



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kalle Välimäki

Palvelemme myös muuton aikana

Tutkimus Nurmon kirjaston muutosta ja muuttamisen hyvistä käytännöistä

Opinnäytetyö
Kevät 2023

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalvelu

Tekijä: Kalle Välimäki

Työn nimi: Palvelemme myös muuton aikana: Tutkimus Nurmon kirjaston muutosta ja muuttamisen hyvistä käytännöistä

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2023

Sivumäärä: 28

Liitteiden lukumäärä: 1

Kirjastojen muuttaminen uusiin tiloihin on tapahtuma, mikä koostuu monesta osasta pitkällä aikavälillä. Sille kuitenkin voidaan määritellä alku sekä loppu. Tämän tutkimuksen tavoitteena on tehdä tapaustutkimus Nurmon kirjaston muutosta, ja löytää kirjastojen muuttoon liittyviä hyviä käytäntöjä, jotta tulevaisuudessa tämän tutkimuksen pohjalta olisi mahdollista tehdä kirjastojen muuttamista auttava opas. Oma kiinnostukseni lähteä tutkimaan muuttavia kirjastoja lähti osallistumisestani Seinäjoen kaupunginkirjasto Apilan muuttoon.

Tutkimusmenetelmä on monimenetelmällinen, eli olen käyttänyt kvalitatiivisia sekä kvantitatiivisia menetelmiä aineistonkeruuseen ja analysointiin. Tutkimusta varten on haastateltu neljää Nurmon kirjaston työntekijää sekä laadittu tyytyväisyyskysely Nurmon kirjaston asiakkaille liittyen kyseisen kirjaston muuttoprosessiin.

Kyselylomakkeen ja haastattelujen avulla sain tietoa siitä, miten asiakkaat suhtautuvat muuttoon, ja mitkä kirjaston toimenpiteet olivat heistä mielekkäitä. On hyvä, jos kirjasto pystyy pitämään yllä osan palveluistaan esimerkiksi korvaamalla aukioloajan kirjastoauton käynneillä. Toisena tärkeänä toimenpiteenä pidettiin kattavaa tiedotusta asiakkaille muuton etenemisestä ja syistä. Tällä pystytään vastaamaan asiakkaiden keskuudessa muodostuviin huoliin.

Tekemieni haastattelujen perusteella väittäisin, että parhaimmat keinot pitää työntekijöiden hyvinvointia yllä muuttotilanteessa löytyy näistä: toimivasta ja inklusiivisesta kommunikaatiosta organisaation sisällä, oikeudenmukaisesti ja selkeästi jaetuista työkohteista sekä realistisista aikatauluista muuttaessa. Eniten työntekijää motivoi muutossa toivo siitä, että muutos tuo mukanaan paremmat työolosuhteet, ja että häntä on kuultu tulevaa rakennettaessa.

Lopputuloksena vaikuttaa siltä, että täysin kattavia standardeja muuttaville kirjastoille on vaikea laatia, sillä kirjastojen tarpeet vaihtelevat keskenään niin suuresti jo pelkästään Suomen sisällä. Joitakin yleisiä ehdotuksia on mahdollista kuitenkin koota oppaaksi, jossa vastataan kysymyksiin työhyvinvoinnista, tiedottamisesta ja muutoksen johtamisesta.

¹ Asiasanat: Kirjastopalvelu, muutto, työhyvinvointi

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Tradenom

Specialisation: Library and information service

Author/s: Kalle Johannes Välimäki

Title of thesis: We also serve during the move: a Study about moving the library of Nurmo and good practices of moving

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2023

Number of pages: 28

Number of appendices: 1

Moving libraries to new premises is multifaceted and time-consuming process. However, a beginning and an end can be defined for it. The goal of this research is to conduct a case study about the relocation of Nurmo library and to find good practices related to the moving of libraries in general so that in the future, based on this research, it will be possible to make a guide about helping libraries to relocate. The author's interest in researching moving libraries started from their participation in the relocation of Seinäjoki city libraries Aalto and Apila.

The research method is a multi-method approach in that qualitative and quantitative methods for data collection and analysis were utilised. For the research, four Nurmo library employees were interviewed, and a satisfaction survey was prepared for Nurmo library clients, related to the library's relocation process.

By using the satisfaction survey and interviews, information about how clients were affected by the move, and which library measures were meaningful to them, was obtained. It was apparent that clients felt it was good if the library is able to maintain some of its services, for example by replacing the opening hours with library car visits, during the relocation process. Comprehensive communication exchange informing of the customers about the progress and reasons for the move was considered another important measure. With this, it is possible to respond to concerns arising among the library's clients.

Based on the interviews conducted, it is arguable that the best ways to maintain the well-being of employees in a relocation process can be established by: effective and inclusive communication within the organization; fairly and clearly divided work tasks and realistic schedules when moving. The employee is most motivated by the hope that the change will bring better working conditions, and that they have been properly consulted when building the future.

The end result seemed to be that it is difficult to completely prepare comprehensive standards for library relocation, because the needs of libraries vary so much, even within Finland alone. However, it is possible to compile some general suggestions into a guide that answers questions about well-being at work, informing and managing change.

¹ Keywords: library service, moving, occupational well-being

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	5
1 Johdanto	6
2 Nurmon lähikirjasto	8
3 Muutos, työhyvinvointi ja asiakaspalvelu	9
3.1 Työhyvinvoinnin teoria	10
3.2 Asiakaspalvelu ja asiakastytyväisyys	11
4 Metodologia	13
4.1 Tutkimusongelma	13
4.2 Laadullinen seurantatutkimus, kerronnallinen menetelmä	14
4.3 Teemahaastattelut työntekijöiden kanssa	15
4.4 Asiakastytyväisyyden mittaus lomakkeella	15
4.5 Asiakaskyselyn laatiminen	16
5 Nurmon kirjaston muutto	17
5.1 Asiakaspalvelu ja asiakastytyväisyys kirjaston kiinniolon aikana	19
5.2 Kyselyn tulokset	19
5.3 Kirjaston työntekijät ja muuttoon liittyvät työtaakat	25
5.4 Esimiehen rooli muutoksen johtamisessa	26
6 Johtopäätökset	27
LÄHTEET	28
LIITTEET	30

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. John P. Kotterin muutoksen portaat	10
Kuvio 2. Aikajana Nurmon kirjaston muuttoprosessista.....	18
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.	20
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma	20
Kuvio 5. Asuinpaikkojen jakauma.....	21
Kuvio 6. Koulutustason jakauma.	21
Kuvio 7. Asiakkaiden kirjastopalvelujen käytön siirtyminen muihin lähipalveluihin.....	22
Kuvio 8. Kirjastopalveluiden käytön määrä muuton aikana.	22
Kuvio 9. Nurmon kirjaston palveluiden käyttö muuton aikana.....	23
Kuvio 10. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston palveluihin muuton aikana.	23
Kuvio 11. Kysymys asiakkaat saavutettavista tiedotuskanavista.	24
Kuvio 12. Tyytyväisyyskartoitus kirjaston tiedottamisesta	24

1 Johdanto

Oma syyni tutkia kirjastojen muuttoa uusiin tiloihin kumpuaa noin 10 vuoden takaisesta osallistumisestani Seinäjoen pääkirjaston muuttoon. Olin tuolloin suorittamassa siviilipalvelustani kyseisessä kirjastossa. Huomasin muuttoprosessiin osallistuessani, että monessa prosessiin liittyvässä asiassa ilmeni kipukohtia tai asioita, joihin ei oltu varauduttu. Yhtenä syynä tähän on mielestäni, että tämä oli monelle osallistujalle ensimmäinen kirjaston muutto. Seinäjoen pääkirjastollekin tämä oli ensimmäinen kerta. Haluaisin auttaa tulevia muuttajia kokemaan prosessin mahdollisimman mielekkäänä, ja näin vähentää ylimääräisiä haasteita.

Kirjastojen palveluiden lisääntyminen ja kirjastotyöntekijöiltä vaadittava osaaminen on moninaistunut valtavasti 30 vuoden elinaikanani. Erityisesti teknologian kehitys ja kirjastojen sosiaalinen merkitys ovat tehneet valtavan murroksen alalla. Kirjastot ovat nykyään koko kansan olohuoneita, joissa voi soittaa pianoa, ommella, 3d-tulostaa, pelata videopelejä ja lainata läppäreitä. Kaiken tämän tarjonnan lisääntyminen näkyy myös asiakaskunnan monimuotoisuuden lisääntymisenä. Työntekijöiden lisäkoulutus ja erikoisosaaminen on lisääntynyt kirjastojen kattavan palvelutarjonnan takia. Olen kirjastotyöntekijänä sekä asiakkaana nähnyt, kuinka moniosaamisen pakko kuormittaa monia kirjastotyöntekijöitä usein liiaksi asti. Vanhan koulukunnan kirjastonhoitajat alkavat miettiä ääneen varhaiseläkesuunnitelmiaan, jotkut jäävät sairauslomalle – että voimat ehtisivät palautua – esimerkiksi ison muuttoprosessin jälkeen.

Tätä kaikkea sivustakatsojan sekä osallistujan roolista tarkasteltuna tulee halu auttaa ja löytää vastauksia niille, jotka ovat maailman nopean muutoksen pyörteissä. Muutos ei lopu, eikä sitä voida pysäyttää, eivätkä vanhat kirjastojen kivijalat aina pysty tarjoamaan tilaa uudelle. Siksi muutetaan uuteen taloon. Muutos ja muutto on paljolti abstrakti asia kokemuksena, mutta ilmiötä tutkimalla voimme saada ymmärrystä siitä, mistä muutto koostuu sen kaikessa subjektiivisuudessaan, sekä objektiivisuudessaan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Nurmon kirjaston muuttamisen eri vaiheita, sekä löytää hyväksi todettuja ratkaisuja muuton ajalta niin, että tulevaisuudessa muuttavat kirjastot pystyisivät hyödyntämään tämän tutkimuksen mahdollisia löydöksiä. Tutkimuksessa aion

hyödyntää deskriptiivistä menetelmää sekä asiakkaille kohdistuvaa määrällistä kyselyä. Hyödyksi käytän myös kirjallisia lähteitä ja kirjaston työntekijöiden kanssa käytäviä teemahaastatteluja. Tutkimus on siis monimenetelmällinen.

Tahdon kiittää Nurmon kirjaston työntekijöitä sekä asiakkaita tämän tutkimuksen mahdollistamisesta, sekä perheeni, ystäväni ja opinnäytetyön ohjaajani tuesta. Tämä tutkimus ei olisi valmistunut ilman heidän syvää ymmärrystään kirjoittamiseni vaikeuksista ja lämpimästä kannustamisesta työn loppuun saakka.

