

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

PKITIS15

2016

Niina Huuska

PORIN KIRJASTOAUTON PALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2016 | 45+5

Ohjaajat: Katri Rintamäki ja Lauri Bang

Niina Huuska

PORIN KIRJASTOAUTON PALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Aiemmin kirjastoautojen hankintaan saatu kirjastojen perustamishankerahoitus lakkautettiin vuonna 2015. Tämä on ajanut kunnat miettimään kirjastoautopalveluiden jatkuvuutta ja muiden palveluiden yhdistämistä kirjastoautoihin perustellakseen uuden kirjastoauton hankintaa. Monet opinnäytetyön tekijät ovat tarttuneet haasteeseen suunnitellakseen kirjastoautoihin monipuoliset ja toimivat palvelut.

Tämän työn toimeksiantaja oli Porin kaupunginkirjasto, joka hankki uuden auton 4.1.2016. Moderni kirjastoauto antaa mahdollisuuden monipuolisemmille palveluille. Tämän työn tarkoituksena olikin selvittää, mitä palveluita asiakkaat kirjastoautolta toivovat ja millaista aineistoa kirjastoauton tulee tarjota. Tutkimus toteutettiin palvelumuotoilun periaatteet huomioiden lomakekyselynä Webropol-työkalulla ja paperisena, sekä järjestämällä toiminnallisia ideatyöpajoja koululla ja päiväkodissa. Lisäksi järjestettiin henkilökunnan aivoriihi saatujen tutkimustulosten pohjalta.

Työn tuloksena saatiin laaja näkemys erityisesti lasten ja nuorten toiveista kirjastoauton palvelujen suhteen. He arvostivat erityisesti sellaisia palveluita, joissa he pääsivät itse toteuttamaan itseään. Henkilökunta valitsi toteutettaviksi palveluiksi kirjastoauton vierailun torilla, nukketeatteriteemapäivän ja lasten tutustuttamisen kirjastovirkailijan työhön. Kirjastoautoa aiotaan käyttää myös ennakoäänestyspaikkana ensi keväänä. Tutkimuksesta saatiin runsaasti muitakin toteuttamiskelpoisia ideoita, joita voi valita myöhemmin toteutettaviksi.

Vaikka tutkimus antoi kattavan kuvan Porin asukkaiden toiveista, ei sitä voi suoraan käyttää muiden kirjastojen palveluiden kehittämiseen. Tutkimuksen toiminnallisia menetelmiä on kuitenkin hyvä käyttää apuna muiden kirjastojen käyttäjien toiveita tutkittaessa.

ASIASANAT:

fasilitointi, kirjastoautot, palvelumuotoilu, Pori, toiminnalliset ideatyöpajat

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

2016 | 45+5

Instructors: Katri Rintamäki and Lauri Bang

Niina Huuska

CUSTOMER-ORIENTED IMPROVEMENT OF MOBILE LIBRARY SERVICES IN PORI

Libraries' start-up project funding, which was earlier granted for acquiring new mobile libraries, was abolished in 2015. This has driven the municipalities to think about the continuity of mobile library services, as well as about combining other services with them to justify the purchase of a new mobile library. Many thesis-makers have decided to take the challenge of designing diverse and workable services to mobile libraries.

The commissioner of the thesis is Pori City Library that bought a new mobile library on 4 January 2016. The modern mobile library gives an opportunity for more diverse services. This work tried to find out what kind of services customers wish to have and what kind of materials the mobile library should offer to them. The study is based on service design principles and it was made using questionnaires via the Webropol -tool and in paper format and arranging functional idea workshops in school and daycare. A brainstorming session for the staff was also arranged based on the results of the questionnaires and workshops.

This work brought a wide view especially on the hopes of the children and the youth concerning mobile library services. They appreciated especially the services in which they can fulfil themselves somehow. The staff chose to implement services like visiting the market place with the mobile library, a puppet show -theme day and introducing children to the work of a librarian. The mobile library will also be used as an early voting place next spring. The study gave a rich amount of realizable ideas which can be implemented later.

Although the study gave an extensive picture of the wishes of the citizens of Pori, it cannot be used directly for service development in other libraries. The functional methods in this study are nevertheless useful as a help when studying the hopes of the customers.

KEYWORDS:

facilitating, functional idea workshops, mobile libraries, Pori, service design

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTATIETOJA	7
2.1 Porin kaupunki ja kirjaston historia	7
2.2 Porin kirjastoauto	9
3 PALVELUMUOTOILU	12
3.1 Palvelumuotoilun synty ja merkitys organisaatioille	12
3.2 Palvelumuotoilun arvo asiakkaalle	13
3.3 SCARF-malli	15
3.4 Palvelupolkuajattelu	16
4 KÄYTETYT TUTKIMUSMENETELMÄT	17
4.1 Fasilitoitu aivoriihi ja ideatyöpajat	17
4.2 Tilastolliset menetelmät ja kyselytutkimus	19
4.3 Tutkimuksessa hyödynnetyt aikaisemmat tutkimustulokset	21
5 KIRJASTOAUTON PALVELUTARVEKARTOITUS	23
5.1 Kysely henkilöasiakkaille	23
5.2 Kysely yhteisöille	31
5.3 Ideatyöpaja päiväkodissa	32
5.4 Ideatyöpaja 5.–6.-luokkalaisille	33
5.5 Kirjastoauton henkilökunnan aivoriihi	36
6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI	39
6.1 Henkilökunnan ja asiakkaiden toiveiden vastaavuus	39
6.2 Tulosten vastaavuus aiempiin tutkimuksiin	40
6.3 Tulosten luotettavuus	40
7 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JATKOTUTKIMUSKOHEET	42
7.1 Toteuttamiskelpoiset palvelut	42
7.2 Jatkotutkimuskoheet	43
LÄHTEET	44

LIITTEET

- Liite 1. Vastaukset kysymyksen 7 kohtaan ”en, koska”
- Liite 2. Vastaukset avoimeen kysymykseen yksilökyselyssä
- Liite 3. Yhteisöjen vastaukset avoimeen kysymykseen
- Liite 4. 5.-6.-luokkalaisten ideat kirjastoautopalveluiden kehittämiseksi
- Liite 5. Henkilökunnan palvelusuunnitelma

KUVAT

Kuva 1. Satakunnan kunnat 2016 (Satakuntaliitto 2016).	8
Kuva 2. Nukkeron ry:n varjoteatteriesitys 1.10.2016.	11
Kuva 4. 5B-luokan yhden ryhmän visio kirjastoautosta.	34
Kuva 5. Päiväkotilaisten piirustus unelmien kirjastoautosta.	37

KUVIOT

Kuvio 1. Kirjastoautojen lainalukemat vuosittain (Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto).	10
Kuvio 2. Fasilitointi luovassa ongelmanratkaisussa.	18
Kuvio 3. Asiakkaiden toivomat palvelut prosentteina.	21
Kuvio 4. Kysymys 1: Sukupuoli.	24
Kuvio 5. Kysymys 2: Ikä.	24
Kuvio 6. Kysymys 3: Vastaajien elämäntilanne.	25
Kuvio 7. Kysymys 4: Lähin kirjastoautopysäkki.	25
Kuvio 8. Kysymys 5: Kirjastoauton käyntitiheys.	26
Kuvio 9. Kysymys 6: Toivotut aineistolajit.	27
Kuvio 10. Kysymys 7: Lainaustomaatin käyttö.	28
Kuvio 11. Kysymys 8: Kirjastoauton palvelut.	29
Kuvio 12. Kysymys 9: Kirjastoauton tapahtumat.	30
Kuvio 13. Kysymys 10: Tapahtuman järjestäminen kirjastoautossa.	30
Kuvio 14. Kirjastoauton käyntitiheys, yhteisöt.	31
Kuvio 15. Kirjastoauton toiminta, yhteisöt.	32

1 JOHDANTO

Kirjastoautotoiminta on jo useita vuosia ollut puheenaiheena monessa kunnassa. Kun kuntien taloustilanne näyttää huonolta ja kirjastojen pitäisi säästää, ovat kirjastoautot usein lakkautusuhan alla. Lisäksi kirjastojen perustamishankerahoitus lakkautettiin vuonna 2015, mikä aiheutti sen, että kuntien on vaikea löytää rahoitusta uusien kirjastoautojen hankintaan (Aluehallintovirasto 2015). Mikkelissä kirjastoautotoiminta lakkautettiin 2016 ja Savonlinnassakin lakkauttamisesta oli puhetta, mutta esitys kaatui valtuustossa äänin 42-9 (Kasurinen 2015).

Kaikissa kunnissa säästäminen ei kuitenkaan tarkoita välttämättä palveluiden supistamista. Uusia säästökeinoja etsitään kuntien yhteistyöllä ja uusien palvelumuotoja suunnittelella. Yleisten kirjastojen hankerekisterissä onkin nähtävissä useita hankkeita liittyen kirjastoautopalveluiden säilyttämiseen ja kehittämiseen. Perustamishankerahan lakkauttaminen aiheutti ruuhkaa uusien autojen hankintaan, mikä lisäsi myös omalta osaltaan hankkeiden määrää. Vuonna 2015 haetulla rahoituksella auton voi hankkia vielä vuonna 2017.

Virallisten hankkeiden lisäksi monet opinnäytetyön tekijät ovat tarttuneet haasteeseen ja lähteneet kehittämään kirjastoauton palveluita asiakaslähtöisesti, mutta kustannustehokkaasti. Viimeisin opinnäytetyö on Anu Kiviojalta, joka tutki opinnäytteessään Lapuan kirjastoauton asiakkaiden suhtautumista monipalveluihin vuonna 2016 (Kivioja, A. 2016). Tämä opinnäytetyö keskittyy Porin kirjastoauton palveluiden kehittämiseen. Poriin on hankittu uusi auto vuonna 2016 ja auton nykyaikainen varustelu mahdollistaa erilaisten palveluiden tarjoamisen. Tässä työssä keskitytään pohtimaan auton eri käyttömahdollisuuksia asiakaslähtöisesti ja kunnan ja työntekijöiden resurssit huomioiden. Pääpaino on palveluiden suunnittelussa, mutta myös aineistotoiveet otetaan huomioon.

Työn tutkimuksellinen osuus koostuu asiakkaille tehdystä kyselytutkimuksesta ja kouluissa ja päiväkodeissa järjestetyistä ideatyöpajoista. Lisäksi järjestetään aivoriihi kirjastoauton henkilökunnan kesken käyttäen pohjana päiväkodeilta ja kouluilta saatuja ideoita. Tutkimuksen tarkoituksena on luoda Porin kirjastoautolle asiakaslähtöiset palvelut, jotka hyödyntävät mahdollisimman hyvin uuden auton tiloja ja laitteita kustannustehokkaasti. Tutkimuksen teoreettisena pohjana ovat palvelumuotoilun periaatteet. Lisäksi syvennytään fasilitoinnin avulla toteutettuihin ideointimenetelmiin, joiden avulla ideatyöpajat on toteutettu.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTATIETOJA

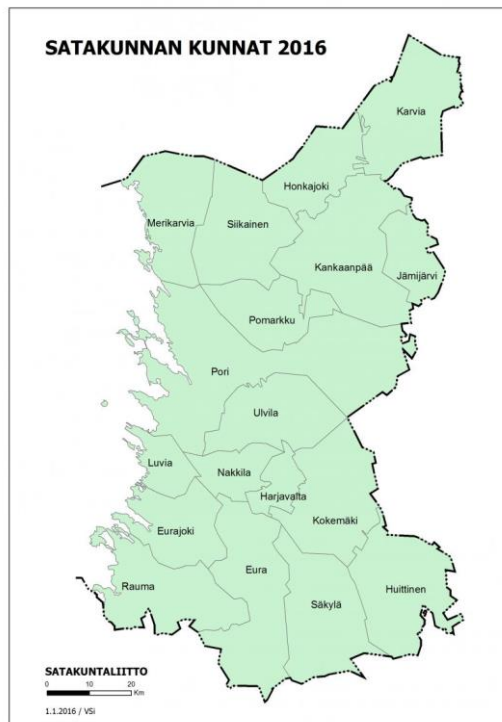
Jotta tutkimuksen tulokset osaa tulkita oikein, on tiedettävä hieman taustoja. Tässä osiossa käsitellään Porin kaupungin ja erityisesti kirjastoverkon rakennetta, ja käydään läpi kirjastoautotoiminnan historiaa Porin näkökulmasta. Kirjastoautojen yleisestä historiasta voi lukea lisää Antero Kyöstiön teoksesta Kirjastoautotoiminnan 50 vuotta: Turun ykkösestä Konstaan (Kyöstiö, A. 2011).

Historian ja kirjastoverkon rakenteen lisäksi taustoitetaan käytettyjä tutkimusmenetelmiä ja tutustutaan palvelumuotoilun periaatteisiin. Ennen varsinaisen tutkimuksen alkua tutustutaan myös aikaisempiin kirjastoautoaiheisiin tutkimuksiin ja pohditaan niistä saatujen tulosten vaikutusta käsillä olevaan tutkimukseen.

2.1 Porin kaupunki ja kirjaston historia

Porin kaupunki on perustettu vuonna 1558 (Porin kaupunki 2016a). Kaupunki sijaitsee Länsi-Suomessa Satakunnan maakunnassa ja on vuoden 2016 maaliskuun tilastojen mukaan asukasluvultaan Suomen 11:nneksi suurin kaupunki 85 286 asukkaalla (Väestötietokeskus 2016). Maapinta-alaa Porilla on 1155,67 neliökilometriä (Maanmittauslaitos 2016). Naapurikuntia ovat Kankaanpää, Kokemäki, Luvia, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Sastamala, Siikainen ja Ulvila (Satakuntaliitto 2016; Kuva 1). Näistä Kokemäki, Luvia, Nakkila, Pomarkku ja Ulvila harkitsivat liittymistä Poriin, mutta hylkäsivät kuitenkin yhdistymisehdotuksen 30.3.2016. Lavian kunta liitettiin Poriin vuoden 2015 vaihteessa. (Porin kaupunki 2016b.)

Ensimmäisen kirjastonsa Pori sai vuonna 1858, kun veljekset Johan Filip ja Claes Gabriel von Schantz avasivat yleisölle perheen yksityisasuntoon kootun 450 niteen kokoelman. Kirjaston alkuajoilta ei ole säilynyt dokumentteja. (Granfors, H. 1959, 8-13.)



Kuva 1. Satakunnan kunnat 2016 (Satakuntaliitto 2016).

Vuonna 1922 kirjasto muutti kaupungin ostamaan ”Iltaman” taloon yhdessä Satakunnan museon kanssa. Aloitteen omaan kirjastotaloon teki valtion kirjastotoimenjohtaja, maisteri Helle Kannila vuonna 1942. (Granfors, H. 1959, 28–45.) Kirjasto muutti kuitenkin nykyisiin tiloihinsa kirjasto-kansalaisopistotalolle vasta vuonna 1976. Talo rakennettiin vanhan Iltaman talon paikalle. (Asiantuntijahaastattelu: Hursti, A. 23.5.2016.)

