

Liisa Leponiemi

Asiakkaat osallisiksi

Asiakasraatitoiminnan käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Liiketalous ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Leponiemi, Liisa

Työn nimi: Asiakkaat osallisiksi: Asiakasraatitoiminnan käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa

Ohjaaja: Salmela, Satu

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 77

Liitteiden lukumäärä: 3

Tämä opinnäytetyö on Parkanon kaupunginkirjaston tilaama työ, jonka tarkoitus oli selvittää, millaista asiakasraatitoimintaa Suomen yleisissä kirjastoissa järjestetään. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään asiakasraatien toimivia käytänteitä sekä haastekohtia, joiden kautta olisi mahdollisuus löytää onnistuneita ratkaisuja raatitoiminnan perustamiseen.

Tutkimus tehtiin valtakunnallisesti sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Verkkokyselyllä kartoitettiin alustavasti asiakasraatitoiminnan laajuutta Suomen yleisissä kirjastoissa ja samalla pyrittiin löytämään haastateltavia laadulliseen tutkimukseen. Kyselyn jälkeen toteutetuissa teemahaastatteluisissa syvennyttiin tarkemmin asiakasraatien toimintaan ja sisältöihin.

Valtakunnalliseen verkkokyselyyn oli yhteensä 80 vastaajaa, joista suuremmalla osalla ei ollut kokemusta asiakasraatitoiminnasta. Noin kolmasosa vastaajista oli kuitenkin kiinnostuneita perustamaan asiakasraadien omaan kirjastoon. Laadullisen tutkimuksen tulosten perusteella asiakasraatitoiminta koettiin mieluisaksi toiminnaksi, jonka avulla kirjastojen oli mahdollisuus saada palautetta ja kehitysideoita suoraan asiakkailta. Asiakasraadien jäsenet olivat innostuneita olemaan mukana toiminnassa ja kirjastot olivat saaneet myös vapaaehtoistyöntekijöitä raatien kautta. Raatitoiminnassa tärkeänä lähtökohtana pidettiin jäsenten aitoa vaikuttamismahdollisuutta, jotta he voivat kokea osallistumisensa toimintaan tärkeäksi ja kannattavaksi. Tutkimuksessa tuli esiin myös asiakasraatitoiminnan järjestämisessä kohdatuja haasteita.

Tutkimustyössä selvisi, että yhteistyö asiakkaiden kanssa oli palkitsevaa ja antoi kirjastoille uusia näkökulmia jo olemassa oleviin toimintatapoihin. Asiakasraatitoimintaa on erilaista; asiakasraadit voivat kokoontua vain muutamia kertoja tai ne voi olla säännöllisiä. Raateja voidaan järjestää eri kohderyhmille tai ne voi olla kaikille suunnattuja. Toimintaan ryhtymistä madaltaa tieto siitä, että minkään ei tarvitse olla lopullista. Raatitoimintaa on kuitenkin tärkeää aika ajoin tarkastella ja arvioida, minkä jälkeen sitä on mahdollista tarvittaessa muuttaa.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, asiakasraadit, osallisuus, palvelujen kehittäminen, yleiset kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Leponiemi, Liisa

Title of thesis: Engaging the customers: customer panel activities at the Finnish public libraries

Supervisor: Salmela, Satu

Year: 2020

Number of pages: 77

Number of appendices: 3

This thesis was commissioned by the public library of the City of Parkano. Its purpose was to find out what kinds of customer panels Finnish public libraries have. This study sought to find different working practices and challenges, which would allow to find workable solutions for establishing customer panels.

The study was conducted at the national level, utilising quantitative and qualitative research methods. An online survey was conducted to provisionally map out how many customer panels there were at the Finnish public libraries. Its main purpose was to find interviewees for the qualitative study. After the survey, semi-structured interviews were carried to deeper into the activities and content of customer panels.

There were 80 participants in the survey. Most of the respondents had no experience with customer panels. However, about a third were interested in setting up a customer panel at their library. The qualitative study showed that this kind of panels are a positive activity, allowing libraries to get direct feedback and ideas from their customers. The customer panel members were excited about their opportunities to influence. Libraries also had found volunteers through the councils. Customer panels provide a genuine opportunity for its members to influence, and so they can regard their participation as important and constructive. Some challenges faced by these customer panels also came out in the study.

In this study, it became apparent that cooperation with customers was rewarding and it gave new points of view to the already existing practices of the libraries. Working in customer panels varies among different libraries; they may assemble only a few times, or on a regular basis. Panels can be organized for different target groups, or they can be directed to anyone. Panel activities are flexible and easy because they need not be permanent. However, it is important to revise the activities pursued from time to time and to make possible adjustments whenever necessary.

Keywords: customer orientation, customer panel, public participation, service development, public libraries

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 OSALLISUUS.....	10
2.1 Osallisuus, osallistamista ja osallistumista	10
2.2 Kuntalaiset ja osallisuus	11
2.3 Kirjastot ja asiakaskasnäkökulma.....	12
2.4 Ei-käyttäjien ääni kuuluviin	14
3 ASIAKASRAATI OSALLISTAMISEN MUOTONA	16
3.1 Asiakasraati	16
3.2 Oppaita asiakasraadın perustamiseen	17
3.3 Kirjastoalan opinnäytetöitä	18
3.4 Opinnäytetöitä muilta aloilta	19
4 KOHTI TEHOKKAITA KOHTAAMISIA	21
4.1 Ryhmän ohjaaminen	21
4.2 Ohjaajan rooli.....	21
4.3 Fasilitointi.....	23
5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄT	25
5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	25
5.2 Tutkimusmenetelmien valinta.....	26
5.3 Kvantitatiivinen tutkimus.....	27
5.4 Kvalitatiivinen tutkimus.....	28
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	31
6.1 Kyselytutkimuksen toteuttaminen	31
6.1.1 Asiakasraatitoiminta Suomen yleisissä kirjastoissa	32
6.1.2 Kokemuksia asiakasraatitoiminnasta	34
6.2 Teemahaastattelut	37
6.2.1 Asiakasraatien taustatiedot	38

6.2.2	Asiakasraatien kokoonpanot	41
6.2.3	Kokoontuminen ja tiedotus	42
6.2.4	Sitouttaminen ja budjetti	45
6.2.5	Työskentelytavat ja ohjaajan rooli	46
6.2.6	Asiakasraatien aiheet ja sisällöt	49
6.2.7	Vaikutukset, seuranta ja kehittäminen	52
6.2.8	Kokemuksesta opittua	55
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	61
7.1	Tutkimustyön lähtökohdat	61
7.2	Keskeiset haasteet	62
7.3	Keskeiset hyödyt	65
7.4	Ei-käyttäjien tavoittaminen	66
8	POHDINTA	68
	LÄHTEET	71
	LIITTEET	77

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kyselyyn vastaajat AKE-alueittain.....	32
Kuvio 2. Asiakasraatitoiminnan toteutuminen vastaajakirjastoissa.....	33
Kuvio 3. Kirjastojen kiinnostus asiakasraadin perustamiseen.	34
Kuvio 4. Toiminnassa olevien asiakasraatien toiminta-aika.....	35

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää asiakasraatitoiminnan käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Parkanon kaupunginkirjasto, joka harkitsee asiakasraadista perustamista kirjastoonsa. Kirjastojen palveluita arvioidessa ja kehittäessä kuntalaisten mielipiteillä ja kokemuksilla on oleellista painoarvoa, sillä heidän tarpeensa ovat kirjastopalvelujen tuottamisen lähtökohta. Asiakasraadit ovat yksi keino ottaa kirjaston asiakkaita ja kuntalaisia mukaan ideoimaan, arvioimaan ja kehittämään palveluita. Asiakasraatitoiminnan kautta kuntalaisten näkemyksiä voidaan saada esiin eri tavoin kuin esimerkiksi perinteisten asiakaskyselyiden kautta.

Parkanon kaupunginkirjastossa toivotaan, että asiakasraadista saataisiin enemmän suoraa ja säännöllistä palautetta asiakkailta. Asiakkaiden osallistaminen koetaan tärkeäksi, jotta palveluiden kehittämisessä osattaisiin mennä paremmin asiakkaiden toivomaan suuntaan. Lisäksi asiakkailta saadun palautteen perusteella on helpompaa ideoida omalle paikkakunnalle kohdennettuja palveluita. Parkanon kaupunginkirjastossa on toiveena, että asiakasraadista olisi mahdollisuuksia kuulla paremmin pientenkin asiakasryhmien tarpeita. Lisäksi raatitoiminnan vaikutusten toivotaan madaltavan ihmisten kynnystä tulla kirjastoon. (Latvajärvi 2020.)

Parkanon kaupungin strategia 2021 -arvot pohjautuvat yhdessä tekemiseen, avoimuuteen ja yksilön- ja yhteistyökumppaneiden arvostamiseen. Myös ennakkoluulottomuus ja toimeen tarttuminen on tärkeää. Yksi Parkanon kaupungin tavoitteista on parantaa kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Parkanon kaupungin strategia 2021, 2017.) Nämä tavoitteet ja niiden toteutus näkyvät myös Parkanon kaupunginkirjastossa. Kirjastossa etsitään aktiivisesti ja ennakkoluulottomasti uusia kumppanuuksia, sillä yhteistyö yhdistysten ja muiden toimijoiden kanssa koetaan tärkeäksi. Esimerkiksi kirjaston tapahtumien järjestämisessä eri yhdistyksillä on merkittävä rooli. Yhteistyö on antoisaa molemmille osapuolille, sillä kumppanuuksien kautta eri palvelut saavat uusia käyttäjäryhmiä ja niiden myötä myös sana kirjaston monipuolisuudesta leviää. (Latvajärvi 2020.)

Parkanon kaupunginkirjaston asiakastyytyvääsyyttä voidaan tarkastella esimerkiksi valtakunnallisen Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018 -tulosten kautta. Parkanon

kaupunginkirjasto sai asiakastyytyvyyden kokonaisarvosanaksi 9.08 (n=117) koko maan keskiarvon ollessa 8.8 (n=28 148) asteikolla 4-10. (Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018, [viitattu 5.2.2020].) Parkanon kaupungin asukkaista kyselyyn vastasi 1,81% eli näkemys ei edusta kaikkien kuntalaisten ajatuksia (Kuntien avainluvut, [viitattu 5.2.2020]).

Asiakasraatitoiminnan toivotaan tuovan entistä enemmän esille kyselyihin vastamattomienkin kuntalaisten näkemyksiä kirjaston kehittämiseen. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä asiakasraadin perustamisessa tulee ottaa huomioon, millaista raatitoimintaa on käytännössä sekä millaiset käytännöt edesauttavat toimivaa ja tuloksellista asiakasraatitoimintaa. Asiakasraatitoiminnan toimivien käytänteiden lisäksi oli tarkoitus löytää raatitoiminnan haastekohtia, jotta niihin osataan varautua jo raadin suunnitteluvaiheessa.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu kolmesta osasta. Ensimmäisessä osassa käsitellään osallisuutta. Osallisuuden jälkeen teoriaosuudessa tarkastellaan asiakasraatitoimintaa ja siitä tehtyjä oppaita ja tutkimuksia. Viimeinen teorian osuus käsittelee kohtaamisia, jotka ovat asiakasraatitoiminnassakin olennaisessa roolissa. Tutkimusosassa käytettiin sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Määrällisen tutkimusmenetelmän tavoite oli tukea laadullisen tutkimuksen onnistumista ja se kohdentui Suomen alueellista kehittämistyötä tekevien kirjastojen kautta kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin. Kyselytutkimuksen päätavoitteena oli löytää innostuneita haastateltavia laadulliseen tutkimukseen. Samalla pystyttiin kartoittamaan kirjastojen kiinnostusta asiakasraatitoimintaan sekä raatitoiminnan laajuutta Suomen yleisissä kirjastoissa. Laadullisen tutkimuksen teemahaastatteluihin osallistui yhteensä viisi kirjastoalan ammattilaista eri puolilta Suomea, joilla oli kokemusta asiakasraatitoiminnasta yleisessä kirjastossa.

Tämän opinnäytetyön aihe Suomen yleisten kirjastojen asiakasraadeista on tärkeä, sillä asiakasraadit ovat yksi varteenotettavista tavoista selvittää, millaisia palveluntarpeita kuntalaisilla on. Asiakasraatien avulla kuntalaiset pääsevät osallistumaan palveluiden kehittämistyöhön. Opinnäytetyössä pyrittiin löytämään vastauksia, millaista hyötyä kirjastot voivat asiakasraatitoiminnan kautta saada kirjaston kehittämi-

seen. Opinnäytetyö voi lisäksi helpottaa ja madaltaa kirjastojen kynnystä asiakasraadin perustamiseen ja auttaa ennalta huomioimaan raadin perustamiseen liittyviä toimivia tapoja sekä haasteita.

2 OSALLISUUS

2.1 Osallisuus, osallistamista ja osallistumista

Osallisuuden käsitettä voidaan pitää eräänlaisena kattomääritelmänä erilaisille lähestymistavoille ja käsitteille (Raivio & Karjalainen 2013, 12). Käsitteellä viitataan yhteiskuntaan tai yhteisöön kuulumiseen sekä kysymykseen poliittisten yhteisöjen tavoista toimia (Bäcklund, Häkli & Schulman 2002, 7).

Laaja-alaisesti osallisuus voidaan ymmärtää osallistumisena, osallistamisena tai valtaistamisena (Koskiaho 2002, 36). Osallisuus liittyy edustukselliseen demokratiin, vaikutusmahdollisuuksiin ja osallistumiseen ihmisiä itseään koskevissa asioissa (Rouvinen-Wilenius 2014, 67). Osallisuutta edistämällä voidaan vähentää ihmisen välistä eriarvoisuutta. Se on myös yksi edellytys terveyden ja tasa-arvon toteutumiseen. Osallisuuden kokeminen on mahdollista osallistumisen kautta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019.)

Osallistumisen ja osallistamisen käsitteet linkittyvät toisiinsa. Osallistamisella voidaan tarjota mahdollisuuksia, joita osallistumisen kautta voidaan hyödyntää. (Toikko & Rantanen 2009, 90.) Osallistumisella viitataan oikeuksiin ja velvollisuuksiin, joita kansalaisilla on päätöksenteossa, jotka koskevat heitä itseään tai heidän lähipiiriään (Bäcklund ym. 2002, 7). Osallistuminen voi olla lyhytaikaista ja spontaania tai pitkäaikaista. Ominaista osallistumiselle on vapaa- ja omaehtoisuus. (Koskiaho 2002, 37.) Toimivan demokratian tuleekin mahdollistaa myös oikeus osallistumattomuuteen. Demokratian uskottavuus voi kuitenkin murentua, mikäli liian moni kokee osallistumisen kannattamattomaksi. (Kettunen 2002, 33.)

Lindholm (2015,148) nostaa tutkimustiedon kautta esille, että eri ihmiset haluavat osallistua eri tavoin. Tämän vuoksi myös osallistumisen mahdollisuuksia tulee olla erilaisia. Lindholmin mukaan erilaiset osallistumismahdollisuudet voidaan suunnitella eri portaille: miten mielipiteitä kuullaan, miten ihmiset pääsevät mukaan suunnitteluun, päätöksentekoon tai toimintaan. Suunnitelmalliseen osallistamiseen voidaan laatia esimerkiksi osallistamissuunnitelma, mihin Lindholmkin tekstissään viittaa.

Lindholmin (2015, 149) mukaan osallistamista ei tule nähdä nykyajan pakkona ja rasiitteena. Osallistamisen avulla on mahdollista uudistaa organisaatiota ja saada omaan työhön mielekkyyttä. Osallistaminen on parhaimmillaan hauskaa ja uudistavaa. Lisäksi osallistamistempauksia arvostetaan ja niiden avulla on mahdollisuuksia saavuttaa positiivista medianäkyvyyttä. (Lindholm 2015, 149.)

2.2 Kuntalaiset ja osallisuus

Laki yleisistä kirjastoista ohjaa Suomen yleisten kirjastojen toimintaa. Kirjastolain mukaan kirjastojen tulee tukea väestön mahdollisuuksia aktiiviseen kansalaisuuteen, demokratiaan ja sananvapauteen. Kirjastolaissa määritellään kuntien velvollisuuksista kuunnella asukkaita kirjaston keskeisissä asioissa. (L 29.12.2016/1492.) Suomen yleiset kirjastot ovat osa kuntaorganisaatiota, jossa noudatetaan kuntalakia (L 10.4.2015/410). Kuntalaissa määritetään kuntien velvollisuudesta järjestää kuntalaisille mahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Palvelujen käyttäjiä tulee ottaa mukaan palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. (L 10.4.2015/410, 22§.) Lisäksi Suomessa on useita muita lainsäädäntöjä, joissa määritellään kuntalaisten ja asukkaiden osallistumisesta (Kuntalaisen osallistuminen 2017, 43).

Kunnat voivat itse valita, millaisia tapoja he käyttävät toteuttaakseen kuntalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Kuntalaisille voidaan esimerkiksi järjestää kuulemis- ja keskustelutilaisuuksia sekä kuntalaisraateja. Ennen päätöksentekoa kuntalaisten mielipiteitä voidaan tiedustella kyselyjen avulla ja kuntalaisia voidaan valita mukaan kunnan toimielimiin. Kuntalaisia voidaan ottaa mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluja sekä antaa heille mahdollisuuksia vaikuttaa talouden suunnitteluun. Kunnat voivat lisäksi tukea asukkaita, järjestöjä ja muita yhteisöjä oma-aloitteiseen asioiden suunnitteluun ja valmisteluun. (Kuntalaisen osallistuminen 2017, 42–43.)

Kuntalaisten osallistumisen mahdollistaminen on elinvoimaisen kunnan yksi tärkeistä edellytyksistä. Palvelujen käyttäjät eli kuntalaiset ovat itse asiantuntijoita kertomaan omista palveluntarpeistaan sekä arvioimaan kuntien tarjoamia palveluita ja toimintoja. Tämän vuoksi kuntalaisten mielipiteiden ja kokemusten huomioiminen

on tärkeässä roolissa kuntien päätöksenteossa. Kuntalaisten kuuleminen ja osallistaminen palvelujen suunnittelutyöhön on kannattavaa myös sen vuoksi, että se lisää kuntalaisten luottamusta ja sitoutumista kunnan toimintaa kohtaan. (Kuntalaisen osallistuminen 2017, 39–42.) Kurikan (2019, 190–191) mukaan kuntalaisten osallistaminen on tärkeää muun muassa sen vuoksi, että kunnissa on turha tuottaa palveluita, joille ei ole tarvetta. Kuntien toiminnan tulee olla avointa ja kuntalaisia tulee ottaa mukaan asioiden valmistamiseen. Osallistava päätöksenteko säästää, kun kunnille tehdyt kalliit valitukset vähenevät. (Kurikka 2019, 190–191.)

Ilmonen (2019) perustelee osallisuuden tärkeyttä muun muassa ihmisten hyvinvoinnin kannalta. Toimivassa yhteiskunnassa kaikilla tulee olla mahdollisuuksia osallistumiseen. Osallistaminen ehkäisee syrjäytymistä, joka puolestaan on yhteiskunnalle kallista. Ihminen voi löytää oman paikkansa yhteiskunnassa, kun sille annetaan mahdollisuudet osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Lisäksi se lisää ihmisen ymmärrystä yhteiskunnan toiminnasta ja kasvattaa myös halukkuutta olla mukana tuke-
massa sitä. Osallisuuden kautta ihmisten turvallisuuden ja omanarvon tunne vahvistuvat. (Ilmonen 2019, 192–193.)

2.3 Kirjastot ja asiakaskasnäkökulma

Yleiset kirjastot ovat kaikille väestöryhmille tarkoitettuja kunnan kirjastolaitoksia. Kirjastolaki edellyttää, että kirjaston toiminnan tulee olla yhdenvertaista kaikelle väestölle. (L 29.12.2016/1492.) Kirjastopalvelujen tulee toimia tasa-arvoisesti ja mahdollistaa kaikkien kansalaisten pääsyn tiedon, sivistyksen, kulttuurin sekä uusien kansalaistaitojen äärelle. Kirjaston tulee toiminnallaan lisätä ihmisten osallisuuden, yhteisöllisyyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksia edesauttaakseen sosiaalisen yhteenkuuluvuuden tunnetta. Edellä mainitut seikat lisäävät myös ihmisten vastuunkantamisen valmiuksia yhteiskunnallisissa asioissa. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 66.)

Tyrväinen (2011, 164) toteaa kirjaston asiakaskunnan koostuvan monipuolisesti erilaisista ihmisistä. Kirjaston erilaisiin kohderyhmiin onkin kiinnitettävä huomio kirjastopalvelujen kehittämisessä ja markkinoimisessa. Koska kirjastoissa halutaan aut-

taa kaikkia ja tarjota kaikille jotakin, asiakkaiden segmentointi eli asiakkaiden jakaminen ryhmiin eri tuotteista ja palveluista puhuttaessa, voi auttaa hahmottamaan yleisen kirjaston laajan asiakaskunnan tarpeita paremmin (Helinsky 2012, 47–48).

Kirjastopalveluita tuotetaan siitä lähtökohdasta, millaisia ovat asukkaiden tarpeet. Kirjastopalvelujen laadukas tuottaminen edellyttääkin tietoja käyttäjien tarpeista ja toimintavoista. Kirjastoissa näiden kysymysten äärelle päästään muun muassa verkostoitumalla ja tekemällä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 14, 17.) Myös Yleisten kirjastojen laatusuositus (2010, 66) tukee yhteistyön ajatusta ja kirjaston kumppanuutta muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyön ja kumppanuuksien avulla kirjastoissa on mahdollisuuksia edistää aktiivista kansalaisuutta, hyvinvointia, yhteisöllisyyttä sekä ehkäistä syrjäytymistä. Verkostoituminen lisää ja syventää myös kirjaston omaa osaamista sekä auttaa kirjastoa kehittymään. Yleisten kirjastojen neuvosto (2016, 17–18) kannustaa kirjastoja olemaan rohkeita ja kuuntelemaan aktiivisesti asiakkailta tulevia kehitysideoita sekä kokeilemaan erilaisia palveluita. Rohkeuteen kuuluu myös uskallus epäonnistumiseen. Toimimattomista palveluista voidaan aina luopua. Kirjastoissa tulee antaa mahdollisuus sananvapauteen ja kunnioittaa kansalaisten valintoja esimerkiksi kirjaston kokoelmien suhteen tarjoamalla monipuolinen ja helposti löydettävä kokoelma sensuroimatta sitä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 17–18.)

Myös Virrankoski (2013) tuo esiin artikkelissaan näkemystä siitä lähtökohdasta, että kirjastopalveluiden suunnittelutyötä tulee tehdä asiakkaiden näkökulmasta, eikä kirjaston. Kirjastopalvelujen kehittämistyössä onkin tärkeää ymmärtää, miten asiakas kokee kirjaston ja sen tarjoamat palvelut. Palveluiden kehittämisen tuleekin tapahtua siitä näkökulmasta.

Vuoden 2018 valtakunnallisessa yleisten kirjastojen asiakaskyselyssä tarkasteltiin, miten kirjastolaki (L 29.12.2016/1492) toteutuu asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Asiakaskyselyn tuloksista kirjastot ja valtionhallinto saivat tietoa palveluiden kehittämisen tueksi. Asiakaskysely osoitti, että kuntalaiset ovat keskimäärin tyytyväisiä kirjaston toimintaan. (Seppänen 2018, 6, 16.) Asiakastyytyväisyyskyselyitä tulee kuitenkin tarkastella huolellisesti. Poroilan (2011, 28–31) mukaan asiakastyytyväisyyden ymmärtämiseen voi liittyä sudenkuoppia. Illuusio asiakkaiden tuntemisesta on itsepetosta, sillä vain kourallisen asiakkaiden mieltymysten tunteminen ei

riitä tunnistamaan koko asiakaskunnan tarpeita. Sen myöntämistä ei tarvitse hävetä, mutta asian ymmärtäminen on tärkeää, jotta kirjastotyössä ei johdettaisi itseään harhaan. Tilastoihin luottaminen voi olla vaarallista, sillä tilastojen tulkitseminen on taitolaji. Poroilan mukaan vain harvat todellisuudessa ymmärtävät, mitä tilastot kertovat ja etenkin sen, mitä niiden puolelle jää. (Poroila 2011, 28–31.)

