

Ida Martikainen

## **Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston palvelut kolmannelle sektorille**

Opinnäytetyö

Syksy 2016

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelun Tutkinto-ohjelma

**SeAMK** 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelun Tutkinto-ohjelma

Tekijä: Ida Martikainen

Työn nimi: Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston palvelut kolmannelle sektorille

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2016 Sivumäärä: 36 Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Tikkurilan kirjasto. Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa sidosryhmien suhtautumista musiikki- ja mediaosaston aineistoon ja palveluihin sekä kiinnostusta yhteistyöhön. Tutkimuksen kohteena olivat Vantaalla sijaitsevat kolmannen sektorin yhdistykset.

Teoriaosuudessa taustoitetaan Tikkurilan kirjaston historiaa, kuvataan palvelumuotoilua, palvelupolkua ja verkostoitumista kirjaston kannalta. Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivisen tutkimuksen kyselylomaketta ja kvalitatiivisen tutkimuksen teemahaastattelua. Toteutin tutkimuksen Webropol kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin suoraan vastaajille, joista 69 vastasi.

Analysoin kyselyn vastauksia Webropol-ohjelmalla ja Microsoft Excel -ohjelmalla. Kyselyä ei voi yleistää vastaajamäärän takia, mutta vastauksia voi hyödyntää uusien palveluiden hahmottamiseen. Tuloksissa käy ilmi yhdistysten mieltävän kirjaston tarjoamat tilapalvelut kokonaisuudessaan mielekkäiksi. Tulosten perusteella yhdistyksillä ilmeni halukkuutta yhteistyöhön. Yhdistykset olivat kiinnostuneempia lyhytaikaisesta yhteistyöstä, kuten yksittäisistä tapahtumista, kuin pitkäaikaisesta yhteistyöstä.

Avainsanat: palvelumuotoilu, palvelupolku, verkostoituminen, teemahaastattelu, Tikkurilan kirjasto, musiikki

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Service

Author/s: Ida Martikainen

Title of thesis: Tikkurila's music and media department's services for third-sector associations

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2016

Number of pages: 36

Number of appendices: 2

---

This thesis was commissioned by the Tikkurila's Library. The aim of the thesis was to map interest groups opinions about Tikkurila's music and media department's collections, service, and interest in cooperation. The interest group of the thesis consisted of third-sector associations.

The theoretical part of this thesis deals with the history of Tikkurila's library. The theoretical part of this thesis also deals with service design, customer journey and networking. The research methods used were qualitative (semi-structured interview) and quantitative (structured questionnaire).

I collected the data with a Webropol questionnaire. I sent the questionnaire directly to respondents. A total of 74 respondents answered the survey. I analysed the data in the questionnaires using the Weropol program and Microsoft Excel.

The results cannot be generalized to all third sector's associations in the research area. Yet, the results of the survey can be used when planning for new services for the library. The results showed that the associations perceived space service as positive service. The associations were more interested in collaborating with the library in the short term than in the long term.

Keywords: service design, customer journey, networking, semi-structured interview, Tikkurila's library, music

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
1.1 Tutkimusmenetelmät.....	7
1.2 Teemahaastattelu.....	8
1.3 Kyselylomake.....	9
1.4 Palvelumuotoilu.....	11
1.5 Palvelupolku.....	12
1.6 Palvelumuotoilu, verkosto ja yleinen kirjasto.....	13
2 TIKKURILAN KIRJASTON MUSIIKKIOSASTO.....	17
3 TUTKIMUSONGELMA.....	19
4 TULOKSET.....	21
4.1 Musiikki- ja mediaosaston uudistamisprojekti.....	21
4.2 Perustietoja yhdistyksistä.....	25
4.3 Palvelut teemoittain.....	29
4.4 Kokoelma ja asiakaspalvelu.....	30
4.5 Kokoustilat ja tilat yleensä.....	33
4.6 Yhdistysten järjestämä toiminta.....	34
4.7 Laitteet.....	36
4.8 Yhteistyö.....	36
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	38
5.1 Palvelut.....	38
5.2 Verkostoituminen.....	39
5.3 Avoimen rajapinnan ohjelmat ja musiikin julkaiseminen.....	40
5.4 Reflektointi.....	41
LÄHTEET.....	43
LIITTEET.....	45

## **Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo**

Kuvio 1 Kyselyyn vastanneiden yhdistysten toiminta-alue ja lukumäärä

Kuvio 2 Yhdistysten sijainti Tikkurilan kirjastosta katsottuna

Kuvio 3 Kirjaston palvelujen hyödyntäminen yhdistysten perustoiminnassa

Kuvio 4 Kirjasto yhdistyksen perustoiminnan apuna järjestettynä yhdistysten mukaan

Kuvio 5 Musiikki- ja mediaosaston tarjoamat palvelut

Kuvio 6 Palveluryhmien koettu tärkeys

Kuvio 7 Yhdistykset haluavat järjestää ylläkuvattuja toimintaa Tikkurilan kirjastoon

Kuvio 8 Yhteistyö kirjaston kanssa

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöaiheeni liittyy Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston uudistamishankkeeseen Musiikkikirjaston uudet palvelut. Hanke liittyy Tikkurilan kirjastossa tapahtuvaan laajempaan kirjastoa koskevaan uudistukseen. Musiikki- ja mediaosaston hanke jatkuu opinnäytetyöni jälkeen, sillä työni oli projektin esitutkimuksen yksi osa. Käsittelen opinnäytetyössäni Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston sidosryhmistä kolmatta sektoria.

Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston pyysi minua keskittymään opinnäytetyössäni kolmannen sektorin yhdistyksiin. Kartoitan näiden ryhmien mielipiteet ja toiveet kyselylomakkeella. Yksi opinnäytetyöni tarkoitus on kartoittaa sidosryhmien suhtautumista musiikki- ja mediaosaston aineistoon ja palveluihin. Kartoitan sidosryhmien tarvetta käyttää aineistoa ja palveluita. Tavoitteena on myös kartoittaa sidosryhmien kiinnostusta pitkäaikaiseen yhteistyöhön Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston kanssa.

Tikkurilan kirjasto jätti hankehakemuksen Musiikkikirjaston uudet palvelut Yleisten kirjastojen Hankerekisteriin. Hankehakemuksessa sanotaan hankkeen yhden tavoitteen olevan osaston osaamisen ja painopisteen siirtäminen pois aineistosta. Hankehakemuksen mukaan (Vantaan Kaupunginkirjasto 2015) musiikin lainaaminen on Vantaalla viimeisen 15 vuoden aikana lähes puolittunut. Tämän takia musiikki- ja mediaosaston hankkeessa on tarkoitus miettiä erilaisia palveluja kokoelman rinnalle.

Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston uudistamishanke liittyy kirjaston laajempaan kehittämishankkeeseen. Tällä hankkeella tarkoitan esimerkiksi Tikkurilan kirjaston omatoimiaikaa sekä aikuistenosastolle tulevaa opiskelu- ja työskentelytilaa, kuten mahdollisuutta tehdä etätöitä kirjaston tiloissa. Opinnäytetyössäni kartoitan sidosryhmien näkemyksiä Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston uudistamiseen. Opinnäytetyötäni pystyy hyödyntämään kirjaston ja sidosryhmien välisen yhteistyön kehittämiseen.

Teoreettinen viitekehys opinnäytetyölle on palvelumuotoilun menetelmä. Tuulaniemi (2011, 24) kuvaa palvelumuotoilun olevan jatkuvassa kehittämisen tilassa. Hän jatkaa palvelumuotoilun auttavan organisaatiota esimerkiksi kehittämään jo olemassa olevia palveluitaan tai kehittämään uusia palveluita. Tuulaniemen (2011, 25) mukaan palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää asiakkaiden toiveet ja tarpeet sekä organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet kokonaisuudeksi.

Tikkurilan kirjaston kehittämisprojektin tarkoitus on osallistaa yrityksiä ja kolmannen sektorin järjestöjä sekä muita asiakkaita palveluiden tuottamiseen. Tarkoitus on myös tuottaa pitkäaikaista yhteistyötä erilaisten sidosryhmien kanssa. Tarkastelen opinnäytetyössäni yhdistysten osallistamista.

## **1.1 Tutkimusmenetelmät**

Käytän opinnäytetyössäni niin kvalitatiivisia kuin kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä, sillä ne tukevat toisiaan. Kvalitatiivisella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Kanasen (2008) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa etsitään syitä ilmiölle ja selitetään ilmiötä. Kananen jatkaa, että tässä tutkimusotteessa pyritään selvittämään ilmiön merkitystä, tarkoitusta sekä saamaan syvällinen sekä kokonaisvaltainen käsitys siitä.

Kvalitatiivisen tutkimuksen voidaan sanoa tarkastelevan aihetta sisältäpäin, kun kvantitatiivinen tarkastelee ilmiötä ulkoapäin. Heikkilä (2014, 15) mukaan kvalitatiivista tutkimusotetta käytetään tutkittaessa pientä tai tietyin kriteerein rajattua joukkoa. Tutkimusotteeseen kuuluu hypoteesittomuus eli teoriattomuudesta. Aineiston pohjalta aletaan rakentaa teoriaa.

Heikkilän (2014) sekä Kanasen (2008) mukaan kvalitatiivisen tutkimusotteen tutkimusmenetelmiä ovat: syvähaastattelut kuten teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmäkeskustelut, teemahaastattelut, päiväkirjat ja muut tekstit kuten verkkokeskusteluketjut tai erilaisten dokumenttien analysointi. Käytän opinnäytetyössäni kvalitatiivisena menetelmänä teemahaastattelua. Valitsin

menetelmäksi teemahaastattelun koska sillä pääsen haastatteluissa syvällisemmin kiinni aiheeseen. Pystyn haastattelun aikana myös perehtymään haastateltavien näkemyksiin Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston tulevaisuuden suunnasta.

## 1.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelun haastateltaviksi valikoituivat Ville Karinen ja Mikko Vainio, sillä he liittyvät olennaisesti Tikkurilan kirjaston uudistamishankkeeseen, jonka osa opinnäytetyöni on. Karinen on projektin projektipäällikkö ja Vainio on Vantaan kaupungin kirjastopalveluiden johtaja. He molemmat ovat projektissa johtavassa asemassa, joten heillä on tulevasta hankkeesta kokonaiskuva. Teemahaastattelu tehtiin yksilöhaastatteluna.

Teemahaastattelun tarkoituksena oli selvittää Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston uudistamisprojektin taustaa ja syitä. Teemahaastattelun tarkoituksena oli myös kartoittaa projektin johtavassa asemassa olevien henkilöiden suunnitelmia projektiin liittyen. Teemahaastattelut pidettiin huhtikuussa 2016. Haastatteluhetkellä projekti oli vasta aluillaan, mutta oletukseni oli, että haastateltavilla on näkemys johtamastaan projektista.

Ensimmäisenä teemana oli haastateltavan työhistoria ja projektiin liittyvä toimenkuva. Toisena teemana oli Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston taustoitusta ja syyt, mitkä johtivat uudistumisprojektin aloittamiseen. Kolmantena teemana oli haastateltavien näkemys projektista.

Toinen ja kolmas teema vaikuttivat yhdistyksille lähetettyyn kyselylomakkeen kysymysten muotoiluun. Tarkoituksena on yhdistyksiltä saatujen vastausten vertailu teemahaastattelussa esiin tulleihin näkemyksiin. Luvussa 5 vertaillaan haastateltavien ja yhdistysten näkemyksiä toisiinsa.

Myös haastattelun neljäs teema vaikutti kyselylomakkeen kysymysten muotoiluun. Teemassa kartoitettiin osaston resursseja ja halukkuutta uudistumiseen. Teeman kautta sain tietoa, mitä kirjasto ei ole valmis tekemään tai mihin sillä ei ole resursseja.



Tikkurilan kirjaston puolelta kerrottiin prioriteetin olevan kolmannen sektorin järjestöissä. Yksi Tikkurilan kirjaston uudistumisprojektin tavoitteista on saavuttaa pitkäaikaista yhteistyötä näiden tahojen kanssa. Oppilaitoksia ei otettu mukaan tutkimukseen, koska lasten- ja nuortenosastolla tehdään jo heidän kanssaan jo yhteistyötä.

Tikkurilan kirjaston pedagoginen tiimi tekee tiivistä yhteistyötä päiväkotien, ala- ja yläasteiden sekä lukion kanssa. Lasten- ja aikuistenosastojen ero näkyy myös musiikki- tai elokuvakokoelmassa. Esimerkiksi lastenmusiikki tai elokuvat ovat lastenosaston hyllyissä eivätkä musiikki- ja mediaosastossa.

### **1.3 Kyselylomake**

Kvantitatiivisella tutkimusotteella tarkoitetaan määrällistä tutkimusta. Heikkilän (2014, 15) mukaan sitä käytetään silloin kun tutkittavana on suuri joukko osallistujia. Tutkijalla on valmis teoria aiheestaan ennen kuin hän aloittaa aineiston keruun. Tutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa aikaisemman sekä uuden tiedon pohjalta. Uudella tiedolla tarkoitetaan esimerkiksi tutkijan järjestämän kyselyn tuloksia.

Heikkilän (2014) sekä Kanasen (2008) mukaan tutkimusmenetelmiä ovat, havainnointi, tilastoaineiston analysointi sekä erilaiset kyselyt kuten internet- tai puhelinkyselyt. Myöskin haastattelu kuuluu kvantitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivisen tutkimuksen erottaa kvalitatiivisesta tutkimusotteesta sen tiukka strukturointi. Kysymykset on laadittu etukäteen ja niistä ei poiketa. Kvalitatiivisessa tutkimusotteessa taas aineisto muokkautuu tilanteen mukaan.

Opinnäytetyöni kvantitatiivisena menetelmänä käytin strukturoitua kyselylomaketta (Sidosryhmäkysely, liite 2). Kuten yllä kuvataan, kvantitatiivisessa menetelmässä teoria pitää olla jo muotoutunut. Tämän takia tein kvalitatiivisen teemahaastattelun huomattavasti aikaisemmin kuin kvantitatiivisen kyselylomakkeen. Teemahaastattelun kautta sain suunnan kyselylomakkeen kysymyksille ja tavoitteita työlleni.

