

Siiri-Milla Luomaniemi

Pirkanmaan alueen varaukset ja varauksien tekeminen verkkokirjastossa

Varausten muutos varausmaksujen poistamisen jälkeen

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK) kirjasto- ja tietopalveluala

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Siiri-Milla Luomaniemi

Työn nimi: Pirkanmaan alueen varaukset ja varauksien tekeminen verkkokirjastossa

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2019 Sivumäärä: 57 Liitteiden lukumäärä: 4

Tämän opinnäytetyön tilaajina toimivat Tampereen kaupunginkirjaston verkkopalvelut, jotka tahtovat selvittää niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat Pirkanmaan alueen asiakkaiden varauksien tekemiseen PIKI-verkkokirjastossa. Samalla haluttiin tutkia sitä, kuinka vuoden 2017 kirjastolaki, jossa varausmaksut poistettiin, on vaikuttanut varauksien määrään Pirkanmaalla.

Työ toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Aineistoa kerättiin sähköisellä sekä paperisella kyselylomakkeella kirjastojen asiakkailta sekä kaupunginkirjasto Metson lainauspalvelun työntekijöiltä ja kirjastoavustajilta. Lisäksi aineistoa kerättiin haastattelemalla kaupunginkirjasto Metson logistiikan työntekijää ja kahta tietopalveluosaston kirjastonhoitajaa, jotka tekevät aineistonvalintaa. Opinnäytetyötäni varten suoritettiin myös kaupunginkirjasto Metsossa hyllyvarausotannot.

Saatujen tietojen perusteella voidaan todeta, että Pirkanmaan alueella tehdyt varaukset ovat lisääntyneet huomattavasti uuden kirjastolain jälkeen, jolloin varauksista tulivat ilmaisia. Varauksien tekemiseen PIKI-verkkokirjasto on käytetyin väline ja keskimäärin kuukaudessa asiakkaat tekevät kaksi varausta. Asiakaskyselyllä saatiin myös informaatiota siitä, miten ja mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden varausten tekemiseen sekä kuinka he käyttävät PIKI-verkkokirjastoa varausten tekemiseen. Metson työntekijöille tehdystä kyselystä saatiin tärkeää tietoa siitä, kuinka varaukset heitä työllistävät ja otannan perusteella nähdään kuinka hyllyvaraukset ovat lisääntyneet Pirkanmaan isoimmassa kirjastossa Metsossa.

Avainsanat: varaukset, PIKI-verkkokirjasto, Pirkanmaa, Kirjastolaki, Kaupunginkirjasto Metso, hyllyvaraus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration: Library and Information Services

Specialisation:

Author/s: Siiri-Milla Luomaniemi

Title of thesis: Reservations of library items in the Tampere Region and making reservations at an online library

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2019 Number of pages:57 Number of appendices:4

This thesis was commissioned by the Online Services of Tampere City Library, in order to find out the factors that influence reservations placed by the customers in the Tampere Region at the PIKI online library. Moreover, it was examined how the Public Libraries Act of 2017, by which reservation fees were abolished, has influenced the number of reservations in the Tampere Region.

The thesis was conducted as a quantitative study. The data was collected with an online and an offline questionnaire among the customers of the libraries and the loan services employees and library attendants of Main Library Metso. In addition, data was collected with interviews with a logistics employee and two reference librarians of Main Library Metso, who do materials selection in their work. Furthermore, a shelf reservation sampling was conducted at Main Library Metso for the thesis study.

With the information gathered, it can be concluded that reservations made in the Tampere region have substantially increased after the enactment of the new Public Libraries Act, when reservations were made free of charge. For making reservations, the PIKI online library was the most used tool, and the customers make an average of two reservations a month. The customer survey also provided information about how and what factors influence the making of reservations by customers and how they use the PIKI online library for making reservations. The survey conducted among the staff of Metso provided important information about how much work reservations demand from them, and the sampling shows how much shelf reservations have increased at Metso, the biggest library in the Tampere Region.

Keywords: reservations, PIKI online library, Tampere Region, Library Act, Main Library Metso, shelf reservation

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä..... | 2 |
| Thesis abstract..... | 3 |
| SISÄLTÖ..... | 4 |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo..... | 5 |
| Käytetyt termit ja lyhenteet..... | 6 |
| 1 JOHDANTO..... | 7 |
| 2 YLEISET KIRJASTOT..... | 9 |
| 3 KIRJASTOJEN KOKOELMATYÖ..... | 11 |
| 4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ..... | 15 |
| 4.1 Tutkimusongelma..... | 15 |
| 4.2 Tutkimusmenetelmät..... | 16 |
| 5 PIRKANMAAN YHTEISTYÖ..... | 18 |
| 5.1 PIKI-verkkokirjasto..... | 19 |
| 5.2 Varaukset..... | 20 |
| 5.3 Varauksien muutos 2016–2019..... | 21 |
| 6 KAUPUNGINKIRJASTO METSON HYLLYVARAUKSET..... | 24 |
| 6.1 Kaupunginkirjasto Metson työntekijöiden kokemukset hyllyvarauksista.... | 27 |
| 6.2 Kaupunginkirjasto Metson logistiikan kokemukset..... | 28 |
| 7 KYSELYN TULOKSET..... | 29 |
| 7.1 Verkkokirjasto..... | 29 |
| 7.2 Varaukset..... | 30 |
| 7.3 Vastaajat..... | 33 |
| 7.4 Avoin palaute..... | 36 |
| 8 YHTEENVETO JA POHDINTA..... | 38 |
| LÄHTEET..... | 41 |
| LIITTEET..... | 45 |

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

| | |
|--|----|
| Kuva 1. PIKI-kirjastot kartalla..... | 19 |
| Kuvio 1. Varausten kasvua edelliseen vuoteen..... | 23 |
| Kuvio 2. Hyllyvarauksien määrä..... | 25 |
| Kuvio 3. Normaali- ja seutuvarauksien määrä | 26 |
| Kuvio 4. Arvioitu varausten käsittelyyn käytetty aika..... | 27 |
| Kuvio 5. Teetkö varauksia teoksiin, jotka ovat hyllyssä?..... | 30 |
| Kuvio 6. Haetko teoksen oman kuntasi kirjastosta, jossa sitä on hyllyssä | 31 |
| Kuvio 7. Keskimääräinen varausten tekeminen kuukaudessa | 33 |
| Kuvio 9. Vastaajien ikäjakauma | 35 |
| Kuvio 10. Vastaajien sosioekonominen asema..... | 36 |
| Taulukko 1. Noutoilmoitusten määrän muutos Pirkanmaalla. | 22 |
| Taulukko 2. Vastaajien asuinkunta | 33 |

Käytetyt termit ja lyhenteet

| | |
|---------------------------|---|
| Hyllyvaraus | Varaus, joka kohdistuu kirjastossa paikalla olevaan aineistoon. |
| Kelluva varausjono | Kangasalan, Nokian, Pirkkalan ja Tampereen kirjastojen varaukset samassa varausjonossa. |

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössäni tarkastelen Pirkanmaan alueen asukkaiden varauskäytäntöjä PIKI-verkkokirjastossa Tampereen kaupunginkirjasto Metson verkkopalveluiden pyynnöstä. Opinnäytteeni tutkii myös varauksien muutosta Pirkanmaalla vuoden 2017 kirjastolain jälkeen, jolloin varauksista tuli maksuttomia.

Pirkanmaan alueen kirjastoilla on yhteinen PIKI-verkkokirjasto, jonka kautta asiakkaat pystyvät tekemään itse aineistoihin varauksia. Nyt halutaankin selvittää sitä, mitkä verkkokirjaston ominaisuudet asiakkaat kokevat, että vaikuttavat heidän varauksiensa tekoon sekä sitä, kuinka paljon he tekevät varauksia. Kiinnostavaa on myös tietää se, että tekevätkö kaikki asiakkaat edes varauksia ja jos tekevät niin ovatko ne aina normaalivarauksia vai kenties seutuvarauksia.

Opinnäytteessäni otan myös Tampereen kaupunginkirjasto Metson varauksien muutoksen lähempään tarkasteluun, koska Metso on Pirkanmaan alueen isoin kirjasto. Metsosta lähtevät myös kaikki seutuvaraukset ja suurin osa muustakin logistiikasta hoidetaan Metson kautta. Tutkin lisäksi sitä, kuinka kaupunginkirjasto Metson työntekijät kokevat hyllyvarauksien määrän vaikuttavan heidän työntekoonsa.

Tutkimusaineisto on kerätty kirjaston asiakkaille tehdyllä kyselytutkimuksella. Siihen pystyi vastamaan sähköisesti verkossa tai paperisella lomakkeella kirjastoissa. Kyselyä jaettiin asiakkaille PIKI-verkkokirjastossa sekä valikoiduissa kirjastoissa Pirkanmaan alueella. Toteutin myös kaupunginkirjasto Metson lainauspalveluiden työntekijöille sekä kirjastoavustajille sähköisen kyselyn, jolla kartoitin heidän työmääränsä kasvua varauksien lisääntyttyä sekä sitä, miten he kokevat hyllyvarauksien hakemisen kaupunginkirjasto Metsosta.

Opinnäyte koskee koko Pirkanmaan aluetta, joka on asukasluvultaan Suomen toiseksi suurin maakunta, vuonna 2016 asukkaita oli 509 356, ja alueen pinta-ala on neljä prosenttia koko Suomen pinta-alasta (Pirkanmaa, [viitattu 26.3.2019]).

Pirkanmaan alueella toimii yhteensä 56 yleistä kirjastoa, joista 22 on pääkirjastoja ja 36 sivukirjastoa. Kirjastoautoja alueella toimii yhdeksän, joilla pysäkkejä on yhteensä 682 (Kirjastot.fi, [viitattu 11.4.2019]). Asukasluvultaan sekä lainausluvuiltaan suurin kaupunki on Tampere, jossa vuonna 2017 tehtiin yhteensä 4 714 575 lainaa.

Aikaisempia tutkimuksia ei aiheeseen liittyen löytynyt. Varauksista sekä niihin kohdistuvista maksuista löytyi muutenkin todella vähän kirjoituksia. Lähdinkin tarkastelemaan varauksia kokoelmatyön ja aineistonvalinnan kautta sekä kirjastoihin ja varauksiin liittyvien lakien ja säädösten avulla.

2 YLEISET KIRJASTOT

Vuonna 2017 Suomessa oli 737 yleistä kirjastoa (Tilastokeskus 2018). Yleiset kirjastot palvelevat asiakkaita kunnissa ja kaupungeissa ja kuntien tehtäviin kuuluu järjestää yleisten kirjastojen toiminta (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 4.3.2019]).

Yleisten kirjastojen toiminta perustuu lakiin yleisistä kirjastoista. Ensimmäinen yleisiä kirjastoja koskeva laki on säädetty jo vuonna 1928, tällöin laki kantoi nimeä kansankirjastolaki (Saarti & Tuomi 2016). Kansankirjastolaki kumottiin uudella kirjastolailla vasta vuonna 1962. Uuden kirjastolain myötä kirjastojen valtionosuudet sekä koulutetun henkilökunnan määrä kasvoi (Suomen kirjastoseura 11.3.2019). Seuraava kirjastolaki astui voimaan vuonna 1986, jolloin teollinen yhteiskunta oli muuttumassa nykypäivän informaatioyhteiskunnaksi (Okko 1986). Kirjastoalalle tarvittiin siis päivitettyä lakia. Tämä laki saikin olla voimassa aina vuoteen 1990 asti, jolloin vahvistettiin käyttöön jälleen uusi kirjastolaki.

Laki yleisistä kirjastoista määrittelee kirjastoille kuuluvat tehtävät. Näitä tehtäviä ovat tarjota pääsy tietoon, kulttuurisisältöihin ja aineistoon sekä ylläpitää uudistuvaa ja monipuolista kokoelmaa. Näiden lisäksi yleisten kirjastojen tehtäviin kuuluu edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota kuntalaisille tietopalvelua, opastusta tiedon hankintaan, käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon (L 29.12.2016/1492). Lisäksi 6 momentissa listataan kirjastojen tehtäviksi vielä tilojen tarjoamisen oppimiseen, harrastamiseen sekä työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Kirjastojen tulee myös edistää yhteiskunnallista sekä kulttuurillista vuoropuhelua.

Laki yleisistä kirjastoista määrittelee myös yleisten kirjastojen maksuttomuutta ja maksuja. Kirjastolaki on aina rajannut tai kieltänyt maksun perimistä asiakkailta. Jo vuoden 1928 kirjastolaissa määritellään, että kirjaston tulee tarjota maksutta kirjallisuutta sekä henkilöstöpalveluja kansalaisille kansansivistyksen kohottamiseksi ja kansalaisten opiskelun edistämiseksi (Kekki 1999). Opetus- ja kulttuuriministeriön (2010) yleisten kirjastojen laatusuosituksessa linjataan myös, että kirjastojen käyttö on maksutonta, mutta joistain suoritteista kirjasto voi periä omakustannushinnan. Vuoden 1986 laissa kirjattiin ensimmäisen kerran selkeästi, että kirjasto saattoi periä käyttäjältä kohtuullisia ilmoittautumiskuluja vastaan varausmaksun, mutta tämä

lause poistettiin vuoden 1992 kirjastolaista (Kekki 1999). Kaikissa kirjastolaissa on puhuttu siitä, että kirjaston käytön tulisi olla ilmaista kunnan asukkaille. Näin ollen kirjasto on voinut ottaa maksun toisen kunnan asukkaalta (Kekki 2013).

