

Karoliina Lindén

Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta

Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenimi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Karoliina Lindén

Työn nimi: Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta – Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 90

Liitteiden lukumäärä: 3

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin Kauhavan lähikirjastojen, Alahärmän ja Ylihärmän, omatoimikirjastotoimintaa. Aihetta lähestyttiin kahdesta näkökulmasta, jotka muovattiin tämän työn tutkimusongelmiksi. Tarkoituksena oli tutkia omatoimikirjastojen vaikutusta lähikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttöön sekä selvittää kirjastojen henkilökunnan suhtautumista ilmiöön. Koska kyseessä on ilmiön tutkiminen tietyssä kontekstissa, opinnäytetyötä lähdettiin selvittämään tapaustutkimuksena. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista metodologiaa. Valmiit tilastot saatiin Kauhavan kirjastojen yhteisistä tilastoista ja Bibliotheca-hallintajärjestelmästä; henkilökunnasta kertova aineisto taas kerättiin teemahaastattelun avulla.

Vuositilastollisesti omatoimikirjastotoiminta ei ole kasvattanut kirjastojen lainojen tai kävijöiden määrää. Tähän vuosien kokonaismäärää mittaavaan tilastoon ei kuitenkaan ole voitu ottaa huomioon kuluva vuotta, jonka kuukausitilastot yltyvät vasta syyskuulle. Vuosien 2016–2017 kuukausitarkastelu kuitenkin osoittaa, että Alahärmässä kirjaston kävijä- ja lainamäärä on kasvussa. Ylihärmässä ei ole tilastoissa koettu samanlaista nostetta. Automaatin käyttö oli vuonna 2016 vielä vähäistä molemmissa kirjastoissa, sillä alle puolet lainoista kulki automaatin kautta, minkä saattaa selittää se, että kirjastojen käyttö oli myös vilkkainta virkailijan paikallaollessa.

Henkilökunnan työnkuva on kokenut pientä muutosta. Työntekijät eivät kokeneet töiden lisääntyneen, vaan ne ovat jakautuneet uudelleen ja luoneet uusia työvaiheita. Esimerkiksi aineistojen manuaalinen lainaus ja palautus vähenivät, mutta tämän ajan korvasivat erilaiset opastustehtävät. Ongelmia ovat aiheuttaneet tekniset viat silloin tällöin, mutta esimerkiksi ilkkvaltaa ei ole juurikaan esiintynyt kummassakaan lähikirjastossa. Henkilökunnalle pidettyjen teemahaastattelujen kautta saatiin myös selville, että työntekijöillä on pääsääntöisesti myönteinen asenne ja mielikuva omatoimikirjastopalvelusta. Heidän kokemuksensa ovat olleet lähes yksinomaan positiivisia, ja he näkevät omatoimikirjastojen tulevaisuuden optimistisena.

Avainsanat: omatoimisuus, kirjastot, itsepalvelu, kirjastopalvelut, kirjastonkäyttö, henkilöstö, asenteet, kokemukset

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author/s: Karoliina Lindén

Title of thesis: A study about the functionality of open libraries – Case: open libraries in the Kauhava area

Supervisor(s): Satu Salmela

Year: 2017

Number of pages: 89

Number of appendices: 3

This thesis focused on studying the open library concept at the libraries of Alahärmä and Ylihärmä, branches of the public library of Kauhava. The subject was approached from two viewpoints, which resulted in two research problems. The aim of this study was to research the effects of the open libraries on the use of the library by patrons and how the concept has been received by the staff. This thesis was conducted as a case study with both quantitative and qualitative research methods. The statistical data for this thesis were taken from the shared files of the public library of Kauhava and from the Bibliotheca management system. The personnel-related data was collected by interviewing the library staff.

From the yearly statistics, one can see that the open libraries have not increased their number of loans or visitors. The statistics of the current year have not been taken into account. However, the monthly review of 2016 and 2017 shows that, in Alahärmä, the number of visitors and loans is in fact rising. There is no such increase in the statistics for the Ylihärmä library. The use of the libraries' self-checkout machines was rather low, as well. Less than half of the loans made in 2016 had been registered via the self-service machine. This might be explained by the fact that the use of the libraries was the most active during the staffed hours.

The library staff's job description has experienced a slight change. They did not feel that their amount of work had necessarily increased but, rather, that it had been divided into new phases and steps. Some of the new steps replaced time-consuming duties such as the borrowing and returning of books. There have been very few problems regarding the open library concept. Technical malfunctions have caused some trouble from time to time, but despite the concerns, there has barely been vandalism at either of the libraries. After interviewing the staff, it was discovered that most employees have accepting and favorable attitudes towards the open library concept. Their experience has been almost exclusively positive and they view the future of the open library concept with optimism.

Keywords: self-efficacy, libraries, self-service, library services, library use, staff, attitudes, experiences

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 OMATOIMIKIRJASTOTOIMINTA.....	9
2.1 Itsepalvelutoiminta.....	10
2.2 Omatoimikirjaston konsepti.....	11
2.3 Pohjoismaisen omatoimikirjaston historiaa.....	12
2.4 Omatoimikirjaston toteutus.....	14
2.5 Vaikutukset kirjastotyöhön.....	17
2.6 Omatoimikirjastot – toimiva konsepti?.....	17
2.7 Aikaisempi tutkimus.....	21
3 TUTKIMUSONGELMA.....	23
4 TUTKIMUSMENETELMÄT.....	25
4.1 Kvantitatiivinen tutkimus.....	25
4.1.1 Otantamenetelmät.....	26
4.1.2 Aineistonkeruumenetelmät.....	27
4.1.3 Aineiston analysointimenetelmät.....	29
4.2 Kvalitatiivinen tutkimus.....	31
4.2.1 Tiedonhankinnanstrategiat.....	31
4.2.2 Aineistonkeruumenetelmät.....	33
4.2.3 Aineiston analysointimenetelmät.....	36
4.3 Opinnäytetyössä käytetyt menetit.....	36
4.3.1 Strategia.....	37
4.3.2 Tilastollisen aineiston kuvailu.....	38
4.3.3 Teemahaastattelu.....	38
5 TUTKIMUSKOHTEET.....	42
5.1 Alueen kirjastopalvelut.....	45
5.2 Alahärmä ja Ylihärmä.....	46

5.3 Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot.....	48
6 AINEISTON KUVAUS	51
6.1 Tilastotiedot.....	51
6.1.1 Lainat ja kävijät	51
6.1.2 Automaatin käyttö	55
6.1.3 Aukioloaikojen muutokset	57
6.1.4 Kirjastojen aktiivisin käyttö	58
6.2 Haastattelut.....	60
6.2.1 Henkilökunnan kokemukset	61
6.2.2 Muutokset kirjastotyössä.....	64
6.2.3 Vaikutus asiakkaisiin.....	68
6.2.4 Omatoimikirjastojen tulevaisuus.....	71
6.3 Yhteenveto.....	73
6.3.1 Muutoksen kirjastonkäytössä	73
6.3.2 Henkilökunnan kokemukset	76
6.4 Henkilökunnan kehitysehdotukset.....	78
7 POHDINTA	80
LÄHTEET	83
LIITTEET	90

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Alahärmän kirjaston sisäänkäynti	48
Kuva 2. Ylihärmän kirjaston sisäänkäynti.....	49
Kuva 3. Alahärmän kirjaston lainaustiski.....	49
Kuva 4. Ylihärmän lasten osasto.....	50
Kuvio 1. Kauhavan kaupungin ikäjakauma vuonna 2016.....	42
Kuvio 2. Kauhavan alueen työpaikkojen jakautuminen vuonna 2016	44
Kuvio 3. Maatalouden jakautuminen Kauhavan alueella vuonna 2014	45
Kuvio 4. Alahärmän ja Ylihärmän ikäjakauma vuonna 2015 prosentteina	47
Kuvio 5. Alahärmän ja Ylihärmän lainausprosessit vuonna 2016.....	56
Kuvio 6. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen päivien aktiivisuus vuonna 2016	59
Taulukko 1. Kauhavan kirjastopalveluiden tila 2014–2016	46
Taulukko 2. Alahärmän ja Ylihärmän ikäjakauma vuonna 2015	47
Taulukko 3. Ylihärmän kirjaston kävijä- ja lainaustilasto 2012–2017	52
Taulukko 4. Alahärmän kirjaston kävijä- ja lainaustilasto 2012–2017	52
Taulukko 5. Alahärmän ja Ylihärmän kävijät kuukausittain vuosina 2016–2017 ...	54
Taulukko 6. Alahärmän ja Ylihärmän lainat kuukausittain vuosina 2016–2017.....	55
Taulukko 7. Haastattelujen kesto ja saadun aineiston määrä	61

1 JOHDANTO

”Ja määhän en koneeren kans kaveeraa!” Näin puuskahtaa Irma, 65, kun häneltä tiedustellaan josko rouva haluaisi omatoimitunnukset kirjastoon. Irmalla, kuten monella kirjaston käyttäjällä on epäluuloja uutta palvelua kohtaan. Tällaiset asiakkaat eivät useinkaan edes tiedä, mistä omatoimikirjastotoiminnassa on loppujen lopuksi kyse. Skeptisiä tuntemuksia ja ennakkoluuloja ei esiinny vain asiakkaiden mielikuvissa, vaan joskus myös kirjaston henkilökunnan odotuksissa.

Omatoimikirjastotoimintaa on ollut maailmalla jo yli kymmenen vuotta, mutta Suomeen tämä ilmiö rantautua vasta vuonna 2012, kun Jukolan kirjasto Hämeenlinnassa otti käyttöön omatoimitunnit, joiden aikana kirjastoon pääsi sisään, vaikkei kirjaston henkilökuntaa ollut paikalla. Ennakkoluuloista, epäilyksistä ja peloista huolimatta Jukolan omatoimikirjasto osoittautui erittäin onnistuneeksi ja positiiviseksi kokemukseksi, joka pohjusti omatoimikirjastokonseptin leviämisen muualle Suomeen. (Elenius 2015.)

Myös Kauhavalla, Alahärmän ja Ylihärmän lähikirjastoissa, otettiin käyttöön omatoimitunnit keväällä 2016. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, miten omatoimikirjastot ovat vaikuttaneet näiden Kauhavan lähikirjastojen asiakkaisiin sekä henkilökuntaan. Omatoimikirjastot ovat aiheuttaneet paljon keskustelua kirjastoalalla sekä mediassa. Vaikka mielipiteitä on monia, yhä useampi kirjasto ottaa käyttöönsä omatoimitunnit joko säästötoimenpiteiden niin sanelemana tai tarjotakseen asiakkailleen uudenlaista palvelua. Omatoimikirjastot aiheena on siis vielä jokseenkin tuore ja ajankohtainen.

Aihe on uusi ja Suomessa vähän tutkittu. Tämä opinnäytetyö saikin alkunsa Ylihärmän henkilökunnan ehdotuksesta. Omatoimikirjastotoiminta otettiin Kauhavan lähikirjastoihin käyttöön säästösyistä noin puolitoista vuotta sitten. Nyt on aika kartoittaa tilannetta ja selvittää omatoimikirjastojen toimivuutta Kauhavan alueella.

Opinnäytteen tutkimusongelma on jaettu kahteen osioon, joilla pyritään saamaan aikaan eheä kuvaus Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastojen tilasta. Ensimmäisenä tutkimusongelmana on saada selvyys siitä, millä tavoin

omatoimikirjastot ovat vaikuttaneet asiakkaiden kirjaston käyttöön. Aineisto tässä tapauksessa koostuu tilastotiedoista, joita pyritään analysoimaan tapaustutkimuksen edellyttämin keinoin. Toinen tutkimusongelma keskittyy kirjastojen henkilökuntaan ja heidän tunteisiinsa. Teemahaastatteluiden tarkoituksena on selvittää omatoimikirjastojen vaikutuksia henkilökunnan työrutiineihin sekä heidän kokemuksiin uudesta palvelusta. Tutkimus toteutetaan tapaustutkimuksena, jonka pyrkimyksenä on luoda kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta ilmiöstä.

Tutkimusongelmasta johdettiin tutkimuskysymyksiä, joiden avulla pyrittiin saamaan laaja käsitys ilmiöstä. Kirjaston käyttöön liittyvissä kysymyksissä tiedustellaan, onko lainojen ja kävijöiden määrä noussut omatoimikirjastotoiminnan myötä, kuinka paljon lainataan ja palautetaan automaattien kautta, mihin aikaan kirjaston käyttö on aktiivisinta ja kuinka aukioloajat ovat muuttuneet ja muuttaneet ihmisten kirjastonkäyttöä. Henkilökunnan suhtautumisen kannalta on tärkeää selvittää millaiset henkilökunnan ajatukset ja mielipiteet olivat omatoimikirjastoa kohtaan ennen ja jälkeen toiminnan alun sekä miten uusi palvelu on vaikuttanut henkilökunnan työtehtäviin. Tutkimuskysymysten avulla luotiin tutkimuksen teemahaastattelurunko sekä pohdittiin minkälaista tilastotietoa kirjastoilta tulisi kerätä.

2 OMATOIMIKIRJASTOTOIMINTA

Omatoimikirjastot eivät ole uusi asia maailmalla, mutta Suomessa tätä toimintamallia on toteutettu vasta muutamia vuosia. Esimerkiksi Tanskassa omatoimikirjastotoimintaa on toteutettu ja kehitetty jo vuodesta 2004 (Larsen 2010, 56). Suomessa ensimmäinen omatoimikirjasto taas aloitti toimintansa Hämeenlinnassa vasta vuonna 2012 (Isokivijärvi 2013).

Larsen (2013) määrittelee omatoimikirjaston (eng. open library) yksinkertaisuudessaan olevan kirjasto, jonne asiakas pääsee myös silloin, kun virkailija ei ole paikalla. Suomessa omatoimikirjaston määrittely on käsitteenä vielä tuore ja konseptia kutsutaankin monilla eri nimillä, jolloin on syytä olla tietoinen termien tunnelatauksesta (Elenius 2015). Niemi (2014) mainitsee esimerkkinä sanan itsepalvelukirjasto, joka antaa kylmemmän, negatiivisemmän kuvan palvelusta. Kirjastossa itsepalvelulla usein myös tarkoitetaan asiakkaiden omatoimisuutta kirjaston henkilökunnan ollessa paikalla (Mustikkamäki 2015, 6). Omatoimikirjasto onkin neutraalimpi ilmaus ja se mahdollistaa käyttäjän näkemään itsensä itsenäisenä, palvelusta päättävänä toimijana ja kirjaston käyttäjänä (Niemi 2014). Mustikkamäki (2015, 6) kirjoittaakin omatoimikirjasto-termin olevan vakiintumassa Suomessa. Mutta esimerkiksi Pointin kirjastossa, omatoimitunneista käytetään sanaa lisäpalvelu, jolla kirjasto haluaa tuoda esiin, ettei asiakas saa omatoimiaikana käyttöönsä täysin samoja palveluita, kuin henkilökunnan ollessa paikalla (Niemi 2014).

Itsepalvelutoimintaa on Suomen kirjastoissa ollut jo ennen omatoimikirjastojen tuloa ja sen merkitys on kasvanut entisestään esimerkiksi kirjojen lainaus- ja palautuslaitteiden automatisoitumisen myötä. Maailmalla omatoimikirjastoja on tutkittu melko vähän ja Suomessa vielä vähemmän. Suurin osa tutkimuksista on asiakasnäkökulmasta, ja ne liittyvät useimmiten omatoimikirjastojen asiakastyytyväisyyteen. Mika Mustikkamäen (2015) AVI:n toimesta suorittama selvitys omatoimikirjastoista on ainoa virallinen suomenkielinen työ, jossa on otettu huomioon myös henkilökunnan mielipiteet. Eniten tutkimuksia omatoimikirjastotoiminnasta suomeksi löytyy kirjastoalan opiskelijoiden tekeminä

opinnäytteinä ja pro graduina. Tällä hetkellä aiheesta on kirjoitettu kahdeksan opinnäytetyötä ja yksi pro gradu. Näistä töistä kerrotaan lisää tämän luvun lopussa.

2.1 Itsepalvelutoiminta

Suomeen sotien jälkeen rantautunut itsepalvelukulttuuri on kasvanut ja vakiinnuttanut asemaansa vaiheittain. Itsepalvelu on nykyisin keskeinen osa suomalaista palvelukulttuuria, minkä kehitys ja suosio ovat edelleen kasvussa tietotekniikan, liiketoimintamallien ja yhteiskunnan muuttuessa ja kehittyessä. Itsepalvelu ei ole vain tapa pienentää kustannuksia ja kasvattaa voittoa, vaan myös antaa asiakkaille enemmän vastuuta ja vapautta toteuttaa itseään palvelutilanteessa ja päättää asioista kuluttajana. Tämä yksilökeskeinen ajattelumalli on mahdollistanut itsepalvelun leviämisen yksityiseltä sektorilta julkiselle puolelle. (Eriksson & Tuorila 2014, 311–312.)

Tätä muutosta on edesauttanut tietotekniikan ja teknologian kehitys. Itsepalveluteknologia toi mukanaan palvelusovelluksia, jotka mahdollistivat asiakkaiden omatoimisuutta tietotekniikan keinoin. Esimerkiksi raha-automaatit, itsepalvelukassat ja verkkokaupat ovat tällaisia sovelluksia. (Eriksson & Tuorila 2014, 316.) Asiakastyytyväisyys itsepalveluun perustuu näiden sovellusten ja palveluiden tarkkuuteen, helppokäyttöisyyteen ja nopeuteen. Itsepalvelun käytön kasvua voi myös auttaa erilaisin asiakaseduin. (Fitzsimmons 2003, 443.) Esimerkiksi erilaisilla etukorteilla ja asiakasjäsenyyksillä saa tiettyjä etuja kuten tiettyjä tuotteita halvempaan hintaan. Fitzsimmons (2003, 444) arvelee itsepalvelun kasvaessa pienipalkkaisten ja matalatasoisten palveluammattien katoavan kokonaan.

Järvinen (2000) kirjoittaa kuinka tärkeää valinnan vapaus on osana hyvää palvelua ja kritisoi sitä, kuinka itsepalvelussa asiakas pakotetaan mukautumaan ainoaan tarjolla olevaan vaihtoehtoon. Ihmiset odottavat palvelulta erilaisia asioita. Muun muassa Eriksson & Tuorila (2014, 320) myöntävätkin itsepalvelun vähentäneen asiakkaiden mahdollisuutta valita asiakaspalvelun ja itsepalvelun väliltä. Heidän mukaansa tämä palvelujen vaihtoehdottomuus on tuonut selvästi esiin itsepalvelun epäkohtia, jotka koostuvat tietoteknisten taitojen ja taloudellisten resurssien

puutteesta. Esimerkiksi ikäihmiset ovat elämänsä aikana tottuneet henkilökohtaiseen palveluun ja siksi kenties vierastavat itsepalvelua.

Vielä 1950-luvun alussa ennen itsepalvelun hyötyjen ymmärrystä palveluprosessi oli hyvin vahvasti asiakaspalvelijan käsissä. Tuotteet löytyivät tiskin takaa, josta asiakaspalvelija ne asiakkaalle valitsi tämä toiveiden mukaan. Kauppoihin henkilökunnan työtehtäviä helpottamaan ja vähentämään tulivat 1950-luvun puolivälissä avohyllyt, joista asiakas pystyi itse valitsemaan tarvitsemansa tuotteet. (Eriksson & Tuorila 2014, 315.) Näin itsepalvelun synty on mahdollisesti nytkähtänyt liikkeelle myös kirjastoissa, joissa avohyllyt ovat syrjäyttäneet suljetun hyllyjärjestelmän. Teknologian kehittyessä kirjastoihin on tullut myös muita itsepalvelumahdollisuuksia, kuten verkkokirjaston käyttö, lainaus- ja palautusautomaatit sekä uusimpana kirjastojen itsepalvelutunnit, jolloin henkilökunta on paikalla, muttei palvelemissa asiakkaita. Mäntylä, Pudas ja Puustinen (2015) huomauttavat monen kirjastoalalla työskentelevän omaavan hyvin vahvan halun palvella asiakasta, mikä saattaa tehdä itsepalvelutunneista hyvin ristiriitaisia tilanteita työntekijöille.

Huolenaiheena kirjastoalalla on ollut epävarmuus siitä, säilyvätkö alan työpaikat itsepalvelun lisääntyessä. Kirjastopalveluiden kysyntä saattaa olla liian suuri ylläpidettäväksi kirjastojen pienenevillä resursseilla, jolloin esimerkiksi itsepalvelutunnit tarjoavat asiakkaille tilat ja kokoelman käyttöön pienemmillä menoilla. Tämä kuitenkin vaatii asiakkailta tietoteknistä osaamista, jolloin henkilökuntaa tarvitaan opastamaan asiakkaille kirjaston käyttöä. Henkilökunnan työ onkin kokenut muutoksen, jossa työn painopiste on muuttunut asiakkaiden ohjaukseen ja auttamiseen toimimaan yhä itsenäisemmin kirjaston käytössä. (Mäntylä, Pudas & Puustinen, 2015.) Nykyinen trendi kirjastojen itsepalveluissa on kasvava ja monet kirjastot ovatkin viime vuosien aikana muuttuneet omatoimikirjastoiksi.

2.2 Omatoimikirjaston konsepti

Omatoimikirjaston ideana on parantaa kirjaston saavutettavuutta. Kirjaston tilat ovat avoinna omatoimituntien ajan. Asiakkaat muun muassa pääsevät asiakaspäätteille

sekä internettiin, he saavat vapaasti selata ja lukea materiaaleja, lainata ja palauttaa aineistoa sekä järjestää tapaamisia ja tilaisuuksia kirjaston tiloissa. (Johanssen 2012, 333; Mustikkamäki 2015, 13.) Mustikkamäen (2015, 17) mukaan vielä vuonna 2015 harva omatoimikirjasto tarjosi varausten noutomahdollisuutta omatoimituntien aikana. Jotkin kirjastot tarjoavat myös kopinti- ja tulostusmahdollisuuksia omatoimiaikana (Ukkonen 2014). Tanskassa kirjastoilta jopa edellytetään näiden palvelujen tarjoamista asiakkaille omatoimituntien aikana (Johanssen 2012, 334). Engströmin ja Eckerdalin (2017, 157) mukaan tällaiset omatoimikirjastot vahvistavat kirjastojen asemaa yhteiskunnassa, jos kyseessä on kirjastojen saavutettavuuden parantaminen taloudellisen hyödyn tavoittelun sijaan.

Engström ja Eckerdal (2017, 156) kuitenkin muistuttavat, että asiakkaat odottavat kirjastoilta erilaista palvelua omatoimiajalta ja henkilökunnan ollessa paikalla. Kirjoittajien mukaan omatoimiajalta odotetaan saatavuutta, mutta se mielletään myös heikkolaatuisempaan palveluna henkilökohtaiseen palveluun verrattuna. Olisiko syytä siis pyrkiä kehittämään asiakaspalvelu-tyyppistä palvelua omatoimiajalle, esimerkiksi päivystävä kirjastonhoitaja -palvelu, jotta tämä heikentyneen palvelun leima saataisiin kitkettyä omatoimikirjastoista pois?

2.3 Pohjoismaisen omatoimikirjaston historiaa

Pohjoismaissa ja Skandinaviassa ensimmäisenä omatoimikirjastotoiminnan aloitti Silkeborgin kirjasto Tanskassa vuonna 2004. Toiminta sai alkunsa, kun pienten kirjastojen ylläpito ja henkilöstökustannukset olisivat olleet Gjernin kunnan taloudelle liikaa, mutta samalla alueen asukkaille tahdottiin tarjota mahdollisuus kirjaston käyttöön. (Larssen 2010, 56; 2013.) Ajatus omatoimikirjastoista ponnahti esiin itse kirjastoista, joissa vaikean taloustilanteen edessä ajateltiin edelleen asiakkaiden etua (Johanssen 2012, 334; Larssen 2013). Kirjastoammattilaisten, RFID-tekniikan ja kehittyneen teknologian avulla Tanskassa luotiin kirjastomalli, jossa asiakkaalla oli ns. avaimet kirjastoon (Larssen 2010, 56; 2013). Ruotsiin ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin Veberödiin vasta marraskuun alussa vuonna 2009 (Larsen 2010, 57).

Tanskassa omatoimikirjastokonsepti otettiin vastaan varauksella (Johanssen 2014, 469). Larsen (2010, 56) kirjoittaakin omatoimikirjastojen lyöneen itsensä läpi hitaasti, minkä vuoksi monia pieniä kirjastoja ehdittiin lakkauttaa. Sekä poliitikot että kirjastoalan ammattilaiset olivat huolissaan näistä lakkautuksista ja niiden luomasta epätasa-arvosta kansalaisten keskuudessa (Larsen 2013). Poliitikot ajoivatkin omatoimikirjastoa eteenpäin sen taloudellisten etujen vuoksi, mutta he myös näkivät kirjastot yhteisöjen tukipilarina ja kyläyhteisöjen autioitumisen estäjinä (Johanssen 2012, 334; 2014, 471). Vuonna 2009 Tanskan kirjastoille mahdollistettiin siirtyminen omatoimisuuden piiriin rahallisilla avustuksilla (Larsen 2013).

Suomessa kirjastojen ja kirjastoautojen lukumäärä on ollut laskeva jo usean vuosikymmenen ajan, ja trendi on jatkuva. Kuntien ja kaupunkien taloudelliset syyt supistavat aukioloaikoja, vähentävät henkilöstöjen määrää sekä lakkauttavat pieniä sivukirjastoja nopeiden ja helppojen säästöjen saavuttamiseksi. Nämä nopeat säästötoimet kuitenkin heikentävät kirjastojen palveluja ja tehokkuutta. (Kirjastot.fi 2013.) Jussilan (2014, 23) artikkelissa kirjastoseuran toimistopäällikön mukaan kirjastot, jotka ovat kuntien ja kaupunkien sisällä niputettu sivistystoimeen koulujen kanssa ovat paremmassa turvassa leikkauksilta ja säästöiltä kuin kulttuuritoimen alla toimivat kirjastot.

Omatoimikirjastot on nähty yhtenä keinona säilyttää kirjastopalvelut tällaisessa taloudellisessa tilanteessa. Mustikkamäki (2015, 4) kirjoittaa Tanskan omatoimikirjastojen toimineen eräänlaisena inspiraationa, kun Suomessa ryhdyttiin kehittämään kirjastomallia, joka takaisi asiakkaille palvelujen saatavuuden pienin kustannuksin. Ensimmäisenä omatoimikirjaston Suomeen avasi Jukolan kirjasto huhtikuussa vuonna 2012 taloudellisten syiden pohjalta. Hankkeeseen ryhdyttiin muiden Pohjoismaiden innoittamana ja varsinaisena esikuvana kirjastolle toimi Ruotsin ensimmäinen omatoimikirjasto, Veberödin kirjasto. Omatoimikirjasto toi kirjaston tilat tehokkaampaan käyttöön ja aineisto oli saatavana pidempään kuin normaalisti. (Isokivijärvi 2013.)

Jukolan omatoimikirjaston positiivisen kokemuksen myötä myös muut kirjastot alkoivat Suomessa ottaa käyttöönsä omatoimitunnit, jotka lisäsivät kirjastojen aukioloaikoja useilla tunneilla viikossa. Omatoimikirjastotoiminnan avulla on Suomessa säästetty lakkautusuhan alla olleita kirjastoja. Osa näistä on muutettu ns.

kylmäasemiksi, joissa henkilökunta käy vain järjestelmässä hyllyjä ja varauksia muutaman kerran viikossa. Mietoisen itsepalvelukirjasto esimerkiksi toimii kylmäasemana, eli kirjastolla ei ole henkilökuntaa. Mietoisen kirjasto välttyi näin lakkauttamiselta, toisin kuin Pointin kirjasto, joka lähti omatoimihankkeeseen henkilökunnan aloitteesta, eikä ratkaisua tehty säästöihin liittyvistä syistä. (Elenius 2015.) Elenius (2015) ja Mustikkamäki (2015, 4) korostavat, että vaikka omatoimikirjastotoiminta syntyi tiukan taloudellisen tilanteen helpottamiseksi, useat kirjastot eivät kokeneet toimintaa säästötoimenpiteenä, vaan palvelujen parantamisena.

