



Enni Hakkarainen

## **KIRJASTOAUTO MAASEUDUN MONIPALVELIJANA**

Selvitys Wiitaunionin kirjastoauton mahdollisuuksista monipalveluautoksi

## **KIRJASTOAUTO MAASEUDUN MONIPALVELIJANA**

Selvitys Wiitaunionin kirjastoauton mahdollisuuksista monipalveluautoksi

Enni Hakkarainen  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutus-  
ohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

---

Enni Hakkarainen

Kirjastoauto maaseudun monipalvelijana: selvitys Wiitaunionin kirjastoauton mahdollisuuksista monipalveluautoksi

Ulla Virranniemi

Kevät 2011

Sivumäärä: 81 +1

---

## TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä ja millaisia muiden kuin kirjaston palveluita Wiitaunionin kirjastoautossa voitaisiin toteuttaa. Wiitaunionin eli Pihtiputaan ja Viitasaaren kirjastot toimivat työn toimeksiantajina. Kunnat ovat yhdistäneet kirjastoautotoimintansa vuonna 2007. Pihtipudas ja Viitasaari ovat maaseutumaisia kuntia, joissa yksi haaste kirjastoautopalveluiden järjestämisessä on asiakasmäärän väheneminen. Haja-asutusalueen asukkaat tarvitsevat myös lähipalveluja, joten yksi ratkaisu näiden palveluiden parempaan saavutettavuuteen sekä toisaalta kirjastoautotoiminnan kannattavuuteen on muiden tahojen palvelujen liittäminen kirjastoautoon.

Työ koostui kolmesta eri osasta. Ensin selvitettiin Suomessa toimivista kirjastoalan monipalveluautoista saatuja kokemuksia. Tämän jälkeen haastateltiin Wiitaunionin alueen potentiaalisia yhteistyötoimijoita ja heidän halukkuuttaan palvelujen tarjoamiseen kirjastoautossa. Viimeinen osuus oli haja-asutusalueiden asukkaille kohdistettu kvantitatiivinen postikysely, jossa selvitettiin, mitä palveluita asukkaat autosta käyttäisivät. Kaksi ensimmäistä osuutta suoritettiin puhelimitse ja sähköpostitse tammi-maaliskussa 2011. Asukaskysely suoritettiin 1.4.–29.4.2011. Kyselyn vastausprosentiksi tuli 16, mitä voidaan pitää postikyselylle tyypillisenä. Asukaskyselyn tulokset analysoitiin SPSS-tilastointiohjelmalla.

Tämän selvitystyön avulla Wiitaunionin kirjastoautoon pystytään suunnittelemaan uudenlainen palvelukonsepti, joka käsittää muiden tahojen palvelujen tarjoamisen. Yhteistyötoimijoille tehtyjen haastattelujen sekä asukaskyselyn tuloksena nykyisessä kirjastoautossa olisi mielekästä ja helpoa tarjota kirjastopalveluiden lisäksi neljää palvelua tai toimintoa. Näitä ovat postin ja apteekin palvelut, terveyspalvelu eli terveysalan ammattilaisen vastaanotto sekä mahdollisuus pienten ongelmajätteiden palauttamiseen kirjastoautossa. Lisäksi kirjastoauton toimiminen ennakoöä- nestyspaikkana on yksi mahdollisuus, joka voitaisiin toteuttaa. Mikäli muiden tahojen palveluita päätetään tarjota, haasteiksi muodostuvat etenkin yhteistyön toimivuus muiden toimijoiden kanssa sekä asiakasystävällisten pysäkkiaikojen suunnittelu. Tiedottamiseen ja markkinointiin olisi myös tärkeä panostaa, jotta mahdollisimman moni asukas tavoittaisi kirjastoauton uudet palvelut.

---

Asiasanat: yleiset kirjastot, kirjastoautot, kirjastopalvelut: kehittäminen, monipalveluautot

## ABSTRACT

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

---

Enni Hakkarainen

Multiple services in rural areas: a survey of taking Wiitaunioni's mobile library service to a new level

Ulla Virranniemi

Spring 2011

Number of pages: 81+1

---

## ABSTRACT

The aim of this thesis was to discover possibilities of providing multiple services in Wiitaunioni's mobile library. The libraries of Pihtipudas and Viitasaari were the assigners of this study. The communes have combined their mobile library service in 2007. Pihtipudas and Viitasaari are sparsely populated communes that are facing net emigration. This puts challenges in providing mobile library service. Because people in rural areas need near-delivered services, one solution to improve the accessibility of services and also keep the mobile library's function meaningful is to merge these services into mobile library.

Thesis was three-parted. The first aim was to examine the experiences of providing multiple services in mobile libraries in Finland. The second part was to interview potential co-partners in the area and discover whether they were ready to co-operate with the mobile library. The interviews were taken by email and telephone in January-March 2011. The third part was the quantitative survey to Wiitaunioni's inhabitants in rural areas, aiming to find their interests using services. The post inquiry was carried out in 1.4.-29.4.2011. The response rate of the query was 16, which can be considered typical of a post inquiry. The results of the query were analyzed using the SPSS Statistics- program.

As a result of this study, the assigner is able to draw up a new service concept for their mobile library. Conclusions of the interviews and the query shows that possible services provided in the mobile library could be post service, pharmacy service, healthy service and possibility to leave small problem waste in the mobile library. Also advance voting in the mobile library is one possible service. Main challenges delivering these services are in co-working with the partners and changing the pattern of halting places. Libraries should also take notice to an efficient marketing in order to inhabitants would find these new services.

---

Keywords: general libraries, mobile libraries, library service: development, multiple services

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 KIRJASTOAUTOTOIMINTA.....	9
2.1 Suomen kirjastoautotoiminnan historia .....	9
2.2 Nykytila ja tulevaisuus.....	12
2.3 Monipalvelut kirjastoautossa .....	16
2.4 Kirjastoautotoiminta muissa Pohjoismaissa .....	20
3 MAASEUDUN PALVELUT .....	22
3.1 Palveluiden järjestäminen – ongelmia ja vaihtoehtoja.....	23
3.2 Liikkuvat palvelut.....	26
4 PIHTIPUDAS JA VIITASAARI – WIITAUNIONI.....	31
5 TAVOITTEET JA AINEISTON KERUU .....	35
6 MONIPALVELUAUTOT .....	36
6.1 Kulkuri - Kemijärvi .....	36
6.2 Tilda – Leppävirta.....	39
6.3 Nuorisobussi Kätkäläinen - Lieksa .....	42
6.4 Johtopäätökset.....	43
7 YHTEISTYÖTOIMIJAT .....	46
7.1 Tulokset .....	47
7.2 Johtopäätökset.....	50
8 ASUKASKYSELY .....	53
8.1 Tulokset .....	55
8.2 Johtopäätökset.....	60
9 YHTEENVETO .....	63
10 POHDINTA.....	67
LÄHTEET .....	71
LIITE.....	82

# 1 JOHDANTO

Maaseudun ja haja-asutusalueiden palvelut ovat jatkuvasti vähentyneet. Asutuksen ja työpaikkojen keskittyminen taajamiin on aiheuttanut sen, ettei maaseudulle tai harvaan asutuille alueille ole kannattavaa järjestää palveluita. Etenkin ikääntyvä väestö tarvitsee palvelunsa mieluiten lähipalveluina. Kirjastoautot ovat nykyisin maassamme miltei ainoita säännöllisiä liikkuvia palveluita, joita tarjotaan myös maaseudun asukkaille.

Maamme sisäisestä muuttoliikkeestä johtuen kirjastoautojen asiakkaat ovat vähentyneet. Kirjastoautojen lukumäärä on ollut tasaisesti laskussa, ja tämä on heikentänyt kirjastopalveluiden saavutettavuutta haja-asutusalueilla. Koska kirjastoautot tavoittavat edelleen suuren osan haja-asutusalueen asukkaista, niiden yhteistyö alueella toimivien eri tahojen kanssa on yksi varteenotettava vaihtoehto tarjota asukkaille muita tärkeitä palveluita, sekä toisaalta keino pitää myös kirjastoauton toiminta kannattavana.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millainen palvelujen tarjoamismalli olisi mahdollinen Wiitaunionin kirjastoautossa. Työn toimeksiantajana toimivat Wiitaunionin eli Viitasaaren ja Pihtiputaan kirjastot. Wiitaunionilla tarkoitetaan palvelujen tarjoamismallia, jossa kunnat pysyvät itsenäisinä, mutta palvelukunta eli Wiitaunioni tuottaa molempien kuntien kunnalliset palvelut. Kirjastot ovat ottaneet vuonna 2007 käyttöönsä yhteisen kirjastoauton. Pihtipudas ja Viitasaari ovat maaseutumaisia kuntia, joista asukkaat ja samalla kirjastoautoasiakkaat ovat vähentyneet. Kirjastot haluavat selvittää, olisiko uusien palvelujen tarjoaminen heidän kirjastoautossaan ratkaisu toiminnan kannattavuuteen, sekä toisaalta haja-asutusalueiden asukkaiden parempaan lähipalvelujen saavutettavuuteen.

Kirjastoalalla näistä useiden tahojen palveluautoista käytetään käsitettä monipalveluauto. Useimmiten monipalveluautossa tarjottavia palveluja ovat esimerkiksi postipalvelut, terveydenhoitoon liittyvät palvelut tai verkkoyhteydet asiakkaiden omien asioiden hoitoon. Monipalveluautot liitetään usein harvaan asut-

tuihin alueisiin, joista perinteiset lähipalvelut ovat kadonneet. Monipalveluautoilmiö on kirjastoalalla vielä suhteellisen tuore. Kuitenkin jo 1990-luvulla kirjastoautossa on tarjottu muiden alojen palveluita. Sarajärvi (2010) on tutkinut monipalveluita kirjastoautojen näkökulmasta. Hänen mukaansa asiaan tarvitaan selkeää konkretiaa – monipalveluautoista puhutaan paljon, mutta niiden käytännön toteutuminen on jäänyt vielä hyvin olemattomaksi. Yksi tämän tutkimuksen tavoitteista onkin saada konkreettista tietoa siitä, kuinka hyvin eri yhteistyökumppanien palvelujen tarjoaminen sopii kirjastoautoihin.

Työllä on kolme tavoitetta: selvittää tällä hetkellä Suomessa toimivista monipalveluautoista saatuja kokemuksia, kartoittaa Wiitaunionin alueen yhteistyötoimijoiden halukkuus palveluiden tarjoamiseen, sekä selvittää asukkaiden kiinnostus ja mielipiteet kirjastoautossa tarjottaviin palveluihin. Näiden tulosten pohjalta Wiitaunionin kirjastoautoon pystytään suunnittelemaan uudenlainen palvelukonsepti, joka käsittää myös monipalveluiden tarjoamisen. Monipalvelukonseptilla tarkoitetaan tässä työssä nimenomaan mallia, jossa kirjastoautossa tarjotaan konkreettisia muiden tahojen palveluita. Monipalvelua ei siis ole pelkät Internet-yhteydet tai kirjastopalveluiden vieminen kouluille, sillä näiden katsotaan kuuluvan perinteiseen kirjastoautotoimintaan.

Työ rakentuu siten, että kappaleet 2-4 ovat viitekehystä. Viitekehyksessä käsitellään Suomen kirjastoautotoimintaa ja kirjastoautojen roolia monipalveluautona. Monipalvelujen osalta määritellään termiä sekä käsitellään monipalveluautoihin liittyviä piirteitä kirjastoautotoiminnan näkökulmasta. Lisäksi viitekehyksessä kerrotaan maaseudun palveluista ja niiden järjestämisestä ja näihin liittyvistä ongelmista. Kappale 4 käsittelee tarkemmin toimeksiantajaa, ja luvussa 5 kerrotaan tutkimuksen kulusta. Kappaleet 6-9 selviävät työn varsinaiset tulokset eli kokemukset monipalveluautoista, yhteistyötoimijoiden näkemykset sekä asukaskyselystä selviävät tulokset.

Aineiston keruu tutkimuksessa perustuu haastatteluihin sekä asukaskyselyyn. Haastatteluilla selvitetään Suomessa tällä hetkellä toimivista monipalveluautoista saatuja kokemuksia ja havaintoja. Myös erilaiset raportit, käyttötilastot sekä Internet-lähteet toimivat tässä apuna. Yhteistyötoimijoiden eli Viitasaaren ja Pih-

tiputaan alueella toimivien yritysten ja kunnallisten palveluiden tuottajien mielipiteitä selvitetään myös kartoittavilla haastatteluilla. Asukkaille tehtävä kysely suoritetaan talouskohtaisesti postikyselynä. Kartoitukset suoritettiin marraskuu 2010 – maaliskuu 2011 välisenä aikana. Asukaskysely puolestaan suoritettiin 1.4.- 29.4.2011 välisenä aikana. Kyselyn tulokset analysoitiin SPSS-ohjelmalla.



## **2 KIRJASTOAUTOTOIMINTA**

Käsitteenä kirjastoauto lienee yleisesti hyvin tuttu, eikä sille olekaan annettu kovin montaa erilaista määritelmää. Uusimman suomalaisen määrittelyn (2009) mukaan sillä tarkoitetaan suunnilleen pienen lähikirjaston kokoista liikkuvaa kirjastoa, jonka palveluista hyötyvät ne ihmiset, joilla ei ole mahdollista käyttää kiinteää kirjastoa. Kirjastoautotoiminnalla pyritään tarjoamaan asiakkaille mahdollisimman samanlaiset palvelut kuin kiinteässäkin kirjastossa. (Kyöstiö 2009, 711.) Tällaisen määritelmän mukaan kirjastoautoksi ei voida myöskään luokitella esimerkiksi pelkkiä kirjoja kuljettavaa autoa tai kulttuuriautoa (Kyöstiö 2009, 712). Olennaista siis on, että kirjastoauto ja sen toiminta voivat olla verrattavissa vastaavanlaiseen kiinteään kirjastoon.

### **2.1 Suomen kirjastoautotoiminnan historia**

Liikkuvan kirjaston idea on lähtöisin 1850-luvun Englannista, jossa työmiehet saivat kirjoja kuljetettuna kotiin. Hieman myöhemmin jotkut kirjastot muun muassa Australiassa ja Englannissa puolestaan lainasivat kirjalaatikoita seurakuntien käyttöön. Varsinainen liikkuvasta kirjastosta lainaaminen alkoi vuonna 1905, jolloin amerikkalainen kirjastonhoitaja Mary L. Titcomb lainasi kirjoja hevosten vetämistä kärryistä. Tämä malli osoittautui menestykseksi, ja pian hevöskärryjen tilalle tulikin maailman ensimmäinen kirjastoauto vuonna 1912. Kirjastoautotoiminta alkoi hiljalleen levitä maailmalle, ja Toisen maailmansodan jälkeen autoja oli jo kaikissa maanosissa. (Kyöstiö 2009, 712.)

Suomeen varsinainen kirjastoautoverkko on rakennettu 1960- ja 1970-luvuilla. Ennen tätä maassamme oli 1900-luvun alussa jonkinlaista kiertävää kirjastotoimintaa, jolloin esimerkiksi Helsingin pitäjän kirjasto piti kirjalaatikoita yksityishenkilöiden kodeissa ja kyläkouluilla. Vasta sotien päättymisen jälkeen herättiin siihen, että Suomessakin saattaisi olla tarvetta kirjastoautoille. (Kyöstiö 2009, 711–714, 716.)

Vuoden 1947 eduskunta-aloitteessa ehdotettiin toiminnan kokeilua muutamalla kirjastoautolla. Komitea, joka huolehti kirjastolainsäädännön uudistamisesta,

totesi kirjastoautojen olevan erittäin hyvä keino toimittaa kirjastopalvelut harvaan asutuille alueille. Komitea kuitenkin arveli, että toiminta tulee kalliiksi maaseudun pitkien välimatkojen ja sääolojen vuoksi. Puolestaan useampaa kuntaa palvelevan kirjastoauton nähtiin olevan edullisempi tapa. Eduskunnan valiokunta koki toiminnassa ongelmaksi taas sen, ettei maastamme löytynyt sopivaa keskuskirjastovarastoa, josta olisi mahdollista välittää kirjoja. (Kyöstiö 2009, 714–715.)

1950-luvulla päätettiin tehdä kirjastoautokokeiluja viiden kunnan alueella. Nämä kokeilut osoittivat, että autoista oltiin kiinnostuneita ja niille oli tarvetta. Lisäksi kirjastoautotoiminta huomattiin taloudellisesti kannattavaksi toiminnaksi, joka tavoitti myös aivan uusia kirjaston asiakkaita. Merkittävän sysäyksen kirjastoautotoiminnan kehittymiselle antoi vasta vuoden 1961 kirjastolaki ja erityisesti vuoden 1962 kirjastoasetus, jonka mukaan kirjastojen valtionavustuksen piiriin kuuluvat myös kirjastoautojen hankinta- ja korjauskulut. Toisen maailmansodan jälkeen maassamme tapahtui voimakasta muuttoliikettä, jonka seurauksena maaseudun syrjäkylät sekä haja-asutusalueet menettivät ison osan väestöstään. Tämä merkitsi myös useiden maaseudun koulujen lakkauttamista. Kyläkouluilla oli sijainnut opettajien pitämiä sivukirjastoja, joten nämäkin hävisivät koulujen mukana. (Kyöstiö 2009, 716–717.) Tämän myötä kirjastoautojen tarve siis kasvoi.

Toisaalta kaupunkien laajentuessa syntyi uusia alueita, jonne tarvittiin myös kirjastopalveluita. Kunnat joutuivat siis ratkaisemaan, tuotetaanko uusien alueiden palvelut sivukirjaston vai kirjastoauton avulla. Vielä 1950-luvulla ajateltiin, että autoja tulisi vain keskuskirjastoille tai maakuntakirjastoille. Vuoden 1962 kirjastoasetuksessa kuitenkin säädettiin, että autojen valtionrahoituksesta annetaan jopa 75 % maalaiskuntien käyttöön. Tämä asetusta ja edellä mainittu vuoden 1961 laki ratkaisivat hyvin pitkälti sen, että maamme kirjastoautoverkko alkoi laajentua. (Kyöstiö 2009, 716–717.) Kirjastoautotoiminta syntyi siis toisaalta korvaamaan maaseudun lakkautettuja sivukirjastoja kuin myös tarjoamaan uusien lähiöiden asukkaille samat palvelut (Kyöstiö 2004, hakupäivä 7.10.2010).

Huolimatta edistyksestä lainsäädännössä, kunnat eivät heti alkaneet käyttää mahdollisuutta hyväkseen. 1960-luvulle oli lisäksi tyypillistä, että kaupungit

hankkivat autoja enemmän kuin maalaiskunnat. Tämä johtui osittain siitä, että tuohon aikaan kaupunkien olot olivat maaseutua kehittyneemmät. 1970-luvulla kirjastoautojen lukumäärä lähti kuitenkin voimakkaaseen kasvuun, ja autoja alettiin hankkia myös maalaiskuntiin. Vuonna 1980 kaupungeissa olikin enää 31,3 % maamme kirjastoautoista. Kaupunkien autojen määrän kolminkertaistuksessa, maaseutukuntien autojen määrät viisinkertaistuvat. (Kyöstiö 2009, 720.)

Kokonaisuudessaan kirjastoautotoiminnan laajenemisen syyt ovat moninaiset. Mainittujen kirjastolain- ja asetuksen sekä väestörakenteen muutoksen lisäksi ilmiöön vaikutti muun muassa tuohon aikaan vallinnut tehokkuusajattelu. Kunnat pyrkivät autojen avulla saamaan merkittäviä säästöjä, ja useat maaseudun kunnat lakkauttivat auton myötä sivukirjastonsa kokonaan. Toisaalta on myös todettu, että kansalaisten vaatimukset muuttuivat nopeasti. Suomalaiset halusivat yhteiskunnallista tasa-arvoa, joten kirjastoautot tulivat kirjastopalveluiden osalta toteuttamaan tätä ajatusta. Kirjastoseurakin toi vuonna 1963 voimakkaasti esille sen, että asukkailla tulisi olla yhdenvertaiset mahdollisuudet kirjaston palveluihin riippumatta siitä, missä he asuivat. (Kyöstiö 2009, 721.) Aika kirjastoautojen lisääntymiselle oli siis 60- ja 70-lukujen taitteessa erittäin otollinen.

Kirjastoautotoiminta joutui 1970-luvun lopulla kriisiin valtion nopeasti huonontuneen rahatilanteen sekä kuntien talousvaikeuksien vuoksi. Vuonna 1978 tehdyn arvion mukaan seuraavien viiden vuoden aikana Suomeen tulisi 107 uutta kirjastoautoa. Kolmen vuoden kuluttua tästä uuden auton hinta kuitenkin nousi miltei kaksinkertaisesti. Samanaikaisesti valtion talousarviossa ei ollut juuri ollenkaan rahaa uusien autojen hankintaan, joten tilannetta pidettiin miltei katastrofaalisena. (Kyöstiö 2009, 722.)

Seuraavalla vuosikymmenellä, 1980-luvun aikana tilanne kuitenkin parani, ja vuonna 1992 kirjastoautojen lukumäärä saavutti huippunsa, jolloin niitä oli 234. Tämän jälkeen autot alkoivat vähitellen vähentyä. (Kyöstiö 2009, 722.) Vuoden 2009 tilastojen mukaan maassamme oli 155 kirjastoautoa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010, hakupäivä 7.10.2010). Määrien vähentyminen ei ole kohdistunut ainoastaan maakuntiin. Supistukset lähtivät liikkeelle isommista kaupungeista, joilla oli useampia autoja. Toiminta ei kuitenkaan näistä kaupun-

geista hävinnyt kokonaan, vaan ne ovat pystyneet autoja vähentämällä säilyttämään kirjastoauto toimintansa. (Kyöstiö 2009, 724.)

## 2.2 Nykytila ja tulevaisuus

Suomen kirjastoautojen lukumäärä on edelleen laskussa. Vähentämiseen voidaan nähdä liittyvän useita syitä. Maamme 1950-luvulla alkanut sisäinen muutoliike jatkuu edelleen, ja väestö siirtyy työpaikkojen perässä maaseudulta taajamiin. Asukkaiden vähetessä myös kirjastoautojen asiakkaat vähenevät, jolloin autojen säilymistä ei voida pitää enää itsestäänselvyytenä. Myös koulujen lakkauttamiset ovat jatkuneet. (Kyöstiö 2009, 723–724.) Suomen peruskoulujen lukumäärä on vuoden 2009 tilastojen mukaan 2889, mikä on esimerkiksi 99 peruskoulua vähemmän kuin vuonna 2008 (Tilastokeskus 2010a, hakupäivä 1.12.2010).

Perinteisesti maamme kattavasta kirjastoverkosta on voitu ylpeillä, sillä palvelujen saatavuus on ollut hyvää myös harvaan asutuilla alueilla (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32). Toimipisteiden vähentämisen myötä saavutettavuus on kuitenkin heikentynyt. Etenkin kirjastoautojen väheneminen on huonontanut haja-asutusalueiden asukkaiden sekä lasten ja vanhusten kirjastopalveluiden saavutettavuutta (Valtioneuvoston kanslia 2009, 153.) On myös huomioitavaa, että kirjastoauto saattaa vastata yksin kunnissa puuttuvista koulukirjastopalveluista (Heikkilä 2006, 20). Koulujen lisäksi autot palvelevat muun muassa päiväkoteja ja vanhustaloja, ja pystyvät kiinteitä kirjastoja nopeammin joustavaan ja eri ryhmille kohdennettuun toimintaan. Kirjastoautot voivat esimerkiksi olla yhteistyössä alueen muiden toimijoiden kanssa, ja tarjota tätä kautta yksittäisiä ja kohdennettuja palveluita lapsille tai vanhuksille. (Opetusministeriö 2001 35, 116.)

