

TUTKIMUS
LAHDEN SEUTUKIRJASTOJEN
OHEISPALVELUISTA

Case: Hollolan kirjastoauto

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden laitos
Julkisten palveluiden johtaminen
Opinnäytetyö
Syksy 2009
Anne Oksman

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

OKSMAN ANNE : Tutkimus Lahden seutukirjastojen oheispalveluista
Case: Hollolan kirjastoauto

Julkisten palveluiden johtamisen opinnäytetyö, 67 sivua, 5 liitesivua
Syksy 2009

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kehittää oheispalveluita Hollolan kirjastoautoon kartoittamalla Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen ja kirjastoautojen oheispalvelutoimintaa. Opinnäytetyössä tarkastelen Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston ja sen sivukirjastojen sekä Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen ja kirjastoautojen oheispalvelutuotannon erityispiirteitä.

Tutkimusmenetelminä käytän kirjoituspöytä tutkimusta ja kyselytutkimus. Internetviestinnän osalta keskityn kirjastojen kotisivujen tarkasteluun. Tavoitteenani on selvittää kirjastojen oheispalvelutuotannon soveltuvuutta Hollolan kirjastoautoon.

Kyselytutkimus suoritetaan Hollolan kirjastoauton haja-asutusalueen asukkaille. Aineistoa tutkimusta varten keräsin muun muassa kirjallisuudesta, lehdistä ja kyselytutkimuksesta sekä kirjastojen kotisivujen avulla.

Kerätyn tutkimusaineiston perusteella laadin Hollolan kirjastoautoon oheispalvelutuotteistamissuunnitelman, jossa keskityn sopivien oheispalveluiden valitsemiseen kirjastoautoon. Lisäksi tuotteista sopivat oheispalvelut muiden kirjastojen ja kirjastoautojen käyttöön. Suunnitelmaan sisältyy kirjastojen oheispalvelun kustannusarvio. Taloudellisen taantumien vallitessa tulen kiinnittämään huomiota julkisten palveluiden käyttöasteeseen ja kustannusneutraalisuuteen.

Avainsanat: kirjastoauto, monipalveluauto, julkiset palvelut, asiakkuus, tuotteistaminen.

Degree Programme in Public Services Management

OKSMAN, ANNE

A study about the supplementary services
in the Lahti regional libraries
Case: Hollola's mobile library

Bachelor's Thesis in Public Services Management, 67 pages, 5 appendixes

Autumn 2009

ABSTRACT

The purpose of this bachelor's thesis is to create supplementary services for the mobile library of Hollola by examining via Internet the range of supplementary services in the regional libraries and the mobile libraries of Lahti. This thesis explores the special features of the supplementary services in the Lahti regional library and its branch libraries, as well as in the other libraries and mobile libraries of the whole regional library area.

The focus of the Internet communication section will be on examining the Internet web pages of the libraries. The goal of the thesis is to examine the suitability of the supplementary services for the mobile library of Hollola.

The research method used for this thesis was the desk study. The method used to collect information was through examining the www-pages of the different libraries as well as carrying out a survey. The participants of the study were the customers from the mobile library of Hollola, who all live in a sparsely-populated area. The source material for the study was collected from literature, magazines, the survey, as well as information collected from the www-pages of the different libraries.

The collected material was used as the basis to create a productization plan of the supplementary services for the mobile library of Hollola. The focus was on choosing suitable supplementary services for the mobile library. In addition, suitable services for the other libraries and mobile libraries were also productized. Cost estimate of the supplementary services for the libraries is included in the plan. Because of the economic downturn, attention should be paid to the utilization rate and the cost neutrality of public services.

Keywords: mobile library, public services, customership, productization

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
1.2 Taustatyö	8
1.3 Kohdeorganisaation esittely	9
2 TUOTTEISTETTU PALVELUTUOTE	10
2.1 Tuotteistamisen tavoitteet	11
2.2 Tuotteistamisen edut	12
2.3 Tuotteistamisen tasot	13
2.4.1 Tuotestrategia	14
2.4.2 Julkisen palvelun tuotteistaminen	15
2.4.3 Palvelujen määrittäminen	17
2.4.3.1 Palvelun kerrokset	19
2.4.3.2 Palveluprosessin kuvaus	20
2.5 Hinnoittelu	20
2.6 Dokumentointi	21
2.7 Seuranta ja arviointi	22
2.8 Kirjastoauton palveluiden määrittely	22
2.8.1 Palvelun käyttötarkoitus ja hyödyt	22
2.8.2 Parhaat palveluargumentit	23
2.8.3 Markkinat, potentiaalit tavoitteet	24
2.8.4 Toteutuneet tavoitteet	24
2.8.5 Oheispalveluiden kuvaus	24
2.8.6 Tuotekehitys	25
2.8.7 Palvelujen konkretisointi	26
2.8.8 Hinnoittelu	26
2.8.9 Vastuut	27
2.8.10 Dokumentointi	27
2.8.11 Seuranta ja arviointi	28
3 LAHDEN MAAKUNTAKIRJASTOALUEEN ORGANISAATIO	28
3.1 Lahden kaupunginkirjasto - maakuntakirjasto	32
3.2 Lahden kaupunginkirjaston lähikirjastot	34
3.3 Hakeutuva kirjastopalvelu	35

	5
3.4 Lahden kirjastoauto	35
3.5 Lahden maakuntakirjastoalueen kaupungin- ja kunnankirjastot ja kirjastoautot oheispalveluineen	36
3.5.1 Artjärven kunnankirjasto	36
3.5.2 Asikkalan kunnankirjasto	36
3.5.3 Hartolan kunnankirjasto	36
3.5.4 Heinolan kaupunginkirjasto	36
3.5.5 Hollolan kunnankirjasto	37
3.5.6 Hämeenkosken kunnankirjasto	37
3.5.7 Nastolan kunnankirjasto	37
3.5.8 Orimattilan kaupunginkirjasto	38
4 KYSELYTUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN SUORITTAMINEN KIRJASTOAUTON ASIAKKAILLE	39
4.1 Oheispalveluiden sisällöllinen kyselytutkimus	39
4.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston koko	42
4.3 Tutkimusmenetelmät	42
4.4 Tutkimuksen suorittaminen ja toteuttaminen	43
4.5 Tutkimusaineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätökset	45
4.6 Tutkimuksen luotettavuus	46
5 OHEISPALVELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	47
5.1 Näkemykset ja kokemukset palveluiden suorittamisesta	47
5.2 Kirjoituspöytä tutkimuksen tulokset Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen oheispalvelusta	48
5.3 Kyselytutkimustulokset kirjastoauton oheispalveluista	50
5.4 Tutkimustulos virkailijavierailuista	53
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	54
6.1 Hollolan kirjastoautopalveluiden kehittäminen	54
6.2 Palveluiden tuottamisen haasteet	56
7 YHTEENVETO	60
LÄHTEET	63
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Yhteiskunnan muutokset vaikuttavat kuntasektorin tulevaisuuteen rajusti.

Millaisia muutostrendejä tulevaisuudessa on ja miten voimme omaan osaamme vaikuttaa julkisen alan työntekijöinä ja miten muutokset näkyvät mahdollisuuksina kuntatyöntekijöille?

Mitä on asiakkuus ja miten hyvä asiakaspalvelu rakentuu? Miten tuottavuus liittyy asiakkuuteen?

Millaisin palvelutuottein luodaan kunnan palvelukokemuksia ja miten uusi palvelutuote vaikuttaa asiakkuuden arvon syntymiseen?

Mikä on kannattavaa kunnan, asiakkaan ja yhteiskunnan näkökulmasta? Onko tietotekniikkaan ja viestintään liittyvät tekniset innovaatiot ja mahdollisuudet sovellettavissa erilaisiin palvelutuotteisiin? (Aspectum Public Oy 2009.)

Hollolan kunnassa on lähdetty vastaamaan edellä esitettyihin kysymyksiin toteuttamalla tuotekehittäjän erikoisammattitutkintokoulutus ja omalta osaltani vastaan taloudellisesti tiukkana aikana kuntatyön kehittämistarpeeseen tarkastelemalla onko julkisen sektorin palveluita mahdollista tuotteistaa. Case-organisaationa on Hollolan kirjastoauto.

Kirjastoauton muuttaminen monipalveluautoksi ja tämän palvelukehityshankkeen tuotteistaminen ja palveluhankkeeseen liittyvien riskien kartoitus ovat opinnäytetyön keskeinen sisältö. Opinnäyte koostuu seitsemästä pääluvusta. Toisessa luvussa esitellään tuotteistettu palvelutuote, syvennyttään palveluiden tuotteistamisprosessiin ja tarkastellaan julkisen palvelun tuotteistamista.

Kolmannessa luvussa kerrotaan Lahden maakuntakirjastoalueen organisaation taustaa, paneudutaan kartoittamaan Lahden kaupunginkirjaston pääkirjaston, - lähikirjastojen, - potilaskirjastojen ja kirjastoauton tarjoamia oheispalveluita. Tarkastelun alaisena on myös Lahden maakuntakirjastoalueen yhteistyökirjastojen tarjoamat oheispalvelut.

Neljännessä luvussa kerrotaan kyselytutkimuksen käytännön suorittamisesta ja tutkimusmenetelmistä. Viidennessä luvussa esitellään kirjastojen Internet-kotisivujen kartoituksen ja oheispalvelukyselyn tutkimustuloksia. Kuudennessa luvussa on johtopäätökset ja kehitysehdotukset tutkimusteni perusteella. Seitsemännessä luvussa on yhteenveto tutkimuksista ilmenneistä asioista.

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää kirjastojen oheispalveluiden tuotteistamisprosessin vaiheita painopisteena asiakkaiden tarpeiden määrittely.

Opinnäytetyölläni pyrin löytämään kustannusneutraaleita kehitysehdotuksia oheispalvelutuotteiden sisällöksi perinteisen kirjastoautotyön rinnalle Hollolan kunnan kirjastoautoon.

Tutkimusongelmaksi määrittelin Hollolan kirjaston kyvyn tuottaa oheispalveluita kirjastoautoon perinteisen kirjastotoiminnan lisäksi taloudellisia tai henkilöstöresursseja lisäämättä. Taloudellisesti tiukat ajat kuntataloudessa säätelee kuntien palveluiden tuottamista kustannustehokkaasti ja joustavasti.

Kyselytutkimus suoritettiin Hollolan, Asikkalan ja Kärkölen haja-asutusalueiden asukkaille.

1.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyö sai alkunsa kuntapalvelujen tehostamista ja tuottavuuden parantamista vaativan hallitusohjelman kunta- ja palvelurakennemuutoksesta. Valtio on laatinut oman tuottavuusohjelmansa vuonna 2005, maakunnallista tuottavuusohjelmaa alettiin laatia vuoden 2008 alusta (Mantere (toim.)2008, 7.)

Hollolan kirjasto pyrkii tulevaisuudessa tehokkuuteen palvelutarjonnassaan ja tätä päämäärää tukemaan on laadittu opinnäytetyöni. Tavoite on luoda tuotteistamissuunnitelma, jonka avulla selvennetään oheispalveluiden toimintamallia sekä luo-

daan pohja palveluiden edelleen kehittämiseksi sekä dokumentoinnin toteuttamiselle.

Kirjoituspöytätyön avulla kartoitin Heinolan ja Lahden seutukuntien kirjastojen oheispalvelutarjonnan. Tutkimuksen tuloksena sain käsityksen kirjastojen vähäisestä lisäpalvelutarjonnasta.

Kyselytutkimuksen myötä on selvinnyt, että kysyntää kirjastoauton oheispalvelulle on runsaasti. Maakunnallisen tuottavuusohjelman linjauksen mukaisesti kirjasto kasvattaa palvelutehokkuuttaan ja panostaa tuottavuuteen.

Valmiiden kirjastoautoresurssien hyödyntäminen laaja-alaisemmin koetaan tärkeäksi. Kirjasto pyrkii kehittämään asiakkaiden ja kaikkien sidosryhmien kanssa kirjastoauton oheispalveluiden toimivuutta. Hankkeesta tavoitteelliseksi ja toimivaksi oheispalvelutoiminnaksi kehittyminen tarvitsee tuekseen tuotteistamista.

1.2 Taustatyö

Oheispalveluesimerkkien löytäminen tuotteistetuista palveluista Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastoista oli vaikeaa, joten koin mielekkääksi laatia tuotteistamissuunnitelman kirjallisuudesta ja muista lähdemateriaaleista saatavalla aineistolla.

Suunnitelman pohjaksi kartoitin kyselytutkimuksella Hollolan kirjastoauton asiakkaiden toiveita oheispalveluiksi. Palveluiden tuotteistaminen on uusi ja kasvava trendi joten aihealue on haastava.

1.3 Kohdeorganisaation esittely

Hollolan kunnan vuoden 2008 talouteen kohdistuu voimakkaita paineita. Kuntalaki edellyttää kuntatalouden tasapainoa ja toimenpiteitä, ellei tasapaino toteudu. (Mantere(toim.)2008, 2.)

Hollolan kunnan tasapainoitustyöryhmän 25.3.2008 antaman loppuraportin mukaan kuntatyö turvataan tulevaisuudessa tuottavuutta kehittämällä.

Tuottavuuden turvaaminen edellyttää uusia palvelu- ja prosessi-innovaatioita. Tässä prosessissa kuntatyöntekijöiden ammattitaito on saatava entistä tehokkaammin kehittämään uusia työtapoja ja uudella tavalla tuotettuja palveluita. Tarvitaan prosessien parantamista ja uudelleen ajattelua, joilla palvelutarpeet saadaan täytettyä nykyistä tehokkaammin ja kohdistetummin. (Aspectum Public Oy 2009.)

Hollola on 21 700 asukkaan paikkakunta Lahden länsi- ja pohjoispuolella. Hollolan kunnankirjaston toimipisteet ovat pääkirjasto, Kalliolan lähikirjasto, kirjastoauto sekä vuoden 2008 alusta Kärkölän lähikirjasto. Kirjasto on sivistyslautakunnan alainen palvelu, joka vastaa myös kunnan kulttuuripalveluista.

Kirjastossa on 17 kirjastoammatillista työntekijää: kuusi kirjastonhoitajaa ja yksitoista kirjastovirkailijaa. Kirjastotoimenjohtajan lisäksi kirjastossa on osastosta vastaava, erikoistunut ja korkeakoulutettu ammattilainen seuraaville kirjastotoiminnan alueille: lasten- ja nuortenosasto, aikuisten osasto, musiikkiosasto ja kirjastoauto. (Simola(toim.) 2009, 66.)

Vuonna 2008 lainoja oli asukasta kohti 19,39, mikä on jonkin verran alle maakunnan (21,86 lainaa/as) keskiarvon, mutta koko maan (19,21 lainaa/as) tasoa. Verkkoainojen osuus lainoista oli 14 %.

Kuluvan vuoden ensimmäisellä puoliskolla Hollolan kirjaston lainaus on kasvanut 1,6 %. Suurinta kasvu on ollut kirjastoautossa; pääkirjastossa ja Kalliolan kirjastossa lainaus on pysytellyt edellisvuoden tasolla.

Hollolan pääkirjastossa on lainausautomaatti, jonka kautta kulkee 20 % lainoista ja palautusautomaatti, jonka kautta kulkee 70 % palautuksista. (Simola (toim.) 2009, 66.)

Kirjastolaki 4.12.1998/904 kertoo kuntien velvollisuudesta järjestää kirjastopalveluja seuraavanlaisesti:

”Kunnan tehtävänä on tässä laissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen. Kunta voi järjestää kirjasto- ja tietopalvelut itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin. Kunta vastaa siitä, että palvelut ovat tämän lain mukaisia. Asiakkaiden käytettävissä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö.”

Hollolan nykyinen kirjastoauto otettiin käyttöön vuonna 2001. Kirjastoauton lainausmäärä vuonna 2008 oli 76.246 lainaa ja kävijämäärä oli 30.356 asiakaskäyntiä.

