

Mari Haatainen & Sari Hokkanen

MIKKELIN KIRJASTOAUTON  
KONSEPTOINTIA  
PALVELUMUOTOILUN  
MENETELMIN

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma


Joulukuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

 <b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  9.12.2013
<b>Tekijä(t)</b> Mari Haatainen, Sari Hokkanen	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Nimeke</b>  Mikkelin kirjastoauton konseptointia palvelumuotoilun menetelmin		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakkaiden odotukset ja toiveet kirjastoauton palveluista sekä luoda ehdotus asiakaslähtöisestä kirjastoauton palvelukonseptista.</p> <p>Aihe on ajankohtainen, koska Mikkelin nykyinen kirjastoauto alkaa olla tiensä päässä. Mikkeli on hakenut valtionosuutta uuden auton hankintaan, ja kaupungin investointisuunnitelman mukaan uusi kirjastoauto hankitaan vuonna 2015. Lomakemuotoisen kyselyn avulla selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä kirjastoauton nykyisistä palveluista sekä mahdollisista uusista lisäpalveluista. Asiakaskysely toteutettiin 18.3.–10.4.2013. Kyselyn jälkeen, 6.6.2013, koottiin asiakasraati, jonka kanssa käytiin keskustelua samoista aiheista. Tutkimuksessa selvisi, että asiakkaat olivat tyytyväisiä nykyisiin kirjastoauton palveluihin. Tosin kirjastoauton kokoelmaan toivottiin enemmän vaihtuvuutta. Kyselyn ja asiakasraadinn tulosten perusteella suosituimmat lisäpalvelut olivat postipalvelut (postimerkkien myynti, kirjeiden vastaanotto, pakettien kuljetus) sekä pienten ongelmajätteiden (paristot) keräys. Asiakkaat pitivät hyvin tärkeänä, että kirjastoautopalvelut säilyvät tulevaisuudessakin. Tutkimukseen liittyi myös sähköpostikysely sellaisten koulujen rehtoreille, missä kirjastoauto käy. Kyselyssä selvitettiin rehtorien mielipidettä siitä, onko kirjastoauton käyntiajankohta sopiva ja onko tarvetta muunlaisiin palveluihin, esimerkiksi teemapäiviin.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään palvelua, palvelun laatua, julkisia palveluita, kirjastopalvelua, palveluiden konseptointia sekä palvelumuotoilua. Lisäksi esitellään kirjasto- ja monipalveluautojen taustaa ja nykytilannetta sekä Mikkelin kirjastoauton vaiheet tähän päivään asti.</p> <p>Jatkotutkimuksella kannattaa selvittää muiden palveluntarjoajien halukkuus ja mahdollisuudet tarjota palveluja kirjastoautossa.</p>		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> kirjastot, kirjastoautot, monipalveluautot, palvelu: laatu, palvelumuotoilu		
<b>Sivumäärä</b> 82 s. + liitteet 17 s.	<b>Kieli</b> Suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Reijo Honkonen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Mikkelin kaupunginkirjasto – Etelä-Savon maakuntakirjasto	

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  9 December 2013	
<b>Author(s)</b> Mari Haatainen, Sari Hokkanen		<b>Degree programme and option</b> Business Management	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Concepting Mikkeli mobile library using the service design methods			
<b>Abstract</b> <p>The aim of the thesis was to define customers' expectations and hopes about mobile library services, and also to create a suggestion about customer oriented service for the mobile library.</p> <p>The subject is up-to-date, because Mikkeli's current mobile library is about to reach its expiration date. The city has applied for governmental aid to get a new mobile library and there is reservation for the new mobile library in the Mikkeli city investment plan for the year 2015. We used a questionnaire to find out customers' opinions about the current services offered in the mobile library and the possibilities to develop them.</p> <p>The questionnaire was open for answering between 18 March and 10 April 2013. After the questionnaire, on 6 June 2013 customer panel was gathered on. The discussion in the panel consisted of the same subjects as the customer questionnaire. The research pointed out that customers were satisfied with current services although the collection was hoped to be changed more often. According to the results of the questionnaire and the panel, the most favourable extra services were postal services (selling stamps, receiving letters and carrying packets) and collecting small toxic waste (batteries). Offering mobile library services in the future too was considered very important with the customers. There was also an e-mail questionnaire for the principals of those schools which the mobile library visits. Its purpose was to find out the principals' opinions about the suitability of the mobile library's visiting times, and if there were needs for other services, for example some kinds of theme days.</p> <p>The theory part consists of service, service quality, public services, library service, concepting services and service design. In addition to these, library and multiservice mobiles, their background and the current state, and the history of the mobile library in Mikkeli until today.</p> <p>There is place for further research to find out if there is will within other service providers to offer services in the mobile library and what are their resources to provide those services.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b>  libraries, mobile libraries, multiservice mobiles, service: quality, service design			
<b>Pages</b> 82 p. + 17 app.		<b>Language</b> Finnish	
<b>URN</b>			
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Reijo Honkonen		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Mikkeli Public Library - South-Savo's Provincial Library	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	PALVELU.....	2
2.1	Mitä on palvelu? .....	3
2.2	Kirjastopalvelut – osa julkisia palveluita.....	4
2.2.1	Julkisten palvelujen piirteitä .....	4
2.2.2	Kirjastopalvelut.....	6
2.3	Palvelun laatu.....	8
2.4	Palvelun suunnittelu ja konseptointi.....	10
3	PALVELUMUOTOILU .....	13
3.1	Palvelumuotoilun synty .....	14
3.2	Palvelumuotoilun keskeiset periaatteet ja käsitteet .....	14
3.3	Palvelumuotoiluprosessi .....	18
3.4	Palvelumuotoilua julkisissa palveluissa .....	20
3.5	Palvelumuotoilua kirjastoissa .....	22
4	KIRJASTO- JA MONIPALVELUAUTOT.....	25
4.1	Kirjastoautotoiminnan alkuvaiheita.....	25
4.2	Kirjastoautotoiminta Suomessa .....	26
4.3	Mikkelin kirjastoauto.....	28
4.3.1	Mikkelin kirjastoauton historiaa .....	29
4.3.2	Nykyiset kirjastoautopalvelut .....	32
4.3.3	Oheistoimintaa .....	35
4.4	Monipalveluautot.....	37
4.5	Monipalveluautojen tarjontaa Suomessa .....	39
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	42
5.1	Mikkelin kaupunginkirjasto.....	42
5.2	Tutkimusmenetelmät .....	44
5.3	Asiakaskysely .....	46
5.4	Asiakasraati.....	48
5.5	Tutkimuksen luotettavuus.....	50
5.6	Tulokset .....	52
5.6.1	Asiakaskyselyn analyysi .....	52
5.6.2	Asiakasraadin mielipiteet.....	60

6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	62
6.1	Johtopäätökset.....	62
6.2	Kehittämisehdotukset .....	63
7	PÄÄTÄNTÖ .....	69
	LÄHTEET.....	72

#### LIITTEET

- 1 Kyselylomake
- 2 Jakaumataulukot

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme tutkimusongelmana on selvittää, millaisia palvelutarpeita Mikkelin kirjastoauton asiakkailta on sekä mitä muita palveluja asiakkaat haluaisivat perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi kirjastoautoon. Lisäksi tavoitteemme on perehtyä palvelumuotoiluun kirjastoauton palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu on verrattain uusi käsite, jonka yhteydessä puhutaan paljon asiakasymmärryksestä ja asiakkaiden osallistamisesta palvelujen kehittämiseen. Asiakastietoa palvelumuotoilussa voidaan kerätä usein eri menetelmin. Olennaista on, että määrällisten lisäksi käytetään laadullisia menetelmiä. Keinoina käytämme lomakekyselyä ja asiakasraatia. Opinnäytetyömme tyyppi on tapaustutkimus, joka soveltuu hyvin tällaisen tutkimusaiheen lähestymistavaksi. Ojasalon ym. (2009, 55) mukaan tapaustutkimuksen tyypillisin piirre on monipuolisten tutkimusmenetelmien käyttäminen, jolloin saadaan kokonaisvaltainen käsitys tutkittavasta tapauksesta. Rajaamme työmme koskemaan palvelua; tekniset seikat jätämme työmme ulkopuolelle.

Viitekehyksessä tarkastellaan palvelua, palvelun laatua, palvelun suunnittelua ja konseptointia sekä palvelumuotoilua. Lisäksi kerrotaan kirjastoautotoiminnan kehittymisestä ja saapumisesta Suomeen. Tämän jälkeen luodaan katsaus monipalveluautoihin ja niiden erilaiseen palvelutarjontaan.

Mikkelissä on yksi kirjastoauto, jonka kilometrit alkavat olla ajettu. Uuden kirjastoauton hankkimiseen on haettu Opetus- ja kulttuuriministeriöltä avustusta vuodelle 2015. Valtionosuuden määrä on 40–60 % kokonaiskustannuksista riippuen kunnan koosta. Loppuosa uuden auton hankintakustannuksista jäisi siten Mikkelin kaupungin rahoitettavaksi.

Viime vuosina kuntiin on hankittu monipalveluautoiksi kutsuttuja kirjastoautoja. Tällainen auto voi tarjota perinteisten kirjastopalvelujen ohella monenlaisia palveluita. Monipalveluautot Suomessa tarjoavat muun muassa postimerkkien myyntiä, kauppakassien kuljetusta, terveyspalveluita, kotipalvelun ruokakuljetusta, Kelan palveluita (lomakkeiden jako ja täyttöapu), henkilökuljetusta sekä apteekkipalveluita. Kirjastoauto voi toimia myös ennakoöänestyspaikkana.

Työmme toimeksiantaja on Mikkelin kaupunginkirjasto - Etelä-Savon maakuntakirjasto, jonka palveluksessa molemmat työskentelemme. Mielestämme on järkevää tehdä yhdessä opinnäytetyö aiheesta, josta toimeksiantaja tarvitsee tietoa. Pehdymmekin tarkemmin Mikkelin kirjastoautoimintaan. Kerromme kirjastoauton historiasta, toiminta-alueesta, asiakasprofiileista ja muista taustatiedoista sekä esittelemme jo olemassa olevat palvelut.

Esitämme opinnäytetyössämme myös kirjastoauton nykyisiin palveluihin liittyviä kehitysehdotuksia ja näkemyksemme siitä, millaisia uusia palveluita kirjastoautoon voisi liittää eli ehdotuksen kirjastoauton palvelukonseptista.

Työn laajuuden vuoksi opinnäytetyössä on kaksi tekijää. Pääasialliset vastualueet jakautuvat siten, että Mari Haatainen kirjoitti tiivistelmän, johdannon, palveluun ja palvelumuotoiluun liittyvät osat, asiakasraatia koskevan osan sekä Mikkelin kaupunginkirjastoa koskevan osan. Sari Hokkanen purki asiakaskyselyn Excel- ja SPSS-ohjelmilla sekä teki kyselyyn liittyvät taulukot ja raportoinnin, raportin kaikki kuvat ja kirjoitti kirjasto- ja monipalveluautoihin liittyvät luvut. Suunnittelimme kyselylomakkeen ja asiakasraadın sisällön yhdessä. Olimme molemmat mukana asiakasraadissa tilaisuuden järjestäjinä ja vetäjinä. Luotettavuuden arvioinnin, johtopäätökset, kehittämisehdotukset ja päätännön sekä tekstin viimeistelyn ja muokkauksen teimme yhdessä.

## **2 PALVELU**

Tässä luvussa määritellään ensin palvelun käsitettä ja ominaisuuksia. Tämän jälkeen käsitellään julkisten palvelujen erityispiirteitä ja kirjastopalvelujen nykytilaa. Palveluiden kehittämisen yksi tavoite on aina asiakkaan palvelukokemuksen ja sitä kautta palvelun laadun parantaminen. Luvussa 2.3 esitetään näkemyksiä palvelun laadusta. Luku 2.4 käsittelee palvelun suunnittelun vaiheita ja palvelun konseptoinnin käsitteen sekä konseptoinnin vaiheet.

## 2.1 Mitä on palvelu?

Palvelua käsitteenä on määritelty monin tavoin. Vaikka palvelu on näkymätön ja ai-  
neeton, se on tuote siinä missä fyysisetkin tuotteet. Määritelmille on yhteistä, että  
asiakas on jollain tavalla mukana palveluprosessissa. Grönroosin mukaan palveluilla  
on kolme yleistä ominaisuutta:

1. Palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista tai joukosta toimintoja.
2. Palvelut kulutetaan ja tuotetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
3. Asiakas osallistuu ainakin osittain palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2009, 79.)

Rissanen (2005, 15) määrittelee palvelun olevan vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toi-  
minta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisä-  
arvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä,  
nautintona, kokemuksena, mielihyvä, ajan tai materian säästönä ja niin edelleen.  
Palveluita voidaan tarkastella palvelun tuottajan ja asiakkaan näkökulmasta. Usein  
palvelun luominen ja tuottaminen vaatii sen tuottajalta suuria ennakkovalmisteluja.  
Palvelun käyttäjä voi kuitenkin kokea palvelun täysin eri tavalla kuin tuottaja kuvitte-  
lee. Lopulta palvelun heikkous tai laadukkuus riippuu asiakkaan tuntemuksesta. (Ris-  
sanen 2005, 15,19.) Useissa määritelmissä mainitaan myös, ettei palvelua voi omistaa.  
Palvelun perusominaisuuksiin kuuluu lisäksi sen heterogeenisuus: yhden asiakkaan  
kokemus saamastaan palvelusta ei ole sama kuin seuraavaan asiakkaan saama koke-  
mus. (Grönroos 2009, 81.)

Grönroos (2009, 84) ryhmittelee palvelut inhimillisyyttä ja käyttäjäystävällisyyttä  
korostaviin tai tekniikkaa korostaviin palveluihin. Inhimillisyyttä korostavissa palve-  
luissa palvelut ovat riippuvaisia palveluprosesseihin osallistuvista ihmisistä. Tekniik-  
kaa korostavat palvelut puolestaan perustuvat automatisoituihin järjestelmiin, tietotek-  
niikkaan tai muihin fyysisiin resursseihin. Toki näihin palvelutyyppeihin voi sisältyä  
ominaisuuksia molemmista palvelutyypeistä.

Palvelut ovat digitalisoitumassa, mikä tarkoittaa sitä, että kasvava osa palveluista käy-  
tetään ajasta ja paikasta riippumatta. Internet on tarjonnut palveluille maailmanlaajui-  
sen jakelutien. Digitalisoituminen on vaikuttanut myös palvelun käsitteeseen. Vakiin-  
tuneen käsityksen mukaan palveluita on pidetty hyödykkeinä, jotka kulutetaan ja tuo-



tetaan samaan aikaan eikä niitä voi siirtää tai varastoida. Niiden ei ole myöskään katsottu kasvattavan kansantalouden varallisuutta, koska ne kulutetaan saman tien. Palveluihin käytettyjä menoja ei siis ole ajateltu investointeina. Nykyään palveluihin käytettävät menot ovat kuitenkin yhä useammin investointeja, esimerkkinä tutkimus- ja kehityspalvelut, koulutuspalvelut ja ICT-palvelut. (Pajarinen ym. 2012, 104.)

## **2.2 Kirjastopalvelut – osa julkisia palveluita**

Seuraavissa kappaleissa käydään läpi julkisia palveluja (2.2.1) ja kirjastopalveluja (2.2.2). Julkiset palvelut ovat pääsääntöisesti verovaroin tuotettuja. Julkisia palveluja voi käyttää kuka tahansa ja niiden tuotantokustannuksia ei voi pääsääntöisesti periä käyttäjiltä sen mukaan, kuka palvelua käyttää. (Lovio 2005, 14.)

Julkisten palveluiden kustannuksista on keskusteltu paljon viime aikoina. Kuntapalvelut ovat osa julkista sektoria. Kuntien lakisääteiset tehtävät ovat vuosien varrella lisääntyneet. Kunnilla alkaakin olla vaikeuksia selvittää lakisääteisistä tehtävistään, silti niiden valtionosuuksia leikataan. Viime aikoina on keskusteltu siitä, mitkä tehtävät kuntien on tuotettava jatkossa. Nämä, koko julkiseen sektoriin ja kuntiin kohdistuvat paineet, vaikuttavat myös kirjastopalveluihin. Julkisten palveluiden asiakastyytyväisyystutkimuksissa kirjastot ovat yleensä saavuttaneet kärkisijoja.

### **2.2.1 Julkisten palvelujen piirteitä**

Julkisia palveluja tarjoavat pääsääntöisesti valtio ja kunnat. Julkisiin palveluihin kuuluvat esimerkiksi sosiaalipalvelut, terveydenhoito, kuluttajaneuvonta, kulttuuripalvelut sekä koulutus. Valtion on tarjottava tiettyjä palveluita – esimerkiksi riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut – kansalaisille. Kunnat voivat myös ostaa osan palveluistaan ulkopuoliselta taholta, jolloin puhutaan ostopalveluista. Osa julkisista palveluista on käyttäjälleen ilmaisia, osasta käyttäjä joutuu maksamaan osan. (Julkinen palvelu... 2013.) Julkisen sektorin palveluksessa työskentelee Suomessa noin 667 000 henkilöä, joista kuntien palveluksessa 523 000 henkeä (Suomen virallinen tilasto 2013).

Kuntien vastuulla on lukuisten hyvinvointivaltioon liittyvien palvelujen tarjoaminen ja toteuttaminen. Tällaisten erityistoimialaan kuuluvien tehtävien hoitamiseen saadaan valtiolta taloudellista avustusta. Näitä toimialoja ovat muun muassa koulutus, tervey-

denhuolto, päivähoito ja kirjastot. (Julkinen palvelu... 2013.) Julkisen sektorin tuottamat palvelut ovat murroksessa. Valtion työntekijämäärä on selvästi vähentynyt ja kuntien lukumäärään ja tehtäviin on tulossa muutoksia. Kuntien määrä saattaa vähentyä tulevaisuudessa olennaisesti. Tämä muutos muokkaa uusiksi sekä palvelujen tuottamisen että asiakkaan aseman. (Lehto ym. 2012, 11.)

Julkisia palveluita arvioidaan ja kehitetään. Tätä ei kuitenkaan voi tehdä pelkästään asiakastyytyväisyyden tai -tyytymättömyyden varassa. Palveluissa on huomioitava kansalaisten tasa-arvoisuus sekä alueelliseen saatavuuteen liittyvät tekijät. (Kohti julkisten palveluiden... 2001.) Kehittämisen lähtökohtana on kansalaisten oikeus niin laadukkaaseen palveluun kuin hyväksytyllä kustannustasolla on mahdollista saada. Tavoitteena on myös julkisten palveluiden tuottajien toiminnan parantaminen. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010.) Julkisiin palveluihin liittyvissä asiakastutkimuksissa ovat menestyneet erityisesti kirjastot, poliisi ja opetustoimi. Huonompia arvioiteja ovat saaneet esimerkiksi verovirastot ja terveystakeskukset. (Rissanen 2006, 19.)

Yritysten ja julkisyhteisöjen tehtävänä on arvon tuottaminen omistajilleen. Käytännössä arvon tuottaminen tarkoittaa yritysten kohdalla taloudellista voittoa. Julkisyhteisöissä arvon tuottaminen puolestaan tarkoittaa toimivien ja ihmisten elämää helpottavien palveluiden tuottamista. Verrattuna yritysten haasteeseen kuntien haasteet ovat tietyllä tapaa hankalampia. Koska kunnilla on lain velvoittamia tehtäviä, ne eivät voi itse määrittellä haluamiaan toiminta-alueita liikeyritysten tavoin. (Tuulaniemi 2011, 279.) Poliittinen päätöksentekojärjestelmä on myös yksi haaste kuntapalveluiden uudistamisessa, koska poliittisten ryhmien tavoitteet eroavat toisistaan. Jos enemmistöryhmistä on halukas ylläpitämään vanhoja rakenteita ja saavuttamia etuja, ei tilaa tarvittaville palvelu-uudistuksille synny. (Tuulaniemi 2011, 280.)

Kuntaliiton strategian mukaan kuntapalveluja kehitetään innovatiivisesti ja käyttäjälähtöisesti yhdessä kumppaneiden kanssa. Kolmas sektori, yritykset ja palveluja käyttävät kuntalaiset toimivat kehittämisessä yhteistyökumppaneina. Uusia tapoja järjestää palveluja ovat esimerkiksi hallintorajoja ylittävät palvelukonseptit, kumppanuus palvelujen järjestämisessä, ostopalvelut yrityksiltä ja muilta yhteisöiltä, teknologian hyödyntäminen, yhteispalvelu sekä henkilöstön työnjaon uudistaminen ja osaamisen vahvistaminen. (Innovatiiset palvelut 2013).

### 2.2.2 Kirjastopalvelut

Kirjasto on kuntien ylläpitämä peruspalvelu. Suomen jokaisessa kunnassa on yleinen kirjasto ja kirjastolain mukaan kunnan tehtävänä on järjestää kirjastolaissa tarkoitetut kirjasto- ja tietopalvelut. Vuonna 2011 Suomessa oli 308 pääkirjastoa, 486 sivukirjastoa ja 42 laitoskirjastoa. Muita pienehköjä palvelupisteitä oli 454, kirjastoautoja 152 ja yksi kirjastovene. Kuntalainen kävi kirjastossa keskimäärin 10 kertaa vuodessa ja lainasi vuoden aikana 19 kirjaa tai muuta aineistoa. (Kirjastopalvelut 2013.) Vuonna 2013 kunnat saivat valtionrahoitusta kirjastotoimintaan noin 30 prosenttia ja kuntien omarahoitusosuus oli noin 70 prosenttia (Kirjastojen rahoitus 2013). Kirjastot ovat poliittisen ohjauksen alaisina ja niiden toiminta on budjettisidonnaista. Kunnallisen kirjaston on palveltava kuntayhteisöä puolueettomasti; tieteelliset kirjastot ja korkeakoulukirjastot puolestaan palvelevat pääasiassa omaa kehysorganisaatiotaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 14.)

Kirjastopalvelujen saatavuus on heikentynyt viime vuosina toimipaikkojen vähentymisen myötä. Vuonna 2012 yleisiä kirjastoja oli 61 vähemmän kuin vuonna 2008. Kehitykseen ovat vaikuttaneet osaltaan kuntaliitokset. Lähikirjastoja on lakkautettu, ja kirjastoautopalveluiden avulla on yritetty vähentää kirjastojen lakkautumisesta aiheutuvaa haittaa. Toisaalta kirjastoautojenkin määrä on vähentynyt. Tämän lisäksi kirjastoaineiston hankintaa on supistettu, ja aukiolotunnit sekä henkilöstön määrä ovat lasusuunnassa. (Relander 2013.) Mikkelin kirjastopäivillä kesällä 2013 julkaistun kyselyn mukaan joka viides kunta suunnitteli kirjaston toimipisteen tai kirjastoauton lakkauttamista. Joka neljäs kyselyyn vastanneesta 200 kirjastosta aikoi olla täyttämättä avoimia työpaikkoja. (Säästöt kurjistavat kirjastoja 2013.)

Kirjaston tärkeimpiä palveluja ovat edelleen perinteisen kirja-aineiston tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, asiakkaiden opastus ja tietopalvelu sekä tiedonhaun opastus. Kirjasto tarjoaa myös tilat sekä välineet aineiston hyödyntämiseen. (Heinisuo ym. 2004, 13.) Lovio ja Tiihonen (2005, 25) jakavat kirjastopalvelut kontaktipalveluihin ja asiakastoimisiin palveluihin. Asiakastoiminen palvelu tarkoittaa itsepalvelua ja kontaktipalvelu taas kirjaston henkilöstön antamaa palvelua.

Kirjaston palvelut voidaan jaotella myös kohdennettuihin palveluihin, yhteisö- ja ryhmäpalveluihin sekä joukkopalveluihin. Kirjaston kokoelmat on rakennettu siten,

että ne palvelevat mahdollisimman suurta asiakasmäärää joukkopalvelun periaatetta hyödyntäen. Kohdennettu palvelu voi olla vaikkapa uutuuksilmoitus, joka lähetetään asiakkaalle tietyistä aineistosta. Näiden välimaastoon sijoittuvasta ryhmäpalvelusta ovat esimerkkinä tiedonhankinnan kurssit opiskelijoille tai kirjaston kotipalvelu ikääntyville asiakkaille. (Lovio & Tiihonen 2005, 28.)

Palveluiden kehittämiseksi on useissa kirjastoissa segmentoitu asiakkaita erilaisiin ryhmiin ja laadittu näille ryhmille sopivia palvelukonsepteja. Kirjaston asiakaskunta on monenkirjavaa, joten kriteereitä segmentointiin on riittämiin. Monesti palveluja jaotellaan kuitenkin perinteisesti iän perusteella: lasten, nuorten, työssäkäyvän väestön ja senioreiden kirjastopalveluihin. (Yleisten kirjastojen neuvoston... 2013.)

Kirjastoissa on siirrytty itsepalveluun etenkin aineiston lainauksessa ja palautuksessa. Näin kirjaston vähenevän henkilökunnan aikaa on säästynyt enemmän asiakkaiden ja ryhmien opastukseen, tapahtumien järjestämiseen ja uusien palvelumuotojen kehittämiseen. Kokemuksemme mukaan asiakkaiden suhtautuminen itsepalveluun vaihtelee. Osa pitää sitä tervetulleena kehityksenä, toiset taas haluavat henkilökohtaista palvelua niin kauan kuin sitä vain on saatavilla.

Kokonaisia itsepalvelukirjastojakin on perustettu muun muassa Hämeenlinnaan ja Mynämäelle. Vantaalla otetaan käyttöön itsepalvelukirjasto syksyn 2013 aikana. Kirjaston henkilökunta on paikalla päivisin, mutta iltaisin ja viikonloppuisin kirjasto toimii itsepalveluperiaatteella. Vantaan kirjastopalveluiden johtaja Mikko Vainio toteaa seuraavasti:

*”Kirjastoissa on aika vähän työntekijöitä nykyäänkin, koska lainaustoiminnot on lähes kokonaan automatisoitu. Meidän työmme on enemmänkin tehdä yhteistyötä koulujen kanssa, kannustaa lapsia lukemaan, edistää medialukutaitoa ja tietoa digilaitteista sekä tietoyhteiskunta-asioista. Perinteinen vanhan ajan kirjastotyö, se että lainataan ja palautetaan, on joka tapauksessa häviämässä. Tällainen automaattikirjasto ei uhkaa sitä työtä mitenkään erityisesti. Se on tavallaan jo kadonnut.” (Liekari 2013.)*

Myös Mikkelin kirjastotoimenjohtaja Virpi Launosen toiveissa on, että henkilöresursseja vapautuu rutiinitoiminnoista yhä enemmän tarjolla oleviin ja tuleviin lisäpalveluihin: satutunteihin, kirjallisuuspiireihin, kirjavinkkaustapahtumiin ja niin edelleen.

Hän muistuttaa, etteivät ihmiskontaktit kirjastossa häviä minnekään, vaikka osa palveluista siirtyykin koneelliseksi – ainoastaan palvelun luonne muuttuu. (Liukkonen 2013.)

Kirjastopolitiikka 2015 -ohjelmassa mainitaankin kansalaisten opastamisen tiedonhallintataitoihin olevan kirjaston ydintehtävä tulevaisuudessa. Painettujen ja digitaalisten sisältöjen tuntemus kuuluvat kirjastoammattilaisen tehtäviin. Asiakkaan kannalta ratkaisevaa on aineiston löytyminen ja sen vaivaton saanti. Kirjastopalveluja on oltava tarjolla siellä missä ihmiset liikkuvat niin fyysisessä kuin virtuaalisessakin tilassa. Väestö- ja ikärakennemuutokset vaikuttavat toiminnan painotuksiin. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009.)

Kirjastojen on arvioitava palveluidensa laatua. Tähän velvoittavat sekä kirjastolaki että kuntalaki. Arvioinnilla pyritään kuvaamaan palvelun nykytila ja vertaamaan sitä aikaisempaan. Arvioinnin avulla voidaan suunnitella kirjaston palveluita ja kohdistaa niihin resursseja tarkoituksenmukaisesti. (Kirjastopalveluiden arviointi 2013.)

### **2.3 Palvelun laatu**

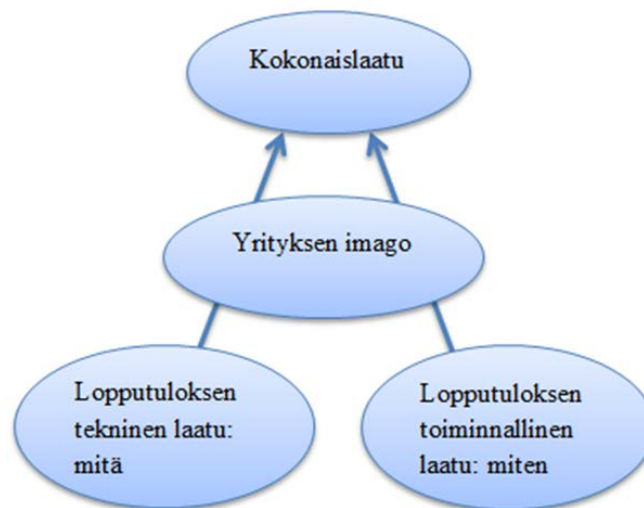
Palvelujen markkinointia alettiin toden teolla tutkia 1970-luvun lopulla. Ensin eriteltiin palvelujen ja fyysisten tuotteiden ero, seuraavaksi kiinnostuttiin palvelun laadusta ja laadun määrittelystä. Tämän jälkeen keksittiin useista markkinoinnin julkaisuista tuttu ”totuuden hetki”, jossa asiakas osallistuu palvelun tuottamiseen yhdessä palveluntuottajan kanssa. (Kinnunen 2004, 5.)

