

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

[Click here to enter text.](#)

Heidi Vuorinen

CASE: TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄN MATKASSA



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Heidi Vuorinen

CASE: TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄN MATKASSA

Kirjastot kehittävät jatkuvasti toimintamallejaan ja palveluitaan. Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011 - 2016 määritellään asiakkaiden toiveita tulevaisuuden kirjastojen suhteen. Näissä toiveissa korostuvat kirjaston tilan monipuolinen käyttäminen ja kirjastopalveluiden vieminen ulos kirjaston tiloista. Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu on tällainen uusi kirjastopalvelu, jonka perustarkoituksena on viedä kirjasto palveluineen ja aineistoineen ulos kirjastotilasta, sinne missä ihmiset ovat ja liikkuvat.

Opinnäytetyössä kuvataan Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kehittämis- ja suunnitteluprosessi. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kesällä 2013 toteutettua Tapiolan Kirjastopyörän asiakaskyselyä. Asiakaskyselyyn kerättiin vastauksia Tapiolan kirjaston tiloissa, Kirjastopyörä -keikkojen yhteydessä sekä verkossa Webropol-ohjelman avulla. Kyselyyn saatiin 39 vastausta. Asiakaskyselyn tuloksista selvisi että Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun perusideasta pidettiin ja palvelu koettiin tarpeelliseksi ja positiiviseksi. Tulosten mukaan osa vastaajista oli asioinut Tapiolan Kirjastopyörän luona ja löytänyt siitä tietoa eri lähteistä, mutta osa vastaajista kaipasi enemmän tiedottamista ja markkinointia Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta. Asiakaskyselystä nousi esiin myös hyviä Tapiolan Kirjastopyörän kehittämisideoita, esimerkiksi Kirjastopyörälle toivottiin lisää näkyvyyttä kirjaston tiloissa sekä ennalta määritettyä aikataulua ja reittiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata tämän uuden palvelun suunnittelu- ja kehittämisprosessi aina palvelun ideasta palvelun lanseeraukseen asti. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää kirjastoissa vastaavanlaisia palveluja suunnitellessa.

ASIASANAT:

kirjastot, kirjastopalvelut, palvelut – suunnittelu, palvelut – kehittäminen, projektit, hankkeet, polkupyörät, kyselytutkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services

2013 | 51

Sari Huttunen

Heidi Vuorinen

TAKING A RIDE WITH TAPIOLA LIBRARYBICYCLE: A CASE STUDY

Libraries are constantly developing their operational models and services. Library patrons' wishes regarding libraries in the future are defined in Council for Public Libraries Strategy 2011-2016. Library patrons wished that library space would be used in diverse ways and that library services could be transferred out from library premises. The Library bicycle service in Tapiola is a new kind of service and the basic idea is to transfer library services and materials out from the library premises to places where people spend time.

This thesis describes the planning and developing process of the Tapiola Library bicycle service. A questionnaire study was used as a research method in this thesis. The questionnaire study was executed in the summer 2013. The responses were collected in Tapiola library premises, during the Library bicycle gigs and on the Internet using a Webropol survey. There were 39 responses to the questionnaire. According to the responses, patrons liked the general idea of Tapiola Library bicycle and found the service necessary, useful and positive. Some of the patrons had used the Library bicycle service and they had found information about it whereas some other patrons thought that they needed more information about the Library bicycle and thought that the service should be marketed more efficiently. Many good development suggestions came up from the answers. For example patrons wanted Tapiola Library bicycle to have more coverage in Tapiola Library premises and a fixed timetable and route.

The goal for this thesis is to describe the planning and developing process of the Tapiola Library bicycle service – from the beginning of the planning process to the launch of the service. This thesis could be utilized in other libraries when planning similar services.

KEYWORDS:

libraries, library services, services – planning, services – developing, projects, bicycles, questionnaire study

SISÄLTÖ

| | |
|---|-----------|
| SANASTO | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 PALVELUT JA PROJEKTIT KIRJASTOISSA | 8 |
| 2.1 Palvelun käsite | 8 |
| 2.2 Palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja lanseeraus | 10 |
| 2.3 Kirjasto palveluiden tarjoajana | 13 |
| 2.4 Projekteja ja hankkeita | 13 |
| 2.4.1 Palveluiden toteuttaminen projektein kirjastoissa | 16 |
| 2.4.2 Hankerahoituksen hakeminen | 17 |
| 3 TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄN MATKASSA | 19 |
| 3.1 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu | 19 |
| 3.2 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun idean synty ja hankkeen kuvaaminen | 21 |
| 3.3 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessin eteneminen | 23 |
| 3.3.1 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessi | 23 |
| 3.3.2 Tapiolan Kirjastopyörän henkilökunnan ajoharjoitukset | 27 |
| 3.4 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun lanseeraus | 29 |
| 3.4.1 Lanseerauspäivän suunnittelu | 30 |
| 3.4.2 Lanseerauspäivän kulku | 31 |
| 4 ASIAKASKYSELY TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄSTÄ | 35 |
| 4.1 Asiakaskyselyn toteutus | 36 |
| 4.2 Asiakaskyselyn tulokset | 38 |
| 4.2.1 Sukupuoli ja ikäryhmät | 38 |
| 4.2.2 Tapiolan Kirjastopyörään liittyvät kysymykset | 39 |
| 4.2.3 Palautetta ja kehittämis ehdotuksia koskevat kysymykset | 46 |
| 5 ARVIOINTI JA POHDINTA | 48 |
| 5.1 Tapiolan Kirjastopyörän asiakaskyselyn tulosten pohdinta | 48 |
| 5.2 Työn onnistumisen pohdinta | 50 |
| LÄHTEET | 51 |

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskysely Tapiolan Kirjastopyörästä

KUVAT

| | |
|--|----|
| Kuva 1. Babboe-mallinen pyörä Tapiolan Kirjastopyörän logolla. | 19 |
| Kuva 2. Tapiolan Kirjastopyörän logo. | 24 |
| Kuva 3. Tapiolan Kirjastopyörän riskianalyysitaulukko. (Tapiolan Kirjastopyörä - palvelun kokousmuistio 10.5.2013.) | 30 |
| Kuva 4. Lukukoira Börje Helkama-mallisen pyörän päällä kirjastopyöräkulkueen mukana Heikintorilla. (Tapiolan kirjasto 2013.) | 32 |
| Kuva 5. Kirjastopyöräkulkue jakamassa ilmapalloja. (Tapiolan kirjasto 2013.) | 33 |
| Kuva 6. Esimerkkinä kuvankaappaus asiakaskyselyn webropolin kyselynäköymästä. | 37 |

KUVIOT

| | |
|---|----|
| Kuvio 1. Asiakaskyselyn vastaajien sukupuolijakauma. | 38 |
| Kuvio 2. Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma. | 39 |
| Kuvio 3. Tapiolan Kirjastopyörän tuttuus vastaajille. | 39 |
| Kuvio 4. Vastaajien Kirjastopyörään liittyvät tiedonlähteet. | 40 |
| Kuvio 5. Vastaajien asiointi Kirjastopyörän luona. | 41 |
| Kuvio 6. Vastaajien asiointin yhteydessä tapahtuva toiminta Kirjastopyörän luona. | 42 |
| Kuvio 7. Vastaajien Kirjastopyörään toivomat aineistot. | 43 |
| Kuvio 8. Vastaajien valitsemat Kirjastopyörää kuvaavat adjektiivit. | 45 |

SANASTO

| | |
|-------------------------|--|
| HelMet - kirjastoverkko | ”HelMet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko (Helsinki Metropolitan Area Libraries). Siihen kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot.” (HelMet 2013.) |
| Helmet Taskukirjasto | HelMet - kirjastojen hyödyntämä sovellus (engl. App), joka toimii taulutietokoneissa ja älypuhelimissa. |
| ELY-keskus | Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus |

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä esitellään Espoon kaupunginkirjaston, Tapiolan kirjaston Tapiolan Kirjastopyörä -palvelua ja sen suunnittelua. Työn tarkoituksena on kuvata Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessin eri käytännönvaiheet hanke- rahoituksen hakemisesta palvelun lanseeraukseen asti. Työn käsittelyosuudet on jaettu kolmeen osaa. Ensimmäisessä osassa käsitellään palveluita ja niiden kehittämistä sekä suunnittelemista. Ensimmäinen osassa palvelut ja niiden kehittäminen ja suunnitteleminen rinnastetaan projekteihin ja niiden suunnitteluun. Mukaan on otettu myös kirjastonäkökulmaa asiaan liittyen.

Työn toisessa osassa esitellään Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu ja kuvataan käytännönläheisesti, muun muassa kokousmuistioita hyödyntäen, sen koko suunnittelu ja toteutusprosessi palvelun ideasta aina palvelun lanseeraukseen asti. Työn kolmannessa osassa käsitellään tutkimusmenetelmänä käytettyä Tapiolan Kirjastopyörästä tehtyä asiakaskyselyä, sen toteuttamista ja siitä saatuja tuloksia.

Tämän työn tavoitteena oli raportoida ja kuvata uuden Tapiolan Kirjastopyörä - palvelun suunnittelua ja toteuttamista. Asiakaskyselyn avulla työn tavoitteena oli tuoda asiakkaiden mielipiteet ja ajatukset Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta esille, jotta niiden avulla palvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää eteenpäin. Opinnäytetyön tavoitteena oli esitellä tämä kirjastomaailmassa vielä melko uusi palvelu ja sen suunnittelu ja toteuttamisprosessi, jotta samankaltaista palvelua suunnittelevat kirjastot voisivat tarvittaessa hyötyä siitä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Espoon kaupungin kirjastoon kuuluva Tapiolan kirjasto. Opinnäytetyö toteutettiin käytännön osalta yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja opinnäytetyölle oli tilausta, sillä sen avulla tämä Tapiolan kirjaston uusi palvelu ja sen suunnitteluprosessi saatiin raportoitua asiakasnäkökulma huomioon ottaen. Vastaavanlaisesta palvelusta ja sen suunnittelusta ei ole ainakaan vielä julkaistu opinnäytetyötä.

2 PALVELUT JA PROJEKTIT KIRJASTOISSA

2.1 Palvelun käsite

Tuulaniemi (2011, 59) määrittelee palvelun monesta eri näkökulmasta.

- Palvelu on tekemistä helpottavaa toimintaa.
- Palvelu koostuu vuorovaikutuksesta, teoista, tapahtumista, toiminnasta tai suorituksesta.
- Palvelu on sellainen tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman.
- Palvelu on kokemus.
- Palvelu on pääosin aineetonta toimintaa tai aineeton hyöty.
- Palveluihin liittyy vuorovaikutusta, ympäristöjä ja esineitä.
- Palvelu ja sen arvo syntyvät ihmisten välisessä kanssakäymisessä.
- Palvelun keskeisin osa on aineetonta.
- Palveluita käytetään, niitä ei omisteta.

Tuulaniemen (2011, 59) mukaan palvelulle on vaikea antaa yksiselitteistä määritelmää. Hän nostaa määritelmistään esille kuitenkin neljä keskeistä asiaa palveluun liittyen. Palveluiden tarkoitus on ratkaista asiakkailla olevia ongelmia, palvelu on prosessi, palvelu voidaan kokea, mutta sitä ei voida omistaa, ihmisten välinen vuorovaikutus on palvelun kannalta merkittävää.

Palvelua ja sen toteuttamista voidaan tarkastella tuottajan – tässä tapauksessa kirjaston ja palvelun kuluttajan – tässä tapauksessa asiakkaan näkökulmasta. Kirjaston tuottaman palvelun kannalta palvelu on erilaisten tapahtumien ja prosessien kokonaisuus. Asiakkaan näkökulmasta palvelu on sellainen tapahtumien ja toimenpiteiden sarja, joka tuottaa asiakkaalle jonkin hyödyn. Asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen. (Kinnunen 2003, 7.)

Asiakas ja hänen palvelukokemuksensa on keskeisessä osassa palvelua ja sen tuottamista. Ollessaan osana palvelutapahtumaa, asiakas muodostaa henkilö-

kohtaisen kokemuksensa palvelusta, joka palvelukerta aina uudestaan. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Asiakas kokee palvelun ja sen käyttämisen omasta näkökulmastaan ja tavoitteestaan. Palvelun käyttäminen voi olla asiakkaalle ikimuistoinen tapahtuma, jokapäiväinen rutiinomainen toimenpide tai huomaamaton tapahtuma arjessa. Koska asiakas keskittyy omiin tavoitteisiinsa, hänen palvelukokemuksensa perustuu paljolti siihen kuinka helposti, sujuvasti ja miellyttävästi hän saa palvelun avulla toteuttaa omat tarkoituksensa ja tavoitteensa. Asiakkaat kokevat palvelun hyödyn usein sitä suuremmaksi, mitä vaivattomammin ja pienemmin uhrauksin palvelu on ollut saatavilla. (Kinnunen 2003, 7.)

Koska palvelukokemus perustuu asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen ja se tapahtuu asiakkaan mielessä, ei palvelukokemusta voi etukäteen suunnitella. Palveluita suunnitellessa palvelukokemukseen vaikuttavia tekijöitä voidaan kuitenkin ottaa huomioon. Näitä huomioitavia asioita ovat mm. palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus. Myös palvelutilannetta mahdollisesti häiritsevät asiat ja tilanteet tulee huomioida. (Tuulaniemi 2011, 26.)

Kun määritellään palvelun arvoa, voidaan määritellä palvelun tuottamien hyötyjen ja palvelujen aikaansaamiseksi tarvittavien uhrausten erotusta. Nämä sekä asiakkaan että palvelun tuottajan uhraukset voivat olla taloudellisia tai toiminnallisia. Taloudelliset uhraukset voivat olla asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi maksuja palvelun käyttämisestä ja palvelun tuottajan näkökulmasta palvelun toteuttamiseksi investoituja varoja. Toiminnalliset uhraukset kytkeytyvät asiakkaiden tai palvelun tuottajan palvelun aikaansaamiseen liittyviin toimenpiteisiin. (Kinnunen 2003, 21.)

Palveluiden päämääränä on tuottaa hyötyä niin asiakkaalle kuin palvelun tuottajallekin. Tämä päämäärä tulee tavoitetuksi silloin kun palvelun tuottama hyöty on suurempi kuin palvelun vaatima uhraus, jolloin itse palvelutapahtuman arvo jää positiiviseksi niin asiakkaalle kuin palvelun tuottajallekin – kirjastonäkökulmasta esimerkiksi niin että asiakas saa lainaansa tarvitsemansa teoksen ja kirjasto saa palveltua asiakasta onnistuneesti. (Kinnunen 2003, 21.)

2.2 Palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja lanseeraus

Palveluita suunnitellessa ja kehittäessä tulee huomioida se näkökulma, että on erilaista suunnitella fyysinen tuote, kuin suunnitella palvelu. Palveluita suunnitellessa suunnittelutahti on nopeatempoisempi ja usein tämä suunnittelu- ja kehittämisprosessi kohdistuu jo olemassa olevien palveluiden uudistamiseen ja paranteluun. Palveluita ei myöskään voida testata suunnitteluprosessin aikana samalla tavalla kuin fyysisiä tuotteita. Palvelun suunnittelussa ja sen tuotantoprosessissa palvelun käyttäjä on keskeisessä asemassa palvelun kuluttajana ja tuottajana samanaikaisesti. (Kinnunen 2003, 29.)

