

Mari Karvonen

**”Maailman meno on nykyään se, että pitääkää itsestänne
ääntä mediassa.”**

Selvitys KAINET-kirjastojen yhteistyön toimivuudesta

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelunkoulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelunkoulutusohjelma

Tekijä: Mari Karvonen

Työn nimi: ”Maailman meno on nykyään se, että pitääkää itsestänne ääntä mediasa.” Selvitys KAINET-kirjastojen yhteistyön toimivuudesta

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 56

Liitteiden lukumäärä: 3

Opinnäytetyöni käsittelee KAINET-kirjastojen (Kajaanin kaupunginkirjasto – Kainuun maakuntakirjasto, Kuhmon kaupunginkirjasto, Suomussalmen, Paltamon, Puolangan, Hyrynsalmen ja Ristijärven kunnankirjastot) yhteistyön toimivuutta. Tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä yhteistyökirjastojen palveluihin ja niiden tunnettavuutta. Henkilökunnan osalta on tarkoitus selvittää yhteistyön sujuvuutta ja yhteydenpidon riittävyttä.

Tutkimuksen empiirinen osuus on toteutettu kyselylomakkeella, joka toteutettiin Digium Enterprise-ohjelmalla. Kysely liitettiin KAINET-kirjaston aineistotietokannan etusivulle ja kirjastojen omille nettisivuille. Henkilökunnan kysely lähetettiin Intranetin välityksellä. Kyselyt olivat avoinna maaliskuun 2010 ajan. Kyselyihin vastasi 153 asiakasta ja 36 henkilökunnan jäsentä.

Asiakaskyselyn tulokset osoittivat, että asiakkaat ovat tyytyväisiä seutulainapalveluun, sen nopeuteen ja maksun suuruuteen. Tyytymättömyyttä asiakkaissa herättivät verkkopalvelut ja tiedotukseen toivottiin enemmän huomiota. Henkilökunta-kyselyn tuloksista selvisi, että suurin puute yhteistyön osalta on tiedotus ja yhteydenpito. Tyytyväisiä oltiin aineistonkuljetukseen ja yhteistyön mahdollisuuksiin, joita se antaa asiakkaille.

Avainsanat: kirjastot, seutukirjastot, kirjastokimpat, yhteistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design
Degree programme: Library and information services

Author: Mari Karvonen

Title of thesis: "Make yourself heard, that's the way world goes round today." Survey of the cooperation between the KAINET-libraries

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2010 Number of pages: 56 Number of appendices: 3

The present thesis is a study on the functioning of cooperation of the KAINET-libraries (Municipal libraries of Kajaani, Kuhmo, Suomussalmi, Paltamo, Puolanka, Hyrynsalmi and Ristijärvi).

The goal of the thesis was to determine customer satisfaction on the cooperation of the library services and the customers' knowledge of them. In addition the thesis studied the employees' opinions of the joint services and their familiarity among customers. Also their opinion on of the fluency and sufficiency of the cooperation were studied.

The empirical part of the thesis was carried out using a questionnaire. The questionnaires were done by Digium Enterprise-program which was then linked to the libraries' internet- and staff's intranet pages. The questionnaires were open the month March 2010. 153 customers and 36 staff members answered to the questionnaires.

Questionnaires showed that customers were pleased with the cooperation services. They were discontented with the net services, the publicity of services and information. The staff pointed two big problems in the cooperation: publicity and relations. They were content with the material transport and the possibilities the cooperation offers for the customers.

Keywords: libraries, cooperation, services

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET.....	6
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	7
1 JOHDANTO	9
2 YLEISESTI KIRJASTOJEN YHTEISTYÖSTÄ.....	11
2.1 Kirjastokimpan määritelmä.....	11
2.2 Seutukirjastoselvitykset Suomessa.....	12
2.3 Seutukirjasto toiminnassa	13
3 KAINET-KIRJASTOJEN YHTEISTYÖ.....	16
3.1 Yhteistyön taustaa.....	16
3.2 Yhteistyö Kainuussa.....	18
4 TUTKIMUSONGELMA JA –MENETELMÄ.....	19
4.1 Tutkimusongelma.....	19
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	19
4.3 Kyselytutkimuksen kulku	20
5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET	22
5.1 Vastaajien sukupuoli, ikäjakauma ja elämäntilanne	22
5.2 Asiointikirjasto	23
5.3 Kahden euron seutulainan käyttö.....	24
5.4 Seutulainan vaikutus kaukopalvelun käyttöön.....	25
5.5 Seutulainan käytön useus	26
5.6 Seutulainan nopeus	27
5.7 Varausmaksun suuruus	28
5.8 Seutulainana pyydetty aineisto.....	29
5.9 Seutulainapalvelun riittävä informaatio ja opastus	30
5.10 KAINET-kirjastoverkon tunnettavuus.....	32

5.11 Tiedonlähteet koskien KAINET-kirjastoverkkoa ja sen palveluita.....	33
5.12 Verkkopalveluiden toimivuus.....	35
5.13 Asiakkaiden huomioita	35
6 HENKILÖKUNTAKYSELYN TULOKSET	41
6.1 Yhteistyön näkyvyys työssä	41
6.2 Yhteistyön toimivuus	42
6.3 Yhteistyön hyödyt.....	43
6.4 Yhteistyön ongelmat.....	44
6.5 Laajentumismahdollisuudet.....	45
6.6 Aineistonkuljetuksen toimivuus	46
6.7 Koulutuksen, perehdytyksen ja yhteydenpidon riittävyys	47
6.8 Huomioita KAINET-kirjastoverkon yhteistyöstä	48
7 YHTEENVETO.....	50
8 OMAA POHDINTAA.....	53
LÄHTEET	55

KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET

Digium Enterprise	Suomalainen tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma, jolla voidaan toteuttaa verkkokyselyitä.
KAINET-kirjastot	Kirjastokimppa, jossa ovat mukana Kajaanin kaupungin kirjasto – Kainuun maakuntakirjasto, Kuhmon kaupungin kirjasto, Suomussalmen, Paltamon, Puolangan, Hyrynsalmen ja Ristijärven kunnankirjastot. Nimi johdetaan Kainuun kirjastot -termistä.
Kaukolaina	Laina, joka pyydetään lainattavaksi toisen kunnan kirjastosta. Asiakkaan täytyy tehdä aineistosta kaukolainapyyntö.
Kirjastokimppa	Kahden tai useamman kirjaston välinen yhteistyö, joka voi ylittää kunta- ja hallintorajat. Yleisin yhteistyömuoto on kirjastojen yhteinen kirjastojärjestelmä.
Paikallislaina	Laina, joka lainataan oman kunnan kirjastosta.
Seutukirjasto	Yleensä lähikuntien kirjastojen muodostama. Kirjastoilla on yhteinen hallinto. Suomessa toimivin seutukirjasto toimii Joensuussa.
Seutulaina	Seutuyhteistyötä tekevien kirjastojen sisäinen laina. Asiakas voi itse tehdä pyynnön suoraan aineistotietokantaan.

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma	22
KUVIO 2. Vastaajien elämäntilannejakauma	23
KUVIO 3. Seutulainan käyttö kaikkien vastaajien mukaan.....	24
KUVIO 4. Kaukolainan käyttö ennen seutulainamahdollisuutta (kaikki vastaajat) .	25
KUVIO 5. Kaukolainan käyttö seutulainamahdollisuuden jälkeen (kaikki vastaajat)	26
KUVIO 6. Kuinka usein seutulainaa käytetään (kaikki vastaajat)	27
KUVIO 7. Kuinka nopeana seutulainaa pidetään (kaikki vastaajat)	27
KUVIO 8. Mielipiteet maksun suuruudesta (kaikki vastaajat)	28
KUVIO 9. Seutulainana pyydettävä aineisto	29
KUVIO 10. Seutulainapalvelun informaation ja opastuksen riittävyys (kaikki vastaajat)	31
KUVIO 11. Tiedon riittävyys koskien KAINET-kirjastoverkkoa (kaikki vastaajat) ..	32
KUVIO 12. Tiedonlähteet, joista kirjastoverkkoa ja sen palveluita koskeva tieto oli saatu (kaikki vastaajat)	34
KUVIO 13. Asioiden toimivuus verkkopalveluiden avulla (kaikki vastaajat).....	35

KUVIO 14. Henkilökunnan mielipide kirjastoverkon laajentumismahdollisuudesta	46
KUVIO 15. Henkilökunnan mielipide aineistokuljetuksen toimivuudesta	47
KUVIO 16. Henkilökunnan mielipide koulutuksen, perehdytyksen ja yhteydenpidon riittävydestä	47
TAULUKKO 1. Asiointikirjastojakauma (1 = tärkein, 2 = toiseksi tärkein, 3 = kolmanneksi tärkein)	24
TAULUKKO 2. Seutulainapalvelun informaation ja opastuksen riittävyys (vastaajaryhmittäin).....	31
TAULUKKO 3. Tiedon riittävyys koskien KAINET–kirjastoverkkoa (vastaajaryhmittäin).....	32
TAULUKKO 4. Tiedonlähteet, joista kirjastoverkkoa ja sen palveluita koskeva tieto oli saatu (vastaajaryhmittäin)	34

1 JOHDANTO

Suoritin työharjoittelujaksoni Kajaanin kaupunginkirjastossa ja tänä aikana minulle esitettiin toive asiakaskyselystä koskien KAINET-kirjastoverkon toimintaa. Koin itsekin, että asia oli tärkeä ja ajankohtainen, koska yhteistyö näkyi jokapäiväisessä työssä selkeästi. Työyhteisön parissa yhteistyö ja seutulainaus olivat puheenaiheina lähes päivittäin. Päätin ottaa kyselyihin mukaan myös henkilökunnan, jotta heidänkin mielipiteensä ja ajatuksensa tulisivat julki.

Ritva Hokka-Ahti käsittelee kirjastolehden artikkelissaan ”Nykykirjasto ei pärjää yksin!” kattavasti kirjastojen kimppayhteistyön perusteita ja tavoitteita. Yhteistyötä tehdään hankintakimpoissa, lastenkirjasto- ja musiikkityöryhmissä, kirjastoauton yhteiskäytössä, luettelointityössä, mutta tavallisimmin yhteistyö kuitenkin liittyy yhteiseen atk-järjestelmään. Uusimpana yhteistyön alueena on hallinnollinen yhteistyö. (Hokka-Ahti 2003, 14 - 15)

Opinnäytetyöni teoriaosassa esittelen lähteistä kerättyjen tietojen avulla kirjastoyhteistyön perusteita ja perehdyn syvemmin KAINET-kirjaston syntyyn, tavoitteisiin ja yhteistyön muotoon. Ensisijaisena lähdetietona taustalla on Eero Hartikaisen vuonna 2006 tekemä Kainuun yleisten kirjastojen yhteistyö selvitys.

Perehdyn tutkimusongelmaan ja perustelen tutkimusmenetelmä valintaani. Selvennän millä perusteilla valitsin kvantitatiivisen tutkimuksen lähestymistavan kvalitatiivisen tutkimuksen sijaan. Käyn läpi myös kyselytutkimukseni vaiheita.

Empiriaosa koostuu kyselyiden tuloksien esityksestä sekä johtopäätelmistä. Käyn asiakas- ja henkilökuntakyselyn tulokset läpi kysymyksittäin. Tulosten yhteyteen olen lisännyt taulukoita ja kuvioita selvennykseksi. Olen ottanut tärkeiksi katsoiani sitaatteja asiakkaiden kommentteista nähtäville. Henkilökunta vastasi kyselyyn hyvin aktiivisesti, joten materiaaliakin on runsaasti. Johtopäätelmissä kerään tuloksista nousseet asiat yhteen.

Viimeinen luku on omaa pohdintaani. Luvussa pohdin kyselyn onnistumista ennako-oletuksiin nähden. Mitä parannettavaa siinä olisi ollut ja millaisia tuloksia se antoi.

2 YLEISESTI KIRJASTOJEN YHTEISTYÖSTÄ

Kirjastojen lisääntynyt yhteistyö ja verkostoituminen ovat olleet kirjastojen selviämisen taie lamavuosista. Verkostoituminen saa perusteensa kirjastolain 4§:stä ”Yleinen kirjasto toimii yhteistyössä muiden yleisten kirjastojen sekä tieteellisten kirjastojen ja oppilaitoskirjastojen kanssa osana kansallista ja kansainvälistä kirjasto- ja tietopalveluverkkoa.” Lain väljyys jättää kirjastoille mahdollisuuden sopia erilaisista yhteistyökuvioista ja niiden laajuudesta. (Heinisuo; Koskela & Saine 2004, 53)

Kuntien taloustilanteen tiukentuessa kirjastotkin joutuivat pohtimaan, kuinka kirjastopalveluiden taso turvattaisiin. Hyväksi mahdollisuudeksi koettiin seutukirjastojen perustaminen (Lepoluoto 2007, 8 - 9). Verkostoitumisen ansiosta pienet kunnankirjastot ja lähikirjastot pystyvät panostamaan toimintaan ja palvelun tehokkuuteen. Verkostoituminen luo koko kirjastoverkostolle uusia mahdollisuuksia pysyä ajanmukaisina ja osallistua uusien innovaatioiden hyödyntämiseen. (Haasio 2000, 11)

2.1 Kirjastokimppa määritelmä

Kimppa määritellään kahden tai useamman kirjaston yhteiseksi kirjastojärjestelmäksi, mutta tämä jää yleensä vasta alkusysäykseksi yhteistyön laajentuessa edelleen. Maakuntakirjastot ovat hyvin usein kimppa keskeisiä vaikuttajia. Kimpoilla on yhteinen aineistorekisteri, josta asiakas voi nähdä kimppa-alueen kirjastojen teokset ja niiden saatavuustilan. Kirjastokimpoilla on yleensä yksi yhteinen kirjastokortti. Kimppakirjastojen tulee pyrkiä yhteisiin käytäntöihin, käytötsääntöihin ja toimintapolitiikkaan. Seudullisen yhteistyön lähtökohta tulisi olla palvelun kehittäminen ja toiminnan parantaminen. Asiakkaille tulee myös tarjota parempaa palvelua. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 54)

Kirjastokimppa yleistyi terminä 1990-luvulla. Ilmiö on vapaaehtoisuuteen perustuva kunta- ja hallintorajat ylittävä seutuyhteistyö. Yhteistyö voi ulottua kirjastojen lisäksi muihin alan toimijoihin. Kimpat voivat toimia myös yli maakuntakirjasto- ja läänirajojen. Yhteistyön tarkoitus on ennen kaikkea palvelun laadun parantaminen, ei säästäminen (Kekki 2003, 13 - 15). Kirjastojen yhteistyöllä pyritään tehostamaan toimintaa, tuottavuutta ja myös taloudellisuutta (Jyväskylän seudun aluekeskusohjelman verkostokaupunkikunnat. 2006, 7).

Malli yhteishallintakokeilulle on tullut amerikkalaisten kirjastojen Resource sharing -ideasta. Idea on yksinkertaisesti se, että asiakkaalla on vapaus käyttää ennalta sovittujen kirjastojen kokoelmia ilman kirjastovirkailijan apua. Perinteinen kaukolainaustoiminta korvataan näin nykytekniikalla. Järjestelmän selkärankana toimii toimiva kuljetussysteemi.(Heikkilä 2003, 19)

2.2 Seutukirjastospelvitykset Suomessa

Seutukirjasto eroaa kirjastokimpasta niin, että kirjastoilla on yhteinen hallinto. Kirjastokimppan kirjastoilla on jokaisella oma johtajansa, seutukirjastoa johtaa yksi yhteinen kirjastonjohtaja. Seutukirjastospelvityksiä on tehty muun muassa Joensuussa, Jyväskylässä, Kouvolassa, Turussa, Satakunnassa ja Etelä-Pirkanmaalla. Ensimmäisiä seutukirjastoja olivat Mikkelin seudun kirjasto ja Joensuun seutukirjasto. Mikkelin seudun kirjasto aloitti toimintansa vuonna 2004, kun Ristiinan kaupunki päätti ostaa kirjastopalvelut Mikkelistä. Vuonna 2007 kirjastopalvelut ja kirjastonjohtajapalvelut osti Mikkelistä neljä kuntaa (Haukivuori, Pertunmaa, Puumala ja Hirvensalmi). Näiden kuntien kirjastot ovat Mikkelin kaupunginkirjaston lähikirjastoja ja henkilökunta työskentelee Mikkelin kaupunginkirjaston alaisuudessa. Jokaisessa lähikirjastossa työskentelee kirjastonjohtajakelpoisuuden omaava vastuhenkilö. (Lepoluoto 2007, 8 - 9)

Joensuun seutukirjasto on Suomen ensimmäinen varsinainen seutukirjasto, se aloitti toimintansa vuonna 2007. Joensuun seutukirjaston muodostavat seitsemän kunnan (Joensuu, Eno, Kontiolahti, Liperi, Outokumpu, Polvijärvi ja Pyhäselkä)

kirjastot. Seutukirjasto toiminta on saanut asiakkailta huomattavan paljon positiivista palautetta. Positiivista palautetta on erityisesti tullut aineistonkuljetuksista ja audiokilojen lisääntymisestä. Myös henkilöstön kokemukset seutukirjasto toiminnasta ovat muuttuneet alun epäuskosta luottamukseen. (Lepoluoto 2007, 8 - 9)

2.3 Seutukirjasto toiminnassa

”Etuja joita seutukirjastoratkaisu tuo mukanaan:

1. Yhteinen hankintapolitiikka

Seutukirjaston kokoelmaa kehitetään yhtenä kokonaisuutena, päällekkäiseltä aineistolta vältytään. Seutukirjaston myötä verkkoaineistojen hankinta tulee mahdolliseksi myös pienille kirjastoille.

2. Kuljetusjärjestelmä

Toimivan kuljetusjärjestelmän ansiosta asiakas voi palauttaa lainaamansa aineiston mihin tahansa toiseen seutukirjaston toimipisteeseen eikä vain sinne, mistä on sen lainannut.

3. Kirjastoautotoiminta

Kirjastopalvelut ovat kaikkien seutukirjasto alueen asukkaiden saatavilla.

4. Varastointi

Varastointiin voidaan luoda yhteinen käytäntö.

5. Henkilöstön erikoistuminen

Seutukirjaston myötä henkilökunnan jäsenet voivat erikoistua kirjasto- ja tietopalvelun erikoisaloihin.

6. Ammatillinen tuki ja koulutukset

Koulutusten järjestäminen on edullisempaa.

7. Yhteiset säännöt ja maksut

Kaikkien seutukirjaston toimipisteiden asiakkaat ovat tasavertaisia.

8. Yhteiset projektit

Seutukirjastotoiminta mahdollistaa osallistumisen projekteihin.”

