

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Riikka Uski

”KÄYTTÄJÄNKIN ÄÄNI ON HYVÄ TULLA KUULOLLE”

– kokemuksia Auran kirjaston asiakasraadista



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Marraskuu 2013 | 51 sivua

Ohjaaja: Olli Mäkinen PhD, yliopettaja

Riikka Uski

”KÄYTTÄJÄNKIN ÄÄNI ON HYVÄ TULLA KUULOLLE” – KOKEMUKSIA AURAN KIRJASTON ASIAKASRAADISTA

Tämän opinnäytetyön taustalla oli tarve kehittää kirjaston palveluja paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi osallistamalla heitä mukaan palvelujen kehittämiseen. Toimintaympäristöjen ja ihmisten vapaa-ajan käytön nopeat muutokset sekä asiakkaiden kasvavat tarpeet ja vaatimukset pakottavat kirjastot vastaamaan haasteeseen. Asiakslähtöisyyden kehittämiseksi eivät riitä käyttäjäkyselyiden hyvät tulokset.

Tutkimuksen kohteena oli asiakasraadin toimintamallin hyödyntäminen kirjaston palvelujen kehittämisen apuna. Tavoitteena oli vuorovaikutteisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen, kirjaston palveluiden kehittäminen vastaamaan asiakkaitten toiveita ja odotuksia käytettävissä olevien resurssien puitteissa sekä asiakasraadin vakinaistaminen osaksi kirjaston toimintakulttuuria. Tutkimuskysymyksiä olivat, miten asiakasraadin toimintamalli sopii käyttäjälähtöiseen kehittämiseen, millaisia ovat asiakasraatilaisten kokemukset ja millaisia kehittämisideoita syntyy.

Tutkimus oli luonteeltaan toimintatutkimus, jossa sovellettiin palvelumuotoilun metodeja. Asiakasraatilaisten kokemuksia raadin toiminnasta tutkittiin teemahaastattelujen avulla. Raatilaista osallistettiin käyttäjälähtöiseen kehittämiseen erilaisten tehtävien avulla. Asiakasraadin kokousmuistioista ja palvelukokemustehtävästä kerättiin kehittämisideoita. Tuloksia analysoitiin palvelupolun kontaktipisteiden kautta.

Tutkimus osoitti, että asiakasraati soveltui tyydyttävällä tavalla käyttäjälähtöisten kirjaston palvelujen kehittämisen tueksi. Käytännönläheisiä kehitysehdotuksia ilmeni liittyen fyysiseen tilaan, verkkopalveluihin, kokoelmaan, tapahtumiin ja palveluihin. Innovatiivisia kehitysehdotuksia ei syntynyt. Asiakasraatilaisten kokemukset olivat positiivisia ja osallistujat toivoivat raadin jatkuvan tulevaisuudessa vuorovaikutteisena foorumina, jossa asiakkaat saisivat mielipiteensä esille. Palvelukokemustehtävän avulla tutkimuksesta selvisi, mitkä ovat Auran kirjaston palvelujen kehittämisen kriittiset pisteet.

Tulosten perusteella asiakasraatia tullaan hyödyntämään jatkossakin kehittämisen tukena, mutta toimintamallia voidaan muokata muuttuvien kehittämistarpeiden mukaan.

ASIASANAT:

asiakslähtöisyys, palveluiden kehittäminen, palvelumuotoilu, osallistaminen, yleiset kirjastot

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme of Library and information services

November 2013 | 51 pages

Instructor: Olli Mäkinen PhD, principal lecturer

Riikka Uski

"USER'S VOICE IS GOOD TO BE HEARD" – EXPERIENCES OF THE CUSTOMER PANEL OF AURA LIBRARY

The purpose of this study was to develop library services in order to better fulfill customers' needs by involving them in the process of developing services. Operational environments and people's ways of spending their leisure time are changing quickly. Library patrons' increasing needs and demands force libraries to meet the challenges. The good results of customer surveys are not sufficiently supporting customer-oriented service development.

The purpose of the study was to use the customer panel to enhance the development of library services as well as to increase the interaction and sense of community among the customers. Another goal was to develop library services to meet the customers' needs and expectations within the limited resources available and furthermore to establish the customer panel as a part of the library services. The main question of the study is how the customer panel fits into user-oriented development work. Also, the experiences of the members of the panel and the new ideas they presented were of interest.

This study was an action research in which the methods of service design were adapted. The experiences of the members of the customer panel were examined by interviewing them. The members of the customer panel were involved in customer-oriented service development by different kinds of exercises. New ideas for development were collected from the memos of the customer panel and from the answers to the exercises. The results were analyzed by using the method of touch-points in service design thinking.

The study indicates that the customer panel could be used to support the development of user-oriented library services at a satisfying level. Many practical ideas of development regarding facilities, web services, collections, events and other services were received. However, no innovative development ideas arose. The experiences of the members of the customer panel were positive. The participants wished that the panel would continue as an interactive forum in which the customers could articulate their views on library services. The exercise concerning the experiences of the participants' library services revealed the critical points in the developing process of the library services in Aura Library.

On the basis of the results of this thesis, the customer panel will be used to support the development processes in the future, but the pattern of the customer panel depends on the variable needs of development.

KEYWORDS:

customer orientation, new service development, service design, customer involvement, public libraries

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKKAIDEN OSALLISTAMINEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN	8
2.1 Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa	8
2.2 Asiakaslähtöisyys kirjastoissa	10
2.3 Asiakasraadin toimintamalli	11
2.4 Espoon asiakasraati	13
2.5 Tutkimuksia asiakasraadeista	13
3 ASIAKASRAATI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESSÄ KEHITTÄMISTYÖSSÄ	15
3.1 Taustatietoa Auran kunnasta ja kirjastosta	15
3.2 Tutkimuskysymys ja -menetelmät	18
4 KEHITTÄMISTÄ TOIMINTATUTKIMUKSEN JA PALVELUMUOTOILUN KEINOIN	19
4.1 Kehittämistyön teoriaa	19
4.2 Toimintatutkimus tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteytymänä	20
4.3 Asiakasraati toimintatutkimuksen kohteena	22
4.4 Käyttäjälähtöisyys kehittämistyössä	24
4.5 Palvelumuotoilu käyttäjälähtöisten palvelujen kehittäjänä	25
4.5.1 Asiakkaan kokemus palvelusta	26
4.5.2 Asiakasymmärrys	26
4.5.3 Palvelutuokiot, palvelupolku ja palvelun kontaktipisteet	27
4.5.4 Asiakasraatilaisten palvelukokemusten kartoitus	29
4.6 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	30
4.6.1 Haastateltavina asiakasraatilaisten	32
4.7 Tutkimusaineiston analysointi	32
5 TULOKSET	35
5.1 Teemahaastattelujen tulokset	35
5.1.1 Syyt osallistua asiakasraatiin	35
5.1.2 Kokoontumiset	36
5.1.3 Ryhmä	37
5.1.4 Osallistavat tehtävät	39

5.1.5 Kokemukset	39
5.1.6 Vaikutusmahdollisuudet	41
5.1.7 Tulevaisuus ja kehittämisideat	41
5.2 Asiakasraadin kokousten antia	43
5.3 Tulokset palvelukokemustehtävästä	44
5.3.1 Kanavat	44
5.3.2 Esineet	45
5.3.3 Toimintamallit	45
5.3.4 Ihmiset	45
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	47
7 LOPUKSI	49
LÄHTEET	50

LIITTEET

- Liite 1. Asiakasraati Auran kirjastoon
- Liite 2. Teemahaastattelurunko
- Liite 3. Kutsu teemahaastatteluun
- Liite 4. Analyysirunko palvelukokemustehtävän tuloksista
- Liite 5. Kokousmuistio 19.11.2012
- Liite 6. Kokousmuistio 3.12.2012
- Liite 7. Kokousmuistio 14.1.2013
- Liite 8. Kokousmuistio 11.2.2013
- Liite 9. Kokousmuistio 8.4.2013
- Liite 10. Kokousmuistio 6.5.2013

KUVAT

- Kuva 1. Palvelujen kehittämisen suunnat (Toikko 2006, 14). 19
- Kuva 2. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym. 2006, 81). 21

TAULUKOT

Taulukko 1. Väestöjakauma ikäryhmittäin Auran kunnassa 31.12.2012 (Tilastokeskus).	15
Taulukko 2. Kokonaislainaus / asukasluku vuosien 2008–2012 aikana. (Kirjastot.fi)	16
Taulukko 3. Fyysiset käynnit / asukasluku vuosien 2008–2012 aikana. (Kirjastot.fi)	17
Taulukko 4. Raadin osallistumisaktiivisuus.	23

1 JOHDANTO

Kirjastot ovat perinteisesti saaneet hyviä tuloksia asiakastyytyväisyyskyselyissä. Kyselyiden tulokset kertovat enemmän palvelujen nykytilasta eivätkä anna kovin paljon eväitä palvelujen kehittämiseen. Toimintaympäristöt muuttuvat yhä kiihdyvää vauhtia, ihmisten vapaa-ajasta kilpailee yhä enemmän toimijoita, asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset kasvavat. Asiakaskyselyt ja palautelaatikat eivät yksinkertaisesti riitä.

Julkisella sektorilla ja etenkin kirjastoissa on herätty käyttäjien osallistamiseen palvelujen kehittämisessä. Palveluja halutaan kehittää paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi ottamalla heidät voimavaraksi kehittämisprosessiin. Lisäämällä käyttäjien osallistumismahdollisuuksia palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen voidaan odottaa myös käyttäjien luottamuksen järjestelmään ja palveluun lisääntyvän.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan palvelujen kehittämistä yhteistyössä ei-virallisten toimijoiden eli asiakkaiden kanssa ja tarkastellaan käyttäjien osallistamista kirjaston kehittämiseen asiakasraadin avulla. Asiakasraati on asiakas kuunteluun ja vuorovaikutukseen perustuva toimintamalli, jonka lähtökohtana on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja palvelujen kehittämisessä.

Tavoitteena oli selvittää asiakasraadin toimintamallin soveltuvuutta kirjaston palvelujen kehittämiseen osallistamalla raatilaisia kirjaston palvelujen kehittämiseen, kartoittamalla asiakasraatilaisten kokemuksia raadin toiminnasta ja tutkimalla millaisia kehittämisideoita syntyy. Tutkimus on laadultaan toimintatutkimus ja siinä sovelletaan palvelumuotoilun metodeita. Tutkimusmenetelmänä käytetään myös teemahaastattelua.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS JA ASIAKKAIDEN OSALLISTAMINEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISEEN

2.1 Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa

Hyvinvointimallin turvaamiseksi Suomessa tarvitaan julkisen palvelutuotannon muutosta. Valtiovarainministeriön julkistamassa Julkisen hallinnon asiakkuusstrategiassa korostetaan kansalaisten osallisuutta ja painotetaan palvelurakenteiden ja toimintatapojen uudistamista asiakaslähtöisiksi. Asiakaspalvelun visio 2020 on, että asiakkaalla on käytettävissään tarvitsemansa palvelut, joiden sisältöön ja toteuttamiseen hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. Palvelujen tuotanto ja kehittäminen perustuu asiakkaiden toiminnan ja tarpeiden ymmärtämiseen ja kunnioittamiseen. Yksi keino tavoitteeseen pääsemiseksi on asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen käyttäjälähtöisesti. Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan palvelujen kehittämisen näkökulman siirtämistä tuottajasta käyttäjään. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa voidaan hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä. (Valtiovarainministeriö 2013, 2-7.)

Kunnat ovat viime aikoina kehittäneet monia uusia keinoja kuntaorganisaation ja kuntalaisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseksi. Suhteen kehittämisessä kaksisuuntaiseksi vuorovaikutussuhteeksi riittää silti vielä haasteita, vaikka kunnissa kerätään palautetta, toteutetaan kyläkiertoja, tehdään yhteistyötä kyläyhdistysten kanssa ja järjestetään kuulemistilaisuuksia. Osallistavat käytännöt ja erilaiset palautejärjestelmät ovat hyviä toimenpiteitä tähän suuntaan. Tarvitaan lisäksi toimintamalleja, joiden avulla kuntalaisten osaamista ja resursseja voidaan paremmin hyödyntää palvelujen ideoijana ja kehittäjänä. Asiakaslähtöinen palveluajattelu ja kuntalaisten osallistaminen mukaan palvelujen kehittämiseen on suuri toimintatavan muutos, joka vaatii myös poliittisen päätöksentekokulttuurin muutosta. Osallistava ja vuorovaikutukseen perustuva toimintatapa

voi kuitenkin hyvin toteutuessaan parantaa palvelujen käyttäjien elämänhallintaa ja vahvistaa paikallista yhteisöllisyyttä. (Stenvall ym. 2013, 9-10.)

Palvelun laadun ja tehokkuuden parantaminen on keskeinen perustelu käyttäjäosallistumisen lisäämiseen. Käyttäjädemokratia tarkoittaa käyttäjien tai asiakkaiden osallistumista heitä koskeviin asioihin. Toimintatapoja voivat olla erilaiset tilaisuudet, käyttäjäneuvostot ja -raadit, joissa palvelujen käyttäjiä kuullaan. Myös palautteen kerääminen kyselyiden avulla lisää käyttäjädemokratiaa. Lisäämällä käyttäjien osallistumismahdollisuuksia odotetaan myös käyttäjien luottamuksen järjestelmään ja palveluun lisääntyvän. (Pikkala, S. 2006, 41)

Osallisuuden periaatteella tarkoitetaan kuntalaisen mahdollisuutta saada tietoa päätöksenteosta ja päästä vaikuttamaan siihen. Osallisuudella tarkoitetaan myös liittymistä, jossa osallistuja tulee osaksi ryhmää tai toimintaa. Osallistuminen on alhaalta ylöspäin tapahtuvaa toimintaa ja mahdollisuuksien hyödyntämistä eri tavoin. Osallisuuden rinnakkaismuoto on osallistaminen, joka tapahtuu hallinnosta kuntalaisille päin. Osallistaminen on osallistumismahdollisuuksien tarjoamista kuntalaisille. (Suomen kuntaliitto, 2013.)

Kuntalain 27§:ssä säädetään, että ”Valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.” Lain mukaan näitä osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan edistää

- 1) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kuntaelimiin
- 2) järjestämällä kunnan osa-aluetta koskevaa hallintoa
- 3) tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia
- 4) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- 5) järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa
- 6) avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua

7) järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä

(Kuntalaki 1995/365)

Laki luo edellytyksiä, mutta käytännössä asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen muodot ja laajuus riippuvat asukkaiden omasta aktiivisuudesta, kunkin kunnan poliittisesta ja hallinnollisesta kulttuurista, valtuuston aloitteellisuudesta ja toiminnan avoimuudesta. Tarvitaan halua tuottaa aidosti kansalaisten osallisuutta tukevia osallistumisjärjestelmiä, jotta lain kirjain toteutuisi mahdollisimman hyvin. (Harjula & Prättälä 2012, 295.)

