



Marisa Ylisuutari

”KIRJASTOAUTO ON HYVÄ HYVÄ!”

Asiakaskysely Tornionlaakson kirjaston kirjastoauton käyttäjille

”KIRJASTOAUTO ON HYVÄ HYVÄ!”

Asiakaskysely Tornionlaakson kirjaston kirjastoauton käyttäjille

Marisa Ylisuutari
Opinnäytetyö
Syksy 2011
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Marisa Ylisuutari

Opinnäytetyön nimi: "Kirjastoauto on hyvä hyvä!": Asiakaskysely Tornionlaakson kirjaston kirjastoauton käyttäjille

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2011

Sivumäärä: 44 + 3 liitesivua

Opinnäytetyöni käsittelee Tornionlaakson kirjaston kirjastoautopalvelujen kehittämistä. Pellon ja Ylitornion kirjastot yhdistivät hallinnollisesti toimintaansa vuoden 2011 alusta yhdistyen Tornionlaakson kirjastoksi. Kirjastoon tullaan hankkimaan uusi molempien kuntien asukkaita palveleva kirjastoauto vuoden 2012 aikana. Opinnäytteessäni on tarkoitus selvittää kirjastoauton asiakkaiden mielipiteitä jo olemassa olevista palveluista sekä uuteen kirjastoautoon mahdollisesti tulevista monipalveluista. Työn toimeksiantaja on Tornionlaakson kirjasto.

Tutkimus toteutettiin kirjastoauton asiakkaille suunnatun lomakekyselyn sekä Tornionlaakson kirjaston henkilökunnan ja Ylitornion vanhustenhuollon työntekijän sähköpostihaastatteluiden kautta. Kyselytutkimuksen tulokset analysoitiin SPSS -tilasto-ohjelmaa käyttäen. Tutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusotetta. Työn teoriaosuudessa kerrotaan kirjastoautotoiminnan historiasta 1960 -luvulta nykypäivään sekä kirjastoautotoiminnan tulevaisuutta monipalveluautona. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään kirjastopalveluja ja kirjastojen välistä yhteistyötoimintaa.

Asiakaskyselyn tulosten perusteella kirjastoauton käyttäjät ovat tyytyväisiä kirjastoauton toimintaan sekä sen tarjoamaan aineistoon. Kirjastoauton kokoelmiin toivottiin lisää kaunokirjallisuutta ja dvd -elokuvia. Uusiksi monipalveluiksi eniten kannatusta sekä asiakkailta että henkilökunnalta saivat kirjaston kotipalvelu ja teemapäivät. Haastatteluiden perusteella kirjaston henkilökunta koki monipalvelujen sopivan kirjastoautoon. Monipalveluiden toivottiin kuitenkin liittyvän kiinteästi varsinaiseen kirjastotoimintaan ja perinteiset kirjastopalvelut miellettiin kirjastoautotoiminnan päätehtäväksi. Tulevaisuudessa kirjastoautopalvelujen tarpeen nähtiin muuttuvan kuntien väestörakenteen painottuessa yhä enemmän vanhusväestöön. Kotipalvelujen tarpeen ennustettiin lisääntyvän ja kirjastoauton roolin sosiaalisena paikkana sekä kulttuurin tarjoajana vahvistuvan.

Uuden kirjastoauton käyttöön ottamisen jälkeen jatkotutkimuksena voitaisiin arvioida uudelleen asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastoauton toimintaan sekä uusiin palveluihin. Myös monipalvelut voisivat tarjota jatkotutkimuksen aihetta esimerkiksi kartoittamalla eri palvelun tarjoajien mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä kirjastoauton kanssa.

Asiasanat: yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, kirjastoautot, monipalveluautot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Library and Information Service

Author: Marisa Ylisuutari

Title of thesis: "Mobile library is good good!": A questionnaire for the mobile library users of Tornionlaakso public library

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2011 Number of pages: 44 + 3

The purpose of this Bachelor's thesis was to help to develop mobile library services of Tornionlaakso library. Tornionlaakso library was established at the beginning of 2011 when municipalities Ylitornio and Pello merged their library administration. In 2012 library will purchase a new mobile library which will offer mobile library services for both municipalities. The goal of this thesis is to find out opinions of mobile library users about their present library services and forthcoming multiple services in mobile library. The assigner of the thesis is Tornionlaakso library.

The study was executed through a questionnaire for the mobile library customers. After the questionnaire was carried out, four members of the staff of Tornionlaakso library and a geriatric care worker of Ylitornio municipality were interviewed via e-mail. The results of the questionnaire were analyzed by using the SPSS Statistics -program. Both quantitative and qualitative research methods were used in this study. The theory part of the thesis provides information about the history of mobile library work from the 1960's to present. The future of the mobile library with its multiple services is also taken under consideration as well as co-operation between libraries and library services in general.

The results of the questionnaire showed that the customers are satisfied with the services and the collection of the mobile library. Customers hoped for more dvd movies and fiction to the collection. Both the customers and the interviewed library staff considered home library services and theme days as the best alternatives for new multiple services. According to interviews the staff felt that multiple services suit well in mobile library as long as they are connected to traditional library services. In the future population structure of Ylitornio and Pello municipalities will change. The amount of senior citizens will grow which affects mobile library services. Demand for home library services will increase and the mobile library's role as culture provider and social place will be stronger than before.

A subject for further study could be a report about possible co-operation partners for multiple services in the mobile library. Also the customer satisfaction and reactions to new services could be studied again after the new mobile library is in use.

Keywords: public library, library services, bookmobile, multiple services

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO..... | 6 |
| 2 KIRJASTOAUTOTOIMINNAN HISTORIAA..... | 8 |
| 2.1 Kirjastoautotoiminta 1960-luvusta 1980-lukuun..... | 8 |
| 2.2 Kirjastoautotoiminta 1990-luvusta nykypäivään..... | 9 |
| 3 KIRJASTOPALVELUT | 11 |
| 3.1 Hybridikirjasto..... | 11 |
| 3.2 Kirjasto 2.0..... | 12 |
| 3.3 Palvelujen arviointi..... | 13 |
| 4 MONIPALVELUAUTO MAASEUDUN PALVELUJEN TURVAAJANA..... | 14 |
| 4.1 Suomen maaseututyypit..... | 15 |
| 4.2 Palveluiden ylläpitäminen maaseudulla ja syrjäseuduilla..... | 16 |
| 4.3 Monipalveluautotoiminta..... | 17 |
| 4.3.1 Monipalveluauton palvelut..... | 18 |
| 4.3.2 Lemon -hanke..... | 19 |
| 4.3.3 Kemijärven Kulkuri..... | 20 |
| 4.3.4 Norjan Mobile Culture Library -kirjastoauto..... | 21 |
| 5 KIRJASTOJEN VÄLINEN YHTEISTYÖ..... | 22 |
| 5.1 Yhteistyöelimet..... | 22 |
| 5.2 Kirjastokimpat..... | 23 |
| 5.3 Kirjastoautoyhteistyö..... | 24 |
| 6 TORNIONLAAKSON KIRJASTO..... | 26 |
| 6.1. Ylitornio ja Pello..... | 26 |
| 6.2 Kirjastoautotoiminta | 27 |
| 7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 29 |
| 7.1 Kyselytutkimus..... | 29 |
| 7.2 Sähköpostihaastattelut..... | 30 |
| 8 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 31 |
| 8.1 Asiakaskyselyn tulokset..... | 31 |
| 8.1.1 Tyytyväisyys kirjastoauton reittiin ja aikatauluun..... | 32 |
| 8.1.2 Kirjastoauton aineisto ja järjestys..... | 32 |
| 8.1.3 Monipalvelut..... | 33 |
| 8.1.4 Tiedotus ja kirjastoauton sisätilat..... | 33 |
| 8.1.5 Muut terveiset ja kommentit..... | 34 |
| 8.2 Haastattelut..... | 34 |
| 8.3 Johtopäätökset..... | 36 |
| 9 POHDINTA..... | 38 |
| LÄHTEET..... | 40 |
| LIITTEET | 44 |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni käsittelee Torniolaakson kirjaston kirjastoautotoiminnan kehittämistä. Pellon ja Yli-Iittorin kunnankirjastot yhdistyivät vuoden 2011 alussa Tornionlaakson kirjastoksi ja kirjastotoimintaa yhdistetään myös uuden, molempia kuntia palvelevan kirjastoauton hankinnalla. Kirjastossa pohdittiin, voisiko uudessa kirjastoautossa olla perinteisten kirjastoautopalvelujen lisäksi muita palveluja monipalveluauton tapaan, ja mitä kyseiset palvelut voisivat olla. Tästä syntyikin tarve tutkia asiakkaiden toiveita ja mielipiteitä kirjastoauton palveluihin.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää Torniolaakson kirjaston asiakkaiden mielipiteitä kirjastoauton nykyisten palvelujen toimivuudesta ja uusien palvelujen tarpeesta. Toteutin tutkimuksen kyselytutkimuksena jakamalla kyselylomakkeita kirjastoautoon sekä kirjastoihin. Toivon opinnäytteeni tulosten tuovan hyötyä uuden kirjastoauton suunnitteluun sekä asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseen ja parantamiseen. Tavoitteena on saada kirjastoautopalvelujen kysyntä ja tarjonta vastaamaan paremmin toisiaan.

Maaseutua kohtaavat monenlaiset muutokset nykypäivänä. Vanhusten määrä ja palvelujen tarve kasvavat samalla kun kuntien taloustilanne kiristyy entisestään. Julkisen liikenteen ja palveluiden kaikkoaminen kauemmaksi ajaa ihmisiä muuttamaan pois kodeistaan lähemmäs kuntakeskuksia tai tyytymään tilanteeseen, jossa palvelut ovat kaukana kotoa. (Haverinen, Ilmarinen & Westman 2008, 142.) Palvelujen turvaamiseksi harvaanasutuille alueille etsitään uusia keinoja. Liikkuvien palveluiden avulla voidaan korjata palvelutarjontaa siellä, missä palveluista on puutetta. Monipalveluautossa perinteiset kirjastopalvelut yhdistyvät muihin peruspalveluihin kuten sosiaali- ja terveystyöpalveluihin, pankkipalveluihin, kauppalpalveluihin tai tavaroiden ja ihmisten kuljetuspalveluihin. Mahdollisuudet erilaisten palvelukokonaisuuksien luomiseen ovat periaatteessa rajattomat, mutta yhteistyö eri toimijoiden välillä sekä rahoitus tuovat haasteita toiminnalle.

Työn alussa käsitellään lyhyesti kirjastoautotoiminnan historiaa Suomessa sen alkuvaiheilta 1960-luvulta nykypäivään saakka. Kolmannessa kappaleessa kerrotaan kirjastopalveluista ja niiden arvioinnista. Kappaleessa neljä käsitellään monipalveluautoa maaseudun palvelujen tarjoajana käymällä läpi eri maaseututyyppejä ja palveluiden ylläpitämistä maaseudulla sekä pohditaan monipalveluautotoiminnan käsitettä ja kerrotaan esimerkkejä monipalveluautotoiminnasta. Kappaleessa viisi käydään läpi kirjastojen verkostoitumisesta ja

yhteistyömuotoja kuten yhteistyöelimiä ja kirjastokimppoja. Kuudennessa kappaleessa kerrotaan opinnäytetyön toimeksiantajasta eli Tornionlaakson kirjastosta ja sen toiminnasta. Seitsemännessä ja kahdeksannessa kappaleessa keskitytään varsinaiseen tutkimukseen tutkimusmenetelmien, tutkimuksen toteutuksen ja tulosten merkeissä. Lopuksi pohditaan opinnäytetyöprosessia ja tutkimuksen onnistuneisuutta.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osio toteutettiin Tornionlaakson kirjaston asiakkaille suunnatun asiakaskyselyn sekä kirjaston henkilökunnan haastatteluiden avulla. Asiakaskysely toteutettiin toukokuussa 2011 ja haastattelut sähköpostitse lokakuussa 2011. Kyselytutkimuksen tulokset käsiteltiin SPSS -tilasto-ohjelmaa käyttäen. Tutkimusmenetelminä on käytetty kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää.

2 KIRJASTOAUTOTOIMINNAN HISTORIAA

Antero Kyöstiö määrittelee kirjastoauton seuraavalla tavalla: ”Kirjastoauto on pieneen lähikirjastoon verrattavissa oleva liikkuva kirjasto, josta ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää kiinteää kirjastoa, saavat mahdollisimman samanlaiset kirjastopalvelut, mitä kiinteän kirjaston käyttäjät saavat.” Kirjastoautotoiminnan alkuaikoina kirjastoautot eivät oikeastaan olleet autoja vaan hevosia ja hevuskärryjä. Suomessa ensimmäinen kiertävä kirjasto aloitti toimintansa 1913, kun Helsingin pitäjässä F. Winberg kiersi hevuskärryllänsä kirjojen kanssa kahta reittiä. Varsinaisiin autoihin siirryttiin vasta 1950-luvulla, kun viidessä kunnassa tehtiin kirjastoautokokeiluja. Kokeiluissa kirjastoautona käytettiin kunnan omistamaa pakettiautoa tai vuokrattua farmariautoa. Suositus kirjastoautokokeiluihin oli tullut kirjastolainsäädännön uudistelemista valmistelvalta komitealta, joka oli pohtinut kirjastoautotoiminnan aloittamista Suomessa. Kokeilu osoitti, että kirjastoautoista tuli asiakkaiden parissa suosittuja, ja ne houkuttelivat uusia asiakkaita kirjastoauton lisäksi myös jopa kantakirjastoihin. Huomattiin myös, että kirjastoautotoiminta vaati toimiakseen tarpeeksi suuren kirjakokoelman kantakirjastossa. (Kyöstiö 2009, 711-716.)

2.1 Kirjastoautotoiminta 1960-luvusta 1980-lukuun

Suomen ensimmäinen kirjastoauto hankittiin Turkuun vuonna 1961. Tätä ennen muutamat kunnat olivat hoitaneet kirjastoautotoimintaansa käyttämällä vuokrattavia autoja. Ensimmäisen kirjastoauton hankinnassa ongelmaksi muodostui se, että asiantuntijatietoa kirjastoautoista ei ollut kunnissa saatavilla. 1960-luvulla kirjastoautoja hankittiin Suomessa vielä verkalleen, mutta jo 1970-luvulle tultaessa autoja hankittiin yhä useammin. Tästä esimerkkinä voisi mainita, että vuonna 1970 maassa oli 57 kirjastoautoa ja vuonna 1976 jo 219. (Leväslaiho 1985, 11.) 1960-luvulla kirjastoautoja hankittiin useammin kaupunkeihin kuin maaseudulle. Suomen kirjastoautokanta oli myös vahvasti keskittynyt Etelä-Suomen läänin alueelle.. Kirjastoautotoiminnan ripeään kehitykseen vaikutti osaltaan elinkeino- ja väestörakenteen muutos, joka alkoi 1950-luvun jälkipuoliskolla maaseutuväestön vähenemisenä. Muuttoliike maalta kaupunkeihin kiihtyi 1960-luvulle tultaessa ja tämä vaikutti myös kirjastojen toimintaan.

