

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

YKITIS15

2018

Enni Revello

OMATOIMIASIOINNIN KEHITTÄMINEN LAPPEENRANNAN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

– esimerkkinä Korvenkylän kirjasto

Enni Revello

OMATOIMIASIOINNIN KEHITTÄMINEN LAPPEENRANNAN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

- esimerkkinä Korvenkylän kirjasto

Omatoimiasiointi on ajankohtainen asia Lappeenrannan kaupunginkirjastossa. Korvenkylän lähikirjastossa aloitettiin omatoimiaukiolo toukokuussa 2016 aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin. Lappeenrannan pääkirjastossa aloitettiin omatoimiaukioloaika elokuussa 2016 aamuisin ja Pontuksen lähikirjastossa joulukuussa 2017. Lappeenrannan kaupunginkirjastolla on suunnitteilla aloittaa omatoimiaukiolo vähitellen muissakin lähikirjastoissa. Osassa lähikirjastoista on tekniset valmistelut jo aloitettu.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten Korvenkylän kirjaston henkilökunta ja asiakkaat kokevat omatoimiasioinnin ja miten sitä pitäisi kehittää. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, mitä tavoitteita omatoimikirjastojen perustamiselle asetettiin ja toteutuivatko asetetut tavoitteet.

Tutkimusmenetelminä on käytetty teemahaastattelua ja asiantuntijahaastattelua. Sekä Korvenkylän kirjaston asiakkaita että henkilökuntaa haastateltiin omatoimikirjaston toimivuudesta. Niin asiakkaat kuin henkilökuntakin olivat tyytyväisiä omatoimiaukiolon toimivuuteen. Asiakkaat toivoivat entistä laajempia aukioloaikoja sekä omatoimi- että palveluaukiololle. Henkilökunta oli positiivisesti yllätynyt omatoimikirjaston toimivuudesta ja kertoi saaneensa asiakkailta positiivista palautetta. Henkilökunnan järjestelytöt lisääntyivät laajentuneen aukiolon ja lisääntyneiden kävijämäärien myötä.

Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajan mukaan omatoimikirjastolle tärkein asetettu tavoite oli saavutettavuuden parantaminen. Tämä tavoite on saavutettu Korvenkylän kirjaston laina- ja kävijämäärien lisääntyttyä omatoimiaukiolon myötä. Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Lappeenrannassa uusien omatoimikirjastojen suunnittelussa ja kehittämisessä.

ASIASANAT:

yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, omatoimisuus, itsepalvelu, kokemukset

MASTER'S THESIS THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

2018 | 44+3

Enni Revello

DEVELOPING SELF-SERVICE AT LAPPEENRANTA MUNICIPAL LIBRARY

- Korvenkylä library as an example

Self-service is a current question at the Lappeenranta municipal library. Self-service opening hours were started at the Korvenkylä branch library in May 2016 in the mornings, evenings and weekends, at the Lappeenranta main library in August 2016 in the mornings and at the Pontus branch library in December 2017. The Lappeenranta municipal library has a plan to start self-service in other branch libraries as well. In some of the branch libraries the technical preparations have already been started.

The aim of this qualitative research was to explore how the staff and customers of the Korvenkylä library experience the self-service and how it should be improved. Another aim was to find out what kind of goals were set up for the self-service and if they were reached.

The research methods used in the thesis include half structured theme interviews and an elite interview. Both the Korvenkylä library staff and customers were interviewed about the functionality of the self-service library. The customers as well as the staff were content with the functionality of self-service opening hours. Customers wished even wider opening hours for both the self-service and service hours. The library staff had been positively surprised by the functionality of the self-service library and had received positive feedback from the customers. Due to the wider opening hours and the grown number of customer visits the staff has more organizational work than before.

According to the service manager of the Lappeenranta municipal library, the most important goal set for the self-service library was improving accessibility. This goal has been reached by the increased number of loans and visitors in the Korvenkylä library. The study results can be used to design and develop new self-service libraries in Lappeenranta.

KEYWORDS:

public libraries, library services, self-efficacy, self-service, experiences

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 OMATOIMIKIRJASTOT | 8 |
| 2.1 Omatoimikirjastojen määritelmä | 8 |
| 2.2 Tanskan omatoimikirjastot | 9 |
| 2.3 Omatoimikirjastoihin liittyvä aikaisempi tutkimus | 11 |
| 2.4 Omatoimikirjastot Lappeenrannan kaupunginkirjastossa | 16 |
| 2.5 Korvenkylän kirjasto | 16 |
| 3 ITSEPALVELU | 18 |
| 3.1 Itsepalvelun määritelmä | 18 |
| 3.2 Itsepalvelun historiaa | 18 |
| 3.3 Itsepalvelun kehitys kirjastoissa | 20 |
| 4 TUTKIMUSMENETELMÄT | 23 |
| 4.1 Laadullinen tutkimus | 23 |
| 4.2 Teemahaastattelu | 24 |
| 4.3 Asiantuntijahaastattelu | 26 |
| 4.4 Sisällönanalyysi | 27 |
| 5 ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET | 28 |
| 5.1 Asiakkaiden teemahaastattelujen tulokset | 28 |
| 5.1.1 Kirjastonkäytön historia | 28 |
| 5.1.2 Käyttökokemukset | 29 |
| 5.1.3 Järjestyshäiriöt ja ilkivalta | 31 |
| 5.1.4 Huolenaiheet | 31 |
| 5.1.5 Toiveet ja kehittämissuhteet | 32 |
| 5.2 Henkilökunnan teemahaastattelujen tulokset | 34 |
| 5.2.1 Työnteon muuttuminen | 34 |
| 5.2.2 Toiveet ja odotukset | 34 |
| 5.2.3 Haasteet ja uhat | 35 |
| 5.2.4 Mahdollisuudet | 35 |
| 5.2.5 Tulevaisuus ja asiakaspalautteet | 36 |
| 5.3 Asiantuntijahaastattelun tulokset | 37 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET | 39 |
| 7 POHDINTA | 41 |
| LÄHTEET | 42 |

LIITTEET

- Liite 1. Asiakkaiden teemahaastattelurunko.
- Liite 2. Henkilökunnan teemahaastattelurunko.

1 JOHDANTO

Lappeenrannan kaupunginkirjastossa omatoimikirjastojen aikaan siirtyminen alkoi vuonna 2016. Lappeenrannan kaupunginkirjaston lähikirjasto Korvenkylän kirjasto oli ensimmäinen kirjasto kaupunginkirjaston toimipisteistä, jossa aloitettiin omatoimiaukiolo aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin 30.5.2016. Tämän jälkeen 29.8.2016 Lappeenrannan pääkirjastossa aloitettiin omatoimiaukiolo aamuisin maanantaista lauantaihin klo 9 – 10. Pääkirjaston omatoimiaukioloaikana on kuitenkin yksi työntekijä päivystämässä asiakaspalvelutiskin läheisyydessä. Hänen tehtävänä on tarvittaessa neuvoa asiakkaita esimerkiksi lainausautomaatin käytössä, joten omatoimisuuden aste ei ole sataprosenttinen.

Omatoimiaukiolon aloittaminen Lappeenrannan kirjastoissa on lähitulevaisuuden suunnitelma. Pontuksen kirjaston omatoimiaukiolo aloitettiin 1. joulukuuta 2017 ja lähivuosina on tavoitteena aloittaa omatoimiaukiolo useissa lähikirjastoissa. Kaikissa näissä kirjastoissa tulee osana aukioloajasta olemaan myös henkilökohtaista palvelua saatavilla, mutta omatoimiaukiolot toimivat muiden palveluaikojen lisänä. Tällöin näiden lähikirjastojen aukioloajat laajenevat.

Tämä tutkimus toteutettiin Lappeenrannan kaupunginkirjastossa. Sekä Korvenkylän kirjaston henkilökuntaa että asiakkaita haastateltiin omatoimikirjaston toimivuudesta. Niin asiakkaiden kuin henkilökunnankin haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina vuoden 2017 aikana. Asiakkaiden haastatteluissa keskityttiin asiakkaiden kokemuksiin omatoimiasioinnista: mikä toimii, mitä puolestaan pitäisi kehittää. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä omatoimikirjastolla haluttiin saavuttaa ja toteutuivatko asetetut tavoitteet. Tähän kommentoi Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtaja. Tutkimusote on kvalitatiivinen.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää uusien kirjastojen omatoimiaukiolojen suunnittelussa Lappeenrannan kaupunginkirjaston toimipisteissä. Tutkimusten tulosten mukaan asiakkaat ovat pääosin hyvin tyytyväisiä omatoimiasioinnin toimivuuteen ja sen myötä Korvenkylän kirjaston laajentuneihin aukioloaikoihin. Kirjaston lainaluvut ja kävijämäärät ovat selvästi lisääntyneet omatoimiaukiolon myötä. Ongelmia omatoimiasioinnin toimivuudessa oli esiintynyt hyvin vähän ja samoin ilkeä ja järjestyshäiriöitä.

Myös Korvenkylän kirjaston henkilökunta on tyytyväinen omatoimiaukiolon toimivuuteen. Suurin muutos henkilökunnan työnkuvassa omatoimiasioinnin myötä on se, että järjestytyöt ovat selvästi lisääntyneet, etenkin alkuvuikosta, kun kirjasto on ollut avoinna omatoimiaukiololla perjantaista sunnuntaihin. Esille nousi kuitenkin omatoimikirjastojen yleistyksen mahdolliset seuraukset ja sitä myötä kirjaston henkilökunnan tulevaisuus niin asiakas- kuin henkilökunnankin haastatteluissa. Tärkein omatoimikirjastolle asetettu tavoite oli saavutettavuuden lisääminen. Tämä onkin toteutunut hyvin laajennettujen aukioloaikojen myötä.

2 OMATOIMIKIRJASTOT

2.1 Omatoimikirjastojen määritelmä

Kirjastosta, joka toimii itsepalveluperiaatteella, käytetään nimitystä itsepalvelukirjasto, omatoimikirjasto tai meröppet, jotka tarkoittavat samaa asiaa. Omatoimikirjastoissa on erittäin tärkeää, että tekniikka toimii moitteettomasti. Omatoimikirjaston käytön pitää olla asiakkaille yksinkertaista ja sujuvaa. Muuttuneista käytänteistä tiedottaminen asiakkaille on tärkeää. (Elenius 2014, 21-22.)

Omatoimikirjasto tuo uusia mahdollisuuksia ja laajentaa kirjaston kokoelmien käyttöä. Omatoimikirjastoa varten kirjastoasiakkaita palveleva konsepti on suunniteltava huolellisesti ja se on räätälöitävissä paikkakunnan ja alueen tarpeiden mukaan. Omatoimikirjastoa perustettaessa kiinteistötekniikalla ja tiloilla on suuri merkitys. Omatoimisuuden aste voi vaihdella. (Elenius 2014, 22.)

Itsepalvelua kirjastoissa on ollut jo pitkään lainaus- ja palautustoimintojen automatisoinnin myötä, asiakkaiden tehdessä itse varauksia sekä asiakkaiden omatoimisen tiedonhaun lisääntymisen myötä. Suurin muutos omatoimikirjastossa onkin luultavasti asiakkaiden mahdollisuus saapua ja oleilla kirjastotiloissa myös silloin, kun siellä ei ole henkilökuntaa paikalla. Tällöin julkinen kirjastotila ja sen kokoelmat ovat asiakkaiden käytössä laajasti ja monipuolisesti. Kirjaston innostavuus ja viihtyisyys, sen tarjoamat tiedonlähteet ja elämykset ovat saavutettavissa ja käytettävissä. (Elenius 2014, 23.)

Asiakkaiden omatoimisuus ei kuitenkaan mahdollistu ilman henkilökunnan tietämystä ja osaamista. Aineistojen hankinta ja esille laittaminen sekä kokoelmien esittely eri tavoin verkossa, tilassa ja tapahtumissa on yhä tärkeää. On myös syytä muistaa, että ”kylmä-asekirjastossakin” kirjastohenkilökunnan osaaminen näkyy ja tuntuu kokoelmissa, tilankäytön ideoissa ja asiakasympäristön tuntemuksessa. (Elenius 2014, 23.)

Kirjastotoimintaa tilassa, jossa ei ole henkilökuntaa paikalla, voidaan kuvata termeillä itsepalvelukirjasto, omatoimikirjasto tai ”avoin kirjasto”. Omatoimikirjastoissa asiointi edellyttää yleensä tunnistautumista, jotta pääsee sisälle kirjastotilaan. Lainaaminen ja palauttaminen tapahtuvat automaateilla ja tilaa valvotaan etävalvonnalla, jota asiakkaiden välinen sosiaalinen kontrolli täydentää. Suomessa alettiin tilastoida yleisten kirjaston

omatoimikirjastotoimintaa ensimmäisen kerran tilastovuodesta 2014 alkaen. (Pakarinen 2014.)

