

Lasten osallistaminen kirjaston kehittämistyössä

Lasten osallistaminen kirjaston kehittämistyössä

LAB-ammattikorkeakoulu
Muotoiluinstituutti
Muotoilija (AMK)
Palvelumuotoilu
Kevät 2025
Ilona Havu
Opinnäytetyö 62 sivua

Co-Designing Library Services with Children

LAB University of Applied Sciences
Institute of Design
Bachelor of Culture and Arts
Service Design
Spring 2025
Ilona Havu
Bachelor's thesis 62 pages



Muotoiluinstituutti LAB-ammattikorkeakoulu

Ohjaus

Sara Ikävalko

Kaupunki- ja palvelumuotoilun lehtori

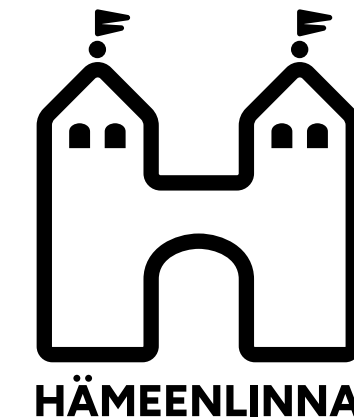
Opponentit

Tiitanita Hakalahti

Palvelumuotoilun opiskelija

Sanna-Mari Salomäki

Palvelumuotoilun opiskelija



Toimeksiantaja Hämeenlinnan kirjasto

Yhteyshenkilöt

Heli Huotakoski

Kirjastotoimenjohtaja

Ulla Karila

Informaatikko

Katja Malmi

Informaatikko

Tiivistelmä

Opinnäytetyö toteutettiin Hämeenlinnan kirjaston toimeksiantona vastauksena kirjaston tarpeeseen lisätä lasten ja nuorten osallistamista palveluiden kehittämisessä. Työn päätavoitteena oli saada lasten ääni kuuluviin ja vaikuttaa kirjaston kehittämistyöhön heidän näkemyksiään hyödyntämällä.

Kehitystehtävän kohderyhmäksi rajattiin yhdessä kirjaston kanssa peruskoulun 1–6-luokkalaiset (7–12-vuotiaat). Tutkimus toteutettiin laadullisin menetelmin, joissa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä ja muotoiluprosessia. Aineiston keruuseen käytettiin teemahaastatteluja, vertailututkimusta eri kirjastojen toiminnasta sekä neljän työpajan sarjaa Ortelan koulussa, joissa lapset saivat luovin menetelmin tuoda esiin näkemyksiään ja ideoitaan.

Kerätystä aineistosta muodostettiin käyttäjäprofiilit, joiden perusteella lapset jaettiin kolmeen ryhmään: kirjaston vakituisiin kävijöihin, vielä tutustuviin ja uuden äärellä oleviin käyttäjiin. Tulosten pohjalta tunnistettiin viisi keskeistä kehittämiskohdetta: kirjaston palveluiden viestintä, yhteistyö eri toimijoiden kanssa, yhteisöllisyyden edistäminen, henkilökunnan lähestyttävyyden helpottaminen sekä varhaisnuorten väliinputoamisen estäminen. Kirjaston kanssa käytävien keskustelujen seurauksena työssä päätettiin keskittyä erityisesti varhaisnuorten väliinputoamisen estämiseen. Lopputuloksena syntyi konsepti, jossa on suunniteltu oleskelu- ja lukunurkkaukset, jossa on hyödynnettään lasten ideoita ja ajatuksia koko prosessin ajalta.

Avainsanat

Palvelumuotoilu
Lapsikeskeinen palvelumuotoilu
Kirjastopalveluiden kehittäminen
Osallistaminen

Abstract

Thesis was carried out as a commissioned project for the Hämeenlinna Library in response to its need to enhance the participation of children and youth in service development. The primary aim was to amplify children's voices and integrate their perspectives into the library's improvement processes. In collaboration with the library, the target group was defined as primary school students in grades 1–6 (aged 7–12).

The research employed qualitative methods grounded in service design principles and the design process. Data was gathered through thematic interviews, a comparative study of various libraries, and a series of four workshops conducted at the school, where children used creative approaches to express their views and ideas. Based on the collected data, user profiles were developed, categorizing the children into three groups: regular library visitors, those still familiarizing themselves with the library, and potential new users.

The findings revealed five key areas for improvement: communication of library services, collaboration with various stakeholders, fostering a sense of community, enhancing staff approachability, and preventing the marginalization of early adolescents in the service design process. Subsequent discussions with the library led to a focused effort on mitigating the exclusion of early adolescents. The final outcome is a concept for lounge and reading areas that incorporates children's ideas throughout the process.

Keywords

Service Design
Child-Centered Service Design
Library Service Development
Co-creation

Sisällysluettelo

1 Johdanto	6	5 Hämeenlinnan kirjaston käyttäjälähtöinen kehittäminen	32
1.1 Toimeksianto ja työn lähtökohdat	7	5.1 Työpaja Ortelan koululla	33
1.2 Toimeksiantaja	8	5.2 Käyttäjäymmärryksen kerääminen	35
1.3 Tutkimusasetelma ja tavoitteet	9	5.3 Ymmärryksen validointi ja kirkastaminen	41
1.4 Aikataulu	9		
2 Kirjastot ja kehittäminen	11	6 Ideointi ja konseptointi	46
2.1 Palvelumuotoilu kirjastossa	12	6.1 Ideointityöpajat	47
2.2 Hämeenlinnan kaupunki -lapsiystävällinen kunta	14	6.2 Keskusteluhetki kirjaston henkilökunnan kanssa	50
2.3 Yhteiskunnalliset trendit ja ilmiöt	15	6.3 Konseptointi	51
		6.4 Oleskelu- ja lukunurkkaus nuorten osastolle	53
3 Muotoiluprosessi lasten kanssa	16	7 Yhteenveto ja reflektio	57
3.1 Lapsikeskeinen palvelumuotoilu	17	7.1 Yhteenveto	58
3.2 Kohderyhmän esittely	20	7.2 Reflektio	59
3.3 Muotoiluprosessi ja menetelmät	21	7.3 Jatkokehitys	61
4 Nykytilan kartoitus	23	Lähteet	
4.1 Aineistoihin ja kirjastoon tutustuminen	24	Liitteet	
4.2 Vertailututkimus	26		
4.3 Haastattelut -Hämeenlinnan osallisuustyö lapsille	31		

1

Johdanto

- 1.1 Toimeksianto ja työn lähtökohdat
- 1.2 Toimeksiantaja
- 1.3 Tutkimusasetelma ja tavoitteet
- 1.4 Aikataulu

1.1 Toimeksianto ja työn lähtökohdat

Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Hämeenlinnan kirjastolle (Kuva 1). Kirjastolla on toiveena saada kuulla lasten toiveista ja tarpeista liittyen kirjaston palveluihin sekä kirjastossa tapahtuviin kohtaamisiin. Kehittämistehtävän kohderyhmäksi on rajattu perusopetuksen 1.–6.-luokan oppilaat. Iältään oppilaat ovat noin 7–12-vuotiaita.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän lähtökohtana toimii Merja Kauppisen vuonna 2024 tekemä opinnäytetyö. Hänen työnsä lopputuloksena syntyi Kokeileva kirjasto -malli, jonka tarkoituksena on toimia välineenä kirjaston osallisuustyön edistämiseksi. Kehittämistehtävän aikana havaittiin useita osallistamisen kehittämiskohtia. Yhtenä osallisuuden kehittämistarpeena mainitaan juuri lasten ja nuorten osallistamisen lisääminen. Hämeenlinnan kirjastossa asiakkaat eivät juuri osallistu palveluiden suunnitteluun. Kirjasto itse tuottaa toimintaa, joka ei välttämättä perustu asiakkaiden toiveisiin. Esimerkiksi lasten ja nuorten tapahtumat suunnitellaan usein aikuisvetoisesti. (Kauppinen 2024, 43.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän tavoitteena on lasten osallistaminen kirjaston palveluiden kehittämisessä. Saatujen tulosten avulla kirjaston olisi mahdollista suunnitella kirjaston tulevaisuuden palveluitaan asiakaslähtöisesti, huomioiden lasten toiveita ja tarpeita. Opinnäytetyössä saatuja tuloksia voitaisiin hyödyntää pääkirjaston lisäksi myös Hämeenlinnan kirjastoon kuuluvissa lähikirjastoissa.

Opinnäytetyön toimeksiantoon ja sen rajaukseen vaikuttaa myös tekijän oma kiinnostus kirjastoa ja lapsikeskeistä palvelumuotoilua kohtaan. Kirjasto on julkinen palvelu, jonka suosion on säilynyt vahvana vuosien ajan. Opinnäytetyön aihetta valittaessa kirjaston monipuoliset palvelut tarjosivat mielenkiintoisia mahdollisuuksia kehittämistehtäväksi. Lisäksi tekijällä on vahva halu oppia ja päästä suunnittelemaan palveluita yhdessä lasten kanssa.



Kuva1. Hämeenlinnan pääkirjasto (Kuva: Ilona Havu)

1.2 Toimeksiantaja

Kehittämistyön toimeksiantajana toimii Hämeenlinnan kirjasto ja suunniteltava kehitystyö keskittyy Hämeenlinnan pääkirjastoon. Hämeenlinnan pääkirjasto sijaitsee Hämeenlinnan keskustassa aivan Hämeen linnan ja sitä ympäröivän Linnan puiston läheisyydessä, Vanajaveden rannassa (Kuva 2). (Vanamo kirjastot a.) Pääkirjaston lisäksi Hämeenlinnan kirjastoihin kuuluvat myös Hauhon, Kalvolan, Lammin, Nummen, Rengon ja Tuuloksen lähikirjastot sekä kirjastoautot Urho ja Bella (Hämeenlinnan kaupunki 2024a).

Hämeenlinnan kirjasto lukeutuu laissa määriteltyihin yleisiin kirjastoihin, jotka toimivat kaupungeissa ja kunnissa. Laissa on määritelty yleisen kirjaston keskeiset tehtävät. Yleisen kirjaston tehtävänä on tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedonhankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon. Lisäksi se tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, 5§–6§; Opetus- ja kulttuuriministeriö.)

Hämeenlinnan pääkirjastossa on tiloja opiskeluun, ryhmiin sekä kokouksiin. Kirjastossa on mahdollista järjestää myös tapahtumia ja taidenäyttelyitä. Kirjasto mahdollistaa myös vapaa-ajan viettoon esimerkiksi elokuvien katselun, konsolipelien pelaamisen, soittamisen, laulamisen, äänittämisen, digitoinnin ja omien aineistojen digitoinnin parissa. Pääkirjastossa voi myös tutkia käsikirjastoa ja kotiseutukokoelman aineistoja. Luovaamon harrastustiloissa voi käyttää ompelukonetta ja saumuria, laminoida sekä hyödyntää 3D-tulostinta. Kaikki tilat ovat asiakkaiden varattavissa kirjastokortilla. (Vanamo b.)



Kuva 2. Hämeenlinnan pääkirjaston sijainti kartalla (mukailtu Hämeenlinnan kaupungin karttapalvelu)

Kirjastot tarjoavat alakouluille erisisältöisiä ohjattuja kirjastovierailuita, joissa tutustutaan kirjaston peruskäytäntöihin, saadaan lukuvinkkejä, opitaan hakemaan kirjastoluokituksen avulla muun muassa tietoa ja lainattavaa kirjastosta. Lisäksi kirjasto järjestää luokille monikulttuurisia musiikkimatkoja maailman eri kolkkiin, kujeellisia kirjastosuunnistuksia, pakopelejä ja sanataidepajoja. Kaikki nämä palvelut ovat luokkien varattavissa kirjaston sivuilta. (Vanamo c.)

1.3 Tutkimusasetelma ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millaisia ajatuksia ja kokemuksia lapsilla on kirjastosta ja millainen suhde heillä on siihen. Työn tarkoituksena saada lasten ääni kuuluviin kirjaston kehittämisessä ja kartoittaa, millaisia kehityskohteita kirjastolla on lasten näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena on päästä ideoimaan lasten kanssa tulevaisuuden kirjastoa kerätyn tiedon pohjalta.

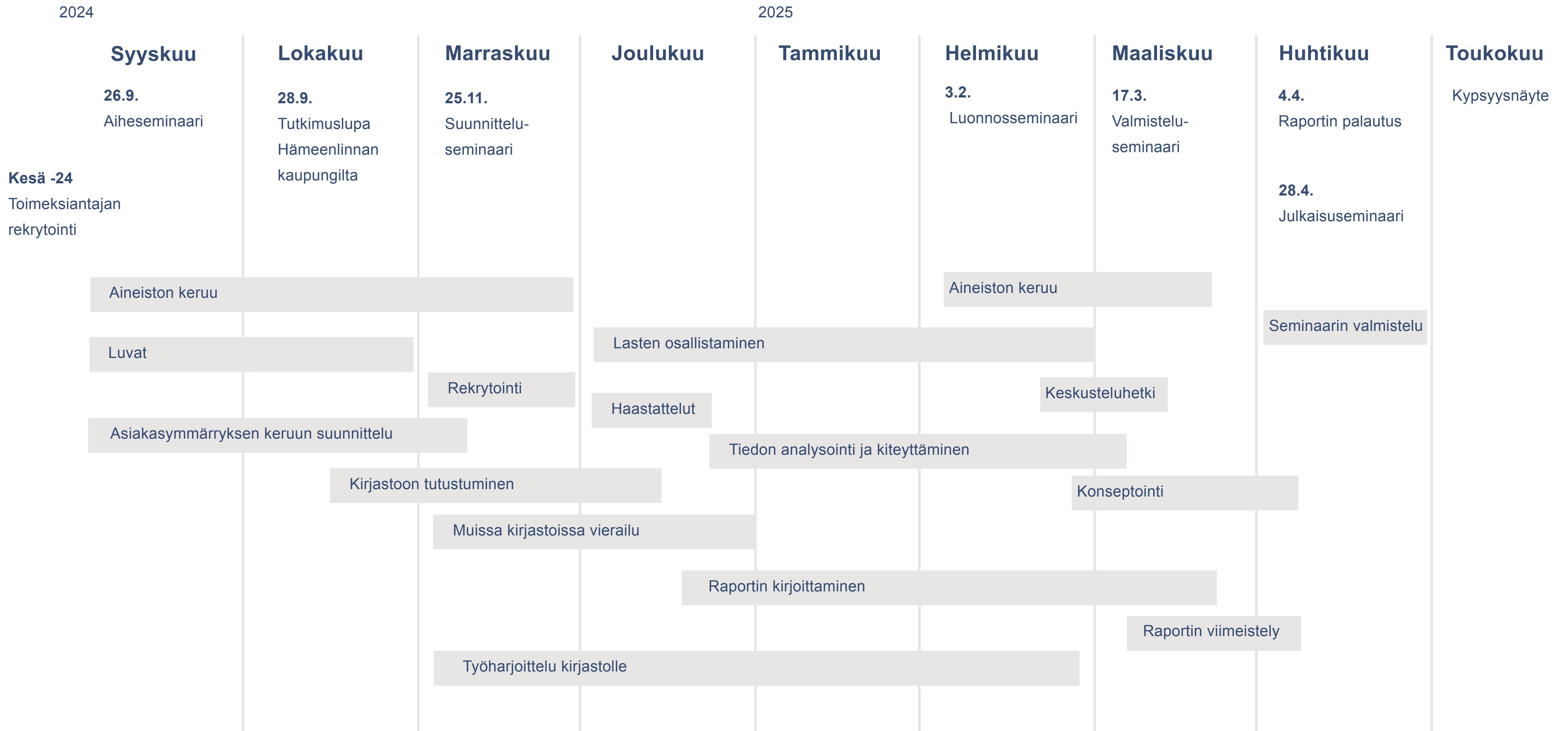
Tällä hetkellä kirjaston teettämiin kyselyihin vastaavat vain vanhempaan ikäryhmään kuuluvat kirjaston vakikäyttäjät. Pääsääntöisesti tämä ryhmä ei koe tarvetta kirjaston palveluiden tai tilojen kehittämiseksi. Nykyisestä asiakasdatasta ei tule ilmi kaikkien käyttäjäryhmien, erityisesti lasten, näkemykset kirjaston toiminnasta ja kehittämistarpeista.

Viimeisin suoraan lapsille kohdennettu asiakaskysely teetettiin vuonna 2017, jolloin kerättiin ideoita pääkirjaston kehittämiseen ennen rakennuksen peruskorjausta. Tällä hetkellä kirjastolla ei ole tietoa, millaisia tunteita kirjasto herättää lapsissa ja millaisia toiveita ja tarpeita lapsilla olisi tulevaisuuden kirjastolle. Tämän työn tavoitteena on pyrkiä lisäämään kirjastolle ymmärrystä näistä näkökulmista ja tuottamaan tietoa, jota voitaisiin hyödyntää myös pääkirjaston lisäksi Hämeenlinnan lähikirjastojen kehittämisessä.

Opinnäytetyössä keskitytään erityisesti pääkirjaston fyysisiin tiloihin, palveluihin ja kirjastossa tapahtuviin kohtaamisiin. Tutkimuksen kohderyhmäksi rajattiin yhdessä kirjaston kanssa peruskoulun 1.–6.-luokkan oppilaat. Tietoa kerätään laadullisen tutkimuksen avulla hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä ja muotoilu-prosessia. Ortelan koululle järjeste-tyissä työpajoissa lapset pääsevät tuomaan ajatuksiaan esille erilaisten luovien tehtävien kautta.

1.4 Aikataulu

Kuvio 1 näyttää, miten opinnäytetyö toteutettiin 2024–2025 syksyn ja kevään välisenä aikana (Liite 1). Opinnäytetyön aihe esiteltiin aihe-seminaarissa syyskuun lopussa ja se sai tutkimusluvan Hämeenlinnan kaupungilta lokakuun lopussa. Syys–marraskuu oli kirjastoon ja erilaisiin aineistoihin tutustumista, jota tuki kirjastolle tehty työharjoittelu. Marraskuun lopulla tapahtui osallistujien rekrytointi haastatteluihin sekä yhteistyökoulun löytyminen työpajoja varten. Varsinainen asiakastutkimus sijoittui joulukuun alusta helmikuun loppuun. Konseptin suunnittelu ja raportin viimeistely sijoittuivat pääsääntöisesti maaliskuulle.



Kuvio 1. Opinnäytetyön aikataulu (Kuvio: Ilona Havu)

2

Kirjastot ja kehittäminen

2.1 Palvelumuotoilu kirjastossa

2.2 Hämeenlinnan kaupunki -lapsiystävällinen kunta

2.3 Yhteiskunnalliset trendit ja ilmiöt

2.1 Palvelumuotoilu kirjastoissa

Yhteissuunnittelu, syvempi asiakasymmärrys, asiakaskokemuksen kehittäminen ja kehittämisen ketteryys ovat syitä, jonka takia muotoilu on yksi tapa parantaa kirjastojen palveluita. Helsingin keskustakirjasto Oodia (Kuva 3) suunniteltaessa kansalaisten ja kaupunkilaisten mukanaolo kehittämisen erivaiheissa nähtiin alusta asti tärkeänä. Kaikkien kutsuminen mukaan suunnitteluun oli luontevaa, onhan kirjasto monelle tärkeä paikka läpi elämän. Niinpä yhteissuunnittelua toteutettiin läpi koko prosessin. (Hyysalo 2022, 13,119.)

Kaupunkilaisia ja kumppaneita osallistettiin Oodin suunnittelussa esimerkiksi vuonna 2012 Unelmoi-kampanjassa, jossa kaupunkilaisilta kerättiin yli 2300 ideaa kirjaston jatko suunnittelutyötä varten. Kaupunkilaiset päättivät osallistavan budjetoinnin avulla, mihin neljään pilottikokeiluun kirjasto käyttäisi 100 000 euroa. Avoimessa nimikilpailussa kerättiin yli 1600 eri nimiehdotusta keskuskirjastolle, joista raati valitsi lopullisen voittajan. Tämän lisäksi keskustakirjaston kaverit -pilottiprojektiin osallistunut 28 asiakaskehittäjän joukko pääsi mukaan suunnitteluun esimerkiksi tuomalla tietoa kirjaston palveluiden toimivuudesta ja ideoimalla tapahtumien sisältöä. (Oodi.) Oodi keskustakirjasto avautui joulukuussa 2018 ja sen jälkeen kiireisimpinä päivinä kävijöitä saattaa olla jopa 20 000 henkeä, joka on kaksinkertainen kävijäennusteeseen verrattuna. Tämä on yksi näkyvä kirjaston kehitysprosessin positiivinen tulos. (Lemola 2019.)



Kuva 3. Helsingin keskustakirjasto Oodin kolmas kerros (Kuva: Ilona Havu)

Anu Satukangas ja Mari Heino (2019) kertovat, kuinka palvelumuotoilijat saivat heidät tajuamaan, mitä hyötyä käyttäjälähtöisestä suunnittelusta voi olla. Kirjastossa huomattiin, että kirjaston monipuoliset palvelut eivät olleet edes kaikkien vakioasiakkaiden tiedossa. Vastauksena tilanteeseen kirjasto itse oli keksinyt vain useampien inforuutujen hankkimisen. He kuitenkin toteuttivat projektin, johon osallistuivat Helsingin, Vaasan ja Mikkelin kaupunginkirjastot. Palvelumuotoilijoiden avustuksella ongelmaan pureuduttiin juuria myöten, osallistamalla kirjaston henkilökuntaa, asiakkaita ja paikallisia päättäjiä. Prosessin lopputuotoksena kirjastot selkeyttivät pohjakarttoja, alkoivat hyödyntää piktogrammeja palveluiden esilletuomisessa ja loivat mallin vuosittain järjestettävästä asiakas- ja päättäjätö-pajoista.

Jael Nyman (2025, 14–15) kirjoittaa Helsingin Sanomissa Espoon Lippulaivan kirjastosta, joka on saanut valtavan suosion, etenkin lapsiperheiden keskuudessa. Kirjaston suosioon vaikuttaa vahvasti sen asiakaslähtöinen suunnittelu. Ajatuksena on, että käyttäjät päättävät kirjaston sisällöstä henkilökunnan sijaan. Kaikkia asiakkaiden ideoita ei tietenkään voitu toteuttaa, mutta kaikki kirjastoon tuotu on lähtöisin asiakkailta.

Lippulaivan kirjastossa on huomioitu pienten lasten tarpeita esimerkiksi tuomalla heille tarkoitettuja kirjoja lähemmäksi lattiaa. Lasten osastolle on lasten mukana oleville aikuisille tuotu penkkejä, lapsille tarkoitettujen matalien jakkaroiden lisäksi. Toiveita on kuultu tuomalla tilaan myös liukumäki, kiipeilyteline sekä auto. Kirjaston suuresta suosiosta kertoo kävijämäärän odotettua suurempi määrä. Lippulaivan kirjaston tavoitteena oli saada 500 000 kävijää vuodessa. Vuonna 2024 tavoite ylittyi kun kävijöitä oli lähes 610 000. (Nyman 2025 14–15.)

Konkreettinen esimerkki lasten kanssa tehdystä osallistamistyön menetelmästä on Jyväskylän pääkirjastossa järjestettävät leluvaalit. Leluvaalit järjestetään keväällä 2025 yhtä aikaa aikuisille järjestettyjen kuntavaalien ennakkoäänestyspäivien kanssa. Aikaisemmin leluvaalit on järjestetty Jyväskylän pääkirjastossa viime presidentin vaalien aikaa. Leluvaaleissa ehdokkaina toimivat lelut, joille on annettu kuntavaaliehdokkaiden tapaan omat näkemykset siitä, mikä kirjastossa on tärkeää ja mitä kaikkea uudessa suunnitteilla olevassa kirjastossa voisi olla. Tavallisten vaalien tapaan lapsi voi antaa äänensä lelulle, jonka kanssa hän on samaa mieltä. Vaalien jälkeen voittaja lelu laitetaan esille kirjastoon ja sen viereen tulee laatikko, johon lapsilla on mahdollisuus lisätä ajatuksia ja ehdotuksia tulevaan kirjastoon. (Elomaa 2025, 3.)

2.2 Hämeenlinnan kaupunki -lapsiystävällinen kunta

Hämeenlinna on Kanta-Hämeessä sijaitseva noin 68 300 asukkaan kaupunki, joka on perustettu vuonna 1639 (Hämeenlinnan kaupunki 2024b). Hämeenlinnassa on jo pitkään otettu huomioon lasten ja nuorten osallisuus ja hyvinvointi. Hämeenlinnan kaupunki sai ensimmäisenä Suomessa UNICEF:n myöntämän tunnustuksen lapsiystävällisenä kuntana vuonna 2013. Tämän jälkeen tunnustus on uusittu kaupungille jokaisella arviointikerralla. Nykyinen tunnustus on voimassa vuoden 2025 loppuun. (Hämeenlinnan kaupunki 2024c.)

UNICEF on YK:n alainen lastenjärjestö, joka tekee työtä yli 190 maassa (UNICEF a). Suomen UNICEF on perustettu vuonna 1967. UNICEF:n kotimaan työllä on neljä painopistettä: globaalikasvatus kouluissa, lasten oikeuksien edistäminen kehityspolitiikassa, yritysten toiminnassa ja kunnissa. Lapsiystävällinen kunta -mallissa on mukana jo 59 suomalaista kuntaa, jolloin se tavoittaa yli puolet suomalaisista lapsista. (UNICEF b.)

