

Eija Hautala

Miia Kantoniemi

## **Kuntaliitosten vaikutuksia kirjastopalveluihin**

Asiakastyytyväisyyskysely uuden Seinäjoen kirjastoissa

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Kulttuurin yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



## SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö:	Kulttuurialan yksikkö	
Koulutusohjelma:	Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma	
Tekijät:	Hautala, Eija & Kantoniemi, Miia	
Työn nimi:	Kuntaliitosten vaikutuksia kirjastopalveluihin: asiakastytyväisyyskysely uuden Seinäjoen kirjastoissa	
Ohjaaja:	Vuorela, Pirkko	
Vuosi: 2009	Sivumäärä: 57	Liitteiden lukumäärä: 2

---

Suomessa on viime vuosina kunta- ja palvelurakennemuutoksen seurauksena tehty useita kuntaliitoksia. Peräseinäjoki ja Seinäjoki yhdistyivät jo vuoden 2005 alusta, mutta Nurmo ja Ylistaro liittyivät uuteen Seinäjokeen vasta uudistuksen myötä vuoden 2009 alusta. Aiheen ajankohtaisuuden vuoksi halusimme tutkia kuntaliitosten vaikutuksia kirjastopalveluihin tällä alueella. Tavoitteenamme oli selvittää, ovatko yleisten kirjastojen asiakkaat huomanneet kuntaliitosten tuomia muutoksia ja mitä mieltä he niistä ovat.

Teoriaosassa esittelemme muiden Pohjoismaiden kunta- ja hallintorakenteen uudistuksia, Suomen kunta- ja palvelurakennemuutusta ja Seinäjoen kuntaliitoksia. Käsittelemme Seinäjoen kirjastojen yhdistymisen tuomat muutokset kirjastokohtaisesti.

Toteutimme tutkimuksemme asiakastytyväisyyskyselynä kaikissa Seinäjoen yleisissä kirjastoissa ja kirjastoautoissa. Teimme kyselylomakkeen Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston toiveiden pohjalta. Käsittelemme palautuneet 156 lomaketta Microsoft Excel –ohjelmalla. Tutkimus oli kvantitatiivinen.

Suurin osa vastaajista ei ollut huomannut kuntaliitosten tuomia muutoksia kirjastopalveluissa. Yleisesti oltiin melko tyytyväisiä kirjastopalveluihin. Eniten positiivista palautetta sai aineiston lainaus- ja palautusmahdollisuus missä tahansa Seinäjoen kirjastossa. Kritiikkiä saivat kohonneet maksut.

Avainsanat: kuntaliitokset, kirjastopalvelut, asiakastytyväisyys, kirjastot - - yhdistyminen

## SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty:	Culture
Degree programme:	Library and Information Services
Authors:	Hautala, Eija & Kantoniemi, Miia
Title of thesis:	The effect of consolidation of municipalities on library services: customer satisfaction survey in Seinäjoki
Supervisor:	Vuorela, Pirkko
Year: 2009	Number of pages: 57    Number of appendices: 2

---

As a consequence of the reform of municipal and service structure, there have been many consolidations of municipalities in Finland during past few years. In 2005, Peräseinäjoki and Seinäjoki reconstituted as the city of Seinäjoki. Nurmo and Ylistaro joined the new Seinäjoki as the consequence of the reform in 2009. Because of this topical issue we wanted to study the effect of the consolidation on library services in this area. Our aim was to find out what the customers at public libraries think about library services after the consolidations of municipalities.

The theoretical part consists of the following themes: reform of municipal structure and administrative organization in other Nordic countries, reform of municipal and service structure in Finland, consolidation of municipalities in Seinäjoki area, uniting of libraries of Seinäjoki.

Our survey was carried out as a quantitative questionnaire at libraries and mobile libraries of Seinäjoki. We made the questionnaire according to the wishes of Seinäjoki public library – provincial library. We processed 156 answers using the Microsoft Excel –program.

The most of the respondents hadn't noticed the changes the consolidations of municipalities have brought to library services. The respondents were quite satisfied with the library services. Positive feedback was provided on the possibility of borrow and return material at any library of Seinäjoki. Negative feedback was provided on increased fees.

Keywords: consolidation of municipalities, library services, customer satisfaction, libraries - - merger

## SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ .....	2
THESIS ABSTRACT .....	3
SISÄLTÖ .....	4
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO .....	6
1 JOHDANTO .....	8
2 KUNTARAKENTEN UUDISTUKSIA .....	10
2.1 Kunta- ja hallintorakenteen uudistuksia muissa Pohjoismaissa .....	10
2.2 Paras-hanke .....	11
2.3 Tutkimuksia kuntaliitoksista .....	12
2.4 Kuntaliitokset Seinäjoen alueella .....	14
2.4.1 Peräseinäjoki .....	14
2.4.2 Nurmo ja Ylistaro .....	15
3 KIRJASTOJEN YHDISTYMINEN SEINÄJOEN ALUEELLA .....	16
3.1 Seinäjoen alueen kirjastojen yhdistymisen taustaa .....	16
3.2 Muutokset Peräseinäjoen kirjastopalveluissa .....	16
3.3 Muutokset Nurmon kirjastopalveluissa .....	17
3.4 Muutokset Ylistaron kirjastopalveluissa .....	19
3.5 Yhteiset muutokset Seinäjoen kirjastopalveluissa .....	20
4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA OLETETTUJA TULOKSIA .....	21
4.1 Tutkimusmenetelmä .....	21
4.2 Kyselylomake .....	22
4.3 Oletettuja tutkimustuloksia .....	23
5 TUTKIMUSTULOKSET .....	26
5.1 Taustatietoja vastaajista .....	26
5.2 Kirjaston asiakaspalvelu .....	28
5.3 Aineiston saatavuus ja kokoelman laajuus .....	31
5.4 Maksut ja laina-ajat .....	37

5.5 Kirjaston verkkopalvelut .....	40
5.6 Kirjastoautojen palvelut .....	41
5.7 Risut ja ruusut kuntaliitosten vaikutuksista kirjastopalveluihin.....	43
5.8 Yhteenveto tutkimustuloksista.....	48
5.9 Tutkimustulosten vertailua oletettuihin tuloksiin .....	49
<b>6 LOPUKSI .....</b>	<b>52</b>
6.1 Tutkimuksen onnistuminen .....	52
6.2 Syitä tutkimustuloksiin.....	52
6.3 Tutkimuksessa esiin tullut kehittämisen kohde .....	53
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>55</b>

## LIITTEET

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma.....	26
KUVIO 2. Lomakkeiden täyttöpaikat.....	27
KUVIO 3. Kauanko vastaajat olivat olleet kyseisen kirjaston asiakkaana?.....	27
KUVIO 4. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun asiantuntevuudesta kuntaliitosten jälkeen.....	28
KUVIO 5. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun ystävällisyydestä kuntaliitosten jälkeen.....	29
KUVIO 6. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun nopeudesta kuntaliitosten jälkeen.....	29
KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet kirjastojen tiedotuksesta kuntaliitosten jälkeen..	30
KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet uutuuksien saatavuudesta kuntaliitosten jälkeen.....	31
KUVIO 9. Vastaajien mielipiteet aineiston varaamisen helppoudesta kuntaliitosten jälkeen.....	32
KUVIO 10. Vastaajien mielipiteet varatun aineiston saapumisnopeudesta kuntaliitosten jälkeen.....	34
KUVIO 11. Vastaajien mielipiteet käytettävissä olevan kokoelman laajuudesta kuntaliitosten jälkeen.....	35
KUVIO 12. Vastaajien mielipiteet kirjastojen maksuista kuntaliitosten jälkeen....	37

KUVIO 13. Vastaajien mielipiteet kirjastojen aineistojen laina-ajoista kuntaliitosten jälkeen.....	39
KUVIO 14. Käyttäjien mielipiteet kirjaston verkkopalvelujen käytettävyydestä....	40
KUVIO 15. Käyttäjien mielipiteet kirjaston verkkopalvelujen monipuolisuudesta..	41
KUVIO 16. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen aikatauluista kuntaliitosten jälkeen.....	42
KUVIO 17. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen pysäkeistä kuntaliitosten jälkeen.....	42
KUVIO 18. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen aineistoista kuntaliitosten jälkeen.....	43

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää, ovatko Seinäjoen yleisten kirjastojen asiakkaat huomanneet kuntaliitosten kirjastopalveluihin tuomia muutoksia, ja mitä mieltä he niistä ovat. Lisäksi tarkoituksenamme on selvittää, miten lähikirjastojen asiakkaiden mielipiteet eroavat pääkirjaston asiakkaiden mielipiteistä.

Peräseinäjoen kunta liitettiin Seinäjoen kaupunkiin vuoden 2005 alusta, ja Ylistaron ja Nurmon kunnat vuoden 2009 alusta kunta- ja palvelurakennemuutoksen seurauksena. Kuntaliitosten myötä myös alueen yleiset kirjastot yhdistyivät. Tavoitteenamme on saada tietoa uuden Seinäjoen asukkaiden kokemuksista ja mielipiteistä muutoksista kirjastopalveluissa.

Valitsimme opinnäytetyömme aiheeksi kuntaliitosten aiheuttamat muutokset kirjastopalveluissa, koska se on ajankohtainen, ja aiheesta ei ole tehty paljon tutkimuksia. Halusimme tehdä tutkimuksemme Seinäjoella, koska olemme molemmat käyttäneet näiden kirjastojen palveluita vuosia ja paikalliset asiat kiinnostavat meitä. Lisäksi ajattelimme, että opinnäytetyömme on hyödyllinen myös käytännön kirjastotyössä. Päätimme tehdä opinnäytetyömme parityönä, koska yhdistyneitä kirjastoja on niin monta, että aiheen tutkiminen yksin olisi ollut liian suuritöinen prosessi.

Laadimme kyselylomakkeen yhteistyössä Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kanssa, jotta lomake vastaisi kirjaston tarpeita. Pyrimme tekemään lomakkeesta lyhyen ja nopeasti täytettävän, jotta kynnyks vastata olisi mahdollisimman pieni. Kysymykset koskevat lähinnä palveluita, joissa on tapahtunut jonkinlaista muutosta kuntaliitosten myötä. Lomakkeen kysymykset ovat yleisluonteisia, koska kirjaston asiakkaat huomaavat kirjastopalveluissa tapahtuvia muutoksia melko hitaasti, ja kuntaliitokset ovat vielä tuore asia. Lisäksi olimme kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston kanssa yhtä mieltä siitä, että kysymysten tulee mahduttaa yhdelle paperille.



Tutkimuksemme alussa käymme läpi kunta- ja hallintorakenteen muutoksia muissa Pohjoismaissa sekä Suomen kunta- ja palvelurakennemuutostusta yleisesti, ja miten se käytännössä on toteutunut Seinäjoen alueella. Tarkemmin käsittelemme kuntaliitosten myötä tapahtunutta kirjastojen yhdistymistä, ja sen kirjastopalveluihin tuomia muutoksia. Tutkimuksemme empiirisessä osassa esittelemme käyttämämme tutkimusmenetelmän sekä tutkimustulokset.

## 2 KUNTARAKENTEEN UUDISTUKSIA

### 2.1 Kunta- ja hallintorakenteen uudistuksia muissa Pohjoismaissa

Pohjoismaat ovat pysyneet hallinnolliselta ja alueelliselta rakenteelta melko muuttumattomina pitkään. Viime vuosina niissä onkin havahduttu selvittämään, vastaa-ko julkisen sektorin rakenne enää modernin yhteiskunnan vaatimuksia ja tarpeita. Pohjoismaiden kunta- ja hallintorakenne ovat läpikäyneet suuria muutoksia ja uudistukset jatkuvat edelleen (Liite 1).

Tanskassa toteutettiin hiljattain suuri paikallishallinnon uudistus, jossa kuntien määrä vähennettiin 98:aan vapaaehtoisilla kuntaliitoksilla muodostettuun kuntaan ja 14 läänistä perustettiin viisi aluetta. Hallituksen nimeämä julkisen sektorin rakennetta selvittänyt komissio julkaisi raporttinsa tammikuussa 2004. Loppuvuoden 2004 aikana Tanskan kuntien tuli päättää, minkä naapurikuntien kanssa yhdistyä. (Local Government Reform) Rakenteellista uudistusta edelsi runsaasti keskustelua aiheesta. Puolestapuhujat perustelivat kantaansa kustannustehokkuudella ja kilpailukyvyn paranemisella. Aluerakenteellista uudistusta vastustaneet olivat huolissaan demokratian säilymisestä ja tasa-arvosta paikallispolitiikan edustajien määrän vähentyessä. Vaikka uudistus oli syvälinen ja herätti eriäviä mielipiteitä, se toteutettiin nopeasti ja sujuvasti. (Administrative structural reforms of government 2007, 44)

Norjassa alueellinen ja rakenteellinen uudistus sai alkunsa paikallistasolla, kun haluttiin yksinkertaistaa päätöksentekoprosessia ja kehittää palvelujen tuottamista. Näkyvintä uudistus on kuitenkin ollut alueellisella tasolla. Valtio on perustanut alueita, joille se on jakanut vastuun eri toiminnoista. Läänejä ollaan kuitenkin vähentämässä. Hallitus on julkaissut kunnianhimoisen suunnitelman alueellisen hallinnon uudistamiseksi. Vuoteen 2010 mennessä on tavoitteena toteuttaa uusi aluerakenne, jonka seurauksena alueiden määrä hallinnollisella tasolla keskushallinnon ja paikallishallinnon välillä vähenee. Uudistus on tarpeen Norjassa, sillä läänitasolla siellä on edelleen joitakin hallinnon osa-alueita, jotka ovat toimineet jo lähes

vuosituhannen eli viikinkiajoilta asti. (Administrative structural reforms of government 2007, 50)

Ruotsissa paikallishallinnon rakenne oli jatkuvassa muutoksessa 1950-luvulta 1970-luvulle. Tämän vuoksi siellä ei ole tunnettu painetta tehdä kuntaliitoksia, ja kansallisella tasolla keskustelu aiheesta on jäänyt toiminnallisiin alueisiin. Ruotsissa muodostetut uudet yhteistyötoimielimet on perustettu ottamaan hoitaakseen joitakin tehtäviä ja vastuualueita, jotka virallisesti hoidetaan läänitasolla. Tämä mahdollistettiin kaikille lääneille vuonna 2002, mutta laillisuuden saavuttamiseksi jokaisen lääniin kuuluvan kunnan on hyväksyttävä yhteistyötoimielimen muodostaminen. Ruotsissa uudistuksen tavoitteena on selventää vastuualueiden jakoa eri hallintotasojen välillä. (Administrative structural reforms of government 2007, 52)

Toisin kuin muilla Pohjoismailla, Islannilla on kaksitasoinen hallintojärjestelmä. Se koostuu ainoastaan kunnallisesta tasosta ja valtiosta. Alueellista hallinnollista tasoa ei ole, vaan alueet ovat olemassa ainoastaan vapaaehtoisina yhteistyöryhmityminä. Tämän vuoksi valtio on ottanut vastuun monista julkisista palveluista. Viime vuosina Islannissa on keskusteltu kunta- ja hallintorakenteen uudistuksista ja etenkin kuntaliitoksista. Uudistuksen tavoitteena on vahvistaa kuntia, jotta ne pystyisivät paremmin tarjoamaan julkisia palveluja. Lisäksi Tanskan tapaan paikallisia viranomaistahoja pyritään uudistamaan niin, että ne olisivat riittävän vahvoja omaksumaan uusia tehtäviä ja vastuualueita. Islannin kuntien välillä on kuitenkin merkittäviä maantieteellisiä eroja ja suuria vaihteluja asukasluvuihin, mikä saattaa hidastaa uudistusta. Kuntien määrä on siitä huolimatta huomattavasti vähentynyt viime vuosien kuntaliitosten myötä. (Administrative structural reforms of government 2007, 48–49)

## 2.2 Paras-hanke

Paras-hanke on sisäasiainministeriön toukokuussa 2005 asettama hanke kunta- ja palvelurakenteen uudistamiseksi (Hagerlund 2009a). Hankkeen tavoitteena on vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta, turvata palvelujen saatavuus ja niiden yh-

denvertaisuuden toteutuminen, turvata palvelujen järjestämisen rakenteellinen ja taloudellinen perusta sekä uudistaa palvelujen tuotantotapoja ja organisointia. Paras-hankkeesta on tullut Suomen historian suurin kunnallishallinnon ja – palvelujen uudistus. (Kunta ja palvelurakenne uudistuu 2009, 17)

Sisäasianministeriön johtamissa valmisteluryhmissä käsiteltiin erikseen sosiaali- ja terveyspalvelut, kirjastopalvelut sisältävät opetus- ja kulttuuripalvelut, jonka vetovastuu oli opetusministeriöllä, tekniset ja muut palvelut sekä hankkeen alueellinen toteuttaminen. Valmistelun jälkeen vastuu siirtyi kunnille, joiden oli tehtävä selvitykset rakennemuutoksista sekä toimenpidesuunnitelmat palvelujen järjestämisestä. (Lintula 2007) Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta eli ns. puitelaki tuli voimaan 23. helmikuuta 2007. Laissa määritellään uudistuksen suunnittelu- ja toimeenpanovelvoitteet ja niiden aikataulu. Toteutus alkoi kunnissa jo ennen lain voimaantuloa. (Huhtanen 2007, 19, 25)

Kun päätös kuntaliitoksesta on tehty, kuntien tulisi keskittyä palvelurakenteiden ja tuotantotapojen kehittämiseen, jotta voitaisiin varmistaa palvelujen laatu ja saataavuus uudessa kunnassa (Hagerlund 2009b). Kuntaliitosten myötä myös kirjastot yhdistyvät. Uusilla, asukasluvultaan suuremmilla kunnilla on paremmat resurssit kirjastopalvelujen toteuttamiseen. Toisaalta uusien kuntien tuomat pidentyneet välimatkat ja lähipalvelujen säilyttäminen tuovat omat haasteensa kirjastoille.

