

Marja Alatalo

”ON SE HYVÄ, ETTÄ EES KIRJASTOAUTON VÄKI KÄY PIRTISSÄ”

Yhteispohjoismaisen kirjastoauton asiakaskysely

”ON SE HYVÄ, ETTÄ EES KIRJASTOAUTON VÄKI KÄY PIRTISSÄ”

Yhteispohjoismaisen kirjastoauton asiakaskysely

Marja Alatalo
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Kirjasto- ja tietopalvelun
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Marja Alatalo

Opinnäytetyön nimi: "On se hyvä, että ees kirjastoauton väki käy pirtissä" - Yhteispohjoismaisen kirjastoauton asiakaskysely

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2017

Sivumäärä: 42 + 4

Yhteispohjoismainen kirjastoauto kulkee laajalla alueella Enontekiön, Kautokeinin, Pajalan ja Muonion kunnan alueilla. Kirjastoauton lainustilastojen laskeminen ja kylien asukasluvujen pieneminen ovat suuri uhka kirjastotoimintojen jatkolle. Monilla pienillä kylillä kirjastoautopalvelut ovat ainoita palveluita, joita kunnat tarjoavat kuntalaisilleen. Tämän kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyisiin kirjastoauton palveluihin ja mitä uusia palveluita he haluaisivat kirjastoautoon. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Muonion kunnankirjaston hallinnoima Yhteispohjoismainen kirjastoauto.

Työn tietoperustassa on kerrottu laajasti Yhteispohjoismaisen kirjastoauton toiminnasta, kirjastoauton palveluista sekä siitä, mitä Suomen uusi kirjastolaki edellyttää kirjaston tarjoamista palveluista. Menetelmänä tässä työssä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Kyselylomaketta jaettiin kirjastoautoa käyttäville asiakkaille kirjastoautossa 13.3. - 14.4.2017 välisenä aikana. Kyselyyn saatiin 128 vastausta

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että kirjastoauto on erittäin tärkeä syrjäkylän asukkaille. Kyselystä kävi ilmi, että se on monille ainut palvelu, mitä kunta tarjoaa kotipihalle asti. Lisäpalveluina autoon toivottiin apteekki- ja pankkipalveluita. Kirjastoautoon toivottiin myös erilaisia kirjailija- ja musiikkivierailuja. Kirjastoauton palveluihin ja valikoimiin oltiin pääosin tyytyväisiä.

Tämän tutkimuksen avulla saatiin monia hyviä ideoita, joita voidaan mahdollisuuksien mukaan toteuttaa tulevaisuudessa.

Jatkotutkimusaiheina voitaisiin tutkia sitä, miten eri maiden lait sallivat apteekki- ja pankkipalveluiden tarjoamisen kirjastoautossa. Kirjastoautossa voisi suorittaa samantyyllisen kyselyn uudelleen verkossa, jonka tarkoituksena olisi tavoittaa sellaisetkin kuntalaiset, jotka eivät käytä kirjastoautoa.

Asiasanat: asiakaskysely, kehittäminen, kirjastoauto, kirjastopalvelut, monipalveluautot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and information Services

Author: Marja Alatalo

Title of thesis: "It is good that at least the mobile library staff will visit the house" - Survey among customers of Nordic mobile library

Supervisor: Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2017 Number of pages: 42 + 4

The Nordic mobile library provides services to wide areas of Enontekiö, Kautokeino, Pajala and Muonio. The mobile library has witnessed a drop in the number of loans and the village populations have fallen. These are the major threats for mobile library services in the future. For many people in remote areas, mobile library services are the only services that municipality offers them. This customer survey aimed to find out how satisfied customers are with the mobile library services and what kind of new services customers wish to have. The commissioner of this thesis was Nordic mobile library managed by the public library in Muonio.

The theory section discusses the operation of the Nordic mobile library and partners the involved as well as mobile library services. In addition, the theory describes what the new library law in Finland requires of the services provided by the library. The study was based on quantitative methods. The questionnaire was shared with mobile library users in the mobile library between 13 March 2017 and 14 April 2017. There were 128 responses.

The answers indicated that the Nordic mobile library is very important for the residents of the remote villages. The questionnaire responses showed that this is the only service that is being offered to the residents. Customers hoped that banking and pharmacy services could be added as additional services to the mobile library. The results of the questionnaire also showed that customers are very satisfied with the services and the library collection. The study gives a plenty of good ideas, which can be implemented in the future.

As a further research topic, the library could study how laws in different countries allow pharmacy and banking services to be offered in a mobile library. In the future the library could conduct the same enquiry in the online.

Keywords: library services, mobile library, multiple services, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	YHTEISPOHJOISMAINEN KIRJASTOAUTO	8
2.1	Historiaa ja rajatonta yhteistyötä	8
2.2	Henkilöstö.....	9
2.3	Toiminnan rahoitus	10
2.4	Yhteistyökumppanit	11
2.4.1	Enontekiö.....	11
2.4.2	Kautokeino	12
2.4.3	Muonio	12
2.5	Kokoelmat	13
2.6	Lainustilastot	15
2.7	Reitit	15
3	KIRJASTOAUTOTOIMINTA	18
3.1	Kirjastoauto tänään	19
3.2	Yhteis pohjoismaisen kirjastoauton tulevaisuus	20
3.3	Yhteis pohjoismaisen kirjastoauton SWOT-analyysi.....	21
4	TUTKIMUS	23
4.1	Tutkimusongelma ja tavoitteet.....	23
4.2	Tutkimusmenetelmä	23
4.3	Aineiston analyysimenetelmä	25
4.4	Tulosten pätevyys ja luotettavuus	26
5	TUTKIMUSTULOKSET	27
5.1	Vastaajien taustatiedot ja äidinkieli.....	27
5.2	Kirjastoautokäyntien tiheys.....	29
5.3	Asiakastyytyväisyys kirjastoauton palveluihin.....	30
5.4	Kirjastoauton kokoelmat	30
5.5	Avoimet kysymykset.....	31
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	34
7	POHDINTA	37
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Väestön väheneminen maaseudulta on suurena uhkana myös kirjastoautotoiminnalle. Kuntien kirjastoauton hankintaan myönnettävät valtionavustukset ovat lakkautettu ja siirretty suoraan kuntien peruspalvelujen valtionosuuksiin. Tämä on heikentänyt monen kunnan mahdollisuutta hankkia uutta kirjastoautoa, kun nykyisen auton kilometrit ovat täytyneet. Yhteispohjoismainen kirjastoauto on siinä mielessä hyvässä asemassa, että se on hankittu vuonna 2014 ja sillä on käyttöikä jäljellä vielä 15–20 vuotta. Toisaalta taas kuntien heikko taloudellinen tilanne asettaa kirjastoautotoiminnalle haasteita. Miten näytämme kunnan päättäjille kirjastoautopalveluiden arvon ja tarpeellisuuden? Kirjastoauton henkilökunnan on tärkeää miettiä, miten voisimme kehittää palveluita ja tehdä yhteistyötä muiden sektoreiden kanssa. Ei sovi myöskään unohtaa, mitä mahdollisuuksia tuleva sote-uudistus antaisi kirjastoautotoiminnalle.

Aiheen valinta tuli ajankohtaiseksi, kun kirjastoauton johtokunta oli syksyn 2016 kokouksessa pyytänyt asiakaskyselyn toteuttamista kirjastoauton henkilökunnalta. Kyselyn tuloksien avulla oli tarkoitus selvittää, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoauton palveluihin ja kokoelmiin. Asiakkailta kysytään myös kehittämisideoita kirjastoautopalveluihin. Kyselyn vastauksilla pyritään myöskin osoittamaan kirjastoauton tärkeys ja tarpeellisuus kuntien päättäjille. Uusi kirjastolaki velvoittaa kirjastoja arvioimaan omia kirjastopalvelujaan ja asiakaskyselyn avulla voidaan tehdä arviointia kirjastoautopalveluista. Työn toimeksiantajana on Muonion kunnankirjaston hallinnoima Yhteispohjoismainen kirjastoauto.

Tietoperustassa esittelen Yhteispohjoismaisen kirjastoauton historiaa ja toimintaympäristöä. Kolmannessa luvussa on esitelty yleisesti kirjastoautotoimintaa ja sen nykyhetkeä sekä tulevaisuutta. Tässä samassa kappaleessa olen käsitellyt uuden kirjastolain vaikutuksia ja veloitteita kirjastoautotoimintaan tulevaisuudessa.

Aikaisempia tutkimuksia kirjastoautotoiminnasta on tehty paljon. Monissa opinnäytetöissä on tehty asiakaskyselyjä, joissa on selvitetty monipalveluauton mahdollisuutta mietittäessä uuden auton hankintaa. Yksi mielenkiintoinen pro gradu-tutkielma on Katja Leinon tekemä Kirjastoautotoimintaa Suomessa: kirjastoautotoiminnan SWOT-analyysi. Se on tehty vuonna 2004 Tampereen yliopistossa. Tämän tutkimuksen yhteydessä käytettiin menetelmänä *SWOT-analyysia*, jonka avulla voidaan kartoittaa kirjastoauton kehittämismahdollisuuksia.

Empiirinen osa koostuu tutkimusmenetelmän ja aineistoanalyysin esittelystä sekä tutkimuksen tuloksista ja niiden analysoinnista. Johtopäätös kappaleessa esitellään tutkimustulokset ja mitä hyötyä tästä tutkimuksesta on ollut toimeksiantajalle. Tutkimuksesta ilmenneistä tuloksista on aiheellista pohtia mahdollisia jatkotoimenpiteitä toimeksiantajalle. Tutkimuksessani olen käyttänyt kvantitatiivista tutkimusta. Aineistonkeruumenetelmänä olen käyttänyt asiakaskyselyä, johon kirjastoauton asiakkaat vastasivat kirjastoautokäyntien yhteydessä 13.3 – 14.4.2017 välisenä aikana.

2 YHTEISPOHJOISMAINEN KIRJASTOAUTO

Yhteispohjoismainen kirjastoauto on Norjan, Ruotsin ja Suomen alueilla kulkeva yhteinen kirjastoauto. Kirjastoauton toiminta on alkanut vuonna 1979 ja se kulkee Enontekiön, Kautokeinin ja Muonion kunnissa. Pajalan kunta ostaa kirjastoautopalvelut kahdelle pysäkillä, jotka sijaitsevat Kitkiöjärven ja Muodoslompolon kylissä. Seuraavissa kappaleissa kerron yleisesti auton historiasta ja sen toiminnasta sekä toimintaympäristöstä ja reiteistä.

2.1 Historiaa ja rajatonta yhteistyötä

Ensimmäiset keskustelut kirjastoauton hankinnasta käytiin jo vuonna 1974. Muonion kunnan taloudellinen tilanne oli kuitenkin liian heikko kalliin kirjastoauton hankintaan. Seuraavana vuonna Pohjoismaisen ministerineuvoston alaisuudessa toimiva Aluepolitiikan pohjoismainen virkamieskomitea oli huolissaan yhteiskuntapalveluista Norjan, Ruotsin ja Suomen pohjoisissa rajakunnissa Enontekiössä, Muoniossa, Kautokeinossa ja Karesuvannossa. Heidän tehtävänä oli käytännössä kokeilla, miten syrjäseuduilla voidaan parantaa erilaisia palvelumuotoja rajat ylittävällä yhteistyöllä. Pohjoisen kokeilualueen yhdeksi hankkeeksi valikoitui Yhteispohjoismainen kirjastoauto. (Rajoja rikkova kirjastoauto, viitattu 20.02.2017.)

Alun perin ajatus kirjastoauton toiminnasta tuli Pohjoismaisen aluepoliittisen virkamieskomitean (NÄRP) konsulttina toimineelta oululaiselta Terho Lipsoselta. Kirjastoauton toiminnalla toivottiin tasavertaisia kirjastopalveluita syrjäkylien asukkaille. Näin Yhteispohjoismaisen kirjastoautotoiminnan suunnittelu voitiin aloittaa. Pohjoismainen ministerineuvosto myönsi kokeiluun määrärahaa kolmeksi vuodeksi. Käyttökustannuksista ministerineuvosto maksoi ensimmäisenä toimintavuonna 100 %, toisena 50 % ja kolmantena 25 %. Rahoituksen saaminen edellytti monia asioita kirjastoautotoiminnalta. Kirjastoautotoiminnalla piti turvata peruskirjastopalvelut ottaen huomioon kulttuuri- ja kielialueet. Työntekijöiltä edellytettiin kirjastoalan koulutus sekä suomen, ruotsin ja norjan kielen hallintaa. Myös pohjoissaamen tuntemus katsottiin eduksi. Muonion kunnasta tuli hallintokunta. Sen tehtävänä oli palkata kirjastoauton henkilökunta ja huolehtia kaikista hallintoon liittyvistä työtehtävistä. (Vuollo 2006, 34.) Kirjastoauton henkilökunta noudattaa Suomen kunnallisia sopimuksia ja asetuksia.

Kirjastoautotoimintaa johtaa ja ohjaa kuntien yhteisenä luottamuselimenä kirjastoauton johtokunta, johon kukin kunta nimeää kaksi edustajaa kunnanvaltuuston toimikautta vastaavaksi ajaksi. Auton johtokunnalle raportoidaan auton toiminnasta, esitellään talousarviot ja niiden toteutumiset. Auton johtokunta toimii Muonion kunnan johtosäännön alla. Uusin yhteistyösopimus on allekirjoitettu maaliskuussa 2014. Kiurunan kunta sanoi sopimuksen irti vuonna 2013. (liite 1). ”Rajoja rikkova” kirjastoauto on edelleen toiminnassa kolmen valtion alueella, vaikka kylien asukasmäärät ovat huomattavasti vähentyneet.



KUVA 1. Ensimmäinen Yhteispohjoismainen kirjastoauto 1979. Lähde *Rajoja rikkova kirjastoauto*.

2.2 Henkilöstö

Yhteispohjoismaisessa kirjastoautossa on tällä hetkellä 2,5 virkaa. Kirjastoautonkuljettajana on toiminut alusta lähtien Oula Kotakorva, ja autokirjastonhoitajana on ollut vuodesta 1986 alkaen Perdita Fellman. Vuonna 1987 autoon saatiin 50 % kirjastovirkailija, joka tekee toisen puolen pääkirjaston virkailijana. Kirjastovirkailijana toimii Marja Alatalo. Autokirjastonhoitajan tehtäviin kuuluu muun muassa reittien suunnittelua, auton johtokunnan kokouksien sihteerinä toimiminen ja reitillä mukana oloa. Virkailija vuorottelee reiteillä oloa autokirjastonhoitajan kanssa. Hänen tehtäviin kuuluu muun muassa kokoelmatyötä, kirjojen lainauskuntoon saattamista ja asiakaspalvelua.

