

Laura Hautakorpi

## **Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan vastaanotto Kauhavan kaupunginkirjastossa**

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

Tekijä: Laura Hautakorpi

Työn nimi: Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan vastaanotto Kauhavan kaupunginkirjastossa

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2018

Sivumäärä: 34

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämän työn toimeksiantaja on Kauhavan kaupunginkirjasto. Työn tavoitteena on selvittää kuinka Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat ovat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan. Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista tutkimusta. Tutkimusmetodi oli asiakaskysely, joka suoritettiin sekä paperisena että verkkoversiona. Kysely pidettiin kesäkuusta elokuuhun 2017 aikana Kauhavan kaupunginkirjaston toimipisteissä.

Vastauksia asiakaskyselystä saatiin yhteensä 21. Selkeä enemmistö vastaajista suhtautui myönteisesti Eepos-verkkokirjastoon ja antoivat sille kokonaisarvosanaksi hyvä. Vastaajat kokivat sen myös parantavan kirjastopalveluiden laatua. Koska vastauksia tuli vähän, asiakaskyselystä ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Jatkotutkimuksia tarvitaan jotta saataisiin laajempi ja parempi yleiskuva Eepos-järjestelmän vastaanotosta Kauhavalla että Eepos-kirjastokimpan alueella.

Avainsanat: kirjastojärjestelmät, digitaaliset kirjastot, kirjastoaineistot, asiakastytyväisyys, yleiset kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Specialisation:

Author/s: Laura Hautakorpi

Title of thesis: Reception of the Eepos online library and database at the Municipal Library of Kauhava

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2018

Number of pages: 33

Number of appendices: 1

---

This thesis was commissioned by the Municipal Library of Kauhava. The aim of the thesis was to find out how the customers of the Municipal Library of Kauhava have received the Eepos online library and database. A quantitative research was adopted as the research method in the study, implemented as a customer survey with a printed questionnaire and online. The survey was held from June to August 2017 at different locations of the Municipal Library of Kauhava.

A total of 21 responses were received to the customer survey. A clear majority of respondents welcomed the Eepos online library and gave it a good overall score. The respondents also felt it improved the quality of library services. However, since the total number of responses was small, no far-reaching conclusions can be drawn from the customer survey. The obtained results are, therefore merely suggestive. Further studies are needed to provide a wider and better overview of the reception of the Eepos online library and database among customers in Kauhava and in the Eepos area.

Keywords: library systems, digital libraries, library materials, customer satisfaction, public library

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
Kuva- ja kuvioluettelo .....	5
1 JOHDANTO .....	6
2 KAUHAVAN KAUPUNGINKIRJASTO JA EEPOS-KIRJASTOT .....	8
2.1 Kauhavan kaupunginkirjasto .....	8
2.2 Eepos-kirjastot .....	9
3 KIRJASTOJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN KEHITYS .....	12
3.1 Kirjastojärjestelmistä yleisesti .....	12
3.2 Kirjastojärjestelmien tehtävistä.....	14
3.3 Kirjastopalveluiden uudistaminen.....	15
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	17
5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET .....	21
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
LÄHTEET .....	32
LIITTEET .....	34

## **Kuva- ja kuvioluettelo**

Kuva 1. Eepos-kirjastot.....	11
Kaavio 1. Kauhavan kaupunginkirjaston käytetyimmät kirjastot.....	22
Kaavio 2. Kauhavan kaupunginkirjaston palveluiden käyttö. ....	23
Kaavio 3. Informaatio Eepos-järjestelmän käyttöönotosta. ....	24
Kaavio 4. Eepos-verkkokirjaston käyttö. ....	25

## 1 JOHDANTO

Helmikuussa 2017 otettiin käyttöön Eepos-niminen yhteiskirjastojärjestelmä Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueiden kirjastoissa. Uusi järjestelmä korvasi vanhat hajanaiset tietokannat ja verkkokirjastot, joita erilaiset kirjastokimpat käyttivät alueella. Muutoksen taustalla on pyrkimys parantaa kirjaston palveluja ja saada aineisto paremmin asiakkaiden ulottuville laajentaen kokoelma yhtenäisemmäksi. Nykypäivänä pienevien resurssien takia kirjastot joutuvat tekemään entistä enemmän yhteistyötä muiden kirjastojen kanssa säilyttääkseen palvelut entisellään haastavan taloustilanteen vuoksi.

Kauhavan kaupunginkirjasto on yksi uuden tietokannan ja verkkokirjaston käyttönottajista. Kesä-elokuussa 2017 suoritin opintojen vaatiman työharjoittelun Kauhavan kaupunginkirjastossa. Harjoittelun aikana selvitin Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaiden suhtautumista Eepos-verkkokirjastoon ja tietokantaan.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia Eepos-kirjaston vastaanottoa Kauhavan kaupunginkirjastossa asiakkaiden näkökulmasta ja nostaa samalla esille heidän ideoitaan tietokannan kehittämiseksi. Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tutkimusvälineinä olivat paperinen kyselylomake ja Webropol-ohjelmalla toteutettu verkkokysely. Paperilomakekysely oli saatavilla Kauhavan kaupunginkirjastoon kuuluvissa kirjastoissa kesä-elokuun aikana vuonna 2017. Verkkokyselyn linkki sijaitsi Kauhavan kaupunginkirjaston kotisivuilla. Kyselyn kohderyhmä olivat Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat. Tutkimuksesta tiedotettiin kirjaston asiakkaille asiakastiskillä sijaitsevien ilmoitusten ja kirjaston kotisivuilla.

Tutkimusongelmiksi nousivat seuraavat:

- Miten Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan?
- Onko Eepos merkittävä parannus Kauhavan kaupunginkirjaston toimintaan ja palveluihin?

- Lisääntyikö Kauhavan kaupunginkirjaston käyttäminen Eepos-verkkokirjaston käyttöönoton myötä?

Tutkimuksen tavoitteena on kehittää ja parantaa Eepos-verkkokirjastoa ja -tietokantaa asiakkaiden palautteen pohjalta. Asiakkaiden suhtautuminen uuteen järjestelmään vaikuttaa suuresti kirjaston asiakaspalveluun, työntekijöiden työskentelyyn ja työhyvinvointiin. Asiakaskysely helpottaa kirjaston toiminnan suunnittelua ja kehittämistä parantamalla kirjaston toimivuutta nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

## 2 KAUHAVAN KAUPUNGINKIRJASTO JA EEPOS-KIRJASTOT

### 2.1 Kauhavan kaupunginkirjasto

Kauhavan kaupunki sijaitsee Etelä-Pohjanmaan maakunnan pohjoisosissa Länsi-Suomen läänissä. Kauhavan naapurikuntia ovat Lapua, Evijärvi, Lappajärvi, Seinäjoki, Isokyrö, Vöyri, Uusikaarlepyy ja Pedersöre. (Kauhava 2018.) Kaupungin pinta-ala on 1.313,6 neliökilometriä ja väkiluku vuonna 2017 16 278. (Tilastokeskus 2018.) Kaupungin hallinnollisesta keskuksesta on Seinäjoelle matkaa n. 40 km, Vaasaan n. 80 km ja Kokkolaan n. 100 km (Kauhava). Kaupunki muodostettiin 1.1.2009 kun Kauhavan kaupunkiin yhdistyi kolme kuntaa eli Alahärmä, Korttesjärvi ja Ylihärmä.

Kauhavan elinkeinoihin kuuluvat metalli- ja puutuoteteollisuus ja voimakas maatalous. Kauhava on saanut julkisuutta erityisesti käsityöperinteestään, kuten puukoista ja kudonnaisista. Kauhavalla sijaitsevat tunnetut matkailukohteet Härmän Kylpylä, elämyspuisto PowerPark ja Suomen Jääkärimuseo. (Kauhava 2018.)

Kauhavan kaupunginkirjasto on Kauhavan kaupungin keskustassa sijaitseva yleinen kirjasto. Kaupunginkirjasto koostuu Kauhavan pääkirjastosta ja Alahärmän, Ylihärmän ja Korttesjärven kirjastoista sekä kirjastoauto Opuksesta. Vuoden 2009 kuntaliitoksen seurauksena Alahärmän, Ylihärmän ja Korttesjärven kunnankirjastot liittyivät osaksi Kauhavan kaupunginkirjastoa. Alahärmän ja Ylihärmän kirjastot ovat omatoimikirjastoja eli asiakas voi asioida kirjastossa silloin kuin henkilökuntaa ei ole kirjastossa paikalla. Omatoimiaikana asiakas pääsee kirjastoon kirjastokortilla ja sen salasanalla klo 7-21 joka päivä aukioloaikojen ulkopuolella. (Kauhava 2018.)

