

Heli-Maarit Kolehmainen

Osallistamista oppimassa

Case Viikki

Opinnäytetyö

Kevät 2015

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Heli-Maarit Kolehmainen

Työn nimi: Osallistamista oppimassa – Case Viikki

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 90

Liitteiden lukumäärä: 3

Kansalaisten ja kuntalaisten osallistumista yhteiskunnalliseen päätöksentekoon halutaan lisätä muillakin keinoin kuin perinteisen edustuksellisen demokratian kautta. Kunnissa on kokeiltu asukkaiden osallistamista uudenaikaisilla lähidemokratiaa lisäävillä menetelmillä. Helsingin kaupunginkirjastossa on luotu asiakkaille tilaisuuksia osallistua yleisen kirjaston toimintojen suunnitteluun erilaisten osallistavien menetelmien välityksellä.

Tämän opinnäytteen tavoitteena oli vertailla kolmen erilaisen osallistavan menetelmän toimivuutta keskiuudessa pääkaupunkiseudun kirjastossa sekä hyödyntää asiakkailta saatuja kehittämissideoituja käytännön kirjastotyöhön. Osallistaviksi menetelmiksi valikoituivat Osallistava aineistonvalinta, teemahaastatteluihin perustuvat Asiakastapaamiset-työpajat ja fasilitoituun ryhmätyömenetelmään perustuva Ideamyly-työpaja. Opinnäytteen menetelmänä oli case-tutkimus, joka sisälsi työmenetelmiin osallistuneille asiakkaille tehdyn kyselyn sekä teemahaastatteluja. Näiden lisäksi osallistavista menetelmistä tehtiin havaintoja. Opinnäytteen teoriaosassa selvitettiin kansalaisten osallistamisen lainsäädännöllistä ja kunnallista strategia- ja tavoitetaustaa, aiheen terminologiaa sekä asiakasosallistamisen sosioteoreettista teoriataustaa. Teoreettisena viitekehystenä toimi Timo Toikon (2011) Osallistumisen tasot -määrittely, jossa asiakkaiden osallistumista tarkastellaan sen mukaan, miten rajoitetuksi tai täysivaltaiseksi heidän osallistumisensa hyvinvointipalvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen muodostuu.

Tutkimukseen valitut kolme osallistamismenetelmää kiinnostivat osittain hieman erilaista asiakaskuntaa. Suosituimmaksi osoittautui osallistava aineistonvalinta, joka myös keräsi tasaisemmin osallistujia eri asiakasryhmistä. Asiakastapaamiset ja Ideamyly-työpajat kiinnostivat enemmän kirjaston vakituisia asiakkaita. Työmenetelmien välillä oli eroja myös sen suhteen, missä määrin ne edellyttivät henkilökunnan työpanosta. Menetelmien avulla asiakkailta kerättiin runsaasti erilaisia kehittämissideoituja ja toiveita kirjaston toiminnalle. Keväällä 2015 Viikin kirjastossa jatketaan osallistavaa aineistonvalintaa ja osallistamisprosessien kehittämistä. Viikin kirjastossa toteutetut osallistavat menetelmät ovat herättäneet kiinnostusta myös muissa Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteissä.

Avainsanat: osallistaminen, osallistuminen, lähidemokratia, yleiset kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Heli-Maarit Kolehmainen

Title of thesis: Learning Customer Participation – Case Viikki

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2015 Number of pages: 90 Number of appendices: 3

Citizen participation is a current issue in the development of democracy and public services. The public libraries in Finland have started to experiment with new forms of customer participation.

The aim of this study was to compare three different participation methods at a medium-sized public library in the Helsinki metropolitan area and gain new ideas from customers. The methods were (1) the involvement of the customers in material selection, (2) structured customer interviews, and (3) a facilitated customer workshop. The study was conducted as a case study including a survey among the participants, interviews, and observations. Recommendations for citizen participation in the legislation and municipal strategies as well as sociological theories of citizen engagement formed the theoretical background of this study.

Material selection turned out to be the most popular participation method, attracting customers from various groups. The other two methods interested more regular customers. Participants provided lots of new ideas for the Viikki library. In spring 2015, the Viikki library will continue to involve customers in material selection.

Keywords: customer participation, neighborhood democracy, public libraries

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	7
1 JOHDANTO.....	8
2 KANSALAISTEN JA KUNTALAISTEN OSALLISTUMISEN EDISTÄMISEN VIRALLINEN TAHTOTILA.....	11
2.1 Lainsäädäntö velvoittaa kansalaisten osallistumisen edistämiseen.....	11
2.2 Muita selvityksiä ja suosituksia alueellisen demokratian lisäämiseksi.....	13
3 OSALLISTAMISEN TERMINOLOGAA JA TULKINTOJA.....	15
3.1 Osallisuus-käsitteestä.....	15
3.2 Osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen.....	16
4 ASIAKKAAT HYVINVOINTIPALVELUJEN SUUNNITTELUSSA ...	18
4.1 Osallistumisen sudenkuoppia.....	18
4.2 Welfarismista participationismiin – asiakkaiden osallistumiskehityksen tarkastelua.....	19
4.3 Asiakkaat kuluttajan roolissa.....	21
4.4 Asiakademokratian lisääminen.....	22
4.5 Osallistumisen tasot – teoreettinen viitekehys.....	23
5 OSALLISTAMISESTA YHTEISSUUNNITTELUUN JA PALVELUMUOTOILUUN.....	25
5.1 Tavoitteena palveluiden konseptointi vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.....	25
5.2 Yhteissuunnittelusta ja palvelumuotoilusta.....	25
5.3 Osallistavat menetelmät kuntien palveluksessa.....	26
5.4 Kokemuksia osallistavien menetelmien soveltamisessa yleisissä kirjastoissa Suomessa ja muualla.....	28
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN – TUTKIMUSONGELMA JA KÄYTETYT MENETELMÄT.....	30

6.1 Tutkimusongelma.....	30
6.2 Case-tutkimus tutkimusstrategiana	31
6.3 Osallistavat työmenetelmät – case Viikki	32
6.3.1 Osallistava aineistonvalinta keväällä 2014.....	33
6.3.2 Viikin kirjasto 15 vuotta – Asiakastapaamiset-työpajat	34
6.3.3 Ideamyly – strukturoitu työpaja	36
6.4 Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmät	38
6.4.1 Kysely työmenetelmiin osallistuneille asiakkaille	39
6.4.2 Teemahaastattelut	40
6.4.3 Opinnäytteen analyysimenetelmät.....	41
7 TULOKSET	42
7.1 Osallistaviin työmenetelmiin osallistuminen Viikin kirjastossa.....	42
7.2 Osallistavien menetelmien arviointia.....	46
7.2.1 Osallistava aineistonvalinta.....	46
7.2.2 Asiakastapaamiset-työpajat	47
7.2.3 Ideamyly-työpaja	48
7.2.4 Asiakkaiden ja henkilökunnan kokemuksia ja havaintoja osallistavista työmenetelmistä.....	49
7.2.5 Kyselyn avovastaukset	50
7.2.6 Viikin kirjaston henkilökunnan kokemuksia ja havaintoja osallistavista työmenetelmistä.....	51
7.2.7 Osallistavat työmenetelmät -vertailutaulukko.....	55
7.3 Osallistavien työmenetelmien tuottamia kehittämisideoita	58
7.3.1 Asiakastapaamiset-työpajojen teemahaastattelun satoa	58
7.3.2 Ideamyly-työpajan kehittämisideoita	70
7.3.3 Osallistaviin työmenetelmiin osaa ottaneille tehdyn kyselyn tuottamia kehittämisideoita	72
7.3.4 Viikin kirjaston Facebook-sivuille ja sähköpostiin tulleet asiakkaiden viestit ja kehittämisideat.....	73
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	75
8.1 Johtopäätöksiä osallistavien menetelmien toimivuudesta ja kehittämisideoiden toteuttamisesta	75
8.2 Pohdinta.....	80

LÄHTEET.....	83
LIITTEET.....	89

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Asiakastapaamiset-työpajojen markkinointijulkaisu	35
Kuvio 1. Tilaaja-tuottaja-asiakas –kolmio (Toikko, T. 2011, 106)	20
Kuvio 2. Asiakaslähtöisyys ja vertaistoiminta kokemusasiantuntijuuden perustana (Toikko, T. 2009, 4)	21
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ikä- ja sukupuolijakaumat. %	43
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden kirjaston käyttöiheys, %	44
Kuvio 5. Kirjaston käyttötavat kyselyyn vastanneilla	45
Taulukko 1. Eri osallistamismenetelmiin osallistuneiden ikä- ja sukupuolijakaumat, n ja %	43
Taulukko 2. Eri osallistamismenetelmiin osallistuneiden kirjaston käyttötapa %... ..	46
Taulukko 3. Viikin kirjastossa toteutettujen osallistavien työmenetelmien vertailu	55

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena käsittelen kirjaston asiakkaiden eli kuntalaisten ja kansalaisten osallistamista ja osallistumista Helsingin kaupungin, Viikin kirjaston käytettävyyden, kokoelmien ja palveluiden kehittämiseen osallistavan aineistovalinnan ja työpajatyöskentelyn avulla. Osallistavien työmenetelmien lisäksi keräsin opinnäytteeni empiiristä tietoa kyselyn, teemahaastattelun ja havainnoinnin avulla. Lisäksi perehdyin työssäni aihepiirin teoriataustaan ja viitekehykseen, jota vertaan lopulta opinnäytetyöni tuloksiin. Tein opinnäytetyöni toimeksiantona omalle työyhteisölle, Helsingin kaupunginkirjaston Viikin kirjastolle.

Työni yhtenä tavoitteena on tutkia, vertailla ja arvioida, miten Helsingin kaupunginkirjaston keskisuudessa kirjastoyksikössä voidaan tukea ja aktivoida kirjaston asiakkaita osallistumaan ja vaikuttamaan oman lähikirjastonsa kehittämiseen uusien, osallistavien työtapojen avulla. Timo Toikon (2011, 112) mukaan sopivat osallistumisen muodot eri organisaatioille löytyvät vain kokeilemisen kautta. Työpajatyöskentely ja osallistava aineistovalinta ovat niitä uusia keinoja, joilla asiakkaiden osallistamista voi käytännössä kirjastoissa edistää ja kokeilla. Mielestäni on tärkeää opetella käyttämään erilaisia osallistamismenetelmiä, arvioida kriittisesti niiden toimivuutta ja valita niistä ne, jotka toimivat kussakin toimipisteessä ja asiakasympäristössä. Erityisen tärkeää on myös osallistavien menetelmien tuottaman informaation hyödyntäminen käytännön kehittämistyössä. Opinnäytteeni toisena, konkreettisena tavoitteena on kerätä asiakkailta saatuja kehittämisideoita ja lyhyellä aikavälillä toteuttaa Viikin kirjastossa niistä ne, jotka ovat mahdollisia.

Aihevalintani liittyy laajempaan yhteyteen osana Helsingin kaupungin strategiaohjelmaa 2013–2016 (Strategiaohjelma 2013, 30), jossa kuntalaisten osallistaminen ja lähidemokratia ovat avainroolissa. Huoli kuntalaisten ja kansalaisten demokraatiavajeesta eli siitä, että päätöksenteko karkaa kauas kuntalaisten käsistä, on mielestäni erityisen ajankohtainen vaikkapa kuntaliitosten ja sote-uudistuksen näkökulmista.

Kuten Pekka Kettunen (2004, 9) tutkimusraportissaan *Osallistua vai vaikuttaa totea*, kuntalaisten ja kansalaisten osallistuminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen on ajankohtainen aihe sekä Euroopassa että Yhdysvalloissa valtiotason

poliittisten instituutioiden sekä kunnallishallinnonkin piirissä. Kettusen mukaan Suomessa erityistä huolta on herättänyt erityisesti kuntalaisten vähäinen osallistuminen kunnalliseen päätöksentekoon erityisesti perinteisen äänestämisen kautta. Kettunen jatkaa, että kunnallisiin palveluihin ollaan kyllä suhteellisen tyytyväisiä, mutta tapaan, jolla palveluista päätetään, ei olla tyytyväisiä. Hän toteaa kunnallisen päätöksentekojärjestelmän perustuvan edustuksellisuuteen ja suhteen edustajien ja edustettavien välillä olevan usein jännitteinen. Hänen mukaansa kuntalaisten omien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen tarjoaa mahdollisuuden kehittää ja lisätä kuntademokratiaa.

Suomen Kuntaliiton vuonna 2011 ARTTU-kuntalaistutkimuksen (Pekola-Sjöblom 2012, 12) tekemän kyselyn mukaan kuntalaisten eniten käyttämiä suoria osallistumis- ja vaikuttamiskanavia ovat asiakas- ja käyttäjäkyselyihin vastaaminen, osallistuminen päiväkotien ja koulujen vanhempainiltoihin, osallistuminen talkootyöhön, yhteyden ottaminen kunnan viranhaltijaan tai osallistuminen kunnan toimintaan jonkin yhdistyksen kautta. Näitä oli käyttänyt noin kolmannes kyselyyn vastanneista kuntalaisista. Kuntaliiton julkaisemasta Tietoa kuntien tarjoamista osallistumis- ja vaikuttamistavoista ja palautekanavista sekä muita myyttejä ja faktoja kuntademokratiasta -verkkojulkaisun (Pekola-Sjöblom, 2013, 3) tilastosta käy ilmi, että Kuntaliiton vuoden 2012 hallintojohtajakyselyn mukaan kunnan viranomaisten ja kuntalaisten yhteissuunnittelutilaisuuksia järjestetään noin kolmasosassa kuntia ja vain varsin harvat kunnat käyttävät kansalaisten mielipiteiden kartoitukseen kansalaisraateja, kuntalaisten haastatteluja tai Internetin tarjoamia väyliä.

Toivon, että opinnäytetyöhöni liittyvä asiakkaidemme aktivoiminen osallistavia menetelmiä käyttämällä edistää lähidemokratiaa ja antaa asiakkaillemme tunteen, että he voivat aidosti vaikuttaa ja olla osallisena Viikin kirjaston kehittymisessä.

Viikin kirjasto on vuonna 1999 valmistunut keskisuuri kirjasto, joka toimii osana Helsingin kaupungin ja pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastojen yli 60 toimipistettä käsittävää verkkoa. Viikin kirjasto sijaitsee koillisessa Helsingissä keskellä Helsingin yliopiston Viikin kampusaluetta. Viikin kirjaston lähialueita ovat Latokartano, Pihlajisto, Pihlajamäki, Viikinmäki, Viikinranta ja Viikin tiedepuisto, joilla asuu yhteensä pääkaupunkiseudun tilastotietokannan (Helsingin seudun aluesarjat) vuoden 2014 tilaston mukaan noin 24 000 asukasta. Läheisten asuinalueiden asuk-

kaiden lisäksi Viikin kirjasto palvelee yliopiston kampuksella päivittäin opiskelevia ja työskenteleviä asiakkaita, jotka muodostavat paikallisasukkaiden lisäksi tärkeän osan asiakaskunnastamme.

2 KANSALAISTEN JA KUNTALAISTEN OSALLISTUMISEN EDISTÄMISEN VIRALLINEN TAHTOTILA

Kun tarkastelee suomalaista lainsäädäntöä, ministeriöiden selvityksiä sekä erilaisia kirjasto- ja kulttuurialan suosituksia ja mietintöjä, ei ajatukseen asiakkaiden osallistumisen, osallistamisen ja käyttäjälähtöisyyden edistämisestä voi nykyisin olla törmäämättä. Tässä luvussa tarkastelen, mihin lainsäädäntöön ja virallisiin suosituksiin kasvava vaade kansalaisten, kuntalaisten ja kirjaston ollessa kyseessä asiakkaidemme, osallistumisesta ja osallistamisesta perustuu.

2.1 Lainsäädäntö velvoittaa kansalaisten osallistumisen edistämiseen

Suomen perustuslain 1 luvun 2 §:ssä (L 11.6.1999/731) vahvistetaan kansanvaltaisuusperiaate, jonka mukaan kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Perustuslain 2 luvun 14 §:n momentin mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseä koskevaan päätöksentekoon. Perustuslain vaatimus kansalaisten osallistumismahdollisuuksien edistämisestä näkyy sekä voimassa olevassa kuntalaissa (L 17.3.1995/365) että vuoden 2015 voimaan tulevan uuden kuntalain sisällössä.

Vuoden 1995 (L 17.3.1995/365) kuntalaki on nostanut kansalaisten osallistumisen kunnalliseen päätöksentekoon aiempaa korostetumpaan asemaan. Kuntalain neljänteen lukuun on koottu kunnan osallistumisoikeuteen liittyviä säännöksiä, jotka sisältävät lakipykälät kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kuntalain 4 luvun 27 § velvoittaa kunnanvaltuustojen pitämään huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Lain mukaan kuntalaisten osallistumista voidaan edistää esimerkiksi selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa ja avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua. Kettunen (2004, 19) toteaa tutkimuksessaan, että vuoden 1995 kunnallislain muutoksella veloitettiin kehittämään kuntia kehittämään kuntalaisten osallistumista entistä pidemmälle ja tarjottiin erilaisia uusia tapoja osallistumiseen. Hänen mukaansa

niiden käyttöönotto jäi kuitenkin kuntien oman harkinnan varaan ja vuoden 2002 valtioneuvoston selontekoon perustuen hän toteaa, etteivät uudet osallistumisen keinot ole kunnissa kuitenkaan levinneet laajasti käyttöön. Tulevassa vuonna 2015 voimaantulevassa kuntalaissa vaade asukkaiden osallistumisen edistämisestä korostuu entisestään.

Hallituksen esitys eduskunnalle kuntalaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi esityksessä (Hallituksen esitys kuntalaiksi 8.5.2014, 1) ehdotetaan, että uuden kuntalain yhtenä keskeisenä tavoitteena olisi edistää kunnan asukkaiden itsehallinnon sekä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutumista. Hallituksen esityksessä eduskunnalle kuntalaiksi (2014, 27) todetaan vuonna 2015 voimaan tulevan kuntalain 27 § sisältävän esimerkkiluettelon, joka sisältää useita keinoja, joilla voidaan parantaa käyttäjälähtöisyyttä kunnissa. Kyseisessä esityksessä (2014, 27) käyttäjälähtöisellä osallistumisella tarkoitetaan sitä, että palvelujen käyttäjä voi toimia kunnallisten palvelujen ideoijana, suunnittelijana, testaajana ja arvioijana. Tulevan lain luonnoksessa (Hallituksen esitys kuntalaiksi 8.5.2014, 107) korostetaan ja kannustetaan kunnan asukkaiden oikeutta osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan sekä kannustetaan kuntia tarjoamaan monipuolisia, vaikuttavia ja käyttäjälähtöisiä osallistumiskeinoja. Kuntalaki ei kuitenkaan velvoittaisi kuntaa käyttämään mitään tiettyjä osallistumisen keinoja, vaan kunnilla tulisi olla mahdollisuus arvioida asiaa paikallisten olosuhteisen perusteella. Valtiovarainministeriö julkaisi keväällä 2012 Pihlajan ja Sandbergin (2012) selvitystyöraportin Alueellista demokratiaa kuntademokratian kehittämiseksi ja kuntalain uudistamistyöhön. Raportissa (emt. 2012, 9) kartoitetaan, miten asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet toteutuvat kunnissa nimenomaan alueellisen toiminnan kautta. Raportin selvitys osoittaa, että alueellisissa toimintamalleissa on paljon kehittämisen varaa ja asukkaiden mahdollisuus päästä todellisuudessa vaikuttamaan kunnan suunnitteluun ja päätöksentekoon jää usein heikoksi.

Myös kirjastoalaan liittyvä lainsäädäntö tukee kansalaisten vuorovaikutteista roolia kirjastopalveluiden toteuttamisessa – tosin painottuen erityisesti verkkopalveluihin. Voimassa olevan kirjastolain (L 4.12.1998/904) 1 luvun 2 § mukaan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön kansalaisvalmiuksia ja vuorovaikutteisia verkkopalveluita.

Jokainen näistä lain kohdista ja erityisesti uuden kuntalain esitys pitävät sisällään ajatuksen kansalaisten, kuntalaisten ja näin ollen myös kirjastopalveluiden käyttäjien osallistumisen edistämisestä. Tähän perustui myös oman opinnäytetyöni aiheen valinta. Viikin kirjaston kehittämishanke ja siitä tehtävä opinnäytetyöni asiakkaiden osallistamisesta pohjautuu asiakkaiden eli kirjastopalveluiden käyttäjien rooliin palvelujen ideoijina ja arvioijina.

Alueellista demokratiaa -raportin (Pihlaja & Sandberg 2012, 9) mukaan asukkaiden todellinen mahdollisuus päästä vaikuttamaan oman alueensa kunnallisten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen jää usein heikoksi. Viikin kirjaston kehittämishanke tarjoaa asiakkaille väylän päästä arvioimaan ja kehittämään kirjaston kokoelmaa, palveluja ja tiloja. Kirjaus hallituksen esityksessä uudeksi kuntalaiksi (Hallituksen esitys kuntalaiksi 8.5.2014, 107) siitä, että kunnat voivat arvioida asiakkaiden osallistumiskeinoja paikallisten olosuhteisen perusteella on mielestäni tärkeä sen vuoksi, ettei osallistumiskeinoista tule ylhäältä johdettuja konventioita, vaan ne lähtisivät paikallisista lähtökohdista ja tarpeista. Haluan tutkia asiakkaiden osallistamista opinnäytetyössäni juuri paikallisesta eli Viikin kirjaston asiakkaiden näkökulmasta.

2.2 Muita selvityksiä ja suosituksia alueellisen demokratian lisäämiseksi

Miten kirjastoalan sisällä sitten painotetaan asiakkaiden osallistumista kirjastopalveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen? Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaiseman Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 13–14) yksi keskeisistä kirjastopoliittisista linjauksista koskee asiakaslähtöisyyttä. Suosituksen mukaan (2010, 14) asiakaslähtöisessä kirjastossa asiakas on aktiivinen toimija, ei pelkästään toiminnan objekti. Asiakaslähtöisyys ilmenee kirjaston henkilökunnan ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen toteutumisena, jonka pyrkimyksenä on kehittää kirjastopalveluja aidon asiakaslähtöisesti. Katson, että Viikin kirjaston kehittämishanke asiakkaiden osallistamisesta toteuttaa osaltaan OKM:n kirjastopoliittisia linjauksia.

Asiakaslähtöisyys-käsite linkittää Viikin kirjaston kehittämishankkeen ja opinnäytetyöni vielä osaksi Helsingin kaupunginkirjaston arvopohjaa. Helsingin kaupunginkirjaston Mission, visio, arvot -verkkosivuilla todetaan, että kirjaston arvot

ovat asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus, luovuus, moniarvoisuus, moniulotteisuus, taloudellisuus ja tasa-arvoisuus.

3 OSALLISTAMISEN TERMINOLOGAA JA TULKINTOJA

Osallisuus, osallistuminen, osallistaminen, yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu ovat termejä, joita käytetään yleisesti. Ne määritellään usein hyvinkin löyhästi, kun puhutaan osallistavasta kehittämistoiminnasta. Aiheen terminologiset tulkinnat voivat vaihdella aina sosiaalitieteistä teolliseen muotoiluun, joten on syytä ensin määritellä, mitä terminologiaa ja mitä tulkintoja niistä käytän omassa työssäni.

3.1 Osallisuus-käsitteestä

Kun käsittelemme termejä osallistuminen ja osallistaminen, on ensiksi määriteltävä niiden kattotermin osallisuus. Sosiaali- ja terveysministeriö määrittelee verkkosivullaan (Osallisuuden edistäminen 2014) osallisuuden tarkoittavan yksilön mukanaoloa, vaikuttamista, huolenpitoa ja hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos puolestaan määrittelee sivuillaan (Osallisuuden edistäminen 2014) osallisuuden käsitteen liittyvän yhteisöön osallistumiseen ja siinä osallisena olemiseen. Osallisuuden vastakohtana THL:n määritelmän mukaan on sosiaalinen syrjäytyminen, mikä tarkoittaa yhteiskunnan ja sosiaalisen yhteisön ulkopuolelle jäämistä. THL:n verkkoartikkelin (Osallisuus syrjäytymisen vastaparina 2012) mukaan osallisuudelle voidaan antaa kolme ulottuvuutta: riittävä toimeentulo ja hyvinvointi (HAVING), yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys (BELONGING) ja valtaisuus, toimijuus (ACTING).

Valtioneuvoston selonteossa Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä (Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistuminen kehittymisestä 2002, 4) mukaan osallisuuden käsite liittyy kiinteästi Suomen perustuslain kansalaisilleen takaamaan edustukselliseen demokratiaan eli kansalaisten oikeuteen äänestää vapaissa vaaleissa oma edustajansa parlamenttiin ja kunnallishallintoon. Selonteon mukaan osallisuus on osallistumista laaja-alaisempi käsite ja siihen liittyy olennaisesti sekä edustuksellisen demokratian kehittäminen että laissa sääntelemätön omaehtoinen kansalais- tai järjestötoiminta.

Osallisuudella voidaan siis edellisten tulkintojen mukaan tarkoittaa sekä sosiaalista osallisuutta hyvinvoinnin jäsenyyksenä että laajempaa, demokratiaa edistävänä ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyvänä vaatimuksena, kuten vaikkapa kuntalain (L 17.3.1995/365) 4 luvun 27 §:n säädös siitä, että kunnan asukkaille ja palvelujen käyttäjillä tulee olla edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan ja palveluiden kehittämiseen.

Yhtäkaikki osallisuus-termi voitaneen monitulkintaisuudestaan huolimatta kokea yleisesti myönteisenä asiana, koska se pitää sisällään ajatuksen yksilön mahdollisuudesta olla yhteisön aktiivinen jäsen, olipa kyseessä paikallinen, kansallinen tai kansainvälinen yhteisö. Yleiset kirjastot tuottavat omalta osaltaan kuntalaisille mahdollisuuden olla osana paikallista yhteisöä (BELONGING) ja tukea heidän hyvinvointiaan tarjoamalla ja opastamalla heitä kulttuurisen pääoman lähteille (HAVING). Opinnäytetyöni tavoitteena on lisätä asiakkaidemme mahdollisuuksia osallistua Viikin kirjaston kehittämiseen ja samalla lisätä kuntalaisten valtaistumista ja toimijuutta (ACTING), kuten jo edellä mainitussa THL:n Osallisuus syrjäytymisen vastaparina -artikkelissa tavoitellaan.