Totuuden hetken käsite merkitsee Grönroosin (2009, 111) mukaan palveluntarjoajan mahdollisuutta osoittaa asiakkaalle palvelun laatu ”tässä ja nyt”. Sen jälkeen mahdollisuus on menetetty, eikä käytettävissä ole helppoja tapoja lisätä arvoa koettuun palvelun laatuun. Ollessaan palveluorganisaation asiakkaana ihmiset kokevat useita totuuden hetkiä, esimerkiksi lentoyhtiön palveluissa hetket alkavat lentokentälle saapumisesta ja päättyvät kentältä lähtöön. Laadun parantamisesta puhuttaessa olisi tärkeää määritellä, mitä palvelun laadulla tarkoitetaan. Usein alan kirjallisuudessa todetaan sen olevan ”mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan”. (Grönroos 2009, 100.)

Palvelujen laadusta on tehty lukuisia tutkimuksia useissa eri maissa. Seuraavat seitsemän laadun kriteeriä ovat tehtyjen tutkimuksien ja teoreettisten pohdintojen yhdistelmä:

1. *Ammattimaisuus ja taidot*: palveluntarjoajalla ja työntekijöillä on taidot, resurssit ja järjestelmät, joita tarvitaan asiakkaiden ongelmien ratkaisuun.
2. *Asenteet ja käyttäytyminen*: asiakaspalvelijat kiinnittävät asiakkaisiin huomiota ja ratkaisevat heidän ongelmansa ystävällisesti.
3. *Lähestyttävyyys ja joustavuus*: aukioloajat, sijainti, työntekijät ja järjestelmät toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja yritys suhtautuu asiakkaiden toiveisiin ja vaatimuksiin joustavasti.
4. *Luotettavuus*: asiakkaat voivat luottaa palveluntarjoajaan ja sen työntekijöiden toimintaan asiakkaan etujen mukaisesti.
5. *Palvelun normalisointi*: asiakkaat ymmärtävät, että kun tapahtuu jotain odottamatonta, palveluntarjoaja ryhtyy toimenpiteisiin pitääkseen tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun.
6. *Palvelumaisema*: fyysinen ympäristö tukee myönteistä kokemusta palvelusta.
7. *Maine ja uskottavuus*: asiakkaat uskovat, että palveluntarjoajan toimiin voi luottaa, ja että sillä on arvot, jotka asiakaskin voi hyväksyä. (Grönroos 2009, 122.)

Konkreettisista tai aineettomista palveluista koostuu kokonaisuus, jota nimitetään *palvelupaketiksi*. Paketin osia ovat perus- tai ydinpalvelu sekä lisäpalvelut. Esimerkiksi hotellipalveluissa peruspalvelu on majoitus, lisäpalveluita voivat olla huonepalvelu, ravintolapalvelut ja niin edelleen. Palvelutarjooma on tätä kattavampi malli ja ottaa huomioon palveluprosessin *toiminnallisen* (asiakkaan kokemus palvelusta) sekä *tekni- sen* (palveluprosessin lopputulos) *laadun* (kuva 1). Laajennettu palvelutarjooma muodostuu peruspalvelupaketin lisäksi palvelun saavutettavuudesta, vuorovaikutuksesta palveluorganisaation kanssa sekä asiakkaan osallistumisesta. (Grönroos 2009, 222–224.)



**KUVA 1. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103)**

Asiakkaat kokevat tärkeänä, *mitä* he saavat vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa, esimerkiksi hotellivieras saa huoneen ja sängyn tai ravintolan asiakas aterian. Tämä ei kuitenkaan sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Vaikutusta on myös sillä, *miten* hän palvelun saa. Tätä, palvelun toiminnallista laatua, on vaikeampi arvioida objektiivisesti. Yrityksen imagolla on suuri merkitys palvelun laadun kokemisessa. Jos mielikuva yrityksestä on myönteinen, pienet erheet unohdetaan. Jos imago on asiakkaan mielessä kielteinen, virheet vain korostuvat. (Grönroos 2009, 100–102.) Koettua laatua eivät määritäkään yksinomaan laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan ennemminkin odotetun ja koetun laadun välillä oleva kuilu. (Grönroos 2009, 106.) Myös Kinnunen (2004, 17) toteaa tunnetuimman ja hyväksytyimmän tavan laadun määrittämiseen olevan odotusten ja kokemusten vertaaminen toisiinsa.

#### **2.4 Palvelun suunnittelu ja konseptointi**

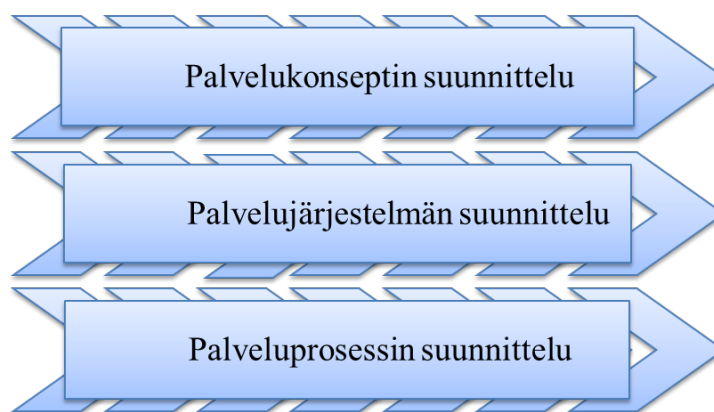
Palvelujen kehitysprosessi on vaikeammin hahmotettavissa kuin fyysisten tuotteiden kehitysprosessi. Palvelujen suunnittelu tapahtuu usein oman työn ohessa; tavoitteita tai strategioita kehitystyölle ei välttämättä aseteta. Myöskään asiakkaiden osallistuminen suunnitteluun ei ole yleinen tapa. Palvelujen suunnittelu onkin usein ”yrityksen ja erehdyksen polku” eikä tarkoin harkittu prosessi. (Kinnunen 2004, 31.)

Tuulaniemi (2011, 66) korostaa, että palveluiden kehittämisessä keskipisteenä olisi oltava tuotteen sijaan ihminen tarpeineen. Kinnunen (2004, 66) toteaa, että palveluja suunniteltaessa kannattaa huomioida asiakkaiden tyypillinen tapa toimia eri tilanteis-

sa. Esimerkkinä hän mainitsee puistojen kävelypolkujen suunnittelun. Jos puiston käyttäjät saisivat astua omia, merkitsemättömiä polkujaan pitkin ja muodostuneesta urasta tehtäisiin kävelytie, saattaisi oikopolkujen määrä vähetä huomattavasti.

Palvelutuotteiden suunnitteluun ei tutkimuksellisesti olekaan kiinnitetty kovin paljon huomiota Lehtisen ja Niinimäen (2005, 35) mukaan. Erilaisia malleja siihen on tosin tehty jo 1970-luvun loppupuolelta lähtien. Lynn Shostack ryhtyi tuolloin kuvailemaan palveluja muun muassa *blueprinting-lohkokaavioiden* avulla. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 35.) Kaaviot kuvasivat asioita, joihin palveluiden suunnittelussa oli keskityttävä: palvelun toiminnallisiin osiin, fyysisiin osiin sekä palvelua konkretisoiviin välttämättömiin materiaaleihin ja oheismateriaaleihin. Lisäksi oli pystyttävä kuvaamaan palvelun jakelujärjestelmä, kustannukset ja hinnoittelu, halutut mielikuvat ja markkinoitviestinnän strategiat. Näiden määrittelyjen jälkeen palvelu esitettiin lohkokaaavion avulla. Tuloksena oli siis visuaalinen, helposti käsiteltävä ja konkreettinen esitys palvelun toteuttamisesta. (Kinnunen 2004, 32.)

Tämä Shostackin malli onkin ollut käyttökelpoinen nykypäiviin saakka (Kinnunen 2004, 32). Myös palvelumuotoilussa käytetään monesti *visuaalista suunnitelmaa palvelupolusta (service blue print)* (Miettinen 2010). Edvardsson ja Olsson kehittivät vuonna 1996 mallin palvelujen suunnitteluun. Malli sisälsi kolme suunnittelun keskeistä käsitettä kuvan 2 mukaisesti.



**KUVA 2. Edvardssonin ja Olssonin palvelujen suunnitteluprosessin malli (Lehtinen & Niinimäki 2005, 36)**

Mallin mukaan ensimmäisenä suunnitellaan palvelukonsepti. Palvelukonsepti tarkoittaa tarkkaa kuvausta siitä, kuinka asiakkaiden toiveet täytetään. Asiakkaiden olisi hy-

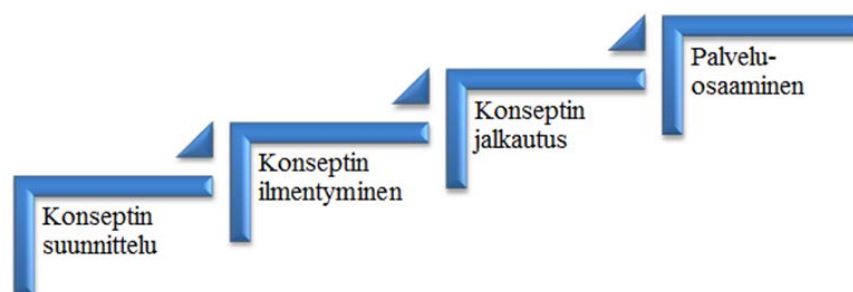


vä olla mukana konseptin määrittelyssä. Konseptin suunnittelun vaiheet ovat: idean arviointi, kaupallisen menestymisen arviointi, konseptin edelleen kehittäminen, kehitystyön jatkaminen tai sen keskeyttäminen sekä asiakkaan kokeman laadun arviointi. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 36.)

Palvelukonseptin avulla voidaan konkretisoida palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikka palvelua ei vielä olisi olemassa. Se on myös hyvä väline kuvata uusia ideoita yrityksen sisällä. (Miettinen 2011b.) Tuulaniemen (2011, 189) mukaan konseptoinnissa määritellään palvelun perusajatus ja suuret linjat. Ihmisten tarpeet palveluiden suhteen tyydytetään parhaiten palvelukonsepteilla: tavaroiden ja palveluiden yhdistelmillä, jotka sisältävät myös tiloja, ympäristöjä, ihmisiä ja tavaroita (Tuulaniemi 2011, 66).

Tämän jälkeen suunnitellaan palvelujärjestelmä. Palvelujärjestelmän suunnitteluun kuuluu henkilökunnan valinta, asiakkaiden koulutus uuden tuotteen käyttöön, palvelulle sopivan ympäristön suunnittelu ja palvelua tuottavan organisaation muokkaaminen sopivaksi palvelun tuottamiseen. Palveluprosessin suunnittelussa puolestaan määritellään toimenpiteet, joita on tehtävä palvelun tuottamiseksi sekä käydään läpi palvelun tuottamiseen osallistuvien roolit ja vastualueet. Tämän jälkeen kuvataan palvelu prosessimallina. Kuvauksessa tuodaan esiin asiakkaalle näkyvien ja näkymättömien tehtävien raja. Prosessin aikana asiakaspalautetta olisi hyvä kerätä säännöllisesti. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 36–37.)

Tuulaniemi (2011, 190–193) esittää kuvan 3 mukaisen nelivaiheisen mallin, jota voidaan käyttää palvelukonseptien suunnittelun pohjana.



**KUVA 3. Palvelukonseptin jalostumisen portaikko (Tuulaniemi 2011, 191)**

*Konseptin suunnittelu:* ensimmäisellä portaalla arvioidaan palvelun kannalta olennaiset asiat, alkaen kohderyhmän analysoinnista ja päätyen henkilökunnan ohjeistukseen erilaisissa palvelutilanteissa ja asiakaskohtaamisissa.

*Konseptin ilmentyminen:* konseptilla on arvo vasta, kun asiakas on siitä tietoinen. Tällä portaikolla muodostetaan se palvelutaso, jota halutaan asiakkaiden palvelulta odotavan. Odotukset luodaan markkinaviestinnän ja asemoinnin keinoin. Palvelutason sovittamisen – palvelulupauksen – pitäisi vastata organisaation todellisiin edellytyksiin palvelulla asiakasta.

*Konseptin jalkautus:* kolmannella portaalla syvennetään palvelubrändiä ja asiakkaan kokemuksia esimerkiksi markkinoinnin keinoin.

*Palveluosaaminen:* konseptimallin ylin porras on tärkein tekijä palvelukonseptin onnistumisen kannalta. Aiemmillä portailla asetetut tavoitteet ja suunnitelmat lunastetaan asiakkaalle. Henkilökunnan palveluosaamisella ja asenteella on suuri merkitys tämän onnistumisessa. (Tuulaniemi 2011, 190–193.)

Kinnusen (2004, 64) mukaan palvelun konseptien laatimisessa on etuna se, että palvelut voidaan esittää konkreettisemmin jo suunnittelun alkuvaiheessa myös yrityksen johdolle. Usein suunnitelmissa on mainittu palvelun testaaminen etukäteen, mutta käytännössä tätä ei noudateta. Myös arviointia siitä, kannattaako palvelun kehittämistä jatkaa, ei useinkaan toteuteta suunnitteluvaiheessa. (Kinnunen 2004, 64.)

### **3 PALVELUMUOTOILU**

Palveluiden suunnittelu ei ole uusi asia. Sen sijaan palvelumuotoilu on melko nuori osaamisala, joka on syntynyt 1990-luvun alussa. Tässä luvussa esitellään palvelumuotoilua, sen syntyä, keskeisiä periaatteita ja käsitteitä. Luvussa kuvataan myös palvelumuotoiluprosessia sekä luodaan katsaus palvelumuotoilun käytöstä julkisissa palveluissa ja kirjastopalveluissa.

### 3.1 Palvelumuotoilun synty

Palvelumuotoilun syntyyn on vaikuttanut palvelualan huomattava kasvu sekä palveluihin kohdistuvat jatkuvasti lisääntyvät vaatimukset. Teknologian, etenkin internetin kehitys, ovat vaikuttaneet palvelualan kehittämispaineisiin ja toisaalta alan mahdollisuuksien lisääntymiseen. Tiettävästi palvelumuotoilun osaamisalan (service design) lanseerasi vuonna 1991 professori Michael Erlhoff. Palvelumuotoilun alkutaipaleeseen on todennäköisesti vahvimmin vaikuttanut Euroopan ensimmäisenä palvelumuotoilun professorina vuonna 1995 aloittanut Birgit Mager. Suomalaisen palvelumuotoilun kärki on kapea, mutta sen voidaan katsoa olevan kansainvälisellä tasolla. (Tuulaniemi 2011, 61–62.)

Koska nykypäivänä läntisissä maissa yli 70 % taloudellisesta toiminnasta tehdään palveluiden parissa ja alle 30 % teollisuudessa, on luonnollista, että palvelumuotoilu jollain aikavälillä ohittaa teollisen muotoilun yhteiskunnallisesti tärkeämpänä toimintana. Muotoilijoiden on huomioitava markkinoitten tarpeet. On vielä syytä korostaa, että monet muotoilijat ja esimerkiksi teollisuuden parissa työskentelevät suunnittelijat ovat jo aiemmin toteuttaneet palvelumuotoilua tietämättään osana tuotekehitysprosessia. (Kousa & Koskinen 2012, 19–20.)

Myös Tuulaniemi (2011, 24) toteaa, ettei palvelumuotoilu ole uusi innovaatio vaan tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. Se elää oppiensä mukaisesti jatkuvassa kehittämisen tilassa. Palvelumuotoilu on palveluiden suunnittelun yhteisesti sovittu kehikko, jossa on omat prosessit ja menetelmät. Palveluiden suunnittelu on yleisnimi, ja palvelumuotoilu puolestaan sen osaamisalue. (Tuulaniemi 2011, 68.)

### 3.2 Palvelumuotoilun keskeiset periaatteet ja käsitteet

Palvelumuotoilun kehittämisprosessi on samanlainen kuin perinteisen tuotemuotoilun. Muotoilun vahvimpia avuja ovat prosessi- ja menetelmäosaamisen lisäksi visualisointi, prototypointi (tyhjän näkyväksi tekeminen) sekä aineettoman konkretisointi. (Tuulaniemi 2011, 63.)

Perinteisessä palvelujen kehittämisessä kerätään muun muassa asiakaspalautetta ja määrällistä, esimerkiksi myyntiin liittyvää, faktaa. Tällaisen palautteen perusteella on

kuitenkin vaikea arvioida käyttäjän kokemusta saamastaan palvelusta. Palvelumuotoilussa käyttäjätietoa kerätään ja analysoidaan perinteisen muotoilun menetelmiä hyödyntäen. Palvelumuotoilu perustuu inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien ymmärtämiseen. Tämän ymmärryksen avulla kehitetään palveluinnovaatioita. (Miettinen ym. 2011, 13.)

Vuorovaikutusprosessit sekä arvon luominen ovat oleellinen osa palvelumuotoilua. Palveluiden suunnittelu yhdessä käyttäjien kanssa sekä iteraatio eli toistuva suunnittelu kuuluu palvelumuotoiluun. (Miettinen 2011a, 23.) Inkrementaalinen kehitysmenetelmä, jota muotoilussa käytetään, tarkoittaa laajemman kokonaisuuden jakamista pienempiin osiin, joiden sisällä palvelua kehitetään (Tuulaniemi 2011, 112). Palvelun käyttäjä voi mahdollisesti osallistua tuotekehitykseen. Esimerkiksi Linux-käyttäjärjestelmää kehitetään käyttäjien kanssa yhteistyössä. Asiakas voi myös muokata tuotetta itselleen sopivaksi, esimerkkinä Adidaksen shop-online -liike, jossa asiakas voi itse suunnitella omat kenkensä. (Miettinen 2011a, 23–25).

Myös Tuulaniemi (2011, 116–117) mainitsee palvelumuotoilun keskeisen ajatuksen olevan palvelun käyttäjien osallistaminen palvelun kehittämiseen. Tämän lisäksi asiakaspalvelijat ja muut palveluntuottamiseen osallistuvat tahot on järkevää osallistaa palveluiden suunnitteluun. Yhteissuunnittelun hyöty on osallisten voimakas sitoutuminen palvelun tuottamiseen ja sen kehittämiseen. Tavoitteena on eri näkökantojen huomioiminen kattavasti palveluja suunniteltaessa. Kaikki palvelun osapuolet eivät kuitenkaan ole päättämässä, millainen palvelu tuotetaan. Suunnittelu ei ole yksinkertaista työtä vaan onnistuneen lopputuloksen varmistamiseksi vaaditaan edelleen ammattitaitoa, kokemusta ja koulutusta (Tuulaniemi 2011, 69).

Palvelumuotoilun keskeisiin periaatteisiin kuuluu palvelun näkyväksi tekeminen prototyypeillä tai visualisoinnilla (Tuulaniemi 2011, 94). Prototypointi tarkoittaa mallin rakentamista palveluiden suunnittelun avuksi. Tämä helpottaa kehityskohteen ymmärtämistä. Eri menetelmät vaikuttavat ihmisiin eri tavoin: joku on verbaalinen, toinen visuaalinen ja kolmas hahmottaa asiat avaruudellisesti. (Tuulaniemi 2011, 195.) Seuraavat käsitteet liittyvät oleellisesti palvelumuotoiluun:

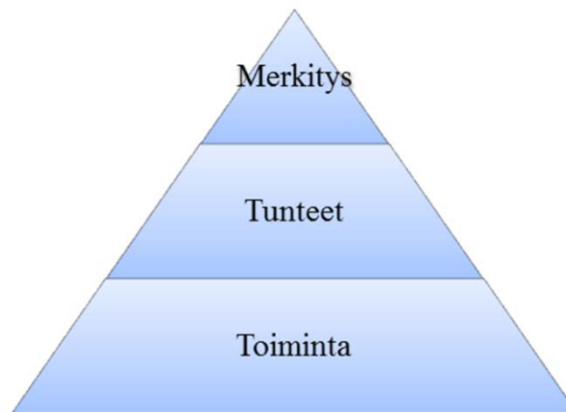
### *Asiakasymmärrys*

Palvelumuotoilua käsittelevissä julkaisuissa korostetaan asiakasymmärryksen merkitystä palveluiden kehittämisessä ja muotoilussa. Asiakasymmärryksen lisääminen onkin Tuulaniemen (2011, 73) mukaan yksi palvelumuotoilun kriittisimmistä vaiheista. Suoraan asiakkailta kysymällä ei yleensä saada riittävän perusteellista tietoa ihmisten tarpeista ja odotuksista. Hedelmällisempää onkin tarkastella ihmisten toimintaa ja arkea. Näin havaitaan ne arvot ja motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptit voivat syntyä. (Tuulaniemi 2011, 73.)

Myös Korkman ja Arantola (2009, 35) esittävät näkemyksen, jonka mukaan markkinoinnissa vallitseva lähtökohta asiakkaiden tarpeiden, halujen ja arvojen ymmärtämisestä voi tuoda ongelmia. Kysymys ”mitä asiakas ajattelee” voi olla liian haastava, koska ihmisillä ja asiakasryhmillä on taipumus muuttaa ajatteluaan joskus jopa epä johdonmukaisesti. On tunnistettava asiakkaan käytäntöjä ja tapoja sekä etsittävä näistä samankaltaisuuksia. Rutinoidut valinnat ja tiedostoton toiminta ovat alueita, joista kuluttajia on vaikea saada puhumaan. (Korkman & Arantola 2009, 35–36.)

### *Palvelukokemus*

Palvelumuotoilussa puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas muodostaa kokemuksensa palvelutapahtumassa joka kerta uudestaan. Kokemus on aina omakohtainen eikä sitä voi suunnitella. Palvelukokemus pyritään tekemään paremmaksi panostamalla palveluprosessiin, työtapoihin, tiloihin ja vuorovaikutukseen. (Tuulaniemi 2011, 26.) Asiakaskokemus voidaan jakaa kuvan 4 mukaisesti kolmeen tasoon.



**KUVA 4. Arvon muodostumisen pyramidi, asiakaskokemuksen tasot (Tuulaniemi 2011, 75)**

Toiminnan tasolla palvelun on vastattava asiakkaan tarpeisiin. Näitä voivat olla esimerkiksi sujuvat prosessit, palvelun hahmotettavuus, saavutettavuus, käytettävyys ja tehokkuus. Tunnetasolla syntyvät asiakkaan tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset palvelusta. Merkitystaso on pyramidin ylin taso ja tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuvia, unelmia, tarinoita, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

### *Palvelupolku, palvelutuokio ja kontaktipisteet*

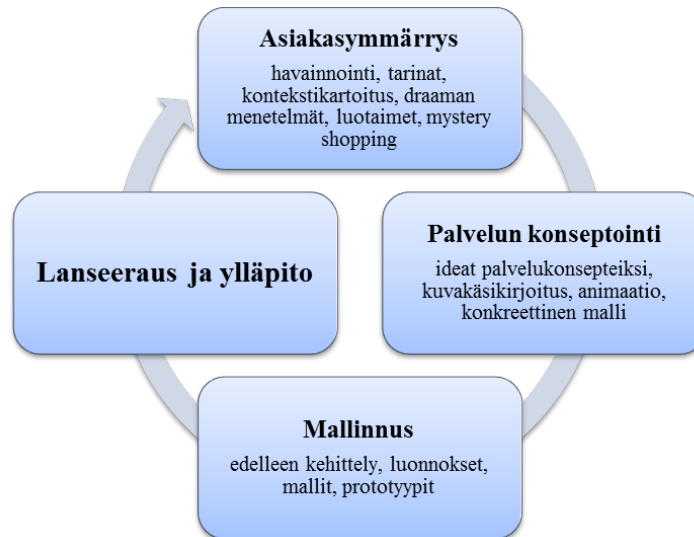
*Palvelupolku* kuvaa palvelukokonaisuutta. Asiakkaan palvelupolun voi kuvata vaihe vaiheelta. Näin palvelua voidaan tarkastella ja suunnitella tarvittaessa osa kerrallaan. Polku jakautuu *palvelutuokioiksi* ja palvelutuokiot puolestaan lukuisiin *kontaktipisteisiin*. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Niiden avulla pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen eri aistiärsykkeiden avulla. (Tuulaniemi 2011, 78–79.) Palvelupolku muodostuu asiakkaan omista valinnoista sekä palveluntarjoajan asettamasta tuotantoprosessista (Koivisto 2011, 50). Palvelutuokiot koostuvat niistä eri vaiheista tai kohtaamisista, joissa palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus tapahtuu. Esimerkiksi lähtöselvityksen tekeminen osana lentomatkaa tai konduktöörin lipun tarkastus junamatkalla ovat palvelutuokioita. (Koivisto 2011, 49.)

Joku palvelutuokion kontaktipisteistä voi osoittautua sopimattomaksi muuhun kokonaisuuteen verratessa. Vaikka palvelu koostuisi usean eri palveluntarjoajan valikoimasta, asiakkaalle se näyttäytyy kuitenkin yhtenä palveluna. Esimerkiksi tietojärjestelmällä on usein eri palveluntuottaja kuin varsinaisella palvelulla. Kaikkien kontaktipisteiden olisi silti toimittava yhteen keskenään ja vahvistettava yrityksen mainekuvaa. Polun voi jakaa eri vaiheisiin myös asiakkaan arvon muodostumisen näkökulmasta, esimerkiksi esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. (Tuulaniemi 2011, 80–81.)

Palvelujen markkinoinnissa usein käytetty termi ”palveluketju” eroaa ideologialtaan palvelupolun käsitteestä. Palveluketju-käsite on lähinnä organisaatiolähtöinen, jossa palvelut on suunniteltu organisaation tarpeista lähtien. Asiakkaita käsitellään tällaisessa suunnittelussa massana, kun taas palvelumuotoilussa yritetään tunnistaa asiakkaiden keskeisimmät käyttäytymismallit ja tarpeet ja suunnitella palvelu niiden mukaan. (Koivisto 2011, 50.)

### 3.3 Palvelumuotoiluprosessi

Miettinen (2011a, 37) esittää mallin palvelumuotoilun prosessista, joka alkaa asiakasymmärryksestä ja päättyy lanseeraukseen ja ylläpitoon kuvan 5 mukaan.



**KUVA 5. Palvelumuotoiluprosessi (mukailen Miettinen 2011a, 37)**

Palvelumuotoilun prosessissa ei seurata aina sen kaikkia vaiheita, vaan menetelmä valitaan tai sitä sovelletaan kulloisenkin työstettävän projektin mukaan. Prosessin kolmessa ensimmäisessä vaiheessa painottuu toistuvan suunnittelun periaate, iteratiivisuus. (Miettinen 2011a, 35–37.)

Tuulaniemi (2011, 126) toteaa palvelumuotoilun kuvaamisen yhdenmukaiseksi, tiettyyn muottiin meneväksi prosessiksi olevan mahdotonta. Palveluiden kehittämisessä luodaan uutta ja ainutkertaista. Hän esittää kuitenkin yleismallin palvelumuotoilun prosessista. Malli koostuu kuvan 6 mukaan.



**KUVA 6. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 130–131)**

Tätä mallia voidaan hyödyntää uuden palvelun suunnittelussa, jolloin sitä voidaan soveltaa kokonaisuudessaan. Jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen mallia voidaan hyödyntää soveltuvien osien. (Tuulaniemi 2011, 129.) Prosessi etenee seuraavasti:

### *Määrittely*

Prosessin alussa, määrittelyvaiheessa, luodaan ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista sekä määritellään käytettävissä olevat resurssit, aikataulu ja kohderyhmät, joille palvelua suunnitellaan. Palveluidealle määritellään tarina, *briiffi* (brief). Briiffi kertoo suunnan, jonne halutaan, mutta ei tarkkaa lopputulosta. Tässä vaiheessa käytetään myös *benchmarkkausta*, eli haetaan vertailun avulla alan parhaita käytäntöjä, palveluita ja toimintatapoja. (Tuulaniemi 2011, 132, 138.)

### *Tutkimus*

Tutkimusvaihe on yksi palvelumuotoiluprosessin tärkeimmistä vaiheista. Asiakastiedon keräämisessä laadullisilla tutkimusmenetelmillä kerätyn tiedon osuus on suurempi kuin määrällisen tiedon osuus. Määrällinen tutkimus puolestaan sopii hyvin arviointiin siitä, onko palvelun tuottaminen onnistunut. Laadullisilla menetelmillä, kuten asiakaspaneelilla, voidaan kerätä syvempää tietoa asiakkaiden mielipiteistä, ideoista ja toiveista palveluihin liittyen. Henkilökunnan hiljainen ja arvokas tieto on saatavissa kyselyillä, haastatteluilla tai työpajamenetelmillä. Tämän tiedon hyödyntäminen on tärkeää onnistuneen palvelun luomisessa. (Tuulaniemi 2011, 142–144.)

Käyttäjätietoa voi kerätä monin tavoin. Menetelminä voi käyttää jo olemassa olevaa tausta-aineistoa, haastatteluja ja kyselyjä, havainnointia, kohderyhmän osallistamista suunnitteluun, kulttuurisia luotaimia eli itsedokumentointia ja online-etnografioita. *Etnografia* tarkoittaa ihmisen kuvaamista. Se ei ole mikään tietty tutkimuksen menetelmä vaan ennemminkin sateenvarjo, jonka alla on erilaisia laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Sille ominaista on tutkia ihmistä luonnollisissa olosuhteissa. (Tuulaniemi 2011, 146.) Palvelumuotoilua ei voi tehdä hyödyntämättä jotain etnografista menetelmää (Stickdorn & Schneider 2010).

### *Suunnittelu*

Suunnitteluvaiheessa tarkennetaan briiffiä ja arvioidaan palvelun sijoittumista markkinoilla. Tässä vaiheessa myös ideoidaan mahdollisimman paljon. Mitä enemmän ideoita saadaan, sen todennäköisempää on, että joukosta löytyy käyttökelpoisia, toteutettavia kehityskohteita. Ideointimenetelmiä on lukuisia. Tämän jälkeen konseptoidaan



eli luodaan palvelun keskeinen ajatus ja suuret linjat, palvelukonsepti. (Tuulaniemi 2011, 180–188.)