Kirjastopalveluiden tasa-arvoisen saavutettavuuden kannalta kirjastoautojen toiminta on välttämätöntä (Valtioneuvoston kanslia 2009, 153). Kirjastostrategiassa 2010 kirjastojen yhdeksi kehittämistavoitteeksi määritellään kaikkien kansalaisten tasavertainen pääsy tietoon ja kulttuuriin (Opetusministeriö 2003, 10). Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan palveluiden saavutettavuus on

määritely siten, että auton asiakkailta tulee olla pysäkillä matkaa alle yksi kilometri. Kaukana asuville palvelut on järjestettävä kotipalveluna tai erillisillä järjestelyillä. (Yleisten kirjastojen laatusuosituksen 2010, hakupäivä 7.1.2011.) Kirjastopalveluiden saavutettavuutta yritetään tukea esimerkiksi antamalla rahaa kirjastoautojen uusimista varten, mutta tarve määrärahoille on usein suurempi kuin tukea on mahdollista antaa. (Valtioneuvoston kanslia 2009, 154.).

Kirjastoautotoiminta tulee jatkumaan maassamme myös tulevaisuudessa, mutta autojen lukumäärän voi olettaa vielä jonkin verran laskevan. Yhteiskunnan muutosten myötä myös kirjastoautotoiminnan täytyy muuttua. (Kyöstiö 2009, 733.) Yksi järkevä keino kirjastoautopalveluiden järjestämiseen perustuu kuntien väliseen yhteistyöhön. Kirjastoautojen toiminta-alueen asukasmäärän alarajana pidetään tällä hetkellä noin 10 000 asukasta, vaikkakin näistä määristä voidaan tapauskohtaisesti poiketa (Opetusministeriö 2006, 12). Monet kunnat eivät yllä tähän tavoitteeseen, minkä vuoksi yhteinen kirjastoautotoiminta on järkevää ja perusteltua.

Esimerkiksi vuonna 2009 noin 40 kuntaa on ostanut kirjastoautopalveluita naapurikunnista. Toinen vaihtoehto on se, että kunnat omistavat yhteisen kirjastoauton. (Kyöstiö 2009, 732–733.) Heikkilän (2006, 20) haastatteleman Kalle Varilan mukaan kirjastoautojen tulevaisuus on yhteisautoissa. Hän viittaa tällä paitsi alueelliseen yhteistyöhön, mutta myös muiden palveluntarjoajien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Tulevaisuudessa kuntien välinen yhteistyö tulee todennäköisesti lisääntymään, sillä yksittäisellä pienellä kunnalla ei ole riittäviä resursseja kirjastoautotoiminnan säilyttämiseen.

Opetusministeriön linjauksissa puolestaan yksi tulevaisuuden vaihtoehto tai lisä kirjastoautotoiminnalle voisi olla kuljetusmahdollisuuksien järjestäminen syrjäkyläasukkaille. Näin asukkaat voisivat käydä kirjastossa sekä hoitaa samalla myös muita asioita. Tällaisella järjestelyllä taattaisiin myös se, että kaikki asiakkaat saisivat käyttöönsä kirjaston monipuolisen tarjonnan ja palvelut. (Heinisuo ym. 2004, 32.) Kyöstiön näkökulma kirjastoautotoiminnan kehittämisessä on palvelujen kohdentamisessa tietyille kohderyhmille. Hänen mukaansa toiminta on sopeutettava tehokkaammin niille ryhmille, jotka tarvitsevat palveluita eniten. Etenkin ikääntyvän väestön lisääntyminen on suuri haaste kirjastoautotoi-

minnalle jo siksikin, etteivät he välttämättä pääse kiinteisiin kirjastoihin. Esimerkiksi Lahdessa vanha auto muutettiin iäkkäille ihmisille sopivaksi. Auto kiertää vanhustentaloilla ja sellaisilla pysäkeillä, joilla käy paljon vanhempia ihmisiä. Myös kirjastoauton aineisto on kohdennettu heille sopivaksi. (Kyöstiö 2009, 726, 734.)

Tulevaisuudessa kaikille halutaan taata myös tietoverkkoyhteydet, jotka on erittäin vaikea tuoda kirjastoautoihin esimerkiksi jo tilojen puutteen takia. Yksi mahdollisuus turvata verkkoyhteydet voisivat olla erilaiset haja-asutusalueilla kiertävät internet-bussit. Kuuluisin Suomessa toimiva internetbussi on Tampereen Netti-Nysse. Bussissa on mahdollista käyttää tietokoneita ja nettiä sekä halutessaan saada koulutusta tietotekniikan käyttöön. Netti-Nysse on saavuttanut suuren suosion, vaikka Tampereella kiinteätkin kirjastot ovat haja-asutusalueita paremmin saavutettavissa. (Heinisuo ym. 2004, 32–33.)

Lienee kuitenkin selvää, että verkkoyhteyksien tarjoaminen liikkuvassa kirjastossa toimii parhaiten juuri suuremmissa kaupungeissa, joissa yhteydet ovat muutenkin paremmat kuin maaseutumaisilla alueilla. Harvaan asutuilla alueilla saattaa olla ongelmana se, ettei kaikille kirjastoautojen pysäkeille saada lainauksen yhteydessä toimivia online-yhteyksiä. Netti-Nyssen kaltaiset Internet-bussit eivät siis tarjoa ainakaan valmista mallia maamme kaikkien haja-asutusalueiden kirjastopalveluiden tasa-arvoiseen saavuttamiseen.

Lisäksi Valtioneuvoston valtakunnallisen laajakaistahankkeen tavoitteena on saada vuoteen 2015 mennessä miltei kaikki vakituiset asunnot ja toimipaikat enintään kahden kilometrin etäisyydelle 100 megabitin yhteyden valokuitu- tai kaapeliverkosta. Jo kesällä 2010 on asetettu, että yhden megabitin Internet-yhteydestä tulee yleispalvelu. Tämä on tarkoittanut, että niiden teleyritysten, jotka on määrätty yleispalveluyrityksiksi, täytyy tarjota jokaiseen vakituisen asuntoon ja toimipaikkaan kohtuuhintainen sekä laadukas, yhden megabitin yhteys. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2008, 9, 13–14.) Näiden tavoitteiden myötä Internet-bussit olisivat vain väliaikaisia ratkaisuja. On myös otettava huomioon, että monella yksityisellä ihmisellä on jo tällä hetkellä omat Internet-yhteydet, eikä heidän välttämättä tarvitse käyttää kirjastoauton nettipäätettä omien asioiden hoitoon.

Verkkoyhteyksien tarjoaminen kirjastoautossa mukailee laajemmin kuitenkin kirjastopoliittisia suuntauksia. Esimerkiksi Kirjastostrategia 2010:ssa linjataan tulevaisuuden kirjastoiksi hybridikirjastot, joissa perinteisten kirjastopalveluiden rinnalla tarjotaan digitaalisia aineistoja. Kirjastoissa on myös pääsy julkisen hallinnon verkkoasiointiin, eli esimerkiksi lomakkeiden täyttöön. Hybridikirjastot eivät toimi pelkästään kiinteissä kirjastoissa, vaan yhtenä sijoituspaikkana ovat myös kirjastoautot. (Opetusministeriö 2003 12, 14.) Myös uusissa kirjastojen laatusuosituksissa painottuu verkkopalveluiden saavutettavuus, sillä uusissa suosituksissa jokaisesta kirjastoautosta tulisi löytyä Internet-yhteydet (Yleisten kirjastojen laatusuosituksien 2010, hakupäivä 7.1.2011). Puolestaan Opetusministeriön julkaisussa, jossa kirjastojen toimintaa on pohdittu 25 vuoden päähän, kirjastoautojen arvellaan muuttuneen jonkinlaisiksi monipalveluautoiksi, joiden palveluja tarjotaan etenkin tietoverkkojen avulla (Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista 2009, 14). Tietoverkkoyhteydet tulevat siis todennäköisesti olemaan tärkeässä osassa, kun suunnitellaan kirjastoautojen uusia ja monipuolisempia palveluja.

Leino on tutkinut Suomen kirjastoautotoiminnan tulevaisuutta ja kehittymismahdollisuuksia SWOT-analyysin avulla. Analyysissä kartoitetaan muun muassa kirjastoautotoiminnan vahvuuksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Toiminnan ehdottomasti tärkeimmäksi vahvuudeksi Leino näkee joustavuuden, joka tulee ilmi reittien suunnittelussa. Joustavuuden ansiosta kirjastoauto pystyy palvelemaan parhaiten siellä, missä tarve on suurin. Toiseksi vahvuudeksi Leino listaa kustannustehokkuuden, sillä kiinteään kirjaston rakentaminen vähäisen väestömäärän vuoksi tulee kalliimmaksi kuin kirjastoauto, joka pystyy palvelemaan laajojakin alueita. (Leino 2004, 78–79.)

Kirjastoautotoiminnan jatkuvuuden uhkana ovat olleet ja tulevat olemaan elintason muutokset. Maaseudun palveluja on vähennetty kokonaisvaltaisesti ja samanaikaisesti elintaso on noussut. Nousun seurauksena asukkailla on ollut varaa esimerkiksi autoihin, jolloin riippuvaisuus lähipalveluihin on kadonnut. (Rajala 1994, 355.) Tämä riippumattomuus on Leinon mukaan selkeä uhkatekijä kirjastoautojen tulevaisuudelle. Toisaalta myös valtion sekä kuntien huonot talou-

delliset tilanteet uhkaavat toiminnan jatkumista, sillä peruspalveluidenkin osalta joudutaan säästämään. (Leino 2004, 88–89.)

Toiminnan mahdollisuudet ovat SWOT-analyysissa tietoverkkojen tarjoaminen, sillä Internet-palvelujen saavutettavuus vähentää ihmisten eriarvoisuutta (Leino 2004, 83). Jotta yhteiskunta olisi tasa-arvoinen, verkkopalveluiden tulee olla laajasti kaikkien saatavilla (Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 2002, 18). Kirjastoautojen yksi iso kohderyhmä, vanhukset, ovat vaarassa jäädä tietotekni- sen kehityksen ulkopuolelle. Internetiin tutustuminen saattaa olla helpompaa tutussa kirjastoautossa. Yksi tärkeä tulevaisuuden mahdollisuus on myös oheispalvelujen tarjonta, joiden ansiosta kirjastopalvelut edistävät omaa ole- massaoloaan. Oheispalvelutarjonnalla tarkoitetaan kirjastoautosta käsin tarjot- tavia erilaisia palveluita, joiden tarve on suuri etenkin syrjäseuduilla. (Leino 2004, 83–85, 88.)

### **2.3 Monipalvelut kirjastoautossa**

Monitoimi- tai monipalveluauto on auto, johon on yhdistetty useiden alojen tai tahojen palveluita. Kirjastoalalla tällä autolla tarkoitetaan kirjastoautoa, jossa perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi tarjotaan muita palveluita. Useimmiten palveluja ovat esimerkiksi postipalvelut, terveydenhoitoon liittyvät palvelut tai verkkoyhteydet asiakkaiden omien asioiden hoitoon. Monipalveluautot liitetään usein harvaan asuttuihin alueisiin, joista perinteiset lähipalvelut ovat kadonneet.

Suomessa kirjastojen monipalveluautoilmiö on vielä suhteellisen tuore. Kuiten- kin esimerkiksi jo vuoden 1992 Kirjastolehdessä Jari Paavonheimo on pohtinut kirjastoautojen mahdollisuuksia monipalveluautoksi. 1990-luvun alussa maa- seudun palveluiden katoaminen koettiin erittäin uhkaavaksi, ja alettiin miettiä erilaisia vaihtoehtoja toiminnan kehittämiseksi. (Paavonheimo 1992, 95.) Vas- taanvanlaisia pohdintoja löytyy myös muistakin julkaisuista, mutta aikaisemmin monipalveluautojen konkretia on jäänyt hyvin olemattomaksi.

Vaikka monipalveluautot ovat kirjastoalalla uusia, eivät lisä- tai oheispalvelut itsessään ole mitenkään uusi asia kirjastoautoissa. Esimerkiksi vuonna 1994



maamme kirjastoautoista 22 tarjosi kirjastopalveluiden ohella muun muassa apteekin, postin ja jopa Veikkauksen palveluita (Rajala 1994, 355). Kuusamosa puolestaan kokeiltiin 1990-luvulla atk:n laajempaa käyttöä: kirjastoauto oli online-yhteydessä Kuusamon palveluverkkoon, jossa palveluiden tuottajina toimivat monet paikalliset yritykset, valtion laitokset sekä Kuusamon kunta (Kyöstiö 2009, 726).

Maassamme on tälläkin hetkellä paljon monipalveluja tarjoavia kirjastoautoja, mutta niitä ei kuitenkaan luokitella tai mielletä monipalveluautoiksi. Oikeastaan voidaan siis ajatella, että monipalveluauto on vasta viime vuosina noussut ajan-kohtaiseksi käsitteeksi tai ilmiöksi kirjastoalalla. Osittain tähän on varmaankin vaikuttanut kirjastoautojen voimakas väheneminen sekä yleinen kustannustehokkuusajattelu, jolloin kirjastoauto toiminnan uusia mahdollisuuksia on alettu poh-  
tia.

Vesa Sarajärvi (2010) on tutkinut kirjastoautojen monipalveluilmiötä. Hän on lähestynyt kirjastoauto toimintaa osana kunnan monipalvelujärjestelmää. Tutkimuksessa on selvitetty kirjastoalan ammattilaisten näkemyksiä siitä, kuinka kirjastoautot soveltuvat monipalveluautoiksi, ja onko harvaan asutuilla alueilla ylipäätään tarvetta kyseisille monipalveluille. Tutkimuksen mukaan kirjastoalan työntekijät suhtautuvat pääosin myönteisesti monipalveluihin kirjastoautoissa. Monipalvelut nähdään ratkaisuna sille, että kirjastoautojen toiminta säilyy harvaan asutulla seudulla, ja toisaalta myös tällä tavalla asukkaille säilyy muut lähipalvelut. Monipalvelujen sisällyttämistä kirjastoauto toimintaan eivät kirjastoalan työntekijät kuitenkaan pidä kovin tärkeänä. (Sarajärvi 2010, 54, 56.)

Vaikka Sarajärven tutkimuksessa painottuvat ammattilaisten näkökulmat, antavat ne jonkinlaisen suunnan siitä, millaiseksi kirjastoauto toiminta on tulevaisuudessa muuttumassa. Sarajärvi (2010, 84) huomauttaakin, että jatkossa olisi myös selvitettävä asiakkaiden näkökulma valtakunnallisesti. Toisaalta on myös huomioitava, että maamme eri osissa palvelujen tarve saattaa vaihdella paljonkin, joten tämän tyyppisestä kyselystä saatavat tulokset eivät välttämättä ole helposti yleistettävissä.

Kirjastoautotoiminnan säilyvyys ja kannattavuus monipalveluiden avulla ei kuitenkaan ole mitenkään yksioikoinen asia. Kunnan tarjoama kirjastoautotoiminta ei ole koskaan itsessään taloudellisesti kannattavaa toimintaa. On otettava huomioon, että etenkin harvaan asutut kunnat kärsivät kirjastoautojen asiakaspulasta. Toisaalta näissä kunnissa saattaisi myös olla aikaa muuhunkin kuin peruspalveluihin. Monipalvelut voivat olla etenkin kirjastoautotoimintaa tukevia muotona, jolla auton ja työntekijät resurssit saadaan käytetyksi tehokkaasti. Joissakin kunnissa monipalvelut saattavat oleellinen asia kirjastoauton säilymisen kannalta. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.)

Monipalveluista tuskin saadaan kirjastolle kustannussäästöjä, mutta toisaalta myös lisäkustannukset jäävät hyvin pieniksi. Monipalvelut eivät myöskään rasita perinteistä kirjastoautotoimintaa, vaikkei niille olisikaan paljon käyttöä. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Toisaalta Sarajärven tekemän tutkimuksen mukaan moni kirjastohenkilöistä kokee, että monipalvelujen tarjoaminen haittaa jonkin verran perinteistä kirjastoautotoimintaa. Työntekijöiden negatiivinen suhtautuminen monipalveluihin liittyy paljolti resursseihin, sillä jo perinteinen kirjastotoiminta vie vähäisen henkilökunnan sekä lyhyiden pysäkkiaikojen takia paljon varoja (Sarajärvi 2010, 54, 56.)

Sarajärven mielestä monipalveluilmiöön tarvitaan selkeää konkretiaa, mikä on myös yksi tämän tutkimuksen lähtökohdista. Hän painottaa etenkin valtion vastuuta asiassa, sillä se lienee ainut taho, joka voi saada asian etenemään. (Sarajärvi 2010, 79–80.) Toisaalta valtion osallisuuteen liittyvät myös kustannusasiat, sillä tällä hetkellä valtio antaa avustusta pelkästään perinteisiin kirjastoautoihin. Kirjastot joutuvat siis itse maksamaan monipalveluautoista aiheutuvat lisäkustannukset. Tämän vuoksi olisi tärkeää, jos esimerkiksi yksityiseltä taholta saataisiin muitakin kustannuksien maksajia. Tällainen käytäntö ei todellisuudessa ole kovinkaan todennäköinen. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Toisaalta valtio on kuitenkin jollain tasolla reagoinut kirjastoautotoiminnan kehitykseen, sillä esimerkiksi Kirjastopoliittisessa ohjelmassa (Opetusministeriö 2001, 96) ehdotetaan, että auton hankinnassa valtionosuus tulisi saada joustavaksi etenkin niillä alueilla, joilla on lakkautettu muitakin palveluita. Näkyviä toimia ei kui-

tenkaan vielä ole käynnistetty, vaikka asia liikuttaakin suomalaisia jopa valtion päättäjien tasolla.

Monipalveluauton palveluista sähköiset palvelut ovat niitä palveluita, joihin tulevaisuudessa pitää panostaa. Vanhemmat ihmiset saattavat kokea uuden verkkoasioinnin vaikeaksi, jolloin monipalveluauto on yksi ratkaisu perehdyttää asiakkaat sähköiseen asiointiin. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Sarajärven tekemän tutkimuksen mukaan kirjastojen työntekijät puolestaan pitävät monipalveluauton sopivimpina palveluina kirjaston kotipalvelua, postin palveluita sekä tavarankuljetuspalveluita, kuten kauppakassien kuljetusta (Sarajärvi 2010, 58).

Lahden seudulla kiinnostusta ja tarvetta kirjastoauton oheispalvelujen käyttöön on selvitetty asiakaskyselyllä. Kyselystä selviää, että asukkaat olisivat halukkaita käyttämään selkeästi eniten postin palveluita. Toiseksi eniten asiakkaat ovat kiinnostuneita kopiointimahdollisuudesta sekä vanhentuneiden pattereiden jättämisestä autoon. Internetin käyttömahdollisuuteen ei puolestaan ole paljokaan kiinnostusta, mikä selittyy osittain sillä, että monelta löytyy kotoa mahdollisuus tähän. (Oksman 2010, 51–52.) Kyselystä on otettava myös huomioon se, että sen kohderyhmänä ovat pelkästään kirjastoauton nykyiset käyttäjät. Selvityksen lähtökohtana ei siis ole ollut niinkään saada autolle uusia käyttäjiä, vaan kehittää etenkin kirjastoauton kustannustehokkuutta oheispalvelujen kautta.

Vaikka Suomen kirjastoautoissa onkin erilaista oheistoimintaa, tällä hetkellä maassamme voidaan nähdä toimivan vain kaksi todellista monipalveluautoa, Kemijärvellä Kulkuri sekä Leppävirralla Tilda. Näistäkin varsinaisena monipalveluautona voidaan pitää vain Kulkuria, sillä Leppävirralla auton varustaminen muilla palveluilla on toteutettu pelkästään projektin puitteissa. Kemijärvellä autossa on mahdollisuudet muun muassa Internetin käyttöön, verenpaineen mittaukseen ja postin lähettämiseen. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu). Samankaltaisia muiden tahojen palveluja tarjotaan myös Leppävirran kirjastoautossa. Ranualla puolestaan monipalvelujen tarjoamiseen kirjastoautossa on varauduttu jo uutta kirjastoautoa hankittaessa, ja nykyisin jotkut palvelut ovat jo autossa toiminnassa. Yksi mielenkiintoinen lisä Ranuan kirjastoautoon on se,

että se toimii pienten alueiden ennakoäänestyspaikkana (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Lieksassa taas kirjastoauto palvelee noin 6 kertaa vuodessa haja-asutusalueiden nuorisobussina (Kätkäläinen 2010, hakupäivä 16.11.2010). Kemijärven, Leppävirran sekä Lieksan autoja käsitellään tarkemmin luvussa 6, joissa selvitetään monipalveluautotoiminnasta saatuja konkreettisia kokemuksia.

#### **2.4 Kirjastoautotoiminta muissa Pohjoismaissa**

Pohjoismaiden kirjastoautotoiminta on hyvin pitkälti samanlaista kuin Suomesakin (Sarajärvi 2010, 32). Kaikille maille on yhteistä se, että viime vuosina niiden kirjastoautojen lukumäärä on laskenut (Opetusministeriö 2001, 48). Kirjastoautojen säilyminen ei ole itsestään selvää, ja uudenlaisia ratkaisuja on kehiteltävä. Muissa Pohjoismaissa ongelmaa ei ole kuitenkaan lähestytty monipalvelukonseptin kautta, vaan perinteisiä palveluita on pyritty vahvistamaan ja muokkaamaan. (Sarajärvi 2010, 32.)

Mauri Aittaniemen näkemysten mukaan Pohjoismaiden autoista on kuitenkin yleisesti muodostumassa jonkinlaisia monipalvelukeskuksia (Aittaniemi 2008, 4). Tällä hän viittaa tietokoneiden yleistymiseen autoissa. Esimerkiksi Ruotsissa modernia kirjastoautoa edustaa Värnämon auto. Värnämon kirjastoautolla on noin 59 pysäkkiä, jotka sisältävät esikouluja, kouluja ja yrityksiä. Auton varusteisiin kuuluvat muun muassa invahissi, asiakkaille tarkoitetut työpöytäteet, kopiointikone, televisio sekä kahviautomaatti. Lisäksi autossa järjestetään kirjailijavierailuja, esitelmiä, satutunteja ja teatteriesityksiä. (Värnamo kommun 2010, hakupäivä 22.11.2010.) Lapsille on myös järjestetty oma askartelunurkkaus (Aittaniemi 2008, 4).

Ruotsissa kirjastoautoja on huomattavasti vähemmän kuin Suomessa verrattuna maan asukasluukuun. Toisaalta Suomessa taas on kuntia kaksinkertaisesti enemmän kuin Ruotsissa. Tämä saattaa selittää osaltaan sen, että autoilla ei Ruotsissa ole niin suuri merkitys kirjastopalveluiden saavutettavuudessa kuin meillä Suomessa. Aittaniemen (2008, 4) tietojen mukaan Ruotsissa autojen pysäkkiajat ovat pitempiä, ja asiakkaat tulevat pysäkeille omilla autoillaan kauem-

paakin. Myös Sarajärven (2010, 34) näkemysten mukaan autot ovat enemmänkin viihdekeskuksia, joihin tullaan viettämään aikaa.

Myös Tanskan muutamissa kaupungeissa on päädytty pidempiin pysäkkiäiköihin. Kirjastoauto pysähtyy eri lähiöihin ja on kullakin pysäkillä auki päivän tai kaksi. Auton toiminta on miltei täysin samanlaista kuin kiinteässäkin kirjastossa, sillä kirjojen lisäksi autossa on tilaa lasten kanssa työskentelyyn, lukunurkkaukseen sekä asiakastyöasemiin. (Varila 2006, 21.) Tanskassa toimii myös useita pienikirjastoautoja, joista on otettu mallia Suomeenkin. Oulussa toimiva pienikirjastoauto on tarkoitettu lapsille, vanhuksille ja erityisryhmille. Autolla ei ole kiinteää aikataulua, vaan se käy esimerkiksi kotipalveluasiakkaiden luona ja kouluilla tilausten mukaan. (Heikkilä 2002, 19.) Pienikirjastoauton malli mukailee esimerkiksi Kyöstiön (2009, 726) näkökulmaa, jossa toimintaa pitäisi kohdentaa paremmin eri ryhmille.