Ruotsissa omatoimikirjastoista on käytetty käsitettä mer öppet, jossa tavoitteena on laajentaa kirjaston aukioloaikoja, kun taas englantilaisella kielialueella käytetään open library -termiä. Aikaisemmin käyttäjien itsensä suorittamista kirjaston lainaus- ja palautustoimenpiteistä on käytetty käsitteitä itsepalvelu, självbetjäning tai self-service niin Pohjoismaissa kuin kansainvälisestikin. Näillä termeillä on pyritty viittaamaan kirjaston käyttäjien toimintaan kirjaston normaalin aukioloajan puitteissa, jolloin kyseessä on siis ollut itsepalvelu kirjastoammattilaisten läsnä ollessa. Omatoimisuus tai laajennettu aukiolo ovat kuitenkin suomenkielisinä termeinä vakiintumassa kirjastopalvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta painottavassa keskustelussa. (Mustikkamäki 2015, 5.)

2.2 Tanskan omatoimikirjastot

Tanska on toiminut edelläkävijänä omatoimikirjastojen perustamisessa, sillä vuonna 2013 Tanskan 450 kirjastosta jo 180 toimivat omatoimiperiaatteella. Silkeborgin yleinen kirjasto oli ensimmäinen Tanskassa avattu omatoimikirjasto. Silkeborgin omatoimikirjasto avattiin jo vuonna 2004 ja se sijaitsee Jyllannissa. (Holmgaard Larsen 2013.)

Tanskan omatoimikirjastojen kehitys lähti liikkeelle syrjäseuduilta, mutta laajeni vähitellen myös suurimpiin kaupunkeihin. Yleisesti ottaen kokemukset Tanskan omatoimikirjastoista osoittavat, että lainaluvut ja kävijämäärät ovat lisääntyneet ja uusia kirjastonkäyttäjiä on saatu hankittua. Kääntöpuolena näille positiivisille asioille kirjastoammattilaisia huolettaa, että päättäjät aliarvioivat kirjastoammattilaisten tärkeyden metsästäessään säästöjä omatoimiaukioloajoilla. Jossain määrin näin on jo tapahtunutkin. (Holmgaard Larsen 2013.)

Järjestyshäiriöitä ja ilkivaltaa on esiintynyt vain vähän, ja käyttäjät ottavat vastuuta kirjastosta huolehtimisesta. Vain muutamalla kaupunkiympäristössä toimivalla kirjastolla on ollut suurempia ongelmia ja vain yksi kirjasto on lopettanut omatoimiaukiolonsa määrättyksi ajaksi. (Holmgaard Larsen 2013.)

Tanskassa palveluaukiolon ja omatoimiaukiolon yhdistelmä on osoittautunut toimivaksi. Laina- ja kävijämäärät ovat lisääntyneet muutoksen myötä. Osa käyttäjistä on siirtynyt pääkirjastoilta lähikirjastoihin laajentuneiden aukioloaikojen myötä. Monet työssäkävijät

löytävät kirjastoihin helpommin ja omatoimikirjastot ovat saavuttaneet myös sellaisia kirjastonkäyttäjiä, jotka eivät ole käyttäneet kirjastoa aikaisemmin. (Holmquist 2016.)

Tanskassa vuonna 2012 tehdyn kansallisen tutkimuksen mukaan palveluaukiolo ja omatoimiaukiolo tukevat toisiaan, sillä mikäli kirjasto toimii kokonaan omatoimiaukioloperiaatteella, kirjastonkäyttö vähenee. Yksi merkittävä syy siihen, minkä takia Tanskassa on niin paljon omatoimikirjastoja, on se, että toinen vaihtoehto olisi ollut sulkea ne kokonaan. Omatoimikirjastot ovat ratkaisu pitää kirjastot toiminnassa yhteisöllisinä tiloina. (Holmquist 2016.)

Tanskassa 97 kirjastokokonaisuudesta 86:lla on yhteensä 260 omatoimikirjastoa. Tanskalaisilla kirjastoilla on yhteensä 32 000 tuntia aukioloaikoja, joista 61 % on omatoimiaukioloa. Omatoimiaukiolo on mahdollistanut kirjastojen muuttumisen entistä aktiivisemmiksi oppimistiloiksi yhteisöissä. Omatoimikirjastojen myötä on tavoitettu laajempi käyttäjäkunta ja siten laajennettu mahdollisuutta kasvattaa yhteisön tietämystä. (Holmquist 2016.)

Kööpenhaminan yliopiston julkaisun *Staff-Less Libraries: Innovative Staff Design* mukaan täysin omatoimiperiaatteella toimivat kirjastot ovat harvinaisia. Vuonna 2011 Tanskassa oli 81 omatoimikirjastoa, joista vain kuusi (7,5 %) toimi ympäri vuoden ilman henkilökuntaa. Vuonna 2016 omatoimikirjastoja oli 297 ja niistä vain viisi (1,7 %) toimi koko ajan ilman henkilökuntaa. (Johannsen 2017, 9.)

Tyypillisesti omatoimikirjasto toimii vain osan aukiolotunneistaan ilman henkilökuntaa. Kun omatoimikirjastot aloittivat Tanskassa, niissä oli suosittua käyttää mallia, jossa henkilökuntaa oli paikalla 20 % aukioloajoista ja loput 80 % aukioloajoista oli omatoimiaikaa. Kuitenkin vuodesta 2011 vuoteen 2014 omatoimiaukiolotunnit ilman henkilökuntaa ovat vähentyneet 61 prosenttiin, mutta kokonaisaukiolotunnit vuodesta 2010 vuoteen 2014 ovat kaksinkertaistuneet. (Johannsen 2017, 9.)

Omatoimikirjastot edustavat yritystä muokata kirjastopalveluita nopeasti muuttuvan modernin yhteiskunnan vaatimukseen hyödyntämällä uusinta teknologiaa. Täten omatoimikirjasto on paljon enemmän kuin vain perinteinen kirjasto, jonka aukioloaikoja on laajennettu. (Johannsen 2017, 11.)

2.3 Omatoimikirjastoihin liittyvä aikaisempi tutkimus

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston *Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015* selvitti suomalaisten omatoimikirjastojen toimivuutta, tavoitteita ja henkilökunnan kokemuksia. Selvityksen tulosten mukaan myönteisinä asioina koettiin omatoimikirjastojen motivoiva suunnittelu sekä palvelujen kehittämisen ideointi. Laajentuneet aukiolot ja asiakkaiden omatoiminen tilojen käyttö koettiin positiivisena, sillä omatoimiaukiolo toi henkilökunnalle lisää aikaa muuhun työhön kuten sisältöjen esiintuomiseen ja avaamiseen. (Mustikkamäki 2015, 20.)

Myös koulutustilaisuuksien helpompi järjestäminen vapautuvien henkilöstöressurssien vuoksi koettiin hyvänä asiana (Mustikkamäki 2015, 20). Omatoimiaukiolon koettiin antavan mahdollisuus laajentaa kirjaston käyttötarkoitusta uusilla mahdollisuuksilla, kuten esimerkiksi kokousten järjestämipaikkana. Asiakkailta saatu myönteinen palaute on vahvistanut saavutettavuuden lisäämisen olleen tarpeellista. Myös lainaluvut ovat nousseet ja palvelun laatu sekä toiminnan tehokkuus ovat kasvaneet yleisellä tasolla. Uusien kirjastokäyttäjien saaminen koettiin mahdolliseksi omatoimiaukiolon myötä. Yleisesti ottaen jo pidempään toimineet omatoimikirjastot suhtautuivat omatoimisuuteen myönteisesti, kun taas negatiivisimmin omatoimisuuteen suhtautuivat sellaiset tahot, joissa omatoimisuuden kehittämistä ei ollut vielä edes aloitettu. (Mustikkamäki 2015, 21.)

Negatiivisina puolina koettiin henkilökunnan saavuttamattomuus, yhteiskunnallinen välinpitämättömyys, asiakkaiden rajaaminen sekä erityisryhmien palveluiden heikkeneminen. Myös perustamiskustannukset, järjestelytyön lisääntyminen ja vain osittaisen kokelman tai kirjaston palvelupaketin tarjoaminen koettiin negatiivisina asioina. Vastauksissa oltiin myös huolissaan omatoimipalvelujen kehittämisen lähettämästä mahdollisesta väärästä viestistä päättäjien suuntaan, jolloin voi syntyä väärinymmärryksiä kirjaston kehityksen suunnasta. Tällöin omatoimisuutta ei nähtäisikään palvelua parantavana ja laajentavana tekijänä, vaan työvälineenä kustannusten leikkaamiseen ja mahdolliseen henkilöstön irtisanomiseen. (Mustikkamäki 2015, 21-22.)

Omatoimisuudesta viestinnässä asiakkaille on koettu haasteita, kun omatoimikirjastopalvelu on ymmärretty henkilökohtaisen opastuksen ja asiakaspalvelun häviämisenä kokonaisuudessaan. Myös järjestyshäiriöiden ja ilkeiden mahdollinen lisääntyminen koettiin negatiivisena, mutta vastausten perusteella kumpaakaan ei ollut kuitenkaan esiintynyt. (Mustikkamäki 2015, 22.)

Omatoimikirjastoissa kulkukorttina toimii kirjastokortti ja lainaus hoidetaan tavallisistakin kirjastoista tutuilla automaateilla, muuten ovihälyttimet huutavat. Itsepalvelu jakaa kuitenkin mielipiteitä. Itsepalvelulla voidaan laajentaa kirjaston aukioloaikoja ja se on myös keino saada kirjasto tehokkaammaksi ilman suuria lisäkuluja aukiolotunneista. Pelkona kuitenkin on, että itsepalvelulla säästetään syrjäyttämällä väkeä töistä. (Jussila 2014.)

Janne Blomqvistin 2015 valmistuneessa opinnäytetyössä *Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista* selvitettiin kolmen eri kirjaston – Vasaramäen, Terälahden ja Inkoon - henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastojen toimivuudesta (Blomqvist 2015, 17). Tutkimuksen tuloksista selvisi, että omatoimikirjastojen perustamisesta seuraavasta työ määrän ja erityisesti sisätyöajan lisääntymisestä huolimatta uusi palvelumuoto koetaan pääasiallisesti positiivisena (Blomqvist 2015, 58-59).

Omatoimiaukiolon myötä laajentunut aukioloaika koettiin toimivana. Se lisäsi kirjaston tilojen hyötykäyttöä. Pääsääntöisesti ilkiä ja järjestyshäiriöitä ei ilmennyt omatoimikirjastoissa. (Blomqvist 2015, 59.) Omatoimikirjastojen henkilökunta oli kuitenkin huolissaan siitä, miten omatoimikirjastot näyttäytyvät kuntapäätäjien silmiin ja ettei niiden yleistyminen vaan johda palvelujen supistamiseen tai lakkauttamiseen. On tärkeää painottaa, ettei omatoimikirjasto ole automaattikirjasto, vaan että se vaatii edelleen kirjastoammattilaisen työpanosta. (Blomqvist 2015, 59-60.)

Henkilökunta painotti perehdytyksen tärkeyttä niin henkilökunnalle kuin asiakkaillekin omatoimikirjastoissa. Omatoimikirjastojen mahdollisimman hyvä suunnittelu, ennakointi, opastus ja markkinointi ovat erityisen tärkeitä. (Blomqvist 2015, 60-61.)

Siiri Ollikaisen opinnäytetyössä *Kohti omatoimisempaa kirjastoa* käsitellään itsepalvelun kehitystä suomalaisissa kirjastoissa. Hämeenlinnan Jukolan kirjaston asiakkaille järjestettiin kysely ja henkilökuntaa haastateltiin omatoimisuudesta. Henkilökunnalta kysyttiin omatoimikirjaston aiheuttamista muutoksista omatoimikirjaston avaamisen jälkeen. Lisäksi kysyttiin ovatko he kokeneet omatoimikirjastomalliin siirtymisen kannattavana, mitä he tekisivät toisin ja kuinka he näkevät omatoimikirjastojen tulevaisuuden. (Ollikainen 2015, 28-29.)

Asiakaskyselyn tulokset kertoivat, että kirjastonkäyttö oli lisääntynyt suurimmalla osalla asiakkaista laajennetun aukiolon myötä, erityisesti viikonloppuisin (Ollikainen 2015, 30). Niin henkilökunta kuin asiakkaatkin painottivat perehdytyksen merkitystä. Jukolan kirjaston omatoimisuuden alkuvaiheessa tekniikka ei aina toiminut esimerkiksi kirjastoon si-

sään kirjaututtaessa, mutta nämä ongelmat on jätetty taakse. (Ollikainen 2015, 31.) Suurin osa asiakkaista kokee omatoimikirjaston yhtä turvalliseksi kuin kirjaston, jossa on henkilökuntaa koko ajan paikalla (Ollikainen 2015, 32).