2 Nurmon lähikirjasto

Nurmon kirjaston historia alkoi yli 100 vuotta sitten, kun Nurmon Valkiavuoren eli Kirkonkylän koulun toiminnan alkamisen myötä vuonna 1894 alkoi vahvistua ajatus kirjaston saamisesta, koska oppilaat joutuivat hankkimaan oppikirjoja (Läntinen, 1994, s.492, 554). Oppilas- ja opettajakirjastoihin saatiin hankittua vuoteen 1924 mennessä yhteensä 394 teosta. Varsinainen Kansanvalistusseuran mallisääntöjen mukaisen kantakirjaston suunnitteleminen Kirkonkylän koululle aloitettiin vuonna 1910, avasi ovensa yleisölle vuoden 1912 alussa, ja vuoteen 1936 mennessä kirjaston kirjavalikoima oli hieman yli 1000 kappaletta (mts.555–557). Vuonna 1985 kirjasto muutti koulusta entiseen säästöpankin kolmikerroksiseen taloon.

Vuonna 2001 kirjasto muutti tien toiselle puolelle entisen Nordeapankin yksikerroksiseen taloon, koska ”säästöpankin talo” kärsi vakavista homevaurioista. Nurmon kirjasto on ollut kauan osa Nurmon keskustaajamaa, ja kuuluu olennaisesti alueen kylänäkymään muiden peruspalveluiden rinnalle, joita ovat koulut, terveyskeskus, kauppa sekä kioski (Riukulehto & Suutari, 2012, s. 34). Nykyään Nurmon lähikirjasto kuuluu Eepos-alueeseen joka kattaa Etelä-pohjanmaan aluetta, ja näissä toimipisteissä käy sama kirjastokortti. 6.4.2022 kirjasto avasi ovensa asiakkaille uudistetussa Nurmo-talon tiloissa, joka myös kuuluu samaan keskustaajamaan kuin aikaisemmatkin tilat.

Nurmon kirjasto sijaitsee Nurmo-talossa. Kirjastosta voi lainata kirjojen ja lehtien lisäksi kielikursseja, äänikirjoja, musiikkia, elokuvia, sarjoja sekä pelejä ja e-kirjoja. Kirjastossa voi opiskella, käyttää tietokoneita, tutustua näyttelyihin osallistua tapahtumiin tai ihan vain viettää aikaa (Seinäjoen kaupunginkirjasto, 2023).

3 Muutos, työhyvinvointi ja asiakaspalvelu

Muutos on maailmassa alati jatkuvaa liikettä, mille varsinaista alkua ja loppua on vaikea määritellä. Kirjaston muuttotapahtuma on ilmiö, missä yksinkertaistettuna kyse on muutoksesta työyhteisössä ja työympäristössä, mihin pyritään ensin varautumaan ja sitten suorittamaan. Voimme tutkimuksen kannalta päättää, mistä kohtaa muutto alkaa ja milloin se päättyy. Eli kyse on sarjasta muutoksia ja muuttumista tietyllä aikavälillä. Tutkimuksen kannalta on tärkeää pohtia aiempia teorioita muutoksesta ja sen suhteesta ihmisryhmiin ja organisaatioihin, jotka toimivat samanlaisilla hierarkioilla kuin kirjastot. Tällaisia ovat esimerkiksi yritykset, voittoa tavoittelemattomat yhdistykset ja kunnallispalveluiden työyhteisöt.

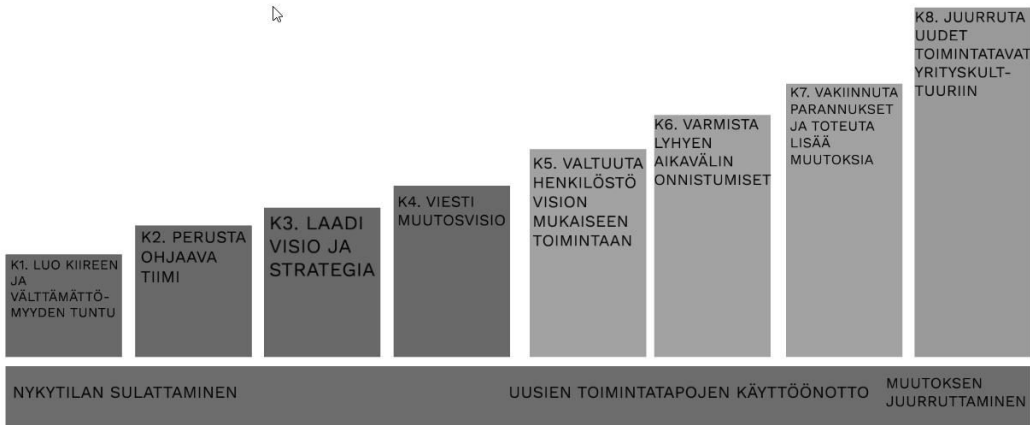
Työelämän muutokset ja työhyvinvointi kohtaavat toisensa työpaikalla, kun työelämässä vaadittavat taidot muuttuvat, ja koulutusta tarvittaisiin jatkuvasti osana kehittymistä. Tämä tarkoittaa ammatillisen osaamisen lisäksi niin sanottuja metataitoja, kuten sosiaalinen älykkyyks, elämänhallintataidot, digitaalinen lukutaito ja digitaaliset verkostoitumistaidot (Manka & Manka, 2016, s. 24). Mankan mukaan suurimmat oppimista hidastavat esteet ovat mentaalisia, ihmisen omat uskomukset ja tottumukset, kuten uskomus siitä, että vanhalla iällä ei enää opi uutta (Manka & Manka, 2016, s. 25). Opinnäytetyön kannalta näen tärkeäksi haastatella kirjastotyöntekijöitä koskien myös tätä puolta muutoksen paineista. Onko heillä mentaalisia esteitä ja pelkoja oman oppimisensa suhteen?

Työpaikalla tapahtuva muutos vaikuttaa jokaiseen henkilöön, joka on kosketuksissa muutoksen kanssa, välillisesti tai välittömästi. Ihmiset tavanomaisesti alkavat omaksua valmiita mielipiteitä jo ennen kuin prosessi on vielä edes käynnistynyt. Jotta voimme ymmärtää, miten suhtautumisemme muutoksiin rakentuu, on tutkittava niitä tekijöitä, mistä alkuasenteet ja odotukset muodostuvat. Mattila (2008, s. 37) arvioi, että suhtautuminen muutokseen juontuu aiemmista kokemuksistamme, perusasenteesta ja tulevaisuudenodotuksista.

Muutos on aina yksilöllinen, koska yritykset ovat yksilöllisiä (Erämetsä, 2003, s. 151). Isoimmat erot ovat muutoksen koosta riippuvaisia, mutta muutosprosessia yrityksen sisällä pystytään kuvaamaan esimerkiksi John P. Kotterin inventoimalla, kahdeksanportaisella "muutoksen portaat" -kuviolla (mts. 151).

Kommentar [KV1]: Mankan ja Mankan (vuosi, sivut)

eli jos käytät tekijäviitettä, pitää olla aina viite



Kuvio 1. John P. Kotterin muutoksen portaat (Erämetsä, 2003, s. 151).

3.1 Työhyvinvoinnin teoria

Työhyvinvoinnin tieteellisen tutkimuksen ja sen käsitteellistämisen voidaan katsoa alkavan noin sata vuotta sitten lääketieteellisestä lähestymistavasta työtä tekevää yksilöä kohtaan (Manka & Manka, 2016, s. 64). Tällöin tehtiin stressitutkimusta, ja stressin katsottiin olevan fysiologinen reaktio kuormittaviin tekijöihin, kuten työn fyysinen raskaus, melu tai myrkylliset kemikaalit. Stressitutkimukseen pohjautuva teoria alkoi kasvaa ja mukaan liitettiin psykologisia ja käyttäytymiseen vaikuttavia reaktioita. Tutkimuksien avulla haluttiin suojella työntekijöitä terveyttä uhkaavilta vaaroilta. Mankan (2016, s. 64) mukaan työsuojelun ja työsuojelulakien voidaan katsoa lähteneen tästä liikkeelle.

Kirjaston muuttoprosessia tarkastellessa on syytä tutkia ilmiön keskiössä olevia henkilöitä, eli muuttoon osallistuneita kirjastotyöntekijöitä. Työhyvinvointi on hyvä kattotermi, kun tutkitaan työntekijöiden jaksamista ja motivaatiota työntekoon liittyen organisaation sisällä. Olen ottanut työhyvinvoinnin näkökulman tähän tutkimukseen, koska aiheella on yhä paljon kasvunvaraa suomalaisissa tulorientoituneissa työyhteisöissä. Näen tulevia muuttoprojekteja varten työhyvinvoinnin olevan yksi tärkeimmistä tarkastelun kohteista. Työhyvinvoinnista tulisi olla kiinnostunut myös tuloksellisessa mielessä sosiaalisen ja humanitaarisen näkökulman lisäksi, sillä työhyvinvoinnin laiminlyönnin vuoksi tekemättä jääneen työn arvon on laskettu olevan Suomessa vähintään 24 miljardia euroa vuodessa (Manka & Manka, 2016, s. 7).

Kun työ rasittaa henkisesti, alkaa se näkyä tehdyn työn laadussa sekä sairastumispoissaoloina työpaikoilla. Manka ja Manka (2016, s.27) kirjoittavat, että työnsä henkisesti raskaaksi kokevia on kunta-alan vastaajista selvästi suurempi osuus kuin muiden sektoreiden vastaajista. Vuonna 2015 heitä oli jopa 71 prosenttia Euroopan työolotutkimuksen 2015 mukaan. Oman työn hallinnan tunne on omiaan lisäämään työhyvinvointia. Se, missä määrin työntekijä voi vaikuttaa oman työn tahtiinsa ja työtehtäviinsä riippuu paljon oman työpaikan työskentelykulttuurista (Manka & Manka, 2016, s. 28). Kunta-alalla oman työn modulaarinen suunnittelu ei ole yhtä yleistä kuin yksityisellä sektorilla.

