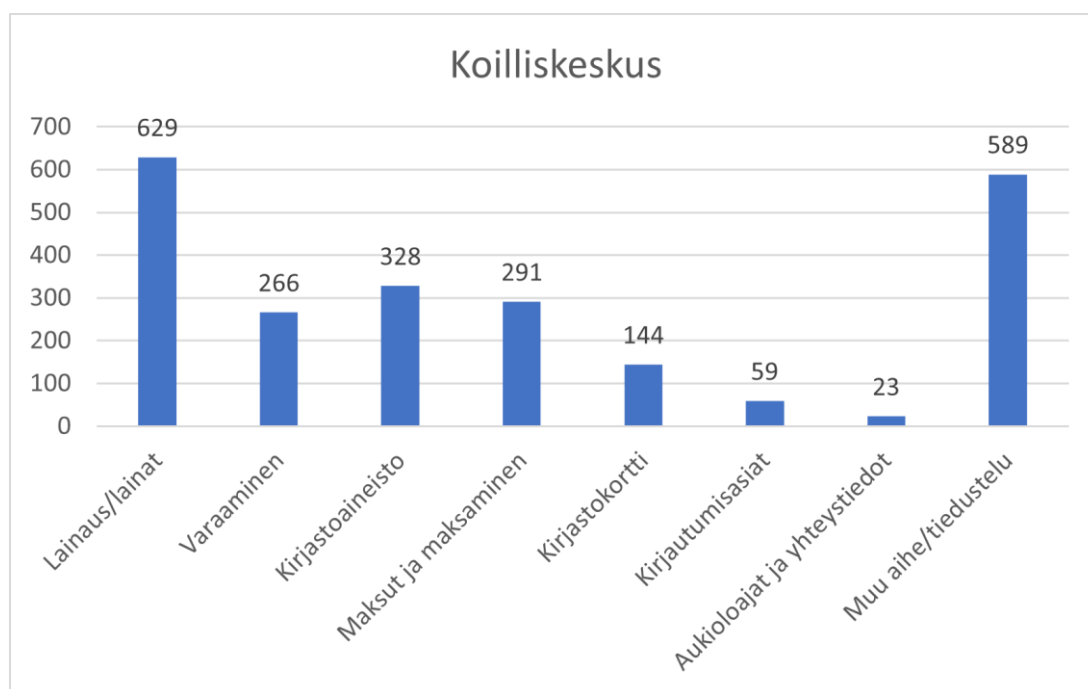
Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset, ensin kokonaisuutena koko Tampereen kaupunginkirjaston koilliselta alueelta ja sen jälkeen kunkin tutkimukseen sisältyneen kirjaston erikseen.

Koko aineistossa (Kaavio 1) Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen tiedontarpeet jakautuivat kolmen kuukauden tutkimusjakson aikana eniten lainaukseen ja lainoihin (1197 merkintää) ja muuhun aiheeseen tai tiedusteluun (1152 merkintää). Kolme seuraavaksi yleisintä tiedontarpeen kategoriaa olivat kirjastoaineisto (740 merkintää), varaaminen (564 merkintää) ja maksut ja maksaminen (554 merkintää). Vähiten merkintöjä saaneet kolme kategoriaa olivat kirjastokortti (332 merkintää), kirjautumisasiat (205 merkintää) ja aukioloajat ja yhteystiedot (70 merkintää).