2.2 Asiakslähtöisyys kirjastoissa

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011–2016 yleisten kirjastojen yhteiseksi arvoiksi on määritelty luotettavuus, tasa-arvo, avoimuus, tiedonsaannin vapaus, yhteisöllisyys ja ennakkoluulottomuus. Tavoitteena on edistää kirjastojen tilojen käyttöä, uudistaa henkilöstöpolitiikkaa, kokoelmatyötä ja kirjastojärjestelmiä. Yhtenä kriittisenä menestystekijänä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi on toiminnan kehittäminen käyttäjien kanssa. Vuorovaikutteisuutta tulee lisätä esim. säännöllisten asiakaskyselyiden ja systemaattisen asiakaspalautejärjestelmän avulla. Käyttäjäpalaute tulee ottaa vakavasti. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2011–2016.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan asiakslähtöisyyden merkittävimmät tekijät ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Saavutettavuudella tarkoitetaan optimaalisten aukioloaikojen lisäksi kirjaston ja henkilöstön hyvää tavoitettavuutta. Vuorovaikutteinen kirjasto pitää yhteyttä nykyisiin asiakkaisiin ja pyrkii tavoittamaan myös potentiaaliset asiakkaat. Asiakslähtöisyyden kehittämiseksi tarvitaan tietoa asiakaskäyttäytymisestä, jota voidaan selvittää asiakaskyselyiden avulla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 14.)

Kansalliskirjaston keväällä 2013 koordinoimassa kansallisessa käyttäjäkyselyssä kartoitettiin kirjastopalvelujen käyttöä, merkitystä ja asiakastyytyvyyttä. Tulokset olivat enimmäkseen myönteisiä ja melko samansuuntaisia kuin vuosi-

na 2008 ja 2010 järjestetyissä kyselyissä. Enemmistö vastaajista arvioi palvelun onnistumisen olevan hyvää, erityisesti asiakaspalvelun osalta. Yleisen kirjaston rooli koetaan merkittävänä kulttuuriharrastuksen tukijana ja elämänlaadun lisääjänä. (Niemelä, 2013.)

Kirjastot saavat yleensä asiakastyytyväisyyskyselyissä hyvät arvosanat. Se ei suinkaan tarkoita sitä, ettei parantamisen ja kehittämisen tarvetta olisi. Kirjaston aseman säilyttäminen merkittävänä toimijana asiakkaiden hyvinvoinnin tukijana nyt ja tulevaisuudessa vaatii jatkuvaa palvelujen kehittämistä. Kehittämistä kannattaa tehdä yhdessä asiakkaiden kanssa asiakkaita kuunnellen ja asiakasraati on yksi siihen soveltuva malli.

2.3 Asiakasraadin toimintamalli

Innokylä, joka on hyvinvointi- ja terveysalojen avoin innovaatioyhteisö, on mallintanut asiakasraatien menetelmän. Suomalaiset energia-alan yritykset ovat käyttäneet asiakasraateja. Kuluttajatutkimuskeskus ja Energiateollisuus ovat selvittäneet kokemuksia asiakasraadeista, niiden toiminnasta ja hyödyntämisestä. Selvityksen tuloksena on julkaistu ohjeistus asiakasraatien käyttöön otosta ja hyvistä käytännöistä. (Energiateollisuus 2013; Innokylä 2013.)

Asiakasraati on asiakaskuuntelun menetelmään perustuva vuorovaikutteinen toimintamalli, jonka keskeinen arvo on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioon ottaminen toiminnan suunnittelussa ja palvelujen kehittämisessä. Asiakasraati kootaan tiettyä tarkoitusta varten ja se muodostuu useimmiten palvelun tuottajan nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista tai käyttäjistä. Raadin kokoamisvaiheessa tulee päättää keitä halutaan mukaan. Kohderyhmänä voivat olla kaikki asiakkaat, tietty asiakasryhmä tai jopa ei-asiakkaat. Raatiin voidaan haluta mahdollisimman erilaisia ihmisiä tai ihmisiä, joilla on selkeästi samoja intressejä. Raati kokoontuu useammin kuin kerran ja siihen kuuluu yleensä 10–20 henkilöä. Vetäjän tehtävänä on suunniteltujen aihealueiden puitteissa virittää keskustelua ja dokumentoida se. (Energiateollisuus 2013; Innokylä 2013.)

Raatien käyttötarkoituksia voivat olla asiakaspalautteen kerääminen, asiakkaiden huolenaiheiden kuuleminen, ideoiden hankkiminen ja kehittäminen sekä palveluiden ja tuotteiden testaaminen. Lisäksi raateja voi käyttää vuorovaikutteisena tiedotus- ja markkinointikanavana, asiakastuntemuksen ja viestintätaitojen kehittämiseen sekä asiakkaiden väliseen vertaisoppimiseen. Tavoitteena on hyödyntää ryhmän synnyttämää dynamiikkaa ja saada kuuluviin sellaisia asiakkaiden mielikuvia ja arvostuksia kuvaavia asioita, jotka eivät tule ilmi normaalissa yksilöllisessä asiakaspalvelutilanteessa. (Energiateollisuus 2013; Innokylä 2013.)

Raadin organisoijalta vaaditaan oman asiakaskunnan ja organisaation tuntemista sekä hyviä sosiaalisia taitoja. Raadin toiminnan käynnistämiseen ja ylläpitämiseen täytyy varata riittävästi resursseja. Työaikaa menee raadin kokoamiseen, toiminnan ja tapaamisten suunnitteluun, yhteydenpitoon tapaamisten välillä sekä tulosten dokumentoimiseen. Muita huomioon otettavia resursseja ovat tilat, kokoustarjoilut ja palkitsemiset. (Energiateollisuus 2013.)

Raatiin osallistuvien odotukset ja kiinnostuksen kohteet tulee selvittää jo heti toiminnan alkuvaiheessa. Ryhmän tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen on tärkeää vuorovaikutuksen ja motivoinnin kannalta. Tapaamiset tulee suunnitella miellyttäväksi, yhdellä kerralla ei saa olla liikaa informaatiota. Raati-laisten palkitseminen on motivaation ylläpitämisen ja sitoutumisen kannalta olennaista. Kokouspalkkio, lahjakortti tai palvelun käyttämiseen liittyvä etuus ovat palkitsemisvaihtoehtoja miellyttävän kokoustilan ja hyvä kokoustarjoilun lisäksi. Raadin laadukas organisointi ja vaikutusmahdollisuuksien luominen asiakkaille tärkeiden asioiden kehittämiseen ovat jo sellaisenaan palkitsevia toimia ja vähentävät konkreettisen palkitsemisen tarvetta. (Energiateollisuus 2013.)

Raatiä ei pidä käyttää yksipuolisena tiedotuskanavana, koska se turhauttaa osallistujat. Riskinä asiakasraadinn onnistumiselle on sosiaalisen dynamiikan muodostuminen ja sen hallitseminen. Ryhmässä saattaa olla johtajatyyppejä, jonka mielipidettä muut osallistujat myötäilevät tai eivät kerro todellisia mielipiteitään. Tehtävät, työpajat ja ryhmäkeskustelut ovat keinoja vaikuttaa ryhmän si-

säisen dynamiikkaan. Asiakasraati ei pysty tarjoamaan valmiita ratkaisuja kehittämiseen, ainoastaan antamaan tukea. Raatilaisten sitoutumiseen vaikuttaa olennaisesti myös jokaisen oma elämäntilanne, joka saattaa muuttua nopeastikin. (Energiateollisuus 2013.)

2.4 Espoon asiakasraati

Espoon kaupungissa pilotoitiin yhteisraadin mallia vuonna 2009. Raadeissa käsiteltiin kirjaston, työväenopiston, nuoriso- ja liikuntatoimen, kulttuuripalveluiden ja yhteispalvelupisteiden asioita. Kirjastoraadit aloittivat seuraavana vuonna ja ne liitettiin osaksi tulospalkkiojärjestelmää. Raateja on perustettu lähikirjastoihin eri alueiden kohderyhmät ja kehittämistarpeet huomioiden. Asiakasraadeissa on markkinoitu ja testattu kirjaston uusia palveluja. Raatien ehdottamia pieniä uudistuksia ja toiveita on pystytty kohtuullisen helposti toteuttamaan. Enimmäkseen ne ovat olleet hankintaehdotuksia, tapahtumatoiveita tai tiloihin liittyviä parannusehdotuksia. (Nikulainen 2011, 194–203.)

Espoon kokemusten perusteella kuulluksi tulemisen kokemus ja yhteisöllisyys vaikuttaisivat olevan tärkeimmät syyt osallistua asiakasraateihin. Kirjaston kehittämiseen vaikuttavat merkittävät innovaatiot tulevat todennäköisesti kuitenkin yhteiskunnan ja toimintaympäristön välityksellä, eivät suoranaisesti asiakkailta. (Nikulainen 2011, 207.)

2.5 Tutkimuksia asiakasraadeista

Asiakasraateja on hyödynnetty kirjastoalalla osana kehittämistutkimuksia. Asiakkaiden mielipiteitä aineistoista, palveluista ja tiloista kartoitettiin nuorten ja ikääntyneiden raatien avulla selvityksessä Kaarinan kaupungin uuden pääkirjaston tiloista ja toiminnoista (Saarela & Svala, 2013).

Tutkimuksia, joissa asiakasraati itsessään on ollut tutkimuksen kohteena, on tehty niukasti. Sosiaalialalla asiakasraatien käyttöä on tutkittu esimerkiksi päivähoito- ja mielenterveyspalveluissa. Jyväskylän varhaiskasvatuspalveluissa

tutkittiin asiakasraadien soveltuvuutta asiakaslähtöiseksi arviointimenetelmäksi. Raati arvioitiin onnistuneeksi arviointivälineeksi kehittämisen kannalta, mutta hyötyä poliittiseen päätöksentekoon ei pystytty osoittamaan. (Pylvänen, 2009.) Asiakasraati on toiminut Jyväskylässä jo maaliskuusta 2008 alkaen ja kokoontuu edelleen noin kerran kuussa keskustelemaan varhaiskasvatuksen, päivähoidon ja esiopetuksen laatuun ja palveluiden kehittämiseen liittyvistä asioista. Kuntalaisilla on myös mahdollisuus lähettää raadille keskusteluaiheita. (Jyväskylän kaupunki, 2013).

Saarisen (2012) toimintatutkimus koski asiakasraadien suunnittelua, toteutusta ja toimivuuden arviointia Sovatek-säätiön mielenterveyskuntoutujien valmennuksessa työhön. Saatujen tulosten mukaan sekä asiakkaat että palveluntuottajien edustajat kokivat asiakasraadien olevan hyödyllinen palvelujen kehittämisessä. Ongelmia olivat kohderyhmän heikko sitoutuminen ja ryhmäkeskustelujen vaativuus.

3 ASIAKASRAATI KÄYTTÄJÄLÄHTÖISESSÄ KEHITTÄMISTYÖSSÄ

3.1 Taustatietoa Auran kunnasta ja kirjastosta

Aura sijaitsee Varsinais-Suomessa, valtatie 9 varrella noin 30 km etäisyydellä Turusta Tampereen suuntaan. Kunnan väkiluku 31.12.2012 oli 3971. Auran kuntastrategian lähtökohtana on ajatus, että Aura on hallitun kasvun, monipuolisten palveluiden ja vireän yrittäjyyden kunta Aurajokilaaksossa Varsinais-Suomessa. Asukaslähtöisyys, yhteisöllisyys, yhdenvertaisuus, oikeudenmukaisuus ja kestävä kehitys ovat kunnan strategiassaan määrittelemät arvot. Kriittiseksi menestystekijöiksi on määritelty toimivat perus- ja lähipalvelut, myönteinen kuntakuva, seutukunnan parhaat edellytykset yritysyhteistyöhön, puhdas ja turvallinen elinympäristö, hyvä infrastruktuuri sekä suunnitelmallinen maapolitiikka. Laadukas perusopetus, monipuoliset kirjastopalvelut, elinikäisen oppimisen turvaaminen, perheiden tukeminen sekä hyvät liikunta- ja vapaa-ajan palvelut ovat toiminnallisia valintoja kunnan tasapainoiselle kehitykselle. (Auran kunta 2013.)

Väestökasvun ennakoidaan kunnassa jatkuvan siten, että vuonna 2015 kunnan asukasluku olisi 4230 (Auran kunta 2013). Oheisen taulukon mukaan voidaan todeta, että Auran kunnassa 0-14 -vuotiaiden osuus on muutamaa prosenttiyksikköä suurempi ja yli 65-vuotiaiden osuus taas hieman pienempi verrattuna koko maan lukuihin (Tilastokeskus 2013).

Taulukko 1. Väestöjakauma ikäryhmittäin Auran kunnassa 31.12.2012 (Tilastokeskus).

	Väestö 31.12.2012	0–14 - vuotiaat	15–64 - vuotiaat	65 vuotta täyttäneet
Aura	3971	20,9	63,8	15,3
Koko maa	5426674	16,4	64,8	18,8

Auran kirjasto sijaitsee keskeisellä paikalla tiiviisti asutetussa keskustaajamassa, samassa rakennuskompleksissa yhtenäiskoulun, auditorion ja liikuntahallin kanssa. Kirjastorakennus on suhteellisen uusi, vuonna 2003 käyttöön vihitty, 457 neliön suuruinen, monipuolinen ja toimiva tila. Pienen kunnan kirjastoksi aukioloajat ovat hyvät, 43 tuntia viikossa. Kokoelman suuruus oli 34217 nidettä 31.12.2012. Henkilökuntaan kuuluvat kirjastotoimenjohtaja, kirjastonhoitaja ja kaksi kirjastovirkailijaa. Kirjasto kuuluu Loimaan seutukunnan kirjastojen muodostamaan Loisto-kirjastokimppaan.

Asukaslukuun suhteutettu kokonaislainaus on ollut Aurassa jo pitkään ja on edelleen reilusti maan ja maakunnan keskiarvojen yläpuolella. Kuten taulukosta 2. voidaan todeta, viimeisen viiden vuoden aikana se on kuitenkin laskenut Aurassa jonkin verran enemmän kuin Varsinais-Suomessa ja koko maassa. Lainauslukujen laskuun yleisesti vaikuttavat ihmisten lisääntyneet vapaa-ajan viettomahdollisuudet ja etenkin nuorison keskuudessa älypuhelimien nopea leviäminen parin viimeisen vuoden aikana.

Taulukko 2. Kokonaislainaus / asukasluku vuosien 2008–2012 aikana (Kirjastot.fi).

Alue	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Vuosi 2010	Vuosi 2011	Vuosi 2012
Koko maa	18,92	18,64	18,08	18,22	17,67
Aura	27,65	24,13	23,58	22,05	21,89
Varsinais-Suomi	18,45	18,25	18,11	18,28	16,63

Taulukon 3. kävijätilasto paljastaa, että Aurassa on käytetty kirjaston palveluita ahkerasti, selvästi yli valtakunnan keskiarvojen. Tarkasteltaessa viiden vuoden trendiä fyysisten käyntien osalta suhteutettuna asukaslukuun, voidaan huomata, että Auran kirjaston kävijämäärät ovat jopa hieman nousussa. Kehitys poikkeaa selvästi koko maan ja Varsinais-Suomen luvuista. Tämä luku kuvaa sitä, että kirjasto on yhä enemmän paikka, jossa tavataan ystäviä tai vietetään muuten vaan aikaa.

Taulukko 3. Fyysiset käynnit / asukasluku vuosien 2008–2012 aikana (Kirjas-
tot.fi).

Alue	Vuosi 2008	Vuosi 2009	Vuosi 2010	Vuosi 2011	Vuosi 2012
Koko maa	10,54	10,25	9,89	9,87	9,83
Aura	14,39	14,17	13,40	14,08	14,65
Varsinais-Suomi	10,08	9,70	9,43	9,94	9,63

Kansalliskirjaston keväällä 2013 koordinoimassa kansallisessa käyttäjäkyselyssä Auran kirjaston 47 vastaajasta 56 prosenttia arvioi, että kirjaston palvelut ovat huomattavasti auttaneet löytämään heidän tarvitsemaansa tietoa ja 37 prosenttia jonkin verran. Vastaajista 64 prosenttia oli sitä mieltä, että kirjasto on tukenut lukemis- ja kulttuuriharrastusta huomattavasti. Tietoteknisten taitojen arvioi jonkin verran kehittyneen kirjaston ansiosta 41 prosenttia. Kuitenkin 29 prosenttia oli sitä mieltä, että kirjasto ei ole lainkaan kehittänyt heidän tietoteknisiä taitojaan. Vastaajista 66 prosentin mielestä kirjaston palvelut kokonaisuutena toimivat erittäin hyvin.

