

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tradenomi (Ylempi amk)

2013

Tuuli Kokko

KIRJASTOAUTON PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

– esimerkkinä Tuusulan kirjastoauto



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tuuli Kokko

KIRJASTOAUTON PALVELUJEN KEHITTÄMINEN- ESIMERKKINÄ TUUSULAN KIRJASTOAUTO

Kehittämistyön aiheena on kirjastoauton palvelujen kehittäminen. Palveluja tarkastellaan Tuusulan kirjastoauton näkökulmasta. Tavoitteena on myös helpottaa Tuusulan uuden kirjastoauton hankintaprosessia. Tutkimus suoritettiin vierailukäyntien ja ryhmähaastatteluiden avulla. Vierailukäynneillä käytettiin myös benchmarking -menetelmää uusien kirjastoautojen ominaisuuksia tutkittaessa. Tutkimusta taustoitettiin selvittämällä kirjastoautotoiminnan nykytilaa Suomessa ja ulkomailla. Lisäksi selvitettiin kirjastoautotoiminnan tulevaisuuden haasteita sekä uusimpia tutkimuksia alalta. Tutkimuksessa selvitettiin Tuusulan kunnan nykytilaa sekä Tuusulan kunnankirjaston ja kirjastoauton tämänhetkistä tilaa. Uuden kirjastoauton hankinnassa kirjastoauton työntekijöillä on eniten vaikutusmahdollisuuksia kirjastoauton tilaratkaisuihin. Valtion ja kunnan suuntaan tehtävät selvitykset ovat usein ylempien virkamiesten vastuulla. Tarjouspyynnöt tehdään usein kuntien hankintakeskusten lakimiesten kautta. Vierailukäyntien tuloksena on, että yhden kirjastoauton kunnassa paneudutaan peruskirjastotyön kehittämiseen. Kahden kirjastoauton kunnissa on mahdollista kehittää ja segmentoida toimintaa. Uuden kirjastoauton hankinta antaa luonnollisen mahdollisuuden uudistaa ja päivittää kirjastoauton palveluja Tuusulassa. Selvityksen perusteella Tuusulaan ei tarvita monipalveluautoa hyvien liikenneyhteyksien takia. Verkostoituminen lähialueiden kirjastoauto-osastojen kanssa avaisi mahdollisuudet laajempaan toiminnan kehittämiseen tulevaisuudessa. Tulosten perusteella voidaan esittää useita toimenpidesuosituksia Tuusulan kunnankirjastolle. Asiakkaiden osallistaminen kirjastoauton palvelujen kehittämiseen sekä uuden kirjastoauton hankintaprosessin analysointi ovat näistä tärkeimmät. Pelkkä kirjastoauton saapuminen haja-asutusalueille ei takaa hyvää ja tasa-arvoista kirjastopalvelua. Asiantuntevan henkilökunnan ja ajantasaisen kokoelman lisäksi kirjastoauton palvelutarjonnan ja tilaratkaisujen tulee olla nykyaikaiset ja kilpailukykyiset.

ASIASANAT:

(kirjastoautot, kirjastot, palvelut, kehittäminen, Tuusula)

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

Autumn 2013 | 84

Instructor: Olli Mäkinen, PhD, Principal Lecturer

Tuuli Kokko

DEVELOPING THE SERVICES OF MOBILE LIBRARIES –CASE TUUSULA MOBILE LIBRARY

The topic of this study is to develop the services of mobile libraries. The services are studied from the point of view of the mobile library in Tuusula in southern Finland. One objective of the study is to facilitate the purchasing process of a new mobile library unit in Tuusula. The study was executed through visits and group interviews. For considering the different features of new mobile library units, also the benchmarking method was used during the visits. The background work for the thesis included studying the current situation of mobile libraries in Finland and abroad. In addition, the challenges for the future for mobile libraries as well as the latest studies were looked into. The study also examines with the situation of Tuusula municipality, Tuusula public library and the mobile library today.

In the purchasing process of a new mobile library, the personnel of the mobile library have the best possibility to influence the facilities of a mobile library whereas reports to the national and local authorities are usually compiled by higher officials. Invitations to tender are often made through lawyers at municipal purchasing centers. As a result of the visits made, it can be concluded that in municipalities with only one mobile library unit, the emphasis is on developing basic library operations. In municipalities of two mobile library units, it is possible to develop and segment the functions. The acquisition of a new mobile library unit presents an opportunity to renew and update the services of mobile libraries in Tuusula. On the basis of this study, a multi-service vehicle is not necessary in Tuusula due to good public transport. Co-operation with mobile libraries in close proximity would present more opportunities for developing the operations in the future.

Based on the study, several recommendations can be made to the Tuusula municipal library. The most important ones are firstly, making customers part of developing the services of mobile libraries and secondly, carefully analyzing the purchasing process of the new mobile library. Good and equal library services are not guaranteed simply by sending a mobile library to

scarcely populated areas. In addition to skilled personnel and contemporary collections the services and facilities of mobile libraries need to be modern and competitive.

KEYWORDS:

(mobile libraries, libraries, services, develop, Tuusula)

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	8
2 KEHITTÄMISTUTKIMUS	10
2.1 Kehittämistutkimuksen teoriaa	10
2.2 Realistinen evaluaatio	12
3 LAADULLINEN TUTKIMUS	14
3.1 Haastattelu	15
3.2 Teemahaastattelu	16
3.3 Benchmarking	17
4 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN	19
4.1 Palvelumuotoilu	19
4.2 Asiakaspalvelu	21
4.3 Osaamisen johtaminen	23
4.3.1 Hiljaisen tiedon johtaminen	24
5 SUOMEN KIRJASTOAUTOTOIMINTA	26
5.1 Kirjastoautotoiminnan historiaa	26
5.2 Kirjastoautot 2000-luvulla	28
5.2.1 Kiitokorin esittelytilaisuus	30
5.2.2 Kirjastoautotyöryhmän viimeisimmät keskusteluaiheet	31
5.2.3 Uusimmat tutkimukset kirjastoautoista	31
5.2.4 Kirjastoautot ulkomailla 2000-luvulla	32
5.3 Kirjastoautot tulevaisuudessa	33
6 TUUSULAN KUNNAN ESITTELY	34
6.1 Tuusulan kuntastrategia	34
6.2 Kulttuuripalvelut Tuusulassa	35
6.3 Kunnan henkilöstö	36
6.4 Kunnan rahatilanne	36
6.5 Kuntaliitospaineet	37
6.6 Kaavoitus	38
7 TUUSULAN KIRJASTOAUTON NYKYTILA	39

8 TUTKIMUKSEN TAUSTATIEDOT	42
9 UUDEN KIRJASTOAUTON HANKINTA	43
9.1 Hakemukset ja selvitykset	43
9.2 Tilasuunnittelu	44
10 VIERAILUKÄYNTIEN TULOKSET	45
10.1 Hämeenlinnan kirjastoauto	45
10.2 Espoon kirjastoauto	48
10.3 Kirkkonummen kirjastoauto	52
11 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN TUUSULAN KUNNANKIRJASTOSSA 2000- LUVULLA	57
11.1 Tuusulan kirjastojen palveluverkko kehittämisen pohjana	58
11.2 Kouluyhteistyön kehitys Tuusulan kunnankirjastossa	58
11.3 Muiden tahojen kanssa tehtävän yhteistyön kehitys	59
11.4 Sosiaalinen media kehityksessä	60
11.5 Asiakkaat kehittäjinä	61
11.6 Kokoelman kehittäminen paremmin asiakkaita palvelevaksi	61
11.7 Kunnan eri yksiköt kehittäjinä	62
11.8 Henkilökunta kehittäjinä	62
12 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN TUUSULAN KIRJASTOAUROSSA	64
12.1 Tilastot	64
12.2 Kirjastoauton henkilökunnan lähiesimies	65
12.3 Monipalveluauto	65
12.4 Kehitysehdotuksia sisätiloihin	66
12.5 Kokoelmat ja atk	67
12.6 Teemapäivät	68
12.7 Henkilöstön kouluttautuminen	69
12.8 Asiakkaiden osallistaminen	69
12.9 Laatusuositukseen vastaaminen	70
12.10 Muita ehdotuksia	72
12.11 Yhteistyö Keski-Uudenmaan kirjastoauto-osastojen kanssa	73
13 JOHTOPÄÄTÖKSET	74
13.1 Tulosten luotettavuuden arviointi	75

13.2 Menetelmän luotettavuuden arviointi	76
13.2.1 ELY-keskuksen kirjastoautoselvitys	77
13.3 Toimenpidesuosituksset	77
13.4 Jatkotutkimusehdotukset	78
13.5 Tulevaisuuden näkymiä Tuusulan kirjastoautossa	79

LÄHTEET	81
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset vierailukohteisiin.

KUVAT

Kuva 1. Hiljaisen tiedon johtamisen elementit (Virtainlahti 2009).	25
Kuva 2. Tuusulan kunnan visio vuoteen 2020 (Tuusulan kunta 2013).	34
Kuva 3. Tuusulan kirjastoauto.	39
Kuva 4. Hämeenlinnan uusi kirjastoauto Bella.	45
Kuva 5. Takaosan palvelutiski korjauksen jälkeen.	47
Kuva 6. Espoon kirjastoauton olokolo.	48
Kuva 7. Espoon uusi kirjastoauto Väkky.	49
Kuva 8. Irrotettavat hyllyt led-valoilla.	50
Kuva 9. Yhdistetty lainaus- ja palautusautomaatti.	50
Kuva 10. Uuden tekniikan esimerkkinä touchscreen -pöytä.	51
Kuva 11. Kirkkonummen uusi kuorma-autoalustainen kirjastoauto.	52
Kuva 12. Ilmastointiputki katonrajassa.	53
Kuva 13. Portaat asiakastiloista ohjaamoon.	54
Kuva 14. Kirkkonummen uuden kirjastoauto Ellan ulkoasu.	55

TAULUKOT

Taulukko 1. Kirjastoautojen määrän kehitys (Kyöstiö 2011).	27
Taulukko 2. Tuusulan kunnankirjaston kirjastoauton tilastoja 2000-luvulla.	40
Taulukko 3. Väklyn palveluperiaate.	48
Taulukko 4. Palvelujen saatavuutta koskevat laatusuosituksset (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010).	70
Taulukko 5. Kehittämisideoita Tuusulan kirjastoautolle.	80

1 JOHDANTO

Kun muita palveluja keskitetään keskusta-alueille tai kauppakeskuksiin, kirjastot ja kirjastoautot pyrkivät laajentamaan palvelureviiriään. Keravan kirjasto on leivittänyt Keravan juna-asemalle palvelemaan työmatkalaisia, ja Espoossa on juuri lähtenyt liikkeelle kirjastopolkupyörä. Missä menee henkilökohtaisen asiakaspalvelun raja tulevaisuudessa? Milloin mennään ylipalvelun puolelle?

Kehittämistyöni tavoite on yrittää ennakoida Tuusulan kirjastoauton tulevaisuutta sekä helpottaa ja nopeuttaa uuden kirjastoauton hankintaa. Työni lähti liikkeelle käytännön tarpeesta; Tuusulan kunta on tehnyt kirjastoautolle varauksen vuoden 2014 investointibudjettiin. Olen ymmärtänyt, että kunnan virkamiesten osalta suhtaudutaan myönteisesti uuden kirjastoauton hankintaan. Nykyisessä melko haastavassa kuntatalouden tilassa pyritään etsimään mahdollisimman tehokasta toimintamallia kirjastoauto toiminnalle Tuusulassa.

Tuusulan kunnankirjaston nykyinen kirjastoauto on 14 vuotta vanha. Korjauskustannusten nousun lisäksi eteen nousevat pian myös turvallisuus- ja ekologisuuskysymykset. Jos nykyiseen kirjastoautoon tulee iso vika, sitä ei välttämättä enää korjata, jolloin palvelut loppuvat kokonaan.

Pyrin selvittämään, miten kirjastoauton palveluja tulisi kehittää. Pyrin tuomaan päättäjille esiin myös erilaisia visioita uuden kirjastoauton mallin ja palvelujen suhteen. Onko linja-automallinen kirjastoauto ainoa vaihtoehto Tuusulaan? Vai olisiko Keski-Euroopassa olevien erikoismallisten kirjastoautojen malleissa jokin sovellusmahdollisuuksia suomalaisiin oloihin?

Tuusulassa on tulossa paljon muutoksia tulevaisuudessa. Onko Tuusula itsenäinen kunta vai ei? Ottaako Tuusula maahanmuuttajia vastaan? Kuinka suuri väestömäärän kasvu on seuraavan 20 vuoden aikana odotettavissa? Kuinka paljon kunnan asukkaista asuu haja-asutusalueilla? Onko Tuusulassa yhtä monta lähikirjastoa seuraavan 20 vuoden aikana kuin nykyisin? Pystyykö yksi kirjastoauto palvelemaan mahdollisen kuntaliitoksen kokoisen alueen?

Jos Tuusulan kunta heikon taloudellisen tilanteen takia päättäisi olla hankkimatta uutta kirjastoautoa, niin kehittämistyöni ei ole turha. Uskoisin siitä olevan kuitenkin hyötyä mille tahansa kunnalle, jossa on tarpeen kehittää kirjastoauton palveluita. Tulevaisuudessa tosin tekniikka saattaa kehittyä niin nopeasti, että työni saattaa vanhentua joiltain osin melko lyhyessä ajassa.

2 KEHITTÄMISTUTKIMUS

Kehittämishankkeet kytkeytyvät organisaation tavoitteisiin panostaa ja rohkaista työntekijöitä työssä oppimiseen ja luovaan työskentelyyn. Lisäksi halutaan tuoda työntekijöille uudenlaista asennetta työhön. Kehittämistöissä voi olla kysymys joko useasta työpaikan toiminnosta tai vain yhdestä osa-alueesta. (Anttila 2007 12, 24.)

Työnantaja odottaa kehittämistöiltä tuloksellisuutta, vaikuttavuutta ja hyödynnettävyyttä. Kehittämistyön aikana arvioidaan työpaikan jotain toimintoa. Siinä tulevat kyseeseen myös kohdeyhteisön arvot. Jokaisessa kehittämistyössä on erilaiset arviointikriteerit. Kehittämistyössä arvioidaan, täyttääkö työ arviointikriteerit. Kriteerit voivat olla mm. taloudellisuus, esteettisyys tai moraalisuus. (Anttila 2007, 15.)

2.1 Kehittämistutkimuksen teoriaa

Kehittämistutkimusta on vaikea määritellä tarkasti: raja toimintatutkimukseen on pieni. On todettu, että tutkimus muuttuu toiminnalliseksi silloin, kun tutkija on itse testaamassa ratkaisun toimivuutta. Lisäksi kehittämistutkimus saattaa jäädä kehittämistyön asteelle, jos tutkimuksen kriteerit eivät täyty. (Kananen 2012, 42 - 43.)

Kehittämistutkimus liittyy aina käytäntöön. Taustalla on aina ilmiö, prosessi tai asiantila, jonka halutaan olevan paremmin kehittämisen jälkeen. Organisaatioissa kehitetään jatkuvasti toimintoja eli tehdään kehittämistyötä. Kehittäminen muuttuu kehittämistutkimukseksi, kun taustalta löytyy teoria tai teorioita, joihin tutkimuksessa nojataan. (Kananen 2012, 13, 19.)

Kehittämistoiminta vaatii tutkijan lisäksi useiden eri toimijoiden sitoutumista ja aktiivista osallistumista. Kehittämistoiminnan aikana sovelletaan näkemyksiä ja

muodostetaan yhteistä ymmärrystä. Tavoitteena on jokaisen osapuolen aito ja tasavertainen osallistuminen. (Toikko & Rantanen 2009, 10.)

Kehittämistutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien perustella, koska kehittämistutkimuksella ei ole omaa metodologiaansa. Kvalitatiivinen tutkimusote pyrkii kuvaamaan ja ymmärtämään ilmiötä. Kvantitatiivinen tutkimusote nojaa puolestaan lukuihin. Kvalitatiivisessa tutkimusotteessa kysymykset on johdettu ilmiötä selittävästä teorioista. Kumman tahansa tutkimusotteen myötä tutkija muodostaa ymmärryksen ilmiöstä. (Kananen 2012, 24, 29, 32.)

Kehittämistutkimuksen etenemisessä on selvät vaiheet: ongelman määrittely, ratkaisun esitys, ratkaisun kokeilu ja arviointi. Ongelman määrittelyyn tulee varata riittävästi aikaa, etteivät todelliset ongelmaan vaikuttavat tekijät jää liian pintapuolisesti analysoiduksi. Tämän jälkeen esitetään parannusehdotuksia; ongelma poistetaan keinoilla, joita kutsutaan interventioiksi. Tällöin muutetaan jotain ja katsotaan, miten se vaikuttaa lähtötilanteeseen. (Kananen 2012, 53.)

Parannusehdotukset viedään käytännön työhön, jonka jälkeen tehdään arviointi. Kehittämistyön aikana voidaan tehdä jatkuvaa arviointia siitä, miten muutosprosessi etenee. Jos muutos ei etene oletetusti, voidaan tehdä korjaustoimenpiteitä. Työyhteisössä voi nousta esiin muutosvastarinta, mikä hankaloittaa kehittämistyön jatkumista. Ratkaisuna esitetään kompromissin tekoa. (Kananen 2012, 53 - 54.)

Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen tarkoittaa asioiden kehittämistä tieteellistä tietoa hyväksikäyttäen. Tällöin kehittäminen on käytännöllistä, mutta se pyritään tekemään tutkimuksellisessa mielessä perustellusti. Tutkimusavusteisessa kehittämisessä yhdistyy aiempaan tietoon perustuva käsitteellistäminen ja toisaalta sen kriittinen testaus. Kehittämistä ei toteuteta tutkimuksen ehdoilla vaan tutkimus tukee kehittämistoiminnan toteuttamista. (Toikko & Rantanen 2009, 33 - 34.)

Kehittämistoiminnan perustella syntynyt tieto pitää todenmukaisuuden lisäksi olla hyödyllistä (Toikko & Rantanen 2009, 121 - 122). Kehittämistoiminnan tulee

auttaa työntekijöitä saavuttamaan tietoja, taitoja ja valmiuksia, joita he tarvitsevat työssään nyt ja tulevaisuudessa. Kehittäminen vaatii sekä esimiehen tietotaidon että alaisten käytännön kokemuksen yhdistämistä. (Sulavuori 2007, 16.)

Kehittämistoiminnan myötä saadut tulokset ja kehittyminen riippuvat paljon työympäristöstä ja sen kulttuurista. Työntekijät pyrkivät usein kehittymään, jos ympäristö antaa siihen mahdollisuuden ja tukea. Oppivassa organisaatiossa yhteisön jäsenet tukevat toisiaan ja ponnistelevat yhteistyössä tavoitteita kohti. (Sulavuori 2007, 16.)

2.2 Realistinen evaluaatio

Kehittämistöissä käytetään tutkimusotteena realistista evaluaatiota. Se eroaa tieteellisestä tutkimuksesta siten, että siinä vuorottelevat käytännöllinen ja teoreettinen ajattelu. Realistisen evaluaation tavoitteena on myös tehdä päätelmiä havaittujen tosiseikkojen ja asetettujen arviointikriteerien perusteella. Realistisen evaluaation mukaan maailma on avoin ja jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä paikka. (Anttila 2007, 61, 68.)

Realistinen evaluaatio ei ole kiinnostunut siitä, miten asiat selittävät toisiaan ajallisesti. Edelliset tutkimustulokset pyritään sijoittamaan uusiin sovellusympäristöihin, joten ollaan enemmän kiinnostuneita siitä, mitä seurauksia tulee erilaisista vaihtoehtojen ratkaisuista. Mikä on näiden vaihtoehtoisten ratkaisujen paremmuus, vaikuttavuus ja tehokkuus? (Anttila 2007, 72.)

Realistisessa evaluaatiossa käytetään monia erilaisia tutkimusmenetelmiä sen mukaan, miten päästään parhaimpiin tuloksiin. Eräs kvalitatiivinen eli tutkinnallinen menetelmä on haastatteluaineiston kokoaminen tulkintaa varten. (Anttila 2007, 103, 124.) Tässä kehittämistyössä käytetään juuri tätä menetelmää yhdessä Benchmarking -arvioinnin kanssa.

Kehittämishanke on hankkeen sisällä toimivien tekijöiden yhteisesti suunnittelema, seuraama, arvioima ja hyödyntämä projekti. Kehittämishankkeen eri tahtumat tulee pystyä dokumentoimaan ja raportoimaan yksiselitteisesti. Kehit-

tämistöiden raportointiin ei ole muodostunut erityisiä säännöstöjä ja käytäntöjä kuten perinteisiin tutkimustoiminnan raportointiin. Toisaalta kehittämishankkeiden tiedonlevittämiskanavat ovat moninaisemmat kuin perinteisissä tutkimusraporteissa. (Anttila 2007, 149.)

3 LAADULLINEN TUTKIMUS

Laadullinen tutkimus määritellään tutkimukseksi, jonka avulla pyritään tuloksiin ilman tilastollisia menetelmiä tai muita määrällisiä keinoja. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja, kun määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen ja syvällinen ymmärtäminen. (Kananen 2008, 24 - 25.)