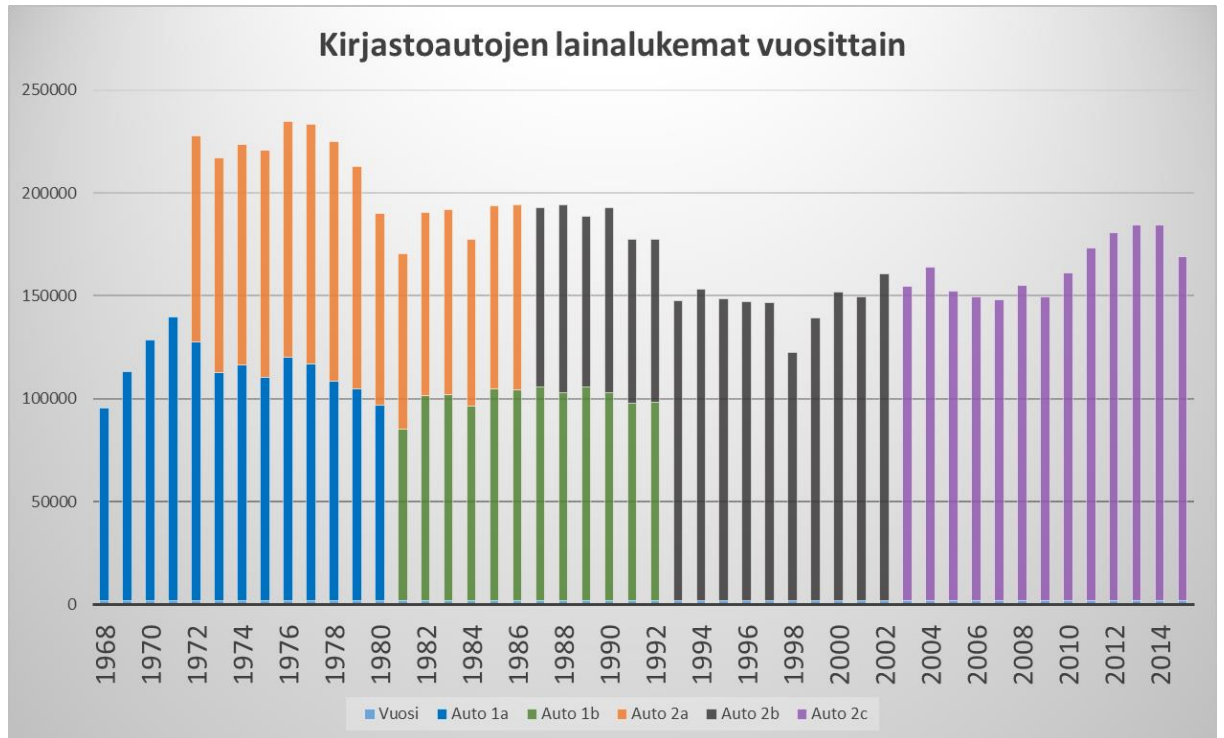
Porin kirjastosta tehtiin maakuntakirjasto vuonna 1975. Nykyiset maakuntakirjaston tehtävät määritellään kirjastoasetuksessa 406/2013 ja niihin kuuluvat erilaisten hankkeiden kehittäminen yhteistyössä muiden kirjastojen kanssa, verkko- ja tietopalvelujen kehittäminen, henkilökunnan perehdyttäminen uusiin tehtäviin ja hankkeisiin, tieto- ja kaukopalvelun kehittäminen, kirjastojen yhteistyön edistäminen ja muut mahdolliset opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa sovitut tehtävät. (Porin kaupunki 2016c.) Porin kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjaston lisäksi kahdeksan lähikirjastoa, Keskussairaalan kirjasto, kauppakeskuksessa toimiva Puuvillan kirjasto ja kirjastoauto. Kirjastot kuuluvat Satakirjastoihin. (Porin kaupunki 2016d.)

2.2 Porin kirjastoauto

Porin kirjastoautotoiminta alkoi vuonna 1968. Ensimmäiset neljä vuotta reittejä ajettiin yhdellä autolla. Kaupunki kuitenkin kasvoi, ja lähikirjastojen toiminnan rationalisoinnin tuloksena päädyttiin hankkimaan toinen auto vuonna 1972. (Porin kirjastoauto 40v., julkaisematon juliste 2008) Lainalukemat olivat toiminnan alussa 93 311 ja ennen toisen auton saapumista ne olivat nousseet 137 874:ään. Toisen auton saavuttua vuonna 1972 lainausluvut kasvoivat miltei kaksinkertaisiksi, 225 731 lainaan vuodessa. Korkeimmillaan lainaluvut olivat vuonna 1976, jolloin lainoja oli 232 678. (Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto; Kuvio 1.)

Ensimmäinen auto lopetti liikennöintinsä vuonna 1981 ja sen tilalle hankittiin uusi, Scania-merkkinen kirjastoauto. Auto sai numeron 1, vaikka toisena hankittu kirjastoauto jatkoi ajojaan vielä vuoteen 1987 saakka. Vuonna 1987 auto 1 sai kaverikseen auto 2:n, joka oli merkiltään Volvo. Autot 1 ja 2 ajoivat rinnakkain vuoteen 1992 ja lainalukemat tippuivat 175 582:een. Vuonna 1993 auto 1 lahjoitettiin Riikaan Latvian ensimmäiseksi kirjastoautoksi ja Pori jatkoi kirjastoautotoimintaansa yhdellä autolla. Samalla lainalukemat putosivat 145 862 lainaan vuodessa. Tilapäinen notkahdus tapahtui vuonna 1998, kun lainalukemat putosivat 120 421:een. (Porin kirjastoauto 40v., julkaisematon juliste 2008; Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto; Kuvio 1.)

Vanha Volvo palveli porilaisia aina vuoteen 2003 saakka, jolloin sen tilalle hankittiin uusi Volvo. Siinä missä edelliset autot olivat olleet ulkoasultaan yksinkertaisia, uuden auton ulkoasuun panostettiin. Auton maalasi paikallinen automaalari Simo Riikonen (Holme, N. & Sivenius, P. 2009) ja auto valittiin Suomen kauneimmaksi kirjastoautoksi vuosina 2003 ja 2005. (Kangasmaa, A. 2015.) Uuden kirjastoauton lainat vaihtelivat 150 000 molemmin puolin, kunnes vuonna 2011 lainalukemat lähtivät viimein kasvuun. 2011 Porin kirjastoauto oli Suomen suosituin kirjastoauto yhden auton lainamäärien perusteella ja lainoja tuli vuodessa 171 239. Lukemat nousivat 11 054 lainan verran vuoteen 2014, mutta tippuivat jälleen 167 133 lainaan vuonna 2015. (Porin kirjastoauto 40v., julkaisematon juliste 2008; Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto; Kuvio 1.)



Kuvio 1. Kirjastoautojen lainalukemat vuosittain (Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto).

Vuonna 2016 Poriin hankittiin jälleen uusi kirjastoauto. Vanha auto oli ollut useaan otteeseen korjaamolla ja sitä pidettiin muutenkin vanhanaikaisena ja epäkäytännöllisenä (Kangasmaa, A. 2015). Uudeksi autoksi valittiin jälleen Volvo ja korinvalmistajaksi Kiito-kori. Auto pääsi liikenteeseen 4.1.2016, mutta käyttöönotto ei sujunut ongelmitta ja auto oli muutamaaan otteeseen korjaamolla erilaisten vikojen vuoksi. Tämä on vaikuttanut uuden kirjastoauton lainalukemiin negatiivisesti ja 1.1–31.3.2016 välisenä aikana lainoja on tullut 10,2 prosenttia vähemmän kuin edellisellä vuonna samaan aikaan. Tästäkin huolimatta kirjastoauton lainalukemat ovat reilusti yli kaksinkertaiset verrattuna Porin vilkkaimpaan lähikirjastoon. (Kirjastoauton vuositilastot (1968–2015), julkaisematon tilasto; Ahonen, E., asiantuntijahaastattelu 31.3.2016.) Porin uusi kirjastoauto pääsi kauneimpien kirjastoautojen kilpailussa jaetulle kolmannelle sijalle Pudasjärven kirjastoauton kanssa (Koivu, I. 2016).

Nykyinen kirjastoauto on varusteiltaan monipuolinen ja sisätiloista löytyy esimerkiksi lainausautomaatti, videotykki ja siirrettäviä moduulihyllyjä. Auton muunneltavuuteen on kiinnitetty erityistä huomiota. Auto on suunniteltu erityisesti lapsiasiakkaita ajatellen, sillä

heidän tekemänsä lainat ovat noin 80 prosenttia koko kirjastoauton lainoista. (Ahonen, E., asiantuntijahaastattelu 31.3.2016.) Autossa on myös pimentävät verhot, joilla auton saa hämäräksi teatteriesityksiä varten. Vuoden 2016 Turun kirjamesseilla nähtiin autossa Nukkero ry:n esittämää varjoteatteria (Kuva 2).



Kuva 2. Nukkero ry:n varjoteatteriesitys 1.10.2016.

3 PALVELUMUOTOILU

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kantavana ajatuksena palvelumuotoilun (service design) periaatteita. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan kokonaisvaltaista, yhteistoiminnallista menetelmää suunnitella palveluita. Siinä pyritään eroon kirjastoalallakin tyypillisestä palveluiden lokeroimisesta ja tarkastellaan palveluita asiakkaan näkökulmasta, niin kuin ne hänelle näyttäytyvät. (Marquez, J. & Downey, A. 2015.) Tässä osiossa käsitellään palvelumuotoilun syntyä ja merkitystä organisaatiolle sekä sen asiakkaalle luomaa arvoa. Lopuksi tutustutaan sosiaalisten tunteiden muodostumisen malliin ja palvelupolkuajatteluun.

3.1 Palvelumuotoilun synty ja merkitys organisaatioille

Tuulaniemen (2011) mukaan ainoa pysyvä asia on muutos. Viimeisin muutos koskee ihmisten tapaa käyttää resursseja. Kun aikaisemmin oli tärkeää omistaa itse, niin nykyisessä resurssien yltäkyläisyyden ajassa voi vuokraaminen tai lainaaminenkin riittää. Ihmiset arvostavat arjen helppoutta enemmän kuin tavarapaljoutta. Tämä ajatusmaailman muutos on luonut tarpeen kehittää monimuotoisempia palveluita, joissa tavarat eivät ole keskiössä. (Tuulaniemi, J. 2011, 14–17.) Lisäksi teknologian kehittyminen on tuonut kirjastoihin mitä erilaisempia tuotteita, kuten e-kirjoja ja 3D-tulostimia. Nykyään voidaan puhua jo kokonaan uudesta ajattelumallista: muotoiluajattelusta. Sen peruslähtökohtana on tuottaa mahdollisimman paljon innovaatioita. (Miettinen, S. 2014, 10.)

Palvelumuotoilu on vasta hiljattain otettu käyttöön kunnallisella puolella. Perinteisesti muotoilu on liitetty sanana esineiden suunnitteluun, mutta se voi olla myös aineettomien asioiden suunnittelua. Palvelumuotoilun idea on ottaa mukaan suunnitteluun palvelun käyttäjät, kirjaston tapauksessa kirjaston asiakkaat. Se antaa myös työkaluja käsitellä monimutkaisia palveluverkostoja visuaalisesti erilaisin kaavioin. Näin saadaan kokonaisvaltainen kuva palvelun laatuun vaikuttavista prosesseista. Työ- ja elinkeinoministeriö on todennut vuonna 2011 palvelumuotoilun olevan keskeinen keino julkisten palveluiden uudistamisessa. (Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015, 27–38.)

Yrityksille tavarakeskeisyydestä pois siirtyminen tarkoittaa uusia mahdollisuuksia erottua joukosta. Koska palvelukokemus on aina yrityksen oma, voivat yritykset räätälöidä juuri heille sopivan konseptin. Vaikka yritys myisi tavaroita, on palvelun toimivuus silti tärkeää,

sillä palveluun tyytyväiset asiakkaat myös ostavat enemmän. (Tuulaniemi, J. 2011, 18–19.) Konseptointi onkin kirjastoissa jo nykypäivää ja sillä tavoitellaan helposti kirjastosta toiseen kopioitavaa toimintatapaa, joka tuottaa hyvin kävijöitä ja lainalukuja. Kävijämäärät ja lainat taas vaikuttavat kirjastojen saamiin määrärahoihin. Kirjastojen roolin muokautuessa kirjastoammattilaisille on yhä enemmän hyötyä myös esimerkiksi tuotteistamisen opettelusta (Nieminen, A. 2016).

Muotoiluosaaminen ei tarkoita enää vain organisaation sisäistä osaamista, vaan verkostoituminen on yhä tärkeämpää. Muotoilu liittyy läheisesti johtamiseen ja erityisesti muutostohtamiseen. Muotoilujohtaminen on eri osaajien yhdistämistä mahdollisimman innovatiivisesti ja tehokkaasti ja uusien innovaatioiden synnyn tukemista. Muotoilun keinoin kehitetään niin palvelukulttuuria kuin uusia palveluitakin. (Miettinen, S. 2014, 14–15.)

Palvelumuotoilun hyötyä voi joskus olla vaikea todentaa, sillä muotoilu on usein osa jostain suurempaa projektia ja tilastoitua tietoa hyödyistä on vielä kovin vähän (Design Commission 2013). Design Councilin (2008) listauksen mukaan palvelumuotoilusta on kuitenkin hyötyä käyttäjien tarpeiden tunnistamisessa, sidosryhmien tietämyksen hyödyntämisessä, riskinhallinnassa, palvelujen kustannustehokkuuden parantamisessa ja käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien parantamisessa. Muotoile Suomi -ohjelmassa palvelumuotoilun on visioitu olevan osa julkisten organisaatioiden päätöksentekoa vuonna 2020. Ohjelmassa on tarkoitus tehdä välitarkistus kuluvana vuonna, eli vuonna 2016. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.) Vuonna 2015 palvelumuotoilua käytettiin kuitenkin vielä lähinnä pienissä projekteissa, eikä sitä ollut onnistuttu ottamaan osaksi organisaation strategiaa (Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015, 42).

3.2 Palvelumuotoilun arvo asiakkaalle

Palvelumuotoilun ydin on arvon luominen asiakkaille (Tuulaniemi 2011, 30). Jos tarkastellaan esimerkkinä Porin kaupunginkirjaston toimintasuunnitelmaa vuosille 2012–2016, korostuu siinä erityisesti asiakkaiden toiveiden huomioiminen palveluiden kehittämisessä (Toimintasuunnitelma 2012–2016). Kun ajatellaan kirjastotoimintaa yleisellä tasolla, tuntuu omituiselta ajatus kirjastosta, jossa asiakkaat eivät olisi suunnittelun lähtökohtana. Arvojen osalta kirjastojen strategiat ovatkin pääosin kunnossa, toteutus ei vain aina ole onnistunut.