Norjassa ollaan yhtä lailla huolissaan kirjastoautojen lakkauttamisesta kuin Suomessakin. Esimerkiksi Buskerudin läänissä on todettu, etteivät perinteiset palvelut riitä, ja siellä on ryhdytty miettimään keinoja toiminnan kehittämiseen. Pohdinnoissa on tullut esille esimerkiksi mobiilipalveluiden tärkeys. (Norsk biblioteksforening, hakupäivä 19.1.2011.) Norjassakin mahdollisuudet ovat rajattomat, sillä maassa kiertää esimerkiksi erittäin moderneja terveydenhuoltobusseja, jotka pitävät sisällään laajat laboratorio- ja tutkimusvälineet (Lehtonen 2005,15).

### 3 MAASEUDUN PALVELUT

Maaseudun palvelut ovat vuosien saatossa hävinneet. Asutuksen ja työpaikkojen keskittyminen taajamiin on aiheuttanut sen, ettei harvaan asutulle seudulle ole enää kannattavaa järjestää palveluita. Väestökehitys, muuttoliike sekä palvelujen järjestämisen vaikeudet ovat harvaan asutun maaseudun tulevaisuuden oleellisia kysymyksiä, joihin etsitään vastauksia (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2004, 247).

Maaseutualueet ovat hyvin moninaisia ja vaihtelevia maamme eri osissa, minkä vuoksi maaseutua on vaikea määritellä yksiselitteisesti (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009a, 17). Suomen maaseutua on määritelty muun muassa suomalaisessa maaseutupolitiikassa sekä Tilastokeskuksen käyttämissä kuvailuissa. Suomalaisessa maaseutupolitiikassa käytetään maaseudun kolmijakoa. Tällainen tyypittely perustuu kuntajaotteluun, mutta määritelmässä käsitellään myös alueen kehitysnäkymiä. Määritelmää on päivitetty viimeksi vuonna 2006. Kolmijaossa maaseutu on jaettu harvaan asuttuun maaseutuun, ydinmaaseutuun ja kaupunkien läheiseen maaseutuun. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009a, 17.)

Harvaan asuttuun maaseutuun kuuluvat alueet, joita uhkaa eräänlainen huonon kehityksen kierre. Näillä alueilta muuttavat pois etenkin nuoret, ja palvelutkin katoavat kokonaan. Itä- ja Pohjois-Suomi edustavat maassamme näitä alueita. Ydinmaaseutu puolestaan on aluetta, jossa on vahvaa alkutuotantoa. Seudun kuntakeskusten toiminta on usein monipuolista sekä kylien toiminta virkeää. Tällaiset kunnat sijoittuvat useimmiten Etelä- ja Länsi-Suomeen. Kaupunkien läheisellä maaseudulla on näistä kolmesta parhaimmat kehittymisedellytykset. Näissä osissa on hyvät mahdollisuudet maaseudun kehittymiseen sekä maaseudun elinkeinorakenteen kehittymiseen. Monet kunnat saavat jopa muuttovoittoa. Myös tämänkaltaiset maamme osat sijaitsevat enimmäkseen eteläisessä ja läntisessä Suomessa. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009a, 17.)

Myös Tilastokeskuksen määritelmässä käytetään kuntiin perustuvaa jaottelua. Tilastollinen kuntaryhmitys on virallinen tilastotuotannossa käytettävä alustandardi. Tässä jaottelussa kunnat on jaoteltu maaseutumaisiin kuntiin, taajaan asuttuihin kuntiin ja kaupunkimaisiin kuntiin. Luokittelussa otetaan huomioon kunnan taajamassa asuvan väestön osuus sekä suurimman taajaman väkiluku. Tilastokeskuksen määrittelyissä taajama on vähintään 200 asukkaan rakennusryhmä, jossa rakennusten välinen etäisyys ei normaalisti ole enempää kuin 200 metriä. Esimerkiksi maaseutumaisiin kuntiin kuuluvat ne kunnat, joiden asukkaista 60 % asuu taajamissa, ja suurimman taajaman asukasluku on alle 15 000. Samaan määrittelyyn sopivat myös ne kunnat, joilla vähintään 60 %, mutta kuitenkin alle 90 % asukkaista asuu taajamissa, ja joissa suurimman taajaman väkiluku on alle 4000. (Tilastokeskus 2010b, hakupäivä 29.11.2010.)

Harvaan asutusta alueesta puhuttaessa käytetään myös sanaa haja-asutusalue. Tähän voidaan katsoa kuuluvan ne alueet, jotka eivät sisälly taajamamääritelmän sisälle. Vaikka tämän tutkimuksen kohteena ovat jo itsessään maaseutumaiset kunnat, maaseudusta tai harvaan asutusta alueesta puhuttaessa tarkoitetaan kuitenkin pääosin haja-asutusalueita. Viitasaaren ja Pihtiputaan tapauksessa haja-asutusalueet ovat siis kuntakeskusten ulkopuolelle jääviä kyliä.

### **3.1 Palveluiden järjestäminen – ongelmia ja vaihtoehtoja**

Suomen hyvinvointivaltiota rakennettaessa haluttiin luoda palvelujärjestelmä, joka takaisi kaikille asukkaille samantasoiset palvelut asuinpaikasta riippumatta. Valtion ja kuntien välisen suhde kuitenkin muuttui 1990-luvulla siten, että kunnat saivat toimintaansa enemmän vastuuta. (Andersson 2002, 64.) Muun muassa kunnille annettujen valtionosuuksien käyttö ei ollut enää tiettyyn toimintaan sidottua, vaan muuttui vapaammaksi (Pyy 1998, 121). Näin palvelujen saatavuus tulikin riippuvaiseksi asuinkunnasta. Maaseutumaiset kunnat ovat kärsineet entistä tältä muutoksesta. (Andersson 2002, 64.)

Palvelujärjestelmän kehityksessä suositaan nykyisin palvelujen keskittymistä, jolloin haja-asutusalueet ovat joutuneet luopumaan palveluistaan. Peruspalvelut

nähdään kuitenkin kuuluvan kaikille. Yleensä peruspalveluilla tarkoitetaan tiettyjä julkisin varoin tuotettuja palveluita. Toisaalta mietittäessä maaseudun palveluita, mukaan lasketaan myös esimerkiksi kaupat ja pankit. Näiden palveluiden puuttumisella on nimittäin yhtä kohtalokkaat vaikutukset kuin julkistenkin palveluiden katoamisella. (Andersson 2002, 64. )

Palvelujen tarjoaminen haja-asutusalueille on ongelmallista. Vaikka asukkaita on vähän, tarpeet voivat olla moninaisia. Useimmiten pitkät välimatkat sekä julkisen liikenteen vähyys tai puuttuminen vaikeuttaa palveluiden saavutettavuutta. (Harjunpää 1997, 9.) Maaseudun asukkaat ikääntyvät nopeasti, joten tämän vanhenevan väestön kasvavia palvelutarpeita on pyrittävä ottaa huomioon (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009b, 12). Palveluiden kehittäminen kuuluu myös olennaisena osana maaseudun kehittämiseen, koska maaseudun ei voida nähdä olevan elinvoimainen ilman palveluita (Anttila 1996, 15).

Maassamme on järjestetty lukuisia projekteja maaseudun palveluiden kehittämiseksi tai uudelleen järjestämiseksi. Yksi esimerkki on Seinäjoen seudulla vuonna 1997 tehty monipalvelupisteprojekti, jonka tavoitteena oli aktivoida alueen eri yhteistyötoimijoita kehittämään ja toteuttamaan haja-asutusalueille palveluita. Hankkeen tarkoituksena oli muun muassa saada kokemuksia erilaisista monipalveluratkaisuista. (Harjunpää 1997, 13).

Tuohon aikaan eli 1990-luvun lopulla palvelujen uusiksi järjestämismuodoiksi nähtiin muun muassa monipalvelupisteet, telemaattiset palvelut sekä liikkuvat palvelut. Monipalvelupisteisiin kootaan sekä yksityisiä että julkisia palveluita, jolloin ne ovat taloudellisesti kannattavia järjestää. Pisteistä tarjottavat palvelut ovat yleensä rutiinipalveluja, kuten neuvontaa ja muita informaatiopalveluita. (Anttila 1996, 47–49.) Nykyisinkin maassamme on yhteispalvelupisteitä, joista tarjotaan kuntalaisille erilaisia julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Esimerkiksi Espoon kaupungilla on pisteitä, joissa asukkaat voivat jättää kaupungin virastoille ja laitoksille tarkoitettua postia sekä käyttää internetpäätteitä (Espoon kaupunki 2011, hakupäivä 13.1.2011). Tällaiset yhteispalvelupisteet ovat yleisempiä kaupungeissa, eivätkä niinkään enää edusta malleja maaseudun palvelun järjestämiseen.



Telemaattisilla palveluilla puolestaan tarkoitetaan palveluiden tarjoamista verkossa. Esimerkki tästä on tietotuvat, joissa annetaan atk-koulutusta ja mahdollisuudet etäopiskeluun - ja työskentelyyn. Liikkuvista ja kiertävistä palveluista yhtenä esimerkkinä on Kymen läänissä vuosina 1992–1993 toteutettu hanke, jossa kokeiltiin monipalvelujen tarjoamista taksin avulla. Hankkeen tuloksena syntyi palvelutaksi, joka hoiti kyltien kotipalveluasiakkaat. (Anttila 1996, 47, 49–50.) Yleistä on myös, että kirjastoautoon on yhdistetty erilaisia palveluita (ks. luku 2.3).

Mäntylä on tutkinut vuosina 2001 ja 2003 maaseudun palvelujen kehittämistä. Myös hänen tutkimuksissaan on yritetty löytää uudenlaisia tapoja tuottaa palvelut maaseudun asukkaille. Vuonna 2001 julkaistussa tutkimuksessa Mäntylä on pyrkinyt saamaan selville palvelun tuottajien näkemykset, ja vuonna 2003 ilmentyneessä tutkimuksessa myös asukkaiden mielipiteet. Koska vastaajia on eri puolelta Suomea, tulokset ovat osittain yleistettävissä. Lisäksi tutkimuksen painopisteenä ovat harvaan asutut kunnat, joten tämän työn kannalta tuloksia voidaan pitää hyvinkin suuntaa antavina.

Asukkaiden ja yrittäjien näkökulmat palveluista eivät tutkimuksien mukaan eroa kovinkaan paljon toisistaan. Palveluista tärkeimpinä asukkaat pitävät terveydenhuoltoa, kauppaa ja apteekkia, kun taas yrittäjät painottavat enemmän postin palveluita. Molemmat pitävät tärkeinä myös pankin palveluita eri muodoissaan. Palvelujen järjestämismuodoista ollaan myös pääosin samaa mieltä, eli palvelujen yhdistäminen yhteen paikkaan on harvaan asutulla seudulla järkevää. Myös tietotekniikan avulla tarjottavat palvelut koetaan hyödynnettäviksi. On kuitenkin huomioitavaa, että vastaajista vanhimmat eivät pidä verkossa tarjottuja palveluita heille kovinkaan varteen otettavina. Iäkkäämmät ihmiset suosivatkin enemmän kiertäviä ja kotiin kuljetettavia palveluita. (Mäntylä 2003, 34.)

Toisaalta asukkaat ovat myös hieman pessimistisempiä palveluiden korvaamismahdollisuuteen. He ovat tottuneet siihen, että palveluita ei ole enää saatavilla, ja he ovat valmiita myös hakemaan ne kauempaa. Mäntylä kuitenkin huomauttaa, että autoitumiskehityksen välttämiseksi asukkaiden tärkeimmiksi ko-

kemat palvelut tulisi löytyä omalta paikkakunnalta. Tärkein asia palvelujen tarjoamisessa on saatavuuden helppous, joka pystytään toteuttamaan tarjoamalla palveluita mahdollisimman monella tavalla. (Mäntylä 2003, 37–39.)

Maaseudun asukkaille pitää tarjota kaikki peruspalvelut yhteistyötä ja erilaisia toimintatapoja hyödyntäen (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009a, 48). Maaseutupoliittisessa selonteossa painotetaan harvaan asuttujen alueiden palvelujen järjestämisessä julkisen ja yksityisen puolen uudenlaista yhteistyötä. Etenkin tärkeiden sosiaali- ja terveyspalveluiden tarjoamisessa rajoja on rikottava. Mitä suurempi kunta ja mitä pidemmät välimatkat on kuntakeskukseen, sitä enemmän tarvitaan hallintokuntien yhteistyötä. Lähipalveluperiaatetta täytyy korostaa, jos halutaan taata asukkaiden kokonaisvaltainen hyvinvointi. (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009b, 7, 13.)

Yksi ratkaisu palvelujen saavutettavuuteen ovat selonteon mukaan kiertävät palvelut, eli esimerkiksi terveysbussit, joissa lääkäri kulkee mukana (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009b, 15). Esimerkiksi Australian eräillä kaukaisimilla alueilla kiertää terveysbusseja, joissa tarjotaan muun muassa hammaslääkäripalveluja (New bus service puts health facilities in reach 2010, hakupäivä 30.1.2011). Australian julkisella hallinnolla on paljon muitakin erilaisia liikkuvia palveluita, kuten maaseudun kuivien alueiden busseja, joista tarjotaan niin taloudellisia kuin sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujakin (Valtiovarainministeriö 2009, 7).

### **3.2 Liikkuvat palvelut**

Jussi Lehtonen (2005, 5) on tutkinut Suomessa toimivia liikkuvia palveluita. Hänen tutkimuskohteenaan ovat kauppa-autot, kirjastoautot, liikkuvat pankkipalvelut sekä postin palvelut. Lehtonen on käsitellyt lähinnä pyörillä olevien palveluiden teknistä kehitystä sekä ajoneuvojen välineistön muuttumista 1930-luvulta 2000-luvun alkuun.

Suomen ensimmäinen liikkuva myymälä perustettiin Helsinkiin vuonna 1932. Kauppa-autoja ei ollut maassamme kovin montaa ennen 1950-lukua, jonka jäl-

keen niiden määrä alkoi nousta. Huippunsa autojen lukumäärä saavutti vuonna 1970, jolloin niitä oli 1200. Tuolloin kauppa-autoja oli laajasti koko maassa. Myöhemmin myymäläautojen määrä lähti voimakkaaseen laskuun, joka jatkuu edelleen. Autot eivät enää juuri kulje maaseudulla, sillä taajamissa ja kaupunkien reunoilla on enemmän asiakkaita. (Lehtonen 2005, 5.)

Puolestaan ensimmäinen suomalainen pankkiauto aloitti toimintansa vuonna 1952, ja sekin Helsingissä. Autoja ei kuitenkaan missään vaiheessa ollut kovin montaa – Lehtosen arvioinnin mukaan lukumäärä ei koskaan noussut yli 50:n. Vilkkainta aikaa pankkiautoilla oli 1960- ja 70-luvuilla, jolloin pankit yrittivät kilpailla asiakkaista. Toisaalta tuolloin ei ollut vielä sähköisiä pankkipalveluja, joten liikkuville palveluille oli myös tarvetta. Lehtosen tietojen mukaan aikataulujen ja reittien mukaan ajavien pankkiautojen toiminta loppui viimeistään 1990-luvun aikana. Suomessa on toiminut myös autopostitoimistoja, joissa on pankkipalvelujen lisäksi tarjottu postin palveluja. Nämä liikkuvat postitoimistot kuljettivat siis mukanaan postia ja Postin palveluja sekä Postipankin palveluvalikoimaa. Vaikka autoissa oli mahdollisuus postilähetysten noutoon ja postin lähettämiseen, käyttivät asiakkaat pääosin Postipankin palveluita. Autopostitoiminta loppui Suomesta 1980-luvun aikana. (Lehtonen 2005, 8-9, 11.)

Lisäksi Suomessa on toiminut autoja, joista tarjotaan terveydenhuollon palveluita. Tällä hetkellä maassamme toimii ainakin yksi terveystaksi, Etelä-Karjalassa Klinikka-auto Mallu. Klinikka-auton tarkoituksena on tuoda terveystaksit lähelle, luoda turvallisuuden tunnetta haja-asutusalueilla sekä aktivoida ihmiset huolehtimaan omasta terveydestään. (Yleisradio Oy 2011a, hakupäivä 8.3.2011.) Auto kulkee pääosin haja-asutusalueella, ja tuo palveluja sinne, missä kunta- ja valtiolaisten on vaikea päästä kiinteisiin palvelupisteisiin. Auto kiertää maakunnassa yhdeksällä paikkakunnalla. (Yleisradio Oy 2011b, hakupäivä 8.3.2011.) Auton toiminta on aloitettu rokotekierroksella, jonka jälkeen on kokeiltu sairaanhoitajan ja vanhuspalveluohjaajan vastaanottoa. Sairaanhoitaja pystyy ottamaan autossa pieniä kokeita sekä hoitamaan esimerkiksi pitkäaikaissairauksien seurantaan. Vanhuspalveluohjaaja puolestaan voi antaa neuvoja erilaisten lomakkeiden täyttöön ja vanhusten tarvitsemien palvelujen hankintaan. Lisäksi hoitaja vastaa reseptiliikenteestä. Autossa on myös sähköisen potilastietojärjestelmä. Tulevai-

suudessa auton toimintaa saatetaan laajentaa olemalla yhteistyössä esimerkiksi Kelan tai työvoimatoimiston kanssa.(Yleisradio Oy 2011a, hakupäivä 8.3.2011.)

Muihin maamme liikkuviin palveluihin verrattuna kirjastoautotoiminta on varsin nuori. Kuten aikaisemmin on kerrottu (ks. luku 2.2), kirjastoautojen määrä alkoi kasvaa Suomessa vasta 1960-luvulla. Lehtosen (2005, 12) mukaan kirjastoautotoiminnalla on hyvä tulevaisuus esimerkiksi myymäläautoihin verrattuna, sillä kirjastoautot saavat rahoituksensa julkisilta sektoreilta, eikä niiden siis näin ollen tarvitse tuottaa rahaa. Hän pitää kirjastoautojen tilannetta muihin liikkuviin palveluihin verrattuna parhaimpana. Kuitenkaan nykyisen tehokkuusajattelun mukaan kirjastoautojakaan ei ole kannattavaa ylläpitää, jos asiakaskunta ei ole riittävän laaja.

Lehtonen on pohtinut myös liikkuvien palvelujen tulevaisuutta. Hän näkee, ettei palvelujen kehitys riipu ainakaan teknisistä asioista, koska nykyisin autoihin on mahdollista saada miltei rajattomasti erilaisia ratkaisuja. Lehtonen on hahmotellut monipalveluautokonseptia, jonka ideana on tarjota harvaan asutuille alueille erilaisia palveluja. Mahdollisia palveluita ovat kirjasto-, kauppa-, posti- sekä pankkipalvelut. Lehtosen kaavailemassa mallissa on myös terveydenhoitajan vastaanottotila, jossa olisi mahdollista tehdä erilaisia pieniä tutkimuksia kuten esimerkiksi verenpaineen mittauksia (Lehtonen 2005, 14–15.)

Teoriassa monipalveluauton mahdollisuudet ovat kuitenkin aika laajat. Lisäksi on huomioitavaa, että autojen tarjontaa pystytään ja sitä pitääkin muokata kunkin alueen erilaisten tarpeiden mukaisesti. Yksi ongelma tällaisessa hyvin räätälöidyssä mallissa on julkisen ja yksityisen tahon toimiva yhteistyö. Lehtosen (2005, 5) pohdinnoissa paras käytäntö tähän olisi auto, joka on yhden tahon omistuksessa ja jota muut palvelujen tarjoajat vuokraisivat.

Lehtonen painottaa monipalveluauton vaikutusta maaseudun elinvoimaisuuteen ja kiinnostavuuteen. Auton ei siis ole tarkoitus sulkea asukkaiden mahdollisuuksia hoitaa asioitaan keskustassa tai kirkonkylällä, vaan tarjota mielekäs vaihtoehto asioiden järjestymiseen silloin, kun keskustaan ei ole välttämätöntä lähteä. (2005, 16.) Sarajärven mukaan monipalveluautot voivat puolestaan toimia har-

vaan asuttujen alueiden palvelijoina sekä ihmisten hyvinvoinnin lisääjinä. (Sara-järvi 17.1.2011, sähköpostiviesti.) Myös Valtioneuvoston maaseutupoliittisessa selonteossa (Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä 2009b, 13) nähdään hyvin saavutettavien palveluiden vaikutus maaseudun asukkaiden elämänlaatuun sekä toisaalta myös itse maaseudun virkeyteen.

Esimerkiksi Outokummussa on toiminut hankeluontoisesti palveluauto Kylä-llona, joka on muodostettu entisestä kirjastoautosta. Auto kiertää haja-asutusalueilla tarjoten sekä julkisin että yksityisin varoin tuotettuja palveluja. Suuren osan autosta muodostaa myytävät tarvikkeet. Lisäksi autossa on mahdollisuus esimerkiksi kahvitteluun, verenpaineen mittaukseen ja verkkoasiointiin. Auto toimii kyläläisten kohtaamispaikkana, jossa voi hoitaa arkipäiväiset asiat ja toisaalta nähdä myös muita kyläläisiä. Auton ajamat reitit ovat helposti käytön mukaan muunneltavissa. (Asuminen ja palvelut keskustelufoorumi 2007, 1-2.)

Vaikka llonan käyttö onkin ollut vilkasta, tällaisessa mallissa on myös ongelmia. Hankkeen hallinnoinnista ja kustannuksista vastaa sivistysosasto. Uusien palveluiden tarjoaminen vaatii paljon resursseja, kun pitäisi pystyä ylläpitämään myös kunnan entiset palvelut. Toisaalta myös nykyinen kuntamalli voi rajoittaa uusia palvelujen tarjoamismuotoja. Esimerkiksi kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnan tehtävänä on huolehtia sairaanhoidosta, mutta panostaminen tällaiseen ennaltaehkäisevään työhön ei ole välttämättä itsestään selvää. (Asuminen ja palvelut keskustelufoorumi 2007, 3.)

Liikkuvien palvelujen tulevaisuutta on pohdittu myös asiantuntijoiden näkemysten kautta Lehtosen toisessa tutkimuksessa. Tutkimuksesta tehdystä referaatista selviää, että asiantuntijat suhtautuvat myönteisesti pyörillä tarjottavien palveluiden tulevaisuuteen. Eniten vastaajat uskovat siihen, että kirjastoautojen rahoitus säilyy vielä vuosienkin kuluttua valtiolla. Eri tavoista tarjota palvelut ei mikään noussut selkeäksi suosikiksi. Miltei yhtä moni kannatti autoa, jossa on laajasti kaikkia palveluita, kuin myös autoa, jossa yhdellä palvelulla on suurin painopiste, ja muut palvelut toimivat pienemmin resurssein. (Lehtonen 2006, 86, 88.)

Monipalveluautojen palvelutarjonnassa asiantuntijat kokevat tärkeimmäksi kirjaston, postin sekä myymäläauton kaltaiset kauppapalvelut. Niiden uskotaan myös toteutuvan parhaiten. Palvelukokonaisuutena tarkastellessa autossa tarvitaan vastaajien mielestä eniten peruspalveluja, eli juuri kirjastoa, kauppaa, pankkia, apteekkia sekä postia. Lehtosen mukaan suurimmat ongelmat auton toteutumisessa ovat aikatauluun ja henkilökunnan ammattitaitoon liittyvät asiat. Esimerkiksi nykyiset useimpien kirjastoautojen aikataulut sijoittuvat aikaan, jolloin monet ovat töissä. Tällöin iltaan tai viikonloppuun painottuva aikataulu saattaisi saavuttaa asukkaat laajemmin. Samoin nykyiset pysäkkiajat, eli 15–20 minuuttia, eivät tällaisessa monipalveluautossa toimi. (Lehtonen 2006, 90–91.)