Ennen omatoimikirjaston avaamista asiakkaat vastustivat muutosta ja henkilökunta sai negatiivista palautetta omatoimikirjaston suunnittelusta. Omatoimikirjaston käytön myötä asiakkaiden mielipide on kuitenkin muuttunut, ja moni kokee omatoimikirjaston toimivaksi ja jatkettun aukioloajan joustavaksi. Myös henkilökunnan mielestä suuri muutos kannatti loppujen lopuksi. Tulevaisuudessa pitäisi kuitenkin panostaa viestintään entistä enemmän, kun lähdetään toteuttamaan vastaavia kirjastohankkeita. (Ollikainen 2015, 35.)

Sanna Pesosen opinnäytetyö *Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa* kuvaa omatoimisen palvelun käyttöönottoa projektina Ilpoisten kirjastossa. Kehittämistutkimus havainnollistaa palvelumallin käyttöönoton prosessia. (Pesonen 2016, 32.)

Omatoimisen palvelun käyttöönotossa perusteellinen suunnittelu on ensisijaisen tärkeää, samoin kuin palvelun toimivuuden jatkuva ja nopea kehittäminen sekä työn tekemisen että asiakkaan näkökulmasta. Paras tapa testata palvelun toimivuutta on kerätä asiakaskokemuksista konkreettista tietoa, jotta palvelun ja toimintojen kehittäminen on asiakaslähtöistä. Omatoimisen palvelun toimivuuden suurin kompastuskivi on tekniikka. Palvelun toimintavarmuus on riippuvainen tekniikan toimivuudesta esimerkiksi tietoliikenneyhteyksien ja kirjastojärjestelmän häiriöiden muodossa. Laitteiden toimintavarmuuden parantaminen on mahdollista laitteiden säännöllisellä huoltamisella sekä asetusten muuttamisella. Myös hyvä opastus ja käyttäjäkoulutus edistävät palvelun käytettävyyttä. Käyttäjäkoulutus tuo asiakkaille myös turvallisuuden tunnetta, kun he huomavat, että teknilliseen turvallisuuteen ja valvontaan on panostettu ja he saavat esittää kysymyksiä aiheeseen liittyen. (Pesonen 2016, 78.)

Kirjaston henkilökunta koki suurta tarvetta palvelulla ja auttaa omatoimiasiakasta mahdollisimman hyvin esimerkiksi opasteiden ja käyttäjäopastuksen muodossa. Henkilökunta koki vaikeaksi astua ulos siitä ammatillisesta roolista, että kaikkia asiakkaita autetaan hyvin ja perusteellisesti vaikka omatoimipalvelun käyttö perustuu juuri itsepalveluun. Kirjaston saavutettavuus on parantunut palvelujen käyttömahdollisuuksien lisääntyttyä. (Pesonen 2016, 79.)

Uuden palvelun käyttöönottovaiheessa henkilökunnan työn kuormittavuus lisääntyi ja erityisesti asiakkaiden käyttäjäkoulutus vei suuren osan henkilökunnan työajasta. Alkuvaiheessa lisääntynyt tekniikka johti teknisten ongelmien ratkomiseen ja laitteiden huoltamiseen käytettävien työtehtävien lisääntymiseen. Heti omatoimisen palvelun käyttöönoton jälkeen lainaluvut lähtivät nousuun, joten järjestelytyöt ja kokoelmanhoito vaativat enemmän panostusta. (Pesonen 2016, 83.)

Myös logistiikan hoitaminen vaatii enemmän aikaa lisääntyneen kirjastonkäytön ja kirjas-tojen välillä liikkuvan aineiston myötä. Ainakaan ensimmäisenä omatoimikirjaston toimintavuotena kirjaston henkilökunnalle ei jäänyt lisää aikaa uusiin sosiaalisen kirjastotyön työtehtäviin, sillä tämä vaatii kirjastopalveluiden kokonaisvaltaista uudistamista, työtehtävien uudelleen organisointia sekä prosessien yksinkertaistamista. Pitkän tähtäimen suunnitelmana tämä on mahdollista. (Pesonen 2014, 84.)

Paula Pitkäsen opinnäytetyössä *Mitä tilalle? kirjastovirkailijan muuttuvat tehtävät automaation lisääntyessä* selvitettiin, onko kirjastovirkailijoiden työaikaa vapautunut muihin tehtäviin automaation lisääntyessä ja mitä nämä tehtävät voisivat olla (Pitkänen 2016, 7). Tutkimuksessa kävi ilmi, että molemmissa kaupungeissa, joiden kirjastot olivat tutkimuskohteena – Joensuussa ja Kuopiossa – automaatio on tullut jäädäkseen ja sen avulla voidaan lisätä omatoimi- ja itsepalveluaikaa kirjastoissa. Automaatio vähentää kirjastovirkailijoiden rutiinitehtäviä ja vapauttaa näin työaikaa muihin tehtäviin, mikäli henkilökunnan määrä pysyy samana. Vapautuneella työajalla voidaan palvella asiakasta paremmin ja henkilökohtaisemmin: tehtäviä tarkastellaan asiakasnäkökulmasta. (Pitkänen 2016, 60.)

Mahdollisten korvaavien työtehtävien huolellinen suunnittelu, tehokkaampi organisointi, oman työn kehittäminen, kehityskeskustelut ja osaamiskartoitukset ovat tärkeitä (Pitkänen 2016, 60). Tutkimuksessa tuli esiin näkemyseroja työntekijöiden ja johdon välillä johdon nähdessä automaation enemmänkin mahdollisuutena, sillä esimiesten mielestä asiakkaita ei pystyttäisi palvelemaan yhtä hyvin ilman automaatiota. Työntekijät puolestaan kokevat automaation ainakin jossain määrin uhkana henkilöstöressurssien pienentyessä ja tehtävien määrän lisääntyessä. (Pitkänen 2016, 61.)

Anette Karjalaisen Pro gradu -tutkielmassa *Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys* tarkasteltiin omatoimikirjastoja asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimustulosten mukaan omatoimikirjastoja käytetään omatoimiaikana samoihin toimintoihin kuin palveluaikanakin. Aineiston palautus ja lainaus, lehtien ja muun aineiston

lukeminen sekä hyllyjen selailu olivat yleisimpiä aktiviteetteja omatoimiaikana. Omatoimiaukiolo on mahdollistanut sen, että asiakkaat voivat käydä kirjastossa aiempaa useammin ja asiakkaiden kirjastonkäyttö onkin lisääntynyt. Kyselyyn vastanneista asiakkaista 40 prosenttia kertoi myös lainamääriensä lisääntyneen omatoimiaukiolon myötä. Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä omatoimiaukioloon, tyytymättömyyttä esiintyi hyvin vähän. (Karjalainen 2016, 68-69.)

Asiakkaat kokivat kuitenkin ongelmia omatoimiasioinnissa. Ongelmia oli esiintynyt eniten lainauksessa, palautuksessa ja kirjastoon sisäänkäynnissä. Näistä sisäänkäynteihin on ainoa ongelma, joka liittyy erityisesti omatoimikirjastoihin, sillä ongelmia lainauksessa ja palautuksessa voi ilmetä myös palveluaukioloaikoina. (Karjalainen 2016, 70).

Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisussa *Etelä-Suomen yleiset kirjastot 2015* selvitettiin muun muassa omatoimikirjastojen yleistymistä. Julkaisun mukaan Etelä-Suomen maakuntien kirjastojen omatoimiaukiolotunnit lisääntyivät selvästi vuonna 2015. Kirjastojen aukiolotunneista 7,4 % oli omatoimiaukioloa ja omatoimiaukiolotunnit lisääntyivät edelliseen vuoteen nähden noin 130 %. Sen sijaan aukiolotunnit, jolloin henkilökunta on paikalla, laskivat miltei neljällä prosentilla. Ilman omatoimiaukioloa kirjastojen aukioloajat olisivat vähentyneet. (Seppänen 2016, 6.)

2.4 Omatoimikirjastot Lappeenrannan kaupunginkirjastossa

Lappeenrannan kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjasto, yhdeksän lähikirjastoa: Joutseno, Korvenkylä, Lauritsala, Nuijamaa, Pontus, Pulp, Sammonlahti, Voisalmi, Ylämaa sekä kirjastoauto.

Kirjastotoimen voidaan katsoa alkaneen Lappeenrannassa vuonna 1883. Lappeenrannan nykyisen pääkirjaston on suunnitellut arkkitehti Erkki Pasanen. Pääkirjasto avattiin vuonna 1974. (Toivanen 1985, 11, 112, 118.)

Korvenkylän lähikirjasto oli ensimmäinen Lappeenrannan kaupunginkirjaston toimipisteistä, jossa aloitettiin omatoimiaukiolo 30.5.2016. Näin Korvenkylän kirjaston aukioloajat laajenivat aamuisin ja iltaisin ja lisäksi alkoi viikonloppuaukiolo.

29.8.2016 aloitettiin pääkirjastossa omatoimiaukiolo aamuisin klo 9 - 10 maanantaista lauantaihin. Pääkirjastossa on omatoimiaikana kuitenkin yksi aamupäivystäjä, joka neuvoo asiakkaita tarvittaessa esimerkiksi lainausautomaatin käytössä.

Lappeenrannan pääkirjastossa on käytössä lainausautomaatit asiakaspalvelutiskien lisäksi. Lainausautomaatteja on yksi lasten- ja nuortenosastolla, yksi musiikkiosastolla sekä kaksi aikuisten osastolla. Kesäkuussa 2017 otettiin käyttöön lajitteleva palautusautomaatti aikuistenosastolla.

Uusi Pontuksen lähikirjasto avattiin elokuussa 2017. Pontuksen lähikirjasto sijaitsee Pontuksen päiväkotikoulun yhteydessä ja kirjasto suunniteltiin pitäen mielessä tuleva omatoimiaukiolo. Omatoimiaukiolo Pontuksen kirjastossa aloitettiin joulukuun 2017 alussa. Myös muita lähikirjastoja aiotaan muuttaa omatoimikirjastoiksi tulevaisuudessa.

2.5 Korvenkylän kirjasto

Korvenkylän kirjastossa on käytössä lainaus- ja palautusautomaatti, jota asiakkaat voivat käyttää niin palvelu- kuin omatoimiaukioloaikanaakin.

Korvenkylän kirjasto muutti uusiin tiloihin vuonna 2014. Jo kirjastoa rakennettaessa otettiin tilojen ja tekniikan suhteen huomioon suunnitelma ottaa kirjastossa käyttöön omatoimiaukiolo myöhemmin. Kirjastotilassa on selkeä pohjaratkaisu ja kameravalvonta tavoittaa koko tilan. Korvenkylän kirjaston omatoimiaukiolo aloitettiin 30. toukokuuta 2016.

Kirjasto sijaitsee samassa rakennuksessa alakoulun, päiväkodin ja neuvolan kanssa. Kirjastossa on asiakastietokoneet aikuisille ja lapsille sekä palautusluukku.

Omatoimiaukiolo otettiin käyttöön toukokuussa 2016 ja vertailtaessa vuoden 2015 lainamääriä vuoden 2016 lainamääriin voidaan todeta, että omatoimiaukiolo on lisännyt lainamääriä Korvenkylän kirjastossa. Vuoden 2015 lainamäärä oli 19 621 ja vuoden 2016 20 787. Lainausten määrä on kasvanut 5,9 %.

Vuonna 2015 Korvenkylän kirjaston kävijämäärät olivat yhteensä 10 333 ja vuonna 2016 11 011, joten kävijämäärä lisääntyi yhteensä 6,6 %. Kaiken kaikkiaan Lappeenrannan kaupunginkirjaston kävijämäärät laskivat 4,3 %, joten Korvenkylän kirjaston omatoimiaukiolon aloittamisella vuonna 2016 voidaan ajatella olleen vaikutusta kävijämäärien lisääntymiseen.

Korvenkylän kirjaston aukiolot laajenivat omatoimiaukiolon alkaessa. Ensimmäisen kuukauden aikana omatoimiaukiolon aloittamisen jälkeen Korvenkylän kirjastossa oli kirjautettu yli 200 kertaa sisään kirjastokortilla omatoimiaikana ja etenkin viikonloppuaukiolot olivat suosittuja. (Mansikka, T. 2016)

Korvenkylän kirjastossa on mahdollista omatoimiaikana lainata ja palauttaa aineistoa automaateilla, noutaa varattua aineistoa, lukea lehtiä, käyttää tietokoneita ja käyttää tiloja työskentelyyn. Kopiointi tai tulostaminen ei ole mahdollista. Käyttääkseen omatoimiaikaa asiakas tarvitsee oman kirjastokortin ja siihen liitetyn pin-koodin, joilla hän pääsee kirjautumaan sisään kirjastoon. (Lappeenranta 2017.)