Houkutteleva Hämeenlinna -kaupunkistrategiassa kaupungin arvoina mainitaan yhdenvertaisuus ja yhteisöllisyys, asukaslähtöisyys ja palveluhenkisyys, luovuus ja rohkeus sekä kestävä elämäntapa. Strategiassa kaupunkilaisia kannustetaan monipuoliseen yhteistoimintaan, kaupungin palveluiden kehittämiseen ja aloitteellisuuteen, jotta kaupungilla olisi mahdollisuus tuottaa rohkeasti, kekseliäitä uusia ratkaisuja. Strategisiin toimeenpano-ohjelmiin onkin nostettu ensimmäiseksi juuri Lapsiystävällinen Hämeenlinna -ohjelma, jonka uskotaan toimivan punaisena linkana kaupunkistrategian ja lapsia koskevien virallisten toimien välillä. (Hämeenlinnan kaupunki 2022.)

Hämeenlinnan kaupungin osallisuustyö lasten kanssa on muodostunut luontevaksi tavaksi toimia kaupungin päätöksenteossa. Kaupunki teettää lapsille kyselyitä ja tilaisuuksia, jossa lasten on mahdollisuus vaikuttaa heitä koskeviin päätöksiin.

Tällä hetkellä kirjaston rooli kaupungin osallistamistyössä on toimia apuna tiedottamisessa ja muutamien tapahtumien järjestämisessä. (Antikainen 2024.) Lapsiystävällisenä kuntana Hämeenlinnan kaupunki on luvannut järjestää lukuvuoden jokaisena viikonloppuna laadukasta lastenkulttuuria; konsertteja, esityksiä, työpajoja ja muita tapahtumia (Hämeenlinnan kaupunki 2024c).

Hämeenlinnan kaupunkiorganisaatiossa toimiva lasten kulttuurikeskus ARX toimii kaupungissa yhtenä merkittävänä lapsia osallistavana elimenä (Antikainen 2024.) Kulttuurikeskus Arxin toiminta perustuu vahvasti taidekasvatukseen sekä lasten ja nuoren taide- ja kulttuuritapahtumien järjestämiseen. ARX on myös vetovastuussa kaupungin kulttuurikasvatussuunnitelma Kulttuuripolusta, jonka tarkoituksena on mahdollistaa kaikille hämeenlinnalaisille koululaisille vuosiluokittain tapahtuvaa kulttuuritoimintaa. Koulujen seuraama Kulttuuripolku vie luokat tutustumaan myös kaupungin kulttuurikohteisiin, kuten kirjastoon. (Tuovinen 2024; Kulttuurikeskus ARX 2025).

2.3 Yhteiskunnalliset trendit ja ilmiöt kirjastossa

Lahden AKE (alueellinen kehittämistehtävä) ja AKE Porvoo järjestivät vuoden 2023 lopulla Pysy mukana muutoksessa -koulutuksen. Työskentelyn pohjalta syntyneissä trendikorteissa tuotiin esille kirjastoilta leikkaaminen. Valtion osuuksien pienenemisen ja väestön vanhenemisen seurauksena kirjastot alkavat kärsiä resurssipulasta. Trendikorteissa pohditaan, mitä kirjasto voisi olla minimissään, jotta laki vielä toteutuu. (Lahden AKE 2024.)

Vuoden 2023 joulukuussa uutisoitiin, että hallitus aikoo poistaa vähälevikkisen laatukirjallisuuden ostotuen seuraavan vuoden budjetista, jota kirjastot ovat saaneet vuodesta 1985 lähtien. Tuen määrä on vaihdellut vuosittain asukasluvun mukaan noin 2 000 ja 11 000 euron välillä. Vuonna 2025 hallitus aikoo leikata opetus- ja kulttuuriministeriön valtionavustuksista 25 miljoonaa euroa ja 2026 vielä 50 miljoonaa euroa. Näiden lisäksi on ollut puhetta myös satojen miljoonien eurojen lisäleikkauksien tarpeesta. (Onninen 2023.)

Kirjastojen kansainvälinen kattojärjestö IFLA kertoi omassa trendiraportissaan (2024) generatiivisen tekoälyn kehittyvän nopeasti ja sen vaikutukset elämäämme tulevat olemaan hallitseva trendi tulevina vuosina. Tekoäly tulee vaikuttamaan kaikkiin elämän osa-alueisiin muokkaamalla koulutusta, terveydenhuoltoa, kauppakäyntiä ja luovaa ilmaisua. Teknologiassa tullaan ottamaan kehitysaskelleita myös alueilla, jotka eivät ole suoraan yhteydessä tekoälyyn. Uuden teknologian tuomia mahdollisuuksia ovat esimerkiksi arkipäiväisten tehtävien automatisointi ja uudet tavat olla vuorovaikutuksessa tiedon kanssa. Haasteeksi voivat muodostua tiedon luotettavuus, deepfake-sisällön (syväväärrennös) tunnistaminen sekä tietojen katoaminen esimerkiksi kyberhyökkäyksen seurauksena. (Dezuanni & Osman 2024, 17.)

Ihmisten kyky luottaa digitaaliseen teknologiaan kasvaa. Aidon ja epätodellisen materiaalin välinen raja on hämärtyvässä, jonka takia ihmisten on entistä vaikeampaa luottaa internetissä näkemäänsä sisältöön. Generatiivisen tekoälyn avulla huijauksia on entistä helpompi tehdä. Jopa 52 % vastanneista on nähnyt valeuutisia tai -artikkeleita viimeisen vuoden aikana. (Law ym. 2024.) Tämä tulee varmasti vaikuttamaan entistä enemmän kirjaston nykyisiin palveluihin, sille annettujen vaatimusten kautta. Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016, 6§) toteaa, että kirjaston tehtävänä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedonhankintaan ja käyttöön.

Vastareaktion kasvavalle digitalisaatiolle ja uusille teknologioille on nähtävissä kuitenkin ihmisten tarve aidoille kohtaamisille ja kokemuksille. Etenkin etätyötä tekevät hakevat entistä enemmän aitoja, hauskoja ja luovia tapoja olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa. Paikalliset tapahtumat voivat olla esimerkiksi tavasta tavata muita, luoda yhteenkuuluvuuden tunnetta ja synnyttää jaettua identiteettiä. Kyse ei siis ole digitaalisuuden täydestä hylkäämisestä, vaan monipuolisempien kokemusten etsimisestä. (Dezuanni & Osman 2024; Law ym. 2024.)

Tapahtumat ja kirjaston muut pajatoiminnot edistävät ihmisten hyvinvointia. Kirjastossa on tulevaisuudessa lukemisharrastuksen lisäksi entistä monipuolisemmin tarjolla kokemuksia ja osallisuuden tarjoamaa hyvinvointia. Kirjastot ovat yhteisön yhteisiä tiloja, joita myös asiakkaat ja yhteisöt voivat hallita. Resurssien vähentyessä ja yhteisöllisyyden kaipuun kasvaessa kirjaston asiakkaat saavat enemmän vastuuta kirjaston palveluista ja tiloista. Yhteiskehittämällä saadaan aikaan myös luovia ideoita ja ratkaisuita, joilla kirjastoa edistetään. (Lahden AKE 2024.)

3

Muotoiluprosessi lasten kanssa

- 3.1 Lapsikeskeinen palvelumuotoilu
- 3.2 Kohderyhmän esittely
- 3.3 Muotoiluprosessi ja menetelmät

3.1 Lapsikeskeinen palvelumuotoilu

Muotoiluajattelu ja palvelumuotoilun synty

Palvelumuotoilu (service design) pohjautuu muotoiluajatteluun (design thinking). Muotoiluajattelulla tarkoitetaan ihmislähtöistä innovaatioprosessia, jota voidaan hyödyntää missä tahansa ongelmanratkaisussa. Muotoiluajattelussa on joukko keskeisiä periaatteita (Kuvio 2), jotka kuvaavat sen lähestymistapaa kehittämisessä ja innovaatioprosessina. Näitä periaatteita ovat: ihmislähtöisyys, oikean ongelman ratkaisu, eksploratiivisuus, iteratiivisuus, divergentin ja konvergentin ajattelun vuoropuhelu, protoilu ja testaus, yhteiskehittäminen ja monialaisuus. (Koivisto ym. 2019.)



Kuvio 2. Muotoiluajattelun keskeiset periaatteet (mukailtu Koivisto ym. 2019)

Muotoilu on perinteisesti nähty vahvasti materiaalisten kohteiden, tilojen ja esineiden suunnitteluna. Palvelumuotoilun synty vaati muotoilun kentän uudistumista. Vuorovaikutussuunnittelun (interaction design) myötä koettiin suuri liike kohti aineettomien kohteiden suunnittelua. Vuorovaikutussuunnittelu syntyi 1990-luvulla tarpeesta suunnitella vuorovaikutteisia rajapintoja ihmisten ja laitteistojen välillä. Fyysisten tuotteiden lisäksi muotoilijoiden oli keskityttävä myös aineettomiin osatekijöihin. (Koivisto ym. 2019.)

Aikaisemmin esteettisenä ja prosessin loppuvaiheessa hyödynnettävänä toimintana, muotoilu kehittyi askel kerrallaan yhä enemmän strategisempaan rooliin tuotekehityksessä sekä yritysten muissa liiketoiminnan kehittämisprosesseissa. Tämä on muokannut muotoilun roolia ihmisten tarpeiden tulkiksi ja puolustajaksi. Muotoilun sovellusalueiden monipuolistuminen ja strategisen roolin kasvu tekivät tietä palvelumuotoilun synnylle. (Koivisto ym. 2019.)

Tuulaniemen (2011) mukaan muotoilun puolelta palvelumuotoiluun ovat vaikuttaneet vahvimmin teolliset muotoilijat. Teollisten muotoilijoiden vahva prosessi-osaaminen sopi hyvin palveluiden (jotka ovat myös prosesseja) kehittämiseen. Tuotemuotoilun ja palvelumuotoilun välillä on kuitenkin selvä ero kehittämisen keskiössä olevassa asiassa. Tuotemuotoilussa kehittämisen keskiössä ovat aina fyysinen esine, kun taas palvelumuotoilun keskiössä on aina ihminen ja ihmisen tarpeet.

Suomessa palvelumuotoilu ja muotoiluajattelu saatetaan usein sekoittaa toisiinsa. Palvelumuotoilu on kuitenkin oma osaamisalansa, joka hyödyntää muotoiluajattelua ja keskittyy nimenomaan palveluihin ja aineettomiin kokemuksiin. (Koivisto ym. 2019.)

Palvelumuotoilu

Palveluita on suunniteltu yhtä kauan, kun niitä on ollut olemassa. Palvelumuotoilu sellaisena, kuin me sen nyt tiedämme, on saanut alkunsa 1990-luvun alkupuolella. Ensimmäisenä palvelumuotoilun osaamisalan lanseerasi todennäköisesti Michael Erlhoff (Köln International School of Design) vuonna 1991. Palvelumuotoilun kansainväliseen alkutaipaleeseen on kuitenkin vahvemmin vaikuttanut oletettavasti KISDissä vuonna 1995 Euroopan ensimmäisenä palvelumuotoilun professorina aloittanut Birgit Mager. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan kokonaisvaltaisten systeemien, kokemusten ja prosessien kehittämistä. Palvelumuotoilu on palveluiden asiakas- ja työntekijäkokemuksen sekä ihmislähtöiseen kehittämiseen erikoistunut muotoiluajatteluun perustuva muotoilun osaamisala. Palvelun käyttäjät ovat palvelumuotoilussa kaiken kehittämisen keskipiste. Keskeisenä tavoitteena on, että kehitetty palvelu vastaa sekä asiakkaan tarpeita, että palveluntarjoajan tavoitteita. (Koivisto ym. 2019.)

Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota ymmärtämään omia palveluitaan käyttäjien näkökulmasta. Sen tarkoituksena on tasapainotella käyttäjien ja organisaation tarpeiden välillä ja tuottaa saumattomia palveluita. Palvelumuotoilu hyödyntää muotoiluajattelua tuoden luovuuden ja ihmislähtöisen suunnittelun palveluiden kehitys- ja luomistyöhön. Useimpien palvelumuotoilussa hyödynnettyjen menetelmien tarkoitus on auttaa käsiteltävien ongelmien hahmottamisessa ja saada niitä ymmärrettävämpään muotoon. Visualisoinnin ja tarinalistamisen hyödyntäminen helpottaa kommunikointia ja monialaista työskentelyä. (Stickdorn ym. 2018, 20.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan kehittää jo olemassa olevaa palvelua asiakkaiden tarpeisiin sopivammaksi tai suunnitella jotain aivan uutta. Palvelumuotoilun avulla halutaan edistää palvelujen käytön sujuvuutta, helppoutta ja vaivattomuutta, mutta myös elämyksellisyyttä sekä arvoihin ja tunteisiin vetoavuutta. Kehittämisen kohteena voi olla asiakaspalvelu palvelupisteellä, palvelu mobiili- tai verkkopalvelussa tai koko asiakkuuden linkaari asiakkaaksi liittymisestä asiakkuuden päättämiseen. (Koivisto ym. 2019.)

Koivisto ym. (2019) kertovat, että palvelumuotoilun kehittämisotteessa lähtökohdaksi asetetaan asiakas eli palvelun käyttäjä, joka toimii aktiivisena osallistujana kehittämisprosessissa. Suurin ero perinteiseen kehittämistoimintaan on palvelumuotoilun vahvassa asiakaslähtöisyydessä. Äärimilleen vietyinä perinteinen kehittäminen ja palvelumuotoilu ovat toistensa vastakohtia, mutta on muistettava, että useimmissa organisaatioissa nykytilanne on jostain näiden kahden väliltä.

Perinteisessä kehittämisessä lähtökohtana on oletus käyttäjien tarpeista ja ongelmista, jotka saattavat perustua arvauksiin tai määrällisten menetelmien avulla kerättyyn tietoon. Tällöin lähdetään olettamaan sopivaa ratkaisua, joka saattaa johtaa väärän ongelman ratkomiseen. Oletettua ongelmaa lähdetään ratkaisemaan ennalta määrättyllä lineaarisella prosessikaavalla, asiantuntijan itse päätellessä oikeat ratkaisut ongelmaan. Ratkaisuna tarjotaan valmiiksi kehiteltyä pakettia, joka ei välttämättä ratkaise heidän ongelmiaan tai vastaa tarpeisiin. (Koivisto ym. 2019.)

Palvelumuotoilun kehittämisotteessa lähtökohtana on käyttäjien tarpeiden ja ongelmien syvälinen ja empaattinen ymmärtäminen, joka perustuu laadullisilla menetelmillä monipuolisesti saatuun tietoon. Ymmärryksen avulla lähdetään ratkaisemaan käyttäjien todellisia ongelmia. Iteratiivisen prosessin aikana osallistetaan käyttäjiä ja muita sidosryhmiä ratkaisun yhteiskehittämiseen. Kehittämisprosessin aikana on mahdollista muuttaa suuntaa prosessin edetessä. Ratkaisussa huomioidaan sekä käyttäjien ja organisaation tarpeet että tekninen toteutus, jotta ratkaisu hyödyttäisi kaikkia osapuolia. (Koivisto ym. 2019.)

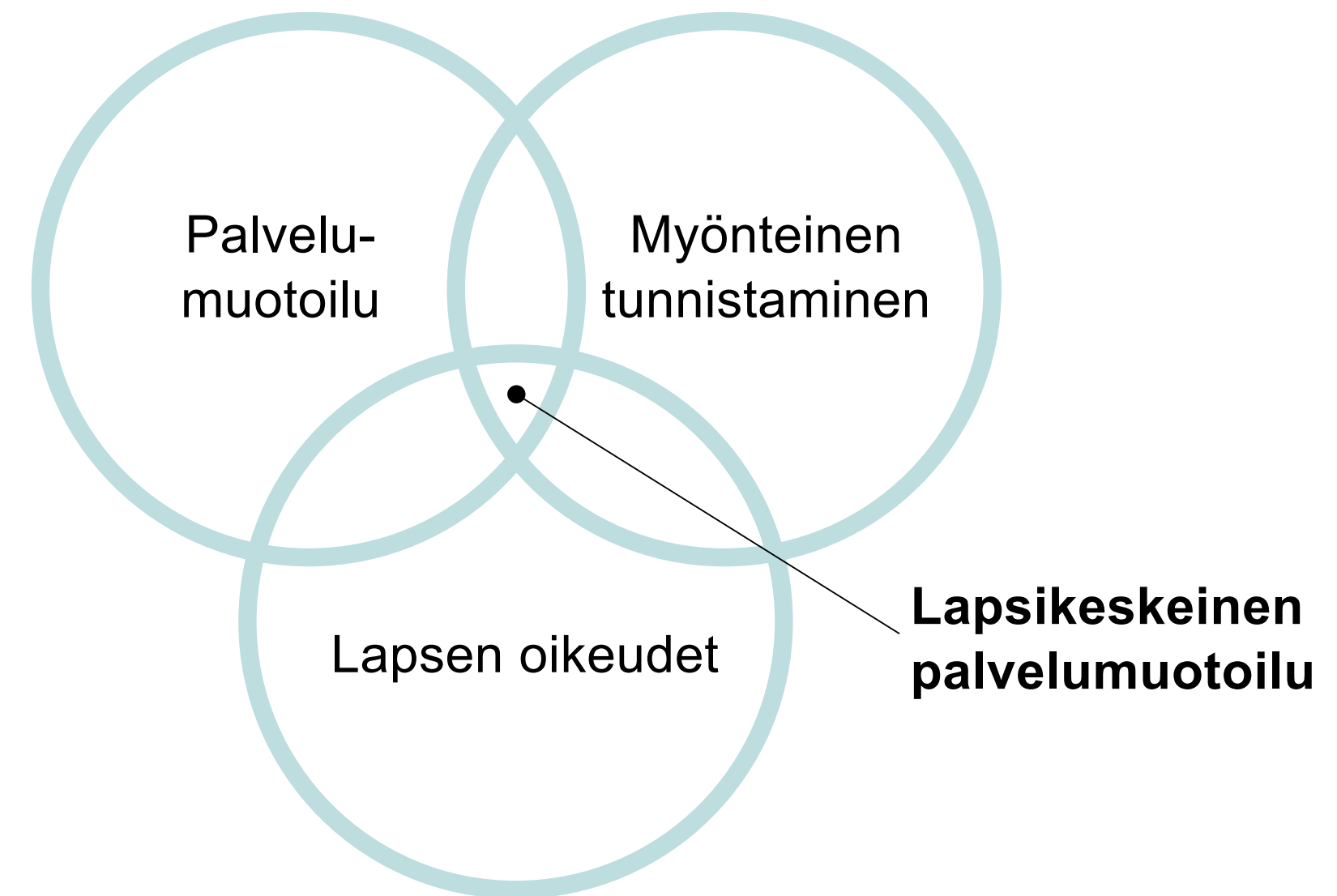
Lapsikeskeinen palvelumuotoilu

Lapsikeskeinen palvelumuotoilu on Pelastakaa Lapset ry:n kokoama toimintamalli palvelun kehittäjälle. Toimintamalli yhdistää palvelumuotoilun, lapsikeskeisyyden ja lasten oikeudet. Taustalla vaikuttaa myös myönteisen tunnistamisen näkökulma (Kuvio 3). Kehittämispöytä ja työkalut ovat lähtöisin palvelumuotoilusta. Lapsikeskeisyydellä tarkoitetaan toimintatapaa ja asennetta, jossa lapsi nähdään arvokkaana toimijana kehittämissuorissa. Eettisesti kestävä pohja prosessiin syntyy lasten oikeuksien ohjauksessa toimintaa. (Kalliomeri ym. 2020, 5,8.)

Lapsikeskeisen palvelumuotoilun taustalla on myönteisen tunnistamisen näkökulma. Myönteisessä tunnistamisessa lapset nähdään aktiivisina, vaikuttavina ja kehittyvinä toimijoina arjen yhteisössään. Näkökulmassa kiinnitetään huomiota siihen, että lapsilla on monenlaisia vahvuuksia ja he voivat onnistua erilaisilla tavoilla. Myönteinen tunnistaminen vahvistaa lapsen kokemusta siitä, että hän on tärkeä sellaisena kuin on. (Kalliomeri ym. 2020, 9.)

Lapsikeskeisessä palvelumuotoilussa lapsi nähdään tasavertaisena ja aktiivisena toimijana. Lapset otetaan mukaan ja heidän näkökulmansa huomioidaan kaikissa kehittämissuorissa vaiheissa. Lasten antamat kokemukset ja tieto ovat yhtä arvokkaita kuin aikuisten ja ammattilaisten tuoma tieto. Aikuinen tutustuu lapseen empaattisesti ja astuu lasten saappaisiin pitäen huolta siitä, että lasten kokemuksia ja ajatuksia pyritään ymmärtämään. (Kalliomeri ym. 2020, 9.)

Lapset ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Lapsen oikeuksien sopimus, artikla 12, takaa jokaiselle lapselle oikeuden ilmaista näkemyksensä vapaasti kaikissa häntä koskevissa asioissa (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991, artikla 12). YK:n lapsenoikeudet ohjaavat lapsikeskeistä palvelumuotoilua. Lapset osallistuvat prosessiin tuottamalla tietoa, kehittämällä ratkaisuideoita ja antamalla palautetta. Aikuisten tehtävä on huolehtia lapsen oikeuksien toteutumisesta, siitä että lasta ei syrjitä ja että lapsi saa riittävästi tietoa ymmärtääkseen, mistä on kyse. (Kalliomeri ym. 2020, 10–11.)



Kuvio 3. Lapsikeskeisen palvelumuotoilun syntyminen. (mukailtu Kalliomeri ym. 2020, 8.)

Palvelumuotoilija Maija Hansen toteaa, että lapset tulee ottaa huomioon aikuisten tavoin palvelun käyttäjinä ja osana kehittämissuorissa. Työskentely lasten kanssa on kuitenkin erilaista. Esimerkiksi toisin kuin aikuisten kanssa, lapset vaativat ennen työskentelyn alkua mahdollisuuden tutustua ja saada luottamuksellinen yhteys aikuisen kanssa. Tutustumisen aikana ja ennen työskentelyä on hyvä kertoa kuka lasten tietoja kerää ja käsittelee, sillä niin kuin aikuisille myös lapsille ja nuorille oman yksityisyyden säilyminen on tärkeää. (Jäämies & Vartiainen 2024)

Hansen kertoo, että lasten kanssa työskentelyssä tulee ottaa huomioon myös lapsimukavuusalueella toimiminen. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi lasten tasolla työskentelyä, joka saattaa usein olla lattialla työskentelyä pöydän ääressä istumisen sijaan. Lapset tulevat usein tilanteeseen tilojen kautta tutkien ja ihmetellen tilaa, tälle tulee antaa aikaa. Työskennellessä lasten esille tuomia kokemuksia ja kertomuksia tulee myös validoida työskentelyn aikana. Tiedon validointia tulee tehdä myös uudestaan myöhemmin prosessissa, jotta se vahvistuu. Kehittämissuorin jälkeen tiedon palauttaminen lapsille on tärkeää. (Jäämies & Vartiainen 2024)

3.2 Kohderyhmän esittely

Kehittämistehtävän pääkäyttäjryhmäksi valikoituivat peruskoulun 1.–6.-luokan oppilaat, jotka ovat iältään noin 7–12-vuotiaita. Mannerheimin lastensuojeluliiton mukaan, koulun alkaessa 7–9-vuotiaiden itsenäisyys alkaa kasvaa ja kaverisuhteista tulee tärkeämpiä. Ryhmään kuulumisella ja hyväksytyksi tulemisella on koululaisille suuri merkitys. Oma perhe ja vanhemmat ovat kuitenkin edelleen tärkeitä. Lapsen johdonmukainen ajattelu ja älyllinen päättelykyky kehittyvät pikkuhiljaa koko kouluajan. Lapsen ajattelu on edelleen konkreettista, jolloin on vaikeaa huomata esimerkiksi kielen ironisia tai abstrakteja merkityksiä. Lapsi kuitenkin alkaa jo ymmärtää aikaa kuvaavia käsitteitä sekä pystyy paremmin arvioimaan, mikä on mahdollista ja mikä ei. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2023; Mannerheimin lastensuojeluliitto 2024; Mannerheimin lastensuojeluliitto 2025a.)

9–12-vuotias lapsi alkaa kokea itsensä entistä vahvemmin omaksi yksilökseen. Itsensä vertaaminen muihin saman ikäisiin on tyypillistä. Lapsi muuttuu kriittisemmäksi ja saattaaakin kritisoida opettajaansa, oppiaineita, vanhempia ja jopa itseään. Lasta alkaa kiinnostaa elämän suuret kysymykset ja hän haluaa saada mahdollisimman rehellisiä vastauksia kysymyksiinsä. Lisäksi lapsen kokema tarve tulla kuulluksi kasvaa. Lapsen ajattelu on edelleen hyvin konkreettista ja se näkyy tavoissa toimia ja oppia sekä hänen käsityksestään säännöistä. Lapsen on vaikea ymmärtää sanojen ja tekojen ristiriitaa. (Mannerheimin lastensuojeluliitto 2025b.; Mannerheimin lastensuojeluliitto 2025c.; Mannerheimin lastensuojeluliitto 2025d.)