Suomen yleisten kirjastojen tilastot -sivuston tietojen mukaan vuonna 2017 Kauhavan kaupunginkirjaston aineistokokoelma on yhteensä 181 735, josta kirjoja on 161 928. Vuonna 2017 kokonaislainaus Kauhavan kaupunginkirjastosta oli 272 279 josta kirjoja oli 212 608. Kauhavan kaupunginkirjastossa ilmestyi 33 sanomalehteä ja 252 aikakauslehteä ja fyysisiä käyntejä kaupunginkirjastossa oli 150 412 vuonna 2017. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018.)



## 2.2 Eepos-kirjastot

Eepos-verkkokirjastoon ja -tietokantaan kuuluu 22 kuntien ja kaupunkien yleistä kirjastoa jotka sijaitsevat Etelä-Pohjanmaan, Keski-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakunnissa: Alavus, Evijärvi, Ilmajoki, Isojoki, Isokyrö, Karijoki, Kaskinen, Kauhajoki, Kauhava, Kuortane, Kurikka, Laihia, Lappajärvi, Lapua, Perho, Seinäjoki, Soini, Teuva, Veteli, Vimpeli ja Ähtäri. Kirjastokimppaan sisältyy 22 kaupungin- ja kunnankirjastoa, 18 sivutoimipistettä ja 13 kirjastoautoa. Seinäjoen kaupunginkirjasto toimii Eepoksen pääkirjastona. (Ikonen 2018, 3.)

Jo ennen yhdistymistä Etelä-Pohjanmaan kirjastot tekivät keskenään paljon yhteistyötä. Seinäjoen kaupunginkirjasto veti alueellisten hankkeiden ohjausryhmää ollessaan vielä maakuntakirjasto. Yleensä meneillään oli yhtä aikaa useampia koko Etelä-Pohjanmaan kattavia yleisten kirjastojen hankkeita. Lisäksi alueen tärkeänä yhteistyön muotona ovat olleet ns. kirjastokimpat. Kimpoilla on yleensä yhteinen aineisto- ja asiakastietokanta, kirjastokortti, käyttösäännöt ja e-kirjakokoelma. Osassa kimpoissa on ollut myös yhteinen maksupolitiikka ja aineistokuljetukset. (Ikonen 2018, 2.)

Kuntakentän muutokset ja kuntien huonontunut taloustilanne asettavat haasteita kirjastojen yhteistyölle. Haasteita aiheuttavat myös kuntarakenteessa tapahtuvat muutokset, esimerkiksi kuntaliitokset, jotka eivät noudata kirjastojen kimpparajoja. Kirjastojen tietokannat pitää irrottaa vanhasta kimpasta ja liittää uuden kunnan tietokantaan. Operaatiot teettävät paljon työtä ja ovat lisäksi kalliita. Jos kimppa on muodostunut vain muutamasta kirjastosta, joiden taloudelliset resurssit ovat pienet, eivät asiakkaat välttämättä hyödy yhteistyöstä toivotulla tavalla ja toisaalta tietokantojen ja ohjelmistojen ylläpito vie kohtuuttoman ison osan kirjastojen/kuntien budjetista. (Ikonen 2018, 2.)

Näitä haasteita on muualla Suomessa lähdetty ratkomaan mm. isojen, maakunnallisten kimppojen ja seutukirjastojen avulla. Koko maakunnan tai lähes koko maakunnan kattavia kimppoja on mm. Pirkanmaalla, Keski-Suomessa, Varsinais-Suomessa ja Uudellamaalla. (Ikonen 2018, 2.)

Uuden Etelä-Pohjanmaan kirjastokimpan perustamista varten tehtiin selvitys, Kimppojen Kimppa!, jossa tutkittiin millaisia mahdollisuuksia ja mahdollisia esteitä yhteistyölle olisi. Tämän selvityksen pohjalta Etelä-Pohjanmaan kirjastojen johtajat kokoontuivat ensimmäisen kerran joulukuussa 2015. Uuden kimpan perustamisesta päätettiin ja lopulta varsinainen yhdistymisprojekti aloitettiin, syksyllä 2016. (Ikonen 2018, 2.)

Ennen Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan käyttöönottamista Kauhavan kaupunginkirjasto oli osana Lakia-kirjastokimppaa yhdessä Lapuan, Lappajärven, Isonkyrön, Laihian ja Jalasjärven kirjastojen kanssa. (Kauhavan kaupunginkirjasto). Yhdistymisen myötä Eepos-kirjastot ottivat käyttöön kansalliskirjaston luoman Finna-hakupalvelun (Ikonen 2018, 7). Finna-hakupalvelua käyttää esimerkiksi Kuopion kaupunginkirjasto, Varsinais-Suomen Vaski-kirjastot ja Pohjois-Pohjanmaan OUTI-kirjastot. Finna kehittyy ja korvaa vaiheittain suomalaisen kirjastojen, arkistojen ja museoiden asiakkaille suunnattuja verkkopalveluita. (Finna 2018.)

Eepos-kirjastojen välillä on säännölliset kuljetukset. Normaalivaraus on ilmainen, seutuvaraus maksaa 2 euroa kappale. Lainatun aineiston saa palauttaa ilmaiseksi mihin tahansa Eepos-kirjastoon. Verkossa osoitteessa <https://eepos.finna.fi> kirjaston aineistoa pääsee selaamaan. Samalla käyttäjä voi varata teoksia ja uusia lainojaan maksimissaan kymmenen kertaa. Laina-ajat ovat kaikilla Eepos-kirjastoilla samat ja myös myöhästymis- sekä muut maksut. (Eepos 2018.)

Eepos-kirjastoissa e-kirjat ja e-äänikirjat ovat asiakkaiden käytettävissä ilmaiseksi. Asiakkaat, joilla on kirjastokortti johonkin Eepos-kirjastoon voivat lainata ja varata e-aineistoa. Laina-ajan umpeutuessa e-aineisto palautuu automaattisesti, joten niistä ei kerry sakkoa, mutta asiakas voi palauttaa lainan ennen eräpäivää. Lainattua e-aineistoa ei voi uusia, mutta voi lainata uudelleen, jos lainatusta e-aineistosta ei ole varauksia. E-aineistoa pääsee selailemaan verkossa Ellibsin kautta. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2018.)

E-aineistoa voi lukea selaimesta tai sovelluksesta tai ladata omalle laitteelle. Laina-aika e-aineistolle 14 tai 28 vuorokautta. Luettelointitietueet ovat kaikissa Eepos-kirjastossa yhteiset ja Seinäjoen kaupunginkirjasto on yhteisjärjestelmän käyt-

töönoton jälkeen pääosin hoitanut aineiston luetteloinnin. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2018.)

Alueellinen yhteistyö tarjoaa asukkaille yhteiskäyttöön kirjastojen kokoelmat. Aiidossa kirjastokimpassa niin tietokanta, kuin asiakkaatkin ovat yhteisiä, kokoelmat nidetietueineen kirjastokohtaisia. Kirjastokimppa tarjoaa asiakkaille asioinnin joustavuutta. Kirjastoille se voi tarjota synergistä kuin taloudellista hyötyä esim. luetteloinnissa tai järjestelmän ylläpidossa. Kun kimpan kirjastot ryhtyvät tosissaan miettimään yhteistä kokoelmapolitiikkaa, asiakkaiden käyttöön voitaisiin tarjota entistä monipuolisemmat ja laajemmat kokoelmat määrärahatarpeen siitä lisääntymättä. (Soini 2005, 175.)



Kuva 1. Eepos-kirjastot (Eepos [viitattu 26.3.2018]).

## 3 KIRJASTOJÄRJESTELMÄT JA NIIDEN KEHITYS

### 3.1 Kirjastojärjestelmistä yleisesti

Suomalaisella kirjastoalalla eletään muutosten aikaa, sillä uudet innovaatiot teknikkassa muuttavat ihmisten arkielämää ja muokkaavat ajankulutusta. Pysyäkseen yhteiskunnallisena instituutiona yleissivistyksen ylläpitäjänä kirjastopalvelujen on kehityttävä ja muuttua ajan vaatimusten mukana.