Kirjastoalan lehdissä *Kansanvalistus* ja *Kirjastolehti* esiteltiin varaamismenettelyä, mutta sitä ei vuoden 1928 mallisäännöissä mainittu (Eskola 1999). Vielä tällöin ei siis kirjojen varaamista tehty. Varauksista ja niiden tekemisestä kirjastolaissa puhutaan vasta vuoden 2017 kirjastolaissa, jossa selkeästi määritellään, ettei varauksien tekemisestä peritä maksuja. Varauksesta peritään ainoastaan silloin maksu, jos sen jättää noutamatta (L 29.12.2016/1492). Tätä edeltävä kirjastolaki on vuodelta 1999.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010) linjaa, että yleiset kirjastot toteuttavat ja vahvistavat Suomen perustuslaissa olevia kansalaisten sivistyksellisiä perusoikeuksia. Suomi on myös sitoutunut kansainväliseen taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevaan yleissopimukseen, jossa taataan kansalaisille oikeus osallistua kulttuurielämään sekä tieteen kehitykseen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010). Mielestäni myös nämä lait ohjaavat kirjastoja olemaan kaikille avoimia sekä ilmaisia. Näin kirjastot ja kirjastojen tarjoamat palvelut ovat kaikkien saavutettavissa. Myös the International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA, antaa kirjastojen saavutettavuudelle kriteerinsä. IFLA Public Library Service Guidelines (2010a) kertoo, että kirjasto on avoin kaikille kansallisuuteen, ikään, sukupuoleen, uskontoon, kieleen, vammaan tai sosiaaliseen asemaan katsomatta. Myös nämä suuntaviivat puhuvat kirjastojen maksuttomuuden puolesta.

3 KIRJASTOJEN KOKOELMATYÖ

Kirjastojen kokoelmatyö on jokaisessa kirjastossa erilaista ja monet kirjastot laativatkin oman kokoelmapoliittisen linjauksensa, jonka perusteella aineistoa valitaan. IFLA Public Library Service Guidelines (2010b) kehottaa myös kirjastoja tekemään itselleen kokoelmapoliittisen linjauksen. Aineiston valinta on kirjastojen kokoelmien kehittämisen ydin, jonka avuksi voidaan antaa ohjeita, mutta valintaprosessi on aina valitsijan henkilökohtaista kognitiivista toimintaa, jota ei pystytä suoraan havainnoimaan (Wilén & Kortelainen 2007).

Wilén ja Kortelainen (2007) kertovat, että Atkinsonin (1984, 109) mukaan valintapäätös toteutuu aina kolmessa kontekstissa, jotka ovat arkistollinen eli se mitä kokoelmassa on, yhteisöllinen eli ymmärrys käyttäjien tarpeista sekä temaattinen eli valitsijan tietoisuus kirjallisuudesta ja siitä mitä jostakin aihealueesta on julkaistu. Valitsija laittaa kunkin valittavan teoksen näihin konteksteihin ja perustellen arvioi sen, että otetaanko kyseinen teos kirjaston valikoimaan vai ei, tämä voikin olla varsin tiedostomaton prosessi ja eri valitsijoilla saattaakin olla eroja siinä mitä kontekstia he eniten painottavat (Wilén & Kortelainen 2007).

Yleiset kirjastot ovat paikallisia palveluita paikallista yhteisöä varten ja niiden tulisi tarjota yhteisöinformaatiopalveluita. Palvelut ja aineisto tulisikin tarjota paikallisten tarpeiden mukaan sekä säännöllisin väliajoin määrittää nämä uudelleen (The Public Library Service 2001). Tämä linjaa sitä, että yleisillä kirjastoilla saattaa olla oman alueensa erikoiskokoelmia, esimerkiksi Tampereen kaupunginkirjasto Metsossa sijaitsee Pirkanmaan kokoelma, jonne valitaan aineistoa sen perusteella, että se koskee Pirkanmaan aluetta tai on jonkin pirkanmaalaisen kirjailijan kirjoittama teos. Tämä linjaa myös sitä, kuinka Tampereella tai ylipäätään Pirkanmaalla saatetaan valita valikoimiinsa enemmän Seppo Jokisen teoksia, kuin esimerkiksi Helsingissä.

Kirjastojen kirjavalintaan keskeisenä vaikuttavana tekijänä on lukija ja huomioitava olisi myös tulevaisuuden lukijat eli valintaan tulee mukaan myös lukemiseen liittyvä jatkuvuuden momentti. Tätä kautta tulee valitsijan myös tunnistaa erilaisia lukijoita, mutta myös tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, miten lukijat valitsevat luettavaa (Tuomi 2017). Kirjavalinnassa voidaan nähdä kolme eri näkökulmaa, jotka vaikuttavat valintaan. Näitä näkökulmia ovat kysyntälähtöisyys, arvolähtöisyys sekä

kirjallisuuslähtöisyys, jotka voivat kaikki kolme sisältyä yhden kirjaston kokoelmapoliittikkaan (Tuomi 2017).

Nykyään varsinkin kirjastokimpoilla on käytössään kelluva kokoelma. Kelluva kokoelma tarkoittaa sitä, että aineisto laitetaan hyllyyn siellä kirjastoverkon kirjastossa, johon asiakas sen palauttaa sen sijaan, että se palautettaisiin kirjastoon, josta asiakas sen lainasi. Näin aineisto on siellä kirjastossa niin kauan hyllyssä, kunnes se asiakkaan toimesta taas liikkuu toiseen kirjastoon (Bartlett 2014). Yksinkertaisesti sanottuna, aineisto jää kirjastoverkon siihen kirjastoon, johon se palautetaan (Miettinen 2019). Kelluvan kokoelman myötä on siirrytty myös keskitettyyn valintaan, jossa muutaman hengen valintaryhmät valitsevat omista vastuualueistaan aineiston koko kirjastoverkolle sen sijaan, että jokainen kirjasto valitsisi itse oman aineistonsa. Nämä tekijät yhdessä ovat muokanneet kokoelmatyötä.

PIKI-kirjastojen kokoelmapoliittinen linjaus on laadittu ohjaamaan kirjastojen kokoelmien kehittämistä ja se on perustana Pirkanmaan kirjastoissa tehtävälle kokoelmatyölle sekä samalla se antaa tietoa kirjastojen toiminnasta asiakkaille, päättäjille ja yhteistyötahoille. Linjauksessa otetaan kantaa myös aineiston valintaperusteisiin (Kokoelmapoliittinen linjaus [viitattu 22.5.2019]).

Kokoelmapoliittisessa linjauksessa (viitattu 27.5.2019) kerrotaan, että hankittavan aineiston määrään vaikuttavat toisaalta kysyntä toisaalta aineiston jatkuva tarve sekä arvioitu käyttöikä. Saman suuntaisia ohjeita on antanut Tuomi (2009), kirjoittaessaan, että kirjaston velvollisuus kirjallisuusinstituutiolle kirjallisuuden välittäjän roolissa näkyy siinä, että kirjaston hankinnat eivät voi perustua pelkästään kysyntään.

Tampereen kaupunginkirjaston aineiston valintaperiaatteissa puolestaan linjataan, että hankittavat kappalemäärät päätetään jatkuvan tarpeen eikä hetkellisen kysynnän mukaan (Aineistonvalintaperiaatteet 2015, [viitattu 27.5.2019]). Tämä ohjaa siis siihen, ettei aineistoa, johon on pitkät varausjonot, hankita enempää, kuin on tarpeellista. Tähän on kuitenkin otettu käyttöön nopeakiertoiset kirjat, Vipit, joiden laina-aika on vain kaksi viikkoa. Näihin nopeakiertoisiin kirjoihin ei pysty tekemään varauksia, joten sellaisen saa lainaan vain olemalla kirjastossa oikeaan aikaan.

Vippi-kirjoilla yritetäänkin saada varausjonoja pienemmiksi sekä houkutelluksi asiakkaita kirjastoihin. Esimerkiksi Tampereella kaunokirjallisuuden vippikirjojen valinnassa seurataan Auroran raporttia kaunokirjallisuuden varatuimmista kirjoista. Tästä raportista valitaan neljäkymmentä ensimmäistä eli neljäkymmentä varatuinta vippikirjoihin, joiden laina-aika on kaksi viikkoa (Kokoelmapoliittinen työryhmä 28.6.2019, [viitattu 1.7.2019]).

Haastattelin kahta kaupunginkirjasto Metson kirjastonhoitajaa, Elina Paavola-Eskola sekä Tuija Vallia, jotka ovat mukana kaunokirjallisuuden aineiston valintaryhmässä. Molemmat kirjastonhoitajat kertoivat, että varausjonoja tietenkin seurataan ja niiden perusteella tehdään lisää aineistohankintoja, mikäli näyttää siltä, että teokseen on tulossa paljon enemmän varauksia, kuin mitä aineistoa on hankittuna. Elina Paavola-Eskola kertoi, että hänellä itsellään on tapana hankkia normaalikappaleita lisää, mikäli varauksia on kuusi kertaa enemmän kuin niteitä. Myös tunnettujen kirjailijoiden teoksia osataan jo tilata heti enemmän. Esimerkiksi tiedetään heti, että Seppo Jokisen uutuuskirjoja täytyy tilata runsaasti. Esikoiskirjailijoiden kohdalla ollaan varovaisempia, koska ei osata välttämättä arvioida sitä, millaisen suosion kirja tulee saamaan. Tällöisissä tapauksissa tehdään lisätilauksia aina tarpeen vaatiessa.

Varsinaisia raameja sille, kuinka monta teosta voidaan suosittua uutuuskirjaa hankkia, ei ole suoranaisesti asetettu, mutta budjetti asettaa sille omat rajansa. Aineistonvalitsijan tulee myös suhteuttaa hankinta määriä kysyntään (Paavola-Eskola & Valli 2019).

Kelluva kokoelma sekä keskitetty valinta ovat tuoneet haasteensa aineistonvalintaan. Tuija Valli (viitattu 4.7.2019) kertoo, että ainakin aluksi täytyi enemmän tarkistaa sekä suhteuttaa hankintamääriä kirjastoihin. Molemmat kirjastonhoitajat kokevat kelluvan kokoelman positiivisena asia, koska se on tullut edullisemmaksi eikä sen myötä enää ole tarvinnut hankkia niin paljoa aineistoa, koska kirjastoilla on yhteinen kokoelma. Nyt jokainen kirjasto ei hanki omiin kokoelmiinsa samaa kirjaa montaa kappaletta.

Kumpikin kirjastonhoitaja kertoo myös huomanneensa, että varaukset ovat kasvaneet varausmaksujen poistuttua. Asiakaspalvelutiskissä tehdään asiakkaille varauksia, kaikki eivät ole siirtyneet verkkokirjaston puolelle hoitamaan varauksiaan. Hyvä esimerkki tästä on se, että asiakkaat saattavat innostuvat tekemään varauksen, kun heille kertoo, ettei se maksa nykyään mitään. Varausten maksuttomuus ei siis ole vielä kaikkien tiedossa.

4 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄ

4.1 Tutkimusongelma

Opinnäytteen tilaajana on Tampereen kaupunginkirjasto Metson verkkopalvelut, jonka pyynnöstä tutkin varauksia sekä varaamista PIKI-verkkokirjastossa. Opinnäytetyö toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena tutkimuksena, jossa toteutettiin kysely fyysisen kirjaston sekä verkkokirjaston käyttäjille. Haastattelin kahta kaupunginkirjasto Metson valintaryhmään kuuluvaa kirjastonhoitajaa, kokoelmatyöstä ja varausjonojen vaikutuksesta lainaukseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Pirkanmaan alueen asukkaiden varauksien tekemiseen vaikuttavia tekijöitä PIKI-verkkokirjastossa sekä sitä millaiseksi he kokevat varausten tekemisen verkkokirjastossa ja kuinka paljon he tekevät varauksia. Pyrin tulosten avulla luomaan varajaaprofiileja, joiden avulla saadaan tietää millaiset ihmiset tekevät enemmän varauksia.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaiseksi asiakkaat kokevat varausten tekemisen verkkokirjastossa?
- Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden varausten tekemiseen?
- Miten varausmaksujen poistaminen näkyy normaalivarauksissa?