Alfa-sukupolven alkamiselle annetaan hieman eri alkamisajankohtia, mutta vuodet liikkuvat vuosien 2010–2013 välillä. Katsontatavan mukaan joko kaikki tai suurin osa tämän oppinäytetyön kohderyhmään kuuluvista lapsista lukeutuu Alfa-sukupolveen. Kyllönen (2021) katsoo sukupolven alkavan vuodesta 2010. Tälle sukupolvelle on yleistä, että he ovat viettäneet pienestä asti aikaa älypuhelimien ääressä. Usein milleniaalien lapsina kasvaneet Alfat ovat oppineet hyödyntämään

erilaisia sosiaalisen median kanavia ja osaavat hyödyntää useita teknologioita. Koronapandemian keskellä kasvaminen on totuttanut siihen, että koulunkäynti, yhteydenpito läheisiin ja kaupassakäynti voidaan hoitaa internetissä. Sosiaalisen median ja erilaisten pelien ympäröimät Alfa-sukupolven edustajat ovat globaaleja ja avarakatseisia. Heille tärkeitä arvoja ovat vastuullisuus, rehellisyys ja tasa-arvo.

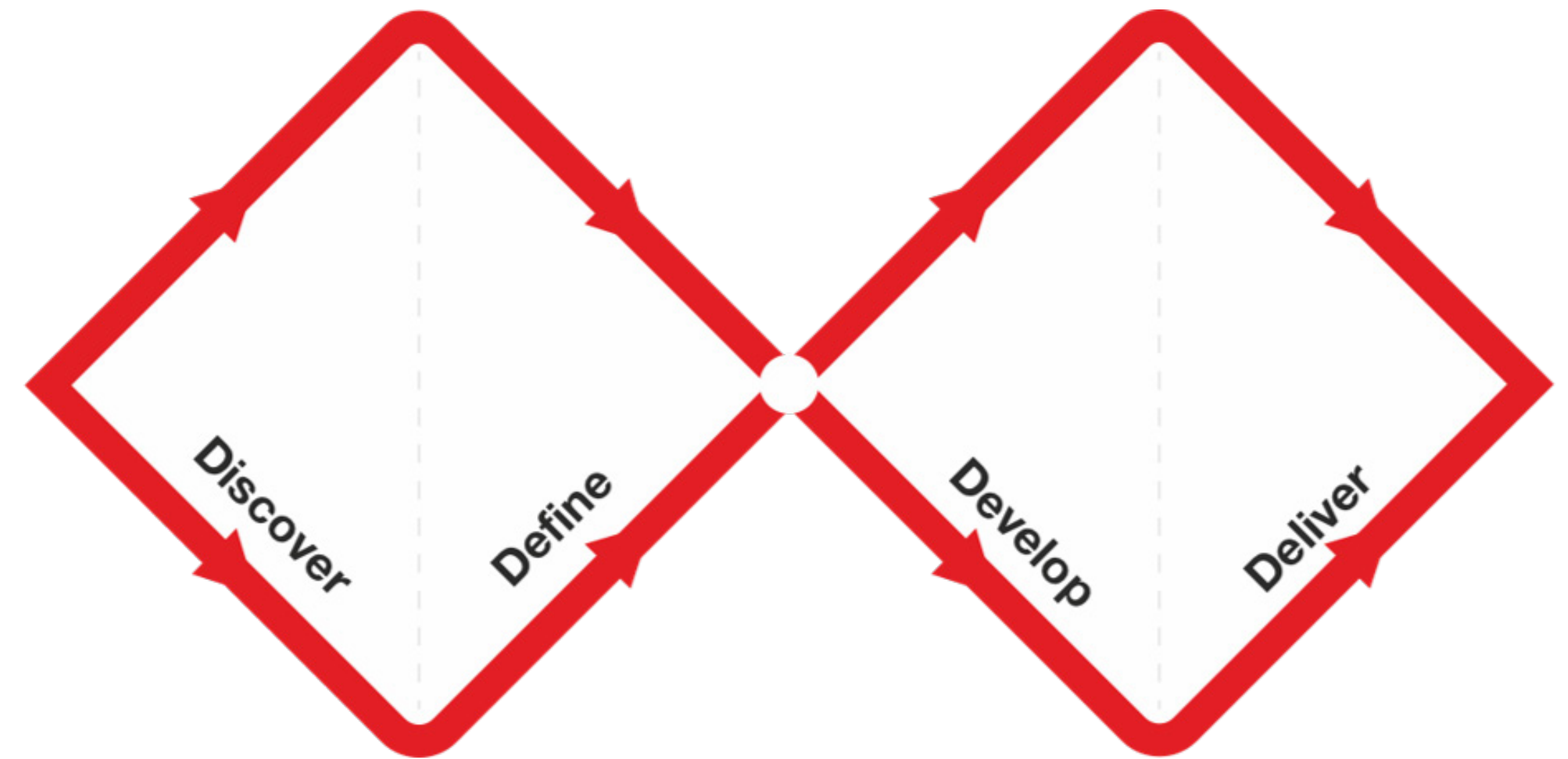
Tähän oppinäytetyöhön osallistuvat lapset opiskelevat peruskoulun ensimmäisellä, kolmannella ja kuudennella luokalla. Lapset olivat alusta asti nopeasti mukana työskentelyssä rohkeasti omina itsenään. Lasten osoittama kiinnostus kehittämistehtävää kohtaan oli vaihtelevaa, mutta suurimmaksi osaksi he tekivät tehtäviä innostuneesti ja toivat esille omia ajatuksiaan kirjastoon liittyen. Tämän ikäiset lapset ovat vielä melko individualistisia, joten heille saattoi olla välillä vaikeaa keskittyä luokkatovereiden tuodessa esille omia kokemuksiaan. Lapset osoittivat myös hyvin nopeasti tuttavuutta työn tekijää kohtaan, joka näkyi rentoutumisena työskentelytilanteissa sekä vapaana keskusteluna ennen ja jälkeen työskentelyn.

3.3 Muotoiluprosessi ja menetelmät

Muotoiluajattelun ja palvelumuotoilun prosessia kuvataan usein vuonna 2005 brittiläisen Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalliin (Kuvio 4) (the "Double Diamond" Process) pohjautuen. Tuplatimantissa on neljä päävaihetta: Löydä (Discover), Määritä (Define), Kehitä (Develop) ja Tuota (Deliver). Kahdessa timantissa Löydä ja Määritä -vaiheet ovat ensimmäisessä Ongelman tunnistaminen -timantissa ja Kehitä ja Tuota -vaiheet sijoittuvat jälkimmäiseen Ratkaisun kehittäminen -timanttiin. Tuplatimantti-prosessissa divergentti- ja konvergenttiajattelu vuorottelevat. Löydä ja Kehitä-vaiheet ovat enemmän divergenttejä, eli vaihtoehtoja luovia vaihteita. Määritä ja Tuota-vaiheet taas ovat enemmän konvergentteja, eli vaihtoehtoja rajaavia vaihteita. (Koivisto ym. 2019)

Vaikka Tuplatimantissa eri vaiheet esitetään lineaarisena prosessina, on muotoiluprosessi silti todellisuudessa iteratiivinen. Iteratiivinen prosessi mahdollistaa aikaisempiin vaiheisiin palaamisen ja samaa vaihetta voidaan toistaa aina uudestaan, kunnes toimiva lopputulos saavutetaan. (Koivisto ym. 2019)

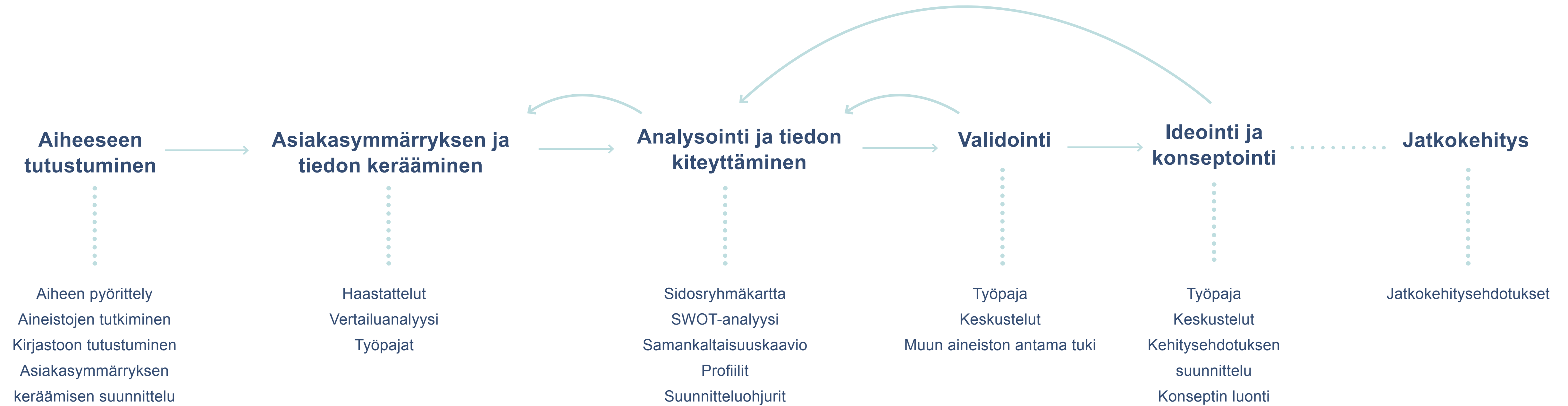
Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin muotoiluprosessin eri vaihteita ja menetelmiä soveltaen niitä kehitystehtävään sopivalla tavalla. Piia Innasen (2019) mukaan palvelumuotoilussa erilaisia asiakaslähtöiseen kehittämiseen soveltuvia menetelmiä lainataan eri tieteenaloilta. Palvelumuotoilun menetelmille ei ole olemassa tarkkaa määritelmää, jonka takia menetelmiä voidaan nimetä satoja. Paras palvelumuotoilun tulos saadaan aikaan soveltamalla erilaisia työkaluja ja menetelmiä kehitystehtävään soveltuvalla tavalla.



Kuvio 4. Tuplatimantti-prosessimalli (The Design Council.)

Ennen kehitystehtävän aloittamista prosessin etenemissuunnitelma pohjautui vahvasti neljään tuplatimantista tuttuun suunnittelun vaiheeseen. Työskentelyn edetessä prosessin muoto alkoi kehittyä oman näköisekseen (Kuvio 5). Kehitystehtävän alkaessa toimeksianto ei määritellyt tarkasti, mihin aihealueeseen lasten kanssa toteutettava suunnittelu keskittyi, vaan haluttiin kerätä tietoa kattavasti lasten kirjastokokemuksesta. Tämän tiedon pohjalta toivottiin kehitystehtävän kiteytyvän lapsilta saadun kehitystehtävän ympärille. Kehitettäviä osa-alueita oli kuitenkin useampia, joka johti tämän opinnäytetyön puitteissa tehtävän yhden osa-alueen valintaan. Kehitystehtävän määrittäessä lapsilta tarvittiin lisää tietoa, jotta suunnittelua voitiin jatkaa kohti ideointia. Tämän opinnäytetyön aikana prosessissa päästiin tuplatimanttiin peilaten kehittämis vaiheeseen, jonka aikana ideoinnin pohjalta luotiin konsepti.

Kehitystehtävän prosessi



Kuvio 5. Kehitystehtävän prosessi (Kuvio: Ilona Havu)

4

Nykytilan kartoitus

4.1 Aineistoihin ja kirjastoon tutustuminen

4.2 Vertailututkimus

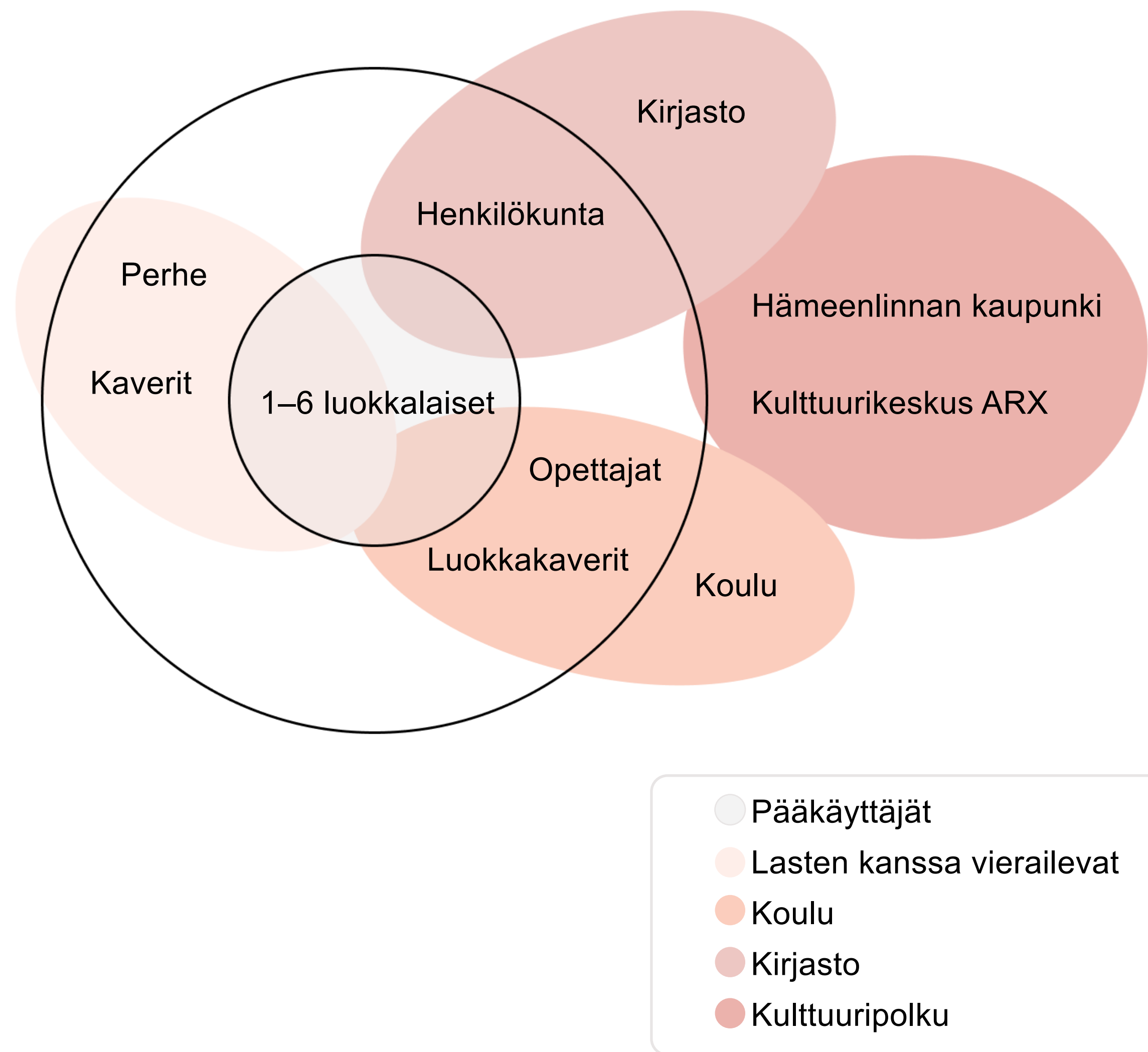
4.3 Haastattelut -Hämeenlinnan osallisuustyö lapsille

4.1 Aineistoihin ja kirjastoon tutustuminen

Kehitystehtävän pohjaa lähdettiin luomaan tarkastelemalla erilaisia aineistoja. Prosessin alkuvaiheessa aineistot painottuivat muotoiluprosessin toteuttamiseen lasten kanssa. Saadun aineiston pohjalta oli helpompi suunnitella ja huomioida lapset prosessin eri vaiheissa. Sidosryhmäkartan muodostaminen auttoi hahmottamaan prosessissa mukana olevia tahoja kokonaisuutena.

Sidosryhmät ovat muotoiltavaan palveluun tai kehityskohteeseen liittyviä eri osapuolia. Sidosryhmäkartan avulla voidaan kuvata näitä osapuolia ja mahdollisesti myös niiden välillä olevia vuorovaikutussuhteita. Sidosryhmäkartta auttaa ottamaan huomioon eri osapuolet ja tuomaan esille niitä, joita kehitystyöhön tulisi ottaa mukaan. Sidosryhmäkartan avulla tehty kuvaus auttaa hahmottamaan kehitystyön kokonaisuutta paremmin (Innanen 2023).

Tässä sidosryhmäkartassa (Kuvio 6) on pyritty kuvaamaan lasten kirjastokäyntiin vaikuttavia sidosryhmiä. Kartassa on kuvattuna kehitystehtävän pääkäyttäjät eli 1.–6.-luokkalaiset lapset, heidän kanssaan vapaa-ajalla ja koulussa vierailevat sidosryhmät, kirjasto ja kulttuuripolun kautta lasten kirjastokäynteihin vaikuttavat tahot. Kuvan keskiympyrässä sijaitsevat sidosryhmät ovat suorassa yhteydessä lapseen hänen käydessään kirjastossa ja ympyrän ulkopuolella olevat sidosryhmät vaikuttavat välillisesti lapsen kirjastossa käyntiin.

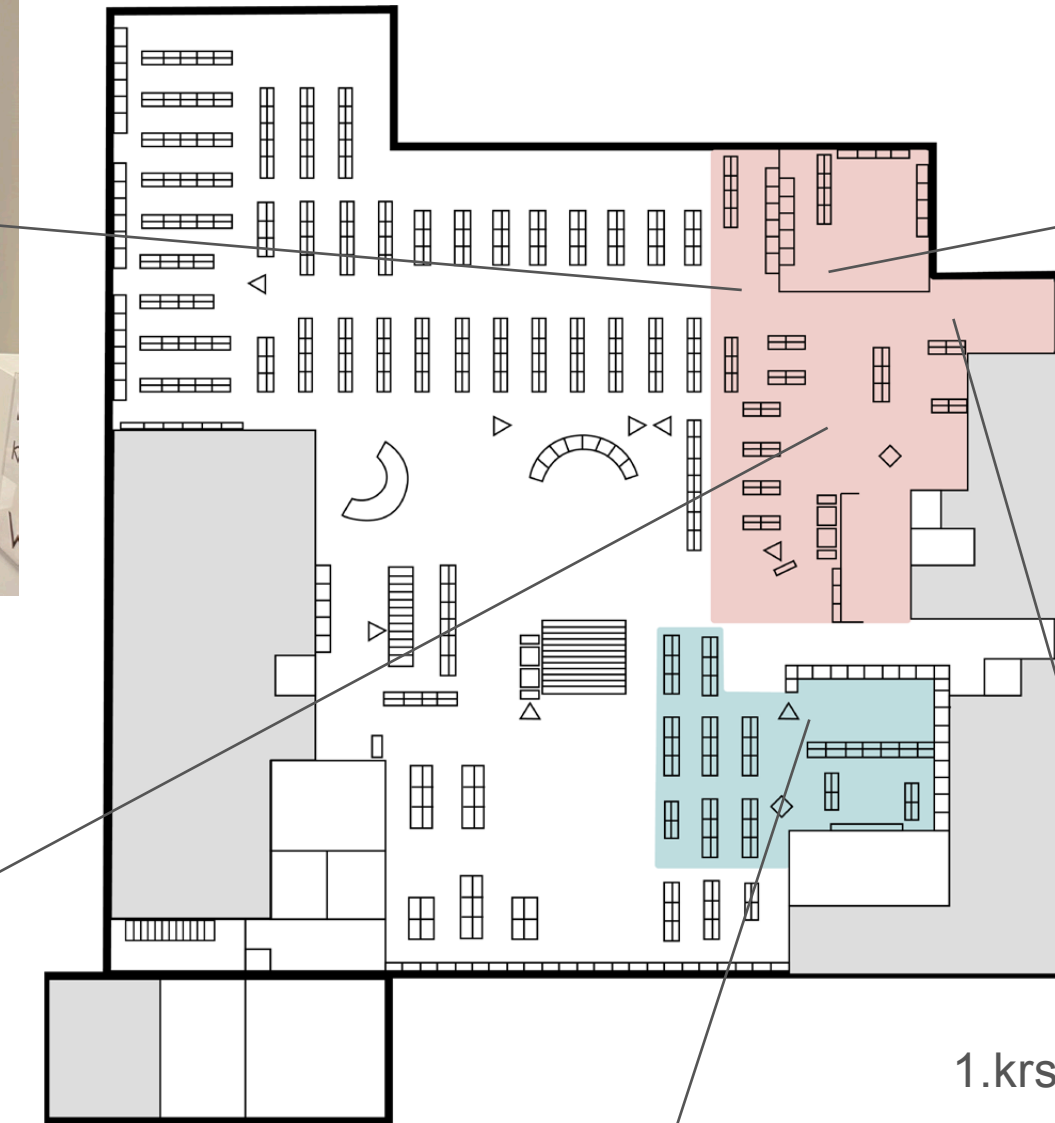


Kuvio 6. Lasten kirjastokäynnin sidosryhmäkartta (Kuvio: Ilona Havu)

Hämeenlinnan pääkirjastoon tutustuminen alkoi asiakkaan ominaisuudessa kirjastossa vierailemalla. Asiointi kirjastossa tutustutti erityisesti kirjaston tiloihin (Kuvio 7) ja siihen, millaisia palveluita asiakas kohtaa käydessään kirjastossa. Havainnointi oli kevyttä ja sen tavoitteena oli puhtaasti tilan ja palveluiden hahmottaminen.

Varsinainen tutustuminen kirjastoon alkoi opinnäytetyön rinnalla kulkeneen työharjoittelun kautta. Harjoittelun aikana saatiin parempaa kuvaa kirjastorakennuksesta, sen henkilökunnasta ja kirjaston tarjoamista palveluista. Tässä auttoivat erilaiset keskustelut kirjaston henkilökunnan kanssa, henkilökunnalle järjestettyihin työpajoihin ja webinaareihin osallistuminen sekä kirjastossa ajan viettäminen. Sekä opinnäytetyötä että harjoittelussa saatuja tehtäviä työstettiin kirjaston asiakkailla vapaasti käytettävissä tiloissa. Tilojen käyttö antoi hyvän pohjan asiakasymmärrykselle.

Kirjaston ollessa tärkeä osa yhteiskuntaa ja kaupunkia, tutustuttiin myös erilaisiin trendeihin ja ilmiöihin, jotka vaikuttavat tällä hetkellä kirjaston toimintaan (katso luku 2.3). Taustatietoa haettiin myös kaupungin toiminnasta ja strategista (katso luku 2.2). Tämän taustatiedon avulla oli helpompaa lähteä luomaan isompaa kuvaa kirjastoista ja niiden toiminnasta.