Tilastojen ja asiakastyytyväisyystutkimusten valossa Auran kirjaston tilanteessa ei ole suurempia ongelmia. Hyvään tilanteeseen ei kuitenkaan kannata tuudittautua varsinkin kun toimintaympäristöt muuttuvat yhä kiihtyvää vauhtia ja asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset kasvavat. Auran väestö on iältään nuorempaa kuin valtakunnassa keskimäärin ja väkiluvun ennustetaan kasvavan tasaiseen tahtiin lähivuosien aikana. Siksi on perusteltua kuulla asiakkaita ja pyrkiä osallistamaan heitä mukaan heidän tarpeisiin ja vaatimuksiin vastaavien palvelujen kehittämiseen.

3.2 Tutkimuskysymys ja -menetelmät

Tutkimuksen kohteena on asiakasraadin toimintamallin hyödyntäminen kirjaston toimintojen ja palvelujen kehittämisen apuna. Asiakasraati perustetaan, toimintaa testataan ja arvioidaan. Tutkimuksen tavoitteena on vuorovaikutteisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen, kirjaston palveluiden kehittäminen vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaitten toiveita ja odotuksia käytettävissä olevien resurssien puitteissa ja asiakasraadin vakinaistaminen osaksi uutta asiakaslähteisempää toimintakulttuuria riippuen saaduista tutkimustuloksista.

Tämän opinnäytetyön keskeinen tutkittava kysymys on

- miten asiakasraadin toimintamalli sopii käyttäjälähtöiseen kehittämiseen

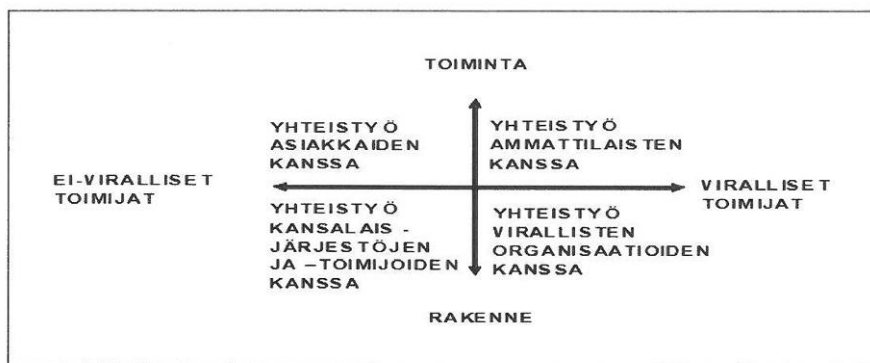
Pääkysymystä lähestytään kahdesta eri kulmasta eli kartoitetaan

- millaisia ovat asiakasraatilaisten kokemukset raadin toiminnasta ja vaikutusmahdollisuuksista
- millaisia kehittämisideoita raadin toiminnan yhteydessä syntyy

Teoreettisina viitekehyksinä ovat toimintatutkimus ja palvelumuotoilu. Asiakasraatilaisten kokemuksia raadin toiminnasta ja vaikutusmahdollisuuksista tutkitaan yksilöllisten teemahaastattelujen avulla. Asiakasraatilaista osallistetaan käyttäjälähtöiseen kehittämiseen aineistohankintaan liittyvän valintatehtävän ja palvelukokemuksia kartoittavan tehtävän avulla. Kehittämisideoita kerätään asiakasraadin kokousmuistioista ja palvelukokemustehtävästä. Palvelukokemustehtävän tulosten analysoinnissa sovelletaan palvelumuotoilun metodeja palvelupolun kontaktipisteistä.

4 KEHITTÄMISTÄ TOIMINTATUTKIMUKSEN JA PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

Julkisia palveluja voidaan kehittää kahteen eri suuntaan eli virallisten toimijoiden tai ei-virallisten toimijoiden yhteistyön edistämisen avulla. Toisaalta yhteistyö voi kohdistua joko rakenteiden tai toiminnan kehittämiseen. Näiden ulottuvuuksien sisälle muodostuu neljä eri kehittämisen lohkoa. Kehittäminen voi olla ammattilaisten oman toiminnan ja osaamisen kehittämistä, virallisten yhteistyörakenteiden ja -järjestelmien kehittämistä, yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa tai yhteistyötä asiakkaiden kanssa. (Toikko 2006, 14.)



Kuva 1. Palvelujen kehittämisen suunnat (Toikko 2006, 14).

Tässä opinnäytetyössä toimintaa kehitettiin ei-virallisten toimijoiden eli kirjaston asiakkaiden kanssa.

4.1 Kehittämistyön teoriaa

Kehittämistarve voi syntyä yhteisön muuttuneista sisäisestä tai ulkoisesta toimintaympäristöistä. Kehittämisellä tarkoitetaan tavoitteellista toimintaa, joka tähtää laadullisiin, määrällisiin tai rakenteellisiin muutoksiin. Kehittämisen kohde, menetelmät ja toimijat voivat vaihdella suurestikin. Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välinen ero voidaan määritellä siten, että tutkimus tuottaa uutta tie-

toa, jota kehittämisessä sovelletaan käytäntöön. (Toikko & Rantanen 2009, 14–19)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on uuden tiedon tuotantoa, jossa käytännön ongelmat ohjaavat tiedontuotantoa, mutta siinä hyödynnetään tutkimuksellista otetta (Toikko & Rantanen 2009, 22). Kriittisyys on keskeistä tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle. Kehittämisessä tähdätään muutoksiin ja niihin liittyy aina kysymys erilaisista intresseistä eli kenen ehdoilla kehitetään ja mitä. Kriittinen lähestymistapa tarkoittaa näiden intressien avaamista ja jäsentämistä. Kriittinen kehittäminen voi olla käyttäjä- ja toimintalähtöistä. Tavoitteena on olemassa olevien rakenteiden ja toimintatapojen arviointi ja toisin tekeminen tasavertaisen muutosprosessin avulla. Kriittisessä kehittämisessä tietoa tuottavat tutkijoiden ja kehittäjien lisäksi eri toimijat kuten esimerkiksi asiakkaat. (Toikko & Rantanen 2009, 163–164.)

4.2 Toimintatutkimus tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteytymänä

Tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta voidaan löytää erilaisia suuntauksia. Toimintatutkimusta voidaan pitää yhtenä tärkeimmistä tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteytymänä. Toimintatutkimus on suuntaus, jossa pyritään aikaansaamaan muutoksia sosiaalisessa todellisuudessa ja samaan aikaan järjestelmällisesti seuraamaan ja tutkimaan näitä muutoksia. Tiedontuotannon tapana on prosessimaista käytännön ja reflektion sekä suunnittelun ja toteutuksen vuorovaikutusta. Toimintatutkimuksesta voidaan erottaa monta eri suuntausta riippuen tutkijan osallisuudesta tutkimukseen tai muutostavoitteiden laajuudesta. (Toikko & Rantanen 2009, 29–30.)

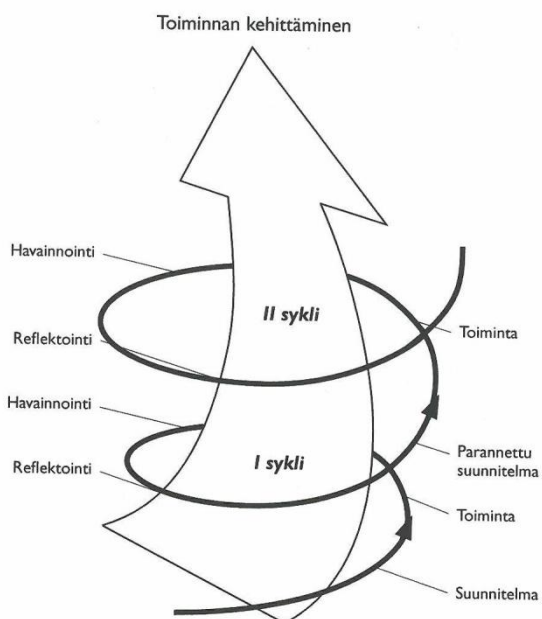
Toimintatutkimuksia yhdistävät käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen muutosprosessiin. Toimintatutkimus on käytännönläheinen, interventioon perustuva, reflektiivinen ja sosiaalinen prosessi. Sovellettavat teoriat, tutkimuksen kohteet ja tutkimuskysymykset voivat olla hyvin erilaisia. Toimintatutkimuksessa on kyse tavasta hahmottaa tutkimuk-

sen ja tutkittavan todellisuuden välinen suhde. (Kuula 1999, 10.; Heikkinen ym. 2006, 27.)

Toimintatutkimus kohdistuu vuorovaikutukselliseen sosiaaliseen toimintaan, jossa tietoa tuotetaan käytännön kehittämiseksi. Yleensä kyseessä on ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa ideoidaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Toimintaa analysoidaan yksilö-, ryhmä- ja organisaatiotasolla. Näiden lisäksi analysointitasoja voivat olla myös ryhmien väliset suhteet ja alueellinen verkosto. (Heikkinen ym. 2006, 16–18.)

Toimintatutkimuksen spiraalimalli perustuu sosiaalipsykologi Kurt Lewinin kehittämään peräkkäisten syklien kaavioon, jossa toiminta ja ajatus liittyvät toisiinsa suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektion ja uudelleensuunnittelun keinä (Heikkinen ym. 2006, 80).

Toimintatutkimuksen spiraali



Kuva 2. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen ym. 2006, 81).

Toimintatutkimuksessa tiedonkeruun menetelmiä voivat olla osallistuva havainnointi, havainnoinnin tuloksena kirjoitettu tutkimuspäiväkirja, haastattelut, työ-

ryhmän muistiot, kokouspöytäkirjat, raportit, tutkittavien kirjoitelmat tai sähköpostiviestit. (Heikkinen ym. 2006, 104.)

4.3 Asiakasraati toimintatutkimuksen kohteena

Hain kirjastosta ja sen kehittämisestä kiinnostuneita asiakkaita mukaan Auran kirjaston asiakasraatiin ilmoituksella (liite 1), joka julkaistiin Auran kunnan ja kirjaston kotisivuilla, kirjaston ilmoitustaululla sekä palvelutiskillä. Muina ilmoituskanavina käytin lisäksi kunnan sisäistä sähköpostilistaa, yhdistysrekisteriä ja henkilökohtaisia kontakteja. Olen työskennellyt Auran kirjastossa vuodesta 2006 lähtien kirjastonhoitaja-kulttuurisihteerinä, kirjastonhoitajana ja kirjastotoimenjohtajana. Kirjaston johtamisesta ja kehittämisestä vastaavana koin, että minulla on riittävä kompetenssi käynnistää asiakasraatikokeilu. Monipuolisten työtehtävien ja kehittyvän työnkuvan myötä minulle on kehittynyt vankka tuntemus kirjastomme asiakaskunnasta. Siksi oli helppo lähestyä potentiaalisia raadista kiinnostuneita asiakkaita henkilökohtaisesti.

Raatiin ilmoittautui kaiken kaikkiaan yhdeksän kirjaston asiakasta, seitsemän naista ja kaksi miestä. Kolme ilmoittautuneista tuli yleisen ilmoituksen perusteella ja kuusi henkilökohtaisen yhteydenoton perusteella. Yksi raatilaisista joutui jättäytymään pois kahden kuukauden jälkeen aloittamisesta omien henkilökohtaisten aikataulujen sopimattomuuden takia. Lisäksi yksi raadin jäsen osallistui tapaamisiin, mutta ei osallistunut teemahaastatteluun.

Raadin jäseniä palkittiin myöntämällä jokaiselle kymmenen ilmaista aineistovarausta. Jokaisessa kokouksessa oli myös kokoustarjoilua. Raatilaisille ei maksettu kokouspalkkioita tai matkakorvauksia.

Asiakasraati kokoontui seitsemän kertaa eli kerran kuussa ajalla 19.11.2012–6.5.2013. Tapaamiset pidettiin Auran kirjaston tiloissa maanantai-iltaisain alkaen kello 18.00. Kokoustilana toimi useimmiten Toivo Anttila -kokoushuone, mutta myös auditoriota ja satuvinttiä käytettiin. Tilaisuudet kestivät tunnista puoleentoista tuntiin. Raatia ohjasi kirjastotoimenjohtaja eli tämän opinnäytetyön tekijä.

Raadin jäsenten osallistumisaktiivisuus kokouksiin vaihteli 63 %:sta 89 %:iin. Keskiarvoksi muodostui 74 %, mikä todistaa hyvästä sitoutumisesta ja halukkuudesta osallistumiseen.

Taulukko 4. Raadin osallistumisaktiivisuus.

Raadin kokoukset	Jäsenistä mukana	Osallistumisaktiivisuus
19.11.2012	7 / 9	78 %
3.12.2012	7 / 9	78 %
14.1.2013	8 / 9	89 %
11.2.2013	6 / 8	75 %
11.3.2013	5 / 8	63 %
8.4.2013	5 / 8	63 %
6.5.2013	6 / 8	75 %
	Keskiarvo	74 %

Ensimmäisellä kokoontumiskerralla esittelin kirjaston toimintaa, suunnittelemani kokoontumisaikataulun ja ehdotukseni käsiteltävistä asiasisällöistä (liite 5). Olin valmistellut esitettäväksi seuraavia teemoja:

- raatilaisten toiveet ja odotukset
- hankinta- ja kokoelmapolitiikka
- tekniikka- ja tilaratkaisut
- asiakaskyselyiden sisällöt
- tapahtumatuotanto
- sosiaalisen median aktivointi
- yhteistyö kolmannen sektorin kanssa
- tulevaisuuden seudulliset kirjastoratkaisut
- uudet ideat ja projektit

Valmistelin jokaiselle kokoontumiskerralle teemoihin liittyviä ajankohtaisia kysymyksiä, joista raati sai keskustella ja esittää mielipiteitään. Osallistuessani asiakasraadin kokouksiin havainnoin keskustelua ja laadin kokouksista muistiot. Muistioiden laadintaa vaikeutti samanaikainen ryhmän vetäjänä toimiminen. Kun asiakasraati oli kokoontunut seitsemän kertaa, haastattelin raatilaiset yhtä lukuun ottamatta. Analysoin lisäksi raatilaisten kirjoitelmat palvelukokemuksistaan Auran kirjastossa.

4.4 Käyttäjälähtöisyys kehittämistyössä

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitettä kehittämistyössä voidaan tarkastella eri näkökulmista, riippuen käyttäjien ja toimijoiden osallistumisasteesta. Kaikkein alhaisin osallistumisaste on mallissa, jossa käyttäjiltä ja toimijoilta kerätään tietoa, jonka avulla pyritään kehittämään palveluja tai tuotteita paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi. Käyttäjien kuuleminen asiantuntijoina ja ymmärrys heidän kokemuksistaan ja tarpeistaan luo suuntaa palvelujen ja tuotteiden kehittämiseksi. Toimintatapoja voivat olla keskustelutilaisuudet ja fokusryhmät, joissa käyttäjien rooli on kuitenkin passiivinen. (Toikko & Rantanen 2009, 96.)