### **2.3 Tutkimuksia kuntaliitoksista**

Tutkimuksemme aiheesta eli kuntaliitosten vaikutuksista kirjastopalveluihin ei löytynyt Suomesta kuin yksi aiemmin tehty tutkimus. Leena Lehtisen ja Seija Tahvanaisen Kunnankirjaston funktion muutos kuntaliitoksessa: eräiden vuonna 1973 toteutettujen kuntaliitosten vaikutuksesta kuntien kirjastolaitoksiin on Tampereen yliopiston Kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen Pro gradu –tutkielma vuodelta 1982. Tutkielmassa tarkastellaan 13 kuntaa, joita vuoden 1973 kuntaliitosten jälkeen oli kuusi. Tutkimuksessa selvitettiin kuntaliitosten vaikutuksia kirjasto-oloihin, ja ovatko vaikutukset erilaisia erisuuruisten tai kuntamuodoltaan erilaisten kuntien

liitoksissa. Loppupäätelmänä oli, että kaikissa tapauksissa kuntaliitokset paransivat kirjasto-oloja. Maalaiskuntien liittyessä kaupunkimaisempiin kuntiin kirjastoorganisaatio tehostui, ja määrärahat kasvoivat. Kahden maalaiskunnan liitoksessa pystyttiin yhteisvoimin parantamaan kirjastopalveluja, esimerkiksi hankkimaan kirjastoauto, mihin yksittäisellä maalaiskunnalla ei olisi ollut mahdollisuutta.

Kuntaliitoksia on tehty Suomessa aiemminkin. Kari Leinamo on selvittänyt tutkimuksessaan Kuntaliitoksen jälkeen: kuntien yhdistymisen vaikutukset liitosalueiden näkökulmasta (2004) liitosten vaikutuksia vuosikymmenten kuluttua. Tutkimuksessa on tarkasteltu viittä erityyppistä 1960- tai 1970-luvulla tapahtunutta kuntaliitosta. Tutkimuksesta ilmenee, että kuntaliitosten vaikutukset voivat näkyä vasta pitkänkin ajan kuluttua liitoksista. Eniten vaikutusta on kuitenkin kunnallisten palvelujen sijaintiin ja määrään.

Vuonna 2009 tehdystä 32 kuntaliitoksesta 16 oli vähintään kolmen kunnan monikuntaliitoksia. Arto Koski on raportissaan Monikuntaliitokset: taitavasta toteutuksesta hyviin käytäntöihin (2008) analysoinut monikuntaliitosten mahdollisuuksia ja uhkatekijöitä. Johtopäätöksenä on, että hyvä suunnittelu ja taitava toteutus ovat avainasemassa useamman kunnan liittyessä. Ne mahdollistavat suuremman muutoksen toteuttamisen hallitusti.

Monista kuntaliitoksista on tehty tarkempi seurantatutkimus, mutta niissä ei ole painotettu mitään tiettyä alaa. Tutkimukseemme sisältyvästä Seinäjoen ja Peräseinäjoen kuntaliitoksesta on tehty sellainen. Kaj Zimmerbauerin ja Petri Kahilan Seinäjoki-Peräseinäjoki kuntayhdistymisprosessin seurantatutkimuksessa (2006) tarkastellaan liitoksen vaikutuksia Peräseinäjoen asukkaiden arkeen. Tutkimus aloitettiin niin pian liitoksen jälkeen, että vaikutusten näkyminen kuntalaisten arjessa oli vähäistä. Asian oletettiin kuitenkin muuttuvan ajan saatossa, minkä vuoksi seurantaa tulisi tehdä myös jatkossa.

## 2.4 Kuntaliitokset Seinäjoen alueella

Keskustelu kuntaliitoksista Seinäjoen alueella alkoi jo syksyllä 1999. Seinäjoen kaupunki, Peräseinäjoen kunta ja Ylistaron kunta selvittivät yhdistymisen hyötyjä ja haittoja. Uuden kunnan muodostamista näistä kolmesta esitettiin vuoden 2001 alussa. Nurmo jäi tuolloin selvityksistä ulkopuolelle, mutta sille jätettiin mahdollisuus tulla vielä mukaan. Seinäjoen kaupunki ja Peräseinäjoen kunta olivat valmiita jatkamaan selvitystyötä kesällä 2001. Ylistaro suhtautui varauksellisesti. Nurmo käsitteli asiaa ja päätti pysyä edelleen hankkeen ulkopuolelle. Näin ollen ainoastaan Seinäjoen kaupunki ja Peräseinäjoen kunta jatkoivat prosessia. (Zimmerbauer & Kahila 2006, 17)

Peräseinäjoki ja Seinäjoki yhdistyivät uudeksi Seinäjoen kaupungiksi vuoden 2005 alusta (Zimmerbauer & Kahila 2006, 17). Uusia kuntaliitosmahdollisuuksia alueella selvitettiin vuoden 2006 aikana. Seinäjoki, Ylistaro ja Nurmo päättivät yhdistymisistä toukokuussa 2007. Nämä kolme kuntaa yhdistyivät vuoden 2009 alusta Seinäjoen kaupungiksi. Yhdistyneen kaupungin asukasluku kohosi noin 56 000:een. (Uusi Seinäjoki syntyy 1.1.2009)

### 2.4.1 Peräseinäjoki

Seinäjoen ja Peräseinäjoen yhdistyminen oli toiminnallisesti luonteva ajatus, mutta niiltä puuttui yhteinen maantieteellinen raja. Kuntien välissä oli Ilmajokeen kuuluva Lehtimäen kylä, joka oli halukas tulemaan osaksi uutta Seinäjokea. Myös samalla alueella sijaitsevat Honkakylä ja Ojajärven kylä tulivat mukaan kuntaliitokseen. Näin Seinäjoki ja Peräseinäjoki saatiin yhdistettyä myös maantieteellisesti. (Zimmerbauer & Kahila 2006, 17).

Seinäjoen kaupunginvaltuusto ja Peräseinäjoen kunnanvaltuusto kokoontuivat huhtikuussa 2002, jolloin selvitystoimikunta esitti kuntaliitoksen muodostamista. Esityksen hyväksyminen merkitsi Peräseinäjoen liittämistä Seinäjokeen vuoden

2005 alusta. (Zimmerbauer & Kahila 2006, 17). Tuolloin Peräseinäjoella oli noin 3 600 asukasta (Peräseinäjoen kunta v. 2004 2004).

Heti vuoden 2005 kesällä käynnistyi Helsingin yliopiston Ruralia-instituutin Seinäjoen yksikön toteuttama Seinäjoen ja Peräseinäjoen kuntayhdistymisprosessin seurantahanke. Hankkeen yksi osa oli tutkia Peräseinäjoen asukkaiden kokemuksia kuntaliitoksesta. (Zimmerbauer & Kahila 2006, 11). Kirjastopalvelut olivat mukana tutkimuksessa. Asukkaat pitivät niitä erittäin tai melko hyvin hoidettuina jo ennen kuntaliitosta, eikä tilanne ollut huonontunut kuntaliitoksen jälkeen. (Zimmerbauer & Kahila 2006, 29). Tämän jälkeen Peräseinäjoen kirjastopalveluissa on tapahtunut lisää muutoksia uusien kuntaliitosten myötä. Pyrimme tutkimuksemme selvittämään, mitä mieltä asukkaat nykyisin ovat kirjastopalveluista.

#### **2.4.2 Nurmo ja Ylistaro**

Seinäjoen kaupunki sekä Nurmon ja Ylistaron kunnat allekirjoittivat yhdistymissopimuksen heinäkuun alussa 2007 (Seinäjoen kaupungin, Nurmon kunnan ja Ylistaron kunnan yhdistymissopimus 2007, 9) muodostaakseen kuntaliitoksilla uuden Seinäjoen kaupungin. Kuntaliitosten tavoitteena on kehittää Seinäjoen kaupunkiseutua Etelä-Pohjanmaan maakuntakeskuksena, ja siten lisätä taloudellista aktiivisuutta, kehittää palvelutarjontaa ja turvata asukkaiden hyvinvointi. (Seinäjoen kaupungin, Nurmon kunnan ja Ylistaron kunnan yhdistymissopimus 2007, 1) Nämä kuntaliitokset ovat osa valtakunnallista kunta- ja palvelurakennemuutosta.

Seinäjoen kaupunki sekä Nurmon ja Ylistaron kunnat yhdistyivät uudeksi Seinäjoen kaupungiksi 1.1.2009. Ennen yhdistymistä Nurmassa oli n. 12 600 asukasta. (Historiatietoa 2004) Ylistarossa asukkaita oli vuoden 2008 lopussa n. 5 600 (Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä 2008). Nämä kuntaliitokset ovat niin uusia, ettei niistä ole ainakaan vielä tehty seuranta tutkimuksia.

### **3 KIRJASTOJEN YHDISTYMINEN SEINÄJOEN ALUEELLA**

#### **3.1 Seinäjoen alueen kirjastojen yhdistymisen taustaa**

Seinäjoen kaupunginkirjasto toimii Etelä-Pohjanmaan maakuntakirjastona. Seinäjoella kirjaston asiakkaita palvelee myös kirjastoauto ja sosiaalisen kirjastotyön osasto, jonka jätimme pois tutkimuksestamme kirjaston toiveesta. Vuoden 2005 kuntaliitoksen myötä Peräseinäjoen kunnankirjastosta tuli lähikirjasto. Myös kolme lainausasemaa, Alaviitala, Haapaluoma ja Kihniä, siirtyivät Seinäjoen kirjastotoimen alaisuuteen. Ylistarossa oli ennen kuntaliitosta pääkirjasto sekä kirjastoauto, joista tuli osa Seinäjoen kirjastolaitosta kuntaliitoksen jälkeen vuonna 2009. Samalla Nurmon pääkirjasto muuttui lähikirjastoksi ja myös Hyllykallion kirjasto sekä Kouran, Viitalan ja Ylijoen kirjastot muuttuivat Seinäjoen kirjaston toimipisteiksi. (Työryhmäraportti 2006, 29)

Seinäjoen, Nurmon ja Ylistaron kuntaliitosta varten tehtiin selvitystyötä vuonna 2006. Työryhmiä muodostettiin palvelujen eri osa-alueille. Kirjastopalvelut kuuluivat sivistystoimen selvitystyöryhmälle. Työryhmäraportissa pohdittiin mahdollisen kuntaliitoksen aiheuttamia haasteita ja vaikutuksia kirjastopalveluille. Haasteina koettiin muun muassa palvelutarjonnan pitäminen vähintään kuntaliitosta edeltäneen ajan tasolla, haja-asutusalueiden kirjastopalveluiden säilyttäminen sekä henkilöstötarpeen kasvaminen tehtävien lisääntyessä. Mahdollisuuksina nähtiin muun muassa kustannustehokkuuden paraneminen kirjastopalveluissa, kirjastoautopalveluiden laajeneminen kahden kirjastoauton voimin. Lisäksi yhdistyneissä kirjastoissa tarvitaan vähemmän lisähenkilöstöä. (Työryhmäraportti 2006, 30–31)

#### **3.2 Muutokset Peräseinäjoen kirjastopalveluissa**

Peräseinäjoen kirjaston liittyminen Seinäjoen kaupunginkirjasto-  
maakuntakirjastoon oli sujuvaa, koska Seinäjoen kirjasto on niin paljon suurempi. Lisäksi henkilökunta otti Peräseinäjoen kirjaston hyvin vastaan eikä puuttunut mi-



tenkään sen sisäisiin toimintatapoihin. Suurin muutos Peräseinäjoella oli kirjastojärjestelmän vaihtaminen Fintekistä PallasProhon. Ajankohta toiseen kirjastojärjestelmään siirtymiseen oli mainio, koska Peräseinäjoella olisi muutenkin pitänyt vaihtaa järjestelmää. Käytännössä vaihto osoittautui työlääksi, koska Peräseinäjoella jouduttiin siirtämään koko aineisto rekisteriin käsin. Seinäjoella käytettävät Seitti-kirjastokortit otettiin käyttöön Peräseinäjoella vasta liitosvuoden 2005 joulukuussa. (Koski-Aho 2009a)

Lisää muutoksia kirjastopalveluihin tuli syksyllä 2008, kun Seinäjoen, Nurmon ja Ylistaron hyväksymät Seitti-kirjastojen käyttösäännöt tulivat voimaan. Kuntaliitoksesta huolimatta Peräseinäjoen kirjastolla oli ollut siihen asti käytössä omat käyttösäännöt. Yhteisissä käyttösäännöissä suurin muutos oli av-aineiston lainajoissa. Videoiden ja dvd-levyjen laina-aika muuttui seitsemästä vuorokaudesta 14 vuorokauteen. Cd-levyjen laina-aika piteni seitsemästä vuorokaudesta jopa 28 vuorokauteen. Vanhojen käyttösääntöjen mukaan asiakkaalla sai olla lainassa vain kaksi cd-levyä kerrallaan, kun taas nykyään niitä saa olla lainassa 15 kpl. Videoissa ja dvd-levyissä raja muuttui kahdesta viiteen kappaleeseen. (Koski-Aho 2009b) Nurmon ja Ylistaron liittyttyä Seinäjokeen vuoden 2009 alusta kirjastot siirtyivät yhteiseen varausjonoon. Lisäksi aineistoa sai alkaa palauttaa mihin tahansa toimipaikkaan. Näiden muutosten myötä kirjaston täytyi järjestää aineiston kuljetus eri toimipaikkojen välillä. Seinäjoen ja Peräseinäjoen välillä kuljetukset olivat jo käytössä, mutta Nurmon ja Ylistaron liittymisen myötä kuljetusten määrä lisääntyi. (Koski-Aho 2009a)

### 3.3 Muutokset Nurmon kirjastopalveluissa

Nurmon pääkirjasto ja Hyllykallion kirjasto olivat ennen kuntaliitosta osa Seittikirjastoverkkoa yhdessä Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston, Peräseinäjoen kirjaston ja Kuortaneen kunnankirjaston kanssa (Nurmon kunnankirjaston käyttösäännöt 2002). Seitti-kirjastoilla on yhteinen kirjastokortti ja kirjastojärjestelmä, yhteiset aineistorekisterit ja Internet-palvelut (Työryhmäraportti 2006, 29-30), minkä vuoksi näiltä osin Nurmossa ei kirjastojen yhdistymisen myötä tapahtunut

muutoksia. Mahdollisuus varata hyllyssä olevaa aineistoa tuli Nurmoon kirjastojen yhdistymisen myötä (Heikkilä 2009b).

Nurmon kirjastoissa kuntaliitoksen myötä on tullut muutoksia laina-aikoihin seuraavasti: videokasettien ja dvd-levyjen laina-aika muuttui 7 vuorokaudesta 14 vuorokauteen ja cd-rom-levyjen ja aikakauslehtien laina-aika muuttui 14 vuorokaudesta 28 vuorokauteen (Nurmon kunnankirjaston käyttösäännöt 2002, Seittiyhteiskirjastojärjestelmän käyttösäännöt 2008). Tutkimuksessamme pyrimme selvittämään, ovatko asiakkaat huomanneet laina-aikojen pitenemistä.

Maksut muuttuivat vain myöhästymismaksun osalta. Ennen kuntaliitosta myöhästymismaksua alettiin periä vasta 14 vuorokautta eräpäivän jälkeen 20 senttiä vuorokaudessa jokaisesta myöhässä olevasta lainasta. 56 vuorokautta eräpäivän jälkeen myöhästymismaksu nousi yhteen euroon vuorokaudessa lainaa kohden. Velkasaldon yläraja oli 15 euroa, jonka jälkeen asiakas oli lainauskiellossa. Lasku palauttamattomasta aineistosta lähetettiin 90 vuorokautta eräpäivän jälkeen. (Nurmon kunnankirjaston käyttösäännöt 2002). Kirjastojen yhdistymisen jälkeen sakkoja alkoi kertyä kaksi vuorokautta eräpäivän jälkeen 10 senttiä vuorokaudessa jokaista myöhässä olevaa lainaa kohden. Lainakohtainen myöhästymismaksu on korkeintaan kaksi euroa. Velkasaldon yläraja laski 15 eurosta 10 euroon. Ensimmäinen palautuskehotus lähetetään 14 vuorokautta eräpäivän jälkeen ja toinen palautuskehotus 42 vuorokautta eräpäivän jälkeen. Lasku palauttamattomasta aineistosta lähetetään 180 vuorokautta eräpäivän jälkeen. (Seittiyhteiskirjastojärjestelmän käyttösäännöt 2008)

Koulujen yhteydessä toimineet Ylijoen ja Viitalan kirjastot lopettivat toimintansa ennen tutkimustamme. Vaikka tämä tapahtui kirjastojen yhdistymisen jälkeen, syynä toiminnan lopettamiselle oli kyseisten koulujen lakkautus, josta oli päätetty jo ennen kuntaliitosta. Näiden alueiden kirjastopalvelut hoidetaan nykyisin kirjastoauton avulla. Lisäksi lokakuun alussa 2009 Keski-Nurmon koululla avattiin kirjasto, jota oli suunniteltu jo ennen kuntaliitosta. (Heikkilä 2009a)

### 3.4 Muutokset Ylistaron kirjastopalveluissa

Ylistaro oli osa Lakia-kirjastoja 11 muun kirjaston kanssa ennen kuntaliitosta. Lakia-kirjastoilla on yhteinen Internet-tietokanta. Yhteisiä asiakas- ja aineistorekistereitä ei kuitenkaan ole, minkä vuoksi Ylistaron kirjastolla oli oma kirjastojärjestelmä. (Työryhmäraportti 2006, 29–30) Kuntaliitoksen myötä Ylistarosta tuli osa Seitti-kirjastoverkkoa. Näin ollen Ylistaron kirjastojärjestelmä vaihtui WebOrigosta PalasProksi ja aineisto- ja asiakasrekisterit muuttuivat yhteisiksi muiden Seittikirjastojen kanssa. (Heikkilä 2009a) Samalla Ylistaron kirjastokortti vaihdettiin Seitti-kortiksi.