(Seutukirjastotyöryhmä 2006, 9 - 10)

Seutukirjastotoimintaan liittyy myös ongelmakohtia. Ongelmiksi voidaan lukea uuden toimintatavan hyväksyminen ja kirjastojen pitkät välimatkat. Uuden toimintatavan hyväksymisen vaikeus ilmenee eritoten pienen kirjaston sopeutumisessa isoon kirjasto–organisaatioon. Pienen kirjaston toimintaympäristö on yleensä joustavampi, joten muutosvaiheeseen tulee luoda erityishuomiota. Haja-asutusalueilla välimatkat voivat venyä pitkiksi ja näin ollen henkilöstön liikkuminen kirjastojen välillä hankaloituu. Tässä tapauksessa aineiston ja henkilökunnan joustava liikkuminen kirjastojen välillä on tärkeää ja siihen joudutaan resursoimaan. (Seutukirjastotyöryhmä 2006, 11)

Perustana yhteistyölle on luottamus oman ja yhteistyökirjastojen asiantuntemukseen. Yhteisistä tavoitteista on tärkeää sopia yhteistyön ensihetkillä. Sitouttamisvaihetta ei saa sivuuttaa, kun verkostoitumisesta on päätetty, tavoitteet asetettu ja resurssit kartoitettu. Verkoston jäsenten on toimittava yhteisen päämäärän hyväksi. ”Sitouttamisvaiheessa erityisesti huomioitavia seikkoja ovat:

- johdon tuki
- teknisten valmiuksien varmistaminen
- koulutus
- verkoston jäsenten tutustuminen toisiinsa
- kehittämiskohteisiin panostaminen
- seurantajärjestelmät
- jatkuva kehitys
- tiedottaminen
- tavoitteiden määrittäminen.

(Haasio 2000, 25)

Sitouttamisvaiheessa henkilöstön kanssa tulee olla vuorovaikutuksessa aktiivisesti ja ottaa henkilöstö mukaan tavoitteiden ja päätösten tekoon. (Haasio 2000, 11, 24 - 25)

Toimivaan yhteistyöhön tarvitaan toimivia seurantajärjestelmiä, koulutukselle varattua aikaa sekä ulkoista ja sisäistä viestintää. Toimiakseen ajantasaisena ja jatkuvasti kehittyvänä organisaationa on koulutukseen panostettava. Seurantajärjes-

telmien (palaverit, seminaarit, kehittämispäivät) avulla verkoston jäseniin pidetään yhteyttä ja jaetaan ajatuksia. Huomiota kannattaa kiinnittää tiedotusstrategiaan ja kattavaan tiedotukseen ulospäin. Tiedotusasiat ulospäin tulisi antaa yhden henkilön tehtäväksi. Sisäisestä tiedotuksesta vastaavat kaikki. (Haasio 2000, 26 - 27)

Joensuun seutukirjastoa pidetään edellä kävijänä ja suunnan näyttäjänä kirjastojen yhteistyössä. Joensuun seutukirjaston hallinto on keskitetty Joensuuhun ja sitä johtaa Joensuun kaupunginkirjaston kirjastotoimenjohtaja Rebekka Pilppula. Päätösvaltaa on myös hajautettu alueelle ja aineistonvalinta pysyy edelleen toimipisteillä. Seutukirjastolla on yhteinen budjetti, josta jaetaan kuntien kirjastoille määrärahat. Päällekkäisyyksiä poistavat toiminnot, kuten hallinto ja yhteishankinnat säästävät rahaa. Näiden säästöjen ansiosta voidaan muun muassa palkata sijaisia siellä missä tarve on suurin. Pienille kunnankirjastoille tämä on tärkeää. Suurimpina haasteina Pilppula näkee investointipäätökset. (Haasio 2007, 18 – 19)

Asiakkaalle Joensuun seutukirjasto näyttäytyy lähinnä yhteisenä varausjärjestelmänä ja yhtenäistettyinä käytösääntöinä. Joensuussa seutulaina ei maksa enempää kuin paikallislainakaan. Suurin muutos seutukirjastosta on ollut henkilöstölle. Työntekijät työskentelevät nyt yhden ison organisaation alaisuudessa. Muutos on herättänyt keskustelua ja vastarintaakin on esiintynyt, mutta uudet työtoverit ja haasteelliset projektit ovat kasvattaneet työntekijöiden motivaatiota. (Haasio 2007, 18 – 19)

3 KAINET-KIRJASTOJEN YHTEISTYÖ

3.1 Yhteistyön taustaa

Kainuussa aloitettiin vuonna 2005 hallintokokeilu, jonka perusta on laissa Kainuun hallintokokeilusta 343/2003 (Hartikainen 2006, 3 - 4). Kokeilun tavoitteita ovat alueen kehityksen edistäminen, maakunnallisen itsehallinnon ja kuntien välisen yhteistyön lisääminen. Tarkoituksena turvata julkiset peruspalvelut tasavertaisesti kaikille Kainuun kuntien asukkaille (Kainuun maakunta –kuntayhtymä. 2010.). Kainuun kirjastojen toimintojen siirtyminen hallintokokeilun piiriin oli myös esillä. Lopulta kirjastot päätettiin jättää pois hallintokokeilusta, mahdollisuutena oli kuitenkin kirjastojen myöhempi mukaan liittäminen. (Hartikainen 2006, 3-4)

Kirjastotoimessa seudullinen yhteistyö valtasi alaa ympäri Suomen. Tampereen, Kymenlaakson ja Oulun kirjastokimpoista saatiin hyviä tuloksia. Joensuussa ja Mikkelissä ryhdyttiin myös syventämään yhteistyötä. Vuonna 2004 Kajaanin kaupunginkirjasto – Kainuun maakuntakirjasto selvitti opetusministeriön avustuksella mahdollisuuksia Kainuun kirjastojen yhteistyöhön. Selvityksen teki Kuhmon kirjastotoimenjohtaja Eero Hartikainen. (Hartikainen 2006, 4)

Selvityksessä Hartikainen nosti esille kolme yhteistyö vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto oli jatkaa yhteistyötä samaan tapaan kuin siihenkin asti. Kainuun kirjastoilla oli internetissä yhteinen aineistorekisteri Havukka. Kajaani ja Vaala eivät kuitenkaan kuuluneet tähän yhteiseen aineistorekisteriin. Kirjastoilla ei siis ollut yhteistä aineistotietokantaa. Asiakkailta oli mahdollisuus saada aineistoa kaukolainana muista Kainuun kirjastoista. Aineisto kirjastojen välillä kuljetettiin mahdollisuuksien mukaan yön yli -kuljetuksina. Kainuun kirjastot kilpailuttivat yhdessä aineiston hankinnan. (Hartikainen 2006, 13 - 14)

Toisena vaihtoehtona yhteistyöhön oli kirjastokimppa. Kainuun kirjastoilla olisi yhteinen kirjastojärjestelmä, mutta hallinto säilyisi jokaisella kirjastolla itsellään. Tässä mallissa paikallislainan ja kaukolainan rinnalle tulisi käytettäväksi seutulaina. Kainuun kirjastoilla olisi yksi yhteinen asiakasrekisteri, jolloin kimpan kirjastoissa voisi lainata millä tahansa kimppaan kuuluvan kirjaston kortilla. Kirjastojen väliset aineiston kuljetukset hoidettaisiin yön yli -kuljetuksina, kuten tähänkin asti. (Hartikainen 2006, 14 - 15)

Kirjastokimpassa hankintapolitiikka olisi yhteinen, jolloin voitaisiin vaikuttaa aineiston laatuun ja välttää päällekkäisiä hankintoja. Jokainen kirjasto tekisi kuitenkin hankintansa itse. Kimpassa toimiminen edellyttäisi yhteisiä käytösääntöjä kohdistuen mm. kirjastojen maksuihin. Myös yhteisten verkkoaineistojen kehittäminen ja tuottaminen mahdollistuisi. Kaikkien kimpassa olevien kirjastojen tulisi käyttää yhtä kirjastojärjestelmää, joten käytössä olevista kahdesta käyttöjärjestelmästä on valittava toinen yhteiseen käyttöön. (Hartikainen 2006, 15)

Yhteistyön kolmas vaihtoehto oli Kainuun kirjasto, jolloin Kainuuseen perustettaisiin yksi yhteinen kirjasto, jota hallinnoisi Kainuun maakunta. Kirjastolla olisi yhteinen aineisto- että asiakasrekisteri. Aineisto olisi yhteiskäytössä ja se kulkisi yön yli -kuljetuksin. Hankinta ja luettelointi keskitettäisiin, mutta aineiston valinta hajautettaisiin. Asiakkaille Kainuun kirjaston perustaminen ei toisi muutoksia, sillä muutokset olisivat organisaatioiden sisäisiä. (Hartikainen 2006, 16)

Edut Kainuun kirjastojen syvemmälle yhteistyölle on samat kuin muuallakin Suomessa. Yhteisen hankinnan avulla vältetään päällekkäiset aineistohankinnat. Pienempien yksiköiden aineiston määrä kasvaa verkkoaineistojen myötä, joita isommat yksiköt ovat hankkineet tai joita tullaan hankkimaan yhdessä. Kainuun kirjastojen varastojen suuruuteen ja päällekkäisen varastoinnin suhteen varastoinnin keskittämällä ja yhteisten varastointiperusteilla saavutettaisiin huomattavia etuja. Yhteistyö antaa mahdollisuuden koko Kainuun kirjastotoimen kehittämiseen. Yhteistyöllä myös osaaminen saadaan viedyksi ympäri maakuntaa. (Hartikainen 2006, 17 - 18)

3.2 Yhteistyö Kainuussa

Hartikaisen (2006, 14 - 16) esittämistä kolmesta vaihtoehdosta yhteistyön malliksi valittiin kirjastokimppa. Mukaan kirjastokimppaan liittyivät Kajaanin kaupunginkirjasto – Kainuun maakuntakirjasto, Kuhmon kaupunginkirjasto sekä Suomussalmen, Paltamon Puolangan, Hyrynsalmen ja Ristijärven kunnankirjastot. Vaalan ja Sotkamon kunnankirjastot jäivät yhteistyön ulkopuolelle. Tietojärjestelmäksi valittiin ATP Origo, koska mukaan liittyneistä kirjastoista vain Kajaani käytti toista kirjastojärjestelmää (Pallas-kirjastojärjestelmää). Tietokannan nimi KAINET on johdettu nimestä Kainuun kirjastot. Yhteisen aineistotietokannan muodostuttua entinen Havukka -aineistorekisteri jää historiaan. Toimintakäytännöt ja käytösäännöt yhtenäistettiin, sisältäen mm. maksujen suuruus, lainauskiellon raja, ja seutulainamaksu. Aineiston kuljetukset pyritään toimittamaan päivittäin, yön yli -kuljetuksina. Kirjastokimppa aloitti toimintansa marraskuussa 2008.(Kajaanin kaupungin kirjasto – Kainuun maakuntakirjasto 2008)

Asiakkaille KAINET -kirjastojen yhteistyö näkyy selkeimmin yhteisenä KAINET-verkkokirjastona, joka on Kainuun kirjastojen yhteinen aineistotietokanta. KAINET-verkkokirjaston kautta asiakas voi itse tehdä seutulainapyyntöjä haluamastaan kirjastosta lähetettäväksi haluamaansa kirjastoon. Seutulainan hinnaksi on määrätty kaksi euroa.

4 TUTKIMUSONGELMA JA –MENETELMÄ

4.1 Tutkimusongelma

Tavoitteenani oli tutkia KAINET-kirjastojen asiakkaiden tyytyväisyyttä KAINET-kirjastojen palveluihin ja samalla myös KAINET-kirjastojen palvelujen tunnettavuutta ja henkilökunnan tyytyväisyyttä yhteistyön sujuvuuteen, yhteydenpidon riittävyteen. Tutkimusongelman voisi kiteyttää kysymyksiin: Kuinka hyvin seutulainapalvelu tunnetaan? Ovatko asiakkaat tyytyväisiä seutulainapalveluun? Kuinka yhteistyö näkyy henkilökunnan työssä? Onko yhteydenpito ja tiedotus yhteistyöstä ollut riittävää?

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valitsin kvantitatiivisen kyselytutkimuksen kirjastojen asiakkaille. Kyselytutkimus selvittää vastaajien mielipiteitä, arvoja, asenteita ja tietoja (Uusitalo 1991, 92). Kyselytutkimuksen tarkoituksena oli nimenomaan selvittää Kainuun kirjastojen asiakkaiden ja henkilökunnan mielipiteitä, tietoja ja tuntemuksia. Kvantitatiivinen tutkimuksen avulla saatiin kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta syvempi analyysi syistä jäi pois (Heikkilä 2008, 16).

Tutkimusmenetelmäksi olisi käynyt myös kvalitatiivisen tutkimuksen haastattelumuoto. Kvalitatiivinen tutkimus olisi selventänyt tutkimuskohteen eli tässä tapauksessa asiakkaan tai henkilökunnan jäsenen käyttäytymisen ja päätöksen syitä (Heikkilä 2008, 16). Haastattelua tutkimusmuotona ajattelin alun perin henkilökunnan mielipiteiden selvittämiseen. Menetelmä varmentui kuitenkin kyselyksi, kun molemmat kyselyt voitiin toteuttaa Digium Enterprise -ohjelmalla. Näin ollen tulosten esitys olisi yhdenmukaista asiakaskyselyn kanssa ja niiden vertailu helpottuisi. Asiakkaiden haastattelumuotoisen tutkimuksen toteuttamisen hylkäsin jo prosessin

alussa, sen toteutuksen vaikeuden vuoksi. Olisi ollut haastavaa aikataulullisesti sekä pitkien välimatkojen vuoksi päästä Seinäjoelta Kainuun kuntiin toteuttamaan haastatteluja.

4.3 Kyselytutkimuksen kulku

Tutkimukseni kohde oli KAINET-kirjastojen asiakkaat ja henkilökunta. Tein asiakkaille kyselytutkimuksen, joka liitettiin kirjastojen omille internet -sivuille ja yhteisen aineistotietokannan etusivulle. Kyselylomakkeessa oli 16 kysymystä, joista neljä selvittivät taustamuuttujia, yksi oli avoin kysymys ja loput 11 vaihtoehtokysymyksiä. Kysymykset käsittelivät seutulainaa ja sen maksun suuruutta, kuljetuksen nopeutta, käytön useutta, ja aineistolajeja. Kysymyksiä oli myös seutulainan vaikutuksesta kaukopalvelun tarpeeseen, opastuksesta ja informaatiosta sekä verkkopalveluiden toimivuudesta. Viimeisenä oli avoin tila muille huomioille. Asiakas-kyselylomake löytyy liitteenä 1 ja avoimet vastaukset liitteenä 2 opinnäytetyön lopusta.

Henkilökunnan kyselylomake oli erillinen ja se sisälsi kahdeksan kysymystä, joista puolet oli täysin avoimia. Toiset neljä olivat samaa mieltä – eri mieltä vaihtoehtokysymyksiä, joihin liitin vielä tarkentavan selittävän vastauksen tilan. Viimeinen avoin kysymys oli tarkoitettu omille huomioille. Kysymykset liittyivät KAINET-kirjastojen yhteistyön sujuvuuteen, työssä näkyvyyteen ja yhteydenpidon riittävyteen. Kysely jaettiin henkilökunnalle Intranetin välityksellä, jossa se liitettiin ajankohtaiset kansioon kaikkien saataville. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä 3 ja avoimet vastaukset liitteenä 4.

Uusi teknologia on tuonut uusia mahdollisuuksia kyselytutkimusten toteuttamiseen, entistä useammin paperilomake on korvattu kyselylomakkeella www-sivulla (Heikkilä 2008. 47). Kyselyt toteutettiin Digium Enterprise -ohjelmalla, joka oli Kajaanin kaupunginkirjaston käytettävissä. Digium Enterprise on suomalainen ja käyttäjäystävällinen tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma. Sen avulla kyselytutkimus voidaan toteuttaa suunnittelusta tulosten tarkasteluun saakka. Kysely tehdään Di-

giumin palveluympäristössä ja liitetään linkkinä organisaation, tässä tapauksessa kirjaston, internet-sivulle. (Heikkilä 2008, 70)

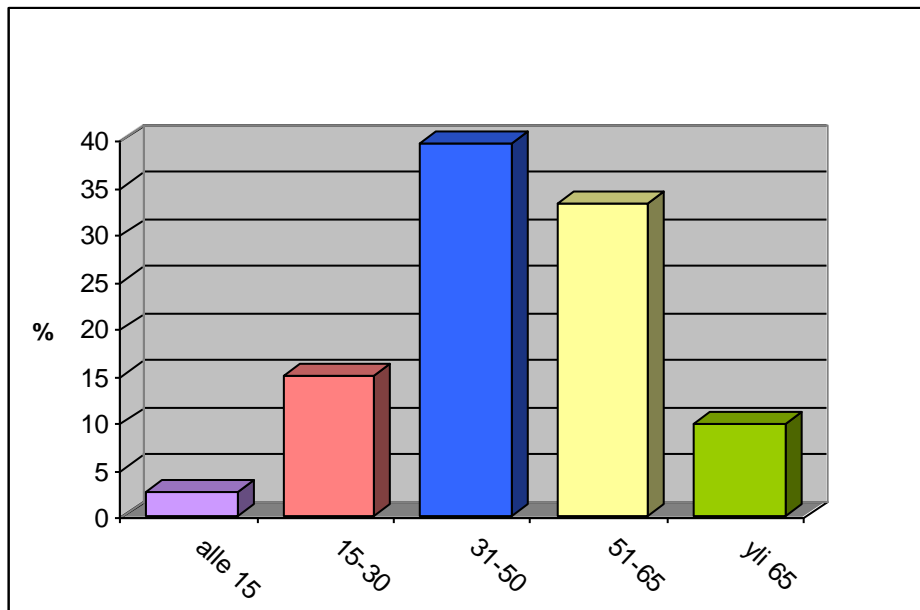
Kyselyt avautuivat 5.3.2010 ja sulkeutuivat heti pääsiäisen jälkeen 8.4.2010. Kyselyni ajoittui päällekkäin valtakunnallisen asiakaskyselyn kanssa, jonka uskottiin vievän kyselyltäni vastaajia. Tämän vuoksi kyselystäni laadittiin tiedote tiedotusvälineille, mutta niiden huomio tiedotetta kohtaan oli hyvin vähäistä. Tiedote on liitteenä 5. Kyselyt ja niistä saadut tulokset toimivat välikatsauksena yhteistyön aloittamisen jälkeen.