Vaikka kirjastojen asiakaskyselyiden kautta kuitenkin saadaan tärkeää tietoa käyttäjien tyytyväisyydestä ja toiveista, asiakkaiden kuulemisessa ja osallistumisessa voidaan käyttää myös muita tapoja. Kirjastoissa eri kohderyhmiä voidaan kuulla muun muassa erilaisten haastattelujen ja keskustelujen avulla sekä järjestämällä asiakasraateja. (Almgren & Jokitalo 2010, 41–48.)

2.4 Ei-käyttäjien ääni kuuluviin

Kirjastolain mukaan yleisten kirjastojen palvelut ovat tarkoitettu kaikille väestöryhmille (L 29.12.2016/1492). Tällä voidaan perustella sitä, miksi kirjastojen tulisi olla kiinnostuneita myös ei-käyttäjien palveluiden tarpeista. Lindholm (2015, 136) kirjoittaa tekstissään kulttuurialan ei-kävijöiden osallistamismahdollisuuksista. Tekstissä ovat enemmän esillä taidelaitokset, mutta siitä löytyy varteenotettavaa näkökulmaa myös kirjastojen toimintaan. Lindholm nostaa esiin ihmisten vanhanaikaiset mielikuvat kulttuurilaitoksia kohtaan. Mielikuvat voivat liittyä muun muassa siihen, miten taidelaitoksissa tulee käyttäytyä ja mitä siellä voi tehdä. Taidelaitoksissa järjestetyissä asiakasraadeissa on noussutkin esiin toiveita asioista, joita laitoksissa jo tehdään. Lindholmin mukaan se, miksi ei-kävijät eivät osallistu, voi osaksi selittyä sillä, että kulttuuri- ja taidelaitoksien yllä elävät vielä vanhanaikaiset mielikuvat, eikä tieto nykyaikaisista tavoista ole ihmisten tietoisuudessa. (Lindholm 2015, 136.)

Kulttuurialan toimialoilla on kuitenkin halua tavoittaa epätodennäköisimpiä yleisöjä ja osallistaa myös ei-kävijöitä. Vaikka ei-käyttäjien osallistaminen ei ole helppoa, mahdotonta se ei kuitenkaan ole. Uusien ihmisten kohtaamiseen ja osallistamiseen tarvitaan rohkeutta. Toisinaan saatatetaan vedota siihen, että käytettävissä ei ole riittäviä resursseja. Resurssiongelmien ratkaisemisessa voidaan hyödyntää mahdollisia yhteistyökumppanuuksia ja lisäksi johdon aito innostus osallistamiseen on keskeisessä roolissa. (Lindholm 2015, 140–141.)

Ei-kävijöitä voi tavoittaa muun muassa jalkautumalla paikkoihin, joissa epätodennäköiset käyttäjät ovat, vaikkapa kauppakeskuksiin tai urheilutapahtumiin. Kohdatessa ei-kävijöitä ei kuitenkaan kannata edetä oma asia edellä, sillä esimerkiksi sana kulttuuri voi nostaa ei-kävijöiden mielessä negatiivisia tunteita. Lähestymisen kärkeä kannattaakin käyttää jotain muuta asiaa. Ei-käyttäjiä tavoitellessa ja osallistaessa on tärkeää unohtaa ennakkoluulot ja luottaa heidän osaamiseensa. (Lindholm 2015, 142–144.) Kulttuurin aktiivikäyttäjiä voidaan hyödyntää linkkinä ei-kävijöiden ja palvelun tarjoajan välillä. Hyvällä linkillä eli kulttuuripalvelun aktiivisella kuluttajalla on halu uudistaa laitosta ja auttaa löytämään uusia palvelun käyttäjiä. Sekä linkille että linkitetyle kannattaa kuitenkin tarjota jotain etua kannustimeksi. (Lindholm 2015, 141.)

Osallistamisessa kannattaa muistaa, että ihmiset ovat tuskin innokkaita viettämään vapaa-aikaansa kokouksissa, vaikka niissä käsiteltäisiinkin kuinka tärkeitä asioita hyvänsä. Lindholmin mukaan osallistamisessa kannattaa kiinnittää huomiota elämyksellisyyden avaimiin: moniaistillisuuteen ja kokonaisvaltaisuuteen. Lisäksi kynnyksen osallistumiseen tulee tehdä mahdollisimman helpoksi. Parhaimmillaan ensimmäinen askel osallistumiseen on vain yhden klikkauksen päässä. (Lindholm 2015, 146–147.)

3 ASIAKASRAATI OSALLISTAMISEN MUOTONA

3.1 Asiakasraati

Asiakasraadit ovat yksi tapa kuulla asiakkaiden mielipiteitä kirjaston tarjoamista palveluista ja antaa osallistumisen mahdollisuuksia kirjastopalvelujen kehittämistyöhön. Asiakasraadin tarkoitus onkin kuunnella ja huomioida palvelun käyttäjien näkemyksiä, kun palveluita suunnitellaan ja asioista päätetään. Asiakasraatimenetelmän avulla voidaan ylläpitää myös eri toimijoiden välistä yhteistyötä. (Innokylä 2012.)

Asiakasraadilla tarkoitetaan vuorovaikutteista toimintamallia ja palautejärjestelmää, jonka avulla voidaan saada täsmällistä tietoa valitulta asiakas- tai käyttäjäsegmentiltä. Raadin kautta voidaan kerätä käyttäjäkokemuksia, kehitysideoita tai raadeissa voidaan testata erilaisia palveluita. Vaikka lähtökohtaisesti asiakasraadin ajatellaan olevan palautejärjestelmä, sen kautta on mahdollista tavoitella myös muiden hyötyjen ja tavoitteiden saavuttamista. (Innokylä 2012.) Kuntalaisraadista asiakasraati poikkeaa siten, että asiakasraadin osallistujat ovat lähtökohtaisesti nykyisiä asiakkaita ja palvelunkäyttäjiiä tai potentiaalisia asiakkaita (Roivainen 2017, 187).

Osallistujia asiakasraadissa on yleensä 10-20 henkilöä. Ryhmäkeskustelun avulla asiakastilanteita pystytään käsittelemään syvällisemmin ja asiakasraadin kautta voi nousta esiin sellaisia asioita, joita arkisissa asiakaspalvelutilanteissa ei välttämättä nouse esiin. Asiakasraadissa syntyvän aiheiston analysointi ja johtopäätökset tehdään yhteistyössä tilaajatahon, vetäjän ja osallistujien kesken. (Innokylä 2012.)

Asiakasraatitoiminnassa on tärkeä huomioida kaikkien osallistujien näkökulmat ja mielipiteet sekä jokaisen osallistujan panosta on arvostettava ja huomioitava. Raatitoiminnan avulla asioita voidaan ideoida, pohtia sekä vaikuttaa yhteisesti. Asiakasraateja voi olla erilaisia. Raadit voivat olla joko pysyviä, väliaikaisia tai kertaluonteisia. Ne voivat olla kaikille avoimia yleisiä tilaisuuksia tai sitten niiden osallistujia voidaan rajata. Asiakasraati voidaan perustaa tiettyyn teemaan liittyen tai sen toiminta voidaan kohdentaa tietyille asiakasryhmälle. (Pirhonen 2016, 2.)

Asiakasraatien merkityksestä kertoo muun muassa Nikulaisen (2011, 194–197, 202–203) näkemys Espoon kirjastoissa järjestetyistä asiakasraadeista, joita sivistystoimen yhteisten raatien jälkeen kirjastoissa alettiin toteuttaa vuonna 2010. Asiakasraatitoiminnassa koettiin tärkeäksi, että raadilta tullee parannusehdotuksia toteutettiin. Raadeissa markkinoitiin myös kirjaston palveluita ja sen myötä eri palvelut olivat saaneet uusia käyttäjiä ja tapahtumat osallistujia. Yksi Espoon palvelupäälliköistä (Nikulainen 2011, 205–206) oli sen kannalla, että asiakasraateihin tulisi saada mukaan sellaisia osallistujia, jotka eivät ole pelkästään kirjastojen tyytyväisiä asiakkaita, jottei asiakasraatien palautteet ja toiveet olisi kuta kuinkin samoja, kuin asiakaskyselyiden kautta tulee.

3.2 Oppaita asiakasraadın perustamiseen

Asiakasraadın perustamiseen on laadittu oppaita, mutta ei suoraan kirjastoalalle suunnattuja. Uudenmaan ELY-keskuksen laatima opas on lähtökohtaisesti suunnattu maahanmuuttajapalvelutyötä tekeville. Se on laadittu Töihin Suomeen -hankkeeseen perustuvien ja Uudenmaan ELY-keskuksen toteuttamien asiakasraatien järjestämiseen liittyvien kokemusten perusteella. Oppaan asiakasraatimallia voidaan käyttää apuna myös muiden alojen asiakasraadeissa. Opas sisältää asiakasraadın käytännön asioiden lisäksi hyviä pohdintoja siitä, mitä muuta raatitoiminnassa kannattaa huomioida. Oppaassa tuodaan esille muun muassa se, että asiakasraadilla on tärkeää olla tavoite, jottei toiminta jää pintapuoliseksi. Raatilaisten tulee voida kokea, että heillä on vaikutusvaltaa käsiteltäviin asioihin. Vaikka kaikkiin asioihin ei voida vaikuttaa heti, on tärkeää antaa tietoa siitä, kuinka asioita käsitellään ja miten ne viedään eteenpäin. (Uudenmaan ELY-keskus, [viitattu 5.1.2020].)

Minna Pirhonen (2016) on laatinut oppaan asiakasraadın perustamisesta osana sosionomiopintoihin liittyvää kehittämistyöharjoittelua. Pirhosen asiakasraatiraatimalli kehitettiin Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyyspalveluihin. Pirhosen oppaassa nostetaan esiin muun muassa ensimmäisen kokoontumiskerran tärkeyttä ja annetaan vinkkejä siitä, mitä ensimmäisessä kokoontumisessa kannattaa ottaa huomioon. Oppaassa esitetään keinoja, miten on mahdollista pitää yllä raatilaisten

motivaatiota toimintaa kohtaan. Aineellisten palkkioiden, kuten tarjoilun ja todistuksen lisäksi raatilaisten motivaatiota voi ylläpitää kokoontumispaikkojen vaihtelulla. Itse tapaamisten sisällöt ja kokemus siitä, että raatilaisia arvostetaan ja asioita vie-dään eteenpäin, ylläpitävät raatilaisten kiinnostusta toimintaan.

Lisäksi Hannele Sauristo (2014) on tehnyt ylemmän sosionomin opintojen opinnäy-tetyönään oppaan asiakasraadien perustamiseen. Sauriston oppaan avulla saa kat-tavan kuvan asiakasraatitoiminnan perustamiseen, toimintaan ja arvioitiin liittyen. Sauriston mukaan opas on tehty sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille, mutta myös muille tahoille, joita osallistava palveluiden kehittäminen kiinnostaa.

3.3 Kirjastoalan opinnäytetöitä

Kirjastoalan tutkimukset asiakasraadeista ovat tähän asti painottuneet pääosin asia-kasraadin perustamiseen ja niistä saatujen kokemusten analysointiin. Riikka Uski (2013) on tehnyt toiminnallisen opinnäytetyön, jossa hän suunnitteli ja perusti Auran kirjastoon asiakasraadin. Uskin (2013, 18) opinnäytetyössä oli keskeistä selvittää, miten asiakasraadin malli soveltuu käyttäjälähtöiseen palvelujen kehittämiseen. Tutkimuksessa tarkasteltiin lisäksi muun muassa raadin osallistujien kokemuksia sekä raatitoiminnassa syntyneitä kehittämisideoita. Auran asiakasraadin osallistajat koki-vat raatitoiminnan positiivisesti. Erityistä hyötyä osallistajat kokivat saaneen kuulles-saan raadin kautta enemmän kirjaston tarjoamista palveluista ja toiminnasta. (Uski 2013, 47.)

Elina Lehtonen (2013) teki opinnäytetyönään kartoituksen Tampereen pääkirjasto Metson nuortentilasta ja nuorten osallistamisesta kirjaston kehittämiseen. Tutkimuk-sessa selvitettiin muun muassa nuorten mielipiteitä ja toiveita nuorille remontin yh-teydessä suunniteltavasta tilasta. Yhtenä menetelmänä tutkimuksessa oli syksyllä 2012 pääkirjasto Metsoon perustettu nuorten asiakasraati, jossa nuoret saivat ide-oida, havainnoida sekä tuoda esiin mielipiteitään ja ehdotuksiaan.

Opinnäytetyössään Mari Haatainen ja Sari Hokkanen (2013) tutkivat Mikkelin kirjas-toauton konseptointia palvelumuotoilun menetelmin. Tässä tutkimuksessa asiakas-raati perustettiin ennalta valitun aiheen ympärille. Mikkelissä uuden kirjastoauton

hankinta oli ajankohtaista, joten asiakasraadissa keskusteltiin kirjastoauton palveluiden tärkeydestä ja toiveista lisäpalveluille. Lisäksi työssä selvitettiin, millaisille muille palveluille kirjastoautoissa oli kysyntää perinteisten kirjastoautopalveluiden lisäksi.

Anna Oivio (2014) on tehnyt opinnäytetyön ”*Sähän kysyt nyt kun ikäihmisiltä*”: Ikään-tyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen Seinäjoen kaupunginkirjastossa. Tutkimuksen tavoitteet kohdentuivat kahteen eri kirjaston käyttäjien profiiliin, joilta tietoa palveluista haluttiin saada: yli 65-vuotiaisiin sekä ei-kirjaston käyttäjiin. Seinäjoen kaupunginkirjastoon perustettiin ikäihmisten asiakasraati, johon ei kuitenkaan saatu mukaan kirjaston ei-käyttäjiä.

Hanne Uusitalo (2018) on tehnyt Pro gradu -tutkielman asiakkaiden osallistamisesta Kemin kirjastopalvelujen kehittämisessä. Uusitalon tutkielmassa on viisi erilaista käytännön osuutta, joista yhtenä osana oli Kemin kirjastossa vuonna 2017 perustettu venäjänkielisistä asiakkaista ja kirjaston henkilökunnan edustajista koostuva asiakasraati. Asiakasraadin avulla oli tarkoitus tiedottaa kirjaston palveluista venäjänkielisille asiakkaille sekä saada tietoa, millaisia tarpeita ja toiveita heillä on. Lisäksi raadissa ideoitiin tapahtumia ja palveluita yhteistyössä asiakkaiden kanssa.

3.4 Opinnäytetöitä muilta aloilta

Sosiaali- ja terveysalalla asiakasraatitoiminta ja siihen liittyvät tutkimukset ovat vahvasti edustettuna. Sauriston (2014) tutkimuksen lisäksi muun muassa Sari Salminen (2017) on tehnyt sosiaalialan ylemmän AMK-tutkinnon opinnäytetyön Etelä-Pirkanmaan työllisyyspalvelujen asiakasraatien kokemuksien kartoittamiseen ja kehittämistyön edistämiseen. Salmisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, millaisia kokemuksia ja kehitysehdotuksia asiakasraatitoiminnan kautta osallistujilta saadaan ja millaisia näkemyksiä raatilaisilla on työllisyyspalveluiden kehittämistyöhön. Tavoitteena oli lisäksi edesauttaa työllisyyspalveluiden kehittämistä kunnissa. Toteutetussa asiakasraadissa osallistujat toivat esille useita kehittämissuhteita.

Myös digitaalisista asiakasraadeista on tehty tutkimusta. Maija Kylmälahti ja Jaana Nissilä (2019) tekivät opinnäytetyönään kehittämishankkeen, jossa he yhteistyössä

hankkeeseen osallistuvan työryhmän kanssa kehittivät Kansaneläkelaitokselle 15–29-vuotiaille suunnatun digitaalisen asiakasraadin. Hankkeessa oli tarkoitus kehittää Kansaneläkelaitoksen eli Kelan asiakasraatitoimintaa sekä pilotoida samalla uudenlaista, digitaalista ja pelillistä asiakasraatimallia.

Liiketalouden koulutuksen puolella on myös tehty asiakasraatitoimintaan liittyviä tutkimuksia. Lauri Pelkonen (2018) teki opinnäytetyönään kehittämishankkeen, jossa hän perusti asiakasraadin K-Supermarket Ratinaan yhteistyössä yrityksen kanssa. Raadin toiminta oli työpajamuotoista. Perustettu asiakasraati koettiin onnistuneeksi ja asiakasraatitoiminta jatkui kauppiaan toimesta opinnäytetyöprosessin jälkeen.

4 KOHTI TEHOKKAITA KOHTAAMISIA

4.1 Ryhmän ohjaaminen

Asiakasraati koostuu ryhmästä. Ryhmätyöskentelyn avulla on mahdollisuuksia saavuttaa muiden mielipiteitä, kokemuksia ja vaihtaa ajatuksia (Ståhlberg 2019, 17). Ohjaustyö on vuorovaikutuksellista toimintaa, jossa kohdataan ihmisiä, joilla on erilaisia taitoja, tietoja, tunteita ja reaktioita. Ohjaustyö voikin olla toisinaan vaativaa ja raskasta. Ohjaustyössä voi kehittyä ja ohjaaja oppia tarkastelemaan omaa toimintaansa kriittisesti. Keinot ohjauksessa eivät ole monimutkaisia ja harjoittelemalla voi harjaantua ohjaajana. Ohjaus toteutuu hyvin, kun sitä tehdään kunnioittavasti, rakentavasti ja dialogisesti. (Vehviläinen 2014, 7, 12.)

Ohjaustyön runko koostuu suunnittelu-, toteutus- ja arviointivaiheista. Suunnittelutyöhön kannattaa varata ja käyttää riittävästi aikaa, sillä huolellinen suunnittelu vahvistaa muun muassa ohjaajan varmuuden tunnetta. Hyvin valmistautuessa kestää myös paremmin mahdollisesti vastaan tulevat yllätykset. Suunnittelutyössä kannattaa kiinnittää huomiota muun muassa käytännön asioiden, sisältöjen ja ajankäytön suunnitteluun. (Mäkinen-Laitila 2018.)

4.2 Ohjaajan rooli

Asiakasraadeissa ohjaajan rooli on johdattaa keskustelua ennalta suunniteltujen aiheiden puitteissa sekä dokumentoida mahdollisimman tarkasti keskustelun eteneminen (Innokylä 2012). Ståhlberg (2019) keskittyy kirjassaan erityisesti pienryhmässä toimivan ohjaajan taitoihin. Ohjaaja on se, joka johtaa ryhmän työskentelyä määrätietoisesti sekä motivoi ja haastaa osallistujia. Ohjaajan vastuulla on huolehtia, että ryhmän kesken vallitsee avoin, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri. Myös yhteenkuuluvuuden tunteen saavuttaminen on ryhmissä tärkeää. Näitä ryhmänohjaajan ominaisuuksia on mahdollisuus opetella ja kehittää. Ohjaaja kulkee ryhmän vierellä ohjaten ryhmää kohti tavoitteita. (Ståhlberg 2019, 27, 30.)

Ståhlbergin (2019, 71) mukaan ohjaustilanteiden ensimmäisiin hetkiin on tärkeä panostaa ja tehdä siitä mielenkiintoa herättävää, sillä ensimmäisen puolen tunnin aikana osallistujat tekevät päätöksen, onko toiminta heille kannattavaa ja hyödyllistä. Kantojärvi (2017, 49) on samoilla linjoilla ja hänen mukaansa ensimmäisen puolen tunnin aikana on osallistujat saatava puhumaan, muutoin sitä on turha odottaa.

Ståhlberg (2019, 78) on laatinut pienryhmäohjaajan huoneentaulun, joka koostuu pienryhmätyöskentelyyn liittyvistä tärkeistä asioista, joita ohjaajan tulee työssään huomioida. Huoneentaulussa tärkeiksi asioiksi on nostettu esimerkiksi seuraavia asioita:

- Kokonaisuus tulee suunnitella huolellisesti.
- Täytyy miettiä, miten prosessi aikataulutetaan sekä millaisia menetelmiä ja harjoituksia käytetään hyväksi.
- Menetelmät ja harjoitteet, joita ohjaamisessa käytetään, on hyvä testata etukäteen, jotta ne koetaan toimiviksi ja tuloksellisiksi.
- Ennen ryhmän kokoontumista tulee virittäytyä ohjaajan rooliin ja valmistautua tapaamiseen.
- Ryhmäohjaajan tulee kohdata kaikki osallistujat ja huomioida heitä tasapuolisesti.
- Jokainen ryhmätapaaminen tulee aloittaa ja lopettaa suunnitelmallisesti. Prosessin kulkuun on hyvä palata vielä myöhemmin.

Ryhmiä ohjattaessa on mietittävä riittääkö yksi ohjaaja vai voiko ohjaajia olla useampia. Vehviläisen (2014, 85–86) mukaan usean ohjaajan etuja on muun muassa se, että yhden ihmisen ei tarvitse yksin huolehtia ohjauksen mukana tuomista haasteista. Näin yhdelle ohjaajalle ei tällöin jakaudu kaikki ohjaustyön kuormitus ja lisäksi mahdolliset ylitulkinnat vähenevät. Jaetun ohjaamisen etuja on myös se, että ohjaukseen saadaan erilaisia näkökulmia ja tilanteita voidaan havainnoida eri tavoin. Ohjaustilanteissa voidaan hyödyntää eri ohjaajien omia vahvuuksia. Jaettu ohjaaminen voi hyödyttää myös työyhteisöä, kun kollegat jakavat oppejaan ja antavat pa-

lautetta toisilleen. Lisäksi yhteinen ohjaaminen voi lisätä kollegojen välistä arvostusta sekä luottamusta. Yhteisessä ohjaamisessa on kuitenkin tärkeää toimia suunnitelmallisesti, jottei ohjaamisesta tule sekavaa vaikutelmaa. (Vehviläinen 2014, 85–86.)

4.3 Fasilitointi

Ammattifasilitaattori Pepe Nummi (2007, 16) tuo kirjassaan esiin, että ryhmätyöskentelyyn liittyvistä haasteista 90% on peräisin työskentelytavoista eikä niinkään asiasisällöistä. Koska asiakasraatitoiminnassa on kyse ryhmätyöskentelystä, on tärkeää kiinnittää huomiota työskentelytapoihin. Raatien kokoontumisessa ja ohjaamisessa on mahdollista hyödyntää fasilitointimenetelmiä.

Sana fasilitointi muotoutuu latinankielisestä sanasta *facil* ja sillä tarkoitetaan ryhmäprosessien helpottamista. Fasilitoinnin avulla pyritään löytämään tapoja rakentamaan ryhmätyöskentelyyn. Sen avulla voidaan esimerkiksi vastata tarpeeseen kuulla ihmisillä olevista tietotaidoista, jotka ovat arvotettuja korkean koulutustason tietoyhteiskunnassa. (Nummi 2007, 16–20.)

Fasilitointimenetelmä on lähtöisin toisen maailman sodan ajoilta. Näistä ajoista fasilitointimenetelmät ovat kehittyneet. Nykyisin fasilitoinnin ydiosaamista löytyy useiden suurten yritysten esimiehiltä ja kehittäjiltä, jotka kehittävät järjestelmällisesti taitojaan fasilitaattoreina. (Nummi 2007, 18–19.)

Fasilitaattorilla tarkoitetaan henkilöä, joka toimii ryhmän ohjaajana. Fasilitaattorin rooli on keskittyä viemään ryhmää eteenpäin. Sisällön suhteen fasilitaattori on täysin neutraali. (Nummi 2013, 1–3.) Tärkeää fasilitoinnissa on saada ihmiset aktivoitumaan. Fasilitaattorin oma innostuminen vaikuttaa; kun ohjaaja on itsekin innostunut, on helpompaa innostaa myös muita. Ryhmän asennoitumisessa voi auttaa, kun fasilitaattori onnistuu näyttämään käsiteltävänä olevat asiat ja ongelmat ryhmän silmissä mahdollisuudelta. (Kantojärvi 2017, 21–22.)

Hyvä fasilitaattori suunnittelee toiminnan ja tavoitteiden saavuttamisen aikataulujen puitteisiin sopivaksi. Hänellä on selkeät ohjeet ja perustelut, miksi milloinkin toimitaan kyseisellä tavalla. Hän huolehtii ryhmän energiatasojen säilymisestä ja siitä,

että kaikki ovat keskittyneitä. Hyvä fasilitaattori on myös aktiivinen kuuntelija ja helpottaa päätöksentekoa selkeyttäen, kiteyttäen ja yhteenvetoja tehden. Hänen tulee dokumentoida ryhmän tuloksia. Lisäksi fasilitaattorin tulee olla joustava, sillä harvoin ryhmätilanteet etenevät alkuperäisen suunnitelman mukaan. (Kantojärvi 2017, 40.) Vaikka fasilitaattori on sisällön suhteen neutraali, tulee hänen ohjauksensa pyrkiä kuitenkin tiettyä päämäärää kohden (Nummi 2007, 18).

