

Opinnäytetyö (YAMK)

Tradenomi (ylempi AMK), liiketoiminnan kehittäminen

2021

Sanna-Mari Samu

**ASIAKKAIDEN JA
HENKILÖSTÖN KOKEMUKSET
PAIMION
KAUPUNGINKIRJASTON
OMATOIMIKIRJASTON
KÄYTTÖÖNOTOSSA JA
SUUNNITTELUSSA**

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tradenomi (ylempi AMK), liiketoiminnan kehittäminen

2021 | 35 sivua, 2 liitesivua

Sanna-Mari Samu

ASIAKKAIDEN JA HENKILÖSTÖN KOKEMUKSET PAIMION KAUPUNGINKIRJASTON OMATOIMIKIRJASTON KÄYTTÖÖNOTOSSA JA SUUNNITTELUSSA

Paimion kaupunginkirjastossa otettiin käyttöön omatoimikirjasto vuosien 2020-2021 aikana. Omatoimikirjaston toteutus suunniteltiin hankkeena. Omatoimikirjastohankeen aikana valmistelussa käytettiin apuna asiakasraadin mielipiteitä. Mielipiteiden keräämisen käytettiin Unelmakartoitusta, jonka avulla arvotettiin palveluita, joita asiakkaat ehdottomasti kokivat tarvitsevansa tai joita he toivoivat lisättävän kirjaston palveluihin.

Omatoimikirjaston käynnistyksen jälkeen toteutettiin hankkeeseen osallistuneen henkilökunnan jäsenien keskuudessa ryhmähaastattelu, jossa läpikäytiin omatoimikirjaston hankkeen aikaisia kokemuksia ja ensimmäisten käyttökuukausien mukanaan tuomia uudistuksia ja muutoksia omiin työkäytäntöihin ja -toimintatapoihin.

Henkilöstö ja asiakaskunta pitivät omatoimikirjaston perustamista tärkeänä ja merkittävänä asiana Paimion kaupunginkirjaston toiminnassa. Omatoimikirjaston pidempiaikaisen käytön jälkeen on asiakasraadin ja henkilökunnan mielipiteitä syytä tarkastella uudestaan. Lisäksi on syytä tarkastella asiakasraadin kokoonpanoa ja laajuutta.

ASIASANAT:

omatoimikirjastot, yleiset kirjastot, asiakasraadit, henkilökunta, asiakaskokemus, henkilöstökokemus, organisaatiomuutokset

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Business Administration, Business Development

2021 | 35 pages, 2 pages in appendices

Sanna-Mari Samu

THE PATRON AND STAFF EXPERIENCES DURING AND AFTER THE IMPLEMENTATION OF SELF-SERVICE LIBRARY TO PAIMIO CITY LIBRARY

Self-service library was introduced to the Paimio City Library during the years 2020-2021. The self-service library was planned under a government grant. During the process of implementation, a Patron Council was consulted and used to support the preparation. Specially developed Dream Narration technique was used in which patrons were asked to raise up services they already used or wanted to use in the library.

After the process of introducing and operating the self-service library for few months the staff was asked to participate in a group interview. During that group interview the staff was asked to reflect the changes they had met during the whole process and implementation of the self-service system to their daily work experience.

The staff and patrons considered the self-service library to be an important and significant improvement in Paimio City Library operations. Patron and staff experiences should be looked into again after the self-service library has been operated for a longer period. Adding to the diversity and the number of members in the Patron Council should be re-considered in the long run.

KEYWORDS:

self-service libraries, public libraries, patrons, staff, customer experience, staff experience, organisational changes

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	6
1.2 Työn tavoitteet ja lähtökohdat	7
1.3 Työssä käytettävät kysymysasettelut	7
2 OMATOIMIKIRJASTOT JA MUUTOKSET	10
2.1 Omatoimikirjastot käsitteenä	10
2.2 Asiakkaiden muutosvalmiudet	11
2.3 Henkilöstön muutosvalmiudet	13
3 ASIAKKAIDEN UNELMAKARTOITUS	16
3.1 Asiakkaiden palautteen kerääminen	16
3.2 Asiakasraadin kokoaminen ja raadin tavoitteiden valitseminen	17
3.3 Unelmakartoituksen toteutus	19
4 HENKILÖSTÖN RYHMÄHAASTATELUN	22
4.1 Haastattelu tutkimusmetodina	22
4.2 Paimion kaupunginkirjaston henkilökunnan haastattelu	24
4.3 Ryhmähaastattelun tulokset	25
4.3.1 Henkilökunnan kokemus uudesta tilateknisestä järjestelmästä	26
4.3.2 Omatoimen aiheuttamat järjestelytoimet ja työnkuvan muutokset	27
4.3.3 Kokoelmanhoito ja käsittely omatoimikirjastossa	29
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	30
5.1 Löytyneet havainnot	30
5.2 Tutkimuksen luotettavuus	30
5.3 Jatkoimenpiteet	31
LÄHTEET	33

LIITTEET

Liite 1. Ryhmähaastattelu Paimion kirjaston henkilökunnalle 26.5.2021 klo 13-14.

KUVAT

Kuva 1. Eri haastattelumuotojen käyttökelpoisuus suhteessa avoimiin vastauksiin (Sarajärvi & Tuomi 2017, 68.).	9
Kuva 2. Henkilöstön muutosvalmius (Perjo & Malmström, 30).	14
Kuva 3. Asiakasraadin kutsumainos.	18
Kuva 4. Valmistautuminen keskustelun vetämiseen (Erätauko-säätiö 2018).	24

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Paimion kaupunginkirjastossa lähdettiin toteuttamaan omatoimikirjastohanketta vuosilla 2019-2020. Osaksi omatoimikirjastohankkeen toteutusta toivottiin mielihiteitä ja toiveita asiakkaiden, ja myös henkilöstön osalta. Kaupungin uudessa strategiassa painotetaan kuntalaisten vaikutusmahdollisuuksien parantamista ja heidän osaamisten ja innovaatioiden ottamista osaksi kaupungin kehittämistä. (Paimion kaupunki, 2018).

Paimion kaupunki on hieman yli 10 000 asukaan kaupunki Varsinais-Suomessa. Kunta on ollut muuttovoittokunta ja erilaisten palveluiden kysyntä on kasvanut. Myös kirjastokäyttäjien määrä on asukasmäärän kasvun myötä noussut. Paimiossa aikaisemmin toteutettujen asiakaskyselyjen mukaan suurin ongelma kaupunginkirjaston palveluissa liittyy kirjastotilan aukioloihin ja saavutettavuuteen. Paimion kaupungissa on vain yksi pääkirjasto, eikä sivukirjastoja tai kirjastoautoa ole.

Pääkirjaston aukioloihin ei nykyisessä tilanteessa voida vastata lisäämällä henkilökuntaa, vaan aukiolojen laajennus on toteutettava lisäämällä nykyisiin aukiolotunteihin omatoimiaikoja. Omatoimitilojen avulla voidaan tarjota asiakkaille laajempi mahdollisuus lainaamiseen, varausten noutoon, lehtisalin käyttöön ja muuhun kirjastotilan vapaaseen käyttöön.

Paimion kirjaston omatoimikirjastohanke pysähtyi täysin keväällä 2020 maailmanlaajuisen Covid-19- pandemian vuoksi ja siirtyi eteenpäin syksyille 2020. Omatoimikirjasto avattiin suunnitelmista myöhästyneenä vasta syksyllä 2020, mutta jouduttiin taas loppuvuonna ottamaan pois käytöstä uusien pandemiarajoitusten vuoksi. Ensimmäisiä varsinaisia käyttökokemuksia, sekä asiakkaiden että henkilöstön osalta päästiin tutkimaan vasta kesällä 2021. Henkilöstön osalta omatoimikirjaston toteuttamisen lisäksi kevään ja kesän 2021 isojen muutosten joukkoon liittyi myös laaja järjestelmämuutos Axiellin kirjastojärjestelmä

Aurorasta Koha-Suomen operoimaan Koha-kirjastojärjestelmään, minkä vuoksi omatoimikirjaston käyttöönotto viivästyi entisestään. Opinnäytetyössä tutkitaan koko henkilöstön suhtautumista muutoksiin ja niiden vaikutusta arjen työntekoon.

1.2 Työn tavoitteet ja lähtökohdat

Paimion kaupungin toiveena on jatkossa lisätä kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuuksia omien palveluiden kehittämiseen ja parantamiseen. Julkisten palveluiden käyttämisen on toivottu olevan osa kaupunkilaisten arkea ja niiden saavutettavuuden ja lähestyttävyyden kannalta on tärkeää suorittaa ja luoda kaupunkilaisille eri kanavia ja metodeja osallistua. Opinnäytetyön ja sen kautta toteutettava asiakasraadin kokoontumisen toivottiin työn jälkeen jäävän osaksi kirjaston jatkuvaa ja rutiininomaista toimintaa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on toimia tukena ja ohjaavana selvityksenä Paimion kaupunginkirjastossa toteutettavan omatoimikirjastohankkeen läpiviennissä ja sen kautta syntyvistä ideoista ja toteutuksista. Opinnäytetyön avulla kartoitetaan nykyisten asiakkaiden toiveita ja ideoita omatoimikirjaston toteuttamisen yhteydessä. Toiveita ja ideoita listattiin Asiakasraadin unelmakartoituksen avulla.

Opinnäytetyössä perehdytään omana osionaan nykyisen henkilökunnan kokemuksiin omatoimikirjaston perustamisen, muokkauksen ja käyttöönoton yhteydessä. Opinnäytetyö toimii osana laajempaa kokonaisuutta, jossa henkilökunnan kokemuksia oman työpaikkansa vaikutusmahdollisuuksia eri hankkeiden ja muutostoitimisen ohessa kuunnellaan ja otetaan osaksi kehitystä. Paimion kirjaston omatoimikirjaston suunnittelusta, toteutuksesta ja käyttöönotosta toivotaan ohjeuoraa kaupungin käyttöön tulevien uudistusten ja muutosten läpivientiä varten.