3.2 Osallistuminen, osallistaminen ja vaikuttaminen

Osallisuus-kattokäsitteen alle määrittävät sellaiset rinnakkaistermit, kuten osallistuminen ja osallistaminen, Kielitoimiston verkkosanaskirja (Kielitoimiston sanakirja 2014) määrittelee termin osallistua seuraavasti: olla mukana jossakin, ottaa osaa. Termin osallistaa sanakirja määrittelee sanoilla tehdä osalliseksi. Miten vaikutan? Kansalaistoimijan vaikuttamisoppaan (Iivonen 2011, 10) mukaan osallistuminen on vaikuttamisen esiaste. Osallistuminen mahdollistaa vaikuttamisen ja ihminen muuttuu passiivisesta osallistujasta aktiiviseksi vaikuttajaksi.

Osallistumisen terminologiset määritelmät juontavat juurensa erityisesti sosiaalipolitiikkaan, jossa ajatus asiakkaiden osallistumisesta omien palveluiden suunnitteluun on ollut jo useita vuosikymmeniä ajankohtainen aihe. Timo Toikko kirjoittaa artikkelissaan (2011, 103) että sosiaalipalveluissa on pyritty luomaan uudenlaista toimintakulttuuria, jossa asiakas pääsee osallistumaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tämä sama ajatus on virinnyt nyt myös muilla kun-

nallissektoreilla, kuten esimerkiksi yleisissä kirjastoissa. Helsingin kaupunginkirjastossa on toteutettu viime vuosina useita asiakkaiden osallistumista ja osallistamista tukevia projekteja kuten esimerkiksi osallistuvaa budjetointia osana uuden Keskustakirjaston suunnittelua.

Teoksessa Tutkimuksellinen kehittämistoiminta Toikko ja Rantanen (2009, 90) toteavat osallistamisen ja osallistumisen käsitteiden liittyvän kiinteästi toisiinsa. Heidän tulkintansa mukaan osallistaminen on yhteisöjen kehittämistyössä mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistuminen mahdollisuuksien hyödyntämistä. Toikko ja Rantanen pitävät osallistumis-käsitettä paradoksaalisena, koska toisaalta käsite korostaa toimijoiden subjektiivutta eli henkilö osallistuu johonkin, mutta toisaalta ajatuksen liittyä tietty ulkopäin vaikuttaminen – joku osallistaa henkilöä. Voisi jopa ajatella että osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta osallistaminen voisi sisältää ajatuksen siitä, että asiakasta ohjataan tai jopa pakotetaan osallistumaan johonkin toimintaan tai sen suunnitteluun. Toikon (2011, 112) mukaan osallistamisen käsite saattaa pitää sisällään ajatuksen, jossa ulkopuolinen ohjaaja voi jopa yllyttää kuntalaisia harkitsemattomaan toimintaan. Tämä voisi mielestäni tarkoittaa vaikkapa sellaisten ideoiden ja innovaatioiden kehittelyä, joiden toteuttamiseen ei ole taloudellisia tai muita resursseja. Osallistamis-käsitettä onkin syytä käyttää harkiten ja määritellä tarkoin, mitä sillä kussakin yhteydessä tarkoitetaan.

Kettunen kirjoittaa tutkimuksessaan (2004, 19), että kuntalaisten osallistumisesta, osallisuudesta ja aktiivisuudesta puhutaan usein epätarkasti jättämällä täsmentämättä, mihin osallistumisella pyritään. Hänen mukaansa osallistuminen ja vaikuttaminen eivät tarkoita samaa asiaa. Kuntalaiset voivat osallistua esimerkiksi asuinalueensa tilaisuuksiin ja siten tuntea yhteenkuuluvuutta paikallisyhteisön kanssa. Varsinainen vaikuttaminen merkitsee Kettusen tulkinnan mukaan osallistumista, jossa kuntalaisten näkemykset, vaikkapa kunnallisten palveluiden kehittymisestä, tuodaan esille ja otetaan huomioon lopulta myös kunnallisessa päätöksenteossa.

Käytän opinnäytetyössäni molempia käsitteitä rinnakkain ja lähdän itse siitä lähtökohdasta, että asiakkaamme pääsevät osallistumaan Viikin kirjaston kehittämistyöhön erilaisten kirjaston tarjoamien osallistamismenetelmien välityksellä – toivon mukaan vapaaehtoisesti.

4 ASIAKKAAT HYVINVOINTIPALVELUJEN SUUNNITTELUSSA

4.1 Osallistumisen sudenkuoppia

Ajatukseen kansalaisten, kuntalaisten ja asiakkaiden osallistamisesta ei voi nykyään törmäämättä mitä erilaisimmissa yhteyksissä aina kaupallisista yhteyksistä poliittisiin tarkoitukseen. Kuten Toikko ja Rantanen ironisesti teoksessaan (2009, 89) toteavat, osallisuudesta ja osallistamisesta on tullut eräänlainen muoti-ilmiö, joka nousee nykyisin esiin kaikessa kehittämistoiminnassa. He viittaavat Cooken ja Kotharin (2001, 1–15) näkemykseen, jonka mukaan osallistumista tukevia menetelmiä sovelletaan usein tavalla, joita ei voi pitää aidon osallistavina. Tulkitseen itse näkemyksen niin, että asiakkaiden osallistaminen ja siihen liittyvät menetelmät eri tahojen kehittämistoiminnassa voivat olla itsetarkoituksellisia ilmiöitä ja jäävät usein ideatasolle, eikä niille ja niiden tuottamalle informaatiolle ole asetettu aitoja kehittämistavoitteita ja muutoskohteita. Oman opinnäytetyöni yhtenä tavoitteena on juuri tämän vuoksi asiakkaiden kehittämisideoiden toteuttaminen Viikin kirjastossa.

Toikko yhtyy omassa kirjoituksessaan (2011, 112) myös Beresfordin ja Branfieldin (2006, 436–444) artikkelissaan esittämiin näkemyksiin siitä, että asiakkaiden osallistaminen ja heidän tuottamansa tieto on nähty erillisinä projekteina, joiden tuloksia ei ole kuitenkaan käytetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Toikon (2011,112) mukaan tällöin on vaarana, että asiakkaiden osallistaminen ja siihen liittyvä tiedontuotanto muuttuvat uudenlaiseksi ja varsin näennäiseksi asiakkaiden aktivointipuuhaheleluksi, jolla ei tavoitella aitoa palvelujen kehittymistä ja siten mahdollisesti muuttumista.

Beresfordin ja Branfieldin (2006, 436) sekä Toikon (2009, 3; 2011, 103) näkemysten mukaan palveluiden käyttäjien osallistumisella tulisi tarkoittaa asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden tunnustamista. Kokemusasiantuntijat tuottavat Toikon mukaan tietoa ja osallistuvat itseään koskevien palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja jopa toteutukseen. Hän jatkaa artikkelissaan (2009, 3), että erilaisia palvelujärjestelmiä on vaikea kehittää, jos sitä ei tehdä yhteistyössä niiden kanssa, jotka palveluja käyttävät. Kokemusasiantuntijuutta voidaan hyödyntää Salon

(2008, 7) ja Toikon (2009, 2; 2011, 106) mukaan niin yksilöllisyyttä korostava kuluttajakeskeisessä markkinataloudessa kuin julkisten palveluiden kehittämisessä asiakasdemokratiaa lisäämällä.

4.2 Welfarismista participationismiin – asiakkaiden osallistumiskehityksen tarkastelua

Toikko (2011, 105 -107) on esittänyt erityisen *tilaaja-tuottaja-asiakas -mallin*, joka korostaa asiakkaan roolia palvelujen kehittämisessä. Sen juuret ovat Toikon (2006, 15 -17) mukaan Adabel Eversin (2003) kehittämässä sosiaalipolitiikan malleissa, joissa arvioidaan asiakkaiden osallistumisen astetta suhteessa palveluiden kehittämiseen. Mallit sopivat mielestäni hyvin myös muiden hyvinvointipalvelujen, kuten esimerkiksi kirjastopalveluiden, asiakkaiden osallistumiskehityksen tarkasteluun. Eversin esittelemät mallit ovat seuraavat: welfarismi, professionalismi, konsumerismi, managerismi ja participationismi.

Welfarismi edustaa Toikon (2006, 15 -16) mukaan vanhaa sosiaalipolitiikan mallia, jossa pyritään palvelujen täyteen kattavuuteen, eikä mallissa ole siten tilaa asiakkaiden osallistumiselle niiden kehittämisen. Kirjastossa tämä voisi tarkoittaa sinänsä kaunista pyrkimystä palvella kaikkia asiakkaita tasa-arvoisesti, mutta olla ottamatta huomioon eri asiakasryhmien yksilöllisiä tarpeita.

Professionalismi lähtee Toikon (2006, 16) mukaan siitä ajatuksesta, että hyvinvointipalveluiden ammatilliset roolit perustuvat ajatukseen asiakkaan auttamisesta auttajan ehdoilla. Kirjastossa tämä voisi näkyä vaikkapa asiakkaiden tiedonhaun ongelmien ratkaisemisena heidän puolestaan, mutta siten, ettei heitä oteta mukaan tiedonhaun prosessiin eli opasteta heitä itseään hakemaan tietoa.

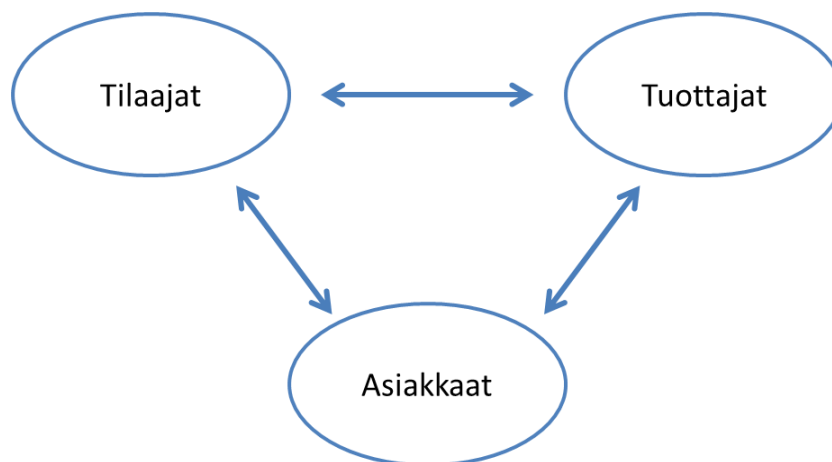
Konsumerismi perustuu Toikon (2006, 16) mukaan oletukseen, jonka mukaan vapaa kilpailu eri palveluntuottajien välillä takaa kuluttajalle parhaan palvelun. Hyvinvointipalveluiden asiakkaat eivät ole kuitenkaan täysin vapaita kuluttajia, joten mallia lienee vaikea niissä soveltaa.

Toikon mukaan (2009, 2; 2011,105) hyvinvointivaltioiden palvelukehitys perustuu useimmiten managerismiin, jossa palveluiden tilaajat ja tuottajat määrittelevät hy-

vän palvelun muodon ja sisällön ja niitä tuotetaan lähes yksinomaan heidän ehdoillaan. Kirjastoissakin manageristinen palveluiden tuottamisen malli on ollut pitkään vallitseva. Toikko (2009, 2; 2011, 105) jatkaa, että tilaaja-tuottaja-mallissa palveluita pyritään kyllä tuottamaan kustannustehokkaasti, mutta palvelun käyttäjän, asiakkaan, mielipide palveluiden laadusta ja toteutustavasta voi jäädä kokonaan huomioimatta. Toikko painottaa, että ajatus asiakkaiden lisääntyvästä osallistumisesta kumpuaa juuri hyvinvointipalveluiden laatuun ja toteutukseen kohdistuvasta kritiikistä. Kun palveluja kerran tuotetaan asiakkaille, on luonnollista, että heidät otetaan mukaan niiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Tavoitteena tulisikin pitää Toikon (2006, 17) näkemyksen mukaan Eversin (2003) esittämää participationismiä, jonka mukaan hyvinvointi ja siihen liittyvät palvelut voidaan toteuttaa parhaiten kansalaisten aktiivisen osallistumisen avulla. Hyvinvointipalveluiden käyttäjä nähdään tällöin palvelujen kanssatuottajana, jonka sosiaalisia oikeuksia vahvistetaan ja suojellaan.

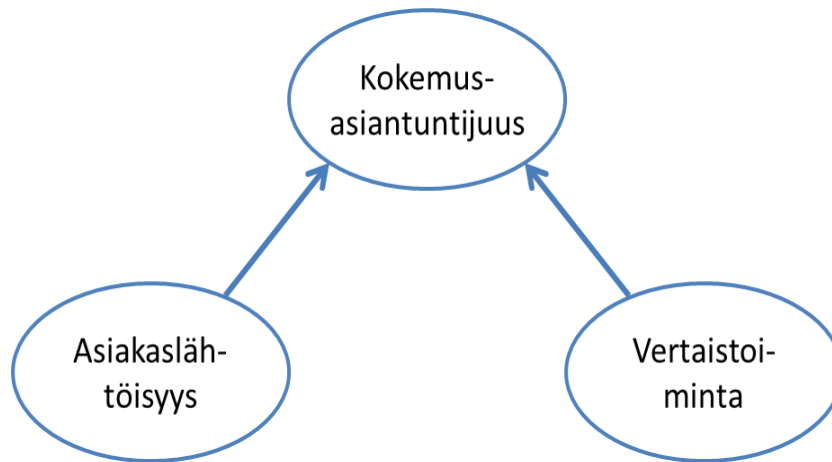
Toikon (2011, 106) kehittämän *tilaaja-tuottaja-asiakas -kolmion* mukaan asiakkaat nostetaan tilaajien ja tuottajien rinnalle hyvinvointipalvelujen suunnittelussa.



Kuvio 1. Tilaaja-tuottaja-asiakas –kolmio (Toikko, T. 2011, 106)

Mallissa korostetaan Toikon mukaan kaikkien kolmen osapuolen vuorovaikutussuhdetta. Asiakkaat toimivat mallissa kokemusasiantuntijoina ja edustavat kollektiivista asiakasta. Kokemusasiantuntijuuden perustana Toikko (2009, 4; 2011,

105–106) pitää asiakaslähtöisyyttä ja vertaistoimintaa palveluita suunniteltaessa, jota on kuvattu seuraavassa kuviossa 2.



Kuvio 2. Asiakaslähtöisyys ja vertaistointi kokemusasiiantuntijuuden perustana (Toikko 2009, 4)

4.3 Asiakkaat kuluttajan roolissa

Asiakkaan roolin kasvamista palvelujen suunnittelussa tarkastellaan usein kahdesta eri näkökulmasta: asiakkaat nähdään kuluttajina ja toisaalta heidän demokraatianvajettaan vähennetään osallistumisen kautta. (Beresford & Croft 1993, 8-9; Toikko 2011, 106). Toikon (2009, 2; 2011, 106) mukaan asiakkaan kuluttajarooli mahdollistaa sen, että hän suhtautuu hyvinvointipalveluihin kuin mihin tahansa muihin markkinoilla oleviin palveluihin. Tekemillään valinnoillaan asiakas voi ohjata ja vaikuttaa palvelujen laatuun ja kehitykseen. Parhaimmillaan tämä tarkoittaisi sitä, että kuluttajan vapaista valinnoista seuraisi myös paras mahdollinen palvelujen hinta-laatu –suhde, kuten Toikko (2009, 2; 2011,106) kirjoittaa. Beresford (2008, 13) kuitenkin kritisoi asiakkaan roolia pelkkänä kuluttajana hyvinvointipalveluita suunniteltaessa. Hänen mukaansa mallissa osallistettavia ihmisiä kohdellaan kyllä kuluttajina, jotka voivat auttaa kehittämään palvelutuotteesta paremman, mutta heitä ei pidetä kansalaisina, joille kuuluisi enemmän määräysvaltaa suhteessa itseään kokeviin asioihin.

Beresford (2001, 494–512) ja Toikko (2009, 2; 2011, 106) toteavat, että hyvinvointi-palvelujen kuluttajat eivät kuitenkaan ole yleensä täysin vapaan kuluttajan (competent consumer) roolissa, ainakin mitä tulee esimerkiksi kuntien tarjoamiin sosiaali- ja terveystalouteihin. Asiakkaat eivät voi valita haluamiaan palveluja vapaasti vaan ovat pikemminkin huollon tai toimenpiteiden kohteina. Palveluiden käyttäjiä, asiakkaita, ei siten voi pitää puhtaasti kuluttajina. Olisi kuitenkin peräti outoa, kuten Toikko (2009, 2; 2011, 5) toteaa, ellei palveluita suunniteltaessa, kehitettäessä ja toteutettaessa otettaisi huomioon niitä henkilöitä eli asiakkaita, joille palvelut on tarkoitettu. Beresfordin ja Branfieldin (2006, 436) ja Toikon mukaan tämä edellyttää tilaaja-tuottaja –organisaatioilta asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden tunnustamista ja uusia toimintatapoja, jotka perustuvat asiakaslähtöisyyteen ja vertaistointintaan

Kunnalliset kulttuuripalvelut, kuten esimerkiksi yleisten kirjastojen tarjoamat palvelut, poikkeavat kuitenkin mielestäni muista hyvinvointipalveluista siten, että kuntalaiset voivat suurelta osin valita vapaasti haluamansa. Kunnallisten kulttuuripalvelujen käyttäjää voikin pitää kuluttaja-asiakkaana, jonka tarpeet, mieltymykset ja mielipiteet on syytä ottaa huomioon palveluja suunniteltaessa, kehitettäessä ja toteutettaessa. Viikin kirjaston kehittämishanke, joka liittyy opinnäytetyöhöni, on yksi esimerkki ottaa asiakasnäkökulma paremmin huomioon kirjaston käytäntöjä ja tulevaisuutta suunniteltaessa.

4.4 Asiakasdemokratian lisääminen

Toikon (2009, 2; 2011, 106 -107) mukaan hyvinvointipalveluita ei voi suunnitella täysin manageristisen toimintatavan mukaan ainoastaan tilaajien ja tuottajien ehdoilla. Toimintatavan ongelmana on, ettei palveluja suunniteltaessa ole otettu huomioon asiakkaan näkökulmaa ja tarpeita suhteessa palveluihin vaan on esimerkiksi haettu vain mahdollisimman kustannustehokasta tapaa tuottaa palveluita. Riskinä voi tällöin olla se, etteivät asiakkaat saa tarvitsemaansa palvelua. Toikko painottaa (2011, 107), että on huolestuttavaa jos palveluista keskustellaan vain tilaajien ja tuottajien välisenä markkinana, joka voi asettaa asiakkaan epäedulliseen asemaan. Tilanne voi johtaa Toikon mukaan asiakkaan kannalta demokra-

tiavajeeseen, jota on syytä paikata asiakkaiden osallistumista tukemalla ja vahvistamalla.

4.5 Osallistumisen tasot – teoreettinen viitekehys

Olen valinnut opinnäytetyöni teoreettiseksi viitekehyyksi Timo Toikon artikkelissaan (2011, 107–108) määrittelemät osallistumisen tasot, joihin aion verrata lopulta opinnäytteeni empiirisen osan tuloksia. Toki vertaan tuloksia myös muuhun kirjoittamaani teoriaan.

Timo Toikko esittelee (2011, 107–108) neljä erilaista osallistumisen tasoa, joissa asiakkaiden osallisuutta voidaan tarkastella toisistaan poikkeavilla tavoilla. Osallistumisen tasot ovat seuraavat:

Asiakkaiden ymmärtäminen – Organisaatio haluaa itse tunnistaa ja ymmärtää asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Asiakkaiden näkemyksiä selvitetään esimerkiksi haastatteluin ja keskustelutilaisuuksissa. Lähtöoletuksena on, että asiakkaiden ymmärtäminen vaikuttaa palvelujen kehittämiseen, mutta asiakkaan rooli on kuitenkin passiivinen.

Asiakkaiden rajoitettu osallistuminen – Asiakkailla on aktiivinen, mutta rajoitettu osallistumisoikeus palveluiden kehittämiseen. Asiakkaat voivat esittää näkemyksiään ja mielipiteitään palveluista, mutta voivat osallistua myös palveluiden kehittämiseen. Rajoitetussa osallistumisessa palveluiden kehittämisen muoto ja tavoite on asetettu etukäteen ja monesti toimijoiden kannalta ulkopäin. Asiakkaat saavat osallistua ennalta annettujen valmiiden teemojen käsittelyyn, mutta eivät voi osallistua varsinaisten palveluprosessien suunnitteluun.

Asiakkaiden tasavertainen osallistuminen – Asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina muiden asiantuntijoiden rinnalla ja heidän osallistumistaan pidetään yhtä tärkeänä kuin muidenkin toimijoiden palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä. Asiakkailla on samat oikeudet vaikuttaa palveluiden kehittämisen tavoitteisiin ja lopputuloksiin kuin muillakin toimijoilla. Kehittämisprosessin tavoitteita ja tuloksia ei määritellä prosessin ulkopuolelta etukäteen vaan ne määrittyvät kehittämissprosessin tuloksena kaikkien osapuolten vuorovaikutuksen tuloksena.

Asiakkaat päämiehinä – Asiakkaat voivat myös olla kehittämisprosessin päämiehiä, jolloin he omistavat kehittämisprosessin. Tällöin he kontrolloivat kehittämistoiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Toikko (2009, 98; 2011, 108) viittaa Turnerin ja Beresfordin (2005) näkemyksiin asiakkaan aseman vahvistamiseen kehittämistoiminnassa. He eivät tarkoita vain palvelujen käyttäjien osallistumista esimerkiksi tutkimukseen (involved in research), vaan korostavat asiakkaiden kontrolloimaa tutkimustoimintaa (user controlled research).

5 OSALLISTAMISESTA YHTEISSUUNNITTELUUN JA PALVELUMUOTOILUUN

5.1 Tavoitteena palveluiden konseptointi vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa

Mielestäni asiakkaiden osallistumiselle, osallistamiselle ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiselle on syytä asettaa aidot tavoitteet, jotka pyritään annetuissa puitteissa toteuttamaan, ja joiden tavoitteellinen päämäärä voisi lopulta olla palvelujen yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu palvelukonsepteineen vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Omassa opinnäytetyössäni en tavoittele vielä näin kunnianhimoisia päämääriä, mutta siihen liittyvien osallistamismenettelmien tuottamaa asiakaskokemusta ja tietoa on tarkoitus aidosti hyödyntää Viikin kirjaston kehittämistyössä. Käyn seuraavassa lyhyesti läpi yhteissuunnittelun ja palvelumuotoilun periaatteita sekä perehdyn erilaisiin osallistaviin menetelmiin ja niiden vaatimuksiin kehittämistyössä.

5.2 Yhteissuunnittelusta ja palvelumuotoilusta

Yhteissuunnittelu ja palvelumuotoilu ovat sekä kaupallisten toimijoiden että julkishallinnon systemaattisia ja strukturoituja menetelmiä kehittää palveluita ja palvelutuotteita yhdessä palvelujen tuottajien ja niiden kuluttajien kanssa. Palvelumuotoilun juuret juontavat Tuulaniemen (2011, 61) mukaan siirtymisestä jälkiteollisesta ajasta palveluiden aikaan. Miettinen, Raulo ja Ruuska toteavat (2011, 13), palvelumuotoilussa hyödynnetään erityisesti perinteisessä muotoilussa, kuten esimerkiksi tuote- ja esinesuunnittelussa, käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon saamiseksi. Tuulaniemen (2011, 63) mukaan palvelumuotoilussa hyödynnetään tuotemuotoilusta tuttuja prosesseja kuten esimerkiksi prosessi- ja menetelmäosaamista, luovan ja analyyttisen lähestymistavan yhdistämistä asiakasymmärryksen lisäämiseksi ja prototypointia eli aineettoman konkretisointia. Miettisen mukaan (2011, 22–23) palvelumuotoilu yhdistää kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimilli-

sen vuorovaikutuksen osa-alueet. Kun käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat suunnitteluprosessin lähtökohtana, tuotteen tai palvelun käytettävyys varmistetaan.

Vaajakallion ja Mattelmäen (2013, 59) mukaan yhteissuunnittelu perustuu siihen ajatukseen, että jokaisella tulee olla oikeus osallistua käyttämiään palveluita kokevaan päätöksentekoon. Heidän mukaansa julkiset palvelut, joihin myös kirjastopalvelut kuuluvat, vaikuttavat kuntalaisten elämään suoraan, silloin kun hän niitä käyttää tai epäsuorasti yhteisön ja yhteiskunnan hyvinvoinnin kautta.

Suomen Kuntaliiton verkkojulkaisussa Tuula Jäppinen (2013, 66) toteaa käyttäjälähtöisen suunnittelun ja palvelumuotoilun voivan uudistaa kuntien palvelutuotantoa ja tuoda kunnallisiin palveluihin uusia tarpeellisia innovaatioita, jotka voivat parantaa kuntien palvelurakennetta, kustannustehokkuutta ja kilpailukykyä. Jäppinen jatkaa kirjoituksessaan, että kunnallisen demokratian näkökulmasta kuntalaisten osallistumisen lisääminen on keino palauttaa kuntalaisten luottamus hallinnolliseen toimintaan ja samalla parantaa palveluita asiakaslähtöisesti. Ennen kuin näihin tavoitteisiin – aidon asiakaslähtöiseen yhteissuunnitteluun, palvelumuotoiluihin, kustannustehokkaisiin ja innovatiivisiin palvelukonsepteihin ylletään, on syytä testata ja arvioida erilaisia asiakkaiden osallistamisen menetelmiä, mikä onkin eräs opinnäytetyöni tavoitteista.

5.3 Osallistavat menetelmät kuntien palveluksessa

Itse ajattelen, että osallistavat menetelmät ovat niitä konkreettisia keinoja, joilla kansalaisia, kuntalaisia ja asiakkaita voidaan aktivoida osallistumaan yhteiskunnan, erilaisten yhteisöjen ja lähiympäristön tai -palvelujen, tässä tapauksessa Viikin kirjaston, kehittämiseen suunnitteluun ja toimintaa. Erotan tässä kirjoituksesani edustukselliset vaikuttamiskeinot, kuten esimerkiksi äänestämisen vaaleissa, muista osallistavista menetelmistä. Osallistamiskeinoja on lukuisia ja ne voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin niille asetettujen tavoitteiden mukaan.

Toikko (2009, 98 -112) jaottelee asiakkaiden osallistumista edistävät välineet kokeilevaan toimintaan, keskusteluun osallistumisen aktivointiin ja toiminnallisiin menetelmiin. Kokeilevassa toiminnassa pyritään selvittämään asiakkaiden tuottaman

informaation avulla esimerkiksi sitä, miten hyvin jokin palvelu toimii käytännössä. Keskustelua edistävillä tekniikoilla tavoitellaan Toikon (2009, 102 -103) mukaan erityisesti reflektointia ja argumentointia, joilla helpotetaan kehittämistoiminnassa esiin tulleiden kehittämiseidoiden abstrahointia eli pelkistämistä ja yleiskäsitteen muodostamista, kuten Kielitoimiston verkkosanakirja (Kielitoimiston sanakirja, 2014) asian määrittelee.