### *Tuotanto*

Palvelun tuottaminen suunnitelmien mukaan on tärkeää. Sen onnistumisessa auttaa, jos palvelun tuottamiseen liittyvät henkilöt ovat mukana palvelumuotoiluprosessissa. Näin he tietävät, mitä on odotettavissa ja sitoutuvat paremmin palvelun tuottamiseen. (Tuulaniemi 2011, 228.) Palvelun toteuttamista voi pohtia teatterivertauksen avulla. Teatteriesityksessä jokainen liike näyttämöllä on suunniteltu. Lukemattomien yksityiskohtien avulla luodaan toimiva kokonaisuus, jonka avulla luodaan katsojalle elämys. Samoin palvelumallin avulla voidaan kuvata palvelun käytännön toteutusta, mukana olevia elementtejä, resursseja sekä palvelussa käytettävää vuorovaikutusta. (Tuulaniemi 2011, 233.)

### *Arviointi*

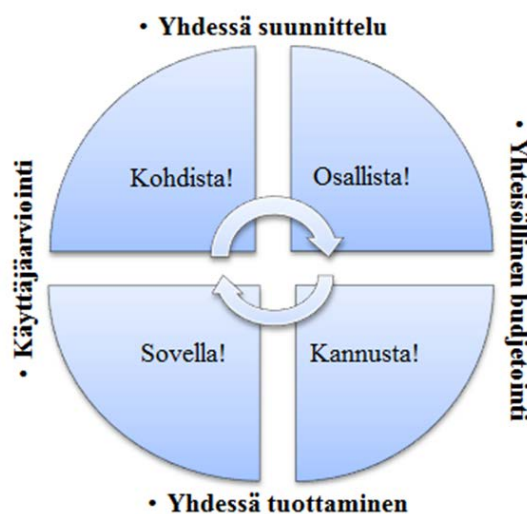
Palvelumuotoilun mittaaminen on vaikeaa. Paras tapa varmistaa palvelumuotoilun laatu on viedä prosessi läpi parhaalla saatavissa olevalla osaamisella ja resursseilla. Asiakasymmärrys on keskeisessä asemassa. Palvelua on myös kehitettävä alituisesti. Palvelu ei ole projekti vaan prosessi. (Tuulaniemi 2011, 240–243.)

## **3.4 Palvelumuotoilua julkisissa palveluissa**

Ikääntyvä väestö, työtä tekevän väestön väheneminen sekä pienentyvä valtion verokertymä lisäävät paineita julkisten palveluiden tuottamisessa ja rahoittamisessa. Julkisella sektorilla onkin edessään suuri ongelma siinä, kuinka palveluita kehitetään koko ajan vähenevillä resursseilla vastaamaan ihmisten tarpeita. Kehittämisen apuna voidaan käyttää palvelumuotoilun keinoja. (Tuulaniemi 2011, 279.) Myös Lehto (2011, 11) arvioi käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan olevan suuri mahdollisuus julkiselle sektorille, vaikka siellä on vasta havaittavissa ituja käyttäjälähtöisten kehittämistyökalujen hyödyntämisessä.

Kunta-alalla on jo alettu kehittämään palveluja käyttäjälähtöisesti niin muualla maailmassa kuin Suomessakin. Edelläkävijöitä käyttäjälähtöisessä innovaatiotoiminnassa

ovat Suomi, Iso-Britannia, Tanska ja Saksa. (Käyttäjälähtöisyys kunnissa 2013.) Britanniassa julkisia palveluita on uudistettu käyttäjälähtöisin menetelmin jo 1990-luvun alusta lähtien. Vuonna 1991 julkaistiin Citizen's Charter -aloite, jonka tavoitteena oli kehittää julkisia palveluita kansalaisten tarpeita vastaaviksi. Vuoteen 1997 mennessä ohjelma takasi kansalaisten kuulemisen palveluiden käyttäjinä esimerkiksi sairaaloissa, kouluissa ja työvoimatoimistoissa. Britanniassa on luotu julkisen hallinnon käyttöön nelivaiheinen käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämismalli (kuva 7). Mallissa palvelumuotoilun osuus on suurin ensimmäisessä, yhdessä suunnittelemisen, vaiheessa. (Miettinen ym., 2010.)



**KUVA 7. Nelivaiheinen malli julkisten palveluiden käyttäjälähtöiseen kehittämiseen (Miettinen ym. 2010)**

Suomalaisista kaupungeista asiakas- ja käyttäjälähtöisyys on osa kuntastrategiaa ainakin seuraavilla kaupungeilla: Helsinki, Tampere, Kuopio, Mikkeli ja Espoo. Helsinki hyödynsi palvelumuotoilua Yritysmuotoinen Helsinki -hankkeessa vuosina 2008–2010. Kuopio etsii palvelumuotoilun avulla uusia palveluita ikääntyville. Tampereella asiakaslähtöisyys ja pormestarijärjestelmä ovat osa Tampereen toimintamallia. (Käyttäjälähtöisyys kunnissa 2013.)

Mikkelissä on toteutettu monia käyttäjälähtöisyyttä edistäviä toimia, esimerkkinä Mikkeli leikkii -projekti ja Living Lab -kokeilu. Mikkeli osallistui Living Lab -kokeiluun vuonna 2009 Kuntaliiton kanssa. (Käyttäjälähtöisyys kunnissa 2013.) Living Lab on palvelumuotoilusta tuttu menetelmä, joka määrittellään Kuntaliiton verkkosivuilla seuraavasti: ”Living Lab on avoin innovaatioympäristö käyttäjälähtöisille

*innovaatioille. Living Lab -toimintaympäristössä tuotteita ja palveluita kehittävät yritykset ja julkisten palveluiden tuottajat voivat tavata arkikäyttäjiä heidän arkiympäristössään yhdessä tutkijoiden ja konsulttien kanssa. Living Lab on myös yhteiskehittelyä, oppimista sekä parhaiden käytäntöjen vaihtamista.” Living Lab toteutettiin Mikkelissä käyttäjätorina, jossa osallistujille järjestettiin ideahaku ja kaksi käyttäjätyöpajaa. (Edelläkävijäkunta Living Lab 2013.)*

### **3.5 Palvelumuotoilua kirjastoissa**

Kirjastoissa eri puolilla Suomea on jo otettu käyttöön palvelumuotoilun menetelmiä. Vuoden 2013 syksyllä Kirjastot.fi:n ylläpitämästä hankerekisteristä löytyy viisi jo päättyneitä tai käynnissä olevaa palvelumuotoiluun liittyvää hanketta. Hankerekisteri sisältää yleisten kirjastojen hankkeita, joihin on haettu rahoitusta joko ELY-keskuksilta tai Opetus- ja kulttuuriministeriöltä. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2013.)

Yksi päättyneistä hankkeista on Oulun kaupunginkirjastossa vuosina 2010–2011 toteutettu hanke ”Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti”. Sen puitteissa Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijat tekivät kirjastolle asiakaspalvelun havainnointitutkimuksen. Tutkimuksessa tarkkailtiin asiakkaan ja työntekijän kohtaamista, ja siinä keskityttiin ainoastaan visuaaliseen informaatioon. Asiakkaiden ja työntekijöiden välistä keskustelua ei kuunneltu. Havainnointipaikat oli sovittu etukäteen ja ne tiedotettiin henkilökunnalle. Havainnointiajat oli jaettu tasaisesti eri viikonpäiville ja aukiolotunneille. (Pekkala 2012, 5.)

Hankkeessa toteutettiin myös haastattelututkimus Oulun kaupungin asiakkaille ja järjestettiin henkilökunnalle asiakaspalvelukoulutusta. Lisäksi hankkeessa luotiin uusi kokoelmakonsepti, jossa kokoelma järjestettiin uudella tavalla. Suunnittelun avuksi tehtiin suppea asiakastutkimus ja kysyttiin muiden kirjaston kokemuksia aineiston aihealueittaisesta järjestyksestä sekä haastateltiin henkilökuntaa. (Pekkala 2012, 6–11.)

Helsingin yliopiston kirjasto aloitti palvelumuotoiluhankkeensa vuoden 2010 aikana. Hankkeessa tunnistettiin ensin asiakasprofiileja ja asiakastarpeita. Menetelminä käytettiin haastatteluja, havainnointia, luotaintutkimuksia ja fokusryhmäkeskusteluja.

Tämän jälkeen suunnittelutoimisto analysoi aineiston, jonka perusteella löydettiin runsaasti kehitysehdotuksia ja neljä asiointiprofiilia: *pesiytyjä, piipahtaja, penkoja ja palveltava*. Kokonaiskehittämiskohteena Helsingin yliopiston kirjaston palvelut päätettiin tuoteistaa. (Virrankoski 2013.)

Keravan Laurea-kirjastossa toteutettiin tutkimus, jonka tavoitteena oli testata käyttäjäkeskeisten menetelmien soveltuvuutta kirjastopalvelujen kehittämisessä. Tutkimuksessa sovellettiin etenkin katseenseurantaa. Tutkimukseen osallistui käyttäjiä, joille kirjasto ja tutkimus eivät olleet ennalta tuttuja. Tutkimukseen osallistuneita käyttäjiä myös haastateltiin. Kirjasto toimi hankkeen aikana eräänlaisena Living-Lab -ympäristönä. (Perälä 2011.)

Kirjastomaailmassa palvelumuotoilu on kohdistunut lähinnä olemassa olevien palveluiden muotoiluun. Tavoite on ollut saada palveluita näkyvämmiksi, ja helpommin lähestyttäviksi. Palveluita on tarkasteltu asiakkaan näkökulmasta, ja niihin on tehty parannuksia, jotta asiakaskokemus on saatu parhaalle mahdolliselle tasolle. Kirjastopalveluita suunniteltaessa on kysyttävä, mitä kirjastoon saapuva asiakas hakee, tarvitsee, näkee ja kokee. (Virrankoski 2013.)

#### *Palvelumuotoilua Mikkelin kirjastossa*

Mikkelin kaupunginkirjastossa on testattu palvelumuotoilun menetelmiä viime vuosien aikana. Etenkin asiakastietoa on kerätty palvelumuotoilun menetelmillä ja pyritty näin lisäämään asiakasymmärrystä. Saatua tietoa on hyödynnetty konkreettisesti palveluiden toteuttamisessa. Palveluiden suunnittelussa ja arvioinnissa aiotaan vakioida uusia menetelmiä perinteisen lomakekyselyn lisäksi. Esimerkiksi asiakasraateja on tarkoitus järjestää jatkossakin erilaisista aiheista kirjastoauton asiakasraadiksi.

Vuonna 2010 Mikkelin kaupunginkirjastossa alettiin kokeilla näitä asiakaslähtöisiä menetelmiä. Tietoa hankittiin kyselyillä, haastatteluilla, keskustelutilaisuuksilla, pikapalautteella, taidekilpailulla ja mystery shopping -menetelmällä. *Kirjasto–Mitä häh?* -kysely tehtiin 13–19-vuotiaille nuorille, jotka eivät olleet kirjastonkäyttäjiä. Kysely toteutettiin lomakekyselynä ja teemahaastatteluina. Tutkimukseen osallistui kolmen eri oppilaitoksen oppilaita. Jokaisesta oppilaitoksesta mukana oli kolme luokkaa. Nuo-

ret kutsuttiin myös kirjastoon työpajaan koulupäivän aikana. (Almgren & Jokitalo 2011.)

Tutkimuksessa haluttiin selvittää nuorten mielipiteitä ja mielikuvia kirjastosta sekä syitä kirjastopalvelujen käyttämättömyyteen. Lisäksi kerättiin ideoita ja toiveita kirjaston asiakaspalvelun kehittämiseen. (Almgren & Jokitalo 2011.) Samanaikaisesti kerättiin myös alakoululaisten visioita kirjastosta. He saivat piirtää tai kirjoittaa ”Unelmien kirjastosta”.

Kyselyn tuloksia hyödynnettiin Kalevankankaan kirjaston konseptoinnissa lasten ja nuorten toiveiden mukaisesti. Nuoret toivoivat kirjastolta ennen kaikkea viihtyisyyttä kirjastotiloihin sekä enemmän erilaista toimintaa. Kalevankankaan kirjasto sijaitsee koulun yhteydessä. Tilat yhtenäiskoululle saneerattiin vuonna 2011. Uutta kirjastoa suunniteltaessa oli helppo toteuttaa lasten ja nuorten toiveita. Kirjastosta tulikin toiveiden mukaisesti värikäs ja viihtyisä, ja siellä on paljon erilaista toimintaa.

Vuonna 2012 ennen pääkirjaston remonttia kerättiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, millaisen kirjastotilan he haluaisivat. Kirjastossa oli esillä erilaisia valokuvia maailman ja Suomen kirjastoista. Asiakkaat saivat kiinnittää pienen tarran kuviin, jotka heitä eniten miellyttivät. Kuvat oli ryhmitelty etukäteen tiettyjen teemojen mukaan, joten tarrojen määrät laskemalla oli helppo tulkita, millaista kirjastomiljöötä asiakkaat arvostivat.

Senioreiden toiveita kirjastopalveluja kohtaan kartoitettiin vuonna 2011 käymällä Mikkelin Päiväkeskuksessa kertomassa kirjaston palveluista ja keräämällä tietoa heidän asiakastoiveistaan pienissä ryhmissä käytyjen keskustelujen avulla. Kirjastossa onkin toteutettu senioriasiakkaiden toivomia palveluita: yhteislaulutilaisuuksia, kirjavinkkauksia ja kirjailijavierailuita. Kaikki nämä palvelut ovat osoittautuneet suosituiksi asiakkaiden keskuudessa.

## 4 KIRJASTO- JA MONIPALVELUAUTOT

Tässä luvussa käsitellään kirjastoautotoiminnan historiaa, kirjastoauton saapumista Suomeen ja Mikkelin kirjastoauton vaiheita. Kirjastoauton nykytilanteen tarkastelussa on hyödynnetty kirjastoautovirkailijoiden Ari Montosen ja Tenho Nymanin asiantuntemusta. Tämän jälkeen esitetään monipalveluauton käsite sekä erilaisia kirjastoautoissa käytettyjä monipalveluita.

### 4.1 Kirjastoautotoiminnan alkuvaiheita

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

Kyöstiön (2011, 30) mukaan kirjastoautoidea on lähtöisin Englannista jo 1600-luvun loppupuolelta. Ensimmäiset kokeilut liikkuvasta kirjastosta toteutuivat vasta 1850-luvulla, jolloin Englannin Warringtonissa kuljetettiin hevosajopeleillä kirjaston kirjoja työläisille pientä maksua vastaan (Sarkola 1975, 257). Australiassa, Englannissa ja Skotlannissa kirjalaatikoita kuljetettiin 1800-luvulla seurakuntien tiloihin, ja Yhdysvalloissa New Yorkin ja Philadelphian kirjastot lainasivat kirjoja kouluille. 1900-luvun alussa Englannin Bradfordin kirjasto kuljetti kirjalaatikoita kuntien kyläkeskuksiin. (Kyöstiö 2011, 30.) Nämä olivat lähinnä siirtokirjakokoelmia, ja varsinainen kirjastoautotoiminta alkoi myöhemmin.

Ensimmäinen varsinainen liikkuva kirjasto, josta lainattiin suoraan yleisölle, aloitti toimintansa Yhdysvalloissa Marylandin osavaltiossa vuonna 1905. Suunnittelijana ja toimeenpanijana oli kirjastonhoitaja Mary L. Titcomb, jonka mielestä myös maaseudulla asuvien tuli saada kirjastopalveluja. Kahden hevosen vetämään kirjastovaunuun mahtui 250 kirjaa. Reittejä oli 16, ja kukin reitti kesti neljä päivää. Kirjastovaunu tavoitti melko kattavasti asiakkaansa koko Washingtonin maakunta-alueella, jossa oli asukkaita tuolloin alle 50 000. Toiminta loppui vuonna 1910 junan törmättyä kirjastovaunuihin. (Sarkola 1975, 257–258.)

Kirjastovaunutoiminnalla oli ollut suuri menestys ja niinpä Mary L. Titcomb jatkoi suunnittelu- ja kehittämistyötään ottaen nyt huomioon vauhdikkaasti teknistyvän tie- liikenteen. Tämän seurauksena maailman ensimmäinen kirjastoautoksi hankittu auto aloitti toimintansa samaisessa Washingtonin maalaiskunnassa vuonna 1912. Kirjakoelma, joka käsitti noin 300–400 kirjaa, oli sijoitettu kaappeihin, joiden luukut avattiin pysäkeillä. Asiakkaat valitsivat kirjansa auton vierellä seisten (kuva 8). (Sarkola 1975, 258–259.)



**KUVA 8. Maailman ensimmäinen kirjastoauto v. 1912 (Nix 2012)**

Kirjastoautotoiminta lähti Yhdysvalloissa nopeasti kasvuun. Yhdysvallat loikin perustan kirjastoautotoiminnalle laatimalla kirjastoautostandardin, jossa teknisten tietojen lisäksi korostettiin sitä, että kirjastoautotoiminnan tasovaatimukset tulisi olla samat kuin muunkin kirjastotoiminnan. (Sarkola 1975, 259–261.) Kirjastoautotoiminta levisi ensimmäisen maailmansodan jälkeen Kanadaan ja Eurooppaan. Toisen maailmansodan jälkeen toiminta oli levinnyt kaikkiin maanosiin (Kyöstiö 2011, 31).

#### **4.2 Kirjastoautotoiminta Suomessa**

Suomen ensimmäinen liikkuva kirjasto aloitti toimintansa vuonna 1913 entisen Helsingin maalaiskunnan, nykyisen Vantaan, alueella. Kyseessä ei suinkaan ollut moottorilla kulkeva ajopeli, vaan herastuomari Fritiof Winberg kuljetti kirjalaatikoita hevosensa rattailla ja talvella reellä kulkien pääasiassa kahta reittiä. Toiminta päättyi kuitenkin jo seuraavana vuonna ensimmäisen maailmansodan aiheuttamiin häiriöihin. (Kyöstiö 2011, 32–33.)

Liikkuva kirjasto ei saanut kannatusta Suomen kirjastoväeltä, ja pyörillä liikkuvaa kirjastoa jouduttiin odottamaan melkein 40 vuotta. Tosin valtion kirjastotoimiston johtaja Helle Cannelin, yksi suomalaisen kirjastolaitoksen tärkeimpiä kehittäjiä, haaveili jo vuonna 1931 ensimmäisen kerran kirjastoautosta. (Kyöstiö 2011, 36.) Seuraava kokeilu liikkuvasta kirjastosta alkoi marraskuussa 1951. Asialla oli jälleen Helsingin maalaiskunta, joka aloitti suoran kirjalainauksen yleisölle pakettiautolla. (Sarkola 1975, 306.) Samankaltaista kirjastoautotoimintaa kokeiltiin myös Karjaalla, Munsalassa ja Nokialla. Pian huomattiin, että tällaiselle palvelulle olisi tarvetta. Joissakin paikoissa lainausmäärä oli suurempi kuin silloisissa piirikirjastoissa. (Kyöstiö 2004.)

Varsinaisen kirjastoautotoiminnan alkamisen Suomessa mahdollistivat vuonna 1961 voimaan tullut kirjastolaki ja sitä seurannut vuoden 1962 kirjastoasetus. Kirjastolain mukaan kirjastoauton tuli olla kunnallinen ja sen hankkimiseen ja vuosittaiseen ylläpitoon tuli saada samanlainen valtionavustus kuin muuhunkin kirjastotoimintaan. (Kyöstiö 2004.)

Suomen ensimmäinen varsinainen kirjastoauto hankittiin Turkuun, jossa sen toiminta lähti liikkeelle marraskuussa 1961. Heti alusta lähtien huomattiin, että auto oli liian pieni kirjastoautoksi: autossa oli tilaa vain 1 500–1 700 kirjalle. Autoon mahtui 10–15 henkilöä samanaikaisesti. Auto oli heti alusta lähtien ahkerassa käytössä: ensimmäisen kuukauden aikana lainattiin lähes 5 000 kirjaa. Suomen toinen kirjastoauto hankittiin Lohjan maalaiskuntaan vuonna 1963. Tähän autoon mahtui vain noin 1 000 kirjaa. Kolmas kirjastoauto tuli Urjalaan vuoden 1963 syksyllä. Kirjoja autossa oli noin 1 800 kappaletta. Kirjakokoelmien pienuus ja yksipuolisuus vaivasivatkin alusta lähtien kirjastoautotoimintaa. Asiakkaille haluttiin suurehko ja riittävän monipuolinen kirjakokoelma. Kirjastoautojen kävijämäärät kasvoivat jatkuvasti. Rungas käyttö pakotti suurentamaan autojen kokoa. (Sarkola 1975, 308–309.)

Vaikka kirjastolaki ja -asetus mahdollistivat valtionavun saamisen uuden auton hankintaan, eivät kunnat vielä 1960-luvulla suuremmin innostuneet asiasta. Vasta 1970-luvulla kirjastoautojen määrä kasvoi rajusti. 1960–70-lukujen vaihteesta erottuu kaksi asiaa: autoja hankittiin enemmän kaupunkeihin kuin maalaiskuntiin ja lisäksi autoista lähes kaksi kolmasosaa sijaitsi Etelä-Suomen alueella. (Kyöstiö 2004.)



Kirjastoautotoiminta koki hetkellisen notkahduksen 1970-luvun lopulla, kun autokalusto oli tullut siihen ikään, että kirjastoautoja olisi jouduttu uusimaan. Valtion ja kuntien rahatilanne oli huonontunut, joten vain muutama auto uusittiin. Tilanne kuitenkin koheni, ja jo 1980-luvun alkupuolella autoja saatiin uusittua. Muutama uusi kuntakin aloitti kirjastoautotoiminnan. Vuonna 1980 lähes puolella Suomen kunnista oli kirjastoauto. Kirjastoautot olivat levinneet koko Suomen alueelle Lappia myöten. Maalaiskunnatkin heräsivät huomaamaan kirjastoautotoiminnan edut. Tämän seurauksena autoista yli kaksi kolmasosaa oli maalaiskuntien käytössä. (Kyöstiö 2004.)

1990-luvun lama muutti kaiken. Kirjastoautoja oli vielä 234 vuonna 1991, mutta lukumäärä alkoi kääntyä laskuun. Kunnat joutuivat säästämään menoistaan; toimintoja karsittiin ja keskitettiin. Yksi säästökohde oli kirjastoauto. Kun auto tuli uusimisikänsä tai kuljettaja oli jäämässä eläkkeelle, oli helppo lopettaa koko kirjastoautotoiminta. (Kyöstiö 2004.) Sama suuntaus on jatkunut näihin päiviin saakka kuntien taloudellisen tilanteen takia. Kirjastoautojen vähenemiseen vaikutti, ja vaikuttaa edelleen, myös muuttoliike. Väestö muutti taajamiin, minkä seurauksena kirjastoauton asiakkaat vähenivät. Vähäisen kirjastoauton käytön vuoksi autotoiminta lopetettiin. (Kyöstiö 2004.)

Kirjastoautojen lukumäärä on vähentynyt 50:llä myös 2000-luvulla (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2012). Kirjastoautojen vähenemiseen vaikuttaa myös se, että kunnat voivat tehdä yhteistyötä: ostaa kirjastoautopalveluja toiselta kunnalta tai useampi kunta voi omistaa yhteisen auton (Kyöstiö 2004). Pirhosen (2013) mukaan vuoden 2013 keväällä 62 % kirjastoautoista ajoi vain oman kunnan alueella ja 38 % reiteistä sijaitsi usean kunnan alueella. Ostopalvelujen osuus näistä oli 26 % ja yhteistyösopimuksen 12 %. Myös kuntaliitoksilla on osuutensa kirjastoautojen vähenemiseen: Suomen kuntamäärä on vähentynyt yli sadalla 2000-luvulla (Kaksi suurta kuntaliitosaltoa 2013).

### **4.3 Mikkelin kirjastoauto**

Mikkelin kirjastoauto on palvellut asiakkaitaan jo kohta 50 vuotta. Käytössä on neljäs auto ja viides on suunnitteilla. Kirjastoauto on koettu tarpeelliseksi, vaikka kiinteitä kirjastojakin löytyy vielä useita. Seuraavissa alaluvuissa käydään läpi Mikkelin kirjastoauton vaiheita alkuajoista nykypäivään saakka.

### 4.3.1 Mikkelin kirjastoauton historiaa

Mikkelin maalaiskunnan ensimmäinen kirjastoauto (kuva 9) lähti reitilleen 1.11.1966. Kirjastoautoja oli silloin koko maassa vasta muutama, eikä kokemuksia juuri ollut: ei työajoista ja -tavoista tai talli-, siivous- ja huoltojärjestelyistä. Tästä huolimatta Mikkelin maalaiskunnan kirjastolautakunta oli yksimielisesti ollut auton kannalla ja varman tehokkuudesta ja paremmuudesta sivukirjastojärjestelmään verrattuna. (Määttänen 2001, 5, 8.) Ensimmäisen kirjastoauton myötä lakkautettiinkin 14 sivukirjastoa 16:sta. (Mantovaara 2001, 11).



**KUVA 9. Mikkelin maalaiskunnan ensimmäinen kirjastoauto**

Kirjastoauton kirjat saatiin pääosin lakkautettujen sivukirjastojen kokoelmista, mutta auton kokoelmaa täydennettiin pääkirjaston aineistolla. Kokoelmasta oli tietokirjallisuutta 30 %, lastenkirjallisuutta 30 % ja aikuisten kaunokirjallisuutta 40 %. Autolla ja pääkirjastolla oli yhteinen kirjavarasto. (Määttänen 2001, 7–8.)

Alusta lähtien oli selvää, että kirjastoauton hankkiminen osoittautui oikeaksi ratkaisuksi. Päällekkäiset kirjahankinnat ja usein vaihtuvat sivutoimiset kirjastonhoitajat jäivät historiaan sivukirjastojen lakkauttamisen myötä. Parasta oli, että kirjastoauton myötä saatiin paljon uusia lainaajia, jotka eivät olleet aikaisemmin voineet käyttää kirjastoa. Vuonna 1965 sivukirjastojen yhteenlaskettu lainausmäärä oli 6 900 nidettä, kun kaksi vuotta myöhemmin kirjastoauton lainat olivat jo lähes 40 000 kappaletta. (Mantovaara 2001, 11.)

Alussa auto liikennöi pelkkää iltavuoroa ja pysähtyi pysäkeille joka viikko samaan aikaan. Pysäkkejä oli koko kunnan alueella 42, mutta verkko jäi silti harvaksi. Ajoreitit suuntautuivat eri suunnille Mikkelin maalaiskuntaa eri päivinä. Myöhemmin asiakkaiden toiveet otettiin huomioon ja pysäkkejä lisättiin. Koska autossa oli vain yksi kuljettaja, oli kolme viikon ajopäivää jaettava joka toinen viikko ajettaviksi. Näin toimittiin siihen saakka, kunnes autoon saatiin toinen kuljettaja-hoitaja. Vuonna 1974 saatiin pääkirjastoon kirjastoapulainen, joka oli auton mukana viikon kolmena kiireisimpänä päivänä. (Määttänen 2001, 10–11.)

Koska kirjastoautotoiminta oli vielä suhteellisen tuore asia, käytiin autoa esittelemässä vuosien mittaan alan kursseilla sekä erilaisille ryhmille. Myös kirjastoauton hankkimista suunnittelevien kuntien edustajat kävivät tutustumassa autoon. Mitään ylimääräistä toimintaa ei alkuaikoina vielä ollut, mutta Määttäsen (2001, 10) mukaan ”*kaukolainoja välitettiin, kirjoja tuotiin ja vietiin, pantiin joskus postilaatikkoon ja sieltä myös otettiin, vietiin kirjeitä postiin, villoja naapuriin kehrääjälle tai madonkudetarpeita leikkaajalle*”. Kiitokseksi palvelusta kuljettajaa odottivat usein pullakahvit tai pussillinen omenoita ja mikä tärkeintä: ystävälliset, kirjoista kiinnostuneet asiakkaat. Kirjastoauto tuli tutuksi syrjäkylien ihmisille ja teki kirjastopalvelut tunnetuiksi seuduilla, missä niitä ei aikaisemmin ollut. (Määttänen 2001, 10–11.)

Kirjastoauton käytön yhä lisääntyessä huomattiin auton epäkohdat: auto oli liian ahdas sekä tiloiltaan epäkäytännöllinen, joten oli aika hankkia uusi (Määttänen 2001, 11). Mikkelin maalaiskunta sai toisen kirjastoautonsa toukokuussa 1975. Uusi kirjastoauto oli valoisa ja avara ja sinne mahtui noin 4 000 kirjaa, kun vanhaan oli mahtunut vain noin 2 200. Kokoelmaa täydennettiin pääkirjastosta. Uutena mahdollisuutena autossa oli musiikin kuuntelu. Autossa olivat stereokasettinauhuri ja kuulokkeet. (Karjalainen 1975, 1.) Tämän myötä musiikkiaineiston lainaus kasvoi. Lainattavana oli kasetteja, lp-levyjä ja kielikursseja. (Määttänen 2001, 15.)

Uuden auton myötä toiminta laajeni ja yhteistyötä tehtiin eri ryhmien kanssa. Kouluilla pidettiin kirjastonkäytönopetusta. Lapsiryhmille järjestettiin satutunteja ja esitettiin pieniä nukketeatteriesityksiä, jotka olivat maalaiskunnan perhepäivähoidon ohjaajan suunnittelema. Samalla kerrottiin myös kirjaston toiminnasta. Autossa järjestettiin pienimuotoista taidenäyttelytoimintaa: esillä oli vaihtelevasti lasten piirustuksia, puu-

veistäjän veistoksia ja tekstiili- ja valokuvanäyttelyitä. Autossa oli esillä teatterin ja kulttuuritapahtumien ilmoituksia. (Määttänen 2001, 12–13, 15.)

Kulttuuria vietiin haja-asutusalueelle myös muulla tavoin. Autossa vieraili useita kirjailijoita. Kirjailijat kertoivat työstään, kirjojen synnystä ja vaihtoivat ajatuksia kirjastoauton asiakkaiden kanssa. Maaseudun ihmiset olivat usein välittömiä ja avoimia, joten juteltavaa riitti. Auton asiakkailla oli myös kirjallisia lahjoja. Asiakkaiden kirjoituksista monistettiin vihkonen, jota sai halutessaan lainata. (Määttänen 2001, 13.)

