



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sari Ojala

Omatoimikirjaston vaikutukset asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmista

Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjasto

Opinnäytetyö

Syksy 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

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

Tekijä: Sari Ojala

Työn nimi: Omatoimikirjaston vaikutukset asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmista – Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjasto

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 55

Liitteiden lukumäärä: 5

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin, miten omatoimikirjaston avaaminen on vaikuttanut Kauhajoen kaupunginkirjaston asiakkaisiin ja henkilökuntaan. Työn tilaaja on Kauhajoen kaupunginkirjasto.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osa toteutettiin kyselyinä asiakkaille ja henkilökunnalle. Asiakkaiden kohdalla selvitettiin, miten asiakkaat kokevat omatoimikirjaston vaikuttaneen heidän kirjaston käyttöönsä, ovatko he törmänneet ongelmiin sen käytössä ja miten sitä voisi heidän mielestään kehittää. Henkilökunnan kohdalla haluttiin selvittää myös ennakoajatuksia ja -odotuksia omatoimikirjastosta, mahdollisia haasteita sekä kehittämiskohteita. Lisäksi haluttiin tietää asiakaspalautteesta omatoimikirjastoa koskien. Kerätty aineisto analysoitiin tilastollisesti ja sisällönanalyysin keinoin.

Asiakaskyselyn tulokset kertovat, että omatoimikirjasto on otettu Kauhajoella vastaan hyvin, ja asiakkaiden kirjastonkäyttö on jopa lisääntynyt sen myötä. Henkilökunnan ennakoajatuksiin verraten henkilökunta suhtautuu omatoimikirjastoon samalla tavalla tai positiivisemmin kuin ennen omatoimikirjaston avaamista. Henkilökunnan mukaan merkittävin haaste omatoimikirjaston suhteen on järjestelmän toimivuus. Omatoimikirjasto avattiin 1.10.2020, mutta kirjastossa on edelleen hyvin samoja ongelmia kuin alussakin. Teknistä tukea voi olla vaikeaa saada ja henkilökunta toivoikin voivansa itse vaikuttaa paremmin järjestelmän toimintaan.

Asiakaskyselyssä ei noussut esille kovinkaan monia kehityskohteita, mutta niitä voidaan miettiä muiden avovastauksien kautta, joita löytyy muun muassa liitteistä 4 ja 5. Kyselyn avulla saatiin tietoa siitä, että millaisiin haasteisiin omatoimikirjaston asiakkaat voivat törmätä. Henkilökunnan puolesta kehityskohteita voisi olla muun muassa asiakkaiden parempi opastus omatoimikirjaston käyttöön. Olisi myös tärkeää, että omatoimijärjestelmä saataisiin toimivammaksi, mutta kaikkea siihen liittyvää henkilökunta ei voi korjata itse.

¹ Asiasanat: kirjasto, omatoimikirjasto, kirjastopalvelut, asiakaskysely

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Sari Ojala

Title of thesis: The effects of a self-help library from the perspective of customers and staff
– The self-help library of Kauhajoki City Library

Supervisor: Satu Salmela

Year: 2021

Number of pages: 55

Number of appendices: 5

This thesis studied the effects of the opening of a self-help library at Kauhajoki City Library on the library's customers and staff. The thesis was ordered by Kauhajoki City Library.

The customers' and staffs' opinions were studied with two surveys. The research questions to the customers were how they felt that the self-help library had impacted their use of the library, if they had met problems with its use, and how, in their view, the self-help library could be developed. Regarding the staff, the aim was to find out about their initial expectations about the self-help library and how they had changed, what kind of challenges they had met and how self-help library could be developed by their point of view. The aim was also to collect the feedback staff has received from the customers. The collected data were analysed by statistical and content analyses.

The key results of the customer survey were that the self-help library has been well received, and the customers' use of the library has even increased because of it. Compared to what the staff thought before the opening of the self-help library, their opinions had remained the same or become more positive. The biggest issue met by the staff with the self-help library is connected to the self-help library's system. The self-help library was opened on 1 October 2020, but some problems still remain. It seems to be hard to get technical support and the staff hoped that they could influence more to the functions of the system by themselves.

There were not many suggestions for improvement for the self-help library from the customers, but they might be found based on the other open-ended answers, listed in Appendices 4 and 5. The customer survey brought out what kinds of problems the customers had met with the self-help library. A target for improvement from the staff's point of view could be to provide better guidance for customers with the use of the self-help library. It would also be important to make the self-help library system more functional, but the staff cannot do it all by themselves.

² Keywords: library, self-help library, library services, customer survey

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkuuettelo	5
1 JOHDANTO	6
2 OMATOIMIKIRJASTOT	8
2.1 Omatoimikirjastoista yleisesti	8
2.2 Omatoimikirjaston perustaminen Kauhajoelle	10
3 KAUHAJOEN KAUPUNGINKIRJASTO	12
4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT	15
4.1 Tutkimuskysymykset	15
4.2 Tutkimusmenetelmät	15
5 KYSELY ASIAKKAILLE	18
5.1 Kirjaston käyttö	20
5.2 Omatoimikirjaston käyttö	22
5.3 Kokemuksia omatoimikirjaston käytöstä	26
5.4 Omatoimikirjaston kehittäminen	30
6 KYSELY HENKILÖKUNNALLE	32
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	36
8 POHDINTA	38
LÄHTEET	41
LIITTEET	43

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Krannit -kirjastokimpan kirjastokortti ennen Kurikan liittymistä.	14
Kuva 2. Krannien kirjastokortti sen jälkeen, kun Kurikka liittyi kimppaan.	14
Kuva 3. Eepos -kirjastokimpan kortti keltaisena. Muut väri vaihtoehdot ovat pinkki ja sininen.	14
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.	19
Kuvio 2. Vastaajien elämäntilanne.	19
Kuvio 3. Kuinka usein käyt kirjastossa?	20
Kuvio 4. Kun tulet kirjastoon, mitä teet siellä?	21
Kuvio 5. Mistä kuulit Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta?	22
Kuvio 6. Oletko tehnyt omatoimisopimuksen Kauhajoen kirjastoon?	23
Kuvio 7. Kuinka usein käyt kirjastossa omatoimiaikana?	23
Kuvio 8. Miksi et ole tehnyt omatoimisopimusta?	24
Kuvio 9. Kun käyt kirjastossa omatoimiajalla, mikä on sinulle sopivin ajankohta?	25
Kuvio 10. Mitä vastaajat tekevät kirjastossa yleisenä aikana ja mitä omatoimiaikana.	26
Kuvio 11. Millaisiin ongelmiin olet törmännyt?	27
Taulukko 1. Väittämät omatoimikirjaston käytöstä.	28
Taulukko 2. Löydettävyys.	29

1 JOHDANTO

Omatoimikirjastot ovat yleistymässä Suomessa. Omatoimikirjasto on hyvä lisä kirjaston palveluihin, jonka ansiosta asiakkaat pääsevät kirjastoon joustavasti silloin, kun se heille parhaiten sopii. Omatoimikirjaston myötä asiakasvirtaa voidaan saada lisää, mikä saattaa johtaa muun muassa siihen, että myös lainausmäärät lähtevät nousuun. Monet kirjastojen palveluista on saatavilla myös omatoimiaikana, joten asiakkaat voivat yleensä tehdä melko samoja toimintoja niin henkilökunnan ollessa paikalla kuin omatoimiaikanakin. Omatoimisella aukioloajalla voidaan lisätä varsinkin pienempien kuntien ja kaupunkien kirjastojen aukioloaikoja muun muassa viikonloppuisin, jos kirjasto ei muuten olisi avoinna.

Alun perin Kauhajoen omatoimikirjaston piti aueta jo toukokuussa 2020, mutta lopulta se otettiin käyttöön vasta 1.10.2020. Avaamisen lykkääntyminen johtui Covid-19-pandemian puhkeamisesta maailmanlaajuiseksi pandemiaksi, minkä myötä kirjastot joutuivat väliaikaisesti sulkemaan ovensa asiakkailta. Nyt Kauhajoen omatoimikirjasto on ollut auki hieman yli vuoden ja haluttiin lähteä tutkimaan, miten omatoimikirjaston avaaminen on vaikuttanut niin asiakkaisiin kuin henkilökuntaankin. Tutkimusta lähdin tekemään teorian lisäksi asiakaskyselyllä, jossa kerättiin kokemuksia ja kehitysehdotuksia Kauhajoen omatoimikirjastosta. Työhön kuului lisäksi henkilökunnan osuus, jossa tutkittiin henkilökunnan ennakkoodotuksia ja -ajatuksia omatoimikirjastoon liittyen sekä sitä, miten ajatukset ovat muuttuneet omatoimikirjaston avaamisen jälkeen. Myös henkilökunnalta kysyttiin kehittämiskohteita heidän näkökulmastaan.

Kun lähdin tutkimaan omatoimikirjastoon liittyviä asioita tarkemmin, sain huomata, että aiheesta ei vielä löydykään niin paljoa tutkittua tietoa kuin ajattelin. Onhan omatoimikirjaston ajatus ollut voimissaan jo vuodesta 2004 ja Suomeen ilmiö on rantautunut vuonna 2012. Eniten aihetta on tutkittu alan opinnäytetöinä, mutta myös Aluehallintovirastolta on tullut jonkin verran tutkimustietoa. Omatoimikirjastoon liittyen aihetta on tutkinut muun muassa Karoliina Lindén (2017) opinnäytetyössään ”Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta - Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot”. Anette Karjalainen (2016) on tutkinut asiakkaiden kirjaston käyttöä ja asiakastyytyväisyyttä pro gradussaan ”Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys”. Henkilökunnan näkökulmaa asiaan on tuonut

Janne Blomqvist (2015) opinnäytetyössään ”Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista”.

Aluehallintoviraston puolelta omatoimikirjastotutkimusta on tehty Mika Mustikkamäen toimesta vuonna 2015 julkaisulla ”Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015” sekä vuonna 2019 ilmestyneessä ”Omatoimikirjastot 2019 - Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua” -raportissa. Omatoimikirjastoilla on myös oma osuutensa Valtiovarainministeriön julkaisussa ”Peruspalvelujen tila 2020”. Näiden lisäksi Espoon, Tampereen ja Lahden lähikirjastot ovat kehittäneet ”Parasta palvelua omatoimisesti” nimisen oppaan, joka kertoo miten omatoimikirjastoa voisi kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa. Opas julkaistiin vuonna 2021.

On tärkeää, että omatoimikirjastoista saadaan mahdollisimman paljon tietoa, että palvelua voidaan lähteä kehittämään parempaan suuntaan. Esimerkiksi jokainen opinnäytetyö on erilainen ja jokaisesta voidaan poimia eväitä kehittämiseen. Usein opinnäytetyöt ovat paikallisia, joten tarvitaan myös valtakunnallisempaakin tutkimusta. Sitä onkin jo tehty muun muassa Aluehallintoviraston puolesta. Tässä työssä onkin otettu huomioon niin Kauhajoen kirjaston asiakkaat kuin henkilökuntakin. Omatoimikirjastoja voisi tutkia myös enemmän henkilökuntien näkökulmista, koska silloin saadaan erilaista tietoa kuin asiakkailta.

2 OMATOIMIKIRJASTOT

2.1 Omatoimikirjastoista yleisesti

Omatoimikirjasto on Suomen kirjastomaailmassa melko uusi, mutta nopeasti yleistynyt ilmiö. Omatoimikirjasto tarkoittaa kirjastoa, jonne pääsee myös silloin, kun kirjaston henkilökunta ei ole paikalla. Omatoimiajalla asiakkaat voivat muun muassa lainata tai palauttaa aineistoja, käyttää lehtisalia, olla tietokoneilla tai vaikka opiskella tai työskennellä kirjaston tiloissa. Tilojen valvonta toteutuu esimerkiksi kameravalvonnan avulla. (Helmet.fi, [viitattu 24.10.2021]). Kauhajoella kirjastoon pääsee omatoimiaikaan omalla kirjastokortilla ja siihen liitetyllä salasanalla sen jälkeen, kun asiakas on käynyt allekirjoittamassa omatoimikirjaston käytösäännöt henkilökunnan ollessa paikalla (Kauhajoki.fi, [viitattu 24.10.2021]). Omatoimikirjastoja voidaan nimittää omatoimikirjaston lisäksi myös esimerkiksi itsepalvelukirjastoksi, ”avoimeksi kirjastoksi” (Kirjastot.fi-toimitus, [viitattu 7.6.2021]) tai laajennetun aukiolon kirjastopalveluksi (Koskelainen, 31.10.2019), mutta omatoimikirjasto alkaa olla vakiintunut termi (Mustikkamäki 2019).

Ensimmäinen omatoimikirjasto on otettu käyttöön Tanskassa vuonna 2004, josta ajatus omatoimikirjastoista on lähtöisin (Koskelainen 31.10.2019). Suomen ensimmäisestä omatoimikirjastosta taas löytyi kahta erilaista tietoa. Isokivijärven (30.5.2019) mukaan Suomen pilottihankkeena omatoimikirjastojen saralla pidetään Hämeenlinnan Jukolan itsepalvelukirjastoa, joka avattiin 23.4.2012. Se sai rahoitusta Opetus- ja kulttuuriministeriöltä sekä Hämeenlinnan kaupungilta vuosina 2011–2012 yhteensä 100 000 euroa. Koskelainen (31.10.2019) taas sanoo, että ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin Mynämäelle Mietoisten lähikirjastoon vuonna 2012.

Tällä hetkellä omatoimikirjastoja on Suomessa jo monia. Mustikkamäki (2019) kertoo, että omatoimikirjastokyselyyn tulleiden vastausten perusteella Suomessa oli vuonna 2019 233 omatoimista palvelupistettä ja 160 uutta palvelupistettä on suunniteltu avattavaksi sitä seuraavana viitenä vuotena. Kirjastot.fi:n kirjastohakemistosta löytyy tällä hetkellä 137 omatoimikirjastoa (Kirjastot.fi Kirjastohakemisto, [viitattu 9.9.2021]), mutta esimerkiksi tämän työn kohdekirjastoa eli Kauhajoen kaupunginkirjastoa listauksessa ei vielä ole. Tämä johtuu siitä,

että jokainen kirjasto päivittää itse omat tietonsa hakemistoon, eikä sitä ylläpidetä kirjastot.fi:n toimesta.

Koska omatoimikirjastoja avataan koko ajan enemmän, Cottier ja Ollikainen (2021) ovat tehneet oppaan omatoimikirjastojen kehittämiseen liittyen. Oppaan nimi on ”Parasta palvelua omatoimisesti – Työkalupakki omatoimikirjastojen kehittämiseen asiakkaiden kanssa”. Koska omatoimikirjastot yleistyvät nopeasti, sen kehittämiseen on myös hyvä kiinnittää huomiota. Kun lähdetään kehittämään palvelua, ensin on mietittävä, mitä lähdetään kehittämään tai muuttamaan. Kehittämisen tai muutoksien kohteena voi olla niin tilat, palvelut, aineistot kuin aukioloajatkin. Kun kohde on selvillä, asiakkaat voidaan ottaa mukaan sen kehittämiseen. Tätä kutsutaan osallistamiseksi eli fasilitoimiseksi. Kuka muukaan osaisi parhaiten kertoa asiakkaiden näkökulmista ja tarpeistaan kuin asiakkaat itse. (Cottier & Ollikainen 2021.)

Omatoimikirjastojen myötä kirjastot myös noudattavat kirjastolakia paremmin. Kirjastolain (L 29.12.2016/1492) toisessa pykälässä todetaan, että lain tavoitteena on edistää:

- 1) väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin;
- 2) tiedon saatavuutta ja käyttöä;
- 3) lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa;
- 4) mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen;
- 5) aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.

Omatoimikirjastot auttavat toteuttamaan lakia, koska se yhdenvertaistaa muun muassa asiakkaiden pääsyä kirjaston materiaaleihin laajoilla aukioloajoillaan. Näin ollen ihmisillä on paremmat mahdollisuudet käydä kirjastossa silloin, kun se sopii heille parhaiten, joka taas auttaa lain muiden tavoitteiden toteutumisessa. Omatoimikirjastoja ei kuitenkaan perusteta pelkästään kirjastolain takia, vaan siksi, että ne tuottavat ylipäätään lisäarvoa asiakkaille ja kirjastopalveluille. Mustikkamäen (2019) Omatoimikirjastot 2019 -kyselyn mukaan

kirjastojen kolme tärkeintä tavoitetta omatoimikirjaston avaamiselle olivat palveluiden parantaminen, parempi saavutettavuus sekä aukioloaikojen laajentaminen.