Henkilökunnan ammattitaitoon liittyvällä ongelmalla Lehtonen viittaa paitsi työntekijältä vaadittavaan moniosaamiseen, mutta myös ammattikuntien rajoihin ja ennakkoluuloihin. Kaikki eivät välttämättä hyväksy sitä, että yksi työntekijä tekee monelle toimialalle kuuluvaa työtä. (Lehtonen 2006, 91.) Kuitenkin niin kuin jo Maaseutupoliittisessa selonteossa todettiin (ks. luku 3.2), palveluiden uudenlainen tuottaminen vaatii monien rajojen rikkomista. Ongelmien ratkaisemisella ja toimivalla yhteistyöllä monipalveluauto voi olla kustannustehokas, laajasti ja monipuolisesti palveluita tarjoava maaseudun palvelija.

## 4 PIHTIPUDAS JA VIITASAARI – WIITAUNIONI

Pihtiputaan kunta ja Viitasaaren kaupunki sijaitsevat Keski-Suomen maakunnassa. Pihtipudas on maakunnan pohjoisin kunta (Pihtiputaan kunta 2010, hakupäivä 7.10.2010). Vuonna 2009 kunnassa oli asukkaita 4613. Kunnan ikäjakama on muodostunut siten, että asukkaista 0—14-vuotiaita on 17,2 %, 15—64-vuotiaita 59,2 % ja yli 64-vuotiaita 23,6 %. (Tilastokeskus 2010c, hakupäivä 7.10.2010.) Kunnan taajama-aste eli taajamissa asuvan väestön määrä on 46 % (Tilastokeskus 2011a, hakupäivä 5.4.2011). Kyliä Pihtiputaalla on 11 kappaletta (Pihtiputaan kunta 2010, hakupäivä 7.10.2010). Kunnan elinkeinorakenne esitettynä alueella työssäkävien henkilöiden mukaan muodostuu siten, että palvelualoilla toimii 58,4 % eli reilusti puolet työssäkävivistä asukkaista. Toiseksi suurimman osan työpaikoista muodostaa maa- ja metsätalous, jolla työskentelee 23,6 % työntekijöistä. (Suomen Kuntaliitto 2010, hakupäivä 7.10.2010.)

Viitasaari puolestaan on asukasluvultaan Pihtipudasta suurempi: vuoden 2009 tietojen mukaan siellä on asukkaita 7915. Kuntalaisten ikäjakama on samantyyppinen kuin Pihtiputaallakin, eli reilusti yli puolet (60,3 %) asukkaista on 15—64-vuotiaita. 0—14-vuotiaiden asukkaiden osuus väestöstä puolestaan on 13,5 % ja yli 65-vuotiaiden 26,2 %. (Viitasaaren kaupunki 2010, hakupäivä 7.10.2010.) Kunnan taajama-aste on 55 %, eli hieman korkeampi kuin Pihtiputaalla (Tilastokeskus 2011b, hakupäivä 5.4.2011). Viitasaarella kyliä on 15. Kunnan elinkeinorakenne vastaa osittain Pihtiputaan rakennetta, eli suurin osa, 50,2 % työssäkävivistä toimii palvelualoilla. Toiseksi suurimmalla alalla, jalostusteollisuudessa työskentelee kuitenkin 39,2 % työssäkävivistä. (Suomen Kuntaliitto 2010, hakupäivä 7.10.2010.)

Maaseudun kolmijaon määrittelyjen pohjalta (ks. luku 3) Pihtipudas ja Viitasaari sopinevat parhaiten harvaan asuttuun maaseutuun. Kuntien asukasluvut ovat tasaisesti pudonneet, ja Tilastokeskuksen väestöennusteen mukaan vuoteen 2020 mennessä Pihtiputaan asukasluku on laskenut noin 10 prosentilla ja Viitasaaren jopa 19 prosentilla (Tilastokeskus 2010d, hakupäivä 13.12.2010). Li-

säksi vuoden 2010 tilastollisessa kuntaryhmittelyssä Pihtipudas ja Viitasaari kuuluvat maaseutumaisiin kuntiin (Tilastokeskus 2010e, hakupäivä 13.12.2010).

Kuntien alueella on paljon kyliä, joissa ei nykyisellään ole enää minkäänlaisia lähipalveluita. Pihtiputaalla kyläkouluja on tällä hetkellä vielä kahdessa kylässä – muista kylistä koulut ovat vähitellen kadonneet. Viitasaarella puolestaan kylillä toimivia kouluja on neljä. Perinteisiä kyläkauppoja ei kummassakaan kunnassa ole enää toiminnassa. Viitasaaren kahdella kylällä sijaitsee kaksi kioskia, joista toinen on toiminnassa ympäri vuoden ja toinen ainoastaan kesäisin (Viisaankivi 2011, hakupäivä 24.1.2011).

Julkisista palveluista koulujen lisäksi haja-asutusalueille tarjotaan kotipalvelua sekä kuljetuspalveluita. Pihtiputaalla alue on jaettu kuljetuspalveluiden osalta neljään reittiin, joista kukin ajetaan kerran viikossa. Reittien päätepysäkit ovat kirkonkylällä, josta on myös mahdollista saada kyyti takaisin. (Wiitaunioni 2010a, hakupäivä 13.1.2011.) Viitasaarella kuljetuspalvelu toimii samalla tavalla sillä erotuksella, että alue on jaettu viiteen reittiin (Wiitaunioni 2010b, hakupäivä 13.1.2011).

Pihtiputaalla matkaa kertyy kyliltä kuntakeskuksen palveluihin noin 5-30 kilometriä. Viitasaarella kylät ovat kunnan alueella laajemmin, sillä niistä välimatkat keskustaan vaihtelevat kymmenestä jopa 50 kilometriin. Toisaalta on huomioitava, että ne kylät, joista matkaa kertyy eniten, useimmiten sijaitsevat jonkun toisen kunnan rajalla. Näin ollen niistä saattaa olla matkaa toisen kunnan keskukseen vähemmän matkaa, ja asukkaat ovat tottuneet hakemaan palvelunsa sieltä. Koska Pihtipudas ja Viitasaari ovat maaseutumaisia kuntia, niiden kuntakeskuksissakaan ei ole saatavilla enää yhtä laajasti kaikkia palveluita. Esimerkiksi Pihtiputaan Kela-toimiston aukioloja on supistettu, eikä poliisin palveluita saa enää muutoin kuin lupa-auton kautta.

Kunnat ovat ottaneet vuonna 2005 käyttöönsä yhteisen palveluiden tuottamistavan, joka on saanut nimekseen Wiitaunioni. Tällaisessa mallissa kunnat pysyvät itsenäisinä, mutta palvelukunta eli Wiitaunioni tuottaa molempien kuntien kunnalliset palvelut. Toimialat jakautuvat kuntien kesken siten, että Viitasaaren vas-



tuulla ovat perusturva ja tekninen toimi, ja Pihtipudas puolestaan vastaa sivistystoimesta ja hallintopalveluista. (Saarinen 2005, 1.)

Eri toimialoille on puolestaan perustettu neljä lautakuntaa (Wiitaunioni 2010c, hakupäivä 7.10.2010). Kirjastotoimi kuuluu sivistyslautakuntaan, jossa siis päätetään molempien kirjastojen asioista. Kirjastoilla on kaksi yhteistä virkaa, kirjastotoimenjohtaja ja informaatikko. Kirjastotoimenjohtaja tulee Pihtiputaan kirjastosta ja informaatikko puolestaan Viitasaareltä. Kunnissa on lisäksi suunnitteilla, että kirjastojen hallinnot yhdistetään vuoteen 2012 mennessä. (Vesterinen 4.11.2010, sähköpostiviesti.)

Kirjastot kuuluvat KEPRI-kirjastokimppaan, joka toimii Keski-Suomen alueella. Kimppaan kuuluvilla kirjastoilla on yhteinen aineistotietokanta, ja sama kirjastokortti toimii kaikissa kirjastoissa. (Wiitaunioni 2010d, hakupäivä 23.5.2010.) Lisäksi aineistoa saa tilattua kimpan sisällä helposti, sillä aineisto kiertää kirjastojen välillä kerran viikossa.

### **Kirjastoautotoiminta**

Kunnat yhdistivät kirjastoautotoimintansa vuonna 2007, ja uusi auto otettiin käyttöön vuonna 2008. Yhteisen kirjastoautotoiminnan sopimuksessa määritellään muun muassa kirjastoauton käyttö ja kustannukset. Sopimuksen mukaan kirjastoautotoiminnalla pyritään kattavasti ja tasapuolisesti tarjoamaan kirjastopalvelut kummankin kunnan haja-asutusalueella asuville kuntalaisille. Kirjastoauton tärkeimpänä palvelukohteena ovat molempien kuntien kyläkoulut. (Sopimus kirjastoautotoiminnasta 2007, 1.)

Auton reitit ja siirtymiset kunnasta toiseen pyritään suunnittelemaan siten, että palveluaikaa jää molempien alueelle mahdollisimman paljon (Sopimus kirjastoautotoiminnasta 2007,1). Kirjastoauton pysäkkejä on tällä hetkellä Pihtiputaalla 37 ja Viitasaarella 60 eli yhteensä 97 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011a, hakupäivä 20.4.2011). Reitistöön kuuluu kuusi kyläkoulua, kaksi päiväkotia sekä muutama palvelutalo. Autossa on asiakkaille tarkoitettu työasema, joka toimii samassa onlinejärjestelmän verkossa kuin autokin. Yhteytenä on

Soneran @450-verkko. Autoa ajaa pääosin yksi kirjastoautonkuljettaja. (Vesterinen 3.5.2011, keskustelu.)

Kirjastoauton kustannukset jakautuvat pääosin suhteutettuna kuntien asukasluvuun, eli Pihtiputaan osuus on 40 % ja Viitasaaren 60 % auton käyttökustannuksista. Auton kuljettajan palkkakustannukset jaetaan kuntien kesken samalla periaatteella. Tämän hetkinen sopimus kirjastoautosta on viisivuotinen. (Sopimus kirjastoautotoiminnasta 2007, 2-3.) Vuonna 2010 kirjastoauton kävijämäärä oli 14 710 ja kokonaislainaus 27 847 (Vesterinen 3.5.2011, keskustelu). Lainoista selkeästi suurin osa, 70,3 %, on rekisteröitynyt Viitasaaren alueella. Edelliseen eli 2009 vuoteen verrattuna auton kävijämäärä on laskenut 6 %, mutta toisaalta kokonaislainaus on taas noussut 5 %.

## 5 TAVOITTEET JA AINEISTON KERUU

Tämä opinnäytetyö on selvitystyö, jossa ei ole varsinaisia tutkimusongelmia, joihin etsitään vastauksia. Opinnäytetyöllä on kolme tavoitetta: selvittää kokemukset Suomessa toimivista monipalveluautoista, saada selville alueella toimivien yhteistyötoimijoiden halukkuus palvelujen tarjontaan, sekä kartoittaa asukkaiden mielipiteitä sopivista tai kiinnostavista palveluista autoon. Vaikka siis ei voida puhua tutkimusongelmista, tällä työllä voidaan nähdä olevan kolme tutkimustehtävää, jotka ovat:

- 1) Minkälaisia kokemuksia kirjastoautojen monipalvelutoiminnasta on saatu?
- 2) Mitkä ovat Pihtiputaan ja Viitasaaren alueen potentiaaliset yhteistyötoimijat, ja mitä yhteistyö kirjastoauton kanssa voisi olla?
- 3) Mitä ja millaisia palveluita alueen asukkaat olisivat halukkaita kirjastoautosta käyttämään?

Vaikka työssä on suuntaa antavat tutkimustehtävät, voidaan puhua enemmänkin kartoittavasta tutkimuksesta. Heikkilä (2001) määrittelee kartoittavan tutkimuksen vapaamuotoiseksi tutkimukseksi, jossa ongelmaa selvitetään ilman järjestelmällistä tietojen keruuta. Kartoittavaa tutkimusta käytetään paljon esitutkimuksena, joka on apuna etsittäessä käsiteltävän ilmiön selittäviä tekijöitä. (Heikkilä 2001, 14.)

Aineiston keruu työssä suoritetaan kartoittavilla haastatteluilla sekä kyselyllä. Puhelinhaastatteluilla selvitetään Suomessa toimivien monipalveluautoista saatuja kokemuksia ja havaintoja. Myös erilaiset raportit, käyttötilastot sekä Internet-lähteet toimivat tässä apuna. Yhteistyötoimijoiden eli Viitasaaren ja Pihtiputaan alueella toimivien yritysten ja kunnallisten palveluiden tuottajien mielipiteitä selvitetään myös kartoittavilla puhelinhaastatteluilla. Asukkaille tehtävä kysely suoritetaan talouskohtaisesti postikyselyinä. Asukaskyselyn tulokset analysoidaan SPSS-tilastointiohjelmalla.

## 6 MONIPALVELUAUTOT

Yksi tämän työn tarkoituksista oli saada konkreettisia kokemuksia Suomessa toimivista kirjastoautoista, joissa on tarjottu tai tarjotaan muita kuin perinteisiä kirjastopalveluita. Niin kuin aikaisemmin on todettu, vastaavanlaista toimintaa on maassamme ollut paljonkin. Tässä työssä oli kuitenkin oleellista saada nimenomaan tietoa ja kokemusta sellaisesta toiminnasta, jossa palveluita on tarjottu laajasti ja edes jonkinlaisen monipalvelukonseptin mukaisesti. Pelkkien Internet-yhteyksien tarjoaminen tai yksittäisten tavaroiden, kuten kopiokoneen sijoittamisen autossa ei katsottu kuuluvan kirjastoauton monipalvelutoimintaan. Vesa Sarajärven pro gradu työ, jossa on tutkittu suomalaisia monipalveluautoja, toimi hyvänä lähteenä näiden autojen paikantamisessa. Kuten jo kappaleessa 2.3 on kerrottu, maassamme on tällä hetkellä kaksi varsinaista monipalveluautoa: Kemijärvellä Kulkuri sekä Leppävirralla Tilda. Näiden lisäksi toimeksiantaja oli kiinnostunut Lieksassa toimivasta nuorisobussista, joten tämänkin toimintaa päätettiin selvittää.

Kokemukset selvitettiin haastatteluilla sähköpostitse ja puhelimitse tammi-maaliskuussa 2011. Haastateltavina olivat kyseisten kirjastoautojen kuljettajat, joilla on parhaiten konkreettista tietoa ja kokemusta toiminnasta. Haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään, kuinka palvelut on autoon järjestetty, ovatko kokemukset olleet hyviä, ja onko toiminta ollut kannattavaa ja mielekästä. Lisäksi selvitettiin monipalveluautoista aiheutuvia kustannuksia, palvelujen ja toimintojen sijoittelua autoon sekä sitä, miltä auton toiminta tulevaisuudessa näyttää.

### 6.1 Kulkuri - Kemijärvi

Kemijärven kaupungissa on vuoden 2009 tietojen mukaan asukkaita 8 519. Taajama-aste eli taajamassa asuvan väestön määrä on 69 %. (Tilastokeskus 2011c, hakupäivä 5.4.2011.) Kemijärven kirjastoautolla on vuonna 2010 ollut pysäkkejä 91 sekä lainoja 15 438 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011b, hakupäivä 5.4.2011).

Kemijärvellä toteutettiin vuosina 2000–2002 projekti, jonka yhteydessä kirjastoautosta tuli monipalveluauto Kulkuri (Holme & Sivenius 2009). Projektin lähtökohtana toimivat keskustelut vaihtoehtoisista tavoista tuottaa palvelut haja-asutusalueilla, joita uhkaa eriarvoistuminen. Hankkeen tavoitteina oli parantaa Kemijärven haja-asutusalueiden asukkaiden palveluiden saavutettavuutta olemalla yhteistyössä muiden julkisten sekä yksityisten palvelujentarjoajien kanssa. Ideana oli tarjota näiden organisaatioiden palveluita etenkin verkkopalveluiden kautta. Lisäksi oli tarkoitus tarjota asukkaille terveydenhuollon sekä sosiaalihuollon palveluita erilaisten teemojen avulla. (Haja-asutusalueen monipalveluprojekti Kulkurin loppuraportti 2004, 3,5.)

Kulkuri on varustettu siten, että puolet tilasta on varattu kirjoille ja toinen puoli asiakaspääteille ja pienelle opetustilalle. Internet-yhteydellä varustetulla asiakaspääteellä asiakkaat voivat muun muassa maksaa laskujaan, pelata Veikkauksen pelejä ja saada nettiopetusta. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.) Lisäksi autossa on mahdollisuudet verenpaineen mittaukseen sekä verensokerin mittauttamiseen silloin, kun terveysalan opiskelija kulkee autossa mukana (Kirjastoauto/Yhteispalveluauto Kulkuri 2011, hakupäivä 3.1.2011). Postin palveluna autossa toimii mahdollisuus jättää paketit ja kirjeet autoon, josta ne viehdään Postin päätoimipaikalle. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.)

Auton asiakkaista suurin osa on vanhuksia. Kuljettaja Pentti Lampelan mukaan uusien palveluiden liittäminen kirjastoautotoimintaan toi noin 15 % lisää kirjastoauton asiakkaita. Asiakkailta on myös saatu positiivista palautetta. Auton palveluista kirjastopalveluita käytetään edelleen eniten, mutta verenpainemittaus sekä pankin ja postin palvelut ovat myös suosittuja. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.) Taulukosta 1 voidaan nähdä, että verenpaineen mittausta käytetään selvästi eniten. Kulkurin monipalveluiden käyttö on kuitenkin laskenut tasaisesti vuosien varrella. Verrattuna vuoteen 2005 Veikkauksen palvelujen käyttö on laskenut näistä palveluista eniten.

TAULUKKO 1. Kemijärven auton palveluiden käyttö 2005–2006 ja 2008–2010. (Vuosi 2007 puuttuu.) Muokattu taulukosta Työkirja1 2011.

Palvelu	Vuosi				
	2005	2006	2008	2009	2010
Pankki	86	98	49	56	40
Posti	26	35	36	17	15
Verenpaineen mitaus	170	197	124	96	96
Veikkaus	70	81	27	25	12

Internet-yhteytenä autossa on Soneran @450-verkko, joka on toiminut erittäin hyvin joka pysäkillä. Autossa järjestetään muutaman kerran vuodessa teematapahtumia, jotka nostavat hieman auton käyttömääriä. Teematapahtumien yhteydessä autossa on ollut mukana muiden tahojen edustajia. Palvelukokonaisuus on ollut toimiva, eikä voida siis sanoa, että autossa olisi turhia palveluita. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.)

Auton kustannuksista vastaa tällä hetkellä kunta. Teematapahtumien yhteydessä ainakin pankilta on saatu jonkinlaista rahoitusta, mutta nykyisin rahoitus on kokonaan kunnan vastuulla. Asiakaspäätteet ovat vuokrapäätteitä, ja niiden vuokra on noin 120 euroa kuukaudessa. Pääte ja muut tarvikkeet on sijoitettu auton taka-osaan. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.)

Kulkurin monipalvelutoiminta on vakaalla pohjalla, ja on selvää, että tämäntyyppiselle toiminnalle on myös kysyntää harvaan asutulla alueella. Tällä hetkellä autoon on suunnitteilla ainakin lääkepakettitoimintaa, jossa apteekilta toimitettuihin lääkkeet autoon asiakkaiden noudettavaksi. (Lampela 13.1.2011, puhelinhaastattelu.) Tulevaisuudessa toiminta ei ole siis ainakaan loppumassa, vaan sitä pyritään aktiivisesti kehittämään.

## 6.2 Tilda – Leppävirta

Leppävirralla on asukkaita 10 633 ja taajama-aste on 59 % (Tilastokeskus 2011d, hakupäivä 5.4.2011.) Vuoden 2010 tilastojen mukaan kirjastoauton pysäkkejä on 117 ja lainoja 44 581 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011c, hakupäivä 5.4.2011).

Leppävirran kirjastoauto Tilda edustaa tällä hetkellä maamme uusinta monipalveluautoa. Monipalveluhanke käynnistettiin vuonna 2007, jolloin uuden kirjastoauton hankkiminen oli ajankohtaista. Hankkeen tavoitteena oli parantaa ikäihmisten palveluiden laatua ja saavutettavuutta sekä luoda monipalvelukonseptin mukainen palveluauto. Projektissa muun muassa kartoitettiin eri palveluntuottajien yhteistyömahdollisuuksia sekä ikäihmisten mielipiteitä. Saatujen tulosten pohjalta tärkeimmiksi palvelujen kehittämiskohteiksi nousivat tietopalvelut sekä lääkehuolto- ja postipalvelut. Tietopalvelua varten autoon hankittiin Internet-yhteydet sekä mahdollisuudet kopiointiin ja tulostamiseen. Postin palveluja autossa puolestaan edustaa postilaatikko, johon voi jättää kirjepostia. Lisäksi autosta voi tarvittaessa ostaa postimerkkejä. (Hyvärinen 2008, 2, 9.)

Edellä mainittujen tärkeimpien palveluiden lisäksi Tildassa on useita muita yksittäisiä palveluita tai varusteita. Autossa on esimerkiksi verenpainemittari, jota yleisesti ottaen käytetään omatoimisesti. Kuljettajille ja asiakkaille on kuitenkin annettu mittarin käyttöön ohjeistusta. Koska auton pysähdysajat eivät ole yhtään sen pitempiä kuin edellisessäkään kirjastoautossa, esimerkiksi säännöllisiä terveydenhuollon palveluita on autossa mahdotonta järjestää. Autossa järjestetään erilaisia terveyteen liittyviä teemapäiviä, joissa auton mukana kulkevat eri alojen asiantuntijat. Asiantuntijoina ovat toimineet ainakin Sydänliiton edustajat. Teemapäivinä ajetaan kolmea erilaista reittiä ja pysäkkiajat ovat pitempiä kuin normaalisti, eli tunnista puoleentoista tuntiin. (Hyvärinen 2008, 9.) Teemapäiviä ei ole kuitenkaan järjestetty viime vuonna, eikä niitä tällä hetkellä ole myöskään suunnitteilla (Suhonen 18.2.2011, puhelinhaastattelu).

Syksyn 2010 aikana Tildassa on ollut myös kokeiluna lääkkeiden robottijakelu apteekista. Tässä yhden asiakkaan kokeilussa lääkkeet on toimitettu apteekilta

kahden viikon välein. Auton kuljettajan Pekka Suhosen mukaan tämän tyyppinen pienimuotoinen lääkkeiden kuljetus saattaisi olla tulevaisuudessa heidän autossaan toimiva ratkaisu. (Suhonen 20.12.2010, sähköpostiviesti.) Autossa on myös lääkekaappi, mutta varsinaiseen lääkekaappitoimintaan ei ole vielä saatu tarvittavia lupia (Suhonen 18.2.2011, puhelinhaastattelu).

Tiskijärjestelyillä kirjastotila on saatu eriytettyä ohjaamosta ovellisella siirtymäseinällä. Ohjaamon tiloissa voidaan esimerkiksi hoitaa verenpainemittaukset, nettipäänteen käyttö sekä muut yksityisyyttä vaativat toimenpiteet. Internet-yhteytenä autossa toimii Soneran @450-verkko, joka ei toimi esimerkiksi yhtä hyvin kuin Kemijärvellä. Tästä syystä mahdollisuutta Internetin käyttöön ei voi edes mainostaa. (Suhonen 18.2.2011, puhelinhaastattelu.)

Kirjastoauto palvelee päivisin kyläkouluilla ja iltaisin kylillä, jolloin asiakkaat ovat pääasiassa vanhuksia. Monipalveluautotoiminta toi kuljettaja Pekka Suhosen arvion mukaan muutaman uuden asiakkaan. Asiakkaat eivät ole kuitenkaan omaksuneet uusia palveluita omikseen, ja toiminta onkin miltei katoamassa. Taulukosta 2 näkee, että vuosina 2009 ja 2010 eniten on hyödynnetty mahdollisuutta verenpainemittaukseen sekä postimerkkien ostamiseen. Vuodesta 2009 näidenkin käyttö on kuitenkin vähentynyt voimakkaasti. Asiakaspäättettä on käytetty hyvin vähän, mikä selittyy osittain myös huonolla yhteydellä. Muissa palveluissa nousuja tai laskuja ei ole tapahtunut merkittävästi, mutta palvelukerrat näissä palveluissa ovatkin todella pieniä.