Lisäksi selvitin sitä, kuinka vuoden 2017 kirjastolaki, jossa varaukset tulivat maksuttomiksi, on vaikuttanut Pirkanmaan alueen varauksiin. Hypoteesina on, että varaukset ovat huomattavasti lisääntyneet ja että asiakkaat tekevät nyt enemmän varauksia, maksuttomuuden ansiosta. Selvitin myös Tampereen kaupunginkirjasto Metson hyllyvarausten määrää ja sitä kuinka paljon henkilökunta niitä käsittelee. Tätä tutkin Metsossa otettujen hyllyvarausotantojen avulla. Tein myös sähköisen kyselyn Webropolin kautta kaupunginkirjasto Metson työntekijöille, joiden tehtäviin kuuluu Metsosta hyllyvarausten hakeminen. Heille suunnatulla kyselyllä selvitettiin hyllyvarausten lisääntymistä sekä sitä, miten he ovat kokeneet varausmaksun poistumisen työssään. Hypoteesina oli, että työntekijöiden aika varausten käsittelyssä on lisääntynyt. Haastattelin lisäksi kaupunginkirjasto Metson kahta työntekijää, jotka

työskentelevät logistiikassa ja huolehtivat Metsosta lähtevien varauksien pakkaamisesta sekä sinne tulevien varauksien purkamisesta. Pyrkimyksenä oli selvittää, kuinka paljon varausten mahdollinen lisääntyminen heijastuu logistiikan töihin ja miten he kokevat työnsä kuormittavuuden.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pyrkii yleistämään. Tällöin tutkimustulosten katsotaan edustavan koko joukkoa, jota ilmiö koskettaa (Kananen 2011). Määrällinen tutkimus on menetelmäsuuntaus, joka perustuu kohteen kuvaamiseen sekä tulkitsemiseen numeroiden ja tilastojen avulla (Koppa 2015). Heikkilä (2010) linjaa myös, että määrällisessä tutkimuksessa selvitetään eri asioiden välisiä riippuvuuksia ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Vilka (2007) kertoo, että määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka paljon, kuinka usein ja kuinka moni. Määrällisellä tutkimuksella saadaan siis tietoa, jota tarkastellaan numeerisesti.

Tähän opinnäytteeseen valikoitui tutkimusmenetelmäksi määrällinen tutkimus, koska haluttiin selvittää sitä, millaiset ihmiset tekevät eniten varauksia ja miten he varauksia tekevät. Haluttiin myös tutkia sitä, kuinka varauksien määrä on muuttunut uuden kirjastolain voimaantulemisen myötä. Tässä opinnäytteessä aineisto on kerätty kyselylomakkeella, joka sisältää strukturoituja kysymyksiä. Strukturoinnissa kyselylomakkeeseen valikoidaan tutkittavat kysymykset, jotka esitetään kaikille vastaajille täysin samalla tavalla niin, että kaikki ymmärtäisivät kysymykset samoin (Vilka 2007).

Opinnäytetyö on suunnitelmallinen kyselytutkimus eli survey-tutkimus, jonka keskeisenä aineistonkeruumenetelmänä toimii kysely (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015). Kysely toteutettiin Internetissä Webropolin kautta sekä paperilomakkeella, jota jaettiin asiakaspalvelutiskeissä.

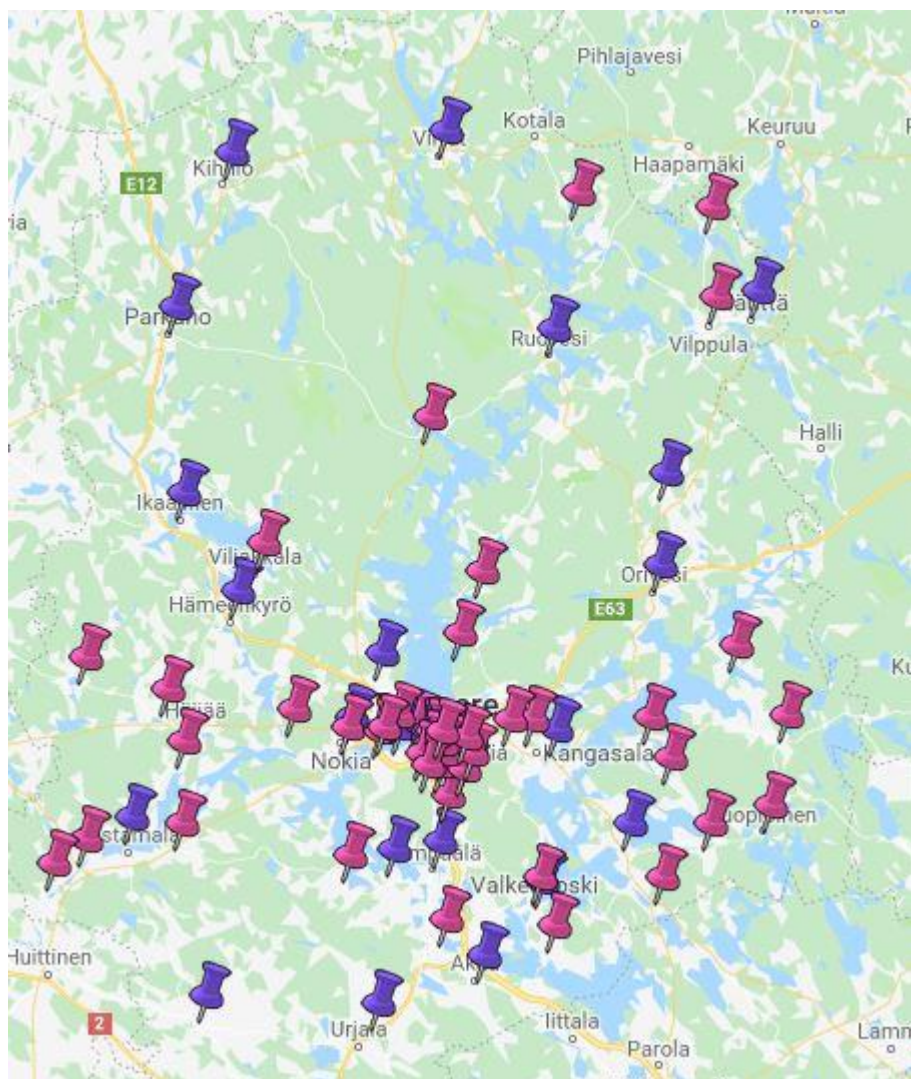
Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto sekä sen avulla voidaan kysyä monia asioita. Kyselylomake on myös tehokas tapa kerätä aineistoa, koska se säästää tutkijan aikaa sekä vaivannäköä. Kyselyä voi

lähettää tutkittaville laajasti ja aineistoa voidaan käsitellä nopeasti tilastollisilla analyysimenetelmillä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010). Kysely soveltuu tähän tutkimukseen parhaiten, koska halutaan tavoittaa koko Pirkanmaan alueella olevat kirjaston käyttäjät.

5 PIRKANMAAN YHTEISTYÖ

Pirkanmaan kirjastoilla on yhteinen yhteistoimintasopimus, jonka mukaan PIKI on Pirkanmaan kirjastojen seutuyhteistyönä tuottama kirjastopalveluiden kokonaisuus. Yhteistyö tuottaa kuntalaisille tasavertaisia, monipuolisia, laadukkaita ja kokonais-taloudellisesti tuotettuja kirjastopalveluita (Kokoelmapoliittinen linjaus, [viitattu 27.5.2019]).

PIKI yhteistyötä tekevät Pirkanmaan alueen 22 kuntaa tai kaupunkia, joiden kokoelmissa on yhteensä noin kolme miljoonaa kappaletta aineistoa (Kokoelmapoliittinen linjaus, [viitattu 27.5.2019]). Mukana ovat seuraavat kunnat ja kaupungit: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi. Näillä kirjastoilla on yhteinen asiakastietokanta sekä aineisto. Myös verkkokirjasto, käytösäännöt sekä kuljetuspalvelu ovat yhteisiä (PIKI Pirkanmaan kirjastot, [viitattu 7.3.2019]). Kuljetuspalvelu kuljettaa esimerkiksi varauksia kuntien välillä. Näissä kirjastoissa on myös yksi yhteinen kirjastokortti, jolla aineistoa voi vapaasti varata ja lainata näiden kirjastojen kesken (PIKI Pirkanmaan kirjastot, [viitattu 7.3.2019]).



Kuva 1. PIKI-kirjastot kartalla (Google maps 2014)

Kaikilla PIKI-kirjastoilla on käytössä sama kirjastojärjestelmä, Axiell Aurora ja Axiell Arena, joista Arena on asiakkaiden käytössä PIKI-verkkokirjastona ja Aurora toimii virkailijakäytössä (PIKI-kirjastojen toimintaohjelma 2018–2022, [viitattu 1.4.2019]).

5.1 PIKI-verkkokirjasto

Kirjastopolitiikka 2015 -ohjelman mukaisesti kirjastopalveluja on oltava tarjolla ihmisille fyysisten paikkojen lisäksi myös virtuaalisessa tilassa. Hyvät verkkopalvelut ovat olennaisia, kun verkkopalveluiden käyttö on kasvanut. Suositusten mukaan kirjastoilla tulee olla käytettävissä olevat verkkopalvelut (Opetus- ja kulttuuriministeriö

2010). Pirkanmaan alueen yleisillä kirjastoilla on asiakkaidensa käyttöön oma verkkokirjasto, PIKI, joka on kaikkien Pirkanmaan alueen kirjastojen yhteinen.

PIKI-verkkokirjastoon kirjaston asiakas pystyy kirjautumaan omalla kirjastokortin numerolla sekä nelinumeroisella tunnusluvullaan. Kirjaututtuaan asiakas pääsee tarkistelemaan omia tietojaan, lainojaan, varauksiaan sekä maksujaan. Hän pääsee myös tekemään aineistoihin varauksia sekä maksamaan maksuja ja uusimaan lainojaan. Asiakas pystyy verkkokirjastossa tekemään itselleen tallennettuja hakuja sekä laittamaan päälle uutuuksien, joka ilmoittaa hänelle, kun kyseisestä kirjallisuuskategoriasta on tullut kirjastoon uutuuksia. Kirjautumalla verkkokirjastoon pystyy myös tallentamaan lukemiaan kirjoja omaan hyllyyn, joka toimii siis kuin muistilistana lukemistaan kirjoista. Verkkokirjasto tarjoaa myös informaatiota kirjastojen ajankohtaisiin asioihin sekä kirjastonhoitajien kirjoittamia suosituksia, pieniä vinkkejä, erilaisista aineistoista

Verkkokirjaston käyttäjä pystyy myös etsimään sivuilta kirjaston aineistoa ja näkemään aineiston saatavuustiedot. PIKI-verkkokirjastossa toimii myös Pirkanmaan alueen yhteinen PIKI-chat, jonka kautta pystyy kysymään kirjastolta apua sekä muun muassa uusimaan lainojaan ja tekemään varauksia.

Vuonna 2018 PIKI-verkkokirjastossa asiakaskäyntejä oli yhteensä 2 505 940 sekä sivun katselukertoja 16,3 miljoonaa. Hakujen määrä verkkokirjastossa vuonna 2018 oli 5 426 890. Puolet verkkokirjastossa tulevista käynneistä tehdään mobiililaitteella (PIKIN tilastoja 2018).

5.2 Varaukset

Pirkanmaan alueella on kaksi erilaista varaustyyppiä, normaalivarausta sekä seutuvarausta. Lisäksi puhutaan hyllyvarauksesta, joka tarkoittaa sitä, että varattava aineisto on paikalla siinä kirjastossa, josta sen varaat.

Normaalivaraus on ilmainen ja se kohdistuu sen kunnan kirjastoihin, jonka valitset noutopaikaksi. Kun tekee varausta verkkokirjastossa, varauksen noutopaikkoina

näytetään vain ne kirjastot, joiden kokoelmassa varattava aineisto on. (PIKI Pirkanmaan kirjastot 8.3.2019.) Näin ollen esimerkiksi varaus kohdistuu Tampereen alueen kirjastoihin, jos valitsee noutopaikaksi Sampolan kirjaston.

Seutuvaraus kohdistuu oman kunnan ulkopuolella olevan kirjaston aineistoon. Se maksaa kaksi euroa (PIKI Pirkanmaan kirjastot, [viitattu 8.3.2019]). Esimerkiksi jos asut Tampereella ja varaat aineistoa Parkanon kirjastosta, on kyseessä silloin seutuvaraus.

Kangasalan, Nokian, Pirkkalan ja Tampereen kirjastoissa on käytössä myös kelluva varausjono eli kaikkien kirjastojen varaukset ovat samassa varausjonossa (PIKI Pirkanmaan kirjastot, [viitattu 8.3.2019]). Varauksista peritään yhden euron maksu, jos varausta ei nouda noutopaikasta viikon sisällä noutoilmoituksen saavuttua.

5.3 Varauksien muutos 2016–2019

Varauksien muutosta lähdin tarkastelemaan kirjastojärjestelmän lähettämien varauksien noutoilmoitusten määrän kautta. Mahdollisuus olisi ollut käyttää myös saapumisilmoitusten määrää, mutta niitä ei ollut enää vuodelta 2016 saatavilla.

