

Hanna Ikonen

**Siun kirjasto – lapsiperheiden osallistaminen Joensuun  
pääkirjastossa uuden lasten- ja nuortenosaston  
suunnitteluun**

Opinnäytetyö

Syksy 2017

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Hanna Ikonen

Työn nimi: Siun kirjasto – lapsiperheiden osallistaminen Joensuun pääkirjastossa uuden lasten- ja nuortenosaston suunnitteluun

Ohjaaja: Sanna Savolainen, Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2017

Sivumäärä: 71

Liitteiden lukumäärä: 2

---

Tämä opinnäytetyö on osa Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosaston Siun kirjasto -hanketta, jonka tarkoituksena on osallistaa vähintään 500 osaston asiakasta uuden lasten- ja nuortenosaston suunnitteluun. Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat lapsiperheet, joissa on 0-6-vuotiaita lapsia.

Tutkimusmetodeina tässä opinnäytetyössä on käytetty kirjaston tiloissa järjestettyjä ideapajoja, joissa hyödynnettiin palvelumuotoilun kontekstikartoitusmenetelmiä sekä pääasiallisesti verkossa suoritettua kvantitatiivista kyselytutkimusta. Ideapajat toteutettiin syyskuussa pop up -tyyppisinä rasteina lasten- ja nuortenosastolla, kun taas kyselytutkimus suoritettiin Google Forms -ohjelmalla ja se oli auki Vaara-kirjastojen kotisivuilla kolme viikkoa.

Edellä mainituilla tutkimusmetodeilla vastaajilta kysyttiin heidän mielipiteitään kirjaston palveluista sekä syitä, mihin he tarvitsevat henkilökuntaa ja ideoita siihen, mikä tekee kirjastosta käytännöllisen lapsiperheen kannalta. Vastaajat saivat myös äänestää esimerkiksi uuden osaston värikyydestä ja antaa ehdotuksia siihen, miten kirjasto voi ottaa ympäristöystävällisyyden huomioon.

Vastaajia ideapajoihin ja kyselytutkimukseen tuli yhteensä 116 kappaletta ja vastauksissa täyttyi saturaatio-ilmiö. Suosituimpia kehitysehdotuksia osastolle olivat värikkäät kalusteet, ympäristön huomioonottaminen uusia kalusteita valittaessa, sopivimmat WC-tilat lapsille, rauhalliset lukupaikat, leikkipaikka lapsille sekä kirjojen esille tuominen. Henkilökunnalta vastaajat halusivat enemmän eri aineistosuosituksia sekä apua aineiston löytämiseen hyllystä.

Avainsanat: palvelumuotoilu, kvantitatiivinen tutkimus, lapsiperheet

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration

Specialisation: Library and Information Services

Author/s: Hanna Ikonen

Title of thesis: Your Library – Involving families with children in the design of the new Children’s Department of Joensuu Main Library

Supervisor(s): Sanna Savolainen, Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2017

Number of pages: 71

Number of appendices: 2

---

This thesis was part of the Your Library (Fi: Siun kirjasto) project, carried out by the Children’s Department of Joensuu Main Library until 2018. The purpose of the project is to involve at least 500 patrons in developing the new Children’s Department. The target group of this thesis were families with children of 0 to 6 years of age.

The research methods used in this study were workshops and a quantitative questionnaire. The workshops utilized context mapping methods used in service design, while the questionnaire survey was conducted with Google Forms over the Internet. The workshops were held at the Children’s Department, and the questionnaire was open for three weeks on the Vaarakirjastot website. The customers were asked, for example, what makes a library useable for people with children, what they need the staff for, and how they find library services.

The workshops and the questionnaire had a total of 116 respondents. The most popular ideas suggested were colorful furniture, ecofriendly choices when choosing new furniture, more suitable bathroom facilities for children, peaceful places for reading, and a play area for small children. The participants wanted to hear more book tips from the staff and to get more help with finding books on the shelves.

Keywords: service design, quantitative research, families with children

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 TOIMEKSIANTAJA.....	8
2.1 Maakuntakeskus Joensuu.....	8
2.2 Joensuun kaupunginkirjasto – Joensuun pääkirjasto.....	8
2.3 Kohti uutta kirjastoa –hanke.....	10
3 KIRJASTO KÄYTTÄJILLE.....	11
3.1 Palvelumuotoilu.....	12
3.1.1 Palvelumuotoilun määritelmä.....	12
3.1.2 Palvelumuotoilun keinoja.....	13
3.1.3 Palvelumuotoilu kirjastoissa.....	14
3.2 Kirjasto tilana.....	16
4 LAPSIPERHEIDEN OSALLISTAMINEN.....	20
4.1 Kohderyhmänä lapsiperheet.....	21
4.2 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät.....	23
4.2.1 Ideapajat.....	23
4.2.2 Kyselytutkimus.....	24
4.3 Tutkimuksen tavoitteet.....	26
4.4 Tutkimuksen etiikka.....	26
5 IDEAPAJAT.....	28
5.1 Ideapajojen toteutus.....	28
5.2 Ideapajojen tulokset.....	29
5.2.1 Ympäristöystävällisyys.....	30
5.2.2 Kalusteiden värikkyys.....	31
5.2.3 Suosikkiosaston valitseminen.....	32
5.2.4 Käytännöllinen kirjasto lapsiperheelle.....	35
5.2.5 Kirjaston pohjapiirroksen suunnittelu.....	35

5.2.6 Tuloksista karsiutuneet rastit.....	37
<b>6 KYSELYTUTKIMUS.....</b>	<b>39</b>
6.1 Kyselytutkimuksen toteutus.....	39
6.2 Kyselytutkimuksen tulokset.....	40
6.2.1 Taustakysymykset .....	40
6.2.2 Kirjaston käyttö .....	43
6.2.3 Avoimet kysymykset .....	48
<b>7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>52</b>
7.1 Ehdotetut kehitysideat.....	53
7.2 Lapsiperheet kirjaston käyttäjinä .....	55
<b>POHDINTA.....</b>	<b>58</b>
7.3 Tutkimusmenetelmien arviointi ja saavutetut tavoitteet.....	58
7.3.1 Ideapajat.....	59
7.3.2 Kyselytutkimus.....	60
7.4 Tutkimuksen luotettavuus .....	62
7.5 Kehitysehdotukset jatkoa ajatellen.....	64
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>67</b>
<b>LIITTEET.....</b>	<b>72</b>

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kvantitatiivisen tutkimuksen luokitukset .....	24
Kuva 1. Ideapajojen 2. ja 4. rastit.....	29
Kuva 2. Ideapajojen 1. ja 3. rastit.....	30
Kuva 3. Osallistujien suosikki.....	32
Kuva 4. Toiseksi äänestetty osasto.....	33
Kuva 5. Kolmanneksi äänestetty osasto .....	33
Kuva 6. Neljänneksi äänestetty osasto .....	34
Kuva 4. Suunnitelma 1 .....	36
Kuva 5. Suunnitelma 2.....	37
Taulukko 1. Vastaajien määrä sukupuolen mukaan.....	40
Taulukko 2. Koulutuksen vaikutus lasten lukumäärään .....	41
Taulukko 3. Vastaajan koulutuksen vaikutus työtilanteeseen .....	42
Taulukko 4. Kirjasto vastaajien arjessa.....	43
Taulukko 5. Syyt, mitkä vähentävät vastaajien kirjastossa käyntiä .....	44
Taulukko 6. Mitä vastaajat haluavat uudelta osastolta.....	45
Taulukko 7. Mihin vastaajat tarvitsevat henkilökuntaa .....	46
Taulukko 8. Kirjaston merkitys eri ammattiryhmien keskuudessa.....	56

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on osa Joensuun pääkirjaston Siun kirjasto -hanketta, jonka tarkoituksena on uudistaa kirjaston lasten- ja nuortenosasto. Opinnäytetyön kohderyhmänä toimivat lapsiperheet, joissa oli 0–6-vuotiaita lapsia. Aiheen valinta oli helppo, sillä opinnäytetyön tekijä suoritti koulutukseensa kuuluvan pakollisen harjoittelun Joensuun pääkirjastossa syksyllä vuonna 2016. Aihetta ehdotti lasten- ja nuortenosaston työntekijä ja opinnäytetyöstä tuli toimeksianto vuoden 2017 keväällä. Lasten ja nuorten kirjastotyö alkoi kiinnostaa harjoittelun aikana ja opinnäytteen kautta opinnäytetyön tekijä pystyi paneutumaan siihen, ketkä kirjaston lasten- ja nuortenosastoa käyttävät.

Opinnäytetyö on tärkeä ja ajankohtainen, koska Opetus- ja kulttuuriministeriön vuoden 2010 laatusuosituksessa kirjastoja kehoitetaan osallistamaan asiakkaita kirjaston ja kirjastopalvelujen suunnitteluun. Joensuun pääkirjastossa ei ole aikaisemmin osallistettu asiakkaita, joten opinnäytetyössä kokeiltiin erilaisia palvelumuotoilun osallistamismenetelmiä. Perinteisen kvantitatiivisen kyselytutkimuksen lisäksi opinnäytetyössä hyödynnettiin kontekstikartoituksen menetelmiä, joissa asiakkaat saivat esimerkiksi äänestää ja antaa mielipiteitään eri rastityyppisissä kysymyksissä. Nämä kaksi metodia valittiin, koska ne täydentävät toistensa puutteita.

Tämän opinnäytetyön teoria pohjautuu niin suomalaisiin kuin ulkomaalaisiin lähteisiin. Palvelumuotoilun osalta teoria on perustunut Stefan Moritzin (Moritz 2005) julkaisuun, jota monet suomalaiset palvelumuotoilun ammattilaiset hyödyntävät lähdemateriaalina. Kvalitatiivinen teoria on puolestaan Kultar Singhin (Singh 2007) teoksesta *Quantitative social research methods*. Käytännönesimerkkeinä toimivasta palvelumuotoiluista kirjastoissa on käytetty muun muassa uutta keskustakirjasto Oodia sekä Pyhäselän kunnankirjastoa, jotka ovat osallistaneet asiakkaita niin kirjaston itsensä kuin kirjastopalveluiden suunnitteluun.

## 2 TOIMEKSIANTAJA

### 2.1 Maakuntakeskus Joensuu

Joensuun kaupunki sijaitsee Pielisjoen rannalla Pohjois-Karjalan maakunnassa ja on Suomen 12. suurin kaupunki. Yhteistä rajaa Venäjän kanssa Joensuulla on noin 30 kilometriä. (Joensuu-info 2016a.) Pielisjoki ja Saimaan kanavan rakentaminen takasivat erinomaiset vesitieyhteydet Keski-Eurooppaan ja Venäjälle, mistä johtuen Joensuu olikin käsityöläisten ja kauppiaiden kaupunki. (Joensuu-info 2013.)

Joensuu oli Pohjois-Karjalan alueen keskus vuonna 1917, ja alueen merkitys kasvoi tulevien kuntaliitosten yhteydessä. Kuntaliitokset alkoivat Pielisensuun kunnan liittämisenä Joensuun kaupunkiin vuonna 1954 ja päättyivät Enon ja Pyhäselän kuntien liittämiseen alueeseen vuonna 2009. Oman läänin perustaminen ja koulutukseen panostaminen esimerkiksi Joensuun yliopiston perustamisella vuonna 1969 ovat osaltaan auttaneet alueen kehittämisessä. (Joensuu-info 2013.)

Vuonna 2015 Joensuun alueella asui yhteensä 8850 lapsiperhettä ja 5172 0–6-vuotiasta lasta, mikä on 6,9 % koko Joensuussa asuvan väestön määrästä. (Joensuu-info 2016b, 7,10.) Lapsille ja lapsiperheille on tarjolla erilaisten päivähoito- ja koulumahdollisuuksien lisäksi kansalaisopiston lapsille suunnattuja kursseja sekä erilaista kulttuuritoimintaa; esimerkiksi Joensuun kaupunginteatterissa on tarjolla lapsille suunnattuja esityksiä ja Joensuun pääkirjastossa järjestetään joka viikko satutunti. Kirjastossa kokoontuu myös erilaisia lapsille suunnattuja kerhoja.

### 2.2 Joensuun kaupunginkirjasto – Joensuun pääkirjasto

Tämän päivän Joensuun kaupunginkirjasto sai alkunsa vuonna 1862, kun Viipurissa syntynyt Anton Gustav Keldan avasi Joensuuhun kirjaston, joka oli avoinna kaikille. Vuoden 1842 kauppasetus määräsi, että käsityöläiseksi tai kauppiaksi haluavan täytyi osata kirjoittaa, laskea ja piirtää. Joensuulaisista valtaosa oli lukutaidottomia, eikä lukutaito-opetusta ollut saatavilla. Vuonna 1850 perustettu pyhäkoulu antoi luku- ja laskutaidon opetusta niille, jotka sitä tarvitsivat. Pyhäkoulun



yhteydessä toimiva kirjasto lainasi kirjoja varattomille pyhäkoulun kävijöille. (Tarma 2012, 6, 8.)

Vuonna 1891 kirjastotoimi siirtyi kaupungin vastuulle ja kaupunkiin saatiin oikeus perustaa yleinen lainakirjasto. Pisimpään kirjasto toimi Joensuun kaupungintalolla, jonne saatiin oma lastenosasto vuonna 1949. Lastenosaston ja lukusalin kasvaneet asiakasmäärät saivat kirjaston tilat tuntumaan ahtaalta, eikä asiaa helpottanut Pielisensuun ja sen yhteydessä olevien sivukirjastojen liittäminen Joensuuhun. (Tarma 2012, 11–12, 14, 16.)

Vuonna 1962 Joensuun kaupunginkirjasto sai ensimmäisenä Suomessa maakuntakirjasto-oikeudet (Tarma 2012, 17). Uuteen, Tuomo Siltosen suunnittelemaan ”Muikkuun” kirjasto pääsi muuttamaan vuonna 1992 ja seuraavana vuonna kirjasto siirtyi kirjastolautakunnan alaisuudesta kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan alaisuuteen. Joensuun seutukirjaston perustettiin vuonna 2007 ja siitä syntyneeseen Jokunen-aineistorekisteriin yhdistettiin kaikkien mukaan tulleiden kirjastojen aineisto. (Tarma 2012, 25–26.) Tämä antoi hyvän pohjan Joensuun kaupunginkirjastolle, joka otti ensimmäisenä Suomessa käyttöönsä yhdessä Juuan kunnankirjaston kanssa Koha-käyttöjärjestelmän vuonna 2014. Kaikki Pohjois-Karjalan alueen kirjastot liittyivät tähän yhteiseen kirjastokimppaan, joka sai nimekseen Vaara-kirjastot, vuosien 2015–2016 aikana. (Joensuu 2015.)