Laadullisessa tutkimusprosessissa aineiston analyysi on syklinen prosessi. Eri vaiheissa mukana oleva toiminta ohjaa itsestään tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta. Laadullisen tutkimuksen avulla tutkitaan aina yksittäisiä tapauksia ja tulokset antavat mahdollisuuden ymmärtää ilmiötä uudella tavalla. Laadullisissa tutkimuksissa ollaan kiinnostuneita, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät ilmiön. (Kananen 2008, 24 - 25.)

Laadullinen tutkimus sopii hyvin uusien ilmiöiden tutkimusotteeksi. Tällöin ilmiöstä ei ole tietoa, teoriaa tai tutkimusta ennestään. Laadullisen tutkimuksen avulla saadaan selville syvällinen näkemys ilmiöstä ja uusia teorioita sekä hypoteeseja. Usein laadullista tutkimusta käytetään myös määrällisen tutkimuksen esitutkimuksena. Toisaalta laadullista tutkimusta voidaan käyttää myös määrällisten tutkimustulosten syventämiseen ja ymmärtämiseen. (Kananen 2008, 32; Kananen 2012, 30.)

Kaiken tieteellisen tutkimuksen pitää olla objektiivista. Kuitenkin objektiivisia havaintoja ei ole, koska menetelmät ovat tutkijoiden valitsemissa ja valitut menetelmät vaikuttavat aina tutkimustuloksiin. Lisäksi tutkijoiden ennakkoluulot, arvostukset ja uskomukset vaikuttavat aineistolähtöisessä tutkimuksessa. Objektiivisuus syntyykin näiden asioiden tiedostamisesta. Tutkijan pitää saada lukija uskomaan tutkimustulosten luotettavuuteen. (Kananen 2008, 121 - 122.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Nämä käsitteet on hyväksytty käytettäväksi määrällisessä tutkimuksessa, mutta niiden sopivuudeksi laadulliseen tutkimukseen ollaan monta eri mieltä. Reliabiliteetti

tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta. Validiteetti tarkoittaa kuvausten, johtopäätösten, selitysten ja tulkintojen luotettavuutta. Validiteetilla on useita alalajeja: yksinkertaisimmillaan voidaan puhua sisäisestä ja ulkoisesta validiteetista. Sisäinen validiteetti tarkoittaa tulkinnan ja käsitteiden virheettömyyttä ja ulkoinen validiteetti tulosten yleistettävyyttä. (Kananen 2008, 123.)

Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruussa määritellään ensin tarvittava tieto sekä mistä se saadaan. Saatavan tiedon luonne vaikuttaa jatkossa analysointimenetelmään. Jos tietoa ei ole ennestään, täytyy ilmiö ensin määritellä ja rajata. Muissa tiedonkeruumenetelmissä tutkijalta edellytetään jonkinlaista tietoa ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat: havainnointi, haastattelut, kirjalliset aineistot, toimintatutkimus ja tapaus- eli case-tutkimus. (Kananen 2008, 56, 68.)

Tutkimustulokset ohjaavat tutkimuksen etenemistä. Laadullisessa tutkimuksessa tulkinta ja tulos riippuvat tutkijasta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että laadullista tutkimusmenetelmää käytettävissä tutkimuksissa olisi väärää tulkintoja. (Kananen 2012, 30.)

3.1 Haastattelu

Haastattelu on yksi tiedonkeruun perusmuoto. On luonnollista keskustella ihmisten kanssa, jos halutaan saada tietää heidän mielipiteitään, käsityksiään, uskomuksia tai ymmärtää, miksi he toimivat tietyllä tavalla. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 11.)

Haastattelu sopii hyvin monenlaisiin tutkimustarkoituksiin, koska se on joustava menetelmä. Haastattelun aikana on mahdollista suunnata tiedonhankintaa. Samoin haastattelun aikana on helppo saada esiin motiiveja vastausten takana. Lisäksi haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34.)

Tutkimushaastattelut eroavat toisistaan lähinnä strukturointiasteen perusteella. On kyse siitä, miten kiinteästi tutkija on muotoillut kysymykset ja missä määrin

tutkija jäsentää tilannetta. Tutkimushaastattelun lajit ovat: strukturoimaton haastattelu, teemahaastattelu, syvähaastattelu sekä kvalitatiivinen haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43.)

3.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu keskittyy nimensä mukaisesti tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelun tekee puolistrukturoiduksi menetelmäksi se, että haastattelujen aihepiirit ovat kaikille samat, vaikka kysymysten tarkka muoto ja järjestys eroaisivatkin. Teemahaastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa eikä yksityiskohtaisesti kysymysjärjestyksessä. Haastattelu vapautuu tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47 - 48.)

Tutkimuksen tarkoitus määrittää haastateltavien määrän. Haastattelutapoja on monenlaisia: tavallisin tapa on tehdä yksilöhaastatteluja. Ryhmähaastattelut ovat lisänneet suosiota viime vuosina. Näiden lisäksi on olemassa myös parihaastattelu, täsmäryhmähaastattelu ja puhelinhaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58, 61.)

Yksilö- ja ryhmähaastatteluilla on omat etunsa ja haittansa. Ryhmähaastattelussa haastattelijalta vaaditaan kykyä hoitaa haastattelu niin, että kaikkien mielipiteet ja ajatukset tulevat tasapuolisesti huomioitua. Tämä voi olla hankalaa, varsinkin, jos ryhmä koostuu esimies-alaisuudessa olevista henkilöistä. Ryhmähaastattelusta saadaan tiivistetympää tietoa kuin yksilöhaastattelusta. Toisaalta yksilöhaastattelussa saadaan yleensä tarkempaa ja luotettavampaa tietoa kuin ryhmähaastattelussa. Yksilöhaastatteluissa litterointi, analysointi ja tulkinta vievät aikaa enemmän kuin esimerkiksi yhdessä ryhmähaastattelussa. (Kananen 2012, 100.)

Teemahaastattelu on sopiva tutkimusmenetelmä silloin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. Teemahaastattelu edellyttää huolellista valmistautumista ja aihepiiriin perehtymistä, jotta haastattelu voidaan kohdentaa suoraan käsiteltäviin teemoihin. Haastateltaviksi valitaan sellaisia henkilöitä,

joiden arvellaan tietävän parhaiten kiinnostuksen kohteena olevista ilmiöistä. (KvaliMOTV 2013.) Haastateltavat ovat yleensä kehittämistutkimusten yhteydessä yhteistyöhaluisia, koska kehittämiskohde liittyy ja vaikuttaa heihin itseensäkin (Kananen 2012, 101).

Teemahaastattelussa kysymysten avulla pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Tutkijan tehtävänä on pitää haastattelu aiheessa, mutta antaa haastateltavan puhua vapaasti. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75 - 76.)

3.3 Benchmarking

Laatukeskus määrittelee benchmarkingin seuraavasti: ”Benchmarking on menetelmä, jolla systemaattisesti opitaan hyviltä esikuvilta toimialasta riippumatta. Tarkoituksena on saada tietoja ja taitoja, jotka voidaan muuttaa tehokkaiksi oman yrityksen parannuksiksi.” (Hotanen ym. 2001, 6.)

Benchmarking -menetelmää käytetään yleisesti yritysmaailmassa. Se auttaa tunnistamaan oman toiminnan heikkouksia ja laatimaan niiden kehittämiseen tähtäviä tavoitteita sekä kehitysideoita. Oppimisen kohteet voivat olla saman alan yrityksiä tai miltä tahansa toimialalta. Tavanomaisimpia oppimiskohteita ovat taloudellinen menestys, asiakastyytyväisyys sekä tuotteiden laatu. (Sivistyssanakirja 2013.)

Benchmarking-vierailu on systemaattisempi oppimistapa kuin normaali yritysvierailu. Se edellyttää oppimisen tavoitteiden selvitystä ennen vierailua. Samoin kysymys ja havainnointi -lista täytyy olla mietittynä. Vertailua ei välttämättä tarvitse tehdä fyysisesti paikan päällä; voidaan tutkia eri yritysten toimintapoja artikkelien, kirjojen tai internet-sivujen perusteella. (Sivistyssanakirja 2013.)

Benchmarkingia voidaan toteuttaa yhteistyössäkin. Tällöin kaikki prosessiin osallistuvat hyötyvät toisistaan ja kehittämistä tehdään yhteistoiminnallisesti. (Kookas 2013.)

Benchmarking -menetelmän vahvuuksia ovat: nykytilan tarkka selvitys, osallistujien sitoutuminen toiminnan kehittämiseen, verkostoitumisen edistäminen ja nopean kehittymisen mahdollisuus. Onnistumisen edellytyksenä on aina halu muuttua ja oppia uutta sekä soveltaa opittua omaan käyttöön. (Hotanen ym. 2001, 10 - 11.)

Benchmarking edellyttää aina luottamuksellista suhdetta tiedonvaihdolle kummaltakin osapuolelta. Luottamuksellisuus onnistuu vain, jos kaikilla on tiedossa yhteiset eettiset pelisäännöt. (Hotanen ym. 2001, 12.)

4 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Palvelualalla oli 1980-luvulla yli 50 prosenttia suomalaisista töissä. Nyt 2000-luvulla määrä on kasvanut 70 prosenttiin. Eli trendi on kasvuvoittainen. (Tuulaniemi 2011, 21.)

4.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun määrittely on vaikeaa, koska maailma on jatkuvassa muutoksessa. Kaikilla on kuitenkin yhteinen tavoite: täydellinen asiakastyytyväisyys. Palvelumuotoilun ottaminen kehitysprosessiin tarkoittaa parhaimmillaan sitä, että palvelun tuottajan ja asiakkaan tarpeet on huomioitu ja ennakoitu. Kun tuotamme ratkaisuja ihmisten, tavaroiden ja asioiden tarpeisiin, tärkeimmäksi asiaksi nousee asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011, 12, 67.)

Palvelumuotoilua ei ole määritelty tarkasti, vaan se on ajattelutapa, prosessi ja työkaluvalikoima. Palvelumuotoilun termi on syntynyt 1990-luvun alkupuolella Saksassa. Suomessa palvelumuotoilun juuret ovat internetin nousussa ja vuorovaikutuksen suunnittelussa. (Tuulaniemi 2011, 60 - 61, 63.)

Palvelumuotoilu määrittellään tavaksi yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilun tavoite on palvelutuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Tavoitteena on myös asiakaspalvelutapahtuman optimointi. (Tuulaniemi 2011, 24 - 26.)

Palvelumuotoilulle on ominaista kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävään palveluun. Puhutaan myös palvelun lisäarvosta. Tällöin pyritään saamaan hinta alas ja hyöty ylös. Palvelumuotoiluun yhtenä keskeisenä tavoitteena on myös sitouttaa kaikki osapuolet yhteistoimintaan jo suunnitteluvaiheesta lähtien. Usein huonon asiakaskokemuksen saanut asiakas haluaa tulla kehittämään firmaa. Tämä on palvelumuotoilun yksi haaste. (Tuulaniemi 2011, 27 - 28, 37, 72.)

Palvelumuotoilun idea on olla proaktiivinen eli ennakoiva. Kysymällä asiakkailta saadaan harvoin ideoita sellaisiin palveluihin, joita ei ole vielä olemassa. Harva asiakas osaa kuvitella ko. yrityksen tulevaisuuden mahdollisuuksia. Asiakkaat näkevät palveluprosessista vain sen osan, jossa on itse aktiivinen. Tämän lisäksi jokaisessa yrityksessä on ”kulissi”, jota asiakas ei normaalissa palvelutilanteessa näe. Kulisseissa tehdään palvelutarjoajan taustatyöt. (Tuulaniemi 2011, 73, 76.)

Ihmiset elävät tavarayltäkylläisyydessä, jolloin esineiden omistus ei ole enää itsetarkoitus. Ihmiset tarvitsevat palveluita, jotta voidaan lainata tai käyttää esineitä tai palveluita. Palveluiden avulla yritys voi erottua kilpailijoistaan ja sitouttaa asiakkaat. (Tuulaniemi 2011, 16, 18.)

Asiakkailta voidaan kyllä kysyä kokemuksia saamistaan palveluista. Asiakkaiden kokemukset voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Palveluiden markkinointi on muuttunut paljon viime aikoina, koska aikaisemmat mallit on tehty ajalta ennen internetiä. Tulevaisuudessa palvelujen markkinoinnin pitää keskittyä metelin ja huomion saavuttamiseen. Yksi keino markkinoida on kertoa tarinoita palveluista. Se muuttaa ihmisten mielessä informaation tunteeksi. Nykyisin suurin osa päätöksentekoaamme pohjautuu tunteeseen eikä tietoon. Tästä päästään tärkeään tietoon: palvelu on yrityksen parasta markkinointia. (Tuulaniemi 2011, 43 - 45, 47, 50.)

Palveluyrityksen henkilökunta on tärkeä osa yrityksen brändin rakentamisessa. Palveluun tarvitaan aidosti iloisia asiakaspalvelijoita. Tuulaniemi mietti kirjassaan aivan aiheellisesti, että miksi firman paras asiakaspalvelija usein ylennetään ja sen jälkeen sijoitetaan takahuoneeseen pois asiakaspalvelusta. Eikö heidän pitäisi olla ensisijaisesti asiakaspalvelussa? (Tuulaniemi 2011, 53 - 54.)

Jos yritys haluaa vahvistaa kilpailuasemaansa, sen täytyy tehdä näkymättömät palveluväitteet näkyviksi ja haluttaviksi tarjoomiksi. Nykyisin suositellaan palvelun paketoimista esineeksi, koska silloin asiakas tuntee saavansa rahoilleen vastinetta. (Tuulaniemi 2011, 91, 93.)

Palvelumuotoiluprosessissa käytetään luovan ongelmanratkaisun periaatteita: määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Palvelumuotoilussa ongelmat pilkotaan osiin ja osat ratkaistaan kerrallaan. Lopuksi osat yhdistetään kokonaisratkaisuksi. (Tuulaniemi 2011, 58, 126 - 127.)

4.2 Asiakaspalvelu

Palveluiden muoto on muuttunut 2000-luvulla, kun sähköiset palvelut ovat muuttaneet palvelujen käytettävyyttä. Tällaisissa internetin kautta tehtävissä palveluissa ihmiset eivät kohtaa toisiaan, mutta asiakkailla on kuitenkin samanlaiset odotukset ja toiveet palvelusta sekä tuotteesta. Kun palveluja kehitetään yhä enemmän mm. asiakkaiden itsepalvelun suuntaan, unohdetaan usein varautua muutostarpeisiin toisissa pisteissä. (Valvio, 2010, 19, 22.)

Työntekijöiden asenteet ovat tärkeässä asemassa uusien vaatimusten myötä tulevien haasteiden hyväksymisessä. Jokaisen oma asenne vaikuttaa muutoksen omaksumisen nopeuteen. Palvelun tarkoitus on aina vaikuttaa ihmiseen, joten kummankin osapuolen asenteet ovat aina mukana koko palvelutapahtumassa. (Valvio, 2010, 37.)

Erään tutkimuksen mukaan 68 prosenttia asiakkaista vaihtaa palveluntarjoajaa jonkun työntekijän välinpitämättömän asenteen ja käyttäytymisen takia. Tähän asiaan on helpompi vaikuttaa kuin esimerkiksi henkilöiden muuttoon pois paikakunnalta. Miksei asiakkaista pidetä kiinni hyvän asiakaspalvelun turvin? Se antaisi myös kilpailuvaltin toisia yrityksiä vastaan. (Valvio, 2010, 53 - 54.)

Jos asiakkaan odotukset ja toiveet palvelusta eivät täyty, he kertovat asiasta huomattavasti laajemmalle joukolle kuin hyvästä kokemuksesta. Huonosta palvelusta on helpompi kertoa myös aivan ventovieraille ihmisille. Nykyaikana sosiaalisen median myötä huonot uutiset kiirivät vauhdilla laajallekin joukolle. (Valvio, 2010, 62.)

Vanhalle sananlaskulle annetaan tässä kirjassa uusi muoto: ”asiakas ei aina ole välttämättä oikeassa, mutta hän on aina asiakas!”. Jokaisen organisaation tulisi

toimia niin, että asiakas voi luottaa siihen, että kaikki toimivat laadukkaasti ja palvelulupausten mukaisesti. (Valvio, 2010, 63 - 64.)

Asiakaspalveluhenkilön päätehtävä on saada asiakas tulemaan takaisin yritykseen. Asiakkaan uusi käynti yrityksessä on aina mahdollisuus luottamuksen rakentamiselle. Jos asiakas halutaan pitää tyytyväisenä, hänet täytyy ottaa ”yhteistyökumppaniksi” palvelutapahtumaan. ”Jos haluat ryhtyä todella asiakasläh- töiseksi, sinun pitää ryhtyä oman kauppasi asiakkaaksi”. (Valvio, 2010, 69 - 70.)

Isoissa yrityksissä asiakaspalvelijat näkevät asiakkaan tiedoista, mihin kohde- ryhmään hän kuuluu ja kuinka häntä tulee palvella. Tällöin puhutaan asiakkai- den segmentoinnista, joka perustuu useimmiten asiakkaiden ostohistoriaan ky- seisessä liikkeessä. Asiakkaiden elämä muuttuu jatkuvasti, joten segmentointi ei saisi olla liian jäykkää. Tällöin asiakkaan kuunteleminen saattaa jäädä vähäi- selle huomiolle. (Kannisto & Kannisto 2008, 26 - 27.)

Asiakkaat arvioivat palvelujen laatua eri tavoin eri päivinä ja eri rooleissa. Tämä tekee sen, että hyvällä asiakaspalvelijalla pitää olla vaistomaista tilanneherk- kyyttä. Asiakkaiden palvelujen käyttöä ohjaa kolme eri asiaa: järki, tunne tai mukavuus. Asiakaspalvelussa onkin tärkeää tarjota palveluita näille kaikille kolmelle ihmistyyppille. Usein yksittäiseen tuotteeseen on lisätty siihen liittyvät mielikuvat ja lisäpalvelut. (Pakkanen ym. 2009, 13 - 14; Valvio, 2010, 84 - 85.)

Kaikkien yritysten kaikki asiakaspalvelijat tarvitsevat palautetta työstään. Hiljai- suuskin on eräs palautteen muoto, jota ei tosin suositella. Työntekijän tulee hel- posti ajateltua, että mikään mitä tekee, ei riitä työkaverille tai esimiehelle. Myön- teinen palaute pitää olla vilpittömää ja rehellistä ja se tulee antaa henkilökohtai- sesti. Korjaava palaute on toinen hyvä palautteen muoto, jonka pitää olla tarkoi- tukseltaan myönteistä. Korjaava palaute ei ole henkilökohtaista, vaan sen tavoite on, etteivät tehdyt virheet pääse toistumaan. (Valvio, 2010, 92, 98 - 100.)

Asiakaspalvelija on tietyssä roolissa työssään. On tärkeää olla oma itsensä, mutta se onnistuu toisilta paremmin kuin toisilta. Käytös ja asiakkaan kohtelu ovat tärkeitä, mutta sen lisäksi asiakaspalvelijalta löytyy myös sanatonta viestin-

tää. Se kertoo asiakkaille paljon työntekijän tunteista, tahdosta ja suhtautumisesta yritykseen. (Valvio, 2010, 108, 115.)

Jokainen tekee virheitä. Virheet voidaan jakaa kahteen ryhmään: luoviin virheisiin ja huolimattomuudesta johtuviin virheisiin. Luovat virheet tapahtuvat silloin, kun kehitämme jotain uutta. Silloin on tärkeää myöntää virhe, oppia virheestä ja yrittää olla toistamatta samaa virhettä. Huolimattomuudesta johtuvat virheet pitäisi saada karsittua heti pois, että työntekijälle ei muodostu virheellistä tapaa tehdä töitä. (Valvio, 2010, 134 - 135.)

Asiakaspalvelu on aineetonta, sitä ei voi mitata eikä kokeilla, sitä ei voi varastoida, sitä ei voi myydä eteenpäin, ja asiakas on mukana palvelun tuotannossa (Pakkanen ym. 2009, 10).

4.3 Osaamisen johtaminen

Asiakkaan kanssa käytävää palvelutilannetta kutsutaan ulkoiseksi palveluksi. Työyhteisön sisäinen palvelu on yrityksen sisällä käytävää sisäistä viestintää. Tällä tarkoitetaan mm. miten ihmiset tulevat toimeen keskenään, miten sisäinen viestintä toimii ja miten esimies- ja alaissuhteet toimivat. ”Toisen työn arvostaminen on aivan yhtä tärkeää kuin asiakkaan huomioiminen ja asiakaspalvelu”. (Valvio, 2010, 77 - 78.)

Osaamisen johtaminen on yrityksen toiminta- ja kilpailukyvyn vahvistamista osaamis pohjan avulla. Tavoitteena on kehittää osaamista yrityksen kaikilla tasoilla. Tämä vaatii suunnittelua, määrittelyä, suuntaamista ja arviointia. Osaamisen johtamisen avulla pyritään kehittämään laaja-alaisesti strategian edellyttämää osaamista. (Viitala 2005, 14.)