2.3 Toiminnan rahoitus

Ensimmäisinä kolmena vuotena kirjastoauto sai rahoitusta toimintaansa Pohjoismaiselta ministerineuvostolta. Jo vuoden toiminnan jälkeen huomattiin, että toimintaan oli varattu liian vähän rahoitusta. Onneksi kunnat huomasivat toiminnan tarpeellisuuden ja päättivät sitoutua hoitamaan kustannuksista yhdessä ministerineuvoston kanssa.

Nykyisin kunnat osallistuvat kustannusten jakamiseen seuraavien prosenttiosuuksien mukaan:

- *Muonio* 45 %
- *Enontekiö* 35 %
- *Kautokeino (Norja)* 20 %

Pajala (Ruotsi) maksaa pienen korvauksen palveluista. Prosenttiosuuksien määrittämisessä on otettu huomioon muun muassa kunnittaiset arvioidut lainamäärät, kunnan alueella ajettava kilometrimäärä ja käytetty aika (Liite 1.)

Jokainen kunta hankkii kirjastoaineiston itse ja myös omistaa sen. Kautokeino hankkii norjankielisen ja pohjoissaamenkielisen aineiston. Enontekiö ja Muonio ovat jakaneet aineiston hankinnan kustantajien ja YKL-luokkien mukaan. Enontekiö hankkii kirjastoautoon myös av-aineiston ja Suomessa julkaistun saamenkielisen kirjallisuuden.

Vuodesta 1982 lähtien Opetus- ja kulttuuriministeriö on myöntänyt yhteispohjoismaiselle kirjastoautolle valtionavustusta. Tavoitteena on lisätä kaikkien osallisuutta kulttuuriin sekä kaventaa eri väestöryhmien eroja kulttuuriin osallistumisessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, viitattu 20.02.2017.)

Muonion ja Enontekiön kunnat hakevat erikseen tätä valtionavustusta kirjastoautotoimintaan. Kautokeinin kunta on saanut avustusta Norjan saamelaiskäräjiltä. Norjan saamelaiskäräjät avustavat kuutta eri kirjastoautoa, jotka kulkevat Norjassa saamenkielisillä alueilla. Yhteispohjoismainen kirjastoauto saa toimintaansa vähiten avustusta. Tämä johtuu siitä, että kirjastoauto on kolmen eri kunnan yhteinen kirjastoauto. (Samediggi 2016, 12.) Jokaiselta kunnalta tulee rahallista tukea kirjastoauton toiminnalle. Yksi tärkeimmistä syistä siihen, että kirjastoauto saa rahoitusta toiminnalleen, on saamenkielen kirjallisuuden ja saamen kulttuurin tunnetuksi tekeminen.

2.4 Yhteistyökumppanit

Yhteispohjoismaisen kirjastoauton yhteistyökuntia olivat yhteistyön alkuvaiheessa Enontekiö, Kiiruna, Kautokeino ja Muonio. Alusta asti mukana ollut Kiiruna jäi pois autotoiminnasta vuoden 2012 lopulla taloudellisten syiden vuoksi. He kokivat yhteispohjoismaisen kirjastoautotoiminnassa mukana olon liian korkeana kustannuksena. Yhteispohjoismaisen kirjastoauto kulki Kiirunassa vain Karesuvannon kylissä. Kiirunalla oli jo tuolloin myös oma auto, joka kulki muilla kunnan alueilla. Kiirunan oma kirjastoauto kulkee nyt Ruotsin Karesuvannon kunnassa. Seuraavissa kappaleissa esittelen lyhyesti kuntia ja heidän kirjastotoimintaansa.

2.4.1 Enontekiö

Enontekiön kunta sijaitsee Suomen käsivarressa, Norjan ja Ruotsin rajalla. Se on pinta-alaltaan Suomen kolmanneksi laajin kunta, 8464 km². Asukkaita kunnassa on 1887, joista miehiä 996 ja naisia 881. (Tilastotietoa Enontekiöstä, viitattu 24.2.2017.) Enontekiön suurimmat kylät ovat kirkonkylä Hetta, Peltovuoma, Karesuvanto, Kilpisjärvi, Kuttanen, Palojoensuu, Nunnanen, Vuontisjärvi ja Leppäjärvi. Yhteispohjoismaisen kirjastoauto kulkee näissä kaikissa kylissä. Kilpisjärven kylä sijaitsee kaikista kauimpana kirjastosta, Kilpisjärveltä Hetan kirjastoon on matkaa 180 kilometriä. Enontekiön kunnan kyläläiset ovatkin ahkerimpia lainaajia kirjastoautossa. Vuoden 2015 lainaustilastoissa Enontekiön lainoista 35 % lainattiin kirjastoautosta. Enontekiön väestöennuste vuodelle 2040 on 1388. (Tilastokeskus 2017b: Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 – Muuttoliikkeen sisältävä laskelma, viitattu 6.5.2017)

Enontekiön kirjasto on perustettu vuonna 1932. Se sijaitsi aluksi Hetan kansakoulun kirjastohuoneessa. Nykyinen kirjasto on rakennettu koulun yhteyteen vuonna 1986. (Nurminen 1997, 2-3.) Enontekiön kirjastossa on aineistoa yhteensä 36 235 kappaletta, joista kirjoja on 32 402. Vuonna 2015 kirjastossa oli 910 lainaajaa ja fyysisiä käyntejä 16 552 kappaletta. Kokonaislainaus suhteutettuna asukaslukuun oli 17,93 lainaa per asukas. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015a, viitattu 25.2.2017.)

2.4.2 Kautokeino

Kautokeino sijaitsee Ruijan sisämaassa Finnamarkin läänissä Pohjois-Norjassa. Kunnan pinta-ala on 9 707 km² ja siellä on 2938 asukasta. Valtaosa kunnan asukkaista on saamelaisia (Kommunefakta 2016, viitattu 2.4.2017). Kautokeinin kirjasto sijaitsee lähellä keskustaa. Vuonna 1980 rakennetussa kulttuuritalossa sijaitsee kirjasto ja kuuluisa saamelaisten kansallisteatteri Beavvvaš Sámi Teáhter (Haetta, s-postihaastattelu 7.3.2017). Väestöennuste vuodelle 2040 on 2653 (Kommunefakta 2017, viitattu 6.2.2017).

Kautokeinin kirjastossa on aineistoa yhteensä 12 023, joista kirjoja ja lehtiä on 10 986. Vuonna 2015 kirjastossa oli 144 lainaajaa. Fyysisiä käyntejä ei ollut tilastoitu. Kokonaislainaus suhteutettuna asukaslukuun oli 0.36 lainaa per asukas. (Statistikk for norske bibliotek: folkebibliotek, viitattu 16.4.2017.) Kautokeinin kirjasto hankkii norjan- ja pohjoissaamenkielisen aineiston kirjastoautoon. Kirjasto tilaa aineistoa paikallisesta kirjakaupasta. Hankittaviin aineistoon kuuluu kirjat, lehdet ja audiovisuaalinen aineisto eli cd-levyt ja dvd-elokuvat. Kautokeino hankkii paljon saamenkielistä aineistoa, joka on ilmestynyt Norjassa.

2.4.3 Muonio

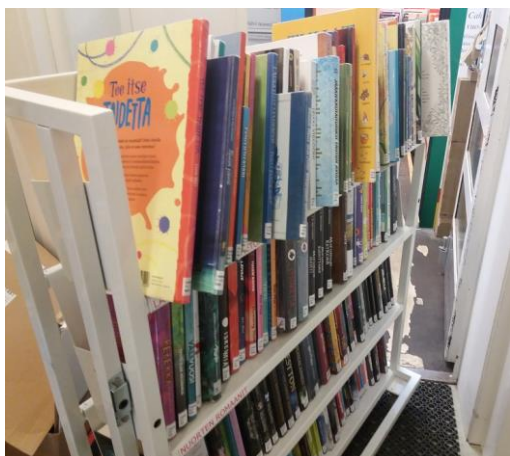
Muonion kunta sijaitsee Tornionlaaksossa Ruotsin rajan läheisyydessä. Sen pinta-ala on 2014 km² ja se on perustettu 1575. Muonion kunnassa on 2500 asukasta. Muonion kunnan suurimpia kyliä ovat Kangosjärvi, Kihlanki, Kätkäsuvanto, Särkijärvi, Tapojärvi ja Ylimuonio. Muoniossa ei yhdesäkään syrjäkylässä ole enää kyläkouluja ja tämä vaikutti suurelta osin 2000-luvun vaihteessa ja sen jälkeenkin kirjastoauton lainaustilastojen laskuun. Muonion kunnan väestöennuste vuodelle 2040 on 2089. (Tilastokeskus: Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 – Muutoliikkeen sisältävä laskelma, viitattu 6.5.2017)

Muonion ensimmäinen kirjasto perustettiin vuonna 1926, jolloin kirjastolle hyväksyttiin säännöt. Kirjojen hankintaan myönnettiin rahaa 50 penniä jokaista henkikirjoitettua asukasta kohti. (Vuollo, 23.) Ensimmäinen kirjasto sijaitsi silloisen kirjastonjohtaja Kosti Koivunivan asunnossa. Nykyinen kirjasto sijaitsee entisestä lukiosta saneeratuissa tiloissa ja sen yhteyteen rakennettiin talli kirjastoautolle. (sama, 23.)

Muonion kirjastossa on aineistoa yhteensä 55 712, joista kirjoja on 49 296. Vuonna 2015 kirjastossa oli lainaajia 1 346 ja fyysisiä käyntejä 24 154. Kokonaislainaus suhteutettuna asukasluukuun oli 17,20 lainaa per asukas. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015b, viitattu 5.3.2017.)

2.5 Kokoelmat

Nykyiseen kirjastoautoon mahtuu noin 3000 kirjaa. Oman haasteensa kirjastoauton toimivuudelle asettaa monikielisen aineiston vaihtaminen viikoittain kirjastoautoon. Tähän on saatu ratkaisu vaihtokärrystä. Vuonna 1993 uuteen autoon kehiteltiin Vähämaan korin tekemät pyörälliset vaihtokärryt, jotka olivat kuljettaja Oula Kotakorvan ideoimat. Nykyisin niitä kutsutaan moduuli-kärryiksi. Kirjastoautossa on 8 vaihdettavaa kärryä. Saamenkielistä kirjallisuutta on kolme vaihtokärryä, norjankielistä 6, ruotsinkielistä 4 ja suomenkielistä 6. Tallissa olevan auton ja kirjastossa sijaitsevan varaston välillä on laskusilta, jota pitkin vaihtokärryt on helppo siirtää varastosta autoon, sen mukaan millä alueella auto liikkuu. Pysyvästi autossa on mukana suomenkieliset tietokirjat ja osa kaunokirjallisuudesta. Myös norjan-, ruotsin-, saamen- ja suomenkielinen lappiaiheinen kirjallisuus on aina mukana.



KUVA 2. Vanhan auton maalattu vaihtokärry. Viereisessä kuvassa paikka kärrylle. Lähde: oma kuva



KUVA 3. Uuden auton vaihtokärry, norjalaiset kuvakirjat. Lähde: oma kuva

Kirjastoautossa on eniten aineistoa suomenkielellä. Suurin osa kirjoista on pääkirjaston yhteydessä olevassa varastossa, jossa on liukuvat hyllyt. Ruotsinkielistä aineistoa ei enää hankita juuri ollenkaan. Mutta vanha Kiirunan hankkima aineisto on säilytetty ja siitä on laitettu kokoelma vaihtokärryihin, jotka siirretään autoon, kun lähdetään Pajalan pysäkeille. Norjankielistä aineistoa on vähän yli 3000 kappaletta. Saamenkielistä aineistoa on kaikista vähiten. Vain cd-levyjä on enemmän kuin esimerkiksi norjankielisiä cd-levyjä. Saamenkieliselle aineistolle on enemmän kysyntää kuin sitä on saatavilla kirjastoautossa.

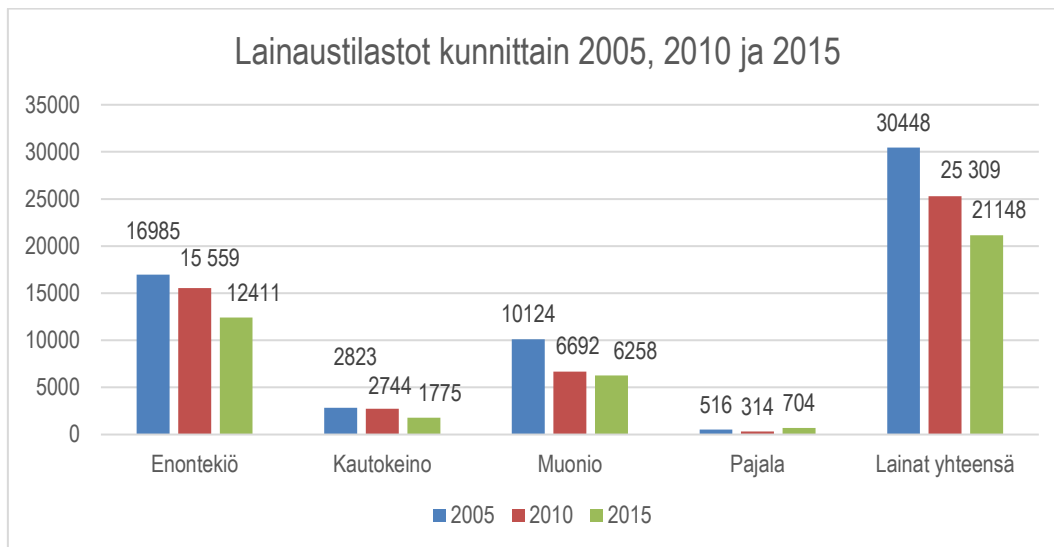
TAULUKKO 1. Yhteispohjoismaisen kirjastoauton kokoelma kielittäin

Kieli	Kirjat	Lehdet	Cd-levyt (sis. musiikin ja äänikirjat)
Norja	3022	6	51
Ruotsi	4190	3	241
Saame	976	5	252
Suomi	9436	20	572

2.6 Lainaustilastot

Lainaustilastot ovat yksi mittari, jolla mitataan kirjastopalveluiden laatua. Yleisten kirjastojen laatusuosituksissa yksi suositus on, että lainoja pitää olla 18 kappaletta/asukas.