Joensuun pääkirjasto on palveluiltaan ja toiminnaltaan monipuolinen kirjasto. Kirjaston alakerrasta löytyvät niin kirjastoauton toimipiste, luettelointipalvelut sekä lehtisali, jonka yhteyteen on liitetty maakuntaosasto. Kirjaston toiseen kerrokseen on sijoitettu aikuisten tieto- ja kaunokirjallisuus sekä lasten- ja nuortenosasto. Lasten- ja nuortenosasto on erillään aikuistenosastosta ja siellä on erillinen tila esimerkiksi satutunneille. Kirjaston kolmanteen kerrokseen, lasten- ja nuortenosaston yläpuolelle on taas sijoitettu musiikkiosasto, jossa järjestetään silloin tällöin konserteja.

### 2.3 Kohti uutta kirjastoa –hanke

”Kohti uutta kirjastoa” on Joensuun kaupunginkirjaston hanke, jonka tarkoituksena on toteuttaa lasten- ja nuortenosastolle tilasuunnitelma. Hankkeen toteutumisaika on 1.10.2017-31.12.2018, ja Aluehallintovirasto on myöntänyt hankkeelle rahoitusta 18 000 euroa. Hankkeen aikana tehtävällä tilasuunnitelmalla on tarkoituksena toimia apuna vuodelle 2019 suunnitellulle remontille, jossa nykyinen lasten- ja nuortenosasto uudistetaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin 2010-luvulla. Kirjastorakennus valmistui vuonna 1991 ja sen jälkeen osastoa ja sen tilaa ei ole päivitetty. Tilana lasten- ja nuortenosasto on hyvin kokoelmavetoinen ja avaruudesta sekä esteettömyydestä huolimatta tilassa on rajalliset mahdollisuudet mitä tulee opiskeluun tai tapahtumiin. Nykyisellään osasto ei pysty vastaamaan uudistuneen opetussuunnitelman tarpeisiin, sillä tiloja pedagogiselle työlle ei löydy. (Pilppula & Rask-Jussila 2016.)

Osastolle on hankittu yksittäisiä kalusteita sekä uusimpana investointina lainausautomaatti Late, joka saatiin syksyllä 2016. Automatisoinnin tarkoituksena on tukea asiakkaiden itsenäistä asioimista, sillä kirjaston aukioloajat laajenivat itsepalveluaikoina vuoden 2017 alussa.

Tilasuunnittelun lisäksi hankkeen aikana kartoitetaan kirjastohenkilökunnan asiakaskäsityksiä ja asiakkaiden kokemuksia, sillä kirjastojen toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa. Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti – asiakastietoja ja heidän kokemuksiaan halutaan kartoittaa, sillä yksittäisiltä asiakkailta saatu palaute ei anna konkreettista tietoa siitä, miten asiakas kokee palvelun ja tilan. Hankkeen aikana toteutetaan laajamittainen osallistaminen, jossa huomioidaan kirjaston eri käyttäjäryhmät heille sopivilla menetelmillä, esimerkiksi verkossa. Uudenlaisen palvelukonseptin luominen auttaa kokoelmaa vastaamaan nykypäivän käyttötarpeita ja määrittelemään uudelleen sekä palvelun että asiakaspalvelun. Tämän ja uuden tilasuunnitelman avulla lasten ja nuorten kirjastotyötä voidaan ohjata 2010-luvulla. (Pilppula & Rask-Jussila 2016.) Projekti sai syksyllä nimekseen Siun kirjasto.

### 3 KIRJASTO KÄYTTÄJILLE

Kirjaston käyttö on kokenut viime vuosikymmeninä muutoksen, sillä kokoelmakeskeisestä ajattelusta ollaan siirrytty sosiaaliseen kirjastoon – kirjastoista on tullut kohtaamispaikkoja. Kirjastorakennuksissa kokoelmakeskeisyys näkyy edelleen erityisesti saliajatteluna, jossa ollaan pyritty keskittymään kokoelmien säilyttämiseen ja käyttöön. (Launonen 2015, 50.)

Sosiaalinen kirjasto nähdään kaikille avoimena tilana, joka edistää erilaisten ihmisten välistä dialogia, auttaa ihmisiä kohtaamaan toisiaan ja antaa tilaa ihmisten yhdessäoloon. Fyysisen tilan lisäksi sosiaalisella kirjastolla tarkoitetaan sosiaalista kirjastotyötä, jossa asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan ja heitä osallistetaan kirjastotyön kehittämiseen. Sosiaalinen kirjasto on eräänlainen tapa toimia, ja se voi viedä kirjastopalveluja uusiin tiloihin esimerkiksi pop up -tapahtumien kautta. (Hokkanen 2015, 12, 13.)

Yksi esimerkki sosiaalisesta kirjastosta on rakenteilla oleva keskustakirjasto Oodi, joka on aktiivisesti toiminut yhdessä suunnitteluun osallistuvien tahojen, kuten asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Kirjastoa pidettiin alusta alkaen kaikille avoimena ja yhteisenä tilana, joka omistetaan yhdessä ja keskustakirjasto on ottanut kannan, että toimivan kirjaston synnyssä tarvitaan muutakin kuin arkkitehtiä. Tämä näkyy erilaisina osallistamisprojekteina, joilla on saatu aikaan hyviä tuloksia ja paljon kehitysideoita niin kaupungin asukkailta kuin yhteistyökumppaneilta. Keskustakirjaston suunnittelutyöryhmä myös raportoi projektin edistymisestä avoimesti omilla kotisivuillaan. (Keskustakirjasto, [viitattu 29.9.2017].)

Opetus- ja kulttuuriministeriön (2010, 52–53) yleisten kirjastojen laatusuosituksessa painotetaan kirjastotilojen muunneltavuutta. Kirjastot nähdään yhteisöllisyyden rakentajina, jonne kuka tahansa voi tulla iästä tai sosiaalisesta asemasta riippumatta. Tämä vaatii tiloilta paljon, sillä niiden tulee tarjota paikkoja eri käyttäjäryhmille sekä tarjota esteetön pääsy kirjaston materiaaleihin. Myös tapahtumilla on kirjastossa tärkeä merkitys, sillä sitä kautta kirjasto pystyy toimimaan kansalaisten kohtaamispaikkana.

Asiakkaiden osallistamisen kautta kirjasto saa tärkeää tietoa asiakkaiden tarpeista ja pystyy näin uudistamaan tiloja niitä tarpeita vastaaviksi. Esimerkiksi Mikkelin kaupunginkirjasto hyödynsi asiakkaiden ajatuksia tilojen uudistamisessa kyselyiden ja haastattelujen avulla. Varsinkin nuoret pääsivät toteuttamaan ajatuksiaan Unelmien kirjasto -työpajoissa ja tuloksena oli paljon käytettäviä ideoita, joita kirjasto pystyi hyödyntämään. Ruotsissa TioTretton-kirjasto on puolestaan tarkoitettu pelkästään 10–13-vuotiaille lapsille, eikä sinne päästetä tämän ikäryhmän ulkopuolella olevia – ei edes lasten vanhempia tai opettajia. Kirjaston konseptoinnissa on ymmärretty, että nimenomaan asiakkaat tekevät kirjaston ja kirjastoa mukauteaan sitä mukaan, kun asiakkaiden tarpeet muuttuvat. (Launonen 2015, 58, 63.)

### **3.1 Palvelumuotoilu**

Tämän opinnäytetyön palvelumuotoilun teoriapohja perustuu Stefan Moritzin (Moritz 2005) julkaisuun *Service Design – Practical access to an evolving field*, joka toimii lähdemateriaalina myös monelle muulle palvelumuotoilun asiantuntijalle. Moritz on valmistunut Kölnin ammattikorkeakoulun kansainvälisen muotoilun linjalta ja hän on erikoistunut palvelumuotoiluun. Moritzin lisäksi tässä työssä on hyödynnetty M. E. de Jongin (de Jong 2014) artikkelia palvelumuotoilusta erityisesti kirjastossa, kuten myös Päivi Lipastin (Lipasti 2017) videota palvelumuotoilusta ja siihen liittyvästä osallistavasta suunnittelusta.

#### **3.1.1 Palvelumuotoilun määritelmä**

Kun ihminen menee tänä päivänä ostamaan esimerkiksi tiskienpesuainetta, häntä odottavat kaupan hyllyllä monien erilaisten brändien tiskienpesuaineet. Kaikilla näillä tiskienpesuaineilla on sama tavoite ja käyttötarkoitus ulkonäöstä riippumatta – pestä astiat puhtaaksi – ja juuri tätä asiakkaat tuotteelta odottavat. Jotta yritys pystyy erottumaan muista asiakkaan silmissä, he tarjoavat tuotteen lisäksi erilaisia palveluita. Palveluiden merkitys onkin jatkuvassa kasvussa. (Moritz 2005, 25.)

Siinä missä tavara on kosketeltavissa, palvelu on aineetonta, eikä sitä pysty omistamaan tai viemään kotiin. Jokainen kokee palvelun eri tavalla ja sen onnistumista

on vaikea arvioida. Eri palveluiden tarjoajat pystyvätkin hyödyntämään palvelumuotoilua palvelukonseptinsa parantamiseen. (Moritz 2005, 29–30.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään aikaisemmin muotoilussa käytettyjä metodeja, kun halutaan innovoida palvelujen suunnittelua ja kehittämistä. Kirjastossa pyritään parantamaan erityisesti olemassa olevia palveluja palvelumuotoilun avulla, jotta ne olisivat helpommin asiakkaiden saavutettavissa. Palvelumuotoilussa haetaan vastauksia kysymyksiin asiakkaiden tarpeista – mitä he kokevat, näkevät ja tarvitsevat, mutta myös mitä he odottavat kirjaston palveluilta. Esimerkiksi vuonna 2012 Helsingin yliopiston pääkirjaston suunnittelussa käytettiin palvelumuotoilua ja osallistamista hankkeen suunnittelussa. Tarkoituksena oli luoda käyttäjälähtöinen kirjasto. (Virrankoski 2013.)

### **3.1.2 Palvelumuotoilun keinoja**

Palvelumuotoilu tarjoaa erilaisia keinoja asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen riippuen siitä, millaisesta palvelusta on kyse. Yhteistä näille keinoille on, että palvelua tulisi katsoa asiakkaiden silmin – mitä asiakkaat tarvitsevat ja haluavat palvelulta. (Miettinen 2009, 62.)

Perinteisillä menetelmillä saadaan määrällistä ja mitattavaa aineistoa, joita voidaan käyttää palveluiden analysointiin esimerkiksi kyselyillä (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 63). Tätä kautta pystytään selvittämään toiminnassa mahdollisesti esiintyvät kaavat, jotka kaipaavat muutosta tai vastaavasti saadaan uusia oivalluksia (Miettinen 2009, 62).

Mukaiilla ja innovatiivisilla menetelmillä on mahdollista tutkia asiakkaiden reaktioita esimerkiksi videokameroita käyttämällä, joissa saatuja tuloksia tutkitaan yksityiskohtaisesti. Asiakkaita voidaan myös osallistaa palvelujen suunnitteluun erilaisissa työpajoissa ja palvelujen prototyyppien kokeiluun. Käytettyjen menetelmien avulla halutaan tietää erityisesti käyttäjien henkilökohtaisia kokemuksia ja tunteuksia. Erilaiset etnografiset eli kansankuvaukselliset muotoilun menetelmät ovat tavallisia käyttäjäkeskeisiä menetelmiä. (Hämäläinen ym. 2011, 64–65.)

Muita palvelumuotoilun menetelmiä, joissa osallistetaan asiakkaita palvelun suunnitteluun, on kontekstikartoitusmenetelmä, jonka tarkoituksena on paljastaa käyttäjien tietoiset ja alitajunnassa olevat tarpeet, toiveet, odotukset ja kokemukset. Näitä käyttäjien kokemuksia pyritään hyödyntämään erilaisten työpajojen tulosten kautta, jossa he käyttävät erilaisia tekemis-työkaluja, kuten kuvia ja piirtämistä, ideoinnin avuksi. Päivä elämässä -menetelmässä puolestaan asetetaan potentiaalisen käyttäjän asemaan ja päivän aikana käyttäjän kokemukset, toiminnot ja toimintaympäristöt luetteloidaan. Menetelmän avulla haastetaan erilaiset oletukset ja stereotypiat. (Hämäläinen ym. 2011, 72, 74.)

Muotoiluluotain perustuu itsedokumentointiin, ja se antaa tarvittavat työkalut tekijöille ja asiakkaille, jotta he voivat dokumentoida, arvioida ja ilmaista ajatuksensa ja mielipiteensä asioista, jotka liittyvät kehitettävissä olevaan asiaan. Luotaimen tarkoituksena on saada työkalua käyttävät ihmiset huomaamaan ympärillään olevat arkiset asiat ja kokemukset niin, että ne voidaan välittää tutkijalle. Tätä kautta käyttäjien arvot saadaan mukaan palvelumuotoilun suunnitteluprosessiin. (Hämäläinen ym. 2011, 73.)

### **3.1.3 Palvelumuotoilu kirjastoissa**

Palvelumuotoilulla on tärkeä merkitys kirjastoissa, sillä aivan kuten kaupan alalla, ihmiset ovat siirtyneet tuotteista palveluihin. Jotta asiakaspalvelutilanteet onnistuisivat, täytyy ottaa huomioon asiakkaiden tarpeet – epäonnistunut palvelu johtaa siihen, ettei asiakas tule enää takaisin. Asiakkaiden tunteet palvelua kohtaan merkitsevätkin enemmän kuin palvelu itse ja koska he saavat sitä kaupan alalta, he odottavat saavansa saman tasoista palvelua myös muualla olipa kyseessä sitten julkinen sektori tai muut ilmaisupalvelut. Kirjastot keskittyivätkin palveluiden parantamiseen jo 1970-luvulla ja toimivat omalla tavallaan suunnannäyttäjänä. (de Jong 2014, 137–138.)

