

Piia Leppänen

## **Omatoimiasiointi Vilppulan kirjastossa**

– ja kuinka markkinoida sitä

Opinnäytetyö

Syksy 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Piia Leppänen

Työn nimi: Omatoimiasiointi Vilppulan kirjastossa – ja kuinka markkinoida sitä

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 54

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia näkökulmia Vilppulan kirjastoon suunnitellun omatoimiaukiolon markkinoinnissa tulisi ottaa huomioon. Vilppulan kirjaston omatoimiasiointi tuli ajankohtaiseksi, kun kunnan taholta kehoitettiin lisäämään automaatiota Mänttä-Vilppulan kirjastoissa, jotta tehokkuus, palvelun saatavuus sekä laatu vastaisivat tämän päivän ja tulevaisuuden tarpeita. Omatoimiratkaisujen toteutuminen oli vielä tämän opinnäytetyön valmistumisen aikaan ehdollinen ja riippuu siitä, myönnetäänkö kirjastolle investointirahaa muutostöiden tekemistä varten. Työn teoreettinen viitekehys muodostuu palvelumuotoilun näkökulmasta palveluiden kehittämisessä. Teoriaosuudessa käsitellään myös markkinointia ja Vilppulan kirjaston toimintaympäristöä.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jossa yhtätoista Vilppulan kirjaston asiakasta haastateltiin saman haastattelurungon puitteissa. Haastateltavat valittiin kirjaston asiakkaista, koska tarkoitus oli selvittää heidän näkemyksiään meneillä olevaan omatoimikirjastohankkeeseen. Kaikille haastateltaville kirjasto oli tuttu ja he käyttivät säännöllisesti sen palveluita.

Haastatellut asiakkaat kokivat saaneensa hyvää palvelua Vilppulan kirjastossa. Kirjastoon oltiin tyytyväisiä sellaisena kuin se on, eikä palvelujen lisäämiseen koettu juuri olevan tarvetta. Esitetyt toiveet koskivat kirjastotilan käyttöä ja tapahtumien järjestämistä. Omatoimiasiointiin suhtautuminen oli hiukan varovaista. Kun asian sisältö selveni haastattelun edetessä, monen näkemys Vilppulan kirjastoon suunniteltua omatoimiasiointiä kohtaan muuttui, ja sitä pystyttiin ajattelemaan enemmän mahdollisuutena kuin uhkana. Haastatteluissa tuli esiin pelko kirjaston henkilökunnan vähentämisestä tai palvelujen laadun heikkenemisestä, ja osa haastateltavista painottikin kannattavansa omatoimiasiointiä vain, jos se ei vähennä henkilökohtaisen asiakaspalvelun aikaa. Kirjaston aukioloaikojen laajennus nähtiin pääosin hyvänä asiana, vaikka sillä ei olisi haastatellulle itselleen merkitystä.

Avainsanat: kirjaston markkinointi, omatoimikirjasto, omatoimiasiointi, palvelumuotoilu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Piia Leppänen

Title of thesis: Self-service hours of the library of Vilppula – and how to market them

Supervisor(s): Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2018

Number of pages: 54

Number of appendices: 1

---

The aim of this thesis was to find out aspects that should be paid attention to in the marketing of the self-service hours of the library of Vilppula. A self-service system became topical at the library when the municipality ordered to increase automation at the libraries of Mänttä-Vilppula, so that efficiency and the availability and quality of the services would meet the needs of today and the foreseeable future. The realization of the independent services was still conditional at the time of completion of this thesis and dependent on whether the library would be granted investment money for the alteration work. The theoretical frame of reference of the work consists of the application of service design in the development of services. The theoretical section also addresses marketing and the operational environment of the library of Vilppula.

The research method used was a semi-structured interview among eleven customers of the library of Vilppula. The interviewees were chosen from the library's customer base to determine their views on the ongoing self-service library project. All the interviewees were familiar with the library and used its services regularly.

The interviewed customers thought they had received good service at the library of Vilppula. They were satisfied with the library such as it is and did not find there would be a need for additional services. The presented wishes concerned the use of the library premises and the arrangement of events. Their attitudes towards self-service opening hours were mainly positive. In the interviews, they expressed their concern about a risk of the reduction of the library's staff or deterioration in the quality of services, and some of the interviewees, indeed, emphasized supporting a self-service library only if it did not reduce the amount of personal customer service offered. As the interviews progressed, however, the self-service library was seen rather as an opportunity than as a threat. Even if it did not hold any personal significance for the interviewee, the extension of the opening hours with self-service was mainly seen as a positive improvement.

Keywords: library marketing, self-service library, open library, self-service, service design

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	1
Thesis abstract.....	2
SISÄLTÖ.....	3
Käytetyt termit ja lyhenteet .....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 VILPPULAN KIRJASTO OSANA MÄNTTÄ-VILPPULAN KAUPUNGINKIRJASTOA.....	8
3 OMATOIMIKIRJASTO .....	13
3.1 Yleistä omatoimikirjastoista.....	13
3.2 Omatoimiratkaisut Vilppulan kirjastossa.....	15
4 SUOMEN YLEISTEN KIRJASTOJEN RAHOITUS.....	16
4.1 Yleisten kirjastojen hankkeet.....	16
4.2 Vilppulan kirjaston omatoimiasioinnin rahoitus.....	18
5 PALVELU JA PALVELUMUOTOILU .....	20
5.1 Palvelu .....	20
5.2 Palvelumuotoilu.....	21
5.3 Asiakkaan osallistaminen.....	24
6 KIRJASTOJEN MARKKINOINTI .....	26
6.1 Nonprofit-organisaatioiden markkinointi .....	27
6.2 Markkinointi Mänttä-Vilppulan kirjastoissa .....	27
7 TUTKIMUSMENETELMÄT .....	29
7.1 Kvalitatiivinen tutkimus.....	29
7.2 Teemahaastattelu .....	29
8 HAASTATTELUT .....	31
8.1 Ajatuksia kirjaston käytöstä ja omatoimikirjastosta.....	32
8.2 Lainausautomaatti vai henkilökohtainen palvelu .....	35
8.4 Millaiset aukiolot omatoimiasioinnille.....	37
8.5 Näkemyksiä omatoimiasioinnin ikärajaista.....	38
8.6 Kirjastotila ja opasteet.....	39

8.7 Vilppulan kirjaston markkinointi ja omatoimikirjaston opastus .....	41
8.8 Asiakkaiden osallistaminen .....	42
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	44
LÄHTEET .....	49
LIITTEET .....	54

## Käytetyt termit ja lyhenteet

- Hävikinesto** Tekniikkaa, jonka avulla pyritään estämään tuotteiden luvaton poisvienti. Kirjastoaineistoon kiinnitetään tunniste, joka varkaudenestoportin ohi vietäessä aiheuttaa hälytyksen. Kun aineisto lainataan, samalla myös hälytin kytkeytyy pois päältä. (Kainunkangas 2013, 13.)
- Kuntamaisemaraportti** Maisema-palvelu on kuntien toiminnan ja talouden ohjausmalli, jota kunta voi käyttää toimintansa ohjaamiseen ja johtamiseen. Palvelu mahdollistaa talouden ja toiminnan suunnittelun ja raportoinnin tuotteistetun palvelunäkymän avulla. (Kuntamaisema, [viitattu 18.11.2018].)
- PIKI** PIKI muodostuu sanoista Pirkanmaan kirjastot. PIKI on vuonna 2002 alkunsa saanut kirjastojen yhteistoimintaverkosto, johon kuuluvat kaikki yhteiseen kirjastojärjestelmään liittyneet Pirkanmaan yleiset kirjastot. (PIKI: alkuajat [viitattu 21.11.2018], 2-5.)
- Rajapinta** Rajapinta on kahden olomuodon, ilmiön, tilan tms. välinen yhtymäkohta. Tietotekniikassa se on standardin mukainen käytäntö tai yhtymäkohta, joka mahdollistaa tietojen siirron laitteiden, ohjelmien tai käyttäjän välillä. (Kielitoimiston sanakirja, [viitattu 21.11.2018].)

# 1 JOHDANTO

Vilppulan kirjasto on tähän asti toiminut täysin henkilökohtaisella asiakaspalvelulla, mutta mahdollisen omatoimikirjastohankkeen toteutuessa kirjastossa olisi mahdollista asioida myös asiakaspalveluaikojen ulkopuolella. Ihanteellisinta olisi, että kaikki potentiaaliset asiakkaat kokisivat tämän mahdollisuutena ja käyttäisivät kirjastoa myös omatoimiaikoina sen sijaan, että he eivät uskaltaisi asioida miehittämättömässä kirjastossa tai pahimmassa tapauksessa kokisivat sen uhkana oman kylän palveluille ja jättäisivät tästä syystä käyttämättä. Asiassa on huomioitava se seikka, että monet kirjastonkäyttäjistä eivät ole tottuneet käyttämään kirjastoautomaatiota ja saattavat tästä syystä vierastaa palvelua. Kirjastossa pidettyjen opastusten yhteydessä on tullut esiin muun muassa se, että joku ei ole uskaltanut kirjastoon, koska pelkää joutuvansa käyttämään asioidessaan tietokonetta.

Tässä opinnäytetyössä keskiössä on Vilppulan kirjasto, vaikka kokonaisuutena Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto kuuluukin tiiviisti yhteen. Kirjastonjohtajan lisäksi muuta Vilppulan kirjaston henkilökuntaa ei ole erikseen haastateltu tätä työtä varten, vaan kokemukset ja esiintuodut esimerkit asiakaspalautteista ovat joko oma-kohtaisia tai henkilökunnalta eri yhteyksissä kuultuja.

Teoriaosuudessa tarkastellaan palvelumuotoilun huomioimista palvelujen kehittämisessä sekä markkinointiin ja omatoimikirjastojen perustamiseen liittyviä näkökulmia. Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja, joissa haastateltiin yhtätoista Vilppulan kirjaston asiakasta. Haastateltavia oli helppo saada mukaan tutkimukseen, sillä tulijoita olisi ollut enemmänkin. Haastateltavien ikä painottuu yli 65-vuotiaisiin kirjaston käyttäjiin, mikä on toisaalta linjassa kirjaston asiakaskunnan kanssa, mutta toisaalta taas olisi voinut saada hyödyllistä tietoa, jos haastateltavia olisi ollut useampi myös kirjastoa harvemmin käyttävistä tai työelämässä olevista asiakkaista.

Työssä tarkastellaan asiaa Suomen yleisten kirjastojen näkökulmasta, joiden toimintaa säätelee kirjastolaki (L29.12.2016/1492). Lain keskeisistä tavoitteista omatoimikirjaston perustaminen ja toiminta edistävät erityisesti sivistyksen ja kulttuurin yhdenvertaisten mahdollisuuksien tukemista sekä tiedon saatavuuden ja käytön

edistämistä. Edelleen kirjastolain mukaan yleisten kirjastojen tulee tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan, mitä avoimempi ja monipuolisempi kirjastotilan käyttö omalta osaltaan myös tukee.



## 2 VILPPULAN KIRJASTO OSANA MÄNTTÄ-VILPPULAN KAUPUNGINKIRJASTOA

Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjastoon kuuluu neljä toimipistettä, jotka sijaitsevat entisen Mäntän kaupungin ja Vilppulan kunnan alueella. Vuoden 2009 kuntaliitoksessa Mänttä ja Vilppula yhdistyivät Mänttä-Vilppulan kaupungiksi ja samalla Mäntän kaupunginkirjastosta ja Vilppulan kunnankirjastosta tuli Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto. Kirjastot sijoittuvat Mäntän keskustaani, Vilppulan keskukseseen sekä Kolhon taajamaan ja Pohjaslahden kylään. Kirjastojen väliset välimatkat vaihtelevat seitsemän ja kolmenkymmenenseitsemän kilometrin välillä.

Mänttä-Vilppulassa oli 10 256 asukasta vuonna 2017 (Tilastokeskus, [viitattu 13.10.2018]). Alle 15-vuotiaiden osuus väkiluvusta oli 12,1% (16,2%), 15–64-vuotiaiden 55,5% (62,5%) ja yli 64-vuotiaiden 32,4% (21,4%). Suluissa olevat luvut kuvaavat koko maan keskiarvoa. Tilastokeskuksen ([viitattu 22.10.2018]) mukaan vuonna 2016 Vilppulan keskuksen alueella oli 3321 asukasta ja asukkaiden keski-ikä oli 48 vuotta.

Aukiolotunteja Mänttä-Vilppulan kirjastoissa oli vuonna 2017 yhteensä 4 420 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.). Mäntän kirjasto palvelee lauantaisin neljän tunnin ajan syyskuusta toukokuuhun, mutta kesäaikaan kunnassa ei ole viikonloppuisin lainkaan fyysisiä kirjastopalveluita saatavilla (Mäntä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2017). Mänttä-Vilppulan kirjastoissa työskentelee kymmenen vakituista työntekijää, joista yksi on osa-aikainen. Lisäksi Mäntän kirjastossa on lauantaiaukiolojen vuoksi yksi määräaikainen tuntityöntekijä. Ulkopuolisia sijaisia ei ole ollut käytettävissä, joten kirjaston työntekijät sijaistavat toisiaan loma-aikoina. Kirjastot kuuluivat aiemmin Mänttä-Vilppulan sivistystoimeen, mutta vuoden 2018 alusta ne ovat olleet osana kaupungin kulttuuritoimea yhdessä kansalaisopiston ja nuorisotoimen kanssa, ja toimivat nyt kulttuuri- ja hyvinvointilautakunnan alaisuudessa.

Mänttä-Vilppulan kirjastojen kokoelmaa on kehitetty siitä näkökulmasta, että kirjastot palvelisivat toisiaan ja näin saataisiin kokonaisuudessaan kattava tarjonta koko kaupunginkirjaston alueelle. Seutuyhteistyö Pirkanmaan muiden yleisten kirjastojen

kanssa antaa mahdollisuuden käyttää yli kolmen miljoonan niteen kokoelmaa samalla kirjastokortilla ja omaan lähikirjastoon toimitettuna (Piki toimintakertomus 16-17 2018, 42).

Vilppulan kirjasto sijaitsee Mänttä-Vilppulan kaupungin Vilppulan keskuksessa. Vilppula oli vuoden 2009 kuntaliitokseen asti itsenäinen kunta Ylä-Pirkanmaalla. Vilppulan läpi kulkee rautatie ja henkilöliikenteen kiskobussi pysähtyy Vilppulassa, mutta asemalla ei ole enää odotustiloja matkustajien käytössä. Vilppulassa palvelut ovat vähentyneet vuosi vuodelta ja pääkatu, jonka varrella kirjasto sijaitsee, on menettänyt muutamassa vuodessa mm. elintarvikeliikkeen, ravintolan ja muutamia erikoisliikkeitä. Vilppulassa toimii päiväkotia, esiopetus, alakoulu ja yläkoulu. Kolhon koulua lukuun ottamatta entisen Vilppulan kunnan alueelta on lakkautettu kaikki kyläkoulut ja oppilaat on keskitetty Vilppulan keskuksen kouluihin. Koulut eivät kuitenkaan sijaitse kirjaston välittömässä läheisyydessä. Vilppulassa on havaittavissa halu olla vilppulalaisia ja säilyttää palvelut omassa kylässä.

Vilppulan kirjasto on avoinna maanantaista perjantaihin kuusi tuntia kerrallaan. Kirjastossa on mahdollisuus asioida kahtena päivänä viikossa aamupäivällä, kun kirjasto on auki klo 10–16 ja kolmena päivänä illalla kirjaston ollessa auki klo 13–19. Vilppulan kirjastossa vakinaista henkilökuntaa on kolme ja lisäksi kirjastojohtaja on paikalla osan viikosta. Vilppulan kirjaston henkilökunnan tehtäviin kuuluu myös Pohjaslahden ja Kolhon kirjastojen henkilökunnan sijaisuuksien tekeminen. Vuonna 2017 Vilppulan kirjastoon tehtiin 21 894 kirjastokäyntiä ja lainauksia oli yhteensä 49 159 (Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2017). Vilppulan kirjasto toimii myös Vilppulan vankilan vankilakirjastona.