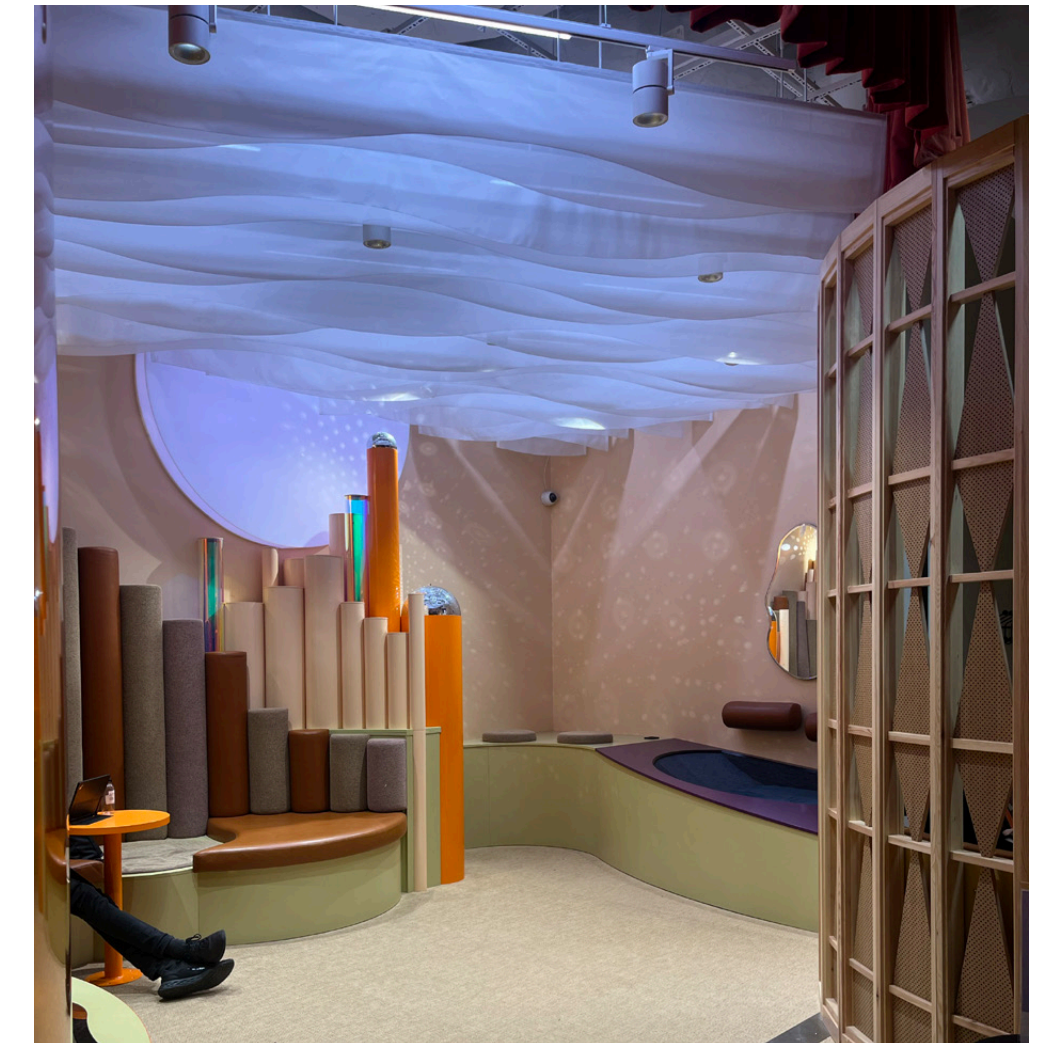
- Lastenosasto
- Nuorten- ja nuorten aikuisten osasto

Kuvio 7. Kohderyhmälle suunnatut tilat Hämeenlinnan pääkirjaston kartalla (Kuvio: Ilona Havu)

4.2 Vertailututkimus

Benchmarking eli vertailututkimus on toisilta oppimista oman toiminnan kehittämiseksi. Sen avulla voidaan vertailla toimijoiden palveluiden ja toimintatapojen eroja ja yhtäläisyyksiä. (Tuulaniemi 2011.) Palveluihin tutustumista tehtiin vieraillemalla keskustakirjasto Oodissa Helsingissä, Kalasataman kirjastossa Helsingissä, Pääkirjasto Metsossa Tampereella, Lahden pääkirjastossa sekä Jyväskylän pääkirjastossa. Tutustuminen kirjastojen palveluihin painottui erityisesti kirjastojen lasten- ja nuortenosastojen tiloihin ja palveluihin. Vertailututkimuksen avulla kertyi tietoa ja ymmärrystä nykykirjastojen mahdollisuuksista ja tämänhetkisestä tilanteesta. Vertailemalla kirjastoja ja niiden palveluita Hämeenlinnan pääkirjaston tarjontaan auttoi tuomaan esille mahdollisuuksia ja kyseenalaistamaan joitakin kirjaston tekemiä päätöksiä tai mielipiteitä heidän palveluihinsa liittyen.

Havainnoitaville kirjastoille oli yhtenäistä lasten oman tilan luominen. Tilaa oli luotu muusta kirjastosta erottuvilla leikkisillä väreillä, muodoilla ja hahmoilla. Väriä oli tuotu tilaan esimerkiksi värikkäillä kirjahyllyillä, kalusteilla ja erilaisten pintojen väreillä. Erityistä mielenkiintoa herätti lapsille suunnattu Kalasataman kirjasto, joka ei ollut tyytynyt muutamaan hauskaan värielementtiin, vaan värien lisäksi on hyödynnetty erilaisia valoja, pintamateriaaleja ja heijastelevia disco palloja (Kuva 4).



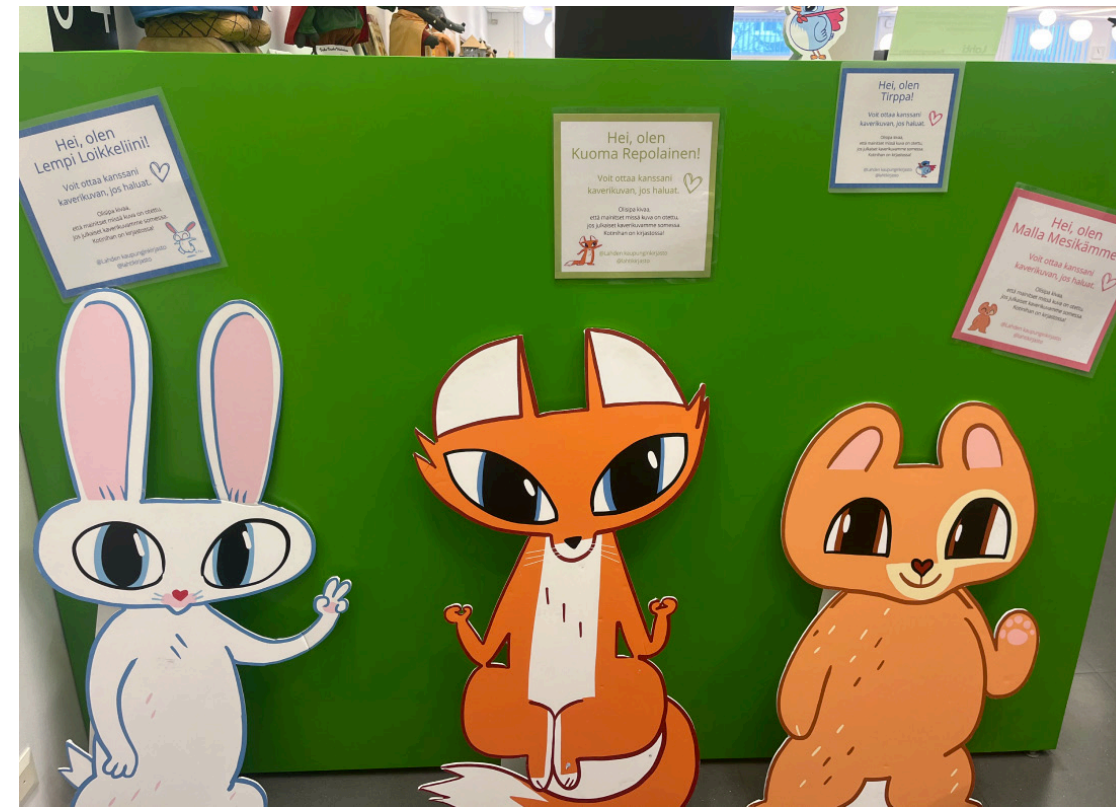
Kuva 4. Kalasataman kirjaston tilat (Kuvat: Ilona Havu)



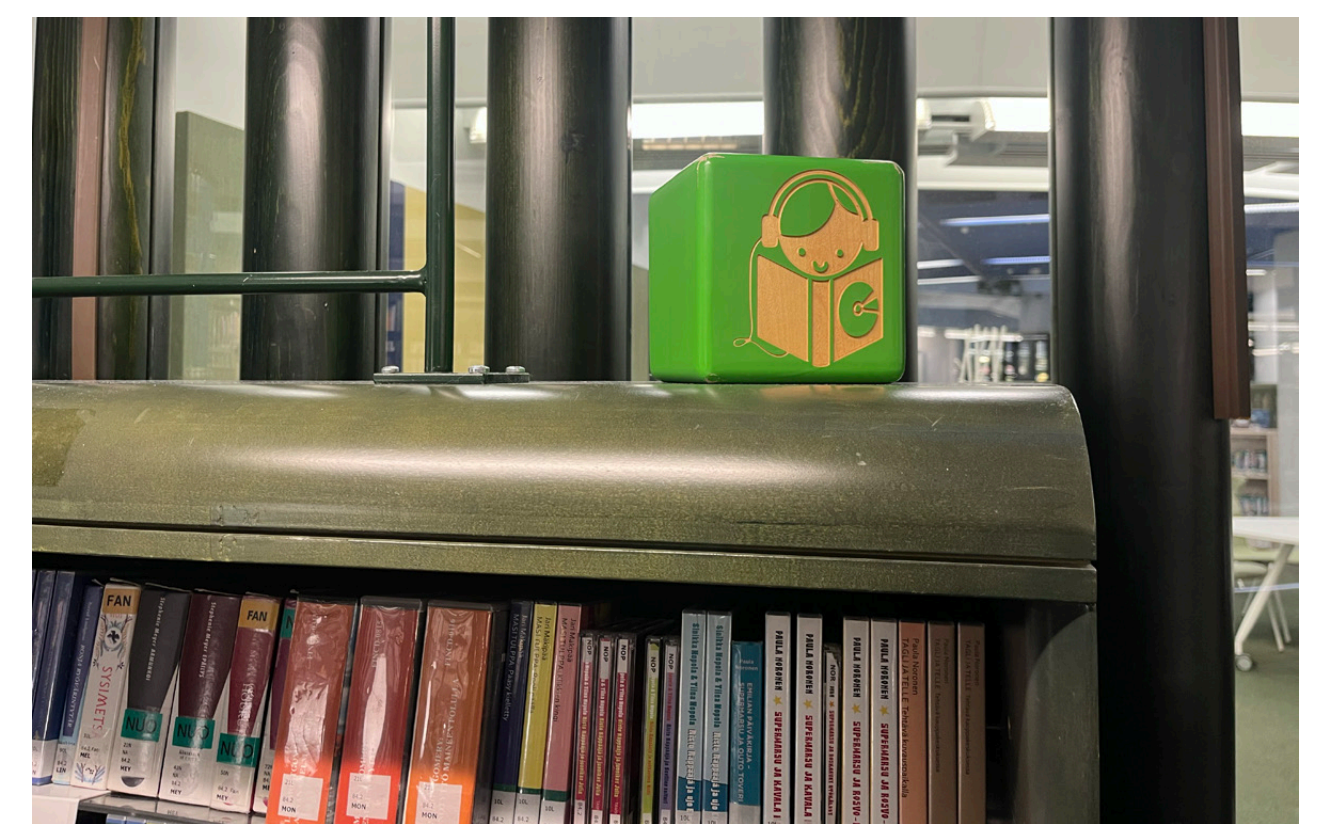
Kuva 5. Metson pääkirjastossa ja Lahden pääkirjaston lukunurkkaukset (Kuva: Ilona Havu)

Kuva 6. Oodin lastenosasto ja oven takaa löytyvä satuhone (Kuva: Ilona Havu)

Lastenosastoilla hyödynnettiin myös paljon erilaisia muotoja. Metson pääkirjastossa lastenosastolla sijaitseva kirjahylly kaareili aaltomaisesti (Kuva 5), samoin kuin Oodin lastenosastolla sijainnut ”salainen” satuhuone, joka hyödynsi kirkkaita värejä, muuten puunvärisessä kirjaston yläkerrassa (Kuva 6). Metson aaltomaisen kirjahyllyn toinen puoli piti sisällään kolmion malliset lukunurkkaukset. Tätä tilaratkaisua, jossa kirjahyllyjen selkäosaa hyödynnettiin lukunurkkauksen seininä, käytettiin myös Lahdessa.



Kuva 7. Eläin- ja satuhahmoja lastenosastolla (Kuva: Ilona Havu)



Kuva 8. Kuvien hyödyntäminen opasteissa (Kuva: Ilona Havu)

Mielenkiintoa herättivät myös erilaiset satu- ja eläinhahmot, joita löytyi useammasta kirjastossa. Jyväskylän kirjastossa pienet asiakkaat toivotti tervetulleeksi heti osastolle tultaessa valtava Myyrä -pehmolelu ja hyllyjen päälle asetellut joulu-tontut. Tampereella hyllyjen päälle oli aseteltu puusta tehty eläinhahmot ja Lahdessa Koiramäen Kalevalasta tutut hahmot (Kuva 7). Näissä molemmissa kirjastoissa oli hyödynnetty kuvia myös opasteissa. Lahdessa kirjastoon luodut hahmot opastivat lapsia esimerkiksi lukudiplomikirjojen äärelle ja käyttämään lasten omaa lainausautomaattia. Tampereella sen sijaan puuhun kaiverretut kuvaopasteet kertoivat aineistojen sijainneista (Kuva 8).

Huomiota herätti, että toisin kuin Hämeenlinnan pääkirjastossa kaikissa havainnoiduissa kirjastoissa oli lapsia palveleva piste. Palvelupisteet sijaitsivat lastenosastoilla keskeisellä paikalla, josta lapset saivat apua henkilökunnalta (Kuva 9). Kirjastoissa oli myös huomioitu lasten tarve itselleen sopivalla korkeudella oleville lainausautomaateille. Hämeenlinnan kirjastossa asiakaspalvelupisteitä on vain yksi, lastenosastoa vastapäätä.



Kuva 9. Jyväskylän pääkirjaston ja Oodin lastenosastojen palvelupisteet (Kuva:Ilona Havu)

Toisin kuin lastenosastot, nuortenosastot (Kuva 10) olivat hyvin toisenlaisia tiloja. Lahden kirjastossa nuortenosasto on täysin oma huoneensa lastenosaston vieressä. Tilassa on mustat liitutaalumaalilla maalatut päätyseinät, toisella puolella huonetta on pitkä pöytä, jonka ääressä työskennellä ja toisella puolella sohva, jonka eteen voi laskea valkokankaan, jolta voi katsoa esimerkiksi elokuvaa. Tampereen- ja Jyväskylän kirjastoissa nuortenosastolla sisustukseen kuuluu lähinnä pöytiä, joiden ympärillä voi istua. Oodissa varsinaista nuorten tilaa ei ollut, mutta nuoret hyödynsivät aikuisten tapaan tuoleja ja penkkejä kirjaston eri kerroksissa. Kalasataman kirjastossa nuorille ei myöskään ollut tehty varsinaista omaa tilaa vaan värikäs kirjasto toimi yhteisenä alueena kaikille käyttäjille. Nuortenosastoilla on selkeästi painotettu enemmän opiskelumahdollisuuksia ja tuotu tilaa lähemmäksi aikuisten-, kuin lasten kirjastomaailmaa.



Kuva 10. Nuorten osastot kirjastoissa (Kuva: Ilona Havu)

4.3 Haastattelut -Hämeenlinnan osallisuustyö lapsille

Opinnäytetyössä toteutettiin kaksi asiantuntijahaastattelua. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina ja niiden tarkoituksena oli saada ymmärrystä Hämeenlinnan tekemästä osallisuustyöstä lasten kanssa. Haastatteluihin osallistuivat Hämeenlinnan kaupungin osallisuuskoordinaattori Veera Antikainen ja Kulttuurikeskus ARX:n kulttuurikasvattaja Auni Tuovinen. Haastatteluissa käytiin läpi heidän tekemäänsä osallisuustyötä ja menetelmiä, joita he käyttävät, osallisuustyön tasoja, lasten äänen priorisoimista päätöksen teossa, yhteistyötä kirjaston kanssa ja asioita, joita lapset ovat tuoneet esille heidän työskentelyissään (Liite 2).

Haastattelujen kautta kävi hyvin esille, miten vahva tausta Hämeenlinnalla on lasten osallistamisessa. Lapsia osallistetaan toimimaan sekä edustuksellisesti kaupungin päätöksenteossa että vaikuttamaan omaan ympäristöönsä ja tapahtumiin erilaisten toimintojen kautta. Kaupunki ja aikuiset toimivat mahdollistajina ja tukena lasten ideoille.

Haastattelut purettiin SWOT-analyysin avulla yhdessä ensimmäisen ja toisen työpajan kanssa (katso luku 5.2). Tämän lisäksi haastattelut loivat pohjaa kehitystehtävän työotteeseen ja antoivat ymmärrystä lasten kanssa tehtävästä työstä. Ensimmäisenä huomiona nousi, kuinka lasten saattaa olla hankalaa ymmärtää erilaisten prosessien kompleksisuutta. Esimerkiksi kaupungin monitasoiset ja hitaat prosessit eivät välttämättä avaudu lapselle, joka saattaa herättää turhautumista. Osallistavissa prosesseissa lapsille saattaa jäädä tunne, että keskusteluun tuodut asiat eivät etene toiminnaksi, mikäli heitä ei pidetä ajan tasalla prosessin eri vaiheista. Tunne kuulluksi jäämättömyydestä poistaa intoa osallistua jatkossa uusiin kehitysprosesseihin. Tämän ymmärtäminen auttoi pohtimaan, miten tässä työssä prosessin eri vaiheet voitaisiin viestiä lapsille mahdollisimman selkeästi.

Toisena huomiona nousi aikuisten ja organisaatioiden rooli mahdollistajina lasten kanssa työskenneltäessä. Jotta lapset ja nuoret voivat saada äänensä kuuluviin ja toteuttaa omia ideoitaan, he tarvitsevat ympäristön, joka tukee tätä. Lasten aktiivinen toimijuus edellyttää, että heille tarjotaan sopivia tiloja, välineitä ja ohjausta ajatustensa ja toimintojen toteuttamiseen. Tämä toi uutta ajattelua tämän kehitystyön merkitykseen toimia lasten toiveiden ja tarpeiden esilletuomisen mahdollistajana kirjaston kehitystyössä.

Hyvänä muistutuksena tuli myös Auni Tuovisen (2024) ajatus lasten ansaitsemasta arvostuksesta aktiivisina kansalaisina heidän ollessaan vielä lapsia. Usein saatetaan mainita, kuinka lapset ovat tulevaisuuden aikuisia ja kuinka heitä osallistamalla pienestä asti heistä usein kasvaa aktiivisia aikuisia. Tämä ei kuitenkaan saisi olla osallistamisen tärkein syy, vaan lapsuutta ja lasten kokemusta tulisi arvostaa jo nyt, iästä riippumatta.

5

Hämeenlinnan kirjaston käyttäjälähtöinen kehittäminen

- 5.1 Työpaja Ortelan koululla
- 5.2 Käyttäjätuntemuksen kerääminen
- 5.3 Tuntemuksen validointi ja kirkastaminen

5.1 Työpajasarja Ortelan koululla

Tuulaniemi (2011) toteaa, että palvelumuotoilun yksi kriittisimmistä kohdista on asiakastiedon kerääminen. Jotta saadaan asiakasymmärrystä eli tutkittua tietoa kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja toiveista, on keskityttävä keräämään ja analysoimaan suunnittelua ohjaavaa asiakastietoa. Palvelumuotoilussa asiakasymmärrystä kerätään tarkoituksenmukaisesti, jotta sitä voidaan hyödyntää suoraan suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa.

Palvelussa on tärkeää asiakkaan kokemus palvelusta. Palvelun tulee olla suunniteltu vastaamaan käyttäjien tarpeita ja toiveita, jonka takia käyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit on erittäin tärkeää havaita ja tunnistaa. Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että palvelun käyttäjät ovat eri tavoin mukana prosessin eri vaiheissa. (Tuulaniemi 2011)



Kuva 11. Toinen Ortelan koulun puurakennuksista (Kuva: Ilona Havu)

Tämän opinnäytetyön asiakasymmärrys pohjautuu Ortelan koulun 1., 3. ja 6.-luokan oppilaille tehdyistä työpajoista. Yhteensä työpajoihin osallistui 67 oppilasta. Luokille järjestettiin neljän kerran työpajasarja, joiden aikana kerättiin erilaisten työkalujen avulla lapsilta tietoa ja mielipiteitä kirjastosta nyt ja tulevaisuudessa.

Ortelan koulu (Kuva 11) on yli 100-vuotias alakoulu lähellä Hämeenlinnan keskustaa (Kuva 12). Koulussa on lähes 140 oppilasta kuudella eri luokalla. (Hämeenlinnan kaupunki 2023.) Koulun otettiin yhteyttä sähköpostilla (Liite 3). Viestissä kerrottiin opinnäytetyöstä Hämeenlinnan pääkirjastoon ja toiveesta saada mukaan yksi luokka 1.-, 3.- ja 6.-luokalta osallistumaan neljän tapaamisen sarjaan. Tapaamisissa oppilaita osallistettaisiin tulevaisuuden kirjaston kehittämiseen.



Kuva 12. Ortelan koulu sinisellä Hämeenlinnan kartalla (mukailtu Hämeenlinnan kaupungin karttapalvelu)

Ensimmäisessä tapaamisessa oppilaille esiteltiin vaiheet, joihin he osallistuisivat tulevan kolmen kuukauden aikana. Lapset saivat myös pohdittavakseen, mitä heille tulee mieleen kirjastosta. Toisella kerralla kuljettiin kuvitteellinen matka kirjastoon, ryhmien täydentämällä valmista tarinaa ja vastaamalla kysymyksiin kirjastossa käymisestä. Kolmannella kerralla tarkistettiin aikaisemmin saadun tiedon paikkaansa pitävyyttä ja kysyttiin lasten mielenkiinnon kohteita ja heille arjessa tärkeitä asioita. Viimeisellä tapaamisella oppilaat pääsivät ideoimaan tulevaisuuden kirjastoa ja sen palveluita.

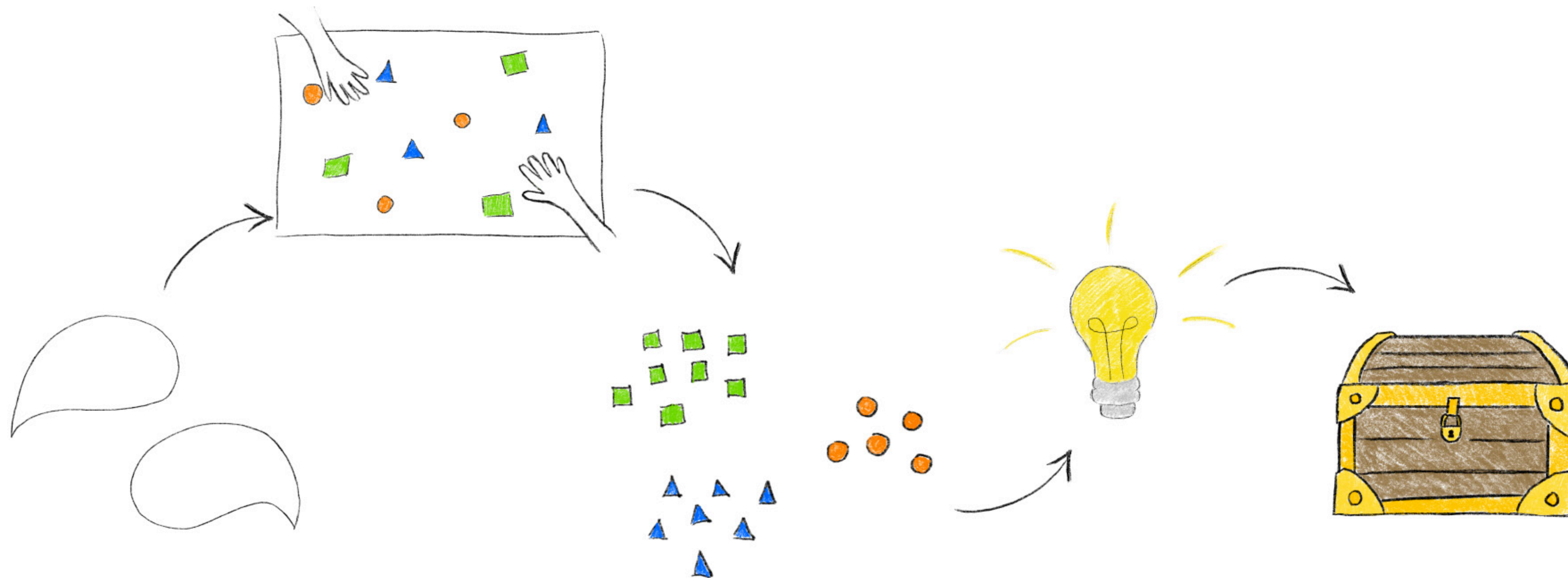
Työpajat järjestettiin Ortelan koululla, kunkin luokan omassa luokkatilassa (Kuva 13). Kuudennen luokan ideointi järjestettiin kirjaston tiloissa. Tapaamiset ajoitettiin kestoaltaan oppitunnin, eli 45 minuutin pituisiksi. Varsinainen työskentelyaika saattoi vaihdella hieman luokan oman rytmin mukaisesti. Tähän vaikuttivat esimerkiksi oppilaiden oppituntia edeltävä ohjelma, se kuinka nopeasti he asettuivat keskittymään päivän tehtävään sekä siihen, kuinka paljon aikaa käytettiin tehtävän esittelyyn.

Aikaisemmin tehdyissä teemahaastatteluissa ja lapsikeskeisen palvelumuotoilun materiaaleissa nousi esille, miten tärkeää on viesti prosessin eri vaiheista lapsille. Selkeästä ja lapsille ymmärrettävästä viestinnästä tuli yksi työskentelyn aikana läpikulkevista tavoitteista. Prosessin vaiheista muistutettiin jokaisella tapaamiskerralla ja pyrittiin aina kertomaan siitä, mitä tapaamiskerralla tehdään, mihin tietoa käytetään ja miten tietoa tallennetaan, esimerkiksi kuvia ottamalla, ääntä nauhoittamalla tai muistiinpanoja kirjoittamalla.



Kuva 13. Kolmasluokkalaisten luokkatila ennen työpajaa (Kuva: Ilona Havu)

5.2 Käyttäjäymmärryksen kerääminen



Ensimmäinen työpaja

Ensimmäisessä työpajassa oppilaille esiteltiin kehittämistehtävä ja käytiin läpi niitä muotoiluprosessin vaiheita, joissa he olisivat osallisina. 1. ja 6.–luokan oppilaat saivat suullisen esittelyn lisäksi kuvitetun diaesityksen prosessin kulusta (Kuvio 8). Prosessi oli jaettu osiin niin, että jokainen työpaja toimi yhtenä prosessin vaiheena. Teknisten ongelmien vuoksi dioja ei pystytty näyttämään kolmannen luokan oppilaille ensimmäisellä tapaamisella, mutta he näkivät kuvat myöhemmillä keroilla. Oppilailla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä tai kommentoida prosessin vaiheita esityksen aikana ja sen jälkeen.