Tehokkaan osaamisen johtamisen takana on yhteinen näkemys yrityksen tulevaisuuden tahtotilasta. Ensin täytyy tunnistaa nykytila ja sen jälkeen valita tulevaisuuden suunta. Tyypillisesti yrityksissä aloitetaan osaamisen arviointi tutkimalla, missä on suurimmat osaamispuutteet suhteessa tahtotilaan. Näitä puutteita ruvetaan sitten kehittämään erilaisin toimenpitein. Tärkeämpää olisi kuitenkin

kin selvittää tarkkaan, missä kokonaistilanteessa ollaan, muuten kehittämiselle ei ole pohjaa. (Viitala 2005, 15 - 16.)

Osaamisen johtaminen tulee olla kaikkien esimiesten työtä. Aktiivinen johtaja on avoin uusille ajatuksille ja pyrkii itse kehittymään ja oppimaan yhdessä muiden kanssa. Osaamisen ja työn johtaminen on yhteisen osaamisen vahvistamista ja yhdistämistä. (Tuomi & Sumkin 2012, 33.)

Kun lähdetään suunnittelemaan yksittäisten henkilöiden osaamistason nostamista, pitää päämääränä olla yrityksen tavoitteet. Muuten saatetaan tukea vain yksittäisten työntekijöiden työmarkkina-arvoa. Henkilöjohtamisessa täytyy muistaa myös, että ihminen oppii ja käyttää osaamistaan, jos hän tahtoo ja jaksaa. (Viitala 2005, 16 - 17.)

”Osaamisen johtaminen on systemaattista johtamistyötä, jonka tarkoituksena on turvata yrityksen tavoitteiden ja päämäärien edellyttämä osaaminen nyt ja tulevaisuudessa.” Osaamisen johtamisen tulokset näkyvät yrityksissä kehittyneempinä toimintatapoina ja palveluina sekä lopulta parantuneena taloudellisena tuloksena. (Viitala 2005, 38.)

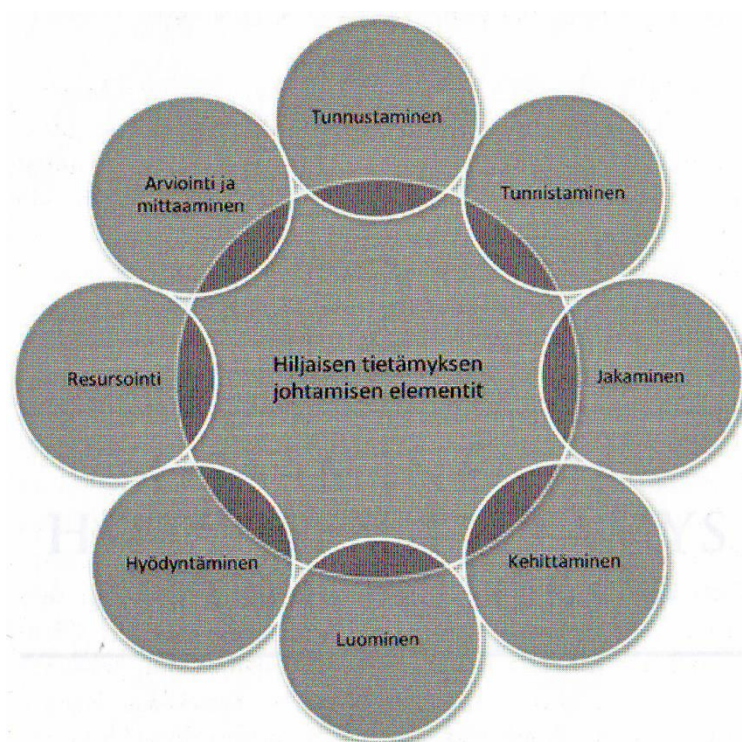
Johtaja luo perustan työlle, osaamisen jatkuvalla kehittämiselle ja tavoitteiden saavuttamiselle. Uudet sukupolvet luovat uutta dynamiikkaa työyhteisöihin ja vaihtuva henkilöstö luo mahdollisuuksia ja asettaa haasteita johdolle. (Tuomi & Sumkin, 2012, 97 - 98.)

4.3.1 Hiljaisen tiedon johtaminen

Työntekijät saavat osaamistaan sekä koulunpenkiltä että kokemuksen kautta. Organisaatioiden täytyy saada tämä osaaminen hyödynnettyä, jotta organisaatiot toimivat. Parhaaseen mahdolliseen tulokseen päästään, kun osaamista jaetaan, sitä kehitetään edelleen ja hyödynnetään jokapäiväisessä toiminnassa. Eri toimialoilla on erilaista hiljaista tietoa. Henkilötasolla hiljainen tieto on pitkän oppimisen lopputulos. (Virtainlahti 2009, 9.)

Jokaisella ihmisellä on hiljaista tietoa, joka näkyy käytännössä useissa eri toimintoissamme. Asiat, jotka osataan hyvin, muuttuvat automaattisiksi. Näitä automatisoituneita taitoja kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi, ja ne vaikuttavat jatkuvasti toimintaamme ja päätöksentekoomme. Tämä tekee vaikeaksi hiljaisen tiedon hahmottamisen omassa työssään. Hiljaiseen tietoon liittyy henkilökohtaisuuden lisäksi maan ja työyhteisön kulttuuri, sosiaalinen, kehollinen ja intuitiivinen piirre (Virtainlahti 2009, 38 - 39, 41, 55).

Johtamisen haasteena on tunnistaa ja tuoda esiin työntekijöiden hiljainen tieto. Tämän ongelman poistamiseksi monet yritykset ovat pyrkineet tekemään hiljaisesta tiedosta näkyvää ja vähentämään siten riippuvuutta työntekijöistään. Kaikkea hiljaista tietoa ei tosin voi johtaa, koska se on henkilökohtaista. (Virtainlahti 2009, 73.)



Kuva 1. Hiljaisen tiedon johtamisen elementit (Virtainlahti 2009).

Johtajan on tiedettävä, mitä osaamista organisaatiosta löytyy, tiedettävä kenellä tämä osaaminen on ja tunnistettava tiedon potentiaali. Hiljaisen tiedon johtamisen elementit löytyvät yllä olevasta kuvasta. (Virtainlahti 2009, 74 - 75.)

5 SUOMEN KIRJASTOAUTOTOIMINTA

Sirkka Sarkola on määritellyt kirjastoauton vuonna 1975 seuraavasti:

”Kirjastoautolla tarkoitetaan kirjastoksi sisustettua moottoriajoneuvoa tai sellaiseen kytkettävää vaunua, jonka nimenomaisena tehtävänä on määrätyn reitin ja aikataulun puitteissa harjoittaa kirjallisuuden ja muun kirjastoaineiston lainausta suoraan yleisölle ja mahdollisuuksien mukaan tarjota käyttäjilleen myös muuta kirjastotoiminnalle ominaista kirjastopalvelua.” (Sarkola 1975, 5.)

Antero Kyöstiön määritelmä on vuodelta 2004:

”Kirjastoauto on pieneen lähikirjastoon verrattavissa oleva liikkuva kirjasto, josta ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää kiinteää kirjastoa, saavat mahdollisimman samanlaiset kirjastopalvelut kuin mitä kiinteän kirjaston käyttäjät saavat.” (Kyöstiö 2011, 23.)

5.1 Kirjastoautotoiminnan historiaa

Vuonna 1961 aloitti Turussa toimintansa Suomen ensimmäinen varta vasten kirjastoautoksi suunniteltu ajoneuvo. Alusta oli bensiinikäyttöinen Ford Trader, jonka kori tilattiin Nummelan autotehtaalta Turusta. Kirjastoauto oli 7 metriä pitkä ja sinne mahtui 1800 kirjaa. Turussa huomattiin pian, että kirjastoauto oli liian pieni. Niinpä Turku hankki toisen kirjastoauton jo vuonna 1964. Se oli 11 metriä pitkä, ja siihen mahtui 3200 kirjaa. (Kyöstiö 2011, 38, 60 - 61.)

Muita kuntia, jotka hankkivat kirjastoauton 1960-luvulla, olivat Helsinki ja Tampere. Suomen kirjastoautotoiminta lähti liikkeelle hitaasti, mutta sen jälkeen kirjastoautojen määrä nousi tasaisesti 1990-luvun alkuun asti. (Kyöstiö 2011, 62 - 64.)

Taulukko 1. Kirjastoautojen määrän kehitys (Kyöstiö 2011).

Vuosiluku	Kirjastoautojen määrä
1965	8
1970	89
1975	209
1980	224
1992	232
1999	203
2009	155

Kirjastoautotoiminta levisi Turusta ensin maan eteläosiin. Voimakkaana kasvun aikana 1970-luvulla kirjastoautoja hankittiin etenkin Keski- ja Pohjois-Suomeen. Tämän jälkeen käytössä olevien kirjastoautojen korjaaminen vaikeutui sekä uusien kirjastoautojen hankinta heikkeni valtion huonontuneen rahatilanteen takia ja kuntien omien talousvaikeuksien myötä. Korjausten takia saattoi tulla pitkiä seisokkeja, jotka söivät kirjastoautotoiminnan uskottavuutta asiakkaiden silmissä. (Kyöstiö 2011, 85 - 86, 90, 96.)

Kirjastoautojen suuri suosio johti tosin siihen, että vuodesta 1966 lähtien Suomessa lakkautettiin lähes 1700 sivukirjastoa. Niiden palvelut korvattiin kirjastoautolla, koska sivukirjastoille ei saatu riittäviä tiloja eikä päteviä hoitajia. Tähän vaikutti myös väestön suuri muuttoliike maaseudulta kaupunkeihin. Tästä juontaa juurensa vuosikymmeniä käyty keskustelu kumpi on parempi sivukirjasto vai kirjastoauto. (Kyöstiö 2011, 75 - 76.)

Kirjastoautotoiminnan alkuvaiheessa ei osattu kiinnittää huomiota kirjastoautojen teknisiin vaatimuksiin, kunnes vuonna 1979 ilmestyi Suomen kirjastoseuran asettaman kirjastoautotyöryhmän laatima kirjastoautostandardi. Siinä selvitettiin teknisiä vaatimuksia, varustetasoa, sisustusta ja laatuvaatimuksia. Standardi osoittautui hyväksi apuvälineeksi kirjastoautoa hankkiville kunnille. (Kyöstiö 2011, 129.)

Kirjastoautotoiminta ei kehittynyt 1980-luvulla suuresti. Odotettiin kovasti, mitä uutta ATK voisi tuoda autotoimintaan. Se toikin 1990-luvulla kirjastoautoihin uusia nykyaikaisia välineitä, joiden avulla henkilökunta pystyi palvelemaan asiakkaitaan aivan eri tavalla kuin aiemmin. Verkkopalvelukin alkoi 1990-luvun lopussa, mutta vain harvassa kunnassa. (Kyöstiö 2011, 368, 374.)

Kirjastoautojen tarpeellisuutta alettiin kyseenalaistaa jo 1980-luvun loppupuolella, vaikka kirjastoautojen määrä kasvoikin vuoteen 1992 asti. Kirjastoautojen lukumäärään on olennaisesti vaikuttanut yhä jatkuva väestön muuttoliike. Suomeen tuli taloudellinen lama 1990-luvun alussa. Silloin kunnat alkoivat hakea säästöjä. Monen kunnan päättäjien mielestä kirjastoauton tarjoama lähipalvelu oli ylipalvelua. Valitettavasti kirjastoauton merkitystä ei ole aina ymmärretty kirjastoväenkään keskuudessa. (Kyöstiö 2011, 347 - 349.)

Lisäksi huomattiin, että eri kunnat ottivat valitettavasti mallia toisiltaan: ”kun kerran joku kunta lopettaa autotoiminnan niin se voidaan lopettaa meilläkin”. Osassa kirjastoautotoiminnan lakkauttaneista kunnista on kuntaliitoksen myötä luovuttu kirjastoautosta, jos liitettävässä kunnassa on ennestään ollut jo kirjastoauto. Joskus kirjastoauton toiminnan on pelastanut yhteistyö naapurikunnan kanssa. (Kyöstiö 2011, 349, 356.)

Jo 1980-luvulla Irmeli Holmberg kiinnitti huomiota siihen, että monessa kunnassa kirjastonjohtaja ei sinällään ymmärtänyt kirjastoautotoiminnasta mitään. Hänelle tärkeintä olivat kirjastoauton tuomat lainaustilastot ja edullinen lainan hinta. (Kyöstiö 2011, 84.) Valitettavasti tämä pitää edelleen paikkansa, vaikka eletään 2010-lukua. Se vaikuttaa joissain tapauksissa todella paljon kirjastoauton ja sen palvelujen kehittämismahdollisuuksiin.

5.2 Kirjastoautot 2000-luvulla

Tällä vuosikymmenellä on puhuttu paljon kirjastojen digitalisoitumisesta ja virtuaalikirjastoista. Kirjastojen on mentävä mukaan tähän kehitykseen, jotta pysyisivät ajan tasalla ja säilyttäisivät asiakkaansa. Nykyään puhutaan entistä enemmän kirjastojen välisen yhteistyön merkityksestä sekä kirjastoista monipalvelu-

keskuksina. Kirjastoja pidetään myös eriarvoisuuden torjujina. Onko kirjastoautojen tulevaisuus vain kuntien välistä yhteistyötä? Riittääkö yhteistyöksi yhteisten kirjastoautojen hankinta tai autopalveluiden osto/myynti naapurikuntaan? (Kyöstiö 2011, 375 - 376, 387.)

Kirjastoseuran kirjastoautotyöryhmässä on jo pidemmän aikaa mietitty uudenlaista alustaratkaisua kirjastoautoon. Asiaa tutkittiin ympäri maailman ja piirrettiin erilaisia malleja. Suomessa asian toteuttamisesta kiinnostui autovalmistaja Vähämaa. (Baer 2012, 27.)

Uutuutta pidetään Suomen kirjastoautokannan pelastajana. Idea on se, että kori on kuin kasetti, jonka voi istuttaa tarvittaessa uuteen alustaan. Kuntien ei tarvitse enää välttämättä ostaa alustaa vaan ne voivat tehdä esim. kahdeksan vuoden leasing sopimuksen. Ratkaisu tuo myös vaihtoehtoja valmistajien valintaan, koska linja-automallisen alustan rakentajia on tällä hetkellä vain kaksi: Volvo ja Scania. Kuorma-autoalustan rakentajia on useampia. (Baer 2012, 27.)

Sodankylän kirjastoautosta on voinut ostaa käsikauppalääkkeitä maaliskuusta 2013 lähtien. Reseptilääkkeille on kova kysyntä; asialle on jo lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean lupa, mutta lääkkeiden toimittaminen on tois- taiseksi liian monimutkaista. Sodankylään on tulossa uusi kirjastoauto, johon on kaavailtu lääkkeiden myynnin lisäksi postimerkkien myyntiä sekä vanhojen paristojen ja lääkkeiden vastaanottoa. Ohjaamoon on myös suunnitteilla suljettava vastaanottotila kyytiin lähtevälle terveydenhoitajalle. (Mainio 2013, A16.)

Suomen kunnissa on ollut tiukka talouskuri 2000-luvulla. Kirjastoautot ovat olleet yksi säästökohde, vaikka kirjastoautojen tunnusluvut olisivat olleet hyvät. Kuntien päättäjien pitäisi osata ottaa huomioon kokonaisuus ennen hakeutuvien palvelujen lakkauttamista. Eräs mahdollisuus jatkaa kirjastoautotoimintaa olisi kuntien yhteishankinnat. (Heikkilä 2006, 20.) Tuusulassa kirjastoauton yksi reitti kulkee Hyvinkään puolelta pienen pätkän. Tällä pätkällä on yksi alakoulu. Kirjastoauton pysäkin tarjoaminen tuolle koululle olisi joustavaa ja rajat ylittävää yhteistyötä pienin kustannuksin.

Multialla asia on viety astetta pidemmälle. Aiemmin kunta osti Saarijärveltä yhden pysäkin palvelun, mutta kunta lopetti sen säästösyistä keväällä 2013. Kyläläisten monista yrityksistä huolimatta kunta pysyi päätöksessään. Kyläläiset selvittivät palvelun hinnan ja päättivät ostaa kyläyhdistyksen nimissä palvelun kylälleen. Tämä lienee ainoa tapaus Suomessa. (Liimatainen 2013, 8.)

5.2.1 Kiitokorin esittelytilaisuus

Olli Aarnio Kiitokorilta kertoi esityksessään 12.6.2013 Nurmijärvellä, että Suomeen valmistui vuonna 2012 ensimmäiset kuorma-autoalustaiset kirjastoautot. Nykyisin kirjastoauton saa kahdella eri alustalla. Linja-automallista kirjastoautoa saa kahdella eri korimallilla: suora- ja kaarevaseinäisenä. Vuonna 2014 kirjastoautojen moottorimallit tulevat muuttumaan. Vielä ei ole tiedossa uusien mallien yksityiskohtaisia tietoja.

Aarnion tilaisuudessa selvisi, että uutta kirjastoautoa tilatessa lisävarusteluissa ja sisustusratkaisuissa vain mielikuvitus on toiveiden rajana. Nykyisin kirjastoautoihin on mahdollista toteuttaa myös levittyvä seinärakenne; Keski-Euroopan kirjastoautoista sellaisia löytyy.

Aarnio toi esiin myös turvallisuusnäkökulman kehittymisen: nykyisin kirjastoautoissa on kamerat edessä, takana ja sivulla. Näin pyritään saamaan näkyvyys kaikkiin ns. kuolleisiin kulmiin. Tämä on erittäin tärkeää esimerkiksi koulujen pihoilla. Lisäksi kirjastoauton ulkokuoreen on tullut pakolliseksi heijastinteippinauhat sekä perään että sivuille.

Aarnio kertoi, että Suomessa ei ole tällä hetkellä käytössä yhtään monipalveluun erikoistunutta kirjastoautoa. Leppävirralla oli kokeilu, jossa sairaanhoitaja oli kirjastoauton reiteillä mukana tiettyinä päivinä. Tämä kokeilu tosin päättyi, kun hankerahoitus loppui. Aarnion mukaan enemmän on keskusteltu myymäläautojen muuttamisesta monipalveluautoiksi. Näissä autoissa olisi mukana mm. pari hyllyllistä kirjaston kirjoja.

5.2.2 Kirjastoautotyöryhmän viimeisimmät keskusteluaiheet

Kirjastoautotyöryhmän puheenjohtaja Heli Itkonen-Vesalta saadun kirjastoautotyöryhmän palaverimuistion mukaan (päiväty 8.10.2012) osanottajat ovat keskustelleet kirjastoautokuljettajien EU:n määrittelemistä 10.9.2009 voimaan tulleista ammattidirektiivivaatimuksista. Osallistujien tavoitteena olisi, että ko. opinnot saataisiin tiettyihin keskiasteen oppilaitoksiin osana kirjastotutkintoa. Samassa muistiossa on mainittu myös tarpeesta määritellä valtionavustusten perusteet uudelleen uusien alustatoimittajien myötä.

Heli Itkonen-Vesalta saadusta kirjastoautotyöryhmän palaverimuistiosta (päiväty 20.2.2013) selviää, että maaliskuun 2013 aikana tehdään ELY-keskuksen toimesta valtakunnallinen kirjastoautotoiminnan nykytilan ja tulevaisuuden kartoitus. Kartoituksen tulokset ja yhteenveto tullaan julkistamaan kesäkuisilla kirjastopäivillä Mikkelissä sekä elokuisilla kirjastoautopäivillä Joensuussa.

Edelliseen kokoukseen nähden suunnitelmat kuljettajien koulutusvaatimusten suhteen olivat kehittyneet helmikuuisessa kokouksessa: nyt on lähetetty Opetushallitukselle esitys uuden opintolinjan perustamisesta, jossa yhdistettäisiin kirjastoammatilliset opinnot ja raskaan ajoneuvon ammattipätevyysvaatimukset.

Kirjastoautotyöryhmä on laatimassa kirjastoautoille laatuvaatimusasiakirjaa entisen ns. kirjastoautostandardin tilalle. Asia on vielä kesken. Elokuisilla kirjastoautopäivillä käydään asiakirjaa läpi autonvalmistajien kanssa. Tämä muuttaa mm. uusien kirjastoautojen hankintaa tarjouspyyntöjen muodon osalta.

5.2.3 Uusimmat tutkimukset kirjastoautoista

Kirjastoautoja on tutkittu 2000-luvulla jonkin verran yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa. Yhteensä töitä on valmistunut kaksikymmentä kappaletta. Tutkimustyö on ollut melko pienimuotoista, koska alakin on pieni. Tutkimukset ovat keskittyneet pääasiassa: eri kuntien kirjastoautohistoriaan, asiakaskuvauksiin ja kokoelmatyöhön, asiakastyytyväisyyteen ja seutuyhteistyöhön. Eräs tutkimus on

tehty Valtimolla siitä, miten sivukylien kirjastopalvelujen järjestäminen on onnistunut kirjastoautopalvelujen loputtua. Kolme tutkimusta on tehty kirjastoautotyöstä muuttuvassa yhteiskunnassa ja sen vaikutuksesta kirjastoauton hankintaan ja palveluiden kehittämiseen. (Kyöstiö 2011, 451 - 454.) Huomasin, että tutkimusten kohteena olevat kirjastoautot sijoittuvat maantieteellisesti ympäri Suomen.