Yhteispohjoismaisen kirjastoauton lainaustilastot ovat laskeneet aika rajustikin vuodesta 2005, jolloin kirjastoauton kokonaislainaus oli yli 30 000. Suurin lasku lainaustilastoissa on Muonion pysäkeillä ja tähän ehkä suurin syy oli se, että kyläkoulut lakkautettiin. Kautokeinin lainaustilastot ovat pysyneet aika samanlaisina. Enontekiön pysäkeillä on ollut pientä laskua.



KUVIO 1. Yhteispohjoismaisen kirjastoauton lainaustilasto kunnittain vuosina 2005, 2010 ja 2015.

2.7 Reitit

Kirjastoauto ajaa kolmen viikon reitti aikataululla. Kolmen viikon jaksoon sisältyy kaksi auton huoltopäivää. Jokaisella pysäkillä pyritään käymään 15–16 kertaa vuodessa, tosin juhlapyhät saattavat vaikuttaa ajopäivien vaihtumiseen. Reitit ja pysäkit suunnittelee kirjastoautonkuljettaja yhdessä auton henkilökunnan kanssa. Lainaustilastojen pieneneminen tai asiakkaiden loppuminen pysäkillä pitää ottaa huomioon vuoden loppupuolella, kun suunnitellaan seuraavan vuoden aikataulua.



KUVA 2. Kirjastoauton ajoreitit. Lähde Luoteis-Lappi.

Kolmen viikon ajoreittiin sisältyy neljä kahden päivän pituista reittiä, joilla kirjastoauton henkilökunta joutuu olemaan yön majapaikoissa. Yöpymispäiviä tulee yksi Kautokeinoon alueella ja kolme Enontekiön kunnan alueella. Kilpisjärven reitillä yövytään joko Tundrean majoituskeskuksessa tai Laplandsin hotellissa. Enontekiöllä yöpyminen tapahtuu Jussantuvalla. Kautokeinossa yövytään Villmarkcenterissä, joka sijaitsee keskellä Kautokeinoon kylää. Pisin reitti on maanantaina ajettava Kautokeinoon reitti, jolloin auton mittariin tulee kilometrejä 389 (Kotakorva, haastattelu 24.1.2017).

TAULUKKO 2. Ajoreittien kilometrit

Reittiviikot	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Yhteensä
1.viikko	146	191	213	381	Huolto	931
2.viikko	80	80	218	219	129	726
3.viikko	389	120	178	184	Huolto	871

Kirjastoauton reitit ja pysäkit ovat siitäkkin poikkeuksellisia, että reittejä ajetaan eri maissa ja eri olosuhteissa. Norjan Kautokeinossa pysäkeillä voi olla hyvin vähän kävijöitä kesän aikana, jolloin porotaloudesta elinkeinonsa saavat asukkaat siirtyvät jäämeren rannoille hoitamaan poroja. Jotkut pysäkit sijaitsevat järven vieressä, jonne asiakkaat pääsevät vain ylittämällä järven. Näiden asiakkaiden pääsy pysäkille voi olla hankalaa syksyllä ja loppukeväästä. Yksi tällaisista pysäkeistä on Jerisjärven pysäkki Muonion kunnan alueella. Kirjastoauton kulkualueella on paljon myös sellaisia pysäkkejä, jotka vilkastuvat kesän aikana kesälomalaisten vieraillessa kotikonnuillaan.



KUVA 3. Jerisjärven pysäkki. Lähde oma kuva.

3 KIRJASTOAUTOTOIMINTA

Antero Kyöstiö on artikkelissaan Kirjastoautotoiminnan historiaa: Peräkärystä monitoimiautoihin, määritellyt kirjastoauton olevan liikkuva kirjasto, josta ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää kiinteää kirjastoa, saavat mahdollisimman yhdenvertaiset kirjastopalvelut kuin mitä kiinteän kirjaston käyttäjät saavat. (2009, 711).

Maailmalla ensimmäiset kirjastoautojen virkaa toimittivat hevoset, jotka käreillä kuskasivat kirjoja asiakkailleen vuonna 1905. Suomessa ensimmäisen kerran Helle Kannila on ottanut puheeksi kirjastoautojen tarpeellisuuden vuonna 1939. Kannilan toiveesta kului kuitenkin jonkin verran aikaa ennen kuin Turkuun hankittiin omin varoin kirjastoauto vuonna 1961, siis ennen kirjastolakia (Kyöstiö 2009, 714).

Suurin sysäys kirjastoautotoiminnan lisääntymiselle on ollut vuoden 1962 kirjastoasetus. Siinä on säädetty laki, joka mahdollistaa valtionavun käytön myös kirjastoautotoimintaan. Kunnat ja kaupungit kuitenkin syytyivät kirjastoauton hankkimiseen hitaasti, sillä vuonna 1965 kirjastoautoja oli hankittu vain viisi kappaletta. Viiden vuoden kuluttua autoja oli kuitenkin jo 89. (Kyöstiö 2009, 720.)

Aika pian valtion rahatilanteen heikennyttyä myös kirjastoautotoiminta joutui kriisiin. Monien autojen käyttöikä oli lyhyt ja korjaus- ja hankkimiskustannukset nousivat liian korkeiksi kunnille. Onneksi rahatilanne parantui 1980-luvulla ja kirjastoautojen määrä lisääntyi. Vuonna 1992 kirjastoautoja oli enimmillään 234 kappaletta. Koulujen lakkauttamiset ja väestön muuttaminen suurempiin keskuksiin aiheuttivat paineita kirjastoautotoiminnalle. Asiakkaat vähenivät ja pysäkkejä lakkautettiin. (Kyöstiö 2009, 722.)

Kirjastoautotoimintaa yritettiin elvyttää hankkimalla erityisryhmiä palvelevia autoja. Helsingin kaupunginkirjasto hankki lastenautoksi sisustetun kirjastoauton vuonna 1992 ja Lahdessa muutettiin vanha auto iäkkäille ihmisille sopivaksi vuonna 1999. Myös Ouluun hankittiin auto palvelemaan sekä lapsien että vanhuksien tarpeita. Autossa oli helposti vaihdettava kokoelma ja invahissi. (Kyöstiö 2009, 726.)

Monilla kunnilla on myös yhteinen kirjastoauto. Tämän mahdollisti jo vuoden 1962 kirjastoasetus. Vuoden 1978 laissa pykälässä 15 § oli seuraava maininta: ”Kuntien yhteisten kirjastoautojen ja -veneiden valtionosuuteen oikeuttavien perustamis- ja käyttökustannusten jakamisen perusteista

päättää opetusministeriö”. Vasta tämä laki mahdollisti käytännössä kuntien välisen yhteistyön. (Kyöstiö 2009, 732). Myös eri maiden välillä voi olla yhteinen kirjastoauto. Ensimmäinen tällainen auto aloitti toimintansa 30.6.1979 Enontekiön ja Muonion kunnissa Suomessa, Kiirunan ja myöhemmin myös Pajalan kunnissa Ruotsissa sekä Kautokeinin kunnassa Norjassa (sama, 732). Täysin Suomen rajojen sisäpuolella eli lin, Kuivaniemen ja Yli-lin kunnissa aloitti toimintansa kahden kunnan yhteinen auto vasta vuonna 1991 (sama, 733).

3.1 Kirjastoauto tänään

Tulevaisuudessa autojen määrä vähenee huolestuttavasti. Kuntien tulee miettiä tarkkaan kirjastoautotoiminnan kehittämistä, jotta väestön palvelutarpeisiin pystytään vastaamaan. Eri kohderyhmät on otettava huomioon entistä tarkemmin suunniteltaessa auton sisustusta ja hankittaessa aineistoa autoon. Myös It-teknologian hurja kehittyminen täytyy ottaa huomioon autoissa, jotta se pystyy palvelemaan asiakkaita heidän tarpeidensa mukaan. Yhteispohjoismaisen kirjastoauto on niin uusi, että siinä on jo hankintavaiheessa otettu huomioon se, että kirjastoauto muuntuu tarvittaessa helposti palveluautoksi. Autossa on invasilta, asiakaspääte, kopiointimahdollisuus ja vanhojen paristojen keräyspiste. Palvelutiski on laitettu keskelle autoa sen vuoksi, jos kirjastoauto tulee toimimaan joskus äänestysautona. Näin ollen kirjastoauton etuosaan pääsee pyörätuolilla. Auto on rekisteröity kuljettajan lisäksi kahdelle henkilölle. Tämä mahdollistaa esimerkiksi terveydenhoitajan tai jonkin muun alan edustajan mukanaolon kirjastoauton reiteillä.

Yksi suuri syy kirjastoautojen vähenemiseen johtuu siitä, että Opetus- ja kulttuuriministeriö poisti uusien kirjastoautojen hankintaan myöntämän tuen vuonna 2014. Kirjastoautoihin myönnettävät tuet siirrettiin kunnan peruspalvelujen valtionosuuksiin. (Suomen kirjastoseura, 3, viitattu 13.3.2017.) Yhteispohjoismaisen kirjastoauto hankittiin vuonna 2014 ja sillä on käyttöikä jäljellä vielä 15–20 vuotta. Juurikin sen takia olisi tärkeää pohtia, miten toiminnalle saadaan jatkuvuutta mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen.

Maailma muuttuu ja niin muuttuu myös kirjastoautotoiminta. Kulttuuriasianneuvos Anneli Äyräs on todennut Kemin kirjastoautopäivillä muun muassa seuraavaa:

Kirjastoautoista tulee tehdä tietoyhteiskunnan kirjastoja, jotka hyödyntävät tietotekniikkaa, joissa on vahva perinteinen aineistokokoelma, joissa on riittävä määrä hyvin koulutettua

henkilökuntaa ja joita käytetään tehokkaasti aamusta iltaan. Riittävä taloudellinen perusta on saavutettavissa useimmiten kuntien yhteistyöllä. (Kyöstiö 2009, 735.)

3.2 Yhteispohjoismaisen kirjastoauton tulevaisuus

Yhteispohjoismainen kirjastoauto on siinä mielessä hyvässä asemassa, että se on uusi auto. Muualla muualla ei ole mahdollista hankkia uutta autoa, kun valtionavustukset ovat poistuneet. Tämän kyselyn avulla pyrimme selvittämään asiakaslähtöisesti sen, mitä uusia palveluita autoon halutaan.

Kyselyssä selvitimme myös sitä, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoauton tarjoamiin palveluihin. On tärkeää tuoda päättäjien tietoon Yhteispohjoismaisen kirjastoauton tarpeellisuus. Muonion kirjaston pitäisi osata hyödyntää ainutlaatuista ilmiötä, Yhteispohjoismaista kirjastoautoa.



KUVA 4. Uusi kirjastoauto, joka hankittiin vuonna 2014. Lähde: oma kuva.

Tuorein tutkimus kirjastoauton tarpeellisuudesta on Norjan Samediggin tekemä tutkimus. Siinä on lähinnä tutkittu auton tarpeellisuutta ja myös saamenkielisen kulttuurin ja kielen tunnetuksi tekemistä. Tärkeää on, että autoissa on saamenkielistä kirjallisuutta ja autosta saa saamenkielistä kirjastopalvelua. (Samediggi 2016, 53.) Tässä tutkimuksessa oli tutkittu kahdeksaa eri kirjastoautoa, jotka kulkevat Norjan saamenkielisillä alueilla. Lainauksen laskeminen oli yleinen ilmiö näissä kaikissa autoissa. Onneksi avustuksen saamista tai sen määrää ei mitata lainaustilastoilla. Näiden kirjastoautopalvelujen saatavuus edellyttää kuitenkin toimijoilta markkinointia, pysäkkien ja reittien suunnitelmallisuutta, oheispalveluita, paikallistuntemusta ja kaikkien autojen yhteistyötä. (sama, 7).

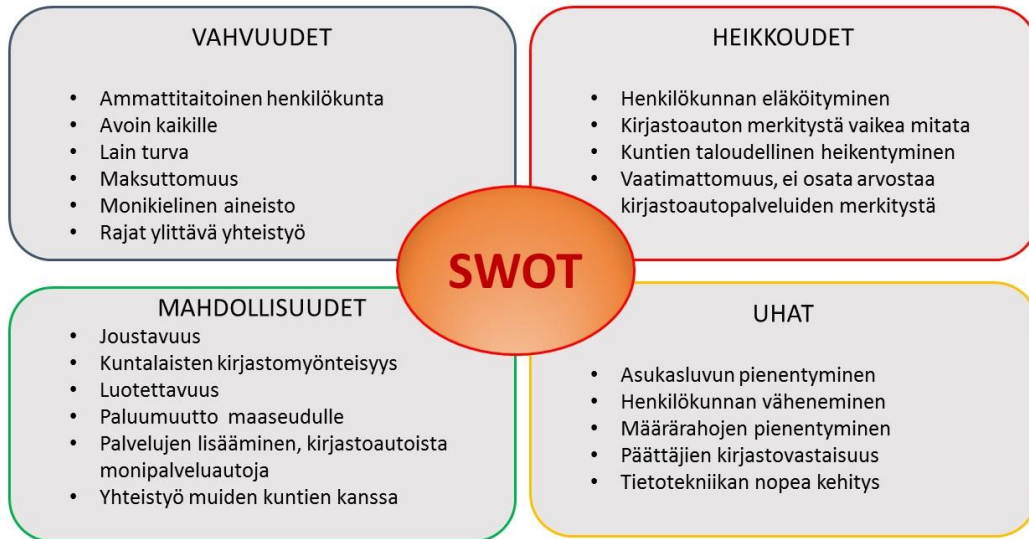
Uuden kirjastolain tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin. (Kirjastolaki 30.12.2016/1492 2 §.) Kirjastoauto vie tätä sivistystä ja kulttuuria sinne missä asiakkaat ovat. Myös toinen tärkeä uuden lain kohta löytyy pykälästä 10:

Yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. Yleisen kirjaston toiminnan järjestämisessä on huolehdittava, että kaksikielisessä kunnassa otetaan huomioon kieliryhmien tarpeet samanlaisten perusteiden mukaan. Saamelaisten kotiseutualueen kunnissa on huolehdittava, että saamenkielisen ja suomenkielisen väestöryhmän tarpeet otetaan huomioon samanlaisten perusteiden mukaan. (Kirjastolaki 30.12.2016/1492 10 §.)

