

Heidi Kivisaari

Mystistä shoppailua Etelä-Pohjanmaalla

Yleisten kirjastojen arviointia

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Heidi Kivisaari

Työn nimi: Mystistä shoppailua Etelä-Pohjanmaalla: Yleisten kirjastojen arviointia

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 79

Liitteiden lukumäärä: 1

Tässä opinnäytteessä tutkittiin ja arvioitiin Etelä-Pohjanmaan viiden kirjaston ympäristöä, tiloja ja asiakaspalvelua. Kirjastot valittiin tutkimukseen satunnaisesti. Tutkimuksessa käytettiin mystery shopping- eli haamuasiakastutkimusta, jonka avulla oli tarkoitus saada selville kirjastoista asioita, joita tavallisella asiakaskyselyllä ei välttämättä tavoiteta. Mystery shopping –tutkimusmenetelmä sopii hyvin kirjastopalveluiden laadun arviointiin.

Tutkimus toteutettiin kirjaston käyttäjän näkökulmasta ja tutkimuksen suoritti yksi kirjastoalan opiskelija. Tutkimus toteutettiin viidessä kirjastossa kolmen päivän aikana. Tutkimuksen pohjana oli arviointilomake, joka sisälsi 24 eri kohtaa ja kysymystä. Arviointilomakkeeseen kirjattiin havainnot kirjastoista välittömästi kirjastossa käynnin jälkeen. Käyntien jälkeen havainnot kirjoitettiin tutkimukseen kirjoitettain.

Tutkimus osoitti, että kirjastojen asiakaspalvelutilanne on hyvä ja virkailijat ovat ammattitaitoisia ja kohteliaita. Parannettavaa löytyi kirjastojen ulkoasuista ja asiakkaan huomioimisesta hänen poistuessaan kirjastosta. Tutkimuksessa otettiin eritoten huomioon kirjastojen sijainti, tienviitat ja opastekyltit, ulkoasu, esteettömyys, kokoelma ja tutkijan ensivaikutelma kirjastosta. Ensivaikutelma muodostui erittäin tärkeäksi, sillä se antoi pohjan kirjaston koko arvioinnille. Ensivaikutelma muodostuu sekunneissa ja kirjastojen kohdalla se tapahtuu sijainnin ja ulkoasun perusteella.

Avainsanat: arviointi, asiakastyytyväisyys, haamuasiointi, havainnointi, kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Heidi Kivisaari

Title of thesis: Mystery shopping in South Ostrobothnia: evaluation of public libraries

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2014 Number of pages: 79 Number of appendices: 1

In this thesis, the environment, facilities and customer service of five libraries in South Ostrobothnia were examined and evaluated. The libraries were selected for the study randomly and they were small in size. The study used the mystery shopping –approach, which was aimed at finding out such aspects of the libraries that a regular customer survey may not reach. The research method is well suited for evaluating the quality of library services.

The study was executed from the perspective of a library user and the study was carried out by one library student. The study was carried out in five libraries during three days. The study was based on an evaluation form, which contained 24 questions. The findings from the libraries were recorded in the evaluation form immediately after the visits. Following the visits, the findings were written in the study separately for each library.

The study brought out a lot of data, and it included both the physical aspects of the library and customer service situations. The study showed that the service is good and the clerks are professional and polite. There were needs for improvement in the building layout and in the customer's account when they left the library.

Keywords: evaluation, customer focus, mystery shopping, observation, library

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	7
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	8
1 JOHDANTO.....	10
2 YLEINEN KIRJASTO.....	11
3 YLEISTEN KIRJASTOJEN PALVELUT.....	13
3.1 Palvelut kirjastossa.....	14
3.2 Yleisimmät palvelut.....	15
3.3 Asiakaspalvelu.....	16
3.4 Lainsäädännön vaikutus kirjaston asiakaspalveluun.....	18
4 KIRJASTON KOKOELMA.....	19
5 KIRJASTO TILANA.....	23
5.1 Tila.....	23
5.2 Tila tutkimuskohteena.....	24
5.3 Kirjasto tilana.....	25
5.4 Esteettömyys.....	27

5.5	Kolmas paikka.....	29
6	KIRJASTON LAATUSUOSITUS JA ARVIOINTI.....	31
6.1	Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset.....	33
6.2	Kokoelman laatusuositukset.....	33
6.3	Kirjastotilojen laatusuositukset.....	34
6.4	Kirjastopalveluiden arviointi.....	36
6.5	Asiakas kirjastopalvelujen arvioijana.....	37
6.6	Laatukriteerit.....	39
6.7	Asiakaspalvelun seitsemän kriteeriä.....	39
7	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	42
7.1	Laadullinen tutkimus.....	41
7.2	Mystery Shopping.....	42
7.3	Keskeisiä periaatteita.....	42
7.4	Havainnointi tutkimuksen osana.....	44
7.5	Piilohavainnointi.....	46
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	47
9	TULOKSET.....	48
9.1	Peräseinäjoen lähikirjasto.....	48
9.2	Alavuden kaupunginkirjasto.....	51
9.3	Töysän kunnankirjasto.....	55
9.4	Kurikan kaupunginkirjasto.....	58

9.5 Jalasjärven kunnankirjasto.....	62
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO.....	66
LÄHTEET.....	71
LIITTEET.....	76

Kuvio- ja taulukkuuettelo

Taulukko 1. Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuositukset.....	32
Taulukko 2. Yleisten kirjastojen laatusuositus.....	35
Taulukko 3. Yleisten kirjastojen laatusuositus.....	35
Taulukko 4. Mitä mystery shopping on ja mitä se ei ole.....	43

Käytetyt termit ja lyhenteet

Bibliometri	Tilastollinen analyysi julkaisuista
Google Maps	Yhdysvaltalaisen Googlen tuottama kartta-palvelu.
Indikaattori	Osoitin tai ilmaisain, mutta myös tilastollinen luku, jonka avulla voidaan moninaista tietoa tiivistää helpommin hallittavaan ja ymmärrettävään muotoon. Laadullinen mittari.
Kirjavinkkaus	Lyhyesti kirjoista puhumista. Päämäärä on saada kuulija lukemaan esitelty teos.
Kokoelma	Kerätty valikoima jonkin mallin mukaisesti järjestettynä.
Relevantti	Asiaan olennaisesti vaikuttava, asian kannalta muuten olennainen tai merkityksellinen.
Segmentointi	Eri markkinoilla ja asiakasryhmillä on erilaiset perusteet tekemilleen ostopäätöksille.
Street View	Google Mapsin palvelu, jolla voi tutustua maailmaan 360 asteen kuvien avulla.
Tietopalvelu	Käyttäjiä palvelevaa toimintaa, joka auttaa asiakkaita löytämään heidän tiedontarpeisiinsa vastaavia tiedonlähteitä ja viitteitä niihin sekä opastaa ja kouluttaa asiakkaitaan tiedon hankinnassa ja hallinnassa.

Tietoyhteiskunta

Tietoyhteiskunnassa vaikuttaminen perustuu lähinnä tietoon. Tiedon lähteitä ovat esimerkiksi Internet, media, tietotekniikka, kommunikaatio ja kansainväliset organisaatiot.

Validi

Luotettava, paikkansapitävä, pätevä.

Weblog

Tunnetaan paremmin blogina. Se on päiväkirjamainen tai muutoin kronologisessa järjestyksessä julkaistu sivusto.

1 JOHDANTO

Kirjastojen laatusuositukset antavat valtakunnallista suuntaa hyvien kirjastopalvelujen kehittämisessä. Valtakunnalliset suositukset eivät kuitenkaan ole ehdottomia ja niitä tulee soveltaa paikalliseen olosuhteeseen. Kuntien tulee asettaa tavoitteita, jotka pystytään toteuttamaan käytettävissä olevalla voimavaralla ja resursseilla. Arvioinnin lähtökohtana ovat paikalliset olosuhteet ja arvioinneissa saatujen tulosten paikallinen tulkinta.

Asiakaskyselyjen tarkoituksena kirjastossa on kartoittaa asiakaskunnan mielipiteitä, tyytyväisyyttä ja kirjastonkäyttöä. Mystery shopping -menetelmää käyttäessä laaditaan arviointilomake etukäteen ennen tutkimuskohteisiin menoa. Arviointilomakkeessa voidaan kysyä samankaltaisia kysymyksiä kuin asiakaskyselyssä, mutta mystery shopping -menetelmä antaa mahdollisuuden laajempiin ja syvempiin kysymyksiin ja pohdintoihin.

Arviointikohteet valittiin sattumanvaraisesti Etelä-Pohjanmaan yleisistä kirjastoista ja niiden tutkimiseen käytettiin yhteensä kolme päivää. Tutkimuksessa arvioitiin kirjastojen asiakaspalvelua, tilaa, ympäristöä ja kokoelmaa. Yksi kirjastoalan opiskelija toteutti tutkimuksen ja teki havainnot kirjastoista. Havainnoija ei ollut aikaisemmin asioinut tutkimukseen valituissa kirjastoissa, vaan meni tilanteeseen uutena asiakkaana.

Tutkimus sai alkunsa kiinnostuksesta Etelä-Pohjanmaan kirjastojen tämän hetkisestä tilanteesta tilan ja asiakaspalvelun kannalta. Tutkimuksen pohjana oli myös kysymys siitä, miten Etelä-Pohjanmaan kirjastoja voitaisiin kehittää asiakkaan näkökulmasta ja se että asiakaspalvelu on nykypäivänä suuressa arvossa. Havainnoija lähti tekemään tutkimusta ennakkoluulottomasti ja tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa validia tietoa.

2 YLEINEN KIRJASTO

Yleinen kirjasto on kunnan- tai kaupunginkirjasto, joka on avoin kaikille ja sen kokoelmat on tarkoitettu yleiseen käyttöön (Yleinen kirjasto 2014). Yleisessä kirjastossa on pääkirjastoja, sivukirjastoja, laitoskirjastoja, kirjastoautoja, kirjastoveneitä sekä muita mahdollisia palvelupaikkoja. Jokaisen kunnan tulee järjestää kirjastopalvelut itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai jollain muulla tavoin (Kirjastolaki 4.12.1998/904). Yleisen kirjaston omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus tulee olla maksutonta. Kunnat vastaavat itse palveluiden laillisuudesta, ammattitaitoisesta henkilökunnasta, aineistosta ja välineistöstä. Kirjastolaissa on lisäksi määritelty säännöksiä, joita ovat henkilöstön kelpoisuusvaatimukset, valti-onosuus ja käytösäännöt. Yleiset kirjastot toimivat yhteistyössä tieteellisten ja op-pilaitoskirjastojen kanssa.

Kirjaston tärkein tavoite ja tehtävä on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin. Haastetta kirjastoille luo monipuolinen asiakaskunta. Tämän vuoksi kirjaston työn-tekijöiden tulee olla moniosaajia ja palveluhenkisiä, jotka antavat suuren työ-panoksen asiakkaille ja kirjastolle.

Kirjaston tehtävät ovat laajentuneet vuosien mittaan ja niitä ovat lisänneet tietoyh-teiskunnan haasteet. Kirjaston työntekijöiden tehtävät vastaavat yhä enemmän opettajien, toimittajien ja tiedottajien työtä (Kirjaston kehittämisohjelma 2006–2010 2006, 17). Yli 100 kunnassa kirjasto hoitaa myös kunnan kulttuuritehtävät ja kirjas-tojen tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat teatterit, nuorisoseurat, museot, taiteilijat ja kyläyhdistykset (Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010 2006, 20). Kirjaston tilat ovat monenlaisessa käytössä. Siellä järjestetään erilaisia tapahtumia, näyttelyitä, vierailuja ja teemapäiviä.

Kirjastoasetuksessa on annettu tarkemmat säännökset yleisten ja maakuntakirjas-tojen tehtävistä (Kirjastoasetus 6.6.2013/406).

Yleisen kirjaston tehtävät ovat:

- toimiminen yleisten kirjastojen valtakunnallisena kaukopalvelukeskuk-sena

- kehittää kirjastojen sekä yleisten ja tieteellisten kirjastojen yhteistoiminnan edistäminen
- kehittää kirjasto- ja tietopalvelun järjestämisessä tarpeellisia yhteisiä työmenetelmiä ja apuvälineitä
- suorittaa asianomaisen ministeriön antamat muut tehtävät (Kirjastoasetus 1998).

Kirjastolain (904/1998) mukaan ”yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä”.

3 YLEISTEN KIRJASTOJEN PALVELUT

Yleisten kirjastojen palvelujen kysyntä kasvoi 60- ja 70-luvuilla (Tammekann 1986, 12). Tuolloin kirjaston käyttö vilkastui. Kirjaston aineiston monipuolistuminen alkoi kunnolla vasta 70-luvun loppupuolella.

Lasten ja nuorten kulttuuri nousivat kirjastossa tärkeään asemaan ja peruskoulu antoi arvoa kirjastonkäytön opetukselle (Tammekann 1986, 12). Muutkin ihmiset alkoivat nähdä kirjaston mahdollisuudet tiedottamisessa, jakelukanavana ja tapahtumapaikkana. Tätä edesauttoi kirjastotilojen yli kaksinkertaistuminen vuodesta 1969 vuoteen 1971.

Ominaista kasvun vuosikymmenille oli myös kirjastojen suurentuminen (Tammekann 1986, 13). Uusi kirjasto oli keskimäärin 3-5 kertaa suurempi kuin vanha. Eri-tyisesti pääkirjastorakennuksia uusittiin voimakkaasti. Noin puolet pääkirjastotiloista uusiutui 70-luvun kuluessa.

Vuosikymmenen tärkeä rakentamiskohde oli lähiön sivukirjasto (Tammekann 1986, 13). Muunneltavuus ja monikäyttöisyys olivat jo 70-luvulla tärkeitä asioita. Malleina toimivat valintamyymälät: kaikki esillä ja saatavilla. Myös kirjastot haluttiin sijoittaa keskeisesti ja näkyvästi, kuten muutkin liiketilat. Viime vuosikymmenellä kirjastojen rakentaminen koulujen yhteyteen oli vilkasta. Musiikkiosastot olivat pieniä ja oli vaihe, jolloin kaikki uudenmuotoinen aineisto haluttiin siirtää musiikki-osastolle ja nimittää osasto uudelleen av-osastoksi.

Kasvun vuosikymmenelle yleistä olivat säännösten ja määräysten kehittyminen ja lisääntyminen (Tammekann 1986, 13). Työ- ja sosiaalitilojen laatu ja määrä parani työsuojelulainsäädännön mukana. Vammaisten palvelemiseen ja esteettömyyteen alettiin kiinnittää huomiota. Tämä johtui mm. rakennusasetuksen asiaa koskevat muutokset ja vammaisten vuosi.

3.1 Palvelut kirjastossa

Palvelu sanana on monimerkityksellinen ja sitä käytetään usein asiakaspalvelutyön synonyyminä, mutta se voi tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena (Lovio & Tiihonen 2005, 11). Palvelu voi tarkoittaa lisäksi asiakkaalle tarjottavana toimintona tai hyötynä, joka on aineetonta.

Asiakaspalvelu on tilanne, jossa kohdataan asiakas ja tilanteeseen liittyy vuorovaikutusta (Lovio & Tiihonen 2005, 13). Tilanne on yleensä palvelemista tässä hetkessä. Asiakaspalvelu on tärkeää, sillä se vaikuttaa suuresti asiakkaan tekemiin valintapäätöksiin. Kirjastossa asiakaspalvelua ovat välittömät vuorovaikutustilanteet, esimerkiksi palvelutiskillä tai puhelimessa työskentely, sekä palvelut Internetissä.

Kirjastopalvelut ovat peruspalveluja ja nykyään kirjastot pyrkivät myös kehittämään palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaat hakevat vastauksia kysymyksiinsä, oikeanlaista aineistoa ja tietoa. Ajantasaiset kokoelmat auttavat sekä henkilökuntaa että asiakasta oikean tiedonlähteen luokse. Kokoelma on myös osa palvelua.

Kirjastotilat ovat nykyään avoin kohtaamispaikka, jossa opiskellaan, etäopiskellaan, luetaan lehtiä, oleskellaan ja asioidaan sähköisesti. Sähköinen asiointin kehittyminen on lisännyt verkko- ja mobiilipalveluja (Kirjaston kehittämisohjema 2006 – 2010, 18). Näin ollen kirjaston tarjoamia palveluita voidaan käyttää esimerkiksi koulusta, kotoa ja työpaikalta. Asiakkaat voivat uusia ja varata lainansa Internetissä, joka on parantanut asiakaspalvelua. Monet kirjastot ovat huomanneet, että aineiston kierto on nopeutunut verkko- ja mobiilipalvelujen myötä.

Kirjastopalvelut kantavat koko ihmisen elinkaaren ja erilaisten elämäntilanteiden (Kirjastostrategia 2010, 10). Kirjasto edistää tiedon ja kulttuurin saatavuutta sekä tukee tietoyhteiskunnan kansalaistaitoja. Kirjastopalveluja toteutetaan ja suunnitellaan ottaen huomioon eri ikäryhmät, erityisryhmät ja muilla tavoin rajoitteiset ryhmät.

3.2 Yleisimmät palvelut

Kirjaston perinteisin ja edelleen mielestäni käytetyin palvelu on aineiston lainaus. Lainausta ja palautusta helpottavat nykyään asiakaspisteet, joissa nämä toiminnot tapahtuvat ”itsepalveluna”. Näin ollen henkilöstöä tarvitaan vähemmän lainaus- ja palautusprosessin hoitamiseen (Lovio & Tiihonen 2005, 25). Kaukolainauskin toimii nykyisin usein ”itsepalveluna”, sillä asiakas voi itse etsiä, paikantaa ja tilata aineiston Internetin kautta.

Kaukolainausta helpottavat kimppekirjastojärjestelmät, joka tarkoittaa että joillakin kirjastoilla on käytössä yhteinen kirjastojärjestelmä ja kirjastojen aineistoa kuljetaan kuljetuksilla kirjastojen välillä. Pienemmät kirjastot eivät kykene hankkimaan kaikkia uusimpia ja kalleimpia aineistoja, kuten esimerkiksi DVD-levyjä, joten pienet kirjastot hyötyvät paljon kimppekirjastojärjestelmästä.

Kaiken uuden keskellä kirjastossa voi edelleen selailla lehtiä ja kirjoja ja saada esimerkiksi henkilökohtaista tai ryhmäopetusta. Tietopalvelu on edelleen suuri tekijä kirjastossa. Koululaisille opetetaan kirjaston käyttöä ja eri-ikäiset asiakkaat saavat opetusta tiedonhaussa. Lisäksi satutunnit, kirjavinkkaus, kirjallisuusillat, kirjailijavierailut ja muut kirjaston vanhemmat palvelut kuuluvat edelleen kirjaston toimintaan.

Internetin avulla on pystytty lisäämään palveluiden määrää ja laatua. Osa palveluista, esimerkiksi palvelutietokannat, tuotetaan kaikille käyttäjille (Kirjastostrategia 2010, 14). Segmentoiduille asiakasryhmälle on suunnattu omia sivustoja, esimerkiksi lapsille www.okariino.fi. Tarjonnassa täytyy ottaa myös huomioon laiteriippumattomuus eli sama palveluja on saatavissa verkossa, puhelimitse ja mobiililaitteilla.