Kyselylomake tehtiin internetkyselynä Webropol-työkalua käyttäen. Vastaajien tiedot sain Vantaa-rinki-sivustolta. Sivusto on portaali vantaalaisille yhdistyksille ja siellä on noin 700 yhdistyksen tiedot. Lähetin kyselyn 478 vastaajalle jätettyäni pois koulut, päiväkodit ja lukiot yllä mainituista syistä.

Samoin karsiutuivat pois ne yhdistykset, joiden yhteystietoja ei ollut saatavilla. Kyselyn linkki oli auki 31.8-23.9. 2016 Tarkoitus oli pitää linkkiä auki kaksi viikkoa, mutta vähäisen vastaamisen takia pidensin vastausaikaa viikolla.

Päädyn kvantitatiivisista menetelmistä kyselylomakkeen käyttöön, sillä sen avulla voidaan tavoittaa suurempi joukko vastaajia kuin haastatteluiden avulla. Järvinen ja Järvinen (2004, 147) selittävät kyselyn sopivan tilanteeseen, jossa kysymyksiä on suhteellisen vähän, mutta vastaajajoukko on laaja. Valli ja Aaltola (2015, 109) kuvaavat nettikyselyn vastausprosenttien kasvaneen, samalla kun paperisen kyselylomakkeiden vastausprosentit ovat pienentyneet.

Valli ja Aaltola jatkavat yhden syyn nettikyselyjen suosioon olevan kyselyntekijän mahdollisuus panostaa visuaalisuuteen. He jatkavat yhä huomautuksella varovaisuuteen, sillä kyselyä voi nykyään muokata hyvinkin visuaaliseksi. Tämän takia kysymyksiä suunniteltaessa pitää muistaa, kenelle ne tehdään ja mikä on kohderyhmä. Visuaalisuuden kanssa pitää olla tarkkana, sillä kaikki ratkaisut eivät miellytä kaikkia.

Verkkokyselyssä on Vallin ja Aaltolan mukaan myös se hyvä puoli, että saatu aineisto on jo valmiiksi sähköisessä muodossa. Näin sitä ei tarvitse erikseen litteroida tai syöttää. Tämä ehkäisee lyöntivirheet ja tekee aineistosta luotettavamman verrattuna syötettyyn aineistoon. Valitsin kyselylomakkeen sen objektiivisuuden takia.

Valitettavasti en pystynyt tekemään kyselylomakkeen vastauksista yleistäviä päätelmiä, sillä 478 vastaajasta vain 76 vastasi. Jouduin hylkäämään seitsemän yhdistyksen vastaukset, joista kolme yhdistystä eivät antaneet toiminnastaan minkäänlaisia tietoja.

Kaksi vastasi avoimeen palaute-kysymykseen kirjoittaen, että yhdistys ei liity Tikkurilan kirjastoon. Kolme yhdistystä jättivät kokonaan tyhjän lomakkeen. Yksi

yhdistys antoi tiedot toiminnastaan, mutta kertoi yhdistyksen käytännössä lopettaneen toimintansa. Tämä yhdistys ei ole muuten vastannut kysymyksiin. Yhdestä yhdistyksestä vastattiin kahteen kertaan ja toinen vastaus oli käytännössä tyhjä.

69 vastaajaa tarkoittaa, että kyselyyn vastasi 14% vastaanottajista. Kanasen (2010, 102) mukaan vastaajamäärän pitäisi olla vähintään 100. Kananen jatkaa vielä, että vastaajaprosentin pitäisi olla yli 30%, jotta vastauksista saatua tietoa voitaisiin yleistää. Vastaajamäärän pienuudesta johtuvan vinouden takia en ole esittänyt vastauksiani prosentteina.

#### **1.4 Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilu-sana on vakiintunut suomennos englanninkielisestä sanasta *service design*. Tuulaniemen (2011, 25) mukaan palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää asiakkaiden toiveet ja tarpeet sekä organisaation liiketoiminnalliset tavoitteet kokonaisuudeksi. Tuulaniemi (2011, 95) jatkaa, että palvelumuotoilusta saadaan looginen toimintamalli.

Loogisen toimintamallin tarkoitus on yhdistää kiinteällä ja toimivalla tavalla organisaation tavoitteet asiakkaan näkökulmaan. Tarkoitus on osallistaa kaikki palvelua koskettavat tahot palvelun luomiseen. Näitä tahoja voivat olla muun muassa yritysasiakkaat, alihankkijat sekä organisaation oma henkilökunta. Osallistamisella on tarkoitus sitouttaa tahot palveluun ja näin organisaatioon jo palvelun suunnitteluvaiheessa.

Tuulaniemen (2011, 47) mukaan päätöksen teossa on siirrytty yhä enemmän tunnepohjaiseen päätöksentekoon aikaisemman tietopohjaisen päätöksenteon sijaan. Osallistamisella halutaan luoda ”pienoisyhteisö” palvelun ympärille. Kehittämisen avulla saadaan erilaisia toimijoita, jotka kokevat uuden palvelun itselleen tärkeäksi.

He ovat sijoittaneet palvelun rakentamiseen aikaa, henkilöresursseja ja parhaimmassa tapauksessa myös positiivisia tunteita. Näin vedotaan tunteisiin. Mukana palvelua luomassa olleet yhteistyökumppanit, kuten asiakkaat,

yhdistykset tai muut organisaatiot todennäköisesti myös käyttävät palvelua, sillä he kokevat sen omakseen.

Yhteisten projektien kautta organisaatiot saavat kokemusta ja tietoa toistensa osaamisesta muotoillessaan yhdessä palveluja. Tämän kokemuksen perusteella heidän on jatkossa helpompi tehdä yhteistyötä. Verkostoituminen ottaa ensi askelia.

Molemmat tahot saattavat myös sitoutuvat toisiinsa tiiviimmin varmistaakseen palvelun jatkumisen, esimerkiksi ohjelmistonpäivitykset. Kirjastossa yksityisasiakkaat ja kirjaston yhteistyökumppanit pystyvät kohtaamaan uudella alueella uusien palveluiden parissa. Mielestäni näin kirjasto saa luotua pohjaa tulevalle organisaatioiden välisellä yhteistyöllä ja verkostoitumiselle.

## **1.5 Palvelupolku**

Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisesti palvelupolku. Tuulaniemi (2011, 79) kertoo palvelupolussa olevista kontaktipisteistä. Pisteiden avulla asiakas arvioi palvelutilannetta kaikilla aisteillaan. Tämä tarkoittaa ihmisiä, toimintatapoja ja ympäristöä, joka voi olla niin fyysinen kuin elektroninenkin ympäristö.

Tuulaniemi jatkaa palvelupolun eri vaiheista. Niitä ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelussa valmistellaan palvelun arvon muodostuminen. Ydinpalvelussa asiakas saa palvelun varsinaisen arvon. Jälkipalvelussa tarkastellaan asiakkaan kontaktia tarjoajaan palvelutapahtuman jälkeen.

Tuulaniemen (2011, 112) mukaan palvelumuotoilun tehtävä on tehdä palvelu näkyväksi visualisoinnilla ja käsin kosketettavilla esineillä. Palvelumuotoilussa hyödynnetään iteratiivista ja inkrementaalista menetelmää. Inkrementaalisisessa kehitysmenetelmässä kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin, joiden ratkaisemisessa luodaan laajempi kuva kokonaisuudesta. Toisin sanoen ensin kokonaisuus jaetaan pienempiin osiin, joihin etsitään ratkaisut. Näiden ratkaisujen avulla ymmärretään ratkaisu koko ongelmaan.

Iteratiivisessa menetelmässä käytetään toistoa palvelun hiomiseen. Ensin valmistellaan nopea ratkaisu, jonka jälkeen ratkaisua aletaan hioa täydellisemmäksi toistojen ja niistä saatujen palautteiden avulla. Esimerkiksi ensimmäinen idea uudesta tai muokatusta palvelusta on prototypia, jota iteraatiolla kehitetään valmiiksi tuotteeksi eli palveluksi. Prototypialla usein visualisoidaan eikäsin kosketeltava palvelu. Kyseessä saattaa myös olla tekstimuotoinen prototypia kuten tapahtumasarja muistilapuilla.

Miettisen (2011, 137) mukaan palveluiden erilaisuuden takia on myös eri tapoja prototypioida palveluita. Prototypiointin kesto ja muoto riippuvat projektista. Miettinen jatkaa, että prototypiamenetelmiä ovat esimerkiksi skenaario, storyboard ja kokemuksen mallintaminen.

Skenaario kertoo palvelun tulevaisuuden käyttötilanteista ja storyboard eli kuvakäsikirjoitus kuvaa henkilön toimia palveluprosessissa. Kokemuksen mallintamisessa taas tarkastellaan yksilön kokemusta tilanteesta. Päämääränä on palvelun luoman kokemuksen toistettavuus esimerkiksi tilan tai palvelun esitleminen eri medioiden avulla.

## **1.6 Palvelumuotoilu, verkosto ja yleinen kirjasto**

Yleiset kirjastot kuuluvat julkishallinnon piiriin. Jyrämän ja Mattelmäen (2015, 30) mukaan julkisen sektorin kustannukset ovat nousseet viime vuosikymmeninä. He jatkavat, että 2000-luvun alkupuolelta lähtien julkishallinto on tehostanut toimiaan. Voidaan sanoa, että yleisemmin on käytetty lyhyemmän tähtäimen ratkaisua ja vähennetty henkilökuntaa, vaikka työn määrä on pysynyt samana tai lisääntynyt.

Tämä näkyy kirjastoalalla, sillä usein kaupungin näkökulmasta kirjasto on menoerä. Talouden näkökulmasta tämä on totta, sillä asiakkailta perittävät maksut eivät kata menoja. Nykyisessä tilanteessa julkisen sektorin kustannusten noustessa ja kirjastojen ollessa lakkautusuhan alla, kirjastojen on lähestyttävä imagonsa ja palveluidensa muokkaamista uusista näkökulmista sekä pienennettävä kustannuksiaan.

Kaupunkien organisaatioissa, kuten kirjastoissa, on otettu palvelumuotoilu laajempaan käyttöön, mutta usein kyseessä ovat yksittäiset projektit. Mielestäni silloin ei käytetä palvelumuotoilun täyttä potentiaalia. Palvelumuotoilun tarkoitus on jatkuva uudistuminen.

Kirjastot käyttävät palvelumuotoilua projektityökaluna, mutta projektin päätyttyä systemaattinen arviointi uusien palveluiden onnistumisesta jää tekemättä tai hienosäädön tarpeellisuutta ei selvitetä pitkällä aikavälillä. Tässä kohtaa tullaan henkilöstöressurssien pienuuteen. Työntekijöillä ei ole aikaa ylläpitää jatkuvaa palvelumuotoilua. Kuitenkin Jyrämän ja Mattelmäen (2015, 124) mukaan kirjastoilla on mahdollisuus helpottaa taloudellista tilannettaan käyttämällä verkoston muiden tekijöiden resursseja. Kirjastot voivat esimerkiksi antaa käyttöön tilan, jossa muut voivat tavata tai toimia.

Palveluntarjoama täydentyy jokaisella verkoston jäsenellä. Kaikki pystyvät tarjoamaan sellaista, mihin heillä ei aikaisemmin ollut resursseja. Esimerkiksi verkoston avulla kirjasto voi tarjota käyttäjilleen enemmän tapahtumia.

Tässä kohdassa kirjaston on mietittävä asemaansa. Onko se kaupungin alaisena organisaationa viranomainen vai palveluntuottaja? Tähän vastaukseen jokaisen kirjaston on vastattava itse. Mielestäni tämä jaottelu määrää myös, kuinka integroitunut palvelumuotoilu on kirjaston organisaatioon.

Jyrämän ja Mattelmäen (2015, 120-122) mukaan palvelupolku muodostuu toimijoista, resursseista ja toiminnoista. Jyrämä ja Mattelmäki jatkavat, että toimijat kontrolloivat resursseja ja toiminnot vaativat työvoimaa. Voidaan katsoa, että osa resursseista on käsin kosketeltavia ja osa aineettomia. Verkosto muodostuu palvelupolun eri toimijoista.

Periaatteessa jokaisessa projektissa muodostuu verkosto, vaikka kyseessä olisi vain organisaation oman henkilökunnan toteuttama projekti. Jokaisen projektin jälkeen projektin toteuttajat tuntevat toistensa osaamisen syvällisemmin. He pystyvät työskentelemään jatkossa paremmin.

Verkostoitumisessa on kyseessä ei vain projektin tekeminen vaan laaja-alaisempi toimintatapojen sekä organisaatiokulttuurin muuttaminen. Kyseessä on pysyvän

yhteistyön tai -mallin muotoutuminen. Tällöin niin kirjastot kuin muut verkoston organisaatiot pystyvät kasvamaan toimijoina.

Jyrämä ja Mattelmäki (2015, 132) antavat syitä minkä, tähden kaupunginorganisaatioilla on vaikeuksia. Ne ovat heidän mukaansa luottamuksen puute, sitoutuneisuuden puute, keinotekoisuus (verkostosta tulee itsetarkoitus), yhteisten näkemysten ja kokonaiskuvan ymmärryksen puute, verkostoon tuodun lisäarvon (tai resurssien) vähäisyys sekä kykenemättömyys viedä verkostossa opittu käyttöön.

Kirjastojen verkostoituminen ei useimmiten ulotu kolmannen sektorin yhdistyksiin tai yrityksiin. Nämä sidosryhmät kohtaavat kirjaston vain hetkittäin, kuten yhteistyössä yksittäisten tapahtumien järjestämisessä. Kirjastot ovat kuitenkin verkostoituneet toisten lähikirjastojen kanssa, esimerkiksi Tikkurilan kirjasto on verkostoitunut muiden kaupungin kirjastojen sekä pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastojen kanssa. Samoin kirjastot tekevät tiivistä yhteistyötä koulujen kanssa. Miten kirjasto voitaisiin saada näin hyvin verkostoitumaan myös kolmansien sektoreiden yhdistysten kanssa?

