

Vili Roponen

# **KORONAVIRUSEPIDEMIAN VAIKUTUKSET TAMPEREEN KAUPUNGINKIRJASTON TOIMINTOIHIN**

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Toukokuu 2023

# TIIVISTELMÄ

Vili Roponen: Koronavirusepidemian vaikutukset Tampereen kaupunginkirjaston toimintoihin  
Pro gradu—tutkielma  
Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimuksen maisteriohjelma  
Toukokuu 2023

---

Tässä pro gradussa tutkitaan koronavirusepidemian vaikutuksia Tampereen kaupunginkirjaston toimintoihin. Tutkimus lähti liikkeelle kirjoittajan omasta ideasta ja kiinnostuksesta koronavirusepidemian aiheuttamiin poikkeuksellisiin seurauksiin. Tutkimuksen pohjana käytetään kirjastolaissa mainittuja toimintoja ja sen tutkimusote on laadullinen. Tutkimuksen teoreettisena taustana käytetään kontingenssiteoriaa.

Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena loppusyksystä 2022 ja siihen kerättiin vastauksia Tampereen kaupunginkirjaston esihenkilöiltä ja muilta työntekijöiltä. Kuitenkin ainoastaan työntekijöille suunnattuun kyselyyn tuli riittävästi vastauksia, joten tutkimustuloksissa otettiin vain ne huomioon. Esihenkilöille suunnattu kysely kaatui monitulkintaisuuteen ja vaikeisiin kysymyksiin.

Tutkimustuloksista ilmenee selkeä yhteys kontingenssiteorian ja kyselyvastausten välillä. Vastauksista oli pääteltävissä, että tiukempien rajoitusten aikaan tilanne oli rakenteellisen kontingenssiteorian mukainen, sillä Tampereen kaupunginkirjastolla ei ollut yhtä paljon mahdollisuuksia vaikuttaa omaan toimintaansa kuin lievempien rajoitusten aikaan, vaan pikemmin täytyi sopeutua kullakin hetkellä vallinneeseen tilanteeseen. Myös keskinäisen riippuvuuden teoria toteutuu tuloksissa siten, että tiukempien rajoitusten aikaan Tampereen kaupunginkirjasto oli selvästi riippuvaisempi aluehallintoviraston, kaupungin ja THL:n tekemistä päätöksistä.

Tutkimus jäi suunniteltua suppeammaksi aikatauluhaasteiden vuoksi. Jatkotutkimuksia aihe jää kyllä kaipaamaan runsaasti, erityisesti ylempien työntekijöiden näkökulman ja vertailunäkökulman osalta. Esimerkiksi muiden kuntien kirjastoista voisi tehdä vastaavanlaisia tutkimuksia.

Avainsanat: kirjastot, koronavirus, poikkeustilat, vaikutukset, Tampere

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkistettu Turnitin Originality Check-ohjelmalla.

# ABSTRACT

Vili Roponen: The Effects of COVID-19 Epidemic to the Functions of Tampere City Library  
Master's thesis  
Tampere University  
Master's Program of Information Science  
May 2023

---

In this master's thesis, the effects of the COVID-19 epidemic to the functions of Tampere City Library are researched. The research started from the author's own idea and interest in the exceptional consequences related to the epidemic. The functions mentioned in the library law are used as the basis of the research and the research extract is qualitative. Contingency theory is used as the theoretical background for the research.

The research was implemented as a survey near the end of 2022 and answers for that were collected from the forepersons and other workers of Tampere City Library. However, enough answers came only to the survey directed to other workers so only that was considered in the research results. The survey directed to the forepersons fell in ambiguity and difficult questions.

It appears from the results that there is a clear connection between contingency theory and the survey answers. It was figured from the answers that during stricter restrictions, the situation was adequate to the structural contingency theory as Tampere City Library didn't have as many chances to influence its own operations as during the milder restrictions, but they had to get acquainted with the ongoing situation at the responding moments. Also, the theory of interdependence is realized in the results so that at the time of stricter restrictions, the Tampere City Library was clearly more dependent on the decisions made by the regional administration, the city and THL.

The research was shorter than planned due to scheduling challenges. The subject needs further research, especially about the perspective of senior employees and the comparative perspective. For example, similar studies could be done on the libraries of other municipalities.

Keywords: libraries, coronavirus, states of emergency, influences, Tampere

The originality of this publication has been checked by Turnitin Originality Check program.

# SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET .....	4
3	AIEMPI KIRJALLISUUS .....	5
3.1	Koronavirusepidemia Suomessa ja yhteiskunnalliset vaikutukset.....	5
3.2	Kirjastojen reaktioita koronavirusepidemiaan.....	6
3.3	Kokemuksia aikaisemmista poikkeusoloista ja kriiseistä.....	9
3.4	Vaikutukset kirjastojen tulevaisuuteen .....	11
3.5	Yhteenveto.....	11
4	TEOREETTINEN TAUSTA .....	13
4.1	Kontingenssiteoria ja kirjastot.....	14
5	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	16
5.1	Laadullinen tutkimusprosessi .....	16
5.2	Kyselyn toteutus.....	19
5.3	Aineiston analyysi .....	19
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	21
6.1	Vaikutukset palveluihin ja toimintoihin.....	21
6.2	Palvelujen ja toimintojen järjestäminen .....	24
6.3	Uuden osaamisen vaatimukset.....	27
6.4	Yhteenveto.....	29
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	31
	LÄHTEET .....	36
	LIITE 1: TYÖNTEKIJÖILLE SUUNNATTU KYSELY .....	40

# 1 JOHDANTO

Vuoden 2019 loppupuolella alkoi kuulua Kiinasta jotain sellaista, mikä saattoi enteillä, mihin suuntaan seuraavat kaksi vuotta menevät. Kyse on siis ensimmäisistä koronavirushavainnoista, jotka tosin eivät vielä silloin hetkauttaneet muuta maailmaa. Alkupalvesta 2020 havaittiin Suomessakin ensimmäiset koronavirustartunnat. Hälytyskellot alkoivat kuitenkin soida vasta hiihtolomasesongin aikana, kun mm. laskettelumahdollisuuksista tunnetusta Ischglin kylästä Itävallassa tuli iso koronalinko. Sieltä tuli paljon positiivisia tapauksia myös Suomeen, mikä osaltaan aiheutti valmiuslain käyttöä maaliskuussa 2020. Tämän seurauksena moni julkinen kokoontumispaikka joutui sulkemaan ovensa, kirjastot mukaan lukien. Vaikutukset kirjastojen toimintaan ovat olleet varsin rajuja ja näkyviä, mutta nyt onkin aika tutkia niitä syvemmin.

Tässä pro gradussa tutkitaan siis vieläkin käynnissä olevan koronavirusepidemian vaikutuksia yleisten kirjastojen toimintoihin. Tutkimus kuitenkin kohdistetaan tapaustutkimuksen omaisesti Tampereen kaupunginkirjastoon. Tämä siitä syystä, että on jossain määrin parempi rajata tutkimuskohteet alueellisesti kuin tehdä valtakunnallinen tutkimus. Tarkoituksena on saada aikaan tutkimus, joka palvelisi parhaiten yhteiskuntaa ja muuta tiedekenttää. Koronavirusepidemian vaikutuksia kirjastojen toimintaan on tutkittu vielä varsin vähän, joten on tärkeää tutkia niitä juuri nyt.

Yleisten kirjastojen toiminnot mainitaan pitkälti kirjastolaissa (2016/1492 § 6), jossa on määritelty tehtävät kutakuinkin seuraavasti:

1. pääsyn tarjoaminen aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
2. monipuolisen ja uudistuvan kokoelman ylläpito;
3. lukemisen ja kirjallisuuden edistäminen;

4. tietopalvelun, ohjauksen ja tuen tarjoaminen tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
5. tilojen tarjoaminen oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
6. yhteiskunnallisen ja kulttuurisen vuoropuhelun edistäminen.

Näitä tehtäviä tarkastellaan siis lähemmin tässä opinnäytteessä ja tarkoituksena on kytkeä ne palveluja koskeviin vaikutuksiin. Gradussa selvitetään myös, miten palveluja/toimintoja on järjestetty muuttuvista rajoituksista huolimatta. Lisäksi käydään tiiviisti läpi myös sitä, mitä oppeja kirjastot ovat saaneet pandemian ajalta.

Tämän opinnäytteen keskeisimpiä käsitteitä ovat koronavirus ja kontingenssiteoria. Näistä koronaviruksissa on kyse yleisistä viruksista, jotka aiheuttavat ihmisillä yleensä lievän hengitystieinfektion. Nyt käynnissä olevan epidemian taudinaiheuttaja on nimetty SARS-CoV-2-virukseksi. Epidemia alkoi Kiinan Wuhanista joulukuussa 2019 ja se julistettiin pandemiaksi 11.3.2020. Koronavirus on vaikuttanut pahiten iäkkäisiin henkilöihin. Koronaviruksen tavallisimpia oireita ovat kuume, yskä, hengenahdistus, lihaskivut, väsymys, nuha, pahoinvointi ja ripuli. (Anttila, 2021) Kontingenssiteoria puolestaan tarkoittaa 60-luvun puolivälissä alkunsa saanutta teoriaa, joka käsittelee organisaation toimintaympäristöä ja siihen kytkeytyviä riippuvuus- ja vuorovaikutussuhteita. Sen tavoitteena on ymmärtää, kuinka ja missä määrin erilaiset ympäristötekijät ohjaavat organisaatioita muokkaamalla niiden sisäisiä olosuhteita. (Harisalo, 2008)

Tampereen kaupunginkirjasto on puolestaan Tampereen yleisiä kirjastoja hallinnoiva ja ylläpitävä organisaatio, johon kuuluu 15 kirjastoa eri puolilla Tamperetta ja kaksi kirjastoautoa. Se on osa PIKI-nimistä kirjastokimppaa ja hoitaa yleisten kirjastojen alueellista kehittämistehtävää Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa. Tampereen kaupunginkirjaston historia ulottuu vuoteen 1837, jolloin avattiin kaupungin ensimmäinen lainakirjasto, Sällskapet för Låne Bibliotheket i Tammerfors stad. Se toimi aluksi vaihtuvissa vuokratiloissa mm. Kauppakadulla ja Puutarhakadulla. Varsinainen

kirjastotalo valmistui vuonna 1925 nykyisin Kulttuuritalo Laikkuna tunnettuun rakennukseen Keskustorin kupeeseen. Se kuitenkin kävi nopeasti ahtaaksi, minkä seurauksena vuonna 1978 järjestettiin suunnittelukilpailu uudesta pääkirjastosta. Kilpailun voittanut Raili ja Reima Pietilän ehdotus ”Soidinkuvat” toteutui lopulta elokuussa 1986. Pääkirjasto Metsona tunnettu rakennus on kokonaistaideteos, jonka yksityiskohdat on harkittu tarkoin. (Tampereen kaupunki, 2023)

## 2 TUTKIMUSONGELMA JA -KYSYMYKSET

Tämän pro gradun tutkimusongelmat muodostuvat kolmen eri teeman ympärille, joita ovat koronavirusepidemian vaikutukset valittujen kirjastojen toimintoihin, toimintojen konkreettinen järjestäminen muuttuvista rajoituksista huolimatta sekä kirjastojen saamat opit pandemian ajalta. Kysymysmuodossa ilmaistuna ne olisivat seuraavanlaiset:

1. Millaisia vaikutuksia koronavirusepidemialla on ollut Tampereen kaupunginkirjaston toimintoihin ja palveluihin?
2. Miten toimintoja ja palveluja on järjestetty Tampereen kaupunginkirjaston toimipisteissä pandemian aikana muuttuvista rajoituksista huolimatta?
3. Millaista uutta osaamista pandemian aikaiset rajoitukset ovat vaatineet henkilökunnalta?

Ajatuksena on siis selvittää Tampereen kaupunginkirjaston toimintoihin ja palveluihin kohdistuvia kokonaisvaikutuksia kytkien tulokset kirjastolaissa mainittuihin toimintoihin ja taustateoriaan. Lisäksi selvitetään pandemian aikaisia käytännön järjestelyjä kohdekirjaston toimipisteissä ja henkilökunnan uusia osaamisvaatimuksia.