TAULUKKO 2. Leppävirran auton palveluiden käyttö 2009–2010. Muokattu taulukoista Palvelukerrat 2009 ja 2010.

Palvelu	Vuosi	
	2009	2010
Verenpaineen mittaus	58	9
Tietokone	6	5
Tulosteet/kopiot	6	5
Henkilökuljetukset	9	10
Tavarakuljetukset	5	10
Postin kuljetus	3	8
Myydyt postimerkit	47	18
Invanostin	7	9
Teemapäivät	4	0

Autoon pystyy saamaan myös kauppaostosten kotiinkuljetusta, joka hoituu ole-malla yhteydessä kauppiaseen. Kyläkaupoille on mahdollista matkustaa ilmai-seksi auton kyydissä. Lisäksi autoon voi saada ateriapalvelun aterioita ja pyyk-kihuoltopalvelua jättämällä pyykkipussin autoon, joka toimittaa sen palveluntuot-tajalle. (Hyvärinen 2008, 9-10.) Pyykkipussitoiminnassa ongelmana on se, asia-kas joutuu olemaan yhteydessä kahteen eri tahoon saadakseen palvelun. Tällä hetkellä autossa on myös kokeiluna loisteputkien ja energialamppujen keräystä (Suhonen 20.12.2010, sähköpostiviesti).

Monipalveluhankkeeseen anottiin rahaa sosiaali- ja terveystieteiden kautta, joten käytännössä monipalveluista aiheutuvat kustannukset on rahoitettu projektira-hoin. Toiminta ei ole muutenkaan juuri rasittanut perinteistä kirjastotoimintaa, sillä palveluita ei ole käytetty kovinkaan paljon. Teoriassa kirjastoauto voisi olla mukana monenlaisessa toiminnassa, kuten liikuntatapahtumissa ajanottoaika-kana, kunnan PR-autona erilaisissa tilaisuuksissa tai esimerkiksi viikonloppuisin nuorisotilana. Autoon on ollut myös suunnitteilla ongelmajätteiden keräystä. Ongelmana on kuitenkin se, että vastuu toiminnan kehittämisestä ja ylläpidosta

on tällä hetkellä täysin kirjastolla. Projektin loppuessa myös aktiivinen yhteistyö loppui. Viimeisetkin tällä hetkellä käytettävät palvelut loppuvat todennäköisesti itsestään, koska niille ei ole kysyntää. (Suhonen 18.2.2011, puhelinhaastattelu.)

### **6.3 Nuorisobussi Kätkäläinen - Lieksa**

Lieksan kaupungissa on asukkaita vuoden 2009 tietojen mukaan 12 788. Taajama-aste on 69 % eli kohtuullisen suuri osa asukkaista asuu taajaman alueella. (Tilastokeskus 2011e, hakupäivä 5.4.2011.) Vuonna 2010 kirjastoautolla on ollut pysäkkejä 159 sekä lainoja 47 760. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011d, hakupäivä 5.4.2011.)

Kirjastoauton palvelukohteena ovat nuoret, sillä se toimii kolmena lauantaina keväisin ja syksyisin nuorisobussina. Nuorisobussitoimintaa on kirjastoautossa ollut jo vuodesta 1979. Autossa on kirjojen lainaamisen lisäksi mahdollisuudet askarteluun, pelien pelaamiseen sekä muiden lasten tai nuorten tapaamiseen. Askartelupöytien ääreen mahtuu noin kuusi askartelijaa. Autossa on Playstation 2- pelikonsoli sekä siihen kuuluvia pelejä. Bussissa kulkee kirjastoauton kuljettajan mukana myös nuorisotyöntekijä. Jokaiselle päivälle on suunniteltu ohjelmaa esimerkiksi tietyn teeman mukaan. Nuorisobussi kiertää Lieksan haja-asutusalueella, joka käsittää noin 10–15 kilometriä kaupungin keskustasta. Kunakin lauantaina on kolme pysäkkiä, joiden pysäkkiajat ovat noin kaksi tuntia. Auton toimiessa nuorisobussina kävijämäärä on noin 100 asiakasta vuodessa. (Pehkonen 15.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Nuorisobussin asiakkaat ovat pääosin ala-asteikäisiä. Pysäkeille tullaan myös kauempaa. Bussin toiminnasta informoidaan siten, että nuorisotoimi jakaa kouluilla tiedotteita. Eniten bussissa askarrellaan sekä pelataan pelejä. Lisäksi kirjastoauton lainoja tulee jonkin verran. Joskus myös kuunnellaan lastenlauluja. Autossa on myös kangas esimerkiksi elokuvien näyttämiseen, mutta se on tois- taiseksi ollut käyttämätön. (Pehkonen 15.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Kun auto toimii nuorisobussina, nuorisotoimi maksaa työntekijöiden palkan sekä auton käytöstä aiheutuvat kulut. Nuorisotoimen puolesta tulevat myös askartelu-

tarvikkeet ja pelit. Nuorisobussin palvelukerrat ovat vähenemässä, sillä parhaimmillaan palvelukertoja on ollut 10 vuodessa. Toiminnan myötä auto on ollut tehokkaammassa käytössä. (Pehkonen 15.3.2011, puhelinhaastattelu.) Toisaalta Lieksassa kirjastoauton lakkauttaminen ei ole kovinkaan todennäköistä, sillä kirjastoauton lainat eivät ole edellisvuosiin verrattuna vähentyneet voimakkaasti. Tulevaisuudessa nuorisobussitoiminta tulee jatkumaan jossain muodossa, mutta palvelukerrat saattavat vähentyä edelleen.

#### **6.4 Johtopäätökset**

Näistä esimerkeistä varsinaisena monipalveluautona voidaan pitää Kemijärven Kulkuria, sillä sen toiminta on ollut useamman vuoden järjestelmällistä, ja palveluita on myös käytetty suhteellisen säännöllisesti. Toiminta on myös jatkunut projektin jälkeen. On huomioitavaa, että kaikki esimerkkiautot ovat kaupungeista, joiden taajama-astekin on isompi kuin Pihtiputaalla ja Viitasaarella. Olosuhteiltaan Kemijärven auton toiminta-alue vastaa parhaiten Wiitaunionin aluetta, sillä pysäkkejä ja lainoja on suunnilleen saman verran. Leppävirran sekä Kemijärven autojen toiminta on selkeästi kohdennettu ikääntyvälle väestölle, vaikkakaan Kemijärven Kulkurihankkeen tarkoituksena ei ollut niinkään tarjota palveluita vanhuksille, vaan taata haja-asutusalueen asukkaille parempi palveluiden saatavuus. Lieksan nuorisobussi taas on muihin verrattuna toiminnaltaan täysin erilainen, sillä Kemijärvellä tai Leppävirralla lapset tai nuoret eivät ole olleet monipalvelujen osalta kohderyhmänä.

Sarajärven näkemysten mukaisesti kirjastoautotoimintaan ei ole kustannusten osalta saatu muita maksajia. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Toisaalta kustannukset eivät ole juuri lisääntyneenkään, mikä on luonnollisesti tavoiteltavaakin. Esimerkiksi verenpainemittarin hankinta on kertaluontoinen ja pieni investointi, jota kuitenkin sekä Kemijärvellä ja Leppävirralla on käytetty suhteellisen paljon. Lieksassa taas kustannusten jakaminen on saatu toimimaan hyvin. Toisaalta tulee myös muistaa, että kirjastoauton toiminta ei ole muutenkaan taloudellisesti kannattavaa toimintaa. (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011.) Monipalveluiden kannattavuuttakaan ei pysty mittaamaan pelkästään sillä, kuinka paljon jotakin palvelua on käytetty. Voidaan ajatella, että muutaman palveluker-

ran myötä kirjastoauto on joka tapauksessa ollut tehokkaammassa käytössä. Voitaneen myös ajatella, että muiden pienten palveluiden, kuten vaikka postimerkkien ostaminen on ollut mielekästä silloin, kun asukkaalla ei ole ollut kuntakeskukseen muutenkaan asiaa. Tuskin voidaan myöskään kiistää sitä, etteivät autot olisi olleet osaltaan lisäämässä ihmisten hyvinvointia (Sarajärvi sähköpostiviesti 17.1.2011).

Leppävirralla yhteistyökuvioita ei ole saatu toimimaan toivotulla tavalla. Lehtosen (2005, 15) esille tuoma julkisen ja yksityisen puolen yhteistyö ei ehkä ole tässä suurin ongelma, vaan vastuun jakaminen. Lehtonen (2005, 15) on maininnut monipalveluautojen järjestämisessä parhaimmaksi tavaksi auton, jossa yksi toimii vuokraajana. Tällöin voidaan olettaa, että vuokraaja on myös vastuussa siitä, että toiminta jatkuu. Jos kenellekään ei ole suoranaisesti määrätty vastuuta, ei voida olettaa, että toiminta jatkuisi. Kemijärvelläkään ei tällä hetkellä ole varsinaista yhteistyösuunnitelmaa minkään tahon kanssa. Terveysalan opiskelijat käyvät silloin tällöin mittaamassa verensokeria, mutta esimerkiksi teematapahtumia ei ole ollut vähään aikaan. Lieksassa on vain yksi yhteistyökumppani, jolloin on varmasti helpompaa sopia yhteisestä toiminnasta.

Sarajärven (sähköpostiviesti 17.1.2011) mainitsevat tärkeät sähköiset palvelut eivät ole näissä autoissa kovinkaan merkittävässä asemassa. Tämä selittyy varmaankin osittain sillä, että lyhyiden pysäkkiaikojen takia pitkiin tai useamman asiakkaan palvelukertoihin ei ole ollut mahdollisuuttakaan. Kemijärvellä verkkoyhteyksiä on ainakin tilastojen mukaan hyödynnetty, sillä verkkopankkia ja veikkausmahdollisuutta on käytetty suhteellisen paljon. Toisaalta laskujen maksaminen tai veikkauspalveluiden käyttö on lyhytkestoista toimintaa, joten oletettavasti sen takia niitä on hyödynnetty.

Joskus ongelmat ovat myös sellaisia, joihin ei voi itse vaikuttaa. Leppävirralla yksi ongelma on ollut verkkoyhteyden toimimattomuus, mikä on vienyt palvelun käytöltä pohjaa. Leppävirralla asukkaat eivät ole ottaneet palveluita omikseen, mikä voi johtua useasta syystä. Markkinoinnissa on tuskin epäonnistuttu, sillä asukkaat ovat olleet kehittämisessä mukana jo kyselyn kautta. Tulee kuitenkin muistaa, että jokainen alue on erilainen. Leppävirralla palvelukonsepti ei ole

todennäköisesti toiminut siitä syystä, että tämänkaltaiselle toiminnalle ei vain ole kysyntää. Kemijärvellä taas toiminta on ollut kannattavampaa. Näiden kokemusten valossa ei pystytä vielä sanomaan, minkälainen toiminta toimisi parhaiten juuri Wiitaunionin alueella, vaan kokonaisuuteen on otettava yhteistyötoimijoiden sekä asukkaiden näkemykset.

## 7 YHTEISTYÖTOIMIJAT

Selvitystyön yhtenä osana oli kartoittaa, mitkä Pihtiputaan ja Viitasaaren alueen yhteistyötoimijat olisivat potentiaalisia palvelujen tarjoajia kirjastoautossa, ja mitä olisivat ne palvelut, joita kirjastoautossa pystyttäisiin yhteistyössä muiden tahojen kanssa tarjoamaan. Näiden kartoitusten tulokset vaikuttivat myös asukaskyselyyn, jossa kysyttiin asukkaiden kiinnostusta käyttää muiden tahojen palveluita. Tällä tavoin haluttiin varmistaa se, ettei asukkaille luvata sellaisia palveluita, joita kirjastoautossa ei edes olisi mahdollista tarjota.

Pihtiputaan ja Viitasaaren alueella toimivia yhteistyötahoja pohdittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Ideointiin vaikuttivat myös esimerkit muista Suomessa toimivista monipalveluautoista. Sopivia yhteistyökumppaneita pyrittiin valitsemaan mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti, mutta kuitenkin realiteetit huomioiden. Kunnallisten palvelujen osalta yhteistyön nähtiin olevan mahdollista sosiaali- ja terveystoimen sekä kulttuuritoimen kanssa. Muiden kuin kunnallisten palvelujen osalta realistisiksi yhteistyökumppaneiksi listattiin Pihtiputaan ja Viitasaaren apteekit, pankit, Kela, Työ- ja elinkeinotoimisto sekä Itella. Lisäksi haluttiin selvittää, pystyykö kirjastoauto toimimaan pienten ongelmajätteiden keräyspaikkana, ja mitä mahdollisia lupia tai käytännön järjestelyä kyseinen toiminta vaatisi. Ranuan kirjastoauton esimerkistä yhdeksi toiminnoksi listattiin myös auton mahdollisuus toimia ennakkoäänestyspaikkana. Näiden lisäksi kirjastoautossa tarjottaviksi palveluiksi tai toiminnoiksi listattiin Internetin käyttömahdollisuus, tulostus ja kopiointi sekä kirjaston kotipalvelu eli kirjakassit. Nämä palvelut eivät ole varsinaisesti monipalvelua eivätkä muiden yhteistyötahojen palveluita, sillä ne linkittyvät perinteiseen kirjastotoimintaan. Näiden osalta kartoituksia ei siis tarvinnut erikseen tehdä.

Yhteistyötoimijoilta haluttiin ensisijaisesti saada mielipide siihen, ovatko he ylipäätään kiinnostuneita toimimaan yhteistyössä kirjastoauton kanssa, sekä millaisia palveluita heidän olisi mahdollista auton kautta tarjota. Selvitystyön tarkoituksena ei ollut tietoisesti kiinnittää huomiota käytännön järjestelyihin tai kustannuksiin, vaan kartoittaa laajasti kaikki mahdollisuudet. Haastatteluissa ei

myöskään käytetty minkäänlaista valmista lomaketta, vaan haastattelut olivat vapaata keskustelua. Sosiaali- ja terveystieteiden, kulttuuritoimen sekä ongelmanjätteisiin liittyvä selvittelyn osalta näkemyksiä päätettiin kartoittaa näistä asioista vastaavien toimialojen johtajilta. Apteekki- sekä pankkipalvelujen osalta luonnollisimmat haastateltavat olivat kyseisten yritysten johtajat. Kelan, työvoimapalvelujen sekä Itellan osalta näkemykset päätettiin selvittää laajemmalla eli alueellisella tasolla. Tämä koettiin tarpeelliseksi, sillä Pihtiputaalla ja Viitasaarella kyseisten organisaatioiden toimipaikat ovat pieniä, ja kuuluvat hallinnollisesti isompien toimipaikkojen alaisuuteen. Haastateltaviksi näiden yhteistyötoimijoiden osalta valikoituvat Kelan Keski-Suomen vakuutuspiirin johtaja, Äänekosken TE-toimiston johtaja sekä Itellan kenttäpäällikkö, joka vastaa Pihtiputaan ja Viitasaaren postipalveluista. Kaikkiaan haastateltavia yhteistyötahoja tai toimialajohtajia oli 12. Kartoittavat haastattelut suoritettiin helmi-maaliskuussa 2011 sähköpostitse sekä puhelimitse.

## **7.1 Tulokset**

Terveyspalvelujen osalta mahdollisuudet palvelujen tarjoamiseen kirjastoautossa ovat ainakin teoriassa rajattomat. Wiitaunionin perusturvan toimialajohtajan Anneli Latva-Nevalan mukaan vastaavanlaisesta toiminnasta on puhuttu aikaisemminkin. Koska toiminnan täytyy kuitenkin tapahtua nykyisen kirjastoauton tiloissa, mahdollisuudet pienenevät. Käytännössä kirjastoautossa olisi mahdollista suorittaa hoitajan toimesta pieniä toimenpiteitä, kuten verenpaineen- ja sokerin mittausta ja verinäytteen ottoja. Myös rokotusten antaminen on mahdollista. Toimenpiteet eivät vaadi juurikaan tilaa, mutta asianmukainen verho tai vastaava on oltava yksityisyyden suojaamiseksi. Kirjastoauton kyydissä voisi kulkea 1-2 kertaa kuukaudessa hoitaja, joka tekisi kyseisiä toimenpiteitä. Lisäksi kirjastoautoon voisi jättää uusittavaksi reseptejä ja saada neuvontaa erilaisiin tarpeisiin. Autossa voisi myös olla tarjolla erilaista materiaalia eri ryhmille, kuten lapsiperheille tai vanhuksille. Latva-Nevala myös huomautti, että koska kirjastoautoon on jo investoitu ja se toimii tietyillä kustannuksilla, muiden tahojen palvelujen tarjoaminen on vain mielekäs lisä kirjastoautotoimintaan. (Latva-Nevala 8.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Yhteistyöllä kulttuuritoimen kanssa haluttiin selvittää erityisesti se, voisiko Wii-taunionin kirjastoautossa olla vastaavanlaista toimintaa kuten Lieksan nuorisobussissa (ks. luku 6.3). Kulttuuritoimenjohtaja Jorma Rihdon mukaan tällainen toiminta ei mitenkään keinotekoisesti sovellu kirjastoautoon. Nuoret ovat kuitenkin tärkeä kohderyhmä, joten heille voisi olla tarjolla ainakin materiaalia ja neuvontaa esimerkiksi jatkokoulutusmahdollisuuksista. Myös työvoimapalvelut kuuluvat oleellisesti nuorten informaatiopalveluihin. (Rihto 9.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Työ- ja elinkeinopalvelujen osalta Pihtipudas ja Viitasaari kuuluvat Äänekosken Työ- ja elinkeinotoimiston toiminta-alueeseen. Alueen päätoimipaikka on Äänekoskella, mutta toistaiseksi myös Pihtiputaalta ja Viitasaareltä saa Te-toimiston palveluja. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2011, hakupäivä 29.3.2011.) Keski-Suomi kuuluu yhdessä Pohjanmaan kanssa Valtionvarainministeriön rahoittamaan etäpalvelujen pilottialueeseen (Harmainen 10.3.2011, sähköpostiviesti). Tällä hetkellä selvitetään, haluavatko kunnat perustaa yhteispalvelupisteitä, joista olisi mahdollista saada yhteys valtion viranomaispalveluihin. Koska alueen Työ- ja elinkeinotoimisto kuuluu tähän hankkeeseen, ei ole mielekästä hajauttaa toimiston jo ennestään väheneviä resursseja useaan eri paikkaan. (Harmainen 10.3.2011, sähköpostiviesti.)

Pihtipudas ja Viitasaari kuuluvat Kela-palvelujen osalta hallinnollisesti Keski-Suomen vakuutuspiiriin, ja tämän piirin keskuspaikkana on Jyväskylä. Vakuutuspiirin johtajan Juha Torkkelin mukaan toimistoilla ei ole resursseja antaa kirjastoauton mukaan virkailijaa, joka palvelisi asiakkaita. Paras palvelumuoto tällöin olisi, jos autossa olisi Kelan esitteitä ja hakemuslomakkeita. On myös mahdollista, että kirjastoauton henkilökunta antaisi asiakkaille Kela-neuvontaa esimerkiksi hakemusten täyttämässä. Tämä toiminta kuitenkin vaatii Kelan järjestämän asianmukaisen koulutuksen. On myös huomioitavaa, että mikäli Kela osallistuisi jossain määrin palvelusta aiheutuviin kustannuksiin, tulisi asiakaspalvelutapahtumia olla suhteellisen paljon, eli useita kymmeniä joka kuukausi. Autossa tapahtuva Kela-asiointi saattaisi myös vaikuttaa toimistojen säilymiseen: mikäli asioinnit omissa toimistoissa vähenisivät, tällöin harkittaisiin toimis-



tojen lakkauttamista. Tällä hetkellä järkevintä olisi siis esitteiden sekä lomakkeiden jako. (Torkkeli 22.3.2011, sähköpostiviesti.)

Pihtiputaan apteekkari oli selvitystyön aikaan vaihtumassa, joten hän ei halunnut ottaa asiaan kantaa ja viedä tällä tavoin seuraajaltaan oikeutta omaan mielipiteeseen asiasta. Viitasaaren apteekkari puolestaan on sitä mieltä, että jokinlainen apteekkipalvelu kirjastoautossa olisi mahdollista. Esimerkiksi tulevaisuudessa, mikäli apteekkien verkkokauppatoiminta käynnistyy, verkkotilaukset olisi mahdollista noutaa kirjastoautosta. Tilaukset koskisivat reseptivapaita lääkkeitä. (Wallenius 15.3.2011, puhelinhaastattelu.) Myös lääkekaappi, jossa on reseptivapaita lääkkeitä, olisi kirjastoautossa mahdollinen. Tällainen toiminta tarkoittaisi sitä, että lääkekaappi toimisi apteekin yhtenä palvelupisteenä. Palvelupisteen sijoittaminen kirjastoautoon vaatisi kuitenkin asianmukaiset luvat. (Wallenius 21.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Mahdollisuudet postipalveluihin kirjastoautossa ovat ainakin teoriassa toteutettavissa. Kenttäpäällikkö Eija Toivosen mukaan tällainen palvelukonsepti on hyvinkin kehityskelpoinen - etenkin kun maaseudun palvelut ovat vähenemässä. Käytännössä postin palveluina kirjastoautossa voisi olla postimerkkien myynti sekä kirjeiden ja pakettien postittaminen. Mikäli kirjastoautossa myydään postimerkkejä, kunta tekee Itellan kanssa jälleenmyyntisopimuksen. Kirjeiden ja pakettien lähettäminen puolestaan vaatii Itellan ja kunnan välisen palvelusopimuksen. Mikäli tällaista sopimusta ei ole, vastuu esimerkiksi pakettien viemisestä Itellan päätoimipaikkaan ja lähetysten perille saapumiseen olisi tällöin kirjastoauton kuljettajan vastuulla, ei Itellan. (Toivonen 18.3.2011, puhelinhaastattelu.)

Ongelmanjätteen keräämisessä pääperiaatteena on se, että toimintaan tarvitaan asianmukaiset välineet ja astiat. Vanhojen pattereiden sekä loisteputkien kuljettaminen autossa on siis ainakin periaatteessa mahdollista, kunhan ne on asiallisesti pakattu. Kuitenkaan nesteiden, kuten öljyjen ja maalien vastaanottaminen ei ole kovinkaan järkevää kirjastoautossa. (Kahilainen 22.3.2011, sähköpostiviesti.)

Pihtiputaalla sekä Viitasaarella toimii yhteensä neljä pankkia. Ainoastaan yksi pankki ilmoitti olevansa kiinnostunut palvelujen tarjoamisesta kirjastoautossa, mutta ainoa järkevä palvelu tällöinkin olisi verkkopankkiasiointi. Tämän myötä oli selvää, ettei yhteistyö pankkien kanssa ole ainakaan tällä hetkellä mahdollista eikä myöskään mielekästä. Kirjastoauton mahdollisuudesta toimia ennakkoäänestyspaikkana oli saatu jo ennen tätä selvitystyötä asiasta vastaavalta kielteinen vastaus.

Lisäksi haastattelujen kautta tuli ehdotusta siihen, että kirjastoauton toiminnassa voitaisiin huomioida kesäasukkaat. Asukkaat tarvitsevat yleensä pattereita tai muita pieniä tarvikkeita, joita kirjastoautossa voitaisiin myydä. (Rihti 9.3.2011, puhelinhaastattelu.) Tässä ongelmaksi koituu puolestaan se, että aktiivisimpaan kesäaikaan myös kirjastoauto on lomalla. Koska selvitystyön tarkoituksena ei ollutkaan kiinnittää huomiota käytännön asioihin, teoriassa tällainenkin toiminta on mahdollista.