Menestyksekkäitä palveluita luovissa yrityksissä innovatiivisuus korostuu. Palveluita tuottaessa keskeisiksi asioiksi nousevat henkilöstön toiminta ja kyvyt, jonka takia on tärkeää, että henkilöstöä rekrytoidessa, henkilöstöarviointia tehdessä ja henkilöstöä uudelleen organisoidessa innovatiivisuudelle ja ideoille annetaan tilaa. Menestyksekkäät palvelut syntyvät uudistuksia ja henkilöstön ideoita arvostavassa työympäristössä. (Kinnunen 2003, 30.)

Palveluita kehittäessä kehitysprosessi ei välttämättä aina ole yksinkertainen. Palveluiden kehittäjinä toimivat usein samat ihmiset ja henkilöt, jotka niitä käytännössä toteuttavatkin. Palveluita suunnitellaan ja toteutetaan usein oman työn ohessa, eikä palveluiden suunnittelijoiksi ole yleensä palkattu erikseen asiantuntijaa. (Kinnunen 2003, 30.) Tämä on yleinen toimintamalli myös kirjastomaailmassa, jossa kirjaston omat työntekijät kehittävät ja ideoivat uusia palveluita kirjaston ja sen asiakkaiden hyväksi.

Palveluiden kehittämistä ja sen vaiheita voidaan kuvata erilaisten mallien mukaan. Kinnunen (2003, 32–34) esittelee ruotsalaisten tutkijoiden Wilhelmssonin ja Edvardssonin (1994, 18) kehittämän nelivaiheisen palvelujen suunnittelun mallin. Wilhelmssonin ja Edvardssonin malli pohjautuu heidän havaintoihinsa ruotsalaisissa yrityksissä vallitsevasta todellisuudesta. Heidän mallissaan hyväksytään tietynlainen toimenpiteiden järjestäytymättömyys, mutta siinä on määritelty neljä toistensa kanssa limittäistä suunnitteluprosessiin liittyvää vaihetta. Nämä heidän määrittelemänsä suunnitteluprosessin vaiheet muodostavat

kehän, jossa myöhemmästä vaiheesta on aina mahdollista palata aiempaan vaiheeseen korjaamaan siinä tapahtuneita virheitä tai puutteita.

Kyseisessä Wilhelmssonin ja Edvardssonin mallissa ensimmäisessä vaiheessa ideoidaan ja ideaa arvioidaan karkeasti. Toisessa vaiheessa perustetaan työryhmä, jonka tehtävänä on sopia toimintatavoista ja pelisäännöistä. Kolmannessa vaiheessa asiakkaiden tarpeet analysoidaan ja sen lisäksi analysoidaan palveluun ja sen suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä. Palvelusta voidaan tarpeen tullen esittää hyvinkin yksityiskohtainen selvitys. Kolmannessa vaiheessa palvelua voidaan tarvittaessa myös testata. Neljännessä eli mallin mukaan viimeisessä vaiheessa palvelua ryhdytään tuottamaan ja markkinoimaan. Wilhelmssonin ja Edvardssonin nelivaiheisen palvelujen kehittämisen mallin muodostavat siis seuraavat vaiheet: ideointi, projektin käynnistys, kehittämistyön vaihe ja käyttöönotto. (Kinnunen 2003, 34, Wilhelmssonin ja Edvardssonin 1994, 18 mukaan.)

Palveluiden ideointi on vaikeasti määriteltävää toimintaa, koska se on hyvin spontaania ja usein idean kehittäjän on vaikea itsekään jälkikäteen kertoa, miten idea heidän päässään syntyi. Ideat uusista palveluista syntyvät tyypillisesti organisaatiossa työskentelevien henkilöiden oivalluksina ja ratkaisuina käytännössä ilmenneisiin tarpeisiin. Uusia palveluideoita syntyy myös yhteistyökumppanien tarpeista ja toiveista, mutta niiden lisäksi niitä syntyy myös suoraan asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Kaikki ideat eivät kuitenkaan kehity palveluiksi vaan ne kuolevat jo ideoinnin alkuvaiheessa. Tähän syynä on se, että uuden idean edelleen kehittäminen vaatii innostusta, uskoa omaan ideaan ja tahdonvoimaa. Lisäksi uusi idea ja siihen perustuva hanke saattaa kohdata vastarintaa. (Kinnunen 2003, 40.)

Palveluita ideoidessa, kehittäessä ja suunnitellessa tulee huomioida myös palveluympäristö. Palveluympäristöllä voi olla hyvin keskeinen vaikutus siihen kokemukseen, jonka asiakas saa. Siihen liittyy myös palveluilmapiiri sillä sekin vaikuttaa omalta osaltaan palvelukokemukseen. Palveluympäristö voi pahimmallaan olla luotaantyöntävä ja parhaimmillaan hyvin puoleensavetävä. Hyvä palveluympäristö on sellainen, jossa ihmiset viihtyvät: siisti, mukava, järkevästi

kalustettu ja valaistukseltaan sekä ilmanvaihdoltaan kunnossa. Monipuolinen palveluympäristö tukee asiakkaiden välistä sosiaalista kanssakäymistä ja tarvittaessa palveluympäristö muovautuu myös niin, että asiakkaat saa pidettyä erillä toisistaan. (Kinnunen 2003, 85.)

Palveluympäristö koostuu asiakkaan käytöstä ohjaavasta fyysisestä ympäristöstä. Näitä asiakasta ohjaavia tekijöitä palveluympäristössä Kinnusen (2003) mukaan ovat muun muassa rakennukset, valaistus, värit, kyltit, materiaalit, huonekalut, kukkien ja seinien sijoittelu, koristeet, lämpötila, ilmanvaihto, tuoksut, äänet ja musiikki. Palveluympäristö muovaa asiakkaan odotuksia ja mielikuvia tulevasta palvelusta ja palvelun laadusta. Se voi omalta osaltaan vaikuttaa myös henkilökunnan työskentelyyn, joko sitä helpottaen tai vaikeuttaen, riippuen siitä kuinka hyvin henkilökunnan tarpeet on otettu huomioon ympäristöä suunniteltaessa. Palveluympäristö voi vaikuttaa myös asiakkaan koettuun palvelukokemukseen, sillä viihtyisässä ympäristössä palvelukokemus saattaa muuttua myönteisemmäksi kuin taas epämiellyttävässä tai huonosti toimivassa ympäristössä negatiivisemmaksi. (Kinnunen 2003, 85.)

Kun palvelu on ideoitu ja suunniteltu, se halutaan tuoda asiakkaiden tietoon. Palveluita käsitellessä perustotuushan on se, että vaikka palvelu olisi kuinka hyvä tahansa, jos sitä ei ole tuotu asiakkaiden tietoon, se jää vain hyväksi ideaksi. Ennen palveluiden lanseerausta on hyvä vielä varmistaa, että se hyöty jota palvelulla lähdettiin asiakkaille alussa tavoittelemaan, on vielä olemassa palvelun nykymuodossa. Sen on annettava asiakkaalle se hyöty, minkä se on luvannutkin antaa. Lisäksi palveluiden lanseerauksessa on olennaista, että palvelu tehdään asiakkaille tietoisiksi sellaisessa ympäristössä ja sellaisilla tavoilla, jotka ovat asiakkaille ominaisia. On tärkeää tietää, millaisissa ympäristöissä ja millaisia medioita kohderyhmäksi ajatellut asiakkaat käyttävät. Onnistuneessa palvelujen suunnittelussa asiakasta ja hänen tarpeitaan on mietitty alusta alkaen, jolloin koko palvelun kehitysprosessin aikana suunnittelijoille on muodostunut ymmärrys asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Tätä ymmärrystä asiakkaista voidaan hyödyntää lanseerauksessa, pohtimalla asiakkaiden käyttäytymismalleja ja asiakkaille merkityksellisiä paikkoja ja asioita. Tähän ymmärrykseen asiak-

kaista kuuluu myös asiakkaita motivoivien tekijöiden tiedostaminen, sillä niiden ymmärtämisen kautta pystyy miettimään, mitkä asiat ovat tarkoituksen mukaisia esimerkiksi markkinoinnin kannalta. (Kinnunen 2003, 113; Tuulaniemi 2011, 237–238.)

2.3 Kirjasto palveluiden tarjoajana

Kirjastoilla on monenlaisia perustehtäviä ja tavoitteita. Nämä perustehtävät ja tavoitteet on kirjattu Kirjastolakiin.

”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.” (Kirjastolaki 904/1998.)

Nämä perustehtävät määritellään käytännönläheisesti Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011 – 2016. Kyseisen strategian mukaan kirjaston tarkoituksena on ruokkia kaikenikäisten lukutottumuksia, mielikuvitusta ja tiedonhaluja. Kirjaston tulee myös tukea järjestettyä ja omaehtoista oppimista. Kirjaston tulee tarjota aineksia henkilökohtaiseen kehitykseen ja tie kulttuuriperinnön ja tieteen tuloksiin. Kirjasto on paikka, jossa erilaiset kulttuurit kohtaavat. Se on paikka, josta kansalainen löytää perusinformaation lisäksi myös iloa, virkistystä ja elämyksiä. Kirjaston on myös tuettava kansalaisten tietoyhteiskuntataitoja, kuten medialukutaitoa. Kirjasto tekee yhteistyötä paikallisten yhdistysten ja muiden yhteistyötoimijoiden kanssa. (Yleisten kirjastojen neuvosto. Helsingin kaupunginkirjasto 2011, 6.)

2.4 Projekteja ja hankkeita

Projekti on samaan aikaan idea, menetelmä jonkin tavoitteen ja tuloksen saavuttamiseksi sekä työ, joka täytyy tehdä kyseisten tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseksi. Suomenkielessä projekti-sanan vastineena tai rinnakkaisterminä käytetään sanaa ”hanke”. Projektia pidetään kertaluonteisena, tavoitteellisena

organisaation tehtäväksi annettuna työkokonaisuutena, jonka resurssit ja kesto ovat etukäteen suunniteltuja ja määriteltyjä. (Anttila 2001, 11–12.)

Anttilan (2001, 12 - 13) mukaan tällaisella systemaattisesti toteutettavalla projektilla on seuraavanlaisia ominaispiirteitä.

- Projekti ei ole jatkuvaa toimintaa - sillä on selkeästi eroteltavat alku ja loppu.
- Jokainen projekti on ainutkertainen kokonaisuus.
- Projektin (hankkeen) tavoitteiden tulee olla ennalta määriteltyjä.
- Projekti on suunnitelmallinen.
- Projekti ratkaisee jonkun ongelman.
- Projektissa toimitaan yhdessä ja tehdään yhteistyötä eri tahojen kanssa.

Anttilan (2001, 15) mukaan projekti- ja hanke-termejä käytetään käytännön työkentällä rinnakkain, eikä aina ole selvää, tarkoitetaanko niillä samaa vai eri asiaa. Anttila (2001, 17) kuitenkin päätyy siihen tulokseen, että termit hanke ja projekti mielletään puhekielessä keskenään synonyymeiksi, mutta joskus on tarpeen erottaa ne toisistaan tilanteen mukaan. Hanketta pidetään yleisesti ottaen laajempaan kuin projektia, sillä hankkeen kohde ei ole välttämättä selkeästi rajattu, eikä tavoitteiden kuvaaminenkaan ole aina yhtä selkeää tai täsmällistä kuin projektissa. Projekti on täsmällisemmin määritelty ja rajattu kokonaisuus, jolla on selkeästi määritellyt tavoitteet ja työtehtävät näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Anttila 2001, 17.)

Anttilan (2001, 17) mukaan projekteja on erityyppisiä ja hänen mukaansa projektitoimintaa ajatellessa toisistaan voidaan erottaa ainakin seuraavat projektityypit:

- tavallinen projektityöskentely
- kehitystoiminta
- tuotekehitystä varten tehty työ
- tuotekehityksestä eroava toiminnankehitystyö.

Kettunen (2003, 17) taas jakaa projektityypit sen mukaan, mitkä ovat projektin tavoitteet. Hänen mukaansa projektin tavoitteen mukaan määritellään kuinka monta ihmistä tarvitaan projektin toteutukseen, mitä osaamista projektin toteuttaminen vaatii, minkälaisissa ympäristöissä ja olosuhteissa projekti toteutetaan, kuinka kauan projektin toteuttaminen kestää sekä minkälaisia tuloksia projektilta odotetaan. Kettunen (2003, 17) jaottelee projektit seuraavanlaisiin tyypeihin.

- yritysten sisäisiin kehitysprojekteihin
- toimitusprojekteihin
- tutkimusprojekteihin
- toteutusprojekteihin
- rakennusprojekteihin
- tuotekehitysprojekteihin

Edellä mainituista esittelen tarkemmin Kettusen näkemyksiä yrityksen sisäisestä kehitysprojektista, sillä opinnäytteeni aihe on mielestäni juuri yrityksen sisäinen kehitysprojekti.

Yrityksen sisäinen kehitysprojekti aloitetaan usein kehitysidean tai yrityksen johdon antaman toimeksiannon seurauksena. Yrityksien sisäisissä kehitysprojekteissa on tavoitteena kehittää yrityksen toimintaa joko sisäisesti tai ulkoisesti. Kyseisille projekteille on tyypillistä se, että henkilökunta toimii ja työskentelee projektissa oman työnsä ohella, jolloin hankkeeseen saatetaan käyttää vain osa varsinaisesta työajasta. Tyypilliset sisäiset kehitysprojektit liittyvät yleensä uuden tuotteen tuotteistamiseen tai lanseeraukseen sekä uuteen tuoteideaan ja sen kehittämiseen. (Kettunen 2003, 17.)

Sisäistä kehitysprojektia käytetään yleisenä toimintatapana yrityksissä ja yhteisöissä. Projektien kautta toteutetaan yleensä kaikki ne hankkeet, jotka eivät kuulu organisaation normaaleihin työrutiineihin. Koska projektit ovat työelämässä yleisiä, lähes jokainen työntekijä pääsee työuransa aikana työskentelemään jonkin projektin parissa. Sisäiset kehitysprojektit voidaan jakaa kahteen eri luokkaan toteutustavasta riippuen. Ensimmäiseen luokkaan kuuluvat kaikki ne projektit, jotka toteutetaan täysin yrityksen tai yhteisön oman henkilöstön työpanok-

sella projektin alusta loppuun. Toisessa luokassa ovat kaikki ne projektit, joiden toteuttamiseen yritys tai yhteisö tarvitsee osittain ulkopuolista apua. Yrityksen tai yhteisön sisäisesti toteutettavassa kehitysprojektissa, projektiin liittyvä kommunikointi on yleisesti ottaen helpompaa. Lisäksi projektille asetetut tavoitteet ja aikataulut on helpompi suhteuttaa muihin yrityksen tai yhteisön töihin ja työtehtäviin. Sisäisissä kehitysprojekteissa työskentelevät tuntevat työ- ja toimintaympäristön hyvin, mikä helpottaa projektin toteuttamista. (Kettunen 2003 18.)

Kettunen (2003, 19) kokoaa yhteen kehitysprojektille tyypilliset piirteet seuraavasti.

- Projektissa työskentelevät henkilöt käyttävät projektissa työskentelyyn vain osan varsinaisesta työajastaan.
- Projektin onnistunut toteuttaminen vaatii organisaatiolta yhteishenkeä ja motivaatiota työhön.
- Projektin avulla henkilöstö saa vaihtelevuutta työhönsä.
- Projekteja tehdään ns. normaalien töiden rinnalla, joten aikaresurssit ovat usein vähäiset.
- Projektiin käytetään usein myös ulkopuolisia yhteistyötahoresursseja.
- Projektien aikana kokousten ja palaverien määrä lisääntyy.
- Projektin tavoitteena on usein toiminnan tai tuotteiden tarjonnan muutos.