5.2.4 Kirjastoautot ulkomailla 2000-luvulla

Elokuussa 2011 pidettiin Turussa Suomen kirjastoautotoiminnan 50-vuotisjuhlat kirjastoautopäivien yhteydessä. Tapahtumaan oli kutsuttu alan ammattilaisia ympäri maailmaa. Oman maansa kirjastoautotoiminnasta kertoivat mm. Portugalin, Kiinan, Alankomaiden, Tanskan, Saksan, Venäjän ja Englannin edustajat.

Yhteenvetona näistä kaikista Euroopan maista voidaan sanoa, että siellä ei ole niin tarkkaa kirjastolainsäädäntöä kuin Suomessa. Lisäksi kirjastot voivat olla joko kunnallisia tai yksityisiä. Kirjastoautoista useampi on kuorma-autoalustainen kuin Suomessa, mikä selittynee mm. tasaisemmalla tiestöllä ja leudommilla talvilla. Saksaan tuli ensimmäinen kuorma-autoalustainen kirjastoauto vuonna 2007 ja nyt niitä on 11 prosenttia kaikista kirjastoautoista.

Hollannissa kirjastoautoista on tullut hyvin vahvasti monipalveluautoja. Kirjastoautoista voi nostaa käteistä, ostaa postimerkkejä, lääkkeitä sekä elokuvalippuja ja lippuja kulkuneuvoihin. Kirjastoauto toimii myös turisti-infona sekä paikallisten asioiden tiedotuskanavana. Hollannissa pidetään medianäkyvyyttä erittäin tärkeänä.

Venäjällä on ollut kirjastoautoja vasta vuodesta 2009. Suuressa maassa on paljon syrjäseutuja, joiden asukkaat on tärkeä saada internetin ja muiden modernien tietokantojen äärelle. Venäjällä on tällä hetkellä 15 kirjastoautoa. Niiden henkilökunta joutuu usein ratkomaan pysäkeillä myös paikallisten sosiaalisia ongelmia.

Kiinan esittely kertoi projektista, joka loppui keväällä 2012. Projektissa yhteistyötä tekivät suomalainen Kone ja Beijing Times. Vanha rekka muutettiin kirjastoautoksi, ja se lähti kiertämään vähemmistöjen ja slummiutuneita alueita sekä niiden kouluja. Rekka-auto oli parempi vaihtoehto kuin linja-auto, koska sillä oli parempi liikkua huonokuntoisilla maanteillä. Mahdollisuuksien mukaan kirjastoautosta jätettiin kirjapaketti koululle seuraavaan käyntiin asti.

5.3 Kirjastoautot tulevaisuudessa

Kirjastoauton peruspalveluna säilyy lainaustoiminta. Sen rinnalle on tullut erilaisia mahdollisuuksia käyttää kirjastoautoa monipalveluautona. Asiakkailta on mahdollisuus saada erilaisia oheispalveluja tarpeiden mukaan. Tämän päivän tekniikka mahdollistaa kirjastoauton olevan kuntalaisten liikkuva tietopalvelukeskus. Haja-asutusalueilla pidetään tärkeänä, että erilaiset oheistoiminnot, joita mm. tietotekniikka tarjoaa, tuovat asukkaille erilaista julkishallinnon informaatiota ja palveluja. Nämä oheistoiminnot voivat olla myös tärkeitä lisäperusteluja kirjastoautotoiminnan jatkamiseen tai uuden kirjastoauton hankkimiseen. (Kyöstiö 2011, 379, 387.)

Kirjastoauton henkilökunnan tulee olla aktiivista, etsiä uusia mahdollisuuksia ja kohdata ennakkoluulottomasti tämän päivän ja huomisen haasteet. Antero Kyöstiön tulevaisuuden haaveita kirjastoautoina ovat olleet mm. nivelbussit, kaksikerrosbussit, erikoisautot, joissa olisi keskitytty vain yhteen aineistolajiin, maakuntakirjastoautot. Toistaiseksi nämä ovat jääneet vain haaveiksi. (Kyöstiö 2011, 369, 387.)

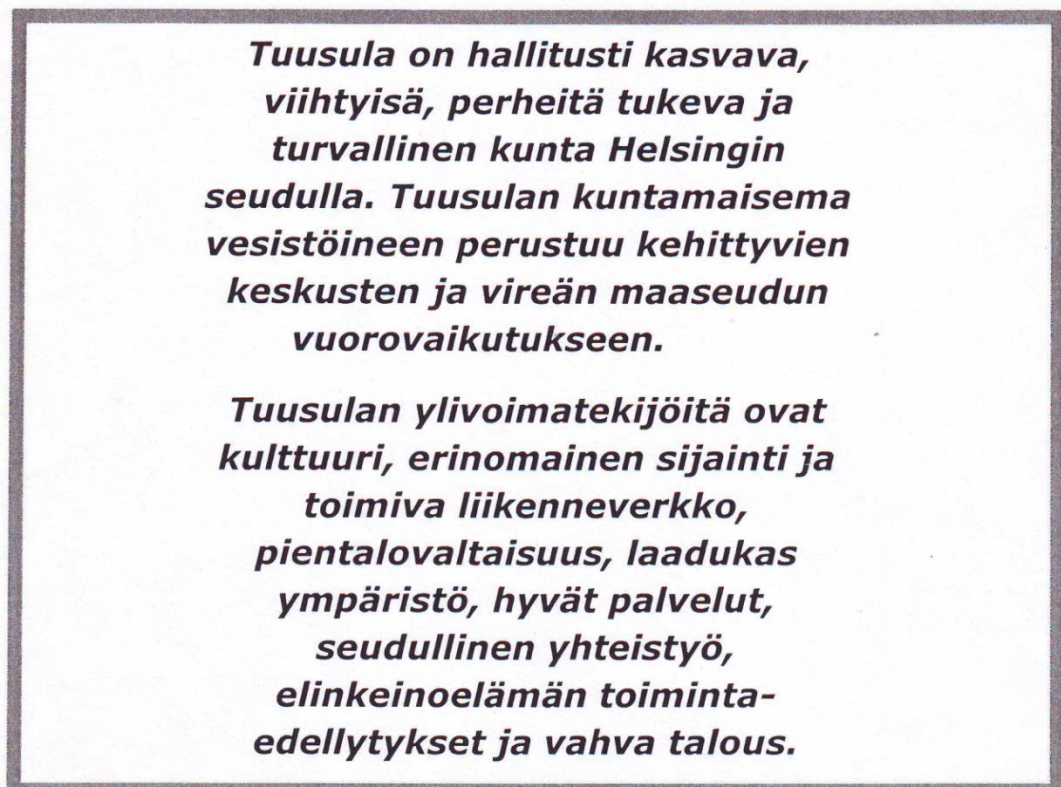
Tein 12 vuotta sitten edellisen tutkimukseni kirjastoautoista. Keskustelin silloin Antero Kyöstiön kanssa kirjastoautojen tulevaisuudesta Suomessa. Tuolloin tulevaisuutta olivat kuntien välinen yhteistyö, siirrettävät moduulihyllyt, sivuikkunat ja tekniikan nopea kehittyminen. Nämä kaikki asiat tekniikkaa lukuunottamatta löytyvät nykyisin jo kaikista uusista kirjastoautoista. Tekniikka jatkaa edelleen huimaa kehitystään.

6 TUUSULAN KUNNAN ESITTELY

Taskutietoa Tuusulasta 2012 esite kertoo, että Tuusulan kunta on perustettu vuonna 1643. Kunnassa on asukkaita noin 38 000. Väestöstä 60 prosenttia sijoittuu ikäryhmään 19 - 64 -vuotiaat. Tuusulan kunta sijaitsee Vantaan pohjoispuolella Keski-Uudellamaalla. Kunnassa on kolme kuntakeskusta Hyrylä, Jokela ja Kellokoski. Kunnan asukasmäärä on kasvanut viimeisen kymmenen vuoden aikana keskimäärin 400 asukkaalla vuodessa.

6.1 Tuusulan kuntastrategia

Tuusulan kunnanvaltuusto hyväksyi kuntastrategian ja vision vuoteen 2020 asti kokouksessaan 10.12.2012 (Tuusulan kunta 2013).



Kuva 2. Tuusulan kunnan visio vuoteen 2020 (Tuusulan kunta 2013).

Tuusulan valtuustoseminaarissa 26. - 27.4.2012 keskusteltiin vuoden 2013 strategisista tavoitteista. Annetussa tiedotteessa kerrotaan, että tärkeimpinä asioina keskustelussa nousi esiin vahvasta kuntataloudesta huolehtiminen toimintakattetta nostamalla ja talouskurilla. Myös sosiaali- ja terveystoimen hankkeiden edistämistä ja maankäyttöpolitiikan kehittämistä pidettiin tärkeinä. Vuoden 2013 tavoitteeksi esitettiin kulttuuriperinteiden vaalimista ja hyödyntämistä yhteisöllisyyden lisäämisessä. Tämä nostettiin esiin, koska vuonna 2013 Tuusula täyttää 370 vuotta. Kuntastrategian tavoitteita tarkennetaan toimialojen laatimissa kuntastrategian toimeenpanosuunnitelmissa (toimialojen tavoitteet) sekä erillisstrategioissa.

6.2 Kulttuuripalvelut Tuusulassa

Tuusulan kunnanvaltuusto hyväksyi 10.12.2012 kokouksessaan kulttuuripalvelujen toimeenpanosuunnitelman vuodelle 2013 sekä palvelusuunnitelman vuosille 2013 - 2015. Tuusulan kulttuuripalveluihin kuuluvat seuraavat tulosityksiköt: yleinen kulttuuritoiminta, museo ja kirjasto.

Kulttuuripalvelujen toiminta-ajatuksena on tuottaa ja kehittää elämänlaatua parantavia palveluita. Tehtävänä on myös luoda monipuolinen palveluverkosto ja vaalia sekä hyödyntää kulttuuriperinnettä.

Kulttuuripalvelujen tulevien vuosien haasteena on palveluverkon kehittäminen muuttuvassa toimintaympäristössä. Vuodelle 2013 kohdistetuista sopeuttamistoimenpiteistä johtuen palvelutoiminta on jäänyt vuoden 2009 tasolle.

Kulttuurilautakunnan 26.9.2012 kokouspöytäkirjan mukaan kulttuuripalvelujen suurimmat toimintaympäristön muutokset koskevat seuraavia asioita: asukasmäärän kasvu, muuttuneet asiakastarpeet, uuden suuren asuinalueen rakentaminen, yhteisöllisyyden muuttuminen ja taloustilanteiden nopeat muutokset.

6.3 Kunnan henkilöstö

Tuusulan kunnan henkilöstökertomuksen 2011 mukaan Tuusulan kunnalla työskenteli n. 2000 henkilöä vuonna 2011. Henkilöstön määrä on noussut tasaisesti 2000-luvulla. Kymmenen vuoden aikana työntekijöitä on tullut lisää n. 500. Kuntaan tehtiin uusi henkilöstöstrategia vuonna 2010. Yksi sen pääteemoista on henkilöstön osaaminen ja motivaatio. Tavoitteena on kehittää suunnitelmallisesti henkilöstön ammattitaitoa, osaamista ja työhyvinvointia.

Tuusulan kunnankirjaston henkilöstön määrä on ollut vajaa muutamana viime vuonna kunnan säästötoimien takia. Tällä hetkellä tilanne näyttää valoisammalta, kun syksyllä 2013 aloittaa kolme uutta työntekijää ja uuden kirjastotoimenjohtajan paikka on tulossa vielä loppuvuodesta hakuun. Kirjastoasetukseen tuli muutos vuonna 2010, joka koskee korkeakoulutetun henkilöstön määrää henkilökunnasta. Tämä tavoite ei vielä toteudu Tuusulan kunnankirjastossa.

6.4 Kunnan rahatilanne

Tilinpäätöksessä 2012 Hannu Joensivu mainitsee kunnanjohtajan katsauksessaan vuoteen 2012, että vuosina 2012 ja 2011 kunnan talousarvio on ylitetty huomattavasti. Myöskään verotuloja ei ole kertynyt arvioidusti. Tilikauden tulos oli 4,4 miljoonaa euroa tappiollinen. Tuusulan lainamäärä asukasta kohden oli 863 euroa, joka on edelleen suhteellisen maltillinen; kuntien keskimääräinen lainakanta Suomessa oli 2038 euroa asukasta kohden.

Syyskuussa 2012 laaditun talousarvioennusteen mukaan Tuusulan kunnankirjaston budjetti vuodelle 2013 on noin kaksi miljoonaa euroa. Summa on pysynyt samansuuruisena viimeiset kaksi vuotta. Trendi näyttää jatkuvan samana seuraavat neljä vuotta. Tällöin puhutaan miinusbudjetista.

6.5 Kuntaliitospaineet

Kuntalakiin on aloitettu kokonaisuudistus vuonna 2012. Kuntarakenneuudistus muodostaa perustan uudistukselle. Kuntalain uudistuksella pyritään vähentämään erityislainsäädännön tarvetta. Uuden kuntalain pitäisi tulla voimaan vuoden 2015 alussa. (Valtionvarainministeriö 2012.)

Tuusulassa on ollut koko 2000-luvun keskustelua kuntaliitoksesta Järvenpään ja Keravan kanssa. Monien selvitysten jälkeen kunnat päättivät jatkaa itsenäisinä. Sama teema on ollut esillä jo vuonna 1968, kun Uudenmaan lääninhallitus oli esittänyt Järvenpään, Keravan ja Tuusulan yhdistymistä. Tuolloinkin kunnat valitsivat itsenäisen kasvun ja keskinäisen kilpailun tien. (Nurmi 2012, 16.)

Maaliskuussa 2013 kahdeksan eri kunnan kunnanjohtajaa esitti Keski-Uudenmaan kaupungin kuntaselvityksen käynnistämistä. Kunnanjohtajien esityksen taustalla oli estää vahva pääkaupunkiseudun metropolihallinto, joka määräisi kehyskuntien alueella mm. maankäytöstä, kaavoituksesta sekä liikenteestä. Tuusulalla oli lisäksi oma tavoitteensa: välttää kunnan pilkkominen ja eteläosan liittäminen Vantaaseen. (Holmroos 2013a, 5.)

Uusi Keski-Uudenmaan kaupunki olisi toteutuessaan maan kolmanneksi suurin kaupunki Helsingin ja Espoon jälkeen 242 000 asukkaallaan. Kuntajohtajien mielestä tämä kaupunki tarjoaisi myös riittävän suuren pohjan sosiaali- ja terveys- sekä muiden peruspalvelujen tuottamiselle kuntalaisille. (Holmroos 2013a, 5.)

Seuraavaksi kunnanjohtajien esitys siirtyy kuntien valtuustoille, jotka pääsevät sanomaan mielipiteensä. Kesäkuussa 2013 yhdistämishanke oli edennyt jo niin pitkälle, että kuntien hallituksissa käsiteltiin hankkeen käynnistämistä. Selvitystyöstä tehdään väliraportti, joka viedään joulukuussa 2013 päätettäväksi. Varsinaisen selvityksen on valmis maaliskuussa 2014. Tavoitteena on, että kuntien valtuustot voivat käsitellä yhdistymishanketta kesäkuussa 2014. (Eronen 2013, 5.)

Monet poliitikot ovat vahvasti kuntajohtajien esityksen takana, mutta epäilijöitäkin löytyy. Lehtien palstoilla on keskusteltu siitä, että kuntajohtajat pelaavat vain

aikaa, mutta esityksellä ei saada estetyksi pääkaupunkiseudun metropolihallintoa. Lisäksi on toivottu, että yhdistämishankkeessa puhuttaisiin selvityksestä kuntaliitosta varten eikä metropolihallinnon torjumiseksi. (Holmroos 2013b, 5.)

Keravan poliitikot ovat lisäksi keskustelleet erilaisista yhdistymisvaihtoehdoista. Heidän mielestään tällä hetkellä parhaalta liitokselta vaikuttaisi Tuusulan, Keravan, Sipoon ja Pornaisten kuntaliitos. Perusteluna tälle olisi Kulloontien pääväylän hyödyntäminen, jolloin sen varten muodostuisi hyvä nauhakaupunki n. 90 000 asukkaineen. (Holmroos 2013b, 5.)

6.6 Kaavoitus

Tuusulan kunnassa on käynnissä koko kuntaa koskevan yleiskaavan tarkistustyö. Kaava on tarkoitus saada hyväksymiskäsittelyyn vuonna 2015. Kaavoituksen kärkihankkeet vuonna 2013 kohdistuvat etelä-Tuusulaan Helsinki-Vantaan lentoaseman läheisyydessä olevaan Focus-hankkeeseen, Sulan teollisuusalueen työpaikkatonttivarannon kasvattamiseen sekä ison (10 000 – 15 000 asukasta) Rykmentinpuiston asuinalueen valmisteluun. (Tuusulan kunta 2013b.)

Pohjois-Tuusulassa Jokelan kuntakeskuksessa kärkihankkeita ovat uusi terveysasema, uusi teollisuusalue ja kaksi asuntoaluetta. Toisessa pohjois-Tuusulan kuntakeskuksessa Kellokoskella kärkihankkeiksi ovat nousseet keskusta-alueen kehitys, uusien asuinkortteleiden asemakaavoitus sekä teollisuusalueen muutos ja laajennus. (Tuusulan kunta 2013 b.)

7 TUUSULAN KIRJASTOAUTON NYKYTILA

Tuusulassa on ollut kirjastoautotoimintaa vuodesta 1970. Tällä hetkellä Tuusulassa on käytössä kolmas kirjastoauto Lukijan Onni, joka on kiertänyt reittejä vuodesta 1999. Kirjastoauton talli sijaitsee pääkirjaston yhteydessä.



Kuva 3. Tuusulan kirjastoauto.

Kirjastoautossa työskentelee tällä hetkellä päätoimisesti yksi kirjastonhoitaja, yksi kirjastovirkailija ja kaksi kirjastovirkailija-kuljettajaa. Tarvittaessa kirjastoauton työntekijät työskentelevät myös pääkirjastolla ja päinvastoin. Kirjastoautossa noudatetaan samoja käytösääntöjä kuin Tuusulan kunnankirjastojen toimipisteissä.

Kirjastoautolla on 77 pysäkkiä ja se kiertää aamu- ja iltareittejä. Aamupäivisin käydään kouluilla (11 kappaletta) ja päiväkodeilla (13 kappaletta). Iltaisin kierretään eri puolilla Tuusulaa lähinnä haja-asutusalueilla. Pysäkkipaikan valitsemisen kriteerinä on se, että lähimpään kiinteään kirjastoon on matkaa vähintään yksi kilometri. Muutamia poikkeuksia on tehty asiakaskunnan perusteella.

Kirjastoauton kesätauko (ei ajeta kumpikaan reittejä) on kesäkuun puolesta välistä elokuun alkuun. Tarkemmat ajat päätetään vuosittain.

Kirjastoautolla ei ole omaa kokoelmaa, vaan pääkirjaston kokoelmasta siirrolainataan aineisto kirjastoautoon. Kirjastoautossa on aineistoa yhteensä noin 8000 nidettä, joista kirjastoauton hyllyille mahtuu noin 4000. Loput ovat asiakkailla lainassa tai välivarastossa. Kirjastoauton kokoelmaan mahtuu kirjojen lisäksi lähes yhtä monipuolinen aineisto kuin pääkirjastossakin.

Kirjastoauton aineistoa voi palauttaa muihin Tuusulan kirjaston toimipisteisiin. Asiakkaat voivat tilata kirjastoautoon aineistoa Kirkes-kirjastoista tai antaa kaukolainapyynnön. Kirjastoauton kokoelmasta ei löydy kurssikirjoja, erikoisalojen tietokirjoja eikä varastokirjoja. Kirjastoautossa on Pallas -kirjastojärjestelmä. Vuodesta 2008 kirjastoautolla on ollut käytössä langaton verkkoyhteys, joka on mahdollistanut asiakkaiden palvelemisen paremmin.

Kohta 15 vuotta vanha kirjastoauto alkaa olla ikänsä puolesta tiensä päässä. Kirjastoauton korjauskulut ovatkin lisääntyneet selvästi parin viime vuoden aikana. Kirjastoautosta tehdään vuosittain noin 90 000 lainaa, ja se on Tuusulan toiseksi suurin yksikkö pääkirjaston jälkeen. Lainoista noin 80 prosenttia koostuu lasten- ja nuorten aineistosta. Lainamäärät ovat kasvaneet lähes koko 2000-luvun, mikä ilmenee alla olevasta taulukosta.

Taulukko 2. Tuusulan kunnankirjaston kirjastoauton tilastoja 2000-luvulla.

Vuosiluku	Lainat	Kävijät	Ajokilometrit	Pysäkit
2005	70110	56075	15260	70
2006	80195	58021	16907	75
2007	81401	58974		75
2008	79055	55008	16998	76
2009	85117	55130	16854	80
2010	86910	57509	16494	77
2011	90582	62938	17030	77
2012	90820	57328	16564	77

Kirjastoauton henkilökunta opastaa syksyisin uudet ekaluokkalaiset kirjastoauton käytön alkuun. Kirjastonhoitaja toimii koulujen ja päiväkotien yhteyshenkilönä ja hoitaa esim. koulujen vinkkaustarpeet ja muun yhteistyön.