Asiakkaiden tarpeita kysytään usein erilaisilla lomakkeilla tai muilla kyselyillä. Tämä voi joskus olla toimiva tapa kehittää palveluita, mutta ei ole itsessään vielä palvelumuotoilua. Palvelumuotoilussa asiakkaiden tarpeita ennakoidaan, asiakkaita havainnoidaan ja pyritään ymmärtämään heidän motiivejaan, arvojaan ja odotuksiaan. Suoraan kysymällä saadaan harvoin uusia ideoita, vaan ideat keskittyvät vanhojen palvelujen kehittämiseen. Applen perustaja Steve Jobs kiteyttää hyvin pelkän lomakekyselyn ongelman:

”Et voi kysyä asiakkailtasi, mitä he haluavat, ja sitten yrittää antaa sen heille. Siihen mennessä, kun saat tuotteen markkinoille, ihmiset haluavat jo jotain muuta.” (Tuulaniemi 2011, 74)

Organisaatioille voi olla kuitenkin haasteellista löytää aikaa jalkautua asiakkaiden pariin havainnoimaan toimintaa, jolloin kehittäminen jää kyselyiden varaan. (Tuulaniemi 2011, 71–74.) Palvelumuotoilussa ei saisi unohtaa palvelun tuottajien roolia, ja on tärkeää ottaa myös heidät täysivaltaisesti mukaan suunnitteluun parhaan tuloksen takaamiseksi (Marquez, J. & Downey, A. 2015).

Palvelumuotoilussa kiinnitetään huomioita asiakkaan kokemukseen palvelusta. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen osaan. Nämä osat ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Toiminnallinen taso on taso, joka palvelun tulisi täyttää, jotta sen kannattaa olla olemassa. Käytännössä tämä tarkoittaa palvelua, jonka asiakas pystyy hahmottamaan ja jonka hän kokee tarpeelliseksi. Jos nämä kriteerit eivät täyty, ei muilla tasoilla ole merkitystä. Tunnetasolla tarkoitetaan sananmukaisesti asiakkaalle syntyvää tunnetta palvelusta. Ihannetapauksessa asiakas kokee palvelun helpoksi, miellyttäväksi, kiinnostavaksi ja juuri hänelle sopivaksi. Merkityksen tasolla taas tarkoitetaan asiakkaan oman arvomaailman ja unelmien peilautumista palveluihin. (Tuulaniemi 2011, 74–75.) Tätä tasoa on vaikea saavuttaa ilman kunnollista palvelumuotoilua ja asiakasymmärrystä.

Tunnelmamuotoilu vastaa tunteisiin ja merkityksen kokemiseen, ja se on nostettu omaksi käsitteekseen. Tunnelma syntyy aistikokemuksista, ajatuksista ja tietysti tunteista. Pienetkin yksityiskohdat vaikuttavat tunnelman syntymiseen. Erityisen tärkeään asemaan asiakaspalvelussa nousevat sosiaaliset tunteet. Sosiaaliset tarpeet ovat kiilanneet jopa Maslow’n tarvehierarkiassa fyysisten tarpeiden rinnalle. Jos olemme sosiaalisesti onnellisia, voimme kestää nälkää ja kylmyyttä. Onnistuneet sosiaaliset suhteet parantavat lisäksi hyvinvointia, onnellisuutta ja jopa tuottavuutta. (Rantanen, M. 2016, 15 & 105–106.) Sosiaaliseen kanssakäymiseen tyytyväinen asiakas käy todennäköisemmin kirjastossa myös uudelleen ja suosittelee sitä ystävilleen.

3.3 SCARF-malli

Sosiaalisten tunteiden muodostumista voidaan kuvata SCARF-mallin avulla. Lyhenne SCARF tulee englannin sanoista status, certainty, autonomy, relatedness ja fairness - vapaasti suomennettuina arvostus, varmuus, vaikuttaminen, yhteenkuuluvuus ja reiluus. Jokaisella ihmisellä on tarve tulla arvostetuksi juuri sellaisena kuin on. Asiakaspalvelussa tulee kiinnittää huomiota siihen, että huomioi jokaisen, kuuntelee, ymmärtää ja osaa myös osoittaa sen, että toinen on tullut huomioiduksi. Samat säännöt pätevät myös työntekijöiden väliseen kanssakäymiseen, sillä tunnelma on tarttuvaa ja työntekijöiden huonot välit voivat tehdä asiakkaidenkin olon tukalaksi. (Rantanen, M. 2016, 106–116.)

Varmuus liittyy ihmisen haluun luoda turvallisuuden ilmapiiri ennustamalla tulevaa. Työpaikoilla tämä tarkoittaa, että työntekijät tietävät, mitä heiltä odotetaan. Asiakkaan näkökulmasta varmuus taas on sitä, että asiakaspalvelija on perillä tarjoamastaan palvelusta ja osaa neuvoa siihen liittyvissä kysymyksissä. Myös huolenpito ja myötätunto lisäävät turvallisuuden tunnetta. (Rantanen, M. 2016, 108–109.) Kirjaston kannalta tämä tarkoittaa sitä, että jokaisen työntekijän tulee olla hyvin perehdytetty työhönsä ja tietää vähintään se, keneltä voi kysyä jos ei tiedä. Asiakkaan varmuutta voi lisätä esimerkiksi kertomalla ja opastamalla palveluiden käyttöä jo ennen kuin asiakas joutuu itse kysymään apua. Huolenpitoa on esimerkiksi asiakkaan eräännyvistä lainoista muistuttaminen.

Vaikuttaminen tarkoittaa ihmisen vapautta tehdä valintoja. Sekä työntekijän että asiakkaan tulee saada tehdä palvelutilanteesta oman näköisensä. Konkreettisella tasolla tämä tarkoittaa sitä, että asiakaspalvelijalla ei tarvitse olla valmiita vuorosanoja ja asiakkaalla tulee olla aina enemmän kuin yksi vaihtoehto, jotta hän voi kokea saavansa vaikuttaa tilanteeseen. (Rantanen, M. 2016, 109–110.) Rantanen käytti esimerkissään sukien myyjää, mutta tässä yhteydessä on hyvä siirtää ajatus suoraan kirjastomaailmaan. Jos asiakkaan pyytämää kirjaa ei löydy, niin ”ei ole” on vastauksena liian suppea. Sen sijaan tulee aina miettiä asiakkaalle valmiiksi muita vaihtoehtoja, esimerkiksi toista kirjaa joka käsittelee samaa aihetta, tai mahdollisuutta tehdä kaukolainapyyntö. Näin asiakas säilyttää tilanteen hallinnan ja pysyy motivoituneempana.

Yhteenkuuluvuuden tunne on tärkeä asiakasuskollisuuden ja sitoutuneisuuden lisääjä. Työyhteisössä yhteenkuuluvuuden tunteen puutteesta aiheutuu motivaatio-ongelmia ja sitoutuminen yhteisiin sääntöihin on vaikeaa. (Rantanen, M. 2016, 110.) Kirjastoautossa

on asiakkaita, joille yhteenkuuluvuuden tunteen hakeminen on asia, joka ajaa käyttämään palveluita. Kirjastoautossa käyminen voi olla varsinkin vanhoille ihmisille ainutlaatuinen tilaisuus lieventää yksinäisyyttä ja kokea kuuluvansa yhteisöön. Muutkin asiakkaat voivat kokea, että kirjastoautossa tapaa samanhenkisiä ihmisiä tai he kokevat suurta yhteenkuuluvuuden tunnetta esimerkiksi työntekijöiden kanssa. Nämä asiat tulevat usein esiin kirjastoautossa työskennellessä.

Reiluus on asenne. Reiluuden tunne koetaan usein jopa palkitsevammaksi kuin rahallinen palkkio, joten se on erityisen tärkeää työyhteisöissä. Se myös poistaa turhaa ”hässäkkää” tehden työstä tehokkaampaa. Rantanen määrittelee reiluuden niin, että se on ”omistaan joustamista toisen onnistumiseksi”. Reiluutta voisi sanoa siis myös tiimityöskentelyksi. Asiakaspalvelussa ja työelämässä yleensäkin joutuu usein tilanteisiin, joissa joutuu improvisoimaan ja tällöin joustavuudesta on etua. Asiakkaan kannalta reiluus on myös sitä, että hänen etujaan valvotaan. (Rantanen, M. 2016, 111.) Monessa asiakaspalveluammattissa onkin tullut tutuksi sanonta: ”asiakas on aina oikeassa”.

3.4 Palvelupolkuajattelu

Palvelumuotoilua hahmotetaan usein palvelupolun avulla. Polku koostuu palvelutuokiosta, jotka asettuvat peräkkäin aikajanelle. Ensimmäinen tuokio on yleensä palveluun tutustuminen ja viimeinen jälkipalvelu. Jokaisella palvelutuokiolla on omat kontaktipisteensä, jotka vaikuttavat palvelun käyttäjään kaikkien aistien kautta. Kontaktipisteitä voivat olla ihmiset, tuoksut tai visuaaliset asiat. (Tuulaniemi, J. 2011, 78–81.)

Koska palvelumuotoilu kokonaisuudessaan kattaa palvelun aina kotisohvalta takaisin kotisohvalle, on sen suunnittelu yhtenä kokonaisuutena lähes mahdotonta. Yleensä palvelupolulta valitaankin jokin tietty kokonaisuus, jota lähdetään työstämään (Tuulaniemi, J. 2011, 78). Porin kirjastoautossa fyysiset tilat on suunniteltu jo aikaisemmin, joten tässä työssä paneudutaan erityisesti uusiin palvelumuotoihin ja nykyisen palvelun laadun parantamiseen. Koska palvelumuotoilu kuitenkin on kokonaisvaltaista suunnittelua, on fyysiset tilat ja niiden asettamat rajoitukset, sekä mahdolliset asiakkaiden niistä saamat mielikuvat huomioitava työssä.

4 KÄYTETYT TUTKIMUSMENETELMÄT

Koska tavoitteena on suunnitella mahdollisimman asiakaslähtöiset ja toimivat palvelut, on tutkimusmenetelmiä käytetty useita. Näin on saatu mahdollisimman laaja ja kattava tieto eri asiakasryhmien odotuksista ja käytännön tilastotietoa. Tässä osiossa esitellään tutkimuksessa käytetyt menetelmät, jotka on toteutettu aiemmin esitellyn palvelumuotoilun periaatteet huomioiden.

4.1 Fasilitoitu aivoriihi ja ideatyöpajat

Aivoriihi soveltuu käytettäväksi silloin, kun osallistujilla on jo tietotaitoa, ja se on yleisesti käytetty menetelmä yrityksissä. Sitä on verrattu jopa pyörällä ajamiseen – kun sen kerran oppii, sitä ei unohda. Asia ei kuitenkaan ole aivan niin, vaan ideointitaidot voivat kehittyä jatkuvasti ja niitä tulisi harjoittaa useammin kuin kerran kuukaudessa, jotta ne pysyvät yllä. Aivoriihi antaa henkilökunnalle mahdollisuuden keksiä hullujakin ideoita ja parhaimmillaan se luo optimismia projektin onnistumisen suhteen. (Kelley, T. & Littman, J. 2001, 55–56.)

”The best way to get a good idea is to get a lot of ideas”

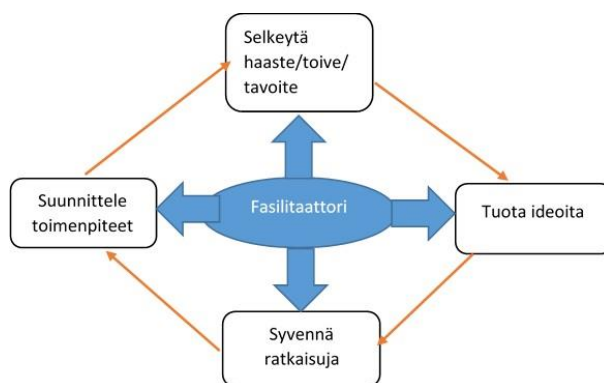
–Linus Pauling (Kelley, T. & Littman J. 2001, 55.)

Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että ideoita syntyy paremmin ryhmässä kuin yksin. On myös osoitettu, että ryhmät, joissa on fasilitaattori eli ohjaaja, tuottavat enemmän ideoita kuin ryhmät, joissa sellaista ei ole. Aivoriihen ongelmana ilman fasilitaattoria voi olla se, että esiin nousee vain tuttuja ideoita, varsinkin, jos käytettävissä oleva aika on kovin lyhyt. (Kantojärvi, P. 2012, 128–129.)

Fasilitointi sanana tulee latinan sanasta facil (helppo). Fasilitaattorin tehtävänä onkin helpottaa ryhmän toimintaa silloin, kun ryhmällä on jo asian ratkaisemiseen tarvittava tieto. Toimintaa helpotetaan valitsemalla kullekin ryhmälle sopivimmat työskentelytavat tavoitteen saavuttamiseksi. Fasilitaattori ei osallistu itse ryhmän toimintaan, vaan hän ainoastaan rohkaisee ryhmän jäseniä tuomaan omia näkemyksiään esiin rakentavasti ja tehokkaasti. (Kantojärvi, P. 2012, 8–11.)

Tässä työssä suunniteltiin aivoriihi luovan ongelmanratkaisun prosessin pohjalta (Creative problem solving process, CPS). Luovan ongelmanratkaisun prosessin ovat kehittäneet Alex Osborne ja Sidney Barnes ja sen juuret ovat Pohjois-Amerikassa, Buffalossa. Prosessista on monia eri variaatioita, mutta pääperiaatteet ovat pysyneet samoina. (Kantojärvi, P. 2012, 23–24.)

Luovan ongelmanratkaisun prosessiin kuuluu aina aloitus ja lopetus. Aloittamisen tarkoituksena on luoda rento ilmapiiri, jossa jokainen uskaltaa tuoda esille omia näkemyksiään ja osallistua ideointiin ilman ideoiden tyrmäämisen pelkoa. Aloittamiseen kuuluu myös tavoitteen selkeyttäminen, eli miksi on kokoonnuttu ja mitä on tarkoitus saada aikaan. Lopetus puolestaan on tärkeä siitä syystä, että ilman sitä osallistujille jää epäselväksi, mitä oikein saatiin aikaiseksi, mistä on päätetty ja mistä on vain keskusteltu. (Kantojärvi, P. 2012, 29–31.)



Kuvio 2. Fasilitointi luovassa ongelmanratkaisussa.

Aloittamisen ja lopettamisen välissä luova ongelmanratkaisu voidaan jakaa kuuteen vaiheeseen. Näitä ovat haasteen selkeytys, tiedonkeruu, ongelman kiteyttäminen, ideointi, ratkaisujen syventäminen ja toimenpiteiden suunnittelu. Prosessi voidaan viedä läpi jopa yhdessä päivässä, mutta kunnolliseen prosessiin kuluu aikaa yleensä kahdesta kolmeen päivää. Prosessista voidaan myös jättää osia pois, mutta siinä on omat riskinsä. (Kantojärvi, P. 2012, 27–30.) Tässä työssä prosessia on muokattu niin, että se sisältää neljä vaihetta, jotka ovat haasteen selkeytys, ideoiden tuottaminen, ratkaisujen syventäminen ja toimenpiteiden suunnittelu. Kaikkia vaihteita ohjaa fasilitaattori. (Kuvio 2.) Vaihteita on

jätetty pois, sillä käytettävissä oleva aika on maksimissaan kaksi tuntia, johtuen kirjasto-autohenkilökunnan työkiireistä.