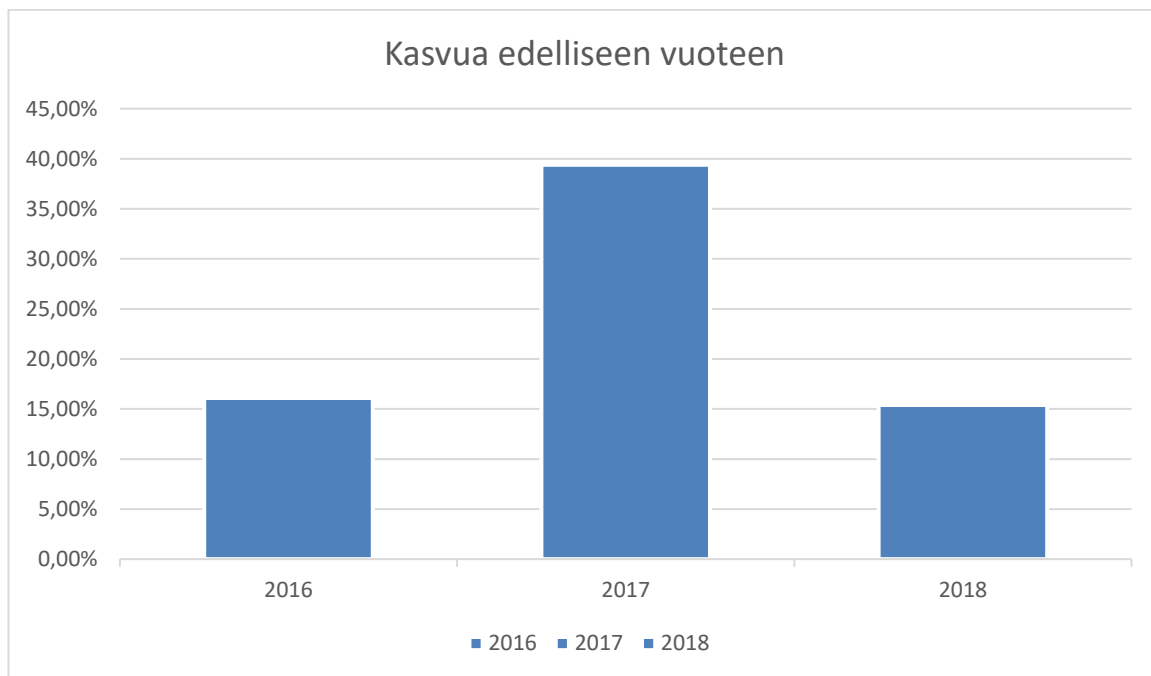
Jokaisesta varauksesta, joka on kirjastossa noudettavana, lähtee asiakkaalle ilmoitus joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Noutoilmoituksen voi saada myös kirjeitse. Ne tallennetaan Aurora kirjastojärjestelmään, jossa ne säilyvät 720 päivää.

Taulukko 1. Noutoilmoitusten määrän muutos Pirkanmaalla.

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Akaa | 8 649 | 10 389 | 10 745 | 11 725 |
| Hämeenkyrö | 4 570 | 4 376 | 5 714 | 6 087 |
| Ikaalinen | 2 653 | 3 283 | 3 370 | 3 553 |
| Juupajoki | 711 | 862 | 1 153 | 1 071 |
| Kangasala | 18 856 | 23 610 | 25 849 | 28 111 |
| Kihniö | 745 | 817 | 859 | 1 030 |
| Lempäälä | 9 933 | 12 111 | 15 452 | 19 143 |
| Mänttä-Vilp- pula | 6 749 | 6 829 | 7 098 | 8 075 |
| Nokia | 18 053 | 19 573 | 24 969 | 29 360 |
| Orivesi | 5 248 | 5 963 | 6 601 | 7 147 |
| Parkano | 2 572 | 2 783 | 3 101 | 4 167 |
| Pirkkala | 8 883 | 10 853 | 14 182 | 15 940 |
| Pälkäne | 2 941 | 3 516 | 3 909 | 4 408 |
| Ruovesi | 2 174 | 2 404 | 2 577 | 2 574 |
| Sastamala ja Punkalaidun | 24 054 | 26 798 | 28 737 | 30 707 |
| Tampere | 160 556 | 188 266 | 306 556 | 362 131 |
| Urjala | 3 209 | 3 094 | 3 365 | 3 438 |
| Valkeakoski | 8 700 | 10 916 | 12 141 | 14 242 |
| Vesilahti | 2 944 | 3 648 | 3 921 | 3 503 |
| Virrat | 4 012 | 4 222 | 5 066 | 4 737 |
| Ylöjärvi | 17 060 | 19 301 | 21 552 | 23 927 |
| PIKI yhteensä | 313 272 | 363 614 | 506 917 | 585 076 |

Varausten noutoilmoitukset ovat selvästi kasvaneet vuonna 2017, jolloin uusi kirjasto-
laki astui voimaan. Kasvua edellisestä vuodesta koko Pirkanmaan alueella on

39,4%. Pelkästään Tampereen alueella kasvua edellisestä vuodesta on 62,8%. Vuonna 2018 kasvua on tapahtunut taas. Vuoden 2018 kasvu edelliseen vuoteen verrattuna koko Pirkanmaan alueella oli 15,4%.



Kuvio 1. Varausten kasvua edelliseen vuoteen

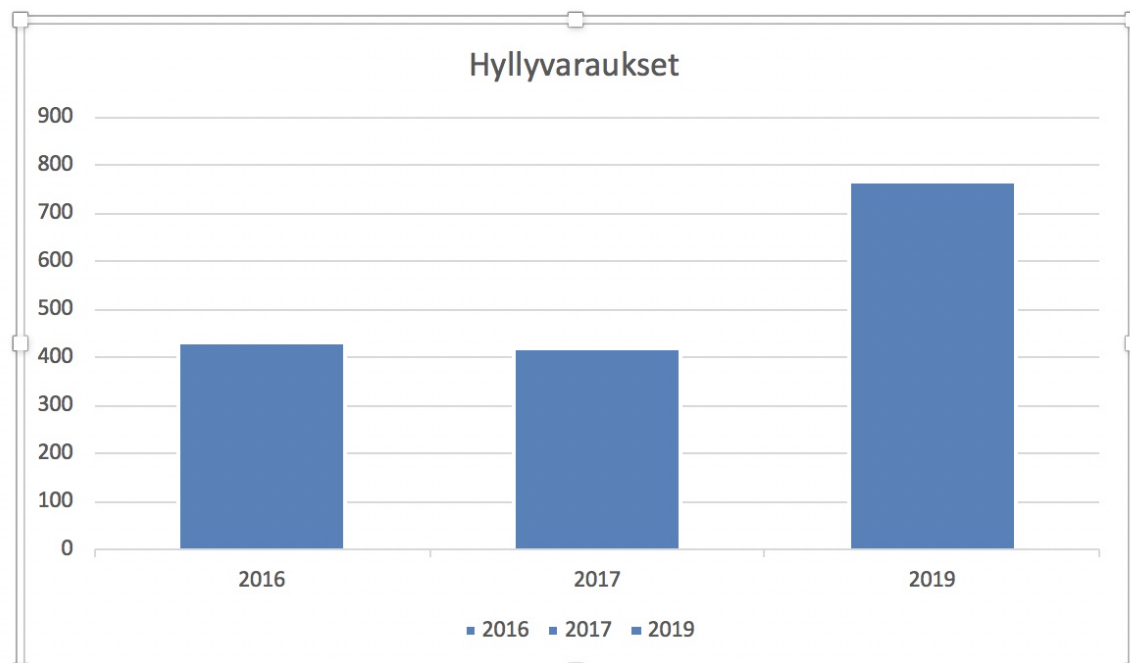
6 KAUPUNGINKIRJASTO METSON HYLLYVARAUKSET

Kaupunginkirjasto Metsossa on tehty hyllyvarausten seuranta vuosina 2016 ja 2017. Vuonna 2016 hyllyvarausten määrä kerättiin aikavälillä 27.1. - 15.12. jolloin otannat otettiin kerran kuukaudessa osastoilta. Tällöin Metsosta kerättiin yhteensä 1 668 hyllyvarausta, mutta koska myöhemmät otannat on otettu lyhyemmältä aikaväliltä, laskin yhteen vain otannan ensimmäiset kolme kuukautta.

Varauksien otantaa otettiin eri kellonaikoihin. Ensimmäiset otannat suoritettiin aamulla kello 8-10 ja sitten kello 10 jälkeen, aina kun haki hyllystä varauksia. Otantalomakkeelle merkittiin tukkimiehen kirjanpidolla tai lukumäärällä, montako teosta on haettu hyllystä. Lisäksi merkittiin, montako varausta lähetettiin eteenpäin seutuvarauksena.

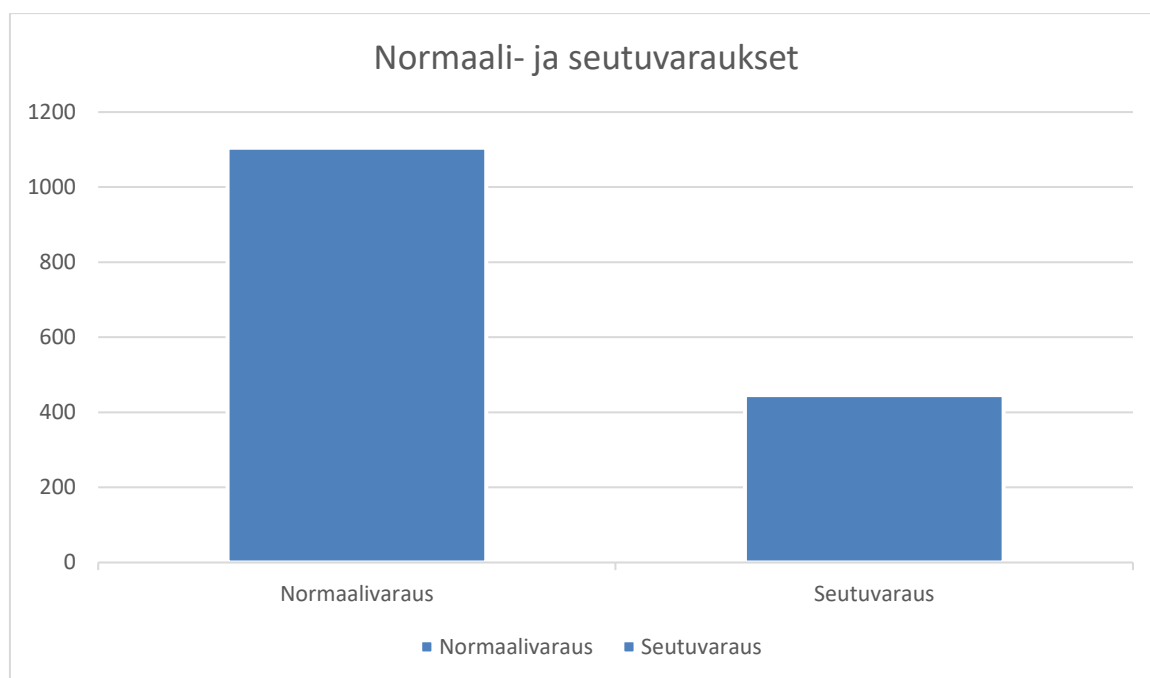
Seuraavan kerran otanta suoritettiin vuonna 2017. Tuolloin otanta tehtiin kerran kuukaudessa, mutta lyhyemmältä ajalta kuin vuonna 2016. Tuolloin otanta sijoittui aikavälille 28.1. - 23.3. Myös tuolloin seutuvaraukset listattiin erikseen otantaan.

Vuonna 2019 otanta suoritettiin 18.3., 10.4. sekä 10.5.2019. Kaikki osastot tekivät otannan kello kahdeksan ja yhdeksän välillä aamulla. Poikkeuksen tekivät lainauspalveluosasto, joka teki otannan myös kello 10 jälkeen sekä kirjastoavustajat, jotka tekivät otannan kello 11.30 haettuaan varaukset Metson varastosta. Otannassa on laskettu seutuvarauksien lukumäärä erikseen, mutta taulukossa 4 ne on laskettu yhteen normaalivarauksien kanssa.



Kuvio 2. Hyllyvarauksien määrä

Muutos hyllyvarauksien noudossa on huomattavasti kasvanut vuoteen 2019 tultaessa. Eniten varauksia hakevat lainauspalvelun työntekijät, jotka hakivat otannan perusteella yhteensä 876 varausta. Seuraavaksi eniten varauksia noudetaan varastosta, josta haetaan hyllyvarauksia 763 kappaletta. Vähiten varauksia kerättiin lasten- ja nuortenosastolta sekä musiikkiosastolta. Varausten yhteenlasketussa määrässä on laskettu mukaan myös seutuvaraukset, mutta taulukossa 5 vertaillaan normaalivarausten ja seutuvarausten määrää.