Toisen auton myötä lainaukset vain lisääntyivät ollen 72 000–82 000 vuodessa. Auttoon saatiin toinen kuljettaja-hoitajan virka vuonna 1979, jolloin autoa alettiin ajaa kahdessa vuorossa. Näin auto tavoitti entistä enemmän kuntalaisia. Aamuvuorossa ajettiin koulut ja sellaiset reitit, joissa ihmiset olivat päivälläkin tavoitettavissa. Iltaisin koetettiin tavoittaa päivätyössä käyviä ihmisiä. (Määttänen 2001, 13–14.)

Toinen auto tuli tiensä päähän joulukuussa 1986. Tammikuussa 1987 sai maalaiskunta käyttöönsä kolmannen kirjastoautonsa – Onnimannin. Kirjoja Onnimanniin mahtui saman verran kuin edelliseenkin autoon. Palvelut ja reitit olivat osoittautuneet hyviksi, joten ne pysyivät ennallaan. Henkilökunta oli itse suunnitellut auton sisustuksen yksityiskohtia myöten. (Mikkelin mlk:lle uusi kirjastoauto 1987.)

Kesäkuussa 1999 hankittiin neljäs, nykyisin käytössä oleva kirjastoauto. Varustelu oli monipuolinen ja käytännöllinen: autossa oli televisio ja videolaitteet, kopiokone, tuloistin, jääkaappi, mikroaaltouuni, kahvinkeitin, ilmastointi ja tietysti WC. (Määttänen 2001, 15.) Tälle autolle on kertynyt ikää jo 14 vuotta, mutta se jatkaa silti edeltäjiensä viitoittamaa tietä.

Vuoden 2001 alussa Mikkelin kaupunki, Mikkelin maalaiskunta ja Anttolan kunta yhdistyivät uudeksi Mikkelin kaupungiksi. Maalaiskunnan auto muuttui Mikkelin kaupunginkirjaston autoksi. Auton pääpaikkana pysyi edelleen Rantakylän kirjasto. Ristiinan kirjastosta tuli osa Mikkelin kaupunginkirjastoa vuonna 2004. Tämän myötä Mikkeli sai toisen kirjastoauton. Reittejä ajettiin kahdella autolla viisi vuotta. Ristiinan kirjastoauto lopetti liikennöinnin elokuussa vuonna 2009. Mikkelin kirjastoauto otti Ristiinassa olevat pysäkit mukaan omaan aikatauluunsa.

### 4.3.2 Nykyiset kirjastoautopalvelut

Vuonna 2012 Mikkelin kirjastoautosta annettiin 29 964 lainaa. Asiakaskäynnejä autossa oli 9 159. Lainojen suunta on ollut laskeva vuoden 2010 jälkeen. Pysäkillä käyntikertojen väheneminen jokaviikkoisista käynneistä joka toinen viikko tapahtuviksi käynneiksi on vaikuttanut kävijä- ja lainamääriin. Koska kirjastoauto toimii ennakkoonestysbussina, jolloin auto ei toimi kirjastoautona, näkyy tämä lainamäärissä. Esimerkiksi vuonna 2012 käytiin presidentinvaalien kaksi kierrosta ja kunnallisvaalit.

Autossa työskentelee kaksi kirjastoautovirkailijaa. Sijaisapua saadaan tarvittaessa Rantakylän kirjastosta. Niinä päivinä, kun autoa ajetaan vain yhdessä vuorossa, työskentelee toinen kirjastoautovirkailija Rantakylän kirjastossa. Kirjastoautovirkailijat osallistuvat myös lauantain työvuoroihin.

#### *Toiminta-alue*

Mikkelin pinta-ala on laajentunut kuntaliitosten myötä: viimeisin kuntaliitos tapahtui vuodenvaihteessa 2013, jolloin yhdistyivät Mikkelin, Ristiina ja Suomenniemi. Kirjastoautolla tavoitetaan uuden Mikkelin kaukaisimmatkin paikat, kuten Suomenniemellä sijaitseva pysäkki Laamalansaarella, josta kertyy matkaa Mikkelin torille noin 60 kilometriä.

Kirjastoauto liikennöi kahden viikon jaksoissa Mikkelin eri puolilla. Reitit ajettiin arkipäivisin. Kilometrejä kertyi vuonna 2012 noin 25 000. Syksyn 2013 aikataulussa pysäkkejä oli yhteensä 131. Pysäkeistä 14 sijaitsi Mikkelin taajama-alueella, 8 pysäkkiä noin 10 kilometrin läheisyydessä Mikkelin kaupungista ja loput 65 maaseudulla. Ristiinan ja Suomenniemen pysäkkejä oli 29. Auto oli ajossa kahden viikon jaksossa noin 80 tuntia.

Koulupysäkkejä oli yhteensä 11, päiväkotipysäkkejä kolme ja yksi pysäkki ryhmäperhepäiväkodin läheisyydessä. Syksyllä 2013 auto alkoi käydä myös Hirvensalmen kunnan puolella Lahnaniemen koululla joka toinen viikko. Perusopetuksen kyläkouluilla auto käy kerran viikossa lukuun ottamatta Ristiinan ja Pellosniemen koulua, joilla auto käy kahden viikon välein. Koulujen lomien aikaan ei koulureittejä ajeta.

Kirjastopalvelujen turvaamiseksi pysäkkejä on sijoitettu myös taajama-alueelle lakkautettujen kirjastojen läheisyyteen. Kaituenmäen kirjasto lakkautettiin vuoden 2009 alussa, Siekkilän kirjasto kesäkuussa 2011 ja Kalvitsan kirjasto lopetti toimintansa vuonna 2010, mitkä huomioitiin reittiaikataulussa. Pysäkkejä on laitettu myös uusien asuinalueiden läheisyyteen muun muassa Savisillan ja Tupalan alueelle. Vilkkain aika kirjastoautossa on kello 16.00–19.00 koulupysäkkejä lukuun ottamatta.

### *Asiakasprofiili*

Asiakasprofiilit ovat asiakastutkimuksista saadun tiedon kuvaus tietystä ryhmästä. Niihin tiivistetään tutkimuksissa saatu tieto asiakkaan käyttäytymismalleista, toiminnan motiiveista ja arvoista eräänlaiseksi arkkityypiksi, heimon kuvaukseksi. Tämä tieto voi ohjata palveluiden suunnittelua ja auttaa ymmärtämään sitä, kenelle ja miksi palveluja kehitetään. (Tuulaniemi 2011, 155–156.)

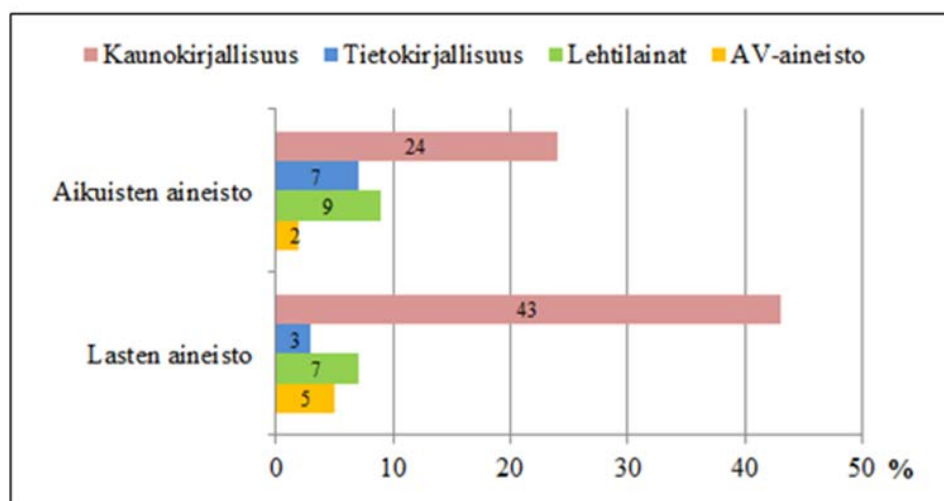
Kirjastoauton asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakaumat vaihtelevat eri reiteillä. Kirjastoauton aikuisasiakkaista on naisia noin 70 %. Yli 63-vuotiaiden asiakkaiden osuus on noin 15 %. Uusilla asuinalueilla lapsiperheet ja pienten lasten vanhemmat käyttävät kirjastoauton palveluja ahkerasti. Kirjastoauton aineistoa lainaavat eniten koululaiset, ikäihmiset ja lapsiperheet.

Kirjastoautovirkailijat ovat oppineet tuntemaan asiakaskuntansa ja heidän lukutottumuksensa, joten perinteisen kirjastoautonkäyttäjän asiakasprofiili on aika hyvin tiedossa. Kirjastoautovirkailijoiden mielestä tyypillinen asiakas on edellä mainittujen ryhmien lisäksi keski-ikäinen, noin 45–60-vuotias nainen. Heidän lainojensa osuus on noin 15 %. Lainat ovat suurimmaksi osaksi dekkareita, naisten kaunokirjallisuutta sekä käsityölehtiä ja -kirjoja. Tosin naiset lainaavat myös miehilleen kirjoja ja toisinpäin. Myös lainojen ”kierrätystä” harrastetaan, eli yhden henkilön lainaama kirja kiertää useamman lukijan luona. Asiakaskuntaa profiloimalla voidaan kirjastoautoon valita kohderyhmille sopivaa aineistoa ja kehittää niille soveltuvia palveluja.

### *Kokoelma ja lainaus*

Kirjastoautossa on pyritty pitämään monipuolinen kokoelma tilan pienuudesta huolimatta. Auton kokoelman määrä oli 6 478 teosta, joista kirjojen osuus oli 92 %. Näistä

aikuisten kaunokirjallisuuden osuus oli 30 % ja tietokirjallisuuden 13 %. Lasten ja nuorten kaunokirjallisuuden osuus oli yli puolet kokoelmasta eli 52 % ja tietokirjojen 5 %. Musiikin, DVD-levyjen, äänikirjojen ja muun aineiston osuus oli 8 %. Luvut otettiin Origon kokoelmatilastohauulla ja tarkasteluajankohtana oli 31.12.2012. Autoon tuli aikuisten aikakauslehtiä 19 vuosikertaa ja lasten- ja nuorten lehtiä seitsemän. Autossa lainataan myös uusinta lehteä toisin kuin kiinteissä kirjastoissa. Laina-ajat ovat erilaiset, esimerkiksi lehtien ja DVD-levyjen laina-ajat ovat autossa pitempiä. Kuvassa 10 on eritelty aikuisten ja lasten aineiston lainojen osuus prosentteina aineistolajeittain.



**KUVA 10. Kirjastoauton lainat aineistolajeittain v. 2012**

Kaunokirjallisuus on jaoteltu alalajeihin sisällön mukaan ja sijoitettu autoon omiksi ryhmiksi. Autosta löytyy aikuisten kaunokirjallisuutta moneen makuun: salapoliisi-, erä-, sota-, fantasia- ja kauhukirjoja sekä novelleja, runoja ja isotekstisiä kirjoja. Lasten ja nuorten osastolla on oma osastonsa aikuisnuorten kirjoille. Nuorempien lukijoiden kirjat on eroteltu eri paikkaan. Sarjakuvat ja huumori- ja vitsikirjat ovat lasten osaston lainatuinta aineistoa.

Aikuisten tietokirjoista lainattiin eniten kirjastoluokkaan kuusi kuuluvia kirjoja. Näitä ovat muun muassa lemmikinhoito-oppaat, käsityö- ja puutarhakirjat sekä metsästyksen ja kalastukseen liittyvät teokset. Seuraavaksi suosituimpia olivat elämäkerrat ja muut historiaan liittyvät kirjat. Uskontoa ja yhteiskuntaa käsitteleviä kirjoja lainattiin vähän.

Lasten ja nuortenkin lainoista suosituimpia tietokirjoja olivat kuutosluokan kirjat, joihin kuuluvat myös poikien suosimat liikennevälineistä kertovat kirjat. Seuraavana tulivat eläin- ja dinosauruskirjat sekä avaruudesta kertovat kirjat. Lainatuin tietokirja lienee Guinnessin ennätystenkirja. Lapset lainaavat myös aikuisten osastolta lemmekeistä kertovia kirjoja.

Aikuisten AV-aineiston lainoista yli 40 % on äänikirjoja. DVD-levyjen osuus on neljännes. Lasten ja nuorten AV-osaston ylivoimaisesti lainatuin formaatti on DVD-levy (64 %). Äänikirjoja ja moniviestimiä lainataan lähes yhtä paljon. Lasten CD-levyjä lainataan vain 5 %:n verran.

Suurin osa kirjastoauton lainoista on koululaisten lainaamia. Koulujen kesken on suuriakin eroja siinä, miten aktiivisesti kirjastoauton palveluja käytetään. Parissa koulussa opettaja tulee luokkansa mukana autoon ja kirjat lainataan luokan kortille. Joissakin kouluissa oppilaat tulevat kirjastoautoon vain viettämään aikaa. Nuoret, 18–30-vuotiaat, käyttävät kirjastoautoa vähiten. Heidän lainojensa osuus kokonaislainoista on vain noin 5 %.

### *Tiedottaminen*

Kirjastoauton reittiaikataulu löytyy kirjaston verkkosivuilta. Kirjastoautossa ja muissa kirjastoissa on jaossa paperisia aikatauluja. Pysäkit löytyvät myös Google Maps -karttapalvelusta. Reittiaikataulu päivitetään kolmesti vuodessa.

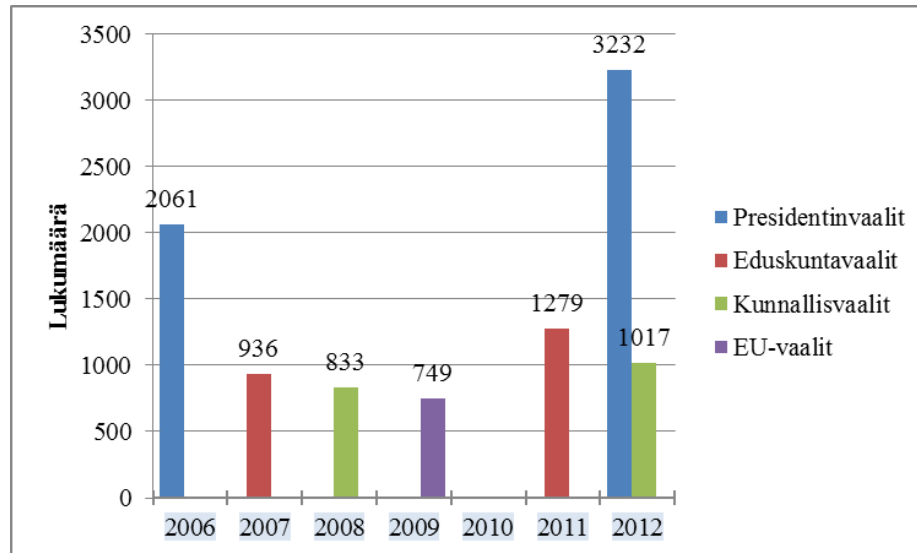
Kirjastoauton tiedotuksia julkaistaan kirjaston verkkosivuilla ja Mikkelin kaupungin kirjaston Facebookissa. Kirjastoautolle ei ole ainakaan vielä perustettu omaa Facebook-profiilia. Lehti-ilmoituksia käytetään harvoin. Poikkeavista aukioloista, auton tapahtumista tai muista vastaavista laitetaan tiedote auton ilmoitustaululle. Jos reitti peruuntuu yllättäen, lähetetään asiakkaille tekstiviesti tai heille soitetaan.

### **4.3.3 Oheistoimintaa**

Kirjastoautoa voidaan hyödyntää muussakin toiminnassa kuin varsinaisessa kirjastokäytössä. Auto on toiminut ennakoäänestysbussina eri vaaleissa vuodesta 2006 lähtien. Äänestysbussin pysäkkipaikat ovat pysyneet vuosien mittaan suhteellisen samoina



kierrellen eri päivinä eri suunnalla Mikkeliä. Ylivoimaisesti suosituin äänestyspaikka on ollut Graanin liikekeskus, jossa on voinut äänestää useampana päivänä. Kuten kuvasta 11 voi nähdä, on äänestysvilkkkaus riippuvainen siitä, mitkä vaalit ovat kyseessä. Presidentinvaaleissa on järjestetty kaksi kierrosta, mikä näkyy ennakoäänien määrässä. Palkeissa näkyy kirjastoautossa annettujen ennakoäänien yhteismäärä.



**KUVA 11. Ennakoäänien määrä kirjastoautossa v. 2006–2012 (Multanen 2013)**

Kirjastoauto on myös hyvä väline kirjaston markkinointiin. Kirjaston voi viedä sinne, missä ihmiset kokoontuvat. Hyvänä esimerkkinä mainittakoon vuoden 2010 Farmari Suomen Maatalousmessut. Nelipäiväinen tapahtuma järjestettiin Mikkelin raviradalla, jonne kirjastoautokin oli parkkeerattu. Heinä-elokuun vaihteessa järjestetyssä tapahtumassa vieraili 71 000 kävijää ja näytteilleasettajia oli lähes 500 (ProAgria... 2011, 20). Kirjastoauto kiinnosti monia. Tapahtumassa myytiin poistokirjoja, kirjailija Mari Mörö vieraili paikan päällä ja tanssikoulu La Carmencita esitti tanssinäytöksiä. Mikkelin kaupungin kulttuuripalveluilla oli oma infopisteensä kirjastoautossa.

Vuonna 2009 kirjasto teki uuden aluevaltauksen, kun kirjastoauto oli mukana Jurassic Rock -festivaaleilla Mikkelin Visulahdessa. Elokuisena lauantaina festivaaleille osallistuvat saivat lukea päivän sanomalehdet, osallistua kirjaston ekologiselle stressinhallintakurssille ja kuunnella satuja (kuva 12). Kirjastoauto oli mukana Jurassic Rockissa myös seuraavana vuonna. Vuonna 2010 festivaalikansalle oli edellisvuoden toiveiden mukaan hankittu päivän sanomalehtien lisäksi ”hömppälehtiä” luettavaksi, Fortuna-lautapeli ajanvietteeksi ja iso peili meikin tarkistamista varten. Halukkailla oli mahdollisuus ottaa kasvomaalaus. Lisäksi esitettiin opettavia tarinoita käsinukeilla.



**KUVA 12. Kirjastoauton satuhetki Jurassic Rockissa v. 2009**

Kirjastoauto on edustanut koko kirjastolaitosta parina vuonna myös Aktiivinen arki - tapahtumassa konserttitalo Mikaelin pihalla. Aktiivinen arki on koko perheelle tarkoitettu ilmainen tapahtuma, jossa monet seurakunnat, yhdistykset ja järjestöt esittelevät toimintaansa. Kirjastoautossa myytiin poistokirjoja ja luettiin satuja ja tarinoita sekä lapsille että aikuisille. Lapsilla oli mahdollisuus piirtää jotain kirjastoaiheista.

Hulivilikarnevaali on laajalti tunnettu, perinteikäs lastentapahtuma, jossa vieraillee vuosittain noin 2 500–3 000 kävijää. Se on koko perheen ilmainen ulkoilmatapahtuma, jota vietetään lasten ehdoilla. Paikalliset järjestöt ja seurakunnat järjestävät erilaisia työpajoja, näytöksiä ja monenlaista muuta tekemistä. (Hulivilikarnevaali 2013.) Kirjastoautokin on osallistunut tähän suosittuun lastentapahtumaan eri teemojen merkeissä.

Näiden lisäksi on järjestetty paljon muita tapahtumia ja oheistoimintaa. Tilojen rajallisuuden takia auton sisällä ei voi järjestää kovin suuria tapahtumia, mutta kesäaikaan tiloja voi laajentaa auton ulkopuolelle.

#### **4.4 Monipalveluautot**

Kirjastoauton perustehtävä on kirjastoaineiston lainaustoiminta ja tietopalvelu. Koska kirjastoauto on kallis investointi kunnalle, käytetään kirjastoautoa yhä enenevässä määrin myös muihin tehtäviin ja palveluiden tarjontaan. Kiinnostus lisäpalveluihin alkoi jo 1970-luvulla. Näitä autoja kutsuttiin silloin monitoimikirjastoautoiksi ja monipalvelukirjastoautoiksi. (Kyöstiö 2011, 144–145.) Nykyään nimi on lyhentynyt muotoon monipalveluauto.

*Monitoimikirjastoauto* toimii tietynlaisena kulttuuribussina. Kirjastoauton perustehtävän lisäksi autossa tarjotaan erilaisia kirjastotoimintaan liittyviä toimintoja: autossa voidaan pitää satutunteja, esittää elokuvia tai nukketeatteria ja muita pieniä teatteriesityksiä tai pitää erilaisia musiikkiesityksiä. (Kyöstiö 2011, 144.)

Tällaiset kulttuuribussit olivat suosiossa 1970-luvun alkupuolelta lähtien. Monilla paikkakunnilla kirjastoauto osallistui erilaisiin tapahtumiin tarjoten kulttuurikokemuksia. Ensimmäinen varsinaiseksi monitoimiautoksi rakennettu kirjastoauto hankittiin Kuhmoon vuonna 1974. Autoon mahtui noin 3 000–4 000 kirjaa. Autossa oli siihen aikakauteen nähden hienot audiovisuaaliset laitteet: äänielokuvaprojektori, viritinvahvistin ja stereo-kasettisoitin. Auton pysähdysajat olivat pitkiä, koska pysäkeillä esitettiin lyhytelokuvia ja nukketeatteria sekä kuunneltiin musiikkia. AV-laitteiden yleistyminen kodeissa aiheutti sen, että Kuhmon auto toimi loppuvuodet, eli vuoteen 1988 asti, tavallisena kirjastoautona. (Kyöstiö 2011, 145–149.)

*Monipalvelukirjastoautosta* tarjotaan Kyöstiön (2011, 144) mukaan sen sijaan myös ei-kirjastonomaisia palveluja. Tällaisia lisäpalveluja ovat esimerkiksi postimerkkien myynti ja muu postitoimintaan liittyvä, lääkkeiden, ruokatavaroiden ja ruoan toimittaminen. Autossa voi olla tietokone, jolla asiakas voi olla yhteydessä esimerkiksi Kelaan tai työvoimatoimistoon. Näiden autojen päätehtävä on toimia kirjastoautona, mutta ne on sisustettu ja varustettu siten, että ne voivat hoitaa myös muita tehtäviä.

Myös Lehtonen (2005, 14–15) on samoilla linjoilla lisäpalvelujen suhteen. Monipalveluauton ajatuksena on tarjota maaseudun harvaan asutuilla alueilla kirjasto-, kauppa-, posti- ja pankkipalveluja. Internet-yhteys mahdollistaa erilaiset valtion ja kuntatason lomakepalvelut. Monipalveluautossa voi olla erillinen tila, jossa terveydenhoitaja voi ottaa verinäytteitä, tehdä erilaisia pieniä tutkimuksia ja vaikka verenpaineen ja -sokerin mittauksia. Lehtonen korostaa sitä, että monipalveluauton henkilökunnan palveluvastuu on suuri, koska esimerkiksi ikäihmiset eivät välttämättä osaa käyttää sähköisiä asioimismuotoja.

Lehtonen (2005, 16) on pohtinut myös sitä, kuinka monipalveluauto vaikuttaa muuttolikkeeseen. Maaseudulla asuvat hyötyisivät monipuolisesta palvelujen tarjonnasta. Lisäksi palvelujen tuominen ihmisten luokse lisäisi maaseudun kiinnostavuutta asuinpaikkana myös nykyisten kaupunkilaisten keskuudessa. Tieto siitä, että palvelut tulisi-

vat miltei kotiovelle, on varmasti motivoiva tekijä, kun mietitään mahdollisuuksia asua maaseudulla tai muuttamista sinne.

### *Monipalveluautoja maailmalla*

Suomen kirjastoautot ovat perinteisesti olleet linja-auton mallisia, mutta ulkomailla autot saattavat olla rekka-autoja, kuorma-autoja tai pakettiautoja (Heinänen 2012, 15). Tanskassa kirjastoauto ajetaan lähiössä keskeiselle paikalle, ja autoa pidetään samalla paikalla päivä tai kaksi ja siirretään toiseen lähiöön tämän jälkeen. Auto on rekka-autonmallinen ja perävaunun sivuseinät pystytään levittämään hydraulisesti. Näin kirjastotila kasvaa suhteellisen väljäksi ollen 40–50 neliometriä. Aineistoa on jokseenkin sama määrä kuin Suomen kirjastoautoissakin, mutta tilaa on myös lukunurkkaukselle, asiakastyöasemille ja lasten kanssa puuhailulle. (Varila 2006.)

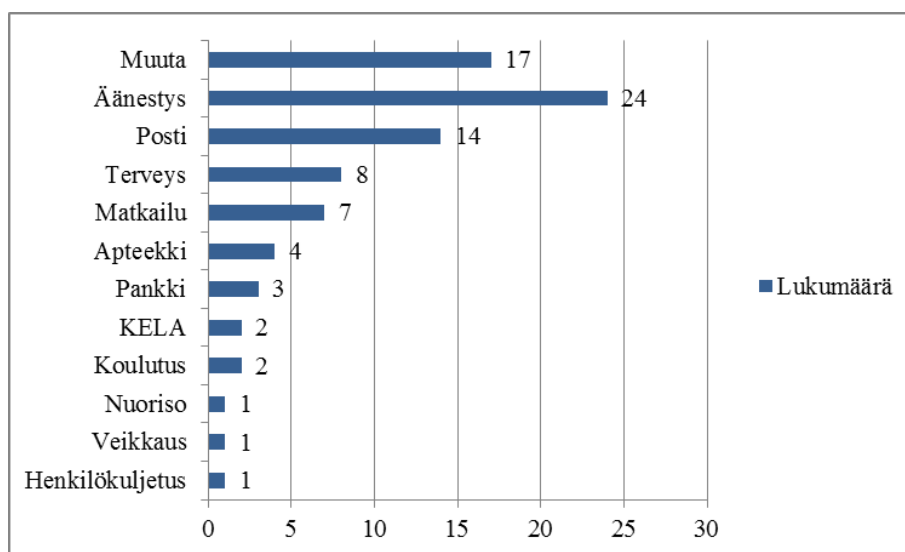
Turun kirjastoautopäivillä vuonna 2011 vieraili kirjastoautoja myös ulkomailta. Näytteillä oli autoja muun muassa Hollannista, Venäjältä ja Ruotsista. Hollannin kirjastoauto oli rekkamallinen ja auton kontti laskettiin pysäkillä alas, jotta asiakkaiden oli helpompi tulla sisälle. Autossa oli uusinta uutta teknologiaa, esimerkiksi älypöytä opetustarkoitusta varten. Venäläinen kirjastoauto oli pienoiskuorma-auto, jonka takana oli esiintymislava. Ruotsalaisen kirjastoauton sisä- ja ulkotilojen suunnittelussa oli käytetty apuna Uumajan yliopiston taideopiskelijoita. Auto valittiinkin vuoden 2011 kauden neimmaksi kirjastoautoksi. (Heinänen 2012, 15–16.)

### **4.5 Monipalveluautojen tarjontaa Suomessa**

Suomen kirjastoseura ja Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus tekivät keväällä 2013 kyselyn kunnille, joissa on kirjastoauto. 129 kirjastoautopalveluja tarjoavasta kunnasta vastasi 115, eli vastausprosentti oli 89. Kyselyssä kartoitettiin kirjastoautojen nykytila. Yhtenä osa-alueena olivat kirjastoauton lisäpalvelut. (Pirhonen 2013.)

Kuten kuvasta 13 selviää, suosituin lisäpalvelu oli ennakoäänestysbussina toimiminen. Seuraavaksi eniten tarjottiin postipalveluja, eli autoista voi ostaa postimerkkejä ja jättää lähtevää postia kuljetettavaksi eteenpäin. Terveyspalveluihin kuuluu muun muassa verenpaineen mittaus, joka on mahdollista kahdeksassa kirjastoautossa. Muuta -kohdassa oli mainittu esimerkiksi pienten ongelmajätteiden keräys ja kunnan keskite-

tyt ruokahuollon kuljetukset. Lisäksi oli mainittu erilaiset tapahtumat, kuten satu-tuokiot ja lauluesitykset, jotka kuuluvat perinteisiin kirjastopalveluihin. (Pirhonen 2013.)



**KUVA 13. Kirjastoautoissa tarjotut lisäpalvelut v. 2013 (Pirhonen 2013)**

Monissa kunnissa kartoitetaan lisäpalvelujen tarvetta kirjastoauton uusimisen yhteydessä. Hyvänä esimerkkinä tästä voi pitää Leppävirran Lemon-hanketta (Leppävirran monipalveluautohanke), jolla tutkittiin vanhuksille tarkoitettujen palveluiden saatavuutta ja laatua vuosina 2007–2008. Kysely lähetettiin postitse 65 vuotta täyttäneille eri kylillä asuville kuntalaisille. Samoin kartoitettiin palveluntuottajien näkemyksiä kylien palveluista ja palveluauton käyttömahdollisuuksista niiden suhteen. (Leppävirran kunnankirjasto 2013.)

Kyselyn tuloksia hyödynnettiin uuden auton palveluvalikoimassa. Tildaksi nimetty kirjastoauto aloitti toimintansa vuonna 2008. Autossa on asiakaspäätte internet-yhteydellä, tulostus- ja kopiointimahdollisuus, invahissi, kauppakassin ja pyykkipussin kuljetusmahdollisuus sekä matkustusmahdollisuus reitin puitteissa. Autosta voi ostaa postimerkkejä ja autoon voi jättää lähtevää postia. Autossa järjestetään teemapäiviä terveydenhuollon edustajien kanssa. Verenpainemittari kuuluu auton varusteluun. Reseptilääkkeet sekä hoitotarvikkeet kulkevat auton mukana. Autoon voidaan järjestää erillinen, yksityinen tila vaikka terveyspalveluita varten. (Leppävirran kunnankirjasto 2013.)

