

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2015

Janne Blomqvist

# HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA OMATOIMIKIRJASTOISTA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Janne Blomqvist

## HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA OMATOIMIKIRJASTOISTA

Kehittämistyö käsittelee kirjaston henkilökunnan omakohtaisia kokemuksia omatoimikirjastoista. Laadullisen tutkimuksen taustalla on Raaseporin Tenholassa sijaitsevan kirjaston muuttuminen kohti omatoimisuutta. Tutkimukseen haastateltiin kolmen vastaperustetun omatoimikirjaston henkilökuntia. Lisäksi taustamateriaalina käytettiin muita kirjaston henkilökuntia koskevia tutkimuksia. Kävi ilmi, että omatoimikirjaston henkilökuntien kokemuksista on vähän aikaisempaa tutkimusta.

Tarkoituksena oli selvittää haastateltavien kokemuksia ja niiden vertautumista muihin tutkimuksiin. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina vuonna 2014 vasta-avattujen omatoimikirjastojen henkilökunnille Inkoossa, Tampereella ja Turussa. Lisäksi kysyttiin puoli vuotta avaamisen jälkeen sähköpostitse, miten omatoimikirjastolla on mennyt. Haastattelujen tulokset litteroitiin ja sen jälkeen analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysimenetelmän avulla.

Henkilökuntien haastatteluista nousi esiin kahdeksan omatoimikirjaston kokemuksia kuvaavaa pääkategoriaa. Omatoimikirjaston myötä työmäärän koettiin lisääntyneen. Haasteita ja uhkia ovat resurssien väheneminen ja mahdollinen ilkeävalta. Tilojen hyötykäytön ja aukiolon lisääntyminen lisää mahdollisuuksia. Suurimpia pelkoja ja uhkia ovat järjestyshäiriöt, resurssien väheneminen ja päättäjien lyhytnäköisyys. Toiveita ja odotuksia ladataan tietoisuuden lisääntymiseen ja kirjastojen säilymiseen. Tulevaisuudessa omatoimikirjastot lisääntyvät. Henkilökunnat neuvovat suosimaan yhtä (laite)toimittajaa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä omatoimikirjastoon ja sen palveluun, mutta ovat toisaalta huolissaan työntekijöiden työpaikoista.

Sisällönanalyysiprosessin jälkeen lopputulokseksi muodostui omatoimikirjaston mahdollisimman hyvän suunnittelun, ennakoinnin, opastuksen, perehdytyksen ja markkinoinnin tärkeys. Projektiin on myös syytä uhrata riittävästi aikaa. Muutosta johtavalta esimieheltä vaaditaan ihmisten johtamisen, organisoinnin ja yhteistyön taitoja erilaisten ihmisten ja ryhmien kanssa. Kehittämistyön tulokset ovat hyvin samankaltaisia Suomen ja Pohjoismaiden kokemusten kanssa. Työn lisääntymisestä ja tietyistä haasteista huolimatta omatoimikirjasto koetaan positiivisena asiana, joka näkyy kirjastojen määrän lisääntymisenä.

On syytä painottaa, että omatoimikirjasto ei toimi ilman osaavaa kirjastohenkilökuntaa. Tämä on erityisen tärkeää taloudellisesti kovina aikoina, jolloin laaditaan leikkauslistoja ja harkitaan jopa lainsäädännöllä kirjaston ja ylipäätään kulttuurin supistamista.

### ASIASANAT:

kirjastot, omatoimisuus, itsepalvelu, kokemukset, suunnittelu, muutos, ennakointi, perehdyttäminen, työn organisointi, ajankäyttö, tulevaisuus, vaikuttaminen, taloudellinen kehitys

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services (MBA)

2015 | 68 + 1

Ritva Hyttinen and Olli Mäkinen

Janne Blomqvist

## LIBRARY PERSONNEL EXPERIENCES IN SELF-SERVICE LIBRARIES

This thesis focuses on the experiences of library personnel in self-service libraries. The background lies in the change process of a local library in Tenhola village in the City of Raasepori, which has been developing as a self-service library. Employees of three new self-service libraries in Inkoo, Tampere and Turku were interviewed. In addition, other related research material was used as background information and supporting evidence. It became clear that very little earlier investigation has been done on the experiences of library personnel.

The purpose of this research was to find out the nature of the personnel experiences and how they compare to other studies. Themed interviews were done in 2014 at three recently opened self-service libraries. In addition, the personnel were followed-up with via email six months after the initial interview to find out how the new system had been working out. The results were recorded, transcribed and analyzed by using a material-based context analysis method.

The interviews resulted in eight main categories that describe the experiences. The personnel's workload had increased. Decreased resources and possible damage to property were identified as challenges and threats. The increased use of the library space and longer opening hours were seen as positive opportunities. The most significant fears and threats were disorder, decreasing resources and shortsightedness of the public policy makers. Hopes and expectations are focused on increasing awareness of libraries and preservation of libraries. The number of self-service libraries will increase in the future. The personnel recommend the use of one provider for equipment. Customers are satisfied with the self-service library model, but on the other hand are worried about the jobs of library workers.

As a result, the following aspects were found to be crucial: planning, anticipating, customer guidance, training in the workplace as well as right marketing. It is equally important to give time for the process. The executive manager in charge of the process and change must be competent in leadership, organization and in working with different kinds of people and groups. The results of the research are similar to other studies. Despite the experienced increase in workload and certain challenges, the overall experience with the self-service library model is a positive one, which can be seen in an increased number of new libraries.

It is important to highlight the fact that self-service library cannot work without capable personnel. This is important especially during economically challenging times when budget cuts take place, and new policies diminishing the importance of library and culture as a whole are considered.

### KEYWORDS:

libraries, self-service, experiences, planning, change, anticipation, guiding, organizing, time-use, future, affection, economic development

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 OMATOIMIKIRJASTOIHIN LIITTYVÄ TUTKIMUS</b>	<b>9</b>
2.1 Aikaisempaa tutkimusta henkilökunnan omatoimikirjastokokemuksista	10
2.2 Omatoimikirjastokokemuksia Suomessa	13
<b>3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS</b>	<b>16</b>
3.1 Omatoimikirjasto	16
3.2 Itsepalvelu	19
3.3 Kokemus	22
3.4 Muutosjohtaminen	24
<b>4 TUTKIMUKSEN KOHTEET</b>	<b>27</b>
4.1 Vasaramäen kirjasto, Turku	27
4.2 Terälahden kirjasto, Tampere	28
4.3 Inkoon kirjasto, Inkoo	28
<b>5 TUTKIMUSMENETELMÄT</b>	<b>30</b>
5.1 Laadullinen tutkimus	30
5.2 Teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu	31
5.3 Sisällönanalyysi	32
5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	33
<b>6 ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>35</b>
6.1 Redusointi	36
6.1.1 Työnteon muuttuminen	36
6.1.2 Haasteet ja uhat	38
6.1.3 Mahdollisuudet	41
6.1.4 Pelot ja uhat	43
6.1.5 Toiveet ja odotukset	45
6.1.6 Tulevaisuus	47
6.1.7 Henkilökunnan neuvot	48
6.1.8 Asiakkaiden palaute ja kokemukset	51
6.2 Klusterointi	53
6.3 Abstrahointi	54

<b>7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>58</b>
<b>8 POHDINTA</b>	<b>62</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>64</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Teemahaastattelurunko

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Työnteon muuttuminen	37
Taulukko 2. Haasteet ja uhat	40
Taulukko 3. Mahdollisuudet	42
Taulukko 4. Pelot ja uhat	44
Taulukko 5. Toiveet ja odotukset	46
Taulukko 6. Tulevaisuus	48
Taulukko 7. Henkilökunnan neuvot	50
Taulukko 8. Asiakkaiden palaute ja kokemukset	52
Taulukko 9. Klusterointi	53
Taulukko 10. Abstrahointi	57

# 1 JOHDANTO

Ajatus tähän opinnäytetyöhön syntyi Raaseporin kaupungin kulttuurilautakunnan päätöksestä 3.6.2014. Päätöksen mukaisesti Raaseporin kunnassa sijaitsevaan Tenholaan rakennettiin Höjdenin koulun yhteyteen uusi päiväkoti ja samalla myös lähikirjasto sai uudet tilat. Rakentaminen alkoi syyskuussa 2014 ja urakan arvioitu kesto-aika oli kymmenen kuukautta. Työ valmistui kesällä 2015 ja muutto uusiin tiloihin tapahtui alkusyksystä.

Tenholan kylässä on noin 1300 asukasta ja se sijaitsee viidentoista kilometrin päässä Tammisaaren keskustasta. Kirjasto on sijainnut Höjdenin koulun yhteydessä 1990-luvun puolivälistä alkaen, jolloin koulussa tehtiin remontti ja tiloja jaettiin uudelleen. Kirjaston toiminnasta vastaa yksi kirjastovirkailija. Kuluneen vuoden aikana kouluun on tullut lisää oppilaita. Vuosikursseilla 1-9 on noin 230 oppilasta. Tästä johtuen tilat ovat käyneet liian pieniksi, lisää tilaa tarvitaan mm. luokkahuoneisiin.

Tällä hetkellä Tenholan kirjaston koko on 130 neliötä. Kirjasto muuttaa uudisrakennukseen yhdessä päiväkodin kanssa kesän 2015 aikana. Päiväkotiin mahtuu noin 65 lasta. Uusien kirjastotilojen koko on 97,5 neliötä. Kirjastosta lainataan enimmäkseen lastenkirjoja. Oppilaat käyttävät kirjastoa vilkkaasti päiväsaikaan. Samaan taloon kirjaston naapuriin muutti päiväkoti, jonka lapset tulevat olemaan entistä tärkeämpiä yhteistyökumppaneita ja kohderyhmiä tulevaisuudessa.

Kyseessä on uusi kirjastorakennus, jossa kokeillaan avautumisen myötä uutta toimintaa. Kirjastoon asennetaan lainausautomaatti, jolloin kirjaston on mahdollista lisätä tiloihin pääsyn mahdollisuutta ja saavutettavuutta. Raaseporin kaupunginkirjasto voi kokeilla Tenholan kirjastossa, miten kirjasto toimisi myös omatoimiperiaatteella. Ajatuksena on, että kirjasto toimisi omatoimikirjastona aluksi rajoitetusti. Koulun ja päiväkodin henkilökunta voisivat käyttää kirjastoa kaikkina arkipäivinä, myös silloin, kun kirjaston henkilökunta ei ole paikalla. Kir-

jasto on tällä hetkellä avoinna maanantaina kello 15 - 19 sekä tiistaina ja keskiviikkona kello 9 – 14.

Koska kyseessä on uusi rakennus, on mahdollista optimoida tarpeellisen varustuksen sijoitus ja asentaa tarpeelliset sähkö- ja tietokoneverkot. Samalla asennetaan valmiudet mm. kameravalvonnan mahdolliseen asentamiseen. Laina-automaatin hankintakustannukset sisältäen asennuksen ja käyttäjäkoulutuksen ovat noin neljä tuhatta euroa. Tällä hetkellä selvitetään, hankitaanko kirjastoon esimerkiksi kameravalvontaa, joka on monille omatoimikirjastoille tyypillinen varustus.

Tenholan kirjastoon tuleva lainausautomaatti ja sen myötä mahdollisuus laajentaa halutessa kirjaston käyttöä normaalien aukioloaikojen ulkopuolelle eli kohti omatoimisuutta tuntui hyvältä, ajankohtaiselta ja Tenholan kirjastoa hyödyttävältä tutkimuskohteelta. Tämän tutkimuksen haastattelujen kohteina on jo jonkin aikaa toiminnassa olleiden omatoimikirjastojen vastuuhenkilöitä ja/tai työntekijöitä, joiden kokemukset antavat Tenholan kirjastolle mahdollisuuden miettiä tulevaisuutta.

Tässä tutkimuksessa selvitetään, miten muut vastaavat omatoimikirjastoista tehdyt tutkimukset ja selvitykset toteutuvat ja näyttäytyvät Tenholan kirjastoa varten tehdyssä tutkimuksessa ja ovatko tulokset samankaltaisia vai tuleeko esille jotain uutta. Lisäksi tarkastellaan ja pohditaan omatoimikirjaston ja muutoksen johtamisen yhteyttä sekä myös kirjastojen kannalta tällä hetkellä ajankohtaista hallitusohjelmaa. Hallitusohjelman liitteessä (Valtioneuvosto 2015, 7) luvussa *Kuntien kustannusten karsiminen tehtäviä ja velvoitteita vähentämällä* sanotaan seuraavasti.

”Säädetään laki, jonka puitteissa kunnat voivat harkintansa mukaan päättää, millä tavalla ne järjestävät laissa lueteltujen lakien mukaisia palveluja. Kunnat eivät ole velvollisia noudattamaan mainituissa laeissa tai niiden nojalla annetuissa asetuksissa säädettyjä velvoitteita tai suosituksissa mainittuja menettelytapoja palveluiden toteuttamiseksi.” (Valtioneuvosto 2015.)

Johtopäätöksissä pohditaan myös, mitä säädettävä laki mahdollisesti tarkoittaa kirjastojen kannalta, lakkautetaanko kenties kirjastoja, miten kirjastot reagoivat vai pakotetaanko ne reagoimaan jollain tavalla.



## 2 OMATOIMIKIRJASTOIHIN LIITTYVÄ TUTKIMUS

Opinnäytetyössä päätettiin perehtyä erityisesti henkilökunnan kokemuksiin omatoimikirjastoista. Omatoimikirjastoista tehtyjä tutkimuksia lukiessa kävi ilmi, että näkökulma oli usein käyttäjissä eli asiakkaissa. Henkilökunnan kokemuksia ei siis ole samalla tavalla tutkittu. Suomessa omatoimikirjasto on monella tapaa uusi asia: sitä ei ole vielä laajemmin tutkittu eikä siitä ole myöskään paljoa kokemusta.

Kun omatoimikirjasto on harkinnassa kuten nyt Tenholassa, on omatoimikirjastoissa työskennelleiden kokemusten kuunteleminen hyvä lähtökohta. Näin on mahdollisuus hyödyntää ja halutessa ottaa käyttöön itselle sopivia käytäntöjä sekä ottaa opiksi toisten omatoimikirjastojen havaitsemista mahdollisista epäkohdista.

Tutkimuksessa tarvittavaa kokemuksellista tietoa ei olisi ollut mahdollista saada muuten kuin haastattelemalla asiantuntijoita, joilla on käytännön kokemusta tässä tapauksessa omatoimikirjastoista. Bill Gillham käyttää tällaisesta ainutlaatuisen tiedon ja avun hyödyntämistavasta nimitystä ”élite interviewing”, vapaasti suomennettuna asiantuntijahaastattelu.

Asiantuntijoita haastattelemalla saavutetaan monia etuja. Heillä on erityistä tietämystä tutkimusaiheesta. He ovat usein tietyssä asemassa kokemuksensa ja ymmärryksensä ansiosta. Lisäksi he ovat myös osa ihmisten ja instituutioiden muodostamaa verkostoa. He paitsi tietävät tutkijaa enemmän aihealueesta he myös ovat tietoisia kysymysten ja vastausten seurauksista. (Gillham 2005, 54.)

## 2.1 Aikaisempaa tutkimusta henkilökunnan omatoimikirjastokokemuksista

Omatoimikirjastoja ja niistä tulleita kokemuksia ei ole toistaiseksi juuri tutkittu nimenomaan henkilökunnan näkökulmasta. Johanna Österåker on haastatellut lopputyötään *Mer arbete med meröppet* varten ruotsalaisten omatoimikirjastojen henkilökuntaa heidän kokemuksistaan. Österåkerin tehdessä haastatteluja vuonna 2013 Ruotsissa oli kaikkiaan 12 sellaista yleistä kirjastoa tai yleisen kirjaston ja koulukirjaston yhdistelmää, jotka olivat ottaneet käyttöön omatoimikirjaston. (Svenska Biblioteksforening, Österåkerin 2013, 1 mukaan.)

Kaikkiaan kymmenen kirjastoa suostui haastatteluun, joista yhdeksän tehtiin puhelimitse ja yksi henkilökohtaisesti käymällä kirjastossa (Österåker 2013, 11). Tuloksista käy ilmi, että prosessi ei pääty kirjaston avaamiseen, vaan se jatkuu omatoimikirjaston tulevaisuuden miettimisellä. Tämän vuoksi on tärkeää, että henkilökunta valmistautuu siihen, että omatoimisuus voi sisältää muutoksia, haasteita ja mahdollisuuksia. (Österåker 2013, 27.)

Paikkojen lukitseminen ja levällään olevien kirjojen ja roskien kerääminen teetti enemmän työtä kuten myös lisääntynyt lainaus ja palautus sekä hyllyttäminen. Tutkimuksen mukaan yksi suurimmista muutoksista oli muutos sisätyöajassa. Kirjaston henkilökunnan pitää hoitaa samoja tehtäviä kuin ennenkin, mutta sillä erotuksella, että nyt kirjastossa on usein samanaikaisesti apua tarvitseva asiakas. Joillekin tämä on vaikeaa, toiset eivät näe asiaa ongelmana. Joskus työtahti koetaan rauhallisemmaksi omatoimisuuden myötä, joskus sisätyöaika koetaan painostavaksi.

Jokainen haastateltava koki, että heille ei ollut vapautunut enemmän aikaa työntekoon. Lisäksi oltiin sitä mieltä, että työn määrä on lisääntynyt omatoimisuuden myötä, mutta sen ei koettu erityisemmin uhkaavan kirjastonhoitajan työtä. Huolta aiheutti myös poliittisen tilanteen muuttuminen mahdollisesti kirjastojen kannalta epäsuotuisaksi. (Österåker 2013, 28.)