Kuvio 3. Normaali- ja seutuvarauksien määrä

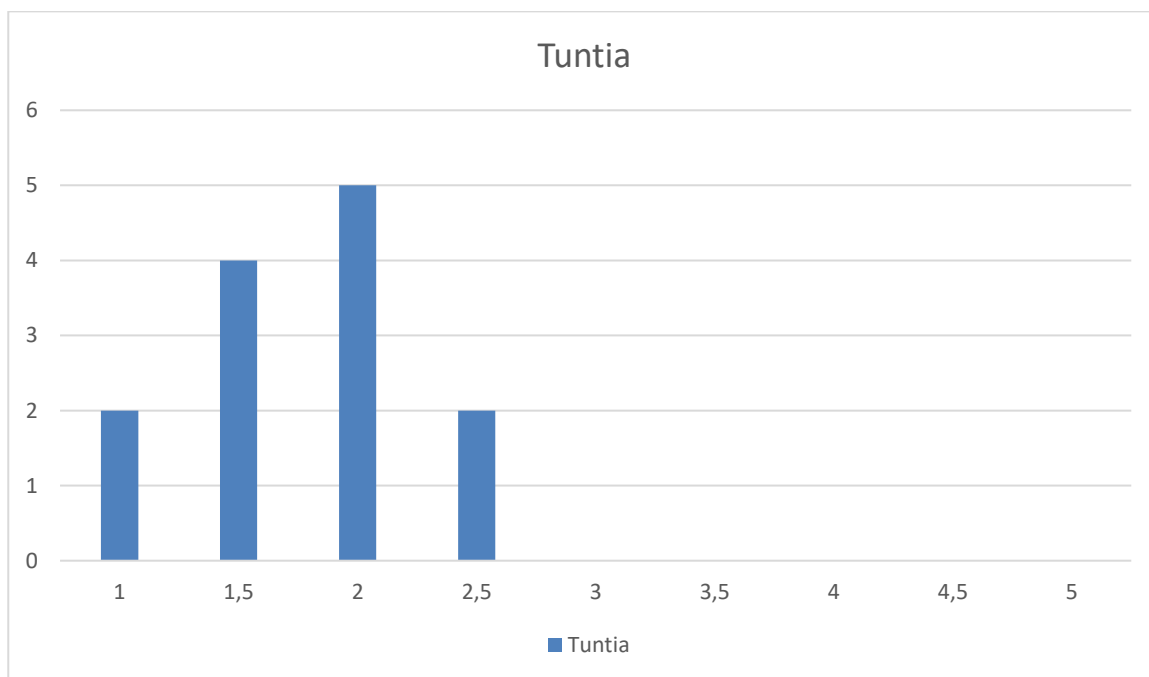
Varauksien noudosta suurin osa oli normaalivarauksia, jotka jäivät noudettavaksi Metsoon tai lähtivät Tampereen sisällä jonnekin toiseen kirjastoon. Seutuvarauksia Metsosta haetaan otannan perusteella yli 440 kappaletta, nämä siis ovat varauksia, jotka lähtevät Tampereen ulkopuolella oleviin kirjastoihin, esimerkiksi Lempäälään tai Parkanoon. Tätä voi tietenkin selittää se, että Metso on Tampereen isoin kirjasto, jossa on eniten aineistoa sekä varasto, josta noudetaan myös paljon seutuvarauksia. Metsoon saattaa liikkua myös aineistoa, jota ei muualla Tampereen alueen kirjastoissa ole, mikä myös lisää Metsosta haettavien varauksien määrää.

Kaupunginkirjasto Metsosta käsin hoidetaankin suurin osa logistiikkaa. Esimerkiksi kaikki seutukuljetukset lähtevät eteenpäin Metson kautta, lähikirjastot siis lähettävät omat seutuvarauksensa ensin Metsoon, josta ne sitten lähtevät matkaan eri seutukirjastoihin. Seutulainoja onkin PIKI-kirjastoissa vuositasolla noin 200 000 (PIKI-extra 2019).

6.1 Kaupunginkirjasto Metson työntekijöiden kokemukset hyllyvarauksista

Tein kaupunginkirjasto Metson työntekijöille, jotka käsittelevät varauksia, sähköisen kyselyn Webropolin avulla. Kyselyllä kartoitin työntekijöiden kokemuksia hyllyvarauksista sekä niihin liittyvistä työtehtävistä. Lainaustalvissa työskentelee yhteensä kaksikymmentä työntekijää, jotka käsittelevät varauksia. Lisäksi tietopalveluosastolla työskentelevät viisi kirjastoavustajaa, jotka käsittelevät varastosta noudettavia varauksia.

Vastauksia kyselyyn tuli yhteensä 15 kappaletta. 79 prosenttia työntekijöistä koki, että Metson hyllyvaraukset ovat lisääntyneet varausmaksujen poistamisen jälkeen. Varausten käsittelyyn työntekijät arvioivat käyttävänsä yhteensä 1,5 - 2 tuntia.



Kuvio 4. Arvioitu varausten käsittelyyn käytetty aika

Viisi vastaaja arvioi varausten käsittelyyn kuluvan kaksi tuntia ja neljä vastaajaa arvioi käsittelyyn kuluvan 1,5 tuntia. Kymmenen vastaajaa kokee varausten käsittelyn välillä kuormittavaksi. Suurimmaksi syyksi työn kuormittavuuteen koettiin varausten määrä sekä kiire niiden käsittelyssä, varsinkin aamuisin, jolloin varausten täytyy ehtiä aamukuljetukseen. Osa työntekijöistä koki silti varausten hakemisen hyllyistä mukavaksi vaihteluksi asiakaspalvelutiskissä oleilulle.

Työntekijät esittivät myös muutamia kehitysehdotuksia varausten käsittelyyn. Eniten toivottiin lisää aikaa niiden hakemiseen ja käsittelyyn. Nyt työntekijät joutuvat tekemään työnsä kiireellä ja kelloa tarkkaillen, jotta he ovat oikeaan aikaan tekemässä seuraavaa työtehtäväänsä, tällöin on vaarana, että varausten käsittely saattaa jäädä kesken. Varsinkin aamuisin, jolloin Metsosta haettujen varausten tulisi ehtiä aamun kuljetuksiin, toivottiin muutosta. Toiveena oli, että palattaisiin vanhaan systeemiin, jolloin kaikki lähikirjastot hakivat ensin omat varauksensa eli varaukset, joissa noutopaikkana on kyseinen kirjasto. Tämä voisi vähentää Metsosta haettavien hyllyvarausten määrää sekä työn kuormittavuutta.

6.2 Kaupunginkirjasto Metson logistiikan kokemukset

Kaupunginkirjasto Metson logistiikassa työskentelee vakituisesti kaksi työntekijää. Logistiikasta käsin hoidetaan lähi- ja seutukirjastojen varausten pakkaaminen sekä purkaminen. Työntekijät huolehtivat myös tavallisen postituksen sekä kaukopalvelutilausten lähettämisen.

Kelluvan kokoelman käyttöönotto vaikutti logistiikkaan ensin niin, että kuljetukset vähenivät, mutta vuosi siitä, kun kuljetusmaksut poistettiin, kuljetukset kasvoivat heti räjähdysmäisesti (Saarivirta 2019).

Varauksien kuljetuksiin vaikuttaa aina päivä. Tiistaisin ja perjantaisin Metsoon saapuvat seutukirjastojen lähettämät varaukset, jolloin laatikoiden lukumäärä vaihtelee 50 molemmin puolin, purettujen laatikoiden määrä on 46–60 laatikon välillä. Joka päivä Metsoon saapuvat myös lähikirjastoista lähetetyt laatikot, joita saapuu keskimäärin 15 laatikkoa.

Työ koetaan kuormittavaksi, koska purettavia sekä täytettäviä kuormia on niin paljon. Silti kaksi työntekijää on hyvä määrä, koska logistiikalla on pienet tilat, jolloin isompi määrä työntekijöitä voisi olla tiellä. Työ on fyysisesti rankkaa, kun on paljon varauksia, mutta saa itse toimia työtehtävien parissa. Työ on myös Metson remontin myötä helpottunut, kun ei tarvitse kulkea kuormaa hakemaan kaukaa. Työpäivistä rankin on perjantai, kun on paljon seutulaatikoita ja paljon kuormaa, joka täytyy käsitellä (Saarivirta 2019).

7 KYSELYN TULOKSET

Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 677. Paperisia kyselylomakkeita palautui yhteensä 125 kappaletta. Teknisten ongelmien vuoksi, osa paperisten kyselylomakkeiden vastauksista ei siirtynyt sähköiseen Webropol-kyselypalveluun, joten tutkimuksessa oli mukana yhteensä 596 vastausta. Puuttumaan jäi 81 vastausta, mikä ei vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen.

7.1 Verkkokirjasto

Vastaajista 97,14% kertoi tekevänsä varauksia Pirkanmaan kirjastoista. Suurin osa vastaajista, 95%, tekee varauksensa verkkokirjaston kautta ja varausten tekemisen siellä koki 70 prosenttia helpoksi. Vastaajat kertoivat varuksien tekemisen helppoudeksi sen, että verkkokirjaston sivut ovat selkeät ja niiltä löytyy myös selkeät ohjeet varausten tekemiseen. Verkkokirjaston käyttö sekä varausten tekeminen koettiin myös yksinkertaiseksi, jos henkilöllä oli kokemusta sen käytöstä.

Negatiivista palautetta tuli enemmän verkkokirjaston hakutoiminnoista ja siitä, että haluttu teos on vaikea löytää. Vastaajista moni sanookin, ettei osaa käyttää hakua kunnolla, mikä hidastaa varausten tekemistä. Vaikeaksi koettiin myös oikeiden hakusanojen keksiminen sekä tarkennettu haku, jonka kerrottiin olevan epäselvä. Myös puhelimella tehtävän varauksen noutopaikan valinta koettiin hankalaksi, koska valintaruutu ilmestyy aina yläreunaan, jolloin asiakas joutuu rullaamaan näyttöä ylös. Moni asiakas ehdottikin, että verkkokirjastoon pitäisi voida tallentaa omiin tietoihinsa oletusnoutopaikan, jolloin ei tarvitsisi erikseen aina valita noutopaikkaa. Palautetta tuli myös siitä, kun tekee yöllä varauksia, täytyy itse muistaa vaihtaa varauksen alkamispäivä ja päättymispäivä.

Erikseen kysyttiin lehtien varaamisesta, jonka 43,8 prosenttia vastaajista koki helpoksi. Pienempi prosenttiluku saattaa selittyä sillä, että moni ilmoitti, ettei ole ikinä varannut lehtiä tai ettei ole tiennyt, että niitä pystyy ylipäättään varaamaan. Avoinna vastaukseen tuli myös monta kommenttia siitä, että vastaaja ei ole löytänyt

haluamaansa lehteä, mikä viittaa taas siihen, ettei varaaminen sinänsä ole hankalaa, vaan verkkokirjaston hakutoiminto. Muutama vastaaja kertoi jopa, etteivät he ole löytäneet lehtiä lainkaan verkkokirjastosta.

Kyselyssä tiedusteltiin, mitkä verkkokirjastosta löytyvät aineiston esille tuovat ominaisuudet, esimerkiksi henkilökunnan tekemät suosittelut, vaikuttavat heidän varauksiensa tekoon. Suurin osa vastaajista kertoi, etteivät verkkokirjastosta löytyvät varatuimmat- ja viimeksi varatut sekä kirjaston henkilökunnan tekemät vinkit ja suositukset vaikuta heidän varauksiensa tekoon. 49 prosenttia vastaajista ilmoitti myös, ettei käytä uutuuksia ja 27 prosenttia vastaajista ei tiedä mikä se on.

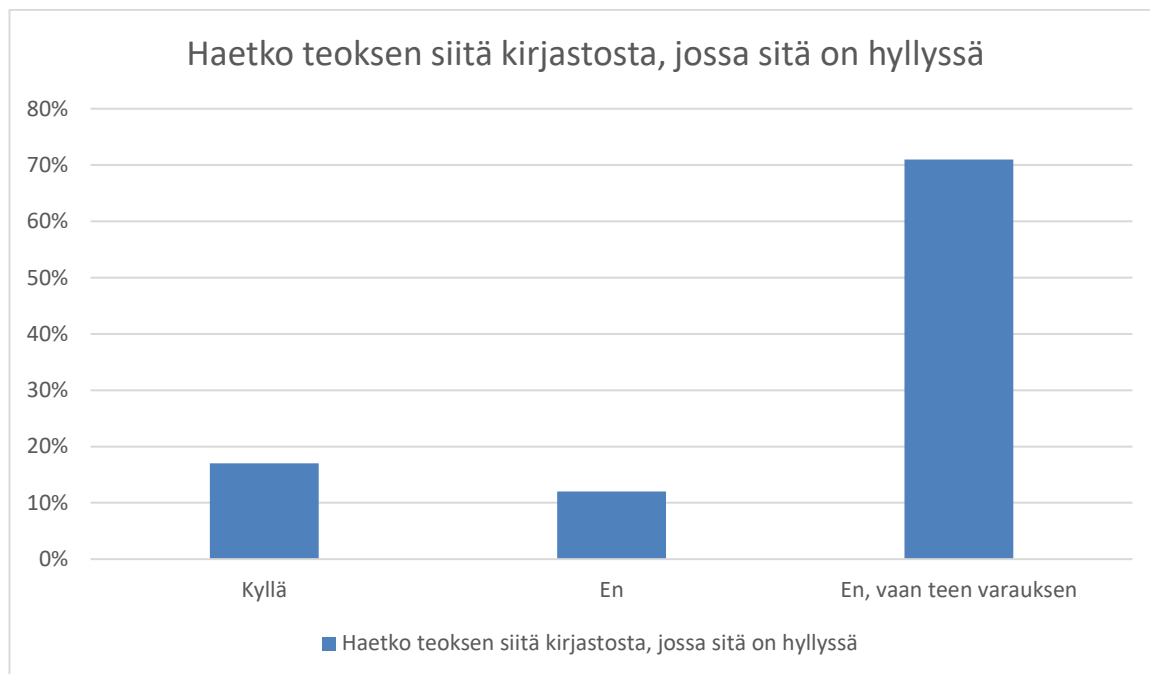
7.2 Varaukset

Aineistoon, joka on kirjaston hyllyssä saatavilla, tehdään paljon varauksia. Suurta eroa ei ole siinä, onko aineisto vastaajan käyttämässä kirjastossa hyllyssä tai sitten sellaisen kirjaston hyllyssä, jota vastaaja ei yleensä käytä.



