

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalveluala

2020

Anna Rantala

”KIITOS KUN KIRJAT TULEVAT SINNE,  
MISSÄ LUKIJAT OVAT!”

- Kyselytutkimus Turun kirjastoautojen käyttäjille



## Anna Rantala

### ”KIITOS KUN KIRJAT TULEVAT SINNE, MISSÄ LUKIJAT OVAT!”

#### - Asiakaskysely Turun kirjastoautojen käyttäjille

Kunnan kirjastoverkkoa täydentävät säännöllisesti liikennöivät kirjastoautot. Kirjastoautojen määrä on kuitenkin laskussa ja monessa kunnassa toiminta uhataan lakkauttaa. Selvitäkseen nyky-yhteiskunnassa tarvitsee kirjastoautotoiminta usein hyvät perustelut. Jatkuvuuden tueksi kirjastoautoihin kehitellään paikoin erilaisia lisäpalveluja. Kirjastoautojen, joissa on lisäpalveluja, yhteydessä puhutaan joko monitoimikirjastoautoista tai monipalvelukirjastoautoista.

Turussa kirjastoautotoimintaa on järjestetty pitkään. Liikennöiviä kirjastoautoja on kaksi, jotka palvelevat viitenä päivänä viikossa. Kirjastoautotoiminta on Turussa perinteistä, aineistolähtöistä palvelua. Vuonna 2020 Turkuun tulee uusi kirjastoauto.

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä on sekä laadullisia että määrällisiä piirteitä, ja sen toimeksiantajaksi saatiin Turun kaupungikirjasto. Työn päätavoitteena oli järjestää Turun kirjastoautojen käyttäjille suunnattu kysely ja saada siten tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Kyselyllä pyrittiin saamaan tietoa siitä, keitä nykyiset käyttäjät ovat ja toivovatko he lisäpalveluja nykyisen toiminnan ohelle.

Kyselyn lisäksi toteutettiin kaksi teemahaastattelua Espoon kirjastoautojen henkilökunnan kanssa. Espoossa kirjastoautot tuottavat myös esimerkiksi tapahtumia, mistä syystä Espoo valikoitui mukaan erilaisen kirjastoautotoiminnan kokemusasiantuntijana. Haastatteluilla haluttiin saada lisätietoa kirjastoautojen nykyisistä käyttäjäryhmistä sekä näkökulmia koko kirjastoautotoiminnan merkityksestä.

Sekä kyselytutkimus että haastattelut tukivat kirjastoautojen tarpeellisuutta. Molemmat tiedonkeruumenetelmät korostivat palvelun merkityksellisyyttä erityisesti lapsiperheiden sekä eläkeläisten näkökulmasta. Kirjastoautojen mahdolliset lisäpalvelut saivat haastatteluissa kannatusta ja herättivät kyselyyn vastanneissa kiinnostusta. Toisaalta kyselyvastaukset puolsivat myös perinteisen kirjastoautotoiminnan jatkumista entiseen malliin.

#### ASIASANAT:

yleiset kirjastot, kirjastoautot

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and Information Studies

2020 | 60 pages, 5 in appendices

Anna Rantala

## “THANK YOU FOR BRINGING THE BOOKS TO WHERE THE READERS ARE!”

- A customer inquiry for the library users of the bookmobiles in Turku

Regularly operating mobile libraries are a part of municipal library network. However, the number of mobile libraries is falling and there are many municipalities where the service is threatened by being closed. Today the mobile library services often need a good reasoning to survive. Different kinds of additional services have been designed in certain places in order to support the main mobile library services. In the context of mobile libraries with additional services there are both multipurpose mobile libraries and multi-service mobile libraries.

In Turku there have been mobile library services for a long time. There are two operating mobile libraries that serve customers five days a week. The mobile library services in Turku are traditional and focus on transmitting the library material. Turku will receive a new mobile library in 2020.

This thesis was commissioned by Turku City library and it is based on both qualitative and quantitative research. The major goal was to arrange a customer inquiry for the customers of the mobile libraries in Turku and get information about customer satisfaction. The inquiry's objective was to clarify who are the current customers and if they wish for other services in addition to the present functioning.

In addition to the inquiry, two focused interviews were conducted with the staff of the mobile libraries in Espoo City Library. In Espoo the mobile libraries produce e.g. events which was the reason why Espoo was chosen to be part of the research as a knowledge specialist. The interviews were made to get additional information about today's customers of the mobile libraries and get perspectives to the relevance of mobile library services.

Both the inquiry and the interviews supported the necessity of mobile libraries. The data acquisition methods emphasized especially the importance of the service for families with children, and the retired. The possibility to get additional services in the mobile libraries was supported in the interviews and the people who replied in the inquiry were interested in the subject. On the other hand, the inquiry replies stood up for the continuation of the traditional mobile library services.

KEYWORDS:

public libraries, bookmobiles, mobile libraries

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KIRJASTOAUTOTOIMINTA</b>	<b>8</b>
2.1 Kirjastoautojen historiaa ja nykytilanne	8
2.2 Kirjastoautojen vaihtoehtoiset palvelut	11
<b>3 TURUN KAUPUNKI JA KIRJASTOAUTOT</b>	<b>14</b>
3.1 Taustatietoa Turusta	14
3.2 Kirjastoautojen nykytilanne	14
<b>4 KIRJASTOPALVELUIDEN ARVIOIMINEN</b>	<b>18</b>
4.1 Kirjasto kunnan palveluna	18
4.2 Asiakas osana toimintaa	19
<b>5 TUTKIMUS</b>	<b>21</b>
5.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet	21
5.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät	22
5.3 Kyselytutkimuksen suunnittelu	24
<b>6 HAASTATTELUT</b>	<b>28</b>
6.1 Haastattelujen taustoitusta	28
6.2 Haastatteluaineiston analysointia	29
6.3 Haastatteluaineiston tulkintaa	32
6.4 Haastatteluaineiston luotettavuus	33
<b>7 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>35</b>
7.1 Tulosten tarkastelu	36
7.1.1 Kirjastoautojen pysäkit	36
7.1.2 Kirjastoautojen aineisto ja palvelut	38
7.1.3 Kirjastoauton vaihtoehtoiset palvelut	45
7.1.4 Lisäkysymykset vastaajasta	51
7.2 Kyselytutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	53
7.3 Nimikilpailun tulokset	54
<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b>	<b>56</b>



# 1 JOHDANTO

Kirjastoautotoimintaa on järjestetty Suomessa jo vuosikymmenien ajan. Varsinaisten, kirjastoautokäyttöön suunniteltujen kirjastoautojen liikennöinti on alkanut 1960-luvun alussa (Kyöstiö 2011, 58-59). Vaikka palvelulla on pitkät perinteet, ei kirjastoautojen säilyttäminen kunnan palvelutarjonnassa ole itsestäänselvyys. Toisinaan kunnassa kirjastoautotoiminnan jatkamista tukee päätös lisätä auton palveluihin jotain muuta, mikä lisää autoista saatavaa hyötyä käyttäjilleen. Tällaiset palvelut voivat olla tehtäviä kokonaan toiselta toimialueelta tai vaihtoehtoisesti kirjastoauton oman palvelutarjonnan laajentamista esimerkiksi erilaiseen tapahtumatoimintaan.

Turussa toimii osana kaupungin lähikirjastoverkkoa kaksi kirjastoautoa, Ykkönen ja Kakkonen. Molemmat autot kiertävät omaa reittiään viitenä päivänä viikossa. Turun kirjastoautojen palvelut keskittyvät perinteiseen aineistolähtöiseen toimintaan ja tietopalveluun. Vuonna 2020 Ykkösen tilalle on tulossa kokonaan uusi kirjastoauto, joka tulee olemaan ensimmäinen sähköllä toimiva kirjastoauto Suomessa (Baer 2020).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, minkälaisiksi Turun kirjastoautojen käyttäjät kokevat nykyiset kirjastoautojen palvelut. Opinnäytteessä kartoitetaan, keitä nykyiset käyttäjät ovat ja mitä he kirjastoautopalveluilta toivovat. Yhtenä asiana oli selvittää, minkälaisista vaihtoehtoisista palveluista asiakkaat voisivat olla kiinnostuneita. Lisäksi tarkasteltavana oli, ketkä kirjastoautoja eniten käyttävät ja mitä palvelujen merkitys heille on.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin pääosin Turun kirjastoautojen käyttäjille suunnatusta asiakaskyselystä. Kyselyssä kartoitettiin sekä vastaajien tyytyväisyyttä kirjastoauton tämänhetkisiin palveluihin että autosta lainattavaan kokoelmaan. Lisäksi vastaajilta kysyttiin muun muassa minkälaisista kirjastoautojen lisäpalveluista he olisivat itse kiinnostuneita. Kysely toteutettiin sekä verkkolomakkeella että kirjastoissa paikan päällä syksyllä 2019.

Osana opinnäytetyötä haastateltiin Espoon kaupunginkirjaston henkilökuntaa kertomaan hyvin erilaisella tavalla järjestetyistä kirjastoautoista. Espoossa toimii Turun tapaan kaksi kirjastoautoa, mutta perinteisen aineistopalvelun lisäksi kirjastoautot järjestävät esimerkiksi erilaisia tapahtumia. Toinen Espoon kirjastoautoista on suunniteltu multimedia-autoksi ja se on varustettu esimerkiksi videotykillä ja

tapahtumien järjestämistä helpottavilla, siirrettävillä hyllyillä (Helmet 2015). Espoolaisia kirjastolaisia haastatteleamalla haluttiin lisätä ymmärrystä kirjastoautojen vaihtoehtoisista palveluista ja kuulla siitä, millaisia heidän kokemuksensa ovat liittyen monipuolisempien kirjastoautopalvelujen tuottamisesta. Haastatteluja käytettiin osaltaan myös Turussa tehtävän kyselytutkimuksen suunnitteluun.

Opinnäytteessä tarkastelun kohteena on Turun kirjastoautojen nykytilanne asiakasnäkökulmasta. Kirjastoautoille tehdyssä kyselyssä selvitetään, kokevatko kyselyyn vastanneet asiakkaat nykyiset palvelut itselleen riittäväksi vai olisiko esimerkiksi mahdollisille lisäpalveluille heidän mielestään kysyntää. Uuden kirjastoauton hankkiminen koettiin tekijän toimesta hyväksi ajankohdaksi tälle kyselylle jotta selviäisi paremmin, minkälaisia ajatuksia itse käyttäjillä on kirjastoautojen nykyisestä toiminnasta Turussa.

## 2 KIRJASTOAUTOTOIMINTA

Kirjastoautotoiminnalla tarkoitetaan kaupunginkirjastojen järjestämää liikkuvaa palvelua, jossa kirjaston aineistolla täytetyt, kirjastokäyttöön suunnitellut ajoneuvot tuovat kirjaston palveluja sinne, missä kirjastoja ei ole. Kirjastoauto voidaan määritellä liikkuvaksi kirjastoksi, joka tarjoaa asiakkailleen samanlaisia kokemuksia kuin pieni lähikirjasto ja mahdollistaa osaltaan kaikille mahdollisimman samanlaisia mahdollisuuksia kirjastopalveluiden käyttämiseen (Kyöstiö 2011, 21-22). Kirjastoautojen ydintehtävä on tuoda kirjaston palveluita saavutettavammaksi useammille ihmisille.

Perusteet kirjastoautopalveluiden ylläpitämiseen löytyvät kirjastolaista, jossa mainitaan kirjaston palveluiden oltava kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 § 10). Parhaassa tapauksessa kunnan kirjastorakennuksia, pääkirjastoa ja lähikirjastoja, täydentää myös kirjastottomilla alueilla säännöllisesti vieraileva kirjastoauto, joita voi olla isoimmissa kunnissa useampiakin. Kunnan koon ei tulisi ratkaisevasti vaikuttaa kirjastoautopalveluiden laatuun, mikä voi näkyä pienemmissä kunnissa esimerkiksi toisesta toimipisteestä vierailevasta avustavasta henkilöstöstä (Holmberg 1985, 136). Kirjastoauton rooli on toimia osana kunnan kirjastoverkkoa yhtä suurella merkityksellä kuin mitä fyysiset kirjastot käyttäjilleen antavat. Huomioitavaa on, että kirjastoauto suunnitellaan yleisesti pysyväksi osaksi kunnan palvelutarjontaa eikä korvausta odottavaksi välivaiheeksi (Lehväslaiho 1985, 12-13). Kirjastoautot ovat osa kirjastopalvelujen jakelujärjestelmää eikä niitä voi pitää niistä irrallisena toimintamuotona (Kyöstiö 2009, 735).

### 2.1 Kirjastoautojen historiaa ja nykytilanne

Suomessa kirjastoautoiminnan katsotaan virallisesti käynnistyneen 1960-luvulla. Ensimmäinen varsinainen kirjastoauto hankittiin Turkuun vuonna 1961. (Kyöstiö 2011, 58.) Vuonna 1961 annettu uusi kirjastolaki ja vuonna 1962 siihen lisätty asetus mainitsivat ensimmäistä kertaa kirjastorakennusten lisäksi myös kirjastoautot sekä kirjastoveneet osana kirjastoverkostoa (Mäkinen 2009, 403-404), minkä voi osaltaan katsoa edesauttaneen kirjastoautojen tunnustettavan aseman ja merkityksen muodostumista suomalaisessa yhteiskunnassa.



Kirjastoautojen hankintaan annettiin aluksi myös valtionavustusta. Vuoden 1962 kirjastolakiin lisätyn asetuksen mukaan valtionapuun kuuluvat kirjastoautojen hankinta- ja korjauskulut siten, että valtionosuus oli maaseudun kunnissa 2/3 ja kaupungeissa kolmasosan (Kyöstiö 2011, 56-58). Avustussummat olivat suurimmillaan 1960- 1980 - luvuilla, mikä on ajanjaksona myös suomalaisen hyvinvointivaltion rakentamisen nousukautta (Kekki 2013, 207-208).

Kirjastojen perustamishankerahoituksesta luovuttiin vuonna 2015, eikä valtio osallistu enää kirjastoautojen hankintakustannuksiin (Aluehallintovirasto 2017). Tämä on osaltaan vaikuttanut kuntien halukkuuteen hankkia uusia kirjastoautoja käytöstä poistuvien tilalle. Muita syitä ovat olleet kuntien heikentynyt taloustilanne, kuntaliitokset sekä väestön muuttaminen muualle. Lisäksi kirjastoautotoiminnan voi ajaa kunnassa alas kirjastoauton henkilökunnan eläkkeelle jääminen. (Suomen kirjastoseura 2016.) Kirjastoautojen henkilökunnan rekrytoimisen hankaluuteen vaikuttaa myös, että halutun henkilökunnan tulee ensisijaisesti omata sekä kirjastoalan ammatillinen pätevyys että kuorma-auton ajokortti (Kyöstiö 2009, 727).

Taulukko 1. Kirjastoautojen lukumäärän muutos Suomessa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019.)

### Kirjastoautojen lukumäärän muutos Suomessa



Kirjastoautojen lukumäärässä on tapahtunut suuria muutoksia viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan (Taulukko 1). Vuonna 1999 kirjastoautoja oli ajossa koko maassa 203 kappaletta, mikä on pudonnut vuoteen 2018 mennessä 135 autoon. Erityisen suuria lukumäärien muutokset ovat olleet vuosina 2005 – 2009, jolloin kirjastoautojen määrä väheni melkein kolmellakymmenellä 182 kappaleesta 155 ajossa

olevaan autoon. Tuona aikana kirjastoautojen määrä Suomessa väheni noin 5 – 10 autolla vuosittain. Vuonna 2018 kirjastoautojen määrä ei vähentynyt suhteessa edeltäneeseen vuoteen vaan kasvoi 134 kappaaleesta 135 autoon. Tätä yksityiskohtaa lukuunottamatta voidaan puhua yleisesti siitä, että kirjastoautojen määrä Suomessa vähenee.

Kirjastoautojen lakkauttaminen vaikuttaa vahvasti ympäristöönsä. Haitat lakkauttamisesta ovat laaja-alaisia, sillä kirjastoautot palvelevat tavallisen kävijän lisäksi myös palvelutaloja, päiväkoteja ja kouluja (Opetusministeriö 2004). Huomioitavaa on, että kunnan ei välttämättä tarvitse jäädä yksin palvelujen järjestämisessä. Lakkauttamisen sijaan kunta voi myös ostaa kirjastoauton palveluja naapurikunnalta tai harkita toisen kunnan kanssa yhteisen kirjastoauton hankkimista (Kyöstiö 2009, 732). Usein yhteisen auton hankinta koetaan järkevimmäksi ratkaisuksi, jos naapurikunnissa on kummassakin "uusimiskunnossa" oleva kirjastoauto. Yhteisen kirjastoauton hankkimista on myös voinut edesauttaa tilanne, jossa toisella kunnalla on ollut pulaa kirjastoauton kuljettajista ja toisella itse kirjastoautosta (Kyöstiö 2011, 333-334). On todennäköistä, että jatkossa kuntien väliset, yhteiset kirjastoautohankinnat tulevat lisääntymään (Kyöstiö 2009, 734).

Kirjastoautojen lukumäärän vähetessä ja yhteiskunnan muuttuessa on yhä tarkemmin pohdittava, mitkä väestöryhmät kipeimmin tarvitsevat kirjastoautojen tarjoamia palveluja jatkossa. Jatkossa tulee koko maan yli 65-vuotiaiden henkilöiden osuus kasvamaan, mikä tulee ottaa huomioon niin kirjastoautojen aineistossa kuin kirjastoautojen esteettömyyttä suunniteltaessa. Maan sisällä tapahtuva tulee todennäköisesti myös vähentämään kirjastoautojen määrää lisää, sillä kaikille alueilla kirjastoautojen kustannukset voivat kasvaa liian suuriksi ja kävimäärät liian pieniksi. (Kyöstiö 2009, 733-734.)

Kirjastoautoimintaa on myös ulkomailla. Toisen maailmansodan jälkeen kirjastoautotoiminnan katsotaan levinneen kaikkiin maanosiin (Kyöstiö 2011, 31). Yhdysvalloissa kirjastoautojen lukumäärissä on tapahtunut samanlaisia suuntauksia kuin Suomessa: autojen lukumäärä oli 1990-luvulla suurimmillaan, noin 1000 kappaletta, mutta on nykyään vähentynyt vain noin 600 ajossa olevaan kirjastoautoon. Yhdysvalloissa kirjastoautot tarjoavat mahdollisuuden käyttää internetiä, mikä on monelle erityisen tärkeä palvelu matkojen ollessa pitkiä esimerkiksi kivijalkakirjastojen palveluiden luo. (Fitfield 2018.)

## 2.2 Kirjastoautojen vaihtoehtoiset palvelut

Kirjastoauton perustehtävä on mahdollistaa osaltaan kirjastoverkkojen toimivuus ja lisätä aineistojen saavutettavuutta. Aineistoon ja tietopalveluun liittyvää toimintaa pidetään perustehtävän ohella ydintehtävänä, mutta tarpeen mukaan kirjastoauto voi ottaa hoitaakseen muitakin tehtäviä (Kyöstiö 2011, 168). Esimerkkejä muusta toiminnasta ovat kirjastonkäytön opetus ja erilaiset tapahtumat, kuten satutunnit ja nukketeatteriesitykset. Laajemmat palvelutarjonnat vaativat usein onnistuakseen yhteistyötä myös muiden toimijoiden, esimerkiksi kulttuurilautakunnan, kanssa (Pitkänen 1985, 66-67). Muuta toimintaa peruspalvelujen ohelle siis voidaan järjestää, mutta se on huomioitava resursoinneissa. Henkilökunta tarvitsee riittävästi aikaa ja tehtäviin vaadittavaa koulutusta. On tärkeää, että mahdollisten uusien palveluiden käyttöönotto suunnitellaan palvelemaan sekä kirjaston asiakkaita että henkilökuntaa.

Kirjastoautojen vaihtoehtoisista palveluista puhuttaessa käytetään termejä monitoimikirjastoauto ja monipalvelukirjastoauto. Näistä termeistä ei ole sanatarkkoja määritelmiä, mutta yleisesti niiden erot liittyvät siihen, ovatko tarjotut lisäpalvelut varsinaisia kirjaston palveluja vai kokonaan toiseen toimialaan liittyviä. Monipalvelukirjastoautossa voidaan esimerkiksi esimerkiksi myydä postimerkkejä tai tarjota apteekkipalveluita, mutta monitoimikirjastoauton palveluja ovat muun muassa kulttuuritapahtumien kuten pienimuotoisten esitysten järjestäminen (Kyöstiö 2011, 144). Monipalvelu- ja monitoimikirjastoautojen keskeinen ero on siis se, liittyvätkö lisäpalvelut suoraan kirjaston omaan toimintaan vai ovatko ne jotain kokonaan muuta.