Kauhajoen tapauksessa sinne haluttiin perustaa omatoimikirjasto, koska sen ajateltiin parantavan kirjaston palveluja tilanteessa, jossa henkilöstöressit eivät riittäneet laajempiin aukioloaikoihin. Omatoimikirjasto on myös nykyaikainen palvelu, joka mahdollistaa kirjaston käyttämisen silloin, kun se asiakkaille parhaiten sopii. Omatoimikirjaston avaamisella tavoiteltiin Kauhajoella suurempaa asiakasjoukkoa sekä parannusta kattavuuteen ja laatuun. (Korpi-Käkelä 22.10.2021; Liikamaa 25.10.2021.)

2.2 Omatoimikirjaston perustaminen Kauhajoelle

Kauhajoella omatoimikirjaston perustamiseksi haettiin aluehallintoviraston hankerahoitusta vuonna 2019. Omatoimikirjastosta laadittiin hankehakemus nimellä ”Kauhajoen kirjasto- ja opistotalo KIPPO - kunnalliset kulttuuripalvelut yhdessä”. Kun avustus oli myönnetty, kirjastossa alettiin tehdä käytännön työtä suunnitelman toteuttamiseksi. Suunnitteluapuna oli omatoimikirjastojärjestelmätuottajan edustaja, joka teki kirjastolle kokonaissuunnitelman, joka sisälsi muun muassa valvontajärjestelmän. (Korpi-Käkelä 22.10.2021; Liikamaa 25.10.2021.)

Ennen omatoimikirjaston perustamista on otettava monia asioita huomioon. Teknisistä asioista pitää ottaa huomioon ovien lukitukset, valojen automatisointi, turvahälytinjärjestelmät, kuulutukset, itsepalvelupisteet sekä porttien toiminta. Sisääntulon lähellä on oltava laite, jolle asiakkaat näyttävät kirjastokorttiaan ja näppäilevät PIN-koodin sisään päästäkseen. Myös videovalvonnan on oltava kunnossa. Lisäksi on mietittävä kirjaston kuulutuksia. Niistä tarvitaan avaamis- ja sulkemisilmoitukset ja monilla kirjastoilla on myös kuulutus, joka kertoo, milloin henkilökunta poistuu paikalta ja omatoimiaika alkaa. (Johannsen 2017, 17.)

Kauhajoella omatoimikirjastoon liittyvinä muutostöinä jouduttiin muuttamaan kirjaston pääoven avaus ja sulkeutuminen automaattiseksi, lisäämään tilaan valvontakamerat, hankkimaan uusi lainausautomaatti sekä muuttamaan kulunvalvonta henkilökunnan tiloihin pääsemiseksi. Lisäksi kirjastoon tilattiin myös uusi palautuskärry, jota ei ole vielä saatu käyttöön. Koska kirjaston kirjavarasto sijaitsee lainaustiskien takana, varaston ovi lukittiin ja tiskien

taakse pääseminen estettiin teetetyillä kirjakärryillä. Myös tiskin takana olevat laatikostot ja kaapistot lukittiin. (Korpi-Käkelä 22.10.2021; Liikamaa 25.10.2021.)

Kun henkilökunta nyt lähtee kirjastosta, he eivät enää lukitse väliovia kirjaston puolella ja valoista sammutetaan vain tiskin kohdalla olevat valot. Valaistus on siis automatisoitu niin, että valot sammuvat kello 21.00 kun omatoimikirjastokin menee kiinni. Ennen kun henkilökunta lähtee kirjastosta, he käyvät vielä kiertämässä kirjaston ja ohjaavat asiakkaat kirjautumaan sisälle omatoimitunnuksilla. (Korpi-Käkelä 22.10.2021.)

Kauhajoen omatoimikirjaston perustamisessa oli myös haasteita matkassa. Isoimman haasteen omatoimikirjasto koki, kun maailmalla puhkesi Covid-19-pandemia, eikä omatoimikirjastoa saatu avattua suunnitelman mukaisesti. Alun perin suunnitelmana oli, että omatoimikirjasto avautuisi toukokuussa 2020, mutta lopulta se saatiin avattua vasta viisi kuukautta myöhemmin, 1.10.2020. Omia haasteita avaamiseen aiheutti myös se, että omatoimikirjastojärjestelmätoimittajan edustajalla oli kiireitä, eivätkä kaikki viivästykset siten johtuneet kirjaston omista haasteista. Ongelmat, jotka johtuvat järjestelmätoimittajasta, eivät ole vielä kään kadonneet kokonaan. Omatoimikirjaston alkutaipaleella järjestelmässä oli paljon yhteysvirheitä, jotka vaikeuttivat asiakkaiden kirjautumista. Tällä hetkellä kirjautumisongelmat ovat vähentyneet, mutta eivät kuitenkaan täysin loppuneet. Haasteeksi on koettu myös se, että kaikki asiakkaat eivät tiedä, että omatoimikirjastoa käyttääkseen heidän on käytävä al-lekirjoittamassa käyttösäännöt ja vasta sen jälkeen he pääsevät kirjastoon omatoimiajalla. Kirjastosta todettiin, että heidän pitäisi tiedottaa omatoimikirjaston toiminnasta enemmän. (Korpi-Käkelä 22.10.2021.)

3 KAUHAJOEN KAUPUNGINKIRJASTO

Kauhajoki on Etelä-Pohjanmaalla sijaitseva kaupunki, joka on pinta-alaltaan 1 315,55 km². Pinta-alasta maapinta-alaa on 1 298,99 km² ja vesistöjä on 16,56 km². Kauhajoella on 30.6.2020 ollut asukkaita 13 143 henkilöä. Kauhajoki on perustettu vuonna 1868 ja siitä on tullut kaupunki vuonna 2001. Kauhajoki tunnetaan hyvin Ruokamessuista ja Nummirock Metal Festivaalista. (Kauhajoen kaupunki, [viitattu 2.9.2021]). Kauhajoen kaupunginjohtajana toimii tällä hetkellä Niku Latva-Pukkila.

Kauhajoen kirjasto sai alkunsa siitä, kun eteläpohjalaiset ylioppilaat olivat keränneet varoja ja hankkivat 28 nidettä perustaen niiden avulla pienen kirjaston Kauhajoelle vuonna 1851. Innokkaimmin kirjastoa perustamassa oli kirkonisäntä Matti Hautaniemi. Tämä pieni kirjasto ei kuitenkaan ollut pitkäikäinen. Kirjasto saatiin kuitenkin perustettua uudelleen vuonna 1860, kun varapastori Samuel Hellgren ja opettajana toiminut Matti Kiviniemi saivat kerättyä rahaa ja ostivat niillä 156 kirjaa. Vuonna 1875 kirjastolla oli 280 nidettä. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Kauhajoen kirjastolla on ollut alussa monenlaisia henkilöitä kirjastonhoitajina ja Kauhajoen ensimmäinen kirjastonhoitaja oli räätäli Emil Högander, jonka jälkeen kirjaston ottivat hoitaakseen pastori Hellgrenin sisaret. Hellgrenin sisarten jälkeen kirjastonhoitajaksi tuli väkkäri Wilhelm Högander, joka toimi kirjastonhoitajana vuoteen 1874 asti. Tämän jälkeen kirjastoa hoiti kanttori E. J. Waldeman. Kun Kauhajoella oli kahdeksan kirjastoa vuonna 1907, kunta otti kirjaston hoitoonsa. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Kun päästiin 1950-luvulle, Kauhajoella oli kantakirjasto, 13 piirikirjastoa sekä lainausasema. Opettaja Johannes Leppänen ja apteekkari Jaakko Joukamo lähtivät kehittämään Kauhajoen kirjastoa. Vuonna 1924 kirjasto sai ensimmäisen vakinaisen hoitajansa Elis Panulasta, jonka työura kirjastossa kesti 28 vuotta. Kun lainaustoiminta alkoi vilkastua, Elis sai avukseen Elsa Panulan, joka toimi kirjastoapulaisena. Elsa Panula vakinaistettiin kirjastonhoitajaksi vuonna 1951 ja hän toimi työssä vuoteen 1966 asti. Apunaan hänellä oli yksi kirjastoapulainen. 1960-luvun alussa Kauhajoen kirjasto koostui kantakirjastosta sekä 17 lainauspisteestä. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Vuonna 1969 Kauhajoki oli ensimmäinen Vaasan läänin maalaiskunta, joka sai käyttöönsä kirjastoauton. Kirjastoauto, joka kiertää tällä hetkellä, on Kauhajoen kolmas. Kirjastoauton tulemisen jälkeen sivukirjastoja ei enää tarvittu, koska nyt kirjastoauto pystyi kiertämään pitäjän jokaisessa kylässä. Sivukirjastot lakkautettiin ja jäljelle jäi vain Kainaston ja Pöntäneen sivukirjastot. Nykyään myös Kainaston sekä Pöntäneen sivupisteet on lakkautettu. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Kauhajoen kirjasto on muuttanut historiansa aikana useamman kerran. Kirjasto on sijainnut muun muassa nykyisin Kansalaisopistona toimivassa talossa sekä nykyisen nuorisotalo Rämiskän tiloissa. Kauhajoen kirjastotalo valmistui vuonna 1989 ja kirjasto on siitä asti sijainnut samassa paikassa. Samassa talossa sijaitsee Panula-opisto, joka järjestää musiikinopetusta. Rakennuksen on suunnitellut arkkitehti Touko Saari. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Vuonna 1996 Kauhajoki, Isojoki, Karijoki, Teuva, Jurva ja Kaskinen aloittivat kirjastokimpan, joka oli nimeltään Krannit. Kurikka liittyi Kranneihin vuonna 2009. Vuonna 2017 Krannit jäivät historiaan ja yhteensä 22 kuntaa Etelä-Pohjanmaalta sekä Pohjanmaalta muodostivat uuden kirjastokimpan, Eepoksen. (Kauhajoen kaupunginkirjasto, [viitattu 14.9.2021].)

Eepos-kirjastokimppaa lähdettiin toteuttamaan hankkeella, ja sen tavoitteena oli, että kaikista hankkeen kirjastojen kirjastokimpoista ja kirjastoista muodostuisi yksi uusi kirjastokimppa. Osa kirjastoista koki suuriakin muutoksia liittyen muun muassa sääntöihin ja toimintatapoihin. Jo ennen Eeposta Etelä-Pohjanmaan kirjastoilla oli paljon yhteistyötä. Tämä ilmeni muun muassa siten, että monet kirjastojen hankkeista kattoivat yleensä koko Etelä-Pohjanmaan kirjastot. (Ikonen 9.1.2018.)

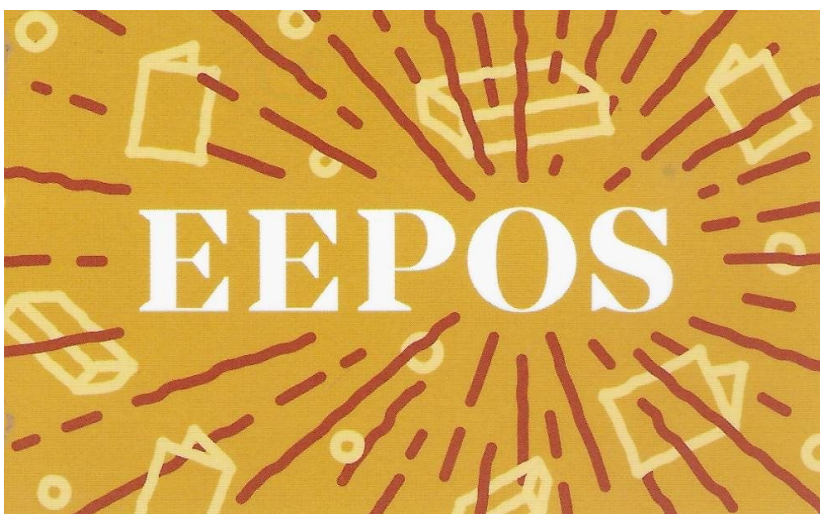
Kun erilaisia kimppoja on muodostettu, myös alueen kirjastokortit ovat kokeneet muutoksia. Kuvassa 1 on Krannien kirjastokortti silloin, kun Kurikka ei vielä kuulunut kimppaan. Kun Kurikka liittyi Kranneihin, kortti sai uuden ulkoasun (Kuva 2). Kun Eepos syntyi, syntyi myös uusi kirjastokortti, josta sai tällä kertaa valita kolmesta värivaihtoehdosta itselleen mieluisimman. Värivaihtoehdot ovat keltainen, pinkki ja sininen (Kuva 3). Kuvassa 1 ja 2 olevat kirjastokortit kuitenkin toimivat vielä, eikä niitä ole pakko vaihtaa Eepoksen kortteihin.



Kuva 1. Kranit -kirjastokimpan kirjastokortti ennen Kurikan liittymistä.



Kuva 2. Kranin kirjastokortti sen jälkeen, kun Kurikka liittyi kimppaan.



Kuva 3. Eepos -kirjastokimpan kortti keltaisena. Muut väri vaihtoehdot ovat pinkki ja sininen.

4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, että miten omatoimikirjaston avaaminen Kauhajoen kaupunginkirjastossa on vaikuttanut niin asiakkaiden kuin henkilökunnan näkökulmasta. Tarkoituksena on selvittää, miten omatoimikirjasto on vaikuttanut asiakkaiden kirjastokäyttäytymiseen heidän omasta mielestään, eroaako asiakkaiden toiminta siitä, kun he käyvät kirjastossa omatoimiajalla verraten siihen, kun he käyvät siellä henkilökunnan ollessa paikalla, millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet ja millaisia kehityskohteita omatoimikirjastossa on. Tarkoitus on myös selvittää, että millaisia muutoksia kirjaston henkilökunta on huomannut omatoimikirjaston avaamisen myötä.

Asiakkaat. Asiakkaiden kohdalla tarkempia tutkimuskysymyksiä on:

- Miten omatoimikirjaston käyttöönotto on vaikuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöön?
- Millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet omatoimikirjaston käytössä?
- Miten omatoimikirjastoa voisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta?

Henkilökunta. Henkilökunnan kohdalla lähdetään liikkeelle jo omatoimikirjaston alusta alkaen ja pyritään selvittämään, että:

- Millaisia ennakko-odotuksia ja -ajatuksia henkilökunnalla oli omatoimikirjastosta ja miten ne ovat muuttuneet?
- Millaisia ongelmia henkilökunta on kohdannut omatoimikirjastoon liittyen ja miten omatoimikirjastoa voisi kehittää henkilökunnan näkökulmasta?
- Millaista palautetta asiakkaat antavat omatoimikirjastosta henkilökunnalle?

4.2 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä eli määrällinen tutkimus. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää voidaan kutsua myös

tilastolliseksi tutkimusmenetelmäksi ja se pyrkii selvittämään vastauksia kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein (Heikkilä 2014, 15). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on yleensä paljon tutkimusaineistoa (Nummenmaa, Holopainen & Pulkkinen 2016, 16). Tutkimusaineiston keräämiseksi tässä tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta. Kyselylomake on yleisin tapa kerätä aineistoa, josta voidaan käyttää muun muassa nimityksiä ”postikysely, informoitu kysely tai joukkokysely (gallup)” riippuen kyselyn toteutustavasta (Vilkkä 2021, 94).

Kun lähdetään tekemään kyselylomaketta, tutkimuksen kohde on ensimmäinen asia, joka pitää ottaa huomioon. Kohdetta pohtiessa pitää ajatella muun muassa vastaajien aikatauluja ja vastausvalmiuksia. Kun kysymykset asetellaan huolellisesti, se antaa hyvän perustan sille, että tutkimus onnistuu. Tutkijan kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että kysymykset ovat yksiselitteisiä ja ettei kysymyksissä ole varaa väärinymmärryksiin. Tämä johtuu siitä, että tutkija ja vastaaja eivät välttämättä ajattele asiasta samalla tavalla, joten tuloksien vääristymistä voidaan näin ehkäistä hyvin. Kyselyä voidaan lähteä tekemään vasta tutkimusongelmien selvittämisen jälkeen, koska siten tiedetään, mihin aineistonkeruulla pyritään saamaan vastauksia. (Valli 2015, 41–42.)

Kysymysten muotoilussa kannattaa pyrkiä siihen, että kysymysten muotoilu on vastaajalle henkilökohtainen. Kysymysjärjestyksessä kannattaa aloittaa helpoista kysymyksistä ja jos kysely sisältää arkaluontoista tietoa, ne sijoitetaan kyselyn loppuun. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Kysymysten järjestyksen on oltava looginen, joten toisiinsa liittyvät kysymykset on hyvä asettaa peräkkäin. Kokonaisuuden on oltava sellainen, että kyselyyn vastaaminen on miellyttävää ja motivoivaa. (Valli 2015, 43–44.)