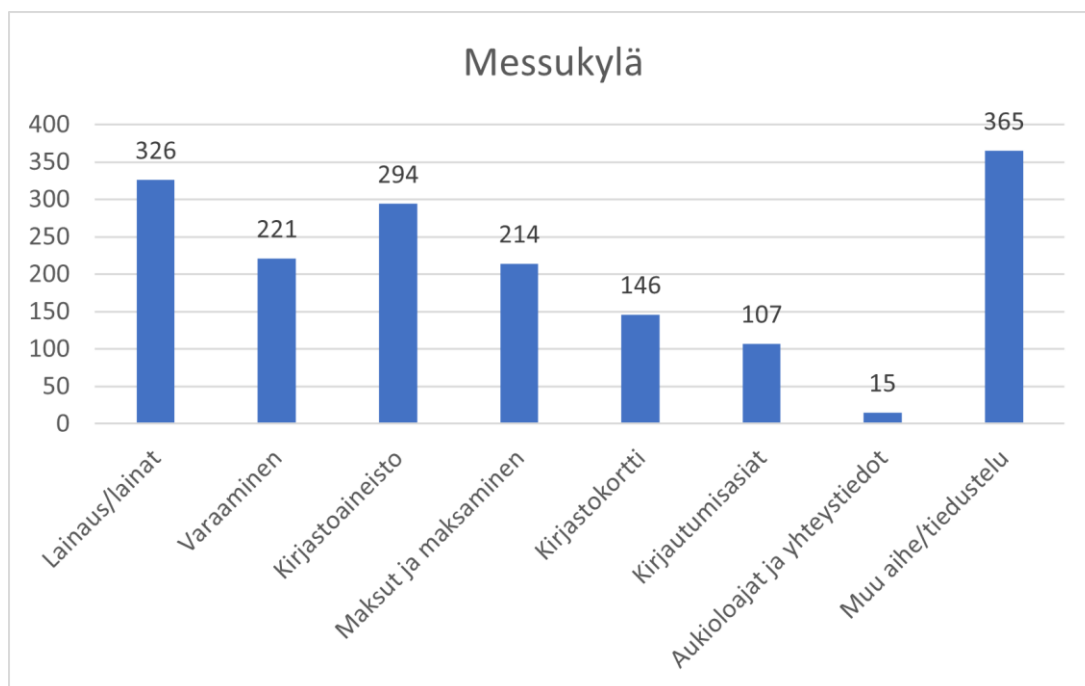
Kaavio 1. Tiedontarpeiden jakautuminen koko alueella

Koilliskeskuksen kirjastosta kerätystä aineistosta (Kaavio 2) asiakkaiden tiedontarpeet suuntautuivat kaikista kategorioista eniten lainaukseen ja lainoihin (629 merkintää) ja muuhun aiheeseen tai tiedusteluun (589 merkintää). Näiden jälkeen seuraavaksi eniten haluttiin tietää kirjastoaineistoon liittyviä asioita (328 merkintää), maksuihin ja maksamiseen liittyviä asioita (291 merkintää) ja varaamiseen liittyviä asioita (266 merkintää). Vähiten merkintöjä keränneitä kategorioita olivat kirjastokortti (144 merkintää), kirjautumisasiat (59 merkintää) ja aukioloajat ja yhteystiedot (23 merkintää).