Molemmissa kirjastoautotyypeissä on kyse siitä, että kirjastoautosta pyritään saamaan mahdollisimman paljon hyötyä irti. Kirjastoauto on kunnalle kallis hankinta, joten auton kokonaisvaltainen hyödyntäminen on tärkeää (Pitkänen 1985, 66-67). Tietyissä tapauksissa kirjastoautoon tuodut lisäpalvelut voivat olla syy olla lopettamatta palvelua kunnassa tai myötävaikuttaa kokonaan uuden kirjastoauton hankintaan. Lisäpalvelujen tuottaminen tuo kirjastoautolle lisäarvoa, lisää alueella järjestettävien palvelujen kokonaisuutta sekä voi tuoda autoihin myös kokonaan uusia asiakkaita. (Kyöstiö 2011, 168-170) Haja-asutusalueella kirjastoauto voi olla ainoa tarjottu kulttuuripalvelu (Pitkänen 1985, 66-67), mistä syystä kirjastoautojen merkitys käyttäjilleen voi tietyissä kunnissa olla erityisen merkityksellinen. Monitoimiautoista oltiin erityisen innostuneita 70-luvulla, jolloin joihinkin kirjastoautoihin hankittiin lisäksi valkokangas sekä elokuva- ja diaprojektorit erilaisia pienimuotoisia elokuvaesityksiä varten (Holmberg 1985, 104).

Tärkeää on, että lisäpalveluita tarjoavat kirjastoautot räätälöidään palveluiltaan oman alueensa väestörakenteen ja paikallisten tarpeiden mukaan (Mannerkoski 2010).

Tässä opinnäytetyössä keskitytään monitoimikirjastoautoihin. Tarkoituksena on keskittyä siihen, mitä merkitystä kirjastoautoihin tuovat nimenomaan kirjastoon liittyvät lisäpalvelut. Monipalvelukirjastoautot ei-kirjastonomaisine palveluineen, kuten lääkkeiden ja ruokatavaroiden toimittajina (Kyöstiö 2011, 144), tulevat enemmän kysymykseen alueilla, joissa välimatkat voivat olla pitkiä. Kaupunkiympäristössä, jossa välimatkat ovat lyhyitä ja julkinen liikenne toimii, ei monipalvelukirjastoautoille liene samanlaista tarvetta. Pääkaupunkiseudulla yhteistyötä on kuitenkin tehty esimerkiksi nuorisotoimen kanssa (Mannerkoski 2010).

Monitoimikirjastoautojen voi sen sijaan nähdä tuovan lisäarvoa ja monipuolisuutta kunnan kirjastopalveluihin. Kirjastoautojen ottaminen mukaan kirjastojen tapahtumien tuottamiseen voi katsoa tukevan palvelujen saavutettavuuden lisäämistä. Erityisesti lapsiasiakkaille tulisi tarjota lyhyt ja turvallinen matka kirjastoon tuomalla palvelut mahdollisimman lähelle asumisen ja liikkumisen kannalta keskeisiä paikkoja. Haja-asutusalueilla tämä tulee turvata autopalveluilla ja avuksi järjestämiseen voidaan hyödyntää myös kirjastojen välistä yhteistyötä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 40-41). Yhteistyöllä voidaan tarkoittaa, että esimerkiksi kirjastoautojen ei tarvitse järjestää kaikkea yksin vaan mukaan muiden palveluiden järjestämisessä voidaan hyödyntää henkilöresursseja toisista toimipisteistä.

Kotimainen esimerkki monipuolisia palveluja tarjoavasta kirjastosta on vuonna 2014 Sodankylässä aloittanut kirjastoauto Hilla. Hillassa yhdistetään sekä kirjaston omia että muiden toimijoiden palveluja. Perinteisen lainaamisen lisäksi Hillassa on mahdollista käyttää tietokonetta sekä tulostinta ja auton takaosaan sijoitettua isoa televisioruutua void'aan hyödyntää esimerkiksi tietoiskujen ja elokuvien näyttämiseen. Kirjastoauton etuosaan on rakennettu äänieristys, mikä mahdollistaa terveydenhoitajan vastaanoton pitämisen. Kirjastoauto Hilla tekee myös yhteistyötä apteekkipalvelujen kanssa, minkä lisäksi kirjastoautoon on sijoitettu käytettyjen paristojen ja vanhentuneiden lääkkeiden keräyspisteet. (Ahonen 2014.)

Ruotsissa on myös kokemusta monitoimikirjastoautoista. Tukholmassa kirjastoautojen pääkohderyhmä ovat lapset ja nuoret, joita tavoitellaan erityisesti erilaisten pop-up - tapahtumien avulla. Kirjastoautossa esitellään kävijöille uutta teknologiaa kuten robottien ohjelmoimista ja virtuaalitodellisuutta. Kirjastoautojen jalkautumisen tukena käytetään

myös kirjastokäyttöön suunniteltuja polkupyöriä sekä erityistä, riippumatoista ja kirjaston aineistolla täytetyistä laatikoista rakennettua kokonaisuutta nimeltään Bibliambule. Bibliambulea käytetään kesäkaudella pop-up -hengessä houkuttelemaan ohikulkijoita pysähtymään hetkeksi kirjallisuuden äärelle. (Ingdén-Ringselle 2019.)

## 3 TURUN KAUPUNKI JA KIRJASTOAUTOT

### 3.1 Taustatietoa Turusta

Turku on kaupunki, joka sijaitsee Varsinais-Suomessa Suomen länsirannikolla. Turun rajanaapureita ovat Aura, Kaarina, Lieto, Masku, Mynämäki, Naantali, Nousiainen, Pöytyä, Raisio ja Rusko. Maapinta-alaa Turulla on 245,7 km<sup>2</sup> (Tilastotietoja Turusta 2019).

Vuoden 2018 lopussa Turun väkiluku oli 191 331 henkilöä, mikä teki siitä väkimäärällisesti Suomen kuudenneksi suurimman kaupungin (Tilastokeskus 2018). Ikäjakaumaltaan Turussa oli vuoden 2018 lopussa 0-14 -vuotiaiden osuus 12,9 %, 15-64 -vuotiaiden osuus 66,9 % ja yli 65-vuotiaiden osuus 20,3 %. Ekäkeikäiset muodostavat näin ollen viidennes Turun väestöstä. Työttömien osuus kuntalaisista on 12,3 %. (Tilastotietoja Turusta 2019)

Turku on virallisesti kaksikielinen sekä kulttuurillisesti monipuolinen kunta. Ruotsinkielisten osuus kuntalaisista on 5,4 % ja muunkielisten osuus 11,4 %. Ulkomaiden kansalaisia on väestöstä 6,6 %. (Tilastotietoja Turusta 2019) Suomen ja ruotsin jälkeen puhutuimmat kielet ovat suuruusjärjestyksessä venäjä, arabia, kurdi ja viro (Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2017).

### 3.2 Kirjastoautojen nykytilanne

Turun kirjastoautotoiminnalla on pitkät perinteet. Kuten edelliskappaleessa mainittiin, on Turku Suomen kunnista ensimmäinen, joka on virallisesti aloittanut kirjastoautopalveluiden tuottamisen (Kyöstiö 2011, 58).

Turku on myös jo pitkään kuulunut niihin kuntiin, joissa on käytössään kaksi kirjastoautoa. Isoimmista kauoungesta (Tilastokeskus 2018) Espoolla, Helsingillä, Oululla, Tampereella ja Vantaalla on myös jokaisella kaksi autoa käytössä. Muut kunnat, joilla oli vuonna 2018 kaksi kirjastoautoa ovat Jyväskylä, Kouvola, Kuopio, Kurikka, Lahti, Oulu, Rovaniemi, Salo ja Seinäjoki. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019 [2]) Turkua voi kirjastoautokuntana verrata parhaiten ensiksi mainittuun joukkoon isommista kaupungeista.

Turun kirjastoautot toimivat osana kaupunginkirjaston lähikirjastoverkkoa sekä kuuluvat yhdessä muiden Turun kirjastojen kanssa Vaski-alueeseen. Nykyiset kirjastoautot, ”Ykkönen” ja ”Kakkonen”, kiertävät reiteillä molemmat sekä päivä- että ilta-aikaan viitenä päivänä viikossa. Pysäkkeinä on sekä kaikille suunnattuja tienvarsipysäkkejä sekä niin kutsuttuja tilauspalvelupysäkkejä, joita ovat esimerkiksi käynnit alakouluilla, päiväkodeilla ja toimintakeskuksissa.

Turun kaupunginkirjastojen kokonaislainaus sekä siitä eriyttynä pelkästään kirjastoautojen lainat ovat sekä nousseet että laskeneet vuosina 2008 – 2018. Kirjastoautojen lainamäärien huippuvuosi koettiin mitatulla aikavälillä vuonna 2010, minä aikana aineistojen lainamäärät olivat 153 025 lainaa ja koko kaupunginkirjaston kokonaislainaus 3 046 811 lainaa. Seuraavana vuonna kaupunginkirjaston kokonaislainamäärät kasvoivat, mutta kirjastoautojen lainamäärät vähän laskivat. Tämän jälkeen luvut ovat vuosittain joko laskeneet tai nousseet noin 10 000 kappaleen määrällä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019 [4].) Huomioitavaa on, että kirjastoautojen lainat nousivat kaupunginkirjaston kokonaislainojen vähetessä vuosina 2017 – 2018. Vuonna 2018 Turun kirjastoautoissa lainattiin 146 671 lainaa, joka oli kasvua edellisen vuoden 143 150 lainaan. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019 [4].) Edellä kuvatuista luvuista voidaan vetää johtopäätös siitä, että kirjastoautoilla on elinvoimainen asema suhteessa myös muun kaupunginkirjaston lainauslukuihin. Kirjastoautojen käyttö Turussa on ollut tasaista ja vuoden 2015 jopa hieman nousussa (Turun kaupunki 2020).

Kirjastomateriaalin tarjoamisen lisäksi kirjastoautot vastaavat Turussa Oppimateriaalikeskuksen aineiston kuljetuksista kouluille. Oppimateriaalikeskus sijaitsee samoissa tiloissa kirjastoautojen tallien yhteydessä osoitteessa Amiraalistonkatu 6. Kirjastoautojen talleilla säilytetään autojen lisäksi myös kirjastoautojen kokoelmaa, joka vuonna 2017 alkaneen kellutuksen myötä kelluu yhdessä Turun muiden kirjastojen toimipisteiden aineistojen kanssa. Kirjastoautotalleilla sijaitsevat myös henkilökunnan työ- ja sosiaalitulat. Tallit eivät ole auki asiakkaille kuin erityistilanteissa, jollaisia ovat olleet yhdessä naapuritoimijan, Nuorten työpaja Fendarin kanssa järjestetyt yhteismarkkinat. Markkinoita on järjestetty useampana vuonna nuorisopalveluiden sekä kirjastopalveluiden yhteistyönä ja tapahtumissa on myyty sekä nuorten työpajoilla tehtyjä tuotteita että kirjaston poistomateriaalia (Turun vapaa-aikatoimiala 2016).

Poistokirjamarkkinat ovat vakintuneet osaksi kirjastoautojen vuosirytmii. Lisäksi autot ovat useana vuotena osallistuneet lokakuussa järjestettäviin Turun kirjamesuihin ajamalla toisen autoista messukeskukseen tapahtuma-alueelle. Viime vuosina kirjastoautoilla ei ole ollut muuta varsinaista tapahtumatoimintaa ja palvelujen painopiste on ollut perinteisessä lainaus- ja palautustoiminnassa.

Syksyllä 2019 on Turun kirjastoautoilla ollut ajolistassaan 110 pysäkkiä. Näistä pysäkeistä 46 ajetaan päiväkodeille sekä alakouluille ja 11 alueen toimintakeskuksiin, palvelutaloihin ynnä muille tilauspalvelupysäkeille. (Jyri Wuoristo, sähköpostikeskustelu, 22.11.2019) Kaikille kirjastonkäyttäjille suunnattuja tienvarsipysäkkejä on Turussa tällä hetkellä 53. Vuodesta 2018 alueen pysäkkien lukumäärä on hieman noussut, sillä tuolloin pysäkkejä oli 106 kappaletta (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019 [3]).



Kuva 1. Kirjastoauto Ykkönen

Auto Ykkönen (Kuva 1) on otettu käyttöön vuonna 1997 ja Kakkonen vuonna 2008 (Virve Myllymäki, sähköpostikeskustelu, 9.12.2019). Vanhempi auto korvataan uudella kirjastoautolla suunnitellusti vuoden 2020 alkupuolella. Uusi kirjastoauto on rakennettu Kiinassa, mutta on suureksi osaksi sekä osiltaan että suunnittelultaan suomalaista työtä. Tuleva auto on maailman ensimmäinen sähköllä toimiva, varta vasten rakennettu kirjastokäyttöön rakennettu kirjastoauto. (Lappi 2020.) Osaltaan valintaan rakentaa juuri sähköllä toimiva kirjastoauto on vaikuttanut Turun kaupungin julistautuminen hiilineutraaliksi vuoteen 2029 mennessä (Koutonen 2020). Uusi kirjastoauto on osa uutta palvelukonseptia, missä yhtenä lähtökohtana on huomioida erilaisia asiakasryhmiä paremmin suunnitteleamalla toiminnallisia ratkaisuja muunneltaviksi (Turun kaupunki 2020).



## Kirjastoauton nimeäminen

Turun kirjastoautoilla ei ole ollut toistaiseksi nimiä. Monessa kunnassa kirjastoautoille on annettu nimet, ensimmäisille jo 60-luvulta alkaen (Kyöstiö 2011, 342), mutta Turussa kirjastoautot ovat toistaiseksi saaneet nimekseen vain numerot (nyk. Ykkönen ja Kakkonen).

Kirjastoautoille on muualla Suomessa annettu usein nimi, joka jollain tavalla liittyy esimerkiksi kyseisen kunnan henkilöhistoriaan, kirjallisuuteen tai alueen muihin erityisyyksiin. Esimerkiksi Hämeenkyrön kirjastoauto on nimetty Frans Emiliksi paikallisen nobelisti F. E. Sillanpään mukaan ja Lappeenrannan kirjastoauto Norpaksi saimaannorpan mukaan. (Kyöstiö 2011, 342-345.) Antero Kyöstiö (Kyöstiö 2011, 346) on luonnehtinut hyvän kirjastoauton nimen ominaisuuksiltaan seuraavanlaisiksi:

Sen tulisi olla helposti ihmisten mieliin jäävä. Sen tulisi liittyä jollain tavoin paikkakuntaan tai kirjastoon. Ja jos mahdollista sen tulisi liittyä jollain tavoin auton maalaukseen, joka saisi puolestaan liittyä tavalla tai toisella paikkakuntaan tai kirjastoon.

Nämä näkökulmat tuovat esille sen, miten kirjastoauto parhaimmillaan elää yhteydessä ympäristöönsä. Nimi on parhaimmillaan persoonallinen valinta, joka tukee kirjastoauton kuulumista juuri omalle alueelleen. Yksinkertaisen nimen valitseminen helpottaa todennäköisesti myös sen käyttöön omaksumista ja luontevuutta, sekä henkilökunnan että asiakkaiden puheessa.

## 4 KIRJASTOPALVELUIDEN ARVIOIMINEN

Kirjastoja ylläpidetään osana suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa. Kirjastopalveluiden järjestäminen on kuntien lakisääteinen tehtävä ja sen toteutumista on kunnan arvioitava (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 § 10). Palvelujen arviointia tarvitaan, jotta palvelut voidaan pitää ajantasalla ja asiakaslähtöisinä sekä osoittamaan palveluiden vaikuttavuus ja tuottavuus (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 11).

### 4.1 Kirjasto kunnan palveluna

Kirjastopalvelut ovat kunnan peruspalveluina suunnattu jokaisen kuntalaisen käyttöön. Kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen maksuttomaksi kuntalaisille on kunnan vastuutehtävä, jonka voi toteuttaa myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Käyttökustannuksiin maksetaan lakisääteinen valtionosuus. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 30-31.) Tätä peruspalvelua ylläpidetään tarjoamalla monipuolista ja uusiutuvaa kirjaston materiaalia lainattavaksi asiakkaille sekä järjestetään osaavaa henkilökuntaa. Kirjaston ydintehtävinä voidaan pitää kulttuuri- ja tietopalvelujen tuottamista ja tarjoamista kaikille kansalaisille sekä olla osataan lisäämässä kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia muun muassa sivistykseen, kirjallisuuteen ja taiteeseen (Kekki 1999, 117-118)

Näiden tehtävien mukaan tulee suunnitella myös kirjastoautojen palvelut. Kirjastoautojen tulee myös tarjota tietoa ja kulttuuria sekä huomioida toiminnassaan vielä suuremmin saavutettavuuden näkökulmat. Kirjastoautojen palvelujen arvioiminen voi osaltaan vaikuttaa siihen, että kirjastoautopalvelut pystytään pitämään ajantasaisina ja elinvoimaisina muuallakin kuin pelkästään isoimmissa kunnissa (Kyöstiö 2009, 735).

Kirjastopalvelut on verovaroin kustannettavina palveluina suunniteltava siten, että ne hyödyttävät mahdollisimman kattavasti suurta joukkoa ihmisiä. Tähän tarvitaan jatkuvaa kykyä uusiutua, kehittyä ja arvioida tuotettuja palveluita. Arviointia voidaan pitää jopa välttämättömänä osana kirjastojen selviytymistä, mutta oikein käytettynä myös hyödynnettävänä mahdollisuutena (Kekki 1999, 183-184). Huomioon tulee kuitenkin ottaa se, ettei toimintaa mitattaessa useinkaan saavuteta kuin karkea käsitys todellisuudesta, sillä mittaukset eivät tavoita kaikkia osapuolia ja oleellisia asioita voi jäädä tutkimuksesta kokonaan puuttumaan (Ikonen 1991, 79).

Huomioitavaa on, ettei arvioinnin tarkoitus ole laittaa kirjastoja paremmuusjärjestykseen. Arvioinnin avulla pohditaan työn sisältöä tavoitteineen sekä selvitetään, mikä on juuri arvioinnin kohteena olevan kirjaston rooli kansalaisyhteiskunnan toteuttamisessa (Kortelainen 2003, 9). Pienillä ja isoilla kirjastoilla on oma tapansa tuottaa kirjastojen palveluita, vaikka perustehtävä kaikilla onkin sama. Myös kirjastoautot toteuttavat palvelunsa omalla tavallaan, osana suurempaa kokonaisuutta. Erilaisista lähtökohdista huolimatta arviointia kuitenkin tarvitaan kaikilla tahoilla.

Kirjastopalveluja voidaan arvioida sekä laadun että arvon näkökulmasta. Laadulla tarkoitetaan tuloksellisuutta sekä sitä, miten hyvää palvelu on. Arvolla tarkoitetaan lisäksi hyötyä ja siitä puhuttaessa tutkitaan, mitä hyvää kirjastotyöllä saadaan aikaan. (Ikonen 1991, 29.) Sekä laadun että arvon suora mittaaminen on haasteellista. Arvoa on mitattu kirjaston henkilökunnan arvioinnilla ja kysymällä asiakkailta, mitä he olisivat valmiita palveluista maksamaan ja hyötyä pohtimalla, mitkä seikat toiminnassa hyödyttävät eniten koko palveluja käyttävää yhteisöä (Ikonen 1991, 31-32). Vaikka sekä laatu että arvo ovat aineettomina asioina hankalasti hahmotettavia mittauskohteita, on kirjastolaitoksen ja yksittäisten toimipisteiden tärkeää pohtia niiden toteutumista säännöllisesti.

#### 4.2 Asiakas osana toimintaa

Asiakkailta saatava palaute on arvokas osa kirjastojen arvioinnin järjestämistä. Kirjaston käyttäjät ovat tietoisia panoksestaan palveluiden kustantajina ja vaativat julkisilta palveluilta yhä enemmän (Kekki 1999, 183). Asiakslähtöisessä kirjastossa on huomioitavaa, että asiakas on myös itse toimija eikä pelkästään toiminnan kohde (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13-14). Tästä syystä asiakas on sisällytettävä osaksi palveluiden suunnittelua. Asiakkaan roolin ei tulisi olla vain passiivisena kuluttajana, vaan myös aktiivisena toimijana, jolla on aidot mahdollisuudet vaikuttaa toiminnan kehittämiseen.