2.4.1 Palveluiden toteuttaminen projektein kirjastoissa

Kirjastot toteuttavat projekteja ja näiden projektien avulla kehitetään usein erilaisia toimintamalleja ja palveluita. Kirjastojen projekteja voisi siis usein kutsua yrityksen kehitysprojekteiksi. Kiuas (2012, 25) pohtii miksi kirjastoissa tehdään projekteja. Hän esittää kysymyksen siitä onko kirjastossa tarve toistaa samantyyllisiä projekteja kuin on aiemmin tehty, vai pitäisikö kirjaston kokeilla jotain uutta. Kiuas (2012, 25) pohtii kirjaston projekteja kirjallisuusprojektien näkökulmasta. Projektit ovat tarpeellisia kirjastoissa, sillä toimintaympäristöt ovat muuttuneet ja tämä muutos luo uusia tarpeita. Projektit antavat kirjastoille mahdollisuuden kokeilla uusia työtapoja sekä kehittää yhteistyötä kirjaston yhteistyöta-

hojen kanssa. Projektit tarjoavat lisäksi kirjaston henkilökunnalle erilaisia jatko- ja täydennyskoulutus mahdollisuuksia. (Kiuas 2012, 25–28.)

Hakeutuvaa kirjastotyötä ja siihen liittyviä projekteja voidaan perustella kirjastoissa muun muassa sillä, että ne edistävät lukemista ja kirjoittamista (Kiuas 2012, 42). Murroksessa elävä kirjastoala koettaa kehittyä erilaisten hankkeiden ja niiden avulla toteutettavien projektien avulla. Ainalin (2012, 26) mukaan kirjaston hankkeet ovat usein sellaisia, joita ei olisi voitu rahoittaa kirjaston omalla budjetilla vaan, niiden toteuttamiseksi on haettu hanke- eli projektirahoitusta.

2.4.2 Hankerahoituksen hakeminen

Kun kirjasto haluaa toteuttaa uuden palvelun projektin avulla, on kirjastolla mahdollisuus hakea rahoitusta hankkeelleen opetus- ja kulttuuriministeriön kautta elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksilta. Hankeavustus kuuluu opetus- ja kulttuuriministeriön kehittämis- ja kokeilutoimintaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Hankeavustusta haetaan paikallisesti joko Lapin, Pohjanmaan, Pohjois-Pohjanmaan, Pohjois-Savon, Uudenmaan tai Varsinais-Suomen ELY-keskuksesta. Avustuksia myönnetään erilaisiin kirjastojen tietoverkkojen, palveluiden, tuotteiden, kirjastojärjestelmien, lukemisen ja kirjallisuuden harrastamisen kehittämiseen sekä kuntien kirjastojen yhteenliittymiseen liittyviin kustannuksien avuksi. Kehitettävien palveluiden ja tuotteiden tulee olla käyttäjäystävällisiä. Avustusta voi lisäksi hakea myös mediakasvatuksen ja kirjastonkäytön opetuksen yhteydessä tarvittavien laitteiden hankintaan sekä asiakaspalvelun tai kirjastojen internet-yhteyksien parantamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

Kirjasto tekee hakemuksen ELY-keskuksen hankkeet.kirjastot.fi – sivustolla sijaitsevaan sähköiseen yleisten kirjastojen hankerekisteriin. Hankerekisteriin tulee kirjautua, kirjautumisen jälkeen siellä täytetään avustushakemus, joka tallennetaan ja tulostetaan. Tämä tallennettu ja tulostettu hakemus lähetetään allekirjoitettuna kirjaston toimialueen ELY-keskukseen. ELY-keskuksen kirjasto-

asiantuntijat arvioivat ja asettavat hakemukset kiireellisyys- ja tärkeysjärjestykseen yhteisesti päätettyjen perusteiden mukaisesti. Tämän jälkeen nämä kirjastoasiantuntijat kuulevat opetus- ja kulttuuriministeriön kannan ja tekevät päätöksensä avustuksen myöntämisestä. Tieto päätöksistä toimitetaan hakeneille kirjastoille kirjallisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013.)

3 TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄN MATKASSA

3.1 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu

Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu on Tapiolan kirjaston, joka on osa Espoon kaupunginkirjastoa ja HelMet-kirjastoverkkoa, uusi palvelu. Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu toimii Pop-up-kirjastona, joka tuo kirjaston, aineiston ja palvelun, sinne missä ihmisetkin ovat. Tapiolan Kirjastopyörä -palvelussa on käytössä kaksi tavarankuljetukseen suunniteltua pyörää. Molemmat käytössä olevat pyörät ovat ekologisia ja toinen pyöristä on sähköavusteinen, ja siinä on aurinkopaneeli, joka tuottaa sähkön kyseisen pyörän lisävarusteille. Lisävarusteisiin kuuluvat musiikkisoitin, kaiuttimet ja sähköpistokkeet laitteiden latausta varten. Kirjastopyörä -palvelun pyörät ovat kahden eri valmistajan tavarankuljetukseen suunniteltua pyörää. (Sähköpostikeskustelu, Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 29.4.2013. ; Puhelinkeskustelu Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 14.10.2013.)

Kuvassa 1 on Tapiolan Kirjastopyörä -palvelua varten ensimmäisenä hankittu Babboen valmistama Babboe Transporter E-mallinen sähkömoottorilla ja akulla varustettu pyörä.



Kuva 1. Babboe-mallinen pyörä Tapiolan Kirjastopyörän logolla.

Palvelua varten hankittaviin pyöriin päädyttiin erilaisin perustein. Babboen Transporter E-mallinen pyörä hankittiin siksi, koska siitä löytyi sähkömoottori. Toiseksi pyöräksi valittiin Helkaman Trans 2000-mallinen pyörä, koska siinä oli

jalkajarru ja koska haluttiin kotimaisen valmistajan pyörä. Molemmat pyörämallit haluttiin kolmipyöräisinä, sillä kolmipyöräinen pyörä on ajaessa tukevampi ja helpompi käsitellä kuin kaksipyöräinen pyörä. Kaksipyöräisen kuljetuslaatikolla varustetun pyörän työntäminen saattaisi olla myös liian raskasta osalle kirjaston henkilökunnasta. (Puhelinkeskustelu Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 14.10.2013.)

Kirjastopyörästä löytyy kokoelma, joka sisältää muun muassa kauno- ja tietokirjallisuutta, musiikkiaineistoa ja elokuvia. Kirjastopyörän mukana kulkeva kokoelma on kuitenkin vaihteleva, sillä pyörän ajaja päättää mitä ottaa mukaan milloinkin, jolloin kokoelma on räätälöitävissä kunkin Kirjastopyörä - keikan mukaisesti. Kirjastopyörässä on lisäksi kaksi iPadiä, joiden kautta käytetyn HelMet Taskukirjasto -sovelluksen avulla Kirjastopyörästä voidaan lainata mukana olevaa aineistoa asiakkaille. Lainaamiseen tarvitaan asiakkaan kirjastokortin numero sekä kortin PIN-koodi. Lisäksi iPadeja hyödynnetään asiakastilanteissa HelMet-kirjastojen e-aineistojen kuten PressDisplayn ja Zinion esittelyssä. Lainattavan vaihtuvan aineiston lisäksi Kirjastopyörästä löytyy erilaisia ulkoilmassa käytettäviä pelejä ja leluja kuten esimerkiksi Mөлкky, frisbee, jalkapallo ja rantatennis, jotka hankittiin Kirjastopyörän valikoimiin asiakkailta saatujen toiveiden perusteella. Näitä edellä mainittuja pelejä ja leluja ei lainata asiakkaalle mukaan vietäväksi, mutta niitä saa lainata käytettäväksi Kirjastopyörä - keikan ajaksi. (Sähköpostikeskustelu Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 29.4.2013 ; Puhelinkeskustelu Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 14.10.2013.)

Kirjastopyörä on liikkeellä pääosin kirjaston aukiolopäivinä kello 13–15 aikaan. Kirjastopyörää ajavat yleensä Tapiolan kirjaston Kirjastopyörästä vastaavat henkilökunnan jäsenet, mutta joskus pyörän ajajana saattaa sovitusti toimia myös henkilökunnan jäsen jostain toisesta HelMet - kirjastosta. Kirjastopyörällä ei ole ennalta määriteltyä reittiä tai tarkkaa aikataulua ja se on liikkeellä aina sadevarauksella, sillä Tapiolan kirjastopyöräiden kuljetuslaatikot eivät vielä ole täysin vesitiiviitä. Kirjastopyörä tekee keikkoja erilaisissa tapahtumissa, vieraillee toreilla, puistoissa ja rannoilla Tapiolan alueella Espoossa. Tapiolan

Kirjastopyörä liikkuu myös tapauskohtaisesti muualla pääkaupunkiseudulla ja sen voi erikseen sovittuna tilata aineistotoiveineen haluamaansa tapahtumaan. Tapahtumapaikasta tulee neuvotella aina erikseen Tapiolan kirjaston Kirjastopyörästä vastaavan henkilökunnan kanssa, koska molemmat pyörät eivät ole sähköavusteisia ja useiden kilometrien matkojen polkeminen painavan aineistokuorman kanssa saattaa olla ajajalle melko raskasta. (Sähköpostikeskustelu Carola Snell, Tapiolan Kirjasto, 29.4.2013 ; Puhelinkeskustelu Carola Snell, Tapiolan Kirjasto, 14.10.2013.)

3.2 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun idean synty ja hankkeen kuvaaminen

Idea Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta syntyi, kun Tapiolan kirjastossa työskentelevä erikoiskirjastovirkailija Carola Snell osallistui kesällä 2012 pyörillä ajaen toteutettuun Cycling for Libraries konferenssiin reitillä Vilna-Riika-Tallinna. Kyseisessä konferenssissa oli mukana myös Kööpenhaminan kirjaston kirjastopyörä. Cycling for Libraries konferenssin jälkeen tämä Kööpenhaminan kirjaston kirjastopyörän ajaja matkusti pyörineen Helsinkiin, osallistuakseen IFLA 2012 -konferenssiin. Snell kutsui Kööpenhaminan kirjaston kirjastopyörän ajajan pyörineen Tapiolan kirjastoon tutustumiskäynnille. Tämän tutustumiskäynnin aikana Kööpenhaminan kirjaston kirjastopyörä herätti Tapiolan kirjaston henkilökunnassa kiinnostusta ja innostusta. Lokakuussa 2012 Snell osallistui henkilöstötapaamiseen, jossa pohdittiin uusia kirjastopalveluita ja ilmaan heitettiin kysymys ”mitä uutta tekisit tai millaisen uuden palvelun kehittäisit jos saisit käyttöösi X euroa?”, johon Snell ehdotti vastaukseksi Tapiolan Kirjastopyörä -palvelua. Muutaman viikon kuluttua tuosta henkilöstötapaamisesta, Snellin idealle annettiin hyväksyntä ja Snell pääsi etsimään sopivaa pyörämallia internetistä. Ensimmäinen Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun pyörä hankittiin Babboesta ja sen hankintakustannuksista vastasi Espoon kaupunginkirjasto. Kun Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun ensimmäinen pyörä oli hankittu, haki Tapiolan kirjasto sen toiminnan ja palvelun, kehittämistä ja käynnistämistä, eli hanketta varten apuraha ELY-keskukselta. (Puhelinkeskustelu, Carola Snell, Tapiolan kirjasto, 14.10.2013.)

Tämä kyseinen ELY-keskuksen hanke esiteltiin myös kirjastot.fi hankkeet sivustolla otsikolla ”Pyörälle töitä – mediateekki paikalle pikaisesti”. Kyseisessä kirjastot.fi hankekuvauksessa taustoitetaan hanketta Cycling for Librariesin kautta saadun idean lisäksi kertomalla Espoon haastavista kulkuyhteyksistä ja Tapiolan alueen murrosvaiheesta. Tämän murrosvaiheen aikana Tapiolan alueelle muuttaa entistä enemmän lapsiperheitä ja Tapiolan kirjaston tulee jälleen keskittyä aineistoissaan ja palveluissaan nuortenkirjastotoiminnan, lukemisharrastuksen ja mediakasvatuksen kehittämiseen ja tukemiseen. Kirjastopyörä -palvelu tukee näiden murrosvaiheen asettamien tavoitteiden toteuttamista. Lisäksi hankekuvauksessa viitataan Yleisten kirjastojen neuvoston strategiaan 2011 – 2016, jossa on maininta tulevaisuuden kirjastotiloista ja kiertävistä kirjastovaunuista ostoskeskuksissa. (Yleisten kirjastojen neuvosto. Helsingin kaupunginkirjasto 2011, 7; Kirjastot.fi 2013.)

Hankekuvauksesta selviää, että Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun peruskonsepti on jo avustusta hakiessa päätetty, sillä siellä mainitaan palvelun tarvitsevan kaksi tavarankuljetukseen suunniteltua pyörää. Pyörät varustellaan kirjastoaineistolla, aineiston käsittelyyn tarvittavalla mobiilivälineistöllä. Ergonomia, lisävarusteiden energian tuotanto ja kuljetettavan aineiston vesisuojaus on myös huomioitu. Tapiolan Kirjastopyörän perusidea on tiivistetty hankekuvauksessa muutama lauseeseen. Kirjastopyörä poljetaan ulos kirjastotiloista kohtamaan ihmisiä, tavoittamaan nekin ihmiset, jotka käyttävät kirjastoa vähemmän tai eivät ollenkaan. Kirjastopyörä kulkee kesäaikaan rannoilla, piknik-nurmikoilla ja yleisötapahtumissa. Kirjastopyörä varustellaan niin, että sen käyttökausi jatkuisi mahdollisesti talvikuukausille, siten että sillä voisi ajaa lämmitetyillä ja auratuilla kulkuväylillä. Hankekuvauksessa tiivistetään Tapiolan Kirjastopyörän perusajatus yhteen lauseeseen: ”kun kirjaston käyttäjät eivät tule kirjastoon, niin Kirjastopyörä menee käyttäjän luokse.” Hankekuvauksessa on arvioitu että Kirjastopyörä-palvelu vaatii palvelun suunnittelu- ja toteutusvaiheessa melkein koko Tapiolan kirjaston henkilökunnan työpanosta, mutta kun palvelu on saatu käyntiin, sen ylläpitämiseen riittää neljä palveluun sitoutunutta työntekijää. Projektista tämän palvelun toteuttamiseksi vastaa aluekirjastonjohtaja Sunniva Drake ja projektia vetää erikoiskirjastovirkailija Carola Snell. (Kirjastot.fi 2013.)

Hankekuvauksessa on esitelty myös Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun suunnittelu ja käyttöönotto aikataulu. Kirjastopyörä-palvelun tarkempi suunnitteluprosessi aloitetaan vuosien 2012 ja 2013 vaihteessa. Hankkeen on tarkoitus kestää vuoden 2013 ajan. Tammi – helmikuussa 2013, kun palvelun ensimmäinen kirjastopyörä on hankittu, se varustellaan. Näihin aikoihin myös toinen palvelun pyörä tilataan. Maalis – huhtikuussa 2013 testataan pyörää ja sen toimivuutta ulkoilmassa. Touko – kesäkuussa 2013 sähkökäyttöisen pyörän varustelu viimeistellään ja se otetaan käyttöön, eli palvelu käynnistetään. Kesä – joulukuun 2013 aikana palvelu on täydessä käytössä. (Kirjastot.fi 2013.)