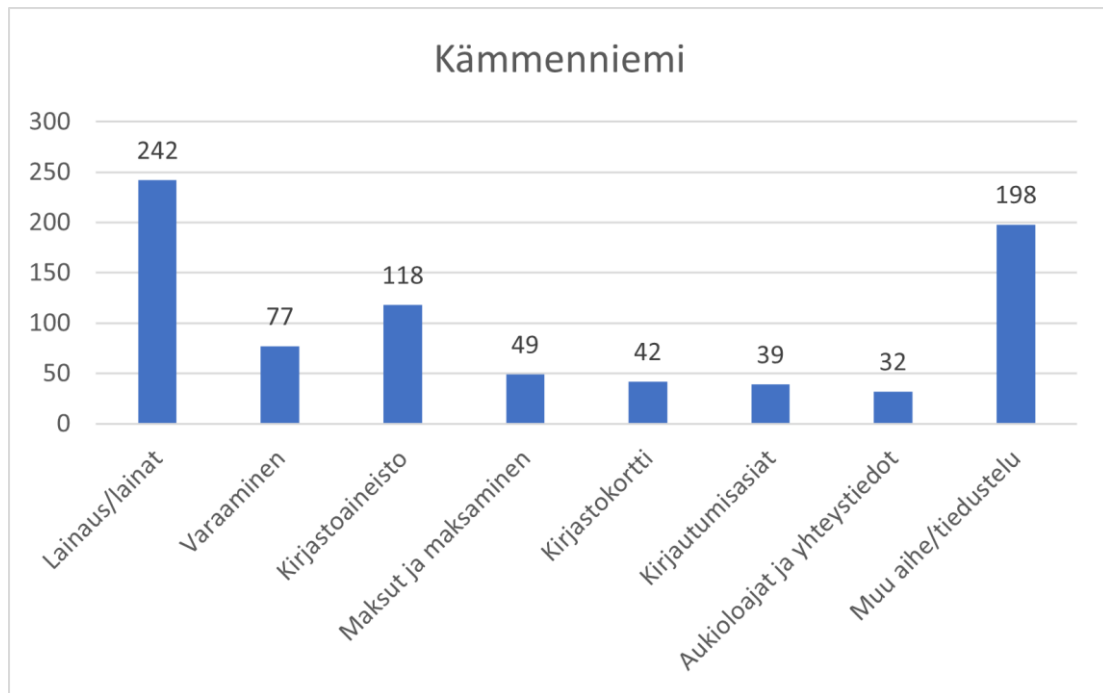
Kaavio 2. Koilliskeskuksen kirjasto

Messukylän kirjastosta kerätystä aineistosta (Kaavio 3) muihin kategorioihin verrattuna selkeästi eniten merkintöjä keräsivät lainaus ja lainat (326 merkintää) ja muu aihe tai tiedustelu (365 merkintää). Näiden jälkeen kolme yleisintä kategorioita olivat kirjastoaineisto (294 merkintää), varaaminen (221 merkintää) ja maksut ja maksaminen (214 merkintää). Vähiten merkintöjä keränneet kategoriat ovat kirjastokortti (146 merkintää), kirjautumisasiat (107 merkintää) ja aukioloajat ja yhteystiedot (15 merkintää).



Kaavio 3. Messukylän kirjasto

Kämmenniemen kirjastosta kerätystä aineistossa (Kaavio 4) eniten merkintöjä kertyi lainaukseen ja lainoihin (242 merkintää) ja muuhun aiheeseen tai tiedusteluun (198 merkintää). Seuraavaksi eniten merkintöjä kertyi kirjastoaineistoon (118 merkintää) ja varaamiseen (77 merkintää). Vähiten merkintöjä kertyi puolestaan maksuihin ja maksamiseen (49 merkintää), kirjastokorttiin (42 merkintää), kirjautumisasioihin (39 merkintää) ja aukioloaikoihin ja yhteystietoihin (32 merkintää).



Kaavio 4. Kämmenniemen kirjasto

Tuloksissa on nähtävissä samankaltaista jakaumaa sekä kokonaiskuvassa että yksittäisten kirjastojen kohdalla. Asiakkaiden tiedontarpeet jakautuvat kirjastosta riippumatta eniten lainaukseen ja lainoihin ja muuhun aiheeseen tai tiedusteluun, jotka kattavat noin puolet kaikista tiedontarpeista.

5 ANALYSOINTI, POHDINTA JA YHTEENVETO

5.1 Tulosten analysointi

Tulosten perusteella on todettavissa, että Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaiden tiedontarpeet painottuvat lainauksen ohella pääasiassa muihin kuin perinteiseen fyysiseen kokoelmaan keskittyviin palveluihin, mikä puoltaa hypoteesiani. Oman kokemuksen mukaan lähes jokaisessa Koilliskeskuksen kirjaston asiakaspalveluvuorossa pääsee opastamaan vähintään yhtä asiakasta tulostamisessa, kopioimisessa tai skannaamisessa. Samoin kirjaston tiloihin ja niissä järjestettäviin kirjaston omiin tai ulkopuolisten tahojen tapahtumiin liittyvät kysymykset ovat yleisiä. Varsinaisten tiedontarpeiden lisäksi huomasin, että osa asiakkaista tulee mielellään vaihtamaan kuulumisia tai juttelemaan ajankohtaisista asioista erityisesti heille entuudestaan tuttujen kirjaston työntekijöiden kanssa, mikäli asiakaspalvelupisteessä ei ole muita asiakkaita.

Tuloksista on pääteltävissä se, miten asiakkaiden tiedontarpeet elävät muuttuvan yhteiskunnan mukana, eikä kirjasto ole asiakkaillekaan enää pelkästään fyysiseen painettuun aineistoon keskittyvä palvelu. Kirjaston lakisääteinen tehtävä tarjota pääsy tietoon ja kulttuurisisältöihin ja edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua täyttyä asiakkaiden käyttäessä kirjastoaineiston lisäksi kirjaston tiloja ja laitteita ja heidän osallistuessaan kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin.

Koen mielenkiintoiseksi sen, miten tiedontarpeet jakautuvat samalla tavalla kaikissa kolmessa kirjastossa niiden eroavaisuuksista huolimatta. Kirjastojen kokoerot tulevat esiin merkintöjen määrissä, mutta esimerkiksi sillä ei tunnu olevan väliä, sijaitseeko kirjasto hyvinvointikeskuksessa vai koulun yhteydessä. Samoin esimerkiksi Koilliskeskuksen kirjastossa olevat useammat erilaiset varattavat tilat eivät erityisesti tunnu nostavan muihin aiheisiin liittyvien tiedontarpeiden määrää.

