

Helmi Borén

**UUDEN MONIPALVELUKIRJASTOAUTON TARPEET  
NURMEKSEN KIRJASTOSSA**

# **UUDEN MONIPALVELUKIRJASTOAUTON TARPEET NURMEKSEN KIRJASTOSSA**

Helmi Borén  
Uuden monipalvelukirjastoauton  
tarpeet Nurmeksen kirjastossa  
Kevät 2015  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutus-  
ohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Helmi Borén

Opinnäytetyön nimi: Uuden monipalvelukirjastoauton tarpeet Nurmeksen kirjastossa

Työn ohjaaja(t): Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja vuosi: Kevät 2015

Sivumäärä: 74+12

---

*Uuden kirjastoauton tarpeet Nurmeksessa* on Nurmeksen kirjaston hanke, jonka tarkoituksena on selvittää Nurmeksen kunnankirjaston asiakkaiden tarpeita uudelle kirjastoautolle, millaisia palveluita uudelta autolta kaivattaisiin sekä millainen on erilaisten monipalvelujen tarve kirjastoautossa alueella. Lisäksi selviteltiin myös yhteistyökumppaneita kunnan ja muiden alueen toimijoiden osalta.

Opinnäytetyöni on tilastollinen selvitys, jonka tarkoituksena oli tilastollista menetelmää hyödyntäen kuvata asiakas- ja organisaatiokyselyissä syksyllä 2014 saatuja tuloksia. Kyselyt toteutettiin pääosin Nurmeksen kirjastoautossa ja lisäksi Nurmeksen pääkirjastolla.

Opinnäytteen tietoperustassa perehdyn kirjastoautotoimintaan Suomessa, kirjastoautoon osana maamme kirjastoverkkoa sekä erilaisten oheispalvelujen tarjoamiseen kirjastoautoissa. Lisäksi kerron myös pohjatietoja Nurmeksista kirjastoauton toiminta-alueena ja kunnan eri toimijoista, jotka vastasivat selvityksen kyselyihin.

Hanke oli Nurmeksen kirjastolle merkittävä. Kunnan vanha kirjastoauto on ollut toiminnassa vuodesta 1998. Tämän selvityksen avulla Nurmeksen kirjastolla on mahdollisuus harkita uuden kirjastoauton tarpeita. Palvelujen kysynnän ajantasainen selvittäminen ja asiakkaiden kuuleminen oli keskeistä uuden kirjastoauton hankintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että Nurmeksen kirjastoautolla on merkittävä osa kirjaston toiminnassa, ja sen toimintaan ollaan yleisesti hyvin tyytyväisiä. Kirjastolla on paljon asiakkaita, jotka käyttävät pääasiallisena kirjastopalvelunaan kirjastoautoa. Selvityksen avulla voidaan miettiä, miten kyseistä asiakasryhmää voisi palvella aiempaa paremmin.

Tehdyn selvityksen perusteella useat kunnan toimijat olisivat kiinnostuneita yhteistyöstä kirjastoauton kanssa, mikäli sopiva yhteistyömuoto löytyisi. Asiakaskyselyissä saatujen tulosten mukaan kysyntää yhteistyölle ja myös oheispalveluille kirjastoautossa olisi. Suosituin yhteistyökumppani asiakkaiden keskuudessa olisi posti.

---

Asiasanat: kirjastoautot, monipalveluautot, Nurmes

## **ABSTRACT**

Oulu University of Applied Sciences  
Degree programme Library and Information Services

---

Author: Helmi Borén

Title of thesis: The demand for the new multiservice mobile library in Nurmes

Supervisor(s): Ulla Virranniemi

Term and year when thesis was submitted: Spring 2015

Number of pages: 74+12

---

*The demand for the new multiservice mobile library in Nurmes* is the Nurmes Library's project aiming is to find out what kind of needs the customers of Nurmes Library had for the new mobile library. A target is to find out what kind of services customers would need and especially also what kind of need is there for the multiservice in the area. I also work out what kind of partners there could be in cooperation with the library.

This thesis is a statistical report of the results of the customer enquiry. The enquiries were executed during autumn 2014 in the Nurmes mobile library and partly in the main library of Nurmes.

In the background knowledge of this report I familiarize myself with functions of the mobile library in Finland, the position of mobile libraries as part of our library network and the different kind of extra services provided by mobile libraries. I also give some basic information about Nurmes as an operating area of the mobile library and the different municipal agents that answered the enquiry.

The project was important for the Nurmes library. The old mobile library of Nurmes has been in action since 1998. With the help of this report Nurmes library will be able to consider the needs for a new mobile library. The investigation of the demands for the new mobile library was important during the planning of the procurement of a new mobile library.

The report demonstrates the great significance that the mobile library has for the entire Nurmes Library. A lot of customers use the mobile library as their main library service. With the help of this report their services can be improved.

---

Keywords: library, mobile library, Nurmes

# Sisällys

JOHDANTO.....	9
1 KIRJASTOAUTOTOIMINTA SUOMESSA .....	11
1.1 Kirjastoauton määritelmä .....	11
1.2 Kirjastoauto osana kirjastoverkkoa .....	12
1.2.1 Kirjastoautotoiminnan tulevaisuudennäkymät.....	16
1.2.2 Erityisryhmien palvelut .....	16
1.3 Monipalvelukirjastoauto.....	17
1.3.1 Monipalveluauto kirjastopalveluiden tarjonnassa .....	18
1.3.2 Monipalveluautot muualla Suomessa.....	22
2 NURMEKSEN KUNTA.....	29
2.1 Perustietoa kunnasta .....	29
2.2 Nurmeksen kirjasto ja nykyinen kirjastoauto.....	30
2.3 Kunnan toimijoita sekä mahdollisia yhteistyökumppaneita .....	32
3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA -KYSYMYKSET .....	37
4 YHTEISTYÖTOIMIJA KYSYSELY .....	39
4.1 Toteutus .....	39
4.2 Tulokset.....	40
5 ASIAKASKYSYSELY .....	46
5.1 Toteutus .....	46
5.2 Tulokset.....	47
6 JOHTOPÄÄTÖS .....	58
7 POHDINTA.....	63
LÄHTEET .....	67
LIITTEET .....	75

## JOHDANTO

Nurmeksen kaupunkiin ollaan suunnittelemassa uuden kirjastoauton hankintaa. Tämän työn tarkoituksena on kartoittaa uuden kirjastoauton tarpeita ja monipalvelukirjastoauton tarvetta Nurmeksen kunnassa. Monipalveluilla tässä työssä tarkoitetaan kirjaston ja eri palveluntarjoajien välistä yhteistyötä kirjastoautotoiminnassa. Lisäksi selvitetään mahdollisia yhteistyökumppaneita ja halukkuutta yhteistyöhön kaupungin taholta ja paikallisista yrityksistä. Opinnäytetyö liittyy Nurmeksen kirjaston meneillään olevaan hankkeeseen *Uuden kirjastoauton tarpeet Nurmeksessa*. Pääpaino selvityksessä on asiakasnäkökulmalla.

Työskentelin syksyllä 2014 kaksi kuukautta Nurmeksen kirjastolla hanketyöntekijänä. Tuona aikana tutustuin Nurmeksen kuntaan, kirjastoon ja erilaisiin muihin toimijoihin kunnan alueella sekä suoritin varsinaisen kyselytutkimuksen.

Opinnäytetyöni tietoperustassa perehdyn kirjastoautotoimintaan ja kirjastoauton merkitykseen osana Suomen kirjastoverkkoa. Painotan teoriassa erityisesti monipalvelukirjastoautotoimintaa ja monipalvelujen merkitystä sekä esittelen monipalveluja eri kuntien alueilla esimerkkien kautta. Tietoperustassa esittelen lisäksi Nurmeksen kuntaa ja niitä kunnan toimijoita, joille kirjastoautokysely on toimitettu.

Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista uutta kirjastoautoa koskien. Menetelmänä selvityksessä on käytetty informoitua kyselytutkimusta. Ensimmäisen kyselyn avulla selvitettiin kirjastoauton asiakkaiden ja alueen asukkaiden tarpeita uuteen kirjastoautoon ja kirjastoauton tarjoamiin palveluihin liittyen. Toinen kysely suunnattiin alueen koulujen ja päiväkotien opettajille ja lastentarhanopettajille ja alueen perhepäivähoitajille. Kolmas kysely jaettiin muutamille kirjaston esiin nostamille kunnan yrityksille ja yhdistyksille.

Kyselyiden perusteella tehtiin selvitys, jonka avulla Nurmes harkitsee uuden auton tarpeita ja arvioi niiden merkityksen kirjaston ja kirjastoauton toiminnan kannalta. Selvitystä on tarkoitus käyttää hyväksi uuden kirjastoauton suunnittelussa ja hankinnassa.

Kirjastoauto koetaan Nurmeksessa hyvin tärkeäksi palveluksi. Tämä näkyy esimerkiksi alati kohoavissa lainamäärissä. Kirjastoauto palvelee kaikkia alueen kouluja ja päiväkoteja ja on merkittävä kirjastopalvelu ikäihmisille ja liikuntarajoitteisille. Kunnan laajoilla haja-astutusalueilla asuu ikäihmisiä ja lapsiperheitä, joille kirjastoautolla on suuri merkitys. Myös muiden kuin perinteisten kirjastopalvelujen tarjoaminen kirjastoautossa koetaan tärkeäksi syrjäseuduilla asuvien asiakkaiden elämysten tuojana. Monipalveluauto ajaisi myös muiden kunnan toimijoiden asiaa. (Käyttäjä Nurmes. 2013. Uuden kirjastoauton tarpeet Nurmeksessa. Viitattu 30.9.2014)

# 1 KIRJASTOAUTOTOIMINTA SUOMESSA

## 1.1 Kirjastoauton määritelmä

“Ei ole keksitty mitään parempaa keinoa tavoittaa maaseudulla asuvat ihmiset. Kirjat tulevat käyttäjän luo. Meidän ei tarvitse odottaa, että käyttäjät tulevat kirjan luo.” Näin perusteli amerikkalainen kirjastonhoitaja ja kirjastoautotoiminnan uranuurtaja Mary L. Titcomb kirjastoautotoimintaa vuonna 1909. Tähän päivään siirrettynä kirjastoauton toimivana kuvauksena voisi kenties pitää Ilkka Mäkisen Suomen yleisten kirjastojen historia -kirjassa olevaa määritelmää ”--pieneen lähikirjastoon verrattavissa olevasta liikkuvasta kirjastosta, josta ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää kiinteää kirjastoa, saavat mahdollisimman samanlaiset kirjastopalvelut, mitä kiinteän kirjaston käyttäjät saavat”. (Kyöstiö 2009, 711.)

Määritelmiä kirjastoautolle on hyvinkin monta, mutta keskeisintä niissä kaikissa lienee kirjastoauton merkitys kirjastopalveluja tarjoavana kulkuneuvona, josta aineistoa on nimenomaan tarkoitus lainata asiakkaille, eikä vain kuljettaa kirjastotoimipisteestä toiseen. Kyöstiö (2011, 23) viittaa Sarkolaan omassa kommentissaan kirjastoauton määritelmästä. Sarkolan käsityksen mukaan kirjastoautoiksi ei siis lasketa kirjaston käytössä olevia ajoneuvoja, joilla aineistoa ainoastaan kuljetetaan lähi- ja laitospkirjastoihin sekä ihmisille kotiin. (Kyöstiö 2011, 23.) Samalla Kyöstiö ilmaisee oman kantansa niin sanottujen ”nettiautojen” kutsumisesta kirjastoautoiksi toteamalla, että hänen mukaansa kirjastoautoiksi ei voida kutsua pelkästään internetin käytön opetukseen tarkoitettuja autoja kuten Sodankylällä vuosina 2001–2004 liikennöinyttä Netti-Jussia (2011, 23) sekä Tampereella kuluvan vuoden tammikuuhun liikkunutta Netti-Nysseä (Tampereen kaupunginkirjasto. 2014. Pirkanmaan maakuntakirjasto. Viitattu 15.8.2014).



Kyöstiö viittaa tekstissään myös Antero Määttäsen kommenttiin 1970-luvulta kirjastoauton merkityksestä koko kirjastolaitokselle. Määttänen toteaa, että kirjastoautolla on lainauksen lisäksi myös kirjastoa markkinoiva merkitys. Auto on liikkuva palvelu, jonka avulla saadaan näkyvyyttä koko kirjastotoiminnalle ja auton asiakaskunnasta voidaan joissakin tapauksissa saada kenties lisää asiakkaita myös itse pääkirjastolle. (Kyöstiö 2011, 24.) Auto siis lisää kirjaston tunnettavuutta asiakkaiden keskuudessa ja edustaa paitsi itseään, myös koko kirjastolaitosta.

## 1.2 Kirjastoauto osana kirjastoverkkoa

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

*Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.”* (Kirjastolaki 904/1998, 1 § 2.)

Kirjastoautotoiminta on kiinteä osa muuta alueella toimivaa kirjastoverkkoa ja yleisen kirjaston toimintaa ja sen tarkoituksena on tarjota yleiselle kirjastolle mahdollisuus joustavaan, tasa-arvoiseen ja asiakaskunnan muutokset huomioivampaan palveluun. Kirjastoautotoiminnan peruspäämäärä on edistää yleisen kirjaston toimintaa parantamalla tarjottujen palvelujen saavutettavuutta. (Working group of the IFLA Public Libraries Section 2010, 1–2.)

Suomessa liikkuva kirjasto on ollut käytössä jo vuodesta 1913. Tuolloin käytössä oli vielä hevosvetoinen kärry, joka liikennöi nykyisen Vantaan alueella. (Sarajärvi 2010, 22.) Varsinainen ensimmäinen kirjastoauto aloitti liikennöintinsä Turussa vuonna 1961. Samana vuonna tehtiin myös kirjastolain uudistus ja vuonna 1962 säädettiin lopulta kirjastoasetus, joka otti erikseen huomioon myös kirjastoautoja koskevat menot kunnissa. (Sarajärvi 2010, 24.)

Sadan vuoden aikana kirjastoautotoiminnasta on todella tullut koko maan kattava kirjastopalvelu, jolla saadaan tarjottua palveluja myös syrjäseutujen asukkailla asuinpaikasta ja kulkumahdollisuuksista riippumatta. Eniten kirjastoautoja on Suomen teillä liikennöinyt 1990-luvun alkuvuosina, yhteensä 234 autoa, mutta tämän jälkeen määrä on laskenut. Vuosituhannen vaihteen jälkeen kirjastoautopalvelujen tarjonta on laskenut noin 25 prosenttia aikaisemmasta. Suurin osa vähennyksistä niin autojen lukumäärän kuin pysäkkienkin osalta on kohdistunut Itä-Suomeen. Viimeisten vuosien aikana vanhoja autoja on kuitenkin kunnostettu uudelleen käyttöön ja kirjastoautopalveluita pidetäänkin ilmeisen tärkeänä osana yleistä kirjastoa ja sen palveluverkkoa. (Pirhonen 2013, 2.) Vuonna 2009 kirjastoautoja oli Suomessa 160 ja kirjastoautopysäkkejä koko maassa oli tuolloin 13 188 (Litmanen-Peitsala 2009, 15).

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan jokaisella kunnan asukkaalla tulisi olla alle kahden kilometrin matka läheisimpään kirjastoon tai kilometrin matka lähimmälle kirjastoauton pysäkille (Yleisten kirjastojen laatusuositus, Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010, 20). Tällä pyritään takaamaan kirjastopalvelujen saavutettavuus koko maassa. Syrjäseuduilla ja erityisesti maamme pohjois- ja itäosissa palvelun toimivuus tällä tavalla olisi ilman kirjastoautopalveluja täysin mahdotonta. (Pirhonen 2013, 2.)

Kuusamon kirjastoautopäivillä 1978 asetettiin ensimmäinen Suomen Kirjastoseuran kirjastoautotyöryhmä, jonka tavoitteena oli laatia kirjastoautostandardi selvittämään tilaajille, millaisia tulevien kirjastoautojen tulisi olla (Kyöstiö 2011, 129). Tämän työryhmän työstä syntyi Suomen ensimmäinen kirjastoautostandardi 1979. Seuraava kirjastoautostandardi valmistui vasta vuonna 1989. Tätä vuoden 1989 standardia on käytetty pohjana kaikille sen jälkeisille kirjastoautostandardeille, ja vuodesta 1993 kirjastoautopäivillä on vuosittain kokoontunut työryhmä, joka on keskittynyt standardin uudistamiseen. Tampereen kirjastoautopäivillä vuonna 2001 standardi kirjoitettiin uuteen muotoon, ja siitä eteenpäin se on myös ollut luettavissa sähköisessä muodossa Kirjastoseuran internet-sivuilla. (Kyöstiö 2011, 132.) Kyöstiön tutkimukseensa tekemän haastattelun perusteella kirjastoautostandardilla vaikuttaa olevan edelleen suuri

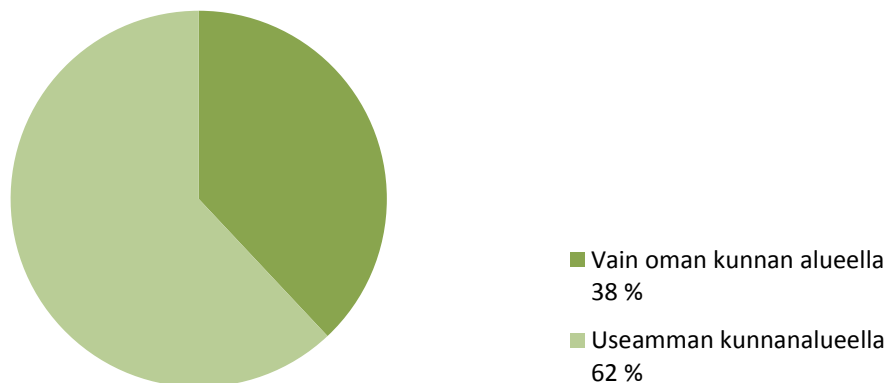
merkitys erityisesti uuden auton hankinnassa ja siihen liittyvissä harkinnoissa (Kyöstiö 2011, 133).

Suomen kirjastoautoseura toteutti keväällä 2013 yhteistyössä ELY-keskusten kanssa kyselyn, jolla selvitettiin nykyisten kirjastoautopalveluiden tilaa Suomessa. Tuolloin kirjastoautopalveluja tarjonneista 129 kunnasta kyselyyn vastasi 115. Kyselyn vastausprosentti oli 89. (Pirhonen 2013, 1.)

Kyselyn mukaan valtaosa tällä hetkellä Suomen kunnissa kiertävistä kirjastoautoista on aloittanut kierroksensa 2000-luvun alussa. Tämän hetken arvion mukaan kirjastoauton käyttöikä on noin 15–20 vuotta. Ajokilometrit yksittäistä kirjastoautoa kohden vaihtelevat 3 500 ja 44 000 kilometrin välillä/vuosi. Vähiten matkaa kertyi vanhoilla autoilla maakuntien syrjäseuduilla, ja vähäisen ajokilometrimäärän ja alueen kirjastoautotoiminnan lakkauttamisen välillä on suuri korrelaatio. (Pirhonen 2013, 2.)

Kirjastoautopalvelut on yleisesti järjestetty lähinnä vain oman kunnan sisällä. Talouden tiukentuminen on kuitenkin pakottanut kunnat tekemään yhteistyötä myös tällä palvelualueella. Mobile Life -tutkimuksessa toteutetun kyselyn mukaan 62 prosenttia kirjastoautoista toimii vain kotikuntansa alueella, mutta jo 38 prosenttia reiteistä on suunniteltu useamman kunnan alueelle. Yhteistyötä tehdään niin ostopalveluna kuin yhteistyösopimuksinakin. Eniten kuntien välistä yhteistyötä kirjastopalveluiden järjestämisessä on tehty Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin alueilla, missä aiheeseen liittyen on tehty myös useita selvityksiä. Kirjastoautoyhteistyö tulee todennäköisesti lisääntymään tulevaisuudessa, kun kuntien tiukentuva rahatilanne ajaa ne pohtimaan uusia mahdollisuuksia palveluiden järjestämiseksi. (Pirhonen 2013, 3.)

## Kirjastoautotoiminnan järjestäminen Suomessa



KUVIO 1. Kirjastoautotoiminnan järjestäminen Suomessa (Pirhonen 2013, 3)

Opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) *Yleisten kirjastojen laatusuositus* suositaa, että kirjastoissa ja kirjastoautoissa olisi asiakkaille tarjolla myös langaton nettiyhteys. Vuosituhannen alkupuolella peruspalvelujen arvioinnin yhteydessä tehdyn selvityksen mukaan vain 13 prosentissa kirjastoautoja oli asiakaskäyttöön tarkoitettu tietokoneen ja internetin käyttömahdollisuus. Viimeisten vuosien aikana tämä prosenttiluku on noussut merkittävästi ja asiakaskäyttöön tarkoitettu nettiyhteys on jo 33 prosentissa kirjastoautoja. Edelleen kuitenkin yli puolet kirjastoautoista jää ilman asiakaspäätettä. Syitä tähän ovat selvityksen mukaan olleet asiakaspäätteen vanheneminen tai vähäinen käyttö sekä syrjäseutujen katvealueiden aiheuttamat ongelmat. (Pirhonen 2013, 2.)

Pirhosen mukaan langattomien internet-yhteyksien toimiminen syrjäseuduilla ja kirjastoauton reiteillä ei ole ensinkään itsestään selvää. Myös älypuhelinien käytön yleistymisen voidaan ajatella vähentävän internet-yhteyden tarjoamisen välttämättömyyttä kirjastoautoissa. Markkinatutkimusyhdistys TNS:n vuonna 2013 julkaiseman Mobile Life -tutkimuksen mukaan jo 60 % 16–60 –vuotiaista suomalaisista käyttää älypuhelinia. Älypuhelinien määrä oli myös kasvanut vuoden 2012–2013 aikana 16 %. (Sutinen 2013. Viitattu 11.8.2014.)

### **1.2.1 Kirjastoautotoiminnan tulevaisuudennäkymät**

Kirjastoautojen määrä Suomessa on laskenut 90-luvun alun huippulukemista, 234 autosta, vuoden 2007 166 kirjastoautoon. Prosentuaalisesti laskua on tullut 29 %. Vaikka määrä on vähentynyt, kirjastoautotoiminta nähdään merkittävänä osana koko maan kirjastoverkkoa ja palvelua pidetään tärkeänä. Kirjastoautojen ei uskota katoavan Suomesta. Merkittävänä asiana palvelun jatkuvuuden kannalta pidetään erityisesti eri kohderyhmien huomiointia kirjastoautopalvelujen järjestämisessä ja palvelun sopeuttamista tarpeiden palveluun sopivaksi. (Kyöstiö 2009, 733–734.)