### **3 AIEMPI KIRJALLISUUS**

Tässä luvussa esitetään aiheeseen liittyvää aiempaa kirjallisuutta ja tutkimusta. Menetelmäkirjallisuutta ei käsitellä tässä luvussa. Luvussa 2.1 kuvaillaan koronavirusepidemian kehitystä Suomessa ja luvussa 2.2 käsitellään kirjastojen reaktioita koronavirusepidemiaan. Luvussa 2.3 puolestaan käsitellään aikaisempiin poikkeusoloihin ja kriiseihin liittyneitä kokemuksia. Luvussa 2.4 vedetään yhteen kirjallisuuden kautta esiin tulleita havaintoja.

#### **3.1 Koronavirusepidemia Suomessa ja yhteiskunnalliset vaikutukset**

Ensimmäisiä merkkejä koronaviruksesta havaittiin Suomessa tammikuussa 2020, jolloin ensimmäiset tartunnat ilmenivät. Silloin ei kuitenkaan vielä koettu, että koronavirus iskisi suurella voimalla Suomen väestöön. Hiihtolomien aikoihin alkoivat tartuntamäärät kuitenkin kasvamaan, mistä syystä Suomen todettiin olevan poikkeustilassa 16.3.2020 lähtien. Toukokuun alussa 2020 Valtioneuvosto päätti koronarajoitusten purkamisesta vaiheittain ja siirtymisestä hybridistrategiaan taudin leviämisen ehkäisemiseksi. (Kannasto & Haasio, 2020)

Keväällä 2020 valmiuslain aikaan oli voimassa lukuisia suosituksia ja rajoituksia liittyen mm. kokoontumisiin, matkustamiseen, yleisötilaisuuksiin (Valtioneuvosto, 2020a) ja ravintolakäynteihin. (Valtioneuvosto, 2020b) Niillä oli selviä vaikutuksia etenkin suurten tapahtumien ja kokoontumisten järjestämiseen sekä ulkomaan matkailuun. Tämän vuoksi ihmisten väliset kontaktit vähenivät huomattavasti ja merkittävät kokoontumiset sekä asiointitoimet siirtyivät etäyhteyksin toteutettaviksi. Kesällä 2020 koronatilanne parani hetkellisesti kausivaihtelun ja lämpimän sään ansiosta, jolloin rajoituksia lievennettiin osin tuntuvasti. Samalla se tarkoitti myös sitä, että poikkeusolot todettiin päättyneiksi 16.6.2020. (Valtioneuvosto, 2020c) Syksyllä 2020 koronatilanne paheni kuitenkin jälleen ja rajoituksia otettiin uudelleen käyttöön ympäri Suomea alueiden tilanteesta riippuen. Ravintola- ja kokoontumisrajoituksia kiristettiin eri alueilla eri tahtiin ja lopulta poikkeusolot jouduttiin toteamaan uudelleen

1.3.2021. (Valtioneuvosto, 2021) Tällä kertaa poikkeusolot kestivät ainoastaan huhtikuun 27. päivään saakka, jolloin ne todettiin jälleen päättyneiksi. Poikkeusolojen jälkeenkin on jatkettu eriasteisia ravintola- ja kokoontumisrajoituksia, mutta samalla rokotekattavuus on noussut tasaisesti vuoden 2021 aikana. Tätä kirjoitettaessa onkin mahdollista, että loputkin koronarajoitukset poistuvat Suomesta loppusyksyyn mennessä. Yksi ensimmäisistä normaaliin palamisen merkeistä on valtakunnallisen etätyösuosituksen päättymisen, joka tapahtuu lokakuun puolivälissä. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö & Valtiovarainministeriö, 2021) Loppusyksy ei tosin täysin toteutunut, vaan viimeisetkin koronarajoitukset poistuivat Suomesta 30.6.2022. On kuitenkin mahdollista, että epidemiatilanteen muuttuessa rajoitukset saattavat palautua. (Valtioneuvosto, 2022)

### **3.2 Kirjastojen reaktioita koronavirusepidemiaan**

Kirjastoihin kohdistuneita vaikutuksia koronavirusepidemian aikana ei ole vielä paljoa tutkittu, mutta jotain kuitenkin löytyy. Vuonna 2020 valmistui tutkimus, jossa selvitettiin Bridgewater State Universityn Clement C. Maxwellin mukaan nimetyn kirjaston kokemuksia koronavirusepidemian aikaisista verkkopalveluista. Kirjasto avattiin vuonna 1971 ja se palvelee kyseessä olevan yliopiston opiskelijoita ja henkilökuntaa. Se tarjoaa palveluita myös kahdelle satelliittikampukselle. Kirjasto on ollut yksi harvoista yhdysvaltalaisista yliopistokirjastoista, joka on pysynyt auki opiskelijoille ja henkilökunnalle rajoitetuin palveluin koko pandemian ajan, mikä on aiheuttanut haasteita niin paikan päällä kuin myös kotona työskentelevälle henkilökunnalle. Tutkimuksessa ilmeni, että paikan päällä työskenteleville kiristyneet hygienia- ja turvavälikäytännöt ovat olleet uusi asia, mikä on aiheuttanut hermostuneisuutta. Vastaavasti etänä työskenteleville digiloikka ei ole ollut yksinkertainen asia, sillä kaikilla ei ole edes ollut omaa tietokonetta eikä riittävän nopeaa internet-yhteyttä. Etätyöskentely on myös kuormittanut IT-tukea. Myös kirjaston käyttäjillä on ollut haasteita totuttautua rajoitettuihin palveluihin. Haasteista huolimatta on kuitenkin ollut havaittavissa, että digitaalisten palvelujen käyttö on lisääntynyt voimakkaasti ja myös

niiden markkinointiin on satsattu aiempaa enemmän, kuten mm. e-aineistojen osalta. (Mehta & Wang, 2020)

Myös Lesothon kansallisen yliopiston kirjaston reaktiot koronaviruspandemiaan olivat samankaltaisia, kuten lokakuussa 2020 julkaistusta tutkimuksesta ilmenee. Eniten töitä kuitenkin aiheuttivat henkilökunnan ohjeistaminen rajoituksiin ja suosituksiin liittyen sekä Remotex-nimisen verkkokirjaston kirjautumisprosessin automatisointi. Myös pitkän tähtäimen suunnitelmia verkkopalveluihin liittyen on tehty. (Mbambo-Thata, 2020)

Samankaltaisia ydinhavaintoja tehtiin myös Pakistanin (Rafiq, Batool, Ali, Ullah, 2021) ja Intian (Chakraborty, Jana, 2021) yliopistokirjastoissa, joskin Pakistanin osalta havaittiin heikoilla internet-yhteyksillä ja puutteellisilla digitaidoilla olleen merkittäviä vaikutuksia etäopetukseen ja tiedonlähteisiin pääsemiseen vähemmän kehittyneillä alueilla. Lisäksi kaikki Pakistanin yliopistot eivät kyenneet vielä pandemian alkuvaiheissa tekemään digiloikkaa, mistä syystä ne menivät pitkälle kesälomalle ja samalla kirjastopalveluihin tuli pitkä tauko. Intiassa on taas tunnistettu haasteiksi erilaiset yhteiskäyttöiset tilat, joissa virus voi levitä herkästikin, digitaalisten aineistojen kasvava kysyntä sekä digitoinnin tarve. Viimeksi mainitussa haasteena tosin on digitointiin liittyvien oikeuksien hankkiminen.

Suomessa nimenomaan yleisiin kirjastoihin kohdistuneita koronavirusepidemian vaikutuksia on tutkittu ainakin yhdessä valtakunnan tasolla tehdyssä tutkimuksessa, joka tehtiin maaliskuun huhtikuun taitteessa 2020. Tutkimuksen toteutuksessa käytettiin sekä määrällistä lomakekyselyä että laadullista haastattelua, johon valittiin haastateltavat satunnaisotannalla halukkaiden joukosta. Tutkimuksessa ilmeni, että henkilöstöjärjestelyt vaihtelivat merkittävästi kunnittain. Osassa kirjastoista uudelleenorganisoitiin työt ja muissa tehtiin joko lomautuksia tai keskeytettiin palkanmaksu. Juuri lomautukset aiheuttivat paljon haasteita ja eriäviä näkemyksiä varsinkin tilanteissa, joissa vain osa henkilökunnasta lomautettiin. Kaikesta huolimatta kirjastoissa kehitettiin myös uudenlaisia digitaalisia palveluja, joita ovat olleet mm. virtuaaliset digiopastajat, opastusvideot, online-tietopalvelut, verkkolehdet, kirjastojen

toimittamat Spotify-listat, kirjastojen striimatut verkkotapahtumat, verkkolukupiirit jne. Näiden palvelujen tuottaminen ja kehittäminen kannusti henkilöstöä kehittämään omaa digitaalista osaamistaan. (Kannasto & Haasio, 2020)

Myös Italian yleisissä kirjastoissa panostettiin pakon edessä digitaalisten alustojen kehittämiseen ja niiden sisältöihin, vaikka tasavertaisia käyttömahdollisuuksia ei sielläkään ole ollut. Esimerkiksi Milanossa tarjottiin digitaalista ”hätiaviestipalvelua” perheiden ja kaupunkilaisten tueksi uusien teknologioiden oppimispoluissa, didaktisissa aktiviteeteissa sekä informaatio- ja medialukutaidon hankkeissa. Sardiniassa kirjastot puolestaan käynnistivät Facebook-kilpailun, joka sisälsi kotikirjastoista otettujen kuvien ja videoiden julkaisemisen sekä lukemiseen liittyvän opastuksen tarjoamisen. Lisäksi osa-aikaisten työntekijöiden asema heikkeni merkittävästi, mikä johti laajamittaisiin mielenosoituksiin. (Tammaro, 2021)

Euroopan ulkopuolella yleisten kirjastojen toimintaa pandemian aikana on tutkittu mm. Kolumbiassa ja Qatarissa, joissa molemmissa siirryttiin varsin nopeasti pandemian alettua verkkopainotteisiin palveluihin ja sisältöihin. Kolumbiassa reagoitiin aluksi asettamalla viestintäsuunnitelma, jotta voitiin toimittaa luotettavia tietolähteitä koronaviruksen leviämisestä. Suunnitelman tarkoituksena oli minimoida terveydentilaan kohdistuvia negatiivisia vaikutuksia. Tutkimuksessa toteutettiin kahdelle kohdeorganisaatiolle suunnattu kysely, jonka tuloksena jokainen BNC-organisaation aluekoordinaattori esitti työsuunnitelman, joka sisälsi indikaattoreita ja tavoitteita. Suunnitelmassa olleilla toimenpiteillä oli selvästi vaikutusta, sillä toukokuussa 2020 digitaaliset palvelut tavoittivat yli 300 000 käyttäjää. Huomattavaa tosin oli se, että RNBP:n kirjastoista 182 oli kuitenkin auki eristäytymisestä huolimatta. (Restrepo Torres, 2021)

Koronasulku vaikutti myös Qatarin kansalliskirjaston palveluihin ja kokoelmiin. Kokoelmien osalta painotettiin sähköisiä aineistoja ja markkinoitiin niitä käyttäjien tavoittamiseksi. Asiakaspalvelua sai sulun aikana useammastakin virtuaalisesta kanavasta ja etätapahtumia järjestettiin Teamsin välityksellä useita kymmeniä. Myös sosiaalisen median käyttöä markkinointikanavana lisättiin tuntuvasti. Heinäkuussa 2020

kirjaston avauduttua uudelleen oli vielä useita terveyttä suojelevia toimenpiteitä, kuten ajanvarauksella asiointi, säännöllinen siivoaminen ja lainattujen kirjojen pakkaaminen kasseihin. (Medawar & Tabet, 2021)

Petros Kostagiolasin ja Anna Katsanin (2021) kirjallisuuskatsauksessa pandemian vaikutuksista yleisiin kirjastoihin ja niiden johdon reaktioihin nousee voimakkaasti esille kirjastojen suurempi rooli koronavirusaiheisen tiedon välittäjänä ja yhteisöjensä tukijana. Myös kriisinhallinta eri keinoin osoittautui katsauksessa tärkeäksi tekijäksi, kuten myös koronavirusta koskevien myyttien ja misinformaation torjuminen. Jälkimmäisestä tuodaan esille hyvinä esimerkkeinä ALIA:n vuonna 2020 julkaisema raportti, jossa on kuusi pandemia-aiheisen luotettavan tiedon kategorioita: yleistieto, ehkäisy, diagnoosit, hallinta, terveyspalvelut ja muu informaatio; sekä IFLA:n kehittämä kahdeksankohtainen valeuutisten tunnistusopas. Noin muuten katsauksen havainnot ovat hyvin yhteneväisiä muiden tässä opinnäytteessä käsiteltyjen aineistojen kanssa, sillä esille tulevat myös verkkoläsnäolon lisääminen, digitaalisten aloitteiden käyttöönotto, sosiaalisen median käyttö erityisesti asiakkaisiin suuntautuvassa viestinnässä sekä vahvempi yhteistyö informaatioammattilaisten ja viranomaisten välillä koskien esim. rajoitusten toimeenpanoa ja kokemusten vaihtoa.