Ennen kuntaliitosta ja kirjastojen yhdistymistä Ylistaron kirjastosta sai lainata videokasetteja ja dvd-levyjä seitsemäksi vuorokaudeksi, lehtiä, cd-levyjä ja cd-rom-levyjä 14 vuorokaudeksi ja kirjoja 28 vuorokaudeksi (Kirjaston esite 2008). Kirjastojen yhdistymisen jälkeen videokasettien ja dvd-levyjen laina-aika piteni 14 vuorokauteen ja lehtien, cd-levyjen ja cd-rom-levyjen laina-aika 28 vuorokauteen. Kirjojen laina-aika pysyi samana. (Seitti-yhteiskirjastojärjestelmän käytösäännöt 2008) Kirjastojen yhdistymisen myötä myös hyllyssä olevan aineiston varaaminen tuli mahdolliseksi (Heikkilä 2009b).

Ylistaron kirjasto ei perinyt lainkaan myöhästymismaksuja ennen kirjastojen yhdistymistä. Huomautuskirjeitä myöhässä olevasta materiaalista tulostettiin ja lähetettiin kaksi kertaa viikossa. Jokaisesta lähetetystä huomautuskirjeestä perittiin kaksi euroa. Ensimmäinen huomautuskirje lähetettiin kirjoista 28 vuorokautta eräpäivän jälkeen, lehdistä ja cd-levyistä 14 vuorokautta eräpäivän jälkeen ja videoista ja dvd-levyistä seitsemän vuorokautta eräpäivän jälkeen. Varatusta aineistosta huomautuskirje lähetettiin heti eräpäivän jälkeisenä päivänä. Palauttamaton aineisto laskutettiin kolme kertaa vuodessa. (Lallukka 2009) Asiakas joutui lainauskieltoon, mikäli maksamattomia maksuja kertyi vähintään 15 euroa, tai kolmannen huomautuskirjeen jälkeen (Kirjaston esite 2008). Nykyisin asiakas joutuu lainauskieltoon jo kymmenen euron maksamattomista maksuista (Seitti-yhteiskirjastojärjestelmän käytösäännöt 2008).

### 3.5 Yhteiset muutokset Seinäjoen kirjastopalveluissa

Kirjastojen yhdistyminen toi mukanaan myös yhteisiä, kaikkia kirjastoja koskevia muutoksia. Tammikuussa 2009 siirryttiin yhteiseen varausjonoon sekä mahdollistettiin lainojen palauttaminen mihin tahansa Seitti-kirjaston toimipisteeseen, minkä seurauksena alkoivat myös aineiston kuljetukset eri toimipisteiden välillä. Lisäksi kirjastoihin tuli pikalainahyllyt, joiden materiaalin laina-aika on vain kaksi viikkoa, ja josta ei voi tehdä varauksia. (Heikkilä 2009a) Pyrimme tutkimuksellamme selvittämään, ovatko asiakkaat huomanneet muutoksia, ja mitä mieltä he niistä ovat.

Kirjastojen yhdistymisen myötä Seinäjoen kirjastoauto Sepen lisäksi tuli Ylistaron kirjastoauto Ykä. Ylistaron kirjastoauton reitti arvioitiin uudestaan, ja ns. kuolleet pysäkit poistettiin. Tämän vuoksi Ykän reitti muuttui sen verran, että sillä pystytään hoitamaan myös Yljoen ja Viitalan alueen kirjastopalvelut. Ykä alkoi käydä syyskuussa 2009 näillä Nurmon alueilla kahtena iltana viikossa. (Heikkilä 2009a) Kirjastoautopalveluissa on tapahtunut paljon muutoksia, minkä vuoksi kysyimme tutkimuksessamme asiakkaiden mielipiteitä myös niistä.

Kirjastojen tiedotuksessa ei ole tapahtunut juurikaan muutoksia kuntaliitoksen jälkeen. Suurin muutos on tapahtunut verkkosivujen suhteen. Kirjastoilla on yhteinen kotisivu, jossa on lähikirjastoille omat alisivunsa. (Heikkilä 2009a)

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA OLETETTUJA TULOKSIA

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Tavoitteenamme on selvittää, ovatko Seinäjoen yleisten kirjastojen asiakkaat huomanneet kuntaliitosten tuomia muutoksia kirjastopalveluissa, ja mitä mieltä he niistä ovat. Tarkoituksena on myös selvittää, miten lähikirjastojen asiakkaiden mielipiteet eroavat pääkirjaston asiakkaiden mielipiteistä.

Empiirinen tutkimus tarkoittaa soveltavaa tutkimusta, jossa tutkimuskohdetta havainnoidaan käytännössä peilaten teoriaan. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus ovat yksi tapa jakaa empiirinen tutkimus kahteen ryhmään. ”Mikä?”, ”missä?”, ”kuinka paljon?” ja ”kuinka usein?” ovat kysymyksiä, joihin kvantitatiivinen tutkimus pyrkii vastaamaan. Asioita kuvataan numeerisesti, koska tutkimusaineistot ovat yleensä määrällisesti suuria. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 20-21)

Valitsimme kvantitatiivisen eli määrään perustuvan tutkimusmenetelmän, koska halusimme mahdollisimman monen Seinäjoen kirjastojen asiakkaan mielipiteen kysyttävistä asioista. Laadimme puolistrukturoidun kyselylomakkeen (Liite 2), jossa oli suljettuja kysymyksiä sekä yksi avoin kysymys, jossa vastaajalle annettiin mahdollisuus kommentoida vapaasti aihetta.

Kysely jaettiin Seinäjoen yleisten kirjastojen kaikkiin toimipisteisiin mukaan lukien lehtitupa, lainausasemat ja kirjastoautot. Kysely oli asiakkaiden täytettävissä ajalla 17.9.2009 - 17.10.2009. Aktiivisten kirjastokävijöiden mielipiteet olisivat tulleet esille lyhyemmässäkin ajassa, mutta kirjasto halusi, että kyselylomake on jaossa vielä syyslomaviikon, jolloin kirjaston käyttäjäkunta on vaihtelevampaa. Kyselyyn palautui vastauksia 173 kappaletta, joista puutteellisen täyttämisen vuoksi jouduimme hylkäämään 17 kappaletta. Hylätyistä vastauksista suurin osa oli lasten täyttämää lomakkeita, joissa oli vastattu muutamaaan kysymykseen ja muuten lomake oli sotkettu. Käsiteltäväksemme jäi 156 vastauslomaketta.

Käsittelimme aineiston Microsoft Excel –taulukkolaskentaohjelmalla. Avoimen kysymyksen kävimme läpi manuaalisesti luokittelemalla. Esitämme tuloksissa vastaajien iän vuosina syntymävuoden sijaan, koska se selkeyttää ikäjakaumaa. Kyselylomakkeen kohdat Aineiston saatavuus ja kokoelman laajuus sekä Maksut ja laina-ajat (Liite 2) käsittelimme kirjastokohtaisesti, koska kuntaliitoksen tuomat muutokset ovat olleet erilaisia eri kirjastoissa. Kirjastoautot, sekä Sepen että Ykän, käsittelimme yhteisesti, koska niistä palautuneita vastauksia ei ollut järkevää pilkkoa pienempiin osiin. Muut kohdat, joihin kuntaliitos ei ole todellisuudessa vaikuttanut, käsittelimme yhteisesti, koska vastausten läpikäyminen kirjastokohtaisesti ei toisi tuloksiin lisäarvoa.

## 4.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeen tärkein tavoite on muokata tutkimuksen kohde kysymyksiksi, joihin vastaajan on helppo vastata. Valmiit vastausvaihtoehdot helpottavat ja nopeuttavat laajan tutkimusaineiston käsittelyä, koska silloin vastauksista tulee yhdenmukaisia. Valmiit vastausvaihtoehdot tekevät vastaamisesta helpompaa kuin avoimet kysymykset. (Holopainen & Pulkkinen 2002, 42)

Kyselylomakkeen laadintaa varten saimme Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjastolta aihealueet, joista kirjasto halusi tietoa. Lomakkeessa kysytään mahdollisesti huomatuista muutoksista kirjaston asiakaspalvelussa, aineiston saatavuudessa ja kokoelman laajuudessa, maksuissa ja laina-ajoissa, verkkopalveluissa sekä kirjastoauton palveluissa. Olimme kirjaston kanssa samaa mieltä siitä että kyselyn on mahdollista yhdelle A4:lle ja siihen vastaamisen tulee olla nopeaa ja helppoa.

Lomakkeen laatimisessa haasteellista oli sen rajoitettu pituus, kaksipuolinen A4. Tämän vuoksi saatekirje oli kirjastoissa erillisenä kyselylomakkeiden yhteydessä eikä jokaisen lomakkeen alussa. Lomakkeen aluksi kysyimme vastaajan taustatietoja keskittyen oleellisimpiin, esim. ikä, sukupuoli ja asuinpaikka. Taustatietoja koskevat kysymykset olivat yleisluonteisia, jolloin vastaaja pysyi anonyyminä. Va-

litsimme kyselylomakkeeseen teittelymuodon, koska oletimme suurimman osan vastaajista olevan aikuisväestöä ja pyrimme osoittamaan arvostusta vastaajia kohtaan. Kyselylomakkeissa suositaan väitelauseita, mutta koimme ne liian johdattelevina tutkimuksessamme, kun tarkoitus on selvittää, ovatko asiakkaat huomanneet kuntaliitoksen tuomia muutoksia kirjastopalveluissa. Kirjasto halusi tietoa useasta eri aihealueesta, minkä vuoksi kysymykset olivat tilanpuutteen vuoksi pintoa. Syvälinen tutkimus aiheesta ei mielestämme ollut tässä vaiheessa mahdollista, koska kuntaliitos on uusi asia, ja muutokset ovat vielä tuoreita.

### 4.3 Oletettuja tutkimustuloksia

Asiakkaat huomaavat kirjastopalveluissa tapahtuneet muutokset usein vasta pitkän ajan kuluttua tai eivät ollenkaan. Osittain tämä johtuu siitä, että kirjaston tiedotus on melko huomaamatonta eikä kirjasto pidä itsestään meteliä. Myös asiakkaiden odotuksilla ja mielikuvilla kirjastosta on vaikutusta. Kirjastoa pidetään tietyllä tapaa muuttumattomana instituutiona, jonka peruspalvelut ovat aina olleet ja tulevat aina olemaan. Näin ollen kirjastolta ei odotetakaan tuntuja muutoksia.

**Vastaajien oletettuja taustatietoja.** Oletamme vastauksia kyselyymme tulevan vähemmän Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjastosta kuin muualta, koska kuntaliitokset ovat varmasti koskettaneet enemmän Seinäjokeen liitettyjen kuntien asukkaita. Kirjastoautoista vastauksia todennäköisesti tulee vähän, sillä pysähdysaika on melko lyhyt ja kirjastoautojen tilat ovat ahtaat asiakkaiden jäädä vastaamaan. Suurin osa vastaajista on melko varmasti naisia, koska kirjaston asiakaskunnassa naisia on enemmän kuin miehiä, ja naiset ovat miehiä herkempiä vastaamaan kyselyihin. Oletamme ikäjakaumassa esiintyvän kaksi suurempaa ryhmää: yli 50-vuotiaat ja alle 18-vuotiaat. Todennäköisesti yli 50-vuotiaat kirjaston asiakkaat ovat aktiivisia ja halukkaampia kertomaan kirjaston toimintaa koskevista mielipiteistään. Alle 18-vuotiailla tuntuu olevan tapana vastaila enemmän tai vähemmän asiallisesti kyselyyn kuin kyselyyn. Myös kavereilla on vaikutusta; jos yksi kaveripiiristä vastaa, loputkin vastaavat.

**Oletettuja vastauksia asiakaspalvelusta.** Kuntaliitos ja kirjastojen yhdistyminen eivät ole vaikuttaneet asiakaspalvelun asiantuntevuuteen, ystävällisyyteen ja nopeuteen, koska henkilökunta on sama kuin ennen kuntaliitosta. Uuden Seinäjoen alueen asukkaat voivat kuitenkin käyttää mitä tahansa kirjaston toimipistettä, mikä on saattanut lisätä vierailuja myös muiden kuin oman kotipaikan kirjastossa. Näin ollen kirjastojen asiakkaat ovat saattaneet kohdata totutusta poikkeavaa asiakaspalvelua, millä voi olla vaikutusta mielipiteisiin kuntaliitoksen tuomista muutoksista asiakaspalvelussa. Kirjastojen yhdistyminen ei vaikuttanut myöskään tiedotukseen. Jos asiakkaat kokevat tiedotuksessa tapahtuneet muutosta, luultavasti se on ollut huonompaan suuntaan. Tämä johtuu siitä, että kirjastopalveluissa on tapahtunut kuntaliitoksen myötä paljon muutoksia, joita asiakkaat eivät välttämättä ole tiedostaneet. Kun muutokset huomataan myöhemmin, eikä niistä ole nähty tiedotetta, kirjaston tiedotusta pidetään huonona.

**Oletettuja vastauksia aineiston saatavuudesta ja kokoelman laajuudesta.** Ehkä suurimmat kuntaliitoksen tuomat muutokset kirjastopalveluissa koskevat aineiston saatavuutta ja kokoelman laajuutta. Todennäköisesti Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston asiakkaat ovat tyytyväisiä yhteiseen varausjonoon, koska samaa teosta on useampia niteitä liikkeellä, ja varatun teoksen saapumisnopeus pääkirjastoon on kasvanut etenkin uutuuksien osalta. Lähikirjastojen asiakkaille tilanne saattaa olla täysin erilainen, sillä he ovat tottuneet, että myös uutuuksia on löytynyt hyllystä, eikä niitä ole ennen kirjastojen yhdistymistä tarvinnut varata. Mielipiteisiin uutuuksien saatavuudesta saattavat vaikuttaa asiakkaan kokemukset pikalainahyllyn käytöstä. Hyvällä onnella sieltä voi löytää jopa uutuuksia, joilla on todella pitkät varausjonot. Yhteisen varausjonon vuoksi asiakkaan täytyy varausta tehdessään valita noutopaikka, mikä saattaa osaltaan helpottaa varausta, koska varaus- ja noutopaikkojen ei tarvitse olla samoja. Asiakkaiden käytettävissä olevan kokoelman laajuus on kuljetusten myötä kasvanut, mikä on heidän kannaltaan hyvä asia. Monet kirjastojen yhdistymisen myötä tapahtuneet muutokset ovat hyödyllisiä asiakkaille, mikäli he vain ovat niistä tietoisia. Onkin mielenkiintoista nähdä, kuinka suuri osa vastaajista ei ole huomannut näissä palveluissa mitään muutosta.



**Oletettuja vastauksia maksuista, laina-ajoista ja verkkopalveluista.** Oletamme kirjastojen yhdistymisen jälkeisten maksumuutosten aiheuttaneet lähikirjastojen asiakkaisissa hämmennystä ja närkästystä. Nurmossa myöhästymismaksujen kertyminen aiempaa nopeammin herätti varmasti negatiivisia ajatuksia, mutta toisaalta lainakohtaisen sakkomaksun yläraja saattaisi kompensoida asiaa. Ylistarossa asiakkaita on varmasti järkyttänyt ensinnäkin sakottoman aikakauden päättyminen ja toiseksi sakkojen nopea kertyminen. Pääkirjaston maksuissa ei tapahtunut muutoksia, mutta asiakkaat saattavat olettaa kuntaliitosten nostaneen niitä. Usein ihminen olettaa uudistuneiden ja kehittyneiden palvelujen maksavan enemmän.

Lähikirjastojen aineistojen laina-ajat ainoastaan pitenivät, joten niihin asiakkaat ovat todennäköisesti tyytyväisiä. Pääkirjastolla laina-aikoihin ei tullut muutoksia. On mielenkiintoista nähdä, kokevatko asiakkaat pikalainahyllyn kahden viikon laina-ajan yleisenä laina-aikojen lyhentämisenä.

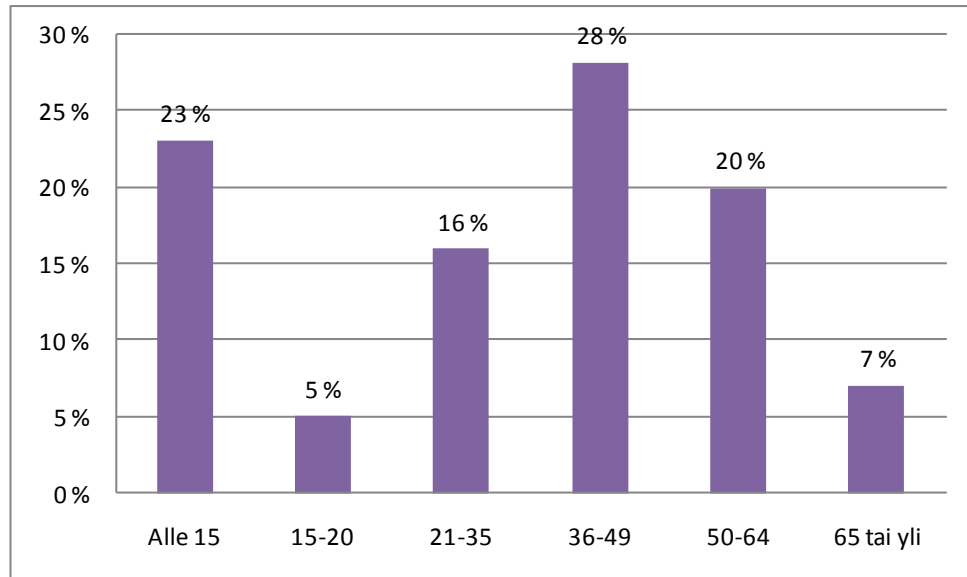
Kirjastojen verkkopalvelujen toiminnoissa ei ole tapahtunut varsinaisia muutoksia, mutta yhteinen aineistorekisteri on aiempaa laajempi, ja hakutuloksen saatavuustiedoissa näkyy kaikki toimipisteet. Todennäköisesti vastaajissa on paljon myös verkkopalvelujen ei-käyttäjiä. Vaikka verkkopalvelut ovat pysyneet melko samantlaisina, harvoin käyttävästä ne saattavat vaikuttaa vaikeammilta.

