

Digitalisaatio kirjastoissa

Case omatoimikirjaston palvelupolku

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutus
Palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Angelika Nikkinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

NIKKINEN, ANGELIKA:

Digitalisaatio kirjastoissa
Case omatoimikirjaston palvelupolku

Palveluliiketoiminnan opinnäytetyö, 45 sivua, 5 liitesivua

Syksy/2016

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten digitalisaatio on vaikuttanut kirjastoalaan. Kirjastossa on tapahtunut vuosien saatossa muutos lainaamoista kohti koko kansan olohuonetta. Pohdittavana oli myös sekin, onko teknologinen kehitys kirjastoissa johtanut uuden palvelun, omatoimikirjaston, syntyyn. Samoin tarkastelun kohteena oli omatoimikirjastojen palvelupolkujen eroavaisuudet.

Työssä käsitellyt ilmiöt, kuten digitalisaatio ja omatoimikirjastot, ovat suhteellisen nuoria. Digitalisaatiolla, vaikka on ollut käynnissä koko 2000-luvun, ei ole vielä yhtenäistä määritelmää. Omatoimikirjastot ovat Suomessa suhteellisen uusi palvelu, monissa kirjastoissa vasta ollaan siirtymässä tai siirtymässä kyseiseen palveluun. Lähteitä edellä mainituista löytyikin vähänlaisesti. Omatoimikirjastoa lähestyttiin palvelumuotoilun työkalun, palvelupolun, kautta. Tarkoitus oli tuottaa palvelupolku omatoimikirjastolle, ja vertailla Lahden sekä Hollolan omatoimikirjastoja. Työssä myös selvitettiin henkilökunnan ja asiakkaiden mielipidettä uudesta omatoimikirjasto palvelusta.

Palvelupolku luotiin menemällä omatoimikirjasto asiakkaaksi, ja valokuvaamalla tapahtuma. Työssä myös tehtiin sähköiset kyselyt niin kirjastoille kuin asiakkaille. Alun perin kyselyt lähetettiin Lahden omatoimikirjasto pisteille, Ahtialaan, Jalkarantaan ja Liipolaan sekä Hollolan pääkirjastoon. Lahden pisteiltä tuli kuitenkin viestiä, että heidän puolestaan vastaa palvelupäällikkö. Asiakaskysely tehtiin myös sähköisesti, ja liitettiin kirjaston Facebook-sivuille. Asiakaskysely oli Facebook-sivuilla noin kuukauden, ja siihen vastasi neljä omatoimikirjaston asiakasta.

Työn tuloksia oli se, että omatoimikirjaston syntyyn ei ole niinkään vaikuttanut teknologinen kehitys. Enemmänkin uuden palvelun syntyyn on vaikuttanut digitalisaatiosta johtuvat muutokset niin kirjastoissa kuin asiakkaissa. Palvelupolut poikkeavat vertailluissa kirjastoissa hyvin vähän, toisin kuin oli ajatus työn alussa.

Asiasanat:

digitalisaatio, kirjastot, omatoimikirjastot, palvelumuotoilu, palvelupolku

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

NIKKINEN, ANGELIKA:

Digitalization in Libraries
Case Service Path for Self-service
library

Bachelor's Thesis in Service Management

45 pages, 5 pages of
appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

This study investigated the influence of digitalization in libraries. Over the years, libraries have changed from book loaning places to public living rooms. The aim of this thesis was to find out if the technological advancements in libraries have led to a new form of service, self-service libraries. The service paths of two different libraries were created and compared.

Digitalization and self-service libraries are relatively new phenomenon. And there is not much literature available on the subject. Self-service libraries were explored using a service design tool, the service path. The study created a service path for self-service libraries and compared the self-service libraries in Lahti and Hollola. The opinions of the staff and customers were also explored.

The service path was created by becoming a self-service library customer and photographing the and various stages. Data was gathered through questionnaires aimed at library staff and customers. Originally the questionnaires were sent for the self-service libraries in Lahti (Ahtiala, Jalkaranta and Liipola) and in Hollola. The Head of Services in Lahti answered the questionnaire. The customer questionnaire was linked on the library Facebook page. Four self-service customers answered the questionnaire.

Based on the results of this study, it seems that the technological advancements in libraries are not the reason why self-service libraries exist. Digitalization has changed not only customers but libraries as well, and therefore a new form of service has evolved.

Keywords:

digitalization, libraries, self-service libraries, service design, service path

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
1.1	Työn tavoite	5
1.2	Työn toimeksiantaja	5
2	DIGITALISAATIO	8
2.1	Digitalisaation käsite	8
2.2	Informaatioteknologia kehityksen kolme eri aikakautta	9
2.3	Digitaalisaation kolme murrosta	11
2.4	Sosiaalinen media ja digitalisaatio	12
2.5	Digitalisaation mahdollistava teknologia	13
2.6	Digitalisaation mahdollisuudet Suomessa	14
3	KIRJASTO JA DIGITALISAATIO	16
3.1	Kirjastot vuosina 1800-1950	17
3.2	Toiminta 1800-luvulta 1950-luvulle	18
3.3	Kirjastojen lainausjärjestelmät 1800-1980 luvuilla	20
3.4	Kirjastot 2000-luvulla	21
3.5	Sähköiset lainausjärjestelmät ja RFID	22
3.6	Omatoimikirjastot	24
4	TYÖN KULKU	28
4.1	Sähköiset kyselyt kirjaston henkilökunnalle	29
4.2	Sähköiset asiakaskyselyt	31
4.3	Palvelumuotoilu	33
4.4	Palvelupolku	36
4.5	Palvelupolku omatoimikirjastossa	37
4.6	Yhteenveto	40
5	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
	LÄHTEET	46
	LIITTEET	49

1 JOHDANTO

Digitalisoituminen on asioiden, esineiden ja prosessien digitalisointia. Tällä tarkoitetaan analogisten signaalien muuttamista ykkösiksi ja nolliksi, mikä mahdollistaa sellaisen informaation luomisen, jota voidaan esittää monin eri tavoin, eri materiaaleissa ja systeemeissä. Digitalisaatio ei ole muutos, joka koskettaisi pelkästään teknologiaa. Digitalisaatio saa aikaan muutoksia, jotka näkyvät niin yritysten ja markkinoiden toiminnassa kuin ihmisten käyttäytymisessä. (Ilmarien & Koskela 2015, 22-32.)

Tarkasteltaessa digitalisaatiota, voidaan huomata, että se jakautuu mikro- ja makrotasoon. Makrotasolla huomioidaan ihmisten käytösmaalleja, yhteiskunnan, markkinoiden dynamiikan sekä talouden rakenteiden muutosta, ja näiden muutosten selittämistä digitalisaation avulla. Mikrotasolla taas edellä mainittuja ilmiöitä tarkastellaan, vaikka yhden yrityksen kannalta. (Ilmarien & Koskela 2015, 22-32.)

Kirjastoissa digitalisaatio on vaikuttanut kaikkeen, toiminnasta kirjastojen ulkoasuun. Kirjastot ovat muuttuneet entistä enemmän lainaamoista ja kirjavarastoista koko kansan olohuoneiksi. Uusi teknologia on mahdollistanut muun muassa omatoimikirjastot.

Muutenkin ei pelkästään teknologinen kehitys, vaan kirjastojen ajattelu- ja toimintamallien muutos on johtanut kohti omatoimikirjastoja. Samoin asiakkaissa ja yhteiskunnassa tapahtuneet digitalisaatiosta johtuvat muutokset myös ovat kivittäneet tietä kohti omatoimikirjastoja.

Omatoimikirjaston perimmäinen tehtävä pitäisi olla asiakaspalvelun viemistä astetta pidemmälle. Kirjastojen aukioloaikojen pidentäminen muulla tavalla on melkein mahdotonta, kun henkilökuntaa muutenkin koko ajan kirjastoista vähennetään. Miksi siis kirjastokin ei tarttuisi tilaisuuteen, antaa asiakkailleen mahdollisuutta joustavaan palveluun?

Muutos kirjastoissa on kaikkialle ulottuvaa: se koskee itse fyysistä rakennusta, henkilökuntaa, asiakkaita ja toimitapaa. Enää kirjasto ei voi olla lainaamo, vaan sen pitää olla kaikille avoin ja helposti lähestyttävä.

Tiukat nutturat on aukaistava ja verhot vedettävä ikkunoista sivuun, huomisen aurinko paistaa jo.

Digitalisaatio on kaikkialle ulottuva ja kaikkea muovaava, kirjastoakin. Kirjoittaja on aikaisemmalta koulutukseltaan kirjastovirkailija. Koulutus tapahtui vuosina 2011-2013 Koulutuskeskus Salpauksessa. Koulutuksen aikana oli paljon harjoittelua, joista osa tapahtui juuri Lahden kaupunginkirjaston lähikirjastopisteillä.

1.1 Työn tavoite

Työn tavoitteena on selvittää, onko omatoimikirjastojen ilmestyminen yhteydessä digitalisaation tuomiin muutoksiin sekä tekniikan kehitykseen ja erityisesti RFID-tekniikan käyttöön ottoon kirjastoissa. Tavoitteena on myös saada selville henkilökunnan sekä asiakkaiden mielipide omatoimikirjastoista.

Tutkimus muotona käytetään palvelumuotoilua, kirjastolle lähetettäviä sähköistä kyselyä ja asiakkaille suunnattua sähköistä kyselyä kirjaston Facebook-sivuille. Lopuksi tarkoituksena olisi luoda omatoimikirjastoille palvelupolku, ja samalla vertailla keskenään Lahden ja Hollolan omatoimikirjastojen toimintatapoja.

1.2 Työn toimeksiantaja

Toimeksiantajana toimii Lahden kaupunginkirjasto, ja työssä vertaillaan Lahden ja Hollolan kirjastojen omatoimikirjastojen toimintaa ja palvelupolkua.

Lahden kaupunginkirjasto käsittää pääkirjaston ja kahdeksan lähikirjastoa. Kirjasto Lahden alueella on ollut olemassa jo 140 vuotta. Näihin vuosiin on mahtunut monen monituista muuttoa ja muutosta.

Lahden kaupunginkirjasto perustettiin jo vuonna 1876. Perustajina toimivat Karolina Moesbell ja Johan Erland Andelin. Moesbell, joka oli ravintoloitsija, järjesti illanistujaiset sekä arpajaiset yhdessä kelloseppä

Andelinin kanssa. Näistä saaduilla tuotoilla perustettiin kirjasto Lahteen. (Lastukirjastot 2016.)

Vuonna 1912 kirjasto sai omat tilat vastavalmistuneesta kaupungintalosta. Ennen kaupungintalon tiloja, kirjasto oli toiminut 16 eri paikassa. Aivan omat tilat kirjasto sai Hämeenkadulta vuonna 1928. Rakennus oli entinen Hotelli Lahden talo, ja siinä oli muun muassa toiminut Lahden lyseo. Rakennusta nimitettiin puukirjastoksi. (Lastukirjastot 2016.)

Puukirjastossa otettiin käyttöön avohyllyjärjestelmä, eli asiakkaat päästettiin itse valitsemaan hyllyistä mieluisia kirjoja. Samoin kaksi vuotta myöhemmin samoihin tiloihin perustettiin lapsille oma osasto sekä lukusali. (Lastukirjastot 2016.)

1967 kirjasto muutti jälleen, ja tällä kertaa konserttitalolle. Tosin vain aikuisten lainausosasto, opinto-osasto ja aikakauslehtienlukusali siirtyivät konserttitalolle. Lastenosasto ja lehtienlukusali muuttivat vakuutusyhtiö Kalevan taloon torin varrelle. (Lastukirjastot 2016.)

Musiikkiosasto perustettiin 1969, ja musiikkilevyjen- ja kasettien lainaus aloitettiin vuonna 1973. Kaksi vuotta myöhemmin, 1975, Lahden kaupunginkirjastosta tuli maakuntakirjasto. (Lastukirjastot 2016.)

1985 otettiin käyttöön ensimmäiset viitetietokannat (Lastukirjastot 2016). Eli tietovarasto, johon on sähköisesti tallennettu erilaisten teosten tunnistetiedot (Tieteen termipankki 2016). 1988 otettiin käyttöön atk-lainauksenvalvonta, ensimmäisenä toimipisteenä Jalkarannan kirjasto. Vuonna 1990 kirjasto muutti Paavolassa sijaitsevaan kirjastorakennukseen, jonka on suunnitellut arkkitehti Arto Sipilä. (Lastukirjastot 2016).

Hollolan kirjasto on jo 165-vuotta vanha. Tämänkin kirjaston historiaan kuuluu paljon kirjastotilojen muutoksia, ja muita muutoksia.

Hollolan kirjaston perustajasta ei olla täysin varmoja, mutta varmimpana perustaja pidetään ylioppilas W. Von Hausenia. Hän tahtoi Hollolaan kirjastoa, ja alkoikin kerätä suomen kielistä kirjallisuutta. Vuonna 1851

Von Hausen olikin jo kerännyt 90 nidettä, ja myöhemmin samana vuonna kirjoja olikin jo 200. Hollolan kirjasto onkin Hämeen läänin vanhin pitäjänkirjastoja. (Lastukirjasto 2016.)

Aluksi kirjasto sijaitsi pappilan kansliarakennuksessa, missä se oli auki sunnuntaisin ennen jumalanpalvelusta. Samoin kirjasto oli pappien hoidossa. Kirjasto ei myöskään ollut ilmainen käyttää, vaan käytöstä perittiin joko viikottain tai vuosittain kertamaksu. (Lastukirjasto 2016.)

Hollolan kirkkoon saatiin urut vuonna 1870, ja samalla urkuri Matias Lattu. Hän alkoi hoitaa kirjastoa, ja halusi tehdä sen tunnetummaksi kuntaisten keskuudessa. Lattu siirsi kirjaston pappilasta kauppias T.L. Nordgrenin taloon, jossa itsekin asui vuokralla. (Lastukirjasto 2016.)