Jokainen vaihe luovassa ongelmanratkaisussa sisältää divergenssin (avaaminen) ja konvergenssin (sulkeminen). Näiden väliin sijoittuu groan zone, eli suomeksi erimielisyyksien alue. Käytännössä divergenssi tarkoittaa sitä, että kaikki saavat vapaasti ideoida ja kenenkään ajatuksia ei saa tyrmätä tai arvostella. Tässä vaiheessa fasilitaattorin tehtävä on kannustaa ja innostaa, kirjata ajatuksia ylös ja yhdistellä ideoita. Ideoiden määrä on laatua tärkeämpää. Ideoiden määrän vuoksi kaikki ideat eivät voi olla sellaisia, joista kaikki ovat samaa mieltä. Tästä syntyy epämukavia tuntemuksia, kun ajattelutavat törmäävät toisiinsa. On kuitenkin tärkeää, että tällä erimielisyyksien alueella (groan zone) pystytään olemaan ja erilaisille mielipiteille annetaan tilaa. (Kantojärvi, P. 2012, 24–27.)

Kun kaikki ideat on kirjattu ylös puolueettomasti ja arvostelematta, on aika siirtyä arvioimaan saatuja ideoita. Tätä vaihetta kutsutaan konvergenssiksi. Konvergenssin aikana voi vielä jalostaa jo saatuja ideoita, jotta ei vahingossa tulisi hylänneeksi toimivaa ideaa. Vaikka ideoita tarkastellaankin nyt kriittisesti, ei silti pidä keskittyä siihen, mitä ei haluta, vaan siihen, mitä halutaan. (Kantojärvi, P. 2012, 26.)

Aivoriihi ei sovellu pienten lasten kanssa ideointiin, sillä lapsilla ei ole valmiiksi vaadittavaa kokemusta ja tietämystä. Lasten ikä vaikuttaa ohjaamisen tarpeeseen ja pienemmät lapset tarvitsevat enemmän apua kuin isommat. Näin ollen päiväkotikäisten lasten kannattaa käyttää eri menetelmää kuin kouluikäisten. Pienet lapset ottavat myös helposti vaikutteita aikuisista, joten ohjauksen on pysyttävä puolueettomana, jotta lasten oma ääni tulee varmasti kuuluviin. (Hakkola, K. & Virsu, M. 2000, 63.) Tässä työssä pienten lasten kanssa on käytetty taiteellisia menetelmiä ja nuortenkin kanssa on otettu toiminnallinen lähestymistapa ideointiin.

4.2 Tilastolliset menetelmät ja kyselytutkimus

Kyselytutkimus on yksi tilastollisia menetelmiä soveltava tutkimusmenetelmä. Sen tarkoituksena on minimoida vastaajien vaivannäkö sekä haastattelijan tulkintavirheet verrattuna esimerkiksi avoimeen haastatteluun (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 42). Tutkimus on enimmäkseen määrällistä (kvantitatiivista), sillä vaikka kysymykset olisivat

sanallisia, ilmaistaan tulos usein numeroina taulukoissa. Avointen kysymysten kohdalla saatetaan käyttää myös laadullisia (kvalitatiivisia) analysointimenetelmiä. Käytettävä lähestymistapa määräytyy tutkimuksen tavoitteiden mukaan. (Vehkalahti, K. 2008, 13.)

Kyselylomakkeen suunnittelussa on tärkeää ottaa huomioon vastaajaryhmä ja testata lomaketta etukäteen pienellä vastaajajoukolla, joka vastaa mahdollisimman hyvin varsinaista kohdejoukkoa. Näin saadaan eliminoitua suurin osa sellaisista kysymyksistä, jotka voisi ymmärtää väärin, ja toisaalta pidetään lomake tarpeeksi lyhyenä, jotta siihen jaksaa vastata. Sähköisen ja paperilomakkeen välillä mietittäessä on myös huomioitava, pystyvätkö vastaajat käyttämään sähköisiä järjestelmiä. (Vehkalahti, K. 2008, 48.)

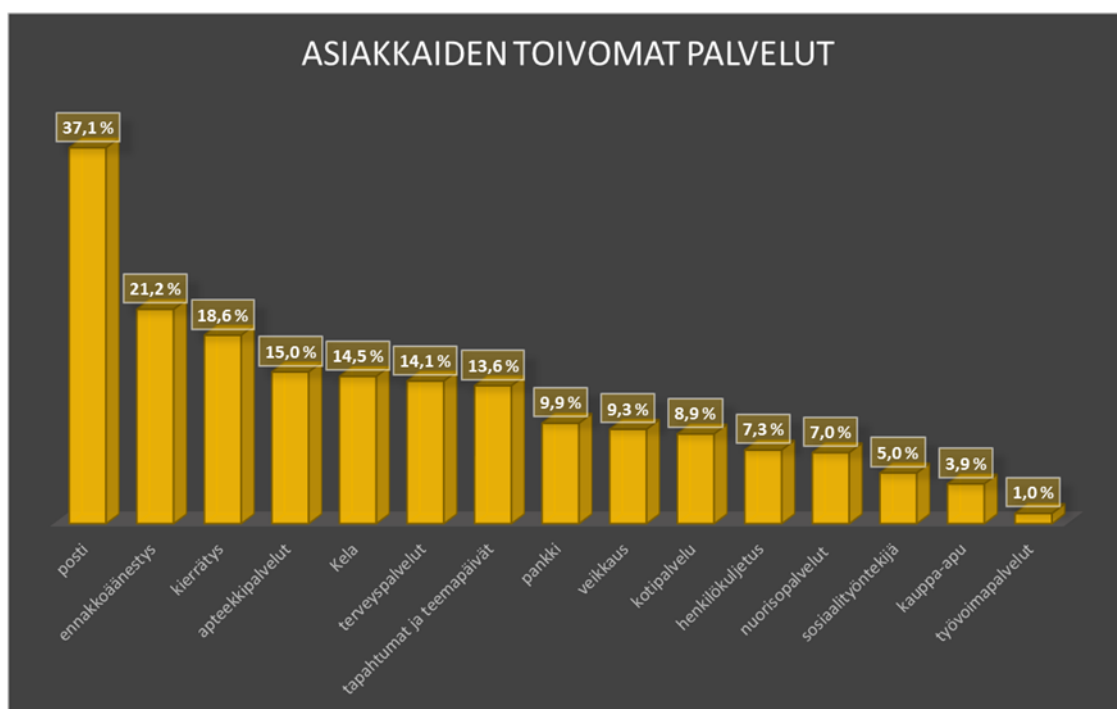
Vähintään yhtä tärkeä kuin itse kysely on kyselyn saatekirje tai esittely. Varsinkin verkossa erilaiset kyselyt ovat niin yleisiä, että ihmiset ovat väsyneet vastaamaan niihin. On tärkeää ilmaista selkeästi, mitä kysely käsittelee ja mihin kyselyn tuloksia käytetään, jotta ihmisille syntyy käsitys siitä, miksi siihen kannattaa vastata. (Vehkalahti, K. 2008, 47–48.) ”Miksi”-kysymykseen vastauksena voi olla myös mahdollisuus voittaa tutkimuksesta jotain, kuten tämän tutkimuksen yhteydessä lahjakortteja kirjakauppaan.

Kyselyn tulosten analysoinnin kannalta kyselyn rakenteella on merkitystä. Monivalinta-kysymykset ovat helpompia analysoida kuin avoimet kysymykset. (Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013, 43.) Toisaalta taas avoimissa kysymyksissä voidaan saada parhaassa tapauksessa syvällisempää tietoa mielipiteistä ja asenteista kuin monivalinnan avulla. Pahimmassa tapauksessa avoimet kysymykset jäävät tyhjiksi tai niihin vastataan yhdellä sanalla, jolloin tulkitseminen ei ole helppoa.

Kyselytutkimuksessa puhutaan mittareista, eli kysymyksistä tai väitteistä, joihin etsitään vastauksia (Vehkalahti, K. 2008, 12). Näistä mittareista saatuja tuloksia analysoidaan joko käsin matemaattisten kaavojen avulla tai netistä saatavilla erillisillä kyselyohjelmilla, kuten opinnäytetöissä yleisesti käytetyllä Webropolilla. Analysointityökalut määräytyvät pitkälti käytettävän sähköisen järjestelmän mukaisesti. Hyvin käytännönläheisessä tutkimuksessa ei ole tarpeen käyttää monimutkaisia matemaattisia analysointimenetelmiä, vaan perustoimet, kuten vastausprosenttien laskeminen ja tulosten taulukointi yleensä riittävät. Tähän tarkoitukseen Webropol on riittävän tarkka työkalu. Kuitenkin, mikäli tuloksia haluaa analysoida useamman eri vastaajajoukon (esimerkiksi kahteen kysymykseen samalla tavalla vastanneiden) kesken, voi käsin analysointi olla parempi vaihtoehto, mikäli ei pääse käsiksi kehittyneempiin sähköisiin järjestelmiin.

4.3 Tutkimuksessa hyödynnetyt aikaisemmat tutkimustulokset

Tämän tutkimuksen pohjaksi tehtiin pienimuotoinen tutkimus tammikuussa 2016 muita kirjastoautojen käyttäjiä ja kirjastoauto toimintaa koskevista tutkimuksista. Tutkimuksessa vertailtiin eri tutkijoiden saamia tuloksia asiakkaiden kirjastoautoon toivomista uusista palveluista. Vertailun ulkopuolelle jätettiin tutkimukset, joissa oli selvästi muista poikkeavat vastausvaihtoehdot, jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia. Jäljelle jäi 7 tutkimusta, joissa oli yhteensä 957 vastaajaa. Kokonaisuudessaan tutkimuksia oli 15. Jokaiselle toivotulle uudelle palvelumuodolle laskettiin painotettu keskiarvo ottaen huomioon vastaajien lukumäärä eri tutkimuksissa. (Huuska, N., julkaisematon raportti 2016.)



Kuvio 3. Asiakkaiden toivomat palvelut prosentteina.

Postipalvelut olivat ylivoimaisesti suosituin palvelumuoto, vaikkakin niiden kannatus heilahteli 17–67 % välillä riippuen tutkimuksesta. Keskiarvoksi saatiin kuitenkin 37,1 %, joka on yli 10 prosenttiyksikköä suurempi kuin seuraavaksi tulleella ennakkoäänestyksellä. Myös kierrätys, apteekkipalvelut, Kelan palvelut ja terveyspalvelut olivat suosittuja. Eri-laiset tapahtumat ja teemapäivät keräsivät myös kannatusta. (Huuska, N., julkaisematon

raportti 2016; Kuvio 3.) Palvelumuotoehdotukset Porin kirjastoauton palvelukyselyyn tulivat osittain näiden tutkimustulosten perusteella, joskin pieniä lisäyksiä ja muutoksia tehtiin. Esimerkiksi Veikkausta ei otettu mukaan kyselyyn, johtuen kirjastoauton ailahtelevista nettiyhteyksistä ja kauppa-apu koettiin liian hankalaksi toteuttaa, joten se jäi kokonaan pois kyselystä. Kyselyn muodostamiseen vaikutti myös tieto siitä, että Poriin oltiin suunnittelemassa erillistä ”työllisyysbussia” Porin vanhasta kirjastoautosta. Bussissa tarjottaisiin Kelan, te-toimiston ja kunnan palveluja. Sitä voisi käyttää myös nuoriso- ja vapaa-ajan palvelujen tarjoamiseen. (Laakso, A. 2016.)

5 KIRJASTOAUTON PALVELUTARVEKARTOITUS

Porin kirjastossa tehdään vuosittain asiakaskyselyitä, joissa kartoitetaan asiakkaiden toiveita kirjastopalveluiden suhteen. Lisäksi noin joka 6.–7. vuosi lähetetään asukaskysely satunnaisotannalla noin 1300 porilaiselle, missä kysytään kirjaston käytöstä ja palvelutoiveista. Varsinainen kirjastoauton palvelukysely tehtiin viimeksi vuonna 2009, jolloin selvitettiin tarvetta ja halukkuutta hankkia seudullinen kirjastoauto. Näiden tutkimusten tuloksia on käytetty hyödyksi auton hankintavaiheessa. (Hursti, A., asiantuntijahaastattelu 25.10.2016.)

Tämän tutkimuksen kohderyhmäksi mietittiin ensin vain lapsiasiakkaita, sillä lapset muodostavat kirjastoauton suurimman asiakasryhmän. Koska aikaa oli kuitenkin hyvin käytettävissä, päätettiin palveluita tarkastella mahdollisimman monen asiakasryhmän näkökulmasta. Asiakkaita tavoiteltiin netissä olevalla Webropol-kyselylomakkeella, joka oli jaossa myös paperisena kirjastoautossa. Yhteisöille tehtiin oma kysely ja lapsia ja nuoria kuultiin myös koulussa ja päiväkodissa pidettävillä ideatyöpajoilla.

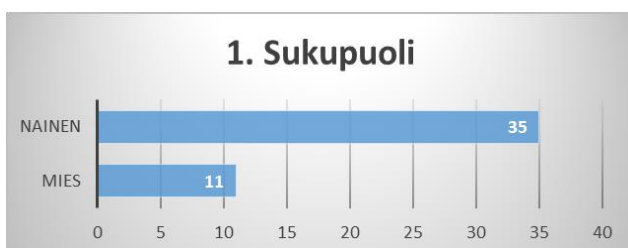
Keväällä 2016 toteutettiin Webropol-kyselyt henkilöasiakkaille ja yhteisöille sekä ensimmäinen ideatyöpaja Isosannan päiväkodissa. Syksyllä 2016 pidettiin ideatyöpajat Vähärauman koululla 5.–6.-luokkalaisille sekä aivorihi kirjastoauton henkilökunnalle. Tässä osiossa käydään läpi kyselyjen ja työpajojen tuloksia.

5.1 Kysely henkilöasiakkaille

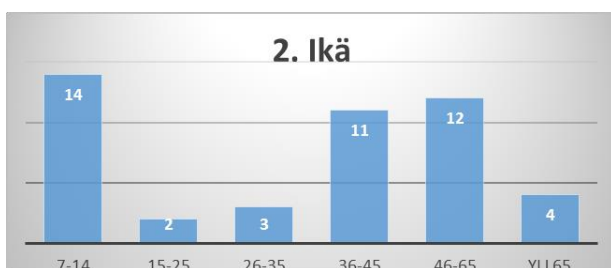
Henkilöasiakkaita lähestyttiin lomakekyselyllä, sillä se oli helpoin tapa tavoittaa kirjastoauton asiakkaat viemättä liikaa heidän aikaansa. Kysely oli avoinna aikavälillä 8.4 – 5.6.2016 ja siihen tuli yhteensä 46 vastausta, joista 26 tuli nettilomakkeen ja 20 paperisen lomakkeen kautta. Paperinen lomake oli jaettavana kirjastoautossa ja nettilomaketta mainostettiin kirjaston sekä Porin kaupungin Facebook-sivuilla. Lisäksi asiakkaita houkuteltiin vastaamaan lupaamalla kolmen 30 euron kirjakaupan lahjakortin arvonta kaikkien vastanneiden kesken.

Naiset olivat innokkaampia vastaamaan kyselyyn kuin miehet. Vastaajien ikäjakauma korreloi melko hyvin havaintojen perusteella arvioidun kirjastoauton asiakaskunnan ikäjakauman kanssa, lasten ja yli 46-vuotiaiden ollessa suurimmat vastaajaryhmät (Kuviot 4 & 5).