Kirjastoauton internet-sivuilla annetaan asiakkaille mahdollisuus lähettää pysäkkiehdotuksia, mutta niitä on tullut alle 10 kappaletta parin vuoden aikana. Vain muutama on pystytty toteuttamaan, koska iso auto, teiden painorajoitukset sekä pysäköintikieltoalueet ovat rajanneet pois monia potentiaalisia pysäkki-paikkoja. Asiaan tulisi paneutua enemmän, koska monet kirjastoauton asiakkaista eivät tiedä, että he voisivat vaikuttaa kirjastoauton pysäkkipaikkoihin ja/tai -aikoihin.

8 TUTKIMUKSEN TAUSTATIEDOT

Tutkimukseni muodostuu kahdesta osasta: uuden kirjastoauton hankinnasta Tuusulaan sekä kirjastoauton palvelujen kehittämisestä. Nämä liittyvät kiinteästi toisiinsa. Uuden kirjastoauton hankinta helpottuu, kun tiedetään millaisia palveluja halutaan tai millaisista palveluista haaveillaan.

Tutkimus lähti liikkeelle Tuusulan kunnankirjaston tarpeesta saada selville mahdollisimman tehokas ja tasa-arvoinen toimintamalli kirjastoautotoiminnalle. Saman tutkimuksen avulla tavoitellaan uuden kirjastoauton hankintaprosessin helpottumista sekä nopeutumista. Tutkimuksesta on varmasti hyötyä myös virkamiesten päätöksenteolle mm. uuden kirjastoauton hankinta-asioissa.

Tutkimuksen pääpaino on siis palvelujen kehittämisessä. Sain aineistoa tutkimukseeni kolmesta vierailukäynnistä eri kunnissa. Näissä kunnissa on kehitetty kirjastoautotoimintaa, ja hankittu uusi kirjastoauto viimeisen kolmen vuoden aikana. Liitteestä 1 löytyvät kysymykset vierailukuntiin.

Tiedonkeruumenetelmiksi valittiin laadullisen tutkimuksen osa-alueista teema-haastattelun ryhmähaastattelu sekä benchmarking -menetelmä, koska kirjastoautoista ja niiden uusista ominaisuuksista on kirjoitettu hyvin vähän. Kirkonummella olevasta kuorma-autoalustaisesta kirjastoautosta ei ole kirjoitettu vielä mitään muutamia lehtiartikkeleita lukuun ottamatta. Käytännön kokemuksetkin rajoittuvat toistaiseksi yhteen vuoteen.

9 UUDEN KIRJASTOAUTON HANKINTA

Uutta kirjastoautoa hankkiessa kannattaa olla hyvissä ajoin liikkeellä ennen hankintaprosessin varsinaista käynnistämistä. Yleensä kirjastoauto-osastojen työntekijät saavat vaikuttaa paljon kirjastoauton tilaratkaisuihin, mutta sen lisäksi on paperityötä sekä Ely-keskukseen että kuntaan. Nämä eri tahojen vaatimukset ja aikataulut kannattaa selvittää aivan ensimmäiseksi.

9.1 Hakemukset ja selvitykset

Ely-keskukseen toimitetaan ensimmäiseksi valtionavustushakemus. Sieltä se toimitetaan eteenpäin opetus- ja kulttuuriministeriöön. Uutta kirjastoautoa saa ryhtyä ”virallisesti” hankkimaan vasta, kun avustus on myönnetty.

Ely-keskus vaatii seuraavaksi kunnalta rahoitussuunnitelman. Kun Ely-keskus on hyväksynyt sen, kunnan tulee toimittaa hankesuunnitelma Ely-keskukseen. Vapaamuotoisen hankesuunnitelman tulee sisältää mm. selostus hankintaprosessista, hankkeen toteuttamisen tarpeellisuudesta, aikataulusta, kustannusarviosta sekä luonnokset uudesta kirjastoautosta.

Uuden kirjastoauton hankinnassa on kunnan päätöksenteko kiinteästi mukana. Kirjaston virkamiesten tulee pystyä perustelemaan kunnan päättäjille kirjastoauton tarpeellisuus mm. lasten lukutaidon kehittäjänä. Ylemmät virkamiehet (Tuusulassa kulttuuri- ja museotoimenjohtaja) esittelevät lautakunnalle hankkeen. Lautakunta joko hyväksyy tai hylkää sen. Jos hanke hyväksytään, seuraavaksi se esitellään kunnanvaltuustolle. Vasta loka-marraskuussa valtuusto tekee päätöksen seuraavan vuoden budjetista, jolloin saadaan tietää tuleeko kuntaan uutta kirjastoautoa vai ei.

Kuntien isommat hankinnat menevät aina kilpailutuksen kautta. Monimutkaiset tarjouspyynnöt hoidetaan pääasiassa kuntien hankintakeskuksissa, jossa ammattilaiset hoitavat tarjouspyyntöjen teon. Yleisin malli kirjastoauton tarjous-

pyynnöistä tuntuu olevan, että tilataan kori ”kirjastoautostandardin mukainen kirjastoauto seuraavilla muutoksilla ja lisävarusteilla”. Alustan tarjouspyynnöt tehdään yleensä erikseen.

Vuonna 2009 päivitetty kirjastoautostandardi pitää sisällään kaikki kirjastoauton perusasiat, joten pelkästään standardin mukaan tilatulla kirjastoautolla saa toimivan kirjastoauton kuntaan. Lähes aina jokaisella kunnalla on erityisvaatimuksia johtuen mm. erilaisista talleista ja asiakaskunnasta. Tarjouspyyntöjen tekeminen muuttuu entistä haasteellisemmaksi, jos kirjastoautostandardista luovutaan ja tilalle tulee vain laatuvaatimusasiakirja. Asiasta on keskusteltu Kirjasto-seuran kirjastoautotyöryhmässä alustavasti.

9.2 Tilasuunnittelu

Uutta kirjastoautoa hankkiessa täytyy ensimmäiseksi pohtia, että halutaanko alustaksi linja-auton vai kuorma-auton alusta. Tarjouspyynnöillä voi vaikuttaa siihen, tuleeko kuntaan mahdollisimman halpa vai tarkoituksenmukainen kirjastoauto.

Kirjastoauto-osaston henkilökunnalla on varmasti paljon ehdotuksia kirjastoauton sisustaan, koska onhan se heidän työtilansa seuraavat 15 vuotta. Hyvänä apuna tässä ovat tutustumiskäynnit kuntiin, joihin on juuri hankittu uusi kirjastoauto sekä joka toinen vuosi järjestettävät kirjastoautopäivät. Suurin osa uudemmista kirjastoautoista on esillä kirjastoautopäivillä, ja silloin pääsee myös kysymään kuljettajilta ja virkailijoilta hyviä sekä huonoja puolia heidän tekemistään ratkaisuihistaan.

Tuusulalla on hieno tilanne vuonna 2013, kun naapurikunta Nurmijärvi on myös hankkimassa uutta kirjastoautoa vuonna 2014. Kunnat ovat voineet yhdistää mm. luentotilaisuuksia koritehtaan valmistajan kanssa sekä keskustella erilaisista ideoista tilaratkaisuiksi. Toivomme, että kuntiemme yhteinen hankintakeskus saisi alennusta kahden kirjastoauton ”yhteishankinnasta”.

10 VIERAILUKÄYNTIEN TULOKSET

Tutkimus tehtiin 17. - 18.6.2013 vierailukäynneillä Hämeenlinnan, Espoon ja Kirkkonummen kirjastoauto-osastoilla. Tutkimus suoritettiin tekemällä ryhmähaastattelu kirjastoauto-osaston työntekijöille. Tämä oli tärkeää, että saatiin tietää sekä virkailijoiden että kuljettajien huomioita ja näkemyksiä.

Haastattelujen lisäksi vierailukäynneillä suoritettujen vierailujen kirjastoautoissa olivat antoisat, koska siellä näimme käytännössä erilaisia toteutuksia kirjastoautojen sisustusratkaisuista sekä ongelmakohtista.

10.1 Hämeenlinnan kirjastoauto

Hämeenlinnaan saatiin uusi kirjastoauto Bella vuonna 2011. Hämeenlinnassa on uuden kirjastoauton lisäksi käytössä myös toinen, vanhempi, auto. Vuonna 2009 Hämeenlinnaan liitettiin viisi maalaiskuntaa. Tällöin uudella kaupungilla oli käytössä yhteensä kolme kirjastoautoa. Vuonna 2011 hankittu kirjastoauto korvasi kaksi vanhaa kirjastoautoa.



Kuva 4. Hämeenlinnan uusi kirjastoauto Bella.

Hämeenlinnan kirjastoautojen vuosittainen lainamäärä on noin 120 000 lainaa. Lainamäärät jakaantuvat tasan molempien kirjastoautojen kesken. Lasten- ja nuorten lainoja on noin kuusikymmentä prosenttia lainoista. Lainoja saadaan 2-400 pysäkkiä kohden. Uudet aikataulut laadittiin kuntaliitoksen myötä, koska mm. useita lähikirjastoja oli lakkautettu kuntaliitoksen myötä.

Hämeenlinnan kirjastoauton pysäkeistä viisikymmentä sijaitsee maaseudulla, 32 pysäkkiä kantakaupungissa, kouluja on 19, päiväkoteja 11 ja vankiloita kolme. Kahdella kirjastoautolla ajetaan päivittäin kolme eri reittiä (aamu-, iltapäivä- ja iltareitit).

Hämeenlinna päätti kilpailuttaa kirjastoauton korin ja alustan erikseen. He kutsuivat mahdolliset alustan tarjoajat neuvotteluihin. Scanian, Volvon ja Vähämaan edustajat saapuivat paikalle. Kaikkien hintaesitykset olivat samansuuntaiset n. 76 000 euroa alv. 0 prosenttia. Korille löytyi vain yksi potentiaalinen tarjoaja: Kiitokori. Heidän tarjous korista oli 220 000 euroa. Hämeenlinnan kaupunki sai Ely-keskukselta 101 000 euron avustuksen. Yhteensä kirjastoauto maksoi n. 300 000 euroa vuonna 2011.

Tilasuunnittelun pääajatus oli, että uuden kirjastoauton on pystyttävä palvelemaan asiakkaitaan sekä yhden että kahden henkilön miehityksellä. Nykyisen Hämeenlinnan alue koostuu sekä maaseudusta että kaupungista. Lisäksi aineiston vaihdon on tapahduttava joustavasti.

Uudessa kirjastoautossa on noin tuhat nidettä vähemmän aineistoa kuin vanhassa autossa. Kirjastoautoon ei laitettu lainaus- ja palautusautomaatteja. Myöskään invanostinta ei tilattu, koska epätasaisen sisätilan lattian vuoksi, kirjastoautossa ei voisi liikkua pyörätuolilla.

Kirjastoauton ulkoasusta järjestettiin kilpailu alakoululaisille. Ulkoasun suunnittelija valitsi 26 parhaasta työstä ”parhaat palat”, joista tehtiin tarrat. Lopputulos oli onnistunut lastenkirjastoautoon. Projektin päätyttyä kilpailutöistä järjestettiin näyttely pääkirjastolla. Ulkoasun suunnittelu maksoi 2000 euroa ja teippaus 6000 euroa.

Uuden kirjastoauton käyttöönoton jälkeen ilmeni muutamia korjaustarpeita: lehti- ja tietokirjojen hyllyt vaihtoivat paikkaansa, takaosan asiakaspalvelutiskiä levennettiin ja istuin vaihdettiin, sisätiloihin rakennettiin yksi lisääskelma ja yksi moduulihylly vaihdettiin kiinteäksi. Kirjastoautoilla on yksi talli. Uuden kirjastoauton myötä jouduttiin tekemään ajorampin ja lastaussillan remontti.



Kuva 5. Takaosan palvelutiski korjauksen jälkeen.

Hämeenlinnassa on vuosittainen lasten tapahtuma Verkatehtaalla. Kirjastoauto on ollut mukana ”hippaloissa”. Lisäksi kirjastoauto on vierailut jokaisen liitetyn kunnan vuosittaisissa tapahtumissa.

Suunnittelun alkuvaiheessa Hämeenlinnassa oli ehdolla myös mahdollisimman suuren pakettiauton hankinnasta linja-automallisen kirjastoauton sijaan. Missään vaiheessa uuden auton hankintaa ei ollut puhetta monipalveluautosta kaupungin taholta. Kirjastoauton henkilökuntakin hylkäsi suunnittelun alkuvaiheessa tämän näkökulman tarpeettomana.

10.2 Espoon kirjastoauto

Esooseen tuli uusi kirjastoauto 1.2.2013. Se on ensimmäinen uudella konseptilla tehty kirjastoauto Suomessa. Kirjastoauton tilavassa peräosassa on pehmeä matto ja kirjaintyynyjä; se on olokolo. Kirjastoauton takaseinässä on iso näyttö, jolla voi näyttää esim. ipadilla tehtyjä töitä. (Pajuriutta 2013, A19.)



Kuva 6. Espoon kirjastoauton olokolo.

Espossa on kaksi kirjastoautoa. Näiden kahden kirjastoauton yhteinen lainamäärä vuonna 2012 oli 149 000. Lainamäärät ovat vaihdelleet viime vuosina. Osa selittyy auton korjauspäivillä, mutta ei kaikki. Uusi kirjastoauto Välkky palvelee uudenlaisen palveluperiaatteen mukaan, mikä selviää alla olevasta taulukosta. Toinen kirjastoauto palvelee vain iltareiteillä viitenä päivänä viikossa.

Taulukko 3. Välkyn palveluperiaate.

Paikka	Kellonaika	Vuorotiheys
koulut	klo 9.00-12.00	joka päivä
erityisluokat	klo 13.30-15.00	kolmena päivänä viikossa
iltatapahtumat	klo 17.00-19.00	kahtena päivänä viikossa
viikonlopputapahtumia		tilauksen mukaan

Espoon kirjastoauton hankinta eteni seuraavasti: hankesuunnitelma lähti opetusministeriöön marraskuussa 2011, tarjouspyynnöt jätettiin helmikuussa 2012 ja hankintapäätös tehtiin maaliskuussa 2012 Espoon hankintapalveluyksikön kautta. Alustan toimitti Volvo ja korin Kiitokori. Kirjastoauton alusta ja kori maksoivat n. 250 000 euroa, mutta sen päälle tuli runsaasti lisää hintaa lisätöistä, tekniikasta, kalusteiden suunnittelusta ja toteutuksesta.

Hankinnan aikana käytettiin suunnittelussa apuna Aalto-yliopiston tilasuunnittelun maisteriohjelman opiskelijoita. Lisäksi vakituisesta henkilökunnasta muodostettiin projektiryhmä. Opiskelijat suunnittelivat mm. hyllyjärjestelmän, joka toteutettiin Selki-asema Oy. Kirjastoauton henkilökunnalla oli projektiryhmien kautta mahdollisuus vaikuttaa suunnitteluun.



Kuva 7. Espoon uusi kirjastoauto Väkky.

Uudessa Väkky -autossa kaikki hyllyt ovat irrotettavia. Kirjastoautossa on kymmenen kappaletta lainattavia ipadeja sekä touchscreen -älypöytä. Nämä uudet laitteet ovat vaatineet henkilökunnalta paljon uuden oppimista, ja työ on edelleen kesken. Kirjastoauton henkilökunta saa tarvittaessa apua Entressen kirjaston henkilökunnalta uusien laitteiden käytön opastamisessa asiakkaille.



Kuva 8. Irrotettavat hyllyt led-valoilla.

Aineistoa on vain puolet edelliseen kirjastoautoon verrattuna. Välkystä löytyy lainaus- ja palautusautomaatit. Kirjastoautossa on langaton verkko sekä in- vanostin sekä kaksilehtinen ovi. Kirjastoauton ulkoasun suunnittelivat opiskeli- joiden ryhmä. Ulkoasun toteutti Brand Factory Oy.



Kuva 9. Yhdistetty lainaus- ja palautusautomaatti.

Kirjastoauton suunnitteluvaiheessa pidettiin kouluilla useita asiakasraateja, jossa sai esittää toiveita uuteen kirjastoautoon. Myös vanhemmat otettiin mukaan ideoimaan uusia palveluita.

Välkky vieraillee ahkerasti erilaisissa tapahtumissa. Vuonna 2013 Välkky nähdään Innokasmessuilla, Lapsimessuilla, Finncom -messuilla, Ropecom -messuilla ja kirjamessuilla. Välkkyssä pyritään järjestämään kaksi kertaa viikossa muuta toimintaa kuin ns. perinteistä lainausta.

Espoon kaupunki ei ole esittänyt toiveita uuden kirjastoauton suhteen. Uuden toimintakonseptin myötä kaupunki odottanee tuloksia. Kaupungin päättäjät toivovat, että uusi tekniikka ei jäisi ilman käyttöä.



Kuva 10. Uuden tekniikan esimerkkinä touchscreen -pöytä.

Espoossa on tehty yhteistyötä muiden kuntien kanssa mm. seuraavasti: Välkkyssä pidettiin skypen kautta yhteinen käsityöpiiri Entressen kirjaston ja Mäntsälän kirjaston kanssa.

10.3 Kirkkonummen kirjastoauto

Vuonna 2012 tuli Suomeen ensimmäinen kuorma-autoalustainen kirjastoauto Kirkkonummelle. Kirkkonummi on yksi Suomen nopeimmin kasvavista kunnista. Kirkkonummen autosta lainataan vuodessa 120 000 lainaa. Erikoisuutena Kirkkonummella on päiväkodeille kuukausittain toimitettavat päiväkotikassit, jotka näkyvät lainatilastoissa, mutta eivät aikataulussa. Kirkkonummella on pääkirjaston lisäksi kaksi lähikirjastoa ja kirjastoauto. Kirkkonummen kirjastoauto maksoi 270 000 euroa.



Kuva 11. Kirkkonummen uusi kuorma-autoalustainen kirjastoauto.

Uuden kirjastoauton myötä toimintatapoihin ei ole tullut niin suuria muutoksia, että se olisi vaikuttanut aikatauluihin. Uudet asuinalueet ja jonkun pysäkin vähäinen käyttö ovat muokanneet aikataulua. Pysäkkejä vuonna 2013 on 55 kappaletta.

Kirkkonummella aloitettiin uuden kirjastoauton suunnittelu elokuussa 2010. Asiaa ehdittiin valmistella linja-autoalustaiseen malliin muutama kuukausi, kunnes joulukuussa 2010 tuli tieto kuorma-autoalustaisesta vaihtoehdosta. Tammikuussa 2011 Vähämaa kävi esittelemässä kuorma-autoalustaista mallia. Tarjous-

pyyntö tehtiin helmikuussa 2011 ja tarjous jätettiin huhtikuussa 2011. Varsinaiseen suunnittelu- ja valmistustyöhön meni aikaa vähän kauemmin kuin linja-autoalustaisessa mallissa.

Kirjastoauton kuljettaja Ralf Mether käytti paljon aikaa sivistystoimen talouspäällikön kanssa ja perusteellisesta tarjouspyynnöstä tuli 40 sivua pitkä. Kokonaisu-hankinta tehtiin EKT Vähämaa Oy:ltä ja alustaksi valittiin DAF XF105-410.

Kuorma-autoalustaiseen kirjastoautoon tilattiin paljon lisävarusteita. Siitä löytyvät mm. 24 moduulihyllyä, ilmastointi sekä ohjaamossa että kirjastotilassa, lattialämmitys, generaattori ja ohjausautomaattikka. Moduulihyllyjen tarpeellisuus kaksikielisessä kunnassa on vieläkin tärkeämpää kuin yksikielisissä.



Kuva 12. Ilmastointiputki katonrajassa.

Tilaratkaisuista yhdeksi tärkeimmistä muodostui portaat. Sisääntuloon teetettiin yksi porras enemmän. Sisäportaati toteutettiin kirjastotilasta ohjaamoon. Kaksi palvelutiskiä haluttiin vierekkäin, että virkailijat voivat tarvittaessa auttaa toisiaan mm. ruuhkatilanteissa.



Kuva 13. Portaat asiakastiloista ohjaamoon.

Kirjastoautossa on sama määrä niteitä kuin edellisessä autossa eli noin 4000 kappaletta. Kirjastoautossa ei ole lainaus- tai palautusautomaattia. Kirkkonummen kirjastoautossa ei ole asiakaspäätettä eikä langatonta verkkoa. Asiakkailla on lupa käyttää virkailijan konetta, jos hänellä on tarvetta internetin käyttöön.

Kirjastoauton ulkoasun on suunnitellut kuvataideopettaja Elisa Kukko. EKT Väähämaa teetti teippauksen Seinäjoella, jolloin teippaus voitiin tehdä niin, että autoa ei tarvinnut siirtää muualle.



Kuva 14. Kirkkonummen uuden kirjastoauto Ellan ulkoasu.

Kirjastoautossa on liikuteltavat pöytätasot, jotka on todettu hyviksi. Kunnan atk-yksikkö ei toimittanut keskusyksiköitä ajoissa, joten liikuteltaessa pöytää ylös/alas keskusyksikkö ei liiku. Tämä aiheuttaa mm. johtojen kanssa ongelmia päivittäin.