Kirjastojärjestelmä on kirjaston perustyökalu, jolla kirjastohenkilöstö hoitaa kokoelman hankinnan, luetteloinnin, lainauksen ja tiedonhaun sekä tuottaa toiminnasta erilaisia tulosteita, raportteja ja tilastoja. Asiakkaat puolestaan käyttävät kirjastojärjestelmiä tiedonhaussa ja esimerkiksi itsepalvelulainauksessa. Järjestelmien uusina ominaisuuksina on verkkoaineistojen luettelointi- ja linkitysmahdollisuuksia sekä erilaisia personoituja palveluja, kuten käyttäjän tai käyttäjäryhmän omia kirjahyllyjä, automaattisesti toistuvia tiedonhakuja, sähköposti-ilmoituksia ja matkapuheliin liitettäviä mobiilipalveluja. Kirjastojärjestelmä on parhaimmillaan kirjastojen ja niiden asiakkaiden yhteinen monityökalu, jonka sujuva käyttö lisää tehokkuutta ja parhaimmillaan myös tiedon hallinnan, löytämisen ja työstämisen iloa. (Vänttinen 2005, 127.)

Kirjastojärjestelmä voidaan määritellä tiedonhallintajärjestelmäksi, jonka avulla hallitaan kirjaston kokoelmien dokumenttien käyttöoikeudet ja tiedonhaku näihin kokoelmiin kuuluvista dokumenteista ja niiden sisällöistä. Viime vuosikymmenenä, tietotekniikan kehittyessä, myös kirjastojärjestelmät ovat alkaneet laajentua palvelujärjestelmäkokonaisuuksiksi, jotka sisältävät perinteisen kirjaston dokumenttien ja niiden käytön lisäksi useita kirjaston käyttöä ja käyttäjää tukevia lisäpalveluita. Lisäksi nämä tietojärjestelmät auttavat kirjastotyön johtamisessa: sen hallinnoimisessa ja kehittämisessä. (Saarti 2012, 9.)

Kirjastojärjestelmät alkoivat kehittyä korttiluetteloista nykyaikaisiksi monipuolisiksi tietokannoiksi varsin myöhään, Suomessa kehitys tapahtui vasta 1990-luvulla. Nykyään erilaiset tietojärjestelmät ovat keskeisin kirjastotyön työväline: niiden avulla tehdään kokoelmatyö ja kokoelman saattaminen asiakkaiden käytettäväksi eli eri-

tyyppisten dokumenttien käyttöoikeuksien hallinta. Hyvän kirjastojärjestelmän avulla kukin lukija löytää haluamansa dokumentin ja jokainen dokumentti voidaan saattaa sen avulla potentiaalisen käyttäjän tietoisuuteen. Huono kirjastojärjestelmä puolestaan estää tämän: se toimii asiakkaan ja dokumentin ylitsepääsemättömänä muurina. (Saarti 2012, 10.)

Suomalaisten kirjastojärjestelmien historia alkaa 1970-luvun loppupuolelta, jolloin käyttöön tulivat ensimmäiset eräajolainausjärjestelmät. 1980-luvun alussa kirjastoissa alettiin käyttää reaaliaikaisia lainausjärjestelmiä, mutta jo 1980-luvun lopussa integroidut kirjastojärjestelmät ja tiedonhaku yleistyivät suomalaisissa kirjastoissa. 1990-luvun alkupuolella perustettiin kansalliset tietokannat ja palvelut. Suurin muutos kirjastojärjestelmille oli internetin ja digitaalisen kirjaston saapuminen kirjastoihin 1990-luvun lopussa. 2000-luvun alussa uusia innovaatioita kirjastoalalla olivat ulkoistaminen, avoin julkaiseminen, avoin lähdekoodi ja järjestelmien yhteiskäyttö. (Saarti 2012, 10.)

1980-luvulla tapahtui merkittävä läpimurto tietotekniikan käytössä suomalaisissa yleisissä kirjastoissa, sillä kirjastojärjestelmät standardisoitiin, tekniikka tuli osaksi päivittäisestä kirjastotyöstä ja kirjastojen henkilökunta oppi hyödyntämään uutta teknologiaa. Samalla kirjastojen merkitys muuttui yhteiskunnassa, sillä kirjastot integroituiivat muihin tietolähteiden tarjoajiin. Samalla kirjastot joutuivat kuitenkin etsimään samalla uutta roolia. Tästä alkoi tilanne, jolloin syntyi kansainvälinen ja verkottunut tietoyhteiskunta. (Saarti 2006.)

1990-luvulla kirjastoista tuli osaksi internetiä, mikä muutti kirjastot tietotekniikan passiivista käyttäjästä innovatiiviseksi ja aktiiviseksi jäseniksi nopeasti kasvavassa verkottuvassa tietoyhteiskunnassa. Vuoden 1998 kirjastolaissa kehitys otettiin huomioon, sillä laki määräsi kirjastojen verkkopalvelujen luomisen ja ylläpitämisen osana kirjaston palveluja. (Saarti 2006.)

ATK-pohjaiset kirjastojärjestelmät ja niiden sisältämät tietokannat muodostavat perustan myös kirjastoverkolle ja mahdollistavat eri kirjastojen ja muiden toimijoiden aineistojen ja tietokantojen yhteiskäytön. Yhteisjärjestelmä – virtuaalinen tai faktinen – tuo asiakkaan saataville laajemmat kokoelmat sekä tehostaa aineiston hankintaa ja käyttöä, parantaen siten kirjastojen palvelua. Verkkokäyttöinen kirjas-

tojärjestelmä mahdollistaa myös kirjaston aineistotietojen ja asiakkaan omien tietojen selailun ja päivittämisen etäkäyttöisesti. Oman haasteensa järjestelmäkokonaisuuteen on tuonut digitaalisten aineistojen käyttöoikeuksien ja tiedonhaun hallinta, jotka tällä hetkellä toteutetaan käytännössä kolmansien osapuolten, usein kustantajien, tietojärjestelmillä. (Saarti 2012, 13.)

Kirjastojärjestelmät koostuvat mm. aineisto/luettelointi-, asiakas- ja tapahtumatietokannoista sekä tiedonhallintaohjelmistoista, joilla tietokannat määritellään ja joiden avulla tietokantoja voidaan käyttää, esim. tehdä niihin kohdistuvia tiedonhakuja tai tallentaa niihin uutta dataa. Käyttäjän ja järjestelmän välistä rajapintaa kutsutaan käyttöliittymäksi. Se voi koostua ohjelmistosta tai teknisistä välineistä, useimmiten molemmista. Lisäksi tärkeitä osatekijöitä ovat käyttäjien osaaminen ja fyysinen ympäristö, joka koostuu mm. tieto- ja tietoliikenneteknisistä välineistä. (Saarti 2012, 14.)

### **3.2 Kirjastojärjestelmien tehtävistä**

Kirjastojärjestelmällä voidaan katsoa olevan ainakin seuraavat tehtävät:

- Asiakaspalvelu ja asiakkaiden hallinta: mm. näyttöluettelo ja web-palvelut; asiakastiedot ja niiden hallinta
- Kirjaston palvelutiedottaminen ja viestintä sekä erityisesti asiakaskohtainen viestintä (mitä palautetta asiakas saa järjestelmältä ja kirjastolta)
- Aineiston käyttöoikeuksien ja niiden logistiikan hallinta: mm. paikannus, lainaus, varaukset, myös digitaalisen aineiston logistiikan hallinta; luettelointi, ja sisällönkuvailu; hankinta; sarjajulkaisujen hallinta
- Tietokantojen luominen, ylläpitäminen ja datan tallentaminen, ja tietokantojen sisältämän datan linkittäminen sekä järjestelmän sisällä, että järjestelmän ulkopuolelle
- Edellisiin liittyvät tilastot ja raportit
- Toimiminen osaltaan kirjaston johtamisen tietojärjestelmänä: mm. käyttötilastot, kirjastoaineistoon ja sen käyttöön liittyvä talous
- Tietojärjestelmän hallinnan työkalut

- Toimiminen portaalina kirjaston määrittelemiin kirjaston hankkimiin tai valitsemiin ulkoisiin verkkopalveluihin
- Avoimen verkkokäytön standardien hallintaan liittyvät osat: esim. tiedonsiirronstandardit, merkkivalikoima, organisaatioiden välinen tiedonsiirto (mm. EDI ja ILL). (Saarti 2012, 14–16.)

Aineistotietokannat ovat perinteisessä kirjastotoiminnassa viitetietokantoja, joiden avulla aineisto – esimerkiksi kirjat – on paikannettu ja joiden avulla on voitu tehdä näiden teosten sisältöön liittyviä tiedonhakuja. Kirjastojärjestelmillä voidaan paikantaa myös digitaalisessa muodossa olevaa aineistoa, esimerkiksi www-sivuja, ja niihin voidaan myös tallentaa digitaalista aineistoa. (Saarti 2012, 16–17.)