Pohdittaessa muuttoa työhyvinvoinnin näkökulmasta, täytyy tuoda esiin muuttoprosessiin aina liittyvä epävarmuus ja aikataulun tuoma kiire. Työn edistymisen puolesta tiettyyn pisteeseen nämä ovat varmasti prosessia edistäviä, terveitä, ja vaikuttavat positiivisesti työn aikaansaamiseksi. Tärkeää on kuitenkin tarkoin pitää silmällä ylikuormituspiikkejä, jotka pahimmillaan voivat johtaa prosessin stagnaatioon. Vakavimmillaan ylikuormituksesta johtuva stressi voi johtaa totaaliseen työuupumukseen ja loppuunpalamiseen, mistä palautuminen voi kestää kuukausista vuosiin (Manka & Manka, s. 32). Työuupumuksen tuomat oireet ovat yksilöllisiä, ja jokainen kulkee oman polkunsu toipumisen suhteen. Töissä kenenkään ei kuitenkaan tulisi olla yksin vastuussa jaksamisestaan ja työuupumuksen pelon suhteen, kun hänellä on esimies ja työnantaja. Niiltä osin raamit tulevat työturvallisuuslaista (Karjalainen, 2020, s. 10).

“Stressillä tarkoitetaan yleisiä oireita kuten hermostuneisuutta, ahdistuneisuutta ja nukkumisvaikeuksia. Yleisin stressimalli olettaa, että stressiä syntyy, jos henkilö havaitsee, ettei hän voi riittävästi vastata työn vaatimukseen tai vaatimukset uhkaavat hänen henkilökohtaista hyvinvointiaan.” (s. 32)

3.2 Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys

Palvelu-sana on monimerkityksellinen. Sitä käytetään usein asiakaspalvelutyön synonyymina, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena (Lovio & Tiihonen, 2005, s. 11). Kirjastotyöntekijän työssä on monta palvelutuotteeksi luokiteltavaa osattavaa perinteisten asiakaskohtaamisten lisäksi. Tällaisia ovat esimerkiksi erilaiset kirjastoissa tarjottavat tieto- ja neuvontapalvelut.

Kirjastot tarjoavat perinteisen ”pyynnöstä palvelemisen” lisäksi monia palvelutuotteita eri asiakasryhmille. Lovion (2005, s. 13) mukaan palvelutuote-käsitteellä voidaan tarkoittaa kirjaston perus-, lisä-, että tukipalveluita. Se, että palveluita tuotteistetaan – selkeillä nimillä omiksi tuoteyksiköiksi – selventää niin asiakkaille kuin kirjastotyöntekijöillekin tarjottavien palveluiden kirjon. Koska kirjastojen asiakaskunta ja kohderyhmät ovat hyvin laaja kokonaisuus erilaisia ihmisiä yhteiskunnan joka saralta, on myös palvelutuotteiden oltava kattavia. Tähän avuksi on hyvä valmiiksi räätälöidä tietyille kohderyhmille suunnattuja palveluita. Esimerkiksi tällaisia voivat olla valmiiksi räätälöidyt tietopaketit alakouluille ja päiväkodeille. Kohderyhmän on helppo poimia valmiiksi rakennettu tuote kirjaston tarjonnan seasta.

Asiakassuuntaisuus, -keskeisyys tai -ohjautuvuus sekä asiakasherkkyydet ovat kaikki lähes samaa tarkoittavia käsitteitä (Lovio & Tiihonen, 2005, s. 22). Edelliset käsitteet tarkoittavat, että esimerkiksi kirjastojen ja kirjastotyöntekijöiden toimintamallien perustana on mahdollisimman pitkälti ensisijaisena asiakkaiden tarpeet, odotukset ja toiveet. Asiakas on otettava mukaan päätöksentekoon heitä kuulemalla. Asiakkaiden olisi näin mahdollista vaikuttaa esimerkiksi aineistohankintaan ja kirjaston aukioloaikoihin. Kun mietitään kirjastoa muuttoprosessin näkökulmasta, olisi hyvä kartoittaa asiakkaiden toiveet ja odotukset siitä, millaisia palveluita eniten halutaan, kun vaikka puolet kirjaston työtuntiresursseista on kiinni muutossa. Vajaatoimintaisenakin on kuitenkin tärkeä ottaa huomioon asiakkaiden yksilölliset tarpeet, eikä pelkästään tarjota asiakkaille keskimääräisesti sopivia palveluita. Asiakas on yleensä kiinnostuneempi siitä, millaista palvelua hän saa yksilönä, kuin siitä, kuinka hyvin asiakkaita yleisesti palvellaan (mts. 23).

4 Metodologia

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään aineiston hankinnassa tavanomaisesti yksilöhaastatteluja, ryhmähaastatteluja, dokumenttiaineistoja tai havainnointia eri muodoissaan. On myös tavanomaista yhdistellä näitä aineistonkeruumenetelmiä toisiinsa. (Puusa & Juuti, 2020, s. 13–14). Koska tutkimuksessa käsitellään muuttoprosessia monesta eri näkökulmasta, yksi lähestymistapa ei pysty kattamaan kaikkia tutkimuksen osia. Monimenetelmällinen tutkimusmuoto on tuntunut kaikista luontevimmalta ratkaisulta. Tapaustutkimuksessa on tyypillistä, että laadulliset ja määrälliset menetelmät toimivat rinnakkain tutkijan välineenä. Näen hyvänä, että tutkimusmuotoja on varsinkin tutkimuksen alussa monta, sillä se jättää varaa tutkimuksen hionnalle. Joitain metodeja siis on mahdollista jättää lopullisesta työstä pois, mikäli ne eivät tunnu tarjoavan aiheellista sisältöä tutkimukselle. Kananen (2010, s. 17) kirjoittaa: Jos työlle lyödään heti alussa tiukat raamit, se voi johtaa umpikujaan, jolloin työ on aloitettava alusta. Leveällä rintamalla eteneminen on aina turvallisempaa, sillä se jättää valinnan varaa matkan varrelle. Aina voidaan karsia liiasta, mutta vähästä on mahdotonta jättää mitään pois.

4.1 Tutkimusongelma

Tutkimuksen keskiössä ovat kirjastot, ja niiden muuttolanteeseen liittyvät prosessit. Kirjastojen muuttamiseen ei ole olemassa minkään tahon määrittämiä standardeja, ja jokaisen kirjaston muuttoprosessi onkin osiltaan ainutlaatuinen tapahtumaketju. Tämä johtuu myös siitä, että jokainen kirjasto on ainutlaatuinen, eikä yhden kirjaston tavoitteet – esimerkiksi erikoiskirjastot ja lähikirjastot – välttämättä vastaa toisen kirjaston tavoitteita. Olisi kuitenkin hyvä kartoittaa, mitkä muuttamiseen liittyvät osat ovat kaikkein yleisimpiä jokaisen kirjaston kohdalla, ja onko niitä tutkimalla mahdollista saada rakennettua koherentti linjaus muuttamisen hyvistä käytännöistä.

Lähestyn tutkimusongelmaa kirjastotyöntekijöiden, asiakkaiden ja kirjasto-organisaation perspektiivistä. Päällimmäinen kysymys tutkittaessa muuttoa on, täytyvätkö kunkin näkökulman tarpeet muuton aikana. Esimerkiksi asiakkaan näkökulmaa tutkiessa pyrin saamaan selville, tunteeo asiakas saaneensa kirjastotarpeensa täytetyksi muuton aikana ja onko asiakasta informoitu muuttoon liittyvistä aikatauluista tarpeeksi. Kirjastotyöntekijöiden kohdalla on hyvä pysähtyä tarkastelemaan työhyvinvoinnin eri puolia: Aiheuttiko muutto

ylimääräistä stressiä? Oliko koulutus ja tutustuminen uusiin tiloihin ja laitteisiin riittävä? Muita konkreettisia tutkimusongelman kysymyksiä ovat: Onko kirjastojen muuttoon mahdollista soveltaa jonkinlainen standardi? Mitä muuttamiseen liittyviä kohtia voidaan kehittää työntekijän sekä asiakkaan näkökulmasta? Mikä muutossa motivoi?

Yritän vastata näihin kysymyksiin tutkimalla Nurmon lähikirjaston muuttoa. Tarkoituksena on kuvata Nurmon kirjaston muuttamisen eri vaiheita sekä löytää hyväksi todettuja ratkaisuja muuton ajalta niin, että tulevaisuudessa muuttavat kirjastot pystyisivät hyödyntämään tämän tutkimuksen mahdollisia löydöksiä. Tutkimuksessa aion hyödyntää deskriptiivistä menetelmää sekä asiakkaille kohdistuvaa määrällistä kyselyä. Käytän myös kirjallisia lähteitä ja kirjaston työntekijöiden kanssa käytäviä teemahaastatteluja. Tutkimus on siis monimenetelmällinen.

4.2 Laadullinen seurantatutkimus, kerronnallinen menetelmä

Kerronnallinen tutkimus tarkoittaa lyhyesti tutkimusta joka kohdistaa huomionsa kertomuksiin ja kertomiseen tiedon välittäjänä ja rakentajana (Heikkinen, 2018, s. 172). Tutkimuksessa seurataan Nurmon kirjaston muuttoprosessia kronologisesti, saadaksemme kuvaa siitä, miten muutto etenee käytännössä aikataulullisesti. Yksi tapa tehdä tämä on laadullinen seurantatutkimus joka etenee vaiheittain aineistonkeruun pohjalta. Reflektointi tapahtuu kronologisten Nurmon kirjaston sometiedotusten sekä kirjastoyhteisön (työntekijät, asiakkaat) välillä. Näin koko tapahtumasta pystytään muodostamaan narratiivi, jota erityisesti työntekijöiden kanssa käytävät haastattelut täydentävät.

Keskustelut työntekijöiden kanssa teemahaastattelumetodia käyttäen auttaa rakentamaan kerronnallisuutta sen vapaamuotoisuuden vuoksi. Pohdin myös mahdollisuutta tehdä haastattelut narratiivista menetelmää hyödyntäen, mutta tutkijan vähäinen osallistuminen haastatteluun tässä muodossa voisi haastateltavan kohdalla tuntua päämäärättömältä ja liian stressaavalta. Myös teemahaastattelulla voidaan kerätä narratiivitutkimuksen aineistoa (Puusa ym., 2020, s.221). Tällä pystyn saamaan tietoa siitä, mitkä muuton kohdat olivat toimivimpia ja mitkä olisivat vaatineet parannuksia. Tutkimuskohdassa seurataan myös kuvaavan poikkileikkaustutkimuksen ohjeistuksia, sillä kyseessä on lyhyen aikavälin tapahtuma.

Asiakkaita ja kirjasto-organisaatiota seurattaessa voidaan tarkastella, miten toimijat reagoivat erilaisiin muutosprosesseihin, miksi, miten ja millä perusteilla he tekevät ratkaisuja sekä millaisen merkityksen muutokselle he kulloinkin antavat (Nikander & Keskinen, i.a.).