## **7.2 Johtopäätökset**

Haastattelujen pohjalta kirjastoauton monipalvelukonseptin realistiksi palveluiksi tai toiminnoiksi rakentuivat terveystalvelut, apteekin palvelut, postin palvelut, Kelan palvelut, sekä pienten ongelmajätteiden keräys. Ainut palvelu, joka toteutettaisiin kirjastoauton ulkopuolisella henkilöstöllä, olisi terveystalvelu eli hoitajan vastaanotto kirjastoautossa. Terveystpalvelujen osalta toiminta voisi olla hyvin samanlaista kuin Klinikka-auto Mallussa (vrt. Yleisradio Oy 2011a, hakupäivä 8.3.2011). Myös Lehtosen (2005, 14) kaavailmassa mallissa on terveydenhoitajan vastaanotto, jossa voidaan ottaa pieniä näytteitä. Käytännössä kuitenkin Kemijärvellä ja Leppävirralla (ks. luku 6) terveydenhoitopalvelut ovat ainoastaan verenpaineen- sekä verensokerin mittausta. Koska pysäkkiajat ovat samanpituisia kuin entisessäkin kirjastoautotoiminnassa, laajempaa terveydenhoitovastaanottoa ei edes pystytä näissä kirjastoautoissa tarjoamaan.

Lieksan mallista (ks. luku 6.3) nuorille tai muille ikäryhmille suunnattua toimintaa autossa ei ole mielekästä toteuttaa. Haastatteluissa esille tulleet nuorille tarkoitettut esitteet tai muu materiaali ovat sinänsä hyvä idea, mutta niidenkin tarjoa-

misessa on ongelmansa. Nuoret Pihtiputaalla ja Viitasaarella eivät käytä kovin paljon kirjastoautoa, jolloin esitteistä ei ole mitään hyötyä, jos ne eivät tavoita kohderyhmäänsä.

Kelan ja Työ- ja elinkeinotoimistot ovat muutosvaiheessa, joten ymmärrettävästi niidenkään osalta ei ole mielekästä hajauttaa palveluita entisestään. Jää nähtäväksi, toteutuuko alueella suunniteltu yhteispalvelupiste, josta olisi mahdollista saada viranomaispalveluita. Tällöin ei olisi mitään järkeä hajauttaa palveluiden tarjoamista vielä kirjastoautoon. Yhteispalvelupisteessä on kyse laajemmasta hankkeesta, sillä sen avulla palvelut säilytettäisiin ylipäättään maaseutumaisissa kunnissa. Näin ollen Pihtiputaan ja Viitasaaren haja-asutusalueiden asukkaat joutuisivat kuitenkin hakemaan palvelunsa kuntakeskuksesta. Koska on kyse maaseutumaisista kunnista, joissa ei välttämättä ole enää edes kuntakeskudessa kaikkia tarvittavia palveluita, palveluiden hajauttaminen ei näissä tapauksissa ole mistään näkökulmasta järkevää.

Pankkiautojen toiminta on loppunut maastamme jo 1990-luvulla (ks. luku 3.2), joten odotusten mukaisesti tämänkaltaiseen toimintaan ei ollut kiinnostusta. Koska pankkiautoja on kuitenkin aikaisemmin ollut, ei toiminnalle teoriassa olisi estettä. Ainakin Kemijärvellä kirjastoauton teemapäivien yhteistyökumppaneina on ollut myös pankkeja, joten kirjaston ja pankin yhteistyö ei kuitenkaan periaatteessa olisi mitenkään mahdotonta.

Huomioitavaa selvitystyön tuloksista on se, että muut kuin terveydenhoitopalvelut tässä tapauksessa suorittaisi kirjastoauton kuljettaja. Tällöin yhden työntekijän tulisi kouluttautua esimerkiksi hoitamaan Itellan palveluita tai opastamaan Kelan lomakkeiden täytössä. Lehtonen (2006, 91) on listannut monipalveluautojen toteutumisessa yhdeksi ongelmaksi juuri työntekijältä vaadittavan moniammatillisuuden. Toisaalta tässä tapauksessa yhdeltä työntekijältä ei välttämättä vaadittaisi kovinkaan paljon, tai ainakaan kovin vaikeaa osaamista. Apteekkipalvelujen osalta haastattelussa ei tullut esille sitä, että reseptivapaiden lääkkeiden myyminen olisi jollain tavalla epäedullista silloin, kun sen suorittaisi kirjaston henkilökunta. Vaikka kyseessä olisikin vain särkylääkkeiden myyminen, vaatisi tämä periaatteessa asiantuntevaa opastusta. Tällöin olisi varmaankin

suotavaa se, että kirjastoauton henkilökunnalla olisi jonkinlainen valmius neuvontaan. Tällainen osaaminen olisi myös haasteellisempaa kuin esimerkiksi postimerkkien myyminen.

Lehtosen (2006, 91) viittaamia ennakkoluuloja ei tässä selvitystyössä tullut esille, vaan miltei kaikki yhteistyötoimijat olivat vähintään varovaisesti kiinnostuneita mahdollisesta yhteistyöstä. Suurinta huolta aiheutti se, ettei asukaskyselyn kautta haluttu luvata asukkaille sellaisia palveluita, jotka eivät välttämättä toteudu. Julkisen sekä yksityisen puolen toimiva yhteistyö näyttäisi siis ainakin teoriassa toimivan kohtuullisen hyvin. Yleinen tunnelma haastatteluissa oli myös se, että moni yhteistyötahoista koki tärkeäksi haja-asutusalueen asukkaiden palveluiden saavuttamisen.

Yhteistyötahojen haastatteluja ei tehty pelkästään niistä lähtökohdista, että palveluja tarvitsevat vain vanhemmat ihmiset. Onkin hyvä, että selvityksessä huomioitiin niin kesäasukkaat kuin lapset ja nuoretkin. Voidaan olettaa, että terveyspalvelut sekä apteekin palvelut ovat sellaisia, joita käyttävät vanhemmat ihmiset, mutta Kelan sekä postin palveluita saattavat tarvita myös muut asukkaat. Kokonaisuudessaan kuitenkin näyttää, että palvelukonseptista muodostuu sellainen, jossa vanhukset ovat tärkeässä osassa. Vasta asukaskyselyn myötä selviää, minkälaisia palveluita asukkaat tarvitsevat tai käyttäisivät eniten.

## 8 ASUKASKYSELY

Pihtiputaan ja Viitasaaren asukkaille suunnatulla kyselyllä haluttiin selvittää, mitä muiden tahojen palveluita asukkaat kirjastoautosta käyttäisivät. Asukaskysely päätettiin toteuttaa tilastollisena eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Tilastollisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää lukumääriin sekä prosentteihin liittyviä kysymyksiä ja eri asioiden välisiä riippuvuuksia. Tilastollisen tutkimuksen yksi edellytyksistä on riittävän suuri ja edustava otos. Aineiston keruussa toimii yleensä standardoitu tutkimuslomake, jossa on valmiit vastausehdot. (Heikkilä 2001, 16.)

Kysely toteutettiin talouskohtaisesti postikyselynä. Kirje- eli postikyselyn haittana on pieni vastausprosentti (yleensä alle 60 %). Vastausprosenttiin vaikuttavat muun muassa kysymysten määrä, uusintakierroksen suorittaminen sekä vastaamiseen motivointi esimerkiksi pienen palkinnon avulla. Toinen ongelma postikyselyssä on se, ettei vastaajan henkilöllisyydestä voida olla varmoja. (Heikkilä 2001, 66.) Tässä tapauksessa vastaajien henkilöllisyyttä ei tarvitsekaan tietää, sillä oleellista on saada vastaukset talouksilta. Toisaalta talouskohtaisesti lähetetyssä kyselyssä voi olla myös ongelmana se, että usein taloudessa asiasta kiinnostunut vastaa kysymyksiin omalta osaltaan. Tällöin muiden perheenjäsenien mielipiteet jäävät huomioimatta. Lisäksi voidaan olettaa, että kyselyyn saatavat vastata juuri ne, jotka muutenkin käyttävät aktiivisesti kirjastoautoa.

Kyselyn kohteiksi valikoituivat Pihtiputaan ja Viitasaaren haja-asutusalueiden asukkaat. Tarkoituksena oli tavoittaa nekin asukkaat, jotka eivät tällä hetkellä käytä kirjastoauton palveluita. Koska kysely oli tarkoitus lähettää talouskohtaisesti, ainut keino kohdentaa kysely haja-asutusalueiden asukkaille oli lähettää se postinumerokohtaisesti niille talouksille, joiden postinumerot ovat kuntakeskuksien ulkopuolella. Koska postinumerouudistusten myötä jotkut vanhat haja-asutusalueiden numerot on yhdistetty kuntakeskuksien postinumeroihin, tämän myötä kysely ei kattanut kaikkia kuntien haja-asutusalueita. Tällä tavalla kuitenkin tavoitettiin mahdollisimman moni haja-asutusalueen asukas. Edellä mainit-

la postinumerorajauksella talouksien määräksi tuli 1807, joka on siis lähetettyjen kyselylomakkeiden määrä.

Kyselylomakkeen (Liite 1) kysymykset muotoiltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kyselylomakkeen muotoilussa toimivat esimerkkinä Lahden seudulla tehty kirjastoauton kysely (Oksman 2009) sekä Sarajärven (2010) pro gradu työ, jossa kirjastoautossa tarjottavista muista palveluista on kysytty kirjastoalan ammattilaisilta. Kyselylomakkeesta haluttiin tehdä mahdollisimman yksinkertainen ja nopeasti täytettävä. Lomakkeen kysymykset mahtuvat yhdelle A4:lle. Kyselyssä on sekä strukturoituja, sekakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

Vastaajien taustatekijöinä toimivat sukupuoli, ikä sekä kilometrien määrä kuntakeskukseen. Lisäksi selvitetään, käyttävätkö vastaajat tällä hetkellä kirjastoauton palveluita ja syitä siihen, jos eivät käytä. Kyselyllä selvitetään myös kirjastoautoa käyttävien pysäkkipaikkaa, jolloin saadaan selville ne alueet, joilla autoa käytetään eniten. Tällä kysymyksellä ei ole juurikaan informaatioarvoa tämän tutkimuksen kannalta, vaan näiden vastausten kautta toimeksiantaja pystyy lähinnä suunnittelemaan ja kehittämään reitistöään asiakasystävällisemmäksi.

Tärkeintä kysymystä, eli siihen mitä muiden tahojen palveluita asukkaat käyttäisivät, ohjasivat aiemmin suoritettujen yhteistyötoimijoiden haastattelut. Vastausvaihtoehtoiksi tulivat siis vain ne palvelut tai toiminnot, joihin oli saatu myönteinen vastaus yhteistyökumppaneilta. Tällä tavoin haluttiin ehdottaa asiakkaille vain sellaisia palveluita, jotka olisi mahdollista toteuttaa nykyisessä kirjastoautossa. Muut kartoitusten ulkopuolelta listatut palvelut ovat Internetin käyttömahdollisuus, tulostus ja kopiointi sekä kirjaston kotipalvelu. Vaikka ennakkoäänestysmahdollisuudesta olikin saatu jo aikaisemmin kieltävä vastaus, haluttiin se ottaa kuitenkin asukaskyselyyn yhdeksi vastausvaihtoehdoksi, sillä sen voidaan olettaa olevan tärkeä mahdollisuus haja-asutusalueen asukkaille. Mikäli kyselyn vastauksissa mahdollisuus ennakkoäänestykseen saa paljon kannatusta, on mahdollista, että asia otetaan uudelleen käsittelyyn. Ennakkoäänestysmahdollisuuden myötä valittavia palveluita tai toimintoja on yhteensä yhdeksän. Vastaajia pyydettiin valitsemaan palveluista neljä tärkeintä, ja laittamaan ne tärkeysjärjestykseen.

Postikysely suoritettiin 1.4.–29.4.2011 välisenä aikana. Viikolla, jolloin kyselylomakkeiden lähettäminen aloitettiin, molempien kuntien paikallislehdessä oli kyselyn toteutuksesta pieni lehtiartikkeli. Lisäksi kirjastojen nettisivujen ajankoh- taista-osiossa muistutettiin kyselyyn vastaamisesta. Kyselylomakkeita oli myös saatavilla kirjastoautosta sekä molempien kirjastojen päätoimipaikoista.

## **8.1 Tulokset**

Kyselylomakkeita lähetettiin 1807, joista palautui 293. Vastausprosentiksi tuli 16, mitä voidaan pitää postikyselylle tyypillisenä ja jopa normaalia alhaisempana. Muutama palautetuista lomakkeista oli täytetty siten, että vastauksista oli erotettavissa kaksi tai useampi eri vastaajaa tai vastausta. Esimerkiksi lomakkeesta oli valittu iäksi 31–65, ja sukupuoleksi sekä mies että nainen. Nämä lomakkeet päätettiin käsitellä useampana eri vastaajana. Tällöin käsiteltäviä vastauksia oli 305 kappaletta. Aineistosta saadut vastausprosentit on siis laskettu vastausten lukumäärästä, ei palautetuista lomakkeista. Kyselyn tulokset analysoitiin SPSS- tilastointiohjelmalla.

### **Vastaajien taustatekijät**

Kyselyn vastaajista (n= 305) yli kolmannes eli 70 % on naisia. Miehiä on kyselyyn vastanneista 30 %. Ikäjakauma puolestaan muodostuu siten, että suurin osa vastaajista eli 56 % on 31–65- vuotiaita. Toiseksi suurimman osan muodostaa yli 65-vuotiaat, joita on 35 % vastaajista. (Taulukko 3)

TAULUKKO 3. Vastaajien ikäjakauma. (n= 305)

Ikä	%
Alle 15	4
15–30	6
31–65	56
yli 65	35

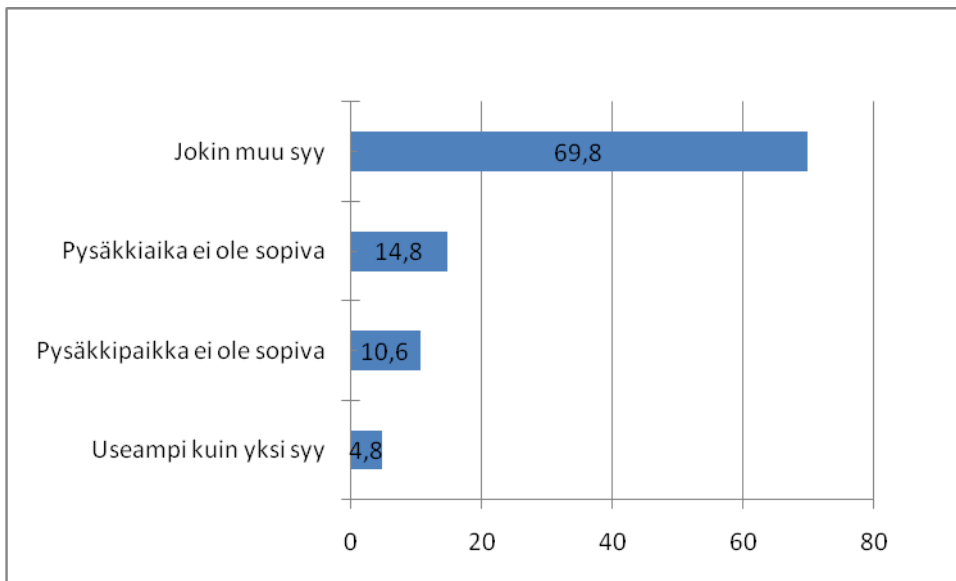
Vastaajista (n= 305) selkeästi enemmistöllä, 85 %: lla, on mahdollisuus oman auton käyttöön. Näin ollen vain 15 %: lla vastaajista ei ole tätä mahdollisuutta. Osa näistäkin vastaajista on alle 15-vuotiaita, joilla ei odotusten mukaisesti olekaan omaa autoa. Hieman alle puolella (48 %) on matkaa kuntansa keskusta 15–25 kilometriä. Seuraavaksi suurimman (34 %) ryhmän muodostavat ne, joilla keskusta kertyy kilometrejä 26–35. (Taulukko 4.) Kyselylomakkeessa asukkaita pyydettiin kirjoittamaan kilometrien määrä, mutta tulosten analysointivaiheessa vastaukset on jaettu neljään eri luokkaan.

TAULUKKO 4. Matka kunnan keskusta (n= 305).

Km	%
alle 15	9
15-25	48
26-35	34
yli 35	10

Vastaajista vain 32 % käyttää kirjastoautoa, kun kirjastoautoa käyttämättömiä on 68 % vastaajista. Selkeästi suurimmaksi (69,8 %) syyksi siihen, miksi vastaajat eivät käytä autoa oli ”Jokin muu syy”. Pysäkkiajan- ja paikan välillä ei ollut juuri eroa. (Kuvio 1) Tämän kysymyksen vastausprosentti ei ollut korkea, sillä vain 38 % kyselyyn vastanneista vastasi tähän.





*KUVIO 1. Miksi ette käytä kirjastoautoa? (n= 189)*

Ne, jotka vastasivat syyksi jonkin muun syyn kuin pysäkkiajan- tai paikan sopimattomuuden, saivat halutessaan avoimen kysymyksen kautta antaa tarkentavan vastauksen. Tämän kohdan kautta tulleet syyt siihen, miksi asukkaat eivät käytä kirjastoautoa, selkeästi suurimman osan (38 %) muodosti se, että pääkirjasto tulee käytettyä, kun on muutenkin asiaa keskustaan. Toiseksi suurin syy (16 %) oli, ettei vastaaja yksinkertaisesti kiinnostanut lukeminen tai kirjastopalveluiden käyttö. Vastaajista (n= 305) taas 24 % ilmoitti, että käyttäisi kirjastoauton palveluita, jos pysäkkiaika- tai paikka olisi heille sopivampi. Hieman isompi osa vastaajista eli 30 % taas vastasi, että ei käyttäisi, vaikka pysäkkiaika- tai paikka muuttuisi. Kirjastoauton ei-käyttäjistä 20 % jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

### **Toivotut palvelut**

Asukkaita pyydettiin valitsemaan annetuista vastausvaihtoehdoista neljä lisäpalvelua, jota he kirjastoautosta käyttäisivät. Nämä neljä palvelua pyydettiin vielä laittamaan tärkeysjärjestykseen. Alle puolet, eli 46 % vastaajista vastasi tähän kysymykseen annettujen ohjeiden mukaan, eli valitsi neljä palvelua tärkeysjärjestyksessä. Enemmän kuin puolet, eli 54 %, jätti vastaamatta kysymykseen,

tai oli täyttänyt lomakkeen tältä kohdin virheellisesti. Osa vastaajista oli siis valinnut pelkästään palveluita, mutta ei ollut laittanut niitä tärkeysjärjestykseen. Jotta nämäkin saatiin mukaan yhteenvetoon, näistä tarkasteluun päätettiin ottaa ne, jotka olivat valinneet yhdestä neljään palvelua, mutta ei niitä, jotka olivat valinneet palveluita enemmän kuin neljä. Näin yhteenvetoon (taulukko 4) tuli yhteensä 221 vastaajan valitsemat palvelut. Palveluille laskettu prosentti on otettu koko tutkimusjoukosta eli 305 vastaajasta. Viimeisessä sarakkeessa taulukossa on lukumäärät niistä vastauksista, jossa jokin palvelu on valittu tärkeimmäksi.

*TAULUKKO 4. Toivotut lisäpalvelut kirjastoautosta (n= 305)*

Palvelu	Toivottu palvelu		Valittu tärkeimmäksi lkm
	lkm	% koko tutkimusjoukosta	
Posti	163	53 %	70
Apteekki	111	36 %	20
Ongelmanjätekeräys	109	36 %	23
Ennakkoäänestys	91	30 %	11
Terveyspalvelut	87	29 %	32
Kela	67	22 %	6
Tulostus/kopiointi	62	20 %	9
Kirjaston kotipalvelu	36	12 %	7
Internet	27	9 %	4

Kuten taulukosta nähdään, palvelu, jota valittiin selkeästi eniten, oli postin palvelu. Tämän valitsi 53 % kaikista vastanneista. Muut seuraavat neljä palvelua ovat apteekki, ongelmanjätekeräys, ennakkoäänestys sekä terveyspalvelut. Apteekki ja ongelmanjätekeräys ovat saaneet yhtä paljon eli 36 % kaikista vastauksista. Tärkeimmäksi valitun palvelun eli postin kohdalla ero on selkeästi isoin verrattuna seuraavaksi tärkeisiin palveluihin. Samat palvelut, jotka olivat viiden joukossa kaikista valituista palveluista, olivat myös viiden joukossa tärkeimmäksi valituissa palveluissa. Posti on siis ainut palvelu, joka oli ensimmäisenä molemmissa ryhmissä, ja muiden palvelujen sijoitukset vaihtelevat 2. ja 5. sijan

välillä. Huomioitavaa on, että terveystalvelut ovat vasta viidentenä siinä joukossa, jossa palveluita on valittu yhteensä. Kuitenkin toisessa ryhmässä, eli tärkeimmäksi valitussa palvelussa, terveystalvelut ovat selkeästi toisella sijalla.

Terveystalvelujen kohdalla vastaajat saivat myös vapaasti eritellä niitä terveystalveluita, joita kirjastoautosta käyttäisivät. Avoimeen kohtaan vastauksia tuli 26 kappaletta. Eniten oli toivottu verenpaineen- ja sokerin mittausta, jotka oli lomakkeessa annettu myös esimerkiksi. Muutama oli myös maininnut verikokeiden oton, kolesterolin mittauksen sekä jopa lääkärin vastaanoton. Koska vastauksia ei ollut kuitenkaan kovin montaa, niistä ei voida tehdä kattavaa yleistystä.

Kirjastoautoa käyttävien ja ei-käyttäjien välillä ei ollut eroa siinä, valitsivatko he palveluita annetuista vaihtoehdoista. Kirjastoauton käyttäjistä 62 % valitsi vastausvaihtoehdoista vähintään yhden tärkeimmäksi kokemansa palvelun. Vastaavasti niistä, jotka eivät tällä hetkellä käytä auton palveluita, 59 % valitsi vähintään yhden tärkeimmäksi kokemansa palvelun. Puolestaan 23 % kaikista vastaajista (n=305) oli jättänyt tämän kohdan täysin tyhjäksi.

Vertailtaessa vastaajien kilometrejä keskustaan suhteessa valittuihin palveluihin ei ollut huomattavissa eroja. Riippumatta välimatkasta kuntakeskukseen, vastaajat olivat valinneet tärkeimmiksi palveluiksi samoja kuin kaikki yleisesti (Taulukko 4.) Puolestaan vertailtaessa vastaajien ikää suhteessa valittuihin palveluihin oli havaittavissa muutamia eroja. Sekä 31–65-vuotiaiden että yli 65-vuotiaiden kaksi tärkeintä palvelua olivat posti ja terveystalvelut, mutta yli 65-vuotiaiden kolmanneksi tärkein palvelu oli apteekki. Vastaavasti 31–65-vuotiailla kolmanneksi tärkein palvelu oli ongelmanjätekeräys, ja apteekki vasta viidenneksi tärkein. Yli 65-vuotiaat eivät olleet valinneet viiden tärkeimmän joukkoon mahdollisuutta ennakkoäänestykseen, joka taas oli 31–65-vuotiaiden neljänneksi tärkein palvelu.

Vastaajat saivat halutessaan listata muitakin palveluita, joita haluaisivat kirjastoautosta käyttää. Tätä mahdollisuutta ei oltu hyödynnetty kovinkaan paljon (alle prosentti kaikista vastauksista) joten avoimista vastauksista ei voida tehdä yleis-

tä yhteenvetoa. Esimerkiksi etukäteen suosituksi ajateltua Alkon palvelua ei mainittu kuin kahdessa avoimessa vastauksessa. Osa oli myös käyttänyt tämän kohdan avoimen palautteen antamiseen.