Toiminnalliset osallistumismenetelmät tarjoavat kehittämistoimintaan Toikon (2009, 108) mukaan pelkkää keskustelua luovempia välineitä, joilla voidaan etäännyttämisen ja objektivoinnin avulla käsitellä esimerkiksi ristiriitaisia asioita.

Luotonen ym. jaottelevat artikkelissaan (2011, 65) ihmis- ja käyttäjäkeskeiset menetelmät, joihin osallistavat menetelmät kuuluvat, kolmeen eri ryhmään: perinteisiin, määrällistä tietoa kerääviin menetelmiin kuten kyselyihin, sovellettuihin, käyttäjiä havainnoiviin menetelmiin ja kolmantena uutta luoviin ja osallistaviin menetelmiin, joissa yhdessä käyttäjien kanssa yhdessä tietoa halutusta asiasta. Omassa opinnäyteyössäni, jonka tutkimusmenetelmäksi olen valinnut case-tutkimuksen, käytetään kaikkia kolmea menetelmää rinnakkain. Opinnäytteeni empiriaosuus koostuu osallistavista työtavoista ja niihin liittyvistä kyselyistä, haastatteluista ja havainnoinneista.

Toikko (2009, 98–99) edellyttää osallistumista edistäviltä välineiltä emotionaalista ulottuvuutta, mikä mahdollistaa osallistujien henkilökohtaisten näkemysten ja kokemusten esilletuomisen. Toikon mukaan osallistumista edistäviltä välineiltä, menetelmiltä, odotetaan myös dialogisuutta, mikä puolestaan mahdollistaa tasavertaisen ja avoimen osallistumisen. Avoin dialogi toteutuu kun osallistujat voivat esittää toisistaan poikkeavia näkemyksiä.

Onnistuakseen yhteissuunnittelu, jonka piiriin osallistavat menetelmät kuuluvat, edellyttää Luotosen ym. mukaan (2011, 70–72), että suunnitteluprosessi aloitetaan vaikkapa uuden tuotteen, tapahtuman tai palvelun kannalta tarpeeksi aikaisessa vaiheessa, sopivan ryhmän kanssa siten, että yhteissuunnittelulle jää riittävästi aikaa. He myös korostavat, että tulosten soveltamisesta organisaatiossa tulisi kiinnittää erityistä huomiota, sillä yhteissuunnittelulla ei ole mitään arvoa, eikä se kehtää motivoi, jos suunnitelmat jäävät vain paperille tai opinnäytetyön tuloksiksi.

Omassa opinnäytetyöprosessini tulee lopulta paljastamaan sen, onnistuimmeko luomaan sellaisia asiakkaiden osallistumista tukevia menetelmiä, joissa edellä mainitut edellytykset toteutuivat ja saimmeko kerätyksi asiakkailta sellaista kokemustietoa, jota voidaan aidosti hyödyntää Viikin kirjaston kehittämistyössä.

5.4 Kokemuksia osallistavien menetelmien soveltamisessa yleisissä kirjastoissa Suomessa ja muualla

Suomen yleiset kirjastot ovat lähteneet varsin hyvin mukaan asiakkaita osallistaviin hankkeisiin, johon esimerkiksi Suomen Yleisten kirjastojen neuvoston strategiaohjelma (YKN strategiaohjelma 2011 – 2016), niitä kannustaa. Helsingin kaupunginkirjastossa on toteutettu jo useita osallistavia työmenetelmiä hyödyntäviä hankkeita, jotka liittyvät erityisesti uuden Keskustakirjaston suunnitteluun. Osallistavaa budjetoinnin menetelmää hyödynsi Unelmoi-kampanja, jossa kansalaiset pääsivät vaikuttamaan siihen, mihin uudenlaisiin kirjastohankkeisiin 100 000 euroa voitaisiin käyttää. Toinen juuri päätynyt Helsingin kaupunginkirjaston osallistamishanke oli Keskustakirjaston kaverit – kehittäjäyhteisöhanke (Keskustakirjaston kaverit), jossa kuntalaiset pääsivät ideoimaan ja suunnittelemaan tulevan. Helsingin kaupunginkirjastossa toteutettiin syksyllä 2014 myös toinen osallistavaan budjetointiin perustuva aineistonvalintakokeilu, jossa asiakkaat pääsivät valitsemaan englanninkielistä kirjallisuutta 15 000 eurolla verkossa olleista valintalistaista. (Kaupunkilaiset innostuivat, 2014). Asiakkaiden verkkoklikkauksia kertyi yli 5000, joiden perusteella kaupunginkirjaston kokoelmaan valittiin 505 teosta. Osallistavaa aineiston valintaa tullaankin jatkamaan Helsingin kaupunginkirjastossa tulevaisuudessa nimenomaan verkon välityksessä.

Kirjastot.fi – sivuston hankerekisterin mukaan kuntalaisia osallistumaan aktivoivia menetelmiä kokeillaan parhaillaan Helsingin kaupunginkirjaston lisäksi eri puolilla Suomen yleisiä kirjastoja mm. Espoon kaupunginkirjaston Välkky OppiBus – hankkeessa ja Kuopion kaupunginkirjastossa tullaan toteuttamaan Asiakkaiden osallistaminen kirjastopalveluiden kehittämiseen –hanke ensi kesästä alkaen.

Pohjoismaisista yleisten kirjastojen osallistamishankkeista voidaan mainita Århusin yleisessä kirjastossa vuoden 2011 aikana toteutettu asiakkaiden osallistamisprojekti, jossa tutkittiin Jannik Mulvadin Scandinavian Library Quarterly - verkkolehteen kirjoittaman artikkelin (2011) mukaan viiden kuukauden ajan asiakkaiden osallistumista Århusin pääkirjaston käytännön kehittämistyöhön ja henkilökunnan roolia siinä. Projektin pohjalta kirjoitettiin käsikirja, johon koottiin tietoa käytetyistä osallistamismenetelmistä, niiden toimivuudesta kirjastoympäristössä ja jossa rohkaistiin kirjastojen henkilökuntaa ottamaan asiakkaat mukaan suunnitteluun. Århusin malli on toiminut esikuvana myös Helsingin kaupunginkirjaston osallistamisprojekteissa.

Englannissa vuonna 2004 tehdyssä kirjastojen mahdollisuuksia asukkaiden ja asiakkaiden osallistamista selvittäneessä tutkimuksessa (Goulding, 2008) havaittiin, että kirjastoilla on merkittävä rooli paikallisyhteisöissään mm. tarjoamalla tiloja asukkaiden käyttöön, tekemällä yhteistyötä vapaaehtoisjärjestöjen ja muiden paikallishallinnon palvelutuottajien kanssa sekä hyödyntämällä vapaaehtoistyötä kirjastojen palvelujen tuottamisessa ja välittämisessä. Haasteena oli kuitenkin asukkaiden osallistamis-/osallistumiskokeilujen ja käytäntöjen hajanaisuus ja koordinoinnin puuttuminen. Kirjastoilta puuttui selkeitä ohjeita ja tavoitteita asukkaiden osallistamisen ja osallistumismahdollisuuksien kehittämiseksi. Osallistumis- tai yhteistyömahdollisuuksien tarjoaminen ei (2000-luvun puolivälissä) myöskään ollut kovin tavanomaista kirjastoissa (Goulding, 2008, 40). Kirjastojen kehittämiseen liittyvät kokeilut olivat tyypillisesti koskeneet asiakkaiden osallistumisen lisäämistä kirjaston tilojen suunnittelussa. Asiakkaiden osallistumismahdollisuuksien rinnalla tutkimuksessa pohdittiin myös sitä, miten aktivoida ja lisätä vaikutusmahdollisuuksia myös niiden asukkaiden kohdalla, jotka eivät käy kirjastoissa.

Pohjoismaiset kirjastot ovat toimineet kansanvälisesti katsoen etujoukoissa erilaisissa asiakkaiden osallistamisen ja osallistumisen lisäämiseen liittyvissä hankkeissa. Tämä ilmenee esimerkiksi Ontarion (Kanada) Kulttuuriministeriön (Newman 2008, 14) raportissa, jossa viitataan Århusin ja Helsingin kaupunginkirjastoihin asiakkaiden ottamisesta mukaan kirjastojen kehittämistyöhön ja innovaatioihin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN – TUTKIMUSONGELMA JA KÄYTETYT MENETELMÄT

6.1 Tutkimusongelma

Opinnäytetyöni aiheena käsittelin asiakkaiden osallistumista Viikin kirjaston toimintaan. Työni tavoitteena oli aktivoida Viikin kirjaston asiakkaita osallistumaan oman kirjastonsa arvioimiseen ja kehittämiseen uusien, osallistavien työmenetelmien avulla. Opinnäytetyössäni testattuja osallistumismenetelmiä olivat Osallistava aineistonvalinta, Viikin kirjaston löydettävyyteen, käytettävyyteen ja tulevaisuuteen liittyvät Asiakastapaamiset-työpajat ja Ideamyly-tekniikalla toteutettu kirjaston tulevaisuuteen ja tapahtumasuunnitteluun keskittyvä työpaja. Työpajat toteutettiin Viikin kirjastossa kevään ja syksyn 2014 aikana.

Tästä lähtökohdasta rakentui opinnäytteeni tutkimusongelma, jonka tavoitteena oli tutkia ja vertailla kolmen erilaisen asiakkaitamme osallistavan menetelmän toimivuutta ja niihin liittyvän tiedonkeruun tuottamaa informaatiota ja sen hyödyntämistä keski-suudessa Viikin kirjastossa. Kolme osallistamismenetelmää valittiin siten, että ne edellyttivät hieman erilaista aktiivisuutta niihin osallistuneilta asiakkailta. Tutkimusongelmasta johdin seuraavat tutkimuskysymykset, joihin pyrin vastaamaan opinnäytetyössäni. Tutkimuskysymykset olivat:

Millaisia asiakkaita osallistavat menetelmät kiinnostivat Viikin kirjastossa?

Miten erilaiset osallistavat menetelmät toimivat?

Millaisia asiakkailta saatuja kehittämisideoita osallistavat menetelmät tuottivat ja mitkä niistä voidaan toteuttaa?

.

6.2 Case-tutkimus tutkimusstrategiana

Olen valinnut opinnäytetyöni lähestymistavaksi case- eli tapaustutkimuksen. Yinin (2003, 7–13) ja Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2003, 123) määrittelyjen mukaan Case-tutkimuksessa tutkitaan yksittäistä, rajattua ilmiötä yksilöä, ryhmää tai tapahtumaa käyttämällä useita aineistonkeruumenetelmiä. Saarela-Kinnusen ja Eskolan (2007, 185) mukaan case-tutkimukselle on luonteenomaista, että yksittäisestä tapauksesta tuotetaan intensiivistä, yksityiskohtaista informaatiota. Ojasalo, Moilanen & Ritalahti (2009, 52–53) toteavat case-tutkimuksen soveltuvan hyvin kehittämistyön lähtökohdaksi silloin kun halutaan tuottaa tietoa nykyajassa tapahtuvasta ilmiöstä sen todellisessa tilanteessa ja toimintaympäristössä ja tuottaa uusia kehittämisehdotuksia.

Juuri nämä tavoitteet liittyvät opinnäytteeseeni. Haluan tutkia Viikin kirjastossa järjestettäviä osallistavia työmenetelmiä ja niiden soveltuvuutta keskisuuren pääkaupunkiseudun kirjastoon ja lisäksi tavoitteena on saada asiakkailta uusia kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyöni tuottaman informaation tavoitteena ei ole laaja yleistettävyys, vaan pyrkimys ymmärtää käyttämiämme osallistavia menetelmiä ja niiden toimivuutta toimintaa Viikin kirjastossa. Jyväskylän avoimen yliopiston Koppa-verkkosivuilla (Tapaustutkimus) todetaan, ettei tapaustutkimusanalyysin tavoitteena ole laaja yleistettävyys, mutta pyrkiessään ymmärtämään ja tulkitsemaan syvällisesti yksittäistä tapausta, niiden toiminnan dynamiikkaa, prosesseja ja mekanismeja, on mahdollista, että tutkimuksen tuloksilla voidaan osoittaa olevan sellaista sosiokulttuurista merkitystä, josta seuraa jonkinlainen yleistettävyys tai siirrettävyys. Eräänlaisena hypoteesina edellä mainittuun ajatukseen pohjautuen oman opinnäytetyöni suhteen on se, että voitaisiinko muissa keskisuurissa kirjastoissa hyödyntää Viikin käyttämiä tapoja osallistaa asiakkaita.

Kanasen (2013, 9) mukaan case-tutkimus ei ole oma tutkimusotteensa, eikä sillä siten ole myöskään omaa metodologiaa tai tutkimusmentelmiä. Case-tutkimus on usein perinteisten tutkimusotteiden, kuten kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten, tutkimusotteiden yhdistelmä, jossa käyttää monipuolisia tiedonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Metsämuuronen (2008, 18) puolestaan pitää case-tutkimusta erityisesti kvalitatiivisen eli laadullisen metodologian tiedonhankinnan strategiana.

Omassa opinnäytetyössäni käytän tiedonkeruumenetelminä aiheen teoriataustaan perehtymistä, osallistuvia menetelmiä sisältäviä työtapoja kuten työpajoja, kyselyä, haastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Työni siis sisältää sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia elementtejä. Saarela-Kinnunen ja Eskola (2007, 185) toteavat, että case-tutkimuksessa on olennaista, että käsiteltävä aineisto muodostaa kokonaisuuden, tapauksen.

Heidän mukaansa case-tutkimusta on kritisoitu tutkimusaineiston edustavuuden ja analyysimenetelmien kurinalaisuuden puutteesta, mikä johtuu usein tutkijan ja hänen tutkittavien subjektiivisesta suhteesta ja tämän vaikutuksesta tutkimukseen. Tämä vaaraa sisältyy myös oman opinnäytteeni empiiriseen osaan, sen menetelmiin, analyysiin ja tulkintoihin, koska työskentelen opinnäytteeni osallistavissa menetelmissä, kuten työpajoissa, osin itselleni tuttujen asiakkaiden parissa. Kuten Virtuaaliammattikorkeakoulun Case-tutkimus artikkelissa (Case-tutkimus 6.11.2007) todetaan, case-tutkimuksessa tutkija ja tutkittavat ovat usein vuorovaikutuksessa keskenään ja tällöin vaarana on se, että tutkija voi vaikuttaa läsnäolollaan tapahtumisen kulkuun. Opinnäytetyöni johtopäätöksissä onkin tärkeää reflektoida ja analysoida niitä metodeja ja menettelytapoja, joita tulen työssäni käyttämään.

6.3 Osallistavat työmenetelmät – case Viikki

Osallistavat menetelmät ja niihin liittyvät uudet käyttäjälähtöiset työskentelytavat ovat opinnäytteeni keskeistä tutkimusmateriaalia sekä ilmiönä että tiedonkeruun välineinä. Halusimme kokeilla niiden toimivuutta asiakkaiden osallistumisen lisäämisessä keskisuudessa pääkaupunkiseudun kirjastossa ja kerätä niiden avulla uusia ideoita Viikin kirjaston toiminnan kehittämiseksi. Toteutimme kevään ja syksyn 2014 aikana kolme erilaista osallistavan toiminnan työtapaa kirjastossamme. Niitä olivat: osallistuvan budjetoinnin kenttään kuuluva Osallistava aineistonvalinta, teemahaastatteluihin perustuva Asiakastapaamiset-työpajat ja Ideamyly-tekniikalla toteutettu työpaja, jossa ideoitiin Viikin kirjaston tulevaisuutta ja tapahtumia.

Kuten Kuntaliiton julkaisemassa Kuntalaiset keskiöön -verkkotyökalupakissa (Jäppinen & Nieminen 2014, 3) todetaan, että käyttäjälähtöiset, osallistavat menetelmät ovat uusia tapoja osallistua julkisten palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Käyttäjälähtöisyyttä voidaan toteuttaa sellaisin menetelmin, joita käytetään erityisesti palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilu-teoksessa (2011, 100–102) Tuula Jäppinen ym. toteavat, että käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa tarkoittaa asiakkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä ja kehittämisen painopisteen siirtymistä palvelujen tuottajakeskeisyydestä käyttäjäkeskeisyyteen. Palvelumuotoilulle ominaiset työskentelytavat, kuten käyttäjäverkostontapaamiset ja osallistavat työmenetelmät ovat edistäneet asiakkaiden ja eri hallintokuntien välistä vuoropuhelua ja yhteistyötä.

Espoon kaupungin Sivistystoimen palvelumuotoilun työkalupakin (2013, 5) mukaan palvelumuotoilu tarjoaa keinoja uusien palvelujen innovointiin ja kehittämiseen sekä asiakkaan käyttäytymisen ymmärtämiseen. Nämä tavoitteet liittyvät myös omaan opinnäytetyöhöni liittyviin osallistaviin työskentelytapoihin.

6.3.1 Osallistava aineistonvalinta keväällä 2014

Osallistavalla aineistonvalinnalla halusin tutkia aineistonvalinnan toimivuutta osallistavana menetelmänä ja havainnoida siihen osallistuvien asiakkaiden reaktioita, suhtautumista ja halukkuutta osallistua menetelmän käyttämiseen. Lisäksi halusin reflektoida ja havainnoida Viikin kirjaston henkilökunnan omaa roolia ja tunnelmia heidän osallistuessaan projektiin sekä sen markkinoijana että aineistonvalintaan osallistuvina valintatiimin jäseninä.

Alun perin ajatus osallistavasta aineistonvalinnasta lähti esimieheni, Viikin kirjastonjohtajan Mari Heinon ja hänen oman esimiehensä Helsingin kaupunginkirjaston apulaiskirjastotoimenjohtajan Saara Ihamäen tapaamisesta, jossa Ihamäki oli ehdottanut, että pilotoisimme haluamallamme tavalla osallistavaa aineistonvalintaa Viikin kirjastossa. Aihe sopi hyvin opinnäytetyöni aihepiiriin ja päädyimme toteuttamaan sen toukokuussa 2014 siten, että asiakkaat pääsivät osallistumaan ensimmäistä kertaa Helsingin kaupunginkirjaston historiassa syksyllä ilmestyvien tietokirjallisuuden uutuuksien valintaan. Menetelmänä se kuuluu osallistuvan bud-

jetoinnin kenttään. Valtiovarainministeriön Alueellista demokratiaa –raportti määrittelee (Pihlaja & Sandberg 2012, 157) osallistuvan budjetoinnin olevan menetelmä, jossa esimerkiksi kaupunginosan asukkaat voidaan ottaa mukaan yhteisten vero-varojen käyttöä koskevaan päätöksentekoon. Viikin kirjastossa tämä tarkoitti sitä, että asiakkaat pääsivät vaikuttamaan aineistomäärärahojen käytöstä koskien tietokirjallisuuden valintaa.

Osallistava aineistonvalinta toteutettiin 6.-15.5.2014 ja siihen saivat osallistua kaikki halukkaat asiakkaat. Aineistonvalintaa markkinoitiin etukäteen kirjastossa ja kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla.

Asiakkaat saivat tutkittavakseen kahden suuren suomalaiskustantajan, Tammen ja Otavan, tietokirjojen esittelyt sekä niiden pohjalta tekemäni listan, josta he saivat valita 10 mieleisintään teosta. Kaikkien osallistuneiden valinnat pisteytettiin ja niiden pohjalta tehtiin lopulliset valinnat Viikin kirjaston kokoelmaan. Osallistavalla aineistonvalinnalla haluttiin myös tutkia, poikkeavatko asiakkaiden valinnat kirjastoammattilaisten teosvalinnoista. Osallistavan aineistonvalinnan tuloksia raportoidaan seuraavassa Tulokset-luvussa, vaikka rajaankin ne pois opinnäytetyöni varsinaisista tutkimuskysymyksistä.

Kaikille aineistonvalintaan osallistuneille asiakkaille jaettiin kyselylomake, josta kerron tarkemmin kohdassa aineistonkeruumenetelmät.

6.3.2 Viikin kirjasto 15 vuotta – Asiakastapaamiset-työpajat

Viikin kirjaston löydettävyyteen, käytettävyyteen ja tulevaisuuteen liittyvien Asiakastapaamiset-työpajat, joita pidettiin kolme, järjestettiin syyskuussa 2014. Halusimme liittää tämän opinnäytteeseen liittyvän osallistavan menetelmän osaksi Viikin kirjaston 15-vuotispäiviä, jolloin olisi luontevaa kysyä asiakkaidemme mielipiteitä ja kehittämideoita koskien Viikin kirjastoa. Asiakastapaamiset-työpajojen tavoitteena oli myös valita osallistuneiden asiakkaiden kehittämistavoitteista ne, jotka olisi helppo toteuttaa lyhyellä aikavälillä.

Asiakastapaamisia markkinoitiin Viikin kirjastossa, verkko- ja Facebook-sivuillamme Viikin kirjaston 15-vuotispäivien muun ohjelman yhteydessä. Tapaa-

misiin sai ilmoittautua etukäteen tai tulla paikalle sovittuina aikoina. Asiakkaat saivat lähettää kehittämissuhteita työpaja-viikon aikana myös sähköpostitse tai kirjaston Facebook-sivuilla.



Kuva 1. Asiakastapaamiset-työpajojen markkinointijulkaisu

Asiakastapaamiset-työpajoja veti kaksi henkilökunnan jäsentä Viikin kirjastosta, joista toinen oli tämän selvityksen tekijä itse. Oma roolini oli sekä osallistua keskusteluun, havainnoida sitä ja ennen kaikkea tehdä tilanteesta mahdollisimman tarkat muistiinpanot.

Työpajat toteutettiin haastattelemalla asiakkaita etukäteen valittujen teemojen ympäriltä. Pajoihin liittyviä haastatteluja voi luonnehtia kuten mm. Hirsjärvi ym. (2000, 195–196) ja Metsämuuronen (2008, 41) ovat määritelleet, puolistrukturoiduiksi teemahaastatteluiksi, koska olimme määritelleet haastattelujen ja keskustelujen

tueksi neljä erilaista teemaa. Teemat olivat: *Viikin kirjaston löydettävyys / näkyvyys alueella, asiointikokemus, Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa ja Sana on vapaa*. (Liite 1, Teemahaastattelun runko)

Asiakaskeskustelujen vetäjien tueksi oli määritelty etukäteen pääteemoja luonnehtivia alateemoja, joita voisi tarvittaessa käyttää keskustelun edetessä. Pääteemat esiteltiin asiakkaille laittamalla ne esiin keskustelutilan seinille erillisille fläppipapereille, joihin asiakkaiden tuottamaa informaatiota myös keskustelun aikana myös kirjattiin. Alateemoja ei näytetty osallistuville asiakkaille. Vaikka asiakkaat osallistuivat keskusteluihin yksin, edellisten asiakkaiden huomiot ja ideat jätettiin esille fläppi-papereille seuraavien asiakkaiden luettavaksi ja kommentoitavaksi.

Työpajaan osallistuville asiakkaille annettiin myös mahdollisuus valita vain jonkin esittämistämme teemoista tai valita vapaasti jonkin aivan muun Viikin kirjastoa koskevan aiheen teemaosiossa sana on vapaa.

Suurin osa keskusteluihin osallistuvista henkilöistä osallistui haastatteluun antamiemme teemojen mukaisesti, mutta heidän annettiin vapaasti ja omalla tavallaan liikkua aiheesta toiseen. Keskusteluissa tuli esiin myös asioita teemojen ulkopuolelta.

Kaikille osallistuneille asiakkaille jaettiin myös kyselylomake, josta kerron tarkemmin kohdassa aineistonkeruumenetelmät.

6.3.3 Ideamyly – strukturoitu työpaja

Lokakuussa 2014 järjestettiin Viikin kirjastossa vielä yksi osallistavaan menetelmään perustuva työpaja, Ideamyly. Perusteluna sille oli se, että halusimme saada kokemuksia siitä, kuinka eri vaiheista koostuva ja ajallisesti strukturoitu, osallistava menetelmä toimisi Viikin kirjastossa ja millaisia kehittämisideoita se tuottaisi.

Ajatus Ideamyly-työpajasta sai alkunsa, kun keskustelin aiheesta Helsingin kaupunginkirjaston vuorovaikutuskoordinaattori Nadia Lund-livosen kanssa siitä, millaista työpajamenetelmää kannattaisi kokeilla Viikin kirjastossa. Olin etukäteen miettinyt sitä, että viimeisimmän työpajan tulisi noudattaa jotain etukäteen strukturoitua

roitua osallistavaa menetelmää, jonka toteuttamisessa käytetään fasilitointia. Kantojärvi (2012, 11) määrittelee fasilitoinnin neutraaliksi ryhmäprosessin ohjaamiseksi. Ryhmäprosessin, tässä tapauksessa Ideamyly-työpajan, sisällön tuottamisesta vastaavat osallistajat ja fasilitaattorin tehtävänä on avustaa ryhmän työskentelyä puuttumatta sen asiasisältöön. Viikin kirjastossa järjestetyn Ideamyly-työpajan fasilitaattoreina toimivat Viikin kirjaston esimies Mari Heino ja minä itse.

Päädymme yhdessä vuorovaikutuskoordinaattori Lund-livosen kanssa mukailtuun Ideamyly-työpajaan, joka perustui Helsingin kaupunginkirjastossa 26.8.2014 järjestettyyn Keskustakirjasto osana toimivaa Helsinkiä -työpajaan. Ideamyly on strukturoitu ryhmätyöskentelymenetelmä, jonka avulla osallistajat ideoivat yksin ja ryhmissä uusia palveluita ja tuotteita kuten esimerkiksi Suomen Itsenäisyysrahaston Sitran selvityksessä (Ahonen 2009, 7) todetaan. Viikin kirjaston työpajan aiheena oli ideoida Viikin kirjaston tulevaisuutta ja tapahtumatuotantoa siihen osallistuneiden asiakkaiden ehdoilla. Työpajan tavoitteena oli tuottaa ideoita, jotka voitaisiin myöhemmin toteuttaa Viikin kirjastossa.

Viikin kirjaston Ideamyly-työpajan kestoksi oli määritelty 60 minuuttia ja se koostui seuraavista osista:

Alustus – Tervetuloa tilaisuuteen ja Helsingin kaupunginkirjaston strategian lyhyt esittely. Ideamyly-osallistamismenetelmän esittely (vapaasta ideoinnista konkreettiin). Osallistujille kerrotaan, että työpaja on osa opinnäytetyötä, jossa sen tuottamia tuloksia tullaan raportoimaan (10 minuuttia).