**Oletettuja vastauksia kirjastoautojen palveluista.** Todennäköisesti kirjastoautosta vastauksia tulee niukasti, eikä lomakkeen muualla täyttäneistäkään moni käytä kirjastoauton palveluita. Nurmossa kirjaston asiakkaiden ajatukset kirjastoautoa kohtaan saattavat olla ristiriitaisia. Toisaalta kahden koulun yhteydessä olleen pienen kirjaston lakkauttaminen on varmasti herättänyt negatiivisia tunteita. Toisaalta taas kirjastopalvelut saatiin säilytettyä alueella kirjastoauton reittimuutoksella. Ennen kuntaliitosta Ylistarossa oli totuttu siihen, että kirjastoautolla oli nykyistä enemmän pysäkkejä. Vaikka pysäkeistä karsittiin vain ne, joilla ei ollut juurikaan tai ollenkaan kävijöitä, saattoi se närkästyttää kirjaston asiakkaita. Koska Ylistaro on pieni kunta, joka liitettiin suurempaan kaupunkiin, saattavat sen asukkaat kokea kirjastoauton turhien pysäkkien karsimisen haja-asutusalueiden palvelujen heikkenemisenä.

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

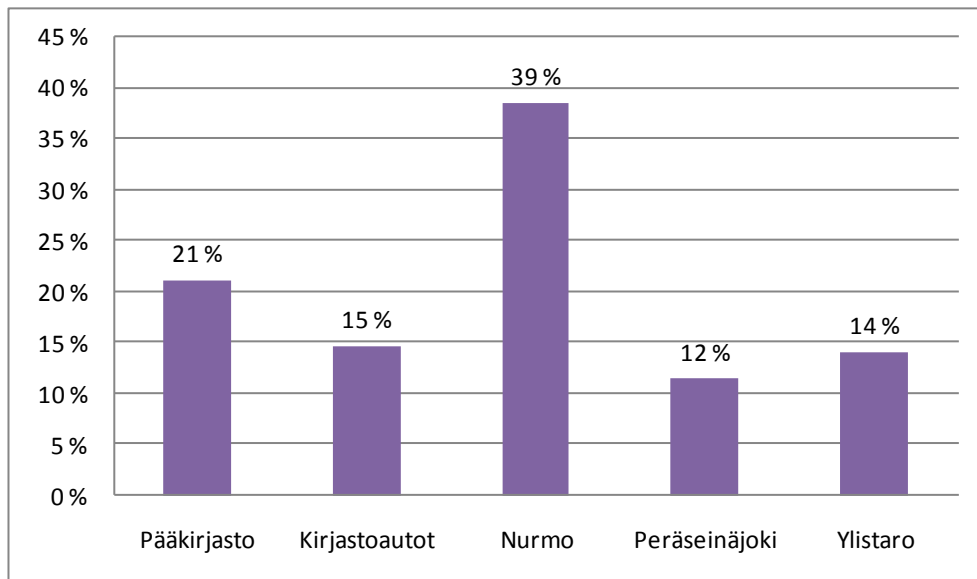
### 5.1 Taustatietoja vastaajista

156 kyselyyn vastanneesta naisia oli 131 eli 84 % ja miehiä 25 eli 16 %.



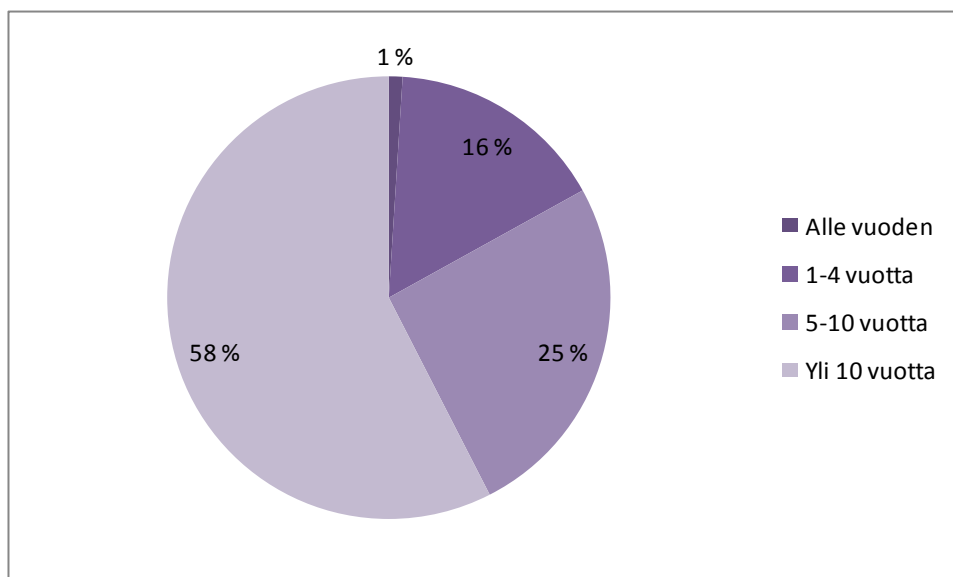
KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma.

Vastaajien ikäjakaumassa lasten ja nuorten osuus oli suuri, alle 18-vuotiaita vastaajista oli hieman yli neljännes. Eniten vastaajia oli kuitenkin 36-49 –vuotiaiden ryhmässä. Puolet vastaajista oli 39-vuotiaita tai vanhempia. Yksi vastaaja ei ilmoittanut ikäänsä. Koska ikäjakauma oli kaksihuippuinen, keskiarvoa vastaajien iästä ei ollut järkevää laskea.



KUVIO 2. Lomakkeiden täyttöpaikat.

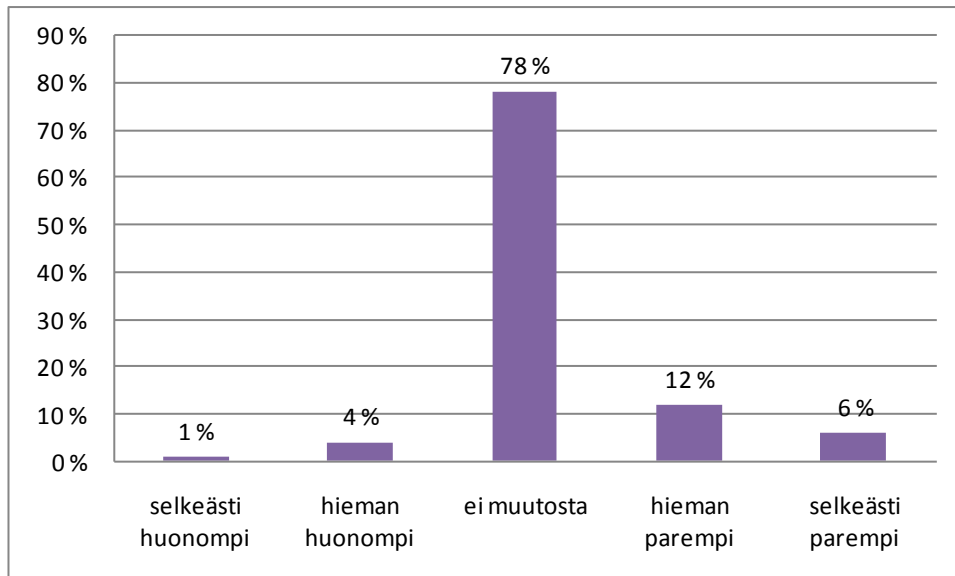
Kyselylomake oli täytettävissä kaikissa Seinäjoen alueen kirjastoissa ja kirjastoautotoissa. Kyselyyn osallistuttiin eniten Nurmossa, jossa täytettyjä lomakkeita oli 60 kappaletta 156 palautuneesta. Pääkirjastossa täytettyjen lomakkeiden osuus oli noin viidennes. Peräseinäjoelta palautui vähiten lomakkeita, vain 18 kappaletta. Muualla kuin asuinpaikkansa kirjastossa kyselyyn osallistuneita oli noin 10 %.



KUVIO 3. Kauanko vastaajat olivat olleet kyseisen kirjaston asiakkaana?

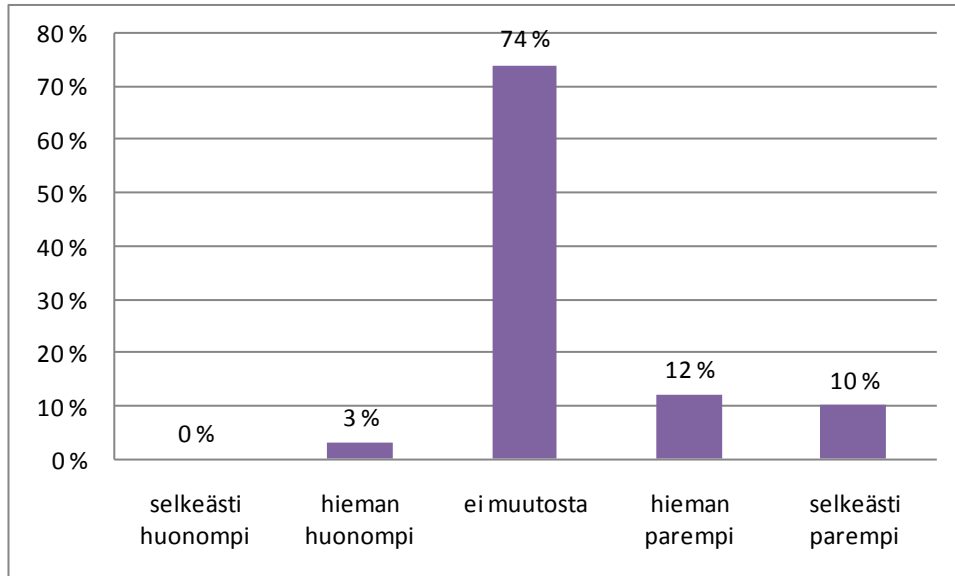
Suurin osa vastaajista oli ollut jonkun kyselyssä mukana olleen kirjaston asiakkaana yli 10 vuotta. Viidestä kymmeneen vuotta kirjaston asiakkaana olleita vastaajista oli neljäsosa. Ainoastaan yksi vastaaja oli ollut kirjaston asiakas alle vuoden.

## 5.2 Kirjaston asiakaspalvelu



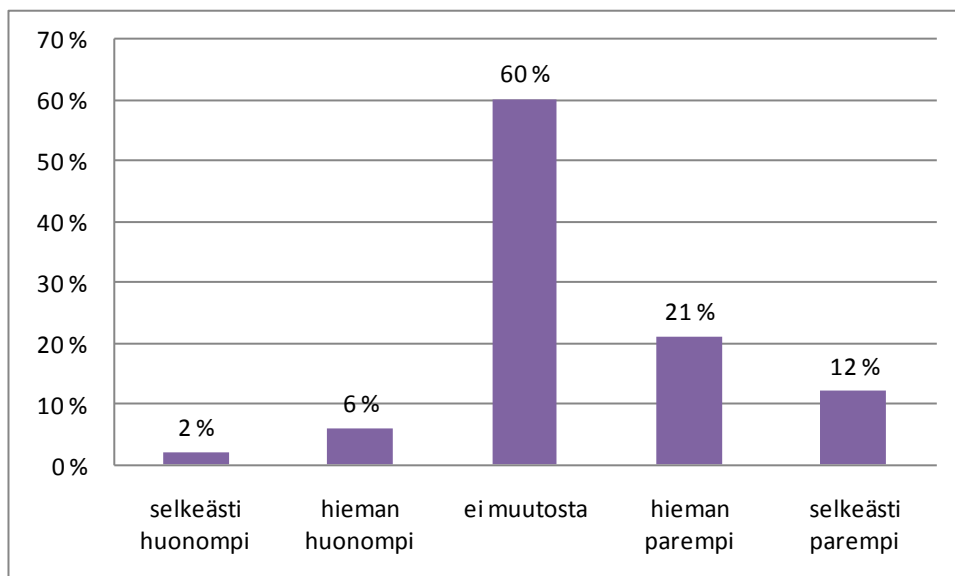
KUVIO 4. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun asiantuntevuudesta kuntaliitosten jälkeen.

Melkein 80 % vastaajista ei kokenut muutosta kirjaston asiakaspalvelun asiantuntevuudessa. Ne vastaajista, joiden mielestä muutosta oli tapahtunut, pitivät sitä enimmäkseen positiivisena.



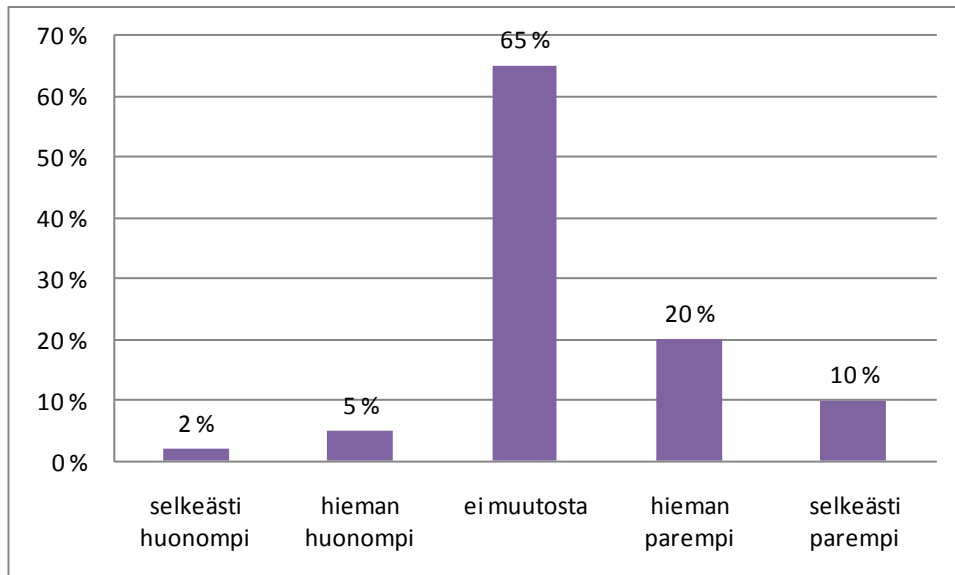
KUVIO 5. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun ystävällisyydestä kuntaliitosten jälkeen.

Yli 70 % vastaajista piti kirjaston asiakaspalvelua yhtä ystävällisenä kuin ennen kuntaliitostakin. Yhdenkään vastaajan mielestä asiakaspalvelu ei ollut muuttunut selkeästi epäystävällisemmäksi. Sen sijaan hieman yli viidennes koki asiakaspalvelun muuttuneen ystävällisempään suuntaan.



KUVIO 6. Vastaajien mielipiteet kirjastojen asiakaspalvelun nopeudesta kuntaliitosten jälkeen.

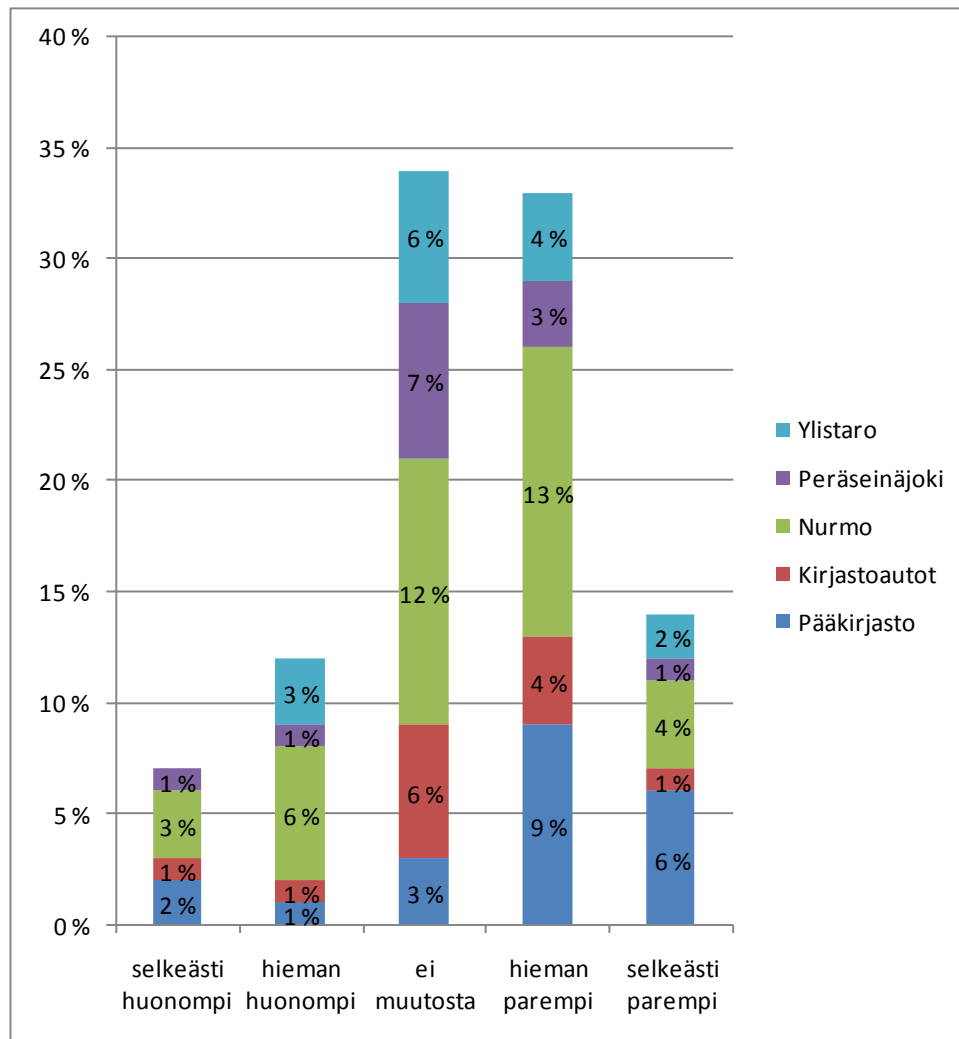
Selkeästi yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastojen asiakaspalvelun nopeudessa ei tapahtunut muutosta kuntaliitosten jälkeen. Kolmasosa vastaajista koki asiakaspalvelun nopeutuneen. 8 % vastaajista piti asiakaspalvelua hieman tai selkeästi hitaampana kuin aiemmin.