### **1.2.2 Erityisryhmien palvelut**

Kirjastoautotoiminnassa tehdään usein yhteistyötä myös sellaisten oppilaitosten kanssa, joilta oma kirjasto puuttuu. Tällöin tarkoituksena on tarjota kouluille erilaisia yhteistyömahdollisuuksia ja oppilaitoskirjastojen tarjonnassa puutteelliseksi jääviä kirjastopalveluja, sekä tukea opetusta. Lähtökohtana koulukirjastojen palvelemisessa ovat aina olleet koulun omat tarpeet, toiveet ja koulun puolelta osoitettu aktiivisuus koulukirjastopalvelujen tarpeesta. (Kyöstiö 2009, 731.)

Yhteistyö kirjastoautojen ja varhaiskasvatuksen kanssa on aloitettu 1980-luvulla ja siitä on hiljaksen tullut osa kiinteää palvelua. Päiväkotien kanssa tehtävän yhteistyön keskeinen osa on aineiston saanti päiväkodeille, joissa omia kirjakokoelmia on usein vähän. Samalla totutetaan lapsia yleisen kirjaston käyttöön jo varhain ja luodaan näin perustaa myöhemmän iän aktiivisuudelle asiakkaana. (Kyöstiö 2009, 732.)

Kirjastoautolla on myös merkittävä osa ikäihmisten palveluissa. Sairauden tai liikuntaesteen takia kiinteän kirjaston ulkopuolelle jäävien ihmisten kannalta on erityisen tärkeää, että liikkuva kirjasto tulee heidän luokseen vanhustentaloihin, vanhainkoteihin tai vain oman kodin lähipysäkille (Kyöstiö 2009, 732).

Tällä ei kuitenkaan tarkoiteta virallista kirjaston kotipalvelua, jonka tarkoituksena on tarjota palveluja myös niille kuntalaisille, jotka korkeasta iästä tai jonkinlaisesta vammasta tai sairaudesta johtuen eivät voi käyttää pääkirjaston tai kirjastoauton tarjoamia palveluja. (Nurmeksen kaupunginkirjasto. 2015. Viitattu 22.1.2015.)

### 1.3 Monipalvelukirjastoauto

Kirjastoauton päätehtäviä ovat lainaus ja tietopalvelu. Kyöstiö erottelee tämän peruspalvelun lisäksi kaksi erityyppistä kirjastoautoa: monitoimikirjastoauton ja monipalvelukirjastoauton, jotka hän määrittelee eri tavoin.

*Monitoimikirjastoauto* on Kyöstiön mukaan kirjastoauto, jossa tarjotaan edellä mainittujen päätehtävien lisäksi muita, nimenomaan *kirjastopalveluja*. Näitä voivat olla esimerkiksi satutunnit ja erilaiset esitykset nukketeatterista monenlaisiin musiikkiesityksiin. Kaikki nämä palvelut ovat kuitenkin jollain tavoin kulttuuriin tai yleiseen tiedonsaantiin sidottuja ja sitä kautta yleisen kirjaston tehtävään kuuluvia. Näitä monitoimiautoja tai kulttuuribusseja, kuten niitä myös nimitettiin, on Suomessa ollut ainakin testikäytössä jo 70-luvun alkupuolelta. (Kyöstiö 2011, 145.) Ensimmäinen virallisesti monitoimiautoksi nimitetty Suomen kirjastoauto hankittiin Kuhmoon vuonna 1974. Aika oli monitoimiautolle otollinen, sillä esimerkiksi tarjotut musiikinkuuntelumahdollisuudet olivat asiakkaille harvinaista herkkua. Stereoääni, videokuva ja jo televisiokin houkutteli asiakaskuntaa. (Kyöstiö 2011, 149.) Henkilökunnan kannalta tämä monitoimiauto vaati kuitenkin monenlaista ”ylimääräistä” peruspalvelun lisäksi ja työntekijät saivat venyä useampaan suuntaan. Nukketeatterin järjestäminen lainauksen, palautuksen ja muun peruspalvelun ohella vei aikaa ja voimavaroja, muistuttaa Kuhmon kirjastoautoa ajanut Jukka Heikkinen informaatiotutkimuksen seminaarityössä Kirjastoautotoiminta. Informaatiotutkimuksen seminaarityö vuodelta 1996. (Kyöstiö 2011, 150.)

Erikseen Kyöstiö mainitsee puolestaan *monipalvelukirjastoauton*, johon on kirjastopalvelujen lisäksi sidottu myös muita, ei varsinaisen kirjaston, palveluja.

Tämän monipalvelukirjastoauton mallin mukaan voidaan tarjota kirjastoauton asiakkaille auton kautta pääsy muihin kunnan palveluihin tuomalla autoon esimerkiksi Kelan tai työvoimatoimiston lomakkeita. Yhdistävä tekijä näille monitoimi- ja monipalvelukirjastoautoille on erillisen huomion tarve auton sisustusta ja varustelua suunniteltaessa. (Kyöstiö 2011, 144.)

Monipalveluautona voi toimia pääpainoltaan kirjastoautona toimivia kirjastoautoja, jotka vain tarjoavat lisäpalveluna joitain muita toimintoja. Toinen mahdollisuus on monipalveluauto, joka on alun perin tarkoitettu muita kuin kirjastopalveluita varten ja jossa kirjastopalvelu tällöin olisi lisäpalveluna. (Sarajärvi 2010, 62–63.)

### **1.3.1 Monipalveluauto kirjastopalveluiden tarjonnassa**

Tänä päivänä monipalvelu kirjastoautoissa on monissa kunnissa jo arkea. Yhteistyö ei toimi enää ainoastaan useiden kirjastojen välillä vaan mukana saattaa olla esimerkiksi postin ja apteekin palveluja. (Pirhonen 2013, 7.)

Sen sijaan, että kirjastoautopalveluja vähennettäisiin kunnasta säästöjen lisäämiseksi, tänä päivänä pyritään kirjastoautotoiminnan laajentamiseen ja haja-asutusalueiden asukkaiden palveluiden monipuolistamiseen ja yksilöllistämiseen (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32, 14).

Pohjois-Savon Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) selvityksestä saaduista tuloksista voidaan Pirhosen mukaan nähdä, että monipalveluiden vaikutus tutkituissa kirjastoissa on ollut lähinnä tehtävien vaativuuden ja määrän kasvu. Suurta vaikutusta kirjastoautotoimintaan palveluiden monipuolistumisella ei kuitenkaan ole ollut. Asiakasmäärään monipalvelut ovat vaikuttaneet positiivisesti noin 20 %:ssa palveluja tarjoavista kirjastoista. Tässä on kuitenkin syytä ottaa huomioon, että monipalveluja on ollut tarjolla kirjasto-

autoissa vasta melko vähän aikaa. Uusien palvelujen muuttuminen normaali osaksi kirjastojen ja kirjastoautojen toimintaa vie aikaa, eikä täysin luotettavia arvioita siis pystytä vielä tekemään. (Pirhonen 2013, 8.)

Epäilyksiä niin monipalvelu- kuin monitoimiautojakin kohtaan on esitetty varmasti yhtä kauan kuin näitä erilaisia kirjastoautoja on Suomessa ollut. Toimintaa on kyllä pidetty mukavana vaihteluna syrjäseuduilla, mutta samalla sen on epäilty vievän huomiota ja aikaa päätoimiselta kirjastonhoidolta ja vaikeuttavan aikatauluissa pysymistä. (Kyöstiö 2011, 151.) Näkökulmien erot ja esimerkiksi käsitys siitä, kuinka paljon monipalvelut vievät aikaa muulta kirjastotyöltä, vaihtelevat suuresti. Tähän vaikuttavat monipalvelujen laatu ja myös esimerkiksi kirjastoauton asiakkaiden oma aktiivisuus ja omatoimisuus palveluiden käytössä. (Sarajärvi 2010, 53.) Sarajärven tutkimuksen mukaan vastaajista runsas puolet koki, ettei monipalvelusta ole haittaa varsinaiselle kirjastopalvelulle. Jonkinasteiseksi haitaksi sen kuitenkin koki 43 %, mikä osoittaa, että asiaa on syytä pohtia, eikä ratkaisua monipalveluautojen hyväksi voi tehdä liian nopeasti. (Sarajärvi 2010, 54.)

Monipalvelut kirjastoautoissa eivät ole mikään uusi keksintö. ATK:ta kokeiltiin kirjastoautossa laajemmin ensimmäisenä Kuusamossa vuonna 1992. Tarkoitus oli melko lailla sama kuin tämän hetken monipalveluilla: pyrittiin tarjoamaan syrjäseutujen asukkaille niitä palveluja, joita alueella tarvittiin ja vähentämään turhia käyntejä keskustassa. Samalla tarjottiin asiakkaille mahdollisuus tietokoneen käyttöön autossa. Kirjastoautossa oli saatavilla myös kelan kaavakkeita. Tämän lisäksi autosta myytiin postimerkkejä ja siellä oli postilaatikko, jonne asiakkaat saattoivat jättää kirjeitä. (Kyöstiö 2011, 152.) Kuusamon kirjastoautossa tarjotut monipalvelut olivat siis likipitäen samoja, kuin mistä tänä päivänä kirjastoissa ja kirjastoautoissa keskustellaan. Pääsyyinä monipuoliseen palvelutarjontaan kirjastoautoissa ovat aina olleet säästöt.

Jo vuonna 1992 Jari Paavonheimo totesi Kirjastolehdessä (Kirjastolehti 4/1992) artikkelissaan ”Kirjastoauto monipalveluautoksi? Maaseudulla etsitään vaihtoehtoja”, että tulevaisuudessa kirjastoautopalvelut saattavat toimia



yhteistyössä muiden kunnan palveluiden kanssa. Jo tuolloin tiedettiin, että vastaavia kokeiluja oli tehty esimerkiksi Tanskassa ja ideoita voitiin hakea siis myös ulkomailta (Kirjastolehti 4/1992). Varsinaisesti yhteistyötä eri toimijoiden kanssa ei kuitenkaan tuolloin vielä ollut suuremmin kokeiltu.

2000-luvulla monipalveluautojen mahdollisuuksista alettiin keskustella uudelleen. Haminan kirjastoautopäivillä pitämässään puheessa Antero Kyöstiö totesi aiheen uudelleen heräämiseen olevan kolme syytä. Ensimmäinen taustalla on yhteiskunnallinen halu ja pyrkimys siihen, että myös kuntien syrjäseuduilla olisi pysyvää asutusta ja palveluja. Toiseksi uuden teknologian hyödyntäminen kirjastoautopalveluissa tarjosi mahdollisuuden uudistaa palvelua. Kolmantena syynä Kyöstiön listaamien kahden syyn rinnalla on Kristiina Kontiaisen Kyöstiön pitämään puheeseen tekemä lisäys valtion pyrkimyksestä vähentää yksittäisiä palveluita kunnista. Tätä kautta yhteispalvelupisteet tulisivat hyödyllisiksi ja järkeviksi myös kirjastoautoissa. (Kyöstiö 2011, 153–154.) Suomen ensimmäinen monipalvelukirjastoauto oli Kemijärven Kulkuri, vuonna 1989 valmistunut kirjastoauto, josta vuonna 2000 muotoiltiin Suomen ensimmäinen nettikirjastoauto. Kulkuri on normaalin kirjastoauton palvelut tarjoava kirjastoauto, mutta samalla se tarjoaa asiakkaille useita kunnan palveluita ja mahdollisuuden tietokoneen käyttöön ja siihen liittyvään opastukseen. (Kyöstiö 2011, 155.)

Suomen kirjastoseuran lausunnossa valtiovarainvaliokunnan sivistys- ja tiedejaostolle hallituksen vuoden 2014 talousarvioesityksestä todetaan, että kirjastopalvelujen saatavuus on heikentynyt vuosien 2008 ja 2012 välillä 61 konkreettisen kirjastolaitoksen verran. Kuntaliitokset lisäävät kirjastojen lakkauttamista entisestään. Lähikirjastojen sulkemisesta aiheutuneita haittoja ja puutteita kirjastopalveluissa paikataan kirjastoautopalveluilla. Myös kirjastoautojen määrä maassamme on kuitenkin laskussa. Tämä lisää kunnille jaettavan valtionavustuksen merkitystä kirjastoautojen hankinnassa entisestään, jotta kirjastopalveluja voitaisiin edelleen tarjota kaikille kansalaisille. (Relander 2014. Viitattu 2.10.2014.)

Valtio ei myönnä rahoitusta erityisille monipalvelukirjastoautoille. (Kyöstiö 2011, 168) Ylimääräistä rahaa saatetaan saada lähinnä invahissin hankintaan (Litmanen-Peitsala 2009, 15). Tästä huolimatta monissa kunnissa kirjastoauton tarjoamat lisäpalvelut ovat kuitenkin merkittävä vaikuttaja päätöksenteossa kun kirjastoauto toimintaa kunnan alueella päädytään jatkamaan (Kyöstiö 2011, 168).

Sarajärvi viittaa pro gradu-tutkielmassaan ”Tässäpä nämä kirjat - ja mitataanko verenpaine? Kirjastoauto monipalveluautona” Suvi Haikolan opinnäytetyöhön Kotipalvelua kirjastoissa (2005) todeten, että myös Haikola on havainnut kirjastoauton mahdollisesti olevan palveluna liian vähäinen. Haikola kiinnittää lopputyössään huomiota erilaisten asiakaskuntien tarpeisiin ja myös kirjastoauton konkreettisiin tarpeisiin asiakkaiden palvelemisen kannalta. Lisäksi Haikola toteaa, että pelkkä kirjastoauto ei ehkä yksinään riitä palvelemaan asiakkaita. (Sarajärvi 2010, 28.)

Jussi Lehtonen on pohtinut tutkimuksessaan liikkuvien palvelujen muutoksesta, erilaisten palvelujen yhdistämistä ja yhteistyötä eri alojen välillä. Lehtonen on haastatellut liikkuvien palveluiden työntekijöitä eri aloilta niin kauppojen, kirjastojen, pankkien kuin postienkin osalta. Lehtonen esittää, että monipalveluautojen kautta olisi mahdollista tarjota syrjäseuduilla asuville kirjastojen asiakkaille erilaisia palveluja alueellisten tarpeiden mukaan. (Lehtonen 2005, 15.)

Kyöstiön mukaan suurin osa kirjastoauton työntekijöistä suhtautuu monipalveluihin myönteisesti. Niiden katsotaan lisäävän kirjastoauton merkitystä alueella, mahdollisesti tuovan uusia, aiemmin ei-käyttäjiä kirjastopalveluiden piiriin ja tuovan syrjäseuduille palveluja, joita siellä ei välttämättä muuten olisi (Kyöstiö 2011, 169). Toisaalta kriittisemmin suhtautuvat asiakkaat katsovat, että kirjastoauton tulisi pysyä kirjastoautona, eikä sinne olisi suotavaa tuoda mitään ylimääräistä. Pysäkkiaikojen lyhyys ja kierrosten harva tahti herättävät epäilyksiä siitä, riittäisikö aikaa todella myös lisäpalveluille. Myös lisätyö ja kirjastoautohenkilöstön työnkuvan muuttuminen huolestuttavat. (Kyöstiö 2011,

170.) Antero Kyöstiö selvitti 2008 kirjastoautohenkilöstön mielipiteitä monipalveluista. Vastaukset olivat pääosin positiivisia ja asennoituminen monipalveluihin vaikuttaa realistisen toiveikkaalta. Kyselyn tuloksia tiivistää mielestäni melko hyvin erään kirjastoautolaisen vastaus:

*”Kyllä, mutta eihän me voida olla oikeasti sairaanhoitaja, lääkäreitä, kela-asiantuntijoita, pankkitoimihenkilöitä... joku tolkku se laaja-alaisuudellakin. Mutta jos osattaisiin edes auttaa asiakasta edes vähän ja mahdollisesti ohjata oikean ihmisen puheille.”*  
(Kyöstiö 2011, 183.)

### **1.3.2 Monipalveluautot muualla Suomessa**

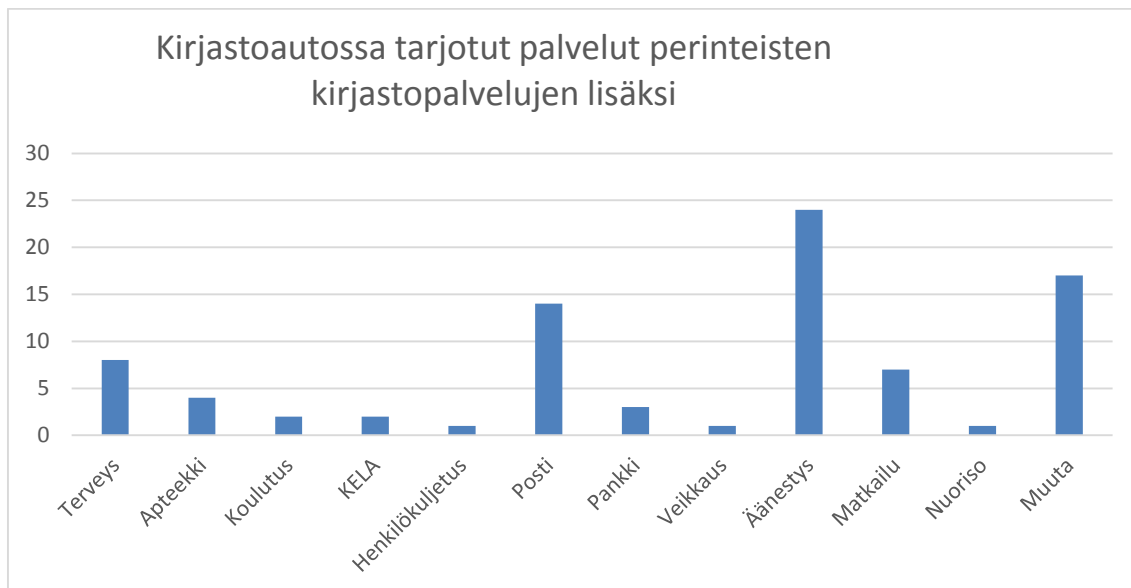
Monipalveluauton tarpeita ja merkitystä alueella pohdittaessa on otettava huomioon tarpeiden alueellinen vaihtelu maan eri osissa ja eri kirjastoissa. Sillä, mitä kaupungeissa liikennöivältä ja pääosin vain kouluja kiertävältä kirjastoautolta kysytään, on iso ero siihen, mitkä ovat asiakkaiden tarpeet maantieteellisesti laajojen kuntien syrjäseuduilla. Selvittämällä alueen tarpeet ja kysyntä erilaisille kirjastopalveluille, voidaan myös monipalvelut ottaa tarkemmin huomioon kirjastopalveluiden tarjonnassa. (Pirhonen 2013, 9.)

ELY-keskusten tutkimuksen tulokset osoittavat, että vaikka lainojen määrä kirjastoautossa oli joissakin maaseutumaisissa kunnissa laskussa, kävijöiden määrää oli kuitenkin saatu lisättyä erilaisten monipalvelujen tarjoamisen avulla. Kyselyn tulosten mukaan palvelujen määrä oli kasvanut 17 %:ssa kirjastoautoista monipalveluiden lisääntymisen kautta. (Pirhonen 2013, 9-10.) Kirjastoautopalvelua myös pidetään arvokkaana osana koko maan kirjastoverkkoa ja jopa yhtenä maaseudun merkittävimmistä peruspalveluista. (Sara-järvi 2010, 28.)

ELY-keskusten tutkimuksen mukaan tutkimukseen osallistuneista kirjastoautokunnista 12 suunnitteli kirjastoautoyhteistyötä jonkun muun kunnan kanssa ja hieman useampi oli kaavaillut yhteistyötä muiden kunnan palvelujen kanssa.

Suosituimmiksi yhteistyötahoiksi kunnan toimijoista kirjaston ulkopuolelta olivat vastausten perusteella ilmenneet kotipalvelu sekä erilaiset kulttuuri- ja terveyspalvelut. Konkreettisia suunnitelmia yhteistyön toteuttamiseen oli kuitenkin harvassa. (Pirhonen 2013, 11.)

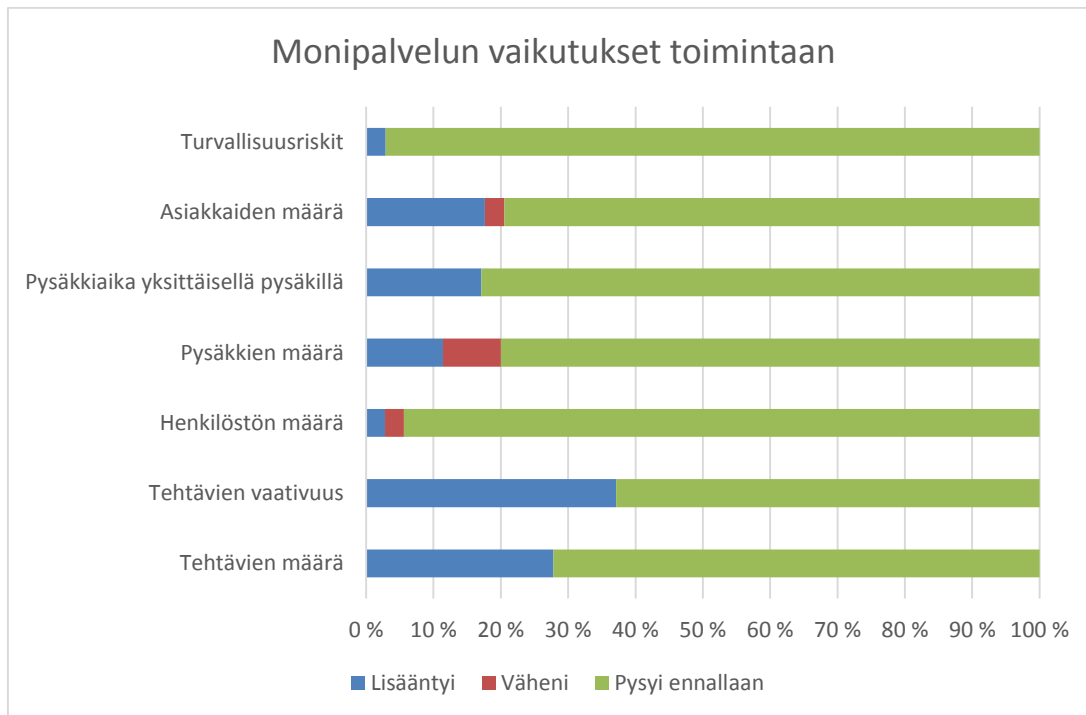
Monipalveluja kirjastoautoissa on kokeiltu 2000-luvun aikana monellakin tapaa. ELY-keskusten ja Suomen kirjastoseuran kirjastoautotyöryhmän Kirjastopäiville 2013 valmisteleman PowerPoint-esityksen kuvioista nähdään monipalvelukirjastoautoissa tarjotut lisäpalvelut kirjastopalvelujen ohella Suomessa vuonna 2013. Kuvion mukaan äänestyspiste kirjastoautossa oli monipalveluista tämän selvityksen mukaan selkeästi suosituin. Toinen selkeästi muista suosituimpia eritelty palvelu oli postin kanssa tehtävä yhteistyö. Lisäksi tarjottiin erilaisia terveyteen ja hyvinvointiin liittyviä palveluita, koulutuspalveluita, kuljetusta, pankin ja Veikkauksen kanssa tehtävää yhteistyötä, matkailu- ja nuorisopalveluja. Myös diagrammin kohta ”muuta” erottuu selkeästi, mistä voidaan päätellä, että kyselyn ulkopuolelle jää sekalainen joukko erilaisia kysytyjä ja tarjottuja kirjastoauton monipalveluita.



terveys	apteekki	koulutus	KELA	henkilö - kuljetus	posti	pankki	Veikkaus	äänestys	matkailu	nuoriso	muuta
8	4	2	2	1	14	3	1	24	7	1	17

KUVIO 2. Kirjastoautossa tarjotut palvelut perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi. (Ihanamäki 2013, 16).