Osallistavammassa mallissa käyttäjät ja toimijat voivat osallistua kehittämisssessiin tuomalla julki omia mielipiteitä ja näkemyksiä olemassa olevista palveluista ja tuotteista sekä ideoimalla uusia palvelumahdollisuuksia. Käyttäjien osallistuminen auttaa asettamaan kehittämisen tavoitteet realistiselle tasolle ja kehittämään käytännön ratkaisuja. Päävastuu kehittämistyöstä jää kuitenkin kehittäjälle, ei käyttäjille tai toimijoille. (Toikko & Rantanen 2009, 97.)

Osallistumisen ja osallistamisen käsitteet ovat lähellä toisiaan. Osallistamisen käsitteeseen liittyy sekä henkilön omien mielipiteiden tietäminen ja oman tiedon kunnioittaminen että ulkoapäin ohjaaminen ja vaikuttaminen. Osallistuminen on mahdollisuuksien hyödyntämistä ja osallistaminen niiden tarjoamista. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Raati osallistettiin kirjaston kehittämiseen erilaisten tehtävien avulla. Kirjaston aineistohankinnat kiinnostavat yleisesti ottaen asiakkaita ja niihin on mahdollisuus vaikuttaa antamalla hankintaehdotuksia. Auran kirjaston hankintamäärärahat ovat niukahkot ja läheskään kaikkea julkaistavaa aineistoa ei ole mahdollisuus hankkia. Valinnat tehdään harkitusti perustuen kirjastoammatilliseen tietoon ja aineiston lainauskiertoon. Esikoiskirjailijoiden kohdalla valintakriteerit ovat kaikkein vaikeimmat. Valintapäätösten tueksi oli perusteltua oman ammatillisen asiantuntemuksen lisäksi kartoittaa asiakkaiden näkemyksiä aiheesta. Asiakasraadille annettiin hankintaan liittyvä valintatehtävä, jossa valinnan kohteina olivat kevään 2013 esikoiskirjailijoiden teokset. Esittelin hankintatehtävän

tulokset raadille tammikuun kokouksessa (liite 7). Raadin mielipiteitä pystyttiin huomioimaan hankintapäätöksiä tehtäessä, mikä kerrottiin myös raadille.

Toisena tehtävänä halusin lisätä asiakasymmärrystä ja kartoittaa asiakasraati-laisten kokemuksia Auran kirjaston palveluista soveltaen palvelumuotoilun konseptia.

4.5 Palvelumuotoilu käyttäjälähtöisten palvelujen kehittäjänä

Palvelumuotoilun keskeisin ajatus on palvelun käyttäjän asema palvelun suunnittelussa keskittyen palvelujärjestelmän vuorovaikutteiseen osaan. Tarvitaan ymmärrystä siitä, millaisena asiakkaat kokevat palvelun ja miten he käyttävät sitä. (Koivisto 2011, 49.)

Palvelumuotoilun periaatteita ja työtapoja on yhteiskehittäminen. Käyttäjän osallistuminen palvelun kehittämiseen edistää tiedon kulkua, suunnittelua ja arvon rakentumista. Tavoitteena, että kaikki palveluun liittyvät näkökulmat tulisivat huomioitua mahdollisimman varhaisessa suunnitteluvaiheessa. On kuitenkin muistettava, että kaikki palvelun osapuolet eivät voi olla päättämässä lopullista palvelun muotoa. Yhteiskehittäminen tapahtuu yleensä työpajoissa ryhmätyötiloissa palveluympäristössä, mutta ympäristönä voi toimia myös virtuaalinen tila. (Tuulaniemi 2011, 52–53.)

Palveluja pitää tutkia muuttuvina monialaisina prosesseina, joihin liittyy useita toimijoita ja monimuotoinen ympäristö, ihmiset, tilat ja tuotteet. Yhteissuunnittelu (co-design), osallistuva suunnittelu (participatory design) tai yhteisluominen (co-creation) ovat menetelmiä, joissa korostuu palvelujen loppukäyttäjän rooli palvelujen kehittäjänä. Tiedon jalkauttaminen osaksi suunnittelua ja käyttäjien kohtaaminen tiedon ja inspiraation lisäämiseksi ovat kaksi merkittävää syytä yhteissuunnittelun aloittamiseksi. (Vaajakallio & Mattelmäki 2011, 77–83.)

4.5.1 Asiakkaan kokemus palvelusta

Organisaatioiden perustehtävä on luoda asiakkailleen arvoa, joko laadullista tai määrällistä. Keskeistä palvelumuotoilussa on ymmärtää asiakkaan arvonmuodostusprosessi. Arvo tarkoittaa asiakkaan kokemaa hyötyä. Arvo muodostuu vuorovaikutuksellisissa kohtaamisissa ja kanavissa, joissa asiakas vertaa odotuksiaan saamaansa palvelukokemukseen. (Tuulaniemi 2011, 16–18.)

Asiakkaan kokemusta palvelusta voidaan analysoida toiminnan, tunteiden ja merkitysten tasolla. Toiminnan tasoa voidaan kutsua myös hygieniatasoksi eli sen täytyy ensisijaisesti täytyä, jotta palvelua voi ylipäänsä olla olemassa. Toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta, sujuvuutta ja monipuolisuutta sekä palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen. Tunnetasolla asiakas voi kokea palvelun miellyttäväksi, helpoksi, kiinnostavaksi ja innostavaksi. Tunnetasossa on kysymys asiakkaan aistinvaraisista, välittömistä tuntemuksista, henkilökohtaisista kokemuksista ja tunnelmasta. Merkitystaso on ylin asiakastuntemuksen taso, jolla tarkoitetaan kokemukseen pohjautuvia mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, kokemuksen henkilökohtaisuutta sekä suhdetta asiakkaan omaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 37.)

Palvelu on prosessi, jossa ratkaistaan asiakkaan ongelma. Palvelua koetaan, mutta sitä ei omisteta samalla tavoin kuin tuotetta. Merkittävää palvelussa on ihmisten välinen vuorovaikutus. Palvelun tuottaminen on monitahoinen prosessi, johon vaikuttavat asiakkaat, asiakaspalvelijat, fyysiset tai virtuaaliset esineet ja ympäristöt. Keskeistä on asiakasymmärrys eli ymmärrys ihmisten tarpeista ja toiminnan motiiveista. (Tuulaniemi 2011, 30–33.)

4.5.2 Asiakasymmärrys

Palvelumuotoilun prosessi alkaa usein asiakasymmärryksestä, mikä tarkoittaa asiakkaan tiedostamattomien ja tietoisten tarpeiden selvittämistä ja niiden hyödyntämistä (Hämäläinen ym. 2011, 61). Käyttäjätiedon hankkimiseen voidaan

käyttää perinteisiä, mukailtuja tai innovatiivisia menetelmiä. Perinteisiä menetelmiä edustavat määrällistä ja mitattavaa aineistoa tuottavat kohderyhmätutkimukset ja kyselyt. Mukailuissa menetelmissä käytetään etnografista tutkimusotetta, jolloin pyritään selvittämään ihmisen esineelle tai palvelulle antaman merkitys tai laatu. Innovatiivisilla menetelmillä tutkitaan käyttäjän henkilökohtaista kokemusta ja ne perustuvat käyttäjien osallistumiseen itседokumentoinnin välineiden avulla. Muotoiluethnografia on osallistuvaa havainnointia, jonka avulla pyritään saamaan tietoa, millaisia tuotteita tai palveluita ihmiset haluavat ja samalla reflektoida tutkijan omia kokemuksia ja suhteuttaa niitä käyttäjiltä saatuun tietoon. (Hämäläinen ym. 2011, 64–67.)

Palvelupaketti on kokonaisuus, jossa kuvataan ne palvelut, joita halutaan tarjota asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. Palvelupaketti voidaan jakaa ydinpalveluihin ja liitännäispalveluihin, joista ydinpalvelu vastaa asiakkaan keskeisimpään tarpeeseen. Liitännäispalveluilla tarkoitetaan avustavia palveluja, jotka ovat välttämättömiä ydinpalvelun käytön kannalta sekä tukipalveluja, jotka tuovat lisäarvoa palvelukokonaisuuteen. Palvelun tuottaminen ja käyttäminen muodostavat laajamittaisen prosessin, jonka onnistumiseen vaikuttaa palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä sekä asiakkaan osallistuminen. (Koivisto 2011, 43–45.)

Palvelujärjestelmä muodostuu asiakkaille päin näkyvistä vuorovaikutteisista resursseista ja asiakkaalle näkymättömistä tukitoiminnoista. Vuorovaikutteisilla resursseilla tarkoitetaan asiakas- ja kontaktiresursseja, operatiivisia järjestelmiä sekä fyysisiä resursseja. Merkittävä osa palvelun tuotantoon tarvittavista prosesseista ei näy asiakkaille. Näkymättömät tukitoiminnot voidaan jakaa fyysiseen tukeen sekä johtamis- ja järjestelmätukeen. (Koivisto 2011, 46–48.)

4.5.3 Palvelutuokiot, palvelupolku ja palvelun kontaktipisteet

Palvelutuokiot, palvelupolku ja palvelun kontaktipisteet ovat tapoja lisätä asiakasymmärrystä ja keinoja nähdä palvelut asiakkaan silmin. Palvelupolku on aikasidonnainen prosessi, joka muodostuu peräkkäisistä palvelutuokioista. Palve-

lutuokio tarkoittaa tilannetta, jossa palvelua tuotetaan ja käytetään asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa. Jokaisessa palvelutuokiossa on useita kontaktpisteitä, joiden kautta asiakas kokee ja näkee palvelun. Kontaktpisteet voidaan ryhmitellä seuraavasti: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. (Koivisto 2011, 49–51.)

Kanavat ovat joko fyysisiä tai digitaalisia paikkoja, ympäristöjä tai tiloja, joissa asiakkaalle näkyvä palvelu tapahtuu. Usein palvelut ovat monikanavaisia eli yksittäisessä kontaktpisteessä vaikuttavat kuitenkin monet kanavat samalla kertaa. (Koivisto 2011, 51–52.)

Esine kontaktpisteenä on tavara tai laite, jota asiakas joko itse käyttää tai tarvitsee. Esine voi olla myös henkilökunnan palvelun tuottamiseen käyttämä laite, joka näkyy asiakkaalle ja vaikuttaa asiakkaan palvelukokemukseen. (Koivisto 2011, 52.)

Toimintamallit tarkoittavat palvelun tuotantotapoja yksittäisissä palvelutuokioidessa. Kysymys on palvelutapahtumaan liittyvistä prosesseista eli **siitä**, mitkä ovat palveluntuottajan toimintaohjeet ja -käytännöt kulloisessakin tilanteessa ja miten niitä noudatetaan. Toimintamalli voi olla hyvin yksityiskohtaisesti ohjeistettu. Tarkkaan määriteltyjä palvelujen yksityiskohtia kutsutaan palvelueleiksi. Palvelueleillä on tärkeä rooli asiakaskokemuksen syntymisessä. (Koivisto 2011, 52.)

Ihminen on usein tärkeä osa palvelun tuotantoa. Ihmisen rooli kontaktpisteenä tarkoittaa sekä palvelua kuluttavaa asiakasta, palvelua tuottava asiakaspalvelijaa ja muita asiakkaita. Palvelumuotoilun avulla voidaan määrittää asiakaspalvelijoilta vaadittavia ominaisuuksia, mikä taas helpottaa rekrytointia. (Koivisto 2011, 53.)

Palvelutuokio kirjastossa voi olla asiakkaan tekemä tiedonhaku ja aineiston varaus verkkokirjastossa. Kontaktpisteenä toimiva kanava on digitaalinen tila eli verkkokirjasto ja esine eli tietokone tai mobiililaitte. Palvelupolku jatkuu toisella palvelutuokiolla, jolloin asiakas saa saapumisilmoituksen varatusta aineistosta. Kanavana toimii vuorovaikutuksellinen IT-rajapinta ja esineenä mobiililaitte tai tietokone. Kolmannessa palvelutuokiossa asiakas noutaa kirjastosta varauksen,

jolloin kontaktipisteitä syntyy eniten. Kanavana näyttäytyy fyysinen kirjastotila, esineenä kirja, toimintamallina varauksen maksaminen ja ihmisenä asiakaspalvelija.

Kontaktipisteiden avulla voidaan palvelutuokioita suunnitella ja kehittää asiakkaiden tarpeita ja odotuksia vastaaviksi organisaation tavoitteiden ja strategian rajoissa. On selvitettävä asiakkaan kannalta oleellisimmat ja tärkeimmät kontaktipisteet ja pyrittävä muodostamaan niistä yhtenäinen, johdonmukainen ja selkeä palvelukokemus. (Koivisto 2011, 53.)

Tuulaniemi (2011, 39) jakaa palvelun esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun asiakkaalle muodostuvan arvon perusteella. Kirjastossa esipalveluvaihe tarkoittaa vaihetta, jossa asiakas tutustuu palveluun eli tekee aineistovarauksen. Ydinpalveluvaiheessa palvelun arvo täyttyy eli kirjaston asiakas noutaa varaamansa aineiston ja jälkipalveluvaiheessa asiakas voi antaa palautetta saamastaan palvelusta.

4.5.4 Asiakasraatilaisten palvelukokemusten kartoitus

Raattia osallistettiin palveluiden kehittämiseen palvelumuotoilun metodeja soveltaen. Kyseessä oli kirjallinen tehtävä, jossa pyydettiin kuvaamaan oman kirjastonkäytön pohjalta syntyneitä palvelukokemuksia. Tavoitteena oli selvittää käyttäjien henkilökohtaisia palvelukokemuksia itsedokumentoinnin menetelmällä. Koska ei voitu olettaa, että raatilaiset olisivat olleet kirjallisen ilmaisun ammattilaisia, kirjoitelman tyyli, muoto ja pituus olivat vapaasti määrättävissä. Halutesaan oli mahdollista käyttää kameraa kuvallisen kertomuksen laatimiseen.

Tehtävän suorittaminen edellytti vierailua kirjaston fyysisissä tiloissa ja kirjaston verkkopalvelujen käyttämistä vähintään yhden kerran ajalla 12.3.–5.4.2013. Tehtävänannossa määriteltiin kolme eri osa-aluetta: fyysiset tilat, verkkokirjasto ja asiakaspalvelu. Fyysisten tilojen osalta pyysin kiinnittämään huomiota ainakin esteettömyyteen, saavutettavuuteen, aineiston löydettävyyteen, opasteihin, hyllyjärjestykseen ja siisteyteen. Verkkokirjaston kohdalla kiinnostuksen kohteita olivat helppokäyttöisyys, toimivuus, selkeys, ajantasaisuus ja visuaalisuus.

Asiakaspalveluun liittyen huomiota tuli kiinnittää asiakkaan huomioimiseen, asi-
antuntevuuteen, osaamiseen, ystävällisyyteen, nopeuteen ja palveluhalukkuu-
teen. Tutkimusideana tässä tehtävässä oli analysoida kirjaston palvelujen kehit-
tämisen kriittiset pisteet asiakkaan näkökulmasta palvelun kontaktipisteiden
avulla.

4.6 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Tässä opinnäytetyössä käytettiin tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua, jon-
ka avulla pyrittiin löytämään vastauksia tutkimuskysymykseen eli kartoittamaan
raatilaisten kokemuksia raadin toiminnasta ja vaikutusmahdollisuuksista.