KUVIO 7. Vastaajien mielipiteet kirjastojen tiedotuksesta kuntaliitosten jälkeen.

Suurin osa vastaajista koki kirjaston tiedotuksen pysyneen ennallaan. Kolmannes vastaajista havaitsi siinä parannusta.

### 5.3 Aineiston saatavuus ja kokoelman laajuus

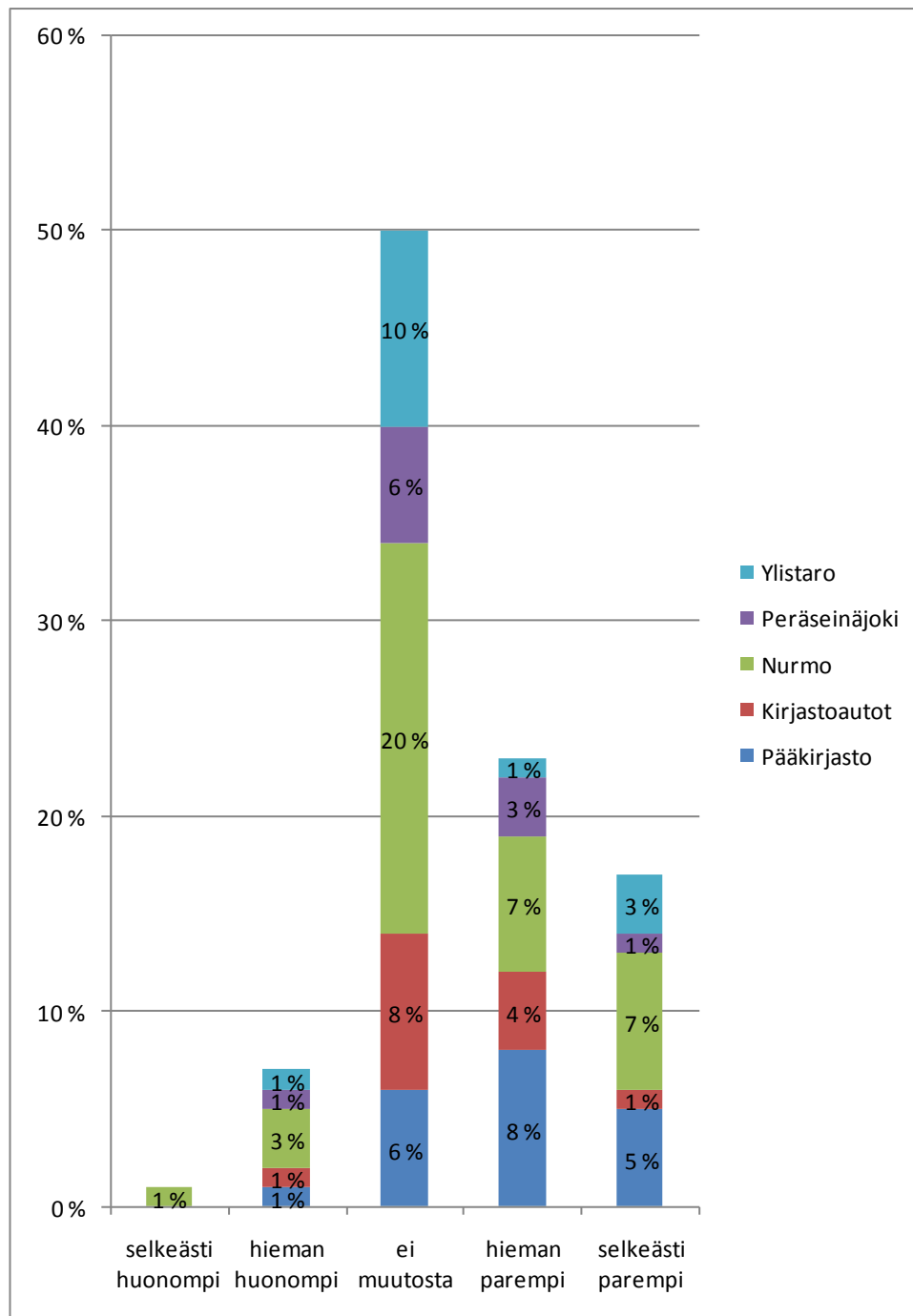


KUVIO 8. Vastaajien mielipiteet uutuusten saatavuudesta kuntaliitosten jälkeen.

Kaikista vastaajista 67 % piti uutuusten saatavuutta samanlaisena tai hieman parempana kuin ennen kuntaliitoksia. Melkein viidesosa vastaajista koki uutuusten saatavuuden heikentyneen. 14 % vastaajista oli sitä mieltä, että uutuusten saatavuus oli selkeästi parantunut kuntaliitosten myötä.

Pääkirjaston vastaajista suurimman osan mielestä uutuuksia sai paremmin kuin ennen. Kirjastoautojen käyttäjistä suurin osa koki uutuusten saatavuuden samanlaisena tai hieman parempana. Nurmossa vastanneiden mielipiteet hajaantuivat, mutta selvä enemmistö oli sitä mieltä, että uutuusten saatavuudessa ei ollut tapahtunut muutosta tai muutos oli hieman parempaan päin. Myös Peräseinäjoella enemmistö vastaajista piti uutuusten saatavuutta samanlaisena tai hieman pa-

rempana. Ylistarossakaan ääripäät eivät korostuneet. Yksikään vastaajista ei pitänyt uutuuksien saatavuutta selkeästi huonompana ja vain kolme vastaajaa piti sitä selkeästi parempana.

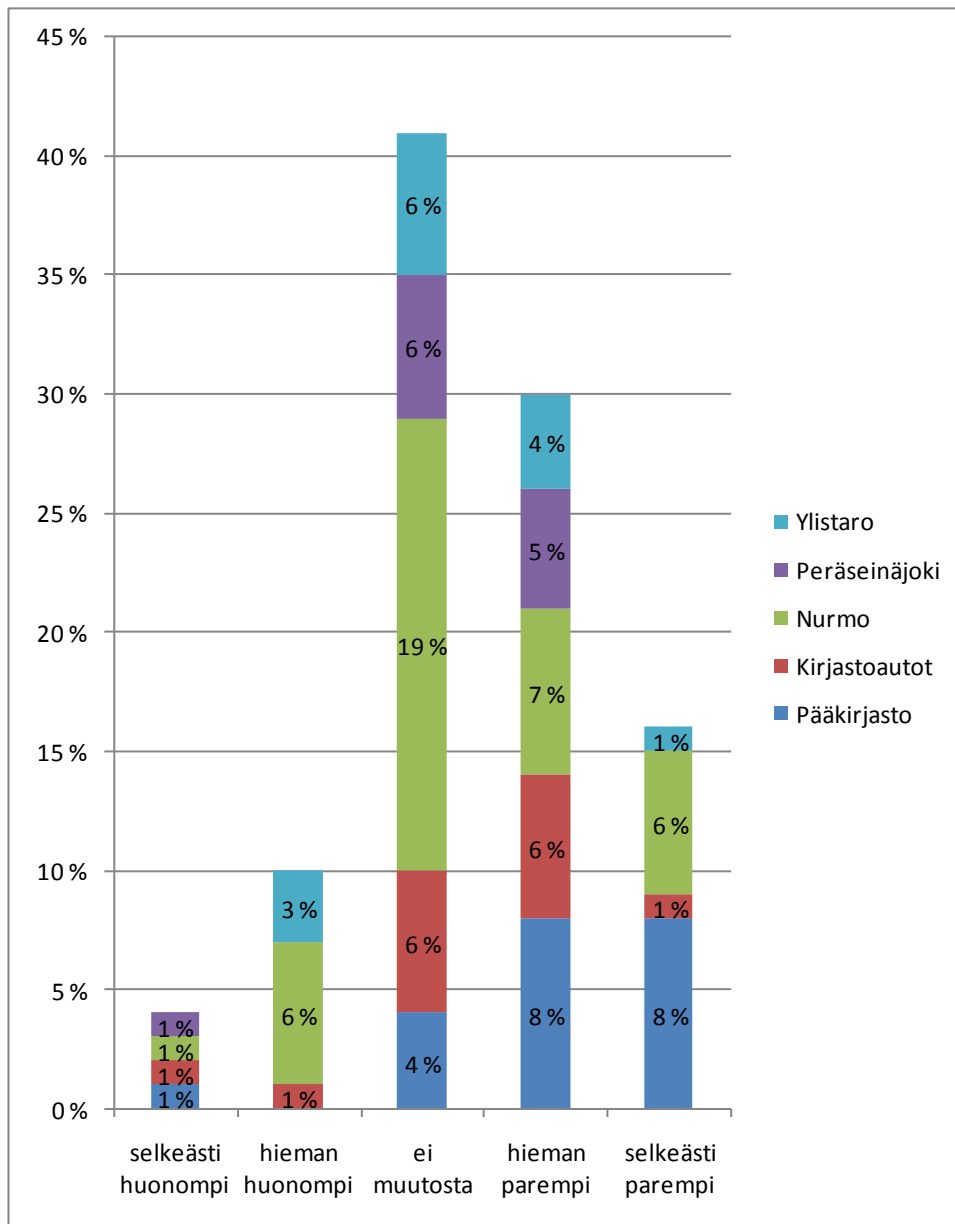


KUVIO 9. Vastaajien mielipiteet aineiston varaamisen helpoudesta kuntaliitosten jälkeen.



Puolet kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että aineiston varaamisen helppoudessa ei ollut tapahtunut muutosta kuntaliitosten myötä. Noin 40 % vastaajista koki varaamisen helpottuneen.

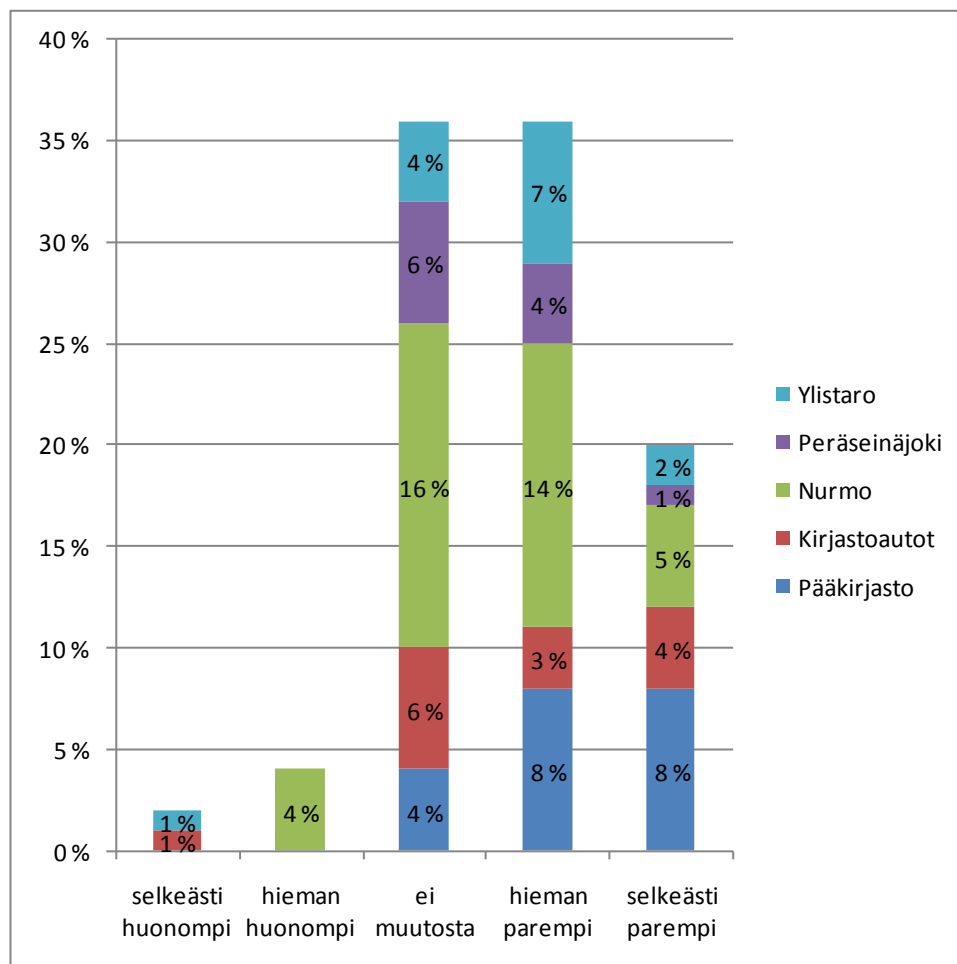
Melkein kaikkien pääkirjastossa vastanneiden mielestä varaamisen helppous oli pysynyt samanlaisena tai muuttunut helpommaksi. Suurin osa kirjastoautojen käyttäjistä ei kokenut varaamisen helppoudessa muutosta, ja ne, jotka kokivat, pitivät sitä pääosin parempana. Enemmistö Nurmossa vastanneista ei kokenut varaamisen helppoudessa muutosta kuntaliitoksen jälkeen. Vaikka kaikista vastaajista ainostaan Nurmossa kaksi piti varaamista selkeästi vaikeampana, suurin osa muutosta kokeneista piti varaamista helpompana. Peräseinäjoella vastanneista suurin osa oli sitä mieltä, että varaaminen oli yhtä helppoa tai helpompaa kuin aikaisemmin. Ylistarossa vastanneista suurin osa ei kokenut varaamisen helppoudessa muutosta. Kuitenkin muutaman vastaajan mielestä varaaminen oli selkeästi helpottunut.



KUVIO 10. Vastaajien mielipiteet varatun aineiston saapumisnopeudesta kuntaliitosten jälkeen.

Noin 40 % kaikista vastaajista piti varatun aineiston saapumisnopeutta samana. Melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että varattu aineisto saapui hieman tai selkeästi nopeammin kuin ennen kuntaliitoksia.

Pääkirjastossa vastanneista suurin osa koki varatun aineiston saapumisen nopeutuneen. Ainoastaan yksi vastaaja piti sitä hitaampana. Kirjastoautojen käyttäjien mielipiteet jakoutuivat enimmäkseen ”ei muutosta” tai ”hieman parempi”-vaihtoehtojen kesken. Melkein puolet Nurmossa vastanneista ei kokenut muutosta tässä asiassa. Selkeästi hitaampana varatun aineiston saapumisnopeutta piti kaksi vastaajaa, ja muiden vastaajien mielipiteet jakoutuivat tasaisesti jäljellä olevien vastausvaihtoehtojen kesken. Peräseinäjoella yksi vastaaja oli sitä mieltä, että saapumisnopeus oli selkeästi hidastunut. Muut vastaajat kokivat sen hieman nopeammaksi tai samanlaiseksi kuin ennen kuntaliitoksia. Ylistarossa vastanneista kaksi piti varatun aineiston saapumista selkeästi nopeampana, mutta suurin osa ei kokenut siinä muutosta tai piti sitä hieman parempana.

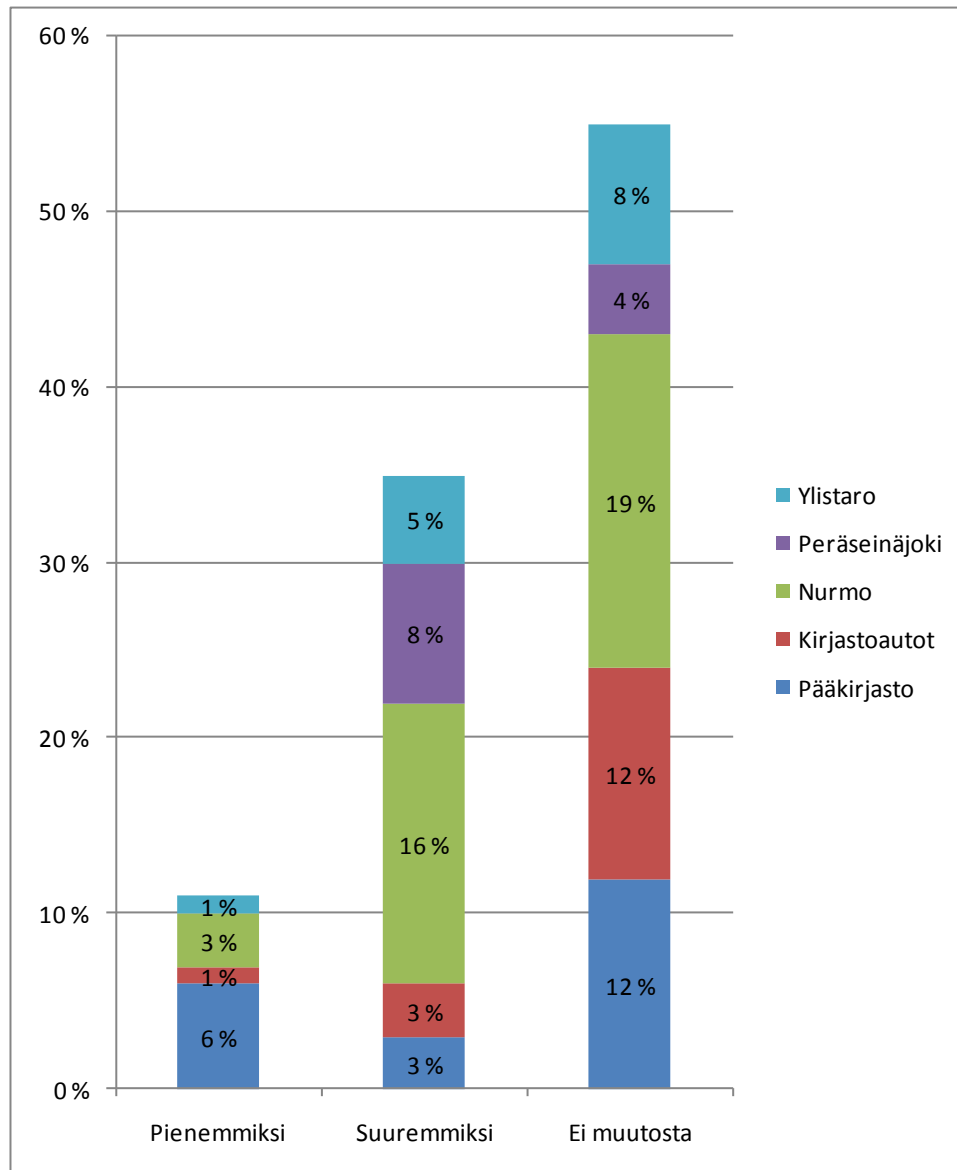


KUVIO 11. Vastaajien mielipiteet käytettävissä olevan kokoelman laajuudesta kuntaliitosten jälkeen.