Maaseuduilta väheni muun muassa koulujen yhteydessä olleita sivukirjastoja, kun kaupunkien lähiöihin taas tarvittiin uusia kirjastopalveluita. Tärkeä tekijä kirjastoautojen historiassa on ollut vuonna 1961 säädetty kirjastolaki ja vuonna 1962 säädetty kirjastoasetus. Laissa säädettiin kirjastoautojen hankinta- ja korjausmenojen olevan osa kirjastojen menoja valtionapua laskettaessa. (Kyöstiö 2009, 716-717, 720.)

1970-luvulla kirjastoautojen määrä kasvoi voimakkaasti, ja niiden käyttö laajeni koko Suomeen. Samalla myös autoja alkoi olla yhä enemmän maakunnissa ja vuonna 1980 autoista enää 31,3 % oli kaupungeissa. Autojen määrä maaseudulla alkoi kasvaa vasta 1960-luvun lopulta lähtien, koska kirjastotoiminta oli sitä ennen ollut vielä suhteellisen kehittymätöntä. Päätoimisia kirjastonhoitajia alkoi tulla maaseudulle vasta niihin aikoihin. (Kyöstiö 2009, 720-721.) Vuonna 1979 saatiin valmiiksi myös ensimmäinen kirjastoautostandardi, jossa määriteltiin lähinnä auton teknisiin ominaisuuksiin liittyviä asioita kuten sisustusta ja korirakennetta. Kirjakokoelmiin ei aluksi kiinnitetty juurikaan huomiota eikä autoihin pienen koon vuoksi mahtunutkaan kuin 1800-2000 kirjaa. Kokoelma perustui helppolukuisiin ja suosittuihin kirjoihin, joista se vähitellen lähti monipuolistumaan kokoelmien laajetessa tietokirjallisuuteen sekä lasten- ja nuortenkirjallisuuteen. (Lehväslaiho 1985, 11-12.) 1970-luvun lopulla valtion ja kuntien rahatilanne huononi nopeasti ja kirjastoautotoiminta ajautui kriisiin. Vuonna 1978 107 kirjastoautoa oli arvioitu uusittaviksi eikä sinä vuonna valtion talousarviossa ollut ollenkaan rahaa uusien kirjastoautojen hankintaan. 1980-luvun aikana tilanne alkoi kuitenkin helpottua. (Kyöstiö 2009, 722.)

2.2 Kirjastoautotoiminta 1990-luvusta nykypäivään

Vuoden 1992 huipun jälkeen, jolloin kirjastoautoja oli 234, niiden määrä alkoi laskea. Syitä kirjastoautotoiminnan hiipumiseen ovat muun muassa muuttoliike haja-asutusalueita taajamiin ja koulujen lakkauttamiset. Syntyi muuttotappiokuntia, jonka seurauksena kirjastoautot menettivät asiakkaitaan. Lama pisti kunnat hakemaan säästöjä ja supistamaan palveluitaan. Kirjastoautopalveluja supistettiin maaseudun lisäksi myös kaupungeissa. (Kyöstiö 2009, 724-726.) Ajanjakso oli muutenkin synkkä kirjastoverkostolle. Kirjastoautopalvelujen lisäksi lakkautettiin sivukirjastoja ja laituskirjastoja sekä henkilötyövuosia ja aineistomäärärahoja laskettiin. Tästäkin huolimatta lainaus ja kirjastokäynnit lisääntyivät rajusti. (Mäkinen 1999, 207.) Vastoin käymisestä huolimatta 1990-luvulla kirjastoautotoiminnassa tapahtui kehitystäkin. Vaasa ja Ilmajoki ottivat online-lainauksen ensimmäisinä käyttöön Suomessa kirjastoautoissa. Atk:n

suhteen oltiin oltu epäileväisiä kirjastoautoissa, koska laitteiden epäiltiin kärsivän auton tärinästä, pölystä ja lämpötilan vaihteluista. Kuitenkin 1987 kokeiltiin ensimmäisen kerran atk:hon perustuvaa offline-lainausta, ja siitä siirryttiin 1990-luvulle tultaessa online-lainaukseen. Atk:n käyttö pienensi eroa kiinteän kirjaston ja kirjastoauton välillä, koska sen myötä kirjastoautossa pystyttiin tarjoamaan samanlaista palvelua kuin kiinteässä kirjastossa. (Kyöstiö 2009, 730.)

Vuoden 2010 tilastojen mukaan Suomessa on 154 kirjastoautoa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, hakupäivä 6.4.2011). *Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015* -julkaisussa otetaan kantaa kirjastoautojen tulevaisuuteen kehottamalla laajentamaan niiden tehtäväkuvaa sen sijaan, että niitä lakkautettaisiin. Kirjastopalvelujen vaivaton saatavuus asiakkaalle ja aineiston helppo löytäminen todetaan tärkeiksi tulevaisuuden kirjastopalveluissa. Palvelujen on oltava siellä, missä asiakkaatkin ovat. Tietoverkkojen avulla kirjastoautot pystyvät tarjoamaan monipuolista ja yksilöllistä palvelua haja-asutusalueiden asukkaille. Koko kirjastotoimintaan kuten myös kirjastoautoihin vaikuttaa väestörakenteen muutos. Seniori-ikäiset kansalaiset tulee ottaa huomioon niin etäpalvelujen kuin logististen ratkaisujen suunnittelussa. Senioriväestön lisäksi haasteita kirjastoille tuovat uudet yhteistyömuodot koulun ja kirjaston välillä. Yleiset kirjastot ovat mukana kehittämässä lasten ja nuorten tiedonhallinta- ja medialukutaitoja ja kirjastoautot auttavat tässä työssä vieraillemalla kouluilla ja päiväkodeilla. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 14, 26.)

Kirjastopalvelujen laatu halutaan tulevaisuudessakin taata osaavan henkilökunnan avulla. Korkea-asteen koulutetun kirjastoalan henkilöstön määrä on pudonnut yleisissä kirjastoissa ja kirjastonhoitajia on jäämässä eläkkeelle merkittävä määrä. Korkea-asteen koulutuksen omaavaa alan henkilöstöä halutaan lisää kirjastoihin, jotta voidaan vastata alalla tapahtuviin muutoksiin ja tietohuollon ohjaamiseen oppijoille. (Opetusministeriö 2009, 25.) Koulutus aiheuttaa hämmennystä myös kirjastoautopiireissä. EU-direktiivin mukaan kirjastoautonkuljettajalla täytyy olla vähintään 140 tunnin mittainen kuljettajan peruskoulutus, joka hankkiminen autokoulussa maksaa tuhansia euroja. Suomen kirjastoseuran kirjastoautotyöryhmän puheenjohtajan Kalle Varilan mukaan koulutus jää kuljettajan itsensä kustannettavaksi kuntien tiukentuneen talouden takia. Kirjastoissa ollaankin huolissaan, mistä saadaan tulevaisuudessa uusia kirjastoautonkuljettajia, joilla olisi asianmukaiset kirjastoammatilliset sekä kuljetusalan opinnot suoritettuina. Myös palkkaus aiheuttaa keskustelua. Kirjastoautotyöntekijät ovat olleet yhteydessä ammattijärjestöihin kuljettajien minimipalkan tiimoilta, jotta kahden alan osaaminen näkyisi palkassa. (Jussila 2010, 9.)

3 KIRJASTOPALVELUT

Yleiset kirjastot ovat julkisia palveluja, jotka rahoitetaan pääsääntöisesti verovaroin, ja joiden toimintaa ohjaavat lait ja asetukset. Julkisten palveluiden kuten kirjaston toiminta on budjettisidonnaista eikä sen tavoitteena ole voiton maksimointi. Julkisten palveluiden käyttö on periaatteessa kaikille vapaata ja esimerkiksi kunnallisen kirjaston tulee palvella koko kuntayhteisöä tasapuolisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 14.) Laajan asiakaskunnan vuoksi väestön ja ikärakenteen muutokset vaikuttavat kirjastotoimintaan. Nykyaikana haasteita palvelujen järjestämiselle tuovat aktiiviset seniorit, jotka tarvitsevat kotoa käytettäviä etäpalveluja ja toisaalta nuoret ja työikäiset, joiden tarpeet saattavat vaihdella nopeasti viestintätekniikan muutosten mukana. Väestön sivistys- ja koulutustason nousu aiheuttavat lisää vaatimuksia palvelutasoon. Tärkeintä asiakkaiden kannalta ovat kuitenkin aineiston vaivaton saatavuus ja löytyminen sekä fyysisten ja virtuaalisten palveluiden löytyminen läheltä asiakkaita. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 14.)

Kirjastopalvelujen saatavuuden suhteen ilmenee eriarvoisuutta eri puolella maata johtuen kuntien vaihtelevasta panostuksesta kirjastopalvelujen kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Eri kirjastoissa on myös määritelty eri tavoin, mitkä palvelut ovat maksullisia ja mitkä maksuttomia palveluja. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 17.) Tiedetyt palvelut kuten kirjaston omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus sekä kaukolainoista yleisten kirjastojen keskuskirjaston ja maakuntakirjastojen kaukolainat yleisille kirjastoille ovat kirjastolakiin perustuen maksuttomia. (Kirjastolaki 904/1998 4:5 §.)

3.1 Hybridikirjasto

Nykykaiseen kirjastoon kuuluu sekä sähköisiä että perinteisiä palveluja. Tällaista yhdistelmäkirjastoa kutsutaan hybridikirjastoksi. Toisaalta jako sähköisiin ja perinteisiin palveluihin on menettänyt merkitystään, koska lähes kaikki kirjaston palvelut voidaan laskea sähköisiksi, jos sähköinen palvelu määritellään palveluksi, jossa on digitaalisuutta tavalla tai toisella mukana. Esimerkiksi kirjan lainaaminen asiakaspalvelutiskillä olisi myös sähköinen palvelu, koska kirja lainataan digitaalisen atk-järjestelmän avulla. Aidompiin sähköisiin palveluihin kuuluvat perinteiset

palvelut, jotka voi suorittaa etänä digitaalisuuden ansiosta. Tällainen palvelu on esimerkiksi asiakkaan mahdollisuus uusia lainat kotoa käsin aineistotietokannassa internetin välityksellä. Sähköisten ja perinteisten palvelujen ei tulisi kilpailla keskenään eikä sähköisten palvelujen tulisi korvata perinteisiä. Ihanteena olisi, että hybridikirjastossa asiakas pystyisi hyödyntämään molempia palvelumuotoja. (Heinisuo ym. 2004, 13-14.)

Vaikka asiakkaat pystyvätkin käyttämään yhä useampia palveluja omatoimisesti, on yhä olemassa ryhmä palveluja, joiden ei uskota kokonaan korvautuvan verkkopalveluilla. Tietopalvelu, palveluneuvonta, aineiston suosittelu ja kirjavinkkaus ovat hyviä esimerkkejä tällaisista palveluista. Tietopalvelulla tarkoitetaan asiakkaalle tapahtuvaa tiedonhakuja tai tiedonhankinnan opastusta. Palveluneuvonta on tietopalvelun osa, jossa kirjastotyöntekijä hakee asiakkaalle esimerkiksi aineiston saatavuustietoja, opastaa tiedonlähteiden käyttöön tai vastaa aiheenmukaiseen kysymykseen. (Lovio ym. 2005, 26-26.)

3.2 Kirjasto 2.0

Uusia haasteita kirjastopalveluille luovat sosiaalinen media ja kirjaston käyttäjien entistä vuorovaikutteisempi rooli kirjastoissa. Niin sanottu Kirjasto 2.0 -malli kuvaa tätä ilmiötä. Kirjasto 2.0 on olemassa monta määritelmää. Teoksessa *Kirjasto 2.0: muuttuva osallistumisen kulttuuri* ilmiö on määritelty seuraavalla tavalla: ”Kirjasto 2.0 on muutos käyttäjien ja kirjaston vuorovaikutuksessa uudessa osallistumisen kulttuurissa, jonka taustalla vaikuttavat uudet sosiaaliset verkkoteknologiat.”

Kirjastopalvelujen suhteen Kirjasto 2.0 -mallissa yhtenä osana on kirjastojen oleminen osana internetin verkkoyhteisöjä kuten Facebookia, Second Lifeä tai MySpacea, koska on tärkeää olla siellä, missä asiakkaatkin ovat. Kirjastot voivat osallistua näihin verkkoyhteisöihin luomalla omia sivujaan ja tilojaan niihin, joiden ”faniksi” tai ”ystäväksi” asiakkaat voivat liittyä. Kirjaston ulkopuolisissa palveluissa mukana olemisen on hyödyllistä lähinnä markkinoinnin kannalta sekä asiakkaiden ohjaamisessa kirjaston palveluiden pariin. Haittoina verkkoyhteisössä toimimisessa voivat olla joidenkin asiakkaiden negatiivinen suhtautuminen kirjaston mukana olemiseen tai kirjaston emo-organisaation kuten kunnan epäilevä tai jopa palvelun käytön estävä suhtautuminen. Tarkoituksena kuitenkin olisi, että kirjastot valitsevat harkiten ne palvelut ja työkalut, jotka palvelevat heitä parhaiten eivätkä lähtisi mukaan kaikkiin tarjolla oleviin. Useat kirjastot aloittavat tutustumisensa sosiaalisiin medioihin perustamalla blogin. Blogin perustaminen

on suhteellisen helppoa kaupallisten blogipalveluiden ansiosta ja sitä voi käyttää täydentämään kirjaston muita palveluja. Esimerkiksi palveluiden markkinointi ja toimintojen esittely sekä kirja-arvostelujen luominen sopivat blogiin hyvin. Kommentointimahdollisuudet ja asiakkaiden omien kirja-arvostelujen kirjoittaminen luovat mahdollisuuden vuorovaikutteisuuteen kirjaston ja asiakaskunnan välillä. (Holmberg, Huvila, Kronqvist-Berg, Nivakoski & Widén-Wulff 2009, 25, 93, 97.)

Myös kirjastoautot ovat osana internetin verkkoyhteisöjä blogien ja Facebook -sivujen kautta. Esimerkiksi Helsingissä kiertävät kirjastoautot Stara ja Snadi löytyvät Facebookista sivulta Kirjastoauto Helsinki. Kirjastoautot hyödyntävät Facebookia muun muassa reitti- ja aikataulumuutosten tiedottamiseen sekä kirjastoauton uusien tapahtumien markkinointiin. (Helsingin kaupunginkirjasto 2011, hakupäivä 11.11.2011.)

3.3 Palvelujen arviointi

Kirjastolaki velvoittaa kuntia arvioimaan järjestämiään kirjasto- ja tietopalveluja. Arvioinnin pyrkimyksenä on kirjasto- ja tietopalveluiden saatavuuden parantaminen sekä niiden kehittämisen tukeminen. Toisena tavoiteena on kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumisen sekä palvelujen laadun ja taloudellisuuden seuraaminen yleisissä kirjastoissa. Arvioinnin keskeiset tulokset on julkaistava. (Kirjastolaki 904/1998 5:6 §.) Kirjaston arvioidessa omaa toimintaansa on kyse sisäisestä arvioinnista. Korvamerkityn valtionosuuden poistuttua paikallisen päätösvallan osuus lisääntyi. Päätösvallan lisääntyttä palvelujen laatua täytyy entisen valtion normiohjauksen sijaan tarkkailla arvioinnin keinoin. Ulkoiseksi arvioinniksi voidaan kutsua lääninhallitusten tekemää kirjastopalveluiden arviointia. Lääninhallitukset ovat veloitettuja tekemään arviointia alueensa peruspalveluista säädösvalmistelua ja valtakunnallista suunnittelua varten. Ulkoisesta arvioinnista on myös apua kunnille niiden omissa arviointi- ja kehitystöissään. (Heinisuo ym. 2005, 26-27.)