Palvelumuotoilun prosessissa on useita eri vaiheita. Katzan (2011, 45) on määrittellyt palvelumuotoilun prosessiin ja elämänkaareen kuusi eri vaihetta:

- Palvelulupaus

- Palvelun tuotanto
- Palvelun saatavuus
- Palvelutuokio
- Palvelun analysointi
- Palvelun päättäminen

Yllä mainittua prosessia käyttäen kirjasto pystyy tarjoamaan esimerkiksi tiedonhaunopetusta kirjastossa, mikä täyttää palvelulupauksen kriteerit. Palvelun tuotantovaiheessa kirjasto etsii tarvitsemansa tilat, välineet ja opettajat. Palvelun saatavuusvaiheessa tehdään selväksi, milloin ja miten palvelu on saatavissa – jatkuuko tunnit viikoittain, pitääkö tunneille ilmoittautua etukäteen ja miten pitkiä tarjotut opetustunnit ovat. Palvelutuokiossa palvelu kohtaa asiakkaan ja tätä kutsutaan kontaktipisteeksi. (de Jong 2014, 141.)

Näiden kontaktipisteiden kautta jokainen palvelutuokio voidaan muotoilla tavoitteiltaan strategiaa ja asiakkaiden tarpeita mukailevaksi – mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaille tärkeitä ja mitkä tuovat asiakkaille eniten arvoa vähin kustannuksin. Jokaisella palvelutuokiolla on useita kontaktipisteitä, joiden kautta asiakas kokee ja aistii tarjotun palvelun. Ihmiset voivat havaita kontaktipisteet kaikilla aisteillaan ja ne ovat jaettavissa neljään ryhmään:

- *Kanavat* toimivat palvelun toimintaympäristönä ja voivat olla fyysisiä, kuten tietokoneluokka tai aineettomia, kuten kirjaston puhelinpalvelu.
- *Esineet* ovat kontaktipisteinä laitteita tai tavaroita, joita asiakas käyttää, tarvitsee tai saa itselleen kuluttaessaan palvelua. Ne voivat olla myös esineitä, joita henkilökunta käyttää, mutta jotka silti näkyvät asiakkaalle.
- *Toimintamallit* määrittävät sen, miten palvelu tuotetaan yksittäisissä palvelutuokioissa. Palveluissa kaikki prosessit voidaan määrittää pieniinkin yksityiskohtiin asti ja näitä kutsutaan palvelueleiksi. Palvelueleillä voi olla suuri merkitys asiakaskokemuksen onnistumisessa.
- *Ihmiset* ovat keskeisiä palvelun tuotannossa ja sen onnistumisessa. Palvelumuotoilulla voidaan ohjata palvelun tuottajia ja niiden käyttäjiä esimerkiksi sovittamalle heille sopivia rooleja. Esimerkiksi kirjastoissa on hyvä miettiä missä laajuudessa asiakaspalvelija on vastuussa palvelun tuo-

tannossa ja miten paljon asiakkaat vastaavat sitä itse itsepalvelun avulla. (Koivisto 2011, 51–53.)

Suunniteltaessa uutta palvelukonseptia, kirjastot hyötyvät tehdessään yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Palvelumuotoilun prosessi voi vaihdella hyvin paljon eri kirjastojen kesken, sillä yksi suunnitelma ei välttämättä toimi toisessa kirjastossa. Kirjastot voivat käyttää omassa palvelumuotoiluprosessissaan inspiraation, ideoinnin ja toimeenpanon vaiheita. Mukana tulisi olla asiaan perehtynyttä henkilökuntaa, mutta myös kirjaston asiakkaita. Se, miten asiakasinformaatiota kerätään, on kirjastosta riippuvaista. (de Jong 2014, 143–144.)

Palvelumuotoilua on hyödynnetty kattavasti uuden Helsinkiin rakennettavan keskuskirjasto Oodin suunnittelussa. Kirjaston asiakkaita haluttiin osallistaa suunnitteluprosessiin, sillä kun ihmiset ovat mukana suunnittelemassa, kokeilemassa, vaikuttamassa ja toteuttamassa jotakin heitä koskevaa asiaa, heidän on myös helpompi ottaa lopputulos omakseen. Asiakkaat pääsivät esimerkiksi äänestämään arkkitehtisuunnitelmia ja asiakkaiden raadissa toiseksi suosituin rakennussuunnitelma voitti tarjouskilpailun. (Lipasti 2017.)

### **3.2 Kirjasto tilana**

Ennen varsinaista kirjastojärjestelmän syntyä Suomessa ensimmäisten kirjastojen virkaa toimittivat yksittäiset kirjahyllyt kirkoissa, kouluissa ja kaupungintalolla. Vähän kerrassaan 1900-luvun alussa kirjahyllyt kasvoivat lainaushuoneiksi ja lopulta kirjastorakennuksiksi. Avohyllyjen tulo vauhditti kirjastojen laajenemista omiksi rakennuksiksi ja erilaiset luku- ja lainaustilat saatiin samoihin tiloihin. (Aaltonen 2012, 171.)

Aluksi suomalaisten kirjastojen työntekijöillä ei ollut tietotaitoa siitä, mitä tarpeita asiakkailla tulevaisuudessa kirjastolta on. Tämän takia arkkitehdit ja kirjastojen suunnittelijat joutuivat hakemaan mallia muualta, kuten esimerkiksi Tanskasta ja Yhdysvalloista, ja kirjastojen tilat ovatkin tästä syystä varsin suorakulmaisia. Vaakasorat ja tasaiset tilat mahdollistivat esteettömyyden, sekä avonainen tila ja matalat hyllyt helpottivat tilan valvomista ja paikan kokoelman kartuttamista. Toisin



kuin Yhdysvalloissa, suomalaisissa kirjastoissa lapsille tarkoitettu tila oli pienempi ja heille tarkoitettu osasto sijaitsi kirjaston nurkassa. (Aaltonen 2012, 64, 121, 171–172.)

Kirjastonjohtaja Mauno Kannisen työn ansiosta kirjaston työntekijöillä oli mahdollista vaikuttaa uusien kirjastojen suunnitteluun, sillä juuri heillä oli tietotaitoa asiakkaiden tarpeista. Kanninen suunnitteli myös ohjelman, jossa hän määritteli isompien asutuskeskusten tarvitsevan oman kirjaston sekä sen, miten isoja kirjastojen tulisi olla asukasmäärään verrattuna. Modernin kirjaston käyttäjäystävällisyys eri kalusteissa on Kannisen käsialaa. (Aaltonen 2012, 96–98.)

Kirjastojen palvelutarjoomissa alettiin panostaa lapsiperheisiin ja tämä on vaikuttanut kirjastojen suunnitteluun. Lapsiperheitä rohkaistaan kirjastossa käyntiin, sillä aikuisten antamalla rohkaisulla ja lukemisella on merkitystä koulussa menestymiseen. Kun kirjasto on ympäristönä ja tilana lämmin ja asiakkaat tuntevat itsensä tervetulleeksi, he käyvät siellä useammin (Black & Ranking 2011, 28, 30.) Lasten ensikokemukset kirjastosta tulisikin olla positiivisia, sillä sitä kautta varmistetaan koko elämän kestävä kirjaston käyttö (Brown 2002, 109).

Kirjasto on tilana turvallinen paikka tapaamisiin, rentoutumiseen ja erilaisten ihmisten kanssakäymiseen ja kirjastoa voikin kutsua kaupungin olohuoneeksi. Tämä suuntaus näkyy myös lastenosastolla, mutta myös erilaiset populaarikulttuuriin liittyvät ilmiöt, kuten Disney, ovat nostaneet päätään lastenosastojen suunnittelussa. Esimerkiksi Tanskan Aarhusin yleisessä kirjastossa lapset pääsevät suunnittelemaan leikkien erilaisia multimediakirjastopalveluita ja erilaiset teemoihin perustuvat sisustuselementit näkyvät erityisesti ulkomailla sijaitsevien kirjastojen lastenosastoilla. (Black & Ranking 2011, 31–33.) Suomalaisten kirjastojen lastenosastot ovat sisustukseltaan vielä varsin hillittyjä (Aaltonen 2012, 126).

Nykyisin kirjaston tiloilta vaaditaan joustavuutta, mutta myös arkkitehtuuri vaikuttaa siihen, minkälainen käyttäjän kokemuksesta kirjastossa muodostuu. Varsinkin lastenosastolla tämä merkitys korostuu. Asiakkaiden mielipiteitä kysymällä, kun kirjastoa uudistetaan, vahvistetaan asiakkaiden sidettä kirjastoon ja kirjasto pystyy kohtaamaan paremmin asiakkaiden tarpeet. Ekologisuuden merkitys ja käyttäjäystävällisyys kirjastojen uudistuksessa ovat tärkeitä asiakkaille. (Fox 2014, 15.)

Kestävä Kehitys Kirjastoissa -hankkeessa selvitettiin vuonna 2012 yleisten kirjastojen ekologista kestävyyttä ja sen tilaa. Suomessa kirjastojen ekologisuus muodostuu kirjastojen yksittäisten henkilöiden toiminnasta esimerkiksi jätteiden kierrätyksen suhteen. Suurimmissa kunnissa kirjastojen ympäristöstrategiat on kirjattu kunnan omaan ympäristöstrategiaan, joskin tästä huolimatta yli puolet hankkeeseen vastaajista katsoi, ettei ympäristöasioita otettu tarpeeksi huomioon kirjaston toiminnassa. (Saario & Oja 2012, 10–11.) Yleisesti kirjastojen ekologisuudesta löytyy hyvin vähän kirjallisuutta.

Esimerkiksi Vallilan kirjasto sai vuonna 2011 Helsingin kaupungin Ekokompassimerkin ensimmäisenä julkisen alan toimijana, ja kirjasto on panostanut toimintaansa ekologisuuteen. Uudet kirjastot rakennetaan ja sisustetaan ympäristöystävällisesti, mutta tämä ei onnistu jo olemassa olevien kirjastojen kohdalla. Kirjastot toimivat pitkälti myös annetussa toimintaympäristössä olipa kyseessä kunta tai kiinteistö, missä asioita ei välttämättä hoideta ympäristöystävällisesti. Mikään ei muutu, jos kukaan ei vaadi muutosta ja kirjasto voisikin toimia ympäristöasioissa suunnannäyttäjänä, esimerkiksi lisäämällä tietoisuutta asiasta. Ympäristöystävällisyyttä käytetään Vallilassa myös markkinointivalttina – käyttämällä kirjastoa pienennät hiilijalanjälkeä. Tämä huomattiin myös asiakkaiden keskuudessa ja asiakkaat olivat ylpeitä siitä, että kirjasto on ottanut toiminnassaan vastuullisuuden huomioon. (Sahavirta 2012, 14–16, 19.)

Kirjaston ei tarvitse olla nykyään erillään muista palveluista, vaan sen voi sijoittaa muiden palveluiden yhteyteen. Esimerkiksi Tampereen Koilliskeskuksessa sijaitsevat niin kirjasto kuin neuvolapalvelut saman katon alla – lapsiperheet voivat neuvolassa käydessään käydä samalla kirjastossa hakemassa lukemista. Kirjaston lähellä sijaitsevat myös nuortentila Muru ja lapsiperheiden kotipalvelut. (Koilliskeskus, [viitattu 29.9.2017].) Toinen esimerkki kunnallispalveluiden viereen sijoitusta kirjastosta on Kontiolahden Lehmossa sijaitseva kirjasto, joka on samassa rakennuksessa Lehmon terveystieteiden kanssa.

Kirjaston tiloihin ja niiden sisustukseen voidaan käyttää tarinallisuuden elementtejä eri kirjoista. Seinäjoen Apilan on suunnitellut JKMM-arkkitehdit ja sisustuksesta vastasi sisustusarkkitehti Päivi Meuronen. Lastenosaston sisustuksessa haluttiin kunnioittaa jotakin suomalaista lastenkirjalklassikkoa ja valinta osui Lea Pennasen

Piilomaan Pikku aasiin. Kirja ja sen tarinallisuus näkyvät erityisesti lukumökkien sisällä, sillä näissä kuvataan kirjan tapahtumapaikkoja. (Heikkilä, [viitattu 29.9.2017].)

Kirjastojen tiloja on arvioitu esimerkiksi Milla Rusasen (2013, 2) ”Tilat syyniin” -hankkeessa, joka kartoitti sekä arvioi Etelä-Savon, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon kirjastojen tiloja. Hanke perustui vuonna 2010 julkaisemaan Opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastojen laatusuosituksen. Raportista käy ilmi, että yhteen kolmasosaan Itä-Suomen kirjastoista ei ole tehty remontteja tai ne ovat olleet hyvin vähäisiä.

Suurimpia ongelmia Itä-Suomen alueen kirjastojen tiloissa ovat vanhentuneet ja kuluneet kalusteet, jotka eivät houkuttele viihtymään kirjastossa. Kalusteet eivät ole monipuolisia eivätkä ne palvele kaikkia vaadittuja käyttötarkoituksia, kuten esimerkiksi opiskelua. Myös kirjastotilojen muunneltavuuden kanssa on ongelmia, suurimmaksi osaksi kalusteiden takia. Monet kirjahyllyt ovat kiinteitä, eikä niitä pysty siirtämään syrjään, jos esimerkiksi tapahtuma vaatii lisätilaa. Positiivisena asiana eri-ikäiset lapset oli huomioitu alueen kirjastoissa hyvin tarjoamalla lapsille sopivan kokoisia huonekaluja. (Rusanen 2013, 110.)

## 4 LAPSIPERHEIDEN OSALLISTAMINEN

Osallistaminen perustuu osallisuuteen ja sitä voidaan sanoa toimintatavaksi, jonka idea perustuu eri osallistujien ja toimijoiden osaamisen, taitojen, valmiuksien ja ideoiden hyödyntämiseen tavoitteen, esimerkiksi hankkeen, toteuttamiseksi. Lähtökohtana osallistamisessa pidetään sitä, että yhdessä osataan enemmän ja yhdessä tekemällä saadaan aikaan parempia tuloksia. Keskinäisten vuoropuheluiden kautta toiminnan edetessä tapahtuu jatkuvaa oppimista. (Auvinen & Liikka 2015, 5, 7.)