Maailmalla kirjastot tekevät yhteistyötä paikallisten muusikkojen tai muiden musiikkimaailman tekijöiden tai levittäjien kanssa. Tavoite on tukea lähiseudun muusikkoja ja tuoda heille julkisuutta. Internetsivulla The Library as incubator Damon-Moore L julkaisemassa tekstissä Local Music Projects Survey: Digital Collections & Blogs B, Voell kirjoittaa musiikkiosastojen ja paikallisten muusikkojen tai musiikki bisneksen yhteistyöstä.

Voell (2016) esittelee artikkelissaan 9 digitaalista musiikkihanketta ja yhden blogin. Yhteistyötä tehdään erilaisten toimijoiden kanssa kuten radioaseman, studiotilaa myyvän yhtiön tai musiikin suoratoistovälittäjän kanssa. Kaikissa esimerkeissä käytetään hyväksi avoimen rajapinnan ohjelmia.

Voell jatkaa tekijänoikeuksien olevan artisteilla ja kirjasto tai sen yhteistyökumppani maksaa lisenssillä toistamisoikeuden. Kahdessa Voellin (2016) esittämässä kirjaston tapauksessa lisenssioikeus artistin lähettämään levyyn tai kappaleeseen on 2 vuotta. Maksettu korvaus vaihtelee sen mukaan kuinka monta kappaletta artisti lähettää kirjastolle.

Yhdessä kirjastossa kyseessä ei ole vain musiikin suoratoisto, vaan tarkoitus on mainostaa lähiseudun muusikkoja. Esimerkiksi Capital City Records: Edmonton local music-sivuille on kerätty artistien biografioita, keikkapostereiden arkisto sekä arvioita levyistä. Sivuilta on myös suorat linkit artistien omille kotisivuille. Sivusto käyttää MUSICatia, josta enemmän tietoa jäljempänä.

Suomessa ja muualla maailmalla kirjastot toimivat rajallisen budjetin alla. Avoimen rajapinnan ohjelmistoilla voidaan pienentää kustannuksia ja näin toteuttaa projekteja, jotka muuten eivät olisi mahdollisia. Hiser (2016) kuvaa artikkelissaan yrityksen yhteistyötä useamman yhdysvaltalaisen yleisen kirjaston kanssa. Hiser on Rabble-yrityksen perustaja.

Yrityksen kehittämän avoimen rajapinnan ohjelmiston nimi on yllä mainittu MUSICat. Hiserin mukaan ohjelmisto on kehitetty vastaamaan kirjastojen ahdinkoon. Nykyisen digitaalisen musiikin lisenssit estävät kirjastoja omistamasta, lainaamasta tai säilyttämästä digitaalista musiikkia. MUSICat poistaa nämä rajoitteet.

Hiser (2016) kirjoittaa, että tarkoitus on kehittää muutakin kuin kirjastojen Spotify. Tarkoitus on tuottaa sivuja, joissa jaetaan julisteita, videoita sekä olla kanava asukkaille paikallisen musiikin maailmaan ja tapahtumiin. Hiser tarkentaa MUSICatin olevan alusta, jonka avulla tuetaan paikallisia luovia yhteisöjä, palkitaan ja kunnioitetaan artisteja heidän työstään. Se suojaa käyttäjien yksityisyyttä ja helpottaa kirjastojohtoista innovoimista.

Yrityksen on tarkoitus julkaista MUSICatin lähdekoodi, jotta muiden valtioiden kirjastot pääsevät myös hyödyntämään käyttöliittymää. Yritys aikoo myös tarjota vaihtoehtoa tälle tavalle. Kirjasto voi tilata MUSICat-palvelun SaaS-palvelun kautta. Saas on lyhenne Software-as-a-Service nimestä ja tällä tarkoitetaan ohjelmisto palvelua pilvessä. Pilvellä tarkoitetaan, että asiakkaan ei tarvitse itse ostaa fyysisiä laitteita käyttääkseen ohjelmistoa.



## 2 TIKKURILAN KIRJASTON MUSIIKKIOSASTO

Tikkurilan kirjasto avattiin vuonna 1984. Siihen aikaan osastolla oli myös kuunteluhuone. Vuosien saatossa kuuntelulaitteiden käyttö väheni teknologian edistyessä ja kuuntelulaitteiden kehittyessä. Laitteet poistuivat luonnollisen kulumisen kautta.

Kuunteluhuone muutettiin äänieristetyksi harjoitteluhuoneeksi, jossa on nykyään mahdollisuus soittaa pianoa ja harjoitella laulamista. Viime vuosina tuotiin asiakkaiden ulottuville mahdollisuus digitoida ääntä sekä kuvaa, kuten VHS-kasettien sisällön muuttaminen DVD-muotoon.

Ensimmäinen suurempi uudistus musiikkiosastolla tehtiin keväällä 2013 uudistamalla osaston ilmettä ja palveluita. Kehitystoiveita selvitettiin asiakaskyselyllä, jonka perusteelta havaittiin, että Tikkurilan musiikkiosasto ei ole ollut nuorten suuressa suosiossa. Siksi toteutettiin myös kirjastoa käyttämättömille nuorille suunnattu kysely.

Palveluja päätettiin uudistaa. Uudistamisessa haluttiin ottaa huomioon niin nykyiset kuin mahdolliset tulevatkin käyttäjät. Molempia ryhmiä oli tarkoitus palvella mahdollisimman hyvin.

Nuorten ei-kävijöiden tavoittamiseksi kirjastossa toteutettiin myös kaksi musiikki- ja mediatyöpajapäivää, jotka oli suunnattu 16-24-vuotialle Vantaan kaupungin työkokeilussa oleville työttömille nuorille. Nuoret osallistuivat lisäksi kirjaston ulkoasun uudistamiseen, täydentäen omilla taideoksillaan sisustusarkkitehdin työtä, ja tehden tilasta nuoriin vetoavan ja itsensä näköisen. Osallistamisen tuloksena kirjastoon kehitettiin uutta nuorille suunnattua, heidän itsensä toivomaa toimintaa, mm. videopaja, punottuina osaksi niitä toimintoja, joita jo olemassa olevat asiakkaat pitivät tärkeinä. (Ervasti 2013)

Vuoden 2013 uudistus on kuvattu Ulla Viskari-Pertun (2013) tekemässä opinnäytetyössä Ääni kuuluviin! Osallisuuspolun muotoilua musiikkikirjastossa. Viskari-Perttu keskittyi opinnäytetyössään nuorten toiveisiin. Sisustuksellisia elementtejä muutettiin ja uusia palveluja kokeiltiin.

Valitettavasti projektin päätyttyä nuorten toivomat palvelut eivät jääneet pysyväksi osaksi musiikki- ja mediaosaston toimintaa. Vuonna 2013 visioitu ja pari vuotta myöhemmin toteutettu studiohuone on nykyään nuorten suosiossa. Uudella palvelulla ei kuitenkaan saatu kävijä- tai lainausmääriä nousemaan.

### 3 TUTKIMUSONGELMA

Tutkimusongelmani on kuinka Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosasto voi palvella paremmin kolmannen sektorin yhdistyksiä. Tarkastelin tutkimusongelmaani kolmen alla olevan tutkimuskysymyksen kautta:

- Mitä palveluja Tikkurilan kirjaston Musiikki- ja mediaosaston sidosryhmät tarvitsevat ja kaipaavat?

Tämän tutkimuskysymyksen näkökulman avulla pyrin saamaan selville, mihin palveluihin musiikki- ja mediaosasto kiinnittää huomionsa. Kyselylomakkeessa esimerkiksi kysytään monesta eri näkökulmasta kirjaston tarjoamista palveluista tai millaisia palveluja yhdistykset haluavat ja millaisia palveluja he haluavat tuottaa kirjastossa.

- Mitä muutoksia Tikkurilan kirjaston Musiikki- ja mediaosaston pitäisi tehdä ja mitä osaston on hyvä pitää nykyisellä tasolla vastatakseen sidosryhmien tarpeisiin?

Tästä näkökulmasta tarkasteltuna yritin ymmärtää mitä yhdistykset haluavat säilyttää nykyisistä palveluistaan ja ovatko ne ristiriidassa yhdistysten toiveiden kanssa.

- Haluavatko sidosryhmät Tikkurilan Musiikki- ja mediaosaston ytimen siirtyvän lainattavasta palvelusta, kuten kokoelmasta, muihin palveluihin?

Kokoelma on yhä ydinosaamista ja tärkeimpänä palveluna Suomen musiikkiosastoissa, vaikka melkein kaikkialla musiikin lainaaminen on jyrkässä laskussa. Tarkoitukseni on analysoida, kuinka paljon yhdistykset tarvitsevat kokoelmaa.

Lainattavalla palvelulla, kokoelmalla, tarkoitan esimerkiksi CD-levyjä, nuotteja tai DVD-levyjä. Ytimellä tarkoitan palvelua, joka on korostetusti esillä osastolla ja johon henkilökunta keskittää toimintansa. Tällä hetkellä kokoelma hallitsee asiakkaan huomiota osastolla. Kokoelma on näkyvämmän esillä kuin osaston muut

palvelut. Muilla palveluilla tarkoitan esimerkiksi mahdollisuutta tuottaa musiikkia, käyttää tietokoneita tai digitoida VHS DVD- muotoon.

## 4 TULOKSET

Tuloksissa esitellään ensimmäisessä aluvussa Ville Karisen ja Mikko Vainion haastattelut. Tämän jälkeen siirrytään kyselylomakkeen vastauksiin. Vastaukset on koottu teemoittain.

### 4.1 Musiikki- ja mediaosaston uudistamisprojekti

Haastattelin keväällä 2016 Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston osastonjohtajaa sekä uudistamisprojektin johtajaa Ville Karista. Karinen on koulutukseltaan filosofian maisteri. Hänellä on seitsemän vuoden kokemus esimiestehtävistä.

Toinen haastateltavani oli Vantaan kirjastopalveluiden johtaja Mikko Vainio. Vainio on tehnyt pitkän uran eri kirjastojen johtajana. Vantaan kirjastotoimenjohtajana hän on ollut neljä vuotta. Haastattelin heitä taustoittaakseni Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston uudistumisprojektia. Molemmat haastattelut kestivät noin puoli tuntia.

Vainio kertoi haastattelunsa aikana, että Vantaalla on voimassa talouden tasapainottamis- ja velkaohjelma, jolla tarkoitetaan kaupungin talouden tasapainottamista esimerkiksi investoinneilla ja leikkaamalla menoja. Samaan aikaan pyritään säätelemään velan ottamista. Talousohjelma on ollut voimassa neljä vuotta.

Vainion mukaan Vantaan kirjastot toimivat pienimmällä määrärahalla per kuntalainen yli 50 000 asukkaan kaupungeista. Hänen mukaansa Vantaalla on koko Suomessa 17:nneksi alhaisin määräraha per kuntalainen. Vertailuksi Helsingissä määräraha on 50% enemmän ja Espoossa 100% enemmän kuin Vantaalla.

Vainio kuvaili kirjaston onnistumista Talouden tasapainottamis- ja velkaohjelman veloituksen alaisuudessa. Vantaan kirjastot on onnistuttu automatisoimaan, rationalisoimaan ja ulkoistamaan tai luopumaan erilaisista tehtävistä niin hyvin,

että keskimäärin työntekijöitä on tarpeeksi töiden tekoon ja rahasta ei ole pulaa, vaikka sitä on vähemmän kuin muualla. Kaikesta huolimatta kirjastoilla on vapaat kädet etsiä keinoja toteuttaa projekteja ja uudistua.

Vantaan kaupunginkirjastolla on vahvaa osaamista asiakkaiden osallistamisesta kirjastojen uudistamiseen kolmesta aiemmasta kirjastojen muutoshankkeesta (Hakunilan, Pähkinärinteen ja Martinlaakson kirjastot). Kirjastojen henkilökunta on kokeillut rohkeasti erilaisia osallistamisen ja palvelumuotoilun menetelmiä, ja samalla periaatteella jatketaan myös Tikkurilan projektissa.

Tämän hetkessä projektissa luodaan uutta, sillä muualla ei ole tehty aivan samanlaista. Tarkoituksena on tehdä erilaisia prototyyppejä, joita iteroidaan työpajojen avulla. Vainion mukaan tavoitteena on systemaattinen palvelupolku, jossa on kontaktipisteet. Jokaisella työntekijällä on ymmärrys, mitä tehdään ja tämän toteuduttua mietitään, miten palveluja voitaisiin vieläkin parantaa.

Tähän saakka on purettu kaikkia vanhoja rakenteita organisaatiosta sekä hyllyjä ja aineistoa. Nyt on saatu purettua kaikki vanhat rakenteet ja nyt on uuden luomisen aika. Vantaan kirjastojen strategia sisältää kaikkien lukutaitojen edistämisen. Tämä on tavoite.

Kirjallisuus puolella on tapahtumia kaikille ikäryhmille, esimerkiksi satutuntia, vauvaloruilu, kirjallisuusterapia sekä leskien sururyhmää. Vainio kuvasi, kuinka uudistumisprojektissa pyritään myös tuottamaan samanlaisia koko elämän kattavia tapahtumia musiikkipuolelle. Tutustutetaan musiikin eri lajeihin.

Vainion mukaan tarkoitus ei ole opettaa soittamaan musiikkia. Ei ole tarkoitus alkaa kilpailla koulujen tai pienyrittäjien kanssa. Kirjasto voi näyttää polun, jonka avulla asiakas pystyy opettelemaan musiikin soittamista itse, jos mahdollisuutta musiikin harrastamiseen ei saa kotoa tai se on jollain lailla rajoittunutta.