Verkkotiedonhaussa apuna ovat myös erilaiset linkkikirjastot ja tietokannat. Kysy kirjastonhoitajalta –palvelussa asiakas voi kysyä oikeasti apua kirjastonhoitajalta Internetin välityksellä.

Suomen yleisten kirjastojen yhteiset verkkopalvelut löytyvät osoitteesta www.kirjastot.fi ja sivut ovat avoimet kaikille (Kirjastojen tehtävät ja työnjako, [viitattu 8.5.2014]). Palvelut tuottaa Helsingin kaupunginkirjasto – yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Palvelun rahoittaa opetus- ja kulttuuriministeriö.

Verkkopalvelu on yleisten kirjastojen yhteistyöfoorumi, tiedon lähde sekä työväline. Sivujen palveluita kehitetään ja tuotetaan yhdessä yleisten kirjastojen kanssa.

3.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu jaetaan yleisesti kolmeen eri vaiheeseen: Asiakkaan vastaanottaminen, palvelutilanteen hoitaminen ja palvelun päättäminen (Lovio & Tiihonen 2005, 33).

Asiakkaan vastaanottaminen on tärkeä vaihe asiakaspalvelutilanteessa. Kun tervehdit tai ainakin nyökkäät asiakkaalle, hän voi lukea eleestä että hänet on huomioitu. Ensivaikutelma vaikuttaa ratkaisevasti tulevaisuuteen ja asiakkaan kanssa myöhempään kanssakäymiseen (Lovio & Tiihonen 2005, 33).

Asiakaspalvelussa työskentelevään ihmiseen kohdistuu aina erilaisia odotuksia (Lovio & Tiihonen 2005, 35). Asiakaspalvelussa tarvitaan asiantuntemusta ja asiakkaiden toivomaa ystävällisyyttä ja kohteliaisuutta. Asiantuntemukseen kuuluu työtehtävien osaaminen, palvelu ja asiakkaiden tarpeiden oivaltaminen. Asiantuntemusta on myös taito opastaa asiakas eteenpäin, jos omat tai kirjaston resurssit eivät riitä.

Palvelualltius on myös tärkeä osa asiakaspalvelua (Lovio & Tiihonen 2005, 35). Kirjastossa se tarkoittaa aktiivista palvelua vain pyydettyäessä. Useat kirjaston asiakkaat haluavat pysyä omissa oloissaan, joten kirjastotyössä sopivammin voidaan käyttää palveluvalppautta käsitteenä. Se tarkoittaa aloitteellisuutta ja huomaavaisuutta myös sanattoman viestinnän osalta.

Kiinnostus ja halu asiakaspalvelutyöhön näkyy kirjastossa esimerkiksi siten, että kirjastonhoitaja muistaa vakituisten asiakkaiden nimet ja ehkä jopa heidän kiinnos-

tuksen kohteensa (Lovio & Tiihonen 2005, 35). Hyviä ominaisuuksia ovat viestintä- ja vuorovaikutustaidot, kohteliaisuus, maltillisuus ja kärsivällisyys, varsinkin hankalissa asiakaspalvelutilanteissa. Myös kuuntelemisen taito ja selkeä ilmaisukyky ovat tärkeitä, että oikea tieto välittyy asiakaspalvelijalta asiakkaalle.

Kirjastotyöntekijän etiikkaan kuuluu vaitiolovelvollisuus. Tämän lisäksi siihen kuuluvat luottamuksellisuus ja hienotunteisuus arkaluonteisissa asioissa (Lovio & Tiihonen 2005, 36). Vaitiolovelvollinen henkilöstö ei saa kertoa kenellekään mitään asiakkaita koskevia tietoja tai asioita ellei tämä ole välttämätöntä palvelun kannalta. Yleinen luotettavuus taas on rehellisyyttä ja vastuullisuutta palvella asiakasta täsmällisesti.

Palvelutilanteessa on tärkeää kuuntelu ja asiakkaan tarpeiden määrittely (Lovio & Tiihonen 2005, 36). Asiakkaan antaman aloituskysymyksen jälkeen hänelle luultavasti tehdään lisäkysymyksiä ja työntekijä tekee tarvekartoituksen.

Asiakkaita tulee palvella tasapuolisesti ja tasa-arvoisesti. Täytyy muistaa pyytää anteeksi asiakkaalta, jos hän on jostain syystä joutunut odottamaan palvelua tai vuoroaan.

Asiakkaan palveleminen tulisi olla mahdollisimman häiriötöntä, kesken palvelun ei oteta muita asiakkaita tai vastata puhelimeen (Lovio & Tiihonen 2005, 37). Jos tiedossa on tärkeä puhelu, tulee asiakkaalta pyytää lupa puhelimeen vastaamiseen ja pahoitella häiriötä.

Kirjastossa voi tulla tilanteita, jolloin asiakas kysyy esimerkiksi lukuvinkkejä kirjaston henkilökunnalta. Aineiston suosittelu on osoitus ammattitaidosta ja tähän harjaantuu vähitellen (Lovio & Tiihonen 2005, 38). Työntekijän ei kuitenkaan saa tyrkyttää omia mieltymyksiään tai väheksyä asiakkaan makua. Kannattaa aina kysyä minkälaista ja minkä tyylistä kirjallisuutta asiakas on ennemmin lukenut ja minkälaista lukemista hän tällä hetkellä toivoo. Asiakkaan tulee antaa tehdä valintansa itse.

Vuorovaikutusta ja asiakaspalvelutilannetta voivat hankaloittaa esimerkiksi väsymys ja kiire. Nämä vaivat voivat vaivata sekä kirjastotyöntekijää kuin asiakastakin.

Jos asiakkaalla on liian suuret odotukset, hän voi helposti kiukustua ja ärsyntyä tilanteeseen (Lovio & Tiihonen 2005, 38).

Palvelun päättäminen ja asiakkaan lähteminen kirjastosta ja palvelutilanteesta ovat tärkeitä. Jos palvelusta jää myönteinen kokemus, asiakas luultavammin palaa kirjastoon. Jos asiakkaalle jää kirjastosta ja saamastaan palvelusta ikävät muistot, häntä tuskin enää asiakkaana nähdään kyseisessä kirjastossa.

Asiakas tallentaa myös tiedostamattaan esteettisen kokonaiskuvan, johon kuuluvat esimerkiksi kirjaston siisteys, selkeys, värit ja valoisuus pihapiiristä kirjaston sisätiloihin (Lovio & Tiihonen 2005, 38).

3.4 Lainsäädännön vaikutus kirjaston asiakaspalveluun

Koska lainsäädäntö uusiutuu ja kehittyy jatkuvasti, tulee kirjaston johdon pitää kaikki työntekijät ajan tasalla voimassa olevista säädöksistä ja niiden noudattamisesta.

Tärkeä osa lainsäädäntöä kirjastossa on tekijänoikeuslaki ja sen tunteminen kirjastossa on ammatillinen velvollisuus. Kirjasto on julkinen tiedonvälityskanava, joten tarvitaan tietoa asiakkaiden laillisista oikeuksista (Lovio & Tiihonen 2005, 93). Tekijänoikeus on muuttunut paljon tiedonvälityksen digitalisoitumisen myötä.

Elokuviin ja peleihin merkityt ikäraajat ovat sitovia ja velvoittavat kaikkea lainaus-toimintaa (Lovio & Tiihonen 2005, 94). Ikäraajat tulee huomioida myös erilaisissa tapahtumissa, kuten elokuvailloissa. Valtion elokuvatarkastamosta löytyy rekisteri, josta löytyy kaikki esitykseen ja levitykseen tulevat elokuvat ja ohjelmat. Rekisteri on julkinen ja sieltä voidaan tarkistaa esimerkiksi elokuvan ikäraajatiedot.

Muita tärkeitä kirjastoon liittyviä lakeja ovat esimerkiksi laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), kielilaki (148/1922), valtion maksuperustelaki (150/1992) ja kirjastolaki (904/1998).

4 KIRJASTON KOKOELMA

Kirjastonhoitajien ja virkailijoiden yksi ydinosamisalue on kokoelmatyö ja sitä voidaan tarkastella kahdelle eri tavalla (Wilén & Kortelainen 2007, 18). Se on arkipäiväistä työtä, jota työntekijät tekevät. Arkinen ja konkreettinen kokoelmatyö sisältää mm. kokoelman kunnon tarkkailun, mahdolliset poistot ja siirrot, hankinnat sekä uuden aineiston käsittelyn.

Teoreettisella tasolla kokoelmatyö on laajaa ja yleistä pohdintaa kokoelman luonteesta ja sen kehittämistä (Wilén & Kortelainen 2007, 18). Kokoelmaa tarkastellaan ulkoisten ja sisäisten toimijoiden näkökulmasta ja kokoelmaan liittyviä toimintatapoja pyritään kehittämään.

Kirjaston kokoelmat eivät ole enää ainoastaan fyysisessä kirjasto rakennuksessa, vaan kokoelmat ovat myös verkossa ja niihin pääsy onnistuu muualtakin kuin vain kirjastossa (Forsman 2010). Aineistomuodot uusiutuvat ja niitä ilmestyy ja hankitaan kirjastoon sekä asiakkaan toiveesta että kirjaston henkilökunnan asiantunteumuksen perusteella.

Kokoelmatyö takaa, että kokoelmat ovat helposti käytettävissä, ajantasaisia ja vastaavat asiakkaiden tarpeita. Hyllyt ja kirjojen järjestys tulee pitää selkeänä, jotta aineistot ovat helposti löydettävissä ja käytettävissä. Huonokuntoiset ja vaurioituneet aineistot korjataan mahdollisuuksien mukaan tai poistetaan kokonaan kokoelmasta. Kadonnut aineisto poistetaan tietokannasta ajan kuluessa.

Kokoelmien hoito on jatkuvaa ja päivittäistä työtä. Vaikka kokoelmia uusitaan jatkuvasti, kirjasto säilyttää vanhempaa aineistoa ja näin ollen tarjoaa historiallisen perspektiivin sekä vaihtoehdon kirjojen ja muiden teosten kaupalliselle tarjonnalle. Kun kokoelmassa on monipuolisesti ja vaihtelevasti aineistoa, on asiakkailla hyvä mahdollisuus löytöihin ja elämyksiin. Uutuushyllyt ovat hyvä paikka löytää tuoreet aineistot.

Asiakaslähtöisyys on myös perustana aineiston valinnalle. Valinnassa tulee pyrkiä tasapuolisuuteen, moniarvoisuuteen ja laaja-alaisuuteen. Yksittäisten valintojen valintaperusteina ovat kysyntä, laatu sekä tietokirjallisuudessa sisällön luotettavuus ja ajantasaisuus. Aineistoa tulee tarjota laaja-alaisesti kaikille eri käyttäjäryhmille. Kirjaston kokoelmat eivät saa sisältää aineistoa, joka loukkaa ihmisarvoa tai yllyttää rikokseen, rasismiin tai väkivaltaan. On myös hyvä välttää aineistoa, joka ilmentää poliittista tai uskonnollista suvaitsemattomuutta.

Jos aineisto on merkityksellinen paikallisesti tai sivistyksellisesti, mutta sen käyttö on vähäistä, se sijoitetaan kirjaston varastoon (Venäläinen 2006). Varastoon voidaan säilöä myös kaunokirjallisuuden klassikot, joilla ei ole hetkeen ollut kysyntää. Sesonkiaineistoa varastoidaan myös, kuten jouluj- ja pääsiäiskirjat.

Aineiston poistamisessa huomioidaan seuraavat asiat:

- Fyysinen kunto. Onko kirja jo korjattu, kuinka likainen se on ja löytyykö siitä repeytymiä?
- Ikä ja ajankohtaisuus. Jos kirja on vanha, sisältääkö se enää oikeaa tietoa tai onko tieto ajan mukana muuttunut? Tämä koskee erityisesti tietokirjoja.
- Lainausta. Kuinka paljon kirjaa on lainattu?
- Saatavuus. Onko aineistoa mahdollisuus saada toisesta kirjastosta?
- Tallennemuodon vanheneminen. VHS- ja C- kasetit.

Kokoelmien kehittämisessä tulee ottaa huomioon kustannukset ja hyödyt (Forsman 2010). Mietitään millaiseen aineistoon kohdistetaan hankintamäärärahat ja mitkä ovat kirjaston kokoelmatilojen kustannukset. Kokoelmia tulee arvioida sillä näin voidaan löytää kokoelman vahvuudet ja heikkoudet, parhaat puolet ja parannusta vaativat. Kokoelmien arvioinnin yhteydessä löytyy myös puutteet ja aukot, sekä aineisto joka on vanhentunut ja menettänyt merkitystä koko kokoelmaa tarkistaessa. Arviointi on tärkeä osa kokoelmatyötä, sillä se on työväline joka auttaa hankinnassa ja karsinnassa.

Kokoelmia voidaan arvioida kirjaston että käyttäjän näkökulmasta (Forsman 2010). Kokoelmalähtöinen lähestymistapa on usein mittauksiin ja tilastoihin perustuva, käyttäjälähtöinen ja se perustuu kokoelmien käyttöön ja käyttäjien tiedontarpeisiin. On myös mahdollisuus arvioida kirjaston kokoelmaa moniulotteisesti, jolloin lähestymistapa yhdistelee määrällistä ja laadullista tietoa. Tässä tavassa käytetään erilaisia indikaattoreita ja sen pohjalta tarkastellaan kokoelmien kehityksen suuntaa.

Kokoelmien arvioinnissa on käytetty apuna esimerkiksi haastatteluja, kyselyjä, havainnointia ja bibliometrisia menetelmiä. Tarkasteltavana on ollut kokoelmien laajuus, uuden aineiston hankintamäärä, vuotuiset kirjastoaineiston hankintakulut ja verrattu näitä tuloksia henkilökunnan kokoon ja käyttömenoihin. Näiden lisäksi seurattavana ovat olleet lainaukset ja käyttäjätilastot, sekä tehty erilaisia viittausta ja lähdeanalyyssejä sekä lokianalyyssejä.

Kokoelmien indikaattoreita ovat Forsmanin (2010) mukaan mm:

- Kokoelmien laajuus, ikä ja kasvu kuvaavat kokoelmaa yleensä. Onko nykyinen kokoelma edelleen relevantti?
- Tieteenalakohtaiset standardit. Onko kirjastossa käytettävissä yliopiston keskeisten tutkimusalojen ydinjulkaisut?
- Tieteellinen julkaiseminen. Millaiset ovat kirjaston kokoelmat suhteessa tiedeyhteisön arvioimiin parhaiden julkaisujen listoihin? Puuttuuko jotain keskeistä?
- Käyttö. Miten kirjastoa käytetään, miten eri kokoelmia käytetään, miten käytetään saatua tietoa ja tietoaineistoja uuden tiedon tuottamisessa?
- Käyttäjät. Käyttäjätutkimukset (haastattelut, keskusteluryhmät, kyselyt, havainnoinnit), verkon käytön analyysit (web log, e-lehtien käyttötilastot) kertovat paitsi kokoelmien käytöstä myös käyttäjistä ja heidän toimintakulttuuristaan.
- Yhteiskunnan rakenteet ja ympäristötekijät. Miten otetaan kirjaston kokoelmien kehittämisessä huomioon kehysorganisaation toiminta ja tarpeet? En-

tä muiden vastaavien kirjastojen kokoelmat? Kuinka ennakoidaan tulevia uhkia ja mahdollisuuksia, jotka liittyvät kirjaston toimintaympäristöön? Mitä merkitsevät aineiston hankinnassa konsortiot?

Erilaisia menetelmiä yhdistämällä voidaan saada tietoa, joka auttaa saamaan hyvän kokoelman. Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi kvantitatiivista ja kvalitatiivista menetelmää.

5 KIRJASTO TILANA

5.1 Tila

Tammekann (1985, 108) näkee tilan olemuksen fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostamana kolmiulotteisena ympäristönä, joka konkretisoituu rakenteellisista ja esineellisistä puitteista. Se miten ihminen kokee tilan, perustuu aistien välittämään informaatioon. Ihmiset kokevat, käyttävät ja arvostavat ympäristöä ja sen elementtejä eri tavoin.

Merja Reijosen (1995, 11) mukaan kaikki toimintamme, koko elämämme sijoittuu tilaan ja todentuu tilassa. Tila mahdollistaa ja rajoittaa tai sen saavuttamattomuus ja puutteellisuus estää asioiden ja toimintojen toteuttamista.

Tilan määrittäminen on vaikeaa. Luonnontieteellisessä viitekehyksessä tila nähdään fysikaaliseksi, matemaattiseksi kokonaisuudeksi tai fyysiseksi maantieteelliseksi alueeksi, pisteeksi tai pistejoukoksi kartalla (Reijonen 1995, 11). Benno Wer-ten (1992) on todennut, että maantieteellisestä viitekehyksestä tila on sekä tutkimuksen objekti että sosiaalisten prosessien merkityksellinen ja olennainen ainesosa.

Reijosen (1995, 12) mielestä tila viestii meille ja me luemme ja tulkitsemme tilan sisältämiä viestejä. Liitämme tilaan mielikuvia, jotka ohjaavat tilassa tekemiämme asioita. Erilaiset tilat viestivät meille eri tavalla, esimerkiksi pankki antaa meille erilaisen viestin kuin kirjasto.

Edward Sojan (1985) mukaan eri tiloista muodostuu areenoita, joissa ihmiset aktivoituvat (Reijonen 1995, 12). Ihminen on vuorovaikutuksessa tilan kanssa ja näin ollen vaikuttaa tilassa tapahtuvaan toimintaan.

Warde (1985) on kuvannut miten tila on sosiaalinen tuote ja materiaalisen elämän intergroitunut osa (Reijonen 1995, 13). Tilan välittää viestejä, jotka ovat yhteiskunnallisesti ja kulttuurisesti määräytyneitä. Tila elää suhteessa yhteiskuntaan ja saa vaikutteita muista yhteiskunnista, esimerkiksi pizzerioiden kansainvälistyminen.

Maailmassa on myös olemassa tietoisien globaaleja tiloja, jotka ovat samanlaisia joka puolella maailmaa, kuten McDonald's.

Ihmiset näkevät saman tilan merkityksen eri tavalla (Reijonen 1995, 13). Ihminen liittyy tilaan subjektiivisia tuntemuksia ja erilaisia odotuksia riippuen siitä, miten, milloin, missä ja milloin hän ollut tilan kanssa tekemisissä aikaisemmin. Tilan merkitykseen vaikuttavat myös aikaisemmat ihmisen asia- ja tunneyhteydet.

Se miten ihminen toimii tilassa, on hänen oman kokemusmaailmansa ja tilan ulkoisen todellisuuden välistä vuorovaikutusta (Reijonen 1995, 14) Toimintaa voivat kontrolloida suoraan, esimerkiksi poliisit tai vuokra-asunnon vuositarkastukset. Tilan kontrollia tapahtuu sekä yhteiskunta- instituutio- että yksilötasolla. Järjestyksen säilyttäminen on yhteiskunnan edun mukaista sekä osittainen velvollisuus.

5.2 Tila tutkimuskohteena

Eri tieteenalat tutkivat ja tarkastelevat tilaa kukin omasta viitekehyksestään (Reijonen 1995, 18). Tilan monipuolisuus ja merkittävyys ei tule esille vain yhden tieteenalan näkökulmasta katsottuna.