Asiakaspalautteesta voidaan saada arvokasta tietoa, jota kirjasto voi hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Palautteen antamisen voi jakaa kolmeen eri kanavaan: välittömään, jossa asiakas tekee itse aloitteen palautteen antamiseen, asiakaskyselyihin sekä erilaisiin syventäviin ja osallistaviin palautteenkeruumenetelmiin, joista kahdessa jälkimmäisessä aloitteen palautteen keräämisestä tekee kirjasto (Tyrväinen 2011, 159-161). Asiakkaan omia lähestymistapoja antaa palautetta ovat esimerkiksi lähestyminen

sähköpostilla, muun kirjallisen asiakaspalautteen jättäminen tai suullisen palautteen antaminen esimerkiksi asiakaspalvelutilanteen yhteydessä. Palautteesta saadaan selvitettyä paitsi asiakkaan kokemuksia, odotuksia ja tarpeita, myös kartoitettua hänen aiempia palvelukokemuksiaan, joista voidaan keskitetysti kerättynä saada koko palvelutoimintaa kehittävää tietoperustaa (Tyrväinen 2011, 159).

Asiakkailla on usein erilaiset kriteerit palveluiden arvioimiseen kuin palveluntarjoajilla. Osana asiakaslähtöisyyttä on kiinnittää huomio keräämään asiakkailta sellaisia tietoja, joiden tuloksena saadaan käyttökelpoista tietoa asiakkuudesta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13-15) Tärkeää on suunnitella etukäteen, minkälaisia asioita esimerkiksi asiakaskyselyillä halutaan selvittää ja minkälaisilla kysymyksillä on tavoitetta tarkoituksenmukaisinta lähestyä.

Asiakkaiden osallistamista kunnallisten palveluiden arviointiin voi perustella monella tavalla. Loppujen lopuksi asiakkaat ovat heitä, joita varten palvelu on ylipäänsä olemassa. Tähän liittyvän ajattelun tiivistää Kuntaliiton erityisasiantuntija Päivi Kurikan ajatukset aiheesta (Kurikka 2019, 190-191) :

”Aivan yksinkertaisimmillaan, turhaahan kuntien on tuottaa ja antaa asukkaille sellaisia palveluita, joita ei tarvita. Sitä kautta tämä on hyvin tärkeä asia. -- Perustavimmillaan kunta on ihmisten yhteisö. Näin sanotaan nykyisessä hallitusohjelmassakin. Eihän kunta ole kuntaorganisaatio, vaan ainoastaan kunnan virallinen puoli, joka ei voi elää erityksissä yhteisöstään. Sen sijaan kuntaorganisaation pitää olla tiukasti osa sitä yhteisöä, pitää olla avoin ja sitä kautta hankkia oikeutus olemassaololleen.”

Myös tässä opinnäytteessä pohjaudutaan tähän ajatusmalliin asiakkaiden osallistamisen tärkeydestä. Asiakkaita kuuntelemalla voidaan paremmin rakentaa palveluista sellaisia, että tehdystä työstä syntyy kirjaston käyttäjille vielä nykyistäkin parempi asiakaskokemus.

# 5 TUTKIMUS

## 5.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö on laadultaan tutkimuksellinen työ. Tutkimus syntyi halusta selvittää, millaisena Turun kaupunginkirjaston kirjastoautojen palveluiden nykytilanne koetaan käyttäjiensä toimesta. Tutkimuskysymys muotoutui seuraavanlaiseksi:

- Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyisellään Turun kirjastoautoihin ja niiden palveluihin?

Tutkimuskysymyksen lisäksi työssä tutkitaan kirjastoautojen merkitystä hieman laajemminkin, joten varsinaista tutkimuskysymystä täydentäviä kysymyksiä ovat seuraavat:

- Mitä kirjaston käyttäjät toivovat kirjastoautoilta perinteisten palvelujen ohessa?
- Minkälainen merkitys kirjastoautoilla tässä ajassa on ja keitä ovat palveluiden merkittävimmät käyttäjäryhmät?

Opinnäytetyöni tutkimuksellinen osuus koostui sekä asiakaskyselystä Turun kaupunginkirjaston asiakkaille että kahdesta teemahaastattelusta Espoon kirjastoautojen henkilökunnan kanssa. Tavoite kyselyn järjestämisessä oli saada käyttäjien ääni kuuluviin ja selvittää, miten Turun kirjastoautojen käyttäjät kokevat nykyiset palvelut. Tutkimuksen toimeksiantajaksi saatiin Turun kaupunginkirjasto.

Teemahaastattelujen tavoitteena oli saada ymmärrystä kirjastoautojen vaihtoehtoisista palveluista. Valinta juuri Espoon kirjastoautojen henkilökunnan haastattelemiseen johtui havainnointiin perustuvasta kokemuksesta siitä, että Espoo järjestää kirjastoautojen palvelut perinteistä poikkeavalla tavalla. Haastattelemalla espoolaisia kirjastolaisia haluttiin saavuttaa käytännön ymmärtämistä siitä, miten palveluja voidaan järjestää myös muilla tavoilla ja minkälaisia saadut tulokset ovat olleet. Lisäksi ajatuksena oli selvittää, voisiko Turun kirjastoautoille saada matalalla kynnyksellä ideoita siitä, miten palveluja voi monipuolistaa myös perinteisemmän mallin kirjastoautoissa.

Koska Turun kirjastoautoilla ei ollut toistaiseksi nimiä, päätettiin osana kyselytutkimusta järjestää uudelle kirjastoautolle nimeämiskilpailu. Tämä ajateltiin paitsi keinona osallistaa asiakkaita, myös yksinkertaisena ideana toteuttaa keräämällä nimiehdotukset samalla lomakkeella kyselyn kanssa. Ajatuksena oli, että nimi antaisi uudelle autolle hieman persoonallisuutta ja jatkaisi nimeämisperinnettä yhdessä monien muiden kuntien kanssa.

## 5.2 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen pääosuus koostui Turun kirjastoautojen käyttäjille suunnatusta kyselystä. Kysely suunniteltiin vastattavaksi sekä paikan päällä kirjastoautoissa että sähköisenä Vaski-verkkokirjastossa. Paperinen lomake toteutettiin Word-ohjelmalla ja sähköinen versio Webropol-alustalla. Kummatkin lomakkeet tehtiin vastattavaksi sekä suomeksi että ruotsiksi.

Kyselyyn valittiin sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia piirteitä. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta, joka pyrkii vastamaan kysymyksiin lukumäärillä ja prosenteilla. Oleellista kvantitatiivisen mallin kyselyissä ovat valmiit vastausvaihtoehdot ja standardoidut kysymykset, jotka mahdollistavat tulosten havainnoillistamisen esimerkiksi taulukkomuodossa. Kvalitatiivinen tutkimus on laadullista tutkimusta, joka pyrkii selvittämään asioihin johtaneita syitä. Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, oleellista on tilastollisen yleistettävyyden sijaan ymmärtää tutkittavan ilmiön taustalla vaikuttavia asenteita ja toimintaan johtavia syitä. (Heikkilä 2014, 15-16.)

Sekä määrällisessä että laadullisessa tutkimuksessa on puolensa hyödynnettäväksi tässä opinnäytetyössä. Kvantitatiivisen tutkimuksen kysymykset tarjoavat yksiselitteisemmin analysoitavia vastauksia kuin kvalitatiiviset kysymyksenasettelut johtuen siitä, että tulokset on helpompi esittää laskennallisuuteen perustuvina määrinä (Mäkelä 1990, 45-46). Kyselyn kohderyhmänä ollessa isompi joukko, on vastausten tulkitsemisen kannalta tärkeää saada valtaosa vastauksista mahdollisimman vertailukelpoisessa muodossa. Vertailua auttaa huomattavasti mahdollisuus esittää vastaukset prosentiosuuksina. Avoimien kysymyksiä tuottamat, vapaamuotoisesti kirjoitetut vastaukset ovat vaikeasti tilastoitavissa, toisin kuin valmiiden vastausvaihtojen mukaan jaoteltavat tulokset (Heikkilä 2014, 47).

Avoimilla kysymyksillä ja laadullisella tutkimuksella on tässä opinnäytetyössä numeerisia tuloksia syventävä ja täydentävä merkitys. Suurempana tavoitteena kuin tehdä yleistyksiä on tässä työssä saada ymmärrystä siitä, mitä kirjastoautopalvelut käyttäjilleen merkitsevät. Avoimet kysymykset ovat tähän tarkoituksenmukaisempia, sillä siten käyttäjiä ei sidota tiettyihin vastausvaihtoehtoihin. Antamalla vastaajan vastata avoimesti voidaan saada vastauksiksi myös sellaisia asioita, jotka tutkija saattaisi muuten tulla ohittaneeksi kokonaan (Heikkilä 2014, 47-48). Toinen alempi tutkimuskysymykseni liittyen käyttäjien mahdollisiin toiveisiin kirjastoautojen palveluissa on esimerkiksi sellainen kysymys, johon kyselyssä pyritään saamaan asiakkaiden omia aloitteita.

Vastaajien henkilökohtaiset kokemukset ja valmiiden vastausvaihtoehtojen ulkopuolelle jäävät mielipiteet huomioitiin kyselyssä muutamilla avoimilla kohdilla sekä tarkentavilla lisäkysymyksillä. Näillä avoimilla kysymyksillä haluttiin saada asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia paremmin ilmi. Suurimpaan osaan kysymyksiä valmiit vastausvaihtoehdot annettiin, jotta tuloksista voidaan ensisijaisesti tehdä määriin perustuvia havaintoja.

Kyselyn lisäksi tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua. Haastattelun käyttöön lisätiedonkeruumenetelmänä koettiin monia hyviä puolia. Haastattelussa korostetaan sitä, että ihminen on tutkimustilanteessa subjekti, joka voi aktiivisen roolin saadessaan luoda aiheelle lisää merkityksiä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 34-36). Haastattelujen käyttö tutkimusmenetelmänä on erityisen perusteltua, kun aihekokonaisuus on jokseenkin kartoittamaton eikä tutkija voi etukäteen tietää saamiensa vastausten suuntaviivoja (Hirsjärvi & Hurme 2011, 35). Tässä tutkimuksessa haastateltavat henkilöt valittiin mukaan kokemusasiantuntijoiden rooleissa. Kirjastoautojen vaihtoehtoisista palveluista ja tapahtumatoimintaan liittyvistä kokemuksista on kirjoitettu varsin vähän ajantasaista kirjallisuutta, joten haastattelemisen nähtiin myös tässä suhteessa tarkoituksenmukaiseksi lähestymistavaksi tutustua aiheeseen.

Haastattelutyypeistä mukaan valikoitui teemahaastattelu, joka on puolistrukturoitu haastattelumentelmä. Teemahaastattelulle on tyypillistä tietty vapaamuotoisuus. Vaikka haastattelun teemat on päätetty ennalta, voi haastattelija muokata kysymysten järjestystä tilanteen mukaan eikä haastateltavaa sidota etukäteen valmiisiin vastausvaihtoehtoihin (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47-48). Teemahaastattelu antaa siis sekä tutkijalle että tutkittavalle enemmän tilaa toimia intuitiivisesti ja antaa keskustelun edetä vapaammin. Tälle tutkimukselle teemahaastattelun käytön etuna on muutakin liikkumavaraa. Teemahaastattelu ei ole menetelmänä sidottuna kvantitatiiviseen eikä

kvalitatiiviseen tutkimukseen vaan oleellisinta on juuri teemojen mukaan eteneminen, ei niinkään tarkasti määritellyt kysymykset (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47-48).

Haastatteluissa sovellettiin laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä. Tällaisessa tutkimuksessa tulkitsemisessa ja ratkaisun etsimisessä käytetään seuraavia vaiheita: tutkimusaineiston kerääminen valituilla menetelmillä, aineiston yhteismitallistaminen (litteroiminen), tekstikokonaisuuden tarkastelu ja koodaaminen, koodien luokitteluvaihe sekä täydentävä tiedonkeruuvaihe (Kananen 2014, 99-100). Erityisen tärkeää on huomioida kaikissa vaiheissa se, että työ tehdään tutkimusongelman näkökulmasta. Koodaaminen tiivistää tietoperustan ja auttaa löytämään vastauksia nostamalla aineiston oleelliset asiat esiin (Kananen 2014, 103-104)

Sekä kyselyn että haastattelun tulosten analysoinnissa käytettiin yhtenä metodina sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia voidaan käyttää systemaattiseen ja objektiiviseen tarkasteluun useimpien kirjallisten lähteiden kanssa, minkä lisäksi se sopii myös täysin strukturoimattomankin materiaalin läpikäymiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105). Tehdyt haastattelut ja kysely olivat molemmat puolistrukturoituja, joten sisällönanalyysi nähtiin hyvänä keinona aineiston purkuun. Sisällönanalyysin lajeista kyseessä oli aineistolähtöinen ja laadullinen eli induktiivinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tuottaa tutkimuskysymykseen vastaukset tuottamalla aiheesta yleiskäsityksen perustuen tulkintaan ja päättelyyn, mutta perustumatta suoraan mihinkään aiempaan teoreettiseen viitekehykseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 115). Keskeistä tällaisessa aineistolähtöisessä analyysissa on rakentaa ymmärrys aiheesta saatujen vastausten ja niistä syntyvien päätelmien yhteistuloksena. Analysoinnin lähestymistapaa voidaan luonnehtia ymmärtäväksi, mihin liittyvät päätelmien tekeminen sekä kvalitatiivinen lähestymistapa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 212).

### 5.3 Kyselytutkimuksen suunnittelu

Kyselyn suunnittelutyö alkoi kyselylomakkeen luonnostelulla keväällä 2019. Kyselyyn suunniteltiin kysymyksiä, joilla pystyttäisiin monipuolisesti käsittelemään koko kirjastoautojen konseptia, nykytilannetta ja tulevaisuutta. Suunnitelmana oli alusta asti, että kyselystä tulisi kohtuullisen laaja. Suuntaa-antavia ideoita eri tyyppisiin kysymyksiin saatiin lukemalla muiden kirjastoautoilla kyselyiden järjestäjien opiskelijoiden oppinnäytetöitä sekä pohtimalla, mitä suunnitelluilla tutkimuskysymyksillä pyritään selvittämään.



Ensimmäinen luonnos valmiista kyselystä lähetettiin Turun kirjastoautojen tiiminvetäjä Virve Myllymäelle ja muulle autohenkilökunnalle katsottavaksi ja kommentoitavaksi. Lisäksi kyselyn lukivat luonnosvaiheessa myös Turun kaupunginkirjaston lähikirjastoiesimiehet Ilkka Manninen ja Kari Pohjola. Kaikilta kolmelta taholta tuli havaintoja kyselyn parantamiseksi, joista valittiin tärkeimmät huomiot osaksi lopullista versiota.

Kyselyyn valittiin tyypiltään erilaisia kysymyksiä. Valtaosa päätettiin laatia monivalintakysymyksiksi, sillä niihin on tyypillisesti nopea vastata ja kätevää määrittää ennalta valmiit vastausvaihtoehdot. Monivalintakysymyksiä täydensivät avoimet sekä sekamuotoiset kysymykset. Näitä kysymystyyppejä käytettiin, kun käyttäjältä haluttiin saada tarkempaa tai syvempää tietoa. Sekamuotoisissa kysymyksissä vastaajalle annetaan valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vaihtoehdoksi avoin vaihtoehto, tyypillisesti muodoltaan ”muu, mikä?”. Avoimen vaihtoehdon tehtävä on antaa vastaajalle mahdollisuus ilmoittaa vastaukseen jotain sellaista, mitä kyselylomakkeen suunnittelija ei ole välttämättä ajatellut ollenkaan (Heikkilä 2014, 47-48).



**Turun kaupunginkirjasto - Åbo stadsbibliotek - Turku City Library**  
18. syyskuuta 2019 · 🌐

Käytkö kirjastoautossa? Nyt voit osallistua kirjastoautojen asiakaskyselyyn ja antaa palautetta auton palveluista. Samalla voit ehdottaa loppuvuodesta saapuvalla, maailman ensimmäiselle täysin sähköllä kulkevalle kirjastoautolle nimeä. Vastausaikaa on 16.10. asti.

Kysely toteutetaan osana Kirjasto- ja tietopalvelualan AMK-opinnäytetyötä (Turku AMK).

Kyselyyn pääset tästä:  
<https://link.webpolsurveys.com/S/1BAAA37192FA2376>



👍❤️ 16 7 jakoa

👍 Tykkää    💬 Kommentoi    ➦ Jaa

## Kuva 2. Kaupunginkirjaston facebook-päivitys kyselystä

Kyselyn tulostettavan lomakkeen pohjalta laadittiin myös Webropol-lomake verkossa vastaamista varten. Linkki lomakkeella vastaamiseen suunniteltiin aluksi vain Vaski-verkkokirjastoon, mutta lähikirjastoiesimiehet Manninen ja Pohjola ehdottivat linkin upottamista myös Turun kaupungin sivuille suuremman vastaajamäärän tavoittelemiseksi. Lopulta linkki päädyttiin jakamaan lisäksi myös kaupunginkirjaston some-tileillä, muun muassa facebookissa (Kuva 2). Tiiminvetäjä Myllymäeltä tuli ajatus lähettää linkkiä sähköpostilla myös niille kouluille, joilla kirjastoauto käy. Idea otettiin käyttöön ja linkki lähetettiin suoraan kyseisten alakoulujen rehtoreille saateviestin kera, jossa pyydettiin levittämään kyselylinkkiä edelleen koulujen opettajille.

Pohdinnassa olivat alusta asti myös kysymykset siitä, millä kielillä kyselyn tulisi olla saatavilla. Sähköpostikeskustelut kirjastoautojen tiiminvetäjä Myllymäen kanssa vakuuttivat, että kysely olisi hyvä laatia myös toisella kotimaisella kielellä ruotsiksi. Kysely käännettiin tekijän toimesta, mutta oikoluennassa ja kielenhuollossa auttoivat valtavasti myös kirjastoalan opiskelija Mimmi-Stina Jäntti ja kaupunginkirjaston työntekijä Pauliina Sandberg, mistä kiitos heille. Kirjastoautojen asiakaskuntaan perustuneeseen havainnointiin pohjautuen ja käytössä olevaan aikatauluun nojaten ei tuntunut tarpeenmukaiselta, että kyselyä oltaisiin käännetty ruotsin lisäksi enemmille kielille.

Varsinaisten kyselylomakkeiden suunnittelun lisäksi kiinnitettiin suunnitteluvaiheessa huomiota myös kyselyn tulevaan markkinoimiseen ja visuaaliseen ilmeeseen. Kyselylle laadittiin tekijän toimesta kaksikielinen mainosjuliste, joka suunniteltiin laitettavaksi kirjastoautoihin esille. Julisteen kuvitusta käytettiin myös laatikoissa, jotka taiteltiin vastausten keräämistä varten (Kuva 3).



Kuva 3. Kyselylomakkeiden keräyslaatikot

Kumpaankin kirjastoautoon sijoitettiin yksi laatikko, joihin täytettyjä lomakkeita sai jättää. Keräyslaatikot pidettiin esillä koko kyselyn kestäneen kuukauden ajan.

### **Kyselylomakkeeseen saadut parannusehdotukset**

Kirjastoautojen henkilökunnan taholta tuli muun muassa toive, että vaihtoehtoisia kirjastopalveluja kartoittava monivalintakysymys *”Mistä seuraavista palveluista olisit itse kiinnostunut kirjastoautossa käydessäsi?”* saisi myös vastausvaihtoehtoikseen sen, mitä palveluja vastaajat eivät halua. Kirjastoautoilta tullut palaute tulkittiin niin, että olisi hyvä kerätä selkeämmin tietoa myös siitä, mikä kirjastoautojen käyttäjiä ei kiinnosta. Suhteessa muihin kyselyn kysymyksiin kysymyksen asettelu oli erilainen: muut kysymykset keräsivät tietoa vain asiakkaan aktiivisesta toimimisesta eivätkä siitä, mikä jää/jäisi tekemättä. Tekijä oli kuitenkin yhtä mieltä siitä autohenkilökunnan kanssa, että myös tämäntyyppisiä tietoa voi monipuolisemman kokonaiskuvan saamiseksi olla asianmukaista kerätä.

