

OULUN YLIOPISTO  
Humanistinen tiedekunta  
Informaatiotutkimus

Eve Leppä

SELAILU YLEISESSÄ KIRJASTOSSA COVID-19-PANDEMIAN AIKANA JA  
TURUN KAUPUNGINKIRJASTON UUSI PALVELUMUOTO ÅBOK

Informaatiotutkimuksen  
kandidaatintutkielma  
Oulu 2022

<b>1 JOHDANTO</b>	2
<b>2 KESKEISET KÄSITTEET</b>	4
2.1 Yleinen kirjasto	4
2.2 Avokokoelma	4
2.3 Selailu	5
<b>3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS</b>	7
3.1 Arkielämän tiedonhankinta	7
3.2 McKenzien informaatiokäytännöt	7
<b>4 MENETELMÄT</b>	12
4.1 Aineistonkeruumenetelmät ja yhteydenotot	12
4.2 Aineistojen analyysi	14
<b>5 TULOKSET</b>	15
5.1 Selailu yleisessä kirjastossa COVID-19-pandemian aikana	15
5.2 Åbokin synty	18
5.3 Åbokin toimintamalli	22
5.4 Åbokin käyttäjämäärät	23
<b>6 POHDINTA</b>	26
<b>LÄHTEET</b>	28
<b>LIITE 1. Saatekirje ja haastattelupyyntö Aki Pyykölle.</b>	32
<b>LIITE 2. Aki Pyykön ja Kaisa Hypénin haastattelun runko.</b>	33
<b>LIITE 3. Saatekirje Turun kaupunginkirjaston työntekijöille.</b>	34
<b>LIITE 4. Kyselylomake Turun kaupunginkirjaston työntekijöille.</b>	35

## 1 JOHDANTO

Covid-19 eli koronavirus vaikutti aluksi epidemiana ja myöhemmin laajentuneena pandemiana rajoittavasti kirjastojen palveluihin kevästä 2020 lähtien. Rokotuskattavuuden parantuessa ja tartuntamäärien laskiessa, rajoituksia ja poikkeustoimia alettiin purkaa suuremmissa määrin vasta syksyllä 2021. Yli vuosi poikkeusoloissa elämistä on vaikuttanut muiden julkisten palveluiden mukana myös kirjastojen toimintaan. Kirjastot suljettiin valtioneuvoston päätöksellä koko maassa 18.3.2020. Valmiuslain, joka oli voimassa 17.3.2020–15.6.2020, määräämien rajoitusten ja poikkeustoimien tavoitteena oli rajoittaa koronaviruksen leviämistä. (Konttinen, Kummala-Mustonen, Ihanmäki, Ojaranta & Taskinen 2021, 6.) Täysi sulkua – jolloin jopa kirjastojen palautusluukut olivat poissa käytöstä tartuntariskin pelon vuoksi – kesti 3.5.2020 saakka. Sulkujen jälkeen palveluja avattiin asteittain esimerkiksi sallimalla varatun aineiston nouto. Kesällä 2020 tartuntamäärien laskiessa ja terveysturvallisuudesta huolehdittaessa kirjastojen toiminta pääsi monin paikoin palaamaan lähes normaaliin. (Konttinen ym. 2021, 6–7.) Esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaalla Pyhäjoen kunnassa kirjasto pystyi kesällä palvelemaan lähes entiseen tapaan (Pyhäjoen kunta 2020). Poikkeustoimina huolehdittiin edelleen erityisen tarkasti hyvästä käsihygieniasta ja turvavälien säilyttämisestä, mutta esimerkiksi maskisuosituksia alueella ei ollut tuolloin voimassa.

Kesälomien päättyessä ja koulujen alkaessa syksyllä 2020 tartuntamäärät lähtivät jälleen nousuun ja loppuvuodesta jouduttiin ottamaan käyttöön alueellisia rajoituksia. Kirjastojen tiloissa ei järjestetty tapahtumia ja asiakkaiden määrää sekä oleskeluaikaa kirjastossa rajoitettiin. (Konttinen ym. 2021, 7.) Tapahtumat siirtyivät verkkoon ja Päivi Savinaisen (2020) mukaan esimerkiksi Kuopion kaupunginkirjasto järjesti ensimmäisen luontokirjojen etälukupiirinsä keskiviikkona 9.9.2020. Tartuntojen välttämiseksi kirjaston tilojen siivoukseen sekä asiakkaiden että henkilökunnan suojaukseen kiinnitettiin erityistä huomiota muun muassa asentamalla asiakaspalvelutiskeille suojaopleksejä ja käyttämällä kasvomaskeja ja desinfiointiainetta. (Konttinen ym. 2021, 7.)

Koronapandemia on siis luonut merkittäviä rajoituksia kirjastossa tapahtuvaan lähiasiointiin. Kirjastojen sulkua huolestutti eduskuntaa kirjojen lainaamisen estymisen lisäksi myös muilta kannoilta. Kirjaston tilojen ja laitteiden käytön rajoitukset uhkasivat omia laitteita omistamattomien kansalaisten mahdollisuutta hoitaa pankki- ja viranomaisasioitaan. Myös kirjastoista saatava opastus verkkoasiointiin uhkasi jäädä joidenkin asiakkaiden saavuttamattomiin. (Kontiainen ym. 2021, 6–7.) Tässä työssä keskityn kuitenkin tutkimaan kirjastojen sulkujen ja rajoitusten aiheuttamia muutoksia selailussa ja satunnaisessa tiedonhankinnassa eli pääsyssä selailemaan kirjaston avokokoelmia. Lisäksi tarkastelen Turun kaupunginkirjaston luomaa uutta palvelumuotoa, Åbokia, joka mahdollistaa hyllyjen selailun sähköisessä ympäristössä.

Tutkimuskysymykseni ovat siis:

1. Miten COVID-19-pandemia vaikutti kirjaston asiakkaiden aineiston etsintään?
2. Millaisia vaihtoehtoja perinteiselle selailulle pandemian aikana kehitettiin?

## **2 KESKEISET KÄSITTEET**

Tässä kappaleessa esittelen tärkeimmät käyttämäni käsitteet. Lisäksi avaan niiden suhteita toisiinsa.

### **2.1 Yleinen kirjasto**

Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) valtuuttaa kunnat järjestämään yleisen kirjaston eli kaikille väestöryhmille tarkoitetun kunnan kirjastolaitoksen toiminnan. Yleisen kirjaston tehtäviin kuuluu

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta, 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon, 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan, 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. (Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016))

Tässä tutkimuksessa tarkastelen koronapandemian rajoittavia vaikutuksia yleisten kirjastojen toimintaan ja kirjastonkäyttöön. Vaikka pandemian vaikutukset lienevät olleen osittain samankaltaisia myös esimerkiksi korkeakoulujen tieteellisten kirjastojen toiminnassa, rajaan ne tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Käyttäessäni tekstissä sanaa kirjasto, viittaan siis yleisiin kirjastoihin.

### **2.2 Avokokoelma**

Avokokoelmalla tarkoitetaan yksinkertaisuudessaan niitä kirjaston hyllyjä ja aineistoja, joihin asiakkailla on vapaa pääsy. Avokokoelmiin eivät luonnollisesti lukeudu kirjastojen kirjavarastot, joihin vain henkilökunnalla on pääsy.

## 2.3 Selailu

Selailulla tarkoitetaan tässä tekstissä kirjastonkäyttöön liittyvää hyllyjen ja niiden aineistojen selailua. Hyllyjä voi selailla päämäärättömästi, katsellen vain mihin huomio sattuu kiinnittymään. Toisaalta asiakas voi olla etsimässä tietyn tyyppistä luettavaa, jolloin selailu ei kohdistu koko avokokoelmaan, vaan rajautuu pienempään alueeseen.

Tanskalaisissa kirjastoissa vuonna 2006 tehdyssä tutkimuksessa kartoitettiin kirjaston tilaratkaisujen vaikutusta serendipiteettiin, eli onnekaaseen sattumaan, aineistoa etsiessä. Tuloksissa määriteltiin kaksi erilaista informaatiokäyttäytymisen tapaa, joilla tutkimukseen osallistuneet asiakkaat etsivät aineistoa yleisessä kirjastossa. Konvergentti käyttäytyminen-nimityksen saanut tapa kuvasi tavoitteellista aineiston etsimistä. Tämä liitettiin usein työelämän tiedonhankintaan, johon voidaan laskea kuuluvaksi myös opiskeluun ja harrastuksiin liittyvä tiedonhankinta. Divergentti käyttäytyminen taas liitettiin arkielämän tiedonhankintaan kuuluvan viihteellisen, esimerkiksi kaunokirjallisen aineiston etsimiseen. Divergenttiin käyttäytymiseen kuului aineiston nautinnollinen selailu, jonka tavoitteena oli rentoutuminen ja uusien elämysten löytäminen, joita esimerkiksi seuraavassa kappaleessa esittelemäni eskapistit tavoittelevat. Tutkimuksessa selvisi, että kirjaston asiakkaat voivat käyttää molempia tapoja saman kirjastokäynnin aikana vaihtaen käyttäytymistään eri vaihtoehtoja kohdatessaan. Osallistujista noin puolet kertoi käyttävänsä aineiston etsinnässä ainoastaan konvergenttiä eli tavoitteellista tapaa. Toinen puoli osallistujista oli siis avoin myös serendipiteetille eli suunnittelemattomille aineistolöydöille. (Björneborn 2008.)