Yleisemmin tilan tutkimisessa painotetaan tilan ulkoista tarkastelua, jossa tilassa toimijaa ja toimintaa on yksilön näkökulmasta pidetty itsestäänselvyytenä (Reijonen 1995, 18). Toinen näkökulma huomioi yksilön ja kontekstin. Konteksti syrjäytetään ulkopuolisen tarkastelun tutkimuksissa. Tutkimukset ovat usein kvantitatiivisia ja tilastopainotteisia. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa yksilöt arvioivat ja kuvaavat ympäristöään suunnittelun avuksi.

F. Stuart Chapin (1978) tutkii yksilön tilan käyttämistä ja hän lähtee liikkeelle ajatuksesta, jossa samanlaiset etniset tai sosioekonomiset ryhmät tekevät samanlaisia aktiivisuusmallia (Reijonen 1995, 19). Aktiivisuusmallit ryhmitellään niiden tarpeiden mukaan, joiden tyydyttämistä kukin aktiviteetti tukee. Tarpeet ryhmitellään biologisperäisiin ja opittuihin tarpeisiin.

Tässä tutkimusasetelmassa oletetaan, ettei yhteiskunta vaikuta suoraan yksilön tilan käyttöön (Reijonen 1995, 19). Se miten yksilö käyttää tilaa, määräytyy yksilön motivaation, elämänasenteen sekä ajan, tilan ja olosuhteiden perusteella.

5.3 Kirjasto tilana

Ennen kirjasto oli tila, josta lainattiin kirjoja ja se oli harvinainen paikka, jossa kunioitettiin hiljaisuutta (Tammekann 1986, 111). Edelleen ihmiset lainaavat kirjoja, mutta kirjasto on nykyään myös tilatapahtuma, monitoimitila. Kirjastoon mennään tapahtumaan ja osallistumaan.

Yleisesti kirjastoa kuvataan kahdella eri tavalla, joko kirjasto on luostarimainen, hiljainen ja painetun kokoelman näkyvyys tai markkinapaikka, johon rinnastetaan laaja, elektroninen aineisto, jonka saatavuus on helppoa (Tuikka 2009, 11). Tällä hetkellä fyysisten tilojen tarve kyseenalaistetaan, sillä aineistot muuttuvat koko ajan virtuaalisimmiksi. Tästä huolimatta maailmalla rakennetaan ja korjataan uusia upeita rakennuksia. Kirjastotilojen tulee kuitenkin olla toimivat, että se voi tarjota asiakkaille luvatut palvelut. Kirjasto soveltuu tilana moniin eri tarkoituksiin.

Kirjastojen tilankäyttö on laajentunut ja monipuolistunut (Tuikka 2009, 12). Tila on palvelun yksi osa ja sitä tarjotaankin yhä enemmän asiakkaiden käyttöön.

Liian ahdas ja täysinäinen kirjasto haittaa asiakkaan niin sanottua intiimietäisyyttä ja luo esteellisyyden tunteen (Tuikka 2009, 12).

Asiakkaan tullessa ensimmäistä kertaa kirjastoon, hän tiedostamattaan kiinnittää huomionsa tilan toimivuuteen (Lovio & Tiihonen 1995, 36). Hän miettii mielessään, mistä hänen tarvitsemansa aineistot löytyvät. Tästä johtuen selkeät opasteet kirjaston sisällä ovat tärkeitä. Opasteiden tulee olla selkeät ja niitä tulee olla riittävästi. Asiakas kiinnittää myös huomion asiakaspalvelupisteeseen, jonka tulee sijaita näkyvällä ja lähellä ulko-ovea. Nykyään palvelutiskejä on kirjastossa useita ja eri osastoilla voi olla omat pisteet ja työntekijät.

Kirjastojen tulee varautua tilojen muutoksiin ja laajennuksiin (Tammekann 1986, 18). Kirjasto rakennuksen paikkaa mietittäessä tulisi huomioida laajennusmahdollisuudet ja ottaa selvää niiden mahdollisuuksista. Työhuoneet tulisi tehdä väljiksi, jotta yhteen työtilaan voidaan sijoittaa toinenkin työntekijä tulevaisuudessa. Ongelmaksi väljässä suunnittelussa voi tulla raha ja tilanormit.

Tilasuunnittelussa tulisi ottaa huomioon mahdollisuus tilan muunneltavuuteen (Tammekann 1986, 18). Huonekalujen tulisi olla selkeitä, avoimia, kevyitä ja siirreltävissä. Huonoja ja paikalleen lukitsevia ratkaisuja ovat esimerkiksi mutkikas, epäyhtenäinen pohjaratkaisu, tilojen monitasoisuus ja – kerroksisuus, moni-/pienihuoneiset tilat, runsaat kantavat rakenteet (seinät, pilarit, porrashuoneet, hormit), rikkonaiset seinäpinnat, runsaat kiinteät asennukset ja suuret kiinteät kalusteet.

Kirjaston tilat voidaan jakaa julkisiin, sisäisiin ja teknisiin tiloihin (Tammekann 1986, 64). Julkisia ovat sisääntulotilat, kirja- ja lukutilat, informaatio- ja ohjelmatilat. Sisäisiä tiloja ovat työtilat, materiaalin säilytys- ja käsittelytilat, hallintotilat, kuljetustilat ja henkilökunnan tilat. Tekniset tilat ovat rakennuksen huoltoon liittyviä tiloja.

Lainauspisteellä voidaan jakaa tila esimerkiksi aikuisten ja lasten osastoon tai esimerkiksi jakaa liikenne kirjojen palauttajiin ja lainaajiin pöydän muotoa ja sijaintia varioimalla (Tammekann 1986, 64).

Kirjaston lattia- ja kalustemateriaalin tulee olla kestävä (Tammekann 1986, 113). Seinäpinnat yleensä peittyvät suurimmaksi osaksi, joten normaalit käsittelytavat ovat riittävät, huomioiden akustisten tilojen tarpeet. Kattomateriaalissa tulee huomioida valaistus, rakenteen ilme, ilmastointitekniikka ja vaimennus.

Tuolien materiaaliin, muotoon ja rakenteeseen vaikuttavat huonekalun sijoitus. Opiskelupisteen tuoli tulee olla ergonominen, lehtisalin tuolit voivat olla sekä ergonomisia että mielikuvituksellisesti hauskoja ja istuinkalusteiden tulee olla käytävissä niin lapsille kuin vanhuksille. Myös muussa sisustuksessa on otettava huomioon eri-ikäiset ja erikoisryhmät. Tuolien ja sohvien verhoilumateriaalissa tulee huomioida tuotteen kulutuskestävyys (Tammekann 1986, 114).

Kirjaston kirjahyllyille asetetaan monenlaisia vaatimuksia ja yksi tärkeimmistä on hyllyn toimivuus. Tammekannin (1985) mukaan hyvän kirjastohyllyn ominaisuuksia ovat:

- suora hylly
- korkeussäätö
- taaksepäin vino alahylly
- vino esittelyhylly, etureunan korotus

Kirjojen tulee olla helposti otettavissa ja kirjan selässä oleva nimi selkeästi luettavissa. Ihanteena olisi sijoittaa päällekkäin vain 2-3 tasoa, mutta normaalisti käytäntö vaatii 5-6 hyllytasoa, jolloin ylin hylly on liian korkealla ja alin hylly liian matalalla.

Kirjastotilan yksi tärkeä ominaisuus on valaistus. Kirjahyllyissä alahyllyt ovat ongelma valaistuksessa, sillä ne jäävät yleensä ilman valoa. Tämä ongelma on vaikeasti ratkaistavissa, sillä hyllyt ovat korkeita, umpinaisia ja lähellä toisiaan (Tammekann 1986, 126). Lattiamateriaalin valinnalla on huomattava merkitys alimman hyllyn kannalta.

Kirjastojen tulee muistaa, että opasteet ovat osa asiakaspalvelua ja sisustuselementtiä. Asiakkaan tulisi ensimmäisenä törmätä opasteisiin tullessaan uuteen kirjastoon (Tammekann 1986, 120). Niiden tehtävä on opastaa asiakasta systemaattisesti ulkoa sisätiloihin ja osastosta toiseen sekä aina pienimpiin hyllyreunatekstiin saakka. Opasteiden tulisi olla ”huomaamattomia”, sisustukseen sopivia ja samalla hyvin löytyvä ohjenuora.

5.4 Esteettömyys

Vammaisten henkilöiden pääsy yleisiin, korkeakoulu-, koulu- ja erikoiskirjastoihin ei ole niin selvää kuin voisi olettaa. Monet kirjastot on rakennettu niin, että vammaisten henkilöiden on vaikea tai lähes mahdotonta käydä niissä (Nelsen & Irvall 2005, 2). Vaikka vammaisen henkilö pääsisikin rakennukseen, sisällä voi olla on-

gelmia ja rajoitettu pääsy esimerkiksi aineistoihin tai muita asioit, jotka tekevät kirjaston käytöstä vaikeaa.

Näille ryhmille palvelujen järjestäminen on tärkeää ja vammaisten henkilöiden tulee kokea itsensä tervetulleiksi kirjastoon (Nelsen & Irvall 2005, 2). Kirjaston koko henkilökunnan tulisi saada koulutus eri sairauksista ja vammoista ja niistä aiheutuvista erityisistä tarpeista.

Kirjaston ympäristön, sisäänkäynnin, WC-tilojen, portaiden, hissien ja erityistilojen tulee olla kaikkien eritavalla vammaisten ihmisten saavutettavissa (Nelsen & Irvall 2005, 3). Kirjastossa tulee päästä liikkumaan pyörätuolilla kaikkiin kirjaston tiloihin, näkövammaisten täytyy päästä liikkumaan tiloissa valkoisen kepin tai koiran avustamana törmäämättä esteisiin. Kuulovammaisen tulee pystyä keskustelemaan henkilökunnan kanssa häiriöttä. Myös lukihäiriöiset tulee ottaa huomioon ja heidän tulee voida käyttää kirjastoa luontevasti.

Kirjaston ulkopuolellakin tulee olla esteetöntä ja pysäköintialueen ja sisäänkäynnin tulee olla selkeästi merkittyjä (Nelsen & Irvall 2005, 3). Kirjaston sisälle tulee päästä esteettömästi pyörätuolilla tai muuta liikkuvaa apuvälinettä käyttämällä. Erikoiskulkuneuvoja varten kirjaston pysäköintitila tulee olla avara ja kirjaston ulko-ovelle tulee päästä luiskaa pitkin, jos oven edessä on portaat. Pyöröovet, lasiovet ja turvaportit ovat hankalia henkilölle, joka käyttää pyörätuolia tai valkoista keppiä. Ovenavaajat ja hissinnappulat tulee olla oikealla korkeudella pyörätuolia käyttäville ja automaattisten ovien pitää toimia ja pysyä tarpeeksi kauan auki. Turvaporttien tulee olla leveitä, että pyörätuoliasiakas mahtuu kulkemaan niistä ja heikkonäköisiä varten lasiovet tulee merkitä niin, ettei asiakas törmää niihin (Nelsen & Irvall 2005, 4).

Jokaisessa kirjastossa tulisi olla ainakin yksi WC-tila vammaisille ja sen tulee olla riittävän iso, että pyörätuolilla mahtuu kääntymään.(Nelsen & Irvall 2005, 4). Kaikkien kahvojen ja painikkeiden tulee olla oikein sijoitettu vammaisten henkilöiden tarpeiden mukaan.

Kirjaston tulee hankkia erityisaineistoja, kuten äänikirjoja, isotekstisiä kirjoja, piste-kirjoja, selkokirjoja, tekstitettyjä tai viitoitettuja videoita/DVD- tallenteita. Vammaiset

henkilöt tulee huomioida myös tietokonepaikkoja valitessa. Kirjastossa tulisi olla ainakin yksi tietokone vammaisten henkilöiden käyttöön, joka on suunniteltu vammaisten asiakkaiden tarpeiden mukaan. Pyörätuolia käyttävä asiakas tarvitsee hänelle soveltuvan työpöydän. Kirjaston on hyvä kysyä asiakkailtaan minkälaisia apuvälineitä he tarvitsevat.

Vammaisen asiakkaan ja kirjaston kannalta on tärkeää, että yhdelle työntekijälle annetaan erityisvastuu vammaisten kirjastopalveluista ja niiden kehittämisestä (Nelsen & Irvall 2005, 6). Koko henkilökunnalle on annettava koulutus eri vammaisryhmistä ja uudet työntekijät tulee perehdyttää vammaispalveluihin. Kotipalvelu on tärkeä kirjastopalvelu vammaiselle asiakkaalle, varsinkin jos hänen on mahdotonta päästä kirjastoon. Kirjasto voi myös järjestää kirjaston opetusta ja opastettuja kirjastokäyntejä erikoisryhmille tai yksittäisille henkilöille joilla on erityistarpeita.

5.5 Kolmas paikka

Kolmannen paikan käsitteen on kehittänyt amerikkalainen sosiologi Ray Oldenburg (Tuikka 2009, 13). Kolmas paikka on paikka, johon ihminen haluaa mennä. Hän voi olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa viihtyisässä ilmapiirissä. Se on kaupunkimaisen elämäntyylin käsite, jolla tarkoitetaan paikkaan joka on lähellä ja sinne on helppo tulla. Sinne tullaan viihtymään ja tapaamaan muita ihmisiä. Kolmas paikka yhdistää ja on paikallinen, joten sen syvin merkitys näkyy sosiaalisessa kanssakäymisessä ja vuorovaikutuksessa. Oldenburgin määritelmän mukaan kolmannen paikan keskeisiä ominaisuuksia ovat avoimuus, tasa-arvoisuus, vuorovaikutuksellisuus, puolueettomuus, kodikkuus ja mukavuus.

livosen mukaan (2007) kolmannen paikan piirteisiin kuuluvat myös ilmainen sisäänkäynti ja mahdollisuus ostaa ruokaa ja juomaa (Tuikka 2009, 13). Sijainnin tulee olla helposti saavutettavissa, jotta ihmiset voivat käydä siellä säännöllisesti päivittäin. Ihmisten tulee tuntee itsensä tervetulleeksi ja mukavaksi. livonen korostaa, että paikassa tulee pystyä luomaan kontakteja ja ottamaan osaa keskusteluihin.

Tulevaisuuden kirjaston tulee olla kuin ihmisten olohuone, jonne on aina helppo ja mukava tulla. Kirjasto tulee olemaan monimediallinen, sivistyksen ja ajan tasalla pysymisen tukikohta (Tuikka 2009, 13).

6 KIRJASTON LAATUSUOSITUS JA ARVIOINTI

Kirjastolaki velvoittaa kirjastoja arviomaan toimintaansa. Lain kuudennessa pykälässä sanotaan seuraavasti:

Kunnan tulee arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteuttamista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta. (Kirjastolaki 1998).

Arviointi on toiminnan kehittämisen työkalu, eikä sitä tehdä vain lain veloitteen vuoksi (Heikkilä & Saraste 2008, 5).

Myös lääninhallitukselle arviointitehtävä on lakisääteinen (Heikkilä & Saraste 2008, 5). Kirjastoasetuksessa sanotaan:

Lääninhallituksen tehtävänä on yhteistyössä asianomaisen ministeriön kanssa seurata ja edistää väestön tarvitsemia kirjasto- ja tietopalveluja sekä arvioida niiden saatavuutta ja laatua (Kirjastoasetus 1998).

Myös kuntalaki (1995) velvoittaa kuntia palvelujensa arviointiin (Selkee 2014). Tällä tarkoitetaan valtuuston asettamien toiminnallisten ja taloudellisten tavoitteiden toteutumisen arviointia.

Aluehallintovirastot vastaavat peruspalvelujen alueellisen saatavuuden arvioinnista (Selkee 2014). Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset valmistelevat kirjastoja koskevat vuotuiset peruspalveluarvioinnit aluehallintovirastolle.

Kirjastotoimen laatusuosituksen ja siihen liittyvien laatukuvausten ja laadunhallintasuosituksen tehtävänä on tukea ja kannustaa kuntia kehittämään kirjastoja (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 6). Hyvä laatu on kirjastoille tärkeä kilpailuvaltti ja se luo kirjastolle myönteistä julkiskuvaa.

Taulukko 1. Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuosituksset (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 26).

Palvelujen saavutettavuuden laatusuosituksset
<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaston palvelupaikka siten, että 80 %:lla väestöstä matkaa enintään 2 km. Suositus koskee taajama-alueita. Erityispiirteet ja autopalvelut huomioidaan. Myös matka-aikaa voidaan käyttää kriteerinä (enintään 30 min). • Kirjastostandardin mukainen kirjastojärjestelmä. • Internet-yhteyksiä 1 kone / 1 000 asukasta. Suositus suhteutetaan kunnan kokoon ja rakenteeseen. • Ainakin suuremmissa kaupungeissa yksi kirjasto avoinna klo 10–20 ja lauantaisin. • Alueiden tarpeiden mukaan määritellään vaihtoehtoisia palvelutasoja.
Tiedon saatavuuden ja palvelujen laatusuosituksset
<ul style="list-style-type: none"> • Uutuushankinta vähintään 400 kirjaa / 1 000 asukasta. • Muun aineiston hankinta vähintään 100 / 1 000 asukasta eli 1/5 hankinnoista. • Sanoma- ja aikakauslehtiä vähintään 15 vsk / 1 000 asukasta. Yhteensä vähintään 45 vuosikertaa. • Toimintaan soveltuvaa tilaa vähintään 100 m² / 1 000 asukasta. • Henkilöstöä vähintään 1 htv / 1 000 asukasta. • Otetaan huomioon alueelliset tehtävät. • Ammattihenkilöstöllä kilpailukykyinen palkkaus. • Täydennyskoulutusta vähintään 6 pv / htv.
Palvelujen käyttöä koskevat tavoitteet
<ul style="list-style-type: none"> • Fyysisiä käyntejä vähintään 10 / asukas / vuosi, etäkäyttäjät voidaan laskea erikseen. • Lainauksia 18 / asukas / vuosi. • Lainaajien osuus vähintään 45 % asukkaista. • Verkkokäynnit. Luotettava tilastointi ja seuranta, nouseva trendi.

Opetus- ja kulttuuriministeriön Kirjastopoliitiikka 2015 – ohjelman mukaan kirjastopalvelujen tulee olla tarjolla siellä missä ihmiset liikkuvat, niin fyysisessä kuin virtuaalisessa tilassa (Yleisten kirjastojen...2010, 37). Palvelujen tulee olla ihmisten arkireittien varrella, helpon matkan päässä ja asiakkaille sopivina aikoina.

6.1 Henkilöstöä ja osaamista koskevat suositukset

Kirjaston laadun tärkeä mittari on henkilöstö. Kirjaston henkilökunnalle on haasteita tuonut koulutustason nousu, kehittynyt tietoyhteiskunta, uudet palvelut, kouluysteistyö ja verkostoituminen (Yleisten kirjastojen...2010, 43). Kunta luo edellytykset laadukkaille kirjastopalveluille rekrytoinnilla ja täydennyskoulutuksilla. Lähivuosina kirjastoalalta lähtee huomattava määrä korkeakoulutettua henkilöstöä eläkkeelle, joka on samalla kunnille uhka että mahdollisuus. Uusien muutosten myötä kirjasto voi saada mahdollisuuden uuteen kehitykseen.