Vastauksia asiakaskyselyyn saatiin 154 kappaletta. Vastauksien määrä jäi vähäiseksi eikä tästä määrästä voinut tehdä yleistyksiä. Hyväksyin kaikki vastaukset. Kaikki vastaajat eivät tosin olleet vastanneet kaikkiin kysymyksiin. Henkilökunnasta kyselyyn vastasi 36 työntekijää, ja kaikki vastaukset olivat hyväksyttäviä. Kyselyn tulokset sain huhtikuun lopulla sähköpostitse Kajaanin kaupunginkirjaston Leenamarija Tikkaselta. Itse kävin tutkimassa tuloksia ja syventämässä niitä toukuussa. Digium Enterprise -ohjelma antoi vastauksista prosenttijakauman ja avointen kysymysten osalta listauksen vastauksista. Digium Enterprise -ohjelma oli siis kerännyt vastaukset jo automaattisesti yhteen ja koonnut ne vertailtavaan muotoon. Työni helpottui tältä osin ja säästyin yksittäisten vastausten käsittelemiseltä.

5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET

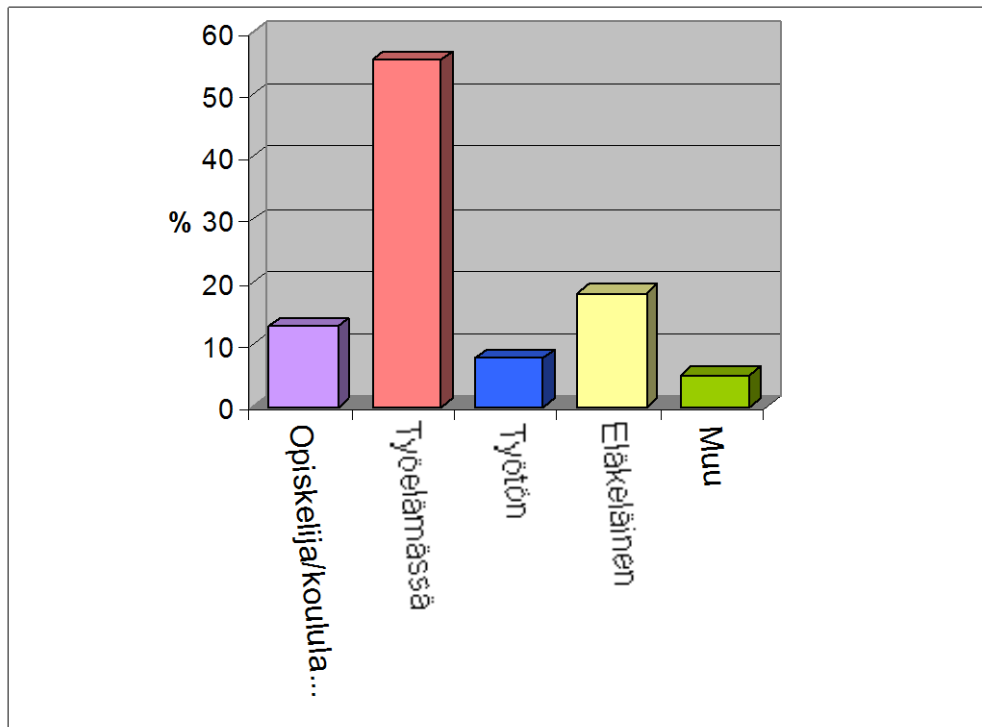
5.1 Vastaajien sukupuoli, ikäjakauma ja elämäntilanne

Kyselyn alussa vastaajilta tiedusteltiin muutamia taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää ja elämäntilannetta. Kaikkiaan vastaajia oli 154. Vastaajista 39 eli 25 % oli miehiä ja 114 eli 75 % naisia. Vastanneista alle 15-vuotiaita oli 4 ja 15 - 30-vuotiaita 23. Eniten vastaajia oli 31 - 50-vuotiaiden ikäryhmässä, heitä oli 61. 51 - 65-vuotiaiden ikäryhmästäkin oli vastaajia kyselyyn saatu runsaasti, heitä oli 51. Vastaajista 15 oli yli 65-vuotiaita.



KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma

Vastanneista yli puolet eli 56 % oli työelämässä. Eläkeläisiä oli 18 % ja opiskelijoita/koululaisia oli 13 %. 8 % vastanneista oli työttömiä ja loput 5 % olivat muita, kuten kotiäitejä tai -isiä.



KUVIO 2. Vastaajien elämäntilannejakauma

5.2 Asiointikirjasto

Asiointikirjastoa määritettäessä vastaaja sai valita kolme tärkeintä asiointikirjastoa, merkkamalla tärkeimmän ykkösellä, toiseksi tärkeimmän kakkosella ja kolmanneksi tärkeimmän kolmosella. Kysymys tai sen toteutus oli synnyttänyt hämmennystä, moni oli nimittäin jättänyt vastaamatta kysymykseen. Olisiko valintavalikon käyttö tuottanut vastaajille hankaluuksia? Kolme suosituinta asiointikirjastoa vastaajien keskuudessa olivat Kajaanin kaupunginkirjasto, Kuhmon kaupunginkirjasto ja Puolangan kunnankirjasto. Opiskelijat (68 %) ja eläkeläiset (62 %) käyttävät pääsääntöisesti Kajaanin kaupunginkirjaston palveluita. Vastanneet työttömät asiakkaat asioivat Kajaanin- (55 %) ja Kuhmon (45 %) kaupunginkirjastossa. Vastanneet, jotka ovat työelämässä jakoutuivat selkeimmin ympäri Kainuun kirjastoja – Kajaanin kaupunginkirjaston kuitenkin noustessa suosituimmaksi 60 %:lla. Kategoriassa muut vastanneet jakoutuivat myös ympäri Kainuun kirjastoja. Paltamon ja Suomussalmen kunnankirjasto nousivat listan kärkeen kolmanneksi suosituimpina asiointikirjastoina. Tämä johtunee siitä, että näin vastanneet käyttävät myös Ka-

jaanin ja Kuhmon kaupunginkirjastojen palveluita. Kainuun kunnista käydään paljon Kajaanissa työssä, joten työssäkäyntipaikkakunnan kirjastoa voidaan käyttää työssä tarvittavan lähdemateriaalin hankintaan.

TAULUKKO 1. Asiointikirjastojakauma (1 = tärkein, 2 = toiseksi tärkein, 3 = kolmanneksi tärkein)

Sijoitus	1		2		3	
	n	%	n	%	n	%
Kajaanin kaupunginkirjasto	86	58,50%	14	43,75%	5	38,46%
Kuhmon kaupunginkirjasto	31	21,09%	5	15,63%	2	15,38%
Puolangan kunnankirjasto	14	9,52%	1	3,13%	0	0,00%
Suomussalmen kunnankirjasto	7	4,76%	3	9,38%	3	23,08%
Hyrnsalmen kunnankirjasto	4	2,72%	1	3,13%	0	0,00%
Paltamon kunnankirjasto	4	2,72%	5	15,63%	3	23,08%
Ristijärven kunnankirjasto	1	0,68%	3	9,38%	0	0,00%
Yhteensä	147	100,00%	32	100,00%	13	100,00%

5.3 Kahden euron seutulainan käyttö

Ensimmäinen varsinainen KAINET-kirjastotoimintaa koskeva kysymys oli kysymys numero viisi. Kysymys koski kahden euron seutulainan käyttöä. Vastanneista 46 % oli käyttänyt 2 euron seutulainaa. Seutulaina on laina, joka on pyydetty toisesta KAINET-kirjastoverkon kirjastosta. Jokaisessa ikäryhmässä käyttäjiä ja ei-käyttäjiä oli suhteellisen saman verran, ainoastaan 31 - 50-vuotiaissa 2 euron seutulainan käyttö on ollut hieman suosittuempaa (53 %). Opiskelijat (60 %) ja työttömät (67 %) kuuluvat selvästi siihen ryhmään, jotka eivät käytä 2 euron seutulainamahdollisuutta.

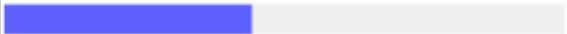

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	70	45,75%					
2.	En ole	83	54,25%					

KUVIO 3. Seutulainan käyttö kaikkien vastaajien mukaan

Ei-käyttäjien osuus on yllättävän suuri jokaisessa ikäryhmässä. Opiskelijoiden ja työttömien kuuluminen enemmistöltään ei-käyttäjien ryhmään ei yllätä, sillä kahden euron varausmaksu voi olla heille esteenä seutulainapalvelun käyttämiseen.

5.4 Seutulainan vaikutus kaukopalvelun käyttöön

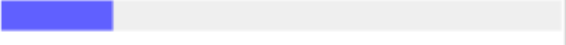

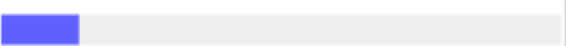
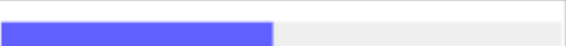
Kysymykset kuusi ja seitsemän koskivat kaukopalvelun käyttöä ennen seutulainamahdollisuutta ja tilannetta seutulainamahdollisuuden jälkeen. Haluttiin siis tietää onko kaukopalvelun tarve vähentynyt. Kaukopalvelumaksu Kajaanin kirjastossa on neljä euroa, kun aineistoa tilataan Kainuun ulkopuolelta. Hieman yli puolet vastanneista ei ollut käyttänyt kaukopalvelua ennen seutulaina-mahdollisuutta. Kaukolainaa olivat eniten käyttäneet (55 %) vastaajat jotka kuuluivat ikäryhmään 51 - 65-vuotiaat. 31 - 50-vuotiaista vastanneista 49 % käyttivät myös ahkerasti kaukopalvelua. Kaukopalvelun käyttäjiksi vastauksien perusteella kategorisoitui eläkeläiset ja muut, joka sisältää mahdollisesti kotiäitejä, -isiä jne.. Eläkeläiset ja muut käyttäjät kategorioissa oli molemmista 50 % vastanneista kaukopalvelun käyttäjiä, eritoten ikäryhmistä 31 – 50- ja 51 - 65-vuotiaat.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	67	44,37%					
2.	En ole	84	55,63%					
	Yhteensä	151	100%					

KUVIO 4. Kaukolainan käyttö ennen seutulainamahdollisuutta (kaikki vastaajat)

Tilanne seutulainamahdollisuuden jälkeen kaukopalvelun osalta on, että kaukopalvelun tarve on vähentynyt. 20 % vastaajista oli sitä mieltä, että seutulaina on vähentänyt kaukopalvelun tarvetta huomattavasti. Vastanneista 18 % tunsu tarpeen vähentyneen jonkin verran ja tarve ei ollut vähentynyt 14 %:lla vastaajista. Loput 48 % eivät olleet käyttäneet kaukopalvelua. Ikäryhmässä 51 - 65-vuotiaat, joka paljastui edellisen kysymyksen perusteella kaukopalvelun enemmistö käyttäjiksi, kaukopalvelun tarve oli vähentynyt 24 % mielestä. 20 % vastanneista oli sitä mieltä,

että tarve oli vähentynyt jonkin verran ja 16 % mielestä tarve ei ollut vähentynyt. Loput 40 % ei ollut käyttänyt kaukopalvelua.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Vähentänyt huomattavasti	26	20,00%					
2.	Vähentänyt jonkin verran	23	17,69%					
3.	Tarve ei ole vähentynyt	18	13,85%					
4.	En ole käyttänyt kaukopalvelua	63	48,46%					
	Yhteensä	130	100%					

KUVIO 5. Kaukolainan käyttö seutulainamahdollisuuden jälkeen (kaikki vastaajat)

Tulosta voi hieman kyseenalaistaa, etteivät opiskelijat ja työelämässä olevat käyttäisi kaukopalvelua. Voiko olla näin, että opiskelijat saavat tarvitsemansa aineiston koulukirjastojensa kautta. Kajaanin ammattikorkeakoululla tosin on opiskelijoiden ja muiden asiakkaiden käytössä yhteislainauspalvelu. Yhteislainauspalvelun kautta Kajaanin ammattikorkeakoulun asiakkaat voivat tilata lainoja Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastosta, Oulun yliopiston kirjastosta ja Varastokirjastosta. Yhteislainaus on asiakkaalle maksutonta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2010.)

5.5 Seutulainan käytön useus

Kysymys kahdeksan selvitti, kuinka usein seutulainapalvelua käytetään. Seutulainaa käytetään harvemmin kuin kuukausittain, vastaajista puolet oli sitä mieltä. 31 - 50-vuotiaat eläkeläiset paljastuvat seutulainan viikoittaisiksi käyttäjiksi. Tähän ryhmään kuuluvia vastaajia tosin oli lukumäärällisesti vain kaksi, mutta todennäköisesti he ovat aktiivisia seutulainankäyttäjiä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Viikoittain	2	1,50%					
2.	Kuukausittain	25	18,80%					
3.	Harvemmin	67	50,38%					
4.	En tarvitse seutulainaa	39	29,32%					
	Yhteensä	133	100%					

KUVIO 6. Kuinka usein seutulainaa käytetään (kaikki vastaajat)

Harvemmin kuin kuukausittain on aivan odotettu tulos seutulainapalvelun käytön useudesta, laina-ajan ollessa kuukausi. Tässä kohdassa olisi pitänyt antaa vaihtoehdoksi myös joka toinen kuukausi, kerran puolessa vuodessa ja pari kertaa vuodessa. Vaihtoehdon harvemmin olisi voinut korvata edellä mainituilla vaihtoehdoilla, silloin vastaukset olisivat kuvanneet tilannetta paljon tarkemmin. Seutulainapalvelun käyttö harvemmin ei kuitenkaan kerro sitä, kuinka monta lainaa seutulainana kerralla pyydetään. Voihan olla, että seutulainoja pyydetään kerralla useampia.

5.6 Seutulainan nopeus

Yhdeksäs kysymys koski seutulainakuljetusten nopeutta. Kaikista vastanneista palvelua pidettiin melko nopeana (58 %). Nopeana sitä piti noin kolmannes, melko hitaana 8 % ja hitaana 3 %. Yli 65-vuotiaista vastanneista puolet pitää seutulainapalvelua nopeana, mutta jopa 25 % hitaana.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	hidas	3	3,13%					
2.	melko hidas	8	8,33%					
3.	melko nopea	56	58,33%					
4.	nopea	29	30,21%					
	Yhteensä	96	100%					

KUVIO 7. Kuinka nopeana seutulainaa pidetään (kaikki vastaajat)

89 % vastanneista oli tyytyväisiä seutulainapalvelun nopeuteen, pitäen palvelua nopeana tai melko nopeana. Tämä sopii yhteen yleisen mielikuvan kanssa, joka saadaan asiakaspalautteena asiakaspalvelutilanteissa. Yli 65-vuotiaista suurin osa on todennäköisesti eläkeläisiä eli heillä on vapaa-aikaa. Tästä syystä yllättävän iso osa tästä ryhmästä pitää seutulainapalvelua hitaana.

5.7 Varausmaksun suuruus

Seutulainan varausmaksu on kaksi euroa lainaa kohti. Kymmenennessä kysymyksessä kysyttiin mitä mieltä seutulainapalvelun maksun suuruudesta oltiin. 66 % kaikista vastanneista piti 2 euron suuruista seutulainapalvelun maksua sopivana. Kalliina sitä piti noin kolmasosa ja halpana 6 % vastanneista. Erityisesti opiskelijat (35 %) ja työttömät (36 %) pitivät maksua kalliina. Eläkeläisistä 15 % piti palvelua jopa halpana.

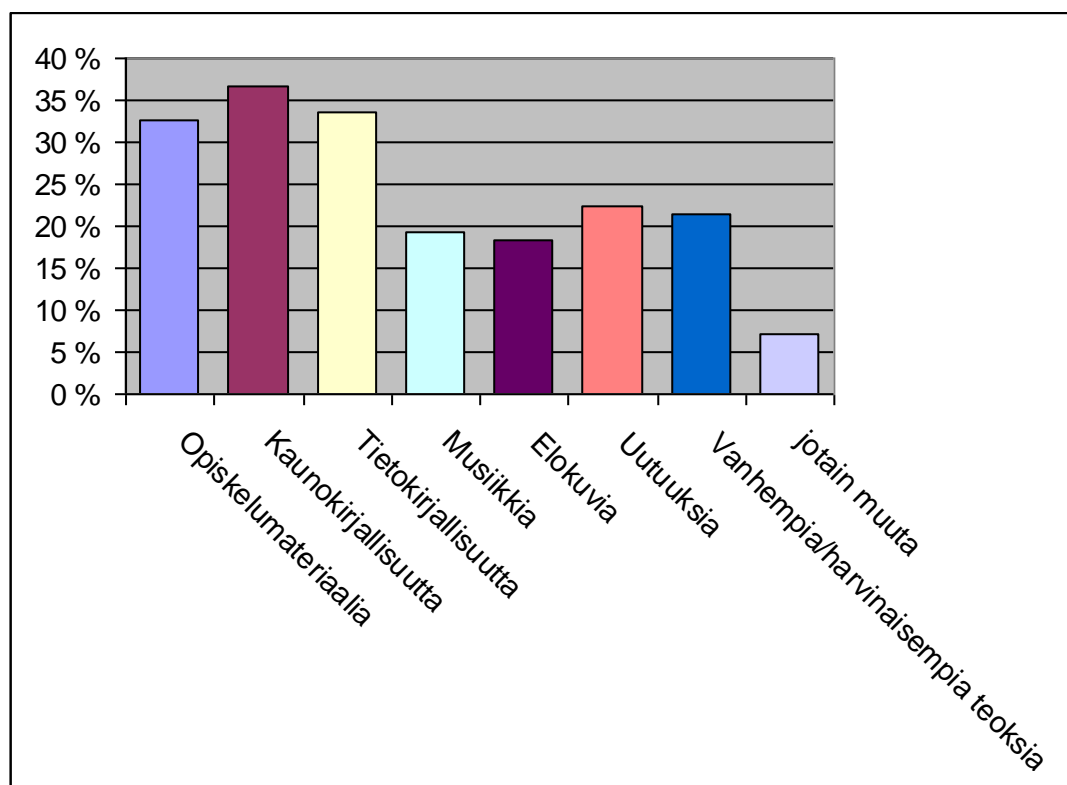
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	halpa	9	6,25%					
2.	sopiva	95	65,97%					
3.	kallis	40	27,78%					
	Yhteensä	144	100%					

KUVIO 8. Mielenpitoet maksun suuruudesta (kaikki vastaajat)

Kuten jo seutulainan käyttöä koskevan kysymyksen yhteydessä esitin, että opiskelijat ja työttömät kuuluvat luultavimmin ei-käyttäjiin maksun suuruuden takia. Opiskelijat ja eläkeläiset pitävät kahden euron varausmaksua kalliina. Suurin osa vastanneista kuitenkin piti maksua sopivana, joten tuskin seutulainan käyttö ainakaan maksun vuoksi vähenee. Eläkeläisistä osa piti maksua jopa halpana, johon voi vaikuttaa eläkeläisten elämäkokemus suhteessa rahaan ja kirjaston käyttöön sekä palvelujen lisääntyvään maksullisuuteen. Oli hyvin positiivista huomata, että eläkeläiset pitivät varausmaksua vähäisenä. Tuohan se ilmi sen, etteivät eläkeläiset ole ainakaan muutoksia vastaan. Valitettavan usein heidän oletetaan haluavan kaiken jatkuvan entiseen malliin.