Ryhmän innostaminen voi olla vaikeaa, jos organisaation omat ajatukset asiasta nousevat esiin. Fasilitointimenetelmää käyttäessä tuleekin olla uskallusta antaa osallistujille valtaa. Kun osallistujille annetaan valtaa, se poikii innosta ja sitoutumista. Tästä voi tulla haastavaa, jos ryhmän ohjaaja on osa organisaatiota. Vaikka ohjaajalla olisikin mielipiteitä asiaan liittyen, niitä ei saa tuoda esiin. Kantojärven mukaan fasilitointimenetelmää hyödyntäessä rehellisyys, luotettavuus ja rohkeus ovat olennaisessa osassa kummankin osapuolen osalta. (Kantojärvi 2017, 36–38.)

Menetelmänä fasilitointi voi kuulostaa haastavalta ja vaikealta, jonka vuoksi kynnys menetelmän käyttämiseen voi olla korkea. Kantojärvi (2017, 247–252) nostaa esiin epäonnistumisen pelon, joka uusien työkalujen kokeiluun liittyy. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että monissa organisaatioissa ja urapoluilla edetään onnistumisten kautta, ei niinkään epäonnistumisten. Kantojärven esimerkissä on organisaatio, jossa oli tehty useita tutkimuksia siitä, että suurimpana esteenä organisaation innovaatioille oli pelko epäonnistumisesta. Harjoiteltaessa fasilitointia voi olla itselleen armollinen, vaikka kaikki ei ensimmäisellä kerralla toimisikaan. (Kantojärvi 2017, 247–252.) Fasilitoinnin haltuun ottamisessa erilaiset koulutukset, kirjallisuus ja fasilitointiin liittyvät korttipakat voivat olla avuksi. Myös ulkopuolisen fasilitaattorin käyttäminen etenkin alkuvaiheessa voi olla kannattavaa.

5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄT

5.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tutkimuksen aihe tulee määritellä tutkimusongelmaksi. Tutkimusongelma on tutkimuksen ydin, joka tulisi saada selkeästi kiteytymään yhteen lauseeseen, josta selviää minkälaiseen tarkoitukseen ja millaisin tavoittein tutkimustyö tehdään. Usein tutkimustyön alussa tutkimusongelman tarkka määrittäminen voi olla vaikeaa. Tutkimusongelma voi opinnäytetyön eri vaiheissa muuttua ja sitä voidaan myös tarvittaessa tarkentaa ja rajata. (Kananen 2008, 51.) Tämän opinnäytetyön peruslähtökohta on ollut alusta saakka melko selkeä, mutta tutkimuksen edessä sen rajat ovat muuttuneet. Lopullinen tutkimusongelma oli selvittää, millaisia ovat Suomen kirjastojen asiakasraadit ja millaisia ovat niiden toimivat ja tuloksia antavat käytänteet. Tutkimusongelman määrittämisessä edesauttoi tutkimuksen toimeksiantajan tavoitteet.

Tutkimuksen alussa on tärkeää etsiä tutkimusaiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja aiempia tutkimuksia. Huolellinen perehtyneisyys tutkimuksen aiheeseen osaltaan auttavat tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten löytymiseen sekä niiden muotoutumiseen. Huolellisesti valittu kirjallisuus on myös tutkimuksen teoreettinen pohja, jonka avulla saadaan myös vastauksia, miten ja millaisin tuloksin aihealuetta on aiemmin tutkittu ja millaisiin kysymyksiin uudessa tutkimuksessa kannattaa suunnata. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 13.)

Vaikka tutkimustyön peruslähtökohta on tutkimusongelma, kannattaa lisäksi miettiä, millaiset tutkimuskysymykset johdattavat ratkaisun äärelle. Määrittämällä tutkimuskysymykset ja tutkimuksen myötä etsimällä niihin vastaukset, tulee löytäneeksi vastauksen myös tutkimusongelmaan. Tutkimusongelma ja sen ratkaisujen äärelle johdattavat tutkimuskysymykset muodostavat opinnäytetyön rungon. Opinnäytetyön onnistumista mitataan opinnäytetyön tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten määrittämien lupauksen löytyminen. (Kananen 2008, 51.) Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Millaisia erilaisia asiakasraateja kirjastoissa voidaan järjestää?

- Miten asiakasraadit toimivat?
- Kuka asiakasraateja ohjaa?
- Millaisia haasteita asiakasraadeissa voi olla?
- Miten asiakasraadin osallistujat saadaan sitoutettua asiakasraatitoimintaan?
- Onko asiakasraatien avulla mahdollisuus saada myös ei-käyttäjien ääntä kuuluviin kirjastopalvelujen kehittämisessä?

5.2 Tutkimusmenetelmien valinta

Onnistuneen tutkimuksen edellytyksenä on valita tutkimuksen kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä järkevästi. Tutkimusmenetelmien valintaan vaikuttaa useita eri seikkoja, eikä valittu menetelmä ole välttämättä ainut oikea vaihtoehto tutkimusmenetelmäksi. Valintaan vaikuttaa olennaisesti, mikä on tutkimusongelma, millaisia ovat tutkimuksen tavoitteet sekä millaisesta näkökulmasta tutkimusta aletaan lähestymään. Myös resurssit tulee huomioida tutkimusmenetelmien valinnassa. (Heikkilä 2014, 12.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmien valintaan vaikutti keskeisesti tutkimusongelma ja tutkimuskysymysten äärelle pääseminen. Jotta opinnäytetyössä oli mahdollista löytää ratkaisu tutkimusongelmaan, tutkimuksessa päädyttiin käyttämään sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää että kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Toisinaan tutkimuksissa voidaan yhdistää sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusotetta, koska niillä voi olla toisiaan täydentävää vaikutusta (Heikkilä 2014, 14–15). Joskus laadullinen tutkimus voidaan nähdä tilastollisen tutkimuksen esitutkimuksen roolissa. Toisissa tilanteissa puolestaan laadullinen tutkimus syventää tilastollisen tutkimuksen kautta saatua tietoa. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 24.)

Tutkimustyössä eettisten asioiden huomioiminen kulkee osana koko tutkimusprosessia. Kaikilta tutkimuksen tekijöiltä edellytetään, että he noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvän tieteellisen käytännön edellytysten mukaan tutkijan on toimit-

tava rehellisesti sekä olemalla huolellinen ja tarkka niin tutkimustyössä kuin esittämällä tutkimustuloksia. (Vilkkä 2015, 41–42.) Tilastollisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohteen tunnistettavuus katoaa helposti. Tilastollisesta tutkimuksesta poiketen laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohde on usein helpommin tunnistettavissa. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tulee miettiä, voiko tunnistettavuudesta olla tutkimuksen kohteille haittaa. (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 278–279.) Vaikka tutkimuksessa eettisten asioiden huomioiminen on tärkeää, sen liioittelu kuitenkin voi johtaa tutkimuksen esteeksi ja näin ollen heikentää tutkimuksen tehtävää eli uuden tiedon syntymistä (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005, 286). Tutkimus toteutettiin anonymisti. Kirjastojen julkaisemisella ei koettu olevan merkitystä tutkimusongelman kanssa.

5.3 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on tutkimusta, jossa tilastotietojen avulla voidaan selvittää kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosentiosuuksiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimusotos on määrällisesti riittävän suuri ja edustava. Tutkimusta varten kerättäviä tietoja voidaan saada joko valmiista tilastoista, tietokannoista, rekistereistä tai itse keräämällä. Kvantitatiivista tutkimusta käytetään tutkimuksiin, joissa pyritään löytämään vastauksia määrällisiin kysymyksiin, kuten: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset esitetään numeerisesti. (Heikkilä 2014, 15.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei ole mahdollista syventyä yksittäisiin tapauksiin samalla tavoin kuin laadullisessa tutkimuksessa, sillä siihen kuluisi liikaa aikaa ja kustannukset tulisi kasvamaan suuriksi (Kananen 2008, 25).

Kyselytutkimuksessa aineiston keräämiseen on käytettävissä useita erilaisia vaihtoehtoja. Tutkimukseen soveltuvinta tiedonkeruumenetelmää valitessa tulee miettiä, mikä tiedonkeruumenetelmä soveltuu parhaiten tutkimuksen kohderyhmään nähden. (Heikkilä 2014, 17.) Aineistonkeruumenetelmänä verkkokyselyt ovat viime vuosikymmenten aikana nostaneet suosiotaan määrällisessä tutkimuksessa. Verkkokyselylomakkeiden etuja on sen monipuoliset ja visuaaliset toteutusmahdollisuudet. Verkkokyselyn lähettäminen vastaajille nopeaa, taloudellista ja sen avulla voidaan

tavoittaa vastaajia jopa toiselta puolelta maapalloa. Sähköisessä muodossa olevat tulokset vähentävät myös aineistonkeruuvaiheen työvaiheita ja lyöntivirheiden mahdollisuuksia, kun vastauksia ei tarvitse syöttää eikä litteroida. Verkkokyselyä laadittaessa on tärkeää huomioida, että kyselyihin voidaan vastata joko tietokoneella, älypuhelimella tai tabletilla. Kyselyn tulee toimia ja olla helppokäyttöistä laitteesta riippumatta. (Valli & Perkkilä 2015, 109–112.)

Tässä tutkimuksessa kyselytutkimus toteutettiin, jotta löydettäisiin haastateltavia tutkimuksen teemahaastatteluihin, sillä lähtökohtaisesti kirjastojen asiakasraadeista ei ollut riittävästi tietoa. Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla (Webropol, [viitattu 16.2.2020]), joka on verkkokyselyn toteuttamiseen soveltuva ohjelmisto. Kyselyssä tehtiin myös lyhyt kartoitus asiakasraatitoiminnasta Suomen yleisissä kirjastoissa. Kyselylomakkeen kysymykset muodostuivat asiakasraatien taustojen perustietojen selvittämiseen, sillä teemahaastatteluissa oli tarkoitus myöhemmin syventyä tarkemmin asiakasraatien toimintaan. Kyselytutkimuksessa kuitenkin jo alustettiin tutkimuksen teemoja. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin kirjastojen kiinnostusta asiakasraatitoimintaa kohtaan. Kyselystä ei haluttu tehdä pitkää, jotta se madaltaisi kynystä kyselyyn vastaamiseen. Kyselyyn vastaamiseen arvioitiin menevän aikaa noin viisi minuuttia. Valmis kyselylomake testattiin ennen varsinaista käyttöönottoa. Testausvaiheessa havaittiin, ettei testivastaajat pystyneet vastaamaan kyselyn olennaisimpaan osaan eli jättämään yhteystietojaan. Tämän jälkeen osattiin tehdä vielä muutoksia asetuksiin, jotta kyselylomake toimisi moitteettomasti. Kyselytutkimus (Liite 1) ja kyselyn saatetekstit (Liite 2) löytyvät opinnäytetyön liitteistä.

5.4 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus on laadullista tutkimusta, joka keskittyy yksittäisen tapauksen tutkimiseen, josta pyritään saamaan mahdollisimman syvällistä tietoa. Yksi kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteistä on henkilökohtaiset kontaktit tutkimuksen kohteeseen. Määrällisen tutkimuksen lukujen sijaan, laadullisessa tutkimuksessa lukujen käytetään sanoja ja lauseita. (Kananen 2008, 24–25.) Tutkimuksessa käytetty aineisto voi olla kirjallista, kuvallista tai äänimateriaalia (Eskola & Suoranta 1998, 15).

Haastattelu on yksi käytetyimmistä muodoista kerätä tietoa tutkimusta varten. Aineistonkeräysmuotona se on joustava ja se soveltuukin useisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelun etuja on muun muassa se, että haastateltavalla ihmisellä on mahdollisuuksia tuoda asioita esille vapaamuotoisesti ja esiin tulleita asioita voidaan tarvittaessa selventää tai syventää. Haastattelu sopii tutkimuksiin, joissa halutaan tietoa esimerkiksi jostain vähemmän tunnetusta asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–35.) Haastattelututkimuksen tavoitteena on selvittää vastaukset tutkimuskysymyksiin, joiden kautta haetaan ratkaisua varsinaiseen tutkimusongelmaan. Jotta haastattelun myötä saadaan mahdollisimman laadukasta tutkimusaineistoa, haastatelluun tulee valita henkilöitä, jotka ovat asianomaisia tai heillä on asiantuntijuutta aiheesta. (Kananen 2008, 73, 76.)

Haastattelututkimuksessa on tärkeää ymmärtää haastattelun kokonaisuus ja sille luonteenomaiset piirteet. Ennen haastattelua tulee valmistautua perehtyen huolellisesti tutkimuksen aiheeseen ja suunnittelemalla haastattelu. Haastattelijan tehtävä on tehdä aloite haastattelusta, tuntea oma roolinsa ja ohjata haastattelua. Luottamuksellisuus on tärkeä osa haastattelukokonaisuutta ja haastateltavan on pystyttävä luottamaan, että tietoja, joita haastattelussa saadaan, käsitellään luottamuksellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 35) mukaan haastattelijalla tulisi olla koulutusta haastattelijan rooliin ja tehtäviin liittyen, sillä haastattelun toteuttamiseen vaaditaan haastattelijalta kokemusta sekä taitoa. Haastattelijan taidot ovatkin yksi haastattelututkimuksen haasteista. Lisäksi haastattelututkimukseen kuluu myös paljon aikaa: haastateltavien löytymiseen, haastatteluista sopimiseen ja itse haastatteluun. Haastatelluaineiston purkaminen on myös aikaa vievää. Koska haastateltava saa vapaamuotoisesti kertoa asioista, joita kysytään, siihen liittyy myös virhelähteiden mahdollisuus, mikäli haastateltavalla on taipumusta antaa vastauksia, jotka ovat sosiaalisesti varteenotettavia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35.)

Tutkimushaastatteluilla on useita erilaisia nimikkeitä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43). Puolistrukturoiduksi haastatteluksi kutsutaan teemahaastattelua, koska aihepiirit eli teemat, joita tutkimuksessa käsitellään, ovat kaikille haastateltaville samoja. Nimensä mukaisesti teemahaastattelussa keskitytään tiettyjen teemojen ympärille, joiden perusteella haastattelu etenee. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48.)

Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen haastatteluaineisto pitää muuttaa tekstimuotoon, jolloin sitä voidaan alkaa tutkimaan. Tätä työvaihetta kutsutaan litteroinniksi. Äänitetyn puheen kirjoittaminen tekstiksi on työlästä ja se vie aikaa, mutta samalla tutkija tulee läpikäydyksi tutkimusaineistoa. (Vilkkä 2015, 137.)

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelun kysymykset muodostuivat asiakasraatoinnin keskeisistä teemoista. Ennen haastattelujen toteuttamista, kaikille haastateltaville lähetettiin teemahaastattelun rungosta teemat, jotta heillä oli mahdollisuus tutustua ja valmistautua haastattelussa keskusteltaviin asioihin. Haastatteliijoille ei kuitenkaan esitetty teemahaastattelurunkoon liittyviä lisäkysymyksiä ennen haastattelua, koska haastattelutilanteessa haluttiin varmistaa haastattelutilanteen rentous.

Haastattelujen kestot vaihtelivat noin 40 minuutista reiluun tuntiin (00:40:39-01:17:11). Yhteensä haastatteluaineistoa kertyi 4 tuntia 44 minuuttia. Haastattelujen jälkeen tallenteet litteroitiin kokonaisuudessaan. Litterointivaiheessa haastattelut anonymisoitiin koodein H1, H2 ja niin edelleen. Lisäksi litteroidusta aineistossa anonymisoitiin kaikki tunnistettavat henkilöiden, paikkojen tai muiden vastaavien nimet, sillä niillä ei ollut tutkimuksen kannalta merkitystä. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä 65 arkkia. Litterointivaihetta seurasi tulosten analysointi. Analysointivaiheessa litteroidusta aineistosta kerättiin vastaukset teemoittain erilliseen Word-tiedostoon, jotta niitä oli mahdollista helposti vertailla. Teemahaastattelun runko on tutkimuksen liitteenä (Liite 3).

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

6.1 Kyselytutkimuksen toteuttaminen

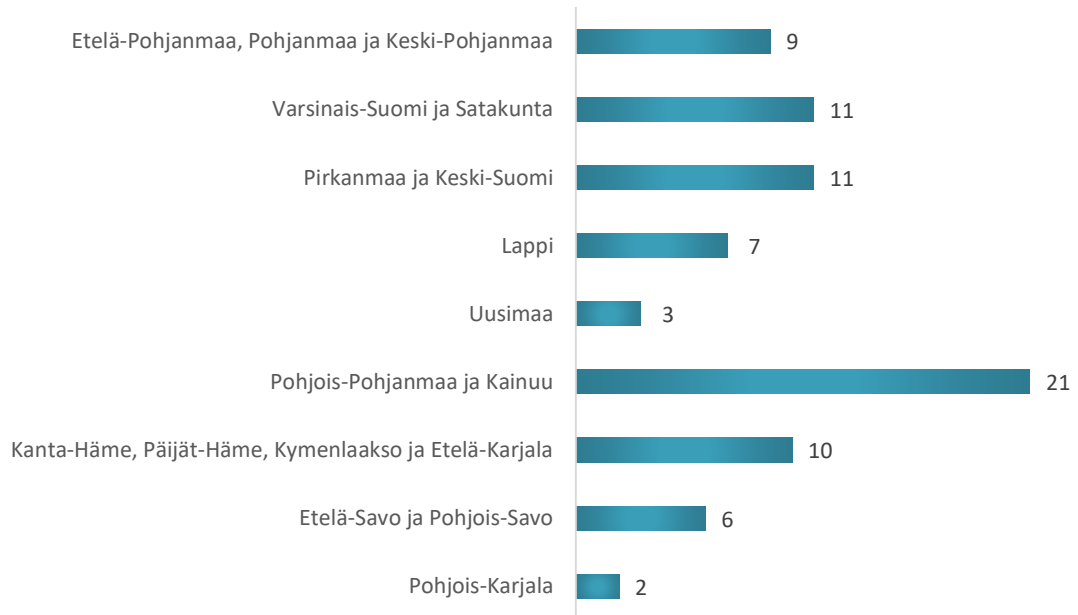
Ennen opinnäytetyön aloittamista, ei ollut tarkkaa tietoa, kuinka paljon ja missä Suomen yleisissä kirjastoissa on asiakasraatitoimintaa, eikä tietoa siitä, mistä olisi mahdollista saada haastateltavia tutkimusta varten. Jotta tutkimuskysymyksiin vastaaminen olisi mahdollista, opinnäytetyön ensimmäisenä osana toteutettiin valtakunnallinen kysely, jonka tavoitteena oli selvittää, miten paljon Suomen yleisissä kirjastoissa on asiakasraatitoimintaa. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin kirjastojen kiinnostusta asiakasraatitoimintaan sekä kirjastojen kokemuksia asiakasraatitoiminnasta. Kyselyn päätarkoitus oli kuitenkin löytää halukkaita kirjastoja tutkimuksen haastateluosioon, jossa myöhemmin syvennettiin tietoa kirjastojen asiakasraatitoiminnasta.

Kysely (Liite 1) lähetettiin kesäkuussa 2019 kaikkiin Suomessa toimiviin alueellista kehittämistehtävää hoitaviin kirjastoihin. Heitä pyydettiin välittämään kysely alueidensa kirjastoihin. Alueellista kehittämistehtävää hoitavilla kirjastoilla tarkoitetaan yleisiä kirjastoja, jotka hoitavat alueellista kehittämistehtävää. Niitä on yhteensä yhdeksän. (Kirjastot.fi, [viitattu 8.12.2019].)

Kesä oli kyselytutkimukselle ajankohtana haastava, sillä kyselyn ajankohta osui kirjastojen henkilökunnan kesälomien aikaan. Kyselystä lähetettiin elokuulla muistutus, jotta kysely olisi vielä tavoittanut sellaisia, jotka eivät sitä jostain syystä aikaisemmin mahdollisesti olleet saaneet tai muista syistä vastanneet siihen. Alueellista kehittämistehtävää hoitavien kirjastojen yhteyshenkilöt välittivät kyselyä ja vastauksia saatiin jokaiselta AKE-alueelta. Kyselyn aukioloaikaa jatkettiin ennalta määritellystä ajasta vielä kahdella viikolla ja lopullisesti kysely päättyi 25.8.2019.

Kyselyssä haluttiin säilyttää tutkimukseen osallistuvat anonyymeinä, joten tuloksissa ei ole tietoa siitä, ketkä tai mistä kirjastosta vastaajat olivat. Tutkimustuloksissa on tämän vuoksi mahdollista, että jostain kirjastosta on vastattu enemmän kuin ker-

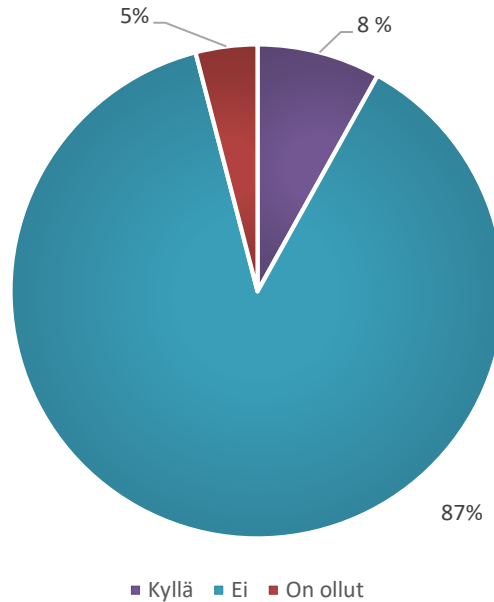
ran. Kokonaisuudessa kyselyyn saatiin yhteensä 80 vastausta. Jokaisesta AKE-alueesta vastattiin kyselyyn. Eniten vastauksia tuli Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueilta, joita oli yhteensä 21. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Kyselyyn vastaajat AKE-alueittain (n=80).

6.1.1 Asiakasraatitoiminta Suomen yleisissä kirjastoissa

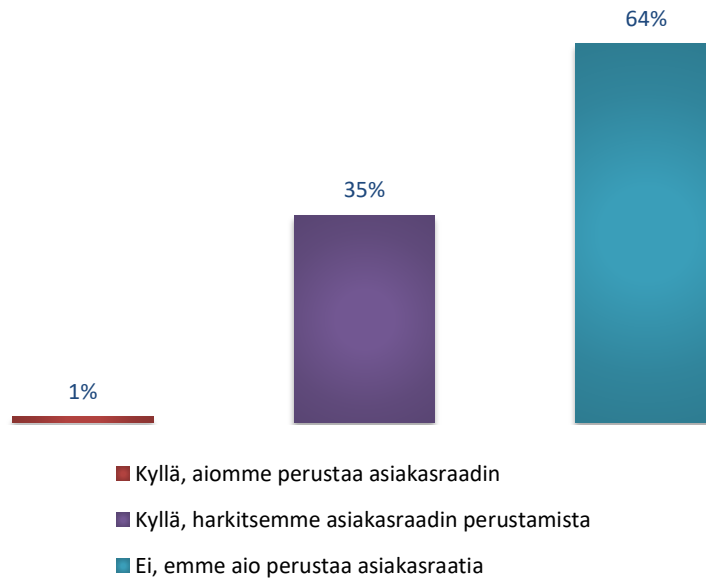
Kyselyn alussa vastaajakirjastoilta tiedusteltiin, onko heillä kokemusta asiakasraatitoiminnasta. Kysymykseen vastasi 78 vastaajaa. Vastaajista kymmenellä oli kokemusta asiakasraatitoiminnasta. Suurimmalla osalla vastaajakirjastoista (87%) ei ollut kokemusta asiakasraatitoiminnasta. Kuudella (8%) vastaajista oli parhaillaan asiakasraatitoimintaa. Neljässä vastaajakirjastossa (5%) oli ollut asiakasraatitoimintaa, mutta se oli loppunut. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Asiakasraatitoiminnan toteutuminen vastaajakirjastoissa (n=78).