Kaunokirjallisuuden genrehyllyt tai tietokirjallisuuden aiheittain järjestetyt hyllyt voivat ohjata asiakkaan koko avokokoelman sijaan alustavasti suurpiirteisen kiinnostuksen kohteen äärelle. Saarinen ja Vakkari (2013, 736–754) jakavat lukijat kolmeen kategoriaan heidän lukemissyyden ja -mieltymystensä perusteella. Eskapistit haluavat rentoutua pakenemalla omaa todellisuuttaan kirjojen maailmoihin. Esteetikot lukevat korkealle arvostettua kirjallisuutta nauttien sen kielestä ja kerronnasta sekä kehittääkseen itseään että saadakseen uusia näkökulmia. Realistit odottavat oppivansa uutta ja rentoutuvansa löytämällä kaunokirjallisuudesta tarkkaa ja uskottavaa kuvausta realistisesta maailmasta. Näistä kolmesta ryhmästä ensimmäinen, eskapistit, etsivät uutta luettavaa genrehyllystä ja äsken palautettujen kirjojen hyllystä, kun taas kaksi jälkimmäistä ryhmää keskittyivät

selailemaan uutuushyllyjä ja äsken palautettujen hyllyä. (Saarinen & Vakkari 2013, 736–754.)

Genrehyllyt voivat siis ohjata asiakasta alustavasti esimerkiksi tietokirjallisuuden sijasta kaunokirjallisuuden osastolle ja siellä edelleen jännityskirjallisuudelle osoitetuille hyllyille. Kaunokirjallisuudesta uutta luettavaa etsiessä lukijat päätyvät usein selailemaan heille ennestään tuttujen kirjailijoiden tuotantoa (Mikkonen & Vakkari 2019, 320). Valitsemansa hyllyn kohdalla asiakas siis selailee hyllyn tarjontaa seuraavaksi tarkkailukohteenaan hyllyluokituksen mukaan aakkosjärjestykseen järjestetyt kirjailijat, minkä lisäksi huomio kiinnittyy teosten nimiin ja selkämysten ulkonäköön. Mikkosen ja Vakkarin tutkimuksen mukaan suomalaisten aikuisten kirjastonkäytön yleisin tapa (57 % vastanneista) löytää uutta kaunokirjallista luettavaa oli etsiä tuttu kirja tai kirjailija. Toiseksi suosituin tapa oli hyllyjen selailu (29 %) ja kolmanneksi äsken palautettujen kirjojen silmäily (27 %). (Mikkonen & Vakkari 2012, 217.) Vapaa-ajan lukemista ja uuden luettavan kaunokirjallisuuden etsimistä pidetään siis yleisesti serendipisenä eli yllätyksellisenä toimintana (Mikkonen & Vakkari 2012, 215).

Edellä esiteltyjen seikkojen herättämä mielenkiinto voi saada asiakkaan tarttumaan aineistoon ja tutustumaan siihen tarkemmin esimerkiksi takakansitekstiä tai sisältöä silmäillen. Tämä taas voi johtaa joko edelleen kasvaneeseen mielenkiintoon aineistoa kohtaan ja mahdolliseen lainauspäätökseen tai päinvastoin aineiston hylkäämiseen ja sen jättämisen hyllyyn. Selailulla tarkoitan tässä tekstissä siis pääsyä käsiksi kirjaston avokokoelmiin, hyllyluokituksen mukaan järjestettyyn aineistoon.

### **3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS**

Tässä kappaleessa määrittelen tiedonhankinnan alueita. Lisäksi havainnollistan yleisessä kirjastossa tapahtuvaa selailua liittämällä sen teoreettiseen viitekehykseen, jonka luo Pamela McKenzen (2003) informaatiokäytäntöjen malli.

#### **3.1 Arkielämän tiedonhankinta**

Tiedonhankinta ilmenee usein ammatillisena tiedonhankintana työtehtävien suorittamisessa ja niihin liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Tiedonhankintaa on kuitenkin myös työelämän ulkopuolella. Sitä kutsutaan arkielämän tiedonhankinnaksi ja se voidaan jakaa vielä kahteen osaan. Välttämättömiin toimintoihin kuuluvat esimerkiksi kotityöt, terveydenhoito ja syöminen, kun taas vapaaehtoisiin, harrasteluontoisiin toimintoihin voidaan laskea vaikkapa lukeminen, urheilu ja teatteri. (Savolainen 1993, 20.) Savolaisen (1993, 28) mukaan viihdekirjallisuuden lukeminen on tiedontarpeiden kannalta ongelmallinen alue.

Tähän rentouttavaan toimintaan voi tosin liittyä legitimejä tiedontarpeita, esim. kysymys siitä, mistä saa nopeimmin ja edullisimmin käsiinsä tietyn uutuuskirjan. Toinen kysymys on, voidaanko tämän viihdekirjan lukemista itsessään enää pitää arkielämän tiedonhankintana? (Savolainen 1993, 28.)

Seuraavaksi esittelen McKenzen informaatiokäytäntöjen mallin ja annan esimerkkejä, miten mallin tiedonhankintatavat ilmenevät kirjastossa tapahtuvassa hyllyjen selailussa. Mallin toiminta todistaa perustellusti myös viihdekirjallisuuden lukemisen laskettavaksi kuuluvan osaksi arkielämän tiedonhankintaa.

#### **3.2 McKenzen informaatiokäytännöt**

Valitsin tutkimukseni teoreettiseksi viitekehykseksi Pamela McKenzen (2003) informaatiokäytäntöjen mallin (kuvio 1), koska se sopii pohjaksi tarkastellessa



arki-elämän tiedonhankintaa, johon yleisessä kirjastossa tapahtuvan selailun voi laskea kuuluvaksi (Savolainen 1993, 20). Malli sisältää kaksi informaatiokäytäntöjen vaihetta, jotka ilmenevät neljässä erilaisessa informaatiokäytäntöjen tavassa (McKenzie 2003, 25). Vaiheista ensimmäinen on toiseen vaiheeseen verrattuna yksilön puolelta hieman passiivisempi suhtautuminen tiedonlähteisiin ja kanaviin – ne vasta löydetään ja tunnistetaan. Toisessa vaiheessa yksilö on aktiivisessa vuorovaikutuksessa tunnistettujen lähteiden ja kanaviensa kanssa. Vaiheet tapahtuvat useimmiten järjestyksessä, toisen vaiheen ollessa alisteinen ensimmäiselle (McKenzie 2003, 28.)

Informaatiokäytäntöjen tavoissa McKenzie erottelee neljä tasoa: aktiivinen tiedonetsintä, aktiivinen seuranta, kohdentumaton toimintaympäristön seuranta, sekä tiedon saaminen toisen henkilön hankkimana (McKenzie 2003, 26–27). McKenziä tutkimus esittää, että siinä missä informaatiokäytäntöjen vaiheet ilmenevät useimmiten järjestyksessä, eri tapojen välillä tapahtuu nopeaa ja sujuvaa vaihtelua tilanteiden, käyttötarkoitusten ja hyödyllisyyden mukaan (McKenzie 2003, 36).

Yksilö kontekstissaan

<b>Informaatiokäytäntöjen</b>  tapa      vaihe → ↓ (mode)	<b>Yhteyden ottaminen lähteisiin ja kanaviin</b>	<b>Vuorovaikutus lähteiden kanssa</b>
<b>Aktiivinen tiedonetsintä</b>	Aktiivinen hakeutuminen tunnistetuille lähteille spesifissä informaatioympäristössä (information ground)	Ennaltasuunniteltujen kysymysten aktiivinen esittäminen (esim. muistilistoja käyttäen)
<b>Aktiivinen seuranta (scanning)</b>	Lupaavien lähteiden tunnistaminen; informaatioympäristön seuranta	Kysymysten esittämismahdollisuuksien tunnistus; aktiivinen havainnointi tai kuunteleminen
<b>Kohdentumaton toimintaympäristön seuranta</b>	Satunnainen "törmäminen" lähteisiin ennakoimattomissa tilanteissa	Havainnointi tai "toisella korvalla" kuunteleminen ennakoimattomissa tilanteissa
<b>Tiedon saaminen toisen henkilön hankkimana (by proxy)</b>	Tuleminen tunnistetuksi tiedonhankkijana; tiedon saaminen tiedonlähteestä toisen henkilön kautta	Tiedon saaminen suullisesta lähteestä (being told)

↑ Informaatiokäytännöt; voidaan hyödyntää ↑

vaihtoehtoisesti törmätessä viestinnän esteisiin

Kuvio 1. Informaatiokäytännöt (McKenzie 2003, 26).