Vilppulan kirjastossa käy asiakkaita yli taajamarajojen ja jotkut ovat pitäneet Vilppulan kirjaston omana kirjastonaan, vaikka ovat muuttaneet pois Vilppulan alueelta. Toiset taas asioivat Vilppulan kirjastossa jonkun tietyn asian takia, kuten lukemassa Maaseudun tulevaisuuden tai Kauppalehden paperiversiona. Kirjasto sijaitsee melko lähellä junaseisaketta, ja sitä käytetään toisinaan myös kiskobussin odotustilana. Kirjaston kanssa samassa talossa on seurakuntakeskus, jossa pidetään mm. kuoroharjoituksia ja kerhoja lapsille. Toisinaan joku vanhempi on harmitellut, että kirjasto on ollut kiinni juuri lapsen kerhoaikaan, kun olisi voinut tulla siksi aikaa kirjaston tiloihin odottamaan.

Vilppulan kirjasto täytti 100-vuotta vuonna 2015. Kirjasto on historiansa aikana ehtinyt sijaita useammassa paikassa ennen päätymistään Vilppulan Keskuskadulle, jossa se on ollut jo vuodesta 1994 lähtien (Taskinen 2015, 42-43). Tällä hetkellä kirjaston käytössä on Mänttä-Vilppulan kaupungin omistama osakehuoneisto, joka on pinta-alaltaan noin 380 neliometriä. Kirjastotila on alun perin ollut pankin konttori, jota on myöhemmin laajennettu viereisestä kioskista vapautuneisiin tiloihin. Historiasta muistuttavat edelleen kirjaston varastona toimiva pankkiholvi ja nurkassa seisova kassakaappi.

Vilppulan kirjastossa aloitettiin vuoden 1990-alkupuolella ATK-lainaus, jolloin tietokanta oli yhteinen naapurikuntien Mäntän ja Kuoreveden kanssa (Taskinen 2005, 33). Kuorevesi poistui kimpasta vuonna 2001, ja Mäntän ja Vilppulan kirjastot liittyivät Pirkanmaan kirjastojen PIKI-yhteistoimintajärjestelmään vuonna 2003. Mäntän ja Vilppulan yhteinen palvelutuotanto aloitettiin vuonna 2006, jolloin Mänttä osti kirjastonjohtajapalvelut Vilppulan kunnalta. Mäntän ja Vilppulan yhteiseen palvelutuotantoon siirtymisen yhteydessä Vilppulan kirjaston lauantaiukioloista luovuttiin (Taskinen 2018). Vuoden 2009 kuntaliitosta varten kirjastot saivat yhdistämisyavustusta valtiolta 19 000 euroa ja yhdistämisestä syntyi Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto (Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2009). Mänttä-Vilppulan kirjastojen ensimmäinen lainausautomaatti otettiin käyttöön Mäntän kirjastossa syyskuussa 2018.

Vuoden 2017 lopussa Vilppulan kirjaston kokoelmassa oli 39 762 nidettä ja hankintoja oli tehty yhteensä 1 604 kappaletta (Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2017). Vuonna 2018 kirjastoon tulee yhdeksän sanomalehteä sekä 41 aikakauslehteä. Kirjastossa on lisäksi mahdollisuus lukea lehtiä sähköisessä muodossa ePress- ja eMagz-palveluista. Kirjastossa on asiakkaiden käytössä kolme tietokonetta ja langaton verkkoyhteys. Kopionti- ja skannaus kuuluvat niin ikään kirjaston palveluihin. Vilppulan kirjasto järjestää näyttelyitä ja tapahtumia vaihtelevasti tarjonnan mukaan. Näyttelytiloihin on panostettu viime vuosina hankkimalla lisää lasivitriinejä sekä ripustuskiskoja tauluille. Vuonna 2017 kirjastossa järjestettiin 12 näyttelyä ja 39 tapahtumaa. Vilppula-Seura ry on paikallinen kotiseutuyhdistys, jonka kanssa kirjasto tekee yhteistyötä mm. myymällä yhdistyksen julkaisemaa Vilppulan Joulu -lehteä.

Mänttä-Vilppulan kirjastojen kotipalvelutoiminta on keskittynyt Vilppulan kirjastoon. Kirjastosta toimitetaan aineistoa kotipalveluasiakkaille ja ylläpidetään palvelutalojen siirtokokoelmia. Kysynnän lisääntyessä Vilppulan kirjastoon on vuoden 2018 aikana alettu hankkia uudelleen Daisy-äänikirjoja Celiasta, joka on opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalaan kuuluva saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijakeskus. Vuoden 2012 jälkeen Celian rahoitusta on karsittu huomattavasti, ja tästä syystä se kannustaakin yleisiä kirjastoja perustamaan Celian äänikirjoista oman lainakokoelman ja tarjoamaan Celian cd-äänikirjoja kotipalvelussaan (Celia 20.9.2016).

Vuonna 2017 Mänttä-Vilppulan kirjastoista laadittiin kirjastonselvitys, jossa laskettiin kustannusarviot sekä kirjastoautoyhteistyölle naapurikuntien kanssa että omatoimikirjaston perustamiselle (Taskinen 2017, 11–14). Kirjastonselvityksellä haettiin vastauksia siihen, onko kirjastoverkko ja kirjastoon liittyvä toiminta oikealla tasolla kaupungin muuhun rakenteeseen nähden (Mänttä-Vilppulan kaupunginhallitus 27.2.2017). Ajatuksena oli, että Kolhon tai Pohjaslahden kirjasto korvattaisiin Keuruun tai Ruoveden ja Virtain yhteisellä kirjastoautolla. Selvityksen mukaan kirjastoautoyhteistyö ei olisi palvelua käyttävien asiakkaiden näkökulmasta järkevää, eikä toisi merkittäviä säästöjä nykytilanteeseen. Näin ollen kaupunginhallitus totesi, ettei asian pohtimiselle ollut tämän enempää perusteita. Samassa yhteydessä kaupunginhallitus kuitenkin korosti, että kirjastotoimintaan käytettyjä neliöitä on Kuntamaisemaraportin mukaan keskimääräistä enemmän ja käyttöä taas keskimääräistä vähemmän. Toiminnan tehokkuuden sekä palvelujen saatavuuden ja laadun tulisi vastata tämän päivän ja tulevaisuuden tarpeita, joten kirjastoautomaatioon panostaminen olisi aloitettava välittömästi.

Vuoden 2017 lopulla Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto anoi aluehallintoviraston kehittämisavustusta Vilppulan kirjaston omatoimiasioinnin järjestämiseksi ja hanke sai avustusta vuosille 2018–2019. Vilppulan omatoimikirjastohankkeen toteutuminen odottaa vielä kaupungin investointirahapäätöstä, joka kattaisi hankkeen vaatiman omavastuuosuuden rahoituksesta.

Mikäli omatoimikirjastohanke saadaan toteutettua, se merkitsee huomattavaa parannusta kirjaston saavutettavuudessa. Nykyiset aukioloajat eivät ole kattavat,

vaikka niissä on pyritty huomioimaan vuoropäivinä aamu- ja ilta-asiointi. Omatoimiratkaisujen avulla olisi valmius tarjota mahdollisuus kirjastossa asioimiseen vaikka joka päivä. Satutunteja Vilppulan kirjastossa pidetään kerran kuukaudessa ja joka toinen viikko siellä kokoontuu kaksi kansalaisopiston piiriä. Koululaisryhmät kutsutaan myös usein aamulla ennen kirjaston aukeamista. Muuta käyttöä kirjastotilalla ei aukioloaikojen ulkopuolella ole, joten omatoimiaukioloilla kirjastotilan käyttöastetta saataisiin nostettua. Vilppulan kirjaston sijainti lähellä kiskobussiseisaketta on hyvä ja monelle matkustajalle olisi varmasti mieluisa asia, jos sisälle pääseminen ei rajoittuisi vain arkipäiviin.

## 3 OMATOIMIKIRJASTO

### 3.1 Yleistä omatoimikirjastoista

Omatoimikirjasto tai omatoimiasiointi kirjastossa tarkoittaa, että kirjastossa voi asioida niin, että henkilökuntaa ei ole paikalla. Kirjasto saattaa toimia joko täysin itsepalveluperiaatteella ns. kylmäasemana tai sitten kirjaston käyttöaikaa on lisätty omatoimiasioinnilla asiakaspalveluajan ulkopuolelle. Omatoimikirjastossa on asiointi- ja kulunvalvontajärjestelmät, jotka mahdollistavat kirjaston omatoimisen käytön. Osassa omatoimiratkaisuja tarjoavista kirjastoista käyttöä on rajoitettu esimerkiksi ikärajoin tai siten, että kirjastoaineisto on vain osittain saatavilla. Mika Mustikkamäen (2015, 21) tekemässä Suomen omatoimikirjastoja koskevassa selvityksessä nousee esiin se kiinnostava seikka, että negatiivisimmin omatoimiasiointiin suhtautuvat ne vastaajat, joiden kirjastoissa ei ole vielä edes aloitettu omatoimen kehittämistä. Omatoimiratkaisuilla kirjastojen saavutettavuus on kuitenkin parantunut, on löytynyt uusia kirjastonkäyttäjiä ja joissain tapauksissa omatoimiasioinnin avulla palvelut ovat jopa parantuneet supistamisen tai lakkauttamisen sijaan (Mustikkamäki 2015, 21; Hjelm 2016, 9).

Omatoimikirjaston edelläkävijänä on toiminut Silkeborgin kirjasto Tanskassa, jossa asiakkaiden omatoiminen asiointi aloitettiin vuonna 2004 (Holmgaard Larsen 2013). Ensimmäisen omatoimikirjaston taustalla oli kiristynyt taloudellinen tilanne, jonka vuoksi kirjaston toiminta-ajatukseen ehdotettiin muutosta ja asiakkaille annettiin mahdollisuus käyttää kirjastoa omatoimisesti. Tanskan kuntauudistus on johtanut siihen, että kirjastopalveluja on keskitetty ja monia kirjastoja lakkautettu. Mogens Larsen (2010, 56–58) arveleekin Tanskan omatoimikirjastoja koskevassa artikkelissaan, että joitakin pienempiä kirjastoja olisi ehkä voitu pelastaa, jos omatoimikirjastotoiminta olisi käynnistynyt jo aiemmin. Silkeborgissa omatoimikirjastojen käyttäjien oli siis omaksuttava täysin uusi malli kirjastoasiointiin. Kohderyhmiä otettiin mukaan esimerkiksi turvallisuutta ja aukioloaikoja koskeviin keskusteluihin, ja omatoimiasiointi sai erittäin positiivisen vastaanoton.

Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin vuonna 2012 Hämeenlinnan Jukolan kirjastoon (Ollikainen 2015, 19). Tämän pilottihankkeen rahoituksesta vastasivat

Hämeenlinnan kaupunki sekä opetus- ja kulttuuriministeriö. Ollikaisen mukaan hanke oli alun perin suunniteltu toteutettavaksi Tuuloksen lähikirjastossa, mutta asiakkaiden voimakas vastustus johti siihen, että kohteeksi vaihtui Jukolan lähikirjasto. Alkuun omatoimiaika lisäsi Jukolan kirjaston aukioloaikaa 35 viikkotunnista 87 viikkotuntiin. Asiakkaiden toiveesta kirjaston omatoimiaikoja lisättiin myöhemmin.

Kirjastolehti teki syyskuussa 2014 Suomen omatoimikirjastoja koskevan kartoituksen, johon vastasi 138 kirjastoa (Elenius 2015). Tuolloin valtaosa (88,2 %) jo toiminnassa olevista tai suunnitelluista omatoimikirjastoista toimi lisäpalveluna, jolla kirjastojen aukioloaikaa saatiin lisättyä, mutta mukana oli myös kuusi ilman asiakaspalveluaikaa toiminutta kylmäasemaa sekä kahdeksan kirjastoa, joissa omatoimiasiointi oli vaihtoehto kirjaston lakkauttamiselle.

Mustikkamäki (2015, 3–4) viittaa raportissaan Ruotsin omatoimikirjastoissa tehtyyn tutkimukseen, jossa eräänä havaintona todetaan, että erityisesti paikoissa, joissa omatoimikirjasto on ainoita jäljellä olevia julkisia palveluja, toiminnalla voi olla merkittävä paikallista identiteettiä rakentava rooli. Raportissa todetaan myös, että omatoimikirjastot on todettu monin tavoin onnistuneiksi ratkaisuuksi ja positiivisia kokemuksia on saatu monessa paikassa, mutta esiin on noussut myös se huomionarvoinen asia, että automaattit eivät korvaa henkilökohtaista palvelua, mikä on tärkeää esimerkiksi vanhuksille ja erityisryhmille.

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen tilastovertailusta selviää, että yleisissä kirjastoissa omatoimiasiointiin varattua aikaa on vuonna 2016 ollut 234 039 tuntia (Ahlgren 26.4.2018). Vertailun mukaan vuonna 2017 tunteja on ollut omatoimikäytössä 361 327. Yksikkömuutos on näin ollen 127 288 tuntia, mikä tarkoittaa 54,4 prosentin lisäystä. Samaan aikaan aukiolotunnit, jolloin henkilökunta on paikalla, ovat vähentyneet 1 306 171 tunnista 1 285 761 tuntiin eli yhteensä 20 410 tuntia, jolloin vähennys on ollut 1,6 prosenttia. Kirjastojen lukumäärä on laskenut seitsemällä vuodesta 2016 vuoteen 2017.

### 3.2 Omatoimiratkaisut Vilppulan kirjastossa

Vilppulan kirjaston omatoimiratkaisujen suunnittelu aloitettiin jo siinä vaiheessa, kun hankkeeseen haettiin kehittämisavustusta. Myönteisen päätöksen jälkeen kirjastotilan suunnittelua jatkettiin kirjaston henkilökunnan ja kaupungin tilapalveluiden edustajien kanssa. Asian tiimoilta tehtiin tutustumiskäynti Kurun kirjastoon touku-kuussa 2018.

Kirjastotilan suhteen Vilppulan kirjasto on melko pienillä parannuksilla muutettavissa omatoimikirjastoksi. Kirjastoautomaatiota Vilppulan kirjastossa ei ole virkailijaohjelman lisäksi ollut, eli kaikki aineiston lainaukseen ja palautukseen liittyvät tapahtumat on tehty henkilökunnan suorittamina. Laina- ja palautusautomaatin hankinta tulee siis ajankohtaiseksi viimeistään silloin, kun omatoimiasiointi otetaan käyttöön. Kirjastoon on asennettava valvontakamerat ja vanha ulko-ovi on todennäköisesti vaihdettava, jotta sähköinen sisäänkirjautuminen saadaan toteutettua. Kirjastotilan käyttöä ei asiakkailta rajata kirjavarastoa lukuun ottamatta.

Kun omatoimikäyttöä lähdettiin suunnittelemaan Vilppulan kirjastoon, samassa yhteydessä mietittiin myös asiakkaiden mahdollista suhtautumista omatoimiaukioloihin. Kirjasto haluaa korostaa omatoimiratkaisujen olevan positiivinen asia, jossa palvelua haluaan lisätä, ei vähentää. Kirjaston aukiolotuntien lisäämisellä omatoimiratkaisuin ei ole tarkoitus karsia henkilökohtaisen palvelun aikaa. Kirjastossa on tähänkin asti ollut säännöllisesti aukiolotunteja, jolloin paikalla on vain yksi työntekijä. Joskus samaan aikaan on tullut useampi asiakas, joista yksi tarvitsee apua tulostuksessa, toinen tiedonhaussa ja kolmas haluaisi lainata, eikä odottamiselta ole voinut vältyä. Tällaisina hetkinä lainausautomaatti olisi auttanut ainakin yhtä asiakasta, vaikkei se kaikissa tilanteissa henkilökuntaa korvaakaan. Toisinaan on tullut eteen tilanteita, jolloin henkilökuntaa on ollut tilapäisesti hyvin niukasti esimerkiksi lomien aikana, ja näihin tilanteisiin on myös tervetullutta saada kirjastoautomaatiota avuksi.



## 4 SUOMEN YLEISTEN KIRJASTOJEN RAHOITUS

Valtio ja kunnat vastaavat yhdessä yleisten kirjastojen rahoituksesta Suomessa. Valtion osuus perustuu kunnille maksettaviin valtionosuuksiin. Opetus- ja kulttuuriministeriö jakaa lisäksi harkinnanvaraisia avustuksia kirjastojen erityistehtäviä ja hankkeita varten sekä myöntää ostotukea vähälevikkisen kirjallisuuden hankintaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 27.5.2018].)