Hollolan kirjastoautontoiminnasta vastaa yhden erikoiskirjastonhoitajan lisäksi kaksi kirjastoautovirkailija-kuljettajaa. Autolla ajetaan aamusta iltaan lukuun ottamatta maanantai-aamupäivää, joka on varattu auton huoltamiseen.

2 TUOTTEISTETTU PALVELUTUOTE

Mikä palvelun ja palvelutuotteen erottaa? Tuotteistetun palvelun tunnistaa dokumentoinnista. Palvelusta voi dokumentoida mm. suunnitteluvaiheen, markkinoinnin, sopimukset ja graafisen ilmeen. Kaikki tuotteistuksen vaiheet ovat dokumentoitu kirjalliseen tai sähköiseen muotoon. Tarkan dokumentaation perusteella palvelutuotteen voi monistaa muiden käyttöön. (Parantainen 2007, 12.)

Palvelun perusominaisuus on aineettomuus. Asiantuntijapalvelut ovat vaikeimmin määriteltävissä. Ne saattavat olla suunnitelmia, ohjeita, ideoita eli aineettomia suorituksia joista jää vaihtelevasti konkreettinen lopputulos (Sipilä 1996, 17.)

Aineeton hyöty on muutettava joksikin sellaiseksi, jonka asiakas voi kokea. Tuotannon ja kulutuksen samanaikaisuus merkitsee, että asiakas osallistuu palveluprosessiin, jolloin palveluja suunniteltaessa on asiakkaan rooli määriteltävä. (Ylikoski 2001, 215.)

Onnistunut tuotteistaminen etenee siten, että palvelun tuottaja kopioi valmiita palveluita muokaten niitä asiakkaiden tarpeisiin. Toimivia toimintamalleja voi monistaa samanlaisena projektista toiseen. Seuraavana palvelu nimetään ja sen sisältö saa muotonsa. Toimitussisällön vakiintuessa palvelu voidaan hinnoitella kiinteästi.

Tuotteistettu palvelu alkaa monistua muiden toimijoiden käyttöön ja palvelu muuttuu jälleenmyytäväksi. (Parantainen 2007, 14.)

Käsittelen palvelutuotteen tuotteistamista julkisella sektorilla ja tuotteistetun palvelun osia, jotka liittyvät tutkimukseeni.

2.1 Tuotteistamisen tavoitteet

Tuotteistamisen tavoitteena on palvelu, jota on helppo ostaa ja joka on ominaisuuksiltaan parempi. Palvelu on myös tehokkaammin myytävissä ja markkinoitavissa. Tuotteistettu palvelu on myös monistettavissa.

Tuotteistajan tehtävä on löytää apuväineitä, joilla edellä esitetyt tuotteistamisen tavoitteet saavutetaan. (Parantainen 2007, 38.)

Tuotteistaminen on tärkeää niin kuntalaisen kun kunnan kannalta. Sen avulla

- varmistetaan kuntalaisen kokeman palvelun laatu
- tunnistetaan tehokkain ja parhaimman laadun tuottava palveluprosessi
- tunnistetaan kustannusrakenteet ja minimoidaan ne
- johdetaan entistä paremmin

- parannetaan sisäistä viestintää ja siten turvataan palvelun tasalaatuisuus
 - johdetaan kuntalaisia kunnan palvelusokkeloissa oikeisiin palveluihin
- (Lauslahti 2003, 269.)

2.2 Tuotteistamisen edut

Tuotteistuksesta on hyötyä kaikille osapuolille; organisaatiolle, asiakkaille ja työntekijöille. Parantainen listaa tuotteistamisen eduiksi seuraavia asioita; Asiakaspa-lautteen perusteella pyritään parantamaan palvelun laatua ja olemaan ajantasalla asiakkaiden toiveista, organisaation tuotto-odotukset saadaan hallintaan, tuotteis-tettu palvelu on helppo markkinoida muille ja tuotteistetun palvelun vakiinnuttua on mahdollista siirtyä uusien palveluiden suunnitteluun ja luomiseen.(Parantainen 2007, 128 - 131.)

Tuotteistamisen edut organisaatiolle ovat:

- voi siirtää osaamistaan yksilöltä organisaatiolle, joten organisaatio on vä-hemmän riippuvainen yksilöistä
- palveluista voidaan puhua ja sitä voidaan esitellä kenelle tahansa
- vahvistaa johtamista ja toiminnan suunnittelua
- parantaa kannattavuutta ja tehokkuutta ja markkinoitavuus paranee
- laatu paranee
- hinnoittelu helpottuu
- johtaminen helpottuu
- kilpailukyky paranee.

Tuotteistamisen edut työntekijöille ovat:

- henkilökunnan työ helpottuu koska palvelutuote on selkeä kokonaisuus
- varmuus omasta onnistumisesta kasvaa ja itsevarmuus lisääntyy
- sisäinen työnjako ja vastuut selkenevät
- henkilöstön osaaminen lisääntyy tuotteistusprosessissa.

Asiakkaan saama etu tuotteistuksesta on:

- asiointi helpottuu ja nopeutuu
- tasaisempi palvelu eli asiakaspalvelun laatu paranee
- voi verrata saman palvelun tarjoajia keskenään
- toimeksiantojen tulos varmenpi ja ennakoitavampi.

(Sipilä 1996, 18 -19; Lehtinen & Niinimäki 2005, 27,30.)

Onnistunut tuotteistaminen näkyy suoraan kuntalaisten tyytyväisyytenä kunnan palveluihin ja kunnan kannattavuusrakenteiden terveytenä.(Lauslahti 2003, 269).

2.3 Tuotteistamisen tasot

Sipilä (1996, 47) jakaa tuotteistamisen sisäiseen ja ulkoiseen tuotteistamiseen.

Sisäinen tuotteistaminen on asiakkaalle näkymätöntä joten asiakas näkee vain ulkoisen tuotteistuksen tulokset.

Sisäisten toimintapojen tuotteistaminen on perusta ulkoiselle tuotteistamiselle, jossa keskitytään niihin palveluprosesseihin, jotka näkyvät organisaatiosta asiakkaalle. Ulkoinen tuotteistaminen viestii asiakkaille palvelun konkretisoitumisesta.(Lehtinen & Niinimäki 2005,45.)

Palvelun tuotteistaminen peilautuu organisaation rakenteeseen ja lähtee liikkeelle organisaation sisältä käsin. Organisaation sisäisten prosessien on oltava kunnossa jotta voidaan mahdollisimman hyvin keskittyä tarjoamaan asiakkaille tuotteistettuja palveluita ja tuotteita.

Ensimmäinen vaihe tuotteistamisessa on sisäisten toimintatapojen tuotteistaminen. Tällä tarkoitetaan organisaation sisäisten toimintamallien systematisointia.(Sipilä 1996, 12.)

Toisella tuotteistuksen tasolla asiakkaalle tarjotaan tuotetukea peruspalvelun lisäksi. Esimerkkinä Sipilä käyttää tietokoneohjelmaa, jossa myydään perusohjelman lisäksi tukipalveluita. (Sipilä 1996, 13.)

Kolmannella tasolla on melko valmis tuotteistettu palvelu. Tuotteistaminen on niin pitkällä, että asiakkaalle tuotetaan selkeä ja toimiva palvelutuote. (Sipilä 1996, 13.)

Neljännellä tasolla tuote on täysin valmis. Palvelutuote on saanut lopullisen muotonsa ja on valmis markkinoitavaksi. Palvelua on myös mahdollista kopioida ja tuottaa useissa organisaatioissa tarkan dokumentoinnin ansioista. (Sipilä 1996, 13.)

2.4 Palveluiden tuotteistamisprosessi

2.4.1 Tuotestrategia

Strategia määrittelee yleisesti mihin yritys tähtää. Tuotestrategia määrittelee, mihin tuotekehittelyllä pyritään.

Tuotestrategiassa määritellään muunmuassa markkinoita ja asiakkaita sekä selkiytetään tarjottavien tuotteidenluettelo. (Sipilä 1996, 34).

Tuotteistaminen voidaan jakaa seuraaviin osa-alueisiin:

- kenelle ja miksi?
- mitä palvelu on?
- kuinka palvelu tuotetaan?
- miltä palvelu näyttää eli mikä on palvelun imago ja hinta?
- mitkä ovat palvelun tavoitteet ja mittarit?
- toimiiko palvelu käytännössä?
- miten kerromme palvelusta kuntalaisille?
- miten ja milloin palvelu otetaan käyttöön?
- palvelun kehittäminen on jatkuvaa. (Lauslahti 2003, 271 - 272.)

Tuotteistamisprosessia ohjaa kuntalainen, vaikkei kaikkia tuotteistamisen osa-alueita näekään. Kuntalaiselle näkyvä tuotteistaminen sisältää sen, kuinka asiakas kohtaa ja käyttää palvelua, sekä palveluun liittyvän viestinnän, esimerkiksi mahdolliset esitteet, ohjeet ja verkkosivut.(Lauslahti 2003, 270.)

Sipilän (1996, 124) mukaan onnistunut tuotteistaminen vaatii viisi vaihetta:

- Tuotevalikoiman analysointi
- Tuoteluettelon laatiminen
- Tuotteistusohjelman laatiminen
- Tuotteistussuunnitelman laatiminen
- Hinnoittelustrategian laatiminen

Parantaisen mukaan palvelun kehittämiseksi on kaksi päävaihetta, jotka ovat lupaus- ja lunastusvaihe. Lupausvaiheessa luvataan ratkaista asiakasryhmän ongelma ja lunastusvaiheen ytimenä on ongelman ratkaisevan palvelun määrittely.(Parantainen 2007, 134.)

2.4.2 Julkisen palvelun tuotteistaminen

Ennen tuotteistamisen aloittamista on hyvä tunnistaa, mihin palvelu sijoittuu eli onko se kuntalaislähtöinen palvelu, modulaarinen palvelu vai massapalvelu.(Lauslahti 2003, 271).

Kuntalaislähtöinen tuotteistaminen on sarja päätöksiä, jotka liittyvät siihen, miltä palvelu tuntuu ja näyttää, mitä se sisältää, mikä on sen tuotantoprosessi sekä mitä tavoitteita palveluun liittyy. Tuotteistamisen lopputuloksena saadaan toimiva, vaikuttava ja oikea-aikaisesti tarjottu, kuntalaisten tarpeisiin pohjautuva palvelu. (Lauslahti 2003, 269.)

Parantaisen 2007, mukaan tuotteistamisen tavoitteena on kasvattaa palvelun tuotavuutta. Palvelu tuottaa enemmän ja palvelusta johtuvat kulut pienevät.

Julkisen sektorin tavoitteena on tuottavuus-tehokkuus-vaikuttavuus. Tuottavuus on tuotosten ja panosten välinen suhde. Julkisen sektorin palvelutuotannossa tuottavuus ja laatu ovat erottamattomia. Tehokkuus tarkastelee suoritusta suhteessa resurssien hyödyntämiseen. Vaikuttavuus kertoo sen, miten organisaatio saavuttaa tavoitteensa. (Mantere (toim.)2008, 6.)

Tuottavuuden kehittämisen kannalta palvelutuotannon tärkein tehtävä on selkiyttää ja tarkastaa palvelukonsepti. Vastaako nykyinen palvelukonsepti asiakkaiden tarpeita? Tuottavuuden mittaamisen painopisteenä on asiakas.

Kunta-alalla työntekijä joutuu sovittamaan yhteen asiakkaan tarpeet, palvelujärjestelmän tuottavuuden kannalta asetetut vaatimukset ja toimintaperiaatteet. Tämän vuoksi palvelut on pohdittava tarkasti etukäteen. (Mantere(toim.) 2008,7.)

Tuotteistuksella luodaan palvelulle sisällön, käyttötarkoituksen ja hinnan määrittelyn kautta hyödykkeen ominaisuudet.(Parantainen 2008, 12).

Palvelun tuotteistuksella tähdätään määrittelemään palvelun kohderyhmä, palvelun ehdot ja miten palvelu tuotetaan.

Tuotteistamisesta voidaan puhua vasta, kun palveluista on kehittynyt tarkkarajaisia palvelukokonaisuuksia. Palvelukokonaisuuksia, joita pystytään sellaisenaan tarjoamaan asiakkaille muuttamatta palvelun sisältöä. Lisäominaisuuksia tuotteistettuun palveluun liittämällä voidaan räätälöidä asiakaskohtaisia palveluita. (Parantainen 2007, 47 -48.)

Onnistuneesti tuotteistetun palvelun käyttö- tai omistusoikeuden voi myydä kolmannelle taholle vaarantamatta palvelua. (Parantainen 2007, 12).

Tuotteistuksella pyritään tarkentamaan palvelun asema kunta organisaatiossa. Palvelun tuotteistuksella määritellään palvelun markkinointi, toimitus ja tuotantoprosessit. Palvelulle voidaan luoda rutiinit ja kehittää palvelu markkinakelpoiseksi. (Parantainen 2008.)

2.4.3 Palvelujen määrittäminen

Tuotteistamisprosessin alussa määritellään, mikä on palvelu, joka tuotteistetaan. Tässä vaiheessa tarkastellaan tuotestrategiaa. Tuotestrategian avulla määritellään mitä tuotetaan ja kenelle.

Laadittavan tuoteluettelon avulla voi tarkastella suunniteltujen tuotteiden asiakashyötyjä, tuotekehitystarpeita ja tavoitteita. Tuoteluettelossa voi olla erilliset versiot kuvaamaan palveluiden nykytilaa ja tulevaisuuden tavoitteita. Palveluita tuottavalle organisaatiolle ja asiakkaille voi olla erilliset palveluita kuvaavat tuoteluettelot. (Sipilä 1996, 34).

Tuotestrategiaan sisältyvän tuoteluettelon voi laatia Sipilän (1996, 74) mukaan:

- Ydinprosessit ja lisäpalvelut
- Yksittäiset palvelut ja palvelupaketit
- Tuotteen käyttötarkoitus ja asiakashyödyt

- * mihin tarpeeseen

- *asiakashyödyt

- *hyödyt käyttäjälle

- *parhaat myyntiargumentit

- Markkinat, potentiaali ja tavoitteet

- *palvelun markkinatilanne

- *kilpailijat

- *toteutumat ja tavoitteet

- Tuotekuvaus

- *keskeisten palveluiden sisältökuvaus

- *prosessikaavio

- *tuotekehitys

- Tuotteen konkretisointi

- *esitepohjat

- *kuvat

- *esimerkit

- Referenssit

- Hinnoittelu

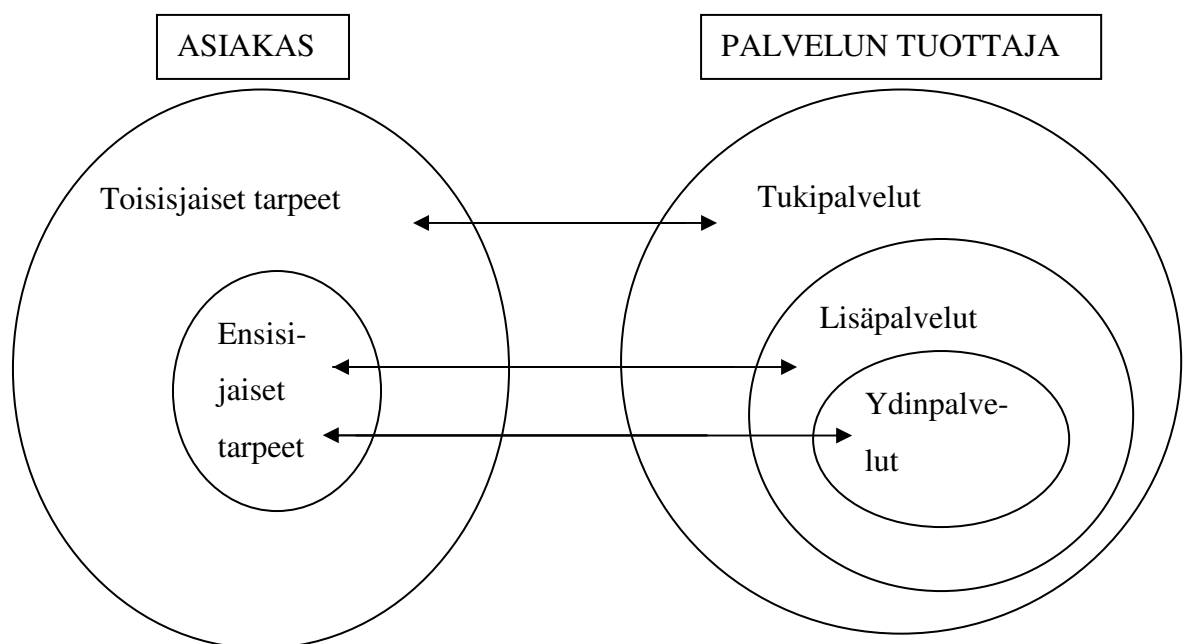
- Vastuut

2.4.3.1 Palvelun kerrokset

Palvelu koostuu ydinpalvelusta ja sitä tukevista lisäpalveluista. Tässä yhteydessä Kinnunen (2003, 10) puhuu palvelupaketista.