Kirjastot voivat arvioida toimintaansa monella eri tavalla. Yksi hyvä apuväline arvioinnin tekemiseen on Efektia Oy:n opas *Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet*. Oppaassa kirjasto- ja tietopalvelujen arviointi on esitetty suoritettavaksi kahdeksan eri arviointialueen avulla: johtajuuden, strategisen suunnittelun, asiakassuuntautuneisuuden, tietojen ja niiden analysoinnin, henkilöstön kehittämisen, prosessien, toiminnan tulosten sekä yhteiskunnallisen vastuun. Arviointialueet ovat jaettu niitä tarkentaviin ala-alueisiin. (1998, 14.)

4 MONIPALVELUAUTO MAASEUDUN PALVELUJEN TURVAAJANA

Palveluilla on tärkeä osa maaseudulla asuvien hyvinvointiin ja elämän laatuun. Palvelujen saatavuus ja riittävyys vaikuttavat siihen, kuinka houkuttelevaksi ja toimivaksi asuminen maaseudulla koetaan. Asukkaille tulee tarjota peruspalveluja kuten sosiaali- ja terveyspalveluja, perusopetusta, turvallisuuteen ja liikenteeseen liittyviä palveluja sekä kauppapalveluja. Lisää vetovoimaa ja viihtyvyyttä tuovat kulttuuri- ja kirjastopalvelut. Laatusuosituksen mukaan kirjastopalveluiden tulisi sijaita niin, että kunnan vakituisista asukkaista 80 prosentilla on enintään kahden kilometrin matka lähimpään palvelupisteeseen tai enintään kilometrin matka lähimmälle kirjastoautopysäkillä. Etenkään harvaan asutulla maaseudulla nämä suositukset eivät aina toteudu. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009, 48, 52.)

Viimeisten vuosikymmenien aikana maaseutu ja sen palvelurakenne ovat muuttuneet paljon. 20-30 -vuotta sitten oli mahdollista asua syrjäkylillä ilman autoa tai keskustan läheisyyttä, kun kyläkauppoja, pankkeja ja posteja oli lähellä kotia. Jos näitä kiinteitä palveluja ei ollut saatavilla, saattoi myymäläauto palvella hyvinkin lähellä kotia. Nykyään palveluiden saatavuus on huonontunut maaseudulla ja haja-asutusalueilla, joka on puolestaan johtanut siihen, että koko ikänsä maaseudulla asuneet ihmiset ovat joutuneet muuttamaan pois kodeistaan lähemmäs palveluita kuntien ja kaupunkien keskustoihin. Tämä kehitys on johtanut maaseudun autioitumiseen.

Ratkaisuna palvelujen katoamiseen maaseudulta voisivat olla liikkuvat palvelut, joista merkittävimmät Suomessa ovat olleet kirjasto- ja myymäläauto. Molempien määrään vuosien aikana ovat vaikuttaneet yhteiskunnalliset muutokset. Suurten ikäluokkien muuttaessa pois maaseudulta kiinteitä palveluja aluksi korvattiin liikkuvilla palveluilla kuten myymälä- ja kirjastoautoilla, mutta muuttoliikkeet kiihtyessä liikkuviakin palveluja jouduttiin lakkauttamaan. Myös henkilöautojen lisääntyminen muutti ihmisten liikkuvuutta. Ihmiset eivät olleet enää riippuvaisia liikkuvien palvelujen aikatauluista vaan pystyivät hoitamaan omalla autollaan esimerkiksi pankki-, apteekki-, kauppa- ja kirjastoasiat samalla matkalla. (Lehtonen 2003, 117-123.)

Liikkuvilla palveluilla on myös sosiaalisesti tärkeä merkitys maaseudulle ja haja-asutusalueelle. Maaseudun autioitumisen johdosta asutus on harventunut paikoin niin, että kontaktit toisiin ihmisiin ovat vähentyneet ja syrjässä asuville, autotottomille ihmisille ainoa tapa tavata muita

ihmisiä saattaa olla kirjasto- tai myymäläautolla käyminen. Samalla esimerkiksi myymäläautoille on tullut myös toisenlaisen tehtävä: paikkakunnan vanhemmasta väestöstä huolehtiminen. Kun kuljettajat usein tuntevat reittinsä varrella asuvat hyvin, saattavat he ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jos tämä ei ilmaannu auton pysäkillä eikä ole perunut myymäläautolle tuloa etukäteen kuten tapana on. (Lehtonen 2003, 125.)

4.1 Suomen maaseututyypit

Suomessa maaseutualueet voidaan jakaa kolmeen tyyppiin: kaupunkien läheinen maaseutu, harvaan asuttu maaseutu ja ydinmaaseutu. Kunnissa, jotka luokitellaan kaupunkien läheiseen maaseutuun, voidaan kansallisesti katsottuna hyvin. Näissä kunnissa lähellä olevat kaupungit tarjoavat asukkaille työpaikkoja, jolloin kunnat ovat usein muuttovoittoisia. Muuttovoittoisuus taas mahdollistaa palvelujen järjestämisen ja kunnat pystyvät tekemään investointeja. Ydinmaaseutu on alkutuotantoaluetta, jonka elinkeinorakenteeseen maaseudun rakennemuutos vaikuttaa eniten. Kylät alueilla ovat yleensä elinvoimasia ja kuntakeskukset monipuolisia. Ydinmaaseutukuntia löytyy eniten Länsi- ja Etelä-Suomesta. Harvaan asuttua maaseutua löytyy eniten Itä- ja Pohjois-Suomesta. Tämä alue on ongelmallista palvelujen, nuoren väestön ja työpaikkojen vähenemisen suhteen. Myös maatalous vähenee ja lyhyt kasvukausi sekä muut luonnon aiheuttamat ehdot asettavat haasteita aluetuotannolle. Toisaalta harvaan asutuilla alueilla on kilpailukykyisiä teollisuuden ja kaupallisen alan yrityksiä sekä matkailun ja kaivostoiminnan vuoksi voimistuvia kuntia. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009, 17.)

Nämä kolme maaseututyyppiä kattavat 90 % koko maan pinta-alasta, mutta vain 40 % maan väestöstä. Kaupunkien läheisen maaseudun ja ydinmaaseudun ollessa väestömäärältään lähes yhtä suuria, kattaa harvaan asutun maaseudun väestö vain noin kymmenesosan maan kokonaisväestöstä, vaikka alue on pinta-alaltaan 62,4 % maan pinta-alasta. (Malinen, Kytölä, Keränen & Keränen 2006, 35.)

Maaseututyyppi vaikuttaa kunnan kehitykseen ja haasteisiin. Väestönkehitys on ollut huonointa harvaan asutulla maaseudulla, jossa väestönkato oli 1990-lopulla huonoimmillaan jopa 1,5 % vuodessa. Ydinmaaseudulla väestö on myös vähentynyt, mutta ei yhtä nopeasti kuin harvaan asutulla maaseudulla. Kaupunkien läheisellä maaseudulla tilanne on ollut erilainen. Siellä väestö on kasvanut kiihtyvästi vuosina 1995-2005. Työttömyydestä kärsii eniten harvaan asuttu

maaseutu, vaikka työttömyys on laskenut kaikilla aluetyypeillä 1990-luvusta 2000-luvun alkuun. Työttömyyden vähenemistä selittävät osaltaan työttömän väestönosan muuttaminen muille alueille ja työttömien siirtyminen pois työvoimaksi laskettavasta väestöstä esimerkiksi ikääntyminen perusteella. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009, 18, 23.) Väestön tulotaso tarkasteltaessa eri maaseututyypin välillä löytyy huomattavia tuloeroa. Harvaan asutun maaseudun tulotaso on noin 75 % koko maan keskimääräisestä tulotasosta, ydimaaseudulla tulotaso on 85 % koko maan tasoon verrattuna ja kaupunkien läheisellä maaseudulla liki koko maan keskitasoa. (Malinen ym. 2006, 39.)

4.2 Palveluiden ylläpitäminen maaseudulla ja syrjäseuduilla

Palvelutarjonnan ylläpitämiseksi on mietitty monenlaisia keinoja. Miten palvelut olisi parasta tarjota, vaihtelee paljon alueen mukaan. Samaa palveluntarjontaratkaisua ei voi soveltaa kaikkiin paikkoihin. Muun muassa alueen asukkaiden ikäjakauma määrittää palveluiden tarvetta ja tarjontatapaa. Miia Mäntylän tutkimuksessa *Monesta yhdeksi – maaseudun palvelujen uudet mahdollisuudet* haastateltiin maaseudun asiantuntijoita ja yrittäjiä sekä palveluiden tarjoajaorganisaatioita. Tutkimuksessa todetaan suurimman osan asiantuntijoista ehdottavan palvelujen yhteenkoontia, vaikka ideat niiden tarjoamiseksi ovatkin erilaisia. Tiheään asutulle alueelle parhaimmaksi ratkaisuksi nähdään useita palveluja yhdistävä kiinteä palvelupiste. Niin sanottu monipalvelupiste voi sijaita esimerkiksi kaupan yhteydessä ja tarjota erilaisia valtion palveluja kuten Kelan tai työvoimatoimiston. Tärkeää kuitenkin olisi, ettei monipalvelupisteeseen yhdistettäisi liian erilaisia palveluja, koska silloin palveluiden laatu kärsii ja ihmisten on vaikeampi käsittää, mitä palveluja mistäkin saa. Harvaanasutulle alueelle taas sopisivat paremmin tietoverkkoja ja kotiinkuljetusta hyödyntävät asiakkaan luo tulevat palvelut. Kotona tarjottavia palveluita voivat olla kotiinkuljetusten lisäksi esimerkiksi kiertävä neuvoja, joka opastaa atk-asioissa tai monipalveluauto.

Tietotekniikka tarjoaa monia mahdollisuuksia palveluiden tarjoamiseen. Internetin kautta tarjottavia palveluita voisi hoitaa kylässä sijaitseva tai pyörien päällä oleva nettipalvelukioski tai tietotupa, jossa tarjottaisiin neuvontaa palveluiden käyttöön. Tietoverkkojen kautta hoidettavia palveluja voisivat olla pankki-, neuvonta- ja tiedottamispalvelut. Myös opetus- ja terveydenhuoltopalveluissa voidaan hyödyntää internetiä rajallisesti. Henkilökohtaisia kontakteja tarvitaan kuitenkin vielä etenkin hoivapalveluissa eivätkä tietotekniikkaan pohjautuvat palvelut ole

kaikille ihmisille todellinen vaihtoehto ainakaan lähitulevaisuudessa. (2001, 54-55, 73.)

Erääksi ratkaisuksi palvelujen turvaamiseen on kehitetty yhteispalvelumalli. Yhteispalvelujen tarkoituksena on turvata julkishallinnon palvelujen saatavuutta sekä taajamissa että haja-asutusalueilla. Yhteispalveluun kuuluu asiakirjojen luovuttamista ja vastaanottamista, sähköisten palvelujen käytön tukemista sekä opastusta asioiden vireillepanoon ja käsittelyyn. Toimijoina yhteispalvelussa ovat kunnat, työ-, elinkeino- ja verohallinto, Kela, poliisilaitokset ja maistraatit. Yhteispalvelupisteet sijaitsevat tyypillisesti kunnanviraston tai valtion virastotalon tiloissa, mutta myös kirjasto on mahdollinen paikka yhteispalvelupisteelle. Pisteestä löytyy vähintään kahden eri viranomaisen palveluja. (Mikä on yhteispalvelupiste? 2011, hakupäivä 21.1.2011.)

4.3 Monipalveluautotoiminta

Monipalveluauton voisi määritellä kirjastoautoksi, joka tarjoaa perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi muitakin palveluja kuten esimerkiksi posti- tai terveystalouksia. Vesa Sarajärvi käsittää pro gradu -työssään monipalveluauton kirjastoautoksi "...jonka palvelukonseptiin kuuluu perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi myös sellaisia palveluja tai varusteita, jotka ovat tarpeen muiden kuin kirjastopalveluiden tuottamisessa ja tarjoamisessa." Monipalveluautoa suppeampi käsite on monitoimiauto, josta puhuttiin 1970-luvulla. Monitoimiauto oli kirjastoauto, jossa järjestettiin kulttuuritapahtumia kuten nukketeatteriesityksiä. Autoissa oli varsinaiseen kirjastotyöhön kuulumattomia laitteita. (2010, 8.) Kuhmon kaupunginkirjasto hankki vuonna 1974 laatuaan ensimmäisen monitoimiauton. Kuhmon monitoimiauto oli varustettu kirjojen lisäksi av- ja nukketeatterivälineillä sekä kokoontaitettavilla istuimilla. (Kyöstiö 2009, 726.)

Monipalveluautoa on tutkittu myös muusta kuin kirjastonäkökulmasta eikä monipalveluauto automaattisesti tarkoita kirjastoautoa, jossa on lisäpalveluja. Jussi Lehtonen tutki vuonna 2005 Delfoi-asiantuntijanpaneelin avulla monipalveluauton tulevaisuutta ja toteutumismahdollisuuksia. Tutkimuksen avulla pyrittiin keräämään tietoa siitä, millainen maaseudun tilanne on vuonna 2020, millaisia palveluja haja-asutusalueille tarvittaisiin ja mitä niistä pystyttäisiin toteuttamaan. Paneeliin kutsuttiin 42 eri alojen asiantuntijaa, jotka oli valittu maaseutuun liittyvän tietämyksensä vuoksi. Mukana oli myös joidenkin liikkuvien palvelujen henkilökuntaa ja asiakkaita. Paneeli toteutettiin kahtena kyselykierroksena ja osallistujille taattiin anonymiteettiä. Osallistujilta kysyttiin yleisiä maaseudun tulevaisuuteen ja kehitykseen liittyviä kysymyksiä sekä tarkempia kysymyksiä monipalveluauton palveluista ja toimintaedellytyksistä. (2006, 81.)

Saatujen vastausten perusteella asiantuntijat suhtautuivat myönteisesti monipalveluauton ideaan, mutta kaipasivat parempaa suunnitelmallisuutta sekä valtion tai kunnan tarjoamaa tukijärjestelmää haja-asutusalueiden palveluntarjoajille. Uuden auton hankkiminen on kallista varsinkin, jos hankkiva kunta tai yritys on muutenkin taloudellisesti epävakaa. Tästä syystä on helpompaa hankkia auto, joka tarjoaa monia eri palveluja suppeammin kuin yhtä täyttä palvelua antava auto. Kustannuksissa voidaan säästää myös muuttamalla jo käytössä oleva myymälä- tai kirjastoauto uutta tarkoitusta sopivaksi. (Lehtonen 2006, 87-88.)