Valtionosuusjärjestelmän tarkoituksena on julkisten palveluiden saatavuuden turvaaminen sekä kuntien välisten erojen tasaaminen palveluiden järjestämiskustannuksissa. Laskennallisen valtionosuuden kohdentamisen kunnat voivat tehdä oman harkintansa mukaan. Vähälevikkisen laatukirjallisuuden ostotukea myönnetään kunnille niiden asukasluvun mukaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 27.5.2018].)

### 4.1 Yleisten kirjastojen hankkeet

Aluehallintovirastot myöntävät vuosittain harkinnanvaraisia avustuksia Suomen yleisten kirjastojen kehittämiseen. Rahoitus avustuksiin tulee opetus- ja kulttuuriministeriöltä. Vuonna 2018 kehittämisavustuksia haettiin 213:lle hankkeelle, joista 178 sai myönteisen päätöksen (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 8.4.2018). Tukea näille hankkeille myönnettiin yhteensä 2,63 miljoonaa euroa. Myönnettyjen avustusten tavoitteena on tukea alueen asukkaille suunnattujen palvelujen kehittämistä, lisätä lukuintoa ja -harrastusta sekä lisätä yleisten kirjastojen vaikuttavuutta kansalaisten hyvinvointiin. Eniten tukea myönnettiin palvelujen tukemiseen, jonka osuus kaikista myönnettyistä avustuksista oli 36,7% vuonna 2018. (Aluehallintovirasto 16.4.2018.)

Lokakuussa 2018 Yleisten kirjastojen hankerekisterissä hakusanalla ”omatoimikirjasto” löytyy 69 hanketta, jotka ovat hakeneet rahoitusta (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, [viitattu 30.10.2018]). Omatoimikirjastohankkeeseen rahoitusta saaneista kymmenen on Etelä-Pohjanmaalla, Keski-Suomessa yhdeksän, Uudenmaan alueella kahdeksan, Lapissa kahdeksan, Pohjois-Pohjanmaalla kuusi, Etelä-Sa-

vossa viisi, Pirkanmaalla viisi, Pohjois-Savossa neljä, Pohjanmaalla kolme, Kainuussa kolme, Kymenlaaksossa kolme, Varsinais-Suomessa yksi sekä Keski-Pohjanmaalla ja Päijät-Hämeessä molemmissa yksi. Haku ”itsepalvelukirjasto” antaa 18 osumaa, joista osa on samoja edellisen haun tulosten kanssa. Mukana on kuitenkin neljä hanketta, jotka eivät löytyneet omatoimikirjasto-hakusanalla. Näistä Kanta-Hämeessä on kaksi, Etelä-Pohjanmaalla yksi ja Pohjois-Pohjanmaalla yksi rahoitusta saanut hanke.

Yleisten kirjastojen hankerekisterin mukaan ensimmäisen kerran omatoimikirjastohanke sai valtion rahoitusta vuonna 2011. Vuonna 2014 omatoimiasioinnin ratkaisuihin myönnettiin hankerahaa kolmelle kirjastolle. Vuonna 2015 avustusta sai seitsemän kirjastoa, vuonna 2016 saajia oli 20, vuonna 2017 18 kirjastoa ja vuonna 2018 samaan käyttötarkoitukseen myönnettiin rahoitusta 22 kirjastolle. Esimerkiksi vuonna 2014 kehittämisavustusta omatoimikirjaston toteuttamiseen on saanut Vaasan kaupunginkirjasto, joka on määritellyt hakemuksessaan hankkeen tavoitteeksi itsepalvelukonseptin toimivuuden kokeilemisen Palosaaren lähikirjastossa. Hankkeen toteutuneiksi kokonaiskustannuksiksi on ilmoitettu 58 657 €, joista kehittämisavustuksen osuus on ollut 35 000 €. Vuonna 2017 Rantasalmen kirjasto on hakenut rahoitusta hankkeeseen, jossa keskiössä on kirjastotilan monitoimisuus ja asiakkaiden osallistaminen omatoimikirjastoa hyödyntävien palvelujen kehittäjiksi. Avustusta on haettu 16 800 € ja myönnetty 10 000 €. Avustusmäärissä on huomattava ero, mutta hankkeetkin eroavat toisistaan. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, [viitattu 30.10.2018].)

Omatoimikirjastoja on saatettu rahoittaa myös muulla tavoin. Kaikkien Suomessa toimivien omatoimikirjastojen muutostöihin ei ole ehkä haettu tai saatu rahoitusta, ja avustusten määrätkin poikkeavat eri kohteissa. Ensimmäisiä omatoimikirjastoja perustettaessa asia on ollut uusi ja voi olettaa tahtotilan näiden ratkaisujen toteuttamiseen olleen tästä syystä suurta. Kun omatoimiratkaisut ovat alkaneet tavanomais-  
tua, on avustuksina saatu rahoituskin saattanut vähentyä.

## 4.2 Vilppulan kirjaston omatoimiasioinnin rahoitus

Vuoden 2017 kirjastaselvitystä varten tehtiin selvitys omatoimiasioinnin kustannuksista (Taskinen 2017, 13–14). Axiell arvioi tarjouksessaan omatoimikirjaston hinnaksi noin 19 000 – 26 000 euroa, kun mukana on myös hävikinesto sisältäen hälytysportit ja aineistoon kiinnitettävät RFID-tarrat, joiden avulla laitteet tunnistavat aineiston. Vuosille 2018–2019 Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto haki aluehallintoviraston kehittämisavustusta, jossa omatoimikirjaston muutosten budjetiksi oli arvioitu 31 000 euroa (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, [viitattu 10.8.2018].)

Hankehakemuksessa tavoitteeksi on kirjattu kirjastopalveluiden saavutettavuuden ja laadun parantaminen Mänttä-Vilppulassa lisäämällä Vilppulan kirjaston aukioloja omatoimiratkaisuilla. Vaikuttavuutta seurataan kirjastokäyntien, lainojen sekä asiakaspalautteen avulla. Hankkeen toteutus tapahtuu vuosina 2018–2019 ja siihen liittyviä investointeja ovat omatoimikirjaston laite- ja ohjelmahankinnat sekä kiinteistön muutostyöt. Hankerahaa haettiin omatoimikirjaston laite-, ohjelma- ja asennuskuluihin, joihin kuuluvat lainaus- ja palautusautomaatti kalusteineen, kulunvalvontalaitteet (sisäänkirjautumis- ja hallintayksikkö, äänentoistojärjestelmä, kaiuttimet, lukko-ohjaus, kävijälaskuri), valvontakamerat, laitteiden ohjelmat, peruskaapelointi ja -asennus, rajapinta kirjastojärjestelmään sekä käyttöohjeet ja henkilökunnan koulutus. Kaupungin oma panostus sisältää henkilöstön työpanoksen järjestelmään siirryttäessä, kiinteistön muutostyöt (sähkölukolla varustettu ulko-ovi, automaattinen valaistuksen kytketyminen, varaueloskäynti ja lukitukset muihin tiloihin, hälytysjärjestelmän asentaminen) sekä jatkossa ohjelmien käyttökustannukset. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, [viitattu 10.8.2018].)

Kortilla kirjastoon – omatoimisesti -hanke sai hankerahaa 15 000, joka saa kattaa enintään 80% kokonaiskustannuksista (Valtion avustuspäätös 2018). Kehittämisavustuksen saamisen edellytyksenä on, että Mänttä-Vilppulan kaupunki panostaa omalta osaltaan hankkeen toteuttamiseen. Omarahoitusosuudeksi jää kaupungille kiinteistön muutostyöt, lainausautomaatti, ohjelmien käyttökustannukset jatkossa sekä henkilökunnan työpanos.

Vilppulan kirjaston omatoimiasioinnin toteutumisen edellytyksenä on, että kaupunki myöntää kirjastolle investointirahan kirjastotilojen muutoksia varten. Suurimpana

muutostyönä kirjastotilaan on vaihdettava uusi sähköinen ulko-ovi ja sisäänkäynnin esteettömyyden parantamiseksi portaita ja pyörätuoliluiskaa on levennettävä. Mänttä-Vilppulan kaupungin talousarviossa vuodelle 2019 esitetään 20 000 €:n investointirahaa Vilppulan kirjaston kiinteistön muutostöiden toteuttamiseksi (Taskinen 2018).

## 5 PALVELU JA PALVELUMUOTOILU

### 5.1 Palvelu

Juha Tuulaniemen (2016, 59) mukaan palvelu on toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotain. Palvelu on pääasiallisesti aineeton toiminta, tapahtuma, teko tai suoritus, jonka avulla asiakkaan ongelma saadaan ratkaistua. Kukaan ei omista palvelua, eikä sitä ole käytön jälkeen kulutettu loppuun, vaikka se ei olekaan säilyvä. Ihmisten välinen vuorovaikutus antaa palvelulle arvon. Tuulaniemi nimeää neljä näkyvää asiaa, jotka palvelun määritelmässä nousee esiin. Ne ovat asiakkaan ongelman ratkaisu, prosessimaisuus, palvelun kokeminen ilman omistamista sekä ihmisten välisen vuorovaikutuksen korostuminen.

Tuulaniemen mainitsema vuorovaikutus on usein tärkeä osa palvelukokemusta. On kuitenkin huomattava, että on olemassa myös sellaisia palvelumuotoja, joissa tämä ei välttämättä toteudu. Omatoimikirjasto on esimerkki tällaisesta palvelusta. Myös verkkopalvelut ovat viime vuosina kehittyneet voimakkaasti ja se on niin ikään osa kirjaston palvelua, vaikkei suoranaista vuorovaikutusta asiakkaan ja henkilökunnan välillä tapahdukaan. Omatoimikirjastossa palvelun näkökulma saattaa hämärtyä entisestään, koska henkilökunta ei fyysisesti ole paikalla. Kun omatoimiasiointiaikaa järjestetään kirjaston muun aukioloajan lisäksi, ei palvelun määrä vähene, eikä kirjaston henkilökunnasta tule tarpeetonta. Omatoimikirjasto vaatii saman näkymättömän järjestely- ja taustatyön, jota miehitetyssäkin kirjastossa tehdään.

Palvelu on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutusprosessi. Palvelut muodostuvat usein monista fyysisistä ja virtuaalisista ympäristöistä, järjestelmistä ja ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Asiakkailla, asiakaspalvelijoilla sekä palveluun liittyvillä esineillä ja ympäristöillä on olennainen merkitys palveluiden tuottamisessa. Kun tuotetaan ratkaisuja ja arvoa erilaisiin tarpeisiin, on tärkeää ymmärtää ihmisten tarpeita ja toiminnan motiiveja. Palvelua suunniteltaessa on ymmärrettävä palveluiden eri osien yhteys muihin palveluihin ja kuinka palvelut tukevat toisiaan, sillä palveluiden tuottamiseen tai kuluttamiseen liittyy usein muita palveluita. (Tuulaniemi 2016, 67.)

Palvelu on prosessi ja palvelupolku kuvaa asiakkaan kulkua ja kokemusta palvelun sisällä (Tuulaniemi 2016, 78). Käytännön näkökulmasta tarkoituksenmukaisesti jaettuna palvelupolku sisältää eripituisia osia eli palvelutuokioita, jotka taas sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä.

## 5.2 Palvelumuotoilu

Yhteisen arvon luominen eli yhteisen hyvän tuottaminen on ensisijainen motiivi palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa (Virtanen 2018, 35–37). Virtasen mukaan klassisen yritystaloustieteen ja perinteisen liiketaloustieteellisen ajattelun lähtökohdana on ensisijaisesti ollut yrityksen ja taloudellisen toiminnan voitontavoittelu. Voitontavoittelun ohi on kuitenkin noussut epäitsekkäs ajattelu, jonka pohjautuu näkemykseen siitä, että palveluntuottajat hyötyvät vain, jos kaikki hyötyvät. Palveluoperusteinen toimintalogiikka lähtee siitä ajatuksesta, että palvelu on yhteistyöprosessi, jossa palvelun käyttäjät ovat olennaisessa osassa. Jotta palveluekosysteemi pysyy elinvoimaisena, on oleellista se, kuinka palvelun käyttäjien ääni saadaan kuuluville palveluprosessin uudistamisessa, ja miten luodaan mahdollisuudet osallistua palvelujen uudistamiseen. Palvelujen käyttäjän tulee kokea, että hänen mielipiteellään on arvoa ja sitä kunnioitetaan, on se palveluprosessin kannalta merkityksellinen tai ei.

Palvelumuotoilu on melko uusi osaamisala huolimatta siitä, että palveluiden suunnittelua on ollut yhtä kauan kuin palveluitakin (Tuulaniemi 2016, 61). Palvelualan mahdollisuudet ovat kasvaneet teknologian ja erityisesti internetin kehityksen myötä, ja siinä samalla myös paineet palveluiden kehittymiselle ovat lisääntyneet. Sellaisena kuin palvelumuotoilu nykyisin tunnetaan, sen alku sijoittuu 1990-luvun alkupuolelle, jolloin palveluala kasvoi merkittävästi.

Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoima, jonka avulla palveluntarjoaja voi kehittää palveluaan ja osaamistaan sekä rakentaa omaan toimintaympäristöönsä sopivampia työmenetelmiä- ja välineitä (Tuulaniemi 2016, 58). Palvelumuotoilun juuret ovat muotoilussa. Muotoilu on kontekstisidonnaista ja sen vahvimmat puolet ovat prosessi- ja menetelmäosaaminen sekä visualisointi ja prototyyppi eli tyhjän

näkyväksi tekeminen, aineettoman konkretisointi. Palvelumuotoilun kautta palvelu tehdään näkyväksi (Tuulaniemi 2016, 94).

Kirjastoissa tehdään paljon näkymättömiä asioita. Asiakaskaan ei aina huomaa, mikä on palvelua. Ennen kuin kirjastoaineisto on asiakkaan saatavilla, sen on joku hankkinut, luetteloanut, tarroittanut ja muovittanut. Kaikilla niteillä on omat paikkansa ja sieltä ne myös helposti löytyvät, jos ne on hyllytetty oikein. Aineistoon saatetaan kirjastosta riippuen lisätä sarjanumerointi- ja genremerkintöjä, jotka auttavat asiakasta löytämään etsimänsä. Nämä kaikki edellä mainitut tehdään siksi, että asiakkaan asiointi olisi helpompaa ja tästä syystä ne ovat merkittävä osa kirjaston palvelua. Omatoimikirjastossa tämä valtava taustatyö korostuu, koska se ei ole hoitamaton kirjavarasto, jossa kirjat heitetään ovesta sisään, vaan ihan oikea kirjasto, jossa asiakkaan asiointikokemuksella on arvoa. Käytettävyyden mahdollistamiseksi omatoimikirjastossa on oltava järjestys, kuten kaikissa muissakin kirjastoissa.

Palvelun keskiössä on ihminen (Tuulaniemi 2016, 71). Asiakkaat ja asiakaspalvelijat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen, ja heidän välisensä vuorovaikutus on keskeinen asia palvelukokemuksen rakentumisessa. On olennaista ymmärtää sekä asiakkaan että palveluntuottajan tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja.

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksestä (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2016, 61). Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sitä, että yrityksessä ymmärretään se todellisuus, jossa asiakkaat elävät ja toimivat (Tuulaniemi 2016, 71–72). Yrityksen on tunnettava asiakkaidensa todelliset motiivit, tarpeet ja odotukset sekä arvot, joihin heidän valintansa perustuvat. On ymmärrettävä, mistä elementeistä arvo muodostuu palvelussa asiakkaalle. Tällaisia elementtejä ovat muun muassa tarpeet, odotukset, tavat, tottumukset, palvelun ominaisuudet, muiden ihmisten mielipiteet ja palvelun hinta. Asiakasymmärrystä hyödyntämällä voidaan kehittää palvelukonsepteja ja suunnitella muista palveluista erottuvia asiakaskokemuksia.