Kyselyssä haluttiin tarkentaa syitä, miksi asiakasraatitoiminta kirjastoissa oli mahdollisesti päättynyt. Raadin päättymisen syitä oli erilaisia. Kahdella vastaajista asiakasraati oli perustettu tietyn asian ympärille ja kun asiakasraati oli saanut tehtävänsä suoritettua, raatitoiminta oli lopetettu. Toisessa näistä kahdesta kirjastosta asiakasraadin aiheena oli ollut kirjaston remontti ja toisessa kirjaston esteettömyyteen liittyvät asiat. Kaksi vastaajista toi esiin asiakasraadin päättymisen syynä vähäisen osallistujamäärän. Toinen heistä pohti myös mahdollista asiakasraadin uudelleen perustamista ja sitä, mikä olisi raadin perustamiseen riittävän kiinnostava ja kirjastoa hyödyttävä aihe.

Vastaajilta tiedusteltiin, olisivatko he kiinnostuneita asiakasraadin perustamiseen, mikäli sellaista ei vielä ollut. Kysymykseen vastasi yhteensä 74 vastaajaa. Kyselyn perusteella asiakasraatitoiminta kiinnostaa jonkin verran kirjastoja. Vastaajista 35% harkitsi asiakasraadin perustamista kirjastoon ja 1% aikoo perustaa asiakasraadin. Kuitenkin enemmistö vastaajista ei suunnittele asiakasraadin perustamista kirjastoonsa. (Kuvio 3.)

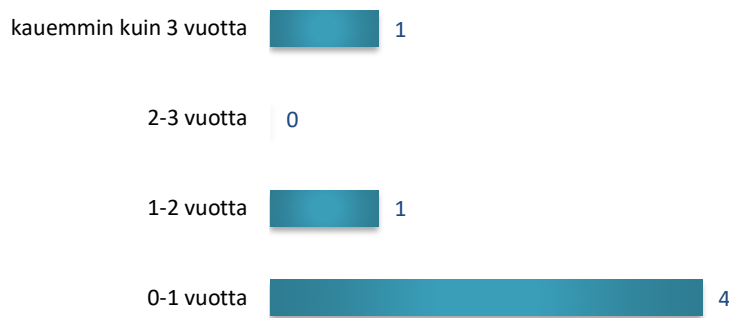


Kuvio 3. Kirjastojen kiinnostus asiakasraadın perustamiseen (n=74).

6.1.2 Kokemuksia asiakasraatitoiminnasta

Mikäli kirjastossa ei ollut asiakasraatitoimintaa, tässä vaiheessa oli mahdollisuus päättää kysely. Seuraavat kysymykset oli suunnattu kirjastoille, joissa oli asiakasraatitoimintaa. Kyselyn vastaajilta tiedusteltiin, oliko asiakasraati kirjaston oma vai oliko se perustettu yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Kysymykseen tuli kuusi vastausta. Vastaajista kaikilla asiakasraadit olivat kirjastojen omia, eivätkä ne toimineet yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka kauan asiakasraadit olivat olleet toiminnassa. Asiakasraadeista neljä oli toiminut alle yhden vuoden, yksi oli ollut toiminnassa 1-2 vuotta ja yksi asiakasraadeista oli toiminut yli kolme vuotta, kuten kuviosta 4 käy ilmi. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Asiakasraatien toiminta-aika (n=6).

Asiakasraadit voivat olla suunnattu eri-ikäisille. Kyselyssä selvitettiin, onko asiakasraateja perustettu eri-ikäisille kohderyhmille. Kysymykseen oli yhteensä 6 vastaajaa. Tulosten lukumäärästä (9) voidaan päätellä, että osassa vastanneista kirjastoista oli useille eri kohderyhmille suunnattuja asiakasraateja. Enemmistö asiakasraadeista oli suunnattu aikuisille, joita oli kuusi. Nuorille suunnattuja raateja oli kahdella ja lapsille järjestettyjä asiakasraateja oli yhdellä vastaajista.

Vastaajilta tiedusteltiin, oliko heillä käytössä keinoja, joilla he saivat sitoutettua raadin osallistujia toimintaan tai palkitsivatko kirjastot osallistujia jollain tapaa. Kuuden vastaajan tuloksista neljä tarkensi keinoistaan sitouttaa tai palkita osallistujia asiakasraatitoimintaan. Kaksi heistä mainitsi kahvi- ja/ tai teetarjoilun olevan osa koontumiskertoja. Yhdessä kirjastossa asiakasraadin jäsenille oli tilattu kirjastolehden vuosikerta. Yksi vastaajista näki, että raatilaisia sitouttaa myös se, kun he saavat mahdollisuuksia vaikuttaa palveluiden kehittämiseen sekä osallistua kirjaston tapahtumien tekemiseen.

Kyselyssä kartoitettiin, kokivatko kirjastot asiakasraatitoiminnan hyödylliseksi. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1-5. Vastausvaihtoehdoista numero 1 tarkoitti, että kirjastossa ei koeta asiakasraatitoimintaa hyödylliseksi. Vastausvaihtoehto 3 tarkoitti neutraalia suhtautumista asiakasraatitoiminnan hyötyihin. Vastausvaihtoehto 5 tarkoitti kirjaston kokevan asiakasraatitoiminnan erittäin hyödylliseksi. Seitsemästä vastaajasta viisi antoi arvosanaksi 4. Kaksi vastaajista arvioi asiakasraatitoiminnan hyödyt neutraalein arvosanoin 3. Kukaan vastaajista ei kokenut asiakasraa-

titoiminnan olevan hyödytöntä. Vaikka kukaan vastaajista ei kokenut, että asiakasraatitoiminta olisi erittäin hyödyllistä kirjastolle, viisi vastaajista kuitenkin antoi arvosanaksi neljän, josta voidaan päätellä, että nämä vastaajat kokivat raatitoiminnan tuovan kirjastolle jonkinlaista hyötyä.

Kyselyn lopussa oli mahdollista tarkentaa kirjaston asiakasraatitoimintaa vapaasti avoimeen kirjoituskenttään, johon viisi vastaajaa antoi lisätietoja raatitoiminnastaan. Asiakasraatitoiminnassa mukana olevat kuntalaiset ovat päässeet muun muassa vaikuttamaan kirjaston aineistovalintoihin, kirjaston tapahtumien ideointiin ja osallistumaan myös tapahtumien järjestämiseen. Eräälle kirjastolle asiakasraadista on löytynyt kirjastoille myös innostuneita vapaaehtoistyöntekijöitä, kuten kirjastomummo sekä iltapäiväkerhon vetäjä. Vastauksissa nousi esiin, että lapsia ja nuoria toivottiin mukaan asiakasraatitoimintaan. Yksi asiakasraati on käynyt tutustumassa Helsinkiin keskustakirjasto Oodiin sekä Kansalliskirjastoon, josta raadin jäsenet olivat olleet mielissään. Asiakasraatien ryhmiä keuhuttiin ja raatien tuloksia nostettiin esiin seuraavasti:

Meillä on hyvä, keskusteleva ja myönteisesti asioihin suhtautuva porukka asiakasraadissamme ja olemme saaneet sitä kautta hyvää palautetta ja ideoita kirjaston toimintaan ja tiloihin.

Tapahtumien ideointi toimii hyvin, pääosin aktiivista porukkaa.

Avoimeen kirjoituskenttään vastaajat kertoivat asiakasraatitoiminnan haasteista. Useampi vastaajista koki yhteisen tapaamisajan löytymisen haasteelliseksi. Yksi vastaajista kertoi, että asiakasraati on kokoontunut joskus pienelläkin kokoonpanolla. Pidempään jatkuneessa asiakasraatitoiminnassa haasteeksi nousi myös tapaamisten aiheiden ideointi, varsinkin jos osa raadin jäsenistä on ollut toiminnassa mukana alusta saakka. Yksi vastaajista pohti asiakasraadista sopivaa kokoonpanoa – minkäkokoinen ryhmä olisi sopiva edustamaan koko asiakaskuntaa.

Yksi vastaajista kertoi avoimessa kirjoituskentässä, ettei heillä ei ole vakiintunutta asiakasraatitoimintaa. Yhteistyö asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa on muutoin aktiivista ja kirjastoon on tarvittaessa perustettu asiantuntijatyhmä eri aiheiden ympärille. Tästä esimerkkinä lukudiplomiuudistus, jossa on mukana opettajia ja eri-ikäisiä oppilaita. Myös vanhempia on pyydetty suunnittelutyöhön mukaan.

Viimeisenä kyselyssä oli mahdollisuus jättää yhteystietonsa, mikäli oli kiinnostunut osallistumaan tutkimuksen haastatteluosioon. Yhteystietonsa jätti yhteensä kahdeksan kirjastoa.

6.2 Teemahaastattelut

Tutkimukseen oli haastavaa löytää haastateltaviksi kirjastoja, joilla oli kokemusta asiakasraatitoiminnasta. Kyselytutkimukseen yhteystietonsa jätti yhteensä kahdeksan kirjastoa, joista jokaiselle soitettiin syksyn aikana kartoittaen tarkemmin, onko heidän kirjastossaan asiakasraatitoimintaa. Tässä kohtaa opinnäytetyöprosessia ei ollut vielä tarkkaa selvyyttä siitä, otetaanko haastatteluihin mukaan lisäksi kirjastoja, joilla oli näkemyksiä myös muunlaiseen asiakkaita osallistavaan toimintaan. Osassa yhteystietonsa jättäneistä kirjastoista ei ollut asiakasraatitoimintaa ja osa yhteystietonsa jättäneistä koki, ettei heillä olisi annettavaa tutkimustyölle. Soittokierroksen jälkeen kahden kirjaston kanssa sovittiin haastattelusta. Samalla tarkentui ajatus siitä, että haastatteluun valitaan ainoastaan kirjastoja, joilla on kokemusta raatitoiminnasta. Tämän jälkeen pohdittiin, miten saataisiin lisää haastateltavia tutkimukseen. Lopulta muut tutkimukseen osallistuvat kirjastot, joissa oli asiakasraatitoiminnasta kokemuksia, löytyivät verkostojen kautta ja tiedonhaun perusteella. Tutkimukseen pyrittiin saamaan enemmän osallistujia, mutta aikataulun ja opinnäytetyön etenemisen kannalta tehtiin päätös jatkaa saaduilla viidellä haastateltavalla.

Osa haastateltavista ihmetteli tutkimuksen anonymiä lähestymistapaa, sillä kirjastojen asiat ja toiminta koetaan yleisesti kovin avoimena ja toimintatapoja jaetaan kollegoille mieluusti. Tutkimus haluttiin kuitenkin tehdä anonymisti, jotta haastatteluissa säilyisi paremmin rohkeus ja mahdollisuus puhua myös asiakasraatitoiminnan haasteista. Tutkimuksen edetessä pohdittiin, mahdollistettaisiinko haastateltavien yhteystietojen esiin tuominen toisilleen, sillä keskusteluissa nousi esiin vertais-tuen tarve asiakasraadin vetäjien kesken. Lopulta tutkimuksessa pidättäytyttiin jakamasta haastateltavien tietoja. Osa haastateltavista koki puhuneensa haastattelussa arkaluontoisista asioista, eivätkä halunneet, että heitä tunnistetaan opinnäytetyön perusteella. Koska asiakasraateja ei ole Suomen yleisissä kirjastoissa kovin

paljon, on silti mahdollista, että tutkimuskirjastoista voi löytää tunnistettavia piirteitä. Tämän asian kävimme kaikkien haastateltavien kanssa läpi ja he hyväksyivät sen.

Haastatteluista tehtiin sopimus, jonka liitteenä oli henkilötietojen käsittelyyn liittyvä rekisteriseloste. Näin toimittiin, että haastateltavat tietävät, mihin ja kuinka heidän antamiaan tietoja käytetään ja käsitellään. Lisäksi ennen haastatteluja tarkistettiin kirjastojen kuntien tutkimuslupakäytänteet ja luvat anottiin tarvittaessa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin haastattelun purkamista ja analysointia varten. Haastattelun literoinnissa on säilytetty alkuperäinen sisältö ja lauserakenteet, mutta tunnistettavuuden vuoksi jossain kohdissa on muutettu selkeitä murteellisia ilmaisuja tunnistettavuuden ehkäisemiseksi. Haastatteliijoille tarjottiin mahdollisuutta lukea haastattelujen analysointiosuus ennen opinnäytetyön julkaisemista, jotta mahdolliset vääryimmääräykset voitaisiin tarvittaessa korjata. Yksi haastatteluun osallistuneista halusi lukea tekstin ennen julkaisemista. Lisäksi toinen haastatteluista oli kiinnostunut tekstin lukemisesta ennakkoon, mikäli haastattelujen analysoinnissa olisi havaittavissa mahdollisesti jotain arkaluontoista tai tunnistettavaa. Haastattelujen analysointi lähetettiin luettavaksi ennen julkaisua kahdelle haastatteluihin osallistuneelle. Heistä kumpikaan ei antanut muutosehdotuksia työhön.

6.2.1 Asiakasraatien taustatiedot

Haastattelut tehtiin lokakuun 2019 aikana ja haastatteluun osallistui yhteensä viisi asiakasraatien ohjaajaa. Kolme haastatteluista tehtiin puhelimitse ja kaksi haastattelua käytiin tekemässä kasvotusten. Haastateltavat kirjastot olivat eri kokoisista kunnista ja myös asiakasraatien toimintatavat ja perustelut toiminnalle olivat osin erilaisia. Kahdessa haastattelussa kirjastossa asiakasraatitoiminta oli säännöllistä. Toinen näistä asiakasraadeista oli ollut toiminnassa yli neljä vuotta ja toinen asiakasraati oli perustettu vuoden 2019 alussa.

Yksi haastateltavista oli pyörittänyt kahta eri ikäisille suunnattua asiakasraatia, eri vuosina kauden kerrallaan per raati. Nämä raadit koostuivat lapsista ja nuorista ja ne oli jaettu ala- ja yläkouluikäisiin. Alakouluikäisten raateja kokoontui kaksi ryhmää,

sillä runsas osallistujien määrä oli haluttu jakaa kahteen ryhmään. Yksi asiakasraadeista oli keskittynyt saavutettavuusteeman ympärille ja yhdessä raadissa oli koonnut osallistujien kesken muutamia kertoja eri aiheiden ääreen.

Syyt raatien perustamiseen olivat osin erilaisia. Kahden kirjaston asiakasraadin perustamisessa uusi kirjastolaki oli ollut innoittamassa raadin perustamiseen. Myös uudistunutta kuntalakiä sekä asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamista pidettiin tärkeänä lähtökohtana asiakasraatitoimintaan. Lisäksi kirjastoissa koettiin tärkeäksi tarkastella omaa toimintaa asiakkaiden näkökulmasta, joka olisi mahdollista asiakasraatitoiminnan kautta.

Et kyl se aikailla nimenomaan siis kirjastolaki oli se, se minkä takia tätä on lähdetty niinku vetämään. (H1).

Joo, kyllä se varmaan oli se uus kirjastolaki ja sitten myös kuntalaki uudistu, missä puhuttiin paljon asiakkaitten osallistamisesta ja kunnan velvoitteesta osallistaa asiakkaita, nii se nous varmaan niistä molemmista lakien uudistuksista se idea siitä asiakasraadista. (H5).

Tämmönen asiakkaiden osallistaminenhan nousi jossain vaiheessa niin kun... emmätie... varmaan ollut jo pitkään, mut jossain vaiheessa se tuntui, et se oli semmonen tärkeä asia, että kysytään asiakkailta, et minkälaisia palveluita he haluavat ja minkälaista tarvetta olis, koska ku täällä kirjastossa on sisällä semmonen kupla, kuvittelee että tääl on kaikki ihan hyvin ja kaikille on kaikkee ja... (H3).

Haastatteluun osallistuneista asiakasraadeista pisimpään toimineen raadin perustamisen aikaan uusi kirjastolaki oli vielä vuosien päässä. Innostuksen tämä kirjasto sai muista kirjasto- ja kulttuurialalla jo olemassa olevista asiakasraadeista. Lisäksi kirjastossa haluttiin tarjota asiakkaille jotain uutta. Idea lasten- ja nuorten asiakasraatien perustamiseen oli tullut webinaarista, jossa oli esitelty vastaavanlaista raatitoimintaa. Ohjaaja oli saanut webinaarissa raatityötä esitelleeltä kollegalta käytännön vinkkejä raatitoiminnan suunnitteluun. Lisäksi lasten- ja nuorten raatien ohjaajan innostusta raatien perustamiseen lisäsi myös raatitoiminnan mukana tuleva toivottu vaihtelu normaaliin työnkuvaan.

Jäsenet raateihin kirjastot olivat hankkineet käyttämällä monipuolisesti eri keinoja. Hankintatapoihin vaikutti muun muassa se, minkä kokoisella paikkakunnalla asiakasraati toimi, millaiset olivat raadin tavoitteet ja millaisista osallistujista raati tulisi koostumaan. Kolmessa asiakasraadissa, joissa raadin jäseniksi toivottiin mahdollisimman monipuolista osallistujakuntaa, raadin perustamisesta tiedotettiin kirjaston normaalien tiedotuskanavien kautta, kuten verkkosivuilla, ilmoitustaululla ja sosiaalisessa mediassa. Myös paikallislehtiin tehtiin ilmoitus perustettavasta asiakasraadista ja siihen hakeutumisesta. Lisäksi yhdestä kirjastosta lähetettiin tietoa asiakasraadin perustamisesta eri toimijoille, kuten vammais- ja vanhusneuvostoihin sekä kaupungin eri alueiden asukasraateihin. Nuoria oli pyritty tavoittamaan ylioppilaskunnan, ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan sekä nuorisovaltuuston kautta. Nuorten saaminen mukaan koettiin haastavaksi ja lisäksi epäiltiin nuorten kiinnostusta kokoustamistyyppiseen toimintaan. Asiakasraadin perustamisen tiimoilta myös maahanmuuttajia oli yritetty tavoittaa, mutta se oli koettu myös vaikeaksi. Osassa asiakasraadeista oli käytössä ilmoittautumislomake, joka tuli täyttää ja palauttaa kirjastoon.

Yhdessä kaikille avoimeksi tarkoitettussa asiakasraadissa sen perustamisessa ja raatilaisten hankinnassa hyödynnettiin yleisen kutsun ja tiedottamisen lisäksi henkilökohtaisten kutsujen antamista suoraan kuntalaisille. Näin haluttiin varmistaa, että asiakasraatiin tulisi varmasti osallistujia, jotta oma työ ei menisi suotta hukkaan. Kirjaston henkilökunta pohti yhdessä erilaisia asiakasprofiileja, joista jokaiseen pyrittiin löytämään tuttu tai tuntematon profiiliin sopiva henkilö, joka kutsuttiin henkilökohtaisesti mukaan raatiin. Profiilien täyttämässä hyödynnettiin henkilökunnan omia verkostoja ja kaikki halutut profiilit saatiin täytettyä. Henkilökohtaisten kutsujen antaminen todettiin hyväksi tavaksi saada osallistujia mukaan toimintaan.

Myös erilaisia yhteistyökuvioita ja valmiita ryhmiä hyödynnettiin asiakasraadin kokoonpanon muodostamisessa. Lapsista koostuvan raadin osallistujien hankinnan suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin erilaisia yhteistyökuvioita. Tiedote raatitoiminnasta ja hakukaavake meni koteihin koulujen kautta. Hakukaavakkeet sai palauttaa kouluihin, koska hakemisesta haluttiin tehdä mahdollisimman helppoa. Yhteistyöhön koulun kanssa oli päädytty, sillä kirjastossa oli pohdittu, että kirjaston

omien verkkosivujen kautta innokkaita osallistujia raadiin ei olisi tavoitettu niin kattavasti kuin koulujen ja muiden yhteistyökumppaneiden kautta oli mahdollista tavoittaa. Tiedotteessa oli ilmoitettu, että kirjasto valitsee hakijoista raadin jäsenet ja ilmoittaa näille valinnasta. Valinta tehtiin siten, että hakualueen kaikista kouluista osallistujia pääsi mukaan asiakasraadiin tasapuolisesti alakoulun eri ikäluokista. Myös nuorten asiakasraadin perustamisessa hyödynnettiin koulun kautta tiedottamista, mutta itse hakukaavake oli sähköinen kirjaston verkkosivuilla. Kouluihin halettiin informoida myös, keitä oli mukana vaikuttamistyössä.

Asiakasraati, jossa keskityttiin kirjaston saavutettavuuden kehittämiseen, hyödynsi yhteistyökuvioita raatilaisten hankinnassa. Raadin jäsenet hankittiin suoraan kaupungin vammais- ja vanhusneuvoston kautta, joilla oli laajat verkostot. Lisäksi osallistujia saatiin mukaan monikulttuuriyhdistyksen kautta. Asiakasraadiin pyydettiin mukaan edustaja myös kaupungin tekniseltä osastolta tuomaan teknistä näkökulmaa kirjaston saavutettavuuteen liittyen. Tällä asiakasraadilla oli alusta alkaen selvät tavoitteet, jotka voitiin kertoa osallistujille, miksi asiakasraati perustetaan. Asiakasraadin selkeä teema, tavoitteet ja oikein kohdennettu raatilaishankinta edesauttoi asiakasraadin jäsenten sopivan kokoonpanon muodostumisessa tuomaan monipuolisesti esiin erilaisia tarpeita.

6.2.2 Asiakasraatien kokoonpanot

Säännöllisesti toimivia asiakasraateja oli kahdella haastatelluista kirjastoista. Toisessa näistä asiakasraadeista raadin kokoonpano säilyi samana kerrallaan kaksi vuotta, jonka jälkeen asiakasraadiin hankitaan lisää jäseniä kirjaston tiedotuskanavien kautta ilmoitellen. Asiakasraati oli uudistunut siten, että joitakin osallistujia oli jäänyt pois toiminnasta ja joitakin uusia oli tullut lisää mukaan toimintaan. Asiakasraadin ohjaaja pohtii, että uudelleenvalinnassa voisi käyttää myös erilaisia suoramarkkinointikeinoja, joita alun perin ensimmäistenkin asiakasraatilaisten hankinnassa oli käytetty. Asiakasraadissa on ollut erilaisia osallistujia vuosien varrella. Tällä hetkellä asiakasraadissa on kolmetoista jäsentä, joista neljä on eläkeläisiä ja loput työkäisiä. Mukana on sekä naisia että miehiä, joista yhteensä noin viisi on aktiivisia osallistujia.

Myös toisessa säännöllisesti kokoontuvassa asiakasraadissa oli aluksi pohdittu kahden vuoden määräaikaista osallistumista asiakasraatiin, mutta raadin jäseniltä oli tullut toiveita, että asiakasraadissa saisi olla mukana niin pitkään kuin haluaisi. Näin ollen asiakasraadissa oli päätetty, että toiminnassa voi olla mukana ”tois- taiseksi”. Kuitenkin osallistujatilannetta seurataan ja tarpeen mukaan aina vuoden- vaihteessa kutsutaan lisää jäseniä asiakasraatiin. Tässä asiakasraadissa on mu- kana osallistujia, jotka ovat iältään kuudestatoista seitsemääkymmeneen kuuteen ikävuoteen saakka. Heistä kuusi on naisia ja neljä miehiä. Vaikka muutamat osallis- tujista eivät ole joka kerta päässeet paikalle, kiinnostus asiakasraatitoimintaan oli kuitenkin säilynyt. Kummassakaan säännöllisesti jatkuvassa asiakasraadissa ei ol- lut mukana kirjaston ei-käyttäjiä.

Yhden kirjaston asiakasraatiin haluttiin saada mukaan kirjaston ei-käyttäjä. Siellä ei- käyttäjä oli hankittu antamalla henkilökohtainen kutsu henkilölle, jonka tiedettiin ole- van kirjaston ei-käyttäjä. Hän tuli mukaan tapaamisiin mielellään, mutta varsinaisesti hänellä ei ollut paljon mielipiteitä sanottavanaan kirjaston asioihin liittyen. Myös las- ten raadissa ja saatavuuteen keskittyvässä raadissa oli saatu mukaan kirjaston ei- käyttäjiä. Kun kutsu lasten asiakasraadeista meni koulujen kautta, ajatus oli ollut, että mahdollisimman moni lapsista täyttäisi hakemuksen. Hakemuksia tuli yhteensä noin yhdeksänkymmentä. Hakijoiden joukossa oli mukana lapsia, jotka eivät olleet vapaa-ajallaan aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Saatavuuteen keskittyvässä asiakasraa- dissa esimerkiksi näkövammaiset eivät usein käytä yleisten kirjastojen palveluita, sillä Celia palvelee heitä hyvin ja näin ollen heitä voi sanoa yleisen kirjaston ei-käyt- täjiksi. Saavutettavuusteemaisen raadin osallistujat olivat kuitenkin innokkaita osal- listumaan toimintaan, sillä he kokivat asian tärkeäksi ja myös, että heillä olisi yleisen kirjaston kehittämiseen annettavaa.