Puhekuplat kuvastavat alun keskustelua, esittäytymistä ja tutustumista aiheeseen
Kädet kuvastavat työpaja työskentelyä, jossa kerätään tietoa kirjaston nykytilasta
Palikat kuvastavat, miten kaikki lapsilta saatu tieto lajitellaan helpommin ymmärrettäväksi ja kiteytetyksi
Lamppu kuvastaa ideointia
Aarrearkku kuvastaa lukossa olevana sitä, miten emme vielä tiedä mitä tai millainen lopputulos meille syntyy



Kuva 14. Sanomalehtien kanssa työskentelyä (Kuva: Ilona Havu)

Prosessin esittelyn jälkeen oppilaille annettiin tehtäväksi leikata sanomalehdestä kuvia tai tekstiä, jotka muistuttivat heitä jollakin tavalla kirjastosta (Kuva 14). Kuvien leikkaamisen jälkeen luokka kokoontui yhteen ja ryhmä kävi vuorotellen kaikki valitut kuvat läpi ja kuvan valikoinut sai kertoa, mitä hänelle tulee kuvasta mieleen. Lopuksi kuvat ja tekstit liimattiin isolle kartongille kirjastoa kuvaavaksi kollaasiksi (Kuva 15). Tämä tehtävä herätti aluksi osassa oppilaissa hämmennyneisyyttä ja he saattoivat käydä erikseen kysymässä, kävisikö heidän valitsemansa kuva tehtävään. Tehtävässä linjattiin, että kaikki kuvat ja tekstit olivat sallittuja, mikäli oppilaat keksivät sille jonkin kirjastoon liittyvän merkityksen. Jos oppilas kertoi, ettei hän löydä lehdestä sopivaa kuvaa hänelle annettiin mahdollisuus piirtää tai kirjoittaa oma ajatuksensa paperille. Tämä tehtävä onnistui hienosti kaikilta ryhmiltä ja toi tietoa lasten ajatuksista liittyen kirjastoon sekä antoi ymmärrystä siitä, millainen luokka oli kyseessä ja millaisia tehtäviä heille voisi antaa työpajoissa jatkossa.



Kuva 15. Työpajan lopputuotos (Kuva: Ilona Havu)

Toinen työpaja

Toisen työpajan tarkoituksena oli kerätä tietoa lasten suhtautumisesta kirjastoon ja siitä, millaisena he pitävät kirjastoa tällä hetkellä. Työpaja toteutettiin tavalla, jossa lapsille kerrottiin tarinaa matkasta kirjastoon. 1. ja 3.-luokan oppilaille kerrottiin satu sudesta, joka on lähdössä kirjastoon ja heidän tuli täyttää omilla vastauksillaan tarinasta uupuvat osat. Kuudesluokkalaiset saivat saman tehtävän, mutta suden tarinan sijaan he pohtivat tarinaa omasta näkökulmastaan. Oppilaille annettiin kahdesta A3 paperista yhteen teipattu pitkä paperipohja, johon he saivat piirtää ja liimata kuvia tarinan edetessä. Lopputuloksena paperille muodostui polku, jonka varrella susi tai oppilaat itse touhuilevat kirjastossa.

Työpajassa hyödynnettiin apuna MAHTI-tunnekortteja (Kuva 16), jotka on tarkoitettu tunteiden ilmaisun, nimeämisen ja sanoittamisen tueksi kaikenikäisille. Tunnekortit ovat Kehitysvammaisten Tukiliiton maksutta jakamat kortit, jotka ovat ladattavissa PDF-tiedostona tukiliiton sivuilta. MAHTI-tunnekortit sisältävät 50 Samuli Lintulan piirtämää kuvakorttia, joissa piirretty susihahmo ilmaisee erilaisia tunteita. Tunnekortit soveltuvat monenlaisiin tapaamisiin sekä yksilö- että ryhmätapaamisissa. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.a.) Työpajaa varten tunnekorttien kokoa oli muokattu pienemmäksi, jotta niiden käsittely ja hyödyntäminen työskentelyssä oli ryhmille helpompaa.

Kuudesluokkalaisten työpaja järjestettiin ensimmäisenä. Oppilaat toteuttivat tehtävää omissa ryhmissään, jotka oli jaettu sattumanvaraisesti. Tämä herätti muutamassa oppilaassa närkästystä, sillä he olisivat halunneet työskennellä kaveriensä kanssa tässä tehtävässä. Nämä oppilaat eivät välttämättä osallistuneet täysin tehtävään, mutta heitä ei siihen myöskään pakotettu, vaan he saattoivat tehdä muuta muiden ryhmäläisten työskennellessä.

Kuudesluokkalaiset saivat tehtävän tehtyä ja työskentely antoi jatkokehitysideoita myöhempien luokkien työpajatyöskentelyä varten (Kuva 17). Kuudesluokkalaiset hyödynsivät MAHTI-tunnekorttien suttu tarinoidensa eteenpäin vievänä hahmona ja saattoivat tehdä sille puhekuplia tai piirtää sen ympärille. Ensimmäisen ja



Kuva 16. MAHTI-tunnekortit (mukailtu Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.b.)

Analysointi ja kiteytys

Kahden ensimmäisen työpajan tulokset analysoitiin ja kiteytettiin yhteen. Tehtävä tuntui aluksi hankalalta, sillä lasten esille tuomat ajatukset vaikuttivat ensisilmäyksellä erillisiltä toistensa vastauksiin verrattuna. Pienen tarkastelun jälkeen huomattiin, että lasten esille tuomat asiat oli parhainta jakaa kirjastossa hyvin oleviin asioihin ja kirjastossa piileviin heikkouksiin. Niinpä kiteytystä lähdettiin tekemään SWOT-analyysi työkalun avulla (Kuvio 9).

SWOT-analyysin nimi muodostuu englannin kielen sanoista strength (vahvuudet), weakness (heikkoudet), opportunity (mahdollisuudet) ja threath (uhat). Vahvuuksilla ja heikkouksilla tarkoitetaan tutkimuskohteen tämän hetken tilanteeseen liittyviä asioita. Mahdollisuudet ja uhat liittyvät tulevaisuuteen. SWOT-analyysiä voidaan hyödyntää erilaisissa suunnittelu- ja kehittämistehtävissä. (Ruuhonen 2022.)

Lasten vastausten jälkeen kiteytykseen lisättiin myös haastatteluista ilmi tulleita asioita, jotka vaikuttavat kirjaston palveluiden kehittämiseen lasten kanssa. Kuviossa 9, näissä työpajoissa lapsilta saatu tieto on tummennettu. SWOT-analyysillä saatu tieto haluttiin vielä validoida kolmannessa työpajassa, jonka jälkeen tuloksia tarkasteltiin uudestaan (katso luku 5.3).

Tämän analyysin pohjalta nostettiin kirjaston viisi mahdollista kehittämiskohdetta: viestintä kirjaston palveluista, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, yhteisöllisyyden kasvattaminen, ikäryhmälle sopivan tekemisen lisääminen ja kirjaston henkilökunnan helposti lähestyttävyyys. Kirjaston kanssa käydyn keskustelun jälkeen päätettiin keskittyä kehittämiskohteeseen: ikäryhmälle sopivan tekemisen lisääminen. Tämä kehityskohde kuitenkin kirkastui vielä seuraavassa vaiheessa (katso 5.3).

Vahvuudet

- Tieto siitä, miten välitä kirja
- Kirjastossa on kaikkiaan paljon takemistä
- Kirjastoon on mukava mennä
- Mielenkiinnon kohteisiin voidaan vastata
- Kirjasto ei ole vieras konsepti
- Vieraileminen perheen ja ystävien kanssa

Mahdollisuudet

- Yhteistyö kaupungin muiden toimijoiden kanssa
- Kirjasto mahdollistajana
- Kirjastoa ympäröivä ympäristö
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin (Kirjastolla mahdollisuus turtua lapsia kiinnostavaan aiheeseen ja tuoda siihen uusia näkökulmia)
- Vapaan oleskelun paikka

Heikkoudet

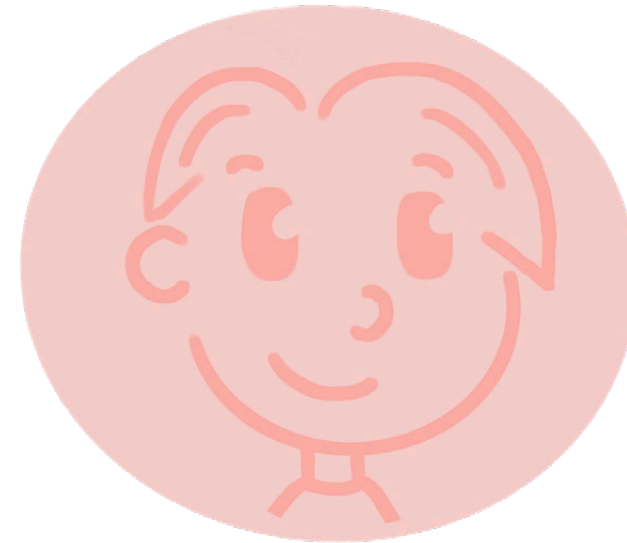
- Kirjaston tarjoamat palvelut eivät ole tiedossa
- Tekemistä tapahtumia on suunnattu enemmän muille ikäryhmille
- Henkilökunnan kohtaaminen on jännittävää/pe-lottavaa
- Kirjasto saatetaan nähdä vain paikkana lukea ja lainata kirjoja
- Ei kiinnosta

Uhat

- Tylsyys
- saattaa aiheuttaa riehumista, tilojen väärinkäyttöä
- Kompleksisuuden ymmärtäminen
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin (Pelit ja internet vievät entistä enemmän lasten ja nuorten aikaa ja kiinnostusta)

Käyttäjäprofiilit

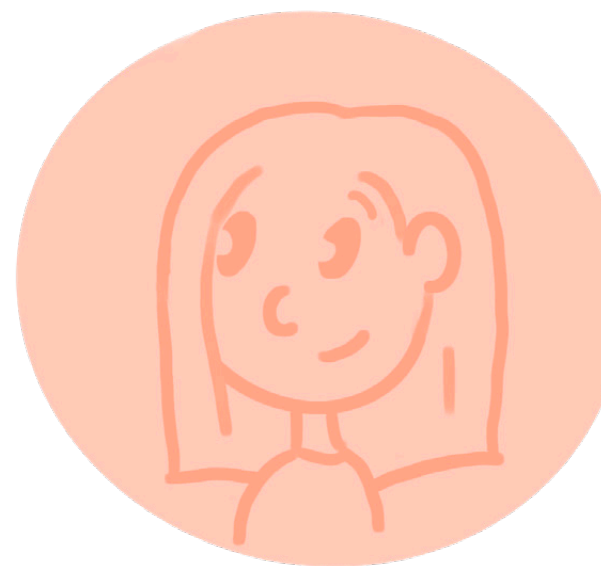
Kahden ensimmäisen työpajan tietojen perusteella kohderyhmä pystyttiin myös jaottelemaan kolmeen erilaiseen käyttäjäprofiiliin, jotka kuvaavat heitä kirjaston käyttäjinä (Kuvio 10).



Vakituisille kävijöille kirjasto on tuttu paikka ja siellä käydään säännöllisesti. Lapsi tuntee kirjaston erilaisia palveluita ja on hyödyntänyt niitä. Tähän vaikuttaa vanhempien aktiivisuus kirjaston käyttäjinä ja lapsen oma kiinnostus kirjastoon ja sen palveluihin.



Tutustuminen on kesken -ryhmään kuuluvat käyvät kirjastossa harvemmin ja kirjastossa käynti liittyy vahvasti kirjojen lainaamiseen. Kirjaston muut palvelut ovat vielä osittain vieraita. Nämä lapset saattavat käydä kirjastossa joskus vanhempien kanssa tai ovat tutustuneet kirjastoon koulun kanssa.



Uuden äärellä -ryhmään kuuluville kirjasto on vielä tutkimatonta aluetta, eivätkä he tiedä kirjastosta juurikaan muuta, kuin peruskonseptin kirjojen lainaamisesta. Nämä lapset ovat yleensä nuorempia, joilla ei ole vielä ollut mahdollisuutta mennä kirjastoon koulun kanssa, eivätkä he ole syystä tai toisesta käyneet kirjastossa vanhempiensa kanssa.

5.3 Ymmärryksen validointi ja kirkastaminen

Kolmas työpaja

Kolmannessa työpajassa tarkoituksena oli varmistaa aikaisemmissa työpajoissa saadun tiedon ja sen kiteytyksen paikkaansa pitävyyttä mielipidejanan avulla. Tiedon todenmukaisuutta testattiin antamalla lapsille kiteytyksen pohjalta tehtyjä väittämiä, esimerkiksi *”Kirjastoon on mukava mennä”* (Liite 5). Lasten tehtävänä oli liikkua luokan poikki kulkevalla kuvitteellisella janalla, jonka toisessa päässä oltiin täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja janan toisessa päässä väittämä ei pitänyt heistä lainkaan paikkaansa.

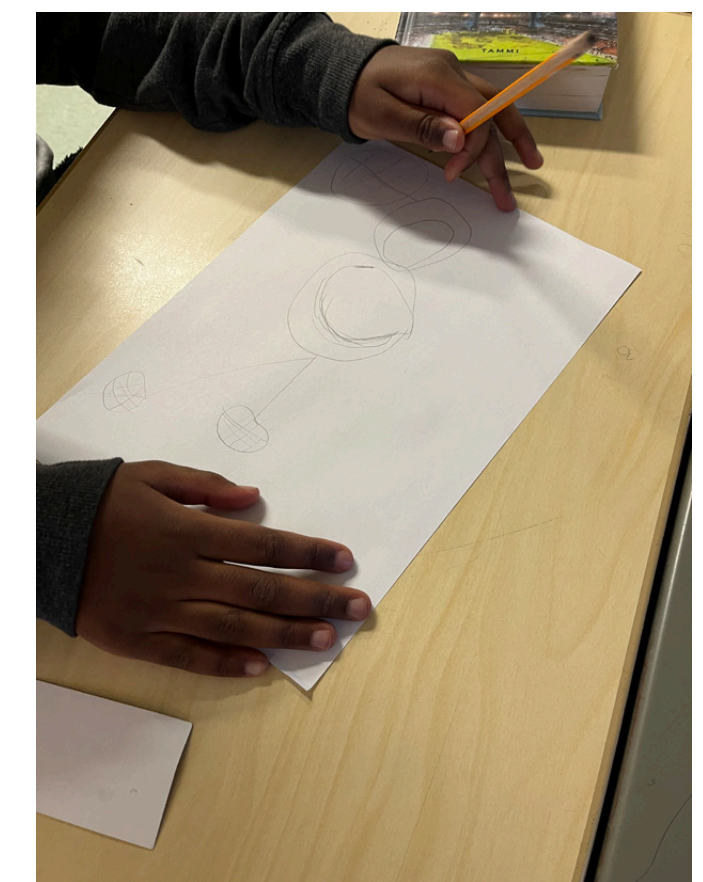
Mielipidejana oli suurimmalle osalle lapsista entuudestaan tuttu menetelmä, joka auttoi tehtävän ymmärtämisessä, eikä sen selittämiseen mennyt juurikaan aikaa. Ennen kirjastoon liittyvien väittämien antamista, lapsille tehtiin 1–2 harjoittelukierrosta kirjastoon liittymättömillä väittämillä. Tämän avulla pystyttiin varmistamaan, että lapset olivat varmasti ymmärtäneet tehtävän fasilitaattorin tarkoittamalla tavalla.

Lasten liikuttua janalla omaa ajatustaan vastaavaan kohtaan, heille saatettiin esittää lisäkysymyksiä. Lisäkysymyksillä varmistettiin, ettei lasten valitsemista paikoista tehty vääriä johtopäätöksiä, vaan heillä oli mahdollisuus perustella valintaansa ja kertoa, miksi he olivat valinneet juuri tämä kohdan janalla. Tämä osoittautui hyväksi tavaksi varmistaa lasten vastauksia, sillä lapset saattoivat tuoda esille täysin uusia ajatuksia aiheeseen liittyen tai väittämä saatettiin ymmärtää eri tavalla, kuin sen laatija oli alun perin tarkoittanut. Lisäksi lasten perustellessa valintansa saattoi huomata, että janalla valittu paikka ei välttämättä ollut oman mielipiteen mukainen, vaan esimerkiksi paikka, johon kaveri oli mennyt. Huono puoli lasten haastattelemisessa oli, etteivät kaikki jaksaneet kuunnella toisten vastauksia. Tämä saattoi herättää turhautumista lapsissa, joka purkautui hälinänä toisten vastatessa.

Janatehtävän jälkeen lapset saivat yksilötehtävän (Kuva 18), jossa heillä oli mahdollisuus piirtää, kirjoittaa, tehdä ajatuskartta tai listata mielestään mukavia asioita: yksin, kavereiden tai perheen kanssa. Avuksi tehtävään lapset saivat tapoja, joilla aloittaa lause, esimerkiksi *”Kavereiden kanssa parasta on...”* (Liite 6).

Tehtävän tarkoituksena oli kartoittaa lapsille tärkeitä ja mieluisia asioita. Aikaisemmissa tapaamisissa tehtävät toivat esille lasten ajatuksia kirjastosta ja siellä jo hauskoista tai tylsistä asioita. Tässä tehtävässä mukavien asioiden ei tarvinnut olla sidoksissa kirjastoon millään tavalla. Lasten mielenkiinnon kohteiden ja tärkeäksi luettelemien asioiden avulla suunnittelua voitiin lähteä viemään entistä enemmän heidän mielenkiintoaan herättävään suuntaan.

Tämä tehtävä oli yksinkertainen järjestää ja lapset ymmärsivät hyvin, mitä heidän tulisi tehdä. Yksilötyönä tehty tehtävä vaikutti helpottavan vastaamista, kun lasten ei tarvinnut miettiä, mitä muut olisivat mieltä heidän vastauksistaan. Työskentelytapa tuki lasten totuudenmukaisten vastausten antamista.



Kuva 18. Lapset tekemässä yksilötehtävää (Kuva: Ilona Havu)

Ymmärryksen kirkastuminen

Validointikierros ei muuttanut täysin lasten aikaisemmin antamia vastauksia, mutta joidenkin vastausten jyrkkyys muuttui (Kuvio 11). Esimerkiksi lasten esille tuoma jännitys ja pelko puhua kirjaston henkilökunnalle lieveni ajatukseksi siitä, ettei kirjaston henkilökunnalle puhuta usein ja silloin se saattaa olla osalle jännittävää. Kirjaston henkilökunnan kohtaaminen pysyy edelleen heikkoutena, mutta sen tila vakavana ongelmana pieneni.

Ymmärrys siitä, kenelle tekemistä on suunnattu kirjastossa, tarkentui. Huomattiin, että ajatus ei koskenut kaikkia kohderyhmässä olevia 7–12-vuotiaita lapsia, vaan mielenkiintoisen tekemisen riittävyys jakautui ala-asteen nuorempien ja vanhempien oppilaiden välillä. Nuoremmat oppilaat olivat tyytyväisiä kirjastossa olevaan tekemiseen, kun taas vanhemmat kokivat, ettei heille tarkoitettua tekemistä juurikaan ole kirjastossa. Tätä tietoa vahvisti myös kirjaston henkilökunnan kanssa käyty keskustelu aiheesta. Ikäryhmälle sopivan tekemisen lisääminen muuttui varhaisnuorten väliinputoamisen estämiseksi.

Kiinnostuksen puute kirjastoa ja sen kehittämistä kohtaan vaihtoi paikkaa SWOT-analyysissä. Se ei poistunut kokonaan, koska se tuli ilmi aikaisemmissa työpajoissa. Lasten uudelleen vastatessa se ei kuitenkaan noussut juuri lainkaan heikkoudeksi, niinpä se siirrettiin uhaksi.

Ennen

Vahvuudet

- Tieto siitä, miten välitä kirja
- Kirjastossa on kaikkiaan paljon takemistä
- Kirjastoon on mukava mennä
- Mielenkiinnon kohteisiin voidaan vastata
- Kirjasto ei ole vieras konsepti
- Vieraileminen perheen ja ystävien kanssa

Heikkoudet

- Kirjaston tarjoamat palvelut eivät ole tiedossa
- **Tekemistä ja tapahtumia on suunnattu enemmän muille ikäryhmille**
- **Henkilökunnan kohtaaminen on jännittävää/pe-lottavaa**
- Kirjasto saatetaan nähdä vain paikkana lukea ja lainata kirjoja
- **Ei kiinnosta**

Mahdollisuudet

- Yhteistyö kaupungin muiden toimijoiden kanssa
- Kirjasto mahdollistajana
- Kirjastoa ympäröivä ympäristö
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin
(Kirjastolla mahdollisuus turtua lapsia kiinnosta-vaan aiheeseen ja tuoda siihen uusia näkökulmia)
- Vapaan oleskelun paikka

Uhat

- Tylyys
- saattaa aiheuttaa riehumista, tilojen väärin käyttöä
- Kompleksisuuden ymmärtäminen
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin
(Pelit ja internet vievät entistä enemmän las-ten ja nuorten aikaa ja kiinnostusta)

Jälkeen

Vahvuudet

- Tieto siitä, miten välitä kirja
- Kirjastossa on kaikkiaan paljon takemistä
- Kirjastoon on mukava mennä
- Mielenkiinnon kohteisiin voidaan vastata
- Kirjasto ei ole vieras konsepti
- Vieraileminen perheen ja ystävien kanssa

Heikkoudet

- Kirjaston tarjoamat palvelut eivät ole tiedossa
- **Tekemistä ja tapahtumia on suunnattu enemmän pienemmille lapsille**
- **Varhaisnuoret väliinpuotoajia**
- **Henkilökunnan kohtaaminen**
- Kirjasto saatetaan nähdä vain paikkana lukea ja lainata kirjoja

Mahdollisuudet

- Yhteistyö kaupungin muiden toimijoiden kanssa
- Kirjasto mahdollistajana
- Kirjastoa ympäröivä ympäristö
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin
(Kirjastolla mahdollisuus turtua lapsia kiinnosta-vaan aiheeseen ja tuoda siihen uusia näkökulmia)
- Vapaan oleskelun paikka

Uhat

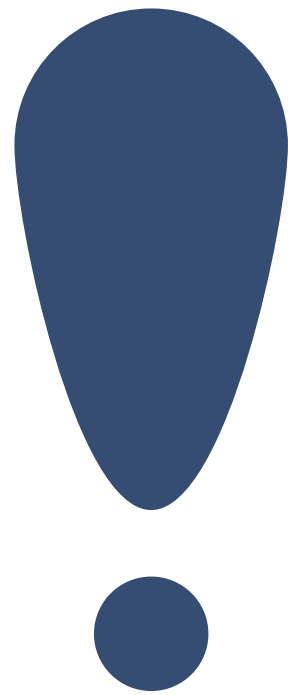
- Tylyys
- saattaa aiheuttaa riehumista, tilojen väärin käyttöä
- Kompleksisuuden ymmärtäminen
- Vahva kiinnostus tietokonepeleihin
(Pelit ja internet vievät entistä enemmän las-ten ja nuorten aikaa ja kiinnostusta)
- **Ei kiinnosta**

Suunnitteluohjurit

Design driverit eli suunnitteluohjurit ovat suunnittelua ohjaavia määrittelyjä, jotka muodostuvat asiakastutkimuksen löydöksistä. Suunnitteluohjurit ovat kiteytyksiä siitä, mihin tarpeeseen palvelun tulisi vastata tai mitä sen tulisi tarjota. Suunnitteluohjurit ohjaavat kehittämään selkeitä konsepteja, joissa on mukana tärkeimmät asiakastoiveet. (Tuulaniemi 2011.)

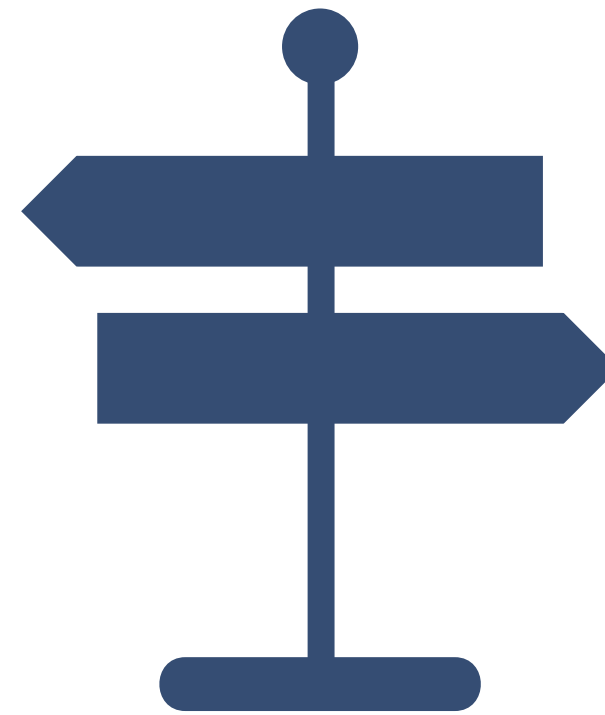
Suunnittelua ohjaaviksi ohjureiksi muodostuivat: lasten äänten kuuleminen, ei vain kirjoja ja yhteisöllisyys (Kuvio 12). Nämä kolme ohjuria kiteyttävät hyvin kir-

jaston ja opinäytetyön päätavoitteen tässä kehittämistehtävässä, eli lasten äänen kuulemisen. Toiset kaksi ohjuria: ei vain kirjoja ja yhteisöllisyys nostavat esille lasten kanssa tehdystä työskentelystä nousseita kehittämiskohteita. Design driverit helpottavat hahmottamaan kehitystehtävän tavoitetta luoda kirjastolle konsepti, joka vastaa sekä lasten että kirjaston toiveita ja tarpeita. Vaikka tässä opinäytetyössä ei pystytä paneutumaan kaikkiin kirjastosta löytyviin kehityskohteisiin, ovat ne silti näkyvissä design drivereissä, jotta tuleva konsepti voisi tukea tavoitetta kehittää näitä alueita.