Palvelujen mittaaminen on yleensä tapahtunut numeerisen asiakaspalautteen kautta palvelun kuluttamisen jälkeen. Tuulaniemi (2016, 72–73) näkee tässä tavassa ongelmallisena sen, että huonon palvelukokemuksen jälkeen asiakas ei ole kiinnostunut yrityksen kehittamisestä tai parannusehdotusten esittämisestä, koska

hän on jo päättänyt olla käyttämättä enää kyseisiä palveluita. Toinen epäkohta on se, että asiakaspalaute keskittyy yleensä vain numeeriseen arvosanaan, eikä palveluiden kehittämisestä kysytä mitään. Muotoilu sen sijaan pyrkii aina olemaan ennakoivaa. Tällöin tutkimuksessa pyritään selvittämään potentiaalisen asiakkaan todellisia tarpeita sekä tunnistamaan myös mahdollisia piileviä tarpeita. Koska on vaikea kuvitella sellaista, mitä ei vielä ole olemassa, on näihin kysymyksiin hankalaa saada riittävän syvällistä vastausta suoraan kysymällä. Tästä syystä onkin parempi tutkia ihmisen toimintaa, koska silloin saadaan esiin ne arvot ja todelliset toiminnan motiivit sekä tiedostetut ja tiedostamattomat tarpeet. Kun tutkimus ja havainnointi keskitetään asiakkaan arkeen ja potentiaalsiin käyttötilanteisiin, löydetään ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit kehitetään.

Tuuli Mattelmäki nimeää palvelumuotoilun suunnittelussa olennaisiksi piirteiksi käyttäjä- ja ihmiskeskeisyyden sekä eri osapuolien osallistamisen yhteissuunnittelun avulla (Mattelmäki 2015, 27). Käytännössä tämä voi olla vaikkapa asiakkaiden haastattelua ja havainnointia sisältävä käyttäjätutkimus, tai esimerkiksi työpajoja, joissa pyritään hyviin ratkaisuihin yhdessä asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa. Käyttäjätieto on ikään kuin hiljaista tietoa, jota muotoilija pyrkii saamaan esiin ja tekemään ymmärrettäväksi myös muille (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2016, 63). Oma ensisijainen tieto on sovellettavissa tilanteen mukaan. Markkinatutkimuksista voi saada tietoa keskivertoihmisestä, mutta ne eivät kerro syitä ihmisen toiminnalle tietyssä tilanteessa, samoin kuin aidossa tilanteessa toimiva oikea ihminen. Muotoilun kannalta onkin keskeistä tietää, millaisia merkityksiä käyttäjä esineelle tai palvelulle antaa. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2016, 63.)

Kirjastoissa asiakkaita voidaan osallistaa kirjastotilojen, palveluiden ja kokoelmien suunnitteluun ja kehittämiseen. Esimerkiksi Nastolan kirjastossa nuorten osaston uudistamisessa otettiin nuorten näkökulma huomioon järjestämällä työpajoja, joiden tarkoituksena oli saada aikaiseksi sellainen osasto, jonka käyttäjät kokevat omakseen (Lahden kaupunki 30.1.2017). Kaupunkilaiset ovat päässeet osallistumaan monin tavoin Helsingin keskustakirjasto Oodin suunnitteluun. Yksi niistä oli Unelmoi-kampanja, jossa kirjaston suunnittelua varten kerättiin ideoita ja vinkkejä. Myös Oodin kalusteiden ja opasteiden suunnittelussa on käytetty palvelumuotoilun menetelmiä. Tavoitteena on ollut saada aikaan kaikille yhteinen julkinen tila, joka vastaisi



eri käyttäjien monenlaisiin tarpeisiin (Mikä on Oodi?: palveluiden suunnittelu, [viitattu 31.10.2018]). Kokoelmavalintoihin käyttäjät pääsevät vaikuttamaan Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa, joka antaa asiakkaille mahdollisuuden kommentoida mieleisiään aineistoja valmiilta listoilta (Hämeenlinnan kaupunginkirjasto, [viitattu 21.11.2018]).

Almgren ja Jokitalo (2011, 18) toteavat kirjaston muotoilevan strategiansa ja asetavansa tavoitteet toiminnalleen. Kirjastolla on kirjastolaistakin johdettavissa oleva tehtävänsä ja toiminta-ajatuksensa, mutta yhteistyö käyttäjien kanssa on paikallaan, kun suunnitellaan keinoja ja muotoja palvelujen toteuttamiseksi. Kun kirjastonkäyttäjiä kuunnellaan ja osallistetaan kehittämiseen, saadaan palveluita kohdistettua oikein. Loppujen lopuksi tällä tavoin voidaan helpottaa käyttäjien elämää, rikastaa heidän vapaa-aikaansa ja tukea oppimista.

Mänttä-Vilppulan kirjastoissa viimeisin asiakaskysely tehtiin keväällä 2018, jolloin koko Suomessa toteutettiin kaikkia yleisiä kirjastoja koskenut laaja käyttäjäkysely. Kirjastoissa kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta sekä suullisena että kirjallisena. Paperisia palautelomakkeita voi jättää palautelaatikkoon kirjastoissa ja nettisivujen kautta on mahdollista kohdentaa palaute siihen kirjastoon, jota palaute koskee. Verkkolomakkeen kautta palautteen voi antaa halutessaan nimettömänä. Asiakkailta saatu palaute on usein positiivista ja kehitysehdotuksia tulee vain harvoin. Hankintatoiveita esitetään muutaman kerran vuodessa. Varsinaiseen palveluiden suunnitteluun asiakkaita ei ole otettu mukaan, vaikka asiakaspalautteen perusteella esimerkiksi aukioloaikoihin on tehty muutoksia.

### **5.3 Asiakkaan osallistaminen**

Jarkko Kurronen (Kurronen 2015, 36) pohtii artikkelissaan Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia käyttäjien, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien osallistamista palvelunkehittämisessä. Kurronen viittaa tekstissään Christian Basonin näkemykseen kahdentyyppisistä hyödyistä, joita julkisten palveluiden yhteissuunnittelulla saavutetaan. Ensimmäinen niistä on divergenssi, joka tarkoittaa yhteissuunnittelusta kumpuavaa suurempaa vaihtelevuutta ideoiden ja ehdotusten suhteen. Avoimen suunnitteluprosessin kautta saadaan aikaiseksi monialaisempaa keskustelua

ja se tarjoaa palvelujen tuottajille laajempia mahdollisuuksia palvelujen innovointiin. Kurrosen mukaan toinen Basonin mainitsema yhteissuunnittelun tuoma hyöty on toteutus, joka viittaa sidosryhmien osallistamisen etuihin palvelunkehitysprosessin lopputuloksen kannalta. Kun suunnitteluun osallistuvat ne, jotka ovat palvelun kanssa tekemisissä, on todennäköisempää, että heidän näkemyksensä tulevat esille ja lopputulos vastaa heidän tarpeisiinsa.

Antti Hautamäki (2008, 49) on todennut vuonna 2008 kansalaisten osaamisen, aloitteiden ja toimintavalmiuksien olevan lähes käyttämätön voimavara julkisella sektorilla. Heikkilä mainitsee jo tuolloin kansalaisten osaamistason ja tiedonhallinnan olevan vahvempia kuin koskaan, ja hänen näkemyksensä mukaan pelkkä ylhäältä ohjautuva kehittäminen jättää tästä syystä huomioimatta niitä resursseja, joita kansalaisten avulla olisi käytettävissä palveluiden kehittämiseen. Voisi hyvin olettaa, että tiedonhallinnan ja osaamistason osalta tilanne ei ole muuttunut ainakaan huonompaan suuntaan. Virtanen ja Stenvall (2014, 54) mainitsevatkin tiedonmäärän lisääntyneen osaltaan asiakaslähtöisyyden ja osallistumismahdollisuuksien kautta, ja pitää niiden kehittämistä haasteena älykkäiden julkisten organisaatioiden rakentamiselle.

Älykkäät julkiset organisaatiot osaavat kehittää toimintaansa yhdessä asiakkaiden kanssa ja tunnustaa oman älykkyytensä rajat. Ne eivät tiedä kaikkea ja siksi vuorovaikutus on välttämätöntä. (Virtanen & Stenvall 2014, 54.)

## 6 KIRJASTOJEN MARKKINOINTI

Yleisesti markkinointi käsittää kaikki ne ulkoiset toiminnot, joilla yritys tai organisaatio tavoittelee lisää myyntiä ja tuotteiden houkuttelevuutta (Helinsky 2012, 13–14). Markkinoinnin idea on yksinkertainen; tavoitteena on saada asiakas ja tuotteen tai palvelun tarjoaja kohtaamaan toisensa. Kun kirjastot markkinoivat itseään, niiden tarkoituksena ei ole saada aikaiseksi suuria voittoja. Sen sijaan kirjastojen markkinoinnilla pyritään tekemään palveluita ja tuotteita tutuiksi mahdollisimman monelle.

Markkinointiviestinnällä yritys luo mielikuvia ja markkinoi tuotteitaan (Bergström & Leppänen 2015, 152–154). Markkinointiviestinnän keinoja käytetään sen mukaan, millaiset kohdemarkkinat ja yrityksen resurssit ovat. Asiakasryhmille viestitään eri tavoin ja eri viestimin. Välineet markkinointiin valitaan sen mukaan, mikä tavoittaa halutun kohderyhmän parhaiten ja pienimmillä kustannuksilla. Henkilöstön kyvykyys ja asenteet nähdään nykyään olennaisena osana markkinointia, ja palveluja markkinoivassa yrityksessä osaava henkilöstö onkin keskeinen kilpailutekijä. Kun henkilöstö viihtyy työssään ja on osaavaa ja motivoitunutta, niin uusia ideoitakin syntyy helpommin. Myös asiakkaiden mielipiteitä ja kehittämissuhteita osataan kuunnella paremmin, jos työ koetaan mielekkääksi.

Kirjastojen markkinointia koskien Juntunen ja Saarti (2014, 47) nostavat esiin seikan, joka on miettimisen arvoinen. Kun yhteiskunta automatisoituu ja tietoverkot kasvavat, niin samanaikaisesti ihmisten yksinäisyys ja eristyneisyys näyttävät lisääntyvän. Kirjaston asiakaspalvelussa tarjoutuu mahdollisuus keskustella ja kohdata ihminen. Voisiko kirjasto ottaa tämän tulevaisuuden kehityssuunnaksi sen sijaan, että automaatiota viedään eteenpäin ja ihmisten välinen vuorovaikutus katoaa? Kirjastojen asiakaspalvelu saa aina hyvät arviot asiakaskyselyissä, asiakaspalvelun arvo markkinoinnin kannalta on siis merkittävä. Kirjaston paras kumppani vaikuttamisessa ovat sen käyttäjät (Juntunen & Saarti 2014, 88).

## 6.1 Nonprofit-organisaatioiden markkinointi

Nonprofit-organisaatiot eroavat yrityksistä ja liikelaitoksista erityisesti siinä, että niiden toiminnan motiivi on toisenlainen (Vuokko 2009, 19–20, 308). Nonprofit-organisaatiot eivät tavoittele taloudellista voittoa, vaan niiden toiminta-ajatus eli missio on joku muu. Kuntalain pohjalta kunnan missio on asukkaidensa ja alueensa kestävä kehityksen edistäminen. Vaikka nonprofit-organisaatiot eivät pyrikään ensisijaisesti tuottamaan voittoa, niillä on kuitenkin taloudellisia tavoitteita. Nonprofit-organisaatiolla on pyrkimyksenä saada aikaan tuloksia, vaikka keskeinen tavoite ei olekaan rahallinen. Nonprofit-organisaatiot tiedostavat hyvin kustannukset ja rahan merkityksen, koska näillä organisaatioilla on usein liian vähän rahaa tarpeisiinsa nähden. Nonprofit-yrityksessä ei perinteisessä mielessä ole omistajia, jotka odottavat saavansa vastinetta sijoituksilleen, joten mahdollinen ylijäämä käytetään ja sitä kerätään, jotta organisaatio voi entistä paremmin toteuttaa toiminta-ajatustaan. Mitä tehokkaammin ja taloudellisemmin organisaatio toimii, sitä enemmän sillä on osoittaa resursseja toimintansa kohteisiin.

Julkisen sektorin nonprofit-organisaatioiden palvelutarjontaa ylläpidetään verotuloihin perustuvalla rahoitusmallilla (Vuokko 2009, 23–24). Tämä poikkeaa muiden nonprofit-organisaatioiden rahoituksesta, koska se ei perustu vapaaehtoisuuteen tai kansalaisten omaan motivaatioon, vaan paktoon maksaa veroja ja ylläpitää organisaatiota. Organisaation toiminta kohdistuu kuitenkin useimmiten joko suoraan tai välillisesti siihen kohderyhmään, joka verojen muodossa osallistuu sen rahoitukseen. Julkisella sektorilla ei voida jättää mitään ryhmää asiakaskunnan ulkopuolelle, mutta valintoja voidaan silti tehdä eri asiakasryhmien prioriteeteista (Vuokko 2009, 73). Tyytyväinen asiakas puhuu julkisten palvelujen puolesta ja on myös valmis taistelemaan niiden puolesta (Vuokko 2009, 96).

## 6.2 Markkinointi Mänttä-Vilppulan kirjastoissa

Mänttä-Vilppulan kirjastoissa suositaan luonnollisesti mahdollisimman paljon ilmaista markkinointia. Markkinoinnissa käytetään koko lailla samaa kaavaa kaikissa yksiköissä. Mainokset laitetaan Menoinfo.fi-sivustolle, kaupungin verkkosivuille ja kirjaston Facebookiin. Facebookissa ilmoitukset saatetaan jakaa myös paikallisiin

ryhmiin. Instagramiakin käytetään, mutta markkinointia sen kautta tehdään aika vähän. Tapahtumista ja näyttelyistä tehdään ilmoitukset Mäntän ja Vilppulan kirjastojen sähköisille ilmoitustauluille ja yleensä sama ilmoitus laitetaan Kolhon kirjastossa esille paperiversiona. Kohderyhmästä riippuen ilmoituksia saatetaan viedä päiväkoiteihin, kouluille, neuvoloihin, päiväkeskuksiin ja kauppoihin. Suurin osa tapahtumista on ilmoitettu maksullisesti paikallislehdessä, ja usein myös kirjaston henkilökunta vinkkaa asiakkaille, mitä kirjastossa on meneillään. Tästä huolimatta markkinointi ei koskaan tavoita kaikkia, jotka olisivat tiedosta kiitollisia.

Mänttä-Vilppulan kirjastoissa toteutettiin vuonna 2013 markkinointiprojekti, jossa jalkauduttiin liikkuvan kirjastopisteen kanssa kirjaston seinien ulkopuolelle. Kirjasto on käynyt myös messutapahtumissa esittelemässä toimintaansa. Kouluyhteistyö on säännöllistä ja sitä varten on laadittu oma suunnitelmansa. Kirjasto oli myös omalta osaltaan mukana vaikuttamassa siihen, että peruskoulujen opetussuunnitelman uudistuksessa 2016 kouluyhteistyö kirjattiin Mänttä-Vilppulan peruskoulujen opetussuunnitelmaan (Mänttä-Vilppulan perusopetuksen opetussuunnitelma 2016, 24–25). Kirjastossa on järjestetty säännöllisiä kirjaston käytön opastuksia ja kirjavinkkauksia eri luokka-asteille, ja kouluille toimitetaan myös kirjapaketteja luokkien käyttöön. Koulujen lisäksi kirjastossa järjestetään erilaisia tapahtumia ja esittelyjä eri ryhmille kysynnän ja tarjonnan mukaan.

## 7 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 7.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 161). Kun kohdetta tarkastellaan laadullisesti eli kvalitatiivisesti, pyritään sitä tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Keskeisinä tutkimusmetodeina laadullisessa tutkimuksessa ovat havainnoiminen, tekstianalyysi, haastattelu ja litterointi (Metsämuuronen 2006, 88). Kokonaisvaltaisen tiedonhankinnan lisäksi kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineisto kerätään luonnollisessa tilanteessa, ja tiedonkeruun välineenä suositaan ihmistä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164). Laadullisen tutkimukselle tyypillistä on myös induktiivinen analyysi, jossa tutkija etenee yksittäisistä väitteistä yleisempiin väitteisiin, tarkastelee aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, ja pyrkii näin paljastamaan odottamattomia seikkoja. Laadullisen tutkimuksen kohdalla puhutaankin usein hypoteesittomuudesta, jolloin etukäteen ei ole olemassa vahvoja oletuksia esimerkiksi tutkimuksen tuloksista, vaan tulosten odotetaan yllättävän tai opettavan jotain uutta (Eskola & Suoranta 2005, 18–20.) Tutkimuksessa keskitytään usein pienen määrään tapauksia ja niiden perusteelliseen analysointiin. Laadullista tutkimusta tehtäessä kohdejoukkoa ei muodosteta satunnaisotoksella, vaan se valitaan tarkoituksenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164). Tutkimuksen toteutus on joustavaa ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Aineiston tulkinnassa huomioidaan tapausten ainutlaatuisuus.