Yhteispohjoismaisen kirjastoauton yksi vahvuus on laaja saamenkielinen aineistokokoelma. Kirjastoautoon pyritään hankkimaan kaikki Suomessa ilmestynyt saamenkielinen kirjallisuus. Kautokeino hankkii Norjan puolella ilmestyneen saamenkielisen aineiston. Norjan saamelaiskäräjien antama avustus perustuu juuri siihen, että kirjastoauto tarjoaa saamenkielisiä kirjastoautopalveluita Kautokeinon alueella. Tällä avustuksella on suuri merkitys kirjastoautotoiminnan toteutumiseen Norjan puolella (Samediggi 2016, 149).

3.3 Yhteispohjoismaisen kirjastoauton SWOT-analyysi

Swot-analyysi on käyttökelpoinen menetelmä nykytilanteen erittelemiseen ja sen avulla voidaan kirjastojen palveluja kehittää tulevaisuudessa. Malli auttaa näkemään muutokset ja toimintaympäristön vaikutukset kirjastoon. (Helinsky 2012, 23.) *Swot-analyysi* on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla voidaan tunnistaa ja analysoida toiminnan vahvuuksia ja heikkouksia sekä ulkoisia mahdollisuuksia ja uhkia. (Leino 2004, 77.) Tein tämän *swot-analyysin* kirjasto-autolle ja se on yhdessä asiakaskyselyn tulosten rinnalla apuna, kun suunnitellaan kirjastoautotoiminnan kehittämistä tulevaisuudessa.



KUVIO 2. Yhteispohjoismaisen kirjastoauton SWOT-analyysi, Lähde: Marja Alatalo

4 TUTKIMUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Yhteispohjoismaisen kirjastoauton asiakkaiden tyytyväisyyttä tämän hetkisiin palveluihin ja saada asiakkailta uusia ideoita, joilla voisimme kehittää kirjastoauton tarjoamia palveluita. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Aineistoa tähän tutkimukseen kerättiin kirjastoautossa jaettavalla kyselylomakkeella.

4.1 Tutkimusongelma ja tavoitteet

Tutkimusongelmina tässä opinnäytetyössä olivat seuraavat asiat:

Miten tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoauton palveluihin ja kokoelmiin?

Mitä uusia palveluita asiakkaat haluaisivat kirjastoautoon?

Miten tärkeäksi asiakkaat kokevat kirjastoauton?

Tutkimuksen aihe tuli ajankohtaiseksi, kun Yhteispohjoismaisen kirjastoauton johtokunta syksyn 2016 kokouksessaan oli pyytänyt kyselyn toteuttamista kirjastoauton asiakkaille. Kyselyn tavoitteena oli selvittää lainaajien tyytyväisyyttä sekä löytää uusia kehitysideoita kirjastoauton palveluihin. Kyselyä voidaan käyttää apuna myös silloin, kun kirjastoauton toimintaa pitää arvioida. Kyselyn avulla voidaan myös näyttää kunnan päättäjille kirjastoauton tarpeellisuus ja esitellä ainutlaatuisia ilmiötä.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus antaa yleisen kuvan muuttujien välisistä suhteista ja eroista. Menetelmällä pyritään saamaan vastauksia kysymyksiin kuinka paljon tai miten usein. (Vilkka 2007, 13.) Määrällisen tutkimuksen erityispiirteitä ovat tutkimuksen objektiivisuus, tiedon esittäminen numeroin ja suuri vastaajien lukumäärä. Tutkimustulokset esitetään myös taulukoiden avulla ja sanallisesti. Objektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että tutkija ei saa vaikuttaa tutkimustulokseen. Tutkimustuloksen tulee olla tutkijasta riippumaton. (sama, 13.)

Tutkimusaineiston tiedonkeruumenetelmäksi valittiin lomakekysely. Perusjoukkona tässä tutkimuksessa oli kirjastoautoa käyttävät asiakkaat, joten kysely voitiin toteuttaa paikan päällä kirjastoautossa. Tällainen lomakekysely koettiin soveltuvan parhaiten valitulle kohderyhmälle. Vastaaja lukee ja vastaa itse kysymyksiin kirjallisesti. (Vilka 2015, 94.) Tähän kyselyyn asiakas saattoi vastata nimettömästi. Lomakkeen yhteyteen oli niitattu arvontakuponki, jolla vastaaja halutessaan osallistui kirjapalkinnon arvontaan. Kyselylomakkeeseen vastattiin kirjastoautokäyntien yhteydessä 13.3. – 13.4.2017 välisenä aikana. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös Enontekiön ja Muonion kirjastoissa. Molempien kirjastojen henkilökunta tuntee kohderyhmät niin hyvin, että he tietävät ne asiakkaat, jotka käyttävät sekä kirjastoa että kirjastoautoa. Virkailijat antoivat kyselylomakkeen heidän mukaansa kirjastossa ja asiakkaat täyttivät sen kotona rauhassa. Kysely voitiin palauttaa joko kirjastoon tai kirjastoautoon.

Kyselylomakkeeseen on valittu sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Kolmessa ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien taustatietoja eli sukupuolta, ikää ja äidinkieltä. Seuraavat kaksi kysymystä käsittelivät vastaajan äidinkieleen liittyvää kysymystä. Kysymyksissä haluttiin tietää, saako asiakas palvelua omalla äidinkielellään ja onko autossa riittävästi aineistoa omalla kielellä. Kirjastoautossa ei aina työskentele saamenkielen taitoista henkilöä ja tämä on koettu asiakaspalvelun kannalta hankalaksi. Saamenkieliselle kirjallisuudelle olisi enemmän kysyntää kuin sen tarjonta on. Kuudennessa kysymyksessä haluttiin tietää, kuinka usein kirjastoautossa käydään vuoden aikana. Seitsemännessä ja kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin asiakkaiden mielipidettä kirjaston palveluista ja kokoelmista. Näissä kysymyksissä käytettiin mittarina Likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat positiivisesta alkaen 5=erinomainen, 4=hyvä, 3=kohtalainen, 2=huono ja 1=en osaa sanoa. Näiden kysymysten etuina on vastaamisen helppous ja tulosten helppo analysointi. Toisaalta taas niihin voidaan antaa vastaus harkitsematta kysymystä tarkkaan. Monesti myös vaihtoehto en osaa sanoa houkuttelee vastaamaan. Vastaajan mielestä myös jokin vaihtoehto, jonka hän haluaisi ymmärtää, puuttuu kokonaan. (Heikkilä 2014, 37.)

Avoimia kysymyksiä on kyselylomakkeessa neljä kappaletta. Niissä kysytään palveluiden kehittämisideoita ja kirjastoautopalvelujen tärkeyden merkitystä asiakkaille. Näiden kysymysten avulla saadaan ns. ”pehmeätä tietoa” kirjastoauton palveluista ja niiden kehittämisestä. Tavoitteena on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä (Vilka 2007, 68). Avointen kysymysten hyviä puolia ovat niiden laatimisen helppous ja mahdollisuus saada ennalta arvaamattomia vastauksia, joista voi saada hyviä ideoita. (Heikkilä 2014, 35.) Huonoja puolia ovat aineiston työläs analysointi ja monesti avoimet kysymykset houkuttelevat vastaajaa jättämään vastaamatta kysymyksiin (sama, 35).

Kyselylomaketta testattiin ennen aineiston keräämisen aloittamista kahdeksalla henkilöllä. Testaajien joukossa oli kirjastoalan ammattilaisia, opiskelukavereita, toimittaja ja opettaja. Heidän palautteensa perusteella kysymyksiä muokattiin ymmärrettävimmiksi ja kysymysten määrää tiivistettiin niin, että ne mahtuivat kahdelle sivulle. Näin kyselylomake saatiin selkeämmäksi ja sen täyttämiseen käytetty aika ei olisi kovin pitkä. Tarkoituksena oli, että asiakkaat vastaisivat kyselyyn pysäkillä olon aikana. Saatekirjeen tekstiä muokattiin asiakasystävällisemmäksi ja siitä tehtiin lyhyt ja ytimekäs. Kyselylomake käännettiin myös saamenkielellä.

4.3 Aineiston analyysimenetelmä

Määrällisen tutkimuksen yleisimmät esittämistavat ovat tunnuslukuja, suoria jakaumia tai ristiintaulukointeja. Aineiston analysointi tapahtuu tilastollisin menetelmin. (Kananen 2015, 286.) Yleensä tutkimusaineisto käsitellään tilasto-ohjelmalla, jonka avulla aineisto tiivistetään. Jo tässä vaiheessa selviää, onko kerätyllä aineistoilla saatu vastauksia tutkimusongelmaan. (sama.)

Aloitin aineiston analysoinnin, kun kyselyn vastausaika oli ohi ja sain ne itselleni kirjastoautosta. Ensimmäiseksi numeroin vastauslomakkeet kuntien mukaan. Tämä oli mahdollista tehdä jälkikäteenkin, vaikka kyselyssä ei ollut kysytty sitä, missä kunnassa käyttää kirjastoauton palveluita. Jokaiselle kunnalle oli varattu oma kirjekuori vastauslomakkeille kirjastoautossa. Käsitellessäni aineistoa annoin jokaiselle kunnalle oman järjestysnumeron (Enontekiö 1., Muonio 2., Kautokeino 3. ja Pajala 4. (2 pysäkkiä). Näin pystyin pitämään aineiston kunnittain järjestyksessä. Tulosten analysoinneissa vertailin eri kuntien tuloksia äidinkielen ja vastausmäärien osalta. Muissa tuloksissa käsittelin vastauksia kokonaisjoukkona.

En käyttänyt mitään tilastointi-ohjelmaa apuna analysoidessa vastauksia. Olin tehnyt kyselylomakkeen excel-tilukolla, joten tein kyselylomakkeen rinnalle aputaulukkoja, joihin syötin vastaukset. Näiden aputaulukoiden avulla loin taulukoita ja graafisia kuvioita kyselyn vastauksista. Käytin esittämistapoina suoria jakaumia, ristiintaulukointeja ja tunnuslukuja. Avointen kysymysten kohdalla syötin vastaukset sellaisinaan kysymyslomakkeeseen numeroimalla jokaisen vastauksen erikseen ja tein niistä yhteenvedon. Nimitin samaa tarkoittavat käsitteet yhdeksi termiksi. Jos vastaukseen ei ollut vastattu, kirjasin vastauksen kohdalle ei vastattu. Näin pystyin laskemaan, kuinka monta prosenttia vastaajista oli jättänyt vastaamatta avoimiin kysymyksiin.

Ennen kuin aloitin syöttämään tuloksia excel-taulukkoon, tarkistin jokaisen lomakkeen läpi. Mahdolliset puutteelliset vastaukset voidaan poistaa, mutta mitään ehdotonta ohjetta siitä, mitkä lomakkeet pitäisi poistaa, ei ole (Kananen 2015, 287).

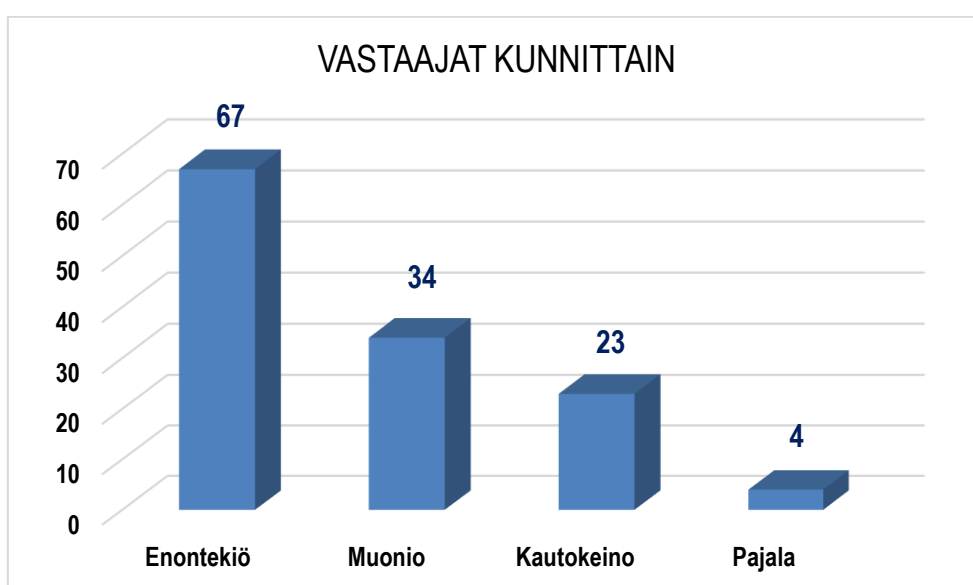
4.4 Tulosten pätevyys ja luotettavuus

Tutkimuksen pätevyydellä eli validiteetilla tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä tutkimuksessa on tarkoitus mitata. Tärkeää pätevyiden kannalta on se, vastaajat ovat ymmärtäneet mittarin, kyselylomakkeen, kysymykset oikein. (Vilka 2015, 193). Tutkimuksen pätevyyttä pitää tarkastella jo tutkimusta suunniteltaessa. Tärkeää on määritellä oikean perusjoukon valinta tutkimukseen ja aineiston keräämisen tarkka suunnittelu. On hyvä myös tarkistaa, että kysymyslomakkeeseen on valittu juuri ne kysymykset, jotka vastaavat tutkimusongelmaan. (sama, 193).