5.8 Seutulainana pyydettävä aineisto

Kysymys 11 koski aineistomateriaaleja, joita pyydetään seutulainana. Vastaaja sai valita maksimissaan kolme aineistolajia, joita hän varaa seutulainana. Kaikkien vastanneiden osalta suosituimmiksi seutulainana varattaviksi aineistoiksi muodostuivat: Kaunokirjallisuus (37 %), Tietokirjallisuus (34 %) ja Opiskelumateriaali (33 %). Uutuudet (22 %) ja Vanhemmat / harvinaisemmat teokset (21 %) tulivat aivan kolmikoron perässä. Musiikkia varasi (19 %), elokuvia (18%) ja jotain muuta (7 %) vastanneista.



KUVIO 9. Seutulainana pyydettävä aineisto

Eräs asiakas oli kiteyttänyt varaamansa aineiston yleisesti:

”Jos Kajaanin pääkirjastossa ei ole ja jossain muualla on”.

Kuten edellisestä kommentista ja seutulainana pyydettävien aineistomateriaalien perusteella voi päätellä, ettei aineistotyyppillä ole niin suurta väliä, vaan tärkeämpä-

nä pidetään saatavuutta. Osa vastaajista oli halunnut tarkentaa aineistoa, jota he pyytävät seutulainana:

”harrastekirjallisuutta”

”seksioppaita”

”hyvinvointi/terveys”

”dvd”

Aineistomateriaalien osalta vastaukset olivat oletusten mukaiset. Kokemukset seutulainoista viittasivat samaan tulokseen. Kirja-aineisto on epäilemättä suosituin seutulainana pyydettävä aineisto. Elokuvien osuuden vähäisyys on yllättävää, koska kokemuksen perusteella myös elokuva-aineisto liikkuu seutulainana. Todennäköisesti vastaajiin ei ollut osunut elokuvia pyytäviä asiakkaita. Nuoret kuuluvat hyvin todennäköisesti musiikki- ja elokuva-aineiston potentiaalsiin lainaajiin. Nuorten vähäinen osallistuminen kyselyyn voi siis vaikuttaa musiikki- ja elokuva-aineistojen vastausprosentteihin.

5.9 Seutulainapalvelun riittävä informaatio ja opastus

Kysymyksessä 12 haluttiin tietää kokivatko vastaajat saaneensa tarpeeksi informaatiota ja opastusta KAINET-seutulainapalvelusta. Kaikista vastanneista 37 % oli kokenut saaneensa riittävästi opastusta ja informaatiota seutulainapalvelusta. Neljäsosa vastanneista koki informaation ja opastuksen olleen riittämätöntä. Loput 40 % ei ollut tarvinnut opastusta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	52	36,88%					
2.	En	32	22,70%					
3.	En ole tarvinnut opastusta	57	40,43%					
	Yhteensä	141	100%					

KUVIO 10. Seutulainapalvelun informaation ja opastuksen riittävyys (kaikki vastaajat)

Ainoastaan ikäryhmästä alle 15–vuotiaat enemmistö 75 % koki, ettei ollut saanut riittävästi informaatiota tai opastusta seutulainapalvelua koskien. Vastanneista alle 15–vuotiaita oli kuitenkin vain neljä, joten kolme heistä kuuluivat tuohon 75 % ryhmään. Voidaan olettaa, että nämä kyselyyn vastanneet alle 15–vuotiaat ovat kirjaston aktiivikäyttäjiä. Näin ollen heidän vastauksensa täytyy ottaa huomioon. Eläkeläisistä 88 % on kokenut saaneensa informaatiota ja opastusta sitä tarvittuaan tai ei ole tarvinnut apua.

TAULUKKO 2. Seutulainapalvelun informaation ja opastuksen riittävyys (vastaajaryhmittäin)


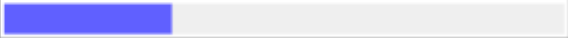
Vastaus	Opiskelija/Koululainen	Työelämässä	Työtön	Eläkeläinen	Muu
Kyllä	31,58 %	35,44 %	30,00 %	52,00 %	25,00 %
En	26,32 %	22,78 %	20,00 %	12,00 %	50,00 %
En ole tarvinnut opastusta	42,11 %	41,77 %	50,00 %	36,00 %	25,00 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Tulosten positiivisuus on pääasiallisesti hyvän asiakasneuvonnan ja -palvelun ansiota, siihen on panostettu. Tiedotusta voisi lisätä miettimällä uusia kanavia informaation jakeluun. Kouluyhteistyön yhteydessä voisi tehdä tietoisuuksia KAINET-kirjastoverkosta ja sen palveluista. Näin kyselyssä esille tulleiden alle 15–

vuotiaiden informaation ja opastuksen puutteeseen voitaisiin vaikuttaa. Asiakkaita, etenkin nuoria ja nuoria aikuisia, palvelisi hyvin myös sosiaalisessa mediassa näkyminen.

5.10 KAINET-kirjastoverkon tunnettavuus

Kysymys 13 koski KAINET-kirjastoverkon tunnettavuutta. KAINET-kirjastoverkkoa pidettiin tuttuna. 70 % vastanneista koki saaneensa riittävästi tietoa KAINET-kirjastoverkosta ja kolmasosa kaipasi lisää tietoa.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	100	69,93%					
2.	En ole	43	30,07%					
	Yhteensä	143	100%					

KUVIO 11. Tiedon riittävyys koskien KAINET-kirjastoverkkoa (kaikki vastaajat)

Vastanneista alle 15–vuotiaat erottuivat vastauksissaan edellisestä kysymyksestä saamien tulosten perusteella. Alle 15–vuotiaista 75 % tunsivat ettei ollut saanut riittävästi informaatiota eikä opastusta seutulainapalvelusta, mutta kuitenkin 75 % heistä tunsivat saaneensa riittävästi tietoa KAINET-kirjastoverkosta. Ryhmään muut itsensä kategorisoineet tunsivat myös olevansa vailla tietämystä KAINET-kirjastoverkon suhteen, heistä jopa 50 % toivoi lisätietoa.

TAULUKKO 3. Tiedon riittävyys koskien KAINET–kirjastoverkkoa (vastaajaryhmittäin)





VASTAUS	Opiskelija/Koululainen	Työelämässä	Työtön	Eläkeläinen	Muu
Kyllä	65,00 %	68,75 %	80,00 %	79,17 %	50,00 %
En ole	35,00 %	31,25 %	20,00 %	20,83 %	50,00 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Kirjastojen nettisivuille voisi tehdä KAINET-kirjastoverkosta eräänlaisen KAINET-pähkinänkuoressa tyyliä esittelysivun, josta perustiedot ilmenisivät helposti ja nopeasti yhden klikkauksen takaa. Sisältönä voisi olla KAINET-kirjastoverkkoon kuuluvat kirjastot, kirjastoverkonpalvelut, maksut, yhteiset käytösäännöt, palautuskäytännöt, yhden kirjastokortin periaate ja seutulainapalvelun esittely.

Alle 15-vuotiaiden kohdalla kysymysten 12 ja 13 vastausten eroavaisuudet ovat hämmästyttäviä. Tosin kyseessä voi olla se, että alle 15-vuotiaat voivat joutua kysymään luvan vanhemmiltaan varauksen tekoon, seutulainavaruksen maksaessa kaksi euroa. Paikallislainana lastenaineistosta tehtävästä varauksesta ei mene varausmaksua. Tämä voi siis näkyä tietämättömyytenä seutulainapalvelusta, vaikka KAINET-kirjastoverkko olisikin tuttu, ainakin terminä. Alle 15-vuotiaiden ollessa kyseessä on syytä muistaa, että vastaajat ovat olleet lapsia, joten se voi vaikuttaa heidän kohdallaan tuloksiin.

5.11 Tiedonlähteet koskien KAINET-kirjastoverkkoa ja sen palveluita

Seuraavassa kysymyksessä eli kysymyksessä numero 14 tiedusteltiin tiedonlähteitä, joista vastaajat olivat kirjastoverkon ja sen palveluita koskevat tietonsa saaneet. 48 % vastanneista ilmoitti saaneensa tiedon kirjaston nettisivuilta ja 38 % oli saanut tiedon kirjaston henkilökunnalta. Nämä kaksi tiedonlähdetä nousivat tärkeimmiksi tiedonlähteiksi, josta tieto KAINET-kirjastoverkosta ja sen palveluista oli saatu. Vain 15 % oli saanut tiedon mediasta tai muilta käyttäjiltä.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kirjaston henkilökunnalta	51	37,50%					
2.	Kirjaston Internet-sivuilta	65	47,79%					
3.	Mediasta	10	7,35%					
4.	Muilta käyttäjiltä	10	7,35%					
	Yhteensä	136	100%					

KUVIO 12. Tiedonlähteet, joista kirjastoverkkoa ja sen palveluita koskeva tieto oli saatu (kaikki vastaajat)

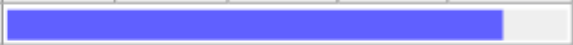
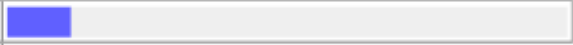
Alle 15-vuotiaat kuuluivat ryhmän, jotka olivat saaneet tiedon kirjastoverkon palveluista muilta käyttäjiltä (75 %). Nuorten yhteisöllisyys nousi esiin myös kysymyksen 14 vastauksissa, joissa erityisesti alle 15-vuotiaat ilmoittivat saaneensa tiedon muilta käyttäjiltä. Tärkeimmiksi tiedonlähteiksi nousseet kirjaston nettisivut ja varsinkin kirjaston henkilökunta puolustavat hyvää ja opastavaa asiakaspalvelua. Kirjaston nettisivuille toivottiin kuitenkin vielä parempaa ohjeistusta seutulainan tekemiseen ja yleistä tietoa KAINET-yhteistyöstä.

TAULUKKO 4. Tiedonlähteet, joista kirjastoverkkoa ja sen palveluita koskeva tieto oli saatu (vastaajaryhmittäin)

VASTAUS	Opiskelija/Koululainen	Työelämässä	Työtön	Eläkeläinen	Muu
Kirjaston henkilökunnalta	30,00 %	41,89 %	44,44 %	28,00 %	28,57 %
Kirjaston Internet -sivuilta	45,00 %	48,65 %	44,44 %	52,00 %	42,86 %
Mediasta	5,00 %	5,41 %	11,11 %	12,00 %	14,29 %
Muilta käyttäjiltä	20,00 %	4,05 %	0,00 %	8,00 %	14,29 %
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

5.12 Verkkopalveluiden toimivuus

Viimeisessä, viidennessätoista kysymyksessä kysyttiin asiointin toimivuudesta verkkopalveluiden avulla. Enemmistö vastaajista 89 % piti asiointia KAINET-verkkopalveluiden avulla toimivana. Yli 65-vuotiaista 30 % ja eläkeläisistä 24 % toivoi selkeyttä verkkopalveluissa asiointiin.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	116	88,55%					
2.	Ei	15	11,45%					
	Yhteensä	131	100%					

KUVIO 13. Asiointin toimivuus verkkopalveluiden avulla (kaikki vastaajat)

Selkeästi suurin osa vastaajista piti verkkopalveluita toimivina, mikä kuitenkin oli ristiriidassa kysymyksessä kuusitoista esiin tulleiden kommenttien kanssa, joista iso osa koski verkkopalveluita.

5.13 Asiakkaiden huomioita

Kohta 16 oli vapaan sanan alue, johon sai liittää huomioita KAINET-kirjastojen palveluista. Olen jaotellut saadut vastaukset aiheittain ryhmiin: tiedottaminen, aineistotietokanta ja verkkopalvelut, laajentuminen ja aineisto. Lisäksi olen viimeiseksi sijoittanut KAINET-kirjastopalveluihin liittyviä yleisiä kommentteja. Kaikki asiakkaiden kommentit löytyvät liitteestä 2.

Tiedottaminen

Tiedottaminen sai avoimissa kommentteissa huomiota parin kommentin verran mutta nämä kommentit olivat sitäkin painokkaampia. Vastaajat toivoivat enemmän medianäkyvyyttä. Toinen toivottu asia oli tietopaketti KAINET-kirjaston käytännöistä. Olipa KAINET-kirjastoverkko ja sen palvelut eräälle vastaajalle jopa ihan uusi asia.

”Maailman meno on nykyään se, että pitääkää itsestänne ääntä mediassa.”

”Paikallislehtiin informaatiota silloin tällöin, koska asia on aika uusi ja kaikista palveluista ei ole tietoa varsinkaan uusilla netin käyttäjillä.”

”Enemmän tietoa sivuille että miten esim. kirjojen jne. palauttaminen tapahtuu, jos lainaa ne kaukolainalla tai seutulainalla”

”Kuulin palvelusta ensimmäistä kertaa, kun huomasin tämän kyselyn kirjaston sivuilla”

Kirjastoverkon laajentuminen

KAINET-kirjastoverkon laajentumiseenkin otettiin kantaa sekä puolesta että vastaan. Mukaan kirjastoverkkoon kaivattiin Sotkamon kunnankirjastoa. Toisaalta yhteistyön katsottiin toimivan näin eikä laajentumista kaivattu palvelujen heikkenemisen pelossa.

”Sotkamo kirjastoverkkoon mukaan!”

”Yhteistyö toimii hyvin näin. Ei tarvita laajempia yhteistyökuvioita – ne kasvattaisivat vain kallista hallintoa ja palvelut todennäköisesti heikkenisivät.”

Seutulainapalvelu

Seutulaina sai kiitosta eritoten vanhemman kirjallisuuden välittäjänä. Seutulainapalvelun nopeudesta tuli sekä positiivista että negatiivista palautetta. Eräs vastaajista toivoi kuljetuksia nopeammiksi ja toinen tunsu saaneensa seutulainana pyytämänsä kirjat jopa nopeammin kuin paikallisvarauksensa lähikirjastoista. Yhteisiä käyttösääntöjä kaipailevia kommenttejäkin oli. Varsinkin seutulainavarauksen kahden euron varausmaksun koetaan kerryttävän maksamattomien maksujen saldoa tarpeettomasti. Vastaaja toivookin, ettei maksamattomista varausmaksuista joutuisi viiden euron ylittäessä lainauskieltoon vaan asia koskisi vain jos saldo olisi ylittynyt maksamattomista sakoista. Lainauskieltoajan nostamista 10 euroon voisi harkita, koska viiden euron raja kertyy hyvin nopeasti aktiivisille aineiston varaajille. Palvelu koettiin tärkeäksi ja hyödylliseksi, vaikka omakohtaista kokemuksesta palvelusta ei ollut, tulevaisuuden tarpeissa palvelu tullaan kuitenkin muistamaan.

”Kirjojen saatavuus nopeutunut. vanhojen tai ”muodista” pois menneitä kirjoja saatavilla toisten kuntien kirjastoista.”

”toimitukset nopeammaksi”

”Seutulaina on todella kätevä, sillä tilaamani aineisto on parhaimmillaan ollut käytettävissä jo seuraavana päivänä. Usein siis jo nopeammin kuin lähikirjastosta tilaamani kirjat! On myös tosi hyvä juttu, että varauksia voi tehdä itsenäisesti netissä. Aluksi maksun suuruus hirtitti, mutta toisaalta täytyyhän sen kattaa kuljetuksista tulleet kustannukset.”

”Olen ollut palveluun erittäin tyytyväinen. Yhteen epäkohtaan törmäsin juuri: minulla oli varauksessa useita seutulainoja, maksut yhteensä yli 5 euroa. Yritin jättää varausta oman kirjaston kirjasta ja uusia pari lainaa, mutta se ei onnistunut, koska olin lainauskiellossa. Siis ei yhtään maksamattomia sakkoja, seutuvarauksia en ollut vielä hakenut, mutta uusia varauksia en voinut tehdä. Mielestäni lainauskieltoon pitäisi laittaa vasta, jos on oikeasti maksamattomia sakkoja (tai ei ole määrääikaan mennessä hakenut varaamaansa aineistoa).”

”Valitettavasti en ole tätä käyttänyt ollenkaan. uskon sen kuitenkin olevan hyödyllinen ja tehokas järjestelmä. Tulen käyttämään sitä, kun tarvetta ilmaantuu.”

Aineisto

Kommentit aineistosta olivat pääasiassa aineistotoivomuksia. Toivottiin lisää aineistoa mm. ikäihmisten seksioppaita, historia- ja elämäkertakirjoja, matkakirjoja ja kaikenlaisia dvd-elokuvia. Erään vastaajan pelkona oli, että pienempien kirjastojen aineisto seisoo hyllyssä, vaikka Kajaanissa olisi tarvetta ja lainaajia. Toinen vastaajista kuitenkin kritisoi juuri sitä, että oman kirjaston aineisto on niin pieni, että joutuu turvautumaan seutu- ja kaukolainoihin, jonka vuoksi aikaa ja rahaa kuluu.

”Enemmän ikäihmisten seksioppaita, ettei tarvitse lähteä Ouluun seksikauppoihin.”

”Kun kirjoja tai dvd -levyjä tilataan johonkin pienempään kirjastoon eikä Kajaaniin ollenkaan, aineisto seisoo hyllyssä, vaikka Kajaanissa olisi lainaajia, jotka eivät kuitenkaan raski maksaa kahta euroa jokaisesta varauksesta.”

”On ikävää, että oman kirjaston aineisto on niin pieni, että usein joutuu tekemään seutulainoja tai kaukolainoja, jotka kuitenkin maksavat ja

ainahan niitä odottamaankin joutuu. Henkilökunta on ystävällistä ja avuliasta.”

Kalliimmista aineistoista, kuten dvd-levyt, voisi tehdä kiertävän kokoelman, joka kiertäisi kirjastoja. Kiertokokoelma olisi esimerkiksi puoli vuotta yhdessä kirjastossa. Näin paljon kysytty aineistomateriaali päätyisi lainaajille.

Verkkopalvelut

Kysymyksen 15 vastausten mukaan verkkopalveluita pidettiin toimivina, kuitenkin verkkopalvelut keräsivät eniten kommentteja huomioita alueella. Sivut saivat kiitosta selkeydestään, mutta suurin osa kommentteista kuitenkin kritisoivat sivujen hankaluutta ja kömpelyyttä. Varausten teko kirvoitti vastaajilta rutkasti kommentteja. Varausten teossa vastaajia ärsyttää jatkuva kirjautuminen vaikka on jo sisällä palvelussa. Joka varauksen yhteydessä täytyy kirjautua uudestaan ikään kuin varmistakseen varauksen. Eräpäivämuistutus sähköpostitse saa myös huomiota. Vastaajien mielestä muistutuksessa tulisi olla vain se aineisto, jota muistutus koskee. Kaiken lainassa olevan aineiston mukana olo muistutuksessa koetaan aiheuttavan hämmennystä. Web-Origoon toivotaan myös intra -tyyppistä verkkopalvelua, jonka uskottaisiin kokonaisuudessaan parantavan verkkopalveluja. Intra -tyyppisellä palvelulla asiakas tarkoittanee Pallas-kirjastojärjestelmän IntroActive -tyyppistä palvelua. Jatkuva verkkosivujen muutos on myös hankaloittanut muutamien vastaajien asiointia.