Teemahaastattelu, joka voidaan suorittaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna, on
kvalitatiivisen tutkimuksen yleisin haastattelumenetelmä (Kananen 2012, 100).
Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa pyritään löytä-
mään vastauksia tutkimuskysymyksen kannalta olennaisiin aiheisiin tai teemoi-
hin. Haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa, mutta kysymysten muoto
ja järjestys vaihtelee. Laadullisen tutkimusmenetelmän muita tutkimushaastatte-
luja ovat lomakehaastattelu ja avoin haastattelu. Jako eri lajeihin tehdään struk-
turointiasteen perusteella eli riippuen siitä, miten tarkasti kysymykset on muo-
toiltu ja kuinka paljon haastattelija jäsentää tilannetta. Avoin eli strukturoimaton
haastattelu perustuu avoimiin kysymyksiin ja vastauksista etenevään keskuste-
luun. Lomakehaastattelun eli strukturoidun haastattelun kysymysten muoto ja
esittämisjärjestys on määrätty. Se sopii aineiston keräämistavaksi parhaiten,
kun halutaan testata muodollisia hypoteeseja, aiempien tulosten yleistettävyyttä
tai kun tutkimusongelma on hyvin rajattu. (Vilkkä 2005, 101; Hirsjärvi & Hurme
2008, 43–48.)

Kehittämistutkimuksessa voidaan käyttää teemahaastattelua, kun tarvitaan
ymmärrystä ilmiöistä tai asioista ongelman määrittelyssä, vaikuttavuuden arvi-
oinnissa tai tulosten arvioinnissa. Yksilöhaastattelujen tekeminen, tallennettujen
haastattelujen litterointi ja analysointi vievät enemmän aikaa kuin ryhmähaastat-
telut, mutta ne tuottavat tarkempaa ja luotettavampaa tietoa. Ryhmähaastattelu

säästää aikaa, mutta vaatii haastattelijalta kykyä huomioida kaikkien haastattelvien mielipiteet tasapuolisesti ja antaa kaikille yhtäläiset mahdollisuudet tuottaa tietoa. Ryhmähaastattelussa saatava tieto on tiivistetympää kuin yksilöhaastattelussa. (Kananen 2012, 99–100.) Haastateltavat voidaan valita joko teemaa tai tutkittavaa asiaa koskevan asiantuntemuksen tai kokemuksen perusteella. Tällöin tärkeimmäksi kriteeriksi nousee haastateltavan omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. (Vilkkä 2005, 114.)

Tutkimushaastattelu on vuorovaikutuksellinen tilanne, josta pitäisi löytyä seuraavat piirteet.

- Haastattelu on haastattelijan ennalta suunnittelema ja ohjaama.
- Haastattelija tuntee tutkimuksen kohteen sekä teoriassa että käytännössä.
- Haastattelija motivoi haastateltavaa.
- Haastattelija tuntee roolinsa, jonka haastateltava oppii haastattelun aikana.
- Haastateltava luottaa annettujen tietojen luottamukselliseen käsittelyyn.

Käytännössä haastattelutilanteeseen vaikuttavat myös vallitsevat olosuhteet, joiden takia ei aina saavuteta ideaalia lopputulosta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43.)

Laadullisella tutkimusmenetelmällä toteutetussa tutkimuksessa tutkimus on kontekstuaalista eli aika-, paikka- ja tilannesidonnaista. Haastattelutila vaikuttaa tutkimushaastatteluun laatuun, siksi haastattelutilaan kannattaa tutustua ennakolta ja ratkaista mahdolliset hälyäännet ja häiriötekijät. Tutkimustekstissä tutkijan tulee selvittää, millaisia vaikutuksia haastatteluajalla, -paikalla ja -tilanteella on ollut haastattelun onnistumiseen ja kykyyn vastata tutkimuskysymykseen. (Vilkkä 2005, 112.)

Haastattelijan tehtävä on motivoida haastateltava käsitystensä ja kokemustensa jakamiseen. Haastateltavalta kannattaa tarkistaa vielä ennen tutkimushaastattelua, että hän on tietoinen tutkimuksen tarkoituksesta ja on edelleen suostuvainen, vaikka hän olisikin antanut suostumuksensa haastattelupyynnön yhteydessä. Haastateltavan motivoitumiseen vaikuttaa haastattelun juonellisuus, jolla pyritään vähentämään epävarmuuden tunnetta ja edistämään haastateltavan tahtoa puhua kokemuksistaan ja käsityksistään laajemmin. Juonellisuutta voi

rakentaa etenemällä yksittäisistä kysymyksistä yleisempiin tai henkilön koke-
mista koskettavista kysymyksistä rakenteita ja yleisiä käsityksiä koskeviin ky-
symyksiin tai päinvastoin. (Vilkkä 2005, 112–113.)

4.6.1 Haastateltavina asiakasraatilaiset

Olisi ollut mahdollista toteuttaa teemahaastattelu ryhmähaastatteluna, mutta
koska halusin tarkkaa ja luotettavaa tietoa haastateltavien omakohtaisista ko-
kemuksista päädyin yksilöhaastatteluihin. Arvioin, että tallennettujen yksilöhaas-
tattelujen litterointiin ja analysointiin kuluva työmäärä pysyisi kuitenkin kohtuulli-
sena, koska haastateltavien määrä olisi alle kymmenen. Laadin haastattelurun-
gon (liite 2), jossa oli kuusi keskeistä teemaa ja teemaa avaavia tukisanoja.
Haastattelurunkoa ei esitetty ennakolta haastateltaville.

Lähetin raatilaisille haastattelukutsun (liite 3) sähköpostilla ja soittamalla. Haas-
tatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavat esiintyivät tutkimuk-
sessa anonyymeinä. Teemahaastatteluihin osallistui seitsemän kahdeksasta
raatilaisista. Haastatteluista kuusi tehtiin 10.–13.6.2013 ja yksi 25.6. opinnäyte-
työn tekijän työhuoneessa haastateltavien itsensä ehdottamana kellonaikana.
Haastattelut olivat kestoltaan noin puolen tunnin mittaisia ja ne äänitettiin Olym-
pus DM-450 -merkkisellä digitaalisella sanelimella.

4.7 Tutkimusaineiston analysointi

Tämän opinnäytetyön analysoitavia aineistoja olivat teemahaastattelut, asiakas-
raadin kokousmuistiot ja asiakasraatilaisten laatimat vastaukset palvelukoke-
muskyselyyn.

Laadullisen aineiston käsittely koostuu useasta eri vaiheesta, keskeisimmin se
on analyysia ja synteesiä sekä näiden pohjalta viimein tulkintaa (Hirsjärvi &
Hurme 2008, 143). Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysi on kolmivai-
heinen prosessi, jonka ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen eli redu-
sointi. Pelkistämällä tarkoitetaan tutkimukselle epäolennaisen osan poistamis-

ta auki kirjoitetusta haastattelusta tai dokumentista. Informaatiota voidaan tiivistää tai pilkkoa osiin litteroimalla ja koodaamalla tutkimustehtävään vastaavat olennaiset ilmaukset. Analyysiyksikkönä voidaan käyttää yksittäistä sanaa, lausetta tai ajatuskokonaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–112.)

Toinen vaihe on analysoitavan aineiston klusterointi eli ryhmittely. Ryhmittelyssä koodatut alkuperäisilmaisut käydään läpi ja niistä etsitään samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa merkitsevät käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokiksi. Luokitteluyksikkönä voidaan käyttää tutkitavan kohteen ominaisuutta tai käsitystä. Aineisto tiivistyy, koska alaluokkia sijoitetaan pääluokkien alle. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112–113.)

Tutkimusaineiston analysointia eli läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua varten tallennettu haastatteluaineisto kirjoitetaan puhtaaksi tutkittavaan tekstimuotoon eli litteroidaan. Litteroinnissa ei saa muuttaa tai muokata haastateltavien puhetta, vaan litteroinnin tulee vastata haastateltavien lausumia. Litteroinnin tarkkuudessa on kysymys tutkimuksen luottamuksellisuudesta. Tutkimuksen tavoite ja analyysitavat säätelevät litterointitarkkuutta, mikä tulee käydä ilmi myös tutkimustekstissä. (Vilkkä 2005, 115–116.) Litteroinnin tasoja ovat sanatarkka, yleiskielinen ja prepositiotason litterointi. Sanatarkassa litteroinnissa kirjataan jokainen äännähdyks, yleiskielisestä tekstistä on poistettu murre- ja puhekielen ilmaisut ja prepositiotasolla kirjataan ylös ainoastaan ydinsisältö. (Kananen 2012, 109–110.)

Litteroin teemahaastattelut sanatarkasti, jättäen pois äännähdykset, mutta säilyttäen murre- ja puhekieliset ilmaisut. Mielestäni ratkaisuni tukee tutkimuksen luotettavuutta, halusin tuoda julki haastateltavien autenttiset lausumat. Murrekielisen haastatteluaineiston puhtaaksi kirjoittaminen sanatarkasti oli työlästä, muttei ylivoimasta. Kävin litteroitua aineistoa läpi useaan kertaan, etsin merkityksiä ja yhdistelin samaa asiaa merkitsevät käsitteet eri teemojen alle. Asiakasraatilaiset esiintyvät tutkimuksessani anonyymeinä, mutta luotettavuuden takia halusin kuitenkin merkitä tuloksiin eri haastateltavien vastaukset koodeilla H1, H2 jne.

Analysoin asiakasraatilaisten vastauksia palvelukokemuskyselyyn (liite 4) erittelemällä ensin positiiviset huomiot ja kehittämistarpeet ja -ideat ja luokittelemalla kirjoitelmista esille nousseet ilmaukset asiasisällön mukaan eri teemojen alle. Tuloksia käsittelevässä luvussa (5.3) ryhmittelin ne uudelleen palvelumuotoilun konseptia soveltaen neljän eri kontaktipisteen alaiseen luokkaan.

Aineistolähtöisen analyysin kolmatta vaihetta kutsutaan abstrahoinniksi eli käsitteellistämiseksi. Olennaista on erottaa tutkimuksen kannalta keskeinen tieto ja muodostaa valikoidun tiedon perusteella teoreettisia käsitteitä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114.) Tässä opinnäytetyössä ei pystytty muodostamaan teoreettisia käsitteitä.

5 TULOKSET

Aluksi esittelen ja analysoin vastauksia tutkimuskysymykseen asiakasraatilaisten kokemuksista koskien raadin toimintaa ja vaikutusmahdollisuuksia.

5.1 Teemahaastattelujen tulokset

Taustatietona kaikki vastaajat arvioivat olevansa ahkeria kirjaston palvelujen käyttäjiä. Vastaajat kuvailivat käyvänsä kirjastossa lähes päivittäin, monta kertaa viikossa tai keskimäärin kerran viikossa. Perinteinen kirjojen lainaus oli kaikilla yleisin syy asioida kirjastossa. Yksi vastaajista lainasi lähes yksinomaan tietokirjallisuutta, loput kaunokirjallisuutta ja sen lisäksi lehtiä ja av-aineistoa. Kolme vastaajista käytti aktiivisesti verkkokirjastoa tiedonhakuun, lainojen uusimiseen ja aineistovarauksiin. Yksi raatilaista käytti kirjastossa nettiä, neljä ilmoitti joskus käyttäneensä kopiointipalvelua. Tapahtumiin oli osallistunut kolme vastaajista.

5.1.1 Syyt osallistua asiakasraatiin

Kaikki vastaajat ilmoittautuivat toimintaan mukaan uteliaisuuttaan ja avoimin mielin. Mahdollisuus vaikuttaa kirjaston kehittämiseen ja halu tutustua kirjaston toimintaan lähemmin olivat tärkeimmät syyt osallistua asiakasraatiin. Myös uusiin ihmisiin tutustuminen houkutti.

H3: No varmaan se, et ite tavallaan ku käyttää kirjaston palvelui paljon, niin toisaalta oli utelias sit näkemään, et pääseeks sitä kautta ehkä vaikuttamaan johonkin tai saaks tietoa lisää joistain asioista.

H4: Mun mielestäni tämmönen oli todella hieno - - mahdollisuus sekä päästä lähemmäks tutustumaan kirjaston palveluihin plus se, että tutustumaan myös uusiin ihmisiin.

Osallistava ja vuorovaikutukseen perustuva toimintatapa ja sen tuoma mahdollisuus syventää paikallista yhteisöllisyyttä kiinnostivat asiakasraatiin osallistujia. Vastajaat harrastivat erityyppistä kirjallisuutta ja halusivat raadin kautta myös vaikuttaa omaan kirjastoonsa hankittavan aineiston valintaan.

H1: No tavallaan oli semmonen ajatus heti, et vois oikeesti vaikuttaa - - sisältöihin.

H2: Ehkä vois niinko saada enemmän semmost lukemist kirjastoon omil mielipiteil - -et mitä haluu lukeekki.

Vastauksista voidaan päätellä, että ihmiset ovat kiinnostuneita osallistumaan heitä itseään kiinnostavien asioiden kehittämiseen, jos he kokevat, että heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja toteuttamiseen.

5.1.2 Kokoontumiset

Kokoontuminen kerran kuussa oli kaikkien vastaajien mielestä riittävän usein, tosin yksi raatilaisista olisi ollut valmis kokoontumaan myös kahden viikon välein. Raati kokoontui aina Auran kirjastossa, mutta vaihdellen eri tiloissa. Kirjasto kokoontumistilana koettiin loogisena. Kaiken kaikkiaan järjestelyt koettiin käytännöllisiksi ja hyvin toimiviksi.

H4: Jos se olis ollu harvemmin, niin sit ehkä se orientoituminen ja se fokus niinkun tietyl taval olis hävinny. Ja jos se olis ollu tiheemmin, niin se olis ollu ehkä liian tiheesti. - - mun mielest tää neljä-viis viikkoo, mitä siin oli niitten välissä niitten tapaamisten, niin se oli aika ideaali niinkun sen prosessin kannalta.

H5: Tilat oli ihan mun mielestäni suht hyvät. Et välill oli tietysti vähän kun valkokangas oli tuolla sitten sillai, et käänneltii tuoleja, mut ei haitannu yhtään. Ja se oli kiva, et välil vaihdettii paikkaa, ettei oltu ihan aina samassa paikassa.

H2: Ja sit se oli niinko tosi tärkeä, et oli se ohjelma aina ku tultiin. Jos me oltais vaan tultu tohon, niin eihän siin olis tapahtunu mitään, et ehdotto-

masti täytyy olla - - jotain suunniteltua teemaa, aihetta. Et sehän nyt oli ihan välttämättömyys. Muuten olis ollu pelkkää kahvinjuontii ja höpinää.

Raadin tapaamisten suunnitteluun käytetty työaika oli moninkertainen itse kokousten keston verrattuna. Ryhmän tarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen helpottui kun raatilaiset tulivat tutummaksi keskenään ja raadin vetäjän kanssa. Toimintakauden edetessä tapahtui toimintatutkimukselle ominaista prosessimaista käytännön reflektion sekä suunnittelun ja toteutuksen vuorovaikutusta.

5.1.3 Ryhmä

Asiakasraatiin osallistui kahdeksan henkilöä, kuusi naista ja kaksi miestä. Nuorin raatilainen oli 43-vuotias ja vanhin 67-vuotias. Keski-ikäsi muodostui 51,5 vuotta. Ryhmän kokoa pidettiin sopivana ja riittävänä, mutta muutaman henkilön lisäys olisi voinut olla hyväksi neljän vastaajan mielestä. Yksikään vastaajista ei pitänyt raadin osallistujamäärää liian suurena.

H1: Mun mielest oli oikein hyväkin määrä, et ehkä oman ikäisiä olisin enemmän toivonu, yks taikka kaks, mut ihan hyvä määrä, et ei enempääkään kyl.

H2: Voi olla, et sit ko ois ollu vähän enemmän porukkaa, niin sit ois voinu saada enemmän ehkä keskustelua aikaseks.

H5: No, kyl ihan riittävän kokonen, ei mun mielest enempää ainakaan kauheen paljoo. Ei ehkä rohkene kaikki sitten sanoa asioita, jos on oikeen iso porukka. Mut et jäihän siitä aina välillä joku pois.