Ydinpalvelua tuottamalla vastataan asiakkaan perustarpeeseen. Lisäpalveluilla helpotetaan palvelun käyttöä. Lisäpalvelut voivat olla välttämättömiä palvelun käytön mahdollistajia. Lisäpalveluilla tehdään peruspalvelun käyttö asiakkaalle houkuttelevaksi.

Kuviossa havainnollistuu palvelun tasot ja niiden vastaaminen asiakkaan tarpeisiin.



Kuvio 1. Palvelun kerrokset ja asiakastarpeisiin vastaaminen. (mukaellen Kinnunen 2003,10).

2.4.3.2 Palveluprosessin kuvaus

Palveluprosessi on toisiinsa sidoksissa olevia toimintoja, joita vaaditaan palveluiden tuottamiseksi. Palveluprosessi on asiakkaaseen kohdistuva toimintosarja, joka muuttaa panokset tuotoiksi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40.)

Tuotteistamisprosessissa on hyvä määritellä keitä henkilöitä palvelun tuottaminen vaatii sekä millaisia tavoitteita palvelulle on asetettu.

Palveluprosessin kuvausta voidaan käyttää määrittelyssä, jolloin selkiytyvät roolien ja tavoitteiden lisäksi toimenpiteet niin asiakkaan kuin tuottajankin näkökulmasta. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 40.)

2.5 Hinnoittelu

Kiinteää hinnoittelua on yleisimmin käytetty hyödykkeiden myynnissä. Tuotteistamisen yhteydessä asiakkaalle selkeä, moduuleihin tai muihin kokonaisuuksiin sidottu kiinteä hinta on toimiva hinnoittelun periaate. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 56.)

Palvelujen hinnoittelussa luovuus ja selkeys ovat tärkeitä. Asiakkaalle hinnan tulee olla sopivassa suhteessa saavutettavan hyödyn kanssa. Palvelun tuottajan ja asiakkaan kannalta on paras ratkaisu jos palvelun hinnassa ei tapahdu lyhyellä aikavälillä suuria hinnanmuutoksia. (Sipilä 1996, 79 -80.)

Sivistyspalveluita juurikaan ei ole tuotteistettu, mikä mahdollistaisi niiden hinnoittelun ja kilpailuttamisen. (Lundström 2003, 79)

2.6 Dokumentointi

Tuotteistamisessa on tärkeää, että kaikki määritelmät ja suunnitelmat kirjataan tarkasti. Tuoteluettelo on dokumentoinnin tärkeä osa, mutta koko prosessin selkeyttämiseksi ja toimivan monistettavan konseptin aikaansaamiseksi tulee tarkkaan dokumentoida kaikki palvelun tuottamiseen liittyvät osa-alueet.

Dokumentin voi laatia palvelukäsikirjan muotoon. Palvelukäsikirja auttaa henkilöstöä, sidosryhmiä ja asiakkaita hahmottamaan palvelutoiminnan kokonaisuuden. (Parantainen 2007, 240.)

Parantaisen (2007, 240 -245) mukaan palvelukäsikirjasta löytyy:

- pohja myyntiesitykselle
- palveluesite
- hinnasto
- tuottolaskelma
- tarjouspohja
- sopimusohjelmat
- referenssikuvaukset
- myyntikoulutus
- kouluttajan koulutus
- ostajan opas
- myyjän opas
- kilpailijavertailut
- työohjeet

2.7 Seuranta ja arviointi

Asiakastyytyväisyysmittaukset ovat keino selvittää, mitä mieltä tarjotusta palvelusta asiakkaat ovat. Ongelmana ovat kyselytulokset, jotka tuottavat keskivertotuloksia mutta hyvin vähän kehitysehdotuksia.(Parantainen 2007, 254.)

Palvelun tuottamisen hetkellä tai heti sen jälkeen on palvelun tuottajan arvioitava toimintaansa. Palvelua toteuttava työntekijä osaa sanoa heti asiakastapahtuman jälkeen tapahtuiko palvelutilanteessa jotain työntekijää häiritsevää. Kiusalliseksi koetaan tilanteet, joissa palvelu on joltain osin puutteellinen tai vääränlainen tai palvelutilanteessa ei pysty lunastamaan asiakkaan odotuksia.(Parantainen 2007, 256 -257.)

2.8 Kirjastoauton palveluiden määrittely

Kirjastoautopalvelut ovat osa suurempaa julkisten palveluiden kokonaisuutta. Kirjastoautotoiminnalla korvataan usein joko puutteelliset tai täysin olemattomat kirjastopalvelut. Kirjastoauton ydintoimintaa on niteiden lainaus-, palautus ja varaustoiminta. Kirjastoautohenkilökunta tekee yhteistyötä koulujen, päiväkotien palvelutalojen ja vanhainkotien kanssa. Kirjastoautohenkilökunta tarjoaa apuaan tiedon etsimisessä ja kotipalveluasioissa.

2. 8.1 Palvelun käyttötarkoitus ja hyödyt

Kirjastoautotoiminta korvaa omalta osaltaan yhä useammassa kunnassa lakkaute-
tut lähikirjastot, sekä takaa näin kirjastopalvelujen saatavuuden myös syrjäisem-
millä seuduilla.

Monipuolisilla kirjastopalveluilla on oma merkittävä roolinsa myös maaseudun elinvoimaisuudelle ja houkuttelevuudelle asuinympäristönä. (Kiviluoto 2006, 7.)

Ikäihmiset muodostavat lasten ohella toisen merkittävän kirjastoautojen käyttäjäryhmän. Jo nyt kirjastoautot palvelevat vanhainkoteja ja palvelutaloja, sekä ovat tärkeässä osassa turvaamassa myös syrjäisemmillä seuduilla asuvien, mahdollisesti liikuntarajoitteisten ikäihmisten kirjastopalveluita.

2.8.2 Parhaat palveluargumentit

Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuosituksissa palvelujen saavutettavuudesta esitetään, että kirjasto- ja tietopalvelujen tulisi sijaita niin, että noin 80 % :lla vakinaisesta kunnan väestöstä on palvelupaikkaan enintään kahden kilometrin matka, tai kirjastoautopysäkki enintään yhden kilometrin päässä. Tämä suositus koskee taajama-alueita: harvaan asuttujen seutujen ja kirjastoautopalvelujen erityispiirteet tulee ottaa erikseen huomioon. (Kiviluoto 2006, 24.)

Kirjastoautopalvelujen suurkuluttajia ovat lapset ja nuoret, mikä näkyy sekä autojen pysäkkitarjontaa, autojen aineistopainotusta että eniten lainattuja aineistoja tarkasteltaessa. Toinen autokirjastopalvelujen merkittävä käyttäjäryhmä ovat vanhukset sekä erilaisten palvelutalojen asukkaat. Tämän käyttäjäryhmän voisi kuvitella väestön yleisen ikääntymisen myötä tulevaisuudessa kasvavan. (Kiviluoto 2006, 16.)

On odotettavaa, että jo käynnissä oleva muuttoaalto taajamien keskuksiin kasvaa, osaltaan juuri ikääntymisen johdosta: muutetaan sinne, missä palvelut ovat helpommin saatavilla, jolloin myös kirjastoautojen on tarkistettava pysäkkitarjontaansa.

Pysäkkien suunnittelussa huomio on syytä suunnata asuinalueille, jotka ovat ikäihmisten suosiossa, riippumatta siitä ovatko nämä alueet alle kahden kilometrin säteellä kiinteästä kirjastosta.

Vanhusikäluokkien kasvu tuo mukanaan myös palvelun erityisvaatimuksia kirjastoautotoiminnalle.(Kiviluoto 2006, 27.)

2.8.3 Markkinat, potentiaalit tavoitteet

Auton toimintasäde on 650 neliökilometriä ja autolla ajetaan kahta vuoroa. Ajokilometrit kuukaudessa ovat noin 2000 kilometriä.

Pysäkkejä vuonna 2006 on 83 kappaletta. Yhteistyö Kärkölen kanssa lisääntyy tulevaisuudessa Hollolan ja Kärkölen sivistystoimien yhdistymisen myötä 2008. (Kiviluoto 2006, 11.)

Hollolan kunnassa on tiedostettu kuntapalvelujen tehostamisen ja tuottavuuden parantamisen tarve. Palveluiden suunnittelu ja tuotteistaminen rakennettiin asiakkaita kuulemalla. Palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden tarpeiden määrittelyyn tehtiin syrjäseuden asukkaille kyselytutkimus.

Kilpailijoita Hollolan kirjastoautolla ei ole mutta verkostoituminen ja yhteistyö on vilkasta muiden kirjastoauto-osastojen kanssa.

2.8.4 Toteutuneet tavoitteet

Hollolan kunnan kirjastoauton lisäpalveluiden tarvetta on aikaisemmin tutkittu vuonna 1998 postikyselyllä. Tuolloin kyselytutkimus sai laimean vastaanoton mutta selvitys johti jatkotoimenpiteisiin. Vuonna 1998 kirjastoautoon hankittiin kopiokone asiakkaita varten ja postimerkkiä asiakasmyyntiin.(Lyyra 2009.)

2.8.5 Oheispalveluiden kuvaus

Suunnittelen kirjastoautoon oheispalveluita perinteisen kirjastotoiminnan rinnalle. Vaihtoehtoina oheispalveluiksi ovat: lääkekaappi,

postipalvelut, Internetin käyttömahdollisuus, tulostepalvelu sähköisen asioinnin lomakkeille, verenpaineen mittaushmahdollisuus, paristojen palautusmahdollisuus ja kopiointipalvelut.

Lisäpalvelumuotona on tarkoitus toteuttaa eri alojen virkailijavierailuita kirjastoautoreitillä. Virkailijoista edustettuna voisivat olla Kela, työvoimatoimisto, pankki, koulu ja kodinhoitajat.

2.8.6 Tuotekehitys

Koska kyseessä on pilottihanke olisi palvelua jatkuvasti kehitettävä asiakkaiden toiveita vastaaviksi ja ottaa mallia kirjastoautoista, joissa on kokemusta monipalveluautotoiminasta.

Leppävirran kirjastoautosta saa perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi kylien ikäihmisille räätälöityjä palveluita. Autossa voi mitata tai mittauttaa verenpaineensa, hoitaa pankkiasiansa, autosta voi hakea kauppatarvike- tai pyykkipussinsa ja ruoka-annosten kuljettamista on kokeiltu. Ongelman omien asioiden hoitamisessa muodostaa pysäkkien lyhyet pysähtymisajat. (Kirjastolehti 2009, 18.)

Alajärven kirjastoautossa Internet-yhteys mahdollistaa sähköisen asioinnin asiakkaille.

Kemijärvellä on monipalveluauto, joka hoitaa sähköisen asioinnin palveluiden lisäksi myös eri alojen virkailijoiden vierailut auton reiteillä. Kysyntää on Kelan-, työvoimatoimiston -, pankkien- ja hoiva-alan virkailijoille. (Holme & Sivenius 2009.)

Vieremällä asiakkaita palvellaan ruokakuljetusten muodossa haja-asutus alueille, kouluille ja päiväkodeille. (Holme & Sivenius 2009.)

2.8.7 Palvelujen konkretisointi

Jotta Hollolan kirjastoauton oheispalvelukonsepti olisi tulevaisuudessa muidenkin kirjastoautojen käytettävissä, on toimintavat ja käytänteet dokumetoitava käsikirjaksi. Käsikirja on tarkoitettu työkaluksikirjastoautohenkilökunnalle.

Uusien oheispalvelujen konkretisointi vaati erilaisten näkyvien toimenpiteiden toteutumista. Kuten esimerkiksi on ostettava verenpaineenmittauslaite, on käytävä sopimassa postiedustajien kanssa arkipäivän rutiineista postin kuljetuksessaja on hoidettava lupa-asiat kuntoon reseptivapaiden lääkkeiden myynnissä.

Kaiken käytännön järjestelemisen jälkeen päästään markkinoimaan oheispalveluja asiakkaille.

Hollolan kunnassa on tiedostettu kuntapalvelujen tehostamisen ja tuottavuuden parantamisen tarve. Palveluiden suunnittelu ja tuotteistaminen rakennettiin asiakkaita kuulemalla. Palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden tarpeiden määrittelyyn tehtiin syrjäseuden asukkaille kyselytutkimus.

2.8.8 Hinnoittelu

Kirjastolaissa (5 §) määrätään myös kirjastopalvelujen maksuttomuudesta: ”Kirjaston omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta.”

Myytävät hyödykkeet kirjastoautossa hinnoitellaan tapauskohtaisesti.

2.8.9 Vastuut

Käytännön toteuttamisvastuu oheispalveluista jää kirjastoautohenkilökunnalle. Asiakaslupauksena toimii ajatus: ” Asiakkaat ansaitsevat enemmän kuin hyvän palvelupaketin. Heille pitää tarjota myös toimiva palveluprosessi”.(Grönroos 2009,221).

2.8.10 Dokumentointi

Palveluiden dokumentointia on palvelukäsikirja, joka toteutetaan myöhempänä ajankohtana. Vuoden 2009 – 2010 toteutetaan kirjastoauton oheispalvelut käytännössä. Palvelukäsikirjaan kootaan palvelujen toteuttamiseen vaadittavat tiedot ja materiaalit, jotta myöhemmin palvelukonsepti olisi tarjottavissa muiden kirjastoautojen käyttöön.

Käsikirja sisältää kuvaukset kaikista järjestetyistä palveluista ja kuvaukset niiden tuottamiseen. Käsikirjan tarkoituksena on neuvoa oheispalveluita suunnittelevia kirjastoja palveluiden toteuttamisessa alusta loppuun saakka.

Palvelukäsikirja kannattaa tehdä sähköiseen muotoon. jolloin eri henkilöt pääsevät kätevästi tarkastelemaan dokumenttiä ja tekemään siihen omat lisäyksensä.

Mielestäni paperiversio käsikirjasta kannattaa tehdä, siinä vaiheessa kun tuotetetun palvelun sisältö on halutunkaltainen ja toimiva.

Sähköinen ja paperinen versio käsikirjasta täydentävät toisiaan

2.8.11 Seuranta ja arviointi

Selkeimmin tuotteistamisprosessin seuranta toteutuu käsikirjan luomisen avulla. Asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien tyytyväisyyden mittaaminen on selkeä keino saada selville palveluiden laatu.

Asiakas palautejärjestelmä toimii hyvin laadunmittauksen apuvälineenä.

Asiakaspalautteeseen reagoimalla voidaan kehittää palvelutoimintaa paremmin asiakkaiden toiveita ja tarpeita vastaavaksi.

3 LAHDEN MAAKUNTAKIRJASTOALUEEN ORGANISAATIO

Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta (1 §) asettaa tavoitteeksi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen turvaamisen sekä kuntien kehittämisen vahvalta rakenteelliselta ja taloudelliselta perustalta. Tavoitteena ovat laadukkaat ja yhdenvertaiset palvelut ihmisen asuinpaikasta riippumatta.