”Selkeät sivut Kainet-kirjastoilla.”

”hankala löytää omat varaukset”

”Varausten teko edelleen hieman hankalaa, kun joutuu rekisteröitymään joka vaiheessa erikseen. Siihen ainakin toivoisi jo parannusta, on Kainet-verkko toiminut jo kuitenkin aika kauan!”

”Kun on jo kerran kirjautunut kainettiin ja tekee varauksen on ärsyttävää että sinne joutuu kirjautumaan uudestaan. Toivottavasti varausilmoitukset saa myös tekstiviestillä niin halutessaan.”

”Käyttöliittymä on melko kömpelö ja vanhanaikainen; vaatii turhan monta klikkausta, jotta asian saa hoidettua. Eräpäivämuistutus sisältää kaikki lainat eikä pelkästään erääntyvät lainat; mielestäni vain

erääntyvät riittäisi. Varauksen teko on hieman hankalaa, koska siinä täytyy kirjautua uudelleen vaikka olisi jo kerran kirjautunut.”

”Web -Origoon ei ole vielääkään tottunut. Kun yhdistäisi sen ja INTRO -tyyppisen verkkopalvelun parhaat puolet, niin siitä tulisi loistava.”

”Tuntuu, että kirjaston verkkosivuja muutetaan jatkuvasti. Miksi?”

Menestyäkseen tulevaisuudessa on kirjastojen erikoistuttava käyttäjäryhmittäin. Tekniikan kehittyessä verkkopalvelujen tulee olla aikaan ja paikkaan sitomattomia. Kehittyvän informaatioteknologian avulla kokoelmat ja sisällöt on saatettava asiakkaiden tietoisuuteen innostavalla tavalla. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 17)

Yleistä

Vastaajilta oli tullut myös yleisimpiä kommentteja, joissa niissäkin oli tärkeää asiaa. Palvelua pidettiin huimana parannuksena entiseen verrattuna ja kirjastopalveluja kiiteltiin ensiluokkaisuudesta. Kiitollisuutta herätti myös kirjastopalvelujen kehittäminen ja hengissä pitäminen, muiden palvelujen siirtyessä vähitellen pois Kainuusta. Muovikorttien kertymistä lompakkoon, ehdotettiin vähennettävän ajokortilla lainaamisen sallimisella. Eräs vastaajista oli huomionnut myös Kainuun kirjastojen erilaiset luetteloinnit ja niiden päällekkäisyyden. Kirjaston eheyttävä voimakkin on saanut huomiota erään työttömän vastaajan kommentissa.

”Kajaanin pääkirjaston henkilökunta on erittäin asiantuntevaa ja palveluvaltista. Hienoa että täällä yhä kirjastopalvelut ensiluokkaisia, vaikka kaikki muu toiminta tuntuu siirtyvän Kainuusta pois.”

”Homma toimii. Ei voisi paremmin olla. Selvästi parempi aikaisempaan verrattuna.”

”Toimiva ja tärkeä”

”Puolangan kirjastossa on hyvä palvelu ja viihtyisät tilat. Historia-, matka-, elämänkerta- ym. tietokirjat kiinnostavat. Tulevissa hankinnoissa toivon painopistettä ko. kirjoihin.”

”Hyvä olisi jos ajokortin viivakoodia voisi käyttää kirjasto korttina. Tällainen systeemi on käytössä esimerkiksi hyvinkään kaupungin kirjastoissa.”

tossa. Ei kerry turhaan uusia muovikortteja lompakkoon, kun niitä tulee joka paikasta.”

”aika pöhköä on kun nettitietokannasta hakiessani sama kirja näkyy useana eri kirjana (samalla nimellä, erilainen kirjoitusasu, eri vuosilta), jotka ovat vain eri kirjastoissa esim. JANSSON, Tove: Muumipappa ja meri vuodelta –65 on Ristijärven kirjastossa ja Jansson, Toven vastaava on Paltamon pääkirjastossa... Ois parempi jos vois nähdä kaikki samat kirjat vuosiluvusta välittämättä kerralla”

”Aineistoa löytyy riittävästi niin kirja- kuin lehtipuolelta. Käytän kirjastopalveluita lähes joka arkipäivä varsinkin nyt kun olen työttömänä. Voisin sanoa että se on henkireikä lukemisen pariin.”

6 HENKILÖKUNTAKYSELYN TULOKSET

Henkilökunnankyselyyn vastasi 36 työntekijää. Vastaukset olivat hyvin kattavia ja runsaita. Kaikki tarkentavat kommentit ja huomiot löytyvät liitteestä 4.

6.1 Yhteistyön näkyvyys työssä

Ensimmäinen kysymys koski KAINET-kirjastojen yhteistyön näkymistä työnkuvasa.

”Asiakaspalvelussa vaikuttaa siten, että voin tarjota aktiivisesti asiakkaalle koko Kainuun aineistoa. Sisätöissä teen kirjahankinnat, joten voin rekisteristä katsoa mitä muut Kainuun kirjastot ovat jo tilanneet kirjastoonsa. Myös poistoissa ja varastoinnissa voin katsoa yhteisestä aineistorekisteristä mitä muut Kainuun kirjastot ovat tehneet.”

”Kyllä. Luetteloinnissa on koko ajan otettava huomioon se, että aineistotietokanta on yhteinen. Niinpä olemme pyrkineet siihen, että Kainuun kaikki kirjastot luetteloivat samalla tavoin, teimme luetteloinnin ohjeistuksen kirjastoille. Kun luettelointi muuttuu koko ajan (Marc-21 tulossa) Kajaanin kirjastolla on päävastuu luetteloinnin hoitamisesta. Kun kuntien tietokannat yhdistettiin oli todella yllättävää huomata, kuinka suppeita ja onnettomasti kuvailtuja luetteloititietueita joissakin kirjastoissa on. Nyt pitäisi kaikkien kirjastojen toimia samoin ja siinä sitä on paimentamista.”

”Kainet yhteistyö parantaa asiakaspalvelua, koska enemmän niteitä on saatavilla ja nopeasti. Kainet kirjastojen erilainen ja puutteellinen luettelointi työllistää. Samalla niteellä monta kuvailua.”

”Minun työkuvaani KAINET -kirjastojen yhteistyö vaikuttaa eniten asiakaspalvelussa. Joudun myös hoitamaan toisen virkailijan lomien aikana seutuvarauksien hoitamista eli joudun lähettämään aineistoa takaisin omiin kirjastoihin eli paketoimaan postin kuljetettavaksi.”

”Yhteistyö on nopeuttanut kaukolainausta muuttamalla seutuvarauksiksi, jotka tehdään suoraan ohjelmaan.”

”Kyllä. Kaukopalvelun käytännöt ovat helpottuneet.”

”Kyllä. Seutuvaraukset, toisten kirjastojen palautukset sekä maksut, seutuvarausten postitus ”

”Aineiston saatavuus yhteistyökirjastoissa nähtävissä yhdellä haulla. Seutulainavarauskäytäntö hyllyvarauksineen yksinkertaisempi ja nopeampi kuin aikaisemmin käytössä ollut kaukolainajärjestelmä. Luettelointi helpottunut käytettävissä olevien yhteisten ohjelmien myötä. ”

”Kyllä. Materiaali liikkuu sujuvasti myös kirjastoauton asiakkaille”

”Ei sisätöissä. Asiakaspalvelussa pystyy palvelemaan asiakkaita paremmin, asiakkaat tyytyväisiä, kun aineistoa voi saada muualtakin kohtuullisella kustannuksella ”

Esiin nousi, että yhteistyö näkyy selkeimmin asiakaspalvelussa, luetteloinnissa, kaukopalvelussa ja aineistossa. Asiakaspalvelussa seutuvaraukset ovat tulleet osaksi joka päiväistä toimintaa. Asiakaspalvelun kiitellään myös selkiytyneen yhteistyön ohessa. Luettelointiin ja sen puutteisiin on otettu kantaa monessa vastauksessa. Ongelmakohdat selkeästi tiedostetaan. Kaukopalvelu on kokenut suuren muutoksen yhteistyön alettua. Osa kaukolainoista on muuttunut seutulainoiksi, jolloin käytännöt ovat helpottuneet. Aineistopyynnön voi tehdä suoraan ohjelmaan ja aineisto tulee entistä nopeammin asiakkaalle. Toisaalta seutulaina on lisännyt aineistonkäsittelyä. Aineiston laajentuminen mahdollistaa asiakkaiden paremman palvelun, kommentoissa huomioidaan erityisesti kirjastoauton asiakkaat.

6.2 Yhteistyön toimivuus

Kysymyksellä kaksi selvitettiin yhteistyön toimivuutta. 100 % vastanneista piti yhteistyötä toimivana. Vapaan sanan alueessa kyselyn lopussa kuitenkin kritisoitiin toiminnan sujuvuutta monellakin tapaa.

”Yhteiskäytännöistä ja säännöistä voisi vielä keskustella”

”Luokat ja pääsanat ja luettelointitiedot pitäisi olla yhtenäiset”

”Kirjastojen henkilökuntien yhteistyön lisääminen kokoontumalla KAIKKI työntekijät yhteen ratkomaan asioita ja kouluttautumaan. Tarkoitan, että koko henkilökunnan tulisi voida tietää ja saada vaikuttaa yhteistyöhön.”

"Kirjastojärjestelmien kehittyminen on haasteellisessa vaiheessa. Resursseja vähennetään, uusia toimintoja toivotaan: vuorovaikutteisuus, "naamakirjat" ym. Mistä luovutaan jos halutaan uusia toimintoja? Keskustelua tarvittaisiin tulevista linjauksista lisää."

6.3 Yhteistyön hyödyt

Kysymyksen kolme vastauksissa yhteistyön hyödyiksi nousivat aineisto, kokoelmatyö ja seutulainamahdollisuus.

"Asiakkaalle koko Kainuun kirjastojen aineistotietokanta on käytössä ja lainattavissa. Hyöty hankinnassa, poistoissa ja varastonnissa. kun voi katsoa mitä muut kirjastot ovat tehneet."

"Luetteloinnin päällekkäisyyttä ei ole enää. Kirjojen kierrätys on hyvä asia, samaa kirjaa ei välttämättä joka kirjasto hanki, koskee vähemmän kysytyjä. Kokoelmanhallinta ja poistot järkevöityy."

"Materiaalin nopea saatavuus, laaja-alaisuus ja kustannussäästöt hankinnoissa"

"mahdollistaa erilaiset kokoelmat eri kirjastoihin"

"Asiakkaille on ainakin valikoima laajentunut ja sen myös huomaa, seutulainoja tilataan paljon enemmän kuin mitä lainoja tuli entisaikoina muualta päin Kainuusta."

"Asiakkaille laajemmat valikoimat Esim. tenttikirjat nopeammassa kierrossa kun on suurempi kappalemäärä (mikäli tekee seutuvarauksen)"

"Aineistomäärärahojen pienuuden vuoksi kappalemäärät vähenevät, aineiston kierto Kainet -kirjastojen välillä helpottaa tilannetta."

"Mielestäni hyvää on se, että kirjastoaineisto (kirjat, av-aineisto ym.) liikkuu KAINET -kirjastojen välillä hyvin ja näin antaa asiakkaille mahdollisuuksia saada aineisto lainaan nopeasti ja joustavasti toisesta kirjastosta jos oman kirjaston kirja on lainassa. Asiakkaat pystyvät myös itse tekemään seutuvarauksia omalta päätteeltä. Laina-aikoja ja maksikäytäntöjä (varaus- ja myöhästymismaksuja) on saatu yhtenäistettyä. Aineiston hankintaan on myös hyötyä. Eli jokaisen kirjaston ei ole pakko hankkia esim. kaikkia kirjoja vaan on hyvä että kirja löytyy esim. muutamasta kirjastosta josta asiakkaat voivat saada lainaan."

"Luettelointitiedot yhdistää Kajaanin kirjasto, se on minusta suuri hyöty."

”Aineisto liikkuu sukkelasti ja on kaikkien kainuulaisten ulottuvilla, asiakkaat siis hyötyvät. Kirjastossa työmäärä yhteistyön takia on kasvanut.”

”Aineisto on paremmin asiakkaiden nähtävillä, ohjelma on helppokäyttöinen.”

Hyötyinä nähtiin yhteistyön vaikutus kokoelmatyöhön. Varastointi ja poistot ovat järkevöityneet yhteistyön aloittamisen jälkeen. Yhteisestä aineistotietokannasta voi tarkastaa ongelmallisen aineiston kohdalla kuinka muissa kirjastoissa on toimittu. Aineiston laajentuminen ja eritoten tenttikirjallisuuden saatavuutta pidetään suurena hyötynä. Kirjastokohtaisten kokoelmien ja hankintapainotusten mahdollisuus nähdään pelastavana toimenä hankintarahojen vähenemisen myötä. Yhteistyön todettiin myös tuottavan lisää työtä jo muutenkin pienelle henkilöstölle.

6.4 Yhteistyön ongelmat

Ongelmiksi on kysymyksen neljä vastausten mukaan noussut erityisesti yhteisten sääntöjen puuttuminen.

”Joiltain osin aineistokuljetuksissa, hidasta. Jotkut kirjastot kyllä postittavat aineistonsa suoraan aineiston noutopaikkaan ja se on aina ilo asiakkaalle. Hankalaa arvioida aineiston toimitusaikataulua asiakkaalle tämän sitä kysyessä. Kallista ja ainahan sitä kuitenkin pyritään saamaan laina asiakkaalle mahdollisimman edullisesti.”

”Yhteistyö on ollut sujuvaa, mutta lainauskiellon raja voisi olla sama joka kirjastossa ja muutenkin säätöjä voisi yhdenmukaistaa.”

”Tietysti alussa oli käynnistymisvaikeuksia ennen kuin kaikki lähti sujumaan. Esim. se oli suuri ongelma aluksi kun Kajaanin kirjaston kanta ajettiin viimeisenä mukaan niin huomattiin että esim. meillä Kuhmon kirjastossa asiakasrekisteriin päivittyi sen myötä asiakkaille vanhat osoitteet ja näin on jouduttu päivittämään asiakkaan henkilötietoja asiakasrekisterissä monen asiakkaan kohdalla. Myös sellainen ongelma huomattiin että kaikille asiakkaille ei tullut seutuvarauksesta maksua (2 €) ja ihmeteltiin ainakin meillä Kuhmon kirjastossa että mistä tämä johtuu kunnes huomattiin että jos oli kyseessä lasten aineisto niin siitä ei ilmeisesti tule seutuvarausmaksua. Asia on selvityksen alla tällä hetkellä.”

”Aika vähän. Toivoisin, että jokainen kirjasto keräisi seutulainavaraukset päivittäin omista hyllyistä, myös kirjastoautojen hyllyvaraukset”

”Juuri aineistotietokannan luetteloinnin vajavuudet ja kirjavuus on ongelmallista nyt kun olemme netissä ja kaikkien tarkasteltavana. Takautuvaa työtä ei niin paljoa kerkiä tehdä, kuin tarve olisi.”

”Säännösten yhdenmukaistaminen vie vielä aikaa, että kaikissa kirjastoissa toimitaan samalla tavalla.”

”Käytännön ongelmia pulpahtelee tasaisesti ja niitä ratkotaan sitä mukaa. Kokonaiskuva on vähän sekava kun asianosaisia on iso joukko. Kehittämistyö tuntuu sattumanvaraiselta eikä päämäärä tunnu oikein selkeältä. Yhtenä päivänä korostetaan, että olemme itsenäisten kirjastojen liittouma ja toisena ajetaan kaikkia samaan muottiin Kainuun kirjaston nimissä. Kaiken kaikkiaan mielestäni olemme päässeet hyvin käyntiin.”

”Alkukankeuden ja vaikeuksien jälkeen on toiminut ihan hyvin Jotku käytännöt on ollut ja on vaikea yhdenmukaistaa kun vedotaan ”että kun on ennekin näin tehty”. Pikku hiljaa on omaksuttu se, että tehdään yhteistä rekisteriä. Jotain parannuksia kyllä vielä tarvitaan.”

”Erilaiset ”vanhat käytännöt” joista ei haluttaisi luopua aiheuttavat keskustelua Joskus pienessä ja isossa kirjastossa voisi toimia eri säännöillä, mutta yhteisjärjestelmän vuoksi on löydettävä yhteiset säännöt”

Ongelmista suurimmaksi nousi yhteisten käytösääntöjen puuttuminen. Mainintoja sai lainauskieltorajan ja korvauskäytäntöjen yhdenmukaistaminen. Monia vastaajia harmitti myös ajoittain esiin tuleva muutoshaluttomuus, ”tehdään niin kuin on aina tehty” mentaliteetti. Tässäkin kohdassa esiin nousi jo monta kertaa mainittu luetteloinnin kirjavuus. Yhteisen päämäärän ja tiedotuksen puute oli myös huomattavissa henkilökunnan kommentteista.

6.5 Laajentumismahdollisuudet

Puolet vastaajista oli samaa mieltä laajennusmahdollisuuksista (kysymys 5). Eniten toivottiin Sotkamon mukaantuloa KAINET-kirjastoverkkoon. Toisena suurena asiana esiin nousi kirjaston maakunnallistaminen. 48 % vastanneista oli tyytyväinen nykyiseen tai laajentumista vastaan.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Eri mieltä	15	48,39%					
2.	Samaa mieltä, Miten?	16	51,61%					
	Yhteensä	31	100%					

KUVIO 14. Henkilökunnan mielipide kirjastoverkon laajentumismahdollisuudesta

Laajentumisen kannalla olleiden vastaajien tarkentavia kommentteja: Erityisesti laajentumisen osalta esiin tuli Sotkamon toivottu osallistuminen yhteistyöhön.

”koko Kainuun alue”

”Pitäisikö Sotkamonkin tulla mukaan jotta ei sooloilisi kun on kuitenkin osa Kainuuta.”

”Sotkamo mukaan, koska kuitenkin varaa paljon.”

”Maltilla eteenpäin.”

”Esim. Luetteloinnin keskittäminen”

”Kirjastojen maakunnallistaminen, jolloin myös hallinnointi olisi yhteistä.”

”Esimerkiksi henkilökunnan erityistaitojen hyödyntäminen.”