Osallistaminen pohjautuu kolmelle tärkeälle periaatteelle. Demokratiaperiaatteessa yhteisöt ja yksilöt ovat toiminnassa toteuttajia eli subjekteja, eivätkä objekteja eli kohteita. Työn lähtökohtana pidetään yhteisöjen ja yksilöiden havaitsemia ja määrittelemiä ongelmia. Avoimuusperiaatteessa toiminnan etuna nähdään erilaisuus ja avoimuus ja sen tavoitteena on saada mukaan monia erilaisia toimijoita. Prosessiperiaatteessa toiminta kehittyy ja muovautuu koko projektin ajan ja käydään läheistä vuoropuhelua projektiin osallistuneiden sidosryhmien kanssa. Tästä syystä projekti voi muuttua odottamattomasti. (Auvinen & Liikka 2015, 5.)

Pelkästään rajatun alan asiantuntijoita hyödyntämällä ei välttämättä saada riittävän laajaa näkökulmaa ongelman ratkaisemiseksi. Kun toimijoita on monta, saadaan aikaan parempia ja kestävämpiä ratkaisuja. (Auvinen & Liikka 2015, 9.) Osallistamista on hyödynnetty myös kulttuurialalla ja monet kulttuurilaitokset kertovat avoimesti tavoistaan osallistaa ihmisiä. Yleisötyön, esimerkiksi jalkautumisen, kautta organisaatio muuttuu helposti lähestyttävämmäksi, mikä puolestaan madaltaa osallistamisen ja osallistumisen kynnyksiä. Organisaatiot ovat alkaneet nähdä asiakkaansa sisällöntuottajina. (Lindholm 2015, 12, 18, 20.)

Kirjasto kuuluu kulttuurintuottajiin ja osallistamisen ilmiö näkyy myös kirjastokennässä. Internetin kehitys on luonut Web 2.0-ilmiön, jossa tuotteen loppukuluttajat ovat alkanet luoda omaa tuotantoaan Internetiin esimerkiksi kotisivujen ja blogien muodossa. Tim O'Reillyn vuonna 2004 nimeämä ilmiö kuvaakin seuraavan sukupolven onlinepalveluja, jonka sisällä käyttäjät luovat sisältöä toisilleen. (Deodato 2014, 737, 740.)

Web 2.0-ilmiö on luonut pohjan uudentalaiselle kirjastopalvelulle, jota on alettu kutua nimellä Kirjasto 2.0 (Deodato 2014, 741). Tähän uuteen kirjastopalvelumalliin kuuluvat kirjastot ovat alkaneet osallistaa asiakkaitaan erilaisten kirjastopalveluiden suunnitteluun. Enää ei puhuta asiakkaista, jotka kuluttavat kirjaston palveluja vaan yhteistyökumppaneista, jotka luovat yhdessä kirjaston kanssa esimerkiksi tapahtumia. (Rasmussen 2016, 546, 548–549.)

Osallistamisen haasteena on oikeanlaisen metodin valinta, joka antaa mahdollisuuden osallistumiseen mahdollisimman monelle. (Auvinen & Liikka 2015, 11.) Kirjastossa osallistamisen haasteeksi saattaa kuitenkin nousta se, että ihmiset eivät ehkä pidä kirjastoa paikkana, jossa he voivat vaikuttaa asioihin. Tästä johtuen kirjastojen tulisikin osallistaa asiakkaita vain silloin, kun he oikeasti haluavat asiakkaiden mielipiteitä. (Mulvad 2011.)

Esimerkiksi Joensuun Pyhäselän sivukirjasto osallisti kunnassa asuvia ja kunnosti kirjaston uusiksi heidän toiveensa mukaan. Asukkaat otettiin mukaan projektiin heti alusta lähtien ja mielipiteitä kerättiin eri ikäryhmiltä, joita projektissa mukana ollut sisustussuunnittelija hyödynsi lopullisessa tilaratkaisussa. (Laitinen 2015.) Myös Hakunilan kirjasto luotti yhteisön voimaan ja otti kirjaston tilojen uudistukseen mukaan käyttäjät. Kirjaston järjestämissä työpajoissa ideoitiin uudistuksia ja nuorten työpajassa nuoret piirsivät omat näkemyksensä heille tarkoitetuista uusista tiloista. (Jokiniemi 2013.)

#### **4.1 Kohderyhmänä lapsiperheet**

Tämän opinnäytteen kohderyhmänä ovat Joensuun alueella asuvat lapsiperheet. Lapsiperheeksi tässä tutkimuksessa määritellään yhden tai kahden vanhemman perheet, joissa on 0–6-vuotiaita lapsia. Vanhempien lisäksi mukaan halutaan saada myös isovanhempia, sillä myös he käyvät lastenlastensa kanssa kirjastossa.

Lapsiperheet ovat kirjaston tärkeä asiakasryhmä, sillä heitä käy päivittäin Joensuun pääkirjaston lastenosastolla. Pääasiallisesti he lainaavat ja palauttavat kirjaston aineistoa, eivätkä viihdy kirjaston tiloissa pitkään, jos he eivät ole tulleet käy-

mään kirjastossa järjestettävässä tapahtumassa. Kirjastossa käyvät myös vanhemmat lainaamassa aineistoa lapsilleen ilman, että heillä on lapsia mukanaan.

IFLA:n (International Federation of Library Associations and Institutions) raportissa (2007, 3–4) käy ilmi, miten tärkeää oikeanlaisten kirjastopalvelujen välittäminen on lapsiperheille, sillä erilainen puheen kautta tapahtuva interaktio vaikuttaa lasten kielelliseen kehitykseen. Kirjastojen tulee tarjota pienille lapsille ja heidän vanhemmilleen ympäristön, jossa heidän on mahdollista tukea lasten oppimista erilaisilla materiaaleilla ja jossa vanhemmat voivat kysyä neuvoa henkilökunnalta.

Kirjaston tulisi luoda paikka, joka innostaa vanhempia tai hoitajia lukemaan lapsille. Kirjallisuuden tulisi olla monimuotoista – jota lapsi voi esimerkiksi koskettaa – sekä saatavana eri kielillä. Tilojen tulisi olla turvallisia pienille lapsille, värimaailmaltaan ja sisustukseltaan kutsuvia sekä tarjota jonkinlaisia leikkimahdollisuuksia esimerkiksi lelujen avulla. Erillistä tilaa pienten lasten hoitamiseksi ja syöttämiseksi olisi hyvä harkita, kuten myös sopivankokoisia istuimia niin aikuisille kuin lapsille. Tämä lisää kirjaston viihtyisyyttä ja mahdollistaa eri perheiden välisen vuorovaikutuksen, mikä saa asiakkaat viihtymään kirjastossa pidempään. (IFLA 2007, 5, 7–8.)

Lukemisen merkitys lapsen kasvussa ja kehityksessä on tärkeää. Jo kaksivuotiaan aivoissa tapahtuu nopeaa kehitystä ja lukeminen yhdessä vanhemman kanssa vahvistaa aivojen hermoratoja. Tämä vaikuttaa hyvin paljon lapsen kognitiiviseen, fyysiseen sekä emotionaaliseen kehitykseen. Lukemalla aikuinen voi antaa lapsensa aivoille tarvittavia virikkeitä ja kartuttaa näin lapsen sanavarastoa. siinä missä puolitoistavuotias tietää noin 50 sanaa, kaksivuotias voi ymmärtää jo 250 sanaa. (Heikkilä-Hattunen 2015, 23, 30.)

Aikuisen ja lapsen lukuhetket antavat niin lapselle kuin aikuisellekin aikaa rauhoittua kiireestä ja hälystä. Lukuhetken aikana aikuinen on vain lasta varten, mikä omalta osaltaan parantaa aikuisen ja lapsen suhdetta sekä vuorovaikutusta. Kuvakirjat opettavat myös leikki-ikäiselle lapselle sosiaalisen elämän taitoja ja luetut kirjat opettavat lapsille, miten olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Erilaisten tapahtumien sankareihin samaistuva lapsi oppii säätämään ja kanavoimaan tunteitaan omassa arjessaan. (Heikkilä-Hattunen 2015, 35, 39.) Hyvin toimiva kirjasto

mahdollistaa vanhemmille rauhallisia paikkoja lukea lapsilleen, ja asiantunteva henkilökunta pystyy auttamaan vanhempia valitsemaan sopivaa kirjallisuutta lapsilleen.

## 4.2 Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmät

Joensuun pääkirjastoa ja sen lasten- ja nuortenosastoa ei ole uudistettu kirjaston rakentamisen jälkeen. Tilat kaipaavat päivitystä 2010-luvulle, sillä ne eivät vastaa enää käyttäjien tarpeita. Tällä tutkimuksella haluttiin selvittää juuri lapsiperheiden tarpeita käyttäjinä ja sitä, miten he kokevat lasten- ja nuortenosaston tilana. Kun vanhemmat ovat pienten lasten kanssa liikkeellä, mikä tekee heidän asioimisestaan kirjastossa helppoa? Ovatko aukioloajat heille sopivat, arvostaisivatko he lastenhoitomahdollisuuksia, kuten esimerkiksi erillistä lastenhoituhuonetta tai tilaa imettää pientä lasta? Mitkä ovat turvallisuusnäkökohdat osastolla, uskaltavatko he antaa lapsen liikkua vapaasti? Pelkäävätkö he olevansa häiriöksi?

Tutkimusmenetelminä tässä tutkimuksessa käytettiin kirjaston tiloissa järjestettäviä ideapajoja, joiden lisäksi suoritettiin määrällinen kyselytutkimus. Nämä kaksi tutkimusmenetelmää täydentävät toisiaan, jotta mahdollisimman moni tutkimusryhmään kuuluva saa äänensä kuuluville. Lisäksi verkkokysely mahdollistaa suuremman otoskoon myös siinäkin tapauksessa, että ideapajoihin ei tule tarpeeksi osallistujia. Esimerkiksi Kansalliskirjaston kehittämät kirjastojen yhtenäiset asiakaskyselyt ollaan toteutettu kvantitatiivisella tutkimuksella, koska se mahdollisti yhtenäisesti kerätyn tiedon vertailumahdollisuuden (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 14).

### 4.2.1 Ideapajat

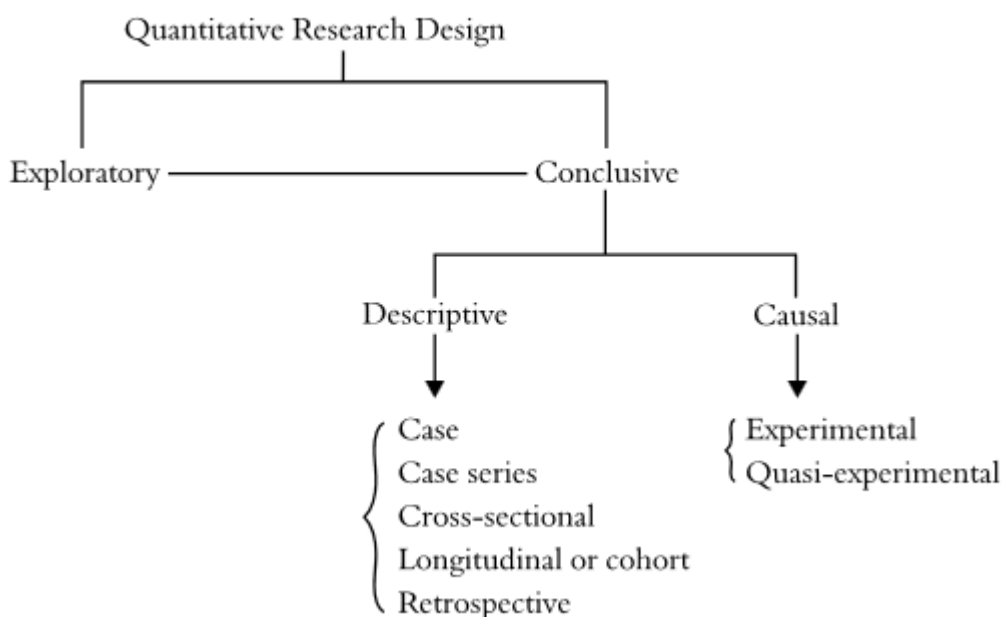
Ideapajoja järjestämällä haluttiin saada konkreettisia ideoita osaston tilan uudistamiseen lapsiperheiden vanhemmilta, isovanhemmilta ja lapsilta. Ideapajoihin haluttiin mukaan kaikki kohderyhmään kuuluvat henkilöt ja heidän ideoitaan ja ajatuksiaan pyrittiin herättelemään esimerkkikuvien erilaisista osastoista. Tavoitteena oli saada ideapajoihin vähintään 20 osallistujaa.

Varsinainen ideapaja suoritettiin kontekstikartoitusmenetelmällä, jossa hyödynnettiin erilaisia tekemisen työkaluja kuten piirtämistä, kuvien käyttöä ja askartelua. Näiden tekemistyökalujen kautta voitiin kerätä tietoa asioista, joita ei ole helppo ilmaista verbaalisesti. Ne auttavat myös tuomaan esiin alitajuisia ja teemaan liittyviä ajatuksia erilaisten vertauskuvien avulla. (Hämäläinen ym. 2011, 72.) Askartelu ja piirtäminen helpottivat lasten osallistumista ideapajoihin, sillä he saivat toimia taitojensa mukaan yhdessä vanhempiansa tai isovanhempiansa kanssa. Näin heidän ei tarvinnut ilmaista itseään verbaalisesti, mikä saattoi helpottaa erityisesti ujojen lasten osallistumista.

#### 4.2.2 Kyselytutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus voidaan jakaa kahteen tyyppiin: etsivään ja ratkaisevaan tutkimukseen. Etsivää tutkimusmetodia käytetään, kun tutkittavasta asiasta ei ole olemassa tarpeeksi tietoa tai sen laajuus on epäselvä. Ratkaiseva tutkimus voidaan puolestaan jakaa selittävään ja kuvaavaan tutkimukseen. (Singh 2007, 63–64.)

#### Quantitative Research Design Classification



Kuvio 1. Kvantitatiivisen tutkimuksen luokitukset (Singh 2007, 64).