Kyselyssä voi hyödyntää monipuolisesti erilaisia kysymystyyppejä. Avoimessa kysymyksessä vastaaja voi vastata kysymykseen omin sanoin. Niitä kannattaa käyttää silloin, kun ei osata nimetä mahdollisia vastauksia. Avointen kysymyksien etuna on se, että ne voivat antaa uusia näkökulmia tai hyviä parannusehdotuksia. Avoimien kysymyksien huonoja puolia on taas se, että vastaaja saattaa jättää vastaamatta niihin. Strukturoidut kysymykset tarjoittavat sitä, että vastausvaihtoehdot ovat valmiina eikä vastaajan tarvitse kuin ympyröidä tai rastittaa omat valintansa. Strukturoitujen kysymyksien etuihin kuuluu muun muassa se, että niihin on helppo vastata ja niitä on myös helppo käsitellä tilastollisesti. Huonoihin puoliin

voidaan lukea se, että valmiiksi annettuihin vastauksiin voidaan vastata harkitsemattomasti tai vastausvaihtoehdot eivät ole riittävän laajoja ja vaihtoehtoja saattaa jäädä puuttumaan. Jos kysymyksessä on vain kaksi vastausvaihtoehtoa, kysymystä voidaan sanoa dikotomisiksi kysymykseksi. Dikotominen kysymys on esimerkiksi sellainen, jossa vastaaja voi valita vastaukseksi joko kyllä tai ei. Jos kysymykseen voi valita useamman vastausvaihtoehdon, kyseessä on silloin monivalintakysymys. Sekamuotoisissa kysymyksissä on sekä annettuja että avoimia kysymyksiä. Yleensä sekamuotoisissa kysymyksissä on yksi avoimeksi jätetty vastausvaihtoehto, johon vastaaja voi antaa sellaisen vastauksen, jota kyselyn tekijä ei ole välttämättä osannut ajatellakaan. (Heikkilä 2014, 47–50.)

Tämän opinnäytetyön asiakaskyselyssä käytettiin myös Likertin asteikkoa. Likertin asteikkoa voidaan käyttää silloin, kun halutaan väittämien avulla selvittää vastaajien mielipiteitä. Tämän, useimmiten 4- tai 5-portaisen järjestysasteikon, vastausvaihtoehdot menevät ääripäästä toiseen. Toinen ääripää on usein ”täysin samaa mieltä” ja toinen ”täysin eri mieltä”, josta vastaaja valitsee sen vaihtoehdon, joka kuvaa parhaiten vastaajan mielipidettä aiheeseen. Likertin asteikossa saattaa olla useampikin vastausporras kuin viisi. Likertin asteikon, kuten muidenkin asenneasteikkojen, heikkous on muun muassa se, että vastauksista ei voida päätellä kohteiden painoarvoa vastaajille. (Heikkilä 2014, 51.)

Tämän opinnäytetyön asiakaskysely sisälsi kaikkia edellä mainittuja kysymystyyppisiä. Avoimia kysymyksiä haluttiin hyödyntää, koska haluttiin saada monipuolisia vastauksia, mutta ei välttämättä osattu nimetä vastausvaihtoehtoja. Tämä mahdollisti sen, että kysymyksien vastauksissa nousi esille uusia ajatuksia. Suurin osa asiakaskyselyn kysymyksistä oli sekamuotoisia. Sekamuotoisia kysymyksiä käytettiin juuri sen takia, että saataisiin mahdollisimman paljon erilaisia vastauksia. Opinnäytetyön tekijä ei välttämättä osaa ajatella kaikkia mahdollisia vastauksia, joten vastaajat saivat tuoda esille omia näkökulmiaan aiheeseen ja näin tulokset olisivat sisällöltään rikkaampia. Likertin asteikkoa käytettiin siitä syystä, että siihen on kevyempää vastata, vaikka kysymyksiä olisikin monta.

5 KYSELY ASIAKKAILLE

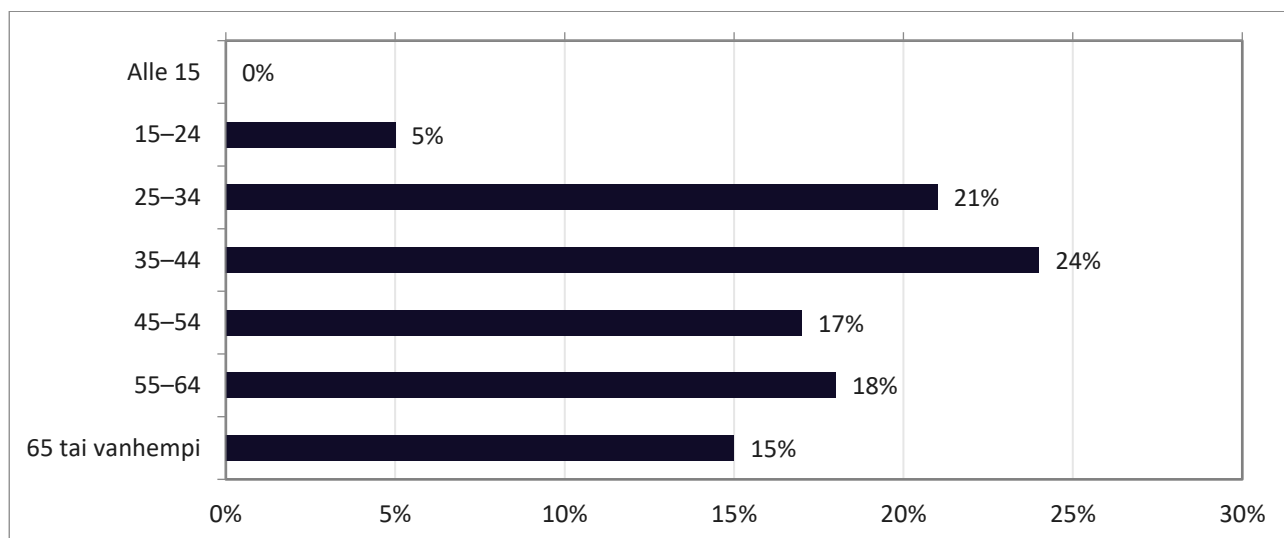
Tutkimusaineistoa tähän opinnäytetyöhön kerättiin asiakaskyselyllä, johon oli mahdollista vastata joko internetissä tai kirjastossa jaetun paperiversioiden kautta. Kysely koostui erilaisista kysymyksistä, kuten avoimista, strukturoiduista, sekamuotoisista ja monivalintakysymyksistä. Tutkimuskyselyn paperiversio löytyy liitteestä 1 ja markkinointiteksti liitteestä 3. Samaa markkinointitekstiä käytettiin niin paperi- kuin verkkokyselyn markkinoinnissa. Ainoa ero paperin ja verkkotekstin välillä oli se, että verkkoon laitettiin pelkästään linkki kyselyyn, ei QR-koodia. Näkyvyyden lisäämiseksi kirjastossa oleva, paperikyselyn viereen sijoitettu, markkinointiteksti tulostettiin vaaleanvihreälle paperille.

Kyselyssä oli viisi eri aihealuetta: taustatiedot, kirjaston käyttö, omatoimikirjaston käyttö, kokemuksia omatoimikirjastosta sekä omatoimikirjaston kehittäminen. Kysely julkaistiin 18.10.2021 ja se oli auki kaksi viikkoa. Kyselyä mainostettiin kirjastossa henkilökunnan toimesta, kirjaston Facebook-sivuilla sekä opinnäytetyön tekijän omalla Facebook-sivulla. Kysely jaettiin myös Facebookin Kauhajoki-ryhmään. Kyselyjulkaisua nostettiin Facebookissa kerran niin kirjaston kuin opinnäytetyön tekijän toimesta. Kyselyyn oli liitetty markkinointiteksti, joka löytyy liitteistä. Markkinointiteksteissä oli pieniä muutoksia riippuen siitä, oliko teksti esillä kirjastossa vai internetissä. Kirjastossa sijaitsevan paperiversioiden markkinointiteksti oli erillisellä paperilla kyselylomakkeiden ääressä.

Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 78 kappaletta, josta paperiversioiden osuus oli 15 kappaletta. Paperiversiossa todettiin haasteeksi se, että vastaajat olivat jättäneet osaan kysymyksistä vastaamatta, joten kaikkien kysymyksien osalla vastaajien määrä ei ole sama. Lisäksi paperiversiossa huomattiin muutamia virheitä, jotka ilmenivät vasta sitten, kun paperikyselyn vastauksia syötettiin kyselyn internetversioon. Tämän johdosta muutamia kysymyksiä ei voitu ottaa huomioon tuloksia merkitessä. Internetversiossa kaikki kysymykset olivat oikein muotoiltuja.

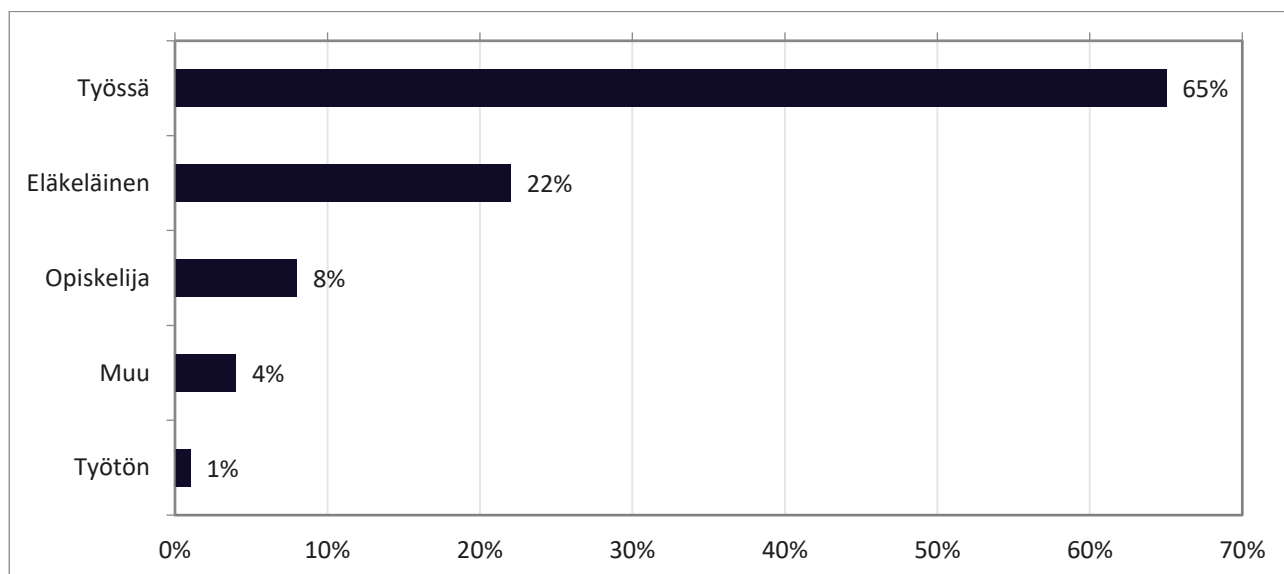
Taustatietoina kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää ja elämäntilannetta. Kyselyyn vastanneista 69 (88,5 %) oli naisia ja miehiä 9 (11,5 %). Ikäjakauma oli laaja, ja suurin vastaajaryhmä oli 35–44-vuotiaat 24 % osuudella (kuvio 1). Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli 25–

34-vuotiaat ja kolmantena ryhmänä oli 55–64-vuotiaat. Vastaajista yksikään ei ollut alle 15-vuotias ja 15–24-vuotiaiden osuus kyselyyn vastanneista oli vain 5 %.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Elämäntilannetta kysyttäessä huomattava enemmistö vastaajista oli työssäkäyviä henkilöitä (kuvio 2). Heidän osuutensa vastaajista oli 50 henkilöä, joka vastaa kaikkienensa 65 % vastaajista. Työssäkäyviä seurasi eläkeläiset, joiden osuus kyselyyn vastanneista oli 22 %. Vähiten vastauksia saatiin työttömien ryhmästä, kun vain yksi vastaajista kuului tähän ryhmään.

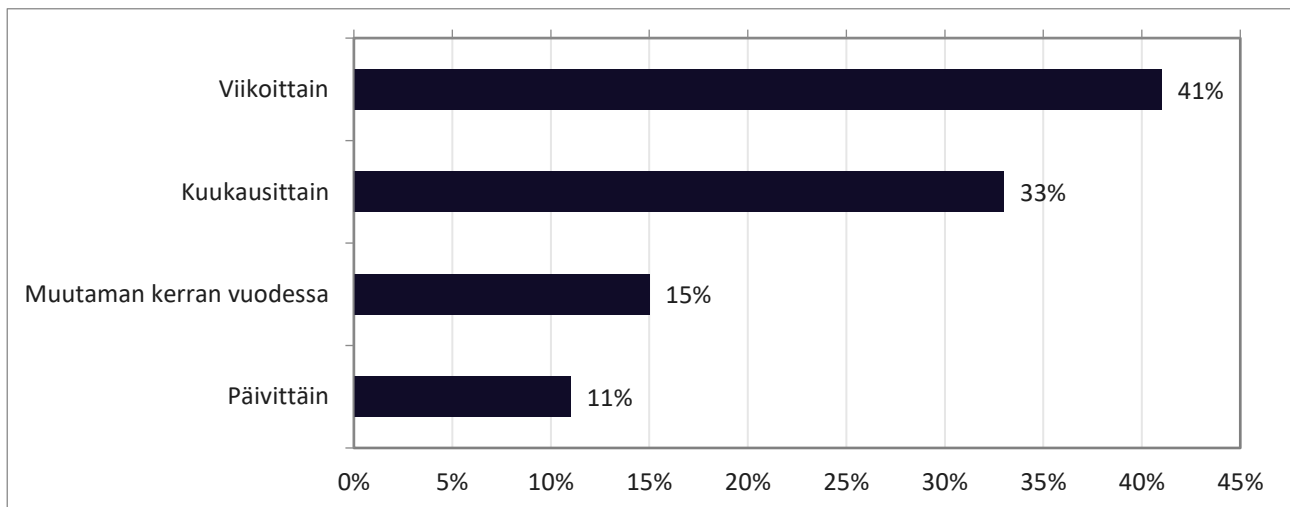


Kuvio 2. Vastaajien elämäntilanne.

5.1 Kirjaston käyttö

Taustatietojen jälkeen kyselyssä lähdettiin liikkeelle vastaajan kirjastonkäytöstä yleisesti, jonka tarkoituksena oli kartoittaa vastaajalle tyypillistä kirjastonkäyttöä. Tällä osalla haluttiin selvittää, että miten usein vastaaja käy kirjastossa, mitä hän siellä tekee, miten hän siellä asioi ja käyttääkö hän kirjaston verkkopalveluja.