### **3.3 Kokemuksia aikaisemmista poikkeusoloista ja kriiseistä**

Kirjastot eri puolilla maailmaa ovat kokeneet kovia myös aikaisempien poikkeusolojen ja kriisitilanteiden aikana. 90-luvun lama vaikutti kirjastoihin varsinkin taloudellisesti, sillä etenkin uusiin kirjastoihin ei ollut heti varaa palkata uusia työntekijöitä. Laman lyhyden takia merkittäviä leikkauksia ei kuitenkaan tullut vastaan. 2000-luvun alussa IT-kupla ja New Yorkin terrori-isku aiheuttivat kuitenkin isompia haasteita yhdysvaltalaisille kirjastoille, sillä Patriot Actin myötä yksityisyyshuolet kasvoivat merkittävästi. Kirjastot olivat tässäkin tilanteessa asiakkaiden puolella siitähän huolimatta, että se aiheutti vastakaikua hallinnon puolella. Vuoden 2008 finanssikriisin aikana kirjastot menettivät kyllä rahoitustaan, mutta menetyksen arvo vaihteli kirjastojen välillä. Jotkut kirjastoista saattoivat menettää jopa puolet rahoituksestaan. Teknologisten parannusten myötä kirjastojen kävijämäärä kuitenkin kasvoi

finanssikriisin aikana ja erityisesti työttömille siitä tuli henkireikä. Näin ollen kirjastot joutuivat panostamaan myös työnhaussa avustamiseen. (Jones, 2020)

Myös vuoden 2004 tsunami aiheutti valtavaa tuhoa kirjastoille eri puolilla Aasiaa, mutta tässä tapauksessa tuho ei ensisijaisesti ollut taloudellista, vaan fyysistä tuhoa, vaikkakin molemmilla on keskinäistä korrelaatiota. Sri Lankassa erityisesti koulukirjastot kärsivät valtavista aineistotuhoista, jotka käsittävät arviolta noin 1,2 miljoonaa kirjaa ja muuta lukumateriaalia. Tuhonneiden aineistojen joukossa on mm. oppilaille annettavia tekstikirjoja. Yleisistä kirjastoista tuhoja koki 62 kirjastoa, joista 28 tuhoutui täydellisesti. Uudelleenrakentamisvaiheessa Sri Lankan kansalliskirjasto perusti onnettomuudenhallintakomitean, jonka tehtävänä oli tukea ja järjestellä tsunamin jälkeistä toimintaa. Lisäksi kirjastoja käyttäviä yhteisöjä osallistettiin uudelleenrakentamisen eri vaiheissa. Erilaisia avustuksia saatiin mm. YK:lta, Unescolta ja eri kirjastoilta ympäri maailmaa. Uudelleenrakennusvaiheeseen meni paljon aikaa, minkä takia pidettiin tärkeinä kirjaston onnettomuussuunnitelmaa ja eräänlaista nopean toiminnan tiimiä. (Amarasiri, 2005)

Espanjantaudin aikoihin vuosina 1918–1919 kirjastoja ei ainakaan heti suljettu viranomaisten toimesta, mutta joitakin viikkoja puhkeamisen jälkeen osa kirjastoista päätti itse sulkea ovensa ja osa jatkoi aukioloaan taudin leviämistä huolimatta. Esimerkiksi St. Louisissa viranomaiset eivät heti asettaneet yleistä kirjastoa sulkulistalle, minkä takia se pysyi vielä viikon verran auki, kunnes pormestari päätti sulkea pääkirjaston luku- ja työskentelysalit sekä kaikki sivukirjastot kokonaisuudessaan. Useimmissa osavaltioissa ja kaupungeissa yleisiä kirjastoja ei sisällytetty suunniteltuihin sulkuihin viruksen leviämisen hidastamiseksi, jolloin sulkeminen jäi käytännössä kirjastojen itsensä ratkaistavaksi. Auki jääneissä kirjastoissa kärsittiin henkilökuntapulasta ja tiukemmista asiakkaisiin kohdistuneista rajoituksista. (Stapleton, 2021)

### **3.4 Vaikutukset kirjastojen tulevaisuuteen**

Koronavirusepidemialla on omat vaikutuksensa myös kirjastojen tulevaisuuteen. On puhuttu mm. siitä, mitä tapahtuu sille asiakaskunnalle, joka kävi ahkerasti paikan päällä ennen koronaa ja mitä etenkin nuorille tapahtuu. On puhuttu siitäkin, miten kiihtyvää digitaalisuus vaikuttaa kirjastoihin ja erityisesti fyysisten tilojen käyttöön. Tätä aspektia käsitteli Jade Smith (2020) artikkelissaan, jossa hän analysoi yleisten kirjastojen tulevaisuuden roolia pandemian aikana ja sen jälkeen. Tosin tuostakin artikkelista on jo kaksi vuotta aikaa, joten digitaalisen palveluvalikoiman korostaminen lienee siinä mielessä ymmärrettävää.

David Bakerin ja Lucy Ellisin (2021) kirjassa tuodaan puolestaan esille sellainen näkökulma yleisten kirjastojen osalta, että niistä voisi tulla eräänlaisia ”kaiken kirjastoja”, joista voisi lainata muutakin kuin vain kirjallisuutta, lehtiä, elokuvia ja pelejä. Tällaista on tosin jo tapahtunut Suomessa, mutta pandemia on korostanut sellaisen tarvetta entisestään varsinkin, kun pienituloiset ovat olleet entistä suuremmassa ahdingossa. Yksi mielenkiintoisimmista kirjassa mainituista esimerkeistä on Edinburgh Tool Library (ETL, 2017), josta voi pientä kuukausimaksua vastaan lainata tarvitsemiansa työkaluja, kuten trimmereitä, porakoneita, sahoja ja mutterinvääntimiä. Olisiko siis nyt aika kypsä sille, että perinteisemmät kirjastot muuttuisivat kaiken käsittäviksi ns. lainastoiksi?

### **3.5 Yhteenveto**

Kuten läpikäydystä kirjallisuudesta ilmenee, ovat koronavirusepidemian vaikutukset eri kirjastoihin olleet hyvin yhteneväisiä ja reaktiotkin varsin samankaltaisia. Vaikutuksissa tulee vahvasti esille erilaiset virtuaaliympäristöt, joissa pandemian aikaista toimintaa harjoitettiin aktiivisimmin. Ne eivät kuitenkaan ole havaintojen mukaan sopineet kaikille eikä henkilökunnankaan omaksuminen ole ollut vaivattomimmasta päästä. Tämän syyn takia kirjastopalvelut olivat tiukimpien koronarajoitusten aikaan eriarvoisia, mikä saattoi hetkellisesti vaikuttaa ihmisten kirjaston käyttöön. Kaikesta huolimatta digitaaliset palvelut kehittyivät pandemia-aikana varsin pitkälle, millä saattoi olla vaikutusta ihmisten digitaitojen paranemiseen.

Myös henkilöstöjärjestelyt ja työntekijöiden hyvinvointi olivat paljon esillä taustaineistossa. Pandemia aiheuttikin useissa kirjastoissa massiivisia henkilöstömuutoksia ja varsinkin lomautukset saattoivat olla työntekijöille raskaita. Lisäksi etätyö koettiin joidenkin työntekijöiden keskuudessa hankalaksi ja kuormittavaksi. Suurimmaksi osaksi kuitenkin pyrittiin etsimään korvaavia työtehtäviä työntekijöille.

Verrattaessa koronavirusepidemian aiheuttamia vaikutuksia muiden poikkeustilojen aiheuttamiin vaikutuksiin huomataan nopeasti, että ne ovat hyvin erilaisia riippuen poikkeustilan luonteesta, mikä tarkoittaa, ettei esim. tsunamin iskiessä voida toimia samalla tavalla kuin pandemian tai vaikkapa yleislakon aikana. Myöskään aiempien poikkeustilojen aikaisista järjestelyistä ei voi paljoa oppia, vaan täytyy käytännössä rakentaa tyhjästä toimiva kokonaisuus ja luottaa sen onnistumiseen. Tämä johtuu siitä, että toimenpiteet esim. fyysisten haittojen vallitessa ovat hyvin erilaisia kuin henkisten haittojen osalta.

Koronavirusepidemian jälkeen on myös hyvä pohtia, mihin suuntaan kirjastoja halutaan kehittää. Yksi keino olisi ottaa lainattavaksi kirjallisuuden ja muun viihteen rinnalle esim. työkaluja, liikuntavälineitä, erinäisiä kausikortteja jne. Näin on tehtykin Suomessa tietyiltä osin, mutta olisi kyllä mielenkiintoista nähdä, miten ei-niin-perinteiset tuotteet toimisivat kirjastoissa.



## 4 TEOREETTINEN TAUSTA

Opinnäytteen teoreettisena viitekehyksenä toimii kontingenssiteoria, jossa huomio kiinnittyy organisaation toimintaympäristöön ja siihen kytkeytyviin riippuvuus- ja vuorovaikutussuhteisiin. Teoria sai alkunsa 60-luvun puolivälissä ja ensimmäisen kerran nimitystä käyttivät Paul Lawrence ja Jay Lorsch tutkimuksessaan *Organization and Environment* vuonna 1966. Kontingenssiteorian tavoitteena on ymmärtää, kuinka ja missä määrin erilaiset ympäristötekijät ohjaavat organisaatioita muokkaamalla niiden sisäisiä olosuhteita. (Harisalo, 2008)

Kontingenssiteoriasta on olemassa erilaisia organisatorisia ja teoreettisia sovellutuksia, joista tämän työn kannalta mielenkiintoisimpia ovat keskinäisen riippuvuuden teoria, sidosryhmäteoria ja resurssiriippuvuusteoria. Keskinäisen riippuvuuden teoriassa on kiinnostuttu organisaation toimintaympäristöstä ja siihen reagoimisesta. Teorian mukaan ensimmäisenä täytyisi tunnistaa olosuhteet, joita voi luonnehtia muutosnopeuden, monimutkaisuuden ja epävarmuuden suhteen. Näiden välillä on vahva keskinäinen riippuvuus, sillä muutosnopeus aiheuttaa monimutkaisuutta ja monimutkaisuus epävarmuutta. Hitaasti muuttuvassa ympäristössä asioiden kehityksen ohjailu organisaation oman mielensä mukaisesti voi olla hyvinkin mahdollista, mutta ei enää siinä kohtaa, kun toimintaympäristö vahvistuu. Sidosryhmäteoriassa on puolestaan kyse niistä ryhmistä, joiden valinnoista organisaation menestys on olennaisesti riippuvainen. Nämä ryhmät joko mahdollistavat tai vaikeuttavat yhteistyötä tekevän organisaation menestystä. Resurssiriippuvuusteoriassa taas analysoidaan organisaatioita ympäristön strategisen ohjauksen ja valvonnan alaisina toimijoina ja keskitetään huomio verkostoihin, joissa mukana olevien organisaatioiden välille muodostuu keskinäisiä riippuvuus- ja vuorovaikutussuhteita. Teoria kuvaa organisaatioiden toimintaa reagoinniksi keskinäisissä riippuvuussuhteissa esiintyviin rajoitteisiin, vaatimuksiin ja voimatekijöihin. (Harisalo, 2008)

Kontingenssiteoria laitetaan usein vastakkain klassisen organisaatioteorian kanssa, koska jälkimmäisen mukaan on olemassa vain yksi ja samalla myös paras

organisointitapa. Kontingenssiteoriassa näin ei kuitenkaan ole, vaan tehokkain organisaatorakenne vaihtelee organisaation tilanteen mukaisesti. Organisaatio tarvitsee kontingentista tai kontingentista tekijästä riippuvaisen rakenteen ollakseen tehokas. Kontingenssiteoria suosii hajauttamista ja epävirallistamista keskittämisen ja virallistamisen sijaan. Teorian mukaisesti valtaa voidaan siirtää takaisin keskelle kriisin ratkaisemiseksi tai tehdäkseen päätöksiä, joita projektitiimit eivät pysty tekemään. (Weiner, 2003)

Kontingenssiteoriaa hyödyntäen voidaan tutkia organisaatioiden toiminnan muuttamista toimintaympäristön muuttuessa. Tässä tutkimuksessa kontingenssiteorian organisaationa ovat Tampereen kaupunginkirjasto ja aluehallintovirasto. Muuttuneena toimintaympäristönä on mainittu kohdekirjasto koronavirusepidemian jälkeen ja koronavirusepidemian aikana.