Lasten äänten kuuleminen

Toiveiden ja tarpeiden kuuleminen ja hyödyntäminen suunnittelun eri vaiheissa sekä suunnittelun lopputuloksessa.



Ei vain kirjoja

Kirjasto tarjoaa paljon muitakin palveluita kuin kirjojen lainaaminen.



Yhteisöllisyys

Kirjasto yhteisöllisyyden mahdollistajana sekä yhteistyö eri toimijoiden kanssa.

6

Ideointi ja konseptointi

6.1 Ideointityöpajat

6.2 Keskusteluhetki kirjaston henkilökunnalle

6.3 Konseptointi

6.4 Oleskelu- ja lukunurkkaus nuorten osastolle

6.1 Ideointityöpajat

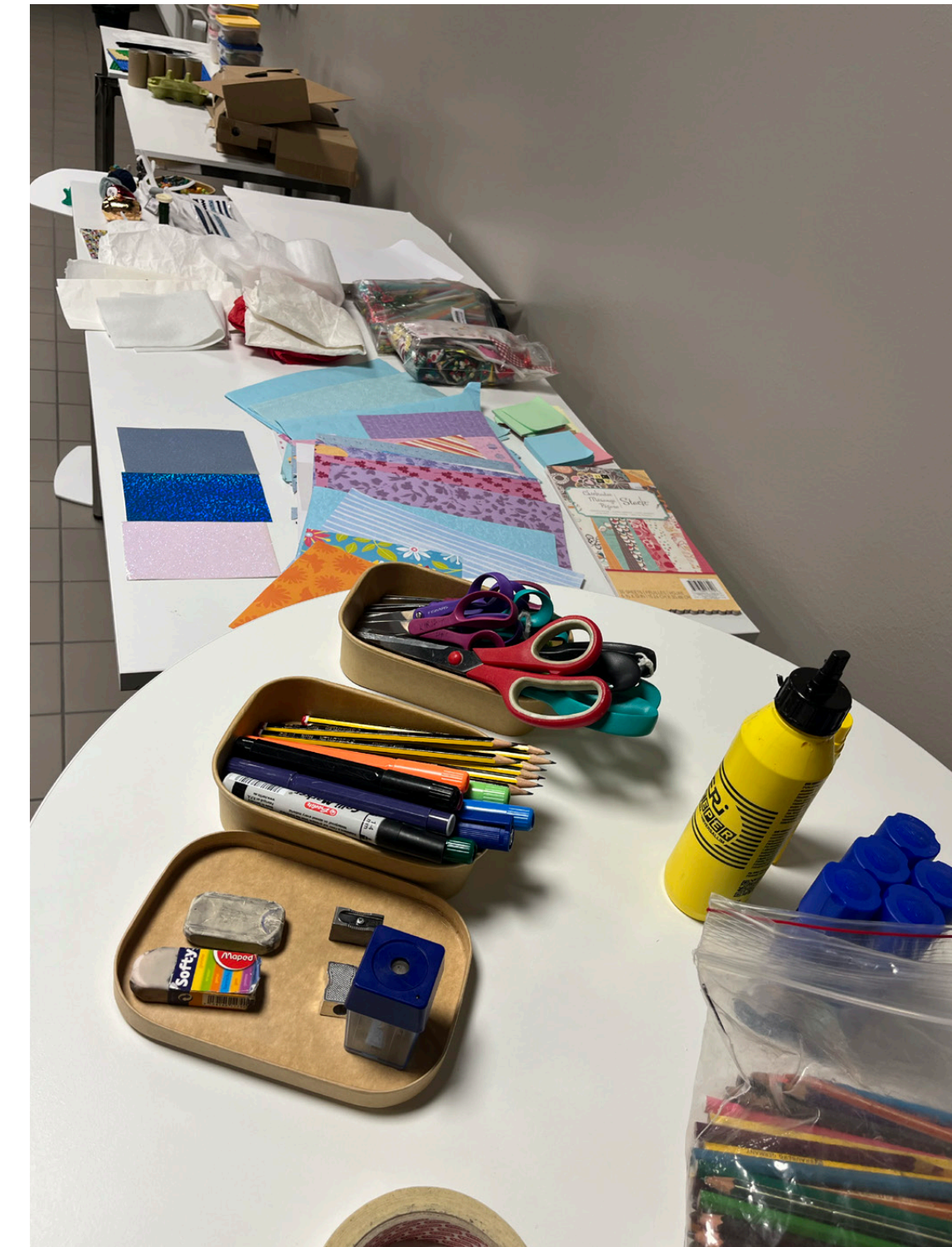
Neljäs työpaja

Viimeisessä työpajassa lapset pääsivät suunnittelemaan ja toteuttamaan kirjastoon keksimiään ideoita erilaisilla tekniikoilla (Kuva 20). Heillä oli mahdollisuus valita, halusivatko he askarrella, piirtää, muovilla taikataikinasta, rakentaa le-goista tai yhdellä ryhmällä oli mahdollisuus kuvata video tulevaisuuden kirjastoon tulevasta palvelusta. Ohjeistus oli erittäin vapaamuotoinen ja siinä kehoitettiin valmistamaan idea asiasta, jonka lapset halusivat kirjastoon. Lapsille muistutettiin aikaisemmassa työpajassa pohdituista mielenkiinnon kohteista ja mainittiin, että niitä voisi hyvin hyödyntää suunnitelmassa. Etenkin kuudesluokkalaisille nostettiin esille oleskelupaikan mahdollisuutta, sillä se oli noussut aikaisemman työpajan keskustelussa.

Ideointi vaikutti lapsille erittäin ominaiselta ja he tarttuivat nopeasti materiaaleihin, joita hyödynsivät omissa töissään. Lapset toimivat pääsääntöisesti omavalintaisissa ryhmissään. Tapa valita ryhmä vaihteli kavereiden ja itseään kiinnostavien työskentelymateriaalien välillä (Kuva 21).

Ideoinnin aikana saattoi huomata, että osa lapsista ei muistanut tehtävänantoa. He olivat unohtaneet, että rakennettavan asian tuli olla jotain, mitä tulevaisuuden kirjastosta voisi löytyä. Tämä johtui osittain siitä, että he olivat niin innoissaan rakentelusta, että keskittyivät enemmän siihen, kuin tehtävän mukaiseen toimimiseen. Tätä tapahtui enemmän nuorempien oppilaiden keskuudessa. Yhtenä syynä saattoi olla se, ettei heillä ollut yhtä hyvää käsitystä kirjastossa jo olevista palveluista, kuin vanhemmilla lapsilla. Lapsia kuitenkin haastateltiin työskentelyn aikana ja fasilitaattorin oli mahdollista ohjata lasta tekemään enemmän tehtävän mukaista lopputuotosta.

Tässä tehtävässä oli tärkeää, että lasten teoksia ei lähdetty analysoimaan sellaisenaan, vaan jokainen lapsi sai kertoa työstään itse. Tässä työpajassa ei käytetty yhteistä aikaa töiden purkamiseen, vaan lapsia haastateltiin työskentelyn aikana tai viimeistään heidän palauttaessaan töitään. Tämä töiden läpikäymisen tapa oli oppi aikaisemmista työpajoista, joista ymmärrettiin, ettei lasten kärsivällisyys riittänyt kaikkien ajatusten läpikäymiseen. Lisäksi useammat lapset kertoivat mielellään omista ajatuksistaan henkilökohtaisesti fasilitaattorille koko luokalle jakamisen sijaan.



Kuva 20. Työpajan materiaalit (Kuva: Ilona Havu)



Kuva 21 Ideointipajan työskentelyä (Kuva: Ilona Havu)

Analysointi

Kuvassa 22 on Mirossa tehty työpajan purku, ennen varsinaista analysointia. Ideointityöpaja analysointiin hyödyntämällä samankaltaisuuskaaviota. Lapset ideoivat kirjastoon pelaamiseen liittyviä tapaamisia ja sohvia joilla pelata. Henkilökunnan läsnäolo tuotiin esille useissa ideoissa asiakaspalveluroolissa ja heidän toivottiin toteuttavan asiakkaiden toiveita. Kirjastoon toivottiin erilaisia eläimiä sekä pohdittiin omien lemmikkien tuomista kirjastoon. Lapset ideoivat ruoan tuomista osaksi kirjaston palveluita, esimerkiksi kahvilan kautta. Ideointi sai myös futuristisia elementtejä erilaisten uusien teknologioiden avulla, joita lapset suunnittelivat kirjastoon. Kirjastoon suunniteltiin myös uudenlaista sisustusta tuomalla tilaan pöytiä, säkkituoleja, riippukeinuja, sohvia, kasveja ja valaisimia. Kirjaston tiloja ideoitiin käytettäväksi lukemiseen, kiipeilyyn, rentoutumiseen, nukkumiseen ja yhdessä pelailuun, esimerkiksi minigolfiin, jalkapallon tai biljardin merkeissä.

Lautanen ja muki
Reiästä voi laittaa mukiin mehua

Kissa
Olisi kiva jos kirjastoon voisi tuoda oman kissan, toisi sen kaikkein parhaiten käyttäytyvän

Hampurilaiset ja pitsaa
Hampurilais-lamppu voisi toimia lukuvalona

Kakkua
Leipä
Kasvi
Kasvopitsa

Lepotila jossa sänky, sohva, mattoja ja säkkituoleja

Kirjastotoiminta
Ydintä varastamassa oleva rosvo säikähtää johtajan lemmikkihirttää

Kahvila josta saa aamu- ja välipalaa

video
Vaaralliset kulmat
Kovat penkit

Tarvittaisiin nuorille oma tila

"Tikku" on kiinni maassa ja sitä pitkin voi kiivetä

Siinä voi olla kuin laiskainen

Kiipeilyteline josta pikin voi kiivetä ylöspäin

Arkku jossa kirjoja (palapeli)

Yksin tai kaverin kanssa

Minecraft

Kirjat ilmestyvät automaattisesti kirjosten nouto hyllyyn kun ne on varattu tietokoneelta

Kirjojen lainaus automaatti joka hälyyttää jos kirja on jo varattu ennen kyseistä asiakasta

Ultimaattinen televisio

Säkkituoleja jossa loikoilla

Kirjaston johtaja jonka viressä kirjaston ydin turvassa kaapissa

Kahvila josta saa aamu- ja välipalaa

Ultimaattinen kirjostenhakulaitte

Kirjaluola

siellä olisi kirjoja

Sinne voisi mennä lukemaan

Kulmissa olisi värikkäämpää ja valoja sekä tuoli ja tauluja

Pelihuone jossa sohva, sonic peli ja ohjaimet

Oleskeluhuone jossa pöytä ja säkkituolit

Hyllyssä on luettavia kirjoja

Seinällä on kirjavinkkejä

Seinän juliste kehottaa osallistumaan lukutempukseen

kirja roikkuu seinällä

Koko alue on tehty puusta

Yökirjasto/ kirjastohotelli

Riippukeinu nukkumista varten

Pöytä ja tuoleja

Seinällä on kuva maadosta ja lämmin mattoa on tarjolla niille jotka eivät saa unta, se on ilmaista

Lainauspiste

jalkapallo kenttä

Hakukone

Säkkituolit ja noppatuoli

Pöydät

Kuva 22. Lasten ideointi avattuna digitaalisten tarralappuina avulla (Kuva: Ilona Havu)

6.2 Keskusteluhetki kirjaston henkilökunnan kanssa

Lasten ideoinnin jälkeen haluttiin järjestää tapaaminen kirjaston henkilökunnalle, jossa käytäisiin läpi lasten kanssa tehtyä työskentelyä ja keskusteltaisiin suunnasta, johon suunnittelua lähdetäisiin jatkamaan. Tapaamisen ideana oli tuoda kirjaston henkilökunnalle mahdollisuus kommentoida ja pohtia yhdessä lapsilta kerätyn tiedon ja ideoinnin pohjalta koottujen ideoiden toteutettavuutta. Kutsu keskusteluun lähetettiin kirjaston omalle teams-kanavalle ja mukaan olivat tervetulleita kaikki aiheesta kiinnostuneet. Yhteensä keskusteluun osallistui yhdeksän kirjaston työntekijää eri tehtävistä.

Keskustelun tukena käytettiin kolmea erilaista, mitä jos -kysymystä (Kuva 23). Mitä jos kirjastossa olisi iltapäiväkerho 3–6 luokkalaisille, mitä jos kirjastossa olisi tietokonepelikerho ja mitä jos nuortenosastolla olisi lukunurkka? Kysymyksiä oli avattu muutamalla ranskalaisella viivalla, jotta ideoiden laajuus tulisi paremmin selville (Liite 7).

Kysymykset herättivät hyvää keskustelua ideoiden tuomista vaateista sekä ideoita ja ajatuksia ideoiden toteutettavuuksista. Yhteisen keskustelun jälkeen päädyttiin siihen, että kirjastossa olisi tarvetta lasten ideoimille oleskelu- ja lukunurkkauksille. Keskustelussa nostettiin esille, miten kirjastossa on jo varattuna paljon tilaa aikuisille ja nuorten tilan kehittäminen olisi tarpeellista. Luku- ja oleskelunurkkauksia ei tällä hetkellä ole varsinaisesti suunniteltu muuallekaan kirjastoon. Koululaisen talviloman aikana kirjaston portaiden alle rakennettiin väliaikainen pieni lukunurkkaus, mutta tätä ideaa voisi laajentaa.

Mitä jos nuortenosastolla olisi lukunurkka



Mitä jos kirjastossa olisi tietokonepelikerho



Mitä jos kirjastossa iltapäiväkerho 3–6 luokkalaisille



Kuva 23. Keskustelu vietynä Miroon (Kuva: Ilona Havu)

Tällä hetkellä nuorten kirjat ovat sijoitettuna yhdessä nuorten aikuisten kirjojen kanssa tilaan, joka on jaettu kahtia kirjahyllyjen avulla. Tila on rauhallinen ja selkeästi oma alueensa kirjastossa. Tila on helposti hahmoteltavissa oleva ”kolo” kolmen seinän ja matalamman katon ansiosta. Tilan kolomaisuutta lisää pieni seinä, joka voisi jatkua neljänneksi seinäksi. Toisella puolella tilaa ovat nuorten kirjat ja toisella nuorten aikuisten kirjat. Nuorten puolella sijaitsee kirjahyllyjen ympäröimänä kaksi jämäkkää sohvia, joiden keskellä on matalapöytä. Nuorten aikuisten puolella on pöytä, jolle on aseteltu teemakirjoja. Pöydän ympärillä on puiset tuolit. Hyllyistä rakennetussa kolossa on matala nojatuoli, joka on pehmustettu.

Konseptointivaiheeseen kuului tilan havainnointi. Havainnointi tapahtui luontevasti tilassa oleskelemalla, lukemalla ja töitä tekemällä. Tilan järjestely ei kuitenkaan ollut tällä hetkellä kirjaston miellyttävien paikkojen tekemistä asioita. Itseasiassa työntekijä huomasi valitsevansa kirjastossa työskennellessään tämän tilan vain kirjaston ollessa täynnä tai havainnoidessaan tilaa. Yksi selkeä syy tälle oli se, ettei tilaa ole suunniteltu työskentelyyn, jonka vuoksi siellä on huonosti pöytätilaa tai sähköä tietokonetta varten.

Toinen syy tilan epämiellyttävyyteen on tapa, jolla istumapaikat ja hyllyt on sovitettu yhteen. Istuessa nuorten puolella sohvalla (Kuva 25) lukemassa, muut ihmiset kiertävät sohvalla olijaa etsiessään itselleen luettavaa, sama tapahtuu nuorten aikuisten puolen pöydän ääressä. Matala nojatuoli on sijoittelu antamaan lukijalle hetkellistä rauhaa kirjahyllyn keskelle, mutta lukija on edelleen paikassa, josta muut asiakkaat etsivät kirjoja (Kuva 26). Tilan muuten ollessa rauhallinen ihmisten häiriössä ympärillä, oleskelu tilassa tulee rauhaton.

Havainnoinnin jälkeen konseptointi jäi hetkeksi taka-alalle. Opinnäytetyön raportin kirjoittaminen antoi aikaa luovalle ajattelulle ja palautti aktiivisesti mieleen prosessin eri vaiheet ja vaiheiden aikana kerätyn asiakasymmärryksen. Tämä auttoi hahmotamaan kokonaisuutta ja keräämään yhteen toiveita, tarpeita ja ideoita koko matkan ajalta. Tämä johti ideoiden yhteensovittamiseen ja konseptin jatkuvaan luonnosteeluun. Lopputuloksena syntyi konsepti nuorten- ja nuorten aikuisten osaston tilassa sekä niiden vieressä olevien portaiden alla sijaitsevasta konseptista.



Kuva 25. Nuortenosaston sohvot (Kuva Ilona Havu)



Kuva 26. Nuorten aikuisten osaston nojatuoli ja pöytä (Kuva Ilona Havu)

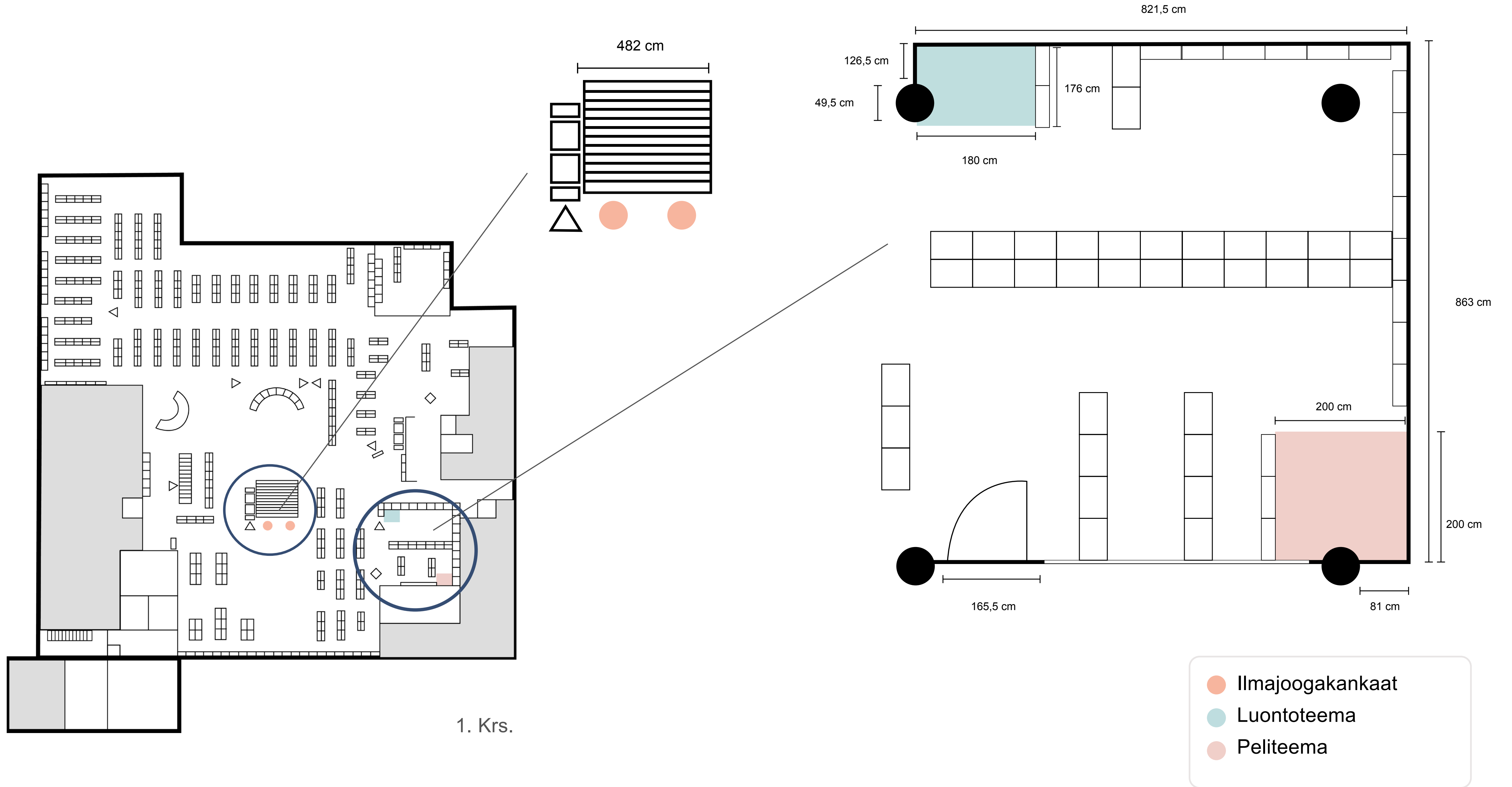
6.4 Oleskelu- ja lukunurkkaus kirjaston nuortenosastolle

Oleskelu- ja lukunurkkaus on paikka, jossa voi oleskella ja viettää aikaa yksin tai ystävien kanssa. Nurkkaus tarjoaa rauhallisen tilan, jossa istua ja loikoilla poissa suorilta katseilta nauttien omasta rauhasta. Tilassa on istumatyynyjä tai säkkituoleja, matalaan istumakorkeuteen sovitettu pöytä, kävijän itse säädeltävät valot sekä sähköpiste oman digilaitteen latausta varten. Nurkkaukset ovat teemoiteltuja ja niitä on nuorten- ja nuorten aikuisten osastolla yhteensä kaksi (Kuvio 13). Nurkkaukset ovat luontoteemainen sekä peliteemainen nurkkaus. Teema näkyy pääsääntöisesti nurkkausten sisustuksessa. Konseptiin on luontevaa ottaa mukaan myös lapsia toteutusvaiheeseen mukaan, esimerkiksi tekemällä yhteistyötä Kulttuurikeskus ARX:n kanssa. Tiloihin voidaan tuoda lasten tekemää taidetta tai muuta heidän tuottamaansa sisältöä.

Oleskelu- ja lukuurkkauksessa voi...

- lukea
- pelata lautapelejä tai omia älylaitepelejä
- tehdä läksyjä
- syödä eväitä
- kuunnella musiikkia
- olla omassa rauhassa ja levätä
- viettää aikaa kavereiden kanssa

Oleskelu- ja lukunurkkausten lisäksi kirjaston portaiden alle tehdään tilaa kahdelle ilmajoogakankaalle, jotka roikkuvat portaiden alaosastasta. Ilmajoogakaan muodostama pussi toimii istumis- ja loikoilupaikkana, jossa voi lukea kirjaa. Kankaan sisällä lukija saa olla omassa rauhassaan ja keinua hieman lukiessaan. Kangas toimii oleskelupaikkana sekä lapsille, että aikuisille.