Lisäksi pyritään parantamaan tuottavuutta ja hillitsemään menojen kasvua. Päijät-Hämeessä tavoitteet voidaan saavuttaa palvelurakenteita sopeuttamalla, yhteistyötä lisäämällä ja varautumalla tulevaisuuteen oikealla tavalla. (Paras-hanke sivistystoimen ohjausryhmän raportti 2007, 4.)

Päijät-Hämeessä on kaksitoista kuntaa ja niistä muodostuu maakuntaan kaksi seutukuntaa:

Lahden seutukunta (Hollola, Orimattila, Nastola, Asikkala, Padasjoki, Kärkölä, Hämeenkoski ja Artjärvi).

Heinolan seutukunta (Heinola, Sysmä ja Hartola).

Jokaisessa kunnassa on oma päätöksentekojärjestelmä ja kuntayhtymillä omansa. (Paras-hanke sivistystoimen ohjausryhmän raportti 2007, 4.)

Sivistystoimen palveluja kehitetään yhtenäisenä kokonaisuutena yhteisesti sovitun strategian mukaisesti.

Palvelut luokitellaan jatkossa lähipalveluihin, yhteistoiminta-alueiden palveluihin ja seutukunnallisiin sekä maakunnallisiin palveluihin. Yhteistä visiota kohti edetään vaiheittain ja tavoitteellisesti yhdessä sovittuja palvelukokonaisuuksia kehittämällä.

Tavoitteena on palveluyhteistyössä edetä kohti yhteistä visiota sopimusperiaatteella, maakunta- tai isäntäkuntamallin mukaisesti. Tilaajatuottajamallia sovelletaan tapauskohtaisesti, ei koko sivistystoimialan kehittämiseen. (Paras-hanke sivistystoimen ohjausryhmän raportti 2007, 12.)

Maakunnallisen kirjastoyhteistyön tavoitteena on kansalaisten kirjasto- ja tietopalveluiden turvaaminen aktiivisen ja syvenevän kirjastoyhteistyön avulla. Päijäthämäläisillä tulee olla käytössään laadukkaat kirjasto- ja tietopalvelut asuinpaikasta riippumatta vuonna 2015. Korkeakoulukirjastojen kehittämistä varten on perustettu erillinen työryhmä.

Kirjastopalvelut - työryhmä

- Laaditaan suunnitelma tulevaisuuden kirjasto- ja tietopalveluista vuoteen 2020
- Tehdään benchmarking-tutkimus toteutetun seutukirjaston kanssa
- Tarkistetaan maakunnallinen kirjasto- ja tietopalvelustrategia
- Toteutetaan yhteinen tietojärjestelmä, luettelointikeskus, yhteiset käytösäännöt ja maksupolitiikka,
- Selvitetään koulukirjastojen toimintojen siirtäminen yleisille kirjastoille, selvitetään maakunnallinen kuljetuspalvelun tarve.
- Laaditaan maakunnallinen kirjasto- ja tietopalvelustrategia.
- Kirjastojen digitaalisten aineistojen yhteishankinta.
- Perustetaan kirjastojen maakunnallinen johtoryhmä, joka vastaa yhteisten hankkeiden etenemisestä. (Paras-hanke sivistystoimen ohjausryhmän raportti 2007, 17.)

PÄIJÄT-HÄMEEN SEUTUKUNNAT



PÄIJÄT-HÄMEEN LIITTO



Kartta1. Lahden maakuntakirjastoalue

PäijätHämeen maakuntakirjastoalue muodostuu 12: sta kunnasta. Alue on voittopuolisesti maaseutumaista: varsinaisia kaupunkveja on vain kaksi, Lahti ja Heinola. Tilastokeskuksen käyttämän tilastollisen kuntaryhmittelyn perusteella näiden kahden kaupunkimaisen kunnan lisäksi on kolme taajaan asuttua kuntaa: loput seitsemän kuntaa ovat maaseutumaisia (kartta 1). Asukkaita alueella on yhteensä noin 200 000. (Kiviluoto 2006, 5.)

Kirjastoyhteistyön tavoitteena on aiempaa joustavampi maakunnallinen kirjastoverkko. Eräänä konkreettisenä tavoitteena on yhteinen maakunnallinen tietojärjestelmä. Yhteinen tietojärjestelmä edellyttää yhteistä lainaajarekisteriä, mielellään myös yhteisiä käytösääntöjä ja yhteisiä maksuja. Maakunnallinen kuljetusjärjestelmä toisi seudun kokoelmavarannot kaikkien päijäthämäläisten ulottuville. Jos palvelun keskiössä on kirjaston käyttäjä, kuntarajat eivät saisi olla este palvelujen saamisessa. (Simola 2009,58.)

Päijät-Hämeessä on 12 pääkirjastoa, 10 lähikirjastoa, 7 kirjastoautoa (475 pysäkkiä) ja yksi laitoskirjasto. Henkilötyövuosia oli vuonna 2007 yhteensä 176, 84.

Kirjastojen toimintakulut olivat yhteensä 9 769 535 € eli 49,04 € asukasta kohti (Etelä-Suomen lääni 50,53 €/

asukas; koko maa 50,33 €/asukas). Lainan hinta oli Päijät-Hämeen kirjastoissa keskimäärin 2,24 € (Etelä-Suomen lääni 2,86 €; koko maa 2,62 €).

Kirjastojen aineistokulut olivat yhteensä 7,11 €/asukas (Etelä-Suomen lääni 6,03 euroa/asukas; koko maa 7,13 €/

asukas). Kokoelmat ovat asiakkaan kannalta kirjastotoiminnan ydin ammattitaitoisen henkilökunnan ohella, joten on

merkittävää, miten suuri osa menoista kyetään ohjaamaan aineistohankintaan.

Päijät-Hämeessä kirjastoaineiston osuus kokonaismenoista oli 14,49 prosenttia (Etelä-Suomen lääni 11,98 prosenttia;

koko maa 14,17 prosenttia) ja kirjahankintojen osuus kokonaismenoista 8,89 prosenttia (Etelä-Suomen lääni. 7,20 prosenttia; koko maa 9,06 prosenttia).

Päijät-Häme on vahvaa aktiivisen kirjastonkäytön aluetta. Vuonna 2007 maakunnassa lainattiin 21,86 lainaa asukasta kohti, kun vastaava luku Etelä-Suomen läänissä oli 17,67 lainaa asukasta kohti ja koko maassa 19,21 lainaa asukasta kohti. (Simola 2009,58.)

Kuntakohtaiset erot palvelujen resursoinnissa, palvelukokonaisuudessa ja käyttöasteessa ovat merkittäviä. Kirjastojen asukaskohtaiset käyttömenot vaihtelevat 31,07 eurosta (Nastola) 58,11 euroon (Sysmä).

Asukaskohtaiset henkilöstömenot vaihtelevat 14,07 eurosta (Nastola) 32,67 euroon (Lahti). Kirjastoaineistomenot vaihtelevat 4,86 eurosta (Kärkölä) 16,38 euroon (Hämeenkoski) asukasta kohti. (Simola 2009,59.)

Kuntien panostuksen epätasaisuuden vuoksi on haasteellista luoda yhteisin säännöin toimiva palvelurakenne, mutta se voisi helpottaa loppukäyttäjän kirjastoasiointia merkittävästi. (Simola 2009,59.)

3.1 Lahden kaupunginkirjasto - maakuntakirjasto

Kirjastopoliittisen ohjelman laatusuosituksissa palvelujen saavutettavuudesta esitetään, että kirjastoja tietopalvelujen tulisi sijaita niin, että noin 80 % :lla vakinaisesta kunnan väestöstä on palvelupaikkaan enintään kahden kilometrin matka, tai kirjastoautopysäkki enintään yhden kilometrin päässä. Tämä suositus koskee taajamaalueita: harvaan asuttujen seutujen ja kirjastoautopalvelujen erityispiirteet tulee ottaa erikseen huomioon. (Kiviluoto 2006, 24.)

Opetusministeriön Kirjaston kehittämisohjelman 2010 visio on seuraavanlainen: Kirjastot levittävät ympäristöönsä hyvinvointia monipalvelukeskuksina ja toisaalta erikoistuneina lähikirjastoina ja kirjastoautopalveluina. (Opetusministeriö 2006: Kirjastojen kehittämisohjelma 2006 - 2010.)

Kirjastolaitokseen kuuluu pääkirjasto, 8 lähikirjastoa, kaksi kirjastoautoa sekä potilaskirjastot kaupunginsairaalassa ja Päijät-Hämeen keskussairaalassa. Kirjasto harjoittaa myös kotipalvelutoimintaa.

Lahti on Päijät-Hämeen alueen maakuntakirjasto, jonka tehtävänä kirjastoasetuksen (1078/1998) mukaan on kehittää ja tukea alueensa kauko- ja tietopalvelua sekä perehdyttää toimialueensa kirjastoja uusiin toimintamuotoihin ja kehittämishankkeisiin. Maakuntakirjastot saavat valtionosuuden korotettua yksikköhintaa maakunnallisten velvoitteidensa vuoksi. (Simola 2009, 70.)

Kirjasto harjoittaa runsaasti yhteistoimintaa koulujen ja päiväkotien kanssa. Yhteistyömuotoja ovat muun muassa kirjasto-esittelyt, aineistopakettit, pulpettikirjat, kirjavinkkaus, lähikirjastojen aukiolo kouluille virallisten aukioloaikojen ulkopuolella sekä kirjastoautojen kouluja päiväkotipysäkit. Kirjasto järjestää myös muun muassa kirjallisuusiltoja, nukketeatteriesityksiä, satutunteja, internetin käytön ja sähköisen asioinnin opastusta sekä tarjoaa tiloja opiskeluun.

Kirjasto ylläpitää internetissä Vellamon vinkit – verkkopalvelua, johon on koottu päijäthämäläistä tietoa ja kulttuuria verkossa.

Kirjasto pyrkii uudistamaan ja tuotteistamaan palvelujaan tavoitteena asiakaslähtöisyyden edistäminen ja markkinoinnin tehostaminen. Keskeisenä tavoitteena on myös verkkopalvelujen kehittäminen. Lähitulevaisuuden painopisteitä on myös kirjallisuus- ja lukuharrastuksen edistäminen kirjavinkkien ja lukupiirien avulla.

Nuorten kirjaston käyttöä pyritään edistämään muun muassa muuttamalla lastenosaston lukusali nuorison palvelupisteeksi. Hanke toteutetaan yhteistyössä nuorisotoimen kanssa. (Simola 2009, 71.)

3.2 Lahden kaupunginkirjaston lähikirjastot

Lahden kaupungin lähikirjastoja ovat:

- Ahtialan kirjasto
- Jalkarannan kirjasto
- Kiveriön kirjasto
- Kärpäsen kirjasto
- Launeen kirjasto
- Liipolan kirjasto
- Mukkulan kirjasto
- Renkomäen kirjasto

Ahtialankirjasto palvelee peruskirjastotyön lisäksi lainaamalla liikuntavälineitä asiakkaille. Kirjastossa on myös lapsille suunnattuja teatteriesityksiä ja mahdollisuus esitellä omaa harrastustaan tai kokoelmiaan perustamalla näyttely kirjaston tiloihin.

Jalkarannan kirjaston oheispalvelu valikoimaan kuuluu erilaista näyttelytoimintaa ja lapsille tarkoitettua teatteriohjelmaa.

Kiveriön kirjastossa on mahdollisuus taiteen lainaamiseen koska tiloissa toimii taidelainaamo. Lisäksi Kiveriön kirjastossa on lastenteatteria ja mahdollisuus näyttelyiden järjestämiseen.

Launeen kirjaston oheispalvelu valikoimaan kuuluvat liikuntavälineiden lainaaminen, satutunnit, lukukisan järjestäminen nuorille, satutunnit ja näyttelyiden järjestäminen.

Liipolan kirjastossa on miehille suunnattua toimintaa kirjallisuuspiirin muodossa. Lapsille on tarjolla satutunteja ja nukketeatteri esityksiä. Asiakkaiden on mahdollista järjestää näyttelytoimintaa.

Mukkulan kirjastossa järjestetään tapahtumia eri teemojen ympärille. Mukkulan kirjastossa kokoontuu lukupiiri kirjallisuudesta kiinnostuneille aikuisille.

Renkomäen kirjastolla on tarjota asiakkaille oma tiedotuslehti Lastu. Kirjastossa pääsee seuramaan erilaisia näyttelyitä ja tapahtumia läpi vuoden. (Lahden kaupunginkirjaston kotisivut 2009.)

3.3 Hakeutuva kirjastopalvelu

Hakeutuvalla kirjastopalvelulla tarkoitetaan kirjaston toiminta muotoja, jotka hakeutuvat asiakkaan luokse. vanhainkodin asukkaisiin. Räätelöidyt ja asiakkaiden lähelle hakeutuvat kirjastopalvelut ovat yleensä tarkoitettu asiakkaille, jotka itse eivät pääse käyttämään kirjastoa. (Opetusministeriö 2006).

Hakeutuvan kirjastopalvelutoiminnan Lahdessa hoitaa kirjastoauto, Kaupunginsairaalan potilaskirjasto ja Päijät-Hämeen keskussairaalan potilaskirjasto.

Potilaskirjastojen oheispalvelua on kotipalvelutoiminta. Asiakkaalle viedään hänen toivomia teoksia tai lukuehdotuksia. (Lahden kaupunginkirjaston kotisivut 2009.)

3.4 Lahden kirjastoauto

Lahdessa on tällä hetkellä kaksi kirjastoautoa. Lastenkirjastoauto Wilhelmiina houkuttelee lapsilukijoita ja Pegasos osallistuu kotipalvelutoimintaan. Lahden lastenkirjastoauto on koko maata ajatellenkin harvinaisuus. (Lahden kaupunginkirjaston kotisivut 2009.)

3.5 Lahden maakuntakirjastoalueen kaupungin- ja kunnankirjastot ja kirjastoautot oheispalveluineen

3.5.1 Artjärven kunnankirjasto

Artjärven kunnankirjastossa ei ole oheistoimintaa perinteisen kirjastotyön lisäksi. Artjärven kirjasto toimii yhden virkailijan varassa ja Artjärvellä ei ole kirjastoautoa (Kirjastot.fi, 2009).

3.5.2 Asikkalan kunnankirjasto

Asikkalan kunnankirjastossa on liikuntavälineiden lainausta..

Asikkalassa ei ole omaa kirjastoautoa ja kirjastoautopalvelujen sopimus on irtisanottu 1.1.2009 alkaen. Aiemmin palvelut ostettiin Padasjoen ja Hollolan kunnilta. (Simola 2009, 62).

3.5.3 Hartolan kunnankirjasto

Kirjastosta voi lainata kuntoiluvälineitä.

Hartola ostaa kirjastoautopalvelut Heinolan kaupunginkirjastolta. (Hartolan kunnankirjaston kotisivut 2009).

3.5.4 Heinolan kaupunginkirjasto

Heinolan kaupunginkirjastolla on tarjolla liikuntavälineitä, lapsille satutunteja, kirjallisuuspiirejä aikuisille, teemailtoja ja asianajajan neuvoja on saatavana päi-

vystysaikoina kirjastosta. Heinolan kirjastoauto palvelee myös Hartolan asukkaita tiistai-illan ja keskiviikkoisin Hartolassa. (Heinolan kaupunginkirjaston kotisivut 2009.)

3.5.5 Hollolan kunnankirjasto

Hollolan kunnankirjasto vastaa Hollolan kulttuuritapahtumista. Kirjastolla on hyvä ja pitkäaikainen yhteistyökoulutoimen kanssa. (Simola 2009, 67).

Hollolan kirjastossa on tarjota näyttelyitä, tanssi- ja musiikkiesityksiä.

Kalliolan sivukirjasto palvelee perinteisin kirjastotyömenetelmin.

Kärkölän kirjastosta käydään kerran kuussa pienen siirtokokoelman kanssa kahdessa vanhusten palvelutalossa. Yhteistyö koulutoimen ja varhaiskasvatuksen kanssa on satunnaisempaa. (Simola 2009, 26.)