Yli kolmasosa vastaajista ei kokenut muutosta käytettävissään olevan kokoelman laajuudessa. Yli puolet piti sitä hieman tai selkeästi parempana kuin ennen kuntaliitoksia.

Suurin osa pääkirjastossa vastanneista piti käytettävissään olevaa kokoelmaa laajempina. Yksikään vastaajista ei kokenut sen pienentyneen. Kirjastoautojen käyttäjistä puolet oli sitä mieltä, että kokoelma oli laajempi, mutta melkein yhtä moni vastaaja ei kokenut siinä mitään muutosta. Melkein puolet Nurmossa vastanneista piti käytettävissään olevaa kokoelmaa hieman tai selkeästi laajempina kuin ennen kuntaliitosta. Eniten valittiin ”ei muutosta” –vaihtoehtoa. Peräseinäjoella vastanneet olivat enimmäkseen sitä mieltä, että kokoelman laajuudessa ei ollut tapahtunut muutosta tai muutosta pidettiin parempana. Yksikään vastaajista ei kokenut kokoelman laajuuden heikentyneen kuntaliitosten myötä. Puolet Ylistarossa vastanneista piti käytettävissään olevaa kokoelmaa hieman laajempina, mutta moni ei kokenut siinä tapahtuneen muutosta.

#### 5.4 Maksut ja laina-ajat

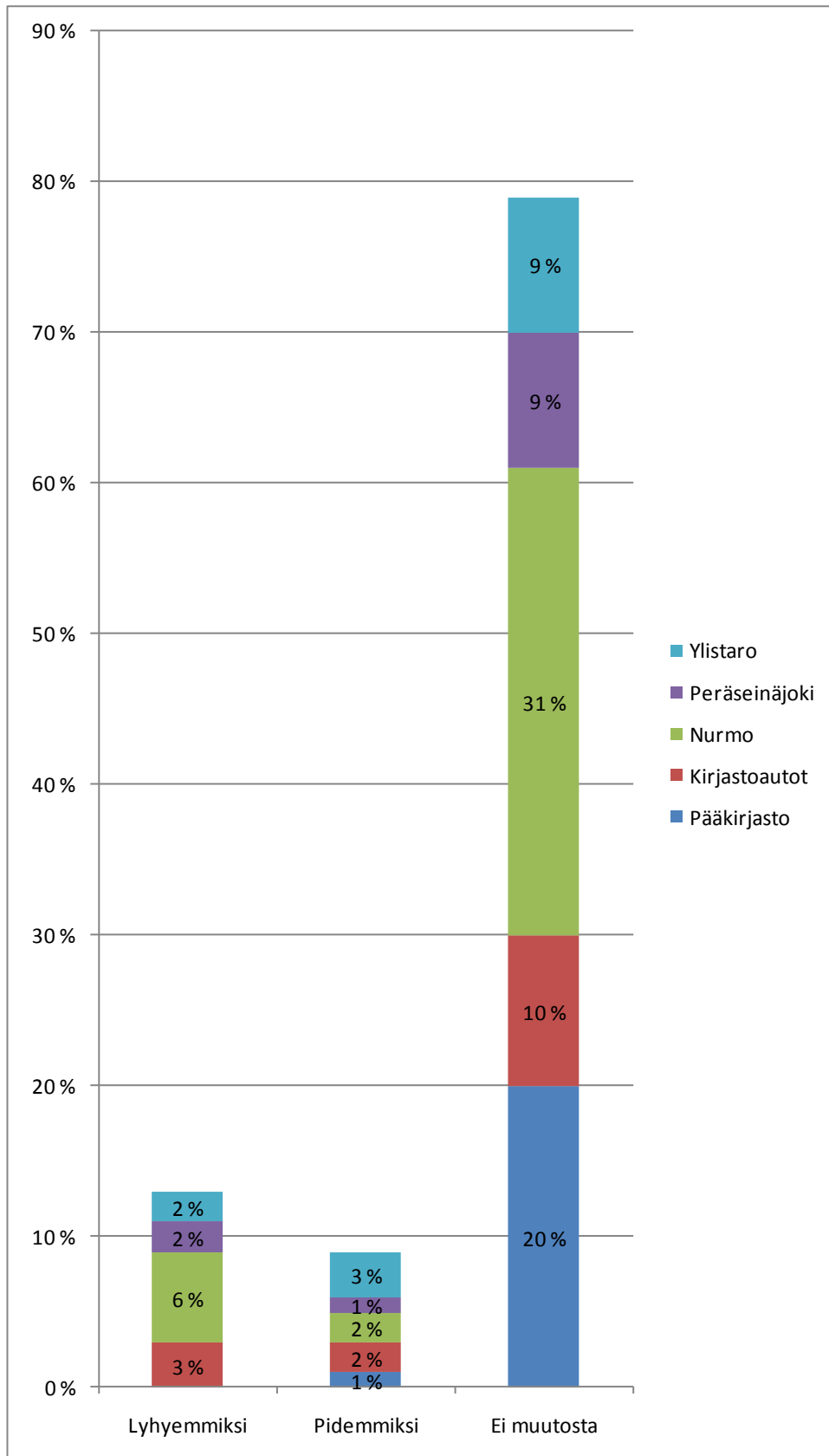


KUVIO 12. Vastaajien mielipiteet kirjastojen maksuista kuntaliitosten jälkeen.

Yli puolet kaikista vastaajista ei kokenut kirjaston maksuissa muutosta kuntaliitosten jälkeen. Yli kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että maksut olivat suurentuneet.

Pääkirjastossa vastanneista suurin osa ei ollut kokenut muutosta maksuissa. Ne joiden mielestä maksut olivat muuttuneet, pitivät niitä pienempinä. Kirjastoautojen käyttäjistä selkeä enemmistö piti maksuja samanlaisina kuin ennen kuntaliitosta.

Puolet Nurmossa vastanneista ei kokenut maksuissa muutosta, ja yhtä suuri osa vastaajista piti niitä suurempina. Peräseinäjoella vastanneet olivat enimmäkseen sitä mieltä, että maksut olivat muuttuneet suuremmiksi kuntaliitosten myötä. Ainoastaan Peräseinäjoella yksikään vastaaja ei kokenut maksujen pienentyneen. Suurin osa Ylistarossa vastanneista piti maksuja samanlaisina kuin aiemmin. Ne vastaajat, jotka olivat sitä mieltä, että muutosta oli tapahtunut, pitivät maksuja suurempina.



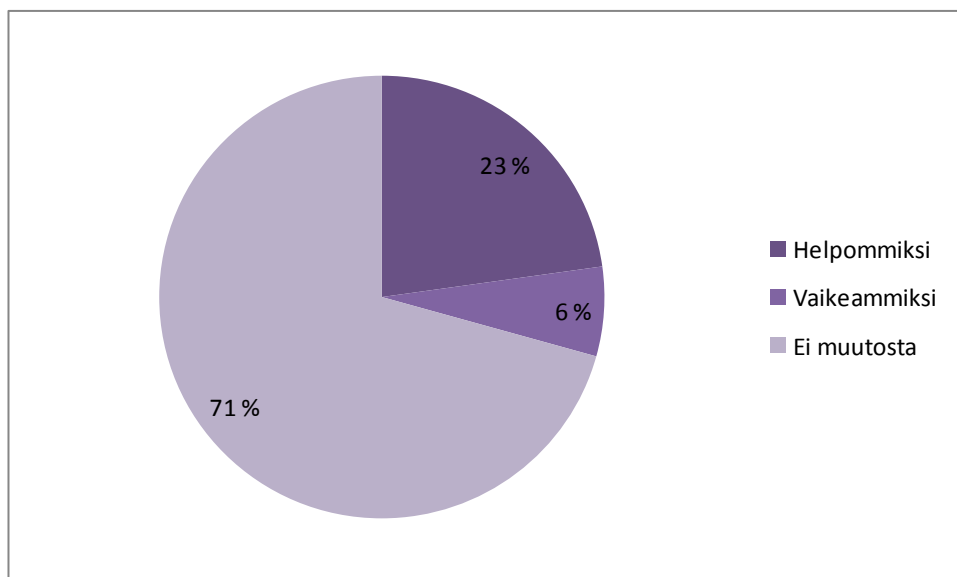
KUVIO 13. Vastaajien mielipiteet kirjastojen aineistojen laina-ajoista kuntaliitosten jälkeen.

Lähes 80 % kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että laina-ajoissa ei ollut tapahtunut muutoksia kuntaliitosten jälkeen. Lopuista vastaajista yli puolet koki laina-aikojen lyhentyneen.

Melkein kaikki pääkirjastossa vastanneet olivat sitä mieltä, että laina-ajat eivät olleet muuttuneet. Ainoastaan pääkirjastossa vastanneista kukaan ei kokenut laina-aikojen lyhentyneen. Enemmistö kirjastoautojen käyttäjistä koki laina-aikojen pysyneen samoina. Suurin osa Nurmossa vastanneista koki, ettei laina-ajoissa ollut tapahtunut muutosta kuntaliitoksen jälkeen. Muuta mieltä olleista vastaajista enemmistön mielestä laina-ajat olivat lyhentyneet. Enemmistö Peräseinäjoella vastanneista ei kokenut muutosta laina-ajoissa. Myös Ylistarossa suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että laina-ajat ovat pysyneet samoina. Muiden vastaajien mielipiteet jakautuivat tasaisesti laina-ajan lyhentymisen ja pidentymisen kesken.

## 5.5 Kirjaston verkkopalvelut

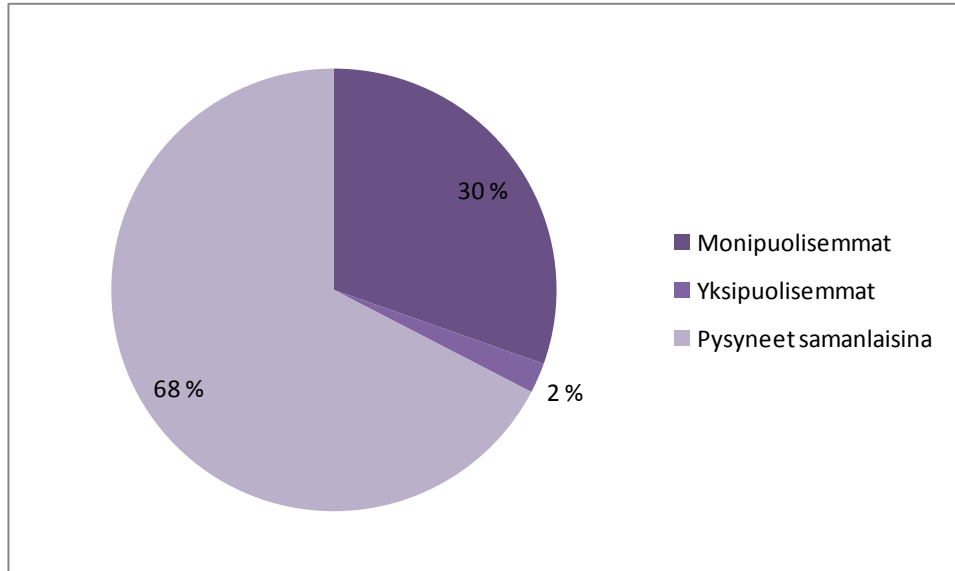
156 vastaajasta 92 eli 59 % ilmoitti käyttävänsä kirjaston verkkopalveluja. 64 vastaajaa eli 41 % ei käytä kirjaston verkkopalveluja. Ainoastaan Ylistarossa ja kirjastoautoissa vastanneissa oli enemmän verkkopalveluiden ei-käyttäjiä kuin käyttäjiä. Verkkopalvelujen käyttäjiltä kysyimme kaksi tarkentavaa kysymystä.



KUVIO 14. Käyttäjien mielipiteet kirjaston verkkopalvelujen käytettävyydestä.



Yli 70 % verkkopalvelujen käyttäjistä on sitä mieltä, ettei kirjaston verkkopalvelujen käytettävyydessä ollut tapahtunut muutosta kuntaliitosten myötä. Vajaa neljännes piti verkkopalveluja helpompina käyttää.

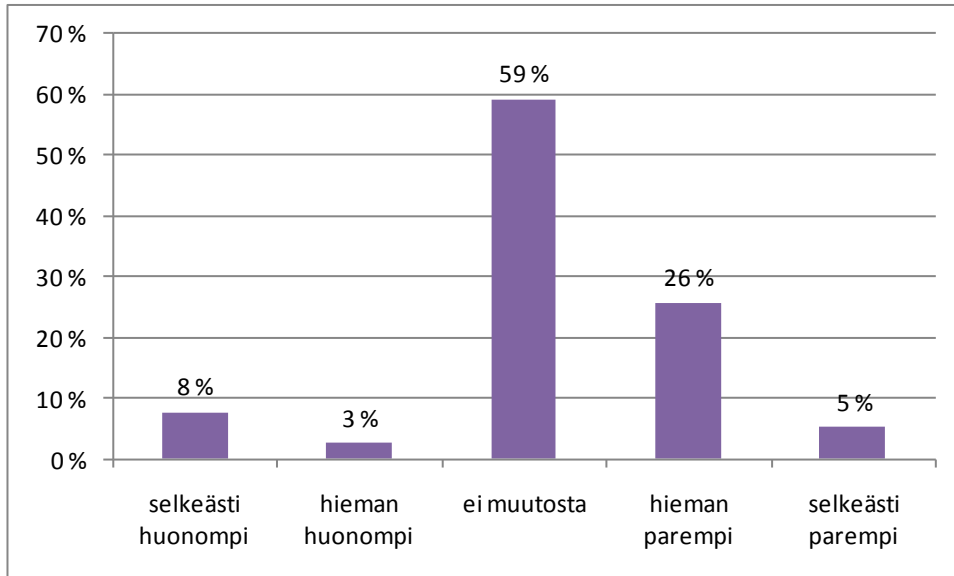


KUVIO 15. Käyttäjien mielipiteet kirjaston verkkopalvelujen monipuolisuudesta.

Lähes 70 % verkkopalvelujen käyttäjistä piti kirjaston verkkopalveluja samanlaisina kuin ennen kuntaliitoksia. Melkein kolmannes käyttäjistä koki niiden monipuolistuneen.

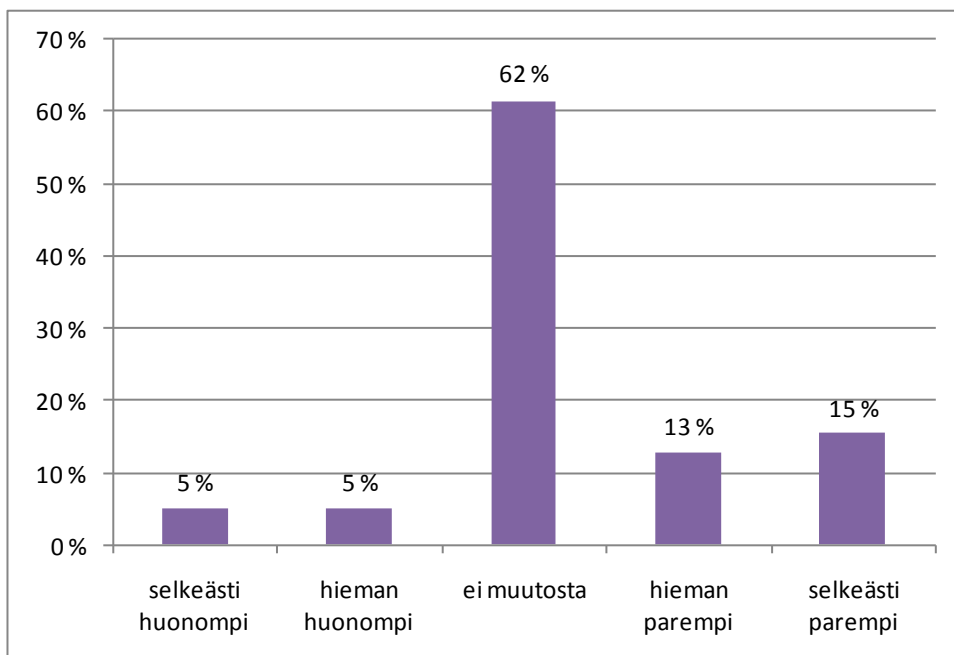
## 5.6 Kirjastoautojen palvelut

156 vastaajasta 39 eli 25 % ilmoitti käyttävänsä kirjastoauton palveluja. 117 vastaajaa eli 75 % ei käytä kirjastoauton palveluja. Kirjastoautojen 23 vastaajasta neljä ei kokenut käyttävänsä kirjastoauton palveluja. Kirjastoautojen käyttäjiltä kysimme mielipiteitä aikatauluista, pysäkeistä ja aineistoista.