Toisen haastattelun aikana Karinen kertoi tämänhetkisestä uudistamisprojektista:

Tarkoituksena on ensimmäistä kertaa katsoa Tikkurilan musiikki- ja mediaosaton kokonaisuutta ja uudistaa sitä, eikä vain tuoda uusia palveluja tai sisustusta pala kerrallaan.

Molempien haastatteluissa selvisi, että aikaisemmin on keskitytty kokoelmaan ja sen monipuolisuuteen. Vainio sanoi haastattelussaan, että musiikki- ja mediaosaston lainaajamäärät ovat pieniä, mutta yksittäiset lainaajat saattavat olla suurlainaajia, joilla on yli 1000 lainaa vuodessa.

Lainaustilastot ja kävijämäärät ovat silti laskussa. Molempien haastateltavien mukaan lainaukset ovat 10 vuodessa puolittuneet Vantaan kirjastoissa. Karinen muistuttaa, että on kuitenkin huomioitava 1990-luvun olleen CD-levyjen kulta-aikaa. Näin ollen äänitteiden lainausten lasku ei ole ollut aivan niin radikaalia, kuin miltä se tilastojen valossa näyttää.

Alla on lainaus kirjastolaista, joka määrittelee yleisten kirjastojen toimintaa. Tikkurilan kirjasto kuuluu yleisiin kirjastoihin. Kuten alla olevasta laista voi päätellä, kirjaston tehtävänä ei ole ainoastaan kokoelman lainaaminen tai hoitaminen. Nykyajassa sivistys ja varsinkin kansalaisvalmiuksien kehittäminen on paljon muutakin kuin kirjojen ja lehtien lukemista tai musiikin kuuntelemista

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. (Kirjastolaki 1 luku 2§)

Edistäessään kansalaisen sivistystä kirjaston kannattaa hyödyntää teknologiaa. Teknologia, joka ei ole kaikkien saatavilla, tarjoaa monenlaisia tapoja harrastaa musiikkia. Esimerkiksi on pelejä, joiden avulla voi oppia soittamaan ja kirjasto tarjoaa myös soittimia.

Karinen muistuttaa, että kaikilla ei ole varaa, mahdollisuutta tai naapuria häiritsemättä harrastaa kotonaan soittamista. Kirjaston tarjoama tila mahdollistaa harrastuksen aloittamisen tai jatkamisen. Karaoke-laite taas mahdollistaa laulamisen sekä sävelkorvan kehittymisen ja sosiaalisen toiminnan. Lapsilla karaoke-laite myös kehittää lukemista ja sen nopeutta.

Mielestäni voidaan jopa sanoa, että kokoelmaan keskittyvä musiikkiosasto ei takaa kansalaisille enää lain vaatimaa sivistystasoa. Tämä ei tarkoita, että kokoelmaa

pitäisi karsia, vaan tilasta tehdään monikäyttöisempi. Tikkurilalla on myös onneksi mahdollisuus siirtää kokoelmaansa kellarikerroksessa sijaitsevaan Helmet-musiikkivarastoon.

Helmet-musiikkivarasto aukaistiin 10 vuotta sitten. Musiikkivarasto sai Opetusministeriöltä tukea, mutta tuen antaminen lopetettiin myöhemmin. Musiikkivarastoon sijoitetaan Helmet-alueen ja jonkin verran muun Suomen kirjastojen vähemmän kysytyjä kokoelman kappaleita. Tällä tavalla kirjastot pystyvät yhä pitämään yllä kattavaa kokoelmaa sekä tarjoamaan äänitteitä, joita internetistä ei löydy.

Karinen kertoi yhden mahdollisuuden osastolle olevan sen monikäyttöisyyden lisääntyminen. Monikäyttöisemmällä tilalla tarkoitetaan esimerkiksi pyörien päällä olevia hyllyjä, jolloin osasto pystytään muuttamaan, vaikka esiintymistilaksi. Karinen kertoi, että näkemyksenä on tuoda kokoelman rinnalle uusia palveluja, madaltaa kynnystä musiikin harrastamiseen sekä tehdä osastosta tilana monikäyttöisempi. Monikäyttöisempänä tilana osasto voidaan muuttaa nopeasti erilaisiksi tapahtumatiloiksi. Uusia kokeiluja on myös helpompi ideoida ja kehittää tilan muuntuessa tarvittaessa.

Karinen kertoi, että projektilla ei ole vielä kokonaissuunnitelmaa. Asiakkaita osallistutetaan ja heidän toiveitaan pyritään toteuttamaan. Tarkoituksena on kokeilla uusia palveluja, ottaa ne osaksi pysyviä palveluita, jos on kysyntää tai kokeilla jotain muuta. Tarkoituksena on ylläpitää jatkuvaa uudistumista. Periaatteessa musiikki- ja mediaosasto voi profiloitua tiettyihin musiikin genreihin.

Vainion mukaan projektissa pohditaan mitä on musiikkitoiminta tulevaisuudessa. Projekti toteutetaan siten, että se ei sido ylenpalttisesti henkilökuntaresursseja. Varsinkin projektin lopputuloksessa toivotaan yhteistyökumppanuutta ja etteivät projektin tulokset sido liikaa henkilökuntaa toimintaan. Kirjasto voi esimerkiksi järjestää puitteet toiminnalle.

Menestyjä-palveluita ei voi tietää, joten kaikenlaista on kokeiltava. Ei suunnitella loppuun, vaan aloitetaan kokeilu ja jos se ei toimi, niin muutetaan lähestymistä, lopetetaan projekti tai sitten lisätään resursseja. Karaoke oli tällainen kokeilu, ”vähän niin kuin kieli poskessa”, että voisiko tätä kokeilla.

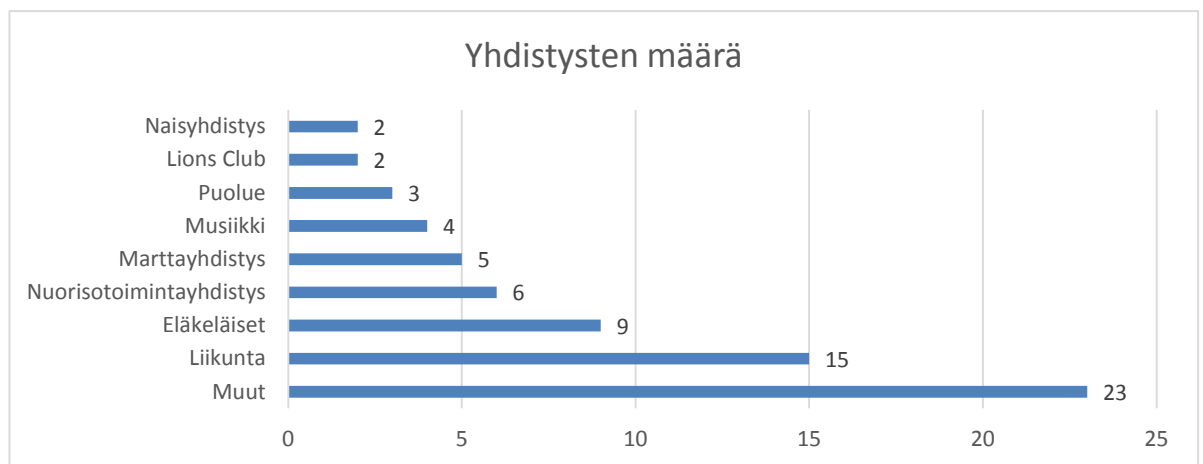


Karaoke-koneesta on muodostunut hitti. Uudessa palvelussa kiteytyy kaikki mistä nykyään puhutaan: Yhteisöllisyys, kielitaito, musiikki ja hauskuus. Palvelun avulla on houkuteltu uusi asiakasryhmä kirjastoon. On monia ryhmiä, jotka eivät halua tai voi mennä laulamaan baareihin, kuten alaikäiset, vanhukset ja esiintymispelkoiset.

Yhteenvedona haastateltavien mielestä projektin tarkoituksena on kokeilla uusia palveluja ja kehittää pitkäaikaista yhteistyötä yhdistysten kanssa. Luvussa 5 Johtopäätökset vertaillaan haastateltavien ja yhdistysten näkemyksiä ja tarkastellaan, kuinka paljon näkemykset eroavat toisistaan sekä missä kohdin ne ovat vastaavat toisiaan.

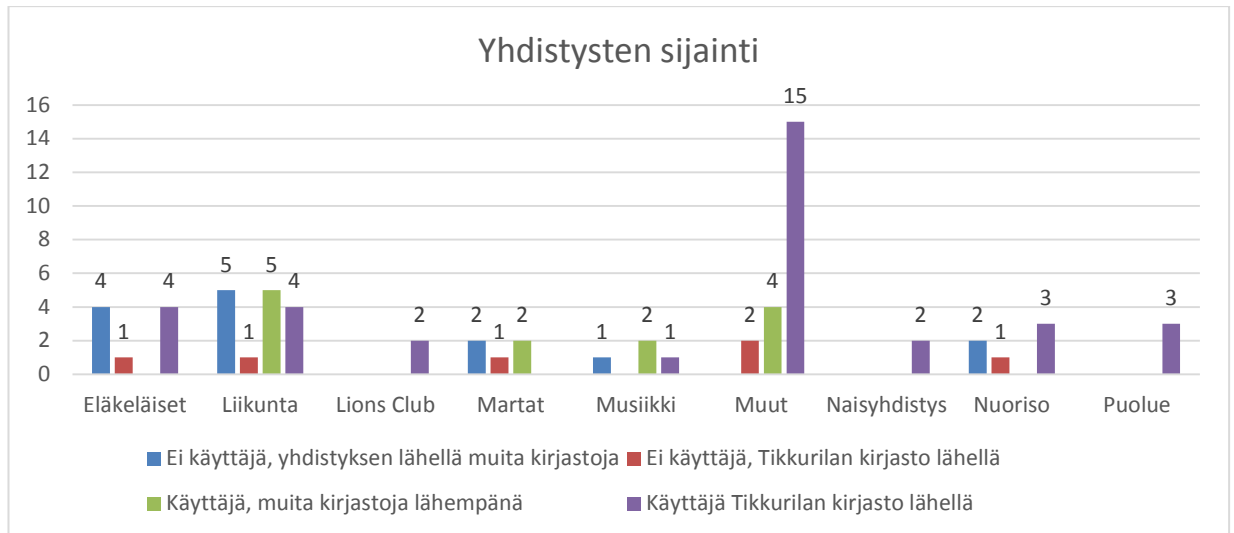
## 4.2 Perustietoja yhdistyksistä

Tässä luvussa käsitellään kyselylomakkeeseen vastanneiden lukumäärä, miltä toimialoilta ne ovat sekä niiden sijainti suhteessa Tikkurilan kirjastoon. Samoin tarkastellaan yhdistysten kirjaston hyödyntämistä niiden perustoiminnassa.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden yhdistysten toiminta-alue ja lukumäärä.

Kuten kuviosta 1 voi havaita, kyselylomakkeeseen vastasi 69 yhdistystä 478 vastaajasta. Olen erotellut vastaajat toimialueittain ryhmiin. Kuviossa 1 näkyvä 23 kappaleen erittelemätön ryhmä Muut koostuu yhdistyksistä, joiden toiminta-alueesta vain yksi yhdistys on vastannut. Erittelemättömässä ryhmässä on esimerkiksi luonnonsuojeluyhdistys, invalidiyhdistys ja ideapaja.



Kuvio 2. Yhdistysten sijainti Tikkurilan kirjastosta katsottuna.

Kuten kuviosta 2 voi päätellä, yhdistyksen läheisyys vaikuttaa suuresti kirjaston käyttöön. Vantaalla on erittäin hyvät joukkoliikenneyhteydet ja voidaan sanoa, että usealla yhdistyksen jäsenellä on auto käytössään. Näin ollen matkat eivät ole pitkiä tai kuluta kohtuuttomasti aikaa. Jonkin paikan läheisyyden määrittelemisen on subjektiivista, joten en tarkastele matkaa, vaan kirjastoverkkoa.

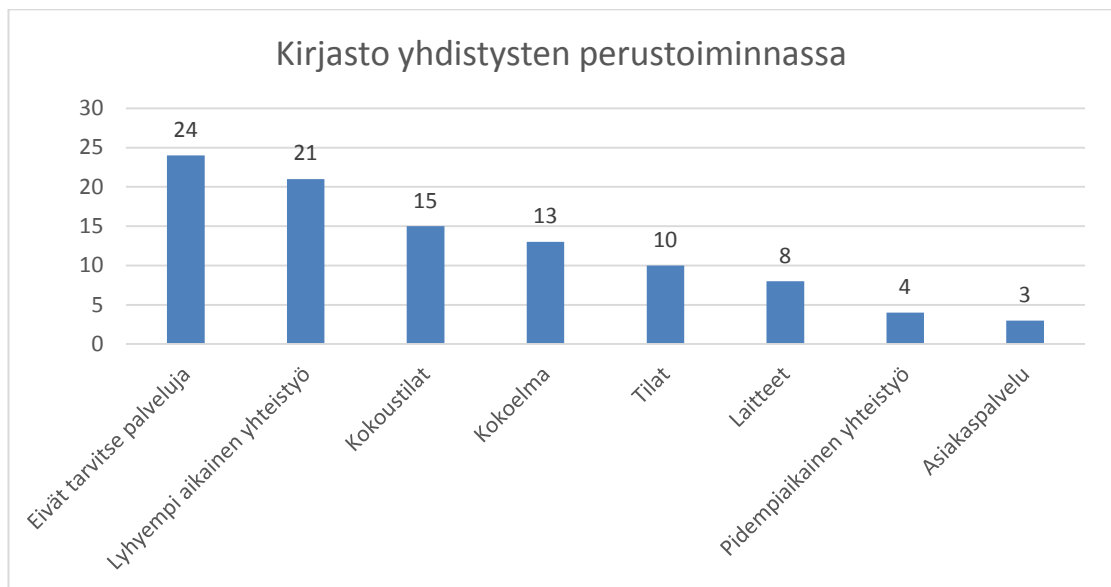
Monien yhdistysten puolesta vastanneiden lähellä on useimmissa tapauksissa jokin toinen kirjasto kuin Tikkurilan kirjasto, paitsi erittelemätön vastaajaryhmä Muut kohdalla. Se on myös vastaajaryhmistä suurin. Yhdistysten suurempaan vastaajalukuun on saattanut vaikuttaa se, että ne toimivat Tikkurilan kirjaston lähellä.