Yhteistyöstä toivottiin koko Kainuun kattavaa ja varsinkin Sotkamon mukaan tulo oli todella toivottua. Yhteinen hallinto sai yllättävän paljon kommentteja, mutta osassa kommentteissa toivottiin kuitenkin malttia tuleviin suunnitelmiin. Esiin tuli myös toiveita kotiseutukokoelmien tuomisesta yhteen sekä luetteloinnin keskittämisestä. Erityistaitojen hyödyntämisellä vastaaja tarkoittanee mahdollisuutta ammatilliseen erikoistumiseen, johonkin kirjasto- ja tietopalvelun erikoisalaan.

6.6 Aineistonkuljetuksen toimivuus

Kysymys kuusi koski aineistokuljetuksen toimivuutta. 84 % vastanneista oli sitä mieltä, että Aineistonkuljetus on toimivaa. 16 % vastanneista löysi kuljetuksesta parannettavaa. Suurinta kritiikkiä sai aineiston kierrätys Kajaanin kautta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Samaa mieltä	26	83,87%					
2.	Eri mieltä, Miksi?	5	16,13%					
	Yhteensä	31	100%					

KUVIO 15. Henkilökunnan mielipide aineistokuljetuksen toimivuudesta

Eri mieltä olleiden vastaajien selittäviä kommentteja, joista esiin nousi huoli logistiikan hintavuudesta ja ajoittaisesta hitaudesta. Seutulainojen päivittäinen kuljetus mietityttää, koska sivukirjastoihin aineisto kuljetetaan vain kaksi kertaa viikossa ja näin ollen aineistonkierto hidastuu.

”Kajaanin kautta kierrätys hidastaa huomattavasti.”

”Sivukirjastoista seutuvaraukset tulevat hitaasti, joten niitä voi joutua odottamaan lähes viikonkin ja asiakas voi jo tuskastua odottamiseen. Muuten seutuvaraukset tulevat aika pikaisesti.”

”Esimerkiksi logistiikan hintavuus arveluttaa.”

6.7 Koulutuksen, perehdytyksen ja yhteydenpidon riittävyys

Seitsemäs kysymys liittyi koulutukseen, perehdytykseen ja yhteydenpitoon sekä niiden riittävyyteen. 72 % vastanneista piti koulutusta, perehdytystä ja yhteydenpitoa riittävänä. Hieman reilu neljäsosa vastanneista kaipasi lisää yhteydenpitoa ja koulutusta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Samaa mieltä	23	71,88%					
2.	Eri mieltä, Miksi?	9	28,13%					
	Yhteensä	32	100%					

KUVIO 16. Henkilökunnan mielipide koulutuksen, perehdytyksen ja yhteydenpidon riittävydestä

Eri mieltä olleiden toiveita koulutuksen, perehdytyksen ja yhteydenpidon parantamiseen:

”Yhteydenpitoon voisi kehitellä jotain uutta. Miten olisi ns. Havukka -käytäntö edes kerran vuodessa? tai vastaavanlainen tilaisuus johon myös virkailijatkin olisivat tervetulleita. Olisiko blogi mitään? Vaikka Kainetin sisäinen blogi, johon voisi kirjoittaa arastelematta julkisuutta. Uskoisin, että maakunnan kirjastoista löytyisi halukkaita ”kommenttaattoreita”.”

”Viitaten aiempaan, niin voisiko esim. koko KAINET -kirjastojen henkilökunnalla olla yhteistä kokoontumista.”

”Aikapula, vähän ihmisiä ja kaikki toimivat asiakaspalvelussa, on vaikea sopia laajemmista yhteisistä koulutuksista”

”Yhteisiä vapaamuotoisia tapaamisia, joihin osallistuisi muutkin kuin johtajat.”

”Voisiko esim. KAINET -kirjastojen henkilökunnalle järjestää vaikka kerran vuodessa yhteisen tapaamisen, jossa voisi kertoilla kuulumisia ja kokemuksia.”

”Toivottu henkilökunnan yhteisiä tapaamisia, tutustuttaisiin toinen toisimme sekä toistemme töihin ja erilaisiin työtapoihin yms.”

Yhteydenpitoa toivottiin lisää erityisesti yhteisten kokoontumisten merkeissä. Yhteydenpidon väyläksi ehdotettiin myös henkilökunnan sisäistä blogia, jossa voisi vaihtaa kokemuksia ja mielipiteitä.

6.8 Huomioita KAINET-kirjastoverkon yhteistyöstä

Viimeisenä ollut avoin vapaansanan tila keräsi kommentteja hyvin laajalti koko kentältä.

”Kuulostellen ja katsellen tätä kenttää nyt tuntuu siltä, etteivät Kainuun kirjastot ole vielä halukkaita laajempaan yhteistyöhön esimerkiksi aineistohankinnan tai hallinnon osalta. Maakunnan pienimmille kirjastoille jo tämän tasoinen yhteistyö on pelastus monelta osin. Onko Kainetissa sellainen yhteistyötaho, jolle voisi lähettää ohjelmiston kehittämis ehdotuksia, jotka he puolestaan informoisivat ohjelmistotuottajalle? Tiedotusta lisättävä vaikka sähköpostitse, ettei arki syö hyviä ideoita kentältä.”

”Se on ollut tietysti vähän huono asia kun esim. uusi kirja tulee kirjastoon niin siitä voi olla heti seutuvaraus toisen kirjaston asiakkaalle, joten kirja lähtee heti toisen kirjaston asiakkaalle lainaan. Joten uutuutta

ei saada silloin oman kirjaston asiakkaalle lainaan. Varsinkin jos kirjaa tulee vain yksi kpl. Mielestäni tämä KAINET -kirjastoverkko on ollut muuten hyvä ja toimiva ja antaa meille paremmin mahdollisuuksia palvella asiakkaitamme hyvin. Ja asiakkaat ovat olleet yleensä tyytyväisiä kun aineistoa saa melko nopeasti toisesta kirjastosta jos esim. kirja on toisessa kirjastossa hyllyssä. Ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kun aineiston voi palauttaa muihinkin KAINET -kirjastoihin. Asiakas pystyy lainaamaan samalla kirjastokortilla myös muista KAINET -kirjastoista, tämä on ollut asiakkaista hyvä asia eli esim. Kajaanin kirjastokortilla voi lainata Kuhmon kirjastosta ja päin vastoin. Myös maksut voi maksaa toisessa kirjastossa, esim. Kajaanin kirjaston maksuja voi maksaa Kuhmon kirjastossa. Tämä on koettu hyvänä asiana.”

”Kyllähän sitä voi suunnitella ja toteuttaa vaikka minkälaisia yhteistyökuvioita onhan se hienoa, mutta se ei ole hauskaa ettei uutta henkilökuntaa palkata poistuneiden tilalle. Siis samojen ihmisten vastuutaakka vain kasvaa kirjastossa.”

”Kirjastojen vieminen maakunnan alaisuuteen olisi nyt ajankohtainen iso asia. Itse kannatan hallinnon yhdistämistä, koska muu toiminta on jo yhteistä.”

”Yhteisiä pelisääntöjä ei vielä ole järjestelty, erilaisia käytäntöjä vielä voimassa paljonkin.”

Yhteistyön kiiteltiin olevan pienten kirjastojen pelastus. Yhteisiä pelisääntöjä kaipailtiin kovin monessa kommentissa. Kirjaston maakunnallistaminen ja avoimien virkojen täyttämättä jättäminen otettiin myös esille. Nykyisten työntekijöiden jakamisestakin kannettiin huolta.

Uuden aineiston kiertoon lähtöä toiseen kirjastoon kritisoitiin. Laajemmalla yhteistyöllähän haluttiin aineiston olevan yhteinen ja kaikkien saatavilla. Tätä uuden ja halutun kirjallisuuden isoa kysyntää voisi palvella pikalaina –käytäntö. Pikalaina on usein materiaalina uutta ja haluttua kaunokirjallisuutta. Pikalainoille määritellään oma lyhempi laina-aika, varaus- ja uusimiskielto ja ne ovat omassa pikalainahyllyssään. Tämä mahdollistaisi uutuuksien nopeamman ja kirjastokohtaisemman kierron.

7 YHTEENVETO

Henkilökunnan ja asiakkaiden vastauksien mukaan seutulainaan ollaan hyvin tyytyväisiä. Seutulaina on laajentanut kokoelmia tavalla, joka palvelee asiakkaita erinomaisesti. Seutulainan nopeus ja hinta olivat asiakkaiden mukaan sopivia. Henkilökunta kaipasi yhteistyöltä vielä konkreettisempia yhteisiä käytäntöjä ja sääntöjen yhdenmukaistamista. Sotkamo kaivattiin mukaan yhteisyöhön sekä asiakkaiden että henkilökunnan vastauksissa.

Kaukopalvelun tarve on vähentynyt huomattavasti seutulainan myötä. Kaukopalvelun käyttäjiä tuloksien mukaan ovat eläkeläiset ja koti-isät sekä -äidit. Oletuksen mukaan potentiaalisia kaukopalvelunkäyttäjiä olisivat opiskelijat ja työelämässä olevat. Opiskelijat todennäköisesti saavat tarpeellisen aineistonsa ammattikorkeakoulun kautta. Internetistä saatava aineisto voi olla jo niin kattavaa, että tarvittavan kirja-aineiston määrä työelämässä on vähentynyt. Kolme erityisesti esiin nousutta isompaa kokonaisuutta olivat verkkopalvelut, tiedotus ja luettelointi, näihin kaivattiin lisähuomiota.

Verkkopalvelut

Verkkopalvelut keräsivät asiakkailta paljon kommentteja ja suurin osa niistä sisälsi jotain parannettavaa. Varauksia tehtäessä Web-Origoon täytyy kirjautua jokaisen varauksen yhteydessä. Tämä koettiin monessa kommentissa ärsyttäväksi ja kömpelöksi. Klikkausten määrä oli hyvin usean vastaajan mielestä turhan hankalaa ja aikaa vievää. Eräpäivämuistutukseen toivottiin vain erääntyviä lainoja, kaikkien lainojen näkyminen muistutuksessa koettiin aiheuttavan epätietoisuutta. Kiitosta sai kaikkien kirjastojen yhteinen aineistotietokanta, josta näkee teokset ja niiden saatavuuden eri kirjastoissa.

Tiedotus

Suurimmaksi kehityskohteeksi nousee tiedotus, se oli sekä henkilökunnan että asiakkaiden mielestä ollut liian vähäistä. Asiakkaiden kommentteista ilmeni, että pääasiallisena tiedonlähteenä on ollut kirjaston henkilökunta. Medianäkyvyyttä kaivattiin lisää, informaatiota toivottiin saatavaksi paikallislehdistä. KAINET-kirjaston aineistotietokannan etusivulle toivottiin jonkinlaista KAINET-pähkinänkuoressa osiota, josta selviäisi KAINET-kirjastojen yhteiset käytösäännöt, maksukäytännöt, tiedot lainauksesta ja palautuksesta ja maininta yhden kirjastokortin mahdollisuudesta. Lisäksi nettisivuille voisi lisätä demon tai opasteen kuinka seutulaina toimii. Näkyvyyttä voisi lisätä myös facebook-yritysprofiilin avulla ja toivotulla blogilla. Jo olemassa olevaa kirjavinkki–blogia tulisi nostaa enemmän esiin.

Henkilökunnan toiveissa oli lisätä yhteydenpitoa. Yhteisiä tapaamisia toivottiin kovin, edes kerran vuodessa haluttiin kaikki samaan aikaan yhteen. Kokoontumisten koettiin olevan vain johtajille, joihin työntekijöitä ei kutsuta. Työntekijät toivoivat myös tilanteita, joissa he voisivat tutustua toistensa työtehtäviin. Blogin mahdollisuus tuli esiin myös henkilökunnan toiveissa, KAINET-kirjastojen sisäinen blogi antaisi henkilökunnalle mahdollisuuden tuoda arastelematta asioita julki. Kommentaattoreita uskottiin löytyvän kaikista KAINET-kirjastoista. Verkossa tapahtuva kanssakäyminen kollegoiden kanssa parantaisi kaivattua yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Luettelointi

Luetteloinnin päällekkäisyys ja kirjastokohtaiset luettelointitavat ovat sekä asiakkaiden että henkilökunnan huolena. Luetteloinnin ongelmakohdat ovat selkeästikin tiedossa ja yhteisiä luettelointikäytäntöjä yritetään ahkerasti luoda. Ongelmia aiheuttavat erityisesti päällekkäisyydet luetteloinnissa ja pienten kirjastojen puutteelliset luettelointitietueet. Tämän asian toivoisi paranevan piakkoin, jotta päällekkäisyyksiltä ja niistä syntyvistä epäselvyyksistä päästäisiin eroon. Kajaanin kirjasto tekee takautuvaa luettelointityötä muiden töiden lomassa. Tietueita yhdistetään ja

turhia poistetaan tietokannasta. Henkilökunnan toimesta esiin tuotiin myös luetteloinnin keskittäminen.

Kokoelmien kehittäminen on KAINET-kirjastoissa vielä aivan alussa. Kirjastojen yhteistyö pyrkii kehittämään ja keskittämään kokoelmia. Tämä ei toteudu KAINET-kirjastojen yhteistyössä. Alustavia suunnitelmia kokoelmien keskittämisestä on tehty, mutta näkyviä tuloksia ei vielä ole.

8 OMAA POHDINTAA

KAINET-kirjastojen asiakkaille suunnatun kyselyn vastausaikana oli käynnissä myös Kansalliskirjaston koordinoima verkkopalvelukysely, joka todennäköisesti söi vastaajia kyselyltäni. Olisin toivonut kyselyyni enemmän vastauksia, 154 vastauksen pohjalta ei yleistyksiä voinut tehdä. Positiivisesti minut kuitenkin yllätti henkilökuntakyselyyn vastanneiden työntekijöiden määrä. Henkilökunta oli vastannut perusteellisesti ja he olivat kirjoittaneet avoimiin kysymyksiin hyvin kattavia vastauksia ja antaneet mielipiteensä julki.

Analysoidessani vastauksia pohdin myös sitä, että kysymyslomakkeesta jäi puuttumaan joitakin olennaisia kysymyksiä. Asiakaskyselyyn olisi pitänyt yhdistää myös palautusta ja kirjastokorttia koskevat kysymykset, jotta palveluiden tunnetavuudesta olisi saatu kattavampi kuva. Parin kysymyksen kohdalle kysymyksen toteutus olisi voinut olla toisenlainen, jotta väärinymmärryksen mahdollisuutta ei olisi jäänyt. Henkilökuntakyselyn osalta mieleeni tuli, että taustatiedoiksi olisi voinut lisätä ammattinimikkeen, työskentelypisteen ja -kunnan. Näin ollen vastauksista olisi saanut tarkemman kuvan ja kehittämistoiveet ja huomiot olisi voinut sijoittaa tarkemmin.

Käyttäessäni Digium Enterprise -ohjelmaa, joka kokosi tulokset automaattisesti vertailtavaan muotoon, minulta jäi tekemättä suurin työ. Tulosten kokoaminen ja tulkinta SPSS -ohjelmalla olisi lisännyt työni oppimisprosessia. Työmääräni oli näin paljon pienempi niihin opiskelijoihin nähden, jotka käsittelevät tutkimustuloksensa alusta pitäen itse. Minun tarvitsi vain tulkita ohjelman minulle kokoamia tuloksia.

Tuloksista sain selkeän kuvan siitä, mitkä ovat asiakkaiden ja henkilökunnan kokemukset yhteistyöstä. Runsaista kommentteista avoimiin kysymyksiin selvisi asioita, joihin kaivattiin parannusta sekä asioita, joihin oltiin tyytyväisiä. Tuloksista voisi päätellä, että jatkotutkimuksia voitaisiin kohdistaa opiskelijoihin tai yleisesti nuoriin. Tämän kyselyn mukaan nuoret eivät käytä kirjaston maksullisia palveluita. Jatko-

kyselyn voisi kohdistaa nuorten kirjastonkäyttöön ja selventää heidän käyttötottumuksiaan. Toisena jatkokyselyn kohderyhmänä voisivat olla opiskelijat. Heiltä voitaisiin saada selvennystä siihen, mistä he saavat lähdetietonsa opiskeluun.

LÄHTEET

- Haasio, A. 2000. Asiantuntijaverkostot ja niiden merkitys. Teoksessa Verkostoituvat kirjastot, toim. A. Haasio & J. Piukkula. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Haasio, A. 2007. Joensuu näyttää mallia – Seutukirjasto keventää hallintoa. Kirjastolehti (1), 18 - 19.
- Hartikainen, E. 2006. Yhteistyöllä onnelaan? Selvitys Kainuun yleisten kirjastojen yhteistyön syventämisestä. Kuhmo.
- Heikkilä, M. 2003. ”Parempi kirja käyttäjällä kuin kirjaston hyllyssä!”. Kirjastolehti (2), 19.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Heinisuo, R.; Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5, 53 - 55. Helsinki: Opetusministeriö.
- Hokka-Ahti, R. 2003. Nykykirjasto ei pärjää yksin!. Kirjastolehti (2), 14 - 15.
- Jyväskylän seudun aluekeskusohjelman verkostokaupunkikunnat. 2006. Seutukirjastonselvitys 2006. Luettu 10.11.2010. Saatavilla verkossa <http://www3.jkl.fi/kirjasto/julkaisut/seutukirjastonselvitys.pdf>
- Kainuun maakunta –kuntayhtymä. 2010. Hallintokokeilu 2005-2012. Luettu 25.11.2010. Saatavilla verkossa <http://maakunta.kainuu.fi/hallintokokeilu>
- Kajaanin kaupungin kirjasto – Kainuun maakuntakirjasto. 2008. Projektisuunnitelma 11.2.2008.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu. 2010. Kirjasto - kaukopalvelu. Luettu 23.11.2010. Saatavilla verkossa <http://www.kajak.fi/suomeksi/Kirjasto/Kaukopalvelu.iw3>
- Kekki, K. 2003. Yleisten kirjastojen kimpat. Helsingin yliopiston kirjaston tiedotuslehti (6), 13 - 15.
- Lepoluoto, P. 2007. Satakunnan seutukirjastonselvitys. Luettu 10.11.2010. Saatavilla verkossa <http://www.pori.fi/kirjasto/seutukirjastonselvitys.pdf>

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Tuleva menestys on ansaittava. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32, 17. Helsinki: Opetusministeriö.

Seutukirjastotyöryhmä. 2006. Joensuun seudun seutukirjaston perustamisesitys. Joensuun seudun seutuhallinnon julkaisu 3/2006. Luettu 10.11.2010. Saatavilla verkossa <http://www.jns.fi/dman/Document.phx?documentId=gn08006140147108&cmd=download>

Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma – Johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Liite 1. Kyselylomake asiakkaille

Sivu 1/3

KAINET- kirjastopalvelujen asiakastyytyväisyyskysely

KAINET- kirjastoverkon muodostavat Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven ja Suomussalmen kirjastot. Yhteinen tietokanta on ollut käytössä vuoden 2008 lopusta lähtien. Paikallislainan lisäksi otettiin käyttöön seutulaina, tarkoittaen lainaa joka on tilattu toisesta KAINET- kirjastosta. Ero seutulainan ja kaukolainan välillä on, että kaukolaina on tilattu Kainuun ulkopuolelta.