### 7.2 Teemahaastattelu

Eskolan ja Suorannan (2005, 85) mukaan haastattelun voi olettaa olevan yleisin tapa, jolla Suomessa kerätään aineistoa laadullisen tutkimukseen. Haastattelu on eräänlaista tutkijan aloitteesta tapahtuvaa keskustelua. Teemahaastattelu on loma-kehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 208, 211). Tyypillisesti teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teemat tiedetään, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä. Haastattelijan on

hyvä varautua siihen, että haastattelut saattavat olla pitkäkestoisia. Haastateltavissa on eroja, jotkut ovat puheliaita ja toiset taas eivät, joten keskustelun avaaminen, dialogin ohjaileminen ja esitettävät kysymykset ovat myös huomioitavia seikkoja haastatteluja suunniteltaessa.

Teemahaastattelusta kertyy yleensä runsaasti kerättyä aineistoa, vaikka haastateltavien määrä olisi pienikin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 135). Aineiston runsauden ja elämänläheisyyden vuoksi analyysivaihe on mielenkiintoinen, mutta se vie myös paljon aikaa. Teemahaastattelun analysointitapa tulisi olla mietittynä jo aineistoa kerättyäessä, jotta sitä voitaisiin käyttää ohjenuorana haastattelua ja sen purkamista suunniteltaessa.

Tämän opinnäytetyön kohdalla teemahaastattelu oli hyvin luonnollinen valinta. Tutkimustilanteesta haluttiin mahdollisimman vapaamuotoinen, vaikka haastattelun runko muodostettiin kysymysmuotoisesti. Kysymysten avulla keskustelua saatettiin ohjata haluttuihin teemoihin ja haastatteliija pysyi itse tilanteen tasalla. Haastattelut nauhoitettiin ja haastattelujen jälkeen kirjoitettiin ylös huomioita, joita haastattelutilanteessa oli tullut, jotta ne olisivat helpommin palautettavissa mieleen analysointivaiheessa. Haastattelujen jälkeen nauhoitteet litteroitiin eli kirjoitettiin tekstimuotoon. Analysointia varten tekstistä poimittiin samaan teemaan kuuluvat asiat yhteen ja niitä tarkasteltiin aihe kerrallaan.

## 8 HAASTATTELUT

Tutkimuksessa lähdettiin selvittämään, että miten asiakkaat kokivat mahdolliset omatoimiratkaisut Vilppulan kirjastossa ja mitä omatoimiasioinnin markkinoinnissa tulisi huomioida. Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytettiin teema-haastattelua. Tutkimuksen aiheet oli koottu kolmeen teemaan (palvelut, omatoimiasiointi ja markkinointi), joiden kautta pyrittiin löytämään vastauksia tutkimusongelmaan. Vaikka haastattelujen tukena käytetyssä lomakkeessa (LIITE 1) teemat oli jaettu kysymyspattereihin, ei haastattelutilanteessa noudatettu tiukkaa järjestystä, vaan kysymyksillä johdateltiin puhetta teemoihin ja tuotiin toisinaan hyvinkin monipuolinen keskustelu takaisin varsinaiseen aiheeseen. Kaikki tukilomakkeessa olleet kysymykset esitettiin kuitenkin jokaiselle haastateltavalle, vaikka kysymysten asettelussa ja järjestyksessä olikin vaihtelua.

Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä osoittautui tässä tapauksessa hyväksi menetelmäksi. Strukturoitu lomakehaastattelu tuskin olisi antanut niin vivahteikasta ja monipuolista tietoa, mitä teemahaastattelujen avulla saatiin. Määrällinen tutkimus taas olisi vaatinut paljon suuremman otannan, jotta tuloksista olisi ollut hyötyä, ja pienessä kirjastossa riittävän suuren vastausmäärän saaminen on aina hiukan ongelmallista. Haastatteluihin suhtauduttiin positiivisesti, eikä kukaan kieltäytynyt osallistumasta. Lomakekyselyjen kohdalla tällaista piirrettä ei ole niinkään ollut havaittavissa.

Tähän tutkimukseen pyrittiin löytämään haastateltavaksi erilaisia ihmisiä, jotta saataisiin kattavasti tietoa ja näkemyksiä asiakkailta. Haastatteluun oli tarkoitus saada kymmenen osallistujaa eri kirjastonkäyttäjätyypeistä ja haastateltavia pyydettiin henkilökohtaisesti mukaan haastatteluun heidän asioidessaan kirjastossa. Pienellä paikkakunnalla monet asiakkaat ovat tuttuja ja osallistujien hankkiminen oli helppoa, sillä tulijoita olisi ollut enemmänkin. Kiinnostusta osoittaneet olivat kuitenkin samaa ikäluokkaa, joten kaikkia ei tällä kertaa pyydetty mukaan, koska haastateltavia haluttiin muistakin ikäryhmistä ja heidän oletettujen kirjastonkäyttöön liittyvien tapojensa mukaan. Loppujen lopuksi haastatteluja tehtiin yksitoista, koska yksi haastateltava halusi joka tapauksessa osallistua, vaikka oli joutunut perumaan ensimmäisen sovituksen haastattelun.



Teemahaastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina pääasiassa syys- ja lokakuun aikana 2018. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen yksi haastattelu jouduttiin siirtämään marraskuun puolelle. Haastateltavat valikoitiin kirjaston asiakkaista niin, että tutkittava ryhmä vastasi kokonaisuudessaan Vilppulan kirjastoa käyttäviä asiakkaita. Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastattelut järjestettiin Vilppulan kirjaston tiloissa. Haastattelut nauhoitettiin ja haastateltaville kerrottiin, että nauhoitteet tulevat ainoastaan tämän tutkimuksen tiedonkeruuta ja analysointia varten. Haastateltavat olivat tietoisia siitä, että kerättyä aineistoa käytetään tässä opinnäytetyössä ja että heidän näkemyksensä esitetään nimettöminä. Kaikille haastateltaville kerrottiin myös omatoimikirjaston ideasta ja Vilppulan kirjastoa koskevasta hankkeesta, kun ensin oli keskusteltu siitä, onko omatoimikirjasto tuttu asia ja mitä siitä tulee ensimmäisenä mieleen. Haastattelut kestivät lyhimmillään reilut kaksikymmentä minuuttia ja pisimmillään noin puolitoista tuntia.

Haastattelut olivat mielenkiintoisia ja haastateltavien kanssa muodostui hyviä keskusteluja aiheesta. Jos etukäteen kävi mielessä, että kuinka tällaiseen haastatteluun suhtaudutaan, ja vastaavatko haastateltavat niin kuin heidän oletetaan vastaavan, niin pelko oli turha. Kaikki vaikuttivat kertovan vapautuneesti mielipiteitään ja esittivät myös itse kysymyksiä.

Ikäryhmittäin haastateltavat jakautuivat seuraavasti: 15–25 yksi, 26–35 yksi, 36–45 yksi, 46–55 yksi, 56–65 kaksi, yli 65 viisi. Haastateltavista yksi oli koululainen, yksi työelämässä, yksi hoitovapaalla, kaksi työttömänä ja kuusi eläkkeellä. Kaikki haastateltavat kertoivat käyvänsä kirjastossa säännöllisesti. Yhden haastateltavan lähikirjasto oli Mäntän kirjasto ja muiden Vilppulan kirjasto. Vähimmillään käyntejä oli kerran kuukaudessa ja enimmillään neljä kertaa viikossa. Useita kertoja viikossa kirjastoa ilmoitti käyttävänsä neljä haastateltavaa. Haastateltavista käytetään haastattelujärjestyksessä lyhenteitä H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10 ja H11.

## **8.1 Ajatuksia kirjaston käytöstä ja omatoimikirjastosta**

Haastattelut aloitettiin keskustelemalla haastateltavien kirjaston käyttöön liittyvistä tavoista. Haastateltavien ensisijaisia kirjastossa käyttämiä palveluja olivat kirjojen lainaus, lehtien lukeminen ja lainaus sekä tietokoneen ja mikrofilminlukijan käyttö.

Yksi haastateltava kertoi käyttävänsä kirjaston langatonta verkkoa aika usein (H6). Aineistot olivat kaikille vastaajille koko lailla tuttuja, mutta osa saatavilla olevista palveluista yllätti hiukan. Vilppulan kirjaston asiakaspalveluun ja tarjolla oleviin palveluihin oltiin tyytyväisiä. Kirjastossa käyminen mainittiin myös päivään liittyvänä rutii-nina, jolla saa katkaistua työskentelyn (H8). Haastateltava näki, että kirjasto on hyvin suurelle osalle ihmisistä juuri sellainen pysähtymisen hiljainen paikka. Yksi haastateltava (H11) korosti sen olevan nimenomaan hyvä, että kirjastoon voi tulla, vaikka ei olisi asiaakaan.

Haastateltavista vain yksi (H6) oli kerran käynyt omatoimikirjastossa, mutta hänellä ei ollut siitä erityisiä muistikuvia. Omatoimikirjaston toimintaperiaatteen useimmat pystyvät pääättelemään, vaikka siitä eivät olisi mistään aiemmin kuullutkaan. Omatoimikirjaston epäiltiin liittyvän jollain tavalla verkkokirjastoon (H3) ja oltiin uteliaita kuulemaan, että missä lähin vastaava toimii (H3, H8). Kulunvalvonnassa kiinnosti erityisesti se, että voiko yhdellä kortilla tulla useampi sisään (H9, H11) ja kuinka mahdollisia päihtyneitä valvotaan (H8). Vika- ja ongelmatilanteisiin toivottiin ohjeis-tusta, että tietää kuinka toimia, jos henkilökuntaa ei ole paikalla (H1). Käytännön asioista kiinnosti myös se, että käykö kirjastoon tulija hakemassa itse lehdet laati-kosta (H1).

Osa haastatelluista pohti, että mitä kunta hyötyisi omatoimikirjastosta. Kuudella haastateltavalla ensimmäinen ajatus omatoimiasioinnista oli joko säästöt tai kirjaston henkilökunnan vähentäminen (H1, H5, H7, H8, H9, H11). Osa painottikin kannattavansa omatoimiasiointia vain, jos se ei vähennä henkilökohtaista palvelua (H4, H5).

Sen mitä mä oon tässä käynyt, niin täällä on aina porukkaa. Mulla oli se pelko, kun kysyit tähän haastatteluun, että ette kai te vaan ole pistämässä tätä paikkaa kiinni, että sen takia ruvetaan kyselemään. (H11.)

Sehän siinä se ratkaiseva on, että silloin ei voi olla sitten työntekijöitä ja säästölinjalla ollaan. Täytyy olla kuitenkin joku kulunvalvonta ja valvontakamera, että tiedetään, ketä siellä käy. Tiedä kumpi se sitten parempi on, että siellä on elävä ihminen vai mennä tämmöisillä systeemeillä. (H1.)

Kolme haastatelluista (H2, H6, H7) piti ajatusta omatoimiasioinnista heti hyvänä asiana. Laajempien aukiolojen arveltiin helpottavan omaa asiointia kirjastossa esimerkiksi siksi, että joskus oli käynyt oven takana turhaan (H7). Hyväksi asiaksi mainittiin myös se, että voisi tulla kirjastoon, kun lapsi on seinän takana kerhossa (H7). Yksi haastateltavista (H8) epäili, että lopettaisi kirjastossa käymisen kokonaan, jos se toimisi täysin itsepalveluperiaatteella. Mahdollisia varkauksia ja niiden estämistä pohti kolme haastateltavaa (H4, H5, H9). Kun haastatteluissa päästiin hiukan pidemmälle ja laajennetun aukiolon mahdollisuudet aukesivat paremmin, myös näkemykset asiaa kohtaan muuttuivat suurimmalla osalla haastateltavista positiivisemmaksi. Yksi haastateltava oli joskus harmitellut, ettei ollut ehtinyt hakemaan saapunutta varaustaan perjantaina ja siksi olisi ihan mukava, jos sen pääsisi viikonlopun aikana noutamaan (H4). Kirjastolle keksittiin käyttöä esimerkiksi kohtauspaikkana, jossa olisi mukava jonkun kanssa istua ja suunnitella tapahtumia (H1). Loppujen lopuksi kahdeksan haastateltavaa piti omatoimiasiointia ihan hyvänä asiana, kaksi (H9, H10) ei vastustanut, mutta ei kokenut tarvitsevansa ja yhden (H8) mielestä on turhaa hankkia enempää automatiikkaa, kun aukioloaikaa voitaisiin lisätä palkkaamalla samalla rahalla joku pitämään kirjastoa auki. Vaihtoehdoksi omatoimiasioinnille ehdotettiin porrastettua työaikaa, jolloin kirjasto voisi olla joka arkipäivä kello yhdeksääntoista asti auki (H5). Palveluiden toivottiin pysyvän ennallaan (H8), mutta sitä pohdittiin myös, että eräänlaisena palveluna voi nähdä senkin, jos ovesta pääsee sisään, vaikka henkilökuntaa ei paikalla olisikaan (H1).

Kahdeksan haastatelluista arveli, että voisi käyttää omatoimiaikoja, jos sellaisia Vilppulan kirjastoon tulisi. Siitä haastateltavat olivat kuitenkin yksimielisiä, että kirjastossa on mukavampi käydä silloin, kun henkilökunta on paikalla. Yksin jäämisen arveltiin tuntuvan aluksi oudolta (H6).

Jos tulee niin toivon, että se on sitten semmoinen, että se vaan lisää sitä aikaa, mutta täällä pysyy myös työntekijät. Ja sitten semmoisiin aikoihin, kun kuitenkin on töissä, että olisi mahdollisuus käydä niin, että on henkilökuntaa. (H4.)

Omatoimiaikana tietokonetta voisi käyttää kaksi haastateltavaa (H4, H11) ja kopioita saattaisi käydä ottamassa neljä (H1, H3, H5, H6). Haastateltavista yksi (H7) oli sitä mieltä, että kopioiden ja tulosteiden hinta on liian korkea, ja siitä syystä hän käytti ennemmin omaa tulostinta. Kopiointimahdollisuuden ajateltiin olevan hyvä asia,

koska Vilppulassa ei tällaista palvelua ole muualla ollut kirjakaupan loppumisen jälkeen (H3). Vielä parempana nähtiin, jos kopioita pääsisi ottamaan omatoimiaikoina, eikä tarvitsisi miettiä aukioloaikoja.

Haastatteluissa esitettiin toive kirjastotilan käytön monipuolistamisesta yhdistysten kokouskäyttöön, koska kirjaston sijainti on hyvä ja sinne on helppo tulla, eikä Vilppulassa ole muuta sopivan kokoista tilaa siihen tarkoitukseen (H4). Tapahtumia haluttaisiin saada enemmän myös Vilppulaan, koska Mänttään on autottoman hankala kulkea (H1). Lapsille toivottiin järjestettäväksi toiminnallisia tapahtumia tai yhteisiä askarteluhetkiä (H7).

Haastatteluissa tuli esiin myös näkökulmia ja omatoimikirjaston tarjoamia mahdollisuuksia, jotka eivät varsinaisesti koskisi haastateltavia itseään. Lehdenlukijoille omatoimiaukiolojen arveltiin olevan erinomainen palvelu (H1, H4, H5) ja ajateltiin, että moni saattaisi jopa lopettaa sanomalehden tilauksen, jos viikonloppuisin olisi mahdollisuus käydä lukemassa lehdet kirjastossa (H5). Mahdolliset viikonloppuvierailijat voisivat käydä hakemassa kirjan tai elokuvan (H3). Viikonloppuisin omatoimijalan ajateltiin olevan tervetullut lisä myös opiskelijoille (H2, H4) tai muualla työssä käyville (H1). Nuorten ajateltiin käyttävän mieluummin automaattia (H5), mutta sen arveltiin ehkä olevan jonkun muun kohdalla kynnys asiointille (H4). Toisaalta nähtiin, että omatoimiasiointi ja lainausautomaatti saattaisivat innostaa jonkun uuden asiakkaan käymään kirjastossa. Vaikka itse ei kopiointimahdollisuutta tarvitse, sen arveltiin olevan hyvä olla olemassa, esimerkiksi työttömille, joiden tarvitsee viedä yksi lappu silloin tällöin, eikä oman laitteen hankkiminen ole näin ollen järkevää (H7).