### 3.3 Kirjastopalveluiden uudistaminen

Kirjastopalvelujen uudistaminen on välttämätöntä estääkseen niiden marginalisointumisen yhteiskunnallisella ja sivistyksellisellä tasolla. Sitä mukaan kuin budjetit pienenevät ja resurssit niukkenevat, kirjastojen tulee samanaikaisesti uudistaa palveluja, tyydyttää käyttäjien tarpeita sekä vaalia perustehtävää tiedon, virkistystyksen ja virikkeiden paikkana. (Almgren & Jokitalo 2011, 18.)

Tonteri (2015, 8) mukaan Suomessa yleisissä kirjastoissa käytetään paljon erilaisia kirjastojärjestelmiä, joista yleisimmät ovat Aurora, Koha, Mikromarc ja Sierra. Vanhempia ja siten poistuvia kirjastojärjestelmiä ovat Origo ja PallasPro. Suomessa kirjastojärjestelmien levinneisyys on hyvällä tasolla, sillä lähes jokaisessa kirjastossa on kirjastojärjestelmä. Tarve tunnistaa asiakkaat ja heidän tarpeensa korostuu sellaisilla aloilla, joilla kilpailu asiakkaista on kovaa. Yleiset kirjastot kilpailevat huomiosta asiakkaista muiden palvelujen ja teknologian kanssa. Pärjätäkseen kirjaston tulee tunnistaa ja erikoistua erilaisiin kirjaston asiakasryhmiin.

Tonteri (2015, 9) pitää mielenkiintoisena tutkimuskohteena, jos perinteisen logistiikkaan keskittyvän asiakkuudenhallinnan rinnalla, tutkittaisiin asiakasryhmien tunnistamista. Tämä voisi antaa lisämahdollisuuksia kirjastopalveluiden uudistamiselle. Asiakasryhmien analysointi helpottuu huomattavasti, kun keskitetään ja anonymisoidaan kirjastonkäytöstä syntyvä data, joka kirjastojen tilastoinnin kan-

nalta välttämätöntä. Yhteisen tietovarannon myötä kirjastot voivat suunnitella toimintaansa ja palveluitaan yhteistyössä ja satsata resursseja muuhun. Muualla Suomessa kirjastot ovat hyödyntäneet kirjastodataa ja kehittäneet sen pohjalta palveluita, jotka ovat syntyneet osin perinteisten järjestelmätöimittajakuvioiden ulkopuolella.



## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kuten luvussa 1 todettiin, tutkimusongelmat olivat seuraavat: Miten Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat ovat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan? Onko Eepos merkittävä parannus Kauhavan kaupunginkirjaston toimintaan ja palveluihin? Lisääntyikö Kauhavan kaupunginkirjaston käyttäminen Eepos-verkkokirjaston käyttöönoton myötä?

Ensimmäisellä tutkimusongelmalla halusin selvittää miten Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat ovat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan. Samassa yhteydessä selvitin asiakkaiden kehittämisehdotuksia Eepos-verkkokirjastosta. Toisella tutkimusongelmalla tutkin, onko Eepos parantanut asiakkaiden mielestä Kauhavan kaupunginkirjaston palveluja. Kolmannella tutkimusongelmalla otin selvää siitä, käyttävätkö asiakkaat enemmän Kauhavan kaupunginkirjaston palveluja Eepos-verkkokirjaston käyttöönoton myötä.

Kvantitatiivinen tutkimus, josta käytetään monta nimeä, kuten hypoteettis-deduktiivinen, eksperimentaalinen ja positivistinen tutkimus, käytetään paljon sosi-aali- ja yhteiskuntatieteissä. Sen juuret juontavat luonnontieteisiin, ja monet tutkimukselliset menettelytavat ovatkin samanlaisia näillä tieteenaloilla. (Hirsjärvi 2007, 135.)

Keskeistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat aiemmat teoriat, johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, hypoteesien esittäminen ja käsitteiden määrittely. Tehdessään kvantitatiivista tutkimusta tulee suunnitella koejärjestelyt tai aineiston keräämisen hyvin, jotta havaintoaineisto soveltuu määrällisen eli numeerisen mitaamiseen. Koehenkilöiden valitseminen, otannan suunnitteleminen eli perusjoukon määrittelyminen, johon tutkimusten tulosten tulee päteä. Muuttujien tulee muokata taulukkomuotoon ja aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmien tekeminen havaintoaineiston tilastolliseen analysoinnin perustuen, mm. tulosten kuvailu prosenttitaulukoiden avulla ja tulosten merkitsevyyden tilastollinen testaus. (Hirsjärvi 2007, 136.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, jota myös kutsutaan tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumäärin ja prosent-

tiosuuksiin liittyviä kysymyksiä ja sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavissa ilmiöissä tapahtuvia muutoksia. (Heikkilä 2004, 16.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä ovat teoriat ja johtopäätökset aiemmista tutkittavasta asiasta ja ilmiöstä. Kvantitatiivinen tutkimus pyrkii yleistämään kysymällä pieneltä joukolta asianomaisia ja vetää vastauksista johtopäätökset. (Kananen 2008, 10.)

Kvantitatiivinen tutkimuksen ongelmana on tutkimustulosten yleistäminen, sillä tutkimusjoukon eli otannan tulee olla kaikilta osin pienoiskuva koko perusjoukosta. Jos valittu joukko ei vastaa todellista kohderyhmää, ovat saadut tulokset virheellisiä. (Kananen 2008, 13.)

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän yleisin aineiston keräämisen tapa on kyselytutkimus (Vilkkä 2015, 94). Kyselylomaketutkimus soveltuu hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle ihmisiä. Paperinen kyselylomake on suunnattu sellaisille Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaille, jotka eivät kovin paljon käytä internetiä, kuten eläkeläiset ja vanhukset.

Paperilomakkeella ja verkkokyselyllä on hyvät ja huonot puolensa. Verkkokyselyyn hyvät puolet ovat esimerkiksi se, että siihen voi vastata missä tahansa tarvitien ainoastaan nettiyhteyden ja nopea vastaaminen. Verkkokyselyn huonona puolena on vastaajien vinouma nuoriin ja keski-ikäisiin vastaajiin, sillä internetin käyttö enemmän kuin eläkeläiset. Paperilomakkeella eläkeikäiset kirjaston asiakkaat saavutetaan helpommin samoin kuin vähän tai ei lainkaan nettiä käyttävät kirjaston käyttäjät. Paperilomaketta jaettiin kaikissa Kauhavan kaupunginkirjaston kirjastoissa asiakastiskillä. Jaoin kyselylomakkeita asiakkaille kertoen samalla tutkimuksen ideasta ja tavoitteista.

Asiakaskyselyä tehdessä pitää etukäteen arvioida kyselyyn vastaavien määrää. On myös varauduttava siihen, että osa vastauslomakkeista joudutaan hylkäämään niiden sisältämien epäselvien tai puutteellisten vastausten takia. Katoa voi välttää tekemällä ohjeet ja kysymykset mahdollisimman selkeät ja ymmärrettävät vastaajalle.

Otantamenetelmäksi valitsin yksinkertaisen satunnaisotannan, jossa kaikilla perusjoukon havaintoyksilöillä on samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Rajasin kyselyn koskemaan ainoastaan Kauhavan kaupunginkirjastoa, sillä väkiluvultaan Kauhava on kolmanneksi suurin Eepos-tietokannan käyttäjä Seinäjoen ja Kurikan kaupunginkirjastojen jälkeen. Kyselyn tulokset voivat antaa osviittaa siitä, kuinka Eepos-tietokanta otettu yleensä vastaan Eepos-kirjastoissa. Rajasin otosryhmää entisestään huomioimalla ainoastaan yli 15-vuotiaat kirjaston käyttäjät, sillä alle 15-vuotiaat kirjaston käyttäjät eivät saa kirjastokorttia ilman huoltajan allekirjoitettua suostumusta.

Asiakaskysely toteutettiin ajalla 21.6.–25.8.2017 Kauhavan kaupunginkirjastossa. Kirjaston kotisivuille laitettiin linkki verkkokyselyyn ja asiakastiskille asetettiin esille viisi paperilomaketta kyselystä kertovan tekstin kera. Asiakaskyselyn verkkoversio luotiin käyttämällä Webropol-ohjelmaa, joka on laajimmin käytetty kyselytyökaluohjelma ja joka on helppokäyttöinen sekä monipuolinen. Tekstissä tiedotettiin asiakaskyselystä Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan käytöstä. Kyselyyn sai vastata joko verkossa kirjaston kotisivuilla olevan linkin kautta tai asiakastiskillä esillä olleeseen paperilomakkeeseen. Vastaamisen jälkeen asiakkaita pyydettiin luovuttamaan täytetty paperilomake henkilökunnalle.