Tutkimustulosta voidaan hyödyntää kirjaston ja henkilökunnan osaamisen kehittämisessä siten, että asiakaspalvelussa työskentelevien tietotaitoa voidaan parantaa kohtaamaan asiakkaiden tiedontarpeet vielä paremmin. Esimerkiksi kirjaston monitoimilaitteen peruskäytön tulisi olla tuttua jokaiselle asiakaspalvelua tekeväälle ja kirjaston tilojen käytön sisäistäminen ja niissä järjestettävien tapahtumien tiedostaminen edesauttaa onnistunutta asiakaspalvelua.

5.2 Vertaus aiempaan tutkimukseen

Aiempaan yleisen kirjaston asiakkaiden tiedontarvetutkimukseen verrattuna tutkimukseni sijoittuu erilaiseen kulttuurikontekstiin ja on tutkimuskohteeltaan aiemmasta tutkimuksesta eroava. Esittelemässäni aiemmassa tutkimuksessa haluttiin löytää syitä asiakkaiden kirjastonkäytölle, kun taas oma tutkimukseni rajautui koskemaan asiakkaiden tiedontarpeita asiakaspalvelupisteessä asioidessaan. Aiemmassa tutkimuksessa haluttiin usein myös selvittää kirjaston palveluiden riittävyttä ja yleistä asiakastyytyväisyyttä ja nostaa esiin kirjaston asemaa yhteiskunnallisella tasolla ja sitä myöten tarvetta kehittää kirjaston palveluita.

Myös tutkittavien asiakkaiden rajauksessa oli eroja. Ole Pors (2006), Sambo ym. (2018) ja Patil ym. (2019) tutkivat rajattua asiakasryhmää, kun taas Issa ym. (2011), Bopape ym. (2017) ja Boloka ym. (2021) tutkivat koko asiakaskunnan tiedontarpeita. Tutkimusmenetelmät vaihtelivat kvantitatiivisesta kyselylomakkeesta kvalitatiivisiin haastatteluihin. Tässä on mielestäni havaittavissa hyvin se, miten tiedontarvetutkimuksessa käytetään erilaisia lähestymistapoja, kuten aiemmin viittasin Dornerin, Golmanin ja Calvertin (2015) tekstiin. Esittelemäni aiemmat tutkimukset halusivat kartoituksen lisäksi ymmärtää syitä ilmiön taustalla siinä missä oma tutkimukseni keskittyi vain kartoittamiseen.

5.3 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimus

Keräsin tutkimusaineiston kesäkauden aikana, mikä osaltaan rajoitti tutkimusta, sillä kokemukseni mukaan kesäisin kirjastossa on hiljaisinta. Kirjastossa järjestetään kesän aikana vähemmän tapahtumia ja kouluyhteistyö on

kesätauolla, mikä vaikuttaa suoraan tiedontarpeiden aiheisiin. Myös valitsemani tiedontarpeiden aihepiirit osittain rajoittivat tutkimusta, sillä ne eivät olleet kaikille asiakaspalvelussa työskenteleville entuudestaan tuttuja ja oikean aihepiirin valitseminen koettiin ajoittain haastavaksi.

Lisäksi muihin aiheisiin tai tiedusteluun kohdistuvien tiedontarpeiden niputtaminen yhteen oli osaltaan rajoittavaa, mutta samalla se tarjoaa tilaisuuden tarkempaan jatkotutkimukseen. Tutkimukseni tarjoaa lähtökohdan asiakkaiden tiedontarpeisiin ja sitä myöten se on suuntaa antava katsaus siihen, mitä tietoja ja taitoja asiakaspalvelussa työskennellessä tarvitsee. Asiakaspalvelun yksityiskohtaisempi kehittäminen hyötyisi kuitenkin tarkemmasta tutkimuksesta, jossa voisi käyttää myös kvalitatiivisia metodeja. Esimerkiksi asiakkaiden tiedontarpeista kirjaston monitoimilaitteen käyttöön liittyen voisi selvittää yleisimmät käytötavat ja sen perusteella sisällyttää henkilökunnan perehdytykseen tarvittavat tiedot ja taidot. Jatkotutkimus voisi sisältää myös muita asiakaspalvelun kanavia, kuten sähköisen ja muualla kirjastotilassa tapahtuvan asiakaspalvelun. Lisäksi kannustan mahdollisen jatkotutkimuksen ajoittamista kirjaston syys-, talvi- ja kevätkauteen, jotta tulokset kuvaavat mahdollisimman hyvin todellisuutta. Todellisempaa kuvaa antaisi myös kaikkien Tampereen kaupunginkirjaston kirjastojen yhtäaikainen tutkiminen.