Autohenkilökunnalta tuli myös havaintoja muutamasta unohtuneesta aineistolajista, jotka lisättiin valmiseen valmiiseen kyselylomakkeeseen. Lisäksi oikolukijoilta tuli havainto lisätä kysymys selvittämään vastaajan äidinkieltä. Tämä lisättiin mukaan sillä ajatuksella, että olisi hyvä selvittää, miten paljon valtaosin suomenkielisestä palvelusta löytyy myös muunkielisiä käyttäjiä.

# HAASTATTELUT

## 5.4 Haastattelujen taustoitusta

Osana opinnäytetyötä toteutettiin kaksi teemahaastattelua Espoon kaupunginkirjaston kirjastoautojen henkilökunnan kanssa. Haastattelut pidettiin ennen kyselytutkimuksen järjestämistä heinä- ja elokuussa 2019. Etukäteen suunniteltua oli, että haastatteluista saataisiin vastauksia erityisesti toiseen alempaan tutkimuskysymykseen kirjastoautojen merkityksestä tässä ajassa sekä selvitystä autojen tärkeimmistä kohderyhmistä. Haastattelujen toteuttaminen nimenomaan Espoossa nähtiin paitsi mahdollisuutena saada tietoa erilaisen kunnan kirjastoauto toiminnasta, myös keinona saada tutkimukseen syvempi ote tutustumalla myös toisen kunnan kirjastoautojen palvelutarjontaan. Espoon toinen kirjastoauto Välkky on tyypiltään monitoimikirjastoauto, jossa on järjestetty muokattavien tilaratkaisujen mahdollistamana erilaisia tapahtumia, muun muassa karaokea, elokuvaesityksiä ja satujuogaa (Helmet 2015). Espoon kaupunginkirjastossa on myös erityistä se, että se valittiin vuonna 2019 vuoden kirjastoksi muun muassa tunnustukseksi innovatiivisista kirjastotiloista (Riihola 2019). Haastatteluja käytettiin osaltaan myös Turussa toteutetun kyselytutkimuksen suunnitteluun ja ideointiin.

Haastateltavina Espoossa olivat kirjastoautojen asiakaspalvelupäällikkö Pia Koskinen sekä kirjastoautojen entinen työntekijä Sini Peltola, jolla oli erityisesti kokemusta erilaisesta kirjastoautojen tapahtumatoiminnasta. Haastattelut toteutettiin haastateltavan ja haastattelijan välisinä erillisinä kertoina, jotka olivat kestoiltaan noin pari tuntia kumpikin. Haastattelujen sisältö oli etukäteen rakennettu erillisiin teema-alueisiin ja apukysymyksiin, jotka lähetettiin haastateltaville etukäteen sähköpostilla tutustumista varten. Teemoja olivat *Kirjastoautojen merkitys*, *Kaupunginkirjaston toimintasuunnitelma*, *Saatu palaute*, *Omat kokemukset* sekä *Kirjastoautojen tulevaisuus*. Haastattelut nauhoitettiin matkapuhelimen ääninauhurilla, minkä lisäksi haastattelija teki haastattelujen aikana joitain muistiinpanoja myös käsin.

Eteneminen haastatteluissa tapahtui pääsääntöisesti etukäteen suunniteltujen teemojen ja apukysymysten avulla. Haastateltavilla riitti sanottavaa yli odotusten, mikä aiheutti paikoin teemojen sisältöjen limittymistä toisiinsa. Molempien haastattelujen tunnelma oli keskusteleva, rento ja vapaasti etenevä. Koskisen ja Peltolan aktiivinen

asenne välittyi: molemmilla oli paljon kokemuksia ja näkemyksiä kerrottavanaan. Haastattelijalle tuli tunne siitä, että asioiden jakaminen oli heille vaivatonta ja jopa miellyttävää.

## 5.5 Haastatteluaineiston analysointia

Haastatteluista saadussa aineistossa käytettiin aineistolähtöistä luokittelutapaa. Aineistolähtöisessä luokittelussa ei käytetä pohjalla valmista teoriaa, vaan lähtökohtana käytetään niitä asioita mitä aineistosta löydetään (Kananen 2014, 108). Analyysiin on nostettu asioita, jotka tuntuivat tutkimuskysymysten kannalta tähdellisimmiltä.

Haastatteluissa kävi melko suoraan ilmi se, että kirjastoautojen merkittävimpiä käyttäjäryhmiä ovat lapsiperheet sekä koululaiset. Korostettu asia oli, miten kirjastoautolla on keskeinen rooli lasten lukuinnon ja lukutaidon kehittymisen kannalta. Esille nousi havainto myös siitä, että kirjastoauto voi joskus olla lapselle ainoa kosketus kirjastopalveluiden käyttöön.

Lapset ja nuoret on edelleen Espoon kaupunginkirjaston tärkein asiakasryhmä. (Koskinen).

Ei kaikilla kouluilla oo läheskään koulukirjastoa, harvemmallalla... (--). Moni koulu on kauempana niin se [kirjastoauto] sitten mahdollistaa lapselle, joka on vasta aloittamassa lukemaan tai vasta pääsemässä siihen "luku-flow'hun", niin että kyllä se pitää olla helposti saavutettava, niin että ois edes joku paikka mistä sen niin kuin saa, sen palvelun (--). Eihän kaikkien vanhemmat käy kirjastossa lapsen kanssa. (Peltola).

Keskeiseksi teemaksi haastatteluissa nousi kokemus oman työn merkityksellisyydestä. Sekä Koskinen että Peltola korostivat useassa yhteydessä, miten tärkeä rooli kirjastoautoilla on käyttäjäkunnalleen. Haastateltavat painottivat kirjastoautoilla olevan paljon asiakasryhmiä, joiden olisi hyvin hankalaa käyttää kirjaston palveluja ilman kirjastoautoja. Esille nousi, miten kirjastoautot osaltaan edistävät palvelujen saavutettavuudessa tasa-arvoa, mikä on myös uusimpaan kirjastolakiin määritelty velvoite (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492 § 10).

Ensimmäiseksi mä aattelin, että mitkä on sellaisia asiakasryhmiä, et jos ei me toimiteta, meidän liikkuva kirjasto ei toimita sitä palvelua näille asiakkaille joko niin kun, tuota, ihan sinne kotiin saakka tai palvelukeskukseen tai sairaalaan... (--). He ei saa näitä kirjastopalveluita ollenkaan. Eli ja kuten me tiedetään kirjastolaista niin kaikilla suomalaisilla on oikeus saada pääsy kirjaston tarjoamiin palveluihin ja materiaaleihin ja neuvontapalveluihin ja siihen sivistykseen, oppimiseen ja kulttuuriin. (Koskinen).

Se [kirjastoauto] edustaa kirjastoa (--) Se menee paikkoihin, mihin kivijalkakirjasto ei pääse ja sitten se voi tavoittaa siellä sellaisia ihmisiä, jotka ei oo käyny vuosiin kirjastossa... Se on yks, et se menee sinne, minne muut ei pääse. (Peltola).

Espoossa käytössä oleva toimintamalli Liki (Liikkuva Kirjasto) sai kiitosta toimivuudestaan tuottaa palveluita asiakaskuntansa edellä. Asiakasryhmille, joille pidempien matkojen kulkeminen on hankalaa, nähtiin perustelluksi tuoda palveluja suoraan esimerkiksi palvelukeskuksiin tai kouluille. Tässäkin ajattelutavassa korostettiin tasa-arvon toteutumista palvelujen saavutettavuudessa, mutta myös ajatusta siitä, että palvelua tarjotessa joustetaan ennemmin henkilökunnan kuin asiakkaan toimesta.

Tämä Liikkuva Kirjasto eli LiKi on vaan se toimivin toteutus, se on vaan kätevää ja järkevää tehdä se näin. Eli sen sijaan että 12 tai 10 vanhusta lähtis seikkailemaan kirjastoon - ja ehkä hiukan on muistisairauttakin ja muuta - niin sen sijaan meidän henkilökunta voi mennä sinne palvelukeskukseen, jossa heillä on esimerkiksi päivätoiminta ja siellä voidaan pitää esimerkiksi tällaisia muistelumatkoja tai jotain semmoisia virkistäviä tuokioita. Mieluummin niin, että meidän henkilökunta tulee sitten sinne. (Koskinen).

Kirjastoautojen tapahtumilla nähtiin logistisuuteen liittyvien hyötyjen lisäksi myös oma elämyksellinen merkityksensä johtuen kirjastoautosta erilaisena tilana. Erityisesti kouluyhteistyössä kirjastoautojen käyttö oli koettu positiiviseksi siksi, että kirjastoautoissa oli onnistuttu saamaan aikaan keskustelua myös vaikeista aiheista. Tätä vuoropuhelua kirjastolaisten ja koululaisten välillä on tehty erilaisilla kirjastoautojen vuotuisilla teemakäynneillä, joissa tapahtuma-auto Välkky on varustettu kertomaan tietyille luokille esimerkiksi koulukiusaamisesta ja seksuaaliterveydestä.

On jo todettu ainakin 10 vuotta sitten, että joskus se, että ne koululaiset pääsee hiukan erilaiseen ympäristöön, pois siitä omasta tutusta luokkahuoneesta, jossa on tietyn tyyppinen dynamiikka, niin tiettyjä vaikeita aiheita, kiusaamista, seksuaaliterveyttä, on paljon helpompi käsitellä semmosessa turvallisessa mutta hieman erilaisessa tilassa. Ja sen takia me ollaan laitettu tähän uuteenkin konseptiin jo noin 10 vuotta pyörineet "Mä en dissaa -bussi", "Lempibussi" ja "Sankaribussi" ja muut tämän tyyppiset. (Koskinen).

Nimenomaan [kirjasto]auto mahdollisti sen, että siellä pystyi luomaan elämysbussin tavallaan jonkun teeman ympärille (--) kun se [kirjastoauto] on niin hallittavissa oleva tila, missä on kaikki: tekniikka, valaistus, äänentoisto... Niin, sä pystyit tekemään siitä jonkun teemanmukaisen elämystilan ja se siitä teki aina pikkuisen arjesta ylöspäin. (Peltola).

Esille nousi tapahtumista puhuttaessa myös se, etteivät tapahtumat synny itsestään vaan vaativat toteutuakseen monenlaisia etukäteisvalmisteluja. Tapahtumia ei ehditä suunnitella eikä toteuttaa, ellei niitä resurssoida osaksi henkilökunnan työtunteja. Ajan lisäksi tarvitaan henkilökunnalle myös riittävästi osaamista ja tarvittaessa sen

mahdollistavaa koulutusta. Oleelliseksi koettiin myös, että tapahtumia järjestettäessä huomioidaan myös se, että henkilöresursseja riittää myös kirjastoauton arjen pyörittämiseen. Vaikka tapahtumien järjestäminen koettiin kirjastoautoillekin mielekkääksi toiminnaksi, ei niihin velvoittamista vasten henkilökunnan tahtoa nähtäisi tarkoituksenmukaiseksi.

Mä kysyisin, että voidaanko vaatia [henkilökuntaa järjestämään tapahtumia]? Et jos ei ole niinku innostusta tapahtumien tekemiseen, jos ei ole kokemusta siitä ja jos ei oo motivaatiota siihen niin voidaanko vaatia työntekijältä jolla ei oo niinku mitään taustaa asioihin (--). Vai, olisiko johdonmukaisempaa sitten palkata semmoinen ihminen, joka on "tapahtumaihminen" (--). Kuitenkin, kirjastoautoissa on paljon sitä kokoelmatyötäkin ja sitä ihan hyllyjen laittamista ja sellasta, niin kuormittaako se sitten liikaa jos halutaan et alat vielä tapahtumiakin tästä yhtäkkiä vääntämään (--). Että, se on aikamoinen prosessi, kun sä saat sen valmiin tapahtuman. (Peltola).

Kirjastoautojen merkitys korostui myös keskusteltaessa koko autotoiminnan tulevaisuudesta. Kirjastoautoilla nähtiin merkittävä rooli yhteisöllisyyden parantamisessa osin siksi, että kirjastoautolla voidaan tuoda palveluita sinne missä niitä ei muuten ole sekä jalkautumalla käyttäjien pariin. Hyötynä nähtiin kirjastoautojen suhteen mahdollisuus pystyä nopeasti reagoimaan esimerkiksi tietyillä alueilla havaittuihin tarpeisiin ja viedä kirjaston lisäpalveluita sinne nopeastikin.

Samassa linjassa muun kirjaston kanssa, taistellaan syrjäytymistä vastaan ja lisätään yhteisöllisyyttä ja taklataan ajankohtaisia ongelmia - ja sehän on se, mikä me pystytään tekemään kirjastoautoissa vielä nopeemmin kuin kirjasto[laitos] muuten (--). Me pystytään tuomaan se henkilökunta ja vielä se tilakin, missä voidaan asiakkaiden kanssa keskustella niin, me pystytään tuomaan se siihen ja me pystytään olemaan kylätapahtumissa mukana... (Koskinen).

Kirjastoautoille nähtiin tarvetta myös isoissa kaupungeissa. Positiivisena asiana nähtiin, että kirjastoauto mainostaa kirjastolaitosta niillä alueilla, missä ei ole muita mahdollisuuksia käyttää fyysistä kirjastoa.

Mun mielestä myös itse se kirjastoauto jo pelkkänä juttuna.... Se on jo tosi hienoo et se ylipäätään näkyy paikoissa missä ei kaikki niinku välttämättä käy kirjastossa (--). Vaikka ollaan isossa kaupungissa, niin täällä on myös paljon ihmisiä - se tarkoittaa sitä, että on myös paljon palvelun käyttäjiä. (Peltola).

Kirjastojen roolin voi Koskisen mukaan nähdä myös "sisäänheittäjänä" kaupungin palveluihin. Kirjastojen oman markkinoinnin ohessa kirjastoauto voi joko suoraan tai välillisesti esitellä koko kaupungin tai kunnan tarjontaa asukkailleen.

Kun tänne [Espooseen] muuttaa paljon ihmisiä, niin kirjastoauto voi tavallaan olla se, millä toivotetaan tervetulleeksi ne uudet tulokkaat kaupunkiin siten et "hei meillä on tämmöstä" ja houkutellaan asiakkaita sinne kivijalkakirjastoihin (--). Ja vois sitä ajatella niinkin, että ollaan Espooseen "sisäänheittäjinä", espoolaisuuteen - ei pelkästään siihen, et me heitetään uusia tulokkaita sisään kirjastoihin vaan ylipäänsä siihen kuntalaisen elämään ja oikeuksiin ja toimintaan ja muuta, että siinä mielessä on tosi tärkeitä kertoa niin kun muistakin palveluista Espoossa, oli se sitten mitä tahansa. (Koskinen).

Haastatteluissa nousi esille monipuolisesti erilaisia asioita. Korostuneita seikkoja analyysiin nostetuissa kommentteissa ovat, miten monipuolisia merkityksiä kirjastoautoille haastateltavat kokivat. Esille nousivat erilaiset työtehtävät ja pohdinnat oman työn merkityksellisyydestä kirjastoautojen käyttäjäkunnalle. Seuraavassa kappaleessa tulkitaan tarkemmin analyysissa esiin nostettuja asioita.

## 5.6 Haastatteluaineiston tulkintaa

Tutkimuksen ydinasiana voidaan pitää kerätyn aineiston analyysia, tulkintaa ja edelleen johtopäätösten tekemistä, sillä ne ovat olleet alusta alkaen tutkimuksen perimmäisiä päämääriä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 209). Aineiston analysoinnin lisäksi tarvitaan myös kykyä tulkita siitä löytyviä merkityksiä. Tulkintaa voidaan pitää aineiston selkiyttäjänä sekä vaiheena, jolloin tutkija esittelee tuloksista syntyneitä johtopäätöksiään pyrkien välttämään mahdollisia puolueellisia näkökulmia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 213-214)

Yksi osa tulkintaa on tapa, millä tarkkuudella toteutetut haastattelut päätetään litteroida tekstimuotoon. On huomioitava, että litterointi ei millään tarkkuudella tehtynä pysty tavoittamaan kaikkia niitä verbaalisia ja ei-verbaaleja nyansseja, joita varsinainen haastattelutilanne on pitänyt sisällään ja on syntynyt haastattelijan valintojen ja havaintojen tuotoksena (Nikander 2011, 433). Tutkimuksen luonne ja lähestymistavat osaltaan määrittelevät, millä tarkkuudella litterointiin ryhdytään. Sisällönanalyysiin kuuluu ensisijaisesti itse puhuttuun asiaan paneutuminen ja litteroinnissa täytesanojenkin huomioiminen, mutta esimerkiksi äänensävyjä, taukoja ja äännähdyksiä ei ole välttämätöntä ottaa mukaan tarkasteluun (Ruusuvoori & Nikander 2017, 430). Tämän opinnäytetyön haastatteluissa pyrittiin mahdollisimman sanatarkkaan litteraatioon, mutta edellämainitut asiat jätettiin huomioimatta sillä koettiin, ettei niistä olisi tutkimuksen kannalta merkittävää lisähyötyä.



Kirjastoautojen merkittävimmiksi käyttäjäryhmiksi nousivat haastattelun perusteella erityisesti lapsiperheet ja koululaisryhmät. Muiksi tärkeiksi asiakasryhmiksi muotoutuivat vanhukset sekä henkilöt, jotka asuvat alueilla joissa ei ole kirjastorakennuksia. Koskinen ja Peltola olivat molemmat sitä mieltä, että myös Espoon kaltainen suuri kaupunki tarvitsee kirjastoautoja. Peltola korosti, että isossa kunnassa on myös paljon ihmisiä, joiden joukosta löytyy myös kirjastoautojen palveluja kaipaavaa käyttäryhmää. Koskinen näki kirjastoautoilla myös roolin kaupungin ”sisäänheittäjänä” ja korosti kirjastoautojen merkitystä ylipäänsä kuntalaisten tiedonvälityskanavana sekä erilaisten palvelujen esittelijänä. Myös sosiaalisia merkityksiä korostettiin. Koskinen korosti, että kirjastoautot toimivat ”samassa linjassa muun kirjaston kanssa” ja lisäävät osaltaan ihmisten välistä yhteisöllisyyttä ja pyrkivät osaltaan osallistumaan ajankohtaiseen keskusteluun. Kirjastoautojen roolin voi näin ollen nähdä hyvin samanlaiseksi kuin muillakin kirjastoilla. Toisin kuin kivijalkakirjastot, tekevät kirjastoautot työtään jalkautumalla suoraan käyttäjiensä pariin.

Kirjastoautoilla nähtiin haastateltavien mielestä monenlaisia merkityksiä. Hyötyjä nähtiin kirjastoauton roolissa muun kirjastolaitoksen markkinoimisessa, lukutaidon tukemisessa sekä yhteisöllisyyden lisäämisessä. Esille nousi myös se, että kirjastoauto voi tarjota tapahtumien järjestämiseen tilan, jossa tiettyjen aiheiden käsittely voi tuntua helpommalta. Kirjastoauto nähtiin sekä Koskisen että Peltolan mukaan tilana, jossa on muusta kirjastosta poikkeavia, elämyksellisiä mahdollisuuksia. Kirjastoauto nähtiin varsinkin lastenkirjastotyössä hyödylliseksi välineeksi tilan tarjoaman tunnelman takia. Myös kirjastoauton hyväksi puoleksi nähtiin, miten se mahdollistaa joustamisen ennemmin henkilökunnan kuin asiakkaan taholta.

## 5.7 Haastatteluaineiston luotettavuus

Tutkimusta suunniteltaessa on tärkeää arvioida sen luotettavuutta. Tässä opinnäytetyössä haastatteluilla suunniteltiin olevan tietoperustaa täydentävä ja syventävä rooli, pääpainon keskittyessä kyselytutkimukseen ja siitä selviäviin tuloksiin. Haastatteluista suunniteltiin saatavan vastauksia alempiin tutkimuskysymyksiin kirjastoautojen nykyisistä käyttäjäryhmistä ja koko kirjastoautopalvelujen merkityksestä.