Kysely koostui 11 kysymyksestä, joista kolme ensimmäistä kartoittivat vastaajan taustoja. Suurin osa vastaajista oli työssäkäyviä, toiseksi suurin osa koululaisia (Kuvio 6). Lisäksi kysyttiin epäsuorasti kirjastoauton käyttöä kysymällä, tietääkö lähimmän kirjastoautopysäkkinsä sijainnin. Tällä kysymyksellä yritettiin myös selvittää kirjastoautopalvelun markkinoinnin onnistumista. Kysymyksen tulokset jäivät kuitenkin siinä mielessä laihoksi, että kyselyä ei ollut jaossa paperisena kirjastoauton ulkopuolella, joten ainakin paperiseen kyselyyn vastanneet käyttivät jo kirjastoauton palveluita ja oletettavasti siis tiesivät pysäkin sijainnin. Epätietoisia vastaajia tuli kuitenkin nettikyselyn kautta 7. Lisäksi yksi paperiseen kyselyyn vastannut ei tiennyt lähimmän kirjastoautopysäkkinsä sijaintia. 34 vastaajaa sanoi pysäkin olevan aivan lähellä ja vain 4 vastaajaa totesi pysäkin olevan liian kaukana. Kaiken kaikkiaan tilanne vaikutti siis melko hyvältä. (Kuvio 7.)



Kuvio 4. Kysymys 1: Sukupuoli.



Kuvio 5. Kysymys 2: Ikä.



Kuvio 6. Kysymys 3: Vastaajien elämäntilanne.



Kuvio 7. Kysymys 4: Lähin kirjastoautopysäkki.

Kirjastoauton käyntitiheyttä kysyttäessä suosituimmiksi nousivat kahden viikon ja viikon käyntivälit. Nämä välit ovat tälläkin hetkellä käytössä, joten tästä päätellen ihmiset ovat melko tyytyväisiä nykyiseen käyntitiheyteen. Useammin kuin kerran viikossa ja harvemmin kuin kerran viikossa saivat myös jonkin verran kannatusta, mutta nämä vastaukset tulivat suurimmaksi osaksi 7–14 –vuotialta. He saattoivat olla sellaisia, jotka käyvät kirjastoautossa koulupysäkeillä sekä kodin lähellä, tai sellaisia, jotka eivät ole ollenkaan innostuneita lukemisesta. Paperiseen kyselyyn vastanneista harvempaa käyntiväliä toivoivat vain 7–14 -vuotiaat pojat, mikä vahvisti stereotypiaa, jonka mukaan pojat ovat laiskoja lukemaan. Sen sijaan tytöt toivoivat tiheämpää käyntiväliä. (Kuvio 8.) Netissä vastanneista harvempaa käyntiväliä toivoi kaksi eri-ikäistä naista, joista kumpikaan ei tiennyt lähimmän pysäkkinsä sijaintia, sekä kaksi miestä, jotka sanoivat pysäkin olevan aivan lähellä.



Kuvio 8. Kysymys 5: Kirjastoauton käyntitiheys.

Kirjastoauton aineistolajeista määrällisesti tärkeimpinä pidettiin henkilökyselyssä aikuisten kertomakirjallisuutta ja tietokirjoja. Kuitenkin lasten ja nuorten kertomakirjallisuuskin oli erittäin suosittu vastaajien ikäjakaumaan suhteutettuna. Myös elokuvat keräsivät suhteellisen paljon ääniä sekä lapsilta että aikuisilta. Musiikkia toivottiin kirjastoautoon yllättävän vähän ja äänikirjat jäivät todella pienelle kannatukselle. Kuvakirjojen kannatuksenkin olisi olettanut olevan suurempi kuin se tämän kyselyn mukaan oli. Sanomalehtiä autoon toivoi vain kaksi lasta, kun sen sijaan aikakauslehtiä toivoi 10 vastaajaa lasten- ja nuortenlehtiä yhteensä 7 vastaajaa. ”Jotain muuta, mitä?” -kohdassa mainittiin, että varamalla saa hyvin mitä tahansa aineistoa kirjastoautoon. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Kysymys 6: Toivotut aineistolajit.

Kysymyksessä 7 kysyttiin halukkuutta käyttää kirjastoautoon hankittua lainausautomaattia. Vastaajista 26 aikoi käyttää lainausautomaattia, 12 ei ollut varma ja 8 oli sitä mieltä, ettei aio käyttää sitä. (Kuvio 10.) Kyselyn tekohetkellä lainausautomaattia oltiin vasta laittamassa toimintakuntoon, mutta se saatiin käyttöön pian kyselyn julkaisun jälkeen, joten osa oli jo varmasti sitä kokeillut. Monet niistä, jotka eivät aikoneet käyttää palvelua olivat sitä mieltä, että lainausautomaatti on askel huonompaan palveluiden suhteen ja he suosivat mieluummin oikeaa asiakaspalvelijaa kuin konetta. (Liite 1.)

Kirjastoauton mahdollisia uusia palveluita kysyttäessä ei mikään ehdotetuista palveluista noussut ylivoimaiseksi suosikiksi. Kaikista eniten ääniä annettiin sille, että kirjastoautoon ei tarvita mitään ylimääräisiä palveluita (17 ääntä). Tämä voi johtua siitä, että kirjastopalveluiden pelätään heikentyvän, mikäli kirjastoautossa tarjotaan myös muunlaisia palveluja. Ennakkoäänestys sai 12 ääntä ja nettikone ja liikuntavälineiden lainaus jakoivat toiseksi suosituimman palvelun tittelin kymmenellä äänellä. Postipalvelut keräsivät vain seitsemän ääntä, mikä on vain yksi enemmän kuin kausirokotuksilla ja kierrätyspisteellä. Kolme vastaajaa rastitti kohdan ”Jokin muu palvelu, mikä?”. Yksi näistä oli jätetty tyhjäksi, yhdessä toivottiin musiikin lainausta ja kolmannessa toivottiin lapsille järjestettyä toimintaa ja viihdettä. (Kuvio 11.)



Kuvio 10. Kysymys 7: Lainausautomaatin käyttö.



Kuvio 11. Kysymys 8: Kirjastoauton palvelut.

Kirjastoauton tapahtumia kysyttäessä suurimman suosion sai kirjastoauton vierailu rannalla/torilla/kaupan pihalla (Kuvio 12). Vuonna 2003 tehtiin Porin kirjastossa kokeilu, jossa kirjastoauto vieraili neljänä päivänä Prismän sekä Euromarketin pihoilla. Tuolloin kävijöitä oli yhteensä 229. Heistä 58 täytti kyselyn, jossa kysyttiin, käyttäisivätkö he kirjastoautoa, mikäli se kävisi säännöllisesti kaupan pihalla. 50 % vastasi käyttävänsä ja 41,4 % ehkä käyttäisi sitä. (Porin kirjastoauto automarketeissa 2003.) Näin ollen tämän vuotisen kyselyn tulos ei ole yllättävä.

Toiseksi eniten ääniä saivat musiikkiesitykset (13), kolmanneksi eniten kirjailijavierailut (11) ja neljänneksi eniten nukketheateriesitykset (10). Myös elokuvien katselua ja kirjavinkkausta pidettiin mukavina tapahtumina. Saman verran näiden kanssa sai tosin myös kannatusta ajatus, että kirjastoautossa ei saa järjestää tapahtumia. Runonlausunta ja lukupiiritoiminta eivät olleet kovin suosittuja. Yksi vastaaja toivoi listan ulkopuolelta kirjastoautoon taidenäyttelyä. (Kuvio 12.)



Kuvio 12. Kysymys 9: Kirjastoauton tapahtumat.



Kuvio 13. Kysymys 10: Tapahtuman järjestäminen kirjastoautossa.

Kysymyksessä 10 kysyttiin vastaajien halukkuutta järjestää itse kirjastoautossa tapahtuma. Neljä ihmistä vastasi tähän myöntävästi, mutta vain yhdellä oli ehdotus tapahtuman luonteesta. Hän ehdotti neulomis- ja virkkausvinkkien jakamista autossa. (Kuvio 13.)

Kyselyn viimeisessä kohdassa sai antaa myös vapaata palautetta sekä kirjastoautotoiminnasta että kyselystä. Lisäksi sai toivoa uusia pysäkkejä. Vapaan kommentin jätti 11 vastaajaa ja niiden joukossa oli niin pysäkkitoiveita, kehitysehdotuksia kuin kehujakin. Kukaan ei kommentoinut itse kyselyä. (Liite 2.)

5.2 Kysely yhteisöille

Yhteisökysely oli avoinna 18.4 – 5.6.2016 välisen ajan. Kutsu kyselyyn lähetettiin sähköpostitse 27 päiväkodille, seitsemälle ryhmäperhepäivähoitajalle, 17 koululle ja kuudelle palvelukodille/kuntoutuskodille/asuntolalle. Yhteensä kutsuja lähti 57. Vastauksia tuli yhteensä 18, joista päiväkoteja oli yhdeksän, ”ryhmiksiä” yksi, kouluja seitsemän ja palvelukoteja yksi. Kyselyn tavoitteena oli selvittää nykyisten pysäkkiaikojen sopivuutta ja kysellä halukkuutta uusille palvelumuodoille. Kyselylomaketta käytettiin, jotta vastaukset olisivat olleet mahdollisimman hyvin vertailtavissa keskenään.



Kuvio 14. Kirjastoauton käyntitiheys, yhteisöt.

Suosituin kirjastoauton käyntitiheys kouluilla ja päiväkodeilla vaihteli yhden ja kahden viikon välillä (Kuvio 14.). Toiveita ajan muuttamisesta tuli jonkin verran ja ne toimitettiin työn toimeksiantajalle eli Porin kaupunginkirjastolle. Vastaajista yli puolet oli tyytyväisiä nykyiseen pysäkkiaikaansa.



Kuvio 15. Kirjastoauton toiminta, yhteisöt.

Yhteisökyselyssä nukketeatteriesitykset saivat melkein kaikki vastaajat innostumaan ja vain neljä ei toivonut niitä. Osa vastaajista tarjosi jopa oman koulunsa tai päiväkotinsa tiloja esitysten pitämiseen. Myös musiikkiesitykset ja kirjavinkkaus keräsivät paljon ääniä. (Kuvio 15.) Ainoa palvelukoti, joka kyselyyn vastasi, toivoi musiikkiesityksiä ja lisäksi runonlausuntaa. Yhden vastauksen perusteella on mahdotonta tehdä yleistyksiä palvelukotien tarpeista, mutta kyselyn avulla ainakin tämän yhden palvelukodin tarpeet tulivat selvitettyä. Kyselyn vapaassa kommenttikentässä ylistettiin kirjastoauton palveluita ja henkilökuntaa ja kyseltiin, olisiko nukketeatteria todellakin mahdollista järjestää. (Liite 3.)

5.3 Ideatyöpaja päiväkodissa

Päiväkoti Isosannassa järjestettiin ideapaja 23.5.2016 työnimellä ”unelmien kirjastoauto”. Ideapajaan osallistui kuusi esikouluikäistä lasta. Osallistujien määrän oli päiväkodin henkilökunta päättänyt ennalta. Lapset saivat tehtäväkseen piirtää, millainen olisi heidän unelmiensa kirjastoauto - mitä siellä voisi tehdä, mitä siellä olisi ja miltä se näyttäisi. Lattialle rullattiin piirtämistä varten 90cm leveää paperia.

Lapset lähtivät selvästi liikkeelle omista mielenkiinnonkohteistaan ja harrastuksistaan. Kirjastoautoon piirrettiin kissa, pelikoneita ja donitseja. Lapset myös puhuivat innokkaasti keksinnöistään ja muiden ideat otettiin helposti vastaan ja piirustuksissa toistuivatkin samat teemat. Kirjastoautoon suunniteltiin kuitenkin myös palveluita, jotka eivät tulisi lasten omaan käyttöön, kuten häähuone, kukkakauppa ja parturi.

Vaikka suurin osa lasten suunnittelemissa palveluissa on ainakin hyvin kaukaista tulevaisuutta tai toimisi vain rinnakkaistodellisuudessa (kuten kultainen suihkulähde, uima-allas tai trampoliini), niin jotain pohtimisen arvoisia ideoitakin heiltä tuli. Näitä voisivat olla esimerkiksi pelikone, valokuvaus, lelujen lainaus tai ohjelmointikurssit (ehdotettiin koodaus-huonetta). Makeisten myyntiin julkisissa kirjastoissa on vielä toistaiseksi suhtauduttu nihkeästi, mutta ehkä sekään ei ole enää niin kaukaista tulevaisuutta.

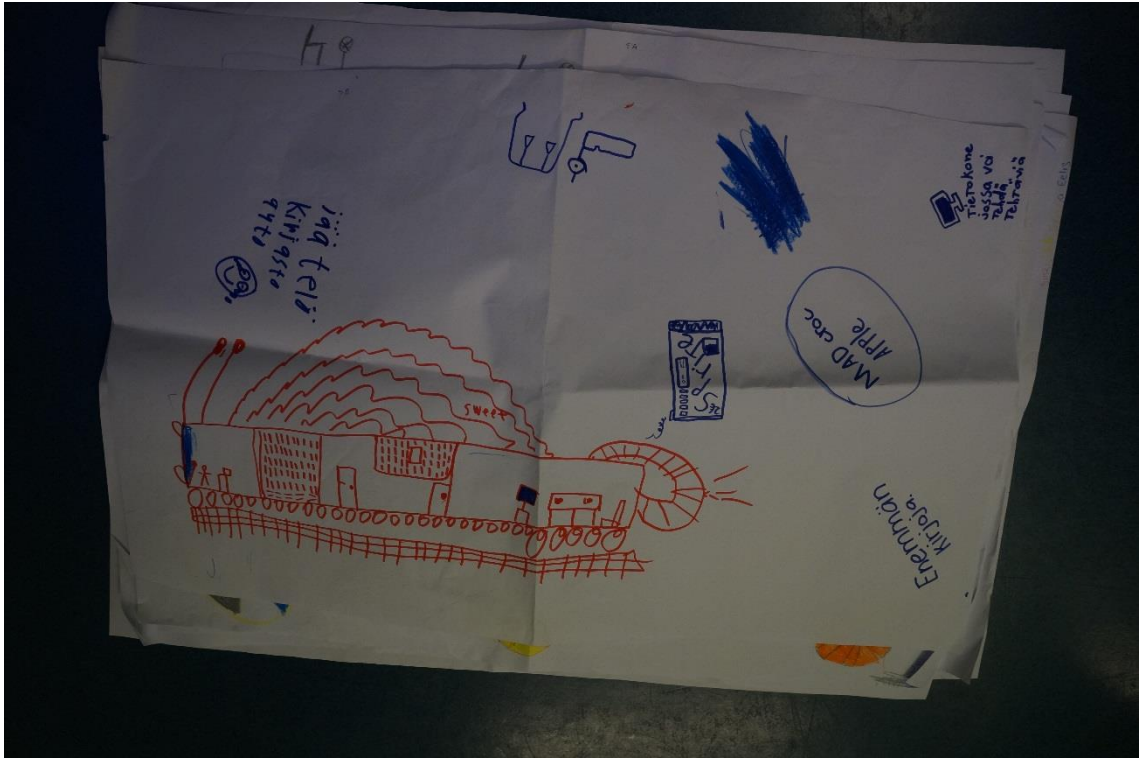
5.4 Ideatyöpaja 5.–6.-luokkalaisille

5.–6.-luokkalaisten ideatyöpajat järjestettiin Vähärauman koululla 22.9.2016. Tapahtumaan osallistui yhteensä noin 150–180 oppilasta ja se suunniteltiin toiminnalliseksi. Tapahtuma kesti koko päivän ja sen aikana järjestettiin yhteensä kuusi ideatyöpajaa, joihin osallistuivat luokat 5A, 5B, 5C, 6A, 6B ja 6C.