1. Krs.

Kuvio 13. Oleskelu- ja lukunurkkauksien sijainti kartalla (Kuvio:Ilona Havu)

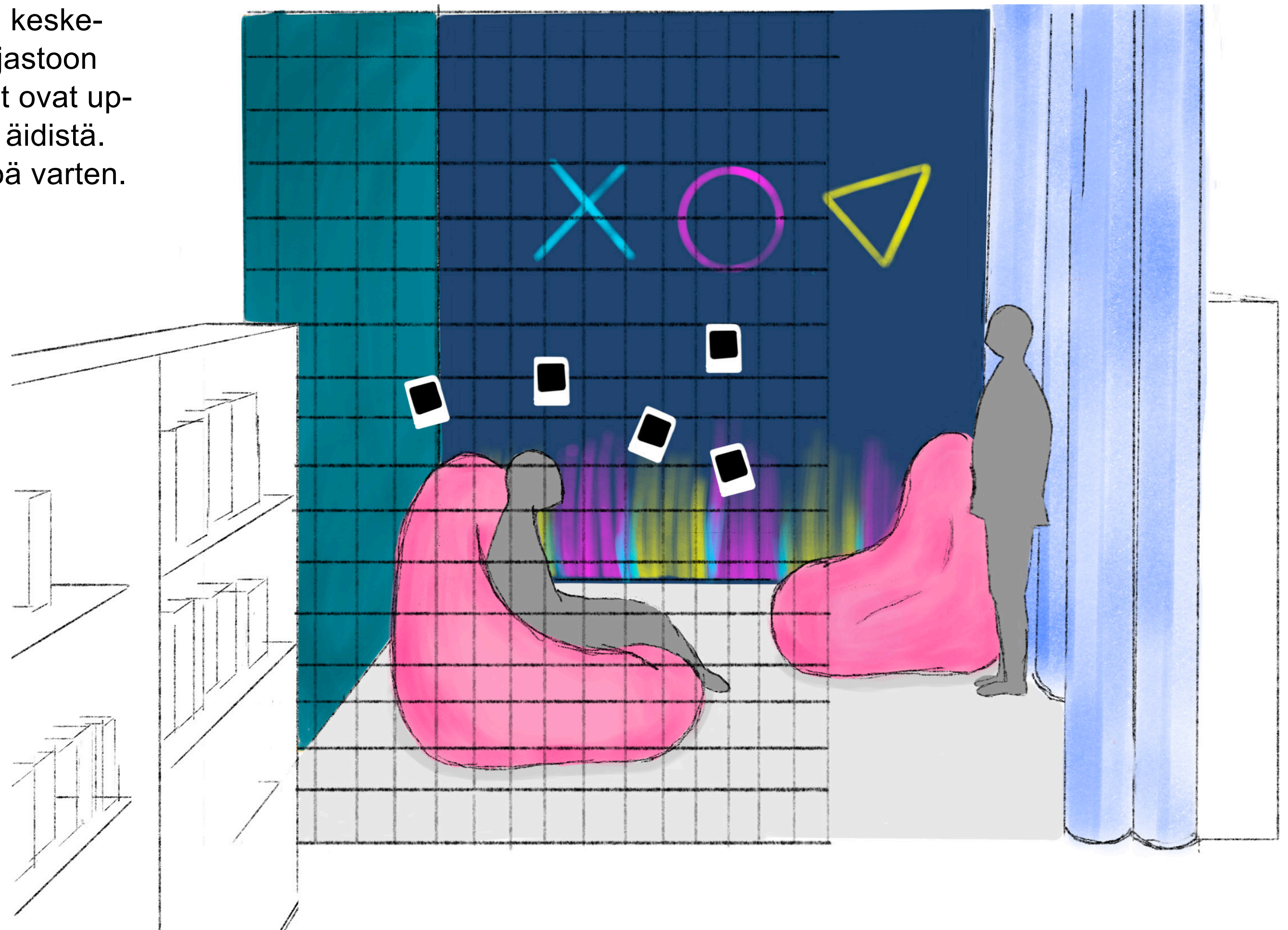
Tuomas ja Kalle 10-v., peliteemainen nurkkaus

Tuomas ja Kalle tulevat sovitusti suoraan koulusta kirjastolle. He huomaavat peliteemaisen nurkkauksen (Kuvio 14) olevan vapaana ja menevät sinne. Kaverukset istahtavat säkkituoleille ja kaivavat repusta esille mukaan otetut välipalaeväät sekä läksykirjat. Poikien syötyä eväät he alkavat tehdä läksyjä. Läksyjä ei ole tullut paljon, joten niiden tekemisessä ei vierähdä kovinkaan pitkään.

Poikia on ohjeistettu kotona, että kun läksyt ovat tehty he voisivat pelata keskenään, kunnes heitä tultaisiin hakemaan kirjastolta. Kallen silmiin osui kirjastoon tullessa pelikärrystä jääkiekkopöytä, jolla pelaamista hän ehdottaa. Pojat ovat uppoutuneita peliin, kunnes Tuomas saa viestin parkkipaikalla odottavasta äidistä. Pojat vievät pelin takaisin kärryyn ja keräävät omat tavaransa kotiinlähtöä varten.



Kuvio 14. Peliteemainen nurkkaus (Kuvio:Ilona Havu)



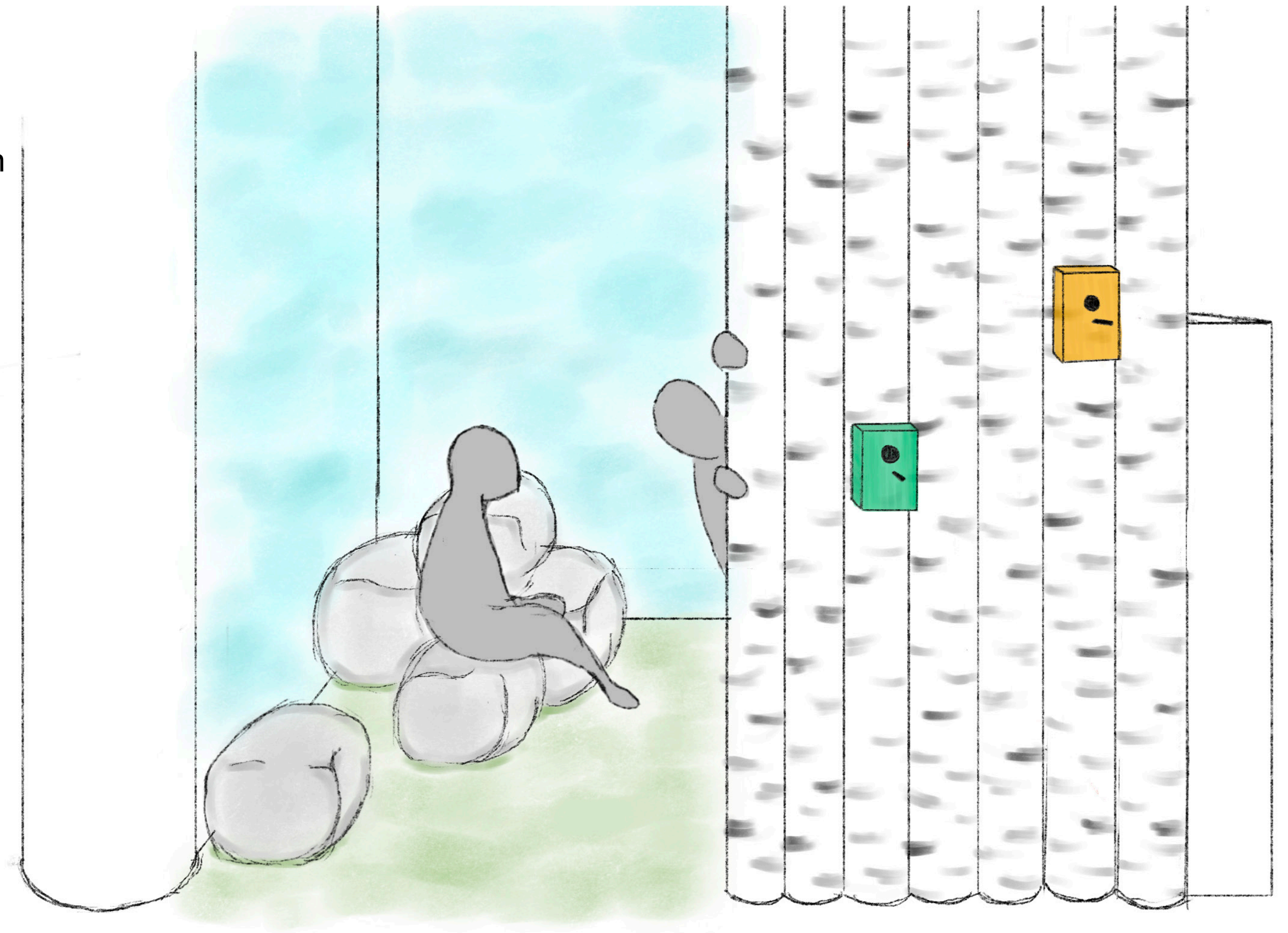
Sara 12-v., luontoteemainen nurkkaus

Sara on lähtenyt kävelylle linnanpuistoon ja huomaa puhelimen akun olevan melkein lopussa. Hän saapuu kirjastolle ja käy lainaamassa palvelupisteeltä puhelimeensa sopivan laturin. Laturia lainatessaan Sara saa vinkin kirjaston henkilökunnalta kokeilla uutta luontoteemaista nurkkausta (Kuvio 15).

Sara löytää nurkkauksen nuortenosastolta vapaana ja istahtaa pehmeille tyynyille. Laitettuaan puhelimen pistokkeeseen hän ottaa paremman asennon tyynyillä. Seinällä hän huomaa valoja säättävän kaukosäätimen, jonka avulla hän himmentää nurkkauksen valoja ja lepäillessään tyynyillä hän nauttii hetken omasta rauhasta. Puhelimen latauduttua Sara on lähdössä pois kirjastosta huomaten mielenkiintoisen kirjan hyllyssä nurkkauksen ulkopuolella. Hän päättää lainata kirjan ja pohtii, josko hän ensikerralla tulisikin varttavasten lukemaan kirjaa rauhalliseen lukunurkkaukseen.



Kuvio 15. Luontoteemainen nurkkaus (Kuvio:Ilona Havu)



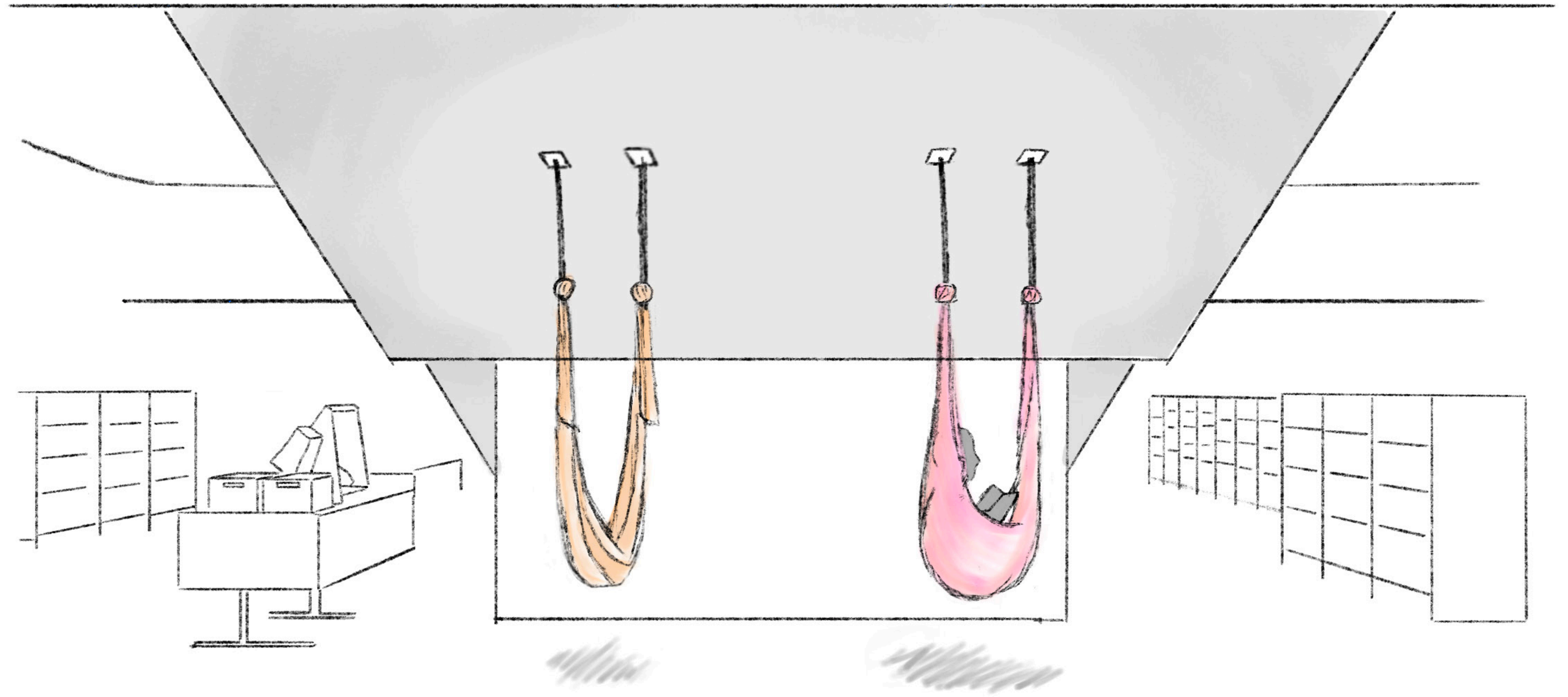
Milla 7-v. ja isä, ilmajoogakangas

Milla on tullut isänsä kanssa kirjastoon. He sopivat, että kumpikin käy hakemassa heitä itseään kiinnostavan kirjan ja kirjojen löydyttyä he molemmat tulisivat portaiden alla olevien kankaiden luokse (Kuvio 16). Milla on nopea ja löytää hetkessä itseään kiinnostavan kirjan. Hän saapuu kankaiden luokse ennen isää ja päättää kiivetä toisen kankaan sisälle. Milla on taitava kankaan kanssa ja pääsee helposti kankaan sisälle. Tilassa ei pysty ottamaan kovia vauhteja, mutta hän keinuu hie-
man liinan sisällä.

Vihdoin isäkin on löytänyt itselleen kirjan ja hän istahtaa Millan vieressä olevaan toiseen kangaskeinuun. Isä ehdottaa, että he voisivat lukea yhdessä Millan valitsemaa kirjaa ja tarjoutuu ottamaan Millan syliinsä. Niinpä he lukevat yhdessä Millan valitsemaa kirjaa rauhassa keinun liikkuessa hiljaa.



Kuvio 16. Ilmajoogakankaat (Kuvio:Ilona Havu)



7

Yhteenveto ja reflektio

- 7.1 Yhteenveto
- 7.2 Reflektio
- 7.3 Jatkokehitys

7.1 Yhteenveto

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Hämeenlinnan pääkirjastolle. Kehittämistehtävän lähtökohtana toimi Merja Kauppisen opinnäytetyö, jonka lopputuloksena syntyi Kokeileva kirjasto -malli, joka toimii välineenä kirjaston osallisuustyölle. Kauppisen opinnäytetyössä kirjaston kehittämistarpeeksi nostetaan lasten ja nuorten osallistamisen lisääminen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada lasten ääni kuuluviin kirjaston kehittämistyössä. Kehitystehtävän kohderyhmäksi rajattiin yhdessä kirjaston kanssa peruskoulun 1.–6.-luokkalaiset. Tietoa lasten toiveista ja tarpeista liittyen kirjaston palveluihin kerättiin laadullisin menetelmin, hyödyntäen palvelumuotoilun menetelmiä ja muotoiluprosessia.

Opinnäytetyön aikana toteutettiin kaksi teemahaastattelua kahdelle osallistamistyön ammattilaiselle Hämeenlinnassa sekä tehtiin vertailututkimusta viidessä eri kirjastossa. Lapsilta saatua tietoa ja ymmärrystä kerättiin Ortelan koululla toteutetussa neljän työpajan sarjassa. Työpajoissa lapset pääsivät luovin menetelmin tuomaan esille omia ajatuksiaan kirjastosta.

Kerätystä aineistosta syntyivät käyttäjäprofiilit, jotka kuvaavat lapsia kirjaston käyttäjinä. Lapset voidaan jakaa kirjaston vakituisiin kävijöihin, joille kirjasto on erittäin tuttu, kävijöihin, joilla kirjastoon tutustuminen on vielä kesken ja uuden äärellä oleviin käyttäjiin, jotka eivät tunne kirjastoa, kuin sen peruskonseptin kautta. Käyttäjäprofiilien lisäksi kerätystä tiedosta kiteytyi kirjastolle viisi kehittämiskohdetta: viestintä kirjaston palveluista, yhteistyö eri toimijoiden kanssa, yhteisöllisyyden kasvattaminen, henkilökunnan lähestyttävyyden helpottaminen sekä varhaisnuorten väliinputoamisen estäminen kirjaston palveluissa.

Kirjaston henkilökunnan kanssa käydyn keskustelun jälkeen opinnäytetyön puitteissa lähdettiin kehittämään ratkaisua varhaisnuorten väliinputoamisen estämiseksi kirjaston palveluissa. Tutkimuksessa huomattiin, että työpajoihin osallistuneista lapsista nuorimmat kokivat, että kirjastossa on paljon heille sopivaa tekemistä. Vanhemmat oppilaat sen sijaan kokivat, että kirjaston tarjoama tekeminen on suunnattu enemmän heitä itseään nuoremmille tai selkeästi vanhemmille henkilöille.

Lopputuloksena syntyi konsepti kirjaston nuorten- ja nuorten aikuisten osaston jakamaan tilaan sekä kirjaston portaiden alle sijoittuvat oleskelu- ja lukunurkkaukset. Konseptissa on pyritty hyödyntämään lasten tuomia ajatuksia ja ideoita koko prosessin varrelta. Toiveena on, että konsepti esitellään lapsille ja kirjaston henkilökunnalle ja sitä kehitetään kommenttien perusteella kohti toteutusta.

7.2 Reflektio

Hämeenlinnan kirjaston antama kehitystehtävän aihe oli mielenkiintoinen sekä motivoiva alusta saakka sen ympäristön ja aihepiirin ansiosta. Kirjasto on itselleni tuttu asiakkaan roolista ja olen kiinnostunut sen tuottamista palveluista. Kirjasto pyrkii tarjoamaan palvelua monipuolisesti kaiken ikäisille, eri elämän vaiheissa ja eri tilanteissa oleville ihmisille. Kirjaston palveluiden lisäksi minua kiinnosti kehitystehtävän kohderyhmäksi valikoituneet lapset. Lasten kanssa muotoiluprosessin läpivieminen oli itselleni uutta ja pyrinkin perehtymään heidän kanssaan työskentelyyn ennen yhteisen prosessin aloittamista.

Kehitystehtävä kiteytyi prosessin aikana. Syksyllä 2024 työ aloitettiin tilanteesta, jossa lasten osallistamisen puute toimi lähtökohtana työlle. Kirjasto toivoi saavansa tietää lasten toiveista ja tarpeista liittyen kirjaston palveluihin ja kohtamisiin. Osallistamisen puutteen takia kirjastolla ei juurikaan ollut aikaisempaa aineistoa, jota olisi voitu hyödyntää alkuymmärryksen saamiseksi. Muotoiluprosessiin tyypillisellä tavalla alku tuntui epäselvältä ja tehtävään liittyi paljon kysymyksiä.

Prosessi lähti kuitenkin etenemään jouhevasti alun aineiston keruun jälkeen Ortelan koululla järjestettyjen työpajojen ansiosta. Neljän työpajan sarjan järjestäminen koululla oli todella tehokas tapa kerätä tietoa lapsilta. Ortelan koulun kanssa tehty yhteistyö oli vaivatonta, ja he olivat innostuneita osallistumaan kirjaston kehittämistyöhön. Työskentelytapa mahdollisti lapsien ja minun välisen tutustumisen, joka auttoi luomaan rennompaa tunnelmaa työpajoihin. Uskon myös tutustumisen auttaneen lapsia asettumaan tehtävien äärelle nopeammin, verrattuna siihen, että jokainen työpaja olisi järjestetty täysin uuden lapsiryhmän kanssa. Yhdellä koululla järjestetyt työpajat olivat myös aikataulullisesti oikea ratkaisu.

Työpajojen suunnitteluun vaikutti se, ettei lasten kanssa työskentely ollut entuudestaan kovinkaan tuttua, joten työpajojen vaikeustasoa oli aluksi hankala arvioida. Työpajoja oli kuitenkin onneksi helppoa muokata ikätasolle sopivampaan muotoon tarvittaessa. Esimerkiksi kuudesluokkalaisille järjestetyn toisen työpajan jälkeen huomatu ongelmaksi oli mahdollista korjata hyödyntämällä samaa työskentelypohjaa ja antamalla lapsille lisää tukea piirroskuvista ja puhekuplista.

Ennalta sovitut työpajojen sarjat onnistuivat mukautumaan muotoiluprosessin iteraatiivisuudesta huolimatta. Esimerkiksi kolmannen työpajan kohdalla alkuperäisenä ideana ei ollut enää kerätä lisää tietoa, vaan lähteä jo hieman ideoimaan jotain uutta. Prosessi kuitenkin vaati lisätiedon keräämistä, jolloin valmis kehittämissarjan ja sen kanssa sovittu aikataulu mahdollisti tiedon saannin ilman uusien henkilöiden etsimistä työskentelyyn.

Koululuokat valikoituivat käyttäjätiedon keruun ryhmiksi niiden monipuolisen otannan vuoksi. Luokissa on oppilaita erilaisilla taustoilla ja sieltä löytyy sekä lapsia, jotka käyvät kirjastossa, että heitä, joille kirjaston palvelut eivät ole tuttuja. Tässä otannassa luokat olivat suomenkielisiä. Kattavamman tutkimuksen saamiseksi joukossa olisi voinut olla perusopetukseen valmentavassa luokassa olevia lapsia, erityistä tukea tarvitsevia lapsia sekä lapsia eri kouluista. Jatkossa on mielestäni myös hyvä pohtia olisiko parempi osallistaa pienempää ryhmää kerrallaan kokonaisen luokan sijasta, ellei paikalla ole selkeästi enemmän fasilitaattoreita.

Asiakasymmärryksen keruun aikana selvisi useampia kehityshaasteita, joihin olisi voitu tarttua ja lähteä viemään kehitystä sen ohjaamaan suuntaan. Suurimpana kehityshaasteena nousi suurimman osan lapsista tietämättömyys kirjaston tarjoamista palveluista. Näimme kirjaston kanssa viestinnän kuitenkin kirjaston suurempana haasteena. Viestinnän kehittämiseen olisi tarvittu enemmän aikaa, kuin se

mitä tässä kohtaa prosessia oli enää käytettävissä. Tämän vuoksi kehityshaasteeksi valikoitui selkeästi kohderyhmän kohdistunut haaste, varhaisnuorten väliin-putoamisen estämisestä kirjaston palveluissa.

Lopputuloksena syntynyt konsepti oleskelu- ja lukunurkkauksista on onnistunut mielestäni omalta osaltaan vastaamaan lasten toiveisiin ja tarpeisiin. Konseptin kautta lapset ja nuoret voivat saada kokemuksen kuulluksi tulemisesta ja saada kirjaston tiloihin heidän toiveitansa ja tarpeita edustavan alueen. Konsepti ei kuitenkaan ratkaise läheskään koko varhaisnuorten palvelutarjonnan ongelmaa kirjastossa, vaan se jää edelleen kehityskohteeksi kirjastolle.

Prosessin aikana koen kehittyneeni palvelumuotoilijana ja olen oppinut kokonaisen kehitysprosessin hallitsemisesta. Aluksi prosessin pääsääntöisesti yksin hallinnointi tuntui erikoiselta ja välillä jännittävältäkin. Itselleni on ollut luontevaa tehdä koulussa projekteja ryhmässä ja pallotella ajatuksia prosessin eri vaiheita toisten kanssa. Tällä kertaa ajatusten pallottelua tapahtui pienemmässä mitakaavassa kirjaston ja koulussa oman ohjausryhmäni kanssa. Olen tyytyväinen saatuaani pidettyä lasten ajatukset ja ideat kehitystyöni keskiössä ja toivonkin, että tämä työ jatkuu vahvasti yhteistyössä lasten kanssa. Toivon myös, että tehtyä tutkimusta voidaan hyödyntää ja jatkaa jatkossa kirjaston kehittämisessä.

Haluaisin kiittää Hämeenlinnan kirjaston väkeä positiivisesta ja avoimesta lähestymisestä tekemääni kehitysprosessia kohtaan. Erityisesti haluan kiittää Ulla Karilaa ja Katja Malmia avusta ja antamastanne ajasta. Erityiskiitos myös Ortelan koulun 1., 3. ja 6.-luokan opettajille ja tietenkin oppilaille, jotka lähtivät innostuneesti kehittämään tulevaisuuden kirjastoa. Lisäksi haluan kiittää haastatteluun osallistuneita ammattilaisia sekä koulusta saamaani apua. Lopuksi haluan kiittää omaa lähipiiriäni, joka on tukenut minua prosessin eri vaiheissa.

7.3 Jatkokehitys

Seuraavina askeleina kehitystehtävän osalta on toiveena, että kerättyä tietoa päästäisiin jakamaan prosessissa mukana olleille oppilaille sekä kirjaston henkilökunnalle. Kerätystä tiedosta voitaisiin luoda lapsille ymmärrettävään muotoon koottu viesti, tai lapset voitaisiin kutsua esimerkiksi kirjastolle kuulemaan prosessin aikana tehdyistä päätelmistä ja oivalluksista.

Kehitystehtävän lopputuloksena syntynyt konsepti oleskelu- ja lukunurkkauksesta ei ole vielä sellaisenaan valmis toteutettavaksi, vaan se tarvitsee vielä jatkokehittämistä. Konseptin jatkokehittämistä varten olisi tärkeää kuulla lasten mielipiteitä konsepteista. Kommenttien avulla voidaan varmistaa lasten toiveiden ja tarpeiden toteutuminen sekä muokata konseptia sen mukaisesti. Lasten mielipiteiden lisäksi olisi hyvä kuulla myös kirjaston henkilökunnan ja mahdollisesti muiden sidosryhmien ajatuksia konseptista ja sen toteutettavuudesta. Kerätyn tiedon pohjalta konsepteja voitaisiin lähteä viemään kohti toteutusta.

On tärkeää huomata, ettei tämä konsepti ratkaise kokonaisuudessaan kirjaston kehittämiskohdetta varhaisnuorten väliinputoamisen ehkäisemisestä. Tämä konsepti on vain osa suurempaa kokonaisuutta, jonka kirjasto voisi toteuttaa osana kirjaston kehittämistyötä. Varhaisnuorten kokemuksia kirjaston palveluissa voitaisiin tutkia enemmän. Nyt luotu konsepti lähestyy kehitystarvetta tilassa näkyvällä ratkaisulla.