Tutkimuskysymyksen näkökulmasta tarkasteltuna haastattelut voidaan nähdä onnistuneina, sillä tavoiteltuihin asioihin haastatteluissa annettiin vastauksia. Niin kirjastoautojen käyttäjäryhmistä kuin kirjastoautopalveluiden merkityksestä oli

molemmilla haastateltavilla sanottavaa. Kaikkiaan haastatteluaineistoa oli niin paljon, ettei tämän opinnäytetyön puitteissa pystytty käsittelemään haastattelujen koko sisällöistä kuin murto-osa. Analyysin rakentaneet sitaattit on haastattelumateriaalista nostettu edelliseen kappaleeseen. Tekstiksi purettu puhe tuo koko aineistoa lähemmäksi lukijaa, mikä osaltaan tuo haastateltujen puheenvuoroille mahdollisuuksia saada toisia tulkintoja sekä lisää myös jo tehdyn analyysin läpinäkyvyyttä (Nikander 2011, 433).

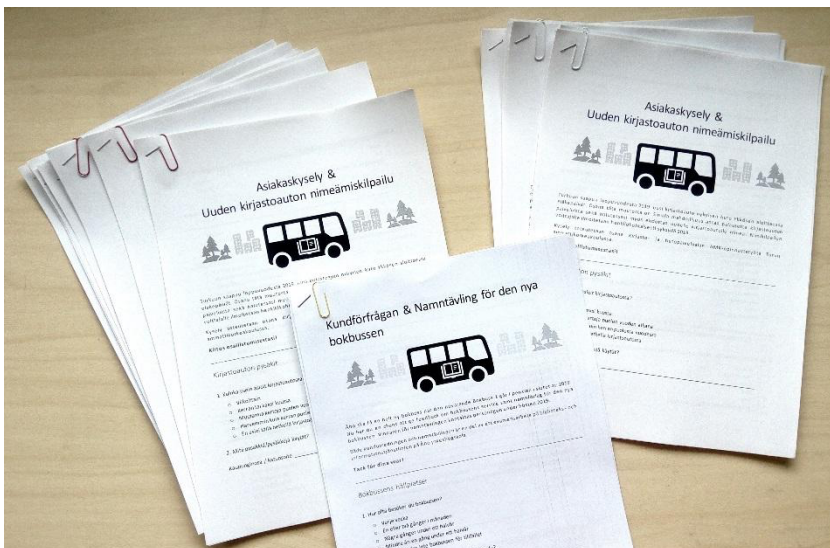
Haastattelut on suunniteltu ja toteutettu yhden ihmisen toimesta, mikä tulee ottaa huomioon haastatteluaineistoon ja siitä tehtyihin tulkintoihin perehtyessä. Aineiston sisältöihin pureudutaan monipuolisemmin, jos kaksi arvioitsijaa saavat aikaan samat tulokset ja aineiston sisällöllisistä merkityksistä saadaan aikaan yksimielisyys (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186). On tärkeää, että haastattelija onnistuu syntyneessä tekstissään kuvaamaan mahdollisimman samalla tavalla haastateltavilta välittyntä ajatusmaailmaa kuin mitä haastateltavat ovat haastattelutilanteessa tarkoittaneet (Hirsjärvi & Hurme 2011, 189). Tähän pyrittiin kiinnittämään huomiota siten, että haastateltaville lähetettiin ennen opinnäytteen julkaisemista haastatteluosuus luettavaksi ja tarjottiin mahdollisuus kommentoida litteroinnin oikeellisuutta. Haastateltavista Peltolaa ei tavoitettu ennen opinnäytteen julkaisua, mutta Koskinen vastasi sähköpostilla lähetettyyn tekstiin hyväksyvästi eikä nähnyt korjattavaa toteutetussa litteraatiossa.

Luotettavuuden yhteydessä on syytä puhua myös aineistoon liittyvästä laaduntarkkailusta. Etukäteen tehtävää laaduntarkkailua on suunnitella mahdollisimman hyvä haastattelurunko sekä valmiiksi syventäviä lisäkysymyksiä ennen varsinaista haastattelua. Lisäksi on haastateltavien kanssa hyvä käydä etukäteen läpi, mihin haastatteluilla tähdätään ja ymmärtävätkö he käytettävän haastattelurungon suunnilleen samoin kuin sen laatija. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184.) Näihin asioihin kiinnitettiin tässä tutkimuksessa huomiota keskustelemalla haastateltavien kanssa vapaamuotoisesti etukäteen. Lisäksi haastateltaville lähetettiin etukäteen haastattelurungot luettavaksi. Jälkikäteen tehtävää laaduntarkkailua on huolehtia, että aineisto litteroidaan mahdollisimman pian haastattelujen toteuttamisen jälkeen (Hirsjärvi & Hurme 2011, 185). Tässä opinnäytetyössä tämä ei toteutunut viivästyksien johdosta, mikä osaltaan laskee hieman haastatteluaineiston laatua.

## 6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kirjastoautojen asiakaskysely sekä uuden auton nimikilpailu toteutettiin suunnitellusti syksyllä 2019. Vastausaikaa oli sekä verkkokirjastossa että paikan päällä kirjastoautoissa 18.9.- 18.10.2019.

Kirjastoautojen liikkuvan luonteen ja lyhyiden pysäkillä viipymisten takia asiakkaille tarjottiin mahdollisuus ottaa paperinen lomake kotiin vastattavaksi ja palauttaa se autoon seuraavalla käyntikerralla. Tämän vuoksi vastauksia palautettiin hieman määrääjän umpeuduttua, mutta aikataulullisista syistä myös nämä muutamat vastaukset ehdittiin sisällyttää tutkimukseen. Tulosten tarkastelu aloitettiin syöttämällä myös paperiset kyselylomakkeet sähköiselle alustalle Webproliin ja yhdistämällä siellä yhdeksi raportiksi sekä suomenkielisen että ruotsinkielisen kyselyn vastaukset. Paperisissa kyselylomakkeissa (Kuva 4) oli kaksi kaksipuolista sivua. Lisäksi nimikilpailuun vastaamista varten oli oma erillinen liuskansa niihin tulevien henkilötietojen vuoksi.



Kuva 4. Tulostettuja kyselylomakkeita

Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli kyselyyn yhteensä 117 kappaletta. Suomenkielisiä vastauksia saatiin Webropolin kautta 72 ja paperilomakkeella 42. Ruotsinkielisiä vastauksia tuli Webropolin kautta 2 ja paperilomakkeella yksi.

Nimikilpailuun osallistuneita ehdotuksia kirjattiin 93 erilaista. Kaikki asiakaskyselyyn vastanneet eivät osallistuneet nimikilpailuun, mutta moni nimiä ehdottanut jätti

vastaavasti useampia ehdotuksia. Joitakin nimiä ehdottivat useammatkin vastaajat: kirjat ja sähkö tuntuivat inspiroivan nimien keksijöitä. Muutama nimiehdotus jätettiin ilman yhteystietoja, jotka jätettiin laskuista kilpailullisen luonteen vuoksi.

## 6.1 Tulosten tarkastelu

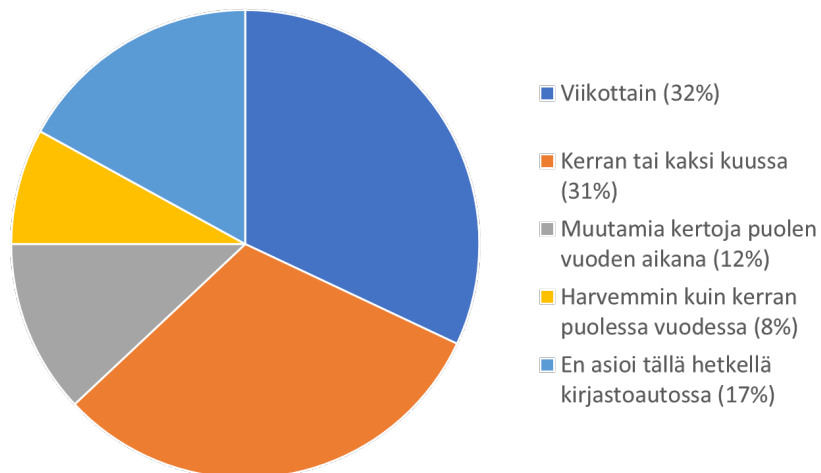
Kyselylomake (Liite 1) oli jaettu neljään osa-alueeseen. Nämä kokonaisuudet oli otsikoitu seuraaviksi: *Kirjastoautojen pysäkit*, *Kirjastoauton aineisto ja palvelut*, *Kirjastoautojen vaihtoehtoiset palvelut* sekä *Lisäkysymykset vastaajasta*. Ajatuksena oli, että väliotsikot helpottavat vastaajaa ymmärtämään kyselyn rakennetta ja selkeyttävät kokonaisuutta. Lisäksi kyselyn johdannoksi oli pieni esittelyteksti, missä kerrottiin tutkimuksesta. Lomakkeen loppuun oli sijoitettu vapaaehtoinen nimikilpailuun osallistumiseen varattu osuus.

Ensimmäinen kokonaisuus kartoittaa, miten usein vastaajat käyttävät Turun kirjastoautojen palveluja ja ovatko he tyytyväisiä niiden saavutettavuuteen. Toinen kokonaisuus kartoittaa asiakkaiden lainauttumuksia, aineistomieltymyksiä ja selvittää, mitä nykyisiä kirjastoautojen palveluita asiakkaat käyttävät. Kolmas kokonaisuus esittelee asiakkaalle, minkälaisia palveluja kirjastoautoilla on muualla Suomessa kokeiltu sekä kartoittaa, olisiko myös Turun kirjastoautojen käyttäjillä kiinnostusta muita palveluita kohtaan. Lisäksi kolmannessa kokonaisuudessa vastaajaan on mahdollisuus antaa avointa palautetta nykyisistä palveluista. Neljäs kokonaisuus kerää tarkempia tietoja kyselyyn vastanneista henkilöistä, kuten esimerkiksi iästä ja elämäntilanteesta.

### 6.1.1 Kirjastoautojen pysäkit

Kyselyn ensimmäiseen kysymykseen, *Kuinka usein asioit kirjastoautossa?* (Kuvio 1) vastasi 116 vastaajaa eli yhtä lukuun ottamatta kaikki kyselyyn vastanneet. Viikoittain kirjastoautossa kertoi käyvänsä 32 % vastaajista eli 37 henkilöä. Kerran tai kaksi kuussa oli vastannut käyvänsä 31 % vastaajista eli 36 henkilöä, mikä oli melkein yhtä suuri joukko kuin viikoittain käyvien vastaajien määrä.

### Kuinka usein asioit kirjastoautossa?



Kuvio 1. Kuinka usein asioit kirjastoautossa?

Kyselyyn vastanneista valtaosa tuntui siis olevan sitä kohderyhmää, aktiivisesti kirjastopalveluja käyttävää asiakaskuntaa, joiden tavoittaminen oli kyselyn päätavoitteita. Huomattavaa oli toisaalta tämän kysymyksen vastauksissa sekin, että 17 % vastaajista (20 henkilöä) oli vastannut, ettei käytä kirjastoautoja tällä hetkellä ollenkaan.

Seuraava kysymys, *Mitä pysäkkiä/pysäkkejä käytät?* keräsi avoimeen kenttään vastauksia vastaajien käyttämistä kirjastoauton pysäkeistä. Vastauksia tähän kohtaan oli 106. Vastauksissa mainittiin noin 50 eri kirjastoauton pysäkkiä. Vastattujen pysäkkien tarkkaa lukumäärää on vaikea sanoa, sillä osa mainitsi pysäkin tarkan katuosoitteen ja osa pelkän kaupunginosan. Turussa on useampi asuinalue, esimerkiksi Uittamo ja Nättinummi, joissa kirjastoauton pysähtymispaikkoja on ainakin kaksi. Hajontaa vastauksissa voidaan pitää kuitenkin melko monipuolisena, sillä noin 50 pysäkkiä on hieman alle puolet kaikkiaan Turun kirjastoautojen 110 pysäkistä. Eniten vastauksia, 8 kappaletta, tuli Port Arthurin pysäkiltä ja toiseksi eniten, 7 kappaletta, Hannunniitun koululta. Muita pysäkkejä, joista saatiin vastauksia 5 – 6 kappaletta olivat Martti, Lauste, Katariina sekä Uittamon ja Nättinummen pysähtymispaikat. Joukossa oli pysäkkien lisäksi erilaisia kommentteja siitä, miksei tällä hetkellä käy kirjastoautossa. Mukana oli kaksi vastausta, joissa vastaajat kertoivat käyttävänsä kirjastoautoa Salossa ja Liedossa. Oheiset vastaukset olivat Vaski-verkkokirjaston lomakkeen kautta kerättyjä, mikä selittää syntyneen väärinkäsityksen siitä, että kyselyn avulla oltaisiin kerätty palautetta myös muun Vaski-alueen kirjastoautoista kuin pelkästään Turusta.

Kolmas osion kysymys oli *Oletko tyytyväinen nykyiseen pysäkkiisi?* mihin oli mahdollisuus vastata joko kyllä tai ei sekä myös selittää avoimessa kohdassa mahdollisen tyytymättömyyden syytä. Kysymykseen vastasi 108 henkilöä, joista 103 vastasi olevansa tyytyväinen nykyiseen pysäkkiinsä. Muut viisi vastaajaa olivat jättäneet seuraavaa avointa palautetta.

Kirjastoauto ei käy enää Piispanristillä kuten aiemmin :( Käytimme Kuovinkadun toimintakeskuksen ja Käenpuiston pysäkkejä. Nyt niitä ei enää ole.

Muuten hyvä, mutta saisi kyllä olla pysäkki Haritun puistotien päässä, Siltin risteyksessä. Tässähän on runsaasti pientaloasutusta eikä kirjastoa lähimailla

Pysäkit eivät sijaitse tarpeeksi lähellä kotiani.

Aikataulut eivät sovi kunnolla minulle

Kirjastoauto käy koulussamme välitunnilla ja vain joka toinen viikko.

Saadut viisi kommenttia voi jakaa konkreettisiin parannusehdotuksiin sekä vaikeammin selviäviin toiveisiin. Ensimmäinen vastaaja kaipaa poistuneita pysäkkejä ja toinen vastaaja tahtoi kirjastoautolle kokonaan uuden pysähtymispaikan. Kolmas ja neljäs vastaaja eivät erottele tarkemmin, mihin kirjastoauton pitäisi tulla tai mikä nykyisissä aikatauluissa on heidän mielestään heikkoa. Viides vastaaja haluaisi kirjastoauton käyvän koulupysäkillä useammin kuin joka toinen viikko.

Vaikka kirjastoauton pysäkeissä on joidenkin vastaajien mielestä parantamisen varaa, kertoo *kyllä*-vastausten määrä, 95 % vastauksista, varsin suuresta tyytyväisyydestä. Vastaajia voi siis tämän otoksen mukaan pitää valtaosin hyvin tyytyväisenä nykyisiin kirjastoautojen pysäkkeihin ja aikatauluihin.

### 6.1.2 Kirjastoautojen aineisto ja palvelut

Tässä osioissa kartoitettiin, miten asiakkaat hyödyntävät nykyisiä kirjastoautopalveluja. Selvityksessä olivat konkreettiset asiat liittyen vastaajien lainauskäyttäytymiseen sekä toiveisiin kirjastoautosta lainattavan aineiston suhteen. Näillä kysymyksillä pyrittiin löytämään vastauksia siihen, miten hyvin autoihin täytettävä aineisto palvelee asiakkaiden tarpeita nykyisellään.

Neljäs kysymys *Mitä seuraavista lainattavasta aineistosta toivot löytyvän kirjastoautosta?* oli monivalintakysymys, jossa vastaajaa pyydettiin valitsemaan

listauksesta ne aineistolajit, joista hän itse on kiinnostunut. Kysymyksellä pyrittiin kartoittamaan, mitä asiakas tahtoisu itse kirjastoautoista lainata, mutta kysymyksenasettelusta löytyy myös tahaton monimerkityksellisyys. Kysymyksen voinee tulkita myös yleisluontoisena kysymyksenä siitä, millä aineistolajeilla kirjastoautot tulisi täyttää. Tämä monimerkityksellisyys on ollut pieni suunnitteluvirhe kyselyn laadinnassa, joten vastauksia tarkastellessa on otettava huomioon myös vastaajien mahdolliset muut tulkinnat kysymyksestä.

Tähän monivalintakysymykseen vastasi 115 vastaajaa. Ohessa on esitetty (Taulukko 2) kuhunkin kohtaan tulleiden vastausten kappalemäärä sekä prosenttiosuudet siitä, moniko vastaajista kannatti kyseistä vaihtoehtoa. Vastaajalla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja eikä valittavien kohtien määrää oltu rajoitettu.

Eniten vastaajia kiinnostivat romaanit, elämäkerrat ja tietokirjat. Romaaneista oli kiinnostunut 72,2 % vastaajista (83 henkilöä) ja elämäkertoista 50,4 % vastaajista (58 henkilöä). Tietokirjoista oli kiinnostunut 42, % vastaajista (48 henkilöä), joista suuri osa myös tarkensi kysymyksen yhteydessä olevaan avoimeen kohtaan, mistä aiheesta on erityisesti kiinnostunut. Erityisen toivottuja aiheita olivat tietokirjat historiasta ja luonnontieteistä, joista mainittiin tarkemmin toiveet henkilö- ja paikallishistoriasta sekä erilaiset eläinkirjat. Lisäksi muita, useamman vastaajan toivomia aiheita olivat avaruus, ilmasto, yhteiskunta, ruoanlaitto sekä erilaiset käsityöoppaat. Vähiten vastaajia kiinnostivat vitsikirjat ja muut huumoritekstit sekä konsolipelit, joita kumpaakin toivoi vain 8 henkilöä (7 %).

Kysymykseen pystyi vastaamaan myös avoimesti *jotain muuta, mitä?* -kohdassa. Tähän vastasi 26 vastaajaa. Huomionarvoista on, että heistä 9 toivoi lasten ja nuorten kirjallisuutta, mikä viestittänee osaltaan siitä, että osiota olisi voinut hieman selkeyttää. Ajatuksena oli, että tässä kohdassa kysytään vain itse aineistolajeja ja vasta seuraavaksi kysytään, kenelle suunnattu aineisto vastaajaa kiinnostaa. Muita tähän useamman henkilön esittämiä toiveita olivat ruotsinkieliset aikakauslehdet, joista mainittiin esimerkkeinä muun muassa Skönä hem ja Dagens veckotidning.

Huomioarvoinen oli myös yhden vastaajan esittämä kysymys: ”*Eikö autoon saa kaikki mahdolliset aineistot varaamalla?*” Vastaaja on tässä toki oikeassa ja oivaltanut, kuinka nykyisiä palveluja voi hyödyntää. Varaaminen on kirjastoautojen tilalliset realiteetit huomioiden järkevin tapa varmistaa, että mieluista aineistoa on varmasti mukana.

Kysymyksen ajatus oli kuitenkin selvittää, mitä kirjastoautosta halutaan mieluiten lainata ja millä rajalliset hyllymetrit kannattaa vastaajien mielestä täyttää.

Taulukko 2. Mitä seuraavista lainattavasta aineistosta toivot löytyvän kirjastoautosta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

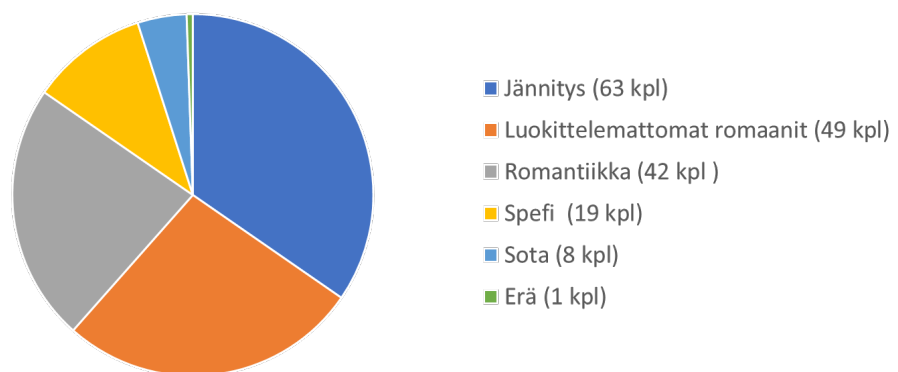
Aineistolaji	N	Prosentti
Romaanit	83	72,2
Elämäkerrat	58	50,4
Tietokirjat	48	41,7
Kuvakirjat	33	28,7
Helppolukuiset kirjat	32	27,8
Dvd/blu-ray –aineisto*	32	27,8
Sarjakuvia	31	30,0
Lehtiä	28	24,4
Äänikirjoja (CD)	27	23,5
Jotain muuta, mitä?	26	22,6
Runoja	22	19,1
Musiikkia (CD)	19	16,5
Selkokirjoja	12	10,4
Vitsikirjoja**	8	7,0



Konsolipelejä	8	7,0
* elokuvat, tv-sarjat ja dokumentit		
** sis.	Muut	
huumoriteokset, esimerkiksi aikuisten kuvakirjat ja kaskut		

Seuraava kysymys oli romaaneja kirjastoautosta lainaaville ja selvitti, mistä tyylilajista asiakkaat ovat kiinnostuneet (Kuvio 2). Turun kirjastoissa romaanit on jaettu lajityypiltään luokittelemattomien lisäksi jännitykseen, romantiikkaan, sotaan, eräkirjallisuuteen sekä spefiin. Spefillä tarkoitetaan spekulatiivista fiktiota, johon sisällytetään fantasia-, kauhu- ja scifikirjallisuus. Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, minkä lajityypin romaaneja kirjastoautoon kannattaa ottaa reiteille mukaan.