Moni varmaan ajattelee, että eihän siellä ole muuta kuin jotain hömppää tai jotain romaaneja. Että se täytyisi saada houkutelua tänne se ihminen ja sanoa, että katos tossa on niitä harrastuskirjoja, joista sä tykkäät. (H9.)

## 8.2 Lainausautomaatti vai henkilökohtainen palvelu

Lainausautomaatin käyttämisestä kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä. Kun kirjastossa on henkilökunta paikalla, halutaan asioida tiskillä. Yksi haastatelluista (H1) kertoi, että käy Tampereen pääkirjastossakin aina lainaamassa tiskiltä, vaikka tiedostaa automaatin olemassa olon. Yksi haastateltava (H5) muisteli, että toisella

paikkakunnalla asuessaan asioi kirjastossa, jossa oli lainausautomaatti, mutta ei sitä sielläkään käyttänyt. Lainausautomaattia ei niinkään vierastettu käytettävyyden vuoksi, vaan koska henkilökunnan nähtiin olevan paikalla asiakkaita varten ja siksi haluttiin asioida heidän kanssaan. Kirjaston työntekijöiltä saatua apua kirjojen valinnassa (H3), etsimisessä (H1, H4) tai tietokoneen käytössä (H11) pidettiin tärkeänä. Palvelualan työpaikkojen ylläpitäminen nähtiin myös sellaisena asiana, jonka vuoksi kirjastossa haluttiin käyttää asiakaspalvelua (H1, H7, H8). ”Sen takia te täällä ootte. Jos me ei käytetä teitä, niin teitä ei kohta ole” (H7).

Useassa haastattelussa nousi esiin sosiaalisen kanssakäymisen merkitys kirjastoasioinnissa (H1, H5, H8, H9, H11). Henkilökunnan kanssa keskusteleminen nähtiin monelle tärkeänä seikkana tai jopa syynä kirjastossa käymiselle. Toisaalta sen mainittiin olevan suotavaa vain siinä määrin, että se ei viivytä muiden asiakkaiden palvelua (H5). Esiin tuli myös huoli siitä, että yhteiskunnassa suunta on sellainen, että ihmiset eivät ole enää kosketuksissa toisiinsa (H8).

Mut kyllähän siinä sitten taas on semmoinenkin, että kyllä musta kirjastotoiminta on kuitenkin semmoista, että monellehan se on kauheen tärkeä sosiaalinen tapahtuma kaiken kaikkiaan. Se voi olla, ettei sillä ihmisellä ole mitään muuta kuin se, että se käy siellä kirjastossa ja tapaa ihmisiä ja saa jutella vähän aikaa jonkun kanssa. (H9.)

Haastateltavista viisi (H2, H4, H6, H9, H10) kertoi tekevänsä aineiston varauksia, joista kaksi (H6, H9) teki niitä verkkokirjastossa. Kirjastossa saatetaan tulla suoraan asiakaspalvelutiskille ja pyytää jotakin suositusta, eikä silloin ole tarvetta etsiä tai katsella ympärilleen (H3).

Yllättäneinä kirjastojen palveluina nousivat esiin frisbeegolf-kiekkojen lainaus, mahdollisuus lainata ompelukonetta, kotipalvelu, näyttelytilat ja ePress-sanomalehtipalvelun monipuolisuus hakutoiminnoissa. Mahdollisuus e-kirjojen lainaamiseen oli ollut positiivinen yllätys (H7) ja yksi haastateltava (H9) oli ilahtunut huomattessaan, että kirjastosta saa uutuuskirjoja niin nopeasti. Yhden haastateltavan (H11) mielestä yllättävää Vilppulan kirjastossa on ollut se, että siellä ollaan niin ystävällisiä ja auttavaisia. Haastateltava kertoi, että hänellä on kokemuksia kirjastoista muiltakin paikkakunnilta ja kaikissa paikoissa asia ei ole näin.

Vilppulan palvelujen väheneminen ja kylän kuihtuminen koettiin harmillisena (H11). Haastateltava pohti sitä, että kirjaston merkitys asioiden hoitamisessa saattaa olla jollekin todella suuri asia, kun ei ole kotona tietokonetta eikä sellaista puhelintakaan, jolla asiansa hoitaisi (H11). Yksi haastateltava koki, että oli saanut kirjastosta aina sen, mitä oli tarvinnut, vaikka asia olisi ollut kuinka kummallinen hyvänsä (H1). Kirjaston henkilökunta sai kiitosta siitä, että pienestäkin vinkistä on löytynyt oikea kirja (H4). Haastateltava kertoi osaavansa käyttää tietokonetta, mutta aineistohakuja hän ei ole osannut tehdä.

#### **8.4 Millaiset aukiolot omatoimiasioinnille**

Aukioloaikojen kohdalla haastateltavien mielipiteet erosivat sen mukaan, kuinka he itse ajattelevat kirjastoa käyttävänsä. Jos haastateltava käytti kirjaston palveluista ainoastaan kirjojen lainausta, ei hän kokenut viikonlopun aukioloille olevan tarvetta, koska loppuviikosta voi hakea pinon kirjoja, joilla pärjää viikonlopun yli (H9). Yksi haastateltava (H1) pohti, että sitten kun laitteet on hankittu, niin onko sillä enää merkitystä, että kuinka monta tuntia kirjasto on omatoimisesti auki. Toinen (H4) taas mietti, että jos henkilökunta olisi paikalla vain kahdeksasta neljään, niin se rajaisi monen työssäkäyvän ihmisen käynnit asiakaspalveluaikana kokonaan pois. Kysymyksiä aiheutti käytännön järjestelyt niinä päivinä, kun kirjastossa olisi henkilökunta paikalla, mutta asiakaspalvelu ei olisi kuitenkaan auki (H1).

Aukioloille toivottiin yhtenäistämistä, ettei tarvitsisi välittää siitä, mikä päivä on, vaan aina pääsisi samaan aikaan sisälle kirjastoon (H1, H7). Useimmat vastaajat pitivät hyvänä, jos kirjasto aukeaisi klo 9–10 ja menisi kiinni klo 19–20 (H1, H5, H7, H9, H11). Osa aukaisisi kuitenkin jo klo 8 (H2, H3, H4) tai sulkisi vasta klo 20–22 (H3, H4, H6, H10). Yksi haastatelluista (H6) oli erityisesti ilta-aikojen kannalla, koska oli toisinaan kokenut, että olisi voinut vielä jäädä lukemaan sulkemisajan jälkeen klo 19.

Viikonloppujen kohdalla näkemykset aukioloajoista erosivat enemmän kuin arkipäivisin. Viikonloppujen nähtiin olevan hyviä päiviä kirjastossa käymiseen, koska silloin olisi aikaa miettiä mitä tarvitsee (H1) ja olisi hienoa päästä lukemaan päivän lehdet tuoreeltaan (H11). Toisaalta nähtiin, että viikonloppuisin on muutakin tekemistä kuin

käydä kirjastossa ja näin ollen riittäisi, jos kirjastoon pääsisi 2–4 tunnin ajan (H5, H11). Osa sijoittaisi viikonloppuisin aukioloajat klo 10–15 välille (H2, H4), mutta yhden haastatellun (H6) mielestä kirjasto voisi myös viikonloppuisin mennä kiinni vasta klo 20–21. Yksi haastatelluista (H7) muistutti lapsiperheen uni- ja ruoka-aikojen rytmittävän päivää, jonka vuoksi laajempi aukiolo olisi hyvä asia myös viikonloppuisin.

### **8.5 Näkemyksiä omatoimiasioinnin ikärajasta**

Ikärajan asettaminen oli omatoimikirjastoa koskevista kysymyksistä selvästi hankalin. Omatoimiasioinnin rajoittamista ikärajoin moni haastatelluista pohti pitkään ja monelta kantilta. Ikärajan suhteen esitettiin monenlaisia huomioitavia näkökulmia. Nekin haastateltavat, jotka olivat ensin sitä mieltä, että ikäraja olisi ehdoton, saattoivat kuitenkin hetken mietittyään huomata, että asia ei olekaan aivan yksiselitteinen.

Osa vastaajista lähti ajattelemaan asiaa teknisen käytettävyyden näkökulmasta. Lasten arveltiin olevan näppäriä kaikenlaisten laitteiden kanssa, eikä ikärajalle nähty siksi olevan tarvetta (H1, H9). Ikärajattomuutta perusteltiin myös sillä, että lapsilla olisi mahdollisuus kirjaston käyttöön (H2) ja se tukisi niiden lasten ja nuorten lukemista, jotka eivät muuten lue (H1). Vaikka kirjastoon kokoonnuttaisiin vain lämmittelemään, niin siinä saattaisi tarttua kirjakin joskus käteen. Ikärajoille katsottiin kuitenkin olevan tarvetta mahdollisen ilkeilyn vuoksi (H4, H11) tai siksi, että kirjastoa käytettäisiin vain oleskelupaikkana (H3, H4, H7). Yksi haastateltava näki, että alakouluikäisten ei muutenkaan tarvitse kulkea yksin kylillä pimeällä, joten heidän ei tarvitse päästä iltaisin kirjastoonkaan (H6). Erityisesti mahdollinen asiaton oleskelu nähtiin ikävänä asiana, joka saattaisi rajoittaa muiden kirjaston käyttäjien omatoimiasiointia (H7). Asiassa nähtiin olevan se huono puolensa, että jos nuorisoporukat viettäisivät kirjastossa aikaa, niin vanhukset eivät välttämättä haluaisi tulla ja pienet lapsetkin saattaisivat kokea tilanteen pelottavana, vaikka vanhemmat olisivatkin mukana. Yksi haastateltava ajatteli myös omalta kohdaltaan, että ei ehkä olisi mukava olla kirjastossa illalla itsekseen, jos sinne olisi kokoontunut nuorisoporukka (H3). Kahden haastateltavan (H7, H8) mielestä kirjaston kameravalvonta ei estä on-

gelmaa, koska siinä ei kuulu äänet ja näin ollen mahdollista metelöintiä ei voisi jälkeinpäin todentaa, ja ongelmaan päästäisiin joka tapauksessa käsiksi vasta jälkikäteen. Yhteisön arveltiin osaltaan valvovan huonoa käytöstä ja puuttuvan häiriökäyttäytymiseen (H11).

Ikärajakysymyksessä pohdintaa aiheutti myös se, kuinka lain mukaan tulisi menettellä, eli minkä ikäinen on rikosoikeudellisesti vastuussa tekemisistään, voiko kirjastoon pääsyä ylipäättään rajoittaa ja onko sille juridista perustetta (H5, H11). Toisaalta nähtiin turhaksi asettaa sellaisia sääntöjä, joita ei voida valvoa, kuten omatoimikirjaston kulunvalvonnassa epäiltiin käyvän (H5, H8, H11). Yksi haastateltava (H9) arveli, että lukemista harrastavat nuoret tuskin aiheuttaisivat ongelmia. Toinen (H5) taas mainitsi, että kirjaston ja kirjastopalveluiden pitäisi kuitenkin olla kaikkien saatavilla, vaikka pelko pahanteolle olisikin olemassa.

Mahdolliseksi ikärajaksi ehdotettiin 7 vuotta (H10), 10 vuotta (H1, H3), 12 vuotta (H6), 15 vuotta (H4), 16 vuotta (H11) ja 18 vuotta (H7).

Epäilyistä huolimatta myös nuorisolle oltiin valmiita antamaan mahdollisuus (H1, H2, H3, H7, H9, H11), mutta asiaan tulisi puuttua käyttörajoituksin heti, jos ongelmia ilmenee (H7, H11). Vanhempien kanssa pitäisi sopia suostumuksesta omatoimikirjaston käyttöön, jos kirjastonkäyttäjä on alle 16-vuotias (H11). Yksi haastatelluista (H6) kuitenkin toivoi, että mahdollinen häiriökäyttäytyminen aiheuttaisi käytön rajoittamista ainoastaan sille, joka ongelmia aiheuttaa, eikä ikärajaa sen vuoksi lähdetäisi nostamaan.

## **8.6 Kirjastotila ja opasteet**

Omatoimisen kirjastoasioinnin helpottamiseksi ehdotettiin kirjastoon infotaulua tai karttaa, joka sijaitsisi heti kirjastoon tultaessa ja josta selviäisi mistä mitäkin löytyy (H3, H8, H11). Opastetaulusta toivottiin selkeää, eikä siinä saisi olla liikaa tekstiä, mutta selkeästi tulisi olla merkittynä, että mistä löytyy vessa, tietokone ja kaikki muu tarvittava (H11). Tietokoneiden ja lainausautomaatin luokse toivottiin selkeitä ja näkyviä ohjeita, jotka olisivat riittävän suurella fontilla kirjoitettuja (H1). Muitakin opasteita voisi olla lisää (H5) ja ne saisivat olla suurempia (H2). Asiakkaiden arveltiin



kyllä löytävän kirjat hyllystä, jos vain aakkoset osaa, mutta pitäisi osata myös mennä hakukoneelle ja katsoa saako kirjaa muista kirjastoista (H5). Tätä varten olisi hyvä olla ohjeet. Jos kirjastossa ei ole henkilökuntaa, niin silloin on tiedettävä mitä hakee voidakseen etsiä, kun ei ole keneltä kysyä (H8). Yksi haastateltava (H11) muistutti, että nettisivuille pitäisi lisätä omatoimiasiointia koskevat ohjeet, koska on aika luonnollista, että sieltä haetaan tietoa. Omatoimikirjastossa asioimisen arveltiin helpotuvan, kun muutaman kerran käy itse etsimässä tarvitsemansa kirjat ja oppii mistä mitäkin aineistoa löytää (H2).

Tiskin vierestä saatan selaila palautetut, mutta muuten en katsele esillä olevia kirjoja. En esimerkiksi tiedä, missä on uutuuskirjat. Pohjapiirros voisi olla sellainen, että helpottaisi kun tietäisi, että mistä lähtee mitäkin etsimään. (H3.)

Haastattelujen aikana keskusteltiin myös muista asiointia helpottavista keinoista. Kaunokirjallisuuden tyylilajeja eli genrejä osoittavat tarranauhat oli suurimmaksi osaksi huomattu, mutta niiden merkitys ei ollut kaikille selvä (H3, H5). Sarjakirjoissa olevista numeroinneista koettiin olevan suuri apu kirjojen etsimisessä, ja lainaustiskille sekä tulevan lainausautomaatin yhteyteen ehdotettiin myös laitettavaksi genre-nauhojen merkitykset, koska se saattaisi auttaa omatoimiaikoina kirjojen etsimisessä (H4). Genremerkinnöistä arveltiin olevan monelle apua, kun seuraavalla kerralla etsii mieleistä luettavaa, jos niiden merkityksen oivaltaa. Kirjastoaineiston järjestyksen säilymistä mietti kaksi haastateltavaa (H4, H9). Jos kirjastossa ei ole kukaan laittamassa kirjoja paikoilleen, niin oikeaa kirjaa on lähes mahdotonta löytää.

Kirjastoon toivottiin juoma-automaattia tai muuta vesipistettä, josta voisi tarvittaessa saada juomavettä (H6). E-lehtien lukemiseen tarkoitettua tietokonetta ehdotettiin siirrettäväksi näkyvämmälle paikalle, ja sitä voisi mainostaa enemmän ja yleistajuisemmin kirjaston käyttäjille (H11). E-lehtikokoelmasta arveltiin monen olevan kiinnostunut, jos vain tietäisi, mitä kaikkea sieltä voi löytää. Palvelun ajateltiin kiinnostavan mm. kesäasukkaita. Kirjastoon hankitut sohvat olivat ilahduttaneet lehtiä lukiessa (H11). Suurempia kirjastotilaa koskevia parannuksia ei nähty muuten tarpeelliseksi, mutta hiljaisen tilan puute nousi haastattelussa esiin.

Kirjastohan on muuttunut siitä, mitä se on ennen ollut, kun siellä on pitänyt olla ihan hiljaa ja sukkasillaan liikkua. En mä sitä sano, mutta pitäisi olla joku hyvä paikka. Jos sä haluat keskittyä lukemaan lehtiä, niin

et sä halua kuunnella mitään perhedraamaa. Mutta tilathan sen määrää, että olisi sellainen hiljainen lukupaikka, missä ei olisi kännykät päällä ja muuta, niin sitä kaipaa. (H11.)