4.3 Teemahaastattelut työntekijöiden kanssa

Laadullisessa tutkimuksessa erilaiset haastattelutyyppit ovat tutkimusaineiston keruumetodina eniten käytettyjä. Tämä pätee myös laadulliseen organisaatio- ja johtamistutkimukseen (Puusa, 2020, s.103). Haastattelutyyppien eroavaisuudet näkyvät käytännössä siten, kuinka paljon haastattelijä keskustelua ohjaa. Teemahaastattelun vapaamuotoisuus auttaa muodostamaan haastattelutilanteeseen rentoutuneen tunnelman, mikä on hyväksi haastateltavan tuottaman aineiston eli keskustelun kannalta. Tällöin haastateltava uskaltaa paremmin tuoda esille myös sellaisia asioita, mitkä jäykemmässä haastattelustrukturissa saattaisivat jäädä sanomatta. Rentous ja yhteisymmärrys keskusteltavasta ilmiöstä antaa mahdollisuuden sosiaalisten normien ohittamiselle. Haastattelussa on keskeistä pyrkiä saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Joidenkin tutkijoiden mukaan tämän tavoitteen saavuttamiseksi olisi perusteltua antaa haastattelun aiheet tai valmiit haastattelukysymykset haastateltaville etukäteen (mts. 107).

Tutkimus muuton etenemisestä työntekijöiden näkökulmasta katsottuna tulee vastaamaan työhyvinvointia kartoittaviin kysymyksiin sekä logistiikan ja informaationkulun tasoon. Olen päättänyt lähestyä aihetta teemahaastattelujen avulla, joita analysoin laadullisia menetelmiä käyttäen. Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuu (Hirsjärvi, 2013, s. 208). Tämä strukturi ja muodollisuuden taso sopii parhaiten tutkimuksen kontekstissa.

4.4 Asiakastyytyväisyyden mittaus lomakkeella

Asiakkaiden mielipiteet muutosta ja siihen liittyvistä palveluista on tärkeä osa tutkimusta, jotta voimme tarkastella mitkä tarjottavat palvelut todettiin hyväksi, ja mistä leikatuihin palveluista oltaisiin oltu muutonkin aikana eniten kiinnostuneita. Asiakkaat kohteena on varsin iso kirjo ihmisiä, joten helpoiten heitä pystytään tavoittamaan kyselylomakkeella. Kyselylomake on yksi perinteisimmistä tavoista kerätä tutkimusaineistoa (Valli, 2018, s. 92).

Mitä tahansa tutkimusta tehtäessä aluksi on määriteltävä, mikä joukko on tutkimuksen kohteena (Holopainen & Pulkkinen, 2002 s. 15). Tässä kyselytutkimuksessa kohteena ovat Nurmon kirjaston palveluiden käyttäjät, eli asiakkaat. Kyselyn suunnitteluun liittyy esitutkimus, jossa tutustun aiemmin rakennettuihin vastaaviin tutkimuksiin. Jotta tiedonhankinta ei olisi sattumanvaraista, tutkimusongelman tarkka määrittäminen on ensisijaisen tärkeää. Tutkimuksen lopputulos riippuu paljolti siitä, mitä tietoja on satuttu saamaan tai keräämään (mts. 18).

Kysely on kokonaistutkimus, missä käsitellään koko perusjoukosta saatu aineisto kokonaisuudessaan niin, että erillisiä otantoja ei tehdä. Kyselylomake on tarkoitettu kaikille Nurmon kirjaston asiakkaille iästä tai muusta statuksesta riippumatta. Tämä myös tarkoittaa sitä, että kyselyn on oltava helposti lähestyttävä kaikenikäisille. On siis pyrittävä muodostamaan kyselylomake, joka minimoi mahdolliset vastausvirheet ja kysymysten vääринymmärtämistilanteet. Holopaisen (2002, s. 42) mukaan näiden tavoitteiden saavuttamiseksi lomakkeeseen on hyvä valita ainakin osaan kysymyksistä jokin tai jotkin valmiit vaihtoehdot.

4.5 Asiakaskyselyn laatiminen

Nurmon kirjasto on esittänyt toivomuksensa asiakkaille kohdistuvasta kyselylomakkeesta. Kyselyn avulla pyrittiin saamaan tietoa siitä, mitkä tarjotut palvelut olivat tärkeitä asiakkaille muuton aikana. Kyselyllä pyritään myös kartoittamaan sellaisia palveluita, mitä asiakkaat olisivat toivoneet olevan tarjolla muuton aikana. Lomakkeen tuottamasta tiedosta olisi toivottavasti hyötyä tulevaisuuden muuttaville kirjastoille asiakaspalveluresurssien kohdistamisessa.

Kyselyn alkuun sijoitettavat taustakysymykset antavat lomakkeelle hyvän pohjan, joiden avulla lomakkeesta avulla saatavaa dataa pystytään jaottelemaan mielekkäästi. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi vastaajan sukupuoli, ikä, asuinpaikka ja koulutus. Nämä ovat vastaajalle helppoja kysymyksiä, ja kyselyn laatimisessa onkin hyvä aloittaa kevyesti. Ne voidaan tehdä valmiiden vastausvaihtoehtojen muodossa. Myös helpot kyllä/ei -kysymykset on hyvä sijoittaa alkuun, esimerkiksi kysymys tietyn palvelun käytöstä. Vastaaja joko käytti palvelua, tai ei käyttänyt. Seuraavaksi kartoitetaan asiakkaan tyytyväisyyttä muuton ajan palveluihin. Tämä on mahdollista toteuttaa esimerkiksi Likertin viisiportaista asteikkoa

käyttäen. Pariton määrä asteikossa antaa vastaajalle mahdollisuuden valita neutraali, "en osaa sanoa" -vaihtoehto.

5 Nurmon kirjaston muutto

Nurmon kirjaston muutto tuli konkreettisena aiheena esiin jo vuonna 2019, jolloin alettiin tutkia saadaanko muuttoa varten rahoitusta Seinäjoen kaupungilta 2020 vuoden budjettiin. Yksinä syinä muuttoon olivat vanhojen tilojen kunto sekä järkevä tilojen käyttö. Nurmo-talo oli osittain tyhjillään, jonne muuttaminen lopulta koettiin mielekkäämpänä kuin vanhan talon remontointi, vaikka myös Nurmo-talo tulitaisiin remontoimaan.

”Mun mielestä se oli niinku tosi mahtava panostus kaupungilta ja tosi niinkun hyvä asia että tiedossa oli että nyt saadaan uutta, vaikka eihän se vielä alkuvaiheessa ollut tiedossa että minkälaiset uudet tilat mitä saadaan ja mitä sinne saadaan [...] kaikenkaikkiaan hyvä uutinen” (Haastateltava työntekijä)

Valmistelujen jälkeen varsinainen muuttosuoritus aloitettiin 29.11.2021, jolloin kirjasto sulki suurimman osan palveluistaan. Lehtisali Nurkkis kuitenkin oli asiakkaille auki maanantaista perjantaihin kello yhdeksästä kolmeen iltapäivällä. Työntekijät osallistuivat pariin Vaasan kirjaston projektiin, joihin liittyvässä hankkeessa mukana oleva sisustussuunnittelija opasti työntekijöitä miettimään uuden kirjaston informaatioarkkitehtuurista ulkoasua, liikkumista ja opasteita tiloissa asiakkaiden näkökulmasta. Toisessa palvelumuotoiluprojektissa marraskuussa työntekijät saivat miettiä palvelumuotoilun näkökulmasta opasteita sekä muuton aikana tehtäviä tiedotusmahdollisuuksia, ja tutustua palvelukulttuurin muutoksiin ja tämän päivän trendeihin, esimerkiksi lisääntynyt ohjastus asiakkaiden itsepalvelutuotteisiin. Muuta varsinaista koulutusta ei järjestetty, vaikkakin työntekijöiden keskisiä kokoontumisia ja palaveriteita oli paljon, joissa uusien asioiden oppimista käsitteleviä aiheita pystyi tuomaan esiin.

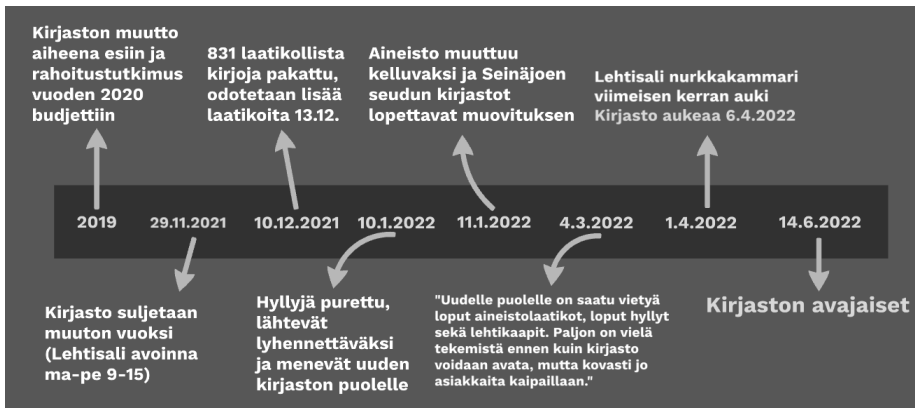
Nurmon kirjasto kilpailutti muuttolaatikoiden hankkimisen, ja onnistui saamaan laatikot ulkopuoliselta firmalta. Tämä oli halvin ratkaisu kyseisellä hetkellä. Laatikot hankittiin erissä siihen tahtiin kun niitä tarvittiin. Yhteensä laatikoita tarvittiin noin 1300 kappaletta. Laatikot olivat kovaa muovia, ja sopivat hyvin kirjojen pakkaamiseen. Kirjojen pakkaaminen laatikoihin sujui haastateltavien mukaan hyvin, ja samaan aikaan kirjastotyöntekijät pystyivät itse osallistumaan hyllyjen ja aineiston sijoittelun suunnitteluun. Pakatut laatikot saivat kuitenkin odottaa vanhan kirjaston puolella hyvän aikaa, ennen kuin niitä päästiin siirtämään. Alkuperäiset kirjahyllyt lyhennettiin ja ne otettiin käyttöön uusissa tiloissa. Hyllymetrien vähenemiseen uudella puolella oltiin varauduttu. Yhtenä keinona tähän oli vanhenevan

aineiston poisto. Hyllyjen lyhentämistä varten oli aikaraja, koska hyllyjen pitäisi olla aineistoista tyhjinä, mutta remontin viivästymisien vuoksi myös hyllyjen lyhennys viivästyi, joten tämän kanssa ei tullut kiire. Aineiston verrattainen nopea pakkaus antoi aikaa valmistella ja suunnitella etukäteen muita tulevia muuttoasioita, tehdä rästiin jääneitä asioita, ja myös aikaa vinkkauskirjojen lukemiseen ennen kuin aineiston siirtäminen uusiin tiloihin tuli ajankohtaiseksi.