Jos lainaat romaaneja, mistä tyylilajista olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon. (Vastaukset kappalemäärinä)



Kuvio 2. Jos lainaat romaaneja, mistä tyylilajista olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

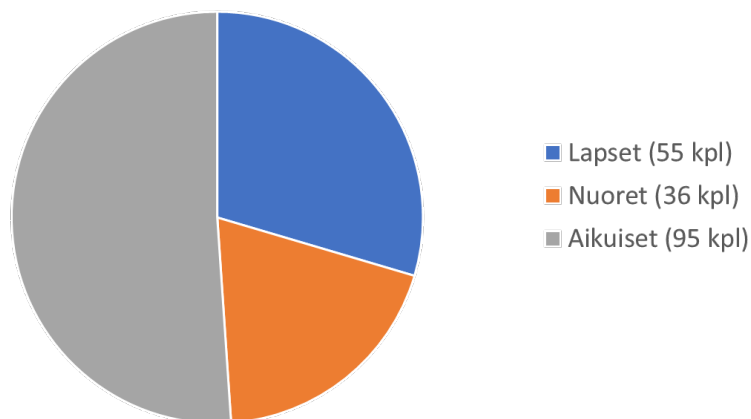
Vastauksia tähän kysymykseen tuli 102 kappaletta. Ylivoimaisesti suosituimmaksi genreksi nousi jännitys, josta oli kiinnostunut 62 % vastaajista (63 henkilöä). Seuraavaksi kiinnostavin tyylilaji oli luokittelemattomien romaanien luokka, joka kiinnosti 48 %

vastaajista (49 henkilöä). Kolmanneksi eniten kiinnostusta herätti romantiikka, jota toivoi 41 % vastaajista (42 henkilöä). Eräkirjallisuus kiinnosti vastausten perusteella vain yhtä henkilöä (0,98 % vastaajista) ja sotakirjallisuus kahdeksaa (7,84 % vastaajista).

Tämän kysymyksen kohdalla hämmennystä on saattanut aiheuttaa spefi-nimen käyttö. Ymmärrettävyyden lisäämiseksi olisi ollut tarkoituksenmukaista avata käsitettä kysymyksen viereen, mikä olisi saattanut lisätä spefi-vastausten määrää. Lisäksi huomionarvoista on, että tämän kysymyksen suhteen oli sattunut virhe paperilomakkeen ja Webropol-kyselyn identtisyiden suhteen. Webropol-lomakkeella vastausvaihtoehdot olivat kuten yllä (Kuvio 2), mutta paperilomakkeelle oli päätynyt *kauhu* omaksi kohdaksi. Paperilomakkeella olleet kohdan vastaukset (2 kappaletta) lisättiin myöhemmin Webropolissa osaksi muita spefi-vastauksia.

Seuraava kysymys selvitti, kenelle suunnatusta aineistosta asiakkaat ovat kirjastoautossa kiinnostuneita (Kuvio 3). Vastausvaihtoehtoina olivat aikuiset, lapset ja nuoret. Vastauksia kysymykseen tuli 112 kappaletta. Suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousi aikuisten aineisto, josta oli kiinnostunut 85 % vastaajista (95 henkilöä). Lastenaineisto kiinnosti 49 % vastaajista (55 henkilöä) ja nuorten materiaali 32 % (36 henkilöä).

Kenelle suunnatusta aineistosta olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.  
(Vastaukset kappalemäärinä)

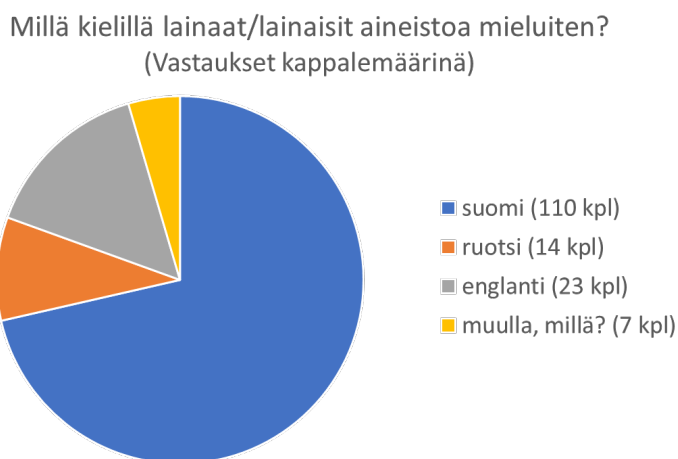


Kuvio 3. Kenelle suunnatusta aineistosta olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Kysymyksellä haluttiin kartoittaa, mille ikäryhmälle suunnattu aineisto asiakkaita kiinnostaa. Asiakkaat voivat luonnollisesti olla kiinnostuneita myös muille kuin omanikäisilleen suunnatusta aineistosta tai esimerkiksi lainata omalla kortillaan aineistoa

muille perheenjäsenille. Tämän suhteen päättely on hankalaa, mutta tässä yhteydessä oleellisinta on selvittää yleisesti, keille suunnatulle aineistolle on kysyntää.

Seuraava kysymys kartoitti, millä kielillä asiakkaat haluaisivat lainata kirjastoautosta aineistoa (Kuvio 4). Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, kaivattaisiinko kirjastoautoon enemmän kirjallisuutta muulla kuin suomen kielellä. Havainnointiin perustuen Turun kirjastoautojen aineistojen pääpaino on suomenkielisessä materiaalissa ja valtaosa asiakkaista äidinkieleltään suomenkielisiä. Kysymyksellä pyrittiin saamaan havainnoinnin tueksi lisätietoa muista kirjastoautojen asiakkaiden käyttämistä kielistä. Suomen kielen lisäksi vastausvaihtoehtoina olivat ruotsi ja englanti sekä mahdollisuus antaa avoin vastaus.



Kuvio 4. Millä kielillä lainaat/lainaisit aineistoa mieluiten?

Vastauksia tähän kysymykseen saatiin 115 kappaletta. Ylivoimaisesti eniten kiinnostusta sai suomi, minkä vastasi 96 % vastaajista (110 henkilöä). Englanninkielistä aineistoa kirjastoautoon toivoi 20 % vastaajista (23 henkilöä) ja ruotsinkielistä 12 % vastaajista (14 henkilöä). Avoimeen kenttään vastasi seitsemän henkilöä. Osa vastaajista jätti useammankin toiveen eri kielistä: yhteensä eri kieliä toivottiin 10 erilaista. Mukana olivat japani, bosnia, italia, kurdi, arabia, albania, somali, viro, ruotsi sekä selkokieli. Kukin kielistä mainittiin vain kerran, joten vastauksista ei voida vetää johtopäätöksiä mihinkään tiettyyn kieleen kohdistuvasta suuremmasta kiinnostuksesta.

Kahdeksas kysymys kartoitti, mitä nykyisiä palveluja asiakkaat käyttävät kirjastoautoissa asioidessaan (Taulukko 3). Mukana olivat aineiston lainaamiseen ja varaamiseen liittyvät vaihtoehdot, henkilökohtainen tietopalvelu, ennakkovaaleissa äänestäminen sekä

mahdollisuus vastata avoimeen kenttään jonkin muun palvelun käyttäminen. Tähän kysymykseen tuli 107 vastausta. Lainausta ja palautusta vastasi käyttävänsä 98 % vastaajista (105 henkilöä). Varaamista ja varausten noutoa vastasi käyttävänsä 59 % vastaajista (63 henkilöä). Muut vastausvaihtoehdot jäivät vastausmäärissä vähemmälle.

Taulukko 3. Mitä seuraavista palveluista hyödynnät/ olet hyödyntänyt kirjastoautossa käydessäsi? Voit valita useamman.

Kirjastoauton palvelut	N	Prosentti
Lainaus ja palautus	105	98,13%
Varaaminen/varausten nouto	63	58,88%
Henkilökohtainen tietopalvelu	15	14,02%
Ennakkovaaleissa äänestäminen (Eduskuntavaalit ja Europarlamenttivaalit 2019)	4	3,74%
Muu, mikä?	6	5,61%

Henkilökohtaista tietopalvelua kertoi käyttävänsä 14 % vastaajista (15 henkilöä). Vähäinen vastausmäärä saattoi johtua siitä, ettei termiä oltu avattu kyselylomakkeessa tarkemmin. Henkilökohtainen tietopalvelu tarkoittaa kirjastoautossa kaikkea aineistosta henkilökunnalta tiedustelemista, mikä saattaa sen nimestä ymmärtämättä. Jos vaihtoehdon viereen olisi avattu, mitä kaikkea henkilökohtainen tietopalvelu voi käytännössä olla, olisi vastauksia saattanut tulla huomattavasti enemmän.

Ennakkovaaleissa oli vastannut äänestäneensä kirjastoautossa neljä henkilöä. Turussa kirjastoauto ei ole toiminut ennakoäänestyspaikkana ennen vuoden 2019 Eduskunta-

ja Europarlamenttivaaleja, jolloin kirjastoautoa kokeiltiin käyttää ”vaalibussina” ensimmäisen kerran, yhteistyössä Turun keskusvaalilautakunnan kanssa. Suhteessa siihen, että vaalibussia oli kokeiltu ensikerran vasta muutama kuukausi ennen kyselyä, voi vastausmäärää pitää kohtuullisena.

Avoimeen kenttään tuli vastauksia kuudelta henkilöltä. Vastaajien mainitsemia palveluja olivat suositusten kuuntelu, naapureiden tapaaminen, poistomateriaalin vastaanottaminen, ”muu jutustelu” sekä mainnat Nukketeatteri Mondon esityksestä kirjastoautossa vuonna 2007 ja runoilija Maritta Flyktin vierailusta autossa. Avoimista vastauksista voidaan nähdä, että vastaajilla oli monipuolinen käsitys siitä, mitä palveluilla voidaan tarkoittaa. Naapureiden tapaamisesta ja mahdollisuudesta ”jutustella” voidaan nähdä, että vastaajat näkivät kirjastoautojen tuoman sosiaalisen merkityksen myös mainitsemisen arvoiseksi asiaksi. Myös menneitä tapahtuneita, runoilija- ja nukketeatterivierailua muisteltiin. Tätä opinnäytetyötä varten etsittiin tuloksetta lisätietoa kyseisistä tapahtumista, joista ei myöskään nykyisellä kirjastoautojen henkilökunnalla ollut tarkempaa lisätietoa (Virve Myllymäki, sähköpostikeskustelu, 9.12.2019).

Osion viimeisellä kysymyksellä haluttiin selvittää, miten todennäköisesti kirjastoautoon aineistoa varaavat asiakkaat etsivät lainattavaa myös suoraan hyllystä. Tähän kysymykseen vastauksia saatiin 106 kappaletta. Erittäin todennäköisesti varausten lisäksi muuta aineistoa vastasi etsivänsä kirjastoauton hyllystä 50 % vastaajista (53 henkilöä). Myös melko todennäköisesti muuta aineistoa etsisi vastaajista noin 30 % (32 henkilöä). Vain joskus muuta aineistoa etsii vastaajista noin 17 % (18 henkilöä). Vastaajista 3 henkilöä (3 %) vastasi, ettei varatun aineiston lisäksi lainaa kirjastoautosta muuta.

Näiden vastausten perusteella valtaosa kirjastoautojen varauspalvelua hyödyntävistä asiakkaista tahtoo lainata kirjastoautosta muutakin kuin varauksiaan. Kysymyksen asettelusta johtuen ei tosin voi olla varmuutta siitä, miten suuri osa aineistoa hyllyistä etsivistä asiakkaista myös löytää mieleistä lainattavaa, mitä olisi voinut kysymystä suunniteltaessa miettiä tarkemmin. Toisaalta se, että varaavilla asiakkailla on lähtökohtaisesti mielenkiintoa myös kirjastoauton hyllyissäolevaa materiaalia kohtaan, kertoo positiivisista odotuksista autoihin rakennettua kokoelmaa kohtaan. Aineiston etsimisestä voi olettaa, että aiemmillä kerroilla hyllyistä on löytynyt lainattavaa.

### 6.1.3 Kirjastoauton vaihtoehtoiset palvelut

Tämän osion tarkoitus oli selvittää, kiinnostaisiko vastaajia kirjastoautoissa perinteisen aineistopalvelun lisänä jotkin muut kirjastojen lisäpalvelut. Ajatuksena oli kartoittaa, minkälaisia mielipiteitä asiakkailla on aiheesta ylipäätään ja minkälaisia johtopäätöksiä voi vastaajien suhtautumisesta aiheeseen vetää.

Osion ensimmäinen kysymys (Taulukko 4) oli monivalintakysymys, johon oli listattu erilaisia kirjaston tapahtumia ja palveluja. Tähän vastasi 113 henkilöä. Vastaajat saivat vastata kuhunkin kohtaan kiinnostuksensa mukaisesti joko *kyllä* tai *ei*. Huomattava osa vastaajista ei kuitenkaan vastannut jokaiseen kohtaan vaan valitsi vastattavaksi ilmeisesti vain ne palvelut, joihin löytyi vahvempi mielipide. Tästä syystä vastauksien mediaanien keskiarvossa on vääristymää, sillä kaikki vastausvaihtoehdot eivät ole saaneet yhtäsuurta määrää vastauksia, mikä vähentää lukujen vertailukelpoisuutta. Suuntaa antavia johtopäätöksiä voi kuitenkin tehdä siitä, paljonko kuhunkin kohtaan on kaikkiaan löytynyt vastaajilta kiinnostusta vastata. Käytetty mediaani (Taulukossa 4) toimii siten, että vastaus *kyllä* tarkoittaa numeroa 1 ja vastaus *ei* numeroa 2. Näin ollen mitä pienemmän keskiarvon vastausvaihto on saanut, sitä useampi vastaaja on suhtautunut siihen positiivisesti.

Vaihtoehtoisista palveluista eniten kannatusta saivat kirjavinkkaus ja kirjojejn kierrätysshylly, joiden kummankin mediaanin keskiarvo oli  $\approx 1,2$ . Kumpaankin kohtaan oli annettu yli 95 - 97 vastausta, mikä tarkoittaa valtaosaa osioon ylipäätään vastanneista 113 henkilöstä. Myös kirjastoauton osallistuminen eri tapahtumiin sai korkean kannatuksen mediaanin keskiarvolla  $\approx 1,3$ .

Kirjavinkkausta vastausvaihtoehtona ei kyselylomakkeessa avattu sen tarkemmin, joten kyselyyn vastanneilla on voinut olla eri ajatuksia siitä, mitä kirjavinkkauksella tarkoitetaan. Osa vastaajista on voinut ajatella tässä yhteydessä kirjavinkkaustapahtumia ja osa arkisempaa vuorovaikutusta henkilökunnan ja kävijän välillä, joka toki jo kuuluu kirjastoauton arjen työhön. Poissuljettua ei ole sekään, että kirjavinkkauksella on ajateltu myös esimerkiksi erilaisia kirjavinkkilistoja, joihin voi tutustua omatoimisesti. Jotta selviäisi, minkälaista kirjavinkkausta asiakkaat käytännössä toivoisivat, voisi aiheen lisäkartoittaminen olla järkevää.

Muita korkean kiinnostuksen herättäneitä vastausvaihtoehtoja olivat kirjojen kierrätysshylly sekä kirjastoauton osallistuminen eri tapahtumiin. Suuren kiinnostuksen

takia voitaisiin kirjastoautossa harkita sen selvittämistä, pystyisikö kirjastoautoon/-autoihin mahduttamaan pienen kirjojen kierrätyshyllyn. Kierrätyshyllyllä tarkoitetaan tässä hyllytilaa, johon asiakkaat voivat tuoda omia kirjojaan ja ottaa vaihdossa toisten asiakkaiden jättämää materiaalia. Kierrätyshyllyn kokeileminen ei vaatisi käytännössä kuin hieman tilaa ja riittävät opasteet asiakkaille. Tapahtumiin osallistuminen vaatii kirjastoautolta suunnitelmallisuutta suhteessa henkilökunnan resursseihin ja kiinteisiin aikatauluihin. Nykyisellään kirjastoauto on vierailut Turun kirjamesseilla. Tähän kysymyksen saatujen vastausten perusteella voisi pitää kannatettavana, että kirjastoauto voisi löytää useampia tapahtumia vuodessa joihin osallistua.

Taulukko 4. Kirjastoautoissa muualla Suomessa on kokeiltu erilaisia muita palveluja perinteisten lainauksen ja palautuksen lisäksi. Mistä seuraavista palveluista olisit itse kiinnostunut kirjastoautossa käydessäsi?

Ehdotettu palvelu	Kyllä	En	Keskiarvo	Mediaani
Kirjojen kierrätyshylly	83,16%	16,84%	1,17	1
Kirjavinkkaus	79,38%	20,62%	1,21	1
Kirjastoauton osallistumien eri tapahtumiin	73,33%	26,67%	1,27	1
Kirjailijavierailut	66,67%	33,33%	1,33	1
Kirjanäyttelyt	55,42%	44,58%	1,45	1
Satuhetket ja nukketatteri esitykset	45,24%	54,76%	1,55	2

Askartelutapahtumat	30,26%	69,74%	1,7	2
Runonlausunnat	28,38%	71,62%	1,72	2
Jostain muusta, mistä?	22,73%	77,27%	1,77	2

Vähiten kiinnostusta saivat runonlausunnat sekä askartelutapahtumat, joiden kummankin mediaaniin keskiarvo oli  $\approx 1,7$ . Näihin kohtiin oli vastauksia annettu 74 – 76 kappaletta kuhunkin.

Kysymyksen lopuksi oli mahdollisuus jättää avoimeen kenttään muita ehdotuksia siitä, mitä kirjastoautojen palvelut voisivat olla. Ehdotettuja asioita olivat esinelainausta sekä kirjastoauton osallistuminen eri tapahtumiin, joista mainittiin erikseen jo nykyiset käynnit Turun kirjamessuilla. Lisäksi toivottiin, että kirjastoautossa voisi soida musiikki ja että siellä voitaisiin järjestää musiikkiesityksiä. Kutakin ehdotusta ehdotettiin vain yhden vastaajan toimesta, joten tässäkin yhteydessä vastaukset jäivät asiakkaiden yksittäisiksi toiveiksi.

Seuraava kysymys selvitti, miten vastaajat arvoisivat todennäköisyyttä sille, että tulisivat itse käyttämään uusia palveluita. Vastauksia tähän kysymykseen oli 112. Vastauksista suurin osa oli myönteisiä ja vastaajista valtajoukko piti kiinnostustaan hyödyntää uusia palveluja korkeana. Erittäin todennäköisesti uusia palveluja käyttäisi vastausten mukaan 27 % vastaajista ja hyvin todennäköisesti 47 %. Vain joskus palveluja käyttäisi 23 % ja ei koskaan 3 %. Näiden vastausten perusteella on nähtävissä, että yli puolella vastanneista olisi vähintään hyvin todennäköinen kiinnostus käyttää kirjastoautoissa kysymyksessä valitsemaansa lisäpalveluita.