Alun perin saateteksti oli esillä ainoastaan asiakastiskillä, mutta myöhemmin lehtilukusaliin ja toiselle asiakastiskille sijoitettiin kyselyn saateteksti. Alahärmän, Ylihärmän ja Korttesjärven kirjastoihin lähetettiin viisi kappaletta paperilomaketta saatetekstin kera ja jotka sijoitettiin kyseisten kirjastojen asiakastiskeille asiakkaiden nähtäville. Paperilomakkeita lähetettiin viisi, koska arvioitiin sen olevan sopiva määrä.

Paperilomakkeessa ja verkkokyselyssä oli esillä samat kysymykset liittyen Eepos-verkkokirjaston tuntemukseen ja käyttöön (liite 1). Molempiin kyselyihin vastaajat vastasivat anonymisti eli nimettöminä. Ensimmäiset kysymykset olivat taustakysymyksiä eli kysyttiin sukupuolta, ikää, koulutustasoa ja työllisyystilannetta, jonka jälkeen tulevat kysymykset koskivat tietämystä Eepos-verkkokirjastosta ja sen käyttöä yleisesti. Kyselyyn sisältyi joukko väitteitä Eepos-kirjastosta, joihin vastaajat vastasivat joko olevan samaa tai eri mieltä. Osa verkkokyselyn kysymyksiin pystyi vastaamaan useampaan kuin yhden kerran. Kyselyn viimeisessä kohdassa

vastaajat saivat esittää vapaan mielipiteensä Eepos-verkkokirjastosta ja -  
tietokannasta.

## 5 ASIAKASKYSELYN TULOKSET

Vastauksia saatiin yhteensä 21 kappaletta, joista 16 vastasi verkkokyselyyn ja 5 vastasi paperilomakkeeseen. Koska vastaajia ei ollut kovin paljon, tulokset ovat ainoastaan suuntaan antavia.

Kyselylomake alkoi taustakysymyksillä, joissa kysyttiin vastaajien sukupuolta, ikää, koulutustasoa ja työllisyystilannetta. Vastaajista viisi oli miehiä ja 16 oli naisia. Vastaajista kuusi ilmoitti iäkseen 18–30, kuusi vastaajaa ilmoitti iäkseen 31–40, neljä vastaajaa ilmoitti iäkseen 41–50, kaksi vastaajaa ilmoitti iäkseen 51–60, kaksi vastaajaa ilmoitti iäkseen 61–70. Yksi vastaaja ilmoitti iäkseen yli 71.

Taulukko 1. Vastaajien ikäjakauma.

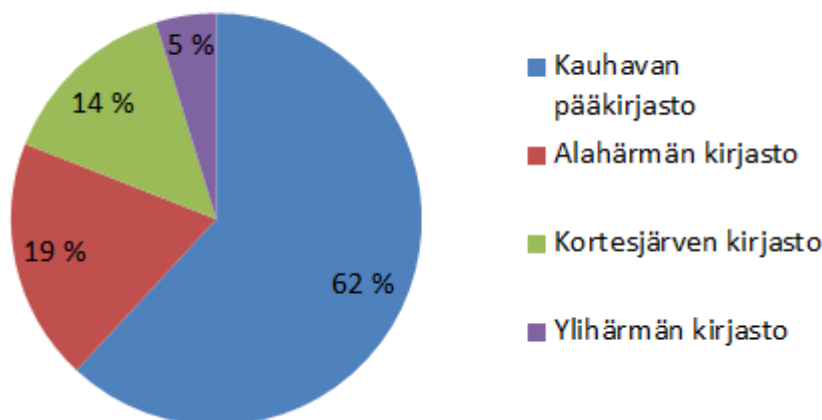
<b>Ikä</b>	<b>Vastaajat kpl</b>
18–30	6
31–40	6
41–50	4
51–60	2
61–70	2
Yli 71	1

Kolmannen taustakysymyksen aiheena oli vastaajien koulutustaso. Seitsemän vastaajaa kertoi koulutustasonsa olevan ylempi korkeakoulututkinto. Kuusi vastaajaa ilmoitti koulutustasonsa olevan alempi korkeakoulututkinto. Neljä vastaajaa vastasi koulutustasonsa olevan ammattikoulututkinto. Vastaajista neljällä koulutustaso oli lukio eli ylioppilastutkinto.

Vastaajista 16 vastasi olevansa työssäkäyviä, neljä vastaajaa ilmoitti olevansa eläkeläisiä. Yksi vastaaja kertoi olevansa opiskelija ja yksi vastaaja ilmoitti olevansa yrittäjä.

Viidennen taustakysymyksen aiheena olivat vastaajien eniten käyttämä Kauhavan kaupunginkirjaston toimipiste. Vastaajista 13 ilmoitti käyttävänsä eniten Kauhavan pääkirjastoa, neljä vastaajaa ilmoitti käyttävänsä eniten Alahärmän kirjastoa ja vastaajista kolme vastasi käyttävänsä eniten Korttesjärven kirjastoa. Yksi vastaaja kertoi käyttävänsä eniten Ylihärmän kirjastoa.

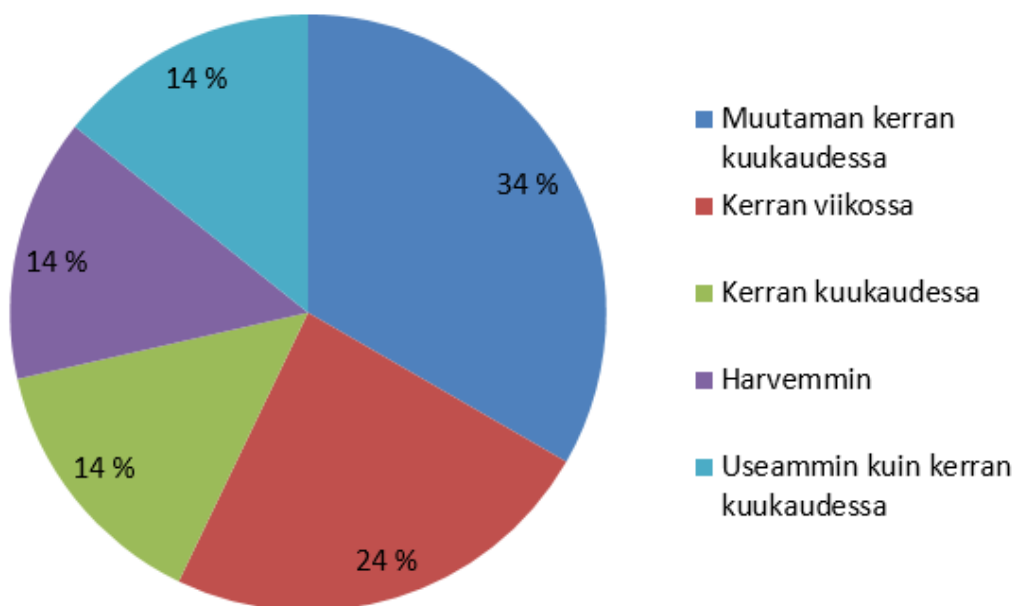
### Käytetyin kirjasto



Kaavio 1. Kauhavan kaupunginkirjaston käytetyimmät kirjastot.

Taustakysymysten jälkeen kysymykset koskivat Kauhavan kaupunginkirjaston palvelujen käyttöä. Vastaajista seitsemän ilmoitti käyttävänsä Kauhavan kaupunginkirjaston palveluita muutaman kerran kuukaudessa. Viisi vastaajaa ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja kerran viikossa. Vastaajista kolme kertoi käyttävänsä kirjaston palveluja kerran kuukaudessa. Kolme vastaajaa ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja useammin kuin kerran kuukaudessa. Vastaajista kolme kertoi käyttävänsä kirjaston palveluja harvemmin.

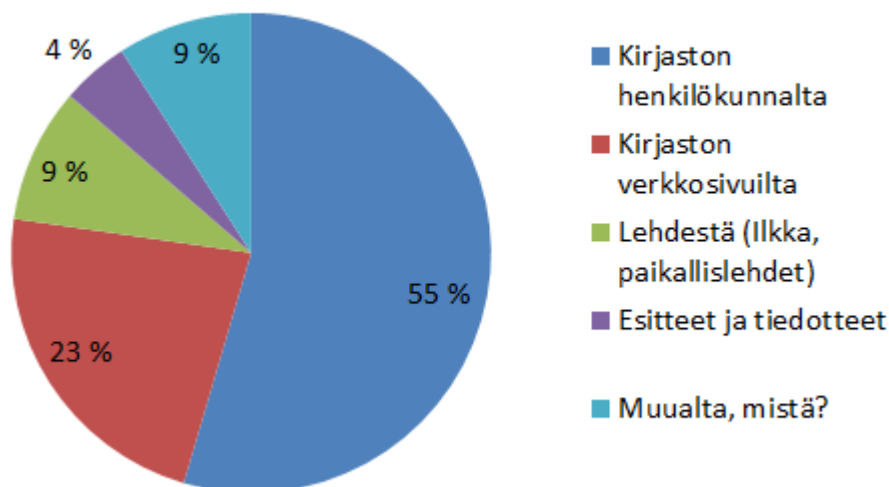
### Kauhavan kaupunginkirjaston palveluiden käyttö



Kaavio 2. Kauhavan kaupunginkirjaston palveluiden käyttö.