Rautilaisten erilaiset taustat ja persoonallisuudet rikastivat keskustelua ja loivat erilaisia näkökulmia. Raatia koottaessa ei kuitenkaan tietoisesti pyritty löytämään erilaisia ihmisiä mukaan.

H2: Et se oli, ettei ollu mitenkään kauheen homogeeninen porukka. Et oltii kyl todella erilaisii ihmisii, et se oli sillai ihan kiva.

H6: Muttet kuitenkin oli niin monenlaisia ihmisiä siinä. Niinku eri-ikäisiä ja eri elämänvaihees, toiset hyvin aktiivisia työelämässä ja toiset ei työelämässä ja tämmösiä lasten vanhempia. Se oli aika niinkun monipuolinen ryhmä kuitenkin.

H3: Kun siin oli eritapasii kirjaston käyttäji, niin mun mielest sielt tuli ne näkökulmat hyvin. Et jos kaikki olis ollut samanlaisii, ketkä lukis vaan kaunokirjallisuutta ja dekkareit - - olis aika yksoikoseks menny. Et nyt sielt tuli - - eri näkökulmist niin ehdotuksiin.

H1: Just ko tää ikäjakauma oli niin tai oli eri-ikäisiä ihmisiä. Kyllä, se sai niinku omiinkin ajatuksiin ihan erilaisia näkökulmia sitten.

Kokemukset ryhmän toimivuudesta jakoi vastaajat kahtia. Osan mielestä ryhmädynamiikka toimi hyvin ja se parani, kun ihmiset tutustuivat toisiinsa paremmin. Kaksi vastaajista olisi kaivannut enemmän ryhmän sisäistä keskustelua ja ideointia.

H1: Tavallaan niinko tutustu porukkaan ja sitä kautta niin sain tuoda erilaisia näkökulmia esille - - mitä tahansa voi oikeestaan esittää, mitkä tähän liitty. Tavallaan tuli semmonen ryhmähenki.

H2: Tottakai siin juteltiin ja keskusteltiin siin ko oltiin iltasin siinä, mut en mä kokenu, et meil mitään tavallaan yhteen hiileen puhaltamist olis ollu. Mä en tuntenu semmost, mut että en mä kyl ehkä semmost tämmösest niin sanotust asiantuntijaraadist lähtenyt hakemaanka.

H3: Mun mielest kyl se siit niinko lähti, ko mentiin matkaa eteenpäin, et ihmiset alko vähän tuntee toisiaan - - alko sitä keskusteluu tulemaan enemmän - - ens alkuun oltiin ehkä enemmän hiljaa ja vaan kuunneltiin

H7: Jotenkin jäi mielikuva, et se oli vähän hajanainen - - mielipiteet jäi niinkun yksittäisiksi. Niist ei silleen keskusteltu, vaan [jokainen] toi esille omia mielipiteitään ja ne jäi siihen. Et aika vähän niinku synnytti keskustelua sitten mikään puheenvuoro.

H4: Olis voinu olla ehkä enemmän semmosta niinku meidän ryhmäläisten välistä jotain pientä pulinaa tai jotain ideointia tai jotain sil taval.

Ryhmäkeskustelutilanteet, joita asiakasraatien kokouksissa pyrin luomaan, eivät täysin onnistuneet. Tavoitteena oli hyödyntää ryhmädynamiikkaa ja saada kuuluviin mielipiteitä ja jalostaa niistä kehittämissideoita. Mielipiteitä kyllä esitettiin, mutta useimmiten ne jäivät puheenvuoroiksi ja rakentavaa dialogia ei oikein päässyt kehittymään.

5.1.4 Osallistavat tehtävät

Osallistavien tehtävien tavoite oli osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen kirjaston toiminnan ja palvelujen kehittämiseen ottamalla huomioon raatilaisten mielipiteet ja tietovarannon.

H3: Oi, se ensimmäinen oli varsin mielenkiintoinen, kun päästiin niitä esikoisteoksii ihmettelemään. Se oli tosi kiva ja tää palvelukokemuskin oli ihan kiva, mut se oli sit taas sillä lailla erityyppinen - - määkin sitten tein sen yhden käynnin tavallaan tänne, et mää mieltisin niitä asioita.

H2: Se oli kiva - - tehtävä näistä uutuuskirjoista. Se oli mun mielest tosi mielenkiintoinen. Ja siis eikä tääkää ollu hassumpi tää asiakaspalvelujuttu, kun vaan sai aikaseks, et piti vaan oikeesti ruveta miettimään.

H5: Se hankintatehtävä, siitä mä tykkäsin. Se oli siltä mukava. Sai lueskella niitä tekstejä ja valita niitä siinä ja sit kuulla ne tulokset tavallaan siitä tehtävästä. Sama oli se toinenki tehtävä - - se vaan tuntu vähän vaikeemmalta.

Haastateltavat kokivat osallistavat tehtävät haasteellisina, mutta mielenkiintoisina ja miellyttävinä. Aineistohankintoihin liittyvä valintatehtävä koettiin helpompana kuin palvelukokemuksia kartoittava tehtävä.

5.1.5 Kokemukset

Raatilaiset kokivat yhtenä merkittävimpana hyötynä tiedon lisääntymisen kirjaston toiminnasta ja palveluista.

H5: Nettisivuilla oli paljon näitä kaikkennäköisiä asioita, mistä mä en ollut tiennyt yhtään mitään, että se oli niinku siltä mukava, et sä tietoo näistä kaikista.

H1: Lähinnä tätä meidän kirjastoa ajatellen, niin tää käytön laajuus niinku verrattuna muihin kirjastoihin, niin se oli se tällä alueella, mikä niinku, mitä mä en ehkä ihan ajatellu.

H6: Yllätyksenä oli se, että kuinka tarkkaan seurataan kaikkea. Se oli mun mielestäni hirmusen mielenkiintoista. Just kaikki nämä kävijöiden laskemiset ja lainojen laskemiset.

H5: Ja sit just näistä summista, kuin paljon käytetään mitään mihinkin, et kyl ne oli semmosia, et ei yhtään osannu ajatella, kuin paljon on määrärahoja ja muita sitten käyttää.

H6: Mut sit kaikki nämä, miten poistetaan ja miten hankitaan. Se oli silmiä avaavaa, sanotaan näin, maailmankuvaa laajentavaa.

H3: Mä luulen, et se varmaan - - hahmotti kaiken kaikkiaan kirjaston toimintapää, et miten kirjasto toimii ja mitkä ne kirjaston palvelut on. Koska kyl sieltä tuli semmosii palvelui, mitä ei oo ite aikasemmin - - osannu ajatella, mitä kirjasto voi tuottaa ja mitä se tuottaa.

H4: Mä pääsin niinku tän teijän tiskin taakse nyt tietyllä tavalla, että mä näin informaatio niistä luvuista, miten ne käyttöasteet menee ja vähän verrattuna tän seutukunnan näihin asioihin. Niinku tavallaan sisälle syvemmälle tänne kirjastoon. Ja niihin käytänteisiin mitä täällä kirjastossa on ja miten te tätä toimintaa organisoitte.

Raadin kokoontumisissa käytiin läpi ajankohtaisia kirjaston toimintaan ja palveluihin liittyviä asioita. Lisäksi isommat teemat kuten verkkosivut, hankinnat, tilastoinnit ja talouden seuranta herättivät innostusta ja kiinnostusta. Vastauksista voidaan päätellä, että raatilaiset arvostivat edellä mainitun informaation avaamista. Raadin funktio toimii vuorovaikutteisena tiedotus- ja markkinointikanavana tuli täytetyksi.

5.1.6 Vaikutusmahdollisuudet

Haastateltavat uskovat, että raadissa esille tulleita toiveita ja ehdotuksia tullaan hyödyntämään kirjaston toiminnan ja palvelujen kehittämisessä. Odotukset ovat kuitenkin realistisia ja käytettävissä olevat resurssit huomioon ottavia.

H6: Ehkä vaikuttaminen on liian voimakas sana, eihän nyt yks ihminen vaikuta yhtään mitään. Mutta todennäköisesti ainakin raadin mielipiteillä oli semmonen, että ehkä tuli joku uus asia, et jonkun asian voi tehdä toisella tavalla, joka ei sinänsä vielä tee yhtään mitään, mutta jonnekin tulevaisuudessa ehkä vaikuttaa johonkin.

H4: Mul on semmonen lapsenusko kuitenkin viel, et te otatte huomioon niit meijän ajatuksii siinä puitteissa tietenk in mitkä on rajat niinkun taloudellisesti ja muuten mahdollisii. Mä kuitenkin luotan tähän kirjastoon ja tähän kokonaisuuteen, et sil on merkitystä ja niist keskustellaan tavallaan ja niit otetaan huomioon.

H5: No kyl ainakin mitä mä kuuntelin sitä palautetta, mitä siitä tuli siitä jälkimmäisestä tehtävästä, niin ainakin siel oli semmosia kohtia mitä mä olin maininnut ja uskoisin, että se sitä kautta niinku on huomioitu.

H2: Tässähän te saatte monta kuitenkin aktiivisen käyttäjän mielipidettä. Olis ihme, jos ei olis hyötyä, koska sitä kauttahan te pystytte kehittämään sitä palvelua.

H7: Se riippuu miten nää tulokset menee eteenpäin ja tää on kuitenkin epävirallinen organisaatio. Miten taas virallinen organisaatio ottaa huomioon sitten näitä asioita.

5.1.7 Tulevaisuus ja kehittämisideat

Kaikki haastateltavat kokivat raadin positiivisena kokemuksena ja olisivat halukkaita jatkamaan. Tulevaisuudessa raadin funktio nähdään vuorovaikutteisena foorumina, jonka avulla erilaiset asiakkaat voisivat saada mahdollisuuden tuoda

omia näkemyksiään kirjaston palveluista esille ja kirjasto saisi yhden kehittämisresurssin lisää.

H2: Varmaan molempiin suuntiin siit [asiakasraadista] on hyötyä. Ihmiset voi varmaan viestii tai käyttäjät voi viestii sit niinko eteenpäin ihan puskaradiossa niinko kirjastosta niin mä luulen et se palvelee molempiin suuntiin.

H4: Mun mielestäni se vois olla semmonen vaikuttamisen kanava, erilaisten ihmisten kohtaamisen paikka ja erilaisten ihmisten tarpeitten kohtaamisen paikka elikkä eri ikäisil ja erilaisil ihmisil on erilaiset tarpeet.

H6: Tarpeellinen, ei en voi nähdä että se olis sillä lailla tarpeellinen etteikö kirjasto pärjäis hyvin ilman. Mutta ehkä se on plussaa.

H7: Kyllä mun mielestä se tois kuitenkin aktiivisten käyttäjien mielipiteitä, koska ne on tärkeitä. Välttämättä se virallinen hallinto ei aina tuo niitä esille sitte ja useimmiten ei tuo mitään sitte siihen sisältöön. Et kyllä, mun mielestä mahdollisimman monipuolinen raati vaan, ois sitte eri ikäryhmiä ja lukijaryhmiä mukana. - - Tottakai teillä on oma asiantuntemus viranhaltijoilla, mut ehkä se käyttäjänkin ääni on hyvä tulla kuulolle.

H3: Mut kyl mä näkisin, et sitä varmasti pystyis niinku hyödyntämään, semmosena tuottavana, mist sais sitä peilipintaa sit taas semmosille ideoille ja mikä toimii ja mikä ei.

Raati koetaan myös yhteisöllisenä foorumina, jossa on mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin. Raadin toimintaa voisi jalostaa toiminnalliseen suuntaan tai se voisi synnyttää myös uuden vapaaehtoistyöhön perustuvan toimijaryhmän.

H4: Mä kannatan edelleen tai oon siis niinku aina sen sosiaalisuuden ja yhteisöllisyyden puolustaja. Se on aina kiva olla ryhmässä niin sanotusti, tutustuu uusiin ihmisiin.

H2: Kirjastohan ois oiva niinko paikka, mis tuoda sitä yhteisöllisyyttä. Pitää niinko antaa ihmisille se mahollisuus antaa tehdä asioit yhdes ja olla yhdes, koska kyllä tää maailma vaan ikävä kyl menee siihen, että kaikki tekee vaan itteksee ja omin päin.

H3: Esimerkiks uusille auralaisille joku tämmönen vois olla tosi kiva, mitä kautta oppis tutustuu ja tietää jonkin näköinen uusien kirjaston käyttäjien raati tai joku tämmönen, mil sais ehkä sit taas aivan eri tyyppistä palautetta ku mitä meilt vanhoilta.

H2: Ja sit tavallaan, että olis joku ryhmä, joka niinko tavallas - - kirjaston toimintaryhmä. Ei ammattilaisten vaan semmonen harrastelijoitten. Et just järjestäs - - niist tapahtumisthan paljon puhuttiikin ja niist semmosist.

H3: Ja sit ehkä jos se asiakasraati on toiminut jonkin aikaa ja se on sitoutunutta, niin sitä vois käyttää ihan niinkun vapaaehtoistyön tavalla - - jos-sain markkinoitten yhteydessä - - tavallaan mainostamaan kirjastoa.

Seuraavaksi analysoin millaisia kehittämisideoita asiakasraadin kokouksissa pystyttiin tuottamaan.

5.2 Asiakasraadin kokousten antia

Asiakasraadin kokouksissa syntyneitä ja muistioihin merkittyjä toiveita, tarpeita ja kehittämis ehdotuksia tuli määrällisesti alle kaksikymmentä. Muistiot ovat tämän opinnäytetyön liitteinä ja tukevat tutkimuksen luotettavuutta. Toiveet ja ideat olivat luonteeltaan hyvin samantyyppisiä kuin Espoon kirjaston asiakasraadeissakin. Toiveet olivat rajattuja, enimmäkseen käyttäjien omista tarpeista lähteviä ja osin muista kirjastoista lainattuja. Laajoja innovatiivisia hanke-ehdotuksia ei noussut esille.

Palvelujen suhteen asiakasraatilaiset toivoivat tiedonhaunopetuksen järjestämistä aikuisasiakkaille ja lukupiirin organisoimista. Uutta teknologiaa, kuten iPadeja toivottiin lainattaviksi tai tutustuttaviksi (liite 5). Kirjastossa toimivaa langatonta verkkoa voisi mainostaa paremmin ja opasteita pitäisi lisätä enemmän ja asettaa paremmin näkyviksi. Kirjaston verkkosivujen todettiin olevan vanhentuneet ja niiden uudistamista toivottiin. Yhdessä kunnan muiden toimijoiden kanssa suositeltiin tehtäväksi jonkin tyyppistä uuden kuntalaisen infopakettia, jonka avulla voitaisiin laajemmalti tavoittaa kuntaan muuttavia asukkaita kirjaston käyttäjiksi (liite 10).

Kokoelmatyöhön ja kokoelmien esillepanoon toivottiin uudistuksia. Kokoelmaan liittyviä kehitysehdotuksia syntyi etenkin marras-, joului- ja huhtikuun kokouksissa. Ehdotettiin kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksen muuttamista nykyisestä aakkosellisesta järjestyksestä lajityyppien mukaiseksi järjestykseksi ja kotimaisen musiikkiaineiston erottamista kokonaan yhdeksi kokonaisuudeksi (liite 6). Kirjanäyttelyitä toivottiin kahdeksasta eri aiheesta (liite 9) ja hankintaehdotuksia lehtivalikoimaan annettiin viisi kappaletta.