Kirjastolain mukaan asiakkailta tulee olla käytettävissä kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä (Yleisten kirjastojen...2010, 43). Henkilöstöltä vaadittavasta kelpoisuudesta säädetään asetuksella, jossa on määritelty mm. kuinka suurelta osalta henkilöstöstä vaaditaan kirjastoalan koulutus ja kuinka suurelta osalta alan korkeakoulutuskinto. Lisäksi on määritelty johtajilta vaadittu kelpoisuus. Kelpoisuusvaatimusten osalta uusittu asetus tuli voimaan 1.1.2010.

6.2 Kokoelman laatusuosituks

Kirjasto varmistaa tiedon ja kulttuurin saatavuuden. Kirjastolain mukaan asiakkaiden käytettävissä tulee olla uusiutuva kirjastoaineisto ja – välineistö (Yleisten kirjastojen...2010, 47). Kokoelmilta edellytetään monipuolisuutta, ajanmukaisuutta ja ajallista syvyyttä. Hyvässä kirjastossa tulee olla monipuolinen valikoima kaunokirjallisuutta ja käyttöarvonsa säilyttävää tietokirjallisuutta, lehtiä, musiikkia, elokuvia ja muita tallenteita. Myös uusiin aineistoihin on panostettava. Painettuja ja digitaalisia aineistoja tarjotaan rinnakkain. Kirjastoaineiston kuljetuspalveluja on kehitetty ja varastokirjaston rooli vanhemman aineiston säilyttäjänä on turvattu.

Kirjastopoliittisessa ohjelmassa 2001–2004 on kolme kokoelmaa koskevaa laatusuositusta (Yleisten kirjastojen...2010, 47):

- Uutuushankinta vähintään 400 kirjaa / 1000 asukasta
- Uutuushankinta vähintään 100 kpl muuta aineistoa / 1000 asukasta
- Sanoma- ja aikakauslehtiä vähintään 15 vuosikertaa / 1000 asukasta, yhteensä vähintään 45 vuosikertaa.

Kirjaston kokoelman muodostamisessa otetaan huomioon kunnan asukkaiden ikä- ja kielijakauma sekä ammattirakenne (Yleisten kirjastojen...2010, 50). Laadukkaat lastenkokoelmat kehittävät lasten lukutaitoa ja lukemisharrastusta sekä medialukutaitoa ja oppimistaitoa.

6.3 Kirjastotilojen laatusuositukset

Hyvän kokoelman ja henkilökunnan lisäksi laadukas kirjasto tarvitsee sopivat ja toimivat toimitilat (Yleisten kirjastojen...2010, 52). Viime vuosina kirjaston tiloille on syntynyt uusia käyttötarpeita ja vaatimuksia. Kirjastotilojen muunneltavuus on tärkeää, vaikkakin melkein mahdotonta. Kirjasto on kaikille avoin, helposti saavutettava ja demokratiaa vahvistava organisaatio. Se tarjoaa fyysisen tilan, monipuolista aineistoa ja lähipalvelua rinnakkain verkko- ja etäpalvelujen kanssa. Kirjasto on japanilaisen professori Nonakan termein tiedon luomisen tila, vuorovaikutustila, laadultaan fyysisen ja sosiaalisen, mielen ja hengen yhdistelmä.

Kirjasto on pistäytymispaikka, viihtymisen, opiskelun ja työskentelyn paikka. Tilojen tulee olla turvalliset niin asiakkaiden kuin henkilökunnan kannalta (Yleisten kirjastojen...2010, 54). Tiloissa on ajanmukainen ja uusiutuva laitteisto ja tekninen varustus. Tilojen arviointi suoritetaan säännöllisesti ja arvioinnissa kiinnitetään huomiota tilojen kuntoon, fyysiseen saavutettavuuteen, käytettävyyteen ja toimivuuteen. Mahdolliset korjaukset ja muutokset tulee tehdä.

Seuraavissa taulukoissa on lueteltuna hyvän kirjaston ja laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavan kunnan kriteereitä (Yleisten kirjastojen...2010, 55).

Taulukko 2 & 3. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 210,54 - 55).

- Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.
- Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä. Varastoja on avattu asiakkaille.
- Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.
- Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.
- Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi.
- Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.
- Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.

minen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.

- Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.
- Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1 000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.
- Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.
- Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työnteekoon.
- Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.

Kaikissa ratkaisuisa on otettu huomioon kestävä kehitys.

6.4 Kirjastopalveluiden arviointi

Kansallisten kirjastopalveluja koskevan laatusuosituksen laadinta on opetus- ja kulttuuriministeriön linjaus, jolla täsmennetään asiakkaiden oikeuksia sekä palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja laatua (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 5-6). Laadukkailla kirjasto- ja tietopalveluilla saadaan sekä ajallista että taloudellista hyötyä.

Kirjastopalveluiden arvioinnin pyrkimyksenä on palveluiden nykytilan kuvaaminen, vertaaminen nykytilaa aikaisempaan tai johonkin mittariin ja palveluiden puutteiden ja vahvuuksien kartoittaminen (Lovio 2014). Arviointi antaa tuloksia, joiden perusteella suunnitellaan kirjaston palveluita ja auttaa kohdistamaan resursseja oikein.

Arvioinnin tekeminen on hyödytöntä, jos sitä ei käytetä hyödyksi kirjaston johtamisessa ja palveluiden suunnittelussa (Lovio 2014). Arviointi ja johtaminen tukevat toisiaan. Arviot ovat myös kirjaston apuna, kun se antaa raporttia toiminnastaan ulkopuolisille.

Kirjastopolitiikka 2015 – ohjelman mukaan kirjastopalvelujen taso nousee, sitä mukaan kun kansalaisten koulutustaso paranee ja tiedon ja kulttuurin kenttä monimutkaistuu (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 12). Kirjaston henkilökunnan koulutustaso nousee laadukkaiden palvelujen myötä. Ohjelman mukaan hyvän kirjaston tunnusmerkkejä ovat asiantuntijuus, erikoistuminen ja laatu. Ilman riittävää määrää korkeakoulutettuja ammattihenkilöstöä, ajantasaista kokoelmaa, palvelutarjontaa ja laitteistoa kirjaston laatu ei ole hyvä. Laadukkaat kirjastopalvelut ovat perustana sille, että kansalaiset saavat tasa-arvoisen tiedon ja kulttuurin.

Kirjastopalveluja voidaan arvioida eri tasoilta, kuten esimerkiksi kansainvälisesti, kansallisesti, alueellisesti, seudullisesti tai paikallisesti (Yleisten kirjastojen...2010, 19). Arviointi voi koskea yhtä tai useampaa kuntaa ja arvioinnin voi suorittaa kunta, kirjasto, asiakkaat tai ei-asiakkaat.

Arvioinnissa voidaan käyttää kirjastojen itsearviointiin kehitettyjä valmiita toiminnan arviointimenetelmiä, esimerkiksi tasapainotettu tulokortti eli Balanced scorecard, CAF ja EFQM (s.21). Asiakasnäkökulman kirjaston laadusta voidaan saada kunta-

lais- ja asiakaskyselyjen, haastattelujen ja paneelin avulla. Kirjaston henkilökunnan näkemyksiä voi mitata kyselyjen ja tyytyväisyysmittausten kautta.

Kirjaston laatua voidaan arvioida määrällisesti ja laadullisesti. Määrällinen tutkimus antaa tietoa kirjasto-organisaatiosta ja laadullinen tutkimus tuo esiin asiakkaan näkemyksen ja kokemuksen palvelujen käyttäjänä (Yleisten kirjastojen...2010, 21). Kirjaston kehittämisessä on hyvä käyttää sekä tilastoista saatuja tietoa että asiakkaiden antamaa laadullista informaatiota.

6.5 Asiakas kirjastopalvelujen arvioijana

Asiakkaat arvioivat kirjastopalveluja eri näkökulmasta kuin palvelujen tuottajat (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 13). Asiakkaalle tärkeää on mm. luotettavuus, palvelun oikea-aikaisuus ja täsmällisyys, palveluammattilaisten ammattitaito, palvelun helppo saavutettavuus ja aukioloajat, kohteliaisuus, ystävällisyys, kielen ymmärrettävyys, pyrkimys asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen ja palveluympäristö.

Kirjastotyössä on tärkeää kuunnella asiakasta, ymmärtää mitä asioita hän arvostaa ja millaisia tavoitteita hänellä on (Yleisten kirjastojen...2010, 14). Kirjasto instituutiona ei ole asiakkaalle kovin tärkeä, vaan arvokkaita hänelle ovat kirjaston tarjoamat aineistot ja palvelut.

Edellytys sille että asiakasarviointi on luotettava, on se, että arviointi perustuu todelliseen kokemukseen palveluista ja palaute on mahdollisimman suoraa (Lovio & Tiihonen 2005, 77). Lisäksi arvioinnin tulisi kattaa mahdollisimman paljon asiakkaita, niin tyytyväiset kuin tyytymättömät ja hiljaiset ja mielipiteensä selkeästi esiin tuovat asiakkaat.

Kirjastopalveluita, joita asiakkaat eivät itse maksa on vaikea arvioida (Lovio & Tiihonen 2005, 77). Käyttäjät voivat kuvitella, ettei hänen tule vaatia ilmaiselta palvelulta yhtä hyvää laatua kuin palvelulta josta hän maksaa. Monet ihmiset kiinnittävät eniten huomiota siihen miten heitä kirjastossa kohdellaan.

Asiakkaita tulisi kannustaa ja rohkaista palautteen antamiseen. Mielipidetiedusteluja tulisi tehdä säännöllisesti ja asiakaspalautteen kerääminen tulee olla jatkuvaa ja kokoaikaista (Lovio & Tiihonen 2005, 79). Hyvään asiakaspalautejärjestelmään kuuluu myös asiakkaille vastaaminen ja palautteen antaminen siitä, mitä asiakkaiden näkemille ongelmille on tehtävissä ja tehdään.

Usein asiakas tulee kertomaan mielipiteensä kirjastolle kysymättäkin (Lovio & Tiihonen 2005, 80). Koko kirjastoa koskevaa palautetta ei tulisi ottaa henkilökohtaisesti, eikä saisi jäädä pohtimaan asiaa yksin, vaan palaute tulee jakaa muiden työntekijöiden kanssa.

Asiakaspalaute ja arviointi tulee käyttää ja hyödyntää viisaasti ja kehittämällä palveluja (Lovio & Tiihonen 2005, 83). Palautteet ja arvioinnit ovat mahdollisuus kirjaston kehitykselle, joita ei tule jättää huomiotta.

6.6 Laatuksiteerit

Laatukriteerillä tarkoitetaan laatuterminologiassa (SFS-EN ISO 8402) laadun määrittämisen perusteeksi valittua ominaisuutta (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 23). Laatukriteerien tulee olla mitattavissa olevia ominaisuuksia. Laatukriteeri on peruste, jonka avulla tehdään arvioiva johtopäätös laadusta. Kun verrataan tuloksia asetettuihin tavoitteisiin, nähdään ovatko tavoitteet saavutettu. Laatukriteeriä, jonka arvon muuttumista tai kehittymistä seurataan ja joka toimii viitteenä palvelun laadusta, voidaan nimittää laatuindikaattoriksi.

Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordblad, Päivärinta ja Mäkelä (2000) ovat määritelleet laatukriteereille seuraavat vaatimukset (Yleisten kirjastojen...2010, 23):

- Kriteerin pitää kuvata sitä, mitä sen on tarkoitettu kuvaavan.
- Sen on oltava validi.
- Sen tulisi myös kuvata tavoitetta, johon voidaan vaikuttaa arvioitavan toiminnan keinoin.

- Sen pitäisi pystyä erottamaan hyvä laatu huonosta luotettavasti ja mittaus- tulosten tulee samoin olla luotettavia.
- Mittaustulos ei saa olla helposti manipuloitavissa.
- Kriteerien tulee olla niitä soveltavien ja käyttäjien hyväksymiä. Mieluiten ne tulisi kehittää yhdessä erilaisia näkökantoja edustavien kesken ja yhdessä käyttäjien kanssa.

6.7 Asiakaspalvelun seitsemän kriteeriä

Ammattimaisuus ja taidot kriteeri selventää, että asiakas ymmärtää palvelutarjoajan ja sen työntekijöiden omaavan tiettyjä asioita, joita tarvitaan heidän ongelmien ratkaisemiseen (Grönroos 2009, 123–124). Näitä asioita ovat tiedot, taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit. Kriteeri liittyy asiakaspalvelun lopputulokseen.

Asenteissa ja käyttäytymisessä asiakas tuntee, että kontaktihenkilöt ovat kiinnittäneet häneen huomionsa. Tähän liittyy myös se, että asiakaspalvelijat haluavat ratkaista asiakkaan ongelman ystävällisesti ja spontaanisti. Tämä on ominaista prosessiin liittyvälle kriteerille.

Lähestyttävyyys ja joustavuus ovat toinen prosessiin liittyvä kriteeri. Tietyillä tekijöillä vaikutetaan siihen, että asiakas tuntee palveluntarjoajan haluavan sopeutuvan asiakkaan vaatimukseen ja toiveisiin. Vaikuttavina tekijöinä ovat sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät.

Kolmantena prosessiin liittyvänä kriteerinä on **luotettavuus**. Kriteerissä korostuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen luotettavuus. Voidaan luottaa siihen, että pidetään kiinni siitä mistä on sovittu. Toiminnassa pyritään ajamaan asiakkaan etuja.

Palvelun normalisointi on sitä, että palveluntarjoaja pystyy hallitsemaan tilanteen vaikka mitä tapahtuisi.

Palvelumaisema on myös vaikuttava kriteeri. Tässä fyysinen ympäristö ja muut palvelutapaamisen ympäristöön vaikuttavat tekijät tukevat asiakkaan myönteistä kokemusta.

Seitsemäs kriteeri on **imago** ja se kattaa maineen ja uskottavuuden. Asiakas pysyy luottamaan palveluntarjoajaan, tämän toimiin ja hyväksyä ne. Lopputuloksena asiakas saa rahalleen vastineen.

Nämä kaikki seitsemän kriteeriä tulisi täytyä kirjastossa, jotta asiakkaat olisivat tyytyväisiä. Vaikka kyseessä olisi ongelmatilanne, lopputulokseen vaikuttaa se, miten kirjaston työntekijä toimii tilanteessa ja ratkaisee ongelman. Tällöin asiakkaalle ei jää päällimmäisenä mieleen itse ongelma, vaan työntekijän taidot ongelmatilanteessa. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat hänen omat asenteensa kirjastoa kohtaan, mutta kun kyseiset kriteerit ovat kohdallaan, on tyytyväisyys yleensä kohdillaan.

7 TUTKIMUSMENETELMÄ

7.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen analyysi koostuu kahdesta eri vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja tulosten tulkinnasta (Alasuutari 1995, 39). Tällainen erottelut tehdään vain analyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat yhteen.

Aineistoa tarkastellaan aina vain tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta (Alasuutari 1995, 40). Huomio kiinnitetään vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista.

Laadullisessa tutkimuksessa tulee rajata hankittavan aineiston määrä ja esimerkiksi haastatteluissa ja kyselyissä käsitellään vain tietyjä olennaisia asioita (Alasuutari 1995, 50). Suurimmalta osaltaan tämä toteutuu kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa jälkikäteen. Analyysimahdollisuuksiltaan laajaa aineistoa tarkastellaan vain tietyistä, teoreettis-metodologisesti määritellyistä näkökulmista.

Hannu Uusitalo (1991) toteaa, että laadullinen tutkimus on yksinkertaisesti aineiston ja analyysin ei-numeraalinen kuvaustapa (Laadullisen ja määrällisen...[Viitattu 10.5.2014]). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston totuudellisuudella ei ole merkitystä, sillä tutkimus ja analyysi kohdistuvat tällä hetkellä käsillä olevaan aineistoon. Tuloksissa kuitenkin pyritään teorian avulla tekemään tulkintoja aineistosta. Laadullisessakin tutkimuksessa tarvitaan sekä teoreettisia käsitteitä että niiden empiirisiä vastineita.

Laadullisessa tutkimuksessa on hyvin tärkeää, ettei tutkija kuuntele liikaa omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvojaan. Tutkijan tulee pitää mieli avoimena. Tulkintavaiheessa tutkimustuloksia tulee järjestää ja ymmärtää.

7.2 Mystery Shopping

Mystery shopping -menetelmä perustuu havainnointiin. Verrattuna tavallisiin kyselyihin ja haastattelututkimuksiin, sen etuna on se, että tutkimuksessa mennään usein itse paikalle tekemään havaintoja todellisista tapahtumista ja ympäristöstä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 42). Näin tutkimus antaa syvällisempää ja kattavampaa tietoa tutkimuskohteesta.

Mystery shoppingia voidaan kutsua myös suomalaisittain haamuasioinniksi. Sen käytettävyys on lisääntynyt etenkin yritysten joukossa. Mystery shopping on menetelmä, jolla voidaan tehokkaasti selvittää palvelun laatua. Tutkija menee tutkimuskohteeseensa tavallisen asiakkaan roolissa, eikä paljasta tutkimustaan kohteelle ja sen henkilökunnalle. Mystery shopping -menetelmässä käytetään apuna valmiiksi laadittua kysely- ja havainnointilomaketta, johon tutkimuskäynnin jälkeen kirjataan tutkimuksessa tehdyt havainnot. Havainnot ja tutkimustulokset tulee kirjata ylös mahdollisimman nopeasti tutkimuksen jälkeen.

Yleisimmin mystery shopping -menetelmää käytetään ravintoloissa, hotelleissa, vähittäiskaupoissa, ruokakaupoissa, elokuvateatterissa, autoliikkeissä, huvipuistoissa ja huoltoasemilla (Huffstetler 2014). Hyvällä haamututkijalla tulisi olla hyvä keskittyminen huomioida yksityiskohtia, hyvä muisti, objektiivisen arvioinnin taitoja ja kyky suorittaa tutkimus.

7.3 Keskeisiä periaatteita

Seuraavassa on lueteltuna Market Research Societyn määrittelemät keskeiset periaatteet mystery shoppingille ja haamututkijalle (Mystery Shopping 2003, 2).

Merkitys: tee skenaariotestejä, joilla selviää mitä henkilökunta on todella koulutettu tekemään. Onko suorituskyky mitattu määrätyillä asiakaspalvelun standardeilla?

Luotettavuus: ovatko skenaariot realistisia ja vakuuttavia, eivät liian harjoiteltuja? Sopivatko ”shoppaajat” asiakkaan profiiliin niin hyvin kuin mahdollista?

Käytäntö: ovatko skenaariot suhteellisen lyhyitä ja yksinkertaisia, eivätkö kohtuuttoman monimutkaisia? Ovatko skenaariot riittävän yksinkertaisia varmistaakseen tarkan kirjaamisen tutkimuksen jälkeen?

Turvallisuus: onko toimintaan ryhdytty varmistaen, että ”shoppaajia” ei aseteta tilanteisiin joissa heidän henkilökohtainen turvallisuutensa vaarannetaan? Olisitko itse valmis tekemään sen mitä pyydät ”shoppaajia” tekemään?