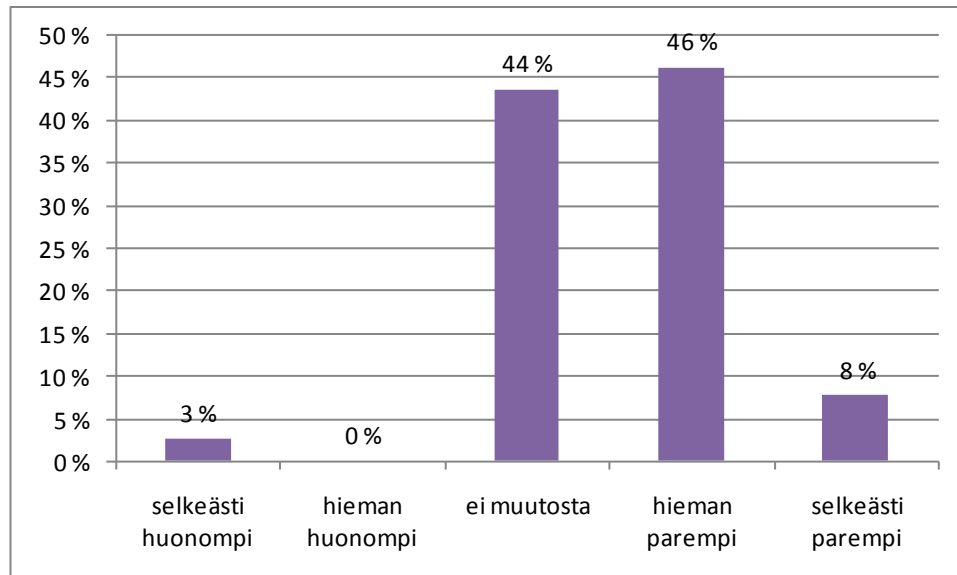
KUVIO 16. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen aikatauluista kuntaliitosten jälkeen.

Yli puolet kirjastoautojen käyttäjistä ei kokenut kuntaliitosten tuoneen muutoksia aikatauluihin. Neljännes käyttäjistä oli sitä mieltä, että aikataulut olivat hieman parantuneet. Käyttäjiä, jotka arvioivat kirjastoautojen nykyiset aikataulut selkeästi huonommiksi, oli enemmän kuin niitä, jotka arvioivat ne selkeästi paremmiksi.



KUVIO 17. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen pysäkeistä kuntaliitosten jälkeen.

Suurin osa kirjastoautojen käyttäjistä oli sitä mieltä, ettei kirjastoautojen pysäkkeihin ollut tullut muutoksia kuntaliitosten myötä. Yli neljännes käyttäjistä piti nykyisiä pysäkkejä hieman tai selkeästi parempina. 10 % käyttäjistä koki ne huonompina.



KUVIO 18. Käyttäjien mielipiteet kirjastoautojen aineistoista kuntaliitosten jälkeen.

Enemmistö käyttäjistä oli sitä mieltä, että kirjastoautojen aineistot muuttuivat paremmiksi kuntaliitosten myötä. Vähän alle puolet käyttäjistä ei kokenut aineistoissa tapahtuneen muutoksia. Hieman huonompina niitä ei pitänyt yksikään käyttäjä, mutta 3 % koki aineistojen muuttuneen selkeästi huonommiksi kuntaliitosten jälkeen.

### 5.7 Risut ja ruusut kuntaliitosten vaikutuksista kirjastopalveluihin

”Täytyy sanoa, että kirjastopalveluissa kuntaliitos näkyy kaikkein eniten – ja juuri parhaimmalla tavalla!! Todellista kuntalaisen palvelua.”

Nainen, 1979 (Pääkirjasto)

Lomakkeemme viimeinen kysymys oli avoin. Vastaajalla oli mahdollisuus kommentoida vapaasti kuntaliitosten vaikutuksista kirjastopalveluihin. Todella moni kyselyyn vastanneista käytti hyväkseen tämän mahdollisuuden. Puolet kommentoivat, että kirjastopalvelut olivat parantuneet kuntaliitosten myötä. Puolet kommentoivat, että kirjastopalvelut olivat huonontuneet kuntaliitosten myötä.

teista koski kuitenkin kaikkea muuta kuin kuntaliitosten tuomia muutoksia, esimerkiksi hankintatoiveita, yleistä kehumista ja oman lähikirjaston tarpeellisuuden vaakuuttelua. Muutamasta Peräseinäjoen kommentista huokui pelko kirjaston lakkauttamisesta.

”Peräseinäjoen kirjasto loistava paikka asioida. Kiitos. Älkää nyt vaan ruvetko tätä lakkauttamaan. Hyvät palvelut, tilat, saatavuus.”

Nainen, 1971 (Peräseinäjoki)

Osassa kommentteja pidettiin hyvänä kokoelman laajentumista ja parempaa valikoimaa. Myös saatavuuden koettiin parantuneen, mutta lähikirjastoissa vastanneet moittivat uutuuksien katoamista hyllyistä.

”Mukavaa että valikoima laajeni, kun useampia kirjastoja on mukana verkostossa.”

Nainen, 1958 (Pääkirjasto)

”Valikoima parantunut entisestään. Kiitos ystävällisestä palvelusta. Asiantunteva ja mukava henkilökunta!”

Nainen, 1969 (Ylistaro)

”Parempi saatavuus.”

Nainen, 1982 (Nurmo)

”Valikoima aiempaa parempi. Uutuudet kuitenkin huonommin saatavilla.”

Nainen, 1973 (Ylistaro)

”Uutuuskirjoja ei pahemmin näy hyllyssä entisen Nurmon alueen kirjastoissa.”

Nainen, 1965 (Nurmo)

”Kirjauutuuksien saaminen lähes toivotonta – toista oli ennen. Kirjojen kunto huonompi – paljon likaisia ja rikkiäisiä.”

Nainen, 1949 (Peräseinäjoki)

Eryisesti pääkirjastossa vastanneet olivat tyytyväisiä varatun aineiston saapumisnopeuden paranemiseen. Yhteisestä varausjonosta tuli eriäviä mielipiteitä.

Pääkirjaston vastaajista osa kommentoi yhteisen varausjonon nopeuttaneen saapumista. Peräseinäjoelta tuli yksi selkeästi negatiivinen kommentti, jossa tarkemmin selittämättä todettiin, ettei yhteinen varausjono ole erityisen hyvä asia.

”Varaukset saapuvat nopeammin.”

Nainen, 1987 (Pääkirjasto)

”Palvelut nopeita ja joustavia. Olen todella tyytyväinen kirjastopalve-  
luihin. Lainaus (Ylistaro-Nurmo) kirjastosta nopeaa ja saa helposti  
myös oppikirjoja! Pienemmissä (entisissä) kirjastoissa vähemmän nii-  
den lainaajia, joten niitä saa myös tänne pääkirjastoon nopeasti. Hyvä  
asia!!”

Nainen, 1955 (Pääkirjasto)

”Kirjoja helppo varata netin kautta, nopeutunut. Hyvä kun kirjat voi pa-  
lauttaa kaikkiin kirjastoihin.”

Nainen, 1967 (Pääkirjasto)

”Monipuolisemmat mahdollisuudet varata kirjoja.”

Nainen, 1999 (Nurmo)

”Mukavaa, kun varauksia ei tarvitse odottaa niin pitkään, kun on yhteis-  
nen varausjono.”

Nainen, 1987 (Pääkirjasto)

”Yhteinen varausjono ei ole erityisen hyvä asia.”

Nainen, 1974 (Peräseinäjoki)

”Vaikka yhteinen varausjono on nopea ja tasapuolinen, en voi olla ih-  
mettelemättä, mitä maksaa kirjojen kuljettaminen paikasta toiseen...”

Nainen, 1968 (Nurmo)

”Kerrassaan loistavaa, että myös paikalla/hyllyssä olevaa aineistoa voi  
varata netin kautta! Ruusuja sylillinen myös aineistonne kuljetuspalve-  
lusta!”

Nainen, 1972 (Pääkirjasto)

Selkeästi eniten kommentoitiin kuntaliitosten mukanaan tuomaa mahdollisuutta  
aineiston lainaamiseen ja palauttamiseen kaikissa Seinäjoen alueen kirjastoissa.

Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että tämä muutos oli pelkästään positiivinen. Yksikään vastaaja ei kommentoinut asiasta mitään negatiivista.

”Hyvä, että Nurmosta lainatut kirjat voi palauttaa Seinäjoelle.”

Nainen, 1961 (Pääkirjasto)

”Erinomainen muutos on ollut mahdollisuus palauttaa kirjat mihin tahansa Seitti-kirjastoon.”

Nainen, 1970 (Pääkirjasto)

”Kirjojen ja muiden kirjastotuotteiden saatavuus on parantunut. Voi lainata eri kirjastoista omaan lähikirjastoonsa. Palauttaminen helpottunut, kun voi palauttaa mihin kirjastoon vaan Seinäjoella eikä sinne mistä lainannut. P.S. Hyllykallion kirjaston ”tädit” ovat huippuosaajia alallaan. Ovat aina ystävällisiä ja valmiita palvelemaan ja neuvomaan. Ja hymy huulilla :)”

Nainen, 1966 (Nurmo)

”Ihanaa kun kirjat saa palauttaa mihin tahansa toimipisteeseen!”

Nainen, 1980 (Nurmo)

”Mukava kun voi palauttaa eri toimipisteiden kirjoja yhteen ja samaan paikkaan.”

Nainen, 1969 (Nurmo)

”Ehdottomasti ruusuja siitä, että kirjat voi palauttaa mihin kirjastoon vain (Seinäjoen alueella). Opiskelijalle Nurmon kirjastossa oli kehnosti opiskelukirjatarjontaa.”

Nainen, 1967 (Nurmo)

”Seinäjoelta lainatut kirjat voi palauttaa Nurmon kirjastoon.”

Nainen (Nurmo)

”En ole huomannut muuta kuin, että myös Seinäjoen kaupunginkirjaston kirjojen lainaaminen ja palautus Pjoen kirjaston kautta on huomattavasti helpompaa, mikä on iso plussa.”

Nainen, 1977 (Peräseinäjoki)

”Aineiston voi palauttaa myös S-joelle, Nurmoon ja P-joelle.”

Nainen, 1943 (Ylistaro)

Myös pikalainaus sai ainoastaan positiivisia kommentteja vastaajilta, koska uutuuksia sai sitä kautta nopeammin.

”Hyvää, ettei peritä maksua varauksesta tavall. kirjeilmoituksissa. Pikalainasysteemi hyvä.”

Nainen, 1956 (Pääkirjasto)

”Pikalainahylly hyvä! Vielä parempaa on se, että varatut kirjat Nurmosta ym. tulevat pääkirjastoon.”

Nainen, 1949 (Pääkirjasto)

”Kiitos pikalainasysteemistä.”

Nainen, 1967 (Nurmo)

”Hyvä että uutuuksia saa pikalainauksesta nopeammin kuin ennen.”

Nainen, 1960 (Nurmo)

Maksuja kommentoivat ainoastaan Nurmossa ja Ylistarossa vastanneet. Myöhästymismaksuja pidettiin kohonneina ja todella kalliina. Lisäksi moitittiin sitä, että myöhästymismaksut alkavat kertyä nopeammin kuin ennen kuntaliitoksia.

”Myöhästymismaksut todella kalliit, jos muutama kirja myöhästyy esim. viikon.”

Nainen, 1968 (Nurmo)

”Erittäin positiivinen muutos oli se, että lainoja voi varata eri Seittikirjastoista ja noutaa & palauttaa lähikirjastoonsa. Negatiivista oli sakkomaksujen kohoaminen. Nettisivut kaipaisivat selkiyttämistä noin yleensä. Ovat monipolviset, kankeat, hitaat.”

Nainen, 1963 (Nurmo)

”Myöhästymismaksut epäoik.mukaisia -> kallista, kertalainasta yksi summa, ei jokaisesta erikseen.”

Nainen, 1964 (Ylistaro)

”Ei muistutuksia myöhässä olevista lainoista... Myöhästymismaksu menee heti, oli sitten kyseessä viikonloppu tai ei.”

Nainen, 1989 (Nurmo)

”Maksut nousivat, muovipussi ennen ilmainen, nyt maksaa.”

Mies, 1966 (Nurmo)

Kirjastoautojen palveluista kommentoitiin vähemmän. Kommentit olivat positiivisia, ja erityisesti kirjastoauton kulkemisesta Kertunlaaksossa pidettiin hyvänä.

”Kirjastoauto useammin Kertunlaaksoon.”

Nainen, 1997 (Nurmo)

”Kaikki on pysynyt hyvänä. Aikataulu on parempi.”

Mies, 1995 (Ylistaro)

”Kirjastoauton pysähtyminen Kertunlaaksossa kuitenkin tosi ihana asia. Tulemme käyttämään varmasti! Pitäkää hyvä lehtivalikoima edelleen Nurmo/Hyllykallio.”

Nainen, 1971 (Nurmo)

## 5.8 Yhteenveto tutkimustuloksista

Kyselyymme vastasi 156 asiakasta. Ahkerimpia vastaajia olivat naiset, joita oli 84 %, ja 36-49 –vuotiaat, joita oli 28 %. Yli neljäsosa vastaajista oli alle 18-vuotiaita. Kyselylomake oli täytettävissä kaikissa Seinäjoen yleisissä kirjastoissa. Eniten kyselyyn vastattiin Nurmossa, josta palautui 39 % kaikista vastauksista. Toiseksi eniten vastattiin pääkirjastossa (21 %) ja vähiten Peräseinäjoella (12 %). Suurin osa vastaajista oli ollut kirjaston asiakkaana yli kymmenen vuotta.

Vastaajat eivät olleet kokeneet muutosta asiakaspalvelun eri osa-alueissa kuntaliitosten jälkeen. Yli kolmasosa vastaajista piti uutuuksien saatavuutta hieman parempana, ja yli kolmasosan mielestä siinä ei ollut tapahtunut muutosta. Yli puolet vastaajista ei kokenut varaamisen helppouden muuttuneen. Varatun aineiston saapumisnopeutta piti yli 40 % vastaajista samana, ja 30 % hieman parempana



kuin ennen kuntaliitoksia. Enemmistön mielipiteet käytettävissä olevan kokoelman laajuudesta jakautuivat tasan ”ei muutosta” ja ”hieman parempi” –vaihtoehtojen kesken.

Yli puolet vastaajista koki maksujen pysyneen samoina kuin ennen kuntaliitosta. Noin kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että maksut olivat suurentuneet. Lainajoissa yli 80 % vastaajista ei ollut kokenut muutosta.

Kirjaston verkkopalveluja käytti 59 % vastaajista. Heistä noin 70 % ei kokenut muutosta verkkopalvelujen käytettävyydessä eikä monipuolisuudessa. Kirjastoautojen palveluja ilmoitti käyttävänsä 25 % vastaajista. Heistä suurin osa ei kokenut muutosta aikatauluissa eikä pysäkeissä. Enemmistön mielipiteet kirjastoautojen aineistoista jakautuivat melkein tasan ”ei muutosta” ja ”hieman parempi” –vaihtoehtojen kesken.

Kuntaliitosten mukanaan tuomia muutoksia vastaajat saivat vapaasti kommentoida avoimessa kysymyksessä. Kommentit olivat enimmäkseen positiivisia, mutta puolet niistä eivät liittyneet millään tavalla aiheeseen. Eniten kiiteltiin aineiston lainaus- ja palautusmahdollisuutta missä tahansa toimipisteessä. Moitteita saivat muuttuneet maksut.

## **5.9 Tutkimustulosten vertailua oletettuihin tuloksiin**

Oletimme vastaajissa korostuvan yli 50-vuotiaiden ja alle 18-vuotiaiden määrän. Alle 18-vuotiaita oli jopa enemmän kuin osasimme odottaa. Yli 50-vuotiaiden määrä oli oletetusti suuri. Naisten osuus vastaajista oli ennalta arvattavan suuri. Vastoin odotuksiamme pääkirjastolta tuli toiseksi eniten vastauksia. Pääkirjaston lisäksi oletimme myös kirjastoautoilta tulevan vähän vastauksia. Sen sijaan sieltä tuli vastauksia enemmän kuin Ylistarosta tai Peräseinäjoelta.

Todellisuudessa kuntaliitokset eivät vaikuttaneet kirjastojen asiakaspalveluun, mutta oletimme mahdollisuuden käyttää myös muita kuin oman asuinpaikan kirjas-

toa saattavan vaikuttaa mielipiteisiin. Suurin osa ei kuitenkaan kokenut muutoksia asiakaspalvelussa, ja muualla kuin omassa lähikirjastossaan vastanneiden osuus oli vain 10 %. Suurin osa vastaajista koki kirjaston tiedotuksen pysyneen samana, vaikka oletimme vastaajien mahdollisesti pitävän sitä huonompana kuin ennen kuntaliitoksia.

Oletimme, että pääkirjastolla ollaan tyytyväisiä uutuuksien saatavuuteen ja varatun aineiston saapumisnopeuteen yhteisen varausjonon vuoksi, mikä pitikin paikkansa. Lähikirjastoissa oletimme uutuuksien saatavuuden huonontuneen kuntaliitosten myötä, mutta pikalainojen saattaneen muuttaa mielipiteitä positiivisemmaksi. Yllätykseksemme suurin osa vastasi, ettei uutuuksien saatavuudessa ollut tapahtunut muutosta. Varaamisen helppouden vastaajat kokivat hieman parantuneen, kuten oletimmekin. Kirjastojen kokoelmat kasvoivat yhdistymisten myötä, minkä suuri osa vastaajista oletustemme mukaisesti oli huomannut. Kuitenkin yhtä suuri osa vastaajista piti kokoelmaa yhtä laajana kuin ennen kuntaliitoksia.