Aktiivisessa tiedonetsinnässä yksilö reagoi ylempänä esiteltyjen (kuvio 1) vaiheiden mukaan joko ensin hakeutumalla tunnistettujen lähteiden äärelle ja jatkamalla seuraavaksi vuorovaikutusta niiden kanssa esittämällä niille ennalta määriteltyjä kysymyksiä. Tämä vaihe on McKenziän mallin tavoista suunnitelmallisim (McKenzie

2003, 26.) Yksilö on jo tunnistanut tiedontarpeensa ja sille relevantit kanavat ja lähteet, sekä löytänyt niiden äärelle. Lisäksi hän voi olla jo ennalta suunnitellut lähteelle esitettäviä kysymyksiä, jolloin tiedontarve on kohdistunutta ja yksilö tietää jo ennalta minkälaisiin kysymyksiin hän tahtoo saada vastauksia (McKenzie 2003, 28–29). Kirjastossa tapahtuvaan selailuun aktiivisen tiedonetsinnän voi liittää esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas tiedostaa haluavansa löytää tietyn teoksen kirjaston hyllystä. Hän on jo hakeutunut tiedonhankinnan kannalta relevantille kanavalle – suoraan kirjastoon tai verkkokirjastoon - josta on paikantanut haluamansa teoksen. Seuraavaksi asiakas lähtee saamiensa tietojen, kuten teoksen nimen ja hyllypaikan, perusteella paikantamaan teosta kirjaston avokokoelmista eli fyysisestä hyllystä. Löydettävyyden takaamiseksi aineistot olisi siis syytä järjestää siten, että asiakkaan on hyllyjä lähestyessään helppo oivaltaa kirjojen järjestys (Karhunen 2014, 12–13).

Aktiivisessa seurannassa yksilö tunnistaa lupaavat lähteet tai jopa kysymysten esittämismahdollisuudet. Hän ei välttämättä ole etsimässä mitään spesifiä tietoa sillä hetkellä, mutta saattaa tunnistaa tulevaisuuden varalta hyödyllisiä tietolähteitä (McKenzie 2003, 26.) Kirjastossa melkein mikä tahansa hyllyjen selailu voisi olla esimerkki aktiivisesta seurannasta. Aktiivinen kirjastonkäyttäjä tuntee kirjastonsa tarjonnan ja hyllyjä selatessa jokin mielenkiintoinen teos voi jäädä mielen tulevaisuuden varalle, vaikkei sitä sillä hetkellä päätäkään lainata. Myös esimerkiksi tiettyjen teemojen ja ilmiöiden pohjalta kerätyt ja esille asetetut kirjanäyttelyt voivat jättää muistijäljen, jota asiakas hyödyntää myöhemmässä elämänvaiheessa tarvitessaan tietoa juuri kyseisestä aiheesta.

Kohdentumattomassa toimintaympäristön seurannassa yksilö törmää sattumalta lähteisiin ennakoimattomissa tilanteissa tai osaa jopa havainnoida ympäristöään ennakoimattomissa tilanteissa mahdollisten lähteiden varalta (McKenzie 2003, 26–27). Tämäkin tiedonhankinnan tapa on vahvasti kytköksissä kirjaston hyllyjen selailuun. Lähes samoin, kuin aktiivisen seurannan kohdalla, tässäkin tapauksessa asiakas löytää kirjaston aineiston joukosta jotain kiinnostavaa tietämättä olleensa etsimässä tätä spesifiä teosta tai aineistoa. Kokoelman siistinä ja ajankohtaisena pitäminen tarpeellisten hankintojen ja poistojen avulla tukee lainausta, koska liian täydet hyllyt voivat vaikeuttaa selailua ja mieluisan kirjan löytämistä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 51). Myös kirjojen esille asetelu kansi näkyvissä voi edistää lainausta, helpottaen mielekkään kirjan

löytymistä, koska asiakkaan ei tarvitse tähyillä pää vinossa vain kirjojen selkämyksiä (Saarinen 2011, 55–59.) Esimerkiksi uutuushyllyn ohi kulkiessa asiakkaan mielenkiinto saattaa kääntyä kannen perusteella teokseen aiheesta, josta tämä ei ole aiemmin lukenut mitään. Toisaalta hän voi myös huomata itselleen tärkeää aihetta käsittelevän uuden kirjan, jonka julkaisusta hän ei ollut aiemmin tietoinen. Sattumalta löytyneen tiedonlähteen hyödyllisyysuhde voi sisältää isomman riskin verrattuna ennalta tehtyjen hakukriteerien avulla paikannettuun tiedonlähteeseen. Erityisesti sattumanvaraisen lähteen relevantiudesta voi olla täysin varma vasta teokseen tarkemmin tutustuttuaan (Savolainen 2010). Toki myös hakukriteerit täyttävä tiedonlähde voi osoittautua pettymykseksi, mutta pienemmällä todennäköisyydellä, kuin sattumanvaraisesti valittu teos. Esimerkiksi asiakkaalle tuntemattomasta aiheesta kertova, ensisilmäyksellä kiinnostavalta vaikuttava kirja voi joko lunastaa odotukset tai osoittautua sittenkin pitkästyttäväksi ja asiakkaan kannalta turhaksi tiedonlähteeksi. Toisin sanoen tiedontarpeen tunnistaminen tapahtuukin vasta tiedonlähteeseen tarkemmin tutustuttaessa (Savolainen 2010).

Viimeisessä tiedonhankinnan tavassa yksilö saa tiedon tiedonlähteestä toisen henkilön kautta joko pyydettyä tai pyytämättä (McKenzie 2003, 26). Tässä tapauksessa selailu, joka tapahtuu lähinnä yksilön itsensä tekemänä voi ensin vaikuttaa ongelmalliseksi yhdistää suoraan teoriaan. Mutta lähemmin tarkasteltuna esimerkiksi ystäviltä tai kirjaston henkilökunnalta tulevat suositukset voidaan laskea kuuluvan tähän kategoriaan. Yhtäältä asiakas voi pyytää kirjaston henkilökuntaa tai ystäviään suosittelemaan jotain uutta luettavaa esimerkiksi tietyn genren sisältä. Toisaalta asiakkaan maun tunteva kirjastovirkailija voi vinkata asiakkaalle pyytämättä tätä todennäköisesti kiinnostavan teoksen, jota asiakkaan kiinnostuessa lähdetään noutamaan hyllystä. Kirjastovirkailija on tunnistanut asiakkaan tiedonetsijäksi ja näin tieto tiedonlähteestä on hankittu pyytämättä toisen henkilön kautta (McKenzie 2003, 27).

## 4 MENETELMÄT

Tässä kappaleessa esittelen tutkimuksessani käyttämäni aineistonkeruumenetelmät ja tehdyt yhteydenotot. Lisäksi luon katsauksen aineistoni analysointiin.

### 4.1 Aineistonkeruumenetelmät ja yhteydenotot

Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen luo siis Pamela McKenzien informaatiokäytäntöjen malli. Tarkastelen yleisenä kirjastonkäytön tapana ilmenevään selailuun kohdistuneita rajoituksia koronapandemian aikana Aluehallintoviraston tekemän Kirjastovuosi 2020-julkaisun pohjalta. Näiden tietojen valossa lähden tutkimaan Turun kaupunginkirjaston toteuttamaa hyllyjen verkkoselailun mahdollistavaa uutta palvelumuotoa, Åbokia.

Aineistonkeruumenetelminä työssä on käytetty Åbok-palvelun toteuttajille ja Turun kaupunginkirjaston henkilökunnalle tehtyjä puolistrukturoituja ja strukturoituja haastatteluja. Tutkimuksen ollessa kvalitatiivinen, tarvitsin tietoa paikallisesta hankkeesta: Åbokista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 59.) Päädyin siis haastattelemaan muutamaa aiheen tuntevaa henkilöä Turun kaupunginkirjastosta, informaattikko Aki Pyykköä ja palvelupäällikkö Kaisa Hypéniä, jotka olivat toteuttamassa hanketta.

Åbokin toteuttajille tehty haastattelu oli laadultaan puolistrukturoituihin haastatteluihin kuuluva teemahaastattelu. Haastattelurungon (liite 2) kysymykset olivat ennalta laaditut, mutta niihin vastaaminen ei ollut yhtä tiukasti rajattua, kuin lomakehaastatteluissa, muttei kuitenkaan yhtä vapaata, kuin syvähaastattelussa, jossa edettäisiin vielä vapaammin, lähinnä haastateltavan ehdoin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Haastattelumahdollisuudesta lähestyin ensin sähköpostitse Åbokin yhteyshenkilöä, Turun kaupunginkirjaston informaattikko Aki Pyykköä. Saatekirjeessä (liite 1) esittelin lyhyesti itseni ja kandidaatintyön aiheeni, sekä ilmaisin mielenkiintoni käsitellä Åbokia osana kandidaatintutkimukseni. Sovimme haastattelun ajankohdan Pyykkön kanssa, minkä

lisäksi hän ehdotti, että haastatteluun ottaisi osaa myös Turun kaupunginkirjaston palvelupäällikkö Kaisa Hypén, joka oli ollut mukana Åbok-hankkeessa.

Haastattelin Turun kaupunginkirjaston palvelupäällikkö Kaisa Hypéniä ja informaatikko Aki Pyykköä yhteisesti Teams-puhelun kautta 14.9.2021. Haastattelu nauhoitettiin ja se oli kestoltaan 31,27 minuuttia. Parihaastatteluun päädyin haastateltaville yhteisen aiheen ja kokemuksen vuoksi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.) Molemmat olivat työskennelleet hankkeessa hieman eri osa-alueilla ja kertoivat omat näkökulmansa, jotka täydensivät toisiaan ja muodostivat ehjän kokonaiskuvan hankkeesta. Haastattelu eteni haastattelurungossa (liite 2) olevien Åbok-palvelua koskevien kysymysten mukaan. Haastateltavat vastasivat kysymyksiin ja meillä kolmella syntyi niiden pohjalta myös hieman vapaamuotoisempaa keskustelua aiheista.