1.3 Työssä käytettävät kysymysasettelut

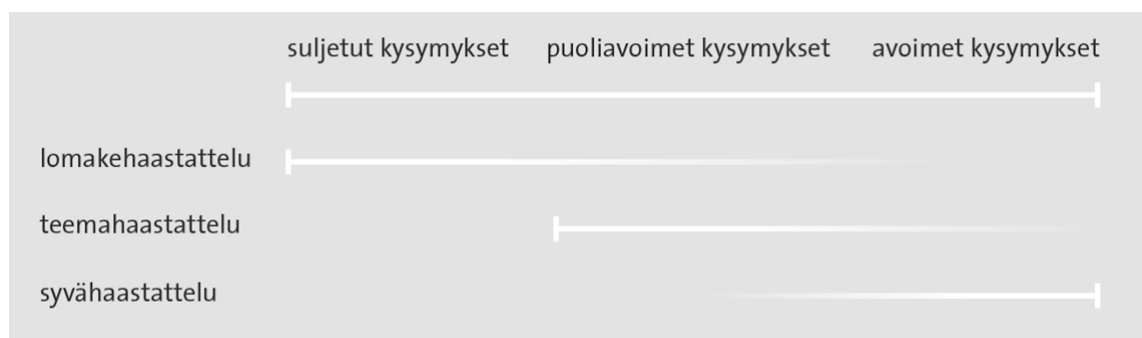
Työn tilaajan toiveena oli selvittää, mitä palveluita tai tiloja asiakkaat pitivät tärkeänä ja merkittävänä. Erityisesti toiveena oli kartoittaa palveluita, joita palveluntarjoaja, tässä tapauksessa Paimion kaupunginkirjasto, joiden käyttöä ei missään

tapauksessa saa poistaa tai vähentää. Toiveena oli tarjota asiakkaille mahdollisuus vapaamuotoisiin vastauksiin, jolloin strukturoitua lomakekyselyä ei toivottu tehtävän.

Lisäksi laajemman lomakekyselyn käyttö koettiin ajankohtaiseksi vasta kun asiakkaille on muodostunut omatoimikirjaston käytöstä pitempiketoista käyttökoke-musta. Laadullisen tutkimuksen avulla on mahdollista kartoittaa laajemmin tutkit-tavien henkilöiden kokemuksia ja näkökulmia tutkittavaan aiheeseen. Tutkimuk-sessa käytetään sekä haastattelua, että havainnointia tutkimusmenetelminä. Mo-lempia käytetään rinnakkain ja yhdessä. Sarajärven ja Tuomen (Sarajärvi & Tuomi 2017, 62.) mukaan metodien yhteiskäyttäminen tulee tehdä tutkimuson-gelman ja -resurssien puitteissa.

Asiakkaiden näkökulman kartoituksessa laadullinen tutkimus auttaa nostamaan esille asioita, joita tutkimuksen suunnittelussa ei osattu nostaa osaksi tutkimus-suunnitelmaa. Osana uusien näkökulmien ja ideoiden löytämisen vuoksi ei asi-akkaiden osuuteen haluttu valita liian tarkkarajaisia tai määriteltyjä kysymyksiä. Teemahaastattelun käyttäminen asiakaskokemuksen kartoittamiseen koettiin parhaaksi ratkaisuksi strukturoidun lomakekyselyn sijaan. (Juuti & Puusa 2020, 107).

Tutkimuksen tavoitteena oli saada esille mahdollisimman avoimia vastauksia ja ajatuksia. Sarajärven ja Tuomen mukaan eri tutkimusmetodeilla on vaikutusta vastausten avoimuuteen: strukturoidusta puolistrukturoidun kautta avoimeen. Tutkimuksen ja omakirjastohankkeen, mutta myös Paimion kaupunginkirjaston laajemman kehitystyön kannalta, avoimien vastausten koettiin olevan olennainen osa tutkimuksen suunnittelua.



Kuva 1. Eri haastattelumuotojen käyttökelpoisuus suhteessa avoimiin vastauksiin (Sarajärvi & Tuomi 2017, 68.).

Asiakastoiveita kartoitettiin kevään 2020 aikana. Opinnäytetyön sisältöön kuuluu Asiakasraadien kokoontuminen, siitä saadun Unelmakartoituksen tulokset ja henkilöstölle toteutetun Erätaukokeskustelun ohjeistuksin toteutetun keskustelun tulokset. Juuri asiakasraadin kautta haluttiin tietoa myös siitä, mitä palveluita ja tiloja asiakkaat pitävät tarpeellisina ja tärkeinä arjen asiointia varten.

Henkilöstön osalta työssä tutustutaan siihen, millaisia ennakkovalmisteluja ja suunnittelua omatoimikirjaston toteuttaminen vaatii koko henkilöstöltä. Millainen Paimion kirjaston henkilöstön kokemus ja tietämys omatoimikirjaston suunnittelusta, valmistumisesta ja käyttöönotosta oli. Tässä osassa käytetään apukeinona vapaamuotoista ryhmäkeskustelua Erätauko-keskustelun ohjeistuksin, jossa painotus on avoimella ja rakenteellisen dialogin hallitsemisessa. (Erätauko, 2021.)

2 OMATOIMIKIRJASTOT JA MUUTOKSET

2.1 Omatoimikirjastot käsitteenä

Kotimaisten kielten keskus määrittelee omatoimikirjaston seuraavasti: ”kirjasto, jossa voi asioida, vaikka henkilökuntaa ei ole paikalla” (Kotus, 2019.) Myös Ruotsissa ja Tanskassa omatoimikirjastojen määritelmä rajoittuu myös paikkaan [kirjasto], joka on auki ilman henkilökuntaa, mutta paikoin omatoimikirjastoa kuvataan myös termillä ”meröppet”, enemmän auki. Omatoimikirjastolle on annettu myös eri määritteitä kuten laajennettu aukiolo tai itsepalvelu. Työssä käytetään itsepalvelulla toimivasta aukioloajasta yleisesti käyttöön hyväksyttyä termiä omatoimikirjasto. (Engström & Eckerdal, 2017.)

Omatoimikirjastojen perustaminen on ollut vahva trendi 2010-luvun Pohjoismaissa, mutta myös Suomessa. Omatoimikirjastojen ensisijainen tarkoitus on ollut lisätä kirjastolaitoksen saavutettavuutta ja tilojen laaja-alaisempaa käyttöä, mutta usein se on ollut kustannustehokkuuden parantamista ja varsinaisten toimintakulujen leikkausta varten tehty säästötoimi. (Mustikkamäki 2015, 3).

Kirjastojen tila-arviointeja ei ole laajasti tehty sitten vuoden 2009, mutta omatoimikirjastojen laaja kasvu on vastannut kuntien ja kaupunkien osalta tilanteeseen, jossa tilat ovat palveluaikojen ulkopuolella tyhjillään. Valtionavustuksia uusien kirjastojen perustamiseen ei enää myönnetä, mutta hankehakemuksia kirjastotilojen muokkaamiseen käsitellään yhä enemmän ja usein nämä liittyvät omatoimikirjastojen ja tilojen muuhun kehittämiseen. (Hiltunen, Ihanamäki & Viiri 2016, 129-130.)

Lähes kolmannes Suomen kirjastojen aukiolotunneista toteutetaan omatoimikirjastojen puitteissa. (Aluehallintovirasto, 2019). Omatoimikirjastojen tarjoamat laajemmat aukiolot vastaavat uuteen kuluttajatrendiin, jossa palvelua toivotaan saavan nopeasti ympäri vuorokauden ja tilattujen tuotteiden toimitus tapahtuu sovituksessa aikataulussa. Omatoimikirjastot yhdistettynä toimivaan verkkokirjastoon edustavat uutta digitalisoituvaa asiakaskokemusta, jossa

asiakaspalvelutilanteiden vuorovaikutuksessa osa kommunikaatiosta korvautuu teknologia-avusteisilla prosesseilla, kuten aineiston verkkokirjastotilauksessa tai itsepalvelutoimipisteillä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 27.)

Omatoimikirjaston ohessa kirjasto voidaan asiakaskokemuksen kautta rinnastaa hyvin kaupallisten toimijoiden toteuttamaan omatoimi- tai itsepalveluasiointiin. Omatoimiasiointi on laajentunut mm. vähittäiskaupassa, terveydenhuollon ilmoittautumisväylissä ja pankki- ja vakuutustoimintojen yhteydessä. Omatoimikirjastojen voidaan ajatella olevan siis osa laajempaa yhteiskunnan digitalisaatiota ja omatoimisen asioinnin lisäämistä.

Laajemmin asiakaspalvelutyössä omatoimiasioinnin mahdollisuutta on lisätty, sekä verkossa, että paikan päällä tapahtuvan asioinnin suhteen. Kirjastoissa omatoimiasiointi on alan historiaan nähden melko uusi konsepti, minkä vuoksi sen toteuttamiseen ja omaksumiseen kuluu enemmän aikaa. Gerdtin ja Eskelisen mukaan vain vähän teknologiaa hyödyntävät yritykset - joihin osa kirjastoista voidaan lukea - joutuvat kuromaansäpään pidempää matkaa teknologian omaksumisen saralla kuin toiset, aikaisemmin digitalisaatiota aktiivisemmin käyttäneet yritykset (Gerdt & Eskelinen 2018, 44.) Tämä koskee usein myös kirjaston asiakaskuntaa.

Usein omatoimikirjaston hankkimista on perusteltu kulujen pienentämisellä ja audiolotuntien laajentamisella. Osin myös asiakastyytyvyyden parantaminen on ollut näkökulmana omatoimikirjaston käyttöönottamisessa. Juuri tavoitettavuus ja toimipisteen lopettamisen estäminen ovat joissain tapauksissa edistäneet omatoimikirjaston perustamista (Holopainen, 2020). Myös Aluehallintovirasto on vuoden 2019 Omatoimikirjastokyselyssään raportoinut, että vain pienessä osassa (alle 15%) kunnista omatoimikirjasto olisi suoraan aiheuttanut tai olisi syy henkilöstön vähentämiselle (Mustikkamäki 2019, 22.)