6.2.3 Kokoontuminen ja tiedotus

Pääasiallisena kokoontumispaikkana kaikilla asiakasraadeilla oli oman kirjaston ti- lat. Kaksi asiakasraatia oli järjestänyt kokoontumisia myös lähikirjaston tiloissa, jol- loin he olivat samalla päässeet tutustumaan niihin. Vierailut muissa kirjastossa oli koettu virkistävinä. Asiakasraadit ovat pääsääntöisesti kokoontuneet joko kirjaston

kokoustiloiissa tai kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella, jotta heillä oli tilaisuudessa rauha keskustelulle ja tekemiselle. Lasten- ja nuorten asiakasraadit jalkautuivat paljon asiakastiloihin myös kirjaston ollessa avoinna.

Tapaamisten aikataulujen sovitteluissa oli erilaisia tapoja. Lasten- ja nuorten asiakasraadeissa ohjaaja oli suunnitellut tapaamispäivät etukäteen ja niistä tiedotettiin ensimmäisessä tapaamisessa, jotta tapaamisajankohdat olivat kaikille hyvissä ajoin selvillä. Lisäksi kirjaston sisäisesti koko pääkirjastoa ja lähikirjastoja tiedotettiin raadin tapaamisten ajankohdista ja toiminnasta, sillä ohjaaja koki tärkeäksi, että kollegat tiesivät, mitä kirjastossa tapahtuu milloinkin ja osasivat tarvittaessa valmistautua raatilaisten saapumiseen. Asiakasraadin ohjaaja piti itse myös siitä, että kaikki oli hyvissä ajoin suunniteltu tarkasti. Huolellinen suunnittelu mahdollisti rentoutumisen tapaamisessa, kun kaikki oli ennalta valmiiksi suunniteltua, eikä raadin kokoontuessa enää tarvinnut miettiä mitä tehdään. Myöskään aikataulujen sovittamiseen ei tarvinnut raadin jäsenten kanssa käyttää aikaa.

Lasten asiakasraati kokoontui yhteensä neljä kertaa, joista viimeisin oli loppujuhla. Lasten raadeissa tapaamisaikaa oli puolitoista tuntia ja siihen täytyi sisällyttää aikaa myös kuulumisten vaihdolle, pukeutumiseen ja mehuihin. Kokoontumiskertoja ei haluttu järjestää liian montaa eikä usein, jottei se olisi kuormittanut vanhempia, jotka toimivat lasten kuljettajina. Lisäksi haluttiin välttää ohjaajan oma ja muun henkilökunnan liiallinen kuormittuminen. Viestintä lasten raadissa tapahtui aina vanhempien kautta.

Nuorten asiakasraati tapasi yhteensä viisi kertaa. He menivät tapaamisissaan suoraan päivän asiaan ja aikaa tapaamiseen heille oli varattu yhteensä tunti. Tapaamisissa aika käytettiin tehokkaasti päivän aiheen parissa, eikä aikaa kannattanut varata muuhun, kuten haastateltava totesi: ”Mun oli turha kysyä, kun ne tuli, et mitä kuuluu. He ei vastannut sellasiin kysymyksiin, mut sit se mitä he teki ja miten he kävi läpi niitä tehtäviä, niin silloin tuli ilmi se, että heitä kiinnosti” (H4). Yhteydenpitoon nuorten asiakasraati käytti WhatsApp:ia, jota nuoret itse toivoivat yhteydenpito-kanavaksi. Nuorten asiakasraadin hakuvaiheessa korostettiin, että tapaamisia ei ole montaa. Alusta alkaen toiminnassa kiinnitettiin huomiota siihen, ettei siitä tule nuorille liian kuormittavaa eikä se saa haitata koulunkäyntiä tai harrastuksia.

Kirjastossa, jossa asiakasraadin ydinporukka ei ollut kovin suuri eikä tapaamisia ollut usein, tapaamisten ajankohtien järjestäminen tapahtui siten, että raadin ohjaaja mietti itse tapaamiselle sopivan päivän. Tämän jälkeen hän oli puhelimitse yhteydessä raadin jäseniin noin kaksi-kolme viikkoa aikaisemmin. Asiakasraadin jäsenet olivat halukkaita osallistumaan tapaamiseen, jonka vuoksi he järjestelivät, että pääsivät tulemaan paikalle. Puhelukierroksen jälkeen asiakasraadın kokoontumisesta ilmoitettiin lehdessä, jotta myös muut halukkaat kuntalaiset tiesivät raadin kokoontumisesta ja osallistumismahdollisuudesta.

Kirjaston saavutettavuuden kehittämiseen perustettu asiakasraati kokoontui yhteensä neljä kertaa kevään aikana. Ensimmäisestä tapaamisesta kirjasto laittoi kutsun henkilöille, joiden yhteystiedot he saivat vammais- ja vanhusneuvostoilta sekä muilta yhteistyökumppaneilta. Jatkossa tapaamisista sovittiin aina edellisessä tapaamisessa, sillä osallistujat olivat aktiivista porukkaa, jotka olivat monessa mukana. Yhteisesti sovittaessa seuraavaan tapaamisen ajankohta mahdollisti parhaiten sen, että mahdollisimman moni pääsisi paikalle.

Säännöllisesti kokoontuvissa asiakasraadeissa kokoontumisajat ovat erilaiset. Toinen asiakasraati kokoontui pääsääntöisesti kerran kuukaudessa. Asiakasraati oli ollut aktiivinen osallistumaan erilaisten kirjaston tapahtumien järjestelyihin, joten raati kokoontui tarvittaessa myös useammin, mikäli jokin tapahtuma oli tulossa ja siihen piti valmistautua jollain tavalla. Tapaamisiin oli varattu aikaa kaksi tuntia kerrallaan. Seuraavan tapaamisen ajankohdasta pyrittiin sopimaan edellisessä kokoontumisessa. Mikäli uuden tapaamisajankohdan sopiminen ei onnistunut, ohjaaja laittoi sähköpostitse myöhemmin kutsun, joka sisälsi tulevan tapaamisen aiheen sekä pari ehdotusta tapaamisajaksi. Asiakasraadın tiedottamisessa oli käytössä sähköposti ja kirjastossa pidettiin sitä vähimmäisvaatimuksena asiakasraatiin osallistumiseen. Lisäksi raadilla oli käytössä WhatsApp, joka oli myös ahkerassa käytössä. Yhteydenpitotavoista raatilaiset olivat sopineet yhteisesti ensimmäisessä kokoontumisessa.

Toinen säännöllisistä asiakasraadeista kokoontuu muutamia kertoja vuodessa. Tapaamisajoista sovittiin aina mahdollisuuksien mukaan edellisessä tapaamisessa. Samasta viikonpäivästä ja kellonajasta pidettiin aina kiinni, että ne pysyivät sa-

moina. Mikäli seuraavan tapaamisen ajankohtaa ei soviteltu edellisessä tapaamisessa, ohjaaja katsoi kalenterista myöhemmin sopivan ajankohdan ja lähetti sähköpostilla tiedon raadin seuraavasta kokoontumisesta sekä tapaamisen aiheesta. Yhteydenpito asiakasraadissa tapahtui sähköpostilla ja koettiin hyväksi tavaksi. Aiemmin ryhmään oli kuulunut jäseniä, joilla ei ollut sähköpostia, jolloin heille lähetettiin asiakasraadin tiedotteet kirjeitse.

6.2.4 Sitouttaminen ja budjetti

Keskusteluissa puhuttiin osallistujien sitouttamisesta asiakasraatiin ja siitä, saavatko osallistujat palkkioita osallistumisestaan toimintaan. Kaikilla asiakasraadeilla, lukuun ottamatta nuorten raatia, oli tapaamisissa pientä tarjoilua eli kahvia, teetä ja/ tai mehua sekä pullaa tai esimerkiksi iltapalaa. Nuorten asiakasraadin osallistujat saivat puolestaan joka kerta joko lahjakortin kirjakauppaan tai kirjaston kahvilaan. Lasten ja nuorten asiakasraatien päätyttyä järjestettiin loppujuhlat. Lasten asiakasraadin loppujuhlaan kutsuttiin lasten perheet, joille raatilaiset saivat esitellä tuotoksiaan. Nuorten asiakasraadin päätösjuhlaan kutsuttiin kunnan sivistystoimen eri johtajia sekä koulun ja kirjaston henkilökuntaa. Kaikki lasten ja nuorten asiakasraatiin osallistuneet saivat palkinnokseen diplomin sekä pieniä kirjastoaiheisia lahjoja.

Säännöllisesti kokoontuvissa asiakasraadeissa osallistujat saivat kahvituksen lisäksi muuta huomiota osallistumisestaan. Toisessa raadissa osallistujille oli jaettu kunnan uudet avainkaulanauhat ja lisäksi heillä oli käytössä nimikyltit, joista muut tiesivät heidän kuuluvan kirjaston asiakasraatiin. Toisen kirjaston asiakasraadin osallistujille on tilattu Kirjastolehti ja lisäksi raadin jäsenille oli järjestetty matka Helsingin uuteen keskustakirjasto Oodiin, jonka raadin jäsenet olivat kokeneet mieluisaksi. Myös toisessa asiakasraadissa mietittiin opintomatkaa suurempaan kirjastoon.

Kahdessa asiakasraadissa ei ollut osallistujille tarjoilun lisäksi muita palkitsemista tai korvausta osallistumisesta. Näissä asiakasraadeissa osallistujat olivat innostuneita osallistumaan tapaamisiin ja erityisesti toisen raadin osallistujat kokivat tapaamiset eräänlaisena tehtävänä ja vaikuttamismahdollisuutena, eikä näin ollen varsinaista palkkiota koettu tarpeelliseksi. Toisen asiakasraadin yhdellä osallistujalla oli

suhteellisen pitkä ajomatka kirjastossa tapahtuviin tapaamisiin, joten raadin ohjaaja pohtii, että matkakorvausten maksaminen olisi voinut olla paikallaan.

Kenelläkään asiakasraadeista ei ollut laadittu erillistä budjettia, sillä kustannukset koettiin sen verran pieniksi, että ne mahtuivat kirjaston perusbudjetin sisään. Keskusteluissa tuli kuitenkin puheeksi hankerahoitukset, kun yksi haastatelluista pohti hankehakemuksen anomista asiakasraatitoiminnan kehittämiseen. Toinen haastatelluista kertoi, että heidän kirjastolleen oli myönnetty hankeavustusta asukkaiden osallistamiseen ja kirjastossa mietitään, voisiko nykyinen asiakasraati vaihtaa toimintaansa tämän puitteisiin.

6.2.5 Työskentelytavat ja ohjaajan rooli

Kaikissa haastatelluissa asiakasraadeissa ohjaajana toimi työntekijä kirjastonhenkilökunnasta. Ohjaajan rooli oli suunnitella ja organisoida asiakasraadin toimintaa. Kaikissa muissa asiakasraadeissa, paitsi saavutettavuuteen keskittyvässä raadissa, ohjaamisesta vastasi pääosin yksi henkilö, joka mielti ja suunnitteli asiakasraatien sisällöt. Keskusteluissa tuli esiin se, että asiakasraadin pyörittäminen yksin oli toisinaan haastavaa ja toisen kollegan tukea suunnittelu- ja toteutustyössä kائیvattiin. Yhdessä kirjastossa etuna oli matala kynnyks kysyä apua työhön ja tarvittaessa johtaja määräsi kollegan apuun. Yhdessä asiakasraadissa suunnittelun ja asiakasraadin vetämisen oli täysin hoitanut yksi henkilö.

Asiakasraadeissa oli käynyt vierailijoita. Kirjaston sisäisiä vieraita oli käynyt muun muassa lasten- ja nuorten kirjastotyön, kirjaston talouden ja kokoelmien asiantuntijat. Myös kirjaston ulkopuolelta on käynyt vierailijoita, kuten maahanmuuttajapalvelun edustaja ja kaupunginjohtaja. Vieraiden kutsuminen asiakasraatiin koettiin mieluisaksi ja se helpotti myös ohjaajan työtä, kun raadissa kävi muita puhujia sisältöineen. Kirjaston ulkopuolelta tulevat vierailijat koettiin hyödyllisiksi myös sen vuoksi, että vierailut avasivat kaikkien osapuolien näkökulmaa toistensa toimintaa kohtaan, niin vieraiden näkökulmaa kirjastoa kohtaan kuin kirjaston asiakasraadin näkemystä käsiteltävään aiheeseen liittyen. Toisessa säännöllisesti kokoontuvassa asiakasraadissa vierailijoiden kutsumista suunniteltiin toteutettavaksi siten, että raatiin kutsuttaisiin jatkossa säännöllisesti vieraita, muun muassa poliitikkoja.

Saavutettavuusteeman ympärille kootussa asiakasraadissa oli mukana aina kaksi ohjaajaa. Lisäksi apuna oli kaksi muuta työntekijää kirjaston henkilökunnasta omien resurssiensa mukaan. Kokoukset alkoivat aina siten, että kirjastotoimenjohtaja, joka oli yksi ohjaajista, luki edellisen kerran pöytäkirjan. Tällöin sellaiset henkilöt, jotka eivät olleet paikalla edellisellä kerralla tiesivät, mitä edelliskerralla oltiin tehty ja puhuttu. Lisäksi käytiin läpi aiemmin tulleet kehitysehdotukset ja mitä niille voidaan tehdä. Asiakasraadissa käytiin asiat läpi siinä hetkessä, eikä heillä ollut ennakotehtäviä, sillä tietoa saavutettavuusasioista raadin jäsenillä oli jo entuudestaan paljon.

Yhdessä asiakasraadissa toivottiin aluksi, että raadista olisi tullut mahdollisimman itseohjautuva, mutta pian oli huomattu, että ohjaajaa tarvitaan muun muassa viemään keskustelua eteenpäin ja huolehtimaan siitä, että kaikki saavat puheenvuoron. Ryhmätyöskentelyssä oli havaittu, että asiakasraati tarvitsee ohjaajan siinä missä mikä tahansa muu ryhmä.

Yksi ohjaajan rooleista on pitää asiakasraati aiheessa. Muutamissa asiakasraadeissa aikaa oli varattu kuulumisisten vaihtoon, mutta ohjaajan tuli huolehtia, ettei siihen käytetty liikaa aikaa. Joissain raadeissa osallistujat olivat antaneet palautetta asioista, jotka eivät ole lainkaan kirjastolle kuuluvia. Tällöin ohjaajan tuli ohjeistaa, minne palautteet tuli kohdentaa. Asiakasraadin ohjaaja on henkilö, joka ottaa vastaan raadista tulleet kehitysideat ja palautteet. Haastatteluissa esitettiin, että ohjaajan tulee myös huolehtia, että raadin palautteisiin ja ideoihin vastataan. Jos vastauksia ei ole heti saatavilla, ne tulee selvittää ja kertoa niistä myöhemmin asiakasraadin jäsenille.

Osassa asiakasraadeista oli käytössä kokoustamistyylinen kokouksetapa. Yhdessä asiakasraadeista kirjastolaki vaikutti vahvasti koko raatitoiminnan taustalla. Raadissa tuotiin esiin, miten laki velvoittaa kirjastoa ja miten kirjastossa pystyttäisiin parhaiten tuottamaan palveluita kuntalaisille. Aiheita käytiin läpi näiden seikkojen kautta keskustellen. Ohjaaja toi raadissa paljon esille sitä, miten kirjaston tulee toimia, jonka avulla asiakasraadin jäsenet löysivät kehitysehdotuksia kirjastolle: ”Niil oli ihan erilainen näkökulma siihen tekemiseen, se oli kyllä niinkun semmosta tuoretta ja ravistelevaa kyllä myös itelle, että hyvin ennakkoluulotonta” (H5).

Vaikka toisella paikkakunnalla kokoustamistyyppiset tapaamiset koettiin toimivaksi, toisessa raadissa erityisesti ohjaajan näkökulmasta kokoustaminen ei ollut mieluisaa. Vaikka osallistujat olivatkin kiitollisia ja vastaanottavaisia, toiminnallisia ja vuorovaikutteisia tapaamisia kaivattiin enemmän. Tapaamisissa oli usein tapana, että joku esitteli toimintaa, jonka jälkeen käytiin keskustelua ja sai esittää kysymyksiä: ”Tämmönen kokoustamistapa ei oo kauheen innostava, ois kiva kun se olis enemmän toiminnallinen.” (H2).

Muutamilla asiakasraadeilla oli käytössään vapaaehtoisia koti-/ennakkotehtäviä. Lasten raadissa ohjeistettiin ensimmäisellä kerralla, että heidän tulee tuoda kuulemaansa kirjastoihin liittyvää palautetta asiakasraatiin. Eli mikäli joku oli sanonut kirjastosta jotain palautetta lasten kuullen, niin asian sai tuoda esiin raadissa. Kaikkiin palautteisiin vastattiin viimeistään seuraavaksi kerraksi. Nuoret saivat myös tehtäviä kotiin, mutta niiden tekeminen ei ollut pakollista. Toisessa säännöllisesti kokoontuvassa asiakasraadissa sähköpostitse lähetetyn tapaamiskutsun yhteyteen saatettiin lisätä liite, jossa pohjustettiin tulevan tapaamisen aihetta, mutta niihin tutustuminen oli vapaaehtoista. Toinen säännöllisesti kokoontuvista raadeista pohti ennakkotehtävien ottamista käyttöön toiminnan napakoittamiseksi ja tulosten edistämiseksi.

Lasten- ja nuorten asiakasraadin ohjaaja kertoi olleensa aktiivisesti yhteydessä lasten vanhempiin. Valokuvien julkaisemisen suhteen kirjastossa oltiin tarkkoja. Lasten raatilaisten kohdalla jokaisen kuvan julkaisemisen yhteydessä kysyttiin vanhemmilta lupa, siitäkin huolimatta, että lapset olisivat vakuutelleet, että vanhemmat antaisivat kuitenkin luvan. Nuorten kohdalla kuvaus- ja julkaisulupa kysyttiin vanhemmilta vain kerran. Lasten asiakasraadissa käytiin kuvausasioita läpi myös mediakasvatuksen ja tehtävien kautta. Raatilaiset tekivät myös itse sisältöä sosiaaliseen mediaan. Ohjaaja toi ohjauksessaan esille sen, että kirjastossa ei voi luvatta käyttää heidän tuottamiaan materiaaleja. Ohjaaja kysyi osallistujilta aina luvan, saiko heidän tekemiään sisältöjä käyttää ja julkaista.

Lasten- ja nuorten asiakasraadeissa ohjaajan rooli oli myös ohjata ja opastaa osallistujia toiminnassa sekä huolehtia siitä, että asiat sujuivat aikataulun mukaan. Ryhmytymisen kanssa raadeissa ei ollut ongelmia, sillä niissä keskityttiin ennalta määriteltyihin asioihin ja kaikilla oli aina tieto, mitä milloinkin kuului tehdä. Aikaa kinaamiselle tai muulle vastaavalle ei ollut.

6.2.6 Asiakasraatien aiheet ja sisällöt

Asiakasraatien aiheiden valinnasta vastasi pääosin raadin vetäjä. Joissakin kirjastoissa aiheita oli kysytty myös kirjaston muulta henkilökunnalta, mutta niitä oltiin saatu vain vähän. Ehdotuksia tapaamisten aiheiksi oli tullut myös raatilaisilta itseltään. Osa aiheista oli pidempään kestäneessä raadissa toistunutkin asiakasraadin jäsenten omasta toiveesta. Aiheita ei voitu kuitenkaan loputtomasti kierrättää, koska asiakasraadissa oli mukana vielä alkuperäisjäseniä.

Asiakasraadeissa käsiteltyjä aiheita oli muun muassa:

- kirjaston tilajärjestelyt
- kirjastoauton tila ja toiveet sen palveluille
- kirjaston saavutettavuus
- kirjaston ja nuorisopalveluiden välinen yhteistyö
- nuorten lukuharrastus
- kirjaston palveluiden esittelyä ja testaamista (e-kirjat, Finna)
- kirjan kierto kirjastossa
- kirjaston tapahtumat
- kirjaston tiedotus
- kirjaston tarjoamat palvelut
- asiakaspalautteiden läpikäyminen

Osassa kirjastoissa asioita käytiin läpi toiminnallisesti eli mahdollisuuksien mukaan raadin jäsenet saivat testata kirjaston palveluita ja antaa niistä palautetta. Asiakasraatien jäsenet pääsivät myös osallistumaan kirjaston tapahtumien suunnitteluun ja/tai järjestämiseen. Saavutettavuusasioiden parissa työskennellyt raati suunnitteli asiakaskyselyn, jossa selvitettiin kirjaston ja kokoelman saavutettavuutta, joka toteutettiin sekä sähköisesti että paperisena. Lisäksi raadin jäsenet antoivat paljon

erilaisia näkemyksiä kirjaston saavutettavuuteen liittyvien palveluiden ja tapahtumien järjestämiseen, joita raadissa pohdittiin yhdessä. Osa ehdotuksista oli toteutettavissa heti ja osa jäi odottamaan mahdollista rahoitusta. Asiakasraadilta tuli ehdotus myös kirjaston henkilökunnan kouluttamiseen erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

Pidempään jatkuneessa asiakasraadissa uusien aiheiden keksiminen koettiin haastavaksi ja asiakasraadin lopettaminen tai toiminnan uudelleen muotoilu oli vahvasti pinnalla. Tulevaisuuden suunnitelmissa olikin haaveita, voisivatko verkkokyselyt olla tulevaisuutta asiakkaiden kuulemisessa, koska tällöin saisi kattavamman osan kuntalaisista osallistumaan ja vaikuttamaan kirjaston toimintaan. Ohjaaja mietti, että kirjastossa tapahtuvat tilaisuudet voisivat kenties jatkossa olla satunnaisemmin toteutettavia asiakaskasiltatyyppejä johonkin tiettyyn teemaan liittyen.

Säännöllisesti kokoontuvien asiakasraatien kautta kummatkin kirjastot olivat saaneet toimintaansa mukaan aktiivisia vapaaehtoistyöntekijöitä. Osa asiakasraadin jäsenistä oli innokkaita olemaan mukana tapahtumien järjestämisessä. Toisessa asiakasraadissa oltiin alusta alkaen lähdetty tietoisesti sille linjalle, että asiakasraati ei olisi pelkästään mielipideautomaatti vaan he pääsisivät konkreettisesti tekemään ja näkymään kirjastoaktiiveina. Asiakasraadin teemat liittyivät usein jonkun tapahtuman tekemisen yhteyteen. Nuorten lukeminen ja niihin liittyvät tapahtumat ovat olleet molempien säännöllisten asiakasraatien jäsenten sydämenasia ja nuorten lukemisharrastusta on haluttu tukea erilaisilla tapahtumilla ja muistamisilla. Toisessa kirjastossa asiakasraadin jäsenet olivat halunneet antaa kirjaston tapahtuman yhteydessä olevan kirjastokahvilan tuotot stipendeinä nuorille lukijoille, jotka he pääsisivät itse jakamaan.

Lasten- ja nuorten asiakasraatien suunnitteluvaiheessa oli jo tarkoin mietitty, miten koko toiminta toteutetaan ja tapaamisten aiheetkin oli jo ennalta mietitty. Ohjaaja oli laatinut lukujärjestyksen, mitä tehtiin milloinkin. Erityisesti nuorten raadissa suunnitelma oli todella tarkka, sillä ohjaaja tiesi, että ryhmän eteneminen on ohjaajan vastuulla. Yläkoululaisten asiakasraadissa yksi isoimmista aiheista oli erilainen lukeminen. Lisäksi raadissa tutustuttiin kirjaston kokoelmiin ja pelaamiskulttuuriin. Nuorten raadissa oli käynyt vierailijoita, kuten kirjailijoita sekä pelikasvatuksen ammattilainen. Tehtävinään nuoret saivat muun muassa kirjata ylös, kuinka paljon ja mitä he

lukevat päivän aikana, tutustua kirjaston e-kirjoihin ja -lehtiin sekä erilaisiin lukemisen ja kirjojen muotoihin, kuten selkokirjoihin, e-kirjoihin tai sarjakuviin. Asiakasraatit tekivät myös kirjavinkkejä QR-koodein kirjahyllyjen pätyihin.