Haastattelun jälkeen Pyykkö lähetti minulle vielä sähköpostitse tiedon, kuinka paljon asiakkaita päätyy Finnan verkkokirjastoon Åbok-palvelun kautta, sekä kuvan osasta Åbokin käyttäjämäärien raporttia (kuvio 4), josta sain käsityksen, miltä käyttäjämääräraportit näyttävät ja mitä dataa kirjaston työntekijät palvelun toiminnasta saavat.

Åbokin toteuttajien temahaastattelun lisäksi valmistelin lyhyen kyselylomakkeen saatekirjeineen lähetettäväksi koko Turun kaupunginkirjaston henkilökunnalle. Tämä kyselylomake kuuluu strukturoidun haastattelun piiriin. Kysymykset ja niiden järjestys on ennalta määrätty, ja ne ovat kaikille vastaajille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 44.) Kyselylomakkeen (liite 4) ja saatekirjeen (liite 3) lähetin sähköpostitse Aki Pyykölle, joka välitti ne eteenpäin Turun kaupunginkirjaston työntekijöille heidän Teams-palvelunsa kautta. Kyselylomake oli Google Forms-muodossa ja se sai seitsemän vastausta. Vastaus suoritettiin anonyymisti, eivätkä vastaajat ole tunnistettavissa vastaustensa perusteella. Lomakehaastattelu sisälsi kaksi monivalintakysymystä ja yhden avoimen kysymyksen. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään Turun kaupunginkirjaston työntekijöiden - jotka eivät olleet itse mukana Åbokin toteutuksessa - tuntemusta Åbokin suhteen, sekä Åbokin näkymistä heidän asiakastyössään.

## 4.2 Aineistojen analyysi

Aloitin aineistojen analysoinnin järjestämällä aineiston eli purkamalla nauhoittamani parihaastattelussa saadut vastaukset. Kandidaatintutkielma ei vaadi tarkkoja litteraatioita, joten päädyin purkamaan ja järjestämään haastateltavien vastaukset eri kysymyksiin nauhalta paperille pääpiirteittäin, mutta en täysin sanatarkasti. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 137) määritelmän mukaan, selvensin aineistoa, eli järjestin vastaukset haastattelurungon mukaiseen järjestykseen ja poistin turhan toiston kohdatessani päällekkäisyyttä ja sivuhuomautuksia.

Analysoin aineistoni kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaisella tavalla lähellä aineistoa ja sen kontekstia. Tutkimuksessani aineisto säilyi siis sen sanallisessa muodossa purkaessani haastattelun sisällön koherentiksi selonteoksi Åbokin synnystä, toiminnasta ja vastaanotosta. Käytän aineiston tulkinnassa aineistolähtöistä induktiivista päättelyä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136.) Tällä tarkoitetaan yleistyksien ja teorioiden tekemistä aineistoa havainnoimalla. Työssäni teen siis päätelmiä, teorioita sekä jatkokehitysideoita Åbokin toiminnasta haastatteluaineistojeni perusteella. Haastatteluaineiston sisältöön liitän omien havaintojeni pohjalta tehdyn selonteon Åbok-sivuston sisällöstä ja toimintamallista, joita havainnollistan muutamalla sivustolta otetulla kuvalla.

## 5 TULOKSET

Tässä kappaleessa vastaan tutkimuskysymyksiini haastatteluaineistojen analyyseistä saaduilla tuloksilla. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Miten COVID-19-pandemia vaikutti kirjaston asiakkaiden aineiston etsintään?
2. Millaisia vaihtoehtoja perinteiselle selailulle pandemian aikana kehitettiin?

Alaluvussa 5.1 perehdyn kirjastojen tilaan COVID-19-pandemian ja erityisesti sulkujen ja poikkeusolojen aikana. Analysoin asiakkaiden aineiston etsinnän tapojen muuttumista pandemian aikana aluehallintoviraston raportin ja haastatteluaineistojeni perusteella. Luvuissa 5.2–5.4 kerron Turun kaupunginkirjaston Åbok-hankkeen synnystä, sekä kyseisen palvelumuodon toiminnasta ja vastaanotosta haastatteluaineistojen perusteella.

Haastateltavina teemahaastattelussa olivat Turun kaupunginkirjastosta informaatikko Aki Pyykkö, sekä palvelupäällikkö Kaisa Hypén. Haastattelun aiheena oli Åbokin synty, toteutus ja vastaanotto. Molemmat haastateltavat olivat olleet mukana Åbok-hankkeessa. Lomakehaastattelussa haastateltavina olivat Turun kaupunginkirjaston työntekijät, jotka eivät olleet itse mukana toteuttamassa Åbok-hanketta. Kyselylomakkeella kartoitin heidän tuntemustaan ja suhtautumistaan Åbokiin, sekä sen näkymistä heidän asiakastyössään.

### 5.1 Selailu yleisessä kirjastossa COVID-19-pandemian aikana

Valtaosassa maamme kirjastojen hyllyjä ei siis ole päässyt selailemaan normaalisti poikkeusolojen aikana. Tämä on vaikuttanut monin eri tavoin kirjaston käytön tottumuksiin. Verkkokirjastossa varausten tekeminen ei ole kaikille tuttu tai vakiintunut kirjastonkäytön tapa. Kirjaston rajoitetun lähiasioinnin aikana tartuntatilanteen ollessa pahimmillaan se oli kuitenkin käytännössä ainoa tapa saada käsiinsä printtiaineistoa. E-aineistojen kulutuksista poikkeusolojen aikana taas on tullut sekä positiivista että negatiivista palautetta. Yhtäältä monet pohjoissuomalaiset asiakkaat löysivät e-palveluiden ääreen ensimmäistä kertaa sulkujen aikana. Toisaalta



Osa koki kuitenkin palvelut vaikeasti käytettäviksi, kokoelman liian suppeaksi ja varausjonot pitkiksi. Osa asiakkaista pitää ruudulta lukemista epämiellyttävänä. Erityisesti vastaajat kaipaavat etäkäyttöisiä lehtipalveluja. Pääosin e-aineistojen käyttö oli sujunut hyvin, mutta e-aineistojen käyttöä esti joissain tapauksissa myös digitaalisten puute. Eristäytymisen takia ei voinut pyytää keneltäkään apua. Koska kirjaston e-kirjastopalvelut eivät täysin tyydyttäneet, monet olivat löytäneet kaupalliset e-aineistopalvelut. (Konttinen ym. 2021, 11.)

Myös Nina Karan 2013 tekemä salolaisten eläkeläisten kirjastonkäyttöä kartoittanut tutkimus tuo esiin E-aineistojen potentiaalin erityisesti ikääntyvien asiakkaiden joukossa. Tutkimus osoittaa, että

E-aineistoja kannattaisi markkinoida ikääntyneille aktiivisemmin, sillä niiden hyvänä puolena on mahdollisuus muuttaa tekstin kokoa. Jotkut tutkittavista toivoivat avoimissa palautteissaan lisää isotekstisiä kirjoja, mutta isotekstisten pientä kokoelmaa voitaisiin paikata myös tarjoamalla laajempaa e-kirjakokoelmaa. (Kara 2013, 46.)

Poikkeusolot ovat kuitenkin siis luoneet rajoitteita digitaalisten puutteesta kärsiville asiakkaille tällä rintamalla. Kirjaston tarjoama lähiasiointi ja tuki tiedonhaussa koetaan edelleen tärkeäksi, kuten Karanin (2013, 46) huomauttaa “E-kirjojen aktiivisempi markkinointi vaatii kuitenkin myös valmiutta ohjata ja kouluttaa käyttäjiä e-kirjan lainaamiseen ja lukemiseen liittyvissä asioissa”.

Pelkillä e-aineistoilla ei siis pärjätä, vaan myös perinteiset printtineistot ovat kovassa käytössä. Fyysisiin aineistoihin pääsi poikkeusolojen aikaan käsiksi tekemällä varauksen verkkokirjastossa ja noutamalla varatun aineiston sitten kirjastosta. Pelkät varaukset luovat kuitenkin paljon rajoitteita moniin vakiintuneisiin tapoihin, joilla uutta luettavaa etsitään.

Uuden lukemisen etsiminen ja hankkiminen täsmähakuja ja varauksia tekemällä on aktiivista tiedonetsintää. (McKenzie 2003, 19–40.) Varausta verkkokirjastossa tehdessään asiakkaan tulee jo olla tunnistanut tarkasti haluamansa aineisto, yksittäinen teos, jonka aikoo varata. Spesifi tiedontarve on jo periaatteessa tyydytetty etsimällä ja

tunnistamalla jostain ympäristöstä relevantti tiedonlähde. Varauksen tekeminen ja noutaminen on enää yksi lisävaihe matkalla kohti tiedonlähteeseen käsiksi pääsyä.

Kirjaston hyllyjen ollessa poissuljettu vaihtoehto uuden lukemisen etsimisessä, kirjaston kokoelmiin on hankalaa päästä muuten käsiksi. Monet aktiiviset lukijat ja ns. kirjassomettajat, esimerkiksi Instagramin kirjajhteisön jäsenet, ovat kirjoittaneet sosiaalisessa mediassa kaipaavansa aikarajatonta "kirjastohaahuilua". Käyttäjänimi Vielamuutamasiivu (2021) kirjoittaa Instagram-päivityksessään

Voi että mulla on ikävä kirjastoon! Mieli&sielu halajaa rauhallisia ja yllätyksellisiä kirjastohaahuiluja ja aikaa pysähdellä selailemaan ja pohtimaan, ehkä lukea muutama rivi ja päättää sitten, kantaako kotiin asti. Kurkkia uutuushyllyt ja palautetut, harhautua välillä tietokirjoille tai runoihin. Lähteä lopulta kotiin kassi täynnä luettavaa, purkaa kassi kotona, ilahtua että ai tämänkin lainasin, pohtia mitä lukisi seuraavaksi ja mihin kirjat laittaisi. (Vielamuutamasiivu 2021.)