Monipalveluautotoiminta vaatii toimiakseen yhteistyötä yli kuntarajojen, laitosten ja yritysten. Valtionapua monipalveluauton hankintaan ei saa juuri normaalia kirjastoautoa enempää. Lisää rahaa kaivattaisiin palveluiden suunnittelua ja toteutusta varten. Varoja tarvittaisiin myös henkilökunnan lisäkoulutukseen, jotta henkilökunta pystyisi hoitamaan kirjastoautossa uusia monipalvelutoimintaan liittyviä tehtäviä kuten esimerkiksi Kelan lomakkeiden täyttämistä. (Litmanen-Peitsala 2009, 15.) Kirjastot pitävät monipalveluita perinteisiin kirjaston tehtäviin kuulumattomina, joten niiden rahoittamisen ei tulisi kuulua kirjastolle. Kunnat nykyisessä taloustilanteessa suosivat säästöjä enemmän kuin sijoituksia uusiin investointeihin, vaikka palveluiden järjestäminen olisi kunnan tehtävä. Valtion viranomaiset ovat taas pohtineet ja luoneet strategioita palvelujen järjestämisestä alueille, jossa ne ovat loppuneet tai ovat loppumassa. Valtion osuuden pitäisi olla siis suurempi, jotta kunnat ja valtio voisivat yhteistyössä turvata palveluiden säilymisen alueilla, joista ne uhkaavat kadota. (Sarajärvi 2010, 83.)

4.3.1 Monipalveluauton palvelut

Monipalveluautossa voi olla hyvinkin monenlaisia palveluja kirjastopalvelujen lisäksi. Tällä hetkellä esimerkiksi Leppävirran Tilda-kirjastoautossa on käytössä on sosiaali- ja terveyspalveluita autossa kulkevan verenpainemittarin ja teemapäivien muodossa, lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden kuljetus yhteistyössä apteekin kanssa, postipalvelut kuten postimerkkien myyminen ja postin välittäminen paikalliseen postiin kirjastoauton avulla sekä kauppakassien ja pyykin kuljetuspalvelut. (Tilda, hakupäivä 3.4.2011.) Kemijärven Kulkuri -kirjastoautossa voi hoitaa työvoimatoimiston, Kelan ja pankin kanssa asioinnin. Myös terveyspalveluja on saatu mukaan kirjastoauton mukana kulkevien ensihoitajien kautta, jotka ovat mitanneet verenpainetta hemoglobiinia ja keuhkojen toimintaa. (Liikamaa 2001, 12a.) Kulkurin ja Tildan toiminnasta on kerrottu lisää kappaleissa 4.3.2 ja 4.3.3.

Jussi Lehtosen tutkimuksessa monipalveluauton mahdollisuuksista asiantuntijat näkivät tärkeimmäksi peruspalvelut kuten kirjasto-, kauppa-, posti- ja apteekkipalvelut. Kysyttäessä monipalveluauton palveluista 22 vastaajaa piti tärkeimpänä palveluina kirjastoautopalveluja. Toiseksi tärkeimmäksi tulivat postipalvelut, joita kannatti 20 vastaajaa ja kolmanneksi myymäläauton tyyppiset kauppapalvelut, joita piti tärkeinä 19 asiantuntijoista. Vähemmän tärkeinä palveluina vastaajat pitivät muun muassa parturi- ja kampaamopalveluja sekä lääkärin vastaanottoa. Näitä hieman suosittumaksi nousivat apteekkipalvelut ja terveydenhoitajan vastaanotto. (2006, 87-90.)

Ongelmalliseksi monipalveluautotoiminnassa koetaan aikataulutus sekä henkilökunnan osaaminen. Kirjasto- ja myymäläautoissa on perinteisesti ollut vain yksi kuljettaja eikä kustannussyistä useamman henkilön työskentely autossa tulisi edes kysymykseen. Näin autossa työskentelevän täytyisi osata monia toimia. Sopivaa ajankohtaa auton kierrokselle on myös vaikea löytää, koska ihmiset ovat töissä päivisin ja aamun ja illan tunnit ovat liian lyhyet kannattavaan palvelutoimintaan. (Lehtonen 2006, 90.)

Vesa Sarajärvi tutki kirjastoautoammattilaisten käsityksiä monipalveluista kirjastoautossa ja totesi asian ristiriitaiseksi kirjastoille. 68,4 % Sarajärven tutkimukseen vastanneista piti pelkkiä kirjastopalveluja riittämättöminä maaseudun kirjastoautoissa. Kirjastoautoammattilaiset näkevät monipalvelut hyödyllisinä omalle kirjastoautotoiminnalleen alueilla, jossa asiakkaat vähenevät ja on mietittävä keinoja palveluiden säilyttämiseksi. Toisaalta monipalvelut nähdään hyödyllisinä myös maaseudun ja harvaan asuttujen alueiden asukkaiden kannalta, koska monipalveluauto varteenotettava ratkaisu palvelujen yhteentuomiseksi. Puolet tutkimukseen vastanneista hyväksyi monipalvelut kirjastoautovirkailijan työkuvaan sellaisenaan, mutta useat vastaajat olivat huolissaan resurssien riittämättömyydestä. Useat kirjastoautotyöntekijät eivät pysty ottamaan monipalveluja työnkuvaansa, koska ovat jo ennestään niin työllistettyjä. Lähes 80 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastoauton työntekijän palkkaan kaivattaisiin parannusta. Lyhyesti sanottuna kirjastot siis ovat monipalveluiden kannalla, jos aikaa, henkilöitä ja varsinkin rahaa olisi enemmän. (2010, 80, 78.)

4.3.2 Lemon -hanke

Leppävirralla toteutettiin Lemon -hanke, kun idea monitoimiautosta heräsi uuden kirjastoauton hankinnan myötä. Hankkeen tavoitteena oli parantaa ikäihmisten palveluiden saatavuutta ja

laatua luomalla monitoimiauto, joka palvelisi syrjäseutujen asukkaita. Hankkeen tehtävänä oli kartoittaa ikäihmisen mielipiteitä heille tarpeellisista palveluista sekä tutkia yhteistyömahdollisuuksia eri palveluntuottajien kanssa. Alkukartoituksena selvitettiin Leppävirran kunnan jo olemassa olevia palveluja, ja mitä haja-asutusalueella asuvat ihmiset tarvitsevat niiden lisäksi. Myös yksityisiä palveluntarjoajia sekä kyläyhteisöjä ja vapaaehtoisjärjestöjä kartoitettiin. Ikäihmisille lähetettiin kyselylomake, jossa kysyttiin elämäntilanteeseen ja palvelujen käyttöön liittyviä kysymyksiä. Vastajat kokivat palvelujen kehittämisen suhteen tärkeimpänä palvelut, jotka tukevat kotona asumista. Tärkeimmäksi yksittäiseksi palveluksi palveluautoon toivottiin postipalveluja. Postipalvelujen lisäksi kyselyyn vastanneen toivoivat myös muun muassa terveydenhuoltopalveluja, mahdollisuutta matkustaa autossa, tietopalveluja sekä erilaisia kuljetuspalveluja.

Lopputuloksena uusi auto palveleekin asiakkaita mitä moninaisimmin palveluin. Tietopalvelut hoidetaan siirrettävän asiakasmikron sekä tulostimen/kopiokoneen avulla, sosiaali- ja terveysterveystoimien on huomioitu autoon hankitun verenpainemittarin sekä lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden kuljetuskokeilun myötä ja postipalvelut postimerkkien myynnin ja postilaatikon avulla. Lisäksi autossa tullaan järjestämään teemapäiviä ja sen kyydissä voi halutessaan matkustaa kyläkaupoille. (Leppävirran monipalveluautohanke 2008, hakupäivä 15.11.2010.) Kirjastoauto sai nimekseen Tilda leppävirralaisen kansanedustajan Tilda Löthman-Koposen mukaan joka ajoi erityisesti naisten, lasten ja vanhusten asiaa ja sopii siis hyvin kirjastoauton esikuvaksi. (Tilda 2011, hakupäivä 3.4.2011).

4.3.3 Kemijärven Kulkuri

2000-luvun alussa Kemijärven kirjastoauto uudistettiin tarkoituksena paikata palvelutarjontaa syrjäkylillä sekä luoda maalla asuville samat mahdollisuudet tietotekniikkaan perustuvien palvelujen käyttöön kuin keskustassa asuvilla. Hanketta rahoittivat Euroopan unionin aluekehitysrahasto, valtio, Kemijärven kaupunki ja pienellä osalla myös palveluja tarjoavat yritykset ja yhteisöt.

Kirjastoauto Kulkuri kiertää samat kahdeksan reittiä kuin entinen kirjastoauto kiersi. Palvelukokeilussa kunnan osastojen lisäksi mukana ovat Kela, työvoimatoimisto ja paikalliset pankit. Yhteistyökumppanien omat virkailijat ovat kiertäneet vuorollaan auton mukana kertomassa omista verkkopalveluistaan. Autosta löytyy pankkiasioinnille varattuja kannettavia tietokoneita

sekä pöytäkoneita, joilla voi täyttää ja tulostaa Kelan lomakkeita ja jättää kirjastoautoon allekirjoitetuina kuljetettavaksi eteenpäin Kelan Kemijärven toimistoon. Työvoimatoimiston sivuilta voi selata avoimia työpaikkoja tai hoitaa työttömille pakollisen ilmoittautumisvelvollisuuden. Koska suuri osa reitin varrella asuvista on vanhempaa väestöä, on apua laitteiden käyttöön tarjolla. Asiakkailta kysytään myös mielipiteitä palveluista, pysähtymisajoista sekä pysäkeistä jatkuvasti.

Terveyspalvelut ovat herättäneet kemijärveläisissä kiinnostusta kirjastoautoa kohtaa, sillä ensihoitajat ovat kiertäneet auton mukana mittaamassa hemoglobiinia, verenpainetta ja keuhkojen toimintaa. Tämä lisäsi tulijoita aikaisemmin hiljaisille kirjastoauton pysäkeille. Teemaviikkoja on autossa päätetty jatkaa ja yhteistyötä aiotaan tehdä myös sosiaalitoimen kanssa. (Liikamaa 2001, 12a.)

4.3.4 Norjan Mobile Culture Library -kirjastoauto

Norjassa on toiminut vuodesta 1995 saamelaisia palveleva kirjastoauto, joka palvelee 600 lainaajaa 93 eri pysäkillä. Autosta käytetään nimitystä Eteläsaamelainen kulttuurikirjastoauto (The South Sami Mobile Culture Library), koska sen toiminta-ajatus pitää sisällään enemmän kuin pelkän kirjastoautotoiminnan. Palvelun tehtävänä on elvyttää ja pitää yllä saamelaista kulttuuria ja kieltä aktiivisen palveluntarjonnan, median, näyttelyiden ja työvoimansa avulla. Kirjastoauto on tehnyt yhteistyötä myös Ruotsin Västerbottenin kirjaston kanssa, koska saamelaisia asuu myös Ruotsin puolella. Auton kokoelmaan kuuluu pääasiassa saamenkielistä aineistoa, mutta myös saamelaisia käsittelevää aineistoa norjaksi ja ruotsiksi löytyy sekä muista kirjastoistakin yleisesti löytyvää kirjallisuutta. Kirjastopalvelujen lisäksi auton henkilökunta välittää esimerkiksi vanhuksilta pyyntöjä lääkäreille, kodinhoitopalveluihin tai sosiaalipalveluihin tai etsii saamelaiskäsityön harjoittelijille osoitteita heidän tavaranhankkijoilleen. Viime vuosina lisääntynyt kiinnostus sukututkimusta kohtaan on vaikuttanut auton henkilökunnan työhön. Sukulaisia valtion rajojen molemmin puolin etsivät ihmiset ovat saaneet apua kirjastoautosta kadonneiden sukulaisiensa etsimiseen ja yhteyksien luomiseen. (The Mobile Culture Library 2005, hakupäivä 2.1.2011)

5 KIRJASTOJEN VÄLINEN YHTEISTYÖ

Suomessa on jo monien vuosien kokemus kirjastojen seudullisesta yhteistyöstä. Oulun seudun kuntien kirjastokimppa Outi on jopa pohjoismaiden vanhin maaseudun kirjastokimppa. Verkostoituminen hyödyttää etenkin kirjastoja maaseuduilla ja taajamissa. 64 %:lla kirjastoista on yhteinen aineisto- ja asiakasrekisteri, jonka ansiosta asiakkaat saavat omaa kuntaa kattavammat kokoelmat ja kantarajat ylittävän palvelutarjonnan. Kirjastot ovat pystyneet tarjoamaan asiakkailleen palvelua seudullisen yhteistyön ja kuljetusten avulla silloinkin, kun vähentyneet aineistomäärärahat ovat vaikuttaneet kirjaston kokoelman monipuolisuuteen. Seudullisen yhteistyön ansiosta aineisto liikkuu monikertaisesti entiseen verrattuna. (Opetusministeriö 2006, 24-25.)

Kirjastojen verkostoitumisella keskenään on monia positiivisia vaikutuksia kirjastojen toimintaan. Sen avulla säästetään kustannuksissa ja pystytään käyttämään hyväksi eri alojen asiantuntijuutta organisaatiossa. Täten voidaan edistää toimintakapasiteetin lisääntymistä, henkilökunnan motivaatiota, uusien palvelujen lisäämistä ja kehittämistä sekä hyödyntää paremmin jo olemassa olevia resursseja ja palveluita. Tärkeää verkostoitumisessa on yhteisten tavoitteiden määrittely heti toiminnan alkuvaiheessa. Verkostoitumisessa tavoitellaan päällekkäisen työn poistamista keskittämällä tietty yhteisesti sovittu toiminto jonkin organisaation hoidettavaksi. Sen vuoksi yhteisten vastualueiden ja tavoitteiden sopiminen on tärkeää. Kaikkien yhteistyökumppanien on myös sitouduttava toimintaan ja taloudellisista ja henkisistä panoksista on sovittava. Jokaisella verkoston jäsenellä tulee olla erityisosaamista kuten tietyn aihepiirin kokoelmien keskittäminen tiettyihin kirjastoihin tai kunnan sisäinen kokoelminen jakaminen alueellisen tarpeen mukaan. (Haasio 2000, 10-13.)

5.1 Yhteistyöelimet

Tieteellisillä ja yleisillä kirjastoilla on omat yhteistyöelimensä kuten yleisillä kirjastoilla YKN, amk-kirjastoilla Amkit-konsortio ja yliopistokirjastoilla Suomen yliopistokirjastojen neuvosto. YKN eli yleisten kirjastojen neuvosto on elin, joka edistää ja koordinoi yleisten kirjastojen välistä yhteistyötä ja tekee aloitteita kirjastoverkon toiminnan kehittämiseksi. Neuvosto edustaa kaikkia

Suomen yleisiä kirjastoja ja sen tehtäviin kuuluu muun muassa kirjasto- ja tietopalvelualan kehityksen seuraaminen, erilaisten työryhmien perustaminen ja aloitteiden sekä selvitysten tekeminen. Neuvosto kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa. (Yleisten kirjastojen neuvoston säännöt 2010, hakupäivä 8.11.2010.)