Vapaa ideointi – Vapaata ideointia post it -lapuille A4-paperiin kiinnittäen – voi käyttää apuna strategiapaperia, apuotsikoita fläppitaululta tai ideoida vapaasti (10 minuuttia).

Omien ideoiden priorisointi – Omien tärkeimpien ideoiden priorisointi, 2–3 ideaa kultakin. Pyydetään jättämään meille myös muut ideat post it-lapuilla A4-paperille. (5 minuuttia).

Omien ideoiden esittely – Omien valittujen ideoiden esittely muille, ideat ylöskirjataan esittelyn kuluessa tyhjälle fläppipaperille. (10 minuuttia).

Äänestys Ideoista – Kaikki osallistujat saavat äänestää kahta parhainta ideaa merkitsemällä niihin tussilla merkin. (5 minuuttia).

Ideoiden konkretisointi – Lasketaan äänestyksen tulos ja aletaan konkretisoida ideoita ja pohditaan, miten ne voitaisiin tulevaisuudessa Viikin kirjastossa toteuttaa. (15 minuuttia).

Kyselylomakkeen jako, kiitokset ja lahjojen jakaminen. Kyselylomaketta voi jäädä täyttämään monitoimitilaan tai palauttaa myöhemmin. (5 minuuttia).

Tilaisuuden kesto yhteensä n. 60 minuuttia.

Viikin kirjaston Ideamyly-pajaan kutsuttiin kirjaston kanta-asiakkaita, mutta toisaalta sitä markkinoitiin myös kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla.

Kaikille osallistuneille asiakkaille jaettiin myös kyselylomake, josta kerron tarkemmin kohdassa aineistonkeruumenetelmät.

6.4 Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmät

Kuten Kananen (2013, 77) teoksessaan toteaa case-tutkimuksessa vastaukset tutkimusongelmaan kerätään eri lähteistä – näin myös omassa opinnäytetyössäni. Käyn seuraavassa lyhyesti läpi valitsemani tiedonkeruumenetelmät ja perustelen sitä, miksi olen valinnut ne käyttäväksi. Työni analyysi- ja johtopäätösosiossa palaan sitten arvioimaan käyttämäni menetelmien soveltuvuutta ja toimivuutta siltä osin, saadaanko niiden avulla vastauksia tutkimuskysymyksiini.

Eri työmenetelmiin osallistuneilta asiakkailta kerättiin tietoja kyselylomakkeella. Asiakastapaamiset-työpajoissa aineistonkeruumenetelmänä olivat lisäksi teema-haastattelut ja Ideamyly-työpajassa asiakkaiden tuottamia ideoita ja toiveita kirjattiin ylös.

Varsinaisten tiedonkeruumenetelmien lisäksi sekä minä että ne työyhteisöni jäsenet, jotka olivat mukana asiakkaillemme suunnattujen osallistavien työtapojen suunnittelussa ja toteutuksessa, havainnoimme asiakkaidemme halukkuutta osallistua toimintaan, omia tuntemuksiamme ja työmenetelmien toimivuutta prosessin

aikana. Havainnot kirjattiin ylös havaintomuistioihin. Koska havainnointiprosessia ei ollut suunniteltu ja toteutettu systemaattisesti, esimerkiksi osallistuvan havainnoinnin menetelmävaatimusten mukaisesti, en nosta sitä opinnäytteessäni varsinaiseksi tutkimusmenetelmäksi. Tulen kuitenkin käyttämään kirjaamiani havaintoja apuna työni tulosten tulkitsemisessä.

6.4.1 Kysely työmenetelmiin osallistuneille asiakkaille

Tämän tapaustutkimuksen tavoitteena oli tutkia osallistavien menetelmien toimivuutta asiakasosallistumisen välineenä, saada tietoa niihin osallistuneista ja kartoittaa kehittämisideoita. Kyselyä käytettiin tässä tapauksessa yhtenä osallistavien työmenetelmien arviointikeinona, jonka avulla voidaan vastata tutkimuskysymykseen *Millaisia asiakkaita osallistavat menetelmät kiinnostivat Viikin kirjastossa?*

Sain opinnäytetyöni aiheen toimeksiantona työpaikaltani. Emme voineet etukäteen arvioida sitä, kuinka monta ja miten edustava otos asiakaskunnastamme tulisi otamaan osaa tarjoamiimme osallistaviin työtapoihin. Halusimme tehdä osallistaville asiakkaille yksinkertaisen ja lyhyehkön kyselyn (Liite 2, kyselylomake), joissa tiedustellaan heidän perustietojaan kuten ikää ja sukupuolta, käyntikertojaan ja osallistumismuotojaan Viikin kirjastossa. Lisäksi heiltä tiedusteltiin, miltä heitä tuntui osallistua Viikin kirjaston osallistavaan kehittämistoimintaan ja mihin asioihin he haluaisivat mahdollisesti osallistua Viikin kirjaston kehittämisessä ja olisivatko he jatkossa valmiita osallistumaan säännöllisemmin kokoontuviin osallistumismuotoihin, kuten esimerkiksi asiakasraateihin.

Kanasen mukaan (2012, 121) kehittämistutkimuksissa voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruu- ja analyysimenetelmistä esimerkiksi kyselyä erilaisten mielipiteiden selvittämiseen kehittämisprojektin alussa tai lopussa. Omassa opinnäytetyössäni kyselylomakkeet jaettiin kaikille Osallistavaan aineistonvalintaan ja työpajoihin osallistuneille tilaisuuksien yhteydessä (Osallistava aineistonvalinta) tai niiden jälkeen (työpajat). Työmenetelmiin osallistujia oli yhteensä 51 henkilöä ja 47 heistä palautti kyselylomakkeen joko heti tilaisuuden jälkeen tai myöhemmin.

Kyseessä oli siis varsin pieni joukko asiakkaistamme, eivätkä kyselyyn vastanneet välttämättä muodostaneet edustavaa otosta Viikin kirjaston koko asiakaskunnasta. Kananen (2012, 121) toteaaakin, että havaintoyksiköiden pieni määrä voi asettaa rajoituksia tilastollisten analyysien käytölle. Kysely ei myöskään perustunut satunnaisotantaan, koska se jaettiin kaikille tilaisuuksiin osallistuneille. Työmenetelmiin osallistuneista kyselyyn vastanneiden osuus oli kuitenkin korkea eli 92 %. Vastajien antamat tiedot kuvaavat siten melko hyvin sitä, millaiset asiakkaat ovat valmiita osallistumaan tämän kaltaisiin osallistaviin työmenetelmiin Viikin kirjastossa.

6.4.2 Teemahaastattelut

Asiakastapaamiset-työpajojen tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui asiakkaiden haastattelu ja keskustelu tiettyjen, osin etukäteen valittujen aiheiden tiimoilta (Liite 1). Käytin teemahaastattelua opinnäytteeni yhtenä aineistonkeruumenetelmänä, koska haastattelujen järjestäminen sopi luontevasti työpajan yhteyteen. Asiakastapaamiset-työpajoissa halusimme kerätä asiakkailtamme tietoa tiettyjen teemojen ympäriltä ja toisaalta koska halusimme tutkia asiakkaiden osallistumista työpajatyöskentelyyn keskustelevan haastattelun muodossa. Halusin lisäksi tutkia ja havainnoida, kuinka tämä osallistava menetelmä toimisi ja miten asiakkaat siihen suhtautuisivat. Haastattelujen tekemiseen ja havainnointiin osallistui lisäksi Viikin kirjaston henkilökuntaa.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina eikä niitä äänitetty, koska emme voineet etukäteen arvioida, kuinka monta asiakasta osallistuu tilaisuuksiin yhtä aikaa. Haastatteluista tehtiin syvämuistiinpanot, jotka on litteroitu. Ryhmittelin teemahaastattelun tuottaman materiaalin teemojen mukaisesti ja Tulokset-luvussa (alaluku 7.2) raportoin keskeisimmät teemat ja asiakkaiden tuottamat kehittämissuhteudet.

Teemahaastattelulle on tyypillistä Hirsjärven ym. mukaan (2000, 195) se, että haastattelun aihepiirit ovat haastateltavien tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 47) luonnehtivat, että puoli-strukturoiduissa haastatteluissa osallistujien vastaukset eivät ole sidottu vastaus-

vaihtoehtoihin, vaan haastateltavat voivat kertoa ajatuksensa omin sanoin haluamassaan järjestyksessä.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat KvaliMOTV-verkkosivustolla, että teemahaastattelu on keskustelunoloinen tilanne, jossa ihmisten vapaalle puheelle annetaan tilaa ja jossa pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa valittujen teemojen aihepiireistä. Heidän mukaansa teemahaastattelu on hyvä haastattelumuoto silloin kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista.

6.4.3 Opinnäytteen analyysimenetelmät

Opinnäytetyöni koostui osallistavista työmenetelmistä ja niiden vertailusta, teemahaastattelusta sekä kyselystä työmenetelmiin osallistuneille asiakkaille. Lisäksi havainnoin järjestämiämme osallistavia työmenetelmiä, niihin osallistuneiden asiakkaiden reaktioita ja kokemuksia osallistavien työtapojen toimivuudesta kirjaston kehittämisessä.

Analysoin kyselyaineistoja ristiintaulukoinnilla ja suorilla jakaumilla (Vehkalahti 2008, 68). Esittelen tuloksia taulukoilla ja kuvioilla. En käyttänyt kyselyaineiston vaativampia tilastomenetelmiä, koska aineiston pienen koon vuoksi tämä ei ollut tarkoituksenmukaista.

Teemahaastatteluaineistoja analysoitiin teemoittain. Nostin aineistosta esiin asiakkaiden yleisimmin esittämiä vastauksia haastattelun aihepiireihin. Tämän lisäksi poimin haastatteluista myös yllätyksellisiä ja poikkeavia näkemyksiä, mikäli näitä tuli esiin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 142).

Osallistavien työmenetelmien arviointi tehtiin kokoamalla niiden keskeiset piirteet yhteenvetona taulukkoon Tulokset-luvun lopussa.

7 TULOKSET

Tulosten ensimmäisessä osassa kuvataan kyselyn pohjalta työpajoihin osallistuneiden asiakkaiden profiilia (alaluku 7.1). Seuraavaksi arvioidaan eri osallistamismenetelmien toimivuutta kyselyssä kerättyjen asiakaskokemusten ja henkilökunnan tekemien havaintojen pohjalta (alaluku 7.2). Alaluvun 7.2 päätteeksi havainnot ja arviot esitetään kootusti taulukkona. Alaluvussa 7.3 esitellään asiakkaiden kehittämissuhteita kyselyn, teemahaastattelujen sekä Ideamyly-työpajan tuottamien ideoiden pohjalta.

7.1 Osallistaviin työmenetelmiin osallistuminen Viikin kirjastossa

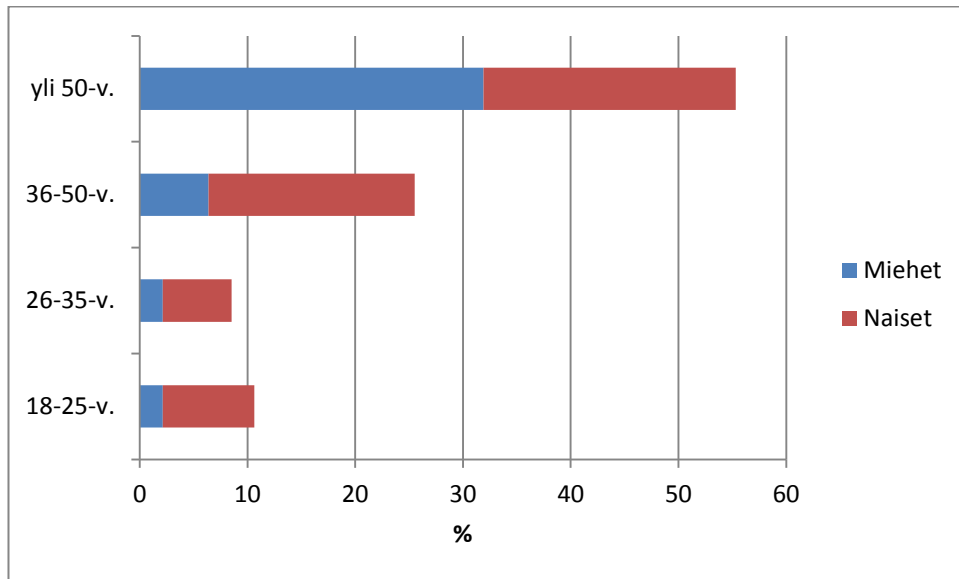
Osallistumisen lisääminen on kirjastoissa ja muissa julkisissa palveluissa viime vuosina usein esitetty tavoite (L 17.3.1995/365; Kettunen 2004). Toistaiseksi tiedetään kuitenkin melko vähän siitä, missä määrin ihmiset ovat valmiita osallistumaan ja millaisia asiakkaita erilaiset osallistavat menetelmät kiinnostavat. Tässä selvityksessä työmenetelmiin osallistuneiden asiakkaiden piirteitä selvitettiin kyselyllä.

Työmenetelmiin osallistui yhteensä 51 asiakasta. Heistä 47 vastasi osallistujakyselyyn. Kyselyssä tiedusteltiin ikää, sukupuolta ja kirjaston käyttötapaa. Lisäksi tiedusteltiin mielipiteitä osallistavaan työmenetelmään osallistumisesta sekä toiveita osallistamisen kehittämiseksi. Lopuksi asiakkailta pyydettiin vielä muita kehittämissuhteita. Seuraavaksi työmenetelmiin osallistuneita asiakkaita kuvataan kyselyn antamien tietojen valossa.

Työmenetelmiin osallistuneista asiakkaista enemmistö oli yli 50-vuotiaita (Kuvio 3). Alle 36-vuotiaita asiakkaita oli alle viidennes. Naisia osallistuneista oli lähes 60 %. Alle 50-vuotiaita naisia oli selvä enemmistö, mutta 50 vuotta täyttäneissä miehiä oli hieman enemmän. Helsingin kaupunginkirjaston asiakaskuntaan verrattuna osallistajat olivat keskimäärin iäkkäämpiä. Naisten suurempi osuus oli sen sijaan odotettua, koska kirjaston käyttäjistä enemmistö on naisia, mikä käy ilmi Helsingin kaupunginkirjaston Kirjastonkäyttäjät sukupuolen ja ikäryhmän mukaan vuosina

2007–2014 -tilastosta (Liite 3, Helsingin kaupunginkirjaston käyttäjät sukupuolen ja ikäryhmän mukaan vuosina 2007–2014).

Osallistava aineistovalinta -työmenetelmä keräsi osallistujia eri ikäryhmistä paremmin kuin muut työmenetelmät (Taulukko 1). Ideamyly-työpajaan osallistui vain yli 50-vuotiaita asiakkaita. Miehiä ja naisia osallistui eri menetelmiin melko tasapuolisesti.

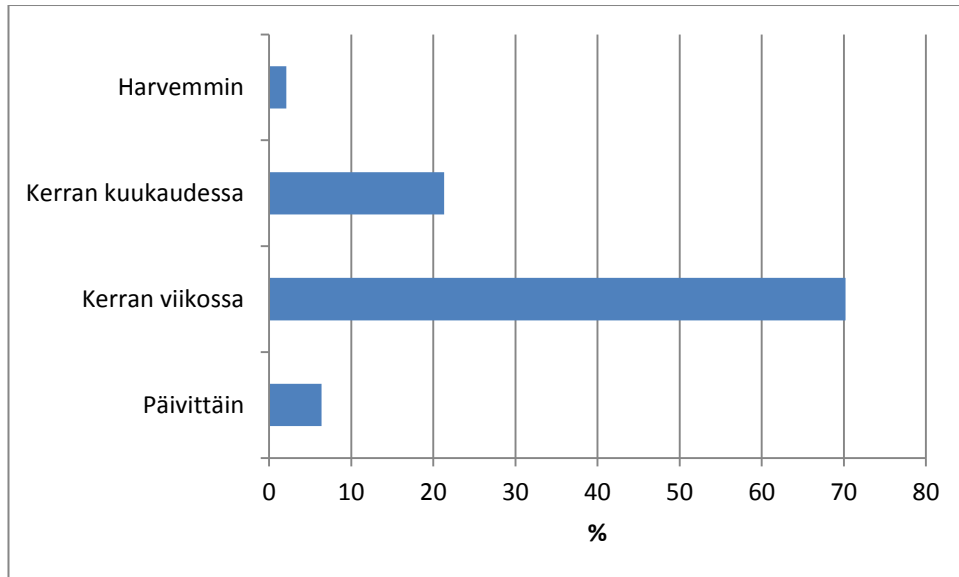


Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden ikä- ja sukupuolijakaumat, prosenttia, n=47.

Taulukko 1. Eri osallistamismenetelmiin osallistuneiden ikä- ja sukupuolijakaumat, n ja prosenttia

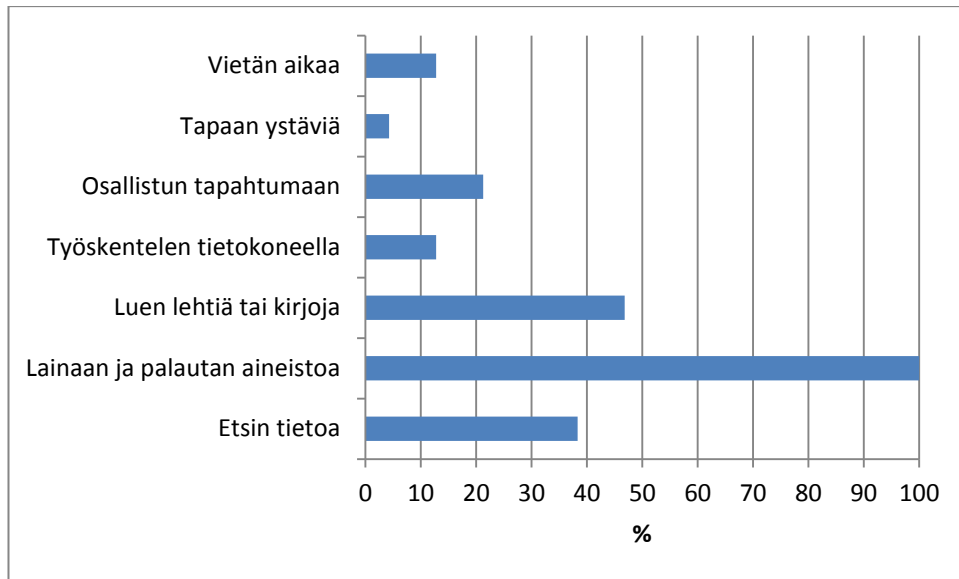
	Osallistava aineiston valinta		Asiakastapaamis- paja		Ideamyly-paja	
	n	%	n	%	n	%
18–25-v.	5	14.7	0	0.0	0	0.0
26–35-v.	3	8.8	1	12.5	0	0.0
36–50-v.	11	32.4	1	12.5	0	0.0
yli 50-v.	15	44.1	6	75.0	5	100.0
Yht.	34	100	8	100	5	100
Nainen	14	58.8	4	50.0	2	40.0
Mies	20	41.2	4	50.0	3	60.0
Yht.	34	100	8	100	5	100

Osallistuneista asiakkaista valtaosa käy kirjastossa usein, vähintään kerran viikossa (Kuvio 4). Odotusten mukaisesti osallistavat menetelmät näyttävät houkuttelevan eniten kirjaston kanta-asiakkaita.



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden kirjaston käyttötiheys, prosenttia, n=47

Osallistaviin työmenetelmiin osallistuvat asiakkaat käyttävät kirjastoa hyvin monipuolisesti (Kuvio 5). Kirjojen lainaamisen lisäksi moni käy kirjastossa lukemassa lehtiä ja kirjoja tai etsimässä tietoa. Muita hieman harvinaisempia käyttötapoja olivat tapahtumiin osallistuminen, ajan viettäminen kirjastossa, tietokoneella työskentely tai ystävien tapaaminen.



Kuvio 5. Kirjaston käyttötavat kyselyyn vastanneilla, prosenttia, n=47

Kirjaston käyttötiheys luokiteltiin kahteen luokkaan: kerran viikossa tai useammin käyviin ja harvemmin kuin kerran viikossa käyviin asiakkaisiin. Kirjastossa käyntikertojen lukumäärä ei kuitenkaan ollut yhteydessä eri työmenetelmiin osallistumisessa (Taulukko 2). Kaikkiin kolmeen työmenetelmään osallistui enemmän niitä asiakkaita, jotka käyvät kirjastossa vähintään kerran viikossa tai useammin, mutta työmenetelmien välillä ei ollut eroa. Aktiivisuus muihin kirjaston tapahtumiin osallistumisessa heijastui sen sijaan työmenetelmiin osallistumisessa. Vastaajat luokiteltiin sen mukaan, missä määrin he olivat olleet valmiita osallistumaan aktiivisesti kirjastossa järjestettyyn tapahtumaan tai tilaisuuteen. Tämän oletettiin kuvaavan asiakkaan valmiutta osallistua yhteisölliseen toimintaan ja aktiviteetteihin. Sekä Ideamyly- että Asiakastapaamiset-työpajoihin osallistuneista suurempi osa (37,5 % ja 40 %) oli osallistunut kirjastossa järjestettyihin tapahtumiin verrattuna Osallistavaan aineistonvalintaan osallistuneista asiakkaista (14,7 %). Vaateliaammat osallistumisen muodot näyttävätkin kiinnostavan niitä asiakkaita, jotka ovat muutenkin valmiimpia osallistumaan kirjastossa järjestettyihin tilaisuuksiin.

Taulukko 2. Eri osallistamismenetelmiin osallistuneiden kirjaston käyttötapa %

	Osallistava aineistonvalinta		Asiakastapaamiset-paja		Ideamyly-paja	
	n	%	n	%	n	%
Käy kirjastossa vähintään kerran viikossa tai useammin	26	76.5	6	75.0	4	80.0
Käy kirjastossa harvemmin kuin kerran viikossa	8	23.5	2	25.0	1	20.0
Yht.	34	100	8	100	5	100
Osallistuu kirjaston tapahtumiin	5	14.7	3	37.5	2	40.0
Ei osallistu kirjaston tapahtumiin	29	85.3	5	62.5	3	60.0
Yht.	34	100	8	100	5	100

7.2 Osallistavien menetelmien arviointia

7.2.1 Osallistava aineistonvalinta

Yksi yleisimmin käytetyistä osallistavista menetelmistä on osallistava budjetointi, joka mahdollistaa sen, että kuntalainen pääsee suoraan paikallistasolla vaikuttamaan verorahojen käytöstä käyttämiensä palveluiden suhteen kuten Pihlaja & Sandberg (2012, 157) ovat todenneet. Viikin kirjastossa osallistavan budjetoinnin menetelmää käytettiin osallistavan aineistonvalinnan yhteydessä. Viikin kirjaston Osallistava aineistonvalinta toteutettiin 6.–15.2.2014 ja siihen saivat osallistua kaikki halukkaat asiakkaat. Aineistonvalintaa markkinoitiin etukäteen kirjastossa ja kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla. Osallistava aineistonvalinta kohdistui kahden suuren suomalaisen kustantajan, Otavan ja Tammen, tietouuteuksien valintaa. Jokainen osallistuja sai valita kymmenen mieluisinta teosta kustantajien listoilta. Asiakkaiden valinnat pisteytettiin ja niiden pohjalta tehtiin lopulliset valinnat Viikin kirjaston kokoelmaan.

Osallistavan aineistonvalinnan yhtenä tavoitteena oli tutkia asiakkaiden halukuutta osallistua aineistonvalintaan ja havainnoida käyttämämme osallistavan menetelmän toimivuutta. Lisäksi halusimme verrata asiakkaiden ja Viikin kirjaston henkilö-

kunnan tekemiä valintoja keskenään, joten kumpikaan ryhmä ei tiennyt etukäteen toistensa valinnoista..

Tietoaineiston valintaan osallistui yhteensä 35 asiakasta ja se oli selvästi suosituin Viikin kirjastossa käytetyistä osallistavista työmenetelmistä. Osallistavan aineistonvalinnan markkinointi näytti myös tavoittaneen asiakaskuntamme, koska useat valintaan osallistuneista tulivat oma-aloitteisesti tiedustelemaan mahdollisuutta osallistua tietokirjojen valintaan. Myös ne asiakkaat, jotka saatiin mukaan aineistonvalintakokeiluun heidän asioidessaan Viikin kirjastossa, suhtautuivat siihen Viikin kirjaston henkilökunnan havaintojen mukaan innostuneesti ja pitivät mahdollisuuttaan päästä vaikuttamaan Viikin kirjaston kokoelmaan hyvänä. Vain muutama asiakas kieltäytyi osallistumasta valintaan. Kaksi asiakasta toivoi, että asiakkailla olisi ollut mahdollisuus valita muutakin tietoaineistoa kuin suurten kustantajien tarjoamia tietokirjoja. Suurin osa (34) aineistonvalintaan osallistuneista asiakkaista täytti myös asiakaskyselyn.

Asiakkaiden teossuosikit pisteytettiin ja heidän valitsemansa teokset valittiin Viikin kirjaston kokoelmaan. Lopullisesta valintatuloksesta kahden asiakkaan vastaukset oli hylättävä lopullisista valinnoista, koska he olivat valinneet enemmän kuin 10 tietokirjaa valintalistoilta Asiakkaiden eniten pisteyttämiä teoksia kertyi yhteensä 15 kappaletta, joista 6 oli eri teoksia kuin henkilökunnan valitsemat teokset. Viikin kirjaston henkilökunta valitsi Otavan ja Tammen tietokirjojen valintalistoilta yhteensä 12 teosta, joista neljä teosta poikkesi asiakkaiden valitsemista teoksista. Sekä asiakkaiden että henkilökunnan valinnoista yhteensä 10 teosta poikkesi toisen ryhmän valinnoista. Lopullisessa aineistonvalinnassa toteutettiin sekä asiakkaiden että kirjastoammattilaisten tekemät tietokirjanvalinnat.

7.2.2 Asiakastapaamiset-työpajat

Valtiovarainministeriön julkaisema Alueellista demokratiaa -raportti (Pihlaja & Sandberg 2012) kannustaa kuntien palvelutuottajia ottamaan asiakkaat mukaan palvelujen arviointiin, suunnitteluun ja kehittämiseen. Viikin kirjasto halusi tarjota asiakkailleen mahdollisuuden päästä vaikuttamaan Viikin kirjaston kehittymiseen Asiakastapaamiset-työpajoja järjestämällä. Asiakastapaamiset-työpajat järjestettiin

osana Viikin kirjaston 15-vuotispäiviä syyskuussa 2014. Asiakkaille oli järjestetty kolme mahdollista tapaamisajankohtaa, joihin he saivat ilmoittautua etukäteen, mutta se ei ollut pakollista. Vain yksi asiakas ilmoittautui tilaisuuteen etukäteen. Muut 10 osallistujaa houkuteltiin haastatteluun heidän asioidessaan Viikin kirjastossa.