Vastaajista 12 ilmoitti saaneensa tietää Eepoksesta kirjaston henkilökunnalta. Vastaajista viisi kertoi saaneensa tietää Eepoksesta kirjaston verkkosivuilta. Kaksi vastaajaa vastasi saaneensa tiedon lehdestä eli Ilkasta tai paikallislehdistä. Yksi vastaaja ilmoitti saaneensa tiedon Eepoksesta esitteiden ja tiedotteiden kautta. Kaksi vastaajaa vastasi *Muualta, mistä?* – kohtaan, jossa oli mahdollisuus jättää avoin vastaus. Siinä vastaajat kertoivat saaneensa tiedon Eepoksesta Facebookin ja sosiaalisen median kautta. Yksi vastaaja oli kyselyn paperilomakeversiossa ympäröinyt kaksi vastausvaihtoehtoa. Kyseisessä vastauksessa vastaaja oli saanut tietää Eepoksesta sekä kirjaston henkilökunnan että kirjaston verkkosivujen kautta.

### Tieto Eepoksen käyttöönotosta



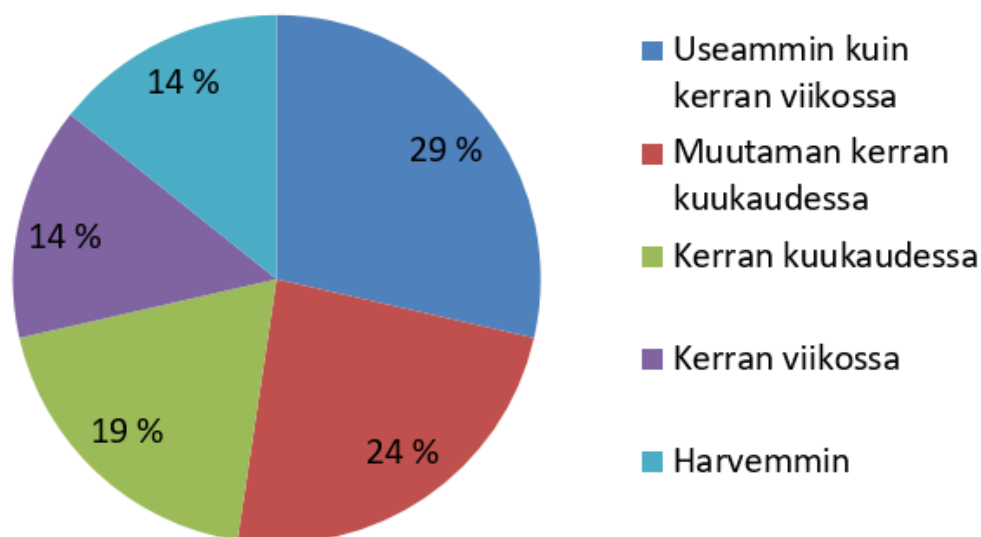
Kaavio 3. Informaatio Eepos-järjestelmän käyttöönotosta.

Kahdeksannessa kysymyksessä vastaajilta kysyttiin, olivatko he käyttäneet Eepos-verkkokirjastoa. Vastaajista 19 ilmoitti käyttäneensä Eepos-verkkokirjastoa. Kaksi vastaajaa ilmoitti, etteivät he ole käyttäneet Eepos-verkkokirjastoa. Yhdeksäs kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaajat pystyivät kertomaan tarkemmin sitä miksi he eivät käytä Eepos-verkkokirjastoa. Kyseiseen kohtaan ei vastannut kukaan kyselyyn vastanneista.

Kymmenennen kysymyksen aiheena olivat Eepos-verkkokirjaston käyttö eli kuinka paljon vastaajat käyttävät verkkokirjastoa. Vastaajista kuusi ilmoitti käyttävänsä verkkokirjastoa useammin kuin kerran viikossa. Viisi vastaajaa vastasi käyttävänsä verkkokirjastoa muutaman kerran kuukaudessa. Neljä vastaajaa vastasi käyttävänsä Eeposta kerran kuukaudessa. Kolme vastaajaa kertoi käyttävänsä Eeposta kerran viikossa. Kolme vastaajaa ilmoitti käyttävänsä verkkokirjastoa harvemmin.



## Eepos-verkkokirjaston käyttö



Kaavio 4. Eepos-verkkokirjaston käyttö.

Yhdestoista kysymys oli monivalintakysymys, johon vastaajat pystyivät valitsemaan useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon. Tämän vuoksi vastauksia oli enemmän kuin kyselyyn osallistujia. Kohdassa vastaajilta kysyttiin mihin he ovat käyttäneet Eepos-verkkokirjastoa. Kaikki 21 vastaajaa ilmoittivat käyttäneensä Eepos-verkkokirjastoa aineiston etsimiseen. 18 vastaajaa vastasivat käyttäneensä verkkokirjastoa aineiston varaamiseen. 18 vastaajaa vastasivat käyttäneensä verkkokirjastoa lainojen uusimiseen. Yksi vastaaja oli vastannut kohtaan *Johonkin muuhun, mihin?* käyttävänsä verkkokirjaston omia listoja.

Kahdennessatoista kysymyksessä on viisi väitettä Eepos-verkkokirjastosta ja -tietokannasta, johon vastaajat vastasivat asteikolla 1–5. Yksi tarkoittaa ”täysin eri mieltä”, kaksi ”jokseenkin eri mieltä”, kolme ”ei samaa eikä eri mieltä”, neljä ”jokseenkin samaa mieltä” ja viisi ”täysin samaa mieltä”. Väitteet olivat seuraavat:

- Väite A: ”Eepos-tietokanta parantaa aineiston saatavuutta”
- Väite B: ”Eepos verkkokirjastoa on helppo käyttää”
- Väite C: ”Eepos-verkkokirjasto heikentää kirjastopalvelujen laatua”
- Väite D: ”Vanha Lokia-järjestelmä oli parempi kuin Eepos”
- Väite E: ”Eepos-verkkokirjasto lisää kirjastonkäyttöä”

Tulokset esitetään seuraavassa taulukossa:

Taulukko 2. Väitteiden keskiarvot.

Väittämät	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
<b>Väite A</b> ”Eepos-tietokanta parantaa aineiston saatavuutta”	0	0	1	7	13	21	4,57
<b>Väite B</b> ”Eepos verkkokirjastoa on helppo käyttää”	0	0	2	7	12	21	4,48
<b>Väite C</b> ”Eepos-verkkokirjasto heikentää kirjastopalvelujen laatua”	15	2	2	1	1	21	1,62
<b>Väite D</b> ”Vanha Lakiajärjestelmä oli parempi kuin Eepos”	8	1	8	2	1	20	2,35
<b>Väite E</b> ”Eepos-verkkokirjasto lisää kirjastonkäyttöä”	0	0	7	7	6	20	3,95

1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä.

Väitteeseen A vastaajista 13 valitsi asteikosta vitosen eli ”täysin samaa mieltä”, seitsemän vastaajaa valitsi nelosen eli ”jokseenkin samaa mieltä” ja yksi vastaaja valitsi kolmosen eli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Väite A:n keskiarvo vastaajien keskuudessa oli 4,56 eli enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että Eepos-tietokanta parantaa aineiston saatavuutta.

Väitteeseen B vastaajista 12 valitsi asteikosta viitosen eli ”täysin samaa mieltä”, seitsemän vastaajaa valitsi nelosen eli ”jokseenkin samaa mieltä” ja kaksi vastaajaa valitsi kolmosen eli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Väite B:n keskiarvo vastaajien keskuudessa oli 4,48 eli enemmistö vastaajista oli samaa mieltä väitteen kanssa.

Väitteeseen C vastaajista 15 valitsi asteikosta ykkösen eli ”täysin eri mieltä”, kaksi vastaajaa valitsi kakkosen eli ”jokseenkin eri mieltä” ja kaksi vastaajaa valitsi kolmosen eli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Yksi vastaaja valitsi nelosen eli ”jokseenkin samaa mieltä” ja yksi vastaaja valitsi vitosen eli ”täysin samaa mieltä”. Väite C:n keskiarvo vastaajien kesken oli 1,62 eli enemmistö vastaajista oli eri mieltä väitteen kanssa.