Hollolan auto on tässä suhteessa edelläkävijä: auto on toiminut liikkuvana äänestyspaikkana ja osoittautunut sellaisena tarpeelliseksi. Myös postimerkkien myyntiä on kokeiltu.

Kirjastoautossa on infonäyttö, jolla saa välitettyä informaatiota kuntalaisille ja infotaulua voidaan räätälöidä eri reittien tarpeisiin. (Kiviluoto 2006, 21.)

3.5.6 Hämeenkosken kunnankirjasto

Hämeenkoskella lainataan kävelysauvoja kahden viikon laina-ajalla.

Muuten kirjasto toimii perinteistä kirjastotyötä tehden. Hämeenkoskella ei ole kirjastoautoa. (Hämeenkosken kirjaston kotisivut 2009.)

3.5.7 Nastolan kunnankirjasto

Kirjasto harjoittaa kotipalvelutoimintaa. Kirjastonkäytönopetusta annetaan halukaille, mutta ei systemaattisesti.

Kirjavinkkausta ei ole. Toiminnallisia kehittämistavoitteita ei ole asetettu lähivuodeksi. Kirjastossa koetaan haasteena pitää yllä nykyiset palvelut nykyisillä resursseilla. (Simola 2009, 72.)

Nastolassa on kirjastoauto mutta kirjastoautossa ei ole oheispalveluita.

3.5.8 Orimattilan kaupunginkirjasto

Kirjasto on toteuttanut Orimattilassa syntyneen elokuvaohjaaja Aki Kaurismäen elokuvia esittelevät verkkosivut, joilla on kävijöitä valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.

Kirjasto harjoittaa myös lapsia lukemiseen kannustavaa kirjavinkkaus-toimintaa. Satutunteja pidetään viikoittain.

Kirjasto on panostanut voimakkaasti kokoelmien esiin nostamiseen ja näyttelytoimintaan. Kirjaston tavoitteena on tulevaisuudessa tarjota entistä profiloituneempia palveluja.

Orimattilan kirjastoauto on keskittänyt toimintansa koulupysäkeille. (Simola 2009, 73.)

3.5.9 Padasjoen kunnankirjasto

Kirjasto on kuntalaisten ja vapaa-ajan asukkaiden rauhaisa olohuone, josta löydät vitriinin ja näyttelysermit omille taidonnäytteillesi.

Padasjoella on oma kirjastoauto, jolla ei ole oheispalveluita perinteisen kirjasto-työn ohella.

(Padasjoen kunnankirjaston kotisivut 2009).

3.5.10 Sysmän kunnankirjasto

Kirjasto markkinoi aktiivisesti kouluille ja päiväkodeille kirjastovierailuja, satuntunteja ja kirjapaketteja. Tarkoituksena on syksyn 2008 aikana selvittää mahdollisuudet jonkinlaisen vanhusten ym. kotipalvelun aloittamiseen.

Sysmän kirjastolla ei ole kirjastoautoa.

(Simola 2009, 76.)

4 KYSELYTUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN SUORITTAMINEN KIRJASTOAUTON ASIAKKAILLE

4.1 Oheispalveluiden sisällöllinen kyselytutkimus

Ensimmäinen markkinointitutkimuksen vaihe on tutkimusongelman määrittäminen. Ongelman määrittäminen tulee viedä yksilöidylle tasolle. Tutkimuksen onnistumisen kannalta on tärkeää, että tutkimus rajataan vain olennaisiin seikkoihin.

Tutkimuksella on aina tarkoitus ja tehtävä. Tutkimuksen tarkoituksen neljä peruspiirrettä ovat kuvaileva, kartoittava, selittävä ja ennustava. Tutkimukseen voi liittyä useampia piirteitä ja tutkimuksen tarkoitus voi muuttua tutkimuksen edetessä.

(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 133 - 134.)

Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen tutkimus on vaiheinen prosessi, johon kuuluvat perehtyminen aiheeseen ja suunnitelman laadinta, tutkimuksen toteutus ja tutkimusselosteen valinta. (Hirsjärvi ym. 2007, 63–64).

Hirsjärven mukaan tutkimuksen suunnittelussa on edettävä järjestelmällisesti (Kuvio 2).



Kuvio 2. Tutkimuksen kulku (Hirsjärvi ym. 2007, 65).

Käytin opinnäytetyössäni kahta tutkimusmenetelmää koska oli tärkeää saada selville yhtäältä Hollolan kirjastoauton asiakkaiden mielipide uusien suunniteltavien oheispalveluiden suhteen ja toisaalta kartoitin Lahden maakuntakirjastoalu-

een kirjastojen, kirjastoautojen ja potilaskirjastojen oheispalvelutoimintaa valmiin palvelutoimintamallin saamiseksi Hollolaan.

Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen, kirjastoautojen ja potilaskirjastojen oheispalvelutoiminnan kartoittamiseen käytin teoreettista kirjoituspöytä tutkimusta, jossa käytin hyväksi Internetissä valmiina olevaa tietomateriaalia. (Heikkilä 2008, 13).

Kartoittava tutkimus on vapaamuotoinen tutkimus, jolla lähinnä valaistaan ongelmaa ilman systemaattista tietojen keruuta tai analyysia. Sitä käytetään usein esitutkimuksena, jonka avulla pyritään löytämään tutkittavaa ilmiötä selittäviä tekijöitä tai sopivia vastausvaihtoehtoja ja luokitusta tutkimuslomakkeen kysymyksiin. (Heikkilä 2008, 14.)

Kyselytutkimukseni tarkoituksena oli tutkia monipalveluauton tarpeellisuutta Hollolan haja-asutusalueen asukkaille. Tutkimuksellani kartoitin asiakkaiden palvelutarpeita, palveluiden kehittämistä ja tuotettujen palveluiden käyttöastetta haja-asutus alueella.

Opinnäytetyölläni pyrin löytämään kehitysehdotuksia tuotteistaviksi palvelutuotteiksi. Tutkimuksesta saadun tiedon avulla on tarkoitus tuottaa kustannusneutraaleita lisäpalveluita Hollolan ja Kärkölen kunnan asukkaille.

Oheispalveluiden on tarkoitus kehittää asiakaspalvelua ja parantaa asiakastytyväisyyttä tuotteistettujen palveluiden avulla.

Käytin osittain informoitua kyselymenetelmää. Jaoin itse kyselylomakkeita asukkaille ja saatoin tarvittaessa tehdä heille tarkentavia lisäkysymyksiä. (Heikkilä 2008, 18).

4.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston koko

Ensimmäiseksi tutkimusryhmäksi on otettava se markkinasegmentti, jolle yritys suuntaa tarjontansa. (Rope 2001, 151).

Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin haja-asutus alueen aikuisasiakkaat. Asiak-
kaille jaettiin kysymyslomake kirjastoauton reiteillä neljän viikon aikana.

Pyrittiin antamaan mahdollisuus kaikille halukkaille osallistua tutkimukseen vaikuttamalla kyselyn keston pituuteen.

Toteutin oman kyselyni pitäen Hollolan ja Kärkölen aikuisväestöä perusjoukkona.

Tutkimus kattoi maantieteellisesti laajan alueen asukkaineen.

Vastausten määräksi tuli 73 vastausta kolmen eri kunnan asukkailta. Vastausten suurempi määrä ei olisi antanut lisäarvoa tuloksille koska palveluiden kannatus tuli selkeästi esiin tästäkin vastausten määrästä.

4.3 Tutkimusmenetelmät

”Tutkimusmenetelmä koostuu niistä tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään”(Hirsjärvi ym.2007, 178).

Tarkastelen lähemmin kyselyä aineiston hankinta menetelmänä.

Standardoitu kysely tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään asiaa samalla tavalla. Käytin tutkimuksessani standardoitua kyselyä koska halusin tietää kohde-ryhmän mielipiteen samasta asiasta eli palveluiden sisällöstä.(Hirsjärvi ym. 2007, 189.)

Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja tutkimuksessa voidaan kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas ja edullinen tapa kerätä aineistoa suureltakin kohderyhmältä. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Kyselytutkimuksen heikkouksina pidetään aineiston pinnallisuutta ja heikkoa informaatiotasoa, ei voida varmistua vastaajien vastausten rehellisyydestä, ei voida olla varmoja kysymysten onnistuneisuudesta vastaajien näkökulmasta ja hyvän lomakkeen laatiminen vaatii tutkijalta monenlaisia perehtyneisyyttä tutkittaviin asioihin. Vastaamattomuus kysymyksiin voi nousta myös suureksi haitaksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190; Hirsjärvi & Hurme 2008, 36.)

Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla. Avoimissa kysymyksissä esitetään vain kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. tai annetaan mahdollisuus olla eri mieltä kuin esitetty. (Hirsjärvi ym. 2007, 194).

Haastattelun tutkimusmenetelmänä hylkäsin sen kalleuden, vastausten analysoinnin hitauden takia ja tutkimusaiheen kannalta epärelevantin materiaalin saannin takia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36).

Tutkimukseni tutkimusmenetelmäksi valitsin standardoidun kyselytutkimuksen. Valintaan vaikutti se, että tutkittavien kohderyhmä oli suuri ja asui laajalla alueella. Palvelun tuotteistaminen ja palveluiden käyttöönotto prosesseineen on helpompi aikatauluttaa kun tutkimuksen voi ajoittaa haluamaansa ajankohtaan.

4.4 Tutkimuksen suorittaminen ja toteuttaminen

Kysymyslomakkeet muodostettiin yhteistyönä Hollolan kirjastotoimenjohtajan, kirjastoauto-osaston erikoiskirjastonhoitajan ja kirjastoautovirkailija-kuljettajan kanssa. Kysymykset pohjautuvat haluttuihin tietoihin ja nykyisten kirjastoauto resurssien puitteisiin. Liitteessä kaksi on esitelty kyselytutkimuksessa käytetty lomake.

Toteutin tutkimuksen mielipidetyyppisenä kyselynä koska toinen oheispalvelu ei sulje pois toista vaan tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden mieltymyksiä suunniteltujen oheispalveluiden ryhmästä. Olisi ollut suuntaa-antavaa jos joku palvelu ei olisi saanut kannatusta ollenkaan tai kaikki olisivat toivoneet samaa palvelua.

Tutkimuksen tuloksen mukaan kaikille oheispalveluille näytti löytyvän käyttäjiä ja kannatusta asiakkaiden keskuudessa.

Käytin kysymystyyppinä avoimia ja suljettuja kysymyksiä.

Kyselylomakkeessa oli yhteensä nejä kysymystä, joista ensimmäinen oli vaihtoehtoinen kysymys ja kolme seuraavaa kysymystä olivat avovastauskysymyksiä.

Ensimmäinen kysymys koski lisäpalveluiden sisällöllisiä toiveita. Vastaajat saivat valita seitsämästä annetusta vaihtoehdoista itselleen sopivimmat vaihtoehdot.

Vaihtoehtoja sai ympyröidä useampia.

Kaksi seuraavaa kysymystä antoivat vastaajille mahdollisuuden ilmaista vapaasti omat toiveensa lisäpalveluista ja virkailijavierailusta kirjastoautoon.

Viimeisellä kysymyksellä kartoitettiin asiakkaiden asioimispysäkkejä mahdollisen reittisuunnittelun varalta. (Kts.liite2.)

Ennen kyselytutkimuksen toteuttamista julkaistiin 27.3.2009 Etelä-Suomen Sanomissa artikkeli Monipalveluauto Hollolaan. Artikkelilla pyrittiin tekemään tutkittava asia tutuksi asiakkaille ennen kyselytutkimuksen suorittamista.. Asiakkaille jäi enemmän aikaa miettiä toiveitaan ennen kyselyyn vastaamista. Etelä-Suomen Sanomien laaja levikki kattoi kaikkien tutkimuskuntien asukkaat, joten tavoite kyselytutkimuksen ennakkomainonnasta saavutettiin. (Kts.liite1.)

Yhteydenotot tutkittaviin alkoivat 1.4.2009 ja kyselylomakkeiden jako loppui 30.4.2009. Pitkähköllä tutkimusjaksolla mahdollistettiin mahdollisimman monen asiakkaan osallistuminen kyselyyn. Kirjastoauto ajaa viikoittain eri reittiä maakunnissa joten asukkaille saatiin teoriassa kaksi mahdollisuutta käydä kirjastoasutossa ja vastata kyselyyn. Vastaaminen perustui asiakkaiden vapaaehtoisuuteen ja vastaamisprosentti nousikin hyvin korkeaksi eli asiakkaat vastasivat kyselyyn 98 %: sti.

Muutammat asiakkaat kieltäytyivät vastaamasta mutta syy kieltäytymiseen jäi epäselväksi mutta kukaan vastanneista ei kokenut lomaketta vaikeana tai hankala vastata. Lomake oli laadittu mahdollisimman helpoksi ymmärtää ja nopeaksi vastata.

Olin itse kahdella eri iltareitillä mukana jakamassa lomakkeita ja tutustumassa haja-asutusalueiden asiakkaiden asuinympäristöön. Tämä mahdollistaa sen, että pystyn palveluiden tuotteistamis- ja käyttöönottovaiheessa suunnittelemaan palveluista toimivampia asiakkaan lähtökohdista katsottuna.

4.5 Tutkimusaineiston analysointi, tulkinta ja johtopäätökset

Tutkimuksen ytimenä on kerätyn aineiston analysoiminen, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen. Analyysivaiheessa selvitetään, minkälaisia vastauksia saadaan ongelmiin. (Hirsjärvi ym.2007, 216.)

Analyysitapa ei määräydy automaattisesti jonkin säännön mukaisesti. Analyysi tehdään, kun aineisto kerätty ja järjestetty. Aineistoa voidaan kerätä ja analysoida samanaikaisesti. (Hirsjärvi ym.2007, 219.)
 ”Aineiston käsittely ja analysointi aloitetaan mahdollisimman pian keruuvaiheen tai kenttävaiheen jälkeen”. (Hirsjärvi ym.2007, 218).

Pääperiaatteena on valita sellainen analyysitapa, joka parhaiten antaa vastauksen tutkimusongelmaan. Analyysitavat voidaan karkeasti jakaa kahdenlaisiin eli selittäviin ja ymmärtämiseen keskittyviin. (Hirsjärvi ym. 2007, 218.)

Aineiston tulkinnalla tarkoitetaan aineiston analyysissä esiin nousevien merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa. Tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omat johtopäätöksensä. (Hirsjärvi ym.2007, 224.)

Johtopäätökset perustuvat synteeseihin ja tutkijan on pohdittava, mikä on saatujen tulosten merkitys tutkimusongelmalle. Tutkimustulosten laajempaa merkitystä voisi myös pohtia. (Hirsjärvi ym.2007, 225.)

4.6 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuus riippuu tutkimusaineiston laadusta. Aineiston laadukkuutta voidaan parantaa miettimällä etukäteen hyvä kyselyrunko kysymyksille.(Hirsjärvi 2008, 184.)

Tutkimuksissa pyritään arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä. (Hirsjärvi ym.2007, 227).

Tutkimuksen luotettavuutta on vaikea arvioida koska tutkimuksen vastaustilanteessa vastaaja saattaa käyttäytyä toisin kun todellisessa tilanteessa. Asiakkaat ovat toisaalta tottuneita vastaamaan kyselyihin mutta saattavat olla hieman kyllästyneitä ja vastata kysymyksiin huolimattomasti. (Hirsjärvi 2008, 34).

Tutkittavien määrä riippuu aina tutkimuksen tarkoituksesta ja sopiva tutkittavien määrä on silloin kun saa tarvitsemansa tiedon. (Hirsjärvi 2008, 58).
Tavoitin kattavasti halutun kohderyhmän ja vastaus prosentti oli korkea. Suuremmalla vastaajajoukolla en katso olevan lisäarvoa, koska mie-luisin oheispalvelu vaihtoehdot tuli näinkin selvästi esille.
Tutkimuksen ansiosta saa hyvän kuvan siitä mitä oheispalveluja tulisi kehittää ja tuotteistaa.

Luotettavalta tutkimukselta vaaditaan sen toistettavuutta samanlaisin tuloksin.(Heikkilä 2008, 30).