Asiakastapaamiset-työpajat järjestettiin Viikin kirjaston monitoimitilassa, joka kirjastosta erillinen rauhallinen tila. Haastattelujen aihepiirit oli otsikoitu monitoimitilan seinille erillisille fläppipapereille, joihin asiakkaiden keskeisiä kommentteja myös kirjattiin ja jätettiin seuraavien haastateltavien nähtäväksi. Asiakastapaamisten teemoja olivat: *Kirjaston löydettävyys / näkyvyys alueella, Asiointikokemus, Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa ja Sana on vapaa.*

Teemahaastattelun tuloksia ja niistä nousseita kehittämisideoita käsitellään alaluvussa 7.3 Tilaisuuksien markkinoinnin yhteydessä asiakkaita kannustettiin kertomaan mielipiteitään ja toiveitaan Viikin kirjastolle myös sähköpostitse tai Facebook-sivuillamme. Käsitelän näitä asiakkailta tulleita kommentteja myös alaluvussa 7.3.

7.2.3 Ideamyly-työpaja

Timo Toikko (2011, 112) on todennut, että erilaiset organisaatiot löytävät itselleen sopivat osallistumisen keinot vain kokeilemisen kautta. Viikin kirjastossa haluttiin kokeilla ajallisesti ja sisällöllisesti strukturoitua työpajaa, jolla tavoiteltiin kehittämisideoita Viikin kirjaston tulevaisuuden toimintaan ja tapahtumatuotantoon. Ideamyly-työpaja järjestettiin Viikin kirjastossa 13.10.2014 ja siihen osallistui viisi Viikin kirjaston kanta-asiakasta. Heidät oli etukäteen kutsuttu tilaisuuteen heidän asioidessaan kirjastossa. Työpajaa markkinoitiin myös muille asiakkaillemme Viikin kirjastossa ja kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla. Muut kuin kutsutut eivät kuitenkaan siihen osallistuneet. Ideamyly-työpaja noudatti fasilitoitua ryhmätyömenetelmää ja ajallisesti ja teemallisesti etenevää runkoa, joka on esitelty luvussa 6.3.3 Ideamyly-strukturoitu työpaja. Ideamyly-työpajan vetäjinä, fasilitaattoreina, toimivat Viikin kirjaston esimies Mari Heino ja minä itse.

Ideamyly-työpajan vapaan ideoinnin osuus tuotti ryhmäläisiltä varsin laajan kirjon erilaisia toiminta- ja tapahtumaehdotuksia. Kolme Ideamyly-pajaan osallistunutta asiakastamme toi esiin ideoinnissaan Viikin kirjaston roolin eräänlaisena kylän keskuksena kirjaston ulkopuolisine pihatapahtumineen ja lauantain kahvilamaineineen. Esittävään taiteeseen liittyvät ideat nousivat myös esiin usean ryhmäläisen ideoinnissa. Viikin kirjaston toivottiin järjestävän teatteri- ja videokerhoja, elävää musiikkia ja runoraateja ja -esityksiä. Muita yksittäisiä ehdotuksia olivat kirjaston e-aineistojen lisääntymisen myötä vapautuvien tilojen hyödyntäminen harraste-, asukas- ja vapaaehtoisryhmien käyttöön. Lisäksi toivottiin seniorikansalaisille jatkuvaa tietokoneopastusta, monikulttuurisuutta edistävää toimintaa, keskusteluryhmiä eri teemojen ympärille ja nuorille suunnattuja yritystoiminnan tietoisuuksia. Jo toteutuneista asiakastapahtumista nousivat esiin lasten satutunnit ja lisäksi toivottiin, että niitä järjestettäisiin myös aikuisille.

Ideamyly-työpajan ryhmäläisten tuottamien toiminta- ja tapahtumaideoiden kohde-ryhmiksi valikoituivat suhteellisen tasapuolisesti sekä aikuisasiakkaat että lapset ja nuoret. Ryhmän tuottamia tuloksia tarkastellessa tapahtumien tuottajaksi toivottiin niin Viikin kirjaston henkilökuntaa kuin myös eri asiakasryhmiä itseään.

Ideamyly-työpajaan menetelmässä osallistujat valitsevat omista ideoistaan omasta mielestään parhaimmat ja esittelevät ne muille ryhmäläisille. Näiden pohjalta ryhmäläiset äänestävät parhaimmat ideat, joista ryhmä jalostaa lopulliset kehittämisideat. Viikin kirjaston Ideamyly-työpajaan osallistuneiden asiakkaidemme valitsemat kehittämisideat esitellään alaluvussa 7.3.

7.2.4 Asiakkaiden ja henkilökunnan kokemuksia ja havaintoja osallistavista työmenetelmistä

Työmenetelmistä kerättiin tietoa myös osallistujakyselyn avokysymyksillä sekä työmenetelmien järjestämiseen osallistuneiden työntekijöiden pitämällä havaintomuistiinpanoilla.

7.2.5 Kyselyn avovastaukset

Työmenetelmiin osallistuneilta asiakkailta kerätyssä kyselyssä (Liite 1) tiedusteltiin avokysymyksillä kokemuksia vaikuttamisesta (kysymys 5) Viikin kirjaston toimintaan sekä kehittämistoiveita (kysymys 6). Käsittelen osallistaviin työmenetelmiin osaa ottaneiden asiakkaiden kokemuksia vaikuttamisesta tässä luvussa. Kyselyn avovastauksen kehittämideoita käsittelen alaluvussa 7.3.

Lomakkeella tiedusteltiin, miten vaikuttamismahdollisuus oli koettu. Valtaosa (36) osallistuneista antoi palautetta työmenetelmästä. Kyselyyn osallistuneet asiakkaat suhtautuivat pääsääntöisesti hyvin myönteisesti vaikuttamismahdollisuuteensa. Kaikkiin kolmeen osallistavaan työmenetelmään osallistuneille jaettiin sama kysely, joten he kommentoivat sitä menetelmää, johon he itse osallistuivat. Mahdollisuutta osallistua tietokirjallisuuden aineistonvalintaan kommentoitiin mm. seuraavasti:

Puhtaasti positiivisesti. Kuinka kirjasto tai mikään muukaan laitos voisi palvella asiakkaitaan paremmin, jos ei tiedä, mitä asiakkaat haluavat.

Tällainen kysely on helppo tapa vaikuttaa kirjaston aineiston valintaan.

On hyvä huomata, että joku aina valitsee tilattavat kirjat. Kaikkia ilmestyviä kirjoja ei siis tilatakaan jokaiseen kirjastoon. Onneksi varamalla saa yleensä haluamansa.

En ole edes tiennyt, että Viikissä voi näin asiakkaana vaikuttaa asioihin suoraan. Hienoa, että tällainen mahdollisuus on!

Todella positiivista, että asiakkaat pääsevät vaikuttamaan aineistoon. Kysely parantaa myös asiakassuhdetta – asioin jatkossa vieläkin mieluummin juuri Viikissä.

Mukava osallistua – toisaalta olisi tietysti hyvä, että kirjastoihin hankittaisiin muitakin kuin niitä kirjoja, joita suurin osa ehdottaa, jotta valikoima olisi monipuolinen.

Kyselyn avovastauksissa esiintyi vain yksi kriittinen kommentti, joka koski osallistavan aineistonvalinnan käytännön toteutusta:

Kirjojen selailu katalogista ja monisteista hiukan hankalaa.

Asiakastapaamiset-työpajojen teemahaastatteluihin osallistuneiden avovastaukset vaikuttamisesta Viikin kirjaston toimintaan olivat kauttaaltaan myönteisiä.

Mukavaa, että on mahdollisuus vaikuttaa.

Hyvä idea ottaa asiakkaat mukaan päättämään.

Mielipiteeni ja toiveeni otettiin hyvin huomioon, palvelu oli ystävällistä.

Kävimme laaja-alaisesti mahdollisuuksia läpi. muutamia ajatuksiakin kirjattiin.

Ideoita ja uusia ajankohtaisia muutoksia, sekä editointiin liittyviä asioita. Kirjaston uudelleen järjestelyjä ja muita ajankohtaisia asioita.

Myös Ideamyly-työpajaan osallistuneiden avovastaukset vaikuttamisesta olivat sävyltään positiivisia.

Minä luulen, että mut otetaan vakavasti. Tykkään tuoda omia ideoita esille.

Ehkä annoin jonkun uuden idean...

Mielenkiintoisella, lähes lupaavalla; odotuksia herättävällä.

Oli kivan positiivinen vastaanotto ja monet ehdotuksista on ihan toteutettavissa.

Hyvä asia, että mielipiteitä kartoitetaan laajasti.

7.2.6 Viikin kirjaston henkilökunnan kokemuksia ja havaintoja osallistavista työmenetelmistä

Viikin kirjaston henkilökuntaa pyydettiin kirjaamaan havaintojaan, huomioitaan, omia tuntemuksiaan ja asiakkaiden kommentteja tai suhtautumista osallistavaan

kirjavalintaan. Viikin kirjaston henkilökunta osallistui kirjavalinnan markkinoimiseen ja oheistamiseen kirjastossa asioiville henkilöille. Asiakastapaamiset- ja Ideamylytyöpajoja havainnoivat ne Viikin kirjaston työntekijät, jotka osallistuivat tilaisuuksien järjestämiseen.

Osallistavan aineistonvalinnan havainnointi. Osallistava aineistonvalinta oli järjestämistämme osallistavista työmenetelmistä kaikkein suosituin. Myös markkinointi oli tavoittanut asiakkaat, koska moni osallistuneista tuli varta vasten kysymään, miten pääsisi osallistumaan. Harva niistäkään asiakkaista kieltäytyi, joille valintaa mainostettiin heidän asioidessaan kirjastossa. Asiakkaat pääsivät osallistumaan tietyn aikajakson sisällä, mutta eivät olleet sidottuja tiettyyn päivämäärään tai kellonaikaan. Oman ja muun henkilökunnan havainnoinnin mukaan asiakkaat kokivat mielekkääksi päästä vaikuttamaan oman kirjaston kokoelmaan sekä päättämään, kuinka heidän veromarkkansa aineistonvalintaan kohdistuu. Moni kommentoi, että toivottavasti valintoihin pääsisi vaikuttamaan jatkossakin ja entistä monipuolisemmin.

Seuraavaksi esitellään joitakin kommentteja Viikin kirjaston henkilökunnan pitämästä havaintopäiväkirjasta liittyen osallistavan aineistonvalintaan. Osallistavaan aineistonvalintaan suhtauduttiin myönteisesti ja sitä pidettiin kiinnostavana. Muutama asiakas esitti toivomuksen siitä, että valittavana olisi myös muiden kuin suurten kustantajien tietokirjallisuutta.

Nuorehko mies tietokirjahyllyillä, halusi osallistua valintaan erittäin mielellään. Kommentoi jälkepäin: ” Oli erittäin mielenkiintoista!”

Nuori nainen (30+), kysyi oma aloitteisesti valintalistoja, oli nähnyt mainoksen.

Vanhempi rouva. Täytti lomakkeen. Kommentti: ” Oli mukavaa päästä vaikuttamaan.” Listalla oli sellaisiakin kirjoja, joita hän oli himoinnut pitkään. Listalla oli myös paljon sellaisia kirjoja, joista hän ei ole kuullut.

Asiakas ihmetteli, että valittavana oli vain Otavan ja Tammen listat. Olisi halunnut valita mm. Terra Cognita –kustantamon teoksia, joita toivoi valittavan (=kaikki) Viikin kokoelmaan.

n. 60-vuotias mies valitteli sitä, että vaihtoehtoina oli vain kaksi kustantajaa. Kaipasi erityisesti Terra Cognitaa ja SKS:ää. Ei löytänyt täyttää kymmentä mieleisintä kirjaa.

Muutama asiakas perusteli kieltäytymistään osallistua aineistonvalintakokeiluun henkilökunnan havaintopäiväkirjan mukaan seuraavasti:

Vanhempi nainen, ei halunnut osallistua kirjavalintaan, koska ei lainaa teoksia, vaan ostaa poistokirjoja.

Kaksi vanhempaa naista. Kieltäytyi vedoten kiireeseen, 1 oli jo täyttänyt.

Asiakastapaamiset-työpajojen havainnointi. Asiakastapaamiset-työpajoja markkinoitiin Viikin kirjasto 15-vuotispäivien yhteydessä kirjastossa ja kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla. Lisäksi niille asiakkaille, jotka olivat jättäneet yhteystietonsa tietoaaineiston valinnan yhteydessä jaettuun kyselyyn, lähetettiin kutsu tilaisuuksiin sähköpostilla. Vain yksi asiakas ilmoittautui etukäteen. Muut 10 asiakasta saatiin houkuteltua tilaisuuksiin heidän asioidessaan kirjastossa. Tavoittiko markkinointi asiakkaat huonosti vai ovatko asiakkaat haluttomia tulemaan tilaisuuksiin, jotka vaativat henkilökohtaista panostusta (omaa ideointia, arviointia) ja kohtaamista henkilökunnan kanssa? Monet asiakkaathan arvostavat kirjastokäynnin anonyymiutta. Mietimmekin jälkepäin, olisiko asiakastapaamiset kannattanut järjestää Viikin kirjaston 15-vuotispäivän kahvituksen yhteydessä? Toisaalta 9 asiakasta tuli mielellään monitoimitilaan, jossa keskustelut pidettiin ja kaksi asiakasta keskusteli teemoista henkilökunnan kanssa kirjastotilassa, joten teemahaastattelun kannalta osallistujia saatiin kokoon riittävä määrä. Keskimääräinen aika, joka teemahaastatteluihin kunkin osallistujan kanssa käytettiin, oli noin 10–30 minuuttia. Edellisten keskustelijoiden ajatukset ja ideat oli jätetty näkyville tarkoituksella mahdollista ideoiden jatkojalostusta varten. Havaintojemme mukaan osallistujat kyllä lukivat muiden asiakkaiden kommentteja, mutta vastailivat pääsääntöisesti pääteemojen mukaan omien kokemustensa pohjalta.

Asiakkaiden haastattelut olivat hyvin intensiivisiä ja vaativat aitoa vuorovaikutusta. Lopulta haastatteluista muodostui yksilöhaastatteluja – tätä emme etukäteen tiedäneet. Pajat siis muodostuivat itsessään teemahaastatteluiksi. Olimme varautuneet

myös ryhmäkeskusteluihin. Kovin montaa asiakasta ei ole mahdollista haastatella samanaikaisesti ja haastatteluja ei jaksata tehdä samalla intensiteetillä kovin montaa peräkkäin. Asiakastapaamiset-työpajat tuottivat arvokasta asiakasinformaatiota ja kehittämisideoita Viikin kirjastolle.

Ideamyly-työpajan havainnointi. Viikin kirjaston kanta-asiakasta tuli kutsuttuina paikalle. Tilaisuus oli avoin kaikille Viikin kirjaston asiakkaille ja olimme mainostaneet sitä etukäteen kirjastossa ja kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla. Tilaisuuteen saapuivat vain sinne erikseen kutsutut henkilöt.

Ihmiset tulivat paikalle oman aikataulunsa mukaan ja osa osallistujista tuli paikalle vasta puoli tuntia alkamisajankohdan jälkeen. Jouduimme tästä syystä aloittamaan tilaisuuden useamman kerran alusta. Kerroimme käyttämästämme menetelmästä ja sen kulusta ja aikataulusta. Asiakkaamme olivat kuitenkin kiinnostuneista keskustelemaan vapaasti Viikin kirjastosta ja Viikin alueen tapahtumista yleensäkin, joten emme pysyneet suunnitellussa aikataulussa. Tämä ei kuitenkaan haitannut, koska halusimme antaa asiakkaillemme mahdollisuuden keskustella keskenään ja meidän henkilökunnan edustajien kanssa.

Osallistuvat asiakkaat edustivat yli 50-vuotiaita Viikin kirjaston kanta-asiakkaita, jotka olivat tilaisuudessa erittäin innokkaita ja aktiivisia.

Kun toteutamme seuraavan kerran jonkin osallistaviin menetelmiin liittyvän työpajan, kannattaa pajan toteutukseen, kulkuun ja aikatauluun kiinnittää erityistä huomiota. Ideamyly-työpajan vetäjät olivat osallistuneille tuttuja Viikin kirjaston henkilökunnan jäseniä ja fasilitaattoreiden tuttuus saattaa jopa haitata työpajan kulkua, koska asiakkaat ja henkilökunta ovat vuorovaikutussuhteessa toisiinsa, eikä tietynlaista tuttavallista keskustelua voi välttää. Fasilitaattoriksi kannattaisi pyytää ehkä joku ulkopuolinen henkilö. Toisaalta kun kyseessä ovat kotikirjaston tutut asiakkaat, ei välttämättä haittaa, vaikka työpajan kulku olisi aika vapaamuotoinenkin. Monesti työpajatyöskentelyä käytetään kuitenkin esimerkiksi eri asiantuntijoiden ideoiden kehittämiseen ja jalostamiseen, eivätkä he välttämättä tunne toisiaan tai fasilitaattoreita etukäteen. Silloin on hyvä, että pajan kulku noudattaa tiettyä kaavaa ja aikataulua jo sen vuoksi, että ryhmä saa itsenäisesti, mutta hyvin ohjeistusti riittävästi kehittämisideoita aikaan.

7.2.7 Osallistavat työmenetelmät -vertailutaulukko

Tässä luvussa vertaillaan ja arvioidaan taulukon avulla yhteenvetona opinnäytteessä käytettyjä kolmea eri osallistavaa työmenetelmää. Niitä on tarkasteltu seuraavista näkökulmista: Osallistavan menetelmän tavoite, Osallistujien määrä, Markkinointi, Aikasidonnaisuus, Osallistujien valikoituminen, Menetelmän toteuttaminen ja Ydinhavainnot. Lopuksi arvioidaan vielä osallistavien työpajojen tuottamien tulosten hyödynnettävyyttä ja jatkokehittämistä Viikin kirjastossa.

Taulukko 3. Viikin kirjastossa toteutettujen osallistavien työmenetelmien vertailu

Tarkastelunäkökulma	Osallistava aineistonvalinta	Asiakastapaamiset-työpajat	Ideamyly-työpaja
Osallistavan menetelmän tavoite	Asiakkaat pääsivät osallistumaan ensimmäistä kertaa Helsingin kaupunginkirjastossa syksyn 2014 tietoaineiston valintaan Otavan ja Tammen julkaisemasta materiaalista	Asiakkaita haasteltiin seuraavista teemoista: Kirjaston löydettävyyttä/näkyvyys alueella Asiointikokemus Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa Sana on vapaa	Idea-myly ryhmätyötekniikalla toteutettu työpaja, jonka tavoitteena oli kerätä ja valikoida ideoita Viikin kirjaston kehittämiseksi tulevaisuudessa
Osallistujien määrä	35 asiakasta	11 asiakasta teemahaastattelupajassa 1 asiakas lähetti toivomuksia sähköpostilla 4 asiakasta esitti toivomuksia kirjastolle Facebook-sivuillamme	5 asiakasta 1 asiakas lähetti sähköpostilla kehitysehdotuksia Viikin kirjastolle
Markkinointi	Kirjastossa, kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla	Kirjastossa, kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla	Kirjastossa, kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla
Aikasidonnaisuus	6.–15.5.2014, ei pakollista ilmoittautumista,	16.9.2014 klo 16–18 17.9.2014 klo 13–15 18.9.2014 klo 16–18 ei pakollista ilmoittautumista, sai osallistua myös Facebook-sivuilla tai lähettää sähköpostia	13.10.2014, Viikin kirjastosta otettiin yhteyttä kanta-asiakkaisiin, mutta tilaisuutta mainostettiin myös avoimesti Viikin kirjaston verkko- ja Facebook-sivuilla
Osallistujien valikoituminen	Osallistujiksi valikoitui Viikin kirjaston asiakkaita, joista osa tuli kirjastoon oma-aloitteisesti osallistumaan valintaan huomattuaan sitä koskevan markkinoinnin ja osa saatiin houkuteltua valintaan heidän asioidessaan kirjastossa.	1 asiakas ilmoittautui etukäteen 9 asiakasta houkuteltiin mukaan heidän asioidessaan kirjastossa 1 asiakas lähetti sähköpostia omista toivomuksistaan (ei mukana teemahaastattelussa)	Kaikkiin viiteen Ideamyly-työpajaan osallistuneeseen asiakkaaseen otettiin henkilökohtaisesti yhteyttä, ovat kirjaston kanta-asiakkaita 1 kanta-asiakas, joka tiesi, ettei pääse paikalle, halusi esittää kehitysehdotuksiaan sähköpostilla

Tarkastelunäkökulma	Osallistava aineistonvalinta	Asiakastapaamiset-työpajat	Ideamyly-työpaja
<p>Menetelmän toteuttaminen</p>	<p>Suhteellisen helppo toteuttaa, vaikka vaatii useita työvaiheita:</p> <p>Valittujen kustantajien markkinointimateriaali hankitaan / tulostetaan verkosta</p> <p>Valintalistan kokoaminen kustantajien listojen pohjalta, niiden tulostus</p> <p>Tapahtuman markkinointi kirjastossa ja verkossa</p> <p>Havaintojen ja reflektoinnin kirjaaminen</p> <p>Osallistuneiden asiakkaiden valintojen yhteenveto pisteytys ja vertailu henkilökunnan valintoihin</p> <p>Valintojen toteuttamien</p> <p>Lopullisista valinnoista tiedottaminen asiakkaille kirjastossa ja verkkosivuilla</p>	<p>Suhteellisen työläs toteuttaa, vaatii seuraavia työvaiheita:</p> <p>Tilaisuuksien teemojen ja kulun suunnittelu</p> <p>Tilaisuuksien aikataulut-taminen</p> <p>Tilaisuuksien markkinointi</p> <p>Haastattelupaikan valmistelu (välineet, kahvit jne.)</p> <p>Tilaisuuksiin houkutteleva kirjon asiakkaille</p> <p>Vaati kahden henkilön jatkuvan läsnäolon – toinen haastatteli ja keskusteli ja toinen keskusteli, havainnoi ja kirjasi keskustelut mahdollisimman tarkasti</p> <p>Vaati haastattelihoita aitoa keskittymistä ja eläytymistä asiakkaan tarinaan</p> <p>Tilaisuuksien havainnointi ja reflektointi jälkeenpäin</p> <p>Tilaisuuksien tuottaman informaation litterointi ja jäsentäminen teemoiksi</p> <p>Teemahaastatteluista nousseiden kehittämistavoitteiden toteuttaminen</p>	<p>Suhteellisen työläs toteuttaa, vaatii seuraavia työvaiheita:</p> <p>Ideamyly-menetelmään tutustuminen soveltaminen ja ideoinnin aiheen päättäminen</p> <p>Tilaisuuden aikataulut-taminen ideoinnin eri vaiheiden mukaan (tavoite 60 minuuttia)</p> <p>Tilaisuuksiin valittujen henkilöiden kutsuminen ja markkinointi</p> <p>Vaati vähintään yhden henkilön läsnäolon fasilitaattorin ominaisuudessa – meillä kaksi henkilökunnan jäsentä osallistui tilaisuuden vetämiseen</p> <p>Ryhmän tuottamien ideoiden kirjaaminen</p> <p>Tilaisuuksien havainnointi ja reflektointi jälkeenpäin</p> <p>Ryhmän tuottamien ja valitsemien ideoiden toteuttaminen</p>
<p>Ydinhavainnot</p>	<p>Suosituin osallistamistapa, ihmiset tulivat omaaloitteisesti kysymään valintaan osallistumista</p> <p>Menetelmän toteuttamista helpotti se, että asiakkaat saivat osallistua siihen oman aikataulun mukaisesti tietynä ajanjaksona</p> <p>Asiakkaat suhtautuivat myönteisesti mahdollisuudestaan päästä osallistumaan aineistonvalintaan ja ilmaisivat sen sekä kirjastossa että verkossa (eniten Facebook-tykkäämisellä Viikin kirjaston historiassa)</p>	<p>Menetelmän toteuttamista vaikeutti se, että ne olivat sidottu tarkasti tiettyihin aikoihin</p> <p>Asiakkaita olisi kannattanut haastatella 15-vuotispäivien yhteydessä</p> <p>Emme tieneet etukäteen, kuinka moni osallistuisi haastatteluihin ja tulisivatko he paikalle yhtä aikaa – lopulta tilaisuudet toteutettiin yksilöhaastatteluina – menetelmän hallinta ei ollut etukäteen selvillä, koska emme tieneet, kuinka monta asiakasta siihen osallistuisi ja milloin</p>	<p>Menetelmän toteuttamista vaikeuttivat seuraavat seikat:</p> <p>Fasilitointimentelmän käyttö ei ollut meille tuttua ja emme pysyneet etukäteen sovitussa aikataulussa</p> <p>Emme pystyneet väittämään Ideamyly-menetelmän luonnetta ja runkoa tarpeeksi hyvin osallistuneille, joten välillä tilaisuus ei noudattanut menetelmää, vaan siitä tuli osittain yleistä keskustelua</p>

Tarkastelunäkökulma	Osallistava aineistonvalinta	Asiakastapaamiset-työpajat	Ideamyly-työpaja
Ydinhavainnot (jatkoa)	<p>Paikallisen kirjaston kokoelmat koetaan tärkeiksi HelMet-verkkokirjastosta huolimatta</p> <p>Asiakkaat ilmaisivat halunsa osallistua aineiston valintaan tulevaisuudessakin</p> <p>Asiakkaat ilmaisivat halunsa osallistua aineistovalintoihin laajemminkin esim. muut kustantajat, muut aineistoryhmät</p>	<p>Haastattelut olisi kannattanut äänittää</p> <p>Haastateltujen määrä oli sopiva (11)</p> <p>Haastattelut paljastivat uusia asiakasprofiileja: päiväaikaan itsenäisesti asioivat kampuksen henkilöt</p> <p>Hyvä tilaisuus kerätä asiakkaiden arvioita ja kehittämisideoita</p>	

Viikin kirjastossa käytetyistä osallistavista menetelmistä Osallistava aineistonvalinta oli kaikkein suosituin ja useat asiakkaat halusivat osallistua siihen omaaloitteisesti, joten tilaisuuden markkinointi oli selkeästi tavoittanut asiakkaat. Aineistonvalinta ei myöskään vaatinut tarkkaa ajallista läsnäoloa vaan sen sai tehdä tietyn ajanjakson puitteissa. Henkilökunnan havaintojen mukaan asiakkaat olivat aidosti kiinnostuneita tilaisuudesta päästä vaikuttamaan Viikin kirjaston kokoelmaan. Asiakastapaamiset- ja Ideamyly-työpajat työpajat puolestaan vaativat asiakailta tarkkaa ajallista sitoutumista sekä henkilökohtaista vuorovaikutusta Viikin kirjaston henkilökunnan ja toisten osallistuneiden asiakkaiden (Ideamyly-työpaja) kanssa, mikä saattoi vaikuttaa osallistuneiden määrään.