3 ITSEPALVELU

3.1 Itsepalvelun määritelmä

Meuterin ym. itsepalveluteknologioiden käytön tutkimuksen mukaan itsepalveluteknologian vaihtoehdot vaikuttavat siihen, miten käyttäjät toimivat palvelujen äärellä. Palvelut muuttavat muotoaan ja yhä suurempi määrä asiakkaista asioi teknologian kuin työntekijöiden kanssa. (Meuter ym. 2000, 50.)

Tutkimuksessa keskitytään niihin tekijöihin, jotka ovat tärkeitä asiakkaan itsenäisesti käyttäessä teknologisia palveluja. Teknologisissa palveluissa tyytyväisimpiä oltiin niiden helppoon saavutettavuuteen laajojen ja joustavien käyttöaikojen myötä, helppokäyttöisyyteen, mahdollisuuteen asioida itsenäisesti ilman henkilökuntaa, taloudellisuuteen sekä siihen, että asiointiin voi hoitaa ollen missä tahansa. (Meuter ym. 2000, 51, 56.)

Tyytymättömiä itsepalvelussa oltiin käyttöhäiriöihin ja tekniikan toimimattomuuteen, palveluiden huonoon suunnitteluun sekä itse asiakkaasta johtuviin virheisiin (Meuter ym. 2000, 57).

Itsepalvelu on kasvanut merkittävästi kuluneena vuosikymmenenä. Itsepalvelua on ollut olemassa jo pitkään, mutta informaatioteknologian myötä se on tullut tärkeämmäksi. Informaatioteknologian kehitys on luonut uusia mahdollisuuksia tehokkaaseen ja sujuvaan itsepalveluun. (Castro ym. 2010)

3.2 Itsepalvelun historiaa

Itsepalvelu on nykypäivän Suomessa yleistynyt – asiakkaat ovat tottuneet hoitamaan itse monet asiat, kuten tankkaamaan omat autonsa ja valitsemaan omat ostokset myymälöissä. Myös kirjastoissa asiakkaat ovat tottuneet asioimaan omatoimisesti, sillä monet osaavat etsiä aineistoa itse niin paikan päällä kirjastossa kuin verkkokirjastosta kotikoneellakin. (Eriksson & Tuorila 2014.)

Itsepalvelu tehostaa myyntiä, säästää kokonaiskuluja ja parantaa asiakaspalvelua kaupallisella alalla. Itsepalvelun myötä asiakkaan rooli kuluttajana on noussut esiin yhä vahvemmin ja ihmisten ja organisaatioiden vastuu omatoimisuudesta ja sen tarjoamisesta on kasvanut. Näin ollen myös epäkaupallisissa organisaatioissa, kuten kirjastoissa on

alettu nähdä itsepalvelu mahdollisuutena oman toimintansa edistämiseksi. (Eriksson & Tuorila 2014.)

Ensimmäinen itsepalvelumyymälä avattiin Yhdysvalloissa jo vuonna 1916, mutta Suomessa kaupallisen alan itsepalvelun kehitys on seurannut länsimaita pienellä viiveellä. Suomessa itsepalvelun kehitys lähti liikkeelle vuonna 1948, jolloin Ouluun avattiin ensimmäinen valintamyymälä. Tämän jälkeen myymälät lisääntyivät vähitellen, vaikka ne eivät yleistyneetkään ennen vuotta 1957, jolloin tuontia vapautettiin. Tämän vaiheen aikana itsepalveluprosessia tehtiin tutuksi kuluttajille, sillä aikaisemmin asiakkaan ja asiakaspalvelijan roolit olivat olleet selkeät ja ne pidettiin toisistaan erillään. Itsepalvelun saapuessa osa prosessin vastuusta siirtyi asiakkaalle ja näin ollen myös asiakaspalveluhenkilökunnan tehtävämäärä keveni. (Eriksson & Tuorila 2014.)

Itsepalvelu otti toisen suuren harppauksen valintamyymälöiden yleistyessä 1970-80 -luvuilla itsepalveluteknologioiden saapuessa. Henkilökunnan asiantuntemusta vapautui vaativien tehtävien hoitamiseen erilaisten reaaliaikaisten automaattien ja palvelumaksujen ohjatessa asiakkaita itsepalvelun pariin. Kun pankit alkoivat tarjota verkkopankkipalveluita, alkoivat itsepalvelukäytännöt yleistyä myös muilla aloilla nopeasti. Pian itsepalvelun tarjoaminen ei perustunutkaan enää pelkästään palvelun tarjoajan aloitteeseen, sillä myös kuluttajat olivat oppineet hyödyntämään ja arvostamaan uusia asiointimahdollisuuksia. Pian itsepalvelua ryhdyttiinkin toivomaan myös sinne, missä sitä ei vielä ollut tarjolla. (Eriksson & Tuorila 2014.)

Nykypäivän itsepalvelulle on ominaista sen vuorovaikutuksellisuus ja mahdollisuus asiointitilanteen personointiin. Esimerkiksi monissa e-palveluissa tämä on mahdollista. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen kuilu on kaventunut, ja asiakkaalta vaaditaan entistä enemmän osaamista. Asiakkaiden koetaan omaksuneen itsepalvelukäytännöt kuitenkin hyvin. Palvelut ovatkin kehittyneet suuntaan, joka korostaa asiakkaan omaa osaamista sekä valmiuksia toimia itsenäisesti. Itsepalvelu ei ole enää valinnaista joka paikassa, vaan siitä on tullut ainoa vaihtoehto. Kaikki kansalaiset eivät kuitenkaan pysty syystä tai toisesta hyödyntämään itsepalvelua, joten käyttäjän näkökulmasta tämä supistaa mahdollisuuksia ja luo epätasa-arvoa käyttäjien välille. Itsepalvelussa on kuitenkin myös hyvät puolensa, sillä itsepalvelu koetaan yksityisemmäksi vaihtoehdoksi, eikä asiakas tunne oloaan holhotuksi. (Eriksson & Tuorila 2014.)

3.3 Itsepalvelun kehitys kirjastoissa

1900-luvun alkupuolella otettiin käyttöön ensimmäiset avohyllyt Porvoon kaupunginkirjastossa, tarkalleen vuonna 1912. Tähän oli saatu innoitusta Yhdysvalloista. (Vatanen 2002, 146.) Kaikki avohyllyille sijoitettu aineisto oli vapaasti kaikkien luettavissa. Avohyllyt ovatkin yleisten kirjastojen ehkä kaikkein tunnusmerkillisin innovaatio, jolla edistetään käyttäjien autonomisuutta ja valinnanvapautta sekä rohkaistaan asiakkaita selaamaan itse aineistoa. Avohyllyt tehostavat kirjastotyötä lisäämällä käyttäjien itsepalvelua. (Vatanen 2002, 147.)

Avohyllyt olivat tulleet kirjastoihin jäädäkseen. Uutta järjestelmää ryhdyttiin käyttämään ensimmäisenä Porvoon, Turun, Mikkelin ja Oulun kaupunginkirjastoissa jo 1910-luvulla, joten Helsinki tuli perässä ottamalla avohyllyt käyttöön Rikhardinkadun kirjastossa 1920-luvun alussa. Helsingin kaupunginkirjaston sivukirjastoissa otettiin avohyllyjärjestelmä käyttöön 1940-luvun puolivälin tienoilla. (Laakso 2010, 59.)

Uusi järjestelmä johti myös kirjakokoelmista julkaistujen painettujen luetteloiden julkaisemisen lopettamiseen. Luetteloiden sijaan henkilökunta ryhtyi laatimaan yleisökortistoja kirjaston aineistosta sitä mukaa kun sivukirjastot siirtyivät avohyllyjärjestelmään. (Laakso 2010, 60.)

Vuonna 1952 Helsingin Rikhardinkadulla sijainneen pääkirjaston systemaattinen kortisto valmistui asiakaskäyttöön. Tämä tehosti lukusalin hyödyntämistä itseopiskeluun. (Laakso 2010, 47.)

Vuoden 2003 alkupuolella Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupunginkirjastot ottivat käyttöön Millennium-kirjastojärjestelmän. Uuden kirjastojärjestelmän avulla asiakkaille haluttiin tarjota myös kirjaston etä- ja itsepalveluja. Verkkopalvelujen käyttömahdollisuus uuden kirjastojärjestelmän kautta tuli toteen. (Laakso 2010, 263.)

Lainaus toiminnan automatisoiminen on muuttanut kirjaston palvelukulttuuria 1990-luvun jälkipuoliskolta lähtien. Helsingin pääkirjastoon Itä-Pasilassa hankittiin ensimmäiset lainausautomaatit loppuvuodesta 1997. Seuraavana vuonna lainausautomaatteja hankittiin myös Kallion, Rikhardinkadun, Kannelmäen, Töölön, Malmin ja Kontulan kirjastoihin. Tästä lähtien kirjastotilojen suunnittelussa itsepalvelun lisääminen otettiin huomioon. (Laakso 2010, 322.)

Lainaus- ja palautusautomaatit yleistyivät Helsingin kaupunginkirjastossa 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa siten, että vuonna 2005 kirjastoissa oli 48 lainausautomaattia ja viisi palautusautomaattia. Samana vuonna palautusautomaatteja hankittiin eri kirjastoihin 27 kappaletta, joista viisi oli kaksisuuntaisia, sekä lainauksen että palautuksen mahdollistavia laitteita. Ensimmäinen lajitteleva palautusautomaatti otettiin käyttöön Itäkeskuksen kirjastossa tammikuussa 2005. Samassa yhteydessä kirjaston lainaustoimiston palvelualue uudistettiin vastaamaan uuden, pääosin itsepalveluun perustuvan palvelukonseptin tarpeita. Näin ollen uudistuneen konseptin ansiosta asiakkaat saattoivat automaatiota ja verkkopalveluja hyväksikäyttäen hyödyntää kirjaston palveluja entistä omatoimisemmin ja monipuolisemmin. Automaattien käyttöönotto edellytti entistä aktiivisempaa roolia asiakkaan kohtaamisessa siinä määrin, että syntyi uusi, työtapoja ja -menetelmiä muuttanut palvelukulttuuri. Uudessa palvelukulttuurissa asiakasta ohjattiin itsepalveluun, mutta toisaalta taas kirjaston neuvonta- ja opastuspalvelut kehittyivät aiempaa monipuolisemmiksi: ne sisälsivät muun muassa palvelutarjonnan esittelyä sekä opastusta Helmet-palvelun käyttöön ja käytösääntöihin. (Laakso 2010, 323.)

Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto, Jukolan kirjasto avattiin Hämeenlinnan kaupungissa 23. huhtikuuta 2012. Esikuvana toimi Verberödin lähikirjasto Lundissa, Ruotsissa, jossa puolestaan oli otettu mallia Tanskan omatoimikirjastoista esimerkiksi Silkeborgissa ja Århusissa. (Isokivijärvi 2013.)

Omatoimikirjaston perustamiseen vaikuttivat taloudelliset syyt kuntien ja kirjastojen talouden kiristyessä. On todennäköistä, että määrärahat eivät enää lisäänty. Kirjastotilat haluttiin saada tehokkaampaan käyttöön ja aineisto asiakkaiden saataville pidempään. Muiden Pohjoismaiden positiiviset kokemukset omatoimikirjastoista vaikuttivat päätökseen ryhtyä kokeiluun. (Isokivijärvi 2013.)

Jukolan omatoimikirjasto on avoin, osittain täyteen itsepalveluun perustuva lähikirjastokonsepti. Jatketut omatoimiaukioloajat ovat aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin henkilökunnan ollessa paikalla päiväsaikaan arkisin. Näin asiakkaat saavat valita, haluavatko he asioida kirjastossa omatoimiaikana vai silloin kun henkilökunta on paikalla. (Isokivijärvi 2013.)

Aluksi asiakkaat vastustivat omatoimikirjastoa, mutta kokemukset ovat olleet positiivisia. Järjestyshäiriöitä ei ole ilmennyt ja asiakkaat ovat tyytyväisiä uuteen palveluun. Omatoimikirjastoa suunniteltaessa näkökulman on oltava asiakaslähtöisyydessä: helppous ja yksiselitteisyys ovat tärkeitä. Asiakkaat kannattaa ottaa mukaan jo suunnitteluvaiheessa,

sillä se vähentää vastustusta. Aineiston esillepanoon ja opastuksiin on panostettava. Järjestelmän loogisuus on tärkeää sekä asiakkaan turvallisuuden takaaminen. (Isokivijärvi 2013.)