Tämä kehitystehtävä on yksi askel lähemmäksi lasten kanssa tehtävää osallistamistyötä. Haastatteluiden kautta nousut toive eri toimijoiden kanssa tehtävästä osallisuustyöstä voisi antaa kirjastolle uusia mahdollisuuksia ja osaamista kirjaston kehittämiseen ja osallistamiseen. Kirjastolla olisi myös mahdollisuus tarttua entistä enemmän yhteisöllisyyden mahdollistamiseen kirjastossa. Lapset toivat aluksi esille, kirjaston henkilökunnalle puhumisen jännittävänä ja jopa pelottavana asiana kirjastossa. Kirjaston henkilökunnan lähestyttävyyden helpottaminen voisi olla mielenkiintoinen tutkimuksen kohde jatkoa ajatellen.

Lopuksi on painotettava, miten iso kehityskohde kirjastolle on viestintä kirjaston palveluista. Viestintä nousi ehdottomasti suurimmaksi kehityskohteeksi koko tutkimuksessa. Kirjaston palvelut eivät ole kaikkien asiakkaiden tiedossa ja lapset, joille kirjasto oli tuttu, saattoivat olla yllättyneitä kuulleissaan kirjaston tarjoamista palveluista. Tämä on kehityskohde, johon mielelläni näkisin kirjaston tarttuvan seuraavaksi.

Lähteet

Antikainen, V. 2024. Osallisuuskoordinaattori. Hämeenlinnan kaupunki. Haastattelu 5.12.2024.

The Design Council. The Double Diamond. Viitattu 28.3.2025. Saatavissa <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/the-double-diamond/>

Dezuanni, M. & Osman, K. 2024. IFLA Trend Report 2024: Facing the future of information with confidence. International Federation of Library Associations and Institutions. Raportti. Viitattu 6.3.2015. Saatavissa <https://cultureactioneurope.org/wp-content/uploads/2024/10/ifla-trend-report-2024.pdf>

Elomaa, O. 2025. Leluvaaleissa on äänioikeus vain alle 18-vuotiailla. Suur-Jyväskylän Lehti. Nro 11. 26.3.2025, 3.

Hyysalo, V. 2022. Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu julkisen sektorin kehityssuuntia: kaupunkilaiset tekijöinä, käyttäjinä ja kumppaneina keskustakirjasto Oodin suunnittelussa. Lapin yliopisto. Akateeminen väitöskirja. Viitattu 12.2.2025. Saatavissa https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/64956/Hyysalo_Virve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hämeenlinnan kaupunki. 2022. Houkutteleva Hämeenlinna kaupunkistrategia. Viitattu 4.3.2025. Saatavissa https://www.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2022/12/strategia_houkutteleva_hameenlinna_kaupunkistrategia-netti_pdf.pdf

Hämeenlinnan kaupunki. 2023. Ortelan koulu. Viitattu 15.1.2025 Saatavissa <https://www.hameenlinna.fi/varhaiskasvatus-ja-koulutus/perusopetus/peruskoulut/ortelan-koulu/>

Hämeenlinnan kaupunki 2024a. Kirjasto. Viitattu 22.12.2024. Saatavissa <https://www.hameenlinna.fi/kulttuuri-ja-liikunta/kirjasto/>

Hämeenlinnan kaupunki 2024b. Tilastotietoa. Viitattu 27.1.2025. Saatavissa <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/tietoa-hameenlinnasta/tilastotietoa/>

Hämeenlinnan kaupunki 2024c. Lapsiystävällinen Hämeenlinna. Viitattu 4.10.2024. Saatavissa <https://www.hameenlinna.fi/varhaiskasvatus-ja-koulutus/lapsiystavallinen-kaupunki/lapsiystavallinen-hameenlinna/>

Hämeenlinnan kaupunki karttapalvelu. Hämeenlinnan pääkirjaston sijainti kartalla. Viitattu 28.3.2025. Saatavissa https://kartta.hameenlinna.fi/IMS/fi/map?basemap=-Taustakartta_Mml&cp=6765570,25471708&z=2

Innanen, P. 2019. Palvelumuotoilun menetelmät. Palvelumuotoilu Palo. Blogi. Viitattu 3.10.2024. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelmat/>

Innanen, P. 2023. Palvelumuotoilun menetelmiä – Sidosryhmäkartta. Palvelumuotoilu Palo. Blogi. Viitattu 2.10.2024. Saatavissa <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-sidosryhmakartta/>

Jäämies, S. & Vartiainen, P. (juontajat). 2024. 16. Miten edistää lapsinäkökulmaa muotoilun keinoin? Keskusteluja kaupunkimuotoilusta -podcast 22.10.2024. Spotify. Viitattu 22.10.2024. Saatavissa <https://open.spotify.com/episode/14CpxBbkD6lqQjgLIWB9bs>

Kalliomeri, R., Mettinen, K., Ohlsson, A. & Tulensalo, H. 2020. Lapsikeskeinen palvelumuotoilu. Pelastakaa lapset, 1459-9392; nro 28. Helsinki. Pelastakaa lapset ry.

Kauppinen, M. 2024. Kokeileva kirjasto -kehittämismalli: asiakasosallisuuden kehittäminen Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 10.3.2025. Saatavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/862922/Kauppinen_Merja.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. a. MAHTI-tunnekortit. Viitattu 8.1.2025. Saatavissa <https://www.tukiliitto.fi/tukiliitto-ja-yhdistykset/kehittamistoiminta/paattyneet-hankkeet/mahti-projekti/mahti-tunnekortit/>

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. b. MAHTI-tunnekortit (pdf). Viitattu 8.1.2025. Saatavissa https://www.tukiliitto.fi/wp-content/uploads/2018/08/mahti_tunnekortit.pdf

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Alma Insights. Storytel.

Kulttuurikeskus ARX. 2025. Kulttuuripolku: Hämeenlinna. Viitattu 4.3.2025. Saatavissa <https://www.kulttuurikeskusarx.fi/kulttuuripolku/hameenlinna/>

Kyllönen, H. 2021. Markkinointimaailmassa kohistaan nyt Alfa-sukupolvesta. Parcero. Blogi. Viitattu 4.3.2025. Saatavissa <https://parcero.fi/blogi/markkinointimaailmassa-kohistaan-nyt-alfa-sukupolvesta/>

Lahden AKE. 2024. Trendikortit kuvaavat kirjastoon kohdistuvia muutoksia. Viitattu 6.3.2025. Saatavissa <https://lahdenake.fi/artikkelit/trendikortit-kuvaavat-kirjastoalaan-kohdistuvia-muutoksia/>

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.

Law, N., Burke, K., Björnsjö, A., Curtis, M. & Naressi, A. 2024. Accenture Life Trends 2025. Accenture. Viitattu 6.3.2025. Saatavissa <https://www.accenture.com/us-en/insights/song/accenture-life-trends>

Lemola, J. 2019. Oodi palvelumuotoilun oppikirjaesimerkki. Oodi. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://oodihelsinki.fi/oodi-palvelumuotoilun-oppikirjaesimerkkina/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2023. 7–9-vuotiaan persoonallisuuden kehitys. Viitattu 11.3.2025. Saatavissa <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/7-9-v/7-9-vuotiaan-persoonallisuuden-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto. 2024. 7–9-vuotiaan sosiaalinen kehitys. Viitattu 16.1.2025. Saatavilla <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/7-9-v/7-9-vuotiaan-sosiaalinen-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto a. 2025. 7–9-vuotiaan älyllinen kehitys. Viitattu 11.3.2025. Saatavissa <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/7-9-v/7-9-vuotiaan-alyllinen-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto b. 2025. 9–12-vuotiaan persoonallisuuden kehitys. Viitattu 11.3.2025. Saatavissa <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/9-12-v/9-12-vuotiaan-persoonallisuuden-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto c. 2025. 9–12-vuotiaan älyllinen kehitys. Viitattu 11.3.2025. Saatavissa <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/9-12-v/9-12-vuotiaan-alyllinen-kehitys/>

Mannerheimin lastensuojeluliitto d. 2025. 9–12-vuotiaan sosiaalinen kehitys. Viitattu 11.3.2025. Saatavissa <https://www.mll.fi/vanhemmille/lapsen-kasvu-ja-kehitys/9-12-v/9-12-vuotiaan-sosiaalinen-kehitys/>

Muotoilupakki. Konsepti. Viitattu 25.3.2025. Saatavissa <https://muotoilupakki.fi/menetelmat/konsepti/>

Nyman, J. 2025. Toiveiden kirjasto. Helsingin Sanomat. N:o 81. Viitattu 24.3.2025. Saatavissa <https://nakoislehti.hs.fi/1f1b250d-92dc-4e7b-b947-11d87598444a/1>

Onninen, O. 2023. Tuhannen runokirjan tähden: Mitä vähälevikkisen kirjallisuuden ostotuen leikkaamisesta seuraa?. Suomen kuvalehti. Viitattu 6.3.2025. Saatavissa <https://suomenkuvalehti.fi/kulttuuri/hallituksen-leikkaukset-iskevot-kirjastoihin-ostotuella-hankittu-tuhansia-laaturkirjoja/>

Oodi. Palveluiden suunnittelu. Viitattu 15.2.2025. Saatavissa <https://oodihelsinki.fi/mika-oodi/kayttajat-mukana-suunnittelussa/>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kirjastoverkko. Viitattu 6.3. Saatavissa <https://okm.fi/kirjastoverkko>

Ruohonen, S. 2022. SWOT-analyysi. muotoilu.info. Viitattu 24.3.2025. Saatavissa <https://www.muotoilu.info/index.php/tutkiva-muotoilu/menetelmat/swot-analyysi/>

Satukangas, A. & Heino, M. 2019. Palvelumuotoilu tuo asiakkaan näkökulman kirjastoon. Suomen kirjastoseura. Blogi. Viitattu 7.3.2025. Saatavissa <https://suomenkirjastoseura.fi/palvelumuotoilu-tuo-asiakkaan-nakokulman-kirjastoon/>

Stickdorn, M. Hormess, M. Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is servise design doing. Sebastopol, CA: O'Reilly Media

Tuovinen, A. 2024. Taidekasvattaja. Kulttuurikeskus Arx. Haastattelu 10.12.2024.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Alma Insights. Storytel.

Unicef a. Unicef järjestönä. Viitattu 27.1.2025. Saatavissa <https://www.unicef.fi/tyomme/tietoa-unicefista/unicef-jarjestona/>

Unicef b. Työmme Suomessa. Viitattu 27. 1. 2025. Saatavissa <https://www.unicef.fi/tyomme/tietoa-unicefista/tyomme-suomessa/>

Vanamo kirjastot a. Kirjastot ja aukioloajat. Viitattu 22.12.2024. Saatavissa <https://vanamo.finna.fi/OrganisationInfo/Home#85551>

Vanamo kirjastot b. Hämeenlinnan kirjaston tilat. Viitattu 30.12.2024. Saatavissa <https://vanamo.finna.fi/Content/hameenlinnan-tilat>

Vanamo kirjastot c. Kirjaston palvelut kouluille. Viitattu 10.3.2025. Saatavissa https://vanamo.finna.fi/Content/palvelut_kouluille

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

Liitteet

Liite 1. Opinnäytetyön aikajana

2024

28.4. Opinnäytetyö ja työharjoittelu hakemus Hämeenlinnan kirjastoon

17.5. Keskustelu mahdollisesta opinnäytetyön ja työharjoittelun paikasta Hämeenlinnan kirjastolla

19.6. Teams tapaaminen opinnäytetyön aiheen tiimoilta

24.6. Täsmennys opinnäytetyön aiheeseen

21.8. Teams Kirjaston kanssa

12.9. Tapaaminen kirjastolla opinnäytetyön järjestelyistä

26.9. Aiheseminaari

17. ja 23.10. Kirjastossa vierailu asiakkaana

28.10. Tutkimuslupa Hämeenlinnan kaupungilta

5.11. Työharjoittelu kirjastolla alkaa

7.11. Osallistuminen osaamiskarttoitus -työpajaan

11.11. Tapaaminen lastenosaston Ulla Karilan ja Katja Malmin kanssa

14.11. Tapaaminen Merja Kauppinen

17.11. Vierailu Lahden pääkirjastossa

19.11. Osallistuminen yhhdenvertaisuus työpajaan ja lukemisen edistäminen webinaariin

20.11. Ensimmäinen Ortelan koulun ja haastattelujen rekryämisyritys sähköposti

25.11. Suunnitteluseminaari

27.11. Vierailu Oodissa ja Kalasataman kirjastossa

28.11. Tapaaminen Ulla Karilan ja Katja Malmin kanssa ja uusi sähköposti yritys Ortelan ja Seminaarin kouluille

29.11. Aikataulujen sopiminen Ortelan koulun kanssa

5.12. Veera Antikaisen haastattelu

9.12. Vierailu Pääkirjasto Metsossa

10.12. Auni Tuovisen haastattelu

11.12. 1.työpaja kolmasille

12.12. 1.työpaja ykkösille ja 1. ja 2.työpaja kutosille

16.12. Osallistuminen lukutaidon polarisoitumisen-webinaariin

17.12. 2.työpaja ykkösille ja kolmosille

19.12. Työpajan purku Ulla Karilan ja Katja Malmin kanssa

28.12. Vierailu Jyväskylän pääkirjastossa

2025

7.1. Pienryhmäohjaus

17.1. Tilannekatsaus Katja Malmin kanssa

20.1. 3.työpaja kutosten kanssa

28.1. Pienryhmäohjaus

30.1. 3.työpaja ykkösille ja kolmosille

31.1. Tapaaminen Ulla Karilan ja Katja Malmin kanssa

3.2. Luonnosseminaari

4.2. Osallistuminen osallisuus-webinaariin

6.2 4.työpaja ykkösille ja kolmosille

7.2. 4.työpaja kutosille

20.2. Pienryhmäohjaus

26.2. Keskusteluhetki kirjaston henkilökunnalle

13.3. Pienryhmäohjaus

17.3. Valmistelu seminaari

24.3. Yksilöohjaus

4.4. Opinnäytetyöraportin palautus

28.4. Julkaisuseminaari

Liite 2. Haastatteluun laaditut apukysymykset

Millaista osallistamistyötä Arx tekee?

Millaisia menetelmiä osallistamisessa käytetään?

Onko lasten osallistamistyössä joitakin haasteita?

Miten lasten mielipiteet eroavat aikuisten antamista mielipiteistä?

Miten lasten mielipiteitä priorisoidaan jos muut kohderyhmät eivät ole samaa mieltä?

Miten lasten ajatukset säilyvät prosessissa muuttumattomina?

Millaisella tasolla lapset osallistuvat suunnittelutyöhön?

- ajatusten antajina vs toteutuksen loppu viejinä

Miten osallistamisesta syntyviä tuloksia seurataan?

Millaisia tarpeita ja toiveita lapsilla on nähtävissä tässä ajassa?

Olisiko antaa hyvää esimerkkiä, jossa lasten ääni on näkynyt erityisesti työskentelyssä ja/tai lopputuloksessa?

Millainen kirjaston ja Arxin välinen yhteistyö on tällä hetkellä? Mitä se voisi olla tulevaisuudessa?

Onko jotain muuta, josta emme keskustelleet, mitä pitäisit tärkeänä?

Millaista osallistamistyötä Hämeenlinna tekee lapsille?

Millaisia menetelmiä osallistamisessa käytetään?

Onko lasten osallistamistyössä joitakin haasteita?

Miten lasten mielipiteet eroavat aikuisten antamista mielipiteistä?

Miten lasten mielipiteitä priorisoidaan jos muut kohderyhmät eivät ole samaa mieltä?

Miten lasten ajatukset säilyvät prosessissa muuttumattomina?

Millaisella tasolla lapset osallistuvat suunnittelutyöhön?

- ajatusten antajina vs toteutuksen loppu viejinä

Miten osallistamisesta syntyviä tuloksia seurataan?

Millaisia tarpeita ja toiveita lapsilla on nähtävissä tässä ajassa?

Olisiko antaa hyvää esimerkkiä, jossa lasten ääni on näkynyt erityisesti työskentelyssä ja/tai lopputuloksessa?

Millainen kirjaston ja Arxin välinen yhteistyö on tällä hetkellä? Mitä se voisi olla tulevaisuudessa?

Onko jotain muuta, josta emme keskustelleet, mitä pitäisit tärkeänä?

Liite 3. Sähköposti Ortelan koululle

Lasten osallistaminen kirjaston palveluiden kehittämisessä

Hei!

Olen Ilona Havu, palvelumuotoilun opiskelija LAB-ammattikorkeakoulussa, ja teen opinnäytetyötä Hämeenlinnan pääkirjastolle aiheenani "*Lasten osallistaminen kirjaston palveluiden kehittämisessä*". Tutkimuksen tarkoituksena on kuulla lasten omia ajatuksia ja ideoita, jotta voimme luoda entistä paremmin heidän tarpeitaan ja toiveitaan vastaavia kirjastopalveluita.

Suunnittelen käyttäjätutkimusta, jossa toteutan työpajoja 1.–6. luokkien oppilaille. Näissä työpajoissa lapset pääsevät jakamaan ideoitaan hausalla ja luovalla tavalla. Etsin mukaan yhtä luokkaa 1. luokalta, 3. luokalta ja 6 luokalta. Työpajat koostuvat neljästä tapaamisesta, jotka kestävät yhden oppitunnin. Tapaamiset ajoittuisivat joulukuun helmikuulle, ja ne sovitaan teille sopivina ajankohtina.

Olisiko luokkanne innostunut osallistumaan tähän projektiin?

Jos tämä herätti kiinnostusta tai haluatte kysyä lisää, minut tavoittaa helposti sähköpostitse.

Ilmoittatthän kiinnostuksestanne **viimeistään 4.12.2024 klo 16**

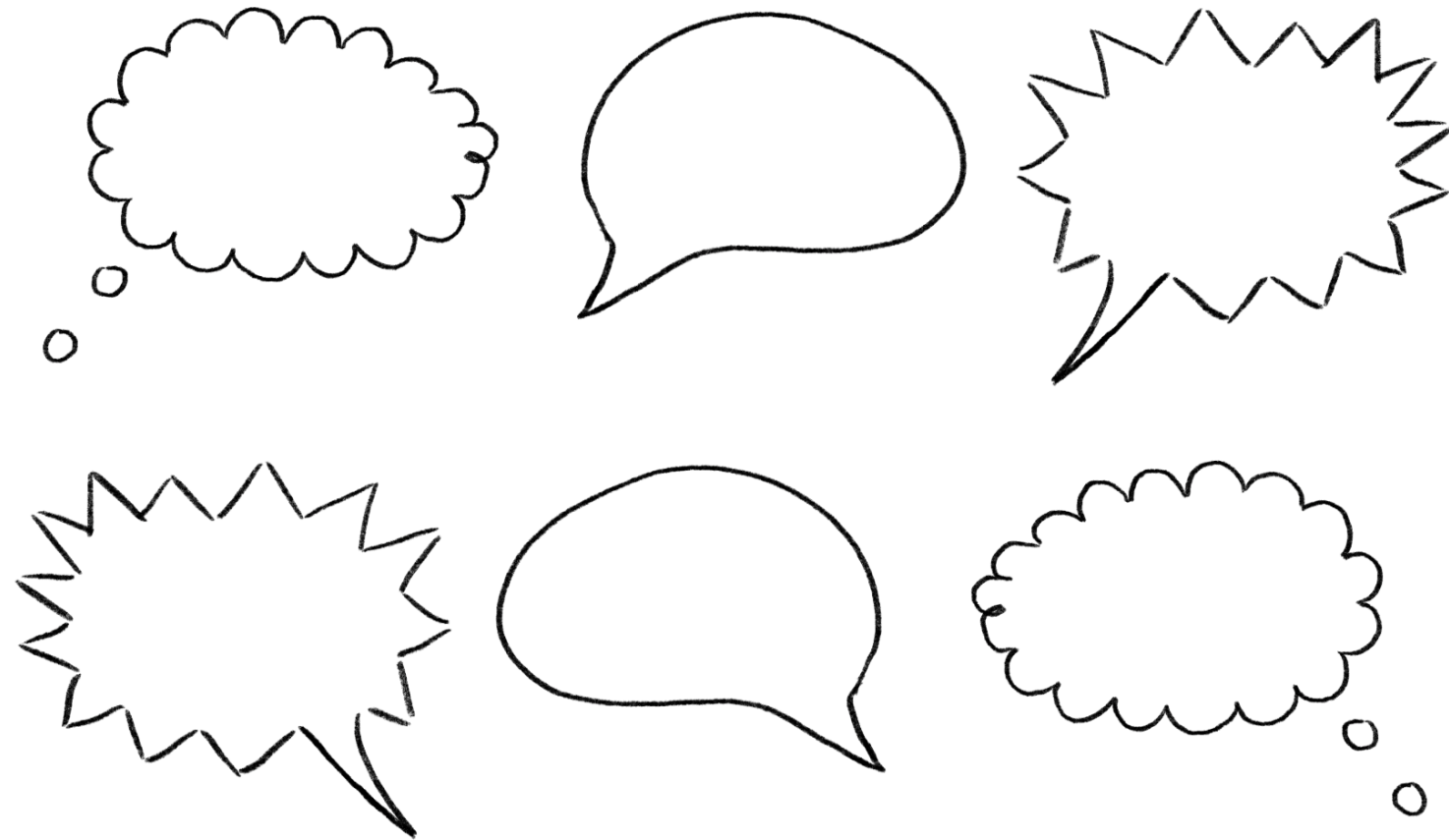
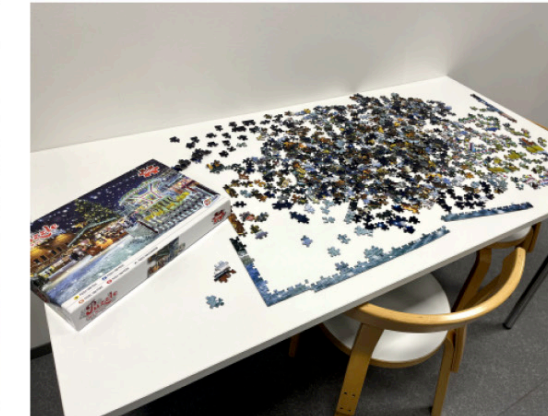
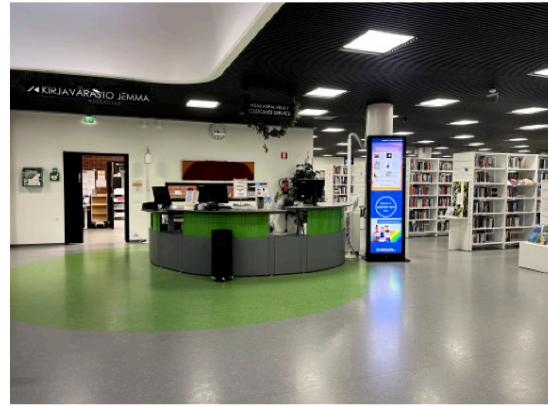
Ystävällisin terveisin,

Ilona Havu

Palvelumuotoilun opiskelija

LAB-ammattikorkeakoulu

Liite 4. 1. Työpajan työskentelymateriaalit MAHTI-tunnekorttien lisänä



Liite 5. 3.Työpajassa lapsille annetut väittämät mielipidejana tehtävässä

Liite 6. 3.Työpajassa lapsille avuksi annetut lauseen aloitukset

”Kirjasto on minulle tuttu paikka ja käyn siellä usein”

“Kirjastosta tulee mieleen ensimmäisenä kirjat ja lukeminen”

“Kirjastoon on aina mukava mennä”

**“Tiedän erilaisia tapoja miten kiinnostavia kirjoja kannattaa etsiä”
samaa**

“Kirjastossa on paljon mielenkiintoista tekemistä”

“Kirjastossa on enemmän tekemistä muiden ikäisille lapsille”

“Kirjaston henkilökunnalle jutteleminen on jännittävää tai jopa pelottavaa”

“Se mitä kirjastossa on nyt tai tulevaisuudessa kiinnosta minua”

Perheen kanssa
parasta on...

Kun vietän aikaa
yksin tykkään...

Olen kiinnostunut...

Kavereiden kanssa
parasta on...

Viikonloppuna
haluaisin...

Koulun jälkeen
minä yleensä...

Liite 7. Kirjaston henkilökunnan keskusteluhetken tukimateriaali

Mitä jos nuorten osastolla olisi lukunurkkaus?

- Säkkituoleja
- Erilainen valaistus
- Kiivettävä lukuteline (kissan kiipeilypuu lapsille)
- Tilan järjestely uudestaan

Mitä jos kirjastossa olisi tietokonepelikerho?

- Tietty aika viikossa esim. Ma 16-18
- Ulkopuolinen vetäjä
- Turvallinen tapa pelata aikuisen läsnä ollessa

Mitä jos kirjastossa olisi iltapäiväkerho 3.-6.-
luokkalaisille?

- Yhdessä läksyjen tekoa
- Eväitä välipala-automaatista
- kavereiden kanssa hengailua
- (lautapelejä, askartelua, lukemista ja vapaata olemista)