Amkit-konsortio on Suomen ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyökonsortio, johon kuuluu 25 ammattikorkeakoulukirjastoa. Konsortio perustettiin vuonna 2001 ja sen tärkeimmät tehtävät ovat yhteistyöhankkeiden koordinoiminen, linkkinä toimiminen yhteistyötahoihin kuten opetusministeriöön ja kansalliskirjastoon sekä ammattikorkeakoulujen edustajien nimeäminen kirjastoalan työryhmiin. Amkit-konsortion yhteisiä hankkeita ja yhteistyötä valmistelevat ja koordinoivat useat eri alueita käsittelevät ryhmät kuten esimerkiksi pedagogiikkaryhmä, luettelointiryhmä tai Voyager-ohjausryhmä. (Amkit-konsortio 2005, hakupäivä 26.3.2011.)

Suomen yliopistokirjastojen neuvosto on vuonna 1996 perustettu yliopistokirjastojen yhteistyötä koordinoiva elin, jossa ovat edustettuina kaikki yliopistokirjastot. Kansalliskirjasto ja Varastokirjasto ovat mukana neuvoston toiminnassa osallistumalla sen kokouksiin pysyvinä asiantuntijoina. Neuvoston tehtäviin kuuluvat muun muassa aloitteiden ja selvitysten tekeminen, lausuntojen antaminen, toiminnan näkyväksi tekeminen sekä alan ja toimintaympäristön seuraaminen. Neuvosto toimii sekä kansallisesti että kansainvälisesti yhteistyössä sidosryhmien ja muun kirjastoverkon kanssa. (Suomen yliopistokirjastojen neuvosto 2011, hakupäivä 25.4.2011.)

5.2 Kirjastokimpat

Kirjastokimpat, jotka ovat vapaaehtoista yhteistoimintaa eri kunnissa sijaitsevien kirjastojen välillä, alkoivat yleistyä 1990-luvulla. Kimpoissa voi toimia yleisten kirjastojen lisäksi myös muita kirjastoja ja yhteistyö voi olla kuntarajojen lisäksi myös maakuntakirjasto- ja läänirajat ylittävää. Kirjastojen verkostoituminen takasi vaikeinakin aikoina laadukasta palvelua ja suuremman kokoelman kirjastoille sekä toi säästöjä. Säästöt eivät kuitenkaan ikinä olleet tärkein syy kirjastokimppojen muodostamiseen vaan palvelun laadun parantaminen. Kirjastokimpat ovat epävirallisia organisaatioita, joilla ei ole mahdollisuutta valtionrahoitukseen. (Kekki 2003, 13.)

Kirjastokimppa on jo yleisesti käytetty ja vakiintunut termi, mutta sen tilalle on myös suositeltu

termiä seutukirjasto. Termillä seutukirjasto on viitattu kirjastokimppoja tiiviimpään yhteistyöhön, kuten esimerkiksi kirjastojen yhteiseen hallintoon ja talouteen. Seutukirjasto voisi tarkoittaa myös tavallista kirjastojen kimppayhteistyötä. Kirjastokimpan määritelmänä pidetään kahden tai useamman kirjaston yhteistä atk-järjestelmää, mutta todellisuudessa yhteisen atk-järjestelmän hankkiminen on vain alkua tulevalle kimppayhteistyölle. Yhteisen kirjastojärjestelmän hankkiminen on kannattavaa, koska yksittäiselle kirjastolle se on kallista ja tarpeeksi suuren kirjastoverkon avulla järjestelmä voidaan toimittaa halvemmalla. Yhteisten järjestelmähankintojen kautta saadaan yhteinäistettyä kirjavuutta kirjastojen kirjastojärjestelmävalikoimassa ja tuotua standardienmukaisia järjestelmiä kirjastoihin, joissa niitä ei vielä ole. Lisäksi kirjastokimpat tuovat säästöjä kirjastoille vähentämällä ylläpitokustannuksia ja päällekkäistyötä sekä helpottamalla henkilökunnan koulutuksen järjestämistä yhteistyönä.

Kimpat tarjoavat hyötyä asiakkaille paitsi yhteisen aineistorekisterin kautta, josta näkee usean kirjaston aineiston saatavuustiedot yhdestä rekisteristä, myös kimpan yhteisen kirjastokortin avulla. Tosin ongelmaksi voi muodostua kimppaan kuuluvien kirjastojen toisistaan poikkeavat käytösäännöt. Esimerkiksi myöhästymis- ja varausmaksujen määrät voivat poiketa toisistaan eri kirjastoissa. Kirjastokimppojen tulisikin tämän vuoksi pyrkiä mahdollisimmat yhtenäisiin käytäntöihin jokaisen kirjaston itsenäisyys ja toistensa keskinäinen kunnioittaminen huomioon ottaen. (Heinisuo ym. 2004, 53-54.)

5.3 Kirjastoautoyhteistyö

Kirjastoautoyhteistyö alkoi vuoden 1978 jälkeen, kun laki mahdollisti kirjastoautojen- ja veneiden valtionosuuksiin perustuvien käyttö- ja perustamiskustannusten jakamisen. Kirjastot voivat joko ostaa toiselta kunnalta kirjastoautopalvelunsa tai omistaa yhteisen kirjastoauton. Ensimmäiset kuntien yhteiset autot olivat kansainvälisiä usean valtion välillä ajavia autoja. 30.6.1979 aloitti toimintansa Suomen, Ruotsin ja Norjan välinen kirjastoauto, joka kiersi Enontekiön, Muonion, Kiirunan, Pajalan ja Kautokeinin kunnissa. (Kyöstiö 2009, 732.)

Kirjastoautopalvelujen ostamista naapurikunnalta suositumpaa ovat 2000-luvulla olleet kuntien yhteisesti omistamat kirjastoautot. Yhteisomisteisiin autoihin päädytään usein tilanteissa, joissa naapurikuntien kirjastoautot alkavat olla uusimisen tarpeessa ja omien uusien autojen hankkimista järkevämmäksi todetaan yhteisen auton hankkiminen. Toinen syy yhteisen auton hankintaan voi olla kuljettajapula toisessa autoa hankkivissa kunnissa. (Kyöstiö 2011, 332-333.)

Jos kunta päättää myydä toiselle kunnalle kirjastoautopalveluja, voi hinnan palveluille määritellä monella tavoin. Hinta voi perustua esimerkiksi tuntimäärään, jonka auto ajaa toisen kunnan alueella. Myös autolla ajettua kilometrimäärää tai kunnan asukaslukua voidaan käyttää laskentaperusteena. On siis kuntien välinen asia, mitä laskentaperustetta he päättävät käyttää. (Kyöstiö 2011, 330.)

Nykyään kirjastoautoyhteistyö olisi jopa suositeltavaa ja tarpeellista kirjastojen toimipisteiden vähennyttyä 1990-luvulta alkaen. Kirjastoautoilla voitaisiin taata kirjastopalveluja niillekin alueille, joissa kiinteitä toimipisteitä ei enää ole. Valitettavasti myös kirjastoautopysäkkejä on vähennetty, mikä on harmillista niitä palvelevia kouluja, päiväkoteja ja vanhustentaloja ajatellen. Kuntien yhteistyö kirjastoauton hankinnassa tai kirjastoautopalvelujen ostaminen toiselta kunnalta jatkaisi samaa seudullista yhteistyötoimintaa, jota kirjastokimpat edustavat. (Heinisuo ym., 32.)

Kirjastoautoyhteistyötä tehdään myös Suomen kirjastoseuran kirjastoauto- ja kirjastoautostandardityöryhmissä. Työryhmille valitaan puheenjohtajat seuraavaksi kahdeksi vuodeksi joka toinen vuosi pidettävillä kirjastoautopäivillä. (Kirjastot.fi 2011a, hakupäivä 3.8.2011.) Kirjastoautopäivien järjestäminen kuuluu kirjastoautotyöryhmän tehtäviin kuten myös kirjastoautotoiminnan kehittäminen ja kirjastoautoväen etujen ajaminen (Kirjastot.fi 2011b, hakupäivä 3.8.2011). Kirjastoautostandardityöryhmän tehtävänä on päivittää kirjastoautostandardia, joka on ohjeellinen tekninen standardi. Kirjastoautostandardia voivat hyödyntää kaikki kirjastoautoista kiinnostuneet, mutta erityisesti siitä hyötyvät kirjastoauton hankkimisessa tai suunnittelemisessa mukana olevat. Standardi on tärkeä myös alustan ja korin valmistajille ja myyjille. (Kirjastot.fi 2009, hakupäivä 3.8.2011.)

6 TORNIONLAAKSON KIRJASTO

Pellon ja Ylitornion sivistystoimen hallinnon organisaatiomuutosta alettiin suunnitella jo syksyllä 2005 kunta- ja palvelurakennemuutoksen yhteydessä. Syksyllä 2006 projekti lähti käyntiin, kun Tornionlaakson seutukunnassa aloitti yhteinen sivistystoimenjohtaja. Tornionlaakson kirjasto kuuluu Lapin kirjastot -ryhmään, joka sai vuonna 2006 Lapin läänin sivistysosastolta projektirahoitusta hallintonsa kehittämistä varten. Vaihtoehtona oli tarkastella seutukirjastojen pohjalle perustuvaa organisaatiomallia, jossa 2-3 kuntaa muodostaisivat yhteisen kirjastolaitoksen. Pello ja Ylitornio aloittivat selvitystyön vuoden 2007 alussa. Selvityksen lopputuloksena oli ehdotus kuntien yhteistyöstä kirjastopalveluiden järjestämiseksi. Ehdotuksessa otettiin huomioon palvelujen laatu ja saatavuus sekä tehokkaat järjestelytavat niiden tuottamiseksi. (Eteläaho 2008, 4.)

Lopputuloksena Ylitornion ja Pellon kunnankirjastot yhdistivät toimintansa turvatakseen tasokkaat ja kehittyvät kirjasto- ja tietopalvelut tulevaisuudessa. Kirjastoista muodostui yhdessä Tornionlaakson kirjasto, joka aloitti toimintansa 1.1.2011. Tornionlaakson vastuullisena hallinnoijana on Ylitornion kunta. Tornionlaakson kirjaston muodostavast fyysisesti Pellon ja Ylitornion toimipisteet sekä molemmissa kunnissa kiertävä kirjastoauto. Kirjaston henkilöstö käsittää kirjastotoimenjohtajan, kirjastonhoitajan, neljä kirjastovirkailijaa, kirjastoautonkuljettaja-virkailijan sekä osa-aikaisen kirjastoavustajan. (Tornionlaakson kirjasto 2011, hakupäivä 17.4.2011.)

6.1. Ylitornio ja Pello

Ylitornio ja Pello ovat napapiirillä lähellä Ruotsin rajaa sijaitsevia naapurikuntia, jotka yhdessä muodostavat Tornionlaakson seutukunnan (Pellon kunta 2011, hakupäivä 5.8.2011). Ylitornio on 4691 asukkaan kunta, jonka ikärakenteesta 0-14 -vuotiaiden osuus on 12,5 %, 15-64 -vuotiaiden 59,6 % ja 65 vuotta täyttäneiden 27,8 % (Ylitornion kunta 2011, hakupäivä 5.8.2011; Tilastokeskus 2010a, hakupäivä 5.8.2011). Työttömyysaste kunnassa on 11,6 %. Kunnassa olevista työpaikoista alkutuotannon työpaikkojen osuus on 13,2 %, jalostuksen 20,1 %, palvelun 61,5 % ja muiden alojen 5,2 %. Ylitornio on pinta-alaltaan 2212,7 km² ja se koostuu 18 kylästä.

Pellon kunta perustettiin 1867 ja vuoteen 1984 asti sen nimi oli Turtola. Pellossa väestöä on 3980 ja pinta-alaltaan Pello on 1863,69 km². (Pellon kunta 2011, hakupäivä 5.8.2011.) Väestörakenteeltaan Pellossa on 0-14 -vuotiaita 10,6 %, 15-64 -vuotiaita 61,3 % ja 65 vuotta täyttäneitä 28,1 %. Työttömiä kunnassa on 18,4 % ja työpaikoista alkutuotannon työpaikkojen osuus on 13 %, jalostuksen 17,7 %, palvelujen 66,1 % ja muiden alojen 3,2 %. (Tilastokeskus 2010b, hakupäivä 5.8.2011.)

Sekä Pello että Ylitornio ovat maaseututyypiltään (ks.sivu 12) harvaan asuttua maaseutua (Tilastokeskus 2011, hakupäivä 8.8.2011). Molempien kuntien väestörakenteessa on tapahtumassa tulevina vuosina muutoksia. Vanhusväestö tulee kasvamaan samalla kun nuorten, lasten ja työikäisten määrä vähenee. Yli 65 -vuotiaiden määrä Pellossa tulee kasvamaan 26 % kymmenessä vuodessa ja Ylitorniossa 19 %.

TAULUKKO 1. Muutokset väestörakenteessa vuodesta 2010 vuoteen 2020 (Väestöennuste 2007 iän ja sukupuolen mukaan kunnittain, Tilastokeskus, hakupäivä 8.8.2011)

| | Ikä | 2010 | 2020 |
|-----------|---------|------|------|
| Pello | 0 - 6 | 196 | 200 |
| | 7 - 16 | 372 | 301 |
| | 17 - 19 | 159 | 85 |
| | 20 - 64 | 2259 | 1693 |
| | 65 - 74 | 582 | 775 |
| | 75 - 84 | 434 | 451 |
| | 85 - | 118 | 207 |
| Ylitornio | 0 - 6 | 231 | 228 |
| | 7 - 16 | 521 | 395 |
| | 17 - 19 | 181 | 123 |
| | 20 - 64 | 2599 | 2114 |
| | 65 - 74 | 636 | 806 |
| | 75 - 84 | 502 | 490 |
| | 85 - | 168 | 252 |

6.2 Kirjastoautotoiminta

Kirjastoautotoiminta alkoi Ylitorniolla vuonna 1975, kun Sisu -merkkinen kirjastoauto aloitti toimintansa. Kirjastoauton avulla haluttiin taata kirjastopalvelut tasapuolisesti kuntalaisille asuinpaikasta ja sosiaalisesta asemasta riippumatta. Sivukirjastot oli lopetettu kunnassa jo

vuonna 1974 Meltosjärven kirjastoa lukuun ottamatta. Vuonna 1989 Ylitorniolle hankittiin uusi kirjastoauto. 1990-luvulle tultaessa säästöt ulottuivat kirjastoauton toimintaan saakka ja kirjastovirkailijan tehtäviä kirjastoautossa vähennettiin niin, että virkailija oli mukana vain koulujen pysäkeillä. Tätä ennen kirjastoautossa oli työskennellyt sekä kuljettaja että virkailija. Vuonna 1999 kirjastoauton lainausta alettiin hoitamaan kannettavalla mikrotietokoneella, jonka myötä kirjastoautossa työskennelleen virkailijan työt siirtyivät kokonaan pääkirjastoon. (Eteläaho 2001, 2-3, 5.)