Itsepalvelu ei kuitenkaan voi korvata henkilökohtaista palvelua, sillä osa asiakkaista kaipaa sitä. Itsepalvelu lisää aukioloaikaa ja sillä hoidetaan rutiineja, joten työaika säästyy muihin tehtäviin. Henkilökunnan sitouttaminen hankkeeseen on erityisen tärkeää, sillä itsepalvelun mukana tulee uusia työtehtäviä. On eduksi, jos omatoimikirjaston yhteydessä on myös muita palveluja samassa talossa. (Isokivijärvi 2013.)

Aineiston lainaus on kirjaston perinteinen ja käytetyin palvelu. Se voi tapahtua joko asiakastoimisesti eli itsepalveluna tai henkilökunnan antamana palveluna. Kirjaston automaation lisääntyessä henkilökunnan työpanosta tarvitaan lainaus- ja palautusprosessien hoitamiseen yhä vähemmän, koska asiakkaat voivat tehdä ne omatoimisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 25).

Itsepalvelulaitteiden lisääntyessä lainaus- ja palautustiskin takana tapahtuva rutiinomainen työ onkin muuttumassa aikaisempaa monipuolisemmaksi palveluneuvonnaksi. Kirjastotyön painopiste on siirtymässä asiakkaan opastamiseen ja tiedonhakuun. (Lovio & Tiihonen 2005, 53).

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimusotteen ja siihen liittyvien menetelmien on tavoitettava tutkimuskohteena oleva ilmiö. Tällöin tutkimusotteen valinta ohjautuu ongelmalähtöiseksi. (Kananen 2012, 29.) Mitä vähemmän ilmiöstä tiedetään, sitä todennäköisimmin ainoastaan laadullinen tutkimus tulee kysymykseen (Kananen 2010, 41).

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa. Se on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Merkitykset ilmenevät suhteina sekä niiden muodostamina merkityskokonaisuuksina. Merkityskokonaisuudet ilmenevät ihmisistä lähtöisin olevina ja ihmiseen päätyvinä tapahtumina, kuten esimerkiksi toimintana, ajatuksina ja päämäärien asettamisina. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa on tavoitteena tavoittaa ihmisen omat kuvaukset koetusta todellisuudesta. Kuvausten oletetaan sisältävän niitä asioita, joita ihminen pitää merkityksellisenä itselleen. (Vilkkä 2015, 118.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen on tärkeää olla emansipatorinen. Tämä tarkoittaa, että haastatteluun osallistuvat eivät ole vain välineitä saada tietoa. Tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja siten vaikuttaa myönteisesti tutkittavien tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin myös tutkimustilanteen jälkeen. (Vilkkä 2015, 125.)

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen mukaisiin yleistyksiin, vaan tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Sen avulla pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2012, 29-30.)

Laadullinen tutkimus tarjoaa mahdollisuuden saada ilmiöstä syvälinen näkemys ja sillä kehitetään reaalimaailmaa selittäviä teorioita ja malleja. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään muutamaaan havaintoyksikköön, jotka voidaan tutkia laadullisin tutkimusmenetelmin hyvinkin perusteellisesti, mutta se ei anna mahdollisuutta yleistämiseen, vaan tulokset pätevät vain kohdetapauksissa. (Kananen 2014, 17.)

Laadullinen tutkimus antaa mahdollisuuden kuvata ilmiö hyvin ja kuvaus tapahtuu sanallisessa muodossa. Tässä yhteydessä hyvä kuvaus tarkoittaa ymmärrettävää, kokonaisvaltaista ja ehkä myös tarkkaa kuvaa ilmiöstä. (Kananen 2014, 17.)

4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on luultavasti yleisimmin käytetty tutkimushaastattelun muoto. Teemahaastattelussa poimitaan tutkimusongelmasta keskeiset aiheet tai teemat, joita haastattelussa olisi välttämätöntä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Haastattelun aikana teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä. Tavoitteena kuitenkin on, että vastaaja voi antaa oman kuvauksensa kaikista teemoista ja että haastatteluteemat on käsitelty vastaajan kannalta luontelevassa järjestyksessä. (Vilka 2015, 124.)

Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on se, että se etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu myös ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Teemahaastattelu onkin lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, ja sen aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat. Teemahaastattelu ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu, mutta siitä puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu sopii tilanteeseen, jossa ei tunneta tutkimuksen kohdetta täysin etukäteen eikä haluta liikaa ohjata vastaajia. Teemahaastattelussa sekä sanamuodot, kysymysten järjestys että painotukset voivat vaihdella haastattelusta toiseen, vaikka haastatteluteemat onkin suunniteltu huolellisesti etukäteen. Teemahaastattelussa on myös mahdollista muokata myöhempiä haastatteluja edellisten haastattelujen mukaan, mikäli niissä ilmenee joitain mielenkiintoisia asioita, joita ei etukäteen osattu ottaa huomioon. (Ojasalo ym. 2015, 41.)

Haastattelun kuluessa voidaan kysyä haastattelun aikana mieleen tulevia kysymyksiä ja jättää kysymättä etukäteen laaditut mutta tilanteeseen soveltumattomat kysymykset (Ojasalo ym. 2015, 108). Teemahaastattelu on puolistrukturoiduista haastattelumuodoista tunnetuimpia. Siinä käydään läpi samat teemat ja aihepiirit, mutta kysymysten muotoilu ja järjestys voivat vaihdella. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 11.)

Teemahaastattelu on avoimuudessaan lähellä syvähaastattelua. Teemahaastattelussa ei voi kuitenkaan kysellä mitä tahansa, vaan siinä pyritään löytämään merkityksellisiä

vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat periaatteessa tutkimuksen viitekehykseen eli tutkittavasta ilmiöstä jo tiedettyyn. Riippuen teemahaastattelun avoimuudesta teemojen sisältämien kysymysten suhde tutkimuksen viitekehyksessä esitettyyn kuitenkin vaihtelee intuitiivisten ja kokemusperäisten havaintojen sallimisesta varsin tiukasti vain etukäteen tiedetyissä kysymyksissä pitäytymiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.)

Teemahaastattelun aikana haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että haastateltava pysyy asetetuissa teemoissa (Vilkkä 2015, 126). Teemahaastattelun teemat valitaan niin, että ne kattavat mahdollisimman hyvin koko ilmiön. Teemahaastattelussa ei mennä heti aluksi yksityiskohtiin, sillä yksityiskohta sulkee pois ei-yksityiskohtaisia asioita, joilla voi olla merkitystä. Teemahaastattelu etenee yleisestä yksityiseen. Voidaankin puhua eräänlaisesta suppilotekniikasta, jossa yksittäisen teeman puitteissa edetään yleisestä yksityiskohtiin. Tämän jälkeen siirrytään seuraavaan teemaan ja niin edelleen. (Kananen 2012, 102.)

Teemahaastattelussa pyritään teemoilla ymmärtämään ja paljastamaan ilmiö eri kulmilta. Teemoja sekä niihin liittyviä kysymyksiä ei voida lyödä lukkoon etukäteen ennen teemahaastattelua, sillä se edellyttäisi sitä, että ilmiöstä olisi jo niin hyvä käsitys, että osaisimme tehdä etukäteen niin tarkat teemakysymykset, että ilmiö paljastuu. Teemahaastattelun aikana haastateltavan vastaukset synnyttävät ja ruokkivat uusia jatkokysymyksiä. (Kananen 2012, 102.)

Teemahaastattelun käsite muodostuu kahdesta osasta, jotka ovat teema ja haastattelu. Teema ei ole sama asia kuin kysymys, vaan se on laaja aihekokonaisuus. Haastattelu tarkoittaa haastattelijan ja haastateltavien välistä vuorovaikutustilannetta. Teemahaastattelun aikana haastateltava kaivaa tutkittavalta tietoa kyselemällä asioita. Haastateltavan vastaukset tuovat uusia näkökulmia, joihin haastattelijä tarttuu taas uusin kysymyksin. (Kananen 2012, 103.)

Teemahaastattelun teema on aihealue, josta keskustellaan. Teemasta voitaisiinkin puhua keskusteluaiheina. Ilmiön teemoittelu tarkoittaa sitä, että tutkittava ilmiö jaetaan osiin aihealueittain. Teemat saadaan teemoittelun tuloksena. Jokaisen teeman osalta edetään yleisestä yhä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin ja keskustelun edetessä haastattelijä tekee tarkennuksia ja haluaa lisätietoa esille nousseista keskustelunaiheista. (Kananen 2012, 104.)

Teemahaastattelu on kahden ihmisen välistä keskustelua aihe kerrallaan. Tällöin tutkija on miettinyt etukäteen aiheet eli teemat, joista keskustellaan tutkittavan kanssa. Teemat on saatu tutkittavan ilmiön ennakkonäkemyksestä. (Kananen 2014, 87.)

Muodoltaan teemahaastattelu on niin avoin, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn materiaalin voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään (Eskola 1998, 87).

Teemahaastattelu on kvalitatiivisen tiedonkeruun menetelmistä yleisin ja se voidaan suorittaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Yksilöhaastattelut tuottavat tarkempaa ja luotettavampaa tietoa kuin ryhmähaastattelut. (Kananen 2010, 52.)

Teemahaastattelussa perusideana on se, että tutkija ei lyö lukkoon tarkkoja haastattelukysymyksiä vaan määrittää keskeiset teemat, joita haastattelussa käsitellään (Hyvärinen ym. 2017, 21). Teemahaastattelu on sikäli suhteellisen strukturoitu haastattelu, että siinä painottuvat tutkijan laatima teemajäsennys ja siitä haastattelun kuluessa johdetut kysymykset (Hyvärinen ym. 2017, 22).

4.3 Asiantuntijahaastattelu

Asiantuntijat ovat yleensä johtavassa asemassa, jonka he ovat saavuttaneet kokemuksellaan ja osaamisellaan (Gilham 2015, 54). Asiantuntijuus ei ole kyky tai pysyvä ominaisuus. Se määäräytyy toiminnassa ja vuorovaikutuksessa eli esimerkiksi ammatillisten tehtävien tai institutionaalisen aseman kautta. Asiantuntemus onkin enemmän siis jotain, mitä ihmiset tekevät, kuin yksilön pysyvä ominaisuus tai tietovarasto. (Hyvärinen ym. 2017, 215.)

Asiantuntijoita haastatellaan sen tiedon takia, jota heillä ajatellaan olevan tutkittavasta aiheesta. Asiantuntijahaastattelu on rajallinen aineiston tuottamisen menetelmä. Asiantuntijat – kuten muutkaan ihmiset – eivät pysty tunnistamaan kaikkia vaikuttimiaan. (Hyvärinen ym. 2017, 218.)

Asiantuntijahaastattelun tavoitteena on tuottaa uutta tietoa hyödyntämällä asiantuntijoiden erityistietämystä. Tutkimuksen kohteena ei siis ole haastateltava henkilö, vaan hänen tutkittavaa asiaa koskeva tietonsa ja siitä kumpuavat tulkintansa. (Hyvärinen ym. 2017, 219.)

Asiantuntijuus on ilmiönä monimuotoinen, joten asiantuntijahaastattelun tekijä joutuu määrittelemään tutkimusaiheensa kannalta olennaisen asiantuntijuuden ja tunnistamaan keskeiset toimijat. Asiantuntijoita on usein muuallakin kuin virallisissa instituutioissa. (Hyvärinen ym. 2017, 229.)

4.4 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 91). Sisällön analyysi tarkoittaa pyrkimystä kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti, ja sen tavoitteena on etsiä ja tunnistaa tekstin merkityksiä (Ojasalo ym. 2015, 137).

Sisällönanalyysi on menetelmätapa, jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysilla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103) Sisällönanalyysi on tekstianalyysia ja se tarkastelee inhimillisiä merkityksiä. Tutkimuksellisia ideoita voidaan lainailla ja soveltaa joustavasti. Tuomi & Sarajärvi, 104, 106.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena on järjestää aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Tarkoituksena on informaation lisääminen muodostamalla hajanaisesta aineistosta mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Sisällönanalyysilla luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 108).

Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimusmenetelmän metodi, jossa etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia. Niitä koskeva tieto ei ole esitettävissä numeerisina tuloksina vaan sen sijaan sanallisina tulkintoina. (Vilka 2015, 163.)

Laadullisen aineiston analyysimenetelmiä on lukuisia ja ne jäävät aina tutkijan päätettäväksi. Sisällönanalyysin tarkoituksena on paljastaa tekstin ydinasiat ja tehdä siitä tiivistetty kuvaus eli puristaa aineistomassa ydinsisällöksi. (Kananen 2012, 116.)