Tavoitteet: onko pääpaino kerätä asiantietoa tutkimuskohteesta, eikä antaa ”shoppaajan” omien henkilökohtaisten tunteiden viedä pääpainoa tutkimuksessa? Onko ”shoppaajilta” kysytty erityisiä kysymyksiä siitä, mitä tapahtui kontaktin yhteydessä?

Taulukossa 4 on lyhyesti selvitetty, mitä mystery shopping on ja mitä se ei ole.

Taulukko 4. Mitä mystery shopping on ja mitä se ei ole. (Mystery Shopping 2003, 2, suom. Heidi Kivisaari).

Mystery shopping on...	Mystery shopping ei ole...
<ul style="list-style-type: none"> • menetelmä jolla tutkitaan arjen kokemuksia • yksi henkilö suorittaa tilannekatsauksen • tapa tunnistaa vahvuudet ja heikoudet • menetelmä jolla voidaan mitata asiakaspalvelun suorituskykyä • hyödyllinen apuväline tunnistaa koulutustarpeet 	<ul style="list-style-type: none"> • menetelmä jolla testataan poikkeuksellisia olosuhteita • Täysin objektiivinen arviointi asiakaspalvelusta – subjektiivinen mielipide on aina vaikuttamassa (tavoitteena mielipiteen perustuminen tosiasioihin niin hyvin kuin mahdollista) • korvaa asiakastyytyväisyystutkimuksen (mutta on hyödyllinen apuväline)

7.4 Havainnointi tutkimuksen osana

Mystery shopping eli haamututkimus on havainnointia. Sanaa observointi käytetään, kun viitataan siihen, että tutkija tekee aktiivisesti havaintoja tutkimuskohteessaan (Vilkkä 2006, 8). Se tarkoittaa huolellista, hyväksytyjen metodien mukaan toteutettua ja tarkkaa havainnointia tutkimuskohteesta. Tutkimushavainnointi on kuitenkin muutakin kuin katsomista, se on myös kuuntelemista.

Teemme jatkuvasti henkilökohtaisia havaintoja ympäristöstämme, kulttuuristamme ja yhteiskunnastamme (Vilkkä 2006, 8-9). Niinpä havainnointina voidaan pitää kaikkea mitä näemme, tunnemme, maistamme tai kuulemme. Kun tutkimusaineisto perustuu pääasiassa havainnointiin, tutkimuksen tekijä ei koskaan havainnoi ilman omia tunteitaan ja tuntemuksiaan.

Uusitalon (1995) mukaan tärkeitä tietolähteitä ovat omat kokemukset, perinne ja auktoriteetti ja niihin liittyviä havaintoja ohjaa usein oma tarvetilamme ja mielenkiintomme sekä aiemmat kokemuksemme (Vilkkä 2006, 11). Tämän vuoksi arki-havainnointiimme sisältyy virheitä. Voimme havainnoida ja tulkita asioita virheellisesti. Voimme myös muistaa väärin havaintomme ja tästä syntyy riski vääriin johdopäätöksiin.

Tutkimuksessa havaintojen tekeminen on suunnitelmallisempaa, järjestelmällisempää, johdonmukaisempaa, luokitellumpaa ja eritellympää (Vilkkä 2006, 11). Tutkimushavaintojen tekeminen on myös rajattua ja tietoisesti valittu. Rajaaminen on tutkimuksen kannalta tärkeää, sillä hyvin rajattu tutkimusongelma ja havaintojen tekeminen on yksi tutkimuksen onnistumisen ehdoista.

Vilkan (2006, 13) mukaan havainto on aina valikoivaa tutkimuksessa. Tutkimuksen kannalta valikointia voidaan tehdä joko positiivisessa tai negatiivisessa muodossa. Negatiivisessa muodossa saatamme esimerkiksi tehdä havaintoja vain tutuista asioista ja näin saamme haluamiamme tutkimustuloksia. Tällöin emme tavoita tutkimuksessa olevaa hiljaista tietoa. Valikointi on tutkijalle tiedostamatonta. Positiivisessa muodossa valikointi tarkoittaa, että tuotamme valikoinnilla tietoisesti uusia havaintoja. Tietoinen valikointi tehdään teorian avulla ja havainnoimme tutkimusongelman kannalta olennaisia asioita ja havainnot on tehty tietoisesti.

Kuulan (1999) mukaan ainoa tie hyvään tutkimusmateriaaliin on havainnointitaito, eikä sitä voi opiskella luentosalissa (Vilkkä 2006, 16). Hänen mielestään hyvän havainnointitaidon voi oppia vain tekemällä havainnointia kenttätyössä. Havainnoija voi harjoittaa taitojaan missä ja milloin tahansa (Vilkkä 2006, 18). Harjoittelemalla tarkkailemista, katsomista ja kuuntelemista erilaisissa ympäristöissä, havainnointi kehittyy.

Hiljainen tieto on tietoa, joka on hankittu aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla (Vilkkä 2006, 32). Henkilökohtainen kokemus muodostaa tietoa. Hiljainen tieto tutkimuskohteessa on löydettävä eläen, kokemalla ja oppimalla (Vilkkä 2006, 35).

Havainnointi on tieteellisen tutkimuksen perusmetodi, jota käytetään havaintojen keräämiseen tutkimuksessa (Vilkkä 2006, 37). Uusitalo (1995) toteaa havainnoinnin olevan tietoa tarkkailua eikä pelkästään asioiden ja ilmiöiden näkemistä. Havainnointi on toimiva metodi, kun tutkitaan tekstejä, esineitä, kuvia, luontoa ja ympäristöä (Vilkkä 2006, 38). Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkija osallistuu enemmän tai vähemmän tutkimuskohteensa toimintaan.

Martti Grönfors esittelee teoksessaan *Kvalitatiiviset kenttätyömenetelmät* (1982) jaottelun havainnointitavoista sen mukaan, miten tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan havainnoinnin aikana (Grönfors 1982, 42). Havainnointitavat jaetaan 1) havainnointiin ilman varsinaista osallistumista, 2) osallistuvaan havainnointiin, 3) osallistuvaan havainnointiin eli toimintatutkimukseen ja 4) piilohavainnointiin.

7.5 Piilohavainnointi

Piilohavainnoinnista on kaksi eri tyyppiä. Ensimmäisessä tyypissä tutkija osallistuu kohteen elämään, mutta tutkimuskohde ei tiedä että tutkijan osallistuminen tapahtuu tutkimustarkoituksessa (Vilkkä 2006, 53). Tutkijan havaintoaineisto muodostuu siitä, mitä tutkimuskohde on pystynyt tai halunnut itsestään ja yhteisöstään esittää. Nämä tutkimukset eivät välttämättä ole aina eettisesti kestäviä, sillä havainnointi tapahtuu toisen tietämättä siitä.

Toisessa piilohavainnon tyypissä tutkija osallistuu tutkimuskohteen toimintaan ensisijaisesti muista syistä ja toissijaisesti tutkimussyistä (Vilkkä 2006, 54). Tutkija voi esimerkiksi tutkia ja havainnoida omaa työpaikkaansa, jolloin tutkija ei soluttaudu ryhmään, koska kuuluu siihen itsekin.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Ennen kirjastokäyntejä ja tutkimuksen tekemistä mietin havainnoijan näkökulmasta tärkeitä kysymyksiä ja asioita mitä tutkimuksessa tulee ottaa huomioon. Kävin myös läpi arviointilomakkeen (liite 1) ennen kirjastoon menoa painottaakseni asioita joihin minun eritoten tulee kiinnittää huomio tutkimuksen onnistumisen takeeksi. Vilkan (2006, 78) mukaan havainnoijan tärkeimmät kysymykset havaintojen tuottamisessa, yhdistämisessä ja tulkitsemisessä ovat mitä, miten, kuinka ja miksi.

Tutkimuksessa toimin itse tutkijana ja arvioijana. Tutkimuksen kannalta olisi ollut mielenkiintoista saada näkemys myös tutkijalta, joka ei ole alan opiskelija. Olisi ollut kiinnostavaa tehdä havaintoja miten näkemykset olisivat eronneet tutkimuksessa. Valitettavasti tämä ei ollut mahdollista, mutta on mahdollisesti toteutettavissa jatkotutkimuksena. Tutkimuksen raportointi tapahtuu omien tuntemusteni perusteella eikä anna yleistä mielipidettä tutkimuskohteista.

Asioin viidessä eri kirjastopisteessä, jotka sijaitsivat Etelä-Pohjanmaalla. Käynnit ajoittuivat kolmelle eri päivälle. Valitsin tutkimukseen kirjastoja, joissa en ole asioinut aikaisemmin, joten menin avoimin silmin kirjastoihin suorittamaan tutkimusta. Minulla ei näin ollen ollut minkäänlaisia ennakkoluuloja ja tietoja valituista kirjastoista. Suunnittelin aikataulun ja reitit etukäteen huomioiden kirjastojen sijainnit ja aukioloajat. Käytin apunani matkatessani puhelimeni navigaattoria.

Tulostin itselleni arviointilomakkeen (liite 1) paperiversiona ja otin lomakkeet mukaani tutkimusmatkoille. Ennen kirjastoon astumista kävin vielä läpi kysymykset ja asiat mihin erityisesti kiinnitän huomiota. Palatessani autoon asioituani kirjastossa täytin välittömästi arviointilomakkeen, jotta muistaisin vielä kaikki tehdyt havainnot ja huomiot mahdollisimman hyvin.

9 TULOKSET

Tutkimus toteutettiin viidessä Etelä-Pohjanmaan kirjastossa, jotka valittiin sattumanvaraisesti. Valintaan vaikutti kuitenkin tutkijan ennakkoluulottomuus kirjastoja kohtaan eli kirjastot olivat tutkijalle täysin uusia paikkoja. Jokainen kohde arvoستettiin omana yksikkönään, eikä kirjastoja vertailtu keskenään. Havaintojen ja arvostelujen taustalla vaikuttivat kirjastojen laatukriteerit ja arviointiperusteet. Tutkimuskohteina olivat Kurikan kaupunginkirjasto, Alavuden kaupunginkirjasto, Töysän kunnankirjasto, Peräseinäjoen lähikirjasto ja Jalasjärven kunnankirjasto.

9.1 Peräseinäjoen lähikirjasto

Peräseinäjoen kirjasto kuuluu Seinäjoen kaupunginkirjaston alaisuuteen ja on yksi Seitti-kirjastokimpan kirjastoista. Kirjasto sijaitsee nykyisen palvelutoimiston vieressä Keikulikujan varrella (Peräseinäjoki, 2014). Nykyisiin tiloihin kirjasto muutti vuonna 1994 ja rakennuksessa on noin 500 neliötä. Kirjastossa on usein erilaisia näyttelyitä, joita tekevät joko kirjasto tai yksityiset ihmiset, jotka voivat tuoda kirjastoon esimerkiksi maalauksia, valokuvia ja esineitä. Näyttelykappaleita voi ripustaa seinille tai asettaa vitriiniin näytille. Kirjastossa on käsikirjasto, jossa kokoontuu kurinpiiri ja kansallisopiston kirjallisuuspiiri. Satutunteja kirjasto järjestää kerran kuukaudessa.

Kirjasto on avoinna maanantaista perjantaihin 13.00–19.00 ja lauantaisin 10.00 – 15.00. Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä kirjasto on kiinni.

Lähtiessäni tekemään tutkimusta Peräseinäjoen kirjastoon katsoin Google Mapsista alustavasti **kirjaston sijainnin**. Mielestäni kirjasto sijaitsi kartan mukaan helppossa ja hyvin löydettävässä paikassa. Löysin perille kirjastoon helposti ilman apuvälineitä, vaikka mielestäni kirjasto sijaitsi paikassa, josta on helppo ajaa ohitse.

Menessäni kirjastoon en huomannut minkäänlaisia **tienviittoja** tai **opastekylttejä**. Jälkeenpäin yritin vielä tarkistaa asian käyttämällä Googlen Street View -toimintoa, mutta en löytänyt siltikään tienviittoja kirjaston läheisyydestä. Kirjaston **logo** löytyi hyvin kirjaston seinästä. Logo oli selkeä ja isokokoinen.

Kirjasto on vaalea rakennus, joka ei poikkea **ulkoasultaan** muista rakennuksista. Mieleeni tulivat 90-luvulla rakennetut omakotitalot, mutta toisaalta rakennuksessa oli myös vivahde virastorakennuksesta. Valitettavasti rakennuksen ulkoasu ei varsinaisesti houkutellut minua astumaan kirjastoon. Kirjaston ympärillä oli paljon kukka- ja pensasruukkuja, joten uskon, että kesällä kirjaston alue on oikein pirteä ja värikäs. Valitettavasti tutkimusajankohtani osui syksylle. Mielessäni kävi myös ajatus runsaista istutuksista ja puista lehtineen, jolloin voi olla vaarana, että kirjasto jää hieman puiden ja istutusten varjoon. Kirjaston parkkipaikka oli pieni, mutta uskon, että riittävä kirjaston asiakasmäärään nähden. Aukioloajat olivat selkeästi esillä ulko-oven vieressä ja olivat myös ajan tasalla.

Liikuntarajoitteisia miettiessäni tulin tulokseen, että he pääsevät hyvin kirjastoon sisälle. Kynnys ei ollut liian korkea ja kirjasto sijaitsee maatasolla. Kirjastontyöntekijöiden tulee vain muistaa auttaa ja palvella liikuntarajoitteisia ja muitakin asiakkaita, joilla voi olla hankaluuksia aukaista itse ulko- ja väliovet. Ulko- ja väliovet voivat myös olla todella raskaita kirjastoissa. Itse suosittelisin kirjastoille automaattisesti aukeavia ovia, joita voidaan myös käyttää manuaalisesti. Sisällä oli mielestäni riittävästi tilaa, että liikuntarajoitteiset pääsevät kulkemaan hyllyjen välissä käyttäessään apuvälineitä.

Kirjaston **ilmoitustaulu** löytyi helposti eteisestä ja eteisen läheisyydessä olivat myös esitteet, joita oli runsaasti. Kirjaston esitteiden lisäksi pöydillä oli yritysten ja organisaatioiden esitteitä. **Palvelutiski** oli hyvin näkyvillä, kun astui ulko-ovesta kirjastoon. Kirjastohenkilökunta näkee tiskiltä kaikki, jotka saapuvat kirjastoon. Tiskille oli selkeästi merkitty palautettavien ja lainattavien aineistojen kohdat. Kirjastosta löytyi kaksi Internet-päätettä ja yksi yleisöpääte. Kirjastossa oli käytettävissä myös langaton verkko.

Ensivaikutelmani kirjastosta oli positiivinen, vaikka ulkoasu oli hieman tylsä. Kirjasto oli pieni ja hiljainen, mutta kotoisa. Kirjasto oli valaistu hyvin, siisteydestä oli pidetty huolta ja aineistot olivat siististi hyllyissä. Hyllyt olivat mielestäni loogisessa järjestyksessä ja aineiston kulkua oli helppo seurata. Kirjastossa oli myös hyvin lukupaikkoja ja lapsille oma satunurkka.

Kirjaston **opasteet** ja **kyltit** olivat suomen kielellä, enkä huomannut kirjastossa kieltokylttejä. Hyllyjen tarrat olivat selkeästi esillä ja huomattavissa helposti. Hyllyjen päädyissä oli opasteita, mitä kirjallisuutta löytyy hyllystä. Näiden lisäksi osassa hyllyjä oli selitteet kuville, joita kirjojen selistä löytyi. Mielestäni nämä kuvaselitteet olivat liian pienellä hyllyjen päädyissä. Lisäksi selkeyttä lisäisi, jos kuvat olisivat värikuvina mustavalkoisten kuvien sijasta.

Kirjaston **kokoelma** on mielestäni hyvä ja kattava pienelle kirjastolle. Löysin kirjastosta hyvin uutuuksia sekä klassikoita. Peräseinäjoen kirjaston kokoelmaa hyödynnevät myös muut Seinäjoen kaupunginkirjaston alaisuudessa olevat kirjastot ja näin myös Peräseinäjoen kirjasto pystyy lainaamaan asiakkailleen helposti aineistoa, jota heiltä ei löydy, mutta löytyy toisesta Seitti-kirjastosta. Peräseinäjoen kirjasto oli ainut kirjasto, josta vielä löytyi käsikirjasto. Itse en ole hetkeen vierailut kirjastossa, jossa käsikirjasto olisi vielä käytössä, vaan yleisesti ne ovat muutettu johonkin muuhun tarkoitukseen. Ilmeisesti Peräseinäjoen kirjastossa ei vielä ole puutetta tilasta tai sitten käsikirjaston aineistolle löytyy käyttäjiä sen verran paljon, että käsikirjastoa kannattaa ylläpitää. Käsikirjastossa on hyvät lukumahdollisuudet, paljon pöytiä ja tuolia sekä valaistus oli hyvä. Mieleeni tuli lehtilukusali, josta puuttuivat lehdet.

Mennessäni kirjastoon minua oli vastassa yksi **työntekijä**, joka istui tiskillä. Hän oli ainut työntekijä, jonka näin käynnilläni. Ilmeisesti muut olivat lähteneet työpaikalta kellon ollessa lähes puoli neljä tai sitten he tekivät huoneissaan omia töitään. Peräseinäjoen kirjastossa on johtajan lisäksi kaksi kirjastovirkailijaa ja yksi avustaja, joten en usko, että kirjastossa kukaan yksin työskentelee. Työntekijällä oli selkeästi erottuva nimikyltti ja hän oli pukeutunut työpaikalle sopivaan tapaan; rennosti ja mukavasti. Ensivaikutelmani hänestä oli positiivinen, ystävällinen ja kohtelias. Astuessani kirjastoon kirjastovirkailija tervehti minua kohteliaasti.

Asiakaspalvelutilanteessa kysyin Zuzana Helinskyn teosta *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista*, jota tarvitsin ja etsin koulutyöhön. Kirja oli heillä lainassa, mutta sain tietooni että parista muusta Seitti- kirjastosta kirja löytyy. Lisäksi maksoin kerääntyneen velkasaldoni pois.

Asiakaspalvelutilanne oli sujuva ja rento. Lisäksi kirjastovirkailijasta huomasin hänen ammattitaitonsa. Hän ei kuitenkaan kysynyt lisätietoja tai mahdollisesti muita tarvitsemiani teoksia. Uskon kuitenkin, että jos olisin pyytänyt häntä etsimään lisää teoksia aiheesta, hän olisi ne avuliaasti etsinyt. Muuten ystävällisen palvelun jälkeen kirjastovirkailija ei kuitenkaan käyttänyt kohteliaisuuksia kuten ”ole hyvä” ja ”kiitos”. Poistuessani kirjastosta hän ystävällisesti kuitenkin tervehti.

Minulle jäi kaiken kaikkiaan positiivinen **mielikuva** Peräseinäjoen kirjastosta. Kirjasto oli mukavan pieni, mutta silti kattava kirjasto. Tulevaisuudessa käyn mielelläni asiakkaana heillä.