Varsinainen tavaroiden siirtämisen aikataulu riippui suuresti itse Nurmo-talon kunnostusprojektin etenemisestä. Myös rakennustyöntekijöiden kanssa tehtiin yhteistyötä kumpaankin suuntaan, joskus omatoimisesti. Kirjastotyöntekijät kyselivät aktiivisesti remontin etenemisestä, ja rakennusmiehet saattoivat joskus kysellä, voiko jotain tiettyä muutosta tehdä ja nämä asiat saatiin usein ratkaistua jo sillä hetkellä. Joissain tilanteissa oli pakko kuitenkin konsultoida sisustussuunnittelijaa tai arkkitehtia. Aineiston hyllytys jaettiin työntekijöiden kesken sen mukaan kuka sitä halusi tehdä, ja osittain myös niin että työntekijät hyllyttivät omat vastuosastonsa. Mainittakoon myös, että kirjastovirkailijat Emmi Kivimäki ja Sanna Suutari kasasivat osan hyllyistä itse, ja osallistuivat miltei jokaisen osaston hyllytykseen.

Uusien tilojen av-laitteiston asensi Luova Tehdas Oy, joka myös huolehti kirjastotyöntekijöiden koulutuksesta uusien laitteiden käytössä. Ennen kirjaston avaamista pidettiin yksi koulutus, ja Luova Tehdas Oyn työntekijät ovat myös sen jälkeen opastaneet työntekijöitä pyydettäessä. Tämä nähtiin tärkeänä, koska ensimmäinen koulutus ei kunnolla jäänyt muistiin kaiken muun kiireen ja stressin takia.

Ovet avattiin asiakkaille 14.6.2022. Avaamisen aikaan osa kalusteista vielä odotti saapumistaan, mutta suurin osa palveluista pystyi tässä vaiheessa toimimaan. Puoli vuotta tästä eteenpäin haastatteluja tehdessäni kirjasto on saanut loput kalusteistaan, ja tilat ovat tulleet tutuksi niin työntekijöille kuin asiakkaille.



Kuvio 2. Aikajana Nurmon kirjaston muuttoprosessista.

5.1 Asiakaspalvelu ja asiakastyytyväisyys kirjaston kiinniolon aikana

Kirjaston kiinniolo aiheuttaa haasteita asiakkaiden tarpeiden täyttämässä. Kun nykypäivän moderni kirjasto tarjoaa palveluitaan koko käyttäjökunnan yhteisenä olohuoneena, tapahtuu tilan sulkemisessa iso tarjottavien palveluiden aukko.

” Nykyaikainen kirjasto on väylä oppimiseen, tutkimiseen, yllätyksiin ja yhteisomistukseen. Kirjastot sijaitsevat pääosin hyvillä paikoilla, joten niiden yhteydessä on suorastaan luontevaa hoitaa muitakin toimintoja. Niiden logistinen sijainti on vihdoin osattu hyödyntää oikein.” (Ahvenainen, 2017, s. 214)

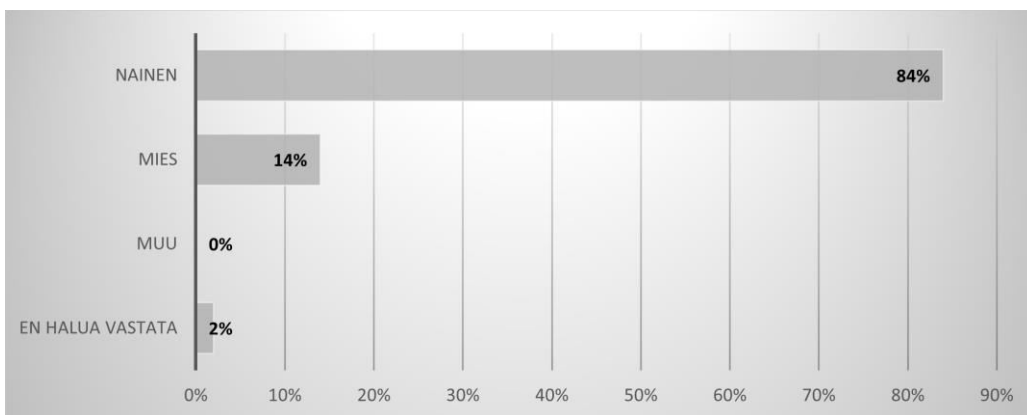
Nurmon kirjasto pyrki ylläpitämään mahdollisimman monta palveluaan muutosta huolimatta. Näihin palveluihin asiakkaat olivat kyselyyn vastanneiden kesken miltei yksimielisesti tyytyväisiä. Epävarmuutta asiakkaiden keskuudessa loi pitkään ollut pelkkä arviollinen tieto siitä, koska uuden kirjaston ovet varsinaisesti avataan. Tällainen epävarma tilanne loi ikävän tilanteen niin asiakkaiden kuin työntekijöiden keskuudessa, kun asiakkaat halusivat kovasti tarkkaa tietoa muuton etenemisestä, eivätkä työntekijät pystyneet tarjoamaan tyydyttäviä vastauksia. Työntekijöiden täysin ymmärrettävä epävarmuus heijastui asiakkaisiin niin, että kaikenlaisia epäilyksiä ja huhuja alkoi liikkua asiakkaiden keskuudessa. Yhtenä asiakkaita rauhoittava tekijä oli kuitenkin tiheät somepäivitykset, joiden avulla myös asiakkaat pysyivät ajan tasalla siitä, missä vaiheissa muutto etenee.

Erytisen tärkeänä asiakkaiden keskuudessa pidettiin sitä, että lehtisali Nurkkis oli miltei koko muuton ajan käytössä. Tämän mahdollisti esimerkiksi laskujen maksamisen tilan tietokoneella joka koettiin yhtenä tärkeimmistä sekoista.

”Monet asiakkaat kehui suuresti Nurkkiksen aukioloa muuton aikana, varsinkin vanhempi väki. Moni tuli sinne hoitamaan ihan arkiasioitaan tietokoneelle, niinku esimerkiksi laskuja maksamaan”– (Haastateltava työntekijä)

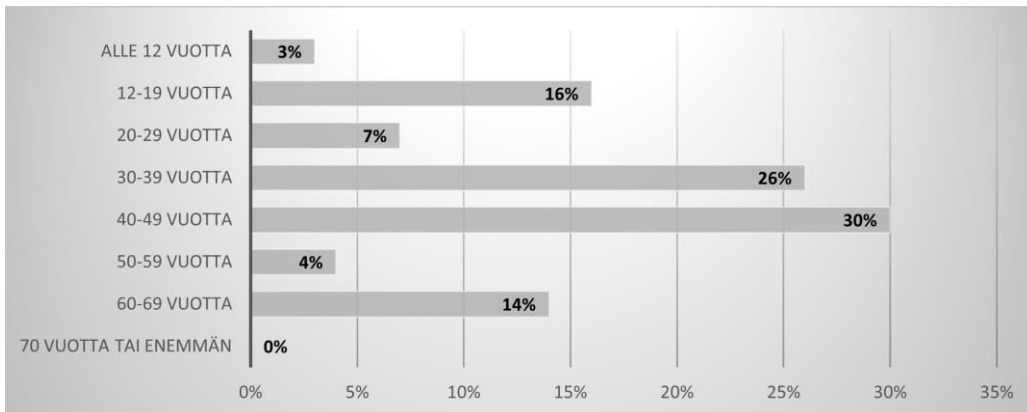
5.2 Kyselyn tulokset

Asiakaskysely (liite 1) Nurmon kirjaston käyttäjille avattiin 7.12.2022 ja suljettiin 18.1.2023. Kyselyyn pystyi vastaamaan julkisen hyperlinkin kautta Webropolissa, tai täyttämällä kyselylomake, joita oli esillä Nurmon kirjaston tiloissa. Kyselyyn vastasi 57 Nurmon kirjaston asiakasta. Otannan pienen määrän vuoksi tuloksia voidaan käsitellä suuntaa antavasti.



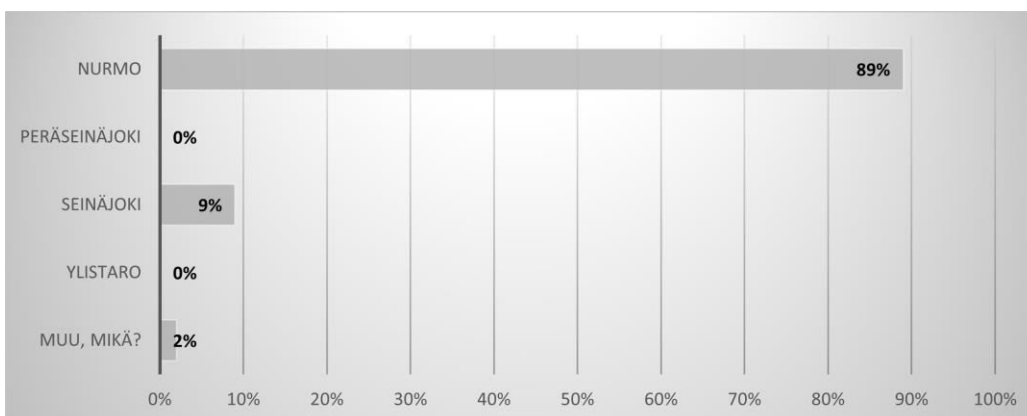
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.

Vastaajista naisten osuus oli ylivoimaisesti suurin. Vastaajista vain kahdeksan oli miehiä. Yksi ei halunnut vastata. Sukupuolijakauma on hyvin samanlainen kuin vuonna 2009 tehdyssä opinnäytetyössä, jossa tehtiin asiakaskysely Seinäjoen ja siihen liitettyjen kuntien kirjastoissa (Hautala & Kantoniemi, 2009, s. 26). Kyseisessä opinnäytetyössä naisvastaajia oli myös 84 %.