1878 kirjasto siirrettiin Uskilan kansakouluun, jolloin kirjastoon perustettiin lukusali, jonne tilattiin aikakauskirjoja ja sanomalehtiä. Vielä tällöin kirjastolla ei ollut varsinaista johtokuntaa eikä sääntöjäkään. 1880 pidettiin kokous, jossa valittiin kirjastolle 13- henkinen johtokunta ja laadittiin säännöt sekä kirja- ja lainaajaluettelot. Samoihin aikoihin alkoi myös kunta tukea rahallisesti kirjastotoimintaa. (Lastukirjasto 2016.)

Vasta vuonna 1971 kirjasto muutti kirkolta Salpakankaalle, minne uusi pääkirjasto rakennettiin (Lastukirjasto 2016.). Rakennus oli käytössä vuoteen 2004 asti, kunnes kirjasto jälleen muutti, tällä kertaa Hollolan torille uusiin tiloihin.

Kummallekin kirjastolle tehtiin kysely, ja Lahden kaupunginkirjaston omatoimikirjastopisteiden Facebook-sivuille tehtiin sähköinen käyttäjäkysely. Lahden kaupunginkirjasto on tänä kesänä (2016) aloittanut omatoimikirjastopalvelun Ahtialan, Liipolan ja Jalkarannan lähikirjastoihin. Samoin Hollolan pääkirjasto on ottanut omatoimikirjastopalvelut käyttöönsä hiljattain.

2 DIGITALISAATIO

Digitalisaatio merkitsee nykytaloudelle- ja yhteiskunnalle pitkälti samaa, kuin sähkön ja höyryn käyttöönotto teollisen vallankumouksen aikana. Digitaalitekniikka vaikuttaa näkyvät kaikilla toimialoilla, ei vain taloudessa, vaan myös yhteiskunnan rakenteissa, organisaatioissa ja ajattelutavoissa. (Lehti, Rouvinen & Ylä-Anttila 2012, 6.)

Vielä digitalisaatiolle ei ole kehittynyt yhtenäistä määritelmää, mutta Konsulttitalo Gartner on sanakirjassaan kuvaillut sen näin: ” Digitalisaatio on digitaalisen teknologian käyttöä liiketoimintamallien muuttamiseen, uusien liikevaihdon ja arvoa tuottavien mahdollisuuksien hankkimiseen; se on digitaaliseen liiketalouteen siirtymistä.” (Gartner IT Glossary 2016, suomennos kirjoittajan).

Vaikkakin Konsulttitalo Gartner on sanakirjassaan kuvaillut digitalisaatiota ennen kaikkea juuri liiketalouden näkökannalta, niin kyseessä on paljon liiketaloutta pidemmälle ulottuva ilmiö, kuten Lehti, Rouvinen ja Ylä-Anttila toteavatkin: digitalisaation vaikutukset näkyvät niin ajattelutapojen muutoksissa kuin yhteiskunnan rakenteissa.

2.1 Digitalisaation käsite

Usein digitalisaatiota lähestytään esimerkkien avulla, mutta monesti ei selitetä mitä digitalisaatio itsessään on. Digitalisoituminen, eli asioiden, prosessien sekä esineiden digitalisointi, on se mikä on digitalisaation takana. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että kivijalkakaupat siirtyvät verkkokaupoiksi, kirjoista tulee e-kirjoja ja CD-levyt vaihtuvat suoratoistomusiikkiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-32.)

Digitalisoituminen on siis analogisten signaalien muuttamista ykkösiksi ja nolliksi. Tarkoittaen sitä, että digitalisoituminen luo informaatiota jota voidaan esittää monin eri tavoin, monissa eri materiaaleissa ja eri systeemeissä. (Brennen & Kreiss 2014.)

Brennen ja Kreiss vievät vielä pidemmälle Ilmarisen ja Koskelan ajatusta siitä, mitä digitalisaatio pohjimmiltaan on, eli tiedon, asioiden ja esineiden muuttamista sähköiseen muotoon. Peruskoodaaminen lähtee liikkeelle oletuksesta, että kaikki muodostetaan ykkösten ja nollien pohjalta. Näin, kovasti yksinkertaistaen, luodaan esimerkiksi nettisivustoja.

Pelkästään digitalisoituminen ei tarkoita siirtymistä digitalisaation aikaan, vaan tarvitaan muutoksia jotka johtuvat juuri digitalisaatiosta. Nämä muutokset näkyvät niin ihmisten käyttäytymisessä, kuin yritysten sekä markkinoiden toiminnassa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-32.)

Digitalisaatiota voidaan tarkastella muun muassa mikro- ja makrotasolla. Makrotasolla tämä tarkoittaa ihmisten käyttäytymismallien, yhteiskunnan, markkinoiden dynamiikan sekä talouden rakenteiden muutosta, ja näiden muutoksen selittämistä juuri digitalisoitumisen avulla. Mikrotasolla taas edellä mainittuja ilmiöitä tarkastellaan esimerkiksi yksittäisten yritysten kannalta. Tarkasteltaessa yksittäistä yritystä, silloin mietitään miten digitaalisuus muuttaa toimintamalleja, strategioita, tuotteita sekä palveluja. Niin makro- kuin mikrotasokin ovat vuorovaikutuksessa keskenään. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22-32.)

2.2 Informaatioteknologia kehityksen kolme eri aikakautta

Gartner kirjoituksessaan: Taming the Digital Dragon mainitsee IT-kehityksen kolme eri aikakautta. Nämä kaudet ovat: IT-käsityöläisyys, IT-teollisuus ja digitalisaatio. Alussa oli käsityöläisyys aikakausi, jolloin keskityttiin pitkälti teknologiaan, hallintaan sekä järjestelmien ohjelmointiin. Työ oli hyvin eristäytynyttä, sekä ulkomaailmasta, että yrityksen muusta toiminnasta. Keskityttiin isoihin volyymeihin sekä toistuviin tehtäviin, automaattioratkaisuja ja innovaatioita tuotettiin satunnaisesti. (Gartner 2014, Tuomisen 2014 mukaan; Ilmarinen & Koskela 2015, 28–29.)

1990-luvulla, kun ensimmäisiä kotisivuja alkoi syntyä, oli tarvetta myös portaaleille, joiden kautta asiakkaat löytäisivät sivuille. Portaaleista taas syntyi medioita, joista tuli mainostamisen alustoja. Edellä mainittujen

lisäksi kehittyi hakukoneita ja palveluita. Ennen pitkään syntyivät ensimmäiset verkkokaupat. (Gartner 2014, Tuomisen 2014 mukaan; Ilmarinen & Koskela 2015, 28–29.)

Seuraava kausi, joka on edelleen käynnissä, on IT-teollisuus. Tänä aikakautena keskitytään vahvasti IT-johtamiseen sekä IT-palvelujen johtamiseen, samoin tuotannot ja prosessit ovat tärkeitä. Kollegoja pyritään kohtelemaan asiakkaina, joiden tyytyväisyyttä ja lojaalisuutta yritetään pitää yllä. Tuottavuus ja tehokkuus ovat päivän sana, mitä tulee palveluihin sekä ratkaisuihin. Kommunikaatio ja sitoutuminen ulkopuolisen asiakkaan kanssa on edelleen vähäistä. Tässä vaiheessa markkinoiden toimintalogiikoita ovat digitaalisuus, mobiili-internet ja verkkokauppa alkaneet muuttaa. Globaali kilpailu on lisääntynyt, ja suomalaisten kauppojen kilpailijoina ovat yhä enemmän ulkomaalaiset verkkokaupat. (Gartner 2014, Tuomisen 2014 mukaan; Ilmarinen & Koskela 2015, 28–29.)

Digitaalisuuden aikakausi on se, jolloin keskitytään liiketoimintamalleihin. Digitaalinen johtaminen sekä näkemyksellisyys ovat tärkeintä osaamispääomaa. Sisäiset asiakkaat ja kollegat nähdään tasavertaisina kumppaneina, asiakkaiden kanssa verkostoidutaan tiiviisti. Raja ostajien ja myyjien sekä kuluttajien ja tuottajien välillä hämärtyy. Tämä johtuu siitä, että palveluiden tuottaminen nähdään enemmänkin myyjän ja ostajan yhteistyön tuloksena kuin valmiina tuotteena. (Gartner 2014, Tuomisen 2014 mukaan; Ilmarinen & Koskela 2015, 28–29.)

Digitaalisuuden aikana arvontuottamisen ydin on muuttumassa, tähän on vaikuttamassa laitteiden älykkyys ja niiden mahdollisuus kommunikoida keskenään sekä robotiikka ja automaatio. (Gartner 2014, Tuomisen 2014 mukaan; Ilmarinen & Koskela 2015, 28–29.)

2.3 Digitaalisaation kolme murrosta

Muutos, jonka digitalisaatio tuo mukanaan, on valtava. Osittain muutos on suoraviivaista ja tapahtuu hiljalleen, mutta toisaalta muutos tulee isoina murroksina. Nämä murrokset, koskevat ne sitten, vaikka toimintatapoja tai liiketoimintamalleja, ovat täysin erilaisia mihin ollaan totuttu. Kuten Ilmarinen ja Koskela kirjoittavat kirjassaan: ”Digitalisaatio tarkoittaa monella toimialalla paradigman muutosta, jossa pitää samanaikaisesti aktiivisesti luopua vanhasta sekä rakentaa ja oppia täysin uutta. Vanhat toimintamallit, ajattelutavat ja käytännöt pitää korvata uusilla” (Ilmarinen & Koskela 2015, 51).

Digitalisaation etenemisvauhti on kiivas ja se kattaa kaikki elämän osa-alueet. Niin eri toimialoilla, yrityksissä kuin koko yhteiskunnassakin. Digitalisaatio vaikuttaa politiikasta viihdeteollisuuteen ja taloudesta ihmisten väliseen kommunikointiin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 52.)

Digitaalisaation rinnakkaiset murrokset, ovat se voima, nopeus ja laajuus digitalisaation takana. Yhdessä nämä murrokset muokkaavat yritysten toimintaympäristöä enemmän, kuin mikään muu muutos sitten teollisen vallankumouksen. Murroksia on kolme, ja ne ovat: asiakaskäyttäytymisen, teknologian ja markkinoiden murros. (Ilmarinen & Koskela 2015, 52.)

Digitalisaatio, ja sen myötä sosiaalinen media, on muuttanut asiakkaiden tavan hankkia tietoa, ostaa, jakaa mielipiteitä sekä rakentaa omaa identiteettiä täysin. Yhä useammin asiakas on se, joka päättää miten, missä ja milloin hän haluaa asioida. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, on hänen äärimmäisen helppo valita toinen yritys lukuisten, ja monesti myös globaalien, joukosta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 53.)

Digitaalinen aika on tuonut asiakkaiden ulottuville helppouden, nopeuden sekä edullisuuden. Asiakkaista on tämän myötä tullut entistä kärsimättömimpiä, odotetaan että palvelut ovat saatavilla 24/7 kaikilla päätelaitteille, ja että käyttö on vaivatonta. Nykyasiakas ei halua kokeilla eikä opetella uutta, jos palvelu koetaan vaikeaksi, on erittäin helppoa

siirtyä vain toiseen verkkokauppaan tai palveluun. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54.)

Älypuhelimet, tabletit ja muut älylaitteet ovat mahdollistaneet sen, että moni ihminen elää niin sanottua ”instant-elämää”. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan on vaikea ymmärtää miksi hänen täytyy esimerkiksi jonottaa soittaessaan asiakaspalveluun tai miksi verkkokaupasta tilattu tuote kestää niin kauan saapua. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54.)

Samoin digitalisaatio on saanut asiakkaat hintatietoisiksi. Digitalisaatio on tehnyt hintojen vertailusta erittäin helppoa. Samoin ilmaista informaatiota, pelejä sekä elokuvia on tarjolla valtavasti, mikä myös vaikuttaa asiakkaiden ostokäyttäytymiseen. Yritysten pitääkin esittää itselleen kysymys: miksi asiakkaat ostaisivat meiltä, kun muualta saa edullisimmin, luotettavasti ja nopeasti? Lisäarvo- ja hyöty ovat avainsanoja nyky-yrityksille, koska niistä asiakkaat ovat valmiita maksamaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 54.)

Itsepalvelu on myös asia, joka on lisääntynyt kaikilla toimialueilla. Teknologian kehittyminen on mahdollistanut sen, että yritykset ovat entistä enemmän alkaneet automatisoida palveluita ja lisäämään asiakkaan roolia palvelussa. Tällä yritykset pyrkivät parantamaan tehokkuutta. Monesti itsepalvelu koetaan hyvänä, se kun mahdollistaa asioimisen muun muassa ilman jonottamista. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55-56.)

2.4 Sosiaalinen media ja digitalisaatio

Digitalisaatio ja sosiaalinen media on saanut asiakkaat entistä enemmän nojaamaan muiden asiakkaiden arvosteluihin, mitä tulee tuotteisiin ja palveluihin. Nykyään mainontaa enemmän asiakkaiden ostopäätökseen vaikuttaa juuri toisten asiakkaiden suositukset, joita voi lukea verkkokauppojen omilta sivuilta tai sosiaalisesta mediasta. Tieto, ja samalla valta, on siirtynyt asiakkaalle. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.)

Samoin yrityksistä on tullut entistä läpinäkyvämpiä digitalisaation aikakaudella. On melkein mahdotonta salata väärinkäytöksiä tai

epärehellistä toimintaa, kiinni jääminen on melkein väistämätöntä. Asiakkaan odottavat, että yritysten toiminta on rehellistä, avointa ja eettistä. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.)