2.4 Omatoimikirjaston toteutus

Isokivijärven (2013) mukaan omatoimikirjaston käyttöönottoa suunniteltaessa painopiste on oltava asiakaslähtöisyydessä. Hän kirjoittaa, että asiakkaille on tärkeää selvittää, mikä omatoimikirjasto on ja miksi palvelu otetaan käyttöön. Tarkoitus on pyrkiä aikaansaamaan palvelu, joka on kaikille halukkaille saatavilla ja helppo käyttää (Isokivijärvi 2013; Elenius 2015). Jotta saataisiin aikaan asiakkaita tyydyttävä palvelu, tulisi kirjaston osallistaa asiakkaat mukaan suunniteltaessa omatoimikirjastoa (Isokivijärvi 2013). Uuden palvelun muotoilu ei vain innosta asiakkaita, vaan myös henkilökuntaa. Eleniuksen (2015) mukaan henkilökunta, joka on tiiviisti mukana hankkeen suunnittelussa, hyväksyy muutoksen ja sitoutuu siihen helpommin.

Ayre (2015, 145) ja Elenius (2015) ovat yhtä mieltä siitä, että omatoimikirjastojen toimivuus perustuu pitkälti automatisointiin ja tekniikan toimivuuteen. Tämän opinnäytetyön luvussa kaksi kirjaston automatisoinnilla tarkoitetaan kirjastorakennusten automatisointia, kuten valojen, sähkölaitteiden ja oven lukkojen automatisointi, valvontakamerajärjestelmä sekä lainaus- ja palautusautomaattien käyttöönotto. On kuitenkin syytä muistaa, että lainaus- ja palautusautomaatit ovat osa monen kirjaston itsepalvelutarjontaa. Tämä aspekti tuodaan luvussa kuitenkin erikseen esiin, jos näin on.

Pääsääntöisesti omatoimikirjastoissa on otettu käyttöön tai lisätty lainaus- ja palautusautomaatteja. Tekniikka on kehittynyt jo niin pitkälle, että

palautusautomaatit myös lajittelevat kirjat tiettyihin kategorioihin, jolloin henkilökunnalla jää enemmän aikaa muihin töihin. (Ayre 2015, 145.) Larsen (2010, 58) ja Mustikkamäki (2015, 11) kirjoittavat asiakkaiden pääsevän kirjaston tiloihin omatoimituntien aikana henkilökohtaisella ”avaimella”, joka on yleensä jonkinlainen avain- tai kirjastokortti ja siihen liitetty PIN-koodi. Esimerkiksi Tanskassa Vodskovin kirjastolla on käytössä National Health medical card, jolloin ei ole väliä onko kirjaston asiakas vai ei (Larsen 2010, 57). Kortti näytetään kortinlukijalle ja järjestelmään syötetään asiakkaan PIN-koodi, minkä jälkeen ovi avautuu käyttäjälle. Sekä kirjaston lainattava aineisto että avainkortti toimivat RFID-tekniikan varassa. (Larsen 2010, 58.)

Kyseinen RFID-termi tulee englanninkielisistä sanoista radio frequency identification, joka suomenkielellä tarkoittaa radiotaajuustunnistetta. Kirjastoissakin käytetyt tunnisteet, toisin sanoen tagit, ovat pieniä tarroja, joissa on litteä mikropiiri ja ohuesta langasta tehty antenni. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2010, 2.) RFID-tunnisteilla on helppo korvata viivakoodeja, sillä niihin mahtuu enemmän informaatiota. Ne eivät myöskään kulu yhtä nopeasti, koska tagien lukemiseen ei tarvita suoraa kontaktia. (Yu 2007, 54; RFID Lab Finland ry 2016.) Yu (2007, 54) selittää tämän johtuvan siitä, että tunnisteet toimivat radioaaltojen varassa.

Tietoteknisiä taitoja siis vaaditaan omatoimikirjaston asiakkaalta sekä henkilökunnalta, mutta tekniikan on kuitenkin oltava opittavissa. Ongelmatilanteiden on oltava helposti ratkaistavissa, varsinkin omatoimiaikana, jolloin asiakkaat ovat kirjastossa vailla henkilökunnan apua. (Elenius 2015.) Kirjaston on myös lisättävä tilojensa valvontaa lisäämällä kameroita ja liiketunnistimia, mutta esimerkiksi Tanskassa tämä asiakkaiden ”vahtiminen” nosti esiin ongelmia ja kysymyksiä kirjaston käyttäjien oikeuksista yksityisyyteen. (Johanssen 2012, 334.)

Turvallisuus onkin yksi tärkeimmistä tekijöistä, jos omatoimikirjaston halutaan menestyvän. Johanssenin (2012, 339) mukaan on useita metodeja luoda ympäristö, jossa kirjaston käyttäjät eivät tunne itseään uhatuksi tai oloaan turvattomaksi. Valaistus on yksi avaintekijä turvallisuudentunteen luomisessa. Varjoisat, tummat nurkat ja pimeät pihat eivät vakuuta käyttäjää turvallisuudesta. Myös puhtaus ja siistit hyllyt vaikuttavat asiakkaan kuvaan kirjastosta. (Johanssen 2012, 339–340.)

Omatoimikirjaston tilat on siis valittava tarkoin; avoimet, selkeät tilat tekevät kirjastosta viihtyisän ja turvallisen tuntuisen ilman henkilökuntaakin (Elenius 2015). Tanskassa moni kirjasto on pyrkinyt luomaan tiloistaan viihtyisän paikan käyttäjille remonttien ja uusien kalusteiden avulla. Kävijöitä kannustetaan jäämään mukavilla tuoleilla, lapsia viihdyttävät lelu- ja leikkinurkkaukset, asiakkaille on jätetty tarjolle jopa kahvia termospulloissa ja keksejä. Näiden muutosten toivotaan houkuttelevan ei vain kirjaston käyttäjiä, vaan myös erilaisia harrastaja ryhmiä. Kirjastot haluavat tulla nähdyksi kohtaamispaikkana ja Tanskan pienissä kunnissa tässä ollaankin onnistuttu. (Johanssen 2012, 336.)

Suomessa osa kirjastoista vaatii käyttäjien allekirjoittavan käyttösääntösopimuksen (esimerkki liitteessä 1), jossa asiakkaat hyväksyvät omatoimikirjaston käyttösäännöt ennen kuin he saavat avaimet kirjastoon (Mustikkamäki 2015, 11). Käyttösäännöt ovat juridisesti sitovia. Tästä johtuen lapset ja nuoret jätetään usein omatoimikirjastotoiminnan ulkopuolelle, sillä alaikäisille tarjottavien sopimusten kanssa on oltava hyvin varovaisia. Sopimusten allekirjoittaminen ja avaimen hallinta ovat muokanneet kirjastoasiakkuutta henkilökohtaisempaan suuntaan ja tehneet käyttäjistä vastuullisempia (Isokivijärvi 2013). Elenius (2015) kuitenkin muistuttaa, etteivät omatoimikirjastot toimi pelkästään asiakkaiden voimin, vaan siihen vaaditaan henkilökunnan osaamista ja innovatiivisuutta.

Hyvänä esimerkkinä erikoisesta omatoimikirjaston luonnista on Suomenlinna. Omatoimikirjaston käyttöönotossa ei vaadittu kirjaston täyttä automatisointia toimiakseen. Asiakkaat kulkevat kirjastossa käyttäen paikallisliikenteen matkakorttia ja pitävät huolen kirjaston tilasta omatoimisesti. Asiakkaisiin luotetaan niin vahvasti, ettei omatoimikirjastolle tyypillistä automatiikkaa tarvita. Lainaus- ja palautusautomaatit sekä ovilukija kirjastossa on, mutta kävijät esimerkiksi sammuttavat valot ja sulkevat yleisöpäätteet poistuessaan, sillä kirjastossa ei ole siihen tarvittavaa automatiikkaa. Kirjaston käyttäjillä onkin oma Facebook-ryhmä missä he pyrkivät yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa ratkaisemaan kirjastossa esiintyviä ongelmia. (Pakarinen 2014.)

2.5 Vaikutukset kirjastotyöhön

Omatoimikirjastojen tulo on muokannut ja muuttanut kirjastojen henkilökunnan työnkuvaa jo jonkin verran ja tämä kehitys jatkuu tulevina vuosina. Ayren (2015, 145) mukaan 80 % henkilökunnan työajasta vei aineistojen lainaus ja palautus. Nyt asiakkaat lainaavat ja palauttavat aineistoa itsenäisesti. Henkilökunnalla on siis enemmän aikaa innovatiivisuuteen ja luovuuteen. He voivat uudelleen määrittää kirjaston tarkoitusta ja käyttöä, ja heillä on aikaa suunnitella ja luoda tapahtumia sekä kehittää kirjastoa uuteen suuntaan. (Larsen 2010, 58; Ayre 2015, 146.)

Ayre (2015, 147) ja Niemi (2014) muistuttavat, että omatoimikirjasto vaatii vahvaa loogista johtamista, sillä työprosessit ja tehtävät on jaettava uudelleen ja tehtävä uudella tavalla. Esimerkiksi aamu- ja iltatöiden rutiinit ovat muuttuneet kirjaston aukioloaikojen pidennyttyä, sillä muun muassa järjestelytehtävät ovat kasvaneet (Niemi 2014). Myös omatoimituntien aikana kertyneiden raporttien tarkistus ja ongelmatilanteiden selvittäminen kuuluvat nykyään osan työnkuvaan (Karila & Isokivijärvi 2014). Automatisoinnin myötä aikaa tulisi jäädä myös enemmän asiakaspalvelulle ja muulle kirjastojen oheistoiminnalle kuten kirjavinkkauksiin, tapahtumien suunnitteluun ja kouluyhteistyöhön (MTV uutiset – STT 2014). Uusia puolia työhön tuovat omatoimitunneista tiedottaminen, opastus omatoimikirjaston käyttöön ja muu asiakasviestintä (Niemi 2014; Mäntylä, Pudas & Puustinen 2015).

Henkilökunnan tulisi myös kehittää itseään ja omaa asiakaspalvelutaitojaan nyt, kun asiakaspalvelulle jää enemmän aikaa. Koska omatoimikirjastoissa henkilökunnan työkuvaan kuuluu vahvasti asiakkaiden ohjaus ja neuvonta, on kirjastoalan ammattilaisten muutettava työtapojaan ja opeteltava ohjaamaan asiakas auttamaan itseään. Henkilökunnan on koulutettava itseään myös teknologian käytössä ja pysyttävä mukana kirjaston laitteiden kehityksessä. Automatisoitumisen myötä teknologiaosaaminen on tärkeää. (Zhong 2007, 105.)

2.6 Omatoimikirjastot – toimiva konsepti?

Omatoimikirjastot vaikuttavat hyvin tehokkailta ja käyttökelpoisilta ratkaisuilta, mutta täysin ongelmitta ei tämäkään konsepti toimi. Idealla on omat haittansa ja hyötynsä,

joita voidaan tarkastella sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta. Seuraavaksi tarkastellaan omatoimikirjaston haittoja ja hyötyjä, jotka kumpuavat omatoimikirjastojen arjesta.

Omatoimikirjasto-hankkeet ovat motivoineet kirjastoalan ammattilaisia työssään ja inspiroineet kehittämään uudenlaisia palveluideoita (Mustikkamäki 2015, 20). Esimerkiksi Tanskassa pyritään aktiivisesti kehittämään omatoimikirjastoa yhä toimivammaksi ja houkuttelevammaksi asiakkaalle. Larsen (2013) mainitsee kaksi mielenkiintoista projektia. Ensimmäisessä Aalborgin yleiset kirjastot ovat kehittäneet yhdessä Pohjois-Jyllannin kirjastojen kanssa How does the library sound? -hankkeen. Projekti keskittyi ääniin, joita voisi käyttää omatoimikirjastoissa tietynlaisen tunnelman luonnissa. Toinen josta hän kirjoittaa on nimeltään Væertensklasse, jonka tarkoituksena on kehittää epäsuoraa asiakaspalvelua silloin, kun asiakaspalvelijoita ei ole paikalla. Kirjastonkäyttäjien kanssa olisi mahdollista kommunikoida esimerkiksi näyttöjen ja opasteiden kautta.

Asiakkaatkin ovat löytäneet uusia tapoja käyttää kirjastoa, esimerkiksi kokoontumispaikkana harrastekerhoille. Esimerkiksi Suomenlinnan omatoimikirjastojen tiloja on pidetty paikkana kuoroharjoituksille (Pakarinen 2014). Kenties tilojen monipuolisempi käyttö saa myös ei-käyttäjät liikkeelle. Mustikkamäki (2015, 20) kirjoittaa kirjastolaisten toivovan omatoimikirjastojen löytävän ei-käyttäjät, kuten Tanskassa. Larsenin (2013) kirjoittaa laajempien aukiolojen tuoneen Tanskan kirjastoille uusia asiakkaita. Hänen mukaan myös paikalliset poliitikot ovat alkaneet kiinnittää enemmän huomiota kirjastoihin.

Omatoimikirjasto on toiminut menestyksekkäästi Suomen ulkopuolella. Ayren (2015, 145) mukaan 90 % kirjastojen käyttäjistä lainaa aineistoa itsenäisesti, kun taas 85 % palauttaa automaatin kautta. Vuonna 2010 Gjernissä yli 50 % lainoista suoritettiin omatoimituntien aikana ja samaa nousua on tapahtumassa myös muissa omatoimikirjastoissa (Larsen 2010, 58). Asiakkaat pitävät itsepalvelun välittömyydestä ja sen helppoudesta saatavuudesta (Ayre 2015, 145).

Kävijämäärät ovat myös reippaassa nousussa omatoimikirjastoissa. Tanskassa nuoret ovat ottaneet omatoimikirjaston palvelut omakseen, sillä lähes joka kolmas kirjastossa kävijä vuonna 2012 oli alle 35-vuotias (Johanssen 2012, 338). Kävijät

tuntuvat olevan tyytyväisiä omatoimikirjastotoimintaan myös Suomessa. On asiakkaita, jotka käyttävät kirjastoa vain ja ainoastaan omatoimiaikana (Elenius 2015). Tämä puolestaan kielii palvelun laadun paranemisesta ja kirjaston tehokkuuden kasvusta. Omatoimikirjasto on myös säästänyt pienillä paikkakunnilla kirjastoja lakkautuksilta, mikä on positiivisesti vaikuttanut paikalliseen yhteisöön (MTV uutiset – STT 2014; Taarasti 2014). Johanssen (2012, 335) kuitenkin muistuttaa, että vaikka kirjastojen kävijämäärät ovat kasvaneet 23 %, se ei ole kovinkaan suuri luku, kun aukioloaikoja on pidennetty lähes 200 - 300 %:lla.

Niin asiakkaat kuin kirjastoalan ammattilaisetkin ovat olleet huolissaan mahdollisesta kirjastojen tilojen vandalismista ja varkauksista. Tanskan omatoimikirjastot ovatkin kehitelleet ja kokeilleet erilaisia konsteja, joiden avulla he uskovat vandalismin pysyneen poissa kirjastoistaan. Joissain kirjastoissa esimerkiksi vaihdellaan aukioloaikoja, toiset taas uskovat sääntöjen ja ikärajojen säästäneen kirjastojen tilat ilkevallalta. Teknologiaan luottavat taas tuovat esiin valvontakameroiden ja tallennuslaitteiden olemassaolon asiakkailleen estääkseen ongelmia. Valvontakamerat antavat kirjaston käyttäjille myös turvallisuuden tunteen. (Johanssen 2012, 339.)

Suurin osa Tanskan omatoimikirjastoissa sattuneista vahingoista on tapahtunut urbaanissa ympäristössä, mutta on syytä muistaa, että monissa kaupunkien kirjastoissa ei ole ollut minkäänlaista jälkeä ilkevallasta. Pelloista huolimatta omatoimikirjastojen rauhallisuus osoittaa, ettei vandalismin ole ongelma omatoimikirjastoissa. (Johanssen 2012, 335, 339.) Vaikkei vandaalitapauksiakaan ole monia, yksi kirjasto on joutunut jopa sulkemaan sen takia omatoimitunnit lyhyeksi ajanjaksoksi (Larsen 2013). Suomessa ei ole järjestyshäiriöitä tai ilkevallaa pahemmin esiintynyt pelloista ja epäilyksistä huolimatta (Mustikkamäki 2015, 13, 22).

Haittaa saattavat aiheuttaa ennemminkin erilaiset aktiviteetit, joita harrastetaan kirjaston tiloissa, esimerkiksi syntymäpäiväjuhlien pitäminen lasten osastolla. Tämä saattaa vaikuttaa negatiivisesti muiden kirjaston käyttäjien mielikuvaan kirjastosta. (Johanssen 2012, 336) Kirjastojen kannattaakin harkita jonkinlaisten rajojen asettamista asiakkailleen tällaisissa tilanteissa. Arye (2015, 145) tuo esiin myös toisenlaisen ongelman. Hänen mukaan hankaluuksia saattavat aiheuttaa

työntekijät. Henkilökunnan on hankala muuttaa työtapojaan, varsinkin jos työkokemusta on usean vuosikymmenen takaa.

Huolenaiheena monilla kirjastoilla on omatoimikirjastojen mahdollinen kehityssuunta. Larsen (2013) tuo esiin poliitikkojen kiinnostuksen kääntöpuolen; on hyvinkin mahdollista, että he näkevät asiakkaiden itsepalvelun helppouden tilaisuutena supistaa kustannuksista ja viedä jopa työpaikkoja. Myös Suomessa moni pelkää päättäjien näkevän omatoimikirjaston keinona säästää kuluissa ja irtisanovan työvoimaa (Mustikkamäki 2015, 21–22). Useissa pienissä kirjastoissa käytäntönä onkin, ettei eläkkeelle jäävän työntekijän tilalle oteta toista. Taarasti (2014) varoittaaakin kirjastoja luomasta turhan myönteistä mielikuvaa omatoimikirjastoista. Kirjastojen pitäisikin kenties pyrkiä brändäämään henkilökohtainen asiakaspalvelu uudella tavalla, ja tuoda sen tärkeyttä ilmi asiakkailleen ja päättäjille erilaisten kanavien kautta. Tällä tavoin asiakaspalvelu tulisi säilymään omatoimikirjastoissa ja vähentäisi niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin pelkoa kirjastojen kylmäasemoitumisesta.

Mustikkamäki (2015, 22) kirjoittaa, että myös asiakkaille viestiminen on tuottanut hankaluuksia omatoimikirjastoissa. Kulmala (2014) listaa omatoimikirjastojen yhdeksi huonoksi puoleksi sosiaalisen kanssakäymisen puutteen omatoimituntien aikana, mikä saattaa myös osaltaan vaikeuttaa viestintää ja tiedon kulkua asiakkaille. Kuitenkin yksi suurimmista keskustelun aiheista tuntuu olevan omatoimikirjaston ikäraja. Useissa kirjastoissa ikäraja on 15 vuotta ja toiset vetävät rajan jo 18-vuotiaisiin (Mustikkamäki 2015, 10). Nuorten kirjastonkäyttäjien sulkeminen pois tällä tavoin on joidenkin kirjastoalan ammattilaisen mukaan kirjaston periaatteita vastaan (Högnäs 2014). Osa kirjastoista onkin tehnyt omatoimikirjastostaan ikärajattoman (Ojala 2014). Yksi näistä ikärajattomista kirjastoista on Lehtimäen kirjasto, jonne kaiken ikäiset ovat tervetulleita. Ilkivaltatapauksia ei ole toistaiseksi sattunut, ja se johtunee kirjaston kameravalvonnasta sekä sosiaalisesta kontrollista. (Rautanen 2016.)

Omatoimikirjastotoiminnalla on siis vielä omat ongelmansa muun muassa ikärajakysymys, ilkivallan mahdollisuus, kirjastojen näkeminen säästökohteena ja asiakaspalvelun väheksyminen. Konsepti kuitenkin mahdollistaa laajat aukioloajat ja siten parantaa omaa tehokkuuttaan ja saavutettavuuttaan. Se on myös lisännyt

kirjastojen kävijä- ja lainamääriä sekä inspiroinut työntekijöitä uudistamaan ja kehittämään kirjastoalaa. Kehittämiskohteistaan huolimatta omatoimikirjastot tuovat mukanaan myös paljon hyvää niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin.

2.7 Aikaisempi tutkimus

Kuten aikaisemmin tässä luvussa mainittiin, omatoimikirjastotoimintaa on tutkittu yllättävän vähän maailmalla, vaikka ensimmäiset omatoimikirjastot aloittivat toimintansa jo vuonna 2004. Suomessa omatoimikirjastotoiminta on vielä uutta. Mika Mustikkamäen (2015) tekemä selvitys omatoimikirjastoista on tällä hetkellä ainoa selvitys, joka ei ole opinnäytetyö tai pro gradu. Eniten suomenkielisiä tutkimuksia ovatkin tehneet juuri kirjastoalan opiskelijat. Nämä opinnäytetyöt tarkastelevat asiakastytyväisyyttä omatoimikirjastotoimintaan, selvittelevät henkilökunnan mielipiteitä ja tuntemuksia aiheesta, kuvaavat omatoimikirjastotoimintaa tai luovat kehityssuunnitelmia omatoimikirjastotoiminnan mahdollistamiseksi.

Yleisesti näissä töissä kuvataan sekä henkilökunnan että asiakkaiden olevan myönteisiä omatoimikirjastoa kohtaan ja omaavan positiivisia kokemuksia (ks. Blomqvist 2015; Ollikainen 2015; Karjalainen 2016; Rainio 2017). Toki omatoimikirjaston ajatus herättää myös tiettyjä huolia, kuten pelkoa ilkeistä, mutta opinnäytetöissä on havaittu käyttäytymisongelmia hyvin vähän. Saari (2015, 60–61) kuitenkin tuo esille opinnäytetyössään, että juuri asiakkaat saattavat olla omatoimikirjastokonseptia vastaan.

Karjalaisen (2016) pro gradussa ja Nikkisen (2016) opinnäytetöissä on myös tutkittu, miten omatoimikirjasto on muuttanut asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Töistä käy ilmi, että asiakkaat käyttävät omatoimikirjastoja yleensä hyvin perinteiseen kirjastonkäyttötapaan; he lainaavat ja palauttavat kirjoja, lukevat lehtiä ja selailevat hyllyjä. Täten voisi väittää, etteivät omatoimikirjastot siten tarjoa mitään ”uutta” asiakkaille, vaan vain pidemmät aukioloajat. Omatoimikirjaston perustaminen vaatii kuitenkin hieman enemmän kuin aukioloaikojen pidennyksen. Pesonen (2016) ja Puranen (2016) rakentavat omissa opinnäytetöissään perustaa omatoimikirjastojen

perustamiselle. He kirjoittavat, että jokaisen kirjaston tarpeet ovat erilaiset, joten yhtä kaikille sopivaa mallia on lähes mahdoton luoda.

3 TUTKIMUSONGELMA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten omatoimikirjastotoiminta on vaikuttanut Kauhavan kaupunginkirjaston sivukirjastoihin Alahärmässä ja Ylihärmässä. Opinnäytetyön pyrkimyksenä on näiden kokemusten perusteella kerätä taustatietoja ja luoda pohjaa Korttesjärven kirjaston siirtymiseen omatoimikirjastoksi. Tutkimuksessa keskitytään myös erityisesti henkilökunnan kokemuksiin ja heidän mielipiteisiinsä omatoimikirjastotoiminnasta.

Koska omatoimikirjastotoiminnan kokonaisvaltaista vaikutusta kirjastojen arkeen on hieman liian laaja yhden opinnäytetyön aiheeksi, on tämän tutkimuksen näkökulmiksi valittu omatoimikirjaston vaikutus kirjaston käyttöön sekä henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastotoiminnasta. Kirjaston käyttöä tutkittaessa kerätään ja analysoidaan numeerista dataa käyttäen hyödyksi kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tämän datan avulla pyritään selvittämään kuinka omatoimikirjaston tulo on vaikuttanut asiakkaiden kirjastonkäyttöön. Henkilökunnan kokemuksia kartoitetaan teemahaastattelun kautta. Haastattelujen avulla pyritään selvittämään henkilökunnan tuntemuksia omatoimikirjaston toiminnasta sekä siitä miten se on vaikuttanut heidän työhönsä.

Tutkimusongelmaa lähdetään ratkaisemaan erilaisten tutkimuskysymysten avulla, rajaten näin kerättävän tiedon määrää ja valiten vain olennaiset seikat. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostuivat seuraavat:

1. Omatoimikirjaston vaikutukset kirjaston käyttöön.
 - a. Onko lainojen ja kävijöiden määrä noussut omatoimikirjastotoiminnan myötä?
 - b. Käyttääkö jokin tietty asiakasryhmä omatoimiaikaa hyödyksi muita enemmän?
 - c. Kuinka paljon kirjastojen aukioloajat ovat muuttuneet ja kuinka se on vaikuttanut kirjaston käyttöön?

- d. Mihin aikaan kirjaston käyttö on aktiivisinta – omatoimiaikana vai silloin kun kirjaston henkilökunta on paikalla?
- e. Kuinka paljon kirjoja lainataan ja palautetaan automaatin kautta?

2. Henkilökunnan kokemukset omatoimikirjastotoiminnasta.

- a. Millaiset henkilökunnan ajatukset ja mielipiteet olivat omatoimikirjastoa kohtaan ennen sen tuloa?
- b. Ovatko nämä ajatukset muuttuneet ja mihin suuntaan?
- c. Miten henkilökunnan työaika on jakautunut tällä hetkellä?
- d. Miten omatoimikirjasto on vaikuttanut henkilökunnan työtehtäviin?

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmien avulla pyritään löytämään ns. totuus tutkittavasta ilmiöstä tai aiheesta (Metsämuuronen 2008, 7). Tutkimusmenetelmiä on kaksi; kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus, jotka eroista huolimatta eivät sulje toisiaan pois. Vaikka metodit täydentävät toisiaan, Metsämuuronen (2008, 14) neuvoo kuitenkin valitsemaan toisen päämetodiksi, sillä tutkimusmenetelmien väliset erot ovat hyvin selkeät ja laajat.

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen tutkimus, toiselta nimeltään määrällinen tutkimus, keskittyy nimensä mukaan tutkimaan erilaisia määriin liittyviä tutkimusongelmia. Tutkimuskohteen ominaisuuksia kuvataankin pääsääntöisesti numeerisessa muodossa. Tämä tilastolliseksi tutkimukseksi kutsuttu metodi pyrkii vastaamaan mm. kysymyksiin mikä, missä, milloin, kuinka paljon ja kuinka usein. Määrällinen tutkimus ei ehkä pysty antamaan selityksiä ja syitä ilmiölle, mutta tutkimustulokset ovat usein yleistettävissä. (Heikkilä 2014, 15.)

Ennen tutkimuksen aloittamista tutkija joutuu yleensä tutustumaan ilmiöön aikaisempien tutkimusten avulla, sillä kvantitatiivinen tutkimus usein vaatii ilmiön jonkin asteista tuntemista. Tutkijan työ perustuu usein aikaisempaan teoriaan, jonka avulla muodostetaan joko hypoteesi tai tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset. Määrällinen tutkimus on siis deduktiivista eli teoria lähtöistä, kun taas kvalitatiivinen tutkimus pyrkii luomaan teorioita käytännön kautta. (Kananen 2015, 197–198.) Tähtinen, Laakkonen ja Broberg (2011, 13) kuitenkin tuovat esiin tilastollisen päättelyn ja kirjoittavat sen olevan induktiivista, vaikka itse tutkimus nojaa vahvasti teoriaan.

Kvantitatiivinen tutkimus on Heikkilää (2014, 12, 15) mukaillen hyödyllistä silloin, kun:

- Halutaan tutkia asioiden suhteita ja eroja.
- Halutaan tutkia ilmiön muutoksia.

- Halutaan testata hypoteeseja.

4.1.1 Otantamenetelmät

Kun kvantitatiivisessa tutkimuksessa käydään läpi tutkimuskohteena olevan perusjoukon jokainen tutkimusyksikkö, joka voi olla esimerkiksi henkilö tai tuote, puhutaan kokonaistutkimuksesta (Heikkilä 2014, 13, 31). Tämän tutkimuksen otanta käsittää koko tutkimuskohteen perusjoukon. Kokonaistutkimus on vain yksi monista otantamenetelmistä, mutta kenties ihanteellisin.

Tutkija ei kuitenkaan aina pysty käyttämään kokonaistutkimusta vaan päätyy otantatutkimukseen. Tällöin on oltava tarkka ja valittava huolellisesti otos, joka on muodostettu perusjoukosta (Tähtinen ym. 2011, 13). Syitä otantatutkimukseen on monia, mm. perusjoukon suuri koko ja budjetti kysymykset (Heikkilä 2014, 31). Otoksen jäsenten, eli alkioiden, tulisi olla peilikuva perusjoukon ominaisuuksista, sillä muuten tutkimustulokset tulevat olemaan virheellisiä (Heikkilä 2014, 31; Kananen 2015, 200).