## 8.7 Vilppulan kirjaston markkinointi ja omatoimikirjaston opastus

Vilppulan kirjaston markkinointia pidettiin onnistuneena, mutta toisaalta nähtiin hankalana arvioida sellaista, mitä ei ole osannut kaivata. Haastateltavista vain yksi (H2) muistaa tilaisuuden, jonka markkinointi oli jäänyt häneltä huomaamatta.

Tiukassa olevien mielikuvien arveltiin osaltaan rajoittavan kirjaston vetovoimaa (H11). Yksi haastateltava (H7) kertoi tietävänsä lapsiperheitä, jotka eivät käy kirjastossa, koska epäilevät, että lapsia ei haluta kirjastoon metelöimään. Kirjasto nähtiin tuotteena, joka kyllä tunnetaan, mutta koska toiminta on kuitenkin eri paikoissa erilaista, sitä olisi siksi tärkeää markkinoida (H1, H8). Kirjaston ilmoituksille ehdotettiin paikkakunnalla ilmestyvää KMV-lehteä (H1, H5, H10), mutta usea haastateltava kertoi, ettei lue paikallislehteä lainkaan tai sen lukeminen on satunnaista (H2, H3, H4, H6, H7, H9, H11). Osa piti ilmaisjakelulehti Paikkakuntalaista parempana vaihtoehtona, koska se ilmestyy joka talouteen (H8, H11). Kaksi haastateltavaa ehdotti asiakkaille jaettavaksi paperisia ilmoituksia, joista selviäisi tulevat tapahtumat (H1, H7).

Facebookin kautta kertoi tietoa saavansa kaksi haastateltavaa (H4, H7). Kirjaston Facebook-sivulle kaivattiin näkyvämpää ja hauskeempaa ilmettä, koska palvelussa on niin paljon muutakin seurattavaa, että erottuminen on tärkeää (H7). Seuraajia ja tykkäyksiä olisi saatava, jotta julkaisut ilmestyisivät uutisvirtaan, koska kirjaston sivulle ei varta vasten tule mentyä. Facebookin tykkää tästä -arvontaa ehdotettiin keinoksi, jolla saataisiin sosiaaliseen mediaan näkyvyyttä lisää.

Internetiä pidettiin sanomalehteä parempana tiedonlähteenä, koska se on nopeampi, eikä lehdestä tule katsottua (H2). Kaksi haastateltavaa (H2, H9) kertoi hakevansa tietoa kirjoittamalla Google-hakuun Vilppulan kirjasto ja katsovansa sitten aukeavalta sivulta esimerkiksi kirjaston aukioloajat. Kirjaston verkkosivuilla kertoi satunnaisesti käyneensä yksi (H4), mutta tietoa sieltä ei ollut varsinaisesti hakenut kukaan tähän haastatteluun osallistuneista.

Haastatteluissa selvisi, että kirjastossa olevia mainostelineitä on seurattu (H4, H5, H6, H8, H9, H11) ja sähköistä ilmoitustaulua luettu ohi kävellessä (H2, H4, H6, H11). Yksi haastatelluista (H10) ei ollut ymmärtänyt näytön olevan ilmoitustaulu, eikä ollut siksi kiinnittänyt siihen huomiota. Kirjaston henkilökunnan kautta tapahtuva markkinointi koettiin hyväksi (H3, H4, H5, H8, H10). Kirjoista ja lehdissä olleista jutuista on saatettu keskustella muiden asiakkaiden kanssa (H4, H5, H6).

Jos omatoimikirjasto pääsee aloittamaan toimintansa, sitä kehoitettiin markkinoimaan ahkerasti. Ennakkoluulojen nähtiin olevan pienissä paikoissa yksi syy siihen, että uusista asioista ei heti innostuta, mutta kun sana kiertää, niin kiinnostus varmasti herää laajemminkin (H11).

Omatoimikirjastoa koskevaan opastukseen suurin osa haastatelluista osallistuisi joko avoimessa tilaisuudessa tai henkilökohtaisessa ohjauksessa. Yhdelle (H7) riittäisi, jos kirjastokäynnin yhteydessä vihjattaisiin mahdollisuudesta omatoimiasiointiin, mutta toivottiin myös sitä, että joku henkilökunnasta olisi alkuun opastamassa omatoimiaikoina (H6). Jonkinlaisen yleisötilaisuuden järjestämisen kannalla oli seitsemän vastaajaa (H1, H2, H5, H8, H9, H10, H11) ja pienryhmäopastustakin ehdotettiin (H4).

## 8.8 Asiakkaiden osallistaminen

Asiakkaiden osallistaminen palveluiden kehittämisessä koettiin pääasiassa hyvänä asiana. Yksi haastateltava (H8) näki, että asiakkaita ei tarvitse ottaa mukaan suunnitteluun, vaan asian hoitavat ne, jotka sen osaavat. Vilppulan kirjaston asiakkaiden ehdotusten huomioiminen ja toteuttamismahdollisuuksien arviointi oli koettu hyvänä ja toimivana asiana (H4). Yhdeksi osallistamisen keinoksi ehdotettiin asiakkaiden idealaatikkaa, joka olisi ajatukseltaan erilainen kuin palautelaatikko (H4). Ajatuksena esitettiin myös jonkinlaisten pöytäpalaverien järjestämistä kirjastossa (H9). Perusteluna tälle oli se, että ihmiset pitävät puhumisesta, mutta samalla pohdittiin, että hiljaisten ihmisten loistavat ideat olisi myös saatava kuuluviin. Asiakkaiden osallistamisena nähtiin myös se, että kirjaston näyttelytiloihin voi kuka tahansa pystyttää näyttelyn (H4).

Kirjaston omatoimiaukioloaikojen suunnitteluun ehdotettiin kyselyä tai laajemmalle ryhmälle tehtyä pienimuotoista haastattelua (H1). Yksi haastatelluista (H11) piti haastattelua parempana vaihtoehtona kuin kyselyä, mutta arveli, että kaikki eivät halua sellaiseen osallistua. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että kysellä saa, mutta ei liikaa (H6). Useampi haastateltava kertoi osallistuvansa mielellään kyselyihin, kunhan niihin voi vastata nopeasti muutamalla rastilla ruutuun, eikä tarvitse alkaa lukemaan pitkiä tekstejä.

Hyvä juttu, että asiakkaat otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun tai että kysellään mielipiteitä. Kirjastossa saa ja pitääkin kysellä, sillä ihminen tuntee olevansa toivottu, kun sille puhutaan. (H5)

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastattelujen perusteella voi tehdä johtopäätöksen siitä, että omatoimikirjasto koetaan pääasiassa hyvänä lisäpalveluna, mutta asiasta pitää saada tietoa ja vähän aikaa ajatella. Haastattelujen alussa monen haastateltavan suhtautuminen oli hiukan varovaista ja tunnustelevaa. Tutkimusta varten tehdyt haastattelut antoivat viitettä siitä, millaisiin asioihin markkinoinnissa kannattaa kiinnittää huomiota, kun omatoimikirjasto saadaan toimintaan, jotta käyttäjät löytäisivät palvelun ja suhtautuisivat siihen ennakkoluulottomasti. Kirjastohenkilökunnan rooli korostui haastatteluissa ja kun he osaavat markkinoida palvelun hyvässä hengessä, voi sillä olettaa olevan positiivisen vaikutuksen myös yleiseen suhtautumiseen. Vilppulan omatoimiasiointi on tarkoitus toteuttaa jatkettuina aukioloina asiakaspalveluajan lisäksi, mutta haastattelujen yhteydessä tuntui välillä siltä, että tämä unohtui ja asiasta keskusteltiin aivan kuin oltaisiin siirtymässä täysin miehittämättömään omatoimikirjastoon. Kirjasto koettiin tärkeänä paikkana, mikä on tietysti luonnollista, koska haastateltavat olivat kaikki aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Kirjasto halutaan pitää sellaisena kuin se on, eikä henkilökunnasta haluta luopua. Suurin osa haastatelluista osaisi varmasti käyttää lainausautomaattia tai kirjastoa omatoimisesti, mutta siitä huolimatta kirjastossa halutaan asioida henkilökunnan kanssa. Ensisijaiseksi vaihtoehdoksi automaattia ei maininnut kukaan. Työpaikkojen säilymisen ja kaupungin peruspalveluiden koettiin olevan niin tärkeitä asioita, että siitä syystä omatoimikirjastohanketta eivät aivan kaikki halunneet kannattaa. Henkilökunnan vähentäminen olikin haastateltavien suurin huolenaihe.

Mitä Vilppulan kirjaston asiakkaat sitten kirjastolta odottavat? Tämän tutkimuksen perusteella mitään erikoisuuksia ei kaivata, vaan ihan peruskirjastopalveluja ja ihmisen kohtaamista. Kirjastoa markkinoidaan usein kuntalaisten olohuoneena, johon kaikki ovat tervetulleita ja jonka kehittämiseen kirjastolakikin velvoittaa. Haastattelujen perusteella kirjastossa oleskelua vain oleskelun vuoksi ei kuitenkaan aina nähdä tarkoituksenmukaiseksi kirjaston käytöksi. Omatoimiasioinnin ikäraja nousi haastatteluissa hankalimmaksi kysymykseksi. Asiassa on monia huomioitavia seikkoja, joita haastateltavatkin pohtivat. Ilkivallan ja väärinkäytösten pelossa saatetaan sulkea ulkopuolelle niitäkin, joille omatoimiasiointi olisi todella toivottu palvelu. Useimmat haastateltavista olivat sitä mieltä, että kokeillaan miten käyttö sujuu, ja

mietitään sitten ratkaisua uudestaan, jos ongelmia ilmenee. Näkemykset asiattomasta käytöstä saattavat tietenkin vaihdella ja toisaalta juuri se mainittiin kirjaston hyvänä puolena, että sinne voi tulla, vaikka ei olisi asiaakaan.

Tarve viikonloppujen laajennetuille aukioloajoille oli paljon kiinni siitä, mihin kirjastoa käyttää. Kirjojen lainaaja saattaisi pärjätä hyvin viikonlopun ilman kirjastoa, mutta lehden lukijoille olisi tärkeää päästä lukemaan uutiset tuoreena. Kirjastotilan käytön laajentaminen esimerkiksi kokousten järjestämiseen otettiin myös esille. Omatoimiaikoinakin tämä saattaisi olla toteutettavissa, mutta se vaatisi hiukan joustavuutta ja sopeutumista sekä kokoukseen osallistujilta että muilta kirjaston käyttäjiltä.

Omatoimikirjaston vaihtoehdoksi esitettiin henkilökunnan työaikojen porrastamista. Tämänkaltainen työaikamalli on Vilppulan kirjastossa ollut osittain käytössä tähänkin asti. Iltaan painottuvina aukiolopäivinä henkilökunta tulee kirjastoon kolmessa vuorossa. Kirjaston ollessa vielä kiinni, tehdään siellä erilaisia suunnittelu- ja järjestelytyöitä, pidetään satutunteja ja ryhmäopastuksia, valmistellaan kirjavinkkauksia sekä pidetään kirjastojen yhteisiä palaverieja. Osa henkilökunnasta saattaa olla työtehtävissä toisissa kirjastoissa, kotipalvelukäynnillä tai järjestämässä tapahtumia. Vilppulan kirjastossa on myös oltava valmius Kolhon ja Pohjaslahden kirjastojen sijaistekemiseen sekä lomien että äkillisen tarpeen vaatiessa. Tulevaisuudessa eläköityvän henkilökunnan tilalle ei välttämättä saada ottaa uutta, ja henkilöstöresurssit on otettava huomioon myös mahdollisissa kirjaston muutostilanteissa. Helpolta vaikuttava ratkaisu aukioloaikojen lisäämiseen ei näin ollen ole todennäköisesti mahdollinen toteutettavaksi.

Asioiden helpottamiseksi kirjastotilaan ehdotettiin vain pieniä muutoksia. Hiljaisen tilan tarve oli ainoa hiukan isompia muutoksia vaativa toive. Haastatteluissa mainittiin myös opastetaulun sijoittaminen kirjaston sisäänkäynnin yhteyteen sekä hyllyopasteiden selkeämmät merkinnät. Omatoimikirjastoa koskevia ohjeita toivottiin olevan sekä paperisena kirjastossa että netin kautta katsottavissa. Ongelmatilanteita varten olisi myös oltava toimintaohje sekä kirjastotilassa että kirjaston nettisivuilla. Kirjoissa olevat genre- ja sarjamerkinnot saivat kiitosta, mutta selitykset genremerkinnöille ehdotettiin laitettavaksi myös lainaustiskin yhteyteen ja etenkin mahdollisen lainausautomaatin läheisyyteen. Kaikki ohjeita ja opasteita koskevat ehdotukset olisivat varsin helposti ja pienin kustannuksin toteutettavissa, ja auttaisivat varmasti

omatoimisesti asioivia asiakkaita. Haastatteluissa esitettiin myös toivomus juoma-automaatin tai vesipisteen järjestämisestä kirjastoon. Vesipiste olisi melko pienellä vaivalla järjestettävissä ja se olisi helppo tapa nostaa palvelun laatua. Asiakkaalle äkillinen yskänpuuska ei ole mukava juttu ja mukillinen vettä voisi auttaa, eikä asiakkaan näin ollen tarvitsisi sen takia poistua kirjastosta. Ihmisillä saattaa myös olla lääkityksiä, joiden vuoksi vettä olisi hyvä olla saatavissa.

Jos Tanskassa on ollut omatoimikirjastoja jo vuodesta 2004 lähtien, on jopa hiukan yllättävää, että Suomessa ne ovat yleistyneet vasta viime vuosina. Toisaalta Tanskassakin kesti hetken, ennen kuin toimintamalli lähti leviämään. Ilmeisen selvää on, että omatoimikirjastoista saadut kokemukset ovat mitä suurimmassa määrin positiivisia, muuten niitä tuskin syntyisi sellaista vauhtia kuin tällä hetkellä. Omatoimikirjastoihin ovat löytäneet sellaisetkin asiakkaat, jotka eivät muuten ole käyttäneet kirjastoa ja kirjastotilojen käyttöastetta on saatu nostettua. Tätä tutkimusta varten tehdyissä haastatteluissa useamman osallistujan kohdalla oli havaittavissa epävarmuutta, kun omatoimikirjastohanke otettiin puheeksi. Haastateltavien kanssa keskusteltiin Vilppulan palveluista ja huoli palveluiden heikkenemisestä koski myös kirjastoa. Asiakkaiden vastustuksen vuoksi Hämeenlinnassa omatoimikirjastopilotiksi suunniteltu Tuuloksen lähikirjaston uudistaminen kariutui ennen kuin se ehti alkaakaan. Jos ajatuksena on lähtökohtaisesti se, että palveluita kehitetään aina vain huonompaan suuntaan, saattaa olla vaikeaa nähdä uudistusten hyviä puolia. Kun haastatteluissa päästiin eteenpäin ja asia samalla selveni, alettiin omatoimiasioinnista löytää monenlaista hyvää. Positiiviset näkökulmat koskivat paitsi asiakasta itseään myös muita, jotka voisivat hyötyä vapaammasta pääsystä kirjastoon. Tässä kohtaa esiin nousivat mm. opiskelijat, vuorotyöläiset ja paikkakunnalla viikonloppuisin vierailevat, joille omatoimiasioinnista olisi varmasti hyötyä. Asenteen oletettiin myös olevan sellainen asia, joka kannattaa ottaa huomioon omatoimikirjaston markkinoinnissa. Vaikka omatoimikirjastot alkavat olla jo aika yleisiä Suomessa, on hyvä muistaa, että jokaiselle kirjastolle ja sen asiakkaille perustaminen on ainutkertainen kokemus. Joku on voinut käyttää omatoimikirjastoa jossain muualla, mutta suurimmalle osalle käyttäjistä kokemus on oletettavasti aivan uusi. Kun käyttäjät pääsevät osallistumaan keskusteluun jo suunnitteluvaiheessa, heidän on varmasti helpompi huomata asian tuomia etuja. Markkinoinnin kannalta on aina parempi, mitä laajemmin asia puhuttaa kirjaston seinien ulkopuolella.