Nykyisin kirjastoauto vastaa Ylitornion ja Pellon alakoulujen, päiväkotien ja laajan haja-asutusalueen kirjasto- ja tietopalveluista. Myös Ylitornion avovankila ja Pellon vanhustentalo kuuluvat kirjastoauton kohteisiin. Kirjastopalveluille on kunnissa tarvetta, koska sivukirjastoja ei ole eivätkä Pellon ja Ylitornion toimipisteet pysty tavoittamaan kaikkia kuntalaisia.

Kirjastoauton toimintaan tulevat tulevaisuudessa vaikuttamaan Tornionlaakson eli Pellon ja Ylitornion kuntien väestörakennemuutokset. Koululaisten ja koulujen määrän väheneminen vähentävät kirjastoautopalvelujen tarvetta, mutta edelleen esimerkiksi lukemaan opettelevien lasten kirjastopalvelut on turvattava, koska oppilaitoskirjastoja ei ole. Vanhusväestö tulee ennusteen mukaan lisääntymään voimakkaasti. Vuonna 2015 yli 65 vuotta täyttäneitä on yli kolmannes ja vuonna 2025 40% seutukunnan väestöstä. (Eteläaho 2008, 11.)

Ylitornion ja Pellon kirjastoautopalvelut yhdistettiin vuonna 2010 Pellon kirjastoautonkuljettajan jäätyä eläkkeellä. Nykyisin yksi kuljettaja ja yksi kirjastoauto kiertävät molempia kuntia vuoro viikoin. Kunnat ovat mukana opetusministeriön vuoden 2012 hankkeissa, jolloin tarkoituksena on hankkia molempien kuntien yhteinen uusi kirjastoauto. (Eteläaho 21.5.2010, sähköpostiviesti.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Torniolaakson kirjaston asiakkaiden mielipiteitä kirjastoauton palveluista ja niiden kehittämisestä. Tavoitteena on saada asiakkaiden näkökulmaa palvelujen kehittämiseen uutta kirjastoauton varten. Tärkeimmät tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä palveluja kirjastoauton asiakkaat pitävät tärkeinä?
2. Mitkä palvelut kaipaavat kehittämistä?
3. Mitä uusia palveluja kirjastoautoon haluttaisiin?

Tutkimus toteutettiin toukokuussa 2011 Tornionlaakson kirjaston Ylitornion ja Pellon toimipisteissä sekä molemmissa kunnissa kiertävässä kirjastoautossa jaetun kyselylomaketutkimuksen kautta. Tuloksia täydennettiin sähköpostihaastatteluilla Ylitornion kunnan vanhustyöntekijälle ja Tornionlaakson kirjaston henkilökunnalle. Tutkimusmenetelminä käytettiin kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen yhdistelmää.

7.1 Kyselytutkimus

Aineiston keräämismenetelmäksi valittiin kyselytutkimus, koska tarkoituksena oli kerätä mielipiteitä kirjastoautotoiminnan kehittämistä varten mahdollisimman suurelta joukolta kirjastoauton käyttäjiä. Tutkimusmenetelmäksi määräytyi siis kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka avulla voidaan selvittää prosenttiosuuksiin tai asioiden välisiin riippuvuuksiin tai muutoksiin liittyviä kysymyksiä. Vastausten saaminen edellyttää riittävän suurta otosta ja aineisto kerätään yleensä standartoitujen tutkimuslomakkeiden avulla, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Tässä tutkimuksessa kerättiin aineistoa survey-tutkimuksella, joka tarkoittaa suunnitelmallista kysely- ja haastattelututkimusta tutkimuslomaketta käyttäen. (Heikkilä 2005, 18-19.)

Tutkittavasta perusjoukosta päätettiin rajata kirjaston ei-käyttäjät pois ja keskittyä pelkästään käyttäjiin, jotta tutkimus ei paisuisi liian suureksi. Tämän vuoksi kyselylomakkeet päätettiin laittaa levitykseen kirjastoautoon sekä Pellon ja Ylitornion kiinteisiin kirjastopisteisiin. Paperisena levitettävää kyselyä tuki myös se, että suuri osa kirjastoauton asiakkaista on vanhusväestöä,

joten esimerkiksi internetkysely ei olisi välttämättä tuottanut tulosta.

Kyselylomake itsessään oli tarkoitus pitää sopivan lyhyenä, jotta vastaajat ehtivät vastata kaikkiin kysymyksiin lyhyehkön kirjastoauton pysähdyksen aikana. Vastausajan lyhyden vuoksi kyselylomake koostui suljetuista kysymyksistä sekä sekamuotoisista kysymyksistä. Suljettujen eli monivalintakysymysten ominaisuuksiin kuuluvat valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettujen kysymysten etuna on, että niihin vastaaminen on nopeaa eikä vastaajien tarvitse itse muotoilla vastausta. Valmiit vaihtoehdot helpottavat etenkin kielellisesti rajoittuneimpien vastaajien vastaamista sekä tekevät kritiikin antamisen helpommaksi. Huonoa suljetuissa kysymyksissä on se, että valmiit vaihtoehdot saattavat johdatella vastaajaa tai joku vaihtoehto puuttuu. Vaarana on myös, että vastaukset annetaan harkitsematta. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vaihtoehdoista on annettu valmiiksi ja osa on avoimia. Esimerkiksi vaihtoehdolla ”muu, mikä?” voidaan vähentää riskiä jonkin vaihtoehdon puuttumisesta. (Heikkilä 2005, 50-51.) Kyselyyn oli mahdollista vastata toukokuun 2011 ajan. Vastauksia tuli 42 kappaletta ja ne analysoitiin SPSS tilasto-ohjelmaa käyttäen.

7.2 Sähköpostihaastattelut

Kyselytutkimukseen vastanneiden vähäisen määrän vuoksi tutkimusta päätettiin täydentää haastatteluiden avulla. Haastateltavina olivat Ylitornion kunnan vanhustyöntekijä sekä Tornionlaakson kirjaston henkilökuntaa. Kirjaston henkilökunnasta haastatteluun vastasi kolme Ylitornion kirjaston työntekijää, jonka lisäksi Pellon toimipisteen kolme työntekijää vastasivat kysymyksiin yhteisesti. Haastattelun tavoitteena oli saada näkökulmaa kirjastoauton palvelujen kehittämiseen sekä kirjaston henkilökunnan että vanhustyön työntekijän osalta. Toisena tavoitteena oli saada kirjastotyöntekijöiden mielipiteitä monipalveluista ja niiden sopivuudesta kirjastoautoon.

Haastattelun hyvänä puolena on, että haastateltavat yleensä suostuvat mukaan tutkimukseen ja heidät voi tarvittaessa tavoittaa myöhemminkin lisäkysymyksiä tai seurantatutkimusta varten. Tässä tutkimuksessa haastattelumenetelmänä käytettiin strukturoitua haastattelua eli lomakehaastattelua. Strukturoidussa haastattelussa valmiiksi laaditut kysymykset esitetään tiettyssä järjestyksessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 201, 203.)

8 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen toteutus jakautui kahteen osaan: asiakkaille suunnattuun kyselyyn sekä kirjastohenkilökunnan ja Ylitornion vanhustyöntekijän haastatteluihin. Asiakaskyselyyn oli mahdollista vastata toukokuun 2011 ajan Ylitornion ja Pellon kirjastoissa sekä kuntien yhteisessä kirjastoautossa. Henkilökunnan haastattelut toteutettiin sähköpostitse lokakuussa 2011.

8.1 Asiakaskyselyn tulokset

Kyselylomakkeisiin vastauksia saatiin yhteensä 42 kappaletta, joista yksi lomake hylättiin. 41 vastaajaa oli vastannut lomakkeeseen kirjastoautossa ja vain yksi kiinteässä toimipisteessä. Vastaajista 22 oli naisia ja 16 miehiä. Vastaukset jakaantuivat suhteellisen tasaisesti molempien kuntien kesken 19 ihmisen ilmoittaessa asuinkunnakseen Ylitornion ja 21 ihmisen Pellon. Ikäjakaumaltaan kyselyyn vastanneet olivat odotetusti suurimmalta osin keski-ikäisiä ylittäneitä ja vanhuksia. Yli puolet vastanneista oli iältään yli 46-vuotiaita. (Taulukko 2.)

TAULUKKO 2. Vastaajien ikäjakauma.

| Ikä | Määrä | % |
|----------|-------|-----|
| Alle 13 | 6 | 15 |
| 13-19 | 3 | 7 |
| 20-30 | 1 | 2 |
| 30-45 | 6 | 15 |
| 46-64 | 15 | 37 |
| yli 65 | 10 | 24 |
| Yhteensä | 41 | 100 |

Suurin vastaajaryhmä oli eläkeläiset, joita oli 44 % vastaajista. Lopuista vastaajista 21 % oli koululaisia ja opiskelijoita, työssäkäyviä 27 % ja työttömiä 5 %.

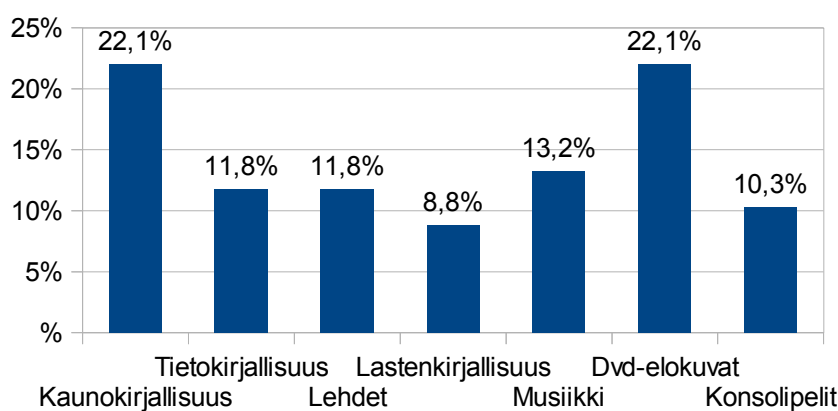
8.1.1 Tyytyväisyys kirjastoauton reittiin ja aikatauluun

Kirjastoauton reittiin ja aikatauluun liittyvissä kysymyksissä vastaajat olivat lähes yksimielisiä. Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyydestä kirjastoauton pysäkin sijaintiin, pysähdysajan riittävyyteen ja pysähdysten ajankohtaan, joihin kaikkiin kolmeen 98 % vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväisiä. Pysäkkien sijaintiin oli tosin kommentoitu : ”Kylien pitäisi päättää yhdessä p:t eikä viedä sitä pois kun meille tehtiin”. Eräs vastaaja kritisoi myös pysähdysaikaa liian lyhyeksi ja toinen vastaaja toivoi aikaisempaa pysähdysajankohtaa.

8.1.2 Kirjastoauton aineisto ja järjestys

Kirjastoauton aineistoon ja sen järjestykseen oltiin tyytyväisiä. Kirjastoautosta sopivaa ja mieleistään lainattavaa kokivat löytävänsä kaikki kysymykseen vastanneet. Kirjastoauton aineistoa piti selkästi järjestettynä 97 % vastanneista.

Kirjastoautoon hankittavan aineiston suhteen vastauksissa oli aiempia kysymyksiä enemmän hajontaa. Eniten kokoelmiin toivottiin lisättävän kaunokirjallisuutta ja dvd -elokuvia. Molempia kannatti 22 % vastaajista. Lisää musiikkia toivoi hankittavaksi yhdeksän vastaajista, tietokirjallisuutta ja lehtiä kahdeksan, konsolipelejä seitsemän ja lastenkirjallisuutta kuusi vastaajaa. Valmiiden vaihtoehtojen lisäksi yksi vastaaja toivoi kirjastoautoon hankittavan lisää lastenmusiikkia. (Kuvio 1.)

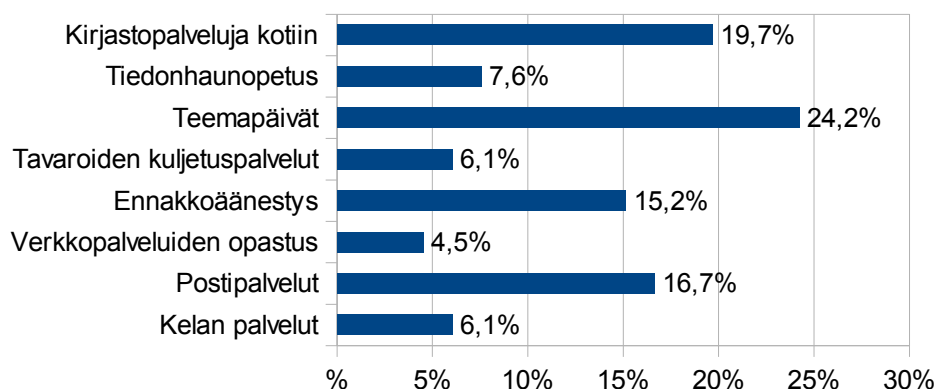


KUVIO 1. Millaista aineistoa toivoisitte hankittavan kirjastoautoon lisää?

8.1.3 Monipalvelut

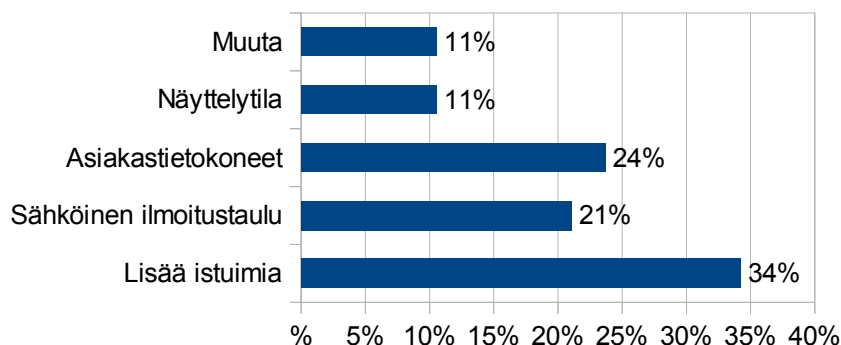
Monipalvelutoimintaan liittyvä kysymys oli tärkeä osa tutkimusta, koska nimenomaan siitä haluttiin saada asiakkaiden mielipiteitä uuden kirjastoauton suunnittelua varten. Uusista palveluista eniten kannatusta saivat teemapäivät, joita kannatti noin neljäsosa vastaajista. Toiseksi eniten suosiota eli noin viidesosan vastauksista saivat kotipalvelut huonokuntoisille. Postipalveluja kannatti 17 %, ennakoäänestystä 15 %, tiedonhaunopetusta 8 %, tavaroiden kuljetuspalveluja sekä Kelan palveluja 6 % ja verkkopalveluiden kuten verkkopankin tai sähköisten lomakkeiden käytön opastusta 5 %. (Kuvio 2.)

KUVIO 2. Mitä uusia palveluja haluaisitte kirjastoautoon?



8.1.4 Tiedotus ja kirjastoauton sisätilat

Kirjastopalvelujen tiedotukseen oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. 37 vastaajaa (90 %) koki saavansa tarpeeksi tietoa kirjastoauton toiminnasta. Asiakkailta kysyttiin myös mielipiteitä kirjastoauton sisustuksesta, jotta tulevasta kirjastoautosta saataisiin viihtyisä ja asiakasystävällinen. 34 % vastaajista halusi kirjastoautoon lisää istuimia, 24 % asiakastietokoneita ja 21 % sähköisen ilmoitustaulun. Vähiten kannatusta sai näyttelytila (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Haluaisitteko kirjastoautoon hankittavan...