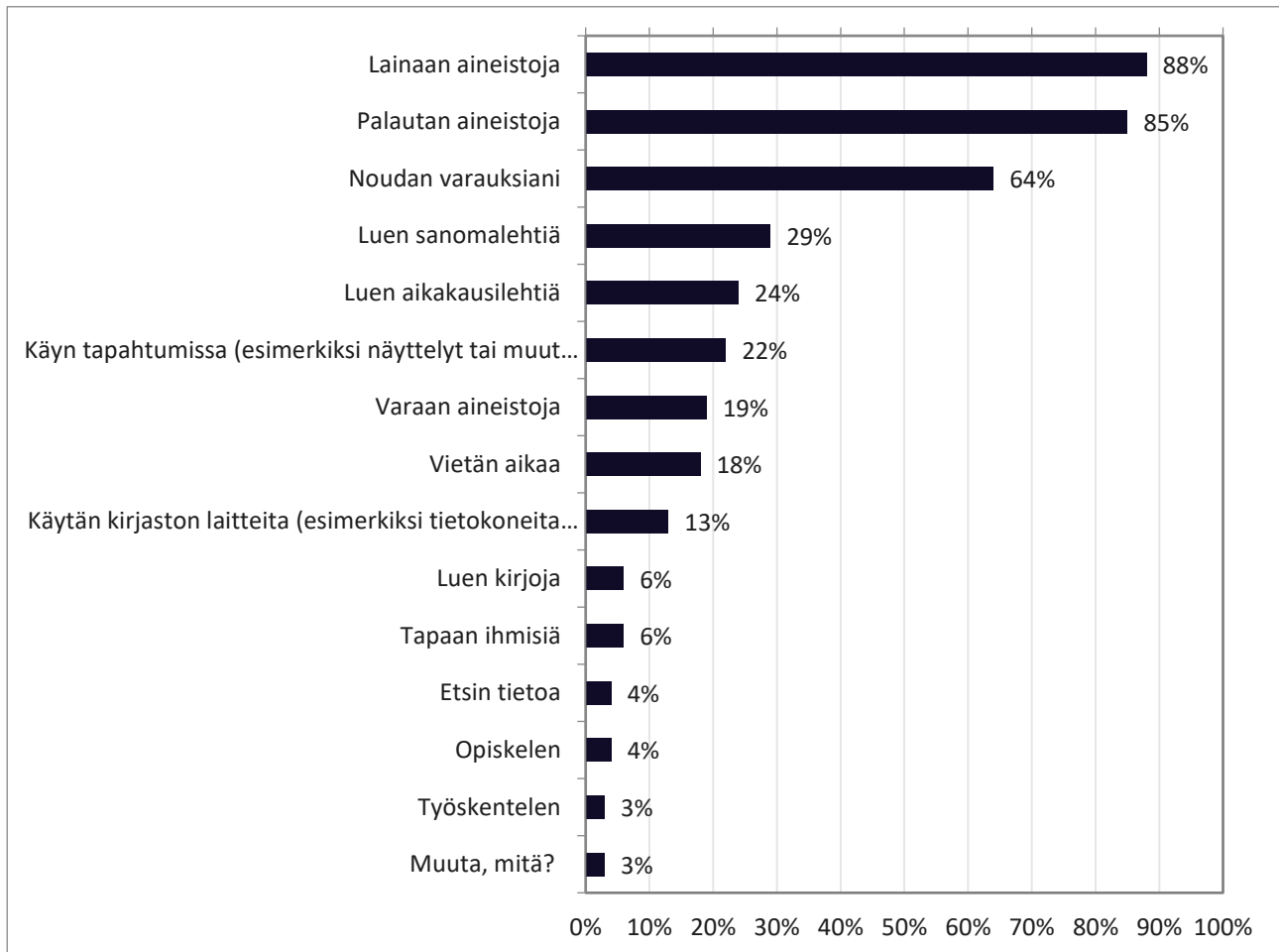
Vastaajien enemmistö kertoi käyvänsä kirjastossa viikoittain tai kuukausittain. Vastanneista 41 % kertoi käyvänsä kirjastossa viikoittain ja 33 % kuukausittain (kuvio 3). Määrällisesti sen valitsi 31 vastaajaa. Muun muassa kyselyn paperiversiossa olleen virheen vuoksi tämän kysymyksen kohdalla kolme vastausta jouduttiin hylkäämään. Paperiversiossa vaihtoehto ”Muutamana kerran vuodessa” oli jäänyt muotoon ”Muutamana kerran kuukaudessa”, eikä virhettä huomattu ennen paperiversion jakelua. Näin ollen tämän vaihtoehdon valinneet jätettiin tarkastelun ulkopuolelle, koska vastausvaihtoehdot eroavat toisistaan riippuen siitä, onko vastaaja vastannut paperi- vai verkkokyselyyn.



Kuvio 3. Kuinka usein käyt kirjastossa?

Seuraavassa kysymyksessä (kuvio 4) kysyttiin monivalintakysymyksenä mitä vastaaja yleensä ottaen tekee kirjastossa siellä käydessään. Vastaaja sai valita useamman vastausvaihtoehdon. Tämän kysymyksen kolme eniten vastausta saanutta kohtaa olivat lainaan aineistoja (88 %), palautan aineistoja (85 %) ja noudan varauksiani (64 %). Kolme vähiten vastauksia saanutta kohtaa oli, että työskentelen (3 %), etsin tietoa (4 %) ja opiskelen (4 %). Myös muuta, mitä? -kohta sai 3 % vastauksista, joka tarkoittaa lukumääräisesti kahta vastaajaa. Toinen näistä vastaajista kertoi, että hän etsii hyviä kirjoja vaihtohyllyltä ja toisessa

kerrottiin, että vastaaja käy kirjastossa oppilaiden kanssa. Tämä kysymys toistettiin omatoimikirjaston käyttöä koskevassa kohdassa, jotta voitaisiin vertailla, eroaako käyttö normaalin ja omatoimiaikaisen kirjaston käytön välillä. Sivulta 26 löytyy kuvio 10, jossa on yleisen ajan ja omatoimisen ajan vertailu.



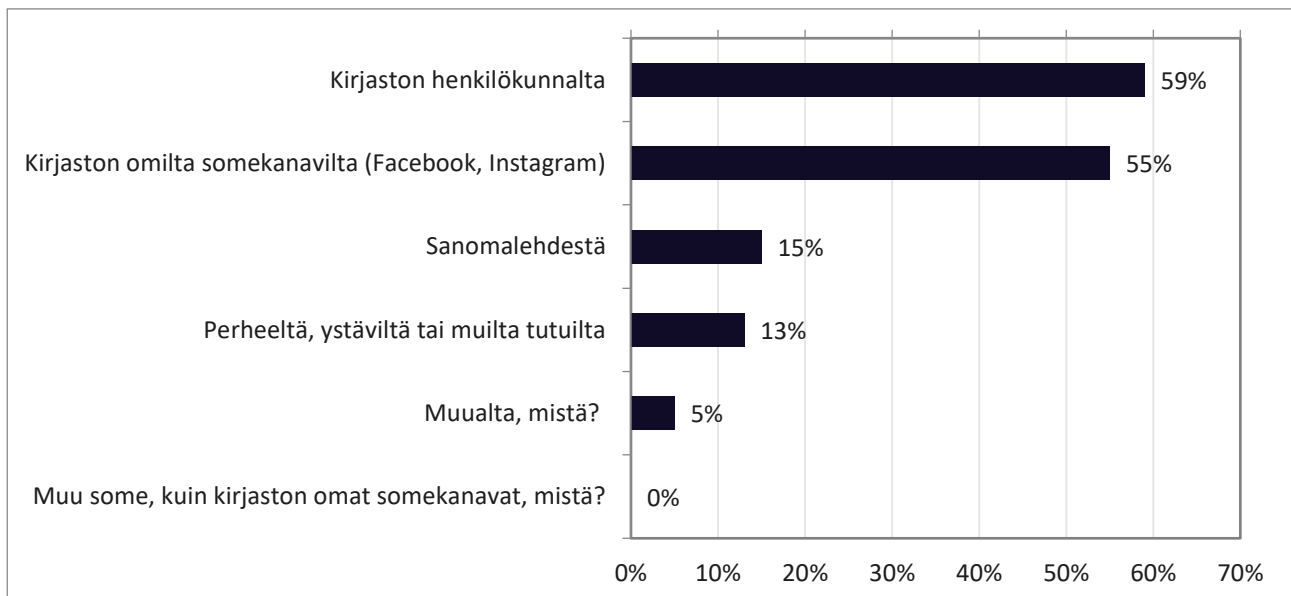
Kuvio 4. Kun tulet kirjastoon, mitä teet siellä?

Koska kirjastossa voi lainata ja palauttaa aineistoja henkilökunnan paikallaollessa niin asiakaspalvelutiskillä kuin automaateilla, kyselyssä tiedusteltiin kumpaa vastaaja käyttää vai käyttääkö hän molempia. Tähän kysymykseen vastasi 77 vastaajaa, joista 52 % kertoi käyttävänsä molempia. Vastaajista 27 % suosi automaatteja ja asiakaspalvelutiskillä kertoi asioivansa mieluiten 21 % vastaajista. Lisäksi kyselyssä haluttiin tietää, käyttävätkö asiakkaat kirjaston verkkopalveluja. Verkkopalveluista kysyttäessä vastaajille annettiin esimerkkejä siitä, mitä kirjaston verkkopalvelut tarkoittavat. Esimerkit olivat omien tietojen selaus, lainojen uusiminen verkon kautta, sakkujen maksaminen sekä aineiston etsiminen verkkokirjastosta. Kysymykseen vastasi 77 vastaajaa, joiden enemmistö, 84 %, vastasi

käyttävänsä kirjaston verkkopalveluja. Vain 16 % vastaajista (12 henkilöä) ei hyödyntänyt kirjaston verkkopalveluja.

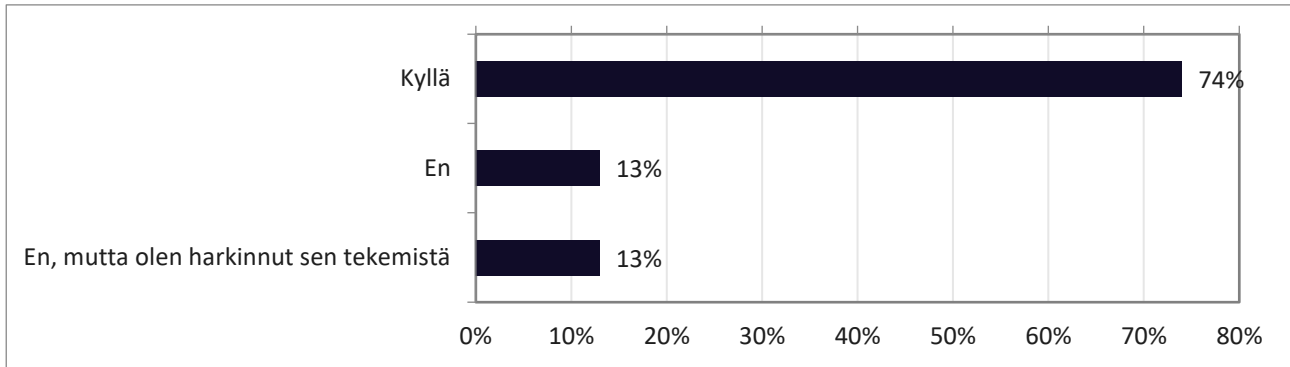
5.2 Omatoimikirjaston käyttö

Omatoimikirjaston käyttö -osion alussa tiedusteltiin, miten vastaajat olivat kuulleet Kauhajoen omatoimikirjastosta (kuvio 5). Omatoimikirjastosta oli kuultu enimmäkseen kirjaston oman toiminnan kautta: vastaajista 59 % oli kuullut siitä kirjaston henkilökunnalta ja 55 % kirjaston sosiaalisen median kanavilta eli Facebookista tai Instagramista. Neljä vastaajaa (5 %), oli kuullut omatoimikirjastosta muun muassa kirjaston sisäisen viestinnän kautta, eli esitteistä tai julisteista, tai omilta työkavereiltaan.



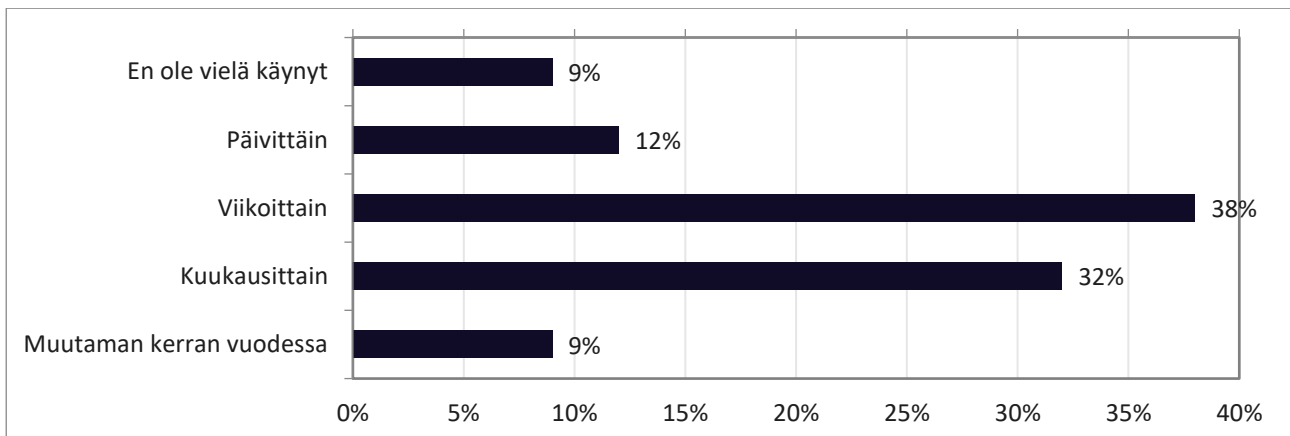
Kuvio 5. Mistä kuulit Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta?

Kyselyyn saivat vastata kaikki Kauhajoen kaupunginkirjaston käyttäjät, joten kyselyssä kysyttiin omatoimikirjastosopimuksen tekemisestä (kuvio 6). Vastaajista 74 % oli tehnyt omatoimisosopimuksen ja molempiin kielteisiin vaihtoehtoisin tuli 10 vastausta, eli molemmat kattoivat 13 % vastauksista.



Kuvio 6. Oletko tehnyt omatoimisopimuksen Kauhajoen kirjastoon?

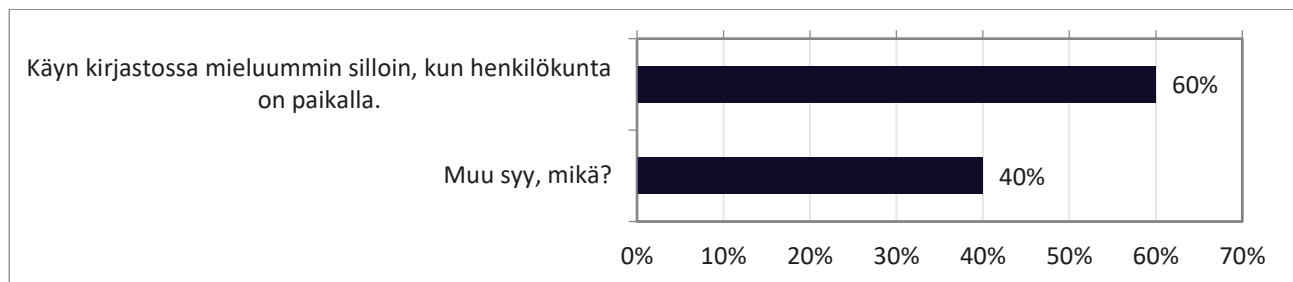
Edellisen kysymyksen pohjalta kysely haarautui eri vastausvaihtoehtojen mukaisesti eri suuntiin. Jos vastaaja vastasi tähän ”Kyllä” (74 %), kysely jatkui omatoimikirjastoon liittyvillä jatkokysymyksillä (kuvio 7). Kuvio 7 näemme, että omatoimikirjastosopimuksen tehneistä 12 % kertoo käyvänsä kirjastossa päivittäin, mutta suurin osan vastanneista kertoo käyvänsä omatoimikirjastossa viikoittain (38 %). Vastaajista 9 % kertoi, ettei ollut vielä käynyt kirjastossa omatoimiajalla.



Kuvio 7. Kuinka usein käyt kirjastossa omatoimiaikana?

Mikäli vastaaja vastasi ”En”, vastaajalta tiedusteltiin syytä sen tekemättömyyteen (kuvio 8). Heistä 60 % kertoi käyvänsä kirjastossa mieluummin silloin, kun henkilökunta on paikalla ja 40 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”Muu syy, mikä?”. Tästä joukosta 3 henkilöä tarkensi vastausta avoimella vastauksella syistä. Ensimmäinen vastaus oli se, että vastaaja ei asu enää Kauhajoella, toinen vastaaja kertoi käyvänsä pääsääntöisesti kirjastossa toisella paikkakunnalla ja kolmannella vastaajalla ei ole ollut pakottavaa tarvetta käydä kirjastossa omatoimiajalla. Vastaavasti jos vastaaja valitsi vaihtoehdon ”En, mutta olen harkinnut sen

tekemistä”, tähänkin kysyttiin syytä. Kaikki tämän kohdan vastanneet valitsivat ennakkoon annetun vastausvaihtoehdon, joka oli ”En ole saanut aikaiseksi tehdä sitä”.



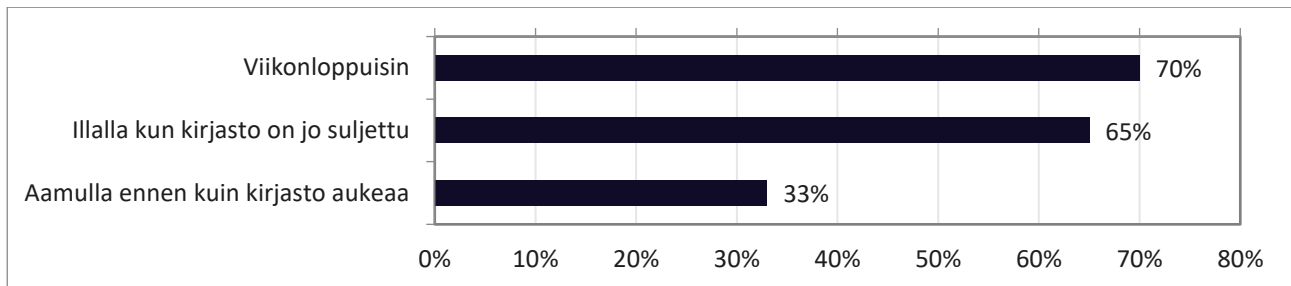
Kuvio 8. Miksi et ole tehnyt omatoimisopimusta?