Seuraavaksi kysyttiin, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoautoihin ja niiden palveluihin nykyisellään. Vastauksia tähän kohtaan oli 107. Myös tässä kysymyksessä saadut vastaukset olivat valtaosiltaan myönteisiä, sillä valtaosa vastanneista ilmoitti



olevansa kirjastoautoihin ja niiden nykyiseen toimintaan tyytyväinen. Hyvin tyytyväisiä oli vastaajista 67 % ja melko tyytyväisiä 30 %. Ei erityisen tyytyväisiä oli vastaajista 2 % ja ei ollenkaan tyytyväisiä 3 %. Tämän perusteella voidaan vetää johtopäätös siitä, että otoksessa tavoitettujen vastaajien kokemukset nykyisistä kirjastoautoista olivat pääosin erittäin myönteisiä.

### **Avoimien vastausten sisällönanalyysi**

Osion viimeinen kysymys ja varsinainen kysely päättyi avoimeen kohtaan, jossa vastaajat saivat antaa avointa palautetta. Vastauksia kohtaan tuli 73. Mukana oli kehuja, parannusehdotuksia sekä erilaisia pysäkkeihin ja aineistoon liittyviä kommentteja. Saadut vastaukset on analysointia varten jaoteltu erilaisiin ryhmiin sen mukaan, mitä yhtäläisyyksiä on vastauksissa havaittu. Palautteet, jotka ovat käsitelleet suunnilleen samaa asiaa, on luokiteltu samaan ryhmään.

Sisällönanalyysillä pyritään luomaan aineistoista mahdollisimman selkeä kokonaisuus, joka kuvaa sanallisesti tutkittavaa ilmiötä. Aineisto pyritään esittämään mahdollisimman tiiviisti, mutta kuitenkin hävittämättä sen sisältämää informaatiota. Tärkeää on pystyä löytämään kerätystä aineistosta oleelliset asiat, mutta jättämään tutkimuksen kannalta epäoleelliset seikat huomiotta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-109.) Saatujen vastausten ollessa vapaamuotoisia ja osan sisältäessä palautetta useista eri asioista, on erityisen tärkeää pystyä erottamaan tämän tutkimuksen kannalta oleellinen sisältö.

Avoimia vastauksia alettiin purkaa jaotteleamalla ne tyyppiltään erilaisiin ryhmiin sen mukaan, mitä asiaa annettu palaute koski. Laadinta toteutettiin puhtaasti vastauksista nousevien asioiden pohjalta käyttämättä ennaltamääritettyjä teorian käsitteitä, mikä tekee luokittelun muodoltaan aineistolähtöiseksi (Kananen 2014, 108-109). Ryhmiksi laadittiin seuraavat: *pysäkit ja reitit, aineisto, henkilökunta ja palvelut, kirjastoauton ominaisuudet* sekä *kirjaston käyttäminen*. Ylivoimaisesti eniten palautetta annettiin liittyen henkilökuntaan ja palveluihin. Seuraavaksi eniten vastaukset liittyivät suoraan kirjaston aineistoon tai kirjastoauton pysäkkeihin ja reitteihin. Palautetta liittyen kirjastoauton fyysisiin ominaisuuksiin sekä kirjaston käyttämiseen annettiin selvästi muita osioita vähemmän. Seuraavaksi esitellään kustakin ryhmästä joitakin saatuja palautteita.

Henkilökuntaan ja palveluihin liittyvään ryhmään jaoteltiin palautteet, joissa mainittiin jollain lailla kirjastoauton työntekijät tai autoissa tarjotut palvelut. Valtaosa henkilökuntaan ja palveluihin liityvistä palautteista oli hyvin positiivisia. Vastaajat kiittelivät niin henkilökunnan ammattimaisuutta kuin kirjastoautoa ylipäättäen. Kiitosta annettiin muun muassa kirjastoauton pysyvyydestä sekä sen merkityksestä erityisesti kouluille, lapsiperheille sekä vaikeammin liikkumaan pääseville käyttäjille.

Kiitos, että saan tuoda lapselleni samanlaisia perinteitä, kuin omassa lapsuudessani itse sain toisella puolella Suomea!

Taitava henkilökunta, joka auttaa koululaisia mielellään. Opettajan on helppo hakea oppimateriaalikeskuksesta tilaamansa kirjast autosta.

Henkilökunta on ollut mukavaa ja ammattitaitoista. Mielestäni on tärkeää, että heidän kanssaan voi keskustella asioista.

Haluaisin että kirjastoautotoiminta säilyy. Olen lasten ollessa pieniä, käyttänyt paljon kirjastoautoa kun se viikottain tuli asuinalueellemme. Siitä seurauksena meillä on kolme aikuista tytärtä jotka ovat kirjaston ahkerimpia käyttäjiä

Kiitos kun kirjat tulevat sinne, missä lukijat ovat!

Aineistoon liittyvä palaute koski valtaosin esillepanoon liittyviä seikkoja, joihin toivottiin joitakin muutoksia. Muun muassa uutuuksille toivottiin omaa hyllypaikkaa sekä aineistojen asetteluun väljyyttä. Lisäksi toivottiin, että ruotsinkieliselle lastenkirjallisuudelle varattaisiin autoissa enemmän tilaa.

Kirjat saisivat olla hyllyissä vähän tilavammin, enemmän esillepanoa

Voisiko uutuuskirjoja nostaa johonkin esille?

Önskar gärna mera svenskspråkig barnlitteratur i bussarna, så man inte alltid behöver ta sig til centrum och huvudbiblioteket.

Pysäkkeihin ja reitteihin liittyvä palaute oli monipuolista. Nykyisiä reittejä sekä kiiteltiin että arvosteltiin. Useampi vastaaja myös toivoi pidempiä pysähtymisaikoja nykyisillä kirjastoautojen pysäkeillä. Esille nostettiin myös ajatus siitä, etteivät kuntalaisten tasa-arvoiset mahdollisuudet päästä kirjastoon toteudu nykyisten reittien puitteissa. Toisaalta nykyinen reitti sai myös kiitosta syrjempien seutujen huomioimisesta.

Pitäisi satsata enemmän varoja kirjastoautojen reitteihin, tiheämmät käynnit, selvästi laajempi pysäkkiverkosto. Terveysongelmat haittaavat käymistä kirjastossa (liian pitkä matka), ihan jo perusoikeus- ja tasa-arvokysymys että kirjastoautojen palvelut olisivat tosiasiallisesti kaikkien kuntalaisten käytössä.

Hieno palvelu - ja loistavaa, kun se on täällä Vienolassa, missä ei ole mitään muita palveluja bussia ja päiväkotia lukuunottamatta. Tuhannet kiitokset.

Kirjaston käyttämiseen liittyväksi palautteeksi jaoteltiin palautteet, jotka sopivat vaikeammin muihin ryhmiin luokiteltavaksi. Mukana oli palautetta niin fyysisen kirjaston käyttämisestä ja kirjastoon saapumisesta sekä verkkokirjaston ominaisuuksista. Useampi vastaaja toivoi, että Vaski-verkkokirjastosta voisi selkeästi nähdä, missä Turun kirjastoautojen kokoelmaan merkitty aineisto tarkalleen sijaitsee.

Haluaisin että vaskin nettisivuilla näkyisi kummassa kirjastoautossa hakemani aineisto on.

Vaski.Finnassa mainitaan autossa löytyväksi kirjoja, joita siellä ei kuitenkaan ole.

Nykyisellään kaikki kahdessa kirjastoautossa ja kirjastoautojen talleilla sijaitsevassa varastokirjastossa oleva aineisto näkyy asiakkaalle verkkokirjastossa saatavilla-tilassa, mikä aiheuttaa käyttäjissä usein hämmennystä. Käytännössä kyse on kirjastojärjestelmän toiminnoista, mikä todennäköisesti estää tarkan sijainnin näkymisen jatkossakin.

Auton ominaisuuksiin liittyväksi palautteeksi luettiin suoraan kirjastoauton fyysisiin seikkoihin liittyvät asiat. Tähän ryhmään tuli hyvin vähän palautetta. Huomionarvoisin palaute liittyi kirjastoauto Kakkosen henkilönostimeen, jota toisaalta keuhuttiin mutta toisaalta pidettiin hankalana käyttää sosiaalisista syistä.

Kirjastoauto on hieman hankala rappusten takia, toisaalta siinä on se nostojuttu, jota en kehtaisi käyttää, kun päällepäin olen reippaan näköinen.

Palaute oli yksittäinen kommentti, joten siitä ei voi vetää yleistettäviä johtopäätöksiä. Kuitenkin tämä yksikin kokemus on arvokasta tietoa siitä, miksi henkilönostimen käyttäminen voidaan kokea vaikeaksi. Asiaa voisi viedä eteenpäin ja pohtia keinoja sille, miten nostimen käyttö ei tuntuisi asiakkaista kiusalliselta.

#### 6.1.4 Lisäkysymykset vastaajasta

Kyselyn lopussa kerättiin tietoa itse vastaajista. Kysytyjä asioita olivat vastaajien ikä, elämäntilanne, sukupuoli ja äidinkieli. Tähän osioon vastasivat lähes kaikki kyselyyn vastanneet, kaikkiaan 114 henkilöä.

Vastanneiden ikäjakauma painottui yli 30-vuotiaisiin vastaajiin (Taulukko 5). Kaikkiaan yli 30-vuotiaita vastaajia oli 99. Eniten vastasivat 30-40 -vuotiaat ( $\approx 22$  % vastanneista) ja 40-50 -vuotiaat ( $\approx 20$  % vastanneista). Myös 60-70 -vuotiaita vastaajia oli merkittävä määrä, noin 17,5% vastanneista. Lisäksi yli 70-vuotiaat vastasivat melko vilkkaasti muodostaen noin 14 % vastaajista. Nuorempia vastaajia osallistyi kyselyyn selkeästi vähemmän. Alle 14-vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan ja 15-18 -vuotiaita vastaajia oli yhteensä kaksi. Alle 30-vuotiaiden nuorten aikuisten vastausmäärät olivat 18-25 -vuotiaiden osalta noin 6 % vastaajista ja 25-30 -vuotiaiden osalta noin 5 %. Kaikkiaan alle 30-vuotiaita vastaajia oli 15.

län ja elämäntilanteen kantilta tarkasteltuna kyselyyn vastasivat eniten työssäkäyvät, noin 30-40 -vuotiaat henkilöt. Toiseksi eniten vastasivat eläkkeellä olevat, yli 60-vuotiaat henkilöt. Huomattavasti vähemmän kysely tavoitti opiskelijoita, työttömiä sekä muussa tilanteessa eläviä ihmisiä. Vähiten kyselyyn vastasivat alle 18-vuotiaat ja koululaiset.

Sukupuolta kartoittavassa kysymyksessä vastausvaihtoehtoina olivat *mies*, *nainen*, *muu* ja *en halua kertoa*. Vastanneista naisia oli 74 % ja miehiä 21 %. Muu-vastauksia oli noin 2 % ja sukupuolensa kertomatta jättäneitä noin 3 %. Näistä luvuista on nähtävissä, että vastanneista valtaosa oli naispuolisia.

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Ikä	N	Prosentti
30-40	25	21,93
40-50	23	20,18
60-70	20	17,54
Yli 70-vuotiaat	16	14,04
50-60	15	13,16
18-25	7	6,14

25-30	6	5,26
15-18	2	1,75
10-14	0	0
Alle 10-vuotiaat	0	0

Äidinkieltä kartoittavassa kysymyksessä olivat vastausvaihtoehtoina *suomi, ruotsi, venäjä, arabia, kurdi, viro* sekä mahdollisuus vastata avoimesti. Valtaosa vastanneista, 96 %, ilmoitti äidinkielekseen suomi. Ruotsinkielisten osuus oli noin 3 %. Lisäksi yksi vastaaja oli vastannut avoimeen kohtaan äidinkieliäkseen tasaveroisesti sekä suomen että ruotsin. Muihin kettiin ei tullut vastauksia. Nämä vastaukset tukivat havainnointiin perustunutta käsitystä siitä, että valtaosa kirjastoautojen käyttäjistä ovat äidinkieleltään suomenkielisiä.

Vastaajien elämäntilannetta kartoittavassa kysymyksessä (Taulukko 6) vaihtoehtoina olivat koululainen, opiskelija, työssäkäyvä, työtön, eläkeläinen sekä mahdollisuus vastata avoimesti.

Taulukko 6. Vastaajien elämäntilanne.

Elämäntilanne	n	Prosentti
Työssäkäyvä	59	51,75
Eläkeläinen	30	26,32
Opiskelija	9	7,9
Työtön	7	6,14
Muu, mikä?	7	6,14

Koululainen	2	1,75
-------------	---	------

Ylivoimaisesti eniten, noin 52 % vastaajista, ilmoitti olevansa työssäkäyviä. Seuraavaksi eniten oli eläkeläisiä, joita oli vastaajista noin 26 %. Selvästi vähemmän oli opiskelijoita ( $\approx 8$  %) ja työttömiä ( $\approx 6$  %) ja vähiten koululaisia, joita oli vastaajista kaksi henkilöä. Avoimeen kohtaan tulleita vastauksia olivat muun muassa kotiäiti, varusmies ja kirjailija.

## 6.2 Kyselytutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tämän opinnäytetyön päätehtävä oli selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyisellään Turun kirjastoautoihin ja niiden palveluihin. Lisäksi tutkimuskysymystä täydennettiin alakysymyksillä siitä, mitä kirjastoautojen käyttäjät toivovat autoilta perinteisten palveluiden ohella, mikä on kirjastoautojen merkitys tälle ajalle ja keitä ovat palvelujen suurimmat käyttäjäryhmät. Päällisin puolin voidaan sanoa, että näitä asioita kysely onnistui selvittämään. Kyselyssä käsiteltiin varsin monipuolisesti erilaisia osaluokkia liittyen kirjastoautoissa asioimiseen, huomioiden sekä vastaajien kokemukset että toiveet. Vastaajalle pyrittiin antamaan mahdollisimman paljon liikkumavaraa vastausten antamiseen, mikä näkyi useissa avoimissa kohdissa sekä mahdollisuutena valita useampia vaihtoehtoja. Validiutta voidaan näihin seikkoihin viitaten pitää kohtuullisena.

Huomioitavaa on, että kyselyyn saadut 117 vastausta eivät edusta koko Turun kirjastoautojen asiakaskuntaa, sillä tavoitettu otos on lopulta varsin pieni joukko koko käyttäjäkunnasta. Tästä syystä vastaukset eivät edusta kaikkia Turun kirjastoautojen käyttäjiä, mikä on huomioitava tulosten tarkastelussa. Validiutta heikentää myös se, että osa kyselyn kysymyksistä oli muotoiltu tahattoman monimerkityksellisesti. Jos tutkijan tapa esittää kysymyksiä on sellainen, että vastaaja ymmärtää kysymyksen eri tavoin kuin tutkija eikä hän tätä tuloksia tarkastellessaan havaitse, voi saatuja tuloksia pitää epäpätevinä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216-217). Kysymysasettelujen takia ei kaikissa kyselyn kohdissa voi olla täyttä varmuutta siitä, ovatko vastaajat käsittäneet kysymykset samalla tavoin kuin kyselyn laatija. Tällaista monimerkityksellisyyttä oli esimerkiksi kysymyksenasettelusta johtuen kohdassa *Mitä seuraavista lainattavasta aineistosta toivot löytyvän kirjastoautosta?* Kuten aiemmin pohdittiin, voi tämän kysymyksen kokea mahdollisesti yleisluontoisena kartoituksena kuin välttämättä

henkilökohtaisia lainaustottumuksia etsivänä kysymyksenä. Tämä on saattanut aiheuttaa sen, että vastaajat ovat käsittäneet kysymyksen eri tavoin.

Reliabiliteettia tässä tutkimuksessa heikentää se, ettei kyselytutkimusta ole mahdollisuus toistaa uudestaan siten, että varmuudella kaikki samat vastaajat tavoitettaisiin. Takeita ei myöskään ole siitä, että kaikki 117 vastaajaa ovat varmasti olleet kaikki eri henkilöitä, sillä vastaaminen oli mahdollista tehdä myös täysin anonyymisti. Reliabiliteutta haastaa se, että koko työ analysointineen on tehty yhden ihmisen toimesta. Reliabiliteettia lisää, jos kaksi arvioitsijaa saa aikaan samat tulokset ja aineiston sisällöllisistä merkityksistä saadaan aikaan yksimielisyys (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186)

Luotettavuutta lisää osaltaan tapa toteuttaa tutkimus. Luotettavuutta parantavat kaikki asiat, jotka kuvaavat rehellisesti tutkimuksen kulkua ja esimerkiksi erilaisiin päätöksiin johtaneita syitä ja tutkijan perusteluja. Erityisen tärkeitä asioita ovat muun muassa kuvaukset siitä, miten aineistoa on kerätty, millä perusteella ja millä aikataululla. (Tuomi & Sarajärvi 2009opetus, 135-138.) Näiden asioiden havainnointiin pyrittiin kiinnittämään huomiota tutkimusmenetelmistä kertovan luvun yhteydessä.

### 6.3 Nimikilpailun tulokset

Kyselyn ohessa järjestettyyn nimikilpailuun saatiin vastauksia myös melko runsaasti. Vastauksia kaikkiaan tuli noin sata, mutta yhteystietonsa jättäneiden henkilöiden ehdotuksia kirjattiin 93. Koska valittava nimi kirjastoautolle haluttiin saada nimenomaan kilpailun kautta, jätettiin ehdotukset ilman yhteystietoja huomioimatta.

Tammikuussa 2020 kokoontui nimenvälintaraati, joka muodostettiin lähikirjastoiesimiesten Ilkka Mannisen ja Kari Pohjolan, kirjastopalvelujohtaja Rebekka Pilppulan, kirjastoautojen työntekijän Jyri Wuoriston sekä tämän työn tekijän kokoonpanosta. Syksyllä oli kokoontunut esiraati lähikirjastoiesimiesten ja tekijän toimesta, missä tehtiin alustavia rajauksia nimiehdotuksista. Tammikuun tilaisuudessa ehdotetuista nimistä keskusteltiin ja rajattiin pois soveltumattomat ehdotukset. Keskusteluissa tärkeänä pidettiin, ettei tuleva nimi olisi käytössä toisella kirjastoautolla tai jollain muulla huomattavalla taholla. Esille nousseita asioita olivat myös nimen kirjastotoimeen liittyminen sekä mahdollisimman selkeä kieliasu.

Nimiehdotuksissa korostuivat erilaiset sähköön, kirjoihin, suomenruotsalaisuuteen ja turkulaisuuteen liittyvät sanat. Raadin suosikkiehdotuksia olivat Isla, Kristalli, Laina ja Låna, Lieke, Opus ja Obus, Rettig ja Sähkö. Lopullinen nimi valittiin tästä joukosta, mutta se pidetään salassa paljastettavaksi uuden kirjastoauton julkistamistilaisuuteen keväällä 2020.



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytteeni keskeisin tutkimuskysymys oli selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat Turun kirjastoautoihin ja niiden palveluihin. Tämän lisäksi selvitettiin, toivoisivatko käyttäjät nykyisiin palveluihin muutoksia. Näiden tutkimuskysymysten selvittämistä tehtiin kirjastoautoilla järjestetyn kyselyn avulla. Lisäksi selvitettiin kirjastoautojen merkitystä ajassamme ylipäättään sekä pyrittiin kartoittamaan kirjastoautopalveluiden nykyisiä käyttäjäryhmiä. Tähän saatiin Turun kirjastoautojen käyttäjiltä vastauksia kyselyn kautta, sekä näkemyksiä Espoossa toteutettujen kirjastoautohenkilökunnan haastatteluista.

Kyselyyn vastauksia saatiin yli sen, mitä opinnäytettä suunniteltaessa tavoiteltiin. Kirjastoautojen henkilökunnan mukaan järjestetty kyselyyn saatiin hyvä määrä vastauksia (Virve Myllymäki, sähköpostikeskustelu, 9.12.2019). Vaikka syntynyt otos edustaa lopulta pientä osaa koko Turun kirjastoautojen käyttäjäkunnasta, voi joitain suuntaa-antavia johtopäätöksiä kyselyvastauksista vetää. Valtaosa kyselyyn vastanneista oli hyvin tyytyväisiä nykyiseen palveluun ja kiitteli niin henkilökuntaa kuin kirjastoautojen toiminta-ajatusta. Mukana olleet negatiiviset palautteet sekä parantamisahdotukset olivat pääosin hyvin perusteltuja ja asiallisia. Esimerkiksi toiveet täyttää autoihin enemmän ruotsinkielisiä lastenkirjoja ja asettaa uutuuskirjoja paremmin esille ovat hyvin konkreettisia toiveita. Kirjastoauton henkilökunta voinee mahdollisuuksien mukaan pyrkiä esimerkiksi näitä seikkoja huomioimaan jatkossa paremmin.