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten tarkkuutta. Toistettaessa mitaus samalla henkilöllä, pitäisi saada sama mittaustulos tutkijasta riippumatta. (Vilka 2015, 194). Luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sillä, onko valittu oikea perusjoukko kyselyyn vastaajiksi. Tärkeää on myös mittareiden kyky mitata tutkittavia asioita kattavasti. (Vilka 2007, 150.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

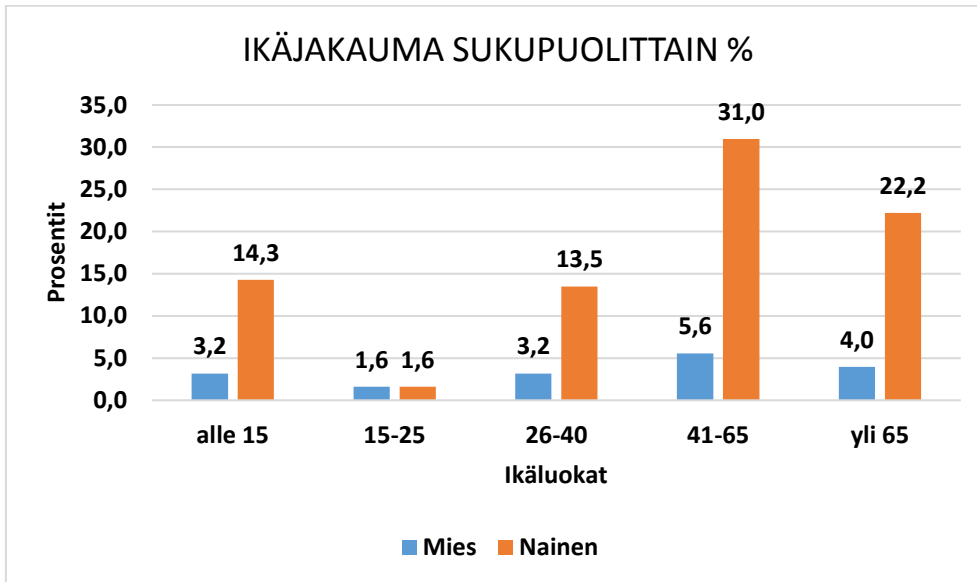
Näiden tutkimustulosten saamiseksi Yhteis pohjois maisessa kirjastoautossa suoritettiin asiakaskysely, johon kirjastoauton asiakkaat vastasivat kirjastoautokäyntien yhteydessä 13.3 – 14.4.2017 välisenä aikana. Vastauksia kyselyyn tuli 131 kappaletta. Vastauslomakkeista hylättiin kolme, koska niihin oli vastattu puutteellisesti. Enontekiön reiteillä vastauksia tuli 67, Muoniossa 34, Kautokeinossa 23 ja Pajalassa 4. (Kuvio 3.) Seuraavissa kappaleissa käyn läpi tuloksia kysymysten mukaisessa järjestyksessä.



KUVIO 3. Vastaajien jakauma kunnittain (n=128)

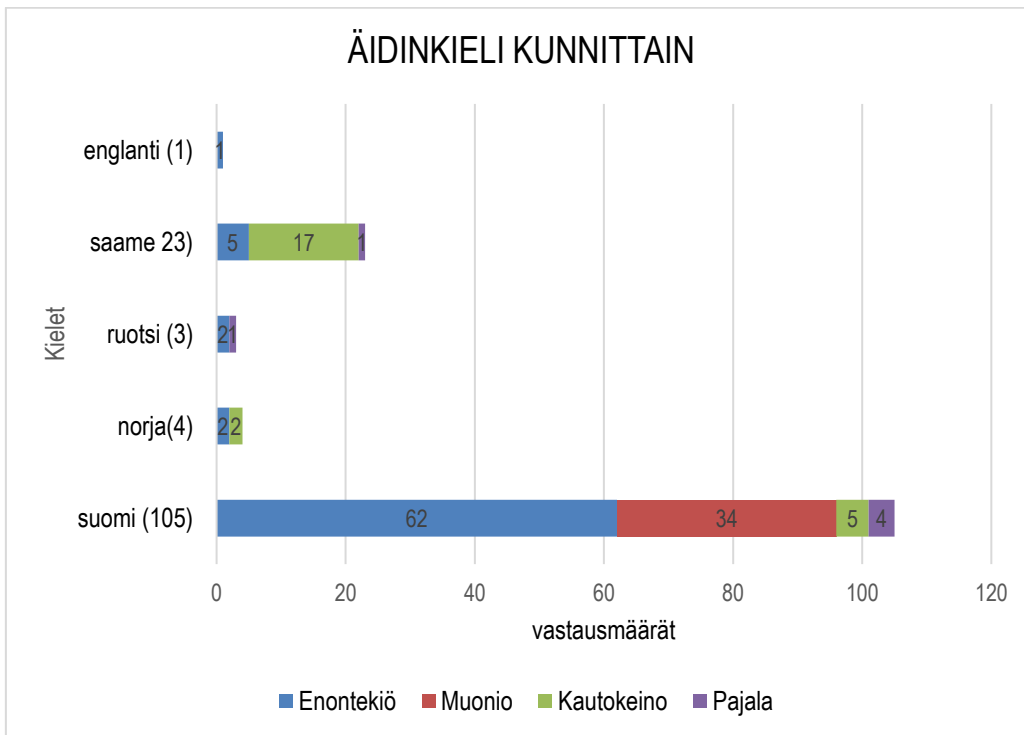
5.1 Vastaajien taustatiedot ja äidinkieli

Kyselyyn vastasi 104 naista ja 22 miestä. Yksi vastaajista ei ollut vastannut sukupuolikysymykseen ollenkaan ja yksi vastaajista ei halunnut sanoa sukupuoltaan. Suurin osa vastaajista oli naisia (82 %) ja vain noin viidesosa (17.5 %) miehiä. Yli puolet kaikista vastaajista oli yli 41-vuotiaita (62,7 %). Vähiten vastaajia oli ikäluokassa 15–25-vuotiaat. Eniten vastaajia löytyi naisista, jotka olivat 41–65-vuotiaita. Heitä oli noin kolmannes (31 %) kaikista vastaajista. (KUVIO 4.)



KUVIO 4. Ikäjakauma sukupuolittain (n=126)

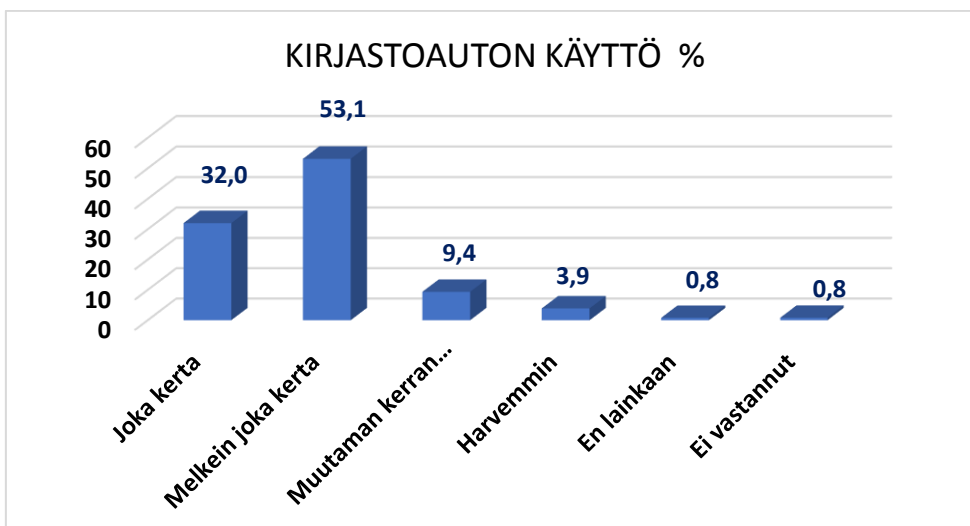
Muonion vastaajista kaikki ilmoittivat äidinkielekseen suomen. Enontekiöllä vastaajista 62:lla oli äidinkielenä suomi. Vastaajista 5 oli kokonaan saamenkielisiä, ruotsin ja norjan äidinkielekseen, suomen lisäksi ilmoittivat kaksi vastaajaa. Kautokeinosssa 17 vastaaja oli ilmoittanut äidinkielekseen saamen ja vastaajista viidellä oli äidinkielenään suomi. Norja äidinkielenään oli kahdella vastaajalla. Pajalan pysäkeillä 4 vastaajista oli laittanut äidinkielekseen suomen. Yhdellä vastaajista oli äidinkielenään ruotsi, saame ja suomi.



KUVIO 5. Äidinkieli kunnittain (N=128)

5.2 Kirjastoautokäyntien tiheys

Suurin osa (53,1 %) vastaajista käy kirjastoautossa melkein joka kerta. Noin kolmannes (32 %) vastaajista käy kirjastoautossa joka kerta. Vastaajista alle 5 % käytti kirjastoautoa harvemmin tai ei koskaan. (Kuvio 5.)



KUVIO 6. Kirjastoautokäyntien tiheys (n=128)

5.3 Asiakastyytyväisyys kirjastoauton palveluihin

Kysymyksessä 7. kysyttiin asiakkaiden arvioita kirjastoauton palveluista perustuen omiin arvioihin. Aineiston löytyvyyden koki yli 60 % asiakkaista hyvänä. Asiakaspalvelulle arvosanan erinomainen antoi 64,2 % asiakkaista. Pysäkkiajan sopivuudelle ja pysäkkiajan pituudelle yli 80 % vastaajista antoi arvosanan hyvä tai erinomainen. Tiedottamisen arvosanaksi yli 40 % vastaajista antoi erinomaisen. Eniten huonoa arvioita palveluista sai tiedottaminen, 2,3 % vastaajista oli antanut tiedottamiselle arvion huono. Yllättävän vähän, noin 3 % vastaajista ei ollut antanut arviota mistään tämän kysymyksen palveluista. (Taulukko 3.)

TAULUKKO 3. Asiakastyytyväisyys kirjastoauton palveluihin. N=128. Erinomainen (5), Hyvä (4), Kohtalainen (3), Huono (2), En osaa sanoa (1)

Osa-alue	5	4	3	2	1	Ei vastattu
	%	%	%	%	%	%
Aineiston löytyvyys	24,2	64,1	7,8	0,0	0,8	3,1
Asiakaspalvelu	64,2	28,9	3,9	0,0	0,0	3,1
Pysäkkiajan sopivuus	51,6	38,3	6,3	0,0	1,6	2,3
Pysäkkiajan pituus	46,1	43,8	6,3	0,8	0,8	2,3
Tiedottaminen	41,4	44,5	7,0	2,3	1,6	3,1

5.4 Kirjastoauton kokoelmat

Kysymyksessä 8. kysyttiin asiakkaiden arvioita kirjastoauton valikoimista. Kysymyksissä kysyttiin kaunokirjallisuuden, tietokirjojen, elokuvien, lehtien ja musiikin valikoimia. Yli puolet (55,5 %) vastaajista kokivat kaunokirjallisuuden kokoelman hyväksi. Tietokirjojen valikoimille yli 60 % vastaajista antoi arvosanaksi hyvän tai erinomaisen. Melkein kolmannes vastaajista ei ollut osannut sanoa mitään elokuvien ja musiikin valikoimista. Noin viidennes (21,1 %) vastaajista ei ollut osannut sanoa mitään lehtivalikoimista. Elokuva-, lehti- ja musiikkivalikoimien arviointiin oli noin 10 % jättänyt kokonaan vastaamatta. (Taulukko 4.)

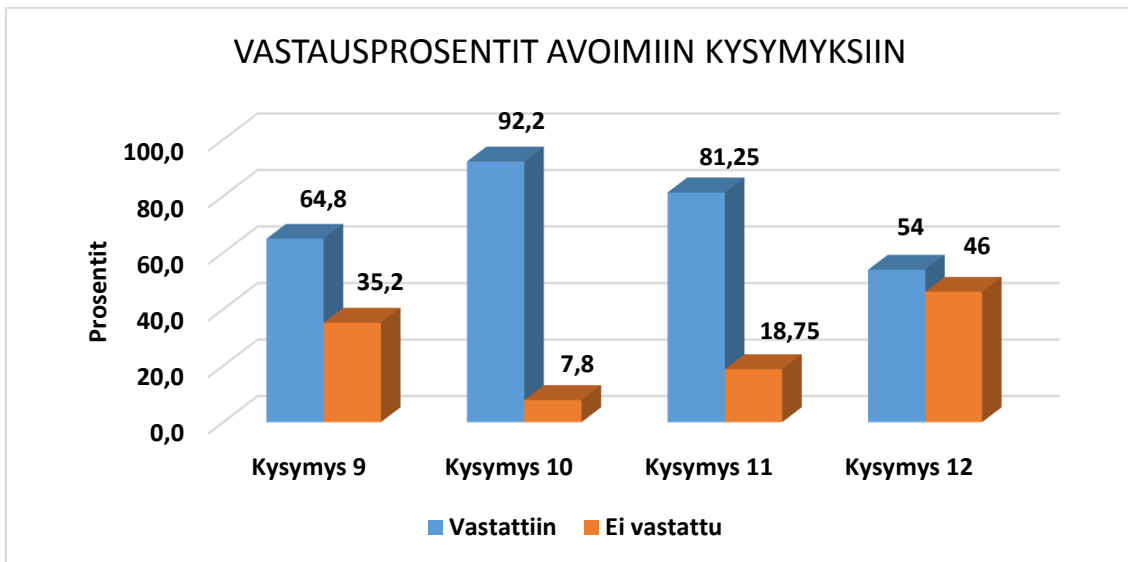
TAULUKKO 4. Arviot kirjastoauton kokoelmista. N=128. Erinomainen (5), Hyvä (4), Kohtalainen (3), Huono (2), En osaa sanoa (1)

Osa-alue	5	4	3	2	1	Ei vastattu
	%	%	%	%	%	%
Kaunokirjallisuus	25,0	55,5	10,9	0,0	6,3	2,3
Tietokirjat	22,7	43,0	14,1	0,0	11,7	8,6
Elokuvat	11,7	27,3	16,4	3,9	28,1	12,5
Lehdet	14,8	33,6	15,6	3,1	21,1	11,7
Musiikki	11,7	27,3	16,4	4,7	28,9	10,9

5.5 Avoimet kysymykset

Avoimien kyselyjen avulla oli tarkoitus selvittää, mitä muita palveluita asiakkaat haluavat kirjastoautoon, miten tyytyväisiä asiakkaat ovat kirjastoauton palveluihin ja kokoelmiin. Kysymyksillä haluttiin selvittää myös se, mitä tapahtumia kirjastoautoon halutaan ja kuinka tärkeäksi asiakkaat kokevat kirjastoauton. Avoimia kysymyksiä oli neljä kappaletta. Yli 92 % vastaajista oli vastannut kysymykseen 10. Kysymykseen 11. oli vastattu toiseksi eniten eli 81,25 % vastaajista. Kysymykseen 12. oli vastattu kaikkein heikoiten, melkein puolet (46 %) vastaajista oli jättänyt vastaamatta siihen. (Kuvio 7.)