Ensimmäinen ideatyöpaja pidettiin luokalle 5A. Oppilaat saivat aluksi valita postikortin, jonka kokivat kuvaavan kirjastoautoa tai omaa suhdetta kirjastoautoon. Tämän jälkeen he saivat kertoa valinnastaan ja siitä, mitä kirjastoautosta tulee mieleen. Oppilaat puhuivat tunnelmasta, satumaisuudesta ja siitä, että kirjastoautoon meinaa tulla aina kiire, ja että kortti unohtuu. Tämän jälkeen oppilaat ohjeistettiin piirtämään ryhmissä tulevaisuuden kirjastoauto. Aikaa oli kovin vähän käytettävissä, joten piirustukset jäivät kesken. Oppilaiden esitellessä tuotoksiaan kävi kuitenkin selvästi ilmi se, että kirjastoauton tulisi olla värikäs myös sisältä ja siellä tulisi olla paljon penkkejä, joilla istua. Myös limsakone sai suuren suosion.

Seuraavaksi vuorossa oli 5B. Koska edellisen luokan kanssa oli tullut kiire, jätettiin postikorttivaihe pois. Oppilaat saivat halutessaan lisätä jotain edellisellä tunnilla tehtyyn listaan kirjastoauton herättämistä tunteista ja mielikuvista, ja tässä ryhmässä kuvailtiin kirjastoautoa rauhalliseksi paikaksi, jossa voi lukea. Kuvailujen jälkeen siirryttiin taas piirtämään kirjastoautoja, mutta tällä kertaa ohjeistettiin selvemmin piirtämään kirjastoauton palveluita, ei itse autoa, sillä aikaisemman ryhmän kanssa osa oli ehtinyt piirtää vain

renkaat ja auton rungon. Tämän ryhmän tuotoksissa korostuivat toiveet pidemmästä laina-ajasta (6 viikkoa) ja kirjastoautolle toivottiin myös omaa maskottia. Ideoita auton kehittämiseksi tuli aivan valtavasti ja tämä ryhmä oli kaikista idearikkain. (Kuva 4.)



Kuva 3. 5B-luokan yhden ryhmän visio kirjastoautosta.

Seuraavana vuorossa oli luokka 6B. Heidän kanssaan kokeiltiin väittelyä aiheesta ”kirjastoauto on huippukiva”. Ensin jaettiin luokka kahtia niin, että toiselle puolelle tulivat väitteen puolustajat ja toiselle vastustajat. Tämä vaihe onnistui vielä ihan hyvin. Oppilaiden oli tarkoitus miettiä ryhmissä perusteita omalle kannalleen ja valita ryhmästään yksi, joka osallistuu väittelyyn. Väittelyssä jokaisella oli minuutti aikaa kertoa omat perustelunsa ja antaa sen jälkeen vuoro seuraavalle. Katsojien oli tarkoitus miettiä samalla, miten saisi kirjastoautoa tylsänä pitävätkin innostumaan ja toisaalta sitä, mikä kirjastoautossa on jo ihan hyvin. Käytännössä väittelystä muodostui kuitenkin vain asioiden listaa vuorotellen, eikä vuoropuhelua syntynyt. Oppilaat olivat kovin rauhattomia, sillä he olivat nälissään ja osa oli juuri käynyt rokotettavana. Väittelyn jälkeen jutellessa tuli

kuitenkin selväksi, että oppilaat pitivät kirjastoautoa liian ahtaana ja valikoimaa suppeana. He nostivat esille henkilökunnan ennakkoluulot nuoria kohtaan ja kokivat, että heitä kohdellaan jo valmiiksi kuin rikollisia. He toivoivat iloisempaa asiakaspalvelua ja enemmän aikaa valita kirjoja. He ehdottivat ekologisempaa sähköautoa tai aurinkopaneeleja katolle.

Ruokailun jälkeen oli vuorossa luokka 5C. Koska ideatyöpaja järjestettiin musiikkiluokassa, oli luontevaa tehdä pajasta musikaalinen. Oppilaita pyydettiin kirjoittamaan laulu kirjastoautosta ja esittämään se muulle luokalle. Laulut videoitiin myöhempää dokumentointia varten, mutta niitä ei ole lupa esittää julkisesti. Musikaalinen toteutus oli hauska ja sai levottomaksikin luonnehditut oppilaat pysymään suunnittelussa mukana. Laulun jälkeen oppilaat jaksoivat paremmin keskittyä kertomaan toiveitaan kirjastoauton valikoidusta ja niitä tulikin paljon. Käsityö- ja kokkauskirjoja toivottiin paljon, mutta myös ympäristöä ja historiaa käsittelevät kirjat kiinnostivat. Elokuvat, vitsikirjat ja lehdistä Systeri olivat myös listalla.

Luokan 6C kanssa yritettiin taas väittelyä, sillä heidän opettajansa oli sitä mieltä, että luokasta saattaisi löytyä väittelyn taitajia. Aloitus kuitenkin epäonnistui, sillä luokka ei jakautunut ollenkaan tasaisesti puolesta ja vastaan, vaan ainoastaan neljä ihmistä piti kirjastoautoa kivana. Aihe muutettiin koskemaan lukemista ja otsikko oli ”lukeminen on kivaa”. Tämä luokka oli erittäin rauhaton ja heitä oli miltei mahdotonta saada keskittymään aiheeseen. Luokassa oli nuija, jota napauttamalla olisi pitänyt saada luokka hiljennemään, mutta sillä ei ollut mitään vaikutusta. Oli totta, että tästä luokasta löytyi hieman paremmin väittelyn osaajia, mutta väittelyä oli vaikea kuulla, kun muu luokka ei millään suostunut pysymään hiljaa. He myös huutelivat omia väitteitään, vaikka heitä oli kielletty tekemästä niin. Kirjastoauton toiminnasta heillä oli selkeä mielipide, että siellä on liian ahdasta, eikä sieltä löydy heille sopivia kirjoja. He toivoivat 11–12-vuotiaille omaa hyllyä ja parempia elokuvia. Lempikirjoikseen he mainitsivat ainakin Kapteeni Kalsarit ja Nero patin päiväkirjat. He toivoivat autoon myös erilaisia teemapäiviä esim. ystävänpäivänä.

Viimeisenä vuorossa oli luokka 6A. Väittelyistä saaduista kokemuksista viisastuneena tämä paja toteutettiin piirtämällä. Oppilaille selitettiin, että he saavat suunnitella kirjastoautoon palveluita ja sen jälkeen esitellä palvelut muille. He jakaantuivat omatoimisesti ryhmiin ja alkoivat piirtämään ja kirjoittamaan ideoita. Aikaa piirtämiseen oli yhteensä noin 20–25 minuuttia, mikä oli runsaasti enemmän kuin muilla ryhmillä. Myös tässä ryhmässä toivottiin kirjastoautoon enemmän tilaa, seinille kuvia, taustamusiikkia ja hyvää

äänentoistoa. He ehdottivat sähköistä kuittia paperisen sijaan, selkeää jaottelua kirjoille ja uudempia tietokirjoja nykyistä laajemmalla skaalalla.

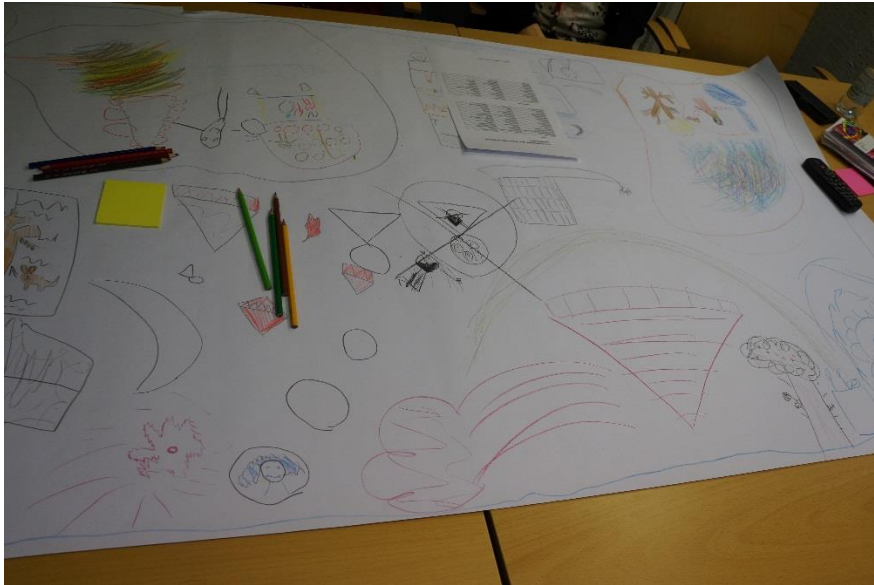
Yhteenvetona työpajoista voi sanoa, että ero viitos- ja kuutosluokkien tyytyväisyydessä kirjastoautopalveluihin oli selvästi havaittavissa. Viidesluokkalaiset olivat vielä melko tyytyväisiä, joskin innostuneita keksimään kaikkea uutta. Kuudesluokkalaiset olivat kriittisempiä ja heitä häiritsi enemmän ahtaus ja valikoimien sopimattomuus heille. Kuitenkin jokainen luokka toivoi vielä enemmän aineistoa erityisesti jännitys-, kauhu- ja tietokirjallisuuteen. Toivottiin myös aineiston erittelyä iän mukaan yli 10-vuotiaille ja enemmän nuorten elokuvia.

Lisäpalvelut ja brändäys tulivat esiin kirjastotarrojen, kirjastoautomaskotin ja kioskin muodossa. Oppilaat toivoivat myös enemmän vaikutusmahdollisuuksia esimerkiksi kirjastokortin ulkomuodon suhteen. Ehdotettiin, että kirjastokortin voisi suunnitella itse tai valita kuvan jostain suuremmasta valikoimasta. Ekologisuus nousi yhdeksi suureksi teemaksi ja sähköinen kuitti, aurinkopaneelit tai sähkö-/hybridiauto saivat kannatusta. Käytännön asioista oppilaat toivoivat esimerkiksi oven lukitsemista niin, ettei sitä pääsisi avaamaan ja sulkemaan ulkoa koulupysäkkien aikana ja ystävällisempää ja hymyilevämpää palvelua henkilökunnalta. Ideoita tuli oppilailta niin paljon, että ne on listattu erikseen omalle liitteelleen työn loppuun (Liite 4).

5.5 Kirjastoauton henkilökunnan aivoriihi

Henkilökunnan aivoriihi järjestettiin 10.10.2016 ja sinne tuli paikalle neljä kirjastoauton työntekijää ja kirjastotoimenjohtaja. Valitettavasti kaikki työntekijät eivät olleet kaupungin lomautusten vuoksi töissä, joten koko henkilökunnan kattavaa aivoriihtä ei pystytty järjestämään. Tilana toimi kirjaston oma seminaarihuone ja aivoriihen kesto oli noin kaksi tuntia.

Tilaisuuden tarkoituksena oli herätellä henkilökuntaa miettimään erilaisia vaihtoehtoja palveluiden kehittämiseksi, mutta toisaalta myös kertoa saaduista tutkimustuloksista. Vertailun vuoksi haluttiin saada ensin henkilökunnan näkemys sopivista palveluista, ennen kuin heille kerrottiin, mitä asiakkaat olivat halunneet. Tämä toteutettiin pienimuotoisella aivoriihellä. Virikkeeksi aivoriihelle levitettiin pöydälle päiväkotilaisten piirtämät piirustukset unelmien kirjastoautosta (Kuva 5).



Kuva 4. Päiväkotilaisten piirustus unelmien kirjastoautosta.

Ideointi kesti noin kymmenen minuuttia ja sen aikana tuli paljon ideoita, jotka olivat pyöriineet henkilökunnan mielessä pidempäänkin, mutta niitä ei ollut aikaisemmin kirjattu ylös mihinkään. Osa lähti miettimään kirjaston itse tarjoamia palveluita, mutta osa mietti myös erilaisia yhteistyömahdollisuuksia muiden toimijoiden kanssa. Itse tarjotuista palveluista nousivat esiin esimerkiksi ”lukijoiden mato”, jossa asiakkaat saisivat kutoa samaa matoa aina hieman eteenpäin. Ehdotettiin myös kirjavinkkauksen muokkaamista siten, että kaverit vinkkaisivat toisilleen ja vinkit voitaisiin esimerkiksi laittaa kirjastoauton kattoon. Kirjastoautosta voisi myös lainata nukketeatteripaketin harjoittelua varten ja tulla esittämään valmiin tuotoksen minkä tahansa kirjaston tiloihin.

Yhteistoiminnasta esimerkkeinä olivat erilaiset työpajatyyliset palvelut, jotka toteutettaisiin joko kirjaston omin voimin tai yhteistyökumppanien kanssa. Näitä olivat sarjakuvapajat, elokuvapäivät tai leffaillat yhteistyössä esimerkiksi Satakunnan elävän kuvan keskuksen (SEKK) kanssa sekä varjo- ja nukketeatteri. Myös vanhuspalveluiden kanssa suunniteltiin yhteistoimintaa. Kokonaan ulkopuolisista palveluista mainittiin erilaiset asiantuntijat autossa ja kirjailijavierailut. Nämä luetellut palvelut olivat vain osa henkilökunnan keksimistä palveluista.

Pienimuotoisen aivoriihityöskentelyn jälkeen henkilökunnalle kerrottiin tutkimustuloksista, jotka oli saatu Webropol-kyselyn avulla sekä ideatyöpajoissa Isosannan päiväkodissa ja Vähärauman koululla. Henkilökunta sai tutustua taulukkoon, jossa oli listattuna 5.–6.-luokkalaisten toiveita palveluista ja aineistosta (Liite 4). Taulukko herätti keskustelun siitä, kuinka järjestyksen ylläpitäminen kirjastoautossa voidaan tulkita epäystävällisyydeksi ja miten osa palveluista jo nyt löytyy autosta, mutta niitä pitäisi markkinoida eri tavalla, jotta käyttäjät löytäisivät ne. Sisustusasiat herättivät henkilökunnan huomion, sillä monet toiveista käsittelivät kirjastoauton sisustusvärejä tai muuta koristelemista. Henkilökunnalle avattiin lisäksi taulukon takana olleita tilanteita ja taustoja, sekä painotettiin oppilaiden toiveita vaikuttaa itse palveluihin.

Webropol-kyselyn tulokset antoivat viitteitä siitä, että aikuisasiakkaat ovat itseasiassa melko tyytyväisiä tämänhetkisiin palveluihin, joten henkilökunta päätti keskittyä pohtimaan lähinnä lasten palveluiden parantamista. Aikuisten palveluistakin toki puhuttiin, ja esimerkiksi auton käyttämisestä ennakkoäänestyspaikkana ensi keväänä oli jo sovittu ennen aivoriihen järjestämistä. Webropol-kyselyn tulosten pohjalta päätettiin myös uudelleen kokeilla kirjastoauton tuomista esimerkiksi torille.