Sosiaalinen media ja digitalisaatio luo uudenlaista yhteisöllisyyttä, ja tämä taas tarkoittaa yrityksille uusia mahdollisuuksia. Asiakkaat nimittäin tahtovat jakaa kokemuksiaan sekä mielipiteitään, mutta he myös tahtovat antaa palautetta ja osallistua palveluiden sekä tuotteiden kehitykseen. Samoin asiakkaat tahtovat neuvoa ja opastaa muita asiakkaita. Digitalisaatio ei tarkoita muutosta ja sopeutumista pelkästään yrityksille, vaan myös asiakkaiden on omaksuttava, sopeuduttava ja muututtava. (Ilmarinen & Koskela 2015, 56.-57)

2.5 Digitalisaation mahdollistava teknologia

Näin toteaa Ilmarinen ja Koskela (2015, 59): "Pohjimmiltaan digitalisaation mahdollistajia ovat teknologiset innovaatiot ja niiden sovellutukset." Voidaan suoraan verrata näitä innovaatioita sähkönsäveltämiseen, ja kaikkiin sähköllä toimivien laitteiden kehittymiseen. Ainoa ero on kehityksen nopeus. Internet ja siihen liittyvät keksinnöt ovat levinneet tavallisen kansan käyttöön paljon nopeammin, kuin sähkö aikanaan. Todennäköisesti tulevaisuudessakin kehitys on nopeaa.

Innovaatioiden lisäksi, digitalisaatiota on auttanut tiedonsiirron, ohjelmistojen sekä laitteiden edelleen jatkuva kehitys. Hintojen aleneminen koko ajan, tehokkuuden ja älykkyyden kasvu sekä parantunut saatavuus mahdollistavat uusien sovellusalueiden synnyn, missä voidaan hyödyntää digitaalista teknologiaa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 59.)

Menestys digitaalisessa maailmassa edellyttää yrityksiltä ketteryyttä, nopeutta ja valmiutta muuttamaan liiketoiminta- ja palvelumalleja. Monet yritykset erikoistuvat yhteen tiettyyn palveluun tai tuotteeseen, jolla ratkaistaan asiakkaan tarve tai ongelma uudella ja ylivertaisella tavalla. Samoin toimialojen rajat ovat alkaneet häilyä kiitos digitalisaation, yritykset

kun hakevat kasvua digitaalisten palveluiden ja liiketoimintamallien avulla. (Ilmarinen & Koskela 2015, 66–68.)

Tästä esimerkkinä kirjastot, joissa on yleistynyt mahdollisuudet pelata tieto- ja konsolipelejä sekä mahdollisuus TV:n ja elokuvien katseluun. Erilaiset tapahtumat ovat vain monipuolistuneet kirjastoissa, samoin kirjastot ovat jo pitkään lainanneet myös liikuntaväaineitä ja ulkopelejä. Eli kirjastot ovat laajentaneet itseään pelkistä kirjavarastoista ja lainaamoista kohti ”koko kansan olohuonetta”.

2.6 Digitalisaation mahdollisuudet Suomessa

Vuoden 2016 keväällä julkaistiin Digibarometri, joka on digitaalisen Suomen kuvaaja ja ennustaja. Digibarometrissä verrataan useita maita kolmella eri sektorilla ja kolmella eri tasolla. Tämä barometri, joka on kiistämättä uusin, kuvaa parhaiten Suomen digitalisaatiota.

Tänä vuonna Suomi sijoittui vertailussa kärkeen, ja muut Pohjoismaat heti perään. Vertailussa oli mukana 22 maata, joita sitten vertailtiin 36 muuttujan perusteella. Mittauksen kohteena oli digitalisaation hyödyntäminen yhteiskunnallisesti. Toteutus tapahtui kolmella tasolla: edellytykset, käyttö ja vaikutukset; ja kolmella pääsektorilla: julkiset, yritykset ja kansalaiset. Suomi löytyy sijoilta 1-4 kaikilta kolmelta pääsektorilta. (Digibarometri 2016, 5.)

Suomella on kaikki mahdollisuudet digitaaliseen kukoistukseen, varsinkin mitä tulee laitteisiin ja ohjelmistoihin, mutta vanhat organisaatio- ja toimintatavat istuvat Suomessa tiukasti. Suurin ongelma on siis ihmisten haluttomuus muutokseen. Vaikka Suomi vertailussa voittaa esimerkiksi Ruotsin, on täällä edelleen alhainen ”ulkoinen digitalisaatio” (esimerkiksi yrityksillä sosiaalisen median hyväksi käyttäminen markkinoinnissa) mikä tarkoittaa, ettei Suomessa vielä osata täydellisesti hyödyntää digitalisaatiota. (Digibarometri 2016, 40-48.)

Digitalisaatio luo entistä enemmän mahdollisuuksia globaaliin liiketoimintaan, mutta vain joka kymmenes suomalainen yritys tarjoaa

vekkokauppapalveluita. Eli suurin osa Suomessa olevista yrityksistä edelleen keskittyy lähinnä kotimarkkinoihin. (Digibarometri 2016, 40-41.)

Gloobalisuus onkin noussut entistä tärkeämmäksi, koska digitaalisuus pienentää paikallisuuden merkitystä kilpailussa. Tämä johtuu siitä, ettei verkkokauppojen tai palveluntarjoajan sijainti vaikeuta tilaamista, ostamista ja käyttämistä. Digitaalisuus ei pelkästään tarkoita lisäkilpailua yrityksille, vaan myös tilaisuuden laajentua itsekkin digitaalisesti. (Ilmarinen & Koskela 2015, 68.)

Laajentumista on myöskin helpottmassa EU-alueella tapahtuva digitaalisiin palveluihin liittyvän säätelyn harmonisointi. Kyseessä on EU:n luomia ”digitaalisia sisämarkkinoita”, joissa digitaalisen kaupan käynnin esteet on poistettu maiden väliltä. Tarkoituksena olisi yhdenmukaistaa sähköisen kaupankäynnin tietosuojan, kuluttajansuojan, immateriaalioikeuksiin ja maksamiseen liittyviä säätelyitä EU-alueella. (Ilmarinen & Koskela 2015, 68.)

Samoin toimialojen välillä on digitalisaation hyödyntämisessä eroja. Kaupan ala on se, joka on parhaiten lähtenyt hyödyntämään digitalisaatiota. Erityisesti suurten kaupunkien yritykset menestyvän, mutta pienempienkin paikkakuntien yritykset ponnistavat kärkeen. (Digibarometri 2016, 40-41.)

Yritysten liikevaihdon kasvu ja digitaalinen valmius ovat yhteydessä toisiinsa. Digitaalisiaatio onkin mahdollisuus parantaa kilpailuetua ja vauhdittaa yritysten kasvua Suomessa, jos täällä vain oltaisiin valmiit tarttumaan uusiin haasteisiin. (Digibarometri 2016, 41.)

3 KIRJASTO JA DIGITALISAATIO

Kirjasto alkuaikoinaan oli ennen kaikkea luotu oppimisen tueksi ja sivistämiseen. Kirjasto, joka sisältää paljon ajanvietteeksi tarkoitettua kirjallisuutta, ei ansaitse tulla nimitetyksi yleiseksi kirjastoksi. Tällä tarkoitetaan juuri sitä, että kirjastojen perimmäinen tehtävä on olla sivistyslaitos, koulun ja muun sivistystyön ohella. Kirjastoissa ei ollut tarkoitus viihtyä. (Kannila 1955, 11.)

Kirjastot ovat olleet suurten muutosten kourissa jo 1980-luvulta lähtien aina tähän päivään saakka. Kuten Pikko Lindberg toteaa teksissään (2015, 27), pelättiin jo 80-luvulla tietokoneiden yleistyttyä tietojärjestelmien syrjäyttävän kaiken manuaalisen työn kirjastoissa (Relander & Saarti 2015, 27). Vielä näin ei ole käynyt, vaikka omatoimikirjastot ja kylmäasema periaatteella toimivat kirjastot ovat pikkuhiljaa yleistymässä Suomessa.

Digitalisaatio on tuonut suuria muutoksia kirjastoon, ei pelkästään teknologisia muutoksia vaan myös asenteellisia muutoksia. Kirjastojen matka lainaamosta ja kirjavarastosta kohti koko kansan olohuonetta, ei olisi mahdollista ilman digitalisaatiota. Teknologinen kehitys on vapauttanut henkilökuntaa kokoelman hoitamisesta, mikä taas tarkoittaa enemmän aikaa asiakaspalveluun.

Koska digitalisaatio on myös vaikuttanut asiakkaiden käytökseen, on myös kirjastojen mukauduttava ja vastattava nyky asiakkaan vaateisiin. Kirjastojen rahoitus riippuu täysin siitä, kuinka paljon asiakkaita käy ja paljonko he lainaavat. Eli kirjastojen on pystyttävä kilpailemaan muiden ajanvietto paikkojen kanssa asiakkaista.

Muodostumassa on ollut jo pitkään ajatus tulevaisuuden kirjastosta, tai kirjasto 2.0: sta. Kirjastosta, joka on asiakaslähtöinen ja jonka suunnitteluun, niin ulkoiseen kuin sisällölliseen, asiakkaat aktiivisesti osallistuvat. Tarkoituksena olisi paremmin palvella nykyisiä asiakkaita ja samalla saada uusia. (Casey & Savastinuk 2006, 1.)

Tällainen tulevaisuuden kirjasto on rakentumassa Helsinkiin vuoteen 2018 mennessä. Kyseessä on Töölönlahdelle kohoava keskustakirjasto. Rakennuksesta tulee kolmi kerroksinen: yhteen kerrokseen perinteinen kirjasto, toiseen toiminnallinen kirjasto ja kolmanteen julkisen tilan jatke. (Keskustakirjasto 2016.)

Keskustakirjaston kotisivuilla mainitaankin, että Suomi ottaa mallia maailmalle rakennetuista tulevaisuuden kirjastoista. Näitä kirjastoja löytyy muun muassa Tanskasta, Englannista ja Norjasta. Keskustakirjastosta on tarkoitus tulla kaikille yhteinen talo, jossa voi luoda kulttuuria yhdessä, lukea, opiskella sekä viihtyä. (Keskustakirjasto 2016.)

Kirjaston suunnittelun periaatteena on ollut tehdä kirjastoa yhdessä asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa. (Keskustakirjasto 2016.)

3.1 Kirjastot vuosina 1800-1950

Perinteisesti kirjastot jaetaan kahteen eri ryhmään eli tiede kirjastoihin ja yleisiin kirjastoihin. Ensimmäisenä mainitut ovat yleensä koulujen, varsinkin korkeakoulujen, yhteydessä olevia kirjastoja ja toisena mainitut ovat kaikkien käytettävissä olevia kirjastoja, kuten esimerkiksi Lahden kaupunginkirjasto.

Tiede kirjastoja Suomessa on ollut jo vuonna 1640, kun perustettiin Turun yliopisto. Tästä yliopiston kirjastosta kehittyi kansalliskirjasto, jonka toiminta jatkui Turun palon jälkeen Helsingin yliopiston kirjastona. (Kannila 1955, 14.)

Suomessa yleiset kirjastot yleistyivät sängen myöhään, osittain koska suomeksi kirjoitettua kauno- ja tietokirjallisuutta oli erittäin vähän ennen vuosia 1820-1850. Näinä vuosikymmeninä saatiin virallinen kirjoitettu suomen kieli. Vaikka kirjallisuutta suomeksi olisi löytynytkin, niin lukutaito oli myös heikkoa Suomessa ennen 1800-lukua. Vasta vuonna 1850 kansakouluja aloitettiin yleisesti perustamaan. Ensimmäisen kerran julkisesti, vuonna 1820, ajatuksen yleisistä kirjastoista esitti K.A. Gottlund. Hän toimi myöhemmin Helsingin yliopistossa suomen kielen lehtorina.

Tosin vasta seuraavalla vuosikymmenellä asiasta kirjoitettiin sanomalehdissä, ja muutama kirjasto perustettiin ruotsin kielisen maalaisväestön keskuuteen. (Kannila 1955, 14-15.)

Juho Pynninen, jota pidetään yleisen kirjastoliikkeen perustajana, sai aikaan sen, että yleiset kirjastot alkoivat ilmestyä Suomen kyliin, kuntiin ja kaupunkeihin. (Kannila 1955, 15.)

Pynninen syntyi 1818, jäi varhain orvoksi ja työskenteli niin paimenena kuin kapakassakin, ennen kuin pääsi viipurilaisen kauppaliikkeeseen töihin. Tässä työssä hän kohosi suhteellisen korkeaan asemaan. Pynninen oli lapsesta saakka ollut tiedonjanoinen ja keräsi kirjoja. (Kannila 1955, 14-15.)

Vuosina 1845-46 hän kirjoitti lehtiin pitäjänkirjastojen perustamisesta useaan otteeseen. Pynnisen kirjoitukset itivät siemeniä, sillä monia kirjastoja perustettiin. Hän itse perusti suomen kielisen kirjaston vuonna 1846 Viipuriin, ja toimi siellä kirjastonhoitajana. Pynnisen ohella myös ylioppilaat olivat innokkaita kirjastoasian edistäjiä 1850-luvulla. Osakunnat ja ylioppilasyhtymät keräsivät kirjoja maaseutukirjastoille. Varsinkin Karjalaan ja Pohjanmaalle ylioppilaat perustivat monta kirjastoa. Samoin papit, muut virkamiehet ja säätyläis nuoret perustivat ensimmäisiä pitäjänkirjastoja (Kannila 1955, 15-16.)