Samaisessa selvityksessä oli perehdytty myös monipalveluiden vaikutukseen perinteiseen kirjastoautotyöhön. Pääasiassa perinteisen työn katsottiin monipalveluista huolimatta pysyvän suhteellisen paljon samana kuin mitä se on ollut ennen monipalvelujen kehittämistäkin. Vastaajista 27,8 % koki tehtävien määrän autossa lisääntyneen. Tehtävien vaativuuden koettiin kasvaneen jopa 37,1 %:ssa vastauksia. Vähennystä oli huomattu pysäkkien määrässä (8,6 %) ja pieneltä osin myös henkilöstön määrässä (2,8 %). Asiakasmäärään katsottiin vastaajien keskuudessa tulleen sekä lisäystä (17,6 %), että vähennystä (2,9 %). Kaikissa kysymysosa-alueissa kuitenkin valtaosa oli sitä mieltä, ettei monipalveluilla todellisuudessa ole ollut erityisen suurta vaikutusta kirjastoautotyössä. (Ihanamäki 2013, 17.)



%	tehtävien määrä	tehtävien vaativuus	henkilöstön määrä	pysäkkien määrä	pysäkkiaika yksittäisellä pysäkillä	asiakkaiden määrä	turvallisuusriskit
<b>lisääntyi</b>	27,8	37,1	2,8	11,4	17,1	17,6	2,9
<b>väheni</b>	0,0	0,0	2,8	8,6	0,0	2,9	0,0
<b>pysyi ennallaan</b>	72,2	62,9	94,4	80,0	82,9	79,4	97,1

**KUVIO 3.** Monipalvelun vaikutus toimintaan. (Ihanamäki 2013, 17).

## **Esimerkkejä monipalveluista ja niiden kokeiluista kirjastoautoissa 2000-luvulla**

Ennakkoäänestyspaikat kirjastoautoissa ovat olleet käytössä ainakin Ranualla vuodesta 2007 ja Äänekoskella vuodesta 2006 sekä Hämeenkyrössä 2008 kunnallisvaalien yhteydessä. Keskustelua kirjastoautosta äänestyspaikkana on kuitenkin käyty jo huomattavasti aikaisemmin, Ranualla jo keväällä 1991. (Sarajärvi. Viitattu 21.8.2014.) Kokemukset autosta äänestyspaikkana ovat hyviä. Asiakasnäkökulmasta autossa äänestämistä on pidetty helppona ja käteväenä. Palvelu on ollut hyvää, jonot lyhyet ja äänestyspisteen tulo lähelle asuinseutuja on lisännyt äänestysaktiivisuutta. (Kyöstiö 2011, 161.) Ennakkoäänestyspaikkana toimiva kirjastoauto ei voi tarjota kirjastoauton tavanomaisia kirjastopalveluja äänestysaikana, sillä äänestysäädökset estävät sen. (Heinänen 2012. Viitattu 16.9.2014.) Tämä vaikuttaa jonkin verran lainamääriin.

Ranuan kirjastoauto otti syksyllä 2014 käyttöönsä käytettyjen energiansäästö- ja loisteputkilamppujen kierrätyksen kirjastoauton kautta. Energiansäästölamput sekä loisteputket pitää aina viedä vaarallisten jätteiden keräyspisteeseen. Nyt Ranuan kirjaston asiakkaat voivat toimittaa lamput myös kirjastoautoon, joka hoitaa ne perille kierrätykseen. Palvelu toimii yhteistyössä Rovaniemen, Pellon ja Ranuan alueen jätehuollon kanssa. (Napapiirin Residuum Oy. 2014. Ranuan kirjastoautoon voi palauttaa käytetyt energiansäästö- ja loisteputkilamput! Viitattu 12.9.2014.)

Kirjastoautojen yhteistyömahdollisuusselvityksistä kunnan eri palveluiden kanssa on usein mainittu myös yhteistyö terveydenhoitopalveluihin. Esimerkiksi Kemijärven kirjastoauto Kulkurissa asiakkaiden on mahdollista mittauttaa verenpaineensa sekä verensokerinsa terveysalan opiskelijan ollessa auton matkassa (Kemijärven kaupunki 2014. Kirjastoauto/yhteispalveluauto Kulkuri, viitattu 1.12.2014). Alkuaikoina sairaanhoitajaopiskelija kiersi auton mukana kuukausittain. Nykyisin yhteistyötä tehdään noin 3-4 kuukauden välein. (Kovainen, sähköpostiviesti 15.10.2014) Käytännön ongelmaksi laajempien terveys-

palvelujen organisoinnissa tulevat yleensä useissa kirjastoissa erityisesti tilojen rajallisuus ja aikataulun tiukkuus. Erityisesti noin 10 – 15 minuutin mittaiset pysähtymisajat rajoittavat oheispalveluiden tarjoamista. (Annala, keskustelu 14.7.2014.)

Apteekkipalveluja kirjastoauton yhteydessä on kokeiltu useissa Suomen kirjastoissa. Apteekkarin on tätä varten anottava Fimealta erillinen lupa palvelupisteen perustamiseen pääapteekin ulkopuolelle (Sodankylän apteekki palvelupiste & Sompion kirjasto. Tiedote/julkaisuvapaa heti. 2013, viitattu 16.9.2014). Sodankylän kirjastoauto aloitti yhteistyön apteekin kanssa kevättalvella 2013. Tuolloin Sodankylässä käytettiin vielä vanhaa kirjastoautoa. Nykyisessä, tämän vuoden alussa aloittaneessa Sodankylän uudessa kirjastoautossa, Hillassa, on apteekkilääkekaappi ja erillinen lukittava tila reseptilääkeille. Hillan ohjaamo suunniteltaessa on myös otettu huomioon mahdollisuus terveydenhoitajan vastaanottoon. Ohjaamon ja muun auton välinen ovi on äänieristetty niin, että sen takana on mahdollista keskustella muiden asiakkaiden kuulematta. Lisäksi auton wc on sijoitettu auton etuosaan, jotta sitä voi tarvittaessa käyttää vastaanottotilanteessa. (Heinänen 2012, viitattu 16.9.2014. Holappa, puhelinkeskustelu 27.11.2014.)

Leppävirralla tehtiin oma monipalveluautoa koskeva Lemon-hanke (Leppävirran monipalveluauto-hanke). Siinä selvitettiin uusien palvelujen tarvetta kirjastoautossa erityisesti ikäihmisten näkökulmasta. Kysely oli suunnattu yli 65-vuotiaille kirjastoauton asiakkaille taajama-alueiden ulkopuolelta.

Kyselyn perusteella tehtiin yhteenveto, jonka mukaan eniten kysytyiksi palveluiksi muodostuivat tietopalvelut, joita nykyisin hoidetaan autossa Internet-yhteyksillä, kopiokone-tulostimella sekä asiakkaiden omiin tiedonhakuihin tarkoitettulla asiakaspääätteellä. Tämän lisäksi kunnan ikäihmisille tehtiin omat ”Ikäihmistien palvelusivut”, joita voi lukea osoitteessa <http://www.leppavirta.fi/index.php?id=964>. Myös lääkehuolto- ja postipalvelut olivat kysytyjä. Leppävirralla on hankkeen jälkeen kokeiltu lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden kuljetta-

mista. Lisäksi apteekkipalvelujen kanssa tehtävä yhteistyö on kehitteillä. Autossa on lukollinen lääkekaappi ja käsikauppalääkkeiden myyntilupa on ollut ainakin suunnitteilla. (Hyvärinen 2008, viitattu 1.12.2014). Leppävirran kirjastoautoon hankittiin oma verenpainemittari ja verenpaineen mittaamiseen on myös laadittu autoon erillinen ohje. Terveyspalveluja ja tiedottamista suunnitellaan toteutettavaksi teemapäivien avulla.

Postipalveluita on kirjastoautoihin yhdistetty vain Leppävirralla. Autosta voi ostaa postimerkkejä ja pyydettyessä kirjastoautonkuljettajat vievät myös yksittäisiä kirjeitä kirkonkylälle postilaatikkoon. (Heinänen 2012, viitattu 9.12.2014.) Varsinaista postilaatikkoa kirjastoautolla ei ole kuitenkaan ollut aivan varhaisimpien kokeiluvaiheiden jälkeen. (Suhonen, P. Puhelinkeskustelu 17.3.2015). Samankaltaista palvelua on ollut tarjolla ainakin Mikkelin kirjastoautossa (Haatainen M. & Hokkanen, S. 2013, viitattu 9.12.2014).

Leppävirralla kesällä 2014 aiheesta keskustellessani sain sen käsityksen, että mielipiteet palvelusta olivat yleisesti positiivisia. Leppävirran kirjastoauton kuljettaja Pekka Suhosen mukaan myynti ei vaadi paljoa vaivaa, ja se on nopea ja kätevä palvelu hoitaa kirjastoauton reitillä eikä myöskään vie paljoa tilaa autosta. Postipakettien kuljettaminen keskustan postiin kuitenkin vaatisi pakettivaan hankintaa. (Annala & Suhonen, keskustelu 14.7.2014.)

Oheisesta taulukosta on nähtävissä monipalveluiksi laskettavien palveluiden kysyntä ja käyttö Leppävirran kirjastoauto Tildassa vuoden 2013 aikana.

Kirjastoauton palvelujen seuranta													
	2013												
	tamm	helmi	maal	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	yhteensä
Verenpaine / P. Su			1	1			1		1	1	1	1	7
Verenpaine / P. Si				1					1				2
Tietokone													0
Tulostus kpl (tulosteita/kopioita)		2											2
Omat tulosteet							130			4			134
Henkilökuljetukset													0
Tavarakuljetukset													0
Postin kuljetus													0
Myydyt postimerkit													0
Invanostin (asiakasta)		1	3							1	2		7
Teemapäivät yms.													0
Kotikäynnit	1	1	1	1	1								5
Riihikoti (20 min / käynti)	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11



**TAULUKKO 1.** Kirjastoauton palvelujen seuranta. Leppävirran kirjasto. Tilastot. 2014. Sisäinen lähde. (Viitattu 5.12.2014)

Viisi vuotta aiemmin, kun Tildan monipalvelut otettiin käyttöön, palvelukertoja oli merkittävästi enemmän.

Kirjastoauton palvelujen seuranta 2008-2009														
	2009													
	2008	tamm	helmi	maal	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	yhteensä
Verenpaine / P. Su	5	2	2	2	2	2	8		4	1	2	1		31
Verenpaine / P. Si	9	2	4	3	3			2		2	2			27
Tietokone			2	1		1			2					6
Tulostus kpl (tulosteita/kopioita)				1		1			2				2	6
Omat tulosteet		10	5	5	1	10	130		10					171
Henkilökuljetukset		1	1		2	1	1		1				2	9
Tavarakuljetukset		1	1	1			2							5
Postin kuljetus	1	1					1							3
Myydyt postimerkit	22	1	2		4	10	8							47
Invanostin		1	1				1	1	1	1	1			7
Teemapäivät			1	1	1				1					4

Teemapäivien "saldo" keväällä (Sydänyhdistys) n. 10 asiakasta / päivä, päivän tuotto sydänyhdistykselle 30-60 Euroa - kulut liuskoista

**TAULUKKO 2.** Kirjastoauton palvelujen seuranta 2008-2009. Leppävirran kirjasto. Tilastot. 2014. Sisäinen lähde. (Viitattu 5.12.2014)

Kirjastoauto avustaa tarvittaessa Leppävirralla myös kauppa-asioissa sekä pyykkipussin kuljettamisessa. Autossa voi lisäksi kuljettaa ateriapalveluaterioita. Leppävirran autossa on invahissi ja palveluauton kyydissä on kahden ihmisen kerrallaan mahdollista myös matkustaa tarvittaessa kyläkaupoille ilman erillistä maksua. (Hyvärinen 2008, viitattu 1.12.2014)

Yleisesti kuva monipalveluista kirjastoautossa vaikuttaa positiiviselta. Annala kuitenkin huomauttaa, että kaikki "ylimääräinen" [perinteisten kirjastopalveluiden ulkopuolinen] palvelu vie kuitenkin resursseja peruskirjastotyöltä (Annala & Suhonen, keskustelu 14.7.2014). Samantyyllisiä mielipiteitä on ollut myös useissa muissa kirjastoissa.

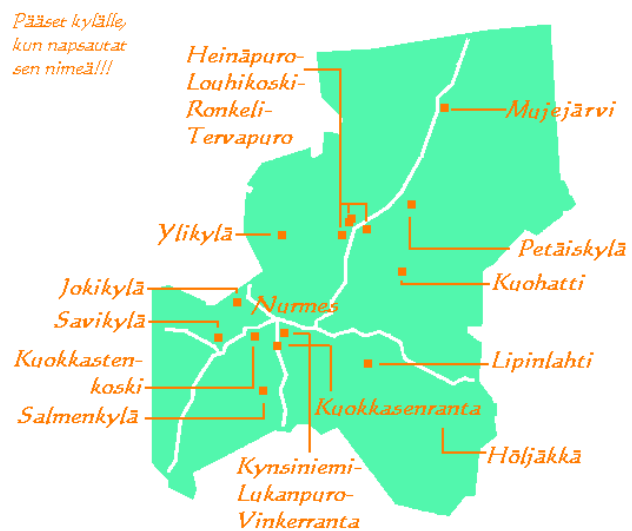
Postipalveluita on kirjastoautoihin yhdistetty vain Leppävirralla. Autosta voi ostaa postimerkkejä ja pyydettyä kirjastoautonkuljettajat vievät myös yksittäisiä kirjeitä kirkonkylälle postilaatikkoon. (Heinänen 2012, viitattu 9.12.2014.) Varsinaista postilaatikkoa kirjastoautolla ei ole kuitenkaan ollut aivan varhaisimpien kokeiluvaiheiden jälkeen. (Suhonen, P. Puhelinkeskustelu 17.3.2015).

## 2 NURMEKSEN KUNTA

### 2.1 Perustietoa kunnasta

Nurmes on kaupunki Suomen itäosassa, Pohjois-Karjalan maakunnassa. Kunnan pinta-ala on 1 855 km<sup>2</sup>, josta maapinta-ala 1 601 km<sup>2</sup>. Nurmeksen asukasluku oli vuoden 2013 lopussa 8 191 asukasta, joista työkäisiä, 15–64-vuotiaita, 58,6 %. 15 vuotta täyttäneistä vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneiden suhteellinen määrä oli 31.12.2012 60,3 % ja korkea-asteen tutkinnon yli 15-vuotiaista oli suorittanut 17,2 %. Eläkeläisten osuus väestöstä oli Nurmeksessa 31.12.2012 36,5 %. Työttömyysaste kunnassa oli tuolloin 16,2 %. (Tilastokeskus. 2013. Viitattu 4.8.2014.)

Nurmeksen kaupunki rakentuu vanhasta Nurmeksen kauppala- ja siihen liitetystä Nurmeksen maalaiskunnasta, jotka yhdessä muodostavat nykyisen Nurmeksen. Kunnassa on kaksi keskusta, Porokylä ja Nurmes, joka tunnetaan myös entisenä kauppalana. Nurmeksen naapurikuntia ovat Juuka, (välimatka 41 kilometriä), Kuhmo (77 km), Lieksa (58 km), Rautavaara (48 km), Sotkamo (89 km) ja Valtimo (23 km). (Kotiosoite.com. Viitattu 4.8.2014.) (Liikennevirasto. 2013. Viitattu 4.8.2014.)



KUVIO 4. Nurmeksen kylät  
(Nurmeksen kylien omat www-sivut-projekti. 2000. Viitattu 4.8.2014).

Nurmeksessa on 18 kylää, joilla kaikilla on jonkintasoista kyläyhdistys- tai nuorisjärjestötoimintaa, joko itsenäisesti tai yhdistettynä toisen kylän kanssa.

## 2.2 Nurmeksen kirjasto ja nykyinen kirjastoauto

Nurmeksen kirjasto toimii vuonna 1991 käytössä Nurmeksen kulttuuritalossa. Samassa rakennuksessa toimivat lisäksi 250-paikkainen konserttisali Hannikaisen Sali, näyttelytila galleria Tyko sekä Pielisen Karjalan musiikkiopiston Nurmeksen toimipiste ja Nurmeksen museo. Nurmeksen talossa toimii myös Nurmeksen sivistyspalvelukeskus sekä kansalaisopisto. (Nurmeksen kaupunki a. Viitattu 4.9.2014)



*KUVA 1. Nurmeksen kirjasto*

© Helmi Borén

Nurmeksen kirjasto oli vuonna 2013 asukaslukuun suhteutetussa lainaustilastossa Suomen yleisten kirjastojen kolmanneksi aktiivisin. Asukasta kohti lainoja oli tilaston mukaan viime vuonna 25,36. (Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kulttuurin vastuualue. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2013. Viitattu 6.10.2014). Tämä tekee keskimäärin kaksi lainaa kuukaudessa asukasta kohden. Nurmeksen kirjastotoimenjohtaja Timo Kovanen olettaa syyn olevan erityisesti kirjastoauton uusissa reittimuutoksissa. Kirjastoauto on alkanut kiertää myös ryhmäperhepäiväkodeilla, joilla lainaajia on paljon. (Saarelainen, A. 2014. Nurmeksen lainauksissa pronssilla. Ylä-Karjala 10. huhtikuuta 2014. Viitattu 6.10.2014)

Nurmeksen kirjasto liittyy mukaan Pohjois-Karjalan uuteen nettikirjastoon Vaara-kirjastot loppuvuodesta 2014 (Kirjastot.fi-toimitus. Yleisten kirjastojen keskuskirjastotoimikunta. Helsingin kaupunginkirjasto. Viitattu 25.8.2014). Vaara-kirjastot on Pohjois-Karjalan yhteinen kirjasto, jonka on määrä valmistua vaiheittain vuosina 2014–2015 (Vaarakirjastot a. 2014. Viitattu 25.8.2014).

Uuteen nettikirjastoon siirtyminen tarkoittaa Nurmekselle ja muille mukana olleille kunnille myös siirtymistä avoimen lähdekoodin Koha-kirjastojärjestelmään (Nupponen, M. 2014. Klikkaamalla kirjastoon. Yle uutiset Pohjois-Karjala.

3.6.2014. Viitattu 25.8.2014). Kohan käyttöönotto Pohjois-Karjalan kirjastoissa on ensimmäinen kerta, kun Suomessa kokeillaan avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmää yleisissä kirjastoissa. Käytännössä uuteen kirjastojärjestelmään siirtyvät vaiheittain kaikki Pohjois-Karjalan yleiset kirjastot: Joensuun seutukirjasto, Juukan kunnankirjasto, Ilomantsin, Lieksan ja Nurmeksen kirjastot, Kitee, Rääkkylä ja Tohmajärvi. Muutokset tapahtuvat pikkuhiljaa vuosien 2014–2015 aikana. (Vaarakirjastot b. 2014. Viitattu 25.8.2014.)

Nurmeksessa on ollut kirjastoautotoimintaa vuodesta 1972 alkaen. Nurmeksen tämänhetkinen kirjastoauto on kunnan kolmas. Se on rekisteröity käyttöön syksyllä 1998. (Paavola 2014a. Viitattu 6.10.2014) Tuolloin kirjastoautoja oli Suomessa yhteensä 210. Samaan aikaan valtiosuutta uusille kirjastoautoille saivat myös Hämeenlinna, Kokkola, Tornio, Uusikaupunki, Iitti, Nurmijärvi ja Tuusula. (Opetus- ja kulttuuriministeriö. 1998. Uudet kirjastoautot kahdeksaan kuntaan. Viitattu 6.10.2014) Hämeenlinnassa vanha auto liikkuu edelleen, mutta sen rinnalle on helmikuussa 2012 saatu uusi auto, jonka kanssa reitit jaetaan. Iitti, Kokkola, Nurmijärvi, Tornio Tuusula ja Uusikaupunki käyttävät vanhoja autoa. (Paavola 2014b. Viitattu 6.10.2014)



*KUVA 2. Nurmeksen kirjastoauto.*

© Helmi Borén

Nurmeksen kirjastoautolla on talli kirjastolla. Autossa työskentelee päätoimisesti kaksi kirjastoauton kuljettaja-virkailijaa. Auto kiertää viitenä päivänä viikosta aamu- ja iltareitit. Aamureitit koostuvat koulu- ja päiväkotipysäkeistä, iltareiteillä kierretään kunnan alueella suunnitellun reitti- ja aikataulun mukaisesti. Pysäkkejä autolla on yhteensä 70 (Nurmeksen



*KUVA 3. Nurmeksen kirjastoauto.*

© Helmi Borén

kaupunki b. Viitattu 15.12.2014). Valtaosalla pysäkeistä auto vierailee kerran viikossa, mutta asiakkaiden toiveiden mukaisesti joillakin pysäkeillä käydään vain kahden viikon välein tai kerran kuukaudessa. Asiakkaat voivat itse tehdä kirjastolle ja kirjastoautoon ehdotuksia uusista pysäkeistä, mutta tietoisuus tästä tuntuu olevan vähäistä, sillä syksyllä kyselyn toteutuksen yhteydessä asiaa tiedusteltaessa useat asiakkaat eivät olleet tietoisia tästä mahdollisuudesta.