Tutkittava asia ei käsitellyt henkilökohtaisia arkoja aiheita joten arvioin vastaajien vastanneen rehellisesti kysymyksiin. Vastaajien rehellisyys on perusedellytys tutkimuksen luotettavuudelle. (Heikkilä 2008, 76.)

5 OHEISPALVELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

5.1 Näkemykset ja kokemukset palveluiden suorittamisesta

Kunnan lakisääteisissä velvollisuuksissa eroitetaan toisistaan palvelujen järjestöminen ja palvelujen tuottaminen. Järjestämisvelvollisuuden tarkoittaa sitä, että kunta huolehtii ja vastaa siitä, että tarpeen mukaisia palveluita on saatavissa. Järjestämisvelvollisuuden toteuttamisen eli palvelujen tuottamisen kunta voi toteuttaa eri tavoin. (Kananaja 2008, 175.)

Tutkimuksessa ilmeni, että suurin osa vastaajista on valmis käyttämään uusia oheispalveluita kirjastoautossa. Tosin oli niitäkin, jotka olivat tyytyväisiä kirjastoauton nykyiseen palvelutasoon.

Asiakaskeskeisyys edellyttää palvelun laadun katsomista asiakkaan silmin. Eri asiakkaille hyvä palvelu merkitsee eri asioita. (Ylikoski 1999, 117.)

Palveluorganisaatio haluaa vastata asiakkaan odotuksiin ja jopa ylittää ne. Odotusten ylittämisessä piilee vaarana asiakkaan kokemus siitä, että palvelun laatu on turhan hyvää. (Ylikoski 1999, 120.)

Tällaiseen kokemukseen viittaisi erään asiakkaan kommentti ”En halua uusia palveluita vaan olen tyytyväinen jos entinenkin palvelutaso säilyy”.

Palvelun saavutettavuus ja kattavuus: Palvelun saavutettavuus kuvaa sitä, missä määrin kyseinen palvelu on asukkaiden saatavilla ja saavutettavissa

ja miten helposti tai joustavasti se on käytettävissä. Saavutettavuus voi olla fyysistä, taloudellista, tiedollista, kommunikatiivista tai sosiaalista saavutettavuutta. (Kananaja 2008, 165.)

Kattavuus liittyy siihen, kattavatko palvelut määrällisesti ja sisällöllisesti erilaiset tarpeet ja tarvitsijaryhmät. Kattavuudella voidaan tarkoittaa myös maantieteellistä kattavuutta. (Kananaja 2008, 165).

Vaativa asiakas on paras palveluiden kehittäjä. (Korpela 2008, 128).

Vastaajilta ei tullut omia ideoita oheispalveluiksi kirjastoautoon ja virkailijavierailutoiminnasta oltiin kiinnostuneita.

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

Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.”

Kaikki muu kirjaston tuottamat palvelut voidaan määritellä oheispalveluiksi.

5.2 Kirjoituspöytä tutkimuksen tulokset Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen oheispalvelusta

Tutkittuani Lahden maakuntakirjastoalueen kirjastojen ja kirjastoautojen oheispalveluita kirjastojen kotisivuilta, havaitsin oheispalvelutarjonnan olevan vähäistä. Jopa niin vähäinen palvelumuoto kirjastojen toiminnassa, ettei näistä oheispalveluista ole malliksi Hollolan kirjastoauton palvelutuotantoa suunniteltaessa.

Ahtialan- ja Launeen lähikirjastoista voi lainata liikuntavälineitä, samaten Heinolan kaupunginkirjastosta, Hartolan- ja Hämeenkosken kunnankirjastoista.

Lahden maakuntakirjastosta ja Heinolan kaupunginkirjastosta saa asianajajan palveluita päivystysaikoina.

Kiveriön lähikirjastossa toimii taidelainaamo, josta saa vuokrata taidetta taulujen muodossa. Orimattilan kaupunginkirjasto on toteuttanut Orimattilassa syntyneen elokuvaohjaaja Aki Kaurismäen elokuvia esittelevät verkkosivut, joilla on kävijöitä valtakunnallisesti ja kansainvälisesti.

Nämä edellä esiteltyt palvelut katson kirjastojen oheispalveluiksi. Muut palvelumuodot ovat perinteisempää kirjastotoimintaa.

Kirjastojen yleisiä palvelumuotoja ovat muun muassa kirjastoesittelyt, aineistopakettit, pulpettikirjat, kirjavinkkaus, kirjastoautojen koulu- ja päiväkotipysäkit.

Kirjastot järjestävät myös muun muassa kirjallisuusiltoja, nukketheateriesityksiä, satutunteja, internetin käytön, näyttelyiden järjestäminen ja sähköisen asioinnin opastusta sekä tarjoaa tiloja opiskeluun.

Kirjastoautoilla Lahden seudulla ei ollut oheistoimintaa. Monipalvelu kirjastoautoja on muutama Suomessa.

Leppävirran kirjastoautosta saa perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi kylien ikäihmisille räätälöityjä palveluita. Autossa voi mitata tai mittauttaa verenpainensa, hoitaa pankkiasiansa, autosta voi hakea kauppatavaransa tai pyykkipussinsa ja ruoka-annosten kuljettamista on kokeiltu. Ongelman omien asioiden hoitamisessa muodostaa pysäkkien lyhyet pysähtymisajat. (Kirjastolehti 2009, 18.)

Alajärven kirjastoautossa Internet-yhteys mahdollistaa sähköisen asioinnin asiakkaille.

Kemijärvellä on monipalveluauto, joka hoitaa sähköisen asioinnin palveluiden lisäksi myös eri alojen virkailijoiden vierailut auton reiteillä. Kysyntää on Kelan-, työvoimatoimiston -, pankkien- ja hoiva-alan virkailijoille.

Vieremällä asiakkaita palvellaan ruokakuljetusten muodossa haja-asutus alueille, kouluille ja päiväkodeille. (Holme & Sivenius 2009.)

Lähtökohtana on pidetty peruskirjastoautotoimintaan keskittymistä ja suhtautuminen mahdollisiin kirjastoauton tarjoamiin lisäpalveluihin on melkoisen varovaista. Lisäpalvelujen katsotaan myös olevan jossain määrin keinotekoisia sekä saattavan viedä pohjaa itse kirjastotyöltä. Lisäpalvelut toisivat tullessaan myös lisätöitä joi-
nyt kiireiselle kirjastoautohenkilökunnalle. (Kiviluoto 2006, 22.)

5.3 Kyselytutkimustulokset kirjastoauton oheispalveluista

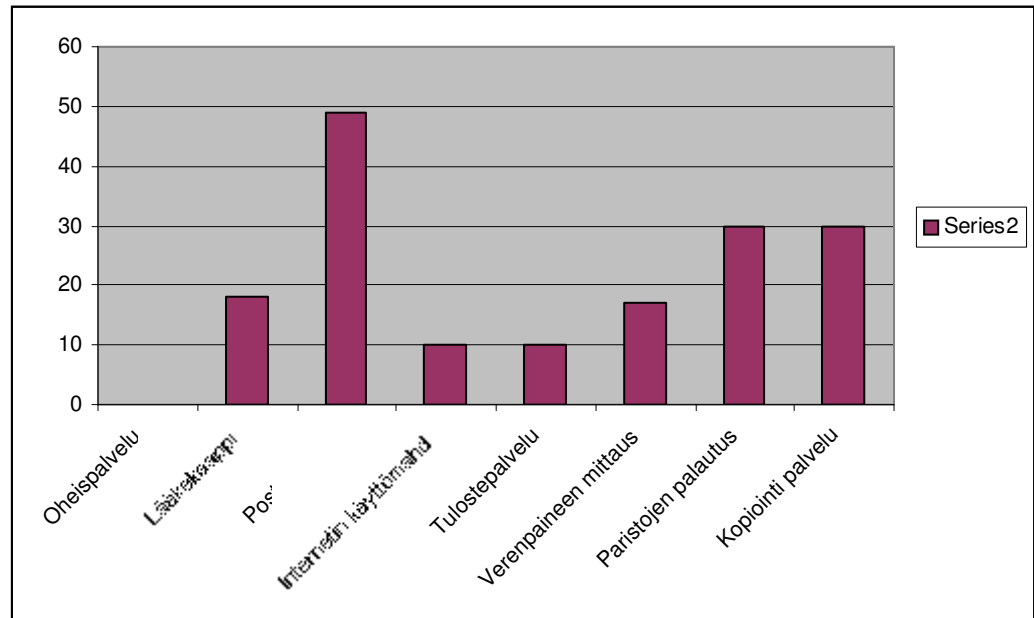
Tutkimuksen ensimmäisessä osassa olen jakanut vastauksia eri vaihtoehtoina olevien palveluiden alle, jotta tuloksien käsitteleminen helpottuisi. Vaihtoehtoina oheispalveluiksi olivat: lääkekaappi, postipalvelut, Internetin käyttömahdollisuus, tulostepalvelu sähköisen asioinnin lomakkeille, verenpaineen mittausmahdollisuus, paristojen palautusmahdollisuus ja kopiointipalvelut. Kysymysten asettelussa oli tarkoitus saada vastaajien mielipiteen oheispalveluista eikä laittaa palveluita suosituimmuus järjestykseen joidenkin palveluiden jäädessä toteuttamatta.

Tutkimuksen avovastausosioissa kysyin vastaajien omia toiveita lisäpalveluista ja eri alojen virkailija vierailuista kirjastoautoreitillä. Virkailijoista edustettuna olivat Kela, työvoimatoimisto, pankki, koulu ja kodinhoitajat. Viimeiseksi kysyin vastaajan asiointipysäkkiä, jotta voi hahmottaa kirjastoauto asiakkaiden seudullisen kiinnostuksen mahdollisia uusia palveluita kohtaan.

Vastauksia saatiin 73 kappaletta, mikä edustaa kattavaa otosta haja-asutusalueen kirjastoauton aikuiskäyttäjistä.

Lisävastaajien määrällä ei olisi suurta merkitystä, koska vastauksista erottui selvästi kolme suosituinta palvelua. Tutkittavien vastaukset kattavat Hollolan, Kärkölän ja Asikkalan kunnan alueen kirjastoautoasiakkaat.

Vastausprosentti kirjastoautoasiakkaiden keskuudessa oli 98 %:a eli tutkittavat ottivat aktiivisesti osaa kyselyyn.



Kuvio 3. Oheispalveluiden saamat äänimäärät

Ehdotetuista oheispalveluista eniten kannatusta sai postipalvelut. 49 (67,1 %) vastaajaa 73:sta käyttäisi postipalveluita hyväkseen.

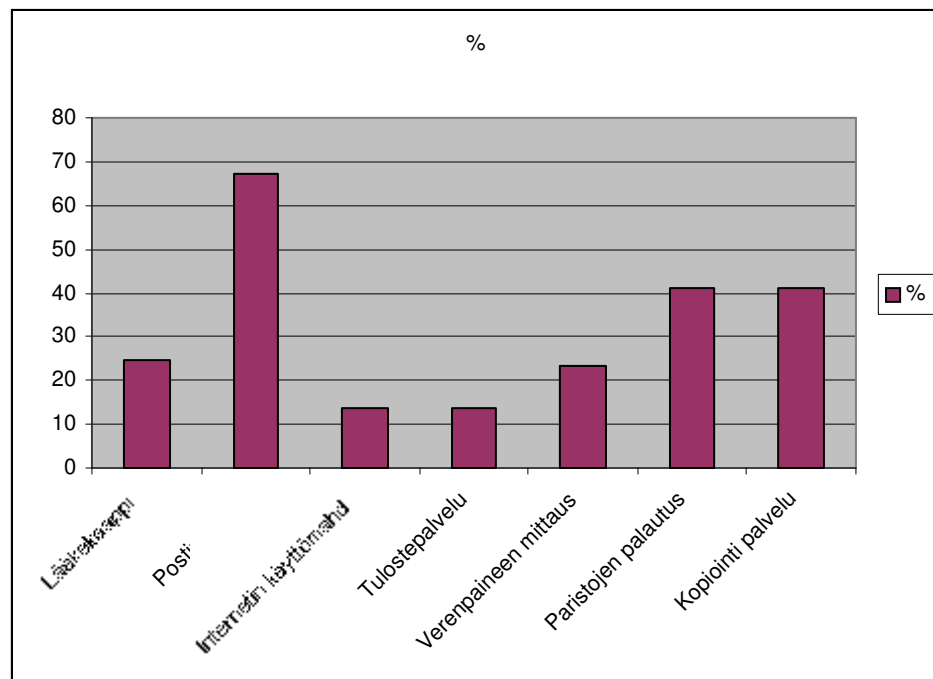
Kirjastoautosta saa nykyisin ostaa postimerkkejä. Asiakkaita kiinnosti mahdollisuus jättää postitettavat kirjeet kirjastoautoon, jotka henkilökunta toimittaisi kirjastoauton reitin päätteeksi Hollolan pääpostiin. Tämän palvelumuodon kysyntää lisää harvassa olevat postilaatikat haja-asutus alueella.

Asiapapereiden kopiointimahdollisuus ja käytettyjen pattereiden

keräyspiste kirjastoautossa sai toiseksi eniten kannatusta vastaajilta. Molempien palveluiden saama äänimäärä oli sama eli palvelut saivat 30:n (41 %) vastaajan mielenkiinnon. Papereiden kopiointi ilman omaa tietokonetta ja tulostinta on hankalaa, joten kysyntää palvelulle tuntuu olevan. Käytetyt patterit koetaan ongelmajätteenä, josta on haasteellista päästä eroon.

Lääkekaapin reseptivapaille lääkkeille sai kannatusta vastaajien parissa kuten myös verenpaineen- ja verensokerinmittausmahdollisuus. Tämä oheispalvelut vaativat kirjastoauton henkilökunnalta ylimatillista tietämystä. 18 (24,6 %) henkilöä oli valmis ostamaan reseptivapaita lääkkeitä kirjastoautosta. Yhden äänen sai vähemmän verenpaineen mittausmahdollisuus mutta tätäkin palvelua olisi valmis 17 (23,2 %) vastaajaa käyttämään.

Internetin käyttömahdollisuus ja sähköisten lomakkeiden tulostusmahdollisuus eivät kiinnostaneet vastaajia suuresti. Kumpikin palvelumuoto sai 10:n (13,7 %) asiakkaan kannatuksen. Tämä johtunee kahdesta asiasta eli asiakkailla on omia Internet laitteita yhteysineen käytössä tai vastaajat edustivat ikäluokkaa, joka ei käytä päivittäin aktiivisesti tietotekniikkaa. Kaikki ehdotetut oheispalvelu muodot saivat kannatusta vastaajilta.



Kuvio 4. Oheispalveluiden kannatus prosentteina

Mitä muita oheispalveluita haluaisit kirjastoautoon kysymykseen, ei asiakkailta tullut omia ehdotuksia. ”Uusia DVD-levyjä”, ”Enemmän uutuuksia” ja ”Satutun-

teja kirjastoautoon ” olivat avovastauskysymyksen vastauksia jotka eivät vastanneet kysytyyn oheispalvelu asiaan.

Vastaajien oli selvästi vaikeaa tuoda esiin omia ehdotuksia uusiksi palveluiksi kirjastoautoon. Syynä voi olla tutkimuksen aiheuttama hämmennys tai ettei oheispalveluasiana oltu ajateltu ennakkoon.

Omien visioiden puuttuminen kertoo tyytyväisyydestä asioiden nykytilaan. Ei uusia palveluita”, ”Kirjastoauto on kirjastoauto”, ”Jos entiset palvelut säilyvät, olen tyytyväinen” ja ”Palvelu on riittävää” kommentit tukevat ajatusta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä nykyisen palvelutasoon.

5.4 Tutkimustulos virkailijavierailuista

Eri alojen virkailijoiden vierailuista oltiin kiinnostuneita koska vain kolme vastaajaa ei pitänyt tarpeellisen vierailijoita. Ehdolla oli virkailijoita Kelasta, työvoimatoimistosta, pankista, kouluista ja lähi- ja kodinhoitajista. Eräs vastaaja ilmaisi kiinnostuksensa paikallista kulttuuri- ja nuorisotoimea kohtaan samoin toinen vastaaja toivoi satutunteja lapsille kirjastoautoon.