Otantatekniikoita on monia, mutta ne voidaan jakaa kahteen ryhmään; todennäköisyysotantoihin, joissa populaation jokainen yksikkö on mahdollinen alkio, ja ei-todennäköisyysotantoihin, joissa yksiköt valitaan perusjoukosta tietoisesti, jolloin otosta kutsutaan näytteeksi. Koska mahdollisuuksia on niin paljon, voi tutkijalla olla vaikeuksia löytää tutkimukseen sopiva otos. Kuitenkin, muun muassa tutkimustavoitteet, budjetti sekä perusjoukon jäsenten ominaisuuksien homo- tai heterogeenisuus vaikuttavat menetelmän valintaan. (Heikkilä 2014, 33–34.)

Heikkilä (2014, 34–38) listaa todennäköisyysotantoihin seuraavat menetelmät:

- Yksinkertaisessa satunnaisotannassa, jota myös umpimähkäiseksi otannaksi kutsutaan, jokaisella tilastoyksiköllä on mahdollisuus tulla valituksi otantaan sillä alkio kerätään arpomalla.
- Systemaattinen tai tasavälinen otanta valikoi yksiköt perusjoukosta tiettyä poimintaväliä käyttäen. Esimerkiksi otokseen otetaan joka kolmas perusjoukon jäsen.

- Ositettu otanta jakaa populaation homogeenisiin ryhmiin ja näistä ryhmistä valitaan kustakin otoksen alkiot.
- Ryväsotannan perusjoukko muodostuu ryhmistä, esimerkiksi Suomen yleisistä kirjastoista, joissa yksi kirjasto on yksi ryhmä. Näistä ryhmistä arvotaan otokseen mukaan otettavat alkiot.
- PPS-otannassa yksikön koko määrittää alkion mahdollisuuden päästä otokseen.

Heikkilä (2014, 38–39) erittelee myös ei-todennäköisyysotannat seuraavasti:

- Harkinnanvarainen näyte muodostuu tutkimusyksiköistä, jotka ovat valittu näytteeseen, koska he omaavat tiettyjä ominaisuuksia.
- Kiintiöpoiminnassa päätetään kiintiöt, jotka määräävät kuinka monta tiettyjen ryhmien alkioita näytteeseen otetaan. Esimerkiksi kuinka monta miestä ja kuinka monta naista näytteessä pitää olla mukana.
- Itsevalikoituneessa näytteessä, tai ns. mukavuusotannassa, ei nähdä vaivaa yksiköiden hankinnan eteen, vaan näyte muodostuu ilman harkintaa ja mahdollisimman helpolla tavalla.

4.1.2 Aineistonkeruumenetelmät

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto joudutaan yleensä keräämään itse, vaikka valmiita tilastoja, rekistereitä ja tietokantoja voidaan myös käyttää. Nämä valmiit aineistot eivät yleensä kuitenkaan ole tarvittavassa muodossa, jotta niitä voisi tutkimukseen käyttää. Aineistonkeruumenetelmiä on useita (havainnointi, haastattelu ja kysely), joten tutkijan tulee päättää mm. tutkimuksen tavoitteen, ilmiön luonteen sekä aikataulun ja resurssien perusteella käytettävä metodi. (Heikkilä 2014, 16–17.)

Kvantitatiivisessa havainnointitutkimuksessa tutkija yleensä tarkkailee ilmiötä ulkopuolelta. Tutkija ei siis itse osallistu ilmiöön, vaan pyrkii säilyttämään tutkijan roolinsa. Havainnoinnissa tietoa käyttäytymisestä saadaan reaaliajassa, toisin kuin haastattelu- ja kyselytutkimuksissa, joissa vastaajat joutuvat usein muistelemaan aikaisempia tapahtumia tai arvioimaan tulevaa. Tutkijan havainnointikyvyt ovat

kuitenkin hyvin rajalliset ja hänen statuksensa tutkijana voi vaikuttaa tutkittavien käyttäytymiseen ja sitä kautta tuloksiin. (Heikkilä 2014, 17–19.)

Haastattelututkimus vaatii haastattelijan ja haastateltavan suoraa kanssakäymistä. Haastattelijalla on siis kaksi vaihtoehtoa, henkilökohtainen haastattelu kasvokkain tai puhelinhaastattelu. (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 64–64.) Tosin nykyään pystytään haastattelemaan myös internetin välityksellä. Kvantitatiivisen tutkimuksen haastattelut ovat hyvin strukturoituja ja sisältävät kyselylomakkeen, jonka haastatteliija täyttää saatujen vastausten perusteella (KvantiMOTV 2013). Vaikka haastattelu on erittäin suunniteltu, Heikkilä (2014, 65), muistuttaa tutkijoita heidän vaikutuksestaan haastateltavaan ja näiden antamiin vastauksiin.

Kyselytutkimuksia on kolmea tyyppiä: posti- tai kirjekysely, informoitu kysely sekä internetkysely (Heikkilä 2014, 17, 63–64, 66). Kyselyt suoritetaan yleensä strukturoidulla kyselylomakkeella, jossa on valmiit kysymykset sekä vastausvaihtoehdot (KvantiMOTV 2013). Näitä tutkimuksia kutsutaan yleensä survey-tutkimuksiksi (Heikkilä 2014, 17).

Postikyselyssä kyselylomake lähetetään postitse vastaajalle. Kyselylomakkeen mukaan laitetaan saatekirje sekä palautuskuori täytetylle lomakkeelle (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 63). Postikyselyllä vastaajat tavoitetaan varmemmin, mutta kirjekysely vastausprosentti jää usein alle 60 prosenttiin. Informoidun kyselyn etuna on, että tutkija henkilökohtaisesti saattaa kyselylomakkeen vastaajalle ja myös noutaa sen myöhemmin. Informoitu kysely onkin postikyselyn ja haastattelun eräänlainen välimuoto. (Heikkilä 2014, 17, 63.) Internetkyselyt ovat nousussa, mutta on syytä muistaa, että nämä kyselyt ovat mahdollisia vain heille, joilla on mahdollisuus ja halu käyttää internetiä (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 17). Internetkyselyt ovat kuitenkin helppo ja nopea tapa kerätä informaatiota, silloin kun kohderyhmä niin sallii. (Heikkilä 2014, 66.)

Kyselylomakkeen kysymykset ovat joko avoimia, suljettuja tai sekamuotoisia. Määrällisessä tutkimuksessa avointen kysymysten vastaukset ovat jollain tavoin rajallisia. Kyselylomake koostuukin yleensä suljetuista kysymyksistä, jotka kysymyksen lisäksi antavat valmiit vastausvaihtoehdot. Sekamuotoiset kysymykset taas sisältävät molempia sekä avoimia että suljettuja kysymyslajeja. Kyselyissä

voidaan käyttää myös erilaisia asteikkoja selvittämään esimerkiksi vastaajien mielipiteitä. Likert-asteikko selvittää mielipiteitä järjestysasteikolla, jonka ääripäät ovat yleensä ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Osgoodin asteikko taas koostuu väittämistä, joiden ääripäinä ovat vastakkaiset adjektiivit, esimerkiksi ruma ja kaunis. (Heikkilä 2014, 47–52.)

4.1.3 Aineiston analysointimenetelmät

Kvantitatiivisen aineiston analysointimenetelmää valittaessa on oltava tietoinen aineiston muuttujien mittaustasosta (Tähtinen ym. 2011, 25; KvantiMOTV 2013). Tilastotieteen konseptissa mittaamisen käsite on hieman erilainen kuin arkikielessä. Heikkilä (2014, 81) mieltää mittaamisen olevan ”tilastoyksiköiden ominaisuuksien määrittämistä”. Mittausasteikot voidaan luokitella neljään kategoriaan niiden ominaisuuksien pohjalta. Näistä ominaisuuseroista muodostuu kunkin mitta-asteikon tarkkuus. Tämä puolestaan muodostaa mittaustason, kun siihen yhdistetään mitattavat muuttujat, jotka voivat olla numeerisia tai sanallisia. Mittausasteikot voidaankin jakaa numeerisiin ja sanallisiin asteikkoihin. (KvantiMOTV 2013.)

Numeerisissa mittauksissa voi käyttää kahta eri mitta-asteikkoa; välimatka-asteikkoa ja suhdeasteikkoa. Välimatka- eli intervalliasteikkoa voidaan käyttää silloin, kun muuttujien arvojen etäisyys toisistaan on vakio. (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 82.) Suhdeasteikko, eli absoluuttinen asteikko, pitää sisällään kaikki välimatka-asteikon ominaisuudet, mutta sillä on myös absoluuttinen nollakohta (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 82). Välimatkaasteikkossa voidaan mitata esimerkiksi syntymävuosia, joissa mennään aina yksi vuosi eteenpäin, mutta jos mitataankin syntymävuoden sijaan ikää mitataan suhdeasteikkoa. Muuttujilla on tässä tapauksessa edelleen tietty etäisyys, mutta niillä on nyt myös nollakohta; 0 vuotta (KvantiMOTV 2013).

Sanallisessa mittauksessa voidaan käyttää joko luokitteluasteikkoa tai järjestysasteikkoa. Luokittelu- eli nominaaliasteikkoa käytettäessä muuttujat luokitellaan tiettyihin ominaisuusryhmiin, kun taas järjestys- eli ordinaaliasteikossa muuttujat laitetaan jonkin asteiseen järjestykseen (KvantiMOTV 2013; Heikkilä

2014, 81). Nominaaliastekossa esimerkiksi sukupuoli tai kansalaisuus ovat tällaisia luokkia, mutta ordinaaliasteikossa nämä muuttujat voitaisiin laittaa vielä vaikkapa aakkosjärjestykseen (KvantiMOTV 2013).

Kun muuttujien ominaisuudet ja mittaustaso on selvillä, voidaan etsiä sopiva analyysimenetelmä. Menetelmät voidaan jakaa muuttujien määrän perusteella kolmeen eri luokkaan. Kun kyseessä on yksi muuttuja ja sen arvot, käytetään yhden muuttujan menetelmiä. Jos muuttujia onkin kaksi, tulee kyseeseen kahden muuttujan menetelmät. Jos muuttujia on useampia, puhutaan silloin monimuuttujamenetelmistä. (KvantiMOTV 2013.)

KvantiMOTV:n (2013) mukaan suurin osa tilastoanalyyseista on ns. kuvailevia analyysieja, joilla kuvaavat muuttujien suhteita toisiinsa. Tilastollinen päättely ei sivuston mukaan kuulu näihin analyysityyppihin, sillä sen mielenkiinnon kohteena ei ole otoksen, vaan populaation ominaisuudet. Tilastollisen päättelyn avulla voidaan selvittää tulosten yleistettävyyttä. (KvantiMOTV 2013.) Kvantitatiivisiin analyysimenetelmiin siis kuuluvat seuraavat: keski- ja hajontaluvut, ristiintaulukointi, korrelaatiokertoimet sekä monimuuttujamenetelmiin kuuluvat varianssi-, regressio- ja faktorianalyysit.

Keskilukuja on suotavaa käyttää varsinkin silloin, kun on kyseessä yhden muuttujan analyysi. Koska yhden muuttujan analyysi yleensä tarkastelee muuttujan jakaumaa, keskiluvuilla pystyy ilmaisemaan arvojen keskimääräistä suuruutta, esimerkiksi keskiarvon, moodin ja mediaanin avulla. Hajontaluvut taas tuovat esiin muuttujien arvojen vaihtelut. Ristiintaulukoinnin tarkoitus on taas tutkia yleensä kahta muuttujaa ja näiden välistä suhdetta. (KvantiMOTV 2013; Heikkilä 2014, 83–85, 198.) Jos kuitenkin tutkitaan näiden muuttujien riippuvuussuhdetta, tutkitaan korrelaatiota. Osittaisessa korrelaatioissa osa tutkittavista muuttujista on vakioitu, eli ne eivät enää vaikuta korrelaatiokertoimeen. (KvantiMOTV 2013.)

Varianssianalyysissa selvitetään, kuinka paljon eri muuttujien keskiarvot poikkeavat toisistaan. Varianssianalyysieja on neljää erilaista: yksisuuntainen varianssianalyysi, kaksisuuntainen varianssianalyysi, kovarianssianalyysi ja monen muuttujan analyysi. Regressioanalyysilla taas tutkitaan, millainen impakti selittävällä muuttujalla on selitettävään muuttujaan. Regressioanalyysimenetelmiä ovat myös

logistinen regressioanalyysi sekä multinominaalinen regressioanalyysi. Faktorianalyyseilla etsitään muuttujien piileviä yhdenmukaisia ominaisuuksia eli faktoreita. Faktorianalyysin voi tehdä kahdella tapaa, eksploratiivisella faktorianalyysillä tai konfirmatorisella faktorianalyysillä. (KvantiMOTV 2013.)

4.2 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, nojaa vahvasti tutkijan omaan tulkintaan, intuitioon sekä järkeilykykyyn. Tästä johtuen eri tutkijat pystyvät tekemään samasta aineistosta erilaisia, jopa ristiriitaisia, päätelmiä ja tulkintoja. (Metsämuronen 2008, 8.) Kananen (2015, 71) kuitenkin huomauttaa, että joitain ilmiöitä on mahdotonta kuvailla muulla tavoin, kuin kvalitatiivisella tutkimusotteella. Hän nostaa esimerkeiksi ihmisten asenteet, joita pystyy kuvaamaan vain tekstin avulla.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus onkin ymmärtää ilmiötä ja pyrkiä selvittämään mistä on oikein kyse. Kvantitatiivista tutkimusta ei ole mahdollista tehdä, jos ilmiötä ei tunneta. (Kananen 2015, 70–71). Laadullinen tutkimus tuottaakin teorioita, hypoteeseja ja oletuksia ilmiöstä, joita pystytään sitten testaamaan kvantitatiivisin keinoin (Torckim & Donnelly 2008, Kanasen 2015, 71 mukaan).

Kananen (2015, 70–71) esittää modifioidun Trockimin ja Donellyn (2008) luokittelun laadullisen tutkimuksen käytöstä. Kvalitatiivinen menetelmä sopii tutkimusmetodiksi, kun:

- Ilmiö on tuntematon eikä siitä ole saatavana valmista tietoa, teorioita tai tutkimusta.
- Ilmiöstä halutaan saada syvälinen näkemys.
- Käytetään triangulaatiota.
- Ilmiöstä halutaan hyvä kuvaus.

4.2.1 Tiedonhankinnanstrategiat

Tutkimuksen tiedonkeruu on hyvä aloittaa selvittämällä, mitä tiedonhankinnan strategiaa käyttää. Nämä strategiat tarjoavat tietynlaisen näkökulman ilmiön

tutkimiseen (Metsämuuronen 2008, 16). Metsämuuronen (2008, 16) mukaan näitä strategioita ovat:

- tapaustutkimus
- Grounded Theory -metodi
- toimintatutkimus
- diskurssianalyysi
- fenomenologinen tutkimus
- etnografinen tutkimus
- fenomenografia

Tapaustutkimus, toiselta nimeltään case study, tutkii yhtä ilmiötä tai tapausta (Metsämuuronen 2008, 16; Kananen 2015, 28). Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen ja Saari (1994, 10) kuvaa tapaustutkimuksen kokoavan tutkittavasta ilmiöstä tietoja monipuolisesti käyttäen erilaisia keinoja ja metodeja. Heidän mukaansa tarkoituksena on saada syvällisempi käsitys tapauksesta. Toimintatutkimuksessa taas yritetään löytää ratkaisu käytännön toiminnassa todettuun ongelmaan tai parantamaan käytäntöä (Metsämuuronen 2008, 34).

Grounded Theory -metodissa tutkimuksen teoria luodaan kerätyn aineiston pohjalta. Se ei siis perustu aiempaan tutkimukseen tai teoriaan. (Syrjälä ym. 1994, 123.) Siinä missä Grounded Theory ei käsittele valmiita tekstejä diskurssianalyysi taas on tekstin, puheen tai kielenkäytön tutkimusta eri näkökulmista (Hoikkala 1990, 142, Metsämuuronen 2008, 33 mukaan). Diskurssianalyysia voidaan käyttää myös erilaisten sosiaalisissa tilanteissa tapahtuvan puheen, mainonnan ja haastattelun tutkimiseen. (Metsämuuronen 2008, 33.)

Fenomenologinen tutkimus on lähtöisin yhdestä filosofian haarasta, jossa kiinnostus on ilmiössä ja ilmiön tulkitsemisessa. Fenomenologinen metodologia pyrkiikin ymmärtämään ja kuvaamaan ilmiötä. Etnografisessa tutkimuksessa taas pyritään ymmärtämään ja kuvaamaan tutkimuksen kohteena olevaa yhteisöä ja ihmisryhmää, kun fenomenografiassa tutkimuksen kohteena ovatkin ihmisten käsitykset asioista. (Metsämuuronen 2008, 18, 20, 34.)

4.2.2 Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusta ei voi tehdä ilman tiedonkeruuta, jossa kerätään aineistoa tutkimusta varten. Aineiston hankinnan metodeita on useita ja niiden käyttö on sidoksissa joko laadulliseen tai määrälliseen tutkimusotteeseen (Kananen 2015, 80). Aineistonkeruumenetelmiä on monia, mutta ne jakautuvat kolmeen kategoriaan: haastatteluun, havainnointiin ja dokumentteihin (Metsämuuronen 2008, 37; Kananen 2015, 81).

Kanasen (2015, 81) mukaan dokumentit voivat muodostua lähes mistä vain mm. kirjeistä, päiväkirjoista, äänitteistä, valokuvista tai mistä tahansa kirjallisesta tuotoksesta, kunhan se on merkittävä tutkimuksen kannalta. Havainnoinnin käyttäjä taas tutkii ilmiötä observoimalla sitä joko sivusta tai osana ilmiötä. Haastattelemalla taas saadaan kerättyä aineistoa kohdeilmiön henkilöiltä. (Kananen 2008, 81.)

Haastattelu. Haastattelua käytetään yleensä silloin, kun ilmiötä ei tunneta riittävästi (Kananen 2015, 143). Tämä metodi on oivallinen silloin, kun tutkitaan ihmisten käyttäytymistä tai mielipiteitä (Boyce & Neale 2006, Kanasen 2015, 143 mukaan; Hirsjärvi & Hurme 2015, 41). Haastattelu sopii Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 34) mukaan monenlaisiin tutkimustarkoituksiin, koska se on erittäin joustava menetelmä. Suora kielellinen kanssakäyminen haastateltavan kanssa luo mahdollisuuden, jossa tiedonhankintaa voi ohjailta ja suunnata itse haastattelutilanteessa. Tällöin on myös mahdollista saada selville tutkittavan taustalle vaikuttavista motiiveista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34.)

Kuten kaikki aineistonkeruumenetelmät, myös haastattelu kerää tietoa ja informaatiota. Näin ollen haastattelu on päämäärähakuista ja pääsääntöisesti ennalta suunniteltua. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 42.) Haastattelun etuina Hirsjärvi ja Hurme (2015, 35) pitävät mm. halua antaa haastateltavan tuoda itseään ja omia kokemuksiaan, tunteitaan ym. esiin, halua tarkentaa ja syventää vastauksia sekä halua tutkia aiheita jotka mielletään arkaluontoisiksi tai vaikeiksi. Menetelmän haittapuolina pidetään mm. sen hitautta ja kustannuksia, haastattelijan huono haastattelutaito, haastattelijan pysyminen passiivisena (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35; Kananen 2015, 143).

Haastatteluja on monenlaisia, mutta ne kaikki jakautuvat kolmeen muotoon: strukturoituun haastatteluun, puolistrukturoituun haastatteluun ja strukturoimattomaan eli avoimeen haastatteluun (Fontana & Frey 2005, 698, Metsämuurosen 2008, 38 mukaan; Kananen 2015, 144). Hirsjärvi ja Hurme (2015, 47) kuitenkin kirjoittavat usean lähteen määrittelevän puolistrukturoidun haastattelun käsitteen eri tavoin. Haastattelut suoritetaan yleensä kasvotusten, mutta ne voidaan tehdä myös puhelimitse sekä Internetin välityksellä kykenee haastattelemaan (Kananen 2015, 145).

Strukturoidussa haastattelussa tutkija tekee perinteisesti kyselylomakehaastattelun. Kysymykset ovat sama kaikille vastaajille ja ne esitetään samassa järjestyksessä jokaiselle. (Metsämuuronen 2008, 40; Kananen 2015, 145.) Strukturoitu haastattelu on tarpeen, kun haastateltavia on suuri joukko ja he ovat jollain tavalla yhteneväinen ryhmä ihmisiä (Metsämuuronen 2008, 40). Kananen (2015, 145) mukaan strukturoitu haastattelu kuuluu enemmän määrällisen tutkimuksen piiriin. Strukturoitu haastattelutilanne on lyhyt ja helppo, eikä tietojenkäsittelyynkään mene niin paljon aikaa kuin esimerkiksi avoimessa haastattelussa. Haastattelija on yleensä se, joka merkitsee ylös haastateltavan vastaukset valmiita luokkia noudattaen. Vaikeinta tässä haastattelussa on haastattelulomakkeen ja kysymysten muotoilu. Haasteena on, että kysymysvaihtoehdot on tehty tutkijan näkökulmasta, ei haastateltavien. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 45.)

Kuten aiemmin mainittiin, puolistrukturoidun haastattelun määritelmä vaihtelee eri lähteissä. Hirsjärvi ja Hurme (2015, 47) ovat päätyneet määrittelemään sen näin: ”Puolistrukturoiduille menetelmille on siis ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia”. Puolistrukturoidun haastattelun tutkimusaiheiksi sopivat hyvin esimerkiksi intiimit ja arat asiat tai ilmiöt, joiden heikosti tiedotettuja аспектеja pyritään saamaan selville (Metsämuuronen 2008, 41).

Strukturoimaton haastattelu tai avoin haastattelu on keskustelunomainen tilanne, joka aiheensa puolesta pysyy tutkittavassa ilmiössä (Kananen 2015, 145). Avoin haastattelu ei sovellu isoille ryhmille, mutta tutkittavien henkilöiden kokemukset saavat vaihdella hyvinkin paljon. Strukturoimaton haastattelu soveltuu parhaiten

silloin, kun on kyse huonosti muistettavista tai heikosti tiedostetuista seikoista. (Metsämuuronen 2008, 41.)

Havainnointi. Havainnoinnissa tutkija havainnoi, eli tarkkailee ilmiötä (Metsämuuronen 2008, 42). Koska tieteellinen tutkimus vaatii aina dokumentaatiota, on myös havainnoitaessa kirjattava ylös muistiinpanoja havainnointipöytäkirjaan (Metsämuuronen 2008,42; Kananen 2015, 134–135). On myös syytä muistaa, että havaintoja voi suorittaa kaikilla aisteilla, ei vain visuaalisesti (Adler & Adler 2005, 378, Metsämuuronen 2008, 42 mukaan).

Tutkimuksen koko aineiston voi kerätä havainnoinnin avulla, mutta sitä voi käyttää myös tietyn tutkimusosan aineiston keruuseen muiden metodien rinnalla. Havainnoinnin ongelma on usein siinä, ettei tutkija aina tiedä, mihin hänen tulisi havainnoidessaan kiinnittää huomiota. Havainnointi on kuitenkin ainoa vaihtoehto silloin, kun muilla menetelmillä ei saada riittävästi tai luotettavasti tietoa. Havainnointi soveltuu aineistonkeruumenetelmäksi myös silloin, kun ilmiö on vielä tuntematon. Tärkeää tietenkin on, että ilmiö on havaittavissa, sillä esimerkiksi ihmisten ajatuksia on mahdotonta havainnoida. (Kananen 2015, 134–136.)

Tutkimuskohde ja tutkimusstrategia määrittävät havainnoinnin muodon sekä samalla tutkijan objektiivisuuden tai subjektiivisuuden asteen (Metsämuuronen 2008, 42). Havainnoinnissa on useita erilaisia muotoja jotka voi karkeasti jakaa havainnointiin ilman osallistumista sekä osallistuvaksi havainnoinniksi (Metsämuuronen 2008, 43). Kananen (2015, 136–137) listaa vielä piilohavainnoinnin ja suora havainnoinnin.

Havainnointi ilman osallistumista on yksinkertaisuudessaan sitä, että tutkija pitäytyy tutkijan roolissaan eikä ota osaa ilmiöön. Tällaista pidättyväisyyttä on hyvä noudattaa esimerkiksi laittomuuksia tutkittaessa. (Metsämuuronen 2008, 43.) Suorahavainnointi on hyvin saman tyyppinen. Tutkija ei sekaannu ilmiöön, mutta hän toimii niin, että havainnoitavat toimijat huomaavat toiminnan. (Kananen 2015, 137.)

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija liittyy ilmiöön ja hänestä tulee yksi toimijoista (Metsämuuronen 2008, 43; Kananen 2015, 137). Osallistuva havainnointi auttaa tutkijaa pääsemään syvemmälle ilmiöön. Haittana tällaisessa havainnoinnissa on,

että tutkittavat toimijat eivät käyttäydy aidosti tutkijan läsnä ollessa. Tätä ongelmaa ei ole piilohavainnoinnissa, jossa tutkittavan ilmiön toimijat eivät ole tietoisia tutkijasta heidän yhteisössään. (Kananen 2015, 137–138.)

4.2.3 Aineiston analysointimenetelmät

Kerätty aineisto abstrahoidaan ennen kuin sitä lähdetään analysoimaan ja tulkitsemaan. Tämä tehdään, jotta tutkittavat henkilöt pysyisivät anonyymeinä. (Metsämuuronen 2008, 48). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) jakavat analyysiotteet kahteen ryhmään: realistisiin ja kielellisiin tarkastelutapoihin. Realistisiin analyysiotteisiin kuuluvat teemoittelu, sisällönanalyysi, kvantifiointi ja tyypittely. Nämä analyysit vastaavat kysymykseen mitä. Analyysit tarkastelevat mitä aineisto pitää sisällään ja mitä tämä sisältö puolestaan kertoo ilmiöstä. Kielellisiin analyysiotteisiin kuuluvat diskurssianalyysi, narratiivinen analyysi, retorinen analyysi sekä keskusteluanalyysi. Kielellisissä analyyseissa pyritään vastaamaan kysymykseen miten. Analyysit tarkastelevatkin sitä miten ilmiöstä kerrotaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tämän opinnäytetyön kvalitatiivisen osuuden analysointimenetelmäksi valikoitui teemoittelu. Tässä menetelmässä aineistosta etsitään samantyyppisiä tai toisiinsa jollain tavalla yhdistyviä seikkoja, jotka omina ryhminään muodostavat tiettyjä teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Koska tässä opinnäytetyössä kysessä on teemahaastattelun analysointi, teemahaastattelurunko muodostaa valmiit teemat, joiden alle aineisto järjestellään.

4.3 Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät

Tämän opinnäytetyön keskeisin menetelmä on tapaustutkimus, joka on luonut pohjan jokaiselle menetelmävalinnalle. Tutkimuksen aineisto koostuu kahdesta eri materiaalista; valmiista datasta sekä teemahaastattelusta. Näitä aineistoja pyritään tulkitsemaan tapaustutkimuksen vaatimalla tavalla ja ratkaisemaan opinnäytetyön tutkimusongelmat.

4.3.1 Strategia

Tiedonhankinnan strategiaksi muodostui case-tutkimus, jolla pyritään saamaan laajempi ja syvällisempi ymmärrys tietyistä ilmiöistä. Tutkimusongelma on usein niin laaja, ettei sitä voi ratkaista vain yhden tutkimusmetodin keinoin. Case-tutkimusta ei voi siis tehdä pelkästään laadullisen tutkimuksen keinoin, vaan on käytettävä myös määrällisen tutkimuksen metodeja, joita myös tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty. Tapaustutkimuksen tuloksia ei valitettavasti pysty yleistämään, sillä tulokset koskevat vain tutkimuskohdetta. Case-tutkimuksen kohteena on yleensä vain yksi henkilö, yritys tai organisaatio. (Kananen 2013, 28, 56–57.) Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan yhtä organisaatiota; Kauhavan kaupungin kirjastoja ja niiden omatoimikirjastojen menestystä sekä laadullisin että määrällisin keinoin.