Samankaltaisia kokemuksia sisätyöajan muuttumisesta löytyi myös Lundin yliopiston tutkimuksessa, jossa myös Skånen kirjastojen työntekijät kokivat, että omatoimisuuden myötä työ ei ole vähentynyt vaan pikemminkin päinvastoin. (Johansson ym. 2014, 17.)

Haastateltavat suhtautuivat kuitenkin enemmän tai vähemmän positiivisesti omatoimisuuteen. Henkilökunta oli iloinen siitä, että käyttäjät näyttivät löytäneen palvelun ja että aiemmin tyhjiä tiloja käytetään nyt myös henkilökunnan lähdettyä kotiin. Omatoimisen kirjaston kanssa tehdään mielellään työtä, jotta löydetäisiin omaan kirjastoon sopivin tapa toimia.

Kukaan haastateltavista ei nimennyt yhtään hälyttävää välikohtausta omatoimisuudesta puhuttaessa. Myöskään ilkivaltaa, jonka pelättiin luovan negatiivista kuvaa kirjastosta, ei ilmennyt. Henkilökunta kokee omatoimisuuden osana toimintaa ja käytäntönä, joka on tullut jäädäkseen.

Omatoimisuuden ei koettu radikaalisti uhkaavan kirjastohenkilökunnan työtehtäviä tai ammattiroolia vaan olevan askel muutoksessa kohti lisääntyntä saatavuutta ja mahdollisesti myös askel kohti uudenlaista työidentiteettiä. Kaikkien kirjastojen vastauksissa koettiin mielenkiintoiseksi se, että vaikka omatoimikirjasto sisältää enemmän työtä, kukaan vastaajista ei kokenut asiaa negatiivisena. Henkilökunnan mielestä tärkeintä on asiakkaiden lisääntynyt kirjaston käyttömahdollisuus. (Österåker 2013, 29.)

Filip Lilja Bermlid ja Johanna Löfvenberg tekivät Sävarin kirjaston toimeksiantamana suunnitelman omatoimikirjastoksi muuttumisesta. Heidän tutkimuksensa kannalta mielenkiintoisimmat tulokset löytyvät siitä, millaisia ongelmia muilla omatoimikirjastoilla on ollut ja miten ne on ratkaistu. Tutkimuksessa esitettiin, mitkä asiat ovat tärkeitä (omatoimi)kirjastolle, mitä asioita pitää miettiä ensiksi ja mitä käyttäjät ja henkilökunta ajattelevat omatoimikirjastosta. Tutkimuksessa kysyttiin puhelin- ja sähköpostihaastatteluiden avulla toisilta omatoimikirjastoilta neuvoa sillä ajatuksella, että tulokset auttaisivat muita Sävarin kaltaisia pieniä kirjastoja, jotka ovat siirtymässä omatoimisuuteen. (Bermlid & Löfvenberg 2013, 1-2.)

Haastattelut tehtiin 2000 – 9000 asukkaan kunnissa, joiden kirjastoissa on vähän henkilökuntaa. Kaikki kirjastot suhtautuivat positiivisesti omatoimikirjaston tuloon. Myös kaikkien kirjastojen kävijä- ja lainausmäärät ovat nousseet eikä missään niistä ole ollut ongelmia vahingontekojen tai varkauksien kanssa. (Bermlid & Löfvenberg 2013, 7-8.)

Lundin yliopiston tutkimuksessa vuoden 2014 lopulta selvitettiin omatoimikirjaston seurauksia paitsi paikallisyhteisölle, myös kirjastonhoitajan työhön. Tutkimus selvitti syksyllä 2014 Skånen kirjastojen kokemuksia omatoimisuudesta ja sen mukanaan tuomista muutoksista. Sekä vähemmän että pidempään auki olleiden omatoimikirjastojen kootuilla kokemuksilla pyrittiin lisäämään ymmärrystä toiminnasta. (Johansson ym. 2014, 1.)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että omatoimikirjaston seuraukset ja vaikutukset kirjastonhoitajan työhön sisältävät sekä mahdollisuuksia että uhkia. Henkilökunta pelkää työntekijöiden vähennyksiä työmäärän osittaisesta lisääntymisestä huolimatta. Myös työtehtävien luonteen katsottiin muuttuneen. Pedagoginen työote on lisääntynyt samaan aikaan materiaalin ja tilan järjestelytehtävien kanssa.

Asiakkaiden lisääntynyt itsenäisyys herättää ajatuksia siitä, miten kirjastonhoitajan pitää olla kirjastotilassa läsnä toisella tavalla. Kirjastot kokivat omatoimisuuden myötä ilmenneen asiakaskontaktien vähenemisen negatiivisena asiana, koska asiakkaat jäivät paitsi hyödyllisistä neuvoista ja keskusteluista henkilökunnan kanssa. (Johansson ym. 2014, 25.)

## 2.2 Omatoimikirjastokokemuksia Suomessa

Omatoimikirjastot ovat tällä hetkellä ajankohtainen asia suomalaisessa kirjastomaailmassa. Suomessa itsepalvelukirjastoja on vasta muutamia kymmeniä verrattuna Ruotsiin ja Tanskaan, joissa on yhteensä jo satoja itsepalvelukirjastoja. Myöskään tutkimusta suomalaisista itsepalvelukirjastoista ei ole vielä saatavilla samalla tavalla tutkimusta kuin em. maissa.

Tuorein selvitys suomalaisista omatoimikirjastoista on Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston *Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015*. Julkaisu selvitti suomalaisten omatoimikirjastojen tavoitteita, nykytilaa, tulevaisuutta ja myös henkilökunnan kokemuksia.

Selvityksestä kävi ilmi, että myönteisenä koettiin omatoimikirjaston suunnittelun motivoivuus ja palvelujen kehittämisen ideointi. Hyvinä asioina asiakkaille nähtiin palvelujen saavutettavuus laajentuneen aukiolon ansiosta ja itsenäinen käyttö. Näiden koettiin vapauttavan henkilökunnan tekemään muuta kuten sisältöjen esille tuomista ja tilaisuuksien järjestämistä. (Mustikkamäki 2015, 20.)

Myönteisiksi asioiksi omatoimisuudessa koettiin myös mahdollisuus asiakkaille järjestää kirjastotiloissa esimerkiksi kokouksia. Myönteinen asiakaspalaute on osoitus siitä, että kirjaston saavutettavuudelle on tilausta. Lainausten määrä on kasvanut ja palvelujen laadun ja toiminnan tehokkuuden koettiin lisääntyneen. Omatoimisuuden avulla koettiin olevan mahdollista löytää uusia käyttäjiä sekä voitavan perustella lähikirjaston jatkamista lakkauttamisen sijaan. Pidempään toimineet kirjastot suhtautuivat omatoimisuuteen erityisen myönteisesti.

Kielteisimminkin omatoimikirjastoon suhtautuivat kirjastot, joissa omatoimisuus ei ole vielä edes kehitysasteella. Negatiivisina asioina koettiin henkilökunnan saavuttamattomuus, yhteiskunnallinen välinpitämättömyys, lasten, vanhusten ja muiden erityisryhmien kuten näkö-, liikunta- ja kehitysvammaisten marginaaliin tai ulkopuolelle rajaaminen ja palveluiden heikkeneminen. Negatiivisille vastaa-

jille omatoimipalvelu tarkoittaa alkua henkilökunnan vähentämiselle ja kirjasto-  
toiminnan leikkaamiselle. (Mustikkamäki 2015, 21.)

Muina negatiivisina seikkoina koettiin kirjaston perustamiskustannukset, lisää-  
ntynyt järjestelytyö, vaillinaisen kokoelman tai kirjastopalvelujen tarjoaminen ja  
omatoimisuuden päättäjille antama väärä viesti ja väärinymmärrys. Monet vas-  
taajat näkivät erityisesti viimeksi mainittujen välineinä leikata kustannuksia ja  
irtisanoa henkilöstöä. Jotkut mainitsivat negatiivisiksi seikoiksi mahdolliset jär-  
jestyshäiriöt ja ilkivallan, mutta todellisuudessa vastauksista ei näitä ilmennyt.  
(Mustikkamäki 2015, 22.)

Toukokuussa 2015 valmistuneessa opinnäytetyössään *Kohti omatoimisempaa  
kirjastoa* Siiri Ollikainen tarkasteli itsepalvelun kehitystä suomalaisissa kirjas-  
toissa. Hämeenlinnan Jukolan kirjaston omatoimiasiakkaiden haastattelun li-  
säksi oli haastateltu kahta kyseisen kirjaston kolmesta työntekijästä. Heiltä ky-  
syttiin kirjastotyön muuttumisesta, omatoimikirjastomallin hyödyllisyydestä ja  
tulevaisuudesta ja siitä, mitä ja miten he tekisivät, jos prosessiin lähdettäisiin  
nyt. (Ollikainen 2015, 28 – 29.)

Henkilökunta kertoi haastatteluissa asiakkaiden toivoneen kirjaston laajempaa  
käyttömahdollisuutta, ja tämä on siis toteutettu. Henkilökunnan mukaan erityi-  
sesti omatoimikirjaston toiminnan alussa kirjaston kulunvalvonta teetti vähän  
työtä, mutta se asia on myös selvitetty. Heidän mielestään hyvä perehdytys on  
tärkeintä omatoimikirjaston käyttämisessä. Perehdytyksellä on suuri rooli kirjas-  
tossa ja siihen tulee varata aikaa. (Ollikainen 2015, 31.)

Alussa henkilökunta suhtautui omatoimikirjastoon skeptisesti, mutta tämä muut-  
tui kahden vuoden aikana sen vuoksi, että järjestyshäiriöt jäivät vähäisiksi ja  
vain joitain kirjastokortteja takavarikoitiin. Henkilökunnan mielestä perehdytys  
on yksi syy järjestyshäiriöiden vähäisyyteen, kun heti alussa kerrotaan valvon-  
nan toimivan ja sääntöjen rikkomisella olevan seurauksia. (Ollikainen 2015, 32.)

Henkilökunta kertoi, että alussa asiakkailta tuli myös omatoimikirjastoa vastus-  
tavia kommentteja. Noin kahden ja puolen vuoden kuluttua avaamisesta asiak-

kaiden mielipide on muuttunut ja he pitävät pidempien aukiolojen mukanaan tuomasta joustavuudesta. Henkilökunnan mielestä suuri muutos kannatti. Henkilökunta koki kuitenkin, että prosessia pitää hioa ja erityisesti viestintää tulee parantaa toteutettaessa uusia hankkeita kirjastossa. (Ollikainen 2015, 35.)

Laajempia tutkimuksia odottaessa asiasta on uutisoitu ja kirjoitettu runsaasti eri medioissa ja keskustelu- ym. foorumeilla. Kirjastot.fi –sivuston blogissa Kirjastoalan keskiössä keskusteltiin lokakuun 2014 aikana aktiivisesti omatoimikirjastoista otsikolla Kokemuksia omatoimikirjastoista.

Blogissa kommentoineet kirjastoalan ammattilaiset suhtautuivat omatoimikirjastoihin toiveikkaasti ja pääosin erittäin positiivisesti. Kommenteissa kiiteltiin omatoimisuuden asiakkaille mahdollistamaa laajempaa käyttöaikaa, jolloin kirjastossa voi asioida itselle sopivimpana omatoimiaikana. Hyväksi koettiin tilojen käytön lisääntyminen kirjastotiloissa, joista joka tapauksessa maksetaan vuokraa.

Positiivista suhtautumista ja tilojen asiakkaille avaamista on edesauttanut järjestyshäiriöiden ja ilkeiden vähäisyys, suoranainen olemattomuus. Myös alun tekniset ongelmat on saatu ratkaistua. Kirjastosta riippuen jotkut pitivät jonkin verran negatiivisina asioina henkilökohtaisen kontaktin vähenemistä asiakkaan ja kirjastotyöntekijän välillä, sisätyöajan vähenemistä ja rutiinien muuttumista. Jotkut saattoivat kokea sisätyöajan ja rutiinien muuttumisella ei ollut suurta merkitystä.

Kommenteista käy ilmi, että kirjastot toivovat asiakkaiden ottavan kirjaston omakseen muun muassa opiskeluun, kokouksien pitämiseen ja tapaamispaikaksi. Tämän edistämiseksi kirjaston uuteen toimintatapaan ja tekniikkaan perehdytetyn henkilökunnan pitää itse opastaa ja neuvoa, jotta asiakas pystyy asioimaan omatoimikirjastossa itsenäisesti ja sujuvasti. (Kokemuksia omatoimikirjastoista 2014.)

## 3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 3.1 Omatoimikirjasto

Omatoimikirjastoksi kutsutaan kirjastoa, jonne pääsee varsinaisten aukioloaikojen lisäksi sellaisina aikoina, jotka kirjasto on kellonaikojen, kulunvalvonnan ym. tekniikan avulla itse määrittänyt (Luostarinen 2012). Tällaisesta kirjastosta käytetään erilaisia nimityksiä, kuten itsepalvelukirjasto, omatoimikirjasto, laajennettu kirjastopalvelu ja ruotsiksi mer öppet (Elenius 2014, 21 – 23). Vakiintunutta termiä ei siis ainakaan vielä ole. Tässä tutkimuksessa käytetään nimitystä omatoimikirjasto.

Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin 23. huhtikuuta 2012 Hämeenlinnassa Jukolan kirjastossa. Opetus- ja kulttuuriministeriön tukemalla kokeilulla haluttiin testata asiakkaiden asiointia iltaisin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Kirjaston aukioloaika lisääntyi lähes neljälläkymmenellä viikotunnilla. Henkilökunnan normaalin paikallaoloajan lisäksi asiakkailla on mahdollisuus käyttää kirjastoa varhain aamulla sekä arkisin iltakymmeneen saakka.

Asiakkaat pystyvät lukemaan lehtiä, surffaamaan tietokoneilla tai lainaamaan ja palauttamaan aineistoa. Kirjastoon on hankittu lainaus- ja palautusautomaatit sekä Internet-työasemia esim. opiskeluun tai nettilehtien selailuun. Yhdistykset ja kerhot voivat halutessaan käyttää omalla avainkortilla tiloja iltaisin ja viikonloppuisin.

Kirjastossa on kulunvalvonta, ja aineisto on suojattu hälytysjärjestelmällä. Asiakkaat pääsevät sisään Jukolan omatoimikirjaston asiakkaaksi rekisteröidyllä kirjastokortilla. Kirjaston kulunvalvonta on yhteydessä kirjastojärjestelmään ja valvonta hoidetaan nettikameroilla. (Luostarinen 2012.)

Syyskuuhun 2014 mennessä Suomessa oli 51 omatoimikirjastoa. Nämä kirjastot joko jo ovat tai niihin suunnitellaan omatoimisuutta. 45 kirjastoa kokee oma-



toimisuuden lisäpalveluksi. Kahdeksan kirjastoa näkee sen vaihtoehtona lakauttamiselle ja kuusi toimii ns. kylmäasemina. (Elenius 2014, 23.)

Ruotsissa omatoimikirjaston yhteydessä käytetään nimitystä ”mer öppet”, vapaasti suomennettuna ”enemmän auki”. Ruotsin kirjastoseura määrittelee nimityksen verkkosivuillaan seuraavasti.

“Enemmän auki olevissa kirjastoissa on kysymys kirjastojen aukioloaikojen lisäämisestä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas voi käyttää kirjastoa myös iltaisin ja pyhinä, jolloin kirjaston henkilökunta ei ole paikalla. Tietoisesti valitun nimityksen ”enemmän auki” tarkoituksena on osoittaa, että enemmän auki olevissa kirjastoissa on kysymys niiden tarjonnan kasvattamisesta.” (Svenska biblioteksförbundet 2015.)

Bermlid & Löfvenbergin (2013, 3) mukaan ”meröppet bibliotek”, enemmän auki oleva kirjasto on siis paikka, johon sen käyttäjällä on mahdollista päästä myös varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella siitä huolimatta, että kirjaston henkilökunta ei ole paikalla. Ajatuksena on lisätä saavutettavuutta käyttäjille ilman ylimääräisiä resurssikustannuksia. Edelleen Bermlid & Löfvenbergin mukaan tulevaisuuden kirjasto on menossa tähän suuntaan.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kolmen omatoimikirjaston käytäntöjen ja henkilökuntien kokemusten pohjalta löytää ja ehdottaa sopivia ratkaisuja Tenholan omatoimikirjaston toimintaa varten. Haastateltavia miettiessä on haluttu kerätä henkilökunnan kokemuksia erikokoisista omatoimikirjastoista, jotta erilaisia kokemuksia tulisi esille.

Vasaramäen, Terälahden ja Inkoon omatoimikirjastojen haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina. Kaikkien kirjastojen henkilökuntien teemahaastatteluja käytetään sisällönanalyysin yhteydessä. Kirjastojen henkilökuntien haastattelujen lisäksi on noin puoli vuotta kunkin kirjaston avaamisen jälkeen kysytty lyhyesti sähköpostitse, miten omatoimikirjastolla on mennyt. Onko kaikki sujunut suunnitelmien mukaan, onko tullut yllätyksiä, mikä on ollut positiivista, mikä negatiivista sekä onko opittu jotain, mitä?

Kaikki haastattelut on toteutettu vuoden 2014 aikana. Vasaramäessä haastateltiin palvelupäällikkö Sanna Hernelahtea ja Terälahdessa kirjastotoimenjohtaja Pirkko Lindbergiä ja kirjastonhoitaja Elina Lehosta. Lisäksi Terälahden kirjastovirkailija Taina Herra antoi omia kommenttejaan sähköpostitse. Inkoon kirjastossa haastateltiin kirjastonjohtaja Maria Tveriniä ja kirjastonhoitaja Raija Seléniä.