Tikkurilan kirjaston lähellä olevat ei-käyttäjät kokevat esimerkiksi, ettei kirjastolla ole niille tarjottavaa palvelua ja ettei kirjasto pysty kehittämään niitä kiinnostavia palveluita. Toisena syynä on yhdistyksen kokema pitkä matka Tikkurilan kirjastoon tai niiden lähikirjasto tarjoaa jo yhdistysten tarvitsemat palvelut.

Erittäin kiinnostavia ovat käyttäjät, jotka eivät ole Tikkurilan kirjaston lähellä ja joiden lähellä on useimmissa tapauksissa toinen kirjasto. Yksi tällainen yhdistys on kiinnostunut osallistumaan suurempaan tapahtumaan yhdessä monien yhdistysten kanssa. Toiseksi nousee esille Tikkurilan kirjaston status Vantaan pääkirjastona ja suurena kirjastona.

Vastaajien mukana on pari suurempaa yhdistystä, joilla on enemmän resursseja, aikaa ja ammatillisempaa toimintaa. Näillä yhdistyksillä on valmiuksia toimia yhteistyössä kauempanakin olevien kumppaneiden kanssa. Tikkurilan kirjasto luokitellaan kävijämääränsä perusteella suuriin kirjastoihin. Näin ollen yhdistykset saavat hyvin näkyvyyttä toiminnalleen.

Seuraavaksi käsittelen yhdistysten näkemyksiä siitä miten kirjastoa voi hyödyntää niiden perustoiminnassa. Ensimmäisenä tarkastellaan palvelukohtaisesti palveluiden hyödynnettävyyttä ja seuraavassa kuviossa käsitellään yhdistysten mukaan mitä palveluita ne tarvitsevat.



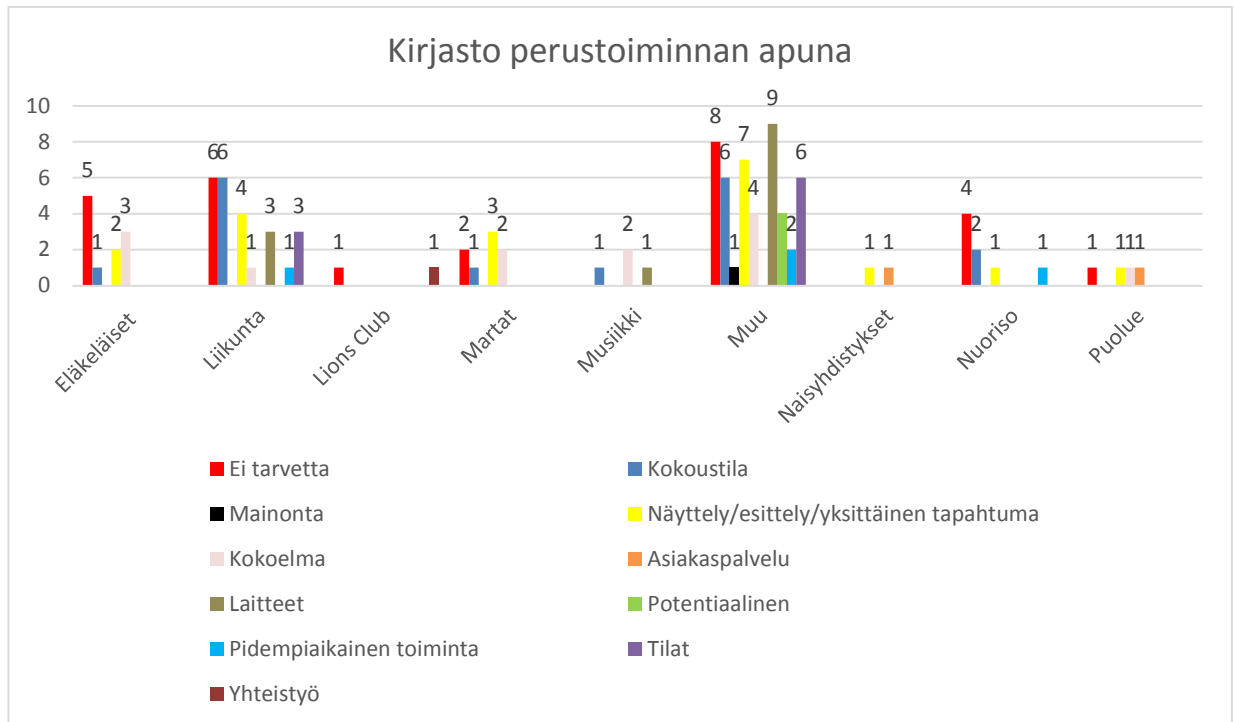
Kuvio 3. Kirjaston palvelujen hyödyntäminen yhdistysten perustoiminnassa.

Kuviossa 3 voi nähdä vastausten lukumäärän olevan suurempi kuin mitä kyselylomakkeeseen vastanneiden yhdistysten lukumäärä on. Tämä johtuu siitä, että useat yhdistykset arvioivat tarvitsevansa useampia palveluja. 26 vastaajaa tarvitsee Tikkurilan kirjaston palveluja. 21 tarvitsee tiloja näyttelyihin, esittelyihin tai yksittäisten tapahtumien tekemiseen. 15 yhdistystä tarvitsee kokoustiloja.

Tämän kysymyksen vastaajista 13 yhdistystä käyttää kirjaston kokoelmaa ja 10 yhdistystä käyttää varsinkin kirjaston tiloja muuhun kuin kokoushuoneena.

Tällaisia tiloja ovat esimerkiksi äänieristetty harjoitteluhuone laulamista, soittamista tai kurssien pitämistä varten. Toinen tila on Studiohuone, jossa voi muokata kuvaa ja ääntä sekä tuottaa omia biisejä.

Kahdeksan yhdistystä arvioivat laitteet kuten tietokoneet tai skannauksen ja tulostusmahdollisuuden auttavan niiden perustoiminnassa. Kolme yhdistystä käyttää asiakaspalvelua, kuten tiedonhakua jostain aiheesta. Yksi yhdistys pitää jo tällä hetkellä kirjaston tiloissa kursseja ja kolme muuta ovat myös kiinnostuneita pidempiaikaisesta toiminnasta, kuten kerhoista tai luentotilaisuuksista.



Kuvio 4. Kirjasto yhdistyksen perustoiminnan apuna järjestettynä yhdistysten mukaan.

Kuviossa 4 tarkastellaan sitä, miten kirjastot voivat auttaa yhdistyksen perustoiminnassa. Suurimpana vastaajajoukkona on luokittelematon ryhmä Muut, jonka jälkeen tulevat liikuntaryhmät, eläkeläiset. Yllättävän monta eläkeläisyhdistystä on ohittanut kysymyksen. Kokoustiloja tarvitsevat kaikki muut yhdistykset paitsi naisyhdistykset ja puolueet.

Kuten kuviosta 4 voi todeta, yksittäistä tapahtumaa kuten näyttelyä, esittelyä tai muuta toivovat melkein jokaisen toimialueen yhdistykset. Vain musiikin

toimialueen yhdistykset eivät koe tarvetta yksittäiseen tapahtumaan vaan ovat enemmän kiinnostuneita pidempiaikaisesta toiminnasta.

### **4.3 Palvelut teemoittain**

Tässä luvussa käsitellään palveluja teemoittain. Teemat ovat kokoelma ja asiakaspalvelu, kokoustilat ja tilat yleensä, yhdistysten järjestämä toiminta, johon kuuluu lyhyempi ja pidempiaikainen toiminta sekä viimeiseksi laitteet. Teemat sisältävät Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston tarjoamat yksittäiset palvelut sekä yhteistyömahdollisuudet.

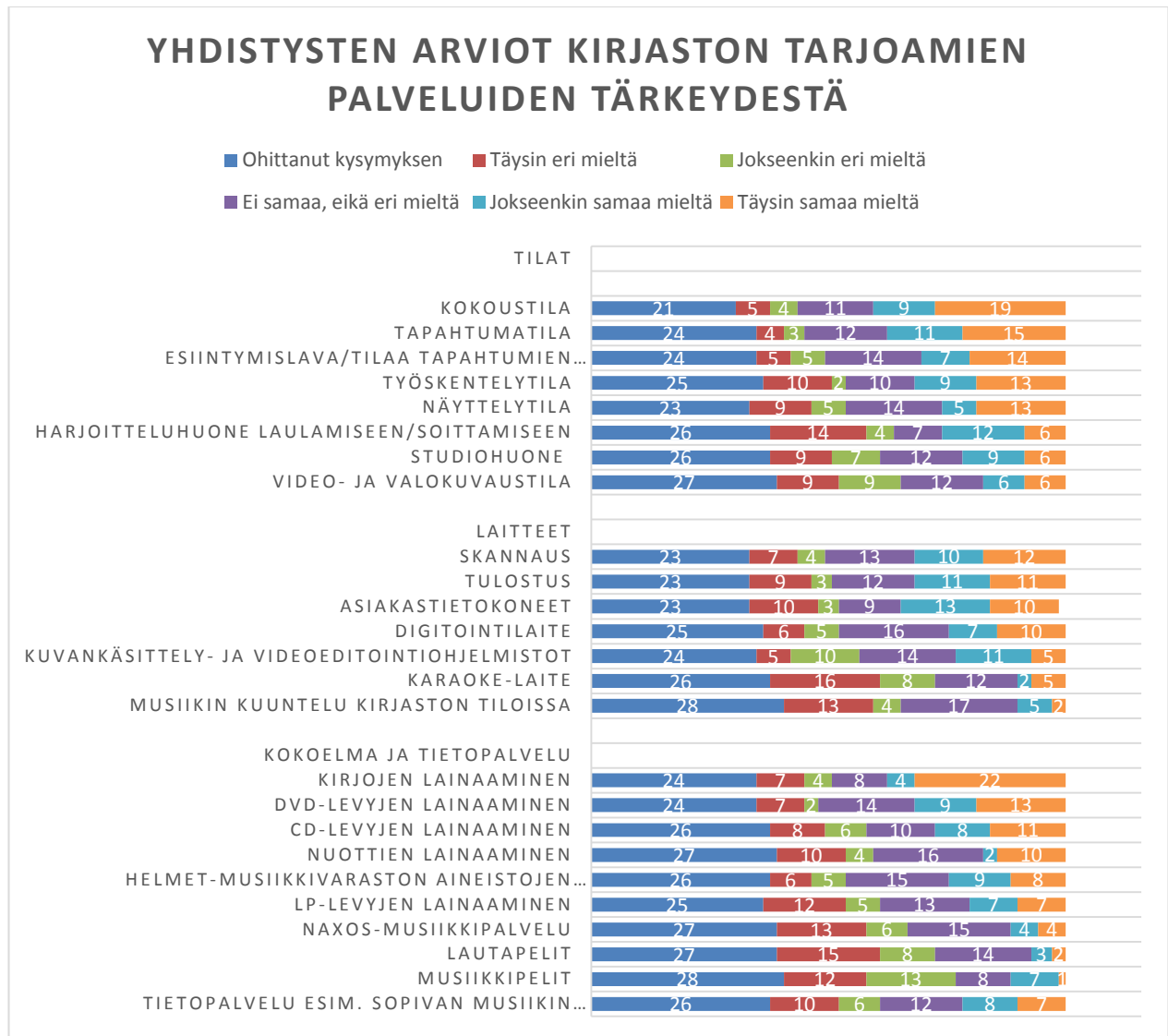
Kokoelma ja asiakaspalvelu-teemaan kuuluvat kirjojen, CD-, DVD-, LP-levyjen, nuottien lainaaminen ja Helmet-musiikkivaraston aineisto. Kokoelmaan kuuluvat myös lautapelit, Naxos-musiikkipalvelu ja musiikkipelit. Asiakaspalveluun kuuluu myös tietopalvelu.

Kirjojat, CD-, DVD-, LP-levyt, nuotti sekä Helmet-musiikkivarasto ovat perinteisempää kokoelmaa. Lautapelit, Naxos-musiikkipalvelu ja musiikkipelit ovat uudempia kokoelman osia. Näitä uusia palveluja eivät kaikki vielä tunne. Kokoustilat ja tilat yleensä teemaan kuuluvat seuraavat palvelut: kokoustilat, video- ja valokuvaustila, työskentelytila, näyttelytila, esiintymislava/tila, tapahtumatala, Studiohuone, harjoitteluhuone.

Yhdistysten järjestämä toiminta-teemaan kuuluvat lyhytaikainen toiminta, esimerkiksi esittelyt, luennot ja näyttelyt. Toinen teeman osa on pidempiaikainen toiminta, kuten kerhot, luentosarjat ja kurssit. Viimeisessä luvussa Laitteet-teemaan kuuluvat skannaus, tulostus, kuvankäsittely- ja videoeditointiohjelmistot, asiakastietokoneet, karaoke-laite ja digitointilaite sekä musiikin kuuntelu kirjaston tiloissa.

Kyselylomakkeessa kysyttiin niin yksittäisten palveluiden kiinnostavuutta kuin tapahtumamuotoja, joista yhdistykset ovat kiinnostuneet. Tapahtuma muodoilla tarkoitan esimerkiksi esittelyjä, näyttelyitä, kerhoja tai kursseja. Tikkurilan kirjaston tarjoamia yksittäisiä palveluja ja yhdistysten haluamia tapahtumamuotoja tullaan käsittelemään teemoittain ei kysymys kerrallaan.

Alla olevasta Kuviossa 5 näkyy yksittäisten palveluiden sijoittuminen vastaajien tärkeysasteikolla. Palvelut on jaoteltu kuviossa teemojen mukaan helpottamaan kokonais kuvan ymmärtämistä. Teemat ovat kokoelma, kokoustilat ja tilat yleensä, asiakaspalvelu sekä laitteet.