Lasten asiakasraadissa keskityttiin siihen, millainen kirjasto on, miten he voivat itse vaikuttaa ja mitä palveluita kirjastolla on. Ohjaajan mukaan asiakasraadissa käsiteltävien aiheiden valinnassa on tärkeää, että aiheet ovat konkreettisia. Lasten ja nuorten raadeissa ei haluttu käsitellä aiheita, joita ei olisi voitu ratkaista. Aiheet ja kysymykset liittyivät aina konkreettisiin asioihin, joihin voitiin vastata, eikä mihinkään unelmiin.

Puhuimme haastateltavien kanssa kirjastojen hyvästä menestymisestä asiakaspalautekyselyissä ja siitä, onko asiakasraati mahdollisesti madaltanut kynnystä kriittisempään asiakaspalautteeseen. Yksi haastatelluista kertoo odottaneensa kriittisemmän asiakaspalautteen saamista raadin alussa, sillä hän uskoi, että sen myötä olisi päästy kiinni kirjaston ongelmakohtiin. Kuitenkin asiakasraadin tuomat kehitysehdotukset olivat olleet melko käytännönläheisiä. Muutamassa asiakasraadissa osallistujat olivat voimakkaammin ottaneet kantaa kirjastopalveluihin. Toisessa asiakasraadissa palautetta oli tullut pyytämättä ja ohjaaja oli kokenut asiakaspalauteryöpyn vastaanottamisen haastavana, koska hän oli ollut yksin tilaisuudessa edustamassa kirjastoa. Lopulta tilanteesta oli selvitty keskustelemalla eteenpäin. Toisen kirjaston asiakasraadin ohjaajalla raatitoiminnan ohjaamisen taustalla vaikutti vahvasti uusi kirjastolaki ja se, ettei kirjastopalvelut voi jatkua enää pelkästään lainaustyyppisenä palveluna. Tämän vuoksi hän oli haastanut raatilaisia antamaan ideoita ja palautetta. Vaikka raadin jäsenet ja kirjaston asiakkaat olivat yhä kiitollisia kirjastopalvelun käyttäjiä, raatilaiset olivat innostuneet antamaan kehitysideoita kirjastolle. Saatua palautetta ei kuitenkaan koettu ahdistavana tai huonona, vaan ohjaajan mielestä raatilaiset olivat tarttuneet palautteessaan sellaisiin seikkoihin, joihin pitikin.

6.2.7 Vaikutukset, seuranta ja kehittäminen

Lasten ja nuorten asiakasraadeissa käsiteltiin paljon asiakaspalautteita, joita lapset toivat esiin raadin tapaamisissa, sillä lapsia kannustettiin tuomaan kaiken palautteen kirjastoon mitä kuulivat perheenjäseniltä tai kavereilta. Kaikki asiakaspalautteet otettiin tosissaan ja jokaiseen niistä etsittiin seuraavaksi kerraksi vastaus, mikäli sitä ei heti pystytty antamaan. Tämän vuoksi asiakasraadin ohjaaja oli aktiivisesti yhteydessä muihin kirjastoihin ja oman kirjaston eri osastoihin. Jos raadilta saatu palaute käsitteli musiikkiosastoa, siihen kysyttiin vastaus musiikkiosastolta ja niin edelleen.

Asiakaspalautteet saattoivat liittyä muun muassa jonkun lähikirjaston pelikokoelmiin tai tietokoneiden tasapuolisiin käyttömahdollisuuksiin, yksittäisiin kirjoihin tai asiakaspalveluun. Asiakasraadin ohjaaja otti palautteiden jälkeen yhteyttä kyseisiin kirjastoihin tai kirjaston osastonhoitajiin ja pyysi vastaukset tiettyyn päivään mennessä. Mikäli vastausta ei kuulunut, asiasta muistutettiin. Lapsilta tuli paljon positiivista palautetta ja myös kaikki hyvä palaute välitettiin kirjastoihin, joille se kuului. Asiakaspalautteiden läpikäymisen jälkeen lapsia rohkaistiin kertomaan asioista myös suoraan asiakaspalvelupisteessä, mikäli he havaitsevat, ettei asia ei ole korjaantunut. Myös muista asioista, pienimmistäkin, rohkaistiin kertomaan kirjaston henkilökunnalle, mikäli joku asia ei heidän mielestään toiminut. Asiakasraatitoiminnasta oli saatu palautetta vielä kahden vuoden jälkeenkin, kun eräs raatilaisen äiti oli ottanut kiitollisena yhteyttä. Palaute raatitoiminnasta oli ollut vanhempien suunnalta todella sydämellistä. Toiminnalla on ollut vaikutusta kirjaston sisäisesti, sillä lähikirjastoista on tullut palautetta, että he ovat osanneet nykyisin kiinnittää enemmän huomiota esimerkiksi oman kirjaston kokoelmanhoitoon asiakasraadilta saamansa palautteen vuoksi. Asiakasraatitoiminnasta tehtiin kooste raadin loputtua, jossa käytiin läpi mitä tehtiin ja miten onnistuttiin. Ohjaaja itsekin koki oppineensa raadin kautta läsnäolon merkityksestä asiakaspalvelutilanteissa ja jättämään esimerkiksi hyllytyksen taka-alalle.

Toisissakin asiakasraadeissa koettiin tärkeäksi se, että osallistujien mielipiteillä ja toiveilla on todellista vaikutusta, eikä raatitoiminta jää pelkästään keskusteluksi. Ajateltiin, että on tärkeää nostaa raadin avulla saavutettuja asioita esiin, jotta myös raatilaiset itse näkevät, että ovat saaneet jotain aikaan. Yksi ohjaajista miettii, ettei

olisi voinut enää kohdata asiakkaita, mikäli asiakasraadilta saaduille ehdotuksille ja palautteille ei olisi tehty mitään.

Asiakasraatitoiminnan kautta saatujen palautteiden perusteella yhdessä haasteluissa kirjastoissa tehtiin muutoksia kirjaston sisustuksessa, jota päivitettiin nykypäivään hankkimalla esimerkiksi sohvia ja nojatuoleja. Kuitenkaan kaikkeen ei voida antaa heti vastauksia eikä kaikkia toiveita voida toteuttaa. Tätä oli tuotu esille yhdessä raadeista, kun siellä oli esitelty, millainen organisaatio yleinen kirjasto on ja millaisella kaavalla muutokset ja päätöksenteko kirjastoissa käytännössä etenee. Yhdessä kirjastossa oli tulossa peruskorjaus ja asiakkailta oli kysytty näkökulmia, millaisia muutoksia heidän mielestään pitäisi toteuttaa. Kirjastossa ehdotukset otetaan vakavasti ja ne pyritään tuomaan suunnitteluvaiheessa esille siten, että ne eivät ole vain kirjaston toiveita, vaan kirjaston käyttäjien todellisia toiveita muutoksesta.

Saavutettavuusraadin ohjaaja toteaa, että kaikkia asiakasraadissa esiin tulleita asioita ei voida toteuttaa, esimerkiksi isoja rakenteellisia muutoksia. Asiakasraati on kuitenkin avannut näkemystä yleisesti saavutettavuusasioita kohtaan ja niitä tarkastellaan kirjastossa selvästi enemmän. Esimerkiksi näyttelyitä pystyttäessä tai tapahtumia järjestettäessä kalusteiden, kuten vitriinien ja tuolien sijoitteluun kiinnitetään aiempaa enemmän huomioita ja niistä huomautetaan, jos ne on mahdollisesti sijoitettu siten, että ne ovat kulkemisen esteenä. Lisäksi erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja asiakaspalveluun on kiinnitetty huomiota ja pyritään huomioimaan kaikkien asiakkaiden henkilökohtaiset tarpeet.

Jokaisessa kirjastossa tehtiin muistiot asiakasraadin tapahtumista, jolloin käydyistä aiheesta jäi muistiinpanot mitä on tehty ja millaista palautetta asiakasraadista on saatu. Muistiinpanot ovat apuna, jos kirjastossa järjestetään myöhemmin asiakasraatitoimintaa tai tehdään jotain muutoksia tai hankintoja. Tällöin muistioista voidaan katsoa, kuinka toimintaa on toteutettu aiemmin. Osassa kirjastoissa asiakasraadeissa esiin tulleita asioita pohdittiin yhdessä henkilökunnan kanssa henkilökunnan kokouksissa ja niitä vietiin johtoryhmiin saakka. Yhdessä kirjastossa asiakasraadin tapaamisista tehtiin tiedote henkilökunnan yhteiseen intraan.

Asiakasraadien jäsenet nähtiin myös osana kirjaston viestintää ja markkinointia, sillä he jakoivat raadin ulkopuolella omissa verkostoissaan tietoa kirjaston toiminnasta ja tapahtumista. Keskusteluissa raatilaisia nimettiin muun muassa kirjastolähettiläiksi. Myös asiakasraatien jäsenet olivat itse omaksuneet sen, että he voivat olla vaikuttamassa siihen, että kirjasto saa lisää asiakkaita ja ihmiset kuulevat enemmän kirjaston tapahtumista. Osassa raadeista oli käynyt ilmi, että kuntalaiset eivät olleet tietoisia kaikista kirjaston toimista ja palveluista. Asiakasraadeissa saattoi tulla ehdotuksia aiheista, joita kirjastoissa jo tehdään ja toisinaan palaute saattoi tulla kirjaston suuntaan hyvinkin suorasukaisesti. Asiakasraatitoiminnan kautta raatilaiset olivat saaneet paremmin tietoa, mitä kaikkea kirjastossa tehdään lainaamisen lisäksi, mistä yleisesti ei olla tietoisia, esimerkiksi kouluuyhteistyö tai kotipalvelutoiminta.

Asiakasraadit olivat saaneet palautetta ja kiitosta kunnan johtotasolta, sillä kuntalaisten osallistamista pidettiin kunnissa tärkeänä ja kirjastojen panosta kuntalaisten osallistamiseen arvostettiin. Pienemmässä kunnassa yksi asiakasraatitoiminnan vaikutuksista oli, että raadin jäsenet olivat aktivoituneet ottamaan kantaa myös muissa kunnan asioissa. Kunta oli kiitellyt kirjastoa kuntalaisten aktivoimisesta. Osa raatien ohjaajista pohti palautteen kysymistä asiakasraadin jäseniltä, ovatko he tyytyväisiä toimintaan tai onko heillä kehitysideoita asiakasraadin toiminnan suhteen. Myös raadin jäsenille haluttiin antaa kiitosta, sillä heidän osallistumisestaan raatiin ja kirjaston toimintaan arvostettiin.

Vaikka osassa kirjastoissa asiakasraatitoiminta ei ollut tällä hetkellä toiminnassa, kahdessa kirjastossa mietittiin asiakasraatitoiminnan uudelleen toteuttamista jatkossa, sillä siitä oli jäänyt varsin positiiviset kokemukset. Uudelleen asiakasraatitoimintaa käynnistäessään yksi haastateltavista kertoo, että ottaisi muuta henkilökuntaa enemmän toimintaan mukaan alusta alkaen. Lisäksi asiakasraadin tapaamisissa hän lähtisi lähestymään aiheita fasilitoimalla keinoilla. Säännöllisesti kokoontuvissa raadeissa suhtauduttiin positiivisesti siihen, että asiakasraatitoiminta voi muuttua matkan varrella ja asia nähtiin siinä valossa, että muutoksia on toisinaan tarpeellista ja sallittua tehdä.

Lasten- ja nuorten asiakasraadin ohjaaja ei ole suunnittelemassa asiakasraadin perustamista uudelleen, sillä hän kokee, ettei hänellä olisi antaa uutta sisältöä raadille,

eikä hän halua kierrättää vanhaa. Myöskään resurssien puitteissa se ei olisi mahdollista. Asiakasraadit perustettiin alun alkaen kokeiluna ja määräaikaisena, kun omaan työhön kaivattiin vaihtelua. Mikäli joku muu kirjastosta haluaisi alkaa vetämään asiakasraatia, hän kertoo, että olisi mielellään siinä kuitenkin avustamassa.

6.2.8 Kokemuksesta opittua

Asiakasraatitoiminnassa kohdattuja haasteita. Haastateltavien kanssa keskusteltiin, millaisia haasteita he ovat asiakasraatitoiminnassa kohdanneet. Säännöllisessä asiakasraatitoiminnassa haasteena koettiin muun muassa se, miten säilyttää raatilaisten motivaatio toimintaa kohtaan ja miten asiakasraatiin saadaan osallistumaan sellaisia, joita asioiden kehittäminen kiinnostaa. Kirjaston työntekijöiden työnkuva on usein monipuolinen ja asiakasraadien vetäminen on vain yksi osa työtä. Näin ollen asiakasraadien suunnitteluun ja toteuttamiseen ei aina ollut riittävästi aikaa. Mikäli aikaa olisi enemmän, ajateltiin, että asiakasraadista voitaisiin saada enemmän irti ja osallistujien motivoiminenkin voisi olla helpompaa. Pidempään jatkuvassa asiakasraatitoiminnassa aiheiden keksiminen koettiin haastavaksi ja erilaiset työskentelytavat kokoontumisiin olisivat tervetulleita.

Asiakasraatitoiminnassa on tärkeää kuulla asiakkaita ja antaa heille vaikuttamismahdollisuuksia. Osa ohjaajista mietti, miten asiat ja palautteet, joista keskustellaan, saadaan oikeasti toteutettua. Asiakasraadien jäsenten osallistumista toimintaan arvostetaan ja heidän uskotaan edistävän aktiivisuudellaan kirjaston toimintaa. Tämän vuoksi heidän tekemän työn ja ehdotusten kautta tapahtunutta kehittymistä haluttaisiin saada heille näkyvämmäksi nopeammin kuin se julkisella puolella usein tapahtuu.

Lasten asiakasraadissa esiin tulleet asiat saattavat olla selkeitä, mutta aikuisten raadissa kehitysideat voivat olla vaikeampia esimerkiksi isoja rakenteellisia toiveita. Asiakasraadien vetäjille kehitysideoiden toteuttaminen oli kuitenkin tärkeää. Asiaa tarkasteltiin omasta näkökulmasta ja kaksi haastatelluista nosti esiin, että eivät haluaisi itse olla mukana raadissa, jossa kehitysideoiden perusteella ei tapahtuisi muutoksia. Yksi haastateltavista pohtii, että aina palautteiden perusteella ei ole helppo

saavuttaa muutoksia. Esimerkiksi, jos palaute koskee työkavereiden työskentelytapoja ja vaikka sitä, että asiakaspalvelijat eivät hymyile, miten työkaverit voi oikeasti saada hymyilemään.

Haasteeksi asiakasraadin vetämisessä koettiin myös se, että niitä pyöritettiin yksin ja muun henkilökunnan sitouttaminen oli haastavaa. Muu henkilökunta ei välttämättä halunnut ottaa osaa toimintaan, koska se miellettiin helposti ainoastaan raadin ohjaajaksi nimetyn henkilön työnkuvaan kuuluvaksi. Tällöin muut kollegat helposti ajattelivat, että raatitoiminnasta ei tarvitse tietää eikä puuttua sen toimintaan. Tähän asiaan huomion kiinnittäminen koettiin kuitenkin tärkeäksi, koska koko kirjaston henkilökunta edustaa kirjastoa. Jos asiakas tiedustelee henkilökunnalta asiakasraatiin liittyen, henkilökunnan täytyy osata vastata asiakkaiden kysymyksiin.

Kirjaston henkilökunnan työpäivien monipuolisuudesta johtuen ja usein hektisestä asiakaspalvelupäivästä irtautuminen läsnäolevaksi asiakasraadin vetäjäksi koettiin myös yhtenä haasteena. Nähtiin tärkeänä, että ohjaajan tulisi pystyä olemaan aidosti läsnä, kun kohtaa asiakasraadin. Myös sitä, miten ohjaaja osaa huomioida kaikkia osallistujia tasapuolisesti, tarkasteltiin itsekriittisesti.

Keskeiset hyödyt. Haastateltavilta kysyttiin heidän ajatuksiaan asiakasraatien tuomista hyödyistä. Hyödyiksi ajateltiin, että raati toteuttaa lakia, ihmiset pääsevät vaikuttamaan ja oppivat vaikuttamisen mahdollisuuksista: ”Nimenomaan se kuntalaisten osallistuminen, se osallistaminen, niin se on hyöty jo sinänsä” (H1). Keskusteluissa nousi esiin raatilaisten kautta saatu asiakasnäkemyks kirjaston toiminnasta ja se, että vaikka kirjaston toiminnan ajatellaan olevan asiakaslähtöistä, niin raatitoiminnan kautta päästään konkreettisesti ruohonjuuritasolta tarkastelemaan onko se todella sitä. Asiakasnäkemyks koetaan tärkeäksi, koska asiakkaat ovat palveluiden keskiössä ja heille palveluita tuotetaan. Kirjasto on tänä päivänä vain yksi vaihtoehto ihmisten vapaa-aikaan ja kirjastojen on tarkasteltava omaa toimintaansa rehellisesti ja siten, että kaikki tulevat huomioiduksi tasapuolisesti: ”Se jos ei sul oo asiakkaita, niin ei sillä toiminnalla oo mitään pohjaa. Et se on niin ku se asiakas aina niinkun kuningas tietyllä tavalla, että... ja me vielä julkisena palveluna ni me joudutaan tosi, tosi laajasti miettimään sitä ettei kukaan jää, kukaan jäis vaan ulkopuolelle. Et helpotettais kaikkien, kaikkien tuloa.” (H3).

Vaikka kirjastot saavat asiakaspalautetta kyselyiden kautta ja voivat tarkastella ja arvioida kirjaston toimintaa erilaisia tilastoin ja mittarein, raadilta saatu palaute koettiin korvaamattomaksi ja suoraksi. Kritiikin vastaanottamisen jälkeen vaaditaan kuitenkin rehellistä tarkastelua omaa toimintaa kohtaan.

Niin sehän se on se suurin hyöty siitä, että sen asiakasnäkökulman rehellisesti ja aidosti sieltä sitten saa. Mutta se myös tietysti vaatii, että pitää pystyä ottaan vastaan se mitä sieltä tulee, kyseenalaistamatta sitä ja että osaa niinku sitte myös alkaa arvioimaan sitä omaa toimintaa, että onkohan tää nyt ihan niin... (H5).

Kyl se on yleensä tää oman kuplan ulkopuolelle katsominen, että mäkin nyt oon melkein 35 vuotta ollut kirjastossa, niin jotenkin semmonen, ei näe enää sitä, kun kuvittelee, että tääl niin kun kaikkien on helppo tulla ja kaikkien on helppo kulkea, mutta on kaikenlaisia semmosia esteitä ja estoja sit kuitenkin mitä ilmenee. Et kyl se on aina terveellistä keskustella palvelun käyttäjien kanssa. (H3).

Asiakasraatitoiminnan koettiin kehittäneen vetäjiä myös ammatillisesti ja opettaneen heitä katsomaan asioita eri näkökulmasta. Yksi ohjaajista kertoo olevansa kiitollinen siitä, että työpaikalla annetaan mahdollisuuksia toteuttaa omia ideoita ja annetaan aikaa niiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hän kokee olevansa esimerkiksi muille kollegoille, että kuka tahansa voi ideoida ja ehdottaa niiden toteuttamista johdolle. Muutamat asiakasraatien ohjaajista olivat kirjaston johtotehtävissä ja työskentelivät nykyisin vähän asiakaspalvelutyössä. He kokivat asiakasraatityön itselleen antoisaksi, kun pääsivät työskentelemään asiakkaiden parissa. Myös se, että asiakasraati oli heille kanava, josta sai tarvittaessa vastauksia kysymyksiin, mikäli joku asia mietitytti.

Minusta on hirmu kiva toimii noitten asiakkaitten kanssa ja tota, tavallaanhan se on semmonen, myös semmonen apu ja yhteistyöverkosto joissakin asioissa että, et tietää sieltä vois kysyy, jos on joku juttu, juttu tota mihin haluais saada apuja tai neuvoja. (H2).

Asiakasraadien vaikutuksia ei pystytä tarkasti mittaamaan, mutta asiakasraatitoiminnan ajateltiin opettaneen raadin osallistujia katsomaan kirjaston toimintaa eri näkökulmasta ja oppineen käyttämään kirjaston palveluja monipuolisemmin. Asiakasraadien jäsenten myös uskotaan jakavan raadin kautta saamia tietoja ja taitojaan muil-

lekin omissa verkostoissaan. Kirjastojen asiakasraadit on huomattu myös valtuustoissa ja niistä on tullut hyvää palautetta, kun kirjastossa on konkreettisesti tehty työtä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien eteen.

Vinkkejä asiakasraatia perustaville. Haastatteluun osallistuneilta raatien ohjaajilta kysyttiin vinkkejä muille asiakasraatia suunnitteleville. Vinkeissä nousi esiin, että asiakasraadin perustamisen suunnittelutyöhön kannattaa käyttää aikaa. On tärkeää miettiä, miksi asiakasraati perustetaan, mitkä ovat sen tavoitteet, miten asiakasraadin jäsenet hankitaan ja millaisia toimintatapoja tapaamisissa on. Myös se on tärkeää, että asiakasraadissa osallistujat voivat kokea, että heidän osallistumisellaan on myös konkreettista vaikutusta.

Asiakasraadin toiminta voi olla monenlaista. Tässäkin tutkimuksessa haastatellut asiakasraadit erosivat toisistaan ryhmiltään, aiheiltaan ja toimintatavoiltaan. Välttämättä oman asiakasraadin toimintatapoja ei koettu enää toimivaksi ja sen tulevaisuutta jouduttiin pohtimaan joko lopettamisen tai toiminnan muuttamisen kannalta. Yksi haastateltavista pohti uudenlaisten toimintatapojen käyttämistä, mikäli itse jatkaa asiakasraatitoimintaa vielä jossain muodossa ja vinkkaa myös muita raatitoimintaa suunnittelevia kirjastoja pohtimaan erilaisia tapoja ja vaihtoehtoja, kuinka raatitoimintaa voidaan järjestää.

Kaksi haastateltavista suositteli muita asiakasraatia perustavia suunnittelemaan huolellisesti, kuinka asiakasraadin jäsenet hankitaan. Yhdessä haastatellusta kirjastossa, jossa asiakasraati koostui erilaisista kuntalaisista, koettiin hyväksi tavaksi pohtia erilaisia asiakasprofieileja yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Myös muuta henkilöstöä kannustettiin ottamaan mukaan hyvissä ajoin raadin suunnitteluvaiheessa.

Toisessa kirjastossa asiakasraadin osallistujia oli rajattu ja tällöin voi olla järkevää hyödyntää valmiita ryhmiä, joita kunnassa on. Ohjaaja vinkkaa, että kirjaston raatia perustettaessa esimerkiksi valmis partioryhmä voi olla varteenotettava vaihtoehto. Ohjaajan mielestä tasapuolisuutta on tärkeää huomioida, että osallistujat vaihtelevat ja eri ihmiset pääsevät mukaan osallistumaan. Mikäli kirjasto on valmis haastamaan toimintaansa ja haluaa saada kehittämiseen ja asiakkaan kuulemiseen erilaista nä-

kökulmaa, on asiakasraadin kokoonpano avainroolissa. Raadin voi pyrkiä koostamaan sellaisista, joiden ei lähtökohtaisesti ajatella olevan innokkaita lukijoita, esimerkiksi koulun puukäsityöluokka. Haastattelun ohjaajan mukaan hyviltä lukijoilta saa kuitenkin sen saman palautteen, minkä aina.

Yksi asiakasraadin vetäjistä miettii, kuinka kaikki ryhmät ja vetäjät ovat aina erilaisia. Hänen mielestään hyvä ohje kaikille on, että ensimmäiseen kokoontumiskertaan kannattaa panostaa ja tutustua ryhmään huolella. On myös tärkeää kuunnella osallistujia ja pitää mielessä sen, että toimintaa voi matkan varrella tarvittaessa muuttaa:

Miksi he ovat tulleet tähän raatiin, et mikä agenda kullakin on, niin se on ihan hirveen tärkeä selvittää. Et siitä kannattaa käydä kunnan keskustelu ja sitte muotoilla se yhteinen niinku tavoite tavallaan, jota kohti mennään. Et siitä voi sitte aina välillä muistuttaa tai sit sitä voi jopa hie- man muuttaa, jos siltä tuntuu. (H1).