Osallistavaan aineistonvalintaa osallistui kaikkein ikäjakaumaltaan kaikkein heterogeenisin asiakasjoukko kun taas Ideamyly-työpajaan oli kutsuttu Viikin kirjaston kanta-asiakkaita, jotka olivat iältään kaikki yli 50-vuotiaita. Nuoria, alle 30-vuotiaista Viikin kirjaston asiakkaita ei osallistunut lainakaan Asiakastapaamiset- ja Ideamyly-työpajoihin.

Viikin kirjastossa toteutetuista osallistavista menetelmistä henkilökunnan havainnoinnin mukaan Osallistava aineistonvalinta oli helpoin toteuttaa, koska asiakkaat pystyivät tekemään tietoaineistonvalinnan itsenäisesti henkilökunnan ohjeistuksen jälkeen. Kaikki käytetyt osallistavat menetelmät vaativat kuitenkin sekä etukäteissuunnittelua että niiden tuottamien tulosten, kehittämisideoiden ja havaintojen kartoittamista, jäsentämistä ja analysointia.

Ydinhavaintoina osallistavista menetelmistä voisi todeta sen, että Osallistava aineistonvalinta sujui hyvin ennakkosuunnitelmamme mukaan. Asiakastapaamiset-työpajojen kohdalta emme tienneet etukäteen, kuinka monta asiakasta tulisi paikalle ja tulisivatko he tilaisuuteen yhtä aikaa. Olimme etukäteen valinneet teemat asiakaskeskusteluille, mutta tilaisuuksista muodostui yksilöllisiä teemahaastatteluja itsestään. Osallistavan menetelmän tarkempi suunnittelu olisi tehnyt tilaisuuksista ennakoitavampia. Ideamyly-työpaja ongelmat liittyivät kokemattomuuteemme järjestää ajallisesti ja sisällöllisesti strukturoitu ja fasilitoitu työpaja. Emme onnistuneet välittämään täysin tutuille kanta-asiakkaille työmenetelmän kulkua ja toteuttamista. Kaikista kolmesta osallistavasta menetelmästä saatiin kuitenkin arvokastakin asiakasinformaatiota, hyviä kehittämisideoita Viikin kirjaston kehittämiseksi tulevaisuudessa sekä hyvin myönteistä asiakaspalautetta.

7.3 Osallistavien työmenetelmien tuottamia kehittämisideoita

Tässä luvussa käsitellään Viikin kirjastossa toteutettujen osallistavien työmenetelmien, erityisesti Asiakastapaamiset- ja Ideamyly-työpajojen, tuottamia kehittämisideoita. Lisäksi esitellään osallistaviin työmenetelmiin osaa ottaneille tehtyyn kyselyyn (kyselyn avovastaus 6) tulleita kehittämis ehdotuksia samoin kuin Viikin kirjaston Facebook-sivuille ja sähköpostiin tulleita asiakaskomenteja.

7.3.1 Asiakastapaamiset-työpajojen teemahaastattelun satoa

Viikin kirjastossa syyskuussa 2014 järjestettyjen Asiakastapaamiset-työpajojen teemoja olivat: **Kirjaston löydettävyys / näkyvyys alueella, Asiointikokemus, Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa ja Sana on vapaa.**

Asiakastapaamisiin osallistui seuraavat 11 henkilöä:

Asiakas, yli 60-vuotias mieshenkilö, eläkeläinen ja Viikin kirjaston pitkäaikainen asiakas, saapui tilaisuuteen oma-aloitteisesti. Hänelle oli lähetetty myös sähköpostikutsu, koska oli jo osallistunut kevään tietokirjavalintaan ja siihen

liittyvään kyselyyn. Hän oli jättänyt kyselyyn yhteystietonsa ja osoittanut kiinnostuksensa olla mukana Viikin kirjaston kehittämistyössä. (H1)

Asiakas, yli 60-vuotias nainen, eläkeläinen, Viikin kirjaston kanta-asiakas, joka käyttää kirjastoa useita viikoittain. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. Vastaili valmiiksi annettujen teemojen mukaan. (H2)

Mies yli 40-vuotias, alueen asukas, Viikin kirjaston pitkäaikainen vakiasiakas. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. Hän ei tullut monitoimihuoneeseen, johon asiakastapaaminen teemajulistettiin ja kahvitarjoiluineen oli järjestetty, vaan kommentoi toivomuksiaan kirjastotilassa. (H3)

Nainen lapsensa kanssa n. 30-vuotias. Asuu alueella, asioi Viikin kirjastossa säännöllisesti. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä lasten- ja nuortenosastolta. Vastaili valmiiksi annettujen teemojen mukaan. (H4)

Viikin kampusalueella työskentelevä 50–60-vuotias mies, joka käy asioimassa säännöllisesti työpäivänsä lomassa Viikin kirjastossa. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. (H5)

Mies yli 50 vuotta, työskentelee Kampuksella ja asioi kirjastossa päivällä, työtehtävien lomassa. Hänen työskentelynsä on sen luontoista, että siinä joutuu välillä pitämään taukoja, jotka mahdollistavat kirjastokäynnit. Lainaa kirjoja, asiakas ei ole osallistunut Viikin kirjaston tapahtumiin. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. (H6)

Nainen yli 60-vuotias eläkeläinen. Muuttanut alueelle vuonna 2008, käyttää Viikin kirjastoa säännöllisesti melkein viikoittain, entinen Kallion kirjaston asiakas. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. (H7)

Nainen yli 60 vuotta, jäänyt juuri eläkkeelle ja asuu Pihlajamäessä. Käy säännöllisesti Viikin kirjastossa, mutta asioi myös Malmin kirjastossa. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. (H8)

Mieshenkilö 40–50-vuotias. Asunut Viikin alueella vuodesta 2001, asioinut aikaisemmin Pasilan kirjastossa, mutta asioi nyt säännöllisesti Viikin kirjastossa, joka on hänen työmatkansa varrella. Asiakas ei tullut asiakastilaisuuteen oma-aloitteisesti vaan houkuteltiin tilanteeseen hänen kirjastokäyntinsä yhteydessä. (H9)

Nainen n. 30 vuotta. Käyttänyt aiemmin Itäkeskuksen kirjastoa ja löytänyt verkon kautta Viikin kirjaston, jossa asioi nyt säännöllisesti. (H10)

Mies n. 70-vuotias eläkeläinen. Vakioasiakas, joka käy Viikin kirjastossa vähintään kerran viikossa. Ei halunnut tulla monitoimitilaan, mutta kommentoi teemoja kirjastotilassa ja halusi täyttää kyselyn aihepiiriin liittyen. (H11)

Kirjaston löydettävyys / näkyvyys alueelle. Helsingin kaupunginkirjaston Viikin toimipiste sijaitsee Helsingin yliopiston Viikin kampusalueen Infokeskuksessa Koillis-Helsingissä. Infokeskuksen muut toimijat ovat Viikin kampuskirjasto ja Helsingin yliopisto. Kirjaston sijainti on haasteellinen, koska Viikin kirjasto ei sijaitse varsinaisesti millään asuinalueella, vaan useiden asuinalueiden (Pihlajamäki, Pihlajisto, Latokartano, Viikin mäki jne. tarkasta kuinka monen) läheisyydessä. Haastavuutta lisää se, että asiakkaat mieltävät Infokeskuksen yliopiston tiloiksi. Halusimmekin tiedustella asiakkailta, kuinka he olivat alanperin löytäneet kirjastoon ja miten he kokivat sen näkyvyyden alueella. Samalla tiedusteltiin, mistä viestintäkanavista he seuraavat Viikin kirjaston toimintaa ja tapahtumia.

Kolme haastateltavista (H4, H5, H6) olivat löytäneet Viikin kirjaston alun perin Helsingin yliopiston ja kampusalueen kautta. H4 oli opiskellut aiemmin alueella ja oli löytänyt Viikin kirjaston Kampuskirjaston kautta. H5 ja H6 työskentelivät Viikin kampusalueella ja saaneet sitä kautta tietää kaupunginkirjaston toimipisteen sijainnista. Molemmat haastateltavat myös korostivat, että alueella opiskelevat ja työskentelevät ovat yleisesti tietoisia kirjaston olemassaolosta.

”Yliopistolaiset kampusalueella kyllä tietävät hyvin Viikin kirjaston sijainnin ja palvelut alueella.” (H5)

”Kampuksen työntekijät ja opiskelijat tuntevat Viikin kirjaston ja sen palvelut. Viikin kampusalue on hyvin erikoinen alue sinänsä, koska toisaalta alue on täysin kuollut iltaisin kun opiskelijat ja työntekijät poistuvat alueelta ja toisaalta alueen läheisyydessä on luonnonsuojelualue, Arboretum ja laiduntavia Viikin koetilan lehtiä.” (H6)

Kolme haastateltavaa (H7, H8, H9) olivat alueen pitkäaikaisia asukkaita ja heille kaikille Helsingin kaupungin ja koko pääkaupunkiseudun HelMet- kirjastoverkko ja siten myös Viikin kirjasto olivat olleet pitkään tuttuja. H7 oli muuttanut alueelle 2008 ja käyttänyt sitä ennen Kallion kirjastoa. totesi, että kirjastoverkko oli hänelle ennestään tuttu, eikä hänellä siten ollut vaikeuksia löytää Viikin kirjastoa. H8 oli asunut alueella, Pihlajamäessä jo yli 40 vuotta ja käyttää myös läheistä Malmin kirjastoa. Totesi kuitenkin, että monet tuttavistaan eivät tunne Viikin kirjastoa.

”Mikähän tuo sininen talo on?” (H7)

H9 oli asunut alueella vuodesta 2001 saakka ja käyttänyt aiemmin Pasilan kirjastoa. Hän oli löytänyt Viikin kirjaston Helsingin kaupunginkirjaston verkkosivujen kautta ja kirjasto sijaitsee hänen työmatkansa varrella. Asiakas totesi, että vaikka Viikin kirjasto sijaitsee hyvien liikennereittien varrella ja Prisma-kauppakeskuksen läheisyydessä, sen olemassaoloa alueella välttämättä tiedetään.

”Ei näy ulospäin lainkaan, että täällä on kirjasto. Valokyltti ulos!” (H9)

H10 oli asunut Suomessa vasta muutaman vuoden ja käyttänyt aiemmin Itäkeskuksen kirjastoa. Hän oli löytänyt verkkosivujen kautta Viikin kirjastoon, joka sijaitsi lähempänä hänen asuinalueensa.

Kaksi haastatteluun osallistunutta (H1 ja H2) olivat löytäneet Viikin kirjaston sattumalta. H2 oli löytänyt kirjaston ohi kulkiessaan ja ihmetellyt, mikähän tuo hieno rakennus on. H1 oli kuullut kirjastosta tuttavaltaan läheisessä trooppisessa puutarhassa, Gardeniassa.

”Kirjaston löytäminen oli sattuman kauppaa. Kuulin tuttavalta Gardeniassa.” (H1)

Toinen teema liittyen Viikin kirjaston löydettävyyteen ja näkyvyyteen alueella koski sitä, mistä viestintäkanavista haastatteluun osallistuneet seuraavat Viikin kirjaston toimintaa ja tapahtumia.

Neljä haastateltavista (H1, H2, H7, H8) seurasi Viikin kirjaston tapahtumia ja toimintaa säännöllisesti. H1 ja H2 seurasivat kirjaston viestintää sekä kirjastossa paikanpäällä että verkkosivujen kautta. H7 kertoi seuraavansa aktiivisesti Viikin kirjaston tapahtumia erityisesti kirjaston Facebook-sivujen kautta.

”Facebook on hyvä väline seurata kirjaston tapahtumia.” (H7)

H8 ei seuraa tapahtumia niinkään Internetistä, vaan asioi säännöllisesti kirjastossa paikan päällä. Hän oli osallistunut Viikin kirjaston järjestämään Novellikoukku-tapahtumaan, josta oli saanut uusia lukuvinkkejä, mitä piti tervetulleena.

”Koen olevani kirjastonkäyttäjänä 50-lukulainen. Arvostan perinteistä kirjastoa.” (H8)

”Täytyy opetella nyt eläkkeellä seuraamaan Viikin kirjaston tapahtumia.” (H8)

Kolme haastateltavista (H4, H5, H6) ei seurannut juuri lainkaan Viikin kirjaston viestintää. H4 totesi, ettei seuraa aktiivisesti Viikin kirjaston verkkosivuja vaan asioi kirjastossa lapsensa kanssa. H5 ja H6 työskentelevät molemmat Viikin kampusalueella ja asioivat kirjastossa päivisin työpäivänsä lomassa. H5 kertoi, etteivät hänen aikataulunsa sovi kirjaston järjestämiin tapahtumiin, koska asioi kirjastossa päivällä. H6 totesi saman asian.

Pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastot ja sen kokoelmat muodostavat kokonaisuuden, jota ei voi erottaa paikallisen kirjaston palveluista, koska aineistoa voi tilata ja palauttaa mihin tahansa kirjastoverkon toimipisteeseen. Haastateltavista kaksi (H3 ja H9) korosti seuraavansa aktiivisesti nimenomaan HelMet-aineistotietokantaa ja sen tuottamaa informaatiota, kuten esimerkiksi uutuuksiluetteloita.

”HelMet mahtava, kannattaisi markkinoida lisää, saisitte uusia asiakkaita!” (H9)

Myös H7 mainitsi seuraavansa säännöllisesti HelMet-uutuuksiluetteloita, koska tilaa lähes kaiken lainaamansa aineiston kirjastoon ilmestyvien uutuuksien joukosta.

Asiointikokemus. Asiointikokemus-teemalla haimme vastauksia Viikin kirjaston palvelun laatuun ja sisältöihin, henkilökunnan tavoitettavuuteen ja ystävällisyyteen, kirjastotilan viihtyisyyteen ja ilmapiiriin sekä asioinnin helppouteen liittyviin seikkoihin. Haastattelun aikana haastateltavat saivat varsin vapaasti kartoittaa omaa asiointikokemustaan, eikä heitä vaadittu käymään jokaista alateemaa systemaattisesti läpi. Monet haastateltavista liittivät asiointikokemukseen myös HelMet-palveluiden, Viikin kirjaston kokoelman ja sen esillepanon arvioinnin.

Palvelun laatu Viikin kirjastossa. Lähes kaikki haastateltavat kommentoivat Viikin kirjaston palvelun laatua ja henkilökunnan ystävällisyyttä. Suurin osa heistä oli tyytyväisiä palvelun laatuun ja henkilökunnan ystävällisyyteen. Haastatteluun osallistuneista H1, H2, H6 ja H10 mainitsivat erikseen, että Viikin kirjaston henkilökunta on ystävällistä.

”Henkilökunnan ystävällisyys, auttavaisuus ja monipuolisuus on hyvä.”
H1

”Asiointi on sujuvaa, mallikasta ja ystävällistä esimerkkinä uuden kirjastokortin hankkiminen.” H6

Haastateltavista neljä H1, H2, H4 ja H11 koki saavansa Viikin kirjastossa hyvää palvelua. Pääkaupunkiseudun Helmet-palvelut saivat kiitosta vastaajilta H5, H7 ja H9.

”Kiva, että uutuusluettelot, voi seurata niiden ilmestymistä.” H7

H 9 piti HelMet-aineistotietokannan hakuhistoria-ominaisuutta hyvänä. H7 ja H9 myös kritisoivat HelMet-aineistotietokantaa sen käytön vaikeudesta.

”Välillä täytyy tietää liian tarkkaan teos tai kirjailija nimi. Kun virhe ei tunnista.” H7

”Kun ei löydä, pitäisi tulla kysymään.”H9

Haastateltavista kriittisintä kantaa asiakaspalvelun laatuun esitti H 8. Hän luonnehti asiointikokemustaan sanonnalla:

”Ok.” H8

Asiakkaan mukaan Viikin kirjastossa asiakaspalvelu on pääsääntöisesti ystävällistä, mutta joskus tylyä.

Kirjaston tilat. Viikin kirjasto täytti syyskuussa 15 vuotta ja sen tiloja on muunneltu ja remontoitu pariin otteeseen vastaamaan paremmin kirjastotilan muuttuvia tarpeita. Erityisiä haasteita Viikin kirjastolle tuo sen sijainti Kampuskirjaston vieressä, mikä tarkoittaa esimerkiksi akustisesti yhteisiä tiloja varsin erilaisille asiakasryhmille, kuten esimerkiksi lapsi- ja opiskelija-asiakkaille. Haastatellut asiakkaamme kommentoivat Viikin kirjaston tiloja varsin erilaisista näkökulmista aina viihtyisyydestä tilojen toiminnallisuuteen ja sisäilman laatuun.

Viihtyisinä Viikin kirjaston tiloja pitivät haastateltavat H 6 ja H7

”Oikein sopiva ja viihtyisä kirjasto päiväkäynteihin.” H6

”Tila ihan viihtyisä, ei valittamisen aihetta.” H7

Viikin kirjaston lastenosastoon olivat tyytyväisiä haastateltavat. H4 ja H10. Molemmat haastateltavat pitivät sitä mukavana tilana lapsille. H4 korosti vastauksissaan myös lastenosaston sijaintia samassa tilassa muun kirjaston kanssa. Hänen mukaansa silloin mahdollistuu se, että lapsen voi jättää turvallisesti lasten tilaan ja pääsee itse katsomaan aikuisten aineistoa.

”Lastenosasto hyvä kun on samassa tilassa, pääsee itse katsomaan aineistoa.” H4

”Cozy.” H10

Haastateltava H 1 piti Viikin kirjaston tiloja monipuolisina.

”Kirjasto tarjoaa monipuolisia tiloja työskennellä.” H1

Viikin Infokeskuksessa, jossa Viikin kirjasto sijaitsee, on koneellinen ilmastointi, eikä lainkaan suoraan ulkoilmaan avattavia ikkunoita. Huonosta sisäilmasta mainitsivat haastateltavat H1 ja H2.

”Infokeskuksessa on huono ilma, varsinkin tietokoneluokassa ja digitoitihuoneessa. Tämä on huono asia myös henkilökunnan jaksamisen kannalta.” H1

Haastateltavista asiakkaista eniten kritiikkiä Viikin kirjaston tiloja kohtaan esitti haastateltava H1. Hän oli tarkastellut hyvin monipuolisesti kirjaston tiloja ja niiden puutteita. Hänen mukaansa Viikin kirjaston hyllyt ovat ahtaat ja hyllynpäätyopasteiden tulisi olla selkeämpiä. Hänen mukaansa lapsiasiakkaat sotkevat jonkin verran kirjaston tiloja ja esimerkiksi asiakastietokoneilta löytyy purukumia. Myös asiakastiloissa olevat rikkonaiset tuolit häiritsivät haastateltavaa.

Haastateltava H1 kommentoi asiointikokemuksensa yhteydessä myös joitakin muita puutteita Viikin kirjastossa. Hänen mukaansa Viikin kirjaston lehtisalin lehdet ovat aika-ajoin kadoksissa ja lainattavien dvd-levyjen kunto on huono. Palautusautomaattien toiminta oli haastateltavan mukaan sekavaa, koska kaikki aineisto palautetaan samaan paikkaan.

Melutaso. Neljä haastateltavaa, H2, H4, H5 ja H8, kommentoi Viikin kirjaston melutasoa eri näkökulmista. H2 ja H5 kommentoivat nuorten kirjastonkäytöstä aiheutuvaa melua seuraavasti:

”Nuoriso voisi olla hiljempäkin. Tämä pitäisi ottaa tilojen suunnittelussa huomioon.” H2

”Yleensä täällä on riittävän rauhallista, joskus nuoriso meluaa.” H5

Haastateltavista H4 piti Viikin kirjaston melutasoa sopivana, mutta pohti haastattelun aikana, häiritseekö lasten äänenkäyttö muita asiakkaita.

”Lapset huutelee!” H4

Haastateltava H8 toi haastattelussa esiin sen, ettei Viikin kirjastossa hän kokeuksensa mukaan esiinny ulkoisia häiritseviä tekijöitä, kuten esimerkiksi melua.

Kokoelma ja sen löydettävyys. Kolme asiakasta H2, H4 ja H6 toivat esiin Viikin kirjaston kokoelmaan liittyviä asioita haastattelun asiointikokemus-teeman yhteydessä. H4 ja H6 kokivat löytävänsä tarpeisiinsa sopivasti aineistoa Viikin kirjaston omista kokoelmista. Lisäksi molemmat haastateltavat pitivät kirjaston aineiston esittelyhyllyjä hyvinä. H2 oli tyytyväinen Viikin kirjaston aineiston tarjontaan, mutta oli kokenut Viikin kirjaston kokoelmien paikkojen muuttumisen muutama vuosi sitten vaikeaksi. Lisäksi H2 kiitti haastattelunsa yhteydessä Viikin kirjastoa nopeasta reagoinnista hänen asiakaspalautteeseensa koskien vieraskielisen uutuusaineis-

ton sijoittamista aineiston esittelyhyllään, mikä toteutettiin heti palautteen käsittelyn jälkeen.

Kirjaston aukioloajat ja muut asiointiin liittyvät kommentit. Haasteltavista H1, H4, H7 ja H9 mainitsivat Viikin kirjaston aukioloajat haastattelussa. H7 ja H9 toivat esiin, että Viikin kirjaston aukioloajat ovat heidän mielestään sopivat. H1 ja H4 toivoivat Viikin kirjastolta aukioloaikojen pidennystä koskien sunnuntai-päivää.

Muita asiointikokemukseen liittyviä kommentteja asiakkailta:

”Yhteistyö näyttelyasioissa loistavaa” H1

”Ei tunnu levottomalta.” H7

”Kirjailijavierailut ovat mukavia, mutta harmittaa kun väkeä oli vähän. Toisaalta, kun vähemmän porukkaa, intiimimpi tunnelma.” H7

”Rauhallinen ja mukava tunnelma, ei ruuhkaisu.” H9

”Olen läpityytyväinen asiakas!” H11

Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa. Tulevaisuus-teemalla haimme haasteltavien asiakkaidemme konkreettisia kehittämisideoita Viikin kirjaston kehittämiseksi lähitulevaisuudessa. Toisaalta toivoimme haastateltavien näkemyksiä yleisten kirjastojen tulevaisuudesta yleisellä tasolla ja muuttuvista kirjastopalveluista ja -tiloista esimerkiksi aineiston digitalisoitumisen vuoksi. Haastattelussa käyttämämme teemoista Viikin kirjasto / kirjasto tulevaisuudessa ja Sana on vapaa menivät osittain päällekkäin ja sisältävät samoja asioita, kuten esimerkiksi asiakkaiden toiveita kirjastolle tapahtumien järjestämiseksi ja kirjastotilojen uusista käyttömuodoista. Käsittelen asiakkailta tulleet kehittämisideat tässä Tulevaisuus-teeman yhteydessä aiheiden päällekkäisyyksien välttämiseksi.

Haastateltavilta tulleet konkreettiset kehittämisideat liittyivät Viikin kirjaston tapahtumatuotantoon, tiloihin ja toimintoihin, sunnuntiaukioloaikoihin, tietotekniikkaan, yhteistyökumppaneihin, kokoelmiin ja niiden esille panoon. Myös HelMet-aineistotietokantaan esitettiin parannusehdotuksia.

Tapahtumatuotanto. Toivomukset Viikin kirjastossa järjestettävistä tapahtumista ja tilaisuuksista nousivat esille kahdeksalla haastatteluun osallistuneella asiakkaal-

la (H1, H2, H4, H5, H7, H8, H9 ja H10). Kirjallisuuteen eri tavoin liittyviä tapahtumia toivoivat haastateltavat H7, H8 H10. H7 toivoi kirjailijavierailuja. H8 toivoi interaktiivisia ja yhteisöllisyyttä tukevia kirjallisuustapahtumia ja H10 aikuisten kirjavinikkausta.

”Novellikoukku. Pientä hyvän tekeväisyyttä, tuntui hyvältä.” H8

”Kirjallisuuspiirejä, lukupiirejä. Tulisi suosituksia uudesta kirjallisuudesta.” H8

”Kirjavinkkejä!” H10

H8 toivoi, että kirjastossa voitaisiin järjestää kirjoittamiseen liittyviä tapahtumia kuten esimerkiksi oman elämäkerran kirjoittamisen kurssi.

H1 ja H2 toivoivat molemmat Viikin kirjastossa järjestettävän kieltenopetusta. H1 toivoi kielikursseja ja H2 toivoi erityisesti harvinaisempiin kieliin liittyviä keskustelupiiriä. H2 toi esiin näkemyksen, että kieltenopetusta kirjastoissa tulisi lisätä kantasuomalaisille, koska maahanmuuttajille suunnattua kieltenopetusta tarjotaan jo nyt hänen mukaansa riittävästi kirjastoissa.

”Kieltenopetusta. Inhimillinen kielilaboratorio esimerkiksi italian ja ranskan kielillä” H2

H5 ja H9 toivoivat luontoon ja ympäristöön liittyviä tilaisuuksia, kuten esimerkiksi luentoja. H9 toivoi, että Viikin kirjastosta lähettäisiin tietoa tapahtumista hänen sähköpostiinsa RSS-syötteinä.

”En ole some-ihminen. Tietoa sähköpostiin, kiireisille mahtava idea! Paikallisia kertojia ja viljelijöitä.” H9

H2 ja H5 toivoivat Viikin kirjaston järjestävän tilaisuuksia yhteistyössä lopetusuhan alla olevan trooppisen puutarhan Gardenian kanssa.

”Gardenia on säilytettävä! Yhteistyötä kirjaston kanssa!” H2

Muita haastatteluissa esiin tulleita tapahtumiin liittyviä toiveita olivat kirjaston järjestämät tapahtumat kirjaston pihalla ja kuvankäsittelykurseja (H1). Haasteltava H4 toivoi, että satutunnit järjestettäisiin iltaisin tai viikonloppuisin (H4).