Kuvaavassa tutkimuksessa luetteloidaan tutkimuksen nimen mukaisesti erilaisia kuvaavia tietoja tutkittavasta asiasta, eikä yritetä muodostaa syy-yhteyksiä tapahtumien välillä. Tämä on myös kuvaavan tutkimuksen heikkous, sillä se ei määrittele, mikä aiheuttaa tietyn asian tapahtumisen. Kuvaavan tutkimuksen alle kuuluvat erilaiset case-tutkimukset, poikkileikkaustutkimukset, pitkittäismuutokset ja retrospektiiviset tutkimukset. (Singh 2007, 64–65.)

Selittävässä tutkimuksessa pyritään selvittämään asioiden syy-seuraussuhteita. Sen tehtävänä on selvittää, mitkä muuttujat aiheuttavat tietynlaista toimintaa eli onko muuttujien välillä olemassa syy-seuraussuhteita ja jos on, mikä on tämän syy-yhteyden luonne. Selittävässä tutkimukseen kuuluvat erilaiset kokeelliset ja osittain kokeelliset tutkimukset. (Singh 2007, 66–67.)

Tässä tutkimuksessa käytetään etsivää tutkimusmetodia, sillä tutkittavasta asiasta, eli asiakkaiden mielipiteistä, ei ole tarpeeksi tietoa. Tutkimus on kvantitatiivinen kyselytutkimus ja se suoritetaan verkossa Google Forms -ohjelmalla lapsiperheille. Verkkokysely suunnitellaan nopeasti täytettäväksi, sillä pienten lasten huoltajilla ei ole ylimääräistä aikaa. Kyselyn kautta halutaan saada tietoa siitä, miten lapsiperheet käyttävät tilaa ja syitä kirjastossa käyntiin. Kyselyllä halutaan varmistaa jo olemassa olevia hypoteeseja siitä, että asiakkaat haluaisivat enemmän oleskelutiloja ja selkeämpää hyllyjärjestystä. Lisäksi halutaan tietää, mihin asiakkaat tarvitsevat henkilökuntaa ja heidän apuaan.

Jotta kysely onnistuisi ja tavoittaisi mahdollisimman usean kohderyhmään kuuluvan, hyödynnetään kyselyn toteutuksessa ja mainonnassa työntekijöiden hyvää suhdetta asiakkaisiin ja kohderyhmän tuntemusta. Singh (2007, 68–69) määrittelee kvantitatiivisen kyselytutkimuksen ongelmiksi tutkimukseen osallistuvien erilaiset reaktiot tutkimukseen ja sen tarkoitukseen. Osa vastaajista voi vastata rehellisesti omien ajatustensa mukaan, kun taas toiset voivat vastata niin kuin heiltä odotettaisiin. Myös oikean kohderyhmän saavuttaminen voi olla haastavaa, mikä puolestaan huonontaa vastausprosenttia – osa tutkimusryhmään kuuluvista jättää aina vastaamatta. Tässä tutkimuksessa 50 kyselyyn vastaajaa pidettiin hyvänä tuloksena.

### 4.3 Tutkimuksen tavoitteet

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten lapsiperheet hyödyntävät kirjastoa ja miten he kokevat kirjaston tilan. Tutkimus on osa Joensuun kaupunginkirjaston Kohti uutta kirjastoa -hanketta ja tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödynnetään osana kokonaiskartoitusta, joka tehdään lasten- ja nuortenosaston asiakkaista. Lisäksi tutkimus toimii suunnannäyttäjänä muiden kohderyhmien osallistamiselle.

Osallistamalla asiakkaita ideapajoissa heiltä saatiin kehitysideoita, jotka täyttävät lapsiperheiden tarpeita. Verkkokyselyn kautta kirjasto sai tietoa siitä, mihin asiakkaat kirjastossa kiinnittävät huomiota ja mitä he haluavat kirjastolta. Näin kirjasto pystyy kehittämään toimintaansa ja panostamaan oikeisiin asioihin. Uusi kirjastolaki velvoittaa kirjastoja tarjoamaan tiloja monipuoliseen toimintaan opiskelusta kansalaistoimintaan ja on tärkeää, että osaston remontin myötä paikkoja löytyy myös lapsiperheille (Rask-Jussila 2017).

### 4.4 Tutkimuksen etiikka

Jotta tutkimus olisi eettinen ja noudattaisi hyvää tutkimustapaa, tutkimuksesta täytyy kertoa tutkittavalle kohderyhmälle. Se on hyvän tavan mukaista, mutta se myös hälventää kohderyhmän epäluuloja tutkimusta kohtaan. (Kuula 2006, 99.) Henkilötietolaki 24§ (L. 22.4.1999/523) määrittää, että tutkittavia täytyy informoida myös tutkittavan aineiston käsittelystä ja sen kohtalosta. Kun tutkimuksesta on informoitu tutkittavaa osapuolta ja hän hyväksyy sen, muodostuu näiden kahden välille sopimus (Kuula 2006, 100).

Lasten oikeudesta osallistua tutkimuksiin on kirjoitettu Suomen Perustuslakiin (L. 11.6.1999/731), jonka 6 § määrittää, että:

”Lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä, ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.”

Lasten osallistuminen tutkimuksiin jakaa mielipiteitä, sillä voidaan ajatella, että lapset toistavat vain vanhemmilta oppimiaan asenteita. Tätä näkökantaa vastaan on kuitenkin olemassa paljon todisteita. (Sargeant & Harcourt 2012). Pienten lap-

sien ja erityisesti heidän huoltajiensa osallistaminen tutkimuksiin on tärkeää, sillä heiltä on mahdollista saada uusia näkemyksiä. Lapsia ei tule tutkimuksen aikana eristää huoltajistaan, sillä silloin on vaarana saada hyvin yksilotteinen näkemys tutkittavasta asiasta. Tärkeäksi asiaksi nousee myös tutkimusetiikka ja se, että tutkimus suoritetaan eettisesti metodista riippumatta. (Abbott & Langston 2005, 37–39.)

Kun lapsia osallistuu tutkimukseen, täytyy ottaa huomioon heihin liittyvä lainsäädäntö. Lääketieteelliseen tutkimukseen vaaditaan vähintään 15-vuoden ikää, jotta tutkittava henkilö pystyy antamaan oman suostumuksensa. Muussa tapauksessa vaaditaan huoltajan suostumusta. (L 9.4.1999/488.)

Jos tutkimus on muu kuin lääketieteellinen tutkimus, lainsäädäntö on varsin epäselvä, sillä ikärajat vaihtelevat laista riippuen tai niitä ei ole (Kuula 2008, 5). Voidaan kuitenkin sanoa, että tarvitaan huoltajan tai muun laillisen edustajan lupa, jotta lapsia voidaan osallistaa tutkimukseen. Lopullisen suostumuksen antaa kuitenkin lapsi itse ja lapsen tahtoa täytyy kunnioittaa. (Kuula 2006, 147, 149.)

Lasten tarpeiden huomiointi tutkimukseen osallistamisessa on tärkeää. Tilan, jossa tutkimus suoritetaan, tulee olla lapsen mielestä turvallinen – paikka, jossa hän saa vapaasti jakaa ideoitaan ilman pelkoa kritiikistä. Lapselle tulee antaa aikaa miettiä vastauksiaan ja heitä tulee kohdella kunnioittavasti. Lapsilla on myös samanlainen oikeus omiin ideoihinsa kuin aikuisilla ja heiltä tulee kysyä lupaa niiden käyttöön. On hyvin tärkeää, että tutkija noudattaa lapsen tahtoa, eikä yritä saada lasta muuttamaan mieltään, jos tämä kieltäytyy antamasta ideaansa tutkijan käyttöön. (McNaughton & Smith 2005, 114–115, 118.)

## 5 IDEAPAJAT

### 5.1 Ideapajojen toteutus

Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolla järjestettävien ideapajojen suunnittelu aloitettiin toimeksiantajan kanssa paria kuukautta ennen niiden käyttöönpääntä. Alkuperäinen ajatus ideapajatapahtumasta erillisesti järjestettävänä ja markkinoitavana tapahtumana muuttui osastolla pidettäväksi, kerrallaan neljän tunnin pituiseksi pop up -tilaisuudeksi, jossa kirjastossa kävijöitä pyrittiin saamaan mukaan tilaisuuteen. Ideapajoissa oli tarkoitus hyödyntää osaston oman henkilökunnan kokemuksia benchmarkkaus-matkoista muihin Suomen kirjastoihin, mutta aikataulullisesti se ei ollut mahdollista.

Ideapajat järjestettiin syyskuussa viikolla 37 eikä tapahtumaa aikataulujen puitteissa ehditty markkinoimaan muuten kuin laittamalla ilmoitustaululle mainokset sen viikon ideapajojen ajoista. Ideapajat ajoitettiin kuitenkin kirjastossa olevien muiden tapahtumien yhteyteen, jotta niihin saataisiin mukaan mahdollisimman paljon osallistujia. Maanantaina ideapajat järjestettiin samaan aikaan pienten lasten Sanartas-kerhon kanssa, keskiviikkona puolestaan samaan aikaan satutuntien kanssa. Torstaina seutukuorman vuoksi kirjastoon tulee paljon varauksia, joten kävijöitä uskottiin tulevan – päivä osoittautui kuitenkin kaikkein hiljaisimmaksi. Lauantai puolestaan on muutenkin vilkas päivä, joten se oli varma valinta ideapajapäiväksi.

Koska Joensuun pääkirjastolla ei ole koskaan osallistettu asiakkaita kirjaston palveluiden suunnitteluun. Ideapajaan haluttiin erilaisia rasteja, jotta nähtäisiin mihin ja miten asiakkaat niihin vastaavat. Kysymyksiä valittaessa otettiin huomioon myös lapset, jotta hekin voisivat antaa oman mielipiteensä, vaikka huoltajiensa avustuksella. Ideapajarasteihin valittiin myös niitä kysymyksiä, jotka jäivät lopullisesta kyselylomakkeesta pois. Näin varmistettiin, että ideapajat ja kyselylomake täydensivät toisiaan.



Kuva 1. Ideapajan 2. ja 4. rastit (Ikonen 2017).

Ideapajarastit suunniteltiin nopeasti täytettäväksi ja samalla markkinoitiin käyttäjäkyselyä. Rastien paikkana käytettiin kuvakirjojen luona olevaa pöytää, jotta tulevia kirjaston asiakkaita oli helppo houkuttaa rastien luokse. Rastit 1-4 sijoitettiin pöydän vieressä oleviin pilareihin ja rastit 5-7 pöydälle. Opinnäytetyön tekijä valitsi tarkoituksella pilareihin rastit 1-4, jotta nopeasti täytettävän rastin viereen saisi kysymyksen, jonka vastaamiseen asiakkaat joutuisivat miettimään omia ehdotuksiaan. Nopea rasti toimi niin sanotusti porkkanana, joka houkutteli asiakkaat tulemaan ideapajaan ja saisi samalla heidät antamaan vastauksia mahdollisimman moniin kysymyksiin (Kuva 1).

## 5.2 Ideapajojen tulokset

Neljän päivän aikana ideapajarasteihin antoi mielipiteensä yhteensä 58 aikuista ja heidän lapsiaan. Isovanhempia ideapajoihin osallistui vain kaksi. Toimeksiantajan tavoitteena oli vähintään 20 vastausta, joten tavoite ylitettiin hyvin. Vastaaajista naisia oli 25, miehiä 12 ja lapsia 21. Maanantaina 11.9. ja keskiviikkona 13.9. vastaajia oli 17, torstaina 12.9. heitä oli puolestaan 6 ja lauantaina 14.9. vastaajia oli 18.

Varsinaisia vastauksia jouduin hylkäämään yhden kappaleen, sillä lapsivastaaja ylitti kohderyhmän ikähaarukan. Vastaajien lukumäärää ei pystynyt suoraan päättämään rastien vastaajien kesken, sillä monet vanhemmista vastasivat yhdessä lastensa kanssa kysymyksiin. Opinnäytetyön tekijä piti omaa kirjanpitoa vastaajien lukumäärästä ideapajojen aikana.

### 5.2.1 Ympäristöystävällisyys

Ideapajojen ensimmäisellä rastilla kysyttiin: Onko ympäristöystävällisyys uusien kalusteiden ja valojen valinnassa tärkeää? Millä tavalla ympäristöystävällisyys pitäisi huomioida? (Kuva 2.) Vastauksia rastiin tuli yhteensä 24 kappaletta, jotka olivat kaikki kyllä-vastauksia. Kaikkiin muihin paitsi neljään vastaukseen vastaajat olivat laittaneet perusteluja ja ehdotuksia siitä, miten ympäristöystävällisyys voidaan ottaa huomioon uuden osaston suunnittelussa.



Kuva 2. Ideapajan 1. ja 3. rastit (Ikonen 2017).

Kuten jo opinnäytetyön teoriaosassa kävi ilmi, asiakkaat pitävät kirjaston ympäristöystävällisiä valintoja tärkeinä ja että ympäristöystävällisyys otettaisiin mahdollisimman monissa asioissa huomioon. Kestävää kehitystä ehdotettiin valitsemalla kierrätyskalusteita tai maalaamalla vanhoja kalusteita uudelleen. Asiakkaat ehdot-

tivat myös uusiutuvia ja kestäviä materiaaleja, kuten puisia kalusteita ja luonnonmateriaalista tehtyjä tekstiilejä. Paikallisten tekijöiden tekemiä kalusteita suositeltiin, kuten myös luonnonvalon hyödyntämistä, ettei paikka tulisi valaistukseltaan liian kylmäksi.

Joensuun pääkirjastossa otetaan ympäristöystävällisyys huomioon esimerkiksi kierrättämällä henkilökunnan työtiloissa paperit, muovit ja muut jätteet. Poistoon menevät kirjat laitetaan joko myyntiin, jos ne ovat tarpeeksi hyväkuntoisia ja loput menevät revittäväksi – paperiset sivut menevät paperinkeräykseen, muovitetut kannet muovijätteeseen. Lasten- ja nuortenosastoilla myyntiin kelpaamattomista kirjoista askarrellaan esimerkiksi satutuntipasseja. Tietokoneet suljetaan yöksi, kuten myös kirjaston valot. Kaikki nämä toiminnot eivät kuitenkaan ole näkyviä asiakkaille, eikä kirjaston julkisella puolella roskeen heitetty paperijäte ole ympäristönäkökulmallisesti kestävä ratkaisu.