Lopuksi haastattelussa jätettiin tilaa vapaille kommentteille, jos haastateltaville jäi mieleen vielä jotain, mitä haluaa nostaa esiin. Saavutettavuusraadin ohjaaja kokee saaneensa raadin kautta valtavasti uutta näkemystä. Hän toivoo, että kirjastossa pystyttäisiin huomioimaan kaikki, jotka haluavat saada tietoa, lukemista ja kulttuuria esteistä huolimatta. Haastateltava pohti, miten kirjastot voivat palvella ihmisiä vaikeistakin esteistä huolimatta.

Vaikka asiakasraadin jäsenet ovatkin pääosin innostuneita ja avoimia tulemaan kehittämään kirjaston toimintaa, ensimmäinen kerta voi yllättää valtavalla asiakaspalautteen määrällä. Yksi haastatteluun osallistuneista ohjaajista varoittaakin, että ensimmäisellä kerralla palautteen määrä voi yllättää ja siihen kannattaa varautua.

Vaikka haastattelun myötä raatitoiminta saattaa vaikuttaa työläältä, yksi ohjaajista sanoo, ettei sen tarvitse olla sitä. Suunnittelutyöhön kannattaa käyttää aikaa, sillä se on hyvä pohja asiakasraadin pyörittämiseen: ”Ei sinne tarvi kokoontua joka toinen viikko, ei edes kerran kuussa. Koska se, se myös kuormittaa ihmisiä, ei ihmiset halua sitoutua sillai niin hirveesti” (H4). Myöskään valinnanvaraa ei kannata antaa raatilaisille liikaa, vaan ohjaaja voi itse päättää aikataulut, koska kaikille sopivia ajan-kohtia löytyy harvoin.

Haastatteluissa ilmeni, että raatitoiminta on koettu kirjastoissa varsin palkitsevaksi ja haastateltavat suosittelevat asiakasraatitoimintaa muillekin kirjastoille:

Suosittelen kyllä muillekin tällasta toimintaa. (H1).

No siis, mä sanosin, että ehdottomasti kannattaa. Et vaikka se haastaa, niin kyllä siinä saa paljon paremman kontaktipinnan niihin asiakkaisiin, kuin että siinä vaikka olis asiakaspalvelussa. (H5).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tutkimustyön lähtökohdat

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, millaisia ovat yleisten kirjastojen asiakasraadit ja millaisia ovat niiden toimivat ja tuloksia antavat käytänteet. Tutkimuksessa selvitettiin lisäksi asiakasraatien mahdollisia haastekohtia. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että asiakasraatitoiminta koetaan kirjastoissa pääosin hyödylliseksi toiminnaksi. Vaikka raatitoimintaan liittyy haasteita, sitä pidettiin hyvänä tapana kuulla asiakkaiden näkemyksiä kirjaston asioihin ja antaa ihmisille mahdollisuuksia osallistumiseen.

Kirjastopalvelut ovat suunnattu kaikille kuntalaisille, joten raatitoiminnan kautta kirjastoilla on mahdollisuus kuulla kuntalaisten ja asiakkaiden näkemyksiä kirjastopalveluista ja kehittää sen perusteella toimintaansa asiakkaiden toivomaan suuntaan. Tutkimustyössä selvisi, että Suomen yleisissä kirjastoissa järjestettävät asiakasraadit voivat olla erilaisia. Raateja voidaan perustaa kuulemaan tietyn asiakasryhmän mielipiteitä tai ne voivat olla kaikille avoimia. Asiakasraadien kokoonpanoon vaikuttaa usein se, mitä asiakasraatitoiminnalla halutaan tavoittaa. Raateihin voidaan pyrkiä hankkimaan myös ei-käyttäjiä ja niitä voidaan kohdentaa myös eri-ikäisille. Lasten ja nuorten asiakasraatien kohdalla on tärkeää huomioida, että ollaan tekemisissä alaikäisten kanssa. Tällöin toiminnassa tulee selvittää, mitä erilaisia seikkoja alaikäisten kanssa toimimiseen liittyy.

Asiakasraadit voivat kokoontua säännöllisesti, ne voivat olla kertaluonteisia tai kokoontua muutamia kertoja tietyn määräajan sisällä ja tarvittaessa. Raadeissa voidaan käsitellä monipuolisesti erilaisia asioita tai ne voivat keskittyä vaikka vain yhden teeman ympärille. Asiakasraatitoiminta parhaimmillaan on palkitsevaa kaikille osapuolille. Keskeistä raatitoiminnassa on huolellinen suunnittelutyö. Mikäli kirjastossa suunnitellaan asiakasraatia jatkuvaksi toiminnaksi, sille kannattaa kuitenkin määrittää jokin määräaika. Tämä mahdollistaa toiminnan uudelleen arvioinnin, tuuleeko joitain asioita muuttaa tai parantaa.

7.2 Keskeiset haasteet

Yksi merkittävimmistä haasteista, joka tutkimuksessa nousi esiin, oli asiakasraati-toiminnan ohjaustyö, kun sitä tehtiin yksin. Saavutettavuusraadissa ohjaajia oli aina kaksi, mahdollisuuksien mukaan toisinaan jopa neljä. Saavutettavuusraadista haastatteluun osallistunut ohjaaja ei tuonut haastattelussa lainkaan esille ongelmia, joita muissa haastatteluissa nousi yksin tekemiseen liittyen. Siitä voidaan päätellä, että muiden kollegoiden ja johdon tuki koko prosessissa on tärkeää. Tämä ei kuitenkaan ole täysin mustavalkoista, sillä haasteet voivat linkittyä useiden syy-seuraus-suhteisiin, joihin vaikuttavat myös raadissa käsiteltävät asiat ja se, miten niihin pystytään vastaamaan.

Ryhmän kanssa työskennellessä vastaan voi tulla erilaisia haasteita, joita työparin tai tiimin kesken voi olla helpompi selvittää tai kohdata kuin yksin. Kuten teoriaosuudessa tuodaan esiin (Vehviläinen 2014, 85–86), ohjaajien lukumäärää kannattaa etukäteen miettiä. Kollegoilta voidaan saada toimintaan erilaisia näkökulmia ja ohjaustilanteissa voidaan hyödyntää eri ohjaajien omia vahvuuksia. Asiakasraatien tapaamisten aiheiden keksiminen oli yksi raatitoimintaan liittyvistä haasteista, joka haastatteluissa nousi esille, kun työtä tehtiin yksin. Aiheiden ideoiminen voikin helpottua, kun tapaamisia suunnitellaan yhdessä kollegoiden kesken. Lisäksi voi olla hyvä miettiä, voisiko pari- tai tiimityöskentelyn avulla saavuttaa parempia tuloksia helpommin ja vähemmillä resursseilla.

Asiakasraatitoiminnan avulla kirjastoissa halutaan kuulla asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita kirjaston palveluista. Toisinaan palaute voi tulla painavaan sävyyn. Tämän vuoksi erityisesti ensimmäisellä kerralla on tärkeää, että kirjastosta olisi useampi henkilö vastaamassa asiakkaiden palautteisiin. Vaikka raatitoiminta olisikin yhden, kahden tai jopa tiimin keskeinen asia, asiakkaiden osallistamisen kautta saadun palautteen käsittelyyn tulee tarvittaessa koko henkilökunnan sitoutua. Asiakasraadista tullut palaute voi koskea erilaisia asioita, joista jokaiseen pitäisi pystyä vastaamaan, liittyi se sitten mihin tahansa kirjaston osa-alueeseen hyvänsä. Haastatteluissa nousi esiin, että asiakasraatitoiminnassa on tärkeää pystyä ottamaan palaute vastaan sellaisena, kuin se on, ilman kyseenalaistamista. Kirjaston ja kirjaston henkilökunnan kehittymisen kannalta on tärkeää, että omaa työtä tulee pystyä tarkastele-

maan kriittisesti, armollisuutta kuitenkin unohtamatta. Kukaan meistä ei ole koskaan valmis ja on tärkeä taito pystyä olemaan avoin uusille toimintatavoille tässä alati kehittyvässä maailmassa ja kehittymään ulkoa tulevien vaatimusten ja toiveiden mukaisesti. Mikäli asiakasraadilla on ainoastaan yksi ohjaaja, on kuitenkin tärkeää, että hän saa tukea muilta kollegoilta tarvittaessa, kuten yksi haastatteluun osallistuneista raadin ohjaajista kertoi saaneensa.

Yksi asiakasraatitoimintaan liittyvistä haasteista liittyi raadin jäsenten hankintaan ja markkinointiin. Kuten teoriaosuudessa (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 14, 17; Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 66) tulee esiin, päästäkseen käsiksi erilaisiin asiakkaiden ja kuntalaisten osallisuuteen liittyvien seikkoihin, yhteistyökuvioista voi olla merkittävää apua. Osassa raadeista koettiin, ettei markkinointi tavoita ja innosta asiakkaita osallistumaan raatitoimintaan. Osassa raadeista yhteistyökuvioita oli hyödynnetty ja ne oli koettu hyödyllisiksi. Mikäli raatitoiminta halutaan kohdentaa jollekin tietylle asiakasryhmälle, yhteistyön tekeminen korostuu. Erimerkiksi lasten- ja nuorten raadin kohdalla yhteistyötä kannattaa tehdä koulujen ja muiden harrastustoimien kanssa, ikäihmisten palveluita kehitettäessä ja raatia kasattaessa yhteistyötä kannattaa puolestaan tehdä vanhusneuvoston kanssa. Osallistujia asiakasraateihin voi saada myös käymällä keskusteluja asiakkaiden kanssa joko kirjastossa tai kirjaston seinien ulkopuolella.

Yhtenä keskeisenä haasteena asiakasraatitoiminnassa koettiin yhteisen tapaamisajan löytyminen ja aikojen sovitteluun kului aikaa. Kahdessa asiakasraadissa ohjaaja oli ennalta määritellyt, milloin asiakasraati kokoontuu. Molemmissa raadeissa tämä oli koettu toimivaksi tavaksi, eikä siitä ollut tullut reklamaatioita raadin jäsenten suunnalta. Toisen raadin ohjaaja perusteli omaa päätösvaltaansa sillä, että jos vaihtoehtoja annetaan, ajat eivät kuitenkaan koskaan sovi kaikille. Kun kirjastosta määritellään aika asiakasraadin tapaamisiin, aikaa ei kulu suotta aikojen sovitteluun ja lisäksi kirjastossa pystytään ennalta suunnittelemaan muuta toimintaa, kun ajankohdat ovat ennalta selvillä. Aikataulujen suunnittelussa on tärkeää kuitenkin huomioida, millainen raadin kokoonpano on. Mikäli raati koostuu tietyistä asiakasryhmästä, on tärkeää selvittää, millaiset ajat heille sopivat. Myös joustavuus aikatauluissa tarvittaessa on hyvä pitää mielessä.

Sekä kyselytutkimuksessa että haastatteluissa nousi esiin kysymys siitä, miten ihmiset saadaan kiinnostumaan raatitoiminnasta ja miten innostus raatitoiminnassa voidaan säilyttää. Ensimmäisenä raatitoimintaa suunniteltaessa kannattaa pohtia, millaiset resurssit kirjastolla on raadin pyörittämiseen, sillä käytössä olevat resurssit tulevat heijastumaan käytännön toimintaan joko hyvässä tai pahassa. Resursseja pohtiessa kannattaa miettiä myös, miten paljon ja mihin ihmiset haluavat käyttää vapaa-aikaansa. Tässä asiassa voi olla suurtakin vaihteluväliä, riippuen kohderyhmän elämäntilanteesta ja syistä osallistua raatiin. Kuten yksi haastatelluista esitti, raadin ensimmäisessä kokoontumisessa on tärkeä selvittää, miksi osallistujat ovat tulleet raatiin. Ensimmäiseen tapaamiseen on tärkeä panostaa, sillä siellä usein syntyy päätös, onko toimintaan osallistuminen kannattavaa (Ståhlberg 2019, 71; Kantojärvi 2017, 49). Osallistujille on tärkeää pystyä osoittamaan, millaista hyötyä he saavat osallistumisestaan. Yksi tärkeimmistä seikoista sitouttaa onkin se, että saatuja kehitysideoita toteutetaan, jolloin osallistujat kokevat, että heitä kuunnellaan ja heidän osallistumisellaan on todellista vaikutusta. Koska raadissa voi nousta esiin toiveita, joihin ei voida välittömästi vaikuttaa, on rehellisyys ja avoimuus tärkeässä roolissa. Osallistujille on hyvä tuoda esiin, miten kirjastolaitosta pyöritetään, miten päätöksiä tehdään ja kuinka ne käytännössä etenevät.

Ohjaajan oma innostus ruokkii osallistujien innostusta (Kantojärvi 2017, 21–22). Tämän vuoksi ohjaajalla itsellään tulee olla intoa raadin eteenpäin viemisessä ja ihmisten kanssa työskentelyyn. Ohjaajan innostusta voi kuitenkin lannistaa muutoin hektinen työpäivä. Mikäli mahdollista, raadin tapaamispäivänä työnkuvaa voi suunnitella sellaiseksi, ettei se tulisi vaikuttamaan työskentelyyn illalla raadin kohdassa. Ohjauksessa kannattaa myös pohtia, miten paljon ihmiset jaksavat istua kokouksissa. Yhdessä raadissa tämä oli huomattu ja erilaista toiminnallisuutta toivottiin enemmän. Raadin tapaamisissa kannattaakin rohkeasti kokeilla erilaisia ohjaustapoja ja päästää osallistujat tekemään sekä osallistumaan. Mikäli osallistujilla on matkaa tapaamispaikkaan, matkakorvausten maksaminen voi olla perusteltua. Kirjastojen asiakasraadit olivat saaneet vaihtelua toimintaansa vaihtamalla tapaamispaikkaa, vieraillemalla muissa kirjastoissa sekä pyytämällä raateihin vierailijoita.

Tehdyissä tutkimuksissa ilmeni, että nuorten mielipiteitä halutaan kuulla kirjastoissa. Nuorten mukaan saaminen oli kuitenkin haastavaa. Nuoria ei välttämättä saatu mukaan kirjaston kaikille avoimiin raateihin. Tällöin voi olla parempi perustaa nuorille suunnattu raati yhteistyössä esimerkiksi koulun kanssa. Lapsille- ja nuorille osallistumisesta kannattaa antaa todistus, josta he voivat hyötyä tulevaisuudessaan.

7.3 Keskeiset hyödyt

Opinnäytetyössä toteutetun haastattelututkimuksen perusteella, asiakasraatitoiminnan koettiin hyödyntävän sekä kirjastoja että osallistujia. Osallistujat saivat raatien kohtaamisten kautta tietoa muun muassa siitä, miten kirjastopalveluja tulee tuottaa. Raatilaiset pääsivät näkemään, miten kirjaston palveluita toteutetaan ja he saivat tietoa palveluista, joista eivät olleet aiemmin kuulleet. Myös erilaisten palveluiden testaamisen kautta raatilaisille aukesi näkemyksiä kirjastojen tarjoamista monipuolisista palveluista. Asiakasraatien jäsenet pääsivät suunnittelemaan toivomiaan tapahtumia ja halutessaan myös toteuttamaan niitä. Raatien jäsenten uskottiin olevan kiitollisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksistaan ja heidän osallistumisensa koettiin olevan arvokasta myös siinä mielessä, että he jakoivat tietoa kirjaston palveluista omissa verkostoissaan.

Osa haastatteluun osallistuneista raatien ohjaajista toi esiin, että pitkään kirjastossa työskenneltyä ei välttämättä hahmota asiakkaiden todellista näkökulmaa ja palveluntarpeita. Raadeissa käydyt keskustelut koettiin palkitseviksi ja hyödyllisiksi, jotta kirjastopalveluita on mahdollista suunnitella ja toteuttaa asiakkaiden toivomaan suuntaan.

Haastatteluissa nousi esiin, että raatilaiset toivat esiin toiveita palveluista, joita kirjastoissa jo toteutettiin. Tällaisten palautteiden kautta on mahdollisuus päästä kiinni kirjastojen tiedottamiseen liittyvään ongelmaan ja parantaa niitä. Toisaalta ongelma voi juontaa ihmisten vanhanaikaisiin käsityksiin kirjastosta, mitä Lindholmkin (2015, 136) tekstissään tuo esiin. Raadit olivat kirjastoille yksi kanava välittää tietoa palveluistaan. Asiakasraatien avulla kirjastojen oli helppo käydä vuorovaikutuksellista keskustelua palvelun käyttäjien kanssa, joka avasi mahdollisuuksia saada toimin-

nasta erilaista palautetta, kuin mitä esimerkiksi asiakaskyselyissä tulee esiin. Joskus palautteen saaminen vaati ohjaajan suunnalta kannustamista ja haastamista, mutta haastaminen kirjaston palveluiden tarkasteluun koettiin kannattavaksi. Myös avoimuus kirjastolain edellytyksistä ja niiden rohkea esiin tuominen avasi raadin osallistujien uudenlaista näkökulmaa kirjastopalveluiden sen hetkiseen tilaan. Kuten opinnäytetyön teoriaosuudessa tulee esiin (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 17–18), kirjastojen tulee rohkeasti pyytää asiakkaiden mielipiteitä kirjaston palveluista. Epäonnistumista ei kannata pelätä, vaan niiden kautta voidaan oppia ja kehittyä.

Osassa asiakasraadeissa kirjastot olivat saaneet vapaaehtoisia kirjaston tapahtumien järjestämiseen. Tapahtumien tai muiden kirjaston osa-alueisiin osallistuvat vapaaehtoiset olivat ilmoittautuneet vapaaehtoisesti toimintaan ja kokivat työnsä tärkeäksi. Myös kirjastoissa yhteistyö asiakkaiden kanssa koettiin mieluisaksi ja heidän tekemäänsä työtä arvostettiin. Lisäksi kirjastojen tarjoamat osallistumisen mahdollisuudet voivat lisätä ihmisten hyvinvointia, kun he saavat kokea olevansa osa toimintaa, kuten Ilmonen (2019, 192–193) tuo esiin. Se, että kirjastot olivat lisänneet kuntalaisten osallistumismahdollisuuksia, oli huomattu myös muualla kunnissa ja siitä kirjastot olivat saaneet hyvää palautetta ja kiitosta. Osallistumisen mahdollistamisessa on tärkeää huomioida sen vapaaehtoisuus myös siihen, että kaikkeen ei ole pakkoa osallistua. Kieltäytyminen johonkin osallistamisen osa-alueeseen ei saa näkyä eriarvoisena kohteluna muihin verrattuna, sillä toiminnan tulee olla kaikille täysin vapaaehtoista ja kaikkia tulee kohdella tasa-arvoisesti panoksesta riippumatta.

7.4 Ei-käyttäjien tavoittaminen

Kirjastoja puhututtaa usein, kuinka saada ei-käyttäjien ääni saadaan kuluville. Tutkimuksessa oli tavoitteena löytää keinoja, miten kirjastojen ei-käyttäjien ajatuksia voidaan kuulla kirjaston palvelujen kehittämisessä. Yhdessä tutkimukseen osallistuneessa kirjastossa oli asiakasraadin perustamisen vaiheissa mietitty, miten ei-käyttäjää voidaan saada mukaan. Kirjastossa annettiin henkilökohtaisesti kutsu henkilölle, jonka tiedettiin olevan kirjaston ei-käyttäjä. Asiakasraatitoiminnassa ei-käyt-

täjien aktivoiminen voi olla tuloksellisinta, kun heiltä pyydetään ideoita aiheisiin, joihin heillä voi olla potentiaalista kiinnostusta. Esimerkiksi ei-käyttäjiä ei välttämättä kiinnosta kehittää kirjaston rakenteita tai kokoelmaa, mutta muihin palveluihin ja tapahtumiin heiltä voidaan saada uusia näkemyksiä, ideoita ja toiveita.

Ei-käyttäjiä on mahdollista tavoittaa myös kutsumalla raatiin esimerkiksi joku tietty harrastus- tai yhdistysryhmä. Tällöin ryhmään kuuluu todennäköisesti niin kirjaston käyttäjiä, kuin ei-käyttäjiä ja erilaisten näkemysten saaminen on mahdollista. Ei-käyttäjiä voidaan tavoittaa myös jalkautumalla ei-käyttäjien joukkoon, kuten Lindholmkin (2015, 143) tuo esiin. Kun ei-käyttäjiä houkutellaan kehittämään kirjaston palveluita, on tärkeää perustella, miksi heidän kannattaa osallistua. Tulee pohtia myös, miten paljon ei-käyttäjillä on kiinnostusta toimintaan. Tapaamisia ei kannata järjestää liikaa. Epäsuora keino tavoittaa ei-käyttäjiä on, kun asiakasraatien osallistujat jakavat raadeissa saamaansa tietoa omissa verkostoissaan myös ei-käyttäjien suuntaan. Tällöin kirjaston käyttäjät toimivat linkkinä ei-käyttäjien suuntaan ja viestittävät kirjaston palveluista ja vaikuttamismahdollisuuksista eteenpäin. Asiakasraatien jäsenten avulla ei-käyttäjistä on mahdollisuus saada kirjastopalveluiden uusia käyttäjiä.

8 POHDINTA

Ajatus opinnäytetyön aiheesta heräsi Parkanon kaupunginkirjastossa opiskeluihini liittyvän työharjoittelun yhteydessä. Parkanon kaupunginkirjastosta ehdotettiin, että perustaisin heille asiakasraadin. Aikatauluresursseihin liittyen koin sen kuitenkin haasteelliseksi, joten ehdotin heille tutkimusta toisesta näkökulmasta. Lopulta opinnäytetyön aiheeksi muodostui selvitystyö, millaista asiakasraatitoimintaa Suomen yleisissä kirjastoissa on ja millaisia toimivia käytäntöjä sekä haasteita asiakasraatitoimintaan liittyy.

Tutkimus toteutettiin sekä määrällisiä että laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Määrällisenä tutkimusmenetelmänä tehtiin kyselytutkimus Suomen yleisille kirjastoille kesällä 2019. Koska kysely toteutettiin kirjastojen loma-aikaan, se ei välttämättä ole tavoittanut kaikkia potentiaalisia vastaajia. Kyselytutkimukseen vastasi yhteensä 80 kirjastoa, mikä on pieni osa yleisten kirjastojen määrästä. On todennäköistä, ettei kysely tavoittanut kaikkia Suomen yleisiä kirjastoja ja vastaamatta jääneissä kirjastoissa on asiakasraatitoimintaa, joka ei näy tämän tutkimuksen tuloksissa. Määrällisen tutkimuksen alussa oli lisäksi haasteita. Kyselytutkimuksen kohdalla oletettiin, että anonyymin tutkimuksen kohdalla ei tarvittaisi erillisiä tutkimuslupia. Yhdestä AKE-alueesta kuitenkin huomautettiin, että heidän alueellaan erään kunnan käytäntö edellyttää tutkimusluvan anomista kaikkiin tutkimuksiin. Tutkimusluvan hakeminen ja myöntäminen onnistui vielä tässä vaiheessa, jonka jälkeen tutkimus jatkui normaaliin tapaan.

Määrällisen tutkimuksen päätavoitteena oli löytää haastateltavia kirjastoja laadullista tutkimusta varten. Kyselytutkimuksen yhteyteen yhteystietonsa jätti kahdeksan kirjastoa, joista kahden kanssa sovittiin haastattelusta. Yksi opinnäytetyön isoimmista haasteista oli löytää lisää haastateltavia teemahaastatteluja varten. Löysin omien verkostojen ja tiedonhaun perusteella muita kirjastoissa toimivia asiakasraateja, joita tavoittelin saadakseni heitä mukaan tutkimukseen. Osasta kirjastoista en saanut vastausta puhelinsoitoista tai sähköpostiviesteistä huolimatta. Yhteydenotoni poiki kuitenkin kolme haastateltavaa lisää. Asettamani aikarajoituksen myötä päädyin jatkamaan tutkimusta viiden osallistujan kanssa. Vaikka olisin toivonut

haastatteluihin mukaan vielä muutamia haastateltavia lisää, olin kuitenkin tyytyväinen mukaan saaduista asiakasraadeista, sillä ne kaikki poikkesivat toisistaan ja heillä oli erilaisia toimintatapoja ja ajatuksia jaettavaksi.