2.2 Asiakkaiden muutosvalmiudet

Marquezin ja Downeyn mukaan kaikki kirjastoon kohdistuvat muutokset ja niihin liittyvä tapakulttuurin muutos vaatii paljon, sekä asiakkailta että

palveluntuottajilta. Heidän mukaansa muutoksia ei tulisi nähdä ainoastaan uusien teknisten muutosten oppimiseen ja omaksumiseen, vaan muutos on osa laajempaa kokonaisuutta, joka sisältää uuden palvelun tuottamat muutokset palvelun tasoon ja käyttöön. (Marquez & Downey 2016, 17). Asiakkaiden tulee tulevaisuudessa varautua siihen, että kirjaston asiakaspalvelu pienenee tai tavat kommunikoida henkilökunnan kanssa muuttuvat. Asiakaspalvelu voi muuttua Kööpenhaminan kirjastojen tapaan päiväpainotteiseksi tai sen tarjoama palvelu voi vaihtua chatissä tapahtuvaan call center- keskusteluun. (Hopeakunnas, 2016.)

Paimion kirjastossa omatoimen asiakaskokemus muodostuu:

1. kirjautumisesta
2. ovien ja porttien toimintavarmuudesta
3. asiakastilojen käytettävyydestä, opasteiden selkeydestä
4. lainaus- ja palautusautomaation sujuvuudesta
5. tiloista onnistuneesti poistumiseen

Kaikki nämä toiminnot edellyttävät myös asiakaskokemuksen tuntemista ja testaamista henkilökunnan toimesta. Epäonnistunut omatoimikirjastovierailu voi muodostua minkä tahansa osan epäonnistumisesta. Myös Engström ja Eckerdal ovat listanneet omatoimikirjastotilojen asiakaskokemukseen liittyviä toimintoja, joita ovat:

1. lainaus ja palautus
2. jokapäiväinen vierailu
3. käytön esteet
4. kirjasto tilana
5. palveluiden käyttö
6. palvelun saavutettavuus

(Engström & Eckerdal, 150-151.)

Asiakaskokemuksen suurin ja eniten palautetta aiheuttanut kohta on kirjautumisen vaikeus tai sen epäonnistuminen. Kirjaston ulko-ovelle sijoitetun lukulaitteen ja sen toiminnan opettelu on tuottanut asiakaskokemukseen epäonnistumisen kokemuksia. Kirjastolla laadittiin kirjautumisyksikön yhteyteen seikkaperäinen ohjeistus. Asiakaskokemuksen vahvistamiseksi luotiin asiakkaiden käyttöön OR-koodin kautta aukeava kirjautumisen asiakkaan näkökulmasta demonstroiva video. (Paimion kirjasto 2020.)

Asiakkaiden omatoimen käytön kokemuksiin vaikuttavat välillisesti myös henkilöstön palveluaikana tekemät muutos- ja järjestelytyöt. Omatoimen aikana täysin automaation varassa tapahtuva lainaus- ja palautustoiminta on näkyvin ja myös haavoittuvin osa omatoimikirjastokokemusta. Suurin osa omatoimea käyttävistä asiakkaista on lainaamassa tai palauttamassa aineistoa, jolloin laitteiston toimimattomuuden johdosta, palvelukokemus jää vajaaksi. Henkilökunnan puuttuminen on tuolloin osa ongelmaa. (Engström & Eckerdal 2016, 152.)

2.3 Henkilöstön muutosvalmiudet

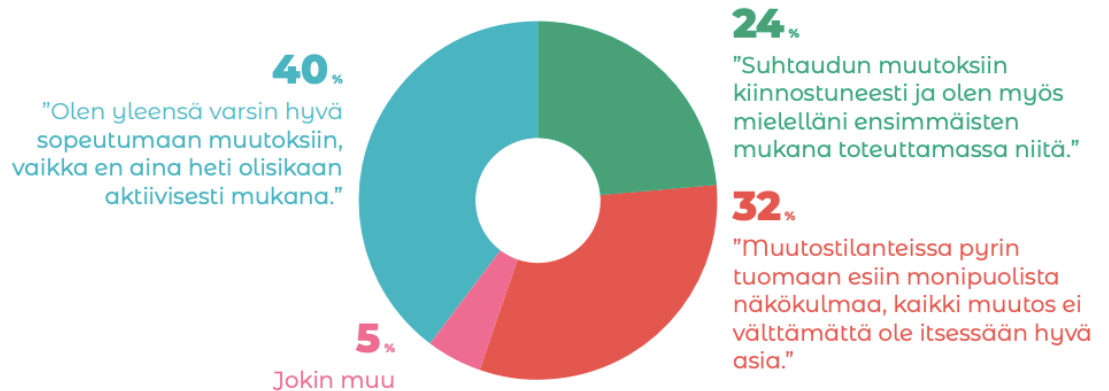
Omatoimikirjaston suunnittelussa ja käytännön toiminnassa henkilöstö on aina avainroolissa. Työn tekeminen muuttuu radikaalisti omatoimikirjaston aloittamisen yhteydessä, vaikka ulkoisesti asiakkaille kirjastohenkilöstön työ ei muutu. Suomalaisessa kirjastomaailmassa omatoimikirjastot ovat suhteellisen uusi asia ja suurin osa työntekijöistä ei ole urallaan tehnyt töitä kyseisen konseptin kirjastoissa. Suomessa ensimmäiset tilastoinnit omatoimikirjastoista on aloitettu vasta vuonna 2014 (Pakarinen, 2014.)

Omatoimen käyttöönotto ei varsinaisesti vähennä henkilöstöön kohdistuvan järjestelytyön painetta, vaan usein lisää työn määrää (Mustikkamäki 2015, 4.) Omatoimikirjaston toimivuuteen ja käytettävyyteen vaikuttaa suuresti se, miten henkilökunta sisäistää sen käytön edut ja vaikutukset omaan työhönsä. Omatoimen henkilöstölle tuoman muutoksen pitäisi nähdä vaikuttavan myös henkilökunnan taustalla tehtävään työhön, joka mahdollistaa palveluntuottajan paremman palvelun asiakkaille. (Marquez & Downey 2016, 17.)

Omatoimikirjaston tuominen kirjaston arkeen vaatii henkilöstöltä muutosvalmiutta. Kirjastoissa henkilöstö on usein erittäin kokenutta muutosten vastaanottamisessa ja läpiviennissä. Suomen kirjastoseuran vuoden 2019 kirjastoalan työntekijätutkimuksessa (Kuva 2.) yli puolet vastasi olevansa erittäin tai melko hyvin valmis kohtaamaan muutoksia työyhteisöissään (Perjo & Malmström, 30.)

Kirjastolaiset jakautuvat muutoksen edessä kolmeen tyyppiin

Mikä seuraavista kuvaa parhaiten itseäsi työpaikan muutostilanteissa?
Valitse parhaiten sopiva.



Kirjastoalan työntekijäselvityksen loppuraportti

30

Kuva 2. Henkilöstön muutosvalmius (Perjo & Malmström, 30).

Kari Korkeakosken mukaan henkilöstö- ja asiakaskokemusta ei suoranaisesti tule laittaa vastakkain, vaan ne tulee nähdä aina vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Kirjastoissa vuorovaikutuspinnat ovat tiedonhaun, suositusten ja tilojen käytön kannalta olennaisia vuorovaikutustilanteita, joiden avulla kirjasto muokkaa myös asiakaskokemusta haluamaansa suuntaan. (Korkiakoski 2017, 30.)

Henkilöstökokemus voi tulevaisuudessa muuttua radikaalisti omatoimiasiointia tarjoavissa kirjastoissa kuten Tanskassa on käynyt, jossa kirjasto ei ole enää yhden toimipisteen keskus, vaan toimintaa toteutetaan monessa eri muodossa ja monen eri toimijan kesken. Tilat voivat pysyä laajana, mutta henkilökunnan määrä pienenä ja itseohjautuvuuden määrä kasvaa. Henkilökunta toimii laajalaisesti ja tukee asiakkaan toimintaa lähinnä avustavana työntekijänä ja

esimerkiksi kirjastonhoitajan ammattinimikkeen tilalle on tullut tapahtumatuottaja. Omatoimikirjastojen onnistuneeseen muutosvaiheeseen suuri osuus on koulutuksessa. Tanskassa koulutukseen on panostettu ja muutoksen yhteydessä henkilöstölle on annettu tilaa valita ja suuntautua haluamalleen toiminnolle. (Hopeakunnas, 2016).

Omatoimikirjastot ovat vaikuttaneet laajasti henkilökunnan työn sisältöön. Myös ennen omatoimikirjastojen laajenevaa lisääntymistä, on kirjastotyön työnkuva ollut radikaalissa muutoksessa. Muutos kirjallisuutta suosittelevasta kirjaston työntekijästä tapahtumatuotantoon ja yhteisten toimintojen asiantuntijaksi on ollut käynnissä jo kauan. Kirjaston näkyvyys on muuttunut ja osaltaan omatoimikirjastot ovat auttaneet henkilökuntaa suuntaamaan resursseja uusiin toimintoihin. Kirjasto kulttuurin uudistajana ja ennen kaikkea asiakaspalvelutyönä on Kann-Rasmussenin ja Ballingin (Kann-Rasmussen & Balling 2015, 250-251.) mukaan osoittanut kirjastoammattilaisten vahvasta kyvystä omaksua uutta tietoa ja sisältöä omaan ammattiinsa tueksi.

3 ASIAKKAIDEN UNELMAKARTOITUS

3.1 Asiakkaiden palautteen kerääminen

Paimion kaupungin kokonaisvaltaisena strategiana on korostaa ja nostaa esille kuntalaisten osallistumista ja osallistamista kaupungin laitosten ja osastojen toimintaan. Strategiassa nostetaan esille kaupunkilaisten vaikutusmahdollisuutta. Mielipiteiden asiakaskyselyyn on toivottu kehitystä ja parannusta. Kaupunginstrategiassa ja pitkäkestoisissa suunnitelmissa ”yksi tavoitteista on löytää lisää toimivia malleja, joilla kuntalaisten osaaminen ja innovaatiot voidaan liittää palvelemaan yhteistä etua.” (Paimion kaupunki, 2018.)