Kielteisesti vastanneilta kysyttiin vielä avoimella kysymyksellä sitä, mikä heidät saisi tekemään omatoimisopimuksen. Tämä kohta oli pakollinen niille, jotka vastasivat ”En” tai ”En, mutta olen harkinnut sen tekemistä”, ja siihen sai vastata omin sanoin. Kielteisiä vastauksia tuli yhteensä 20, ja molemmat kielteiset vaihtoehdot saivat 10 valintaa. Suurin osa vastauksista (5 kappaletta) liittyi siihen, että mikäli vastaajalla olisi tarve käyttää kirjastoa enemmän, sopimus saatettaisiin tehdä. Muina syinä mainittiin muun muassa opiskeluun liittyvät syyt, kirjaston aukioloajat, ja riittävän suuri tarve kirjaston käytölle.

Osa edellisen kohdan avovastauksista liittyi kirjaston sijaintiin. Siihen liittyen vastaajat kertoivat, että mikäli Kauhajoen kirjasto olisi vastaajan lähikirjasto, tai jos vastaaja kävisi Kauhajoella useammin tai asuisi lähempänä, he voisivat tehdä omatoimisopimuksen. Kaksi vastaajaa otti kantaa siihen, että he voisivat tehdä omatoimisopimuksen, jos sen hyödyistä olisi saatavissa enemmän tietoa. Toinen näistä haluaisi tietää omatoimikirjaston hyödyt paremmin ja sen, että miten omatoimijalla asiointi olisi kätevämpää kuin henkilökunnan paikallaollessa. Toinen taas kaipasi selkeämpiä ohjeita siitä, miten omatoimisopimus tehdään ja miksi se pitää tehdä. Lisäksi vastauksissa oli mukana joitakin yksittäisiä vastauksia. Niissä toivottiin muun muassa sitä, että omatoimisopimuksen voisi tehdä sähköisesti. Koronarajoitusten muuttuminen voisi myös edesauttaa sopimuksen tekemistä, kuten myös se, että vastaaja vain yksinkertaisesti saisi aikaiseksi tehdä sopimuksen.

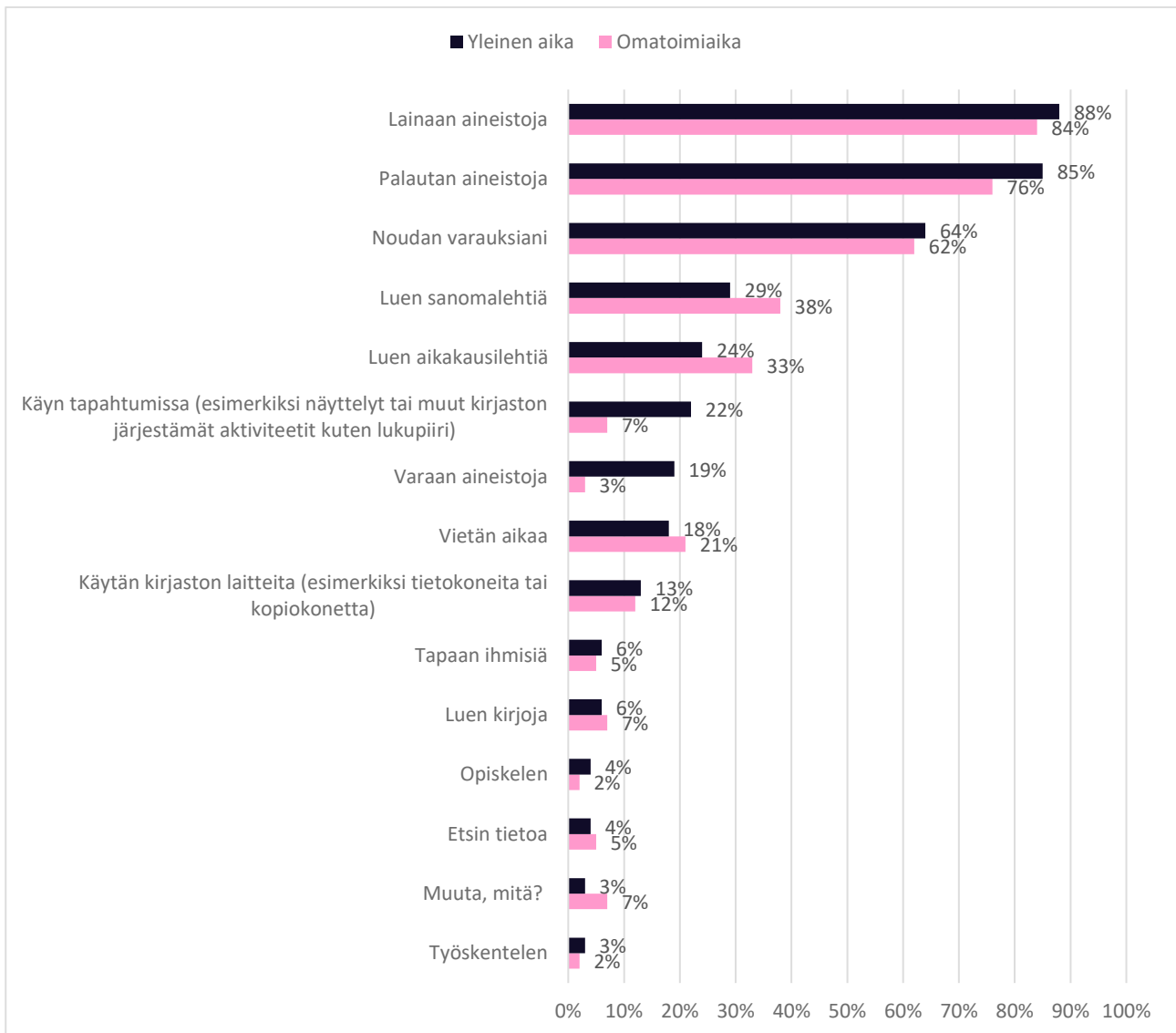
Vastaajilta tiedusteltiin kyselyssä myös, että onko heidän kirjaston käyttämisensä muuttunut omatoimisopimuksen tekemisen jälkeen. Vastaajista 63 % kertoi, että he käyttävät kirjastoa enemmän kuin ennen ja 21 vastaajaa, eli vajaa 40 %, ei ollut huomannut eroa käytössä

entiseen verrattuna. Koska omatoimikirjasto laajentaa kirjaston aukioloaikoja, vastaajilta kysyttiin myös, mikä on heille sopivin ajankohta käyttää omatoimikirjastoa. Suosituin asiointiaika omatoimiajalla olivat viikonloput, tosin myös ilta-ajat olivat lähes yhtä suosittuja. Selvästi vähemmän kirjaston omatoimiaikaa hyödynnettiin aamuisin ennen kirjaston aukeamista. Suosituin ajankohta omatoimiseen kirjastossa käymiseen suuntautui viikonloppuihin (kuvio 9). Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto.



Kuvio 9. Kun käyt kirjastossa omatoimiajalla, mikä on sinulle sopivin ajankohta?

Seuraavaksi kyselyssä toistettiin kysymys siitä, mitä vastaaja tekee kirjastossa käydessään. Tällä kertaa vastaajaa pyydettiin miettimään vierailua nimenomaan omatoimiaikana (kuvio 10). Käyttäessään kirjastoa omatoimiaikana, suurin osa lainaa aineistoja (84 %) ja aineistojen palauttaminen oli toisena 76 % osuudella. Kolmanneksi eniten vastaajat noutavat varauksiaan (62 %). Kuviosta 10 näemme vastaajien tekemiset niin omatoimiajalla kuin yleisellä ajalla. Vastaajien kolme suosituinta toimintoa ovat siis samat riippumatta siitä, käykö vastaaja kirjastossa yleisesti ottaen tai omatoimiaikana.



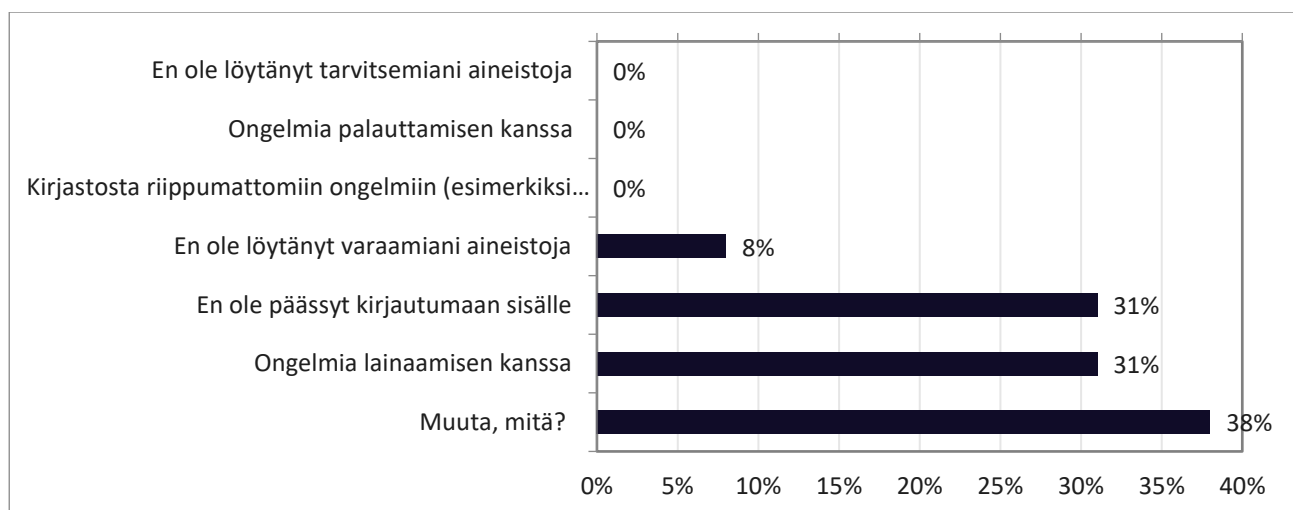
Kuvio 10. Mitä vastaajat tekevät kirjastossa yleisenä aikana ja mitä omatoimiaikana.

5.3 Kokemuksia omatoimikirjaston käytöstä

Kartoittaessa kokemuksia omatoimikirjastosta, vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana omatoimikirjastolle. Kaikki vastaajat (58 henkilöä) antoivat sille vähintään arvosanan hyvä. Suurin osa vastaajista antoi omatoimikirjastolle arvosanan 10 – erinomainen (57 %), 31 % antoi arvosanan 9 – kiitettävä ja 12 % oli sitä mieltä, että omatoimikirjasto saa arvosanan 8 – hyvä.

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, että onko vastaaja kohdannut jonkinlaisia ongelmia omatoimikirjastoon liittyen. Suurin osa, 78 %, ei ollut kohdannut ongelmia, mutta kuitenkin 13 vastaajaa kertoi kohdanneensa jonkinlaisia ongelmia (kuvio 11). Kun vastaajat valitsivat

”Kyllä” vaihtoehdon, he saivat kertoa tarkemmin kohtaamistaan ongelmista valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen pohjalta. Eniten valittiin kuitenkin vaihtoehtoa ”Muuta, mitä?”, missä vastaaja saattoi itse kertoa avovastauksen muodossa enemmän haasteista. Näistä avovastauksista suurimmassa osassa kerrottiin, että kohdatut ongelmat liittyivät ovien ja hälytyksien toimintaan. Vastaajat kertoivat muun muassa, että ovella olevat hälyttimet ovat piipanneet kirjastosta lähtiessä, vaikka kirjat on lainattu tai hälyttimet piippaavat sisälle tullessa. Harmia olivat aiheuttaneet myös ulkopuoliset henkilöt, yhden vastaajan mukaan koululaiset, jotka ovat yrittäneet tulla sisälle samalla kerralla, kun vastaaja on mennyt kirjastoon omilla omatoimitunnuksillaan. Myös sisäänkirjautumisen (31 %) ja lainaamisen (31 %) kanssa on kohdattu ongelmia. Yksi vastaajista ei ole löytänyt varaamia aineistoja.



Kuvio 11. Millaisiin ongelmiin olet törmännyt?

Seuraavaksi vastaajat pääsivät vastaamaan erilaisiin väittämiin. Vaikka väittämät oli kyselyssä jaettu väittämänumeroihin 1–10, niissä oli kaksi eri aihealuetta. Aihealueet olivat oma-toimikirjaston käyttö sekä löydettävyys. Ensimmäisessä kysymyspatteristossa esitettiin kuusi väittämää omatoimikirjastosta ja toisessa neljä löydettävydestä. Väittämiin vastattiin asteikolla 1–5, joista 1 tarkoitti ”täysin samaa mieltä”, 2 ”osittain samaa mieltä”, 3 ”ei samaa eikä eri mieltä”, 4 ”osittain samaa mieltä” ja 5 ”täysin samaa mieltä”. Kysymys oli merkitty pakolliseksi, mutta paperisissa vastauslomakkeissa muutamat olivat jättäneet joihinkin kohtiin vastaamatta.

Ensimmäisen patteriston ensimmäisessä väittämässä sanottiin, että ”Omatoimikirjaston joustavuus sopii hyvin omaan arkeeni.”. Tähän vastasi 57 vastaajaa ja vastauksien

keskiarvo oli 4,8. Myös toisessa ja kolmannessa väittämässä vastaajien määrä oli 57 ja keskiarvo 4,8. Toinen väittämä oli, että ” Kirjastossa käyminen omatoimiaikana on helppoa ja sujuvaa.” ja kolmas oli ”Arvostan sitä, että kirjastossa saa edelleen myös henkilökohtaista palvelua.” Neljäs väittämä, ”Kirjaston lainaus- ja palautusautomaatit ovat selkeitä ja helppoja käyttää.”, sai 55 vastausta ja vastauksien keskiarvo oli 4,6. Viidennessä väittämässä otettiin puheeksi kirjaston laitteiden käyttäminen omatoimiaikana. Väittämä oli, että ”Kirjaston laitteiden käyttäminen helppoa omatoimiaikana (esimerkiksi tietokoneen käyttö, tulostaminen tai kopiointi).” ja siihen vastasi 54 vastaajaa ja sen keskiarvo oli 3,8. Patteriston viimeisenä väittämänä oli, että ” Kirjastossa on turvallista asioida omatoimiaikana.” Siihen tuli yhteensä 57 vastausta 4,6 keskiarvolla. Kaikkien väittämien kesken huonoimman keskiarvon sai väittämä numero 5, joka oli keskiarvoltaan 3,8, ja parhaat keskiarvot olivat väittämillä 1, 2 ja 3, joiden kaikkien keskiarvo oli 4,8. Kaikkien väittämien keskiarvo oli yhteensä 4,5.

Taulukko 1. Väittämät omatoimikirjaston käytöstä.

Väittämä	1	2	3	4	5	Vastaa- jien määrä
1. Omatoimikirjaston tuoma joustavuus sopii hyvin arkeeni.	4 %	0 %	0 %	7 %	89 %	57
2. Kirjastossa käyminen omatoimiaikana on helppoa ja sujuvaa.	4 %	0 %	0 %	10 %	86 %	57
3. Arvostan sitä, että kirjastossa saa edelleen myös henkilökohtaista palvelua.	4 %	0 %	0 %	7 %	89 %	57
4. Kirjaston lainaus- ja palautusautomaatit ovat selkeitä ja helppoja käyttää.	0 %	0 %	7 %	24 %	69 %	55
5. Kirjaston laitteiden käyttäminen helppoa omatoimiaikana (esimerkiksi tietokoneen käyttö, tulostaminen tai kopiointi).	4 %	4 %	31 %	28 %	33 %	54
6. Kirjastossa on turvallista asioida omatoimiaikana.	4 %	0 %	2 %	21 %	74 %	57

Toisen patteriston väittämät löytyivät löydettävyyteen. Ensimmäinen väittämä tässä oli, että ”Löydän kirjastossa asioidessasi eri osastot helposti (esimerkiksi lastenosasto, nuorten osasto, musiikkiosasto...).”, johon tuli 54 vastausta 4,4 keskiarvolla. Toinen väittämä, ”Kirjaston aineistojen paikantaminen on helppoa (esimerkiksi dekkarit, kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus...).” jonka keskiarvo oli 4,3 ja vastaajien määrä 53. Neljäs väittämä liittyi varaushyllyn löytymiseen, ” Löydän varaushyllyn helposti.” Siihen vastasi 53 vastaajaa ja sen

keskiarvoksi tuli 4,6. Viimeisenä kohtana oli ” Löydän varaushyllystä omat varauksesi helposti.”. Vastaajia siihen oli 53 ja keskiarvo 4,2.