Kirjastolaissa korostetaan saavutettavuutta ja omatoimikirjasto tukee hyvin tätä ajatusta. Ihmiset ovat tottuneet omatoimiseen asiointiin ja kaikki eivät syystä tai toisesta halua tai voi asioida ihmisten kanssa. Jos kirjastonkäyttäjä haluaa viettää aikaa kirjastossa tai lainata ja palauttaa ilman, että hänen on oltava tekemisissä kenenkään kanssa, olisi hyvä saada olosuhteet sellaisiksi, että siihen olisi mahdollisuus. Toki on myös tärkeää, että henkilökohtaista asiakaspalvelua haluaville ja tarvitseville sitä on saatavana. Siinä muodossa kuin omatoimiratkaisuja Vilppulan kirjastoon ollaan toteuttamassa, saataisiin juuri näitä vaihtoehtoja käyttäjille. Henkilökunnan kokemusten perusteella pelkkä lainaus on vain pieni osa kirjaston kokonaistyömäärästä ja omatoimiaikoina tehdyt palautukset on joka tapauksessa käytävä uudelleen läpi. Haastatteluissa pohdittiin, ettei kirjastosta löydä kohta mitään, jos järjestelytyötä ei tehdä. Tämä on ihan totta. Jos kirja eksyy väärään paikkaan, sitä ei löydä kuin vahingossa. Vaikka Vilppulan kirjasto on pieni niin pinta-alaltaan kuin kokoelmaltaankin, on tehtävä lähes mahdoton tai ainakin se vie paljon aikaa. Henkilökunnasta ei siis tule tarpeetonta, vaikka asiakkaiden asiointimahdollisuuksia lisättäisiinkin.

Sosiaalisten kontaktien merkitys kirjastoasiointinissa kävi ilmi useammassa haastattelussa. Kirjasto ei ole vain paikka, jossa lainataan tai luetaan lehtiä, vaan siellä on myös mukava vaihtaa ajatuksia henkilökunnan kanssa. Vilppulan kirjastoon suunniteltu omatoimikirjasto antaisi edelleen mahdollisuuden kirjastopalveluiden käyttämiseen asiakaspalvelun aukioloaikoina ja sosiaalista kanssakäymistä voi olla myös omatoimiaikoina. Kirjaston puolesta on hyvinkin suotavaa, että ihmiset tapaavat kirjastossa toisiaan tai keskustelevat muiden kirjastonkäyttäjien kanssa. Voi olla täysin mahdollista, että kirjastoon muodostuu keskustelupiirejä, joihin voi osallistua kuka vaan. Hiljainen tila olisi hyvä saada, jotta olisi myös paikka niille, jotka eivät halua muiden juttuja kuunnella. Haastattelut osoittivat, että asiakkailta on monenlaista kerrottavaa ja he osallistuvat mielellään keskusteluun kirjastosta.

Tässä tutkimuksessa keskityttiin niihin asiakkaisiin, joille Vilppulan kirjaston palvelut ovat jo entuudestaan tuttuja. Seuraavaksi voitaisiin pyrkiä löytämään ne asiakkaat, joille nimenomaan omatoiminen kirjastoasiointi voisi olla se juttu, joka saisi kirjaston oven aukeamaan ehkä pitkänkin tauon jälkeen. Kun omatoimista kirjastoaikaa lähdetään markkinoimaan, tulisikin löytää erityisesti tämä ryhmä, joka ei muuten käy kirjastossa. Kirjastoa käyttäville asiakkaille markkinointi on yksinkertaisempaa,



koska kontakti on jo olemassa ja haastattelujen mukaan asiakkaat saavat hyvin tietoa kirjastossa käydessään. Haastatteluissa mainittiin ilmaisjakelulehti Paikkakuntalainen paikallislehteä paremmaksi vaihtoehdoksi mainostamiseen, koska se kannetaan lähes joka talouteen. Tämä saattaisi olla kokeilemisen arvoinen ehdotus. Sosiaalisen median käyttöön kirjastolta toivottiin aktiivisuutta, jotta ilmoitukset huomattaisiin kaiken informaation seasta.

Vilppulan kaltaisessa pienessä kirjastossa jo pelkästään tila asettaa rajoituksia moniin sellaisiin palveluihin, joita isommissa kirjastoissa tarjotaan. Pienessä kirjastossa saattaa kuitenkin kaikessa rauhallisuudessaan olla jotain sellaista, mitä moni kiireen keskellä arvostaa. Jos omatoimikirjastohanke toteutuu, niin Vilppulan kirjastolla on tarjota asiakkaille enemmän kuin koskaan, ja ennen kaikkea vaihtoehtoja asiointiin.

## LÄHTEET

- Ahlgren T. 26.4.2018. Tilastovertailu yleisten kirjastojen toiminnasta 2016-2017. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 22.8.2018]. Saatavana: [https://minedu.fi/documents/1410845/7877180/ver-tailu\\_2016\\_2017.pdf/21ba6682-2faa-4f9e-8b33-262f58236f51/ver-tailu\\_2016\\_2017.pdf.pdf](https://minedu.fi/documents/1410845/7877180/ver-tailu_2016_2017.pdf/21ba6682-2faa-4f9e-8b33-262f58236f51/ver-tailu_2016_2017.pdf.pdf)
- Almgren P. & Jokitalo P. 2011. Johdatus asiakkuuksien äärelle. Teoksessa: Almgren P. & Jokitalo P. (toim.). 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland.
- Aluehallintovirasto. 16.4.2018. Tiedotteet 2018: kirjastot kehittävät palveluitaan. [Verkkosivu]. Aluehallintovirasto. [Viitattu 12.8.2018]. Saatavana: <http://www.avi.fi/web/avi/-/kirjastot-kehittavat-palveluitaan>
- Bergström S. & Leppänen A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16. uud.p. Helsinki: Edita.
- Celiasta. 20.9.2016. Uutiset: Muutoksia Celian palveluissa. [Verkkosivu]. Helsinki: Celia. [Viitattu 13.10.2018]. Saatavuus: <https://www.celia.fi/news/muutoksia-celian-palveluissa/>
- Elenius L. 2015. Kirjasto ilman henkilökuntaa. [Verkkoartikkeli]. Kirjastolehti 5.1.2015. [Viitattu 2.11.2018]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-ilman-henkilokuntaa/>
- Eskola J. & Suoranta J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. p. Tampere: Vastapaino.
- Hautamäki A. 2008. Kestävä innovointi: Innovaatiopolitiikka uusien haasteiden edessä. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sitra. [Viitattu 13.10.2018]. Saatavana: <https://media.sitra.fi/2017/02/27172618/raportti76-2.pdf>
- Helinsky Z. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki: BTJ Finland.
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi S. & Remes P. & Sajavaara P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. p. Helsinki: Tammi.

- Hjelm J. 2016. Omatoimiaukioloajat kirjastopalveluiden saavutettavuutta parantamassa Punkalaitumella: Selvitys ja omatoimiasioinnin palvelusopimus. [Verkkopublication]. [Viitattu 2.10.2018]. Saatavana: <http://punkalaidun.tjhosting.com/kous/20166151-3-1.PDF>
- Holmgaard Larsen, J. 2013. Open libraries in Denmark. [Verkkootikkeli]. Scandinavian Library Quarterly 46:3. [Viitattu 25.10.2018]. Saatavana: <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>
- Hämeenlinnan kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. Valitse ja vaikuta. [Verkkosivusto]. Hämeenlinna: Hämeenlinnan kaupunki. [Viitattu 21.11.2018]. Saatavana: <https://valitsejavaikuta.fi/hameenlinna>
- Hämäläinen K., Vilkkä H. & Miettinen S. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa: Miettinen S. (toim.). 2016. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova.
- Juntunen A. & Saarti J. 2014. Ulos kirjastosta. Helsinki: Avain.
- Kainunkangas S. 2013. RFID tekniikka ja sen hyödyntäminen kirjastoissa. [Verkkopublication]. Valkeakoski: Hämeen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 22.10.2018]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63885/Kainunkangas\\_Simo.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63885/Kainunkangas_Simo.pdf?sequence=1)
- Kielitoimiston sanakirja. 2018. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. [Viitattu 13.10.18]. Saatavana: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>
- Kuntamaisema lyhyesti. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Turku: Kuntamaisema. [Viitattu 18.11.2018]. Saatavana: <https://kuntamaisema.fi/yritys/kuntamaisema-lyhyesti/>
- Kurronen J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa: Jyrämä A. & Mattelmäki T. (toim.). 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto yliopisto.
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Lahden kaupunki. 30.1.2017. Nastolan kirjasto kutsuu alueen nuoria mukaan suunnittelemaan uutta nuorten osastoa. [Verkkosivu]. Lahti: Lahden kaupunki. [Viitattu 2.11.2018]. Saatavana: <https://www.lahti.fi/ajankohtaista/uutiset/nastolan-kirjasto-kutsuu-alueen-nuoria-mukaan-suunnittelemaan-uutta-nuortenosastoa>

- Larsen M. 2010. Open libraries and self-service. [Verkkójulkaisu]. Teoksessa: Nordic Public Libraries 2.0. [Viitattu 21.11.2018]. Saatavana: [https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer\\_engelske/Nordic\\_public/Nordic\\_Public\\_Libraries\\_2.0.pdf](https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Nordic_public/Nordic_Public_Libraries_2.0.pdf)
- Mattelmäki T. 2015. Johdanto. Teoksessa: Jyrämä A. & Mattelmäki T. (toim.). 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto yliopisto.
- Metsämuuronen J. (toim.). 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.
- Mikä on Oodi?: palveluiden suunnittelu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Helsinki. [Viitattu 31.10.2018]. Saatavana: <https://www.oodihelsinki.fi/mika-oodi/kayttajamukana-suunnittelussa/>
- Mustikkamäki M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. [Verkkójulkaisu]. Länsi- ja Sisä-Suomi. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4. [Viitattu 2.10.2018]. Saatavana: <https://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>
- Mänttä-Vilppulan kaupunginhallitus. 27.2.2017. [Verkkosivu]. Mänttä-Vilppulan kaupunki. [Viitattu: 11.6.2018]. Saatavana: <http://mantta-vilppula.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2017843-1>
- Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2009. Mänttä-Vilppula: Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto. Ei julkisesti saatavana.
- Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjaston toimintakertomus 2017. Mänttä-Vilppula: Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto.
- Mänttä-Vilppulan perusopetuksen opetussuunnitelma. 14.6.2016. [Verkkójulkaisu]. Mänttä-Vilppula: Mänttä-Vilppulan kaupunki. [Viitattu 22.10.2018]. Saatavana: [https://www.manttavilppula.fi/site/assets/files/8549/mantta-vilppulan\\_perusopetussuunnitelma.pdf](https://www.manttavilppula.fi/site/assets/files/8549/mantta-vilppulan_perusopetussuunnitelma.pdf)
- Ollikainen S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa: itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. [Opinnäytetyö]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. [Viitattu 31.10.2018]. Saatavana: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen\\_Siiri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen_Siiri.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ei päiväystä. Kirjastojen rahoitus. [Verkkosivu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 27.5.2018]. Saatavana: <http://minedu.fi/kirjastojen-rahoitus>

PIKI: alkuajat. Ei päiväystä. Pirkanmaan kirjastot.

PIKI toimintakertomus 16-17. 2018. Pirkanmaan kirjastot.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Kirjastot.fi. [Viitattu: 22.10.2018]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi>

Taskinen R. 2005. Kirjasto kuntalaisten palveluksessa 90 vuotta. Teoksessa: Vilppulan Joulu 2005. Vilppula: Vilppula-Seura.

Taskinen R. 2015. 100 vuotta Vilppulan kirjasto. Teoksessa: Vilppulan Joulu 2015. Vilppula: Vilppula-Seura.

Taskinen R. 2017. Selvitys Mänttä-Vilppulan kirjastoverkosta. Mänttä-Vilppula: Mänttä-Vilppulan kaupunki. [Viitattu 26.5.2018]. Saatavana: <http://mantta-vilppula.oncloudos.com/kokous/2017843-1-1.PDF>

Taskinen R. 2018. Kirjastojohtaja. Mänttä-Vilppulan kaupunginkirjasto. Puhelinhaastattelu 14.9.2018.

Tilastokeskus. Ei päiväystä. Kuntien avainluvut. [Verkkosivusto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu: 13.10.2018]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=SSS&active2=508>

Tilastokeskus. Ei päiväystä. Postinumeroalueittain avoin tieto: Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. [Verkkosivusto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 22.10.2018]. Saatavana: [http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittain\\_avoin\\_tieto/Postinumeroalueittainen\\_avoin\\_tieto\\_2018/paavo\\_1\\_he\\_2018.px/table/table-ViewLayout2/?rxid=041455f3-243d-4da0-88e8-47d6ddbc8600](http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittain_avoin_tieto/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto_2018/paavo_1_he_2018.px/table/table-ViewLayout2/?rxid=041455f3-243d-4da0-88e8-47d6ddbc8600)

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valtion avustuspäätös. 22.3.2018. Aluehallintovirasto. Ei julkisesti saatavana.

Virtanen P. 2018. Palvelujen yhteiskunta: yhteistyölähtöinen arvonluominen ja palveluperusteinen toimintalogiikka. Helsinki: Tietosanoma.

Virtanen P. & Stenvall J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.

Vuokko P. 2009. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOY.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. 8.4.2018. Avustuspäätökset 2018 julkaistu. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 10.8.2018]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/tiedote/avustusp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6kset-2018-julkaistu>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Kirjastot.fi. [Viitattu 30.10.2018]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Ei päiväystä. Kortilla kirjastoon - omatoimisesti. [Verkkosivu]. Kirjastot.fi. [Viitattu 10.8.2018]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kortilla-kirjastoon-omatoimisesti>

## **LIITTEET**

Liite 1. Teemahaastattelun kysymysrunko

**Liite 1.**

## KYSYMYSRUNKO

## TAUSTATIEDOT VASTAAJASTA

mies/nainen

ikä            15-25            26-35            36-45            46-55            56-65            yli 65

lähikirjasto

## VILPPULAN KIRJASTON PALVELUT

Kuinka usein käyt kirjastossa? (Jos haastateltava ei käytä kirjastoa, siirry kohtaan ”Jos et käy...”)

Mitä palveluja käytät?

Millaista aineistoa tiedät kirjastossa olevan?

Millaisia palveluja tiedät kirjastossa olevan?

Mitä palveluja toivoisit kirjastossa olevan?

Onko jokin palvelu yllättänyt sinut, kun olet kuullut kirjaston tarjoavan sitä?

Jos et käy kirjastossa ollenkaan, niin mitä olettaisit siellä olevan tarjolla?

## OMATOIMIKIRJASTO

Tiedätkö, mikä on omatoimikirjasto?

Oletko koskaan käyttänyt omatoimikirjastoa?



Mitä sinulle tulee mieleen sanasta omatoimikirjasto?

## VILPPULAAN SUUNNITTEILLA OLEVA OMATOIMIASIOINTI

Jos Vilppulaan tulisi omatoimikirjasto, käyttäisitkö sitä omatoimiaikoina?

Käyttäisitkö lainausautomaattia vai henkilökohtaista palvelua henkilökunnan ollessa paikalla?

Osallistuisitko mieluummin henkilökohtaiseen opastukseen vai yleiseen tilaisuuteen, jossa esitellään omatoimikirjaston toimintaa?

Millaiset aukioloajat olisivat mielestäsi sopivat omatoimiasioinnille?

Käyttäisitkö omatoimikirjastoa viikonloppuisin?

Käyttäisitkö kirjaston tietokoneita ja kopiokonetta omatoimiaikoina?

Toivoisitko ikärajaa omatoimiaikoina?

Millaisia toimenpiteitä toivoisit kirjastossa tehtävän, että se helpottaisi asiointiasi omatoimiaikoina? (opasteet, pohjapiirros, esittelyhylyt, mitä muuta?)

## KIRJASTON MARKKINOINTI

Mistä yleensä saat tietoa kirjaston tapahtumista ym. tai mikä olisi mielestäsi paras väylä tiedottaa? (Sanomalehti, nettisivut, Facebook, Instagram, menoinfo, kirjaston infonäyttö, kirjaston henkilökunta, muut asiakkaat, joku muu)

Onko kirjaston markkinointi ollut mielestäsi onnistunutta vai tuntuuko, ettet löydä tietoa tarpeeksi?