3.2 Toiminta 1800-luvulta 1950-luvulle

Suomen kirjastojen historian alkuaikoina oli siis yleistä, että kirjastoja perustettiin niin sanotulle rahvaalle ja perustajina olivat opiskelijat sekä säätyläiset. Tosin jo alku taipaleilla oli kirjastoja perustamassa kouluttamattomiakin lukemisen harrastajia, ja vähitellen päästiin eroon jaottelusta koulutuksen lisääntytyessä. Kokoelmat, eli kirjat, olivat niukat kirjastojen alkuaikoina. Tämä johtui yksinomaan suomen kielisen kirjallisuuden vähyydestä. Saattoi myös olla, että joissain kirjastoissa johto oli sitä mieltä, että vain esimerkiksi hengellinen kirjallisuus oli sopivaa tarjottavaa asiakkaille. (Kannila 1955, 16-17.)

Siirryttäessä 1900-luvulle Suomen kirjastoliike otti mallia Amerikasta, jossa kirjastotoiminta oli voimakasta ja uudenaikaista. Kirjastot Amerikassa olivat jo alkuvaiheissaan päättäneet hankkia asiakaskunnikseen niin aikuiset kuin lapsetkin sekä oppineet ja oppimattomat. Samoin avohyllyjärjestelmät olivat tuolloin jo Amerikassa käytössä. Samoin Suomessa juuri 1900-luvun alussa haluttiin, että yksityisten ihmisten sijaan kirjastoja alkaisi avustaa ja johtaa valtio. Tosin vasta Suomen itsenäistyttyä 1917, valtio alkoi ottaa suurempaa roolia kirjastoliikkeessä. Vuonna 1921 perustettiin valtion kirjastotoiminta. 1928 säädettiin kirjastolaki, jota oltiin ensimmäisen kerran uudistamassa Kannilan kirjan kirjoittamisen aikoihin ja jota on muutettu senkin jälkeen. (Kannila 1955, 17.)

Asiakaspalvelu kirjaston alkuaikoina oli hyvin erilaista, kuin nykyään. Kirjastojen tarkoitus oli koulujen ohella sivistää kansaa, kirjastoon tultiin oppimaan tai etsimään tietoa, ei viihtymään. Muutenkin suhtautuminen asiakkaisiin oli holhoava, koska yleiset kirjastot olivat tarkoitettu tavalliselle kansalle, joka oli tunnetusti sivistymätöntä. Koulut ja kirjastot olivat yhdistäneet voimansa tuodakseen sivistyksen valon kansalle.

Kirjastonhoitajan tehtävä oli muun muassa huolehtia lainaajien moraalista tarjoamalla ”sopivaa” kirjallisuutta lainaajille. Sopiva kirjallisuus oli sitä, mitä kirjastonhoitaja katsoi hyväksi. Saattoi olla, ettei kirjastoissa ollut kuin uskonnollista tai maanviljelyyn keskittyvää kirjallisuutta. Eikä ennen 1950-lukua asiakas, silloin vielä lainaaja, saanut itse mennä kirjahyllyille tutkiskelemaan kirjaston aineistoa, vaan hänelle annettiin pyydetty aineisto. Kirjastonhoitaja saattoi kuitenkin itse päättää, ettei jokin teos ollut sopivaa luettavaa asiakkaalle.

On mahdotonta kuvitella, jos tänä päivänä menisi kirjastoon, ja kirjastovirkailija kieltäytyisi lainaamasta asiakkaan haluamaa teosta. Vieläpä kun kieltäytymisen takana olisi virkailijan oma mielipide siitä, mikä on sivistävää ja kehittävää kirjallisuutta ja mikä ei.

Nykyään kirjasto on kunnissa ja kaupungeissa samassa muiden kulttuurin tuottajien kanssa, kuten museoiden ja teattereiden. Ei niinkään koulujen

kanssa. Omalta osaltaan tämä muutos on vaikuttanut siihen, ettei kirjastoja enää niinkään nähdä lainaamoina ja tiedon keskuksina, vaan vapaa-ajan vietto paikkoina ja koko kansan olohuoneina.

3.3 Kirjastojen lainausjärjestelmät 1800-1980 luvuilla

Kirjastojen alkuaikoina oli yleistä, että jokaisella kirjastolla oli oma lainausjärjestelmänsä. Monessa kirjastossa oli käytössä niin sanottu vihkolainaus, eli kirjastonhoitaja merkitsi vihkoon, kuka on mitäkin lainannut ja milloin. Tällainen järjestelmä ei tosin toiminut, kuin pienissä kirjastoissa.

Tämän jälkeen siirryttiin niin sanottuun kuittilainaukseen. Missä lainattaessa joko virkailija tai asiakas täytti lomakkeen, johon tuli teoksen ja lainaajan tiedot sekä eräpäivä. Kuitit järjestettiin joko lainaajan, teoksen tai laina-ajan mukaan. Kun asiakas palautti kirjan, sai hän kuitin. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010.)

Kuittilainausta seurasi yksikorttijärjestelmä. Tässä järjestelmässä, jokaisella kirjalla oli oma eräpäiväliuska, johon lainattaessa merkittiin asiakkaan lainauskortin numero ja eräpäivä. Jokaisella asiakkaalla oli usempi hänen nimellään ja lainauskortin numerolla varustettu kortti. Riippuen kuinka monta kirjaa sai kerralla kirjastosta lainata. Korttiin merkittiin yksi laina kerrallaan, ja kortti jäi kirjastoon lainauksen ajaksi. Kun aineisto palautettiin, merkittiin se korttiin. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010.)

Yksikorttijärjestelmästä siirryttiin Detroit-järjestelmään, joka myös hyödynsi kortteja. Detroit-järjestelmässä tosin jokaisessa kirjassa oli kirjankortti, johon merkittiin kirjan kirjoittaja, kirjan nimi, luokka ja kartuntanumero. Lainajien kortit oli numeroitu, ja lainattaessa kirjankorttiin kirjoitettiin lainaajan numero. Kirjankortti jäi kirjastoon, ja itse kirjaan laitettiin eräpäiväkortti. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010.)

Seuraava askel Detroit-järjestelmästä oli valokuvausmenetelmä eli kameralainaus. Tässä menetelmässä kuvattiin erikoiskameralla

(lainauskameralla) mikrofilmille tiedot kirjasta, lainaajan kirjastokortista ja eräpäiväkortista. Nämä kortit olivat joko optisesti luettavia tai reikäkortteja. Asiakkaan palautettua kirjan, eräpäiväkortti poistettiin ja luettiin tietokoneella. Tämä menetelmä oli asiakkaille helppo, mutta kirjaston henkilökunnalle erittäin vaivalloinen. Mikrofilmien laatu oli huono, ja eräpäiväkortit joko vaihtuivat tai hukkuivat helposti. (Helsingin kaupunginkirjasto 2010.)

3.4 Kirjastot 2000-luvulla

Asiakaspalvelu ja asiakaskeskeisyyden rooli on nykyään entistä enemmän korostunut yksityisillä yrityksillä ja organisaatioilla. Samalla tämä palvelukulttuuri on vähitellen siirtynyt myös julkiselle sektorille. Kirjastoissa se on tarkoittanut asiakaslähtöisyyden omaksumista perinteisen asiantuntijalähtöisen toimintakulttuurin tilalle. (Relander & Saarti 2015, 13.)

Markkinasuuntautunut asiakaskeskeisyys alkoi kirjastoissa näkyä jo 1980-luvulla, kun kirjastonkäyttäjistä ja lainaajista tulikin asiakkaita (Relander & Saarti 2015, 14). Samoin kirjastoissa vähitellen siirryttiin niin sanottuun tulosjohtamiseen eli johtamistapaan, jossa painotetaan tulosten seuraamista ja ennalta määrättyjen tavoitteiden saavuttamista (Suomisanakirja 2016). Mikä tarkoittaa sitä, että kirjaston ”kannattavuutta” mitataan laina- ja kävijämäärillä. Kirjastoille, kuten kaupallisille yrityksille, aloitettiin asettamaan tavoitteita mahdollisimman korkeista käyttäjä- ja lainamääristä. Tällainen ajattelutapaa on otettu suoraan liike-elämästä, missä tavaran kierto ja myynti kertovat, kuinka menestynyt yritys on. (Relander & Saarti 2015, 14.)

Kuten Relander ja Saarti kirjassaan kirjoittavat: ”Yritysten johtamisessa keskeinen tavoite on tuottaa taloudellista voittoa omistajilleen. Lisäksi omistajat määräävät yksiselitteisesti sen, mikä on yrityksen tarkoitus. Julkisten palveluiden perusajatuksena on ollut, että ihmisyhteisössä jotkut asiat eivät ole markkinaohjautuvia ja täten niiden hinta ei määräydy markkinoilla. Tällaisiin asioihin, kuten turvallisuuteen, kasvatukseen ja sivistykseen, liittyvät palvelut pyritään turvaamaan julkisella rahoituksella

ja pitämään ne silloin myös julkisen, yhteiskunnallisen päätöksenteon alaisina. Tähän liittyy Suomessa perustuslailla turvattu tasa-arvoinen mahdollisuus saada näihin liittyviä palveluita.” (Relander & Saarti 2015, 21.)

Kirjastojen pitäisi pystyä tarjoamaan palveluita kaikille ihmisille, katsomatta yhteiskunnalliseen asemaan, varallisuuteen, uskontoon tai sukupuoleen. Vaikka kilpailu asiakkaista on kova, kirjastojen ei tulisi unohtaa peruseriaatteitaan. Kirjasto on ennen kaikkea sivistävä, kouluttava ja tasa-arvoistava. Kulttuuri on kirjastoissa helposti lähestyttävää sekä maksutonta.

3.5 Sähköiset lainausjärjestelmät ja RFID

Kirjastoissa siirryttiin jo 1980-luvun lopulla ja 1990-luvulla sähköisten tietokantojen käyttämiseen sekä tietokoneiden hyödyntämiseen lainaus, -palautus ja tiedonhankintapalveluissa. Kirjastoissa tärkeintä on tietää missä aineisto on, kenellä se on ja milloin se palautuu. Samoin tietyn teoksen löytäminen kaikkien muiden joukosta on elintärkeää. Sähköiset tietokannat ovat korvanneet kortistot ja listat, kun siirryttiin 1990-luvulle.

Aineistorekisterinä toimii nykyään sähköinen tietokanta, joka pitää sisällään tiedot kirjaston aineistosta. Tietokanta taas on osa kirjastojärjestelmää, jonka keskeisempiä tehtäviä on aineistorekisterin ylläpito. Tämä sen takia, koska järjestelmän kaikki muut toiminnot nojaavat aineistorekisterin tietoihin, esimerkiksi tiedonhaku. Kirjastojärjestelmissä on muitakin rekistereitä, kuten asiakasrekisteri. (Kivimäki 2010, 2.)

Päijät-Hämeen alueella yleisin käytettävissä oleva kirjastojärjestelmä on Web Origo. Melkein kaikki muut Suomessa käytössä olevat kirjastojärjestelmät ovat lähtöisin ruotsalaiselta Axiell-yrityksestä, lukuun ottamatta juuri Origoa. Esimerkiksi Lahden ammattikorkeakoulun kirjastojen käyttämä Voyager-tietokanta on Axiellin kehittämä.

RFID-tarrojen yleistymisen viimeisten kolmen vuoden aikana Suomen kirjastoissa on jälleen muuttanut kirjastojen toimintatapoja. RFID tarkoittaa radiotaajuustunnistetta eli Radio Frequency Identification-tunnistetta. Ne

ovat pieniä mikropiirejä, jotka on varustettu radioantenneilla. Yleisin radiotaajuustunnistetyyppi on litteä tarra, ja juuri näitä kirjastoissa käytetään. Pystyäkseen käyttämään RFID-tarroja, tarvitaan erityinen lukijalaite. (RFID tunniste, mikä se on? 2010, 2.)

RFID ei ole uusi keksintö, vaan sen juuret ovat lähtöisin vuodesta 1935 ja tutkan keksimisestä. Kaupalliseen käyttöön RFID-tekniikkaa otettiin käyttöön 1980-luvulla Amerikassa. Ensin RFID-tekniikkaa käytettiin muun muassa eläinten merkitsemiseen ja autojen jäljitykseen. Nykyään RFID-tekniikkaa hyödynnetään melkein kaikkialla, aina logistiikasta maksamiseen ja matkustamisesta varkaudenestoon. (Kivimäki 2010, 14.)

Kivimäki kirjoittaa, että RFID-tekniikan hyödyntäminen kirjastoissa alkoi jo 1990-luvun puolivälissä, mutta vasta vuoteen 2005 mentäessä oli tekniikka käytössä sadoissa kirjastossa eri puolilla maailmaa. RFID-tekniikan käyttöä hidasti ennen kaikkea sen korkea hinta. (Kivimäki 2010, 15.)

Vaikkakin RFID-tekniikka on ollut käytössä 2000-luvun alusta muualla maailmassa, Suomen kirjastoihin RFID-tarrujen käyttö on vasta yleistynyt 2010-luvulla. Esimerkkinä Lahden kaupunginkirjasto, jonka kirjastoissa RFID-tarrujen käyttöönotto on tapahtunut vuosien 2013-2016 välillä. Helsingin alueen kirjastot alkoivat tarroittaa aineistoaan vasta tänä vuonna, ja aikovat siirtyä RFID-tekniikan hyödyntämiseen lainauksessa ja palautuksessa vuonna 2017(Helmet 2016).

Kirjastoissakin käytössä olevat viivakoodit, vaativat näkyvän lukulaitteen, mitä taas RFID-tarrat eivät tarvitse. Samoin viivakoodeja ei voi yhtä aikaa luke montaa, kun taas RFID-tunnisteita voi. Viivakoodit myös sisältävät hyvin rajoitetun määrän dataa, eikä sitä voida jälkikäteen muuttaa. (Kivimäki 2010, 15.) RFID-tarrujen käyttö kirjastossa on huomattavasti nopeuttanut niin virkailijan kuin asiakkaankin lainaamista ja palauttamista. Kirjoja kun voi pinossa lainata kerralla noin viisi kappaletta.