Taulukko 2. Löydettävyys.

Väittämä	1	2	3	4	5	Vastaajien määrä
7. Löydän kirjastossa asioidessasi eri osastot helposti (esimerkiksi lastenosasto, nuorten osasto, musiikkiosasto...).	0 %	2 %	9 %	31 %	57 %	54
8. Kirjaston aineistojen paikantaminen on helppoa (esimerkiksi dekkarit, kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus...).	0 %	2 %	15 %	34 %	49 %	53
9. Löydän varaushyllyn helposti.	2 %	0 %	9 %	11 %	77 %	53
10. Löydän varaushyllystä omat varauksesi helposti.	2 %	2 %	23 %	23 %	51 %	53

Vastaajilla oli lisäksi mahdollisuus kertoa, millä perusteella he vastasivat väittämiin kuten vastasivat. Avoimia vastauksia tähän kohtaan tuli 6 kappaletta. Kolme vastaajaa eritteli vastauksensa väittämästä ”10. Löydän varaushyllystä omat varaukseni helposti”, että he eivät ole käyttäneet palvelua. Väittämästä ”4. Kirjaston lainaus- ja palautusautomaatit ovat selkeitä ja helppoja käyttää” kerrottiin, että niiden kanssa oli joskus ollut pieniä ongelmia. Löydettävydestä yksi vastaaja kertoi, että on käynyt kirjastossa paljon vuosien aikana ja ainoastaan silloin on ollut hetkellisiä ongelmia osastojen sijainnin kanssa, kun osastojen paikkoja on muutettu. Sama vastaaja kertoo, että hakukoneet ovat kätevä apu siinä, että voi tarkistaa kirjojen saatavuuksia tai hahmottaa tiettyjen kirjailijoiden tuotantoa.

Tämän osion viimeisessä kohdassa vastaajat saivat halutessaan kertoa muista kokemuksistaan omatoimikirjaston käyttöön liittyen. Yhteensä 20 vastaajaa oli kirjoittanut tähän kohtaan kokemuksiaan. Suoraa positiivista palautetta näistä oli 16, ja monet vastaajista kehuivat omatoimikirjastoa ja ovat tyytyväisiä siihen, että se on olemassa. Yhdessä vastauksessa oli niin kehuja kuin kritiikkiä. Palautetta jättäneistä kaksi vastaajaa ilmaisi huolensa sisäänkirjautumiseen liittyen. Toinen vastaajista harmitteli sitä, että jos paikalla on toinen henkilö, jolla ei ole omatoimisopimusta, tämä saattaa yrittää tulla sisälle samalla oven aukaisulla. Hän kertoo, että koska muita ei kuulu samalla kirjautumisella päästää sisälle, hän on poistunut paikalta. Toinen ehdotti, että ulko-ovi voisi sulkeutua nopeammin. Hän ei eritellyt

tarkemmin, onko hänellä ollut edellisen vastaajan kanssa samankaltaisia ongelmia, mutta ulko-oven hidas sulkeutuminen saattaa vaikuttaa siihen. Avovastaukset löytyvät liitteestä 4.

5.4 Omatoimikirjaston kehittäminen

Osio omatoimikirjaston kehittämisestä aloitettiin kysymällä, että oliko omatoimisopimuksen tekeminen helppoa? Kaikki vastaajat (57) olivat sitä mieltä, että omatoimisopimuksen tekeminen oli helppoa. Käytösääntöjen ymmärtämisessäkään ei ollut tulosten mukaan ongelmia, vaan kaikki vastaajat olivat ymmärtäneet käytösääntöjen sisällön. Henkilökunnan omatoimikirjasto-opastus oli myös vastaajien mielestä riittävää, eikä opastukseen tullut kehitysehdotuksia.

Kyselyssä vastaajia pyydettiin ilmaisemaan mielipiteensä myös omatoimiaikana käytössä olevista palveluista. Kun kyselyssä kysyttiin, että puuttuuko kirjaston palveluista jotain oleellista, jota vastaajat toivoisivat voivansa tehdä myös omatoimiaikana, 95 % vastaajista valitsivat vaihtoehdon ”Ei”. Vastaajista 3 taas valitsi vaihtoehdon kyllä, joista yksi vastaaja toivoi, että koripalloliput saisi lainattua omatoimiaikana. Vastaaja lienee tarkoittaneen Kauhajoen kirjastosta lainattavia pääsylippukortteja Karhubasketin kotipeleihin. Toinen vastaaja vastasi ”Kaikki”, mutta ei eritellyt sen kummemmin, mikä palvelu erityisesti olisi hänen mieleensä myös omatoimiaikana.

Osion lopuksi asiakkailta oli mahdollisuus kertoa kehitysehdotuksia omatoimikirjastoon liittyen. Vastauksia tuli vain neljä, mutta mikään vastauksista ei liittynyt suoraan omatoimikirjaston kehittämiseen vaan ne sisälsivät muuta palautetta kirjastolle. Yhdessä vastauksessa sanottiin, että vaikka vastaajalle ei tullut kehitysehdotuksia mieleen, hän halusi kehua kirjaston henkilökuntaa. Hän kertoi, että henkilökunta osaa tehdä nappisuosituksia kirjojen suhteen, ja että ”asiantuntevaa henkilökuntaa ei millään pystytä korvaamaan”.

Kyselyn viimeisenä kohtana oli paikka sellaiselle palautteelle, jolle ei muuten löytynyt sopivaa kohtaa kyselyssä. Kahdeksan vastaajaa jätti palautetta, joista viisi liittyi omatoimikirjastoon ja kolme muihin asioihin. Tämän kysymyksen avovastaukset löytyvät liitteestä 5. Yksi vastaajista otti esille sen, että Isojoen kirjasto on jokseenkin selkeämpi, että voisiko Kauhajoen kirjastossa toteuttaa samaa tyyliä? Kolme vastaajaa kiittelee omatoimikirjaston

käyttöönottoa ja kertoi palvelun olevan erittäin hyvä lisä ja mahtava juttu. Yksi vastaajista sanoo, että kertyneet maksut, jotka ovat yli viisi euroa, estää lainauksen. Loppuun hän lisää, että toki se on oma vika.

6 KYSELY HENKILÖKUNNALLE

Kauhajoen kirjaston henkilökunnalle tehtiin Webropol-kyselyohjelmalla kuuden avoimen kysymyksen kysymyssarja, johon henkilökunta sai vastata omin sanoin eli kysymykset olivat kaikki avoimia (liite 2). Kysymykset koskivat omatoimikirjastoon liittyviä ennakko-odotuksia ja -ajatuksia, omatoimikirjastoon liittyvää henkilökunnan perehdytystä, omatoimikirjastossa ilmenneitä ongelmia, asiakaspalautetta ja omatoimikirjaston kehittämistä henkilökunnan näkökulmasta. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kysely ja Webropol-pohja, jotta voidaan varmistaa vastaajien anonymiteetti. Henkilökunnan kysely oli avoinna puolentoista viikon ajan keskiviikosta 27.10.2021 lähtien. Henkilökuntaa kirjastossa on yhteensä 11 henkilöä ja vastauksia saatiin yhteensä kuudelta henkilöltä, eli vastausprosentti henkilökunnan osalta oli 55 %. Kyselyn koostuessa avoimista vastauksista se tuotti määrällisen sijaan ensisijaisesti laadullista tietoa. Vastaukset analysoitiin sisällönanalyysin keinoin.

Ennakko-odotukset ja ajatukset. Ennakko-odotuksista ja -ajatuksista henkilökunnan pelkona oli, että omatoimikirjaston aukeaminen aiheuttaisi enemmän hankaluuksia. Pelättiin myös, että se aiheuttaa paljon lisätyötä järjestelyiden ja ongelmien selvittämisen suhteen. Mahdolliset häiriöt pelottivat, esimerkiksi materiaalien katoaminen ja väärin paikkoihin joutuminen, yleinen epäjärjestys ja siitä johtuvat ongelmat. Materiaalien katoamiseen liittyi pelko myös siitä, että jos aineistoja vietäisiin kirjastosta lainaamatta niitä ensin, mutta tältä on ainakin tähän asti vältytty. Vastauksissa oli lisäksi yhtenä mietinnän kohteena se, miten paljon kirjastossa sotkettaisiin ja rikottaisiin paikkoja omatoimiajalla, mutta tältä kirjasto on onneksi vältytynyt yllättävän hyvin. Omatoimikirjaston toivottiin vaikuttavan myös viikonloppu- ja iltatöihin. Kirjasto voisi toimia viikonloppuisin omatoimiajalla. Henkilökunnan kokemusten mukaan asiakkaat käyttävät muutenkin viikonloppuisin enemmän automaatteja kuin asioivat lainaustiskillä. Asiakasvirtojen puolesta ilt-aika on niin ikään hiljaisempaa, jolloin omatoimiaikaa voitaisiin hyödyntää.

Ennakko-odotuksien ja -ajatusten toteutuminen. Omatoimikirjasto on ollut nyt toiminnassa hieman yli vuoden, joten henkilökunnalta kysyttiin, miten omatoimikirjasto oli vastannut heidän odotuksiaan ja ovatko ennakkoajatukset muuttuneet. Vastausten perusteella ennakkoajatukset olivat toteutuneet hyvin tai muuttuneet jopa positiivisempaan suuntaan. Omatoimikirjasto oli aiheuttanut huomattavasti vähemmän ongelmia kuin henkilökunta oli

odottanut, mihin oltiin tyytyväisiä. Esimerkkinä tähän annettiin muun muassa se, että kirjasto ei ole maanantaisin sekaisin, vaikka työmäärä onkin suurempi verrattuna aikaan ennen omatoimikirjastoa. Myöskään hyllyt eivät ole menneet kovin sekaisin. Asiakkaiden kerrottiin käyttäytyneet asiallisesti, joskus he ovat olleet arkailevia ja jopa pelokkaita mahdollisten vartijoiden, poliisien tai kameroiden takia. Omatoimikirjaston aikana on jouduttu toistaiseksi antamaan vain yksi käyttökielto. Toki edelleen on olemassa huoli siitä, että jonain päivänä tapahtuu jotakin merkittävämpää ilkivaltaa, kiusantekoa tai väärinkäytöksiä. Henkilökunnan haasteiksi mainitsemaan asioihin lukeutuivat myös omatoimikirjastojärjestelmään liittyvät ongelmat sekä teknisen tuen saaminen ongelmatilanteissa. Omatoimiajan hyödyntäminenkin nostettiin henkilökunnan vastauksissa esille. Omatoimiaikaa ei ole toistaiseksi hyödynnetty niin paljon, kuin henkilökunta odotti. Esimerkkinä tuotiin esille, että kesällä kirjasto voisi olla auki esimerkiksi kello 16 asti, koska kesäillat ovat hiljaisempia.

Omatoimikirjaston perehdytys ja koulutus. Henkilökunta oli omatoimikirjaston toimintaan liittyvään perehdytykseen ja koulutukseen melko pettyneitä ja sitä olisi toivottu enemmän. Perehdytyksessä pidettiin yksi päivä, jossa omatoimikirjaston omaavien kirjastojen edustajia oli kertomassa kokemuksistaan ja omatoimikirjaston tuloon valmistautumisesta. Sen lisäksi omatoimikirjastojärjestelmän edustaja antoi vähäisen opastuksen omatoimiohjelman käyttämiseen. Opastuksen olisi toivottu olleen selkeämpää, käytännönläheisempää ja perusteellisempää. Henkilökunnan toiveissa olisi ollut käyttöönottokoulutus, jossa keskeisiä asioita olisi käyty tarkemmin läpi. Henkilökunta kyselee toisiltaan neuvoja ja apua, jos tulee jotain ongelmia vastaan. Alkuvaiheessa mietittiin muun muassa omatoimikirjastosopimuksen tekemisen alaikärajoja.

Omatoimikirjastossa kohdatut ongelmat. Henkilökunnan mukaan merkittävä osa omatoimikirjastoon liittyvistä ongelmista liittyvät omatoimikirjastojärjestelmän ongelmiin ja järjestelmäntoimittajan tavoittamiseen niiden ratkaisemiseksi. Tämä vaikuttaa niin henkilökuntaan kuin asiakkaisiin, jotka myös kohtaavat siihen liittyvät ongelmat käyttäessään omatoimikirjastoa. Ongelmatilanteita on esiintynyt muun muassa lainaus- ja palautusautomaattien toiminnassa, turhina hälytyksinä ovella, porttien toiminnassa sekä puutteellisina kuulutuksina. Kirjastoon kirjautumisessa on välillä ongelmia, mutta se voi johtua myös verkkoyhteyksistä. Kirjastolla on koettu haasteelliseksi, että järjestelmäntoimittajaan on hankalaa saada yhteyttä eivätkä huomiota vaativat ongelmat tule korjatuiksi.

Muita omatoimikirjastoon liittyviä ongelmia on muun muassa se, etteivät asiakkaat aina ymmärrä, että kirjastosta omatoimiajalla lähtiessä ei saa päästää muita asiakkaita kirjautumatta sisälle. Henkilökunnan vastauksissa kerrottiin myös, että tätä on tehty myös tahallisesti, ei vain vahingossa. Lisäksi uuden palautuslaatikon valmistumisessa on kulunut arvioitua pidempi aika, eikä uutta palautusluukku ole vielä saatu käyttöön. Kirjastossa on vielä käytössä vanha palautusluukku. Myös kirjaston sähkövien kanssa on välillä ongelmia, jos kirjastossa on tehty esimerkiksi sähkötöitä.

Omatoimikirjaston kehittäminen henkilökunnan näkökulmasta. Omatoimikirjaston kehittämisestä kysyttäessä henkilökunta toivoi, että he voisivat vaikuttaa enemmän omatoimikirjastojärjestelmän toimintaan ja kehittämiseen ja mahdollisesti ratkaista siihen liittyviä ongelmia itse. Tällä hetkellä teknistä apua voi joutua odottamaan viikkoja, jopa kuukausia. Henkilökunta toivoikin, että kirjasto saisi parempaa tukea omatoimikirjastojärjestelmän toimittajalta ja esimerkiksi alusta saakka haasteena olleet ongelmat saataisiin ratkaistua, tosin kuulutuksien osalta parannuksia on jo tekeillä. Apua toivottaisiin kuitenkin nopeammin. Muista kehittämiskohteista todettiin, että palautuslaatikko saataisiin toimintaan ja että asiakkaiden omatoimiopastusta voisi kehittää. Omatoimiaikaa toivottiin hyödynnettävän niin, että viikonlopun työvuorosta voitaisiin luopua, ja että työaika voisi olla lyhyempi esimerkiksi torstaisin ja perjantaisin, jolloin kirjasto olisi enemmän auki omatoimiajalla. Torstaisin ja perjantaisin työaika voisi olla esimerkiksi kello 8:00–16:00.