Kuntalaisten osallistuminen kuntien ja kaupunkien päätöksentekoon on tärkeä osa kuntalaisten osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Kuntalaiset voivat osallistua toiminnan suunnitteluun ja järjestämiseen esimerkiksi valtuustoryhmillä, neuvostoilla tai ideointitilaisuuksilla. Kuntalaisten osallistaminen vaatii mahdollisimman kevyitä, mutta samalla kiinteitä tapoja vaikuttaa. (Sallinen 2016, 8-9.)

Ajatus asiakasraadin hyödyntämisestä omatoimikirjaston suunnittelun ja käyttöönoton yhteydessä antaisi suunnitteluun ja omatoimikirjaston toteutukseen asiakkaiden näkemyksen. Asiakasraadin tärkeäksi kokemien palveluiden ja tilojen selvittäminen ja esiin nostaminen koettiin tärkeäksi myös itse omatoimikirjastohankkeen jälkeiseen aikaan.

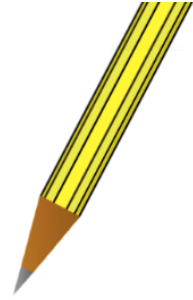
Paimion kirjasto aloitti toukokuussa 2019 aamuaikojen laajennetun aukio-olokeilun, jonka saama suosio vahvisti omatoimiselle asioinnille olevan kysyntää ja tarvetta. Aukio-olojen laajennus toteutettiin ilman omatoimikirjastolle tavallisesti vaadittavaa tekniikkaa, eikä suoraan vastaa omatoimikirjaston asettamiin rajoitteisiin. Laajennetun aukiolokeilun tarkoitus oli tutustuttaa asiakkaita henkilökunnattomaan kirjastotilaan ja lainaus- ja palautusautomaation omatoimiseen käyttöön. Palvelun käyttöönotto onnistui ja osa asiakkaista esitti toiveita kokonaisvaltaisen omatoimikirjaston tuomista kaupunginkirjastoon.

3.2 Asiakasraadin kokoaminen ja raadin tavoitteiden valitseminen

Paimion kirjastossa suunniteltiin kokoontuvan tammikuussa 2020 kaikille avoin asiakasraati, jossa kartoitettiin kirjaston asiakasraatilaisten käyttämiä palveluita, mutta myös heidän toiveitaan tulevaisuuden omatoimikirjaston avaamista varten. Paimion kaupunginkirjaston toiveena oli myös selvittää tarkemmin mitä palveluita ja tiloja kirjastossa käytettiin ja mahdollisesti haluttiin lisää. Tutkimuksen pääasiallinen rooli oli keskittyä omatoimikirjaston perustamiseen liittyviin palvelutarjonnan muutoksiin ja sisältöihin. Tutkimuksen onnistumisen vuoksi kysymysten asetelussa keskityttiin vahvasti omatoimikirjaston käyttöönottoon, jotta kertynyt aineisto ei olisi liian suuri ja tutkimuksen näkökulma pysyy tiiviinä ja hallittavana. (Juuti & Puusa 2020, 141-142.)

Asiakasraatia mainostettiin (Kuva 3.) avoimeksi kaikille halukkaille kirjastonkäyttäjille ja ei-käyttäjille kirjaston verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, paikallislehdessä ja itse kirjastotilassa. Yksittäisille asiakkaille ja kuntalaisille kerrottiin mahdollisuudesta osallistua asiakasraatiin myös yksittäisten asiakkaiden kohtauksissa henkilökunnan toimesta. Asiakasraadin kokoonpanoa ei erikseen määritetty tai ilmoituksissa tai kontaktoitujen kuntalaisten kohdalla vaadittu kirjaston asiakkuutta tai perehtyneisyyttä kirjaston toimintaan yleisesti.

Tervetuloa kirjaston Asiakasraatiin!



Osallistu Paimion kirjaston Asiakasraatiin.
Suunnittelemme yhdessä yhteistä kirjastoa ja mietimme
mikä tekee kirjastosta tärkeän paikan juuri sinulle.

Kokoontuminen:

ti 28.1.2020 klo 18.00

Paimion kirjasto
(Vistantie 18)
paimio.kirjasto@paimio.fi
www.paimio.fi/kirjasto

Kuva 3. Asiakasraadin kutsumainos.

Tilaisuus järjestettiin 28.1.2020 iltakokoontumisena kirjaston lukusalissa. Asiakkaiden toiveiden kartoittamiseen tarvittiin metodi, jossa yksittäisen osallistujan ei välttämättä tarvitse kertoa mielipidettään tai toiveitaan ääneen, mutta sen näkevät kuitenkin muutkin osallistujat. Asiakkaita paikalla oli kuusi, jotka edustivat suurilta osin kirjaston vakiokäyttäjistä.

Perinteisen haastattelutekniikan, teemahaastattelun sijaan kehitettiin toiminnallinen Unelmakartoitus. Unelmakartoitus tehtiin mahdollisimman yksinkertaiseksi ja visuaalisesti selkeäksi, jotta asiakkaiden ei tarvitse aluksi itse sanallistaa ja ymmärtää toiveitaan. Kuntaliiton Kuntalaiset keskiöön- oppaan mukaan asiakkaiden toiveiden kartoittamisessa “Kontekstikartat ja kontekstihaastattelut auttavat koamaan lisätietoa niistä asioista, joita asiakkaan ei ole sanallisesti helppoa ilmaista.” (Jäppinen & Nieminen 2014, 36.) Paimion kirjaston Unelmakartoituksessa käytetty metodi mahdollisti sen, että asiakkaat eivät tarvitse osallistukseen teknisiä välineitä kuten matkapuhelimia tai tablettia, vaan kaikki materiaali

tarjottaisiin kirjaston toimesta. Osallistujien ei tarvinnut etukäteen valmistautua tilaisuuteen.

Asiakasraadin ja Unelmakartoituksen kautta toivottiin saavan esille niitä asioita, jotka ovat asiakkaille erityisen tärkeitä ja ylläpidettäviä, sekä mieltä ja tuoda esille kuinka tärkeitä jokainen palvelu oli yksittäiselle käyttäjälle. Joe Marquezin ja Annie Downeyn (Marquez & Downey 2016, 8.) mukaan asiakkaiden kompleksisten toiveiden, halujen ja odotusten monimuotoisuus tekee kokonaisuuden kannalta hankalaksi määrittää yksittäisen käyttäjän tärkeäksi kokemia palveluita ja tiloja.

Liukuvaa asteikkoa Tärkeä palvelu ja Vähemmän tärkeät palvelut käytettiin sen vuoksi, että kaikki esille tulevat ajatukset, palvelut, toiminnot ja tilat haluttiin nähdä mahdollisesti toteutettavina ajatuksina. Unelmakartoituksen ideana oli tuoda esille myös sellaisia palveluita ja toimintoja, joita myös asiakasraadissa olevat pitivät käytännön kannalta lähes mahdottomiksi toteuttaa.

3.3 Unelmakartoituksen toteutus

Unelmakartoitus toteutettiin asiakkaiden kanssa Paimion kirjaston lukusalissa, jossa pöydät aseteltiin kokousmuotoisesti, jotta asiakkaat näkivät toisensa. Paikalle tulleita pyydettiin ensin vapaamuotoisesti kertomaan kirjaston käytöstään ja esittämään havaintojaan kirjastokäynneistään. Ennen seuraavaa vaihetta esiteltiin laajasti Paimion kirjaston tarjoamia palveluita, lainaus- ja palautustoimintoihin liittyviä asioita ja käytiin läpi Kaupungintalo-kirjastossa asiakkaille avoinna olevia tiloja. Vaikka tila- ja palvelutarjonta on esillä kaupungin ja kirjaston verkkosivuilla ei asiakasraatilaisten oletettu tietävän tarjolla olevista palveluista.

Lisäksi esiteltiin kirjastossa toteutettuja ja tulossa olevia tapahtumia. Olemassa olevien palveluiden ja tilojen esittely koettiin erityisen tärkeäksi, koska yleinen kirjasto tilana mielletään usein pelkästään lainaus- ja palautustoiminnan kautta, vaikka esim. Jochumsenin ym. (2012, 589) ja Marquezin ja Downeyn (2016, 14-15) mukaan tila ja siellä konkreettisesti tapahtuvat toiminnot ovat vain yksi osa kirjaston toimintaa.

Tässä vaiheessa, muutama asiakasraatilisista ilmoitti, että osa esitellyistä palveluista oli heille vieraita. Raatilisille annettiin myös tilaisuus kysyä lisää tai kertoa palveluista tai tiloista, joita he olivat käyttäneet. Avoin keskustelu on myös tapa kartoittaa ja jakaa kokemusperäistä tietoa käyttäjätutkimusten yhteydessä. Asiakasraatien työskentelyä ja niiden kautta saatuja tuloksia auttavat tarkoin määriteltyjen herätteiden ulkopuolelta tulevien ideoiden ja keskustelujen salliminen käyttäjätoiveiden kartoituksessa. Vapaa keskustelu on sopiva ja hedelmällinen työskentelymuoto käyttäjäarvioinneissa ja -keskusteluissa. (Marquez & Downey 2016, 44-45.)

Unelmakartoitus toteutettiin saman illan aikana kahdessa erillisessä osassa. Kokouspöydälle oli levitetty iso valkoinen paperiarkki, jossa osallistujille jaettiin kolmen eri värin tarralappuja (vihreä, keltainen, punainen). Osallistujille selvitettiin ja esiteltiin taulukon mukainen tarralappujen eri värien merkitys.

Taulukko 1. Tarralappujen väri Unelmakartoituksessa.