Kirjaston aineiston tunnistamiseen ja yksilöimiseen on viimeisten vuosikymmenien aikana käytetty juuri viivakoodia. Jokaiselle teokselle on

annettu oma viivakoodinsa, mikä on sitten yhdistetty sähköisen kirjastojärjestelmän aineistojärjestelmässä olevaan dataan. Lainattaessa niteen viivakoodi luetaan viivakoodilukijalla, järjestelmä tunnistaa viivakoodin ja asiakas pystyy lainaamaan niteen. Tosin viivakoodissa itsessään ei ole mitään mikä estäisi lainaamattoman niteen viemistä kirjastossa. (Kivimäki 2010, 16.)

Perinteisesti varkaudenesto kirjastoissa on tapahtunut elektromagneettisella suojauksella. Niteisiin on lisätty ohut elektromagneettinen nauha, jonka magnetoimiseen ja demagnetoimiseen suojaus perustuu. Lainattaessa niteen nauha magnetoituu ja lainattaessa demagnetoituu. Kirjastoissa on sisäänkäynnissä elektromagneettisen portit, jotka havaitsevat, jos magnetoitu nide yritetään viedä pois kirjastosta. (Kivimäki 2010, 16.)

RFID-tarrassa on jo itsessään, ei pelkästään niteen yksilöimiseen käytettävä id-numero, vaan myös suojaustieto. Lainattaessa ja palautettaessa hälytys joko menee pois päältä tai menee päälle. Näin jälleen yksi ylimääräinen työvaihe poistuu, kun niteisiin ei tarvitse erikseen kiinnittää suojanauhaa. (Kivimäki 2010, 16.)

Ennen kaikkea RFID-tarrat ovat tapa helpottaa ja nopeuttaa työtä kirjastossa, mikä tarkoittaa enemmän aikaa asiakkaille. Kun lainaus- ja palautusautomaattien käyttö on helpottunut asiakkaille, niin pienissä kirjastoissa se tarkoittaa yhden virkailijan vapautta toimittaa muita tehtäviä.

Kirjastoissa asiakaspalvelu on entisestään korostunut, ja kiitos uuden käyttöön otetun teknologian, tämä asiakaspalvelu keskeisyys pääsee toteutumaan. Teknologia, oikein käytettynä, on harvoin uhka.

3.6 Omatoimikirjastot

Rakkaalla lapsella on monta nimeä, niin myös omatoimikirjastolla. Termejä on laidasta laitaan: on itsepalvelukirjasto, laajennettu kirjastopalvelu ja omatoimikirjasto. Mikä on loppujen lopuksi omatoimikirjasto (tätä termiä käytetään, koska se on Lahden kaupunginkirjastolla ja Hollolan

pääkirjastolla käytössä)? Omatoimikirjasto on kirjasto, joka on asiakkailleen käytössä aukiolojen ulkopuolella. Asiakkaat päästävät itsensä sisään kirjastokortin (omatoimikortti, kun kirjastokortti on rekisteröity omatoimikirjastojärjestelmään), ja mahdollisten pin-koodien, avulla kirjaston tiloihin.

Internetin yleistyminen 1990-luvun puolella välissä sai aikaan pelon kirjastoalalla. Internetin tuleminen kirjastoihin tarkoitti muun muassa sähköisiä kirjastojärjestelmiä, ja pelättiin, etteivät asiakkaat enää tarvitsisi fyysistä kirjastoa lainkaan. Jo silloin manattiin kirjastojen ja kirjastoalan katoamista, mutta näin ei ole vielä käynyt. (Rasmussen & Jochmunsen 2009, 2.)

RFID-tekniikan kehitys ja sen hyödyntäminen kirjastoissa on mahdollistanut omatoimikirjastot. Omatoimikirjastot toimivat kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella, mahdollistaen asioimisen itsenäisesti kirjastossa. Asiakkaiden käytössä on kaikki normaalit kirjastopalvelut, kuten lainaaminen, palautus, asiakastietokoneiden käyttö, lehtien lukeminen tai opiskelu. Tosin henkilökunta ei ole paikalla tai henkilökunta ei palvele ennen virallista aukioloaikaa.

Suomessa aloitettiin omatoimikirjastojen käyttö vuonna 2014, mutta esimerkiksi Tanskassa omatoimikirjastoja oli jo vuonna 2004 (Pakarinen 2014). Lahteen ja Hollolaan omatoimikirjastot tulivat käyttöön vuoden 2016 puolella. Lahdessa omatoimikirjastopisteitä ovat: Ahtiala, Liipola ja Jalkaranta. Hollolassa pääkirjasto on myös omatoimikirjasto.

Kirjastoissa itsepalvelu, siis palautus ja lainaaminen, tuntuu jakavan asiakkaat tuntuvasti kahtia. Osa vierastaa laitteita, ja pelkää laitteiden tulon kirjastoihin tarkoittavan henkilökunnan katoamista. Toinen osa taas arvostaa itsepalvelua sen nopeuden ja helppouden takia.

Itsepalvelu laitteet alkoivat yleistyä Suomen kirjastoissa 2000-luvun puolella välissä. Kyseessä oli vielä siihen aikaan toimintamalli, joka paljolti muistutti kaupan kassaa eli lainattavan aineiston viivakoodi skannattiin laitteella. Vasta viimeisten kolmen vuoden aikana, kun kirjastot

ovat vähitellen alkaneet käyttää RFID-tarroja, ovat laitteet parantuneet ja itsepalvelusta on tullut paljon helpompaa sekä nopeampaa.

Vaikkakin asiakkaille on annettu mahdollisuus toimia itsenäisesti, niin fyysisessä kirjastossa, kuin sähköisestikin, monet silti valitsevat asiakaspalvelun. Asiakkaat tahtovat, että kirjastoissa on henkilökuntaa. Tosin teknologian kehitys on mahdollistanut joustavuutta, mikä taas lisää kirjastossa kävijöiden määrää. Tämä joustavuus on ottanut omatoimikirjaston muodon. Joissain paikkakunnilla omatoimikirjasto on ainoa tapa pitää kirjasto omalla kotipaikkakunnalla.

Leena Elenius kirjoittaa artikkelissaan (2015) muun muassa Hauhon omatoimikirjastosta. Hauhossa päädyttiin ottamaan omatoimikirjasto palvelu käyttöön, koska henkilökuntaa on vähän. Samoin tahdottiin ottaa vapaa-aika asujien toiveet huomioon kirjastojen aukioloajoissa. Hauholla omatoimikirjasto on lisännyt kirjaston käyttöä ja lainaamista. Hauholla omatoimikirjasto nähdään mahdollisuutena.

Pointin kirjastossa Vantaalla ajatus omatoimikirjasto palvelusta oli lähtöisin henkilökunnalta. Kirjastossa haluttiin palvella entistä paremmin alueen perheitä, lapsia ja nuoria. Nyt Pointissa omatoimikirjaston kävijämäärät ovat nousussa. (Elenius 2015.)

Artikkelissaan Elenius (2015) kertoo kartoittaneensa omatoimikirjastojen tilannetta syyskuussa 2014. Kirjastolehden teettämään kyselyyn vastasi 138 kirjastoa. Näistä vastanneista kirjastoista 51:llä on jo tai on suunnitteilla omatoimikirjasto, 87 ei ole vielä suunnitelmia. Suurinosa (eli 88,2% vastanneista kirjastoista, joilla on omatoimipalveluita) pitää tätä lisäpalveluna aukiolojen lisäämiseksi. Omatoimikirjastoa ei yleensä koeta säästötoimena (74,5 % eli 38 kirjastoa). Seitsemässä kirjastossa itsepalvelulla haetaan säästöä 20 000–30 000 euroa, kolmessa kirjastossa 30 000 – 50 000 euroa ja kolmen kirjaston mielestä yli 50 000 euroa.

Omatoimikirjaston perimmäinen tehtävä pitäisi olla asiakaspalvelun viemistä astetta pidemmälle. Kirjastojen aukioloaikojen pidentäminen muulla tavalla on melkein mahdotonta, kun henkilökuntaa muutenkin

koko ajan kirjastoista vähennetään. Miksi siis kirjastokin ei tarttuisi tilaisuuteen, antaa asiakkailleen mahdollisuutta joustavaan palveluun?

4 TYÖN KULKU

Työn tekeminen käynnistyi aiheen valinnalla ja rajaamisella. Kirjasto kiinnostaa, ja siitä päätin tehdä opinnäytetyöni. Ajatus digitalisaatiosta tuli osittain, koska se on ajankohtainen aihe sekä se kiinnostaa minua. Mielenkiintoista digitalisaatiosta tekee se, että kyse on muutoksesta joka ei vain kosketa teknologiaa vaan kaikkea liiketaloudesta yhteiskuntaan.

Omatoimikirjastot ovat ilmiö, joka on alkanut vihdoinkin näkyä Suomessakin. Olen päässyt itse tutustumaan RFID-tarroihin harjoitteluissani Launeen kirjastossa, ja omatoimikirjaston toimintaan pääsin tutustumaan Ahtialan ja Liipolan kirjastoissa. Itse olen sitä mieltä, että RFID-tekniikan käyttöönotto kirjastoissa on mahdollistanut omatoimikirjastojen synnyn.

Halusin kirjoittaa Keskustakirjastosta, joka kohoaa Helsinkiin Töölönlahdelle vuoteen 2018 mennessä (Keskustakirjasto 2016). Samoin alun perin suunnittelin myös mainintaa e-kirjoista ja kirjan tulevaisuudesta, mutta Keskustakirjasto sekä e-kirjat olisivat vieneet työtäni liian monille sivupoluille.

Rajattuani aiheeni digitalisaatioon ja kirjastoon, aloitin tiedonhaun. Kävi ilmi, ettei digitalisaatiosta ole vielä paljon kirjainmateriaalia, ja uusin teos oli paljon käyttämäni Ilmarisen ja Koskelan vuonna 2015 julkaisema Digitalisaatio-yritysjohdon käsikirja. Usein törmäsin digitalisaatiosta tietoa hakiessani siihen, ettei sillä vielä ole yhtenäistä määritelmää.

Samoin omatoimikirjastot ovat suhteellisen uusi ilmiö, ainakin Suomessa, ja tästäkään aiheesta ei paljon tietoa löytynyt. RFID-tekniikasta ja varsinkin RFID-tarroista myös oli nihkeästi kirjoitettu mitään. Monet lähteet mitkä löysin, keskittyivät sellaiseen RFID-tekniikkaan, jota käytetään kaupoissa. Työssä käyttämäni Kivimäen opinnäytetyö vuodelta 2010 oli ainoa löytämäni laajempi tutkimus RFID-käytöstä kirjastoissa.

4.1 Sähköiset kyselyt kirjaston henkilökunnalle

Kirjoitettuani tietoperustan, ajatus kirjastoihin lähetettävästä kyselystä nousi. Lähetin kyselyt sähköisinä lokakuun 2016 alussa Lahden omatoimikirjastopisteille eli Ahtialan, Jalkarannan ja Liipolan lähikirjastoille ja Hollolan pääkirjastoon. Myöhemmin kaikki kolme lähikirjastoa lähettivät minulle sähköpostia ja ilmoittivat, että heidän puolestaan kyselyyn vastaa palvelupäällikkö. Hollolan pääkirjastoon lähetettyyn kyselyyn vastasi kirjastopalvelunjohtaja.

Lahden kyselyssä oli kolmetoista kysymystä ja Hollolan yksitoista. Kysymyksiä on tämä määrä, koska pidempiin kyselyihin ei oikein haluttaisi tarttua ja vastauksia saa odotella pitkään. Kysymysten valintaan vaikutti myös haluni saada vastauksia omiin teorioihini liittyen RFID-tekniikan ja omatoimikirjastojen välisestä linkistä. Koin myös tärkeäksi selvittää henkilökunnan ja asiakkaiden näkökulman uudesta palvelusta. Lahden kyselyssä oli kaksi lisäkysymystä, koska Lahden tilanne poikkesi jonkin verran Hollolan tilanteesta.

Molempiin kyselyyn samoja kysymyksiä olivat:

- miksi päädyttiin omatoimikirjasto ratkaisuun
- olivatko uudet tilat/remontti osasyys omatoimikirjaston perustamiseen
- edesauttoiko RFID-tarrjojen tulo siirtymistä omatoimikirjasto palveluun
- millaista asiakaspalaute on ollut
- miten henkilökuntaa infotettiin/koulutettiin
- miten henkilökunta on suhtautunut uusiin toimintamalleihin
- onko työtä tullut lisää
- onko ollut ongelmia/käytöshäiriöitä
- miten tekniikka omatoimikirjastossa toimii/on toiminut
- miten omatoimikirjasto on vaikuttanut lainojen ja kävijöiden määrään
- miten asiakkaita opastetaan omatoimikirjaston käytössä

Lahden kyselyn lisäkysymykset:

- kysymys koskien sitä, oliko pääkirjastoonkin tarkoitus tulla omatoimikirjasto aukioloajat
- onko omatoimikirjastot nouseva trendi kirjastomaailmassa

Kysymykset voidaan jakaa kolmeen teemaan: uudet tilaratkaisut ja uusi teknologia, henkilökunnan näkökulma ja asiakasnäkökulma. Kyselyn vastauksista ilmeni, että Lahden puolella uusien tilojen saaminen lähikirjastoille mahdollisti omatoimikirjastojen perustamisen. Hollolan pääkirjasto taas muutti uusiin tiloihin jo vuonna 2004, mutta heillä päätös omatoimikirjastosta johtui henkilövähennyksistä ja halusta lisätä aukioloaikoja.