Kirjastoautossa on samantyyppistä aineistoa kuin pääkirjastolla, vaikkakin pienemmässä mittakaavassa. Autolta voi lainata kirjoja, lehtiä sekä cd- ja dvd-levyjä. Halutessaan asiakas voi myös tilata aineistoa pääkirjastolta kirjastoautolle.

### **2.3 Kunnan toimijoita sekä mahdollisia yhteistyökumppaneita**

**Peruskoulut ja varhaiskasvatus.** Porokylän koulu on Nurmeksen Porokylällä toimiva ala-aste. Syyslukukaudella 2013 koulussa oli 288 oppilasta. (Nurmeksen kaupunki c. Viitattu 22.8.2014)

Kirkkokadun koulu on Nurmeksen keskustassa toimiva peruskoulu. Koulussa toimii yhdistettynä sekä ala- että yläaste. (Nurmeksen kaupunki d. Viitattu 22.8.2014)

Hannilan päiväkotito on Nurmeksen kaupungin järjestämä päiväkotito. Päiväkodissa toimii kolme ryhmää eri-ikäisille lapsille. Ryhmät ovat 21-paikkainen esikouluryhmä Onnimannit 6-vuotiaille lapsille, 21-paikkainen 3-5-vuotiaiden ryhmä Lemmikit sekä 12-paikkainen 3-6-vuotiaiden lasten integroitu erityisryhmä Vilperit.

(Nurmeksen kaupunki e. Viitattu 29.9.2014)

Rekulan päiväkotito tarjoaa päivähoitoa Nurmeksen kunnassa. Rekulan päiväkotitoon kuuluu kolme ryhmää: Pillipiiparit on 21 –paikkainen ryhmä 3-6-vuotiaille

lapsille. Peukaloiset on saman ikäisille suunnattu 12-paikkainen integroitu erityisryhmä. Lisäksi päiväkodissa toimii koulun esiopetusryhmä Pörriäiset. (Sama. Viitattu 29.9.2014)

**Itsehoitopiste ja terveyskeskus.** Nurmeksen terveyskeskus on Nurmeksen Porokylällä toimiva terveysasema. Terveyskeskus tekee yhteistyötä Valtimon kunnan terveystalvelujen kanssa. (Nurmeksen kaupunki & Valtimon kunta. 2014. Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymä. Viitattu 18.9.2014).

Nurmeksen terveyskeskus ylläpitää useita itsehoitopisteitä Nurmeksen kunnan alueella. Itsehoitopisteitä on perustettu Pohjois-Karjalan kansanterveyden keskuksen kautta Väestöterveyttä yhteistyöllä -hankkeen yhteydessä. Itsehoitopisteitä on Pohjois-Karjalassa yhteensä 53 kappaletta. Niistä 12 on Pielisen Karjalassa ja Nurmeksen kunnan alueella näistä toimii neljä. Nurmeksen itsehoitopisteet on sijoitettu Kyrölän palvelukeskukseen, Nurmeksen aktiivisten työnhakijoiden tiloihin Närekartanolle, Nurmeksen kaupunginkirjastoon ja Nurmeksen terveystalvelukseen. (Ruutiainen, E. 2014, 3)

Nurmeksen kirjastolla sijaitsevassa itsehoitopisteessä on asiakkaita varten verenpainemittari sekä puntari. Lisäksi itsehoitopisteellä on ohjeet verenpaineen mittaamiseen sekä paperia, jotta asiakas voi ottaa omat arvonsa muistiin. Itsehoitopisteellä on myös terveydenhoitoa koskeva kansio, jossa on monenlaisia ohjeita omasta terveydestä huolehtimiseen, sekä erikseen monia erilaisia mukaan otettavia ohjeita ja esitteitä koskien useita suomalaisille yleisiä sairauksia ja niiden ehkäisemistä sekä terveellistä elämäntapaa yleensä. Kirjaston itsehoitopisteen yhteyshenkilönä ja koordinoijana toimii kirjastotoimenjohtaja Timo Kovanen. Pääasiallisena yhteistyökumppanina itsehoitopisteiden kanssa toimii Nurmeksen terveystalveluskeskus.

**Nurmeksen ja Porokylän apteekit.** Nurmeksessa toimii kaksi apteekkia, toinen keskustassa ja toinen Porokylällä. Nurmeksen apteekki toimii Nurmeksen keskustassa sijaitsevassa Nurmeksen Liikekulmassa. (Nurmeksen Apteekki.

2009. Viitattu 30.9.2014). Porokylän apteekki palvelee Nurmeksen Porokylällä, jota voidaan pitää myös toisena Nurmeksen keskustana. Molemmat apteekit ovat avoinna arkisin joka päivä. Viikonloppuisin apteekit ovat avoinna vuoroviikoin. (Porokylän apteekki. 2014. Viitattu 30.9.2014). Soitin molempiin apteekkeihin ja selvitin heidän kantaansa yhteistyöhön. Apteekin vastauksista kerron lisää luvussa 5.2.

**Pielisen-Karjalan Kehittämiskeskus Oy.** Pielisen-Karjalan Kehittämiskeskus Oy ”PIKES” on Lieksan ja Nurmeksen kaupunkien sekä Valtimon kunnan yhteisomistuksessa oleva yritys, jonka tavoitteena on tuottaa erityispalveluja, toteuttaa erilaisia paikallisia kehityshankkeita ja edistää seutuyhteistyötä alueella. Tämän lisäksi yritys myös huolehtii seutumarkkinoinnista ja tekee edunvalvontatehtäviä. Toiminnan keskiössä on Pielisen Karjalan seudun alueellinen kehittäminen. PIKESin tavoitteena on lisätä Pielisen Karjalan tunnettavuutta ja markkinoida aluetta niin mahdollisia tulevia kuntalaisia kuin erilaisia alueellisia toimijoita ja työpaikkoja ajatellen. (Pielisen Karjalan Kehittämiskeskus Oy PIKES. 2014. Viitattu 4.9.2014.)

**Maaseututoimisto.** Nurmeksen maaseututoimisto vastaa muun muassa maataloustukihakemusten käsittelystä, maatalouden investointien opastuksesta ja rahoituksen neuvonnasta, erilaisista valvonta- katselmus- ja arviointitoimituksista ja lausuntojen toimittamisesta muille virallisille laitoksille. Maaseututoimisto hoitaa myös maatilojen sukupolvenvaihdoksia sekä erilaisia maaseudunkehittämishankkeita. Maaseututoimisto vastaa maaseutuelinkeinojen kehittämisrahan maksatustehtävistä, yksityistieasioista sekä sato-, hirvi- ja pe-toeläinvahinkojen arvioinnista. Maaseututoimistolta saa myös monenlaista maaseutuelinkeinohallintoon liittyvää neuvontaa. (Nurmeksen maaseututoimisto. Viitattu 16.9.2014.)

**Kyläyhdistykset ja nuorisoseurat.** Nurmeksessa toimii useita aktiivisia kyläyhdistyksiä ja nuorisoseuroja. Selvitystä varten kartoitin toiminnassa olevia yhdistyksiä ja selvitin niiden yhteystietoja. Toimivien kyläyhdistysten ja niiden

toimintaan aktiivisesti osallistuvien henkilöiden löytäminen oli paljolti kiinni Nurmeksen kirjaston henkilökunnalta saadusta avusta sekä puhelin keskusteluista entisten kyläyhdistysten toimintaan aktiivisesti osallistuneiden henkilöiden kanssa. Toimijat, joille kysely toimitettiin, ovat listattuna tämän työn liitteessä 6.

**Nurmeksen Martta-yhdistykset.** Nurmeksen Martat kuuluvat Pohjois-Karjalan Marttoihin. Nurmeksessa toimii yhteensä seitsemän toisistaan erillistä Martta-yhdistystä. Keskustan, Jokikylän, Ronkelin ja Petäiskylän, Ritolan, Saramon, Savikylän ja Ylikylän Martat toimivat toisistaan erillisinä ja järjestävät kukin omanlaistaan toimintaa. (Marttaliitto. Viitattu 18.9.2014)

**Kyrölän palvelukeskus.** Kyrölän palvelukeskus on yli 65-vuotiaille, päivittäistä apua tarvitseville henkilöille suunnattu palvelukeskus. Kyrölän palvelukeskuksen tarkoituksena on toimia tilapäisenä hoitolaitoksena ikäihmiselle henkilön oman toimintakyvyn arvioimiseksi ja parantamiseksi. Kyrölän palvelukeskuksen asiakas voi olla myös omaishoidossa oleva ikäihminen, jonka omaishoitaja on lomalla. Palvelukeskusta ei ole tarkoitettu pitkäaikaiseen hoitoon.

Palvelukeskuksessa asiakkaat saavat apua päivittäisiin toimintoihin. Heille tarjotaan myös kuntouttavaa toimintaa, omaishoidon tukea ja terveydenhoitopalveluita. Palvelukeskuksen tavoitteena on asiakkaan omatoimisen toimintakyvyn parantaminen ja kotona asumisen tukeminen. (Nurmeksen kaupunki a. 2014. Viitattu 17.9.2014)

**Nurmeskoti.** Nurmeskotiyhdistys on vuodesta 1966 eteenpäin toiminut Pieli-sen-Karjalan alueella julkisia sosiaalipalveluja täydentäviä palveluja tarjoava yhdistys. Yhdistyksen toiminta tähtää vanhusten ja vammaisten asumisen, hyvinvoinnin ja sosiaalisuuden tukemiseen. Yhdistyksen tavoitteisiin kuuluu myös aktiivinen yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa. Toiminnan tavoitteena on hyvän ja arvokkaan vanhenemisen mahdollistaminen ja vanhustyön arvostus. (Nurmeskoti a. 2014. Viitattu 24.9.2014.)



Nurmeskoti-yhdistys tarjoaa palveluja sekä palvelutalon vakituisille asukkaille, että myös kotonaan asuville vanhuksille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille. Palvelutalossa on yhteensä 59 asuntoa ja lisäksi Nurmes-koti järjestää erilaisia tukipalveluja, kuten ateria-, pyykki- ja siivousapua sekä lääkehuoltoa. Lisäksi Nurmes-koti järjestää asiakkailleen yöaikaista turvapalvelua Mummon Turva Oy:n kautta. Nurmeskodilla järjestetään talon asukkaille myös kuntouttavaa päivätoimintaa ja kuntoutusta. Myös palvelutalojen asukkaille ja kotona asuville ikäihmisille järjestetty ateriapalvelu kuuluu Nurmes-kodin toimintaan. Nurmes-koti myös organisoii ja ylläpitää Ystävänpysäkin toimintaa. (Nurmeskoti b. 2014. Viitattu 24.9.2014.)

**Ystävänpysäkki.** Ystävänpysäkki on Nurmeksen Porokylässä toimiva ihmisten kohtaamispaikka ja toimintakeskus. Ystävänpysäkki on perustettu Kulttuuri ja kyläläiset -hankkeen yhteydessä ja toimii eri-ikäisten kuntalaisten kulttuuriharrastuspaikkana ja tukee yhteisöllisyyttä kunnassa. Pysäkin tarkoitus on torjua yksinäisyyttä ja tukea uudenlaista vapaaehtoistyötä alueella. Erityisesti toiminta pyrkii keskittymään ikäihmisten palvelemiseen ja toisaalta useiden erilaisten seurojen ja yhdistysten toiminnan esiin nostamiseen. (Nurmeskoti c. 2014. Viitattu 22.8.2014.)

**Nurmeksen Aktiivit Työnhakijat ry.** Nurmeksen Aktiivit Työnhakijat ry toimii Nurmeksessa, Närekartanon tiloissa. Yhdistys tarjoaa jäsenilleen puuverstastilat, tilat tekstiilikäsitöiden tekemiseen sekä oman ATK-pisteen. Närekartanon tiloissa on myös terveyskeskuksen itsehoitopiste. Nurmeksen aktiivit työnhakijat organisoii jäsenille myös erilaisia koulutuksia, kursseja ja kerhoja. (Nurmeksen aktiivit työnhakijat. 2010. Viitattu 24.9.2014).

### 3 TUTKIMUSMENETELMÄT JA -KYSYMYKSET

Selvityksen tarkoituksena on helpottaa uuden auton hankintaa selvittämällä kysyntää ja asiakkaiden tarpeita. Selvitys lähti liikkeelle Nurmeksen kirjaston Kirjastot.fi-hankerekisteriin kirjaamasta hankkeesta.

Kirjaston toiveiden mukaisesti tutkimus suoritettiin asiakaskyselyllä. Kysely toteutettiin kirjastoauton matkassa auton päivittäisillä kierroksilla kahden viikon aikana syyskuussa 2014. Kyselyitä oli mahdollista täyttää ja palauttaa myös Nurmeksen pääkirjastolla kyseisenä aikana. Lisäksi olin mukana Nurmeksen syksyn viimeisessä kesätori-tapahtumassa, jossa asiakkaat saivat täyttää kyselyä vieraillessaan kirjastoautossa. Tämä oli myös hyvä tilaisuus lisätä asiakkaiden tietoisuutta ja kiinnostusta selvitystä kohtaan ja sitä kautta nostaa vastausaktiivisuutta.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössäni on kvantitatiivinen, kontrolloitu kyselytutkimus. Tutkimusaineisto on kerätty kirjaston ja kirjastoauton asiakkaille suunnatulla kysymyslomakkeella.

Pääosa kyselyistä on tehty informoidun kyselyn mallia noudattaen niin, että selvityksen tekijä on itse ollut paikalla asiakkaiden täyttäessä lomaketta kirjastoautossa ja voinut siten tarvittaessa neuvoa lomakkeen täyttämiseen liittyvissä kysymyksissä ja ongelmakohtissa. Vilkka viittaa teoksessa Tutki ja kehitä (2005) Heikkilän määritelmään, jonka mukaan informoidun kyselyn yhteydessä tutkija informoitua kyselyä tehdessään saattaa esittää vastaajille myös lisäkysymyksiä kysymyslomakkeen ulkopuolelta (Vilka 2005, 73). Omassa kyselyssäni tätä ei kuitenkaan tapahtunut. Vilkan mukaan Hirsjärvi et al. näkevät informoidun kyselyn niin, että keskeistä on tutkijan ja tutkimukseen vastaavien henkilöiden vuorovaikutus jossain vaiheessa tutkimusta ja mahdollisuus selvittää työn tarkoitusta vastaajille (Vilka 2005, 73). Syy tämän selvityksen tekemiseen informoidun kyselyn mallilla oli oletus siitä, että ihmisten aktiivi-

suus ja kiinnostus kyselyä kohtaan ja sitä kautta vastausten saanti olisivat todennäköisesti hieman paremmat asiakkaiden saadessa tietoa kyselyn tarpeellisuudesta tekijältä itseltään. Myös itse kyselyt täytettäisiin pääasiassa kirjastoautossa eikä asiakkaiden tarvinnut näin ollen huolehtia kyselyiden toimittamisesta kirjastolle.

Kyselylomaketutkimuksessa riskinä on, että vastausprosentti jää hyvin alhaiseksi eikä tutkimusaineistoa siis kerry riittävästi. Samoin vastauslomakkeiden palautuminen voi tapahtua turhan pitkän ajan kuluessa, mikä hankaloittaa aikataulussa pysymistä. (Vilkka 2005, 74) Tämä on merkittävänä syynä siihen että oman kyselyni tyyppiä valikoitui informoitu kysely. Suuri osa vastaajista tavoitetaan kätevästi kirjastoauton kierroksella heidän vieraillessaan kirjastoautossa ja koska kysely oli suhteellisen lyhyt ja vastaaminen ei vaatinut paljoa aikaa, asiakkaat voivat täyttää kyselyn saman tien. Samalla voin myös keskustella asiakkaiden kanssa ja saada mahdollisesti lisävastauksia avoimesti keskustellen asioihin, joita en ollut huomannut ottaa kyselyssä erikseen huomioon tai jotka nousevat asiakkaille muuten kyselyn kautta mieleen.

Toimeksiantajan toiveesta kyselyn suorittamiseen sisällytettiin myös yksi paikakunnan kesätoritapahtuma, sillä oletettiin, että sieltä tavoitaisi hyvin ihmisiä ja saisi myös näkyvyyttä kyselylle. Tässäkin tapauksessa asiakkaat kuitenkin vastasivat kyselyyn pääasiassa itsenäisesti.

Kysymyslomakkeen rungon laadin käyttämällä apunani useiden kunnankirjastojen viimeaikaisia kirjastoautohankintoja ja niistä tehtyjä raportteja. Selvityksistä hain taustatietoja eri kirjastojen tarjoamista lisäpalveluista kirjastoautoissa ja muotoilin niiden pohjalta Nurmeksien kirjastolle oman, kyseisen kirjaston tarpeisiin sopivan kysymyslomakkeen. Terveyskeskuskyselyn laadin Sodankylän kirjastonhoitajan kanssa käydyn puhelinkeskustelun jälkeen hyödyntäen häneltä saatuja taustatietoja ja kokemuksia apteekki- ja terveyskeskusyhteistyöstä. Lisäksi olin hakenut taustatietoa myös internetistä aiemmista yhteistyöhankeraporteista.

## 4 YHTEISTYÖTOIMIJA KYSELY

### 4.1 Toteutus

Yhteistyötoimijakyselyt toteutettiin usealla eri menetelmällä. Menetelmän valitsin aina erikseen sen mukaan, mikä vaikutti sopivimmalta minkin kyselyn toteuttamiseen. Koko kyselyn vastausmäärien osalta on huomattava, että asiakaskyselyt, jotka teetettiin autossa ja kasvotusten vastaajien kanssa, keräsivät vastauksia merkittävästi enemmän kuin sähköiset yhteistyötoimijakyselyt.

Koulujen ja päiväkotien henkilöstölle suunnittelin kyselyn paperimuotoisena, koska sen täyttäminen kirjastoauton vieraillessa peruskouluilla ja päiväkodeilla, oli paikanpäällä kaikkein yksinkertaisinta. Tämä myös lisäsi vastausaktiivisuutta ja vähensi unohdusten ja hukkaan menneiden lomakkeiden määrää. Pääosa vastaajista täytti kyselyn heti kirjastoautossa vieraillessaan ja nekin, jotka veivät kyselyn mennessään takaisin koululle, palauttivat sen joko saman päivän aikana tai seuraavalla viikolla kirjastoautoon. Näin ollen yksikään vastaus ei jäänyt tältä osin palautumatta.

Pielisen-Karjalan kehittämiskeskukseen ja maaseututoimeen toimitin yhteyshenkilöille erillisen kyselyn sähköpostitse. Myös terveyskeskuksen yhteyshenkilöille lähetin sähköpostitse erillisen pienen kyselyn koskien terveyskeskusyhteistyötä ja itsehoitopistettä. Näihin kolmeen kyselyyn vastasi siis yksittäinen henkilö kustakin organisaatiosta.

Soitin sekä Nurmeksen että Porokylän apteekkeihin ja puhuin puhelimesta molempien apteekkarien kanssa. Paperimuotoisen kyselyn toimittaminen apteekkeihin tuntui mielestäni turhalta, sillä asiat tulivat hyvin puhutuksi puhelimesta. Heidän kantansa selvitin siis kokonaisuudessaan informoidulla ja muokatulla puhelinkyselyllä.

Asiakaskysely lähetettiin sähköpostitse myös yhteensä yhdeksälle Nurmeksen kyläyhdistyksille. Tavoitteena oli saada vastaus jokaiselta kyläyhdistykseltä tai kylällä toimivalta nuorisoseuralta ja kartoittaa yhdistyksen toiveita uutta kirjastoautoa koskien. Erona pelkkään asiakaskyselyn toteuttamiseen soitin ennen kyselyn lähettämistä neljäntoista kyläyhdistyksen puheenjohtajalle tai sihteerille ja kerroin hieman kyselyn taustoista ja tarkoituksesta ja tiedustelin kiinnostusta vastata kyselyyn. Muutamassa tapauksessa vastaus oli, ettei yhdistys valitettavasti ole enää vuosiin ollut aktiivinen tai se on hiljalleen hiipunut niin, ettei yhteistyötä kirjastoauton kanssa enää tulevaisuudessa koettu tarpeelliseksi. Suurimmassa osassa kyläyhdistyksiä oltiin kuitenkin kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn. Lähetin kyselyt kaikille kiinnostuneille kyläyhdistyksille tai nuorisoseuroille sekä kaikille Nurmeksen Martta-yhdistyksille. Vastauksia kyselyyn en kuitenkaan saanut kuin yhdeltä Martta-yhdistykseltä. Yksikään kyläyhdistys tai nuorisoseura ei vastannut kyselyyn. Vastannut Martta-yhdistys vastasi, ettei heillä ole tarvetta kirjastoautoyhteistyöhön.

Olin puhelimitse yhteydessä Kyrölän palvelukeskuksen johtajaan ja lähetin hänelle sähköpostikyselyn palvelukeskuksen tarpeista kirjastoautoa kohtaan. Palvelukeskuksesta saatiin vastaukset sähköpostitse. Lähetin kyselyn myös Nurmekodille. Heiltä vastauksia ei saatu.

## 4.2 Tulokset

Vastaukset yhteistyökyselyyn jäivät saamatta Nurmekodilta, sekä kaikilta kyselyn vastaanottaneilta kyläyhdistyksiltä ja nuorisoseuroilta. Samoin Martta-yhdistyksiltä vastaus tuli vain yhdeltä. Ainoa tavoitettu Martta-yhdistyksen yhteyshenkilö vastasi kyllä kyselyyn, mutta koska kyseessä oli Nurmeksen keskustan Martat, tarvetta yhteistyölle kirjastoauton kanssa ei ollut. Myöskään Maaseututoimistolta ei saatu vastauksia sähköpostikyselyyn.

**Peruskoulut ja varhaiskasvatus.** Opettajille ja lastentarhanopettajille suunnatusta kyselystä käy selkeästi ilmi palveluiden tarpeellisuus. Kaikki vastaajat

kahdelta eri koululta sekä kahdesta päiväkodista kertovat kirjastoauton vierailuvan säännöllisesti koulun tai hoitopaikan lähellä. Samoin kaikki vastaajat pitivät yksimielisesti palvelua tarpeellisena ja hyödyllisenä. Avoimessa kysymyksessä palvelun tarpeellisuuden perusteluista mainittiin muun muassa yleissivistys ja lasten lukuharrastuksen tukemisen merkitys. Opettajat pitivät tärkeänä, että lapsilla on mahdollisuus oppia kirjaston käyttöä ja kirjastoauton hyötyjä.