Uusin lisäpalvelujen kartoitus lienee Sompion kirjaston tekemä. Sodankylän kunta on saamassa uuden kirjastoauton vuoden 2013 lopulla ja kirjastoautoselvitys tehtiin vuonna 2012. Kirjastoauton asiakkaille tehtiin kysely, jossa selvitettiin lisäpalvelujen tarvetta. Toinen selvityskohde oli kuntayhteistyön mahdollisuus Sompion kirjaston jäsenkuntien Savukosken ja Pelkosenniemen kanssa. (Heinänen 2012, 3.) Tutkimuksessa selvisi, että tärkeimmät lisäpalvelut olisivat terveydenhoito- ja postipalvelut, äänestysmahdollisuus, apteekkipalvelut ja pienongelmajätteen keräys. Autossa voisi olla julkisten toimijoiden lomakkeita saatavilla. Lisäksi siellä voisi järjestää erilaisia tapahtumia ja koulutustilaisuuksia. Uusi auto on tarkoitus varustaa siten, että näiden palvelujen tarjoaminen on mahdollista. Kuntayhteistyön mahdollisuus jäi vielä avoimeksi. (Heinänen 2012, 21–22.) Sodankylän kirjastoautossa aloitettiin keväällä 2013 kokeilu apteekin palvelupisteestä; aluksi autossa on mukana vain itsehoitotuotteita, myöhemmin myös reseptilääkkeitä (Apteekin palvelupiste kirjastoautossa 2013).

Kirjastoautoon liitettävien lisäpalveluiden tarve vaihtelee alueittain. Ne palvelut, joita ikääntyvät tarvitsevat syrjäisillä iltareiteillä, ovat kaukana nuorten kaupunkilaisten tarpeista. Yksi vaihtoehto onkin varustaa kirjastoauto siten, että se on muunneltavissa eri käyttötarkoituksia varten, kuten helmikuussa 2013 toimintansa aloittanut Espoon Välkky-kirjastoauto. Välkky kiertää aamupäivisin alakouluja ja päiväkoteja, mutta muuten auto on erilaisten järjestöjen ja ryhmien käytettävissä. Muunneltavan sisustuksen ansiosta autoa voivat käyttää kaikki ikäryhmät erilaisiin tarkoituksiin: bänditilana, messuosastona tai virikkeellisenä kokouspaikkana. Auton teknisiin varustuksiin kuuluvat invanostin, kosketuspöytä, iPadit, säädettävä LED-valaistus, videotykki ja tulos-tin sekä kahvinkeitin, jääkaappi, mikro ja ilmastointi. (Kirjastoauto Välkky 2013.) Lapsille suunnattuja kirjastoautoja oheistoimintoineen on ollut ainakin Espoon aiempi auto sekä Helsingin, Lahden ja Joensuun seutukirjaston alueella toimivat lastenkirjastoautot (Kyöstiö 2011, 311).

Pieksämäellä kirjastoauto ja kansalaisopisto ovat tehneet yhteistyötä jo muutaman vuoden ajan. Pieksämäen seutuopiston ilmaisia kursseja on järjestetty kirjastoautossa sellaisilla kylillä, missä niitä ei muuten olisi. Kirjastoautokerhot ovat päiväsaikaan tapahtuvia tunnin mittaisia tapahtumia, joissa on eri aiheita. Kerhossa on askarreltu, kokeiltu ilmaisutaitoa, laulettu ja jumpattu. Kurssitarjontaan on lisätty myöhemmin muitakin aiheita, kuten tietokoneongelmien ensiapu, terveysasioita ja ohjeita petojen kohtaamiseen omassa elinympäristössä. Kurssin sisältö vaikuttaa siihen, montako

osallistujaa kullakin kurssilla on. Osallistujia on ollut keskimäärin kolmesta viiteen henkilöä kurssia kohden. Kerhotoiminnan lisäksi autossa hoituvat kirjastoasiat samalla kertaa. (Välimäki 2012.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Seuraavissa luvuissa käydään läpi opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus. Luvussa 5.1 esitellään toimeksiantaja Mikkelin kaupunginkirjasto. Luvussa 5.2 kuvataan käytetyt tutkimusmenetelmät. Seuraavissa kahdessa luvussa selostetaan asiakaskyselyn ja -raadin toteutus. Luvussa 5.5 arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Viimeisessä luvussa raportoidaan tutkimuksen tulokset.

### 5.1 Mikkelin kaupunginkirjasto

Toimeksiantajana opinnäytetyöllemme oli Mikkelin kaupunginkirjasto - Etelä-Savon maakuntakirjasto. Kirjaston toiminta-ajatus on kiteytetty seuraavasti: ”*Mikkelin kaupunginkirjasto - Etelä-Savon maakuntakirjasto edistää toiminta-alueensa asukkaiden yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen ja elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminta edistää kirjastoaineistojen ja -palvelujen saatavuutta myös tietoverkkojen kautta. Maakuntakirjasto toimii alueensa kirjastojen tukikirjastona.*” (Mikkelin kaupunginkirjaston toiminta-ajatus 2013.) Arvot, jotka ohjaavat kirjaston toimintaa ovat luotettavuus, tasa-arvo, avoimuus, tiedonsaannin vapaus, yhteisöllisyys ja ennakkoluulottomuus.

Visio on eräänlainen tavoite tai unelma siitä, mihin organisaatio haluaa tähdätä tai mitä se haluaa saavuttaa. Kirjaston visio on: ”*Kirjasto – Elämäniloa ihmisten ja ideoiden kohtaamispaikasta. Kirjasto on matalan kynnyksen kohtaamispaikka, johon kaikki voivat tulla ja jonka palveluiden käyttöön ei tarvitse avata kukkaronnyörejä. Kirjasto tarjoaa välineitä elämysten syntymiseen ja jakamiseen. Kirjasto on foorumi ihmisten ja tiedon kohtaamiselle.*”

Toiminta-ajatus, arvot ja visiot muodostavat pohjan kirjaston strategialle. Kirjaston strategia on linjassa Mikkelin kaupungin strategian kanssa. Kirjasto sijoittuu Mikkelin

kaupungin organisaatiossa sivistystoimeen, ja kirjastoon liittyviä asioita käsitellään ja päätetään kulttuuri-, nuoriso- ja liikuntalautakunnassa. Päätöksenteko on hajautettu kirjastotoimenjohtajan, lautakunnan, kaupunginhallituksen ja kaupunginvaltuuston kesken. Päätöksenteon tasot määritellään hallintosäännössä ja sivistystoimen toimintasäännössä.

Mikkelin seudun kirjastoverkkoon kuuluu pääkirjaston lisäksi kahdeksan lähikirjastoa, kirjastoauto sekä kolme seutukirjastoa: Hirvensalmi, Pertunmaa sekä Puumala (kuva 14). Lähikirjastojen välimatkat pääkirjastoon vaihtelevat parista kilometristä useisiin kymmeneen kilometriin. (Mikkelin kaupunginkirjaston–Etelä-Savon maakuntakirjaston kokoelmat ja kokoelmapolitiikka 2013, 5.)



**KUVA 14. Mikkelin kaupunginkirjaston palveluverkosto (Mikkelin kaupunginkirjasto–Etelä-Savon maakuntakirjaston kokoelmat ja kokoelmapolitiikka 2013, 5)**

Kirjastoissa työskentelee 42 vakinaista työntekijää, neljä oppisopimusopiskelijaa sekä vaihteleva määrä erilaisia harjoittelijoita. Pääkirjastossa työskentelee kaksikymmentä henkilöä, joten se on suurin kirjastoyksikkö ja sinne on keskitetty tiettyjä palveluita, kuten hallinto ja kirjastoaineiston luettelointi ja sisällönkuvailu. Kirjaston nykyinen organisaatorakenne on otettu käyttöön 1.1.2012. Uuden organisaation runkona ovat palvelualueet ja tiimit. Organisaatiolla pyritään vahvistamaan palveluiden tasapuolisuutta ja löytämään voimavaroja asiakaslähtöiseen kehittämiseen.

Mikkelin kaupunginkirjaston toimipisteet tarjoavat moninaisia palveluita asiakkaille sekä yhteisöille: kokoelmat antavat välineitä sekä oppimiseen että elämyksiin. Kirjal-



lisuutta on tarjolla niin vauvoille kuin varttuneemmille. Musiikkiaineistoa, elokuvia ja lehtiä on saatavilla kirjallisuuden lisäksi. Kirjastoissa on käytettävissä langaton verkko ja työasemia asiakaskäyttöön. Kirjastojen tiloissa voi viihtyä erilaisissa tapahtumissa, näyttelyissä tai vain oleskellen.

Verkkokirjaston avulla asiakkaat voivat hakea ja varata aineistoa ja käyttää erilaisia tietokantoja. Kuljetuspalvelu mahdollistaa aineiston palautuksen mihin tahansa kirjaston toimipisteeseen. Jos asiakkaan haluamaa aineistoa ei ole paikalla, voi aineiston tilata omaan kirjastoon toisesta toimipisteestä tai kaukolainana. Rantakylän, Ristiinan ja Suomenniemen kirjastoissa on lisäksi kaupungin yhteispalvelupiste. Yhteispalvelupisteen tehtävät vaihtelevat toimipaikkojen mukaan, mutta yleisimmät ovat kassapalvelut, kansalaisopiston maksut, lomakkeiden ja materiaalin jakaminen, neuvontapalvelut, omahoitopiste ja Kelan palvelut.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme tutkimustyyppi on tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa kohdetta kokonaisvaltaisesti realistisessa toimintaympäristössä. Tällaisella tutkimuksella ei pyritä tilastolliseen yleistämiseen. (Ojasalo ym. 2009, 52–53.) Tutkimuksen kohteena olivat kirjastoauton palvelut asiakkaan näkökulmasta. Tapaustutkimuksen menetelminä voidaan käyttää määrällisten ja laadullisten menetelmien yhdistelmää, jolloin saadaan kokonaisvaltainen kuva tutkittavasta tapauksesta. (Ojasalo 2009, 55.) Molempia menetelmiä käytetään myös palvelumuotoilussa, vaikkakin Tuulaniemen mukaan (2011, 143) laadullisilla menetelmillä saadaan parempi ymmärrys asiakastarpeista. Lisäksi Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 22) mainitaan seuraavaa: ”*Kirjastopalvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa on hyvä käyttää hyödyksi sekä tilastoista saatua määrällistä vertailutietoa että asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä kertovaa laadullista informaatiota.*”

Käytimme tutkimuksessamme sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää toteuttamalla ensin asiakaskyselyn ja tämän jälkeen asiakasraadin. Mielestämme oli järkevää kartoittaa ensin kyselyn avulla isomman joukon mielipiteitä kirjastoauton palveluista ja hyödyntää saatuja tuloksia asiakasraadin valmistelussa. Lisäksi halusimme selvittää eroavatko tulokset toisistaan.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään usein vakioituja kyselylomakkeita. Otoksen on oltava tarpeeksi suuri, jotta vastauksia voidaan tulkita. Tulokset esitetään usein taulukoina ja kuvioina. (Heikkilä 2008, 16.) Kyselylomakkeen laadintaan tulee kiinnittää erityistä huomiota, jotta sekä tutkija että vastaaja ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Hyvin suunniteltu lomake nopeuttaa kyselyn käsittelyä ja tulosten tulkinta on selkeää. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan todellisissa tilanteissa ja sen hankinnassa käytetään laadullisia menetelmiä. Tällaisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.) Tuulaniemen (2011, 153–155) mukaan palvelumuotoilussa tehdään asiakastutkimuksia, jotta hahmotetaan, mitkä asiat ovat tärkeitä kohderyhmälle ja ymmärretään ihmisten toiminnan motiiveja. Suunnittelutyötä tehdään jo tutkimuksen aikana: kirjataan kehitysideoita muistiin ja annetaan tutkimuksen elää löydösten mukaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” tulevat esiin. Tällaisia metodeja ovat muun muassa teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. (Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

### *Fokusryhmä tutkimusmenetelmänä*

Asiakasraadista voidaan myös käyttää nimeä *fokusryhmä*. Fokusryhmä on laadullinen tutkimusmenetelmä, jota voidaan hyödyntää konseptisuunnittelussa ideointiin tai konseptin tarkentamiseen. Ryhmän sopiva koko on 6–8 henkilöä. Osallistujia valittaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että mahdollisimman monenlaisia edustajia kohderyhmästä saataisiin mukaan. Fokusryhmän kokoontumisessa on oltava moderaattori: haastattelija, joka ohjaa keskustelun kulkua. Moderaattorin rooli on erittäin tärkeä. Hän rohkaisee osallistujia keskusteluun ja edesauttaa mahdollisimman monien eri mielipiteiden esilletuloa ryhmässä. Tilanteessa on tehtävä muistiinpanoja ja sitä voi myös videoida, jos ryhmä antaa siihen luvan. Tilaisuus on vapaamuotoinen, ja sen alussa voidaan tarjota pientä purtavaa tai virvokkeita. Tarkoituksena on luoda leppoisa tunnelma ja saada aikaan epävirallista keskustelua. Yleensä tutkimukset kestävät 1–4 tuntia, mutta osallistujat voivat poistua silloin kun haluavat. (Parviainen 2005, 53–59.)

Fokusryhmien avulla saadaan hyvää laadullista ja monipuolista tietoa. Keskustelussa nousevia, mahdollisesti odottamattomiakin seikkoja voi ottaa joustavasti esiin eikä

menetelmä vaadi monimutkaista otantatekniikkaa. Heikkoutena menetelmässä on moderaattorin suuri vaikutus keskustelun kulkuun. Koska otos ei ole yleensä edustava tai satunnaisotannalla valittu, tulokset eivät ole tilastollisesti päteviä tai yleistettäviä. Myös ryhmädynamiikan vaikutus ihmisten mielipiteisiin on huomioitava. (Parviainen 2005, 61.)

Asiakasraateja on järjestetty kirjastoissa eri puolilla Suomea. Espoon sivistystoimessa käynnistettiin asiakasraati vuonna 2009. Espoon kirjastossa ei suhtauduttu raateihin ensin innokkaasti – olivathan asiakaskyselyt valtakunnallisella ja paikallisella tasolla antaneet kirjastolle hyviä tuloksia – eikä uskottu asiakkaitten juurikaan antavan kehittämisohdotuksia kirjaston toimintaan. Kirjaston henkilökunnan suhtautuminen raateihin olikin vielä niiden pilottivaiheen aikana kriittisempi kuin asiakkaiden. Raatien vakiinnutettua toimintansa on huomattu, että asiakkaat odottavat kirjastolta uudistumista ja uusia palveluita. Kirjastossa on kohdennettu raateja eri asiakasryhmille: senioreille, nuorille, maahanmuuttajanuorille sekä monikulttuurisille asiakkaille. (Nikulainen 2011, 194–201.)

Nikulaisen mukaan (2011, 207) asiakasraatien yhteisöllisyys on tärkeä, asiakkaille ehkä jopa tärkein, raatien anti. Raadit ovat myös henkilökunnalle palkitsevia, ja tilaisuudet ovat olleet rentoja ja vapaamuotoisia. Espoon kirjaston palvelupäällikkö kiteyttääkin tuntemuksensa seuraavasti:

*”Minusta asiakasraadit ovat hyvin tärkeitä suhteellisen toimivia yhteydenpitoväyliä asiakkaisiin. Pikku hiljaa toimivuus paranee ja sisällöt ehkä syvenee. Asiakkailta on minun näköpiiristä katsottuna selkeä tarve keskustella meidän kanssa, omasta kirjastostaan.”*

Toisen palvelupäällikön mukaan raati on antanut suurin piirtein saman tuloksen kuin asiakaskyselyt. (Nikulainen 2011, 206.)

### **5.3 Asiakaskysely**

Kyselylomakkeen (liite 1) teimme vuoden 2013 helmikuussa. Kyselylomakkeen avulla halusimme selvittää asiakkaiden mielipiteitä kirjastoauton nykyisistä palveluista ja sitä, onko asiakkailta tarpeita ja odotuksia siitä, millaisia lisäpalveluita he haluaisivat uuteen kirjastoautoon. Lähetimme kyselylomakkeen kommentteja ja korjausehdotuksia varten sähköpostitse kirjaston *Lähi-, seutu- ja autotiimin* sekä *Asiakaspalvelutiimin*

jäsenille. Emme saaneet kommentteja kyselylomakkeesta. Kirjastoautovirkailijat auttoivat lomakkeen laadinnassa jaottelemalla kirjastoauton palvelualueita ryhmiksi.

Kyselyn alussa kartoitimme vastaajan taustatietoja. Seuraavaksi kysyimme mielipiteitä kirjastoauton nykyisistä palveluista. Palvelut oli jaoteltu seuraaviin teemoihin: saatavuus, palvelu ja aineisto. Lopuksi selvitimme, mitä lisäpalveluja asiakkaat haluavat mahdolliseen tulevaan kirjastoautoon. Tarkoitus oli, että asiakkaat numeroivat palvelut omasta mielestään tärkeysjärjestykseen. Viimeisimpänä vastaaja sai ehdottaa palvelua, jota ei ollut mainittu vaihtoehdoissa. Kyselylomakkeen loppuun jätimme tilaa vapaalle sanalle.

Kysely toteutettiin 18.3–10.4.2013. Tutkimuksessa käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa, jolloin kuka tahansa kirjastossa tai kirjastoautossa asioinut pystyi vastaamaan kyselyyn. Kyselyyn oli niitattu arvontalipuke, johon asiakas sai halutessaan lisätä yhteystietonsa ja osallistua kahden kirjapalkinnon arvontaan. Kun asiakas palautti kyselyn, arvontalipuke repäistiin irti ja laitettiin eri paikkaan kuin kysely. Näin varmistettiin, että asiakkaan vastauslomaketta käsiteltiin nimettömänä.

Kirjastoautossa kyselyä jaettiin asiakkaille. Koulujen pysäkeillä käyville lapsille kyselyä ei markkinoitu erikseen, koska kysymykset oli laadittu siten, että lapset eivät ehkä olisi olleet halukkaita täyttämään lomaketta. Kysely arvontalipukkeineen oli näkyvästi esillä myös Mikkelin pääkirjastossa sekä Anttolan, Haukivuoren, Kalevankankaan, Lähemäen, Otavan, Rantakylän, Ristiinan ja Suomenniemen lähikirjastoissa. Nämä kirjastot kuuluvat kirjastoauton palvelualueelle.

Kyselystä tiedotettiin kirjaston verkkosivuilla ja Facebookissa. Kysely oli tarkoitus laittaa myös internetiin Webropol-kyselynä. Tästä vaihtoehdosta jouduttiin kuitenkin luopumaan, koska samanaikaisesti kyselyn kanssa kirjaston verkkosivuilla oli Kansalliskirjaston koordinoima valtakunnallinen asiakaskysely (4.3.–7.4.2013). Kansalliskirjasto tutki verkkokyselyn avulla kirjastopalvelujen käyttöä, merkitystä sekä asiakas-tyytyväisyyttä kirjastokohtaisesti. (Kirjastojen käyttäjäkysely 2013.) Kahden samankaltaisen Webropol-kyselyn yhtäaikaisuus olisi saattanut hämmentää asiakkaita ja kenties vähentää vastaajia kummaltakin kyselyltä.

## 5.4 Asiakasraati

Suunnittelimme asiakasraadin sisällön toukokuussa 2013. Teemat keskustelun aiheisiin otimme kyselylomakkeesta: *saavutettavuus, palvelu, aineisto ja lisäpalvelut*. Tarkasti suunniteltua käsikirjoitusta ei kuitenkaan ollut. Koska asiakasraati kokoontui ensimmäistä kertaa Mikkelin kirjastossa, etsimme ennen tilaisuutta tietoa ja käytännön vinkkejä eri organisaatioiden järjestämisestä asiakasraadeista. Olimme jo kyselylomaketta laatiessamme tutkineet, millaisia palveluita muissa monipalveluautoissa on. Päätimme esittää raadissa näitä palvelukonsepteja, ja selvittää raatilaisten mielipiteitä niistä.

Teimme Word-ohjelmalla ilmoituksen asiakasraadin kokoontumisesta, ja laitoimme sen esille kirjastoautoon, Rantakylän kirjastoon ja Mikkelin pääkirjastoon. Ilmoitus oli myös kirjaston verkkosivuilla ja Facebookissa. Halusimme välttää mielikuvaa virallisen oloisesta tapahtumasta, joten jätimme sanan ”asiakasraati” pois ilmoituksesta (kuva 15). Toivoimme, että ihmiset saisivat kuvan rennosta juttutuokiosta kahvitarjoiluineen ja rohkaistuvat tulemaan paikalle.



**KUVA 15. Asiakasraati-ilmoitus**

Tapahtuman lähestyessä tulimme siihen tulokseen, että muutamia kirjastoauton asiakkaita voisi kutsua henkilökohtaisesti paikalle. Kysyimme kirjastoautovirkailijoilta, ketkä voisivat olla potentiaalisia osallistujia, ja sen perusteella kutsuimme muutamia asiakkaita osallistumaan raatiin. Asiakasraatiin osallistuikin kolme näistä henkilökoht-

taisesti kutsutuista. Vaikka ilmoituksia oli yleisesti nähtävillä, henkilökohtainen kutsu toimi tässä tapauksessa paremmin.

Asiakasraati kokoontui Rantakylän kirjaston ulkotiloissa 6.6.2013 klo 13.00. Katoimme kirjaston viereiselle nurmikolle pöydän kahvitarjoiluineen. Kirjastoauto oli tilaisuudessa mukana pysäköitynä kokoontumispaikkamme viereen. Koska palveluita toteuttavaa henkilökuntaa on tärkeä osallistaa palveluiden kehittämiseen, pyysimme raatiin mukaan kirjastoautovirkailija Tenho Nymanin. Kirjureina raatiin osallistui kirjastoautosta ja lähikirjastoista vastaava palvelupäällikkö Pirjo Sapman ja kokoelmasta vastaava palvelupäällikkö Leena Parviainen.

Mari Haatainen toimi raadin vetäjänä. Sari Hokkanen auttoi raadin vetämisessä hoitaen samalla kahvituksen. Tenho Nyman vastasi kirjastoautoa koskeviin kysymyksiin. Osallistujia oli kolme: kaksi naista ja yksi mies. Raatilaiset olivat eläkeikäisiä kirjastoauton asiakkaita.

Asiakasraadin alussa Mari esitteli henkilökunnan ja selitti, miksi tapahtuma oli järjestetty. Tässä vaiheessa kerroimme raadin järjestämisen olevan osa opinnäytetyötämme ja painotimme sitä, ettei osallistujien henkilöllisyys tule opinnäytetyössämme näkyviin. Tämän jälkeen osallistujilta kysyttiin taustatiedot. Tilaisuuden alku sujui vapaamuotoisen rupattelun merkeissä kahvitellessa. Mari alusti keskusteluaiheet, jonka jälkeen muilla oli mahdollisuus kommentoida asiaa. Keskustelimme ensin kirjastoauton nykyisistä palveluista eli auton saavutettavuudesta, palvelusta ja aineistosta. Sen jälkeen kävimme läpi lisäpalvelujen tarvetta. Tähän liittyen näytimme kuvia uusista kirjasto- ja monipalveluautoista. Emme viitanneet asiakaskyselyssä saatuihin tuloksiin, vaikka ne oli jo purettu. Tämä olisi voinut johdatella raatilaisten vastauksia.

Asiakkaat kertoivat mielestämme avoimesti mielipiteitään kirjastoauton ja kirjaston palveluista ylipäänsä. Keskustelu sai soljua suhteellisen vapaasti, mutta raadin vetäjän oli kuitenkin huolehdittava siitä, että pysyttiin aiheessa. Painotimme sitä, että vaikka kirjaston henkilökuntaa oli paikalla, meille sai vapaasti antaa myös negatiivista palautetta palveluista, kokoelmasta tai muista mieltä kaihertavista seikoista. Keskustelun aikana nousikin esiin sekä positiivista että negatiivista palautetta, myös muiden kirjastojen palveluista. Tilaisuuden kesto oli noin kaksi tuntia.

Raadissa kirjattiin ylös asiakkaitten toiveet ja pääpiirteet käydystä keskustelusta. Kaksi kirjuria ei ollut liikaa, vaikka kyse oli näin pienestä osallistujamäärästä. Raadin koko olisi voinut olla suurempi, mutta koimme silti tilaisuuden onnistuneeksi. Tilaisuuden tunnelma oli vapautunut ja rento. Palvelupäällikkö Pirjo Sapmanin sanoin:

*”Tilaisuudesta jäi hyvä fiilis, raati oli erinomainen keino syventää asiakaskyselyn tuloksia ja saada lisätietoa asiakkaiden toiveista ja mielipiteistä. Onnistunut tilaisuus! Oli mukava olla mukana 😊”* (Sapman 2013).

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus

Jokaisessa tutkimuksessa tekijän on arvioitava oman tutkimuksensa luotettavuutta. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään termejä reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli sitä, että tekemällä tutkimus uudelleen saadaan samat tulokset. Validiteetti mittaa sitä, onko tutkittu sitä mitä pitikin ja saatu vastaus tutkimusongelmaan. Tärkeässä roolissa ovat tutkimuskysymykset. (Heikkilä 2008, 186–187.)

Asiakaskyselyyn vastasi 82 henkilöä. Verrattuna Kansalliskirjaston järjestämään koko kirjastolaitosta koskevaan kyselyyn, johon vastasi noin 100 henkilöä, vastaajamäärä oli kohtuullisen hyvä. Tutkimuksen perusjoukko koostui kirjaston asiakkaista. Kenellä tahansa kirjastoautoon tai kirjastoihin poikkeavalla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Otantamenetelmänä oli yksinkertainen satunnaisotanta.

Kyselyn ajankohta olisi voinut olla toinen, koska kirjastolla oli samanaikaisesti Kansalliskirjaston kysely verkkosivuillaan. Näin ollen emme saaneet kyselyä jakoon verkon kautta. Lisäksi osa kaupunkialueella sijaitsevista pysäkeistä jäi ajamatta pääsiäisyhien vuoksi. Emme kuitenkaan muuttaneet kyselyn ajankohtaa, koska tuolloin vielä luulimme valmistuvamme jo keväällä 2013. Tästä kiireisestä aikataulusta johtuen emme varsinaisesti testauttaneet lomaketta. Tosin lähetimme sen kirjastossa kahden tiimin kommentoitavaksi. Emme saaneet palautetta. Meidän olisi siitä huolimatta pitänyt testauttaa lomake. Kysymyksessä 8 pyydettiin vastaajia merkitsemään lisäpalvelut tärkeysjärjestykseen numeroilla. Osa vastaajista oli kuitenkin rastittanut palvelut, jotka heitä kiinnostivat. Näin ollen tällaisten lomakkeiden osalta emme voineet tietää, mitä vastaaja piti tärkeimpänä, mitä toiseksi tärkeimpänä ja niin edelleen. Tulkitsimme tulokset siten, että laskimme viiden tärkeimmän palvelun osuudet yhteen ja huo-

mioimme myös rastit sekä vastausten lukumäärät. Tällä tavoin saimme tiedon vastajille tärkeimmistä lisäpalveluista.

Hirsjärvi ym. (2007, 228) mainitsee termin *triangulaatio*. Tämä tarkoittaa eri tutkimusmenetelmien yhteiskäyttöä, jota mekin käytimme tutkimuksessamme. Eri menetelmien yhteiskäyttö parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Asiakaskyselyn jälkeen kokosimme asiakasraadin. Kyselyssä ja raadissa saadut vastaukset olivat samankaltaiset. Vaikka asiakaskysely ei mennyt täysin suunnitelmien mukaan, saimme mielestämme vastaukset hakemiimme kysymyksiin. Asiakasraadissa oli kaksi kirjuria, minkä lisäksi teimme itsekin muistiinpanoja, joten aineistonkerääjiä oli useita ja virheiden mahdollisuus pieneni. Koko tutkimus perustuu kahden henkilön analysointiin ja tulkintoihin. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta verrattuna siihen, että analysoijia olisi ollut vain yksi.

Hirsjärven ym. (2007, 227) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkimuksen tarkka selostaminen. Olosuhteet, joissa aineistoa on kerätty, tulisi raportoida tarkasti, selvästi ja totuudenmukaisesti. Olemme raportoineet sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimuksemme tarpeeksi yksityiskohtaisesti, joten tältäkin osin tutkimuksemme on luotettava. Koko opinnäyteprosessin ajan olimme tiiviissä vuorovaikutuksessa keskenämme vaihtaen tekstiversioita ja ajatuksia. Tämä mahdollisti sen, että toinen saattoi lukea ja kommentoida tekstiä ja sen luotettavuutta. Tekstiä yhdistettiin jatkuvasti sitä mukaa kun työ eteni. Tulokset ovat samankaltaiset kuin muuallakin tehdyt tutkimukset monipalveluautojen palveluista, mikä kertoo tutkimuksen luotettavuudesta.

Mielestämme tutkimuksemme on reliabiliteetti eli samat tulokset toistuisivat uudessa tutkimuksessa. Olemme halunneet selvittää tutkimuksellamme asiakkaiden toiveita ja odotuksia kirjastoautopalveluista; tutkimusmenetelmämme ovat mielestämme pyrkineet selvittämään juuri tätä asiaa, joten tutkimuksen validiteetti on kunnossa. Tutkimuksen eettisyyden takasi se, että käsitelimme vastaukset nimettöminä.



## 5.6 Tulokset

Seuraavissa luvuissa käydään läpi tutkimuksemme tulokset. Alaluvussa 5.6.1 raportoidaan asiakaskyselyn käsittelystä ja tuloksista. Seuraavassa alaluvussa kerrotaan asiakasraadin mielipiteitä kirjastoautopalveluista.