Tapaustutkimuksella on useita erilaisia muotoja. Kananen (2013, 55–56) listaa seuraavat case-tutkimuksen tyypit:

- Kuvaileva tapaustutkimus, jonka tarkoitus on luoda ilmiötä hyvin kuvaava tai selittävä tutkimus.
- Deskriptiivinen case-tutkimus, joka on tapaustutkimusten vanhin muoto.
- Selittävä tapaustutkimus on tutkimuksen muoto, jossa pyritään vastaamaan miksi ilmiö on tietynlainen tai kehittynyt tietyllä tavalla nykyiseksi ilmiöksi.
- Eksploraatiivinen tapaustutkimus pyrkii muodostamaan teorioita ja hypoteeseja, joita voidaan testata jatkotutkimuksissa tai uusissa tapauksissa.
- Etnografinen tapaustutkimus tutkii ja pyrkii ymmärtämään ryhmän tai kulttuurin toimintaan.
- Historiallinen tapaustutkimus selvittää tapauksen kehitystä ajan mukana.
- Sosiologinen case-tutkimus tutkii sosiaalisia järjestelmiä ja ryhmiä.
- Itsessään arvokas tapaustutkimus pyrkii ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen ja kuvaukseen.
- Välineellinen tutkimus on yleistettävissä myös muihin samankaltaisiin ilmiöihin.
- Kollektiivinen tapaustutkimus tutkii useaa tapausta samalla kerralla.

Kuten case-tutkimuksen vaatimukseen kuuluu (ks. Kananen 2013, 54) tämän opinnäytetyön tutkimuksen haastattelut ovat toteutettu ilmiön luonnollisessa ympäristössä, aiheena kirjastoalan yksi tämän hetken polttavimmista aiheista; omatoimikirjastotoiminta. Opinnäytetyön tutkimusongelmia on periaatteessa kaksi, joilla pyritään saamaan kattava kuva tutkittavasta ilmiöstä. Kuten tapaustutkimuksen perinteeseen kuuluu, myös tämä opinnäytetyö toteutetaan kahta tutkimusmetodia hyödyntäen.

4.3.2 Tilastollisen aineiston kuvailu

Omatoimikirjaston vaikutusta kirjaston käyttöön lähestytään kvantitatiivista metodia käyttäen. Tutkimusaineisto kerätään kirjastojen omasta tilasto- ja hallintoliittymästä. Aineisto tulee muodostumaan numeerisista ja sanallisista muuttujista, jolloin aineistoin analysointi pelkästään numeerisilla tai pelkästään sanallisilla analyyseilla on mahdotonta. Opinnäytetyössä käytetäänkin useampaa analyysimenetelmää. Yhtenä analysointimenetelminä sovelletaan keski- ja hajontalukuja, joiden avulla pyritään tulkitsemaan jo valmiita jakaumia kuten kirjastojen aktiivisuuksista kertovia taulukoita. Toisena menetelmänä sovelletaan ristiintaulukointien ideaa, esimerkiksi tarkasteltaessa Alahärmän ja Ylihärmän laina- ja kävijätilastoja.

Tätä aineistoa lähdetään kuvaamaan ja tulkitsemaan soveltamalla tapaustutkimuksen logiikkaa. Kuten edellä on mainittu, case-tutkimuksen tarkoituksena on saada ilmiöstä kokonaisvaltainen, selittävä kuvaus. Tällä metodilla pyritään saamaan tähän opinnäytetyöhän eheä kuvaus myös siitä, kuinka omatoimikirjasto on vaikuttanut kirjastojen käyttöön alueella. Tätä analyysia ja tulkintaa tukemassa ja numeerisia muuttujia kuvaamassa on graafinen kuvailu, jolla pyritään tuomaan konkreettisemmin esiin kerättyä aineistoa.

4.3.3 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on ns. puolistrukturoitu haastattelun muoto, jossa on sekä strukturoidun haastattelun rakennetta että avoimen haastattelun vapautta ja joustavuutta. Teemahaastattelussa on tietty rakenne, joka koostuu teemoista, eli

keskustelun aiheista, jotka ovat kaikille samat. Tässä haastattelumuodossa ei kuitenkaan ole kysymysten esittämisjärjestystä tai ennakolta tarkkaan mietittyjä kysymyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi & Hurme 2015, 47–48.)

Aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelulla pyritään saamaan aikaan aineistoa, jonka avulla pystytään tekemään luotettavia päätelmiä ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66). Teemahaastattelussa keskipisteenä ovat ihmisten tulkinnat ja näiden tulkintojen merkityksellisyys (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Hirsjärvi ja Hurme (2015, 66) kirjoittavat, että teemahaastattelun tekevä tutkija on pääsääntöisesti kiinnostunut siitä, mistä ilmiö rakentuu; millainen on ilmiön perusluonne ja millaisia ominaisuuksia sillä on. Heidän mukaan tavoitteena on ennemminkin löytää hypoteeseja kuin todentaa jo valmiiksi asetettuja olettamuksia. Kananen (2015, 150) puolestaan sanoo teemahaastattelun tavoitteeksi tutkittavan ilmiön ymmärtämisen ja eri näkökulmien avaamisen. Teemahaastattelun käyttö on parhaimmillaan silloin kun ilmiö on täysin tuntematon, eikä siitä ole valmiita teorioita tai malleja tutkijan käytössä (Kananen 2015, 148).

Teemahaastattelulla pyritään saamaan merkityksellistä aineistoa. Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelijan on pystyttävä motivoimaan haastateltavaa erilaisin keinoin ja kyettävä pitämään keskustelu ja informaation kulku hallinnassa. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 102.) Kananen (2015, 148) mukaan haastattelu tulisi käydä kasvokkain, jotta kontaktin aikana esiin nousevat uudet asiat tai kysymykset voidaan ottaa mukaan keskusteluun. Haastattelutilanne on hyvin keskustelunomainen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi & Hurme 2015, 103).

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) neuvovat haastatteliijoita pyrkimään lyhyeen haastattelurunkoon, jossa on listattu teemat ja kenties muutamia apukysymyksiä ja avainsanoja. Teemahaastattelun yksi tärkeimpiä vaiheita onkin haastattelussa käytettävien teemojen suunnittelu, eli haastattelurungon teko. Kuten edellä mainittiin, haastattelutilanteeseen ei kuulu yksityiskohtainen kysymysluettelo, vaan eräänlaisen muistilistan, joka tarvittaessa ohjaa keskustelua. Pelkistetyt päälinjat riittävät, sillä kysymyksiä voi esittää itse haastattelussa tarpeen tullen. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66, 106.)

Teemahaastattelussa käytetään ns. suppilotekniikkaa, jossa keskustelu kulkeutuu yleisestä yksityiseen (Hirsjärvi & Hurme 2015, 107; Kananen 2015, 150). Esimerkiksi listatut teemat ovat hyvin laajoja keskustelun aiheita ilmiöstä. Teeman sisällä ja keskustelun edetessä voidaan saada hyvin yksityiskohtaisiinkin kysymyksiin vastauksia. Nämä vastaukset taas tuottavat uusia kysymyksiä, jolloin ymmärrys ilmiöstä kasvaa. (Kananen 2015, 148–150.) Näitä kysymyksiä on hankala luoda etukäteen, eikä Kananen (2015, 150) mukaan niin olekaan kannattavaa tehdä. Toisaalta, Hirsjärvi ja Hurme (2015, 103) huomauttavat, että riittävän tiedon saanti on turvattava, jolloin kysymyksiä voi yrittää luoda ennakkoon auttamaan keskustelun käynnistämisessä.

Keskustelussa esiintyvät kysymykset on mahdollista jakaa kahteen eri ryhmään, joita Hirsjärvi ja Hurme (2015, 106) kutsuvat tosiasiakysymyksiksi ja mielipidekysymyksiksi, mutta joita Kananen (2015, 151) nimittää suljetuiksi ja avoimiksi kysymyksiksi. Tästä eteenpäin käytössä ovat Kananen nimitykset, jotka ovat hieman helpommin ymmärrettäviä termejä. Suljetut kysymykset ovat tuttuja lomakehaastatteluista. Nämä kysymykset tarjoavat usein myös vastausvaihtoehdot (Hirsjärvi & Hurme 2015, 106; Kananen 2015, 151). Avoimiin kysymyksiin on vastattava laajemmin kuin yhdellä sanalla sillä ne vastaavat kysymyksiin mitä, miksi ja kuinka (Kananen 2015, 151). Hirsjärvi ja Hurme (2015, 106) muistuttavat, että teemahaastattelun kysymysten tulisi olla avoimia kysymyksen tyypistä riippumatta.

Ennakkoon suunnitellut kysymykset voivat olla myös hyödyksi haastateltavan rentouttamiseksi. Haastateltavien valinta vaatii lähes yhtä paljon pohdintaa kuin haastattelurungon teko. Teemahaastatteluun ei kelpaa kuka vain, vaan haastateltavaksi on valittava ilmiöön liittyviä henkilöitä (Saaranen-Kappinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi & Hurme 2015, 46, 83).

Kananen (2015, 151) muistuttaa johdattelevien kysymysten epäeettisyydestä. Johdattelevilla kysymyksillä on mahdollista ohjailta haastateltavaa ja saada aikaan toivottu vastaus. Tulisi kuitenkin muistaa, että tällaisten kysymysten käyttö horjuttaa tutkimuksen luotettavuutta. (Kananen 2015, 151–152.)

Kananen (2015, 148) mukaan teemahaastattelu on kvalitatiivisen tutkimuksen yksi suosituimmista metodeista kerätä aineistoa. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka

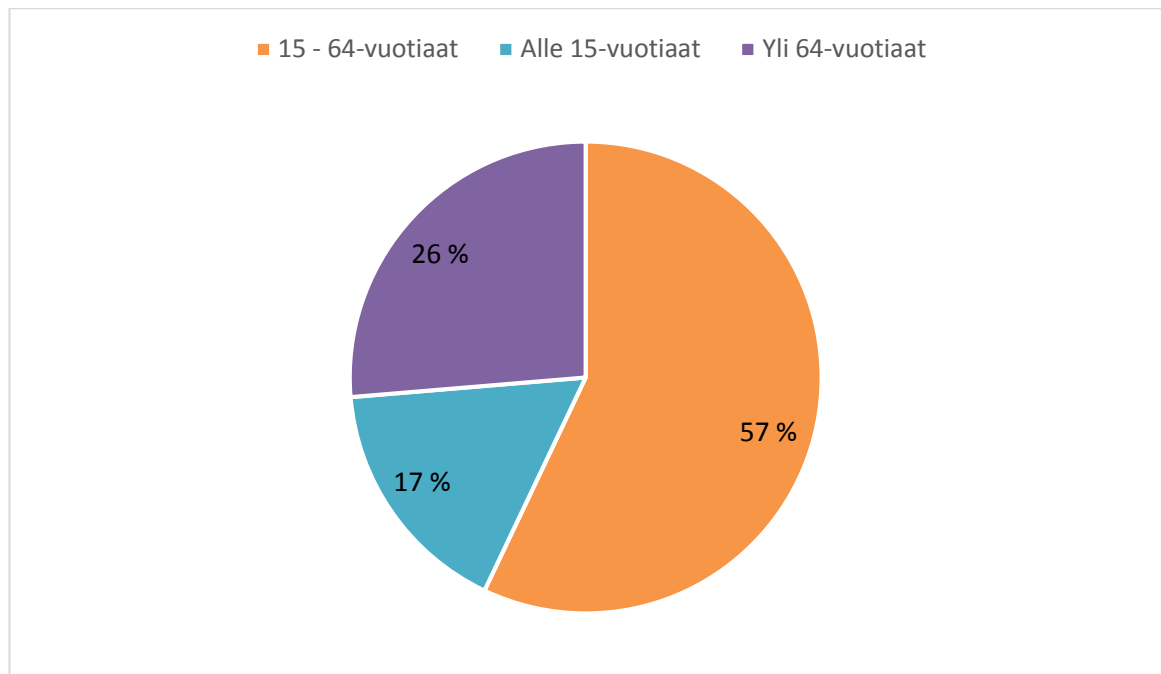
(2006) arvelevat tämän suosion johtuvan osaltaan haastateltavien mahdollisuudesta vastata vapaasti. Kirjoittajien mukaan teemahaastattelua on myös helppo ryhtyä purkamaan teemoihin, tosin on muistettava, ettei ennakkoon mietityt teemat välttämättä kuvaa saatua aineistoa, vaan sisältöä analysoitaessa on kehitettävä uudet teemat.

Tämän opinnäytetyön teemahaastattelun tarkoitus on antaa Kauhavan omatoimikirjastoissa työskenteleville oma ääni ja tuottaa arvokasta tietoa omatoimikirjastotoiminnasta henkilökunnan näkökulmasta. Koska tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään tutkimusongelmaa, avoin haastattelu on liian vapaa, eikä välttämättä kykene vastaamaan tutkimusongelmaan. Strukturoitu lomakehaastattelu taas on liian suppea, eikä se anna tilaa haastateltavien omille kokemuksille ja mielipiteille. Teemahaastattelussa on tietty runko varmistamassa tutkimusongelman ratkaisun, mutta se on myös riittävän avoin haastateltavien omien tulkintojen esiin tuomiseen. Tämän opinnäytetyön haastattelunrunko on nähtävillä liitteessä 2.

5 TUTKIMUSKOHTEET

Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteina ovat Kauhavan lähikirjastot Alahärmässä ja Ylihärmässä. Monet yritykset sekä loma- ja vapaa-ajankohteet kuten Skaala, Härmän kylpylä, Lilbacka sekä elämyspuisto Power Park ovat nostaneet Kauhavaa esille, jopa kansainvälisellä tasolla. Kauhavan alueesta on muutaman vuoden sisällä kuoriutunutkin suosittu turistikohde.

Nykyinen Kauhavan kaupunki kuitenkin muodostui vasta vuonna 2009 Alahärmän, Kauhavan, Korttesjärven ja Ylihärmän kuntaliitoksen myötä. Suur-Kauhava on asukasluvultaan Etelä-Pohjanmaan kolmanneksi suurin kaupunki. Alueen asukasluku vuonna 2016 oli 16 599 asukasta. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2016 Kauhavan alueen väestöstä 57 % oli 15–64-vuotiaita, alle 15-vuotiaita oli 16,6 % ja yli 64-vuotiaita oli loput 26,3 %. Vuoden 2015 lopussa Kauhavalla asui 4 717 perhettä, joista 44,6 % oli lapsiperheitä. (Kauhava-info 2016.)



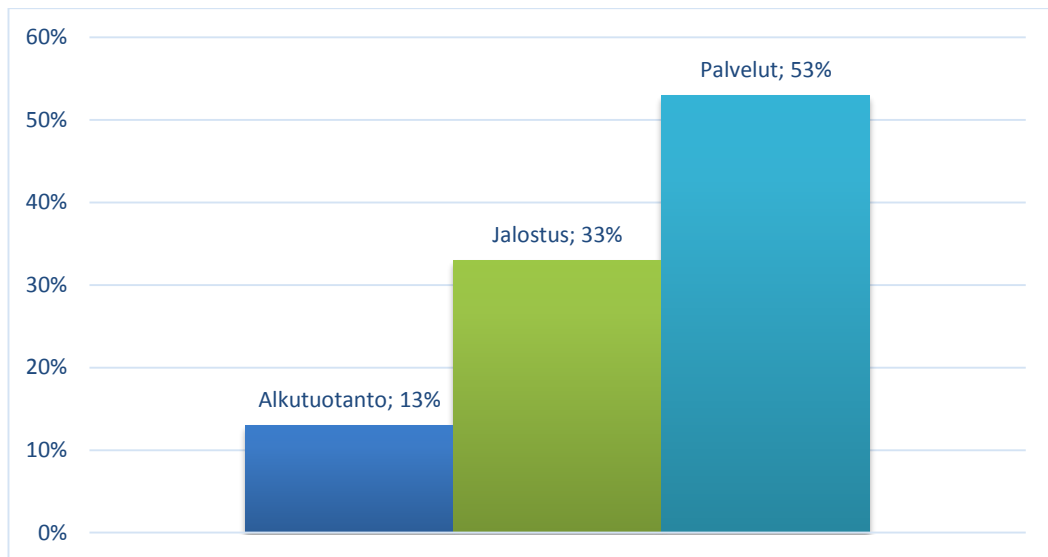
Kuvio 1. Kauhavan kaupungin ikäjakauma vuonna 2016 (Kauhava-info 2016).

Kaupungin laajan alueen halki kulkee Valtatie 19, joka on pohjoiseen menevän liikenteen sekä raskaan liikenteen kovassa käytössä. Alueen hallinnollisesta keskukselta (Kauhava) onkin hyvät liikenneyhteydet Seinäjoelle (40 km), Vaasaan (80 km) ja Kokkolaan (100 km). Kauhavan laajasta pinta-alasta ja sen oivallisesta sijainnista huolimatta junayhteydet ovat heikot eikä alueella ole paikallisliikennettä. (Kauhava-info 2016.)

Kauhava ja sen kaupunginosat ovat yleisesti tunnettu paikallisesta kulttuurista ja historiasta kuten häjyistä, jääkäreistä, käsityöläisyydestä (esim. Kauhava-puukko) sekä lakeusmaisemasta. Asukkaille tarjotut palvelut ovat vahvasti keskittyneet kaupunginosien keskustoihin, etenkin Kauhavalle. Trendi kuitenkin on palvelujen siirtyminen vieläkin kauemmas Seinäjoelle. Isoimmissa kylissä on vielä päiväkotia ja peruskoulutoimintaa, mutta pankki ja kauppaliikkeet ovat siirtyneet kaupunginosien keskustoihin. Kauhavan kaupungin hallinto on jaettu kaupunginosille seuraavasti (Kauhavan kaupungin esittely 2014):

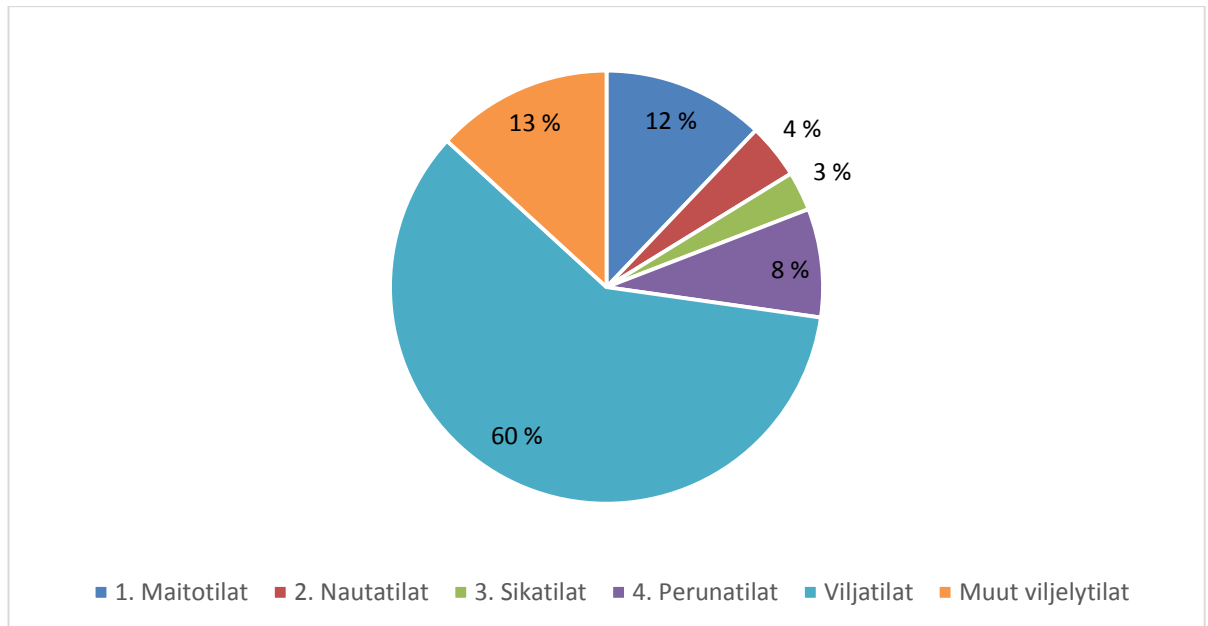
- Alahärmä: sivistys ja vapaa-aikapalvelut
- Kauhava: yleis- ja taloushallinto
- Korttesjärvi: maaseutu- ja lomituspalvelut
- Ylihärmä: tekniset ja yrityspalvelut

Kauhavan työttömyysaste vuonna 2014 oli maakunnan alhaisimpia. Työpaikkoja Kauhavalla tarjoaa 1400 yritystä metalli- ja puutuoteteollisuudesta, alkutuotannon parista, turkistaloudesta, teknologiasta ja maataloudesta. (Kauhavan kaupungin yleisesite, [viitattu 29.10.2017], 3, 9.) Kuten myös muualla Suomessa, myös Kauhavalla suurin osa (53 %) asukkaista työskentelee palvelualoilla. Jalostuksen parissa toimii 33 % asukkaista ja alkutuotannosta elantonsa saa 13 %. Korkea alkutuotantoprosentti johtunee Kauhavan maatalousyrittäjistä. (Invest Kauhava 2016.)



Kuvio 2. Kauhavan alueen työpaikkojen jakautuminen vuonna 2016 (Invest Kauhava 2016).

Kauhavalla on aktiivimaatiloja noin 900 kappaletta, mikä sijoittaa Kauhavan Suomen mittakaavassa kolmanneksi (Invest Kauhava 2016). Ne ovat pääsääntöisesti erikoistuneet maidontuotantoon, perunan- ja viljanviljelyyn sekä sian- tai naudanlihan tuotantoon (Kauhavan kaupungin yleisesite, [viitattu 29.10.2017], 3, 9). Maatiloista suurin osa on viljatiloja. Noin 13 % keskittyy muihin viljakasveihin, ja kolmanneksi eniten alueella on maitotiloja (12 %). (Kauhavan kaupungin esittely 2014.)



Kuvio 3. Maatalouden jakautuminen Kauhavan alueella vuonna 2014 (Kauhavan kaupungin esittely 2014).

5.1 Alueen kirjastopalvelut

Kauhavan alueen kirjastot koostuvat Kauhavan kaupunginkirjastosta, joka toimii pääkirjastona, kolmesta lähikirjastosta Alahärmän, Ylihärmän ja Korttesjärven alueella sekä Opus-kirjastoautosta. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot toimivat myös omatoimikirjastoina, joista kerrotaan kirjastojen esittelyiden yhteydessä. Kirjastojen aineistoihin kuuluu kauno- ja tietokirjoja, ääni- ja e-kirjoja, lasten- ja nuorten kirjallisuutta, lehtiä, nuotteja, CD- sekä DVD-levyjä, videoita, konsolipelejä ja erikoisuutena pääkirjastossa on lainattavissa frisbeitä sekä ukulele. (Kirjasto ja tietopalvelut 2017.)

Kauhavan kirjastojen yhteinen kokoelma on pienentynyt vuosien 2014–2016 välisenä aikana, vaikka hankintojen määrä on kasvanut muutamalla sadalla vuodesta 2014. Taulukosta 1 käy kuitenkin ilmi, että vuosien 2015 ja 2016 poistot nousivat rajusti (Taulukko 1). Kävijämäärä kirjastoissa on kasvanut vuoteen 2014 verrattuna, mutta lainaukset ovat tippuneet lähes 20 000 vuodesta 2014. Nähtäväksi jää miten omatoimikirjastot ja Eepos-kimppa tulevat vaikuttamaan näihin tilastoihin.

Taulukko 1. Kauhavan kirjastopalveluiden tila 2014–2016
(Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2016).

	2014	2015	2016
Kokoelmat	189 188	185 883	182 347
Hankinnat	6 255	6 945	6 499
Poistot	7 645	10 264	10 044
Lainaus	295 474	283 091	276 158
Käynnit	147 665	152 836	152 174

Kauhavan kirjastot kuvaavat Kauhavan kaupunginvaltuuston (2016, 43) Talousarviokirjassa visiotaan seuraavasti:

Kauhavan kaupunginkirjaston kirjastostrategiassa määritellyn kirjastotoimen vision mukaan Kauhavan kaupunginkirjasto tarjoaa asiakaslähtöiset kirjastopalvelut lähipalveluina. Kirjasto palvelee asiakkaitaan ammattitaitoisesti kattavan palveluverkon ja sähköisten asiointipalvelujen avulla ottaen huomioon kaikki eri ikäryhmät. Kirjastotoimen tavoitteena on tarjota vähintään Etelä-Pohjanmaan keskitasoa olevat palvelut.

Vuoden 2017 alussa Kauhavan kaupunginkirjasto muodosti 21 muun Etelä-Pohjanmaan kirjaston kanssa yhteisen kirjastokimpan, Eepos-kirjastokimpan. Tämä muutos on vaikuttanut muun muassa kirjastojen käytösääntöihin, logistiikkaan sekä tietokantoihin ohjelmistojen yhtenäistyttyä. Koska kimppa on vielä alkuvaiheessa, ovat sen vaikutukset vasta muodostumassa. (Kauhavan kaupunginvaltuusto 2016, 44.)

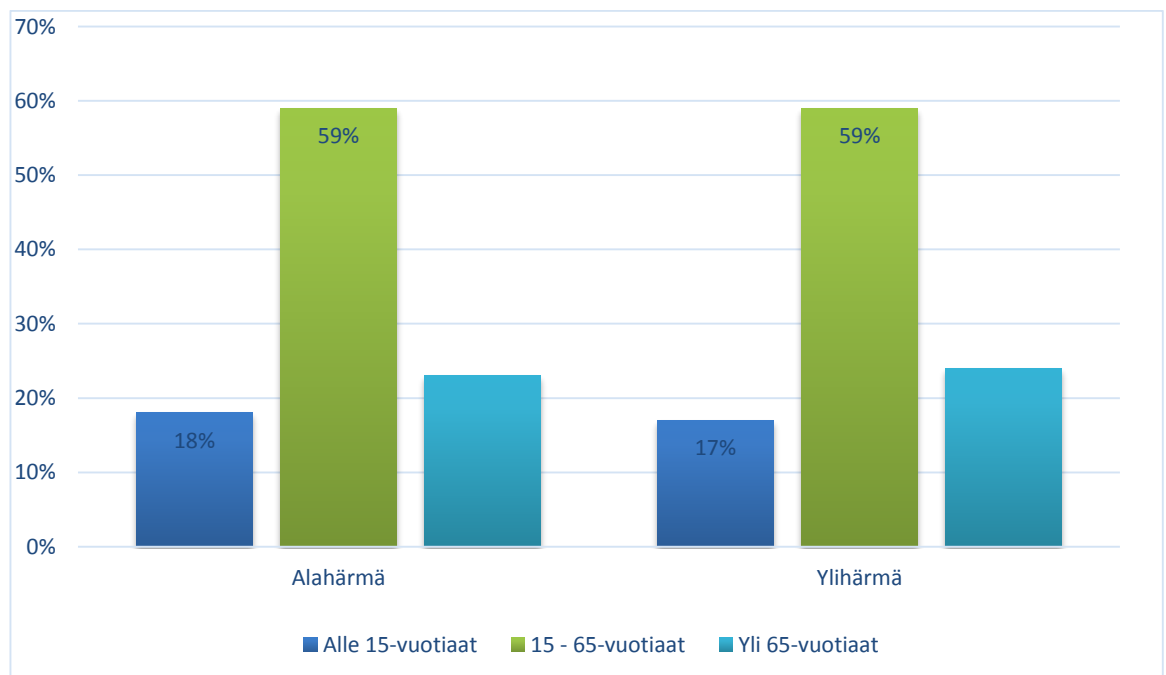
5.2 Alahärmä ja Ylihärmä

Alahärmä on Kauhavan kaupunginosista toiseksi suurin asukasluvultaan (Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain 2015). Alueen keskus sijaitsee aivan raskaan liikenteen käytössä olevan Valtatie 19 varrella. Taulukosta huomaa, että vuoden 2015 alussa Alahärmän alueella eli 4 405 asukasta, joista 2 175 oli naisia ja 2 230 oli miehiä. Heistä 99 puhui äidinkielenään jotain muuta kuin suomen kieltä.

Taulukko 2. Alahärmän ja Ylihärmän ikäjakauma vuonna 2015
(Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain 2016).