Tarralapun väri	vihreä	keltainen	punainen
Merkitys	olen käyttänyt palvelua, tilaa tai toimintaa useasti	olen käyttänyt palvelua, tilaa tai toimintaa satunnaisesti	en ole käyttänyt palvelua, tilaa tai toimintaa koskaan tai en ole ollut tietoinen sen olemassa olostani

Asiakkaita pyydettiin kirjoittamaan tarralapuille palveluita, toimintoja ja tiloja, joita he olivat jo käyttäneet. Eriväriset tarralaput koodasivat palvelun, toiminnan tai tilan käyttöä sen kautta, olivatko asiakkaat sitä käyttäneet. Palvelulle, toiminnolle tai tilalle sai antaa vain yhden merkitysvärin. Asiakasraatilisat ohjeistettiin sijoittamaan kirjoittamansa tarralaput mielekkyyksensä Tärkeä → Ei-tärkeä.

Esittelyn jälkeen siirryttiin unelmien kartoitukseen. Samojen värimerkitysten avulla asiakkaita pyydettiin kirjaamaan lapuille asioita, joita he halusivat

kirjastossaan olevan. Tarralapuille pyydettiin kirjaamaan myös ne palvelut, joita asiakkaat olivat aikaisemmassa vaiheessa ilmoittaneet käyttävänsä. Asiakkaita kehoitettiin miettimään asiointiaan kokonaisuutena juuri heidän näkökulmastaan ja siten, että vierailu kirjastossa palveluaikana tai omatoimiaikana olisi onnistunut.

Asiakkaita pyydettiin ajattelemaan myös sellaisia palveluita, joita he toivoisivat tai kuvittelevat voivan toteuttaa kirjastossa tai sen tiloissa palveluaikana tai omatoimiaikoina. Tässä vaiheessa korostettiin, että unelmakartoituksen kautta myös poikkeukselliset ja mielikuvitukselliset ajatukset voi kirjata muistiin ja sijoittaa muiden toiveiden joukkoon. Aikaa asiakasraatilaisilla oli runsaasti ja raatilaisia pyydettiin lopettamaan vasta silloin, kun suurin osa ei enää kirjoittanut asioita tarralapuille. Juuri vapaan ajattelun avulla etsittiin Unelmakartoitukseen mukaan asioita, joita ei selkeästi ole jo valmiina kirjastojen palvelutarjonnassa. Tiedostamattomien toiveiden ja odotusten keräämiseen tarvitaan kontekstianalyysia. (Jäppinen & Nieminen 2014, 36).

Tämän jälkeen myös nämä tarralaput sijoitettiin uudestaan paperiarkille, omaan kohtaan Tärkeä palvelu → Vähemmän tärkeä palvelu- mielekkyysakselille. Tavoitteena oli saada mahdollisimman moni Tärkeän palvelun toive sijoittumaan myös asiakkaiden mielessä palveluksi, jonka he jo saivat kirjaston palveluista tai se oli mahdollista ottaa huomioon omatoimikirjaston suunnittelussa. Osa esille nousseista asioista olivat jo käytössä olevia palveluita, joista asiakkailla ei ollut tietoa tai käyttökokemusta.

Suurin osa asiakkaiden käyttämistä palveluista sijoittui sekä vihreille tarralapuille, että Tärkeän palvelun akselille. Vihreillä tarralapuilla olevia asioita Paimion kirjastossa toteutetaan osin jo palveluina tai niihin pystytään vastaamaan omatoimiajan tuomilla, laajennetuilla aukiololla. Osa vihreiden tarralapun palveluista ja toiveista olivat selkeästi kirjaston palveluvalikoimaan jo aikaisemmin kuuluneita vahvoja toimintoja kuten lainaus- ja palautustoiminnot, aineiston varaaminen, uutusesittelyt ja -listat, sekä kirjaston järjestämät toiminnot kuten lukupiiri ja satutunnit. Näiden sijoittuminen Tärkeä palvelu → Vähemmän tärkeä palvelu- mielekkyysakselin Tärkeä palvelu- osioon on kirjaston toiminnan kannalta merkittävä ja tarpeellinen tieto.

4 HENKILÖSTÖN RYHMÄHAASTATTELU

4.1 Haastattelu tutkimusmetodina

Haastattelut ja ryhmäkeskustelut ovat nousseet suosioon 1990-luvulta alkaen. Metodina erityisesti ryhmähaastattelut ovat tehokkaita ja antavat tutkijalle enemmän materiaalia yksilöhaastattelujen sijasta. (Pietilä, 2017. 111.) Paimion kirjaston henkilötövuosien vähyden ja aikaresurssien puitteissa tutkimus toteutettiin henkilöstön osalta yksilöhaastatteluiden sijaan ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu saman ammatti- tai kokemusryhmän sisällä saattaa tuottaa ainutlaatuisia tuloksia ja keskustelulinjoja. (Pietilä, 120.)

Ryhmäkeskustelujen avulla voivat haastateltavat myös yhdessä pohtia annettua aihetta laajemmin tai tarvittaessa saada tukea tai keskustelun aloituksia toisilta ryhmän jäseniltä. Pietilän (Pietilä 2017, 115.) mukaan onnistuneen ryhmäkeskustelun avulla "asioita tuoda esille eri näkökulmista." Ryhmäkeskustelun tavoitetta voivat haitata eri kommunikaatiotyylillä keskustelevat osallistujat, jolloin enemmän tilaa ottavien mielipide voi muuttua keskustelun aikana konsensukseksi, vaikka tavoitetta löytää yhtä oikeaa vastausta ei ryhmähaastattelun lopputuloksena edes tavoitella (Pietilä 2017, 116).

Pitkään yhdessä olleiden ryhmien, työporukoiden tai tiimien haastattelussa voi olla vaikeaa huomata sanattomalla tasolla tapahtuvaa konsensusta ja yksimielisyyttä, myös haastattelijan oma osallisuus ja kokemus tutkittavasta aiheesta vaikuttaa haastattelun kulkuun. Tutkimustulosten analysoinnissa tämä on otettava huomioon. Juuti ja Puusti (Juuti & Puusti 2020, 101.) pitävät henkilökunnan ryhmähaastattelua tässä tapauksessa hyvin "tarkoituksenmukaisena, ja harkinnanvaraisena näytteenä" tutkittavasta aiheesta.

Riidattomassa ja pienessä työyhteisössä ajatuksia on mahdollisesti jo pitkään mietitty ja hiottu toimivaksi, jolloin uusien ajatusten ja ideoiden esille tuominen voi olla vaikeaa. Yhteen hitsautuneen työporukan konsensuksen verbalisointi voi usein jäädä nyökkäyksen tai myöntelyn tasolle, jonka haastattelijajoutuu

erikseen nostamaan esille. Vaihtoehtoisesti pitkään työskennelleiden ajatukset ovat jo organisaation omia, jolloin haastatteluun osallistuvan yksilön mielipiteet jäävät organisaation mielipiteiden alle eikä ajatuksia muodostu enää orgaanisesti. (Juuti & Puusti 2020, 104.)

Ryhmähaastattelutilanteissa voi olla vaikeaa seurata kokonaistilannetta tai saada esille ei-sanallinen viestintä tallennettua osaksi keskustelua. Moderaattorin tehtävä on tuolloin kirjata muistiin ei-sanallinen viestintä tai muuten kannustaa osallistua verbaalisesti vahvistamaan viestinsä tallenteelle. Keskustelun vetäjän on hyvä muistuttaa osallistujia verbalisoimaan mielipiteensä tai vahvistamalla huomaamaan sanattomia viestejä tarkentamalla kysymystä tai esittämällä suoria kysymyksiä ei-sanallisen viestien sisällöstä. Keskustelun kulun jälkitarkkailua tallenteesta litterointia varten voi tarvittaessa myös vahvistaa käyttämällä välillä haastatelluista tarvittaessa heidän nimiään (Pietilä 2017, 125.)

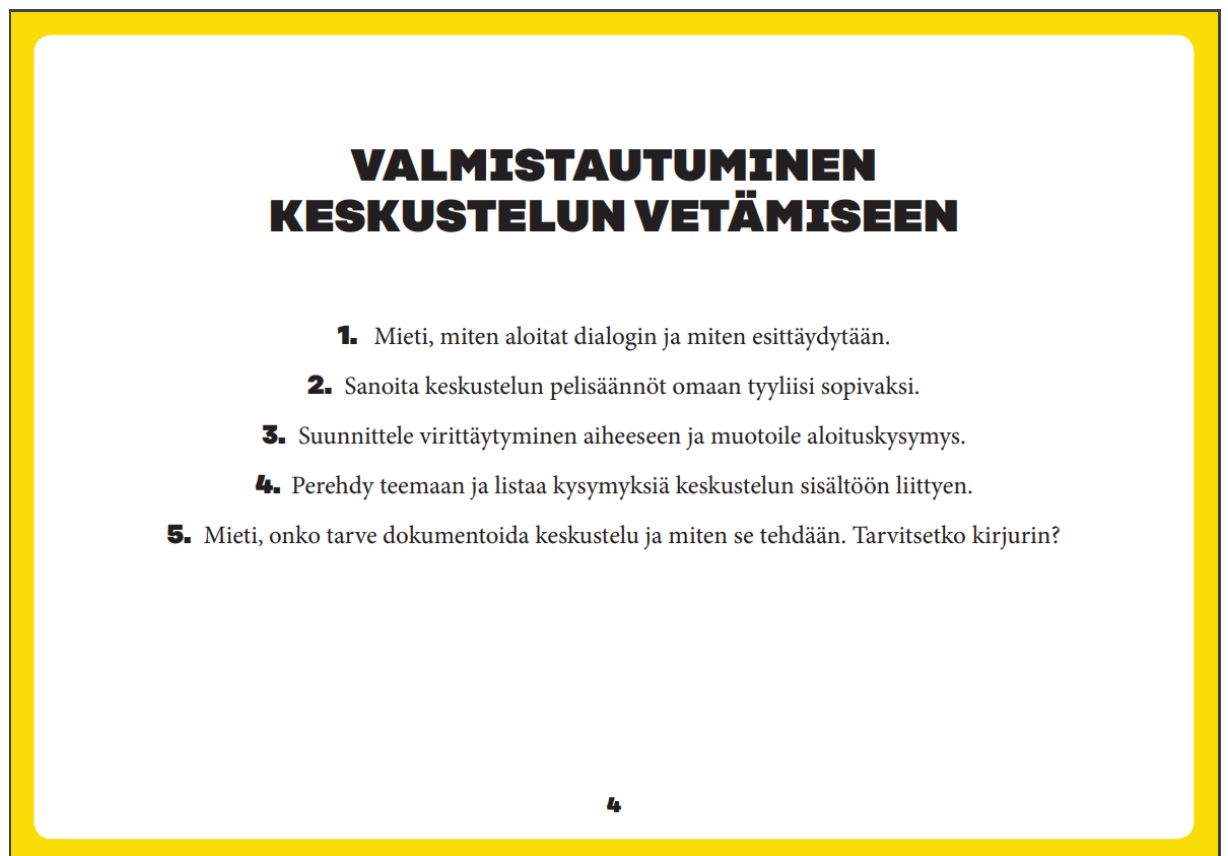
Haastattelu on perimmäiseltä pohjaltaan keskustelutilanne, jossa keskusteluun liittyy monenlaisia vuorovaikutustasoja, myös haastattelijan osallisuutta. Tutkimushaastattelun erottaa arkipäivän keskustelusta se, että haastattelijan motivaationa on suunnata keskustelua etukäteen suunniteltuun suuntaan. (Ruusuvuori & Tiittula 2017, 80.)