5.4 Yhteenveto

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten Tampereen kaupunginkirjaston koillisen alueen asiakkaiden tiedontarpeet jakautuvat heidän asioidessaan kirjaston fyysisessä asiakaspalvelupisteessä henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Kerätyn aineiston perusteella on nähtävissä, että asiakkaat lähestyvät asiakaspalvelupistettä enimmäkseen lainoja ja lainaamista tai muita kirjaston perinteisestä toiminnasta eroavia aiheita koskien. Vähiten tiedontarpeita kohdistui kirjastokorttiin, kirjautumisasioihin ja kirjastojen aukioloaikoihin ja yhteystietoihin.

LÄHTEET

- Boloka, M. J., Jiyane, G. V., & Mojapelo, S. M. (2021). Information needs of users of E'skia Mphahlele public library in the City of Tshwane municipality, South Africa. *South African Journal of Library and Information Science*, 87(1), 1–8. <https://doi.org/10.7553/87-1-1802>
- Choo, C. W. (2006). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. Oxford University Press.
- Dorner, D. G., Gorman, G. E., Calvert, P. J. (2015). *Information needs analysis : principles and practice in information organizations*. Facet Publishing.
- Finlex. (2022). *Laki yleisistä kirjastoista*. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Issa, A. O., Abdulkareem, M. Y., Isah, A., & Kupolati, K. S. (2011). Information Needs of Public Library Patrons: A Survey of Users of Kwara State Library, Ilorin, Nigeria. *PNLA Quarterly*, 75(3), 66–79.
- Ole Pors, N. (2006). The public library and students' information needs. *New Library World*, 107(7/8), 275–285. <https://doi.org/10.1108/03074800610677263>
- Patil, R. R., Kumbar, B. D., & Kamble, S. D. (2019). Use Pattern and Information Needs of Young Users of Public Libraries in Karnataka with Special Reference to City Central Library (CCL), Dharwad. *Library Philosophy and Practice*, 1–12.
- Rikkilä, J. (toim.), Hyökki, S. (toim.) (2018). *Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa – Uusin askelin kohtaamisiin*. <https://akepike.fi/julkaisut/aspapas/>
- Sambo, A. S., Eruwwe, U., Musa, Y. D., & Aworo, P. (2018). Wheelchair Users and Their Information Needs: Library in Rescue. *Library Philosophy and Practice*, 1.
- Savolainen, R. (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Serola, S. (toim.), *Ote informaatiosta : johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan* (s. 75–115). BTJ Finland Oy.
- Tampereen kaupunki. (2023a). *Koilliskeskuksen kirjasto*. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta <https://www.tampere.fi/kirjastot/kirjastojen-omat-sivut/koilliskeskuksen-kirjasto>
- Tampereen kaupunki. (2023b). *Kämmenniemen kirjasto*. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta <https://www.tampere.fi/kirjastot/kirjastojen-omat-sivut/kammenniemen-kirjasto>

- Tampereen kaupunki. (2023c). *Messukylän kirjasto*. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta <https://www.tampere.fi/kirjastot/kirjastojen-omat-sivut/messukylan-kirjasto>
- Tampereen kaupunki. (2023d). *Tampereen kaupunginkirjaston toimintakertomus 2021*. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta https://www.tampere.fi/sites/default/files/2022-07/tampereen_kaupunginkirjasto_2022.pdf
- Tampereen kaupunki. (2023e). *Terälahden kirjasto*. Tampereen kaupungin verkkosivut. Noudettu 20.1.2023 osoitteesta <https://www.tampere.fi/kirjastot/kirjastojen-omat-sivut/teralahden-kirjasto>
- Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(3), 178–194. https://doi.org/10.5860/crl_29_03_178
- Valli, R., Aarnos, E. (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu : virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. (5. uudistettu painos.) PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1: Aineistonkeruun lomakepohja.

Merkitse tukkimiehen kirjanpidolla, missä aiheessa/aiheissa palvelit asiakasta.

Lainaus/lainat

Varaaminen

Kirjastoaineisto

Maksut ja maksaminen

Kirjastokortti

Kirjautumisasiat

Aukioloajat ja yhteystiedot

Muu aihe/tiedustelu