	Alahärmä	Ylihärmä
Alle 15-vuotiaat	778	491
15–16-vuotiaat	2 602	1 688
Yli 65-vuotiaat	1 025	684

Ylihärmässä vastaavat luvut ovat hieman pienempiä. Vuoden 2015 alussa kaupunginosassa oli asukkaita 2 863, joista naisia oli 1 430 ja miehiä 1 433 (Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain 2015). Ylihärmä on hyvin teollistunutta aluetta ja se kenties selittää muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvien määrää, joka oli vuoden 2015 alussa Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain -taulukon (2015) mukaan 114. Kaupungin osien ikäjakaumat ovat hyvin samanlaisia keskenään ja toistaa koko Kauhavan alueen kaavaa, jossa 15–65-vuotiaita on yli 50 % väestöstä, mutta alle 15-vuotiaita vain alle 20 %.



Kuvio 4. Alahärmän ja Ylihärmän ikäjakauma vuonna 2015 prosentteina
(Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain 2015).

5.3 Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot

Alahärmän kirjasto sijaitsee hieman sivussa kaupunginosan ”keskustasta” koulukompleksin yhteydessä, mihin kuuluu ala- ja yläkoulun lisäksi Härmän Lukio ja erityisopetusluokat. Kirjaston pinta-ala on 504 m², johon sisältyy varastotilat sekä autotalli kirjastoautolle (Kirjasto ja tietopalvelut 2017). Alahärmän kirjasto palvelee kesäisin myös turisteja, sillä se on lähietäisyydellä camping- ja huvipuistoalueesta. Huvipuistoalue tarjoaa kesätöitä niin ulkopaikkakuntalaisille, kuin Euroopasta tulevalle työvoimalle, jotka hyödyntävät kirjaston palveluja.



Kuva 1. Alahärmän kirjaston sisäänkäynti (Kirjasto ja tietopalvelut 2017, kuva Kauhavan kirjastojen henkilökunta).

Myös Ylihärmän kirjasto sijaitsee samassa rakennuksessa Ylihärmän yhteiskoulun kanssa. Nykyisiin tiloihin kirjasto pääsi muuttamaan vasta vuonna 1976, jouduttuaan muuttamaan paikasta toiseen monen vuosikymmenen ajan. Kirjaston perustamisesta on kirjoitettu kirkonkokousten pöytäkirjaan, jossa kirjaston perustamisen ajankohdaksi on merkitty 23.5.1870. Joidenkin lähteiden mukaan Ylihärmässä olisi ollut eräänlainen lainakirjasto jo vuonna 1865. Kunnan omistukseen kirjasto siirtyi vuonna 1883 ja vuoteen 1938 se toimi Ilomäen kansakoulun yhteydessä. Tämän jälkeen kirjasto joutui muuttamaan useaan otteeseen ennen kuin se sai omat tilat 1970-luvulla. (Kirjasto ja tietopalvelut 2017.)



Kuva 2. Ylihärmen kirjaston sisäänkäynti
(Kirjasto ja tietopalvelut 2017, kuva Kauhavan kirjastojen henkilökunta).

Kirjastojen tilat on jaettu omiin osastoihin; lasten osasto, nuorten osasto, aikuisten osasto ja lehtilukusali. Kirjastoissa on käytössä myös ns. tutkijanhuone, jossa on mahdollista lukea mikrofilmejä ja -kortteja. Alahärmen kirjaston erikoisuutena on Alahärmen ja sen seurakunnan vanhimmat kirkonkirjat sekä lähiseurakuntien syntyneiden, vihittyjen ja kuolleiden luettelot. Ylihärmen erikoisuutena on sen oma kotiseutukokoelma, josta löytyy Ylihärmää koskevaa aineistoa erilaisissa muodoissa. (Kirjasto ja tietopalvelut 2017.)



Kuva 3. Alahärmen kirjaston lainaustiski
(Kirjasto ja tietopalvelut 2017, kuva Kauhavan kirjastojen henkilökunta).



Kuva 4. Ylihärmän lasten osasto
(Kirjasto ja tietopalvelut 2017, kuva Kauhavan kirjastojen henkilökunta).

Koska vakituista henkilökuntaa lähikirjastoissa on vain 1,5 ihmistä, on aukioloaikoja pienennetty vuoden 2017 alusta. Kirjasto ja tietopalvelut -sivusto listaa lähikirjastojen olevan auki maanantaisin ja torstaisin kello 12–19, tämä johtunee siitä, että ne ovat seutulainojen kuljetuspäiviä. Tiistaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin kirjastossa on henkilökuntaa paikalla 10–16 ja aattopäivinä 10–15. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot ovat omatoimikirjastoja, joten ne ovat itse asiassa auki joka päivä 7–21 niille, jotka omaavat omatoimikirjastotunnukset. (Kirjasto ja tietopalvelut 2017.)

6 AINEISTON KUVAUS

6.1 Tilastotiedot

Tilastotietoja tähän opinnäytetyöhön kerättiin Kauhavan kirjastojen yhteisestä omatoimikirjastojen hallintajärjestelmä Bibliothecan smartadminDK -ohjelmalla sekä kirjastojen itse ylläpitämistä tilastotaulukoista. Tilastotietoja pyrittiin saamaan lainaus- ja kävijämääristä vuosien 2012–2017 ajalta, kirjaston aktiivisin käyttöaika kuukausien, päivien ja tuntien ajalta sekä lisäksi haluttiin selvittää, kuinka paljon kirjaston lainaus- ja palautusprosesseista kulkee itsepalveluautomaatin kautta. Myös aukioloaikojen muuttumista selvitettiin ja pyrittiin tunnistamaan kirjastojen asiakkaista tiettyä sidosryhmää, joka käyttäisi omatoimikirjastoa enemmän kuin muut. Valitettavasti tämä ei ollut mahdollista selvittää tilastojen tai kirjastojärjestelmän kautta.

Sekä Alahärmässä että Ylihärmässä omatoimikirjastot avattiin keväällä 2016. Ylihärmän omatoimitunnit alkoivat helmikuun alussa ja Alahärmän noin kuukautta myöhemmin maaliskuussa teknisten ongelmien vuoksi. Tilastotiedoissa on tarkasteltu vuotta 2016 kummankin kirjaston kohdalta siitä lähtien, kun omatoimikirjasto aloitti toimintansa. Ylihärmän osalta tilastot ovat ajalta 8.2.2016–31.12.2016 ja Alahärmän tilastot ovat lähes kuukauden lyhemmältä ajalta 1.3.2016–31.12.2016. Tämän opinnäytetyön tulokset tulevat perustumaan vuoden 2016 tilastotietoihin, miksi tarkastelemme ja vertaamme erityisesti vuotta 2016 vuosiin 2014–2015.

6.1.1 Lainat ja kävijät

Lainaus- ja kävijämäärätilastot ovat vuosilta 2012–2017. Vuoden 2017 tilastot eivät ole täydelliset, sillä ne käsittävät ajan tammikuusta syyskuun loppuun. Tässä opinnäytetyössä ei ole tarkoitus vertailla kirjastojen tuloksia keskenään, vaan kuvata aineistoa ja sen tuottamia tuloksia. Seuraavaksi esitellään edellä mainitut tilastot taulukkomuodossa. Alahärmän ja Ylihärmän tilastot ovat hahmottamisen helpottamiseksi koottu erillisiin taulukoihin.

Taulukko 3. Ylihärmän kirjaston kävijä- ja lainaustilasto 2012–2017
(Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot, [viitattu 2.11.2017]).

	Kävijät	Lainaukset
2012	–	55 003
2013	–	52 429
2014	31 189	54 240
2015	29 646	51 334
2016	30310	49 777
2017	22 932	37 303

Ylihärmä vuoden 2014 kävijämäärä ei ole täysin todellinen, sillä kävijälaskuri oli poissa käytöstä 6.8.–12.9. Vuoden 2016 alussa kirjastot olivat kiinni parin viikon ajan omatoimikirjastotoiminnan mahdollistamiseksi. Kirjastot olivat jälleen kiinni noin kaksi viikkoa vuoden 2017 keväällä, kun Kauhavan kirjastot liittyivät Eepos-kirjastokimppaan ja yhteiseen tietokantaan. Kävijämäärissä kirjastot menettivät kenties muutamia satoja.

Taulukko 4. Alahärmän kirjaston kävijä- ja lainaustilasto 2012–2017
(Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot, [viitattu 2.11.2017]).

	Kävijät	Lainaukset
2012	–	44 351
2013	–	43 100
2014	20 788	45 666
2015	21 936	44 382
2016	20 652	44 793
2017	18 686	35 387

Molempien kirjastojen kävijä- ja lainamäärät ovat vähentyneet vuosista 2012–2014. Vaikka kävijöiden ja lainauksien kokonaismäärä on laskussa, tilastot kuitenkin seilaavat ylös ja alas. (Taulukko 3; Taulukko 4.) Aukioloja ei ole muovattu ennen vuotta 2017 kuin keskiviikon osalta. Vuonna 2014 kirjasto oli auki maanantaista torstaihin 12–19 ja perjantaisin 10–17. Mutta vuonna 2015 keskiviikon aukioloaikaa

lyhennettiin tunnilla samalla aikaistaen sitä 10–16. Vuoden 2016 keväällä omatoimikirjastot mahdollistivat asiakkaiden pääsyn kirjastontiloihin 7–21. Aukioloaikojen vaihteluilla ei siis todennäköisesti ole ollut suurta vaikutusta lainaustilastoihin. Johtuvatko tilastojen heilahdukset vuonna 2016 omatoimikirjastotominnasta? Kuten aikaisemmin on mainittu, kirjastoista tuli omatoimisia vuoden 2016 alussa. Jos tarkastellaan vuotta 2016 ja verrataan sitä edellisvuosiin, näkee oitis, ettei kirjastojen kävijämäärissä tai lainaustilastoissa ole tapahtunut suurta kasvua toisin kuin useat lähteet ovat antaneet olettaa (Taulukko 3; Taulukko 4).

Kenties Alahärmän ja Ylihärmän kohdalla onkin syytä puhua tilastojen mahdollisesta tasaantumisesta. Asiakkaat eivät ole enää sidottu aukioloaikoihin, jolloin virkailija on paikalla, vaan he pääsevät kirjastoon silloin, kun se heidän aikatauluihinsa sopii. Tämä saattaa auttaa asiakasvirtaa pysymään jotakuinkin vakiona laskun sijaan. Toisaalta omatoimikirjastot ovat olleet toiminnassa alle kaksi vuotta, jolloin voisi vielä tulkita ihmisten opettelevan ja totuttelevan omatoimikirjastokonseptiin.

On kuitenkin syytä muistaa, että vuonna 2016 Kauhavan alueen omatoimikirjastot aloittivat vasta toimintansa. Vuoden 2017 vuositilastoa on hankala verrata, sillä tiedot yltävät tässä opinnäytetyössä vasta syyskuulle. Jotta saataisiin aidompi käsitys tilanteesta onkin syytä tarkastella vuosia 2016–2017 kuukausittain. Alla kävijät ja lainat ovat eroteltu omiksi taulukoikseen.

Taulukko 5. Alahärmän ja Ylihärmän kävijät kuukausittain vuosina 2016–2017 (Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot, [viitattu 11.11.2017]).

	Kävijät, Alahärmä		Kävijät, Ylihärmä	
	2016	2017	2016	2017
Tammikuu	1 693	1 630	2 327	2 162
Helmikuu	1 834	2 225	3 479	2 472
Maaliskuu	1 921	2 862	2 514	2 848
Huhtikuu	1 800	2 426	2 469	2 263
Toukokuu	1 646	2 178	2 212	2 481
Keskäkuu	1 492	1 629	1 999	1 954
Heinäkuu	1 379	1 576	2 002	2 547
Elokuu	1 980	1 854	2 834	3 446
Syyskuu	2 208	2 306	2 454	2 759
Yht.	15 953	18 686	22 290	22 932

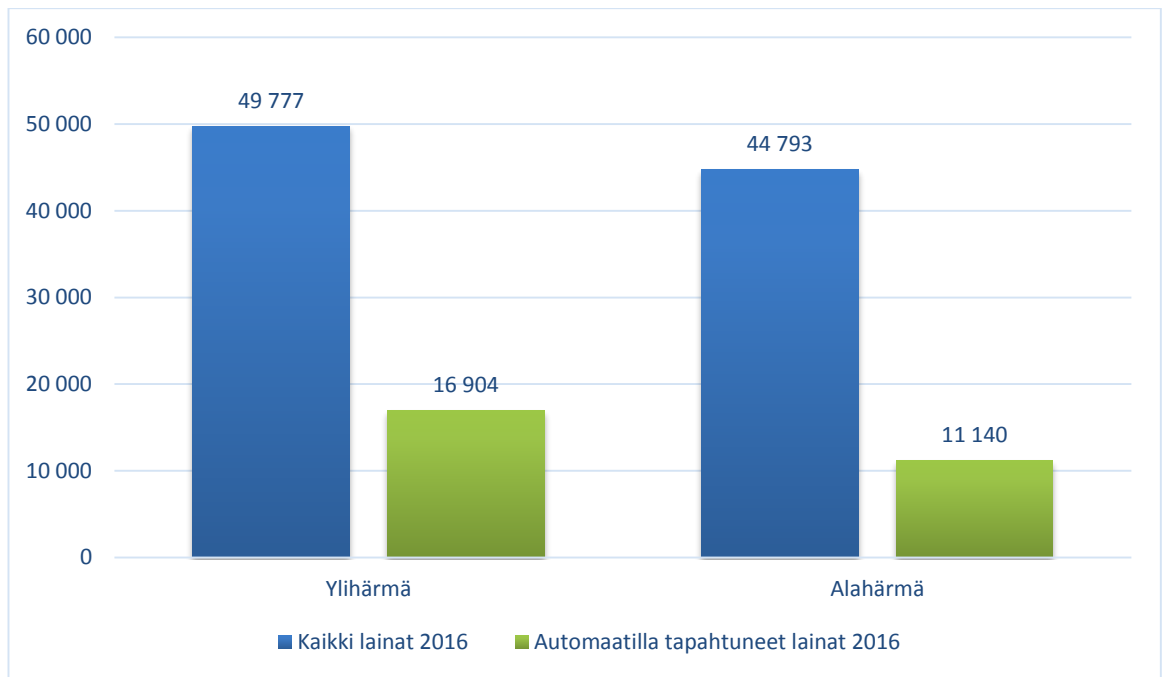
Mielenkiintoista on huomata, että Alahärmässä omatoimikirjastojen vaikutus tuntuu olevan suurempi kuin Ylihärmässä. Kävijöiden määrä on Alahärmän kirjastossa noussut muutamalla tuhannella ja lainoja on kertynyt melkein 10 000 enemmän viime vuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna. Ylihärmässä kasvu on liikkunut muutamissa sadoissa kävijöiden määrän kohdalla ja lainoissa on jääty jopa jälkeen. Prosenteissa ilmaistuna Alahärmän kävijämäärä on noussut vuoden 2017 syyskuuhun mennessä vuoden 2016 vastaavasta luvusta 17 % ja lainamäärät ovat nousseet jopa 38 %. Ylihärmässä ollaan jääty alle 5 % kasvuun kävijämäärässä (2,8 %) ja lainoissa on 0,6 % lasku edellisvuoden ajanjaksoon verrattuna. (Taulukko 5; Taulukko 6.)

Taulukko 6. Alahärmän ja Ylihärmän lainat kuukausittain vuosina 2016–2017 (Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot, [viitattu 11.11.2017]).

	Lainat, Alahärmä		Lainat, Ylihärmä	
	2016	2017	2016	2017
Tammikuu	3 776	3 357	4 152	3610
Helmikuu	3646	3654	4363	3686
Maaliskuu	3799	4442	4123	4672
Huhtikuu	3547	3929	4230	4262
Toukokuu	3254	3680	3722	4196
Kesäkuu	3454	3918	3871	4128
Heinäkuu	3299	4187	3883	4386
Elokuu	4200	4015	4784	4106
Syyskuu	4200	4015	4784	4106
Yht.	25 641	35 387	37 531	37 303

6.1.2 Automaatin käyttö

Molemmat omatoimikirjastot saivat automaattit, joissa on lainaus ja palautusmahdollisuus omatoimikirjastotoimintaa varten vuonna 2016. Asiakkaat ohjeistetaan käyttämään automaatteja silloin, kun he ottavat omatoimikirjastotunnukset käyttöön. Asiakkaiden ei kuitenkaan odoteta niitä käyttävän virkailijan ollessa paikalla. Automaateilla on mahdollista palauttaa ja lainata aineistoa myös virkailijan ollessa paikalla. Seuraavassa tarkastellaan, kuinka moni lainaus- ja palautusprosessi kulki automaatin kautta vuonna 2016. Alla olevassa kaaviossa on kuvattu Alahärmän ja Ylihärmän vuoden 2016 kaikki lainat vierellään samana vuonna pelkästään automaatin kautta lainattujen aineistojen määrä.



Kuvio 5. Alahärmän ja Ylihärmän lainausprosessit vuonna 2016 (Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot, [viitattu 2.11.2017]).

Ylihärmässä vuoden 2016 kokonaislainamäärä oli 49 777 ja Alahärmässä vastaava luku oli 44 793. Näistä lainoista Ylihärmässä automaatin kautta lainattua aineistoa oli 16 904 kappaletta (34 %), kun Alahärmän kokonaislainoista oli lainattu automaattilla 11 140 kappaletta (25 %). Reilusti yli puolet kirjastojen asiakkaista lainaavat siis yhä edelleen tiskiltä aineistoa. (Kuvio 5.)

Tämä johtunee kenties siitä, että aktiivisimmat tunnit sijoittuvat edelleen virkailijan paikalla oloon. Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastoissa ei automaateilla pyritäkään eroon tiskillä tapahtuvasta lainauksesta ja palautuksesta toisin kuin automaatiota hyödyntävissä kirjastoissa, kuten Seinäjoen kaupunginkirjastossa Apilassa. Automaattia voi käyttää myös virkailijan paikalla ollessa, mutta vielä tällä hetkellä Alahärmässä ja Ylihärmässä sillä voi vain palauttaa ja lainata aineistoa, mikä saattaa myös selittää vähäisen automaatin käytön. Erinäiset maksut sekä aineiston uusinta ja varaukset on suoritettava tiskillä tai verkossa. Toki automaateilla voi myös uusia lainoja, mutta se vaatii ensin aineiston palauttamisen ja sen jälkeen uudelleen lainaamisen. Asiakkaat saattavat hakea myös sosiaalista kanssakäymistä kirjastovierailujensa aikana, jolloin kontakti virkailijan kanssa on heille tärkeää, eivätkä he siis välttämättä päädy käyttämään automaattia.

Tätä opinnäytettä varten pyrittiin myös selvittämään kuinka moni palautus on kulkenut automaatin kautta vuonna 2016. Valitettavasti Alahärmän automaatti ei ole omatoimialalta rekisteröinyt ainuttakaan palautusta hallintojärjestelmään mahdollisesti teknisen virheen vuoksi. Siksi tässä opinnäytetyössä on otettu huomioon vain Ylihärmän palautustilastot vuodelta 2016.

Ylihärmän kirjastossa automaatilla palautettujen aineistojen lukumäärä vuonna 2016 oli 18 145 kappaletta. Automaattia käytettiin siis enemmän aineiston palautukseen kuin lainaukseen (Kuvio 5). Tämä luku saattaa johtua osaksi palauttamisen helppoudesta, sillä automaatti on molemmissa kirjastoissa sijoitettu sisäänkäyntien lähelle eikä palauttaminen vaadi sisäänkirjautumista toisin kuin lainaaminen. Palauttaminen voi myös olla asiakkaille mielekästä sekä tarjota tietynlaisen anonymiteetin tunteen varsinkin, jos palautukset ovat myöhässä.

6.1.3 Aukioloaikojen muutokset

Kirjaston aukioloajat ovat vaihdelleet viimeisien vuosien aikana useasti, mutta alkuvuodesta 2017 aukioloaikoja muutettiin lyhentämällä virkailijan paikallaoloa muutamalla tunnilla viikossa ja poistettiin kesä- ja talviaukioloaikojen ero. Vuonna 2016 virkailija oli kirjastossa paikalla maantaisin, tiistaisin ja torstaisin 12–19, keskiviikkoisin 10–16 ja perjantaisin 10–17. Vuoden 2017 alusta virkailijan paikalla oloa muutettiin siten, että tiistaisin ja torstaisin asiakaspalvelua saa 10–16 ja perjantaisin 10–16.

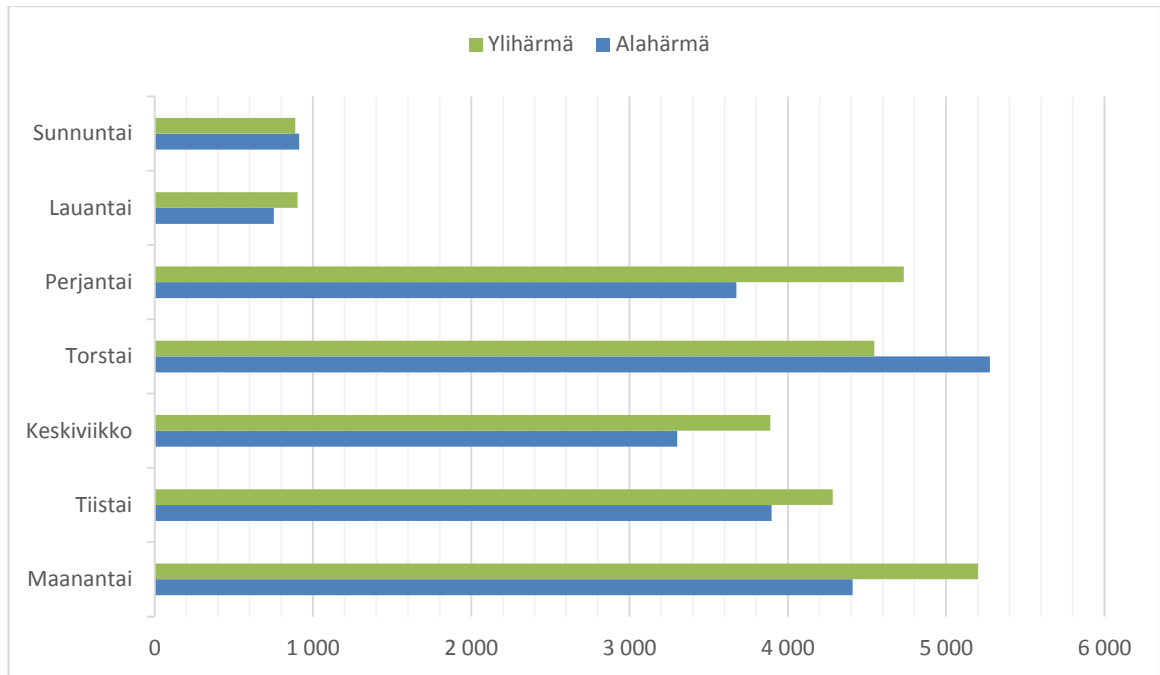
Virkailija palveli asiakkaita 35 tuntia viikossa vuonna 2016, mutta vuonna 2017 virkailija on paikalla 32 tuntia viikossa. Näihin lukuihin eivät sisälly juhlapyhät, jolloin kirjasto on auki 10–15. Lähikirjastojen tunteja vähennettiin henkilökunnan pienuuden ja omatoimikirjastotoiminnan vuoksi. Omatoimikirjasto on mahdollistanut kirjastojen olevan auki 98 tuntia viikossa juhla- ja arkipyhistä piittaamatta. Kirjastot ovatkin auki joka päivä 7–21.

6.1.4 Kirjastojen aktiivisin käyttö

Koska kirjastot ovat asiakkaiden käytettävissä näin laajoin aukioloajoin, kohdistuu tässä opinnäytetyössä mielenkiinto siihen, milloin asiakkaat käyttävät kirjastoa. Hyödyntävätkö he omatoimiaikoja vai pitäytyvätkö he tutussa kirjaston rytmissä? Opinnäytetyötä varten kerättiin tilastotietoa Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen aktiivisimmista kuukausista, päivistä ja tunneista vuodelta 2016.

Vuonna 2016 Ylihärmän kirjastossa kävi eniten asiakkaita helmikuussa. Ylihärmän kirjasto aloitti toimintansa saman kuukauden alussa 2016, joten voisi kysyä johtuneeko aktiivisuus uuden palvelun tuottamasta uteliaisuudesta? Alahärmän kirjaston aktiivisin kuukausi vuonna 2016 oli syyskuu, minkä voisi selittää koulujen alkaminen elokuun ensimmäisillä viikoilla, sillä kirjasto sijaitsee koulukompleksin yhteydessä. Huonoimmat kuukaudet molemmilla kirjastoilla olivat kesä- ja heinäkuu, jolloin asiakkaat ovat joko töissä tai viettämässä kesälomiaan.

Päivien aktiivisuuden tason voi nähdä tämän opinnäytetyön liitteessä 3 ja kuviossa 6. Ylihärmän kirjaston aktiivisin päivä on maanantai. (Kuvio 6; Liite 3.) Tämä voi selittyä sillä, että ihmiset tulevat viikonlopun jälkeen asioimaan kirjastoon, jolloin monet asiakkaat yhä edelleen mieltävät sen olevan ”virallisesti” auki. Alahärmän kirjaston ylivoimaisesti suosituin kirjastonkäyntipäivä oli torstai (Kuvio 6; Liite 3). Torstaisin vuonna 2016 kirjastossa pidettiin satutunteja, joihin tämän tilaston ylivoimaisuus saattaa perustua. Lauantai ja sunnuntai olivat molemmissa kirjastoissa hiljaiset, mikä saattaa juontaa juurensa asiakkaiden tottumattomuuteen (Kuvio 6; Liite 3). Ennen vuotta 2016 kirjasto oli avoinna vain arkisin.



Kuvio 6. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen päivien aktiivisuus vuonna 2016 (Kauhavan kirjastojen tilasto- ja hallintoliittymä, [viitattu 9.11.2017]).

Ylihärmän aktiivisimmaksi tunniksi nousi klo 14–15 välinen aika. Tämä tunti selittynee sillä, että Ylihärmän yhteiskoulun oppilaat tulevat lähes poikkeuksetta viettämään aikaa kirjastoon silloin, kun heillä loppuu koulu klo 14.00. Päivien pidetessä keväällä ja jälleen kesän jälkeen myös aamut (klo 8–9) alkoivat nousta suosituksi ajankohdaksi, vaikkakin kesä- ja heinäkuun ajan iltapäivät ovat aktiivisimpia tunteja. Aamut ovat erityisen suosittuja lehdenlukijoiden keskuudessa. Viimeinen tunti klo 20–21 oli lähes poikkeuksetta hiljaisin ajankohta paitsi heinäkuussa, jolloin aamun ensimmäinen tunti (klo 7–8) ei saanut asiakkaita liikkeelle. Viimeisen tunnin hiljaisuus voi johtua yksinkertaisesti siitä, että se on viimeinen tunti. Viimeisen tunnin aikana asiakkaan kirjastokäynti ei voi ns. venähtää ja on oltava varovainen, ettei jää lukkojen taa ja hälytä vahingossa vartijaa paikalle.

Ylihärmän tilasto oli yllättävän tasainen, mutta Alahärmän tunti-tilastoissa oli hieman enemmän vaihtelua. Suosituimmaksi tunniksi sijoittui klo 10–11 välinen aika. On hyvin mahdollista, että tässäkin on satutuntien vaikutusta, sillä kyseistä palvelua tarjottiin kello 10.00 joka toinen viikko. Toinen erittäin suosittu tunti oli klo 14–15, jolloin voi olettaa koulusta pääsevien oppilaiden tulevan kirjastoon esimerkiksi odottamaan koulukyyditystä. Siinä missä Ylihärmän hiljaisin tunti oli yleensä päivän viimeinen, Alahärmässä se osoittautui päivän ensimmäiseksi klo 7–8. Elokuun

hiljaisin tunti klo 9–10 oli yllättävä, sillä se poikkesi ensimmäisen ja viimeisen tunnin vaihteluista. Mikä teki klo 9.00 heikon tunnin? Selittyisikö hiljaisuus koulujen alulla ja asiakkaiden haluttomuudella vierailta niinkin vilkkaalla alueella kuin Alahärmän koulukompleksissa?

6.2 Haastattelut

Opinnäytetyön kvalitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, josta kerrottiin tarkemmin luvussa 5. Haastattelussa oli neljä selkeää teemaa, joissa kartoitettiin henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastosta, omatoimikirjastotoiminnan tuomia muutoksia kirjastotyössä, omatoimikirjaston vaikutusta asiakkaisiin sekä omatoimikirjastojen tulevaisuutta. Tässä luvussa käydään läpi haastatteluja ja seuraavassa luvussa (Luku 7) kerrotaan haastattelujen tuloksista tutkimusongelman kannalta.