Haasteena opinnäytetyöprosessissa näkyi oma kokemattomuuteni ja sen mukana tuoma epävarmuus. Vaikka koin haastattelut mieluisina, haastattelujen taustalla vaikutti kokemattomuuteni haastattelijana. Tutkimuksen haastatteluissa parempien lisäkysymysten avulla ja keskustelun tiukemmalla rajaamisella olisin jälkikäteen ajatellen voinut saada vielä kattavampia tuloksia. Osassa haastatteluissa keskustelu asiakasraatien sisällöistä jäi mielestäni liian vähäiseksi, koska en huomannut haastattelun yhteydessä palata niihin tarkemmin. Kokonaisuudessaan haastattelut olivat antoisia ja oli mielenkiintoista kuulla erilaisista asiakasraadeista. Osa haastateltavista kiitteli esittämiäni kysymyksiä, sillä he kokivat saaneensa haastattelun kautta uusia näkemyksiä omaan toimintaansa. Koin heille antamani hyödyn erittäin ilahduttavana.

Käytettävissäni olevat resurssit vaikuttivat siihen, ettei opinnäytetyöni valmistunut asettamassani tavoiteaikataulussa, vaan opinnäytetyön valmistuminen vei muutama lisäkuukauden. Opinnäytetyön rinnalla kulkevien muiden kurssien, työn sekä henkilökohtaisen elämän yhdistäminen oli haastavaa ja toisinaan kuormittavaa. Nämä kokemukset avasivat näkemystäni siitä, miten tärkeää on rehellisesti tarkastella omia käytettävissä olevia resursseja koko opinnäytetyöprosessin aikana ja huomioida ne mahdollisimman tarkasti jo suunnitteluvaiheessa. Haasteeksi opinnäytetyön valmistumisessa oli myös vahva itsekriittisyys työtä kohtaan. Myös eettisten kysymysten liiallinen tarkastelu hankaloitti paikoin työn etenemistä, vaikka eettiset seikat pyrittiin huomioimaan tutkimuksessa mahdollisimman hyvin.

Kirjastot pystyvät hyödyntämään tutkimustuloksia, sillä opinnäytetyöstäni on löydettävissä runko asiakasraadien toiminnan kehykseksi. Opinnäytetyössä mukana olleet asiakasraadit olivat erilaisille kohderyhmille suunnattuja ja niiden toimintatavat poikkesivat toisistaan, minkä vuoksi kirjastot voivat löytää tuloksista tapoja toteuttaa omia asiakasraatejaan. Opinnäytetyössä nousi esiin myös selkeitä haastekohtia, joihin kannattaa asiakasraadien perustamisvaiheessa kiinnittää huomiota. Yksi rohkeavimmista huomioista opinnäytetyön kannalta on se, että mikäli asiakasraatitoiminnassa joku seikka ei toimi, on sallittua muuttaa toiminnan muotoa tai lopettaa

se. Vaikka asiakasraatitoiminnan huolellinen suunnittelu on tärkeää, mikään ei ole lopullista ja mielestäni se madaltaa kynnystä lähteä ennakkoluulottomasti kokeilemaan asiakasraatitoiminnan mahdollisuuksia kirjastoissa. Toisaalta, mikäli asiakasraatitoimintaa ei kirjastossa koeta omakseen, raadit eivät kuitenkaan ole ainoa vaihtoehto, kuinka asiakkaita voidaan kuunnella ja ottaa mukaan kirjastopalveluiden kehittämistyöhön.

Opinnäytetyöni lisäksi suosittelen tutustumaan muihin asiakasraadeista tehtyihin tutkimuksiin sekä raatien perustamiseen liittyviin oppaisiin. Tutustuminen myös muiden alojen asiakasraatitoimintaan voi laajentaa omaa näkemystä, sillä muilla aloilla on mahdollisesti kokeiltu sellaista, mitä ei ole huomioitu kirjastoalalla. Niiden myötä on mahdollisuuksia löytää uusia ideoita omaan työhön. Mielestäni on tärkeää huomioida, että kaikkea ei tarvitse ideoida itse. Perehtymällä muihin tutkimuksiin ja malleihin, voi olla helpompi löytää ja luoda omiin tarpeisiin, tavoitteisiin, asiakasryhmiin ja kunnan sekä kirjaston yleiseen kontekstiin soveltuva asiakasraati tekijänoikeudet ja muut luvat kuitenkin huomioiden.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Suomen yleisten kirjastojen asiakasraatitoimintaa yleisellä tasolla. Opinnäytetyön edetessä minulle nousi ajatus laatia opas kirjastoille asiakasraadin perustamiseen liittyen. Prosessin kuluessa jo aloittelinkin oppaan laatimista. Lopulta kuitenkin opas jäi toteuttamatta tämän opinnäytetyön osana. Jatko-tutkimusaiheeksi ehdotankin asiakasraatitoiminnan oppaan laatimista kirjastokäyttöön. Myös verkko-osallistaminen nousi esiin tutkimuksessani ja se herättää mielenkiintoa myös kirjastoalalla. Tämän vuoksi jatkotutkimuksissa voi olla hyödyllistä selvittää, millaisia keinoja kirjastot voivat käyttää asiakkaiden osallistamiseen verkko-ympäristössä. Verkko-osallistamisen kautta kirjastot voivat saada laajasti erilaista asiakasnäkökulmaa kirjastopalveluiden kehittämistyöhön. Yleisten kirjastojen asiakasraatitoiminnan lisäksi näkemystä voi seuraavissa tutkimuksissa laajentaa yleisten kirjastojen rajojen ulkopuolelle, esimerkiksi korkeakoulukirjastojen tai täysin muiden alojen asiakkuuksien johtamiseen jopa kansainvälisellä tasolla tarkastellen. Jatkotutkimuksissa on mahdollisuus syventyä tarkemmin myös erilaisten tuloksellisten ohjaustapojen tutkimiseen ja erityisesti helposti käytettävien mallien luomiseen.

LÄHTEET

- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011. Vaikutteita maailmalta. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. 2002. Osallisuuden jäljillä. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 7–17.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- H1. 2019. Kirjaston asiakasraadin ohjaaja. Haastattelu. 3.10.2019
- H2. 2019. Kirjaston asiakasraadin ohjaaja. Haastattelu. 14.10.2019
- H3. 2019. Kirjaston asiakasraadin ohjaaja. Haastattelu. 21.10.2019
- H4. 2019. Kirjaston asiakasraadin ohjaaja. Haastattelu. 21.10.2019.
- H5. 2019. Kirjaston asiakasraadin ohjaaja. Haastattelu. 29.10.2019.
- Haatainen, M. & Hokkanen, S. 2013. Mikkelin kirjastoauton konseptointia palvelumuotoilun menetelmin. [Verkkajulkaisu]. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 5.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120219424>
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Helinsky, Z. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ilmonen, K. 2019. Miksi osallisuutta ja osallistumista annattaa edistää? Teoksessa T. Meriluoto & T. Litmanen (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 192–194.
- Innokylä. 2012. Asiakasraati. [Verkkosivu]. Innokylä. Suomen Kuntaliitto. SOSTE. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 5.1.2020]. Saatavana: <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

- Kantojärvi, P. 2017. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Alma Talent.
- Kettunen, P. 2002. Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 18–35.
- Kirjastot.fi. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot. [Viitattu 8.12.2019]. Saatavana: https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language_content_entity=fi
- Koskiaho, B. 2002. Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (toim.) Osalliset ja osaajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus, 36–57.
- Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.
- Kuntalaisen osallistuminen 2017. Toimiva kunta. Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa! Teoksessa: S. Sallinen, J. Majoinen & J. Seppälä (toim.) Toimiva kunta. Hyvinvointia! Sivistystä! Elinvoimaa! Helsinki: Kuntaliitto, 39–49.
- Kuntien avainluvut. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Tilastokeskus. [Viitattu 5.2.2020]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2019&active1=581>
- Kurikka, P. 2019. Toimijoiden ääni: Miksi osallisuutta ja osallistumista kannattaa edistää? Teoksessa T. Meriluoto & T. Litmanen (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino, 190–191.
- Kylmälahti, M. & Nissilä, J. 2019. Kelaas tätä! Kelan asiakasraadin kehittäminen digitaaliseksi. [Verkkosivusto]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen. Opinnäytetyö ylempi AMK. [Viitattu 19.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060414567>
- L 10.4.2015/410. Kuntalaki.
- L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.
- Latvajärvi, P. 8.1.2020. Oppariin pari kysymystä. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Liisa Leponiemi. [Viitattu 9.1.2020].

- Lehtonen, E. 2013. "Vähän kaikkea!" Tampereen pääkirjasto Metson nuortentilaa varten tehty kartoitus. [Verkkojulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö Ylempi AMK. [Viitattu 31.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013121521261>
- Lindholm, A. 2015. Johtopäätökset: voiko ei-kävijöitä osallistaa? Teoksessa A. Lindholm (toim.) Ei-kävijästä osalliseksi – Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 136–149.
- Mäkinen-Laitila, S. 9.2.2018. Opetustapahtuman vaiheet. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Ohjaustaidot -kurssi. Luento.
- Nikulainen, T. 2011. Espoon asiakasraadit ja kirjasto. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P.(toim.) 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 194–207.
- Nummi, P. 2007. Fasilitaattorin käsikirja. Tarina siitä miten Ykä Hirvi vie ryhmän tuskasta tulokseen. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Nummi, P. 2013. Virtuaalifasilitaattorin käsikirja – Tarina siitä, miten Ykä Hirvi teki virtuaalikokouksista mukavia ja tehokkaita. Helsinki: Grape People Finland Oy.
- Oivio, A. 2014. "Sähän kysyt nyt kun ikäihmisiltä": Ikääntyneiden kirjastopalveluiden kehittäminen Seinäjoen kaupunginkirjastossa. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Liiketoiminta ja kulttuuri: Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 5.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014111415660>
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. [Verkkojulkaisu]. Opetusministeriö. [Viitattu 19.8.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-485-743-7>
- Parkanon kaupungin strategia 2021. 2017. [Verkkojulkaisu]. Parkanon kaupunki. [Viitattu 18.11.2019]. Saatavana: <https://www.parkano.fi/kuntastrategia/>
- Pelkonen, L. 2018. Asiakasraadin perustaminen ja toiminnan suunnittelu liiketoiminnan tueksi. Case: Ratinan raati. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutus, yrittäjyys ja tiimijohtaminen. Opinnäytetyö. [Viitattu 5.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018111417185>
- Pirhonen, M. 2016. Kohti asiakasraatia! Opas asiakasraadin suunnitteluun ja toteutukseen. [Verkkojulkaisu]. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. [Viitattu 16.11.2019]. Saatavana: <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/04/Asiakasraati-opas-1.pdf>

- Poroila, H. 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 26–41.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai välinen, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmassa. [Verkkopublication]. Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 156. [Viitattu 22.1.2020]. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12–34. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Roivainen, I. 2017. Kohti keskustelevaa demokratiaa: Kansalaisraadit sosiaalityön kehittämisen välineenä? Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö & P. Ojaniemi (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Helsinki: Uni-press, 175–192.
- Rouvinen-Wilenius, P. 2014. Kohti osallisuutta – mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa A. Jämsen & A. Pyykkönen (toim.) Osallisuuden jäljillä. [E-kirja]. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry., 51–68. [Viitattu 22.1.2020]. Saatavana: <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/osallisuuden-j%C3%A4jill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Salminen, S. 2017. Asiakasraatitoimintaa kuntien työllisyyspalveluissa Etelä-Pirkanmaalla. ”Tää raatitoiminta on aktivoitu mua enemmän kun mikään muu”. [Verkkopublication]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö Ylempi AMK. [Viitattu 18.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705096994>
- Sauristo, H. 2014. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä -Opas asiakasraadien perustamiseen. [Verkkopublication]. Helsinki, Vantaa, Espoo: Metropolia ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö Ylempi AMK. [Viitattu 18.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112817281>
- Seppänen, A. 2018. ”Sinne vain on niin mukava mennä”. Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. [Verkkopublication]. Etelä-Suomen aluehallintovirasto. [Viitattu 17.2.2020]. Saatavana: <http://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Julkaisu-47-ESAVI-yleiset-kirjastot-ak-2018.pdf/6bea2edc-ddba-4d69-ab57-f4a042bd06b6>
- Ståhlberg, L. Pienryhmäohjaajan opas. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. [Verkkosivu]. Osallisuus. [Viitattu 22.1.2020]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriavoitus/hyvinvointi/osallisuus>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos.

- [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampere University Press. [Viitattu 22.1.2020]. Saatavana: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1
- Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa P, Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 158–182.
- Uski, R. 2013. "Käyttäjänkin ääni on hyvä tulla kuulolle": kokemuksia Auran kirjaston asiakasraadista. [Verkkajulkaisu]. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö Ylempi AMK. [Viitattu 31.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112518054>
- Uudenmaan ELY-keskus. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Asiakasraadit kehitystyön apuna. [Viitattu 5.1.2020]. Saatavana: https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/12426544/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf/2b81b02d-e97b-29ce-17e5-513eefeaf79c/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf.pdf
- Uusitalo, H. 2018. Asiakkaiden osallistaminen kirjaston kehittämiseen Kemin kaupunginkirjastossa. [Verkkajulkaisu]. Oulu: Oulun yliopisto. Humanistinen tiedekunta. Informaatiotutkimuksen pro gradu –tutkielma. [Viitattu 31.1.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:oulu-201805311989>
- Valli, R. & Perkkilä, P. 2015. Nettikyselyt ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa: R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. [Verkkolehtiartikkeli]. Signum, (3). [Viitattu 15.11.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/signum/article/view/8669>
- Webropol. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Webropol Oy. [Viitattu 16.2.2020]. Saatavana: <https://webropol.fi/>
- Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Taloustutkimus. Kirjasto. Aluehallintovirasto. Opetus- ja kulttuuriministeriö [Viitattu 5.2.2020]. Saatavana: https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/#/home

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. [Verkkajulkaisu]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 19.8.2019]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf>

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2016. [Verkkajulkaisu]. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020: Kansalaisen kirjasto: Olennainen osa suomalaista osaamista. [Viitattu 6.1.2020]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Valtakunnallinen kysely Suomen yleisiin kirjastoihin

Liite 2. Kyselytutkimuksen saatetekstit

Liite 3. Teemahaastattelun runko

Liite 1. Valtakunnallinen kysely Suomen yleisiin kirjastoihin

Asiakasraadit yleisissä kirjastoissa

Tervetuloa vaikuttamaan Suomessa toimivien asiakasraatien hyvien käytänteiden selvitystyöhön. Kysely on osa Parkanon kaupunginkirjastolle tehtävää opinnäytetyötä. Valitse kussakin kysymyksessä sopivin vaihtoehto. Kyselyn vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia.

Liisa Leponiemi
Opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

1. Millä AKE-alueella kirjastonne sijaitsee?

- Pohjois-Karjala
- Etelä-Savo ja Pohjois-Savo
- Kanta-Häme, Päijät-Häme, Kymenlaakso ja Etelä-Karjala
- Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu
- Uusimaa
- Lappi
- Pirkanmaa ja Keski-Suomi
- Varsinais-Suomi ja Satakunta
- Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa

2. Onko kirjastossanne toimiva asiakasraati?

- Kyllä
- Ei
- On ollut, mutta toiminta on loppunut

3. Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "On ollut, mutta toiminta on päätynyt", miksi asiakasraatitoiminta kirjastossanne on päätynyt?

4. Mikäli kirjastossanne ei ole asiakasraatitoimintaa, oletteko harkinneet asiakasraadin perustamista kirjastoonne?

- Kyllä, aiomme perustaa asiakasraadin.
- Kyllä, harkitsemme asiakasraadin perustamista.
- Ei, emme ole perustamassa asiakasraatia.

Seuraavat kysymykset ovat kirjastoille, joissa on asiakasraatitoimintaa. Mikäli kirjastossanne ei ole asiakasraatia, voitte siirtyä kysymykseen 11.

5. Onko asiakasraati kirjastonne oma vai toimiiko kirjaston asiakasraati yhdessä kunnan/ kaupungin muiden toimijoiden kanssa?

- Kirjastolla on oma asiakasraati
- Kirjaston asiakasraati toimii yhdessä muiden toimijoiden kanssa, minkä?

6. Kauanko asiakasraati on ollut toiminnassa?

- 0-1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 2-3 vuotta
- kauemmin kuin 3 vuotta

7. Millaisista kohderyhmistä asiakasraadit kirjastossanne koostuvat?

- Aikuisista
 Nuorista
 Lapsista

8. Onko käytössänne keinoja innostaa tai sitouttaa osallistujia asiakasraatiin? Esimerkiksi tarjoatteko asiakasraadin jäsenille jotakin?

- Kyllä, millaisia? _____
 Ei

9. Koetteko asiakasraatitoiminnan hyödylliseksi toiminnaksi kirjastossanne?

	1	2	3 Neutraali	4	5	
Emme koe asiakasraatitoimintaa hyödylliseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Koemme asiakasraatitoiminnan erittäin hyödylliseksi.

10. Tässä voitte tarkentaa asiakasraatitoimintaanne. Esimerkiksi koetteko jonkin seikan toimivan asiakasraadeissanne erityisen hyvin? Tai onko puolestaan jotain, mikä asiakasraadissanne ei ole toimivaa?

11. Mikäli olette kiinnostuneita osallistumaan tutkimuksen tarkentavaan haastatteluosioon, voitte jättää yhteystietonne tähän:

Kirjasto

Paikkakunta

Yhteyshenki-
lö

Puhelinnume-
ro

Sähköpostio-
soite

Liite 2. Kyselytutkimuksen saatetekstit

Saateteksti välittäjille (Ake-kirjastoille):

Hei, olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönä selvitystä Suomen yleisten kirjastojen asiakasraadeista. Voitteko välittää opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn AKE-alueenne kirjastoihin, kiitos.

Ystävällisin terveisin,

Liisa Leponiemi
Opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Liiketalous ja kulttuuri
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma
Sähköpostiosoite

Kirjastoille saatteeksi:

Hei,

tule mukaan vaikuttamaan yleisten kirjastojen asiakasraatitoiminnan selvitystyöhön. Olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä Parkanon kaupunginkirjastolle, jossa selvitän asiakasraatitoiminnan hyviä käytänteitä Suomen yleisissä kirjastoissa.

Asiakasraadeilla tarkoitetaan asiakkaista/ kuntalaisista koottuja ryhmiä, jotka kokoontuvat säännöllisesti jakamaan mielipiteitä ja tuottamaan ideoita kirjastojen kehittämistyön ja päätöksen teon tueksi. Asiakasraatien avulla kuntalaiset pääsevät vaikuttamaan kirjaston kehittämistyöhön.

Mikäli kirjastossanne on toimiva asiakasraati ja koette asiakasraatitoiminnan hyödylliseksi kirjaston kehittämistyölle sekä asiakkaiden osallistamiseen, nyt on mahdollisuus jakaa toimintanne hyödyllisistä käytänteistä tietoa muille kirjastoille.

Kartoitan opinnäytetyössäni myös, kuinka paljon Suomen kirjastoissa on asiakasraateja ja kuinka monella on toiveissa asiakasraati perustaa. Toivonkin myös sellaisten kirjastojen vastaavan, joissa ei ole asiakasraatia. Myös toimintansa lopettaneista asiakasraadeista haluan kuulla, koska on tärkeää tietää, mitkä ovat mahdollisia syitä, miksi asiakasraatitoiminta on loppunut. Kyselyvastauksiin voi halutessaan jättää yhteystiedot jatkotutkimusta varten. Kyselyvastaukset käsitellään anonyymisti, eikä vastaajia voida tunnistaa.

Tutkimustuloksia kerätään kahdessa osassa; kyselyllä kartoitan lyhyesti asiakasraatitoiminnan laajuutta ja kokemuksia Suomessa. Kyselyn jälkeen haastattelen halukkaista vali-

koituja kirjastoja tarkemmin asiakasraadeista. Tutkimusvastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyö julkaistaan loppusyksyllä 2019 Theseukseen, jossa se on kaikkien luettavissa.

Vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia. Kysely on avoinna 11.8.2019 saakka. Kyselyyn pääsette vastaamaan tästä: <https://link.webropolsurveys.com/S/AE98554E405F2CC2>

Ystävällisin terveisin,

Liisa Leponiemi
Opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma
Sähköpostiosoite

Kyselyn muistutukset:

Saateteksti välittäjille (Ake-kirjastoille):

Hei!

Olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta. Laitoin teille alkukesästä sähköpostina pyynnön välittää opinnäytetyöhöni kuuluvaa selvitystä Suomen yleisten kirjastojen asiakasraadeista. Vielä kaipailen lisää vastauksia, joten voitteko välittää muistutusta kyselystä AKE-alueenne kirjastoihin, kiitos. Mukavaa syksyn odotusta!

Ystävällisin terveisin,

Liisa Leponiemi
Opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Liiketalous ja kulttuuri
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma
Sähköpostiosoite

Kirjastoille saatteeksi:

Hei,

olethan jo vastannut kyselyyn Suomen yleisten kirjastojen asiakasraadeista? Vastausaikaa on jatkettu 25.8.2019 saakka.

Tule mukaan vaikuttamaan yleisten kirjastojen asiakasraatitoiminnan selvitystyöhön. Olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Seinäjoen ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä Parkanon kaupunginkirjastolle, jossa selvitän asiakasraatitoiminnan hyviä käytänteitä Suomen yleisissä kirjastoissa.

Asiakasraadeilla tarkoitetaan asiakkaista/ kuntalaisista koottuja ryhmiä, jotka kokoontuvat säännöllisesti jakamaan mielipiteitä ja tuottamaan ideoita kirjastojen kehittämistyön ja päätöksenteon tueksi. Asiakasraatien avulla kuntalaiset pääsevät vaikuttamaan kirjaston kehittämistyöhön.

Mikäli kirjastossanne on toimiva asiakasraati ja koette asiakasraatitoiminnan hyödylliseksi kirjaston kehittämistyölle sekä asiakkaiden osallistamiseen, nyt on mahdollisuus jakaa toimintanne hyödyllisistä käytänteistä tietoa muille kirjastoille.

Kartoitan opinnäytetyössäni myös, kuinka paljon Suomen kirjastoissa on asiakasraateja ja kuinka monella on toiveissa asiakasraati perustaa. Toivonkin myös sellaisten kirjastojen vastaavan, joissa ei ole asiakasraatia. Myös toimintansa lopettaneista asiakasraadeista haluan kuulla, koska on tärkeää tietää, mitkä ovat mahdollisia syitä, miksi asiakasraatitoiminta on loppunut. Kyselyvastauksiin voi halutessaan jättää yhteystiedot jatkotutkimusta varten. Kyselyvastaukset käsitellään anonyymisti, eikä vastaajia voida tunnistaa.

Tutkimustuloksia kerätään kahdessa osassa; kyselyllä kartoitan lyhyesti asiakasraatitoiminnan laajuutta ja kokemuksia Suomessa. Kyselyn jälkeen haastattelen halukkaista valikoituja kirjastoja tarkemmin asiakasraadeista. Tutkimusvastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Opinnäytetyö julkaistaan loppusyksyllä 2019 Theseukseen, jossa se on kaikkien luettavissa.

Vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia. Kysely on avoinna 25.8.2019 saakka. Kyselyyn pääsette vastaamaan tästä: <https://link.webropolsurveys.com/S/AE98554E405F2CC2>

Ystävällisin terveisin,

Liisa Leponiemi
Opiskelija
Seinäjoen ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri
Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma
Sähköpostiosoite

Liite 3. Teemahaastattelun runko

Asiakasraadin taustatiedot

- Toiminta-aika
- Idea raadin perustamiseen
- Ensimmäisten asiakasraatilaisten hankinta

Asiakasraadin kokoonpano

- Asiakasraadin toimintakausi
- Uusien asiakasraatilaisten valintaprosessi
- Asiakasraatilaisten profiili
- Kirjaston ei-käyttäjät
- Asiakasraadin kohderyhmä

Käytännön järjestelyt

- Tiedotus
- Kokoontumiskerrat
- Asiakasraatiin sitouttaminen
- Tapaamisten sovittelu
- Ohjaaja ja ohjaajan rooli
- Asiakasraadin työskentelytavat
- Asiakasraatilaisten osallistuminen kirjaston toimintaan

Asiakasraadin aiheet ja sisällöt

- Aiheiden valinta
- Käsiteltyjä aiheita
- Tulevaisuuden suunnitelmat

Asiakasraatitoiminnan vaikutukset, seuranta ja kehittäminen

- Tulosten hyödyntäminen
- Konkreettiset muutokset
- Palaute
- Seuranta ja arviointi
- Kehittäminen
- Tulevaisuus

Kokemuksesta opittua

- Keskeisimmät haasteet
- Keskeisimmät hyödyt
- Vinkit muille asiakasraatia perustaville
- Muuta