Verkkokirjastossa kokoelmaa ei pysty selaamaan hyllyjen tapaan järjestelmällisesti hyllyluokitusten mukaan, vaan on käytettävä hakulauseita ja muita hakutuloksia rajaavia komentoja, eli jollain tasolla tiedettävä mitä on etsimässä. Avokokoelmiin pääsyn puuttuessa luettavaa ja lukusuosituksia on etsittävä muualta kuin kirjastosta. Verkkokirjastossa tehtäviä varauksia varten suoritettut täsmähaut määrittyvätkin usein eri medioiden kautta annettujen kirjassuosituksien kautta (Ross 2001, Ooi & Liew 2011). Uutuuskirjat nousevat esiin kustantajien katalogeista, Hesarin kirja-arvosteluista, e- ja äänikirjapalveluiden etusivuilta, sekä sosiaalisen median kirjatileiltä. Pinnalla olevia teoksia varataan ja luetaan luonnollisesti paljon. Turun kaupunginkirjaston informaattikko Aki Pyykkö kertoo, että monien muiden mukana myös heidän Vaski-kirjastojen verkkokirjaston etusivulta löytyy kirjalista sen hetken varatuimmista teoksista. Vaski-kirjastojen mukaan (2021d) Vaskin varatuimmat- listan kolme ensimmäistä teosta ovatkin tätä kirjoittaessani 13.10.2021 keränneet valtavat varausjonot, eivätkä näin ollen ole ihanteellisin tapa suositella tai löytää uutta luettavaa siihen hetkeen. Vaski-kirjastojen mukaan (2021a) Hanna Brotheruksen *Ainoa kotini* on varauslistan kärjessä 860 varauksella, Lucinda Rileyn *Oliivipuu* toisena 744:n varauksen voimin (2021b) ja Ann-Christin Antellin *Puuvillatehtaan varjossa* kolmantena varauksin 672 (2021c). Toki näistäkin teoksista on useita niteitä, mutta odotusaika venyy silti pitkäksi.

Teoksen saadessa valtavasti varauksia jo ennen ilmestymistään, joutuvat kirjastot reagoimaan tilaamalla samaa teosta usean niteen verran. Suosittuun sarjaan kuuluva uutuuskirja kiertää pysähtymättä lukijalta toiselle esimerkiksi reilun vuoden ajan. Innostuksen hiipussa muutaman vuoden päästä huomataan pienenkin kirjaston hyllystä löytyvän suhteettoman monta kappaletta jokaista sarjan osaa, joilla ei ole enää läheskään niin suurta kysyntää, kuin juuri ilmestymishetkellään. Valtava suosio tuo siis tullessaan myös haittapuolia, eikä tue kestäväää kehitystä pakottamalla kirjastot hankkimaan suuria määriä nopeasti tarpeettomaksi käyvää materiaa.

Vanhempi aineisto painuu valokeilasta ja tulee vastaan pääsääntöisesti kirjaston hyllyssä tai satunnaisina nostoina sosiaalisessa mediassa ja ystävien kuulumisissa. Kirjastojen kokoelmat jäivätkin tästä syystä erityisesti sulkujen ja poikkeusolojen aikana auttamatta vähemmälle huomiolle, kuin uutuudet. Avokokoelmien ja erityisesti varastoaineiston liikkeelle saaminen olikin alkuun paneva voima Turun kaupunginkirjaston Åbok-hankkeelle.

## **5.2 Åbokin synty**

Turun kaupunginkirjasto on kehittänyt Åbok-nimisen alustan mahdollistamaan kirjojen selailun sähköisessä ympäristössä. Åbok-hankkeen suunnittelu ja toteutus alkoi jo ennen korona-aikaa ja sen lähtöajatuksena oli saada näkyvyyttä ja liikkuvuutta varastoaineistolle. Matkan varrella suunnitelmat kuitenkin muuttuivat ja lopputulokseksi syntyi sattumalta vallitseviin poikkeusoloihin hyvinkin sopiva uusi, verkkoselailua mahdollistava palvelumuoto.

Turun kaupunginkirjaston (2016) mukaan varausten tekeminen muuttui Vaskikirjastoissa ilmaiseksi kirjastolain uudistuessa 1.1.2017. Tuolloin Turun kaupunginkirjaston varastoaineisto alkoikin lähteä liikkumaan entistä aktiivisemmin. Mutta koska asiakkailta ei ole pääsyä kirjavarastoon, eikä kaikki sen aineisto tartu hakuihin puutteellisten metatietojen vuoksi, varastoaineistolle haluttiin nyt enemmän näkyvyyttä. Kehittämishankkeen alkuperäinen ajatus oli siis toteuttaa varastoaineiston selailu verkkopalvelussa, mutta ongelmaksi koituivat tässäkin kohtaa puutteelliset

metatiedot, sekä se ettei vanhoista kirjoista ollut kansikuvia, joten ne eivät sittenkään soveltuisi kovin hyvin visuaaliseen verkkopalveluun.

Mutta sitten toisaalta juuri tän puutteellisten metatietojen takia ja senkin takia, että niistä ei tietenkään mitään kansikuvia ollu ku ne on vanhoja, niin todettiin, että ne ei niinkun oikeen tämmöseen sovellu tämmöiseen visuaaliseen tai graafiseen verkkopalveluun. Niin sitten päädyttiin siihen, että lähdetään näitä meidän avokokoelmia sitten markkinoimaan tai niin kun tuomaan uudella tavalla esille verkossa. (Kaisa Hypén)

Suunnitelmat siis muuttuivat ja varastoaineiston sijaan päätettiin keskittyä avokokoelmiin ja tuoda ne verkkoon uudella tavalla. Turun kaupunginkirjaston informaatikko Aki Pyykkö kertoo Vaski-kirjastojenkin verkkokirjastona olevan Finna-pohjaisen tiedonhakupalvelun toimivan muuten loistavasti, mutta sulkevan pois selailun mahdollisuuden.

Vaikka toi verkkokirjasto Finna on muuten ihan loistava, jos vertaa kaiken näköisiin verkkokirjastoihin, mitä meilläkin on vuosien varrella ollut käytössä, niin se jotenkin essentiaalinen juttu verkkokirjastossa on aina se, että sun pitää tietää mitä sä lähdet hakemaan. Että siellä ei pysty tämmöstä serendipiteettiä, yllätyksellisyyttä ihminen kokemaan sillä tavalla, kun tuolla hyllyjen välissä samoillessaan. Niin siinä mielessä Åbokin se isoin anti ja mahdollisuus on just siinä, että ihminen voi lähteä, tietämättä mitä haluaa, niin selailemaan niitä virtuaalihyllyjä. (Aki Pyykkö)

Monen lukijan kirjastonkäyttöön kuuluu tänä päivänä varausten tekeminen eli täsmälöydöt, joita tulee vastaan eri medioiden esiin nostamina. Helsingin sanomissa viikonloppuna arvosteltu kirja nousee seuraavalla viikolla varauslistojen kärkeen ja myös kirjastot itse mainostavat varatuimpia kirjoja verkkokirjastoissaan. Myös siksi Turussa koettiin tärkeäksi tuoda esiin vaihtoehtoinen tapa löytä uutta luettavaa myös vanhemmasta aineistosta, eikä vain kysytyimmistä uutuuksista. Hyllyjen selailu verkossa, sekä kirjasuositukset vanhemmasta aineistosta ovat siis Åbokin vahvuudet ja niiden pohjalta alustaa lähdettiin rakentamaan.

Ollaan nyt kovasti mietitty, että jääkö asiakkaille päälle tämä, että tehdään niitä täsmälöytöjä tuolta verkkokirjastosta ja sitten varataan ja vain noudetaan ne itseä nimenomaan kiinnostavat kirjat. Vai palautuuko se, että ihmiset täällä myös samoilee ja tekee niitä herätelainoja? Että niin tai näin, niin kuitenkin Åbok ehkä tarjoaisi vähän erilaisen lähestymistavan, kuin se perinteinen verkkokirjasto, eli ehkä vähän semmoista, nimenomaan sitä aikomattomia löytöjä. Tai annetaan sellainen mahdollisuus vähän siellä pyöriskellä. (Kaisa Hypén)

Åbokista oli tarkoitus tulla myös uusi, henkilökunnan käyttöön sopiva väline aineiston liikkuvuuden seuraamiseen hyllytasolla. Tarkoituksena oli yrittää saada tietoa, vaikuttavatko Åbokin algoritmin antamat kirjasuositukset aineiston lainaamiseen.

Verkkoselailuun vietäviksi osastoiksi päädyttiin avokokoelmista rajaamaan kaunokirjallisuus, taide sekä tietokirjallisuus. Lastenaineisto jouduttiin resurssien rajallisuuden vuoksi jättämään tässä vaiheessa pois laskuista. Åbok päädyttiin toteuttamaan selainpohjaisena sivustona, koska mobiilisolun teko ja siihen jatkossa tehtävät päivitykset eri käyttöjärjestelmille olisivat tulleet huomattavasti kalliimmiksi.