Haastateltavia oli seitsemän kappaletta, jotka kaikki työskentelevät Kauhavan kaupungin alueen kirjastoissa. Haastateltaviksi valikoitui ne henkilökunnan jäsenet, joilla oli kokemusta Alahärmän tai Ylihärmän omatoimikirjastoissa työskentelystä, sekä yksi työntekijä, jolla ei ollut aikaisempaa kokemusta omatoimikirjastotoiminnasta. Tällä mahdollistettiin haastattelujen sujuvuus sekä riittävän aineiston saanti. Haastateltavien joukko koostui kirjastovirkailijoista, kirjastonhoitajasta sekä kirjastotoimenjohtajasta.

Haastattelut suoritettiin kesäkuussa 2017 Alahärmän, Kortesjärven ja Ylihärmän kirjastoissa. Haastattelutilanteet kestivät keskimäärin noin 15 minuuttia. Haastattelujen lyhyet kestot selittyvät haastattelijan täydellisellä kokemattomuudella ja arkuudella poiketa haastattelua varten tehdystä rungosta. Haastattelutilanteet kuitenkin sujuivat suurimmilta kömmähdyksittä. Haastateltavat avautuivat pelotta ja toivat esiin, millaista arki omatoimikirjastoissa on. Haastattelut nauhoitettiin helpottamaan litterointivaihetta. Litteroitua aineistoa tuli kaiken kaikkiaan noin 24 arkkia.

Taulukko 7. Haastattelujen kesto ja saadun aineiston määrä

Haastattelun kesto	Saadun aineiston määrä
00:05:33	1 arkki
00:10:22	3 arkkia
00:14:14	3 arkkia
00:14:45	3 arkkia
00:19:17	4 arkkia
00:20:38	6 arkkia
00:23:18	5 arkkia

Koska haastateltavat on valittu jo valmiiksi hyvin pienestä perusjoukosta, parhain tapa taata haastateltavien anonymiteetti on käyttää yksinkertaista koodia. Kirjain H tulee sanasta haastateltava, minkä perään lisätään juokseva numero, esimerkiksi H1, H2, H3...jne. Haastateltavat numeroidaan sitä mukaan, kun heidän puhettaan lainataan.

6.2.1 Henkilökunnan kokemukset

Haastattelujen ensimmäisenä teemana olivat henkilökunnan kokemukset omatoimikirjastotoiminnasta. Tarkoitus oli saada selville henkilöstön mielipiteet ja käsitykset ennen ja jälkeen omatoimikirjastojen tulon. Pyrkimys oli myös selvittää, oliko muutos heidän mielestään tuonut tullessaan jotain uutta ja positiivista kirjastotyöhön.

Kenelläkään haastateltavista ei ollut minkäänlaista aikaisempaa kokemusta omatoimikirjastotoiminnasta, mutta muutamat heistä kertoi asioineensa kirjastoissa, joissa oli itsepalvelutoimintaa. Yleisesti, ja ehkä hieman yllättäen, ennakoasenteet olivat olleet positiivisia haastateltavien keskuudessa. Esimerkiksi H1 ei ollut kokenut negatiivisia tuntemuksia muutosta kohtaan: ”No kyllä ihan positiivisella miellellä, että ei oikeestaan mitään negatiivista... Että tietysti vähän niinku jännittää aina kaikki uus, mutta kyllä, sillai ihan tervetullutta kyllä oli...”. Positiivisuus perusteltiin kuitenkin

useimmiten asiakkaan näkökulmasta, eikä esimerkiksi sillä, miten se vaikuttaisi työntekijän omiin työrutiineihin.

Vaikka tunteet olivat olleet positiivisia, oli lähes jokaisella haastateltavalla ollut myös epävarmuutta ja pelkoja omatoimikirjaston toiminnasta. Ylivoimaisin oli ilkeä pelko. Paikkojen sotkeminen ja särkeminen sekä varkaudet olivat aiheuttaneet huolta lähes puolessa haasteltavista: ”No tuota niin, ennakkooajatukset oli varmaan... Ne epäilyt oli siinä justiin, että kuinka se pysyy niinkun...että katoaako sitä tavaraa kuinka - -” (H2).

Nokun ei tosiaan ollu silloin mitään kokemusta, niin ajattelin, että... Ainut oli se mitä ajattelin, että meneekö se niin, ettei tuu mitään...ettei tehdä mitään ilkeävaltaa tai semmosta sotkemista. Semmosta lähinnä aattelin. Mutta nyt kun siitä on kokemusta, niin eihän sitä koskaan ollu, että ne oli aivan turhia ajatuksia. (H3.)

Myös omatoimikirjastojen vaikutukset asiakkaisiin olivat saaneet huomiota muutamien haastateltavien ajatuksissa. Haastateltavat olivat lähinnä pohtineet sitä, hyväksyvätkö asiakkaat omatoimikirjaston ja käyttävätkö he sitä. Esimerkiksi H4 toi tämän huolenaiheen esiin seuraavasti: ”Ja miten se sit niihin asiakkaisiin vaikuttaa, et onko ne niinku miten omatoimiset tai käy siinä tiskillä palauttamassa ja lainaamassa... Se kanssa vähä mietitytti.” Omatoimikirjaston saattaminen toimintaan vaatii huomattavia summia rahaa, jos asiakkaat eivät haluakaan toimia itsenäisesti olisi kallis muutos tehty turhaan.

Haastateltavilla oli myös ollut pientä epäluuloa siitä oppivatko asiakkaat käyttämään tätä uutta palvelua. Esimerkiksi H2 oli ollut huolissaan vanhuksien kyvystä oppia omatoimikirjaston teknologiaa: ”- - kuinka ihmiset sit oppii siihen sitä käyttämään, lähinnä niinku vanhempi väestö. Se oli ehkä se suurin kysymysmerkki.”

Puolet haastateltavista taas toivat ilmi epäilyt siitä, kuinka omatoimikirjaston tulo vaikuttaisi heidän työhönsä. Osa oli jännittänyt sitä, kuinka he oppisivat uusiin käytäntöihin, joita muutos toisi mukanaan, tai kuinka erilaisista ongelmatilanteista selvittäisiin silloin, kun virkailija ei ole paikalla. Toiset taas toivat esiin sen, kuinka omatoimikirjastotoiminta vaikuttaa negatiivisesti kirjastojen henkilöstömääriin. Kauhavan alueen lähikirjastojen henkilöstömääriä on pienennetty omatoimikirjastojen tulojen myötä.

- - ehkä sen, miten muistaa esim. ku lähtee, että ei tarvii ajaa asiakkaita ulos sieltä kirjastosta... Ja sitte myös se, että miten se käytännössä toimii. Että onko siinä niiku, esim. miten, jos tulee joku ongelmatilanne tai jos asiakkaalla on jotaki jääny vaikka sinne tai jottain tämmösiä. (H4.)

Niin no, ihan positiivinen mielikuva oli, mut tietenki sitä tavallaan kuitenkin ajattellee sitäki, et täälläki henkilökunta oli vähä vähenemässä näitten myötä. Että tietenki asiakkaille positiivinen asia, että on laajemmat aukioloajat, mutta ihan työntekijöitten ja tämän alan kannalta onko se miten... Sinänsä vähän negatiivistakin. (H5.)

Nehän oli tietysti semmoset vähän epäilevät. En oo mitenkään negatiivinen uusia asioita kohtaan, mutta ne mitä kokemuksia oli lukuun sitä ennen, oli vähä semmosia, että just... Että tuleeks tää nyt korvaamaan sitten työntekijöitä... Ja täytyyhän se sanoa, että niinhän siinä vähän kävi. Niinku alunperinkin sanoin heti valmiiksi silloin, ku tää tieto tuli - - että tähän on loistava lisäpalvelu niin kauan kun se on lisäpalvelu, mutta silloin kun se rupee vaikuttamaan työntekijämäärään, niin se ei tietysti meille työntekijöille oo mikään positiivinen asia. (H6.)

Haastateltujen mukaan lähes kaikki näistä peloista ja epäilyistä osoittautuivat turhiksi. Lähes poikkeuksetta henkilökunta on ollut positiivisesti yllättynyt, kuinka hyvin omatoimikonsepti on lähtenyt toimimaan. Laitteistot ovat toimineet suurin piirtein niin kuin on ollut tarkoituskin ja asiakkaat ovat ottaneet omatoimikirjastot omaksi.

No siis, ihan kivasti täs huomaa, et asiakkaat ainakin täällä käyttää todella paljon tota omatoimia hyväksi, että täällä ollaan tosi aktiivisia lainaamaan ja pallauttamaan tolla automaatilla. Ei hirveesti oo ollu ongelmatilanteitakaan silleen, et joskus vähä jotkut kirjat ei esim. välttämättä taho tos automaatilla lainautua kunnolla. Ton sähkösen kulunjärjestelmän kanssa, nii siinäki on yllättävän paljo kaikkee semmosta omanlaista ongelmaa ollu esillä - -. Mutta kyllä se ihan mun mielestä näyttäs toimivan, ja oon ihan positiivisesti yllättyny, että se ei silleen kuitenkaa tohon tiskityöhönkään hirveesti... No vaikuttaa se tietysti omalla lailla, et ihmiset sillä automaatilla silleen palauttaa ja lainaa, mutta kyllä niinku tiskilläki käy kysymässä neuvoa ja tämmöstä, että... Se ei oo poissulkenu tavallaan mitään (H4.)

Joo, no oon sillä lailla kyllä positiivisesti yllättyny justiin ettei... Ei mitään niinku ongelmaa kummaskaan Härmissä oo ollu. Aivan mahtavasti on kyllä toiminu. Ja sitte se kuinka hyvin ihmiset, justiin se vanhempiki väestö, vaan oppii sitä käyttämään, ku ne vaan uskaltaa sen ensimmäisen kerran mennä kokeilemahan. Se on kyllä niin

yksinkertaan ja helppo, et sen kyllä osaa kuka vaan. Että pelkästään positiivisia kokemuksia ollu kyllä. (H2.)

- - no kyllä se tietysti sillä lailla on muovautunu että kaikki on jo sujunu jo suhtkoht hyvin, eikä oo mitään erikoosempia juttuja tapahtunu. Tietysti se siihen tiettyyn uuteen rytmiin pääseminen aina vie aikansa sekä työntekijöiltä että asiakkailta, mutta että positiivisin mielin oon, että ei mitään - -. (H6.)

Haastateltavia pyydettiin vapaasti kertomaan mitä uutta ja positiivista omatoimikirjasto on tuonut heidän työhönsä. Vain yksi haastateltavista kertoi positiivisen esimerkin. Puolet taas kertoi heidän työkuvansa kokeneen jonkinlaisen uudistuksen. He kertoivat työvaiheiden ja -tehtävien lisääntyneen.

- - mä en kyllä ihan oikeesti osaa sanoa, että mitään positiivista se olis mun työhön tuonu, koska sehän vei meillä sen siihen, että moon pääsääntöisesti täällä yksin. Meillähän vähennettiin työntekijämäärää. Täällä käy sitte puoliska silloin tällön, että mä en hirveesti kyllä osaa sanoa, että se oli mun työhön tuonu positiivista, asiakkaille kylläkin... Että täshän on hirveen paljo ollu semmosta, että sä oot joutunu selittämään ja selevittään. Totta kai se tua sellasta uutta ja muuta että... On se tietysti ihan...sanotaan, että menettelee. Mutta en mä ny sanois, että mun työn kannalta mitään positiivista olis tuonu. (H6.)

Positiivistahan täs on ollu se, että tietenki asiakkaille laajemmat palvelut ja auki enemmän. Ja tietenki onhan se helpottanut meillä just, vaikka nyt henkilökunta on vähentyny, nii helpottanu kuitenkin ja vähentäny sitä manuaalista työtä työntekijöillä. Että se aika työntekijöillä menny ehkä enemmän siihen asiantuntijatöyhön, eikä vaan siihen manuaaliseen lainaamiseen ja muuhun, kun se on enemmän automatisoitunut. (H5.)

No on aika paljoki, ja niitä sitten niinkun sellasta... Sanotaanko tälläsiä uusia töitä tavallansa, että justiin pitää huolehtia sitten siitä toimivuudesta, ja sitten nämä palautukset ja tyhjäykset ja kaikki, että onhan ne niinkun tavallansa lisää tuonu työvaiheita siihen työhön. Mutta tota niin, ei mitenkään negatiivisessa mielessä. (H2.)

6.2.2 Muutokset kirjastotyössä

Teemahaastattelun toisena isona kokonaisuutena oli selvittää, miten henkilökunta tunsu työnsä muuttuneen. Pyrkimys oli selvittää, ovatko työtehtävät lisääntyneet ja millä tavalla se näkyy käytännön kirjastotyössä. Kiinnostus oli työtehtävien

jakaantumisessa, esimerkiksi joutuuko joihinkin tehtäviin panostamaan enemmän aikaa, tai onko osa työtehtävistä korvautunut toisilla. Tarkoitus oli myös saada selvyys siitä, tunsivatko työntekijät työtaakkansa vähentyneen tai jollain tavalla helpottuneen esimerkiksi asiakaspalvelun kannalta.

Haastattelussa pyrittiin myös kartoittamaan omatoimikirjaston tuomia ongelmia kirjastotyöhön sekä selvittämään käyttö- ja käyttäytymissäntöjen luontia. Valitettavasti yksikään haastateltavista ei kyennyt kertomaan täysin faktuaalista tietoa, vaan he arvailivat asioiden laitaa. Tästä syystä tästä työstä on jätetty pois käyttö- ja käyttäytymissäntöjä koskeva osuus.

Työtehtävistä keskustelun yhteydessä haastateltavat kertoivat heidän työnkuvansa muuttuneen jonkin verran. Asiakkaiden opastaminen omatoimikirjastotoimintaan ja muut asiantuntijatehtävät ovat lisääntyneet siinä missä palautus ja lainaus ovat vähentyneet. Henkilökunnan on kuitenkin pidettävä yhä silmällä automaatin kautta palautettua aineistoa omatoimikirjastokonseptin vastaisesti. Myös tekniset ongelmat ovat aiheuttaneet lisätöitä, mutta vain muutaman kohdalla. Osa haastateltavista ei tuntenut työmäärän lisääntyneen millään tavalla.

- - onhan siinä kokonaisvaltaista muutosta, kun vähän työtehtävät siinä muokkaantuu, kun tulee tänne automatisoituminen... Ja miten ne sitte asiakkaat? Että käykö ne sitte enää sillä asiakaspalveluajalla vai väheneekö se asiakkaiden käyminenki täällä asiakaspalveluajana, että... Mutta ei nyt ehkä oo niin... (H5.)

- - no uutena on tietysti, että pitää valvoa noita palautuksia tosiaan vähä tarkemmin, ku ennen. Kattoo, et ihmiset niinku... Kirjastoauton kirjoissa esim. ku niis ei oo sitä tagia nii ne saattaa joskus hyvinki herkästi eksyy tohon ommaan pallautuskärryyn ihmisillä. Ja joskus siitä on löytyny ihan pallauttamattomiaki kirjoja, että kaikki ei hoksaa malttaa piipata niitä silleen kunnolla, niin sieltä löytyy sitte joskus palauttamattomii kirjoja. (H4.)

Toisaalta nyt joutuu enemmän niinkun opastaa siihen omatoimikirjaston käyttöön, että meneekö se kuitenkin vähä niinku fifty-fifty sitte ku rupee oikeen tarkemmin ajattelemaan... Että itte se lainaus ja palautus jää vähemmälle, mutta sitte tosiaan sitä muuta opastusta on ehkä enemmän. (H2.)

No en mä tiedä listääntyny, mutta ku tääl on väkee vähemmän tekemässä nii se peilautuu automaattisesti siihen, että ku sä tuut iltavuoroon esimerkiks maanantaina yksin töihin, niin onhan sulla hirvee läjä täällä vastassa palautettua aineistoa - - plus on sitte kaikki muu työ mikä nyt kirjastotyöhön ikinä liittyy. Ja kun vakituisena työntekijänä vastaat kaikesta yksin, kyllä sen silloin voi sanua, että on se lisääntyny. Esimerkiks eilen mä tulin pual kakstoista iltavuoroon, niin sehän oli iltapäivällä melkeen kolme kello ennenkun mä olin saanu sen asiakaspalvelun lomassa kirjat hyllytettyä. (H6.)

Lainauksen ja palautuksen automatisoituminen on myös helpottanut henkilökunnan työtaakkaa varsinkin silloin, kun on yksin työvuorossa. Kun kirjojen lainaus ja palautus on mahdollista automaatin kautta, jää henkilökunnalle aikaa muille töille, esimerkiksi kokoelman läpi käymiseen ja kirjojen muovittamiseen. Myös tiskillä palveltavien asiakkaiden määrä on vähentynyt, jolloin yksittäisen asiakkaan palvelemiseen jää enemmän aikaa.

Äh, no ei välttämättä, että ehkä sitten voisko nyt ajatella näin että ehtii vähän enemmän sitte tehä sitä kaikkea muuta työtä mitä on, esim. aineiston ja kokoelman käymistä läpille ja tälläst, että... Ehkä vaan siinä mieles vähä parempi että jää aikaa, aikaa muuhun. (H2.)

- - se asiakasvirta, että osa meni suoraan siihen lainausautomaatille ja ku ne palautteli siinä, nii ne tavallaan jo lajitteli niitä kirjoja, ku ne laitto ne mitkä oli muualle meneviä tai varattuja nii sinne [palautuslaatikkoon], että se oli niinku selvä jako. Niitei tarvinnu siinä ite sillä lailla kasata, että ne oli jo valmiiks sitte ne varatut kirjat siellä omassa laatikossaan. (H3.)

- - ehkä se helpottaa sitä normaalia lainaus-palautusta, että jos kaikki tulis siihen ja jonottas nii semmonen jonotos on jääny pois, ku osa tykkää käyttää sitä automaattia, nii se ehkä on sillai parempi asiakkaalle. - - aika moni Ylihärmässä ainaki käyttää sitä automaattia, mut toisaalta sitten on aikaa sille yhdelle asiakkaalle joka sit tulee siihen lainaustiskille. Et se on kyllä ihan, ettei oo semmonen paine itellä, et ”voi ei, tuolla odottaa jo pari muuta”, että selviää kyllä ihan hyvin. (H1.)

Omatoimikirjaston arvoa hyvänä, turvallisena ja sopivana työympäristönä sekä sen yleistä toimivuutta voi mitata sen aiheuttamista ongelmatilanteista. Haastattelussa oli oma keskustelun aihe työssä ilmenneille pulmille, kuten teknisille ongelmille ja vandalismille. Sekä Alahärmässä että Ylihärmässä suurimpia ongelmia on tuottanut teknologia, mutta siitä koituvat haitat ovat olleet hyvin vähäpätöisiä.

Alahärmän kirjaston nuorten osastolla on ollut pienimuotoista sotkemista, mutta muuten ei kummankaan omatoimikirjaston omaisuutta ole kaltoin kohdeltu. H5 kommentoi asiaa seuraavasti: ”Pientä sotkemista ja semmosta, mutta ei mitään paikkoja oo hajotettu tai muuta. Ei oo joutunu mihinkään jatkotoimenpiteisiin, eikä oo ketään suljettu pois, että ei oo semmosta ollut.”

No lähinnä semmosta sotkusuutta, mutta se ei itelle näy, ku siivoojat ehtii yleensä siivota sen pois, mut he on maininnu siitä, että varsinki tuolla nuorten nurkassa - - on usein kuulemma ollu aika paljo sotkua ja tämmöstä, mut se on vaan rajottunu sinne nurkkaan. Oon mie itekki kokenu, et siellä on tehty semmosta pientä jäynää, että on esim. kaaeltu Hesburgerin maustepusseja kirjojen väliin. - - yllättävän nätisti ne ihmiset täällä on ja tietää mitä täällä pittää tehdä, että ei täällä mitään isompaa ilkivaltaa oo tehty tai silleen hajotettu paikkoja tai revitty kirjoja lattialle tai mittään. Ihmiset on yllättävän siivosti, et kyllä ne pittää paikasta huolen ja silleen. (H4.)

No joo, ne ongelmat mitä nyt on, niin ehkä ne on justiin niitä, että on saattanu jäädä palauttamatta niit kirjoja, että ne ei oookkaan käyny kunnolla siitä koneen läpitte ja sitten niitä löytyy hyllystä. - - pieni ongelma, mutta kuitenkin, että kun kaikis meidän kirjastoos ei käytetä vielä niitä tageja niin asiakkaat ei hoksaa sitä, että se pitääkin palauttaa sitte sillä viivakoodilla, kun on vaikka kirjastoauton tai Korttesjärven kirjoja (H2.)

Meillä ei oo oikeestaan ollu pitkään aikaan mitään esim. sähkökatkon takia. Alkuun nyt tietysti jotakin pientä oli, mutta nyt on kyllä menny tosi hyvin kaikin puolin, et pitää olla tyytyväinen. Laitteet on toiminu ja me saatiin yks systeemi korjattua, mikä seki johtu kaapelinasentamisjutuista. Seki nyt on toiminu niin tosi hyvin, että meil ei toisiaan oo kyllä mitään ollu. (H6.)

Viimeisen keskustelun avaajana jokaiselta haastateltavalta kysyttiin, onko omatoimikirjastotoiminta helpottanut heidän omaa työarkea. Suurin osa haastattelijoista vastasi myöntävästi. Esimerkiksi H1 piti palvelua hänen kannaltaan toimivana: ”No kyllä mun mielestä joo. Et en mä ny nää siinä mitään valtavia puutteita, et ei ainakaan kuormita mitenkään, että ihan hyvä.” Tämä johtuu haastateltujen mukaan asiakkaiden vahvasta omatoimisuudesta. Muutama kuitenkin muistutti, ettei omatoimikirjasto kuitenkaan korvaa työntekijöitä.

- - mun mielestä tää on ihan positiivinen kokemus. Ihmiset on täällä hyvin herttasia. Ku ne esim. ostaa poistokirjoja tuolta poistokirjapuolelta

nii ne jättää rahat tohon tiskin syväykseen piiloon ja sinne lappu alle, että ostin sen määrän sitä ja tätä tai sitte, että maksaisin jonku varausmaksun tai jotaki, niin ne laittaa aina johki lappuun ja raha päälle. Sitte sitä vaan kassottaa sen tohon kassaan ja se on siinä. (H4.)

Mitäs mä tuohon nyt sanoisin... Ensin mä kysyn, että milläs lailla siinä on ajateltu työntekijöitä? Jos mä nyt ihan niinku suoraan näin paukautan siihen, että tähän on lähretty pelkistä säästö syistä. Se on mun mielipide. Kyllä mä sanon sen ihan suoraan, koska siitähän se lähti, että sillä kun tehdään omatoimikirjastot toisissa paikoissa ne on laitettu, niinku sanoin, loistavaksi lisäpalveluksi. Meillä se on valitettavasti kyllä kääntynyt, että eihän tässä työntekijöitä oo oikeesti ajateltu. (H6.)

6.2.3 Vaikutus asiakkaisiin

Opinnäytetyössä lähdettiin selvittämään myös kuinka asiakkaat ovat suhtautuneet omatoimikirjastojen tuloon henkilökunnan näkökulmasta. Tarkoituksena ei ollut saada täydellistä faktatietoa, vaan selvittää kuinka kirjastojen henkilökunta näki mahdolliset muutokset asiakaskunnassaan. Seuraavassa on siis henkilökunnan oma, vapaa näkemys asiakkaiden tilanteesta.

Haastateltavien kanssa keskusteltiin asiakkaiden suhtautumisesta omatoimikirjastoon. Tämän keskustelun kautta pyrittiin selvittämään asiakkaiden mielipiteitä omatoimikirjastosta ennen ja jälkeen palvelun tulon. Työntekijöitä pyydettiin myös kertomaan, miten asiakkaiden kirjastonkäyttö on muuttunut omatoimikirjaston myötä ja kuinka nämä mahdolliset muutokset ovat vaikuttaneet henkilökuntaan henkisesti.

Keskustelu lähti liikkeelle asiakkaiden mielipiteistä omatoimikirjastoa kohtaan. Moni asiakas pelkäsi kirjaston omaisuuden puolesta ettei sitä sotkettaisi tai hajotettaisi. Asiakkaat olivat myös hyvin epäileviä kykyihinsä oppia käyttämään omatoimikirjastoa. Osalla asiakkaista on tänäkin päivänä se käsitys, että kirjastoista on loppunut asiakaspalvelu kokonaan. Esimerkiksi Korttesjärvellä, jonne omatoimikirjastoa on vasta suunniteltu, asiakkailla oli se käsitys, että Alahärmän ja Ylihärmän kirjastoista oli tullut kylmäasemia.

Sillon, kun Härmiin tuli, niin meillä asiakkaat oli aivan kauhissaa, et "ei missään tapauksessa tänne!", että he haluaa, että on virkailija siellä pöydän takana. Elikkä, heillä oli se käsitys, että omatoimikirjasto tarkoittaa sitä, että täältä loppuu henkilökunta. (H7.)

No se oli justiin sitä, "että osaanko mä käyttää tätä?" ja "osaanko ensinnäkin koittaa tulla sisälle?". Vähän oli niinku semmosta arkuutta aluks, oli niinku tosi varovaisia. Ja sitte ne jotka tuli vähä ennen sulkemisaikaa sinne ja sitte ku sanottiin, että nyt kirjasto menee kiinni käy kirjautumas omilla tunnuksilla uuestaan niin moni alkuvaiheessa sitte tuumas "no ei, että ei hän tuu enää". (H3.)

Paljo kysytään sitä, että onks kaikki niinku menny hyvin. Aluksi asiakkailla oli siis semmosia pelkoja, että "voi tähän pääsee nyt kaikki, mitä täällä tapahtuu, uskaltaako tänne tulla?". No sitten osalla on käyny niinkin, että ne on luullu, että tämä ei oo ollenkaa. Et täällä ei oo enää virkailijaa paikalla ollenkaan. Yksi sano appiukostansa, että kun se ei oo tullu enää, ku se on luullu, että tää on vaan pelkkä omatoimikirjasto, siis niin sanottu kylmäasema. (H6.)

Omatoimikirjastojen tulon jälkeen asenteet ja mielipiteet ovat muuttuneet positiivisempaan suuntaan. Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä, että kirjastoon pääsee silloin, kun se heille itselleen sopii. Osa on jopa siirtynyt pelkästään omatoimituntien piiriin. Myös palvelun helppokäyttöisyys on tullut asiakkaille iloisena yllätyksenä.

No asiakkaat on suurimmaksi osaksi tai...yleinen mielipide on positiivinen, et ne hirveen paljo tykkää siitä mahdollisuudesta, että pääsee myös silloin, kun ei oo asiakaspalvelua. Että voi niinku tulla omatoimisesti tekemään vaikka, esim. lainaamaan tai tekemään jotain muuta juttuja tai mitä haluaakaan, et ne on hirveen positiivisesti ottanu vastaan (H4.)

- - monet kyllä yllättyy siitä, että se on niin helppoa se käyttäminen. Sen kuuluu joka kerta, ku opastaa "ai se onki näin yksinkertaasta!", että varmastikki kuvitellahan että se on tosiaan paljo vaikeempaa mitä se oikeesti on. (H2.)

Koska asiakkaat ovat ottaneet selvästi ottaneet omatoimikirjastot omakseen, kysyttiin haastateltavilta, millä tavoin asiakkaiden kirjastonkäyttö on muuttunut. Esimerkiksi H1 haastattelusta selvisi, että osalle asiakkaista kirjastonkäytöstä on

tullut tarkoituksenhakuisempaa: ”Siinä on aika paljon semmosia, että tulee vaan hakemaan sen oman varauksen, et semmosii lyhyitä käyntejä.”

Tarkoitus oli samalla selventää, millä tavalla nämä mahdolliset muutokset vaikuttivat työntekijään. Haastateltavat kertoivat, että osa asiakkaista käyttää kirjastoja vain omatoimiaikana. Tiskillä tehtävä manuaalinen lainaus-palautustyö on automaattien suosion myötä vähentynyt.

Kyllä oli tosi paljon selkeästi sellaisia asiakkaita, että ne halus tulla nimenomaan omatoimiaikana. Ku kirjasto meni seittämältä kiinni, nii oli aika montaki asiakasta, että ne tuli justiin silloin. Ne selvästi halus olla siellä rauhassa. Moni sano, ja ihan palautelappuihin kirjoitettiin, että se oli kodikas ja he koki sen semmoseks kodinomaiseksi lämpöseksi kivaksi paikaksi tulla ja olla rauhassa. (H3.)