Haastattelut tehtiin kirjastoissa ja nauhoitettiin älypuhelimella. Tämän jälkeen haastattelut purettiin, kuunneltiin ja kirjoitettiin sanatarkasti ylös jälkikäsitteilyä varten. Lisäksi perehdyttiin Ruotsin itsepalvelukirjastoista tehtyihin tutkimuksiin, joiden toimintatapoja ja kokemuksia käytettiin lopputyössä hyväksi.

Tarkoituksena oli saada selville, millainen prosessi omatoimikirjaston perustaminen on ollut ja mitä kaikkea on tapahtunut kirjaston avaamiseen mennessä sekä myös avaamisen jälkeen.

Haastateltavaksi valittiin kolme uudehkoa, vuonna 2014 avattua kirjastoa, joiden kokemusten ja näkemysten voi odottaa olevan tuoreessa muistissa. Kaikki kirjastot olivat alueensa ensimmäisiä omatoimikirjastoja. Kirjastot sijaitsivat myös kukin erityyillisissä paikoissa; maaseudulla, taajamassa ja pikkukaupungissa. Kyseisten kirjastojen sijaintipaikat eivät ole kuitenkaan asukasmäärältään suuria, jotta ne olisivat sopivan kokoisia suhteessa Tenholan kirjastoon.

### 3.2 Itsepalvelu

Itsepalvelu tarkoittaa sitä, että palveluntarjoaja luo käyttäjälle edellytykset palvelujen hankkimiseen, mutta käyttäjä on käytännössä asiakaspalvelija ja hän on myös pääasiallisessa vastuussa palvelusta. Toisin kuin henkilökohtaisessa palvelussa, asiakas tekee palvelutoimenpiteet ilman asiakaspalvelua eikä palvelun käyttäjän ja asiakaspalvelijan välillä ole henkilökohtaista vuorovaikutusta. (Tuorilan 2002, Remeksen 2013, 26 mukaan.)

Ensimmäisiä merkkejä asiakaspalvelun koneellistumisesta ilmeni internetin ja muiden sähköisten kanavien yleistyessä 90-luvun alussa. Kanavien ja välineiden kehittyminen on tehnyt asiakkaalle mahdolliseksi olla yhteydessä yritykseen ilman henkilökohtaista kontaktia. Tämä on käynyt ilmi myös monilla sellaisilla aloilla tai kohtaamisissa, joissa viime aikoihin saakka on henkilökohtaisuus ollut etusijalla. (Rayport & Jaworski 2005, Remeksen 2013, 26 mukaan.)

Kuluneena vuosikymmenenä itsepalvelut ovat lisääntyneet merkittävästi. Asiakkailla on aiempaa enemmän mahdollisuus ottaa haltuunsa sellaisia tehtäviä, jotka ovat tavallisesti kuuluneet asiakaspalvelijan toimenkuvaan. Sinällään itsepalvelu ei ole mikään uusi asia. Esimerkkinä Itsepalvelun esiasteesta käynee puhelinliikenteen hoito, joka siirrettiin puhelinkeskuksilta kuluttajalle.

Informaatioteknologian kehittymisen myötä on itsepalvelun merkitys kasvanut. Tämä on mahdollistanut itsepalveluteknologian kehittymisen ja tuonut näin tehokkuutta ja sujuvuutta. Näin ollen yritykset käyttävät teknologiaa, jotta voisivat toimia tehokkaammin ja palvella asiakkaita paremmin. (Castro, Atkinson & Ezell 2010, Remeksen 2013, 26 mukaan.)

Professori James A. Fitzsimmonsin mukaan kanssakäyminen ihmisten välillä palvelutilanteessa on korvautunut yhä useammin teknologisilla sovelluksilla ja jatkuvasti käytettävissä olevalla elektronisella palvelulla. (Fitzsimmons 2003, Remeksen 2013, 26 mukaan.)

Meuterin ja työryhmän kuvaus itsepalvelusta yli viidentoista vuoden takaa pitää edelleenkin pääosiltaan paikkansa. Silloin kuten myös tänään itsepalvelutekno-

logiat vaikuttavat enenevässä määrin siihen, miten asiakkaat käyttäytyvät näiden palvelujen äärellä. Kasvavan asiakasmäärän myötä ihmiset asioivat enemmän teknologian kuin työntekijöiden välityksellä. (Meuter ym. 2000, 50.)

Meuterin työryhmä tutki asiakkaan itsenäisesti käyttämän teknologisen palvelun myötä esiin tulleita asioita. Lisäksi selvitettiin, ovatko tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden syyt tärkeitä teknologisissa sovelluksissa (Meuter ym. 2000, 51). Tyytyväisimpiä itsepalvelun käytössä oltiin tarpeellisuuteen, tyytyväisyyteen, helppokäyttöisyyteen, henkilökunnattomuuteen ja säästyneeseen aikaan. (Meuter ym. 2000, 55.)

Tyytymättömiä itsepalvelussa oltiin siihen, jos teknologia ei toiminut edellytettävällä tavalla, itsepalveluprosessissa tapahtui virhe (esim. väärä numerosarja), teknologia tai palvelu koettiin muotoillun huonosti tai jos virhe oli asiakkaasta johtuva. (Meuter ym. 2000, 57.)

Tutkimuksen loppupäätelmäksi muodostui, että tyytyväisyyttä itsepalveluun lisäävät suhteellisen helppo saavutettavuus, asiakkaan itsepalvelun käytöstä saama etu ja itsepalvelun luotettavuus. Asiakkaiden vastauksissa korostui itsepalvelukoulutuksen merkitys. Koulutuksen puute saattoi johtaa asiakasuskollisuuden vähenemiseen. Lisäksi tyytyväisyyttä lisäsi itsepalveluteknologian toimivuus. Tyytymättömyyttä lisäsi eniten itsepalveluteknologian- tai prosessin toimimattomuus. (Meuter ym. 2000, 59.)

Teknologiasta on tullut oleellinen osa markkinoita. Enenevässä määrin asiakkaille annetaan vaihtoehto tai heitä pyydetään toimittamaan asiansa itsenäisesti itsepalveluteknologian avulla. Palvelun tarjoajien on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat arvioivat palveluja, jotta niitä voidaan parantaa. (Meuter ym. 2000, 61.)

Karen Latimerin mielestä erityisesti itsepalvelukirjaston suunnitteluun liittyy monia haasteita. Henkilökuntaan ja turvallisuuteen, hiljaisiin ja äänekkäisiin paikkoihin, yksityisyyteen ja vuorovaikutukseen, itsepalveluun ja miehitykseen liittyvät asiat on ratkaistava. Kirjaston perustoimintojen pitää olla saatavilla myös muiden alueiden ollessa suljettuna. (Latimer 2007, 72.)

Jennica Storbjörkin pro gradu -tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden suhtautumista teknologiavälitteisten itsepalveluiden lisääntymiseen. Mielenkiintoinen seikka tässä tutkimuksessa on, että suosituimpien valmiiden vastausvaihtoehtojen verkkopankin, pankkiautomaatin ja verkkokaupan lisäksi suosituimmat kohteet avoimissa kysymyksissä olivat kirjaston hakukone ja kirjojen lainaus ja palautus. (Storbjörk 2013, 66-67.)

Tutkimuksessa kävi ilmi, että suurin osa vastaajista suhtautuu myönteisesti itsepalveluihin ja noin kuusikymmentä prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että itsepalveluja voisi olla enemmänkin. Samaan aikaan suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että itsepalvelu on hyvä vaihtoehto ja lisä, mutta se ei korvaa perinteistä asiakaspalvelua (Storbjörk 2013, 108). Vuorovaikutus palveluissa koettiin erityisen merkittäväksi, kuten myös asiointi asiakaspalveluhenkilön kanssa. Asiakaspalvelijaa kaivattiin erityisesti silloin, kun itsepalvelun käytössä tuli ongelmia.

Asiakkaiden todettiin käyttävän itsepalveluita, jos niistä on hänelle hyötyä. Asiakkaiden haluan kokeilla uusia itsepalveluja vaikuttivat positiiviset kokemukset muista itsepalveluista sekä se, että asiakaspalvelun apu on saatavilla, jos itsepalvelussa tulee ongelmia. Itsepalvelusta pitää olla asiakkaalle jotain hyötyä, jotta hän käyttää sitä. Hinta ja aika voivat olla tällaisia käytön halukkuutta lisääviä tekijöitä. (Storbjörk 2013, 109-110.)

Tutkimuksen tulosten perusteella näyttää myös siltä, että jos tarjottaisiin ainoastaan itsepalvelua, tämä lisäisi palvelumuodon vastustusta ainakin kymmenellä prosentilla, todennäköisesti enemmän, kun mukaan lasketaan tietokonetta käyttämättömät. Itsepalveluiden lisääntymisen yhteydessä pitäisi huomioida erityisesti asiakaskokemuksen tärkeys. Positiivisen suhtautumisen lisääminen itsepalveluihin tulisi tapahtua asiakkaiden ehdoilla ja heidän tarpeistaan lähtien. (Storbjörk 2013, 110-111.)

Sanna Larjovaara on pro gradu- tutkielmassaan samoilla linjoilla itsepalvelun asiakkaille lanseeraamisen suhteen. Itsepalveluun siirtyminen lisäämällä asiakkaan tunnetta palvelun hallinnasta saavutetaan asiakastytyvääisyyttä, paranne-

taan palvelukokemusta ja synnytetään asiakasuskollisuutta. Itsepalvelu pitää toteuttaa huolellisesti ja asiakas täytyy ottaa huomioon. Tyytyväisyyden säilyttämiseksi asiakkaan pitää saada valita käyttämänsä palvelumuoto (Larjovaara 2014, 34). Kyky käyttää palveluja ja kokemukset palvelun tehokkuudesta, vapauden tunteesta sekä tilanteen hallinnasta saa asiakkaan usein tyytyväiseksi ja käyttämään itsepalvelua uudelleen. Siksi tulee varmistaa, että asiakas saa tarpeeksi tietoa ja opastusta itsepalvelun käytössä. (Larjovaara 2014, 61.)

Larjovaaran haastattelututkimus osoittaa erilaisten ihmisten arvostavan palvelua eri tavoin ja erilaisten tekijöiden vaikuttavan siihen, miten ja millaiseksi asiakas tyytyväisyys muodostuu. On tärkeää, että organisaatio tuntee asiakkaat ja heidän arvostuksen. Itsepalvelukokemukset ovat myös paradoksaalisia; esimerkiksi alkutilanteen tyytyväisyys itsepalveluun voi muuttua nopeasti negatiiviseksi teknisten ongelmien myötä. (Larjovaara 2014, 77.)

### 3.3 Kokemus

Tässä opinnäytetyössä selvitetään kirjastojen henkilökuntien kokemuksia oma-toimikirjastoista. Kokemukselle on tyypillistä, että se on omakohtaista. Kokemus voi olla esimerkiksi subjektiivista, aikaan sidottua, paikallista ja ainutlaatuista. (Suorsa 2011, 174.)

Juha Perttula on kuvannut kokemusta fenomenologisen erityistieteen ajatuksen avulla. Tähän erityistieteeseen sisältyy lähes kaikki subjektiivista kokemusta kuvaavat tieteenalat. Tältä fenomenologiselta pohjalta intentionaalisuus on tajunnallisen toiminnan keskiössä. Tämä tarkoittaa suuntautumista oman toiminnan ulkopuolelle. Tajunnallisen toiminnan valitessa kohteen koetaan elämyksiä. Todellisuudella ja kohteella on jokin merkitys ja tarkoitus. Joskus kohde on helppoa tunnistaa, toisinaan vaikeaa ja jopa mahdotonta yrittää ymmärtää, mistä kokemus on tullut. Epäselvästä kokemuksen kohteesta huolimatta elämys on totta. (Perttula 2008, 116.)

Kokemuksella tarkoitetaan aina kokemusta jostain asiasta. Se on elämyksellinen tila, johon liittyvät tunteen, tahdon, tiedon, uskon, intuition ja epätavallisten

kokemusten lajit. Se koostuu ihmisen meneillään olevasta elämyksellisestä tilasta. Sen taustalla on elämäntilanne ja vuorovaikutus, joilla on ihmisen mielestä merkitystä. (Koivisto 2012, 119.)

Kokemuksen hetki on ainutkertainen. Muistellessa tai kerrottaessa uudelleen kokemus ei ole tarkka tilannekuvaus, vaan sellainen, kuin se on alun perin muistettu ja miten se koetaan nyt. (Marttila 2012, 228.)

Kokemuksen avulla pystyy muodostamaan käsityksiä ja ymmärrystä asioista. Se antaa merkityksiä todellisuuteen. Sen merkityksiä voidaan jakaa ainakin joihtain osin. Sitä voidaan käyttää yhteiskunta-, sosiaali-, kulttuuri- ja ihmistieteissä ja näiden tutkimuskohteissa. (Kokemuksen tutkimus IV 2014, 14.)

Kokemuksella viitataan tietoteoriassa usein siihen, mitä aistimus ja havainto sisältävät. Kokemuksessa on aina aistillisia ja käsitteellisiä osia. Se on tiiviisti yhteydessä kokevaan yksilöön, jolloin puhutaan ihmisen yksilöllisistä kokemuksista. (Kotkavirta 1999, 57.)

John Deweyn mukaan kokemuksella on keskeinen rooli uskomusten vaalimisessa ja tukemisessa. Asia, johon uskotaan, on suorassa suhteessa aikaisempiin kokemuksiin. Näihin uskomuksiin tulevaisuudessa nojaaminen riippuu niiden yhteydestä myöhempisiin kokemuksiin: osoittautuvatko ne hyödyllisiksi ja hedelmällisiksi tulevaisuudessa. (Capps 2005, 27.)

Wolff-Michael Roth määrittää kokemuksen eleyksi ensi käden tuntemukseksi ja syyksi, joka liittyy mieleen ja tapahtuneeseen. Painotus ei ole tapahtuneen sisällössä vaan sen välittömyydessä ja ilmentymisessä. Tästä syystä tapahtuneen asian sisällön luonne on henkilökohtainen. (Roth 2012, 6.)

Rowlandsin mukaan on oletettu, että kokemukset ovat jonkinlaisia kohteita. Tällä ei tietenkään tarkoiteta, että kokemukset kohteina laitettaisiin johonkin olomuotoon, vaan kokemuksista puhutaan empiirisinä eli kokemuseräisinä eritellyinä. Edelleen hänen mukaansa kokemuksia voidaan kuvata kolmella vaikuttavaksi todistetulla kategoriolla: kokemukset ja niiden kokemistavat ovat tiedon, itsehavainnon tai saavutettavuuden kohteita. (Rowlands 2010, 165 - 166.)

Janackin mukaan kokemuksen täytyy ilmetä siinä muodossa kuin sen sallitaan ilmetä, sidottuna käsitteellisiin yhdistelmiin tai teorioihin maailmasta ja siihen, mitä ne sisältävät (Janack 2012, 17). Amerikkalaisen filosofi ja psykologi William Jamesin mukaan ainoat filosofien keskuudessa kiisteltävät asiat ovat sellaisia, jotka kumpuavat kokemuksesta. (Janack 2012, 24.)

Gupta sanoo kokemuksen käsitteen riippuvan siitä, missä yhteydessä ja miten sitä käytetään. On erotettavissa ns. voimakas ja ohut kokemus. Laajassa merkityksessä voimakkaat kokemukset ovat rikkaita ja moninaisia. Ne käsittelevät tavallisesti kokemustekijöiden kohtaamista asioiden ja henkilöiden kanssa, joskus pitkälläkin aikavälillä (Gupta 2006, 223-224). Ohuet kokemukset ovat suhteellisen lyhytkestoisia ja ne ilmenevät tavallisesti, tosin eivät aina, yksinkertaisissa jokapäiväisissä havainnoissa. (Gupta 2006, 225.)

### 3.4 Muutosjohtaminen

Jos tai kun kirjasto lähtee mukaan prosessiin, jonka lopputulemana on omatoimikirjasto, on myös jossain mittakaavassa kysymys muutoksesta. Kuten tutkimukset henkilökuntien omatoimikirjastoista osoittavat, sisältää omatoimikirjasto paljon muutakin kuin tarvittavan tekniikan kartoittamisen, hankkimisen ja asentamisen. Prosessista vastaavan esimiehen tulee käytännön organisoinnin lisäksi johtaa myös muutosta.

Monien esimiesten mielestä suurin osa heidän työstään on muutokseen liittyvää työtä. Aina on meneillään jotain, joka liittyy esimerkiksi organisaation rakentamiseen, toimintatapaan, kilpailukyvyyn kehittämiseen, työympäristöön tai laatu järjestelmään. Samoin tulee toivomuksia ja joskus myös vaatimuksia muutoksesta. Muutostyö herättää usein ihmisessä enemmän tai vähemmän samanaikaisesti tunteita, kuten uteliaisuutta, huolta, jännitystä, ahdistusta, euforiaa, ärtymystä, surua ja iloa. (Forsslund 2013, 323.)

Muutoksella tarkoitetaan peruserkityksessään sitä, että tietty ilmiö tai asia ei enää ole entisen kaltainen vaan on muuttunut toisenlaiseksi. Muutoksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että työntekijä vaihtaa osastoa, yritys lakkauttaa



konttorin tai yksi henkilö irtisanotaan ja toinen palkataan tilalle. (Forslund 2013, 324.)

Onnistunut muutoksen johtaminen edellyttää hyvää ihmisten johtamista. Ihmiset eivät kuitenkaan automaattisesti muuta käyttäytymistään hyvistä muutoksen vaatimusta esittelevistä analyyseistä ja raporteista huolimatta. He luottavat johdon analyysistä enemmän omiin kokemuksiinsa, havaintoihinsa ja ammatilliseen näkemykseensä. On todettu, että johto ja henkilöstö elävät usein eri maailmoissa. (Juuti & Virtanen 2009, 140 – 141.)