Seuraavissa kappaleissa olen analysoinut lyhyesti kysymyksiä erikseen ja tuonut esille yleisimpiä vastauksia. Avoimien kysymysten kaikki vastaukset on koottu liitteeseen. (Liite 4.)



KUVIO 7. Vastausprosentit kysymyksiin 9. – 10.

Minkälaisia palveluita toivoisit kirjastoauton tarjoavan tulevaisuudessa?

Kysymyksessä yhdeksän oli kysytty asiakkaiden toiveita kirjastoauton palveluista tulevaisuudessa. Vähän yli kolmannes (35,2) oli jättänyt vastaamatta kysymykseen yhdeksän. Eniten kirjastoautoon toivottiin apteekki- ja pankkipalveluita. Muutamat vastaajat olivat toivoneet posti- ja terveydenhoitopalveluita. Yhden vastaajan toivomus oli postilaatikon sijoittaminen kirjastoautoon. Yhdessä vastauksessa oli toivottu erilaisten urheiluvälineiden lainaamismahdollisuutta. Kolmella vastaajalla oli toivomuksena etukäteen kaupasta tilattujen ruokien toimitus kirjastoauton matkassa. Erilaisia info- ja neuvontapäivät sekä luomuruokapäivät olivat myös toivomuksena. Aika monissa vastauksissa oli, että kirjasto on hyvä sellaisenaan. Heille riittää, että kirjastoautossa on kirjoja ja siellä voi viettää aikaa.

Kuinka tärkeäksi koet kirjastoautopalvelut?

Kysymyksessä kymmenen oli kysytty sitä, kuinka tärkeäksi kirjastoauto koetaan. Siihen oli vastattu kaikkein eniten eli 92,2 % vastaajista. Monessa vastauksessa kirjastoautopalvelut todettiin erittäin tärkeäksi. Kirjastoauto on elinehto niille syrjäseudun asukkaille, joilta on kaikki muut palvelut viety. Kirjastoauto koettiin tärkeäksi lukuharrastuksen vuoksi ja lasten innostajana kirjojen pariin. Kirjasto koettiin olohuoneena, kaikkien yhteisenä kokoontumispaikkana, sekä hienona pohjoismaisena yhteistyönä kulttuurin saralla.

Toivoisitko kirjastoautoon erilaisia tapahtumia?

Kysymyksessä yksitoista asiakkailta kysyttiin toiveita siitä, mitä erilaisia tapahtumia he haluaisivat. Yli 80 % vastaajista oli vastannut jotakin tähän kysymykseen. Eniten toivottiin kirjailija- ja kirjavinkkarivierailuja. Erilaiset musiikkiesitykset, runonlausunnat, lastentapahtumat ja eri alojen edustajien vierailut olivat myös vastaajien toivomuksissa. Vastauksissa toivottiin myös saamelaisten taiteilijoiden vierailuja kirjastoautoon. Monet toivoivat tapahtumia, mutta niitä ei saisi olla liikaa ja niistä pitäisi tiedottaa hyvin etukäteen.

Vapaa palaute kirjastoautolle

Kysymykseen 12 sai vapaasti antaa palautetta kirjastolle. Tähän kysymykseen melkein puolet (46 %) oli jättänyt vastaamatta. Kirjastoauton palveluita keuhuttiin erinomaisiksi ja toivottiin, että palvelut pysyvät tulevaisuudessakin. Kirjastoautoa, kuljettajaa ja sen hoitajia keuhuttiin maailman parhaiksi. Kirjastoauton toiminta koettiin tärkeäksi kulttuurityöksi. Jonkin verran toivottiin uudempia elokuvia, uusia aikakauslehtiä, karaokelevyjä, norjankielisiä dvd-elokuvia ja enemmän saamenkielistä kirjallisuutta. Aikataulujen suunnittelun kehittämistä toivottiin niin, että ne sopisivat myös työssäkäyvien aikatauluihin. Kirjastoautossa olevien elokuvien ja musiikin valikoimien vaihtuvuutta toivottiin myös.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tähän kyselyyn tuli vastauksia 131 kappaletta, joista hylättiin 3 kappaletta puutteellisen vastaamisen vuoksi. Kysymysten vastausmäärä yllätti, mutta positiivisesti. Eniten vastauksia saatiin Enontekiön reiteiltä. Tämä ei ole mitenkään yllättävää, koska enontekiöläiset ovat ahkerimpia kirjastoauton käyttäjiä. Enontekiön lainoista noin 30 % tehdään kirjastoautosta. Kautokeinon vastaajia oli 23, mikä on suhteessa käyttäjien määriin hyvä tulos. Muoniossa ja Pajalassa vastaajien määrä oli hyvä. Pajalassa kirjastoautoa käytetään kyllä enemmän kuin mitä vastaajien määrä antaa ymmärtää. Varsinkin kesäisin lainaajien määrä voi lisääntyä paljonkin mökkiläisten tullessa lomailemaan.

Vastaajien ikäjakauma on suoraan verrannollinen kirjastoautoa käyttäviin asiakkaisiin. Suurin ryhmä oli 41–65-vuotiaat naiset. Toisaalta syrjäkyllillä asuvat pääasiassa vanhemmat ihmiset, kun nuoret muuttavat työn perässä suuriin asutuskeskuksiin. Miehet käyttävät selvästi vähemmän kirjastoauton palveluita kuin naiset. Huolestuttavaa on 15-25-vuotiaiden vastaajien vähäinen määrä. Toisaalta se ei ole yllätys, kun sitä vertaillaan saman ikäluokan kirjastonkäyttöön. Tämä on juuri se ikäluokka, missä kirjastonkäyttö on vähentynyt radikaalisti. Tänä päivänä on nostettu esille kirjojen ja lukemisen tärkeys nuorten kohdalla. Opettajat ovat huomanneet koulumaailmassa, kuinka sanavarastot ovat vähentyneet ja luetun ymmärtäminen on huonontunut. Siinä on miettimisen aihetta, miten saadaan tämä ikäluokka käyttämään kirjastoa enemmän.

Suurin osa kirjastoautoa käyttävistä vastasivat äidinkielen olevan suomi. Kautokeinossa saamenkielisiä vastaajia oli 17. Kautokeinossa on jonkin verran suomalaisia ja he käyttävät paljon kirjastoautoa. Kaikki vastaajat olivat kokeneet saavansa palveluja omalla äidinkielellään. Kirjastoautossa on kaksi virkailijaa, joista toinen osaa saamenkielen. Kirjastoauton vuoroissa on pyritty siihen, että saamea osaava henkilö on mukana Kautokeinon reiteillä. Kautokeinossa 90 % asukkaista on saamenkielisiä ja tärkeää olisi, että autokirjastonhoitajan saamenkielentaito olisi hyvä. Silloin kirjastoautopalveluita pystyttäisiin tarjoamaan laadukkaasti asiakkaille. Voi olla huonoa mainosta yksikin kerta, kun virkailija lainaustiskin takana sanoo, ettei osaa saamenkieltä. Pitää muistaa myös se, että kuntien velvollisuus on järjestää saamenkielistä kirjastopalvelua. Suuri ongelma tämän toteutumisessa on saamenkielisten työntekijöiden puute kirjastoalalla. Saamelaiskulttuurin tuntemus on myös yksi tärkeä asia tuotettaessa laadukkaita kirjastopalveluita. Saamelaisalueella liikkuvien kirjastoautojen yhteistyö on tärkeää ja sehän oli yksi Saamelaiskäräjien vaatimus kirjastopalveluiden saatavuudelle kyseisellä alueella.

Kirjastoautoa käyttävät asiakkaat käyvät yleensä aina kirjastoautossa. Alkuaikoina kirjastoauto kulki neljän viikon välien, mutta nyt käyntiväli on vakiintunut kolmeen viikkoon. Jos käynti jää väliin syrjäkylillä, se yleensä johtuu siitä, että on matkoilla tai sairas. Monesti kirjastoauton henkilökunta saattaa soitellakin asiakkaalle, varsinkin jos hänelle on varattuna kirja autossa. Joskus harvoin auton tulo on unohtunut, kun ei ole muistanut merkitä sitä kalenteriin. Kesäaikana käyntien vähentyminen johtuu kesälomista. Kautokeinossa käyntien väheneminen kesällä johtuu siitä, kun poroja siirrytään hoitamaan jäämerelle.

Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä kirjastoauton palveluihin. Uusi auto toi aikanaan haasteita aineiston löytymiselle, kun kirjat eivät olleetkaan tutuilla paikoilla. Pikkuhiljaa uuteen järjestykseen on totuttu. Pienet tilat asettavat haasteita kokoelman järjestämiseen ja on tärkeää miettiä koko ajan, voisiko jokin toinen järjestys olla parempi. Asiakaspalveluun oltiin kaikkein eniten tyytyväisiä. Kirjastot ovat aina olleet esimerkillisiä asiakaspalvelussa. Monena vuotena erilaisissa tutkimuksissa ne ovat sijoittuneet ykkösiksi. Pysäkkiaikoihin ja pysäkkien sopivuuteen oltiin myös erittäin tyytyväisiä. Pysäkkien suunnittelu on yksi tärkeimmistä asioista joka vuoden lopussa. Joitakin pysäkkejä poistetaan vähäisen asiakasmäärän takia ja uusia pysäkkejä otetaan toiveiden mukaan huomioon. Aina ei ole mahdollista sovittaa kaikkien asiakkaiden mieleiseksi pysäkkiaikoja. Pysäkkiaikojen pituus on soviteltu käytön mukaan. Yleensä pysäkkiaika on 15–20 minuuttia, mutta kouluilla aika on puolesta tunnista tuntiin. Tiedottaminen on kirjastoauton osalta ongelmallista, vaikka siihenkin oltiin tyytyväisiä. Muonion osalta tiedotus hoidetaan kuntatiedotteessa ja Enontekiön osalta paikallislehdessä. Molemmat ovat toimivia tapoja ja tavoittavat suurimman osan kirjastoauton asiakkaista. Kautokeinon osalta tiedottaminen on huonoa. Sitä pitäisi parantaa huomattavasti ja tässäkin asiassa auttaa hyvän saamenkielentaidon omaava työntekijä. Kautokeinossa pitäisi myös etsiä ne oikeat tiedotuskanavat, joilla tavoitetaan sen alueen asiakkaat. Hyvä tiedottaminen tavoittaa myös ei-käyttäviä asiakkaita, jotka voisivat olla potentiaalisia käyttäjiä.

Kirjastoauton kirjavalikoimat koettiin hyviksi. Kirjastoauton vahvuus on monikielinen kirjallisuus ja laaja lappiaiheinen kokoelma neljällä kielellä. Suurin osa kirjastoautoa käyttävistä lainaa eniten kirjoja ja lehtiä, joten arviointia muista kokoelmista oli tehty suhteellisen vähän. Voi olla, että musiikkia ja elokuvia lainataan vähemmän. Tai sitten ei tiedetä, että kirjastoautosta löytyy paljon kyseistä aineistoa. Niitä on myös mahdollista tilata muualta.

Avoimiin kysymyksiin oli vastattu vaihtelevasti. Eniten oli vastattu kysymyksiin Kuinka tärkeäksi koet kirjastoautopalvelut ja Toivoisitko kirjastoautoon erilaisia tapahtumia. Asiakkaat kokivat kirjastoautopalvelut erittäin tärkeiksi. Vastauksista tuli esille se, että kirjastoautopalvelut ovat niitä ainoita palveluita, joita kunnat enää tarjoavat syrjäseuduille. Monilla on pitkä matka kirjastoon ja kirjastoauto tuo nämä palvelut heille. Tärkeäksi koettiin myös pohjoismainen yhteistyö. Tämän mahtavan erikoisuuden vuoksi yhteispohjoismainen kirjastoauto on ollut monien aikakauslehtien suosikkiaihe. Kirjastoautoon toivottiin myös erilaisia tapahtumia ja vierailuja. Kirjastoauton pysäkkiajat asettavat rajoituksia tapahtumien järjestämiseen, mutta pienimuotoiset esitykset ovat erittäin mahdollisia toteuttaa autossa. Monien mielestä niitä ei kuitenkaan saisi olla liikaa. Nykyajan ilmiö kirjastoissa on erilaisten tapahtumien järjestäminen. Jotkut asiakkaat eivät välttämättä tykkää tällaisista. Kirjastojen perusidea, kirjat ja rauhallinen lukupaikka, on kadonnut. Kirjastoauton asiakkaille riittäisi kirjojen ja muiden aineistojen tarjoaminen. Voi olla niinkin, että asiakkailla on pelko siitä, että tapahtumien ja vierailujen lisääntyminen kirjastoautossa, vähentää kirjojen tarjontaa.

Erilaisista lisäpalveluista eniten toivottiin apteekki- ja pankkipalveluita. Posti- ja terveydenhoitajan palvelut olivat myös suosittuja. Kirjastoautossa on yleisöpääte, missä voi hoitaa laskujen maksamisen. Ehkä asiakkailla ei ole tarpeeksi tietoa tästä mahdollisuudesta. Uudessa autossa on istumapaikka kuljettajan ja virkailijan lisäksi kolmannellekin henkilölle. Tätä mahdollisuutta tulisi hyödyntää enemmän. Avointen kysymysten kaikki vastaukset on koottu liitteeseen. (Liite 4.)

7 POHDINTA

Tämän opinnäytteen tavoitteena oli selvittää Yhteispohjoismaisen kirjastoauton asiakkaiden tyytyväisyys kirjastoauton palveluihin ja kokoelmiin. Asiakkailta kysyttiin myös sitä, kuinka tärkeäksi he kokevat kirjastoauton ja mitä lisäpalveluita he haluaisivat kirjastoautoon tulevaisuudessa. Työ oli erittäin ajankohtainen, koska kyselyä oli toivottu auton johtokunnalta ja työn avulla Yhteispohjoismaisen kirjastoauto voi tehdä kirjastolain vaatiman arvioinnin kirjastoautopalveluista.