Mutta niin se täytyy kyllä sanoa täs kohtaa nyt, että täs on selvä ero Ylihärmän ja Alahärmän asiakkaissa. Ylihärmäs paljon enemmän asiakkaat käyttää sitä omatoimikirjastoa silloinkin, kun siinä on virkailija paikalla. Eli täällä selevästi huomaa sen, että ne mialummin tuloo tuohon palveltavaksi, kuin käyttää sitä että... Tosi vähän niinku palauttavakkaan siinä itte. Näin huomaa kyllä eron. (H2.)

Miten tämä muutos on vaikuttanut työntekijöihin? Moni ei kokenut sen vaikuttaneen millään erityisellä tavalla suuntaan tai toiseen. Muutamat taas saattoivat kokea tämän muutoksen kirjastonkäytössä jopa negatiivisena, etteivät asiakkaat enää tulleet tiskille vaan valitsivat automaatin heidän sijaan.

- - osa asiakkaista on siirtynyt kokonaan mikä taas näin henkilökunnan näkökulmasta ei oo kiva asia. Mutta osa on semmosia jokkon sanonu, että hän ei halua ottaa niitä tunnuksia, että hän haluaa käyrä silloon, kun on henkilökuntaa paikalla, etten mä sillalaila oo päässy vielä itteäni hyödyttömäksi tuntemaan. (H6.)

Et olihan niitä sit sellasiaki asiakkaita, jotka sit suoraan sano, et joo ei tartte, et kyllä hän löytää, et kyllä hän osaa. Että niille vaan sanottii tullessa hei ja lähtiessä hei. Mutta kyllähän ne tarvii sitä apua kuitenkin, et en mä näkisi, että mun töitä olis viemässä. (H3.)

Pikkusen tulee välillä semmonen, että jos ei tuu sitä ihan asiakkaan kans kontaktia sillai... Et on hiljasempaan, ettei tuu niinku mulle siihen piipattavia kirjoja, niin kyllä se sitte siinä tuntuu vähän, mutta... Mut toisaalt sit en mä tiä, et asiakas valitsee. (H1.)

6.2.4 Omatoimikirjastojen tulevaisuus

Haastattelussa keskusteltiin tulevaisuudesta ja pyrittiin selvittämään miten henkilökunta näkee omatoimikirjastotoiminnan tulevaisuudessa ja miten he tähän suhtautuvat. Keskusteluissa kävi ilmi, että poikkeuksetta kaikki uskovat ilmiön lisääntyvän Suomessa. Suuremmalle osalle tämä oli hyvin positiivinen tulevaisuuden näkyminen.

No siis yleisesti ottaen tää tulee varmasti lisääntymään, kuhan saa rahaa ja resursseja, koska tää on kuitenkin ilmeisen kallis homma laittaa kaikki automaattit ja valvonnat ja kamerat sun muut. Sehän on kallista juttua ja sitte myös se, että koodittaa kaikki noi lainauksessa olevat kirjat ja muut, nii kuhan just kirjastot jostaan sitä rahaa saa, nii siinä kyllä tullee lisääntymään. Aukioloajat laajenee molempii suuntiin aamuun ja iltaan, ettei tarvi sitä henkilökuntaa sitte niin paljo. Ja sitte se kirjasto on laajemmin käytettävissä, et se ei seiso tyhjän panttina montaa tuntia päivässä ja olis auki vaan silloin ku henkilökunta olis paikalla. (H4.)

No eiköhän se tuu koko ajan lisääntymään ja niihän se onki koko ajan lisääntynyt, että vaikka kymmenen vuotta eteenpäin niin eiköhän oo todella paljon omatoimikirjastoja, että eiköhän siitä tuu ihan tavallinen asia. Kyllähän se on ehkä, että ne palvelut sitte vähä muuttuu ja asiakaspalvelijat tekee sitte paljo muuta, ku sitä manuaalista lainaamista, että kyllähän se positiivinen asia - - (H5.)

- - se ei oo niinku sidoksissa niin rankasti kelloon, et sää voit mennä sinne silloin, ku sulle ittelle sopii. Kyllä mä näkisin ja kokisin sen niinku hyvänä asiana. Se lisäis monenki sellasen kirjastonkäyttäjän, joka ei varmasti ehkä muuten niin paljon käytä, että on paljo sellasia, että ne haluaa niinku rauhassa ettiä, rauhassa lainata. (H3.)

Vaikka omatoimikirjasto koettiin mahdollisuutena kehittää kirjastolaitosta ja sen tarjoamia palveluita, oli tulevaisuudessa myös yksi suuri uhkakuva: kylmäasemat. Kirjastot ilman henkilökuntaa on kehityssuunta, jota lähes kaikki haastattelijat pelkäävät. Oli kuitenkin muutamia, jotka olivat toiveikkaampia ja varmoja, etteivät Suomen tai Kauhavan kirjastoista ihan heti työt loppu.

No kyl täs ehkä semmonen ilmapiiri on vähä, että päättäjiltä tulee ehkä sitä semmosta, että vähennetään koko ajan. Niinku tässä ollaan puhuttu siitä, että niin kauan ku se on lisäpalvelu nii se toimii, mutta jos

sillä vähennetään henkilöitä niin ehkä se sitte alkaa jo kuormittaa ja sit se näkyy siinä työnjäljessä, että se ei oo hyväksi. (H1.)

Ei se voi niin nopealla tempolla sellaseks mennä, että kuitenkin kirjat pitää hyllyttää, ne pitää laittaa lainauskuntoon, ja pitää hyllyt siistinä ja tehdä koko ajan sitä sellasta työtä, mihinkä ei kyllä sit koneet pysty. Että kaikki sellanen kokoelmatyö nii eihän se onnistu ilman ihmisiä. (H3.)

Haastattelun lopuksi ja tulevaisuusteemassa pitäytyen, haastateltavilta kysyttiin kuinka he kehittäisivät omatoimikirjastoa toimivammaksi. Moni oli tyytyväinen omatoimikirjastojen nykyiseen tilaan, mutta viisi kohdetta nousi esiin:

- Teknologian kehittäminen ja sen ajantasaisuuden ylläpito.
- Enemmän opastusta ja tiedottamista.
- Pidemmät aukioloajat
- Videoyhteys lähimpään kirjastonhoitajaan.
- Isommat palautushyllyt.

Mielenkiintoista oli huomata, että lähes kaikki toivat esiin erilaisia ja uusia kehityskohtia. Ainut mikä toistui muutamaan otteeseen, oli opastuksen ja tiedottamisen tarve. Osa ideoista olisi hyvinkin helposti toteutettavissa kirjastoissa.

- - mikään systeemi ei oo koskaan pommin varma, että jos sais tätä taustalla pyörivää systeemiä paremmaksi, et se ei rikkois tai kaatuilis tai muuta, nii se ois ehkä se ensimmäinen kehityskohta. Vähä parempi ohjelmisto siihen, et se toimii, ja sitten tietysti, ku teknologia kehittyy ja muuta nii pysyis sen mukana, että ei kaikki vanhenis kässiin - - (H4.)

Jotenki sitä opastusta vielä enemmän että... Voisko olla täälläki jotaki sellasia päiviä, että ihan mainostettaas näin ja opastettaas koko päivä siinä. Jotenki vähän sitä infoa vaan tuutin täyreltä antaa tulla, että ei sitä koskaan tuu näköjään tarpeheksi. Ja sitte saatais niitä uusia ihmisiä siihen mukaan. (H2.)

- - jos tällasii kylmäasemii, nii kyllähän sitä vois sen asiakaspalvelun toteuttaa muutenki, vaikka joku videoyhteys, jos haluais jotain tietopalvelua. Olis koko ajan päivystävä, vaikka Kauhavalla pääkirjastossa ja meillä olis joku, että vois soitta sinne videopuhelun vaikka täältä, jos täällä ei olis sitä asiakaspalvelijaa. - - nyt meillä on auki seittämästä yheksään nii miksei voi olla vaikka kaksikymneljä tuntia vuorokausa? Tietenki se luo omat ongelmansa, mutta miksi ei?

Täällähän on jatkuva valvonta ja muuten, nii miksi ei voi semmonen asiakas joka haluais tulla neljältä yöllä - - (H5.)

- - niitä palautuksia tulee tosi paljo joskus pitkinä pyhinä ja viikoloppuina. Se pieni hylly mihkä niitä palautettiin tursus sitte ihan ylitte, että se nyt ainakin olis semmoinen konkreettinen perusjuttu. Et kyllähän niitä palautuksia tulee paljo silloin omatoimi aikaina, että se nyt ainakin tuli mieleen, mutten mä tiedä... Muuten siellä mun mielestä toimi kaikki hyvin. (H3.)

6.3 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kauhavan alueiden omatoimikirjastojen vaikutukset asiakkaiden kirjaston käyttöön sekä henkilökunnan suhtautumista uuteen konseptiin. Tämän luvun alussa esiteltiin tutkimuksen aikana kerätty aineisto ja kuvattiin sen tuottamia tuloksia. Seuraavissa alaluvuissa pyritään tekemään yhteenveto näistä aineistoista ja vastaamaan toisessa luvussa esitettyihin tutkimusongelmiin ja -kysymyksiin. Koska tämä opinnäytetyö on tapaustutkimus ja ilmiötä tutkitaan tietyssä konseptissa, tutkimuksesta ei voida tehdä päteviä yleistyksiä, mutta tarkoituksena tällä työllä onkin luoda eheä kuvaus tutkittavasta tapauksesta.

6.3.1 Muutoksen kirjastonkäytössä

Kauhavan alueen omatoimikirjastotoiminnalla ei vuositilastojen mukaan ole ollut kovin suurta vaikutusta asiakkaiden kirjaston käyttöön. Kuten taulukot 3 ja 4 osoittavat, kirjastot eivät ole saaneet lisää kävijöitä tai lainoja omatoimikirjastojen myötä (Taulukko 3; Taulukko 4). Useat lähteen ulkomailta ja Suomesta ovat maininneet joko kävijöiden tai lainojen kasvun jopa usealla kymmenellä prosentilla (20–50 %), mutta Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot eivät ole kokeneet vuositilastoissa näkyvää kasvua. On toki hyvin todennäköistä, että käyntien ja lainojen määrä olisi alhaisempi ilman omatoimikirjastojen tuomia laajoja aukioloaikoja.

Kuukausittaisesta tarkastelusta käy ilmi, että sekä kävijä- ja lainamäärien voidaan odottaa nousevan ainakin Alahärmän kirjastossa (Taulukko 5; Taulukko 6). Onko kyseessä tilastojen aito nousu vai normaalia tilastojen heilahtelua on tässä vaiheessa kuitenkin mahdotonta sanoa. Molempien kirjastojen tilastot heittelevät vuosittain. Esimerkiksi taulukoissa 3 ja 4, joissa lainamääriä tarkastellaan vuoteen 2012 asti, huomaan lukujen nousevan ja laskevan epäsäännöllisesti, vaikka yleinen trendi onkin lainojen ja kävijöiden väheneminen.

Omatoimikirjastot ovat olleet toiminnassa vasta noin puolitoista vuotta, joten on mahdollista, että osalla asiakkaista on yhä negatiivinen kuva uudesta palvelusta. Mustikkamäki (2015, 22) totesi selvityksessään monen kirjaston kamppailleen tiedottamisen ja asiakasviestinnän kanssa. Henkilökunnan haastattelussa kävi ilmi, että opastamisen ja tiedottamisen tarvetta kaivataan edelleen. Toinen selitys hitaalle kasvulle voisi kenties olla, ettei omatoimitunneista ole vielä tullut osa normaalia palvelua kirjaston käyttäjien näkökulmasta. Tämä tarkoittaa, että asiakkaat ovat vielä opettelemassa ja tutustumassa uuteen tapaan käyttää kirjastoa. Kävijä ja lainamäärät saattavat kasvaa muutaman vuoden sisällä, kun omatoimitunnit ovat vakiintuneet palveluna.

Suurimman muutoksen asiakkaiden kirjaston käyttöön on tuonut kirjastojen aukioloajat. Näitä aukioloaikoja, jolloin virkailija on paikalla, on supistettu kolmella tunnilla (8,5 %) verrattuna entiseen ja aukiolojen ajankohtaa on siirretty päivemmälle. Kirjastot menevät siis aikaisemmin kiinni, jolloin esimerkiksi moni työssä käyvä ei yksinkertaisesti ehdi kirjastoon. Ilman omatoimikirjaston suomia mahdollisuuksia muun muassa nämä asiakkaat jäisivät kirjastopalvelujen ulkopuolelle, mikä taas menee kirjastolain 2§ vastaan (29.12.2016/1492). Omatoimikirjastojen tuomat lisätunnit ovat kuitenkin laajentaneet aukioloaikoja 98 tunnilla, mikä tarkoittaa 206 % nousua. Johanssen (2012, 335) mainitsee ohimennen omatoimikirjastojen aukiolojen laajenevan noin 200–300 %. Tämä nostaa kirjastojen saavutettavuutta, mutta voidaanko puhua parantuneesta tehokkuudesta, jos yli 200 % kasvu aukioloajoissa tuottaa muutaman kymmenen prosentin nousua kävijä- ja lainaustilastoissa?

Vaikka suosituimmat ajankohdat kirjastokäynneille on edelleen viikolla virkailijan ollessa paikalla, teemahaastattelussa kävi ilmi, että osa asiakkaista on siirtynyt

käyttämään kirjastoa pelkästään omatoimituntien aikana. Tämä on kenties merkittävin muutos asiakkaiden kirjaston käytössä ja johtunee suurimmaksi osaksi asiakkaiden omien aikataulujen ja kirjastojen ”aukioloaikojen” yhteensopimattomuudesta. Haastatteluista käy ilmi, että on myös asiakkaita, jotka suosivat omatoimituntien tarjoamaa rauhaa ja itsenäisyyttä.

Vaikka omatoimitunnit ovat olleet tervetulleita osalle asiakkaista, moni käyttää kirjastoa silloin, kun virkailija on paikalla. Kenties tästä johtuen reilusti alle puolet lainoista ja palautuksista kulkee automaatin kautta. Ayren (2015, 145) mainitsemaan 90 % omatomiseen lainaamiseen on siis vielä matkaa. Larsenin (2010, 58) kirjoituksesta voisi kuitenkin olettaa muutokseen kuluvan muutamia vuosia. Ylihärmässä automaattia käytetään lainaukseen lähes 10 % enemmän kuin Alahärmässä. Tämä saattaakin olla tottumus ja ohjaus kysymys, jonka eräs haastateltavista (H2) toikin esille: ”- - mun mielestä Ylihärmässä on tehty varmaan sitä pohojatyötä niin paljo hyvin, että siellä on opastettu enemmän sitä asiakaskuntaa, että ne osaa toimia paremmin - -”. Virkailijan suosimista saattaa myös edesauttaa hänen asiantuntija-status, asiakkaan halu sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä se, ettei Alahärmän ja Ylihärmän automaateilla voi suorittaa muita toimintoja kuin aineiston lainausta ja palautusta. Maksut, aineiston varaukset ja muu toiminta on suoritettava tässä tapauksessa tiskillä.

Monet automaattit kuitenkin tarjoavat mahdollisuuden varata tai uusia aineistoa sekä suorittaa erinäisiä maksuja. Tämä mahdollistaisi lähes täyden palvelun tarjoamisen omatoimikirjastoa käyttäville asiakkaille ja toisi palvelun piiriin myös uusia käyttäjiä. Toisaalta, kuten Pointin kirjastossa, näillä palveluilla pidettäisiin yllä asiakaspalvelun tarpeellisuutta ja muistutettaisiin sekä asiakkaille että päättäjille, ettei henkilökuntaa voi korvata automaateilla. Tämä kuitenkin pakottaa asiakkaan muokkaamaan omia aikatauluja kirjastolle sopivaksi, mikä taas ei ole asiakasystävällistä.

Sekä Alahärmässä että Ylihärmässä kirjastoa käytetään eniten virkailijan ollessa paikalla. Aktiivisin päivä Ylihärmässä vuonna 2016 oli maanantai. Tämän suosion saattaa selittää viikonloppu, jolloin ei ole minkäänlaista asiakaspalvelua tarjolla. Tiedonhankintaan, kaukolainoihin ja maksujen suorittamiseen tarvitaan henkilökunnan apua. Osa asiakkaista saattaa olla myös tottumattomia kirjaston käyttöön viikonloppuisin. Alahärmässä suosituin päivä vuonna 2016 oli torstai.

Tämä johtunee satutunneista, joita kirjastossa järjestettiin samana vuonna joka toinen torstai. Satutunnit alkoivat klo 10, joka myös selittää, miksi Alahärmän aktiivisin tunti oli klo 10–11. Ylihärmän aktiivisin tunti tuona vuonna oli iltapäivällä klo 14–15. Kahden aikaan kirjasto edelleen täyttyy oppilaista, jotka tulevat viettämään sinne aikaa koulun päätyttyä. Jotkut odottavat koulukyyditystä, toiset taas harrastusten alkua ja osa käy ennen kotiin menoa selaamassa aineistoja.

6.3.2 Henkilökunnan kokemukset

Teemahaastattelulla selvitettiin kirjastojen henkilökunnan suhtautumista omatoimikirjastoon ja kartoitettiin hieman sitä, miten tämä uusi konsepti on vaikuttanut heidän työarkeensa. Vaikka omatoimikirjastot perustettiin säästötoimenpiteenä kuten monessa muussakin kirjastossa, oli henkilökunnalla pääsääntöisesti hyvin positiiviset odotukset ja mielipiteet omatoimikirjastotoiminnasta. He näkivät omatoimikirjaston tuomat hyödyt tekevän kirjastoon pääsystä esteettömämmän ja joustavamman. Toki tällainen uusi, avoimen kirjaston konsepti loi myös erilaisia huolenaiheita, jotka tosin olivat lähinnä ilkivaltaan, teknologiaan ja omaan osaamiseen liittyviä kysymyksiä. Vain yksi oli suhtautunut hieman varautuneemmin omatoimikirjastojen tuloon. Uusi palvelu nimittäin vähensi henkilöstön määrää, mikä sai aikaan negatiivisen kuvan konseptista.

Moni myönsi näiden pelkojen olleen turhia, vaikka esimerkiksi teknisiä ongelmia esiintyykin silloin tällöin. Varsinkin ilkivalta ja varkaudet ovat osoittautuneet tarpeettomiksi huolenaiheiksi. Vandalismi onkin hyvin harvinainen ilmiö omatoimikirjastoissa. Kyse ei ole vain valvonnasta, vaan myös kirjaston käyttäjien asenteista omatoimikirjastoa kohtaan. Monet asiakkaat ovatkin ottaneet kirjastot omakseen ja pitävät niistä jopa huolta, kuten yksi haastateltavista (H3) paljasti: ”- - moni halus järjestellä vaikka niitä viikonlopun aikana tulleita lehtiä sinne oikeisiin paikkoihin - -”.

Henkilökunnalla ei ole juurikaan negatiivisia kokemuksia omatoimikirjastoista. He ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä palveluun sekä positiivisesti yllättyneitä, kuinka toimiva konsepti oikeastaan on. Lähes kaikki haastateltavat näkevätkin

omatoimikirjastojen tulevaisuuden valoisana. He uskovat, että ilmiö kasvaa ja muutaman vuoden kuluttua se on jo osa kirjaston tarjoamia peruspalveluja. Taustalla häilyy mahdollinen kylmäasemien kasvu kuntien ja kaupunkien yrittäessä säästää, mutta moni toi esille, ettei kirjastoa pysty pyörittämään täysin ilman henkilökuntaa.

Henkilökunnan työ onkin omatoimikirjastojen tulojen myötä hieman muuttunut. Työ ei ole välttämättä lisääntynyt, mutta näitä töitä hoitaakin nyt pääsääntöisesti yksi ihminen kahden sijaan. Omatoimikirjastoilla pyritäänkin korvaamaan osa henkilökunnasta niin Suomessa kuin ulkomaillakin (ks. Larsen 2013; Mustikkamäki 2015, 21–22). Lainaus- ja palautusautomaatit ovat Alahärmässä ja Ylihärmässä vähentäneet virkailijoiden manuaalista työtä, kuten konseptiin kuuluu. Tämän työvaiheen ovat kuitenkin korvanneet lisääntyvät opastus- ja asiantuntijatehtävät.

Valitettavasti tekniset ongelmat ja asiakkaiden huolimattomuus aiheuttavat joskus lisätöitä. Esimerkiksi automaatilla palautettua aineistoa saatetaan joutua palauttamaan uudestaan. Näin varmistetaan, ettei eri kirjastojen aineistot päädy väärin paikkoihin ja ettei hyllystä löydy palauttamattomia aineistoa. Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastojen käyttösääntösopimuksessa (Liite 1) kuitenkin ilmoitetaan asiakkaan olevan vastuussa omatoimisesta palautuksesta. Henkilökunnan ei kuuluisi palauttaa jo palautettua aineistoa, sillä se tekee automaattien palautusominaisuudesta turhan sekä vähentää omatoimisesta saatavaa helpotusta rutiinityöhön.

Automatisointi on myös helpottanut kirjaston henkilökunnan arkea, sillä automaattia käyttävät asiakkaat suovat henkilökunnalle aikaa muiden töiden tekoon. Koska tiskillä ei tarvitse enää päivystää, voi virkailija ylläpitää kokoelmaa käymällä läpi ja järjestämällä hyllyjä sekä tekemällä poistoja ja tuomaan uusia aineistoja lainattavaksi. Automaatit ovat myös tuoneet lisää aikaa asiakaspalveluun. Kun asiakkaat voivat lainata ja palauttaa aineistoa omatoimisesti, voi virkailija rauhassa keskittyä palvelemaan asiakasta, joka tarvitsee henkilökunnan asiantuntemusta tai opastusta lainaus- ja palautuspalveluiden sijaan.

Vaikka omatoimikirjastotoiminta ja automatisointi ei ole mullistanut kirjaston käyttöä Alahärmässä tai Ylihärmässä, on se ollut toimiva ratkaisu. Kokemukset ovat

pääsääntöisesti olleet positiivisia sekä asiakkaiden että henkilökunnan osalta. Asiakaspalvelu ja virkailijan paikalla olo on kuitenkin tärkeää niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin. Omatoimikirjasto ei kykene korvaamaan henkilökuntaa.

6.4 Henkilökunnan kehitysehdotukset

Henkilökunta sai teemahaastattelun lopuksi ehdottaa kehitysideoita, joilla omatoimikirjastotoimintaa voisi parantaa. Moni toi esiin opastuksen ja tiedottamisen valtavan tarpeen. Puhuttiin jopa pienimuotoisesta tapahtumasta, jossa keskityttäisiin yhden päivän ajan nimenomaan puhumaan omatoimikirjastotoiminnasta ja opastamaan kaikkia kiinnostuneita. Näitä päiviä voisi järjestää intensiivisesti kerran kuukaudessa. Tätä ajatusta voisi viedä hieman pidemmällekin ja luoda opaslehtisen helpottamaan opastamista. Lehtisessä käytäisiin läpi omatoimikirjaston palvelupolku hyvin yksinkertaistettuna ja valokuvin.

Myös laitteiden kehittäminen, ylläpito ja ohjelmien päivittäminen mainittiin kehittämisen kohteena. Laitteisto ei ollut ainoa tekninen kehityskohde. Puhuttiin myös videoyhteydestä, jos kirjastoista tulisi kylmäasemia. Videoyhteyden voisi pyrkiä järjestämään jo nyt omatoimituntien ajaksi. Tällaista päivystävä kirjastonhoitaja-palvelua on mietitty myös muualla Suomessa. Kauhavan kirjastot ovat auki klo 12–19 maanantaista torstaihin, kun lähikirjastoissa nautitaan myöhemmästä aukioloajasta vain kahtena päivänä viikossa. Omatoimikirjastoista voisikin olla videoyhteys Kauhavan kaupunginkirjastoon sen aukioloaikojen mukaan. On kuitenkin muistettava, että tätä yhteyttä on kyettävä valvomaan ja se vaatii huolellista suunnittelua ja resurssien järjestämistä. Aukioloaikoja voisi myös tulevaisuudessa kenties pidentää kattamaan koko vuorokausi. Näin kirjastojen tilojen käyttö voitaisiin maksimoida, vaikkei asiakkaita välttämättä kävisi kaikkina vuorokauden tunteina.

Palautuksia tulee viikonloppuisin ja pitkien pyhien aikaan paljon. Kirjastojen tämän hetkiset palautuskärryt hautautuvat kirjapinojen alle hyvin nopeasti. Kirjastojen tulisikin kenties investoida isompiin palautushyllyihin. Tässä tapauksessa aivan tavallinen kirjahylly voisi hyvinkin olla toimiva ratkaisu ongelmaan. Koska omatoiminen palautus tuottaa ylimääräistä työtä, voisi koko palautusjärjestelmän

suunnitella uusiksi. Tai asiakkaita voisi myös jollain tavalla muistuttaa heidän vastuustaan ja luottaa siihen, että kävijät ovat osanneet palauttaa kirjat oikein.

Haastattelun aikana tuli ilmi ongelmia ja tarpeita, joita henkilöstö ei kuitenkaan nähnyt tarpeelliseksi kehittää. Esimerkiksi pelkästään omatoimitunteja käyttävät asiakkaat joutuvat varta vasten löytämään aikaa tulla kirjastoon silloin, kun virkailija on paikalla, jos heillä on maksuja. Koska kirjastomaksuja ei vielä voi hoitaa verkossa, voisi kirjastoon kehittää eräänlaisen kassan. Kirjasto voisi tarjota pieniä kirjekuoria, joita asiakkaat voisivat käyttää erilaisiin maksuihin. He jättävät kirjeeseen erinäisen rahamäärän sekä viestin missä he kertovat maksun tyyppin, maksettavan summan ja joko oman nimen tai kirjastokortin tunnuksen. Tämän jälkeen he voisivat sujauttaa kirjeen vaikka lukittuun palautusluukkuun.

Ongelmia ja hämmennystä asiakkaiden keskuudessa on myös tuottanut aineistojen tagitys. Kauhavan alueen kirjastot eivät kaikki käytä tageja lainattavissa aineistoissa. Asiakas ei aina huomaa tai edes osaa ajatella, että Kauhavan alueen kirjastoilla on erilaiset näkemykset tagien käytöstä. Siksipä joskus aineistoa katoaa muiden kirjastojen kokoelmiin tai löytyy palauttamattomana hyllystä. Jotta välttyttäisiin asiakkaan hämmennykseltä, tulisi Kauhavan kirjastojen noudattaa samaa kaavaa ja tagittaa kaikki lainattava aineisto. RFID-tunnisteet ovat kalliita, mutta maksavat itsensä varmasti takaisin, kun työtunteja ei kulu esimerkiksi yksittäisen kirjan metsästykseen.

7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tutkimusprosessi alkoi hieman hapuillen, mutta loppua kohden löytyi tietty tapa ja rytmi, jolla tutkimusta vietiin eteenpäin hyvinkin nopealla tempolla. Vaikka tämä heureka-oivallus koettiin vasta opinnäytetyön viimeisten kuukausien aikana, se auttoi ymmärtämään, miksi tietyt asioita olisi pitänyt tehdä tietyllä tavalla tai toisin kuin opinnäytetyön tekijä sen toteutti. Opinnäytetyön tutkimusprosessi opetti, miten tärkeää on omata ajanhallintakykyä sekä haastattelun jalo taito.

Opinnäytetyön aikana ilmeni aikatauluongelmia, kun tutkijan kesätyöaika söi aikaa ja motivaatiota tutkimukselta. Jos aikataulussa olisi pitäyditty, ei viimeisinä kuukausina olisi tarvinnut kiirehtiä, eikä tinkiä tutkimuksen laadusta. Suurin ongelma ei kuitenkaan tässä työssä ollut aikataulut, vaan teemahaastattelut kokemattoman haastattelijan vetäminä.

Haastattelija ei rohjennut poiketa haastattelurungosta ja pyrki esittämään kysymykset mahdollisimman identtisinä haastateltaville. Teemahaastattelulle tyypillistä keskustelua ei syntynyt, mutta haastateltavan annettiin vastata kaikessa rauhassa ja pyrittiin saamaan jokaiselta mahdollisimman kattavia vastauksia. Jos haastattelijalla olisi ollut kokemusta, olisi haastateltavista saatu kenties enemmän irti.