Logiikan ja analyttisyyden sijaan voi olla järkevää vedota ihmisten tunteisiin. Jos henkilöstön saa vakuutettua nykytilanteen epätyytyväisyydestä, se alkaa käyttäytyä ja suhtautua muutokseen toisella tavalla. Ihmisiä pitää innostaa ja heille pitää osoittaa muutoksen tuomat mahdollisuudet. Johdon tulee olla samalla tasolla henkilöstön ja sidosryhmien kanssa ja ymmärtää, miltä toisista tuntuu. (Juuti & Virtanen 2009, 142.)

John Kotterin mukaan muutostarve täytyy ymmärtää. Ilman muutostarpeen ymmärrystä, muutosvalmiutta ja muutostahdon aikaansaamista muutos voi epäonnistua ja organisaation menestys ja olemassaolo voivat olla vaarassa. (Korpelainen 2014, 157 – 158.) Organisaatiomuutosten toteuttamisessa on hyvä huomioida erityisesti projektijohtamisen taidot. Muutosprosesseissa tärkeät projektijohtamisen taidot koostuvat neljästä pääosaamislajista:

1. realistinen projektisuunnittelu
2. visionäärinen johtaminen
3. tarkoituksenmukainen projektiohjaus
4. viestintä projektin etenemisestä ja tuloksista.

(Virtanen & Stenvall 2014, 200 - 201.)

Projektijohtamisessa on tärkeää teknisen projektinhallinnan lisäksi taito johtaa ihmisiä. Projekteissa onnistuville johtajille näyttää olevan yleistä joukkojen johtotaito ja tunneäly. Mitä enemmän aikaa käytetään muutoksen johtamiseen ja suunnitteluun, sitä todennäköisemmin uudistamisohjelma onnistuu. (Virtanen & Stenvall 2014, 202 - 203.)

## 4 TUTKIMUKSEN KOHTEET

### 4.1 Vasaramäen kirjasto, Turku

Vasaramäen koulun yhteydessä sijaitsevan Vasaramäen kirjaston alueella Turun läheisyydessä asuu yli neljätuhatta asukasta. 1950-luvulla rakennettu 185 neliön kokoinen kolmikerroksinen kirjasto on remontoitu ja avattu peruskunnostettuna vuoden 2014 alussa. Omatoimikirjastona kirjastoa voi käyttää maanantaista perjantaihin kello 9 – 20 ja lauantaista sunnuntaihin kello 12 – 16, myös arkipyhien aattoina. Juhlapyhinä omatoimikirjasto on kiinni.

Kirjastonhoitaja on paikalla kirjaston sovitun aikataulun mukaan. Omatoimikaan kirjastoon pääsee sisään kirjastokortin ja siihen liitetyn tunnusluvun avulla. Tunnusluvun saa mistä tahansa Vaski-kirjastosta henkilöllisyystodistuksella. Sisäänkäyntiin edellytettiin vuoden 2014 loppuun saakka 15 vuoden ikää, mutta vuoden 2015 alusta Vasaramäen sekä Lausteen ja Paattisten kirjastoissa ei ole toistaiseksi ikärajaa.

Turun ensimmäinen omatoimikirjasto on avattu 5.3.2014. Siellä voi lainata ja palauttaa materiaalia ja noutaa varauksia omatoimisesti. Lukutiloja ja tietokoneita voi käyttää sekä lukea päivän lehtiä. Jokainen asiakas, jolla on kirjastokortti ja tunnusluku voi käyttää omatoimikirjastoa.

Tilattuja varauksia on mahdollista noutaa ja lainata omatoimisesti. Varausnumero näkyy noutoilmoituksessa. Varausmaksu on mahdollista suorittaa myöhemmin mihin tahansa Vaski-kirjastoon. Varausten lainaaminen ei onnistu, jos velkaa on yli kymmenen euroa. Varauksen lainaaminen on mahdollista ainoastaan sillä kortilla, jolla varaus on tehty. Kirjastossa on reaaliaikainen kameravalvonta, jolla taataan käyttäjien turvallisuus ja vältetään väärinkäytöksiä. (Vaski-kirjastot - Vasaramäen kirjasto 2015; Tilagrafi 2014.)

## 4.2 Terälahden kirjasto, Tampere

Tampereen ensimmäinen omatoimikirjasto on avattu Terälahden kirjastossa 23.4.2014. Terälahti on Tampereen pienin sivukirjasto. Teiskon kunta on ollut osa Tampereen kaupunkia vuodesta 1972, jolloin Teiskon pääkirjasto muuttui Terälahden sivukirjastoksi. Nykyiset tilat on rakennettu vuonna 2002 Terälahden koulukiinteistön yhteyteen. Kirjastossa on kameravalvonta. Alueen noin viidensadan asukkaan määrä kasvaa moninkertaiseksi kesäisin kesäasukkaiden myötä. (Kokemuksia omatoimikirjastoista 2014.)

Vuoden 2015 aikana Terälahden kirjaston henkilökunnalliset päivät ovat vähentyneet kahteen päivään viikossa. Kirjastovirkailija on paikalla maanantaisin kello 14 – 19 ja perjantaisin kello 9 – 14, kesäaikaan vain maanantaisin. Omatoimisesti kirjastokortilla ja siihen saatavalla koodilla kirjastoa voi käyttää maanantaista torstaihin kello 7 – 21 ja perjantaista sunnuntaihin kello 7 – 17. Ovikoodin voi saada 18 vuotta täyttänyt henkilö. Terälahden kirjaston pinta-ala on 120 neliötä. (Tampereen kaupunginkirjasto – Terälahden kirjasto 2015; Taina Herra, 1.12.2014.)

## 4.3 Inkoon kirjasto, Inkoo

Inkoo pääkirjasto sai uudet tilat kunnantalosta ja avasi ovensa 1.10.2014. Inkoon kirjasto on alueen ensimmäinen omatoimikirjasto. Neljän kirjastotyöntekijän ja yhden palveluneuvojan hoitama kirjasto on avoinna maanantaista torstaihin kello 12 – 19, perjantaina kello 10 – 17 sekä lauantaina kello 10 – 14. Kesäaikana aukioloajat ovat lyhyempiä ja lauantaisin kirjasto on kiinni.

Muina aikoina palvelee omatoimikirjasto, joka on asiakkaiden käytettävissä joka päivä kello 7 – 21 kirjastokorttiin saatavan PIN-koodin avulla. Alle 15-vuotiaat tarvitsevat huoltajan kirjallisen suostumuksen koodin saamiseksi. Koodia ei anneta alle esikouluikäisille. (Inkoon pääkirjasto 2015; Lukas-kirjastot 2015.)

Kirjasto siirtyi kaksikerroksiseen kunnantaloon vanhasta puurakennuksesta, jossa kirjasto toimi yhtäjaksoisesti vuodesta 1983. Kunnantalo on rakennettu vuonna 1978. Kirjaston kokonaispinta-ala on 924 neliötä, jossa on lisäksi 34,5 neliön laajennusosa. (Sundman 2013, 24; Innovarch 2014.)

Inkoossa asui vuoden 2014 alussa 5562 asukasta. (Tilastokeskus 2014.)

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämän opinnäytetyön perustana ja myös tutkimustehtävänä on henkilökunnan kokemukset omatoimikirjastosta. Lopputyössä kuvataan, millaisia ovat olleet kolmen uuden, vuoden 2014 aikana avatun omatoimikirjaston henkilökuntien kokemukset ja miten pieni lähikirjasto voisi näiden kirjastojen käytäntöjä ja kokemuksia mahdollisesti hyödyntää. Keskeisessä roolissa ovat kirjastojen henkilökuntien kokemukset omatoimikirjastosta:

- Millaisia kokemuksia kirjastojen henkilökunnalla on omatoimikirjastosta?
- Millaisia tuntemuksia omatoimikirjasto on henkilökunnassa herättänyt?

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka lähtökohtana on kuvata todellista elämää. Ajatuksena on todellisuuden moninaisuus. Todellisuutta ei voida kuitenkaan pirstoa mielivaltaisesti osiin, vaan on mahdollista löytää monenlaisia suhteita. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista, että arvolähtökohdista ei voi irtautua, vaan arvot muovaavat, miten ymmärrämme tutkittavia ilmiöitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida myöskään saavuttaa objektiivisuutta, sillä tutkimusentekijä ja jo tiedossa olevat asiat liittyvät toisiinsa. Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii paitsi tutkimaan kohdetta niin kokonaisvaltaisesti kuin mahdollista myös ennemmin löytämään tai paljastamaan tosiasioita sen sijaan, että todennettaisiin jo tiedossa olevia totuuksia ja väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

## 5.2 Teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu

Teemahaastattelussa on kysymys hienovaraisesta urkkimisesta, välillä epäsuorastakin kysymisestä, jonka avulla voidaan lähestyä ja selvittää tutkittavaa ilmiötä. Teemahaastattelu on kvalitatiivinen menetelmä, joka on mahdollista tehdä yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Haastattelussa käytettävät teemat valitaan tutkittavaan ilmiöön liittyen mahdollisimman hyvin kattavasti. Se etenee alun yleisestä myöhemmin yksityiskohtiin, jonka jälkeen teema vaihtuu. (Kananen 2010, 53 – 55.)

Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, joka lähentelee syvähaastattelua. Siinä on valittu etukäteen keskeisiä teemoja ja niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä, joiden mukaan haastattelu etenee. Teemahaastattelun tavoitteena on löytää vastauksia sen mukaan, mikä on tutkimuksen tarkoitus ja ongelmanasettelu tai tutkimustehtävä. (Tuomi 2012, 75.)

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikilta kysytään samat kysymykset, mutta haastateltavilla on mahdollisuus vastata vapaasti oman halunsa eikä vastausvaihtoehtojen mukaan. Puolistrukturoidulle haastattelulle on tyypillistä, että jokin näkökulma on sovittu, mutta ei jokaista. Haastattelu antaa keskeisen äänen ja huomion haastateltaville ja heidän tulkinnoilleen asioista ja merkityksistä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47 – 48.)

Yksi tavallisimmista haastattelutavoista on yksilöhaastattelu. Viime vuosina ovat myös ryhmähaastattelut lisänneet suosiotaan. Muita haastattelutapoja ovat myös parihaastattelu, täsmäryhmähaastattelu ja puhelinhaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-64.)

Teemahaastattelussa pyritään kysymysten avulla siihen, että löydettäisiin vastauksia, joilla on merkitystä riippuen siitä, millainen on tutkimuksen tarkoitus ja ongelmanasettelu tai tutkimustehtävä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75.)

Teemahaastattelua voi käyttää hyvin haluttaessa selvittää intiimejä tai arkoja aiheita tai heikosti tiedostettuja asioita, kuten arvostuksia, ihanteita ja perusteluja. (Metsämuuronen 2006, 235.)

Koska tutkimuksen tarkoituksena on saada selville muiden omatoimikirjastojen konkreettisia mielipiteitä ja kokemuksia hyödynnettäväksi Tenholan kirjaston suunnittelussa, on teemahaastattelu hyvä työkalu tähän tarkoitukseen. Teemahaastattelua voi kutsua eräänlaiseksi tutkijan aloittamaksi ja ohjaamaksi keskusteluksi, jossa haastattelijan tavoitteena on saada esiin haastateltavilta häntä kiinnostavat tai vähintäänkin tutkimuksen piiriin kuuluvat asiat. (Eskola & Vastamäki 2010, 26.)

### 5.3 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysillä tarkoitetaan perusanalyysimenetelmää, jota on mahdollista käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Se soveltuu sekä yksittäiseksi metodiksi että väljäksi teoreettiseksi kehykseksi, ja sen voi liittää monenlaisiin analyysikonaisuuksiin. Useimmat erilaiset laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat tavallaan sisällönanalyysiin. Tämä edellyttää sitä, että sitä tarkastellaan analyysinä kirjoitetuista, kuulluista ja nähdyistä sisällöistä väljän teoreettisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 91.)

Sisällönanalyysin avulla pystyy analysoimaan dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentiksi voidaan laskea melkein mikä tahansa kirjallisessa muodossa oleva materiaali, kuten esimerkiksi kirja, artikkeli, päiväkirja, kirje, haastattelu, puhe, keskustelu, dialogi ja raportti. Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on saada tutkittava ilmiö kuvattua tiivistettyyn ja yleiseen muotoon. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 103.)

Tämä tutkimus on toteutettu Jyväskylän yliopiston tutkijan Timo Laineen esittämän laadullisen tutkimuksen etenemisen rungon pohjalta.



Ensin päätetään, mikä aineistossa on kiinnostavaa, josta tehdään päätös. Seuraavaksi läpikäydään aineisto, josta erotetaan ja merkitään ylös itseä kiinnostavat asiat. Mitään muuta ei oteta mukaan tutkimukseen. Asiat kerätään yhteen eikä niitä käsitellä muun aineiston yhteydessä. Lopuksi aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään ja kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 92.)

#### 5.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tämän tutkimuksen analysointiin käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sen avulla on tarkoitus luoda tutkittavasta aineistosta teoreettinen kokonaisuus. Analysoitavat yksiköt valitaan aineistosta sen mukaan, millainen on tutkimuksen tarkoitus ja tehtävänasettelu. Yksiköitä ei ole sovittu tai harkittu etukäteen. Analyysi on aineistolähtöistä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla saadaan käsitteitä yhdistelemällä vastattua tutkimustehtävään. Tulkinta- ja päättelyperusteinen analyysi etenee empiirisestä käsitteellisempään näkemykseen tutkimusilmiöstä. Abstrahointi on prosessi, jossa muodostetaan yleiskäsitteillä kuvaus tutkittavasta kohteesta. Teoria ja johtopäätökset ovat näin ollen jatkuvasti verrannollisia alkuperäisaineiston kanssa, kun muodostetaan uutta teoriaa. (Hämäläinen 1987, Tuomi & Sarajärven 2012, 112 mukaan.)

Abstrahointi liittää empiirisen aineiston teoreettisiin käsitteisiin. Lopputuloksissa tulee esille aineistosta muodostettu käsitejärjestelmä, käsitteet tai teemat, jotka kuvaavat aineistoa sekä luokitteluista muodostetut käsitteet tai kategoriat sisältöineen. Johtopäätöksissä tutkijan tarkoituksena on paitsi ymmärtää asioiden merkitystä tutkittaville myös ymmärtää tutkittavia heidän näkökulmista analyysin jokaisessa vaiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 113.)

Aineistolähtöistä laadullista analyysiä nimitetään myös induktiiviseksi aineiston analyysiksi (Miles ja Huberman 1994, Tuomi & Sarajärven 2012, 108 mukaan). Analyysi on kolmivaiheinen:

1. aineiston redusointi, joka tarkoittaa pelkistämistä
2. aineiston klusterointi, joka tarkoittaa ryhmittelyä
3. aineiston abstrahointi, joka tarkoittaa teoreettisten käsitteiden luomista.

Aineistoa redusoitaessa eli pelkistettäessä siitä jätetään pois kaikki se, mikä ei kuulu tutkimukseen. Pelkistämisessä aineistoa tiivistetään tai pilkotaan. Aineiston pelkistämisen ohjenuorana on tutkimustehtävä, jonka pohjalta aineistoa pelkistetään litteroinnin tai koodaamisen avulla siten, että saadaan esiin tutkimustehtävään liittyvät keskeiset ilmaukset. Pelkistämistä voi tehdä esimerkiksi siten, että aineistosta haetaan tutkimustehtävän kysymyksiä kuvaavia asioita, jotka alleviivataan eri väreillä ja listataan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108 – 109.)

Sisällönanalyysissä pitää ennen työn aloittamista päättää analysointiyksikkö. Se voi olla sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus, johon sisältyy monia lauseita (Politi & Hungler ja Burns & Grove 1997, Tuomi & Sarajärven 2012 mukaan, 110). Analyysiyksikön muotoutumiseen vaikuttaa tutkimustehtävä ja aineiston laatu. (Cavanagh ja Politi & Hungler 1997, Tuomi & Sarajärven 2012, 110 mukaan.)

Aineistoa klusteroitaessa eli ryhmiteltäessä aineistosta löydetyt ja nostetut ilmaukset käydään tarkasti läpi, jonka jälkeen aineistosta etsitään käsitteitä, jotka kuvaavat samanlaisuuksia ja/tai erilaisuuksia. Samanlaiset käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi ja nimetään käsitteellä, joka kuvaa luokan sisältöä. Yksikkö voi olla tutkimusilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 110.)

Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotetaan olennainen tutkimustieto. Valikoidusta tiedosta muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Klusterointi on osa abstrahointia. Abstrahoinnissa luodaan alkuperäisistä kielellisistä ilmauksista teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Abstrahoinnissa luokituksia yhdistellään niin kauan kuin se on sisällön kannalta mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 111.)

## 6 ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön tuottamat tulokset on analysoitu em. aineistolähtöisen sisällön-analyysin periaatteiden mukaisessa järjestyksessä: redusointi (pelkistäminen), klusterointi (ryhmittely) ja abstrahointi (teoreettisten käsitteiden luominen). Aineisto eli kirjaston henkilökuntien haastattelut on luettu useaan kertaan, jotta jokainen tämän opinnäytetyön tutkimustehtävän eli henkilökunnan kokemusten kartoittamisen sisältävä kommentti tulisi huomioitua ja otettua mukaan käsittelyä eli pelkistämistä varten.

Analysoitavaksi ja lopputuloksiin on otettu mukaan vain henkilökunnan kokemuksia kuvaavat asiat. Kaikki muu on jätetty pois tästä tutkimuksesta. Analysointi on tehty siten, että ensin haastatteluista esiin tulleista samankaltaisista lauseista on muodostettu pelkistetty ilmaus (redusointi). Sen jälkeen nämä samankaltaiset ilmaukset on ryhmitelty samoja asioita tarkoittavien alaluokkien alle (klusterointi). Lopuksi on eroteltu olennainen tieto, jossa luokituksia yhdistelemällä luodaan teoreettisia käsitteitä (abstrahointi) niin kauan kuin se on mahdollista.