Tapahtumien järjestämiseen annettiin ideoita eniten tammikuun kokouksessa. Ehdotettiin musiikki- ja runoilijan järjestämistä, jossa esiintyjänä oman kunnan musiikkia opiskelevat nuoret (liite 7). Kirjastorakennuksen käyttöön vihkimisestä tulee kuluneeksi kymmenen vuotta, jonka johdosta voisi järjestää piirustuskilpailun koululaisille. Esitettiin myös kotiseutuillan ja infotilaisuuden järjestämistä koskien edunvalvonta-asioita yhteistyössä asiantuntijoiden sekä muiden toimijoiden kanssa (liite 8). Kirjailijavierailijoita toivottiin esiintyjiksi ja varsinkin muita kuin runoilijoita.

5.3 Tulokset palvelukokemustehtävästä

Palvelukokemustehtävästä kirjattiin sekä positiivisia huomioita että kehittämistarpeita ja -ideoita (liite 4). Palvelujen kehittämisen kannalta ja tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksen valossa tuloksissa keskitytään asiakasraatilaisten esille tuomiin, kehittämistä vaativiin seikkoihin. Kehittämisasiideoita luokiteltiin kontaktipisteiden avulla, joista palvelutuokiot ja lopulta koko asiakkaan palvelupolku muodostuu. Kontaktipisteitä olivat kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset.

5.3.1 Kanavat

Kehittämisasiideoita tuli ylivoimaisesti eniten liittyen fyysisiin tai digitaalisiin paikkoihin, ympäristöön tai tiloihin, joissa asiakkaalle näkyvä palvelu tapahtuu. Kirjastorakennuksen esteettömyys, opasteet ja verkkokirjaston käytettävyys saivat eniten kommentteja. Pyörätuolilla ja lastenrattailla sisään tuleminen ulko-ovesta

ja lasten osastolla liikkuminen arvioitiin ongelmallisiksi. Myös ajoittainen tilanpuute pysäköintialueella koettiin pulmalliseksi. Opasteista kaivattiin yleiskarttaa, jalanjälkiä lattiaan ja selkeämpää ilmoitustaulua. Verkkokirjaston haku- ja varustoinnoissa arvioitiin olevan parantamisen varaa. Ylipäänsä kirjaston kotisivujen visuaalisessa ilmeessä, sivujen jäsentelyssä ja latautumisnopeudessa koettiin olevan kehittämisen tarvetta.

5.3.2 Esineet

Kehittämisen tarpeita esineissä eli asiakkaan itse tai henkilökunnan käyttämässä tavaroissa tai laitteissa löytyi useita. Näissä tuloksissa esineiksi luokitellaan kirjaston aineistokokoelma ja siihen liittyvä hyllyjärjestys. Kaunokirjallisuuden hyllyjärjestyksen alkamiskohdan epäloogisuus oli vastaajien mielestä kehittämistä vaativa seikka. Myös alimmaisten ja ylimmäisten hyllyjen käytettävyys koettiin hankaliksi. Kaunokirjallisuuden fyysinen ryhmittely kirjallisuuslajeittain ja värikoodien käyttö nousivat kehittämissuhteiksi vastauksissa esille. Äänikirjoja, uutuusluetteloa ja vinkkejä eri aihepiireistä kaivattiin myös.

5.3.3 Toimintamallit

Kehittämissuhteita toimintamalleihin eli palvelutapahtumaan liittyviin prosesseihin tuli niukasti. Vinkkauspalvelua toivottiin enemmän. Palvelujen yksityiskohdat eli palvelueleet herättivät positiivisia huomioita. Asiakasraatilaisten mielestä kirjaston henkilökunta tervehtii asiakkaita iloisesti, huomioi asiakkaat tasapuolisesti ja palvelu on nopeaa.

5.3.4 Ihmiset

Ihmisiin kontaktipisteinä eli palvelua kuluttaviin asiakkaisiin, palvelua tuottaviin asiakaspalvelijoihin ja muihin asiakkaisiin ei tullut lainkaan kehittämissuhteita. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen kanssakäyminen tuotti positiivisia huo-

mioita eniten koko kyselyssä. Asiakasraatilaisten mielestä kirjaston asiakaspalvelijat ovat ystävällisiä, avuliaita ja asiantuntevia.

Kaikesta analysoidusta aineistosta useimmat kehittämissuositukset liittyivät fyysisiin tiloihin, verkkopalveluihin, kokoelman käytettävyyteen ja tapahtumatuotantoon.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että asiakasraadin toimintamalli soveltui tyydyttävällä tavalla käyttäjälähtöisen kirjaston toimintojen ja palvelujen kehittämisen tueksi. Käyttäjien kuuleminen asiantuntijoina ja ymmärrys heidän kokemuksistaan ja tarpeistaan toi esiin fyysiseen tilaan, verkkopalveluihin, koelmaan, tapahtumiin ja palveluihin liittyviä kehitysehdotuksia.

Tämän tutkimuksen teoreettisina viitekehyksinä olivat toimintatutkimus ja palvelumuotoilu. Toimintatutkimus kohdistui vuorovaikutukselliseen asiakasraadin toimintaan, jossa tietoa pyrittiin tuottamaan käytännön kehittämiseksi. Asiakasraati sopi hyvin toimintatutkimuksen kohteeksi, koska se oli ajallisesti rajattu kehittämisprojekti, jonka tarkoitus oli ideoida ja kokeilla uusia toimintatapoja. Asiakasraati itsessään oli Auran kirjastolle uusi toimintatapa eikä raadin esittämiä kehittämissuhteita päästy vielä tämän tutkimuksen aikana toteuttamaan tai kokeilemaan. Asiakasraadin toimintaa analysoitiin yksilötasolla osallistujien ja tutkijan toimesta.

Palvelumuotoilun viitekehys soveltui tähän kehittämistehtävään hyvin, koska tutkimuksen kohteena oli palvelun käyttäjän asema eli asiakasraadin rooli palvelun suunnittelussa. Asiakasraadin avulla pyrittiin lisäämään asiakasymmärrystä eli selvittämään millaisena asiakkaat kokevat palvelun ja miten he käyttävät sitä. Tutkimalla asiakasraatilaisten kokemuksia palveluista kontaktipisteiden avulla saatiin tietoa siitä, mitkä ovat Auran kirjaston palvelujen tämänhetkiset kehittämisen kriittiset pisteet.

Asiakasraadin jäsenten kokemukset olivat positiivisia ja he olivat kiinnostuneita mahdollisuudesta vaikuttaa palveluiden sisältöön. Kaikki osallistujat olivat valmiita osallistumaan toimintaan myös jatkossa. Yhtenä tutkimuksen tavoitteena oli vuorovaikutteisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen ja siinä onnistuttiin raatilaisten haastatteluvastausten perusteella melko hyvin. Merkittävin hyöty raatilaisten oli tiedon lisääntyminen kirjaston toiminnasta ja palveluista. Raati koettiin myös yhteisöllisyyttä tukevana toimintamuotona, jota voisi mahdollisesti laajen-

taa toiminnallisempaan suuntaan. Raatilaiset toivovat raadin jatkuvan tulevaisuudessa vuorovaikutteisena foorumina, jossa asiakkaat saisivat mielipiteensä esille.

Tutkimuksen tavoitteena oli kirjaston palveluiden kehittäminen vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaitten toiveita ja odotuksia käytettävissä olevien resurssien puitteissa. Raadin toiminnan yhteydessä syntyneet kehittämisideat ovat hyvin arkipäiväisiä ja käytännönläheisiä, mutta asiakkaille tärkeitä. Mitään erityisen innovatiivisia ideoita ei kuitenkaan syntynyt. Tulokset käsitellään virkamies- ja organisaatiotasolla järjestelmällisesti läpi ja hyödynnetään kirjaston toiminnassa ja palveluissa seuraavan budjettikauden aikana. Tuloksia voidaan hyödyntää myös taloudellisia resursseja vaativien muutosten perusteluissa. Kaikkia kehittämis ehdotuksia ei kuitenkaan pystytä toteuttamaan nopealla tahdilla, joitakin ei ehkä lainkaan.

Tutkimustulokset ovat hyvin samansuuntaisia kuin kokemukset asiakasraadeista Espoon kaupunginkirjastossakin. Asiakkaat ovat innostuneita, kun on kysymys heitä kiinnostavista ja heidän palvelukokemuksiin vaikuttavista asioista. Isojen kaupunkien etuna on tietysti se, että laajasta asiakaskunnasta löytyy useita erilaisia ryhmiä, jolle raati voidaan kohdentaa. Pienemmillä paikkakunnilla se on vaikeampaa. Uskon, että tämän tutkimuksen kaltaisia tuloksia saataisiin muissakin pienten kuntien kirjastoissa.

7 LOPUKSI

Yhtenä tämän kehittämistyön tavoitteena oli asiakasraadin vakinaistaminen osaksi uutta asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että asiakasraatitoimintaa kannattaa jatkaa. Toimintamuotoa ja -tapaa voidaan jatkossa kehittää esimerkiksi jonkun hankkeen ympärille tai kohdentaa toiminta tiettyyn asiakasryhmään, vaikkapa juuri kuntaan muuttaneisiin uusin kirjastonkäyttäjiin.

Asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen on palvelun laadun ja tehokkuuden parantamisen kannalta välttämätöntä nykyisessä julkisessa palvelutuotannossa. Käyttäjälähtöisessä suunnittelussa voidaan hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä.

Palvelumuotoilu osoittautui toimivaksi kehittämisen työvälineeksi ja antaa jatkossa paljon erilaisia mahdollisuuksia kehittää myös pienen kirjaston toimintaa ja palveluja.

LÄHTEET

Auran kunta. Auran kunnan visio ja strategia 2020. Viitattu 21.8.2013.

<http://www.aura.fi/visio.pdf>

Auran kunta. Talousarvio 2013. Taloussuunnitelma 2013-2015.

Energiateollisuus 2013. Opas asiakasraatien hyödyntämiseen. Viitattu 2.10.2013.

http://energia.fi/sites/default/files/images/Mainetalkoot/asiakas_ ja_sidosryhmaraadit_opas.pdf

Harjula, H. & Prättälä, K. 2012. Kuntalaki: tausta ja tulkinnat. 8., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Heikkinen, H.; Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.). 2006. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hämäläinen, K., Viikka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 61-75.

Jyväskylän kaupunki. 2013. Varhaiskasvatuspalvelut asiakasraati. Viitattu 30.10.2013.

<http://www.jyvaskyla.fi/paivahoito/asiakasraati>

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjastot.fi. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 22.8.2013. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilastohaku.aspx>

Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 43-59.

Kuntalaki 1995/365.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus: kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Niemelä, Anna. 2013. Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista. Helsinki: Kansalliskirjasto, kirjastoverkkopalvelut. Viitattu 23.10.2013.

<https://wiki.helsinki.fi/download/attachments/78617744/Loppuraportti.pdf?version=2&modificationDate=1380280990178&api=v2>

Nikulainen, T. 2011. Espoon asiakasraadit ja kirjasto. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 194 – 207

Pikkala, S. 2006. Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä. Kuntien demokratiatilinpäätös. Teema II. Kuntademokratian toimintatavat. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 1.10.2013.

<http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/p080729095238A.pdf>

Pylvänen, Riitta. 2009. Päivähoidon asiakasraati. Tilaaja-tuottaja-malliin soveltuvan arviointityökalun kehittäminen. Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysala. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.10.2013.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3747/Pylvanen_Riitta.pdf?sequence=1

Saarela, S. & Svala, P. 2013. Unelmasta totta: selvitys Kaarinan uuden pääkirjaston tiloista ja toiminnoista. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 23.10.2013.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/63946/Saarela_Sari_Svala_Paivi.pdf?sequence=1

Saarinen, Maarit. 2012. Mielenterveyskuntoutujien asiakasraati. Toimintatutkimus asiakasraadin toteutuksesta mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.10.2013.

<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53007/saarinen.maarit.pdf?sequence=1>

Stenvall, J.; Rannisto, P-H. & Sallinen, S. 2013. Osaava kunta: avoimuus, vuorovaikutus ja osaaminen kunnan menestystekijöinä. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Viitattu 1.10.2013.

http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/osaava_kunta_sisaltoebook.pdf

Suomen kuntaliitto. Viitattu 23.10.2013.

<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/osallistuminen/vallakas/sanasto/Sivut/default.aspx>

Suomen kuntaliitto. 2011. Lovio, Maisa: Käyttäjädemokratia ja käyttäjälähtöisyys kirjastopalveluissa. Viitattu 1.10.2013.

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastokayttaja/Documents/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4l%C3%A4ht%C3%B6isyys%20kirjastopalveluissa.pdf>

Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Aura. Viitattu 21.8.2013.

<http://www.tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/019.html>

Toikko, T. (2006). Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aika-kausikirja 3/2006. Viitattu 22.8.2013.

http://www.työlinja.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/aikakausi/tak/2006/03/toikko.pdf

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum. Ellibs-sovellus.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2011. Yhteissuunnittelu ja palvelujen ideointi. Teoksessa Miittinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 77-97.

Valtiovarainministeriö 2013. Yhteistyössä palvelu pelaa. Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia. Viitattu 2.10.2013. <http://verkkajulkaisut.vm.fi/zine/9/cover>

Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavissa myös

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Yleisten kirjastojen neuvosto. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. Helsinki:

Yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Saatavissa myös <http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>

Asiakasraati Auran kirjastoon

Haluatko tulla mukaan ideoimaan ja kehittämään kirjaston palveluja?

Haemme kirjastosta ja sen kehittämisestä kiinnostuneita asiakkaita mukaan kirjaston asiakasraatiin. Haluamme kerätä palautetta kirjaston toiminnasta ja kehittää palveluja asiakkaita kuunnellen. Tavoitteenamme on huomioida erilais-
ten asiakasryhmien tarpeita.

Asiakasraati kokoontuu ensimmäisellä toimintakaudella kerran kuussa yhteensä 6-7 kertaa aloittaen toimintansa marraskuussa. Tapaamisia pidetään iltaisin ja raatia ohjaa kirjastotoimenjohtaja. Raadin jäseniä palkitaan mm. ilmaisilla vara-
uksilla. Asiakasraadinn toiminnasta ja sen vaikutuksista tehdään opinnäytetyö.

Lisätietoja antaa ja ilmoittautumisia ottaa vastaan kirjastotoimenjohtaja Riikka Putus, riikka.putus@aura.fi. Ilmoittaudu mukaan 29.10.2012 mennessä.

Auran kirjasto, Urpontie 2, 21380 Aura

p. 02 4864 3275, <http://www.aura.fi/kirjasto/>

Teemahaastattelurunko

ENNAKKOTIEDOT	tiedotus
	miksi kiinnostui
	odotukset

KOKOONTUMISET	aikataulu
	tila
	järjestelyt
	oma valmistautuminen

RYHMÄ	koko
	ryhmädynamiikka
	oma rooli
	vetäjän rooli

TOTEUTUS	asioiden valmistelu
	tehtävät
	1) Hankintaan liittyvä valinta
	2) Palveluihin liittyvä arviointi
	yllätyksiä
	vaikutusmahdollisuudet
	tyytymätön/tyytyväinen

TULEVAISUUS	asiakasraadin tarpeellisuus
	kehittämistarpeet
	kiinnostus jatkoon
	kiinnostus muuhun yhteisölliseen toimintaan

SANA ON VAPAA > tärkein anti, onko muuttanut kirjaston käyttötottumuksia

Hyvä Auran kirjaston asiakasraatilainen!

Haluan kutsua Sinut teemahaastatteluun, jossa kartoitan raatilaisten henkilökohtaisia kokemuksia asiakasraatiin osallistumisesta ja asiakasraadin toiminnasta. Haastattelu on osa Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani kirjasto- ja tietopalvelualan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä.