### **5.2.2 Kalusteiden värikkyys**

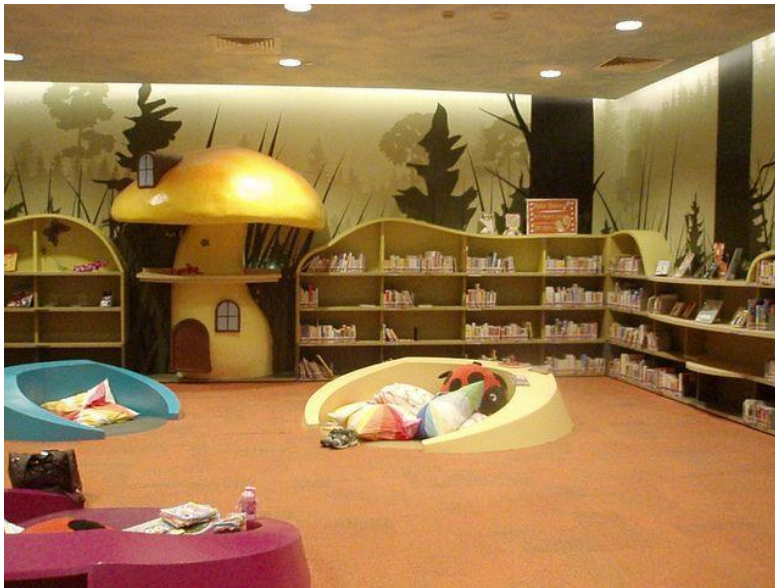
Rastien toisessa kysymyksessä asiakkaat saivat äänestää tulevien kalusteiden värikkydestä laittamalla rastin haluamansa vaihtoehdon kohdalle (Kuva 1). Vaihtoehtoja rastissa oli kolme: värikkäät, hillityt ja jotain siltä väliltä. Rastissa oli mukana erilaisia esimerkkikuvia suomalaisista ja ulkomaalaisista kirjastoista ja niiden kalusteiden värikyksestä.

Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 39 ja 30 vastaajaa äänesti värikkäitä kalusteita. Yhdeksän vastaajaa valitsi vastaukseksi jotain siltä väliltä ja kaksi vastaajaa oli kirjoittanut myös perusteluita valinnalleen. Yksi heistä halusi miellyttävän värimaailman, joka kestää aikaa eikä kalusteiden valinnassa ole käytetty niin sanottuja trendivärejä. Toinen vastaajista halusi tunnelmaltaan erivärisiä alueita, joista toinen on hillitty ja toinen värikkäämpi; hillitympi osio olisi rauhallisempi, värikkäämpi toiminnallisempi.

### 5.2.3 Suosikkiosaston valitseminen

Kolmas ideapajarasti oli myös nopea äänestyskysymys. Rastille oli laitettu seitsemän esimerkkikuvaa erilaisista kirjastoista ja niiden sisustuksesta ja asiakkaat saivat äänestää omaa suosikkiaan numerolla. Numeron jälkeen heidän tuli laittaa perään lyhyt perustelu siitä, miksi kyseinen osasto oli heidän mielestään parhain (Kuva 2). Jotkin vastaajista olivat äänestäneet jopa kolmea eri osastoa, mutta tämä selittyi sillä, että he ovat kirjoittaneet vastaukseensa myös lastensa mielipiteet.

Vastaajia rastilla oli yhteensä 54 ja monet huoltajat vastasivat rastiin yhdessä lastensa kanssa. Ylivoimainen suosikki seitsemästä vaihtoehdosta oli numero 6, jota äänesti vastaajista 22 kappaletta (Kuva 3). Kuva on otettu Singaporen yleisen kirjaston lastenosastolta, joka oli maailman ensimmäinen lastenkirjasto, jonka rakentamiseen on käytetty pelkästään ympäristöystävällisiä materiaaleja LED-valoista kierrätyskalusteisiin. Kirjaston keskiössä on suuri puumaja, joka on tehty 3000 yleisöltä kerätystä kierrätyspullosta. (National Library Board 2013.)



Kuva 3. Osallistujien suosikki (Public Library Design, [viitattu 24.9.2017]).

Osallistujat, jotka äänestivät kuvaa numero 6 suosikikseen, pitivät sitä avoimena, kivana ja viihtyisänä tilana. Erilainen ilme ja lukunurkat keräsivät myös kommentteja ja niistä pidettiin. Tilassa on myös väriä, mutta ei liikaa ja luova sisustus sai positiivista palautetta. Tilaa pidettiin rauhallisena, lämpimänä, inspiroivana ja satumaisena sekä sopivana pikkulapsille, koska hyllyt ovat heidän tasollaan.





Kuva 4. Toiseksi äänestetty osasto (Much Info 2012).

Toiseksi suosituimmaksi tyyliksi valittiin numero 7, joka sai 10 ääntä (Kuva 4). Kuva on otettu kiinalaisesta lastenkirjastosta ja sen valkeaa sisustusta värikkäillä yksityiskohdilla pidettiin modernina, innostavana, iloisena ja toiminnallisena. Lukukoiloista tykättiin, sillä ne olivat äänestäneiden mielestä kivoja ja lukemaan innostavia.



Kuva 5. Kolmanneksi äänestetty osasto (American Libraries Magazine, [viitattu 24.9.2017]).

Kolmantena ja neljäntenä tulivat vaihtoehdot numero 1 ja 2, joista numero 1 sai 9 ääntä ja numero 2 sai 8 ääntä. Vaihtoehto 1 oli kuva Palo Alton keskustassa sijait-

sevasta kirjastosta ja sen vihreää sisustusta pidettiin raikkaana ja viihtyisänä (Kuva 5). Myös kalusteet keräsivät positiivisia kommentteja.

Vaihtoehto numero 2 oli kuva North Yorkissa Torontossa sijaitsevasta lastenosastosta ja sitä pidettiin viihtyisänä ja mielenkiintoisena eri tasojen, keskellä olevan linnan ja huvipuistomaisuuden takia (Kuva 6). Osaston värikkyys keräsi kehuja, kuten miten kuvan osasto muistuttaa nykyistä Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosastoa.



Kuva 6. Neljänneksi äänestetty osasto (Toronto Public Library, [viitattu 24.9.2017]).

Viidentenä tuli numero 4, jonka kuva oli otettu Manilassa sijaitsevasta Pawingin ala-asteen kirjastosta, ja kaikki kolme sitä äänestänyttä oli lapsia. Osastosta pidettiin sen värikkyden takia, kuten myös sen kattomaalauksesta. Yksi kommentoija kirjoitti osaston muistuttavan pomppulinnaa. Vaihtoehdot 3 ja 5 tulivat viimeisinä ja molemmilla oli vain yksi ääni. Numero 3 oli kuva Seinäjoen kaupunginkirjastosta ja sen lukumajoista pidettiin. John Hopkinsin lastenkeskuksen kirjasto oli numero 5 ja se sai puolestaan positiivista palautetta kivannäköisistä istumapaikoista, joissa voi lukea ja työskennellä.

#### **5.2.4 Käytännöllinen kirjasto lapsiperheelle**

Ideapajan neljännellä rastilla osallistujilta kysyttiin, millainen on lapsiperheen kannalta käytännöllinen kirjasto. Vastaajia oli yhteensä 27 ja samanlaiset ehdotukset toistuivat useasti. Kymmenen vastaajaa äänesti lapsille sopivia WC-tiloja, joissa olisi lapsille sopivat WC-kalusteet – nykyisessä vain lavuaarit ovat lapsille mitoitettu. Kymmenen vastaajaa halusi kirjastoon myös leikkipaikan leluineen pienille ja yksi vastaajista ehdotti, että leikkipaikka voisi olla paikka erilaisten asioiden tutkimiseen esimerkiksi vaihtuvin teemoin. Muuten osastolta toivottiin yhden vastaajan puolelta sen olevan lapset huomioiva ja että henkilökunta on tavoitettavissa, jos lapsi tulee kirjastoon yksin.

WC-tilojen lisäksi asiakkaat halusivat vauvanhoitopaikan tai -huoneen, joka sijaitsee tällä hetkellä WC-tiloissa. Rauhallista imetysnurkkausta toivottiin, sillä tätä ei osastolta tällä hetkellä löydy. Erikokoisille lapsille sopivia kalusteita toivottiin, joissa lapset voivat lukea tai pelata lautapelejä. Myös rauhalliset lukunurkkaukset saivat ääniä. IFLA:n laatusuosituksessa tuli esille samoja asioita leikkipaikkojen, lapsille sopivien kalusteiden ja hoitopaikkojen suhteen.

Tilaltaan lasten- ja nuortenosasto haluttiin jättää avoimeksi ja helppokulkuiseksi – eräs asiakas toivoi tarpeeksi leveää hyllyväliä, jotta hyllyjen välissä mahtuisi kulkemaan tuplarattailla. Lisäksi muutaman vastaaja toivoi osastolle lisää tapahtumia satutuntien ja kerhojen muodossa – tällä hetkellä kirjaston tiloissa järjestetään satutunteja ja kerhoja kerran viikossa. Pienten lasten pääsyä hissille toivottiin estettävän jollakin lailla, sillä nyt nopeajalkainen, omatoiminen taapero pääsee ajelemaan hissillä. Yksi vastaajista toivoi vähemmän liukkaita lattioita, sillä eräs taapero ei meinannut pysyä vauhdiltaan pystyasennossa.

#### **5.2.5 Kirjaston pohjapiirroksen suunnittelu**

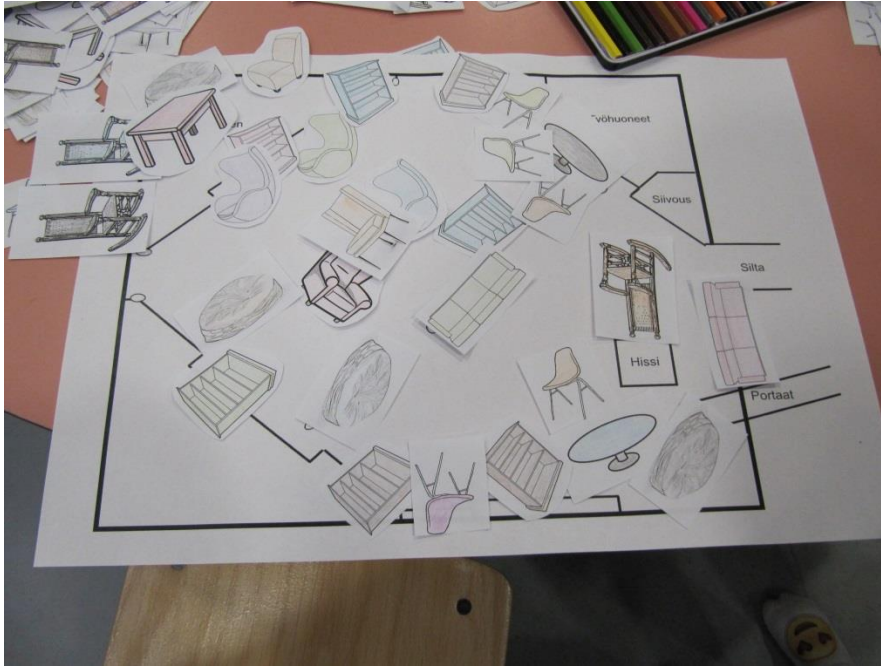
Ideapajojen aikana vähän isommat lapset pääsivät suunnittelemaan omaa osastoaan. Rastissa oli tulostettu, yksinkertaistettu pohja Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosastosta sekä väritettyjä kuvia eri kalusteista. Valikoimissa oli myös värittämättömiä kalusteita, jos lapset eivät löytäneet haluamiaan värejä jo valmiiksi

väritetyistä kuvista. Rastissa tehtävänä oli laittaa mieluisiaan kalusteita haluamiin paikkoihin ja näin suunnitella unelmien kirjasto.



Kuva 4. Suunnitelma 1 (Ikonen 2017).

Rastiin osallistui yksi sellainen lapsi, joka oli kohderyhmän ikäjakauman yläpäässä ja hänen luvallaan kuvia sai käyttää opinnäytetyössä. Hän käytti suunnitelmassa jo valmiiksi väritettyjä kuvia ja kuten Kuvasta 4 näkyy, hän hyödynsi hyvin värikkäitä kalusteita (Kuva 4). Suunnitelmassa osaston työntekijöiden työhuoneessa on mukavat tuolit ja vasemmassa yläkulmassa olevaan Muikkuseen on sisustettu erillinen lukuhuone keinutuoleineen. Kirjahyllyt ovat seinien vierellä ja osaston keskellä olevien tukipilareiden ympärille on suunniteltu mukava lukunurkkaus, josta löytyy säkkituolien lisäksi sohva ja kuppituoli. Näiden kuppituolien pitäisi sisustajan mukaan olla katosta roikkuvia, koska hänen sanoin ”ne olisivat varmasti mukavia istua”.



Kuva 5. Suunnitelma 2 (Ikonen 2017).

Sama henkilö muutti mielensä ja suunnitteli osaston uudelleen. Suunnitelmassa (Kuva 5) toistuvat osittain samat elementit, eli Muikkuseen ja tukipilarien ympärille tulisi lukunurkkaukset koottuna erilaisista huonekaluista. Kirjahyllyjä löytyy edelleen seinävieriltä, mutta lisäyksenä on tullut pöytäryhmät hissien takana ja työhuoneiden edessä. Erivärisiä kalusteita on hyödynnetty monipuolisesti.

### 5.2.6 Tuloksista karsiutuneet rastit

Ideapajarasteista karsiutui kolme kysymystä vastauksien puuttumisen takia. Kysymyksissä viisi ja kuusi vastaajat saivat kirjoittaa vastauksensa paperilapulle, joka sitten laitettaisiin kuoreen anonyymiteetin säilyttämiseksi. Kysymyksessä kahdeksan lapset saivat piirtää vapaamuotoisesti paikan, missä heistä olisi kiva lukea, leikkiä ja olla piilossa.

Kysymyksessä viisi kysyttiin mikä tekisi sinun tai teidän elämästä kivemman? Kysymys sai yhden ehdotuksen, joka ei suoranaisesti vastannut kysymykseen ja vastaajan vanhempi kirjoitti lapsensa toivomuksen paperilapulle. Vastauksessa toivottiin kirjastoon liukumäkeä.