Väitteeseen D vastaajista kahdeksan valitsi asteikosta ykkösen eli ”täysin eri mieltä”, kahdeksan vastaajaa valitsi kolmosen eli ”ei samaa eikä eri mieltä”, kaksi vastaajaa valitsi nelosen eli ”jokseenkin samaa mieltä”. Yksi vastaaja valitsi kakkosen eli ”jokseenkin eri mieltä” ja yksi vastaaja valitsi vitosen eli ”täysin samaa mieltä”. Yksi vastaaja oli merkinnyt paperiseen kyselylomakkeeseen lyhenteen eos eli ”en osaa sanoa”. Väite D:n keskiarvo vastaajien kesken oli 2,35 eli vastaajien enemmistö oli eri mieltä väitteen kanssa.

Väitteeseen E vastaajista seitsemän valitsi asteikosta kolmosen eli ”ei samaa eikä eri mieltä”. Seitsemän vastaajaa valitsi asteikolta nelosen eli ”jokseenkin samaa mieltä” ja kuusi vastaajaa valitsi vitosen eli ”täysin samaa mieltä”. Yksi vastaaja oli kirjoittanut kyseiseen kohtaan lyhenteen eos eli ”en osaa sanoa”. Väite E:n keskiarvo vastaajien keskuudessa oli 3,95 eli vastaajat olivat ei samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa.

Kolmastoista kysymys käsitteli kuinka vastaajat kokevat Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan vastaavan heidän tarpeitaan. 13 vastaajaa ilmoitti Eepoksen vastaavan hyvin heidän tarpeitaan. Kahdeksan vastaajaa vastasi Eepoksen vastaavan erinomaisesti heidän tarpeitaan.

Neljännentoista kysymyksen aiheena oli, minkä arvosanan vastaajat antaisivat kokonaisuudessa Eepos-verkkokirjastolle ja -tietokannalle. 15 vastaajaa antoi Eepos-järjestelmälle kokonaisuudessa arvosanaksi hyvä. Kuusi vastaajaa antoi puolestaan Eepokselle kokonaisuudessa arvosanaksi erinomainen.

Viidestoista kysymys oli avoin kohta, johon vastaajat saivat antaa palautetta Eepos-verkkokirjastosta ja -tietokannasta. Kaksi vastaajaa oli vastannut kyseiseen kohtaan. Ensimmäinen vastaaja antaa palautetta siitä, miten Eepos-verkkokirjaston tiedonhaku ei ole asiakasystävällistä nostamalla esille, kuinka vai-

keaa on hakea aikakauslehtiä. Toinen vastaaja kertoo antamassaan palautteessaan, että alussa Eepoksen käyttäminen oli kankeaa, mutta tottuneensa vähitellen uuteen järjestelmään.

Kun käydään läpi kaikki vastaukset, saadaan kokonaiskuva siitä, miten Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat ovat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston. Taus-takysymyksistä aloittaen enemmistö vastaajista ilmoitti olevansa naisia. Iältään suurin osa vastaajista kuului 18–30- ja 31–40-vuotiaiden ikäluokkaan. Koulutus-tasossa puolella vastaajilla oli joko ylempi tai alempi korkeakoulututkinto. Vastaa- jista enemmistö oli työssäkäyviä. Kauhavan pääkirjasto oli vastaajien enemmistön eniten käyttämä Kauhavan kaupunginkirjaston toimipiste.

Vähän yli puolet vastaajista ilmoitti käyttävänsä kirjaston palveluja muutaman ker-ran kuukaudessa ja kerran viikossa. Vastaajien enemmistö sai kirjaston henkilö-kunnalta tiedon Eepos-verkkokirjastosta joko kirjaston henkilökunnalta tai kirjaston verkkosivuilta. Ylivoimainen enemmistö vastaajista oli käyttänyt Eepos-verkkokirjastoa. Vastaajien Eepos-verkkokirjaston käytön paljous vaihteli, sillä noin enemmistö vastaajista vastasi käyttäneensä Eeposta joko kerran kuukaudessa, muutaman kerran kuukaudessa ja useammin kuin kerran kuukaudessa. Kaikki vastaajat olivat käyttäneet Eepos-verkkokirjastoa aineiston etsimiseen ja melkein kaikki vastaajat olivat käyttäneet Eeposta aineiston varaamiseen ja lainojen uusi-miseen.

Väitteitä Eepos-verkkokirjastosta kohdassa vastaajat vastasivat Eepoksesta esitet-tyihin väitteisiin vastausvaihtoehtoina samaa mieltä, eri mieltä tai ei samaa eikä eri mieltä. Vastaajien enemmistö olivat täysin samaa mieltä Väite A:n kanssa. Väite B:hen selkeä enemmistö vastaajista oli täysin samaa mieltä. Väite C:hen vastaaji-en enemmistö olivat täysin eri mieltä. Väite D:hen suurin osa vastaajista oli jok-seenkin eri mieltä. Väite E:hen suurin osa vastaajista olivat ei samaa eikä eri miel-tä.

Kysyttäessä vastaako Eepos heidän tarpeitaan, kaikki vastaajat vastasivat Eepok-sen vastaavan hyvin tai erinomaisesti heidän tarpeitaan. Eepos-verkkokirjasto- ja tietokannalle enemmistö vastaajista antoi arvosanaksi hyvä.

Käytyään läpi kaikki asiakaskyselyn vastaukset voidaan tehdä johtopäätös, että selkeä enemmistö Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaista on tyytyväisiä Eepos-verkkokirjastoon ja -tietokantaan ja että asiakkaat ovat vastaanottaneet myönteisesti Eepos-kirjastokimpan. Asiakkaat eivät tuoneet vastauksissaan mitään merkittävää vikaa tai puutetta Eepoksesta. Pari asiakasta kirjoitti vapaasti annettavassa palautteessa kohdanneensa ongelmia verkkokirjaston kanssa etsiessään aikakauslehtiä.

Kyselyn tuloksista ei kuitenkaan voi tehdä luotettavia lopullisia johtopäätöksiä joh-tuen vastaajien pienestä lukumäärästä. Tutkimuksen luotettavuus eli reliabiliteetti on siis varsin heikko. Jatkotutkimuksia tarvitaan lisää, jotta saataisiin laajempi ja parempi yleiskuva siitä, miten kirjaston asiakkaat ovat vastaanottaneet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan. Eepos-kirjastokimppa käsittää Etelä-Pohjanmaan alueen ja osan Keski-Pohjanmaan sekä Pohjanmaan alueesta, joten tutkimustulokset ovat vain suuntaan antavia asiakkaiden suhtautumisesta verkkokirjastoon.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat suhtautuvat Eepos-verkkokirjastoon ja sen käyttöön. Asiakaskyselyn, joka toteutettiin verkkokyselynä ja paperisena kyselylomakkeella, vastausten perusteella voidaan päätellä asiakkaiden olevan tyytyväisiä Eepos-verkkokirjastoon ja -tietokantaan. Vastauksia tuli varsin vähän, minkä vuoksi tutkimuksen validiteetti eli luotettavuus ei ole kovin vahva.

Asiakaskyselyn vastauksista ilmenee, että enemmistö kyselyn vastaajista käyttää Kauhavan kaupunginkirjaston toimipisteistä eniten Kauhavan pääkirjastoa. Eniten huomiota herättää Ylihärman kirjaston alhainen käyttö, kun sitä vertaa Kauhavan pääkirjastoon. Todennäköinen syy lienee se, että Ylihärman kirjaston käyttäjät eivät ole vastanneet kyselyyn samalla tavalla kuin muiden kirjastojen käyttäjät. Kauhavan kaupunginkirjaston palveluiden käyttö on jakautunut suhteellisen tasaisesti vastaajien kesken. Muutaman kerran kuukaudessa ja kerran viikossa painottui vastauksissa eniten, kun muut vastausvaihtoehdot jakautuivat tasan.

Enemmistö vastaajista sai tiedon Eepoksen käyttönotosta kirjaston henkilökunnalta ja kirjaston verkkosivuilta (78 %). Kirjaston tiedottajan rooli painottui tässä suuresti. Sen sijaan lehtien ja esitteiden sekä tiedotteiden rooli oli pienempi. Eepos-verkkokirjaston käyttö vastaajien kesken on jakautunut suhteellisen tasaisesti. Vastauksissa painottui eniten useammin kuin kerran viikossa ja muutaman kerran kuukaudessa.