Kontingenssiteoria voidaan jakaa rakenteelliseen ja strategiseen kontingenssiteoriaan. Rakenteellisessa kontingenssiteoriassa organisaatiolla ei ole mahdollisuuksia vaikuttaa ympäristöön muutoin kuin muuttamalla omaa toimintaansa ja sisäisiä rakenteitaan yhteensopiviksi ympäristönsä kanssa. Strategisessa kontingenssiteoriassa vuorovaikutus on puolestaan kaksisuuntainen ja tasa-arvoinen eli organisaatiolla ja ympäristöllä on mahdollisuus vaikuttaa kummankin ratkaisuihin. (Männistö, 2002) Rakenteellinen kontingenssiteoria sopiikin tähän työhön paremmin, sillä koronavirusepidemian kiihkeimmissä vaiheissa kirjastoilla ei ole juuri ollut lähtökohtaista mahdollisuutta vaikuttaa niitä koskeviin rajoituksiin ja suosituksiin. Oman toiminnan muuttamiseen on kuitenkin ollut mahdollisuus.

#### **4.1 Kontingenssiteoria ja kirjastot**

Kirjastojen osalta kontingenssiteoriaa ei ole paljoa sovellettu, mutta jonkin verran sitä on käytetty esim. rakennetta tai johtajuuteen liittyviä asioita tutkittaessa. Esimerkiksi Robert F. Moran Jr. (1978) sovelsi sitä tutkiessaan sen vaikutuksia yliopistokirjaston rakenteeseen ja kolme vuotta myöhemmin Vincent De P. Roper (1981) tutki kontingenssiteorian käyttöä ammatillisten oppilaitosten kirjastoissa.

Noin kolme vuosikymmentä myöhemmin Cameron K. Tuai (2012) loi rakenteellisen kontingenssiteorian mallin kirjastonhoitajien ja IT-työntekijöiden integraatiosta koskien tietopalvelujen tarjoamista. Hänen tarkoituksenaan oli selvittää, kuinka kontrolloida integraation kustannuksia. Tutkimuksessa testattiin rakenteellista kontingenssiteoriaa olettamalla organisaation saavuttavan korkeamman suorituskykytason, kun työvirran riippuvuuden ja koordinoivien rakenteiden välillä on myönteinen suhde. Tämä vahvistettiin tutkimuksessa, minkä lisäksi löytyi myös myönteinen suhde suorituskyvyn odotusten sekä riippuvuuden ja koordinaation välisen kongruenssin määrän välillä.

90-luvun loppupuolella hyödynnettiin strategista kontingenssiteoriaa tutkimuksessa, jossa tutkittiin liberal arts college-oppilaitosten kirjastojen IT-järjestelmien vaikutusta kyseisten kirjastojen vallankäyttöön. Tutkimusta varten kehitettiin malli, joka jaettiin ajallisiin ja organisaatioympäristöä koskeviin muuttujiin. Tärkein ajallinen muuttuja on informaatioteknologia, johon kytkeytyvät vallankäytön lähteet ja itse valta. Vallankäytön lähteitä ovat rakenteelliset tekijät, epävarmuus, keskitettävyyys ja vaihdettavuus. Valtaan liittyvät muuttujat eli budjetin osuus, työpaikkojen määrä ja odotettu vallankäyttö ovat kaikki riippuvaisia. Organisaatioympäristöön liittyviä muuttujia ovat puolestaan palvelujen potentiaalinen kysyntä ja kokoelman koko. Mallin pääasiallisena ajatuksena oli, että automaation muuttuessa myös vallankäytön lähteet muuttuvat, mikä taas aiheuttaa muutoksia itse vallankäyttöön. Tutkimuksessa osoitettiin positiivisia vaikutuksia automaation ja ympäristön sekä vallankäytön lähteiden välillä, samoin kuin vallankäytön lähteiden ja vallan välillä. Myös automaation ja ympäristön sekä vallan välillä havaittiin merkittäviä myönteisiä vaikutuksia. Automaation vaikutus itsessään oli kuitenkin heikko. (Crawford, 1997)

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Opinnäytteen tutkimusotteena käytetään laadullista tutkimusta. Se sopii työhön hyvin, sillä tutkittava aihe on ajankohtainen ja käytännönläheinen. Työn tarkoituksena onkin saada mahdollisimman käytännönläheistä tietoa koronavirusepidemian vaikutuksista kohdekirjastojen toimintoihin. Tässä luvussa käsitellään tarkemmin laadullista tutkimusprosessia sekä kyselyn toteutusta.

### 5.1 Laadullinen tutkimusprosessi

Laadullinen tutkimusprosessi lähtee yleensä liikkeelle suunnitteluvaiheesta, jonka aikana keksitään tutkimusaihe ja pohditaan, mitä halutaan tietää aiheeseen liittyen. (ts. havaintojen pelkistäminen) Tämä tarkoittaa käytännössä selkeästi ja yksiselitteisesti määritellyn sekä kapeampaan osa-alueeseen keskittyvän tutkimusongelman asettamista. Tutkimusongelmat pitävät tutkimuksen koossa ja estävät tutkijaa menemästä sivuraiteille. Suunnitteluvaiheessa myös valitaan aineisto, kirjoitetaan tutkimussuunnitelma ja perehdytään aihetta käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen. (Günther & Hasanen, n.d.) Tässä työssä aineisto koostuu lähinnä tutkijan itsensä tuottamista kysely- ja haastatteluaineistoista.

Suunnitteluvaiheen jälkeen kerätään itse tutkimusaineisto, jonka jälkeen pureudutaan siihen ja sen käsittelyyn tarkemmin. (ts. arvoituksen ratkaiseminen) Tämän työn tuloksena syntyvät kysely- ja haastatteluaineistot litteroidaan ja analysoidaan taulukkolaskentaohjelman avustuksella. Litterointia ei tosin tarvita haastatteluaiheen jäädessä pois ja käytettäessä ainoastaan kyselylomaketta. Aineistojen analysoinnissa pyritään niiden ymmärtämiseen ja ne teemoitellaan analyysin aikana. Analyysin jälkeen aineisto tulkitaan ja siitä muodostetaan synteesi. Synteesin osalta on tärkeää muistaa katsoa, että kaikki palaset loksahavat kohdalleen. Lopuksi tehdään johtopäätökset ja annetaan kehitysehdotuksia tulevaisuutta varten.

Osana laadullista tutkimusprosessia käytetään erilaisia tiedonkeruumenetelmiä, joista menetelmäkirjallisuus suosii enimmäkseen haastattelua ja osallistavaa havainnointia. Tämä johtuu siitä, että haastattelu on tehokas tapa pyytää ja dokumentoida yksilön tai

yhteisön näkemyksiä, tuntemuksia, mielipiteitä, arvoja, asenteita ja uskomuksia henkilökohtaisista kokemuksistaan ja vuorovaikutteisesta maailmasta. Tutkimusaihe, tavoitteet ja kysymykset luovat pohjan haastatteluaiheille, mutta improvisoitu keskustelu saattaa myös tuottaa odottamattomia aihealueita ja ajatuksia tarkempaan tutkimiseen. (Saldana, Leavy & Beretvas, 2011) Haastattelut voivat olla strukturoituja tai strukturoimattomia. Haastateltavat voi valita usealla eri tavalla, joista tärkein on näytteenotto. Osallistava havainnointi taas pohjautuu antropologian etnografisiin tutkimusperinteisiin ja sen tavoitteena on vangita ihmisten luonnollista toimintaa, reaktioita ja vuorovaikutuksia sekä vaikuttaa heidän ajattelu- ja tuntemistapoihinsa. Tässä menetelmässä otetaan ylös muistiinpanoja tutkittavista kohteista ennalta määritellyn ajanjakson aikana tutkimuksen kohteena olevassa paikassa. Osallistava havainnointi on ensisijaisesti tutkijan näkemys sosiaaliseen toimintaan, kun taas haastattelussa on kyse haastateltavan näkökulmasta. (Saldana, Leavy & Beretvas, 2011) Ihmisten toiminnan katselemisella on hyvin erilainen vaikutus tutkimuksen lopputulokseen kuin haastattelulla tai kyselyllä. Kyselylomaketta ei tosiaan tuoda juuri esille menetelmäkirjallisuudessa silloin kun puhutaan laadullisesta tutkimuksesta, koska se yleensä käsitetään määrälliseksi menetelmäksi ja toisekseen pelkkiä avokysymyksiä sisältävällä lomakkeella ei välttämättä saada riittävän kattavia vastauksia, mikä sitten voi vaikeuttaa analyysin tekoa.

Jos verrataan näitä kolmea menetelmää keskenään, niin kyllähän haastattelu ja osallistava havainnointi ovat niistä kaksi parasta. Haastattelu sopii parhaiten tilanteisiin, joissa tutkitaan jotakin abstraktia seikkaa, joka ei ole kovin helposti silmin havaittavissa, kuten esim. tämän tutkimuksen aiheena olevan koronavirusepidemian vaikutukset. Osallistava havainnointi sopii taas parhaiten tilanteisiin, joissa halutaan käytännön tietoa ihmisten toiminnasta. Toki on totta, että molemmat kuluttavat paljon resursseja lomakekyselyyn nähden, mutta jos haluaa korostaa laatua omassa tutkimuksessaan, niin se on sitten hyväksyttävä. Lomakekysely toki sopii hyvin haastattelun tueksi rinnakkaisena menetelmänä, mutta yksinään se ei välttämättä riitä laadullisessa tutkimuksessa.

Toisaalta laadullisella lomakekyselyllä on puolestapuhujiakin. Hieman alle kaksi vuotta sitten julkaistiin *International Journal of Social Methodology*-lehdessä artikkeli, jossa tuotiin esille laadullisen lomakekyselyn hyötypuolia. Tosin, kuten lehden nimestä voi arvela, niin artikkelissa on vahva sosiaalitieteellinen näkökulma, mutta siitä saattaa olla hyötyä muillakin aloilla. Artikkelin mukaan laadullisten kyselyjen tärkein etu on avoimuus ja joustavuus kohdistuessa laajan skaalan tutkimuskysymyksiä, jotka kiinnostaisivat tutkijoita. Mahdolliset kysymykset voisivat liittyä esim. ulkoiseen olemukseen, seksuaalisuuteen ja terveyteen, mutta olisi ehkä hyvä kokeilla laadullista kyselyä muidenkin aiheiden osalta ja tutkia, miten se sopisi niihin. Tutkijoille merkittävimmät hyödyt laadullisesta kyselystä olisivat ”laajakulmainen linssi” kiinnostuksen kohteeseen, joka mahdollistaa erilaisten näkökulmien, kokemusten tai järjenkäytön vangitsemisen sekä se, että kyselyllä voidaan saada rikasta ja keskittynyttä dataa esimerkiksi marginaalisilta ihmisryhmiltä, joiden julkisuuskuvan vuoksi haastattelu voi olla vaikeasti toteutettavissa, tai maailmanlaajuisesti hajanaiselta populaatiolta. Lisäksi laadullinen lomakekysely sopisi hyvin herkkien aiheiden käsittelyyn, sillä niiden anonymiteetti mahdollistaa sellaisten seikkojen paljastamisen, mitä ei sitten haastattelussa olisi mahdollista paljastaa. Ja toki laadullinen kysely sopii heille, jotka eivät syystä tai toisesta halua olla haastateltavana. Osallistujien kannalta hyötypuolia ovat mm. vastaaminen missä ja milloin tahansa, kyselyn täyttäminen yhdellä tai useammalla kerralla ja palautteen antaminen kyselyn yhteydessä. (Braun et al., 2021)

On siis mahdollista, että laadullinen lomakekysely sopii hyvinkin tutkimusmenetelmäksi tietyntyyppisiin tutkimuksiin, joissa tutkimusaihe ja -kohde sopii yhteen menetelmän kanssa. Täysin varmoja ei voida olla siitä, miten se sopisi informaatiotutkimuksen menetelmäksi, mutta tässä tutkimuksessa sitä on ainakin yritetty käyttää. Ehkä se sopisi parhaiten siinä kohtaa, kun tutkitaan esim. erityisryhmien tiedonhankintaa tai tiedonhallintaa laadullisin menetelmin. Tässä tehdyn kaltaisten tutkimusten osalta ei kuitenkaan ole tarkkaa käsitystä asiasta.