”Makkaran grillausta pihalla!” H1

”Satutunti eri aikaan, että päiväkotilapsetkin pääsisivät!” H4

Kirjaston tilat ja niiden uudet toiminnot. Haastateltavista H1 ja H2 esittivät haastatteluissaan kirjastotiloihin liittyviä toivomuksia. H1 toivoi, että kirjaston tiloja (kirjaston monitoimihuone) voisi vuokrata edullisesti ulkopuolisille käyttäjille. Lisäksi hän toivoi, että kirjastossa olisi tiloja, apua, neuvoja ja siihen soveltuvia laitteita tehdä omia kirjallisia töitä. Lisäksi H1 esitti, että Viikin kirjaston asiakastietokone-luokka uudistettaisiin kokonaan toimivammaksi. H1 ilmaisi toivomuksen myös kahviautomaatista.

H2 toivoi Viikin kirjastoon erillistä näyttelytilaa taidenäyttelyiden järjestämistä varten. H2 toivoi myös kahvinjuontimahdollisuutta Infokeskuksen kahvilan ollessa suljettuna iltaisin ja lauantaisin.

”Voisi olla pieni asiakaskahvila. Automaattikin kelpaisi.” H2

Kirjaston aukioloajat. Kaksi haastateltavaa, H1 ja H4, esittivät toiveita kirjaston sunnuntain aukiolon toteutumiseksi. H1 ehdotti, että kirjastot eri puolilla Helsinkiä vuorottelisivat sunnuntain aukiolon suhteen. Hän toivoi, että Viikin kirjasto olisi mukana aukioloajan vuorottelussa. Sopivana aukioloaikana hän piti klo 12 – 17. H4 toivoi, että Viikin kirjasto olisi auki säännöllisesti sunnuntaisin. Aukioloaika voisi noudattaa hänen mukaansa kauppojen sunnuntain aukioloaika.

Olimme antaneet asiakkaillemme mahdollisuuden kommentoida Viikin kirjaston tulevaisuuteen liittyviä toiveita myös Facebook-yhteisöpalvelussa. Siellä kolme asiakasta kannatti Viikin kirjaston sunnuntain aukioloa.

Tietotekniikkaan liittyvät toiveet. Haastateltavat H1 ja H9 ilmaisivat haastattelussa tietotekniikkaan liittyviä toiveita. H1 toivoi, että kirjaston tietokonekantaa parannettaisiin ja tablet-tietokoneita hankittaisiin asiakaskäyttöön. Hän toivoi tietokoneita, joissa olisi vähintään viisi usb-porttia ja polttava dvd-asema. Hän toivoi myös, että Viikin kirjastoon hankittaisiin adapteri sim-kortille sekä kaitafilmiä digitoimimahdollisuutta. Hän esitti myös toiveen, että Viikin kirjaston tietokone-luokasta löytyisi puhdistusaineita sekä tietokoneille että niiden käyttäjille.

Haastateltava H9 esitti toiveen diojen digitointimahdollisuudesta Viikin kirjastossa.

Kirjaston kokoelmaan ja sen esillepanoon liittyviä toiveita. Haastateltavista asiakkaista H3 ja H10 esittivät kirjaston kokoelmaan ja esittelyyn liittyviä toiveita. H3 toivoi, että englanninkieliset uutuuden ja niistä erityisesti tietokirjat pistettäisiin paremmin esille, mieluiten omaan hyllyyn. Hän toivoi, että myös englanninkielinen kaunokirjallisuus saisi oman esittelyhyllynsä. H3 ehdotti, että Viikin kirjastoon perustettaisiin klassikkohylly erityisesti lapsille ja nuorille, mutta myös aikuisasiakkaille. kehittämisisidea

”Lapset ja nuoret eivät tunne niitä niin hyvin.” H3

H10 toivoi Viikin kirjaston opastekylttejä englannin kielellä.

HelMet-aineistotietokantaan liittyviä kehittämistoiveita. Haastateltavista H3 ja H7 esitti HelMet-tietokantaan parannusehdotuksia. H3 toivoi, että tietokantaan voisi asiakkaan omiin tietoihin kustomoidusti rajata uutuuksien kirjastoon saapumisaian ja aiheet, mistä asiakas itse olisi kiinnostunut. H4 toivoi, että aineistotietokannasta löytyisi nykyistä enemmän tietoa teoksista.

Kirjaston tulevaisuus. Kirjastojen tulevaisuutta ja niiden muuttuvia tiloja ja aineistoja kommentoi neljä haastateltavista asiakkaistamme, H1, H7, H8 ja H9. H1 oli huolissaan siitä, että kaikki aineisto, erityisesti käsikirjat ja sanakirjat, muuttuvat elektronisiksi aineistoiksi. H8 ja H9 toivat esiin sen, että kirjastojen tarjoama elektronisen aineiston käyttö ei ole heille vielä tuttua.

”Aito kirja on jalompi kokemus kuin e-kirja.” H1

”Sähköinen materiaali vielä hieman hakusessa.” H9

Haastateltavat H7 ja H8 esittivät huolensa kirjastojen säilymisestä tulevaisuudessa.

”Yksi asia, minkä takia voisin mennä mielenosoitukseen, on kirjaston tila. Siis jos lopettaminen uhkaisi. H7

”Toivottavasti kirjastot ovat olemassa.” H8

”Ainakin suurille ikäluokille kirjasto on tärkeä.” H8

Haastateltavista H1 ja H9 kommentoivat kirjaston uudenlaisia, miehittämättömät toimitiloja suhteellisen kielteiseen sävyyn.

”Ei tarvetta kylmäasemalle.” H1

H9 suhtautui myös epäluuloisesti mahdolliseen itsepalvelukirjastojen tuloon. Ne eivät ole hänen mukaansa riskittömiä.

Sana on vapaa. Tällä teemalla haettiin asiakkailta vapaata kommentointia Viikin kirjaston suhteen. Haastateltavilta toivottiin palautetta ja terveisiä Viikin kirjastolle, sekä asiakkaiden kehittämisideoita. Kehittämisideoita käsittelin jo edellisessä Viikin kirjaston / kirjaston tulevaisuus-osioissa.

Haastateltava H1 piti myönteisenä tilaisuutta päästä kertomaan näkemyksiään Viikin kirjastosta.

”Tämä oli hieno kutsu kanta-asiakkaalle.” H1

H1 kiitteli myös Viikin kirjaston henkilökuntaa avuliaisuudesta ja ystävällisyydestä. Hän ilmaisi myös huolensa henkilökunnan jaksamisesta kirjastoalan muutosten keskellä.

”Pialle ja Anitalle Mannerheimin ristin ritarimerkki!” H1

”Uudistukset lisäävät henkilökunnan töitä.” H1

7.3.2 Ideamyly-työpajan kehittämisideoita

Ideamyly-työpajaan osallistuneita pyydettiin vapaan ideoinnin jälkeen priorisoimaan omista ideoistaan 2–3, jotka esiteltiin muille ryhmäläisille ja, jotka fasilitaattori kirjasi seinällä olevalle fläppipaperille. Seuraavat ideat valikoituivat ryhmän omien priorisointien ja ideoiden jatkokehittelyn pohjalta:

Elävä musiikki ++

- itse tekeminen, yhdessä

- esitys
- lauluhetket, lapset mukaan

Kirjoittaminen +

- runot – kuuleminen, lukeminen, runoraati

Teatteri ++

- lapset ja nuoret tekemässä itse
- yhdessä tekeminen
- videointi, katsominen, keskustelu

Henkilökunta opastamaan +

- ikäihmisiä, päivystys

Tiloja yrittäjille

- kertovat alastaan nuorille

Keskusteluryhmiä

- teemat

Satutunnit

Kahvila (pop-up) +++

- kirjasto kylän keskus
- sunnuntaimateat

Kokoontumistiloja +

- lapsille ja nuorille
- harrastusryhmille
- työpajoille
- yhteistyö asukasyhdistysten kanssa

Tämän jälkeen jokainen ryhmäläinen sai äänestää mielestään kahta parhaita ideaa, jotka on merkitty edellisiin tuloksiin plus-merkeillä. Eniten ääniä, eli kolme ääntä kymmenestä, sai ehdotus **Kahvila (pop-up)**. Ehdotuksista **Elävä musiikki** ja **Teatteri** saivat molemmat seuraavaksi eniten ääniä eli kaksi ääntä. Yhden äänen keräsivät ehdotukset **Kirjoittaminen**, **Henkilökunta opastamaan** ja **Kokoontumistiloja**.

7.3.3 Osallistaviin työmenetelmiin osaa ottaneille tehdyn kyselyn tuottamia kehittämisasiideoita

Viikin kirjaston osallistaviin työmenetelmiin osallistuneille tehdyn kyselyn toisessa avokysymyksessä (kysymys 6) tiedusteltiin mihin muihin asioihin kuin aineiston valintaan, tapahtumien suunnitteluun ja toteuttamiseen, tilojen suunnitteluun ja uusien palveluiden kehittämiseen asiakkaat haluaisivat päästä Viikin kirjastossa vaikuttamaan. Yhteensä 11 asiakasta oli antanut vastauksen avokysymykseen. Heidän toiveensa ja kehittämisasiidonsa Viikin kirjastolle koskivat tietotekniikkaan ja siihen liittyvää opastustoimintaa sekä kirjastolta toivottuja tapahtumia.

Että asiakaskoneissa olisi nopeampi järjestelmä, vaikka samanlainen kuin Vantaalla tai Espoossa.

Uusinta tietoa tietotekniikasta ja laitteista ja kursseja niistä. Joista olisi hyvä saada tietoa sähköpostiin.

En ole paras ideoimaan, mutta lapsille suunnatut tapahtumat ovat tosi suosittuja. Onko kirjastolla FB-sivut? ”Viikin perheelliset” FB-sivustolle kannattaa laittaa (etukäteen) tietoja tapahtumista.

Olen pyytänyt lauantaisten lasten leffahetkien jatkoa sekä taaperotoimintaa. Ja kivasti on tullut jotain (muutama tapahtuma) taaperoilille, mutta useamminkin saisi olla.

Esim. ”pieni live kahvikonsertti” pop-up kahvilassa.

Hankkia kahviautomaatti.

Yksi vastaajista, joka otti osaa osallistavaan aineistonvalintaan, painotti vastuksessaan paikallisen näkökulman tärkeyttä kirjastojen kehittämisessä.

Vaikea vastata. Tärkeää mielestäni kehittää kirjastoa ympärillä asuivien tarpeiden mukaan. Teidän kohderyhmänne erilainen kuin meillä Käpylässä.

7.3.4 Viikin kirjaston Facebook-sivuille ja sähköpostiin tulleet asiakkaiden viestit ja kehittämisideat

Olimme antaneet asiakkaillemme mahdollisuuden kommentoida Viikin kirjaston tulevaisuuteen liittyviä toiveita myös Facebook-yhteisöpalvelussa ja sähköpostitse samaan aikaan kun Asiakastapaamiset-pajat ja Ideamyly-työpaja olivat käynnissä. Ilmoitimme asiasta suullisesti ja Viikin kirjaston Facebook-sivuilla. Facebook-sivuilla julkaisimme seuraavan viestin 17. syyskuuta:

Viikin kirjaston asiakastapaamisissa on toivottu mm. klassikkovinkkihyllyä ja kirjaston sunnuntaiaukioloa – mitä sinä toivoisit Viikin kirjastolta tulevaisuudessa? Voit osallistua huomisen torstain 18.9. asiakastapaamiseen klo 16–18 välillä tai esittää toivomuksiasi ja mielipiteitäsi täällä!

Facebook-sivuille tuli neljä kommenttia, joista kolmessa kannatettiin Viikin kirjaston sunnuntain aukioloa. Neljännessä kommentissa ehdotettiin, että Viikin kirjastossa järjestettäisiin C. S: Lewis- ja J.R.R. Tolkien – teemakuukausi, naamiaiset ja väitelytilaisuus.

Viikin kirjaston sähköpostiin tuli kaksi kehittämissuositusta 23.9. ja 13.10. 23.9. tullessa sähköpostissa asiakas ehdotti, että kirjastot kierrättäisivät ja kulluttaisivat aineistoja, jotta yksittäisen kirjaston kokoelmat monipuolistuisivat.

13.10.2014 saapuneessa sähköpostissa oltiin sangen tyytyväisiä Viikin kirjaston nykyisiin palveluihin, mutta toivottiin asiakasneuvontaa asiakkaiden omien tietokoneiden ja niiden oheislaitteiden käyttämiseen ja hankitaan. Asiakas toivoi myös kirjallisuusvinkkausta lukuharrastuksen elvyttämiseksi ja ilmaisi tyytyväisyytensä Viikin kirjaston asiakastaidenäyttelyihin.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Johtopäätöksiä osallistavien menetelmien toimivuudesta ja kehittämisideoiden toteuttamisesta

Viikin kirjastossa haluttiin tarkastella erilaisia paikallisten kirjastonkäyttäjien aktivoimiseksi tarkoitettuja osallistamismenetelmiä erityisesti Helsingin kaupungin strategiaohjelmaan (2013, 30) nojautuen ja menetelmiksi valikoitui kolme varsin erilaista osallistavaa työmenetelmää. Tarkastelun tavoitteena oli verrata ja arvioida erilaisten osallistavan menetelmän toimivuutta ja kerätä asiakkaiden tuottamia kehittämisideoita, joita voitaisiin toteuttaa Viikin kirjastossa. Tutkimuksessa verrataan kolmea erilaista osallistavaa työmenetelmää: Osallistavaa aineistonvalintaa, teemahaastatteluihin perustuvaa Asiakastapaamiset-työpajaa ja ajallisesti ja sisällöllisesti strukturoitua ryhmätyömenetelmää, Ideamyly-työpajaa.

Viikin kirjastossa toteutettuja osallistavia työmenetelmiä tarkastellessa esiin nousee kysymys siitä, onnistuivatko menetelmät ja siihen liittyvä asiakkailta saadut kehittämisideat luomaan aitoa kirjaston palvelujen kehittymistä ja mahdollisesti muuttumista, vai jäämään näennäiseksi asiakkaiden aktivointipuhasteluksi, kuten Timo Toikon (2011, 112) mukaan osallistavassa kehittämistoiminnassa voi pahimmillaan tapahtua? Toinen Toikon (2011, 112) esittämä osallistamis-käsitteen ongelma liittyy osallistettavien henkilöiden vapaaehtoisuuden asteeseen ja siihen, pakotetaanko heidät ulkoa ohjatusti osallistumaan johonkin toimintaan, mitä on syytä pohtia myös Viikin kirjaston osallistamismenetelmien kohdalla. Tämän lisäksi voidaan vielä pohtia osallistamisen ja demokratian välistä suhdetta.

Viikin kirjastossa toteutetuissa osallistavista työmenetelmistä Osallistava aineistonvalinta näytti kiinnostavan eniten asiakkaita. Siihen osallistui 35 asiakasta ja useat asiakkaat tulivat varta vasten Viikin kirjastoon osallistuakseen aineistonvalintaan. Myös ne asiakkaat, jotka tavoitettiin aineistonvalintaan kirjastossa asioidessaan, tuntuivat kirjaston henkilökunnan havainnoinnin mukaan ottavan tehtävän innostuneesti vastaan. Lisäksi osallistavan aineistonvalintaa osallistuneille tehty kysely kertoi, että tähän työmenetelmään osallistui iältään ja sukupuolijakaumaltaan heterogeenisin joukko Viikin kirjaston asiakaskuntaa, joten sen voitaneen

katsoa edustavan parhaiten kirjastossa toteutetuista osallistavista työmenetelmistä koko asiakaskuntaa.

Näistä tuloksista voitaneen päätellä, että kyseessä ei ollut vain Toikon mainitsema näennäinen aktivointipuuha, vaan osallistuneet asiakkaat kokivat, että he pääsevät aidosti vaikuttamaan Viikin kirjaston kokoelmaan. Osallistavan valinnan tuloksista ja siitä tehdyistä havainnoista voidaan myös päätellä, että asiakkaita kiinnostaa edelleen paikallisen kirjaston kokoelma aineistoinen pääkaupunkiseudun HelMet-kokoelman tarjoamista aineiston varaamismahdollisuuksista huolimatta. Lisäksi aineistonvalintakokeilu antoi tilaisuuden vertailla asiakkaiden ja henkilökunnan tekemiä valintoja keskenään. Näin asiakasvalinnan antavat mahdollisuuden evaluoida henkilökunnan tekemiä valintoja: kuinka hyvin henkilökunnan valinnat tavoittavat asiakkain toiveita.

Asiakkaiden osallistumista kirjavalintaan tullaan jatkamaan Viikin kirjastossa keväällä 2015 ja siinä tullaan hyödyntämään osallistavan aineistonvalintakokeilun tuottamaa informaatiota, kuten esimerkiksi laajentamaan asiakkaiden valintamahdollisuuksia eri kustantajien tarjonnasta.

Asiakastapaamiset- ja Ideamyly-työpajoihin osallistuneet henkilöt valikoituivat osallistaviin työmenetelmiin kirjastossa asioidessaan (Asiakastapaamiset-pajat) ja kutsuttuina kanta-asiakkaina (Ideamyly-työpaja). Asiakastapaamiset-työpajoihin ilmoittautui etukäteen vain yksi henkilö ja onkin syytä pohtia, miten asiakkaita voisi houkutella ottamaan osaa kirjaston kehittämistyöhön paremmin. Oma kampanjamme Vaikuta kirjastoosi! -teemalla toimi kyllä osallistavan aineistonvalinnan kohdalla mutta ei Asiakastapaamiset-pajojen kohdalla. Olisiko parempi markkinointikeino ollut esimerkiksi kirjaston henkilökunnan aktiivinen lähestyminen asiakkaitamme – mitä keinoa sitten käytettiin, että tilaisuuksiin saatiin osallistujia. Näihin työmenetelmiin osallistuneet asiakkaat tulivat kyllä tilaisuuksiin vapaaehtoisesti, mutta osallistamistavat (teemahaastattelu ja strukturoitu työpaja) ja niissä käsitellyt aiheet tulivat Viikin pääsääntöisesti kirjaston taholta (etukäteen valitut teemat Asiakastapaamiset-työpajoissa ja Ideamylyn-työpajan aiheen rajausta).

Asiakastapaamiset-työpajojen teemahaastatteluista saatiin arvokasta asiakasinformaatiota kaikista valitsemistamme teemoista. Viikin kirjaston sijainti ja näkyvyys

alueella ovat edelleenkin haasteellisia, eivätkä kaikki Latokartanon suurpiirin asukkaat ole tietoisia kirjaston sijainnista Viikin kampusalueella. Jatkotoimenpiteitä esimerkiksi kirjaston ulkopuolelle tulevan opastekyltin saamiseksi tullaan jatamaan.

Asiointikokemus oli suurimmalla osalla teemahaastatteluihin osallistuneista asiakkaista myönteinen ja Viikin kirjaston tiloihin oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Kirjaston tilojen muutostarpeita nousi kuitenkin esiin kuten esimerkiksi tietokonealueen uudelleenjärjestely ja konekannan uusiminen. Asiakkailta saadut kehittämissideat olivat konkreettisia ja niistä esimerkiksi lasten- ja nuorten klassikkohylly on helppo toteuttaa. Voidaan siis todeta, että myös tämän osallistavan menetelmän tuottamia kehittämissideoita on tarkoitus aidosti hyödyntää Viikin kirjaston kehittämistyössä.

Ideamyly-työpajaan kutsuttuina osallistuneet asiakkaat edustivat Viikin kirjaston yli 50-vuotiaita kanta-asiakkaita. Heidän ryhmätyöskentelynsä perustui ajallisesti ja sisällöllisesti strukturoituun runkoon, jonka etukäteen määriteltynä aiheena oli Viikin kirjaston tulevaisuus ja tapahtumatuotanto. Ryhmätyönä kehitellyistä ja valituista ideoista ei ole vielä toteutettu mitään, eikä varsinaisia päätöksiä niiden toteuttamisesta ole tehty. Kaikista Viikin kirjastossa järjestetyistä osallistavista työmenetelmistä Ideamyly-työpaja toteutettiin enemmän osallistavan menetelmän testaamiseksi kuin varsinaisten kehittämissideoiden toteuttamiseksi lähiaikoina. Mitään ryhmän tuottamaa kehittämissideaa ei ole kuitenkaan suljettu pois ja Viikin kirjaston tarkoituksena on palata ryhmän tuottamiin ideoihin viimeistään syksyllä. Asiakasideoista esimerkiksi kirjaston tilojen tarjoaminen eri asiakasryhmien omaehtoiseen käyttöön on varsin helppo toteuttaa Viikin kirjastossa.

Strukturoidun työpajamenetelmän testaamisen onnistumisesta voidaan todeta, että siinä ilmeni tiettyjä ongelmia sekä vetäjien että osallistujien taholta. Osallistujille ei täysin onnistuttu välittämään strukturoidun ryhmätyömenetelmän luonnetta ja ajallisesti ja sisällöllisesti määriteltä runkoa, mikä johti siihen, että ryhmätyötilanne noudatti välillä enemmän yleistä keskustelua kuin kehittämissideoiden tuottamista. Tähän saattoi vaikuttaa myös että ryhmäläiset olivat Viikin kirjaston kanta-asiakkaita, jotka tunsivat hyvin Viikin kirjaston henkilökuntaan kuuluvat fasilitaattorit. Myöskään etukäteen laaditussa aikataulussa (60 minuuttia) ei pysytty, vaan tilaisuus kesti noin tunnin ja neljäkymmentä minuuttia.

Yhdeksi ongelmaksi näissä kaikissa kolmessa osallistavassa työmenetelmässä muodostui se, että niihin osallistuneet asiakkaat eivät edustasta demografisilta ominaisuuksiltaan Viikin kirjaston koko asiakaskuntaa. Esimerkkinä alle 36-vuotiaiden asiakkaiden varsin pieni osuus eli noin viidennes kaikkiin kolmeen osallistavaan työmenetelmään osallistuneista. Voidaankin perustellusti kysyä, kuinka demokraattisia käytetyt osallistavat työmenetelmät ovat? Valikoituuko erityisesti vaateliaimpiin osallistumisen muotoihin, eli tässä tapauksessa teemahaastatteluihin ja strukturoituun ryhmätyöskentelyyn ja niiden tuottamiin tuloksiin, erityisesti aktiivisten kanta-asiakkaiden näkemykset? Jotkin asiakasryhmät jäävät tällöin ali-edustetuiksi, toisten ryhmien toimiessa mahdollisesti kehittämisideoiden portinvartijoina. Onkin syytä miettiä, millä tavoin erilaiset asiakasryhmät saataisiin mukaan kirjaston kehittämistoimintaan. Yksi vaihtoehto voisi olla suoraan erilaisille asiakasryhmille suunnatut osallistavat menetelmät, jotka käsittelisivät näille ryhmille läheisiä intressejä. Kyseinen näkemys nousee esiin myös Toikon esittämässä tilaaja-tuottaja-asiakas-mallissa (2011, 106), jonka mukaan kun palveluja kerran tuotetaan asiakkaille ja kirjaston ollessa kyseessä varsin erilaisille asiakasryhmille, on luonnollista, että heidät otetaan mukaan niiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Toikon (2009, 4; 2011, 105–106) esittämään asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden tunnustamiseen, joka perustuu asiakaslähtöisyyteen ja vertaistoimintaan hyvinvointipalvelujen suunnittelussa, lienee laajassa merkityksessä vielä matkaa, mutta selkeästi Viikin kirjastossa toteutetut osallistavat menetelmät lisäsivät asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia ja tukivat asiakkaiden ja palvelujen tuottajatahon eli Viikin kirjaston henkilökunnan välistä vuorovaikutusta.

Eräs keino laajemman asiakasdemokratian toteutumiselle voisi olla myös erilaisten asiakasryhmien ja muiden paikallisten toimijoiden mukaan ottaminen kirjaston palveluiden ideoimiseen ja suunnittelemiseen. Näitä voisivat olla esimerkiksi asukasyhdistysten ja järjestöjen edustamat ryhmät.

Adabel Eversin (2003) sosiaalipolitiikan malleihin ja Timo Toikon (2006, 15–16) edelleen kehittämässä asiakkaiden osallistumisen tasoa arvioiviin malleihin (welfarismi, professionalismismi, konsumerismi, managerismi ja participationismi) verrattuna Viikin kirjastossa käytetyt osallistavat työtavat sisältävät elementtejä erityisesti profesionalismista ja particionismista. Professionalismi ilmeni siinä, että Viikin kir-

jaston ammattilaiset valitsivat ja ohjasivat käytettyjä osallistamiskeinoja ja suodattavat niistä tulokset kehittämistoimintaan. Participationismi toteutui siltä osin, että asiakkaiden aktiivista osallistumista, ja siten asiakasdemokratiaa, Viikin kirjaston toiminnassa pyrittiin lisäämään. Täysivaltaisesta participationismista ei kuitenkaan Viikin kirjastossa käytettyjen osallistavien menetelmien ja niiden tuottamien kehittämisideoiden yhteydessä voida puhua.

Opinnäytteen teoreettinen viitekehys liittyi Timo Toikon (2011, 107–108) esittämään osallistumisen tasot -jaotteluun, jossa asiakkaiden osallisuutta voidaan tarkastella toisistaan poikkeavilla tavoilla (mallit on esitelty opinnäytteen alaluvussa 4.5). Viikin kirjastossa toteutetut osallistavat työmenetelmät noudattivat eniten Toikon esittämiä Asiakkaiden ymmärtämisen ja Asiakkaiden rajoitetun osallistumisen mallia. Asiakkaiden ymmärtämisen -mallissa organisaatio eli tässä tapauksessa Viikin kirjasto halusi tunnistaa ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita. Tämä nousi esiin erityisesti Asiakastapaamiset- ja Ideamyly-työpajoissa. Tälle mallille onkin tyypillistä, että asiakkaiden näkemyksiä selvitetään haastatteluin ja keskusteluin. Asiakastapaamiset-työpajoihin osallistuneista asiakkaista nousi esiin Viikin kirjastolle uusi asiakasprofiili, joka on ollut aiemmin näkymättömissä. Viikin kirjastossa asioi varsin omatoimisesti Viikin kampuksen työntekijöitä, jotka asioivat kirjastossa erityisesti päiväsaikaan. Mallin rajoitteet liittyvät asiakkaan passiiviseen rooliin palvelujen kehittämisessä. Tämä näkyi Viikin kirjastossa käytettyjen osallistamismenetelmien kohdalla mm. siinä, että asiakkaat tuottivat kyllä asiakasinformaatiota kirjaston tarpeisiin, mutta eivät suoraan päässeet vaikuttamaan kirjaston palvelujen kehittämiseen.