## 8.2 Johtopäätökset

Kyselyn vastausprosentti jäi alhaiseksi, mikä oli odotettavissa. Postikyselylle tyypillinen ongelma siis toteutui. Lomakkeessa ei kuitenkaan ollut montaa kysymystä, ja kysely oli suhteellisen nopeasti täytettävissä. Resurssien takia kyselyä ei lähetetty toiseen kertaan niille, jotka eivät olleet vastanneet ensimmäisellä kerralla. Vastaajia ei myöskään motivoitu ilmaisemaan mielipiteitään esimerkiksi lahjakortilla. Vaikka prosentti onkin pieni, voidaan kuitenkin olettaa, etteivät kyselyn tulokset isommallakaan vastausprosentilla olisi olleet merkittävästi erilaiset.

Vastaajista suurin osa oli naisia, mikä ei sekään yllättänyt. Naiset ovat miehiä aktiivisempia kirjaston käyttäjiä, jolloin voitiin olettaa, että tähänkin kyselyyn vastanneista suurin osa on naisia. Iältään suurin osa vastaajista oli 31–65-vuotiaita. Koska tämä ikäluokka sisälsi hyvin eri-ikäisiä ja eri elämäntilanteessa olevia ihmisiä, oletettavasti iso osa vastaajista osui tähän ikäluokkaan. Vastaajien ikäjakauma vastaa tilastoja, sillä noin 60 % sekä Pihtiputaalla sekä Viitasaarella asukkaista on 15–64-vuotiaita. Monella vastaajalla oli autolla käytössään, mikä ei juuri ollut yllättävä tulos. Etenkin maaseudulla asukkailla täytyy olla oma auto tai mahdollisuus sen käyttöön, jotta he pääsevät keskustaan hoitamaan asioitaan.

Vastaajista vain 32 prosenttia käyttää tällä hetkellä kirjastoautoa. Ei ole tiedossa lukuja, kuinka iso osa väestöstä käyttää kirjastoautoa, mutta olisi voinut olettaa, että luku olisi isompi. Syyt siihen, miksi asukkaat eivät autoa käytä, eivät olleet mitenkään yllättävät. Jo se, että niin monella on mahdollisuus oman auton käyttöön, vaikuttaa siihen, että asukkaat käyttävät keskustassa käydessään pääkirjastoja. Pysäkkiajan- ja paikan sopimattomuus muodostivat hyvin pienen osan kokonaisuudessaan niistä syistä, miksi asukkaat eivät käytä auton palveluita.

Muiden tahojen palveluista oli selkeästi erotettavissa viisi sellaista, jotka saivat ylipäättään eniten ääniä, ja olivat myös viiden parhaan joukossa tärkeimmäksi valituissa palveluissa. Näitä olivat siis posti, apteekki, ongelmanjätekeräys sekä terveyspalvelut ja ennakkoäänestys. Posti oli selvästi ylitse muiden. Mäntylän (2003) tutkimukseen verrattuna, jossa kolme tärkeintä palveluja olivat terveydenhuolto, apteekki ja kauppa, Wiitaunionin kyselyn tulokset mukailevat tutkimusta. Kauppapalveluja ei tässä kyselyssä ollut vaihtoehtona, vaan asukkaita pyydettiin valitsemaan vain niitä palveluja, joita olisi käytännössäkin mahdollista toteuttaa. Mäntylän tutkimuksessa palveluiden tärkeydestä puolestaan kysyttiin yleisesti.

Myös Lahden seudulla tehdyssä tutkimuksessa (Oksman 2009) posti oli saanut selvästi eniten ääniä. Samaisessa tutkimuksessa mahdollisuus vanhentuneiden pattereiden jättöön sai seuraavaksi eniten ääniä. Tämä vastaa Wiitaunionin kyselyssä ongelmanjätekeräystä, jota myös oli valittu suhteellisen paljon. Kolmas tärkeä palvelu Lahden tutkimuksessa oli kopiointi- ja tulostusmahdollisuus, mutta tässä kyselyssä sitä ei oltu juuri valittu. Tulosta voidaan pitää ehkä hieman yllättävänä, sillä kaikilla tuskin on kotona tarvittavia laitteita.

Internetin käyttömahdollisuutta oltiin valittu vähiten, josta voidaan tehdä johtopäätös, että suurimmalla osalla asukkaista on mahdollisuus oman netin käyttöön. Tällainen tulos tuli myös Lahden seudulla tehdyssä tutkimuksessa. (Oksman 2009). Mäntylän tutkimuksessa (2003, 34) puolestaan vanhemmat ihmiset kokivat sähköisten palvelujen merkityksen heille vähäiseksi. Koska tässä kyselyssä niin moni vastaajista on 31–65-vuotiaita, ja ylipäättään Internetin käyttömahdollisuutta valittiin niin vähän, tästä ei voi tehdä samanlaista johtopäätöstä. Myös Kelan palvelua valittiin suhteellisen vähän, mikä oli hieman yllättävää. Tähän syynä voi olla se, että monet ovat omaksuneet Kelan palveluiden käytön Internetin kautta. Lisäksi voi olla, että kauppoilla asioidessa on helppo hoitaa myös Kelan toimistossa käynti. Aikaisempiin eli Oksmanin ja Mäntylän tutkimuksiin verrattuna alueellisuuden merkitys ei korostunut, sillä tärkeimmäksi valitut palvelut olivat myös Wiitaunionin kyselyssä samankaltaiset.

Internetpalvelut eivät siis tule olemaan isossa osassa Wiitaunionin mahdollisessa monipalveluautossa. Kyselyn tulokset ovat hieman ristiriidassa poliittisia linjauksia siitä, että verkkoyhteyksien rooli tulee olemaan tulevaisuudessa tärkeässä osassa kirjastoautossa (ks. luku 2.2). Toisaalta on ymmärrettävä, että laajakaistahankkeen myötä tasa-arvoinen yhteys halutaan saada kaikille, ja silloin kirjastoauto on yksi paikka, josta tämän voi saada. Poliittisten linjauksien taustalla lienee myös yleisesti se ajattelu, että kirjastojen aineistokin on tulevaisuudessa muuttumassa digitaaliseen muotoon. Tällöin kirjastoautossakin täytyy olla toimivat asiakaspäätteet. Internet-palvelujen tärkeydestä ei kuitenkaan voida tehdä johtopäätöksiä vain muutaman kyselyn tuloksista, vaan alueellisuuskin vaikuttaa. Esimerkiksi Tampereen Netti-Nysse (ks. luku 2.2) on suosittu, mutta siihen voi vaikuttaa myös se, että bussista saa opastusta päätteen käyttöön. Kenties kaupungissa ihmiset ovat myös valveentuneempia pysymään kehityksessä mukana ja edistämään osaamistaan.

Koska lomakkeessa ei erikseen kysytty, käyttäisivätkö asukkaat valitsemiaan palveluita, ei voida tietää, kuinka iso osa edes teoriassa näitä palveluita käyttäisi. Koska 23 % jätti vastaamatta kysymykseen, voidaan olettaa, että nämä vastaajat eivät käyttäisi näistä palveluista mitään. Toinen vaihtoehto on, että kysymys oli liian vaikea täytettäväksi. Kuitenkin selvästi suurin osa vastasi tähän kysymykseen edes jollain tavalla. Voitaneen myös ajatella, että ne, jotka ylipäättään vastasivat kyselyyn, olivat edes hiukan kiinnostuneita tästä aiheesta. Tätä näkökulmaa vasten voitaisiin olettaa, että palvelujen tullessa kirjastoautoon niitä käytettäisiin jonkin verran. Toisaalta tulee myös huomioida, että vain 24 % vastaajista ilmoitti, että käyttäisi auton palveluita, jos pysäkki- tai aika muuttuisi. Tätä lukua vasten taas ei voida pitää mitenkään selvänä sitä, että nämä muiden tahojen palvelut nostaisivat auton asiakasmääriä, ja että muita palveluita käytettäisiin runsaasti.

## 9 YHTEENVETO

Selvitystyön tarkoituksena oli löytää vastaus siihen, millaisia muiden tahojen palveluita Wiitaunionin kirjastoautossa voitaisiin toteuttaa. Työ aloitettiin keräämällä kokemuksia ja tietoa Suomessa toimivista monipalveluautoista. Tämän jälkeen tehtiin kartoittavat haastattelut alueen yhteistyötoimijoille, ja viimeiseksi suoritettiin asukaskysely. Näiden kolmen pienen tutkimuksen myötä näyttää siltä, että nimenomaan Wiitaunionin kirjastoautossa toteutettavia palveluita olisivat posti, apteekki ja ongelmanjätekeräys ja terveystalvelut. Nämä palvelut on helppo toteuttaa nykyisessä kirjastoautossa, ja nämä myös saivat asukaskyselyssä ylipäättään eniten valintoja sekä olivat kaikki viiden tärkeimmäksi valitun palvelun joukossa.

Kyöstiön (2009, 733) mainitsema tietyille kohderyhmälle suunnattu toiminta ei ole Wiitaunionin kaltaisella toiminta-alueella järkevää. Koska asiakkaita on muutenkin niin vähän, näitä kaikkia pitää pyrkiä palvelemaan mahdollisimman hyvin. Wiitaunionin kirjastoauton tärkeimmät palvelukohteet ovat alueen kyläkoulut, mutta toisaalta palveluiden käyttäjiä ovat myös iäkkäämmät ihmiset. Kuten jo aikasemmin on todettu, Lieksan mallista nuorille kohdennettu toiminta ei ole mielekästä. Myöskään muiden Pohjoismaiden esimerkit eivät ole varteenotettavia. Esimerkiksi Ruotsin mallin (Sarajärvi 2010, 34) mukaista niin sanottua viihdekeskustyyppiä on vaikea toteuttaa, sillä silloin pysäkkiaikojen tulee olla selvästi pidempiä. Huomioitavaa Ruotsin esimerkistä on myös se, että asiakkaat tulevat pysäkeille omilla autoillaan kauempaa. Wiitaunionin alueella omilla autoillaan liikkuvat asukkaat saavat palvelunsa taas pääkirjastoista.

Kuten jo yhteistyötoimijoille suoritettujen haastattelujen kautta tuli esille, ainut palvelu, joka toteutettaisiin kirjaston ulkopuolisella henkilöstöllä, olisi terveydenhoitopalvelu. Esimerkiksi jonkinlainen hoitajan vastaanotto tietyin väliajoin voisi olla mahdollista. Mielestäni kaikki mahdolliset pienimuotoiset ja helposti toteutettavat toimenpiteet tulisivat tällöin kysymykseen. Sekä Leppävirralla että Kemijärvellä on autossa verenpainemittari, jota mielestäni voitaisiin harkita myös Wiitaunionin kirjastoautoon.

Lisäksi autossa voisi olla mahdollisuus uusittavien reseptien jättöön. Tässä yhteistyön pitäisi toimia kolmen eri toimijan, eli terveyskeskuksen, apteekin ja kirjastoauton välillä. Myös mahdollinen, tulevaisuudessa toteutuva apteekin verkotilausten nouto, voisi olla kirjastoautossa varteenotettava palvelu. Mikäli lupasiat saadaan kuntoon, kirjastoautoon on mahdollista saada reseptivapaita lääkkeitä sisältävä kaappi, eli yksi apteekin palvelupiste. Myös ongelmanjätettä helppo toteuttaa, sillä se vaatii periaatteessa vain säännöllisen tyhjentämisen.

Näiden lisäksi ennakoäänestys oli viiden tärkeimmäksi valitun palvelun joukossa. Ennakoäänestys ei ole mikään toisen tahon palvelu. Sen toteutumiseen vaikuttavat paljon muutkin asiat, kuten esimerkiksi kunnallisten päättäjien näkemykset. Tämän vuoksi ei voida sanoa suoraan, että ennakoäänestyksen suorittaminen kirjastoautossa olisi järkevää, vaikka iso osa vastaajista olikin sen valinnut. Koska tämän mahdollisuuden oli kuitenkin valinnut 30 % koko kyselyyn vastanneista, antaisi tulos jo jonkinlaisen pohjan sen harkitsemiselle, että kirjastoautossa voitaisiin äänestyksiä toteuttaa.

Myös kirjaston kotipalvelu oli palveluista sellainen, joka kannattaa ottaa tarkasteluun. Vaikka kotipalvelu ei ollut vastauksissa lukumäärältään mitenkään isossa osassa, seitsemän vastaajista oli kuitenkin valinnut sen tärkeimmäksi. Koska pienillä kirjastoilla kotipalveluasiakkaiden lukumäärät ovat muutenkin vähäisiä, muutaman lisäasiakkaan saaminen olisi erittäin arvokasta.

On selvää, että jos monipalvelukonseptia ryhdytään rakentamaan, entisen mallin mukainen toiminta ei ole mahdollista. Jos toiminta aiotaan toteuttaa järkevästi, pysäkkiaikoja joudutaan ainakin jonkin verran muuttamaan. Ainakin silloin kun terveyspalveluja tarjotaan, aikojen pitäisi olla hieman pidempiä. Aikataulujen suunnittelu on kuitenkin haasteellista, ja pidempien aikojen myötä saatettaisiin joutua luopumaan joistakin pysäkkipaikoista. Tässä tulee myös ristiriita yleisten kirjastojen laatusuositusten kanssa, joiden mukaan asukkailla pitäisi olla kirjastoauton pysäkillä matkaa kilometri. Toisaalta jos terveyspalveluja tarjottaisiin silloin tällöin, pysäkkipaikat - ja ajat eivät muuttuisi niin radikaalisti.



Yhtenä ongelmana voi olla myös yhteistyökuvioiden toimiminen. Mikäli Itellan kanssa tehdään palvelusopimus, tämä varmasti luo hyvän pohjan toimivalle yhteistyölle. Kun on tehty kirjallinen sopimus, on helpompi toimia sen mukaisesti. Kemijärvellä ja Leppävirralla vastaavanlaisia sopimuksia ei ole tehty. Terveyspalvelujen osalta yhteisiä sääntöjä ei todennäköisesti ole vaikea rakentaa. Luonnollisestikin säännöllinen yhteydenpito on tärkeää, jotta palvelu on sujuvaa. Todennäköisesti terveyspalveluja joudutaan myös muuttamaan ja kehittämään tarpeiden mukaan. Työntekijältä vaadittava moniosaaminen ei näiden mainittujen palvelujen osalta ole isossa osassa. Kuten jo aikaisemmin on todettu, haasteellisin osaaminen liittyy apteekin palveluihin. Kuljettajan tiedoista tai taidoista tämän palvelun toteutuminen tuskin jää kiinni.

Näiden palvelujen järjestämisestä ei tule kirjastoautolle ainakaan lisäkustannuksia. Postimerkkien myynnistä voidaan tehdä Itellan kanssa jälleenmyyntisopimus. Jos taas autoon halutaan mahdollisuus kirjeiden ja pakettien lähettämiseen, tällöin kyseeseen tulisi palvelusopimus. Verenpainemittarin hankinta sekä ongelmanjätekeräysastia olisivat kokonaisuutta ajatellen pieniä investointeja. Kustannuksia tullaan tuskin jakamaan muiden tahojen kanssa, mikä olikin odotettavissa saatujen kokemusten sekä yhteistyötoimijoille tehtyjen haastattelujen kautta.

Tärkeintä olisi, että palvelukonsepti saataisiin toimimaan, ja ettei järjestetty toiminta kuihtuisi. Kemijärvellä ja Leppävirralla käyttöluvut ovat alun aktiivisuuden jälkeen laskeneet. Tämä on myös riskinä Pihtiputaan ja Viitasaaren alueella, jossa asiakkaat vähenevät. Tärkeä asia, mihin mielestäni kannattaa kiinnittää huomiota, on palveluista tiedottaminen ja markkinointi. Vaikka nämä eivät Kemijärvellä tai Leppävirralla olleetkaan iso ongelma, tähän puutteeseen toiminta voi kaatua. Etenkin jos tarkoituksena on saada uusia asiakkaita, tiedottamisen tärkeyttä ei voi ylikorostaa. Mikäli uusia palveluita päätetään ottaa kirjastotoiminnan oheen, tämä tulisi suorittaa kohtuullisen nopeasti. Tällöin yhteistyötoimijat olisivat vielä aktivoituneita, eikä selvitystyön aikana ilmenneet faktat kerkeäisi muuttua paljon. Vastaavasti myös asukkaat olisivat valveutuneempia, kun kyse on toteutettu lähiaikoina.

Kokonaisuuden kannalta kirjastopalvelut tulevat olemaan edelleen tärkeimmässä osassa, mikä on tarkoituskin. Mikäli muiden tahojen palveluja päätetään kuitenkin tarjota, niihin täytyy myös panostaa kunnolla. Mielekkäämpää on valita vain ne palvelut, joihin halutaan keskittyä. Tämä sekä riittävä yhteistyökuvioihin panostaminen ovat ne oleellisimmat asiat, joilla mahdollinen monipalvelukonsepti saadaan rakennettua.

## 10 POHDINTA

Tämän työn tarkoituksena oli saada vastaukset kolmeen kysymykseen: minkälaisia kokemuksia Suomen kirjastoautoista on saatu monipalveluautoina, mitkä Wiitaunionin alueen yhteistyötoimijat olisivat halukkaita tarjoamaan palveluitaan, ja mitä palveluita asukkaat olisivat kiinnostuneita autosta käyttämään. Opinnäytetyön aihe on valtakunnallisestikin ajankohtainen ja tärkeä, sillä kirjastoautojen rooli monipalveluautoina on ollut viime aikoina jonkin verran esillä. Kirjastoautoja lakkautetaan harvaan asutuilla alueilla, eikä etenkin pienissä kunnissa ole enää riittävästi asiakkaita. Toisaalta myös pienissä kunnissa saattaa olla aikaa ylimääräiselle, kirjastoautotyön ohessa tehtävälle työlle. Erilaisia ratkaisuja on siis etsittävä, ja tällainen muiden tahojen palvelujen liittäminen kirjastoautotoimintaan on yksi ratkaisu. Koska toimeksiantaja on jo yhdistänyt kahden eri kunnan kirjastoautotoiminnan, tämä on seuraava varteenotettava vaihtoehto toiminnan kehittämiseksi.

En ollut aikaisemmin perehtynyt kirjastoautotoimintaan, mitä en pitänyt tälle opinnäytetyölle huonona asiana. Uskon, että tällaisen kehitystyön kannalta olikin hyvä, ettei minulla ollut mielessäni ennakkoon liian rajaavia näkemyksiä. Mielestäni pystyin käsittelemään kirjastoautojen monipalvelukonseptia tarpeeksi ennakkoluulottomasti ja monesta eri näkökulmasta. Koska olen itse Pihtiputaalta kotoisin, pystyin myös helposti ymmärtämään pienten maaseutumaiden kuntien haasteet kirjastoautotoiminnassa sekä ongelmat maaseudun palveluiden järjestämisessä.

Tutkimuksen rajaukset ja tutkimuskohteet olivat ennakkoon suhteellisen selkeät. Suomessa toimivia kirjastoalan monipalveluautoja ei ollut vaikea paikantaa. Selvitystyöhön olisi voitu ottaa sellaisiakin kirjastoautoja, joissa tarjotaan vain muutamia satunnaisia muiden tahojen palveluita, mutta näiden kohteiden mukaanotto ei olisi tämän työn kannalta ollut mielekästä. Toimeksiantajan lähtökohdat olivat nimenomaan sellaisten mallien löytämisessä, joissa palveluja tarjotaan jonkinlaisen monipalvelukonseptin mukaisesti. Lieksan nuorisobussia ei voida pitää samanlaisena monipalveluautona kuin Kemijärven tai Leppävirran

autoa, mutta siellä toiminta on ollut useamman vuosikymmenen ajan järjestelmällistä ja etenkin yhteistä jonkin tahon, eli tässä tapauksessa nuorisotoimen kanssa. Tämän vuoksi myös nuorisobussin toiminnan selvittäminen oli perusteltua.

Menetelmiksi työssäni muodostuivat kartoittavat haastattelut ja tilastollinen tutkimus. Alun perin oli tarkoitus, että etenkin yhteistyötoimijoille tehtävät haastattelut olisivat olleet syvällisempiä. Työn edetessä tällaiset haastattelut osoittautuivat kuitenkin turhiksi. Mielekkäämpää oli siis vain kartoittaa mahdollisuuksia, sillä tässä vaiheessa ei vielä edes tiedetty kovinkaan tarkkaan, mitä nämä mahdolliset muiden tahojen palvelut voisivat konkreettisesti olla. Yksi ennakoitu riski tässä työssä oli se, että se olisi saattanut laajentua liikaa. Koska työ rakentui kolmesta pienestä tutkimuksesta, olikin hyvä, että kaikki pysyivät suppeina. Jos haastattelut olisivat olleet perusteellisempia, työ olisi laajentunut merkittävästi.

Asukaskyselyn puolestaan piti olla alusta asti suppea ja yksinkertainen. Kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, mikä on harmillista. Vastaajia motivoiva lahjakortti tai vastaava olisi saattanut nostaa vastausprosenttia. Vaikka kysely olikin suhteellisen yksinkertainen ja nopeasti täytettävä, osa vastauksista oli täytetty siten, ettei niitä voinut ottaa kokonaan tilastointiohjelmaan mukaan. Etenkin tärkein kysymys, joka koski palveluiden valitsemista ja tärkeysjärjestykseen laittamista, oli täytetty osin puutteellisesti. Tämä kysymys saattoi myös olla vastaajille liian vaikea. Kohta osoittautui myös erittäin hankalaksi tuoda tuloksissa esille, sillä SPSS:stä ei saanut suoraan taulukkoja, vaan niitä johtui yhdistelemään. Tällaisessa suppeassa kyselyssä olisikin ehkä ollut parempi vain pyytää asukkaita valitsemaan palveluita, eikä laittamaan niitä järjestykseen.

Vastaajien taustatekijöistä taas ikäjakaumat osoittautuivat hieman heikosti asetelluiksi, sillä suuri osa vastaajista osoittautui 31–65-vuotiaiksi. Tämän takia ei saatu kovinkaan tarkasti selville sitä, miten vastaajien ikä vaikutti palveluiden valitsemiseen. Toisaalta tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää vain yleisellä tasolla, mitä palveluita asukkaat käyttäisivät. Tällöin riitti, että vastaajien iät selvitettiin karkeammalla tasolla.

Työn ja raportin rakenne eivät olleet kovin selvät prosessin alkuvaiheessa, sillä työn viitekehyksen piti osittain toimia osana, josta olisi toimeksiantajalle hyötyä. Etenkin osio monipalveluautojen kokemuksista oli vaikea sijoittaa, sillä se olisi voinut kuulua myös viitekehykseen. Päädyin kuitenkin erottelemaan sen tulokset-osioon, jotta työstä oli selkeästi huomattavissa tutkimuksellinen osuus. Ainoastaan kappale, joka käsittelee kirjastoautotoiminnan historiaa, ei olennaisesti liittynyt tähän työhön, sillä työni aihe käsittelee kirjastoautojen tulevaisuutta. Historiaosuus oli kuitenkin luonteva ottaa viitekehykseen, sillä se loi tutkimukselle lähtökohdat.

Haastavinta tässä työssä oli sen luonne, sillä työ ei ollut varsinainen tutkimus. Kun olin saanut sisäistettyä selvitystyölle ominaiset piirteet, opinnäytetyöprosessia oli huomattavasti helpompi työstää. Työn tekeminen oli erittäin opettavaista, sillä pääsin käyttämään monipuolisia tutkimusmenetelmiä. Koska työ oli projektiluonteinen, opin myös paljon projektityöskentelystä. Etenkin työelämän kannalta nämä taidot ovat oleellisia, sillä kirjastoissa tehdään suhteellisen paljon erilaisia projekteja. Sain myös paljon lisää luottamusta itsenäiseen työskentelyyn, mikä sekin on erittäin arvokasta tulevaisuutta ajatellen.

Tämä opinnäytetyö oli selvitystyö, jonka tarkoituksena ei ollut antaa kovin syväisiä tuloksia tai johtopäätöksiä. Työlle ennakkoon asetetut tavoitteet täyttyivät mielestäni hyvin. Nyt on tehty esiselvitys, jonka myötä kirjastojen on ainakin helpompi ryhtyä rakentamaan mahdollista monipalvelukonseptia. Jonkinlaiset jatkotutkimukset työn aihepiiristä olisivat mahdollisia. Mikäli kirjastot päättävät ottaa toimintaansa muitakin palveluita, voitaisiin ainakin selvittää, ovatko yhteistyökuviot toimineet. Myös asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin olisi hyvä tutkia. Vaikka kirjastoautossa onkin helppoa saada asiakkailta myös suoraa palautetta, kyselyillä saadaan paremmin selville mahdolliset kehittämiskohteet.