Kysymykseen kuusi, mitä Joensuusta puuttuu, ei tullut yhtään vastausta. Kuusi lasta piirsi A4-paperiarkille paikan, jossa heidän mielestään oli kiva lukea, leikkiä tai olla piilossa. Yhtäkään näistä piirroksista ei kuitenkaan voinut käyttää, koska lapset antoivat piirrokset vanhemmilleen eikä niiden käyttöön saanut lupaa.

## 6 KYSELYTUTKIMUS

### 6.1 Kyselytutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin suomeksi ja englanniksi Google Forms -ohjelmalla toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, koska Webropol-ohjelmaa pidettiin liian vaikeana ja tylsän näköisenä. Tulosten laskennassa ja ristiintaulukoinnissa hyödynnettiin puolestaan Microsoftin Excel-ohjelmaa. Google Forms -ohjelman teemoja pystyi muokkaamaan kutsuvamman näköiseksi ja nopeatekoiseksi, sillä lapsiperheillä ei ole paljon ylimääräistä aikaa vastata kysymyksiin. Tämän vuoksi kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, sillä esimerkiksi Likertin asteikkoa hyödyntäviin kysymyksiin vastaaminen olisi vienyt enemmän aikaa.

Kyselytutkimuksen kysymykset toteutettiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa, sillä juuri heillä on kokemusta lapsiperheiden tarpeista ja siitä, mitä he haluavat saada selville kyselyn kautta. Kyselystä tehtiin tarkoituksella vastausvaihtoehtoiltaan mahdollisimman kattava ja pituudeltaan lyhyt, jotta se houkuttelisi mahdollisimman paljon kohderyhmään kuuluvia asiakkaita vastaamaan siihen. Porkkanana kyselyn yhteydessä järjestettiin kaikkien vastaajien kesken kahvilajakorttien arvonta kirjaston alakerrassa sijaitsevaan kahvila Pilkkuun.

Kysely oli avoinna verkossa 11.9.–2.10.2017 välisenä aikana, jolloin täyteen tuli kolme viikkoa. Kysely avattiin samalla viikolla ideapajojen kanssa ja ideapajojen yhteydessä asiakkaat saivat täyttää paperisia lomakkeita niin halutessaan. Näitä paperisia kyselylomakkeita tuli yhteensä 22 kappaletta, joista 21 oli suomenkielistä ja yksi oli englanninkielinen. Kuusi kappaletta jouduttiin hylkäämään puutteellisten vastausten takia. Yhteensä vastauksia tuli 58 kappaletta, joten 50 vastauksen tavoite toteutui.

Kyselyä markkinoitiin ideapajoissa, internetissä Vaarakirjastojen kotisivulla sekä Facebook-sivuilla. Tämän lisäksi lasten- ja nuortenosastolle tehtiin suomen- ja englanninkielisille kyselyille omat mainokset, jossa oli QR-koodit ja suorat osoitteet kyselyihin. Tämän lisäksi kirjaston henkilökunta mainosti kyselyä osastolla asiak-

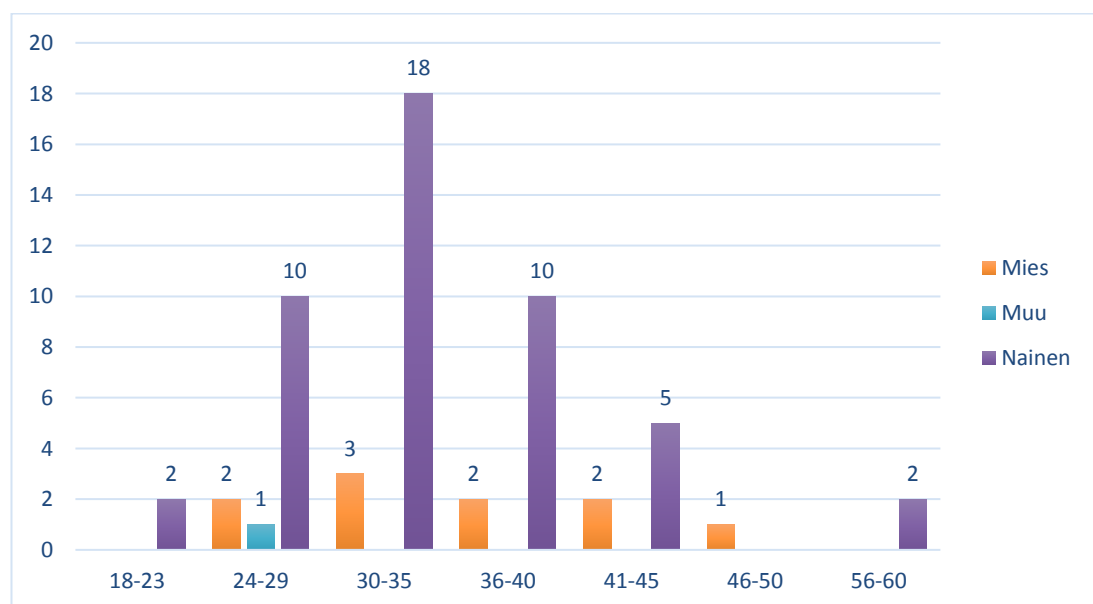
kaille koko kyselyn aukioloajan. Osastolla oli myös jaossa kyselyn mainoslappusia, joita asiakkaat saivat ottaa mukaan.

## 6.2 Kyselytutkimuksen tulokset

### 6.2.1 Taustakysymykset

Kyselytutkimuksen taustakysymyksissä kysyttiin vastaajien ikäluokkaa, sukupuolta, koulutusta, työtilannetta ja perheessä olevien 0–6-vuotiaiden lasten määrää. Sukupuolikysymykseen laitettiin naisen ja miehen lisäksi vaihtoehdoksi ”muu”, jotta myös edellä mainittuihin ryhmiin kuulumattomat voisivat vasta kyselyyn tuntematta oloaan syrjityksi. Työtilanne-kysymykseen tuli lisäyksenä vaihtoehto kotiäiti/-isiä jo kyselyn alettua, koska vaihtoehto oli jäänyt alussa pois. Kyselyyn ei ollut ehtinyt tulla vastauksia, joten tulosten vääristymää ei ehtinyt päästä tapahtumaan.

Vastaajista suurin osa oli naisia, joita vastasi kyselyyn yhteensä 47. Miehiä kyselyyn vastasi 10 ja vaihtoehdon ”muu” oli valinnut yksi vastaaja. Naisten suuren vastausmäärän selittää osittain se, että lasten- ja nuortenosaston suurin kävijäryhmä ovat lapsiperheiden äidit ja isoäidit, sekä heidän lapsensa.

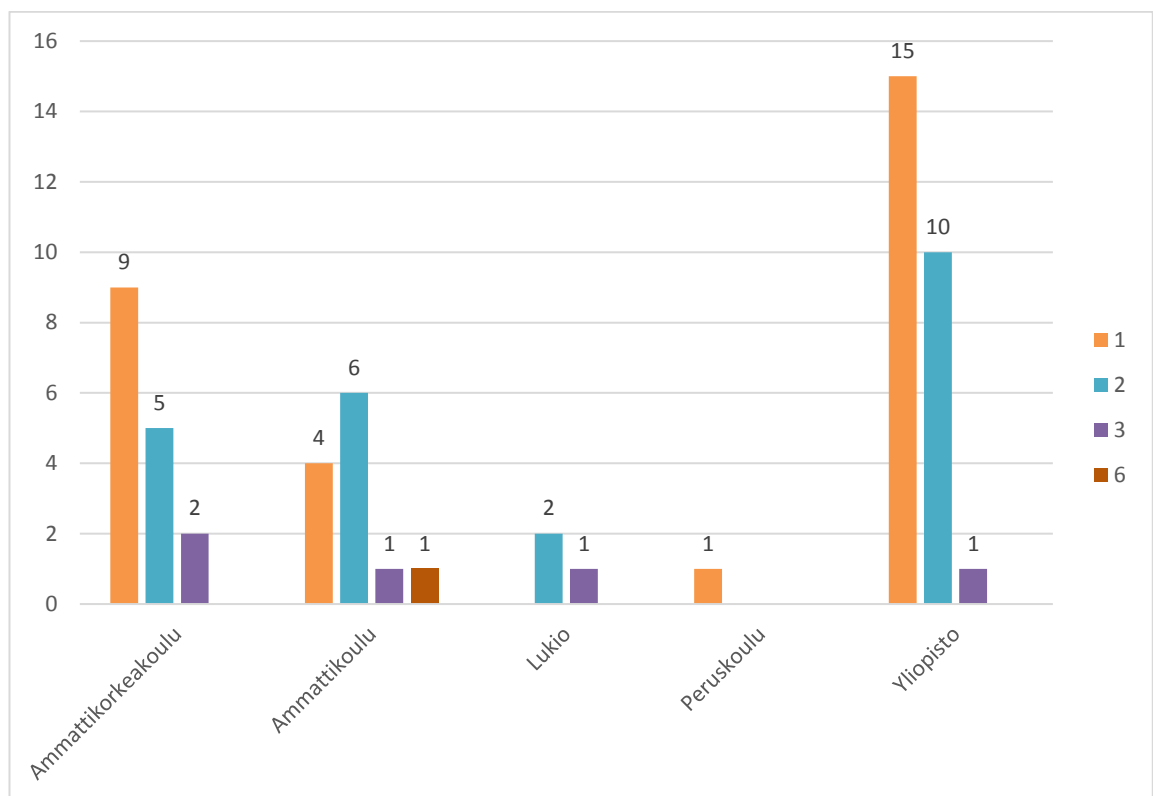


Taulukko 1. Vastaajien määrä sukupuolen mukaan.



Suurin ikäluokka vastaajissa oli 30–35-vuotiaat naiset, joita oli yhteensä 18 (Taulukko 1). Seuraavaksi suurimmat vastaajien ikäryhmät olivat 24–29-vuotiaat sekä 36–40-vuotiaat naiset, joita oli molempia kymmenen kappaletta. Naisvastaajien hajonta oli melko tasaista, vain 46–50-vuotiaiden ikäryhmään ei tullut naisvastaajia lainkaan. Kyselyyn ainoa muu-vastaus asettui 24–29-vuotiaiden ikähaarukkaan.

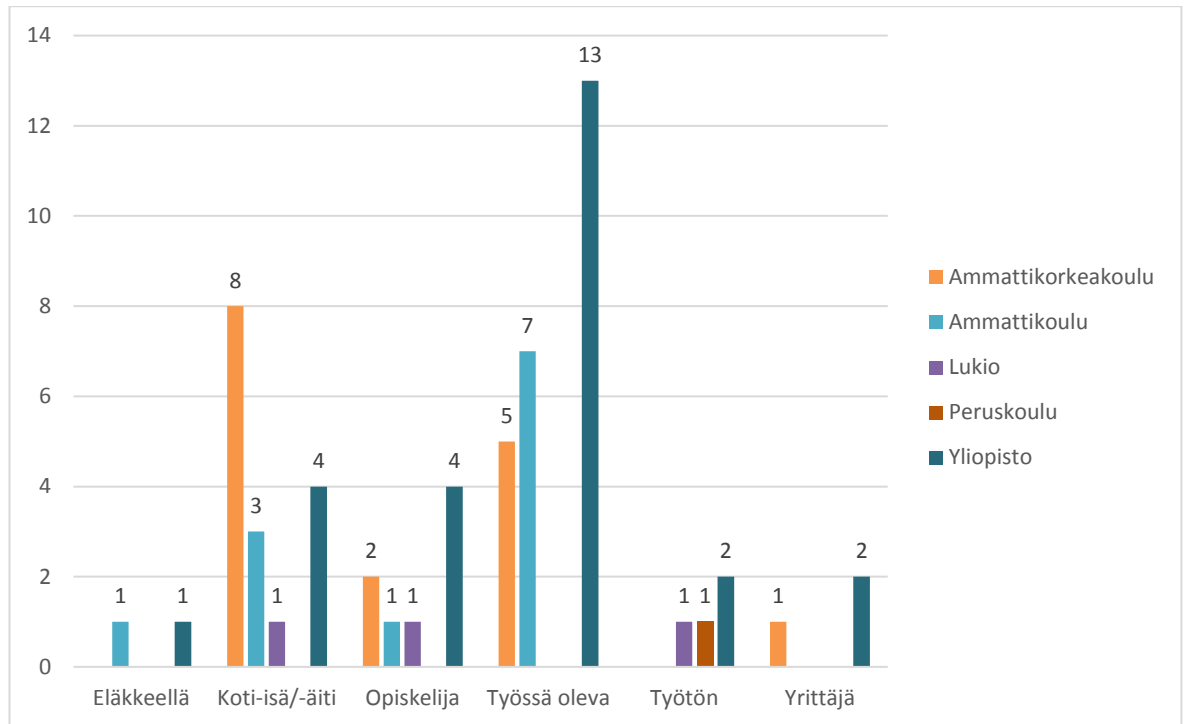
Eniten miesvastaajia oli myös 30–35-vuotiaiden ikäryhmässä, yhteensä kolme kappaletta. Miesvastaajien ikäryhmän hajonta oli tasaisempaa kuin naisten, sillä seuraavaksi eniten vastaajia oli 24–29, 36–40 ja 41–45-vuotiaiden ikäryhmissä. Miesvastaajia ei löytynyt lainkaan nuorimmassa ja vanhimmassa ikäryhmässä, mikä selittynee miesten käytitottumuksilla kirjastossa – nuoria miehiä ei kirjastossa juuri näy ja eläkkeellä olevat miehet käyvät aikuistenosastolla. Yhtäkään vastausta ei tullut yli 60-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvilta.



Taulukko 2. Koulutuksen vaikutus lasten lukumäärään.

Vastaajista puolella oli perheessä yksi 0–6-vuotias lapsi ja noin 40 % oli perheessään kaksi lasta. Korkeasti koulutettuiden vanhempien perheessä on pääasiallisesti vain yksi opinnäytetyön kohderyhmään kuuluva lapsi (Taulukko 2). Yliopiston käyneillä vastaajilla viidellätoista oli perheessään yksi lapsi, kymmenellä vastaajal-

la kaksi lasta. Ammattikorkeakoulun käyneillä yhdeksällä oli perheessään yksi lapsi, viidellä kaksi. Toisen asteen koulutuksen käyneillä oli perheessään yleensä kaksi lasta. Kolmen lapsen perheitä löytyi kaikista muista koulutusluokista paitsi peruskoulun käyneillä, neljän, viiden ja yli kuuden lapsen perheitä ei ollut lainkaan. Ainoa kuuden lapsen perhe oli ammattikoulun käyneellä vastaajalla.