Kirjatinderinä markkinoitu Åbok herätti julkaisunsa aikaan marraskuussa 2020 jonkin verran huomiota ja myös Turun kaupungin johto oli tyytyväinen, että heillä on nyt raflaava ”kirjatinder”. Alun innostuksesta huolimatta Åbokin käyttö on kuitenkin jäänyt melko vähäiseksi. Yhdeksi syyksi Turun kaupunginkirjaston palvelupäällikkö Kaisa Hypén epäilee sitä, ettei Åbokille ole löytynyt luontevaa paikkaa, joten ihmiset eivät löydä palvelun pariin. Verkkokirjasto tuntuisi sellaiselta luontevalta paikalta, mistä asiakkaat voisivat löytää Åbokin helposti. Ongelma on kuitenkin siinä, että Turun kaupunginkirjaston verkkokirjaston ollessa osa Vaski-kirjastokimpan yhteistä verkkokirjastoa, siellä olevien tiedotteiden ja uutisten tulisi olla Vaski-tasoisia, eikä koskea vain yksittäisiä kirjastoja. Niinpä Åbokin viemistä verkkokirjastoon ei koettu sopivaksi ja sille luonteva paikka jäi puuttumaan.

Åbokin vähäinen käyttö ei ole siis vastannut siihen etukäteen kohdistuneisiin odotuksiin. Palvelun vähäinen käyttö asiakkaiden keskuudessa ei ole tuonut toivottua määrää dataa aineiston lainauksesta ja liikkumisesta. Siksi palvelua ei ole myöskään juuri mainostettu tai suositeltu henkilökunnalle heille sopivaksi uudeksi työvälineeksi, jolla olisi voinut

seurata aineiston liikkumista hyllytasolla, kuten aluksi suunniteltiin. Aki Pyykkö on hankkeen vastuuhenkilön ominaisuudessa ollut se, joka on seurannut Åbokin toimintaa ja käyttäjämääriä. Palvelun kehittäminen onkin ollut julkaisun jälkeen jäissä muun muassa Turun kaupunginkirjastossa touko-kesäkuussa 2021 tapahtuneen kirjastojärjestelmän vaihdoksen vuoksi. Uudesta kirjastojärjestelmästä ei siis ainakaan vielä saada siirrettyä tietoa Åbokin taustalla pyörivään ohjelmaan, joten uuden aineiston saaminen Åbokiin ei ole tällä hetkellä mahdollista.

Asiakkaiden Åbokin verkkopalvelun kautta antamat kommentit ovat olleet pääsääntöisesti kritiikkiä alustan toimintavirheistä. Muutamat asiakkaat olivat myös olleet ymmällään, eivätkä ymmärtäneet, miten palvelu ylipäätään toimii. Tämä on toki ymmärrettävää, koska palvelu ei sisällä juurikaan opastusta sen käyttöön, paitsi sivun ensi kertaa avautuessa. Silloin käyttäjä näkee yhden ohjelaatikon, joka kuuluu: “Valitse keskeltä kirjoja. Siirrä kirja oikealle, jos se on kiinnostava – vasemmalle, jos ei! Palvelu toimii parhaiten kännykkää isommalla näytöllä”. Tämän jälkeen painetaan nappulaa *Aloita kirjojen valinta*, minkä jälkeen palvelu ei tarjoa enempää ohjeita.

Lähiasioinnissa muutamat asiakkaat ovat ottaneet Åbokin puheeksi, jolloin henkilökunta on lähtenyt keskusteluun mukaan ja muun muassa opastanut palvelun käytössä. Henkilökunnalle tekemäni lomakekyselyn vastauksista päätellen yleisvaikutelma heidän keskuudessaan on, että Åbok on vielä käyttöliittymältään, toiminnoiltaan ja ulkonäöltään liian kehittämätön, eikä sitä haluta suositella asiakkaille. Henkilökunta kommentoi esimerkiksi seuraavaa: “Kerran autoin asiakasta, joka tuskaili Åbokin käytön kanssa. Ainakin silloin palvelu oli vielä erittäin kankea eikä meinannut toimia minunkaan käyttämänä, ja asiakas päätyi lopulta itse hyllyväliin seikkailemaan Åbokin selailun sijasta”.

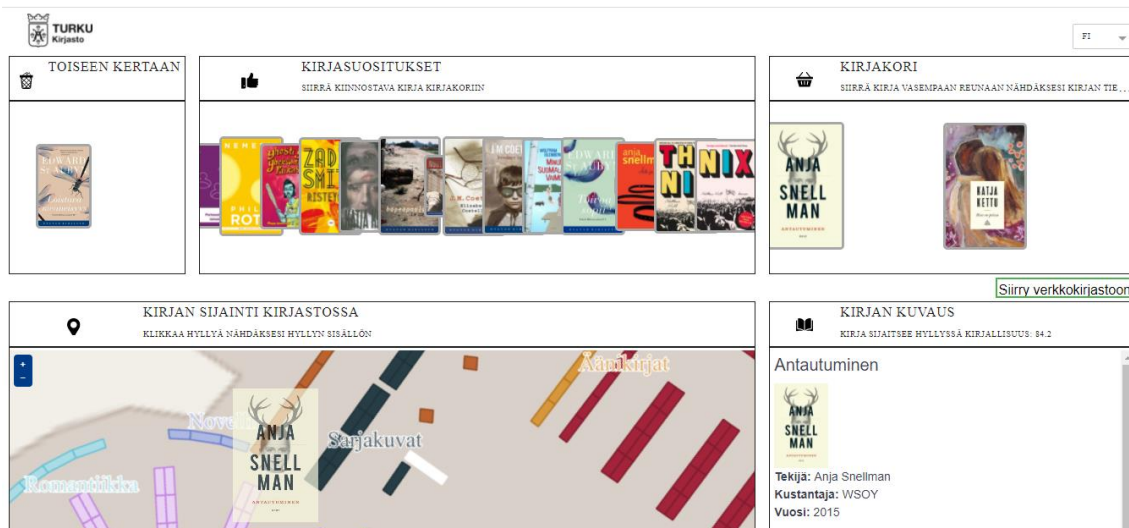
Osa Turun kaupunginkirjaston työntekijöistä on kuitenkin suositellut palvelua juuri pandemian aikana. Poikkeusolojen aikaan lähiasioinnissa ainoastaan varausten noudon ollessa mahdollista, asiakkaille vinkattiin Åbokista, jolla pääsee selaamaan hyllyjä verkossa, kun se lähiasioinnissa ei fyysisesti ollut mahdollista.

Meilläkin oli sitten kirjasto suljettuna muuten, paitsi että pystyi varauksia noutaan. Meillä oli kuitenkin aulassa henkilökuntaa ottamassa asiakkaita vastaan,

niin useampi heistä sanoi, että he on asiakkaille näyttänyt sitä hyllyseläysmahdollisuutta Åbokista. Eli tavallaan asiakkaat on sitten pystynyt kuitenkin kattomaan sitä tarjontaa, vaikka eivät pääse fyysisten hyllyjen äärelle, ja tekemään varauksia. (Kaisa Hypén)

### 5.3 Åbokin toimintamalli

Tämä selaimessa toimiva “kirjatinderiksikin” tituleerattu alusta (kuvio 2) tarjoaa käyttäjälle sivun yläreunassa keskellä *Kirjasuosituks*-osiossa ehdotuksia käyttäjää mahdollisesti kiinnostavista kirjoista. Käyttäjä saa hieman Tinderin omaisesti siirtää kirjan kansikuvan perusteella kirjavirrasta kirjakoriin oikealle tai roskakoriin vasemmalle, riippuen siitä, kiinnostuuko hän kirjasta vai ei. Vasemmalle *Toiseen kertaan*-laatikkoon siirretyt kirjat katoavat ja algoritmi osaa olla ehdottamatta enempää sen kaltaisia teoksia.



Kuvio 2. Åbokin näkymä 1. (Åbok-sivustoa käytetty 10.11.2021.)

Oikealle *Kirjakoriin* siirretyistä kirjoista palvelu tarjoaa lisätietoja, kuten tekijän, kustantajan, vuoden ja takakannen tekstin, jotka näkyvät alemmassa *Kirjan kuvaus*-ikkunassa (kuvio 3). Sivun vasemmassa alareunassa oleva *Kirjan sijainti kirjastossa*-ikkuna taas nimensä omaisesti näyttää *Kirjakorissa* olevien kirjojen hyllypaikat. *Kirjakorissa* olevan kirjan kohdalta pääsee myös siirtymään kyseisen teoksen tietoihin

Vaski-kirjastojen Finna-pohjaiseen verkkokirjastoon, jossa asiakas voi edelleen esimerkiksi varata teoksen tai lisätä sen omiin suosikkeihinsa.



Kuvio 3. Åbokin näkymä 2. (Åbok-sivustoa käytetty 10.11.2021.)