3.3 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessin eteneminen

Seuraavassa luvussa kuvataan Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessin eteneminen.

3.3.1 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnitteluprosessi

Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnittelu- ja käyttöönottoprosessi käynnistyi vuoden 2013 alussa. Kirjastopyörä-palvelua, sen sisältöä ja toteuttamista, suunniteltiin kokouksissa, joita pidettiin säännöllisesti ennen palvelun lanseerausta. Kirjastopyörä-palvelun suunnittelu lähti liikkeelle vuoden 2013 alussa Helmikuussa. Tässä vaiheessa Kirjastopyörä-palvelun peruskonsepti oli jo päätetty joten suunnittelussa voitiin keskittyä käytännönasioihin ja hankintoihin. Palvelun ensimmäinen Kirjastopyörä oli tässä vaiheessa hankittu. Kirjastopyörän logosta keskusteltiin. Muutamista logovaihtoehdoista valittiin Kuvassa 2.

oleva Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun tuleva logo.



Kuva 2. Tapiolan Kirjastopyörän logo.

Tässä vaiheessa keskusteltiin myös Kirjastopyörän ulkoasusta ja pohdittiin erityisesti Kirjastopyörän kuljetuslaatikon väriä ja ulkoasua. Kuljetuslaatikon väri on tärkeä visuaalinen ja huomiota herättävä tekijä, jonka avulla voidaan kiinnittää ihmisten huomio Kirjastopyörään sen liikkuessa eri paikoissa. Kirjastopyörän kuljetuslaatikon väriksi ehdotettiin HelMet - logon oranssia sävyä tai punaista väriä. Oranssinsävyinen kuljetuslaatikko koettiin kuitenkin liian samankaltaiseksi postin pyörien kanssa, joten oranssinsävyn käyttäminen Kirjastopyörän kuljetuslaatikossa hylättiin jo tässä vaiheessa. Kuljetuslaatikon tulevaa väriä ei kuitenkaan vielä päätetty. Kirjastopyörän huolto ja takuuasioista keskusteltiin ja päätettiin että Kirjastopyörä tulisi huoltaa ennen varsinaista käyttöönottoa. Kirjastopyörää varten hankittaisiin huoltovälineistöä. Pyörän ja sen ajamiseen tarvittavasta välineistöstä keskusteltiin. Pyörän ajajia varten hankitaan erimallisia pyöräilykypäriä, ajohanskoja, sadevarustus ja Kirjastopyörän logolla varustettuja huomioliivejä. Huomioliivien hankintaa pidettiin tärkeänä liikenneturvallisuuden takia, mutta huomioliivien käyttäminen koettiin myös hyvän esimerkin antamisena, esimerkiksi asukaspuistojen lapsiasiakkaille. Pyörään hankittaisiin lisäksi pyörän huoltamiseen tarvittavaa välineistöä. Pyörään hankitaan iPadeja. Tässä vaiheessa keskusteltiin Kirjastopyörästä tehtävään opinnäytetyöhön liittyvistä käytännönasioista, kuten opinnäytetyön tekijän osallistumisesta Kirjastopyörä-

palvelun suunnitteluun ja siihen liittyviin kokouksiin. (Tapiolan Kirjastopyörä - palvelun kokousmuistio 1.2.2013.)

Huhtikuun 2013 alussa saatiin vahvistus ELY-keskukselta Kirjastopyörä - palvelun rahoittamisesta. Tällöin jaettiin Kirjastopyörä-palvelun käytännön asioiden hoitamiseen liittyvät vastuualueet Kirjastopyörästä vastaavan henkilökunnan kesken. Vastuualueet oli määritelty vastuunjakokaaviossa, johon oli kirjattu Kirjastopyörään liittyviä käytännön asioita ja niihin liittyviä työvaiheita. Kyseinen kaavio käytiin läpi niin, että jokaisen käytännön asian ja siihen liittyvien työvaiheiden kohdalle kirjattiin oma vastuuhenkilönsä ja aikataulu asioiden hoitamiseen. Lisäksi keskusteltiin toisen Kirjastopyörä - palvelun pyörän hankkimisesta. Toisen pyörän tarpeellisuutta pohdittiin. Toisen pyörän hankintaa pidettiin perusteltuna, koska silloin voitaisiin käytännössä vertailla erilaisten pyörämallien sopivuutta palvelun kannalta. Tätä vertailua voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää vastaavia palveluita kehittäessä. Kahta erilaista Kirjastopyörä-mallia voidaan myös hyödyntää Kirjastopyörä-palvelun erilaisilla keikoilla. Toiseksi Kirjastopyöräksi harkittiin joko Helkaman tai Pelagon valmistamaa pyörää. Molempia vaihtoehtoja mietittäisiin vielä ennen toisesta pyörästä tehtävää hankintapäätöstä. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 5.4.2013.)

Huhtikuun 2013 alussa keskusteltiin lisää Kirjastopyörän ajajien varustuksesta. Aiemmin päätettyjen varusteiden lisäksi päätettiin hankkia Kirjastopyörän logolla varustettuja t-paitoja. Tässä vaiheessa ideoitiin ja pohdittiin sitä missä kaikessa Tapiolan Kirjastopyörä voisi olla osallisena ja millaisia kontakteja palvelun toteuttamisessa voitaisiin hyödyntää. Verkostoituminen koulujen ja päiväkotien sekä Aalto-kirjaston kanssa koettiin hyödylliseksi. Tässä vaiheessa tehtiin päätös aiemmin keskustellusta Kirjastopyörän kuljetuslaatikon väristä, ja päätettiin että kuljetuslaatikko säilyisi oman värisenään, mutta siihen liimattaisiin Kirjastopyörän oma logo sekä HelMet-kirjastojen logo. Tässä vaiheessa suunniteltiin jo ennakoon Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun lanseerausta ja lanseerauksen ajankohtaa. Lanseerauspaikkaa mietittäisiin vielä, mutta Tapiolan Kirjaston läheisyydessä sijaitsevaa Heikintoria pidettiin hyvänä paikkana lanseerata Tapio-

lan Kirjastopyörä-palvelu. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 5.4.2013.)

Huhtikuun 2013 alussa suunniteltiin lisäksi Kirjastopyörän keikkoja ja sitä millaisella sisällöllä Kirjastopyörä varusteltaisiin keikkoja varten. Kirjastopyörän sisältö räätälöidään aina jokaisen keikan mukaan erikseen, jolloin mukaan pakataan aina sellaista aineistoa ja materiaalia, joka on joko ajankohtaista tai keikan tilaajan toiveiden mukaista. Kirjastopyörä - keikat aiotaan aluksi toteuttaa niin, että jokaisella keikalla on aina kaksi kirjaston henkilökunnan jäsentä paikalla. Järjestelyn voi toteuttaa kahdella tavalla, joko niin että molemmat henkilökunnan jäsenet ajavat Kirjastopyörää tai sitten vain toinen ajaa Kirjastopyörää ja toinen on mukana omalla pyörällään. Kyseinen järjestely on tarkoituksenmukainen näin palvelun alkuvaiheessa, sillä henkilökunnan on helpompi perehtyä yhdessä Kirjastopyörällä ajamiseen ja kaikkiin siihen liittyviin käytännön asioihin. Lähitulevaisuudessa perusajatuksena on kuitenkin se, että Kirjastopyörä-keikan pystyy hoitamaan yksi henkilökunnan jäsen kerrallaan. Jokainen henkilökunnan jäsen voi keikalle lähtiessään valita kahdesta Kirjastopyörästä itselleen ja keikalleen sopivimman mallin. Lisäksi keskusteltiin asiakkaille jaettavista markkinointimateriaaleista. Markkinointimateriaaleiksi ehdotettiin muun muassa ilmapalloja, hishamerkkejä, pyyhkeitä ja pinssejä. Markkinointimateriaalien tilattavista määristä keskusteltiin, mutta päätöksiä markkinointimateriaaleista ja niiden määristä ei vielä tehty, vaan tässä vaiheessa kysyttiin tarjouksia eri valmistajilta. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 5.4.2013.)

Huhtikuun 2013 alussa päätettiin ensiapupakkauksen ja pikahuoltoasetin hankinnasta. Lisäksi Kirjastopyörä-palvelulle päätettiin luoda oma sähköpostiosoiteensa ja kalenterinsa, jotka molemmat saataisiin luotua google-tilin avulla. Lisäksi Kirjastopyörälle haluttiin oma facebook-sivu. Tapiolan google-tilin kalenteri koettiin hyväksi liittää Tapiolan kirjaston google-tilin kalenteriin, jolloin kaikki Kirjastopyörän keikkavaraukset ja muut niihin liittyvät asiat olisivat helposti koko Tapiolan Kirjaston henkilökunnan käytettävissä ja tiedossa. (Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun kokousmuistio 5.4.2013.)

Huhtikuun 2013 lopussa tehtiin päätös toisesta Kirjastopyörästä. Toiseksi Kirjastopyöräksi päätettiin hankkia Helkaman Trans 2000-mallinen jalkajarrullinen kolmipyöräinen pyörä. Kirjastopyörien keikkojen ulkopuolisesta säilytyspaikasta keskusteltiin, sillä Kirjastopyörät voisivat toimia näyttelyalustoina kirjaston tiloissa. Tässä vaiheessa Kirjastopyörälle aiemmin päätetyt sähköposti (kirjastopyora@gmail.com), kalenteri ja Kirjastopyörä-niminen facebook-sivu (Kirjastopyörä) oli luotu. Jo tässä vaiheessa ennen palvelun lanseerausta Kirjastopyörän facebook sivuilla oli paljon tykkääjiä. Näihin aikoihin päätettiin myös että Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun lanseeraus tapahtuisi 17.5.2013 klo 12 alkaen Heikintorilla. Lanseeraustapahtumaan otettaisiin mukaan uutuus aineistoa, kuten levyjä ja kirjoja, joita lainataan asiakkaille HelMet Taskukirjasto-sovelluksen avulla, jolloin samalla voidaan esitellä kyseistä sovellusta asiakkaille. Lisäksi lanseeraustapahtumaan otetaan mukaan ilmapalloja, pillimehua ja makeisia asiakkaille jaettavaksi. Varustelun osalta Kirjastopyörässä olivat nyt valmiina niin ensiapupakkaukset kuin vararenkaatkin. Huoltopaketit Kirjastopyöriin hankittaisiin näiden suunnitelmien mukaan Larun pyörästä. Tässä vaiheessa päätettiin myös että Babboe-malliseen pyörään hankitaan aurinkopaneeli. Kirjastopyörä-palvelu lanseerattaisiin pian, joten Tapiolan kirjaston henkilökunnan tulisi tässä vaiheessa sisäistää Kirjastopyörän käytännönasioihin ja ajamiseen liittyvät asiat. Kirjastopyörän henkilökunnan kouluttaminen ja ajoharjoitukset päätettiin järjestää 26.4.2013 Tapiolan kirjaston läheisyydessä. Ajoharjoitukseen kutsuttiin paikalle median edustaja, jotta Kirjastopyörä saisi medianäkyvyyttä jo ennen varsinaista lanseerausta. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 22.4.2013.)

3.3.2 Tapiolan Kirjastopyörän henkilökunnan ajoharjoitukset

26.4.2013 kello 13 aikaan Tapiolan Kirjastopyörästä vastaava henkilökunta pääsi testaamaan Kirjastopyörällä ajamista Tapiolan kirjaston lähiympäristössä. Nämä ajoharjoitukset olivat ensimmäiset ulkona pidetyt Kirjastopyörän ajoharjoitukset. Ajoharjoitusten tarkoituksena oli testata Kirjastopyörän ajettavuutta ja muita ominaisuuksia läheisen puistoalueen pyörätiellä. Paikalla ajoharjoituksis-

sa olivat Helsingin Sanomien edustajat Kristian Olá ja Mika Ranta, jotka testasivat Tapiolan Kirjastopyörän ja tekivät siitä artikkelin lauantain 27.4.2013 Helsingin Sanomien Mesta-osioon ”mesta testaa”, otsikolla ”Tapiolan kirjastofillari kiihyy hillitysti”. Ajoharjoitusten alkamisaikaan sää oli pilvinen ja kolea, mutta se ei laskenut innokkaiden kirjastolaisten iloista tunnelmaa. Henkilökunnan jäsenet ajoivat pyöräilykypärät päässään Babboe-mallisella Kirjastopyörällä vuoronperään ja testasivat pyörän sähkömoottorin sekä jarrujen toimivuutta. Helsingin Sanomien toimittaja Kristian Olá testasi myös Tapiolan Kirjastopyörän ajamista mesta-osion artikkelia varten. Sivusta seurattuna Kirjastopyörällä ajaminen sujui hyvin, vaikka sen ajaminen vaatiikin kovasti keskittymistä mutkissa, sillä niissä oli kohonnut riski pyörän kaatumisesta. Ajoharjoitusten aikaan puistoalueella ja pyörätiellä käveli ja pyöräili useita ihmisiä ohi, mutta vain muutamat vaikuttivat kiinnostuneilta Kirjastopyörästä. Muutama nuori pyöräili ohitsemme ja kysyi ääneen ”mikä tuo on?”, jolloin Tapiolan kirjaston henkilökuntalaiset pääsivät kertoamaan Tapiolan kirjaston uudesta Kirjastopyörästä.

Ajoharjoitusten jälkeen Kirjastopyörä kuljetettiin takaisin Tapiolan kirjaston sisätiloihin, jossa kysyin kahdelta henkilökunnan jäseneltä seuraavat kysymykset ajoharjoituksiin ja kirjastopyörällä ajamiseen liittyen.

- Millaista Tapiolan kirjastopyörällä oli ajaa? Millainen ajettavuus pyörässä oli?
- Millaista pyörällä oli polkea ja jarruttaa?
- Jos kuljetuslaatikko olisi täynnä aineistoa, miten arvioisit sen vaikuttavan kirjastopyörän ajettavuuteen?
- Koetko tarvitsevasi vielä lisää harjoitusta pyörällä ajamiseen?
- Millaiset ovat yleisfiiliksesi kirjastopyörällä ajamisen suhteen?

Molemmat haastateltavat henkilökunnan jäsenet pitivät Kirjastopyörän ajettavuutta melko hyvänä hitaassa vauhdissa, mutta vauhdin lisääntyessä ajettavuus heikkeni, sillä korjausliikkeitä piti tehdä hallitakseen pyörää. Tämä huteruus korostui varsinkin mutkissa, joissa haastateltavien mukaan tuntui hyvin huteralta. Haastateltavat sanoivat molemmat vertauskuvallisesti, että heistä tuntui kuin Kirjastopyörällä olisi ollut välillä oma tahto. Vaikka ajettavuus ei ollut-

kaan hallituimmasta päästä vielä ensimmäisissä treeneissä, haastateltavat kokivat että harjoittelemalla lisää Kirjastopyörällä ajamista, hallittavuuskin paranisi.

Pyörällä polkemisen haastateltavat kokivat kevyeksi ja mukavaksi ja polkemisen apuna käytettävä sähköavustuksen koettiin käynnistyvän pehmeästi. Haastateltavat kokivat myös, että jarrutkin toimivat pyörässä hyvin, eikä käsijarrujen käyttäminen tuottanut haastateltaville ongelmia.