*”Kirjastonkäytön tunteminen kuuluu yleissivistykseen ja myös OPS:iin [opetussuunnitelmaan].”*

Edellä mainittujen lisäksi myös helppoudella on suuri merkitys aktiiviseen kirjastoauton käyttöön koulumaailmassa. Usein kirjastoon lähteminen vaatii opettajilta ylimääräistä suunnittelua ja vaivannäköä. Ajan puute on keskeinen syy vakituisten kirjastovierailujen puutteeseen ja tässä kirjastoauto tarjoaa kouluille suuren avun.

*”Oppilaiden kanssa kirjastoautolla käyminen on helpompaa ja NOPEAMPAA kuin kirjastolla käynti.”*

Kirjastoautolle opettajat pystyvät piipahtamaan ryhmiensä kanssa jokapäiväisten oppituntien lomassa niin, että päivä ei keskeydy liikaa eikä ylimääräistä liikkumista pääkirjastolle tarvita.

Pysähdysaikoihin ja auton palvelutarjontaan oltiin täysin tyytyväisiä. Opettajien ja varhaiskasvatushenkilökunnan mielestä lasten on helppo asioida kirjastoautossa myös itsenäisesti. Tämän myös näki selvästi kirjastoauton mukana kulkiessa. Lapset olivat tottuneet auton vierailuihin ja osasivat itse etsiä itselleen luettavaa tai tarpeen tullen pyytää apua. Opettajien mukaan aineiston löytäminen kirjastoautosta oli myös helppoa sekä lapsille että heille itselleen.

Kehitysehdotuksia ja kritiikkiä opettajilta ja varhaiskasvatuksen henkilökunnalta tuli niukasti. Ainoat merkittävät huomiot olivat rajalliset aineistot, joita kuitenkin ymmärrettiin. Lastenkirjoja toivottiin nostettavaksi paremmin esiin. Nykyisiä lastenkirjahyllyjä pidettiin ahtaina ja hankalina niiden ollessa auton perällä. Lisäksi toivottiin, että nuoret ja erityisesti lähinnä lasten- ja nuortenkirjojen lukijoiden väliin sijoittuvat noin 11–13-vuotiaat huomioitaisiin nostamalla kirjoja paremmin esiin. Opettajille oli tuttua, että tämän ikäisten lasten keskuudessa aiemmin aktiivinenkin lukuharrastus saattaa herkästi alkaa hiipua ja toivoivat, että tällä tavalla voitaisiin kannustaa ikäryhmää kirjojen pariin.

**Itsehoitopiste ja terveystakeskus.** Terveystakeskuksen yhteysthenkilön kanta mahdolliseen yhteistyöhön kirjastoauton kanssa oli pääosin positiivinen. Hän piti terveystakesvuelujen tarjoamista kirjastoauton kautta Nurmeksessa tarpeellisenä, sillä se mahdollistaisi myös sellaisten asiakkaiden tavoittamisen, jotka eivät helposti tule itse terveystakeskukseen. Palvelu siis helpottaisi näiden asiakkaiden tavoittamista ja toisaalta madaltaisi kynnyistä hakeutua hoitoon tarpeen vaatiessa.

Yhteistyömuodoista myös verenpaineen ja verensokerin mittaukset sekä erilaiset kirjastoautoon järjestetyt teemapäivät olivat ajatuksia, jotka saivat terveystakeskuksen edustajalta kannatusta. Myös terveystakesvuelun tarjoaminen ja ohjaaminen terveellisempiin elämäntapoihin olisi mahdollista järjestää. Ajatus varsinaisesti terveystakesvueluhenkilökunnan osallistumisesta kirjastoauton kierrokselle esimerkiksi kerran, pari kuukaudessa sai varovaisen positiivisen vastaanoton, mutta resurssipula voi tulla tässä esteeksi. Suurin ongelma koko yhteistyön järjestämisessä on terveystakeskuksen puolelta ajan puute. Parhaana puolena koetaan neuvonta ja se, että asiakkaiden tiedonsaanti on sujuvaa. (Kettunen, sähköpostikysely 28.11.2014.) Terveystakesvuelut olivat yksi kysytyimmistä asiakaskyselyssä esiin nostetuista uusista monipalveluvaihtoehtoista.

**Nurmeksien ja Porokylän apteekit.** Nurmeksessa toimii kaksi apteekkia, toinen keskustassa ja toinen Porokylällä. Otin yhteyttä molempiin apteekkeihin ja

tiedustelin apteekkareiden kantaa kirjastoautoyhteistyöhön. Varsinaisen erikseen muotoillun kysymyslomakkeen toimittaminen apteekkeille ei tuntunut järkevältä, koska kysely on suunnattu erityisesti asiakkaille ja toisaalta lasten opetus- ja varhaiskasvatus henkilökunnalle. Uuden lomakkeen muotoilun sijaan otin suoraa yhteyttä kahteen Nurmeksessa toimivaan apteekkiin ja kerroin puhelimitse apteekkareille kyselyn ja koko selvityksen ideasta ja tarkoituksesta sekä kysyin heidän mielipiteitään.

Apteekkien kanta selvitykseen ja mahdolliseen yhteistyöhön oli hyvin positiivinen. Kerroin puhelimesta selvityksen tarkoituksesta ja pohjustin kysymyksiäni myös kertomalla Sodankylän kirjastoauto Hillasta sekä Leppävirran Tilda-kirjastoautosta. Nurmeksen apteekin apteekkarin kanssa puhuimme jonkin verran myös Sodankylän autosta ja sen apteekkiyhteistyön toimivuudesta. Oma pohjatietoni oli Sodankylän apteekiesittely (Ahonen 2014. Viitattu 9.9.2014), josta kerroin myös puhelimesta sekä Sompion kirjastoauton kuljettajan kanssa käyty keskustelu palveluiden toimivuudesta Sodankylässä.

Nurmeksen apteekkarin kanta selvitykseen oli positiivinen. Apteekkarilla ei kuitenkaan ole lupaa toimittaa tuotteita apteekin ulkopuolelle myyntiin, mutta jos tarvetta palvelulle olisi, apteekkari olisi valmis hakemaan lupaa. Luvan hankinta on apteekkarille maksullista, mutta mikäli asiakkailla olisi palvelulle käyttöä, se kyllä olisi mahdollista.

*Lainsäädäntö määrää aika paljon meille tässä lääkkeiden toimituksessa, että mikä on mahdollista ja mikä ei, mutta ajatus on kyllä hyvä ja jos sillä saadaan syrjäkylien palveluja lisättyä ja ihmisten asumismahdollisuuksia keskustan ulkopuolella parannettua, niin se on aina hyvä asia.*

(Hyykky, puhelinkeskustelu 8.9.2014).

Porokylän apteekkari on lopettamassa omaa toimintaansa parin vuoden kuluttua eli luvan hakeminen tässä vaiheessa ei ole apteekkarille kannattavaa. Periaatteessa hän suhtautui yhteistyöhön kuitenkin positiivisesti. Yhteistyöstä



Porokylän apteekin kanssa kannattaa siis ehkä kysellä tarpeen vaatiessa myöhemmin uudelleen. (Nousiainen, puhelinkeskustelu 8.9.2014).

Apteekkipalveluita oli asiakaskyselyssä toivonut 12 % vastaajista.

**Pielisen-Karjalan Kehittämiskeskus Oy.** Pielisen-Karjalan Kehittämiskeskus Oy, PIKESiltä, saaduissa vastauksissa toivotaan kirjastoautolle yhteistyötä postin kanssa. Asiakaspääte, kopiokone, invahissi ja kuntalaisaloitelaatikko koetaan tarpeellisiksi. Avoimissa vastauksissa toivotaan, että kirjastoautolla voisi olla yhteistyötä kaupungin erilaisten toimijoiden kanssa niin, että eri alojen asiantuntijat voisivat käydä kirjastoauton kierroksilla juttelemassa ihmisten kanssa ja jakamassa tietoa eri aiheista.

*"Kirjastoauton palveluita voisi tosiaankin laajentaa muihinkin palveluihin kuin ainoastaan kirjoihin. Mukana voisi olla mm. lähiruokaa. Kierroksilla voisi olla mukana aina joku asiantuntija esim. kaupungilta jutustelemassa asiakkaiden kanssa tai sitten esim. joku kirjailija tms. "kansan mies tai nainen"."*

**Kyrölän palvelukeskus.** Nurmeskotiyhdistys ry:n ylläpitämän Kyrölän palvelukeskuksen vastauksesta kyselyyn ilmenee, että kirjastoauton lähimmän pysäkin sijainti ei tällä hetkellä vastaa palvelukeskuksen tarpeita. Palvelukeskuksen yhteyshenkilön ehdotus uudeksi pysäkki paikaksi on Kallionkatu 1. Palvelukeskuksessa ollaan kyselyn mukaan kiinnostuneita yhteistyöstä kirjastoauton kanssa. Toiminnasta lukupiirit ja näyttelyt tuntuisivat yhteyshenkilön mukaan sopivimmilta palvelumuodoilta palvelukeskukselle. Postin palvelut, asiakaspääte kirjastoautossa ja kuntalaisaloitelaatikko koettiin tarpeellisiksi. Uuteen kirjastoautoon toivottiin myös invahissiä.

**Ystävänpysäkki.** Ystävänpysäkin henkilökunta suhtautui kyselyyn myönteisesti. Virike- ja vapaaehtoistoiminnasta sekä vanhustalpalveluista vastaavan yhdistyksen yhteyshenkilö vastasi, ettei asiaa ole juuri ajateltu, mutta jos miele-

käs tapa yhteistyöhön löytyisi, se kyllä kuulostaisi heistä hyvältä. Lomakkeessa esiin nostetuista vaihtoehtoista lukupiirejä ja näyttelyitä pidettiin mahdollisina yhteistyömuotoina. Myös jonkinlaiset ”tietoiskut” herättivät kiinnostusta. Ystävänpysäkin henkilökunta toivoisi uuteen kirjastoautoon yhteistyötä postipalvelujen kanssa sekä kopiokonetta ja invahissia.

**Nurmeksen aktiivit työnhakijat.** Nurmeksen aktiivit työnhakijat oli kiinnostunut yhteistyöstä kirjastoauton kanssa. Kyselyssä erikseen tarjolla olleet monivalintavaihtoehdot eivät tuntuneet yhdistykselle tarpeellisilta, mutta yhdistyksestä kyllä ehdotettiin yhteistyötä. Hyödylliseksi yhteistyömahdollisuudeksi koettiin, että kirjastoauto voisi vieraila yhdistyksen tilojen lähellä jonakin sellaisena päivänä, kun yhdistyksellä pidetään lukupiiriä. Kirjastoautossa voitaisiin pitää kirjavinkkausta ja jäsenet voisivat lainata kirjoja samalla kertaa.

## **Yhteenveto**

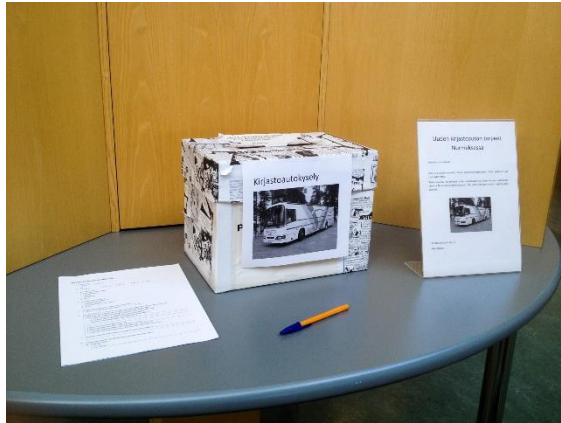
Vastausaktiivisuus yhteistyötoimijakyselyssä oli melko heikkoa. Huolimatta sähköposteista ja useista puhelinsoitoista, vastauksia kyselyyn tuli niukasti. Vaikka kaikki nyt kyselyyn vastanneet osapuolet ovat kiinnostuneita yhteistyömahdollisuuksista ja suhtautuvat yhteistyöhön kirjaston ja kirjastoauton kanssa melko positiivisesti, on mahdollista, että yleinen käsitys on negatiivisempi, ja tämä vähentää myös kyselyyn osallistumisinnostusta. Palveluyhteistyötä ei joko pidetä niin tarpeellisena tai kannattavana, että vastaaminen hyödyttäisi toimijoita tai vastaajat eivät todella tiedä, mitä kirjastoauto voisi heille tarjota, eivätkä tästä syystä osaa tai halua ottaa kantaa myöskään aiheesta tehtyyn selvitykseen.

Koska kuitenkin apteekin yhteyshenkilölle puhelimitse suoritettu kysely oli toimiva ja tehokas tapa saada vastauksia, on mahdollista, että puhelinkysely olisi voinut toimia myös muiden toimijoiden kanssa sähköpostikyselyä paremmin. Puhelinkyselyiden organisointi on kuitenkin ajankäytön kannalta vaativampaa kuin sähköpostikysely.

## 5 ASIAKASKYSELY

### 5.1 Toteutus

Asiakaskyselyt toteutettiin Nurmeksen kirjastoautossa syyskuun 2014 aikana viikoilla 36–39. Olin mukana auton kyydissä yhteensä kuusi kertaa iltareiteillä ja viisi kertaa aamureiteillä. Maanantain iltareitillä kävin kahteen kertaan, koska ensimmäisellä kerralla asiakkaita oli reitillä niin vähän ja kyselyyn saatiin ensimmäisellä kerralla vain yksi vastaus. Kyselyitä oli saatavilla myös pääkirjastolla.



*KUVA 4. Kyselyt pääkirjastolla.*

© Helmi Borén

Asiakaskyselyitä oli saatavilla myös pääkirjastolla. Lomakkeet oli sijoitettu kirjastossa pöydälle, jossa oli jo aiemmin ollut joitain vastaavan tyyppisiä kyselyitä. Näin voisi olettaa, että aktiiviset asiakkaat huomaavat myös tämän kyselyn. Kyselyille oli varattu pöydälle palautuslaatikko ja pieni mainos, jossa kerrottiin selvityksen tarkoituksesta.

Osallistuin myös yhdessä kirjastoautonkuljettajien kanssa kesän 2014 viimeiseen iltatoritapahtumaan Nurmeksen torilla. Olimme paikalla kirjastoautolla ja auton luona oli kirjamyyntiä ja mahdollisuus kirjastoautossa vierailuun ja aineiston lainaamiseen. Samalla suurin osa kirjastoautossa illan aikana vierailleista myös vastasi kirjastoautokyselyyn.

Asiakaskysely toimitettiin sähköpostitse Nurmeksen kyläyhdistysten puheenjohtajille ja/tai sihteereille. Heille soitettiin etukäteen ja kysyttiin mielenkiintoa osallistua kyselyyn. Tämän jälkeen kysely lähetettiin sähköpostilla vastaajille, jotka saivat vastata joko sähköpostin vastausviestillä tai tuomalla tulostetun

lomakkeen suoraan kirjastoon tai kirjastoautoon. Vastausaikaa kyselyyn oli noin kaksi viikkoa.

Kirjastoautoselvityksestä oli lehtiartikkeli paikallisessa Yläkarjala-lehdessä 8.9.2014. Tällä pyrittiin lisäämään asiakkaiden tietoisuutta aiheeseen ja aktiivisuutta kyselyn vastaamiseen. Menetelmä oli tehokas, sillä suurin osa kirjastoauton kyydissä kyselyyn vastanneista asiakkaista kertoi lukeneensa jutun ja osa asiakkaista kertoi jopa tulleensa kyseisellä viikolla varta vasten vastamaan kyselyyn, vaikka luettavaa olisi vielä edellisviikostakin kotona ollut.

## 5.2 Tulokset

80 kyselyyn vastanneesta 62 henkilöä eli vastaajista 77,5 % kertoi käyttävänsä aktiivisesti kirjastoauton palveluja.

Vastaajista noin neljäsosa oli miehiä, loput naisia. Naisia vastaajista oli koko kyselyssä 59, miehiä 21. Naiset vastasivat kyselyyn selkeästi aktiivisemmin kuin miehet ikäryhmästä riippumatta.

Vastaajilta kysyttiin ikää ikähaarukoiden avulla. Näitä olivat ”alle 13”, ”13–19”, ”20–30”, ”31–64” sekä ”yli 65”. Sukupuolesta riippumatta aktiivisin ryhmä kyselyyn vastaajissa oli 31–64-vuotiaat. Vähiten vastauksia tuli 20–30-vuotiailta miehiltä sekä sukupuolesta riippumatta alle 20-vuotiailta lapsilta ja nuorilta. Yli 65-vuotiaiden vastaajien osalta erot sukupuolten välillä vastausmäärissä olivat selkeitä. Yli 65-vuotiaista kyselyyn vastanneista 14 oli naisia ja 5 miehiä.

Kyselyn vastaajat jakautuivat melko tasaisesti koululaisiin tai opiskelijoihin (21), eläkeläisiin (26) ja työelämässä oleviin (27). Vastaajista vain muutama oli työttömänä tai kotiäitinä tai ei kokenut kuuluvansa oikein mihinkään tarjotuista ryhmistä.

Vastaajista valtaosa oli Nurmeksens vakituksia asukkaita. Kesäasukkaita, vierailijoita tai muusta syystä Nurmeksessä oleilevia oli yhteensä 6.



**KUVIO 5.** Asiakaskyselyssä ilmenneet syyt olla käyttämättä kirjastoautoa.

Kysymyksen ”Jos vastasitte ”ei” [en käytä Nurmeksen kirjastoauton palveluja], miksi ette?” (valitse niin monta kohtaa kuin koet tarpeelliseksi)” vastauksissa ilmenneistä syistä selkeästi merkittävin oli selitys ”käytän aktiivisesti jotakin muuta kirjastoa”. Tämä vastaus selittyy sillä, että kyselyihin saatiin runsaasti vastauksia myös pääkirjastolta ja luonnollisesti pääkirjastolla kyselyn täyttäneistä suuri osa käyttää aktiivisesti juuri Nurmeksen kirjastoa. Muita syitä kirjastoauton käyttämättömyyteen olivat pysäkin epäedullinen sijainti, kirjastoauton aikataulut ja asiakkaan kannalta epäkiinnostava tai epähyödyllinen aineistoalikoima. Myös kaikki ne, joiden mielestä kirjastoauton pysäkki oli liian kaukana heidän kotipaikastaan, käyttivät aktiivisesti joko Nurmeksen pääkirjastoa tai jompaakumpaa koulupysäkkiä.

### **Pysäkeistä**

Kirjastoauto pysähtyy yhteensä keskimäärin 70 pysäkillä viikon aikana. Yhdellä pysäkillä käydään vain joka toinen viikko, kahdella pysäkillä kerran kuussa ja yhdellä pysäkillä vain koulujen loma-aikoina. Vastauksia ei saatu lainkaan 34 pysäkillä. Suurin kato vastauksissa oli keskiviikon pysäkeillä. Tähän kuitenkin voi olla syynä vain sattuma ja se, ettei asiakkailta ollut tarvetta kirjastoauton palveluille juuri kyseisellä viikolla. Nopea aikataulu aiheutti sen,

että suurimmalta osalta pysäkkejä vastauksia pyydettiin vain yhdellä viikolla. Näin ollen vastauksia jäi joiltakin pysäkeiltä saamatta kokonaan tai otos on paljon pienempi kuin mitä väljemmällä aikataululla olisi voitu saavuttaa.

Vastaajista kaksi mainitsi pysähdysajankohdan olevan niin epäsopiva, että kirjastoautossa asiointi jää tämän takia vähäiseksi tai olemattomaksi. Nämä vastaukset olivat maanantain ja torstain iltareiteiltä. Molemmat vastaajat olivat työssäkäyviä aikuisia ja paikkakunnan vakituksia asukkaita. Tämän lisäksi kuitenkin useampi asiakas oli kyllä vastannut käyttävänsä auton palveluja, mutta siitä huolimatta koki, että ajankohta oli huono juuri hänen tarpeilleen. Nämä vastaukset tulivat torstain (2 vastausta) ja perjantain (2 vastausta) iltareiteiltä. Lisäksi keskiviikon reitin pysäkillä ”Pitkälakosentie 26” vastauksia saatiin kolme, joissa kaikissa toivottiin, että auto pysähtyisi tällä pysäkillä vartin - puoli tuntia myöhemmin.

### **Perinteiset aineistot ja palvelu yleensä**

Vastaajista 75 % vastasi Nurmeksen kirjastoauton tämänhetkisen aineistovalikoiman olevan heidän mielestään riittävän kattava. Toivomukset niin sanottua perusaineistoa koskien olivat melko suuripiirteisiä. Useampi asiakas kaipasi enemmän uutuuksia kirjastoauton valikoimaan. Myös dvd-valikoimaa, musiikkia, elokuvia ja äänikirjoja toivottiin lisää. Hevosurheilu-aiheisia lehtiä toivottiin ja yhdessä vastauksessa kysyttiin mahdollisuudesta lainata digibox-kortteja.

Kyselyyn vastanneista 82,5 % kokevat löytävänsä nykyisestä kirjastoautosta itselleen mieluista luettavaa. Konkreettisia ehdotuksia hyllyjärjestyksen tai tilankäytön parantamiseen sekä aineistoihin olivat nuorten- ja nuorten aikuisten kirjojen parempi esiin nostaminen kirjastoautossa niin, etteivät ne hukkuisi lasten- ja aikuistenkirjallisuuden väliin. Samoin aikuisten sarjakuvakirjoja, kuten esimerkiksi Viivi & Wagner- ja Fingerpori- sarjakuvia, toivottiin nostettavan esiin niiden löytämisen helpottamiseksi.

Asiakkaista, jotka kokivat aineiston löytämisen kirjastoautossa haastavaksi tai eivät olleet vastanneet kyseiseen kysymykseen lainkaan, suurin osa ei ollut eritellyt mitään syitä aineiston löytämisen hankaluuden takana. Aineiston löytämisen kokivat haastavaksi useammin naiset kuin miehet. Valtaosa (64 %) heistä oli iältään 31–64 –vuotiaita. Työssäkäyviä ja eläkeläisiä oli yhtä suuri määrä, 42,9 %. Vain kaksi neljästätoista aineiston löytämisen vaikeaksi kokevista oli pääasiallisia kirjastoauton asiakkaita, millä voi olla merkittävä vaikutus tähän tulokseen.

Asiakkaiden antama palaute kyselyn loppuun jätetyssä avoimessa tilassa kirjastoauton palveluista oli erittäin positiivista. Vastauksista käy ilmi, että palveluun ollaan pääosin tyytyväisiä.