Tutkimuksen vuoksi ryhmäkeskustelun mahdollisimman laaja käsittely tutkimuksessa on tarpeellinen. Ryhmäkeskustelun kokonaiskuva muodostuu aina ryhmässä tapahtuvan keskustelun mukaan. Keskustelu voi nopeasti muuttua hiljaiseksi konsensukseksi, jolloin yksittäisen ryhmän jäsen mielipide tai ajatus voi kehittyä tai pysähtyä keskustelun lomassa. Keskustelijat saattavat esittää saman asian eri tavalla ja vaikutus yhtenäisestä mielipiteestä voi muodostua vaikka yksittäiset keskustelijat olisivat alussa olleet hyvin eri mieltä asioista. Pietilän mukaan on tärkeää analysoida sitä, miten juuri yksittäisen osallistujan mielipide asiasta saattaa koko keskustelun aikana muuttua toiseksi (Pietilä 2017, 127.) Sitran laatimissa Erätauco-keskusteluissa paino on dialogilla, jonka avulla keskustelusta tulee rakentava ja tasavertainen. Dialogin avulla ryhmähaastatteluun voidaan luoda luottamuksellinen ilmapiiri ja sitä voidaan käyttää osana valmistelua ja kehittämistä. (Erätauco-säätiö, 2018.)

4.2 Paimion kaupunginkirjaston henkilökunnan haastattelu

Paimion kirjaston henkilöstölle yhteisesti vedetty ryhmähaastattelu toteutettiin keväällä 2021. Tapahtumaan oli kutsuttu koko vakituinen henkilökunta, joka oli osallistunut omatoimikirjaston suunnitteluun ja toteutukseen. Ryhmähaastattelussa käytettiin rakenteena Sitran Erätaucoon suunniteltuja keskustelukortteja, joiden perusteella siihen tehtyjä kysymyksiä suunniteltiin ja keskustelua ohjattiin. (Erätauko-säätiö, 2018.)

Keskustelussa kartoitettiin henkilöstön kokemuksia omatoimikirjaston hankkeen tuloon, läpikäynnin ja käynnistämisen kohdistuneita kokemuksia kartoitettiin osana isomman koulutuspäivän aikana toteutetun ryhmähaastattelun avulla. Haastattelu toteutettiin Sitran Erätauko dialogiin kuuluvien keskusteluohjeiden mukaan. Koko keskusteluun valmistautumiseen käytettiin Erätaukoa varten suunniteltujen korttien ohjeistusta (Kuva 4).



Kuva 4. Valmistautuminen keskustelun vetämiseen (Erätauko-säätiö 2018).

Keskustelukorttien avulla muodostettiin opinnäytetyön kannalta oleelliset, henkilöstön kokemuksia kartoittavat kysymykset. Kysymykset olivat mahdollisimman avoimia, jotta keskustelijoille jäisi enemmän tilaa arvioida vastauksensa sisältöä, mutta antaa tilaa myös ei-relatiiviselle ajattelulle. Pääpaino kysymyksillä oli saada työntekijät pohtimaan tietämystään ja ajatuksia omatoimen kehityksestä ja tulemisesta omalle työpaikalleen.

Työpaikalla ohjeistettiin ja toivottiin henkilökuntaa miettimään ennen ryhmähaastattelun ajankohtaa omatoimikirjastoon liittyvää hanketta ja siihen valmistautumiseen. Keskustelijoille esitetty toive ryhmäkeskusteluun valmistautumisesta esitettiin ryhmäkeskustelun sijoittumiseen tavanomaista kauemmaksi itse omatoimikirjastohankkeen alkuperäistä toteutumisista, jolloin välittömät muistikuvat ovat saattaneet muuttua tai unohtua.

Keskustelu aloitettiin muodostamalla yhteiset pelisäännöt ja kertomalla osallistujille, että keskustelu tallennetaan opinnäytetyötä varten. Keskustelua varten oli luotu myös tiukat runkokysymykset, joiden avulla itse aiheeseen voitiin tarvittaessa palata keskustelun mahdollisesti laajentuessa tutkimusalueen ulkopuolelle (Liite 1).

4.3 Ryhmähaastattelun tulokset

Paimion kaupungin vakituiseen henkilökuntaan kuuluu viisi työntekijää. Työntekijävaihdoksia ei omatoimikirjastohankkeen aikana ollut. Henkilöstön kokemuksia Paimion omatoimikirjaston suunnittelusta ja toteutuksesta kerättiin ryhmähaastattelun avulla. Kaikki työntekijät pääsivät mukaan haastattelutilaisuuteen ja haastattelutilanteelle oli varattu reilusti aikaa.

Keskustelun aluksi kartoitettiin henkilöstön työhistoriaa ja -kokemusta. Ryhmäkeskusteluun osallistuneen henkilöstön keskimääräinen työhistoria kirjastoalalla oli 15 vuotta, ja kukaan ei aikaisemmin ollut työskennellyt omatoimikirjastoissa. Kaikki keskusteluun osallistuneet olivat olleet Paimion kirjaston työntekijöitä sekä hankkeen suunnittelun, että toteutuksen ajalla. Suoraan hankehakemuksen valmistelussa ja suunnittelussa mukana oli ollut yksi työntekijä.

Omatoimikirjastot olivat kaikille osallistujille tunnettu konsepti, ja sen käyttäminen ja historia olivat laajasti tunnettuja. Osa keskusteluun osallistuneesta henkilökunnasta ei aikaisemmin ollut itse käyttänyt omatoimikirjastoa, joko siksi että oman asuinpaikan lähellä ei ollut omatoimikirjastoa tai sen käyttöön ei ollut kiinnostusta tai tarvetta. Tieto ja käsitys siitä, että Paimion kirjasto muutettaisiin omatoimikirjastoksi ei työntekijöille ollut kokonaan uusi asia. Yhteisen pohdinnan ohessa myös osa muisti rikkonaisesti sen, että omatoimikirjastosta ja sen tuomisesta Paimion kirjastoon oli keskusteltu jo ennen hankkeen hakemista teoreettisella tasolla:

No, tietysti sitä oli mietitty aikasemmin, ennen hankehakemusta.

[...] itseasiassa mä muistin että on siitä ollut puhe, tai kuulin silloin teiltä et siit on ollut puhe mut sitten se on jäänyt kun siihen oli niin kova vastustus ollut.

Paimion kirjaston omatoimen avaaminen osui keskelle maailmanlaajuista pandemiaa, jonka vuoksi hankkeen ja omatoimen henkilöstölle kohdistunut paine ja ulkopuolisista syistä johtuneen hankkeen pitkällinen viivästymisen aiheutti aikataulujen pettämistä ja suunniteltujen muutosten kasaantumista. Onnistuneen muutostöiden tai uuden konseptin tuominen edellyttää suunnitelmallisuutta ja pitkäjänteisyyttä.

Omatoimen henkilöstökokemus muodostuu:

1. tilatekniikan ja -järjestelmän tuntemisesta
2. omatoimen vaatimista järjestelytoimista
3. kokoelman tavoitettavuuden varmistamisesta
4. työnkuvan ja -tapojen muuttumisesta

4.3.1 Henkilökunnan kokemus uudesta tilateknisestä järjestelmästä

Suurin näkyvin muutos omatoimikirjaston käyttöönotossa henkilökunnalle oli sen tilatekniikkaan ja vanhoihin tiloihin toteutetuissa muutoksissa. Uusien tilatekniikkaratkaisujen oppimisessa ja omaksumisessa kului aikaa. Osa henkilökunnasta

ei uskonut tilatekniikan millään soveltuvan tai kestävän Paimion kaupunginkirjaston tilan käyttöä.

me oltiin jossain välissä ihan epätoivosia noitten kaikkien liukuovien ja systeemien kanssa, et eihän näihin ikinä saada mitään et ne itellään aukee jollain menetelmällä.

Henkilökunta sai koulutusta omatoimikirjastojärjestelmän käyttöön, ja tätä toivottiin lisää. Ongelmatilanteiden ratkaisu jäi vähemmälle ja niiden selvittämiseen kuului tarpeettoman kauan aikaa itse ongelmatilanteessa. Toisaalta nähtiin positiivisena se, kuinka hyvin hankittu järjestelmä toimi ennakkoluuloista huolimatta.

sit ne kaikki ratkasut löytyy, ni sit niiku semmone onnistumisen ja vähän epäuskosen onnistumisen tunne, et onks tää nyt todellaki totta et nää kaikki nyt toimii.