Henkilökunnan saama asiakaspalaute. Henkilökunnalta kysyttiin lisäksi asiakkaiden antamasta palautteesta. Heidän mukaansa asiakaspalaute omatoimikirjastoon liittyen on ollut suurimmilta osin positiivista, ja monet ovat kehuneet ja kiitelleet palvelun olemassaoloa. Asiakkaat ovat pitäneet siitä, että kirjastossa voi käydä omatoimiajalla laajemmilla aukioloajoilla ja että kirjastoon pääsee omatoimiajan ansiosta myös sunnuntaisin. Muutama asiakas on sanonut, että aukioloajat ovat sopivat niin palveluajan, kun omatoimiajankin suhteen. Asiakkaiden palautteen perusteella omatoimikirjaston käyttäminen on helppoa, kun se vain toimii. Asiakkaat ovat myös kertoneet teknisistä ongelmista, muun muassa kirjautumisongelmista. Henkilökunta kertoo, että asiakkaat laittavat usein kirjastolle viestiä, mikäli eivät pääse kirjautumaan sisälle omatoimiaikana. Viestiä saatetaan laittaa kirjaston Facebook-sivujen kautta tai sitten siitä kerrotaan, kun käydään kirjastossa henkilökunnan paikallaollessa. Henkilökunta toi esille, että asiakkaille on paikoin epäselvää, miten kirjastoon pääsee

omatoimiaikana. Esimerkkinä henkilökunta kertoi, että jotkut asiakkaista luulevat, että sisäänkirjautumiseen riittää se, että asiakkaalla on oma kirjastokortti, joka on varusteltu PIN-koodilla. Asiakkaat eivät ole tulleet ajatelleeksi, että heidän täytyy käydä allekirjoittamassa omatoimisopimus henkilökunnan paikalla ollessa. Tähän henkilökunta totesi, että omatoimikirjaston toiminnasta on informoitava asiakkaita enemmän. Henkilökunta kertoo myös, että jotkin asiakkaat ovat olleet ihmeissään omatoimikirjastosta kuullessaan, että miten kirjasto voi tarjota tällaista palvelua, jossa asiakkaat saavat tulla ja mennä itseksensä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaat ovat kokeneet omatoimikirjaston avaamisen Kauhajoelle ja millaisia ajatuksia se on herättänyt henkilökunnan keskuudessa. Miten omatoimikirjaston aukeaminen sitten on vaikuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöön? Suurin osa opinnäytetyön asiakaskyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että omatoimikirjasto on hyvä lisä kirjaston palveluihin. Vastajien oman arvion mukaan suurin osa kokee käyttävänsä kirjastoa omatoimikirjaston myötä enemmän, ja varsinkin viikonlopun omatoiminen lisäaukiolo oli vastajien kesken suosittua. Se, mitä asiakkaat tekevät kirjastossa henkilökunnan paikallaollessa ja omatoimisella ajalla, eroaa yllättävän vähän toisistaan.

Entä millaisia haasteita asiakkaat ovat kohdanneet omatoimikirjaston käytössä? Asiakkaat ovat kohdanneet muun muassa teknisiä ongelmia, kuten hälyttimien soimista ja sisäänkirjautumisongelmia. Jonkin verran harmia on koitunut myös muista henkilöistä, jotka ovat yrittäneet päästä kirjastoon omatoimiajalla samalla, kun vastaaja on mennyt sisälle. Vaikka omatoimikirjaston toiminnassa on vielä jonkin verran ongelmia myös asiakkaiden näkökulmasta, palveluun ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Kyselyssä haluttiin tietää myös siitä, että miten omatoimikirjastoa voisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta. Kyselyssä ei ilmennyt kovin monia kehitysehdotuksia asiakkaiden puolesta, joka on jokseenkin harmillista. Kirjasto voi kuitenkin mahdollisesti kehittää toimintaansa omatoimikirjastoon liittyen niillä asiakkaiden ehdotuksilla, joita vastaajat ottivat esille kyselyn muissa kysymyksissä, kuin kehittämisessä. Näitä vastauksia, joiden pohjalta toimintaa voisi kehittää löytyy liitteistä 4 ja 5.

Millaisia olivat sitten henkilökunnan ennakko-odotukset ja -ajatukset omatoimikirjastosta ja miten ne ovat muuttuneet? Henkilökunnan pelkona oli muun muassa se, että kirjaston tilat eivät pysyisi siisteinä, vaan sotkua ja epäjärjestyä esiintyisi enemmän omatoimikirjaston myötä. Tämä on onneksi tähän mennessä osoittautunut turhaksi peloksi. Myös muita hankaluuksia arveltiin olevan enemmän kuin niitä tähän mennessä on tullut. Toisaalta henkilökunta sanoo, että jokin suurempi väärinkäytös voi olla vasta tulon päällä, joten se on hyvä pitää mielessä. Muutoin henkilökunnan ennakko-odotukset ja -ajatukset ovat joko pysyneet

muuttumattomina tai ne ovat menneet parempaan suuntaan nyt, kun omatoimikirjasto on ollut toiminnassa jo jonkin aikaa.

Henkilökunnalta kysyttiin myös kohdatuista ongelmista ja omatoimikirjaston kehittämisestä henkilökunnan näkökulmasta. Useimmat kohdatut ongelmat liittyivät omatoimikirjastojärjestelmään ja teknisten haasteiden ratkaisemiseen. Ongelmia onkin tullut kohdattua, ja useimmat niistä liittyvät siihen, että omatoimikirjastojärjestelmätuottajan edustajaa on hankalaa tavoittaa, eikä ongelmiin näin olleen saada apua riittävän nopeasti. Paikoin apua joudutaan odottelemaan liian pitkään, jopa kuukausia. Muita esille tuotuja ongelmia kerrottiin olevan muun muassa siinä, että jotkin asiakkaat eivät ole sisäistäneet omatoimikirjaston käyttösääntöjä kunnolla, tai eivät tiedä, että omatoimisorimus pitää ensin käydä allekirjoittamassa kirjastossa henkilökunnan paikalla ollessa. Henkilökunta ei ollut kovin tyytyväinen omatoimikirjastoon liittyvään perehdytykseen, ja sitä olisi toivottu enemmän. Koulutus ja perehdytys aiheeseen liittyen oli vähäistä, ja apua ja tukea omatoimikirjastoon liittyvissä ongelmissa jaetaankin omalla työpaikalla kollegojen kesken. Kun kysyttiin kehittämiskohteista henkilökunnan näkökulmasta, moni vastaus liittyi omatoimikirjastojärjestelmään. Henkilökunta toivoisi, että voisi itse paremmin vaikuttaa omatoimikirjaston toimintaan ja kehittämiseen. Toivottiin myös, että omatoimiaikaa voisi hyödyntää enemmän, varsinkin hiljaisina aikoina. Henkilökunta totesi, että asiakkaiden opastusta omatoimikirjastosta voisi parantaa. Toiveissa oli, että myös palautusluukku saataisiin toimintaan pian.

Henkilökunta saa asiakkailta pääosin hyvää palautetta omatoimikirjastoon liittyen. Joskus asiakkaat antavat palautetta teknisistä ongelmista, mutta pääsääntöisesti asiakkaat kiittelevät omatoimikirjaston käyttöönottoa. Henkilökunnan saama asiakaspalaute sekä tämän opinnäytetyön asiakaskysely tukevat tässä asiassa toisiaan hyvin.

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten omatoimikirjaston avaaminen on vaikuttanut asiakkaiden kirjaston käyttöön ja millaisia ennakoajatuksia henkilökunnalla oli sen suhteen ja miten nuo ajatukset ovat muuttuneet. Tuloksien perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen, että Kauhajoelle on avattu omatoimikirjasto. Suurin osa kyselyyn vastanneista arvioi myös, että he käyttävät kirjastoa enemmän kuin ennen omatoimikirjastoa. Suosituimmat ajat käydä omatoimiaikana kirjastossa ovat viikonloput ja illat. Vaikka omatoimikirjasto pääsääntöisesti sai hyvää palautetta, vastaajat ovat myös kohdanneet hankaluuksia. Eniten hankaluuksia vastaajat olivat kohdanneet kirjastoon kirjautumisen ja lainaamisen kanssa.

Kyselyssä kartoitettiin myös kehitysehdotuksia asiakkaiden silmin. Niitä ei kuitenkaan vastaajien puolelta tullut kovinkaan monia, mutta kehittämisen kohteita voidaan löytää kyselyn muista avovastauksista, joita on muun muassa liitteissä 4 ja 5. Myös esimerkiksi väittämien vastauksista voidaan miettiä, mitä kirjastossa voitaisiin vielä parantaa. Esimerkkinä tällaisesta voisi sanoa vaikka väittämän numero 5, jossa kysyttiin kirjaston laitteiden käyttämisestä omatoimiaikana. Laitteiden äärellä on kyllä ohjeet, mutta voisiko niistä esimerkiksi tehdä vieläkin selkeämmät ja saisiko ohjeet sijoitettua vielä paremmin? Eräs vastaaja kirjoitti muista kokemuksista kysyttäessä, että voisiko ovi sulkeutua nopeammin. Jos mahdollista, oven aukioloaikaa voisi mahdollisesti lyhentää.

Henkilökunnan ajatukset olivat pysyneet samana tai menneet positiivisempaan suuntaan omatoimikirjastosta. Hankaluuksiakin kuitenkin on, ja ne liittyivät enimmäkseen omatoimikirjastojärjestelmään. Henkilökunta totesi, että olisi hyvä, jos heillä olisi enemmän mahdollisuuksia korjata näitä hankaluuksia itse. Järjestelmäntuottajan päästä apua saadaan hitaasti, jos jokin ongelma järjestelmässä ilmaantuu, ja apua joudutaan odottaa kauankin. Kehittämisestä kysyttäessä henkilökunnasta kerrottiin, että asiakkaita voisi opastaa paremmin omatoimikirjaston käyttöön liittyen. Henkilökunnasta otettiin myös kantaa siihen, että omatoimiaukioloa voisi hyödyntää enemmänkin muun muassa viikonlopun työvuoron poistumisen muodossa.

Kun lähdin tutkimaan omatoimikirjastoja, sain huomata, ettei aiheesta ole kovinkaan paljoa tutkimustietoa. Tämän asian huomaaminen aiheutti välillä turhautumista ja kirjoittamisen

aloittaminen oli hankalaa. Opinnäytetyöprosessia aloitin jo toisena opiskeluvuotena, mutta koronapandemia sekoitti aikataulut ja tekeminen meni jäihin pitkäksi aikaa. Pääsin prosessiin kunnolla kiinni uudestaan vasta syksyn 2021 aikana. Aikataulut eivät siis muun muassa siitä syystä pitäneet. Aikataulujen venymiseen vaikutti väliaikaisesti myös uskon puute omaan tekemiseen.

Jos nyt lähtisin tekemään tätä työtä uudelleen, tekisin asioita toisin. Esimerkkinä mainittakoon, että yrittäisin saada asiakaskyselyn kompaktimpaan muotoon. Paperilla asiakaskysely oli pitkä, kahdeksan sivun mittainen, joka saattoi osaltaan vaikuttaa siihen, että siihen ei tullut enempää tai tarkempia vastauksia. Itse en kokenut, että Webropolilla luotu verkkokysely olisi ollut liian raskas. Verkkokyselyllä saatiin kuitenkin hyvin vastauksia, ja osittain siihen vaikutti varmasti se, että kysymyksiä voitiin merkitä pakollisiksi. Tällä saavutettiin myös se, että aineistoa tuli sen verran, että sitä pystyi käsittelemään. Useissa kysymyksissä tarjottiin vastaajalle mahdollisuus tarkentaa vastauksiaan avoimessa tekstikentässä. Kaikki nämä osat eivät kuitenkaan olleet pakollisia, joten itseäni jäi harmittamaan se, että niihin tuli lopulta niin vähän vastauksia. Kiinnittäisin myös enemmän huomiota asiakaskyselyn paperiversion kysymyksiin. Oman virheeni vuoksi jouduin jättää joitakin vastauskohtia huomiotta. Verkkokysely toimi kuten oli tarkoitus.

Mielestäni kyselytutkimus oli kuitenkin hyvä valinta tämän opinnäytetyön aineiston keräämiseksi. Tähän olisi voinut myös mahdollisesti liittää laadullisen osuuden kyselyn lisänä, josta olisi voinut saada yksityiskohtaisempia vastauksia ja kehitysehdotuksia. Aiheesta voisi olla mahdollisuus tehdä jatkotutkimusta, jossa omatoimikirjaston vaikutuksia voisi paremmin verrata esimerkiksi Suomen yleisten kirjastojen tilastojen kautta. Yksi tutkimuksen kohde voisi siinä tapauksessa olla muun muassa se, että miten aineistojen lainaaminen ja palauttaminen jakautuisi automaattien ja asiakaspalvelutuskin välillä. Tällä hetkellä omatoimikirjaston vaikutuksia voidaan verrata vain pieneltä osin siihen, mikä on sen vaikutus pitkällä aikavälillä. Esimerkiksi ensi vuonna tulee taas uudet kirjastotilastot, joista voisi tehdä paremmin tulkintoja omatoimikirjaston vaikutuksiin kirjaston arkeen kuin nyt. Tämän hetken tilastoihin kuuluu vain kaksi kuukautta omatoimikirjaston olemassaoloajasta Kauhajoen kaupunginkirjastossa. Näin ollen tulevaisuudessa asiakaskysely voitaisiin uusua omatoimikirjaston kohdalla. Silloin tuloksia voitaisiin verrata Kauhajoen osalta myös esimerkiksi Suomen yleisten kirjastojen tilastojen tunnusluvuihin löytyviin tunnuslukuihin. Näitä tunnuslukuja voisi

olla esimerkiksi aiempien vuosien lainaus- ja asiakasmäärät, koska tässä tutkimuksessa niitä tietoja ei voitu hyödyntää. Se johtuu siitä, että omatoimiaikaista tilastotietoa olisi hyvä olla enemmän kuin sitä tällä hetkellä on. Henkilökunnan osalta voisi olla hyödyllistä selvittää sitä, että millaisia kokemuksia muilla kirjastoilla on ollut omatoimikirjastoon liittyen. Onko muilla ollut samankaltaisia hankaluuksia esimerkiksi omatoimikirjastojärjestelmän kanssa, kuten Kauhajoella? Myös järjestelmätoimittaja voisi tehdä tutkimusta siitä, että miten heidän järjestelmänsä toimii kirjastojen henkilökunnan näkökulmasta. Voisiko kirjaston henkilökunta esimerkiksi korjata itse joitakin ongelmia? Tähän olisi ainakin Kauhajoella halukkuutta palvelun sujuvuuden vuoksi.

LÄHTEET

- Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opin- näytetyö YAMK. [Viitattu 14.11.2021]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120319135>
- Cottier, I. & Ollikainen, T. 2021. Parasta palvelua omatoimisesti – Työkalupakki omatoimi- kirjastojen kehittämiseen asiakkaiden kanssa. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 2.11.2021]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Parasta%20palve- lua%20omatoimisesti%20-%20tekstiversio.pdf>
- Heikkilä, T. 2017. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Helmet.fi. Ei päiväystä. Omatoimikirjastot. [Verkkosivu]. [Viitattu 24.10.2021]. Saatavana: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Omatoimikirjastot
- Ikonen, J. 9.1.2018. Yksi kirjastokortti – 22 kunnan kirjastopalvelut – Hankeraportti. [Verk- kojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto. [Viitattu 23.10.2021]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2018/01/Eepos-hankeraportti.pdf>
- Isokivijärvi, I. 30.5.2013. Itsepalvelu – asiat pohditaan jo rakennusvaiheessa. [Ppt-tie- dosto]. Tampere: Hämeenlinnan kaupunginkirjasto. [Viitattu 28.10.2021]. Saatavana: https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57820/30.5.2013_Rakentamissemi- naari_Isokivij%C3%A4rvi/701f8617-971f-4d13-ae82-aa8e0a1a5abe
- Johannsen, C. G. 2017. Staff-Less Libraries : Innovative Staff Design. [E-kirja]. Oxford: Chandos Publishing. [Viitattu 28.10.2021]. Saatavana Ebsco Ebook Collection -kokoel- masta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Karjalainen, A. 2016. Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastytyväi- syys. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö, In- formaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 14.11.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201612122776>
- Kauhajoen kaupunginkirjasto. Ei julkaisuaikaa. Kauhajoen kaupunginkirjaston historiaa. Julkaisematon.
- Kauhajoen kaupunki. Ei päiväystä. Kauhajoki-info. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.9.2021]. Saata- vana: <https://kauhajoki.fi/kaupunki-ja-hallinto/kauhajoki-info/>
- Kauhajoki.fi. Ei päiväystä. Asiointi kirjastossa – Omatoimikirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 24.10.2021]. Saatavana: <https://kauhajoki.fi/hyvinvointi-ja-vapaa-aika/kauhajoen-kaupunginkirjasto/palvelut/asiointi-kirjastossa/>

- Kirjastot.fi Kirjastohakemisto. Ei päiväystä. Hakusana: omatoimikirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.9.2021]. Saatavana: <https://hakemisto.kirjastot.fi/search/14?q=omatoimikirjasto>
- Kirjastot.fi-toimitus. Ei päiväystä. Kokemuksia omatoimikirjastoista. [Blogikirjoitus]. Kirjastot.fi. [Viitattu 7.6.2021]. Saatavana: <https://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/>
- Korpi-Käkelä, T. 22.10.2021. Kysymyksiä omatoimikirjastosta. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Sari Ojala. [Viitattu 23.10.2021].
- Koskelainen, J. 31.10.2019. Omatoimijärjestelmät – Mitä uutta? [Video]. Kirjastokaista: Kirjastot.fi. [Viitattu 20.10.2021]. Saatavana: <https://www.kirjastokaista.fi/jari-koskelainen-omatoimijarjestelmat-mita-uutta/>
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Liikamaa, E. 25.10.2021. Kysymyksiä omatoimikirjastosta. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Sari Ojala. [Viitattu 26.10.2021].
- Lindén, K. 2017. Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta – Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot. [Verkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 14.11.2021]. Saatavana: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017112718411>
- Mustikkamäki, M. 2019. Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. [Verkojulkaisu]. Vaasa: Aluehallintovirasto. Aluehallintovirastojen julkaisuja 80/2019. [Viitattu 8.6.2021]. Saatavana: https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Julkaaisu+80_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf/7bd2de34-2454-e9a4-be70-26b521a93b27/Julkaaisu+80_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf?t=1612256673839
- Nummenmaa, L., Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2016. Tilastollisten menetelmien perusteet. 1.–2. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta

Liite 2. Henkilökunnalle esitetyt kysymykset

Liite 3. Markkinointiteksti

Liite 4. Avovastaukset kohtaan ”Minkälaisia muita kokemuksia sinulla on ollut omatoimikirjastoa käyttäessäsi? Sana on vapaa.”