Haastateltavilta kysyttiin mielipidettä siihen, miten he ajattelevat aineistoilla täytetyn kuljetuslaatikon vaikuttavan ajettavuuteen, johon haastateltavat totesivat että kyseisessä ajotilanteessa tulisi varmaankin ajaa entistä rauhallisemmin ja suoralla tiellä pyörä pysyisi varmaan paremmin hallinnassa lisääntyneen painon ansiosta, mutta mutkat olisivat jopa haasteellisempia kuin tyhjällä kuljetuslaatikolla ajettaessa. Kumpikin haastateltava koki tarvitsevansa vielä hieman lisää kirjastopyörän ajoharjoitusta ennen varsinaisia Tapiolan Kirjastopyörän ajokeikkoja. Haastateltavien yleistunnelma kirjastopyörästä ja sillä ajamisesta oli hyvä ja odottavainen, ja pyörällä ajaminen oli ollut heidän mielestään mukavaa.

Kristian Olán Helsingin Sanomien verkkosivuilla 27.4.2013 julkaistu Mesta testaa - juttu ”Tapiolan kirjastopyörä kiihtyy hillitysti” ja hänen kirjoittamansa kokemukset vastasivat henkilökunnan kokemuksia Kirjastopyörällä ajamisesta. Olán (2013) mukaan sähköavusteisella kirjastopyörällä polkeminen oli kevyttä ja mukavaa. Olán (2013) mukaan sähkömoottori käynnistyi pehmeästi eikä nykäissyt liian lujaa käynnistyessään. Olá (2013) on samaa mieltä Tapiolan kirjaston henkilökunnan kanssa kirjastopyörän haasteellisesta ohjattavuudesta mutkissa.

3.4 Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun lanseeraus

Seuraavassa luvussa käsitellään Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun lanseerauksen suunnittelua ja lanseerauspäivää.

3.4.1 Lanseerauspäivän suunnittelu

Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun lanseerausta suunniteltiin kokouksessa toukuu-kuun 2013 alussa. Jo aiemmin mainittuja hankintoja mietittiin ja pidettiin huolta siitä että tarvittava välineistö sekä markkinointimateriaali olivat käytettävissä ja valmiina lanseerausta varten. Tässä vaiheessa keskusteltiin myös lanseerauksen jälkeisistä Kirjastopyörä-keikoista ja tehtiin Tapiolan Kirjastopyörän riskianalyysi. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 10.5.2013.)

Riskit analysoitiin riskianalyysitaulukon (Kuva 3.) avulla. Taulukkoon listattiin Kirjastopyörä-palveluun liittyviä mahdollisia riskitapahtumia ja toimenpiteitä näitä riskitilanteita varten.

| Riskitapahtuma | Toimenpide | |
|---|--|--|
| Liian kova vauhti | Ajaa hiljaa | |
| Tietyöt | Reitin ennakoiminen, yleinen tarkkaavaisuus | |
| Pyörätiellä olevat esteet | Reitin ennakoiminen, yleinen tarkkaavaisuus, ajoradalle siirtyminen | |
| Muut tiellä liikkujat | Riittävän hiljainen ajovauhti, yleinen tarkkaavaisuus | |
| Pyörän rikkoutuminen | Puhelin mukana, jotta voi soittaa kirjastolle. Korjaus huoltotarvikkeilla, mikäli siihen pystyy. | |
| Muille aiheutetut aineelliset vahingot | Hiljainen ajovauhti, vahingon sattuessa huolehdittava yhteydenpidosta vahingon kärsineeseen henkilöön. | |
| Muille aiheutetut henkilövahingot | Hiljainen ajovauhti, vahingon sattuessa soitettava apua | |
| Tapaturmat (henkilökunnan) | Hiljainen ajovauhti, ilmoitettava kirjastoon, soitettava apua | |
| Omaisuusvahingot (esim. pyörä varastetaan) | Ei jätetä pyörää lukitsematta sitä, pyörään ei myöskään jätetä arvokasta sisältöä, jos sen joutuu jättämään hetkeksi | |
| Tekijänoikeusrikkomuksen vaara (esim. musiikin soittaminen keikoilla) | Selvitetään tekijänoikeusasiat, otetaan yhteyttä Heikki Poroilaan. | |

Kuva 3. Tapiolan Kirjastopyörän riskianalyysitaulukko. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 10.5.2013.)

Lanseerauspäivän aikataulusta keskusteltiin seuraavasti: Tapiolan Kirjastopyörän lanseerauspäivänä 17.5.2013 kello 12 lanseeraustapahtuma aloitetaan Heikintorilla kello 12. Heikintorin jälkeen Kirjastopyörän on tarkoitus ajaa lisäksi Silkkiniityn kautta Tapiolan asukaspuistoon ja sieltä Pohjois-Tapiolan ostarille. Lanseerauspäivänä jaetaan ilmapalloja, makeisia ja pillimehua asiakkaille. Il-

mapalloja varataan jaettavaksi viisi kymmenen ilmapallon nippua. (Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun kokousmuistio 10.5.2013.)

Ennen lanseerauspäivää Tapiolan Kirjastopyörä sai medianäkyvyyttä kahdessa eri lehdessä. Anne Viljamaa (2013) kirjoitti Metro-lehdessä 7.5.2013 julkaistun artikkelin ” Pop-up-kirjasto liikkuu fillarilla”. Viljamaan artikkelissa esiteltiin lyhyesti Tapiolan Kirjastopyörä – palvelua ja sen peruskonseptia. Artikkelia varten Viljamaa (2013) oli haastatellut Tapiolan Kirjastopyörä palvelusta vastaavaa erikoiskirjastovirkailijaa Carola Snelliä. Tätä artikkelia seurasi Länsiväylässä (2013) 13.5.2013 julkaistu artikkeli ”Kirjastopyörä polkaistaan vauhtiin Tapiolassa”. Kyseisessä Länsiväylän (2013) artikkelissa kuvataan Viljamaan (2013) artikkelin tapaan Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun peruskonsepti sekä mainitaan että kyseinen palvelu tullaan lanseeraamaan lähipäivinä. Lisäksi Tapiolan kirjaston henkilökunta markkinoi uutta palveluaan ja sen lanseerausta Tapiolan kirjaston Youtube - kanavalla ja sinne lisätyllä Tapiolan Kirjastopyörä -videolla ennen varsinaista lanseerauspäivää (Youtube Tapiolan kirjasto 2013).

3.4.2 Lanseerauspäivän kulku

Tapiolan Kirjastopyörä-palvelu lanseerattiin 17.5.2013 kello 12 Tapiolan Heikintorilla. Lanseeraustapahtumassa olivat esillä Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun molemmat pyörät, niin Babboe-mallinen kuin Helkama-mallinenkin pyörä. Palvelun lanseeraustilaisuuteen osallistui Kirjastopyöriä polkevan henkilökunnan lisäksi muita Kirjastopyörästä vastaavia Tapiolan Kirjaston henkilökunnan jäseniä omilla pyörillään. Koko kirjastopyöräkulkueella oli päällään Tapiolan kirjastopyörän logolla varustetut t-paidat ja lisäksi Kirjastopyöriä ajavilla henkilökunnan jäsenillä oli päällään Kirjastopyörän logolla varustetut huomioliivit. Ajajien varustukseen kuuluivat asianmukaisesti pyöräilykypärät. Kirjastopyöriin lastattiin erilaista lainattavaa aineistoa, kuten kirjoja ja elokuvia. Asiakkaille jaettavaksi kirjastopyöräkulkueella oli mukanaan oransseja ilmapalloja, pillimehua ja makeisia. Tapiolan kirjaston lukukoira Börje oli omalta osaltaan mukana kirjastopyöräkulkueessa. Lanseeraustilaisuuden aikana Heikintorilla Kirjastopyörät ke-

räsivät paljon huomioita ja ihmiset tulivat kysymään Kirjastopyörään liittyviä kysymyksiä ja ihmettelemään että mikä se ylipäätään oli. Ihmiset olivat ilahtuneita saamistaan ilmapalloista, makeisista ja pillimehusta. Kuvassa 4 Lukukoira Börje nauttii huomiosta Kirjastopyöräkulkueen keskiössä Heikintorilla.



Kuva 4. Lukukoira Börje Helkama-mallisen pyörän päällä kirjastopyöräkulkueen mukana Heikintorilla. (Tapiolan kirjasto 2013.)

Noin kello 12.45 kirjastopyöräkulkue lähti eteenpäin Heikintorilta. Sää oli tuohon aikaan hieman tuulinen ja pilvinen, myös vettä satoi hieman. Heikintorilta kirjastopyöräkulkue siirtyi Tapiolan kulttuurikeskuksen, jossa Tapiolan kirjastokin sijaitsee, takaosaan, jossa oli asiakkaita kuuntelemassa kulttuurikeskuksen takaosassa järjestettyä konserttia. Kuvassa 5 kirjastopyöräkulkue jakaa ilmapalloja asiakkaille kulttuurikeskuksen takaosassa.



Kuva 5. Kirjastopyöräkulkue jakamassa ilmapalloja. (Tapiolan kirjasto 2013.)

Lanseerauspäivänä kello 13.30 aikaan kirjastopyöräkulkue saapui Pohjois-Tapiolan asukaspuistoon. Asukaspuistossa kerrottiin asukaspuiston asiakkaille Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta, lainattiin kirjoja sekä jaettiin asiakkaille pillimehua ja makeisia. Jaettavat ilmapallot olivat valitettavasti jo loppuneet aiemmin, joten niitä ei enää jaettu. Asukaspuiston jälkeen kirjastopyöräkulkue kulki Pohjois-Tapiolan ympäristössä. Matkan varrella kirjastopyöräkulkue kohtasi liikuntatunnilla olleen koululaisryhmän. Kirjastopyöräkulkue pysähtyi kertomaan koululaisryhmälle Kirjastopyörä-palvelusta ja ennen siirtymistä muualle kulkue jakoi vielä pillimehut kaikille koululaisryhmäläisille. Tästä kirjastopyöräkulkueen matka jatkui Otaniemeen Aalto - yliopiston kirjastolle, jossa kello 14.20 aikaan osa henkilökunnasta kävi keskustelemassa Tapiolan Kirjastopyörän ja Aaltoyliopiston kirjaston tulevasta yhteistyöstä. Otaniemen jälkeen kirjastopyöräkulkue lähti takaisin kohti Tapiolan kirjastoa. Kulkue saapui Tapiolan kirjastolle kello 14.45 ja lanseerauspäivä oli virallisesti päätöksessä.

Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun lanseerauspäivä sai osakseen myös mediahuomioita kun Länsiväylä ja Yle uutisoivat Tapiolan Kirjastopyörästä ja sen lanseerauksesta. Länsiväylässä julkaistiin 20.5.2013 Jari Pietiläisen kirjoittama

verkkoartikkeli ”Kirjastofillari kiertää Tapiolassa puistoja ja toreja”. Pietiläinen (2013) kirjoittaa Kirjastopyörä-palvelun peruskonseptista. Samoin kuten monissa muissakin Kirjastopyörästä kirjoitetuissa artikkeleissa, Pietiläinen (2013) haastatteli artikkeliinsa Tapiolan kirjaston erikoiskirjastovirkailijaa Carola Snelliä. Länsiväylän artikkelin lisäksi Maija Mokkila kirjoitti Ylen verkkosivuilla 22.5.2013 julkaistun artikkelin ”Kirjastofillari tuo kesälukemisen lomalaisten luo”. Mokkalan (2013) artikkeli oli sisällöltään hyvin samankaltainen kuin Länsiväylässä julkaistu Pietiläisen (2013) artikkeli. Mokkalan (2013) artikkelissa mainitaan kuitenkin uutena asiana se että Tapiolan Kirjastopyörä -palvelu on suunniteltu kaikille, myös niille asiakkaille, jotka eivät välttämättä käytä tai ole käyttäneet kirjastoa pitkään aikaan.

4 ASIAKASKYSELY TAPIOLAN KIRJASTOPYÖRÄSTÄ

Kyselytutkimus on yksi survey-tutkimuksen keskeisimmistä menetelmistä. Survey-tutkimuksen avulla kerättyä aineistoa analysoidaan yleensä kvantitatiivisesti eli määrällisesti. Kyselytutkimuksella on etuja sekä haittoja. Kyselytutkimuksen keskeisimpänä etuna voidaan pitää mahdollisuutta kerätä laaja tutkimusaineisto ja mahdollisuutta kysyä monista eri asioista samaan aikaan. Kyselytutkimusta pidetään tehokkaana tutkimusmenetelmänä sillä se säästää tutkijan aikaa ja vaivaa. Huolellisesti suunniteltu lomake helpottaa vastausten käsittelyä ja aineistosta tehtävää analyysiä. Kyselytutkimuksen etuna on myös se, että kyselyn aikataulu ja kustannukseen voidaan arvioida etukäteen melko tarkasti. Kyselytutkimukselle metodina on myös olemassa olevat analyysitavat ja raportointimuodot, joita tutkija voi hyödyntää analyysia tehdessään. Kyselytutkimuksella on myös omat haittansa ja tulosten tulkinta saattaa osoittautua jossain tapauksissa ongelmalliseksi. Kyselytutkimuksen muina heikkouksina pidetään tutkimusaineiston pinnallisuutta ja tutkimuksen teoreettista vaatimattomuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193–195.)

Kyselytutkimukseen liittyy myös haittoina pidettyjä asioita. Tutkija ei voi varmistua siitä, että vastaajat ovat vastanneet huolellisesti ja rehellisesti eikä myöskään siitä kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet vastaamaansa tutkimukseen. Tutkija ei voi myöskään olla varma siitä onko vastaajien keskuudessa esiintynyt väärinymmärryksiä vastausvaihtoehdoista, eikä silloin kykene välttämättä arvioimaan kuinka onnistuneita tutkimukseen valitut vastausvaihtoehdot ovat. Tutkija ei saa selville sitäkään, kuinka perehtyneitä vastaajat ovat tutkittavasta aihealueesta. Onnistuneen kyselylomakkeen tekeminen vie aikaa ja vaatii tutkijalta erilaisia tietoja ja taitoja. Lisäksi haittana voidaan pitää vastaimattomuuden yleisyyttä kyselytutkimuksissa. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Hirsjärven ym. (2009, 197) mukaan kyselylomakkeiden avulla voidaan kerätä tietoa esimerkiksi henkilöiden käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista, uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Kyselylomakkeen laadinnassa tulee ottaa huomioon erilaisia asioita kyselytutkimuksen onnistu-

miseksi. Kysymyslomakkeen ja kysymysten tulee olla selkeästi muotoiltuja. Tarkasti rajattuja eli spesifioituja kysymyksiä kannattaa suosia yleisten kysymysten sijaan, sillä niiden avulla vähennetään kysymysten tulkinnanvaraisuutta. Vastaajien on helpompi ymmärtää lyhyitä kuin liian pitkiä kysymyksiä. Kysymyksissä tulisi kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan, jottei niille syntyisi kaksoismerkityksiä ja sitä kautta eriäviä vastauksia. Kysymysten määrä ja järjestys vaikuttavat kyselyn vastattavuuteen, joten niitä on mietittävä tarkasti. Yleiset kysymykset, kuten ikää ja sukupuolta kartoittavat kysymykset, kannattaa sijoittaa kyselylomakkeen alkuun. Koska täsmällisen iän kertominen saattaa olla jollekin vastaajalle arka asia, ikää kannattaa kysyä ikäryhminä, jolloin vastaajan ei tarvitse kertoa täsmällistä ikäänsä lukuina vaan hän voi sijoittaa itsensä johonkin ikäryhmään. Kyselylomaketta laatiessa tulee myös kiinnittää huomiota sanamuotoihin ja ammattikieltä olisi syytä välttää. (Hirsjärvi ym. 2009, 202–203.)