Valitettavasti vasta haastattelujen litterointivaiheessa nousi haastattelijalle enemmän kysymyksiä, joilla olisi voinut olla vaikutusta tämän opinnäytteen tulosten kannalta. Esimerkiksi viiden minuutin haastattelun muutamien pinnallisten vastausten sijaan, oltaisiin mahdollisesti saatu syvällisempi katsaus aidoista ennakkomieliä omatoimikirjastotoimintaa kohtaan. Tässä vaiheessa työtä myös ymmärrettiin, miksi haastattelukierroksia on normaaleissa tutkimustilanteissa useita. Jos aikaa olisi ollut enemmän, olisi haastateltavat käyty läpi vähintään vielä kerran.

Tämä tutkimus olisi kenties syytä toistaa muutaman vuoden kuluttua, kun palvelusta on tullut osa normaalia kirjaston tarjontaa. Tutkimus voisi tarjota toisenlaiset, kenties totuudenmukaisemmat vastaukset omatoimikirjastojen vaikutuksista asiakkaiden

kirjastonkäyttöön. Mielenkiintoisena jatkotutkimuksena voisi olla myös lähitulevaisuudessa tapahtuva asiakaskysely. Kyselyllä kartoitettaisiin asiakkaiden tyytyväisyyttä omatoimikirjastotoimintaan sekä syitä omatoimikirjaston käytölle tai käyttämättömyydelle. Asiakastutkimuksella voisi myös yrittää selvittää, miksi omatoimikirjastotoiminta tuntuu vaikuttaneen enemmän Alahärmän kuin Ylihärmän kirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöön. Yhdessä tutkimuksessa voisi myös tarkastella, kuinka kirjastot käyttävät hyödyksi tilastojaan. Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä Bibliotheca-hallintajärjestelmän kautta saatiin hyvinkin yksityiskohtaista tietoa kirjastonkäyttöön liittyvissä kysymyksissä. Kenties tutkimus voisikin tarjota kirjastoille pohjan siihen kuinka käyttää hyödyksi näitä tilastoja.

Omatoimikirjastot ovat varsinkin asiakkaan silmin erittäin toimiva konsepti, mutta kirjastojen ei pitäisi tyytyä siihen, että ”kaikki on ihan OK”. Tanskassa pyritään parantamaan omatoimikirjastopalveluja ja tarjoamaan asiakkaille mahdollisimman mukava ja mutkaton palveluelämys. Miksei siis Suomessakin lähdettäisi rohkeasti kehittämään omatoimikirjastoja? Ei kehittämistä kehittämisen vuoksi tietenkään kannata tehdä, mutta ei paikallaan polkeminenkaan ole hyväksi.

Kenties kaikki tulisi aloittaa yleistämällä Suomessa tietty käytäntö kuten Tanskassa. Siellä omatoimikirjastojen on pystyttävä tarjoamaan tietyt palvelut asiakkailleen. Tämä tarkoittaisi Suomessa sitä, että olisi päätettävä siitä, kuinka omatoimisia kirjastojen tulisi olla. Pyritäänkö tarjoamaan täysin samat palvelut kuin virkailijan paikallaollessa vai halutaanko suojella henkilökunnan statusta ja määritellään tiettyjen palvelujen pysyvän vain henkilökunnan käsissä? Tulevaisuudessa omatoimikirjastotoiminnasta tulee yksi kirjaston peruspalveluista, joten tässä vaiheessa olisi hyvä sopia pelisäännöistä. Tällä tavoin niin kirjastoalan työntekijöillä kuin kirjastojen käyttäjilläkin olisi täsmälleen samat lähtökohdat ja mahdollisuudet. Näin konseptista ei välttämättä muotoutuisi ”mörköä” kenenkään ajatuksissa ja muutos olisi helpompi hyväksyä.

Omatoimikirjastotoimintaan ollaan kuitenkin vasta totuttelemassa. Niin Suomen koko kirjastoala kuin sen asiakkaatkin ovat vasta totutteluvaiheessa. Fakta kuitenkin on se, että omatoimikirjastot ovat tulleet jäädäkseen. Aihe on ns. kuuma peruna ja keskustelu käy vilkkaana. Nyt jos koskaan on kirjastoilla mahdollisuus tehdä

rohkeita kokeiluja ja kehittää kirjastotoimintaa uuteen suuntaan ja mahdollisesti myös uuteen nousuun.

LÄHTEET

- Adler, P.A. & Adler, P. 2000. Observational techniques. In: Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (ed.) The sage handbook of qualitative research. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 377–392.
- Ayre, L. B. 2015. Liberated from the Circulation Desk – Now What? [Verkkoartikkeli]. Collaborative Librarianship 7 (3), 145–147. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. [Verkkoyhteisö]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101715/Blomqvist_Janne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boyce, C. & Neale, P. 2006. Conducting in-depth interview: a guide for designing and conducting in-depth interviews for evaluation input. Pathfinder International Tool Series: Monitoring and Evaluation – 2.
- Elenius, L. 2015. Kirjasto ilman henkilökuntaa. [Verkkortikkeli]. Kirjastolehti 9.1.2015. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-ilman-henkilokuntaa/>
- Engström, L. & Eckerdal, J. 2017. In-between strengthened accessibility and economic demands: Analysing self-service libraries from a user perspective. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of Documentation 73 (1), 145–159. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana Emerald Insight -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Eriksson, K. & Tuorila, H. 2014. Suomalainen itsepalvelukulttuuri historiallisesta näkökulmasta. [Verkkolehtiartikkeli]. Historiallinen aikakauskirja 3, 311–323. [Viitattu 15.9.2017]. Saatavana Elektra -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Fitzsimmons, J. 2003. Is self-service the future of services? [Verkkolehtiartikkeli]. Managing Service Quality: An International Journal 13 (6), 443–444. [Viitattu 15.9.2017]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Fontana, A. & Frey, J. H. 2005. The interview: from neutral stance to political involvement. In: Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (ed.) The sage handbook of qualitative research. 3rd ed. Thousand Oaks: Sage Publications, 695–728.
- Haastateltava 1. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 8.6.2017.

- Haastateltava 2. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 8.6.2017.
- Haastateltava 3. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 9.6.2017.
- Haastateltava 4. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 9.6.2017.
- Haastateltava 5. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 13.6.2017.
- Haastateltava 6. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 15.6.2017.
- Haastateltava 7. 2017. Kirjaston henkilökuntaa. Kauhavan kirjastot. Haastattelu 8.6.2017.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. [Verkkokirja]. Helsinki: Gaudeamus. [Viitattu 27.10.2017]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hoikkala, T. 1990. Teun. A. van Dijk in diskurssianalyysi. Teoksessa: Mäkelä, K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 142 – 161.
- Högnäs, G. 6.11.2014. Ohoi, millä ehdoilla Suomen omatoimikirjastot leviävät leviämistään? [Keskusteluketju]. Kirjastot.fi. [Viitattu 21.9.2017]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/node/45375#.VlpKuWSsWWK>
- Invest Kauhava – Kehityskeskukseen esite. 2016. [Verkojulkaisu]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: <http://view.24mags.com/mobilev/a535bfcc3c74861e9e419aa350a144b1#/page=1>
- Isokivijärvi, I. 2013. Itsepalvelu – asiat pohditaan jo rakennusvaiheessa. [Ppt-esitys]. Hämeenlinnassa kaupunginkirjasto. [Viitattu 22.9.2017]. Saatavana: http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57820/30.5.2013_Rakentamisseminaari_Isokivij%C3%A4rvi/701f8617-971f-4d13-ae82-aa8e0a1a5abe
- Johanssen, C. G. 2012. Staffless libraries – recent Danish public library experiences. New Library World 113 (7-8), 333-342. [Verkkolehtiartikkeli]. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Johanssen, C. G. 2014. Innovative public library services – staff-less or staff-intensive? [Verkkolehtiartikkeli]. Library Management 35 (6-7), 469-480. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Jussila, V. 2014. Sano hei kirjastolle. Suomen Kuvalehti 34, s. 20-27.
- Järvinen, R. 2000. Puheenvuorot: Itsepalvelu ei ole palvelua. Talouselämä 14.1.2000, 25.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas: näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Karila, U & Isokivijärvi, I. 13.10.2014. Kokemuksia Jukolan itsepalvelukirjastosta. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#comment-163>
- Karjalainen, A. 2016. Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informatioiden yksikkö, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu-tutkielma. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100270/GRADU-1481529585.pdf?sequence=1>
- Kauhava-info. 2016. [Verkkosivusto]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: <https://www.kauhava.fi/kauhava-info>
- Kauhavan kaupungin esittely. 2014. [Verkkojulkaisu]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/files/11021/Kauhava_esitysdiat_2014.pdf
- Kauhavan kaupungin kirjastojen tilastot. Ei päiväystä. Excel-tiedosto.
- Kauhavan kaupunginvaltuusto. 19.12.2016. Kauhavan kaupunki: vuoden 2017 talousarvio ja vuosien 2018-2019 taloussuunnitelma. [Verkkojulkaisu]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/files/13894/Talousarviokirja_2017_KV_.pdf
- Kauhavan kaupungin yleisesite. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: <http://view.24mags.com/mobilev/4879b1b3f1c04e645f7cddb5bfdd32f#/page=1>

Kauhavan kirjastojen henkilökunta. Ei päiväystä. Alahärmä. [Valokuva]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut/kirjastot/alaharma

Kauhavan kirjastojen henkilökunta. Ei päiväystä. Lainaustiski. [Valokuva]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut/kirjastot/alaharma

Kauhavan kirjastojen henkilökunta. Ei päiväystä. Lasten osasto. [Valokuva]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut/kirjastot/yliharna

Kauhavan kirjastojen henkilökunta. Ei päiväystä. Ylihärmän kirjasto. [Valokuva]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut/kirjastot/yliharna

Kauhavan kirjastojen tilasto- ja hallintaliittymä. 2016. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen päivien aktiivisuus vuonna 2016. [Verkkosivu]. Bibliotheca. [Viitattu 9.11.2017]. Saatavana Bibliotheca SmartAdmin DK tilasto- ja hallintajärjestelmästä. Vaatii käyttöoikeuden.

Kauhavan väestötilastoja kaupunginosittain. 2015. Excel-tiedosto.

Kirjasto ja tietopalvelut. 2017. [Verkkosivusto]. Kauhavan kaupunki: Kauhava. [Viitattu 29.10.2016]. Saatavana: https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut

Kirjastot.fi & Suomen kirjastoseura. 11.6.2013. Taloustilanteen vaikutus kirjastoihin. [Tiedote]. Kirjastot.fi. [Viitattu 21.9.2017]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/tiedotteet/taloustilanteen-vaikutus-kirjastoihin-13163e>

Kulmala, V. 13.10.2014. Itsepalvelukirjasto on tämän päivän muoti(pakko)ilmiö. [Keskusteluketju]. Kirjastot.fi. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#comment-164>

KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. 14.5.2013. [Verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 29.10.2017]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/intro.html>

Käytösäännöt Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastoihin. Ei julkaisuaikaa. Allekirjoitettava sopimus.

L 29.12.2016/1492. Kirjastolaki.

Larsen, M. 2010. Open libraries and self-service. [Verkoartikkeli]. Nordic Public Libraries 2.0, 56-58. [Viitattu 19.9.2017]. Saatavana:

https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Nordic_public/Nordic_Public_Libraries_2.0.pdf

Larsen, M. 2013. Open libraries in Denmark. [Verkkoartikkeli]. Scandinavian Library Quarterly 46 (3). [Viitattu 21.9.2017]. Saatavana: <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>

Lähikirjastojen aukioloaikojen muutos. 1.11.2016. [Verkkajulkaisu]. Kauhava. [Viitattu 2.11.2017]. Saatavana: http://www.kauhava.fi/dynasty/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3 uud. p. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy. Metodologia-sarja 4.

MTV uutiset – STT. 2014. Omatoimikirjastojen määrä kasvussa -näin kirjasto säilyy. [Verkkoartikkeli]. MTV.fi. [Viitattu 21.9.2017]. Saatavana: <https://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/omatoimikirjastojen-maara-kasvussa/4256272>

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. [Verkkajulkaisu]. Länsi- ja Sisä-Suomi. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4. [Viitattu 19.9.2017]. Saatavana: <http://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>

Mäntylä, T., Pudas, A. & Puustinen, M. 14.10.2015. Itsepalvelutunnit – palvelua sekin - Kokemuksia Lapin AMKin kirjastosta. [Verkkolehtiartikkeli]. Kreodi. [Viitattu 16.9.2017]. Saatavana: <https://www.kreodi.fi/en/14/Artikkelit/289/Itsepalvelutunnit-%E2%80%93-palvelua-sekin---Kokemuksia-Lapin-AMKin-kirjastosta.htm>

Niemi, P. 13.10.2014. Pointin kirjaston omatoimikirjasto. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#comment-165>

Nikkinen, A. 2016. Digitalisaatio kirjastoissa – case: omatoimikirjaston palvelupolku. [Verkkajulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Liiketalouden ja matkailun ala, liiketalouden koulutus, palveluliiketoiminta. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121516/Nikkinen_Angelika.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Ojala, M. 11.12.2014. Omatoimikirjastojen ikäraajat. [Keskusteluketju]. Kirjastot.fi. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/comment/56428#comment-56428>

- Ollikainen, S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa – itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen_Siiri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pakarinen, A. 12.10.2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. [Blogikirjoitus]. Kirjastot.fi. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana: <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.WdZQUNIRWM8>
- Pesonen, S. 2016. Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa – case: Ilpoisten kirjasto. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115087/Pesonen_Sanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puranen, S. 2016. Omatoimikirjastoeselvitys – case: Äänekosken kaupunginkirjasto. [Verkkojulkaisu]. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117367/Puranen_Sari.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rainio, S. 2017. Omatoimikirjastot tulevat – henkilökunnan asenne Lauttasaaren ja Töölön kirjastoissa. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelujen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133988/Rainio_Sami.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rautanen, P. 24.1.2016. Omatoimikirjasto teki Hannusta kirjaston suurkäyttäjän. [Verkkolehtiartikkeli]. Yle uutiset. [Viitattu 22.9.2017]. Saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-8620428>
- RFID Lab Finland ry. 2016. Mitä on RFID? [Verkkosivu]. RFID Lab Finland ry. [Viitattu 23.9.2017]. Saatavana: <http://www.rfidlab.fi/rfid-teknologia/mita-on-rfid/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 28.10.2017]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Saari, M. 2015. Kankaanpään tuleva kirjasto. [Verkkojulkaisu]. Liiketoiminta ja kulttuuri, tradenomi (AMK), kirjasto ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.11.2017]. Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/102624/Saari_Minna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2016. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 6.11.2017]. Saatavana:
<http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=72&years=2014%2C2015%2C2016&stats=33%2C104%2C109%2C110%2C112%2C183#results>
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Taarasti, R. 2014. Cult24-kolumni: Itsepalvelukirjastot tulevat. [Verkkoartikkeli]. Kirjastokaista. [Viitattu 22.9.2017]. Saatavana:
<http://www.kirjastokaista.fi/cult24-kolumni-itsepalvelukirjastot-tulevat/>
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. 27.10.2010. RFID tunniste, mikä se on? [Verkkosivullisuus]. Tietosuoja.fi. [Viitattu 21.9.2017]. Saatavissa:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfqCmh1T/Rfid_tunniste_mika_se_on.pdf
- Trochim, W. & Donnelly, J. 2008. The research methods knoweldge base. 3. p. United States: Cencage Learning.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos ja Opettajankoulutuslaitos. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisuja C: 20.
- Ukkonen, P. 13.11.2014. Keski-Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto laajentaa kirjaston aukioloaikoja perjantai-iltoihin ja viikonloppuun. [Verkkosivu]. Jyväskylän kaupunki. [Viitattu 20.9.2017]. Saatavana:
<http://www.jyvaskyla.fi/ajankohtaista/arkisto/1/0/71616>
- Yu, Shien-Chiang. 2007. RFID implementation and benefits in libraries. [Verkkolehtiartikkeli]. The Electronic Library 25 (1), 54-64. [Viitattu 23.9.2017]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Zhong, H. 2007. Research on reader self-service in a public library. [Verkkolehtiartikkeli]. Library Management 28 (1-2), 101 – 106. [Viitattu 18.9.2017]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

LIITTEET

Liite 1. Käytösäännöt Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastoihin (allekirjoitettava versio)

Liite 2. Teemahaastattelun haastattelurunko

Liite 3. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen päivien aktiivisuus vuonna 2016

LIITE 1 Käytösäännöt Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastoihin (allekirjoitettava versio)

Omatoimikirjasto avoinna

ma-su klo 7-21

Virkailija paikallaMa ja to klo 12-19
ti, ke ja pe 10-16
aattopäivisin klo 10-15**Käytösäännöt Alahärmän ja Ylihärmän omatoimikirjastoihin**

- Asiakkaat voivat käyttää Alahärmän ja Ylihärmän kirjastoja omatoimisesti myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla.
- Omatoimiaikana kirjastot ovat kaikenikäisten käytettävissä. Asiakas voi tuoda omatoimikirjastoon mukanaan muita henkilöitä, kuten vanhempi lapsensa. Asiakas on tällöin vastuussa mukanaan tuomiensa henkilöiden käyttäytymisestä. Asiakas on velvollinen korvaamaan itse aiheuttamansa sekä seurassaan tulleiden henkilöiden aiheuttamat vahingot.
- Omatoimikirjastoon kirjaudutaan nykyisellä kirjastokortilla ja tunnusluvulla, joka käy myös verkkokirjastossa asioidessa. Tunnusluvun saa kirjastosta. Kirjastokortti on henkilökohtainen.
- Virkailija-aukioloajan päätyttyä asiakkaiden on poistuttava kirjastosta ja kirjauduttava uudelleen sisälle omalla kirjastokortillaan ja tunnusluvulla.
- Aineisto lainataan ja palautetaan automaateilla. **Palautettaessa aineisto lajitellaan ohjelman ilmoituksen mukaisesti joko automaatin alla olevaan laatikkoon tai palautushyllyyn.** Asiakas on vastuussa palauttamattomasta aineistosta.
- Lakia-kirjastoista varattua aineistoa voi lainata myös omatoimiajalla, mutta maksu suoritetaan henkilökunnan ollessa paikalla.
- Omatoimiaikana asiakastietokoneet ovat käytettävissä.
- Aamun sanomalehdet pudotetaan postiluukusta kirjaston tuulikaapin lattialle, josta päivän ensimmäinen asiakas voi ne viedä lehtien lukutilaan.
- Käyttäjät sitoutuvat noudattamaan Kauhavan kaupunginkirjaston käytösääntöjä sekä ylläpitämään asioidessaan siisteyttä ja järjestystä. Asiakkaiden tulee myös huolehtia siitä, että ovi menee aina lukkoon sisään tultaessa ja tilasta poistuttaessa.
- Alaikäisen asiakkaan käyttäytymisestä ja mahdollisesti aiheuttamista vahingoista on vastuussa huoltaja. Omatoimikirjaston käyttö voidaan tarvittaessa estää määräajaksi esimerkiksi häiriökäyttäytymisen vuoksi.
- Omatoimikirjastoissa on tallentava kameravalvonta. Omatoimiajan päätyttyä kirjaston tiloista on poistuttava viipymättä sulkemiskuulutuksen jälkeen, ettei aiheuta hälytystä. Jos asiakas aiheuttaa toiminnallaan hälytyksen, on hän velvollinen korvaamaan hälytyksestä aiheutuneet kulut.

Sitoudun noudattamaan sääntöjä.

Päivämäärä ja allekirjoitus

____ / ____ 20____

Nimen selvennys ja kortin numero

Alaikäisen osalta huoltajan allekirjoitus**Kauhavan omatoimikirjastojen käytösäännöt
Kauhavan kirjastot**

LIITE 2 Teemahaastattelun haastattelurunko

Asenteet ja tunteet omatoimikirjastoa kohtaan

- Asenteet omatoimikirjastoa kohtaan
- Onko tuonnut mitään uutta ja/tai positiivista omaan työhön

Muutokset käytännön kirjastotyössä

- Työtehtävät
- Käytösäännöt/käyttäytymissäännöt
- Onko työssä tullut vastaan ongelmia? Millaisia?
- Helpottaako omatoimikirjasto henkilökunnan arkea

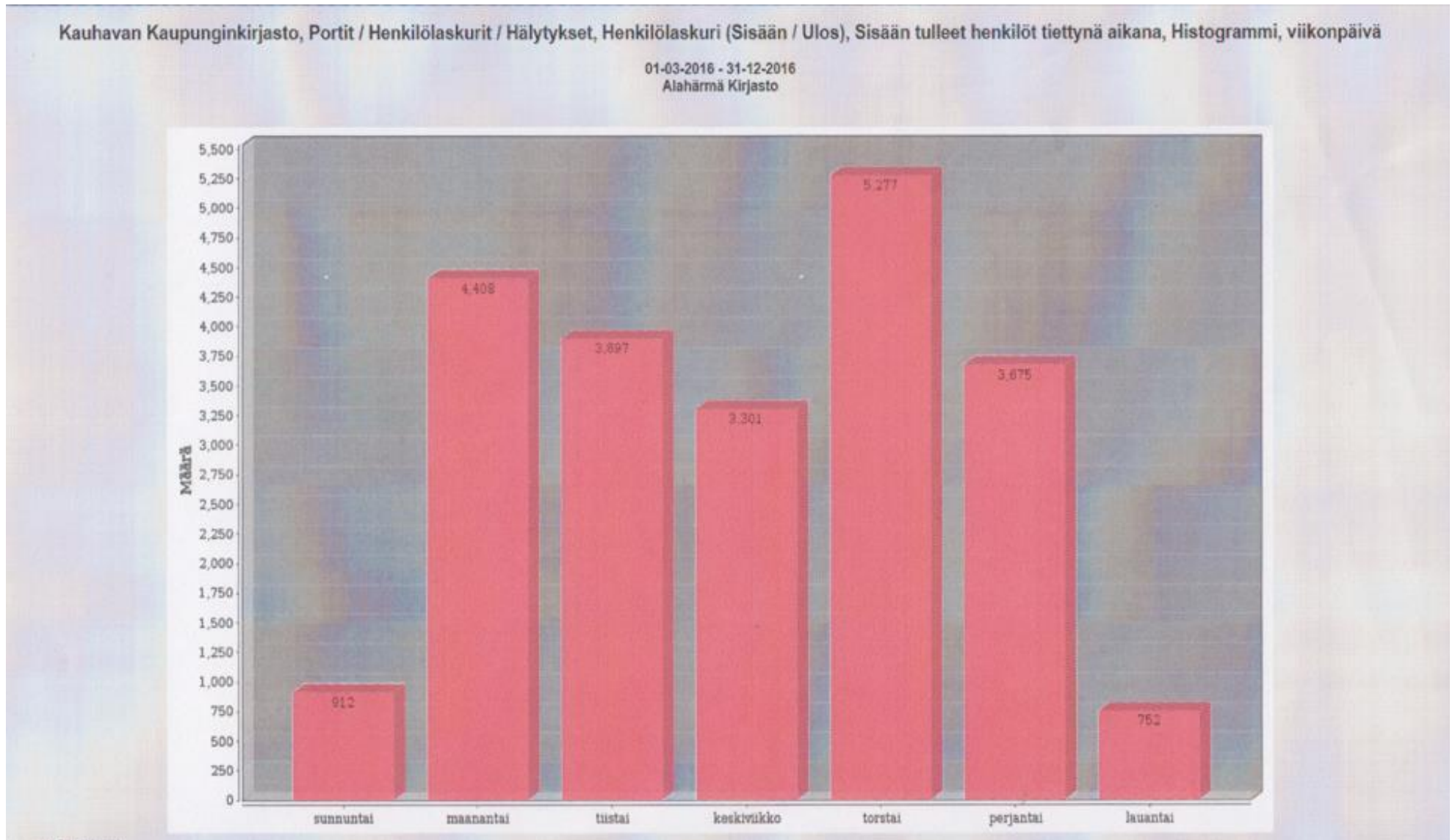
Asiakkaiden suhtautuminen omatoimikirjastoon henkilökunnan näkökulmasta

- Asiakkaiden asenteet ennen ja nyt
- Onko asiakkaiden kirjastonkäyttö muuttunut ja miten

Omatoimikirjaston tulevaisuus

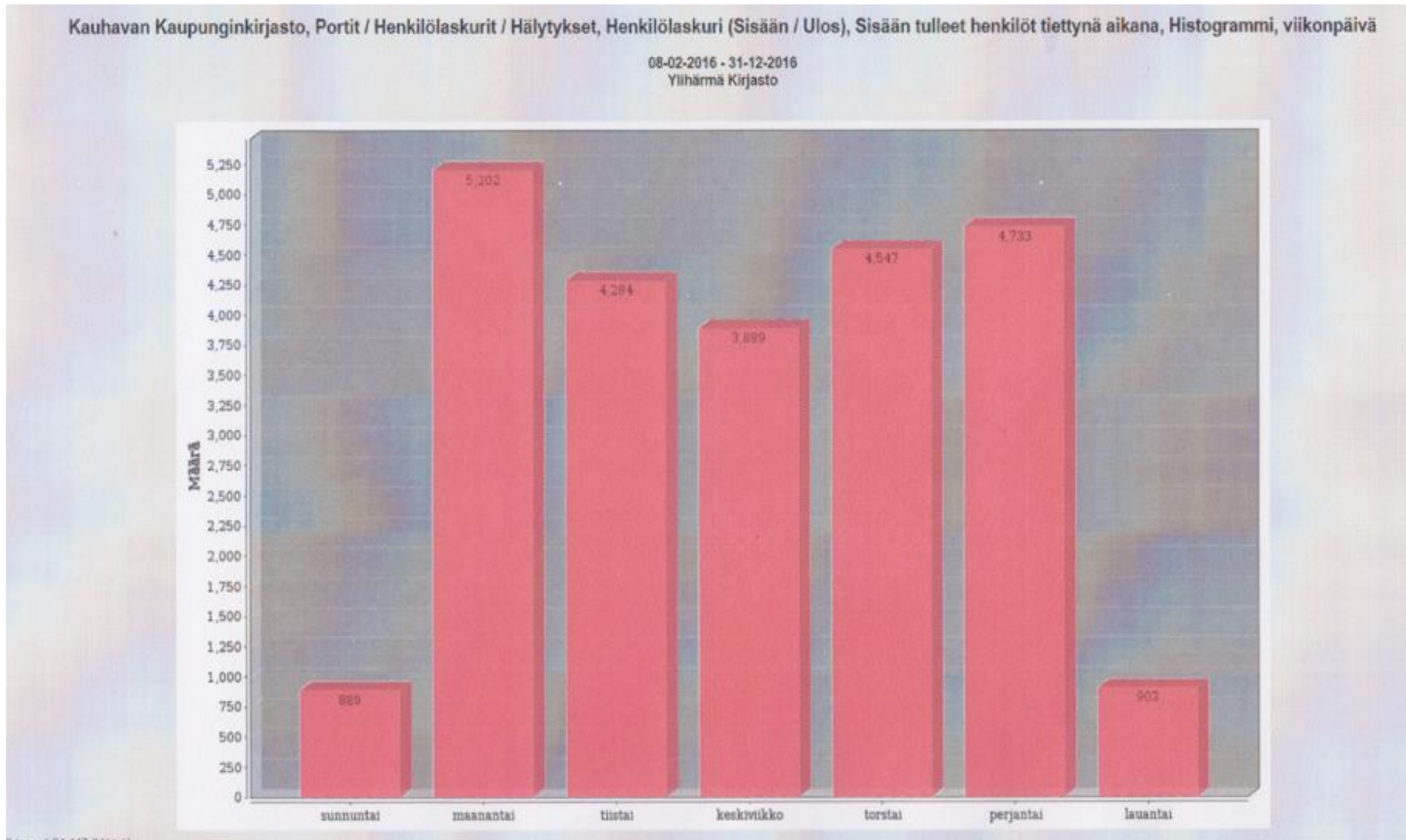
- Millaisena näet omatoimikirjastojen tulevaisuuden?
- Uhka vai mahdollisuus?
- Kehittämissuunnitelmia

LIITE 3 Alahärmän ja Ylihärmän kirjastojen päivien aktiivisuus vuonna 2016



Alahärmän kirjaston kävijätilastoa 2016

Kauhavan kirjastojen tilasto- ja hallintoliittymä



Ylihärnän kirjaston kävijätilastoa 2016
Kauhavan kirjasto- ja hallintoliittymä