Paimion kirjaston henkilökunta suoritti useaan otteeseen asiakaskokemuksen testaamisen kierroksella, jossa testattiin saapumista kirjastoon ja aina sieltä onnistuneesti poistumiseen. Kierrokset ja henkilökunnan järjestelmän testikäyttö koettiin tärkeäksi, jotta henkilöstö sai kokemuksen siitä, miten opasteet, kirjastotila ja automaatio tukisivat asiakaskokemusta. Henkilökunta mietti kierroksilla etenkin sitä, kuinka omatoiminen asiointi tukee ensikertaa asioivaa asiakasta ja että henkilökunta osaa neuvoa parhaan mahdollisen yhteisen asiakaskokemuksen muodostumisessa.

Se on sit taas semmosta, et ihminen tarttee kerran sen saman avun. Tosi moni, semmonen asiakas joka on ennen lainannu tiskiltä, ku on opastettu lainaamaan automaatilla, pystyy toimimaan ite. Vanhempaakin ihmistä oppinu, ketkä niiku moikkaa mut sit näkee et he poistuu.

4.3.2 Omatoimen aiheuttamat järjestelytoimet ja työnkuvan muutokset

Henkilöstön määrän vähentämistä ei missään vaiheessa nähty mahdollisena osana omatoimikirjaston käyttöönottoa. Paimion kaupunginkirjaston

henkilöstömäärä on jo ennen omatoimikirjastoa ollut pieni, ja omatoimikirjaston mukanaan tuomat järjestelytoimien ei nähty vähentävän henkilöstöön kohdistuvaa työmäärää. Oman työnkuvan ja työmäärän lisääntymistä mietittiin.

[Hyllytys]... ja sit se ihmisten kohtaaminen, ei ku pitäis olla omatoimiaika ja ne käy tuo hihaan kiinni, et pitäis jotain etsii heille, nii sit se on aika vaikee tilanne siinä irtaantua sitte siitä ihmisestä siinä ja sanoo, et mä en nyt voi tehdä tätä. Ja sit aina tuntuu et pääse paljon helpommalla, ku tekee sit sen asian mikä sit taas on ristiriidas sen kans et niiden pitäis olla siel omatoimen kans.

kyllähän se on niin, jos ajattelee sen niiku et asiakaspalveluaika pitenee. Siis sil-lain, et kuitenkin sit aamusta ollaan valmiudessa siinä asiakaspalvelussa, mikä oli ennen semmosta ... sisätyöaikaa.

Paimion kirjaston henkilöstölle aikaisemmin asetettujen työnkuvien muutosta ei nähty omatoimikirjaston saapumisen myötä suurena ongelmana. Pienen työyhteisön sisällä jokaisen virallinen työnkuva nähtiin jo ennen omatoimikirjaston tuomista muuttuvana ja mukautuvana. Vahvasti koettiin positiivisena, että asiakastoiveisiin on suoraan pystytty omatoimikirjaston saapumisen yhteydessä vastaamaan. Laajennettu aukioloaika nähtiin jo pitkään kaivattuna muutoksena.

Mä kannatan sitä omatoimikirjastoo ja must se on ihanaa, et ihmiset pääsee tänne.

Niin onhan asiakkailla parempi mahdollisuus päästä sinne. Ja esimerkiksi viikonloppuna. ja onhan täälläkin toivottu kauan, et viikonloppuna pääsis.

Niin, siis musta se oli jotenkin hirveen selkee se, että kun täällä oli se aukiolojen vähyys oli se kuntalaisten mielestä suurin ongelma tässä kirjastossa. Että sitten olis se omatoimi, jollon vois käydä silloin ku itselle sopii. Ja oon tykänny kyllä.

4.3.3 Kokoelmanhoito ja käsittely omatoimikirjastossa

Kokoelmanhoidon ja siitä vastaamisen ja ylläpitämisen ei koettu muuttuvan radikaalisti omatoimikirjaston käyttöönoton yhteydessä. Kokoelman saavutettavuutta pohdittiin sekä tilateknisten järjestelyjen että opasteiden kautta. Kokoelman kokonaisvaltainen huolehtiminen hyllyjärjestelyistä lähtien pitää muuttaa vastaamaan omatoimikirjaston nostamia kysymyksiä varten.

Koska ammattitaitoinen henkilökunta ei varsinaisesti ole neuvomassa asiakasta oikean materiaalin löytämisessä omatoimiaikoina koki osa henkilökuntaa tämän vaikeaksi asiaksi omatoimikirjastotoiminnan yhteydessä. Pelättiin, että asiakaskokemus jää huonoksi, jos aineiston löytäminen ei onnistu. Aineiston löydettävyyden vuoksi hyllynpäätykylltien ja opasteiden uudelleen muokkaukseen kului työ- ja suunnittelu-aikaa.

Aineistovarausten määrän kasvuja lyhyellä omatoimikirjastoajan käyttökokemuksella nousi keskusteluun. Yleisesti logistiikan kasvu herätti kokoelmanhallinnollisia kysymyksiä. Henkilökunnan vähyys pyöri keskustelussa mukana logistisen keskustelun osalta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Löytyneet havainnot

Työn tilaajan toiveena oli kartoittaa sitä, millaisena asiakaskunta ja henkilöstö kokevat oman kirjastonsa ja millaisia muutoksia kirjastotilaan ja käytäntöön omatoimen tullessa oikeasti tarvitaan. Asiakasraati päästiin toteuttamaan vallitsevista olosuhteista johtuen kerran, mutta tulokset vahvistivat käsitystä siitä, että Paimion kirjasto on tilana ja palveluna vastannut hyvin kysyntään ja toteuttaa jo laajasti suurta osaa Unelmakartoituksen avulla löydettyjä toiveita ja palveluita. On myös havaittava se, että Asiakasraadin kertaluonteisessa kokoontumisessa ei välttämättä osattu kysyä oikeita asioita, tai osa asiakkaille tärkeistä asioista saattoi jäädä pimentoon. Vaikka laadullinen tutkimus antaakin tilaa erilaisille näkemyksille, voisi erilaisella Asiakasraadin kokoonpanolla saada täysin erilaisia vastauksia. Juutin ja Puusan mukaan ihmistutkimuksissa on lähes mahdotonta saada esille lopullisia totuuksia (Juuti & Puusa 2020, 58.)

Toivottiin kertausta siitä, mitä jo olemassa olevia palveluita käytetään ja arvostettiin eniten ja joiden toivottiin ehdottomasti pysyvän olennaisena osana Paimion kirjaston toimintaa. Kuten asiakkaiden Unelmakartoituksen ja henkilöstön ryhmähaastattelussa huomattiin, että yhteinen tiedon jakaminen herätti useasti myös uusia ideoita ja tietoa siitä, mikä palvelu tai toiminta koettiin tarpeelliseksi. Juuri eri asioiden ja palveluiden verbalisointi oli sekä tutkittavien, että työn tilaajan mielestä mielenkiintoista ja erityistä.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen objektiivisuuden kannalta on myös huomioitavaa, että tutkimuksessa tutkimuskysymykset ja rajaukset asetettiin työyhteisön sisältä. Tämän vuoksi osa tutkittavista asioista tai poisrajatuista tuloksista voivat olla kyseenalaisia. Omatoimikirjaston käyttökokemusten jälkeiseen aikaan tehtäviin tutkimuksiin olisi kysymysten asetteluun saada ulkopuolista apua ja näkökulmaa. Sarajärven

ja Tuomen (Sarajärvi & Tuomi 2017, 118.) mukaan laadullisen tutkimuksen tutkimustulokset suodattuvat lähes aina tutkijan oman kehyksen kautta ja puolueettomuus ja luotettavuus ovat pohdinnan arvoisia asioita. Kirjaston omatoimihankkeen puitteissa tutkimuksen luottavuutta ei kyseenalaistettu, koska aihe ja toiminta olivat sekä asiakkaille, että henkilöstölle uusia asioita.

Asiakkaita olisi voinut osallistaa ja ottaa mukaan vielä laajemmin omatoimikirjaston käytännön suunnittelussa ja käyttäjäarvioinnissa. Lisäksi ei-käyttäjiä ei tutkimuksessa otettu huomioon lainkaan. Asiakkaiden vähäinen käyttö itse omatoimen kokonaisvaltaisessa suunnittelussa on myös Aluehallintoviranomaisen selvityksessä huomattu puute. 61 vastaajatahosta vain 15 oli käyttänyt asiakkaita omatoimen suunnittelussaan (Mustikkamäki 2015, 9).

5.3 Jatkotoimenpiteet

Asiakasraadin jatkojalostusta ja laajempaa käyttöä on toivottu jo opinnäytetyön aikana. Lisäksi raatin käyttöä myös pienemmissä muutos- ja kehitystöissä toivotaan lisää. Asiakkaiden käyttökokemuksiin ja muutostoihiveisiin on syytä palata, kun omatoimen yhtenäistä käyttökokemusta on pidemmältä ajalta. Asiakasraadin houkuttelevuutta ja mahdollista palkitsemisjärjestelmää on syytä miettiä uudestaan. Lisäksi osallistujien koostamista eri fokusryhmistä, myös ei-käyttäjistä, tulee harkita vakavasti. Eri fokusryhmistä koostettu asiakasraati saattaa olla vastauksillaan nykyistä kokoonpanoa hyödyllisempi ja laajempi. Koska kyseinen asiakasraati oli koostettu omatoimikirjastohankkeen pohjan perustaksi, jäivät osa arkisen toiminnan ylläpitämiseen suunnatuista kysymyksistä esittämättä.