Kuvio 5. Musiikki- ja mediaosaston tarjoamat palvelut

#### 4.4 Kokoelma ja asiakaspalvelu

Kirjastot ovat yhä vahvasti monien kansalaisten ja poliitikkojen mielestä kirjallainamoja. Myös monet käyttäjät arvostavat laajaa kokoelmaa ja tämä näkyy

kysymysten vastauksissa. Kokoelman tärkeys nimittäin tulee esille kysymyksissä Mitä palveluja yhdistykseenne käyttää tai Mikä kirjastossa on tärkeintä. Kokoelma pitää sisällään kirjat, DVD-, CD-, LP-levyt, nuotit, Helmet-musiikkivaraston aineiston sekä lautapelit, Naxos-musiikkipalvelun ja musiikkipelit.

Kuvion 5 perusteella 26 yhdistystä piti kirjojen lainaamista positiivisena asiana ja negatiivisena 12 yhdistystä. DVD-levyjen lainaamista piti 22 positiivisena ja negatiivisena yhdeksän yhdistystä.

Helmet-musiikkivaraston aineiston kohdalla negatiivisuus hieman nousee. Palvelua piti positiivisena 17 ja negatiivisena 11 yhdistystä. CD-levyjen kohdalla arvot laskevat negatiivisuuden noustessa. CD-levyjen lainaamista piti 19 positiivisena, mutta 15 negatiivisena.

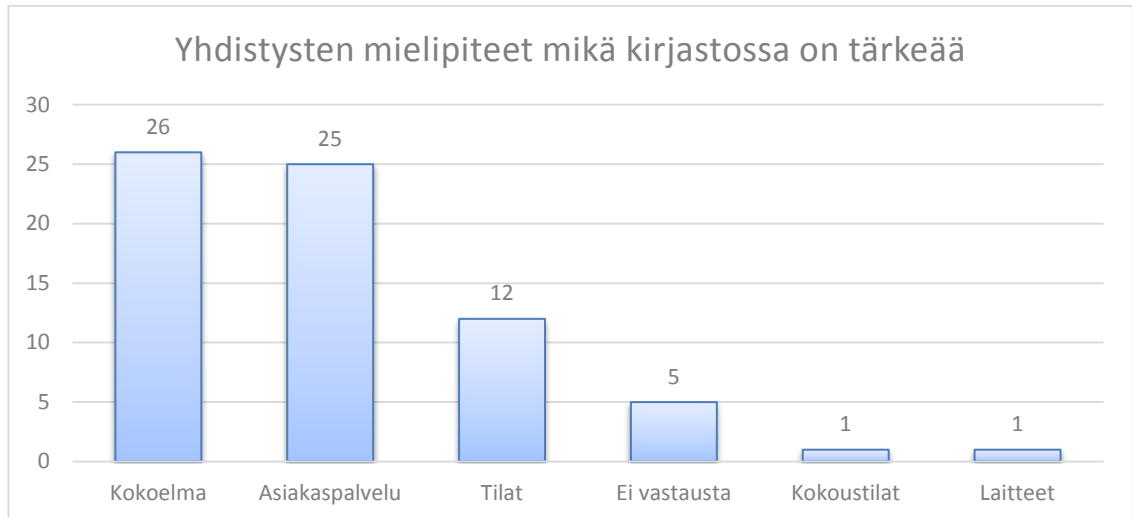
Muun kokoelman kohdalla luvut kääntyvät toisin päin. Nämä palvelut koettiin kyselyssä enemmän negatiivisina kuin positiivisina. LP-levyjen lainaamista piti 14 positiivisena ja 17 negatiivisena. Nuottien lainaamista piti 12 yhdistystä positiivisena ja 14 negatiivisena.

Naxos-musiikkipalvelua piti positiivisena kahdeksan yhdistystä mutta negatiivisena 19. Musiikkipeleissä ero on vielä jyrkempi, sillä sitä piti positiivisena kahdeksan ja negatiivisena piti 25 yhdistystä. Lautapelit koettiin negatiivisimpana. Lautapelejä piti positiivisena viisi ja negatiivisena piti 23 yhdistystä.

Kokoelmasta yhteensä positiivisia vastauksia tuli keskimäärin  $131/9 = 15,56$  ja negatiivisia  $145/9 = 16,11$ . Tämä tarkoittaa kokoelman kokonaiskuvaa tarkasteltaessa sen olevan negatiivinen, mutta vain hieman. On huomattava negatiivisuuden tulevan uudemmissa palveluista. Perinteinen kokoelma kuten kirjat, DVD-, CD-levyt ovat positiivisen puolella. Samoin on Helmet-musiikkivaraston kokoelma, joka koostuu vähemmän käytetystä perinteisestä kokoelmasta.

On mielenkiintoista, että kysymyksessä 11. Mikä kirjastossa on tärkeintä? kokoelma arvioitiin tärkeimmäksi. Kysymyksen myöskin ohitti vain viisi vastaajaa. Useimmat kysymyslomakkeen kysymykset on ohittanut vastaajamäärältään noin

20- 30 vastaajan joukko. Vastaja ovat pysähtyneet 11:sta kysymyksen kohdalle. Kysymyksestä on tehty alla oleva kuvio 6.



Kuvio 6. Palveluryhmien koettu tärkeys.

Yllä olevasta kuviosta 6 näkee 26 yhdistyksen pitävän kokoelmaa tärkeänä. Kuvio 5 osoitti kokoelman arvostuksen olevan negatiivinen. Vertailin kuvio 5 ja kuvio 6 vastauksia toisiinsa.

Huomasin vastaajien arvioineen kokoelman tärkeäksi (kuvio 6), mutta 12 yhdistystä ovat ohittaneet kokoelmaan liittyvien palveluiden kysymykset. (kuvio 5) Kaksi yhdistystä on arvioinut kokoelmaan liittyvät palvelut negatiivisiksi, mutta samat yhdistykset ovat arvioineet kokoelman tärkeimmäksi kirjastossa.

Tässä ilmeni kysymyslomakkeessa nähtävä ristiriita. Vastaajien mielipiteet vaihtelivat esimerkkinä yllä kuvattu tapaus. Palaute-kysymyksen vastaukset kuvastivat, että joillakin vastaajilla on ollut vaikeuksia erottaa omat mielipiteensä kirjaston käyttäjänä edustamansa yhdistyksen näkökulmasta. Kysymys, jonka tulokset on kuvattu kuviossa 5, oli kyselylomakkeen alussa. Kyselylomake oli nimetty Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston kehittämiskyselyksi.

Vastaajilla saattoi olla yhä mielessä, että kysely koskee vain yhtä osastoa, ei koko kirjaston. Näin ollen vastaajat ovat miettineet vastaustaan koko kirjaston kannalta,



eivätkä vain yhden osaston kannalta. On myös huomattava, että kysymys, ”Mikä on kirjastossa tärkeää?” on kyselyn toiseksi viimeinen kysymys.

Samanlainen asettelu oli myös asiakaspalvelun kanssa. Tietopalvelu on osa asiakaspalvelua ja sen tärkeyttä kuvattiin kuviossa 5. Tietopalvelun arvioi positiiviseksi 15 yhdistystä ja 16 negatiiviseksi. Yhdistykset näkivät tietopalvelun negatiivisena palveluna. 25 yhdistystä arvioi asiakaspalvelun tärkeäksi, mutta on muistettava, että kuvio 6 kohdentui koko kirjastoon, kun kuvio 5 kohdistui musiikki- ja mediaosastoon.

#### **4.5 Kokoustilat ja tilat yleensä**

Tähän teemaan kuuluvat kokoustilat, video- ja valokuvaustila, työskentelytila, näyttelytila, esiintymislava/tila, tapahtumatila, studiohuone, harjoitteluhuone. Kokoustilat osoittautuivat kyselyssä suosituiksi. Maksuttomista kokoustiloista on lähiympäristössä puutetta tai ne ovat liian pienet. Vastausten perusteella vastaajat olivat helposti hahmottaneet kokoustilan käytön yhdistyksen kannalta.

Kuviossa 5 näkyy, että kokoushuonetta pitää 28 yhdistystä positiivisena ja yhdeksän negatiivisena. Tapahtumatilaa piti positiivisena 26 ja 7 negatiivisena. Työskentelytilaa piti 22 positiivisena. Työskentelytilaa piti 12 yhdistystä negatiivisena.

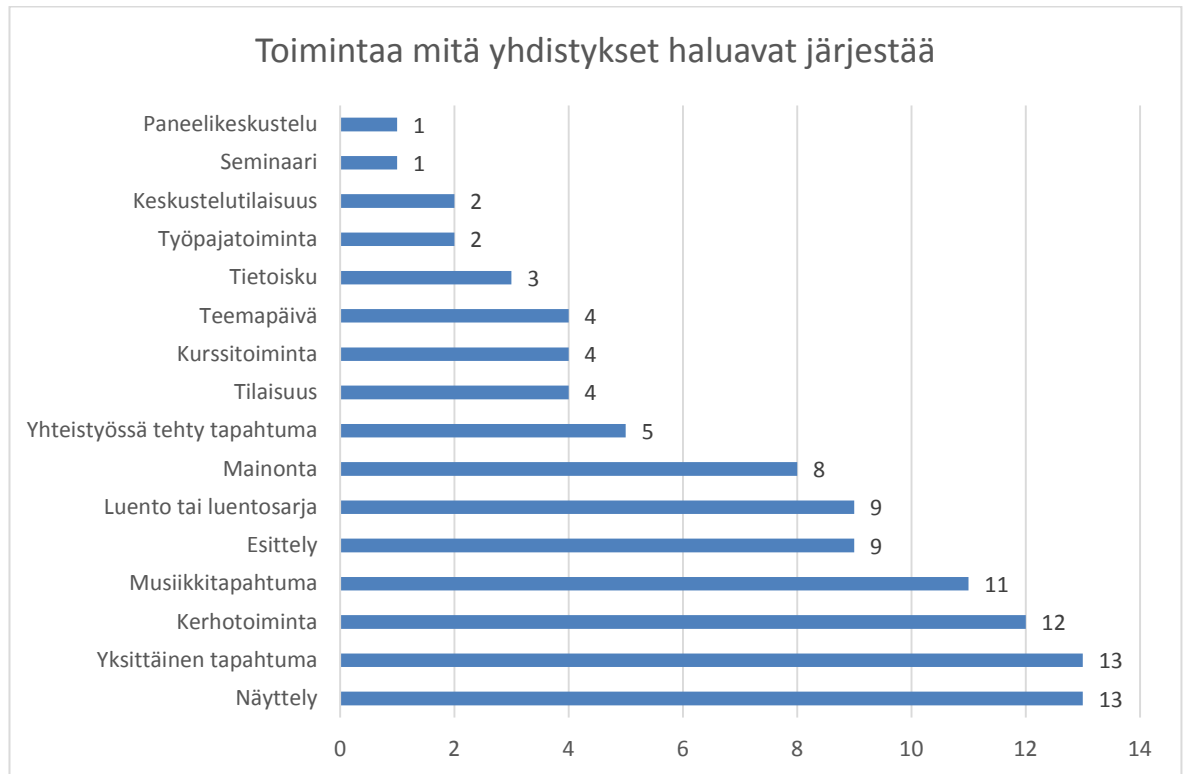
Esiintymislavaa/tilaa piti positiivisena 21 ja negatiivisena 10 yhdistystä. Näyttelytilaa piti 18 positiivisena ja 14 negatiivisena. Harjoitteluhuonetta piti positiivisena 18 ja negatiivisena 18.

Muut tilat koettiin enemmän negatiivisina kuin positiivisina. Näihin kuuluivat Studiohuone, jota piti positiivisena 15 ja negatiivisena 16. Tämän tilan negatiivisuus oli erittäin pientä. Video- ja valokuvaustilan kohdalla negatiivisuus hieman kasvaa. Tilaa piti 12 positiivisena ja 18 negatiivisena.

Tiloista yhteensä positiivisia vastauksia tuli keskimäärin  $160/8 = 20$  ja negatiivisia  $104/8 = 13$ . Kokonaisuutta katsottaessa tilojen tarjoaminen yhdistysten käyttöön koettiin yhdistyksissä erittäin positiivisena.

#### 4.6 Yhdistysten järjestämä toiminta

Tähän teemaan kuuluvat sekä lyhytaikainen toiminta kuten esittelyt, luennot ja näyttelyt että pidempiaikainen toiminta esimerkiksi luentosarjat, kurssitoiminta ja kerhot. Kuvio 7 kuvaa yleisesti millaisia tapahtumia yhdistykset halusivat järjestää. Toiminta voi olla niin lyhyt aikaista kuin pitkäkestoista riippuen yhdistyksen suunnitelmista, tapahtuman onnistumisesta ja resursseista.



Kuvio 7. Yhdistykset haluavat järjestää yllä kuvattuja toimintaa Tikkurilan kirjastoon.

13 yhdistyksen mielestä erilaiset näyttelyt, kuten nukketeatteri nukkejen- tai valokuvanäyttelyn järjestäminen oli toimintaa, johon niillä oli kiinnostusta. 13 yhdistyksen mielestä erilaiset erittelemättömät yksittäiset tapahtumat olivat toimintaa, johon niillä oli mielenkiintoa. Yhdeksän yhdistystä oli kiinnostunut esittelyn ja luennon pitämisestä. Muut lyhytaikaisen toiminnan piiriin kuuluvat mallit eivät saaneet kannatusta. Määrittelemättömän tilaisuuden halusi järjestää vain neljä yhdistystä ja tietoiskun haluaa tehdä kolme.

Yllämainitut lyhytaikaiset toimintamahdollisuudet voivat olla pienimuotoisia ja pienibudjettisia. Näillä toimintamahdollisuuksilla yhdistykset pystyvät mainostamaan toimintaansa ja parhaimmassa tapauksessa saamaan uusia jäseniä. Tämän jälkeen tulevat tapahtumat, joiden organisoiminen vaatii enemmän resursseja ja yhteistyötä toimijoiden kanssa.