Kuvio 5. Teetkö varauksia teoksiin, jotka ovat hyllyssä?

Kuviosta 5 voi päätellä sen, että asiakkaat tietävät mitä haluavat ja he haluavat löytää teoksen vaivattomasti. Koska varaukset ovat yleensä kirjastoissa itsepalveluna noudettavissa, ovat ne yksinkertainen ja nopea tapa saada aineisto käsiinsä.



Kuvio 6. Haetko teoksen oman kuntasi kirjastosta, jossa sitä on hyllyssä

Kuviosta 6 voimme nähdä, että suurin osa vastaajista ei lähde hakemaan teosta toisesta kirjastosta, vaikka se olisi siellä heti saatavilla. Asiakkaat käyttävät siis mieluummin sitä kirjastoa, jota he ovat muutenkin tottuneet käyttämään. Näin olleen varauksen tekeminen omaan lähikirjastoon on vaivattomampi tapa saada aineistoa.

Siinä tapauksessa, jos aineistoa ei ole saatavilla oman kunnan kirjastosta tai siihen on pitkä varausjono, mutta aineistoa olisi saatavilla toisen kunnan PIKI-kirjastosta, tekee 44% vastaajista maksuttoman normaalivarauksen ja 38% maksullisen seutuvarauksen. 94 prosenttia vastaajista ilmoitti tekevänsä varauksen, vaikka aineistoon olisi jo varauksia ja vain 4 prosenttia yrittää tässä tapauksessa saada teoksen muualta.

Seutuvarauksia ilmoittikin tekevänsä 56 prosenttia vastaajista ja 43 prosenttia ilmoittivat, etteivät he tee seutuvarauksia. Avoimessa vastauskohdassa useimmiten ilmoitettiin seutuvarauksen tekemisen syyksi se, ettei oman kunnan kirjastossa ole

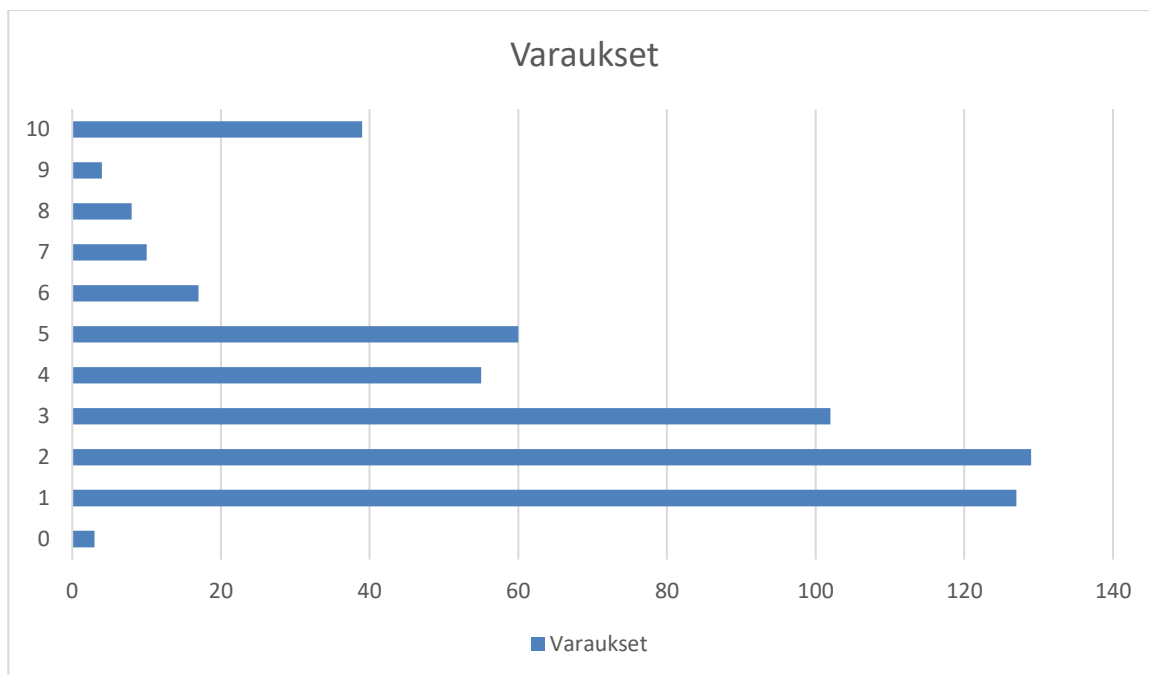
tarjolla kaikkea itseään kiinnostavaa aineistoa sekä se, että aineistoa tarvittiin nopeasti esimerkiksi opiskeluun. Myös se, että seutuvarauksiin saattaa olla lyhyemmät varausjonot olivat yksi syy niiden tekemiseen

Suurin syy siihen, ettei seutuvarauksia tehdä olivat seutuvarauksen maksullisuus. Joidenkin mielestä seutuvarausmaksu on aivan liikaa eivätkä halua maksaa sitä ja toiset ilmoittivat, ettei maksullisuus ole heille este, jos he oikeasti ovat kiinnostuneita saamaan aineiston. Moni myös vastasi, ettei tee seutuvarauksia, koska oman kunnan kirjastosta löytyy hyvin heitä kiinnostavaa aineistoa, joten seutuvarauksille ei ole ollut tarvetta.

Ellibs-palvelu, tarjoaa kirjaston asiakkaille e-kirjoja sekä e-äänikirjoja. Siellä ilmoitti varauksia tehneensä 22 prosenttia vastaajista ja 25 prosenttia ilmoitti, etteivät he tiedä mikä se on tai eivät käytä tätä aineistoa. Vastaajista ilmoittikin 53 prosenttia etteivät he ole tehneet kyseisessä palvelussa varauksia. Tämä ei tietenkään kerro kyseisen palvelun käytöstä. Vastaaja saattaa käyttää palvelua, mutta ei vain ole tehnyt siellä ikinä varausta.

Muusta aineistosta, jota kirjastoissa on lainattavissa, eniten lainataan lautapelejä. Kymmenen prosenttia vastaajista ilmoitti joskus varanneensa niitä ja kuusi prosenttia on varannut liikuntavälineitä. 85 prosenttia ilmoitti, etteivät he ole varanneet lautapelejä, liikuntavälineitä tai soittimia.

Varauksia tehdään paljon ja 67 prosenttia vastaajista kertoikin, että he tekevät enemmän varauksia nyt, kun ne ovat ilmaisia. Keskimäärin kuukaudessa varauksia tehdään kaksi (Taulukko 8).



Kuvio 7. Keskimääräinen varausten tekeminen kuukaudessa

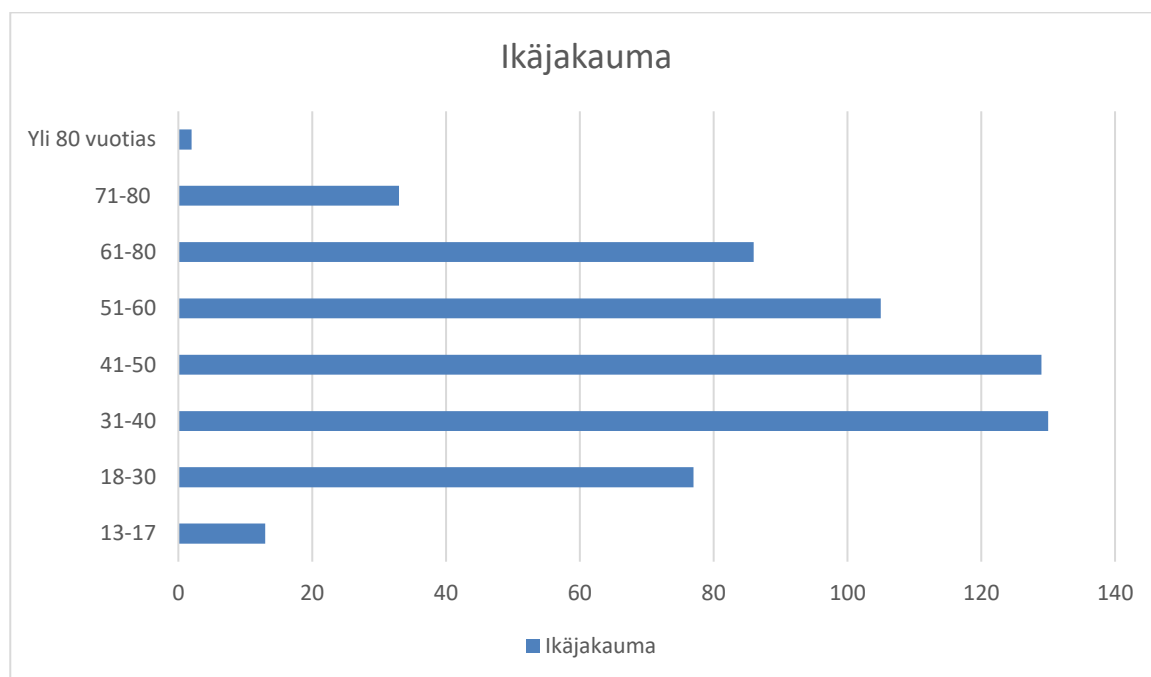
7.3 Vastaajat

Kuviossa 8 on esitetty kyselyyn vastanneiden asuinkunta. Kuviossa 8 nähdään, että eniten vastanneita on Tampereelta. Tampereen suurta vastausmäärää, voi selittää sillä, että Tampere on Pirkanmaan alueen suurin kaupunki, jonka kirjastot myös mainostivat kyselyä asiakkailleen. Vastauksia ei saatu ollenkaan Virroilta, Urjalasta, Ruovedeltä eikä Kihniöstä.

Taulukko 2. Vastaajien asuinkunta

| | | |
|------------|----|--------|
| Akaa | 16 | 2,79 % |
| Hämeenkyrö | 3 | 0,52 % |
| Ikaalinen | 5 | 0,87 % |
| Juupajoki | 1 | 0,17 % |
| Kangasala | 26 | 4,53 % |
| Kihniö | 0 | 0 % |

| | | |
|-----------------|-----|---------|
| Nokia | 24 | 4,18 % |
| Mänttä-Vilppula | 21 | 3,66 % |
| Orivesi | 17 | 2,96 % |
| Parkano | 3 | 0,52 % |
| Pirkkala | 11 | 1,92 % |
| Punkalaidun | 4 | 0,7 % |
| Pälkäne | 2 | 0,35 % |
| Ruovesi | 0 | 0 % |
| Sastamala | 16 | 2,79 % |
| Tampere | 344 | 59,93 % |
| Urjala | 0 | 0 % |
| Valkeakoski | 18 | 3,14 % |
| Vesilahti | 15 | 2,61 % |
| Virrat | 0 | 0 % |
| Ylöjärvi | 13 | 2,26 % |
| Muu kunta | 4 | 0,7 % |



Kuvio 8. Vastaajien ikäjakautuma

Niin kuin kuviosta 9 voi havaita, suurin osa vastaajista kuului ikäryhmiin 31–40 ja 41–50 vuotiaat. Tarkalleen 22,57% vastaajista kuuluu 31–40-vuotiaiden ikäryhmään ja 22,39% ryhmään 41–50-vuotiaat. Alle 12 vuotiaita vastaajia oli yksi kappale ja yli 80–vuotiaita vastaajia oli kaksi kappaletta.

Kyselyyn vastanneista 24% oli työssäkäyviä ja seuraavaksi eniten oli eläkeläisiä. Opiskelijoita vastaajista ilmoitti olevansa 12% ja 14% kertoi olevansa ylempiä toimihenkilöitä. 9% ilmoitti olevansa työttömiä (Taulukko 10). Eniten kyselyyn vastasivat naiset, joita oli 84% vastaajista. Miehiä kyselyyn vastasi 13% ja 3% ilmoitti sukupuolekseen muu tai ei halunnut kertoa sukupuoltaan.