Lahdessa RFID-tekniikan käyttöönotto edesauttoi lähikirjastoja siirtymään omatoimikirjastoiksi, koska hälytysjärjestelmä sekä omatoimikortit ovat sidoksissa kyseiseen tekniikkaan. Hollolan pääkirjastossa otettiin RFID-tekniikka käyttöön jo vuonna 2004, ja heille olikin luonnollista hyödyntää sen käyttöä omatoimikirjastossa. Lahden ja Hollolan kirjastot kummatkin muistuttivat, ettei RFID-tekniikkaan nojaava omatoimistokirjastomalli ole ainoa mahdollinen ratkaisu.

Henkilökunnan näkökulmasta omatoimikirjasto on ollut positiivinen asia. Huolimatta siitä, että työtä on tullut jonkin verran lisää, niin järjestelytehtävissä kuin opastamisen muodossa. Koulutus on vaihdellut Hollolan viikottaisista työpaikkapalavereista Lahden puutteelliseen henkilökunnan koulutukseen, joka on johtunut teknillisistä ongelmista. Käytöshäiriöitäkään ei ole ollut kirjastoissa.

4.2 Sähköiset asiakaskyselyt

Kirjastoille lähetetyn kyselyn jälkeen, ajattelin että asiakasnäkökulmaa olisi tutkittava tarkemmin. Monet omatoimikirjastosta kirjoitetut kirjat, opinnäytteet ja artikkelit ovat melkein poikkeuksetta henkilökunnan näkökulmasta. Harkitsin aluksi omatoimikirjastopisteille paperisen kyselyn viemistä, mutta sähköinen kysely vaikutti järkevämmältä toteuttaa ja se saavuttaisi enemmän asiakkaita.

Kysely koostuu kuudesta kysymyksestä. Asiakaskyselyssä, kuten henkilökunnan kyselyssä, on kolme eri teemaa. Nämä teemat ovat: syyt asiakkaan omatoimikirjaston käyttöön, miten ja kuinka usein palvelua käytetään ja mielipiteet sekä kehitys ehdotukset. Kysymyksiä oli vähän, koska kokemukseni mukaan kirjastokyselyihin vastataan nihkeästi ja pitkiin kyselyihin vielä nihkeämmin. Kysely koostui neljästä avoimesta kysymyksestä, yhdestä rasti- ruutuun-kysymyksestä ja yhdestä 1-5-asteikolla-kysymyksestä. Kysely liitettiin Lahden kaupunginkirjaston Facebook-sivuille lokakuun lopulla, jossa se oli noin kuukauden.

Halusin kyselyä tehdessäni selvittää miksi asiakkaat käyttävät omatoimikirjastoa. Tahdoin selvittää millä lailla asiakkaat hyödyntävät kirjastonpalveluita omatoimiaikana, tekevätkö he muuta kuin palauttavat ja lainaavat, ja mitä mieltä he ovat palvelusta ja kuinka he kehittäisivät sitä.

Kyselyn kysymykset olivat:

- miksi asiakas käyttää omatoimikirjastoa
- kuinka usein asiakas käyttää omatoimikirjastoa
- mitä mieltä hän on omatoimikirjastosta
- mitä kirjaston palveluita asiakas käyttää omatoimikirjastoaikana
- miten hän arvioisi omatoimikirjastopalveluita asteikolla 1-5, missä yksi on huono ja viis loistava
- kehitys ehdotuksia, risuja/ruusuja

Vastaajista kaikki käyttivät omatoimikirjastoa, koska eivät ehdi käyttää kirjastoa sen virallisina aukioloaikoina. Lähikirjastoissa aukioloajat ovat

suppeat, joten ainoa tilaisuus käyttää kirjastoa on omatoimi aikana. Yksi vastaaja kertoi tykkäävänsä hiljaisesta ja rennosta tunnelmasta. Syy omatoimikirjaston käyttöön näyttäisi ennen kaikkea olevan ajanpuute.

Kirjastopalveluista käytössä vastaajilla olivat lainaus ja palautus, lehtien lukeminen ja kirjojen varaaminen asiakastietokoneilla. Kyselyn perusteella vaikuttaa siltä, että omatoimiaikana vain kirjaston peruspalveluita käytetään. Vastaajat käyttivät omatoimikirjasto palveluita pari kertaa kuukaudessa, yksi vastaaja kertoi käyvänsä yhdestä kahteen kertaan viikossa. Parin kerran kuukaudessa käyttö vahvistaa olettamusta siitä, että omatoimikirjastoa käytetään ennen kaikkea aineiston lainaamiseen ja palauttamiseen.

Vastanneet olivat sitä mieltä, että omatoimikirjasto on nykyaikainen, mahtava ja toimiva. Vastaaja, joka alun perin oli vastustanut ajatusta omatoimikirjastosta, oli nyt tyytyväinen omatoimikirjastoon. Hänelle omatoimikirjasto mahdollistaa laajemmat, mutta entisenlaiset kirjastopalvelut.

Vastaajista vain kaksi neljästä antoi kehitys ehdotuksia. Varaukset haluttiin itsenäisesti noutaa omatoimi aikana. Tämä tosin ei ole mahdollista nykyisellä kirjastojärjestelmällä. Omatoimikirjastoa voisi myös mainostaa enemmän. Toisaalta toivottiin, että kirjastot olisivat enemmän auki henkilökunnalla varustettuna.

4.3 Palvelumuotoilu

”Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja.” Marc Stickdorf (Palvelumuotoilun työkalupakki 2016.)

Vaikka palvelumuotoilulla ei ole tarkkaa määritelmää, sen tarkoitus on kuitenkin tuoda muotoiluosaamista palveluiden kehittämiseen ja lisäämään uusien palveluiden arvoa (Tuulaniemi 2011, 13). Myöskään palvelumuotoilu ei ole uusi keksintö, vaan eneminkin uusi tapa yhdistellä vanhoja asioita. Palvelumuotoilu siis auttaa organisaatiota huomaamaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, kehittämään jo olemassa olevia palveluita sekä innovoimaan uusia. ”Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisiin palvelun kehityksen menetelmiin”. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Toisin kuin tuotteissa, palvelun komponentit eivät ole fyysisiä. Kuitenkin palvelut, kuten tuotteet, koostuvat sadoista ja tuhansista komponenteista. Palvelun komponentit ovat yhdistelmä prosesseja, taitoa ja materiaaleja, jotka yhdessä muodostavat suunnitellun tai muotoillun palvelun. Palvelua tarjoavan yrityksen näkökulmasta palvelumuotoilu on sitä, että löydetään sopiva suhde fyysisten ja ei-fyysisten komponenttien välillä. (Goldstein, Johston, Duffy & Rato 2002, 121-122, suomennus kirjoittajan.)

Entistä enemmän tavarat ovat siirtyneet taka-alalle, ja ihmiset haluavatkin arkeensa helpottavia ratkaisuja. Usein nämä ratkaisut ovat juuri palveluita. Omistaminen alkaa olla toissijaista, ja eikä kaikkien tarvitsekaan omistaa kaikkea. Tärkeintä on, että on olemassa palveluita, jotka tuovat resursseja asiakkaiden luokse. (Tuulaniemi 2011, 16.)

Kuten Goldstein ja kumppanit kirjoittavat, palvelun olevan yhdistelmä fyysistä ja ei-fyysistä ja Tuulaniemi kirjoittaa taas omistamisen siirtyvän vähitellen taka-alalle, on kirjasto kummastakin ajattelutavasta loistava esimerkki. Kirjastot ovat yhdistelmä ei-fyysistä ja fyysistä. Aineisto, joka käsittää kirjat, lehdet, elokuvat ja musiikin sekä tietenkin kirjaston henkilökunta. Henkilökunta, joka tarjoaa osaamistaan ja tietoaan asiakkaille, jotta he voivat hyödyntää kirjaston aineistoa.

Siirryttäessä tavaroista palveluihin, emme vain kuluta vähemmän energiaa, vaan siirrymme resurssien kuluttamisesta niiden jakamiseen. Samoin siirrytään tavaroista prosessin hyödyntämiseen ja vaihdannasta vuorovaikutukseen. Palvelut ovat yrityksille keino erottautua ja sitouttaa asiakkaitaan. Palvelut myös mahdollistavat uusien markkinoiden löydön, jotka kasvavat perinteisiä tavaramarkkinoita nopeammin. Kuten Tuulaniemi (2011) kirjoittaa: palveluiden ympärille voi lisätä tavaroita ja tavaroiden ympärille voi aina lisätä palveluita. (Tuulaniemi 2011, 18-19.)

Talouden kehittyneisyys heijastuu bruttokansantuotteeseen (BKT). Mitä suurempi osuus palveluilla on bruttokansantuotteesta, sitä kehittyneempi talous on. Yhdysvalloissa ja Australiassa palveluiden osuus BKT:stä on jo yli 80 prosenttia, läntisissä EU-maissa kyseinen luku vaihtelee 70-75 prosentin välillä ja Suomessa se oli vuonna 2011 66 prosenttia. Vuonna 2015 luku oli 70,6 prosenttia. Suurin osa Suomen taloudesta tulee palveluista, ja palveluiden osuus bruttokansantuotteesta kasvaa vuosittain. Palvelu on Suomen talouden kasvava perusta, ja olemmekin siirtyneet palveluiden maailmaan. (Tuulaniemi 2011, 21-22; Tilastokeskus 2016.)

Tosin tilastointi ei pysy palvelumarkkinan kasvun perässä. Ongelmia tilastoimiseen myös aiheuttaa se, että palveluyritykset toimivat tuotelähtöisyyden sijasta tarjoomalähtöisesti. Tarjoomat taas sisältävät sekä palvelun että tavarat. Teollisuus myös sisältää paljon palveluliiketoimintaa, koska yritykset eivät enää toimi pelkästään palveluissa tai tuotannossa. (Tuulaniemi 2011, 22.)

Tuulaniemi (2011,22-23) toteaakin, että Suomessa palvelusektori on tilastoitua suurempi, ja erittäin merkittävä taloudelle. Palveluiden merkitys myös kasvaa koko ajan, mutta alan rakennetta tunnetaan vähän. Uusiin liiketoiminta- ja ansaintamalleihin siirtymisen on mahdollistanut vaurastuminen, teknologia ja rakenteelliset muutokset. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että harvoin vanhat rakenteet poistuvat kokonaan. Monesti uudet mallit kehittyvät vanhojen rinnalle.

Palvelumuotoilu alana on sängen nuori. Nykyiseen muotoon se kehittyi 1990-luvun alkupuolella. Palvelumuotoilun syntyyn vaikutti moni asia, kuten palvelualan kasvu sekä teknologian ja internetin kehitys. Siirryttäessä jälkiteollisesta ajasta kohti palveluiden aikaan, vaatimukset palveluita kohtaan kasvoivat. Sittemmin teknologian ja varsinkin internetin kehitys entisestään lisäsivät palvelualan mahdollisuuksia sekä kehityspaineita. Professori Michael Erlhoff (Köln International School of Design, KISD) lanseerasi vuonna 1991 todennäköisesti ensimmäisenä palvelumuotoilun osaamisalan. Tosin vahvimmin, ja kansainvälisesti, palvelumuotoilun alkuun on vaikuttanut Birgit Mager. Hän aloitti KISDissä ensimmäisenä Euroopan palvelumuotoilun professorina vuonna 1995. (Tuulaniemi 2011, 61-62.)

Eurooppalaiset muotoilukoulut perustivat vuonna 2004 SDN Service Design Networkin, jonka tarkoituksena on laajentaa keskustelua ammatissa toimivien palvelumuotoilijoiden ja yritysten sekä koulutuksen välillä. SDN:n ympärille kansainvälinen toiminta onkin keskittynyt, ja he myös julkaisevat palvelumuotoilun Touchpoint-lehteä. (Tuulaniemi 2011, 62.)

Nimensäkin mukaan palvelumuotoilun juuret ovat muotoilussa. Kehittämisprosessi palvelumuotoilussa on hyödynnetty tuotemuotoilijan työstä. Palvelumuotoilussa, kuten muotoilussa, sovelletaan ydinosamista uusilla alueilla uusilla työkaluilla. Kuten Tuulaniemi (2001, 63) toteaa: ”Palvelumuotoilu on siis muotoiluperusteista: muotoilijoiden ydinosaminen on tuotu palveluiden kehittämiseen.” (Tuulaniemi 2011, 63.)

4.4 Palvelupolku

Palvelu on prosessi, ja sen kuluttaminen tarkoittaa kokemuksen kuluttamista. Tämä prosessi sijoittuu aika-akselille, ja palvelupolku kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja kokee tällä akselilla. Palvelupolussa on eripituisia osia, jotka ovat palvelutuokioita ja palvelun kontaktipisteitä. Palvelutuokiot pitävät sisällään useita palvelun kontaktipisteitä, ja palvelupolku jakaantuu useisiin palvelutuokioihin. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Palvelupolun jakaminen palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin on vain yksi tapa toimia. Palvelupolun voi myös jakaa osiin asiakkaalle muodostuvan arvon kautta. Nämä osat ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelu, on sitä, että asiakas on vasta ollut yhteydessä yritykseen puhelimitse tai internetin kautta. Ydinpalvelu on se mistä asiakas varsinaisesti saa arvoa. Jälkipalvelussa asiakas on yhteydessä yritykseen palvelutapahtuman jälkeen, vaikka antamalla asiakaspalautetta. (Tuulaniemi 2011, 79.)

Kirjastoissa esimerkiksi esipalvelu voi olla sitä, että asiakas soittaa/lähetää sähköpostia ja kysyy/varaa aineistoa. Ydinpalvelussa asiakas tulee kirjastoon hakemaan varatun aineiston ja jälkipalvelussa asiakas jättää palautetta kirjastosta.