*”KIITOS, että tällainen palvelumuoto on käytössä. Toiveissamme on muuttaa jonkin hieman syrjemmälle keskustasta, jossa nyt asutaan ja että KIRJASTOAUTON reitti osuisi sinne!”*

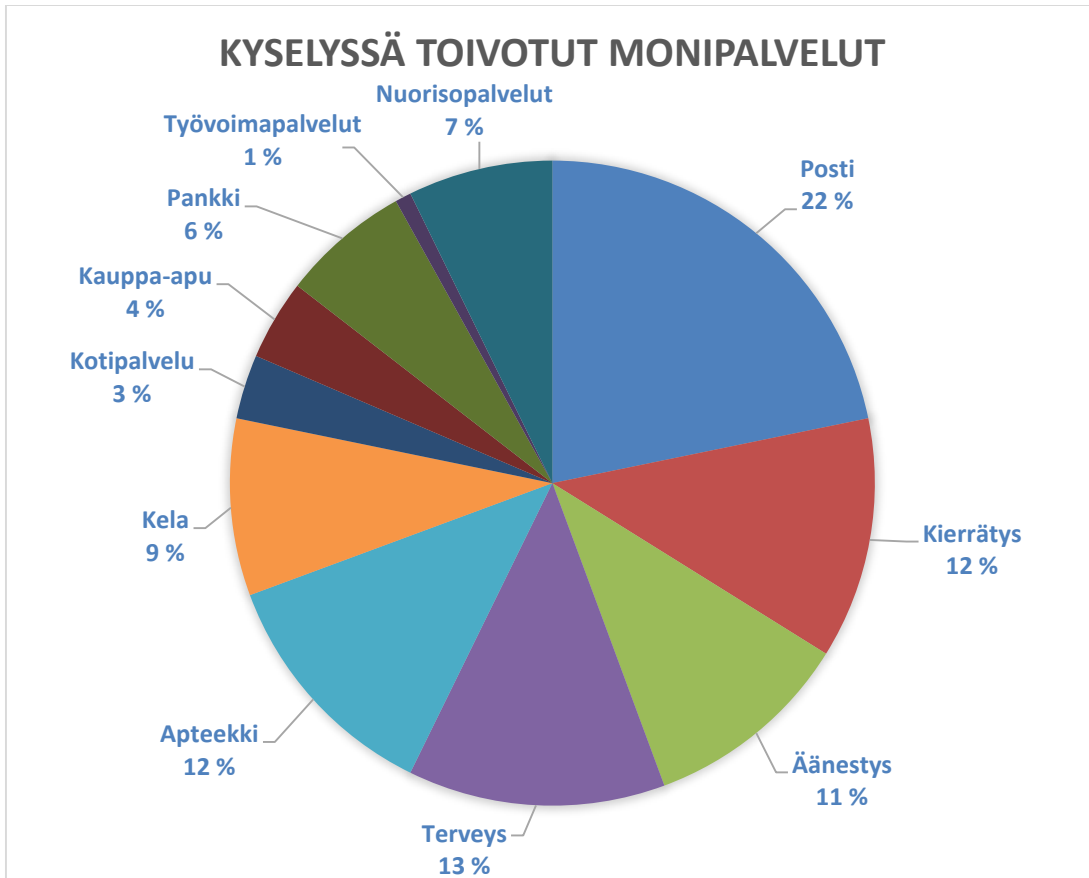
*”Hyvää palvelua, helppo tilata pääkirjastosta haluamiaan kirjoja autoon.”*

## **Monipalvelut**

Kyselylomakkeeseen valikoituneet monipalvelumahdollisuudet valikoin sen pohjalta, mitä monipalveluita muissa kirjastoissa eri puolilla Suomea oli järjestetty tai järjestetään. Otin etukäteen hiukan selvää kaikkien monipalvelumahdollisuuksien järjestämisestä ja siitä, kuinka mahdollista niiden järjestäminen todellisuudessa olisi ja mitä se kirjastolta ja yhteistyökumppaneilta vaatisi. Lähinnä tämä selvittely perustui kuitenkin vain muissa kunnissa saatuihin kokemuksiin yhteistyön toimivuudesta ja hyödyllisyydestä kuntalaisten ja kirjaston näkökulmasta. Pääosan tiedoista sain monipalveluita koskevista raporteista tai lehtiartikkeleista. Lisäksi soitin muutamaan kunnankirjastoon ja niiden kirjastoautoihin ja keskustelin monipalveluista kirjastojen henkilökunnan kanssa.

Tässä selvityksessä kaikki kyselylomakkeessa tarjotut palvelut saivat kannatusta ainakin jonkin verran. Erot tarjottujen palvelujen välillä olivat kuitenkin

suuria ja prosenttiluvuista nähdään selkeästi, mitä palveluita asiakkaat erityisesti toivovat ja mitä taas ei pidetä niin tärkeänä. Alla olevasta kuviosta ei ole nähtävissä vastauksia, joissa monipalveluja ei toivottu lainkaan. Prosenttiosuudet monipalvelutoiveista on siis suhteutettu vastaajiin, jotka halusivat kertoa mielipiteensä monipalveluista.



KUVIO 6. Kyselyssä toivotut monipalvelut.

Yli viidesosa monipalveluita toivoneista piti postia tärkeimpänä monipalveluvaihtoehtona kirjastoautoihin. Postipalveluja toivoi 22 % vastaajista. Kyselyssä esimerkkeinä postin kanssa tehtävistä yhteistyömahdollisuuksista oli mainittu postimerkkien myynti sekä mahdollisuus sijoittaa postilaatikko kirjastoauton kyytiin. Kyselyn yhteydessä jäi selvittämättä, mikä on postin kanta yhteistyön järjestämiseen. Vasta kyselyn toteuttamisen jälkeen minulle kuitenkin selvisi, että postilaatikon sijoittaminen kirjastoautoon olisi melko ongelmallista. Kirjelaatikoiden sijainti itsessään riippuu laatikon tarpeellisuudesta ja käytön aktiivisuudesta. Laatikoiden sijainti voidaan poistaa esimerkiksi kyliltä, joilla niille ei ole



riittävästi käyttöä. (Postin asiakaspalvelu henkilöasiakkaille. Puhelinkeskustelu virkailijan kanssa 17.3.2015.)

Vireillä olevassa hallituksen postilain esityksessä eduskunnalle ehdotetaan, että postin toimipisteen ei olisi välttämätöntä olla kiinteä, mikäli tämä liikkuva toimipiste ei heikentäisi yleisten palvelujen tarjontaa. Tarjoamalla vaihtoehtoksi myös liikkuva palvelu pyritään parantamaan tämänhetkistä toimintaa. Liikkuvan toimipisteen hyvänä puolena voitaisiin pitää lähipalvelua ja syrjäseutujen asukkaiden palveluntarjonnan paranemista myös postin osalta. Esityksessä mainitaan esimerkkinä liikkuvasta toimipisteestä kunnan alueella kiertävä auto. (Hallituksen esitys Eduskunnalle postilaiksi sekä Maailman postiliiton yleissopimuksen hyväksymiseksi ja laiksi sen lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta. Viitattu 17.3.2015.) Mikäli tällainen liikkuva palvelu postilla toteutuisi, olisi sen avulla kenties mahdollista tehdä yhteistyötä myös kirjastopalveluiden kanssa.

Kirjastoauton kyytiin sijoitetun laatikon ongelmallisuus on aikatauluissa ja laatikon tyhjennyksessä. Kirjelaatikko pitäisi tyhjentää joka päivä samaan kello-aikaan, jotta postin asiakkaat tietäisivät, että palvelu toimii, kuten kuuluukin. Kirjastoauton aikataulut voivat olla esteenä liikkuvan laatikon tyhjennykselle. Samoin laatikon tyhjennyksen tulisi hoitua postin työntekijän toimesta eli yhteistyötä pitäisi tehdä sujuvasti joka päivä ja jonkun postin työntekijän tulisi käydä kirjastoautolla joka päivä. (Postin asiakaspalvelu henkilöasiakkaille. Puhelinkeskustelu virkailijan kanssa 17.3.2015.) Joustavuutta toiminnassa ja näissä säädöksissä ilmeisesti kuitenkin on, sillä Leppävirralla pienimuotoinen postimerkkien myynti ja kirjeiden kuljetus postiin sujuvat muun toiminnan ohessa kirjastoauton kuljettajien toimesta. (Suhonen, P. Puhelinkeskustelu 17.3.2015.)

Terveyspalveluita, kuten esimerkiksi mahdollisuutta verenpaineen mittaamiseen kirjastoautolla, toivoi 13 % vastaajista. Terveyskeskuksen yhteyshenkilön kantaa yhteistyöhön olen avannut tämän työn sivulla 40.

Sekä apteekin kanssa tehtävä palveluyhteistyö, että pienten ongelmajätteiden kierrätys saivat kannatusta 12 %:lta vastaajista. Apteekin näkökulmaa yhteistyöhön olen esitellyt tämän työn sivuilla 40–41. Kyselyn toteutusvaiheessa asiakkaiden kanssa käydyistä keskusteluista sai kuvan, että myös monet muuten palveluiden laajentamiseen kriittisesti suhtautuvat pitävät kuitenkin kierrätystä melko hyvänä vaihtoehtona. Kierrätyspiste vie vähän tilaa, ei asiakkaiden näkökulmasta vaadi kirjastolta suurta vaivannäköä eikä häiritse auton peruspalveluita.

Äänestyspistettä vaalien aikaan kirjastoautolle toivoi 11 % vastaajista. Käytännössä tällä tarkoitettaisiin ennakkoäänestyksen järjestämistä kirjastoautossa. Virallisena vaalipäivänä äänestykset järjestetään aina vain virallisilla, kunnanhallituksen määräämillä vaalipäivän äänestyspaikoilla.

Suomen vaalilainsäädännön mukaan ennakkoäänestyspaikkoja ovat

- 1) *ne kotimaan yleiset ennakkoäänestyspaikat, joiden lukumäärästä ja sijainnista kunnanhallitus päättää ja joita on oltava, jollei erityisestä syystä muuta johdu, jokaisessa kunnassa vähintään yksi; (9 § Ennakkoäänestyspaikat ja vaalipäivän äänestyspaikat, 5.4.2002/247. Viitattu 8.1.2015).*

Kunnanhallitus ilmoittaa ennakkoäänestyspaikat Väestörekisterikeskuksen äänestyspaikkarekisteriin, jonne kirjataan tiedot ennakkoäänestyspaikan nimestä, käyntiosoitteesta ja aukioloajoista sekä muista oikeusministeriön määräämistä tiedoista. (9 § Ennakkoäänestyspaikat ja vaalipäivän äänestyspaikat 5.4.2002/247. Viitattu 8.1.2015).

Alle 10 % kannatuksen saaneista monipalveluista eniten toivottiin Kelan lomakkeita ja opastusta niiden täyttämiseen. Nuorille suunnattua tieto- ja neuvontapalvelua yhteistyössä nuorisotoimen kanssa toivoi 7 %. Opastusta ja mahdollisuutta verkkopankin käyttöön toivoi 6 % vastaajista. Alle 5 % kannatus tuli kolmelle esitetylle ehdotukselle. Näitä olivat kauppa-avun järjestäminen ja yhteistyö kunnan kotipalvelun tai työvoimatoimiston kanssa.

Joistakin vastauksista oli nähtävissä myös asiakkaiden huoli monipalvelujen aiheuttamista mahdollisista puutteista peruspalveluille. Kyselyyn vastanneista 80 vastaajasta yhteensä 35 ei kokenut monipalveluja kirjastoautossa ensinkään tarpeellisiksi. Heistä seitsemän ei käytä kirjastoautoa lainkaan ja näistä seitsemästä kuusi kertoo käyttävänsä aktiivisesti pääkirjastoa. Näin ollen voisi olettaa, ettei heillä olekaan suurta mielenkiintoa edes ottaa isommin kantaa kirjastoauton tarjoamiin palveluihin. Koska kysymyslomakkeessa ei ollut erikseen kysymystä siitä, toivoiko asiakas ylipäättään mitään monipalveluita, eikä monipalveluita koskevassa kysymyksessä ollut määritelty erikseen kohtaa ”ei” eri tarjotuille monipalveluille, vastaamatta jättäneiden asiakkaiden kantaa ei kuitenkaan tiedetä varmasti. Jälkikäteen ajatellen, vastausvaihtoehtoihin olisi ehdottomasti kannattanut lisätä vaihtoehto ”En halua kirjastoautoon minkään muun toimijan palveluita.” Koska tällaista kohtaa ei tässä kyselyssä ollut, tyhjät vastaukset tulkitaan pääasiassa niin, ettei vastaajalla vain ollut mielipidettä asiaan, ei negatiiviseksi vastaukseksi. Ainoastaan sen osan vastaajista, joka on ottanut monipalveluautoon ja tarjottaviin monipalveluihin voimakkaasti kantaa avoimissa vastauksissa, ajatellaan näin ollen suhtautuvan lisäpalveluihin kielteisesti.

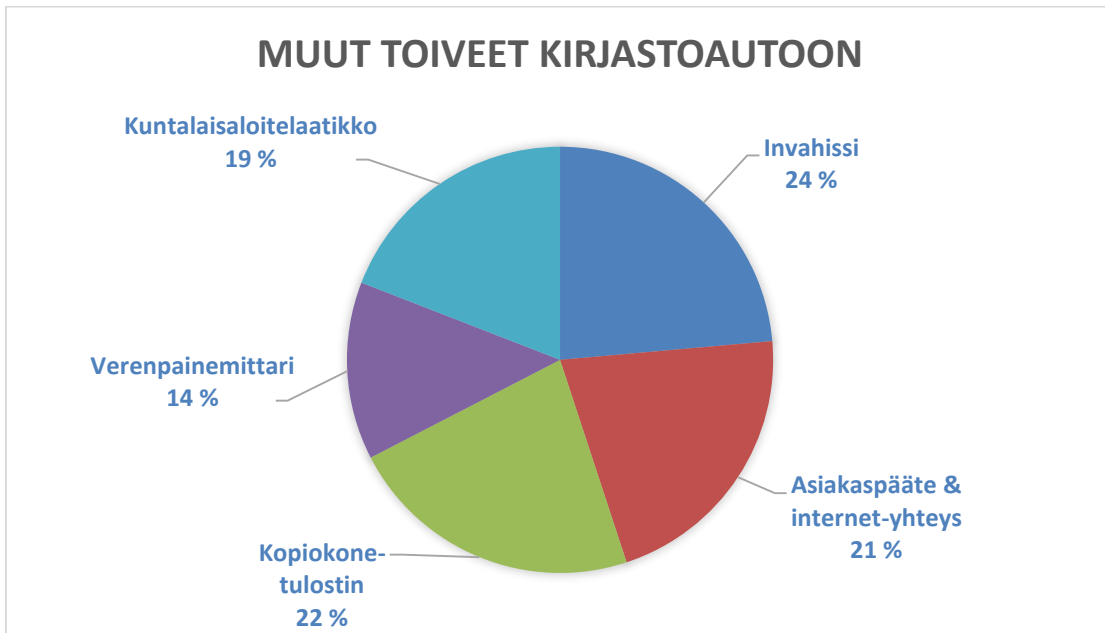
Osa asiakkaista kuitenkin suhtautui palvelutarjonnan monipuolistamiseen kirjastoautossa jyrkästikin vastaan. Joukossa oli asiakkaita, joille asialla ei ollut suurtakaan merkitystä, mutta esiin nousi myös huolta tämänhetkisen palvelun heikkenemisestä, jos palveluja pyritään suurestikin uudistamaan. Lainauksen pelättiin häiriintyvän ja auton tämänhetkisen aineistovalikoiman heikkenevän, jos mukaan tulee eri alojen muita palveluja.

*”Jos palvelut leviävät muille aloille, kirjojen lainaaminen todennäköisesti häiriintyy ja näin lainaukset pienenevät.”*

Osa vastauksista taas oli sävyiltään neutraaleja, mutta selkeä viesti oli, että tavanomaiset ja vanhatkin palvelut riittävät. Tärkeintä on asiakaspalvelun tason säilyminen ja se, että asiakkaat kokevat auton palvelun kiireettömäksi, asiantuntevaksi ja hyväksi.

*"Ihan normaali kirjastoauto riittää, Nurmeksessa on ollut aina hyvä/kattava kirjastoauto ja kirjasto!"*

*"Kirjastoauto on hyvä näin."*



KUVIO 7. Muut toiveet kirjastoautoon.

Varsinaisiin monipalveluihin kuulumattomia lisätoiveita kirjastoautolle kysyttiin erikseen monivalinnoilla toiseksi viimeisessä kysymyksessä. Kysymyksessä tiedusteltiin asiakkailta tarvetta invahissiin, asiakaspääteeseen, kopiokone-tulostimeen, verenpainemittariin ja kuntalaisaloitelaatikkoon. Tässäkään kysymyksessä ei ollut erikseen vaihtoehtoa, jossa asiakas olisi voinut ilmaista suoraan mielipiteen, ettei näitä hänen mielestään lainkaan tarvita kirjastoautossa. 36 kaikista 80 vastanneesta jätti kuitenkin koko kysymyksen tyhjäksi joko, koska heillä ei ole aiheesta mielipidettä tai koska he eivät koe seuraavia asioita tarpeelliseksi kirjastoautossa.

Toiveet esitetyistä erillisistä lisäominaisuuksista kirjastoautossa jakoutuivat kyselyn vastauksissa varsin tasaisesti. Eniten kirjastoautoon toivottiin invahissiiä

esteettömyyden parantamiseksi. Invahissia toivoi 24 % eli lähes neljännes kaikista vastaajista. Kopiokone-tulostin ja asiakaspääte sekä internet-yhteys olivat nekin yli viidesosan vastaajista mielestä tarpeellisia. Kopiokone-tulostinta toivoi kirjastoautoon vastanneista 22 % ja asiakaspäätettä 21 %. Kuntalaisaloi-telaatikko ei sekään kannatuksessa jäänyt paljoa edeltäneistä. Sitä toivoi vastaajista 19 %. Verenpainemittarin koki tarpeelliseksi kaikkiaan 14 %. Osa vastaajista oli kirjoittanut myös edellisen monivalintakysymyksen avoimeen vastaukseen ”Muuta, mitä” toiveen mahdollisuudesta käyttää tietokonetta ja internetiä autossa. Internet-toiveiden joukossa oli myös yksi vastaus, jossa toivottiin lähinnä kirjaston tiedonhakukoneita vastaavaa tietokonepaikkaa, jossa asiakkaat voisivat itse tarkastella omia tietojaan kirjaston tietokannasta ja tehdä tarvitsemiaan tiedonhakuja.

Nurmeksen kirjaston henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että useimmilla auton asiakkailta internet-yhteydet toimivat tänä päivänä kotonakin. Nurmeksen kirjastoauton pysähdysaika pysäkeillä on lisäksi keskimäärin vain noin 10–15 minuuttia. Asiakas, joka käyttää kirjastoautoa pääasiallisena kirjastopalvelunaan ei todennäköisesti tuossa ajassa edes juuri ehdi käyttää tietokonetta, vaikka mahdollisuus siihen tarjottaisiinkin.

Eräällä iltareitillä kuljettajan ja asiakkaan keskustellessa oli noussut esille ajatus kirjojen vaihtopisteestä. Pääkirjastolla on kirjoille olemassa vaihtokärry, jonka kautta asiakkaat voivat vaihtaa omia aineistojaan keskenään. Erillinen kärry olisi kirjastoautossa todennäköisesti hankala, sillä se voisi liikkua auton kulkiessa mutkaisia ja mäkisiä reittejä. Asiasta keskustellessa tuli kuitenkin esiin ajatus kirjojen vaihtolaatikosta. Se voisi olla vain muovikori tai vaikka pahvilaatikko. Laatikon yläpuolelle voisi tehdä pienen mainosjulisteeseen ja koko toiminta pyörisi asiakkaiden omalla aktiivisuudella, ilman kirjastoauton kuljettajan panostusta (Karjalainen & Tolvanen, keskustelu 23.9.2014).

Asiakaskyselyn lopussa oli avointa tilaa muille toiveille ja kommenteille. Tästä osiosta saatu palaute oli lähinnä pelkkiä kehuja koko palveluun ja sen järjestämiseen liittyen. Asiakkaat kiittelivät palvelun tasoa ja työntekijöiden omistautumista työlleen sekä hyvää ja ystävällistä asiakaspalveluasennetta. Palvelua pidettiin nykyiselläänkin erittäin hyvänä ja usea asiakas toivoi vain, että kirjastoauto jatkaisi toimintaansa.

*”Kirjastoauton pysähdys kodin vieressä on viikon ”kohokohta”. ☺”*

Yhteistyötä Valtimon kunnan kanssa toivottiin ja kirjastoauton reittien uudistamista niin, että myös Valtimon kunnan puolella asuvat voisivat hyötyä kirjastoauton palveluista.

*”Nurmeksen paras palvelu.”*

## 6 JOHTOPÄÄTÖS

Tämä opinnäytetyö on osa Nurmeksen kirjaston hanketta *Uuden kirjastoauton tarpeet* Nurmeksen kirjastossa. Tehdyn tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden tarpeista ja toiveista uutta kirjastoautoa koskien sekä selvittää mahdollisia yhteistyökumppaneita kunnan ja alueen muiden toimijoiden taholta. Kumpikin asetetuista tavoitteista toteutui hyvin. Vastauksia kyselyihin saatiin riittävästi ja niiden analysointi oli mielestäni onnistunutta. Selvityksestä oli tarkoitus olla apua uuden kirjastoauton hankintaan liittyvässä pohdinnassa Nurmeksessa ja uskon myös, että näin on. Selvityksessä ei ole tarkemmin otettu huomioon eikä selvitetty palveluiden yhdistämisestä koituvia kustannuksia. Mikäli yhteistyötä esimerkiksi Kuntayhtymän terveyskeskuksen tai Kelan kanssa aletaan tehdä, on kustannustenjako eri toimijoiden kesken mietittävä erikseen.

Työn tietoperustassa perehdyin Nurmeksen kuntaan ja kirjastoon sekä syvemmin kirjastoautotoimintaan Suomessa ja erityisesti monipalveluihin kirjastoautoissa. Tietoperustaa kirjoittaessani sain runsaasti uutta tietoa kirjastoautotoiminnasta, johon en ollut juuri aiemmin perehtynyt. Koska aihe oli ennestään tuttu vain hyvin pintapuolisesti, luin työtä varten myös sellaista tietomateriaalia, joka ei lopulta päätynyt työn lähteeksi. Minulla ei ollut merkittävästi tietoa Nurmeksen kunnasta ennen työn aloittamista, joten myös siltä osin uutta tietoa kertyi runsaasti.