### 5.6.1 Asiakaskyselyn analyysi

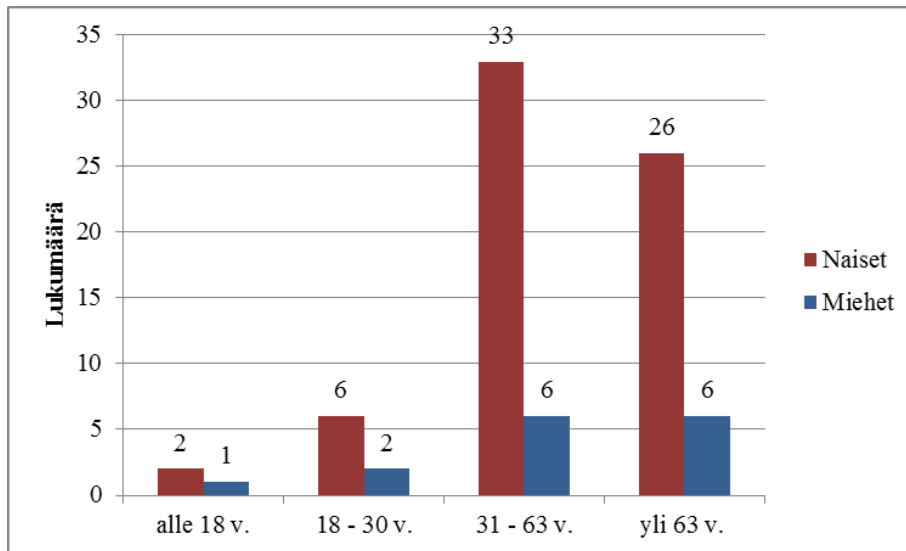
Vastauksia saatiin yhteensä 93, joista 11 jouduttiin hylkäämään puuttuvien tietojen tai epäasiallisten vastausten takia. Hyväksytyjen vastausten määrä oli 82. Suurin osa vastauksista palautui kirjastoautosta (43 kpl) ja Mikkelin pääkirjastosta (31 kpl). Anttolan kirjastosta palautui viisi kyselylomaketta ja Kalevankankaan, Rantakylän ja Ristiinan kirjastoista yhdet kappaleet. Haukivuoren, Lähemäen, Otavan ja Suomenniemen kirjastoista ei tullut vastauksia.

Palautuneet kyselylomakkeet numeroitiin juoksevasti. Kyselylomakkeen tiedot syötettiin havaintomatriisiin muotoon Excel-tilastointiohjelmaan. Havaintomatriisi on Heikkilän (2008, 123) mukaan taulukko, jossa vaakariveille syötetään yhden vastaajan tiedot. Pystysarakkeista näkyy kaikkien vastaajien samaa asiaa koskevat tiedot. Jokaista kyselyn vastausta varten määritellään oma muuttuja, joka syötetään yhteen soluun.

Havaintomatriisi siirrettiin SPSS-tilastointiohjelmaan, jossa jokaisesta kysymyksestä laadittiin taulukko (liite 2). Raportin kuviot ja taulukot tehtiin Excel ja Word -ohjelmilla. Kysymyksen 9 avoimet palautteet ryhmiteltiin teemoittain ja raportoitiin. Samoin käsiteltiin kysymyksen 8 kohta 17, jossa vastaaja sai ehdottaa omia palveluideoitaan.

#### *Taustatiedot*

Asiakaskyselyyn vastasi 82 henkilöä, joista selvä enemmistö (82 %) oli naisia. Miesten osuus jäi alle viidennekseen (18 %). Kuvassa 16 on eritelty vastaajien sukupuoli ja ikäjakauma. Vastaajista työkäisiä oli lähes puolet, eläkeläisiä noin 40 %. Alle 30-vuotiaita vastaajia oli vain 13 %.



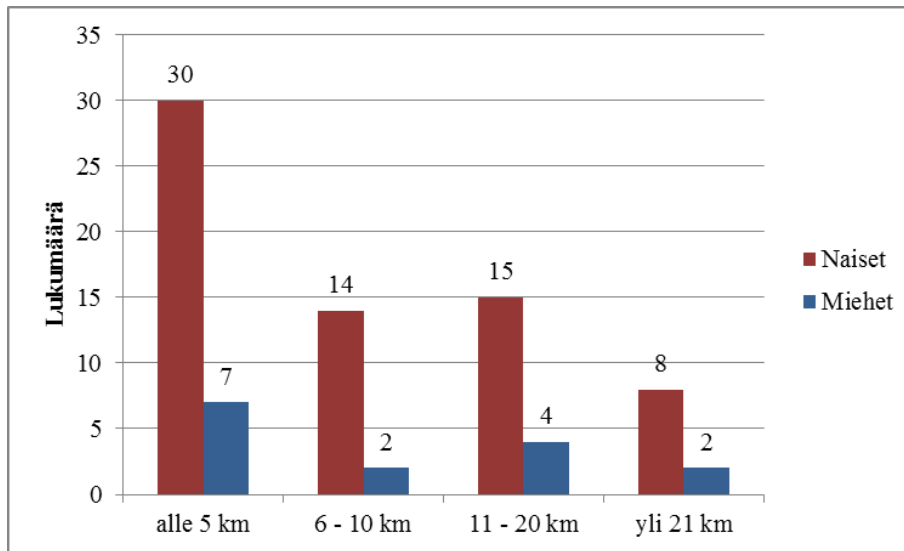
**KUVA 16. Vastaajien sukupuoli- ja ikäjakauma**

Kysymykseen 3 vastasi 80 henkilöä. Suurimmalla osalla vastaajista oli auto käytettävissä: 80 % miehistä ja 67 % naisista (taulukko 1). 20 naisella ei ollut autoa käytettävissä ja heistä 16 käytti kirjastoauton palveluja. Näistä yli 63-vuotiaita oli 13 ja yhdeksän heistä asui alle 5 km:n etäisyydellä lähimmästä kirjastosta.

**TAULUKKO 1. Auto käytössä**

Auto käytössä	Naiset	Miehet	Yhteensä
Kyllä	45	12	57
Ei	20	3	23
Ei vastausta	2	0	2
Yhteensä	67	15	82

Lähes puolet vastaajista asui alle 5 km:n etäisyydellä lähimmästä kirjastosta. Kuvassa 17 on jaoteltu vastaukset sukupuolen mukaan. Yli 21 km:n etäisyydellä lähimmästä kirjastosta asui vain 12 % vastaajista.



**KUVA 17. Etäisyys lähimpään kirjastoon**

Vastanneista 84 % käytti Mikkelin kirjastoauton palveluja, joista naisten osuus oli yli kaksi kolmasosaa. Kirjastoautopalveluja ei käyttänyt 13 (16 %) vastaajaa. Yhdeksän henkilöä ei-käyttäjistä oli työikäisiä, kaksi kuului nuoriin aikuisiin, yksi alaikäisiin ja yksi vastaaja eläkeikäisiin. Näistä 11 henkilöä asui alle viiden kilometrin etäisyydellä lähimmästä kirjastosta ja kaksi yli 21 kilometrin etäisyydellä.

#### *Asiointialue*

Kysymys 6 koski kirjastoauton asiointialuetta ja tähän vastasivat vain henkilöt, jotka käyttivät auton palvelu ja. Alueet jaoteltiin kysymyslomakkeeseen sillä periaatteella, että samalla suunnalla olevia kyliä yhdistettiin ja kaupunginosat jaoteltiin kahteen eri osioon. Suurin osa vastaajista kävi Mikkelin kaupunginosien pysäkeillä eli Tuukkalassa, Laajalammella, Lehmuskylässä, Siekkilässä, Tuskussa ja Sannastinlaaksossa. Nämä vastaajat olivat yhtä lukuun ottamatta naisia. Toinen kaupunkitaajaman alue, johon kuuluvat Riutta, Savisilta, Oravinharju, Tupala ja Suojalampi, on kirjastoautovirkailijoiden mukaan normaalisti vilkas. Kyselyn ajankohta sattui pääsiäisen ajalle, jolloin tämä reitti jätettiin ajamatta ja potentiaalisia vastauksia jäi saamatta.

Suomenniemeltä ei tullut yhtään vastausta. Taulukossa 2 on eritelty asiointialueet sukupuolen mukaan. Asiointialueet näkyvät kokonaisuudessaan kyselylomakkeessa (liite 1 kysymys 6).

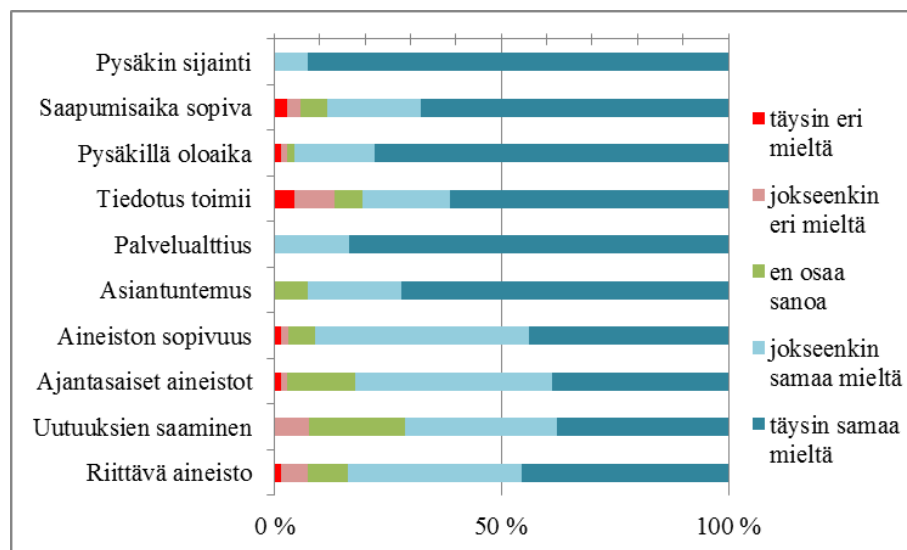
**TAULUKKO 2. Asiointialue kirjastoautossa**

Asiointialue	Naiset	Miehet	Yhteensä
1. Heinälahti..	3	0	3
2. Rahula..	7	1	8
3. Hietanen..	4	2	6
4. Harjumaa..	1	2	3
5. Rämälä..	8	2	10
6. Seppälä..	6	1	7
7. Riutta..	3	0	3
8. Korpikoski..	2	0	2
9. Tuukkala..	15	1	16
10. Ristiina..	3	0	3
11. Vitsiälä..	3	2	5
12. Suomenniemi..	0	0	0
13. Muu	2	1	3
Yhteensä	57	12	69

Kohdassa 13 mainittiin Anttola kaksi kertaa ja Vanhala kerran. Näitä alueita ei ollut mainittu erikseen asiointialue-luettelossa.

#### *Kirjastoauton nykyiset palvelut*

Kysymys 7 koski kirjastoauton nykyisiä palveluja ja tähän vastasivat vain kirjastoauton käyttäjät. Kolme ensimmäistä kohtaa koskivat kirjastoauton saavutettavuutta, kolme seuraavaa palvelua ja loput neljä aineistoa. Vastaajan tuli arvioida väittämiä asteikolla 1–5, jolloin 1 tarkoitti *täysin eri mieltä* ja 5 *täysin samaa mieltä*. Kuvasta 18 voimme nähdä vastaajien mielipiteet nykyisistä kirjastoauton palveluista.

**KUVA 18. Kirjastoauton nykyiset palvelut**

Pysäkin sijaintiin oltiin enimmäkseen tyytyväisiä, mutta 6 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä kirjastoauton saapumisajasta. 6 % ei osannut kommentoida saapumisajan sopivuutta. Kirjastoauton pysäkillä oloaikaan oli tyytymätön tai jokseenkin tyytymätön 3 % vastaajista.

Palveluosuudesta tiedotus hajautti vastauksia eniten: 80 % oli samaa tai jokseenkin samaa mieltä, että tiedotus toimii, mutta 14 % vastaajista oli täysin tai jokseenkin eri mieltä tiedotuksen sujuvuudesta. 6 % vastaajista ei kallistunut kumpaankaan suuntaan. Henkilökunnan palvelualltiuteen ja asiantuntemukseen oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä.

Kirjastoauton aineiston sopivuuteen oli enimmäkseen tyytyväisiä 91 % vastaajista. Täysin tai jokseenkin eri mieltä oli 3 % vastaajista ja loput eivät osanneet sanoa mielihpidettään. Aineistot olivat suhteellisen ajantasaiset 82 % mielestä ja tyytymättömiä oli 3 %. Vastaajista 15 % ei osannut sanoa aineiston ajantasaisuudesta mitään. 71 % vastaajista katsoi, että saa uutuuudet riittävän nopeasti ja 8 % oli jokseenkin eri mieltä asiasta. Yli viidennes vastaajista ei osannut sanoa mielihpidettään. Kirjastoautossa on riittävästi tai jokseenkin riittävästi lainattavaa aineistoa 84 % mielestä. Vastakkainen näkemys asiasta oli 7 % vastaajista. 9 % ei osannut sanoa kantaansa.

#### *Kirjastoauton lisäpalvelut*

Kysymys 8 koski kirjastoauton lisäpalveluja. Vastaajan tuli numeroida vaihtoehdot omasta mielestään tärkeysjärjestykseen siten, että 1=tärkein, 2=toiseksi tärkein ja niin edelleen. Suurin osa vastaajista numeroi tai rastitti muutaman itselleen tärkeimmän palvelun ja jätti muut kohdat tyhjiksi. Osa vastaajista käytti sekä numerointia että rastitusta rinnakkain. Osa antoi saman painoarvon useille eri kohdille.

Kuvassa 19 näkyy eri palveluiden saamat kokonaisvastausmäärät. Vastausmäärissä on huomioitu osumien määrä (rastit ja numerot). Liitteessä 2 olevissa jakaumataulukoissa (17–33) on nähtävillä kaikki vastaukset. Taulukoiden *Merkintä*-kohta tarkoittaa rastia. Taulukossa 34 on laskettu viiden tärkeimmän palvelun prosenttiosuudet yhteen. Tulosten tulkinnassa on otettu nämä luvut huomioon.



**KUVA 19. Kirjastoauton mahdolliset lisäpalvelut (n=82)**

Postimerkkien myynti ja lähtevien kirjeiden eteenpäin toimittaminen oli suosituin palvelumuoto. 37 % vastaajista piti sitä viiden tärkeimmän palvelun joukkoon kuuluvana. 15 % vastaajista oli rastittanut kyseisen palvelun kyselylomakkeessa. Pienten ongelmajätteiden vastaanotto sai toiseksi eniten kannatusta. Kirjojen vaihtopiste sekä kirjakassipalvelu olivat seuraavaksi tärkeimpiä. Noin neljäsosa piti apteekin palvelupistettä viiden tärkeimmän palvelun joukossa. Lisäksi 9 % vastaajista oli rastittanut apteekkipalvelun lomakkeeseen. Tulostus- ja kopiointimahdollisuus saivat tismalleen samat luvut kuin apteekkipalvelut. Terveyspalveluista verenpaineen ja -sokerin mittaus sekä influenssarokotukset olivat miltei yhtä suosittuja palveluja. Mahdollisuutta kansalaisopiston ilmoittautumiseen ja kurssimaksun maksamiseen piti viiden tärkeimmän palvelun joukossa alle viidesosa vastaajista. Tämän palvelun oli lisäksi rastittanut 9 % kyselyyn vastanneista.

Kelan palvelut, kaupungin laskujen maksaminen sekä Internet-yhteyden käyttö saivat jokainen noin 15 %:n kannatuksen viiden tärkeimmän palvelun joukossa. Muutama prosentti vastaajista oli myös rastittanut kyseiset palvelut. Vähiten vastaajilla oli tarvetta ompelukoneen lainaamiseen. Pelien lainaaminen ja erilaiset teematapahtumat

saivat kyllä kannatusta, mutta eivät olleet viiden tärkeimmän palvelun joukossa mallakaan.

Muita palveluehdotuksia antoi 11 asiakasta, joista kolme mainitsi palveluiden olevan riittäviä. Yksi vastaaja oli ehdottomasti sitä mieltä, että kirjastoautoon ei tule lisätä muita palveluja. Uusia palveluehdotuksia tuli viisi, joista kahdessa toivottiin käsityötai askarteluryhmää, yhdessä kauppaa, jossa olisi elintarvikkeita myynnissä sekä yhdessä terveystietopistettä ja järjestöjen tietopistettä. Yhdessä vastauksessa toivottiin mahdollisuutta taulujen lainaukseen.

Kaksi vastausta liittyi kirjaston aineistoon. Toisessa toivottiin äänikirjojen lainausmahdollisuutta, joka tosin on jo olemassa oleva palvelu, ja toisessa aineiston esillepääntä pienimuotoisen näyttelyn merkeissä lukuvinkkeineen.

#### *Vapaa sana*

Kyselylomakkeen viimeisenä kohtana vastaajalla oli mahdollisuus antaa palautetta kirjastoauton reiteistä, palvelusta, aineistosta tai muusta vastaavasta. Pyysimme myös kehittämisideoita ja tarkennuksia vastauksiin. Tätä mahdollisuutta käytti 44 henkilöä eli yli puolet kaikista vastaajista. Samankaltaisuuskaavio helpottaa tutkimustiedon jäsentelyä (Tuulaniemi 2011, 154). Etsimme palautteista samankaltaisia vastauksia, jotka ryhmittelimme omiksi teemoikseen. Teemoista nähtiin vastaajien olennaiset mielipiteet. Teemat jakaantuivat seuraavasti (suluissa palautteen määrä):

- saavutettavuus (14)
- palvelu (22)
- aineisto (11)
- lisäpalveluihin liittyvä (4)
- kehittämisideat (3)
- yleiset kommentit (7).

Vastaaja saattoi antaa eri teemoihin liittyvää palautetta, joten palautteiden määrä on suurempi kuin vastaajien lukumäärä.

Eniten palautetta tuli kirjastoauton nykyisistä palveluista, saavutettavuudesta ja aineistosta. Muutamia vastaajien kommentteja on lueteltu jäljempänä kursivoidulla tekstityyppillä. Kyselyssä sai antaa palveluista ”ruusuja tai risuja”. Kirjastoauton saavutetta-

vuus sai ruusuja viisi kappaletta. Eräs vastaaja kommentoi näin: *Ihanaa luksusta käydä kodin vieressä kirjastossa. KIITOS!* Varsinaisia risuja ei tullut, mutta toiveita aikatauluun tuli seitsemän kappaletta. Palautetta annettiin myös siitä, että reitti ajetaan vain joka toinen viikko entisen jokaviikkoisen sijaan. Myös juhlapyhien osuminen tietylle reitille ja ennakkoäänestysbussina toimiminen harvensi käyntejä, mikä ei ollut parin vastaajan mieleen. Eräs asiakas toivoi myöhäisempää saapumisaikaa. Kaksi vastaajaa ehdotti uutta pysäkin paikkaa.

Kirjastoauton palvelu sai eniten kommentteja (22 kappaletta), joista 20 oli myönteistä, kuten: *Palvelu ollut 40 vuotta hyvää. Henkilökunta osaavaa ja ystävällistä, ei mitään moitetta.* Yksi vastaajaa antoi risuja, koska oli saanut mielestään huonoa palvelua. Yksi vastaaja muistutti tiedottamisen tärkeydestä: *Tekstiviestit sairastapauksista ym. jos auto ei tule!*

Kirjastoauton aineisto sai eniten risuja. Yhdeksässä palautteessa kommentoitiin aineiston liian hitaasta vaihtumisesta tai valikoiman suppeudesta. Yhden vastaajan mielestä lehtivalikoimaa saisi olla enemmän tai se saisi vaihtua tietyn väliajoin. Myönteistä palautetta tuli kahdelta vastaajalta, joista toisen mielestä uutta aineistoa saa nopeammin kuin muista kirjastoista. Toinen vastaaja oli asioinut vasta kaksi kertaa kirjastoautossa, mutta oli tyytyväinen sen palveluun ja aineistoon.

Neljä palautetta liittyi kyselylomakkeen kohtaan 8, *mitä palveluja haluaisit kirjastoautoon.* Yhdessä palautteessa ehdotettiin lautapeliä hankkimista ja yhdessä pienimuotoisen kioskin perustamista. Kirjakassipalvelu sai kannatusta: *Tällä hetkellä olen täysin tyytyväinen kirjastoauton palveluun, mutta tiedän kuntoni huononevan, siksi toiveet tulevaisuudessa. Kirjakassi painaa paljon!* Yksi vastaaja ei ollut monipalveluauton kannalla lainkaan: *Kirjastoauto kirjastoautona, eikä mitään muuta mitä oli kohdassa 8 lueteltu!*

Kirjastoauton palveluun liittyviä kehittämisideoita tuli kolme kappaletta:

- *Länsi-Savoon ja Ristiinalaiseen mainos ja reitit + muistutus nettisivuista!*
- *Postin kyydissä palautettava kirjaston palautuspussi jossa syrjäkyliltä voisi palauttaa kirjaston kirjat, kun näkyy olevan postin jakeluautopiste pääkirjaston kyljessä.*



- *Tekstiviesti muistutus kirjastoautopäivänä, usein huomaa kirjastoauton kun se jo kaartaa eteenpäin.*

Loput seitsemän palautetta jaottelimme yleisiin kommentteihin, joita olivat muun muassa: *Kirjastoautopalvelua ei saa lopettaa! Tämmönen kirjastoauto sopii meikäläiselle! Mukava pistäytyä noutamassa luettavaa.*

### 5.6.2 Asiakasraadin mielipiteet

Hirsjärven ym. (2007, 219) mukaan aineistoa voidaan analysoida monin tavoin. Laadullista aineistoa käsitellään yleisimmin teemoittelun ja tyypittelyn mukaan. Palvelupäälliköt lähettivät meille muistiinpanonsa sähköpostitse asiakasraadin jälkeen. Muistiinpanojen perusteella jaottelimmekin palautteen teemoittain: saavutettavuuteen, palveluun, kokoelmaan sekä lisäpalvelua koskeviin palautteisiin.

#### Saavutettavuus

Asiakasraadin mielestä kirjastoauto voisi viivähtää pidemmän aikaa niin sanotuilla keskuspysäkeillä. Tämä tarkoittaa sitä, että auto ei kiertäisi taajamissa niin monella pysäkillä, jolloin sillä olisi enemmän aikaa viipyä yhdellä pysäkillä. Raatilaiset toivoivat tällaista pysäkkiä Kalvitsaan. Raadin mielestä tällaiset pysäkit palvelisivat asiakkaita paremmin kuin lyhyet kauttakulkupysäkit.

#### Palvelu

Kirjastoauton henkilökunnan palvelualttius koettiin suorastaan erinomaiseksi, ja siihen liittyvänä erityispiirteenä mainittiin yksilöllinen asiakaspalvelu. Tiedottamisessa kiihosta sai tekstiviestipalvelu, jota käytetään auton reittien peruuntumistapauksissa. Lisää tiedottamista kaivattiin kirjaston palveluista ylipäätään. Esimerkkinä mainittakoon mahdollisuus tilata aineistoa autoon koko kirjastolaitoksen kokoelmista. Esille tuli muutenkin se, että *”kaikkia palveluja ei hoksata”*, kuten yksi raatilainen totesi. Kirjaston verkkosivuja seurattiin, Facebookia raatilaiset eivät seuranneet. Asiakkaat toivoivat tekstiviestimuistutusta kirjastoauton ajopäivänä.

## Kokoelma

Kokoelmaan suhtautuminen oli kaksijakoista. Toisaalta oltiin tyytyväisiä siihen, että uutuusaineistoa saa tarvittaessa nopeasti ja kyläläiset kierrättävät niitä keskenään yhden lainauksen aikana. Toisaalta peruskokoelman vaihtuvuus koettiin heikoksi. Tämä osa-alue auton palveluissa sai eniten kritiikkiä osakseen. DVD-tallenteita kaivattiin auton kokoelmiin enemmän. Lehtikokoelma sai kiitosta.

## Kirjastoauton lisäpalvelut

Raatilaisille esitettiin erilaisia lisäpalveluita, joita kirjastoautossa voisi tarjota. Palvelut olivat samat kuin kyselylomakkeessa mainitut lisäpalvelut, mutta niitä ei pyydetty asettamaan tärkeysjärjestykseen. Keskustelussa tuli kuitenkin selvästi esille, mitkä palvelut koettiin tärkeinä. Tarjotuista palveluista raatilaiset toivoivat paristojen vastaanottoa, vaihtopistettä omille kirjoille ja lehdille, mahdollisuutta maksaa kaupungin laskuja, tulostus- ja kopiointipalvelua, lääkekaappia (käsikauppalääkkeitä) ja postipalveluita (postimerkkien myynti, kirjeiden vastaanotto ja vienti postiin, pakettien kuljetus). Terveyspalveluihin, esimerkiksi verenpaine- tai verensokerimittauksiin, suhtauduttiin myönteisesti. Asiakasnettiin tai elokuvaesityksiin ei ollut tarvetta. Myöskään peli- tai harrastevälineiden lainaus ei tuntunut tärkeältä.

Loppukommentteina kaikki kolme raatilaista mainitsivat, että kirjastoautotoiminta on tärkeä, viimeinen kunnallinen lähipalvelu haja-asutusalueella ja se tulisi säilyttää jatkossakin.

## *Kysely kyläkoulujen rehtoreille*

Koska koululaisten ja opettajien kirjastoauton käyttö oli vähentynyt syksyllä 2012, lähetimme helmikuussa 2013 sähköpostikyselyn kahdeksalle kyläkoulun rehtorille. Kirjastoauto käy kyseisillä kouluilla. Kyselyssä tiedustelimme, sopiiko kirjastoauton käyntiajankohta koulujen aikatauluun. Kyselyn lisäksi kartoitimme halukkuutta muuhun palveluun esimerkiksi teemapäiviin. Kirjastoautossa on mahdollista järjestää pienimuotoisia teematapahtumia ja viedä niitä kouluille silloin, kun reitti- ja aikataulu antaa myöten.

Vastauksia tuli kolme, joista kahdessa oltiin tyytyväisiä nykyiseen aikatauluun. Yhdessä toivottiin hieman aikaisempaa saapumisaikaa, mutta nykyinen aika oli myös mahdollinen. Yksi rehtori toivoi pienimuotoista kirjastonkäytönopetusta syksyllä koulujen alettua. Muita toiveita ei tullut.

## **6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

Luvussa esitetään ensin tulosten perusteella tehdyt johtopäätökset. Tämän jälkeen esitetään kehittämisideoita kirjastoauton palveluihin. Palveluehdotukset on jaoteltu eri asiakasryhmille. Lopuksi kerrotaan jo tehdyistä parannuksista ja esitellään jatkotutkimusehdotukset.

### **6.1 Johtopäätökset**

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia, millaisia palvelutarpeita kirjastoauton asiakkailla on sekä mitä muita palveluja asiakkaat haluaisivat autoon kirjastopalvelujen lisäksi. Tutkimus onnistui mielestämme vastaamaan noihin kysymyksiin. Asiakasraadin ja -kyselyn antamat tulokset olivat yllättävän yhteneväiset. Asiakasraadin kolme jäsentä olivat kirjastoauton asiakkaita. Raatiin olisi ollut hyvä saada myös kirjastoauton palveluja käyttämätön henkilö. Asiakaskyselyyn vastasi 13 kirjastoauton ei-käyttäjää. Heidän suosituin lisäpalvelunsa oli tulostusmahdollisuus ja toisena tulivat postipalvelut. Muuten lisäpalveluiden tärkeysjärjestys oli sama kuin kirjastoauton palveluja käyttävienkin.

Kyselyyn vastasi 82 henkilöä. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli naisia, kuten kirjastoauton asiakkaista onkin. Enemmistöllä oli auto käytettävissään ja matkaa lähimpään kirjastoon korkeintaan viisi kilometriä. Toisaalta 35 vastaajaa asui 6–20 kilometrin säteellä lähimmästä kirjastosta ja 10 vastaajaa yli 20 kilometrin päässä. Kirjastoauton palveluita käytettiin vaikka lähimpään kirjastoon oli alle viisi kilometriä matkaa ja vastaajilla enemmistöstä oli auto käytettävissään. Toisaalta monella oli matkaa lähimpään kirjastoon huomattavasti enemmän, jolloin kirjastoauto oli selvästi lähimpänä oleva kirjastopalvelu. 11 ei-käyttäjää asui alle viiden kilometrin päässä lähimmästä kiinteästä kirjastosta. Syy kirjastoauton käyttämättömyyteen ei välttämättä johdu kiin-

teän kirjaston läheisyydestä, koska toisaalta suurin osa kirjastoauton käyttäjistä asui korkeintaan viiden kilometrin päässä kiinteästä kirjastosta.

Enemmistö kyselyyn vastanneista oli työikäisiä, joten heidän näkökulmansa on kyselyssä vahvimmin edustettuna. Asiakasraatilaiset sen sijaan olivat jo eläkeikäisiä. Olisi ollut toivottavaa, että muiden ikäryhmien edustajia olisi ollut mukana raadissa. Kysely ja raati tavoittivat siis aikuisväestön, lapset eivät olleet sen varsinaisena kohderyhmänäkään. Nuorten vähäinen kirjastoauton käyttö näkyi myös kyselyyn vastanneiden määrässä.

Nykyisistä kirjastoauton palveluista oltiin erityisen tyytyväisiä asiakaspalvelun laatuun. Myös saavutettavuus koettiin hyväksi. Tosin keskuspysäkkitoiveita tuli sekä kyselyssä että raadissa. Asiakaskyselyssä muutama palaute annettiin kirjastoauton aikataulusta. Auton kokoelmaan oltiin melko tyytyväisiä, mutta sen vaihtuvuuteen kohdistui kritiikkiä. Tiedottamisessa oli myös parantamisen varaa.

Uusista palveluista suosituimmiksi nousivat sekä kyselyn että asiakasraadin tulosten perusteella postin palvelut (postimerkkien myynti, kirjeiden ja pakettien kuljetus), pienten ongelmajätteen vastaanotto, kirjojen vaihtopiste ja kirjakassipalvelu. Myös tulostus- ja kopiointimahdollisuus sekä apteekkipalvelut (käsikauppalääkkeet) kiinnostivat asiakkaita. Terveyspalveluillekin olisi kysyntää. Mahdollisuus maksaa kaupungin laskuja kirjastoautoon sai myös kannatusta.