Kun aineisto on kerätty teemahaastattelulla, voidaan käyttää teemoittelua tyypittelynä. Siinä mielessä teemoittelu on helppo aineiston tarkastelukulma, että kaikille haastateltaville on esitetty samat teemat, ja teemojen alle on saatu eri määrä aineistoa haastattelusta riippuen. (Kananen 2012, 117.)

5 ANALYSOINTI JA TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Asiakkaiden teemahaastattelujen tulokset

Tähän tutkimukseen haastateltiin Korvenkylän kirjaston asiakkaita heidän kokemuksistaan omatoimiasioinnista. Haastateltavia oli yhteensä viisi ja haastattelut toteutettiin Korvenkylän kirjastossa keväällä ja syksyllä 2017. Kaikki haastateltavat käyttävät Korvenkylän kirjastoa sekä omatoimiaukioloaikana että palveluaukioloaikana. Osa asioi kirjastossa useita kertoja viikossa ja osa keskimäärin kerran kuukaudessa. Yhdellä haastatelluista oli ollut pitkä tauko Korvenkylän kirjaston käytössä, mutta hänkin oli asioinut siellä omatoimiaikana aikaisemmin.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin samat kysymykset (liite 1), jotka käsittelivät pääasiassa Korvenkylän kirjastossa omatoimiaikana asiointia. Lisäksi heiltä kysyttiin kirjastonkäytön historiasta ja muissa kirjastoissa asioimisesta. Haastateltavilta pyydettiin myös avointa palautetta kirjastolle.

Lisäksi haastateltiin yhtä Lappeenrannan kaupunginkirjaston asiakasta, joka asioi kirjastossa ainoastaan palveluaukioloaikoina. Hän kertoi näkökulmansa siihen, minkä takia hän ei tietoisesti halua asioida kirjastossa omatoimiaikana.

5.1.1 Kirjastonkäytön historia

Haastateltavia pyydettiin kertomaan omasta kirjastonkäytön historiastaan ja siitä, kuinka he alun perin päätyivät kirjaston asiakkaiksi. Kaikki haastateltavat kertoivat alkaneensa käyttää kirjastopalveluja jo lapsesta asti käyden kirjastossa yleensä vanhempiensa kanssa. Koulujärjestelmän merkitys koettiin suureksi kirjastonkäytön innoittajana ja useammalla haastatelluista olikin kirjasto sijainnut koulun kanssa samassa rakennuksessa, jolloin kirjastossa asiointi oli helppoa.

Kirjasto on aina ollut toinen koti ja aina on helppo tulla tänne kun on tottunut siihen jo pienestä asti.

Suurin osa haastatelluista kertoi asioivansa Korvenkylän kirjastossa säännöllisesti. Osa mainitsi käyvänsä myös muissa kirjastoissa Korvenkylän lisäksi, kuten esimerkiksi Imat-

ran ja Lappeenrannan pääkirjastoissa sekä Lappeenrannan muissa lähikirjastoissa. Hyväksi puoleksi eri kirjastoissa asiointissa mainittiin se, että joka kirjastossa on erilainen kokoelma ja paikan päältä löytyy luettavaa eri tavalla eri kirjastoissa. Myös Etelä-Karjalan kirjastojen yhteinen Heili-kirjastokimppa sai kiitosta.

Parasta on kun voi käydä missä tahansa kirjastossa, Imatralla tai täällä tai Lappeenrannas, ja palauttaa sit kirjat mihin tahansa.

5.1.2 Käyttökokemukset

Osa haastatelluista mainitsi kirjastonkäyttönsä lisääntyneen omatoimiaukiolon alkamisen myötä ja etenkin ilta-aukiolo sai kiitosta haastateltujen keskuudessa. Haastateltavat kokivat hyvin positiivisena sen, että kirjastoon pääsee tulemaan melkein milloin vain, joten kirjastokäyntejä ei tarvitse juurikaan suunnitella etukäteen.

Suurin osa haastatelluista käy Korvenkylän kirjastossa omatoimiaikana säännöllisesti, mutta yksi haastatelluista kertoi käyneensä nyt pitkästä ajasta ja välillä olleen puolen vuoden tauko kirjaston käytössä.

Teknisiä ongelmia oli ollut hyvin vähän. Yksi haastatelluista mainitsi, että kerran yhdessä kirjassa oli ollut viivakoodi väärässä kohdassa, jolloin palautusautomaatti ei saanut luetua sitä. Tällöin asiakas jätti kirjan henkilökunnan pöydälle ja lapun siihen, ettei saanut kirjaa palautettua viivakoodin toimimattomuuden vuoksi. Suurimmalla osalla haastatelluista ei ollut ollut minkäänlaisia teknisiä ongelmia kirjastoon sisäänkäynnin, lainaus- ja palautusautomaatin tai tietokoneiden suhteen.

Tässä kirjastossa parasta on se kun kaikki toimii niin hyvin. On helppo tulla kun ottaa vaan kirjastokortin ja sit vaan tulee tänne sisälle ja kaikki aina sujuu ku vettä vaan.

Yksi haastatelluista mainitsi unohtaneensa kirjastokorttiinsa liitetyn pin-koodin yrittäessään tulla kirjastoon omatoimiaikana ja ei sen vuoksi ollut päässyt kirjastoon sisälle. Hän ratkaisi asian käymällä kirjastossa palveluaikana ja tarkistamalla pin-koodinsa ja alkoi tämän jälkeen käyttää myös omatoimiaikaa.

Haastateltavilta kysyttiin myös, että olivatko he saaneet opastusta omatoimiasiointiin ja oliko kirjastossa riittävästi opasteita. Suurin osa haastatelluista kertoi saaneensa henkilökunnalta opastuksen siitä, miten kirjastokortilla ja pin-koodilla pääsee sisälle ulko- ja

väliovista. Yksi haastatelluista kertoi, ettei ollut saanut mitään opastusta, mutta ei ollut sitä tarvinnutkaan, sillä kirjastoon sisäänkirjautuminen on niin helppoa. Opasteet olivat riittäviä ja kukaan haastatelluista ei kaivannut lisäinfoa esille kirjastoon.

En saanut enkä tarvinnut opastusta, aloin vaan käyttää sitä heti. Opasteita oli tarpeeksi ja jos kerran osaa käyttää nettiä niin silloin osaa myös asioida omatoimisestikin, joten ei tarvii sen kummempaa opastusta.

Kaikki omatoimiaikana asioivat haastatellut kertoivat tutkivansa, lainaavansa ja palauttavansa aineistoa omatoimiaukioloaikana. Myös lehtien lukeminen ja ajanvietto kirjastossa mainittiin haastatteluissa. Yksi haastateltavista korosti kirjaston omatoimiaukiolon tärkeyttä opiskelussa kirjastossa ollessa tuona aikana harvoin muita asiakkaita.

Kun tänne voi tulla iltasinki ja viikonloppusin opiskelee ni se on kaikkein parasta. Tääl on niin rauhallista et on parempi opiskella ku kotona ja sit voi samalla varata kaikki materiaalit.

Yksi haastatelluista kertoi, että hän ei asioi kirjastossa omatoimiaikana. Hän kertoi olevansa vanhan kansan ihminen, joka asioi mieluummin ihmisten kuin koneiden kanssa ja että yleinen käsitys tuntuu olevan, että iäkkäämmät ihmiset ovat niitä, jotka vastustavat koneiden kanssa asioimista. Hänen mukaansa ei kuitenkaan kannata yleistää asioita ja ettei hän varmastikaan ole ainut työikäinen henkilö, joka arvostaa henkilökohtaista palvelua. Hän kertoi, että kokee kuitenkin omatoimiaukiolon olevan sinänsä hyvä asia, sillä se pidentää kirjaston aukioloaikoja. Mutta tietien tahtoen hän ei omatoimiaikana menisi kirjastoon.

Välttelen viimeiseen asti omatoimiasiointia.

Kiitosta tuli varausten maksuttomuudesta. Varaukset tulivat maksuttomiksi Heilikirjastoissa vuoden 2017 alussa. Tätä ennen aikuisten aineiston varaamisesta oltiin veloitettu 1 €.

On niin helppoo kun voi tilata tänne mitä halua muualta ja siit ei tarvii enää maksaa. Ja sit voi käydä hakees ne täältä melkein millon vaan.

5.1.3 Järjestyshäiriöt ja ilkivalta

Asiakkaat olivat sitä mieltä, että yleisesti ottaen Korvenkylän kirjasto on hyvin rauhallinen. Asioidessaan kirjastossa omatoimiaikana haastatellut olivat yleensä ainoita asiakkaita ja saivat tutkia aineistoa rauhassa.

Tääl on aina niin rauhallista ja siistiä, paljon rauhallisempaa ja siistimpää ku isomissa kirjastoissa.

Yksi haastateltavista mainitsi, että kerran hänen lukiessaan lehtiä kirjastossa ilta-aikaan hän joutui huomauttamaan tietokoneella pelaaville lapsille, että jos he pelaisivat vähän hiljempaa, jotta hän saisi keskittyä rauhassa lukemiseen. Muuten hän ei ollut törmännyt mihinkään erityiseen.

Toinen asiakas mainitsi sen, että pari kertaa käydessään kirjastossa hän on huomannut roskia kirjaston lattialla tai pöydillä, karkkipapereiden kääreitä ei ole laitettu roskikseen vaan jätetty pöydille tai heitetty lattialle. Hän kertoi itse siivonneensa roskat roskikseen, jotta kirjasto pysyisi siistinä kaikille käyttäjille.

Yleensä täällä on aina tosi rauhallista, harvoin sattuu kukaan samaan aikaan paikalle. Jos huomaan jotain sotkua, papereita lattialla tai sellasta ni korjaan ne sit ite pois. On tärkeetä pitää kirjasto kunnossa kaikille ja luulen et muutkin aattelee nii ketkä käy täällä.

5.1.4 Huolenaiheet

Asiakashaastatteluissa nousi esiin muutamia huolenaiheita kirjaston tulevaisuudelle. Pari haastateltavaa oli huolissaan siitä, että omatoimiaukiolon myötä kirjaston henkilökuntaa vähennettäisiin ja henkilökohtaisen palvelun saaminen jäisi kokonaan väliin.

Se ei kyl sit oo hyvä jos henkilökunnalta loppuu työt. Sen takii käyn tääl myös sillon ku henkilökunta on paikalla ku en haluu et täst tulee pelkkä kirjasto ilman henkilökuntaa. Kannatan kyl itsepalveluu mut se et on myös henkilökuntaa on tärkeetä.

Haastateltavat kokivat tärkeänä henkilökohtaisen palvelun saamisen myös siitä syystä, että kaikkia asioita ei voi hoitaa omatoimiaukioloaikana. Esimerkkeinä mainittiin kirjastokortille kertyneiden myöhästymismaksujen maksaminen ja poistokirjojen ostaminen.

Useampi haastateltava mainitsi Korvenkylän kirjaston tärkeyden heille ja toiveen, että suuria muutoksia ei tulisi, ainakaan sellaisia, jotka vaarantaisivat Korvenkylän kirjaston säilymisen.

Erityisesti yhdessä haastattelussa nousi esiin huoli Korvenkylän kirjaston säilymisen puolesta. Haastateltava sanoi, että eihän Korvenkylän kirjastoa vain lakkauteta lähivuosina nyt kun ollaan siirrytty omatoimiasiointiin. Hän näki omatoimiaukioloon siirtymisen jatkeena kirjaston mahdollisen lakkauttamisen.

Toivottavasti tämä suunta ei ole siihen, että kirjastot ajetaan alas nyt kun ei oo henkilökuntaa. Korvenkylän kirjasto on niin tärkeä monelle kun täällä ei oo kovin paljon muuta enää jäljellä, niiku muuta viihdykettä.

5.1.5 Toiveet ja kehittämissuhteet

Asiakashaastatteluissa korostui tyytyväisyys kirjaston palveluihin. Erityisesti kiitosta sai se, että kirjastossa asiointi onnistuu omatoimiaukiolon myötä melkein mihin kellonaikaan tahansa ja kaikkina viikompäivinä. Kiitosta sai myös henkilökunnan ystävällinen asiakaspalvelu.

Kehittämissuhteita ja toiveita tuli esille vain muutamia. Yksi haastatelluista mainitsi toivovansa kirjastoon enemmän tapahtumia aikuisasiakkaille. Hän mainitsi esimerkkinä kirjailijavierailut Korvenkylän kirjastoon etenkin ilta-aikaan, jolloin asiointi kirjastossa on helppoa työssäkävijöille.

Ois kiva jos ois enemmän tapahtumia ja vierailijoita, kirjailijoita ja runoilijoita. Ei tarvitsisi lähteä kauemmaks kattoo.