Vaihtoehtoon "muuta" vastanneet toivoivat aineiston hakuun helpotusta esimerkiksi dvd-luetteloiden tai muiden luetteloiden muodossa, lähtevälle postille laatikkoa ja kesäloman ajaksi lomittajaa kuljettajalle. Paikallinen päiväkotitoivoi lasten piirustuksia esiteltäväksi näyttelytilassa.

8.1.5 Muut terveiset ja kommentit

Kaikki avoimet toiveet ja kommentit kirjastoautolle olivat positiivisia. Useassa kommentissa palvelun kerrottiin olevan sujuvaa, ystävällistä ja toimivaa: "Palvelu pelaa ja ystävällinen palvelu ei valittamista". Kiitosta esitettiin myös erityisryhmien kuten vammaisten hyvästä palvelusta ja kirjojen tuomisesta kotiovelle saakka. Avoimissa terveisissä tuli esille kehittämissuhteita kuten kesälomittaja kirjastoautonkuljettajalle. Tällä hetkellä kirjastoauto ei liiku kirjastoautonkuljettajan kesäloman aikana ja niinpä kirjastoautopalveluja toivottiin myös kesän ajalle: "Viitaten kesäajan loma-aikoihin, tulee Samulia "ikävä". Kesällä valosan aikana, olisi aikaa lukea, Samulin tarjoamaa lukemista. Toivomisiin, yksi lukijoista." Myös levyjä ja dvd -elokuvia toivottiin lisää kirjastoauton kokoelmiin. Kirjastoautopalvelujen tärkeydestä asiakkaille kertoo hyvin kommentti : "Kirjastoauto ainoa valopilkku lopetetulla kylällä toivon jatkuvan!"

8.2 Haastattelut

Haastateltu Ylitornion kunnan vanhustyöntekijä koki kirjastopalvelujen olevan tärkeitä kaikille ikäryhmille. Vanhuksille kirjaston aineistot tarjoavat tärkeän ajanvietteen ja tiedonlähteen sekä ovat merkityksellisiä mielenterveyden kannalta. Monet vanhukset ovat harrastaneet lukemista

koko ikänsä ja niinpä kirjastopalvelujen saatavuuteen tulisi kiinnittää huomiota myös silloin, kun vanhuksen asumismuoto vaihtuu omasta kodista palvelutaloon. Äänikirjat ovat tärkeä aineistomuoto erityisesti niille vanhuksille, jotka eivät enää kykene lukemaan itse.

Kirjasto voisi huomioida vanhuksia vieraillemalla enemmän vanhustyöyksiköissä muun muassa runojen lausumisen, kirjojen lukemisen tai lehtipalvelun merkeissä. Kirjastoauton tulevista monipalveluista hyödyllisimmät ikääntyviä ajatellen olisivat verkkopalveluiden käytön opastus, teemapäivät, kirjastopalvelut kotiin huonokuntoisille sekä tavaroiden kuljetuspalvelut.

Tornionlaakson kirjaston henkilökunnan haastatteluilla haluttiin selvittää heidän näkökantaansa kirjastoalan työntekijöinä kirjastoautopalvelujen kehittämiseen. Kolme Ylitornion toimipisteen työntekijää vastasi haastatteluun itsenäisesti ja Pellon toimipiste yhteisesti kaikkien työntekijöiden voimin. Tarkoituksena oli selvittää, ovatko monipalvelut kirjastohenkilökunnan mielestä tärkeitä kirjastoautossa, ja sopivatko ne kirjastoautotyöntekijän toimenkuvaan. Lopuksi vastaajat hahmottelivat oman kuntansa kirjastoautopalvelujen tulevaisuutta.

Kirjaston henkilökunnan vastauksissa kirjastoautopalveluiden kehittämisen suhteen mainittiin useasti erilaiset teemapäivät. Teemapäivät voisivat olla esimerkiksi nukketheateriesityksiä kouluille, ja hyvin mainostettuina ne voisivat tuoda lisää näkyvyyttä kirjastoautolle. Muita kehittämisehdotuksia olivat erilaiset yhteistyömuodot koulun tai vanhustalouksien tuottavien tahojen kanssa, tietyille ryhmille kuten koululaisille tai vanhuksille kohdenneet palvelut ja kulttuuriesitysten kuten runon lausunnan, näyttelyiden tai musiikin lisääminen. Palveluiden kehittämiseksi esitettiin myös käytännön toimintaan liittyviä muutoksia kuten pysäkkiaikojen pidentämistä ja uudistuksia kirjastoauton tilaratkaisuihin eri osastojen ja uusien huonekalujen muodossa. Lisäksi henkilökunnan osaamiseen ja monipalveluihin tulisi kiinnittää huomiota. Monipalveluautossa pääasiana pidettiin kuitenkin perinteisiä kirjastopalveluita.

Monipalveluautoon sopivimpina uusina palveluina henkilökunta piti teemapäiviä, ennakoäänestystä, tiedonhaunopetusta ja kirjastopalveluja kotiin asiakkaille, jotka eivät kuntansa puolesta voi asioida kirjastossa. Eräs vastaaja huomatti kotipalveluiden olevan jo nykyisellään osa kirjastoauto toimintaa, ja tulevaisuudessa sen tarve tulee luultavasti lisääntymään entisestään. Verkkopalveluiden käytön opetus sai kannatusta muutamalta työntekijältä, mutta sen haluttiin koskevan vain hyvin yleistä käytön opetusta. Pankkipalveluiden tai muiden ihmisen yksityisyyttä ja taloutta koskevien palveluiden opetusta ei pidetty sopivana. Postipalvelut kirjastoautossa olevan postilaatikon tai postimerkkien myymisen muodossa tulivat myös mainituiksi.

Monipalvelujen lisäämistä kirjastoauton perinteisiin palveluihin piti yksiselitteisesti tärkeänä vain yksi vastaajista. Muiden vastauksissa painotettiin itse kirjastopalvelujen olevan tärkein asia ja toivottiin autoon lisättävien monipalveluiden liittyvän kirjastossa tehtävään työhön. Monipalveluja ei pidetty välttämättömänä myöskään sen vuoksi, että autossa työskennellään yksin ja suurin osa työntekijän ajasta kuluu varsinaisten kirjastopalveluiden hoitoon. Yksikään vastaaja ei kuitenkaan tyrmännyt täysin ajatusta monipalveluista. Monipalvelujen koettiin sopivan hyvin kirjastoauton työntekijän työkuvaan, koska monet palvelut kuten verkkopalvelujen opetus ja kotipalvelu kuuluvat jo ennestään kirjastoautonkuljettajan työhön. Osa palveluista kuitenkin koettiin olevan sellaisia, joita toteuttamaan tarvitaan ulkopuolinen ammattilainen.

Kirjastoautopalveluiden kohderyhmän ja palvelujen tarpeen nähtiin muuttuvan tulevaisuudessa. Koululaisten määrä vähenee vanhusväestön määrän kasvaessa, jolloin kotipalveluiden tarve tulee todennäköisesti kasvamaan. Kirjastoauto koettiin tulevaisuudessa tärkeänä tekijänä juuri vanhusväestölle sekä palveluiden tarjoajana että sosiaalisena paikkana. Kuntien käyttöön saadaan uusi kirjastoauto, jonka monipalvelut tulevat tukemaan jo olemassa olevia palveluita. Kirjastoauton pysähdysaikoja pidentämällä kirjastoauton rooli kulttuurin tarjoajana tulee vahvistumaan ja uutta pysäkkiä suunniteltiin Pellon yläkoululle.

8.3 Johtopäätökset

Asiakaskyselyn vastausmäärä jäi melko pieneksi 42 ihmisen vastattua kyselyyn, joten on syytä ottaa huomioon, että vastaajat edustavat vain pientä osaa kohderyhmästä eli kirjastoauton asiakkaista. Lähes kaikki vastatut kyselylomakkeet tulivat kuitenkin kirjastoautosta, vaikka lomakkeita oli tarjolla myös Ylitornion ja Pellon kiinteissä toimipisteissä. Tästä voi olettaa, että kyselyyn vastanneet todella käyttävät kirjastoauton palveluja eikä joukossa juuri ole ei-käyttäjiä. Kiinteää kirjastoa käyttävät eivät todennäköisesti juurikaan käytä kirjastoautoa eivätkä kaukana kyläkeskuksesta asuvat kiinteää kirjastoa vaan kirjastoautoa. Vastaajat jakaantuivat suhteellisen tasaisesti molempien kuntia asukkaisiin sekä molempiin sukupuoliin 58 % vastaajista ollessa naisia ja 42 % miehiä.

Kirjastoauton reittiin, aikatauluun sekä pysähdysten ajankohtaan oltiin lähes yksimielisen tyytyväisiä. Eriäviä mielipiteitä ja kehitysehdotuksia olisi voitu saada enemmän, jos oltaisiin tutkittu myös kirjaston ei-käyttäjiä. Kaukana kirjastoauton pysäkeiltä asuvat tai aikatauluun

tyytymättömät ihmiset eivät oletettavasti käytä kirjastoautoa eivätkä sen vuoksi ole olleet vastaamassa kyselyyn.

Kirjastoautoon toivotusta uudesta aineistosta mikään aineistomuoto ei selvästi noussut ylitse muiden. Eniten kannatusta saivat kaunokirjallisuus ja dvd-elokuvat lastenkirjallisuuden jäädessä vähimmälle kannatukselle. Tulos ei ollut yllätys ottaen huomioon, että kyselyyn vastanneet olivat suurimmalta osin keski-ikänsä saavuttaneita tai sen ylittäneitä. Koska mikään aineistoryhmä ei hypännyt erityisesti esiin, voidaan olettaa, että kirjastoauton kokoelmissa on sopivasti kaikenlaista aineistoa.

Monipalveluiden suhteen asiakkaiden ja henkilökunnan toivomukset vastasivat toisiaan hyvin. Sekä asiakaskyselyyn vastanneet asiakkaat että haastatellut kirjastotyöntekijät halusivat kirjastoautoon eniten teemapäiviä sekä kotipalvelua. Kannatusta molemmilta ryhmiltä saivat myös postipalvelut sekä ennakkoäänestys. Hieman yllättävää oli verkkopalvelujen käytön opastuksen olevan vähiten toivotuin palvelu vain 4,5 % vastaajista valittua sen. Vastaajakunnan ikärakenteen kannalta luulisi kyseiselle palvelulle olevan tarvetta.

Vesa Sarajärven (2010, 77) mukaan monipalvelut sopivat sellaisiin kirjastoautoihin, joissa ne pystytään toteuttamaan muiden toimintojen yhteydessä aiheuttamatta suurempaa haittaa varsinaiselle kirjastotoiminnalle. Kirjastopalveluiden säilyminen ensisijaisena asiana kirjastoauton toiminnassa toistui useasti henkilökunnan haastatteluiden yhteydessä. Teemapäivät, postipalvelut sekä ennakkoäänestys pystyttänee toteuttamaan kirjastoautossa ilman suurempaa rasitetta henkilökunnalle tai varsinaisille kirjastopalveluille. Teemapäivät ja ennakkoäänestys ovat kuuluvat harvoin toteutettaviin palveluihin, jotka eivät kirjastoauton jokapäiväistä rytmiä sekoita.

Kirjastoauton varustukseen toivottiin eniten lisää istuimia, asiakaskoneita ja sähköistä ilmoitustaulua. Huomion arvoisena seikkana tuli esiin vastauksissa muutaman kerran toivottu kesälomittaja kirjastoautonkuljettajalle. Tulevaisuudessa kirjasto voisi selvittää, kuinka suuri tarve kesäajan kirjastopalveluille on, ja pystyttäisiinkö lomittajaa järjestämään.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Tornionlaakson kirjaston kirjastoautopalveluja toteuttamalla kysely asiakkaille. Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli mitata asiakkaiden tyytyväisyyttä jo olemassa oleviin palveluihin sekä selvittää asiakkaiden mielipiteitä uuteen kirjastoautoon tulevista palveluista. Tutkimusta täydennettiin kirjastohenkilökunnan haastatteluilla, joissa kysyttiin työntekijöiden näkemyksiä kirjastoautopalvelujen kehittämisestä, uusien palvelujen ottamisesta käyttöön sekä kirjastoautotoiminnan tulevaisuudesta.

Valitsin tutkimuksen toteutustavaksi kyselytutkimuksen, koska koin sen olevan tehokkain tapa tutkia suurta joukkoa ja saada mahdollisimman monen kirjaston käyttäjän mielipide. Toisaalta kysely tuntui ainoalta mahdollisuudelta tehdä tutkimus, koska en voinut henkilökohtaisesti olla paikalla Ylitorniossa ja Pellossa esimerkiksi haastattelemassa asiakkaita. Vaikeudeksi menetelmässä osoittautui vastausten saaminen. Koska kyselyä jaettiin kirjastoautossa ihmiset saattoivat kokea kirjastoauton pysähdysten liian lyhyeksi ajaksi vastata kyselyyn. Toisaalta kiinteissä toimipisteissä asioivat eivät käytä kirjastoautopalveluja joko ollenkaan tai käyttävät niin vähän, että vastaaminen kyselyyn ei kiinnostanut. Vastauksia olisi voinut tulla enemmän kuin 42, jos kyselylomaketta olisi markkinoitu asiakkaille enemmän esimerkiksi tarjoamalla sitä ihmisille käteen ja kertomalla taustatietoja tutkimuksesta. Toinen vaihtoehto olisi ollut viedä vastauslomakkeita pois kirjastosta kouluihin, laitoksiin tai virastoihin. Kyselyn viemisessä esimerkiksi kouluihin vaarana olisi ollut, että vastaajat painottuisivat liikaa yhteen kohderyhmään kuten kouluikäisiin. Mukana olisi tällöin todennäköisesti ollut enemmän ei-käyttäjiä, jolloin lomaketta olisi pitänyt muokata enemmän kysymään, miksi kirjastopalvelut eivät kiinnosta.

Alkuperäisen suunnitelman mukaan pelkän asiakaskyselyn piti olla ainoa aineistonkeruumenetelmä, mutta kyselyn vastausmäärän jäädessä vähäiseksi tutkimusta päätettiin täydentää haastatteluilla. Haastateltaviksi suunniteltiin kylätoimikuntien puheenjohtajia ja muita kunnassa aktiivisesti toimivia, mutta vastausten saaminen osoittautui käytännössä niin vaikeaksi, että haastateltaviksi vaihdettiin opinnäytetyön toimeksiantajakirjaston henkilökunta. Haastattelut osoittautuvat hyväksi ideaksi, koska työhön saatiin uudenlaista näkökulmaa kirjastotyöntekijöiden kannalta ja vertaamalla henkilökunnan vastauksia asiakaskyselyn vastauksiin saatiin selville mielenkiintoisia yhtymäkohtia.