Oletimme lähikirjastoissa vastanneiden pitävän kirjaston maksuja suurempina kuntaliitosten jälkeen. Uskoimme, että pääkirjastolla maksuja pidettäisiin samansuuruisina, mutta kuntaliitokset olisivat saattaneet luoda vaikutelmaa kohonneista maksuista. Suurin osa vastaajista ei kokenut muutosta maksuissa, mutta lähikirjastoissa vastanneista melkein yhtä suuri osa piti maksuja suurempina. Pääkirjastolla vastanneista maksuissa muutoksen kokeneista suurin osa piti niitä pienempinä. Oletimme lähikirjastojen vastaajien huomanneen pidentyneet laina-ajat, mutta ajattelimme, että pikalainat saattaisivat luoda mielikuvaa laina-aikojen lyhentymisestä. Sen sijaan vastaajat suurimmaksi osaksi eivät kokeneet muutosta lainaajoissa.

Kirjastojen verkkopalveluissa ei tapahtunut muutosta kuntaliitosten jälkeen. Oletimme kuitenkin, että harvoin verkkopalveluja käyttävistä ne saattaisivat tuntua vaikeammilta. Verkkopalvelujen käyttäjien mielestä muutosta ei ollut tapahtunut, eikä niitä juurikaan pidetty vaikeampina käyttää. Oletimme, että vastaajista vain harvat käyttävät kirjastoautojen palveluja. Käyttäjiä oli kuitenkin 25 % vastaajista. Uskoimme, että pysäkeissä ja aikatauluissa käyttäjät olisivat varmasti kokeneet

muutoksia. Yllätykseksemme vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että muutosta ei ollut tapahtunut.

Pohdimme etukäteen, että on mielenkiintoista nähdä, miten suuri osa vastaajista ei ole huomannut kuntaliitosten tuomia muutoksia kirjastopalveluissa. Uskoimme määrän olevan kohtalaisen suuri. Oli yllätys huomata, että melkein kaikissa kysymyksissä ”ei muutosta” vastanneiden osuus oli suurin.

## 6 LOPUKSI

### 6.1 Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimus sujui odotustemme mukaisesti. Tutkimusmenetelmä oli tarkoituksenmukainen, ja saimme riittävästi tietoa lyhyellä lomakkeella. Vastaajien määrä jäi alhaiseksi, mikä oli odotettavissa. Aikataulullisista syistä johtuen meidän ei ollut mahdollista käydä kirjastoissa markkinoimassa tutkimustamme asiakkaille, mikä olisi lisännyt vastaajien määrää. Lisäksi kyselyn esillepano vaihteli huomattavasti kirjastoittain. Esimerkiksi Nurmossa sille varattiin oma paikka, mutta pääkirjastossa lomakkeet olivat vastattavissa palautustiskillä, jolla vain osa asiakkaista käväisee.

Tutkimuksemme ei ole yleistettävissä, koska vastaajien määrä verrattuna kirjastoissa kyselyn aikana käyneisiin asiakkaisiin on todella vähäinen. Lisäksi ikäkauma on vääristynyt, koska Nurmossa kyselyyn vastasi todella paljon peruskouluikäisiä, joilla on tapana odottaa koulun jälkeen linja-autoa kirjastossa.

Saimme tietoa kuntaliitosten tuomista muutoksista pääkirjaston palveluissa, kun olimme jo toteuttaneet tutkimuksen ja analysoineet tulokset. Tiedot tulivat liian myöhään, jotta olisimme voineet analysoida tutkimustulokset uudelleen.

### 6.2 Syitä tutkimustuloksiin

Pääkirjaston vastaajien tyytyväisyys uutuuksien saatavuuteen ja varatun aineiston saapumisnopeuteen johtuu muun muassa yhteisestä varausjonosta. Kirjastojen aineistorekisterin yhdistämisen myötä samaa teosta on saatavilla useampia niteitä, minkä vuoksi varattu aineisto saattaa tulla jostain lähikirjastosta nopeammin. Pääkirjaston asiakkaat ovat myös tottuneita varaamaan haluamaansa lainassa olevaa materiaalia. Käytettävissä oleva kokoelma koettiin laajempaan, koska kuntaliitos-

ten jälkeen oman kirjaston kokoelman lisäksi käytettävissä on myös muiden Seinäjoen kirjastojen aineisto.

Kirjaston maksut ovat kuntaliitosten jälkeen kohonneet vain lähikirjastoissa. Tämä vaikuttaa ”ei muutosta” –vastanneiden suureen osuuteen. Lainansa ajoissa palauttavat asiakkaat eivät välttämättä voi huomata muutosta. Huomattava enemmistö vastaajista ei kokenut muutosta laina-ajoissa. Pääkirjaston laina-ajoissa ei tapahtunut muutoksia kuntaliitosten jälkeen, ja lähikirjastojen laina-aikamuutokset koskivat vain av-aineistoa. Suurin osa lainoista koskee kirjoja, joiden laina-ajat ovat pysyneet kaikissa Seinäjoen kirjastoissa samana. Näin ollen on täysin mahdollista, että asiakas ei tiedä laina-aikojen muuttuneen.

Avoimessa kysymyksessä lähikirjastoissa vastanneilta tuli palautetta uutuuksien huonosta saatavuudesta. Yhteinen varausjono pitää aiemmin hyllyssä näkyneitä uutuuksia liikkeellä pidemmän aikaa. Lähikirjastojen asiakkaat eivät ole yhtä tottuneita tekemään varauksia kuin pääkirjaston asiakkaat, koska lähikirjastoissa uutuuksien saatavuus ennen kuntaliitoksia oli parempi. Kommentteissa oltiin tyytyväisiä siihen, että kirjastoauto korvasi Nurmossa lakkautettujen kyläkirjastojen palvelut. Kyläkoulujen lakkautuksesta huolimatta oltiin tyytyväisiä siihen, että kirjastopalvelut säilyivät sivukylillä.

### **6.3 Tutkimuksessa esiin tullut kehittämisen kohde**

Keskeisimpänä asiana koko tutkimuksessa tuli esille kirjaston tiedotus. Melkein kaikissa kysymyksissä huomattava osa vastaajista ei ollut huomannut muutosta. Muutokset huomanneista enemmistö piti niitä positiivisina. Pelkästään se, että asiakkaat tietäisivät uudistuneista palveluista, lisäisi huomattavasti asiakastyytyväisyyttä. Kirjaston tiedotus ei tavoita asiakkaita riittävän hyvin. Kirjastojen yhdistymisen myötä palveluissa on tapahtunut paljon muutoksia, jotka asiakkaiden olisi hyvä tietää voidakseen hyödyntää kirjastopalveluja mahdollisimman hyvin.

Kirjastojen yhdistyminen toi paljon muutoksia, ja lähikirjastoissa muutokset olivat suurempia kuin pääkirjastossa, koska niissä vanhat käytösäännöt muuttuivat melkein kokonaan. Tiedotusta muutoksista olisi voinut olla paljon enemmän. Esimerkiksi maksumuutokset saattoivat tulla asiakkaille yllätyksenä, kun sakot alkoivat kertyä huomattavasti aikaisempaa nopeammin.

Selvityksessä kävi ilmi, että lähikirjastojen asiakkaat moittivat uutuuksien huonoa saatavuutta. He ovat tottuneet, että myös uutuuksia on löytynyt hyllystä, eikä niitä ole ennen kirjastojen yhdistymistä tarvinnut varata. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että lähikirjastojen henkilökunta kannustaisi asiakkaitaan varaamaan haluamiaan teoksia, jottei kirjastojen asiakastytyväisyys laskisi.

Yleisesti kirjastopalveluihin ollaan tyytyväisiä. Tutkimuksessamme ei noussut esiin mitään yksittäistä ongelmakohtaa tai huonona pidettyä palvelua. Vaikka kirjaston tiedotukseen ei oltu tyytymättömiä, tiedotuksen puute kävi selkeästi ilmi vastauksista. Tutkimuksemme kulminoitui sanapariin ”ei muutosta”. Tällä hetkellä tiedon saanti kirjastopalveluista on liikaa asiakkaan oman aktiivisuuden varassa.

## LÄHTEET

- Administrative structural reforms of government. 2007. [Verkkajulkaisu]. Tukholma:Nordregio. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: [http://nordregio.shotcode.no/filer/Files/r200701/NR2007\\_1\\_chapter\\_2.pdf](http://nordregio.shotcode.no/filer/Files/r200701/NR2007_1_chapter_2.pdf)
- Hagerlund, T. 29.7.2009a. Hankkeen eteneminen. [Verkkosivu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 24.9.2009]. Saatavana: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;82183;101137](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;82183;101137)
- Hagerlund, T. 2.6.2009b. Kunta- ja palvelurakennemuutos. [Verkkosivu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 24.9.2009]. Saatavana: [http://www.kunnat.net/k\\_perussivu.asp?path=1;55264;55275;82183](http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;55264;55275;82183)
- Heikkilä, M. 2009a. Kirjastotoimenjohtaja. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Haastattelu 16.9.2009.
- Heikkilä, M. Kirjastotoimenjohtaja. Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. <xxx.xxx@xx.fi> 9.11.2009b. Hyllyvarauksista. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Hautala. [Viitattu 9.11.2009].
- Historiatietoa. 2004. [Verkkosivu]. Nurmo: Nurmon kunta. [Viitattu 9.10.2009]. Saatavana: <http://www.nurmo.fi/historia/historiatietoa.html>
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2002. Tilastolliset menetelmät. WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Huhtanen, K. 2007. Kunnat toteuttavat uudistuksen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 24.9.2009]. Saatavana: <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p070328134837D.pdf>
- Kirjaston esite. 2008. Ylistaro: Ylistaron kunnankirjasto.
- Koski, A. 2008. Monikuntaliitokset: taitavasta toteutuksesta hyviin käytäntöihin. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Acta 203.
- Koski-Aho, M. Kirjastonjohtaja. Peräseinäjoen kirjasto. <xxx.xxx@xx.fi> 30.9.2009a. Apua opinnäytetyöhön? [Henkilökoh-

tainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Hautala. [Viitattu 13.10.2009].

Koski-Aho, M. Kirjastonjohtaja. Peräseinäjoen kirjasto. <xxx.xxx@xx.fi> 16.10.2009b. Peräseinäjoen kirjaston vanhoista käytösäännöistä. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Hautala. [Viitattu 19.10.2009].

Kunta- ja palvelurakenne uudistuu, mitä tapahtuu kulttuuripalveluille? Kirjasto-, kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopalvelut Paras-uudistuksessa. 2009. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 24.9.2009]. Saatavana: <http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p090609132215L.pdf>

Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä. 31.12.2008. [Verkkosivu]. Väestörekisterikeskus. [Viitattu 9.10.2009]. Saatavana: [http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/C0BF2954BE9BDCD4C225753E001F07D2/\\$file/081231.htm](http://www.vaestorekisterikeskus.fi/vrk/files.nsf/files/C0BF2954BE9BDCD4C225753E001F07D2/$file/081231.htm)

Lallukka, A. Kirjastonjohtaja. Ylistaron kirjasto. <xxx.xxx@xx.fi> 15.10.2009. Myöhästymismaksuista. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Eija Hautala. [Viitattu 19.10.2009].

Lehtinen, L. & Tahvanainen, S. 1982. Kunnankirjaston funktion muutos kuntaliitoksessa: eräiden vuonna 1973 toteutettujen kuntaliitosten vaikutuksesta kuntien kirjastolaitoksiin. Tampereen yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Pro gradu –työ. Julkaisematon.

Leinamo, K. 2004. Kuntaliitoksen jälkeen: kuntien yhdistymisen vaikutukset liitosalueiden näkökulmasta. Vaasa: Vaasan yliopisto, Levón-instituutti. Vaasan yliopisto, Levón-instituutin julkaisu 111.

Lintula, M. 29.10.2007. Organisointi. [Verkkosivu]. Helsinki:Kuntaliitto. [Viitattu 24.9.2009]. Saatavana: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;82183;101137;86478](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;55264;55275;82183;101137;86478)

Local Government Reform. [Verkkosivu]. Kööpenhamina:KL. [Viitattu 5.11.2009]. Saatavana: <http://www.kl.dk/english/local-government-reform/>

Nurmon kunnankirjaston käytösäännöt. 2002. Nurmo: Nurmon kunnankirjasto.

Peräseinäjoen kunta v. 2004. 2004. [Verkkosivu]. Peräseinäjoki: Peräseinäjoen kunta. [Viitattu 9.10.2009]. Saatavana: <http://www.peraseinajoki.fi/historia>



- Seinäjoen kaupungin, Nurmon kunnan ja Ylistaron kunnan yhdistymissopimus – uuden kunnan perustamiseksi. 20.3.2007. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 9.10.2009]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kuntaliitos2009/ yhdistymissopimus.html/8673/pdf>
- Seitti-yhteiskirjastojärjestelmän käyttösäännöt. 28.4.2008. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. [Viitattu 14.10.2009]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/kayttosaannot.html>
- Työryhmäraportti. 12.10.2006. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Sivistystoimen selvitystyöryhmä. [Viitattu 12.10.2009]. Saatavana: [http://www.seinajoki.fi/kuntaliitos2009/.selvitystyoryhmien\\_raportit.html/8355.pdf](http://www.seinajoki.fi/kuntaliitos2009/.selvitystyoryhmien_raportit.html/8355.pdf)
- Uusi Seinäjoki syntyy 1.1.2009. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 9.10.2009]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kuntaliitos2009>
- Zimmerbauer, K. & Kahila, P. 2006. Seinäjoki-Peräseinäjoki kuntayhdistymisprosessin seurantatutkimus. Seinäjoki: Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti. Julkaisuja, Helsingin yliopisto, Ruralia-instituutti 8.

## LIITTEET

### Liite 1. Pohjoismaiden rakenteellisen uudistuksen tunnuspiirteitä.

	Denmark	Finland	Iceland	Norway	Sweden
Administrative regions (numbers) 1.1.2007	5	19+ Åland	0	19	21
Municipalities (number) 1.1.2007	98	400+16	79	431	290
Directly elected regional level	Yes	No (exc. Kainuu)	No	Yes	Skåne, Västra Götaland
Voter turnout in last municipal elections	85	58	83	59	73
Main reform processes (1994-2004)	Minor change, evaluating public sector structures	Programme-based policy	-	Responsibility reform	Programme-based policy, RGP and 'regionala samverkansorgan'
Main reform processes (2005-2007)	Extensive structural reform	First stage local structure reform	Municipal mergers	Territorial governance pilots	Committee of Public Sector Responsibilities
Reform culture/tradition	Bottom-up, high degree of politicisation	Incremental, top-down, low degree of politicisation, consensual	-	Bottom-up, high degree of politicisation	Incremental, top-down, low degree of politicisation, consensual

(Lähde: [http://nordregio.shotcode.no/filer/files/r200701/NR2007\\_1\\_chapter\\_2.pdf](http://nordregio.shotcode.no/filer/files/r200701/NR2007_1_chapter_2.pdf))

## Liite 2. Kyselylomake

1(2)

### KUNTALIITOKSEN VAIKUTUKSET KIRJASTOPALVELUIHIN SEINÄJOEN ALUEELLA

#### TAUSTATIEDOT

1. Syntymävuosi \_\_\_\_\_
2. Sukupuoli a) nainen b) mies
3. Asuinpaikka \_\_\_\_\_
4. Täyttöpaikka \_\_\_\_\_
5. Kauanko olette ollut kirjaston asiakas?
- a) alle vuoden
- b) vuosi - neljä vuotta
- c) viisi – 10 vuotta
- d) yli 10 vuotta

#### ASIAKASPALVELU

6. Oletteko huomannut muutosta seuraavissa asiakaspalvelun osa-alueissa kuntaliitoksen jälkeen?  
Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

	selkeästi huonompi	hieman huonompi	ei muutosta	hieman parempi	selkeästi parempi
Asiantuntevuus	1	2	3	4	5
Ystävällisyys	1	2	3	4	5
Nopeus	1	2	3	4	5
Kirjaston tiedotus	1	2	3	4	5

#### AINEISTON SAATAVUUS JA KOKOELMAN LAAJUUS

7. Oletteko huomannut muutosta aineiston saatavuudessa kuntaliitoksen jälkeen?  
Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

	selkeästi huonompi	hieman huonompi	ei muutosta	hieman parempi	selkeästi parempi
Uutuuksien saatavuus	1	2	3	4	5
Varaamisen helppous	1	2	3	4	5
Varatun aineiston saapumisnopeus	1	2	3	4	5
Käytettävissäne olevan kokoelman laajuus	1	2	3	4	5

#### MAKSUT JA LAINA-AJAT

8. Ovatko kirjaston maksut mielestänne muuttuneet kuntaliitoksen jälkeen
- a) pienemmiksi                      b) suuremmiksi                      c) ei muutosta

9. Ovatko kirjaston laina-ajat mielestänne muuttuneet kuntaliitoksen jälkeen

- a) lyhyemmiksi                      b) pidemmiksi                      c) ei muutosta

#### VERKKOPALVELUT

10. Käytättekö kirjaston verkkopalveluita?

- a) Kyllä                                      b) En (siirtykää kohtaan numero 13)

11. Ovatko kirjaston verkkopalvelut mielestänne muuttuneet kuntaliitoksen jälkeen

- a) helpommiksi käyttää    b) vaikeammiksi käyttää    c) ei muutosta

12. Ovatko kirjaston verkkopalvelut mielestänne kuntaliitoksen jälkeen

- a) monipuolisemmat                      b) yksipuolisemmat                      c) pysyneet samanlaisina

#### KIRJASTOAUTO

13. Käytättekö kirjastoauton palveluita?

- a) Kyllä                                      b) En (siirtykää kohtaan numero 15)

14. Oletteko huomannut muutosta seuraavissa kirjastoautoa koskevista asioista kuntaliitoksen jälkeen? Ympyröikää sopivin vaihtoehto.

	selkeästi huonompi	hieman huonompi	ei muutosta	hieman parempi	selkeästi parempi
Aikataulu	1	2	3	4	5
Pysäkit	1	2	3	4	5
Aineisto	1	2	3	4	5

#### RISUT JA RUUSUT

15. Palautetta kuntaliitoksen tuomista muutoksista kirjaston palveluihin.

---



---



---



---

Kiitos vastauksestanne! 😊