Henkilökuntien kokemuksia omatoimikirjastosta kuvaavista kommentteista muodostui kahdeksan kokonaisuutta, joiden kaikkien sisältö käsittelee kokemuksia, mutta hieman eri näkökulmista. Jokaista kokonaisuutta kuvataan taulukolla sekä selitetään alkuperäismateriaalia ja muuta lähdemateriaalia apuna käyttäen. Näitä kokonaisuuksia on kuvattu siten, että alkuperäisilmauksista muodostuneita pelkistettyjä ilmauksia on myöhemmin luokiteltu ja tiivistetty mahdollisimman pitkälle niin, että on päästy vastauksen tutkimustehtävään antaviin yläkäsitteisiin.

Asioiden aukikirjoittamisen lisäksi analysointiprosessia (pelkistämisestä teoreettisten käsitteiden luomiseen) on selkeyden vuoksi taulukoitu Tuomen ja Sarajärven mallin mukaisesti. (2012, 110 – 112.)

## 6.1 Redusointi

Tässä tutkimuksessa esille tulleiden ilmausten määrällä ei ole sinänsä merkitystä, vaan sisältö eli henkilökunnan kommentit kokemuksista ovat ratkaisevia. Jokaiselta kirjastolta on otettu alkuperäisilmauksia, joista on muodostunut pelkistetty ilmaus. Näistä kommentteista on muodostunut ilmaisut eli pelkistykset.

Tuloksista ilmenee selkeästi tutkimustehtävänä olleen henkilökuntien kokemukset omatoimikirjastoista. Seuraavassa käydään ensin taulukko kerrallaan lävitse alkuperäisilmauksista muodostuneet pelkistetyt ilmaukset ja selvitetään, mitä niihin liittyy ja miten aikaisempi tutkimus ja lähdemateriaali vertautuu ja peilautuu tässä tutkimuksessa saatuihin tuloksiin. Sama selvitys ja vertailu tehdään myös tutkimustehtävän vastaukseen johtaneiden käsitteiden käsittelyn yhteydessä.

### 6.1.1 Työnteon muuttuminen

Eniten omatoimikirjastojen henkilökunnilta tuli kommentteja taulukkoon 1 koottuja työnteon muuttumista kuvaavia ilmauksia. Henkilökunnat kokevat, että omatoimikirjaston myötä työnteon määrä on lisääntynyt. Työn lisääntyminen tuntuu erityisesti sisätyöajan vähenemisenä ja järjestelytyön ja asiakasneuvonnan lisääntymisenä. Tämän myötä koettiin myös työrauhan vähentyneen.

Samanlaisia tuloksia on tullut esiin muissa tutkimuksissa, joissa omatoimikirjaston tuleminen ei tarkoita työtehtävien vähenemistä, vaan pikemminkin päinvastoin. Lundin yliopiston tutkimuksessa kirjastonhoitajan vastaus kuvaa hyvin tätä samankaltaisuutta.

”Negatiivinen seikka on, että sisätyöaika on vain muisto. Enemmän auki (meröppet) tarkoittaa samaa kuin enemmän työtä (merarbete). Toivottavasti poliitikot ymmärtävät tämän.” (Johansson 2014, 17.)

Saman tutkimuksen toinen kirjastonhoitaja on samoilla linjoilla.

”Kun olemme paikalla (omatoimiaikana ennen kirjaston ovien avaamista), asiakkaat tulevat usein kysymään, vaikka ”emme ole töissä”. Kun kirjastoon tulee aamulla, niin paikka on täynnä porukkaa, joilla on lisäksi paljon kysymyksiä koko ajan.” (Johansson 2014, 18.)

Myös Vasaramäen kirjaston kirjastonhoitaja Elisa Kuusela kertoi Yle Femkanavan Närbild-ohjelmassa työn lisääntymisestä.

”Kun käyttö on lisääntynyt, niin myös työmäärä on lisääntynyt eli ei se työ ole minnekään hävinnyt. Sitä on tullut jopa lisää. Lähinnä se on juuri hyllytystä, totta kai, kun enemmän lainataan, niin enemmän palautetaan. Joten sitten täytyy enemmän hyllyttää ja myöskin se, että kun enemmän käytetään, niin saadaan enemmän rahaa hankintoihin, joten pitää käsitellä enemmän uusia kirjoja ja tilata niitä.”

Taulukko 1. Työnteon muuttuminen

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Ehkä kontaktit asiakkaisiin ovat tietyllä tavalla kasvaneet (koodit, kysymykset, ongelmat).”</p> <p>”Varsinaista keskeytymätöntä sisätyöaikaa (jolloin esim. käsitellään kuljetettavaa aineistoa, lasketaan kassaa, tilastoja ym.) ei oikeastaan enää ole, koska kirjastoon voi koska tahansa tulla asiakkaita kysymyksineen, palautuksineen jne., eikä palvelusta oikein voi (tai kehtaa) kieltäytyä-</p>	<p>Enemmän asiakkaiden neuvomista</p> <p>Sisätyöajan poistuminen</p>

<p>kään.”</p> <p>”Mutta se ei mikään ongelma ole, ainakaan minulle.”</p> <p>”Ku täällä liikkuu ihmisiä koko ajan, niillä ei oo koskaan semmosta rauhallista aikaa.”</p> <p>”Työ ei ole vähentynyt, työ on lisääntynyt.”</p> <p>”No se tarkoittaa tätä järjestyksen pitämistäkin. Et se niinkun ihmisten kanssa että kirjojen ja logistiikka ja muu, niin se on lisääntynyt aivan järkyttävän paljon.”</p>	<p>Työrauhan väheneminen</p> <p>Lisää järjestelytyötä ja logistista työtä</p>
---	---

### 6.1.2 Haasteet ja uhat

Seuraavaksi eniten (taulukko 2) henkilökunta koki, että omatoimikirjastossa on tai voi olla haasteita. Erityisesti Inkoon kirjaston vastauksissa tulee esiin järjestyshäiriöt konkreettisesti, koska heillä on ollut vaikeuksia saada nuorison aiheuttamaa ilkeävaltaa ja meteliä kuriin. Tämä on poikkeuksellista, sillä kaikissa omatoimikirjastoa koskevissa tutkimuksissa ilkeävalta ei ole ollut ongelma tai korkeintaan asiaan on puututtu ja ongelma on saatu selvitettyä.

Vaikka ilkeävalta, järjestyshäiriöt ja meteli ovat olleet harvinaisia omatoimikirjastoissa, niin epätavallisia ne eivät silti ole. Viime vuoden elokuussa Biblioteksbladet uutisoi, kuinka Väderstadin kirjasto Ruotsissa oli suljettuna muutaman viikon alle 18-vuotiaiden aiheuttaman ilkeävallan vuoksi. Kirjasto reagoi hankkimalla vartiointiliikkeen ja paremman katuvalaistuksen vähentämään nuorison asiattonta oleskelua paikalla. (Ekström 2014.)

Tutkimusten mukaan näyttää kuitenkin siltä, että suurimmassa osassa omatoimikirjastoja varsinaiset järjestyshäiriöt ovat osoittautuneet ennakkoluuloja huomattavasti pienemmiksi, suorastaan olemattomiksi. Oulun kaupungin kirjasto-toimen apulaisjohtaja Maija Saraste kertoi STT:n artikkelissa 20.8.2014, että häiriöitä osaltaan ehkäisevät valvottu sisäänpääsy ja kamerat.

”Minkäänlaisia ongelmia tai järjestyshäiriöitä ei ole ollut. Ihmiset kunnioittavat yhteistä omaisuutta.” (Seeskorpi 2014, 1.)

On myös huomionarvoista, että vaikka jonkinasteisia ongelmia järjestyksen kanssa olisi ollut, kirjastot uskovat omatoimisuuteen vahvasti.

”Kokonaisuutena omatoimikirjasto on kyllä toimiva, jos vielä saadaan nämä häiriötekijät kuriin.” (Tverin 2015.)

Muita haasteita henkilökuntien mukaan ovat henkilöstöressurssien mahdollinen väheneminen, omatoimikirjastojen tarpeettomaksi kokeminen ja ajanpuute. Uhan väen vähenemisestä jakaa myös Suomen kirjastoseuran toimistopäällikkö Kristiina Kontiainen:

”Valtavirta on, että kaikki palvelut menevät nettiin. Siinä vaiheessa on kauhean vaikea perustella, että tarvitaankin vielä fyysinen kirjasto.” (Jussila 2014, 22 – 23.)

Aluehallintoviraston yleisten kirjastojen ylitarkastaja Susanne Ahlroth sanoo Bibban-lehden kolumnissa, että jotkut poliitikot voivat kuvitella näkevänsä omatoimikirjastoissa mahdollisuuden henkilökuntasäästöihin, vaikka todellisuus olisi toista.

”On tärkeää tehdä selväksi, ettei omatoimikirjasto tuota välttämättä säästöä. Tarkoituksena on parantaa palvelua siten, että kirjaston palvelut ovat tarjolla kaikille asukkaille aikaisempaa laajemmassa mittakaavassa, mutta ei henkilöstöä vähentämällä.” (Ahlroth 2014, 27.)

Omatoimikirjastossa työskentelyn myötä työnteon luonne on muuttunut ja työ- määrän lisääntymisen myötä on ilmennyt myös ajanpuutetta. Järjestelytöet ja hyllyttäminen vievät enemmän aikaa. Mutta esimerkiksi Österåkerin tutkimuk- sessa haastateltu kirjastonhoitaja ei nähnyt asiaa ongelmallisena.

”Jos tarvitsee aikaa (omille töille), se täytyy vain ottaa. Täällä (kir- jastossa) ei ole rauhaa, mutta toisaalta täällä on mukavampi tun- nelma ja asiakkaiden kysymyksiin vastaa mielellään.” (Österåker 2013, 19.)

## Taulukko 2. Haasteet ja uhat

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Meteli on välillä kova, ja vanhemmilta asiakkailta on tullut sellaista palautetta, että he eivät halua tulla kirjastoon itsepal- veluaikana, koska meteli on häiritsevä. Harrastetaan myös lievää ilkivaltaa.”</p> <p>”Joidenkin mielestä kulut henkilökunnasta on suuren luokan tuhlausta.”</p> <p>”Yks huono puoli voi olla se, että sitte ihmiset ajattelee, että miks täällä se vir- kailija tarvitaan, että kun täähän pyörii näinkin ihan hyvin. Et sitten se meidän työ, mitä tehdään, tuo niin sanottu sisä- työ, kaikki hankinnat ja kirjavinkkaukset ja tämmöset, niin se jää ehkä vähän tunte- mattomaksi sitte. Että sittenhän voi tulla semmosia asiakkaita, jotka eivät koskaan tapaa sitä virkailijaa. Ja sitten ne aattelee,</p>	<p>Meteli</p> <p>Ilkivalta</p> <p>Henkilöstöressurssien vähenemisen uhka</p> <p>OT-kirjasto koetaan tarpeettomaksi</p>



<p>että no, eihän täällä tarvita. On hirveen paljon koulun ja päiväkotien kanssa sitä vinkkausta ja muuta, että sitten semmoinen jää näkymättömäksi näillä asiakkailla, jotka käyvät vain omatoimisesti.”</p> <p>”Ajateltiin, et nyt ois sitte enemmän aikaa järjestää tapahtumia.”</p> <p>”Halutaan järjestää tapahtumia, mut sä tiedät, et se vie hurjan paljon aikaa”</p>	<p>Ajanpuute</p>
--	------------------

### 6.1.3 Mahdollisuudet

Henkilökunnan kokemus omatoimikirjastojen tarjoamista mahdollisuuksista osoittaa (taulukko 3), että laajentuneiden aukioloaikojen myötä kirjastoa ja sen palveluja on mahdollista hyödyntää enemmän ja pidempään. Omatoimikirjastossa on paitsi ns. vakioasiakkaiden myös uusien asiakkaiden ja ryhmien mahdollista käyttää kirjastoa ja kokoontua paremmin itselle sopivina aikoina.

Lundin yliopiston tutkimuksessa tulee omatoimikirjaston mahdollisuuksista esiin samanlaisia tuloksia. Sekä haastattelut että lomakekyselyt osoittivat mahdollisuuden lisäksi toiveen ja tarpeen pidemmille aukioloajoille.

”Ihmiset kysyvät uskomattoman paljon, miksi kirjasto on kiinni. Olen varma, että meidän täytyy seurata lisääntyvän (kirjaston) saavutettavuuden trendiä”. (Johansson 2014, 14.)

Monet saman ruotsalaistutkimuksen vastaajista korosti omatoimikirjaston merkitystä paikallisyhteisöjen kokoontumistilana.

”Omatoimisuus mahdollistaa tietyissä rajoissa kirjaston käytön koustilana paikoissa, joissa ei muuten ole kunnollisia kokoustiloja saatavana.” (Johansson 2014, 15.)

Aluehallintoviraston tutkimuksessa nousi esiin laajentuneiden aukioloaikojen lisäksi tilojen itsenäinen käyttö. Molemmat katsottiin asiakaslähtöiseksi kirjaston kehittämiseksi, koska omatoimikirjaston ansiosta katsottiin vapautuvan henkilökunnalle lisää aikaa tuoda esiin ja avata sisältöjä. (Mustikkamäki 2015, 20.) Käytännössä asiasta ollaan kahta mieltä, toisten mielestä aikaa vapautuu ja toisten mielestä aikaa on entistä vähemmän.

Uusien kirjaston käyttäjien löytämisen lisäksi omatoimisuus tarjoaa kirjastojen lakkauttamisen sijaan mahdollisuuden niiden säilyttämiseen. (Mustikkamäki 2015, 21.)

### Taulukko 3. Mahdollisuudet

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Ma nään sen niin, että saadaan kerta kaikkiaan vaan laajempaan käyttöön nää asiat, jotka niinkun joka tapauksessa pitää tässä olla, jotta tää Terälahdenkin kirjasto, ku se pyöris muuten vain sen kolme päivää tietyt tunnit viikossa, niin nyt on paljon enemmän mahdollisuuksia. Tilat tulee hyötykäyttöön ja asiakkaille paremmat palvelut ja sitten, että tämmönen kirjastoimagokin mun mielestä paranee, että täällä voi omatoimisesti olla ja heihin (asiakkaisiin) luotetaan.”</p>	<p>Lisää hyötykäyttöä</p> <p>Lisää aukioloa</p>
<p>”Tässä omatoimikirjastossa on yks tapa, miten voitais vähän muuttaa sitä kirjaston</p>	<p>Parempi ja rennompi kirjastoimago</p>

<p>virallisuuden ideologiaa.”</p> <p>”Positiivista palautetta on tullut lähinnä työkäisiltä. Sillon (omatoimiaikana) heillä on mahdollisuus käyttää sitä (kirjastoa) paremmin. Kyl ne työkäiset oli se ryhmä, joita tää varmaan eniten palvelee.”</p>	<p>Mahdolliset uudet käyttäjät</p>
---	------------------------------------

#### 6.1.4 Pelot ja uhat

Pelkojen ja uhkien kuvauksessa (taulukko 4) toistui ilkeiden ja järjestyshäiriöiden pelko, joka nousi esiin jo aikaisemmin. Tuolloin käsiteltiin järjestyshäiriöitä siksi tyhjentävästi, että niiden sijaan tässä kohtaa kommentoidaan muita henkilökunnassa heränneitä uhkakuvia kirjastojen, henkilökunnan ja määrärahojen vähentämisestä sekä päättäjien lyhytnäköisyydestä.

Tämä osio herätti eniten negatiivisia tuntemuksia. Näitä tukevat myös Aluehallintoviraston sekä Ruotsin omatoimikirjastotutkimuksen tulokset. Aluehallintoviraston tutkimuksessa negatiiviset pelot ja uhat tarkoittivat henkilökunnan vähentämistä ja kirjastotoiminnan leikkaamista. Lisäksi oltiin huolissaan omatoimipalvelun mahdollisesti antamasta ”väärästä viestistä” päättäjille. (Mustikkamäki 2015, 21.)

Österåkerin tutkimuksessa asiaa tarkastellaan kirjaston koon kannalta. Työkennellessä ainoana työntekijänä pienessä omatoimikirjastossa voi olla vaikeaa tehdä omaa työtään, jos kirjastossa on samanaikaisesti apua tarvitsevia asiakkaita. Österåkerin mukaan päättäjät eivät mahdollisesti ole ottaneet tätä ns. kaksinkertaisen työn näkökulmaa huomioon omatoimisuuskeskusteluissa. (Österåker 2013, 20.)

Taulukko 4. Pelot ja uhat

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Se mitä vähän on pelätty, jos tulee sitte yhdellä koodilla joku jengi ja tässähän on se ikäraja, mutta voi käyttää äidin kirjastokorttia ja pyytää es saanks mä sen tunnuksen, käyn lainaamassa jotakin. Voihan tämmöstä sattua, mut ei nyt ainakaan vielä oo ollut.”</p> <p>”Sitä mä pelkään eniten, et just täällä (kirjastossa) tehdään jotain pahaa, koska ne (asiakkaat) on sellaisessa kuvakulmassa, missä kamera ei näe niitä.”</p> <p>”Ihan varmaan kunta säästää ehkä sit tulevaisuudessa, koska ne ei palkkaa ketään lisää.”</p> <p>”Aivan varmaan ne huononee kirjastopalvelut tai lakkautetaan sivukirjastoja.”</p> <p>”Säästetään nyt, on pakko säästää mukamas ja sitten ei ajatella, mihinkä se johtaa.”</p> <p>”Nyt kun määrärahoja alennetaan, niin se on tosi huono juttu.”</p>	<p>Ilkivallan ja järjestyshäiriöiden mahdollisuus</p> <p>Henkilökunnan vähentäminen tai palkkaamattomuus</p> <p>Kirjastojen vähentäminen tai lakkauttaminen</p> <p>Kuntapäätäjien lyhytnäköisyys</p> <p>Määrärahojen väheneminen</p>

### 6.1.5 Toiveet ja odotukset

Henkilökunnilla on toiveita ja odotuksia kaksi (taulukko 5), koulujen, yhdistysten, seurojen yms. mukaan ja tietoisiksi omatoimikirjastosta saaminen ja kirjastojen säilyminen. Aluehallintoviraston tutkimuksessa tultiin samaan johtopäätökseen, omatoimikirjaston avulla on mahdollista käyttää tiloja muutenkin, esimerkiksi kokouksien järjestämiseen. (Mustikkamäki 2015, 21.)