Kirkkonummella asiakkaat eivät ehdottaneet mitään uuteen kirjastoautoon. Kirjastoautossa ei ole invanostinta, koska kunnan kotipalvelun kanssa on sovittu, että he hoitavat pyörätuolipotilaat. Kotipalvelu hoitaa myös palvelutalojen ja erilaisten laitosten kirjastopalvelut.

Kirjastoautossa ei ole erityistoimintaa ns. perinteisen lainaustoiminnan lisäksi. Ohjaamossa on yksi ylimääräinen istuin kirjavinkkaajan kuljetusta varten, mutta itse vinkkaus tapahtuu koululuokissa.

Kirkkonummen kirjastoauto vieraili IFLA:ssa Helsingissä vuonna 2012 sekä kirjastoautopäivillä Joensuussa vuonna 2013. Vuosittain kirjastoauto vierailee Kirkkonummipäivillä.

Kirkkonummella ei ole tehty kuntaliitosta, mutta kolme eri kuntaliitosmallia on esitetty. Kunta ei ole esittänyt uuden kirjastoauton myötä tulostavoitteita, mutta kirjasto itse odottaa lainamäärien kasvua uuden auton myötä. Kunnalta ei tullut

myöskään toiveita monipalveluautosta: kirjastotoiminta on sen verran vilkasta, että muuhun ei jää aikaa.

Kirkkonummella on hankintayhteistyö Helmet kirjastojen kanssa, mutta muuten kirjasto toimii itsenäisesti. Se ei kuulu yhteenkään kirjastokimppaan, mikä on nykypäivänä harvinaista.

Kirkkonummelaisten mielestä ainoa ajettava ero linja-automalliseen kirjastoautoon on suurempi kääntösäde. Siihen kuulemma tottuu parissa viikossa. Tuusulan kirjastoauton henkilökunnan mielestä pienemmistä etuikkunoista näkee heikommin ja peräilytys on niin suuri, että kuorma-automallisen kirjastoauton olisi mahdotonta liikkua osalla Tuusulan teistä. Kirkkonummella on päästy kaikkiin vanhoihin pysäkkipaikkoihin.

Kirkkonummen kuljettaja Ralf Mether piti hankintaprojektia hyvänä, kun valmistaja ei oikein tiennyt mitä tehdä ja he eivät tienneet mitä pyytää. Näin kummatkin osapuolet oppivat paljon ja asiaa jouduttiin pohtimaan jokaista yksityiskohdasta myöten. (Baer 2012, 27.) Kirkkonummen kirjastoauton hankinta-ajankohta oli paras mahdollinen, koska nyt reilu vuotta myöhemmin kunnalla on paljon vaikeampi taloudellinen tilanne.

11 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN TUUSULAN KUNNANKIRJASTOSSA 2000-LUVULLA

Yleisten kirjastojen neuvoston tavoite vuodelle 2016 sisältää seuraavaa: muutosta tulee olla jokaisella kirjastotyön osa-alueella, mutta erityisesti tilankäytössä. Neuvosto toivoo kirjastojen ryhtyvän rohkeasti muutostyöhön ja kehittämään toimintaa asiakkaiden kanssa. Lisäksi neuvosto korostaa markkinointiosaamisen vahvistamista, ja verkostoitumista uusiin suuntiin. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2013, 14 - 18.)

Tuusulassa käytetään vielä paljon perinteisiä toiminnan kehittämismenetelmiä. Toimintaa suunnitellaan paljon tilastojen valossa. Kaikki asiat, joista vain saadaan tilastot, pyritään analysoimaan ja niiden perusteella luodaan seuraaville vuosille suunnitelmia.

Keväällä 2013 Kansalliskirjasto järjesti valtakunnallisen yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyn. Tuusulassa kyselyyn saatiin 133 vastausta, joista vain viisi oli kirjastoauton asiakkaiden vastauksia. Asiakkailta saadun kehittämisehdotukset olivat hyvin totuttuja: enemmän aukioloaikoja, lisää määrärahoja, ja lähikirjastoja ei saa lakkauttaa. Paljon kommentteja tuli myös 1.3.2013 tulleesta euron varausmaksusta. Varsinaisia konkreettisia ehdotuksia oli vain yksi: ottakaa mallia Espoon kirjastoista ja niiden palveluista. Kirjastoautoon toivottiin vaihtuvampaa kokoelmaa.

Tuusulan kulttuurilautakunnan kokouksessa 13.2.2013 hyväksytyssä tilinpäätöksestä 2012 ja toimintakertomuksesta 2012 löytyy yleisen kulttuuritoimen, museon ja kirjaston tunnusluvut. Näiden yllälukujen perusteella voidaan todeta, että kaikkien kolmen tulosityksikön kävijämäärät ovat laskeneet parin viime vuoden aikana. Ainoa kasvava trendi on ollut kirjaston verkkokäynneillä. Näidenkin lukujen perusteella Tuusulassa olisi pian ryhdyttävä palvelujen tehokkaaseen kehittämiseen.

Tuusulan kunnan tilinpäätöksessä 2011 oli liite kymmenen pääkaupunkiseudun kehyskunnan tilastoista (Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Kirkkonummi, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Sipoo, Tuusula ja Vihti). Tilastoista nähdään, että vuonna 2010 Tuusulan kirjaston toimintakulut olivat 40,54 euroa asukasta kohden. Se oli neljänneksi suurin näistä kymppikunnista. Lainauksen määrä oli 16,15 kappaletta asukasta kohden. Se taas puolestaan oli näiden kymppikuntien heikoin tulos. Paras luku oli Nurmijärvellä 20,52. Kehittämiseen on siis suhtauduttava vakavasti.

11.1 Tuusulan kirjastojen palveluverkko kehittämisen pohjana

Tuusulan kunnankirjastossa on juuri tekeillä kirjaston palveluverkkoselvitys. Tämän selvityksen piti olla valmis jo vuonna 2012, mikä selviää kasvatus- ja sivistystoimen lautakuntaseminaarin muistiinpanoista 17.3.2011. Monien henkilöstömuutosten takia selvitystyö on edelleen käynnissä. Palveluverkkoselvityksen avulla pyritään määrittelemään palvelutoiminnan taso. Tavoitteena on vahvistaa pääkirjaston palvelutoimintaa, lähipalvelutoimintaa ja verkkopalvelutoimintaa. Lisäksi tarkastellaan tilojen riittävyyttä ja organisaation toimivuutta. Kirjastoauton osalta selvitykseen on pyydetty toistaiseksi kirjastoauton nykyisten pysäkkien määrää ja sijaintia.

11.2 Kouluysteistyön kehitys Tuusulan kunnankirjastossa

Lastenosastonjohtajamme kävi vajaa kymmenen vuotta sitten johtamisen erikoistutkinnon, jonka projektityönä hän suunnitteli Tuusulan koulun ja kirjaston yhteistyötä. Tämän projektiraportin perusteella perustettiin lukudiplomityöryhmä, johon kuului sekä kirjaston että koulun edustajia. Tämä oli kirjaston henkilökunnan mielestä oikein hedelmällinen ryhmä, mutta ryhmän koollekutsuminen oli usein hankalaa. Nykyisin ryhmä ei enää kokoonnu ja osa opettajista on vaihtanut työpaikkaa tässä vuosien aikana. Lukudiplomit sen sijaan elävät omaa elämänsä hienosti. Niitä suoritetaan Tuusulassa useassa koulussa ja vinkkaukset suunnitellaan usein diplomien pohjalta. Opettajat ovat todella tyytyväisiä näistä

diplomivinkkauksista. Oppilaat löytävät oman tasoista mukaista luettavaa helpommin kuin aiemmin.

Nykyisin kirjavinkkaus alkaa olla jo arkipäivää työssämme. Vaikka kaikkien opettajien kanssa ei pääsekään kasvotusten keskustelemaan, niin sana kiirii kouluissa todella nopeasti. Nykyisin Tuusulassa vinkkaus on levinnyt kouluista seurakunnan perhekerhoihin, perhepäivähoitajien tilaisuuksiin, päiväkoteihin ja paikallisten Mannerheimin Lastensuojeluliiton ryhmien tilaisuuksiin.

Useampana vuonna on suunniteltu pääsyä opettajien opetussuunnitelmien tekoon mukaan. Tähän mennessä tämä tavoite ei ole toteutunut. Pienempi toivomus olisi, että saisimme tietää opetussuunnitelmien sisällön kirjaston palveluihin nähden syksyisin ennen koulun alkua.

Koulujen kanssa on tehty useampi vuosi tiivistä työtä koululaisten lukuinnostuksen kehittämisessä. Lisäksi olemme opastaneet koululaisia tiedonhakuun internetin kautta. Koulujen kanssa tehtävä yhteistyö on laajentunut vuosi vuodelta. Se koetaan molemmin puolin mielekkääksi toiminnaksi. Itse pidän todella merkittävänä kahta kutsua, jotka kirjasto on saanut koulun 50-vuotisjuhliin. Tulee tunne, että työ antaa molemmille osapuolille jotain hyvää. Opettajat ovat myös pyytäneet kirjaston henkilökuntaa seuraamaan, että liikkuuko kirjastossa päivisin sellaisia lapsia, joiden pitäisi olla koulussa. Itse olen ilmoittanut kolmesta oppilaasta opinto-ohjaajalle; selvisi, että kaikki lintsasivat. Eräs työntekijämme on ollut useana vuonna luetteloimassa yläasteen ja lukion koulukirjaston kirjoja. Silti yhteistyötä on edelleen varaa kehittää.

11.3 Muiden tahojen kanssa tehtävän yhteistyön kehitys

Kirjasto on ollut muiden kunnan yhteisöjen ja yritysten kanssa kehittämässä ja tuottamassa mm. seuraavia asioita: uusien kuntalaisten ilta, kalastuskauden avajaiset, isäviikko, kylätapahtumat ja skidiviikot.

Näiden lisäksi yhteistyö on syventynyt kulttuuritoimen kanssa, kun kirjasto yhdistettiin siihen varhaiskasvatuksen puolelta. Kirjasto on saanut tämän yhteis-

työn myötä paljon uusia ideoita erityisesti lasten palvelujen kehittämiseen. Välillä tuntuu, että kirjaston pitäisi keksiä enemmän jotain, mitä se voisi tarjota kulttuuripalveluille. Viimeisen vuoden aikana Tuusulan kunnassa on jouduttu todella koviin säästötalkoisiin. Se näkyi heti henkilöstön määrässä, mikä vaikuttaa kaiken perustyön ylittävän osan suorittamisessa.

Uusi yhteistyö alkoi vajaa viisi vuotta sitten, kun liikuntatoimi otti kirjastoon yhteyttä. He halusivat tarjota kuntalaisille mahdollisuuden lainata kirjastosta kävely-sauvoja. Kirjastoauton henkilökunta oli silloin ainoa taho kirjastossa, joka suostui tähän. Koko muu henkilökunta oli hyvin vahvasti tätä vastaan. Tämä ei suinkaan ole viimeinen yhteistyöehdotus kunnasta vaan ne tulevat lisääntymään vuosi vuodelta yhä enemmän. Toivottavasti henkilökuntamme ajatukset muuttuvat, koska tämä ei ole enää uutta kirjastoalalla muualla Suomessa.

Kirjastokimppamme on laajentunut yhdellä uudella jäsenellä muutamia vuosia sitten. Olen kokenut todella tärkeäksi kollegojen tapaamiset esim. lasten tapah-
tumasuunnittelussa. Kun ihmisten nimet saavat myös kasvot, on paljon helpompi kehittää yhdessä toimintaa. Jokaisen ei tarvitse keksiä pyörää uudestaan, vaan ideoita voidaan jakaa hyvässä yhteishengessä. Kimppamme kirjastot ovat tilanneet yhdessä esim. teatteriesityksiä, jolloin kokonaiskustannukset ovat jääneet pienemmiksi. Samaa tapaa käytetään myös mm. kausijulkaisuasioissa ja hankinta- ja luettelointiasioissa.

11.4 Sosiaalinen media kehityksessä

Tuusulan kuntaan saatiin vasta vuoden 2011 kesäkuussa lupa perustaa kunnan yksiköiden Facebook -sivustoja. Niinpä olemme sosiaalisen median hyödyntämisessä aikaamme jäljessä. Lyhyellä kokemuksella sanoisin, että Facebookin tekniikka alkaa olla Tuusulassa hallussa, mutta markkinoinnissa, käytön tehostamisessa ja fanien saamisessa olemme vielä alkuvaiheessa.

Kunnassa on huomattu tämä sama asia: 6.10.2011 pidettiin kunnan henkilöstölle sosiaalisen median koulutusta, jossa käytiin läpi mm. edellä mainittuja asioita. Tuusulassa voisi toteuttaa saman, mitä Auran kirjastossa on menestyksellä teh-

ty: yläkouluikäisten tiedonhaun opetuksen yhteydessä on kerrottu myös kirjaston Facebook -sivustosta. Niillä kerroilla on saatu paljon tykkääjiä sivustolle. Aurassa oli vielä innostettu lapsia, että kouluun saa lisäpisteitä siitä, että tykkää kirjaston sivustosta.

11.5 Asiakkaat kehittäjinä

Tuusulassa ei ole juurikaan pyydetty kirjaston henkilökuntaa luennoimaan vanhempainiltoihin. Kirjaston henkilökunnan aktivoituminen tähän suuntaan toisi kuitenkin kirjaston tietoisuutta laajemmalle. Tilaisuuksissa saattaisi saada jopa jotain konkreettisia kehittämisideoita lasten vanhemmilta ja ei-käyttäjiltä.

Eräs helppo kehittämisidea on ensimmäisen luokan oppilaiden vanhempien kutsuminen kirjastolle kirjamuovin kanssa. Kirjaston henkilökunta voisi auttaa muovittamisessa ja antaisi muovitusvinkkejä ja kyselisi samalla kirjaston palvelujen kehittämisestä. Tuusulassa Lainan päivänä järjestettävässä Kirjastokarnevaalissa on ollut parin tunnin kestävä muovitusopastus asiakkaille. Tämä koettiin kirjaston henkilökunnan kesken helppona tempauksena; sitä voisi siis kehittää eteenpäin ja kenties uusia useamminkin kuin kerran vuodessa.

Tuusulan kahdessa lähikirjastossa pidetään kuukausittain lukupiiriä. Yhdessäkään kirjastossamme ei ole käytössä asiakasraateja. Se vaatii jo hieman enemmän ennakkovalmistelua ja ryhmän kasaamista, mutta antaisi varmasti paljon asiakasnäkökulmaa toimintaamme. Onnistuisiko tällainen toiminta kirjastoautossa? Löytyisikö nykyisistä mobiililaitteista ratkaisua tähän?

11.6 Kokoelman kehittäminen paremmin asiakkaita palvelevaksi

Tuusulassa asiakkaat pystyvät vaikuttamaan jonkin verran kokoelmatyöhön. Asiakkaat pystyvät jättämään hankintaehdotuksia kasvotusten, www-sivujen kautta sekä sähköpostilla. Asiakkaille ilmoitetaan hankintaehdotuksen tultua käsitellyksi, mitä kirjasto on päättänyt. Kirjastoautossa hankitaan lähes poikkeuksetta asiakkaiden esittämät toiveet, jos ne ovat populaarikirjallisuutta.

11.7 Kunnan eri yksiköt kehittäjinä

Kunnassa on tavoite päästä hyödyntämään toisia yksiköitä poikkitieteellisesti yhä enemmän. Niinpä kirjasto voisi vähitellen tutustua muihin yksiköihin ja vahventaa yhteistoimintaa. Tämä on pidemmän aikaa kestävä kehitystyö, koska juuri tästä asiasta kirjastomme henkilökunta on eri mieltä. Ehkäpä se, että eri pisteistä käytäisiin esittäytymässä ja kertomassa työstään kirjaston henkilökuntapalaverissa, olisi jo suuri päänavaus kehittämisen suuntaan.

On tärkeää tutustua kunnan toisiin yksiköihin sekä kunnan muihin toimijoihin. Mielestäni koko kirjaston henkilökunnan lokakuiseen kokoukseen oli keksitty mukava keino edistää tätä asiaa: kokouksessa kulttuuri- ja museotoimenjohtaja ja kulttuurisihteerit kävivät kertomassa toimenkuvistaan kirjaston henkilökunnalle. Jokelassa on vankila keskellä kylää. Pari vuotta sitten lähikirjaston henkilökunta kävi tutustumassa vankilaan. Varmasti opettavainen vierailu, kun avovankkeja käy vartijoineen viikoittain kirjastossa.

Kirjaston henkilökunta voisi tehdä tutustumisretken Kellokosken sairaalaan. Kierroksella saatettaisiin saada jotain kehittämisideoita henkilökunnalta tai potilailta. Jatkossa sairaalan väen saattaisi olla helpompi kehittää yhdessä toimintaa, kun on osoittanut olevansa oikeasti kiinnostunut heidän työstään ja tavoistaan toimia.

11.8 Henkilökunta kehittäjinä

Henkilökunnan suhteen tärkeimmäksi tavoitteeksi nousee sitoutuminen osallistavaan kehittämiseen. Henkilökunta pystyy tekemään todella paljon asioista toiminnan kehittämiseen asiakkaiden ehdoilla, mutta askeleiden pitää olla pieniä eikä yrittää liikaa kerralla. Tilanteet muuttuvat koko ajan, joten kaikkien täytyy olla valmiita kehittämään toimintatapoja jatkuvasti.

Onneksi viimeisen kymmenen vuoden aikana Tuusulassa on päästy suurelta osin irti eri yksiköiden välisestä kilpailutilanteesta kohti ”teemme työtä yhdessä

koko Tuusulan eteen” -suuntaan. Sekään ei ole ollut itsestäänselvyys vaan osittain vaatinut henkilökunnan vaihtumisen, jotta kehitystä on tapahtunut. Tätä yhteistoimintaa jatketaan mm. vinkkaajien kierrättämisellä ympäri kuntaa eikä vain oman kirjaston alueella.

Tuusulassa voisi kokeilla asiakkaiden havainnointia toiminnan kehittämiseksi. Se vaatii tietysti hieman ponnisteluja asiakaspalvelussa. Koska sellaista ei ole ainakaan viimeisen kymmenen vuoden aikana tehty Tuusulassa, tuloksista saattaisi saada jonkinlaista hahmotelmaa toiminnan kehittämiseksi. Tähän voisi melko helposti liittää myös ryhmien havainnoinnin: käyttävätkö ne aina tiettyä viikonpäivää tai kellonaikaa asioidessaan kirjastossa. Ja millaisia palveluita he käyttävät/eivät käytä ja ajan myötä haastatella ryhmiä niiden toiveista.

Minkä verran palautetta kirjasto saa? Kehittämisehdotukseni onkin, että työpaikkapalaverissa käytäisiin läpi saadut palautteet ja niiden perusteella mietittäisiin toimenpiteet. Pääkirjastossa on laitettu ilmoitustaululle palautteet vastauksineen kaikkien asiakkaiden luettavaksi. Lisäksi pitäisi miettiä, miten saatua palautetta käytettäisiin hyväksi Tuusulan koko kirjaston strategiaan nähden.

Helppo tapa aktivoida asiakkaita olisi asettaa kysely ulko-oven viereen esimerkiksi teemapäivien aiheesta. Kysymyksessä olisi vain kaksi vastausvaihtoehtoa, joista toinen pitää valita. Kysely voisi koskea myös muitakin asioita, mutta vaihtoehtoja olisi vain kaksi, jotta nykyajan kiireiset ihmiset vastaisivat oikeasti kyselyihin.

12 PALVELUJEN KEHITTÄMINEN TUUSULAN KIRJASTOAUROSSA

Tuusulan kirjastoautossa on luonnollisesti pyritty kehittämään palveluita 2000-luvulla kuten Tuusulan muissakin kirjastopisteissä. Erityisesti palveluverkkoselvityksen tulos vaikuttaa kirjastoauton toimintaan. Koulut, päiväkodit ja muut yhteisöt ovat kirjastoautotoiminnan elinehto, joten niihin on panostettu niin paljon kuin mahdollista. Kirjastoauto on esillä sosiaalisessa mediassa omana yksikkönään kertoen oman näkökulmansa kirjastotyöhön asiakkaillemme. Erilainen toimintaympäristö luo kuitenkin toisenlaisia haasteita, joihin tarvitaan aivan omia kehittämissuunnitelmia.

Tuusulan kiinteissä kirjastoissa ja kirjastoautossa on edelleen olemassa melko perinteistä kirjastotoimintaa. Niinpä muutokset ja kehitysehdotukset ovat monessa suhteessa melko pieniä ja ne ovat varmasti jo käytössä monissa Suomen eri kirjastoissa. Ehdotuksissa on pyritty käytännönläheisyyteen ja toteuttamiskelpoisuuteen tutkimustulosten anti huomioiden.

12.1 Tilastot

Tuusula on muuttovoittoinen kunta. Tuusulaan muuttaa keskimäärin neljäsataa uutta asukasta vuosittain. Tämä näkyy myös kirjastoauton lainatilastoissa: vuonna 2002 Tuusulan kirjastoautosta lainattiin alle 80 000 lainaa, kun kymmenen vuotta myöhemmin luku oli jo yli 90 000. Kirjastoautopäivillä julkaistussa kirjastoautojen tilastoissa Tuusulan vuoden 2012 lainaluku on Suomen 22. suurin. Luvut kertovat, että työtä on tehty, mutta paljon kehittämistä on vielä jäljellä.