Kyselyvastauksista kävi ilmi, että myös kirjastoautojen vaihtoehtoisia palveluja kohtaan oli innostusta. Toivotuimpia palveluja olivat kirjojen kierrätyshylly, kirjavinkkaus sekä kirjastoautojen osallistuminen erilaisiin tapahtumiin. Mahdollisuuksien mukaan kirjasto voisi etsiä keinoja toteuttaa näistä jotakin. Esimerkiksi kirjojen kierrätyshyllyn ottaminen auton palveluksi ei lopulta vaatisi kuin yhden hyllytason tyhjentämistä tätä tarkoitusta varten ja siitä asiakkaille tehtävää selkeää informoimista. Tätä voisi mahdollisuuksien mukaan kokeilla ja vaikka vetää sitten pois tarjonnasta, jos tulokset eivät vaikuta lupaavilta tai toteutus on muuten liian hankalaa.

Nimikilpailu oli yksi osa kyselytutkimusta. Nimikilpailun tavoite oli osallistaa kuntalaisia matalalla kynnyksellä ja saada aikaan jotain, joka säilyy konkreettisena osana Turun kirjastoautojen toimintaa. Ensimmäinen virallinen nimi turkulaiselle kirjastoautolle

aloittaa toivottavasti perinteen, jossa kirjastoautot saavat vastakin nimen itselleen. Toivon, että nimellinen kirjastoauto tulee ilahduttamaan niin kävijöitä kuin henkilökuntaakin, aiheuttaa pientä leikkillisyyttä ja tuo kirjastoautolle vähän persoonallisuutta.

Haastatteluilla oli tietoperustaa syventävä rooli. Laajoista teemahaastatteluista sai hyvän käsityksen erilaisen kirjastokunnan, Espoon, tavasta järjestää kirjastoautopalveluja. Tehdyissä haastatteluissa lopulta tärkeimpiä asioita oli saada laajempi käsitys siitä, miten eri tavoin kirjastoautot tuottavat palveluja suhteessa toisiinsa. Vaikka Espoolla ja Turulla on toisistaan poikkeavat tavat järjestää mainittuja palveluita, on perustehtävä kuitenkin sama: tuoda kirjaston palveluja lähemmäs käyttäjiään ja palvella asiakkaitaan. Tärkeältä tuntuivat haastateltujen Koskisen ja Peltolan näkemykset siitä, miten isokin kaupunki tarvitsee kirjastoautoja. Peltola korosti isossa kaupungissa asuvan paljon ihmisiä ja painotti, että heihin mahtuu myös ihmisiä jotka kaipaavat kirjastoautojen palveluita. Koskinen puhui erityisesti lasten ja eläkeläisten oikeudesta saada kirjaston palveluja lähelle ja näki kirjastoautoilla avainaseman siihen, että tietyt ihmisryhmät ylipäättään saavat palveluja käyttöönsä.

Tämä opinnäytetyö on ollut pitkä ja monivaiheinen prosessi ja jälkikäteen on asioita, jotka tekisin nyt toisin. Tutkimuksen olisi voinut suunnitella tiiviimmäksi kokonaisuudeksi muun muassa kyselylomakkeen laadinnassa, johon jälkikäteen ajatellen tuli laadittua tutkimuskysymyksen kannalta hieman epärelevanttejäkin kysymyksiä. Aineistoon liittyvää pohdintaa olisi voinut jättää vähemmälle ja keskittyä selkeämmin pelkästään palveluihin. Myöskin monipuoliseksi ajateltu kokonaisuus yhdistäen haastattelut, kyselytutkimuksen sekä nimikilpailun oli lopulta varsin laaja työ yhdeksi opinnäytetyöksi. Tämä vaikutti osaltaan aikataulun venymiseen. Kokemuksena työn tekeminen on kuitenkin ollut erittäin opettavainen kokemus. Kyselyn tulokset myös parhaimmillaan tuovat uusia näkökulmia kirjastoautojen työhön Turussa, mikä jo itsessään on ollut hyvä syy toteuttaa tämä projekti.

Sekä kyselyvastauksissa että haastatteluissa korostui vahvasti, kuinka tärkeäksi kirjastoautot koetaan. Niin Turussa kirjastoautoa käyttävien asiakkaiden kuin Espoossa työskentelevän henkilökunnan viesti on, että kirjastoautopalvelu tulee säilyttää. Vaikka kuntien on tehtävä erilaisia säästötoimenpiteitä niin on selvää, että kirjastoautoilla on yhä edelleen paikkansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Turkuun tuleva uusi kirjastoauto tuo tullessaan positiivisen viestin ainakin siitä, että Turussa kirjastoauto toiminta tulee jatkossakin pysymään.

# LÄHTEET

Ahonen, R. 2014. Hillassa voi äänestää - Suomen monipuolisin kirjastoauto Hilla starttasi Sodankylässä. Suomen kirjastoseura. Kirjastolehti 29.04.2014. Viitattu 16.4.2020 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/hillassa-voi-aanestaa/>

Aluehallintovirasto. 2017. Kirjastorakentaminen ja kirjastoautot. Viitattu 2.10.2019 <https://www.avi.fi/web/avi/kirjastorakentaminen-ja-kirjastoautot>

Baer, Titta. 2020. Maailman ensimmäinen sähkökirjastoauto. Suomen kirjastoseuran Kirjastolehti 17.1.2010. Viitattu 22.2.2020 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/maailman-ensimmainen-sahkokirjastoauto/>

Fitfield, J. 2018. Yes, Bookmobiles Are Still a Thing. (We Checked.) PEW 28.3.2018. Viitattu 20.4.2020 <https://www.pewtrusts.org/en/research-and-analysis/blogs/stateline/2018/03/28/yes-bookmobiles-are-still-a-thing-we-checked>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Helmet. 2015. Kirjastoauto Välkky. Helmet-verkkokirjaston esittelyteksti 11.5.2015. Viitattu 13.4.2020 [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Kirjastoauto\\_Espoo/Juttuja\\_kirjastosta/Kirjastoauto\\_VALKKY\(64798\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kirjastoauto_Espoo/Juttuja_kirjastosta/Kirjastoauto_VALKKY(64798))

Hirsjärvi & Hurme. 2011. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 2004, osin uud. p. (1997). Tutki ja Kirjoita. Helsinki. Tammi.

Holmberg, I. 1985. Monitoimiauto. Teoksessa Kirjastoautoiminta. Toim. Holmberg, Kyöstiö, Pitkänen, Riski & Soljanlahti. Helsinki. Kirjastopalvelu Oy.

Holmberg, I. 1985. Pienten kuntien kirjastoautotoiminnan erityispiirteitä. Toim. Holmberg, Kyöstiö, Pitkänen, Riski & Soljanlahti. Helsinki. Kirjastopalvelu Oy.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä - Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä. Suomen yliopistopaino Oy.

Ikonen, R. 1991. Kirjaston toiminnan ja tulosten mittaaminen. Helsinki. Kirjastopalvelu Oy.

Ingdén-Ringselle, B. 2019. A Ticket to Read. Mobile Libraries in Stockholm. IFLA 4.8.2019. Viitattu 16.4.2020 <https://www.ifla.org/node/92358>

Kekki, K. 1999. Kirjastosäännöstö 1999. Helsinki. BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Kekki, K. 2013. Menestystarina nimeltä kirjasto. Helsinki. Avain – BTJ Finland.

Kirjastolaki 2016/1492. Annettu Helsingissä 29.12.2016

Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla - Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. 2004. Opetusministeriö, Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Yliopistopaino. Viitattu 16.4.2020 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80404/opm05.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kortelainen, T. 2003. Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä – Pohjoisten kirjastojen arviointi ja kehittämisprojekti. Helsinki. BTJ Finland.

Koutonen, J. 2020. maailman ensimmäinen sähkökirjastauto saapui Kiinasta Turkuun - koronavirus siirtää käyttöönottoa. Yle 4.4.2020. Viitattu 12.4.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-11280256>

Kurikka, P. Toimijoiden ääni: Miksi osallisuutta ja osallistumista kannattaa edistää? 2019. Teoksessa Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Toim. Meriluoto T & Litmanen T. Tampere. Vastapaino.

Kyöstiö, A. 2011. Kirjastoautotoiminnan 50 vuotta: Turun ykkösestä Konstaan. Helsinki. Avain – BTJ Finland.

Kyöstiö, A. 2009. Kirjastoautotoiminnan historiaa : Peräkärystä monitoimiautoihin. Teoksessa Suomen yleisten kirjastojen historia. Toim. Mäkinen, I. Helsinki. BTJ Finland Oy.

Lappi, I. 2020. Turussa huristaa pian maailman ensimmäinen täyssähköinen kirjastoauto. Aamuset 16.2.2020. Viitattu 22.2.2020 <https://www.aamuset.fi/artikkeli/4862229/Turussa+huristaa+pian+maailman+ensimmainen+taysahkoinen+kirjastoauto>

Lehväslaiho, L. 1985. Kirjastoautotoimintaa Suomessa 20 vuotta. Teoksessa Kirjastoautotoiminta. Toim. Holmberg, Kyöstiö, Pitkänen, Riski & Soljanlahti. Helsinki. Kirjastopalvelu Oy.

Mannerkoski, A. 2010. Kirjastoauto kuljettaa kirjoja ja terveyttä. Yle 4.3.2010. Viitattu 16.4.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-5521089>

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Toim. Mäkelä. Helsinki. Gaudeamus.

Mäkinen, I. 2009. Yleinen kirjasto hyvinvointiyhteiskunnassa 1960-luvun alusta vuosituhannen vaihteeseen. Teoksessa Suomen yleisten kirjastojen historia. Toim. Mäkinen, I. Helsinki. BTJ Finland.

Nikander, P. 2011. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Haastattelun analyysi. Toim. Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen. Tampere. Vastapaino.

Pitkänen, L. 1985. Yhteistyö muiden hallintokuntien kanssa. Teoksessa Kirjastoautotoiminta. Toim. Holmberg, Kyöstiö, Pitkänen, Riski & Soljanlahti. Helsinki. Kirjastopalvelu Oy.

Riihola, K. 2019. Espoon kirjasto valittiin maailman parhaaksi - ”Olemme tehneet valintoja, jotka ovat herättäneet myös arvostelua”. Länsiväylä 13.3.2019. Viitattu 13.4.2020 <https://www.lansivayla.fi/artikkeli/753654-espoon-kirjasto-valittiin-maailman-parhaaksi-olemme-tehneet-valintoja-jotka-ovat>

Ruusuvoori & Nikander. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja. Toim. Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori. Tampere. Vastapaino.

Suomen kirjastoseura. 2016. Kirjastoautotoiminta murroksessa – yhteenveto kirjastoautojen tilanteesta Suomessa. Viitattu 2.10.2019 <http://suomenkirjastoseura.fi/files/Kirjastoautopivt%202016/Kirjastoautopivt%20Rovaniemell%202016%20Irmeli%20Isokivijrvi.pptx>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Kirjastoautojen lukumäärän muutos Suomessa. Viitattu 7.10.2019 <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=1&years=1999%2C2000%2C2001%2C2002%2C2003%2C2004%2C2005%2C2006%2C2007%2C2008%2C2009%2C2010%2C2011%2C2012%2C2013%2C2014%2C2015%2C2016%2C2017%2C2018&stats=76#results>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot [2] Kirjastoautojen lukumäärä kunnittain. Viitattu 14.10.2019 <https://tilastot.kirjastot.fi/#results>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot [3]. Turun kirjastoautojen pysäkkien lukumäärä. Viitattu 21.11.2019

<https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=375&years=2018&stats=82%2C106#results>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot [4]. Turun kaupunginkirjastojen kokonaislainaus sekä kirjastoautojen lainat 2008-2018. Viitattu 21.11.2019

<https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=375&years=2008%2C2009%2C2010%2C2011%2C2012%2C2013%2C2014%2C2015%2C2016%2C2017%2C2018&stats=51%2C82#results>

Tilastokeskus. 2018. Väestö, Suurimpien kuntien väkiluku. Viitattu 14.10.2019

[https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html)

Tilastotietoja Turusta 2019. Viitattu 28.1.2020 <https://www.turku.fi/turku-tieto/tilastot/tilastotietoja-turusta#V%C3%A4est%C3%B6,%20asuminen%20ja%20koulutus>

Tuomi & Sarajärvi. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2017. Viitattu 28.1.2020

[https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tilastollinen\\_vuosikirja\\_2017\\_netti.pdf](https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tilastollinen_vuosikirja_2017_netti.pdf)

Turun kaupunki. Uuden palvelukonseptin kirjastoauton hankinta. Turun kaupungin kotisibut.

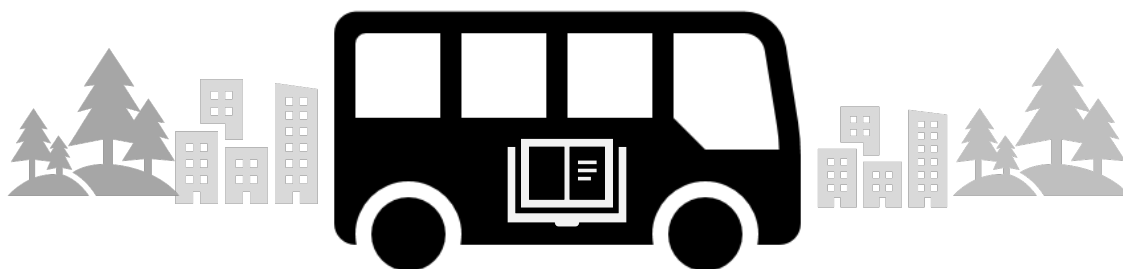
Viitattu 24.2.2020 <https://www.turku.fi/projekti/uuden-palvelukonseptin-kirjastoauton-hankinta>

Turun vapaa-aikatoimiala. 2016. Nuorten työpaja Fendarin ja kirjastoautojen yhteismarkkinat torstaina Amiraalistonkadulla. Viitattu 19.11.2019 <https://www.epressi.com/tiedotteet/vapaa-aika/nuorten-tyopaja-fendarin-ja-kirjastoautojen-yhteismarkkinat-torstaina-amiraalistonkadulla.html>

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalveluiden arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalla kehittämiselle. Teoksessa Kirjasto 2012 – Asiakkaan asialla. Toim. Almgren & Jokitalo. Helsinki. BTJ Finland Oy.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Kulttuuriyksikkö. Helsinki. Yliopistopaino.

# Asiakaskysely & Uuden kirjastoauton nimeämiskilpailu



Turkuun saapuu loppuvuodesta 2019 uusi kirjastoauto nykyisen Auto Ykkösen aloittaessa eläkepäivät. Osana tätä muutosta on Sinulla mahdollisuus antaa palautetta kirjastoauton palveluista sekä halutessasi myös ehdottaa uudelle kirjastoautolle nimeä. Nimikilpailun voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti syksyllä 2019.

Kysely toteutetaan osana Kirjasto- ja tietopalvelualan AMK-opinnäytetyötä Turun ammattikorkeakoulussa.

**Kiitos osallistumisestasi!**

---

## Kirjastoauton pysäkit

1. Kuinka usein asioit kirjastoautossa?

- Viikoittain
- Kerran tai kaksi kuussa
- Muutamia kertoja puolen vuoden aikana
- Harvemmin kuin kerran puolessa vuodessa
- En asioi tällä hetkellä kirjastoautossa

2. Mitä pysäkkiä/pysäkkejä käytät?

Kaupunginosa / katuosoite

---

3. Oletko tyytyväinen nykyiseen pysäkkiisi?

Kyllä

En

Jos vastasit ei, mitä haluaisit parantaa/muuttaa?

---

## Kirjastoauton aineisto ja palvelut

4. Mitä seuraavista lainattavasta aineistosta toivot löytyvän kirjastoautosta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

romaaneja

elämäkertoja

tietokirjoja

*Mistä aiheista olet kiinnostunut?*

---

kuvakirjoja

Helppolukuisia tai tavutettuja kirjoja

elokuvia, tv-sarjoja tai dokumentteja (DVD/Blu-ray)

musiikki (CD)

äänikirjoja (CD)

sarjakuvia

runokirjoja

selkokirjoja

vitsikirjoja tai muita huumoriteoksia (esim. aikuisten kuvakirjat ja kaskut)

konsolipelejä

lehtiä

jotain muuta, mitä?

---

5. Jos lainaat romaaneja, mistä tyylilajista olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

Jännitys

Romantiikka

Kauhuhu

- Spefi
- Sota
- Muut, luokittelemattomat romaanit

6. Kenelle suunnatusta aineistosta olet kiinnostunut? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Lapset
- Nuoret
- Aikuiset

7. Millä kielellä lainaat/lainaisit aineistoa mieluiten?

- suomi
- ruotsi
- englanti
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

8. Mitä seuraavista palveluista hyödynnät/ olet hyödyntänyt kirjastoautossa käydessäsi? Voit valita useamman.

- Lainaus ja palautus
  - Varaaminen/varausten nouto
  - Henkilökohtainen tietopalvelu
  - Ennakkovaaleissa äänestäminen (Eduskuntavaalit ja Europarlamenttivaalit 2019)
  - Muu, mikä?
- 

9. Jos noudat kirjastoautosta saapuneita varauksiasi, miten todennäköisesti etsit ja/tai lainaat hyllystä myös muuta aineistoa?

- Erittäin todennäköisesti
- Melko todennäköisesti
- Vain joskus
- En koskaan

## Kirjastoauton vaihtoehtoiset palvelut

10. Kirjastoautoissa muualla Suomessa on kokeiltu erilaisia muita palveluja perinteisten lainauksen ja palautuksen lisäksi. Mistä seuraavista palveluista olisit itse kiinnostunut kirjastoautossa käydessäsi?

***kyllä en***



- |  |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|
| <input type="radio"/> kirjavinkkaus                                | _____ | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> kirjanäyttelyt                               |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> satuhetket ja nukketeatteriesitykset         |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> askartelutapahtumat                          |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> runonlausunnat                               |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> kirjailijavierailut                          |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> kirjojen kierrätysshylly                     |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> kirjastoauton osallistuminen eri tapahtumiin |       | _____ | _____ |
| <input type="radio"/> Jostain muusta, mistä?                       |       |       |       |

11. Miten todennäköisesti hyödyntäisit uusia palveluja?

- Erittäin todennäköisesti
- Melko todennäköisesti
- Vain joskus
- En koskaan

12. Miten tyytyväinen olet Turun kirjastoautoihin ja sen palveluihin nykyisellään?

- Hyvin tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- En erityisen tyytyväinen
- En ollenkaan tyytyväinen

**Sana vapaa! Mistä haluaisit Turun kirjastoautojen toiminnassa kiittää tai antaa palautetta?**

## Lisäkysymykset vastaajasta

Ikäsi	Elämäntilanteesi	Sukupuolesi	Äidinkieli
<input type="radio"/> Alle 10-vuotias			
<input type="radio"/> 10-14- vuotias	Koululainen	Mies	suomi
<input type="radio"/> 15-18-vuotias			
<input type="radio"/> 18-25-vuotias		Nainen	ruotsi
<input type="radio"/> 25-30-vuotias	Opiskelij	Muu	venäjä
<input type="radio"/> 30-40-vuotias			
<input type="radio"/> 40-50-vuotias	Työssäkö	En halua kertoa	arabia
			kurdi
	Työtön		

- 50-60-vuotias
- 60-70-vuotias
- Yli 70-vuotias

## Uusi kirjastoauto

Turkuun on tulossa uusi kirjastoauto korvaamaan nykyistä Auto Ykköstä loppuvuodesta 2019. Uusi auto jää historiaan Suomen ensimmäisenä sähköllä toimivana kirjastoautona.

**Mutta mikä sopisi uudelle autolle nimeksi? Kirjoita tähän oma ehdotuksesi.**

---

Täytä alle yhteystietosi ja olet mukana lahjakortin arvonnassa. Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti. **Huom! Henkilötietoja ei käytetä osana tutkimusta. Tiedot hävitetään nimen valitsemisen jälkeen.**

Nimi:

---

Puhelinnumero:

---

Sähköpostiosoite:

---