Algoritmi osaa suositella käyttäjälle tarkemmin häntä mahdollisesti kiinnostavia kirjoja kirjakoriin siirrettyjen kirjojen perusteella. Algoritmi lukee yhteyksiä kirjojen välillä niiden metatietojen ja lainauspäätösten kautta. Jos kirjan x jälkeen on lainattu kirja y ja näiden kahden asiasanat ovat samankaltaisia, algoritmi osaa päätellä yhteyden ja tarjota näin samankaltaista luettavaa *Kirjakeriin* siirrettyjen kirjojen perusteella. Käyttäjä voi myös avata jonkin hyllyn *Kirjan sijainti kirjastossa* -kartasta ja selaila hyllyn sisältöä. Kirjat eivät ole täsmällisessä hyllyluokituksen mukaisessa tekijän nimen mukaan aakkostetussa järjestyksessä, vaan Åbokissa selailun viitoittajana toimivat genrehyllyt, sekä kirjojen kansikuvat ja takakansitekstit.

#### 5.4 Åbokin käyttäjämäärät

Turun kaupunginkirjasto saa Åbok-palvelusta päivä- ja tuntimääräisiä raportteja, joista näkyvät käyttäjämäärät. Niiden mukaan käyttö on vähäistä, mutta välillä saattaa nousta esiin yllättäviä piikkejä. Esimerkiksi jonkin tavallisen arkipäivän kohdalla on ollut aamupäivällä suuri piikki palvelun käytössä. Syitä palvelu ei saa tietää, koska palvelun käyttö on anonyymiä.



Aika vähäistä se käyttö on, mutta siellä on niinku yllättäen jotain semmoisia piikkejä. .... Esimerkiksi ihan joku tavallinen arkipäivä, aamupäivä, että onks siellä sitten joku semmoinen mitä katotaan jossakin vaikkapa johonkin kirjastonkäyttöön, opastukseen liittyen tai mistä mahtaa johtua. (Kaisa Hypén)

Kaisa Hypén siis arvelee, että yhtäkkisissä suurissa käyttäjämäärissä saattaisi olla kyseessä esimerkiksi jokin kirjastonkäyttöön liittyvä opetustuokio, jonka yhteydessä palvelua on käytetty. Raportista saatavat pelkät numerot eivät paljasta käyttäjäkuntaa ja millaisissa yhteyksissä palvelua käytetään, joten valitettavasti palvelun kehitys vastaamaan paremmin käyttötarpeita on myös haastavaa.

Kyllähän me niinku nähään ne määrät, mutta että kuka käyttää, minkälaisissa yhteyksissä, niin sellaista palautetta ei oo tullu, että voitais päätellä. (Kaisa Hypén)

Kirjasto saa myös tietoja siitä, kuinka moni käyttäjä saapuu Åbok-palvelun kautta verkkokirjastoon. Luvut eivät ole suuria, sillä 2.11.2021 mennessä vuoden 2021 aikana vain 63 käyttäjää on siirtynyt Åbokin kautta Vaski-kirjastojen verkkokirjastoon.

Näillä kävijöillä on keskimäärin enemmän toimintoja kuin keskiverrolla verkkokirjaston käyttäjällä, eli ehkä voi ajatella, että Åbokista saapuvat ovat jollain tapaa tosimielellä liikenteessä. (Aki Pyykkö)

Voisi siis olettaa, että näiden asiakkaiden Åbokista verkkokirjastoon siirtymiset ovat voineet johtaa esimerkiksi varauksien tekemiseen ja näin onnistuneesti uuden lukemisen löytämiseen Åbokin avulla hyllyjä verkossa selaten.

Riviotsikot	Summa / suositteluja	Summa / koriin vientejä
2020	78 519	3 719
Nelj.4	78 519	3 719
marras	67 477	3 318
joulu	11 042	401
2021	22 205	1 454
Nelj.1	17 017	1 048
tammi	11 447	532
helmi	2 278	242
maalis	3 292	274
Nelj.2	3 460	253
huhti	2 110	121
touko	989	108
kesä	361	24
Nelj.3	1 728	153
heinä	574	46
elo	533	63
syys	621	44
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>100 724</b>	<b>5 173</b>

Kuvio 4. Åbokin käyttäjämääräraportti ajalta 11.2020–9.2021.

Yllä olevasta kuviosta 4 näemme Åbokin käyttäjämääriä palvelun julkaisusta marraskuusta 2020 lähtien vuoden 2021 syyskuuhun saakka. Alussa palvelussa on ollut vilkasta, mutta siitä eteenpäin luvut ovat pääsääntöisesti jatkuvassa laskussa. Suurimmaksi syyksi Aki Pyykkö arvelee julkaisuajan jälkeistä markkinoinnin loppumista ja jo edellä mainittua Åbokin huonoa löydettävyyttä, sen puuttuessa verkkokirjaston yhteydestä.

Raportissa näkyvät “koriin viennit” tarkoittavat Åbokissa mistä tahansa lähteestä, joko suositusvirrasta tai hyllysisällöstä, kirjakoriin vietyjä teoksia. Tarkennettakoon vielä, että suositteluiksi lasketaan kaikki kirjavirtaan tulevat teokset, paitsi ne, jotka tulevat näkyviin heti alkuun, käyttäjän aloittaessa session.

## 6 POHDINTA

Selailu osoittaa olevansa siis edelleen käytetty ja pidetty tiedonhankinnan keino, jota toteutetaan kirjastossa lähinnä avokokoelmien parissa. Avokokoelmien selailussa voidaan tunnistaa näyttävästi kaikkia McKenziin informaatiokäytäntöjen tapoja aktiivisesta tiedonetsinnästä aina tiedon saamiseen toisen henkilön hankkimana. Informaatiokäytäntöjen tavat voivat myös limittyä toisiinsa ja kohdatessaan erilaisia tilanteita saman kirjastonkäyttökerran aikana, voi yksilö käyttää vaihtelevasti monia informaatiokäytäntöjen tapoja. Yhteen kirjastovierailuun voi myös mahtua sekä konvergenttia että divergenttiä käyttäytymistä, joista ensimmäinen viittaa tavoitteelliseen ja jälkimmäinen suunnittelemaan aineiston etsimiseen (Björneborn 2008). Serendipisyys eli yllätyksellisyys tai suunnitteleamattomuus, joka mahdollistuu ennen kaikkea selailussa, koetaan edelleen tärkeäksi erityisesti kaunokirjallisuuden parissa tehtävässä tiedonhaussa.

Koronapandemian rajoittavat vaikutukset kirjastojen lähiasioinnissa saivat alan ammattilaiset pohtimaan uusia palvelumuotoja, joille olisi tilausta jatkuvasti kehittyvässä yhteiskunnassamme. Erityisesti kaunokirjallisuuden parissa tapahtuva selailu vaatisi uudenlaisia mahdollistamistapoja teknologian jatkuvasti kehittyessä. Mikkosen ja Vakkarin (2012, 222) mukaan aikana, jolloin kaunokirjallisuuden haku tapahtuu yhä useammin digitaalisissa ympäristöissä, selailun suosio pitäisi ottaa huomioon uusia kirjastojärjestelmiä suunniteltaessa. Uudet tekniikat, jotka tukevat kaunokirjallisuuden parissa ilmeneviä selailutapoja, tulisi suunnitella vastaamaan kaunokirjallisuuden lukijoiden tarpeita. (Mikkonen & Vakkari 2012, 222.)

Äbokissa on valtavasti potentiaalia, josta laajemman kiinnostuksen ja isompien resurssien avulla saisi kehitettyä laajalla alueella toimivan alustan. Vaikka yksittäisten kirjastojen kehittämishankkeet ovat loistava tapa kehittää ja kokeilla uusia käytäntöjä, jäävät niiden vaikutukset usein lyhytaikaisiksi ja paikallisiksi resurssipulan vuoksi. Projektiin tai hankkeeseen myönnetty rahoitus kattaa ennalta määrätyn kokeilujakson kulut. Pitkäaikaista vaikuttavuutta tavoitellessa hankkeen sisällön tulisi jäädä osaksi kirjaston peruspalvelua. Tämä taas tarkoittaisi kirjaston budjetin kasvattamista uuden

palvelumuodon verran, minkä perusteleminen päättäjille voi jatkuvien leikkausten aikakaudellamme olla haastavaa.

Jos esimerkiksi Åbokin ajatusta hyllyjen sähköisestä selailusta lähdetäisiin tulevaisuudessa toteuttamaan jonkin kirjastokimpan tai jopa koko maan laajuisesti, se saisi isommat resurssit ja tuloksena olisi varmasti entistä toimivampi palvelu. Projekti olisi niin laaja, että sen kannattavuutta ajatellen sen käyttöön taattaisiin riittävä henkilöstö, sekä ajallinen, että taloudellinen turva. Alan ammattilaisten yhteistyöllä ja esimerkiksi palvelumuotoilun avulla saataisiin taustatietoa, mitä palvelulta todella toivotaan ja miten siitä tehdään mahdollisimman käyttäjäystävällinen. Kansallinen kirjastonkäyttö ottaisi ison kehitysaskeleen, jos hyllyjen selailu verkossa olisi jonain päivänä mahdollista ja käyttäjäystävällistä maanlaajuisesti. Silloin voitaisiin tarjota uusia, tähän päivään päivitettyjä tapoja ja tekniikoita, joilla mahdollistaa erityisesti kaunokirjallisuuden parissa tärkeäksi tiedonhankinnan tavaksi osoittautunut selailu.

## LÄHTEET

Björneborn, L. (2008). Serendipity dimensions and users' information behaviour in the physical library interface. *Information Research*, 13(4). <http://informationr.net/ir/13-4/paper370.html>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.