Neljä yhdistystä halusi tuottaa teemapäivän. Teemapäiväksi ehdotettiin esimerkiksi keskiaikapäivää tai terveyteen liittyvää päivää. Viisi yhdistystä osallistuisi suurempaan useamman yhdistyksen organisoimaan tapahtumaan.

Kaksi yhdistystä oli kiinnostunut järjestämään paneelikeskustelun ja seminaarin. Lisäksi kaksi yhdistystä halusi järjestää keskustelutilaisuuden. Näiden hetkellisten toimintamallien organisoiminen vaatisi enemmän resursseja.

11 yhdistystä kiinnostuivat musiikkitapahtumasta (kuvio 7). Avoimista vastauksista tuli ilmi kiinnostuksen kohteena olleen esimerkiksi matinea, musiikkiperiodit ja yhteislaulutilaisuudet. Haasteellisempaa osastolle olisi täyttää 5 yhdistyksen toive pitää kirjaston tiloissa konsertteja.

Eräs yhdistys ehdotti, että kirjasto kartoittaisi Vantaalla olevat musiikkisalit, jotta erilaiset yhdistykset saisivat tilaa toiminnalleen. Yhdistykset voisivat tuottaa tiloihin ohjelmaa. Näin saataisiin näkyvyyttä yhdelle taiteen perusopetuksen lajeista. Kirjasto voisi toimia sujuvana välittäjänä tilojen vuokraajien ja yhdistysten kanssa.

Useammat eri yhdistykset olivat valmiita sitoutumaan erilaiseen pidempiaikaiseen toimintaan. Neljä yhdistystä oli kiinnostunut kurssitoiminnan aloittamisesta ja kahdelle yhdistyksellä oli halua aloittaa työpajat. Toiset kaksi yhdistystä oli kiinnostunut luentosarjan pitämisestä. Yhdistyksillä ei ollut vielä muotoutunut tarkkaa käsitystä siitä mitä ne haluavat tehdä, joten esimerkkejä ei ole.

12 yhdistystä oli kiinnostunut kerhotoiminnan vetämisestä. Näistä viiden yhdistyksen mielenkiinto oli musiikkikerhoissa, kohteena aikuiset, lapset ja nuoret. Yksi yhdistys tarkensi vielä kohderyhmänsä olevan maahanmuuttajanuoret.

## 4.7 Laitteet

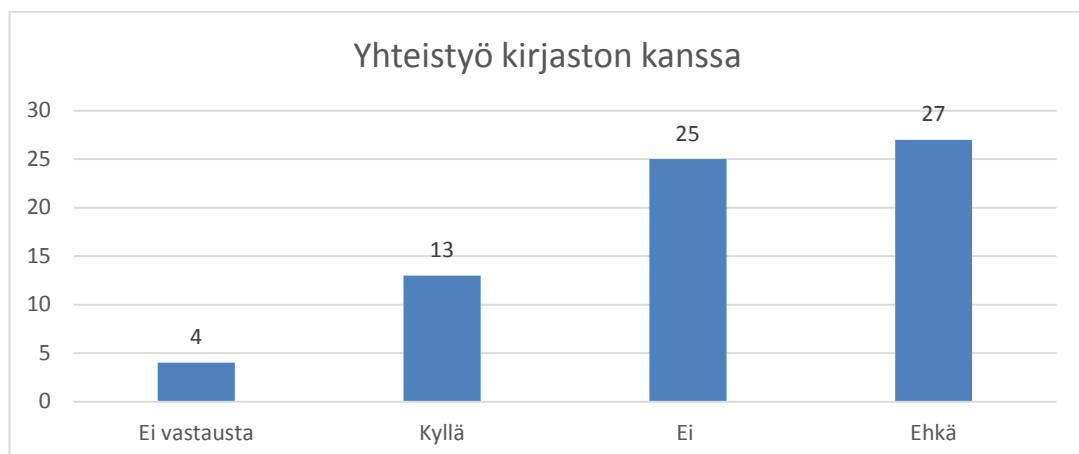
Laitteet-teemaan kuuluvat skannaus, tulostus, kuvankäsittely- ja videoeditointiohjelmistot, asiakastietokoneet, karaoke-laite ja digitointilaite sekä musiikin kuuntelu kirjaston tiloissa.

Tulostusta piti 22 vastaajaa positiivisena ja 11 negatiivisena. Asiakastietokoneita piti 23 positiivisena ja 13 negatiivisena. Skannausta taas piti 22 yhdistystä positiivisena ja 11 negatiivisena. Digitointilaitetta piti 17 positiivisena ja 11 negatiivisena (kuvio 5).

Kuvankäsittely- ja videoeditointiohjelmistoja piti 16 positiivisena ja 15 negatiivisena. Musiikin kuuntelupalvelua piti 7 yhdistystä positiivisena ja 17 negatiivisena. Myös Karaoke-laite koettiin yllättävän negatiiviseksi. Yhdistyksistä 7 piti sitä positiivisena ja 24 negatiivisena.

Kokonaisuudessaan laitteita pidettiin positiivisena  $114/7=16,28$  ja negatiivisena  $102/7=14,57$ . Kokonaisuutta tarkasteltaessa laitteet ovat hieman negatiivisella puolella, mutta palveluiden arvottamisessa on paljon vaihteluja.

## 4.8 Yhteistyö



Kuvio 8. Yhteistyö kirjaston kanssa

25 yhdistystä vastasi, etteivät ne halua aloittaa yhteistyötä kirjaston kanssa. Kuviossa 2 nähtiin kyselyyn vastanneen 14 yhdistystä, jotka eivät käytä Tikkurilan kirjastoa. Tarkasteltuani vastauksia havaitsin, että oli ryhmä vastaajia, joille kyselyn antamat tiedot kirjaston tarjoamista palveluista ovat tulleet yllätyksenä.

Nämä yhdistykset eivät olleet käyttäneet kirjastoa ja eivät osanneet sanoa vielä kyselyä tehdessä, ovatko valmiita yhteistyöhön. He vastasivat ei tai ehkä. Vastaajat, jotka kokivat, ettei yhteistyölle ole tarvetta, vastasivat myös ei (kuvio 8).

28 vastanneista yhdistyksistä oli kiinnostunut yhteistyöstä jossain muodossa. Kiinnostuneisuus kohdistui niin yksittäisen kuin pidempiaikaisen toiminnan järjestämiseen. Mahdollisuus kumppanuuteen koettiin tärkeäksi. Kahdeksan yhdistystä ilmoitti halusta mainostaa yhdistystään kirjaston tiloissa (kuvio 7).

Tässä ryhmässä on myös yhdistyksiä, jotka halusivat auttaa kirjaston markkinoinnissa kuten julkaisemalla kirjastosta artikkelin yhdistyksen jäsenlehdessä. Kaksi yhdistystä ehdotti molemminpuolista yhteistyötä erittelemättä mitä he tarkoittavat sillä.

Yhdistykset myös kertoivat mitä he toivovat kirjastolta saavansa. Kaksi yhdistystä ehdottivat kirjastontyöntekijän tulevan yhdistyksen tiloihin esittelemään kirjaston palveluita. Myös useat muut yhdistykset toivoivat tietoja kirjaston palveluista.

Eräs yhdistys ehdotti, että kirjasto kohdentaisi markkinointiaan pieniin yhdistyksiin, sillä vastaaja koki, ettei tieto uusista palveluista saavuta yhdistyksiä. Neljä yhdistystä toivoi kirjastolta tietotekniikan opastusta ja kaksi niistä toivoi opetusta muualla kuin kirjastossa.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tuloksista voidaan nähdä, että suurin osa yhdistyksistä on kiinnostunut kirjastosta tilana. Kiinnostusta on kokoustiloihin, toimintatiloihin (kuten kurssien pitäminen) tai markkinointitiloihin, mitä lyhytaikainen toiminta pohjimmiltaan on. Lyhytaikaista toimintaa ovat esimerkiksi näyttelyt, esitelmät, luennot tai yksittäiset tapahtumat.

Eräs yhdistys kirjoitti myös vastauksessaan, että yhdistys käyttäisi kokoustiloja, jos ne olisivat helpommin varattavissa. Nykyään minkä tahansa palvelun käyttäjät haluavat palvelun käyttämisen olevan mahdollisemman helppoa. Tietenkin myös muut asiat vaikuttavat päätökseen käyttää kirjaston tiloja, mutta helppokäyttöisyys on yksi suuri tekijä palveluntarjoajan valitsemisessa.

Haastattelujen perusteella kirjasto tarjoaa mielellään tiloja yhdistysten erilaisiin tarpeisiin. Tikkurilan kirjaston tilojen varaaminen tapahtuu joko puhelimitse tai sen osaston tiskiltä, jossa tila sijaitsee. Tilan varaaja saattaa kokea menetelmän hankalana. On myös muistettava, että yhdistysten aktivoituessa tilojen käyttäjiksi henkilökunnan resursseja sitoutuu enemmän tilojen varaamiseen.

Tämä voidaan välttää teknologian avulla. Esimerkiksi Helsingin kaupungissa on käytössä Varaamo-palvelu, jossa voidaan varata internetin kautta kaupungin julkisia tiloja. Näin on nopeutettu ja helpotettu tilojen varaamista sekä vapautettu henkilökunnan resursseja.

### 5.1 Palvelut

Palveluteemoista kokoustilat ja tilat yleensä ovat kokonaisuudessaan saaneet positiiviset arviot. Kokoelmat ja laitteet ovat molemmat negatiivisen arvion puolella. Molemmissa tapauksissa on perinteisempää palvelua ja uudempaa palvelua. Perinteisempi palvelu on koettu positiiviseksi mutta uudempi painaa kokonaistuloksen negatiiviseksi.

Kokouspalvelut ovat tärkein yhdistysten tarvitsema palvelu. Seuraavaksi tärkein on kirjasto tapahtumatilana ja kolmantena esiintymistila. Työskentelytila sai saman positiivisen arvion kuin esiintymistila, mutta työskentelytilan negatiivinen arvio oli suurempi.

Kokoelmassa kirjat ja DVD-levyt koettiin positiivisena mutta muut, kuten CD-levyt, koettiin negatiivisena. Tämä oli odotettua haastattelujen perusteella, sillä haastateltavien mukaan CD-levyjen lainaaminenhan oli puolittunut viime vuosina. Laitteissa taas koettiin yllätys, kun karaoke-laite oli negatiivinen palvelu. Tämä palvelu on kuitenkin hyvin uusi kirjastossa. Kaikki vastaajat eivät ehkä ole ehtineet tutustua palveluun ja reagoivat sen tähden negatiivisesti. Toisaalta he eivät yhdistyksenä ehkä näe palvelulle käyttöä.

Laitteista positiivisimpia olivat tulostus-palvelu, asiakastietokoneet ja skannaus-palvelu. Laitteet olivat kokonaisuudessaan negatiivisen puolella, mutta kahtiajaon näki selvästi. Laitteita, jotka niin yhdistys kuin yhdistyksen jäsen koki tärkeäksi koettiin positiiviseksi. Vähemmän tarvitut tai spesifimpään käyttöön tarkoitetut laitteet jäivät negatiivisen puolelle.

Haastatteluissa tähdennettiin yhteistyön tärkeyttä ja 28 yhdistystä haluaa tehdä yhteistyötä. Yhdistykset kuitenkin tekevät mieluummin lyhytkestoista kuin pitkäaikaista yhteistyötä. Mainonta koetaan tärkeäksi.

## **5.2 Verkostoituminen**

Haastatteluissa kävi selväksi, että Tikkurilan kirjasto haluaa sitoutua pitkäaikaiseen yhteistyöhön yhdistysten kanssa. Kyselyn tuloksista käy myös ilmi, että yhdistyksillä on kiinnostusta läheisempään yhteistyöhön. Kirjaston ja yhdistysten verkostoituminen tarvitsee oman fooruminsa. Foorumilla tarkoitan paikkaa, jossa keskustella ja tiedottaa tulevasta.

Kirjaston on otettava yhtä aktiivinen rooli yhteistyön kehittäjänä kuin se on ottanut kouluyhteistyössä tai muiden kaupunkien kirjastojen kanssa. Kirjaston pitäisi tuottaa foorumille tietoa, tapahtumaidoita tai vinkkauksia tulevista tapahtumista, joihin yhdistykset saattaisivat haluta osallistua.

Vaihtoehtoja mihin foorumi voidaan perustaa on monia. Facebook on ilmainen sovellus, mutta vaatii aktiivista seuranta ja nopeaa reagoitua viesteihin. Kuten kaikki sosiaalinen media myös Facebook mielletään nopeaksi viestintämuodoksi. Vantaan järjestöringin tai muun yhteistyökumppanin valmista nettisivustoa käyttäessä ylläpito ei ole kirjastolla. Tämä vaihtoehto on kustannuksiltaan pienin.

Kirjaston pitää huolehtia sisällöntuottamisesta, kunnes myös muut yhteistyökumppanit kiinnostuvat foorumista ja alkavat tuottaa itse sisältöä. Helmet-sivuille voidaan myös luoda foorumi yhteistyölle. Sivusto on laajassa käytössä, joten tieto foorumista voi levitä yhdistysten jäsenten kautta heidän käyttäessään kirjaston palveluja henkilöasiakkaina. On myös mahdollista perustaa uusi nettifoorumi. Sen markkinointi on työläin ehdottamistani vaihtoehtoista.

Kirjasto on osa Vantaan kaupungin organisaatiota, joten uutta yhteistyötä voidaan mainostaa Vantaan kaupungin sivuilla, Helmet-sivuilla, Facebookissa ja muualla sosiaalisessa mediassa, sekä yhteistyöstä kiinnostuneiden yhdistysten sivuilla tai niiden kattojärjestöiden sivuilla. Internetin puolella pyritään linkittämään foorumin linkki mahdollisimman laajasti. Ei myöskään kannata unohtaa perinteistä mediaa kuten paikallisesti vahvasti toimivaa Vantaan Sanomia.