Tuusulassa on tarve ja perusteet hankkia uusi kirjastoauto. Kirjastoautojen laina- ja kävijätilastot kertovat totuuden toiminnasta, koska kirjastoautotyö perustuu pääasiassa peruslainaustoimintaan toisin kuin kiinteissä kirjastoissa.

12.2 Kirjastoauton henkilökunnan lähiesimies

Kirjastoauton henkilökunnan lähiesimies on ollut yli kymmenen vuotta Tuusulan kirjastotoimenjohtaja. Pitkäaikaisen johtajamme jäätyä eläkkeelle reilu kaksi vuotta sitten johtajuutta on hoidettu lyhytaikaisten sijaisten voimin. Tämä on aiheuttanut monia hankaluuksia nimenomaan kirjastoautotoiminnan kehittämiseen. Johtajan sijaisilla ei ole ollut käytännön työkokemusta kirjastoautotyöstä, mikä on hankaloittanut suurten linjausten vetämistä ja luottamussuhteen muodostumista henkilökunnan kanssa. Haastavassa tilanteessa on ollut vaikea tuoda esiin uudistusehdotuksia. Vaaditaan kiinnostusta esimies-alaisuuden kehittämiseen, että kirjastoautotoiminta Tuusulassa kehittyy ja erikoisosaamista osataan johtaa.

Eräs johtaja halusi, että kirjastoauton aikataulu uusitaan jo ennen uuden kirjastoauton tuloa. Hän mm. irtisanoi ainoan ostopalvelupysäkin naapurikaupungista. Ymmärrän hänen näkökantansa, että halutaan tiukkoina taloudellisina aikoina tarjota tuusulalaisille enemmän palveluja, mutta hän ei osannut ottaa huomioon, että emme ole löytäneet uutta laillista pysäkkipaikkaa Tuusulasta ostopalvelupysäkin tilalle.

12.3 Monipalveluauto

Tuusulan kirjastoautolla ovat sekä aamu- että iltareittien aikataulut täynnä, joten sen puolesta monipalvelun toteuttaminen vaatisi nykyisten kirjastopalvelujen heikentämistä. Lisäksi Tuusula on aivan pääkaupunkiseudun kupeessa, joten palvelut ovat kuitenkin paljon lähempänä kuin monissa muissa kirjastoautokunnissa. Tässä yhteydessä ei ole järkevää suunnitella Tuusulaan monipalveluautoa, eikä sitä ole ehdotettu kunnan taholtakaan.

Jos monipalveluautoa suunniteltaisiin Tuusulaan tosissaan, hyviä ehdotuksia sinne olisivat esimerkiksi seuraavat palvelut: yhteispalvelupiste, postimerkkien myynti, postilaatikko, terveyslaitteiden lainaus ja verensokerin mittaustarvikkeiden jako. Nämä kaikki olisivat sellaisia toimintoja, jossa ei tarvittaisi kovin paljon

henkilökunnan kouluttautumista. Nämä ehdittäisiin hoitaa 15 minuutin iltapysäkeillä juuri ja juuri.

Ovatko kirjastoautot sopivia monipalveluun? Kuka tuottaa nämä monet palvelut? Haja-asutusalueille kaivataan kovasti pyörillä kulkevia palveluita, mutta niiden ideointi on jäänyt kirjastolaisten kontolle. Monipalveluautojen idea on synnytetty, mutta palveluntarjoajaksi muuttumiselta puuttuu käytäntö ja rahat. (Litmanen-Peitsala 2009, 15.)

Useat iltareittien pysäkit ovat 15 - 20 minuutin mittaisia. Sellaisessa ajassa ei kirjaston henkilökunta ehdi antaa kovinkaan erikoista monipalvelua. Ongelmaksi muodostuu tässä tapauksessa henkilöstöpula ja henkilöstön tietotaito. Jos kirjastoauton reitille lähtee mukaan esim. terveydenhoitaja tai Kelan virkailija, hän on pois omalta työpaikaltaan. Siellä on usein enemmän asiakkaita kuin kirjastoauton reitillä. (Litmanen-Peitsala 2009, 15.)

Monipalveluautojen palvelutarjonta on jätetty kuntien harteille. Jos kirjastoauton henkilökunnalta vaaditaan jatkossa laajempialaista toimenkuvaa, pitäisi heitä kouluttaa. Valtiollakin tuntuu olevan epäselvää, että kuuluuko tämä opetusministeriölle vai sosiaali- ja terveysministeriölle. Haja-asutusalueiden terveystalvet eivät parane vielä sillä, että kirjastoautoon hankitaan verenpainemittari. (Litmanen-Peitsala 2009, 15.)

12.4 Kehitysehdotuksia sisätiloihin

Nämä ehdotukset ovat tutkijan omia eivätkä ne kata läheskään kaikkia sisätilojen osa-alueita. Nämä valitut kohteet ovat olleet suurimpia ongelmakohtia nykyisessä Tuusulan kirjastoautossa.

Sisääntuloon ehdotan yhtä porraskaskelmaa lisää, jotta porraskorkeus madaltuu. Tuusulan kirjastoautoon ei hankita invanostinta, koska asiakaskunnassa ei ole pyörätuolilla liikkuvia asiakkaita. Jos sellaisia tulisi jatkossa, he eivät pystyisi kuitenkaan liikkumaan kirjastoauton sisällä. Uudentyyppinen takamoottori vaatii tulevaisuudessa vähintään kaksi porrasta kirjastoauton asiakastiloihin.

Uusi kirjastoauto tulee rekisteröidä kuljettajan lisäksi kahdelle matkustajalle. Tällöin voidaan esim. kuljettaa kirjavinkkari koululle, ottaa kirjastoalan harjoittelija mukaan reitille, lähteä melkein koko henkilöstön voimin etsimään uusia pysäkkipaikkoja tai ottaa mukaan esiintyjä tai kaksi teemapäivää varten.

Kirjastoauton palvelutiskien tulee toimia niin, että reitillä voi työskennellä joko yksin tai kaksin. Tiskien sijoittelusta on käyty monet keskustelut ja yhteinen näkemys oli, että molemmat tiskit ovat kirjastoauton samassa päässä. Uuden mieltännän toi esiin mahdollisuus, että tiskit olisivatkin kirjastoauton perätilassa etuosan sijaan.

Tuusulassa toivotaan, että hankintabudjettiin on varattu sen verran rahaa, että kirjastoautoon saataisiin yhdistetty lainaus- ja palautusautomaatti. Se helpottaisi erityisesti yksinajettavien reittien asiakaspalvelua.

Henkilökunnan WC toivotaan sijoitettavan joko eteen hyttiin tai auton takakulmaan. Nykyinen paikka sisääntuloportaiden yhteydessä on varsin epäergonominen. Nykyinen WC on tarjonnut hyvän esittelyhyllyn, mutta jatkossa hyllyt täytyy suunnitella muokattaviksi, että jatkossa voidaan panostaa enemmän aineiston esillepanoon. Tutkijan oma idea on, että sisääntulon kohdalla olisi lattiasta kattoon oleva pelkkä esittelyhylly.

Lehtitelineistä parhain markkinoilla oleva oli harmiksi samanlainen kuin nykyisessä kirjastoautossamme. Hyvä parannus siihen on puoleenväliin tuleva liukuva taso, jossa asiakkaat voivat selata lehtipinoa tai laskea muut tavarat käsis-tään siihen.

12.5 Kokoelmat ja atk

Tuusulassa kirjastoautolla ei ole omaa kokoelmaa. Tähän asti se ei ole haitannut toimintaa. Nykyisin tuntuu, että pääkirjastolta ei löydy riittävästi kiinnostavaa aineistoa kummankin yksikön käyttöön. Kirjastoauton aineistohankinnassa otetaan luonnollisesti huomioon lasten aineiston kovat lainamäärät, mutta silti vaihtuvuus on välillä liian hidasta.

Ainoa negatiivinen palaute, jonka kirjastoauto viime aikoina on saanut, onkin koskenut juuri kokoelman vaihtuvuutta. Reilun vuoden kirjastoautossa ollut henkilöstövajaus näkyy juuri ensimmäisenä kokoelmatyössä. Tulevaisuudessa moduulikärryt auttavat tätä ongelmaa jonkin verran. Olisiko mahdollista tehdä yhteistyötä Mäntsälän kirjastoauton kanssa kokoelmatyössä, kun sillä on oma kirjakokoelmakin? Tämä on varmasti vasta useamman vuoden päästä toteutuskelpoinen hanke riippuen kuntaliitoksista.

Erilliset päiväkotikassit Kirkkonummen malliin koettiin työllistävinä, minkä sijaan Tuusulassa ollaan markkinoimassa tilauskäyntejä niille päiväkodeille, jotka ovat käyttäneet heikosti kirjastoautoa. Kirjastoauton atk-yhteydet vaatisivat kehittämistä, mutta siinä ollaan täysin kunnan atk-yksikön armoilla. On ollut yllättävää, kuinka paljon langattomat yhteydet pätkivät näinkin lähellä pääkaupunkiseutua.

Tuusulaan on tulossa lähivuosina uusi kirjastojärjestelmä. Sen myötä kirjastoautoon odotetaan paljon helpotusta arjen työtehtäviin. Uudelta järjestelmältä toivotaan mm. määräaikaisen siirtolainan mahdollisuutta ja varausmaksujen kiertämistä kirjastoauton asiakkaiden osalta.

Lainattavat kannettavat tietokoneet ja tablettitietokoneet kuulostavat nykypäivältä, mutta ovat aika kaukana Tuusulan tulevaisuudesta. Tällä hetkellä Tuusulan kunnankirjaston henkilökunnalla on käytössä vain yksi kannettava. Kuinka moni kirjastoauton asiakkaista tarvitsisi tällaista palvelua? E-kirjoja ja niiden käyttöä ei ole edes kysytty kirjastoautosta tähän mennessä.

12.6 Teemapäivät

Teemapäiviin osallistuminen on nykyaikaa ja toisi kirjastoautoa ja sen palveluita lähemmäs potentiaalisia asiakkaita. Yhden kirjastoauton kunnassa osallistuminen tarkoittaa aina vähintään yhden reitin perumista. Liikkuvan palvelun yksi tärkeimmistä asioista on saada ihmisten luottamus puolelleen tulemalla aikataulun mukaisesti pysäkeille.

Tuusulassa olisi muutamia kulttuuritapahtumia, joihin kirjastoauto voisi luontevasti osallistua. Kesäaika on parempi tällaiseen toimintaan kuin talven pakkaspäivät. Tässä olisi myös kirjastokimpan yhteisen ponnistuksen paikka: kirjastoautot voisivat toimia ns. tukikohtana koko kirjastokimpan alueella, jos kirjasto esim. jalkautuu asiakkaiden pariin.

12.7 Henkilöstön kouluttautuminen

Kirjastoauton henkilökunnan on vaikea kouluttautua: kun kuljettaja on koulutuksessa, vähintään yksi reitti joudutaan perumaan. Kouluttautumista pidetään nykypäivänä työuran tärkeänä osa-alueena, joten siihen pitäisi kaikilla olla tasarvoiset mahdollisuudet. Olisiko ideaa perustaa ns. kuljettajapankki sijaisten saamiseksi? Kirjastovirkailijoillahan sellainen on jo ainakin pääkaupunkiseudulla.

12.8 Asiakkaiden osallistaminen

Asiakasraadeista puhutaan nykyään paljon. Ne olisivat tarpeen myös kirjastoautossa, koska saamme yllättävän vähän palautetta asiakkailtamme. Kirjastoautossa kokoontuminen lyhyiden pysäkkiaikojen takia ei onnistu. Jos tahtotilaa riittää, niin saisiko jonkun kokoonpanon ja keskusteluyhteyden internetin kautta. Eräs suunta yhteistyön kehittämiseen olisivat koulujen opettajat ja/tai oppilaat. Luokissa käytävän keskustelun lisäksi jonkun ryhmän kanssa voitaisiin suunnitella ja toteuttaa yhteinen teemapäivä.

Entäpä jos perustettaisiin henkilöstöraadit asiakasraatien sijaan? Keski-Uudellamaalla henkilöstöraatiin voisi kuulua edustajia kaikista kirjastokimpan kirjastoista. Tämä raati voisi miettiä koko aluetta koskevia kehitysehdotuksia. Raadilta voisi saada ideoita Tuusulan ja Mäntsälän kirjastoautojen toiminnan kehittämiseksi. Tämä asiaa todentuu lähivuosina, kun jonkinlainen kuntaliitos toteutuu Tuusulassa.

12.9 Laatusuositukseen vastaaminen

Kirjastolaki velvoittaa kunnat kirjastopalvelujen arviointiin. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjastopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Lisäksi arvioinnin avulla pystytään seuraamaan kirjastopalvelujen toteutumista ja laatua. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11.)

Suomessa sekä kuntatason että valtakunnan tason kirjastotoimen laatusuosituksien osa-alueet ovat palvelujen saavutettavuus, tiedon saatavuus, palvelut ja palvelujen käyttöluvut. Yleisten kirjastojen puolella laatukuvausten osa-alueet on jaettu seuraavasti: palveluverkko ja taloudellisuus, palvelut, henkilöstö ja osaaminen, kokoelmat ja kirjastotilat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 26, 31.)

Yleisten kirjastojen laatukuvauksissa ei ole kovin monta asiaa, jotka erikseen koskevat kirjastoautoja. Ne koskevat vain palvelujen saatavuus -kohtaa. Alla olevasta taulukosta löytyvät kyseiseen kohtaan liittyvät laatukuvaukset. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 38, 40 - 41.)

Taulukko 4. Palvelujen saatavuutta koskevat laatusuositukset (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010).

Palvelujen saatavuutta koskevia suosituksia ovat olleet	Palvelujen käyttöä koskevia tavoitteita ovat
- kirjasto- ja tietopalvelujen sijainti (80 prosentilla väestöstä palvelupaikka enintään 2 km päässä tai kirjastopysäkki enintään 1 km päässä)	- asiakkaista 45 prosenttia kuntalaisista
- aukioloajat riittävät ja oikein sijoitetut	- lainoja 18 lainaa / asukas / vuosi

Taulukko 4 (jatkuu).

Palvelujen saatavuutta koskevia suosituksia ovat olleet	Palvelujen käyttöä koskevia tavoitteita ovat
- Internet yhteydet asiakaskäytössä, vähintään 1 asiakaspääte / 1000 asukasta	- fyysiset kirjastokäynnit, vähintään 10 käyntiä / asukas / vuosi
- kirjastojärjestelmä standardisuositukset täyttyvät, järjestelmän verkkopalvelut käytettävissä	- verkkokäynnit, luotettava seuranta ja tilastointi, nouseva trendi

Toki kirjastojen monet yleiset suositukset koskevat myös kirjastoauto toimintaa: kirjasto elinikäisen oppimisen mahdollistajana, laajat aukioloajat, maksuttomat peruspalvelut, palvelujen kehittäminen asiakasnäkökulmasta käsin, koulujen, päiväkotien sekä nuorisotoimen yhteistyö, riittävä sekä ammattitaitoinen henkilökunta, riittävät hankintamäärärahat, monipuolisten kokoelmien uusiutuminen, tehokkaat, esteettömät ja turvalliset tilat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 35 - 55.)

Laatukriteerejä on arvioitu ja todettu, että ne eivät sovi kaikenkokoisille kirjastoille suoraan. Joskus huonot laatutulokset eivät ole kertoneet palvelun huonosta laadusta vaan mittarin sopimattomuudesta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 27.)

Uusi kirjastoauto mahdollistaa yleisten kirjastojen laatusuosituksiin vastaamisen paremmin kuin ennen. Uuteen kirjastoautoon voidaan suunnitella tilat ja kokoelmat paremmin hyödynnettäviksi sekä korjaus- ja polttoainekulujen pieneminen vaikuttaa taloudellisuuteen. Henkilöstön määrä pysynee samana, mutta koko kunnankirjaston henkilöstössä tulisi olla enemmän kuljettajien sijaisia. EU:n tuomat ammattiautoilijoiden direktiivivaatimukset tekevät tilanteen kunnissa entistä haastavamman.

Saavutettavuus on osoittautunut oletettua haastavammaksi, kun uudet asuin-alueet on suunniteltu Tuusulassa niin, että koko alue on pysäköintikieltoaluetta. Lisäksi painorajoitukset voivat estää sopivalle pysäkkipaikalle pääsyn. Kuorma-autoalustainen kirjastoauto ei käy Tuusulaan, koska monet nykyiset toimivat pysäkit jäisivät kiertämättä kuorma-auton laajemmat kääntösäteen ja peräilytyksen takia.

12.10 Muita ehdotuksia

Uuden kirjastoauton myötä näkyvyys lisääntyy hetkellisesti huomattavasti. Kirjastoauton henkilökunnan mielestä paikallislehdissä on ollut kirjoituksia kirjastoautosta tiiviiseen tahtiin, mutta silti kunnasta löytyy edelleen vanhoja asukkaita, jotka eivät ole olleet tietoisia tällaisesta palvelusta. Kirjastoauton henkilökunnan tulee olla valmis ”ottamaan media haltuun” ja astumaan pois mukavuusalueelta. Kirjastoa ja kirjastoautoa ei voi koskaan markkinoida liikaa. Pitäisikö kaikkiin uusiin kirjastoautoihin teettää samaa tunnusta soittava äänimerkkilaitte? Nyt se ei sekaantuisi valtakunnalliseen jäätelöautoon, joka lopetti toimintansa elokuussa 2013.

Tuusulassa on ollut tiukka linja maahanmuuttajien suhteen. Heitä ei ole otettu kuntaan 15 vuoteen. Asia on hyvä pitää mielessä esim. kirjastoauton tilojen muokattavuutta suunniteltaessa, jotta asiaan voidaan reagoida nopeasti, jos tilanne tulevaisuudessa muuttuu.

Tuusulassa on aktiivisia toimintakeskuksia joka kylässä. Liikkuvan kirjaston olisi helppo tarjota palveluja heille esim. selkokielistä aineistoa tai askartelukirjapaketteja. Keskusten sijainti saattaa olla kuitenkin liian lähellä kiinteitä kirjastoja kirjastonjohtajan linjauksen mukaan. Ne muutamat erityisluokat, jotka käyvät ns. normaalikouluilla kirjastoautossa, ovat todella innostuneita ja motivoituneita. Mikä estäisi tekemästä jonkun tempauksen yhdessä erityislasten kanssa?

Kellokosken sairaalasta löytyy Tuusulan kunnankirjaston ja Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin yhdessä ylläpitämä sairaalakirjasto. Sen käyttö on vähentynyt huomattavasti 2000-luvulla. Eräs kehitysidea voisi olla kirjastoauton

käynti viikoittain sairaalan alueella kirjastotilan sijaan. Kirjasto saisi ainakin aineistokuluissa säästöä tai ne voisi kohdentaa esim. kirjastoautolle.

12.11 Yhteistyö Keski-Uudenmaan kirjastoauto-osastojen kanssa

Kirjastoautojen ammattilaiset ovat todella pieni joukko kirjastoammattilaisista. Kesäkuuisilla vierailukäynneillä huomasin, kuinka tärkeää on vaihtaa kuulumisia saman alan ammattilaisten kanssa. Samalla kuin huomaamatta hyvät ideat tulevat jakoon tai jatkojalostukseen.

Keski-Uudellamaalla toimii kirjastoautot Tuusulan lisäksi Mäntsälässä ja Nurmijärvellä. Säännölliset kokoontumiset ja yhteiset toimintojen kehittämiset palvelisivat varmasti kaikkia kuntia. Erityisesti tapahtumatuotanto toisi aivan uutta palvelua –ainakin Tuusulaan. Olisiko tässä riittävästi ideoita jopa rahoituksen saamiseksi?

13 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen kirjastoauto olisi paras mahdollinen Tuusulan kunnankirjastolle. Tutkimustyön edetessä selvisi, että linja-autoalustainen malli on ainoa sopiva Tuusulaan johtuen kunnan tiestöstä. Vierailukäyntien myötä selvisi, että Tuusulan kunnankirjaston kannattaa paneutua tekniikan sijaan enemmän sisustusratkaisuiden ja palvelukonseptin kehittämiseen.

Tutkimuksessa päädyttiin tarkastelemaan palvelujen kehittämistä laajemmin kuin vain kirjastoauton osalta, koska pienet tilat rajaavat toimintaa ja sen kehittämismahdollisuuksia huomattavasti. Lisäksi Tuusulan kunnan tilanne elää juuri tällä hetkellä todella voimakasta muutosta kuntaliitosselvityksineen sekä palveluverkkotöineen. Aihe on siis todella ajankohtainen koko kunnankirjaston toimintaa ajatellen.

Tuusulan väkiluku on kasvanut alkuvuonna 2013 nopeammin kuin vuotta aiemmin. Kesällä 2013 Tuusulan väkimäärä ylitti ensimmäisen kerran kunnan historiassa 38 000:n asukkaan rajan. Tuusulassa keskimääräinen väestönkasvu on ollut viimeisen viidentoista vuoden ajan 1,6 prosenttia, mikä tarkoittaa noin 400 henkilön lisäystä vuodessa. (Keski-Uusimaa 28.8.2013, 5.)