Laadullinen tutkimus on pohjimmiltaan ensisijaisesti laadullista, mutta siellä voi olla myös määrällistä dataa ja analyysiä mukana. Tässäkin tutkimuksessa on hyödynnetty määrällistä analyysiä analysoimalla kyselyvastaukset Excelissä kahdella eri tavalla. Määrällisen analyysin tulee kuitenkin olla enemmän taustalla laadullisten analyysimetodien toimiessa ensisijaisina. Määrällisen ja laadullisen analyysin sekakäyttö on vielä varsin tuore ilmiö, mutta se on kuitenkin yleistymässä.

## **5.2 Kyselyn toteutus**

Tässä opinnäytteessä toteutettiin lomakekysely laadullisena siten, että esihenkilöille tuli oma kysely ja muille työntekijöille omansa. Avokysymyksiä sisältävä kyselylomake on perusteltu, sillä sellaisella saadaan alustavia käsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Lomakekysely osoitettiin alun perin sekä Kuhmoisten kunnankirjaston että Tampereen kaupunginkirjaston työntekijöille, mutta koska Kuhmoisista ei saatu riittävästi vastauksia, niin lopulta päätettiin muuttaa opinnäyte koskemaan ainoastaan Tampereen kaupunginkirjastoa, jolloin siitä tuli tapaustutkimus. Kyselyt avattiin Microsoft Forms-muotoisina loppuvuodesta 2022 ja niiden vastausajaksi asetettiin kolme viikkoa. Vastausaikaa jatkettiin kahdesti, minkä myötä työntekijöiden kyselyyn tuli 21 vastausta ja esihenkilöiden kyselyyn vain yksi vastaus. Esihenkilöiden kyselyyn tullut vastaus oli hyvin puutteellinen, joten päätettiin jättää esihenkilöiden kysely kokonaan analysoimatta tässä tutkimuksessa. Kyselyiden mukana toimitettiin tutkimusesite, jossa kerrottiin, millaisesta tutkimuksesta on kyse ja jolla pyrittiin rajaamaan vastauksissa tuotavaa näkökulmaa.

Alun perin oli tarkoitus suorittaa myös haastatteluja kyselylomakkeen jälkeen, mutta aikapulan ja opinnäytteen venymisen vuoksi niistä päätettiin kuitenkin luopua.

## **5.3 Aineiston analyysi**

Tämän opinnäytteen aineisto kerättiin Tampereen kaupunginkirjaston työntekijöille suunnatulla kyselylomakkeella vuoden 2022 loppupuolella. Lomakkeen kysymykset teemoiteltiin viiden eri kokonaisuuden ympärille, joita olivat yleiset vaikutukset, kokoontumis- ja aukiolorajoitukset, fyysisten tilojen käyttö, tapahtumat ja koulutukset

sekä työskentelytavat. Vastauksia tuli 21, jotka analysoitiin kahdella eri Excel-taulukolla. Ensimmäisessä Excel-taulukossa selviteltiin, mihin tutkimuskysymyksiin vastaajat vastasivat vastauksissaan: taulukon ensimmäisessä sarakkeessa olivat vastaajien numerot ja muissa sarakkeissa itse tutkimuskysymykset. Siinä kävi ilmi, että suurin osa vastaajista vastasi kaikkiin tutkimuskysymyksiin, mutta osalle jäi puutteita vastauksiin. Toiseen taulukkoon puolestaan kerättiin tietoa tutkimuskysymyksiin liittyvistä kyselyvastauksista määriteltyjen kyselyaiheiden mukaan. Sen ensimmäisessä sarakkeessa ovat taulukkoa varten määritellyt kyselyaiheet ja muissa sarakkeissa tutkimuskysymysten mukaiset vastaukset. Lopuksi taulukon pohjalta kirjoitettiin vastaukset tuloslukuun. Molemmista taulukoissa käytettiin siis määrällistä analyysia ja varsinkin ensimmäisessä taulukossa vastaajat koodattiin järjestyksen mukaisilla numeroilla.

Vastaajista kahdeksan oli kirjastonhoitajia, viisi tietopalvelusihteereitä, kuusi kirjastovirkailijoita, yksi pedagoginen informaatikko ja yksi mediasihteerit. Kymmenen vastaajaa edusti Tampereen pääkirjasto Metsoa, kolme Hervannan kirjastoa, kaksi Lielahden kirjastoa, yksi Sampolan kirjastoa, yksi Messukylän kirjastoa, yksi Peltolammin kirjastoa ja kolme kirjastoautoja.

Vastaajilla oli mahdollisuus jättää kyselylomakkeelle yhteystietonsa haastattelua varten, mutta yhtään yhteystietoa ei jätetty. Näin ollen haastattelut jäivät tekemättä.



## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset käsittävät työntekijöille suunnatun kyselyn vastaukset, joita tuli yhteensä 21 kappaletta. Seuraavissa luvuissa esitellään tuloksia syvemmin tutkimuskysymysten mukaisesti.

### 6.1 Vaikutukset palveluihin ja toimintoihin

Alla olevassa taulukossa 1 esitellään aiheittain palveluihin ja toimintoihin kohdistuneita vaikutuksia, joista nousivat vastauksissa esille etenkin varausten määrän nousu lainausten vähentyessä, pikaisen asioinnin ja verkkoasioinnin voimakas lisääntyminen, tapahtumien siirtäminen verkkoon noin vuoden ajaksi ja fyysisten tilojen käyttörajoitukset, kuten esim. harrastetilojen maksimihenkilömäärää ja hyllyillä asiointia koskevat rajoitukset. Jossakin kohtaa tapahtumissa oli voimassa 15 henkilön kokoontumisrajoitus ja ennakoilmoittautuminen. Tapahtumien siirtäminen verkkoon ja peruuttaminen näkyivät tosin etätapahtumien pienentyneinä osallistujamäärinä, joskin live-tapahtumien palautuessa eivät myöskään olleet osallistujamäärät kovin korkeita. Tallenteita tosin saatettiin katsoa suoria lähetyksiä enemmänkin. Tapahtumien laatuun ei pandemialla ollut varsinaisesti vaikutusta. Hyllyillä asioinnin rajoitukset tarkoittivat lähinnä sitä, ettei itse saanut haahuilla hyllyjen välissä, vaan piti pyytää virkailijaa hakemaan tarvittava aineisto hyllystä tai sitten varata se itse ennakkoon. Tosin aulaan saattoi olla pieni määrä aineistoa suoraan lainattavissa.

Epidemian alkuvaiheissa kirjastojen ollessa kokonaan kiinni oli verkkopalveluilla ja somesisällöillä suurempi rooli. Etenkin e-kirjojen lainausmäärät kasvoivat huomattavasti. Sittemmin rajoitettujen palvelujen ollessa käytössä huomio kiinnittyi varauksiin ja sama trendi näyttää olevan käynnissä tälläkin hetkellä vastausten perusteella. Kasvanut varausmäärä vaikuttaa suoraan myös logistiikkaan lisääntyneinä aineistokuljetusmäärinä. Verkkoaineistotkin kasvattivat suosiotaan. Lisäksi havaittiin, etteivät kaikki kävijät ja lainamäärät ole palautuneet koronaa edeltävälle tasolle. Esimerkiksi koululaisiin ja muihin lapsiin on vastausten perusteella vaikuttanut paljon vapaamman oleskelun vähentyminen vuosien 2020 ja 2021 aikana, minkä vuoksi heidän

kiinnostuksensa kirjastoa kohtaan ei välttämättä ole yhtä korkealla kuin ennen koronavirusepidemiaa. Töitä sen säilyttämiseksi kuitenkin jatketaan.

Henkilökunnan osalta etätyö lisääntyi niidenkin työntekijöiden kohdalla, jotka eivät sitä aiemmin tehneet ja kokouksia pidettiin enimmäkseen Teamsin välityksellä. Sähköpostia ja erilaisia koulutuskanavia piti seurata herkeämättä. Maskin ja pleksin käyttö oli olennaista asiakaspalvelutiskeillä. Lielahden kirjaston kirjastonhoitajan mielestä etäosallistuminen ja tallenteet ovat laajentaneet osallistumisen ja kouluttautumisen mahdollisuuksia, mikä pitää kyllä paikkansa, kun osallistuminen on ollut mahdollista kauempaa eikä ole tarvinnut matkustaa minnekään. Etäosallistuminen on muuttanut vuorovaikutusta mm. siten, että ollaan äänessä käytännössä vain silloin, kun on pakko. Small talkin rooli on siis pienentynyt huomattavasti. Lisäksi työvuorojen teko on ollut helpompaa, kun henkilökunta ei ole samaan tapaan käynyt koulutuksissa kuin ennen epidemiaa.

Asiakkaiden suhtautuminen rajoituksiin oli pääosin ymmärtäväistä, joskin osa heistä saattoi käyttäytyä hyvinkin aggressiivisesti työntekijöitä kohtaan esim. syyttämällä heitä ihmisoikeuksien loukkaamisesta. Aukioloja jäätiin tosin kaipaamaan, joten ei ole ihme, että turhautuneisuutta esiintyi muutenkin rajoituksia koskien. Sulkuaika aiheutti monille asiakkaille vaikeuksia arjen asioiden hoitamisessa. Joiltakin osin oli asiakkailta vaikeuksia hahmottaa korona-ajan käytäntöjä, mutta ajan myötä nekin selkenivät. Joillakin asiakkailta on jäänyt kiihkeimmän epidemiavaiheen jälkeen tavaksi vain hakea nopeasti varauksensa tai pistäytyä pikakoneilla. Myös kirjakasseja kaipailtiin, mutta Tampereen kaupunginkirjaston suurten volyymien vuoksi niitä ei ollut mahdollista toteuttaa. Etätyötilojakin kaipailtiin kovasti varsinkin, kun niitä ei ole Tampereen kirjastoissa riittävästi.

Taulukko 1. Kyselyaiheet palveluihin ja toimintoihin kohdistuvien vaikutusten näkökulmasta.

Aihe	Vaikutukset palveluihin ja toimintoihin
Lainaukset ja varaukset	Lainaukset vähentyneet, varausten määrä vastaavasti noussut.
Etätömahdollisuudet	Verkossa palvelemisen lisääntyminen, etäkokoukset arkipäivää.
Tapahtumat	Tapahtumia siirretty verkkoon ja peruutettu. Kävijämäärät verkkotapahtumissa kuitenkin live-tapahtumia alhaisempia.
Kirjastokäyttäytyminen	Pikainen asiointi varausten suhteen lisääntynyt. Verkkoaineistojen käyttö kasvanut.
Asiakkaiden suhtautuminen	Pääosin ymmärtävää. Osa asiakkaista tosin suhtautui aggressiivisesti voimassa olleisiin rajoituksiin syyttämällä henkilökuntaa mm. ihmisoikeuksien loukkaamisesta.
Fyysiset tilat	Käyttöä rajoitettiin sulkemalla kirjasto tai rajaamalla asiakkaille tarkoitettuja tiloja.
Uudet työskentelytavat	Etätö, Teams-kokoukset, maskin ja pleksien käyttö asiakaspalvelutiskillä, erilaisten koulutuskanavien seuraaminen.