Tuloksissa monet yhdistykset toivovat joko yksittäisten tai pidempiaikaisten tapahtumien järjestämisen kautta yhteistyötä kirjaston kanssa. Parissa vastauksessa kerrottiin kiinnostuksesta useamman kuin yhden yhdistyksen järjestämään tapahtumaa kohtaan. Yhdistykset kuvailivat tapahtumien voivan olla esimerkiksi keskiaikateemapäivä, terveyteen liittyvä tai jokin muu teemapäivä. Sään salliessa suuremmissa tapahtumissa voidaan ottaa käyttöön myös kirjastoa ympäröivä puisto.

### **5.3 Avoimen rajapinnan ohjelmat ja musiikin julkaiseminen**

Vainion ja Karisen haastatteluissa kävi selväksi, että fyysisten kappaleiden lainaaminen on laskussa. Hiser (2016) kuvaa artikkelissaan kirjastojen ongelmaa digitaalisen musiikin suhteen. MUSICatin tarkoitus on tarjota tälle kehitykselle



vaihtoehto antaen kirjastolle mahdollisuuden jakaa ja säilyttää musiikkia julkiseen käyttöön.

Tikkurilan kirjastolla ei ole tarkoitus kilpailla julkaisijoiden tai suoratoistopalveluiden kanssa. Tarkoituksena on luoda yhteistyötä Vantaan alueen artistien kanssa. Varsinkin aloittelevat niin kutsutut ”autotalibändit” tarvitsevat Youtuben lisäksi muita julkaisukanavia. Nämä bändit ovat kuitenkin sen verran tuntemattomia, että heillä on vaikeuksia markkinoida itseään tai saada levysopimusta.

Kirjastot ovat aikaisemmin ja jossain määrin ottavat yhä vastaan demo-levyjä. Vastaanottaminen sekä demolevyjen tarjonta on supistunut, sillä näiden levyjen lainausluvut supistuvat samaa tahtia musiikki- ja mediaosaston muun fyysisen kokoelman kanssa. MUSICatin tai muun vastaavan avulla palvelu tuotaisiin digitaaliseen aikaan.

Tikkurilan kirjaston yhteistyökumppanina hankkeessa voisi toimia esimerkiksi Velmu Ry, Vantaan elävän musiikin yhdistys. Velmulla on kattava verkosto Vantaan musiikkimaailmaan. Kirjasto pystyisi tuomaan matalan kynnyksen julkaisukanavan sitä tarvitseville.

#### **5.4 Reflektointi**

Kyselylomakkeen kohdentaminen vain vantaalaisiin yhdistyksiin oli haasteellista. Mukana tuli myös yhdistyksiä, jotka eivät olleet päivittäneet Vantaa rinki-sivuston tietoja heidän nykyisestä olinpaikastaan. Tämän takia kysely saattoi lähteä myös muualla pääkaupunkiseudulla sijaitsevalle yhdistykselle. Onneksi näitä oli vain 3 yhdistystä ja he eivät vastanneet kyselyyn

Toiseksi palaute-kysymyksestä näki, että useat yhdistykset eivät olleet Tikkurilan alueella ja sen takia eivät tule käyttämään Tikkurilan kirjastoa. Toisaalta oli myös tällaisia muualla Vantaalla sijaitsevia yhdistyksiä, jotka kiinnostuivat Tikkurilan kirjaston palveluista kyselyn takia.

Kolmanneksi kysymyslomakkeesta näki joidenkin vastaajien vastanneen kysymyksiin epä johdonmukaisesti ja mielipiteiden vaihtuvan kesken kyselyn, kun

samaa tarkoittavaa asiaa kysyttiin kahdessa eri kysymyksessä mutta toisesta näkökulmasta. Tietyissä kysymyksissä myös huomasi vastaajan alkaneen vastata kuin yksityinen käyttäjä, eikä yhdistyksen näkökulmasta, kuten oli ollut tarkoitus.

Löysin myös uusia tutkimusaiheita. Olen kiinnostunut nykyisten tilojen varaamisen muuttamisesta käyttäjäystävällisemmäksi. Olen myös kiinnostunut Rabblen avoimen rajapinnan MUSICat-ohjelman käyttämisestä. Olisi mielenkiintoista nähdä, voidaanko Vantaan artistien ja kirjaston välillä tehdä yhteistyötä.

## LÄHTEET

Damon-Moore, L & Voell, B. 22.9.2016. Local Music Projects Survey: Digital Collections & Blogs. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.11.2016]. Saatavana: <http://www.libraryasincubatorproject.org/?p=18567>

Ervasti, K. 2013. Verkostopäällikkö. Vantaan kaupunki. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Ida Martikainen. [Viitattu 1.9.2016].

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. [Verkkokirja]. Helsinki: Edita Publishing Oy. [Viitattu 20.11.2016]. Saatavana: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-6495-1>, 13-16.

Hiser, K. 22.4.2016. MUSICat: Open-Source Software for Libraries to Create Digital Collections of Local Music: We build software that empowers libraries to license local music and share it with their communities via streaming and downloads. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.11.2016]. Saatavana: <https://www.newschallenge.org/challenge/how-might-libraries-serve-21st-century-information-needs/evaluation/musicat-open-source-software-for-libraries-to-create-digital-collections-of-local-music/comments#!c-cc40d06ff0a16a793d066dbfa2917bab>

Jyrämä, A & Mattelmäki, T (toim.). 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja TAIDE + MUOTOILU + ARKKITEHTUURI 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy, 30, 120-122, 132.

Järvinen, P & Järvinen, A. 2004. Tutkimustyön metodeista. Uud.p. Tampere: Opinpajan kirja,147.

Kananen, J. 2008. Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Tampere: Taitto & Paino, Tampereen Yliopistopaino Oy & Juvenes Print, 102.

Kirjastolaki 4.12. 1998/904. [Verkkosivu]. Finlex. [Viitattu 9.11.2016]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>

Miettinen S (toim.). 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Tammerprint Oy, 137.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum, 24-25, 47, 79, 95, 112.

Vantaan kaupungin kirjasto. 2016. Musiikkikirjaston uudet palvelut. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.11.2016]. Saatavana: [http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/musiikkikirjaston-  
uudet-palvelut](http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/musiikkikirjaston-<br/>uudet-palvelut)

Valli, R & Aaltola, J (toim.). 2015 uud. & täyd. p. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus. s 109-120

Viskari-Perttu, U. 2013. Ääni kuuluviin! Osallisuuspolun muotoilua musiikkikirjastossa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavana: <http://theseus.fi/handle/10024/59999>

## HAASTATTELUT

Karinen, V. 2016. Osastonjohtaja. Vantaan kaupunki. Haastattelu 23.5.2016.

Vainio, M. 2016. Kirjastopalveluiden johtaja. Vantaan kaupunki. Haastattelu 25.5.2016

## **LIITTEET**

Liite 1. Teemahaastattelu

Liite 2. Sidosryhmäkysely

## LIITE 1 Teemahaastattelurunko

### Haastateltavan työtausta

- Taustatiedot: sukupuoli, ikä, koulutus ja työkokemus yleensä?
- Kuinka pitkään haasteltava on ollut Tikkurilan kirjastossa töissä?
- Kuinka pitkään haastateltava johtavassa asemassa/projektipäällikkönä?
- Miten haastateltava liittyy musiikki osaston uudistamisprojektiin?

### Tikkurilan kirjaston Musiikki- ja mediaosaston taustaa

- Koska osasto on otettu käyttöön?
- Miten osasto on muuttunut vuosien varrella: suuret muutokset, mitkä ovat vaikuttaneet osastoon?
- Henkilömäärä ja työvuorot

### Tikkurilan kirjaston Musiikki- ja mediaosaston nykyinen tilanne eli minkä tähden uudistamisprojekti tehdään?

- Mitkä syyt ovat johtaneet uudistamisprojektin aloittamiseen?
  - Lainausluvut laskeneet?
  - Onko kaupungin taholta tullut tehostamisvaatimusta?
  - Minkä tähden uudistamisprojektia ei ole tehty aikaisemmin esim. onko poliittinen tilanne muuttunut jotenkin (Vantaa on antanut rahaa projektiin, sillä valtion avustus ei kata kaikkia kuluja)?
  - Toivotaanko projektin saavuttavan tiettyjä tavoitteita?
- Miten osasto liittyy Tikkurilan kirjaston suurempaan muutokseen, kuten itsepalvelutoimintaan?

### Palvelumuotoilu projektissa, mikä tähden?

- Mitä hyviä puolia palvelumuotoilussa on projektin kannalta?

- Mitä huonoja puolia palvelumuotoilussa on projektin kannalta?
- Miten palvelumuotoilu näkyy projektissa esim. Miten se näkyy sidosryhmien, asiakkaiden tai yrittäjien kanssa?
- Vaikuttaako henkilöstöresursseihin?

Musiikkiosasto projektin jälkeen haastateltavan mielestä

- Keskitytäänkö enemmän palveluihin kuten niiden esille nostamiseen ja tuottamiseen?
- Pieneneekö aineiston määrä, kuten siirretäänkö aineistoa Musiikkivarastoon?
- Mihin perustuu esim. CD-levyjen pussittaminen? Perustuuko se mututuntumaan, tilastolliseen tietoon vai asiakaskyselyihin?
- Minkä tähden CD-levyjen kokoelmaa halutaan pienentää ja miten vastataan kokoelman pienentämisen jälkeen asiakkaiden tarpeisiin?
- Pieneneekö kokoelma vai muuttaako se vain muotoaan esim. Naxos
- Miten on ajateltu vaikuttavan asiakkaiden tyytyväisyyteen?

Musiikki- ja mediaosaston resurssit: miten toteuttaa sidosryhmien ja asiakkaiden toiveita

- Minkälaista yhteistyötä he ovat ajatelleet sidosryhmien kanssa toteutettavan?
- Kuinka paljon taloudellisia resursseja?
- Kuinka paljon henkilöstöresursseja?
- Minkälaisena vastaaja kokee osaston henkilökunnan tahtotilan olevan osaston uudistamista koskien?
- Kuinka pitkälle ollaan valmiita muuttamaan osastoa?

- Kuten voidaanko tehdä kolmas äänieristetty huone musiikin soittamiseen tai studiota varten?

## **LIITE 2 Sidosryhmäkysely**



### Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston kehittämiskysely

#### 1. Yhdistyksenne tiedot.

Yhdistyksen nimi   
 Jäsenmäärä   
 Yhteysenkilön nimi   
 Yhteysenkilön sähköposti   
 Yhteysenkilön puhelinnumero

#### 2. Kuvaillkaa yhdistyksenne toimintaa.

1200 merkkiä jäljellä

#### 3. Onko yhdistyksenne käyttänyt Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston palveluja?

1. Kyllä  
 2. Ei

#### 4. Oletteko tyytyväisiä musiikki- ja mediaosaston palveluihin?

1. Kyllä  
 2. Ei  
 3. En osaa sanoa  
 4.  
 Syy:

#### 5. Mitkä palvelut ovat teille tärkeitä?

1. täysin eri mieltä 2. joihinkin eri mieltä 3. ei samaa eikä eri mieltä 4. joihinkin samaa mieltä 5. täysin samaa mieltä

	1	2	3	4	5
1. Musiikin kuuntelu kirjaston tiloissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Digitointilaitte, joilla voi siirtää vhs-kasetit dvd:lle, LP-levyt cd:lle tai muuttaa kasetit mp3:ksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Karaoke-laitte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Laulamiseen/soittamiseen tarkoitettua harjoitteluhuone. Huoneessa voi soittaa omilla soittimilla tai huoneessa olevalla pianolla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Studiohuone, joka on tarkoitettu äänen ja kuvan editoimiseen. Huoneessa voi äänittää musiikkia omilla tai osastolta lainattavilla soittimilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Asiakastietokoneet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Kuvankäsittely- ja videoeditointiohjelmit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Musiikkipelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tietopalvelu (esim. sopivan musiikin hakemista johonkin tilaisuuteen kirjaston henkilökunnan avustuksella)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Naxos-musiikkipalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tapahtumatila (yhdistykset voivat järjestää tilaisuuksia kirjaston yleisötiloissa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. CD-levyjen lainaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. DVD-levyjen lainaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Kirjojen lainaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. LP-levyjen lainaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Nuottien lainaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Helmet-musiikkivarastossa olevien aineistojen (nuotit, LP-levyt, CD-levyt yms.) käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Esintymislava ja tilaa erilaisten tapahtumien järjestämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Näyttelytila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Kokoustila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Työskentelytila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Tulostus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Skannaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Lautapelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Video- ja valokuvaustila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Miten kirjastoa voi hyödyntää yhdistyksenne perustoiminnassa?

1500 merkkiä jäljellä

7. Millaisia palveluja haluaisitte tulevaisuudessa?

1200 merkkiä jäljellä

8. Haluaisiko yhdistyksenne tehdä yhteistyötä musiikki- ja mediaosaston kanssa, kuten tuottaa yksittäisiä tapahtumia, vetää kerhotoimintaa tai pitää luentoaajan?

1. Kyllä  
 2. Ei  
 3. Ehkä

9. Minkälaisiin tapahtumiin haluaisitte osallistua tai mitä haluaisitte tehdä?

1500 merkkiä jäljellä

10. Tiesittekö, että kirjaston tiloja voi käyttää useimmiten ilmaiseksi tapahtumien järjestämiseen. Millaisia tapahtumia haluaisitte järjestää kirjaston tiloissa?

1500 merkkiä jäljellä

11. Kirjastossa tärkeintä on

1. Asiakaspalvelu  
 2. Laaja, monipuolinen kokoelma  
 3. Laitteet  
 4. Pöytäminen  
 5. Viihtyisät tilat  
 6. Muu:  
 mikä

12. Antakaa palautetta/toiveita Tikkurilan kirjastolle.

1500 merkkiä jäljellä