Palvelutuokiot, joista palvelupolut koostuvat, muodustuvat kontaktipisteistä. Näiden pisteiden kautta asiakas on kontaktissa kaikilla aisteillaan palvelussa. Ympäristöt, esineet, ihmiset ja toimintatavat ovat kontaktipisteitä. Ympäristöt ovat tiloja, joissa palvelu toteutuu, ja ne voivat olla joko fyysisiä tai virtuaalisia, digitaalisia ympäristöjä. Fyysiset tilat vaikuttavat ihmisten mielialaan ja ohjaavat heidän käyttäytymistään. Virtuaaliset tilat, kuten internet-sivut, vaikuttavat olennaisesti palvelun kuluttamiseen. (Tuulaniemi 2011,80- 82.)

Kirjastoissa onkin tapahtunut suurta muutosta juuri kirjaston tilojen kohdalla. Nykyään suositaan avoimuutta, ja matalia hyllyjä tuomaan tilan tuntua. Samoin kirjastoissa on entistä enemmän istuma- ja

opiskelupaikkoja. Tarkoituksena nykyään kirjastoissa onkin saada asiakas viihtymään ja käyttämään kirjaston tiloja.

Virtuaaliset tilat kirjastoilla ovat verkkokirjastot, Päijät-Hämeen alueella Lastukirjastot. Verkkokirjaston avulla asiakas voi itse tarkistaa lainojensa tilanteen, tehdä varauksia ja etsiä aineistoa. Tavarat liittyvät monesti palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen. Esineet todistavat asiakkaan käyttöoikeuden palveluun. Matkaliput, pankkikortit ja avaimet ovat tällaisia todisteita. (Tuulaniemi 2011, 82.)

Kirjastoissa palveluun liittyvät tavarat ovat lainattava aineisto, mutta myös itse kirjastossa käytettävät esineet, kuten asiakastietokoneet, pelit ja Ipadit. Kirjastokortin haltijalla on oikeus kaikkiin edellä mainittuihin. Ihmiset tuottavat ja kuluttavat palvelua, jotka kuuluvat kontaktipisteisiin. Näihin kontaktipisteisiin kuuluu palvelua tuottava asiakaspalvelija ja arvoa itselleen tuottava asiakas. (Tuulaniemi 2011, 81.)

Toiset asiakkaat voivat myös vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee palvelun. Kyse ei ole siis vain vuorovaikutuksesta asiakkaan ja asiakaspalvelijan kesken, vaan muiden asiakkaiden käytös vaikuttaa kokemukseen. Meluisa tai huonosti käyttäytyvä asiakas voi pilata toisen asiakkaan kokemuksen. (Verhoef, Lemon, Parasuraman, Roggeveen, Tsiros & Schlesinger 2009, 35, suomennus kirjoittajan.)

Toimintatavat ovat henkilökunnan sovittuja, palveluun kuuluvia käyttäytymismalleja. Tietyllä tavalla asiakaspalvelijoiden käyttäytymismallit ja toimintatavat voidaan vakioida. Esimerkiksi henkilökunnalla on tietty asu, mistä asiakas erottaa heidät muista asiakkaista. (Tuulaniemi 2011, 82.)

4.5 Palvelupolku omatoimikirjastossa

Palvelupolku muodostettiin ryhtymällä Hollolan pääkirjaston omatoimiasiakkaaksi ja valokuvaamalla tapahtuma. Lahden omatoimikirjasto pisteiden palvelupolku tapahtui tarkkailemalla ja tekemällä asiakkaalle omatoimikortti.

Vertailu tapahtui Lahden omatoimikirjasto pisteiden ja Hollolan pääkirjaston välillä. Niin Hollolassa kuin Lahdenkin puolella palvelupolku etenee hyvin samankaltaisena.

Asiakas saapuu kirjastoon, menee palvelutiskille ja pyytää virkailijalta omatoimikirjastokorttia. Lahden puolella pyydetään kuvallista henkilöllisyyskorttia ja vanhaa kirjastokorttia, Hollolassa riittää kirjastokortin näyttäminen.

Suurin ero kirjastojen välillä oli se, että Hollolassa allekirjoitetaan sopimus ennen omatoimikortin saamista ja Lahdessa ei. Hollolassa alle 16-vuotiaat eivät saa omatoimikorttia ja Lahden puolella pitää olla täytännyt 15-vuotta kortin saadakseen.

Lahden omatoimikirjastoissa vanha kirjastokortti hävitetään, ja tilalle tulee RFID-tekniikalla varustettu kirjastokortti. Kortti aktivoidaan lukualustalla, jota käytetään aineiston lainaukseen ja palautukseen, ja sitten kortti on käyttövalmis. Hollolassa ei tule uutta kirjastokorttia, mutta kortti rekisteröidään omatoimikirjastojärjestelmään, minkä jälkeen se on omatoimikortti.

Asiakkaalle kerrotaan omatoimikirjaston säännöt, ja opastetaan, kuinka ovista päästään sisään omatoimiaikana. Ovien avaamiseen tarvitaan kirjastokortti ja tunnukset. Tunnus on sama, mitä asiakas käyttää asioidessaan verkkokirjastossa ja lainatessaan automaateilla. Lahden ja Hollolan puolella se on nelinumeroinen luku. Tarvittaessa asiakasta opastetaan myös automaattien käytössä, ja kerrotaan miten toimia varatun aineiston kanssa. Varatulle aineistolle on yleensä omat palautuslaatikkonsa.

Tämän jälkeen asiakas käyttää kirjaston tiloja ja palveluita, mahdollisesti lainaa tai palauttaa aineistoa, lukee lehtiä tai opiskelee.



Asiakas saapuu kirjastoon.

Asiakas ilmoittaa haluavansa omatoimikortin. Hollolassa tehdään sopimus, ja kortti rekisteröidään.

Lahdessa vanha kirjastokortti hävitetään ja uusi kortti aktivoidaan.



Asiakas käyttää kirjaston tiloja, etsii itselleen mieluista lainattavaa, lukee lehtiä, käyttää asiakastietokoneita tai opiskelee.



Omatoimiaikana asiakas päästää itsensä sisään käyttäen korttia ja tunnuslukua.

Asiakas joko lainaa tai palauttaa automaateilla.

Kuva 1. palvelupolku

4.6 Yhteenveto

Kyselyt auttoivat työtäni saamaan suunnan, ja samalla sain vastauksen teoriaani teknologisen kehityksen ja omatoimikirjastojen linkistä.

Henkilökunta kysely oli suppeampi, kuin alun perin oli tarkoitus. Ajatuksena oli saada vastaukset yhteensä neljältä kirjastolta, eli Lahden kolmelta omatoimikirjasto pisteeltä ja Hollolan pääkirjastolta. Lahdessa kuitenkin tultiin siihen tulokseen, että olisi paras, jos palvelupäällikkö vastaisi kysymyksiin Ahtialan, Jalkarannan ja Liipolan puolesta.

Vastaukset henkilökunnan kyselyihin erosivat jonkin verran Lahden ja Hollolan välillä. Kyselyistä selvisi se, että Lahdessa uudet tilat olivat osasyynä omatoimikirjastojen perustamiseen ja Hollolassa taas haluttiin lisää aukioloaikaa. Lahdessa tekniikan kanssa on ollut ongelmia, mikä on muun muassa johtanut siihen, että henkilökunnan koulutus on jäänyt vähälle. Hollolassa taas ei ole ollut teknisiä ongelmia, ja koulusta on. Niin Lahdessa kuin Hollolassa henkilökunta on suhtautunut positiivisesti uuteen palveluun ja sen tuomiin muutoksiin. Asiakkaat myös ovat olleet tyytyväisiä. Yhteenvetona henkilökunta kyselystä on se, että henkilökunta on tyytyväinen omatoimikirjastoon, lisääntynyt järjestelytyö ei haittaa eikä käytöshäiriöitä ole ollut.

Yhteenvetona asiakaskyselystä on se, että ennen kaikkea omatoimikirjastoa käytetään juuri aineiston palauttamiseen- ja lainaamiseen. Lehtiä saatetaan lukea ja tietokoneita käyttää. Omatoimikirjastoa pidettiin myös nykyaikaisena sekä toimivana ratkaisuna.

Palvelupolku niin Hollolassa kuin Lahden omatoimikirjasto pisteillä oli hyvin samantapainen. Eroina olivat Hollolan allekirjoitettava sopimus, Lahden erillinen omatoimikortti ja alle 16-vuotiaiden asiakkaiden pääsy kirjastoon omatoimi aikana. Lahdessa 15-vuotta täyttänyt saa omatoimikortin, Hollolassa alle 16-vuotias ei saa omatoimikorttia.

Yllättävää oli vastanneiden positiivinen suhtautuminen palveluun. Asiakaspalaute on kuitenkin kirjastoissa ollut positiivista. Lahdessa

asiakkaat ovat toivoneet sitä, että varaukset voisi noutaa itsenäisesti omatoimikirjasto aukioloaikoina. Tämä ei tosin ole mahdollista nykyisellä kirjstojärjestelmällä. Hollolassa ollaan tyytyväisiä lisääntyneeseen aukioloaikoihin. Palvelupolut eivät eronneetkaan suuresti toisistaan, kuten oli alkujatoksena. Kuten edellä on mainittu, omatoimikirjaston asiakkaaksi ryhtymisellä on pieniä eroja. Ennen kaikkea sopimus, omatoimikortti ja käytännöt koskien alle 16-vuotiaita.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tehdessäni tiedonhakuja, törmäsin varsinkin digitalisaation ja omatoimikirjastojen osalta lähteiden vähyyteen. Digitalisaatio on ollut olemassa jo jonkin aikaan, ja kuljemme koko ajan kohti digitalisaation aikakautta, mutta silti kirjoitettua materiaalia löytyy niukasti. Eihän digitalisaatiolla ole vielä edes yhtenäistä määritelmää. Omatoimikirjastoja on Suomessa ollut erittäin vähän aikaa, korkeintaan parin vuoden ajan. Suomalaisista omatoimikirjastoista löytyi myös vähän lähteitä, opinnäytetöitä lukuun ottamatta. RFID-tekniikasta kyllä löytyi lähteitä, mutta kirjastoihin erikoistuneesta RFID-tekniikasta taas ei löytynyt hyviä lähteitä. Jälleen kyseessä on kauan olemassa ollut teknologia, jota on hyödynnetty monissa eri toimialoissa. Tosin kirjastoissa RFID-teknologia on vielä suhteellisen uutta. Lahteen RFID-tarroja on kirjastossa aloitettu käyttämään vasta parin viime vuoden aikana ja Helsingin alueen kirjastoihin RFID saapuu vasta vuonna 2017. Tiedonhakuja tehdessäni törmäsin usein siihen, ettei lähteitä hirvittävästi ollut.

Alussa ajatukseni oli se, että omatoimikirjastot ovat tekniikan kehityksen ja digitalisaatiosta johtuvien muutosten aikaansaama uusi palvelumuoto. Kirjastojen kehitys koko 2000-luvun on vähitellen johtanut kohti kirjaston fyysistä ja asenteellista muutosta, kohti tulevaisuuden kirjastoa. Ilman digitalisaation tuomia muutoksia muun muassa asiakaskäyttäytymisessä, Suomessa ei tällä hetkellä varmaankaan olisi omatoimikirjastoja.

Samoin omatoimikirjastojen syntyyn on Suomessa vaikuttanut jatkuva kirjastojen lopettamisuhat sekä henkilökunnan ja aukioloaikojen vähentäminen. 90-luvulta 2000-luvulle kirjastojen määrä on aina vain tippunut. Omatoimikirjasto on niin henkilökunnalle, kuin asiakkaille tapa säilyttää tärkeänä pidetty kirjasto omalla kotipaikkakunnalla.

Vertailtaessa Suomea ulkomaihin, esimerkiksi Tanskassa on omatoimikirjastoja ollut olemassa jo vuodesta 2004 lähtien. Suomi on tällä hetkellä, vuonna 2016, Pohjoismaiden kärjessä mitä tulee digitalisaatioon. Oikeastaan Suomi on teknillisesti edellä, mutta täällä istuu tiukasti

haluttomuus asenteiden ja toimintamallien muutokseen. Tanskassa ja muissa maissa ei ehkä olla laitteiden ja ohjelmien kannalta aivan huippua, mutta ihmisissä tapahtunut muutos ja halu siihen muutokseen on suurempi. Mikä on johtanut esimerkiksi omatoimikirjasto palvelun käyttöönottoon.

Uskoin vahvasti RFID-tekniikan edesauttaneen ja mahdollistaneen omatoimipalvelut kirjastoissa, mutta ilmeisesti RFID-tekniikka ei ole välttämätön. Esimerkkinä Hollolan pääkirjasto, joka hyödyntää RFID-tekniikkaa aineiston hallinnassa, käyttää silti omatoimikirjastokorttina tavallista kirjastokorttia. Toisin on Lahden omatoimikirjastoissa, mutta heillä esimerkiksi hälytysjärjestelmä on sidottu RFID-tekniikkaan. Tämän takia omatoimikortti on uusi kirjastokortti, jossa käytetään RFID:tä. Miksi sitten omatoimikirjastot ovat alkaneet yleistyä vasta 2000-luvulla? Tähän vastauksena on asiakaskäyttämisen muutokset, jotka johtuvat digitalisaatiosta ja sen tuomista muutoksista.

Kehitys kirjastoilla on kulkenut kohti omatoimikirjastoa, aina siitä asti, kun kirjastot alkoivat muuttua sivistyslaitoksista ja lainaamoista kohti asiakaspalvelua painottaviksi koko kansan olohuoneiksi. Kuten totesin yksistään teknologinen kehitys ei ole mahdollistanut muutosta, vaan muutos on lähtenyt syvemmältä, ihmisten uusista tarpeista ja muuttuneista käsityksistä palvelusta.

Elämme aikaa, jossa asiakaspalvelu on ainoa keino yrityksillä erottua ja kilpailla. Verkkokaupat ovat yleisiä, helppoja sekä luotettavia käyttää. Sosiaalinen media on entisestään tehnyt toimintaa läpinäkyväksi, ja asiakkaat osaavat vaatia entistä parempaa ja yksilöllisempää palvelua.