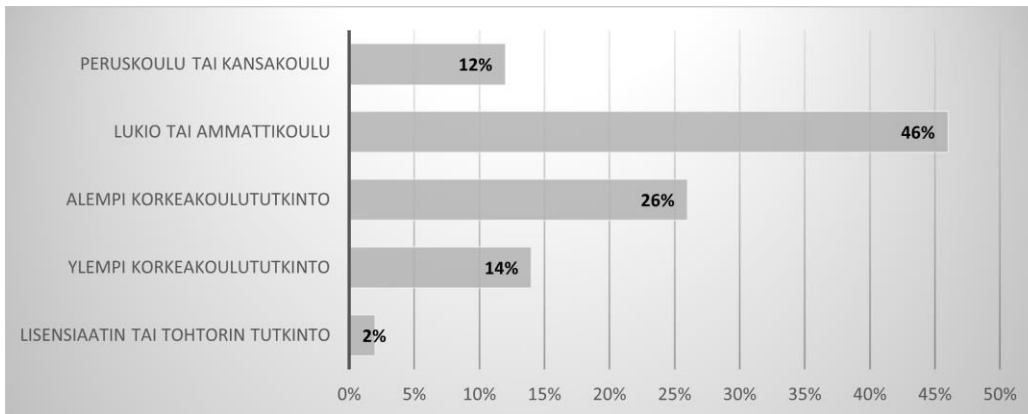
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Yli puolet vastaajista oli 30–49 -vuotiaita. Jakauma kuvastaa Seinäjoen asukkaiden ikäjakaumaa (Tilastokeskus, 2021), eikä tässä tule esille mitään yllättäviä ilmiöitä. Oletin lasten ja nuorten vastausosuuden olevan suurempi, sillä Nurmon kirjastossa käy paljon nuoria vieressä sijaitsevien koulujen vuoksi.



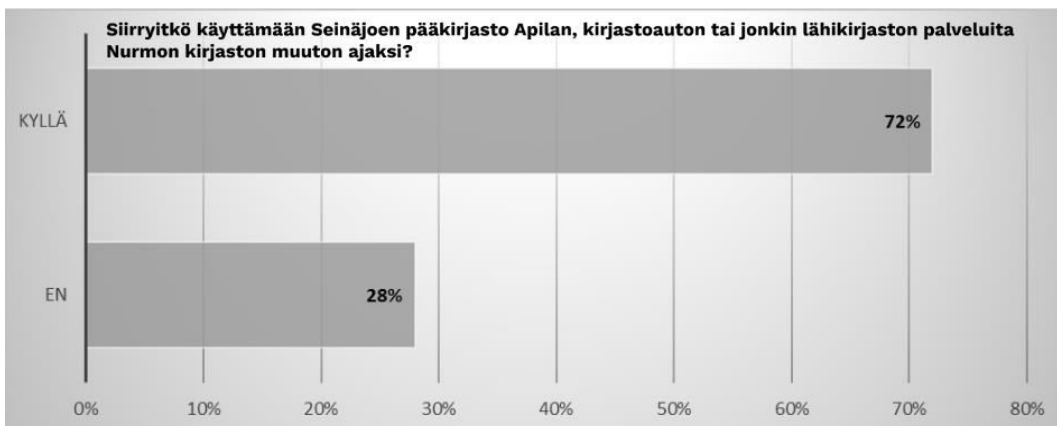
Kuvio 5. Asuinpaikkojen jakauma.

Pääasiassa kyselyyn vastasivat Nurmolaisten (89 %) ja Seinäjokisten osuus oli vain 9 %. Vastausvaihtoehtoon ”muu, mikä?”, vastasi yksi henkilö, muttei täydentänyt tarkennusosiota.



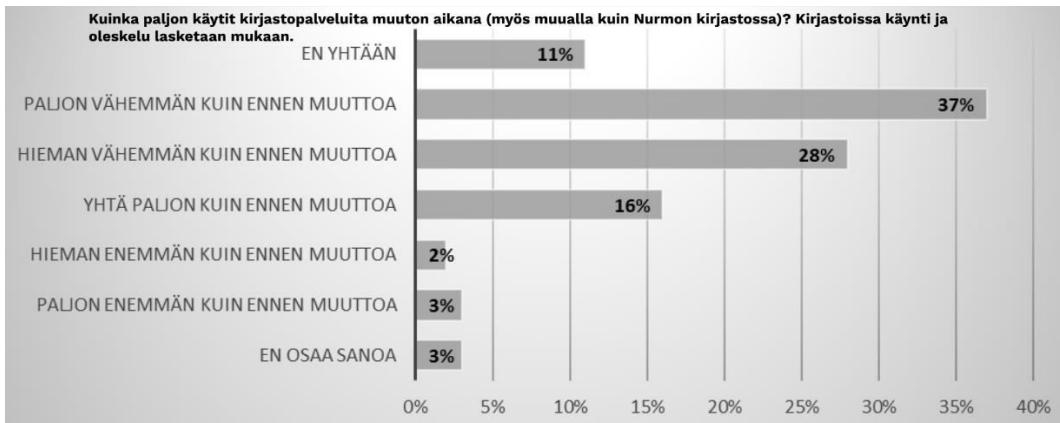
Kuvio 6. Koulutustason jakauma.

46 % vastaajista on käynyt lukion tai ammattikoulun ja 42 % jonkin ylemmän tutkinnon. Korkeakoulututkinnon suorittaneiden määrä vastaajissa on hiukan korkeampi kuin korkeakoulututkinnon suorittaneiden määrä Seinäjoella yhteensä, mikä on 15,77 % (Tilastokeskus, 2021). Voi pohtia, onko joko kirjaston käyttäjäkunta tai kyselyihin halukkaat vastaajat yleisesti korkeakoulutettuja. Pienen otannan vuoksi tämä jää vain sivuhuomioksi.



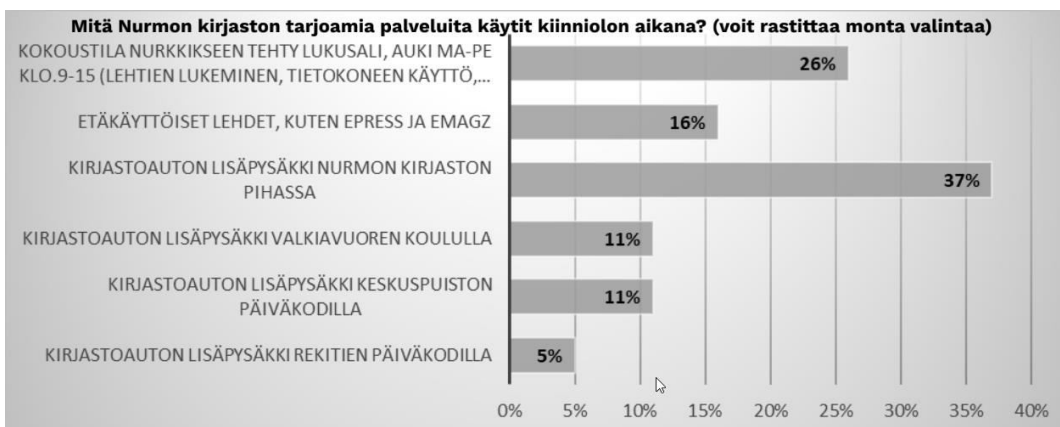
Kuvio 7. Asiakkaiden kirjastopalvelujen käytön siirtyminen muihin lähipalveluihin.

Yli 70 % siirtyi käyttämään Seinäjoen pääkirjasto Apilan, kirjastoauton tai jonkin lähikirjaston palveluita Nurmon kirjaston muuton ajaksi.



Kuvio 8. Kirjastopalveluiden käytön määrä muuton aikana.

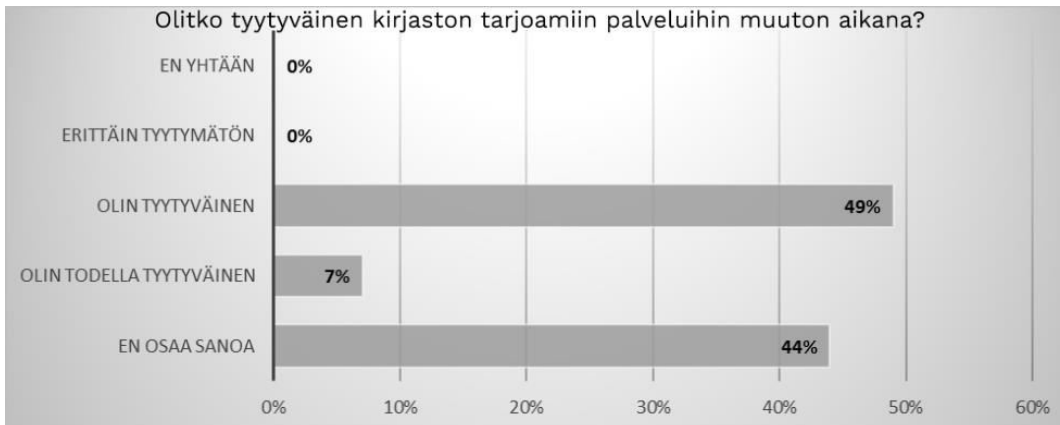
75 % asiakkaista käyttivät vähemmän kirjastopalveluita muuton aikana, joista 11 % eivät käyttäneet yhtään kirjastopalveluita. Isoin syy tähän on luultavasti Nurmon kirjaston aineiston poistuminen käytöstä muuton ajaksi. Työntekijöiden haastattelujen mukaan lehtisali Nurkkista käytettiin kuitenkin paljon, joten jää pohdittavaksi onko kysely saavuttanut tai kiinnostanut näitä asiakkaita. Iso osa Nurkkiksen käyttäjistä oli nuoria, ja kyselyyn vastasi enemmän keski-ikäiset ja sitä vanhemmat.



Kuvio 9. Nurmon kirjaston palveluiden käyttö muuton aikana.

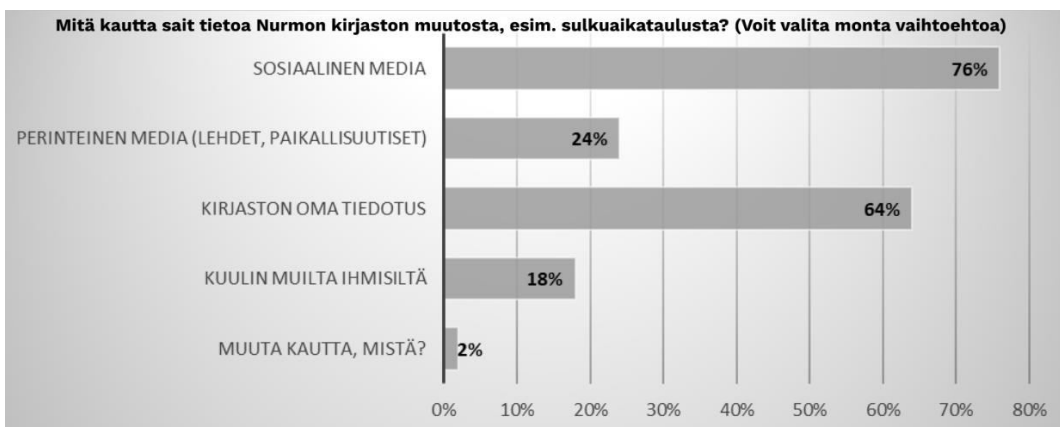
Vain noin 35 % vastaajista käytti jotain Nurmon kirjaston tarjoamaa palvelua kiinnion aikana, kuten kirjastoautoa tai etäkäyttöisiä lehtiä. Tästä päätellen monet niistä, jotka käyttivät kirjastopalveluita muuton aikana siirtyivät jonkin muun lähikirjaston asiakkaiksi. Nurmon kirjaston palveluiden käyttäjämäärä on kuitenkin huomattava, ja kyselyn

kommenttiosiossa ilmeni, että erityisesti kirjastoauton käynti Nurmon kirjaston pihassa oli pidetty palvelu, ”Hyvä, että tuli kirjastoauto”.