Viikin kirjastossa käytetyt osallistavat työmenetelmät noudattivat myös Asiakkaiden rajoitetun osallistumisen -mallia, jossa asiakkailla on aktiivinen, mutta rajoitettu osallistumisoikeus palveluiden kehittämiseen. Tämä toteutui kaikkien kolmen osallistavan menetelmän kohdalla. Viikin kirjastossa osallistavat menetelmien muoto ja tavoite oli asetettu pääsääntöisesti etukäteen kirjaston taholta, mikä on tyypillistä Rajoitetun osallistumisen -mallille. Osallistaviin työmenetelmiin osaa otaneet asiakkaat saivat osallistua valmiiden teemojen käsittelyyn, mutta eivät voineet osallistua Viikin kirjaston varsinaisten palveluprosessien suunnitteluun.

Voidaankin kysyä, missä ja milloin hyvinvointipalvelujen suunnittelussa Toikon Osallistumisen tasot -mallin Asiakkaiden tasavertainen ja Asiakkaat päämiehinä voisivat toteutua? Voidaan ajatella, että nämä asiakkaiden osallistumisen tasot voisivat toteutua esimerkiksi tiettyjen hyvinvointipalvelujen osa-alueiden kokonaisvaltaisessa palvelumuotoilussa, joissa asiakkaat otetaan mukaan kokemusasiantuntijoina aitojen palvelukonseptien suunnitteluun. Kirjastopalveluissa tämä ei vielä ole todellisuutta, mutta ensimmäiset palvelumuotoilijat on jo palkattu HelMet-kirjastojen palvelukseen.

Viikin kirjastossa toteutuneissa osallistavissa työmenetelmissä nousi myös joitakin paikallisia erityispiirteitä, jotka on vielä syytä nostaa esiin. Hallituksen esityksessä eduskunnalle uudeksi kuntalaiksi (2014, 107) painotetaan kuntalaisten osallistumisen paikallista näkökulmaa. Viikin kirjaston osallistavista työtavoista nousi esiin toivomukset Viikin kirjaston yhteistyöstä paikallisen trooppisen puutarhan Gardenian kanssa, jonka lakkauttamisuhka nousi esiin Asiakastapaamiset-työpajoissa. Ideamyly-työpajassa Viikin kirjaston rooli paikallisen kylän ja yhteisön keskeisenä toimijana nousi esiin useassa puheenvuorossa. Paikallisuus näkyi myös jo aiemmin mainitussa Osallistavassa aineistonvalinnassa, jonka osallistujamäärä toi esiin asiakkaiden kiinnostuksen Viikin kirjaston paikalliseen kokoelmaan.

8.2 Pohdinta

Opinnäytetyöni aihe eli Viikin kirjaston asiakkaiden osallistaminen lähti oman työyhteisöni tarpeesta kokeilla uusia, asiakkaiden osallistumista aktivoivia menetelmiä asiakasymmärryksen ja asiakkailta saatavien kehittämisideoiden tuottamiseksi. Osallistavaa kehittämistoimintaa on kokeiltu muun muassa uuden Helsingin kaupungin keskustakirjaston suunnittelussa, mutta muissa Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteissä asiakkaiden osallistaminen on vasta aluillaan. Timo Toikko (2011, 112) on todennut, että sopivat osallistumisen muodot eri organisaatioille löytyvät vain kokeilemisen kautta. Viikin kirjastossa päätettiin toteuttaa kolme varsin erilaista osallistavaa työmenetelmää, joiden toimivuudesta ei voinut olla etukäteen lainkaan varma, koska vertailukohtia keskisuuren kirjaston osallistamiskokei-

luista ei yksinkertaisesti ollut – Viikin kirjasto toimi pioneerina tällä alueella. Viikin kirjastossa osallistamismenetelmiksi valikoituivat sellaiset työmenetelmät, jotka olivat toteuttamiskelpoisia varsin vähäisillä taloudellisilla – ja henkilöresursseilla.

Kun kyseessä on opinnäytetyö, voidaan toki miettiä, onko kyseinen lähtökohta hedelmällinen järkevän tutkimusasetelman järjestämiseksi? Mielestäni onnistuin laatimaan hyvät tutkimuskysymykset, mutta ongelmia ilmeni siinä, että osa tutkimusmenetelmistä, erityisesti Asiakastapaamiset-työpajan yksilölliset teemahaastattelut, muotoutuivat vasta tutkittavassa (työpajan ollessa käynnissä) tilanteessa. En siis voinut täysin ennakoida käyttämäni tutkimusmenetelmää. Myöskään asiakkaiden valintaprosessit eri menetelmiin eivät noudattaneet mitään systemaattista aineistonkeruumenetelmää siitä syystä, että osoittautui hankalaksi rekrytoida asiakkaita ajallisesti vaateliaampiin työmenetelmiin. Tästä syystä osallistujien valikointuneisuus voi vaikuttaa myös työmenetelmiä koskeviin arviointeihin siten, että asiakkaiden myönteisyys ja tyytyväisyys-kokemukset osallistumisen vaikutustavasta ovat peräisin sellaisilta asiakkailta, jotka ”jaksoivat” osallistua työmenetelmiin.

Jälkeenpäin ajateltuna myös esimerkiksi tutkimuksellisen havainnoinnin osuus olisi voinut olla osallistavien työmenetelmien kohdalla systemaattisempaa, vaikka tulokset perustuvatkin hyvin tehtyihin havaintomuistiinpanoihin. Viikin kirjaston osallistaviin työmenetelmiin osaa ottaneille asiakkaillemme tehty kysely onnistui puolestaan hyvin, koska lähes kaikki osallistujat vastasivat siihen ja siitä saatiin varsin selkeä kuva osallistuneiden asiakkaiden profiileista.

Toisaalta, koska olin valinnut tutkimusotteekseni case-tutkimuksen, käytössäni oli erilaisia tutkimusmenetelmiä osallistavien työmenetelmien ja niistä saatavan informaation jäsentämiseksi. Käyttämäni useat eri tutkimusmenetelmät ja työpajojen määrä vaikuttivat siihen, että opinnäytetyöstäni tuli suhteellisen laaja. Työpajojen määrä oli mielestäni kuitenkin sopiva, koska pääsin aidosti vertailemaan erilaisia osallistavia menetelmiä keskenään. Lisäksi osallistavat menetelmät tuottivat Viikin kirjastolle sellaista asiakasinformaatiota, jota voimme hyödyntää kirjaston kehittämistyössä.

Opinnäytetyöni parasta antia olivat aidot, dialogiin perustuvat kohtaamiset Viikin kirjaston asiakkaiden kanssa. Timo Toikko (2009, 98–99) edellyttää osallistumista

edistäviltä työmenetelmiltä emotionaalista ulottuvuutta ja dialogisuutta, mikä mahdollistaa hänen mukaansa osallistujien tasavertaisen ja avoimen osallistumisen. Koen, että ylsimme tähän tavoitteeseen Viikin kirjastossa toteutettujen osallistavien menetelmien ja niihin liittyvien asiakaskontaktien kohdalla.

Viikin kirjastossa toteutetut osallistavat menetelmät ovat herättäneet kiinnostusta Helsingin kaupunginkirjaston kehittämistoimistossa ja muissa toimipisteissä. Esitin opinnäytteeni alaluvussa 6.2 eräänlaisena hypoteesina ajatuksen siitä, voitaisiinko muissa keksisuurissa kirjastoissa hyödyntää Viikin kirjaston käyttämiä osallistamisen tapoja – uskon nyt vahvasti näin olevan.

Osallistavien menetelmien lisääminen vaatii hyvinvointipalveluita järjestäviltä tahoilta, kuten esimerkiksi kirjastoilta, vähintään ajallisia ja henkilöstöresursseja. Taloudellisetkaan resurssit eivät olisi pahitteeksi. Jos asiakkaat halutaan saada laajasti mukaan osallistamaan kehittämistoimintaa, heidät täytyy pystyä motivoimaan kuitenkin toiminnan vaikuttavuuden kautta. Tämä tarkoittaa mielestäni erityisesti sitä, että asiakkaiden kokemusasiantuntijuus tunnustetaan ja he pääsevät aidosti vaikuttamaan omien palvelujensa sisältöihin. Hyvinvointipalveluita tuottavien tahojen, kuten kirjastojen ja niiden henkilökunnan, täytyy tällöin olla ainakin osittain valmiita luopumaan omasta vallankäytöstään asiakkaidemme hyväksi.

LÄHTEET

- Ahonen, S. 2009. Peloton-hankkeen väliraportti. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Sitran selvityksiä 18. [Viitattu 10.2.2015]. Saatavana: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2018.pdf>
- Beresford, P. 2008. Esipuhe suomenkieliseen laitokseen. Teoksessa: P. Beresford & M. Salo. Kokemuksen muodonmuutos. Kohti palvelun käyttäjien omaa tutkimustointaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto, 13.
- Beresford, P. 2001. Service users, social policy and the future of welfare. [Verkkolehtiartikkeli]. Critical Social Policy 21, 494–512. [Viitattu 13.1.2015]. Saatavana Helka-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Beresford, P. & Branfield, F. 2006. Developing inclusive partnership: user-defined outcomes, networking and knowledge – a case study. [Verkkolehti] Health and Social Care in the Community 14 (5), 436–444. [Viitattu 13.1.2015]. Saatavana Helka-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Beresford, P. & Croft, S. 1993. Citizen involvement: a practical guide for change. London: Basingstoke, Macmillan.
- Case-tutkimus. 6.11.2007. [Verkkosivusto]. Virtuaaliammattikorkeakoulu: VirtuaaliAMK-verkosto. [Viitattu 15.1.2015]. Saatavana: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464144782/1194348546586/1194356433452.html>
- Cooke, B. & Kothari, U. 2001. The case for participations as tyranny. In Bill Cooke ja Uma Kothari (eds.) Participation. The new tyranny. London: Zed Books, 1–15.
- Evers, A. 2003. Current strands in debating user involvement in social services [Verkkajulkaisu]. Discussion paper for the "Group of Specialists on User Involvement in Social Services (CS-US). Strasbourg: Council of Europe.
- Goulding, A. 2008. [Verkkolehtiartikkeli]. Engaging with community engagement: public libraries and citizen involvement. New Library World 110 (1/2), 37–51. [Viitattu 27.4.2015] Saatavana: <http://pr.shisu.edu.cn/picture/article/19/52/a6/2c3581364ef592d94f3a0bd4c18e/38bfd953-3dcd-4004-89e2-ed6d266702d0.pdf>

- Hallituksen esitys kuntalaiksi. HE-luonnos 8.5.2014 Hallituksen esitys eduskunnalle kuntalaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 2014. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 30.10.2014]. Saatavana: https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20140508_Lausun/01_HE_kuntalaki.pdf
- Helsingin seudun aluesarjat. Helsingin väestö 1.1.1992–2014 ja ennuste 2015–2024. [Verkkosivusto]. Helsinki, Vantaa, Espoo, HSY ja Uudenmaanliitto. [Viitattu 16.1.2015]. Saatavana: file:///C:/Users/Muut/Downloads/A01HKIS_Vaestoennuste.htm
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Iivonen, A. 2011. Miten vaikutan?: kansalaistoiminnan vaikuttamisopas. [Helsinki]: Opintotoiminnan keskusliitto.
- Jäppinen, T. 2013. Käyttäjädemokratia, 66. [Verkkajulkaisu]. Teoksessa: Piipponen, S-K & Pekkola-Sjöblom, M. (toim.) Kuntademokratian ja –johtamisen tila valtuustokaudella 2009–2012. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 30.12.2014]. Saatavana: file:///C:/Users/Muut/Downloads/acta252_sisaltoebook.pdf
- Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2014. Kuntalaiset keskiöön. Työkalupakki kuntalaisten osallistumiseksi palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [Viitattu 10.2.2015]. Saatavana: <http://flash.kunnat.net/2014/kuntalaiset-keskioon/#5>
- Jäppinen, T. & Sorsimo, J. 2011. Julkisten palvelujen käyttäjälähtöinen uudistaminen Helsingissä. Teoksessa: S, Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. ([Tampere]: Tammerprint).
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. ([Tampere]: Suomen Yliopistopaino – Juvenes Print).
- Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Kaupunkilaiset innostuivat valitsemaan kirjastoon kirjoja. [Verkkosivu]. 2014. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 26.4.2015]. Saatavana: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Kaupunkilaiset_innostuivat_valitsemaan_k\(49159\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Kaupunkilaiset_innostuivat_valitsemaan_k(49159))

- Keskustakirjaston kaverit – tekeminen edellä tuloksiin. [Verkkosivu]. 2015. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 26.4.2015]. Saatavana: <http://keskustakirjasto.fi/unelmia/kaverit/>
- Kettunen, P. 2004. Osallistua vai vaikuttaa? Vammala: Pole-Kuntatieto Oy. Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 39.
- Kielitoimiston sanakirja. 2014. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone Oy. [Viitattu 16.1.2015]. Saatavana: <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Oikeusministeriö. [Viitattu 30.10.2014]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=suomen%20perustuslaki>
- L 17.3.1995/365. Kuntalaki. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Oikeusministeriö. [Viitattu 8.11.2014]. Saatavana: [http://www.finlex.fi/fi/laki/haku/?search\[type\]=pika&search\[pika\]=365/1995&h=Hae&category\[\]=ajantasa&category\[\]=alkup&category\[\]=smur&category\[\]=kaannokset&all=on](http://www.finlex.fi/fi/laki/haku/?search[type]=pika&search[pika]=365/1995&h=Hae&category[]=ajantasa&category[]=alkup&category[]=smur&category[]=kaannokset&all=on)
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Oikeusministeriö. [Viitattu 30.10.2014]. Saatavana: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kirjastolaki>
- Luotonen, A, Marttila, S, Hyyppä, K, Botero, A & Kommonen K-H. 2011. Kohti avointa innovaatiotoimintaa – yhteisuunnittelun lähestymistapoja ja menetelmiä. Teoksessa: A-G Nyström & Leminen, S (toim.) Innovoi(tko) yhdessä asiakkaittesi kanssa: näkemyksiä Living Lab –toimintaan. [Helsinki]: [Talentum], 65, 70-72.
- Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp. (Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino).
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteisuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa: S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. ([Tampere]: Tammerprint).
- Miettinen, S, Raulo, M & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa: S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova. ([Tampere]: Tammerprint).

- Miettinen, V. Unelmoi kirjasto –kampanja. [Verkkosivu]. Ei päiväystä. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 26.4.2015]. Saatavana: <http://keskustakirjasto.fi/2011/09/22/unelmoi-kirjasto-kampanja-tuotti-raikkaita-ideoita/>
- Missio, visio, arvot. 20.1.2015. [Verkkosivusto]. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 10.2.2015]. Saatavana: <http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/fi/Tietoa+meista/Missio,+visio,+arvot>
- Mulvad, J. 2011. [Verkkolehtiartikkeli]. Losing control and gaining knowledge. User participation in library projects. Scandinavian Library Quarterly 44 (2). [Viitattu 26.4.2015]. Saatavana: <http://slq.nu/?article=denmark-losing-control-and-gaining-knowledge-user-participation-in-library-projects>
- Newman, W. 2008. [Verkkokulkaisu]. Third Generation Public Libraries. Visionary Thinking and Service Development in Public Libraries (to 2020) and Potential Application in Ontario. Ontario: Ontario Ministry of Culture. [Viitattu 27.4.2015]. Saatavana: http://www.mtc.gov.on.ca/en/publications/third_gen_libraries.pdf
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Osallisuuden edistäminen. 2014. [Verkkosivu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 12.12.2014]. Saatavana: http://www.stm.fi/hyvinvointi/osallisuuden_edistaminen
- Osallisuus syrjäytymisen vastaparina. 9.11.2012. [Verkkosivu]. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 16.12.2014]. Saatavana: <http://www.thl.fi/fi/thl/organisaatio/yksikot/osallisuuden-edistaminen/osallisuus-syrjaytymisen-vastaparina>
- Pekola-Sjöblom, M. 2012. Arttu Kuntalaistutkimus 2011. Tutkimus kuntalaisten osallistumisesta ja vaikuttamisesta sekä niihin liittyvistä muutoksista vuosina 2008-2011. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 5.11.2014]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2012/05/20120530arttu/2012-05-30-osallistuminen-tiedotediat.pdf>
- Pekola-Sjöblom, M. 2013. Tietoa kuntien tarjoamista osallistumis- ja vaikuttamistavoista ja palautekanavista sekä muita myyttejä ja faktoja kuntademokratiasta. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 5.11.2014]. Saatavana: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2013/10/20131014demokratiaviikkokaynnistyi/Kuntademokratia%20myytit%20ja%20faktat.pdf>

- Pihlaja, R. & Sandberg, S. 2012. Alueellista demokratiaa? Lähidemokratian toimintamallit Suomessa. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Valtiovarainministeriö. [Viitattu 30.10.2014]. Saatavana: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/03_kunnat/20120917Alueel/Alueellista_demokratiaa.pdf
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 10.2.2015]. Saatavana: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Saarela-Kinnunen, M. & Eskola, J. Tapaus ja tutkimus = tapaustutkimus? Määritelmiä ja variaatioita. 2007. Teoksessa: J. Aaltola & R. Valli. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Salo, M. 2008. Esipuhe. Teoksessa: P. Beresford & M. Salo. Kokemuksen muodonmuutos. Kohti palvelun käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielen-terveyden keskusliitto, 7.
- Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. [Verkkojulkaisu]. Espoo: Espoon kaupungin sivistystoimi. [Viitattu 10.2.2015]. Saatavana: http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf
- Strategiaohjelma 2013-2016. 2013. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin kaupunki. [Viitattu 11.12.2014]. Saatavana: http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf
- Tapaustutkimus. Avoimen yliopiston Koppa . [Verkkosivusto]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 15.1.2015]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/tapaustutkimus>
- Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu: Valta-väylä-hanke. [Viitattu 13.1.2015]. Saatavana: <http://www.seamk.fi/loader.aspx?id=4577f98a-13ce-4ec2-9389-c0cb16b2d774>
- Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio. (toim.) Toivo sosiaalisessa: toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. [Kuopio]: UNIpress, 103-117.
- Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tidontuotantoon.[Tampere]: Tampere University Press: Taju [jakaja].

Turner, M. & Beresford, M. 2005. User Controlled Research. It's meaning and potential. Final report. Shaping Our Lives and the Centre for Citizen Participation. London: Bournemouth University

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittymisestä. 2002. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Valtioneuvosto. [Viitattu 31.10.2014]. Saatavana:
http://www.intermin.fi/download/31572_osallisuusselonteko_2002.pdf

Vaajakallio, K & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Teoksessa: T. Keinonen, K. Vaajakallio & J. Honkonen (toim.) Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu, Aalto Arts Books, (Keuruu: Otavan Kirjapaino).

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Tammi. (Vammala: Vammalan kirjapaino).

Yin, R. K. 2003. Case study research: design and methods. Thousand Oaks, California: Sage.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 31.10.2014]. Saatavana:
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>

Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011 – 2016. [Verkkajulkaisu]. Ei päiväystä. Helsinki: Yleisten kirjastojen neuvosto. [Viitattu 26.4.2015]. Saatavana:
<http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>

LIITTEET

Liite 1. Asiakastapaamisen keskustelujen teemat

Liite 2. Asiakaskysely osallistumisesta Viikin kirjaston toiminnan kehittämiseen

Liite 3, Helsingin kaupunginkirjaston käyttäjät sukupuolen ja ikäryhmän mukaan vuosina 2007–2014

Asiakastapaamisen keskustelujen teemat

1.

Viikin kirjaston löydettävyys ja näkyvyys

- helppoa/vaikeaa
- mistä seuraat, mitä Viikin kirjastossa tapahtuu, viestintäkanavat
- kirjaston näkyvyys, tunnettuus alueella

2.

Asiointikokemus

- henkilökunnan tavoitettavuus
- viihtyisyys – melu/hiljaisuus, tilat
- ilmapiiri – rentous, asiallisuus
- palvelun laatu – ystävällisyys
- koetko olevasi tervetullut
- asiointiin helppous (opasteet, löydätkö etsimäsi)

3.

Viikin kirjasto/kirjasto tulevaisuudessa

- uudet tilat
- kirjastotilaa vapautuu e-aineistojen myötä – urban office
- itsepalvelukirjastot, kylmäasemat
- uudet palvelut

4.

Sana on vapaa

- ruusut, risut, terveiset, toivomukset jne.



Asiakaskysely osallistumisesta Viikin kirjaston kehittämiseen

1. Valitse ikäryhmäsi

- 18-25 26-35 36-50 yli 50-vuotias

2. Sukupuoli

- mies nainen

3. Kuinka usein asioit kirjastossa?

- päivittäin kerran viikossa kerran kuukaudessa harvemmin

4. Mitä seuraavista asioista useimmiten teet kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- etsin tietoa lainaan ja palautan aineistoa
 luen lehtiä tai kirjoja työskentelen tietokoneella
 osallistun tapahtumaan tapaan ystäviä
 vietän aikaa

5. Miten koit vaikuttamisesi Viikin kirjaston toimintaan?

6. Mihin asioihin haluaisit päästä vaikuttamaan kirjaston toiminnassa?

- aineiston valintaan tapahtumien suunnitteluun ja toteuttamiseen
 tilojen suunnitteluun uusien palveluiden kehittämiseen
 muita asioita – kirjoita ehdotuksesi alle

7. Haluaisitko tulevaisuudessa osallistua Viikin kirjaston toiminnan kehittämiseen, kuten esimerkiksi pari kertaa vuodessa kokoontuviin asiakasraateihin?

- kyllä ei

8. Voi halutessasi jättää yhteystietosi, niin otamme sinuun yhteyttä asiakasosallistumisen tiimoilta!

Etunimi _____
Sukunimi _____
Puhelinnumero _____
Sähköposti _____

Kiitos osallistumisestasi Viikin kirjaston toiminnan kehittämiseen!

HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO

KIRJASTOKORTIN KÄYTTÄJÄT SUKUPUOLEN JA IKÄRYHMÄN MUKAAN

ikäryhmä	2007			2008			2009			2010		
	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki
0-4	275	214	489	269	213	482	297	235	532	320	247	567
5-9	4 476	3 641	8 117	4 735	3 934	8 669	4 614	3 835	8 449	4 309	3 670	7 979
10-14	8 997	5 814	14 811	8 730	5 544	14 274	8 616	5 453	14 069	8 367	5 165	13 532
15-19	9 534	5 319	14 853	9 838	5 196	15 034	9 748	5 070	14 818	9 478	5 049	14 527
20-24	13 729	6 319	20 048	13 841	6 142	19 983	13 870	6 248	20 118	13 585	6 024	19 609
25-29	15 402	8 883	24 285	15 953	8 968	24 921	16 019	8 873	24 892	15 887	8 574	24 461
30-34	12 934	8 200	21 134	13 668	8 626	22 294	13 938	8 884	22 822	14 002	8 844	22 846
35-39	10 708	6 960	17 668	10 541	6 916	17 457	10 681	7 068	17 749	10 776	7 227	18 003
40-44	11 407	7 258	18 665	11 412	7 310	18 722	11 134	7 065	18 199	10 439	6 749	17 188
45-49	9 358	5 904	15 262	9 984	6 286	16 270	10 078	6 417	16 495	10 070	6 244	16 314
50-54	8 068	4 928	12 996	8 222	5 064	13 286	8 177	5 178	13 355	8 236	5 064	13 300
55-59	7 009	4 135	11 144	7 133	4 150	11 283	7 021	4 210	11 231	6 910	4 208	11 118
60-64	6 372	3 760	10 132	7 019	4 117	11 136	7 301	4 259	11 560	7 022	4 052	11 074
65-69	4 329	2 371	6 700	4 721	2 589	7 310	4 936	2 769	7 705	5 396	3 037	8 433
70-74	2 769	1 577	4 346	3 059	1 676	4 735	3 168	1 744	4 912	3 245	1 732	4 977
75-79	1 777	931	2 708	1 855	1 040	2 895	1 870	1 055	2 925	1 877	1 048	2 925
80-84	902	442	1 344	988	460	1 448	1 008	489	1 497	1 036	513	1 549
85-89	337	138	475	360	141	501	354	165	519	355	163	518
90-	87	18	105	98	25	123	108	24	132	93	25	118
kaikki	128 470	76 812	205 282	132 426	78 397	210 823	132 938	79 041	211 979	131 403	77 635	209 038

ikäryhmä	2011			2012			2013			2014		
	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki	naiset	miehet	kaikki
0-4	329	295	624	311	268	579	339	276	615	324	270	594
5-9	4 767	4 085	8 852	5 273	4 464	9 737	5 433	4 621	10 054	5 488	4 607	10 095
10-14	8 642	5 980	14 622	8 318	5 997	14 315	8 159	5 774	13 933	8 148	5 809	13 957
15-19	9 877	5 814	15 691	9 582	5 573	15 155	9 038	5 235	14 273	8 523	4 844	13 367
20-24	14 848	6 997	21 845	14 936	7 032	21 968	14 431	6 633	21 064	14 096	6 398	20 494
25-29	16 404	9 226	25 630	16 468	9 011	25 479	16 503	8 860	25 363	16 542	8 634	25 176
30-34	14 002	9 780	23 782	15 580	9 805	25 385	16 059	9 769	25 828	16 257	9 837	26 094
35-39	12 009	8 176	20 185	12 642	8 492	21 134	13 380	8 973	22 353	13 958	9 340	23 298
40-44	10 509	7 117	17 626	10 367	7 030	17 397	10 266	7 021	17 287	10 465	7 136	17 601
45-49	10 602	6 969	17 571	10 753	6 878	17 631	10 715	6 923	17 638	10 458	6 807	17 265
50-54	8 692	5 432	14 124	8 774	5 576	14 350	9 096	5 827	14 923	9 380	5 836	15 216
55-59	7 309	4 565	11 874	7 515	4 602	12 117	7 535	4 680	12 215	7 535	4 784	12 319
60-64	7 022	4 183	11 205	7 071	4 159	11 230	6 956	4 042	10 998	7 007	4 030	11 037
65-69	5 396	3 404	8 800	6 815	3 793	10 608	7 232	4 019	11 251	7 676	4 189	11 865
70-74	3 786	1 978	5 764	3 917	2 068	5 985	4 125	2 267	6 392	4 371	2 338	6 709
75-79	1 961	1 151	3 112	2 090	1 191	3 281	2 292	1 236	3 528	2 526	1 374	3 900
80-84	1 036	552	1 588	1 134	573	1 707	1 163	614	1 777	1 239	627	1 866
85-89	386	180	566	457	183	640	465	189	654	511	194	705
90-	106	33	139	126	32	158	132	43	175	137	46	183
kaikki	137 683	85 917	223 600	142 129	86 727	228 856	143 319	87 002	230 321	144 641	87 100	231 741