Jaa kokemuksesi ja havaintosi KAINET- kirjastoverkon ja seutulainapalvelun toimivuudesta ja vastaa KAINET- kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyyn. Vastaaminen vie sinulta vain hetken ja antaa kirjastolle paljon hyödyllistä tietoa.

Kysely toteutetaan kaikissa KAINET- kirjastoissa yhtä aikaa ja se on esillä kirjastojen Internet-sivuilla. Kysely on avoinna maaliskuun ajan.

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

1. Sukupuoli

- Mies
 Nainen

2. Ikäryhmä

- alle 15
 15-30
 31-50
 51-65
 yli 65

3. Elämäntilanne

- Opiskelija / Koululainen
 Työelämässä
 Työtön
 Eläkeläinen
 Muu

4. Minkä kaupungin/kunnan kirjastoa käytät pääasiallisesti? Valitse alasvetovalikosta 1-3 asiointikirjastoa tärkeysjärjestyksessä.

Hyrynsalmen
kunnankirjasto _____

Kajaanin
kaupunginkirjasto _____

Kuhmon
kaupunginkirjasto _____

Paltamon
kunnankirjasto _____

Puolangan
kunnankirjasto _____

Ristijärven
kunnankirjasto _____

Suomussalmen
kunnankirjasto _____

5. Oletko käyttänyt KAINET- kirjastojen 2 euron seutulainaa?

- Kyllä
 En ole

6. Oletko käyttänyt kaukopalvelua ennen KAINET- seutulaina mahdollisuutta?

- Kyllä
 En ole

7. Mikäli olet käyttänyt, onko KAINET- seutulaina vähentänyt kaukopalvelun tarvetta?

- Vähentänyt huomattavasti
 Vähentänyt jonkin verran
 Tarve ei ole vähentynyt
 En ole käyttänyt kaukopalvelua

8. Kuinka usein käytät KAINET- seutulainapalvelua?

- Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin
 En tarvitse seutulainaa

9. Mitä mieltä olet KAINET- seutulainapalvelun nopeudesta?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| hidas | melko
hidas | melko
nopea | nopea |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. Mitä mieltä olet KAINET- seutulainapalvelu maksun suuruudesta? 2 € varausmaksu

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| halpa | sopiva | kallis |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Millaista aineistoa yleensä varaat KAINET- seutulainana? Valitse max. 3 vaihtoehtoa.

- Opiskelumateriaalia
 Kaunokirjallisuutta
 Tietokirjallisuutta
 Musiikkia
 Elokuvia
 Uutuuksia
 Vanhempia/harvinaisempia teoksia
 Jotain muuta, mitä _____

12. Oletko mielestäsi saanut tarpeeksi informaatiota ja opastusta KAINET- seutulainapalvelusta?

- Kyllä
 En
 En ole tarvinnut opastusta

13. Oletko mielestäsi saanut riittävästi tietoa KAINET-kirjastoverkosta?

- Kyllä

En ole

14. Mistä lähteistä olet saanut parhaiten tietoa KAINET- kirjastoverkosta ja sen palveluista?

- Kirjaston henkilökunnalta
- Kirjaston Internet-sivuilta
- Mediasta
- Muilta käyttäjiltä

15. Onko asiointi KAINET- kirjastojen verkkopalveluiden avulla toimivaa?

- Kyllä
- Ei

16. Huomioita KAINET- kirjastojen palveluista?

Liite 2. Asiakkaiden avoimet vastaukset

KAINET- kirjastopalvelujen asiakastyytyväisyyskysely

Avoimet vastaukset, N=154, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

16. Huomioita KAINET- kirjastojen palveluista?

Harmittaa kirjastoauton lomalla olo lasten ja nuorten lomien aikoina (syys-, joulukuusi-, hiihto- ja heinäkuussa). Voisitko järjestää niin, että kirjastoauto liikennöisi myös silloin esim. sijaisten avulla tai lomajärjestelyjen avulla, vaikka varsinaiset kuljettajat olisivatkin lomalla silloin. Ammattikurssi- ja ammattikoululaisten sekä lukiolaisten koulussa tarvitsemia kirjoja saisi olla enemmän lainattavissa kirjastossa. Nyt he joutuvat maksamaan itse opintokirjansa. Myös heille olisi oltava tarjolla palvelu, jossa opetuskirjat saisi lainata kirjastosta eri opetuskursseja varten. Toki ne, jotka haluavat voisivat ostaa omatkin kirjat!

hyvä palvelu hyvin pelaa.

Aineistoa löytyy riittävästi niin kirja- kuin lehtipuolelta. Käytän kirjastopalveluita lähes joka arkipäivä varsinkin nyt kun olen työttömänä. Voisin sanoa että se on henkireikä lukemisen pariin.

Sotkamo kirjastoverkkoon mukaan!

ERITTÄIN TARPEELLINEN.

On hyvä, kun voi varata kirjoja milloin vain. Joskus on tapahtunut kohdallani, että varaus on hävinnyt vaikka en ole itse sitä poistanut. Tällaista on tapahtunut aina silloin tällöin.

Kirjojen saatavuus nopeutunut. vanhojen tai "muodista" pois menneitä kirjoja saatavilla toisten kuntien kirjastoista.

Toimii hyvin.

Varausten teko edelleen hieman hankalaa, kun joutuu rekisteröitymään joka vaiheessa erikseen. Siihen ainakin toivoisi jo parannusta, on Kainet-verkko toiminut jo kuitenkin aika kauan!

Monipuoliset, ajantasaiset

Puolangan kirjastossa on hyvä palvelu ja viihtyisät tilat Historia-,matka- ,elämäkerta- ym. tietokirjat kiinnostavat. Tulevissa hankinnoissa toivon painopistettä ko kirjoihin.

Kirjaston palvelut ovat toimineet kohdallani todella hyvin. Olen ollut tyytyväinen.

Selkeät sivut Kainet- kirjastoilla.

Homma toimii. Ei voisi paremmin olla. Selvästi parempi aikaisempaan verrattuna.

Toimiva ja tärkeä

Kun on jo kerran kirjautunut kainettiin ja tekee varauksen on ärsyttävää että sinne joutuu kirjautumaan uudestaan. Toivottavasti varausilmoitukset saa myös tekstiviestillä niin halutessaan.

Yhteistyö toimii hyvin näin. Ei tarvita laajempia yhteistyökuvioita - ne kasvattaisivat vain kallista hallintoa ja palvelut todennäköisesti heikkenisivät.

ei mitään

Seutulaina on todella kätevä, sillä tilaamani aineisto on parhaimmillaan ollut käytettävissä jo seuraavana päivänä. Usein siis jo nopeammin kuin lähikirjastosta tilaamani kirjat! On myös tosi hyvä juttu, että varauksia voi tehdä itsenäisesti netissä. Aluksi maksun suuruus hirvitti, mutta toisaalta täytyyhän sen kattaa kuljetuksista tulleet kustannukset.

Hyvähän se on, mutta toistaiseksi en ole tarvinnut

Olen ollut ´palveluun erittäin tyytyväinen. Yhteen epäkohtaan törmäsin juuri: minulla oli varauksessa useita seutulainoja, maksut yhteensä yli 5 euroa. Yritin jättää varausta oman kirjaston kirjasta ja uusia pari lainaa, mutta se ei onnistunut, koska olin lainauskiellossa. Siis ei yhtään maksamattomia sakkoja, seutuvarauksia en ollut vielä hakenut, mutta uusia varauksia en voinut tehdä. Mielestäni lainauskieltoon pitäisi laittaa vasta, jos on oikeasti maksamattomia sakkoja (tai ei ole määräaikaan mennessä hakenut varaamaansa aineistoa)

Mahdollisuus varata itse kirjoja verkossa on nopeuttanut niiden saantia ja säästää varmasti työntekijöiden aikaakin, samoin lainaaminen itsepalveluautomaatilla. Hyviä uudistuksia.

Paikallislehtiin informaatiota silloin tällöin, koska asia on aika uusi ja kaikista palveluista ei ole tietoa varsinkaan uusilla netin käyttäjillä.

Kiitos!! Ainakin Kajaanissa (sekä pääkirjastossa että keskussairaalan potilaskirjastossa) palvelu on ystävällistä ja yksilöllistä, parasta mitä olen kokenut.

Tosi hyvä idea!

Enemmän ikäihmisten seksioppaita, ettei tarvitse lähteä Ouluun seksikauppoihin.

Hyvä olisi jos ajokortin viivakodia voisi käyttää kirjasto korttina. Tällainen systeemi on käytössä esimerkiksi hyvinkään kaupungin kirjastossa. Ei kerry turhaan uusia muovikortteja lompakkoon, kun niitä muutenkin tulee joka paikasta.

Valitettavasti en ole tätä käyttänyt ollenkaan. Uskon sen kuitenkin olevan hyödyllinen ja tehokas järjestelmä. Tulen käyttämään sitä, kun tarvetta ilmaantuu.

ok

Tuntuu, että kirjaston verkkosivuja muutetaan jatkuvasti. Miksi?

hankala löytää oma varaukset

aika pöyhköä on kun nettietokannasta hakiessani sama kirja näkyy useana eri kirjana (samalla nimellä, erilainen kirjoitusasu, eri vuosilta), jotka ovat vain eri kirjastoissa esim JANSSON, Tove: Muumipappa ja meri vuodelta -65 on Ristijärven kirjastossa ja Jansson, Toven vastaava on Paltamon pääkirjastossa... Ois parempi jos vois nähdä kaikki samat kirjat vuosiluvusta välttämättä kerralla

Toimiva aineistotietokanta. Käytän paljon tiedonhakuun ja eri teosten löytämiseen. Käytän hakutoimintoja sekä työssäni (haen tietokirjoja) että vapaa-ajallani (kaunokirjallisuutta).

Web-Origoon ei ole vieläkään tottunut. Kun yhdistäisi sen ja INTRO-tyyppisen verkkopalvelun parhaat puolet, niin siitä tulisi loistava.

Varmasti aivan ok

se on mielestä paras!

On ikävää, että oman kirjaston aineisto on niin pieni, että usein joutuu tekemään seutulainoja tai kaukolainoja, jotka kuitenkin maksavat ja ainahan niitä odottamaankin joutuu. Henkilökunta on ystävällistä ja avuliasta :)

Asiasta en mittään tiijä, mutta halusin osallistua kyselyyn yhteisen hyvän puolesta. =) Toivottavasti tästä oli apua.

Maailman meno on nykyään se, että pitääkää itsestänne ääntä mediassa.

toimitukset nopeammaksi

Kajaanin pääkirjaston henkilökunta on erittäin asiantuntevaa ja palveluultista. Hienoa että täällä yhä kirjastopalvelut ensiluokkaisia, vaikka kaikki muu toiminta tuntuu siirtyvän Kainuusta pois.

eipä ole

kuulin palvelusta ensimmäistä kertaa, kun huomasin tämän kyselyn kirjaston sivuilla

- Käyttöliittymä on melko kömpelö ja vanhanaikainen; vaatii turhan monta klikkausta jotta asian saa hoidettua. - Eräpäivämuistutus sisältää kaikki lainat eikä pelkästään erääntyvät lainat; mielestäni vain erääntyvät riittäisi - varauksen teko on hieman hankalaa, koska siinä täytyy kirjautua uudelleen vaikka olisi jo kerran kirjautunut

Hyvä homma!!!

Olen tulostanut haluamani kirjaluettelon netistä. kirjaston henkilökuntaa varten. Muut tiedot kyllä tulostuu, mutta KIRJAN NIMI EI. Se täytyy kirjoittaa tulosteeseen käsin. Koneessani ei ole vikaa. Sen on tarkistanut huippuasiantuntija. Ei vakavaa, mutta kiusallista!

Varauksessa olevat kirjat tulevat usein liian myöhään ja olen joutunut maksamaan sitten tyhjästä. Saapuneista varauksista ei aina ole ilmoitettu minulle esim. tekstiviestillä. Kerran huomasin sattumalta että varaamani kirja oli saapunut kun kirjauduin tunnuksillani KAINET- kirjaston verkkopalveluun. Muuten palvelu on toiminut moitteettomasti. Opiskelijana käytän kirjaston palveluja säännöllisesti. Opinnäytetyöprosessin aikana tulen lainaamaan teoksia normaalia enemmän.

kirjojen saatavuus mielestäni parantunut. Kirjastoissa erityyppiset /-aiheiset kirjat lainautuvat eritavalla kaupunginkirjastoissa kuin pienissa kunnan kirjastoissa joten kirjojen saatavuus hieman parempi tällä tavalla.

Kun kirjoja tai dvd-levyjä tilataan johonkin pienempään kirjastoon eikä Kajaaniin ollenkaan, aineisto seisoo hyllyssä, vaikka Kajaanissa olisi lainaajia, jotka eivät kuitenkaan raski maksaa kahta euroa jokaisesta varauksesta.

Enemmän tietoa sivuille että miten esim. kirjojen jne. palauttaminen tapahtuu, jos lainaa ne kaukolainalla tai seutulainalla

toimii hyvin

ok

tieto palautetuista kirjoista ei mene asianomaiseen kirjastoonajoissa, josta kirja on lainattu ja kirjoista peritään myöhästymismaksu

KAINET- kirjastopalvelujen asiakastytyväisyyskysely

Avoimet vastaukset, N=154, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

11. Millaista aineistoa yleensä varaat KAINET- seutulainana? Valitse max. 3 vaihtoehtoa. Jotain muuta, mitä

Jos kajaanin pääkirjastossa ei ole ja jossain muualla on

harrastekirjallisuutta

ei mitään

dvd

seksioppaita

hyvinvointi/terveys

Liite 3. Kyselylomake henkilökunnalle

Sivu 1/2

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn!

Anna hetki ajastasi ja jaa ajatuksesi sekä huomiosi KAINET- kirjastoverkon yhteistyön sujuvuudesta.

1. Vaikuttaako KAINET- kirjastojen yhteistyö työnkuvaasi asiakaspalvelussa ja/tai sisätoimissa?

2. KAINET-kirjastojen yhteistyö on toimivaa?

- Samaa mieltä
 Eri mieltä, miksi? _____

3. Mitkä ovat KAINET- kirjastojen yhteistyön hyödyt?

4. Onko KAINET- kirjastojen yhteistyössä ongelmia?

5. KAINET- kirjastojen yhteistyötä voisi laajentaa?

- Eri mieltä
 Samaa mieltä, Miten? _____

6. KAINET- kirjastojen välinen aineistonkuljetus on toimivaa?

- Samaa mieltä
 Eri mieltä, Miksi? _____

7. Koulutus, perehdytys ja yhteydenpito on ollut riittävää?

- Samaa mieltä
 Eri mieltä, Miksi? _____

8. Huomioita, joita haluaisit tuoda esiin KAINET- kirjastoverkon yhteistyöhön liittyen.

Liite 4. Henkilökunnan avoimet vastaukset

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

1. Vaikuttaako KAINET- kirjastojen yhteistyö työnkuvaasi asiakaspalvelussa ja/tai sisätoimissa?

Ei

Aineistovalikoima laajempi

Asiakaspalvelussa vaikuttaa siten, että voin tarjota aktiivisesti asiakkaalle koko kainuun aineistoa. Sisätoimissa teen kirjahankinnat, joten voin rekisteristä katsoa mitä muut kainuun kirjastot ovat jo tilanneet kirjastoonsa. Myös poistoissa ja varastoinnissa voin katsoa yhteisestä aineistorekisteristä mitä muut kainuun kirjastot ovat tehneet.

Kyllä vaikuttaa. Asiakaspalvelu "selkiytynyt" kun voi yhdellä haulla katsoa lähes koko maakuntakirjastoalueen ja asiakkaatkin vaikuttavat tyytyväisiltä saamaansa tietoon ja voivat halutessaan pyytää seutulainan.

Kyllä. Materiaali liikkuu sujuvasti myös kirjastoauton asiakkaille

Helpommin tulee tiedonhakua tehtyä katsottua löytyisikö kyseistä aineistoa muista Kainet-kirjastoista.

Jonkun verran kysellään asiakaspalvelussa seutuvarauksia. Ei ollenkaan sisätoimissa

Vaikuttaa molemmissa. Asiakaspalvelussa teemme varauksia Kainet-kirjastojen toimialueen aineistosta Sisätoimissa Kipin ilmoittamat luokka- ja asiasana- ym. korjaukset ja muutokset ilmoitetaan kaikkiin kuntiin

Lisännyt varausten tekon toisesta Kainet- kirjastosta.

Minun työkuvaani KAINET -kirjastojen yhteistyö vaikuttaa eniten asiakaspalvelussa. Joudun myös hoitamaan toisen virkailijan lomien aikana seutuvarauksien hoitamista eli joudun lähettämään aineistoa takaisin omiin kirjastoihin eli paketoimaan postin kuljetettavaksi.

Olen tekemisessä seutuvarausten kanssa asiakaspalvelussa jpäivittäin. Hankintaosastolla olen luettelointitehtävissä yhteistyössä.

Kainet yhteistyö parantaa asiakaspalvelua, koska enemmän niteitä on saatavilla ja nopeasti. Kainet kirjastojen erilainen ja puutteellinen luettelointi työllistää. Samalla niteellä monta kuvailua.

Vaikuttaa, aineisto kiertää paljon nopeammin ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kun saa kirjoja nopeasti

Kyllä. Luetteloinnissa on koko ajan otettava huomioon se, että aineistotietokanta on yhteinen. Niinpä olemme pyrkineet siihen, että Kainuun kaikki kirjastot luetteloiivat samalla tavoin, teimme luetteloinnin ohjeistuksen kirjastoille. Kun luettelointi muuttuu koko ajan (Marc-21 tulossa) Kajaanin kirjastolla on päävastuu luetteloinnin hoitamisesta. Kun kuntien tietokannat yhdistettiin oli todella yllättävää huomata, kuinka suppeita ja onnettomasti kuvailtuja luettelointitietueita joissakin kirjastoissa on. Nyt pitäisi kaikkien kirjastojen toimia samoin ja siinä sitä on paimentamista.

Yhteistyö on nopeuttanut kaukolainausta muuttamalla seutuvarauksiksi, jotka tehdään suoraan ohjelmaan.

Kyllä

Vaikuttaa molemmissa.

Kaukolainojen tilaaminen entistä helpompaa. Tilatut kirjat tulevat aika nopeasti.

Vaikuttaa molemmissa.

-vaikuttaa molemmissa

Kyllä aika monesti tilataan seutulainoja, selataan kokoelmia

Kyllä.

Kyllä

Kyllä. Kaukopalvelun käytännöt ovat helpottuneet.

Vaikuttaa monin tavoin, sekä asiakaspalvelussa että omassa työssä.