Tapaamisen loppuaika sujui vapaamman keskustelun merkeissä, joskin keskustelun lomassa kerättiin vielä muutamia ideoita, jotka aiotaan ottaa toteutukseen ensimmäisinä. Lasten DVD-levyt päätettiin järjestää niin, että 10–12 -vuotiaat löytävät paremmin heidän ikäisilleen sopivia elokuvia, eli ”taaperoelokuvat” ryhmitellään erikseen. Pelien hankinnasta päätettiin jutella pääkirjaston pelivastaavan kanssa, josko ensi vuonna olisi varaa hankkia niitä myös autoon. Myöhemmin toteutettaviksi valikoituivat myös nukketheateriteemapäivä ja kirjastonkäytön opetuksen yhteydessä toteutettava lasten kirjastovirkailijakokeilu, eli lapset voisivat lainata toisilleen kirjoja. Kaksi viimeistä vaativat tosin niin paljon suunnittelua ja organisointia, että niitä ei vielä hetkeen pystytä toteuttamaan, sillä osa henkilökunnasta on lomautettuna. Kaikki palvelut suunniteltiin kuitenkin niin, että ne pystytään toteuttamaan olemassa olevalla henkilökunnalla ja laitteistolla, kunhan lomautusten aika on ohi. Suunnitelmissa on myös helpompi pysyä, kun ne on kirjattu paperille. (Liite 5.)

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

Tutkimustulosten analysointi näin monipuolisessa tutkimuksessa vie paljon aikaa. Osittain tuloksia on jo analysoitu tutkimustulosten esittämisen yhteydessä, mutta tuloksia tulee analysoida myös laajemmassa yhteydessä. Seuraavaksi tuloksia analysoidaan verraten henkilökunnan ja asiakkaiden toiveita keskenään ja toisaalta verraten tuloksia myös aiemmin aiheesta tehtyihin tutkimuksiin. Vertailua kutsutaan myös nimellä kuluanalyysi, englanniksi gap-analysis (Franklin, M. 2005, 1).

Tulosten luotettavuuden arviointi on myös erittäin tärkeää ja sitä käsitellään tässä kappaleessa. Mikäli aikuisten ja lasten tuloksia olisi haluttu verrata keskenään, olisi tutkimusmenetelmien pitänyt olla lähempänä toisiaan luotettavan tuloksen aikaansaamiseksi. Siksi niitä ei ole tässä tutkimuksessa vertailtu.

6.1 Henkilökunnan ja asiakkaiden toiveiden vastaavuus

Henkilökunnalta ja asiakkailta tuli paljon ideoita palveluiden kehittämiseen, mutta ne eivät täysin vastanneet toisiaan. Aikuisasiakkaille ja yhteisöille oli annettu valmiiksi vaihtoehtot, joista valita, joten heidän valitsemansa palvelut korreloivat paremmin henkilökunnan ideoimien palveluiden kanssa. Lapsiasiakkaat saivat kuitenkin vapaasti kertoa, millaisen kirjastoauton he haluaisivat ja näitä kirjastoauton henkilökunta ei pystynyt kovin hyvin ennakoimaan. Toisaalta juuri siksi työpajat antoivat erittäin arvokasta tietoa ja avasivat oven myös uusille ideoille ja ajatuksille.

Perusajatus palveluista pysyi kuitenkin samana, vaikka toteutustavat olivat erilaisia. Lapset ja nuoret olivat innokkaita vaikuttamaan itse palveluihin, ja myös henkilökunta suunnitteli osallistavia palveluita, vaikkakin aluksi eri kohderyhmälle. Asiakkaiden ja henkilökunnan toiveita tuotiin lähemmäs henkilökunnan aivoriihi- ja ideatyöskentelyn kautta.

Jos asiakkailta olisi kysytty, kuinka tärkeänä he mitäkin palvelua pitävät, olisi saatu tietää ne palvelut, joilla on suurin merkitys asiakkaille. Näin olisi saatu hyödyllistä tietoa siitä, onko jokin olemassa oleva palvelu turha. (McKnight, S. 2010, 114–181.) Tässä tutkimuksessa kysyttiin kuitenkin vain mitä palveluja asiakkaat haluavat määrittelemättä tarkemmin, kuinka paljon he niitä haluavat. Lisäkysymykset olisivat tehneet kyselystä pidemmän ja nostaneet kynnystä vastata.

6.2 Tulosten vastaavuus aiempiin tutkimuksiin

Muissa vastaavissa tutkimuksissa ovat postipalvelut usein nousseet ylivoimaisesti suosituimmaksi lisäpalveluksi kirjastoautoissa. Esimerkiksi tuoreessa Lapualla tehdyssä tutkimuksessa postipalveluja kaipasi 24 ihmistä, kun vastaajajoukko oli 52 (Kivioja, A. 2016, 31). Porissa postipalveluja kaipasi vain seitsemän ihmistä, mikä saattaa kertoa joko Porin postien hyvästä sijoittelusta, tai olla merkki digitalisoitumisen tuomasta perinteisen postin käytön vähentymisestä. Sähköistymisestä voi kertoa myös se, että Kelan palvelutkaan eivät enää keränneet kuin kolme kannattajaa, kun kysyttiin vaihtuvien asiantuntijoiden mukana oloa. Lomakkeiden hakua ja täyttöpua ei erikseen kysytty.

Ennakoäänestyspaikkana kirjastoauton suosio ei ole laskenut, vaan se on edelleen yksi suosituimmista lisäpalveluista, joita kirjastoauto voi asiakkailleen tarjota. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että Porin asukkaat eivät pääosin kaipaa kirjastoautolta ulkopuolisia palveluntarjoajia, mutta sen sijaan kirjastolta toivotaan erilaisia kulttuurisia elämyksiä, kuten musiikkiesityksiä tai elokuvailtoja. Nukketeatteri oli Porin kyselyssä suosituimpien ohjelmamuotojen joukossa, kun taas Lapuan tutkimuksessa se jäi viimeiselle sijalle (Kivioja, A. 2016, 32). Tästä huomaamme, että tarpeita ei kannata lähteä arvailemaan, vaan jonkinasteinen tutkimus on aina paikallaan, mikäli haluaa suunnitella oikeasti asiakaslähtöiset palvelut.

6.3 Tulosten luotettavuus

Webropol-kyselyn ja paperisen kyselyn osalta otanta oli 46 ihmistä, mikä on melko vähän, kun otetaan huomioon Porin asukasluku. Toisaalta aikuiset tekevät vain noin 20 % kirjastoauton lainoista, joten vastaajien määrän voi ajatella kohtalaiseksi. Tutkimus antaa siis suuntaa siihen, millaisia palveluita yksityishenkilöt toivovat ja mihin suuntaan palveluita voi kehittää. Lomakekysely on kuitenkin rajallinen tiedonantaja, sillä ihmiset laittavat rastin helposti sellaisiin palveluihin, joita eivät oikeasti kuitenkaan käytä. Lisäksi moni idea voi jäädä kertomatta, koska mieli takertuu vain jo annettuihin vaihtoehtoihin. Vain muutama antoi avoimen kommentin kohdassa listan ulkopuolelta kehitysehdotuksia. Toinen ongelma lomakekyselyissä on se, että aina ei pysty todentamaan onko netissä vastannut henkilö todella se, joka väittää olevansa. Lähes kaikki jättivät kuitenkin yhteystietonsa arvontaa varten, joten tuskin mitään suuria väärinkäytöksiä tapahtui.

Yhteisöille suunnatussa kyselyssä vastausmahdollisuudet olivat niin ikään rajatut, vaikkakin lomakkeella oli myös vapaan kommentoinnin kenttä. Vastausprosentti oli kokonaisuudessaan noin 32, joten läheskään kaikki yhteisöt eivät lyhyeen kyselyyn jaksaneet vastata. Tämä johtui todennäköisesti siitä, että kaikilla yhteisöillä ei ollut varsinaisesti yhteyttä kirjastoautoon, vaan he käyttivät esimerkiksi pääkirjaston palveluita, tai eivät käyttäneet kirjastoa lainkaan. Näissä tapauksissa mielenkiinnon puute on osittain aivan ymmärrettävää. Ahkerimpia vastaamaan olivat päiväkodit ja koulut, joiden osalta pystyy jo tekemään yleistyksiä. Jokaisen vastaajan osalta tuloksia tarkasteltiin myös erikseen, sillä moni oli kirjoittanut lomakkeelle pysäkkitoiveita ja esimerkiksi mahdollisuudesta käyttää koulun salia kirjaston tarjoamiin palveluihin.

Ideatyöpaja päiväkodilla jäi valitettavasti ainoaksi laatuaan, joten se kertoo ainoastaan yhden päiväkodin lasten käsityksistä unelmien kirjastoautosta. Työpajan tulokset toimivatkin vain lähinnä virikkeenä vapaalle ideoinnille. Sen sijaan koululla toteutetut kuusi ideatyöpajaa antoivat hyvän käsityksen 10–12 –vuotiaiden nuorten toiveista. Eri menetelmien avulla saatiin aikaan samanlaisia tuloksia, mikä kertoo paljon tulosten luotettavuudesta. Täytyy kuitenkin muistaa, että kasvuympäristö vaikuttaa lasten ja nuorten tapaan hahmottaa asioita, joten Porissa saadut tulokset eivät välttämättä päde esimerkiksi Rovaniemellä.

7 TUTKIMUKSEN YHTEENVETO JA JATKOTUTKIMUSKOHTEET

Tutkimus toteutettiin palvelumuotoilun periaatteet huomioiden. Asiakkaiden toiveita kirjastoauton uusista palveluista kuultiin niin kyselylomakkeilla kuin vapaammilla ideatyöpajoilla. Tutkimuksessa otettiin huomioon myös tunnelmamuotoilun näkökulma kysymällä lapsilta kirjastoauton herättämiä tunteita ja keinoja, joilla kirjastoautossa käymisen kokemusta voi parantaa. Lapset suunnittelivat mieleisiään palveluita ja antoivat paljon ideoita toiminnan parantamiseen.

Kaiken kaikkiaan tutkimus onnistui hyvin ja lasten toiveiden osalta jopa yli odotusten. Toteutettavien palvelujen valinnassa otettiin hyvin huomioon käytettävissä olevat taloudelliset ja ajalliset resurssit. Aikuisten kyselyn tulokset antoivat ymmärtää, että aikuiset ovat melko tyytyväisiä palveluihin jo nyt, eikä suuria muutoksia tarvitse tehdä.

Tutkimustulokset saatiin kasaan pääosin luotettavin menetelmin ja tilaajaorganisaatiota hyödyttäen. Enemmän aikaa olisi voinut varata erilaisiin organisointia vaativiin asioihin, kuten työpajojen sopimisiin ja toteuttamisiin. Nyt ongelmaksi muodostuivat päiväkotien ja koulujen tiukat aikataulut ja työpajoja ei saatu toteutettua aivan niin montaa kuin oli tarkoitus. Jatkossa tulisi myös kiinnittää huomiota kunnolliseen kommunikointiin yhteistyötahojen kanssa, jotta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin. Esimerkiksi yhden tunnin työpajasta muodostui kuusi yksittäistä tunnin mittaista työpajaa huolimattoman kommunikoinnin tuloksena.

7.1 Toteuttamiskelpoiset palvelut

Tilaajaorganisaatio, eli Porin kirjasto sai tutkimuksen tuloksena uusia ideoita palveluidensa kehittämiseen ja osa palveluista valikoitui toteutettaviksi lähiaikoina. Toteuttamiskelpoisia palveluideoita saatiin huomattavasti enemmän, kuin mitä on realistista yhden toimijan toteuttaa edes seuraavan kymmenen vuoden aikana. Tästä tutkimuksesta voikin olla hyötyä ideoinnin käynnistäjänä myös muille kirjastoautoille ja miksei myös muille kirjastoille.

Muutamia palveluita, joita ei valittu toistaiseksi toteuttamislistalle ovat esimerkiksi kioskipalvelut. Onko enää kovinkaan kaukaista tulevaisuutta, että kirjastoautossa myytäisiin

pieniä välipaloja, esimerkiksi myslipatukoita? Myös elokuvaillat ja musiikkiesitykset tekevät varmasti tuloaan "kivijalkakirjastojen" lisäksi myös kirjastoautoihin. Kirjaston mainostusta ja imagoa taas voisi helpottaa lasten ehdottamilla kirjastotarroilla tai maskotilla. Useammassa kirjastossahan on toiminut epävirallisena maskottina Zdenek Milerin luoma Myyrä-hahmo ja tämän tutkimuksen tekijä on kuljettanut Hattulan kirjastoautossa mukanaan Kirjastokettu Kikiä, eli ruskeaa pehmokettu-käsilaukkaa.

Lainattavasta aineistosta nykyaikaa ovat varmasti erilaiset konsolipelit, joita Poriinkin nyt kaavaillaan. Lisäksi tarjontaan voisi lisätä kokeilumielessä esimerkiksi leluja. Näiden lainaamista arastellaan usein hygieniasyistä, mutta ovatko ne oikeasti sen epähygieenisempiä kuin vaikkapa paksulehtiset lastenkirjat, joita lapset maiskuttelevat suussa?

7.2 Jatkotutkimuskohteet

Lasten osalta tulokset olivat melko kattavat ja niissä riittää pohtimista pitkäksi aikaa, mutta aikuisten osalta olisi mielenkiintoista selvittää toiveita vielä tarkemmin. Tutkimuksen lopussa heräsi kysymys, miksi aikuisillekin ei voisi järjestää ideatyöpajaa. Käytännössä tätä ei kannata kuitenkaan Porissa toteuttaa vielä muutama vuoteen, sillä nykyisten uudistusten käyttöönotto ja erilaiset kokeilut vievät aikaa ja energiaa. Sen sijaan erilaisiin projekteihin olisi hyödyllistä saada lisäapua ulkopuolelta.

Vastaavanlaisia tutkimuksia lasten tarpeista tulee tehdä mahdollisimman monessa kunnassa, niin kirjastoautoissa kuin perinteisissä kirjastoissakin. Ideatyöpajat antavat huomattavasti enemmän ja vilpittömämpää palautetta kuin lomakekyselyt. Eri menetelmiä kannattaa varioida, jotta tuloksista saadaan mahdollisimman monipuoliset ja niistä huomataan yhteneväisyydet ja eroavaisuudet. Kirjaston saama hyöty ideatyöpajoista on suuri, sillä ne samalla lisäävät innostusta ottaa itse selvää kirjastopalveluista ja antavat kirjastolle arvokasta tietoa siitä, mitä heiltä odotetaan ja miten heidät tällä hetkellä nähdään. Lisäksi Porissa on tarpeen tehdä seurantatutkimus nyt suunniteltujen uusien palvelujen toimivuudesta. Tämä voidaan toteuttaa uudella Webropol-kyselyllä tai havainnoinnalla uusien palvelujen käyttöastetta.