Tämän selvitystyön tulokset eivät kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että kirjastoautotoiminnan oheen on järkevää liittää mitään aiemmin esitetyistä palveluista. Ratkaisujen tekeminen on erittäin haasteellista, sillä toiminnan toteuttamiseen sisältyy riskejä. Kirjastoissa joudutaan pohtimaan, halutaanko sijoittaa materiaalia ja työntekijän resursseja ylimääräiseen toimintaan, jos loppujen lo-

puksi asukkaat eivät ole kiinnostuneita, eikä palveluita käytetä. Vaivalla nähty työ voi mennä hukkaan, mutta toisaalta se on väistämätön osa projekteja ja keiluja.

Kaikki varmasti pitävät tärkeänä maaseudun palveluiden säilyttämistä, mutta eri asia on, mitä asian eteen ollaan todellisuudessa valmiita tekemään. Kokonaisuuteen kuuluvat kirjastoauto, yhteistyötoimijat ja asiakkaat. Jos esimerkiksi kirjaston ja yhteistyökumppaneiden toiminta ei ole onnistunut, tämä varmasti heijastuu myös asiakkaisiin ja palveluiden käyttöön. Toisaalta palveluiden käyttö edellyttää myös asukailta uudenlaista suhtautumista ja sen sisäistämistä, ettei palveluiden perässä ole aina pakko lähteä keskustaan. Leppävirran esimerkistä täytyy myös tarkkaan miettiä vastuunkanto. Todennäköisesti se taho, jonka kautta palveluita tarjotaan, joutuu ottamaan vastuun. Tärkeintä on, että vastuu on kuitenkin määritelty jollekulle taholle, sillä muuten toiminta on paljon helpommin vaarassa loppua.

Itse yhdyn vahvasti Sarajärven (2010, 79–80) painottamaan valtion vastuuseen, sillä kunnilta alkavat loppua työkalut kesken. Kirjastopalveluita arvostetaan, ja niiden riittävään saavutettavuuteen on myös asetettu suosituksia ja tavoitteita. Toisaalta asukkaat vähenevät vuosi vuodelta, joten kirjastoautolle ei yksinkertaisesti riitä asiakkaita. Tällöin ollaan kaikkien kannalta toivottomassa tilanteessa, joten muutosta täytyy syntyä. Suunnan muuttamiseen ei riitä pelkkä asian tiedostaminen, vaan omaperäisten ja konkreettisten, kirjastoautopalveluita kehittävien ratkaisujen tekeminen.

## LÄHTEET

Aittaniemi, M. 2008. Kirjastokonferenssi Luulajassa. Hakupäivä 5.7.2010.  
<http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=173e414e-0524-443f-b700-04a6272b2ea8>

Andersson, S. 2002. Maaseutu ja hyvinvointipalvelut. Maaseudun uusi aika 10 (1), 64–67.

Anttila, J. 1996. Miten maaseudun palvelut turvataan? Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Asuminen ja palvelut- keskustelufoorumi. 2007. Hakupäivä 7.9.2010,  
[http://cc.joensuu.fi/~alma/deserve/pkfoorumi/muistiot/Muistio\\_palvelu\\_ilona070320.pdf](http://cc.joensuu.fi/~alma/deserve/pkfoorumi/muistiot/Muistio_palvelu_ilona070320.pdf)

Espoon kaupunki 2011. Yhteispalvelupisteet. Hakupäivä 13.1.2011,  
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11867;8513>

Haja-asutusalueen monipalveluprojekti Kulkurin loppuraportti.2004. Kemijärvi: Kemijärven kaupunki.

Harjunpää, N. 1997. Monipalvelupisteiden toteuttaminen ja toiminnallisten kynnysten ylittäminen. Seinäjoki: Helsingin yliopisto, Maaseudun tutkimus- ja koulutuskeskus.

Harmainen, A., johtaja, Äänekosken työ- ja elinkeinotoimisto. Vs: tiedustelua. Sähköpostiviesti [enni.hakkarainen@suomi24.fi](mailto:enni.hakkarainen@suomi24.fi) 10.3.2011.

Heikkilä, M. 2006. Palvelut paranevat, yhteisautot lisääntyvät. Kirjastolehti 99 (6), 20.

Heikkilä, M. 2002. Päivä pienkirjastoauton matkassa. Kirjastolehti 95 (4), 18–19.

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Ab.

Heinisuo, R., Koskela S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Helsinki: Opetusministeriö.

Holme, N. & Sivenius, P. 2009. Kirjastoautot Suomessa. Lahti: Päijät-Paino Oy.

Hyvärinen, L. 2008. Leppävirran monipalveluautohanke. Hakupäivä 24.5.2010, [http://www.leppavirta.fi/files/orig/32\\_Leppävirran\\_monipalveluauto.pdf](http://www.leppavirta.fi/files/orig/32_Leppävirran_monipalveluauto.pdf)

Kahilainen, A., yhdyskuntatekniikan päällikkö, Wiitaunioni. Vs: ongelmanjätekeräys. . Sähköpostiviesti enni.hakkarainen@suomi24.fi 22.3.2011.

Kirjastoauto/Yhteispalveluauto Kulkuri, Kemijärven kaupunki. Hakupäivä 3.1.2011, <http://www.kemijarvi.fi/kulkuri/>

Kyöstiö, A. 2004. Kirjastoautohistoria. Hakupäivä 7.10.2010, <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoautot/kirjastoautohistoria/>

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

Kätkäläinen, Lieksan kaupunki. 2010. Hakupäivä 16.11.2010, <http://www.lieksa.fi/Resource.phx/sivut/sivut-lieksa-kirjasto/kirjastoauto/kirjastoauto.htx>

Lampela, P., kirjastoautonkuljettaja- virkailija, Kemijärven kirjasto. 2011. Puhe- linhaastattelu 13.1.2011.



Latva-Nevala, A., perusturvan toimialajohtaja, Wiitaunioni.2011. Puhelinhaastattelu 8.3.2011.

Leino, K. 2004. Kirjastoautotoimintaa Suomessa. Kirjastoautotoiminnan SWOT-analyysi. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus. Pro gradu-tutkielma.

Lehtonen, J. 2006. Maaseudun tulevaisuus ja monipalveluauton mahdollisuudet. Futura 25 (4), 80–93.

Lehtonen, J. 2005. Palvelut pyörillä: liikkuvien palvelujen kehitysvaiheita. Hakupäivä 23.5.2010. [www.ths.fi/Lehtonen105.pdf](http://www.ths.fi/Lehtonen105.pdf).

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2008. Laajakaista kaikkien ulottuville: Kansallinen toimintasuunnitelma tietoyhteiskunnan infrastruktuurin parantamiseksi. Hakupäivä 7.4.2011, [http://www.lvm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=57092&name=DLFE-4310.pdf&title=Laajakaista%20kaikkien%20ulottuville.%20Kansallinen%20toimintasuunnitelma%20tietoyhteiskunnan%20infrastruktuurin%20parantamiseksi%20%28LVM46/2008%29](http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=57092&name=DLFE-4310.pdf&title=Laajakaista%20kaikkien%20ulottuville.%20Kansallinen%20toimintasuunnitelma%20tietoyhteiskunnan%20infrastruktuurin%20parantamiseksi%20%28LVM46/2008%29)

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. 2004. Elinvoimainen maaseutu- yhteinen vastuumme. Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2005-2008. Hakupäivä 7.9.2010, [http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/213/Kokonaisuohjelma\\_suomi.pdf](http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/213/Kokonaisuohjelma_suomi.pdf)

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. 2009a. Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi - Maaseutupoliittinen kokonaisuohjelma 2009–2013. Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän julkaisuja 2009:5. Hakupäivä 7.9.2010, [http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tem.fi%2Ffiles%2F23344%2FYTR5\\_2009\\_Maaseutupoliittinen\\_kokonaisuohjelma\\_2009\\_2013.pdf&ei=Pa2kTfe6O87MswakrvyJCA&usg=AFQjCNFGifekuV9wPK0QbvpBfc1H1nQ-gA](http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBcQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tem.fi%2Ffiles%2F23344%2FYTR5_2009_Maaseutupoliittinen_kokonaisuohjelma_2009_2013.pdf&ei=Pa2kTfe6O87MswakrvyJCA&usg=AFQjCNFGifekuV9wPK0QbvpBfc1H1nQ-gA)

Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä. 2009b. Maaseutu ja hyvinvoiva Suomi. Val-  
tioneuvoston maaseutupoliittinen selonteko eduskunnalle. Maaseutupolitiikan  
yhteistyöryhmän julkaisuja 2009:8. Hakupäivä 7.9.2010,  
[http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/987/Maaseutu\\_ja\\_hyvinvoiva\\_Suomi.pdf](http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/987/Maaseutu_ja_hyvinvoiva_Suomi.pdf).

Mäntylä, M. 2001. Monesta yhdeksi - Maaseudun palvelujen uudet mahdolli-  
suudet. Hakupäivä 24.5.2010, [http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_951-683-948-7.pdf](http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_951-683-948-7.pdf).

Mäntylä, M .2003. Unohdetun kansan haaveet. Hakupäivä 24.5.2010,  
[http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_951-683-997-5.pdf](http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_951-683-997-5.pdf)

New bus service puts health facilities in reach, ABC news. 2010. Hakupäivä  
30.1.2011. <http://www.abc.net.au/news/stories/2010/06/02/2915677.htm>

Norsk Biblioteksforening. Bokbuss i Norge. Hakupäivä 19.1.2011.  
<http://www.norskbibliotekforening.no/article.php?id=2021>

Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. 2009. Opetusministeriö. Haku-  
päivä 1.12.2010,  
[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset\\_ja\\_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema\\_2035.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf)

Oksman, A. 2009. Tutkimus Lahden seutukirjastojen oheispalveluista - Case:  
Hollolan kirjastoauto. Lahden ammattikorkeakoulu. Julkisten palveluiden johta-  
minen. Opinnäytetyö.

Opetusministeriö. 2001. Kirjastopoliittinen ohjelma 2001–2004. Työryhmän  
muistio 2001:2. Hakupäivä 25.10.2010,  
[http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBsQhglwAA&url=http%3A%2F%2Fwww.minedu.fi%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2FOPM%2FJulkai-sut%2F2001%2FLiitteet%2Fkirjastopoliittinenohjelma\\_2001.pdf%3Flang%3D&ei](http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBsQhglwAA&url=http%3A%2F%2Fwww.minedu.fi%2Fexport%2Fsites%2Fdefault%2FOPM%2FJulkai-sut%2F2001%2FLiitteet%2Fkirjastopoliittinenohjelma_2001.pdf%3Flang%3D&ei)

=65udTamUHs3xsgbfwaG7BA&usg=AFQjCNFLSwup-zwEyLQMUvr\_\_u0NKUaNvA

Opetusministeriö. 2003. Kirjastostrategia 2010 –tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. Opetusministeriön julkaisuja 2003:1. Hakupäivä 7.9.2010, [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm\\_98\\_strategia.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2003/liitteet/opm_98_strategia.pdf?lang=fi)

Opetusministeriö. 2006. Yleisten kirjastojen perustamishankkeet Hakupäivä 22.11.2010, [http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/rahoitus/yleisten\\_kirjastojen\\_valtionosuudet/liitteet/OPAS\\_perustamishanke.pdf](http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/rahoitus/yleisten_kirjastojen_valtionosuudet/liitteet/OPAS_perustamishanke.pdf)

Paavonheimo, J. 1992. Kirjastoauto monipalveluautoksi? Maaseudulla etsitään vaihtoehtoja. Kirjastolehti 85 (4), 8-9.

Palvelukerrat 2009. Leppävirran kirjastoauton palveluiden käyttö vuonna 2009.

Palvelukerrat 2010. Leppävirran kirjastoauton palveluiden käyttö vuonna 2010.

Pehkonen, T., kirjastovirkailija, Lieksan kirjasto.2011. Puhelinhaastattelu 15.3.2011.

Pihtiputaan kunta. 2010. Pihtipudas lyhyesti. Hakupäivä 7.10.2010, [http://www.pihtipudas.fi/fi/yleista/pihtipudas\\_lyhyesti/?id=249](http://www.pihtipudas.fi/fi/yleista/pihtipudas_lyhyesti/?id=249)

Pyö, I. 1998. Paikallisvaltion loppu? Hyvinvointivaltion murros syrjäisessä kunnassa. Joensuu: Joensuun yliopisto.

Rajala, L.1994. Kirjastoautotoiminnan tulevaisuuden näkymät. Kirjastolehti 87 (11), 355.

Rihti, J., kulttuuritoimenjohtaja, Wiitaunioni. 2011. Puhelinhaastattelu 9.3.2011.

Saarinen, E. 2005. Wiitaunioni tuottaa Viitasaaren ja Pihtiputaan palvelut. Hakupäivä 7.10.2010, [http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/33639/file/Viitaunioni2005.pdf](http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/33639/file/Viitaunioni2005.pdf)

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

Sarajärvi, V., kirjastonhoitaja, Ranuan kirjasto. Vs: Tiedustelua. Sähköpostiviesti [enni.hakkarainen@suomi24.fi](mailto:enni.hakkarainen@suomi24.fi) 17.1.2011.

Sopimus kirjastoautotoiminnasta. 2007. Wiitaunioni.

Suhonen, P., kirjastoauton kuljettaja-virkailija, Leppävirran kirjasto. Vs: vastauksia kyselyysi. Sähköpostiviesti [enni.hakkarainen@suomi24.fi](mailto:enni.hakkarainen@suomi24.fi) 20.12.2010.

Suhonen, P., kirjastoautonkuljettaja-virkailija, Leppävirran kirjasto.2011. Puhe-  
linhaastattelu 18.2.2011.

Suomen Kuntaliitto 2010. Työpaikkarakenne ja työpaikkaomavaraisuus kunnittain, maakunnittain ja kuntakoon mukaan. Hakupäivä 7.10.2010. <http://kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;374;36984;163447;163650>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010. Koko maa, kirjastoautot 2000–2009. Hakupäivä 7.11.2010, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=89c4b520-025d-549a-89ba-2fbe5fcf7de1&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d89c4b520-025d-549a-89ba-2fbe5fcf7de1>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011a. Pihtipudas ja Viitasaari: kirjastoauton pysäkit. Hakupäivä 20.4.2011, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=b7d5e8e7-c676-0924-a91c-4d66a1f5413b&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3db7d5e8e7-c676-0924-a91c-4d66a1f5413b>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011b. Kemijärven kirjastoauton pysäkit ja lainat 2008–2010. Hakupäivä 5.4.2011, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=6e728002-907b-996d-5b2b-aa0ae316d25d&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d6e728002-907b-996d-5b2b-aa0ae316d25d>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011c. Leppävirran kirjastoauton pysäkit ja lainat 2010. Hakupäivä 5.4.2011, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=ac110324-31ac-937c-9623-d11c2b934bf4&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3dac110324-31ac-937c-9623-d11c2b934bf4>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2011d. Lieksan kirjastoauton pysäkit ja lainat 2010. Hakupäivä 5.4.2011, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilasto.aspx?QueryId=462a6781-58d7-ceb8-1c36-01ae69cd832d&RefererUrl=%2ffi-fi%2ftilastohaku.aspx%3fQueryId%3d462a6781-58d7-ceb8-1c36-01ae69cd832d>

Tietoyhteiskunta-asiain neuvottelukunta 2002. Kohti hallittua murrosta- julkiset palvelut uudella vuosituhannella. Hakupäivä 24.11.2010, [http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20011231KOhtih/40642.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20011231KOhtih/40642.pdf)

Tilastokeskus 2010a. Oppilaitosten määrä väheni edelleen. Hakupäivä 1.12.2010, [http://www.stat.fi/til/kjarj/2009/kjarj\\_2009\\_2010-02-18\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/kjarj/2009/kjarj_2009_2010-02-18_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus 2010b. Aluetyypit ja aluejako (Ohjelmakausi 2007–2013). Hakupäivä 29.11.2010, [http://www.stat.fi/tup/msind/msind\\_aluetyypit.html#kolmij](http://www.stat.fi/tup/msind/msind_aluetyypit.html#kolmij)

Tilastokeskus 2010c. Väestö iän (1-v.) ja sukupuolen mukaan alueittain 1980 – 2009. Hakupäivä 7.10.2010,

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Varvalagg.asp?ma=050%5Fvaerak%5Ftau%5F104%5Ffi&ti=V%2Eest%2Ei%2En+%281%2Dv%2E%29+ja+sukupuolen+mukaan+alueittain+1980+%2D+2009&path=../Database/StatFin/vrm/vaerak/&lang=3&xu=&yp=&nr=2&aggfile%282%29=lk%2Ekausi+%2D14%2C+15%2D64%2C+65%2D&prevagg=NNNN&mapname=&multilang=fi>

Tilastokeskus 2010d. Väestöennuste kunnittain ja maakunnittain vuoteen 2040 - Muuttoliikkeen sisältävä laskelma. Hakupäivä 13.12.2010, [http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2004/vaenn\\_2004\\_2004-09-20\\_tau\\_002.html](http://www.tilastokeskus.fi/til/vaenn/2004/vaenn_2004_2004-09-20_tau_002.html)

Tilastokeskus 2010e. Tilastollinen kuntaryhmitys. Hakupäivä 13.12.2010, <http://www.stat.fi/meta/luokitukset/kuntaryhmitys/001-2010/index.html>

Tilastokeskus 2011a. Pihtipudas. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/601.html>

Tilastokeskus 2011b. Viitasaari. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/931.html>

Tilastokeskus 2011c. Kemijärvi. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/320.html>

Tilastokeskus 2011d. Leppävirta. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/420.html>

Tilastokeskus 2011e. Lieksa. Hakupäivä 5.4.2011, <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/422.html>)

Toivonen, E., kenttäpäällikkö, Itella Oyj.2011. Puhelinhaastattelu 18.3.2011.

Torkkeli, J., vakuutuspiirin johtaja, Kansaneläkelaitos. Vs: tiedustelua. Sähköpostiviesti [enni.hakkarainen@suomi24.fi](mailto:enni.hakkarainen@suomi24.fi) 22.3.2011.

Työ- ja elinkeinotoimisto. 2011. Äänekosken työ- ja elinkeinotoimisto. Hakupäivä 29.3.2011, <http://www.mol.fi/toimistot/aanekoski>

Työkirja1.2011. Kemijärven kirjastoauton palveluiden käyttö vuosina 2005-2006 ja 2008-2010.

Valtioneuvoston kanslia 2009. Hallitusohjelman toimeenpanon arviointi hallituskauden puolivälissä – Hallituksen strategia-asiakirjan seuranta. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 14/2009. Hakupäivä 7.9.2010, <http://www.vnk.fi/julkaisukansio/2009/j14-hallitusohjelman-toimeenpanon-arviointi-j26-the-finnish-j27-halvtidsoversyn/pdf/fi.pdf>

Valtiovarainministeriö 2009. Yhteispalvelun laajentamishanke – lähilogistiikkakayrittäjyysprojektin selvitysraportti. Hakupäivä 28.1.2011, [http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.laaninhallitus.fi%2Fintermin%2Fhankkeet%2Fyp%2Fhome.nsf%2Ffiles%2FLahilogistiikka\\_selvitysraportti\\_2892009\\_FINAL%2F%24file%2FLahilogistiikka\\_selvitysraportti\\_2892009\\_FINAL.pdf&ei=m8BFTcq\\_Lc\\_DswbBreTHDg&usq=AFQjCNEwZKtVUKYkIBPXjFNw9-RC1rLO8A](http://www.google.fi/url?sa=t&source=web&cd=1&ved=0CBgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.laaninhallitus.fi%2Fintermin%2Fhankkeet%2Fyp%2Fhome.nsf%2Ffiles%2FLahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL%2F%24file%2FLahilogistiikka_selvitysraportti_2892009_FINAL.pdf&ei=m8BFTcq_Lc_DswbBreTHDg&usq=AFQjCNEwZKtVUKYkIBPXjFNw9-RC1rLO8A)

Varila, K. 2006. Erikoiskirjastoautot. Kirjastolehti 99 (6), 21.

Vesterinen, T., kirjastotoimenjohtaja, Pihtiputaan kunnankirjasto. Vs: kysymyksiä. Sähköpostiviesti [enni.hakkarainen@suomi24.fi](mailto:enni.hakkarainen@suomi24.fi) 4.11.2010.

Vesterinen, T., kirjastotoimenjohtaja, Pihtiputaan kunnankirjasto. Keskustelu 3.5.2011.

Viisaankivi 2011. Viitasaaren kylät. Hakupäivä 24.1.2011, [http://www.viisaankivi.fi/fi/kotisivut/viitasaaren\\_kylat/?id=943](http://www.viisaankivi.fi/fi/kotisivut/viitasaaren_kylat/?id=943)

Viitasaaren kaupunki 2010. Viitasaari lyhyesti. Hakupäivä 7.10.2010, [http://www.viitasaari.fi/fi/yleista/viitasaari\\_lyhyesti/?id=110](http://www.viitasaari.fi/fi/yleista/viitasaari_lyhyesti/?id=110).

Värnamo kommun, 2010. Hakupäivä 22.11.2010,  
<http://www.varnamo.se/kulturfrid/bibliotek/mobiltbibliotekbokbuss.4.18ff2710e077ef56080005461.html>

Wallenius, K., apteekkari, Viitasaaren apteekki. 2011. Puhelinhaastattelu 15.3.2011.

Wallenius, K., apteekkari, Viitasaaren apteekki. 2011. Puhelinhaastattelu 21.3.2011.

Wiitaunioni 2010a. Kutsuohjattu palveluliikenne – Pihtipudas. Hakupäivä 13.1.2011.

[http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut\\_asukkaille/vanhuspalvelut/kuljetuspalvelut\\_pihtipudas/?id=579](http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut_asukkaille/vanhuspalvelut/kuljetuspalvelut_pihtipudas/?id=579)

Wiitaunioni 2010b. Kutsuohjattu palveluliikenne – Viitasaari. Hakupäivä 13.1.2011.

[http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut\\_asukkaille/vanhuspalvelut/kuljetuspalvelut\\_viitasaari/?id=580](http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut_asukkaille/vanhuspalvelut/kuljetuspalvelut_viitasaari/?id=580)

Wiitaunioni 2010c. Lautakunnat. Hakupäivä 7.10.2010,

[http://www.wiitaunioni.fi/fi/hallinto\\_ja\\_paatoksenteko/yhteiset\\_lautakunnat/?id=29](http://www.wiitaunioni.fi/fi/hallinto_ja_paatoksenteko/yhteiset_lautakunnat/?id=29)

Wiitaunioni 2010d. Kirjastopalvelut. Hakupäivä 23.5.2010,

[http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut\\_asukkaille/kirjastopalvelut/?id=16](http://www.wiitaunioni.fi/fi/palvelut_asukkaille/kirjastopalvelut/?id=16).

Yleisradio Oy. 2011a. Klinikka-auto Mallu aloitti piikityskierroksella. Hakupäivä

8.3.2011,  
[http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2010/11/klinikka-auto\\_mallu\\_aloitti\\_piikityskierroksella\\_2128541.html](http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2010/11/klinikka-auto_mallu_aloitti_piikityskierroksella_2128541.html)

Yleisradio Oy. 2011b. Klinikka-auto Mallu jatkaa kierroksiaan. Hakupäivä

8.3.2011,  
[http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2011/01/klinikka-auto\\_mallu\\_jatkaa\\_kierroksiaan\\_2282405.html](http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2011/01/klinikka-auto_mallu_jatkaa_kierroksiaan_2282405.html)



Yleisten kirjastojen laatusuositukset. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Haku-  
päivä 7.1.2011,  
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf>  
?lang