Kirjaston lainalukujen mukaan aikuiset lukevat eniten kaunokirjallisuutta, johon kuuluvat myös dekkarit ja erä- ja sotakirjat. Tietokirjallisuudessa suositaan puutarha- ja käsityökirjoja, koti- ja lemmikkieläimistä kertovia kirjoja, elämäkertoja ja historiaan liittyviä kirjoja. Lehtiä lainataan paljon. Lasten ja koululaisten lainat muodostavat suurimman osan kirjastoauton lainoista. Kokoelman riittävyys ja monipuolisuus tälle ryhmälle onkin haaste.

## **6.2 Kehittämissuhteet**

Kerromme tässä luvussa näkemyksiämme siitä, millaisilla toimenpiteillä kirjastoauton palveluja voisi parantaa ja millaisella palvelukonseptilla uusi kirjastoauto voisi toimia. Konseptin suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden näkemyksiä. Tämä ei kuitenkaan

tarkoita sitä, että uusi palvelukonsepti olisi tismalleen asiakkaiden toiveiden mukainen. Asiakaslähtöinen ote palveluiden kehittämisessä ei mielestämme ja hankkimamme teorian mukaan merkitse sitä, että kaikki asiakkaiden toiveet toteutuvat. Asiakaskysely ja -raati antavat kuitenkin hyvää pohjaa sille, mitä asiakkaat palvelulta odottavat. Palvelukonseptin ehdotuksessa on huomioitu kirjastoauton tärkeimmät asiakasryhmät: lapset (koulut), lapsiperheet, ikäihmiset sekä kirjastoauton ”perusasiakkaat”: keski-ikäiset noin 45–60-vuotiaat naiset. Vaikka kirjastopalvelut ovat kaikille tarkoitettuja, on hyvä tunnistaa erilaisia asiakasryhmiä. Asiakasprofilointia voisi tehdä vielä tarkemmin; ikäryhmät eivät välttämättä ole riittävä profilointiperuste. Toisaalta pitäisi etsiä asioita, jotka kirjastopalveluissa tuottavat mahdollisimman monelle arvoa. Kirjastoautopalveluissa tämä voi tarkoittaa monipuolista ja kiinnostavaa aineistoa, helppoa saavutettavuutta tai itselle sopivaa oheispalvelua tai tapahtumaa.

### *Nykyiset palvelut*

Kirjastoauton reittien ja pysäkkien suunnittelussa olisi huomioitava asiakastoiveet taajamien keskuspysäkeistä. Tällöin auto pysähtyisi yhdellä pysäkillä pidemmän ajan. Asiakkaiden toiveita uusista pysäkeistä voisi kartoittaa esimerkiksi kirjaston verkkosivujen ja Facebookin kautta. Reittejä ja pysäkkien käyttöä olisi seurattava jatkuvasti ja reagoitava, jos jollain pysäkillä ei käy väkeä riittävästi. Nykyisin auto ei ole ajossa heinäkuussa, ja kesäkuu on hiljainen kuukausi kirjastoautossa. Kesäasukkaat tulevat Mikkelin seudulle suurimmaksi osaksi juhannuksen jälkeen, joten kannattaisi harkita sitä, että auto liikennöisi heinäkuun ja olisi ajamatta kesäkuun.

Kokoelman vaihtuvuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Ajantasainen ja tuore kokoelma on kirjastoauton tärkein ”tuote”: Se on syy, jonka vuoksi kirjastoautoon tullaan. Siirtokokoelmilla saadaan aineisto monipuoliseksi. Kokoelman vaihtuvuutta voisi nopeuttaa työprosessien tarkastelulla. Kullakin kirjastoautovirkailijalla voisi olla oma vastualueensa kokoelmanhoidossa.

Asiakaskyselyssä ja -raadissa tuli esille, että kirjastoauton asiakkaat eivät tiedä kirjaston nykyisistä palveluista. Kirjastoautoon voisi laittaa näkyville ilmoituksen, jossa mainitaan asiakkaan kannalta tärkeimmät palvelut. Mainitsemisen arvoista olisi esimerkiksi se, että aineistoa voidaan toimittaa autoon myös muista kirjastoista. Lisäksi

asiakkaat toivoivat tekstiviestimuistutusta auton ajopäivänä. Tämä palvelu ei ainakaan nykyisillä resursseilla ja kirjastojärjestelmällä ole mahdollista toteuttaa.

### *Monipalvelut*

Näkemyksemme on, että mahdollisesti hankittavaan kirjastoautoon kannattaisi liittää kirjastopalvelujen lisäksi muitakin palveluja. Pirhosen (2013) mukaan monipalveluautossa asiakkaiden määrä on lisääntynyt noin 20 %. Kirjastoauto on oltava kirjastokäytössä vähintään 10 kuukautta vuodessa, vähintään 4 päivänä viikossa ja vähintään 30 tuntia viikossa. Muina aikoina palvelua voisi käyttää muuhun tarkoitukseen esimerkiksi Mikkelin kaupungin muiden toimialojen käyttöön. Siirrettävät hyllyratkaisut, joita autoihin on saatavilla, mahdollistavat tilojen hyödyntämistä muihinkin tarkoituksiin. Ennakkoäänestyksessä kirjastoauto on toiminut suosittuna äänestyspaikkana. Tämä mahdollisuus kannattaa jatkossakin hyödyntää.

Toivotuinta lisäpalvelua eli postimerkkien myyntiä ja kirjeiden vastaanottoa kannattaisi harkita jo nykyisenkin auton palveluvalikoimaan. Autossa on ollut aiemmin postimerkkejä myytävänä ja lähteviä kirjeitä on otettu vastaan. Postilaatikko lähteville kirjeille on edelleen autossa paikoillaan. Asiakasraadissa toivottiin myös pakettien vastaanottoa, mutta tämä palvelu olisi käytännössä hankala toteuttaa.

Pienten ongelmajätteiden kerääminen oli toivottu palvelu, ja se on suhteellisen helposti toteutettavissa. Asiakkaat toivoivat myös tulostus- ja kopiointimahdollisuutta. Kopiointimahdollisuus autossa on jo nykyäänkin. Tulostuksia varten asiakkaille olisi oltava oma asiakaspääte.

Käynnissä olevan valtakunnallisen Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen tavoitteena on parantaa julkisten palveluiden saatavuutta. Yhteisessä asiakaspalvelussa tarjottaisiin lakisääteisesti poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraattien, työ- ja elinkeinotoimistojen sekä ELY-keskusten palveluja. (Lausunnon antajat... 2013.) Kuntaliitto on antanut tästä hankkeesta oman lausuntonsa. Sen mukaan myös liikkuvat palvelut ovat realistinen ja palveluverkkoa täydentävä toimintatapa (Lausunto Julkisen... 2013). Kirjastoauto voisikin toimia liikkuvana yhteispalvelun pisteenä.

Kirjastoilla on jo kokemusta yhteispalvelun hoitamisesta. Kirjastoautovirkailijat ovat hoitaneet Rantakylän kirjastossa siellä tarjottavia yhteispalveluja. Kirjastoautolla onkin jo valmiina monia resursseja myös muiden liikkuvien palveluiden tarjoamiseen: tilat, asiakkaat, pysäkit sekä henkilöstö. Asiakaspalvelupäällikkö Heli Hännisen sanoin: *”Näen yhteispalvelun ilman muuta mahdollisena kirjastoautopalveluna. Olemme myös ”hassutelleet ajatuksella” omahoitopiste-palvelusta ja terveystioskityyppisestä palvelusta, jolloin mukana olisi myös esim. terveydenhoitaja.”* (Hänninen 2013.) Kirjastoautossa voisikin kausittaisesti toteuttaa terveyspalveluja, esimerkiksi verenpainemittauksia, verensokerimittauksia, influenssarokotuksia tai terveysneuvontaa. Terveystuollon edustaja olisi tällöin autossa mukana.

Seutuyhteistyön mahdollisuutta kirjastoautopalveluissa ei tällä hetkellä näytä olevan. Kirjastoautoyhteistyötä on kysytty Mäntyharjun kunnalta. Tällaisesta yhteistyöstä Mäntyharju ei ole kiinnostunut. Juvan kunnalla on yhteinen kirjastoauto Joroisten ja Rantasalmen kanssa. Tällä hetkellä Hirvensalmen kunnassa käydään yhdellä koulupysäkillä. Kangasniemellä on kirjastoauto, joka alkaa olla tiensä päässä. Kangasniemi on osallistunut Rajattomat kirjastoautopalvelut – hankkeeseen, jonka tulokset valmistuvat tämän vuoden lopulla. Se on kolmen kunnan (Kangasniemi, Hankasalmi ja Konnevesi) hanke, jossa kartoitetaan olisiko mahdollista hoitaa kolmen kunnan palveluita esimerkiksi kahdella autolla. (Tulla 2013.) Muut lähikunnat ovat lakkauttaneet kirjastoautot tai palveluiden ostamisen Mikkelin kirjastoautolta.

#### *Palvelua eri asiakasryhmille*

Kirjastoauton asiakkaista suurin osa on lapsia, jotka asioivat kirjastoautossa eri koulujen pysäkeillä. Auto korvaa kirjastopalveluja sellaisilla kouluilla, joissa niitä ei ole saatavilla. Kirjastoautoon voisi järjestää erilaisia teemapäiviä, jolloin koulupysäkeillä voisi tehdä muutakin kuin lainata tai palauttaa aineistoa. Tapahtumista olisi tiedotettava opettajille etukäteen ja varattava riittävästi aikaa auton pysähtymiseen. Kirjastoautovirkailijan avuksi olisi saatava muista kirjastoista henkilökuntaa teemapäivien toteuttamiseen. Teemapäivien avulla voisi houkuttaa myös nuoria kirjastoauton käyttäjiksi.

Taajamapysäkeillä, joiden läheisyydessä ei ole kiinteää kirjastoa, voisi kirjastoautossa tarjota satutunteja. Alueilla, joissa asuu paljon lapsiperheitä, tämä olisi varmasti terve-

tullut palvelu. Esimerkiksi Tuppuralan ja Launialan alueella on 0–6-vuotiaita lapsia noin 300, Savisillassa ja Tupalassa molemmissa noin 170 (Mikkelin kaupungin palvelustrategia 2011–2016 2011). Satutunteja voisi järjestää sellaisina aamupäivinä, jolloin auto on reitillä pelkän iltavuoron. Tällaisessa palvelussa voisi olla mukana opiskelijoita suunnittelemassa ja toteuttamassa satutuntien sisältöä.

Kirjastoauton perusasiakas on keski-ikäinen, lukemisesta kiinnostunut nainen. Tälle ryhmälle kohdistettu uusi palvelu voisi olla kirjavinkkaus. Pääkirjastossa ja useissa lähikirjastossa on järjestetty kirjavinkkauksia syksyn 2013 aikana, ja tilaisuudet ovat saaneet erittäin myönteisen vastaanoton. Myös kirjastoautoon voisi kokeilla vinkkausta. Tällaiset palvelut vaatisivat auton pidempää pysähtymisaikaa. Auton pysäkkiaikataulut voisi suunnitella siten, että esimerkiksi kerran viikossa auto olisi varattavissa erilaisiin teemapäiviin tai tapahtumiin vaikkapa ilta- tai aamupäivän ajan.

Yksi suuri kirjastoauton asiakasryhmä on ikäihmiset. Väestöennusteen mukaan Mikkelin seudulla ikäihmisten osuus väestöstä tulee olemaan muuta Suomea korkeampi (Väestöennusteet 2012). Ikääntyvän väestön liikkuminen ei aina ole helppoa, vaikka kirjasto olisi lähelläkin. Auton reittejä ja pysäkkiratkaisuja muuttamalla voidaan palvella myös tätä ikäryhmää. Ikäihmisiä asuu huomattava määrä muun muassa Tuppuralan alueella, josta on suhteellisen pitkä matka lähimpään kirjastoon (Mikkelin kaupungin palvelustrategia 2011–2016 2011). Selvittämällä palvelun tarvetta voisi tällekin alueelle laittaa kirjastoautopysäkin. Uuteen autoon hankittava invanostin helpottaisi esteettömyyttä.

Asiakkaiden toivomat kirjakassikuljetukset voisi järjestää yhteistyössä jonkun järjestön kanssa siten, että järjestön työntekijä voisi olla mukana kirjastoautossa. Tällä hetkellä Mikkelin kirjaston kotipalvelua hoitaa Setlementti ry. Järjestön työntekijä vie liikkumisesteisille asiakkaille kirjaston aineistoja kotiin ja myös palauttaa ne asiakkaiden puolesta. Koska tällainen yhteistyömuoto on jo solmittu, voisi yhteistyön mahdollisuutta selvittää myös kirjastoauton kanssa.

### *Jo tehtyä*

Joitakin kehittämistoiveita huomioitiin jo tutkimuksemme aikana. Kirjastoautossa käytiin keväällä 2013 kokoelmaa perusteellisemmin läpi asiakaskyselyn palautteen



perusteella ja vaihdettiin aineistoa sellaiseen, mitä palautteessa toivottiin. Kirjastoautoon tuli kesällä, heti asiakasraadin jälkeen, asiakkaiden toivoma vaihtopiste omille kirjoille tai lehdille. Autossa on ollut pienimuotoinen näyttely eri aihealueista luvuvinkkeineen sekä aikuisille että lapsille kevästä 2013 lähtien. Aiheet vaihtuvat kuukausittain. Lisäksi kirjastoautoon hankittiin siirtokokoelmana 30 kappaletta aikuisten dvd-levyjä, jotka vaihdetaan kolmen kuukauden välein. Kirjastoauton reittejä muutetaan kevätkauden 2014 reittiakatauluun siten, että asiakkaiden toivomia keskuspaikkoja otetaan käyttöön.

Syksyllä 2013 heti koulujen alettua tehtiin myös kirjavinkkauskiertokierros kirjastoautolla seitsemällä kyläkoululla. Kierrokset tehtiin normaalien reittien ulkopuolella. Etukäteen oli sovittu opettajien kanssa, että kirjastovirkailija Mari Karvonen hoitaa kirjavinkkauksen 3–4 -luokkalaisille koulun tiloissa, minkä jälkeen lapset voivat tulla lainaamaan kirjastoautoon. Tällä välin kirjastoautossa pidettiin pienimuotoinen kirjastonkäytönopetus esikoululaisille ja ekaluokkalaisille. Samalla jaettiin kirjastokorttihakemuksia uusille käyttäjille. Syksyn aikana huomattiin, että tällainen tapahtuma lisäsi koululaisten lukuinnostusta ja tapahtuma kannattaisi järjestää joka syksy. Lokakuun 2013 lainatilastot kertovatkin lainojen kasvaneen lähes 30 % edellisvuoden lokakuuhun verrattuna.

#### *Jatkotutkimusehdotukset*

Jatkotutkimuksena kannattaa selvittää, millaisia yhteistyömahdollisuuksia uudella kirjastoautolla olisi yhteistyökumppanien näkökulmasta. Mikkelin kirjastossa tehdäänkin seuraavaksi kysely kaupungin eri toimialoille. Kyselyssä kartoitetaan muiden toimialojen mahdollisuuksia ja kiinnostusta tuoda palveluja kirjastoautoon. Yhteistyömahdollisuuksia kannattaa selvittää myös kuntasektorin ulkopuolelta. Valtion palveluista kirjastoautolla voisi olla yhteistyömahdollisuuksia Kelan ja Postin kanssa. Yksityissektorin puolelta yhteistyömahdollisuuksia voisi selvittää esimerkiksi pankkien, apteekkien ja matkailupalveluiden kanssa. Myös erilaisista yhdistyksistä ja järjestöistä voisi löytyä kiinnostusta yhteistyöhön. Etenkin taajaman ulkopuolella asuville tällaisilla palveluilla olisi merkitystä.

Koulupysäkeillä asioivat lapset ovat merkittävä kirjastoauton asiakasryhmä. Opettajat ovatkin avainasemassa siinä, kuinka tehokkaasti kirjastoauton palveluja käytetään

kouluilla. Yhteistyö opettajien kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Kirjaston puolelta olisikin oltava aktiivisemmin yhteydessä opettajiin; sähköpostilla asiointi ei välttämättä tuo toivottua tulosta. Koulut ovat ottaneet mielellään kirjavinkkaajan vierailemaan oppitunnille. Tällaisen tapahtuman yhteydessä on helpompaa keskustella opettajan kanssa myös muista kirjastoon tai kirjastoautopalveluun liittyvistä toiveista.

Lapsille ja nuorille kannattaisi tehdä vielä erillinen kysely, jossa kartoitettaisiin heidän näkemyksiään ja toiveitaan kirjastoautopalvelusta. Lasten mukaan ottaminen uuden kirjastoauton ilmeen suunnittelussa tulisi myös huomioida. Hämeenlinnan uuden kirjastoauto Bellan ulkoasu perustuu alakouluikäisten lasten piirustuskilpailutöihin. Kilpailuun osallistuneista töistä valittiin yksityiskohtia, joista kirjastoauton ulkoasu muodostuu. (Vanamo verkkokirjasto 2013.) Samalla konseptilla voisi toimia myös Mikkelin uuden kirjastoauton ilme.

## **7 PÄÄTÄNTÖ**

Mielestämme onnistuimme tutkimuksessamme saamaan vastauksen siihen, mitkä olivat asiakkaiden toiveet ja odotukset kirjastoauton palveluilta. Tiedon kerääminen asiakaskyselyn ja -raadin avulla oli kannattavaa, vaikka tulokset olivat samankaltaiset. Asiakasraati oli hyvä keino syventää kyselylomakkeen avulla saatua tietoa. Sen yhteydessä oli mahdollista kertoa laajemmin koko kirjaston palveluista, joten se toimi myös eräänlaisena markkinointivälineenä. Yksi raatilainen toivoi, että aineistoa saisi tilattua autoon kirjaston muista toimipisteistä. Pystyimme heti mainitsemaan, että kyseinen palvelu on jo olemassa. Sen sijaan asiakkaalle, joka lomakekyselyssä toivoi kirjastoautoon äänikirjoja, ei ollut mahdollista kertoa, että niitä on jo autossa saatavissa.

Opinnäytetyön teko oli meille opettavainen prosessi. Teimme sen omalle työpaikallamme. Meillä molemmilla on pitkä työkokemus kirjastoalalta. Huomasimmekin opinnäytetyötä tehdessämme hiljaisen tiedon merkityksen. Tietyt asiat tuntuivat meistä itsestään selvyyksiltä. Toisaalta tutkimuksessa tuli yllätyksiä myös itsellemme. Monesti alalla pitkään toiminut ei osaa enää nähdä uusia ideoita samalla tavalla kuin joku ulkopuolinen. Toisaalta pitkä työkokemus auttaa palveluiden suunnittelussa, kunhan muistaa pitää mielensä avoimena; kyseenalaistaa välillä asioita ja tarkastelee niitä

ikään kuin ulkopuolelta asiakkaan silmin. Opinnäytetyön tekeminen yhdessä oli hyvä kokemus. Se opetti, että uutta näkökulmaa asioihin saa myös toisen näkemyksistä. Työskentelemme eri toimipisteissä ja erityyppisissä tehtävissä, joten emme tunteneet toisiamme kovin hyvin ennen opinnäytetyöprosessia. Yhteiset keskustelut olivatkin osa oppimista.

Palveluiden suunnittelun, konseptoinnin ja palvelumuotoilun teoria avasi meille uusia näkemyksiä palveluiden kehittämisestä. Teorian kautta oppi myös ymmärtämään sitä, mitkä seikat kannattaa ottaa huomioon palveluja suunniteltaessa ja kehittäessä, vaikka yhtä oikeaa mallia siihen ei ole. Palvelumuotoilu on moninainen käsite ja sen alle kuuluu paljon tuttuja ajattelutapoja esimerkiksi palveluiden markkinoinnista. Mielestämme julkisissa palveluissa ei vielä ole totuttu ajatustapaan, jossa asiakkaiden tarpeita yritetään aidosti ymmärtää. Kirjastot ovat kuitenkin ottaneet pitkän askeleen asiakaslähtöisen ajattelun suuntaan.

Palvelumuotoilussa on tärkeää saada ymmärrys palvelua tuottavasta organisaatiosta ja asiakastarpeista. Meille tämä ymmärrys syntyi opinnäytetyöprosessin aikana. Hankimme ensin teoriatietoa kirjasto- ja monipalveluautoista, palveluista ja palvelumuotoilusta. Sen jälkeen suunnitelimme asiakaskyselyn ja -raadin sisällön sekä analysoimme niiden tulokset. Tunnistimme tyypillisimmät kirjastoauton asiakasryhmät ja pohdimme sitä, mitkä palvelut saattaisivat luoda juuri heille lisäarvoa kirjastoautossa. Samanaikaisesti kuuntelimme kirjastoautovirkailijoiden näkemyksiä ja käytimme omaa hiljaista tietoamme luodaksemme ehdotuksia paremmista ja monipuolisimmista kirjastoautopalveluista. Näistä ehdotuksista voidaan poimia yksi tai muutama, joita todella kehitetään käytäntöön saakka. Palveluiden kehitystyössä on tärkeä ymmärtää, etteivät ideat suinkaan aina toteudu; silti on vaan rohkeasti arvioitava palveluja ja muodostettava taas uusia ideoita. Kaikki tämä on ollut palvelumuotoilua.

Kiristynvä kuntatalous pakottaa arvioimaan, millaisia palveluja kunnat tulevaisuudessa rahoittavat. Työmme kirjoittamisen aikaan syksyllä 2013 kiisteltiin koulujen lakkautusaikeista. Koulujen palveluverkkoselvitys herättää runsasta keskustelua, eikä päätöksentekijöillä ole edessään helppoa valintaa. Näillä näkymin vuoden 2014 syksyllä kaksi kyläkoulua lakkautetaan ja oppilaat siirretään muihin kouluihin.

Kirjastopalvelutkaan tuskin jäävät jatkossa säästötoimien ulkopuolelle, ja koulujen lakkautukset vaikuttavat myös kirjastoauton asiakkuuksiin. Kirjastopolitiikka 2015 -ohjelmassa mainitaan seuraavasti: ”*Kirjastoauton lakkaamisen sijaan niiden tehtäviä tulee laajentaa. Tietoverkkoja hyödyntäen ne palvelevat haja-asutusten asukkaita monipuolisesti ja yksilöllisesti.*” (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009). Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (2010, 26, 28) mukaan 80 %:lla väestöstä tulisi olla matkaa lähimpään kirjastoon enintään kaksi kilometriä tai kirjastoautopysäkillä enintään kilometri, tai ajallisesti enintään puolen tunnin matka. Tuleeko Mikkelille uusi kirjastoauto – ja millainen – jää nähtäväksi. Uskomme, että työmme täyttää toimeksiantajan sille asettamat tavoitteet, ja antaa pohjaa mahdollisille jatkoselvityksille.

## LÄHTEET

Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi 2011. Mitä häh? Mikkelin kaupunginkirjaston ei-käyttäjätutkimus 13–19-vuotiaille nuorille. Teoksessa Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ, 154.

Apteekin palvelupiste kirjastoautossa 2013. PDF-dokumentti.  
[http://www.sompionkirjasto.fi/@Bin/185985/Palvelupiste\\_esite%5b1%5d.pdf](http://www.sompionkirjasto.fi/@Bin/185985/Palvelupiste_esite%5b1%5d.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 20.10.2013.

Edelläkävijäkunta Living Lab – Mikkelin kaupunki edelläkävijänä käyttäjävetoisessa kehittämisessä 2013. Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/kayttajalathtoisyys/Edellakavijakunta%20Living%20%Lab/Sivut/default.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.10.2013.

Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Wsoypro.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heinisuo, Rami, Koskela, Sanna & Saine, Reetta 2004. Kirjastopalveluita kaikilla mausteilla. Helsinki: Opetusministeriö. Verkkojulkaisu.  
<http://www.minedu.fi/julkaisut/kulttuuri/2004/opm5/kirjastopalvelut.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.10.2013.

Heinänen, Tiina 2012. Rekastako uuden ajan kirjastoauto? Kirjastoautoselvitys Sodankylässä. PDF-dokumentti. <http://sompionkirjasto-fi-bin.directo.fi/@Bin/a01a0a4ea3c7480cadbd90fa0edf7800/1382861195/application/pdf/192118/Rekastako%20uuden%20ajan%20kirjastoauto2.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 12.9.2013.

Hirsjärvi Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hulivilikarnevaali 2013. Mikkelin kaupunki. WWW-dokumentti.  
<http://www.hulivilikarnevaali.com/historia.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 18.9.2013.

Hänninen, Heli 2013. Sähköpostikeskustelu 1.3.2013. Asiakaspalvelupäällikkö. Mikkelin kaupunki.

Innovatiiviset palvelut 2013. Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset-palvelut/Sivut/default.aspx>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.10.2013.

Julkinen palvelu on valtion ja kunnan vastuulla 2013. Nettilaki. WWW-dokumentti.  
<http://www.nettilaki.com/a/julkinen-palvelu-on-kunnan-ja-valtion-vastuulla>. Ei päivitystietoa. Luettu 26.10.2013.

Kaksi suurta kuntaliitosaaltoa 2013. Suomen Kuntaliitto. WWW-dokumentti.  
<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntaliitokset/aiemmatkuntaliitokset/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 30.10.2013. Luettu 20.11.2013.

Karjalainen, Pirkko 1975. Mikkelin mlk:n uusi kirjastoauto käytössä. Länsi-Savo 14.5.1975, 1.

Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Kirjastoauto Välkky 2013. Espoon kaupunginkirjasto. WWW-dokumentti. [http://www.esitteemme.fi/kirjastoauto\\_valkky/WebView/#/4/](http://www.esitteemme.fi/kirjastoauto_valkky/WebView/#/4/). Ei päivitystietoa. Luettu 3.11.2013.

Kirjastojen käyttäjäkysely 2013. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 5.3.2013.

Kirjastojen rahoitus 2013. Suomen Kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastorahoitus/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 18.1.2013. Luettu 1.10.2013.

Kirjastopalveluiden arviointi 2013. Helsinki: Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastoarviointi/Sivut/default.aspx#anchor-details>. Ei päivitystietoa. Luettu 4.11.2013.

Kirjastopalvelut 2013. Suomen Kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/Sivut/default.aspx>. Päivitetty 21.1.2013. Luettu 27.10.2013.

Kohti julkisten palveluiden yhteistä arviointia: keskustelualoite 2001. Helsinki : Kansallinen tuottavuusohjelma, Tuottavuudella tulevaisuuteen. Verkkojulkaisu. [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/8638\\_fi.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/8638_fi.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 7.11.2013.

Koivisto, Mikko 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 43–59.

Korkman, Oskar & Arantola, Heli 2009. Arki: eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: Wsoy.

Kousa, Tuomo & Koskinen, Jari 2012. Design tree. Teoksessa Service design: On the Evolution of Design Expertise. Lahti University of Applied Sciences Series A, Research reports, part 17, 11–31. Verkkojulkaisu. [http://servicedesign.tv/blogs/attachment/636/25241/49557/Service\\_Design\\_Research\\_.pdf](http://servicedesign.tv/blogs/attachment/636/25241/49557/Service_Design_Research_.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 14.10.2013.

Kyöstiö, Antero 2011. Kirjastoauto toiminnan 50 vuotta: Turun ykkösestä Konstaan. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Kyöstiö, Antero 2004. Suomen kirjastoauto toiminnan historia. WWW-dokumentti. <http://www.kirjastot.fi/fi-fi/kirjastoautot/kirjastoautohistoria/>. Ei päivitystietoa. Luettu 14.1.2013.

Käyttäjälähtöisyys kunnissa 2013. Suomen kuntaliitto. WWW-dokumentti. <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/innovatiiviset->

palve-  
lut/k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4l%C3%A4ht%C3%B6isyys/Sivut/default.aspx.  
Ei päivytystietoa. Luettu 17.10.2013.

Lausunnon antajat tukevat julkisen hallinnon yhteisen asiakaspalvelun kehittämistä 2013. Valtiovarainministeriö. WWW-dokumentti.  
[http://www.vm.fi/vm/fi/03\\_tiedotteet\\_ja\\_puheet/01\\_tiedotteet/20131001Lausun/name](http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/20131001Lausun/name).  
jsp. Päivitetty 1.10.2013. Luettu 28.10.2013.

Lausunto Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishankkeen loppuraportista 2013. Suomen Kuntaliitto. WWW-dokumentti.  
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/lausunnot/2013/Sivut/ASPA2014.aspx>. Päivitetty 27.8.2013. Luettu 28.10.2013.

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

Lehto, Juhani, Anttonen, Anneli, Haveri, Arto & Palukka, Hannele 2012. Julkisen palvelun muutos tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anttonen, Anneli ym. (toim.) Julkisen ja yksityisen rajalla: julkisen palvelun muutos. Tampere: Tampere University Press, 11-16.

Lehto, Petri 2011. Alkusanat. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 9–11.

Lehtonen, Jussi 2005. Palvelut pyöriällä: Liikkuvien palvelujen kehitysvaiheita. Tekniikan Waiheita 1/05. PDF-dokumentti. <http://www.ths.fi/Lehtonen105.pdf>. Ei päivytystietoa. Luettu 28.12.2012.

Leppävirran kunnankirjasto 2013. Kirjaston WWW-sivut.  
[http://www.leppavirrankirjasto.net/?Lepp%26auml%3Bvirran\\_kirjasto:Kirjastoauto](http://www.leppavirrankirjasto.net/?Lepp%26auml%3Bvirran_kirjasto:Kirjastoauto).  
Päivitetty 10.10.2013. Luettu 20.10.2013.

Liekari, Tuuli 2013. Vantaalle itsepalvelukirjasto – seuraako muu Suomi? WWW-dokumentti. [http://yle.fi/uutiset/vantaalle\\_itsepalvelukirjasto\\_seuraako\\_muu\\_suomi](http://yle.fi/uutiset/vantaalle_itsepalvelukirjasto_seuraako_muu_suomi).  
Päivitetty 12.9.2013. Luettu 27.10.2013.