Mielenkiintoista olisi myös vertailla, kuinka paljon eri alueiden lasten tarpeet eroavat toisistaan ja toisaalta mikä heitä yhdistää. Onko esimerkiksi lasten halukkuus osallistua palveluiden suunnitteluun joka puolella sama, vai ovatko toiset tyytyväisempiä valmiiksi räätälöityihin palveluihin?

LÄHTEET

- Aluehallintovirasto 2015. Kirjastorakentaminen ja kirjastoautot. Päivitetty 8.5.2015. Viitattu 20.4.2016. <https://www.avi.fi/web/avi/kirjastorakentaminen-ja-kirjastoautot#.Vo4lsPI97q4>
- Design Commission 2013. Restarting Britain 2. Viitattu 24.5.2016. http://www.policyconnect.org.uk/apdig/sites/site_apdig/files/report/164/fieldreportdownload/designcommissionreport-restartingbritain2-designpublicservices.pdf
- Design Council 2008. The role of design in public services. London: Design Council briefing 02. Saatavilla myös: http://www.sustainable-design-uk.com/pdf/DesignCouncilBriefing02_TheRoleOfDesignInPublicServices.pdf
- Franklin, M. 2005. Performance Gap Analysis: Tips, Tools, and Intelligence for Trainers. USA: American Society for Training and Development.
- Granfors, H. 1959. Porin kaupunginkirjasto 1858–1958. Pori: Satakunnan Yhteisvoima Oy Pori.
- Hakkola, K. & Virsu, M. 2000. Entäs jos... -laulava puu ja muita tarinoita teematyöskentelystä. 1.painos. [Helsinki]: Tammi.
- Holme, N. & Sivenius, P. 2009. Kirjastoautot Suomessa. Lahti: Omakustanne, osin apurahojen turvin: Alfred Kordelinin -säätiö, Suomen kirjastosäätiö.
- Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2013. Tilastolliset menetelmät. Helsinki: SanomaPro.
- Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja: Taide + muotoilu + arkkitehtuuri 1/2015. Helsinki: Aalto-yliopisto
- Kangasmaa, A. 2015. Porin maineikas kirjastoauto teki viimeisen kierroksensa – seuraaja baanalle tammikuussa. Satakunnan kansa: Porilaine 17.12.2015. Viitattu 2.7.2016. <http://porilaine.satakunnankansa.fi/2015/12/17/porin-maineikas-kirjastoauto-teki-viimeisen-kierroksensa-seuraaja-baanalle-tammikuussa/>
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta – menesty ryhmän vetäjänä. 2. painos. Helsinki: Talentum.
- Kasurinen, R. 2015. Savonlinnan säästökuuriin sittenkin höllennyksiä. Yle uutiset: Etelä-Savo 15.12.2015. Viitattu 20.4.2016. http://yle.fi/uutiset/savonlinnan_saastokuuriin_sittenkin_hollennyksia/8528916
- Kelley, T. & Littman, J. 2001. The art of innovation: lessons from creativity from IDEO, America's leading design firm. New York: Doubleday/Random House.
- Koivu, I. 2016. Kirjastoautokisan tulokset. Kirjastolehti 3/2016. Viitattu 15.11.2016. <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/692/kirjastoautokisan-tulokset/>
- Kivioja, A. 2016. Kirjastoautojen uudet palvelut: selvitys kirjastoautojen monipalveluista Lapuan kirjastoautolle. Opinnäytetyö. Liiketoiminta ja kulttuuri. Kirjasto- ja tietopalveluala. Seinäjoki: SeAMK. Viitattu 11.10.2016. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016093014724>
- Kyöstiö, A. 2011. Kirjastoauto toiminnan 50 vuotta : Turun ykkösestä Konstaan. [Helsinki]: Avain.
- Laakso, A. 2016. Entinen kunnanjohtaja bussikusiksi – tavoitteena vähentää työttömyyttä. Yle uutiset. Kotimaa. 7.1.2016. Viitattu 5.11.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-8570385>

- Maanmittauslaitos 2016. Vuositilastot. Pinta-alat kunnittain. Viitattu 25.4.2016.
http://www.maanmittauslaitos.fi/sites/default/files/alat16_su_nimet.pdf
- Marquez, J. & Downey, A. 2015. Service Design: An Introduction to a Holistic Assessment Methodology of Library Services. Weave – Journal of Library User Experience. Volume 1, Issue 2, 2015. Viitattu 2.10.2016.
<http://quod.lib.umich.edu/w/weave/12535642.0001.201?view=text;rgn=main>
- McKnight, S. 2010. Library Decision Making Informed by Customer Values. Doctors thesis. Business and Law. Great Britain: Nottingham Trent University. <http://hdl.handle.net/10092/5097>
- Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Teknologiainfo Teknova Oy.
- Nieminen, A. 2016. Kirjastovirkailija opetteli tuotteistamista. HS 4.9.2016. Viitattu 13.9.2016.
<http://www.hs.fi/ura/a1472704500832>
- Porin kaupunki 2016a. Pori-info. Viitattu 25.4.2016. <http://www.pori.fi/pori-info.html>
- Porin kaupunki 2016b. Kuntauudistus. Viitattu 25.4.2016. <https://www.pori.fi/kuntauudistus.html>
- Porin kaupunki 2016c. Maakuntakirjastotoiminta. Viitattu 20.5.2016.
<https://www.pori.fi/kirjasto/maakuntakirjastotoiminta.html>
- Porin kaupunki 2016d. Kaupunginkirjasto. Toimipaikat. Viitattu 13.9.2016.
<https://www.pori.fi/kirjasto/toimipaikat.html>
- Porin kirjastoauto automarketeissa 2003. Kokeiluprojekti maaliskuussa 2003 Euromarketin ja Prisman parkkipaikoilla. Pori: Porin kaupunginkirjasto.
- Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.
- Satakuntaliitto 2016. Satakunnan kunnat 2016. Viitattu 25.4.2016.
<http://www.satakuntaliitto.fi/sites/satakuntaliitto.fi/files/tiedostot/Alueidenkaytto/Satakunnan%20kunnat%202016.jpg>
- Toimintasuunnitelma 2012-2016. Porin kaupunginkirjasto. PDF. Viitattu 13.6.2016.
<http://www.pori.fi/kirjasto/kirjastonjulkaisut.html>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. [Helsinki]: Talentum.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Muotoile Suomi – kansallinen muotoiluohjelma. Viitattu 24.5.2016. http://www.tem.fi/files/36278/Muotoile_Suomi_spreads.pdf
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi.
- Väestörekisterikeskus 2016. Suomen asukasluku kuukausittain - Kunnittain suuruusjärjestyksessä. Maaliskuu/ Mars 2016. Viitattu 25.4.2016.
<http://vrk.fi/default.aspx?docid=9578&site=3&id=0>

Vastaukset kysymyksen 7 kohtaan ”en, koska”

” Suosin elävää palvelua”

” Haluan toimia ihmisten kanssa niin pitkään kuin mahdollista. Pääkirjastossa olen joskus automaattia kokeillut, mutta ihmiskontaktiin on vain jotenkin tottunut. Olen kai vanha ;-)”

” Palvelua karsitaan joka puolella”

”Virkailijalla ei ole meidän pysäkillä ruuhkaa ja ehtii ihan hyvin palvella. Jos väkeä olisi jonoksi asti voisin nähdä tarvetta käyttää automaattia. Yhtä tai kahta kirjaa lainattaessa automaatti on kätevä, mutta lastenkirjoja ollessa useita kymmeniä menee automaatinkin kanssa hääritessä tovi.”

”Pidän siitä, kun saan palvelua oikealta ihmiseltä :)”

”Henkilökontakti tärkeää autossa.”

”Haluan, että minua palvelee ihminen!!”

Vastaukset avoimeen kysymykseen yksilökyselyssä

"Nykyisellään kaikki OK!"

"Olen erittäin tyytyväinen kirjaston + auton palveluihin. Se on ehdottomasti parasta Porissa!"

"Ulvilassa en ole edes nähnyt kirjastoautoa. En tosin ole "sillä silmällä" kyllä vilkuillutkaan. Tämä käynti on oikeesti eka k-autossa vierailuni kun kyyditsin ystävääni. Munkin tulis ehkä useammin käytettyä kirjaston palveluita, jos auto käväisisi jossain päin Ulvilan keskustaa tai miel. syrjemmillä paikoilla, esim. läh. Antinkartanoa. Kiitos!"

"Aivan mahtava että on mahdollisuus käydä kirjastossa tosi lähellä"

"Esim. Satakirjaston sivulle selkeä kirjastoauton pysäkkikartta ja aikataulut."

"Tällainen vanha äijä on sitä mieltä, että kirjastoauto on kirjastoauto eikä siitä tarvitse tehdä kiertävää sirkusta. Nykyinen on just eikä melkein hyvä tapa toimia. :-) Pitäkää kiinni hyvästä porukasta, joka aina jaksaa neuvoa eikä ikinä tunnu heillä olevan kiirettä. :-D"

"Autossa on ihan mukavasti lasten kirjoja ja tosi mukavat työntekijät."

"Lehtikuusentie, Pietniemi olisi pysäkinä paras, koska on keskellä Viikinäisten aluetta"

"Tämä uusi auto on tosi hieno."

"Olemme olleet erittäin tyytyväisiä kirjastoauton palveluihin ja kiitämme siitä."

"Pysäkkejä voisi hieman muuttaa / lisätä. Kauppakeskusten pihat, Mikkola, Puuvilla, Länsi-Porin Prisma...kaikki mahdolliset tapahtumat joissa auto olisi paikalla ikään kuin "kylkiäisenä" mm. Pori Jazz-tapahtuma, lasten leirit, puistot, Eetunaukio, Kauppatori, Kirjurin parkkis lastenpuiston vierellä, uudet asuntoalueet, Uimahallin piha.. Selkeät pysäkkien nimet. Esim. Puuvillan parkkis, Viikkarin puisto, Kuukkarin aukio, Päärnäisten puisto, Sirkustori, Cafe Jazzin edusta, Korsmanin talo ja "mitä näit ny o" :D"

Yhteisöjen vastaukset avoimeen kysymykseen

"Kirjastoauto saatiin nopealla aikataululla käymään Kampuksella, kun koulumme muutti sinne evakkoon. Kiitos tästä! Käyttäjiä on niin paljon, että olemme jakaneet "vuorot" eri luokka-asteille. Jos auto kävisi useammin, pääsisimme kaikki sinne useammin. Mutta näinkin on hyvä :)"

"Kiitos hyvästä palvelusta!"

"Varmasti esim. nukketeatteriesitykset vetäisivät enemmän väkeä kirjastoautoon. Olisiko todella mahdollista saada silloin tällöin pieniä nukketeatteriesityksiä oppilaille? Koulun tiloissa voidaan järjestää yllä olevia esityksiä kirjastoauton vieraillessa, jos tarvitaan enemmän tilaa kuin kirjastoauton tilat."

"Olemme täällä erittäin tyytyväisiä palveluun!"

"Olemme oikein tyytyväisiä kirjastoauton henkilökuntaan ja palveluihin. Kiitos!"

"Kirjastoauto palvelee erinomaisesti. Ainoa ongelma on ahtaus, kun useampi luokka on autossa samaa aikaa. Tätä tuskin pystyy muuttamaan."

"Päärnäisten päiväkodin edessä pysähtyvä kirjasto-auto on mahtava apu,siellä otin usein lapsia mukaan tutustumaan toimintaan. Ja hlökunta on auttavaista ja ystävällistä."

"Kirjastoauto on aivan loistava palvelu, niin päiväkodeille kuin muillekin kuntalaisille!"

"Kirjastoauto ja sen henkilökunta palvelee todella erinomaisesti koulun oppilaita ja henkilökuntaa. Varaukset hoidetaan mahtavasti ja hyvää neuvontaa annetaan. Lämpimät ja isot kiitokset!!!!"

"Olemme saaneet kirjastoautolla hyvää palvelua. Hienoa, että esimerkiksi joulun aikaan oli kasattu valmiita joulukirjapaketteja päiväkodeille. Iso kiitos!"

5.-6.-luokkalaisten ideat kirjastoautopalveluiden kehittämiseksi

Yleiset:

juoma-automaatti	oleskelutila	voisi käydä 2 kertaa viikossa
lisää istumapaikkoja/sohvia	saisi kirjoittaa oman nimen bussiin	toinen ovi
kirjakone, joka antaa kirjoja esim. kirjailijan mukaan	sähköinen kuitti	ovi lukkoon kun ollaan pysäkillä
itse suunniteltava kirjastokortti	lisää lainauspisteitä	tietokone tehtävien tekoon
musiikin kuuntelumahdollisuus	lisää kirjoja	tietokone aineistohakuun
kuvia seinille	selvästi jaoteltu aineisto	muovipusseja
hyvä äänentoisto	enemmän tilaa	sviitti kirjastoauton perälle
elokuvateatteri	pienempi lainaustiski	tarinanlukua
pinkki-glitteri sisustus	värikkäämpi sisustus	kirjastolimusiini, kirjat peräkärjessä
hypnoosia	ilmaisia donitseja	ravintola
kaksikerrosbussi	pelikerho	pidempi laina-aika (6vk)
toinen kirjastoauto	kirjastossa saisi käyttää puhelinta	autoilusimulaattori
sähköauto/hybridi	aurinkopaneelit	hissi
iloisemmat virkailijat	ennakkoluulot pois	lelunurkka
enemmän aikaa asioida	itsestään laajeneva auto	tv-nurkka
kirjalista (esim. sarjat)	ilmastointi	lukunurkka
uudet patterit	maskotti	leijuva auto
jotain naposteltavaa	kioski	enemmän ikkunoita ja valoa
jäätelötarjoilu aina joskus	taustamusiikkia	nopeampi auto

Aineistotoiveet:

oma hylly 10-12 vuotiaille	hiustenlaittokirjat	sarjakuvia
Hevosshullu	muotikirjat	jännäreitä/toimintaa
Villivarsa	musiikkikirjat	kauhua
Kapteeni Kalsari	kokkaus-/leivontakirjat	tietokirjoja
Neropatin päiväkirjat	käsityökirjat	uusia kirjoja
Dan Brownin kirjat	pelikirjat	pelejä (konsoli- sekä lautapelejä)
Nörtti-sarja	yleisurheilukirjat	aikuisten kirjoja
Disney-elokuvat	ympäristökirjat	K12 elokuvia
Pokemonleffat ja pelit	historiakirjat	nuorten elokuvia
Aku Anka	tekniikkakirjat	musiikkia
Kahjo kouluni	ennätyskirjat/usko tai älä	vitsikirjoja
Ella ja kaverit	kamppailulajikirjat	jumpappallo
Resiina-lehti	puukäsityökirjat	
Systeri-lehti	askartelukirjat	
Harry Potter		

Kirjastoauto torille

- yhteistyötahot?
- * suunnittelu käynnissä helmikuussa

1. Lasten DVD:t järjestykseen
 → kuka järjestää? Jyrki

Pelien hankinta (ensi vuonna?)
 - keskustele Arjan kanssa

Nukkeeteatteri - teemapäivät

- lapset "fettiläisinä"?
- kytketty kirjastokäytön opetukseen
 - tarvikkeet lainaamaan
 - * kysy opettajilta
 - kuka hoitaa?

Ennakkoäänestys ensi keväänä