Kyselytutkimus voidaan toteuttaa perinteisesti paperilla olevalla kyselylomakkeella tai sähköisessä muodossa olevalla kyselylomakkeella eli Web-kyselyinä. Toteutettiin kysely sitten paperimuotoisena tai web-kyselyinä, huolellinen etukäteen tehty työ ja kyselyn suunnittelu ovat tärkeitä. Tähän etukäteen tehtävään työhön kuuluvat kyselytutkimuksen aiheen tunteminen, kysymysten eri versioiden kokeileminen sekä kysymysten muovaaminen ja testaaminen. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31.)

4.1 Asiakaskyselyn toteutus

Asiakaskyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä juuri lanseeratusta Tapiolan Kirjastopyörä-palvelusta ja sen sisällöstä. Tapiolan Kirjastopyörä-palvelun sisältöä ja toimivuutta voitaisiin kehittää tulevaisuudessa saatujen asiakasvastausten perusteella. Asiakaskyselyyn kerättiin vastauksia kahdella menetelmällä: verkossa Webropol-ohjelman avulla ja tulostetuilla paperikyselylomakkeilla Tapiolan kirjaston tiloissa sekä Tapiolan Kirjastopyörä -keikkojen yhteydessä. Webropol-ohjelman avulla kerätyt asiakaskyselyn vastaukset saatiin Webropol-kyselyyn johtavan linkin kautta. Kyseinen Webropol-

linkki julkaistiin Tapiolan kirjaston sekä Tapiolan Kirjastopyörän facebook-sivuilla. Molemmissa kyselymuodoissa käytettiin samaa etukäteen luotua kyselylomaketta (Liite 1.). Kyselylomakkeen ulkoasu webropolin kyselynäkymä poikkesi hieman tulostetusta kyselylomakkeesta, Kuvassa 6 esimerkkinä kuvankaappaus webropolin kyselynäkymästä.



Tapiolan Kirjastopyörän asiakaskysely

5. Oletko asioinut Tapiolan Kirjastopyörän luona? Jos olet, vastaa myös kysymykseen numero 6.

- Kyllä
 En

6. Mitä asiointisi koski? Valitse alla olevista, voit valita useamman vaihtoehdon.

- Sellaillut sillä hetkellä tarjolla olevaa aineistoa
 Käyttänyt HelMet Taskukirjasto-palvelua (Aineiston lainaus jne.)
 Kysynyt neuvoa
 Käyttänyt iPadia tai iPhonea
 Käyttänyt verkkoaineistoja (esim. PressDisplay)
 Tullut muuten vain katsomaan ja ihmettelemään
 Jotain muuta, mitä?

42% valmiina (Sivu 3 / 7)



Kuva 6. Esimerkkinä kuvankaappaus asiakaskyselyn webropolin kyselynäkymästä.

Kyselylomakkeessa oli 11 kysymystä, joista yhdeksän oli pääkysymystä ja kaksi oli alakysymystä. Kysymyksistä kahdeksan oli rastiruutuun – menetelmällä täytettävää monivalintakysymystä ja kolme avointa kysymystä. Asiakaskyselyn vastaukset kerättiin 12.7.2013 – 4.9.2013, jonka aikana paperikyselylomakkeet olivat täytettävissä 31.8.2013 asti ja Webropol-kysely oli täytettävissä 4.9.2013 asti. Asiakaskyselyyn saatiin yhteensä 39 kappaletta vastuksia, joista 26 oli käsin täytettyjä paperikyselylomakkeita ja 13 kappaletta Webropol-kyselyn kautta täytettyjä kyselyitä. Tulosten yhtenäistä analysointia sekä kuvioiden luomista varten paperikyselyn vastaukset syötettiin käsin Webropol-ohjelmaan ennen

kyselylinkin sulkemista, jolloin kaikkien 39 vastaajan vastaukset saatiin mukaan Webropol-ohjelman automaattisesti luotuun peruseräraporttiin.

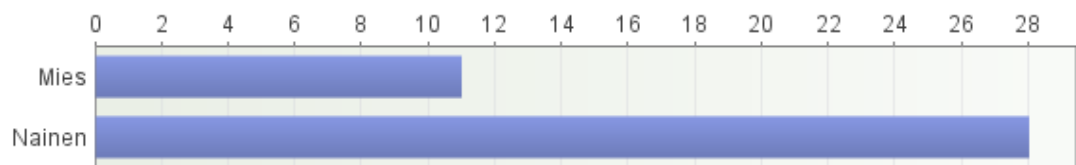
Asiakaskyselyn toteuttamista ja kyselylomakkeen muotoilua suunniteltiin Touko - kesäkuussa 2013. Kyselylomakkeesta tehtiin useampi versio ennen asiakaskäyttöön päättynyttä versiota. 26.6.2013 Tapiolan kirjastolla järjestettiin asiakaskyselyyn liittyvä kokous, jossa kyselylomakkeen ulkoasua, kysymysten muotoilua ja järjestystä mietittiin yhdessä Tapiolan Kirjastopyörästä vastaavan henkilökunnan kanssa. Tämän kokouksen pohjalta luotiin asiakaskyselyssä käytetty kyselylomake, joka hyväksyttiin Tapiolan kirjastolla ennen kyselyn julkaisemista 12.7.2013.

4.2 Asiakaskyselyn tulokset

Asiakaskyselyn tulokset analysoitiin Webropol-ohjelmasta saadun raportin mukaisesti. Seuraavaksi esitellyt kuviot ovat peräisin Tapiolan Kirjastopyörän Asiakaskyselyssä käytetyn Webropol-ohjelman vastausten pohjalta automaattisesti luodusta raportista.

4.2.1 Sukupuoli ja ikäryhmät

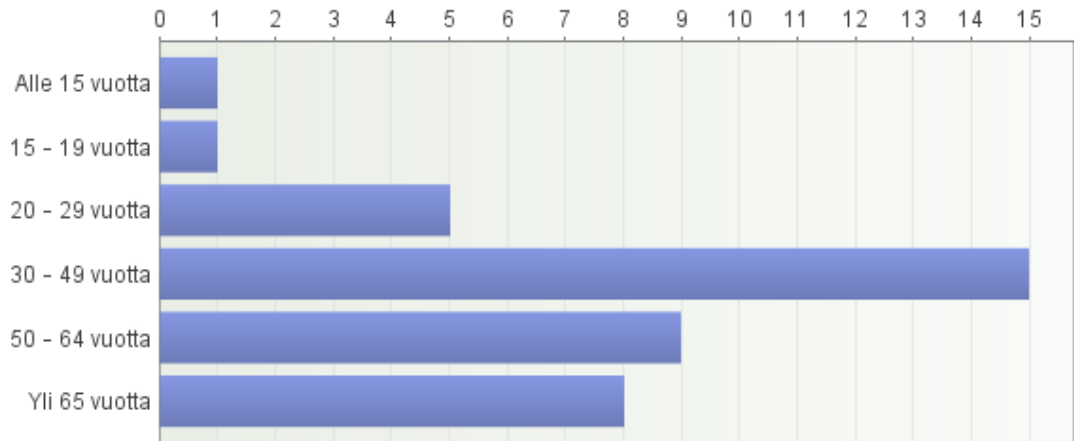
Kysymyksessä 1 kysyttiin vastaajan sukupuolta. Kysymykseen vastanneista 39 vastaajasta 11 oli miehiä ja 28 naisia (Kuvio 1).



Kuvio 1. Asiakaskyselyn vastaajien sukupuolijakauma.

Kysymyksessä 2 kysyttiin asiakkaan ikää. Kysymykseen vastanneista 39 vastaajasta yksi kuului ikäryhmään alle 15 vuotta, yksi ikäryhmään 15 – 19 vuotta,

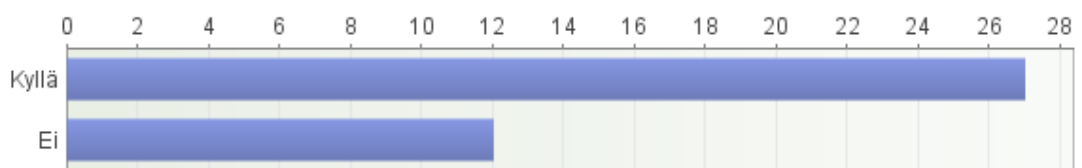
viisi ikäryhmään 20–29 vuotta, 15 ikäryhmään 30–49 vuotta, yhdeksän ikäryhmään 50 – 64 vuotta ja kahdeksan ikäryhmään yli 65 vuotta (Kuvio 2).



Kuvio 2. Asiakaskyselyn vastaajien ikäjakauma.

4.2.2 Tapiolan Kirjastopyörään liittyvät kysymykset

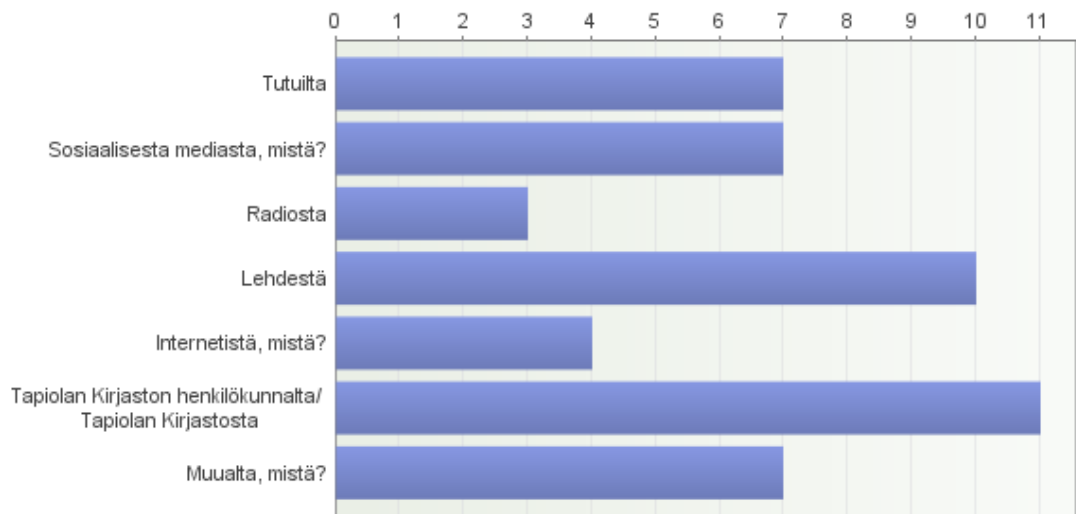
Kysymyksessä 3 kysyttiin ”Onko Tapiolan Kirjastopyörä sinulle tuttu? Jos on, vastaa myös kysymykseen numero 4.” Kysymykseen vastanneista 39 vastaajasta 27 piti Tapiolan Kirjastopyörää tuttuna ja 12 ei pitänyt sitä tuttuna (Kuvio 3.).



Kuvio 3. Tapiolan Kirjastopyörän tuttuus vastaajille.

Kysymyksen 3 alakysymykseksi liitettyssä kysymyksessä 4 kysyttiin ”Mistä alla olevista lähteistä sait tietoa Tapiolan Kirjastopyörästä? Voit valita useamman vaihtoehdon.” Kysymykseen oli vastannut 32 vastaajaa 39 vastaajasta. Kysymyksen 4 vastauksista valituin vaihtoehto oli Tapiolan kirjaston henkilökunnalta/Tapiolan kirjastosta, joka oli valittu 11 kertaa. Lehdestä - vaihtoehto oli valittu

10 kertaa, tutuilta -vaihtoehto oli valittu seitsemän kertaa, sosiaalisesta mediasta -vaihtoehto seitsemän kertaa ja siihen liittyvään avoimeen lisäkysymykseen ”Mistä?” kaksi vastaajaa oli vastannut kirjaston facebook-sivun ja kaksi vastaajaa facebook, internetistä-vaihtoehto neljä kertaa ja siihen liittyvään avoimeen lisäkysymykseen ”Mistä?” yksi vastaajista oli löytänyt tietonsa Espoo-päivän sivuilta ja toinen Hbl:n [hufvudstadsbladet] sivuilta. Radiosta -vaihtoehto oli valittu kolme kertaa. (Kuvio 4)



Kuvio 4. Vastaajien Kirjastopyörään liittyvät tiedonlähteet.

Näiden lisäksi seitsemän vastaajaa 32 vastaajasta valitsi vaihtoehdon ”Muualta, mistä?”. (Kuvio 4) Alla listattuna näiden seitsemän vastaajan avoimet vastaukset:

”Kirjastopyörä ajoi juuri työpaikalleni asukaspuistoon.”

”Näin liikkeessä”

”Törmännyt Tapiolan raitilla”

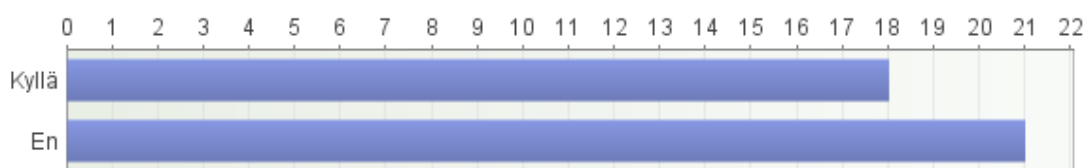
”Törmäsin pyörään Heikintorilla”

”Olimme luokan kanssa silkkiniityllä ja näimme kirjastopyörä kulkueen. Ja he antoivat koko luokalle pillimehut. Se oli kivaa.”

”Näin kirjaston ovella pyörän”

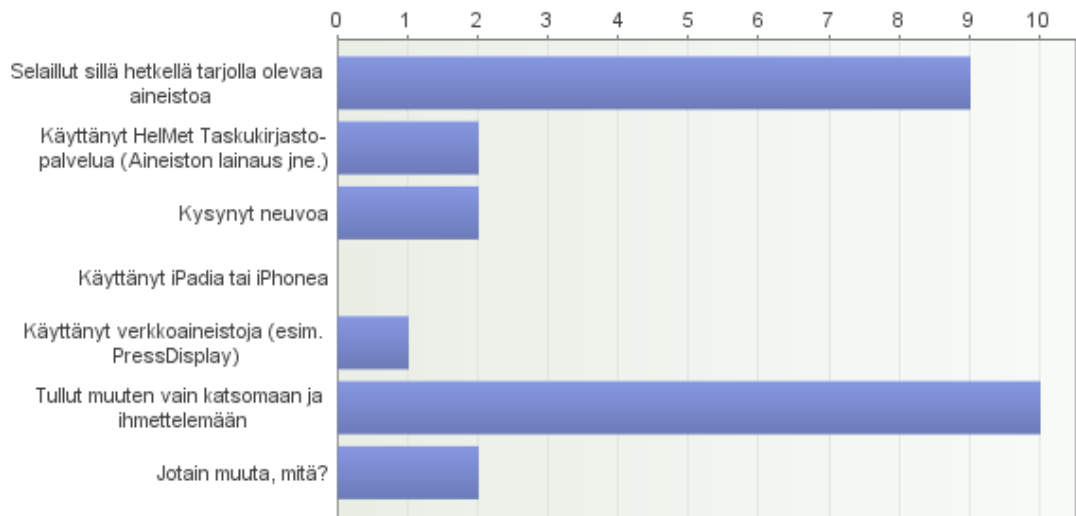
”Tieto olemassaolosta: tästä kyselylomakkeesta; sitten esittely: henkilökunnalta.”