## 6.2 Palvelujen ja toimintojen järjestäminen

Alla olevassa taulukossa 2 ilmeneviä palveluja ja toimintoja järjestettiin Tampereen kaupunginkirjastossa korona-aikana fyysisen asiain osalta mm. noudettavien varausten hyllymetrejä lisäämällä ja rajaamalla pikaisen asiain aluetta nauhoilla. Myös lattiatarroja käytettiin tilankäytön rajaamisessa. Istuimiakin vähennettiin, pöydät poistettiin ja harrastetilojen kävijämääriä supistettiin. Lisäksi rajoitettujen palvelujen aikana oleskelua ei sallittu kirjaston tiloissa ja tietokoneiden käyttöaika rajattiin 15 minuuttiin. Käytännössä ainoa asia, johon fyysisiä tiloja käytettiin tiukimpien rajoitusten aikana, oli tapahtumatuotanto, mikäli se edellytti kirjastotilan käyttöä. Tosin myös henkilökunta teki töitään tarvittaessa paikan päällä, mutta muuten fyysiset tilat olivat tyhjäkäynnillä. Lukusalit olivat myös kiinni rajoitusten aikana. Haasteita fyysisten tilojen käytölle aiheuttivat mm. kaikenlainen siivoaminen ja käsidesipisteiden käyttö, hyllymetrien lisääminen ja tiskeille asennetut pleksit, jotka vaikeuttavat kommunikaatiota ja aineiston käsittelyä. Kirjastoautot olivat keväällä 2020 tauolla kymmenen viikkoa, mutta sen jälkeen taas käytössä rajoitetuin asiakasmäärin, mikä aiheutti haasteita varsinkin ajankäytön suhteen. Myös etäisyyden noudattamiseen tarvittavan tilan vähäisyys aiheutti haasteita kirjastoautoissa. Lisäksi asiakaskierto ei välttämättä ollut riittävän nopeaa kirjastoautoissa, sillä kaikki halukkaat eivät ehtineet käydä sisäpuolella pysäkkiajan puitteissa.

Yleisötilaisuuksia ja kirjavinkkauksia järjestettiin sekä verkossa että Teamsissa, mutta osallistujamäärät eivät olleet kovin suuria AV-koordinaattorin ja muun henkilökunnan työpanoksesta huolimatta. AV-koordinaattorin palkkaamista pidettiin kuitenkin hyvänä asiana tehokkuuden kannalta. Koordinaattorin avustuksella uusittiin striimauskalusto sekä kehitettiin Metso STUDIO-konsepti, jonka tarkoituksena oli tarjota etäsisältöjä helposti ja laadukkaasti asiakkaille sekä mahdollistaa uuden oppiminen ja striimien

toteuttaminen monin eri tavoin kirjaston sisäpuolella. Myös osallistujarajoituksia oli livetapahtumissa sitten, kun kirjastot saivat aueta uudelleen laajamittaisemmin. Lisäksi luokkakäyntejä sovittiin ennakkoon, joista osa järjestettiin etänä ja osa paikan päällä kirjastossa. Koululaisten osallistuminen esim. kirjavinkkauksiin on kuitenkin ollut varsin passiivista. Poikkeusjärjestelyt vaikuttivat paljon myös tapahtumien markkinointiin ja mainostamiseen.

Etätyössä Teams on ollut vahvasti käytössä päivittäisenä työvälineenä. Koulutuksiin ja kokouksiin järjestettiin etäosallistumismahdollisuus, jota jopa pidettiin hyödyllisenä, sillä se vähensi matkustamista ja mahdollisti suuremmat osallistujamäärät, joskin vuorovaikutuksen kannalta se ei välttämättä ollut aina toimiva ratkaisu. Asiakaspalvelupisteissä pleksilasit puolestaan ovat edelleen arkipäivää. Henkilökuntaa kuitenkin työllisti striimitallenteiden tekstittäminen, mikä johtui saavutettavuusdirektiivin lisäämästä paineesta. Myös varausten käsittely on lisääntynyt entisestään. Henkilökunnan työskentely ei kuitenkaan kovin radikaalisti muuttunut koronavirusepidemiaa edeltävästä ajasta, vaan työtehtävät pikemmin muuttivat muotoaan.

Taulukko 2. Kyselyaiheet palvelujen ja toimintojen järjestämiseen liittyen.

Aihe	Palvelujen ja toimintojen järjestäminen
Lainaukset ja varaukset	Noudettavien varausten hyllymetrejä lisätty. Pikaisen asioinnin aikana rajattiin varausten noutoon käytettävää aluetta nauhoilla.
Etätyömahdollisuudet	Teams päivittäisenä työvälineenä, koulutuksissa ja kokouksissa etäosallistumismahdollisuus.
Tapahtumat	Verkkotapahtumia pidetty, mutta pienin osallistujamäärin.
Kirjastokäyttäytyminen	Merkkinauhoja ja lattiatarroja käytettiin rajoittamaan tilankäyttöä.
Fyysiset tilat	Yleisötilaisuuksia ei pidetty hetkeen ja osa kirjavinkkauksistakin pidettiin Teamsin välityksellä.

### **6.3 Uuden osaamisen vaatimukset**

Tampereen kaupunginkirjaston henkilökunnalta vaadittiin jonkin verran uutta osaamista pandemian aikana, kuten alla olevasta taulukosta ilmenee. Uusi osaaminen liittyi lähinnä erilaisiin etätyömetodeihin ja -välineisiin, kuten Teamsiin, laitteisiin ja sovelluksiin. Sovellusosaaminen koskee lähinnä erilaisia mobiilisovelluksia, kuten sähköpostia, etäyhteyssovelluksia ja VPN:ää. Toki saattoi olla myös niin, että kirjastojärjestelmän etäkäyttöä piti opetella. Myös erilaisten koulutuskanavien ja -videoiden seuraaminen on työllistänyt henkilökuntaa runsaasti. Tapahtumien parissa enemmän työskenteleviltä myös tapahtumastriimausten toteuttaminen kuului uutta osaamista vaativiin työtehtäviin. Käytännössä täytyi olla jatkuvasti hereillä sähköpostin, Teamsin ja tiedotteiden seuraamisen suhteen. Enemmän omaksuttavaa lienee olleen niillä työntekijöillä, joiden IT- ja älylaitteiden käyttö ei ole ollut kovin sulavaa.

Itse kirjastotilassa maskien, hanskojen ja pleksilasien käyttö ovat olleet tärkeimpiä omaksuttavia asioita, kuten myös pintojen jatkuva puhdistaminen. Myös asiakkaan omaisuuteen koskematta jättäminen nousi esille tärkeänä huomiona ja muutenkin kiristyneet hygieniasuosituksset ovat vaatineet uutta opeteltavaa. Nämä hygieniatoimet ovat edelleen osittain käytössä Tampereen kaupunginkirjaston palvelupisteessä.

Uudet työskentelytavat ovat myös edellyttäneet uusien asioiden opettelua joiltakin työntekijöiltä. Erityisesti vanhemmille työntekijöille erilaisten digitaalisten sovellusten ja laitteiden opettelu on vaatinut venymistä ja keskittymistä. Tällaisia sovelluksia ovat olleet aiemmin mainittujen lisäksi mm. Opiferus-ajantarkkailuohjelma ja Timmi-tilavarausohjelma. Varsinainen tiedonhankinta on jäänyt muuttuneessa työskentelyympäristössä taka-alalle.

Taulukko 3. Kyselyaiheet uuden osaamisen vaatimuksiin liittyen.

<b>Aihe</b>	<b>Uuden osaamisen vaatimukset</b>
Etätyömahdollisuudet	Etätyön omaksuminen, Teamsin käyttö viestintävälineenä.
Tapahtumat	Tapahtumastriimausten tekeminen.
Fyysiset tilat	Maskit, pleksilasit, pintojen jatkuva puhdistaminen
Uudet työskentelytavat	Laiteosaamista vaaditaan paljon, samoin kuin sovellusosaamista.



## 6.4 Yhteenveto

Tässä tutkimuksessa suoritettiin aineistonkeruu avokysymyksiä sisältäneellä kyselylomakkeella. Lomakkeita tehtiin alun perin kaksi, yksi esihenkilöille ja yksi muille työntekijöille. Esihenkilöiden kysely ei kuitenkaan saanut riittävästi vastakaikua vaikeiden kysymysten vuoksi, joten se jätettiin siis analysoimatta. Työntekijöiden kyselyyn sen sijaan tuli kiitettävästi vastauksia, joten vain ne otettiin analyysissä huomioon. Vastaukset analysoitiin sekä laadullisesti että määrällisesti.

Tutkimustuloksista oli havaittavissa, että vastaukset olivat kauttaaltaan samankaltaisia eikä niissä ollut suuria eroja. Palveluihin ja toimintoihin kohdistuneita vaikutuksia nostettiin esille useita, joista merkittävimmät koskivat erilaisia kokoontumisia, aineistoon pääsyä ja henkilökunnan työskentelyolosuhteita. Ne saattoivat näkyä joidenkin asiakkaiden henkilökohtaisessa elämässä hyvinkin raskaasti, mikä osaltaan saattoi vähentää kirjaston käyttöä. Suurin osa asiakkaista osasi kuitenkin suhtautua tietyllä hetkellä vallinneisiin rajoituksiin ymmärtäväisesti, jolloin vaikutukset eivät olleet heidän kohdallansa niin pahoja. Muuten trendinä oli pitkälti e-aineistojen käytön voimakas kasvu, nopean varauspainotteisen asioinnin lisääntyminen sekä tapahtumien osallistujamäärän putoaminen, kun etätapahtumat kiinnostivat huomattavasti fyysisiä tapahtumia vähemmän. Myös asiakkaiden ja henkilökunnan väliseen vuorovaikutukseen kohdistui huomattavia vaikutuksia, sillä esimerkiksi kevään 2020 sulkuajana tällainen jopa puuttui useimmissa tapauksissa. Tosin edelleenkin ei mainittu vuorovaikutus ole samanlaista kuin ennen pandemiaa. Henkilökunnalla oli omat haasteensa muuttuneisiin työoloihin mukautumisessa, mutta niistäkin selvittiin.

Palvelujen ja toimintojen järjestämiseen liittyviä toimenpiteitä tuli myös mukavasti esille vastauksissa. Merkittävimmät niistä olivat noudettavien varausten hyllymetrien lisääminen, pikaisen asioinnin alueen rajaaminen, kirjastotiloissa tapahtuvan oleskelun kieltäminen ja tietokoneen käytön rajoittaminen 15 minuuttiin. Pandemian aikaiset järjestelyt eivät suinkaan olleet helppoja, vaan ne vaativat paljon työtä ja kuluttivat resursseja. Ehkä haastavin tilanne järjestelyiden suhteen oli kuitenkin kirjastoautoilla, joiden pienet tilat eivät kovin hyvin mahdollistaneet kokoontumisrajoitusten ja

turvavälien noudattamista. Kaikki mahdollinen toki tehtiin rajoitusten perässä pysymiseksi, mutta vastauksista kävi hyvin selväksi se, ettei kirjastoautojen osalta ollut mitään riittävän vaikuttavaa keinoa. Myös siivoaminen ja tiskeillä olleet pleksilasit aiheuttivat haasteita järjestelyjen suhteen. Tapahtumia järjestettiin kyllä verkossa ja Teamsissa, mutta ne eivät olleet kovin menestyksekkäitä yleisömmäärien suhteen. Syy tähän on ehkä se, että kynnyksellä osallistua etätapahtumaan on varsin korkea ja jos sellaisessa ei aikaisemmin ole ollut, niin on hyvin mahdollista, ettei sellaisissa käy muutenkaan. Tosin on myös ilmennyt, että livenä pidetystä tapahtumasta saatetaan kuitenkin katsoa tallenne, mikä johtunee juuri siitä, että ollaan tottuneempia katsomaan tallennetta. Henkilökunnan koulutuksia ja kokouksia pidettiin myös pitkälti Teamsissa, ja ne saivat paikoin jopa kehujakin osallistumisen mahdollistamisesta kauempaa sekä suuremmista osallistujamääristä. Niillä oli kuitenkin negatiivisia vaikutuksia vuorovaikutukseen.