Asiakaskyselyn avulla selvitettiin asiakkaiden näkökulmia uuteen kirjastoautoon ja sen palveluihin liittyen. Asiakaskyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 80. Valtaosa vastauksista saatiin kirjastoauton reitiltä, mutta lisäksi useat pääkirjaston asiakkaat vastasivat kyselyyn kirjastolla. Opettajakyselyn tavoitteena oli selvittää peruskoulun opettajien ja lastentarhanopettajien näkökulmia uuteen kirjastoautoon liittyen sekä ottaa vastaan kehitysideoita. Opettajakyselyyn vastasi yhteensä 13 opettajaa ja kaksi lastentarhanopettajaa. Organi-

saatiokyselyillä haluttiin selvittää, millaisia toiveita alueen eri toimijoilla olisi uuteen kirjastoautoon liittyen ja olisiko vastaajilla kiinnostusta yhteistyöhön Nurmeksen kirjaston kanssa ja millaisia ajatuksia heillä yleisesti yhteistyön tekemisestä heräsi. Kyselyssä pyydettiin myös esittämään toivomuksia uutta kirjastoautoa ja sen palveluita koskien. Organisaatiokyselyyn vastauksia tuli neljä.

Asiakaskyselyyn saatujen vastausten määrä oli mielestäni erittäin hyvä ja vastauksia myös saatiin kaikilta ikäryhmiltä. Opettajakyselyn määrä oli suhteessa tarpeeseen ja työn painotuksiin nähden riittävä. Organisaatiokyselyn vastausmäärä jäi valitettavan vähäiseksi ja joiltakin osin kokonaan puutteelliseksi. Tähän vaikuttivat todennäköisesti paitsi oman tietämykseni vähäisyys siitä, kuinka kysely olisi järkevintä toteuttaa, myös vastaajien oma aktiivisuus ja kenties motivaatio kyselyä kohtaan. Organisaatiokysely toteutettiin sähköpostin välityksellä, mikä usein vähentää aktiivisuutta suhteessa kasvotusten tapahtuvan kyselyn tekemiseen.

Konkreettisenä tuotoksena opinnäytetyössäni oli luvuissa 4 ja 5 esitetty selvitys asiakkaiden ja alueen erilaisten toimijoiden toiveista uudelle kirjastoautolle. Asiakaskyselyiden tuloksista kävi ilmi, että kaikkia kyselyssä esiin nostettuja ja tarjottuja palveluita myös toivottiin asiakkaiden keskuudessa. Vaihteluväli toivottujen palveluiden suosiolla oli kuitenkin niin suuri, että toiveiden merkittävyyttä on hyvin mahdollista pohtia tulosten kautta.

Kyselyn tulosten ja ihmisten aktiivisuuden ja mielenkiinnon perusteella voidaan todeta, että kirjastoautotoimintaa pidetään Nurmeksessa tarpeellisena ja tärkeänä osana kunnankirjaston toimintaa ja sillä on merkitystä niin yksittäisille ihmisille kuin varhaiskasvatukselle ja kouluillekin. Joustavuus palvelutarjonnassa ja monipuoliset aineistovalikoimat sekä asiantunteva, osaava ja ystävällinen palvelu saivat kiitosta ja olivat selkeästi keskeisimmässä osassa asiakkaiden mielipiteissä. Palvelujen tämänhetkiseen tasoon oltiin erittäin tyytyväisiä ja huolta tulevistakin palveluista aiheutti lähinnä ajatus, että mikäli palveluita laajennettaisiin liiaksi kirjaston pääasiallisen osaamisalueen.



Koulut ja päiväkodit olivat kirjastoauton palveluihin erittäin tyytyväisiä. Palvelua pidettiin tällaisenaan hyvänä ja erityisesti asiantuntevuutta, helppoutta ja joustavuutta arvostettiin. Aikataulun säännöllisyys ja ennalta sovitut vierailuajat koulujen ja päiväkotien lähellä ovat tärkeitä. Kehitysehdotukset koskivat vain aineistoja ja tilankäytön parantamista.

Terveyskeskuksen kyselyyn vastannut yhteyshenkilö suhtautui yhteistyömahdollisuuksiin kirjaston kanssa pääosin positiivisesti. Yhteistyöstä olisi todellista hyötyä myös terveyskeskukselle, kun asiakkaat tavoitettaisiin myös kirjastoauton kautta. Kirjastoauto on matalan kynnyksen palvelu ja sitä kautta terveysneuvonnan tarjoaminen voisi olla toimivaa. Yhteistyömenetelminä voisivat toimia teematerveyspäivät ja terveysneuvonta ja ohjaus kirjastoautossa. Myös verenpaineen ja -sokerin mittauksia olisi kenties mahdollista järjestää. Ongelmakohtia yhteistyössä olisi erityisesti resurssipula, Terveyskeskushenkilökunnan mahdollisuudet todella osallistua kirjastoautokierroksille ovat rajalisten resurssien takia todennäköisesti melko pienet. Myös muiden vastaavien kirjastoautoselvitysten perusteella voidaan olettaa, että resurssipula voi asettua tässä todelliseksi esteeksi. Terveyspalvelut kuten esimerkkinä mainittu verenpaineen mittausmahdollisuus kirjastoautossa olivat asiakaskyselyn toisiksi eniten toivottuja lisäpalveluja. Niitä toivoi yhteensä 13 %.

Molemmat Nurmeksen apteekkarit suhtautuivat selvitykseen ja yhteistyömahdollisuuksien kartoittamiseen positiivisesti. Yhteistyön järjestämiseen apteekkarit tarvitsisivat erillisen luvan toimintaan, mutta mikäli kysyntää olisi, tämä olisi mahdollista. Aiempien selvitysten ja todellisten kokemusten kannalta ainakin Sodankylässä yhteistyöhön kirjastoauton ja apteekin välillä on oltu hyvin tyytyväisiä. Apteekkipalveluja kirjastoautoon toivoi 12 % asiakaskyselyyn vastanneista ja se oli näin ollen kolmanneksi kysytyin lisäpalvelu.

Pielisen Karjalan kehittämiskeskus PIKES toivoi kirjastoautolle yhteistyötä postin kanssa, kuntalaisaloitelaatikkoa, tietokonetta ja tulostinta sekä kopiokonetta. Lisäksi yhteistyötä voisi tehdä eri alojen asiantuntijoiden kanssa esimerkiksi teemapäivien kautta.

Kyrölän palvelukeskus toivoi lukupiirien ja näyttelyiden järjestämistä, yhteistyötä postin kanssa sekä asiakaspäätettä ja kuntalaisaloitelaatikkaa. Myös invahissi olisi heidän mielestään hyödyllinen.

Ystävänpysäkin yhteyshenkilö suhtautui kyselyyn myönteisesti. Yhteistyötä ei ole juuri aiemmin ajateltu, mutta sitä voisi yhteyshenkilön mukaan harkita. Kiinnostavia yhteistyömahdollisuuksia olisivat lukupiirit, näyttelyt ja jonkinlaiset ”tietoiskut” eri aiheista. Yhteistyötä postin kanssa toivottiin. Myös kopiokone ja invahissi nähtäisiin hyödyllisiksi.

Nurmeksen aktiivit työnhakijat oli kyllä kiinnostunut yhteistyömahdollisuuksista, mutta tarjotut vaihtoehdot eivät kuitenkaan oikein vastanneet tarvetta. Kirjastoautopysäkkiä toivottiin siirrettäväksi lähelle yhdistyksen tiloja. Lisäksi kirjavinkkausta voisi järjestää.

Asiakaskyselyissä toivottiin kaikkia tarjottuja palveluita. Erot lisäpalvelujen toivomusten suosiossa ja toiveiden määrässä olivat kuitenkin selkeitä. Eniten toivottu lisäpalvelu Nurmeksen kirjastoautoon tämän kyselyn perusteella oli yhteistyö postin kanssa, jota toivoi 22 % vastaajista. Aiempien selvitysten perusteella tämä useissa kirjastoissa tarkoittaa lähinnä postimerkkien myyntiä ja mahdollisesti satunnaisia postien kuljetuksia kaukaisimmilta kirjastoauton asiakkailta keskustan postilaatikkoon.

Terveyspalvelut, apteekki ja ongelmajätteen kierrätys sekä ennakoönessityspiste vaalien aikaan saivat yli 10 % kannatuksen. Myös kaikista näistä on kokemusta useamman eri kunnan kirjastoautoista ja kokemukset ovat pääosin olleet hyvin positiivisia ja yhteistyö selkeästi kannattavaa.

Vastaajista alle 10 % toivoi yhteistyötä Kelan kanssa, nuorisopalvelujen kanssa tehtävää yhteistyötä tai pankkipalveluita. Kotipalveluyhteistyö, kauppa-apu ja yhteistyö työvoimapalvelujen kanssa jäivät kannatuksessa alle 5 %:iin.

Näkisin, että näiden palveluiden tarjoamisella kirjastoauton kautta ei olisi asiakkaille riittävästi tarvetta, jotta toiminta olisi kannattavaa.

Yleisesti koko projekti ja kysely kirjastolla ja kirjastoautolla herättivät Nurmeksessa selvästi keskustelua. Asiakkaat vastasivat kyselyyn myös pääkirjastolla melko aktiivisesti, ja aihe oli muutenkin esillä. Vastauksia kyselyyn tuli paitsi itse lomakkeiden kautta, myös useamman kerran aktiivisilta asiakkailta kasvotusten.

## 7 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tilaajana oli Nurmeksen kirjasto. Opinnäytetyön tekijänä osallistuin samalla hankkeeseen Uuden kirjastoauton palvelut Nurmeksen kirjastossa ja toimin kaksi kuukautta kirjastolla hanketyöntekijänä. Hankkeen tavoitteena oli kartoittaa uuden kirjastoauton tarpeita Nurmeksen kirjastossa ja selvittää asiakkaiden näkökulmaa uuden kirjastoauton tarpeista. Samalla selvitettiin myös yhteistyömahdollisuuksia ja -halukkuutta yhteistyöhön palveluiden tarjoamisessa muutamien kunnan toimijoiden osalta.

Olen tyytyväinen opinnäytetyöni aihevalintaan ja siihen, että lähdin tekemään opinnäytettä toiselle puolelle Suomea saadakseni uudenlaisia työkokemuksia ja katsoakseni myös kirjastotoimintaa itselleni uudesta ja ennestään tuntemattomasta näkökulmasta: kirjastoautosta. Uudet näkökulmat niin ammatillisesti kuin jopa maantieteellisestikin antoivat itselleni paljon ajateltavaa ja toisaalta myös rohkaisivat uudenlaisiin kokemuksiin.

Taustatyötä tehdessäni perehdyin paitsi kirjastoautotoimintaan erilaisten tutkimusten ja selvitysten kautta, myös jonkin verran Nurmeksen kuntaan, kunnan toimijoihin ja perustietoihin alueesta saadakseni käsityksen kirjaston toimintaympäristöstä ja alueesta, jolla Nurmeksen kirjastoauto palvelee asiakkaitaan.

Työn kautta sain mahdollisuuden perehtyä tarkemmin kirjastoautotoimintaan ja sen järjestämiseen ja erilaisiin monipuolisiin toimintamuotoihin ympäri Suomea. Kirjastoautotoiminta oli itselleni ennestään tuttua vain hyvin pinnallisesti ja syvempi perehtyminen aiheeseen oli erittäin kiinnostavaa, ja uskoisin, että siitä on hyötyä myös tulevaisuudessa työelämässä.

Erityisesti kirjastoautotoiminnan mieltäminen osaksi laajaa, koko maan kattavaa kirjastoverkkoa ja merkittäväksi osaksi yksittäisten yleisten kirjastojen palvelutarjontaa on selkeä uusi näkökulma, jota en ollut aiemmin opinnoissa juuri

tullut pohtineeksi. Markkinoinnista kiinnostuneena katson asiaa myös paljolti kirjastopalvelun näkyvyyden kannalta ja koen, että liikkuvan kirjastoauton ajattelu myös koko kyseisen kunnan kirjastoa markkinoivana osana on keskeinen näkökulmamuuutos omassa ajattelussani.

Monipalvelut kirjastoautoissa toivat kirjastotyöhön myös itselleni aivan uuden näkökulman, johon en ollut ennen työn tekemistä perehtynyt lainkaan. Lisäksi Nurmes oli kuntana ja toimintaympäristönä itselleni ennestään vieras, mistä johtuen aloitin työn tekemisen täysin puhtaalta pöydältä myös kunnan perustietojen suhteen.

Opinnäytetyöni on tilastollinen tutkimus, jonka lopputuloksena syntyi tämä raportti. Myös tilastollisen työn tekeminen oli itselleni kokonaisuudessaan uusi projekti ja käytännössä opinnäytetyöhöni erityisesti tutkimuksen tekoon liittyvissä valinnoissa olen oppinut paljon tutkimustyöstä ja tilastollisesta menetelmästä. Toisaalta kokemattomuuttani näkyi tässä työssä hieman taustatyön puutteellisuutena. Ajan puutteen vuoksi jouduin laatimaan lopulliset kyselylomakkeet melko nopeassa aikataulussa, mistä johtuen huomasin mm. kokonaan erillisiä monipalveluja toivomattomien mielipiteen jäävän kyselyssä taka-alalle ja hieman liian huomiotta. Suotavaa olisi ollut esimerkiksi tarkempi perehtyminen tilastollisen tutkimuksen tekemiseen ennen itse kysymyslomakkeiden laatimista, jolloin olisin voinut välttää vasta tulosten käsittelyvaiheessa esiin nousseet puutteet tutkimuksessa.

Myös lomakkeiden toimivuuden testaukseen olisi pitänyt varata enemmän aikaa, mutta onneksi huolimatta tästä, lomakkeet onnistuivat melko hyvin ja vain noin 10 vastausta jouduttiin jättämään selvityksen ulkopuolelle vastausvirheiden takia. Vastausten tulkintavaiheessa huomasin muutamia ongelmakohtia ja yhden selkeän puutteen kysymyksissä, jonka olen avannut asiakaskyselyitä käsittelevässä luvussa 5.2. Olen näistä ongelmakohtista huolimatta tyytyväinen työn lopputulokseen ja koen sen olevan tarkoituksensa mukainen.

Käytännön tutkimuksen tekeminen kirjastoautossa oli palkitsevaa ja innostavaa. Asiakkaiden positiivinen palaute ja innokkuus vastata kyselyyn ja vaikuttaa oman alueensa palveluihin, joita he itse käyttävät, antoi tunteen, että työllä on merkitystä. Koen että tein työtä, en vain itselleni opinnäytteeksi vaan niille ihmisille ja kirjaston asiakkaille, heidän saamiensa palveluiden parantamiseksi ja jotta heidän mielipiteensä tulisi kuulluksi ja kirjatuksi ylös. Pidin työtä tehdessäni erittäin palkitsevana ajatuksena sitä, että tästä selvityksestä on todella konkreettista hyötyä Nurmeksen kirjastolle ja alueen asukkaille tulevan, uuden kirjastoauton ja sen palvelujen muodossa.

Konkreettisen tietokoneella tehtävän tulosten käsittelyn koin alkuun hyvin haastavaksi, mutta työtä tehdessä toisaalta oma kiinnostus lopullisten tulosten konkreettiseen näkymiseen ja uteliaisuus sitä kohtaan, mitä asiakas kyselyn tulokset todella kertovat, kannusti eteenpäin ja palkitsi työssä.

Yhteistyö eri tahojen kanssa oli mielestäni työssä opettavaista ja taustatyön ja kyselyiden toteuttamisen kautta saadut kokemukset hyödyllisiä. Vaikka puhelimitse tehdyt etukäteistiedustelut vastausinnokkuudesta ja toisaalta sähköpostitse lähetetyt kyselylomakkeet eivät aina johtaneetkaan lopulta toivottuun lopputulokseen, ja vaikka tämä oli omassa työssäni vähäisessä osassa, ajattelin, että kokemuksesta on hyötyä ja voin olla tyytyväinen omaan oppimiseeni tällä osa-alueella.

Vaikka markkinointi suoranaisesti oli aika etäällä tämän selvityksen tekemisestä, pohdin työtä tehdessäni myös useaan otteeseen kirjaston markkinoinnin merkitystä ja sitä, mikä todella saa ihmiset tulemaan kirjastoon ja kirjastoautoon ja kuinka aktiivisuutta ihmisten keskuudessa voitaisiin lisätä.

### **Jatkotutkimusajatuksia**

Tämän kaltaisia alkuselivityksiä kirjastoauto toiminnasta ja erilaisista palveluyhteistyömuodoista kirjastoautoissa on tehty viime vuosina useita, mutta harvemmin on keskitytty palveluiden toimimisen arviointiin niiden ollessa käytössä.

Näkisin hyödylliseksi, että Nurmeksessa tehtäisiin muutaman vuoden kuluttua uuden auton toiminnan aloittamisesta selvitys siitä, kuinka monipalvelukirjastoauto on todella toiminut Nurmeksessa ja mitä palveluita asiakkaat autossa käyttävät. Näin saataisiin selvitettyä, kuinka monipalveluja todellisuudessa käytetään ja mikä on asiakkaiden kokemus tarjotuista palveluista niiden ollessa saatavilla. Selvityksestä olisi hyötyä erityisesti tulevia monipalveluautoharkintoja tehdessä ja sen avulla pystyttäisiin kriittisesti pohtimaan kysytyjen palveluiden todellista tarvetta.

Monipalvelujen todellista käyttöä ja tarpeellisuutta niiden ollessa tarjolla voitaisiin tutkia myös laajemmassa mittakaavassa alueellisesti tai valtakunnallisesti. Mitkä asiakasryhmät palveluita käyttävät ja missä muodossa? Kenelle palveluista on eniten hyötyä ja mikä on asiakkaiden kanta tarjottuihin monipalveluihin?

Nurmeksen kirjaston kannalta hyödyllinen ajatus voisi myös olla toteuttaa asiakkaille pienimuotoinen kysely nimenomaan eri kirjastoautopysäkkien tarpeesta ja käytöstä pidemmällä aikavälillä. Toteutetun kyselyn vastauksia pysäkkitarpeista vääristää erityisesti vain kahden viikon aikana toteutettu kysely, jonka aikana suurimmalla osalla pysäkkejä vastauksia pyydettiin vain kerran. On mielestäni todennäköistä, että tämä kysely vääristää erityisesti tällä hetkellä olemassa olevien pysäkkien tarvetta ja niiden käyttöä ja käyttömäärät jäivät selvästi alakanttiin. Tämän lisäksi olisi mielestäni myös tärkeää korostaa asiakkaille vielä aiempaakin enemmän asiakkaiden omia mahdollisuuksia vaikuttaa pysäkkeihin omilla toiveillaan. Vaikka asiasta on tietoa kirjaston internet-sivuilla ja siellä sanotaan selkeästi, että asiakkaat voivat esittää pysäkki-toiveita, useat kyselyyn vastanneista tuntuivat olevan asiasta tietämättömiä. Kenties erillinen, autossa toteutettu pienimuotoinenkin paperikysely aiheesta lisäisi asiakkaiden aktiivisuutta.

## LÄHTEET

Ahonen, R. 2014. Sodankylän apteekki palvelee kirjastoautossa. Viitattu 9.9.2014. [http://www.tamro.fi/fi/PalvelutJaTuoteryhmat/Apteekkeille/Documents/Pages%20from%20Tampuriini-2\\_2014\\_sivut%205-7.pdf](http://www.tamro.fi/fi/PalvelutJaTuoteryhmat/Apteekkeille/Documents/Pages%20from%20Tampuriini-2_2014_sivut%205-7.pdf).

Annala, M. & Suhonen, P. 2014, kirjastotoimenjohtaja & kirjastoauton kuljettaja, Leppävirran kirjasto. Keskustelu 14.7.2014.

Haatainen, M. & Hokkanen S. 2013. Mikkelin kirjastoauton konseptointia palvelumuotoilun menetelmin. Viitattu 9.12.2014. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67762/Haatainen\\_Hokkanen.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/67762/Haatainen_Hokkanen.pdf?sequence=1).

Hallituksen esitys Eduskunnalle postilaiksi sekä Maailman postiliiton yleissopimuksen hyväksymiseksi ja laiksi sen lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta. 2015. Viitattu 17.3.2015. [http://www.lvm.fi/docs/fi/913424\\_DLFE-11117.pdf](http://www.lvm.fi/docs/fi/913424_DLFE-11117.pdf).

Heinänen, T. 2012. Rekastako uuden ajan kirjastoauto? Kirjastoautoselvitys Sodankylässä. Viitattu 16.9.2014 ja 9.12.2014. <http://sompionkirjasto-fi-bin.directo.fi/@Bin/124e644eda1258665a7add9b520fbc5d/1422014852/application/pdf/192118/Rekastako%20uuden%20ajan%20kirjastoauto2.pdf>.

Hyvärinen, L. 2008. Leppävirran monipalveluautohanke (Lemon). Viitattu 1.12.2014. [http://www.leppavirrankirjasto.net/images/32\\_Lepp%C3%A4virran\\_monipalveluauto.pdf](http://www.leppavirrankirjasto.net/images/32_Lepp%C3%A4virran_monipalveluauto.pdf).

Hyykky, T. 2014, apteekkari, Nurmeksen apteekki, puhelinkeskustelu 8.9.2014.



Ihanamäki, S. & Lapin ELY-keskus. 2013. Kirjastoautoselvitys 2013. ELY-keskukset ja Suomen Kirjastoseuran kirjastoautotyöryhmä. Kirjastopäivät 2013. Viitattu 10.12.2014. [http://www.kirjastopaivat2013.fi/datastore/media/kirjastopaivienesityksetke1206/Ennakointi\\_kirjastoautotoiminnassa\\_Satu\\_Ihanama%C2%A6%C3%AAki.pdf](http://www.kirjastopaivat2013.fi/datastore/media/kirjastopaivienesityksetke1206/Ennakointi_kirjastoautotoiminnassa_Satu_Ihanama%C2%A6%C3%AAki.pdf).

Joensuun kaupunki. 2014. Suomen ensimmäinen avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmä käyttöön Joensuussa. Viitattu 25.8.2014. <http://www.joensuu.fi/-/suomen-ensimmainen-avoimen-lahdekoodin-kirjastotarjestelma-kaytoon-joensuussa>.

Karjalainen, A. & Tolvanen P. 2014, kirjastovirkailija & kirjastoauton kuljettaja, Nurmeksen kirjasto, keskustelu 23.9.2014.

Kemijärven kaupunki. 2014. Kirjastoauto / yhteispalveluauto Kulkuri. Viitattu 1.12.2014. <http://www.kemijarvi.fi/kulkuri/>.

Kettunen, A. 2014, sairaanhoitaja, Nurmeksen terveyskeskus. Sähköpostikysely 28.11.2014.

Kirjastoauton palvelujen seuranta 2014. Leppävirran kirjasto. Tilastot. Sisäinen lähde. Viitattu 5.12.2014.

Kirjastolaki 4.12.1998/904. Viitattu 25.8.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>.