Tampereen kirjastopalveluiden johtaja Pirkko Lindbergin mielestä yhdistysten ja muiden kokousten pitäjien lisäksi omatoimikirjaston käyttäjiksi voi tulla myös ns. tavallisia ihmisiä.

”Jos joku kysyy, että saanko mä tulla pitäään tänne 50-vuotissyntymäpäivät, niin mä ainakin sanoisin, että senkun vaan, että kun kaikki on sitten kunnossa sitten aamulla.”

Konkreettinen esimerkki kirjaston säilymisestä omatoimisuuden on Vasaramäen kirjasto, joka oli vuosia lakkauttamisuhan alla, mutta pelastui omatoimipalvelujen ansiosta (Närbild 2014). Viime vuoden lopulla tehdyn kartoituksen mukaan Suomessa kahdeksan kirjastoa muuttui itsepalvelukirjastoiksi lakkauttamisen sijaan. (Elenius 2014, 23.)

Tanskassa muutettiin vuonna 2007 kuntajärjestelmää, jonka seurauksena kirjastojen resursseja jaettiin uudelleen ja tämä johti 131 kirjaston lakkauttamiseen vuoden sisällä. Lakkauttamisten jälkeen tehdyssä valtiollisessa selvityksessä arvioitiin kirjaston roolia tietoyhteiskunnassa. Selvityksen yksi tarkoituksista oli kirjaston aukioloaikojen kehittämisen tarve, esimerkiksi juuri asiakkaille avoimena, mutta miehittämättöminä tiettyinä aikoina. (Johansson 2014, 2.)

Tanskaan on vuodesta 2009 alkaen tähän saakka perustettu noin neljäkymmentä omatoimikirjastoa ja määrä on kasvussa. (Holmgaard Larsen 2013.)

Taulukko 5. Toiveet ja odotukset

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Yhtenä keskeisenä ajatuksena on siis tosiaan ollut, että koulu pystyy hyödyntämään kirjaston tiloja ja kokoelmaa”</p> <p>”Täällä vois kuvitella, että joku kyläyhdistys tulis tänne pitään kokousta, koska eihän täällä varmaan hirveesti oo kokoustiloja.”</p> <p>”Me toivotaan ihan oikeasti, että ne (seurat) alkais tulemaan tänne.”</p> <p>”Joku yhdistys voi täällä pitää kokouksia ja muuta.”</p> <p>”Mä toivoisin, että me saatais pidetty ne mitkä muuten lakkautettais.”</p> <p>”Toivottavasti se tekee tämmösen positii-visen jutun sitten, että sen sijaan, että joku sivukirjasto lakkautetaan kokonaan, niin sinne laitetaanki tämä mahdollisuus, et sä pääset käymään iltasin ja se lisäis sitä lainausta.”</p>	<p>Koulut, yhdistykset yms. tietoisiksi palvelusta</p> <p>Kirjastojen säilyminen</p>

### 6.1.6 Tulevaisuus

Henkilökunta oli yksimielistä omatoimikirjastojen määrän lisääntymisestä (taulukko 6). Vastaavasti henkilökunnan määrä tulee vastaajien mukaan todennäköisesti vähentymään. Silti omatoimikirjastojen lisääntymistä pidetään pääsääntöisesti hyvänä asiana.

”Ilman muuta mun mielestä tää on hyvä suunta, koska henkilökunta ei tuu lisääntymään. Näissä vähenevissä resursseissa vois kuvitella, että ei tää nyt ainakaan huono suuntaus ole.” (Lindberg 2014.)

”Lyhyehköllä aikavälillä omatoimikirjastoja pulpahtaa paljon.” (Hernelahti 2014.)

Österåkerin tutkimuksessa haastattelemat kirjastonhoitajat eivät puhuneet henkilökunnan määrästä, mutta olivat samoilla linjoilla omatoimikirjaston tulevaisuudesta.

”Uskon omatoimisuuden jatkuvan, en tiedä, missä muodossa. Siinä on monia myönteisiä puolia. Minusta on tuhlausta antaa kiinteistöjen olla tyhjillään. Uskon omatoimisuuden muodostuvan aika isoksi. Se on toiminut täällä aika hyvin. Tämä on kunnalle satsaus, ei alasajo.” (Österåker 2013, 23.)

Myös Lundin kaupunginkirjaston johtaja Karin Bergendorff uskoo omatoimiseen kirjastoon ja toivoo, että omatoimisuutta käytetään monissa kirjastoissa tulevaisuudessa. (Kultur Skåne 2011, 19.)

Kirjastokaistan toimittaja Riitta Taarasti kirjoitti 2.5.2014 Cult24-lehden nettikolumnissa pitävänsä omatoimikirjastoja suurelta osin kirjastopalvelujen pelastuksena, mutta korostaa omatoimisuuden markkinoinnin tärkeyttä, ettei kirjastoala näivety.

”Kirjastoammattilaiset sahaavat oksaa jalkojensa alta, ellei itsepalvelukirjastojen markkinointi korosta myös sitä, mitä kaikkea extraa asiakas saa, kun henkilökunta on paikalla. Suomalaiset pitävät kirjastoa tärkeimpänä kulttuuripalveluna. Jos luomme mielikuvaa, että kirjastoammattilaisen tehtävä on käydä kerran viikossa järjestämässä hyllyjä, niin ammattikunnan tulevaisuus ei ole todellakaan ruusuinen.” (Taarasti 2014.)

Taulukko 6. Tulevaisuus

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
”Kyllä mä näkisin, että niitä (ot-kirjastoja) tulee lisää. Suomessa tulee varmasti koko ajan lisää, koska henkilöstö vähenee jatkuvasti. Kunnissa on niin huonot tilanteet ja sitten kuitenkin halutaan palvella asiakkaita, niin tässä on sitten hyvä mahdollisuus siihen.”	Omatoimikirjastot lisääntyvät

### 6.1.7 Henkilökunnan neuvot

Kokemuspohjaisista neuvoista omatoimikirjastoa varten henkilökunta suositteli teknisten sovellusten ja palvelujen hankkimista yhdeltä toimittajalta, mikäli mahdollista (taulukko 7).

”Suosittelen lämpimästi tulevia omatoimikirjastoja hankkimaan mahdollisimman paljon palveluita samalta toimittajalta, olipa se oma kunta tai yksityinen yritys. Helpottaa suunnattomasti



ongelmien selvittämistä ja muutosten tekemistä, kun kaikki on yhden tahon päässä." (Herra 2014.)

Toinen tärkeä henkilökunnan neuvo on varmistaa, että käytössä on tarpeeksi henkilöresursseja. Lisäksi henkilökunta koki, että tarvitaan selkeät ohjeet omatoimiasiakkaille ja riittävästi aikaa omatoimikirjaston toteutustyöhön. Kuten Bermlidin ja Löfvenbergin tutkimuksessa pienen ruotsalaiskunnan kirjastonjohtaja toteaa.

"Kirjastoa on vaikea pitää auki vähällä henkilökunnalla." (Bermlid ja Löfvenberg 2013, 7.)

Lundin yliopiston tutkimuksessa tulee esiin perehdytyksen merkitys asiakkaille.

"Omatoimikirjaston asiakkaan täytyy itse selviytyä käynnistä. Asiakkaalla tulee olla perustietämys siitä, miten omatoimikirjasto toimii." (Johansson 2014, 25.)

Österåker huomauttaa myös henkilökunnan valmistautumisen omatoimisuuteen olevan tärkeää. Riippumatta valmistautumisen tasosta tutkimuksessa kävi selväksi, että valmistautumiseen tarpeeksi annettu aika ja tarpeeksi tarkka työnkuvaus auttoivat prosessin läpiviemisessä (Österåker 2013, 17). Myös kyltitystä ja aineiston esillepanoa mietittiin jo ennen omatoimikirjaston avaamista. Sen jälkeen niiden merkitys korostui entisestään. (Österåker 2013, 21.)

Taulukko 7. Henkilökunnan neuvot

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Sanoisin, että ehdottomasti avaimet käteen-periaatteella yhdeltä toimittajalta.”</p> <p>”Automaattikirjastohan ei tällöinkään ole, vaan henkilökuntaa tarvitaan ja se tulisi suunnitella hyvin. Näen myös, että yksinäisille mummoille pitää olla vaihtoehtoja ja mahdollisuus asioida henkilöiden kanssa.”</p> <p>”Meidän suunnitelmat eivät olleet riittävän hyvät. Emme osanneet ennakoida tarpeeksi esim. työvoiman tarvetta ja sitä, että ihmiset eivät osaa lukea ohjeita. Meille tuli myös näitä asioita niin nopeasti monta lyhyen ajan sisällä, että emme ehtineet reagoida kaikkeen tarpeeksi nopeasti.”</p> <p>”2012 todettiin, että Terälahteen (sekä kouluun ja kirjastoon) on saatava luotettava verkkoyhteys, joka oli edellytys sille, että kirjaston omatoimikäyttö olisi teknisesti mahdollista.”</p>	<p>Mahdollisimman vähän toimittajia</p> <p>Riittävät henkilöresurssit</p> <p>Selkeät ohjeet</p> <p>Riittävästi aikaa</p> <p>Riittävät verkkoyhteydet</p>

### 6.1.8 Asiakkaiden palaute ja kokemukset

Henkilökunta koki asiakaspalautteen (taulukko 8) tarpeelliseksi niin nykyisen toiminnan kuin tulevaisuuden kannalta. Henkilökunnan mielestä asiakaspalaute on ollut lähes yksinomaan positiivista.

"Terälahdessa asiakkailta on tullut lähinnä kiitosta, eikä jyrkkiä vastalauseita ole tullut vastaan." (Herra 2014.)

"Kyllä se on ollu aika hyvää se palaute." (Hernelahti 2014.)

Henkilökunta kertoi asiakkaiden kehuvan tiloja ja niiden omatoimista käyttömahdollisuutta ja käyttöajan laajenemista.

Negatiivista palautetta on aiheuttanut Inkoon kirjaston asiakkaiden kokema meltelöinti, josta mainittiin jo aiemmin. Lisäksi asiakkaat tuntevat olevan huolissaan oman kirjaston henkilökunnan työpaikkojen säilymisestä ja siitä, onko tulevaisuudessa kirjastossa vastassa eläviä ihmisiä vai automaatteja.

Henkilökunnan asiakkailta saamaa palautetta tukevat myös aikaisemmat tutkimukset ja kokemukset. Ollikaisen tutkimuksessa laajennetut aukioloajat saivat kiitosta ja asiakkaiden toivomuksesta kirjastoon pääsee entistäkin aikaisemmin lukemaan lehtiä. (Ollikainen 2015, 30 – 31.)

Samanlaisia asiakaspalautteita kertoi Turun kaupunginkirjaston seutupalvelupäällikkö Ulla-Maija Maunu luennossaan *Är meröppet bibliotek framtidens bibliotek* Turussa 17.9.2014. Erityisesti käyttäjät olivat tyytyväisiä siihen, kun nyt kirjastossa voi vieraila melkein milloin tahansa. Uhkakuvista nousivat esille kirjastojen ja työpaikkojen väheneminen ja kuntien entisestään huononeva taloustilanne (Maunu 2014). Vasaramäen kirjaston vuonna 2014 toteuttamaan kyselyyn kuudestakymmenestä vastanneesta lähes kaikki tunsivat olonsa turvallisiksi ja viihtyivät omatoimikirjastossa. 44 omatoimiasiakasta ilmoitti käyvänsä kirjastossa aiempaa enemmän. (Närbild 2014.)

Lainaus- ja kävijämääriään tuntuvasti omatoimisuuden myötä nostanut Inkoon kaupunginkirjaston johtaja Maria Tverin kertoi hyvästä asiakaspalautteesta, mutta myös negatiivisesta puolesta Yle Västra Nylandin jutussa 4.12.2014.

”Inkoolaiset ovat ottaneet omatoimikirjaston hyvin vastaan ja se on hienoa. Joululuun alusta työskentelemme puoli henkilötyövuotta vähemmällä joukolla, joten jäljelle jääneillä on enemmän työtä.”

Taulukko 8. Asiakkaiden palaute ja kokemukset

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
<p>”Yllätyksenä on tullut se, kuinka mutkattomasti omatoimikirjasto on otettu vastaan. Terälahdessa asiakkailta on tullut lähinnä kiitosta.”</p>	<p>Asiakkailta hyvä vastaanotto</p>
<p>”Kyl ne (asiakkaat) näitä tiloja niinkun et ne tykkää et ne on asialliset nää uudet tilat.”</p>	<p>Hyvät tilat</p>
<p>”Ihan selvästi siis näkee, et se on kiva, ku ne itse pääsee sitä lainausta tekemään.”</p>	<p>Itselainaus on hyvä asia</p>
<p>”Nyt ne (asiakkaat) pääsee silloin kun ne ehtii tulla tänne käymään.”</p>	<p>Käyttöajan laajeneminen ja vapaus</p>
<p>”Ihmiset pelkää myös toisten työpaikkojen puolesta. Et ”joudutko sä sit niinku pois täältä”. He tykkää siitä omasta kirjastonhoitajasta kovasti. Kyllähän ne haluais, et siellä on se henkilökunta paikalla. Mut tää on sit semmonen, mille ei kerta kaikkiaan</p>	<p>Asiakkailla huoli kirjaston työpaikoista</p>

voi, niin sit kyl ne tänkin ottaa mielellään vastaan.”	
--	--

## 6.2 Klusterointi

Alkuperäisilmauksista muodostuneet pelkistetyt ilmaukset on seuraavaksi klusteroitu eli ryhmitelty siten, että samankaltaiset asiat on kerätty yhteen ja näille kokonaisuuksille on määritelty alaluokat. Yksittäisistä tekijöistä eli ilmauksista muodostuu yleisempiä käsitteitä eli aineisto muuttuu tiiviimmäksi.

Taulukko 9. Klusterointi

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Enemmän asiakkaiden neuvomista Sisätyöajan poistuminen Työrauhan väheneminen Lisää järjestelytyötä ja logistista työtä	Työmäärän lisääntyminen
Meteli Ilkivalta ja järjestyshäiriöiden mahdollisuus Henkilöstöressurssien vähenemisen uhka OT-kirjasto koetaan tarpeettomaksi Ajanpuute Kirjastojen vähentäminen tai lakkauttaminen Kuntapäätäjien lyhytnäköisyys Määrärahojen väheneminen	Uhat ja haasteet

Lisää hyötykäyttöä Lisää aukioloa Parempi ja rennompi kirjastoimago Mahdolliset uudet käyttäjät Koulut, yhdistykset yms. tietoisiksi palvelusta Kirjastojen säilyminen  Omatoimikirjastot lisääntyvät  Mahdollisimman vähän toimittajia Riittävät henkilöresurssit Selkeät ohjeet Riittävästi aikaa Riittävät verkkoyhteydet  Asiakkailta hyvä vastaanotto Hyvät tilat Itselainaus on hyvä asia Käyttöajan laajeneminen ja vapaus Asiakkailla huoli kirjaston työpaikoista	Mahdollisuuksien lisääntyminen      Tulevaisuus  Henkilökunnan neuvot      Asiakaspalaute
---	---

### 6.3 Abstrahointi

Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä luokkia yhdistellään edelleen aineiston pohjalta mahdollisimman pitkään, kunnes saadaan muodostettua pääluokka eli teoreettinen käsite. Tämän tutkimuksen pääluokaksi ja johtopäätökseksi muodostui henkilökuntien ja asiakkaiden positiivisten ja negatiivisten kokemusten pohjalta se, miten tärkeää on suunnitella, ennakoida, opastaa, hoitaa perehdytys ja markkinoida omatoimikirjasto mahdollisimman hyvin.

Lopputulosta tukevat myös aikaisempien tutkimusten tulokset. Ollikaisen tutkimuksessa sekä työntekijät että asiakkaat pitivät tärkeänä ja olivat erittäin tyytyväisiä perehdytykseen, jonka avulla on mm. ratkaistu kulunvalvontaan liittyviä

ongelmia ja ehkäisty väärinkäytöksiä ennalta kertomalla asiakkaille valvonnan toimivuudesta ja sääntöjen rikkomisen seurauksista. (Ollikainen 2015, 31 – 32.)

Aluehallintoviraston omatoimikirjastoja koskevasta tutkimuksesta käy ilmi, että 36 kirjaston lainauksista alle kymmenen prosenttia tehdään automaattilla. Onkin aiheellista miettiä ja kysyä, pitäisikö automaatteja sijoittaa toisella tapaa, onko asiakkaat saaneet opastusta automaattien käytössä ja ovatko automaattien ohjeet tarpeeksi selkeitä. (Mustikkamäki 2015, 19.)