Henkilökunnan uuden osaamisen vaatimuksia tuli myös esille vastauksissa, mutta ei kuitenkaan selvinnyt täysin, miten ne tarkalleen ilmenivät työssä. Vaatimukset liittyivät lähinnä erilaisten etätyömetodien ja -välineiden käyttöön, koulutuskanavien ja -videoiden seuraamiseen sekä tapahtumastriimausten toteuttamiseen. Myös hanskojen, maskien ja pleksilasien käyttö itse kirjastotilassa on vaatinut opettelemista. Heti koronavirusepidemian alussa kävi ilmi, ettei kaikilla henkilökuntaan kuuluneilla ollut valmiuksia täysimääräiseen etätyöskentelyyn puutteellisten digitaitojen vuoksi. Näin ollen he joutuivat tekemään paljon töitä digitaitojensa parantamiseksi ja etätyöskentelyn sujuvoittamiseksi. Etenkin vanhemmilla työntekijöillä on ollut opettelemista esimerkiksi pikaviestintäsovellusten, älylaitteiden, ajanhallintaohjelman ja tilavarausohjelman kanssa. Opettely on usein vaatinut venymistä ja keskittymistä eikä ongelmilta ole varmasti välttytty. On melkein jopa käynyt niin, että digitaaliset sovellukset ovat syrjäyttäneet perinteisen tiedonhankinnan.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tässä opinnäytteessä siis tutkittiin koronavirusepidemian vaikutuksia Tampereen kaupunginkirjaston toimintoihin ja palveluihin. Tutkimuksen kohteina olivat edellä mainitut vaikutukset, toimintojen ja palvelujen järjestäminen Tampereen kaupunginkirjaston toimipisteissä muuttuvista rajoituksista huolimatta sekä henkilökunnan uudet osaamisvaatimukset. Apuna tutkimusta tehdessä olivat kirjastolaki ja kontingenssiteoria.

Tutkimustulokset olivat kaiken kaikkiaan varsin kattavia ja monitulkintaisia, mutta niissä olisi kyllä saanut olla monipuolisempia näkemyksiä. Nyt vastaukset olivat aika samankaltaisia eikä kaikista pystynyt suuria johtopäätöksiä vetämään. Pääpiirteittäin tulokset olivat rakenteellisen kontingenssiteorian mukaisia tiukimpien rajoitusten aikaan, kun rajoituksista päättäneiden tahojen ja Tampereen kaupunginkirjaston välinen yhteistyö ei ollut parhaimmillaan, ja strategisen kontingenssiteorian mukaisia löyempien rajoitusten aikaan, kun yhteistyö sujui taas helpommin.

Jos peilataan tuloksia johdannossa esitettyihin kirjastolaissa mainittuihin yleisten kirjastojen toimintoihin, niin huomataan, että suuri osa toiminnoista toteutui tavalla tai toisella pandemian aikaisten rajoitusten aikanakin. Tosin monipuolisen ja uudistuvan kokoelman ylläpito ei ollut kovin helppoa, sillä pandemia siirsi osittain teosten julkaisuaikojä myöhemmäksi ja toisekseen asiakkailla oli rajalliset mahdollisuudet tutustua fyysiseen aineistoon tiukimpien rajoitusten aikaan. Myöskään tilojen tarjoaminen oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan ei onnistunut täysin henkilöstörajoitusten ja sulkuaikojen vuoksi. Tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön tarjottiin kyllä internetissä sulkuaikana, mutta kaikki eivät niitä aina hyödyntäneet jaksamisen ja motivaation puutteen takia. Lukemisen ja kirjallisuuden edistäminen ei sekään välttämättä aina toteutunut, mutta sitäkin pyrittiin tekemään esim. etäyhteyksin pidetyillä kirjavinkkauksilla ja e-aineistojen voimakkaammalla markkinoinnilla.

Tästä samasta tutkimusaiheesta tehtiin kolme vuotta aiemmin Elisa Kannaston ja Ari Haasion (2020) tekemä valtakunnallinen tutkimus, jossa tutkittiin pitkälti samoja asioita kuin tässäkin tutkimuksessa eli koronavirusepidemian vaikutuksia Suomen yleisten kirjastojen toimintoihin sekä pandemian vaikutuksia kirjastojen henkilökunnan päivittäiseen työhön ja heidän tuntemuksiinsa. Se eroaa tästä työstä valtakunnallisuutensa lisäksi mm. siten, että siinä on yhdistelty määrällistä ja laadullista tutkimusta kyselylomakkeen ja haastattelun muodossa. Kysely toteutettiin määrällisenä maaliskuussa 2020 ja siihen saatiin 251 vastausta. Kyselyvastausten perusteella valittiin vielä kymmenen haastateltavaa.

Tutkimustuloksissa on havaittavissa samankaltaisuuksia tämän opinnäytteen tulosten kanssa, mutta on myös eroja. Ensinnäkin tutkittiin kirjastonkäyttäjien ja henkilökunnan tuntemuksia, joita ei tässä pro graduissa tutkittu kovinkaan syvällisesti. Esille tuli mm., että viha oli ensimmäinen käyttäjien reaktio kirjastojen sulkemiseen, mikä ei omassa tutkimuksessani noussut kovinkaan merkittäväksi tekijäksi, vaan oli pikemmin pääteltävissä, että ymmärtäväisyys oli päällimmäinen reaktio. Henkilökunnan tuntemuksia ei puolestaan tullut tässä opinnäytteessä tutkittua kovin tarkasti eikä se välttämättä olisi ollut järkevääkään, sillä tutkimus kohdistui ensisijaisesti Tampereen kaupunginkirjastoon organisaationa. Myöskään kaupungin tekemien lomautus- ja palkanmaksun keskeytyspäätösten vaikutuksia työntekijöiden tuntemuksiin ei juuri tullut tutkittua. Kirjaston toiminnan uudelleenorganisoinnin osalta tuli tehtyä molemmissa tutkimuksissa samanlainen havainto digiloikasta ja sen aiheuttamista järjestelyistä korona-ajan kirjastoissa. Koska Kannaston ja Haasion (2020) tutkimus oli tosiaan valtakunnallinen, niin siinä tehtiin sellainen mielenkiintoinen havainto, että isommilla kirjastoilla oli paremmat valmiudet digiloikan hyödyntämiseen kuin pienemmillä kirjastoilla (syynä tähän tietenkin pienempien kirjastojen henkilökuntaan kohdistuneet lomautukset). Tätä seikkaa ei tosiaan pystytty tekemässäni tapaustutkimuksessa selvittämään.

Muutenkin vaikutti siltä, että tämän tutkimuksen sekä Kannaston ja Haasion (2020) tutkimuksen välillä on huomattavia näkökulma- ja lähestymistapaeroja, jotka selittyvät

erilaisella suhtautumisella aiheeseen. Lisäksi on muutenkin ilmeistä, ettei tapaustutkimuksessa ja valtakunnallisessa tutkimuksessa tutkita samoja asioita, vaan molemmat ovat tekijänsä näköisiä tekijän määrittelemällä lähestymistavalla. Tutkimuksia yhdistelemällä voivat lukijat varmasti oppia jotain sellaista, mitä ei olisi aiemmin tullut ajatelleeksi.

Kontingenssiteoria (Harisalo, 2008, s. 215–234, Lawrencen & Lorschin, 1967 mukaan) näkyy tutkimustuloksissa ehkä hieman laihasti, mutta sen ja tulosten yhteydestä saa kyllä jotain pääteltyä. Aluksi maaliskuusta kesäkuuhun 2020 olivat rajoitukset tiukimmillaan, jolloin Tampereen kaupunginkirjastolla ei ollut juuri mahdollisuutta vaikuttaa aluehallintovirastolta tullessiin kokoontumisrajoituksiin, vaan niihin täytyi sopeutua ja muuttaa omaa toimintaansa tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanne oli siis rakenteellisen kontingenssiteorian mukainen ja heijastui myös työntekijöiden vastauksissa. Lisäksi tuolloin elettiin hyvin suuressa epävarmuuden tilassa kiihtyneen muutosnopeuden seurauksena, joten myös keskinäisen riippuvuuden teoria täyttyi tältä osin.

Mutta sitten kun mennään ajassa eteenpäin, niin alkaa tulla esille vaihtelevuutta Tampereen kaupunginkirjaston ja aluehallintoviraston välisissä suhteissa. Kesällä 2020 rajoitusten lieventyessä oli kaupunginkirjastolla mahdollisuus organisoida toimintaansa vapaammin, mutta ei täysin vapaasti kuitenkaan. Silloin oli voimassa esim. 50 hengen kokoontumisrajoitus ja 15 minuutin asiointiaika kirjastotilassa, jotka vielä rajoittivat tekemistä ja oleskelua. Joka tapauksessa kesä ja alkusyksy 2020 olivat sellaista aikaa, jolloin elettiin rakenteellisen ja strategisen kontingenssiteorian rajamailla.

Loppusyksystä 2020 tuli jälleen yli 50 hengen kokoontumisrajoitus voimaan, joka tosin vielä joulukuussa muuttui 10 hengen rajoitukseksi Länsi- ja Sisä-Suomen alueella. Se aiheutti taas suurempia haasteita Tampereen kaupunginkirjastolle, joka tuli taas enemmän riippuvaiseksi aluehallintoviraston, kaupungin ja THL:n ratkaisusta. Näin ollen resurssiriippuvuusteoria toteutuu tässä kohtaa varsin hyvin. Myös rakenteellisen kontingenssiteorian piirteet lisääntyivät huomattavasti.

Tämän jälkeen tilanteet vaihtelivat vuoden 2022 kesään saakka, jolloin viimeisetkin merkittävät koronarajoitukset poistuivat. Voidaan siis todeta, että rajoitusten lisääntyttyä oli rakenteellisen kontingenssiteorian ja keskinäisen riippuvuuden teorian mukainen tilanne vallitseva, kun taas rajoitusten vähennyttyä tai poistuttua oli strategisen kontingenssiteorian mukainen tilanne vallitsevassa asemassa.

Sidosryhmäteoria (Harisalo, 2008, s. 226–227, Ahlstedtin & Jahnukaisen & Vartolan, 1986, s. 25–26 mukaan) toteutui tuloksissa siten, että kireimpien rajoitusten aikana Tampereen kaupunginkirjaston menestys vaikeutui aluehallintoviraston ja Tampereen kaupungin kanssa tehdyn yhteistyön seurauksena, kun taas löysempien rajoitusten aikana se mahdollistui paremmin.

Opinnäytteen tekeminen ei ollut missään tapauksessa helppoa, vaan matkan varrella oli lukuisia haasteita. Ensinnäkin opinnäyte eteni hitaasti, koska oli vaikeaa löytää sopivaa suuntaa aiheelle. Toiseksi täytyi tehdä useita muutoksia alkuperäiseen toteutustapaan, mikä ei aina miellyttänyt, mutta toisaalta ei oikein ollut vaihtoehtojakaan.

Tässä tutkimuksessa onnistuttiin ratkaisemaan ongelmia melko hyvin. Hieman tosin jäi hampaankoloon, kun ei esihenkilöille suunnattu kysely saanut riittävästi vastakaikua, mutta sille ei voi nyt mitään. Työntekijöille suunnattu kysely sen sijaan sujui paremmin, vaikka vastaajia olisi voinut olla hieman enemmän. Taustakirjallisuutta löytyi varsin hyvin, joskin teorian kuvaus olisi voinut olla täsmällisempi. Myös tutkimusotteen kuvaus olisi voinut olla laajempi.