Eräs haastatelluista esitti toiveen vielä nykyistä laajemmista aukioloista, niin että kirjasto olisi avoinna mihin vuorokauden aikaan tahansa. Hänen mukaansa omatoimiaukiolo oli askel oikeaan suuntaan, mutta koko ajan auki oleva kirjasto palvelisi vielä paremmin asiakkaita.

Kun on kyseessä omatoimikirjasto niin näkisin etuna sen, että kirjastoon pääsee milloin vain, myös vaikka yömyöhään. Tällöin ei tosiaan tarvitsisi kattoo et millon sitä lähtee kirjastoon.

Useampi haastateltava esitti toiveen, että henkilökunta olisi useammin paikalla ja etenkin viikonloppuisin palvelemassa ja opastamassa asiakkaita, jotta tarvittaessa olisi aina apua saatavilla henkilökunnalta.

Ois kiva kun sais myös viikonloppuisin henkilökohtasta palvelua. Kun silloin on just aikaa käyvä kirjastossa hoitaa asioita jos vaik halua varata kirjoja tiskillä tai pitää käyttää nettiä ja tulostaa junalippuja ni ois hyvä saaha sit apua kun sitä kerran tarvi.

5.2 Henkilökunnan teemahaastattelujen tulokset

Tähän tutkimukseen haastateltiin kahta Korvenkylän kirjastossa vuorotellen työskentelevää kirjastovirkailijaa heidän kokemuksistaan. Kumpaakin haastateltiin erikseen ja haastattelut suoritettiin keväällä 2017 Korvenkylän kirjastossa. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna eli haastattelun aihepiiri eli teema oli tiedossa, mutta haastattelun tarkka järjestys ja muoto voivat vaihdella.

5.2.1 Työnteon muuttuminen

Kirjaston henkilökunta ei kokenut työnteon muuttuneen merkittävästi omatoimiaukiolon aloittamisen jälkeen. Suurin muutos näkyi järjestelytöiden lisääntymisessä omatoimiaukiolon käyttöönoton myötä. Tähän vaikuttavat myös lisääntyneet kävijämäärät. Viikonloppun jälkeen kirjaston järjestelytöihin pitää varata erityisen paljon aikaa. Henkilökunta ei koe oman työnsä vähentyneen omatoimiaukiolon myötä, päinvastoin järjestelytyöt ovat lisääntyneet.

Maanantaisin on paljon palautuksia. On kyl muullonki. Enempi on sitä hyllytettävää ku on lisääntyneet kävijämäärät ja lainat.

5.2.2 Toiveet ja odotukset

Ennen kuin Korvenkylän kirjastossa aloitettiin omatoimiaukioloaika, henkilökunta pohti keskenään sen vaikutusta kirjastoon. Koska Korvenkylän kirjasto oli ensimmäinen omatoimikirjasto Lappeenrannassa ja toimii näin ollen esimerkkinä muille, kävi henkilökunnan mielessä erilaiset positiiviset ja negatiiviset vaikutukset. Positiivisista vaikutuksista toivottiin uusia asiakkaita sekä kasvavia lainalukuja. Negatiivisista puolestaan mietitytti erityisesti ilkeiden mahdollisuus.

Vähä niiku jännitti aika paljo et aamulla ku piti töihin mennä et onks tääl kirjat lattialla et jotai tällasta oli et mitäköhän siel on tapahtunut.

Henkilökuntaa mietitytti, että tuleeko omatoimiaukiolosta joitakin sellaisia yllättäviä seurauksia, joihin ei ole osattu varautua. Kirjaston laina- ja kävijämäärien toivottiin lisääntyvän omatoimiaukiolon myötä aukioloaikojen laajentuessa koskemaan myös aikaisia aamuja, iltoja ja viikonloppuja.

Toivottiin et asiakkaita tulee lisää kun ollaan auki iltasin ja viikonloppusin.

5.2.3 Haasteet ja uhat

Omatoimikirjaston alkuvaiheessa esiintyi muutamia teknisiä ongelmia. Välillä asiakkaat eivät päässeet sisälle kirjastoon kirjastokortilla ja pin-koodilla, vaikka he toimivat juuri niin kuin pitikin. Ongelmat olivat kirjaston ulko-ovessa, johon tehtiin säätöjä.

Sit ku oli viel siin alkuvaihees ja asiakkaat oli innoissaan ja sit ne soitti et ei pääse ja sit monelle tuli se epävarmuus mut nyt on pelannu, miust tuntu et ne muutti jotain, se oli nimenomaan tuo ulko-ovi.

Ulko-oven säätämisen jälkeen sisäänpääsy on toiminut hyvin. Alkuvaiheessa esiintyi myös pientä ilkivaltaa kirjaston ulko-oven lähistöllä. Nämä ongelmat olivat ensimmäisen omatoimikuukauden aikana.

Kirjaston opasteet on pidetty lyhyinä ja yksinkertaisina, mutta ne eivät ole tavoittaneet kaikkia. Pari kertaa kirjoja on viety kirjastosta lainaamatta ja asiakkaille on tullut yllätyksenä, että maksamattomien maksujen vuoksi tulleen lainauskiellon ollessa päällä he eivät ole päässeet lainaamaan aineistoa.

Henkilökunta on saanut palautetta asiakkailta, että he toivovat ihmiskontaktia asioidessaan kirjastossa.

Et sehän niiku asiakkaan kannalta on et ne tietty toivoo et ois aina ihmine mut kyl ne pikku hiljaa tottuu et ihmine on sinä päivänä et ne saa palveluu.

Osa asiakkaista käy kirjastossa ainoastaan palveluaukioloaikana, koska haluavat saada henkilökohtaista palvelua. Henkilökuntaa mietitytti myös se, että näkevätkö päättäjät henkilökohtaisen palvelun tärkeyden ja säilyvätkö tulevaisuudessa kaikkien kirjastotyöntekijöiden työpaikat omatoimikirjastojen yleistyessä.

No siit on ollu et jos työpaikka lähtee.

5.2.4 Mahdollisuudet

Henkilökunnan mielestä omatoimiaukiolo tarjoaa uusia mahdollisuuksia. Aukioloaikojen lisääminen palvelee asiakkaita paremmin ja mahdollistaa kirjaston omatoimisen käytön

myös aamuisin, iltaisin ja viikonloppuisin. Tämä sopii hyvin monille asiakkaille, joilla on epäsäännölliset työajat.

Miusta se on eniten mahdollisuus lisätä aukioloaikoja et säilyy ku tääki pien kylä et tääl ei oo mitää. Kyl se mahdollisuus enempi on.

Omatoimiaukiolon myötä kirjaston kävijä- ja lainamäärät ovat lisääntyneet. Osa asiakkaista on myös siirtynyt käyttämään pelkästään omatoimiaikaa, joten henkilökunta ei näe heitä enää.

Joitain asiakkaita ei enää näe kun ne on siirtynyt käyttämään vaan omatoimiaikaa.

5.2.5 Tulevaisuus ja asiakaspalautteet

Henkilökunta kertoi asiakkailta saadun palautteen olevan pääasiassa positiivista. Monet ovat kiitelleet omatoimiaukioloa ja sitä, että kirjastossa voi asioida melkein milloin vain. Henkilökunta kertoi asiakkaiden oppineen hyvin omatoimisuuteen ja jättäneen tarvittaessa lapun henkilökunnalle. Esimerkiksi asiakkaan halutessa ostaa kirjaston poistokirjoja omatoimiaikana, hän oli jättänyt valitsemistaan poistokirjoista maksun ja lapun virkailijalle piiloon hiukan sivummalle asiakaspalvelutiskille.

Muutamalta asiakkaalta oli tullut palautetta siitä, että he eivät olleet onnistuneet lainaamaan kirjoja omatoimiaikana. Tällöin kyseessä oli ollut joko unohtunut pin-koodi tai maksuista johtuva lainauskielto. Tällaiset tapaukset olivat kuitenkin hyvin harvinaisia.

Henkilökunta korosti henkilökohtaisen palvelun tärkeyttä. Omatoimikirjasto ei pyöri itseksensä vaan vaatii paljon järjestely- ja taustatyötä. Päättäjien toivottiin ymmärtävän kirjastotyöntekijöiden tärkeyden myös omatoimikirjastoissa.

Mie toivon ainakin ettei se menis siihen et olis pelkästään omatoimisuutta. Mie toivon ainaki et olis myös henkilökohtasta palveluu ettei henkilökunta käy vaa palauttamas ja hyllyttämäs. Kyl siel pitää kuiteki hyllyttää, laittaa ja mitä kaikkee ei hoidu itseksensä.

Henkilökunnan avoin asenne koettiin tärkeäksi uuden tekniikan ja käytäntöjen myötä ja sen, että näkee asioissa myös hyviä puolia ja on valmis oppimaan uutta. Monesti uudistukset ovat hyvään suuntaan, kuten henkilökunnan mielestä myös Korvenkylän kirjaston tapauksessa.

Uus tekniikka ja uudet asiat on hyviä et pitää lähtee mukaan siihen ei oo kädet pystyssä et ei et kyl sieltä hyvää aina jotain löytyy ja tässäki näkee et on tullu uusia asiakkaita ihan reippaasti.

5.3 Asiantuntijahaastattelun tulokset

Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtaja Leena Prihan mukaan omatoimikirjastojen tärkein tavoite on saavutettavuuden parantaminen, jolloin asiakas pääsee asioimaan kirjastoon silloin, kun se hänelle parhaiten sopii. Priha painottaa asiakkaiden mielipiteen tärkeyttä, sillä heitä vartenhan kirjaston palveluja muokataan. Hänen mielestään saavutettavuuden lisääminen on onnistunut hyvin, sillä Korvenkylän kirjaston lainatilastot kasvoivat viime vuonna yli 10 %. Pontuksen uudessa omatoimikirjastossa lainatilastot kasvoivat puolestaan peräti noin 360 % verrattuna Mustolan kirjastoon, jonka Pontuksen kirjasto korvasi.

Lähtökohtaisesti ei alun perin ajateltu supistaa henkilökunnan läsnäoloa omatoimiaukion aloittamisen myötä. Syksyllä 2017 siihen jouduttiin kuitenkin päätymään, koska henkilökuntaa ei enää riittänyt joka paikkaan eläköitymisen ja työnkuvien muuttumisen takia. Tällöin päätettiin turvata suuremman lähikirjaston palvelu ja hyödyntää omatoimiaikaa pienemmässä ja hiljaisemmassa Korvenkylän kirjastossa, jossa pystyy kuitenkin asioimaan joustavasti omatoimiaikana ja saamaan myös henkilökunnalta palvelua osan ajasta. Tällöin Korvenkylästä vapautunut työaika siirtyi Joutsenon lähikirjastoon, jossa se käytetään kokoelmatyöhön: aineistonvalintaan ja poistoihin sekä asiakaspalveluun. Pontuksen kirjastossa puolestaan omatoimiaika on tullut palveluajan lisäksi, mikä olikin alkuperäinen tavoite.

Prihan mukaan omatoimiasioinnin mahdollistaminen ei sinällään paranna palvelujen laatua muuten kuin saavutettavuuden kannalta. Omatoimijärjestelmän on tärkeää olla luotettava ja käytettävyydeltään asiakasystävällinen. Näissä asioissa on aina parantamisen varaa. Järjestelmäntoimittajat kehittävätkin jatkuvasti systeemejään paremmiksi ja kehittävät niihin uusia ominaisuuksia.

Lappeenrannan kaupungin strategiaan on vahvasti kirjattu omatoimiasioinnin, itsepalvelun, automaation ja verkkoasioinnin lisääminen. Kaupungin tavoitteena on säästää kuluissa, mutta päättäjille on tuotu esiin sitä tosiasiaa, että omatoimikirjastotkaan eivät toimi

ilman henkilökuntaa. Lappeenrannan pääkirjaston automaation myötä koulutettuja kirjastoalan ammattilaisia ei enää tarvita yhtä paljon rutiinityöhön, vaan he voivat tehdä muita työtehtäviä. Omatoimisuuden ollessa kaupungin tavoite, on sen mahdollistavaan tekniikkaan saatu rahoitusta.

Pääkirjaston automatisointia ennakoiden tehtiin henkilökunnalle vuosi sitten uudet tehtäväkuvaukset, joissa tuotiin esille kirjastovirkailijoiden ja kirjastonhoitajien tehtävät ja pyrittiin jakamaan tehtäviä uusiksi. Tämä muutos tulee käytännössä toteutumaan todennäköisesti henkilökunnan eläköitymisen myötä uusien koulutettujen työntekijöiden tultua entisten tilalle. Tavoitteena on, että kirjastovirkailijat voisivat tehdä tulevaisuudessa enemmän sisältöjen avaamista ja asiakastyötä, kuten esimerkiksi lukupiirien ja kielikahviloiden ohjaamista. Lähikirjastoissa työn sisältöjen monipuolisuus toteutuukin tällä hetkellä paremmin kuin pääkirjastossa, jossa tehtävät ovat olleet pitkään eriytyneitä.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajan mukaan omatoimikirjastolle tärkein asetettu tavoite oli saavutettavuuden parantaminen. Tämä tavoite on saavutettu hyvin Korvenkylän kirjastossa.