Kuvio 9. Vastaajien sosioekonominen asema

7.4 Avoin palaute

Avointa palautetta verkkokirjastosta sekä varaamisesta tuli runsaasti, yhteensä 217 palautetta. Näistä suurin osa oli kiittelevää ja ilmaisiin normaalivarauksiin oltiin tyytyväisiä. Muutama jopa ilmoitti, että ilmaiset varaukset ovat lisänneet huomattavasti heidän lukemisharrastustaan sekä kirjaston käyttöään. Myös PIKI-yhteistyötä sekä verkkokirjastoa keuhuttiin avoimessa palautteessa ja kerrottiin, kuinka varaussysteemi on loistava. Lisäksi asiakkaat ovat tyytyväisiä pysyvään varausnumeroon, tämä on helpottanut monen varausten noutoa, koska tiedetään jo valmiiksi, missä kohtaa hyllyä varaus saattaa olla.

Negatiivista palautetta tuli suurimmaksi osaksi verkkokirjaston hausta ja sitä toivottiinkin selkeämmäksi. Myös lehtien hakutapoihin toivottiin selkeyttä. Avoimista palautteista esille nousee myös se, että asiakkaat eivät välttämättä osaa hakea oikeilla asiasanoilla etsimäänsä. Asiakkailta tuntuu olevan hankaluuksia löytää esimerkiksi uutuuksia ja niitä toivottiinkin valmiiksi listoiksi verkkokirjastoon.

Myös seutuvarausmaksua kritisoitiin enemmän tässä kohdin, kuin itse seutuvarauskysymyksessä eli kysymyksessä 14. Seutuvarausmaksua toivottiin alhaisemmaksi

tai poistettavan kokonaan. Muutama kertoi, kuinka kalliiksi tulee tehdä seutuvarauksia isompiin sarjoihin, kuten manga-sarjoihin, ja tähän toivottiin erilaista käytäntöä. Mutta palautteissa oli myös niitäkin, jotka kertoivat, etteivät koe kahden euron seutuvarausmaksua liian kovaksi hinnaksi tarvitsemastaan aineistosta.

Muutamia avoimia palautteita tuli myös koskien Ellibs-palvelua. Palautteissa toivottiin, että Ellibs-palvelussa olisi tarjolla enemmän aineistoa. Toivottiin myös, että palvelussa pystyisi varaamaan enemmän kuin kymmenen teosta kerralla.

Asiakkaat antoivat myös parannusehdotuksia verkkokirjastoon. He toivoivat, että verkkokirjastoon pystyisi tallentamaan oman lähikirjastonsa, joka toimisi automaattisesti varauksien noutopaikkana niin, ettei sitä tarvitsisi joka kerta valita listalta erikseen. Toivottiin myös, että lainojen eräpäivämuistutukset saisi tekstiviestillä, kun nyt ne saa vain sähköpostiin. Joku toivoi myös, että varauksen viimeisenä noutopäivänä tai lähellä sitä tulisi tekstiviesti muistutuksena varauksen noudosta. Ihmeteltiin myös sitä, miksi varausten noutoilmoitukset tulevat välillä eri numerosta, jolloin puhelin saattaa täytyä monesta eri noutoilmoituksesta.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytteen tarkoituksena oli tutkia Pirkanmaan alueen kirjaston asiakkaiden varauksen tekemistä PIKI-verkkokirjastossa sekä sitä, miten kirjastolakiinkin kirjattu varausmaksun poistaminen on vaikuttanut Pirkanmaalla varauksiin.

Asiakaskyselyyn tuli todella paljon vastauksia, mikä olikin positiivinen yllätys. Kyselyn tulosten perusteella voi olettaa, että eniten varauksia tekevät Tampereella asuvat työssäkäyvät 31–40-vuotiaat naiset. Seuraavaksi eniten varauksia tekevät 41–50 vuotiaat naiset. Tätä tulosta voisi selittää sillä, että jo vuodesta 1980 lähtien naiset ovat lukeneet enemmän kuin miehet (Tilastokeskus 2019). Vuonna 2009 81 prosenttia naisista ilmoitti lukeneensa 12 kuukauden aikana, kun taas miehistä saman ilmoitti 68 prosenttia (Tilastokeskus 2011). Tampereen suurta edustusta kyselyssä selittää varmasti se, että Tampere on asukasluvultaan sekä lainausluvultaan Pirkanmaan isoin alue, joten Tampereella varmasti käytetään eniten kirjastoa koko Pirkanmaan alueella.

Vaikka Tilastokeskus (2019) vapaa-aikatutkimuksessaan toteaaakin, että 10–14-vuotiaat ovat aktiivisimpia lukijoita, eivät he tämän tutkimuksen perusteella tee varauksia aineistoihin. Luultavasti kyse on siitä, ettei kysely tavoittanut nuoremman ikäluokan vastaajia, koska sitä ei jaettu erikseen lasten- ja nuortenosastolla ainakaan Metrossa ja mainostaminenkin tapahtui pääasiassa Facebookissa, jonka ikäraja on 13 vuotta ja Facebookin käyttö on huomattavasti vähäisempää 13–19-vuotiaiden parissa (Weissenfelt, Liukko & Nisula 2019). Tätä voisi myös selittää sillä, kuten aikaisemmissakin tutkimuksissa on käynyt ilmi, etteivät lapset ja nuoret tee aineistoihin varauksia (Cessak-Obydzinska 2016; Rutherford 2016; Vääriskoski-Kaukanen 2017).

Kun pohtii yleisemmin varauksien lisääntymistä, vaikuttaa siihen varmasti se, että Suomessa kirjojen lukeminen on yksi yleisimmistä harrastuksista (Tilastokeskus 2019). Tätä tietenkin edistävät ilmaiset varaukset, jolloin varauksien tekemisen kynnys on madaltunut ja tehnyt kirjaston varauspalvelusta kaikille tasa-arvoisemman sekä saavutettavamman. Näin kynnys lukea madaltuu ja asiakas saattaa tehdä varauksia myös sellaisiin teoksiin, joita hän ei välttämättä muuten lukisi.

Asiakkaat käyttävät verkkokirjastoa ahkerasti varaamiseen ja mitä luultavammin verkkokirjasto on toimiva väline varauksien tekemiseen, koska se keräsi niin paljon kehuja. Asiakkaat eivät hyödynnä verkkokirjastosta löytyviä palveluita. Syynä voi tietenkin olla se, ettei niitä sisältöjä tunneta eikä siis osata käyttää sen takia. Muutama vastaaja kertoikin, ettei ollut aikaisemmin kuullut uutuusvahdista ja aikoi nyt tutustua siihen. Tämä kielii sitä, ettei verkkokirjaston sisältöjä ole osattu markkinoida asiakkaille tarpeeksi tai niitä ei ole osattu tuoda asiakkaille muuten esille. Niitä olisi-kin hyvä saada enemmän esille, koska näin pystyttäisiin markkinoimaan kirjastojen uutuusaineistoa sekä henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista.

Vastauksista nousee esiin myös se, kuinka kirjastoissa käytetty asiasanoitus ei välttämättä ole kaikista asiakaslähtöisin, koska asiakkailla on hankaluuksia löytää haluamiaan teoksia verkkokirjastosta. Tähän voisi auttaa se, että asiakkaat pääsisivät itse lisäämään teoksiin omia asiasanojaan eli tagejaan.

Kyselylomaketta kritisoitiin, koska siinä ei ollut huomioitu sitä, että kaikilla paikkakunnilla ei ole olemassa kuin yksi kirjasto, mikä voi vaikuttaa varauksiin sekä siihen lähteekö teosta hakemaan jostain muualta. Kyselyssä ei ollut myöskään mahdollisuutta valita kuin yksi vaihtoehto, jonka muutamat vastaajat kokivat ongelmalliseksi, koska jotkut saattoivat esimerkiksi tehdä teokseen varauksen, johon oli jo aikaisemmin varauksia, mutta samalla yrittivät saada teosta muualta käsiinsä. Kyselyssä olisi-kin pitänyt saada valita useampi vaihtoehto. Olisi myös pitänyt huomioida kunnat, joissa ei ole kuin yksi kirjasto, mikä voi tietenkin lisätä esimerkiksi seutuvarauksien tekemistä.

Varausten lisääntyminen on alkanut vuoden 2017 jälkeen, vaikka selvää kasvua näyttäisi tapahtuneen jo vuonna 2017, jolloin varausmaksut poistettiin käytöstä. Tämä viittaa selvästi siihen, että kynnys tehdä varauksia poistui sekä toi varaukset saavutettavimmiksi kaikille.

Yhtenä syynä varauksien lisääntymiseen voidaan pitää kellovaa kokoelmaa, koska se mahdollistaa aineiston hajaantumisen ja esimerkiksi kirjasarjan eri osat voivat sijaita aivan eri kirjastoissa. Tämän vuoksi kirjaa ei välttämättä saa käsiinsä mitenkään muuten kuin tekemällä siihen varauksen. Myös kyselyn tulokset puhuvat tämän puolesta, koska 71% vastaajista ilmoitti, että he tekevät mieluummin varauksen

teokseen, joka ei ole siinä kirjastossa hyllyssä, jota he yleensä käyttävät, kuin lähetevät sitä itse toisesta kirjastosta hakemaan. Tämä voidaan nähdä varausluvuissa, jotka ovat kaikkialla huomattavasti kasvaneet.

Varauksien kasvu näkyy selvästi myös kirjaston työntekijöiden työn määrässä, mikä koetaankin välillä myös kuormittavan omaa työtä. Varsinkin aamuisin työntekijät kokiivat varausten noudon kuormittavaksi, josta voisi päätellä myös sen, että asiakkaat haluavat tehdä varauksensa verkkokirjaston kautta illalla tai yöllä, jolloin aamuisin työntekijöiden varauslistat kasvavat pitkiksi.

Nyt tämä tarkastelu jäi koskemaan vain kaupunginkirjasto Metson lainauspalveluiden sekä kirjastoavustajien työtä. Jätin tarkoituksella pois lasten- ja nuortenosaston sekä musiikki- ja lehtiosastot, koska niistä noudetaan vähiten varauksia. Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että kirjastojen tarjoamat ilmaiset varaukset ovat asiakkaille tärkeitä. Ne mahdollistavat monipuolisen lukuharrastuksen sekä ovat tuoneet ihmisiä kirjaston asiakkaaksi. Ilmaiset varaukset myös tuovat kirjaston saavutettavammaksi ja luo tasa-arvoisemmaksi.

LÄHTEET

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.

L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.

Aineistonvalintaperiaatteet. 2015. Kirjastoaineiston valintaperiaatteet. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 27.5.2019]. Saatavana Tampereen kaupungin intranetissä. Vaatii käyttöoikeuden.

Bartlett K. W. 2014. Floating Collections: A Collection Development Model for Long-Term Success. United States: Libraries Unlimited

Eskola E. 1999. Kirjastotoiminta vakiintuu: Kirjasto harrastuksena. Teoksessa: Mäkinen I (toim.) Kirjastojen vuosisata: Yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 115-146.

Google maps. 2014. PIKI-kirjastot kartalla. [Verkkosivu]. [Viitattu 12.7.2019]. Saatavana: https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1PZ0ABjN-ARJ7IE5l_Db_PNmJwe0&ie=UTF8&hl=fi&msa=0&ll=61.62831%2C23.71180600000024&spn=1.866544%2C4.943848&z=8

Heikkilä T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7. -8. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi S, Remes P & Sajavaara P. 2015. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi

IFLA Public Library Service Guidelines. 2010b. Collection development. De Gruyter. [Verkkojulkaisu]. Saatavana: <https://www.degruyter.com/download-pdf/books/9783110232271/9783110232271.67/9783110232271.67.pdf>

IFLA Public Library Service Guidelines. 2010a. The Mission and purposes of the public library. De Gruyter. [Verkkojulkaisu]. Saatavana: <https://www.degruyter.com/download-pdf/books/9783110232271/9783110232271.1/9783110232271.1.pdf>

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen opas. Tampere: Juvenes Print.

Kekki K. 1999. Kirjastosäännöstö 1999. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Kekki K. 2013. Kirjastopalvelut maksuttomia - vai ei? Teoksessa P. Jokitalo (toim.) Menestystarina nimeltä kirjasto. Helsinki: Avain. Sivut 168–176.