Tämän tutkimuksen kyselymenetelmään eli kyselylomakkeeseen liittyi kyllä jonkin verran rajoituksia, mutta ne eivät merkittävästi haitanneet sen tekemistä. Kyselyt itsessään rajattiin jo alkuvaiheessa koskemaan Tampereen kaupunginkirjaston työntekijöitä ja esihenkilöitä. Rajoituksista merkittävin on se, että esihenkilöiden kyselyyn ei tullut riittävästi vastauksia, jolloin sitä ei voitu ottaa tuloksissa huomioon. Lisäksi sen kysymykset saattoivat muutenkin olla vaikeasti ymmärrettävissä, joten se olisi ehkä toiminut paremmin haastatteluna. Työntekijöiden kyselyssä rajoitteita aiheuttivat mm. vastaajien pieni määrä ja kysymysten monitulkintaisuus. Näistä syistä

vastauksista tuli monenkirjavia, mikä aiheutti haasteita niiden yhteen kokoamisessa. Myös haastatteluissa olisi ollut rajoituksia liittyen toteutustapaan ja litterointiin, jos ne olisi toteutettu alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Mahdollisissa jatkotutkimuksissa tulisi mielestäni käyttää haastattelua kyselylomakkeen sijaan, koska se antaa paremman kuvan tutkittavasta kohteesta laadullisen tutkimuksen osalta. Haastatteluissa olisi hyvä huomioida kysymysten selkeys ja helppotajuisuus.

Tutkimus ei välttämättä näin kiihkeimmän korona-ajan jälkeen tuo paljoa uutta tietoa, mutta siitä on mahdollisesti hyötyä tulevaisuuden pandemioiden aikaisia poikkeusjärjestelyjä suunniteltaessa ja myös jälkianalyysia tehtäessä. Tulokset eivät ole yleistettävissä laadullisen tutkimuksen kyseessä ollessa.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää myös nykyhetkessä poikkeustilan aikaisia ohjeistuksia kehitettäessä ja onkin suositeltavaa, että Tampereen kaupunki ja Tampereen kaupunginkirjasto yhdessä pohtisivat, miten toimitaan jatkossa tulevien poikkeustilojen aikana, jotta ei ilmenisi samanlaista sähläämistä kuin mitä koronaepidemian alkuhetkillä oli havaittavissa. Lisäksi olisi myös hyvä pohtia, onko olemassa mitään keinoja, joilla saisi kirjastot pidettyä auki poikkeustilasta huolimatta.

Jatkotutkimuksia voisi tehdä tämän tutkimuksen aiheeseen liittyen esimerkiksi ylempien työntekijöiden näkökulmasta, joka siis jäi uupumaan tästä tutkimuksesta. Lisäksi vastaavanlaisia tutkimuksia voisi tehdä myös muiden kuntien yleisiin kirjastoihin kohdistuneista vaikutuksista ja vertailla niitä keskenään. Tällaiset aluekohtaiset tutkimukset hyödyttäisivät myös valtakunnallisen tutkimuksen eteenpäin viemistä.

# LÄHTEET

- Amarasiri, U. (2005). Rising from the Wreckage: development of tsunami-affected libraries in Sri Lanka. *IFLA Journal*, 31(4), 307–314. <https://doi.org/10.1177/0340035205061383>
- Anttila, V.-J. (2021, May 28). *Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19)*. Lääkärikirja Duodecim. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257/uusi-koronavirus-covid-19?q=koronavirus>
- Baker, D., & Ellis, L. (2021). *Libraries, Digital Information, and COVID: Practical Applications and Approaches to Challenge and Change*. Chandos Publishing. <http://lib-proxy.tuni.fi/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie,ip,uid&db=nlebk&AN=2901798&site=ehost-live&scope=site>
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L., & McEvoy, C. (2021). The online survey as a qualitative research tool. *International Journal of Social Research Methodology*, 24(6), 641–654. <https://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>
- Chakraborty, S., & Jana, S. (2021). Challenges and opportunities of academic libraries in India because of COVID-19. In *Annals of Library and Information Studies* (Vol. 68). <http://eprints.rclis.org/42252/1/39571-465564462-1-PB.pdf>
- Crawford, G. (1997). Information As a Strategic Contingency: Applying the Strategic Contingencies Theory of Intraorganizational Power to Academic Libraries. *College & Research Libraries*, 58(2), 145–155.
- Edinburgh Tool Library. (2017). *Edinburgh Tool Library*. <https://edinburghtoolibrary.org.uk>



- Günther, K., & Hasanen, K. (n.d.). *Tutkimuksen suunnittelu*. Laadullisen Tutkimuksen Verkkokäsikirja. Retrieved February 23, 2022, from <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-suunnittelu/>
- Harisalo, R. (2008). *Organisaatioteoriat*. Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.
- Jones, S. (2020). Optimizing Public Library Resources in a Post COVID-19 World. *Journal of Library Administration*, 60(8), 951–957. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1820281>
- Kannasto, E., & Haasio, A. (2020). COVID-19-viruksen vaikutukset kirjastoissa. In S. Päällysaho, P. Junell, J. Latvanen, S. Saarikoski, & S. Uusimäki (Eds.), *Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2020: Osaamista strategian vahvuusaloilla* (pp. 123–129). Seinäjoen ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202101081367>
- Kostagiolas, P., & Katsani, A. (2021). The management of public libraries during COVID-19 pandemic: a systematic literature review through PRISMA method. *Library Management*, 42(8/9), 531–549. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/LM-08-2021-0068>
- Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492, (2016). <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Mbambo-Thata, B. (2020). Responding to COVID-19 in an African university: the case the National University of Lesotho library. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 28–38. <https://www-emerald-com.libproxy.tuni.fi/insight/content/doi/10.1108/DLP-07-2020-0061/full/pdf?title=responding-to-covid-19-in-an-african-university-the-case-the-national-university-of-lesotho-library>
- Medawar, K., & Tabet, M. (2020). Library collections and services during Covid-19: Qatar National Library experience [Article]. *Alexandria (Aldershot)*, 30(2–3), 178–190. <https://doi.org/10.1177/0955749020986377>

- Mehta, D., & Wang, X. (2020). COVID-19 and digital library services – a case study of a university library. *Digital Library Perspectives*, 36(4), 351–363.  
<https://doi.org/10.1108/DLP-05-2020-0030>
- Männistö, Jarmo. (2002). *Voluntaristinen alueellinen innovaatiojärjestelmä: tapaustutkimus Oulun alueen ict-klusterista*. Lapin yliopisto.
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F. & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102280>
- Saldana, J., Leavy, P. & Beretvas, N. (2011). *Fundamentals of qualitative research*. Oxford University Press, Incorporated.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, & Valtiovarainministeriö. (2021, September 24). *Valtakunnallinen etätyösuositus päättyy lokakuun puolivälissä – työpaikoilla voidaan alkaa valmistautua etä- ja läsnätyön yhdistämiseen*.  
<https://valtioneuvosto.fi/-/10623/valtakunnallinen-etatyosuositus-paattyy-lokakuun-puolivalissa-tyopaikoilla-voidaan-alkaa-valmistautua-eta-ja-lasnatyon-yhdistamiseen>
- Stapleton, B. (2021) "Steadfastly We Serve: Library Resilience during the 1918-19 Spanish Influenza Outbreak and Current COVID-19 Pandemic," *The Southeastern Librarian*: Vol. 69 : Iss. 1 , Article 4. Available at: <https://digitalcommons.kennesaw.edu/seln/vol69/iss1/4>
- Tamaro, A. M. (2021). The New Normal: Public Libraries in Italy Post Covid-19. *Intenational Information & Library Review*, 53(1), 63–68.  
<https://doi.org/10.1080/10572317.2021.1869452>
- Tampereen kaupunki. (2023). *Tampereen kaupunginkirjasto organisaationa*.  
<https://www.tampere.fi/organisaatio/tampereen-kaupunginkirjasto>

- Torres, D. P. R. (2020). Libraries in Colombia and Covid-19: Delivery library services to the public amid limits and uncertainties [Article]. *Alexandria (Aldershot)*, 30(2–3), 96–104. <https://doi.org/10.1177/095574902098675>
- Tuai, C. K. (2012). A Structural Contingency Theory Model of Library and Technology Partnerships within an Academic Library Information Commons [Bookitem]. In *Advances in Library Administration and Organization* (Vol. 31, pp. 1–87). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S0732-0671\(2012\)0000031004](https://doi.org/10.1108/S0732-0671(2012)0000031004)
- Valtioneuvosto. (2020a, March). *Hallitus päätti suosituksista koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi*. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-paatti-suosituksista-koronaviruksen-leviamisen-hillitsemiseksi>
- Valtioneuvosto. (2020b, March 31). *Ravitsemisliikkeiden toimintaa rajoitetaan ja valmiuslain mukaisia toimivaltuuksia jatketaan*. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/ravitsemisliikkeiden-toimintaa-rajoitetaan-ja-valmiuslain-mukaisia-toimivaltuuksia-jatketaan>
- Valtioneuvosto. (2020c, June 15). *Valmiuslain mukaisten toimivaltuuksien käytöstä luovutaan – poikkeusolot päättyvät tiistaina 16. kesäkuuta*. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/valmiuslain-mukaisten-toimivaltuuksien-kaytosta-luovutaan-poikkeusolot-paattyvat-tiistaina-16-kesakuuta>
- Valtioneuvosto. (2021, March 1). *Suomessa vallitsevat poikkeusolot*. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/suomessa-vallitsevat-poikkeusolot-1>
- Valtioneuvosto. (2022, October 18). *Rajoitukset ja suositukset koronaepidemian aikana*. <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/rajoitukset-ja-suositukset>
- Weiner, S. G. (2003). Resistance to Change in Libraries: Application of Communication Theories. *Libraries and the Academy*, 3(1), 75–76. <https://doi.org/10.1353/pla.2003.0022>

# LIITE 1: TYÖNTEKIJÖILLE SUUNNATTU KYSELY

## 1. Ammattinimike \*

Kirjoita vastaus

## 2. Toimipiste \*

Kirjoita vastaus

## 3. Millaisia yleisvaikutuksia koronavirusepidemialla on ollut edustamassanne kirjastossa havaintojen mukaan?

Yleiset vaikutukset

Kirjoita vastaus

## 4. Miten nämä vaikutukset ovat näkyneet edustamienne kirjastojen toiminnassa?

Yleiset vaikutukset

Kirjoita vastaus

## 5. Millaisia kokoontumis- ja aukiolorajoituksia edustamillanne kirjastoilla on ollut pandemian aikana?

Kokoontumis- ja aukiolorajoitukset

Kirjoita vastaus

6. Millaisia havaintoja olette tehneet niihin liittyen?

Kokoontumis- ja aukiolorajoitukset

Kirjoita vastaus

7. Miten asiakkaat ovat suhtautuneet voimassa olleisiin rajoituksiin?

Kokoontumis- ja aukiolorajoitukset

Kirjoita vastaus

8. Millaista on ollut fyysisten tilojen käyttö pandemian aikana?

Fyysisten tilojen käyttö

Kirjoita vastaus

9. Millaisia käytännön vaikutuksia rajoituksilla on niihin ollut?

Fyysisten tilojen käyttö

Kirjoita vastaus

10. Millaisia haasteita pandemia on aiheuttanut fyysisten tilojen käytölle?

Fyysisten tilojen käyttö

Kirjoita vastaus

11. Miten niitä on ratkottu?

Fyysisten tilojen käyttö

Kirjoita vastaus

12. Pandemia on varmasti vaikuttanut myös kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin ja koulutuksiin. Tiedetään, että kirjastot itse ja muut kirjastoissa vaikuttavat tahot ovat joutuneet siirtämään niitä ainakin osittain verkkoon tai supistamaan osallistujamääriä fyysisissä tiloissa. Millaisia vaikutuksia tällä on ollut osallistumiseen?

Tapahtumat ja koulutukset

Kirjoita vastaus

13. Entä millaisia vaikutuksia yllämainitulla on ollut tapahtumien laatuun?

Tapahtumat ja koulutukset

Kirjoita vastaus

14. Entä millaisia tavanomaisesta poikkeavia järjestelyjä tapahtumat ja koulutukset ovat vaatineet?

Tapahtumat ja koulutukset

Kirjoita vastaus

15. Millä tavalla työskentelyne on muuttunut pandemian aikana?

Työskentelytavat

Kirjoita vastaus

16. Millaisia uusia työskentelytapoja olette omaksuneet?

Työskentelytavat

Kirjoita vastaus

17. Ovatko uudet työskentelytavat mahdollisesti edellyttäneet uusien asioiden opettelua?

Työskentelytavat

Kirjoita vastaus

18. Jos haluaisit haastateltavaksi, niin jätä yhteystietosi alle. Yhteystietoja ei yhdistellä saataviin vastauksiin.

Kirjoita vastaus