Kuvio 10. Asiakkaiden tyytyväisyys kirjaston palveluihin muuton aikana.

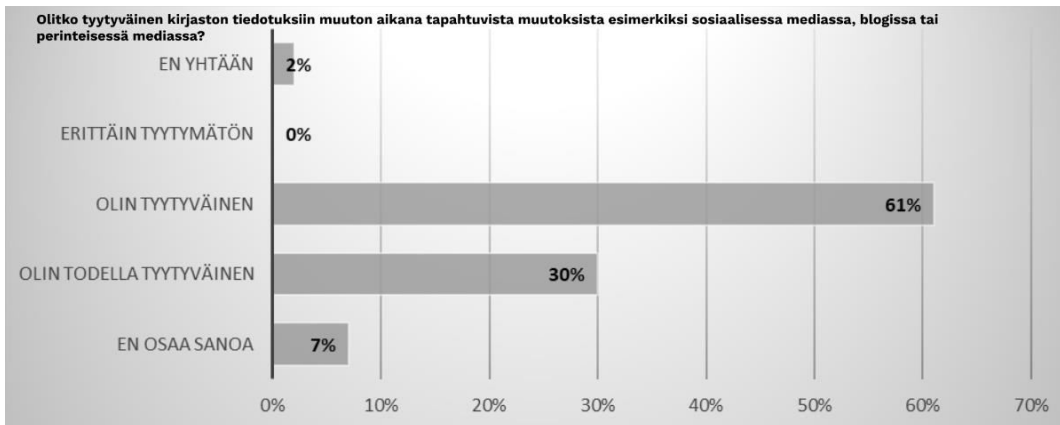
Jää mielenkiintoiseksi pohdinnaksi, miksi noin puolet vastaajista vastasivat ”en osaa sanoa”. Kyseessä voi olla pelkkä epävarmuus omasta mielipiteestään. Voi olla myös mahdollista, että ne, jotka olivat tyytymättömiä palveluihin eivät halunneet tuoda kantaansa ilmi. Kolmas syy voi olla se, jos vastaaja ei käyttänyt kirjaston tarjoamia palveluita niin heillä ei myös ole muodostunut asiasta mielipidettä.



Kuvio 11. Kysymys asiakkaat saavuttavista tiedotuskanavista.

Asiakkaalle saapuva tiedonkulku eri teitse oli onnistunut ja laaja-alainen. Vastauksista näemme, kuinka sosiaalinen media on syrjäyttänyt perinteisen median saavutettavuudessa.

Nurmon kirjastolla on tällä hetkellä, eli 5.4.2023 Instagramissa 866 seuraajaa ja Facebookissa 823 seuraavat Nurmon kirjaston sivua.



Kuvio 12. Tyytyväisyyskartoitus kirjaston tiedottamisesta

Tiedotukseen oltiin tyytyväisiä, ja kolmasosa oli jopa todella tyytyväinen. Nurmon kirjaston sometiedotuksesta vastasi kaksi työntekijää, ja heidän innostava tapansa tiedottaa asioista sosiaalisessa mediassa toimi hyvin. Paikallinen väestö seuraa kirjastoa somessa ahkerasti.

”Hyvä insta!” –Asiakas, 30–39 vuotta

5.3 Kirjaston työntekijät ja muuttoon liittyvät työtaakat

Työpaikalla tapahtuva muutos vaikuttaa jokaiseen henkilöön, joka on kosketuksissa muutoksen kanssa, välillisesti tai välittömästi. Ihmiset tavanomaisesti alkavat omaksua valmiita mielipiteitä jo ennen kuin prosessi on vielä edes käynnistynyt. Jotta voimme ymmärtää, miten suhtautumisemme muutoksiin rakentuu, on tutkittava niitä tekijöitä, mistä alkuasenteet ja odotukset muodostuvat. Mattila (2008, s. 37) arvioi että suhtautuminen muutokseen juontuu aiemmista kokemuksistamme, perusasenteesta ja tulevaisuudenodotuksista.

Tätä tutkimusta varten haastattelin neljää työntekijää, jotka osallistuivat Nurmon kirjaston muuttoon. Yhteensä kirjaston puolelta muuttoon osallistui kuusi työntekijää, mutta määrä vaihteli hieman sairaslomien ja tilapäisten työsuhteiden vuoksi. Haastattelujen perusteella muutto sujui kaiken kaikkiaan hyvin, vaikka projektiin liittyi kuormitusta ja epävarmuuden

tunteita työhyvinvoinnin näkökulmasta. Yllättävää mielestäni oli, että kaksi työntekijää oli ollut aiemmin jonkin kirjaston muutossa mukana.

Keskeisimpiä asioita muutossa työntekijän ja työhyvinvoinnin näkökulmasta on asioiden selkeys, työtaakkojen ja –tahdin oikeudenmukainen tasapaino, ja alati jatkuva oman jaksamisen seuraaminen niin itsenäisesti kuin myös henkilöstöjohtamisessa. Tieto Nurmon kirjaston muutosta oli joillekin työntekijöille yllätys, kun taas osalle ei. Muuttoprosessin alussa ei siis ollut kovin paljon vielä selkeitä seikkoja, mikä aiheutti epävarmuuden tunteita sekä stressiä.

”Sitä jännitystähän riitti ihan siihen asti kun ollaan päästy uuteen tilaan laittaa tavaroita...hyvinkin pitkälle oltiin siellä epävarmuusalueella, kunnes alettiin saada aineistoa oikeasti hyllyn, niin sitten tuli tunne että kyllä tää tästä, kyllä tästä hyvä tulee.” –(Haastateltava työntekijä)

Haastateltavat mainitsivat olleensa kiitollisia siitä, että muuton aikana pidettiin viikottaisia palavereita, joihin ajoittain osallistui myös muuton johtava arkkitehti. Arkkitehdin kanssa oli mahdollista keskustella uudesta tilasta kirjastotyön ja kirjastotyöntekijöiden näkökulmat ja tarpeet huomioon ottaen. Suurin osa haastateltavista mainitsi, että muuton viimeisellä kolmanneksella alkoi tulla onnistumisen tunteita sekä motivaation lisääntymistä uusien tilojen lopullisen suunnittelun suhteen.

Haastatteluissa ilmeni, että vaikka kirjaston avaaminen viivästyi ja halu päästä uuteen arkeen oli suuri, niin kirjasto avattiin hieman liian aikaisin joidenkin haastateltavien mielestä. Koettiin, että aikaisen avaamisen takia ei jäänyt tarpeeksi aikaa sääntöjen ja käytäntöjen hiomiseen ja pohdintaan koko työporukalla. Uudet tilat ovat kahdessa tasossa ja omaa monta kokoustilaa, joten tilojen vuokraus ja päivystystoimet jäivät tässä vaiheessa vielä hieman epäselviksi. Haastateltavat kuitenkin empatisoivat nopeaa avaamista asiakkaiden puolesta.

5.4 Esihenkilön rooli muutoksen johtamisessa

Onnistunut johtaminen perustuu visioiden ja strategioiden lisäksi siihen, että ihmiset osallistuvat aidosti niiden toteuttamiseen (Arikoski, 2007, s. 14). Työntekijöitä on osattava johtaa individualisteina ottaen huomioon tunteet ja yksilön mieltymykset. Arikosken (2007, s. 14) mukaan muutoksen johtamisessa on kyse paradoksisista, jossa on kyettävä johtamaan loogisia asiakokonaisuuksia sekä tunteineen epäloogisesti käyttäytyviä ihmisiä.

Haastattelujeni myötä tuli esille johtamiseen vahvasti liittyvä viestinviejän ja koordinaattorin rooli erityisesti muuttotapauksessa, missä osapuolia on monta: arkkitehti, sisustussuunnittelija, rakennustyöntekijät, kirjastotyöntekijät ja kaupungin työntekijät. Tiedonkulun toimivuus joka suuntaan on tärkeää lopputuloksen onnistumisen sekä aikataulussa pysymisen kannalta. Esimiehen on myös syytä kartoittaa työntekijöiden jaksamista ja muuton edistymistä olemalla paikan päällä, ja Nurmon muuton yhteydessä käyntejä suoritettiin viikoittain.

Kirjaston muutossa johdon on arvioitava esimerkiksi, että ruvetaanko vanhoja tiloja kunnostamaan vai rakentamaan uutta. Kirjastojen muutos Suomessa viimeisen 10 vuoden aikana on ollut mittava tarjottavien palvelujen ja imagon saralla, ja onkin otettava huomioon pystyvätkö vanhat tilat enää tarjoamaan sellaisia palveluita, mitä nykypäivän kirjastolta yleensä vaaditaan. Nurmo-talo oli tyhjillään, joten yhtenä perusteena muuttoon oli tilojen järkevä käyttö. Tässä nähtiin myös mahdollisuus toteuttaa kokoustilojen ja omatoimipalveluiden tarjoaminen, mitä vanhat tilat eivät pystyisi tarjoamaan. Vaikka kirjasto organisaationa ei tavoittele voittoa, tuloksellisuus tulee esille asiakkaille tarjottavina uusina palveluina, ja tässä mielessä kirjaston johtaminen on tavoitteellista. Näen kirjastojen johtamisen niiden arjessa sekä muuttotilanteessa hyvin samanlaisena, kuin mitä johtaminen on voittoa tavoittelevissa yrityksissä.

6 Johtopäätökset

Erityisen hyvänä strategiana pidän kirjastoauton palvelukäyntejä kirjaston pihassa silloin, kun kirjasto muuton takia joutuu olemaan suljettuna tai muutoin rajoitetusti tarjoamaan lainauspalveluitaan. Tätä tukee asiakkaiden palautekommentit. On siis hyvä, jos muuton ajaksi suljetut palvelut voidaan korvata jollain asiakkaita tyydyttävällä tavalla.