Omatoimiaukiolo on lisännyt asiakkaiden kirjastokäyntejä ja kirjastossa vietettyä aikaa. Omatoimiaukiolo mahdollistaa kirjastoon tulemisen melkein mihin aikaan tahansa, joten asiakkaan ei tarvitse olla riippuvainen kirjaston aukioloajoista. Kirjaston käyttömukavuus on kasvanut ja omatoimiaukiolon aloittamisen jälkeen laina- ja kävijämäärät ovat kasvaneet.

Omatoimiasioinnin aikana Korvenkylän kirjastossa asiakkaat käyttävät kirjastoa aineiston etsimiseen, lainaamiseen, palauttamiseen ja ajanviettoon. Monet tulevat kirjastoon viettämään aikaa rauhassa ja lukemaan aikakaus- ja sanomalehtiä. Myös rauhallista opiskelutilaa arvostetaan.

Yleisesti ottaen haastatellut asiakkaat olivat tyytyväisiä omatoimiasioinnin helppouteen ja kehitettäviä asioita nousi esille hyvin vähän. Toiveena oli sekä omatoimiaukiolon laajeneminen, että myös palveluaukiolon lisääminen, jotta henkilökohtaista palvelua olisi saatavilla useammin. Lisäksi toivottiin lisää tapahtumia erityisesti aikuisille, esimerkiksi kirjailijavierailuja.

Myös henkilökunta oli tyytyväinen omatoimikirjaston toimivuuteen. Omatoimikirjasto oli yllättänyt positiivisesti, sillä ennen omatoimiaukiolon aloittamista mietityttäneet negatiiviset uhkakuvat eivät olleet toteutuneet. Teknisiä ongelmia on ollut alkuvaiheen jälkeen hyvin vähän ja henkilökunnan asiakkailta saama palaute on ollut lähinnä positiivista. Järjestelytyöt ovat lisänneet henkilökunnan työtaakkaa, mutta kun se on tiedossa niin henkilökunta osaa varata siihen enemmän työaikaa. Henkilökunta kokee omatoimikirjaston myötä lisääntyneiden aukioloaikojen palvelevan asiakkaita entistä paremmin.

Omatoimikirjastojen tulevaisuus pohditutti niin asiakkaita kuin kirjaston henkilökuntaakin. Henkilökunta pohti tulevaisuudessa työpaikkojen mahdollista vähenemistä, mikäli päätäjät keskittyvät omatoimikirjastojen yleistymisen myötä itsepalveluun eivätkä arvosta henkilökunnan työpanosta. Myös asiakkaat painottivat henkilökunnan kohtaamisen tär-

keyttä ja toivoivat kirjastotoiminnan säilymistä Korvenkylässä. Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajan mukaan henkilökunnan tärkeyttä myös omatoimikirjastoissa onkin tuotu esiin päättäjille.

7 POHDINTA

Tätä kirjoitettaessa Korvenkylän kirjaston omatoimiaukiolo on ollut käytössä noin 1,5 vuotta. Asiakkaat ovat oppineet asioimaan omatoimisesti ja kirjastossa ei ole ilmennyt teknisiä ongelmia alkukuukausien jälkeen. Kirjaston laina- ja kävijämäärät ovat lisääntyneet omatoimiaukiolon aloittamisen jälkeen ja asiakkailta on saatu lähinnä positiivista palautetta omatoimiaukiolosta.

Omatoimiajan myötä kirjaston henkilökunnan työmäärä järjestelytehtävissä on lisääntynyt. Omatoimisuuden ei voidakaan olettaa automaattisesti vähentävän kirjaston henkilökunnan tarvetta. Omatoimiaukiolo tarjoaa hyvän lisäpalvelun asiakkaille, mutta se ei voi täysin korvata kirjastoammattilaisen tarjoamaa ammattitaitoista palvelua, jota monet asiakkaat tarvitsevat ja arvostavat.

Omatoimikirjastojen kehittämiseen tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja. Hyvä suunnittelu on tärkeää ja esimiesten on hyvä pitää kirjaston henkilökunta ajan tasalla ja myös kuunnella heitä. Lisäksi asiakkaille tiedottaminen on tärkeä osa omatoimikirjaston käyttöönottoprosessia.

Omatoimikirjastojen tulevaisuus vaikuttaa mielenkiintoiselta. Omatoimikirjastojen määrä on kasvanut lähivuosina nopeasti. Ovatko omatoimikirjastot tulleet jäädäkseen ja kuinka pitkälle omatoimisuudessa voidaan mennä? Omatoimiasioinnin vastapainoksi monet kirjaston asiakkaat painottavat myös kirjaston henkilökunnan tärkeyttä ja kontaktia ja vuorovaikutusta asiakaspalvelussa.

LÄHTEET

- Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK). Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.11.2016 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101715/Blomqvist_Janne.pdf?sequence=1
- Castro, D.; Atkinson, R. & Ezell, S. 2010. Embracing the Self-Service Economy. Information Technology and Innovation Foundation. Washington, DC.
- Elenius, L. 2014. Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 5/2014, 20-23.
- Eriksson, K. & Tuorila, H. 2014. Suomalainen itsepalvelukulttuuri historiallisesta näkökulmasta. Historiallinen aikakauskirja 3/2014, 311-321.
- Eskola, J. 1998. Johdatus Laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Gilham, B. 2005. Research Interviewing. Maidenhead: McGraw-Hill International (UK) Ltd.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Holmgaard Larsen, J. 2013. Open libraries in Denmark. Viitattu 11.11.2017 <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5>
- Holmquist, J. 2016. Open libraries: Self Service Libraries – the Danish Way. Viitattu 12.11.2017 <https://janholmquist.net/2016/04/06/open-libraries-self-service-libraries-the-danish-way/>
- Hyvärinen, M.; Nikander, P. & Ruusuvoori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Isokivijärvi, I. 2013. Itsepalvelu – asiat pohditaan jo rakennusvaiheessa. Viitattu 25.11.2016 http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57820/30.5.2013_Rakentamisseminaari_Isokivijarvi%201f8617-971f-4d13-ae82-aa8e0a1a5abe
- Johannsen, C. G. 2017. Staff-Less Libraries: Innovative Staff Design. Kööpenhamina: Chandos Publishing. Viitattu 9.12.2017 https://books.google.fi/books?id=8bgxDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=staff-less+libraries+innovative+staff+design&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjs_YuP1_3XAhWsNpoKHSgg-BgoQ6AEIJAA#v=onepage&q=staff-less%20libraries%20innovative%20staff%20design&f=false
- Jussila, V. 2014. Haluatko lainata porakoneen tai hiiripuvun? Kirjasto ei ole enää entisensä. Suomen kuvalehti. Viitattu 21.11.2016 <http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kulttuuri/haluatko-lainata-porakoneen-tai-hiiripuvun-kirjasto-ei-ole-ena-entisensa/?shared=50126-455b96f2-500>
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, A. 2016. Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys. Pro gradu -tutkielma. Informaatitieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 11.11.2017 <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100270/GRADU-1481529585.pdf?sequence=1>

Laakso, M. 2010. Kansanvalistajasta kansalaisten olohuoneeksi: Helsingin kaupunginkirjasto 1940-2005. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Lappeenranta 2017. Asiakkaan opas omatoimikirjastoon. Viitattu 7.12.2017 <http://www.lappeenranta.fi/fi/Palvelut/Kulttuuri-ja-liikunta/Kirjasto/Palvelut-A-O/Omatoimikirjasto>

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mansikka, T. 2016. Omatoimikirjasto avautuu Korvenkylässä. Paikallislehti Joutseno. 26.5.2016.

Mansikka, T. 2016. Omatoimikirjasto löysi käyttäjänsä. Paikallislehti Joutseno. 14.7.2016.

Meuter, M.; Ostrom, A.; Roundtree, R. & Bitner, M. 2000. Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. Journal of Marketing, 64, 50-64. Viitattu 19.12.2016 <http://www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/3383341.pdf>

Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja 4/2015. Vaasa: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 21.11.2016 <https://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205>

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ollikainen, S. 2015. Kohti omatoimisempaa kirjastoa: itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.11.2016 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97368/Ollikainen_Siiri.pdf?sequence=1

Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Kirjastot.fi. Kirjastoalan keskiössä. Asiantuntijapuheenvuoroja kirjastoalan keskeisistä aiheista. Viitattu 21.11.2016 <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/>

Pesonen, S. 2016. Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa: case: Ilpoisten kirjasto. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK). Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.11.2016 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115087/Pesonen_Sanna.pdf?sequence=1

Pitkänen, P. 2016. Mitä tilalle? kirjastovirkailijan muuttuvat tehtävät automaation lisääntyessä. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK). Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.11.2016 http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/115725/Pitkanen_Paula.pdf?sequence=1

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Seppänen, A. 2016. Etelä-Suomen yleiset kirjastot 2015. Tilastotietoja Etelä-Suomen yleisistä kirjastoista vuonna 2015. Aluehallintovirastojen julkaisuja 5/2016. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Viitattu 9.12.2017. <https://www.avi.fi/documents/10191/7082478/Etel%C3%A4-Suomen+kirjastojen+tilastoraportti+2015+SA.pdf/7cb2c329-7e16-4b68-9ca8-24d26a78600b>

Toivanen, P. 1985. Lappeenrannan kaupunginkirjasto 1883-1983. Lappeenranta: Etelä-Karjalan Kirjapaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11., uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Vatanen, P. 2002. Sääty-yhteiskunnan kirjastosta kansalaisyhteiskunnan kirjastoksi: Yleisten kirjastojemme murroskausi 1890-öuvulta 1920-luvulle. *Bibliotheca Historica* 74. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Asiakkaiden teemahaastattelurunko

1. Kerro kirjastonkäytön historiastasi. Milloin asioit ensimmäisen kerran kirjastossa?
Mikä merkitys kirjastolla on sinulle?
2. Käytkö Korvenkylän kirjaston lisäksi myös muissa kirjastoissa?
3. Kuinka usein käyt kirjastossa?
4. Mitä kirjaston palveluja käytät?
5. Mitä muuta haluaisit kirjaston tarjoavan?
6. Asioitko Korvenkylän kirjastossa sekä omatoimi- että palveluaikoina? Miksi/Miksi et?
7. Saitko opastusta omatoimiasiointiin? Onko opasteita riittävästi esillä?
8. Käytätkö mieluummin lainaus- ja palautusautomaattia vai asioit henkilökunnan kanssa?
9. Onko kirjaston käyttösi lisääntynyt laajennetun aukiolon myötä?
10. Minä ajankohtina hyödynnät omatoimi- ja palveluaukioloja?
11. Onko kirjastoon sisäänkirjautuminen helppoa?
12. Omatoimiaukiolon aikana henkilökuntaa ei ole paikalla, mutta kirjasto on sähköisesti valvottu. Oletko kokenut kirjastossa asioinnin omatoimiaikana yhtä rauhallisena kuin palveluaikana?
13. Oletko kokenut ongelmia omatoimiasioinnin aikana? Jos, niin miten olet selvinnyt niistä?
14. Onko ollut ilkivaltaa/järjestyshäiriöitä?

15. Koetko omatoimikirjaston positiivisena vai negatiivisena muutoksena?

16. Palautetta kirjastolle?

Henkilökunnan teemahaastattelurunko

1. Minkälaiset ajatukset ja odotukset sinulla oli omatoimikirjastolle ennen avaamista? Ovatko ne toteutuneet? Onko tullut yllätyksiä (positiivista, negatiivista)?
2. Miten omatoimikirjaston avaaminen sujui?
3. Onko omatoimikirjasto osoittautunut toimivaksi?
4. Miten omatoimialuekiolo on vaikuttanut työhösi? Ovatko jotkin työtehtävät muuttuneet/lisääntyneet/vähentyneet?
5. Millaista palautetta asiakkailta on saatu?
6. Onko ollut järjestyshäiriöitä tai ilkivaltaa?
7. Miten koet omatoimikirjaston, onko muutos ollut mielestäsi hyvä vai huono? Ja miksi?
8. Onko ollut vaarana, että kirjastoja lakkautetaan omatoimikirjastojen myötä?
9. Millaisena näet omatoimikirjastojen tulevaisuuden?
10. Mitä tekisit toisin jos prosessiin ryhdyttäisiin nyt? Mitä uusien omatoimikirjastojen suunnittelussa kannattaa ottaa huomioon?