Tutkimuskysymykseni olivat: mitä palveluja kirjastoauton asiakkaat pitävät tärkeinä, mitkä palvelut

kaipaavat kehittämistä ja mitä uusia palveluja kirjastoautoon haluttaisiin? Koen saaneeni parhaiten vastauksen uusia palveluja koskevaan kysymykseen, koska sitä kysyttiin selvästi kyselylomakkeessa ja sama kysymys toistui myös henkilökunnan haastatteluissa. Asiakkaiden tärkeinä pitämiin palveluihin ja kehittämiskohteisiin olisin kaivannut tarkennusta. Kyselylomakkeeseen oltaisiin ehkä kaivattu tarkempia kysymyksiä asiakkaiden palvelujen käytöstä tai käyttämättömyydestä. Kyselyn vastauksista ei tullut esiin suurempaan kritiikkiä tai kehitysehdotuksia toimintaa kohtaan. Ehkä asiakkaat ovat todella hyvin tyytyväisiä palveluun tai lomakkeen kysymykset eivät riittäneet tuomaan esiin epäkohtia.

Opinnäytteen valmistuminen myöhästyi aika paljon aikataulustaan suurimmaksi osaksi henkilökohtaisista syistä sekä osaksi vaikeuksista, jotka liittyivät vastausten saamiseen kyselyyn ja haastatteluihin. Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen kokemus juuri aikataulutuksen ja suunnittelun tärkeyden suhteen. Koen myös oppineeni paljon uutta kirjastoautoista ja syrjäseutujen palveluista, jotka olivat minulle ennestään tuntemattomia aihealueita.

Tutkimusten tulokset osoittavat, että Tornionlaakson kirjaston kirjastoautopalveluihin ollaan tyytyväisiä ja ne koetaan tarpeelliseksi sekä asiakkaiden että henkilökunnan taholta. Henkilökunta on avoin muutoksille ja uusille palveluille, mutta suhtautuu realistisesti niiden toteuttamiseen. Saamani tulokset tukevat Vesa Sarajärven (2010) tutkimusta, jonka mukaan monipalvelut koetaan ristiriitaiseksi asiaksi kirjastoissa. Toisaalta niitä pidetään hyödyllisinä ja välttämättöminä, toisaalta taas resurssien ei koeta riittävän niiden järjestämiseen eivätkä ne istu kirjastoautonkuljettajan työnkuvaan sellaisenaan.

Uuteen kirjastoautoon halutaan palveluita, jotka liittyvät kirjastotoimintaan tai ovat toteutettavissa varsinaisia kirjastopalveluja häiritsemättä. Asiakaskyselyn tulokset tukevat henkilökunnan ajatuksia, joten uusia palveluja on turvallista lähtä toteuttamaan. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella kirjastoauton toimintaan ei ole tarvetta tehdä suuria muutoksia, koska asiakkaat ovat tyytyväisiä auton reittiin ja aikatauluun sekä auton tarjoamaan aineistoon eikä tuloksista nouse esiin mitään merkitsevää kehittämis- tai muutoskohdetta toiminnassa.

Jatkotutkimusta ajattelen tulevaisuudessa voitaisiin selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä uusiin palveluihin sitten, kun uusi kirjastoauto on ollut jo jonkin aikaa käytössä. Näin voitaisiin selvittää, ovatko uuteen kirjastoautoon tehdyt muutokset olleet kannattavia. Toinen jatkotutkimuksen aihe voisi olla selvitys yhteistyökumppaneista esimerkiksi kirjastoauton teemapäiviä ajatellen. Kunnan eri toimijoiden yhteistyöhalukkuutta tutkimalla saataisiin tietoa vaihtoehtoista ja yhteistyömahdollisuuksista.

LÄHTEET

Amkit-konsortio. 2005. Hakupäivä 26.3.2011. [Http://www.amkit.fi/index.php?konsortio](http://www.amkit.fi/index.php?konsortio).

Eteläaho, T. 2001. Kahden viikon välein – kenelle ja mitä?: Keitä ovat Ylitornion kirjastoauton asiakkaat ja vastaako sen kokoelma asiakkaiden toiveita?. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Proseminaariesitelmä.

Eteläaho, T. 2008. Meän paras: Selvitys Pellon ja Ylitornion kirjastojen yhteistyömahdollisuuksista. Hakupäivä 25.4.2011. [Http://kirjasto.rovaniemi.fi/digi/raportti_2.pdf](http://kirjasto.rovaniemi.fi/digi/raportti_2.pdf).

Eteläaho, T., kirjastotoimenjohtaja, Tornionlaakson kirjasto. VS:Opinnäytetyön aihetta?. Sähköpostiviesti [REDACTED] 21.5.2010.

Haasio, A. 2000. Asiantuntijaverkostot ja niiden merkitys. Teoksessa Verkostoituvat kirjastot A. Haasio & J. Piukkula (toim.), Helsinki: BJT Kirjastopalvelu, 9-28.

Haverinen, R., Ilmarinen, K. & Westman, R. 2008. Arjen palveluja yhteistyössä ja yhdistellen. Teoksessa Hyvinvoinnin arki maaseudulla: Tekeviä käsiä ja tietoteknologiaa. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 3/2008. 141-148.

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. 5-6. painos. Helsinki: Edita.

Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. 2004. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5.

Helsingin kaupunginkirjasto. 2011. Kirjastoauto Helsinki. Hakupäivä 11.11.2011. [Http://fi-facebook.com/kirjastoauto.Helsinki?sk=info](http://fi.facebook.com/kirjastoauto.Helsinki?sk=info).

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Holmberg, K., Huvila, I., Kronqvist-Berg, M., Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0:

Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ Kustannus.

Hyvärinen, L. 2008. Leppävirran monipalveluautohanke (Lemon). Hakupäivä 15.11.2010, [Http://www.leppavirta.fi/files/orig/32_Lepp%C3%A4virran_monipalveluauto.pdf](http://www.leppavirta.fi/files/orig/32_Lepp%C3%A4virran_monipalveluauto.pdf).

Jussila, V. 2010. Pula kuljettajista voi jättää kirjastoautot parkkiin. Pohjolan sanomat 95 (184), 9.

Kappfjell, T. 2005. The Mobile Culture Library. World Library and Information Congress: 71th IFLA General Conference and Council 30.6.2005. Hakupäivä 2.1.2011. [Http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/147e-Kappfjell.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla71/papers/147e-Kappfjell.pdf).

Kekki, K. 2003. Yleisten kirjastojen kimpat. Hakupäivä 23.1.2011. [Http://elektra.helsinki.fi/se/k/1459-3467/45/6/yleisten.pdf](http://elektra.helsinki.fi/se/k/1459-3467/45/6/yleisten.pdf).

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. 2006. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44.

Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen perusteet: Kirjastot ja laatu -hanke. 1998. Helsinki: Efektia.

Kirjastot.fi. 2009. Uusi kirjastoautostandardi. Hakupäivä 3.8.2011. [Http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/ajankohtaista/tiedote/?groupId=abe7fc89-989c-4f4c-9cd7-de2f2d803913&announcementId=6508f881-b4ec-4faa-82bd-d1833f8b9511](http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/ajankohtaista/tiedote/?groupId=abe7fc89-989c-4f4c-9cd7-de2f2d803913&announcementId=6508f881-b4ec-4faa-82bd-d1833f8b9511).

Kirjastot.fi. 2011a. Suomen kirjastoseuran työryhmät 2011. Hakupäivä 3.8.2011. [Http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/ajankohtaista/tiedote/ajankohtaista-kirjastoautoissa/suomen-kirjastoseuran-tyoryhmat-2011](http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/ajankohtaista/tiedote/ajankohtaista-kirjastoautoissa/suomen-kirjastoseuran-tyoryhmat-2011).

Kirjastot.fi. 2011b. Kirjastoautotyöryhmä. Hakupäivä 3.8.2011. [Http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/kirjastoautotyoryhma/](http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/kirjastoautotyoryhma/).

Kyöstiö, A. 2009. Kirjastoautotoiminnan historiaa: Peräkärriystä monitoimiautoihin. Teoksessa I. Mäkinen (toim.), Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus, 711-737.

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

Lehtonen, J. 2006. Maaseudun tulevaisuus ja monipalveluauton mahdollisuudet. Hakupäivä 30.11.2010, [Http://elektra.helsinki.fi/se/f/0785-5494/25/4/maaseutu.pdf](http://elektra.helsinki.fi/se/f/0785-5494/25/4/maaseutu.pdf).

Lehtonen, J. 2003. Liikkuvat palvelut maaseudun muutoksessa. Teoksessa H. Ruotsala (toim.), Meiltä ja maailmalta. Turku: Turun yliopisto, 117- 130.

Leväslaiho, V. 1985. Kirjastoautotoimintaa Suomessa 20 vuotta. Teoksessa I. Holmberg (toim.), Kirjastoautotoiminta. Helsinki: Kirjastopalvelu, 11-17.

Liikamaa, A. 2001. Palvelut kylille Kulkurin matkassa. Hakupäivä 25.4.2001. [Http://dialogi.stakes.fi/NR/rdonlyres/AE7A028B-E332-400B-A75B-696F847AB0E3/0/dialogi20016.pdf](http://dialogi.stakes.fi/NR/rdonlyres/AE7A028B-E332-400B-A75B-696F847AB0E3/0/dialogi20016.pdf).

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. 2009. Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi - Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2009-2013. 2009. Maaseutupolitiikan työryhmän julkaisuja 2009:5. Hakupäivä 23.1.2011.

[Http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/976/YTR5_2009_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2009_2013.pdf](http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/976/YTR5_2009_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2009_2013.pdf).

Malinen, P., Kytölä, L., Keränen, H. & Keränen, R. 2006. Suomen maaseututyypit 2006. Maa- ja metsätalousministeriö 7/2006.

Mikä on Yhteispalvelupiste?, Valtiovarainministeriö. 2011. Hakupäivä 21.1.2011. [Http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/E97717EF95B30C9AC22571F0002FAA5D?opendocument](http://www.yhteispalvelu.fi/intermin/hankkeet/yp/home.nsf/pages/E97717EF95B30C9AC22571F0002FAA5D?opendocument).

Mäkinen, I. 1999. Heittämällä tulevaisuuteen: Kirjastot vuoden 1961 lain jälkeen. Teoksessa: I. Mäkinen (toim.) , Kirjastojen vuosisata: Yleiset kirjastot Suomessa 1900-luvulla. Helsinki: BTJ

Kirjastopalvelu, 163-214.

Mäntylä, M. 2001. Monesta yhdeksi: Maaseudun palvelujen uudet mahdollisuudet. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot: Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Hakupäivä 23.1.2011. [Http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/kirjastopolitiikka2015.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/kirjastopolitiikka2015.pdf).

Sarajärvi, V. 2010. ”Tässäpä nämä kirjat – ja mitataanko verenpaine?": Kirjastoauto monipalveluautona. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimus. Pro gradu.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Tilastohaku. Hakupäivä 6.4.2011. [Http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=8a1e6b0a-e169-40d2-3789-0b96ac60aa14&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d8a1e6b0a-e169-40d2-3789-0b96ac60aa14](http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=8a1e6b0a-e169-40d2-3789-0b96ac60aa14&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d8a1e6b0a-e169-40d2-3789-0b96ac60aa14).

Suomen yliopistokirjastojen neuvosto. 2011. Hakupäivä 25.4.2011. [Http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto.html](http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/neuvosto.html).

Tilastokeskus 2010a. Ylitornio – Övertorneå. Hakupäivä 5.8.2011. [Http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/976.html](http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/976.html).

Tilastokeskus 2010b. Pello. Hakupäivä 5.8.2011. [Http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/854.html](http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/854.html).

Tilastokeskus. 2011. Aluetyypit ja aluejako (Ohjelmakausi 2007-2013). Hakupäivä 8.8.2011. http://www.stat.fi/tup/msind/msind_aluetyypit.html#kolmij.

Tilda, Leppävirran kunnankirjasto. 2011. Hakupäivä 3.4.2011. [Http://www.leppavirrankirjasto.net/?Lepp%26auml%3Bvirran_kirjasto:Kirjastoauto:Tilda](http://www.leppavirrankirjasto.net/?Lepp%26auml%3Bvirran_kirjasto:Kirjastoauto:Tilda).

Tornionlaakson kirjasto, Ylitornion kunta. 2011. Hakupäivä 17.4.2011. [Http://www.ylitornio.fi/kunnan-palvelut/sivistystoimi/tornionlaakson-kirjasto-2.html](http://www.ylitornio.fi/kunnan-palvelut/sivistystoimi/tornionlaakson-kirjasto-2.html).

Yleisten kirjastojen neuvoston säännöt. Kirjastot.fi. 2004. Hakupäivä 8.11.2010.
[Http://www.kirjastot.fi/neuvosto/saannot](http://www.kirjastot.fi/neuvosto/saannot).

LIITTEET

LIITE 1

KYSELY TORNIONLAAKSON KIRJASTON KIRJASTOAUTON PALVELUISTA

Kyselyn avulla pyritään kehittämään Tornionlaakson kirjaston kirjastoauton palveluja. Kysely liittyy Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan Marisa Ylisuutarin opinnäytetyöhön.

1. Sukupuoli 1) Nainen 2) Mies

2. Ikä 1) alle 13 2) 13-19 3) 20-30 4) 31-45
 5) 46-64 6) yli 65

3. Elämäntilanne 1) koululainen tai opiskelija 2) työssä 3) työtön
 4) eläkeläinen

4. Asuinkunta 1) Ylitornio 2) Pello 3) muu

5. Oletteko tyytyväisiä kirjastoauton pysäkin sijaintiin?
 1) kyllä
 2) ei, miksei? _____

6. Onko kirjastoauton pysähdysaika mielestänne riittävä?
 1) kyllä
 2) ei, miksei? _____

7. Onko pysähdyksen ajankohta mielestänne sopiva?
 1) kyllä
 2) ei, miksei? _____

8. Löydätekö kirjastoautosta sopivaa ja mieleistänne lainattavaa?

1) kyllä

2) ei

9. Onko kirjastoauton aineisto (lehdet, kirjat yms.) selkästi järjestetty?

1) kyllä

2) ei

10. Millaista aineistoa toivoisitte hankittavan kirjastoautoon lisää?

1) kaunokirjallisuutta

2) tietokirjallisuutta

3) lehtiä

4) lastenkirjallisuutta

5) musiikkia

6) dvd -elokuvia

7) konsolipelejä

11. Mitä uusia palveluja toivoisitte kirjastoautoon? (Voitte ympyröidä useamman vaihtoehdon)

1) Kelan palvelut

2) postipalvelut

3) verkkopalveluiden käytön opastus (verkkopankki, sähköiset lomakkeet)

4) ennakkoäänestys

5) tavaroiden kuljetuspalvelut

6) erilaiset teemapäivät

7) tiedonhaunopetus

8) kirjastopalvelut kotiin, mikäli oma kunto estää kirjastoautossa asioimisen

12. Saatteko mielestänne tarpeeksi tietoa kirjastoauton toiminnasta?

1) kyllä

2) ei

13. Haluaisitteko kirjastoautoon hankittavan

1) lisää istuimia

2) sähköisen ilmoitustaulun

3) asiakastietokoneita

4) näyttelytilan

5) muuta, mitä? _____

Toiveita ja kommentteja kirjastoauton palvelusta.

KIITOS VASTAUKSISTANNE!