9.2 Alavuden kaupunginkirjasto

Alavuden kaupunginkirjasto sijaitsee Alavuden keskustan tuntumassa kulttuuri-keskuksen tiloissa. Kirjasto kuuluu Oiva- yhteiskirjastojärjestelmään yhdessä Töy-sän ja Ähtärin kirjastojen kanssa. Alavuden kaupunginkirjastolla on myös kirjasto-auto, jossa on noin 4000 kirjaa, aikakauslehteä, DVD-elokuvia ja muita lainattavia teoksia (Ajankohtaista kirjastossa, 2014). Kirjastossa työskentelee kirjastotoimenjohtajan lisäksi osastonjohtaja ja viisi kirjastovirkailijaa.

Alavuden kaupunginkirjasto on avoinna maanantaista perjantaihin 10.00 – 19.00 ja lauantaisin 10.00 – 15.00. Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä kirjasto on kiinni. Satutunteja Alavudella järjestetään lapsille joka toinen torstai kello 09.30.

Lähtiessäni tekemään tutkimusta Alavuden kaupunginkirjastoon, jouduin matkattessani turvautumaan puhelimeni navigaattoriin. Navigaattorin avulla löysin kirjaston, mutta tuntui silti että olen ihan eksyksissä Alavuden keskustassa. Ellen olisi

käyttänyt apuvälineitä, en olisi koskaan löytänyt perille Alavuden kirjastolle. Mielestäni Alavuden keskusta on todella sokkelomainen, enkä enää löytäisi takaisin kirjastoon ilman apua. En myöskään nähnyt matkallani yhtään **tienviittoja**, jotka olisivat minut opastaneet kirjastolle. Navigaattorin ilmoittaessa, että olen saapunut perille, olin hetken ihmeissäni sillä en tunnistanut rakennusta kirjastoksi. Hieman haettuani ja katseltuani ympärilleni huomasin kirjaston logon rakennuksen katonrajassa. Kirjaston **logo** oli selkeä, mutta mielestäni liian pieni ja liian korkealla. Rakennus itsessään sijaitsee korkeammalla kuin tienreuna ja logon ollessa sijoitettuna rakennuksen korkeaan kohtaan, sitä on mielestäni hankala havaita. Ainakin logon tulisi olla tehtynä isommaksi ja paksummalla fontilla. Mielestäni logo voisi myös sijaita alempana, kuten esimerkiksi omana isona kylttinä nurmikolla.

Mielestäni Alavuden kaupunginkirjaston **rakennus** on suhteellisen tylsä. Se on vaalea rakennus, joka on väritön. Värittömyydestä johtuen kirjasto hukkuu muuhun maisemaan silmissäni. Kun valkoisessa rakennuksessa on metallinen tai metallin värinen ovi, mieleeni tulee hoitolaitos tai vankila. On harmillista, että kirjastorakennukset ovat niin tylsiä ja vaatimattomia ulkoapäin. Markkinoinnin kannalta olisi tärkeää, jos kirjastot houkuttelisivat asiakkaita myös rakennuksen ulkoasun avulla. Ehkä Alavuden kirjastokin olisi houkuttelevampi, jos sen ikkunoissa olisi esimerkiksi värikkäitä ja iloisia kuvia. Usein kirjastoilla on suuria ikkunoita, joita tulisi osata hyödyntää kirjaston kannalta. Valitettavasti Alavuden kirjasto ei houkutellut ulkoasullaan minua, mutta huomion kirjaston edessä olevat kukka- ja pensasruukut. Luultavasti kirjasto on kesällä houkuttelevampi, kun ruukuissa on värikkäitä istutuksia. Kirjaston parkkipaikka oli todella pieni tai sitten en löytänyt varsinaista parkkipaikkaa. Parkkeerasin autoni toisen asiakkaan tavoin kirjaston eteen, tien sivuun. Tuossa kohdassa parkkiruutuja oli noin viisi. Tutkimusajankohtanani parkkipaikka oli riittävä, sillä asiakkaita oli vähän.

Kirjasto sijaitsee korkealla tienreunan yläpuolella ja sinne mennessä täytyy nousta kahdet lyhyehköt raput. Aluksi olin suunniltani, sillä mietin miten **liikuntarajoitteiset** pääsevät asioimaan kirjastossa. Tovin ihmetellessäni asiaa huomasin kirjaston pimeässä nurkassa kasvillisuuden ja pensaiden takana olevan rampin liikuntarajoitteisille. Mielestäni ramppi oli suunniteltu huonoon kohtaan ja kasvillisuus oli piilottanut sen. Ylös kirjaston ovelle päästyäni huomasin, että ovi on aika raskas ja

luultavasti hankala käyttää, jos on liikuntarajoitteinen tai liikenteessä esimerkiksi lastenrattaiden kanssa. Kynnykset eivät olleet liian korkeat. **Aukioloajat** olivat selkeästi ja ajan tasalla kirjaston ulko-ovessa.

Kirjaston **ilmoitustaulu** on selkeästi ja näkyvästi esillä kirjaston eteisessä. Julisteet ja mainokset oli sijoitettu siististi järjestykseen taululle. **Lainaustiski** sijaitsee suoraan ulko-oven edessä, jolloin työntekijät näkevät kaikki paikalle tulevat asiakkaat. Tiskin sijainnin ansiosta työntekijät näkevät myös suurimman osan kirjastosta. Hyllyt on järjestetty niin, että kirjaston tapahtumia on helppo seurata. Kirjastosta löytyy neljä Internet-yhteydellä varustettua miktoa ja kirjastossa on myös langaton verkko, jolloin asiakkaat voivat myös käyttää kirjaston verkkoa vapaasti omalla koneellaan.

Ensivaikutelmani tylsästä ulkoasusta huolimatta oli positiivinen. Kirjasto oli mukava, rauhallinen, kohtuullisen pieni ja viihtyisä. Kirjastossa ja sen aineistolla oli selkeä järjestys, jota oppi käyttämään nopeasti.

Kirjaston viihtyvyyttä lisäsi se, että se oli selkeyden lisäksi siistissä kunnossa. Tavarat ja kirjat olivat paikallaan. Pöytiä ja tuoleja oli hyvin ja valaistus oli kunnossa. Tilat olivat toimivat ja selkeästi jaoteltu omiin osastoihin. Lastenosastolla oli erilaisia rekvisiittia kuten esimerkiksi piirustuksia ja nalleja.

En huomionnut kieltokylttejä ja **opasteet** olivat suomenkielellä. Opasteita ja kylttejä oli todella hyvin ja selkeästi esillä. Hyllyjen päädyissä ja reunoissa oli selkeitä ja tarpeeksi isokokoisia opasteita ja tarroja kertomassa mitä löytyy mistäkin hyllystä. Erityisesti pidin opasteista, jotka roikkuivat katosta ja kertoivat jokaisen osaston sijainnin. Opasteet oli helppo huomata ja ne olivat isoja sekä selkeitä.

Kirjaston **kokoelma** oli mielestäni kattava, vaikka kyseessä olikin suhteellisen pieni kirjasto. Positiivisesti yllätyin uutuuksien laajasta määrästä. Seuraavassa lukuja Alavuden kaupunginkirjaston kokoelmasta (Ajankohtaista kirjastossa, 2014):

- n. 80 000 kirjaa
- n. 150 sanoma- ja aikakauslehteä

- n. 1750 nuottia
- n. 7000 cd-levyä
- n. 1000 äänikirjaa
- n. 300 kielikurssia
- n. 250 cd-rom-levyä
- n. 300 VHS-videota
- n. 1200 DVD-videota

Lisäksi Alavuden kaupunginkirjastolla on varasto, jossa varastoidaan n. 7000 kirjaa. Asiakkaat voivat lainata varastossa olevia kirjoja ja ne löytyvät kirjaston tietokannasta.

Saapuessani kirjastoon minua oli vastassa yksi **työntekijä** lainautiskillä. Muita työntekijöitä näin, kun he toivat kirjoja hyllyihin. Työntekijöillä ei ollut nimikylttejä tai muuten asiakkaista erottavia asusteita tai vaatteita. Vaatetus oli kirjastotyöhön sopivaa; siistiä ja rentoa. Lähinnä heidät tunnisti työntekijöiksi heidän työskentelystään kirjastossa. Kirjaston työntekijöistä jäi positiivinen mieli. He olivat ystävällisiä ja ammattimaisia.

Asiakaspalvelutilanteessa kysyin Zuzana Helinskyn teosta *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnissa*. Kirja löytyi kirjaston tietokannasta ja oli hyllyssä lainattavissa. Kirjastovirkailija opasti minut kirjan luokse ja jäin sitä tutkimaan ja lukemaan hetkeksi kirjaston lukupenkeille. Samalla kirjastovirkailija esitteli muutamaa muun teoksen, jotka käsittelivät myös kyseistä aihetta. Asiakaspalvelutilanne oli toimiva, ammattimainen ja virkailija huomioi minut myös käyttämällä kohteliaisuuksia kuten ”ole hyvä”. Olin tyytyväinen palveluun, joka tuotti tulosta ja tapahtui välittömästi sitä tarvitessani. Kirjastovirkailija ei sinänsä kysynyt lisätietoja hakemastani aiheesta, vaan auttoi minua pyytämättä esittelemällä muutakin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Keskustelutilanteet olivat rentoja ja mukavia. Poistuessani

kirjastosta minuun ei kiinnitetty enää huomiota, vaikka yritin vielä kiittää työntekijöitä heidän avustaan. Tervehdys asiakkaan poistuessa on mielestäni tärkeä asia, sillä se jättää viimeisen mielikuvan kirjastosta ja sen henkilökunnasta.

Minulle jäi todella hyvä tunne Alavuden kaupunginkirjastosta. Kirjasto oli lämminhenkinen suhteellisen pieni kirjasto. Vielä kun ulkoasulle voitaisiin tehdä jotain, joka hieman piristäisi ulkoasua ja toisi kirjaston paremmin esille muusta maisemasta. Poistumiseni kirjastosta ilman tervehdyksiä jätti myös hieman kylmän tunteen, vaikka olin aikaisemmin saanut hienoa palvelua asiakaspalvelutilanteessa. Asiakaspalvelutilanteet tulisi muistaa viedä loppuun saakka, johon kuuluu myös asiakkaan tervehtiminen tämän poistuessa kirjastosta.

9.3 Töysän kunnankirjasto

Töysän kirjasto kuuluu Oiva- yhteiskirjastojärjestelmään yhdessä Alavuden kaupunginkirjaston ja Ähtärin kirjaston kanssa. Kirjastossa työskentelee yksi kirjastonhoitaja ja yksi kirjastovirkailija.

Töysän kirjasto on avoinna syyskuusta 2014 huhtikuuhun 2015 maanantaista keskiviikkoon 12.00 – 19.00 ja torstaista perjantaihin 10.00 – 16.00. Lauantaisin ja sunnuntaisin kirjasto on kiinni. Toukokuusta 2015 elokuuhun 2015 kirjasto on auki maanantaista keskiviikkoon 12.00 – 18.00 ja torstaista perjantaihin 10.00 – 16.00. Lauantaisin ja sunnuntaisin kirjasto on kiinni.

Jouduin käyttämään apunani puhelimeni navigaattoria, että löysin perille Töysän kirjastoon. Navigaattorin avullakin kirjaston löytäminen meinasi olla hankalaa. Löysin hyvin perille apua käyttäen piha-alueelle missä kirjasto sijaitti. Piha-alueella oli vaikea löytää kirjaston luokse. Kirjasto sijaitti omituisesti rivitaloalueella ja oli rakennusten takana. Kirjastoa ei näkynyt tielle, joka johti piha-alueelle. Aluksi kuvittelin kirjaston sijaitsevan normaalissa rivitalopätkässä ja olin ihmeissäni tilanteesta. Vaikka kirjaston **tienviittoa** oli merkitty jo pitkän matkan päästä ja ne olivat hyvin näkyvillä, olisin kaivannut piha-alueella vielä yhden opastekyltin. Olemassa

olevien opastekylttien ansiosta löysin perille Töysän kirjastoon, vaikka olin ihmeissäni mihin opasteet lopulta vievät. Kirjaston **logo** oli todella iso ja selkeä, joka oli omana tolppanaan maassa kirjaston edessä. Itse kirjastorakennuksessa en huomannut kirjaston logoa, mutta mahdollisesti sellainen on olemassa tai ainakin minun mielestäni kuuluisi olla.

Töysän kirjaston **ulkoasun** teki houkuttelevaksi jo pelkkä erikoinen kirjaston logo, joka sijaitsi erillään maassa kirjaston edessä. Lisäksi kirjasto erottui positiivisesti muista näkemistäni kirjastoista rakenteeltaan ja malliltaan. Etupihalla olevassa isossa ja korkeassa ikkunassa oli värikkäitä muumi julisteita ja se teki kirjaston ulkoasusta todella houkuttelevan. Olin todella kiinnostunut näkemään kirjastorakennuksen myös sisältä, sillä ulkoasu oli houkutteleva ja mielenkiintoinen. **Aukioloajat** olivat selvästi esillä heti ulkona ovesa.

Liikuntarajoitteiset pääsevät kulkemaan hyvin kirjastoon, sillä kynnykset eivät olleet mielestäni liian korkeita. Töysän kirjasto sijaitsee maan tasalla, joten rappusia ei löydy etuoven luota. Kirjastosta löytyi myös helposti erillinen inva-wc liikuntarajoitteisten käyttöön. Muutamaa kirjahyllyn väliä lukuun ottamatta kirjastossa pääsee liikkumaan myös apuvälineitä käyttäessä.

Ilmoitustaulua jouduin etsimään, sillä omaan silmääni se oli huomaamaton. Taulun paikkaa voisi miettiä hieman näkyvämmälle paikalle tai muuten muokata taulua, että se erottuisi paikaltaan. **Palvelutiski** oli hyvin ulko-oven läheisyydessä ja oli käytännöllinen pieneen kirjastoon. Töysän kirjastossa on kolme Internet-yhteydellä varustettua mikroa asiakkaiden käyttöön.

Ensivaikutelmani oli todella positiivisesti yllättynyt, varsinkin ulkoasun johdosta. Kirjasto oli pieni, mutta viihtyisä. Asiakkaita oli vähän, joten kirjasto oli hiljainen. Ensivaikutelmaani vaikutti myös kirjaston sijainti, josta olin hämilläni.

Kirjasto oli siisti, valoisa ja aineistot hyvin paikoillaan. Osastot olivat selkeät, mutta kirjahyllyjen järjestys oli mielestäni hieman sekava. Yrittäessäni hahmottaa hyllypaikkojen ratkaisuja ja aakkosia tipahdin välillä aivan toiselle osastolle. CD-levyille oli pieni hylly, joka oli mielestäni omituisessa paikassa, tuli tunne että CD-levyt olivat tippuneet paikalleen taivaasta ilman suunnitelmia. Mielestäni tietokirjallisuus-

den hyllyt olivat paremmin järjestetty kuin esimerkiksi kaunokirjallisuus, joka mielestäni hieman pomppi välillä. Hyllyjen sijainteihin voi vaikuttaa kirjaston pieni neeliömäärä, jolloin hyllyjen järjestely on hankalampaa kuin isommassa kirjastossa. Töysän kirjaston kotisivuilla, jotka ovat yhdessä Alavuden kirjaston kotisivujen kanssa, löytyy hyvä ja selkeä opastekartta ja pohjapiirustus kirjastosta.

En huomannut Töysän kirjastossa kieltokylttejä ja **opasteet** olivat suomenkielellä. Osa kirjahyllyissä olevista opasteista oli liian pieniä ja epäselviä. Epäselvyyttä lisäsi se, että osassa opasteita oli lueteltuna kaikki mitä luokkaan kuuluu. Luokista olisi voitu nostaa esille vain tärkeimmät ja pääluokat. Oli viihtyvyyden kannalta hieman häiritsevää, kun hyllyjen reunat olivat täynnä pientä tekstiä, enkä usko että nämä ratkaisut helpottavat asiakkaita löytämään tarvitsemansa teoksen. Hyllyjen päädyissä olevat opasteet olivat selkeät. Hyllyjen päälle oli lisäksi aseteltu muovisia opastekylttejä, jotka olivat ihan hyvä keksintö, mutta mielestäni niitä on vaikea suunnata niin, että ne näkyisivät selkeästi lähes joka suuntaan kirjastossa.

Kokoelma oli pieni, mutta suhteessa kirjaston kokoon kattava. Huomioni oli, että uutuuksia ei ollut niinkään paljoa, mutta klassikoita ja vanhempia teoksia oli tarjolla enemmän kuin muissa käyttämissäni kirjastoissa. Töysän kirjastoa auttaa kokoelman osalta Oiva-yhteiskirjastojärjestelmä, jolloin kirjasto pystyy tarjoamaan asiakkailleen helposti myös Alavuden ja Ähtärin teoksia.

Käydessäni tekemässä tutkimuksen kirjastossa oli töissä yksi **työntekijä**, joka tervehti minua lainaustiskiltä. Huomasin virkailijan reaktion hänen tehdessä huomion uudesta asiakkaasta. Tuli tunne, että hän oli jopa hieman hölmistynyt uudesta ihmisestä pienessä Töysän kirjastossa. Töysän kunta on pieni paikka, jossa asuu vähän yli 3000 asukasta, joten uusi ihminen huomataan helposti. Tein huomion, että kirjastovirkailija oli todella ystävällinen tuttuja asiakkaita kohtaan ja tuli tunne, että he tuntevat toisensa hyvin.

Kirjastovirkailijalla ei ollut nimikylttiä tai muuta asustetta tai vaatetta josta hänet olisi tunnistanut työntekijäksi.

Asiakaspalvelutilanteessa kysyin Zuzana Helinskyn teosta *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnissa*. Kirjaa ei ole kirjaston kokoelmassa, mutta virkaili-

ja kertoi kirjan löytyvän Alavuden kirjastosta. Hän kysyi haluanko, että kirja toimitetaan Töysän kirjastoon, mutta kerroin että voin käydä itse Alavuden kirjastossa kysymässä kirjaa. Asiakaspalvelutilanteessa virkailija oli kohtelias ja käytti myös kohteliaisuuksia kuten ”kiitos” ja ”ole hyvä”. Tilanne oli ammattimainen, nopea ja avulias, mutta hieman hämmentävä johtuen ilmeisesti uudesta ihmisestä pienellä paikkakunnalla. Poistuessani kirjastosta virkailija tervehti minua kohteliaasti.

Töysän kirjasto on pieni ja rauhallinen, mutta viihtyisä. Erityisesti pidin kirjaston ulkoasusta ja logosta. Myös esillä ollut Muuminäyttely oli aivan mahtava. Esillä oli Muumiaiheisia teoksia ja Muumeihin liittyviä esineitä. Suuret muumihahmot jäivät mieleen. Pidin Töysän kirjastosta, vaikka tunsinkin itseni hieman ulkopuoliseksi, joka johtui virkailijan ja etenkin muiden asiakkaiden reaktiosta huomattaessaan uuden ihmisen kirjastossa. Tunsin silmät selässäni lähes koko vierailuni ajan.

9.4 Kurikan kaupunginkirjasto

Kurikan kirjastotoiminta on alkanut jo vuonna 1850 ja kirjasto perustettiin Kurikkaan vuonna 1863 (Kurikan kaupunginkirjasto, 2014). Kurikan sivukirjastona toimii Jurvan kirjasto ja kirjastoauto. Jurvan kirjasto täyttää tänä vuonna 140 vuotta. Kurikalla on myös oma kirjastoauto nimeltään Präntti. Sekä Kurikan kirjasto, että Jurvan kirjasto kuuluvat Krannit- kirjastokimppaan, johon näiden kahden lisäksi kuuluvat Karijoen kirjasto ja Kauhajoen kirjasto. Kurikan kirjastossa on 1408 neliötä.