Kara, N. (2013). Ikääntyneet kirjastonkäyttäjät tiedonlähteillä. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman opinnäytetyö (AMK). Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Karhunen, E. (2014). *Tietoa ja elämyksiä etsimässä – Miten kirjastotila tukee aineiston löytämistä*. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Konttinen, K., Kummala-Mustonen, M., Ihanamäki, S., Ojaranta, A. & Taskinen, T. (2021). Kirjastovuosi 2020: Koronasta kohti uutta normaalia. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492. Finlex.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

McKenzie, P.J. (2003). A model of information practices in accounts of everyday life information seeking. *Journal of Documentation* 59(1), 19–40. DOI:  
<https://doi.org/10.1108/00220410310457993>

Mikkonen, A. & Vakkari, P. (2012). Readers' search strategies for accessing books in public libraries. Teoksessa: IIX '12: Proceedings of the 4th Information Interaction in Context Symposium (s.214–223). New York, NY, USA: Association for Computing Machinery. DOI: <https://doi.org/10.1145/2362724.2362760>

Mikkonen, A. & Vakkari, P. (2019). The role of readers' literary preferences in predicting success in fiction search. *Journal of Documentation* 76(1), 319. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-01-2019-0005>

Ooi, K. & Liew, C. L. (2011). Selecting fiction as part of everyday life information seeking. *Journal of Documentation* 67(5), 748–772. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/00220411111164655>

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2010). Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Pyhäjoen kunta (2020). Pyhäjoen kunta aukaisee tilojaan 1.6.2020 lähtien. [https://www.pyhajoki.fi/sites/default/files/tiedostot/tiedotteet/Tilojen%20avaaminen\\_ulkoinen%20tiedote%2020.5.2020.pdf](https://www.pyhajoki.fi/sites/default/files/tiedostot/tiedotteet/Tilojen%20avaaminen_ulkoinen%20tiedote%2020.5.2020.pdf) (käytetty 5.10.2021.)

Ross, C.S. (2001). Making choices: What readers say about choosing books to read for pleasure. *The Acquisition Librarian* 13(22), 5–21. DOI: [http://dx.doi.org/10.1300/J101v13n25\\_02](http://dx.doi.org/10.1300/J101v13n25_02)

Saarinen, K. (2011). *Hyvän kirjan merkki. Turun kaupunginkirjaston asiakkaiden keinot löytää mieluista luettavaa pääkirjaston kaunokirjallisuusosastolta.* Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Saarinen, K. & Vakkari, P. (2013). "A sign of a good book: readers' means of accessing fiction in the public library. *Journal of Documentation* 69(5), 736–754. DOI: <https://doi.org/10.1108/JD-04-2012-0041>

Savinainen, P. (24.8.2020). Hyvinvointia ja yhdessäoloa turvallisesti kirjastossa [blogikirjoitus]. *Kuopion kaupunginkirjasto.* <https://kuopionkirjasto.fi/2020/08/24/hyvinvointia-ja-yhdessaoloa-turvallisesti-kirjastossa/>

Savolainen, R. (1993). *Elämäntapa, elämänhallinta ja tiedonhankinta: Arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnan tutkimuksen viitekehyksen hahmottelua.* Tampere: Tampereen yliopisto.

Savolainen, R. (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa: S. Serola (toim.), *Ote informaatiosta: Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan* (s. 75–115). Helsinki: BTJ Finland Oy.

Turun kaupunginkirjasto (2016). Varausmaksut poistuvat, mutta noutamattomasta varauksesta peritään 2 €:n maksu. [https://www.turku.fi/uutinen/2016-12-29\\_varausmaksut-poistuvat-mutta-noutamattomasta-varauksesta-peritaan-2-eun-maksu](https://www.turku.fi/uutinen/2016-12-29_varausmaksut-poistuvat-mutta-noutamattomasta-varauksesta-peritaan-2-eun-maksu)

(käytetty 22.2.2022.)

Vielämuutamasivu (5.1.2021). Voi että mulla on ikävä kirjastoon! [Instagram-päivityksen kuvateksti] *Instagram*. <https://www.instagram.com/p/CJqoQllByJ1/>

Vaski-kirjastot (2021a). Ainoa kotini. <https://vaski.finna.fi/Record/vaski.4136251>

(käytetty 13.10.2021).

Vaski-kirjastot (2021b). Oliivipuu. <https://vaski.finna.fi/Record/vaski.4135795> (käytetty 13.10.2021).

Vaski-kirjastot (2021c). Puuvillatehtaan varjossa.

<https://vaski.finna.fi/Record/vaski.4143194> (käytetty 13.10.2021).

Vaski-kirjastot (2021d). Vaskin etusivu. <https://vaski.finna.fi/> (käytetty 13.10.2021).

### **Julkaisemattomat lähteet:**

Aki Pyykkö, informaatikko, Turun kaupunginkirjasto - haastattelu 14.9.2021

Kaisa Hypén, palvelupäällikkö, Turun kaupunginkirjasto - haastattelu 14.9.2021



## **LIITE 1. Saatekirje ja haastattelupyyntö Aki Pyykölle.**

Hei,

olen kolmannen vuoden informaatiotutkimuksen opiskelija Oulun yliopistosta. Työstän parhaillaan kandidaatintyötä, jossa on aiheena selailun merkitys (yleisessä) kirjastossa. Pandemian rajoittaessa kirjastoissa oleskelua tämä aihe tuntuu erityisen kiinnostavalta. Haluaisin yhdistää aiheeseen tutkimuskohteeksi Turun kirjaston Åbok-palvelun. Olisitteko Åbokin toteuttajana halukas vastaamaan muutamaan kysymykseen aiheesta? Jos sopii, haastattelun voisimme tehdä esim. Teamsin välityksellä. Lisäksi mietin, voisitteko välittää lyhyen (Google Forms) kyselyn Åbokin vastaanotosta myös paikalliselle henkilökunnalle vastattavaksi?

Ystävällisin terveisin,

Eve Leppälä

## **LIITE 2. Aki Pyykön ja Kaisa Hypénin haastattelun runko.**

14.9.2021. Kesto: 31,27min

### **Tervehdykset.**

### **Nauhurin käynnistäminen.**

Mistä ajatus Åbokiin syntyi, miten sen toteutukseen päädyttiin?

Miten selailu on mahdollistettu sähköisessä ympäristössä?

Miksi näette selailun mahdollistamisen sähköisessä ympäristössä olevan merkityksellistä?

Miten palvelu on otettu vastaan:

Miten asiakkaat ovat ottaneet palvelun vastaan?

Miten henkilökunta on ottanut palvelun vastaan?

Minkälaisia käyttäjämääriä palvelu on saanut?

Millaista palautetta Åbok-palvelusta on tullut? Verkkopalaute? Palautetta lähiasionnissa:

Onko joku tullut noutamaan kirjaa sanoen löytäneensä sen nimenomaan Åbokin kautta?

### **Kiitokset haastattelusta ja hyvän jatkon toivotukset.**

### **LIITE 3. Saatekirje Turun kaupunginkirjaston työntekijöille.**

Hyvä Turun kirjaston työntekijä,

olen kolmannen vuoden informaatiotutkimuksen opiskelija Oulun yliopistosta ja työstän parhaillaan kandidaatintutkielmaa aiheesta: selailun merkitys yleisessä kirjastossa. Kiinnostuin aiheesta Covid19-pandemian rajoittaessa kirjastojen lähipalveluja ja päätin yhdistää tutkimuskohteeksi myös uuden palvelumuodon, Åbokin. Haastattelin Turun kirjaston informaatikko Aki Pyykköä sekä palvelupäällikkö Kaisa Hypeniä aiheesta, minkä lisäksi toivoisin kuulevani paikallisen henkilökunnan kokemuksia Åbokista. Olisin siis kiitollinen, jos sinä Turun kirjaston työntekijä, kertoisit Åbokin näkymisestä asiakastyössäsi, vastaamalla oheiseen lyhyeen kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti. Kyselyn vastauksia voidaan käyttää materiaalina tutkielmassani niin ikään anonymisti, eikä vastaaja ole siitä tunnistettavissa. Kyselyyn vastaamiseen kuluu n. 1-5 min.

Kiittäen yhteistyöstä,

Eve Leppälä

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXWbw1nkZdFwiu-DR0P11LKrSBG60pAk4hJvrPhzxD\\_NyIhQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXWbw1nkZdFwiu-DR0P11LKrSBG60pAk4hJvrPhzxD_NyIhQ/viewform?usp=sf_link)

## LIITE 4. Kyselylomake Turun kaupunginkirjaston työntekijöille.

### Åbok-palvelun vastaanotto

Turun kirjastojen henkilökunnan kokemukset Åbok-palvelusta heidän asiakastyössään.

Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Kyselyn vastauksia voidaan käyttää materiaalina tutkielmassani niin ikään anonyymisti, eikä vastaaja ole siitä tunnistettavissa. Kyselyyn vastaamiseen kuluu n. 1-5 min.

Kiittäen yhteistyöstä,  
Eve Leppälä  
Oulun yliopisto

Onko Åbok sinulle tuttu?

- Kyllä  
 Ei

Oletko suositellut Åbokia asiakkaalle?

- Kyllä  
 Ei

Miten Åbok on näkynyt asiakastyössäsi? (Oletko esim. neuvonut asiakasta Åbokin käytössä tai onko asiakas tullut noutamaan kirjaa sanoen löytäneensä sen juuri Åbokin kautta?)

Oma vastauksesi

---

Lähetä

Sivu 1 / 1

Tyhjennä lomake