Kyselyn tietoperustassa käsittelin laajasti Yhteispohjoismaisen kirjastoauton toimintaa, sen historiaa ja yhteistyökumppaneita. Halusin tehdä siitä laajan, koska se tulisi olemaan samalla laaja tietopaketti kunnan päättäjille, auton johtokunnan jäsenille ja perehdyttämisen apuna uusille työntekijöille. Yhteispohjoismaisesta kirjastoautosta on kirjoitettu paljon lehtiartikkeleita, mutta sitä tietoa ei ole koottu yhteen. Suomen kirjastoautotoiminnasta kerroin hyvin lyhyesti, koska siitä on niin paljon kirjoitettu ja koin, että se ei ole oleellinen asia opinnäytetyössäni.

Kysely toteutettiin paperisena versiona kirjastoautokäyntien yhteydessä 13.3 – 14.4.2017 välisenä aikana. Kyselyyn tuli yllättävän paljon vastauksia, 128 kappaletta. Kyselyn analysointi tapahtui käsin ja jokaisen lomakkeen tiedot siirrettiin excel-tilukoihin. Tämä vei yllättävän paljon aikaa ja vaati tarkkuutta. Toisaalta tutkimusaineistoon tuli läheisempi kosketus, kun niitä ei syötetty suoraan johonkin tilastointi-ohjelmaan. Vastausvaihtoehtoihin kysymyksessä 8. olisi pitänyt laittaa myös vaihtoehto, en käytä, koska aika moni oli jättänyt vastaamatta tai vastannut en osaa sanoa. Moni kirjastoauton asiakas lainaa pelkästään kirjoja eikä ollenkaan musiikkia, elokuvia tai lehtiä. Huomasin kyselyä analysoidessani myös sen, että avoimia kysymyksiä oli liikaa ja toisaalta niissä oli kysytty samaa asiaa. Ne olisi voinut tiivistää kahdeksi kysymykseksi. Tämä olisi myös helpottanut vastausten käsittelyä. Muuten olen tyytyväinen kyselylomakkeen kysymyksiin ja ne antoivat hyvin vastauksen tutkimusongelmiin.

Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, koska kyselyyn saatiin niin paljon vastauksia. Voidaan myös olettaa, että vastaajat ovat aktiivisia kirjastoautonkäyttäjiä. Lomakkeeseen oli valittu juuri ne kysymykset, jotka antoivat vastauksen esitettyihin tutkimusongelmiin. Nämä samat kysymykset voidaan esittää uudelleen ja uskon, että vastaukset eivät tule poikkeamaan tämän kyselyn vastauksista. Joitakin kysymyksiä tulisi kuitenkin muokata uudelleen ja välttää samaa tarkoittavia kysymyksiä.

Kyselyyn vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluihin ja kokoelmiin. Suurin osa vastaajista koki kirjastoautopalvelut erittäin tärkeiksi ja niistä nousi esiin lukemisen ja yhteisen kohtaamispaikan tärkeys. Vastauksista tuli myös selvästi esiin se, että pelkkä keskusteleminen ja kuulemisten vaihtaminen on tärkeää. Monelle vanhukselle kirjastoauton käynti on ainoa sosiaalinen tapahtuma viikon aikana. On tärkeää, että henkilökunnalla on aikaa jutella. Ja toivottavaa olisi, että käytäisiin kahvilla pirtissä. Onneksi pikkuhiljaa ymmärretään myös se, että lainaustilastot eivät välttämättä ole yksistään palvelujen saatavuuden ehto.

Yleensä niin kirjastot kuin kirjastoautotkin saavat hyvät arvosanat asiakastyytyväisyyskyselyissä. Monesti kyselyyn vastaajat ovat aktiivikäyttäjiä ja ei-käyttäjät ja satunnaiset käyttäjät jäävät vastaajien ulkopuolelle. Tässä voisi miettiä sitä, miten muuten voisimme arvioida kirjastoauton toimintaa ja saada niiltä asiakkailta kehittämissideoita, jotka eivät kirjastopalveluita käytä. Olisiko erilaisten työpajojen ja teemahaastattelujen pitäminen asiakkaiden kanssa parempi ratkaisu kuin perinteiset asiakastyytyväisyyskyselyt?

Monet toivoivat jonkin verran tapahtumia ja vierailuja, mutta niitä ei haluttu kirjastoautoon jatkuvasti. Erilaisten tapahtumien ja vierailujen järjestäminen olisi mukavaa vaihtelua myös kirjastoauton henkilökunnalle, mutta lyhyt pysäkki-aika ja rajalliset tilat haittaavat niiden toteuttamista käytännössä. Monet olivat sitä mieltä, että kirjasto riittää sellaisenaan.

Opinnäytetyön eteneminen aikataulussa oli haasteellista. Kyselylomakkeen suunnittelu ja vastaus-ten analysointi vei yllättävän paljon aikaa. Tutkimuksen tekeminen päivätyön ohessa aiheutti suuria haasteita ajankäytön suhteen. Olen kuitenkin oppinut erittäin paljon kvantitatiivisen tutkimuksen tekemisestä ja pidin erittäin paljon taulukoiden tekemisestä. En kuitenkaan toteuttaisi seuraavaa kyselyä paperisena. Uskoisin, että esimerkiksi Wepropol-työkalun avulla, kyselyn toteuttaminen olisi huomattavasti helpompaa. Uskon, että tästä työstä on hyötyä toimeksiantajalle monessa mielessä, kuten jo alussa totesin. Saimme paljon hyviä toteuttamiskelpoisia ideoita. Yksi hyvistä ideoista oli postilaatikon sijoittaminen kirjastoautoon. Se ei vaadi kovin paljon lisätyötä henkilökunnalta.

Jatkossa voisimme tutkia, onko apteekki- ja pankkipalvelujen toteuttaminen mahdollista eri valtioiden rajat ylittävässä kirjastoauto-toiminnassa. Voisimme myös toteuttaa syksyllä samantyyllisen kyselyn verkkokyselynä. Sen tarkoituksena olisi tavoittaa myös ne asiakkaat, jotka eivät käytä kirjastoautoa.

Toivotaan jatkossakin, että ihmiset haluavat palata pohjoiseen ja asiakkaiden määrä lisääntyisi eivätkä syrjäkylät tyhjentyisi. Monia erilaisia vaihtoehtoja tulisi kartoittaa eri sidosryhmien kanssa. Myös tulevan sote-uudistuksen vaikutuksia kirjastoautotoiminnan monipuolistumiseen ei saa unohtaa. Toivottavaa olisi kuitenkin, että ei tehtäisi hätiköityjä päätöksiä, mietittäessä kirjastoautopalveluiden jatkuvuutta tulevaisuudessa

”Kirjastoauto on kuin auringonpaiste, pimeinä talvipäivinä varsinkin”

LÄHTEET

Hætta, I. 2017. Kirjastovirkailija, Kautokeinin kunta. Sähköpostihaastattelu 07.03.2017. Tekijän hallussa.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Helinsky, Z. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki : Avain.

Kangosjärvi, E. 2017. Kirjastonjohtaja, Muonion kunta. Haastattelu 22.2.2017.

Kirjastolaki 29.12.2016/1492.

Kotakorva, O. 2016. Kirjastoautonkuljettaja, Yhteis pohjoismainen kirjastoauto. Haastattelu 28.9.2016.

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

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

Leino, K. 2004. Kirjastoautotoimintaa Suomessa : kirjastoautotoiminnan SWOT-analyysi. Informaatiotutkimuksen pro-gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Nasjonalbiblioteket Statistikk for norske bibliotek 2015: Folkebibliotek. Viitattu 03.04.2017, <http://www.nb.no/Bibliotekutvikling/Tall-og-fakta/Statistikk-for-norske-bibliotek/Folkebibliotek>

Nurminen, E. 1997. Enontekiön kunnankirjastojen historiaa. Kemi: Kemin kauppapilaitos. Päätötyö.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017 Kirjastot : Avustukset. Viitattu 20.02.2017, http://minedu.fi/avustukset/avustus/-/asset_publisher/yhteis pohjoismainen-kirjastoautotoiminta.

Rajoja rikkova kirjastoauto – Tornionjoki – väylä valtakuntien välillä. Viitattu 20.02.2017, http://arkisto.fi/uploads/Arkistolaitos/Maakunta-arkistot/Oulu/Tornionjoki/8_3.html.

Sámi girjebussiid árvoštallan 2016. Kárášjohka: Loahpparaporta. Sámediggi.

Statistisk sentralbyrå: Statistics Norway: Kommunefakta 2016. Viitattu 2.4.2017, <http://www.ssb.no/kommunefakta/guovdageaidnu-kautokeino>.

Statistisk sentralbyrå: Statistics Norway: Kommunefakta 2017. Viitattu 6.5.2017, <https://www.ssb.no/kommunefakta/guovdageaidnu-kautokeino>.

Suomen kirjastoseura 2016. Kirjastoauto toiminta murroksessa – yhteenveto kirjastoautojen tilanteesta Suomessa. Viitattu 13.3.2017, <http://suomenkirjastoseura.fi/files/julkaisut/Kirjastoauto toiminta%20murroksessa%20%20yhteenveto%20kirjastoautoista%20Suomessa%20elokuu%202016.pdf>.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015a. Viitattu 25.2.2017. <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=2%2C180&years=2015&stats=1%2C17%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115#results>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2015b. Viitattu 5.3.2017. <http://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=198&years=2015&stats=1%2C17%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115#results>

Tilastokeskus: Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 – Muuttoliikkeen sisältävä laskelma 2017a. Viitattu 6.5.2017, http://www.stat.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_tau_002.html.

Tilastokeskus: Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 – Muuttoliikkeen sisältävä laskelma 2017b. Viitattu 6.5.2017, http://www.stat.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_tau_002.html.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuollo, M. 2006. Muonion kirjastotoimen historiaa. Muonio: Muonion kunta.

Enontekiön kunta
Kautokeinin kunta
Muonion kunta

Sopimus

1 (3)

maaliskuu 2014

Kuntien yhteinen kirjastoautotoiminta

1 §

Yleistä

Enontekiön, Kautokeinin ja Muonion kunnat sopivat tällä sopimuksella Pohjoismaisen ministerineuvoston ja neljän pohjoisen kunnan (Muonion, Enontekiön, Kiirunan, Kautokeinin) kesken 18.4.1979 laaditun sopimuksen mukaisen kirjastoautotoiminnan jatkamisesta kolmen kunnan yhteistyönä.

2 §

Kirjastoautotoiminta

Yhteispohjoismaisen kirjastoautotoiminnan tavoitteena on turvata kirjasto- palvelut toiminta-alueella ottaen huomioon eri kulttuuri- ja kielialueet. Tarvittaessa toimintaan voi sisältyä myös muita kirjastoautotoiminnan yhtey- teen sopivia tehtäviä.

3 §

Hallinto

Kirjastoautotoimintaa johtaa ja ohjaa kuntien yhteisenä luottamuselimenä kirjastoauton johtokunta, johon kukin kunta nimeää kaksi edustajaa kun- nanvaltuuston toimikautta vastaavaksi ajaksi (Suomessa käytössä oleva valtuustokausi). Johtokunta valitsee keskuudestaan puheenjohtajan ja vara- puheenjohtajan kunnittain aakkosjärjestyksessä. Varapuheenjohtajuus siir- tyä uudella kaudella puheenjohtajuudeksi. Isäntäkuntana toimii Muonion kunta, ja hallinnollisesti kirjastoautotoiminta sijoittuu sivistyslautakunnan alaisuuteen. Kirjastoauton sijaintikuntana on Muonio.

Kirjastoauton johtokunnan tehtävät ja ratkaisuvallat määräytyvät Muonion kunnan sivistystoimen johtosäännön mukaisesti. Ennen mahdollisia johto- sääntömuutoksia kuullaan johtokunnan kanta asiaan.

4 §

Viralliset kielet

Viralliset kielet kirjastoautotoiminnassa ovat suomi, norja ja pohjoissaame. Johtokunnan kokousasiakirjat ja muut keskeiset asiakirjat käännetään mah- dollisuuksien mukaan näille kielille. Kokouskielinä ovat suomi ja saame/ norja.

5 §

Kuntien tehtävät ja vastuunjako

Muonion kunta huolehtii kirjastoautotoimintaan liittyvistä hallinnollisista, taloudellisista ja toiminnallisista asioista sekä henkilöstöjohtamisesta.

Kukin osakaskunta hankkii itse kirjastoautoon sijoitettavan kirjastoaineiston, joka tulee kirjastolaitoksen käyttöön; kukin kunta omistaa hankkimansa aineiston. Kunnat vastaavat itse myös kunnan kirjastoautotoimelle mahdollisesti aiheutuvista lisätöistä ja -kustannuksista. Jokainen kunta tiedottaa kirjastoauton johtokuntaa ja kirjastoauton toiminnasta vastaavaa henkilöstöä kunnan kirjastolaitosta koskevista tärkeistä päätöksistä.

**6 §
Henkilöstö**

Kirjastoauton henkilöstö on palvelussuhteessa Muonion kuntaan, joka päättää tarvittavan henkilöstön palkkaamisesta. Henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetään asetuksella, ja yhteispohjoismaisessa kirjastoautotoiminnassa otetaan huomioon muun muassa kielitaitovaatimukset.

**7 §
Kirjastoautotoiminnan kustannusten jakautuminen**

Kirjastoauton toiminnasta aiheutuvat kustannukset jaetaan kuntien kesken seuraavien prosenttiosuuksien mukaisesti:

– Muonio	45 %
– Enontekiö	35 %
– Kautokeino	20 %

Prosenttiosuuksien määrittämisessä on otettu huomioon muun muassa kunnittaiset arvioidut lainamäärät, kunnan alueella ajettava kilometrimäärä ja käytetty aika.

Kirjastoautopalveluja voidaan myydä myös muihin kuntiin, jolloin hinta määräytyy edellä määriteltyjen perusteiden mukaan.

Kirjastoauton hankintakustannukset jaetaan kuntien kesken samojen prosenttiosuuksien mukaisesti.