Liukkonen, Saara 2013. Lisäpalveluista potkua kirjaston tarjoamiin palveluihin. Länsi-Savo 28.10.2013. WWW-dokumentti. <http://www.lansi-savo.fi/teemat/helpompi-arki/lis%C3%A4palveluista-potkua-kirjaston-tarjoamiin-palveluihin-78188>. Päivitetty 28.10.2013. Luettu 30.10.2013.

Lovio, Maisa & Tiihonen, Vuokko 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.

Mantovaara, Anneli 2001. Mikkelin pitäjän ensimmäisestä kirjastosta osaksi maakuntakirjastoa: Kirjastolaitos Mikkelin maalaiskunnan alueella 1851-2001. Mikkelin kaupunginkirjasto – Etelä-Savon maakuntakirjasto. Julkaisuja. 26.

Miettinen, Satu, Myllymaa, Outi & Jäppinen, Tuula 2010. Britanniassa käyttäjät kehittävät palveluitaan itse. Kuntalehti 13, 50–51.

Miettinen, Satu, Raulo, Miikka & Ruuska, Juha 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 12–17.

Miettinen, Satu 2010. *Palvelumuotoilun työkalut*. WWW-dokumentti. [http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut?from\\_search=1](http://www.slideshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tykalut?from_search=1). Ei päivitystietoa. Luettu 20.10.2013.

Miettinen, Satu 2011a. *Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista*. Teoksessa Miettinen, Satu (toim.) *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 21–41.

Miettinen, Satu 2011b. *Palvelun konseptointi*. WWW-dokumentti. <http://www.slideshare.net/samietti/palvelun-konseptointi>. Ei päivitystietoa. Luettu 25.10.2013.

Mikkelin kaupunginkirjasto - Etelä-Savon maakuntakirjaston kokoelmat ja kokoelmapolitiikka 2013. WWW-dokumentti. <http://kirjasto.mikkeli.fi/artikkelit/kirjastolle-uusi-yhteinen-kokoelmapolitiikka>. Ei päivitystietoa. Luettu 28.10.2013.

Mikkelin kaupunginkirjaston toiminta-ajatus 2013. WWW-dokumentti. <http://kirjasto.mikkeli.fi/node/1239>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.10.2013.

Mikkelin kaupungin palvelustrategia 2011-2016 2011. <http://www.mikkeli.fi/files/atoms/files/palvelustrategia.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.11.2013.

Mikkelin mlk:lle uusi kirjastoauto. 1987. Länsi-Savo 15.1.1987.

Multanen, Riitta 2013. *Sähköpostikeskustelu 19.2.2013*. Sovellusasiantuntija. Mikkelin kaupunki.

Määttänen, Antero 2001. *Kirjastoautotoimintaa 35 vuotta: Mikkelin maalaiskunnan kirjastoautopalvelut 1966-2001*. Mikkelin kaupunginkirjasto - Etelä-Savon maakuntakirjasto. Julkaisuja. 27.

Nikulainen, Terhi 2011. *Espoon asiakasraadit ja kirjasto*. Teoksessa Almgren, Päivi & Jokitalo, Päivi (toim.) *Kirjasto 2012: asiakkaan asialla*. Helsinki BTJ, 194–207.

Nix, Larry T. 2012. *The Library History Buff*. WWW-dokumentti. <http://www.libraryhistorybuff.org/bookmobile.htm>. Päivitetty 4.11.2012. Luettu 26.10.2013.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. *Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: Wsoy Pro.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009. Opetusministeriö. Kulttuuriyksikkö. Verkkojulkaisu. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 27.10.2013.



- Pajarinen, Mika, Rouvinen, Petri & Ylä-Anttila, Pekka 2012. Uutta arvoa palveluista. Helsinki: Taloustieto Oy. Verkkojulkaisu. <http://www.etla.fi/wp-content/uploads/ETLA-B256.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 13.10.2013.
- Parviainen, Leena 2005. Fokusryhmät. Teoksessa Saila Ovaska, Anne Aula & Päivi Majaranta (toim.) Käytettävyytutkimuksen menetelmät. Tampereen yliopisto: Tietojenkäsittelytieteiden laitos, 53–62. Verkkojulkaisu. <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/4-Parviainen.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 28.10.2013.
- Pekkala, Mervi 2012. Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Loppuraportti. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Verkkojulkaisu. [http://www.ouka.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=984b5ee9-963a-46ef-9814-85d677311bc2&groupId=78400](http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=984b5ee9-963a-46ef-9814-85d677311bc2&groupId=78400). Ei päivitystietoa. Luettu 18.10.2013.
- Perälä, Marjo 2011. Kirjasto kohtaa käyttäjän. Kirjastolehden arkisto 2011:5. WWW-dokumentti. [http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=tulosta&teksti\\_id=21047&haut=uudet&ark=leht&laji=6](http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=tulosta&teksti_id=21047&haut=uudet&ark=leht&laji=6). Päivitetty 15.12.2011. Luettu 30.5.2013.
- Pirhonen, Taina 2013. Kirjastoautojen palvelut monipuolistuvat. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. PDF-dokumentti. [http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/92138/Nakymia\\_8\\_2013\\_Pohjois-Savo.pdf?sequence=4](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/92138/Nakymia_8_2013_Pohjois-Savo.pdf?sequence=4). Ei päivitystietoa. Luettu 2.9.2013.
- ProAgria Etelä-Savo Vuosikertomus 2010 2011. PDF-dokumentti. [https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/ProAgria/ProAgriaEtela\\_Savo/Esittely/Vuosikertomukset/VUOSIKERTOMUS%202010.pdf](https://portal.mtt.fi/portal/page/portal/ProAgria/ProAgriaEtela_Savo/Esittely/Vuosikertomukset/VUOSIKERTOMUS%202010.pdf). Ei päivitystietoa. Luettu 18.5.2013.
- Relander, Jukka 2013. Kirjastoseuran lausunto valtion vuoden 2014 talousarvioon: perustamishanke- ja kehittämisavustukset riittämättömät. Suomen kirjastoseura. WWW-dokumentti. <http://suomenkirjastoseura.fi/ajankohtaista/artikkeli/272/kirjastoseuran-lausunto-valtion-vuoden-2014/>. Päivitetty 15.10.2013. Luettu 27.10.2013
- Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Sapman, Pirjo 2013. Sähköpostikeskustelu 7.6.2013. Palvelupäällikkö. Mikkelin kaupunki.
- Sarkola, Sirkka 1975. Kirjastoautokäsikirja. Helsinki: Suomen kirjastoseura.
- Stickdorn, Marc & Schneider, Jakob 2010. This is service design thinking : basics - tools – cases. Amsterdam : Bis Publishers.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Työvoimatutkimus. Verkkojulkaisu. Syyskuu 2013, Liitetäulukko 9. Työlliset työnantajasektorin mukaan 2012/09 - 2013/09, 15-74-vuotiaat . Helsinki: Tilastokeskus. [http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2013/09/tyti\\_2013\\_09\\_2013-10-22\\_tau\\_009\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/tyti/2013/09/tyti_2013_09_2013-10-22_tau_009_fi.html). Päivitetty 22.10.2013. Luettu 27.10.2013.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2012. WWW-dokumentti.

<http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/tilastohaku.aspx?QueryId=7cdf7e4b-cf61-19d2-d899-f86fcbc4da9c>. Ei päivytystietoa. Luettu 1.2.2013.

Säästöt kurjistavat kirjastoja 2013. Helsingin Sanomat. WWW-dokumentti.

<http://www.hs.fi/kulttuuri/a1370954864443>. Päivitetty 12.6.2013. Luettu 30.10.2013.

Tulla, Sari 2013. Sähköpostikeskustelu 9.11.2013. Kirjastotoimenjohtaja va. Kangasniemen kunta/kirjasto.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vanamo verkkokirjasto 2013. Kirjaston WWW-sivut.

<http://vanamo.verkkokirjasto.fi/web/arena/autot>. Ei päivytystietoa. Luettu 29.9.2013.

Varila, Kalle 2006. Erikoiskirjastoautot. Kirjastolehden arkisto 2006:6. WWW-

dokumentti. <http://kirjastolehti.ikirjasto.fi/artikkeli/erikoiskirjastoautot>. Ei päivytystietoa. Luettu 1.11.2013.

Virrankoski, Antti 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum 3, 5–6.

Väestöennusteet 2012. Tilastokeskus. Verkkojulkaisu.

[http://www.esavo.fi/resources/public//Maakuntaliitto/Tilastot/Vaestoennuste\(2012\)%20alueittain%202012-2040.pdf](http://www.esavo.fi/resources/public//Maakuntaliitto/Tilastot/Vaestoennuste(2012)%20alueittain%202012-2040.pdf). Päivitetty 16.10.2012. Luettu 7.11.2013.

Välimäki, Miska-Maria 2012. Rietriikki kuskaa kurssit kylille. WWW-dokumentti.

[http://www.sivistys.net/uutiset/rietriikki\\_kuskaa\\_kurssit\\_kylille.html](http://www.sivistys.net/uutiset/rietriikki_kuskaa_kurssit_kylille.html). Päivitetty 11.9.2012. Luettu 3.11.2013.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2013. Kirjastot.fi. WWW-portaali. hankkeet.kirjastot.fi. Ei päivytystietoa. Luettu 18.10.2013.

Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. PDF-dokumentti.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>. Ei päivytystietoa. Luettu 31.1.2013.

Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011–2016 2013. Helsingin kaupunginkirjasto. PDF-dokumentti. <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>. Ei päivytystietoa. Luettu 28.10.2013.

## KYSELY KIRJASTOAUTON PALVELUISTA

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää, millaisia palvelutarpeita Mikkelin kirjastoauton asiakkailla on.

Kysely on osa Mikkelin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden Mari Haataisen ja Sari Hokkasen tekemää opinnäytetyötä. Kirjastoautot ovat nykypäivänä muuttumassa monipalveluautoiksi, joissa palvelutarjonta on monipuolisempi kuin perinteisessä kirjastoautossa. Kyselyllä haluamme selvittää asiakkaiden mielipiteitä sekä nykyisistä Mikkelin kirjastoauton palveluista että uusista palveluista, joita kirjastoautossa voisi ehkä tulevaisuudessa olla.

Toivomme, että osallistut tutkimukseen täyttämällä lomakkeen ja näin vaikutat omalta osaltasi palvelutarjontaan. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset esitetään tilastomuodossa, josta ei voida tunnistaa yksittäisiä vastauksia.

Jos haluat osallistua arvontaan, voit jättää yhteystietosi erilliselle lomakkeelle. Näin varmistamme sen, että kyselyn vastaukset pysyvät nimettöminä. Vastanneiden kesken arvotaan kaksi kirjapalkintoa. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

### Taustatietoja:

Rastita kohtiin 1 – 6 oikea vaihtoehto.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <b>1. Sukupuoli</b>   | 1. <input type="checkbox"/> Nainen     | 2. <input type="checkbox"/> Mies       |
| <b>2. Ikä</b>   | 1. <input type="checkbox"/> alle 18 v. | 2. <input type="checkbox"/> 18 – 30 v. |
|   | 3. <input type="checkbox"/> 31 – 63 v. | 4. <input type="checkbox"/> yli 63 v.  |
| <b>3. Onko Sinulla auto käytettävissäsi?</b>  | 1. <input type="checkbox"/> Kyllä      | 2. <input type="checkbox"/> Ei         |
| <b>4. Etäisyys lähimpään kirjastoon</b>   | 1. <input type="checkbox"/> alle 5 km  | 2. <input type="checkbox"/> 6 – 10 km  |
|   | 3. <input type="checkbox"/> 11 – 20 km | 4. <input type="checkbox"/> yli 21 km  |
| <b>5. Käytätkö tällä hetkellä Mikkelin kirjastoauton palveluita?</b>  |  |  |
| 1. <input type="checkbox"/> Kyllä    2. <input type="checkbox"/> En    (Jos vastasit en, siirry kohtaan 8.) |  |  |

## 6. Millä alueella käytät kirjastoauton palveluja?

1.  Heinälahti / Parkkila / Kähkölä / Pulkkila / Norola
2.  Rahula / Asila / Hännilä / Lampila / Suonsaari
3.  Hietanen / Soikkala / Vatila / Olkkolanniemi
4.  Harjumaa / Pulliala / Ihastjärvi / Paajalankylä
5.  Rämälä / Karppala / Hirola / Alamaa / Vehmaskylä / Koskentaipale
6.  Seppälä / Paajala / Kaipola / Kalvitsa / Roitto / Visulahti
7.  Riutta / Savisilta / Oravinharju / Tupala / Suojalampi
8.  Korpikoski / Vanhamäki / Kakriala / Porkkala / Kovala
9.  Tuukkala / Laajalampi / Lehmuskylä/ Siekkilä / Tusku / Sannastinlaakso
10.  Ristiina: Suurlahti / Hangastenmaa
11.  Vitsiälä / Sattila / Närhilä / Kuomiokoski / Himalanpohja / Järvenpää / Pellosniemi
12.  Suomenniemi
13.  Muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 7. Kirjastoauton palvelut nyt

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 – 5 ja ympyröi mielestäsi sopivin:

(1 = Täysin eri mieltä / 2 = Jokseenkin eri mieltä / 3 = En osaa sanoa /  
4 = Jokseenkin samaa mieltä / 5 = Täysin samaa mieltä)

<b>Saavutettavuus</b>	Täysin eri mieltä			Täysin samaa mieltä	
1. Kirjastoauton pysäkin sijainti on sopiva	1	2	3	4	5
2. Kirjastoauton saapumisaika on sopiva	1	2	3	4	5
3. Kirjastoauton pysäkillä oloaika on riittävä	1	2	3	4	5
<b>Palvelu</b>					
4. Tiedotus toimii (esim. saan tiedon perutusta reitistä)	1	2	3	4	5
5. Henkilökunta on palvelualtista	1	2	3	4	5
6. Henkilökunnan asiantuntemus on hyvä	1	2	3	4	5
<b>Aineisto</b>					
7. Kirjastoauton tarjoamat aineistot vastaavat tarpeitani	1	2	3	4	5
8. Kirjastoauton aineistot ovat ajantasaiset	1	2	3	4	5
9. Saan kirjastoautosta uutuudet riittävän nopeasti	1	2	3	4	5
10. Kirjastoautossa on riittävästi lainattavaa aineistoa	1	2	3	4	5

**8. Mitä palveluja haluaisit kirjastoautoon?**

Numeroi alla olevat vaihtoehdot omasta mielestäsi tärkeysjärjestykseen (1 = tärkein jne.)

1.  Kirjakassipalvelu kotiin (jos oma kunto estää kirjastoautossa asioimisen)
2.  Internetin käyttömahdollisuus
3.  Tulostus ja kopiointi
4.  Postimerkkien myynti, kirjeiden vastaanotto
5.  Kirjojen ja lehtien vaihtopiste (asiakkaiden oma aineisto)
6.  Pienten ongelmajätteiden keräys (patterit, loisteputket)
7.  Ompelukoneen lainaus
8.  Pelien tai harrastevälineiden lainaus (esim. kroketti, mölkky, lumikengät)
9.  Teematapahtumia (esim. nuorisolle peli-ilta)
10.  Apteekin palvelupiste
- Yhteispalvelupisteen palveluja:
11.  Kelan palveluja (esim. lomakkeiden täyttö virkailijan avustuksella)
12.  Kaupungin laskujen maksu
13.  Kansalaisopistoon ilmoittautuminen ja kurssimaksun maksaminen
- Terveyspalveluita (terveydenhuollon edustaja mukana autossa):
14.  verenpaineen mittaus
15.  verensokerin mittaus
16.  influenssarokotukset
17.  Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**9. Ruusut ja risut kirjastoauton reiteistä, palveluista, aineistosta ym. Voit myös antaa kehittämisideoita ja tarkentaa antamiasi vastauksiasi. Voit jatkaa palautetta paperin kääntöpuolelle.**

---

---

---

---

**Kiitos yhteistyöstä!**

**TAULUKKO 1. Vastaaajan sukupuoli**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Nainen	67	81,7
Mies	15	18,3
Yhteensä	82	100,0

**TAULUKKO 2. Vastaaajan ikäryhmä**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Alle 18 vuotta	3	3,7
18-30 vuotta	8	9,8
31-63 vuotta	39	47,6
Yli 63 vuotta	32	39,0
Vastanneet yhteensä	82	100,0

**TAULUKKO 3. Auto käytettävissä**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Kyllä	57	69,5	71,3
Ei	23	28,0	28,8
Vastanneet yhteensä	80	97,6	100,0
Ei vastausta	2	2,4	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 4. Etäisyys lähimmästä kirjastosta**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Alle 5 km	37	45,1
6-10 km	16	19,5
11-20 km	19	23,2
Yli 20 km	10	12,2
Vastanneet yhteensä	82	100,0

**TAULUKKO 5. Vastaaaja käyttää kirjastoauton palveluita**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista
Kyllä	69	84,1
Ei	13	15,9
Vastanneet yhteensä	82	100,0

## Jakaumataulukot

TAULUKKO 6. Alue, missä käyttää kirjastoauton palveluja

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Heinälahti/Parkkila/Kähkölä/Pulkkila/ Norola	3	3,7	4,3
Rahula/Asila/Hännilä/Lampila/Suonsaari	8	9,8	11,6
Hietanen/Soikkala/Vatila/Olkkolanniemi	6	7,3	8,7
Harjuma/Pulliala/Ihastjärvi/Paajalankylä	3	3,7	4,3
Rämälä/Karppala/Hiirola/Alamaa/ Vehmaskylä/Koskentaipale	10	12,2	14,5
Seppälä/Paajala/Kaipola/Kalvitsa/Roitto/ Visulahti	7	8,5	10,1
Riutta/Savisilta/Oravinharju/Tupala/ Suojalampi	3	3,7	4,3
Korpikoski/Vanhamäki/Kakriala/ Porkkala/Kovala	2	2,4	2,9
Tuukkala/Laajalampi/Lehmuskylä/ Siekkilä/Tusku/Sannastinlaakso	16	19,5	23,2
Ristiina:Suurlahti/Hangastenmaa	3	3,7	4,3
Vitsiälä/Sattila/Närhilä/Kuomiokoski/ Himalanpohja/Järvenpää/Pellosniemi	5	6,1	7,2
Muu	3	3,7	4,3
Vastanneet yhteensä	69	84,1	100,0
Ei vastausta	13	15,9	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

TAULUKKO 7. Kirjastoauton pysäkin sijainti on sopiva

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Jokseenkin samaa mieltä	5	6,1	7,5
Täysin samaa mieltä	62	75,6	92,5
Vastanneet yhteensä	67	81,7	100,0
Ei vastausta	15	18,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 8. Kirjastoauton saapumisaika on sopiva**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikilla	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	2	2,4	2,9
Jokseenkin eri mieltä	2	2,4	2,9
En osaa sanoa	4	4,9	5,9
Jokseenkin samaa mieltä	14	17,1	20,6
Täysin samaa mieltä	46	56,1	67,6
Vastanneet yhteensä	68	82,9	100,0
Ei vastausta	14	17,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 9. Kirjastoauton pysäkillä oloaika on riittävä**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	1	1,2	1,5
Jokseenkin eri mieltä	1	1,2	1,5
En osaa sanoa	1	1,2	1,5
Jokseenkin samaa mieltä	12	14,6	17,6
Täysin samaa mieltä	53	64,6	77,9
Vastanneet yhteensä	68	82,9	100,0
Ei vastausta	14	17,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 10. Tiedotus toimii**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	3	3,7	4,5
Jokseenkin eri mieltä	6	7,3	9,0
En osaa sanoa	4	4,9	6,0
Jokseenkin samaa mieltä	13	15,9	19,4
Täysin samaa mieltä	41	50,0	61,2
Vastanneet yhteensä	67	81,7	100,0
Ei vastausta	15	18,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	



**TAULUKKO 11. Henkilökunta on palveluultista**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Jokseenkin samaa mieltä	11	13,4	16,4
Täysin samaa mieltä	56	68,3	83,6
Vastanneet yhteensä	67	81,7	100,0
Ei vastausta	15	18,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 12. Henkilökunnan asiantuntemus on hyvä**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
En osaa sanoa	5	6,1	7,4
Jokseenkin samaa mieltä	14	17,1	20,6
Täysin samaa mieltä	49	59,8	72,1
Vastanneet yhteensä	68	82,9	100,0
Ei vastausta	14	17,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 13. Kirjastoauton aineistot vastaavat tarpeita**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	1	1,2	1,5
Jokseenkin eri mieltä	1	1,2	1,5
En osaa sanoa	4	4,9	6,1
Jokseenkin samaa mieltä	31	37,8	47,0
Täysin samaa mieltä	29	35,4	43,9
Vastanneet yhteensä	66	80,5	100,0
Ei vastausta	16	19,5	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 14. Kirjastoauton aineistot ovat ajan tasalla**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	1	1,2	1,5
Jokseenkin eri mieltä	1	1,2	1,5
En osaa sanoa	10	12,2	14,9
Jokseenkin samaa mieltä	29	35,4	43,3
Täysin samaa mieltä	26	31,7	38,8
Vastanneet yhteensä	67	81,7	100,0
Ei vastausta	15	18,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 15. Kirjastoautosta saa uutuudet riittävän nopeasti**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Jokseenkin eri mieltä	5	6,1	7,6
En osaa sanoa	14	17,1	21,2
Jokseenkin samaa mieltä	22	26,8	33,3
Täysin samaa mieltä	25	30,5	37,9
Vastanneet yhteensä	66	80,5	100,0
Ei vastausta	16	19,5	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 16. Kirjastoautossa on riittävästi lainattavaa aineistoa**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Täysin eri mieltä	1	1,2	1,5
Jokseenkin eri mieltä	4	4,9	5,9
En osaa sanoa	6	7,3	8,8
Jokseenkin samaa mieltä	26	31,7	38,2
Täysin samaa mieltä	31	37,8	45,6
Vastanneet yhteensä	68	82,9	100,0
Ei vastausta	14	17,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 17. Kirjakassipalvelu kotiin**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	6	7,3	16,2
1	12	14,6	32,4
2	3	3,7	8,1
3	1	1,2	2,7
4	2	2,4	5,4
5	3	3,7	8,1
7	2	2,4	5,4
8	3	3,7	8,1
9	2	2,4	5,4
10	3	3,7	8,1
Vastanneet yhteensä	37	45,1	100,0
Ei vastausta	45	54,9	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 18. Internetin käyttömahdollisuus**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	2	2,4	8,0
1	3	3,7	12,0
2	1	1,2	4,0
3	3	3,7	12,0
4	3	3,7	12,0
5	3	3,7	12,0
7	1	1,2	4,0
9	7	8,5	28,0
10	2	2,4	8,0
Vastanneet yhteensä	25	30,5	100,0
Ei vastausta	57	69,5	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 19. Tulostus ja kopiointi**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	7	8,5	21,9
1	4	4,9	12,5
2	6	7,3	18,8
3	3	3,7	9,4
4	4	4,9	12,5
5	4	4,9	12,5
8	2	2,4	6,3
9	1	1,2	3,1
10	1	1,2	3,1
Vastanneet yhteensä	32	39,0	100,0
Ei vastausta	50	61,0	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 20. Postimerkkien myynti, kirjeiden vastaanotto**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	12	14,6	27,3
1	12	14,6	27,3
2	5	6,1	11,4
3	7	8,5	15,9
4	5	6,1	11,4
5	1	1,2	2,3
6	1	1,2	2,3
9	1	1,2	2,3
Vastanneet yhteensä	44	53,7	100,0
Ei vastausta	38	46,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 21. Kirjojen ja lehtien vaihtopiste**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	6	7,3	16,2
1	7	8,5	18,9
2	10	12,2	27,0
3	1	1,2	2,7
5	3	3,7	8,1
7	1	1,2	2,7
8	5	6,1	13,5
9	2	2,4	5,4
12	1	1,2	2,7
14	1	1,2	2,7
Vastanneet yhteensä	37	45,1	100,0
Ei vastausta	45	54,9	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 22. Pienten ongelmajätteiden keräys**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	8	9,8	20,5
1	6	7,3	15,4
2	8	9,8	20,5
3	6	7,3	15,4
4	4	4,9	10,3
5	2	2,4	5,1
6	2	2,4	5,1
7	3	3,7	7,7
Vastanneet yhteensä	39	47,6	100,0
Ei vastausta	43	52,4	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

TAULUKKO 23. Ompelukoneen lainaus

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	2	2,4	9,1
1	1	1,2	4,5
2	1	1,2	4,5
3	2	2,4	9,1
5	1	1,2	4,5
6	1	1,2	4,5
7	5	6,1	22,7
8	4	4,9	18,2
9	1	1,2	4,5
10	3	3,7	13,6
16	1	1,2	4,5
Vastanneet yhteensä	22	26,8	100,0
Ei vastausta	60	73,2	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

TAULUKKO 24. Pelien tai harrastevälineiden lainaus

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	4	4,9	15,4
1	1	1,2	3,8
2	2	2,4	7,7
3	3	3,7	11,5
4	1	1,2	3,8
5	3	3,7	11,5
6	4	4,9	15,4
7	2	2,4	7,7
8	3	3,7	11,5
9	1	1,2	3,8
10	1	1,2	3,8
15	1	1,2	3,8
Vastanneet yhteensä	26	31,7	100,0
Ei vastausta	56	68,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 25. Teematapahtumia**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	5	6,1	17,9
2	2	2,4	7,1
3	2	2,4	7,1
4	3	3,7	10,7
5	3	3,7	10,7
6	6	7,3	21,4
8	3	3,7	10,7
9	3	3,7	10,7
13	1	1,2	3,6
Vastanneet yhteensä	28	34,1	100,0
Ei vastausta	54	65,9	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 26. Apteekin palvelupiste**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	7	8,5	19,4
1	5	6,1	13,9
2	3	3,7	8,3
3	6	7,3	16,7
4	3	3,7	8,3
5	4	4,9	11,1
6	2	2,4	5,6
7	2	2,4	5,6
10	4	4,9	11,1
Vastanneet yhteensä	36	43,9	100,0
Ei vastausta	46	56,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 27. Kelan palveluja**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	4	4,9	19,0
1	4	4,9	19,0
2	3	3,7	14,3
3	5	6,1	23,8
5	1	1,2	4,8
8	1	1,2	4,8
9	1	1,2	4,8
12	1	1,2	4,8
12	1	1,2	4,8
Vastanneet yhteensä	21	25,6	100,0
Ei vastausta	61	74,4	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 28. Kaupungin laskujen maksu**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	4	4,9	19,0
1	2	2,4	9,5
2	7	8,5	33,3
3	3	3,7	14,3
6	1	1,2	4,8
9	1	1,2	4,8
12	1	1,2	4,8
14	1	1,2	4,8
16	1	1,2	4,8
Vastanneet yhteensä	21	25,6	100,0
Ei vastausta	61	74,4	
Kaikki yhteensä	82	100,0	



**TAULUKKO 29. Kansalaisopistoon ilmoittautuminen ja kurssimaksun maksaminen**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	7	8,5	25,9
1	5	6,1	18,5
2	3	3,7	11,1
3	6	7,3	22,2
7	1	1,2	3,7
8	1	1,2	3,7
9	1	1,2	3,7
12	1	1,2	3,7
12	2	2,4	7,4
Vastanneet yhteensä	27	32,9	100,0
Ei vastausta	55	67,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 30. Verenpaineen mittaus**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	11	13,4	40,7
1	5	6,1	18,5
2	6	7,3	22,2
3	1	1,2	3,7
8	2	2,4	7,4
14	1	1,2	3,7
15	1	1,2	3,7
Vastanneet yhteensä	27	32,9	100,0
Ei vastausta	55	67,1	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 31. Verensokerin mittaus**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	10	12,2	35,7
1	5	6,1	17,9
2	6	7,3	21,4
3	2	2,4	7,1
4	1	1,2	3,6
8	1	1,2	3,6
9	1	1,2	3,6
15	1	1,2	3,6
16	1	1,2	3,6
Vastanneet yhteensä	28	34,1	100,0
Ei vastausta	54	65,9	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 32. Influenssarokotukset**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	7	8,5	26,9
1	4	4,9	15,4
2	2	2,4	7,7
3	6	7,3	23,1
4	3	3,7	11,5
5	2	2,4	7,7
13	2	2,4	7,7
Vastanneet yhteensä	26	31,7	100,0
Ei vastausta	56	68,3	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 33. Muu palvelu**

	Lukumäärä	Prosenttia kaikista	Prosenttia vastanneista
Merkintä	9	11,0	81,8
4	1	1,2	9,1
7	1	1,2	9,1
Vastanneet yhteensä	11	13,4	100,0
Ei vastausta	71	86,6	
Kaikki yhteensä	82	100,0	

**TAULUKKO 34. Uusien palvelujen saama vastausmäärä  
kyselyssä asteikolla 1-5**

	Lukumäärä	1-5 tärkein % kaikista	Merkintä x % kaikista
1. Kirjakassipalvelu	37	25,6	7,3
2. Internetin käyttö	25	16,0	2,4
3. Tulostus ja kopiointi	32	25,7	8,5
4. Postimerkit, kirjeet	44	36,5	14,6
5. Kirjojen vaihtopiste	37	25,6	7,3
6. Ongelmajätteet	39	31,7	9,8
7. Ompelukone	22	6,0	2,4
8. Pelit / harrastevälineet	26	12,2	4,9
9. Teematapahtumat	28	12,2	6,1
10. Apteekin palvelupiste	36	25,7	8,5
11. Kelan palveluja	21	15,9	4,9
12. Kaupungin laskut	21	14,6	4,9
13. Kansalaisopisto	27	17,1	8,5
14. Verenpaineen mittaus	27	14,6	13,4
15. Verensokerin mittaus	28	17,0	12,2
16. Influenssarokotukset	26	20,7	8,5
17. Muuta, mitä	11	1,2	11,0