Osa uudesta väestöstä sijoittuu väkisin haja-asutusalueelle tai vähän kauemmas aivan kiinteiden kirjastojen läheisyydestä. Näille henkilöille tulee tarjota kirjastoauton palveluja. Mielestäni ensisijaisesti pitäisi käyttää aikaa asiakaskunnan tutkimiseen ja määrittellä pysäkkien sijainnit vasta sen jälkeen eikä vain tiukasti karttaa ja kilometrimääriä tuijottaen.

Työnteko on nykyisin jatkuvan muutoksen hallintaa, uuden oppimista, uusien yhteistyösuhteiden löytämistä ja yllättävien pulmien kohtaamista. Tämän kaiken hallinnassa kirjastojen johtajilla on tärkeä rooli, joka näkyy lähiesimiesten kautta rivityöntekijöille. Palvelujen kehittäminen on yksi tärkeä osa-alue kokonaisuutta, joka pitäisi saada liitettyä kaikkien työntekijöiden perustoimenkuvan osaksi.

13.1 Tulosten luotettavuuden arviointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulosten luotettavuutta arvioidaan reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Tavoitteena on, että saadut tulokset voidaan siirtää vastaaviin tilanteisiin, joissa ne pitävät edelleen paikkansa. Tulosten uskottavuutta lisää dokumentaatio tutkimuksen jokaisesta työvaiheesta. (Kananen, 2012, 172 - 173.)

Tutkimustulokset saatiin ryhmähaastattelujen perusteella. Tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska haastattelut kohdistettiin tietyille kohderyhmälle ja heiltä saatiin vastaukset haluttuihin kysymyksiin. Haastattelut olisivat vaatineet oman käyntikertansa, koska suurin osa ajasta meni uusien autojen yksityiskohtien tutkimiseen ja valokuvaamiseen. Uudella haastattelukierroksella olisi voinut paineutua vielä tarkemmin kirjastoautojen palveluihin ja niiden perusteluihin kussakin kunnassa.

Tutkimus tehtiin erikokoisissa kunnissa. Tulosten perusteella kuitenkin selvisi, että jokaisessa kunnassa oltiin samanlaisten palveluongelmien parissa. Tutkimustuloksia voisi mielestäni hyödyntää missä tahansa Suomen kunnassa. Palvelujen kehittäminen on jatkuvasti kirjastojen arjessa läsnä.

Vierailukäyntien yhteenvedona voidaan todeta, että Hämeenlinnassa ja Kirkkonummella tarjotaan peruskirjastoautopalveluja. Espoossa on lähdetty selkeästi kehittämään kirjastoauton palveluja. Espoon kirjastoissa ollaan muutenkin suunnannäyttäjiä suomalaisen kirjastopalvelujen kehittämisessä. Koska Espoossa on kaksi kirjastoautoa käytössä, toisen auton on mahdollisuus erikoistua. Tuusulassa on käytössä yksi kirjastoauto, joka toimii ”yleisautona”. Tuusulassa on sen verran vanha nykyinen kirjastoauto, että jotkut uudistukset ovat sellaisia, että ne ovat olleet käytössä jo muissa uusissa kirjastoautoissa aiemmin.

Uusia kirjastoautoja hankitaan eri kuntiin vain muutama vuodessa, joten kaikki apu minkä kunta suunnitteluun ja hankintaprosessiin saa, on kallisarvoista. Kirjastoautojen tekniikka kehittyy niin huimaa vauhtia, että vain kuusi vuotta vanhat

edelliset tutkimukset olivat jo osittain vanhentuneita. Kirjastoautojen henkilökunta tapaa toisiaan keskimäärin kerran kahdessa vuodessa kirjastoautopäivillä. Hiljaista tietoa on paljon hajallaan ympäri Suomea. Kaikki kirjastoautoihin liittyvät tutkimukset ovat alan kannalta tärkeitä.

13.2 Menetelmän luotettavuuden arviointi

Tutkimusmenetelmäksi valittiin ryhmähaastattelu tietyin teemoin sekä benchmarking. Tähän menetelmään päädyttiin, koska kirjastoautojen palvelujen kehittämisestä tai uuden kirjastoauton hankinnasta on olemassa hyvin niukasti kirjallisuutta.

Kohderyhmiksi valittiin kirjastoautokunnat, joihin on parin viime vuoden aikana hankittu uudet kirjastoautot, ja jotka sijaitsevat kohtuullisen etäisyyden päässä Tuusulasta. Otos ei ollut ehkä riittävän suuri, mutta kunkin kunnan kirjastoauton palvelut tulivat perusideoiltaan selviksi. Lisäksi vierailukäynnit useammassa kohteessa olisi vienyt palvelua pois omilta asiakkailtamme, koska useampi reitti olisi jouduttu perumaan. Olisi ollut järkevää käydä myös koritehtaalla tutustumassa korivalmistukseen ja siinä piileviin sudenkuoppiin.

Jos tutkimus tehtäisiin uudelleen samoihin kuntiin, niin tulokset saattaisivat olla osin erilaiset. Kirjastoautot vanhenevat ja hankintaprosessien yksityiskohdat unohtuvat arjen pyörityksessä. Lisäksi Kirkkonummen kuorma-autoalustaisen kirjastoauton lisääntyneet käyttökokemukset voisivat muuttaa ajatuksia palveluista tai auton toimivuudesta.

Tutkimus antaa hyvän pohjan laajemmalle selvitystyölle Suomen kirjastoauto-toiminnasta. Ely-keskus koordinoi keväällä 2013 valtakunnallisen kyselyn kirjastoautokunnille. Sen tulokset esiteltiin mm. kirjastoautopäivillä elokuussa 2013 Joensuussa. Laajempi selvitystyö valmistui siis tämän työn kanssa samoihin aikoihin.

13.2.1 ELY-keskuksen kirjastoautoselvitys

Kirjastoautojen nykytilaa Suomessa selvitettiin Suomen kirjastoseuran ja Ely-keskusten järjestämässä valtakunnallisessa kyselyssä, joka toteutettiin 5.3. - 19.4.2013. Kyselyn vastausprosentti oli 89. Kuntien välinen yhteistyö on lisääntynyt kuntatalouden tiukentuessa: kirjastoauto toimintaa järjestetään vain oman kunnan alueella 62 prosentilla kirjastoautokunnista. (Pirhonen 2013.)

Valtakunnallisen kyselyn mukaan noin kahdessakymmenessä kirjastoautossa järjestetään monipalvelutoimintaa, vaikka kirjastoautoja ei monipalveluautoiksi kutsutakaan. Valtakunnallisesti on tehty useita kirjastoautoselvityksiä, joissa on etsitty uusia yhteistyömahdollisuuksia. Perinteisen kirjastotyön lisäksi Suomen kirjastoautoissa tarjotaan mm. seuraavia palveluita: äänestyspaikka, postipalveluita, pienongelmajätteen keräystä sekä keskitetyn ruokahuollon kuljetusta. Monimuotoisen palvelun myötä kirjastoauton henkilökunnan tehtävien vaativuus ja määrä ovat kasvaneet. Tämä ei ole näkynyt kuitenkaan palkkauksessa. Kyselyn perusteella tultiin myös siihen päätelmään, että monimuotoisten palvelujen tarpeet vaihtelevat huomattavasti alueittain. (Pirhonen 2013.)

Tämän tutkimuksen osalta suurin ero saatuihin tietoihin oli monimuotoisten palvelujen laajuus Suomen kirjastoautoissa. Kyselyn perusteella kuntien epävarma tilanne tulevaisuudesta vaikuttaa paljon kirjastoautotoiminnan pitkän tähtäimen kehittämiseen, kuten tässäkin tutkimuksessa on selvinnyt.

13.3 Toimenpidesuosituksukset

Tutkimustulosten perusteella totean, että Tuusulan kirjastoauton kehitystyössä pitää ottaa asiakkaat vahvasti mukaan kehittämään toimintaa. Vaikka uuden kirjastoauton hankintaprosessi on jo pitkällä ja asiakkaiden toiveita alkaa olla mahdotonta ottaa huomioon enää tässä vaiheessa, niin palveluja voidaan kehittää koko ajan yhteistyössä asiakkaiden sekä koulujen ja päiväkotien henkilöstön kanssa.

Jatkossa voisi miettiä myös pienkirjastoauton tai kahden sellaisen käytön mahdollisuutta linja-automallisen kirjastoauton sijaan. Silloin kuljettajaksi sopisi vain B-ajokortin haltija ja sijaisista ei olisi niin suurta pulaa. Tämä tosin aiheuttaisi Tuusulassa suuremman talliremontin tai tallin vuokraamisen.

Tuusulan kirjastoautolla on valtakunnallisesti mitattuna korkeat lainamäärät. Paljon työtä on tehty oikein, koska lainamäärillä on ollut nouseva trendi useampana vuonna peräkkäin. Yksi tie palvelujen kehittämiseen on asiakkaiden havainnointi, jota voisi tehdä ensisijaisesti iltareittien pysäkeillä.

Kun Tuusulassa on uusi kirjastoauto, pitäisi ensimmäiset käyttökokemukset kirjata ylös, koska niitä tullaan kysymään muiden kuntien taholta ihan samalla tavalla kuin Tuusula kyseli nyt vierailukäynneillään. Kaiken huonoksi havaitun poistaminen on eteenpäin kirjastoautojen kehittämisessä. Pienen kirjastoautoalan henkilöiden on tärkeää levittää hyväksi havaittuja toimenpiteitä valtakunnallisesti.

Seuraavan uuden kirjastoauton hankintaan menee yli kymmenen vuotta, mutta suunnittelutyö pitäisi aloittaa paljon aikaisemmin. Tuusulan heikon johtajatilanteen vuoksi kenelläkään ei ollut aikaa perehtyä hankintaprosessiin ja ottaa kokonaisvastuuta hankkeesta. Hankkeeseen voisi pyytää useampia tahoja mm. sisustukseen muotoilukoulujen oppilaita. Ulkoistaminen ei saa riistäytyä käsistä, koska liian monitahoinen yhteistyö tulee lopulta turhan raskaaksi ohjata.

13.4 Jatkotutkimusehdotukset

Mikäli tämän aiheen tutkimista halutaan jatkaa, se kannattaa tehdä vasta, kun Tuusulan uusi kirjastoauto on ollut hetken liikenteessä. Tämä korostunee entistään, jos kirjastoautostandardista luovutaan ja tilalle tulee laatuvaatimusasiakirja. Ensimmäinen tutkimuskohde voisi olla uuden kirjastoauton hankintaprosessin analysointi henkilökunnan kesken. Aihetta olisi helppo laajentaa kyselyllä asiakkaiden palvelutarpeista.

Tilastollisesti vuosittain kootut lainatilatot kertoisivat lainojen määrän kehityksestä ja oheistoimintoihin osallistumisesta pidemmän ajan kuluessa. Näiden lukujen kehitystä voisi analysoida. Erityisesti uuden aikataulun myötä aluksi voivat lainaluvut hetkellisesti jopa laskea.

Kirjastoauton suuri mahdollisuus tulevaisuudessa on hakeutuva toiminta. Osallistuminen erilaisiin tapahtumiin on nykyaikaa. Tuusulassa voisi tehdä kunnan sisäisen kyselyn erilaisten tapahtumien avainhenkilöille, miten kirjastoauto voisi palvella paremmin ko. tapahtuman yleisöä.

13.5 Tulevaisuuden näkymiä Tuusulan kirjastoautossa

Lokakuussa 2013 selvisi, että Tuusulan kunta siirtää uuden kirjastoauton hankinnan vuodelle 2018 säästösyistä. Vaikka Tuusula on yksi Suomen vakavaraimmista kunnista, talouskuri on tiukka. Kirjastoauton kehittämisideat kohdistuvatkin lähiaikoina palvelujen kehittämiseen nykyisen kirjastoauton asettamin rajoituksin. Taulukkoon on koottu sellaisia palvelujen kehittämisideoita, joita voisi toteuttaa välittömästi. Näissä ideoissa on pyritty ottamaan huomioon kirjastoautotoiminnan asettamat rajoitukset mm. palveluajan lyhyydessä.

Taulukko 5. Kehittämisasiideoita Tuusulan kirjastoautolle.

Kehittämisasiideoita, joita voisi toteuttaa välittömästi:
tilauskäynnit päiväkodeilla
kysely pysäkin sijoittamisesta vanhainkodille ja vankilaan uudestaan vuosien tauon jälkeen
asiakaskysely pysäkkipaikoista
osallistuminen Tuusulan taiteiden yöhön
teemapäivä alakouluikäisten erityislasten kanssa
yhteydenotto kunnan palvelutarjoajiin yhteistyön nimissä
Keski-Uudenmaan kirjastoautohenkilökunnan tapaamiset
kirjastokimpan henkilökuntaraadin perustaminen
lähialueen kirjastoautojen yhteinen teemapäivä esim. lainan päivänä
esittelyhyllyjen tilaaminen ja suurempi panostus aineiston esillepanoon
postimerkkien myynti
postilaatikko
vanhojen paristojen keräyspiste
terveyslaitteiden lainauspalvelu
verensokerin tms. mittaustarvikkeiden jakelupalvelu

Kuntien taloudellinen tilanne tuskin paranee merkittävästi tulevien vuosien aikana. Säästöjä tullaan vaatimaan kirjastolta tulevaisuudessakin. Uuden kirjastoauton hankinta ei ole itsestäänselvyys. Siihen pitäisi saada varattua riittävästi rahaa hankebudjetointia tehdessä. Miten Tuusulan henkilöstö voisi varautua tulevaisuuden haasteisiin? Jatkuva kouluttautuminen ja kehittyminen työn ohessa, valmius muuttaa ajattelutapaa sekä pettymyksiin varautuminen ovat ensiarvoisen tärkeitä.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.
- Baer, T. 2012. Vuoden uutuuksia Suomessa: kirjastoauto kuorma-autoalustalle. Kirjastolehti 5/2012.
- Eronen, V. 2013. Keski-Uudenmaan kaupungin selvitys alkaa pikaisesti. Keski-Uusimaa 15.6.2013.
- Heikkilä, M. 2006. Palvelut paranevat, yhteisautot lisääntyvät. Kirjastolehti 6/2006.
- Hirsjärvi S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Holmroos, H. 2013a. Keski-Uudenmaan kaupunki olisi maan kolmanneksi suurin. Keski-Uusimaa 27.3.2013.
- Holmroos, H. 2013b. Keravan poliitikot vahvasti kuntajohtajien esityksen takana. Keski-Uusimaa 28.7.2013.
- Hotanen, J.; Laine, R. & Pietiläinen, S. Benchmarking –opas. Opi hyviltä esikuvilta. Espoo: Suomen Laatukeskus Koulutuspalvelut Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kannisto, P. & Kannisto, S. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä, Gummerus Oy.
- Keski-Uusimaa 28.8.2013. Tuusulan väestökäyrä kääntyy kasvuun. Keski-Uusimaa 28.8.2013.
- Kookas 2013. Benchmarking yrityksen kehittämismenetelmänä. Viitattu 12.6.2013. <http://www.kookas.fi/articles/read/6755>
- KvaliMOTV 2013. Teemahaastattelu. Viitattu 10.6.2013. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.
- Kyöstiö, A. 2011. Kirjastoautotoiminnan 50 vuotta. Turun ykkösestä Konstaan. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Liimatainen, P. 2013. ”Varmaan maailman ainoa tapaus”. Keskisuomalainen 1.8.2013.
- Litmanen-Peitsala. 2009. Kirjastosta vanhuuden turvaa. Kirjastolehti 5/2009.
- Mainio, T. 2013. Kirjastoauto myy lääkkeitä Sodankylän syrjäkylillä. Helsingin Sanomat 24.3.2013.
- Nurmi, L. 2012. Kuntarajat vaaliteemana jo kiihkeällä 1960-luvulla. Keski-Uusimaan kuntavaalit 2012 –liite.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

- Pajuriutta, S. Espoon kirjastoauto päivittyi nykyaikaan. Helsingin Sanomat 31.1.2013.
- Pakkanen, R.; Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOYPro Oy.
- Pirhonen, T. 2013. Kirjastoautojen palvelut monipuolistuvat. Viitattu 8.9.2013 <http://www.doria.fi/handle/10024/92138>
- Sarkola, S. 1975. Kirjastoautokäsikirja. Helsinki: Suomen kirjastoseura.
- Sivistyssanakirja 2013. Benchmarking. Viitattu 12.6.2013 <http://www.suomisanakirja.fi/benchmarking>
- Sulavuori, M. 2007. Kehittämistyöllä pallo haltuun. Kehittämisprojektin avulla ideoita lastensuojeluun ja voimavaroja työssä jaksamiseen. Raportteja 3/2007. Helsinki: Stakes.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Vantaa: Tammi.
- Tuomi, L. & Sumkin, T. 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Tuusulan kunta. 2013a. Tuusulan visio 2020. Viitattu 1.7.2013 https://www.tuusula.fi/sivu.tmpl?sivu_id=1109;sid=1109
- Tuusulan kunta. 2013b. Kartat, kaavat ja mittaus. Viitattu 1.7.2013 http://www.tuusula.fi/tuusula/index.tmpl?sivu_id=942
- Valtionvarainministeriö 2013. Kuntalain kokonaisuudistus. Viitattu 11.8.2013 http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/0107_kuntaudistus/09_kuntalakiuudistus/index.jsp
- Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Viitala, R. 2005. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Riitta Viitala ja Inferviesticinta Oy.
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Hämeenlinna: Talentum.
- Yleisten kirjastojen neuvosto 2013. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. Viitattu 13.8.2013 <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>

Kysymykset vierailukohteisiin

Kirjastoauton hankinta

1. Milloin kirjastoauto on valmistunut ja kuinka paljon on lainoja vuodessa?
Pysäkkien määrä?
2. Mikä on lainatilastojen kehitys 2000-luvulla?
3. Onko mahdollista saada kirjastoauton tekniset tiedot?
4. Onko kuljettajien ammattidirektiivivaatimukset suoritettu?
5. Mikä oli kirjastoauton kokonaishinta? Kuinka paljon oli lisävarusteiden osuus standardihinnan päälle?
6. Kuinka pitkä hankintaprosessi teillä oli? Kuka teki tarjouspyynnöt?
7. Kuka on alustan, korin ja hyllyjärjestelmän valmistaja?
8. Millä perusteella ratkaisitte portaat sisääntulossa ja sisällä?
9. Millä perusteella päätitte palvelutiskien sijainnit?
10. Kuinka suuri osuus kirjastoauton hankintatyöstä tehtiin kirjastoauton henkilökunnan keskuudessa?
11. Millainen lehtiteline, musiikkiteline, modulikärry, tuulikaappi, akut, moottori kirjastoautossanne on? Ovatko modulikärryt olleet käyttökelpoisia?
12. Onko asiakkaille tarjolla asiakaspääte? Onko langaton verkko?
13. Onko kunta esittänyt tulosodotuksia uuden kirjastoauton myötä? Onko teillä kuntaliitospaineita?
14. Mistä hankitte ulkokuoren maalauksen/teippauksen?
15. Mitä tekisit toisin/paremmiin?
16. Ovatko kaikki lisälaitteet toimineet annettujen lupauksen mukaisesti?
17. Knummi: Mitkä ovat edut ja haitat linja-autoalustaiseen kirjastoautoon verrattuna? Pääseekö kuorma-autolla kaikkiin entisiin paikkoihin?

Kirjastoauton palvelujen kehittäminen

18. Miten kunnassa suhtauduttiin uuden kirjastoauton hankintaan? Millainen väestömäärän ennuste on kunnassanne?
19. Tuliko kunnalta vaatimuksia monipalveluautosta? Onko varattu tilaa esim. lainattaville liikuntavälineille?

20. Miltä lähikirjastojen tulevaisuus näyttää kunnassanne? Riittääkö 1 tai 2 kirjastoautoa korvaamaan mahd. kuntaliitoksen kokoista aluetta?
21. Onko muuta lainattavaa kuin perinteistä kirjastoaineistoa? Mietittiinkö pienkirjastoauton mahdollisuutta kunnassanne?
22. Millainen on aineiston määrä suhteessa edelliseen kirjastoautoon?
23. Millaisia uusia asioita on tehty juuri teidän kirjastoautoon?
24. Millaisia ehdotuksia saitte asiakkailta uutta kirjastoautoa varten?
25. Onko teillä ollut edellisessä kirjastoautossa invanostin? Oliko asiasta minkä verran keskustelua tämän kirjastoauton hankinnan yhteydessä?
26. Teettekö millaista yhteistyötä muiden kuntien ja/tai kirjastoautojen kanssa?
27. Kuinka monta pysäkkiä on palvelutaloissa tms. laitoksissa?
28. Käykö kirjastoauto miten monta kertaa vuodessa messuilla tai muissa tapahtumissa?
29. Hyödynnättekö sosiaalista mediaa kirjastoauton asioiden tiedottamisessa tai markkinoimisessa?
30. Onko kirjastoautossa itsepalveluautomaatit?
31. Minkä verran pysäkkiaikoina on muuta kuin perinteistä lainaustoimintaa esim. nukketeatteria?
32. Miten paljon aikatauluja jouduttu muokkaamaan mahd. uusien palvelujen myötä?
33. Miten henkilökunta on suhtautunut mahd. muutoksiin?