Kirjastot.fi-toimitus. Yleisten kirjastojen keskuskirjastotoimikunta. Helsingin kaupunginkirjasto. 2014. Viitattu 25.8.2014. <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/ajankohtaista/tiedote/ajankohtaista/joensuun-seutukirjasto-siirtyi-avoimen-koodin-kirjastotarjestelmaan>.

Kotiosoite.com. 2014. Suomen kunnat ja kaupungit sekä niiden naapurikunnat. Viitattu 4.8.2014. [http://kotiosoite.com/finland\\_suomi/suomen\\_kunnat\\_ja\\_kaupungit/suomen\\_kunnat\\_luettelo.html](http://kotiosoite.com/finland_suomi/suomen_kunnat_ja_kaupungit/suomen_kunnat_luettelo.html).

Kovanen, T. 2014. Kulkurin kuljettajalta. Kirjastotoimen johtaja. Nurmeksen kaupunki. Sähköpostiviesti 15.10.2014.

Kyöstiö, A. 2009. Kirjastoautotoiminnan historiaa: peräkärriästä monitoimiau-  
toihin. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Hel-  
sinki: BTJ Finland Oy, 711–737.

Kyöstiö, A. 2011. Kirjastoautotoiminnan 50 vuotta. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Käyttäjät Nurmes. 2013. Uuden kirjastoauton tarpeet Nurmeksessa. Viitattu  
30.9.2014. [http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/uuden-kirjastoauton-tarpeet-nur-  
meksessa](http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/uuden-kirjastoauton-tarpeet-nur-<br/>meksessa).

Lehtonen, J. 2005. Palvelut pyörillä : Liikkuvien palvelujen kehitysvaiheita. Vii-  
tattu 2.10.2014. <http://www.ths.fi/Lehtonen105.pdf>.

Liikennevirasto. 2013. Viitattu 4.8.2014. [http://alk.tiehallinto.fi/www2/valimat-  
kat/](http://alk.tiehallinto.fi/www2/valimat-<br/>kat/).

Litmanen-Peitsala, P. 2009. Kirjastosta vanhuuden turvaa. Kirjastolehti  
5/2009, 15.

Marttaliitto. Pohjois-Karjalan Martat. Viitattu 18.9.2014. [http://www.mar-  
tat.fi/piirit/pohjois-karjala/yhdistykset/?kunta=Nurmes](http://www.mar-<br/>tat.fi/piirit/pohjois-karjala/yhdistykset/?kunta=Nurmes).

Marttaliitto. 2014. Pohjois-Karjalan Martat. Yhdistykset. Viitattu 18.9.2014.  
<http://www.martat.fi/piirit/pohjois-karjala/yhdistykset/?kunta=Nurmes>.

Napapiirin Residuum Oy. 2014. Ranuan kirjastoautoon voi palauttaa käytetyt energiansäästö- ja loisteputkilamput!. Viitattu 12.9.2014. <http://www.residuum.fi/uutinen/ranuan-kirjastoautoon-voi-palauttaa-kaytetyt-energiansaasto-ja-loisteputkilamput.html>

Nousiainen, E. 2014, apteekkari, Porokylän apteekki, puhelinkeskustelu 8.9.2014

Nupponen, M. 2014. Klikkaamalla kirjastoon. Yle uutiset Pohjois-Karjala. 3.6.2014. Viitattu 25.8.2014. [http://yle.fi/uutiset/klikkaamalla\\_kirjastoon/7274196](http://yle.fi/uutiset/klikkaamalla_kirjastoon/7274196).

Nurmeksen aktiivit työnhakijat ry. 2010. Nurmeksen aktiivit työnhakijat ry. Viitattu 24.9.2014. <http://www.oyk.fi/~narekartano/index.html>.

Nurmeksen Apteekki. 2009. Viitattu 30.9.2014. Nurmeksen apteekki. <http://www.nurmeksenapteekki.fi/etusivu/>.

Nurmeksen kaupunginkirjasto. Viitattu 22.1.2015. Käytösäännöt 1.9.2006 alkaen. <http://www.nurmes.fi/documents/810140/1403708/k%C3%A4ytt%C3%B6s%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t+01092006.pdf/c68562d3-05b3-4eb8-95a8-529b3a99504a>.

Nurmeksen kaupunki & Valtimon kunta. 2014. Nurmeksen ja Valtimon terveydenhuollon kuntayhtymä. Viitattu 18.9.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes-valtimo-thky/index.htx>.

Nurmeksen kaupunki. 2014a. Ikäihmisten palvelut. Viitattu 17.9.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes-ikaihmiset/palvelut/lyhytaikaisjavuorohoito/kyrolanlyhytaikaishoito.htx>.

Nurmeksen kaupunki. 2014b. Nurmeksen kirjastoauton iltareitit. Viitattu 15.12.2014. <http://www.nurmes.fi/iltareitit>.

Nurmeksen kaupunki. 2014c. Porokylän koulu. Viitattu 22.8.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes/sivistys/koulutus/porokylankoulu/index.htx>.

Nurmeksen kaupunki. 2014d. Kirkkokadun koulu. Viitattu 22.8.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes/sivistys/koulutus/kirkkokadunkoulu/kirkkokadunkoulu.htx>.

Nurmeksen kaupunki. 2014e. Päiväkodit. Viitattu 29.9.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes/sivistys/varhaiskasvatus/paivakodit.htx>.

Nurmeksen kylien omat www-sivut-projekti. 2000. Viitattu 4.8.2014. <http://www.oyk.fi/~nurmeksen.kylat/>.

Nurmeksen maaseututoimisto. 2014. Maaseututoimisto. Viitattu 16.9.2014. <http://www.nurmes.fi/Resource.phx/sivut/sivut-nurmes/keskushallinto/maaseututoimisto/maaseututoimisto.htx>.

Nurmeskoti. 2014a. Palvelut. Viitattu 24.9.2014. <http://www.nurmeskoti.fi/palvelut.html>.

Nurmeskoti. 2014b. Yhdistys. Viitattu 24.9.2014. <http://www.nurmeskoti.fi/yhdistys.html>.

Nurmeskoti. 2014c. Ystävänpysäkki. Viitattu 22.8.2014. <http://www.nurmeskoti.fi/pysakki.html>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 1998. Uudet kirjastoautot kahdeksaan kuntaan. Viitattu 6.10.2014. [http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/1998/3/uudet\\_kirjastoautot\\_kahdeksaan\\_kuntaan?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/1998/3/uudet_kirjastoautot_kahdeksaan_kuntaan?lang=fi).

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kulttuurin vastuualue. 2013. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 6.10.2014. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=a63a3743-3e0f-0a34-a298-30eb104be632&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3da63a3743-3e0f-0a34-a298-30eb104be632>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Viitattu 6.8.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>.

Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Viitattu 11.8.2014. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>.

Paavola, K. 2014a. Nurmes. Viitattu 6.10.2014. <http://koti.mbnet.fi/b10m/kirjastoautot/kortti.php?haku=BII-721&lang=FI>.

Paavola, K. 2014b. Suomen kirjastoautot. Viitattu 6.10.2014. <http://koti.mbnet.fi/b10m/kirjastoautot/>.

Paavonheimo, J. 1992. Kirjastoauto monipalveluautoksi. Kirjastolehti 4/1992, 8.

Pielisen Karjalan Kehittämiskeskus Oy PIKES. 2014. PIKES. Viitattu 4.9.2014. <http://www.pikes.fi/etusivu>.

Pirhonen, T. 2013. Kirjastoautojen palvelut monipuolistuvat. Viitattu 6.8.2014. [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).

Porokylän apteekki. 2014. Porokylän apteekki. Viitattu 30.9.2014. <http://porokylanapteekki.fi/>.

Relander, J. 2014. Kirjastoseuran lausunto valtion vuoden 2014 talousarvioon: perustamishanke- ja kehittämisavustukset riittämättömät. Viitattu 2.10.2014. <http://suomenkirjastoseura.fi/ajankohtaista/artikkeli/272/kirjastoseuran-lausunto-valtion-vuoden-2014/>.

Rovatti-Leonard, A. 2014. Young Adult Library Services. Winter2014, Vol. 12 Issue 2, p16-21. 4p. Viitattu 7.8.2014. The Mobile LAM (Library, Archive & Museum): New Space for Engagement.

Ruutiainen, E. 2014. Kuulumisia itsehoitopisteeltä. Viitattu 17.9.2014. <http://kansanterveydenkeskus.files.wordpress.com/2013/05/itsehoitopisteiden-kuulumisia-eeva-ruutiainen.pdf>.

Saarelainen, A. 2014. Nurmes lainauksissa pronssilla. Ylä-Karjala 10. huhtikuuta 2014. Viitattu 6.10.2014. <http://www.ylakarjala.fi/uutiset/Kotimaa/4905174>.

Sarajärvi V. 2010. ”Tässäpä nämä kirjat – ja mitataanko verenpaine?”. Kirjastoauto monipalveluautona.

Sarajärvi, V. 2014. Ranuan kirjastoauton historia. Viitattu 21.8.2014. <http://www.kuukas.com/Autoweb.html>.

Sodankylän apteekki palvelupiste & Sompion kirjasto. 2013. Tiedote/julkaisu-vapaa heti. Viitattu 15.9.2014. [http://www.sodankyla.fi/media/tiedostot/2013-03-06\\_tiedote-sompio\\_palvelupiste050.pdf](http://www.sodankyla.fi/media/tiedostot/2013-03-06_tiedote-sompio_palvelupiste050.pdf).

Suhonen P. 2015, kirjastoautonkuljettaja. Leppävirran kirjasto. Puhelinkeskustelu 17.3.2015.

Sutinen, R. 2013. Arki muuttuu yhä mobiilikeskisemmäksi. Viitattu 11.8.2014. <http://www.tns-gallup.fi/uutiset.php?aid=14935&k=14320>.

Tampereen kaupunginkirjasto. 2014. Pirkanmaan maakuntakirjasto. Viitattu 15.8.2014. <http://kirjasto.tampere.fi/kirjastot-ja-aukiolot/netti-nysse/>.

Tilastokeskus. 2013. Nurmes. Viitattu 4.8.2014. <http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/541.html>.

Toenperän kirjasto. 2014. Jasso Toenperä. Viitattu 15.9.2014. [http://www.toenpera.fi/Jasso/jasson\\_etusivu.htm](http://www.toenpera.fi/Jasso/jasson_etusivu.htm).

Vaalilaki 2.10.1998/714 9 § Ennakkoäänestyspaikat ja vaalipäivän äänestyspaikat 5.4.2002/247. Viitattu 8.1.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980714#L1P9>.

Vaarakirjastot. 2014a. Mikä ihmeen Vaara-kirjastot? Viitattu 25.8.2014. <http://vaarakirjastot.fi/>.

Vaarakirjastot. 2014b. Tervetuloa Vaara-kirjastojen asiakkaaksi!. Viitattu 25.8.2014. <http://vaarakirjastot.fi/kirjastot;jsessionid=B71CE7234E195CEB90AB2A25BE125E36.node2>.

Working group of the IFLA Public Libraries Section. 2010. Co-ordinated by Ian Stringer. Mobile Library Guidelines. IFLA Professional Report No. 123. Viitattu 12.8.2014. <http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/123.pdf>.

# LIITTEET

## LIITE 1

### Kysely terveyskeskuksen ja itsehoitopisteen mahdollisesta yhteistyöstä Nurmeksen kirjastoauton kanssa

Joissakin kirjastoautoissa ympäri Suomen on tehty kokeiluluonteisia projekteja, joissa on testattu erilaisten kunnan palvelujen yhdistämistä kirjastoauton toimintaan. Yksi yleinen, keskustelua herättänyt kokeilu on useissa kunnissa ollut erilaisten pienten terveyspalvelujen tarjoaminen kirjastoauton kierroksella. Esimerkkejä näistä ovat terveysneuvonta ja verenpaineen tai verensokerin mittaus sekä elämäntapoihin liittyvien testilomakkeiden täyttömahdollisuus (Tohmajärven kirjastoauto) sekä erilaiset teemapäivät liittyen eri sairauksiin ja esimerkiksi elämäntapojen vaikutukseen omaan terveyteen (Leppävirta).

Pyrin tällä kyselyllä kartoittamaan Nurmeksen terveyskeskuksen käsitystä palveluiden tarjoamisen kannattavuudesta ja siihen liittyvistä mahdollisista ongelmakohtista.

Kiitokset ajastanne! 😊

1. Koetteko joidenkin terveyspalvelujen tarjoamisen kirjastoauton kautta tarpeelliseksi Nurmeksessa?

kyllä, miksi?

---

---

---

ei, miksi?

---

---

---

2. Koetteko, että palveluiden järjestäminen olisi mahdollista kirjastoauton reitin varrella ja kirjastoautossa, mikäli asia otettaisiin huomioon jo auton hankinnassa ja varustuksessa?

kyllä

ei, mikä palveluiden tarjoamiselle on mielestänne suurimpana esteenä?

---



---

---

3. Mitä terveyspalveluja näkisitte mahdollisiksi tarjota kirjastoauton kautta?

---

---

---

4. Olisitteko kiinnostunut yhteistyöstä esimerkiksi seuraavien palvelujen tarjoamisen kautta? Valitkaa mielestänne mahdollisilta kuulostavat vaihtoehdot.

- terveysneuvonta (samaan tapaan kuin itsehoitopisteellä erilaisten ohje-esitteiden kautta)
- verenpaineen mittaus
- verensokerin mittaus
- kolesterolin mittaus
- sosiaalityöntekijä kirjastoauton reitillä tietyin väliajoin
- terveydenhoitaja kirjastoauton reitillä tietyin väliajoin
- yhteistyössä järjestettyjä teemapäiviä kirjastoautolla eri terveysaiheista
- ”mistä saa apua”-tiedotteita eri aihepiireistä

5. Olisiko mielestänne mahdollista järjestää niin, että esimerkiksi joku terveydenhoitohenkilökunnan jäsen kulkisi mukana kirjastoauton reiteillä tietyin väliajoin, esimerkiksi 1-2 kertaa kuukaudessa?

- kyllä
- ei, mikä tälle olisi suurimpana esteenä?

---

---

---

---

6. Millaisia hyötyjä ja esteitä näette palvelun järjestämisessä terveyskeskuksen näkökulmasta?

---

---

---

---

Muita kommentteja

---

---

---

Kiitos vastauksista, niistä on suuri apu! 😊

## LIITE 2

# Kyselylomake yhteistyöstä organisaatioille

1. Yhdistyksen/yrityksen/toimipaikan nimi

---

2. Yhdistyksen/yrityksen toimiala

---

3. Onko kirjastoauton tämänhetkinen lähin pysäkki mielestänne riittävän lähellä oman toimipisteenne sijaintia?

kyllä

ei, ehdottakaa uutta pysäkkipaikkaa

---

---

---

4. Voisiko yhdistyksenne/yrityksenne olla kiinnostunut yhteistyöstä Nurmeksen kirjastoauton kanssa?

kyllä

ei, miksi?

---

---

---

5. Millaisesta yhteistyöstä kirjastoauton kanssa voisitte olla kiinnostunut?

lukupiirit

sarjakuvapiirit

näyttely

keskustelutilaisuus

tietoisku/oman yhdistyksen esittely

toimintaa lapsille/lapsiperheille

muu, mikä?

---

6. Millaisia uusia palveluja toivoisitte kirjastoautoon yrityksenne/yhdistyksenne puolesta, jotta yhteistyö olisi mielestänne sujuvampaa?

postipalveluja (postilaatikko autolla, postimerkkien myynti)

asiakaspääte sekä internet-yhteys

kopiokone-tulostin

kuntalaisaloitelaatikko

muuta, mitä?

---

---

---

7. Haluaisitteko, että uudessa kirjastoautossa olisi

invahissi

asiakaspääte sekä internet-yhteys

kopiokone-tulostin

kuntalaisaloitelaatikko

Muita toiveita ja kommentteja

---

---

---

**KIITOKSET VASTAUKSISTA! 😊**

## Kyselylomake Pikesille ja maaseututoimeen

1. Yhdistyksen/yrityksen nimi

---

2. Yhdistyksen/yrityksen toimiala

---

3. Millaisia uusia palveluja näkisitte tarpeellisiksi uudessa kirjastoautossa?

postipalveluja (postilaatikko autolla, postimerkkien myynti)

asiakaspääte sekä internet-yhteys

kopiokone-tulostin

kuntalaisaloitelaatikko

muuta, mitä?

---

---

---

---

4. Näkisittekö seuraavat tarpeellisiksi uudessa kirjastoautossa

invahissi

asiakaspääte sekä internet-yhteys

kopiokone-tulostin

kuntalaisaloitelaatikko

Muita ideoita, toiveita ja kommentteja

---

---

---

---

**KIITOKSET VASTAUKSISTA! 😊**

## LIITE 4

# Kyselylomake asiakkaille

1. Sukupuoli

nainen       mies

2. Ikä

alle 13       13 - 19       20 - 30       31 - 64       yli 65

3. Elämäntilanne

koululainen/opiskelija

työelämässä

työtön

eläkkeellä

muu

4. Oletteko Nurmeksessa

vakituksena asukkaana

kesäasukkaana

vierailemassa satunnaisesti

muu

5. Käytättekö Nurmeksien kirjastoauton palveluja?

kyllä → siirrykää kysymykseen 7.       ei

6. Jos vastasitte ”ei”, miksi ette? (valitse niin monta kohtaa kuin koet tarpeelliseksi)

kirjastoauton pysäkki on liian kaukana kodistani/mökistäni

auton pysähtymisajankohta lähipysäkilläni on minulle epäsopiva

auto pysähtyy pysäkilläni epäsopivana päivänä

auto pysähtyy pysäkilläni epäsopivana kellonaikana

Millainen ajankohta sopisi teille paremmin?

---

---

---

---

auton tarjonta ei vastaa tarpeitani

käytän aktiivisesti jotakin muuta kirjastoa, mitä?

---

en ole kiinnostunut kirjaston tai kirjastoauton tarjonnasta

en tiedä, mitä tarjottavaa kirjastolla tai kirjastoautolla minulle olisi

7. Mitä Nurmeksen kirjastoauton pysäkkiä pääasiassa käytätte?

---

---

8. Onko kirjastoauton pysähdysaika pysäkillänne mielestänne

a) riittävän pitkä

kyllä

ei, miksi?

---

b) ajankohdaltaan sopiva

kyllä

ei, miksi?

---

9. Löydätkö kirjastoautosta itsellenne mieluista luettavaa?

kyllä

ei, miksi?

---

10. Onko kirjastoautossa mielestänne riittävän kattava aineistovalikoima?

kyllä

ei

11. Millaista aineistoa toivoisitte lisää uuteen kirjastoautoon?

---

---

---

12. Millaisia uusia palveluja toivoisitte kirjastoautoon?

postipalveluja (postilaatikko autolla, postimerkkien myynti)

pienten ongelmajätteen kierrätyspiste (paristot, pienet lamput yms.)

äänestyspiste vaalien aikaan

terveyspalveluja (esim. verenpaineen mittaus)

apteekkipalveluja (esim. reseptipalvelu, lääkkeiden toimitus)

Kelan palveluja (esim. lomakkeita ja opastusta yms.)

kunnan kotipalveluja (kunnan järjestämä ateriapalvelu ja sitä kautta järjestetyt valmiit ruoka-annokset)

kauppa-apua (esim. ruokakuljetukset)

pankkipalveluja (esim. opastus, verkkopankki yms.)

työvoimapalveluja

nuorisopalveluja (esim. nuorten tieto- ja neuvontapalvelut yhteistyössä nuorisotoimen kanssa)

Muuta, mitä

---

13. Haluaisitteko, että uudessa kirjastoautossa olisi

- invahissi, jonka avulla autoon pääsee rollaattorilla ja pyörätuolilla
- asiakaspääte sekä internet-yhteys
- kopiokone-tulostin
- verenpainemittari
- kuntalaisaloitelaatikko

Muita toiveita ja kommentteja

---

---

---

---

**KIITOKSET VASTAUKSISTA! 😊**

LIITE 5

## Kyselylomake yhteistyöstä kouluille ja päiväkodeille sekä perhepäivähoitajille

1. Mitä kirjastoauton pysäkkiä käytätte?

---

2. Mitä luokka-astetta opettatte/minkä ikäisiä lapsia ryhmässänne on?

---

---

3. Vieraileeko kirjastoauto säännöllisesti koulullanne/päiväkodillanne/hoito-  
paikkanne lähellä?

kyllä

ei

Olisiko se mielestänne tarpeellista

kyllä, miksi?

---

---

---

ei, miksi?

---

---

---

4. Käyttekö ryhmänne kanssa säännöllisesti kirjastoautossa?

kyllä

ei, miksi?

---

5. Onko kirjastoauton pysähdysaika pysäkillänne mielestänne

a) riittävän pitkä

kyllä

ei, miksi?

---

b) ajankohdaltaan sopiva

kyllä



ei, miksi? Millainen ajankohta olisi mielestänne parempi?

---

---

---

6. Vastaavatko kirjastoauton tämänhetkiset palvelut mielestänne koululais-  
ten/päiväkoti-ikäisten tarpeita?

kyllä

ei

Onko teillä aiheeseen liittyviä kehitysehdotuksia?

---

---

---

---

7. Koetteko, että lasten on helppo asioida kirjastoautossa itsenäisesti?

kyllä

ei, miten tilannetta voisi parantaa?

---

---

---

---

8. Löydätekö kirjastoautosta tarpeeseenne sopivat aineistot (esimerkiksi ope-  
tus-/tuntikäyttöön)?

kyllä

ei, miksi?

---

---

---

9. Onko kirjastoautossa mielestänne riittävän kattava aineistovalikoima?

kyllä

ei

10. Millaista aineistoa toivoisitte lisää uuteen kirjastoautoon?

---

---

---

Muita toiveita ja kommentteja uuteen kirjastoautoon liittyen

---

---

---

---

**KIITOKSET VASTAUKSISTA! 😊**

## LIITE 6

Kyläyhdistykset ja nuorisoseurat, jotka vastaanottivat kirjastoautokyselyn.

Ylikylän nuorisoseura

Salmenkylän kyläyhdistys

Puironkankaan kylätoimikunta

Höljäkän kyläyhdistys

Tervapuron, Ronkelin ja Heinäpuron kylät

Ronkelin nuorisoseura

Saramon nuorisoseura

Petäiskylän nuorisoseura

Petäiskylän kylätoimikunta

Savikylän Maamiesseura ry (Savikylän kylätoimikunta ja Savikylän maamiesseura sulautettiin yhteen vuonna 2004)

Lipinlahden Nuorisoseura

Kynsiniemi-Lukanpuro kyläyhdistys ry

Muijejärven kyläyhdistys