Kurikan kirjastossa on paljon erilaisia tapahtumia ja palveluita. Näistä mainittakoon esimerkkinä lukupiirit ja musaklubi, jotka kokoontuvat kerran kuukaudessa. Lapsille järjestetään satutunteja kerran viikossa ja tapahtumina esimerkiksi nallepäivä, jossa on esillä paljon nalleja, nalledisco ja temppurata.

Kurikan kirjasto on avoinna maanantaista torstaihin 11.00 – 19.00, perjantaisin 11.00 – 17.00 ja lauantaisin 10.00 – 15.00. Lehtisali aukeaa joka päivä 09.30. Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä kirjasto on kiinni.

Olen useasti käynyt Kurikan keskustassa, mutta en ole koskaan huomannut kirjastoa. Otin avukseni puhelimeni navigaattorin, kun lähdin tekemään tutkimustani Kurikan kirjastoon. Mielestäni kirjastoon oli suhteellisen vaikea löytää, johtuen siitä että rakennus oli piilossa puiden takana. Haasteellisuutta lisäsi navigaattorin opastus väärään paikkaan sen ilmoittaessa olevani liian aikaisin perillä. Jos kirjasto ei olisi ollut niin piilossa tai sen **logo** olisi näkynyt selvästi isolla, olisin huomannut kirjaston olevan pienen matkan päässä. Lähdin kuitenkin uudelleen selvittämään reittiä ollessani väärässä paikassa. Suljin navigaattorin ja päätin löytää itse perille tiedostaessani, että kirjasto on jossain lähellä. Hetken pyörityäni löysin **tienviitan**, joka opasti minut kirjastolle, mutta siltikin kiersin kirjaston vielä kerran väärästä suunnasta. Tulin tulokseen, että kirjaston täytyisi näkyä huomattavasti paremmin tielle ja opasteita sekä tienviittoja enemmän ja selkeämpiin paikkoihin tien varrelle. Löydettyäni perille huomasin, että kirjaston logo oli iso, mutta oli kovin piilossa niin kuin itse kirjasto. Voisin nähdä asiat eri tavalla, jos menisin uudelleen kirjastoon, mutta tutkimuksessani on kyse ensimmäisestä kerrasta oudossa kirjastossa. Kirjasto rakennuksen ulkoasu oli haalea eikä erottunut edukseen muusta maisemasta. Luultavasti kirjasto oli vaikea löytää myös sen vuoksi, että se oli niin huomaamaton.

Kirjasto sijaitsee maatasossa ja **liikuntarajoitteiset** pääsevät hyvin kulkemaan kirjastoon. Kirjaston ulko-oven kynnyks oli hieman korkea, mutta uskon ettei se aiheuta ongelmia. Parkkipaikalta löytyi pari inva-ruutua ja kirjastossa oli selkeästi merkitty inva-wc. Lisäksi kirjastossa oli tarjolla rollaattori liikuntarajoitteisille ja senioreille heidän asioidessaan kirjastossa. Hyllyjen välit olivat riittävät apuvälineiden käyttöön kirjastossa.

Aukioloajat olivat selvästi esillä ulko-ovessa ja **ilmoitustaulu** oli heti kirjastoon saapuessa selvästi esillä. Ilmoitustaulu oli selkeä ja siisti. **Palvelutiski** oli osaksi kohti ulko-ovea, mutta suurimmaksi osaksi suoraan kohti kirjaston osastoja. Näin ollen kaikki tiskillä työskentelevät eivät välttämättä näe asiakkaita, jotka saapuvat kirjastoon. Ellei palautustiskillä ole ketään kirjaston työntekijää, ei asiakasta välttämättä huomata ja tervehditä, sillä palautustiski sijaitsee suoraan ulko-ovelle päin.

Kurikan kirjastossa on kolme tietokonetta, joissa ei ole ikärajaa. Lisäksi kirjastossa on kolme tietokonetta, joita saavat käyttää vain yli 18-vuotiaat asiakkaat. Kirjastosta löytyy langaton verkko.

Ensivaikutelmani oli hieman huono johtuen siitä, että kirjasto oli mielestäni piilossa. Minua ei myöskään huomioitu saapuessani kirjastoon. Kirjasto oli sisältä avoin ja valoisa. Kodikkuutta lisäsi hyvin sijoitetut penkit ja sohvut. **Tilat** ovat toimivat ja osastot ovat selkeästi eroteltu omiksi tiloikseen. Kirjasto oli muuten siisti, mutta huomioin hieman sotkuiset kirjahyllyt. Kirjoja oli kaatunut ja kirjat olivat välistä epäsiististi hyllyssä. En huomannut kirjastossa kieltokylttejä ja **opasteet** olivat suomenkielellä. Hyllyjen päissä on selkeät opasteet, mutta hyllyjen reunoilla mielestäni liian vähän opastetarroja. Kirjaston katossa oli selkeät opasteet eri osastoille ja ne näkyivät erinomaisesti joka suuntaan. Kirjastosta löytyy myös hiljainen huone, joka on äänieristetty. Huone on tarkoitettu hiljaiseen työskentelyyn. Sieltä löytyy 12 lukupaikkaa ja kolme tietokonepaikkaa. Kurikan kirjaston kotisivuilta löytyy hyvä opastekartta ja pohjapiirustus kirjastosta.

Kokoelma on mielestäni kattava, josta löytyy niin uutuuksia kuin klassikoita. Omasta mielestäni vanhempia teoksia voisi karsia hieman hyllyistä, sillä huomioni kiinnittyi niiden paljouteen. Tietenkin jos kyseisillä teoksilla on lainaajia, ymmärrän että ne ovat hyllyssä lainattavana. Seuraavassa on tilastotietoja Kurikan kirjaston kokoelmasta vuodelta 2013 (Perustilastot, 2013). Tilastoja tarkasteltaessa täytyy muistaa, että tilastoihin on huomioitu myös Jurvan tilastot.

Määrät:

• Kirjat yhteensä	133 246
• Musiikki äänitteet	8 583
• Muut äänitteet	2 227
• Videot	615
• CD-ROM-levyt	245

- DVD ja Blu-ray- levyt 3 109
- Muu aineisto 1 088

Lainaus:

- Kirjat yhteensä 185 654
- Musiikki äänitteet 9 361
- Muut äänitteet 4 975
- Videot 352
- CD-ROM-levyt 401
- DVD ja Blu-ray-levyt 19 860
- Muu aineisto 20 005

Poistot: 11 456

Mennessäni Kurikan kirjastoon palvelutiskillä oli kaksi **virkaillijaa**. Pääkirjastossa työskentelee kirjastotoimenjohtajan lisäksi erikoiskirjastonhoitaja, yksi kirjastonhoitaja ja kolme kirjastovirkailijaa. Virkailijoilla ei ole nimikylttejä tai muita asusteita, joista heidät olisi tunnistanut kirjaston työntekijöiksi.

Asiakaspalvelutilanteessa kysyin Zuzana Helinskyn teosta *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista*. Kirjaa löytyi kirjaston kokoelmasta, mutta oli lainassa. Kirjastovirkailija kertoi, että Jurvan kirjastosta löytyisi kyseinen kirja. Virkailija kysyi myös tarvitsenko muita aiheeseen liittyviä teoksia. Asiakaspalvelutilanne oli nopea, ammattimainen ja kohtelias. Tilanteessa käytettiin kohteliaisuuksia ”kiitos” ja ”ole hyvä”.

Minulle jäi positiivinen mielikuva Kurikan kaupunginkirjastosta, vaikka saapuminen kirjastoon oli hieman epämiellyttävä. Seuraavalla kerralla toivon, että minut huomioidaan saapuessani kirjastoon ja poistuessani sieltä. Tutkimuskäynnilläni kumpikin kohteliaisuus jäi huomiotta.

9.5 Jalasjärven kunnankirjasto

Jalasjärven kunnankirjasto sijaitsee Jalasjärven keskustan tuntumassa. Kirjasto kuuluu Lakia- yhteistyökirjastokimppaan, jossa on yhteensä 9 kirjastoa Etelä-Pohjanmaalta ja Pohjanmaalta. Muut Lakia kirjastot ovat Alahärmän kirjasto, Isonkyrön kunnankirjasto, Kauhavan kaupunginkirjasto, Korttesjärven kirjasto, Laihian kunnankirjasto, Lapuan kaupunginkirjasto, Vähänkyrön kunnankirjasto ja Ylihärmän kirjasto. Jalasjärven kunnankirjastossa työskentelee johtajan lisäksi yksi kirjastonhoitaja ja kolme kirjastovirkailijaa, joista yksi työskentelee kirjastoautossa.

Kirjastossa on langaton Internet-yhteys ja kolme tietokonetta Internet-yhteydellä sekä kolme tietokonetta yleisöpöytäineen.

Kirjasto on avoinna maanantaina, keskiviikkona ja torstaina 11.00 – 19.00, tiistaisin 10.00 – 19.00, perjantaisin 11.00 – 17.00 ja lauantaisin 10.00 – 15.00. Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä kirjasto on kiinni. Satutunti järjestetään kerran viikossa.

Jalasjärven kunnankirjasto sijaitsee helppossa paikassa Jalasjärven keskustassa. Mielestäni kirjastoa on kuitenkin vaikea havaita, jos ei ennestään tiedä missä kirjasto sijaitsee. Itse olen monta vuotta ihmetellyt missä Jalasjärven kirjasto sijaitsee, sillä olen tiedostanut että se sijaitsee keskustassa, mutta en ole koskaan sitä huomionnut. Olen kuitenkin lapsesta asti vierailut Jalasjärvellä ja tutkimustilanne oli ensimmäinen kerta kun huomasin ja löysin kirjaston.

Ajaessani keskustan läpi kirjastolle en huomannut **tienviittoja** matkan varrella. Kirjaston ”näkyttömyyden” vuoksi suosittelisin tienviittoja käytettävän. Olen aikaisemmin ajanut monesti Jalasjärven kirjaston ohi tietämättäni, mikä johtunee siitä että kirjaston nimikyltti on todella huomaamaton. **Logo** on liian pieni ja katoaa rakennuksen seinään. Se ei erotu mielestäni tarpeeksi selkeästi, vaan kirjaston edessä täytyy olla että logon erottaa tarpeeksi hyvin.

Kirjasto jakaa saman rakennuksen muutaman liikkeen kanssa, kuten R-kioskin, lastenvaateliike Lutunan, Nuorten sopin ja Uuden naisen kanssa. Mielestäni kirjasto jää muiden liikkeiden varjoon, sillä liikkeiden ikkunat ja edustat ovat paljon vä-

rikkäämpiä ja huomattavampia kuin kirjaston edusta. Itse olen aikaisemmin huomannut juurikin vaateliikkeet ja R-kioskin, mutta kirjasto on jäänyt huomaamattomaksi monet vuodet. Kirjaston edusta on koruton ja logon ollessa huomaamaton ei välttämättä tule ajatelleeksi että seison kirjaston edessä. Parkkipaikka on tilava.

Liikuntarajoitteiset oli otettu hyvin huomioon heti jo ulko-ovella, sillä ovi toimi automaattisella avauslaitteella ja väliovi oli koko ajan auki. Kynnykset eivät olleet korkeat. Kirjasto sijaitsee maatasolla, joten liikuntarajoitteisten ei tarvitse murehtia rappusista ja rampeista. Kirjahyllyjen välit ovat väljät, joten kirjastossa mahtuu liikkumaan apuvälineitä käyttäessä.

Aukioloajat olivat A4-paperilla kirjaston ulko-oven ikkunassa. Aluksi mennessäni kirjastoon en huomannut aukioloaikoja missään. Luultavasti etsin niitä toisenlaisessa muodossa, kuin paperilla joten en huomionut niitä aluksi. Lopuksi kun varta vasten etsin aukioloaikoja huomasin ne. En myöskään havainnut mennessäni **ilmoitustaulua**, mutta lähtiessäni löysin sen välioven takaa. Vaikka väliovessa on iso lasi ja ilmoitustaulu näkyy sen lävitse, mielestäni ilmoitustaulu hukkuu oven taakse tai sinne ei tule edes katsottua. Eteisen toisella puolella eivät ovet tulisi ilmoitustaulun eteen, joten mielestäni se olisi sopivampi paikka. **Palvelutiski** sijaitsi heti ulko-oven läheisyydessä ja näin työntekijät näkevät kirjastoon saapuvat ja kirjastosta poistuvat asiakkaat.

Sisälle astuessani minulle tuli positiivinen tunne Jalasjärven kirjastosta. Kirjasto tuntui mukavalta ja kotoisalta. Kirjasto oli isompi mitä olin kuvitellut ja asiakkaita oli käyntini aikana mukavasti. Lapsiperheitä oli paljon paikalla ja henkilökunta ahkeroi näkyvästi. **Työntekijöitä** näkyi yllättävän paljon ja he kaikki tekivät jotain; yksi oli tiskillä, toinen hyllytti, kolmas järjesti lastenosastoa ja neljäs palveli asiakasta. Oli mukava nähdä kirjaston työntekijöitä esillä kirjastossa, sillä yleisesti kirjastoissa suurin osa työntekijöistä tekee toimistotiloissa ”näkömätöntä työtä”. Suuremmissa kirjastoissa näkymättömyys ei ole niin paha ongelma, kun on enemmän työntekijöitä, mutta usein pienissä kirjastoissa työntekijät eivät ehdi päivän aikana olemaan esillä elleivät ole tiskivuorossa.

Kirjaston työntekijöillä ei ole **nimikylttejä** tai muitakaan asusteita, jotka erottaisivat heidät työntekijöiksi. Huomasin, että muutamalla työntekijällä oli samanlaiset liivit päällensä, joten olisiko heillä jonkinlaiset työasut, joita ei kuitenkaan täydy aina pitää. Työntekijöiden työnteosta kuitenkin tunnisti heidät heti kuuluvaksi henkilökuntaan, eivätkä he piilotelleet hyllyjen välissä. Työntekijät huomioivat minut ystävällisesti tervehtien ja hymyillen, joten vaikutelma työntekijöistä oli hyvä.

Jalasjärven kirjaston **tilat** on suunniteltu järkevästi ja eri osastot oli selkeästi erotettavissa. Hyllyjärjestystä oli helppo seurata, eikä se hyppinyt. Ainut huomioni siisteydessä oli kirjojen epäjärjestys. Kirjoja oli paljon kirjojen päällä, vaikka ne olisivat mahtuneet paikalleen hyllyyn. Kirjoja oli myös paljon kaatuneena ja hyllyissä oli paljon aukkoja. Tuli tunne, että kirjoja hyllyttäessä ei ole siistitty muita kirjoja paikalleen. Mielestäni kirjojen epäjärjestys oli kummallista ottaen huomioon, että työntekijöitä oli hyllyttämässä ja siistimässä lastenosastoa.

Ainut kieltokyltti jonka huomasin, oli portissa joka oli esteenä alas meneville rappusille. Kieltokyltti opasti, että alas rappusiin on pääsy vain henkilökunnalla. **Opasteet** olivat suomenkielellä. Hyllyn reunoissa olevat luokkaopasteet olivat selkeästi ja näkyvästi esillä. Myös hyllyjen päädyissä olevat opasteet olivat selkeät ja helposti ymmärrettävissä. Mielestäni oli mielenkiintoista miten esimerkiksi Suomen historia ja sodat oli luokiteltu vuosien ja tapahtumien mukaan. Osastoilla ei ollut omia erillisiä opastekylttejään, mutta siitä huolimatta osastot erottuivat selkeästi.

Kokoelma oli mielestäni laaja ja sieltä löytyi hyvin uutuuksia ja klassikoita. Positiivisesti olin yllätynyt kirjastoala kirjallisuuden paljoudesta. En ole muissa kirjastoissa nähnyt noin monipuolista valikoimaa alan teoksista. DVD elokuvia oli hyvin ja ne olivat ajan tasalla. Kielikursseja ja lastenkirjallisuutta oli kiitettävästi. CD levyjä oli mielestäni muuhun aineistoon nähden vähän.

Asiakaspalvelutilanteessa kysyin Zuzana Helinskyn teosta *Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista*. Kirja löytyi kirjastosta ja sain samalla apua pyytäessäni kirjallisuutta laadullisesta tutkimuksesta. Palvelu tapahtui välittömästi sitä tarvitessani. Asiakaspalvelutilanne oli ystävällinen, avulias ja kohtelias. Poistuessani kirjastosta minua ei enää tervehditty, mutta tämä johtui ymmärrettävistä syis-

tä, sillä tiskillä oli poistuessani paljon ruuhkaa ja ihmisiä työntekijöiden näkökentän edessä.

Olin positiivisesti yllättynyt Jalasjärven kirjaston kokoelmasta, henkilökunnan ystävällisyydestä ja kirjaston tilojen toimivuudesta. Itse pidän Jalasjärven kirjastoa viihtyisänä kirjastona. Kirjaston täytyisi jotenkin nousta esiin samassa rakennuksessa olevien liikkeiden varjosta. En usko, että asia on ongelma paikkakuntalaisille, mutta uutena asiakkaana ja monesti Jalasjärvellä vierailleena tuli tunne että kirjasto on harmaa läntti harmaassa tiessä.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tutkimusta oli mielenkiintoista tehdä ja se oli samalla opettavainen kokemus kirjastoalan opiskelijalle. Oli mielenkiintoista nähdä uusia kirjastoja eri puolella Etelä-Pohjanmaata. Tutkimuksen vuoksi kiinnitin kirjastossa enemmän huomiota asioihin ja tarkkailin tilanteita ja tilaa huomattavasti enemmän kuin normaalilla asiakaskäynnillä.

Kokemuksena tutkimus oli opettavainen, sillä opin itsekin miten toimia asiakaspalvelutilanteessa paremmin ja miten voisin kehittää kirjaston viihtyvyyttä ja ulkoasua. Tutkimuksen aikana pohdin myös erilaisia mahdollisuuksia markkinoida kirjastoa, sillä osa kirjastoista sijaitsi piilossa, eivätkä uudet asiakkaat löydä kirjojen luokse ellei kirjastoa markkinoida ja tuoda esiin. Opin tutkimusta tehdessäni myös kiinnittämään huomiota enemmän asiakaspalvelun loppuun saattamiseen.

Sijoitin tutkimuskäyntini kolmelle eri päivälle, jotta yhteen päivään ei tulisi liikaa tutkittavaa, sillä liialliset käynnit voivat olla puuduttavia ja havainnointikyky voi kärsiä tästä. Näin ollen oli helpompaa keskittyä kirjastoihin tarkemmin ja yhtä kirjastoa kohden oli enemmän aikaa. Tutkimuskäynnit vaativat kuitenkin oman aikansa, jotta tutkija pystyy havainnoimaan kaiken oleellisen kirjastosta. Käyntini ajoittuivat iltapäiviin kello yhden ja neljän välille. Käytin aikaa puolesta tunnista kahteen tuntiin kirjastoa kohden. Ajan kulutus riippui kirjaston koosta, asiakasmäärästä, kirjaston tilojen selkeydestä, asiakaspalvelutilanteesta ja omasta mielenkiinnostani tutustua kirjaston kokoelmaan.