Haastattelu suoritetaan yksilöhaastatteluna, joka äänitetään. Haastateltavat esiintyvät tutkimuksessa anonyymeinä. Äänitallenne kirjoitetaan tekstiksi ja tallenne poistetaan sen jälkeen.

Haastattelut tehdään kirjastossa 10.–14.6.2013 välisenä aikana. Toivon, että voisit osallistua haastatteluun. Osallistuminen on vapaaehtoista. Voit itse ehdottaa Sinulle parhaiten sopivaa päivää ja kellonaikaa aikavälillä klo 9-19. Haastatteluun kannattaa varata aikaa noin tunnin verran.

Mikäli mikään em. päivistä ei sovi, haastattelu on mahdollista tehdä myös viikolla 25.

Pyydän ilmoittamaan valitsemasi päivän ja kellonajan viimeistään torstaina 6.6. joko sähköpostilla tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin

Riikka Uski

Analyysirunko palvelukokemustehtävän tuloksista

Fyysiset tilat	Positiiviset huomiot	kpl	Kehittämistarpeet ja -ideat	kpl
Esteettömyys	Esteetön pääsy asiakastiloihin Kirjaston ovella on luiska pyörätuoleja varten Pääovi sopivasti sijoitettu Palautusluukku sopivasti sijoitettu Käytävätilaa löytyy riittävästi Hyllyjen välit ovat helpot liikkua Wc erityisesti lapsiperheille	7	Ajoittainen tilanpuute pysäköintialueella Sisääntulo ongelmallinen pyörätuolille (2) Sisääntulo ongelmallinen lastenrattaille Sähköinen oven avaus Kynnyksen luiska puuttuu Lasten osastolla pyörätuolilla liikkuminen vaikeaa	7
Saavutettavuus	Erinomainen sijainti Lainautuskin hyvä näkyvyys Henkilökunnan hyvä näkyvyys Hakukoneet on sijoitettu hyvin Hyllykorkeus sopiva	5	Alimmaisten hyllyjen käytettävyys (2) Ylähyllyt vaikeammin hahmotettavissa Alahyllyt voisi kallistaa ylöspäin	4
Yleisvaikutelma	Siisti yleisilme (2) Tunnelma rauhallinen Huomioitu myös asiakkaiden tarvikkeet pöytätilat Lasten ja nuorten puoli on kuvitettu upeasti (3) Lasten ja nuortenosastot sijoitettu omaan tilaansa	8	Lasten- ja nuortenosastolle pelilainaamo Musiikkikuuntelumahdollisuus Onko lehden lukijoille rauhallisempaa jos paikkaa elokuvien ja musiikin kanssa vaihdettaisiin	3
Aineiston löydettävyys	Uutuuskirjat hyvin esillä Ajankohtaisuudet hyvin esillä Eri ikäryhmien lehdet eri osastoilla	3	Uutuusluettelo esille Tulevat näyttelyt esille Enemmän vinkkejä aihepiireistä LP-levyjä lainattavaksi Värikoodit eri aihealueihin Aineistoryhmittely genreittäin Äänikirjat paremmin esille	7
Opasteet	Selkeät opasteet, jos tietää aihepiiriin Ilmoitustaulun hyvä näkyvyys	2	Jalanjäljet lattiaan Ilmoitustaulu selkeämmäksi Ilmoitustaululle eri asioille otsakkeet Jättöpäivämäärä ilmoituksiin Yleiskartta jossain sisääntulon yhteydessä	5
Hyllyjärjestys	Aakkosjärjestys toimii, jos muistaa tekijän nimen Kirjat ovat oikealla paikalla Löydän eri alueet helposti	3	Kaunokirjallisuuden sekava aakkosjärjestys (3) "A"-kirjaimen alku väärästä paikasta	4
Verkkopalvelut	Positiiviset huomiot	kpl	Kehittämistarpeet ja -ideat	kpl
Käytettävyys	Kirjahakua helppo käyttää (2) Lainojen uusiminen helppoa (2) Verkkokirjastossa tiedon löytyvyys	5	Käyttäjystävällisyys Hakutoiminnot Varauksen tekeminen Noutopaikan valinta varaustoiminnossa Suora haku muista tietokannoista Etusivujen toiminnot	6
Informatiivisuus	Paljon tietoa Hyvin ryhmitelty Selkeät Tiedot näyttelyistä Hyvä, ohjaa erilaisten tiedon lähteille Facebook on oiva lisä	6		
Visuaalisuus			Sivujen värimaailma iloisemmaksi Kuvitusta esim. piirustuskilpailusta Sisällön jäsentelyssä olisi kyllä parantamisen varaa Liian täyteen bukkattu Ulkonäkö vanhentunut (4) Sivut ovat kankeat	10

			Nuorisolle oma osio	
Asiakaspalvelu	Positiiviset huomiot	kpl	Kehittämistarpeet ja -ideat	kpl
Palveluhalukkuus	Henkilökunta huomioi jokaisen heti (2) Henkilökunta tervehtii iloisesti (3) Henkilökunta kohtelee kaikkia asiakkaita kunnioittavasti ikään katsomatta Ystävällistä palvelua (2) Palvelu on erinomaista (2) Henkilökunnalla on aina aikaa rupertella hetki En ole koskaan nähnyt kenenkään virkailijan olevan töykeä tai jättävän palvelematta asiakasta	12		
Osaaminen	Palvelee asiantuntevasti (2) Ottaa asioista selvän (3) Henkilökunta auttaa monissa pulmissa Saa hyviä kirjavinkkejä (2) Saa neuvoja mistä tietoa voi hakea Toiminta on nopeaa (2)	11	Enemmän vinkkauspalvelua, määrä vaihtelee	1
Muita huomioita			Kehittämistarpeet ja -ideat	kpl
			Uusi kortti maksutta kuluneen tilalle Ydintoiminta pidettävä keskeisenä Kulttuuritoimen kanssa lisää yhteistyötä Kotiseututietouden lisääminen Infoa kunnan muista palveluista Infoa joistakin valtion palveluista Tiedotusta uutuuksista Tiedotusta tapahtumista	8

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

19.11.2012

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista.
 2. Kirjastotoimenjohtajan ppt-esitys Auran kirjastosta, toimintaympäristöstä, kokoelmista, palveluista ja tilastoista.
 3. Kirjastotoimenjohtaja esitteli ehdotuksia asiakasraadin teemoiksi ja tavoitteiksi.
 - raatilaisten toiveet ja odotukset
 - hankinta- ja kokoelmapolitiikka
 - tekniikka- ja tilaratkaisut
 - asiakaskyselyiden sisällöt
 - tapahtumatuotanto
 - sosiaalisen median aktivointi
 - yhteistyö kolmannen sektorin kanssa
 - tulevaisuuden seudulliset kirjastoratkaisut
 - uudet ideat ja projektit
- Sosiaalinen media tuntui osallistujista eniten vieraalta aiheelta.
4. Käytiin läpi ennakolta suunniteltu asiakasraadin kokoontumisaikataulu, johon ei tehty muutoksia. Kokoukset sovittiin pidettäväksi kirjastossa klo 18 maanantaisin seuraavina päivinä: 3.12., 14.1., 11.2., 11.3., 8.4. ja 6.5.
 5. Keskustelun johdosta ilmeni seuraavia toiveita:
 - langatonta verkkoa voisi mainostaa paremmin
 - tiedonhaunopetusta olisi hyvä järjestää myös aikuisasiakkaille
 - iPadejä toivotaan lainattaviksi tai tutustuttaviksi
 - kaunokirjallisuuden genret omiin hyllyihin, esim. dekkarihylly
 - opasteita enemmän ja paremmin näkyviksi

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

3.12.2012

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista.
2. Kirjastotoimenjohtajan ppt-esitys Auran kirjaston hankintaperiaatteista.
3. Kirjastotoimenjohtaja esitteli hankintatehtävän, joka koski eri kustantajien keväällä ilmestyviä esikoiskirjailijoiden teoksia. Raatilaisille jaettiin tarvittava materiaali. Tehtävänä on valita kolme eniten ja vähiten kiinnostavaa kirjaa ja perustella valinta. Vastauslomake pitäisi palauttaa ennen joulua. Yhteenveto esitellään tammikuun kokouksessa. Hankintatehtävä vaikutti kaikista paikalla olevista mielenkiintoiselta ja hyödylliseltä.
4. Kirjaston musiikkiaineisto herätti keskustelua ja seuraavia kommentteja:
 - musiikkiaineiston luokitus ja hyllysijoittelu on vaikea hahmottaa
 - esitettiin ehdotus, että kotimainen musiikki voisi olla sijoitettuna omaksi kokonaisuudeksi
 - keskusteltiin siitä, millä kriteerein musiikki on kotimaista: esittäjän vai kielen suhteen

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

14.1.2013

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista
2. Ajankohtaiset ilmoitusluontoiset asiat
 - Paula Hyvärinen, joka työskentelee kirjastovirkailijan sijaisena tammikuun 2014 loppuun, kävi esittäytymässä
 - sivistyslautakunta on hyväksynyt maksukäytännön muutoksen, joka tarkoittaa myöhästymismaksujen voimaan astumista heti eräpäivästä lukien ilman aiempaa yhden päivän viivettä
 - Auran markkinapäivänä 9.3.2013 alkaa kirjastossa poistokirjamyynti
 - Harrastemessut järjestetään lauantaina syyskuussa, kirjasto on tuolloin auki ja osallistuu myös messuille omalla osastollaan
3. Esikoiskirjahankinnat
 - kirjastotoimenjohtaja esitteli raatilaisten tekemän hankintatehtävän tuloksia
4. Ennakkotietoa e-kirjoista
 - 10 e-kirjanimekettä yleisille kirjastoille määräajaksi
5. Keskustelua ja ideointia tapahtumista:
 - ehdotus musiikki- ja runoilan järjestämisestä, TSMO (Turun Seudun Musiikkiopisto) on oppilaitos, jossa opiskelee auralaisiakin
 - kirjastorakennus täyttää tänä vuonna 10 v., sen tiimoilta voisi järjestää piirustuskilpailun koululaisille aiheena "Minun kirjastoni" tai/ja kirjoituskilpailun nuorille/aikuisille
 - lukupiiri, mistä vetäjä
 - kotiseutuilta, yhteistyökumppanina kansalaisopisto
 - edunvalvonta-asiat koskettavat kaikkia ikäryhmiä, siitä voisi olla infoa (esim. keskinäinen testamentti, hoitotahto)
 - tapahtumaehdotus myös kirjallisuusillasta, jossa olisi vieraana joku muu kuin runoilija esim. Pirkko Arhippa

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

11.2.2013

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista
2. Ajankohtaiset ilmoitusluontoiset asiat
 - 6.3. Huono äiti -teatteriesitys Aurasalissa
 - 10 e-kirjanimekettä yleisille kirjastoille määrääjäksi, ei vielä toiminnassa
 - palaveri vapaa-aikasihteerin kanssa ja on viety eteenpäin:
 1. musiikki/runoiltaa (TSMO)
 2. kotiseutuiltaa (myös kansalaisopisto ja Pöytyä kunta)
 3. piirustuskilpailu (kirjastolla ensi vuonna 10 v. täyteen näissä tiloissa)
3. Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutetaan maaliskuussa 2013. Kyselyssä kerätään tietoa kirjastojen käytöstä ja asiakastyytyvyydestä sekä palvelujen vaikuttavuudesta. Kyselyyn voivat vastata yleisten kirjastojen, korkeakoulukirjastojen ja useiden erikoiskirjastojen asiakkaat. Kyselylomake julkaistaan verkossa 4.3.2013 ja siihen voi vastata 7.4.2013 saakka suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Vastauksia voi kerätä myös paperilomakkeella. Tuloksista julkaistaan raportti Kansalliskirjaston verkkosivuilla. Lisäksi kirjastot saavat käyttöönsä organisaatiokohtaiset raportit. Kyselyä koordinoi Kansalliskirjasto.
 - käyttäjäkyselylomakkeen esittely
 - keskusteltiin aiheesta ja ehdotettiin, että pitäisi jollain tavalla pystyä haastamaan ei-käyttäjät mukaan
 - kyselystä pitäisi tiedottaa laajasti ja käyttää hyväksi yhteistyö- ja kumppanuusverkostoa
 - näitä voisivat olla mm. nuorisokahvila, kunnantoimisto, koulu, paikallislehti, terveyskeskus
 - muita keinoja voisivat olla: Auran Markkinoiden aikaan kysely esille kunnan markkinapöydälle
4. Kirjaston kotisivulta löytyvien musiikkiaiheisten linkkien ja tietokantojen esittelyä
 - Naxos ja Musiikkibasaari <http://www.musiikkibasaari.fi/>
5. Keskustelua ja ideaehdotuksia
 - kirjasto voisi olla mukana järjestämässä infotilaisuutta perintöasioiden hoidosta
 - verkkosivujen todettiin olevan vanhentuneet ja niiden uudistamista toivottiin

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

8.4.2013

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista

2. Ajankohtaiset asiat
 - tutkittiin juuri valmistuneita Suomen yleisten kirjaston tilastoja vuodelta 2012 etenkin käyttö- ja lainaustilastojen osalta sekä taloudellisuuslukuja
 - todettiin, että Auran kirjaston luvut eivät vaikuta olevan muuttuneet merkittävästi edellisestä vuodesta

3. Keskusteltiin kirjallisuusnäyttelyaiheista ja raati ehdotti heitä kiinnostavia aiheita seuraavasti:
 - Äänikirjat ja niiden rinnalla samat teokset kirjoina
 - Erilaiset harrastukset
 - Runot
 - Kansanperinne
 - Antiikki
 - Sukututkimukseen liittyvä
 - Dekkarit, joissa on ruokareseptejä
 - Tietyn maan dekkarikirjailijat

3. Lehtikokoelma
 - Kirjasto järjestää asiakaskyselyn kesäkuukausien aikana, jossa asiakkaat saavat antaa palautetta lehtikokoelmasta ja perusteltuja hankintaehdotuksia
 - kehitysehdotus: kyselyyn voisi yhdistää kuukauden seurannan esim. rasti ruutuun - periaatteella "mitä lehtiä luet paikan päällä"
 - raati keskusteli lehtilistasta ja ehdotti hankittavaksi seuraavia lehtiä:
 1. Kuluttaja-lehti
 2. Burda (suomenkielinen)
 3. Pellervo
 4. Tieteen kuvalehti (nuortenosastolle)
 5. Soundi

Auran kirjaston asiakasraati

MUISTIO

6.5.2013

1. Todettiin läsnäolijat allekirjoittamalla osallistujalista
2. Ajankohtaiset asiat

Kunnanvaltuuston hyväksymän talouden tasapainottamisohjelman välittömänä toimenpiteenä kirjaston osalta on Kirkonkulman lainausaseman sulkeminen. Säästötoimenpide on kirjastotoimenjohtajan esittämä seuraavin perusteluin

 - palvelut joka toinen viikko parin tunnin ajan ainoastaan koululaisia ja perhepäivähoitoryhmä
 - reaaliajassa toimivan kirjastojärjestelmän puuttuminen, mistä on aiheutunut ylimääräistä työtä
 - säästö muodostuu aineistohankinnan osalta
 - jatkossa Kirkonkulman koulun oppilaat kuljetetaan kerran kuussa kirjastoon
 - muutoksen myötä voidaan tarjota tasavertaiset kirjastopalvelut kunnan koululaisille
3. Kirjastotoimenjohtaja esitteli yleisten kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn tuloksia
4. Kirjastotoimenjohtaja esitteli yhteenvetoa palvelukokemuskyselystä
5. Keskustelua
 - uudet kuntalaiset tulisi saada kirjaston käyttäjiksi, onko kunnassa jotain infopakettia uusille kuntaan muuttaville