Kyllä vaikuttaa

aika vähän

Ei sisätoissa. Asiakaspalvelussa pystyy palvelemaan asiakkaita paremmin, asiakkaat tyytyväisiä, kun aineistoa voi saada muualtakin kohtuullisella kustannuksella

ei

Asiakaspalvelussa

Aineiston saatavuus yhteistyökirjastoissa nähtävissä yhdellä haulla. Seutulainavarauskäytäntö hyllyvarauksineen yksinkertaisempi ja nopeampi kuin aikaisemmin käytössä ollut kaukolainajärjestelmä. Luettelointi helpottunut käytettävissä olevien yhteisten ohjelmien myötä.

Kyllä. Seutuvaraukset, toisten kirjastojen palautukset sekä maksut, seutuvarausten postitus

Kyllä vaikuttaa. Vastaaan Kajaanin OrigoAdminin asetuksista ja yhteydenpidosta muihin kirjastoihin, Axielliin ja maakunnan tietohallintoon.

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

3. Mitkä ovat KAINET- kirjastojen yhteistyön hyödyt?

-mahdollisuus seutulainana, mitä ennen kaukolainana, omalta koneelta

Asiakkaalle koko kainuun kirjastojen aineistotietokanta on käytössä ja lainattavissa. Hyöty hankinnassa, postoiissa ja varastonnissa. kun voi katsoa mitä muut kirjastot ovat tehneet.

Asiakastytyväisyys lisääntynyt, runsaasti aineistoa käytettävissä pienehköin kustannuksin.

Materiaalin nopea saatavuus, laaja-alaisuus ja kustannusäästöt hankinnoissa

Asiakkailla on ainakin valikoima laajentunut ja sen myös huomaa, seutulainoja tilataan paljon enemmän kuin mitä lainoja tuli entisaikoina muualtapäin Kainuusta.

Mielestäni ei mitään.

Asiakkailla laajemmat valikoimat Esim. tenttikirjat nopeammassa kierrossa kun on suurempi kappalemäärä (mikäli tekee seutuvarauksen)

Aineistomäärärahojen pienuuden vuoksi kappalemäärät vähenevät, aineiston kierto Kainet-kirjastojen välillä helpottaa tilannetta.

Mielestäni hyvää on se, että kirjastoaineisto (kirjat, av-aineisto ym.) liikkuu KAINET-kirjastojen välillä hyvin ja näin antaa asiakkaille mahdollisuuksia saada aineisto lainaan nopeasti ja joustavasti toisesta kirjastosta jos oman kirjaston kirja on lainassa. Asiakkaat pystyvät myös itse tekemään seutuvarauksia omalta päätteeltä. Laina-aikoja ja maksukäytäntöjä (varaus- ja myöhästymismaksuja) on saatu yhtenäistettyä. Aineiston hankintaan on myös hyötyä. Eli jokaisen kirjaston ei ole pakko hankkia esim. kaikkia kirjoja vaan on hyvä että kirja löytyy esim. muutamasta kirjastosta josta asiakkaat voivat saada lainaan.

Luettelointitiedot yhdistää Kajaanin kirjasto, se on minusta suuri hyöty.

Parempi palvelu. Kirjat saatavilla useasta kirjastosta ja kirjat voi palauttaa mihin kirjastoon hyvänsä.

aineistot kiertää paljon paremmin kierto nopeuu aineiston laajuus lisääntyi

Aineisto liikkuu sukkelasti ja on kaikkien kainuulaisten ulottuvilla, asiakkaat siis hyötävät. Kirjastossa työ määrä yhteistyön takia on kasvanut.

Viittaa vastaukseeni kohdassa 1. Hankinnassa Kainetista on myös ollut hyötyä erityisesti valtion ostotukilistojen tarkastelussa, jolloin kirjojen luettelointitiedot ovat nähtävissä, jos jokin kirjasto on jo aikaisemmin hankkinut kirjan.

Luetteloinnin päällekkäisyyttä ei ole enää. Kirjojen kierrätys on hyvä asia, samaa kirjaa ei välttämättä joka kirjasto hanki, koskee vähemmän kysytyjä. Kokoelmanhallinta ja poistot järkevöityy.

Suurin hyöty verkkokirjastosta kuljetuspalvelusta. Asiakkailla laaja aineisto edullisesti saatavissa.

Aineisto on paremmin asiakkaiden nähtävillä, ohjelma on helppokäyttöinen.

-aineisto kiertää tehokkaammin -asiakkaat ja henkilökunta saavat materiaaleista tiedon helpommin

-aineisto kiertää nopeammin

mahdollistaa erilaiset kokoelmat eri kirjastoihin

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

4. Onko KAINET- kirjastojen yhteistyössä ongelmia?

eo osaa sanoa

Ei ole.

Joiltain osin aineistokuljetuksissa, hidasta. Jotkut kirjastot kyllä postittavat aineistonsa suoraan aineiston noutopaikkaan ja se on aina ilo asiakkaalle. Hankalaa arvioida aineiston toimitusaikataulua asiakkaalle tämän sitä kysyessä. Kallista ja ainahan sitä kuitenkin pyritään saamaan laina asiakkaalle mahdollisimman edullisesti.

Naapurikuntien lainat näkyvät asiakkaille meidän omana materiaalina vaikka meillä tätä aineistoa ei olekaan. Asiasta syntyy joskus väittelyjä.

Mielestäni ei mitään mainittavaa, lainat tulevat ihan nopeasti joka puolelta.

En koe ongelmia, jotain siinä voi olla, että samasta kirjasta voi olla useita kuvailuja.

En ole havainnut

Yhteistyö on ollut sujuvaa, mutta lainauskiellon raja voisi olla sama joka kirjastossa ja muutenkin säästöjä voisi yhdenmukaistaa.

Tietysti alussa oli käynnistymisvaikeuksia ennenkuin kaikki lähti sujumaan. Esim. se oli suuri ongelma aluksi kun Kajaanin kirjaston kanta ajettiin viimeisenä mukaan niin huomattiin että esim. meillä Kuhmon kirjastossa asiakasrekisteriin päivittyi sen myötä asiakkaille vanhat osoitteet ja näin on jouduttu päivittämään asiakkaan henkilötietoja asiakasrekisterissä monen asiakkaan kohdalla. Myös sellainen ongelma huomattiin että kaikille asiakkaille ei tullut seutuvarauksesta maksua (2 €) ja ihmeteltiin ainakin meillä Kuhmon kirjastossa että mistä tämä johtuu kunnes huomattiin että jos oli kyseessä lasten aineisto niin siitä ei ilmeisesti tule seutuvarausmaksua. Asia on selvityksen alla tällä hetkellä.

Ei

Luettelointitietojen yhdenmukaistaminen.

Aika vähän. Toivoisin, että jokainen kirjasto keräisi seutulainavaraukset päivittäin omista hyllyistä, myös kirjastoautojen hyllyvaraukset

Juuri aineistotietokannan luetteloinnin vajavuudet ja kirjavuus on ongelmallista nyt kun olemme netissä ja kaikkien tarkasteltavana. Takautuvaa työtä ei niin paljoa kerkiä tehdä, kuin tarve olisi.

Ei ole ollut ongelmia.

Säänösten yhdenmukaistaminen vie vielä aikaa, että kaikissa kirjastoissa toimitaan samalla tavalla.

Käytännön ongelmia pulpahtelee tasaisesti ja niitä ratkotaan sitä mukaa. Kokonaiskuva on vähän sekava kun asianosaisia on iso joukko. Kehittämistyö tuntuu sattumanvaraiselta eikä päämäärä tunnu oikein selkeältä. Yhtenä päivänä korostetaan, että olemme itsenäisten kirjastojen liittouma ja toisena ajetaan kaikkia samaan muottiin Kainuun kirjaston nimissä. Kaiken kaikkiaan mielestäni olemme päässeet hyvin käyntiin.

En ole huomannut mitään suurempaa ongelmaa.

-on ja ei

ei

En ole huomannut.

Esimerkiksi logistiikan hintavuus arveluttaa.

Alkukankeuden ja vaikeuksien jälkeen on toiminut. ihan hyvin Jotku käytännöt on ollut ja on vaikea yhdenmukaistaa kun vedotaan "että kun on ennekin näin tehty". Pikku hiljaa on omaksuttu se, että tehdään yhteistä rekisteriä. Jotain parannuksia

kyllä vielä tarvitaan.

Ei

ei

Ei isoja. Joskus hyllyvarauksiin ei reagoida, joutuu soittelemaan kirjan perään.

ei

Ehkä jotain päällekkäisiä luettelointeja

Erilaiset "vanhat käytännöt" joista ei haluttaisi luopua aiheuttavat keskustelua Joskus pienessä ja isossa kirjastossa voisi toimia eri säännöillä, mutta yhteisjärjestelmän vuoksi on löydettävä yhteiset säännöt

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

5. KAINET- kirjastojen yhteistyötä voisi laajentaa?

Samaa mieltä, Miten?

koko Kainuun alue

Sotkamon kirjasto mukaan

Voisiko esim. KAINET -kirjastojen henkilökunnalle järjestää vaikka kerran vuodessa yhteisen tapaamisen, jossa voisi kertoilla kuulumisia ja kokemuksia.

Esim. Luetteloinnin keskittäminen

Pitäisikö Sotkamonkin tulla mukaan jotta ei sooloilisi kun on kuitenkin osa Kainuuta.

Kirjastojen maakunnallistaminen, jolloin myös hallinnointi olisi yhteistä.

Maltilla eteenpäin.

Sotkamo mukaan, koska kuitenkin varaa paljon.

Esimerkiksi henkilökunnan erityistaitojen hyödyntäminen.

Korvauskäytäntö yhdenmukaistaa. Asiakkaat toivoneet Sotkamo mukaan.

Sotkamo mukaan

Sotkamo ehdottomasti mukaan!

Hallinto voisi myös olla yhteinen

esim. Sotkamo mukaan, kotiseutukokoelmat yhteen

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle
Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

**6. KAINET- kirjastojen välinen aineistonkuljetus on toimivaa?
Eri mieltä, Miksi?**

Kajaanin kautta kierrätys hidastaa huomattavasti.

Sivukirjastoista seutuvaraukset tulevat hitaasti, joten niitä voi joutua odottamaan lähes viikonkin ja asiakas voi jo tuskastua odottamiseen. Muuten seutuvaraukset tulevat aika pikaisesti.

Useinmiten toimii

Välillä hidastaa...

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle
Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

**7. Koulutus, perehdytys ja yhteydenpito on ollut riittävää?
Eri mieltä, Miksi?**

Yhteydenpitoon voisi kehittää jotain uutta. Miten olisi ns. Havukka-käytäntö edes kerran vuodessa? tai vastaavanlainen tilaisuus johon myös virkailijatkin olisivat tervetulleita. Olisiko blogi mitään? Vaikka Kainetin asisäinen blogi, johon voisi kirjoittaa arastelematta julkisuutta. Uskoisin, että maakunnan kirjastoista löytyisi halukkaita "kommentaattoreita".

Aina kai sitä voisi osallistua ja tehdä kaikkea vielä enemmän!?

Viitaten aiempaan, niin voisiko eism. koko KAINET -kirjastojen henkilökunnalla olla yhteistä kokoontumista.

Esim. luettelointia ovat hoitaneet suurimmat kirjastot eli Kajaani, Kuhmo ja Suomussalmi. Muut kirjastot ovat olleet hiljaa eikä kommentteja yhteistietokannassa olemisesta ole tullut ainakaan minulle asti.

Aina voisi olla enemmän, mutta käytännössä ei ihan helppo järjestää.

Yhteisiä pelisääntöjä ei vielä ole järjestelty, erilaisia käytäntöjä vielä voimassa paljonkin.

Aikapula, vähän ihmisiä ja kaikki toimivat asiakaspalvelussa, on vaikea sopia laajemmist yhteisistä koulutuksista

Tyytyväisyyskysely KAINET- kirjastojen henkilökunnalle

Avoimet vastaukset, N=36, Julkaistu: 5.3.2010

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

8. Huomioita, joita haluaisit tuoda esiin KAINET- kirjastoverkon yhteistyöhön liittyen.

Kuulostellen ja katsellen tätä kenttää nyt tuntuu siltä, etteivät Kainuun kirjastot ole vielä halukkaita laajempaan yhteistyöhön esimerkiksi aineistohankinnan tai hallinnon osalta. Maakunnan pienimmille kirjastoille jo tämän tasoinen yhteistyö on pelastus monelta osin. Onko Kainetissa sellainen yhteistyötaho, jolle voisi lähettää ohjelmiston kehittämis ehdotuksia, jotka he puolestaan informoisivat ohjelmistotuottajalle? Tiedotusta lisättävä vaikka sähköpostitse, ettei arki syö hyviä ideoita kentältä.

Eipä näin äkkiä tule mieleen yksittäisiä asioita mutta varmaan sitä aina jotain pientä epäkohtaakin on. Mutta pääasiassa yhteistyö on tehnyt varmaan enemmän hyvää kuin huonoa.)

Yhteisiä vapaamuotoisia tapaamisia, joihin osallistuisi muutkin kuin johtajat.

Se on ollut tietysti vähän huono asia kun esim. uusi kirja tulee kirjastoon niin siitä voi olla heti seutuvaraus toisen kirjaston asiakkaalle, joten kirja lähtee heti toisen kirjaston asiakkaalle lainaan. Joten uutuutta ei saada silloin oman kirjaston asiakkaalle lainaan. Varsinkin jos kirjaa tulee vain yksi kpl. Mielestäni tämä KAINET -kirjastoverkko on ollut muuten hyvä ja toimiva ja antaa meille paremmin mahdollisuuksia palvella asiakkaitamme hyvin. Ja asiakkaat ovat olleet yleensä tyytyväisiä kun aineistoa saa melko nopeasti toisesta kirjastosta jos esim. kirja on toisessa kirjastossa hyllyssä. Ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kun aineiston voi palauttaa muihinkin KAINET -kirjastoihin. Asiakas pystyy lainaamaan samalla kirjastokortilla myös muista KAINET -kirjastoista, tämä on ollut asukkaista hyvä asia eli esim. Kajaanin kirjastokortilla voi lainata Kuhmon kirjastosta ja päin vastoin. Myös maksut voi maksaa toisessa kirjastossa, esim. Kajaanin kirjaston maksuja voi maksaa Kuhmon kirjastossa. Tämä on koettu hyvänä asiana.

Kirjastojen henkilökuntien yhteistyön lisääminen kokoontumalla KAIKKI työntekijät yhteen ratkomaan asioita ja kouluttautumaan. Tarkoitan, että koko henkilökunnan tulisi voida tietää ja saada vaikuttaa yhteistyöhön.

Luokat ja pääsanat ja luettelointitiedot pitäisi olla yhtenäiset

Kyllähän sitä voi suunnitella ja toteuttaa vaikka minkälaisia yhteistyökuvioita onhan se hienoa, mutta se ei ole hauskaa ettei uutta henkilökuntaa palkata poistuneiden tilalle. Siis samojen ihmisten vastuutaakka vain kasvaa kirjastossa.

Kirjastojen vieminen maakunnan alaisuuteen olisi nyt ajankohtainen iso asia. Itse kannatan hallinnon yhdistämistä, koska muu toiminta jo on yhteistä.

-

Ei ole.

Toivottu henkilökunnan yhteisiä tapaamisia, tutustuttaisiin toinen toisiimme sekä toistemme töihin ja erilaisiin työtapoihin yms.

en osaa sanoa

Yhteiskäytännöistä ja säännöistä voisi vielä keskustella

Tarkennus kohtaan 6. Aineistokuljetus on toimivaa, mutta kuljetusmaksukertymä kasvaa uhkaavasti.

Kirjastojärjestelmien kehittyminen on haasteellisessa vaiheessa. Resursseja vähennetään, uusia toimintoja toivotaan: vuorovaikutteisuus, "naamkirjat" ym. Mistä luovutaan jos halutaan uusia toimintoja? Keskustelua tarvittaisiin tulevista linjauksista lisää.

Liite 5. Tiedote tiedotusvälineille

Kajaanin kaupunginkirjasto –

TIEDOTUSVÄLINEILLE

Kainuun maakuntakirjasto

5.3.2010

KAINET-KIRJASTOVERKON TOIMIVUUSKYSELY

Valtakunnallisen käyttäjäkyselyn lisäksi Kainuun kirjastot kartoittavat asiakkaiden mielipiteitä KAINET-kirjastoverkon toimivuudesta.

KAINET-Kirjastoverkko

KAINET-kirjastoverkon muodostavat Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Puolangan, Ristijärven ja Suomussalmen kirjastot. Kirjastojen aineisto- ja asiakastietokannat yhdistettiin vuoden 2008 lopussa.

KAINET-kirjastojen asiakkaat saivat silloin oikeuden varata ja lainata aineistoa mistä tahansa KAINET-kirjastossa omalla kirjastokortillaan. Aineiston voi palauttaa lähimpään kirjastoon ilman eri maksua.

Asiakas voi myös tilata seutulainan toisesta KAINET-kirjastosta omaan kirjastoonsa. Seutulainan varausmaksu on 2 euroa. Ero seutulainan ja kaukolainan välillä on, että kaukolaina tilataan Kainuun ulkopuolelta ja sen hinta on 4 euroa.

Toimivuuskysely

Kyselyllä haluamme tutkia tuntevatko asiakkaat KAINET-kirjastojen palveluita ja kerätä kokemuksia ja havaintoja kirjastoverkon ja seutulainapalvelun toimivuudesta. Kysely sisältää myös avoimen osion, johon voi laittaa palautetta liittyen KAINET-kirjastojen yhteistyöhön.

Kysely on avoinna 8.4.2010 saakka. Se löytyy KAINET-kirjastojen yhteisen tietokannan etusivulta ja jokaisen KAINET-kirjaston omilta Internet sivuilta. Nyt asiakkaila on hyvä mahdollisuus tuoda esiin mielipiteensä ja vaikuttaa KAINET-kirjastoverkon toimintaan ja kehittämiseen.

Kyselyn laatija on Mari Karvonen, kirjasto- ja tietopalvelun opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Hän suoritti opiskeluihin liittyvän työharjoittelun Kajaanin kaupunginkirjastossa viime syksynä ja opinnäytetyön aihe syntyi tänä aikana. Opinnäytetyön aihe on KAINET-kirjastoverkon yhteistyön sujutus. Tyytyväisyyskyselyt tulevat olemaan suuri osa opinnäytetyötä, ja niiden avulla toivotaan paljon tutkimusaineistoa työhön. Kyselyt toteutetaan sekä kirjaston asiakkaille että henkilökunnalle.

Linkki kyselyyn:

<http://digiumenterprise.com/answer/survey.asp?sid=453622&answerer=4&chk=757PTTS7&dt=40242.3315159722&>

Lisätietoja antavat

LeenaMarja Tikkanen
puhelin xxx-xxxxxxx

Mari Karvonen
puhelin xxx-xxxxxxx