Mielestäni tutkimuskohteinani olleet kirjastot sijaitsivat suhteellisen vaikeissa paikoissa tai olivat piilossa muiden rakennusten tai puiden takana. Vain yhteen kirjastoon osasin ajaa ilman navigaattoria ja vain kahteen kirjastoon osaisin ajaa uudelleen ilman navigaattoria. Kirjastorakennukset olivat haaleita ja katosivat maisemakuvaan. Kirjaston tulisi sijaita keskeisellä ja näkyvällä paikalla, mieluiten niin keskellä kylää tai kaupunkia kuin vain mahdollista. Ihmisten tulisi vahingossa löytää kirjasto, eikä heidän tulisi joutua etsimään sitä liian kaukaa. Kirjaston sijainniksi sopisi alue, missä ihmiset asioivat muutenkin, kuten koulun, pankin, kaupan tai liikuntahallien lähellä.

Kirjaston nimikyltti eli logo löytyi jokaisesta kirjastosta, mutta usein se oli liian pieni, epäselvä tai piilossa. Viidestä kirjastosta kolmella oli logo piilossa tai epäselvä ja yhdellä kirjastolla logo erottui positiivisesti muiden kirjastojen nimikylttien joukosta. Tämän kirjaston kyltti oli todella iso ja selkeä sekä herätti mielenkiintoa erikoisella paikallaan tolpan päässä nurmikolla. Kirjastot voisivat hankkia valaistuja nimikylttejä, jolloin logot erottuisivat myös pimeällä säällä. Viidestä kirjastosta yhdellä oli tienviittoja matkan varrella kirjastoon. Kyseisen kirjaston tienviitat alkoivat pitkän matkan päästä mikä helpotti huomattavasti kirjastolle löytämistä, sillä kirjasto sijaitsi muiden rakennusten takana eikä sitä näkynyt tielle.

Kirjastoista kolme kirjastorakennusta oli ulkoa tavallisen virastorakennuksen kaltaisia, värittömiä ja tylsiä. Nämä kirjastot eivät ulkoasullaan houkuttelleet asioimaan kirjastossa. Yksi kirjastoista sijaitsi samassa rakennuksessa muiden liikkeiden kanssa, joten se jäi näiden liikkeiden mainosten ja värikyyden varjoon. Jos tilassa olisi vain kirjasto, ulkoasu olisi suhteellisen houkutteleva keltaisen värinsä puolesta. Yksi kirjaston ulkoasu erottui näistä viidestä tutkimuskohteesta positiivisesti, sillä kirjastorakennus oli yleisestä kirjastorakennuksesta poiketen erimallinen ja rakennuksessa oli isot ikkunat, joissa oli värikkäitä julisteita. Kyseinen kirjasto houkutteli astumaan sisään kirjastoon.

Suomen rakentamismääräyskokoelma (2005) määrittelee esteettömän rakennuksen palvelutiloihin johtavan oven leveydeksi vähintään 800mm (Esteetön asuinrakennus 2010). Pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjille soveltuvien sisäänkäyntien, ovien ja aukkojen sekä liikkumisesteisille soveltuvien hygieniatilojen ovien leveyden on oltava vähintään 850mm. Esteettömän asuinrakennuksen kynnykset saavat olla enintään 20mm korkeita.

Suurimmassa osassa kirjastoja esteettömyys oli otettu hyvin huomioon, mutta vain yhdessä viidestä kirjastosta oli automaattinen oven avausjärjestelmä. Kirjastojen ovet ovat yleensä raskaita, joten ne voivat tuottaa suuria ongelmia liikuntarajoitteisille. Yksi kirjastoista sijaitsi maatasen yläpuolella ja ulko-ovelle johti ramppi, muut neljä kirjastoa sijaitsi maatasolla. Vain kahdessa kirjastossa oli inva-wc ja yleisesti muut asiakaskäyttöön tarkoitettut hygieniatilat olivat pieniä ja ahtaita, joten liikuntarajoitteisen voi olla vaikea käyttää näitä tiloja. Kirjahyllyt oli järjestetty niin, että

myös apuvälineitä käyttävät asiakkaat mahtuvat kulkemaan kirjastossa. Lisätila ei tokikaan ole koskaan huonoksi. Vain yhdessä kirjastossa oli erilliset inva-ruudut parkkipaikalla, joka oli mielestäni harmillista. Kaikissa viidessä kirjastossa kynnykset olivat tarpeeksi matalia silmä mitalla katsottuna.

Jokaisesta kirjastosta aikataulut löytyivät selkeästi ulko-ovesta tai sen vierestä. Ilmoitustaulut olivat kaikki eteisessä tai aulassa. Kolmesta kirjastosta ilmoitustaulu löytyi heti, mutta kahdessa kirjastossa ilmoitustaulu oli hieman piilossa ja niitä täytyi etsiä. Palvelutiskit oli sijoitettu jokaisessa viidessä kirjastossa hyvin ulko-oven läheisyyteen, mistä työntekijät näkevät asiakkaat. Tiskin tulisi sijaita kirjastossa juurikin niin, että virkailija näkee lähes kaikkialle ja jokaisen lainaajan on kuljettava hänen ohitseensa sekä tullessaan että menneessään.

Ensivaikutelmat kirjastoista olivat lähinnä positiivisia, vaikka osassa kirjastoja sijainti ja kirjaston ulkoasu olivat negatiivisia. Kirjastot olivat kotoisia, suhteellisen siistejä ja tilat olivat selkeät. Parissa kirjastossa kirjojen järjestykseen voitaisiin panostaa enemmän. Täytyy kuitenkin muistaa, että vierailin kirjastoissa vain yhtenä päivänä, jolloin tilanne on voinut olla erilainen kuin yleensä. Isot kirjat tuottavat ongelmia jokaisessa kirjastossa, sillä ne eivät mahdu hyllyihin. Hyllyjärjestyksiä oli helppo seurata. Kirjastoissa tulisi olla myös hyvä valaistus, mikä mielestäni toteutui jokaisessa viidessä kirjastossa. Hyllyköissä ja lehtisalien kaikissa pöydissä ei ollut erillisiä omia valoja. Kirjastojen lämmön tulee olla säännöllinen ja riittävä ja tuuletuksesta on huolehdittava. Kirjaston sisustuksessa tulisi noudattaa käytännöllisyyden lisäksi myös kauneuden ja kodikkuuden vaatimuksia, näin asiakkaat viihtyvät paremmin. Huonekaluilla voi myös leikkiä ja piristää kirjaston olemusta, ne voivat olla malleiltaan normaalista poikkeavia ja värikkäitä. Huonekaluja valitessa täytyy myös muistaa niiden käytännöllisyys ja kestävyys.

Jokaisessa kirjastossa oli mielestäni kattava kokoelma muistaen että kirjastot olivat pieniä. Parissa kirjastossa oli enemmän uutuuksia kuin toisissa ja kokoelma oli muutenkin runsaampi. Onneksi kirjastoja auttavat nykyisin kirjastokimpat, jolloin asiakkaille voidaan hankkia ja lainata myös kirjoja kimpakirjastoista tekemättä kaukolainausta.

Kirjaston työntekijät olivat hyvin samantyyllisiä jokaisessa kirjastossa. He olivat ystävällisiä, kohteliaita ja ammattitaitoisia. Yhdessä kirjastossa minua ei tervehditty saapuessani paikalle. Vaikka virkailijalla olisi toinen asiakas tiskillä, on tärkeää huomioida kaikki asiakkaat jotka saapuvat kirjastoon vaikka se voi olla hankalaa. Jokaisessa kirjastossa oli ainakin yksi virkailija tiskillä, mutta vain kahdessa kirjastossa viidestä näin muitakin työntekijöitä työssään. Yhdessä kirjastossa työntekijöillä oli nimikyltit, muuten virkailijat tunnistin työn teosta. Minkäänlaisia yhtenäisiä työvaatteita heillä ei ollut. Peruslähtökohtana kuitenkin on vaatteiden siisteys, toimivuus ja istuvuus ja nämä kohdat toteutuivat jokaisessa kirjastossa.

Jokainen palvelutilanne sujui hyvin. Tilanteet olivat ystävällisiä, rentoja ja ammattitaitoisia. Osa virkailijoista kysyi lisätietoja, mutta olen kokemukseni pohjalta varma, että he kaikki olisivat olleet valmiina auttamaan parhaansa mukaan lisäapua kysytessä. Muutamassa tilanteessa olisi virkailija voinut käyttää enemmän kohteliaisuuksia, kuten esimerkiksi kuittia ojentaessa tulisi muistaa sanoa ”ole hyvä”.

Kirjastoista jäi kaiken kaikkiaan positiivinen kuva, mutta hyvästelemisessä olisi parantamisen varaa. Viidestä kirjastosta kolmessa ei huomioitu lähtöäni millään tavalla ja yhdessä jouduin itse hakemaan katsekontaktin ja aloittamaan hyvästelyt. Palvelutilanteissa jokainen oli kiittänyt, mutta mielestäni se ei riitä vaan asiakas täytyy huomioida vielä hänen poistuessaan kirjastosta. On tärkeää, että vie palvelutilanteen loppuun saakka ja asiakkaalle jää tunne, että hän on tervetullut uudelleen kirjastoon. Mielestäni palvelutilanne loppuu vasta silloin, kun asiakas on poistunut kirjaston tiloista. Näin ollen tulen tulokseen, että kirjastoilla on parantamisen varaa asiakkaan huomioimisessa hänen lähtiessään kirjastosta.

Tutkimukseen valitsemani kirjastot olivat pieniä alle seitsemän henkilön toimipaikkoja, joten tutkimusta tehdessä täytyi muistaa kirjakokoelmien ja muiden resurssien pienuus. Pienessä kirjastossa asiakaspalvelu merkitys korostuu ja tulee paremmin esille. Pienessä kirjastossa on kuitenkin mahdollista oppia tuntemaan asiakaskunta todella hyvin ja kirjaston ja henkilöstön koon vuoksi joustavuus on parempaa kuin suuressa kirjastossa.

Asiakastutkimukset ja -kyselyt ovat tärkeitä kirjastojen kannalta, sillä näin he saavat tietoonsa asiakkaiden mielipiteet ja voivat kehittää palveluita ja tiloja tulosten ja tarpeen mukaan. Arviot tulisi tehdä säännöllisesti tarpeeksi lyhyin väliajoin. Koska asiakkaiden vapaa-ajasta kilpailee moni muukin taho, tulisi kirjaston pyrkiä parhaimpaansa, sillä hyvä asiakastyytyväisyys luo pitkiä ja uusia asiakassuhteita. Hyvä työilmapiiri on kirjastossa tärkeää niin kuin muissakin työpaikoissa, sillä tyytyväinen, iloinen ja rento henkilökunta palvelee asiakkaitaan paremmin kuin huonossa työilmapiirissä työskentelevät.

Mystery shopping tutkimusmenetelmä mahdollistaa huomioimaan asioita, mitä ei yleensä tule huomanneeksi. Tutkimuksen arviointilomakkeen tekemisessä auttoi kokemus kirjastoista ja kirjastoalan opiskelu. Jälkeenpäin olen tullut tulokseen, että olisin voinut suunnitella arviointilomakkeen selkeämmin ja jättää pois hyvin samantapaiset kysymykset. Kysymysten järjestystä olisin myös muuttanut jonkin verran. Jatkotutkimuksena voisi olla samankaltainen tutkimus, mutta useampi henkilö olisi arvioimassa kirjastoja eivätkä he olisi alan opiskelijoita. Olisi mielenkiintoista nähdä heidän mielipiteensä ja se miten he kiinnittävät asioihin huomiota ilman koulutusta.

LÄHTEET

A. 6.6.2013/406. Kirjastoasetus.

Ajankohtaista kirjastossa. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Alavus: Alavuden kaupunki. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: <http://www.alavus.fi/fi/vapaa-aika/kirjasto.html>

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Esteetön asuinrakennus. 2010. Ulko-ovi. [Verkkosivu]. Helsinki: Invalidiliitto. [Viitattu 23.10.2014]. Saatavana: http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu_ymparisto/sisaankaynnit/ulko-ovi/

Forsman, M. 2010. Kokoelmien arviointi on kokoelmatyön ydintä. [Verkkosivu]. Helsinki: Helsingin yliopiston kirjaston verkkolehti Verkkari. [Viitattu 20.5.2014]. Saatavana: <http://blogs.helsinki.fi/verkkari-lehti/kokoelmien-arviointi-on-kokoelmatyon-ydinta>

Grönfors, M. 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, E-L. & Saraste, M. 2008. Kirjastojen arviointiyhteistyö Pohjois-Pohjanmaalla: Raportti yhteistyöstä ja käytetyistä arviointimenetelmistä. [Verkkopublication]. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston julkaisuja. [Viitattu 10.5.2014]. Saatavana: http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=4a83bcdb-3723-4bb7-be87-f52fa847ad68&groupId=78400

Huffstetler, E. 2014. How to Become a Mystery Shopper. [Verkkosivu]. About.com: about money. [Viitattu 14.5.2014]. Saatavana: http://frugalliving.about.com/od/bargainshopping/p/Mystery_Shop.htm

Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordblad, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. Laatukriteerit: Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. 2000. [Verkkójulkaisu]. Helsinki:

Jalasjärven kunnankirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Jalasjärvi. [Viitattu 22.10.2014]. Saatavana: http://www.jalasjarvi.fi/site?node_id=1205

Kirjastojen tehtävät ja työnjako. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Valtioneuvosto: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 8.5.2014]. Saatavana: http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/kirjastoverkosto/tehtavat_ja_tyonjako/?lang=fi

Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. [Verkkójulkaisu]. Opetusministeriö: Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. [Viitattu 6.5.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf?lang=fi>

Kirjastostrategia 2010: Teidon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. [Verkkójulkaisu]. Opetusministeriö: Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. [Viitattu 6.5.2014]. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm_98_strategia.pdf?lang=fi

Kurikan kaupunginkirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kurikka: Krannit kirjastot. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: <https://krannit.verkkokirjasto.fi/web/arena/kurikka>

L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.

L 6.6.2003/423. Suomen Kielilaki.

L 21.2.1992/150. Valtion maksuperustelaki.

L 21.5.1999/621. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta.

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki.

Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Tilastokeskus: Virsta. [Viitattu 2.5.2014]. Saatavana: <http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Library. 6.2.2009. [Verkkosivu]. Washington: National Institute of Building Sciences. [Viitattu 8.5.2014]. Saatavana: http://www.wbdg.org/design/library_st.php

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

Mystery Shopping. 2003. [Verkkojulkaisu]. Iso-Britannia: Market Research Society. [Viitattu 14.5.2014]. Saatavana: http://www.kirklees.gov.uk/community/yoursay/Mystery_shopping.pdf

Mirage Bookmark. Ei päiväystä. Most Interesting Libraries of the World. [Verkkosivu]. Sveitsi: Maner Consulting. [Viitattu 23.10.2014]. Saatavana: <http://www.miragebookmark.ch/most-interesting-libraries.htm>

Nielsen, G.S. & Irvall, B. 2005. Kirjastonkäytön saavutettavuuden varmistaminen: työkalupakki. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 2.5.2014]. Saatavana: http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/esteettomyys/esteton_kirjastonkaytto.pdf

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Porvoo: WSOY.

Perustilastot. 2013. Kurikka. [Verkkosivu]. Kirjatot.fi: Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [Viitattu 22.10.2014]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2013T2N301>

Peräseinäjoen kirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunki. [Viitattu 21.10.2014]. Saatavana: http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/peraseinajoki/peraseinajoen_lahikirjaston_esittely.html

Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Selkee, J. 24.6.2014. Kirjastopalveluiden arviointi. [Verkkosivu]. Helsinki: Suomen kuntaliitto. [Viitattu: 23.10.2014]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastoarviointi/Sivut/default.aspx>

Stakesin monistamo. [Viitattu 23.5.2014]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1>

Tammekann, E. 1986. Kirjastotilojen suunnittelu: opas kirjastorakennusten ja –huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Kirjastopalvelu

Tuikka, M. 2009. Tervetuloa tilaan! Kirjastojen tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun arviointia. [Verkkajulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kulttuurialan yksikkö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 10.5.2014]. Saatavana: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6200/Tuikka_Maria.pdf?sequence=2

Töysän kirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Alavus: Alavuden kaupunki. [Viitattu 21.3.2014]. Saatavana: <http://www.alavus.fi/fi/vapaa-aika/kirjasto/toysan-kirjasto.html>

Venäläinen, T. 2.11.2006. Poistot ja varastointi. [Verkkajulkaisu]. Jyväskylän kaupunginkirjasto-Keski-Suomen maakuntakirjasto. [Viitattu 19.11.2014]. Saatavana: http://www3.jkl.fi/kirjasto/maakunta/kokoukset/poistot_ja_varastoiminen.pdf

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

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

Yleinen kirjasto. 2014. [Verkkosivu]. Tilastokeskus. [Viitattu 8.5.2014]. Saatavana: <http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/ylkirjasto.html>

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. [Verkojulkaisu]. Opetusministeriö: Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. [Viitattu 16.5.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Yli-Luoma, P.V.J. 2001. Ohjeita opinnäytetyön tekemiseen. Sipoo: International Multimedia & Distance Learning.

LIITTEET

LIITE 1 Mystery Shopping arviointilomake

LIITE 1 Mystery Shopping arviointilomake**MYSTERY SHOPPING ARVIINTILOMAKE**

Paikkakunta:

Kirjasto:

Päivämäärä:

Kellonaika:

1. Oliko kirjasto helppo löytää?
2. Tienviitat? Kirjaston logo?
3. Kirjaston ulkoasu? Onko esim. houkutteleva?
4. Liikuntarajoitteiset?
5. Näkyvätkö aukioloajat selvästi heti ulkona?

6. Ilmoitustaulu?

7. Palvelutiski?

8. Ensivaikutelma?

9. Kirjaston yleinen siisteys ja tilojen toimivuus?

10. Kirjastotilojen opasteet? Kielet? Selkeys? Kieltokyltit?

11. Kokoelma?

12. Työntekijöiden näkyvyys?

13. Ovatko työntekijät tunnistettavia? Vaatetus, nimikyltit?

14. Ensivaikutelma työntekijöistä? Siistejä, ystävällisiä?

15. Työntekijät huomioivat minut, tervehdykset?

16. Asiakaspalvelutilanteessa tehdyt huomiot, kuten "kiitos", "ole hyvä".

17. Arvio työntekijän palvelusta?

18. Millainen palvelutilanne oli? Sujuva, ystävällinen, kiusaantunut, epäammattimainen..?

19. Mitä tietoa kysyit asiakaspalvelutilanteesta? (Pyrin kysymään saman tai ainakin hyvin samantyyllisen kysymyksen joka kohteessa.)

20. Tarvekartoitus. Kysyikö työntekijä esimerkiksi lisätietoja aiheesta tai tiedon tarpeesta?

21. Millainen keskustelutilanne muutoin oli?

22. Jäikö tunne, että kirjastoon on mukava palata?

23. Kirjastosta poistuminen, ”kiitos, näkemiin”.

24. Millainen kokonaiskuva jäi kirjastosta?