Ohjeistuksella ja opastuksella on siis merkitystä. Kirjasto ei muutu omatoimiseksi ainoastaan laittamalla asiasta ilmoittava lappu oveen. Parhaassa tapauksessa kirjasto ja henkilökunta ovat, tai pitäisi olla valmiina siihen, miltä omatoimisuus näyttää ja miten se toimii omassa kirjastossa. Useimmissa Österåkerin haastatteluissa tuli ilmi tarve asettautua asiakkaiden asemaan: kuinka lainaajat helpoimmin löytävät etsimänsä, kun henkilökunta ei ole paikalla.

Haastateltavien kirjastojen toimenpiteet vaihtelivat palvelutiskin vaihtamisesta isompaan ja uuden kulunvalvontatekniikan asentamisesta hyllyjärjestyksen muuttamiseen. Vaikka joidenkin mielestä olisi voinut tehdä enemmänkin, yleiskokemus oli, että tehty työ kannatti. (Österåker 2013, 15- 16.)

Lundin yliopiston tutkimuksen mukaan omatoimikirjastoilla on erilaisia tapoja käyttäjille ottaa tarvittaessa yhteyttä henkilökuntaan. Yleisin tapa on laittaa esille kyniä ja paperia tai lomakkeita. Joillakin on mahdollisuus laittaa viestiä sähköpostin tai Facebookin välityksellä. Yhdessä kirjastossa on puhelin, jolla saa yhteyden pääkirjastoon. (Johansson 2014, 20.)

Tutkimuksessa muistutetaan osuvasti, että omatoimikirjastoasiakkaan pitää itse pystyä suoriutumaan siellä asioinnistaan. Hänellä tulee olla perustietämys siitä, miten kirjasto toimii. Lisääntyvä pääsy tietoon, materiaaliin sekä tilaan ovat tärkeitä argumentteja omatoimikirjastotoiminnalle. (Johansson 2014, 25.)

Riitta Taarasti on tutkinut pro gradu-tutkielmassaan sitä, miten markkinointi on vakiintunut osaksi kirjastojen toimintaa. Tutkimuksen mukaan kirjastojen pitää

tulevaisuutensa varmistamiseksi oppia viestimään ja markkinoimaan itseään paremmin ja äänekkäämmin. Taarastin mukaan keskeinen kysymys on, kuka puolustaa kirjastoja kiristyneen talouden paineissa, jos kirjasto on epäonnistunut palveluistaan ja merkityksestään kertomisessa. (Taarasti 2013, 81.)

Tutkimuksen keskeisimmän johtopäätöksen mukaan kirjastot ymmärtävät yhteiskunnallisen tehtävänsä ja asiakaslähtöisen markkinoinnin tärkeyden. Kirjastot ovat kuitenkin vasta puolitiessä markkinoinnin vakiinnuttamiseksi käytännössä osaksi toimintatapoja. Osalle kirjastolaisista markkinointi tarkoittaa turvattua tulevaisuutta, toisille kirjaston tulevaisuuden riskeeraamista puolueettomuuden ja uskottavuuden häviämisen myötä. Kirjastolla pitäisi olla yhteinen visio ja missio eli sopimus markkinointitavoista. (Taarasti 2013, 83.)

Kirjastojen tulisi parantaa markkinointiaan toistaiseksi hyvien resurssien aikana. Jos palvelujen tunnettuus ja kirjaston merkitys vähenevät samanaikaisesti resurssien kanssa, on vaarana perustehtävän kapeneminen ja tilanne, jossa kirjasto ei välttämättä enää turvaa kansalaisten perusoikeuksia. Tutkimuksen mukaan markkinointi vaikuttaa keskeisesti palvelujen huomaamiseen. Keskeisin asia on se, löytyykö nykymuotoisessa yhteiskunnassa kirjastojen käyttäjille, palveluille ja toiminnalle tarvetta ja paikka. (Taarasti 2013, 85.)



Taulukko 10. Abstrahointi

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p>Työmäärän lisääntyminen</p> <p>Uhat ja haasteet</p> <p>Mahdollisuuksien lisääntyminen</p> <p>Tulevaisuus</p> <p>Henkilökunnan neuvot</p> <p>Asiakaspalaute</p>	<p>Negatiiviset seikat</p> <p>Positiiviset seikat</p> <p>Kokemusten huomioiminen</p>	<p>Omatoimikirjaston hyvä suunnittelu, ennakointi, perehdytys, opastus ja markkinointi</p>

## 7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Taustamateriaalia tätä opinnäytetyötä varten etsiessä tuli yllätyksenä, että erityisesti kirjaston henkilökunnan kokemuksista omatoimikirjastoista löytyi suhteellisen niukasti aikaisempaa tutkittua tietoa. Toisaalta tämä aiemmin vähemmän tutkittu näkökulma lisäsi tutkimustyön mielekkyyttä ja hedelmällisyyttä.

Tutkimuksen tulokset ovat hyvin yhteneväisiä vastaavien muualta löytyneiden, tässä tapauksessa Ruotsissa ja Suomessa tehtyjen tutkimusten ja niistä ilmenneiden tulosten ja kokemusten kanssa. Henkilökuntien kokemusten pohjalta tuli tässä tutkimuksessa esiin kahdeksan selkeää omatoimikirjastoa kuvaavaa pääkategoriaa. Lisäksi kategorioiden sisälle muodostui lukuisia alakäsitteitä. Kokonaisuuden voi kuvata tiivistetyssä muodossa seuraavasti.

1. Työnteon muuttuminen = työmäärän lisääntyminen
2. Haasteet ja uhat = meteli, ilkeävalta, resurssien väheneminen, omatoimikirjaston tarpeettomaksi kokeminen
3. Mahdollisuudet = lisää hyötykäyttöä, aukioloa, rennompi imago, mahdolliset uudet käyttäjät
4. Pelot ja uhat = ilkeävalta, järjestyshäiriöt, kirjastojen, henkilökunnan ja määrärahojen vähentäminen, päättäjien lyhytnäköisyys
5. Toiveet ja odotukset = tietoisuuden lisääminen, kirjastojen säilyminen
6. Tulevaisuus = omatoimikirjastojen lisääntyminen
7. Henkilökunnan neuvot = hankinnat yhdeltä toimittajalta, selkeät ohjeet, tarpeeksi henkilöstöä ja aikaa toteutukseen
8. Asiakkaiden palaute ja kokemukset = tyytyväisyys omatoimitiloihin, palveluun, laajentuneeseen käyttöaikaan, huoli kirjastolaisten työpaikoista

Henkilökuntien vastauksista käy ilmi, että omatoimikirjaston perustamisesta seuraavasta työmäärän ja erityisesti sisätyöajan lisääntymisestä huolimatta uusi

palvelumuoto koetaan pääasiallisesti positiivisena asiana. Omatoimikirjaston laajentuneen aukiolon myötä laajenee myös kirjaston tilojen hyötykäyttöaika. Tiloja käytetään enemmän ja asiakkaat voivat asioida kirjastossa laajempien aukioloaikojen puitteissa enemmän mielensä mukaan.

Pääsääntöisesti omatoimikirjastossa ei koettu ilmenneen järjestyshäiriöitä ja ilkivaltaa. Järjestykseen ja kirjastossa käyttäytymiseen liittyviä ongelmia voi kuitenkin esiintyä. Esimerkiksi Inkoon kirjastossa omatoimiaikana sattuneet nuorten aiheuttamat järjestyshäiriöt ja ilkivalta koettiin ajoittain hyvinkin häiritseviksi.

Tällä hetkellä tilanne on jonkin verran rauhoittunut. Kesäkuun 2015 alusta Inkoon kirjastossa tulivat voimaan myös omatoimikirjaston uudetkäytösäännöt, joissa kerrotaan tarkasti asiakkaan vastuusta omatoimikirjaston käytön aikana. (Inkoon itsepalvelukirjaston säännöt 2015.)

Omatoimikirjaston järjestyksenpidon ja ilkivallan ehkäisyssä on kaksi tärkeää asiaa. Ensiksi on tärkeää tehdä asiakkaille selväksi, että yhteistä tilaa ja sen omaisuutta pitää kunnioittaa ja että tämän säännön rikkomisesta tulee seurauksia. Toiseksi kameroilla varustettu kulun ja tilan valvonta viestittää asiakkaille, että kirjaston käyttöä valvotaan.

Omatoimikirjasto tarjoaa myös mahdollisuuden markkinoida kirjastoa nykyisistä aukioloajoista tai muista syistä johtuen kirjastoa vähän tai ei ollenkaan käyttäville potentiaalisille uusille asiakasryhmille. Tällaisia voisivat olla esimerkiksi paikalliset yhdistykset, seurat ja järjestöt, joilla ei varsinkaan pienemmillä paikkakunnilla välttämättä ole kunnollisia kokoontumistiloja. Tämä tuli esiin myös useissa suomalaisissa ja ruotsalaisissa tutkimuksissa. Näiden ryhmien toivottiin käyttävän kirjaston tiloja esimerkiksi kokoustarkoituksiin entistä enemmän tulevaisuudessa.

Omatoimikirjastojen asiakkaille tuoman laajentuneen käyttöajan ja vapauden kääntöpuolella on sekä asiakkaiden että henkilökunnan huoli kirjastotyöntekijöiden työpaikoista. Henkilökunta on osin syystäkin huolissaan siitä, tullaanko omatoimikirjastoja käyttämään verukkeena palvelujen supistamiselle ja jopa lakkauttamiselle. Tästä syystä omatoimisuudesta ja kaikesta siihen sisältyvästä

selkeästi kertominen erityisesti kunnan tai kaupungin resursseista päättävälle on hyvin tärkeää. On tarpeen painottaa, että omatoimikirjasto ei ole automaattikirjasto. Omatoimisuus vaatii edelleen kirjastoammattilaisen työtä niin hyllytyksessä ja yleisessä järjestyksenpidossa kuin myös entistä enemmän perehdytyksessä, opastuksessa ja markkinoinnissa.

Uhkakuvista ja peloista huolimatta omatoimikirjasto voi tarjota mahdollisuuden kirjaston ja sen työpaikkojen säilymiselle erityisesti pienemmillä paikkakunnilla. Vaikka omatoimikirjaston tulevaisuudesta ei voida olla varmoja, ovat tähänastiset kokemukset tutkimusten mukaan niin hyviä, että omatoimikirjastot ovat lisääntyneet ja niiden määrä kasvaa edelleen. Omatoimikirjaston voi nähdä varmaa lakkauttamista parempana vaihtoehtona.

Haastateltavat neuvovat omatoimikirjastoa jo työstävälle tai harkitsevalle hankkimaan teknologiaa ja varusteita mahdollisimman paljon yhdeltä toimittajalta. Tämä helpottaa ja nopeuttaa kanssakäymistä erityisesti silloin, jos tulee ongelmia laitteiden kuten automaattien ja kameravalvonnan kanssa. Selkeiden ja informatiivisten ohjeiden ja opasteiden merkitys tulee kasvamaan entisestään kirjaston avaamisen jälkeen.

Asiakkaiden lisäksi myös henkilökunta tarvitsee ohjeita ja opastusta. Pääasia on riittävä perehdytys. Uuden palvelun esittelemiseen kannattaa sijoittaa. Perehdyttämiseen ja valmistautumiseen annettu riittävä aika edesauttaa jo alusta lähtien omatoimiprosessin läpiviemistä. Prosessista vastaavalta esimieheltä kysytään alaisten ajatusmaailman kanssa samalla tasolla olevaa innostavaa ja muutoksen mahdollisuudet näkyväksi tekevää muutosjohtamisen kykyä.

Henkilökunta kokee asiakaspalautteen tärkeäksi tiedonlähteeksi. Sen avulla kuulee ja saa palautetta asiakkaiden mielestä hyvistä ja huonoista sekä toimivista ja kehittämistä vaativista asioista omatoimikirjastossa. Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kirjaston omatoimiseen käyttöön ja laajennettuun aukioloon.

Inkoon kirjaston lisäksi muissa haastatelluissa kirjastoissa asiakkaat eivät valittaneet järjestyshäiriöistä tai ilkeistä omatoimikirjastoaikana. Myös muiden

omatoimikirjastoa koskevien tutkimusten mukaan asiakkaat ovat niihin pääsääntöisesti tyytyväisiä ja ne koetaan viihtyisinä ja turvallisina paikkoina.

Asiakkaita huolettaa kuitenkin henkilökunnan tavoin se, säilyvätkö kirjastotyöntekijöiden työpaikat omatoimisuuden vuoksi tai siitä huolimatta. Suuri osa asiakkaista arvostaa omaa kirjastoa ja sen henkilökuntaa ja haluaa omatoimipalvelujen lisäksi saada myös henkilökohtaista palvelua tiukkenevasta taloudellisesta tilanteesta huolimatta. Kirjaston henkilökohtaista palvelua ei voi täysin korvata omatoimipalveluilla vaan ne ovat asiakkaalle hyvä lisäpalvelu.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysiprosessissa abstrahoinnin eli käsitteellistämisen avulla tutkimuksen johtopäätökseksi ja lopputulokseksi muodostui, miten tärkeää on omatoimikirjaston mahdollisimman hyvä suunnittelu, ennakointi, opastus, perehdytys ja markkinointi. Työntekijöiden ja asiakkaiden perehdytys on tärkeää.

Esimieheltä vaaditaan hyvää ihmisten johtamista ja asioiden organisointikykyä muutoksen johtamisessa kohti omatoimikirjastoa. Prosessin läpiviemiseen ei riitä pelkästään aineelliset resurssit, kuten teknologia ja niiden käyttöön saattaminen. Esimiehen pitää pystyä kommunikoimaan työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa ja kuuntelemaan molempia.

Olennaista on kyky olla samalla tasolla työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa ja heitä pitää valmistaa muutokseen. Projektin ja muutoksen johtamiseen, kuten myös opastukseen, perehdytykseen ja markkinointiin tulisi käyttää tarpeeksi aikaa. Näin maksimoidaan projektin onnistumisen mahdollisuus ja varmistetaan, että asiat on toteutettu ja kerrottu selkeästi. Lopputuloksena tulee olla, että asiakas pystyy asioimaan itsenäisesti omatoimikirjastossa.

## 8 POHDINTA

Tätä kirjoitettaessa syksyllä 2015 Tenholan uusi kirjasto on avannut ovensa. Normaalien aukioloaikojen ulkopuolella voivat toistaiseksi päiväkodin ja koulun henkilökunta ja oppilaat käyttää kirjastoa. Suunnitelmissa on omatoimisuuden laajentaminen iltoihin ja viikonloppuihin (Santonen 2015). Raaseporin kaupunginkirjasto on myös järjestänyt Tenholan kirjastoa koskevan aukiolokyselyn. Vastaaminen on mahdollista kirjastosta saatavalla fyysisellä lomakkeella sekä verkossa. (Raaseporin kaupunginkirjasto 2015.)

Kunhan Tenholan kirjasto on ollut pidempään toiminnassa ja saatu enemmän kokemusta myös omatoimisuudesta, olisi jossain vaiheessa mielenkiintoista esimerkiksi verrata Tenholan ja Inkaan kokemuksia keskenään. Lopputuloksista olisi varmasti hyötyä erityisesti, mikäli tulevaisuudessa näyttää siltä tai on suunnitelmissa, että omatoimikirjastojen määrä seudulla lisääntyy.

Tenholan kirjasto tarjoaa Raaseporin kaupunginkirjastolle mahdollisuuden lähteä omatoimisuuden tielle minimalistisesti, jolloin suhteellisen pienillä investoinneilla saadaan kokemusta omatoimisuudesta ja nähdään, miten toimintaa voi ja kannattaa kehittää. Omatoimikirjastoista kokemusta omaavien asiantuntijoiden tietämystä, näkökulmia ja vinkkejä kannattaa kuunnella ja hyödyntää.

On syytä muistaa, että yhdessä omatoimikirjastossa hyvin toimivat asiat ja käytännöt eivät välttämättä toimi samalla tavalla toisessa paikassa. Jokaisen kaupungin, kunnan tai lähiön koostumus on ainutlaatuinen. Omatoimikirjasto pitäisi suunnitella ja toteuttaa samalla tasolla yhteistyössä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Uudet ryhmät ja yhteistyökumppanit tulevat olemaan tärkeitä.

Esimies on tärkeässä roolissa jo omatoimikirjaston suunnitteluvaiheessa, kun asia esitellään muille. Ihmisille on luontaista asettautua jonkinasteiseen vastarintaan uusien, tuntemattomien ja mahdollisesti vähän pelottavienkin asioiden suhteen. Henkilökunnan, asiakkaiden ja sidosryhmien tiedottaminen, huomiointi ja prosessiin mukaan ottaminen on yksi tärkeä osa kokonaisuutta.

Tämän opinnäytetyön ja muiden tutkimusten tulosten perusteella näyttää siltä, että tulevaisuudessa resurssit eivät lisääny vaan vähenevät. Samaan aikaan pitäisi olla tarpeeksi henkilö- ja määräraharesursseja varmistamaan, että palvelu on laadukasta ja hyvätasoista.

Paljon huolta ja keskustelua on herättänyt hallitusohjelma, jonka mukaan kunnat voisivat päättää vapaammin tiettyjen lakisääteisten palvelujen, kuten kirjaston järjestämisestä. Kirjastoseuran puheenjohtajan Jukka Relanderin mielestä olisi erikoista, jos hallitus säätäisi lain, joka ohittaisi varsinaisen kirjastolain. (Mattila 2015.)

Omatoimikirjaston myötä työmäärä lisääntyy ja tarkoittaa monille kirjastoille uudenlaisen työn lisääntymistä. Kehittyäkseen ja kunnolla toimiakseen kirjastoille tulisi antaa riittävästi resursseja ja aikaa. Esimerkiksi Ruotsissa projekteihin on selkeästi annettu enemmän aikaa ja mahdollisuuksia kuin Suomessa.