”Minä ja lapset pidimme, että sai käydä kirjastoautolla eikä tarttenut lähteä Seinäjoelle asti asioimaan” –asiakas, 40–49v

Joistain asiakkaiden vastauksista ilmeni huoli siitä, että itsepalveluajan ja itsepalvelulaitteiden lisääntyessä asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä kohtaamismahdollisuuksia tulee olemaan liian vähän tulevaisuudessa. Näihin huoliin on hyvä vastata, ja esimerkiksi uusien tilojen avaamisen yhteydessä vakuuttaa asiakas siitä, etteivät palvelutiskit ja asiakaspalvelu ole lähdössä mihinkään. Yksi hyvä keino pitää asiakkaat tyytyväisinä muuton aikana on tiheä tiedotus siitä, miten muutto etenee. Nurmon kirjasto käytti tässä hyvänä työkaluna sosiaalista mediaa. Tämä tuntui lisäävän asiakkaissa tunnetta siitä, että heitä ei ole unohdettu, ja että heitä kaivataan. Näin myös kaikenlainen epävarmuus ja epäileväisyys muuton suhteen asiakkaiden suunnalta on otettavissa huomioon.

Muuton suunnittelun alussa pitää valita jokin kiintopiste mistä aloittaa, ja itse muutto prosessina tuntuu kehittyvän sen edetessä, joissain kohdissa mahdollisesti hyvinkin ennakoimattomasti. Tämän takia voin todeta, että kirjastojen muuttoon on hyvin vaikea implementoida jotain tarkkaa muuttosuunnitelmaa tai standardia, mitä kaikki kirjastot voisivat noudattaa. Muuton alkuvaihe on epävarmaa aikaa kaikille osapuolille, joten olisi syytä pitää palaverieita työntekijöiden kesken, joissa kartoitettaisiin kaikkien kysymykset sekä huolet muuttoon liittyen. Paras keino tehdä muutosta sujuva on huolellinen ja ennakoiva suunnittelu.

Työntekijöiden ja työhyvinvoinnin osalta muutto näyttäytyy prosessina, jossa on vaikea välttää kohonnutta stressitilaa ja hämmennystä. Tekemieni haastattelujen perusteella väittäisin, että parhaimmat keinot pitää työntekijöiden hyvinvointia yllä muuttotilanteessa löytyy näistä: toimivasta ja inklusiivisesta kommunikaatiosta organisaation sisällä, oikeudenmukaisesti ja selkeästi jaetuista työkohteista sekä realistisista aikatauluista. Eniten työntekijää motivoi muutossa toivo siitä, että muutos tuo mukanaan paremmat työolosuhteet, ja että häntä on kuultu tulevaa rakennettaessa.

LÄHTEET

- Ahvenainen, P., Gylling J., & Leino, S. (2017). Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi faneja. Helsingin Kamari Oy.
- Arikoski, J., & Sallinen, M. (2007). Vastarinnasta vastarannalle: Johda muutos taitavasti. Otavan Kirjapaino Oy.
- Erämetsä, T. (2003). Myönteinen muutos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hautala, E., & Kantoniemi, M. (2009). Kuntaliitosten vaikutuksia kirjastopalveluihin: Asiakastytyväisyyskysely uuden Seinäjoen kirjastoissa. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus.
- Heikkinen, H. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2013). Tutki ja kirjoita. Kirjayhtymä Oy.
- Holopainen, M., & Pulkkinen, P. (2008). Tilastolliset menetelmät. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Huotari, M-L., & Lehto, A. (2009). Johtamishaasteena muutos: kirjasto akateemisessa yhteisössä. Tampere University Press.
- Kananen, J. (2010). Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, M. (2020). Jaksamisen rajat: Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Basam Books Oy.
- Lovio, M. & Tiihonen, V. (2005). Kirjaston asiakaspalvelu. BTJ Kirjastopalvelu.
- Läntinen, A. (1994). Nurmon Historia II: Aika kunnallishallinnon perustamisesta toisen maailmansodan päättymiseen. Ykkös-Offset Oy.
- Manka, M.-L. & Manka, M. (2016). Työhyvinvointi. Talentum media.
- Mattila, P. (2008). Otollinen tilaisuus: Miten tarttua muutokseen. Talentum Media Oy.
- Neale, B. (2019). What is Qualitative Longitudinal Research? Bloomsbury Academic.
- Nikander, P. & Keskinen, K. (i.a.) Laadullinen seuranta tutkimus. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Saatavilla 17.5.2022.
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/laadullinen-seurantatutkimus/>.

Puusa, A. & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy.

Riukulehto, S. & Suutari, T. 2012. Joki on Nurmon äiti: Nurmonjokilaakso kotiseutukuvassa. Ruralia-Instituutti.

Seinäjoen kaupunginkirjasto. 2023. Nurmon kirjasto. <https://kirjasto.seinajoki.fi/kirjastot-ja-aukioloajat/nurmon-kirjasto/>

Tilastokeskus. (21.2.2023). 12bq -- 15 vuotta täyttänyt väestö koulutusasteen, kunnan, sukupuolen ja ikäryhmän mukaan, 1970–2021. https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vkour/statfin_vkour_pxt_12bq/table/tableViewLayout1/

Valli, R. (2018). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodin valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-Kustannus.

LIITTEET

Vuosien 2021-2022 muuttoa koskeva kysely Nurmon kirjaston asiakkaille

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden käyttökokemuksia Nurmon kirjaston muuton ajalta. Tällä tavoin tulevaisuudessa muuttavat kirjastot pystyvät miettimään, mitkä ratkaisut olivat mielekkäitä, ja mitä palveluita asiakkaat olisivat kenties halunneet kirjaston ollessa monien palvelujen osalta pois käytöstä. Täyttämällä lomakkeen autat sekä Nurmon lähikirjastoa sekä tulevia muuttajia ottamaan sinut, asiakkaan paremmin huomioon.

Lomakkeen täyttö kestää noin 2-10 minuuttia. Sarakekysymyksissä laita rasti.

Perustiedot

Ikäsi:	Alle 12 vuotta	<input type="checkbox"/>
	12-19 vuotta	<input type="checkbox"/>
	20-29 vuotta	<input type="checkbox"/>
	30-39 vuotta	<input type="checkbox"/>
	40-49 vuotta	<input type="checkbox"/>
	50-59 vuotta	<input type="checkbox"/>
	60-69 vuotta	<input type="checkbox"/>
	70 vuotta tai enemmän	<input type="checkbox"/>

Sukupuolesi:	Nainen	Mies	Muu	En halua vastata
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asuinpaikkasi:

Nurmo	<input type="checkbox"/>
Peräseinäjoki	<input type="checkbox"/>
Seinäjoki	<input type="checkbox"/>
Ylistaro	<input type="checkbox"/>

Muu, mikä? _____

Koulutuksen taso (mitä koulua käyt tällä hetkellä, tai mistä olet viimeksi valmistunut jos et käy koulussa)

Peruskoulu tai kansakoulu	Lukio tai ammattikoulu	Alempi korkeakoulututkinto	Ylempi korkeakoulututkinto	Lisensiaatin tai tohtorin tutkinto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kirjaston muuttoa koskevat kysymykset

Siirrytkö käyttämään Seinäjoen pääkirjasto Apilan, kirjastoauton tai jonkin lähikirjaston palveluita Nurmon kirjaston muuton ajaksi?

Kyllä	
En	

Kuinka paljon käytit kirjastopalveluita muuton aikana (myös muualla kuin Nurmon kirjastossa)? Kirjastoissa käynti ja oleskelu lasketaan mukaan.

En yhtään	
Paljon vähemmän kuin ennen muuttoa	
Hieman vähemmän kuin ennen muuttoa	
Yhtä paljon kuin ennen muuttoa	
Hieman enemmän kuin ennen muuttoa	
Paljon enemmän kuin ennen muuttoa	
En osaa sanoa	

Mitä Nurmon kirjaston tarjoamia palveluita käytit kiinniolon aikana? (voit rastittaa monta valintaa)

Kokoustila Nurkkikseen tehty lukusali, auki ma-pe klo.9-15 (lehtien lukeminen, tietokoneen käyttö, tai oleskelu lukusalissa)	
Etäkäyttöiset lehdet, kuten ePress ja eMagz	
Kirjastoauton lisäpysäkki Nurmon kirjaston pihassa	
Kirjastoauton lisäpysäkki Valkiavuoren koululla	
Kirjastoauton lisäpysäkki Keskuspuiston päiväkodilla	
Kirjastoauton lisäpysäkki Rekitien päiväkodilla	

Mitä palvelua tai palveluita olisit toivonut tarjottavaksi muuton aikana? Vastaa alle.

Olitko tyytyväinen kirjaston tarjoamiin palveluihin muuton aikana? Rastita yksi vaihtoehto.

En yhtään	Erittäin tyytymätön	Olin tyytyväinen	Olin todella tyytyväinen	En osaa sanoa

Mitä kautta sait tietoa Nurmon kirjaston muutosta, esim. sulkuaikataulusta? (Voit rastittaa monta vaihtoehtoa)

Sosiaalinen media	<input type="checkbox"/>
Perinteinen media (lehdet, paikallisuutiset)	<input type="checkbox"/>
Kirjaston oma tiedotus	<input type="checkbox"/>
Kuulin muilta ihmisiltä	<input type="checkbox"/>

Muuta kautta, mistä? _____

Olitko tyytyväinen kirjaston tiedotuksiin muuton aikana tapahtuvista muutoksista esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, blogissa tai perinteisessä mediassa? Rastita yksi vaihtoehto.

En yhtään	Erittäin tyytymätön	Olin tyytyväinen	Olin todella tyytyväinen	En osaa sanoa

Jos haluat, voit erikseen kertoa mihin muuttoon liittyviin asioihin olit erityisen tyytyväinen, tyytymätön, tai mitä olisit asiakkaana halunnut tehtävän toisin. Vastaa alle.

Vastaamalla kyselyyn voit myös osallistua 15 euron arvoisen lahjakortin arvontaan täyttämällä yhteystietosi. Vaihtoehtoina ovat S-kaupan lahjakortti, tai Nintendo e-shop lahjakortti. Yhteystietojasi ei yhdistetä kyselyn vastauksiin, ja niitä käytetään ainoastaan arvontaan. Yhteystiedot tuhoetaan arvonnin päätyttyä. Arvontaan osallistuminen ei ole pakollista.

Nimi: _____ Puhelinnumero: _____

Sähköposti: _____ Postitusosoite: _____