Liite 5. Avoimet vastaukset kyselyn kohtaan ” Tähän voit jättää palautetta sellaisista asioista, joista olisit halunnut kyselyssä mainita, mutta jolle ei tullut sopivaa kohtaa.”.

Liite 1. Asiakaskysely Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta

**ASIAKASKYSELY KAUHAJOEN KAUPUNGINKIRJASTON
OMATOIMIKIRJASTOSTA**

Tähdellä (*) merkityt kysymykset ovat pakollisia. Useimmissa kysymyksissä voit valita vain yhden vastausvaihtoehdon, monivalintakysymykset mainitaan erikseen.

TAUSTATIEDOT**1. Sukupuolesi ***

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

2. Minkä ikäinen olet? *

- Alle 15
- 15–24
- 25–34
- 35–44
- 45–54
- 55–64
- 65 tai vanhempi

3. Elämäntilanteesi *

- Opiskelija
- Työtön
- Työssä
- Eläkeläinen
- Muu

KIRJASTON KÄYTTÖ

Mieti aluksi kirjaston käyttöäsi yleisesti. Omatoimikirjaston käyttöä käsitellään kyselyssä myöhemmin.

4. Kuinka usein käyt kirjastossa? *

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran kuukaudessa

5. Kun tulet kirjastoon, mitä teet siellä? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon. *

- Lainaan aineistoja
- Palautan aineistoja
- Varaan aineistoja
- Noudan varauksiani
- Käytän kirjaston laitteita (esimerkiksi tietokoneita tai kopiokonetta)
- Luen kirjoja
- Luen sanomalehtiä
- Luen aikakauslehtiä
- Etsin tietoa
- Opiskelen
- Työskentelen
- Käyn tapahtumissa (esimerkiksi näyttelyt tai muut kirjaston järjestämät aktiviteetit kuten lukupiiri)
- Vietän aikaa
- Tapaan ihmisiä
- Muuta, mitä? _____

6. Kirjastossamme voi lainata ja palauttaa aineistoja omatoimisesti myös henkilökunnan ollessa paikalla. Asioitko tuolloin asiakaspalvelutiskillä vai itsenäisesti automaateilla? *

- Asiakaspalvelutiskillä
- Automaatilla
- Käytän molempia

7. Käytätkö kirjaston verkkopalveluja? Verkkopalveluja ovat esimerkiksi omien tietojen selaus, lainojen uusiminen verkon kautta, sakkujen maksaminen tai aineiston etsiminen verkkokirjastosta. *

- Kyllä
- En

YLEISTÄ OMATOIMIKIRJASTOSTA

Tässä osassa kysytään kokemuksiasi omatoimikirjastosta yleisesti.

8. Mistä kuulit Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta? Voit valita useita vaihtoehtoja. *

- Kirjaston henkilökunnalta
- Kirjaston omilta somekanavilta (Facebook, Instagram)
- Sanomalehdestä
- Perheeltä, ystäviltä tai muilta tutuilta
- Muu some, kuin kirjaston omat somekanavat, mistä? _____
- Muualta, mistä? _____

9. Oletko tehnyt omatoimisopimuksen Kauhajoen kirjastoon? *

- Kyllä

10. Jos vastasit kyllä, niin kuinka usein käyt kirjastossa omatoimiaikana? *

- En ole vielä käynyt
- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutaman kerran vuodessa
- En

11. Jos vastasit En, miksi et? *

- Käyn kirjastossa mieluummin silloin, kun henkilökunta on paikalla.
- Muu syy, mikä? _____
- En, mutta olen harkinnut sen tekemistä

12. Jos vastasit En, mutta olen harkinnut sen tekemistä, niin miksi et ole vielä tehnyt omatoimisopimusta? *

- En tiedä, miten saisin sen tehtyä
- En ole saanut aikaiseksi tehdä sitä
- Muu syy, mikä? _____

13. Jos vastasit kysymykseen numero 9. "En" tai "En, mutta olen harkinnut sen tekemistä", niin mikä saisi sinut tekemään omatoimisopimuksen? *

Jos vastasit kysymykseen numero 9. "En" tai "En, mutta olen harkinnut sen tekemistä", kiitos osallistumisestasi tähän kyselyyn! Voit palauttaa kyselyn palautuslaatikkoon.

Jos vastasit kysymykseen numero 9. "Kyllä", voit siirtyä eteenpäin.

14. Onko kirjaston käyttösi muuttunut omatoimikirjaston myötä? *

- Käytän kirjastoa enemmän
- Käytän kirjastoa samalla tavalla kuin ennenkin
- Käytän kirjastoa vähemmän

15. Kun käyt kirjastossa omatoimijalla, mikä on sinulle sopivin ajankohta? Voit valita useamman vaihtoehdon. *

- Aamulla ennen kuin kirjasto aukeaa
- Illalla kun kirjasto on jo suljettu
- Viikonloppuisin

16. Kun tulet kirjastoon omatoimijalla, mitä teet siellä? Voit valita useamman vastausvaihtoehdon. *

- Lainaan aineistoja
- Palautan aineistoja
- Varaan aineistoja
- Noudan varauksiani
- Käytän kirjaston laitteita (esimerkiksi tietokoneita tai kopiokonetta)
- Luen kirjoja
- Luen sanomalehtiä
- Luen aikakauslehtiä
- Etsin tietoa
- Opiskelen
- Työskentelen
- Käyn tapahtumissa (esimerkiksi näyttelyt tai muut kirjaston järjestämät aktiviteetit kuten lukupiiri)
- Vietän aikaa
- Tapaan ihmisiä
- Muuta, mitä? _____

KOKEMUKSIA OMATOIMIKIRJASTON KÄYTÖSTÄ

Tässä osiossa mietitään vähän tarkemmin kokemuksia omatoimikirjaston käytöstäsi.

17. Millaisen kouluarvosanan antaisit omatoimikirjastolle? *

- 4 - hylätty 5 - välttävä 6 - kohtalainen 7 - tyydyttävä
8 - hyvä 9 - kiitettävä 10 - erinomainen

18. Oletko kohdannut ongelmia omatoimikirjaston käytössä? *

Kyllä

19. Jos vastasit kyllä, millaisiin ongelmiin olet törmännyt? Voit valita useita. *

- En ole päässyt kirjautumaan sisälle
 En ole löytänyt tarvitsemiani aineistoja
 En ole löytänyt varaamiani aineistoja
 Ongelmia lainaamisen kanssa
 Ongelmia palauttamisen kanssa
 Kirjastosta riippumattomia ongelmia (esimerkiksi häiriköintiä toisten asiakkaiden toimesta)
 Muuta, mitä? _____

En

Seuraavaksi esitetään väittämiä. Vastaa väittämiin ympyröimällä se numero, joka vastaa parhaiten kokemustasi.

1 – Täysin eri mieltä, 2 – Osittain eri mieltä, 3 – Ei samaa eikä eri mieltä, 4 – Osittain samaa mieltä, 5 – Täysin samaa mieltä

21. Väittämät omatoimikirjaston käytöstä *

1. Omatoimikirjaston tuoma joustavuus sopii hyvin arkeeni.

1 2 3 4 5

2. Kirjastossa käyminen omatoimiaikana on helppoa ja sujuvaa.

1 2 3 4 5

3. Arvostan sitä, että kirjastossa saa edelleen myös henkilökohtaista palvelua.

1 2 3 4 5

4. Kirjaston lainaus- ja palautusautomaatit ovat selkeitä ja helppoja käyttää.

1 2 3 4 5

5. Kirjaston laitteiden käyttäminen helppoa omatoimiaikana (esimerkiksi tietokoneen käyttö, tulostaminen tai kopiointi).

1 2 3 4 5

6. Kirjastossa on turvallista asioida omatoimiaikana.

1 2 3 4 5

22. Löydettävyyys *

7. Löydän kirjastossa asioidessasi eri osastot helposti (esimerkiksi lastenosasto, nuorten osasto, musiikkiosasto...).

1 2 3 4 5

8. Kirjaston aineistojen paikantaminen on helppoa (esimerkiksi dekkarit, kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus...).

1 2 3 4 5

9. Löydän varaushyllyn helposti.

1 2 3 4 5

10. Löydän varaushyllystä omat varauksesi helposti.

1 2 3 4 5

23. Tässä voit halutessasi kertoa lisää edellisten väittämien vastauksistasi. Merkitse alkuun väittämän numero (eli väittämännumero 1-10), johon vastauksesi liittyy.

24. Minkälaisia muita kokemuksia sinulla on ollut omatoimikirjastoa käyttäessäsi? Sana on vapaa.

OMATOIMIKIRJASTON KEHITTÄMINEN

Tässä osiossa kartoitetaan omatoimikirjaston kehittämistä.

25. Oliko omatoimisopimuksen tekeminen helppoa? *

- Kyllä
 Ei, miksi ei? _____

26. Ovatko omatoimikirjaston käytösäännöt helposti ymmärrettävät? *

- Kyllä
 Ei, mitkä kohdat olivat epäselviä? _____
-

27. Saitko henkilökunnalta mielestäsi riittävän opastuksen omatoimikirjaston käyttöön? *

- Kyllä
 En, millaista opastusta olisit toivonut lisää? _____
-

28. Kaikki kirjaston palvelut, esimerkiksi skannaus, eivät ole käytettävissä omatoimiaikana. Puuttuuko palveluista jotain oleellista, jota toivoisit voivasi tehdä myös omatoimiaikana? *

- Kyllä, mitä? _____
-
-
- Ei

29. Onko sinulla muita kehitysehdotuksia omatoimikirjastoon liittyen? Sana on vapaa.

LOPUKSI

30. Tähän voit jättää palautetta sellaisista asioista, joista olisit halunnut kyselyssä mainita, mutta jolle ei tullut sopivaa kohtaa.

Kiitos, että osallistuit tähän kyselyyn!
Voit palauttaa lomakkeen palautuslaatikkoon.

Liite 2. Henkilökunnalle esitetyt kysymykset

1. Millaisia ennakko-odotuksia ja -ajatuksia sinulla oli omatoimikirjastoon liittyen? Voit kertoa kaikenlaisista odotuksistasi tai ajatuksistasi.
2. Millaista perehdytystä tai koulutusta sait omatoimikirjaston käyttöönottoon liittyen? Oliko perehdytys riittävää? Jos ei, niin mitä olisit toivonut sen vielä sisältävän?
3. Onko omatoimikirjaston toiminnassa ilmennyt ongelmia? Jos, niin millaisia?
4. Millaista palautetta olette saaneet asiakkailta omatoimikirjastosta?
5. Vastasiko omatoimikirjasto odotuksiasi? Ovatko ennakoajatuksesi muuttuneet? Jos on, niin millä tavalla?
6. Miten kehittäisit omatoimikirjastoa henkilökunnan näkökulmasta?

Liite 3. Markkinointiteksti

Hei!

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa kirjasto- ja tietopalvelualaa, ja olen teke-
mässä opinnäytetyötäni Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjastosta.

Arvostaisin sitä, jos voisit vastata tähän opinnäytetyöhöni liittyvään kyselyyn. Kysely on
auki lokakuun loppuun saakka.

Kyselyyn voivat vastata kaikki kirjaston käyttäjät riippumatta siitä, onko omatoimikirjaston
käyttäjä vai ei. Käsittelen kaikki vastaukset anonymisti, eikä kyselyssä kerätä vastaajien
henkilötietoja.

Kyselyn tuloksia tullaan käyttämään omatoimikirjaston kehittämiseksi.

Voit täyttää kyselyn myös netissä osoitteessa:

<https://link.webropolsurveys.com/S/01A05F3431693E25>

tai siirry kyselyyn tällä QR-koodilla:



Liite 4. Avovastaukset kohtaan ”Minkälaisia muita kokemuksia sinulla on ollut omatoimikirjastoa käyttäessäsi? Sana on vapaa.”

Tosi mukava kun on omatoimikirjasto

Sisään kirjautuminen ovella haasteellista, kun paikalla henkilö, jolla ei sopumusta ja tunkee oven aukaisulla. Mitä teet? Jätätkö menemättä? Ei kuulu päästää, niin poistun.

Yleensä mukavan rauhallista. Arvostan todella paljon omatoimikirjaston mahdollisuutta, se antaa joustavuutta aukioloaikoihin.

Ulko-ovi saisi sulkeutua hieman nopeammin.

Koneet eivät aivan toimi kuin ajatus ja yleinen palvelukokemus vaatii perehtymistä mutta periaate on aivan oikea. Näin maailman pitää toimia! Tästä pitää kaikkien ottaa oppia.

Joustava aika on ollut helpotus, aina ei kerkeä töiden jälkeen poiketa kirjastoon, niin nyt omatoimikirjasto antaa mahdollisuuden asiointiin myös myöhemmin illalla tai viikonloppuna.

Aivan mahtava palvelu! Sopii vuorotyöläiselle todella hyvin.

Pelkästään hyviä

Aivan mahtava uudistus ja palvelu. Nautin kun saa käydä ihan omassa rauhassa kirjastossa.

Hyvä lisä, monipuolistaa käyttöä. Voi itse valita joustavammin ajan milloin asioi.

En ole käyttänyt kirjastoa omaoloaikana, mutta silti jouduin vastaamaan niihin kysymyksiin, kun kyselyssä ei päässyt muuten eteenpäin.

Lapset käy vieressä urheiluharrastuksissa, kirjasto on äidille hyvää ajankulua.

Loistava palvelu, joka mahdollistaa kirjaston käytön monipuolisemmin ja useammin!

Olen tykännyt omatoimikirjastosta paljon, käytetään viikinloppuisin varsinkin...

On mukavaa lukea esim. lehtiä ja kierrellä kirjastossa etsimässä lainattavaa ihan silloin kun itselle sopii, vaikka aamulla varhain!

Kesällä oli mukavia kohtaamisia omatoimiaikaan :)

Mahtavaa! Kiitos että sen käyttö on mahdollista! Lapsillekin elämys käydä silloin kuin ei ole muita. Arvostan kuitenkin myös henkilökohtaista palvelua hyvin paljon.

Omatoimikirjasto on todella kätevä. Töiden takia harvoin ehtii käydä kirjastossa aukioloaikoja. Todella hyvä, että myös lapset saavat tulla omatoimiaikana mukaan vanhemman tunnuksilla.

Ihmiset kehuu palvelua

Hyviä

Liite 5. Avoimet vastaukset kyselyn kohtaan ” Tähän voit jättää palautetta sellaisista asioista, joista olisit halunnut kyselyssä mainita, mutta jolle ei tullut sopivaa kohtaa.”.

Toisinaan kertyneet maksut (yli 5 €) ovat estäneet lainaamisen. Oma vika toki.

Isojoen kirjasto on jokseenkin selkeämpi, voisiko samaa tyyliä toteuttaa teilläkin?

Omatoimikirjasto on mahtava juttu!

Kiitos 😊

Omatoimikirjasto lisää mukavasti käyttöaika, mutta pyrin silti käymään pääosin kirjaston ollessa auki. Virkailijoiden tervehdykset ym. tuovat tervetulleen olon.

Todella hyvä palvelu!! Kirjastossa ja kirjastoautossa. Kierrätysshylly idea on todella hyvä. Olisiko mahdollista saada dvd levyillekin kierrätyspiste?

Tämä on ollut erittäin hyvä palvelu

Valitsin moneen kohtaan (3) vain siitä syystä etten käytä ko. toimintoja juurikaan