Muonion kunta laskuttaa Enontekiön ja Kautokeinin kunnilta kuntien maksuosuuden enakkoon maaliskuun ja lokakuun loppuun mennessä, ja laskutus perustuu kirjastoautotoiminnalle hyväksytyyn talousarvioon. Lopullinen laskutus tehdään tilinpäätöksen valmistuttua, jolloin liikaa maksetut ennakot palautetaan tai peritään enakkoon laskuttamatta jäänyt osuus. Laskutuksessa otetaan huomioon kirjastoautotoiminnasta aiheutuvat kustannukset kokonaisuudessaan; ennen kuntien osuuksien laskuttamista vähennetään myöhästymismaksut, kaukolainamaksut ja muut vastaavat maksut.

**8 §
Sopimuksen voimassaolo ja irtisanominen**

Sopimus on voimassa 1.1.2013 alkaen toistaiseksi. Irtisanomisaika lainvoimaisella päätöksellä on yksi vuosi.

**9 §
Sopimuksen siirto**

Tätä sopimusta ei sopijapuoli ole oikeutettu toisen suostumatta siirtämään uudelle sopijapuolelle.

**10 §
Muut ehdot**

Mahdollisesta yhteistoiminnan lakkauttamisesta päätetään osakaskuntien sääntöjen mukaisesti kunnissa toimivaltaisten tahojen päätöksin.

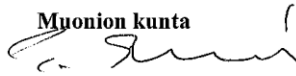
Tästä sopimuksesta aiheutuvat ristiriitaisuudet, joita ei voida neuvotteluin ratkaista, käsitellään kunkin maan oikeusjärjestyksen edellyttämän mukaisesti.

Allekirjoitukset

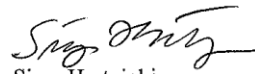
Tämä sopimus on laadittu kolmena samansisältöisenä kappaleena, yksi kullekin sopijakunnalle.

Muoniossa 19. päivänä maaliskuuta 2014

Muonion kunta



Sakari Silén
kunnanhallituksen puheenjohtaja



Sirpa Hartojoki
kunnanjohtaja

Enontekiöllä 21. päivänä maaliskuuta 2014

Enontekiön kunta



Sari Keskitalo
kunnanhallituksen puheenjohtaja



Mikko Kärnä
kunnanjohtaja

Kautokeinosssa . päivänä maaliskuuta 2014

Kautokeinin kunta



Klemet Irland Haetta
sádnjodihedji-ordfötar



Mikkel Ailo Gaup
ráddeolmmai-rádmann

7. Anna oma arvioisi kirjastoauton palveluista perustuen omiin kokemuksiisi? Ympyröi sopivin vaihtoehto

	Erinomainen	Hyvä	Kohtalainen	Huono	En osaa sanoa
Aineiston löytyvyys	5	4	3	2	1
Asiakaspalvelu	5	4	3	2	1
Pysäkkipaikan sopivuus	5	4	3	2	1
Pysäkkiajan pituus	5	4	3	2	1
Tiedottaminen	5	4	3	2	1

8. Anna oma arvioisi kirjastoauton valikoimista?

	Erinomainen	Hyvä	Kohtalainen	Huono	En osaa sanoa
Kaunokirjallisuus	5	4	3	2	1
Tietokirjat	5	4	3	2	1
Elokuvat	5	4	3	2	1
Lehdet	5	4	3	2	1
Musiikki	5	4	3	2	1

9. Minkälaisia palveluita toivoisit kirjastoauton tarjoavan tulevaisuudessa? (Esim. pankki- ja apteekkipalvelut)

10. Kuinka tärkeäksi koet kirjastoautopalvelut?

11. Toivoisitko kirjastoautoon erilaisia tapahtumia? (Esim. kirjailijavierailut, kirjavinkkarit ja eri alojen edustajien vierailut)

12. Tähän voit antaa vapaasti palautetta kirjastoautolle. Toiveita, ideoita, palautetta kyselystä.

**Kiitos paljon kyselyyn vastaamisesta,
avusta opinnäytetyön tekemiseen ja ideoista
kirjastoauton palveluiden kehitystyöhön!**

DAVVIRIIKKAID OKTASAŠ GIRJEBUSSE GEAVAHEADDJIID JEARAHALLAN

Geavaheaddjiid jearahallan lea guovddášoassin mu oahppočájánasas Oulu ámmátallaskuvllas. Jearahallama bokte árvvoštallojuvvojit bálvalusat, maid Davviriikkaid oktasaš girjebusse fállá. Jearahallamii vástiduvvo anonymalaččat ja vástadusat geavahuvvojit dušše oahppočájánasa čállimii ja girjebusse bálvalusaid ovddidanbargui. Juohke vástadus lea dehálaš. Vástideaddjiid gaskkas vuorbádit 3 girjebálkkašumi. Vuorbádeapmái sáhtát oassálastit go deavddát sierra skovi oktavuodadieđuin. Ustitlaš dearvvuođain, Marja Alatalo Muoná girjerájus ja Davviriikkaid oktasaš girjebusse

Dieđut dus (riekkis rivttes molssaeavttu)

1. Sohkahealli a nisson b dievdu c in hálit muital

2. Ahki

a vuollel 15 d 41-65
 b 15-25 e badjel 65
 c 26-40

3. Eatnigiella

a suomagiella
 b dárogiella
 c ruotagiella
 d sámegiella e Eará, mii? _____

4. Oaččutgo bálvalusa iežat eatnigillii? _____

5. Leatgo girjebusses doarvái girjjit ja eará ávdnasat iežat eatnigillii?

6. Man dájvá finat girjebusses?

a Juohke geardde
 b Measta juohke geardde
 c Moadde geardde jagis
 d Hárve
 e In goassige Juos vástidit in goassige, de manin it fina girjebusses?

7. Atte árvoštallama girjebusse bálvalusain iežat vásáhusaid vuodul. Riekkis vuohkkaseamos molssaeavttu.

	Earenoamáš	Buorre	Oalle buorre	Heittot	In máhte dadjat
Ávdnasa gávdnon	5	4	3	2	1
Kunddarbálvaleapmi	5	4	3	2	1
Bisánansaji heiven	5	4	3	2	1
Bisánanáiggi guhkkodat	5	4	3	2	1
Diediheapmi	5	4	3	2	1

8. Atte iežat árvoštallama girjebusse čoakkáldagain.

	Earenoamáš	Buorre	Oalle buorre	Heittot	In máhte dadjat
Čáppagirjjálašvuolta	5	4	3	2	1
Diehtogirjjit	5	4	3	2	1
Filmmat	5	4	3	2	1
Bláđit	5	4	3	2	1
Musihkka	5	4	3	2	1

9. Makkár bálvalusaid sávašit girjebusse fállat boahttevuodas? (omd. báhko- ja apotehkabálvalusat)

10. Man dehálažžan don vásihat girjebussebálvalusaid?

11. Sávašitgo girjebussii sierralágán dáhpáhusaid? (Omd. Girječálli galledeamit, girjegeažit ja eará surggiid ovddasteaddjiid galledeamit)

12. Dás sáhtát addit friddja máhcahusa girjebussii. Doaivvumušaid, ideaid, máhcahusa jearahallamis.

**Olu giitu jearahallamii vástideamis,
veahkis oahppočájánasa čállimii ja ideain
girjebusse bálvalusaid ovddidanbargui!**

Kysymys 9. Minkälaisia palveluita toivoisit kirjastoauton tarjoavan tulevaisuudessa? (Esim. pankki- ja apteekkipalvelut)

- Apteekkipalvelut (23 vastaajaa)
- En osaa sanoa (14 vastajaa)
- Ennakkoäänestys (4 vastaajaa)
- Erialaisten tavaroiden lainaaminen (lumikengät, steppilaudat, kävelysauvat)
- Hierontaa, akupunktioita ja vyöhyketerapiaa
- Info- ja neuvontapäiviä
- Kirjat riittää
- Kulttuuria
- Kelan palvelut (1 vastaaja)
- Luomuruokapäivät
- Pankkipalvelut (13 vastaajaa)
- Paska palvelu (2 vastaajaa, alle 15-vuotiaita)
- Postilaatikko
- Postipalvelut Suomen ja Norjan välille
- Ruokatoimitukset (2 vastaajaa)
- Tapahtumia
- Terveystoimintapalvelut, esimerkiksi kotisairaanhoido, diabeteshoitaja, verenpaineenmittaus, sosiaalipalvelut (2 vastaajaa)

Kysymys 10. Kuinka tärkeäksi koet kirjastoautopalvelut?

Kirjastoauto koettiin erittäin tärkeäksi melkein jokaisessa vastauksessa. Lisäkommenteina oli seuraavia asioita

- Autottomille erittäin tärkeä
- Ehdottoman tärkeä ja miellyttävä kirjastomuoto saa vaivattomasti vinkkejä ja toivomuksia
- Erittäin hyvä lastenlasten kannalta tosi ihanaa, voidaan katsoa eri elokuvia
- Erittäin tärkeä, ei ole muuta kirjastoa, muualta ei saa suomenkielellä kirjoja
- Erittäin tärkeä lukuharrastukseen, ainoa säännöllinen kulttuurijuttu
- Erittäin tärkeä ja hyvä meille, jotka asumme syrjäkylissä ja pääsemme lainaamaan kirjoja
- Hauska kokemus lasten kanssa

- Hyvin tärkeä, virkailijoillakin aikaa pieniin juttutuokioihin
- Jos ei olisi kirjastoautoa, en viitsisi lähteä kirjastoon
- Muutenkin palvelut harvassa, niin kirjastoauton vierailu ainoa huvi, ensiarvoisen tärkeä palvelu
- Syrjäkylille erittäin tärkeä
- Tosi hyvä, kun vanhempikin väestö pääsee kirjastoon
- Tosi tärkeä, että on kirjastoauto, joka samalla on hieno esimerkki pohjoismaisesta yhteistyöstä
- Tosi tärkeä, kirjasto ja auto on niinko olohuone ja ainoa
- Tärkeä ihmisten kohtaamispaikka
- Tärkeä koululaisille, innostaa lapsetkin kirjojen pariin
- Yksi tärkeimmistä kulttuuripalveluista

Kysymys 11. Toivoisitko kirjastoautoon erilaisia tapahtumia? (Esim. kirjailijavierailut, kirjavinkkarit ja eri alojen edustajien vierailut)

- Ei tarvitse palveluita
- Elokuvantekijöitä
- Flas Mobia
- Kansanparantaja mukaan esittelemään luontaistuotteita
- Kirjailijavierailut
- Kirjasto kirjastona, henkilökunnan asiantuntemus tärkeää
- Kirjavinkkausta
- Klassista musiikkia
- Lapsille tapahtumia
- Lainaaminen riittää
- Lukuhetki
- Musiikkivinkkausta
- Pienten tavaroiden lainausta
- Pop up taidetta
- Runonlausuntaa
- Saamelaisia taiteilijoita
- Tapahtumia
- Terveysjuttuja

Kysymys 12. Tähän voit antaa vapaasti palautetta kirjastoautolle. Toiveita, ideoita, palautetta kyselystä.

- Aina kiva käydä ja oikein hyvä palvelu
- Ehkä joskus pidempi pysähtymisaika, esim. kyläpäivien yhteydessä
- Ehkä voisi olla uudempia elokuvia ja musiikkia, tykkään kun käy, hyvä palvelu ollut koko ajan
- Elokuvia uudempia ja laadukkaimpia
- Enemmän norjalaisia dvd:tä, saamenkielisiä lehtiä
- Enemmän vaihtuvuutta elokuviin ja musiikin vaihtuvuus ei tiheä, uutuuksiakin voisi olla
- Enontekiön kirjastoauto on ehdottomasti paras
- Hyvät palvelut
- Ihanaa, että jaksatta ajaa
- Jatkaa samaan malliin
- Jukka Parkkista voisi kysyä autovierailulle, voisi kiertää useamminkin
- Kaikki hyvin, ei valittamista
- Kiitos erittäin hyvästä palvelusta aina on ilo tulla käymään ja lainaamaan kirjoja
- Kiitos ja mukavaa kevättä
- Kiitos palvelusta ja kuljettajalle erikoinen kiitos
- Kirjastoauto on erittäin tärkeä haja-asutusalueilla, usein ainoa palvelu ja lukemisen kannalta tärkeä
- Kirjastoauto on hyvä palvelu meille, jotka emme asu kirkonkylässä. Lasten mielestä erittäin tärkeä
- Kirjastoauto on kuin auringonpaiste pimeinä talvipäivinä varsinkin. Hyvä palvelu on ollut aina, kirjauutuudet olen aina saanut kun olen tilannut
- Kirjastoauto on oiva tapa tarjota palvelua kunnille ja kylille missä kirjastoa ei ole
- Kyselyyn helppo vastata
- Lasten askartelulehtiä enemmän
- Lisää moottorikelkkalehtiä
- Lykkyä tykö opinnäytteeseen
- Meillä on maailman paras kirjastoauto ja sen hoitajat. Aina on saanut sitä mitä on halunnut

- Mukava sosiaalinen kokemus, lapset oppivat lainauskulttuurin
- Oikeat kirjat ovat esteettinen kokemus verrattuna sähköisiin kirjoihin, kirjastoautolla aina paikkansa ajassa, vaikka nykymaailma varsin sähköinen iPadeineen ja tietokoneineen
- Olen erittäin kiitollinen kirjastoauton palvelusta, aina saan apua ja kirjoja, mitä haluan
- Olisi kiva, jos kirjastosta löytyisi karaokelevyjä, joissa olisi pop-musiikkia ja enemmän saisi olla popmusiikkia
- On jo hyvä
- Opettaja lukisi kirjoja autossa
- Pakotetaan lainaamaan
- Paljon kiitoksia tarjonnasta
- Palvelu erinomaista, kiitos siitä
- Palvelu loistavaa ja olosuhteita ymmärtävä
- Palvelu pelaa ja varaukset ja toivomukset toteutetaan
- Pohjoisessa kirjastoauto vastaa kaikkiin odotuksiin tällä alueella. Hyvä palvelu, ymmärtäväinen
- Pysäkit ja aikataulut pitäisi suunnitella niin, että kaikki potentiaaliset asiakkaat pääsisivät käymään autossa
- Saisi käydä useammin kahvilla
- Soundilehti olisi ihan jees
- Superhyvää palvelua
- Teitä on hauska tavata, kirjastoauto tuo mukavaa vaihtelua koulunkin arkeen. Kirjastoauton toiminta on tärkeää kulttuurityötä
- Toivon että kirjastoauto pystyisi liikennöimään
- Voisi jättää omia kirjoja kiertoon