- Kirjastot.fi. Ei päiväystä. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [Verkkosivu]. [Viitattu 11.4.2019]. Saatavana: <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=552&years=2018&stats=100#results>
- Kokoelmapoliittinen linjaus. Ei päiväystä. PIKI-kirjastojen kokoelmapoliittinen linjaus. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 27.5.2019]. Saatavana PIKI-extrasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kokoelmapoliittinen työryhmä. 28.6.2019. Vippien valinta. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Siiri-Milla Luomaniemi. [Viitattu 1.7.2019].
- Koppa. 2015. Määrällinen tutkimus. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 27.5.2019]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Miettunen M. 2019. Kelluva kokoelma ei sammaloidu. Kirjastolehti. [Verkkoartikkeli]. Suomen kirjastoseura. [Viitattu 22.5.2019]. Saatavana: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kelluva-kokoelma-ei-sammaloidu/>
- Okko, M. 1986. Uutta kohti.[Verkkolehtiartikkeli]. Informaatiotutkimus 5 (1), 1-2. [Viitattu 6.3.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1273/1120>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ei päiväystä. Kirjastoverkko. Valtioneuvosto ja ministeriöt. [Verkkosivu]. [Viitattu 4.3.2019]. Saatavana: <https://minedu.fi/kirjastoverkko>
- Paavola-Eskola E. & Valli T. 2019. Kirjastonhoitaja. Kaupunginkirjasto Metso. Haastattelu 28.6.2019.
- PIKI, Pirkanmaan kirjastot. Ei päiväystä, Varaukseni.[Verkkosivu]. [Viitattu 8.3.2019]. Saatavana: https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/protected/reservations/-/asset_publisher/cT2W/content/varaaminen?inheritRedirect=false&redirect=https%3A%2F%2Fpiki.verkkokirjasto.fi%2Fweb%2Farena%2Fprotected%2Freservations%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_cT2W%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D3
- PIKI, Pirkanmaan kirjastot. Ei päiväystä. PIKI-kirjastot.[Verkkosivu]. [Viitattu 7.3.2019]. Saatavana: <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/kirjastot>
- PIKI-extra. 2019. Seutukuljetukset. [Verkkosivu]. [Viitattu 28.6.2019]. Saatavana PIKI-extrasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- PIKI-kirjastojen toimintaohjelma 2018 - 2020. Ei päiväystä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 1.4.2019].
- PIKIN tilastoja 2018.PIKI-verkkokirjastoa koskeva tilasto 2018. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 22.5.2019]. Saatavana PIKI-extrasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Pirkanmaa. Ei päiväystä. Yleisesittely: Pirkanmaan liitto 2017. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 26.3.2019]. Saatavana: <https://www.pirkanmaa.fi/wp-content/uploads/Pirkanmaa-2017-YLEISESITTELY.pdf>
- Rutherford N. 2016. To Float or Not to Float: Collection Management. Library Journal. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 29.7.2019]. Saatavana: <https://www.libraryjournal.com/?detailStory=to-float-or-not-to-float-collection-management>
- Saarivirta, M. 2019. Kirjastoavustaja. Kaupunginkirjasto Metso. Haastattelu 22.8.2019.
- Saarti J. & Tuomi P. 2016. Kulttuurilaitoksesta valintataloksi: Yleisen kirjastolaitoksen institutionaaliset tehtävämäärittelyt ja niiden kehitys Suomen itsenäisyyden aikana. Teoksessa: Kulttuuripolitiikan tutkimuksen seura (toim.) Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuosikirja 2016. [Verkkojulkaisu]. Sivut 110–123. Saatavana: <https://kulttuuripolitiikantutkimus.fi/julkaisutyo/kulttuuripolitiikan-tutkimuksen-vuosikirja-2-2016/>
- Suomen kirjastoseura. Ei päiväystä. Mitä kirjastoseura tekee? [Verkkosivu]. [Viitattu 11.3.2019]. Saatavana: <https://suomenkirjastoseura.fi/mita-kirjastoseura-tekee/historia/>
- The Public library services. 2001. IFLA/UNESCO guidelines for development. München: K. G. Saur.
- Tilastokeskus. 2011. Kirjojen lukeminen 12 kuukauden aikana, 1991, 1999, 2002 ja 2009, miehet ja naiset yhteensä. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.6.2019]. Saatavana: https://www.stat.fi/til/akay/2009/03/akay_2009_03_2011-05-17_tau_044_fi.html
- Tilastokeskus. 2017. Ensisynnyttäjien keski-ikä nousi Suomessa Pohjoismaiden kärjen tasolle. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 5.6.2019]. Saatavana: https://www.stat.fi/til/synt/2016/02/synt_2016_02_2017-12-04_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. 2018. Kulttuuri ja viestintä. [Verkkosivu]. Saatavana: http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_kulttuuri.html#_ga=2.84699921.946759152.1551702221-1538302960.1551702221
- Tilastokeskus. 2019. Kirjojen lukeminen lisääntynyt: luettujen kirjojen määrä pienentynyt. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 6.6.2019]. Saatavana: http://www.stat.fi/til/vpa/2017/03/vpa_2017_03_2019-04-25_tie_001_fi.html

Tuomi P. 2017. Kaunokirjallisuus suomalaiselle yleiselle kirjastolle haasteena, rasitteena ja mahdollisuutena: Historiallis-argumentatiivinen tarkastelu suomalaisen yleisen kirjastolaitoksen suhteesta kaunokirjallisuuteen ja kirjalliseen järjestelmään. Tampere: Juvenes Print.

Weissenfelt J, Liukko M & Nisula J. 2019. Suomessa asuvien 13-29 -vuotiaiden nuorten sosiaalisen median palveluiden käyttäminen ja läsnäolo. Ebrand Group & Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. [Verkkójulkaisu]. [Viitattu 12.6.2019]. Saatavana: <https://www.ebrand.fi/somejanuoret2019/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

Wilén R & Kortelainen T. 2007. Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: teoria, menetelmät, käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Vilka H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vääriskoski-Kaukanen S. 2017. Asiakkaiden näköinen kokoelma: Kelluvan kokoelman käyttöönotto yleisissä kirjastoissa. Tampereen yliopisto. Viestintätieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101922/GRADU-1504180533.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Kirjastonhoitajien haastattelurunko

Liite 3. Logistiikan haastattelurunko

Liite 4. Metson työntekijöiden kyselylomake

Liite 1. Kyselylomake

Aineiston varaaminen PIKI-verkkokirjastoista

Tämä kysely on osa Seinäjoen ammattikorkeakoulun opinnäytetyötäni, jossa tutkin Pirkanmaan alueen varausten tekemistä PIKI-verkkokirjastossa sekä varausten lisääntymistä varausmaksujen poistumisen jälkeen.

Kyselyyn vastaaminen toimii nimettömästi.
Kiitän kaikkia kyselyyn osallistuneita.

1. Varaatko aineistoa Pirkanmaan kirjastoista?

Kyllä

En

2. Miten teet varauksia?

PIKI-verkkokirjastossa

Kirjaston asiakaspalvelussa

Chatissä/puhelimitse

3. Varauksen tekeminen PIKI-verkkokirjastossa on mielestäni

1 2 3 4 5

Helppoa

Vaikeaa

4. Miksi varausten tekeminen on mielestäsi helppoa tai vaikeaa

5. Mikäli olet varannut PIKI-verkkokirjastossa lehtiä, onko varaaminen mielestäsi

1 2 3 4 5

Helppoa Vaikeaa

6. Miksi lehtien varaaminen on mielestäsi helppoa tai vaikeaa?

7. PIKI-verkkokirjastosta löytyy erilaisia listoja, esimerkiksi Varatuimmat- ja Viimeksi varatut. Vaikuttavatko nämä varauksiesi tekoon?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä mitä ne ovat

8. PIKI-verkkokirjastossa on kirjaston henkilökunnan tekemiä vinkkejä ja suositteluja. Vaikuttavatko suosittelut varauksiesi tekemiseen?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä mitä ne ovat

9. PIKI-verkkokirjastossa on mahdollista käyttää uutuusvahtia. Teetkö varauksia uutuusvahdilta tulleiden viestien perusteella?

- Kyllä
- En
- En käytä uutuusvahtia
- En tiedä mikä se on

10. Teetkö yleensä varauksia teoksiin, jotka ovat kirjastoissa hyllyssä lainattavissa?

- Kyllä teen, vaikka se olisi käyttämäni kirjaston hyllyssä
- Kyllä teen, jos se ei ole kirjaston hyllyssä, jota yleensä käytän
- En tee

11. Kuinka monta teosta varaat kuukaudessa keskimäärin?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 yli 10

Vuoden 2017 uuden kirjastolain myötä normaalivaraukset tulivat maksuttomiksi. Normaalivaraus kohdistuu noutopaikaksi valitsemasi kunnan kirjaston aineistoon

12. Teetkö enemmän varauksia, kun ne eivät ole enää maksullisia?

- Kyllä
- En
- En tiennyt, että varaukset ovat maksuttomia

Seutuvarauksella voi varata kaikkien PIKI-kirjastojen kokoelmista ja varaus kuljetetaan valitsemaasi kirjastoon. Seutuvaraus on maksullinen (2€).

13. Teetkö seutuvarauksia?

- Kyllä
- En
- En tiedä mikä se on

4. Miksi teet tai et tee seutuvarauksia?

15. Jos teokseen on jo varauksia

- Teen varauksen joka tapauksessa
- En tee varausta
- Odotan, että varauksia ei ole
- Yritän saada teoksen muualta

16. Jos teosta ei ole hyllyssä siinä kirjastossa, jota yleensä käytät, haetko teoksen oman kuntasi toisesta kirjastosta, jossa sitä on hyllyssä?

- Kyllä
- En
- En, vaan teen varauksen

17. Haluamaasi teosta ei ole saatavissa oman kuntasi kirjastosta tai siihen on pitkä varausjono. Teos olisi kuitenkin heti saatavissa toisen kunnan PIKI-kirjastosta. Mitä teet?

- Teen maksuttoman normaalivarauksen oman kirjaston kokoelmaan
- En tee varausta, mutta käyn itse hakemassa teoksen siitä kirjastosta, jossa sitä on hyllyssä
- Teen maksullisen seutuvarauksen
- Teen maksuttoman normaalivarauksen ja valitsen noutopaikaksi sen PIKI-kirjaston, jossa teosta on saatavilla ja käyn hakemassa varauksen sieltä
- En tee mitään edellä olevista vaihtoehdoista

PIKI-kirjastojen e-kirjoja ja e-äänikirjoja voi varata ja lainata Ellibs-palvelussa

18. Oletko tehnyt varauksia Ellibs-palvelussa?

- Kyllä
- En

En tiedä, mikä se on tai en käytä tätä aineistoa

19. Oletko varannut

- Liikuntavälineitä
- Lautapelejä
- Soittimia
- En ole varannut mitään edellä olevista

Vielä vähän taustatietoja

20. Asuinkuntasi

- Akaa
- Hämeenkyrö
- Ikaalinen
- Juupajoki
- Kangasala
- Kihniö
- Lempäälä
- Mänttä-Vilppula
- Nokia
- Orivesi
- Parkano
- Pirkkala
- Punkalaidun
- Pälkäne
- Ruovesi
- Sastamala
- Tampere
- Urjala
- Valkeakoski
- Vesilahti
- Virrat
- Ylöjärvi

Muu kunta

21.

- Alle 12
- 13 -17
- 18- 30
- 31- 40
- 41- 50
- 51- 60
- 61- 70
- 71- 80
- Yli 80 vuotias

22.

- Työtön
- Opiskelija/koululainen
- Eläkkeellä
- Yrittäjä tai yksityinen ammatinharjoittaja
- Työntekijä
- Kotiäiti tai koti-isä
- Ylempi toimihenkilö
- Alempi toimihenkilö
- Muu

23.

- Mies
- Nainen
- Muu/En halua kertoa

24. Halutessasi voit antaa tähän vapaasti palautetta varaamisesta ja varauksista

Liite 2. Kirjastonhoitajien haastattelurunko.**Haastattelu 28.8.2019, kello 13.00-14.00****Elina Paavola-Eskola & Tuija Valli**

1. Kuinka varausjonot vaikuttavat/eivät vaikuta aineiston hankintaan?
2. Kuinka varaukset vaikuttavat kokoelmatyöhön?
3. Hankitaanko esimerkiksi Seppo Jokista heti paljon enemmän, koska tiedetään, että sitä varataan paljon?
4. Kuinka usein joudutaan tekemään lisätilauksia kirjoihin, joihin tuleekin yllättäen pitkät varausjonot? Vai hankitaanko siinä tapauksessa pelkkiä Vippejä?
5. Kelluvan kokoelman/keskitetyn valinnan vaikutus aineiston valintaan?
6. Oletteko te huomanneet, että asiakkaat tekevät enemmän varauksia nyt, kun ne ovat ilmaisia?

Liite 3. Logistiikan haastattelurunko

Logistiikan haastattelu

1. Kuinka monta laatikkoa arvioisitte täyttävänne/purkavanne päivässä?
2. Osaatteko arvioida sitä että, lähteekö/tuleeko Metsosta enemmän seutuvarauksia vai normaalivarauksia?
3. Koetteko työnne lisääntyneen sen jälkeen, kun varauksista tuli ilmaisia?
Varauksista tuli ilmaisia vuonna 2017.
4. Koetteko työnne kuormittavaksi? Miksi? Miksi ette?
5. Mitä haluaisitte kertoa työstänne/varauksista? Vapaa sana.

Liite 4. Metson työntekijöiden kyselylomake

Metson hyllyvaraukset

1. Koetko, että Metson hyllyvaraukset ovat huomattavasti lisääntyneet varausmaksujen poistuttua?

- Kyllä
 En
 En osaa sanoa

2. Kuinka monta tuntia päivässä arvioit käyttäväsi aikaa varausten käsittelyyn?

Sisältää varausten noudon hyllyistä

1h 1,5h 2h 2,5h 3h 3,5h 4h 4,5h 5h

3. Koetko varausten käsittelyn kuormittavan työtäsi?

- Kyllä
 Ei
 Välillä
 En osaa sanoa

4. Miten koet varausten käsittelyn kuormittavan työtäsi?

5. Miten kehittäisit varausten käsittelyä omassa toiminnassasi?

6. Vapaa sana varauksista