Samalla toivottiin myös jatkuvaa ja tasaisempaa asiakasraadin totutusta ja ylläpitoa, jonka avulla asiakasraadin osallistujamäärä saataisiin mahdollisesti kasvamaan. Tutkimuksen aikaisen asiakasraadin osallistujamäärä on tutkimuksen kannalta liian pieni, mutta antoi työn tilaajalle, Paimion kaupunginkirjastolle hyvän näkemyksen siitä, mitä palveluita kirjastonkäyttäjät ehdottomasti tarvitsee. Pitkäkestoinen asiakasraadin käyttö lisää myös luottamusta oman kunnan palvelutoimintaan ja mahdollisuuksiin vaikuttaa omaan elinpiiriin.

Asiakasraadın ylläpito, koollekutsuminen ja järjestäminen on viiden henkilön työyhteisössä edelleen kuormittava tekijä, joten tilalle toivottiin myös järjestelmällistä palautteenantoväylää esimerkiksi osittaiskokeilun aikaisella vapaalla palautus- taululla tai mahdollisella kyselyllä. Näiden avulla tavoitetaan laajempi otos kirjaston aktiivisesta asiakaskunnasta, mutta samalla menetetään ei-käyttäjien mahdollisesti organisaatiolle tuotavia ajatuksia ja kokemuksia siitä, miksi he eivät käytä kirjastoa. Asiakasraadın viemistä myös ulos kirjaston tiloista toivottiin. Jalkautuvan työn koettiin saavan esille myös enemmän ajatuksia ei-käyttäjien joukosta.

Pandemiavuosien ajan asiakas- ja henkilöstökokemukset vääristävät osittain tuloksia ja omatoimen täydellisen käyttöönoton jälkeen on syytä kerrata ja käydä henkilöstökokemuksia uudestaan läpi, kun muutostyöt ovat päässeet oikeasti käyntiin ja käyttökokemusta on pidemmältä ajalta. Henkilöstökokemuksia on työnantajan kannalta hyvä kerrata ensimmäisen aukiolovuoden jälkeen, jotta työn uusi kuormittavuus ja mahdolliset epäjärjestelmällisyydet töiden toteutuksessa ja ohjauksessa tulevat tarkastettua. Toimintakustannukset eteenkin henkilöstön osalta tulisi ottaa huomioon seuraavassa tutkimusvaiheessa. Myös omatoimikirjaston vaikutuksen työntekijöiden suhteessa asiakaspalveluun ja sen laatuun on syytä ottaa uudestaan tarkasteluun aloitusvuoden jälkeen.

LÄHTEET

Aluehallintovirasto. 2019. Tiedote 1.4.2019. Viitattu 12.12.2020 https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/kirjastotilastotiedote_2018_valtakunnallinen_fi.pdf

Engström, L. & Eckerdal, J.R. 2017. In-between strengthened accessibility and economic demands: Analysing self-service libraries from a user perspective. Journal of Documentation. Vol.73 No.1. 145-159

Erätauko-säätiö. 2018. Keskustelukortit. Viitattu 14.7.2021 <https://www.sitra.fi/julkaisut/eratauko-keskustelukortit/>

Erätauko-säätiö. 2021. Keskustelun vaiheet ja kaavat. Viitattu 3.6.2021 <https://www.eratauko.fi/tyokalu/keskustelun-vaiheet-ja-tavoitteet/>

Gerdt, B. & Eskelinen S. 2018. Digiajan asiakaskokemus - oppia kansainvälisiltä hui-puilta. Alma Talent. Helsinki

Hiltunen, E., Ihanamäki, S. & Viiri, M. 2016. Peruspalveluiden arvioinnista työkalu kirjasto-
tojen kehittämiseen. Teoksessa Hyötyä, tietoa, elämyksiä - kirjastojen vaikuttavuuden
ulottuvuuksia. Suomen kuntaliitto. Helsinki

Holopainen, H. 2020. Yhä useampi asioi kirjastossa ilman henkilökuntaa – myöhäiset
aukioloajat tekivät Pertti Leskelästä kirjaston vakiokäyttäjän. Viitattu 2.5.2021
<https://yle.fi/uutiset/3-11139263>

Hopeakunnas, M. 2016. Ajatuksia herättävä kirjastokiertue Tanskaan ja Ruotsiin. Viitattu
8.5.2021 <https://blogit.kirjastot.fi/ajatuksia-herattava-kirjastokiertue-tanskaan-ja-ruotsiin/>

Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen, D. 2012. The four spaces
- a new model for the public library. New Library World. Vol. 113, No 11-12, 586-597.

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gau-
deamus. Helsinki.

Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2014. Kuntalaiset keskiöön - Työkalupakki kuntalaisten
osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Suomen kuntaliitto. Vii-
tattu 14.6.2021 <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2014/1642-kuntalaiset-keskioon>

- Kann-Rasmussen, N. & Balling, G. 2015. Every reader his book – every book its reader? Notion on readers' advisory and audience development in Danish public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*. Vol. 47(3), 242-253
- Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus vai henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma talent. Helsinki
- Kotus. Sanapöimintoja vuodelta 2014. Viitattu 12.7.2019 https://www.kotus.fi/sanakirjat/kielitoimiston_sanakirja/uudet_sanat/vuoden_sanapöiminnot/sanapöimintoja_2014
- Marqyez, J. & Downey, A. 2016. *Library Service Design: A LITA Guide to Holistic Assessment, Insight, and Improvement*. Rowman & Littlefield. Lanham
- Mustikkamäki, M. 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalveluiden toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto.
- Mustikkamäki, M. 2019. Omatoimikirjastot 2019. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto.
- Paimion kaupunki. 2018. Paimion aallonharjalla – Paimion kaupungin strategia 2018-2022. Saatavilla verkossa http://www.paimio.fi/files/8456/Paimion_kaupungin_strategia_2018-2022.pdf
- Paimion kirjasto. 2020. Paimion omatoimikirjasto. Viitattu 9.5.2021 <https://www.youtube.com/watch?v=wlc5EqBgZHU>
- Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Viitattu 7.5.2021 <https://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/#.VDvI5-deeiA>
- Perjo, L. & Malmström, T. 2019. Kirjasto ammattilaisen silmin- Kirjastoalan työntekijäselvityksen loppuraportti 4.6.2019. Pentagon Insight. Viitattu 15.6.2021 <https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2021/06/KirjastoalanTyo%CC%88ntekija%CC%88tutkimus.pdf>
- Pietilä, I. 2017. Ryhmäkeskustelu. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Helsinki. 111-130
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Tutkimushaastattelun käsikirja. Vastapaino. Helsinki. 46-83
- Sallinen, S. 2016. Tule tekemään tulevaisuuden kuntaa. Suomen kuntaliitto. Helsinki.

- Sarajarvi, A. & Tuomi, J. 2017. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.
- Tienari, J. & Harviainen J.T. 2020. Strategiaopas kuntien päättäjille - Osallista ja hallitse. Alma Talent. Helsinki

LIITE 1

Ryhmähaastattelu Paimion kirjaston henkilökunnalle 26.5.2021 klo 13-14

Osallistujia 5

Erätauko-keskustelun perussääntöjen läpikäynti: ”Ryhmäkeskustelun on tarkoitus olla rakentava ja tasavertainen tapa keskustella, jossa tähdätään toisten ymmärtämiseen, mutta ei yksimielisyyteen.” Tarkoitus on kartoittaa yhteisesti keskustelemalla Paimion omatoimikirjastohankkeen esille tuomista ajatuksista, tunteista ja kokemuksista. Tarkoitus ei ole vertailla kokemuksia, mutta yhteiseksi havaitusta kokemuksesta kannattaa mainita omalla vuorollaan. Mikäli aiheesta herää kysymyksiä toisen puhevuorolla, kirjaa se ylös ja esitä toisen puhevuoron jälkeen.

Keskustelun tavoitteena ei ole saavuttaa mitään, vaan jakaa kokemuksia omasta näkökulmasta ja jakaa ne yhteisesti. Keskustelussa ei ole väriä tai oikeita vastauksia tai kokemuksia. Keskustelu tallennetaan, mutta siitä mahdollisesti opinnäytetyöhön poimitut lainaukset anonymisoidaan, eikä niiden puhujaa pysty lainauksen kautta tunnistamaan.

1. Montako vuotta olet työskennellyt kirjastoissa/kirjastoalalla?
2. Milloin kuult ensimmäistä kertaa omatoimikirjastoista? Oletko käyttänyt omatoimikirjastoa aiemmin asiakkaana?
3. Oletko ollut työssä omatoimikirjastossa?
4. Milloin kuult ensimmäisen kerran Paimion omatoimikirjastohankkeesta?
5. Olitko miettinyt omatoimista Paimion kirjastoja jo ennen hankkeen aloitusta? Jos olit miettinyt omatoimikirjastoja Paimion kirjastoon, niin millainen se olisi ollut ilman hanketta?
6. Millaisia kokemuksia omatoimikirjaston tuominen omaan työympäristöön herätti? Pelkoa, jännitystä, innostusta tms.?
7. Millaisia kokemuksia omatoimikirjaston tekninen toteuttaminen hankkeen aikana herätti? Pysyivätkö ennen hanketta olevat tunteet vai muuttuivatko ne hankkeen aikana?
8. Tuliko omatoimikirjastohankkeen aikana kokemuksia siitä, että haluaisit omatoimen takia vaihtaa työpaikkaa kirjastoon, jossa omatoimea ei ole?
9. Omatoimen avaaminen: muuttiko omatoimen avaaminen konkreettisesti sinun työssäsi jotain? Oliko muutos iso tai pieni?
10. Koetko asiakaspalvelutyösi muuttuneen omatoimen avaamisen jälkeen?
11. Mikä on omatoimen avaamisen jälkeen työssäsi vaikeita ja helpointa?
12. Mitä muuttaisin Paimion kirjaston omatoimitoteutuksessa?
13. Sana on vapaa. Mitä muuta mielestäsi Paimion omatoimikirjastohankkeen aikana nousi mieleesi tai jäi esimerkiksi vielä toteutumatta?

Nousiko esille jotain sellaisia näkökulmia, joita en ollut huomannut tai voit ajatella tarvetta keskustella nyt? Voimme tarvittaessa myös palata aiemmin keskusteltuun.