Kaikki ehdotetut virkailijat saivat viiden asiakkaan kiinnostuksen. Sairaanhoidtajaa kirjastoautoon reitille mukaan toivoi yksi vastaaja samoin kun joku asiakas toivoi kodinhoitajaa mukaan kirjastoautoon.

Suurin osa tutkittavista ei ottanut kantaa eri alojen virkailijavierailuihin koskevaan kysymykseen. Ehkäpä virkailijavierailut koettiin vieraaksi palvelumuodoksi kirjastoautolle. Vastaamattomuus, voi myös merkitä sitä etteivät vierailut kiinnosta asiakkaita tai niille ei ole kysyntää asiakkaiden keskuudessa.

Virkailijavierailujen toimintamalli on työn alla ja haasteellisin osa toteuttaa oheispalveluprojektissa. Mietittäväksi jää ketä virkailijoita

kutsutaan ja miten palvelua markkinoidaan asiakkaille. Täytyy myös miettiä millä kirjastoauton reiteillä olisi taroituksenmukaisinta olla mukana ja minä viikoppäivänä.

Tuottajien välistä yhteistyötä voidaan lisätä valtion, seurakuntien ja kolmannen sektorin yhteispalvelupisteiden avulla. (Korpela 2008, 154).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

6.1 Hollolan kirjastoautopalveluiden kehittäminen

Kansalaisten mielipiteet hyvinvointivaltiosta määräytyvät pitkälti, sille asetettujen odotusten kautta, jolloin yhtenä kriteerinä voidaan pitää palveluiden riittävyttä. Kirjastopalveluiden järjestämisestä kansalaisille ovat maassamme vastanneet pääsääntöisesti kunnat. (Fredriksson 2008, 19.)

Jatkossa ovat palvelu- ja kuntalähtöisyys keskeisessä asemassa. Tämä tarkoittaa muutosta tuottaja- ja hallintolähtöisestä ajattelusta asiakaslähtöiseen palvelujen tarjontaan, palveluiden organisointiin ja palveluprosesseihin. (Haverinen toim. 2008, 21.)

Kunnallistalouden haasteellisen tilanteen takia on julkisten palveluiden tuottamistavoissa tehtävä muutoksia. (Lundström 2003, 10). Palvelukonseptin on toimittava joustavasti ja tehokkaasti. Tuottavuuden kasvua tapahtuu, kun otetaan käyttöön parampaa tekniikkaa tai kun työ organisoidaan tehokkaammalla tavalla. Usein teknologinen kehitys on asteittaista ja perustuu joolemassa olevan teknologian hyödyntämiseen. (Taimio 2009, 61.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa ja tutkia toimivia oheispalveluita Hollolan kirjastoautoon perinteistä kirjastotyötä tukemaan.

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaankin sanoa, että oheispalvelu toimintaa kirjastoautoon tulee kehittää edelleen. Oheispalveluista tulisi tuotteistaa

luotettava ja toimiva palvelukonsepti, jota voidaan tarvittaessa kopioida muiden kirjastoautojen käyttöön.

Oheispalveluiden käyttöön oton jälkeen palvelukonseptin hiomistarpeet voivat jäädä minimaalisiksi tai sitten palvelukäytännön jatkaminen ei ole järkevää esim. oheispalveluiden aiheuttamien kustannusten vuoksi.(Sammallahti 2009, 181).

Erilaistamistarpeet näkyvät konseptin hiontana esim.palvelutarjonnan, käyttötuotteiden, aukioloaikojen ja markkinoinnillisten viestien kautta.(Sammallahti 2009, 181).

Syksy 2009 on hyvä ajankohta aloittaa uusien palveluiden tuottaminen. Asiakaat ovat tottuneet muutoksiin kirjastoauton aikatauluihin ja reitteihin syksyisin. Syksy on sopiva ajankohta myös siksi, että asiakkaat eivät ole unohtaneet kyselyä vaan yhdistävät tutkimuksen ja käytännön toimet keskenään. Palveluiden tarkka toimintamalli tulee suunnitella pikaisesti jotta palveluista tiedottaminen asiakkaikke ennen syksyä on mahdollista.

Asiakkaille olisi saatava markkinoiduksi tuotetut oheispalvelut osaksi asiointia kirjastoautossa. Oheispalveluiden ilmoittelu tapahtuu kirjaston kotisivuilla, kirjastoautosta ja kirjastosta jaettavilla tiedotteilla ja ”puskaradion” kautta. Oheispalveluiden markkinointipuhe kannattaa tiivistää mahdollisiman napakaksi viestiksi jättää turhat mainesanat pois jotta asiakkaat omivat uudet palvelut kirjastoautosta.(Hirsjärvi 2008, 74).

Uusien oheispalveluiden kustannusneutraalius mahdollistaa myös ripeän aikataulun palveluiden toteutuksessa. Tekniset laitekysymykset kuten myös henkilökunnan motivoituneisuus eivät ole esteenä toteuttaa lisäpalveluita kirjastoautoon syksystä 2009 alkaen.

6.2 Palveluiden tuottamisen haasteet

Suuri haaste on, se kuinka saadaan palvelutuotantoa koskevasta runsaasta innovaatio-, tutkimus- ja kehittämistoiminnasta mahdollisimann paljon laadullisia ja määrällisiä hyötyjä. Miten innovaatiot ja hyvät käytännöt tuotteistetaan ja levitetään niin, että niistä hyötyvät kansalaiset palveluita käyttävinä asiakkaina ja veronmaksajina?(Korpela 2008, 152.)

Kaikki oheispalvelut on mahdollista toteuttaa teknisesti ja kustannusneutraalisti. Kirjastolla on valmiina tarvittava tekniikka, laitteet ja tietotaito, jota sähköisetpalvelut toteutuakseen tarvitsevat.

Postipalvelut, joita haluttiin eniten ovat kustannusneutraaleja. Henkilökunta on valmis toimittamaan seuraavana aamuna postin pääpostiin, hakiessaan sieltä aamupostia. Käytössä olevia aamuposti toimintatapoja ei tarvitse muuttaa joten työaikaa uuteen postinvälitys oheispalveluun ei kulu kymmentä minuuttia enempää. Postimerkkejä ostetaan 40 eurolla ja ajankansa postimerkkien myyntimaksaa itsensä takaisin.

Käytetyille paristoille täytyy hankkia astia tai laatikko, johon asiakkaat voivat käytetyt paristot jättää. On otettava selville, mihin kirjasto paristot edelleen toimittaa. Tämän palvelumuoto on taloudellisesti edullisesti toteutettavissa. Taroituksenmukaisen palatusastian pattereille saa 10 eurolla. Tämä kustannus on kertaluontoinen.

Internet- pääte on kirjastolla varastossa, joten laitehankinta kustannuksia ei tulematta tulostin, jolla saa otettua kopioita maksaa noin 40 euroa. Kirjastoautohenkilökunnan mukaan on mahdollista löytää asiakaspäätteeksi tarkoitetulle laitteelle paikka kirjastoautossa. Kirjastoautossa on valmiina Internet-yhteys mutta Internet- käyttöliittymämaksuja tulee vuositasolla noin 360 euroa. Tietotekniikkalaitteiston myötä hoituu kopiointi, sähköisen asioinnin mahdollisuus, lomakkeiden tulostuspalvelu ja Internetin käyttö muutoinkin.

Tulostupalvelu vaatii alkuinvestoinniksi 15 euroa paperiarkkien muodossa mutta on huomioitava, että kopiointi palvelusta saadaan myös tuloja. Pääkirjastossa ve-
loitetaan 20 centtiä per kopio.

Lääkekaappitoimintaan liittyy luvanvaraisuutta ja viranomaisten valvonta-asioita. Näihin asioihin perehtyessä kuluu henkilökunnan työ-aikaa jonkin verran mutta on mahdollista kysyä kuinka Leppävirralla on toimittu lääkekaappi asioinnin kanssa. Leppävirran kirjastoautossa on reseptivapaita lääkkeitä myynnissä. Lääkekaapin sisältö vaikuttaa palve-
lusta syntyviin kustannuksiin. Sisällön hinnan voi rajata 100 euron arvoi-
seksi ja myös tästä toiminnasta saadaan tuloja.

Verenpaineenmittarin kustannukset ovat noin sata euroa joten kalliista investoin-
nista ei ole kysymys. On tarkoitus, että asiakkaat omatoimisesti
mittaavat verenpaineensa mutta tarvittaessa saavat apua kirjastoautonhenkilökun-
nalta. Verenpaineen mittaustulosten tutustuminen
vie kirjastoauton henkilökunnan työaikaa jonkin verran samoin kun
mittauksessa asiakkaan avustaminenkin.

Kustannukset oheispalveluiden käyttöönottovuonna ovat 775 euron luokkaa. Osa
käyttöönottokustannuksista on kertaluonteisia, osa maksaa itsensä takaisin ja osas-
ta palveluista saadaan tuloja. Ajan myötä selviää todelliset käyttökustannukset per
vuosi. Kustannuksiin alentavasti voi vaikuttaa hankittavien tuotteiden määrällä ja
hintatasolla.

Taulukko 1. Arvio kirjastoauton oheispalveluiden käyttöönottokustannuksista

OHEISPALVELU	KUSTANNUSARVIO € /vuosi
Lääkekaappi - sisältö	100 €
Postipalvelut - postimerkit	40 €
Internet - käyttöliittymä + tulostin	360 € + 40 €
Tulostepalvelu	10 €
Verenpainemittari	100 €
Paristojen palautus astia	10 €
Kopiointi	15 €
YHTEENSÄ €	775 €

Virkailijavierailujen toimintamallille on laadittava toimiva konsepti.

Tutkimus osoitti, että vierailijoille on kysyntää mutta palvelukonseptin sisältöä ja järjestelyitä tulee miettiä tarkoin.

On kysyttävä neuvoja kirjastoautojen henkilökunnalta, joilla on kokemusta vierailijatoiminnasta.

Haasteeksi muodostuu vierailijatoiminnan markkinointi, informointi asiakkaille, virkailijoiden saatavuus ja vierailijoiden sitoutuminen luvattuihin vierailuihin kirjastoautoon. Myös kirjastoauton aikataulut lyhyine pysäkkiaikoinen ja reitit voivat muodostua haasteiksi vierailujen onnistumiselle.

Oheispalveluiden SWOT-analyysi

<p><u>Oheispalveluiden tuotteistamisen SWOT-analyysi: Vahvuudet</u> Kirjastoauto tavoittaa asiakkaita kattavasti ja säännöllisen aikataulun mukaisesti.</p> <p>Henkilökunta palvelee ammattitaidolla ja joustavasti kuntalaisia. Kirjastoautossa asioinnin helppous on yksi isoimmista vahvuuksista.</p>	<p><u>Heikkoudet</u></p> <p>Suurimpana heikkoutena on kirjastoauton tilanahtaus. Monipuoliseen palvelutoimintaan kirjastoauton tilat käyvät ahtaiksi. Oheispalveluista informointi ei tavoita asiakkaita ja uudet palvelut jäävät vajaakäytölle.</p>
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <p>Mahdollisuutena voidaan pitää tietysti sitä asiaa, että kirjastoautosta saa nopeaa ja hyvää palvelua. Ihmisten kiireiden lisääntyttyä ja haja-asutusalueiden palveluiden vähetessä on kirjastoautolla mahdollisuus uudistaa ja panostaa palveluaan kuntalaisille. Kirjastoautotoiminta on vakiinnuttanut asemansa ja onnistunut muodostamaan itselleen laajan asiakaskunnan.</p>	<p><u>Uhat</u></p> <p>Asiakkaita ei kiinnosta uudet oheispalvelut vaan ne jää käyttämättä. Tämänhetkinen taloudellinen tilanne ja uhkana olevat kuntatalouden säästötoimenpiteet voivat uhata oheispalveluiden järjestämistä kirjastoautoon.</p>

Kuvio 5. Oheispalveluiden SWOT-analyysi

Kirjastoauton vahvuuksia tuottaa oheispalveluita ovat kirjastoauton mahdollisuus tavoittaa asiakkaita kattavasti ja säännöllisesti aikataulun mukaan. Asiakkaat luottavat kirjastoauton säännönmukaisuuteen ja luotettavuutta palvelunuottajana lisää henkilökunnan palvelun ammattitaito ja joustavuus.

Suurimmaksi heikkoudeksi oheispalveluiden tuottamiselle muodostuu kirjastoauton fyysisen tilan pienuus. Kirjastoautoon ei saada sopimaan isokokoisia laitteita palvelutoimintaan tai autoon ei mahdu suuria väkimääriä yhtäaikaisesti toimimaan.

Kirjastoauton mahdollisuutena voidaan pitää vakiintunutta kirjastoautotoimintaa, jonka varaan kiireisille asiakkaille voidaan kehitellä uusia palvelumuotoja tukemaan perinteistä kirjastoautotoimintaa.

Oheispalvelutoimintaa uhkaavia tekijöitä ovat kuntatalouden säästötoimenpiteet, jotka kohdistuvat sivistystoimeen. Palveluiden uhkana on myös asiakkaiden vähäinen tai olematon kiinnostus tuotettuja palveluita kohtaan.

7 YHTEENVETO

Julkisten palveluiden tuottavuutta, laatua ja vaikuttavuutta on pyritty parantamaan kehittämisohjelmilla sitten 1990-luvun alun. Ohjelmat eivät kuitenkaan ole ratkaisu perusongelmiin. Hyvinvointipalveluiden tehokkuuserot ovat olleet pieniä toisiinsa nähden joten johtopäätöksenä voidaan pitää sitä, ettei työyhteisöjen tuottavuutta ei voida ratkaisevasti parantaa parhaita käytäntöjä monistamalla vaan kehittämällä koko palvelujärjestelmää.(Nakari 2009, 19.)

Kunta-alan vaatimusten kasvaessa on pyrittävä vastaamaan haasteisiin tuotteistamalla kustannusneutraaleja palveluja. Oheispalveluiden tuotteistamisen päämääränä on toteuttaa palveluita, jotka toimivat asiakkaiden arjessa ja jotka ovat synty- ja ylläpitokustannuksiltaan neutraaleja. Eivätkä toiminnallaan aiheuta lisäkustannuksia kirjastolle. Palvelut eivät saa kuormittaa henkilökunnan voimavaroja vaan niiden pitää toimia haasteena ja innostuksen lähteenä arkityössä. Palveluiden onnistunut tuotteistaminen mahdollistaa palveluiden kopioinnin muihinkin kirjastoautoihin palvelutoimintamalliksi.

Maakuntakirjastoille lähetettiin tiedustelu (10.11.2008) kirjastojen toimintamalleista, kokeiluista ja strategisista painopisteistä eri puolilla maata. Kirjastoissa on meneillään olevia hankkeita toiminnan uudelleen järjestelyistä arjen pieniin palveluideihin.(Simola 2009, 81.)

Onnistunut suunnittelu takaa paremman lopputuloksen palveluiden käyttöönotossa ja jatkuvuudessa. Lehtiartikkelilla pyrittiin tekemään ajatus uusista oheispalveluista tutuksi asiakkaille ja saada asia asiakkaiden mieliin itämään.

Tutkimuksella haluttiin kartoittaa lisäpalveluiden tarvetta ja halukkuutta käyttää oheispalveluita kirjastoautossa.

Autottomille haja-asutusalueen asukkaille on tarkoitus tuottaa elämää helpottavia palveluita, näinä taloudellisesti haastavina aikoina, jolloin julkisia palveluita karsitaan kustannussyistä.

Palvelulla ja tuotteistetulla palvelutuotteella on eri merkitys. Opinnäytetyössäni käsitelin tuotteistettua palvelutuotetta. Palvelutuotteelle on ominaista aineettomuus. Palvelua on myös luonehdittu tuotteeksi, mitä ei voi tiputtaa varpailleen.