Omatoimikirjasto ei voi täysin korvata kirjastotyöntekijän tarjoamaa ammattitaitoa ja laadukasta palvelua, vaan toimii parhaimmillaan uutena hyvänä lisäpalveluna asiakkaille ilman kirjaston ydinpalvelujen vähentämistä tai lakkauttamista. Omatoimisuus ei myöskään ole automaattisen ja ilmaisen synonyymi. Ylipääntään kirjastoista ja sen tarjoamista mahdollisuuksista pitää kertoa kaikille, kuten myös siitä, mitä laadukkaiden palvelujen tarjoaminen ja ylläpitäminen vaatii.

Koko maan mittakaavassa Aalto-yliopiston professori Sixten Korkman pohti Yle TV 1:n uutisissa 25.10.2015 Suomen talouden tilaa ja moitti ja varoitti hallitusta liialla kiireellä ja huolimattomasti tehdyistä päätöksistä. Korkmanin toive sopii mainiosti myös kirjastoalan yhteyteen eikä vähiten hallitusohjelman sisällöstä puhuttaessa.

Toivottavasti liiallisella kiireellä ja huolimattomuudella ei tehdä harkitsemattomia päätöksiä kirjastojen tulevaisuuden suhteen. Kun kirjastotoimen osuus kunnan talousarviosta on keskimäärin yksi prosentti, olisi näennäisen nopeiden ja helpojen, mutta loppupeleissä pienten säästöjen hakemisen käänköpuolella negatiivisia vaikutuksia. Ei vähiten siihen, että kansalaisilla pitäisi olla yhdenvertainen oikeus päästä käsiksi tietoon asuinpaikasta riippumatta.

## LÄHTEET

Ahlroth, S. 2014. Mer eller mindre öppet? Bibban 3/2014, s. 27.

Bermlid, F. & Löfvenberg J. 2013. En planering av "meröppet" för Sävar bibliotek: hur kan man designa ett bibliotek för självbetjäning och sociala interaktioner? Examensarbete, kandidatprogrammet för Kognitionsvetenskap. Umeå: Umeå universitet. Viitattu 25.11.2015 <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:633216/FULLTEXT01.pdf>

Burns, N. & Grove, S. K. 1997. The practice of nursing research. Conduct, critique & utilisation. Philadelphia: W.B. Saunders Company.

Capps, J. M. & Capps, D. 2005. James & Dewey on belief and experience. Illinois: University of Illinois Press.

Castro, D., Atkinson, R. & Ezell, S. 2010. Embracing the Self-Service Economy. Information Technology and Innovation Foundation. Washington DC.

Cavanagh, S. 1997. Content analysis: concepts, methods and applications. Nurse researcher 4, 5-16.

Ekström, Å. 2014. Meröppet bibliotek stängs pga skadegörelse. Biblioteksbladet 9.10.2014. Viitattu 15.7.2015 <http://biblioteksbladet.se/2014/10/09/meroppet-bibliotek-stangt-pga-skadegorelse/>

Elenius, L. 2014. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 5/2014, 20-23.

Eskola, J. & Vastamäki, J. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. – Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Toim: J. Aaltola & R. Valli. 3. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS- kustannus.

Fitzsimmons, J. 2003. Is self-service the future of services? Emerald Insight, Volume 13. 443-444.

Forslund, M. 2013. Organisering och ledning. 2. uppl. Liber: Stockholm.

Gillham, B. 2005. Research interviewing – the range of techniques. Open University Press. New York: McGraw-Hill Professional Publishing

Gupta, A. 2006. Empiricism and experience. New York: Oxford University Press.

Hernelahti, S. 2014. Haastattelu Vasaramäen kirjastossa 26.5.2014.

Hernelahti, S. 2014. Sähköpostikeskustelu 14.11.2014.

Herra, T. 2014. Sähköpostikeskustelu 1.12.2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi: Helsinki.

Holmgaard Larsen, J. 2013. Open libraries in Denmark. Scandinavian Library Quarterly, Vol. 46 No. 3 2013. Viitattu 25.11.2015 <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>

Hämäläinen, J. 1987. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus sosiaalitutkimuksen "käsiyötaitoon". Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Kuopio.



- Inkoon itsepalvelukirjaston säännöt 2015. Viitattu 25.11.2015 [http://www.inkoo.fi/palvelut/kulttuuri\\_ja\\_vapaa-aika/kirjasto/kaytosaannot](http://www.inkoo.fi/palvelut/kulttuuri_ja_vapaa-aika/kirjasto/kaytosaannot)
- Inkoon kirjasto 2015. Inkoon itsepalvelukirjasto. Viitattu 25.11.2015 [http://www.inkoo.fi/palvelut/kulttuuri\\_ja\\_vapaa-aika/kirjasto/itsepalvelukirjasto](http://www.inkoo.fi/palvelut/kulttuuri_ja_vapaa-aika/kirjasto/itsepalvelukirjasto)
- Innovarch 2014. Inkoolaiset saivat olohuoneekseen uudistetut ja raikkaat kirjastotilat. Viitattu 25.11.2015 <http://www.innovarch.fi/?p=4920>
- Janack, M. 2012. What we mean by experience. Stanford: Stanford University Press.
- Johansson, G., Lindberg, E., Eckerdal, J. R. 2015. Meröppna bibliotek – en verksamhetsform för alla? Rapport. Institutionen för Kulturvetenskaper. Lund: Lunds Universitet. Viitattu 18.7.2015 <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=5035199&fileId=5035201>
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopisto – Juvenes Print.
- Kirjastot.fi. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Kirjastoalan keskiössä: asiantuntijapuheenvuoroja kirjastoalan keskeisistä aiheista. Viitattu 25.11.2015 <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.VIYxaV4YF00>
- Jussila, V. 2014. Sano hei kirjastolle. Suomen Kuvalehti 34/2014, s. 20-27.
- Koivisto, K. 2012. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena & Marttila, A. 2012. Kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa Kiviniemi, L. ym. (toim.) Kokemuksen tutkimus III. Tampere: Juvenes Print.
- Kokemuksen tutkimus IV: annan kokemukselle mahdollisuuden. Kokemuksen tutkimuksen mahdollisuudet. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Korpelainen, I. 2014. Esimiesbussilla erinomaiseen johtamiseen: euroja hyvästä esimiestyöstä. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Kotkavirta, J. 1999. Ajatus – tietoteoria. Porvoo: WSOY.
- Kultur Skåne 2011. Tack vare det meröppna biblioteket finns det ett bibliotek även för mig: En utvärdering av Veberöds meröppna bibliotek 2010-2011. Malmö, Sverige: Region Skåne. Viitattu 25.11.2015 [http://www.skane.se/Public/Kultur/Utredningar%20och%20rapporter/Utvardering\\_Veberods\\_meroppna\\_bibliotek\\_2010-2011.pdf](http://www.skane.se/Public/Kultur/Utredningar%20och%20rapporter/Utvardering_Veberods_meroppna_bibliotek_2010-2011.pdf)
- Larjovaara, S. 2014. Palvelujen automatisoinnin vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Maisterin tutkinto. Markkinoinnin laitos. Aalto-yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Viitattu 25.11.2015 [http://epub.lib.aalto.fi/thesis/pdf/13627/hse\\_thesis\\_13627.pdf](http://epub.lib.aalto.fi/thesis/pdf/13627/hse_thesis_13627.pdf)
- Latimer, K. 2007. Users and public space: what to consider when planning library space. Teoksessa Latimer, K. & Niegaard, H. (toim.) IFLA library guidelines: developments and reflections. München: K.G. Saar.
- Lehtonen, E. 2014. Haastattelu Terälahden kirjastossa 25.7.2014.
- Lindberg, P. 2014. Haastattelu Terälahden kirjastossa 25.7.2014.
- Lukas-kirjastot 2015. Viitattu 25.11.2015 <https://lukas.verkkokirjasto.fi/web/arena/about-the-library>

- Luostarinen, J. 2012. Kirjastopalveluille riittää käyttöä ja käyttäjiä. Etusivu: Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehti 10.5.2012. Viitattu 25.11.2015 <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2012/1005/kirjastot.html>
- Mattila, N. 2015. Ministeriö: ”Varmasti jokin kirjastoissa muuttuu. Tiedämme varmasti syksyllä.” Helsingin Sanomat 3.6.2015. Viitattu 25.11.2015 <http://www.hs.fi/kulttuuri/a1433304652297>
- Maunu, U-M. 2014. Är meröppet bibliotek framtidens bibliotek?: erfarenheter från Hammarbacka bibliotek i Åbo. Luentotilaisuus. Åbo stadsbibliotek 17.9.2014.
- Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3. uud. p. Jyväskylä: Gummerus.
- Meuter, M., Ostrom, A., Roundtree, R., & Bitner, M., (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. Journal of Marketing, 64, 50-64. Viitattu 25.11.2015 <http://www.ida.liu.se/~steho/und/htdd01/3383341.pdf>
- Miles, M. B. & Huberman, A. M. 1994. Qualitative data analysis (2. p.). California: Sage.
- Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4/2015. Vaasa: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 25.11.2015 <http://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>
- Närbild. 2014. Åbo räddar biblioteken via självbetjäning. Esitetty 14.12.2014 Yle Fem. Viitattu 25.11.2015 <http://areena.yle.fi/1-2537319>
- Ollikainen, S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa: itsepalvelun merkitys suomalaisissa kirjastoissa. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.11.2015 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen\\_Siiri.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen_Siiri.pdf?sequence=1)
- Perttula, J. 2008. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, J. & Latomaa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus. 3. p. Tampere: Juvenes Print.
- Polit, D. F. & Hungler B. P. 1997. Nursing research. Principles and methods. Philadelphia: JB Lippincott Company.
- Raaseporin kaupunginkirjasto 2015. Milloin itsepalvelukirjasto Tenholassa pitäisi olla auki? Kyselylomake. Viitattu 25.11.2015 [https://docs.google.com/forms/d/1ulc1CNSa7PQ\\_ChcvUhrLr4NU-9mVCwC1GJqVqojZIVM/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1ulc1CNSa7PQ_ChcvUhrLr4NU-9mVCwC1GJqVqojZIVM/viewform)
- Rayport, J. & Jaworski, B. 2005. Best face forward. Why companies must improve their service interfaces with customers. Boston: Harvard Business school.
- Remes S. 2013. Asiakaspalvelu automaation äärellä. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma. YAMK-opinnäytetyö. Leppävaara: Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.11.2015 [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63454/Opinnaytetyo\\_remes\\_satu.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63454/Opinnaytetyo_remes_satu.pdf?sequence=1)
- Roth, W-M. 2012. First-person methods: towards an empirical phenomenology of experience. Rotterdam: Sense Publishers.
- Rowlands, M. 2010. The new science of the mind: from extended mind to embodied phenomenology. London: The MIT Press.

- Santonen, P. 2015. Tenalaborna älskar sitt nya bibliotek. Västra Nyland 10.9.2015. Viitattu 25.11.2015 <http://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/10/tenalaborna-alskar-sitt-nya-bibliotek>
- Seeskorpi, P. 2014. Kirjaston aukioloaikoihin on saatu lisää väljyyttä. Salon Seudun Sanomat (STT) 20.8.2014, s. 1.
- Selen, R. 2014. Haastattelu Inkoon kirjastossa 11.12.2014.
- Strandberg, M. 2014. Meröppet ökade lånen i tusental. Västra Nyland 4.12.2014. Viitattu 25.11.2015 <http://vastranyland.fi/lokalt/2014-12-04/690561/meroppet-okade-lanen-i-tusental>
- Storbjörk, J. 2013. Asiakkaiden suhtautuminen teknologiavälitteisiin itsepalveluihin. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto. Maatalous-metsätieteellinen tiedekunta. Taloustieteen laitos. Viitattu 25.11.2015 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41825/Pro%20Gradu%202013%20Jennica%20Storbj%C3%B6rk.pdf?sequence=1>
- Sundman, G. 2013. Biblioteksväsendet i Ingå – Några plock ur bokutlåningens historia. Barösundsbladet 1/2013, s. 24.
- Suorsa, T. 2011. Kokemuksen yksilöllisyys, yhteisyys ja yhteiskunnallisuus: subjektitieteellisestä kokemustutkimuksesta. Teoksessa Latomaa, T. & Suorsa, T. (toim.) Kokemuksen tutkimus II. Tampere: Juvenes Print
- Svensk biblioteksforeningen. Viitattu 25.11.2015 <http://www.biblioteksforeningen.org/om/rad-och-grupper/natverk/presentation-av-natverken/>
- Taarasti, R. 2013. Markkinointiajattelua yleisissä kirjastoissa: asenteita yleisten kirjastojen markkinointitoimintaa kohtaan Kirjastolehden artikkeleissa ja Kirjastot.fi:n keskustelufoorumeilla 1995-2012. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 25.11.2015 [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41014/pro\\_gradu\\_taarasti\\_riitta\\_02092013.pdf?sequence=3](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41014/pro_gradu_taarasti_riitta_02092013.pdf?sequence=3)
- Taarasti, R. 2014. Itsepalvelukirjastot tulevat. Cult24 Magazine 25.4.2014. Viitattu 25.11.2014 <http://www.kirjastokaista.fi/cult24-kolumni-itsepalvelukirjastot-tulevat/>
- Tampereen kaupunginkirjasto 2015. Terälahden kirjasto. Viitattu 25.11.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/kirjastot-ja-aukiolot/teralahti/>
- Tampereen kaupunki 2014. Tampereen väestö 31.12.2013. Tampereen kaupungin julkaisuja: tilastot 2014. Viitattu 25.11.2015 [http://www.tampere.fi/liitteet/v/n0haRw7dk/Tampereen\\_vaesto\\_31.12.2013.pdf](http://www.tampere.fi/liitteet/v/n0haRw7dk/Tampereen_vaesto_31.12.2013.pdf)
- Tilagrafi 2014. Vasaramäen kirjasto on nyt omatoimikirjasto. Turun kaupungin kiinteistöliikelaitoksen tilapalveluiden uutiskirje. Joulukuu 2014. Viitattu 16.9.2015 <http://tilagrafi.fi/joulukuu-2014/vasaramaen-omatoimikirjasto>
- Tilastokeskus 2013. Inkoon väkiluku 31.12.2013. Viitattu 25.11.2015 <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/149.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuorila, H. 2002. Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus
- Tverin, M. 2014. Haastattelu Inkoon kirjastossa 11.12.2014.
- Tverin, M. 2015. Sähköpostikeskustelu 13.3.2015.

Valtioneuvosto 2015. Ratkaisujen Suomi – neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta. Hallitusohjelma, liite. Viitattu 25.11.2015. [http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma\\_27052015\\_LIITE.pdf/2167cb0-7b17-43e8-a0af-e4f1a2004708](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015_LIITE.pdf/2167cb0-7b17-43e8-a0af-e4f1a2004708)

Vaski-kirjastot 2014. Uudistunut Vasaramäen kirjasto avautui 7.1.2014. Viitattu 16.9.2015 [https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/detail?p\\_p\\_id=articleDetail\\_WAR\\_arenaportlets&p\\_p\\_lifecycle=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_pos=2&p\\_p\\_col\\_count=4&search\\_item\\_id=8a0ca106-41b840fe-0142-ffebae7a-2ef2%3AArticle%3A0&addthis\\_window\\_id=articleDetail\\_WAR\\_arenaportlets\\_LAYOUT\\_11003](https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/detail?p_p_id=articleDetail_WAR_arenaportlets&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=2&p_p_col_count=4&search_item_id=8a0ca106-41b840fe-0142-ffebae7a-2ef2%3AArticle%3A0&addthis_window_id=articleDetail_WAR_arenaportlets_LAYOUT_11003)

Vaski-kirjastot 2015. Viitattu 25.11.2015 <https://vaski.finna.fi>

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

Österåker, J. 2013. Mer arbete med meröppet?: en utvärdering av meröppets påverkan på bibliotekarieyrket. Kandidatuppsats i biblioteks- och informationsvetenskap, sociologiska institutionen. Umeå: Umeå universitet.

## Teemahaastattelurunko

1. Mistä ajatus ja prosessi omatoimikirjastosta lähti liikkeelle?
2. Omatoimikirjaston kustannukset (kk/vuosikustannukset)
  - tekniikka, hälytys, kameratunnistus?
3. Vaikuttaako lainauskiellot, myöhästymismaksut yms. sisälle pääsyyn?
4. Onko kävijä- ja lainausmäärät nousseet, kuinka paljon?
5. Mitä kaikkea asiakas voi käytännössä omatoimikirjastossa tehdä normaalien aukioloaikojen ulkopuolella?
6. Miten ja millä tavalla omatoimikirjasto on vaikuttanut kirjastohenkilökunnan työhön?
  - lisääntynyt, vähentynyt, muuttunut? Jos, niin miten?
7. Tuottaako tai tuleeeko omatoimikirjasto tuottamaan säästöjä? Millä tavalla?
8. Millaista on ollut asiakaspalaute?
9. Onko ollut järjestyshäiriöitä?
10. Onko tai voiko olla vaarana, että kirjastoja mahdollisesti lakkautettaisiin omatoimikirjastojen varjolla?
11. Onko omatoimikirjasto hyvä vai huono asia, miksi?
12. Millaisena näet omatoimikirjastojen tulevaisuuden; onko pysyvä suuntaus vai ohimenevä ilmiö?

Tilannekatsaus jokaiselle haastateltavalle kirjastolle noin puoli vuotta avaamisen jälkeen:

13. Miten kirjastolla on mennyt?

- Onko tullut yllätyksiä, mikä on ollut positiivista, mikä negatiivista?
- Onko opittu jotain, mitä?
- Onko omatoimikirjasto osoittautunut toimivaksi?

14. Opastettiinko/opastetaanko asiakkaita kirjaston käyttäjiksi?

15. Koulutettiinko henkilökuntaa?

16. Onko omatoimiopasteisiin/kyltteihin/esitteisiin satsattu, miten?