Asiakkaat alkavat olla tottuneita siihen, etteivät aukioloajat enää sido heitä. Kivijalkakaupoilla on verkkokaupat, tai on kylmäasemia ja nyt omatoimikirjastoja. Muutenkin itsepalvelu on yleistynyt kaikilla aloilla, kaupoista lentoasemiin.

Kyselyä tehdessäni ajattelin asiakkaiden mielipiteen omatoimikirjastosta olevan joko suhteellisen neutraaleja tai sitten negatiivisia. Kokemukseni

mukaan asiakkaat eivät ole juuri pitäneet lainaus- ja palautusautomaateistakaan

Yllätyin positiivisesta palautteesta niin henkilökunnalta kuin asiakkailtakin. Kyselyihin vastaukset olivat siihen suuntaan, että henkilökunta on tyytyväistä omatoimikirjastosta, ilkeältä ei ole ollut ja järjestelytyöt ovat kirjaston perustehtäviä. Asiakkaat jotka vastasivat Facebook-kyselyyn, olivat tyytyväisiä omatoimikirjastoon. Ennen kaikkea omatoimiaika mahdollisti heille kirjaston käytön. Omatoimikirjastoa pidetään nykyaikaisena sekä toimivana. Yksi vastaajista kirjoitti aluksi vastustaneensa ajatusta omatoimikirjastosta, koska pelkäsi henkilökunnan vähenemistä. Hän tuli kuitenkin toisiin ajatuksiin, ja käyttääkin kirjastoa omatoimiaikana pari kertaa viikossa.

Ennen palvelupolun luontia, mielipiteeni oli se, että vertailtavien Lahden ja Hollolan omatoimikirjastojen palvelupolut saattaisivat olla hyvinkin erilaisia. Päästessäni itse tekemään asiakkaana Hollolan pääkirjastolle omatoimikorttia, tulinkin siihen tulokseen, että erot omatoimikirjastojen palvelupoluissa ovat sangen pieniä. Ollessani Asikkalan ja Liipolan kirjastoissa harjoittelijana, näin kuinka asiakkaille tehtiin omatoimikortti ja sain itse myös olla mukana tässä prosessissa. Kuten mainitsin, erot ovat pieniä.

Suurimmat erot Lahden ja Hollolan kirjastojen välillä ovat omatoimikirjaston sopimus, omatoimikortti ja alaikäiset asiakkaat. Hollolassa allekirjoitetaan sopimus, ennen asiakkaan rekisteröimistä omatoimiasiakkaaksi. Lahdessa ei tehdä sopimusta, mutta asiakkaan henkilöllisyys tarkistetaan kuvallisella henkilöllisyystodistuksella. Omatoimikortti Lahdessa on oma korttinsa, ja vanha kirjastokortti hävitetään asiakkaan tahtoa omatoimiasiakkaaksi. Hollolassa asiakas pitää vanhan korttinsa, hänet vain rekisteröidään omatoimikirjastojärjestelmään. Lahdessa 15-vuotias voi saada omatoimikortin, Hollolassa alle 16-vuotias ei saa.

Palvelupolkua voisi hyödyntää eri kirjastoissa. Polun avulla voitaisiin yhdenmukaistaa omatoimikirjasto käytäntöjä. Palvelupolku myös auttaa kirjastoja paremmin hahmottamaan oman omatoimikirjastonsa palvelutapahtumaa, ja mahdollisesti parantaa tai helpottaa palvelua asiakkaalle. Uskon, että palvelupolkua voisi muutkin kulttuuritoimen parissa työskentelevät hyödyntää, esimerkiksi museot. Museoissakin kun RFID-teknologiaa jo hyödynnetään tai sen hyödyntämistä mietitään.

Alussa olin sitä mieltä, ettei henkilökunta, saati asiakkaat, ole hirveän innoissaan omatoimikirjastoista. Mielessäni ajattelin, että omatoimikirjastoa pidettäisiin tapana vähentää henkilökuntaa vähentämättä aukioloaikoja. Ilkivalta sekä lisääntyvä työ eivät varmasti olisi henkilökunnan mieleen. Asiakkaat edelleen huomauttelevat kirjastoissa palautus- ja lainausautomaateista, heilläkin on pelko henkilökunnan vähenemisestä. Miten asiakkaat, jotka eivät mielellään käytä edes automaatteja, käyttäisivät omatoimikirjastoa?

Nyt jos tekisin työni uudestaan, vertailisinkin suomalaisia omatoimikirjastoja ulkomaisiin omatoimikirjastoihin. Ottaisin myös tulevaa Keskustakirjastoa enemmän mukaan. Helsingin tuleva keskustakirjasto, kun on tulevaisuuden kirjaston ruumiillistuma täällä Suomessa.

LÄHTEET

Ekholm, K. 2010. Kirjastot ovat palaessaankin kauniita. Helsinki: BTJ Kustannus.

Ilmarinen, V., Koskela, K. 2015. Digitalisaatio- yritysjohton käsikirja. Liettua: Balto Print.

Kannila, H. 1955. Kirjastonhoidon opas. viides tarkistettu painos. Keuruu: Otava.

Lehti, M., Rouvinen, P., Ylä-Anttila, P. 2012. Suuri hämmennys- työ ja tuotanto digitaalisessa murroksessa. Helsinki: Unigrafia Oy.

Relander, J. & Saarti, J. 2015. Kirjaston kuolema. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Brennen, S. & Kreiss, D. 2014. Digitalization and digitization. Culture digitally. [viitattu 10.9.2016]. Saatavissa:

<http://culturedigitally.org/2014/09/digitalization-and-digitization/>

Casey, M. & Savastinuk, L. 2006. Library 2.0. Service for the next generation library. Library Journal. [viitattu 16.11.2016]. Saatavissa:

<http://cil733.pbworks.com/f/Library+2.0+Journal.pdf>

Digibarometri. 2016. Kuinka digitaalinen Suomi on? Digibarometri 2016.

[viitattu 5.9.2016]. Saatavissa: <http://www.digibarometri.fi/>

Elenius, L. 2015. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjasto lehti. [viitattu

14.10.2016]. Saatavissa: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/492/kirjasto-ilman-henkilokuntaa>

Gartner. 2016. Gartner IT Glossary. [viitattu 3.9.2016]. Saatavissa:

<http://www.gartner.com/it-glossary/digitalization/>

Gartner. Gartner Executive Programs. 2014. Taming the Digital Dragon: The 2014 CIO Agenda. [viitattu 3.9.2016]. Saatavissa:

https://www.gartner.com/imagesrv/cio/pdf/cio_agenda_insights2014.pdf

Hopeakunnas, M. 2016. Helsingin kaupunginkirjasto siirtyy RFID-tekniikkaan. Helmet. [viitattu 15.11.2016]. Saatavissa:

<http://www.helmet.fi/fi->

[FI/Tapahtumat ja vinkit/Uutispalat/Helsingin kaupunginkirjasto siirtyy RFID%2886080%29](http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Helsingin_kaupunginkirjasto_siirtyy_RFID%2886080%29)

Kirjastot.fi. 2006. Kysymys. [viitattu 12.11.2016]. Saatavissa:

<http://www2.kirjastot.fi/kysy/arkistohaku/kysymys/?ID=5f61c778-d435-43ba-aa05-291fb8104885>

Kivimäki, P. 2010. RFID-tekniikka kirjastoissa. Metropolia.Opinnäytetyö. [viitattu 14.11.2016]. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21027/Kivimaki_Petteri.pdf?sequence=1

Meyer Goldstein, S., Johnston, R., Duffy, J., Rao, J. 2002. The service concept: the missing link in service design research? Journal of Operations Management. [viitattu 16.11.2016]. Saatavissa:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272696301000900>

Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastosta. Kirjastot.fi. Blogi. [viitattu 15.11.2016]. Saatavissa: [http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-](http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.WD1QvuS7q70)

[omatoimikirjastoista/#.WD1QvuS7q70](http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.WD1QvuS7q70)

Päijät-Hämeen verkkokirjasto Lastu. 2016. Kirjaston historia. [viitattu

10.11.2016]. Saatavissa: <http://www.lastukirjastot.fi/hollolakirjastohistoria>

Suomisanakirja. 2016. Tulosjohtaminen. [viitattu 16.10.2016]. Saatavissa:

<http://www.suomisanakirja.fi/tulosjohtaminen>

Tieteen termipankki. 2014. Viitetietokanta. [viitattu 3.11.2016]. Saatavissa:

<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:viitetietokanta>

Tietosuojavaltuutetun toimisto. 2010. RFID tunniste, mikä se on? [viitattu 12.11.2016]. Saatavissa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfqCmh1T/Rfid_tunniste_mika_se_on.pdf

Tilastokeskus. 2016. Kansantalous. [viitattu 16.11.2016]. Saatavilla:

http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html

Tuominen, P. 2014. Digitalisaatio tulee kuin talvi Suomeen- varmasti, mutta ”yllätyksenä”. Marketvisio. Blogi. [viitattu 5.9.2016]. Saatavissa:

<http://www.marketvisio.fi/fi/ajankohtaista/blogi/1926-digitalisaatio-tulee-kuin-talvi-suomeen-varmasti-mutta-yllatysena>

LIITTEET

Kyselyt kirjastoille ja asiakaskysely.

Lahden omatoimikirjastot:

Miksi päätitte perustaa omatoimikirjastoja?

Onko kyseessä vain yleinen trendi kirjastoilla, ja Lahden kirjastot päättivät lähteä mukaan?

Olivatko remontit/uudet tilat osasy s siihen, että omatoimikirjastot perustettiin lähikirjastoihin?

Pääkirjastostakin oli (käsittääkseni) tarkoitus tulla omatoimikirjasto, mutta näin ei käynytäkään, onko tarkoitus jossain vaiheessa tulevaisuudessa tehdä pääkirjastostakin omatoimikirjasto?

Edesauttoiko RFID-tarrojen käyttöönotto myös siirtymistä omatoimikirjasto palveluihin?

Mitä mieltä asiakkaat ovat olleet omatoimikirjastoista, millaista palaute on ollut?

Miten henkilökunta on suhtautunut uusiin toimintamalleihin?

Onko työtä tullut lisää, miten asiakkaiden tuleminen kirjastoon aukioloaikojen ulkopuolella on vaikuttanut henkilökunnan työskentelyyn?

Onko ollut ongelmia/käytöshäiriöitä?

Miten tekniikka omatoimikirjastoissa toimii/on toiminut (eli miten kirjastoon pääsee, kuinka lainataan ja palautetaan ynnä muuta, millaista teknologiaa käytetään uusissa korteissa)?

Miten omatoimikirjasto on vaikuttanut lainojen sekä kävijöiden määrään, onko ero kuinka suuri ennen ja jälkeen omatoimikirjaston käyttöönoton?

Kuinka paljon henkilökuntaa koulutettiin/infottiin ennen omatoimikirjaston käyttöön ottoa?

Miten asiakkaita opastetaan omatoimikirjaston käyttämisessä?

Hollolan pääkirjasto:

Miksi päädyitte omatoimikirjasto ratkaisuun Hollolassa?

Olivatko uudet tilat osasy s siihen, että pystyitte luomaan omatoimikirjaston?

Edesauttoiko RFID-tarrojen käyttöönotto myös siirtymistä omatoimikirjasto palveluihin?

Mitä mieltä asiakkaat ovat olleet omatoimikirjastoista, millaista palaute on ollut?

Miten henkilökunta on suhtautunut uusiin toimintamalleihin?

Onko työtä tullut lisää, miten asiakkaiden tuleminen kirjastoon aukioloaikojen ulkopuolella on vaikuttanut henkilökunnan työskentelyyn?

Onko ollut ongelmia/käytöshäiriöitä?

Miten tekniikka omatoimikirjastoissa toimii/on toiminut (eli miten kirjastoon pääsee, kuinka lainataan ja palautetaan ynnä muuta, millaista teknologiaa käytetään uusissa korteissa)?

Miten omatoimikirjasto on vaikuttanut lainojen sekä kävijöiden määrään, onko ero kuinka suuri ennen ja jälkeen omatoimikirjaston käyttöönoton?

Kuinka paljon henkilökuntaa koulutettiin/infottiin ennen omatoimikirjaston käyttöönottoa?

Miten asiakkaita opastetaan omatoimikirjaston käyttämisessä?

Asiakaskysely

Kysely omatoimikirjaston käyttäjille Lahdessa

Osallistujamäärä: 4

- 1.Miksi käytät omatoimikirjastoa?
- 2..Kuinka usein käytät omatoimikirjastoa?
- 3.Mitä mieltä olet omatoimikirjastosta?
4. Mitä kirjaston palveluita käytät omatoimikirjastoaikoina?
- 5..Miten arvioisit omatoimikirjaston palveluita asteikolla 1-5, missä 1=huono ja 5=loistava.
- 6.Kehitys ehdotuksia, ruusuja/risuja.

SUUNNITTELU

TOTEUTUS

LOPPUTULOS

ELOKUU

SYYS-, LOKA JA MARRASKUU

JOULUKUU

-aiheen valinta ja
rajaus

→ kirjasto ja
digitalisaatio → omatoi
mikirjastot ja
palvelumuotoilu

-millainen
opinnäytetyö?

→ tutkimuksellinen ja
toiminnallinen → haast
attelu/kysely

-tiedonhankinta

-teoria pohja

-kyselyjen tekeminen

→ kyselyjen
lähettäminen niin
Lahden kuin Hollolan
kirjastoille, ja
sähköisen
asiakaskyselyn
tekeminen

→ kyselyjen
analysointi

-viilaaminen

→ kirjoitusasun
tarkistaminen

→ lähteiden
keskustelu

-lähteiden ja
liitteiden
merkitseminen

-seminaari

Aikajana.