Palvelu on tekoja, jotka tuotetaan. Asiakas osallistuu tähän tuotantoprosessiin samoin kun asiakaspalvelijakin. Aineettomuuden takia asiakaspalvelijalla on suuri merkitys palvelutilanteen onnistumiselle.

Palvelu voi toimia ilman tuotteistamista mutta sitä on vaikea monistaa muiden käyttöön. Tuotteistaminen siirtää palveluosaamisen yksilöltä organisaatiolle. Tuotteistettua palvelua on helpompi esitellä ja opettaa muille.

Kyselytutkimuksen avulla sain tietoa asiakkaiden toiveista kirjastoauton oheispalveluiden suhteen. Asiakkaat pääsevät vaikuttamaan tuotettaviin palveluihin ja näin ollen palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita

Tuloksista selvisi, että asiakkailla ilmenee halukkuutta käyttää kirjastoauton oheispalveluita. Palveluiden joustavuus ja luotettavuus tulisi olla päämäärinä, kun oheispalvelun sisältöä aletaan kehittämään.

Tutkimus osoitti suunnitellun oheispalvelun sisällön olevan tarpeeksi kattava ja asiakkaiden tarpeet huomioonottava. Palvelun ajantasaistamiseen tietyin väliajoin tulee kiinnittää jatkossa huomiota. Asiakkaat kaipaavat konkreettista palvelua asiantuntijapalveluiden rinnalle.

Kirjastoauton tulee ottaa huomioon asiakkaiden tarpeiden monipuolisuus taatakseen oman kannattavuutensa taloudellisten resurssien kavetessa.

Kirjastoauton asiakkaat kokevat tämän hetkisen palvelutilanteen hyvänä mutta on osoitettava, että oheispalvelumalli on kustannustehokkaampi tapa toimia kuin pelkästään perinteinen kirjastoautotoiminta.

Kyselytutkimukset tulokset ovat yleistettävissä, koska vastaajat edustavat kattavaa otosta haja-asutusalueella asuvista aikuisasiakkaista.

Vastaajat ovat myös aktiivisia kirjastoauton käyttäjiä ja täten omaavat olennaista tietoa kirjastoautoon sopivista oheispalveluista käyttäjän näkökulmasta katsottuna.

Oheispalveluiden käytäntöön vakiinnuttamiseen ja asiakkaiden oheispalveluiden sisäistämiseen vaikuttaa palveluista hyvin tiedottaminen asiakkaille. Ratkaisevaa on tiedon hallittavuus, sisältö ja käyttökelpoisuus.

Uusista oheispalveluista tulee välittää informaatiota asiakkaille, jotta kirjastoauton käyttäjät olisivat alttiimpia harkitsemaan uusien palveluiden käyttämistä. (Korpela 2008, 152.)

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Fredriksson, Sami.2008. Julkista vai yksityistä:kuntalaisten palveluita koskevat valinnat. Vammala:Vammalan Kirjapaino Oy.

Grönroos, Christian.2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki:WSOY

Haverinen toim.2008. Hyvinvoinnin arki maaseudulla: Tekeviä käsiä ja tietoteknologiaa.2008. Vammala:Vammalan kirjapaino Oy.

Heikkilä, Tarja.2008. Tilastollinen tutkimus.7.uudistettu painos.Helsinki:Edita Prima Oy.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajajärvi, Paula. 2007. Tutki ja kirjoita.13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi & Hurme.2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki:Gaudeamus.

Holme & Sivenius.2009. Kirjastoautot Suomessa. Lahti:Päijät-Paino Oy.

Kananoja, Aulikki.2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka: osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva:WS Bookwell Oy.

Kinnunen, Ritva.2003. Palvelujen suunnittelu. Vantaa:WSOY

Kirjasto Kirjastolehti.2009,1.

Kirjastolaki (1998/904)

Kiviluoto, Johanna. 2006. Yhdessä enemmän.. Lahti: Lahden kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto.

Korpela, Juhani.2008. Julkishallinto murroksessa: rohkeutta ja vauhtia muutokseen. Helsinki:Edita Prima Oy.

Lauslahti, Susanna.2003. Menestyvä kunta: kuntalaislähtöinen talousjohtaminen. Helsinki:WSOY.

Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu.2005. Asiantuntijapalvelut: Tuotteistaminen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki:WSOY.

Lundström, Ilona. 2003. Parasta palvelu: selvitys kuntapalvelujen järjestämisen vaihtoehtoista.Helsinki:Suomen kuntaliitto.

Mantere (toim.) 2008.

SUUNTALINJOJA TULEVAISUUTEEN: Kuntapalvelut turvataan tuottavuudella- Hollolan kunnan tasapainoitustyöryhmän loppuraportti. Hollola.

Metsämuuronen, Jari.2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy.

Nakari, Risto.2009. Toimiva kunnallinen palveluorganisaatio. Helsinki:Suomen kuntaliitto.

Opetusministeriö (2006). Kirjastojen kehittämisohjelma 2006 -2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena.

Parantainen, Jari. 2007.Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote. Helsinki: Talentum.

Parantainen, Jari. 2008. Pölli tästä: 101 rusinaa bisnespullasta. Helsinki: Talentum.

Parantainen, Jari. 2009. Pölli tästä 2: Helsinki: Talentum.

Rope, Timo. 2001. Tavoitteena menestysbrandi: onnistu mielikuvamarkkinoinnilla. Helsinki: WSOY

Sammallahti, Tiia. 2009. Konseptisuunnittelun supersankari. Helsinki: Books on Demand GmbH

Simola, Jaana. 2009.

TULEVAISUUDEN TIEDON RISTEYSASEMA

– PäijätHämeen kirjasto ja tietopalvelustrategia 2009–2015. Lahti

Sipilä, Jorma. 1996. Asiantuntijapalvelujen markkinointi. 2. painos. Ekonomiasarja. Porvoo: WSOY.

Taimio, Heikki. 2009. Kurssin muutos: kestävään kasvuun ja hyvinvointiin. Helsinki: Esa Print Oy.

Ylikoski, Tuire. 2000. Unohtuiko asiakas? .2. painos. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Elektroniset lähteet

Aspectum Public Oy. 2009. [viitattu 11.4.2009]. Saatavissa: Aspectum Public Oy

<https://optima.discendum.com/learning/id468/bin/user?rand=28076>

<http://www.hollola.fi/keskus/frame/frame2.htm>

https://webmail.lpt.fi/lamk/imp/view.php?popup_view=1&mailbox=INBOX&index=729&actionID=view_attach&id=2&mimecache=89e6a4891f8afb362bbc22c3aa380144

Hartolan kirjaston kotisivut.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa:

<http://www.hartola.fi/sivistys/kirjasto/index.htm>

Heinolan kaupunginkirjaston kotisivut.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa:

<http://www.heinola.fi/FIN/Palvelut/Kirjasto>

Helia.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa:

<http://myy.helia.fi/~lagal/mon56d/menetelmat.pdf>

Hollolan kunnan kotisivut.2009.[viitattu 1.6.2009]. Saatavissa:

<http://www.hollola.fi/keskus/frame/frame2.htm>

Hämeenkosken kirjaston kotisivut.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa:

<http://www.hameenkoski.fi/index.php?option=content&task=view&id=85&Itemid=108>

Kekki, Kirsi. 2006. Maaseudun kirjasto monipalvelukeskuksena [viitattu 19.6.2009]. Saatavissa:

http://www.minedu.fi/exports/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/maaseutu.pdf

Finlex Ajantasainen lainsäädäntö [viitattu 19.6.2009]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>

Kirjastot.fi.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa:

<http://www.kirjastot.fi/linkkikirjasto>

Kuntatiedonkeskus.2009. [viitattu 1.6.2009].

Saatavissa:

http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;55264;122868;147048;147055,1.6.09.

Lahden kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto kotisivut.2009.[viitattu 29.8.2009].

Saatavissa: <http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/>

Lääninhallituksen keskeiset arviot peruspalvelujen tilasta 2005. Lääninhallituksen suorittama toimialansa peruspalvelujen arviointi. Sisäasiainministeriön julkaisuja 27/2006[viitattu 9.6.2009]. Saatavissa: [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/60DE0F1F0D6C6771C225718C0033003A/\\$file/272006_osa1.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/60DE0F1F0D6C6771C225718C0033003A/$file/272006_osa1.pdf)

Mäkinen, Ilkka .2008: Gutenbergin parenteesista eteenpäin. Kirjastojen tulevaisuus. Luento. Kirjastot esiin!– seminaari Tampere 16.5.2008.[viitattu 9.6.2009]. Saatavissa: http://kirjastoseura.kaapeli.fi/admin/luennot/liite_2005

Opetusministeriön julkaisuja 2006, 44. Helsinki: Opetusministeriö.[viitattu 9.8.2009]. Saatavissa: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf?lang=fi>

Padasjoen kunnankirjaston kotisivut.2009.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa: <http://www.padasjoki.fi/kirjasto/>

Paras-hankkeen sivistystoimen . 2007. Lahti.[viitattu 29.8.2009]. Saatavissa: http://mg.muuntamo.fi/asiakkaat/lahdenseutu/asuminen/content_images/dokumentit/seutuhallinto/parashanke_sivitystoimen_loppuraportti.pdf

Toivanen, Pekka. 2005. Selvitys kirjastoautotoiminnan yhteistyömahdollisuuksista Joensuun seutukunnalla ja sen lähialueilla.[viitattu 9.8.2009]. Saatavissa: <http://www.jns.fi/dman/Document.phx?documentId=je26405085046622&cmd=download>

Henkilö lähteet.

Hollolan kirjastotoimen johtaja Jaakko Lyyra.2009.

LIITTEET

Liite 1 Palvelukäsikirjan rakenne

SUUNNITELMA OHEISPALVELUKÄSIKIRJAN LAATIMISEKSI

Hollolan kirjastoauto

Sisältö:

1. Oheispalvelukonsepti
 - hankekuvaus
 - kirjastoauton oheispalvelutuotteet
 - toimintamallit
 - dialogit
 - projektit
 - osallistuva oppiminen
 - markkina-analyysi
 - kilpailija-analyysi

2. Tarjottavat palvelut

Oheispalvelut henkilöstölle:

- yksityiskohtainen selostus eri oheispalveluiden eri vaihtoehtoisista ja laajuudesta
- palveluiden mallinnukset
- millaisessa ympäristössä palvelut tuotetaan
- liitteenä koulutusmateriaalit
- esimerkkiaikataulut
- henkilökunnan muistilista

materiaalit:

powerpointin rakentaminen henkilöstön koulutukseen

tiimityöharjoitus

motivointiharjoituksia

mahdolliset valmiit oheispalvelukokonaisuudet

vaikeista tilanteista selviäminen ohjeistus

henkilöstön työkalupakki

3. Sidosryhmät

- esitteet yhteistyökumppaneille
- palveluargumentit ja refesenssikuvaukset
- oheispalveluperiaatteet, kuinka palveluita käytännössä järjestetään

4. Markkinointi käyttäjille

- esitteet, flyerit
- esittelyt asiakkaille, mitä palveluita tuotetaan
- informaatiokampanjat
- verkkosivut ja blogi
- facebookin ja muiden yhteisöjen hyödyntäminen
- lehtien kautta tiedottaminen

5. Palvelun hinnoittelu

- hinta ja sen määräytymisperusteet
- kustannuslaskelma

6. Sopimukset ja muut asiakirjat

- tarjouspohja
- sopimuspohja
- todituspohjat eri toteutuksille

7. Asiakkaan opas

- kuvaukset palveluista ja niiden hyödyistä
- kirjaston asiakaslupaus
- kirjaston toimintaperiaatteet lyhyesti
- hinnasto

Monipalveluauto Hollolaan

Kirjastoauton käyttäjille kysely lähiviikkoina

ESS-Esa Arvekari
HOLLOLA

Hollolalaiset kirjastoauton käyttäjät saavat lähiviikkoina vaikutusta tuleviin kyläpalveluihin.

Hollolassa on syntynyt opiskelutyönä idea monipalveluautosta, joka veisi kylille muitakin kuin kirjastopalveluja. Alustavasti kirjastoautoon on syntynyt muun muassa reseptiväpöiden lääkkeiden jakelua, postipalveluja, nettiasiakaspäätettä, kopiointi- ja tulostepalvelua sekä kierrätystä.

Ideoiden takana on Hollolan kirjastovirkailija **Anne Oksman**, joka monien muiden ohella osallistuu kunnan järjestämään koulutukseen, jossa ideana on kehittää nykyisiä palveluja.

Mukaan reitille

- Asun itse taajamassa, joten omakohtaista kokemusta syntyneillä asumisesta ei ole. Ai on piakkoin kierrä koko reitin kirjastoauton matkassa, jotta saan yleiskuvaa palvelujen käytöstä, hän kertoo.

Oksman ei haluaisi puhua

pelkästään kehittämisideoista.
- Kunta on sitoutunut tähän. Muutoksia tehdään kirjastoauton palveluihin, mikäli todellista näyttöä niiden tarpeesta ilmenee. Sen vuoksi olen organisoinut kyselyn kirjastoauton käyttäjille.

Kysely käynnistyy

Kyselylappuja jaetaan kirjastoauton reitin varrella lähiviikkoina.

- Toivoisin, että käyttäjät kertoisivat tarkkaan tarpeistaan. Niiden pohjalta päätetään, mitkä uudet palvelut voisivat olla. Mutualla maassa on valmiita malleja tällaisista monipalveluautoista, mutta haluamme tehdä juuri sellaisen, jota hollola-

laiset tarvitsevat, Oksman täsmentää.

Hollolan kirjastoauto kulkee päivittäin noin 30 kilometrin säteellä kuntakeskuksesta. Alue ulottuu myös Asikkalan ja Kärkölan puolelle.

- Joskus tällainen muutos kaatuu kunnan oman organisaation muutosvastarintaan. Sellaisesta ei ole ollut merkkejä. Emme halua tehdä ratkaisuja, joista tulee ylimääräistä kuormaa henkilöstölle, Oksman tietää.

Kuljettajan vastuulla

Kirjastoauton kuljettaja on uuden palvelukonseptin avainhenkilö.

- Minusta monipalvelu olisi pelkästään haastavaa. Työ säi-



Monipalveluautoidean kehittäjä, kirjastovirkailija Anne Oksman haluaa luoda kirjastoautolle oman, hollolalaisen mallin.

lyisi mielenkiintoisena. Eihän sitä tiedä, vaikka itsekin tarvitsisi joskus sitä lääkekaappia, nauhraa kirjastoauton kuljettajavirkailija **Pasi Sivenius**.

Idean toteutukseen on vielä matkaa.

- Kunnan kannalta kirjas-

toauton talous on kiinnostava asia. Tässä on se mahdollisuus, että jotkut palvelut ovat maksuttomia. Peruspalvelut toki säilyvät ilmaisina. Täytyy muun muassa selvittää, mitä palveluja kirjastoautoissa voidaan toteuttaa maksuttomina, Oksman pohtii.

Liite 3 Kyselykaavake

Hei !

Kyselyn tarkoituksena on selvittää lisäpalveluiden tarvetta ja laatua kirjastoautossa.

Ympyröi, mitä seuraavista palveluista olisit halukas käyttämään? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. Lääkekaappi reseptivapaille tuotteille.
2. Postipalvelut: postimerkit ja palautuspostinmahdollisuus.
3. Internetin käyttömahdollisuus.
4. Tulostepalvelut sähköisen asioinnin lomakkeille.
5. Verenpaineen/ verensokerin itsepalvelumittausmahdollisuus.
6. Käytettyjen paristojen palautusmahdollisuus.
7. Kopiointipalvelut.

Mitä muita palveluita haluaisit kirjastoautoon?

Toivoisitko, että eri alojen virkailijat kävisivät kertomassa oman alansa

palveluista kirjastoauton reitillä esim. Kela, työvoimatoimisto, pankki, koulut, lähi- ja kodinhoitajat.

Millä pysäkillä asioit?

KIITOS OSALLISTUMISESTA!