Kysymyksessä 5 kysyttiin ”Oletko asioinut Tapiolan Kirjastopyörän luona? Jos olet, vastaa myös kysymykseen numero 6.” Kysymykseen vastanneista 39 vastaajasta 18 oli asioinut Kirjastopyörän luona ja 21 ei ollut. (Kuvio 5)



Kuvio 5. Vastaajien asiointi Kirjastopyörän luona.

Kysymyksen 5 alakysymykseksi liitettyssä kysymyksessä 6 kysyttiin ”Mitä asioin-tisi koski? Valitse alla olevista, voit valita useamman vaihtoehdon.” Kysymykseen vastasi 18 vastaajaa 39 vastaajasta. 18 vastaajan vastauksissa selailut sillä hetkellä tarjolla olevaa aineistoa -vaihtoehto oli valittu yhdeksän kertaa, HelMet Taskukirjasto -palvelua -vaihtoehto kaksi kertaa, kysynyt neuvoa -vaihtoehto kaksi kertaa, käyttänyt verkkoaineistoja -vaihtoehto yhden kerran, tullut muuten vain katsomaan ja ihmettelemään -vaihtoehto 10 kertaa ja kaksi kertaa oli valittu vaihtoehto ”Jotain muuta, mitä?” johon toinen vastaajista oli vastannut ”lainannut” ja toinen ”frisbeelaina”, joka mitä luultavimmin viittaa Kirjastopyörästä löytyvään Kirjastopyörä-keikan aikana lainattavaan frisbee – leluun. Kukaan 18 vastaajasta ei ollut valinnut käyttäneen iPadian tai iPhonea -vaihtoehtoa. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Vastaajien asiointin yhteydessä tapahtuva toiminta Kirjastopyörän luona.

Kysymyksessä 7 kysyttiin ”Minkälaista aineistoa toivot Kirjastopyörästä löytyvän? Valitse alla olevista, voit valita useamman vaihtoehdon.” Kysymykseen vastasi 38 vastaajaa 39 vastaajasta. 38 vastaajan vastauksissa kuvakirjoja oli toivottu Kirjastopyörän valikoimiin 11 kertaa, romaaneja 27 kertaa, tietokirjoja 11 kertaa, lehtiä 15 kertaa, sarjakuvia 5 kertaa, musiikkia 14 kertaa, elokuvia 10 kertaa, äänikirjoja kuusi kertaa ja pelejä 4 kertaa. Lisäksi kysymyksen vaihtoehtoon ”Jotain, muuta mitä?” oli vastattu viidesti, alla listattuna kyseiset avoimet vastaukset. (Kuvio 7.)

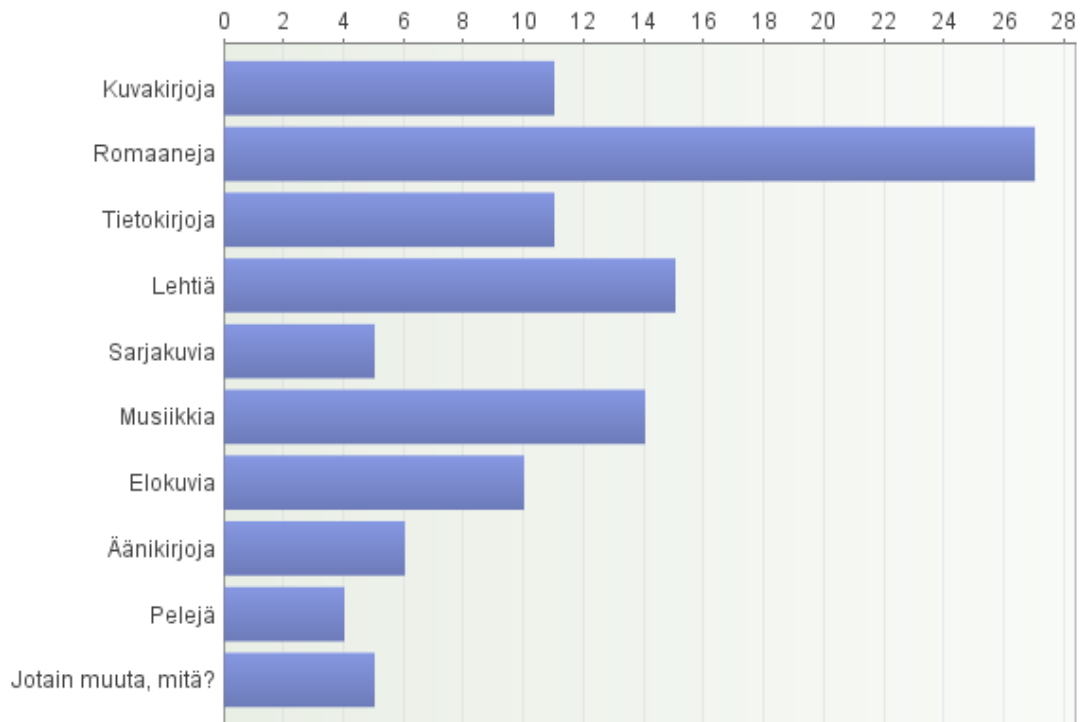
”yllätyksiä eli polkija pystyy keksimään jotain”

”lastenkirjoja, kuvakirjoja”

”Suomalaisia lastenkirjoja”

”pokkareita”

”Jotain ennalta arvaamatontakin, yllätyksellistä”



Kuvio 7. Vastaajien Kirjastopyörään toivomat aineistot.

Avoimessa kysymyksessä 8 kysyttiin ”Missä paikoissa haluaisit Kirjastopyörän liikkuvan?” Kysymykseen vastasi 39 vastaajasta 29 vastaajaa. 29 vastaajan vastauksissa 17 vastaajaa oli toivonut Kirjastopyörän liikkuvan sellaisissa paikoissa, joissa ihmisiäkin on, mutta jossa ei välttämättä ole kirjastoa tai josta löytyy jokin toinen palvelu esimerkiksi asukaspuisto tai kauppakeskus. Alla listattuna esimerkkinä muutama vastaus 17 avoimesta vastauksesta.

”Ihmisten reittien varrella, joissa ei piipahdeta kiireellä (rannat, puistot, kauppakeskukset).”

”siellä missä ihmiset on, muttei kirjastoa”

”Useamman talon muodostamissa pihapiireissä. Jalkaisin tai pyörällä helposti saavutettavissa. Voisi tulla erilaisten tilaisuuksien oheispalveluksikin.”

”Palvelutalon lähellä”

”Kaikkialla Espoossa; rannoilla, toreilla, siellä missä ei kirjastoa yleensä ole”

"Leikkipuistot, ostoskeskukset, uimarannat"

"Tämä on aivan luksusta ja hienoa palvelua. Kiitos! Asukaspuistot ja leikkipuistot ovat hyvä kohderyhmä, koska pienten lasten äidit eivät aina jaksakaan lähteä palvelujen luo."

"leikkipuisto oli mukava yllätys."

"Juuri näin toreilla, siellä missä ihmisetkin. Poistokirjojen jakaminen oli hyvä idea."

29 vastaajan vastauksissa 12 vastaajaa oli vastannut kysymykseen alueelliselta kannalta eli kertonut millä alueella toivoisi Kirjastopyörän liikkuvan. Alla listattuna esimerkkinä muutama avoin vastaus 12 avoimesta vastauksesta.

"haukilahti, toppelund"

"Tapiolan keskustassa"

"Espoon keskus | Kirkkojärven koulun piha"

"Espoon keskusta – Suvela"

"Espoon keskusta Entresse"

"Espoon alueella"

"Lähiseutu riittää"

"Laajalti ympäri Espoossa."

"Matinkylässä."

"Vantaan Pakkalassa ja kauppakeskus Jumbon läheisyydessä."

Kysymyksessä 9 kysyttiin "Millainen Tapiolan Kirjastopyörä mielestäsi on? Valitse alla olevista adjektiiveista, voit valita useamman vaihtoehdon." Kysymykseen oli vastannut 37 vastaajaa 39 vastaajasta. 37 vastaajan vastauksissa Kirjastopyörää oli kuvattu hauskaksi 27 kertaa, innovatiiviseksi 18 kertaa, tarpeelliseksi 16 kertaa, ekologiseksi 22 kertaa, asiakasystävälliseksi 22 kertaa, tylsäksi yhden kerran, positiiviseksi 23 kertaa, erilaiseksi 17 kertaa, rohkeaksi 7 kertaa ja monipuoliseksi 6 kertaa. Lisäksi kolme vastaajaa 37 vastaajasta oli valinnut

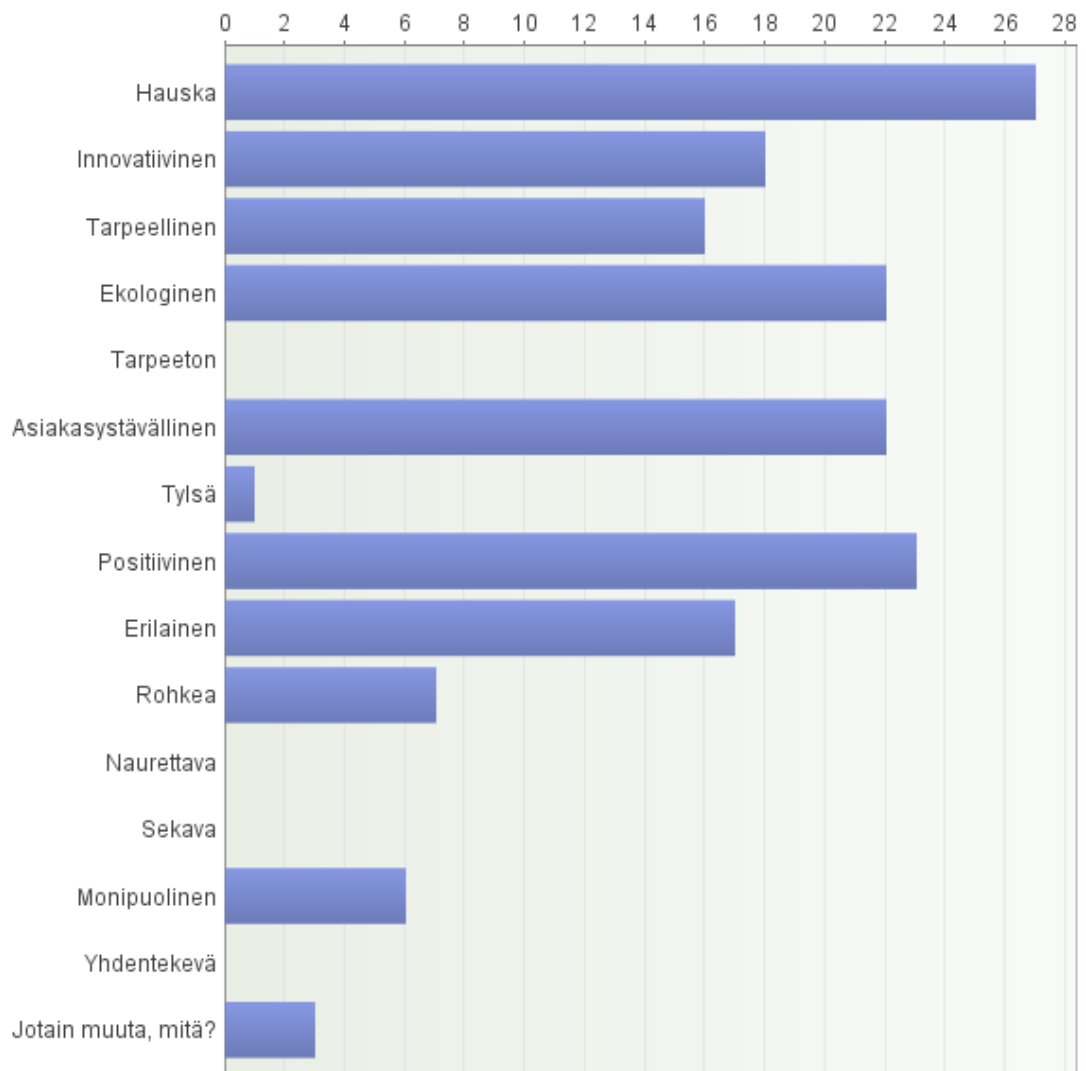
vaihtoehdon ”Jotain muuta, mitä?” (Kuvio 8.). Alla listattuna nämä kolme avointa vastausta.

”Hyvä keksintö!”

”rautainen”

”toistaiseksi tuntematon, herätteellinen, sosiaalisuutta edistävä, kontakteja luova”

Kukaan vastaajista ei ollut valinnut adjektiiveista tarpeetonta, naurettavaa, sekavaa eikä yhdentekevää. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Vastaajien valitsemat Kirjastopyörää kuvaavat adjektiivit.

4.2.3 Palautetta ja kehittämisehdotuksia koskevat kysymykset

Avoimessa kysymyksessä 10 toivottiin vastaajien kommentteja, palautetta ja kehitysehdotuksia Kirjastopyörään liittyen. Kysymykseen 10 vastasi 23 vastaajaa 39 vastaajasta. Kahdeksan vastaajaa 23 vastaajasta kommentoi avoimessa palautteessaan Kirjastopyörän markkinointia ja tiedottamista. Kaikissa näissä kahdeksassa kommentissa toivottiin enemmän palvelusta tiedottamista ja monipuolisempaa sekä runsaampaa markkinointia. Kommenttien mukaan Kirjastopyörä -palvelun tulisi näkyä enemmän kirjaston tiloissa. Yleistä tiedottamista kaivattiin myös ja kahdessa kommentissa 23 kommentista toivottiin Kirjastopyörälle jonkinlaista aikataulua ja reittiä.

Neljä vastaajaa 23 vastaajasta kommentoi Kirjastopyörää alueelliselta kannalta. Nämä neljä vastaajaa totesivat että Espoon ja pääkaupunkiseudun alueella tarvittaisiin lisää vastaavia palveluita. Lisäksi yksi vastaaja 23 vastaajasta ehdotti että Kirjastopyörä voisi vierailla siellä missä kirjasto ei ole lähellä, esimerkiksi vanhainkodeissa tai päiväkodeissa. 23 vastauksen joukossa annettiin myös yleistä palautetta Kirjastopyörästä. Kaksi vastaajaa toivoi lisää rantapelejä Kirjastopyörän valikoimiin. Kaksi vastaajaa kommentoi Kirjastopyörän idean olevan kiva ja arvostivat aktiivista yritystä. Yksi 23 vastaajasta kommentoi Kirjastopyörä palvelua varsin rakentavasti:

"Kirjastopyörä on aivan loistava juttu! Upeaa, että kirjastonväki pyörittää tällaista palvelua. Olin tosin hieman yllättynyt, että kirjastopyörä/ Tapiolan kirjasto osallistui Helsingin Pride-kulkueeseen. Mielestäni on hyvin kyseenalaista minkään julkisen laitoksen osallistua vastaaviin tilaisuuksiin. Julkisten laitosten tulisi olla neutraaleja ja palvella kaikkia kansalaisia. Osallistuminen on poliittinen kannanotto. Osallistuisitteko tasapuolisuuden nimissä myös esimerkiksi Kansanlähetyspäiville? Abortinvastaiseen mielenosoitukseen? Osallistuisiko esimerkiksi KELA vaikkapa Greenpeacen marssiin? Osallistuminen tämänkaltaisiin tapahtumiin kuuluu yksityisille henkilöille, yrityksille, järjestöille jne. Ei yleishyödyllisille, julkisille, verovaroin kustannettaville laitoksille."