Vastauksista nousi esille, että etenkin aineiston saatavuudesta (4,57) ja verkkokirjaston helppokäyttöisyydestä (4,48) oltiin väittämän kanssa samaa mieltä. Arvosanaksi Eepos-verkkokirjastolle ja tietokannalle kaikki vastaajat antoivat joko hyvä tai erinomainen. Tästä voidaan päätellä, että vastaajat olivat tyytyväisiä järjestelmään.

Asiakaskyselyn osallistuneiden vastausten pohjalta voidaan tehdä johtopäätös, että Kauhavan kaupunginkirjaston asiakkaat suhtautuvat myönteisesti Eepos-verkkokirjastoon ja ottaneet sen positiivisesti vastaan. Kyselyn vastaajien alhaisesta lukumäärästä johtuen, ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Jotta voi-

taisiin tehdä pitkälle meneviä päätelmiä, pitäisi vastaajien lukumäärä olla huomattavasti suurempi. Näistä tuloksista nähdään alustavia viitteitä Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan käytön laajuudesta Kauhavan kaupunginkirjaston käyttäjien keskuudessa.

Eepos-kirjastokimpan kehittäminen ja käyttöönotto Etelä-Pohjanmaan kirjastojen kesken on osoitus kirjastopalvelujen uudistamisesta ajan tasalle ja vastata taloudellisiin haasteisiin joihin suomalaiset yleiset kirjastot ovat joutuneet viime vuosina ratkaisemaan. Kirjastopalvelujen on parannettava kannatettavuuttaan ja tehostettava palvelujaan jotta kirjastopalvelujen saatavuus varmistetaan tulevaisuudessa. Suomalaisen yleiset kirjastot joutuvat jo tällä hetkellä kilpailemaan asiakkaista muiden vapaa-ajan palvelujen kanssa. Internet on yleisille kirjastoille mahdollisuus, esimerkkinä verkon kautta käytettävät e-kirjat. Samalla kuitenkin internet on haastanut yleiset kirjastot tiedonlähteenä nopeuden ja helpon saatavuuden vuoksi.

Yhteistyön syventäminen kirjastojen välillä ja kirjastokimppojen luominen palvelee sekä kirjastoja että asiakkaita. Kirjastot säästävät resurssejaan kokoelman kehittämisessä sekä aineiston hankkimisessa. Asiakkaat puolestaan hyötyvät laajemmasta kokoelmasta ja aineiston saatavuuden helpottamisesta. Eepos-verkkokirjasto ja -tietokanta edistävät informaation vaihtamista kirjastojen välillä ja auttaa kirjastoja kehittämään kirjastopalveluja paremmin asiakkaiden haluamaan suuntaan.

## LÄHTEET

- Almgren, P & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011. Vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Eepos-verkkokirjaston kotisivut. [Verkkosivut]: [Viitattu 15.3.2018]: Saatavana: <https://eepos.finna.fi>
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus.5., uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S. 2007. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa: S. Hirsjärvi, P. Remes & P. Sajavaara. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Tammi, 119–161
- Ikonen, J. 2018. Eepos: Yksi kirjastokortti – 22 kunnan kirjastopalvelut. Seinäjoen kaupunginkirjasto. [Raportti]. [Viitattu 28.3.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2018/01/Eepos-hankeraportti.pdf>
- Kananen, J. 2008. Kvantti - Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Kauhavan kaupungin kotisivut. 2017. Palvelut. [Verkkosivusto]. [Viitattu 18.3.2018]. Saatavana: [https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto\\_ ja\\_tietopalvelut](https://www.kauhava.fi/palvelut/kirjasto_ ja_tietopalvelut)
- Kuntien avainluvut 2018. [Verkkosivut]. Helsinki: Tilastokeskus: [Viitattu 25.4.2018]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html>
- Saarti, J. 2006. Libraries without walls: Information technology in Finnish public libraries from the 1970s to the 1990s. [Verkkolehtiartikkeli]. Library History. 22 (1), 33–43. [Viitattu 17.3.2018]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite - tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Saarti, J. 2012. Kirjaston tietojärjestelmät ja niiden projektointi. Teoksessa: J. Saarti & P. Tuomi (toim.) Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää: Kirjastojen tietojärjestelmien suunnittelu, hankinta ja käyttöönotto. Helsinki: Avain, 9–34.
- Seinäjoen kaupunginkirjaston kotisivut. 2018. Kokoelmat ja tiedonhaku. E-aineistot. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.2.2018]. Saatavana: <https://kirjasto.seinajoki.fi/kokoelmat/e-aineistot/e-kirjojen-lainaaminen/>
- Soini, A. 2005. Ikkunat auki yhteiskuntaan – kirjasto(järjestelmä)t muutoksessa. Teoksessa: I. Karppinen & J. Piukkula (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 169–184



Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2017. [Verkkosivut]. Helsinki: Kirjastot.fi: [Viitattu 25.3.2018]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Tonteri, P. 2015. Mikä on kirjastojärjestelmien tilanne Suomessa tällä hetkellä? Kirjastolehti 3/2015. 7-9.

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

Vänttinen, K. 2005. Kirjastojärjestelmä ponnahduslautta uusiin hankkeisiin. Teoksessa: I. Karppinen & J. Piukkula (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 127–137.

## **LIITTEET**

Liite 1: Asiakaskysely



**5. Eniten käyttämäni kirjasto Kauhavalla**

1. Kauhavan pääkirjasto
2. Alahärmän kirjasto
3. Korttesjärven kirjasto
4. Ylihärmän kirjasto
5. kirjastoauto Opus

**Eepos-verkkokirjastoa ja -tietokantaa koskevat kysymykset****6. Kuinka paljon käytät Kauhavan kaupunginkirjaston palveluja?**

1. Useammin kuin kerran viikossa
2. Kerran viikossa
3. Muutaman kerran kuukaudessa
4. Kerran kuukaudessa
5. Harvemmin
6. En koskaan

**7. Mitä kautta sait tiedon Eepos-verkkokirjastosta ja – tietokannasta ja sen käyttöönotosta?**

1. Kirjaston henkilökunnalta
2. Kirjaston verkkosivuilta
3. Esitteistä ja tiedotteista
4. Lehdessä (Ilkka, paikallislehdet)
5. Tuttavilta (perhe, sukulaiset ja ystävät)
6. Muualta, mistä?
7. En tiedä mikä on Eepos-tietokanta

**8. Oletko käyttänyt Eepos-verkkokirjastoa?**

1. Kyllä
2. En

**9. Miksi ette käytä Eepos-verkkokirjastoa? AVOIN**

Voit vastata tähän tarkemmin jos vastasit aiemmin että, et ole käyttänyt Eepos-verkkokirjastoa

**10. Kuinka paljon käytät Eepos-verkkokirjastoa?**

1. Useammin kuin kerran viikossa
2. Kerran viikossa
3. Muutaman kerran kuukaudessa
4. Kerran kuukaudessa
5. Harvemmin
6. En ole käyttänyt Eepos-verkkokirjastoa

**11. Olen käyttänyt Eepos-verkkokirjastoa MONIVALINTA**

1. Aineiston etsimiseen
2. Aineiston varaamiseen
3. Lainojen uusimiseen
4. Johonkin muuhun, mihin?

**12. Väitteitä Eepos-verkkokirjastosta ja -tietokannasta**

Asteikolla 1-5 1=täysin eri mieltä, 2=jokseenkin eri mieltä, 3=ei samaa eikä eri mieltä, 4=jokseenkin samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä

Ympyröi sopivin vaihtoehto

A. Eepos-tietokanta parantaa aineiston saatavuutta	1	2	3	4	5
B. Eepos-verkkokirjastoa on helppo käyttää	1	2	3	4	5
C. Eepos-verkkokirjasto heikentää kirjastopalvelujen laatua	1	2	3	4	5
D. Vanha Lakia-verkkokirjasto oli parempi kuin Eepos	1	2	3	4	5
E. Eepos-verkkokirjasto lisää kirjastonkäyttöä	1	2	3	4	5

**13. Miten hyvin koet Eepos-verkkokirjaston ja -tietokannan vastaavan tarpeitasi?**

1. Erinomaisesti
2. Hyvin
3. Tyydyttävästi
4. Välttävästi
5. Huonosti

**14. Minkä arvosanan antaisit kokonaisuudessaan Eepos-verkkokirjastolle ja -tietokannalle?**

1. Erinomainen
2. Hyvä
3. Tyydyttävä
4. Välttävä
5. Huono
6. Joku muu, mikä?

**15. Vapaa sana Eepos-verkkokirjastosta ja -tietokannasta AVOIN**

**Kiitos vastaamisesta!**