Kysymyksessä 11 kysyttiin vastaajien kommentteja ja palautetta itse kyselystä. Kysymykseen 11 vastasi 24 vastaajaa 39 vastaajasta. Kysely sai suurimmaksi

osaksi vastaajilta positiivista palautetta. Vastaajat pitivät kyselyä yleisesti ottaen sopivan mittaisena, selkeänä ja helposti vastattavana. Yhdessä vastauksessa kyselyä pidettiin tarpeellisena ja siinä arvostettiin asiakasnäkökulman tuomista palvelussa esille, mutta itse kyselylaatikko, johon vastauslomakkeet laitettiin sai kritiikkiä suuaukkonsa epäkäytännöllisyydestä. Kysymykseen 11 oli kirjoitettu myös yleisiä kommentteja, alla niistä kaksi esimerkkiä.

"Hienoa että kirjasto kehittyy"

"Kiitos ystävällisestä palvelusta"

5 ARVIOINTI JA POHDINTA

5.1 Tapiolan Kirjastopyörän asiakaskyselyn tulosten pohdinta

Kyselytutkimuksen luotettavuuden ja asiakasnäkökulman kannalta on olennaista että asiakaskyselyyn saatiin vastauksia miehiltä sekä naisilta kaikista annetuista ikäryhmistä, sillä vastaajamäärä (39) on melko alhainen, eikä sen pohjalta voida muodostaa kuvaa koko asiakaskunnan mielipiteistä ja ajatuksista Kirjastopyörä -palveluun liittyen.

Varsinkin kysymyksen 3 muotoilu oli hankalaa, sillä sen tarkoituksena oli saada selville se olivatko asiakkaat kuulleet Kirjastopyörästä tai nähneet sitä. Sanamuoto päätettiin tiivistä sanoon ”tuttu”. Kysymyksen 3 monitulkintaisuus paljastui kysymyksen 4 vastauksissa, sillä 12 vastaajaa oli vastannut kysymykseen 3 ”Ei”, mutta silti osa heistä oli vastannut saaneensa tietoa Kirjastopyörästä jostain lähteestä, sillä kysymykseen 4 oli vastannut 32 vastaajaa 39 vastaajasta. Johtopäätöksenä voisi ajatella että Kirjastopyörää ei välttämättä koettu itselle tutuksi, vaikka siitä olisikin saanut tietoa jostain lähteestä.

Kysymyksen 4 vastauksista voisi päätellä, että Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta tiedottamiseen käytetyt kanavat ovat olleet oikeita, sillä jokainen kanava oli onnistunut saavuttamaan jonkun asiakaskyselyn vastaajan. Lisäksi kysymyksen 4 vastauksissa avoimeen lisäkysymykseen ”Muualla, mistä?” annetut vastaukset tukevat sitä, että jo Kirjastopyörällä polkeminen Tapiolan lähialueilla on antanut palvelulle haluttua näkyvyyttä. Kysymyksen 10 avoimen palautteen ja kommenttien pohjalta voisi kuitenkin ajatella, että vaikka Kirjastopyörästä tiedottamiseen onkin käytetty monipuolisesti erilaisia kanavia, tulisi tiedottamista ja markkinointia kuitenkin vielä kehittää lisää. Kirjastopyörän näkyvyyttä ja mainostamista Tapiolan kirjaston tiloissa tulisi kehittää.

Kysymyksen 6 vastaukset kertovat hyvin siitä, että Kirjastopyörä-palvelu on vielä melko uusi ja tuntematon, sillä kaksi yleisintä asiointin aiheita vastausten perusteella olivat ”Selailut sillä hetkellä tarjolla olevaa aineistoa” ja ”Tullut muu-

ten vain katsomaan ja ihmettelemään”. Vastaajat toivoivat Kirjastopyörä aineiston sisältävän monipuolinen eri aineistoja, mikä näkyi kysymyksen 7 vastauksissa. Monipuolisten aineistojen lisäksi toivottiin yllätyksellisyyttä, mikä on mielestäni mahdollista toteuttaa, sillä jokainen Kirjastopyörää ajava saa itse päättää siitä mitä aineistoja ottaa mukaansa milloinkin. Mukana oleva aineisto vaihtelee siis hyvinkin paljon juuri ajajan kiinnostusten kohteiden ja keikkapaikan mukaisesti, minkä uskon olevan Kirjastopyörä – palvelun kannalta vahvuus.

Kysymyksen 8 vastaukset tukevat Kirjastopyörän perusidea – liikkua siellä missä varsinainen kirjasto ei ole mutta, missä ihmiset ovat. Kysymyksen 8 vastauksissa korostuivat varsinkin asukaspuistot, leikkipuistot ja uimarannat, eli sellaiset paikat, joissa Kirjastopyörä on liikkunut kesän 2013 aikana. Kysymys 8 vastaukset olivat linjassa myös kysymyksen 10 vastausten kanssa, sillä Kirjastopyörän toivottiin liikkuvan Espoon alueiden lisäksi myös muualla pääkaupunkiseudulla. Lisäksi toivottiin lisää kirjastopyöriä muihinkin pääkaupunkiseudun kirjastoihin. Tapiolan Kirjastopyörä oli ensimmäisten kirjastopyörien joukossa pääkaupunkiseudulla joten uskon että tästä työstä ja koko Tapiolan Kirjastopyörän palvelukonseptista on apua vastaavanlaisia palveluita suunnitellessa.

Kysymyksessä 9 pyydettiin valitsemaan Kirjastopyöriä kuvaavia adjektiiveja ja valittavissa oli neutraaleja, positiivisia ja negatiivisia adjektiiveja. Vastauksissa positiiviset adjektiivit korostuivat. Kysymyksessä 9 neljä valituinta adjektiivia olivat: hauska, positiivinen, ekologinen ja asiakasystävällinen. Kyseiset adjektiivit kuvaavat mielestäni hyvin uuden Kirjastopyörä -palvelun luonnetta. Yksi vastaajista oli kuitenkin valinnut kysymyksessä 9 adjektiivin tylsä. Tähän valintaan tuli viitteitä myös kysymyksen 10 avoimissa vastauksissa, jossa kommentoitiin sitä että iloiset värit kiinnittäisivät Kirjastopyörään paremmin huomiota. Kirjastopyörän ulkoasua ja sen kehittämistä voisi tulevaisuudessa miettiä tarkemmin.

Vaikka asiakaskyselyyn tulikin vain 39 vastausta ja kaikki vastaajat eivät vastanneet jokaiseen kyselyn kysymykseen, koen että kyselytutkimus oli onnistunut. Asiakaskyselyn avulla saatiin kuitenkin suoraa palautetta asiakkailta Kirjastopyörä-palveluun liittyen ja sen avulla saatiin myös testattua sitä oliko Kirjastopyörän suunniteltu peruskonsepti toteutunut käytännön asiakastyössä. Uskon

että asiakaskyselyn vastauksista tulee olemaan hyötyä Tapiolan Kirjastopyörä -palvelua kehitettäessä.

5.2 Työn onnistumisen pohdinta

Työn tavoitteena oli kuvata Tapiolan Kirjastopyörä -palvelun suunnittelu- ja kehittämisprosessi aina palvelun ideasta palvelun lanseeraukseen asti. Työssä onnistuttiin kuvaamaan tämä prosessi käytännönläheisesti. Uskon että kyseisen prosessin ja asiakaskyselyn vastausten kuvaamisesta on hyötyä Tapiolan Kirjastopyörä -palvelua kehitettäessä. Asiakaskyselyn tulokset eivät ole yleistettävissä alhaisen vastaajamääränsä takia, mutta tuloksissa saatiin kuitenkin esille jotain asiakkaiden mielipiteitä, ideoita ja ajatuksia Tapiolan Kirjastopyörä -palvelusta, joka auttaa palvelun eteenpäin kehittämisessä. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää kirjastoissa vastaavanlaisia palveluita suunniteltaessa.

LÄHTEET

Ainali, E. 2012. Pieni kirjasto murroksessa. Helsinki: Avain, BTJ Finland Oy.

Anttila, P. 2001. Se on projekti – vai onko? Kulttuurialan tuotanto- ja palveluprojektien hallinta. Hamina: Akatiimi Oy.

Babboe Suomi 2013. Babboe Transporter E. Viitattu 12.10.2013 <http://www.babboe.fi/babboe-suomi-babboe-transporter-e.php>

Helkama Velox Oy 2013. Trans 2000. Viitattu 12.10.2013 [http://www.helkamapro.com/Helkama/site.nsf/\(sivu\)/Trans%202000?OpenDocument](http://www.helkamapro.com/Helkama/site.nsf/(sivu)/Trans%202000?OpenDocument)

HelMet 2013. Mikä HelMet on? Viitattu 12.10.2013 http://www.helmet.fi/Fl/Info/Mika_HelMet_on

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi 2013. Pyörälle töitä – Mediateekki paikalle pikaisesti. Viitattu 14.10.2013 <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/py%C3%B6r%C3%A4lle-t%C3%B6it%C3%A4-mEDIATEEKKI-paikalle-pikaisesti>

Kiuas, S. 2012. Kirjallisuuden projektit kirjastoissa. Helsinki: Avain, BTJ Finland Oy.

Länsiväylä 2013. Kirjastopyörä polkaistaan vauhtiin Tapiolassa. 13.5.2013. Viitattu 25.10.2013 <http://www.lansivayla.fi/artikkeli/236746-kirjastopyora-polkaistaan-vauhtiin-tapiolassa>

Mokkila, M. 2013. Kirjastofillari tuo kesälukemisen lomalaisten luo. Yle Helsinki 22.5.2013. Viitattu 25.10.2013 http://yle.fi/uutiset/kirjastofillari_tuo_kesalukemisen_lomalaisten_luo/6653233

Olá, K. 2013. Tapiolan kirjastofillari kiihtyy hillitysti. Helsingin Sanomat 27.4.2013. Viitattu 25.10.2013 <http://www.hs.fi/paivanlehti/27042013/mesta/Tapiolan+kirjastofillari+kiihtyy+hillitysti/a1366956587307>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2013. Kehittämisen ja kokeilutoiminta. Viitattu 20.10.2013 http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/avustukset/Valtionavustukset_yleisten_kirjastojen_kokeilutoimintaan?lang=fi

Pietiläinen, J. 2013. Kirjastofillari kiertää Tapiolassa puistoja ja toreja. Länsiväylä 20.5.2013. Viitattu 25.10.2013 <http://www.lansivayla.fi/artikkeli/238250-kirjastofillari-kiertaa-tapiolassa-puistoja-ja-toreja>

Ronkainen, S. & Karjalainen A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin Yliopisto.

Tapiolan kirjasto 2013. <http://www.flickr.com/photos/tapiolankirjasto/sets/72157633555734070/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.

Wilhelmsson, M. & Edvardsson B. 1994. Utveckling av nya tjänster. Referensram och fallstudier. Centrum för tjänsteforskning, CTF. Högskolan i Karlstad. Forskningsrapport 94:18. Karlstad.

Viljamaa, A. 2013. Pop-up-kirjasto liikkuu fillarilla. Metro – lehti. 7.5.2013. Viitattu 25.10.2013 http://metro.fi/paakaupunkiseutu/uutiset/pop-up-kirjasto_liikkuu_fillarilla/

Yleisten kirjastojen neuvosto. Helsingin kaupunginkirjasto 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011 – 2016. Viitattu 13.10.2013. <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>

Youtube Tapiolan kirjasto 2013. Tapiolan Kirjastopyörä. Viitattu 19.11.2013. <http://www.youtube.com/watch?v=Rb5yOU-EiiQ>

Liite 1: Asiakaskysely Tapiolan Kirjastopyörästä

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä Tapiolan Kirjastopyörä-palvelusta. **Kyselyn vastauksia tullaan käyttämään Heidi Vuorisen, Turun ammattikorkeakoululle tehtävässä, opinnäytetyössä.**

Kyselyyn vastataan nimettömänä.

Kysely täytetään merkkamalla rasti vastausvaihtoehdon edellä olevaan ruutuun. Kyselyssä on myös avoimia kysymyksiä, joihin voi vastata omin sanoin.

Kyselyn vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset raportoidaan niin, ettei yksittäisiä vastaajia pysty tunnistamaan.

Lisää tietoa kyselystä saa opiskelija Heidi Vuoriselta (heidi.vuorinen@students.turkuamk.fi)

1. Sukupuolesi?

- Mies
- Nainen

2. Ikäsi?

- Alle 15 vuotta
- 15 – 19 vuotta
- 20 – 29 vuotta
- 30 – 49 vuotta
- 50 – 64 vuotta
- Yli 65 vuotta

3. Onko Tapiolan Kirjastopyörä sinulle tuttu?

- Kyllä
- Ei

3.1 Jos on, mistä alla olevista lähteistä sait tietoa Tapiolan Kirjastopyörästä? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Tutuilta
 - Sosiaalisesta mediasta, mistä _____?
 - Radiosta
 - Lehdestä
 - Internetistä, mistä _____?
 - Tapiolan kirjaston henkilökunnalta/ Tapiolan Kirjastosta
 - Muualta, mistä?
-

4. Oletko asiointunut Tapiolan Kirjastopyörän luona?

- Kyllä
 En

4.1 Jos olet, mitä asiointiasi koski? Valitse alla olevista, voit valita useamman vaihtoehdon.

- Selailut sillä hetkellä tarjolla olevaa aineistoa
 Käyttänyt HelMet Taskukirjasto-palvelua (Aineiston lainaus jne.)
 Kysynyt neuvoa
 Käyttänyt iPadia tai iPhonea
 Käyttänyt verkkoaineistoja (esim. PressDisplay)
 Tullut muuten vain katsomaan ja ihmettelemään
 Jotain muuta, mitä _____?

5. Minkälaista aineistoa toivot Kirjastopyörästä löytyvän? Valitse alla olevista, voit valita useamman vaihtoehdon.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Kuvakirjoja | <input type="checkbox"/> Musiikkia |
| <input type="checkbox"/> Romaaneja | <input type="checkbox"/> Elokuvia |
| <input type="checkbox"/> Tietokirjoja | <input type="checkbox"/> Äänikirjoja |
| <input type="checkbox"/> Lehtiä | <input type="checkbox"/> Pelejä |
| <input type="checkbox"/> Sarjakuvia | |
| <input type="checkbox"/> Jotain muuta, mitä? | |
-

6. Missä paikoissa haluaisit Kirjastopyörän liikkuvan?

7. Millainen Tapiolan Kirjastopyörä mielestäsi on? Valitse alla olevista adjektiiveistä, voit valita useamman vaihtoehdon.

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Hauska | <input type="checkbox"/> Tylsä |
| <input type="checkbox"/> Innovatiivinen | <input type="checkbox"/> Eriäinen |
| <input type="checkbox"/> Tarpeellinen | <input type="checkbox"/> Rohkea |
| <input type="checkbox"/> Ekologinen | <input type="checkbox"/> Sekava |
| <input type="checkbox"/> Tarpeeton | <input type="checkbox"/> Positiivinen |
| <input type="checkbox"/> Asiakasystävällinen | <input type="checkbox"/> Naurettava |
| <input type="checkbox"/> Monipuolinen | <input type="checkbox"/> Yhdentekevä |

Jotain muuta, mitä?

8. Kuulemme mielellämme kommenttisi, palautteesi ja kehitysehdotuksesi Kirjastopyörästä. Mitä voisimme tehdä vielä paremmin?

9. Kirjoitathan vielä kommenttisi ja palautteesi tästä kyselystä.

Kiitos vastaamisesta! 😊