Taulukko 3. Vastaajan koulutuksen vaikutus työtilanteeseen.

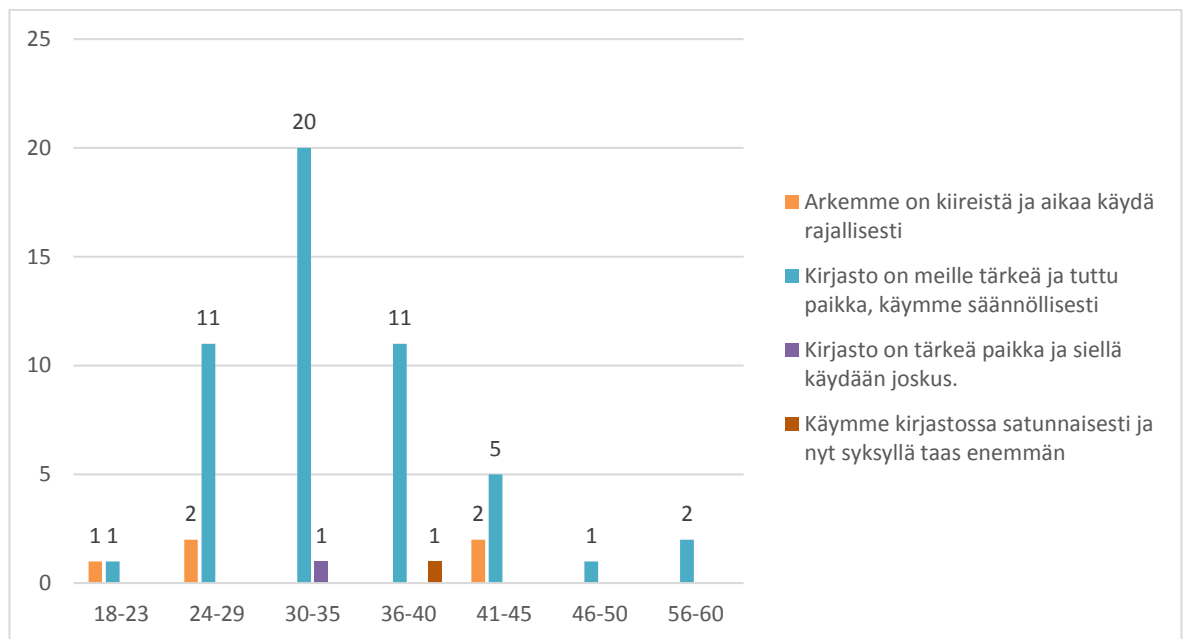
Suurin osa kyselyyn vastanneista eli noin 43 % kävi töissä, kun taas 27,6 % on kotiäitinä tai -isänä. Opiskelijoita oli kolmanneksi suurin osuus, 13,8 %. Suurin työssä olevien osuus oli yliopistotason koulutuksen omaavilla vastaajilla, joita oli yhteensä 13 kappaletta (Taulukko 3). Toiseksi tässä ryhmässä tulevat ammattikoulun koulutuspohjan omaavat vastaajat, joita oli seitsemän.

Eniten kotiäitejä ja -isiä löytyi ammattikorkeakoulutuksen omaavien ryhmästä, joita oli yhteensä kahdeksan. Toisena tulivat vastaajat, joilla oli yliopistokoulutus. Yliopisto-opiskelijoita oli vastaajissa eniten, kuten myös työttömänä ja yrittäjänä olevia. Tämä selittyy yliopistotason koulutuksen omaavilla vastaajilla, joita oli tutkimuksessa 44,8 %. Toisella sijalla olivat ammattikorkeakoulutuksen saaneet vastaajat, joita oli yhteensä 27,6 %.

## 6.2.2 Kirjaston käyttö

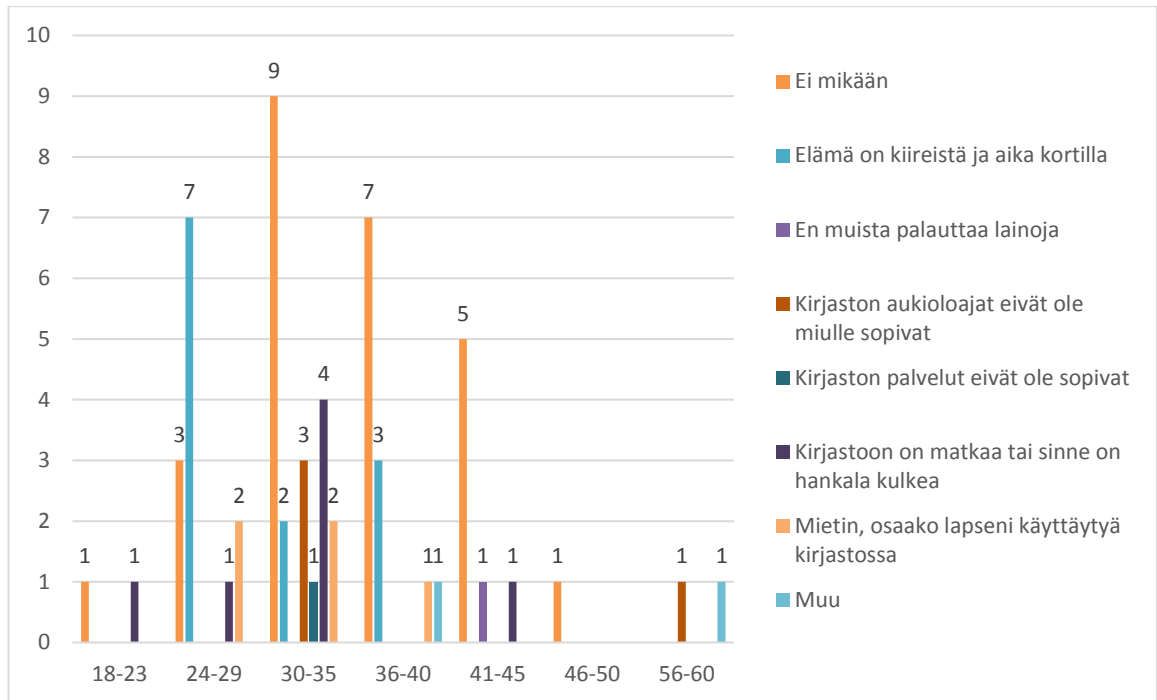
Kyselytutkimuksessa selvitettiin lasten- ja nuortenosaston asiakkaiden kirjaston käyttöä ja sitä, mitä he tarvitsevat niin osaston henkilökunnalta kuin uudelta osastolta. Kysymyksissä annettiin vastaajille valmiita vaihtoehtoja, mutta he saivat kirjoittaa myös omia ehdotuksiaan kysymysten alle. Osissa kysymyksissä vastaajien määrä heitteli, koska vastaajat saivat valita useamman kuin yhden vaihtoehdon.

Suurin osa vastaajista, 96,6 %, tuli kirjastoon lainaamaan ja palauttamaan kirjoja. Vastaajista 56,9 % tuli myös kirjastoon viettämään aikaa lukien, pelaten tai muuten vaan. Tapahtumiin vastaajista tuli 22,4 %, eikä kukaan vastaajista ollut vastannut, etteivät he käy kirjastossa. Muita syitä kirjastossa käyntiin yksittäiset vastaajat olivat luetelleet kahvilla käynnin, vain varattujen kirjojen hakemisen, Kantoliinailija-ryhmän tapaamiset ja ajan kuluttamisen esimerkiksi bussia odotellessa.



Taulukko 4. Kirjasto vastaajien arjessa.

Kaikissa vastanneiden ikäryhmissä kirjasto oli vastaajille tärkeä ja tuttu paikka, jossa he käyvät säännöllisesti (Taulukko 4). 18–23, 24–29 ja 41–45-vuotiaat vastaajat kävivät kirjastossa myös säännöllisesti, mutta pieni osa näihin ikäryhmiin kuuluvista vastaajista kävivät kirjastossa satunnaisesti. Heidän arkensa on kiireistä ja heillä on aikaa vain rajallisesti. Vastaajista vain yksittäiset henkilöt käyvät kirjastossa joskus tai harvemmin.



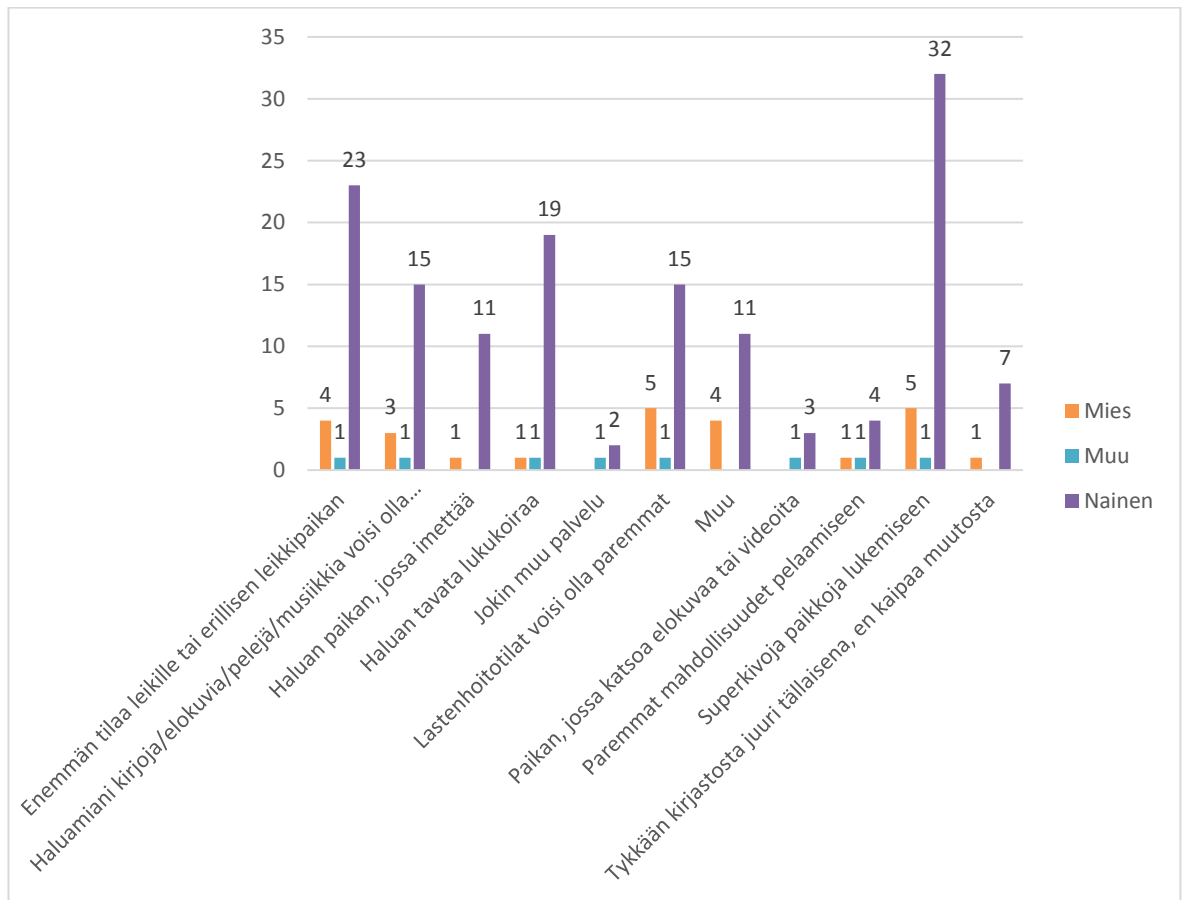
Taulukko 5. Syyt, mitkä vähentävät vastaajien kirjastossa käyntiä.

Vastaajista suurimmalla osalla ei ole kirjastossa käyntiä vähentäviä syitä – ainoana poikkeuksena on 24–29-vuotiaiden ryhmä, jonka arki on kiireistä (Taulukko 5). Kiireinen arki ja pelko siitä, osaako lapsi käyttäytyä kirjastossa, ovat suurimpia syitä siihen, että miksi eri ikäryhmät eivät käy kirjastossa. Muutama vastaaja 30–35-vuotiaiden ikäryhmästä ei pitänyt kirjaston aukioloaikoja heille sopivana ja yksi vastaaja 41–45-vuotiaiden ikäryhmästä on huolissaan siitä, muistaako hän palauttaa kirjastosta lainaamansa kirjat. Yhtäkään vastausta ei tullut kohtiin ”Kirjasto ei paikana houkuta tai ole meille tärkeä”, ”Perheessämme ei lueta” ja ”En uskalla lainata, koska pelkään, että lainani eivät palaudu samassa kunnossa”.

Vastaajat saivat kirjoittaa myös omia syitänsä siihen, mitkä vähentävät heidän kirjastossa käyntiään. Yksi vastaaja pitää Joensuun pääkirjaston ja Rantakylän sivukirjaston sisäilmaa niin huonona, että se rajoittaa kirjastoissa käyntiä ja siellä viihtymistä. Toinen vastaaja puolestaan kirjoitti syyksi taaperon, joka imee tahmeita leluja flunssa-aikana ja toimii näin mahdollisena taudinlevittäjänä.

Joensuun pääkirjastossa otettiin vuoden 2017 alussa käyttöön itsepalveluajat arki-aamuisin ja sunnuntaisin ja kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien kokemuksia itsepalveluajoista. Vastaajista 62,1 % oli kokeillut itsepalveluajoja ja piti niitä hyvin toimivina. Itsepalveluajoja piti hyvänä ideana 24,1 %, joskaan he eivät olleet niitä

vielä kokeilleet. Pelkästään palveluaikoina vastaajista kävi 12,1 % ja vastaajista 1,7 % ei ollut kuullut lainkaan itsepalveluajasta.



Taulukko 6. Mitä vastaajat haluavat uudelta osastolta.

Kyselyssä vastaajat saivat valita jo annetuista vaihtoehtoista kehitysideoita uudelle osastolle tai antaa omia kehitysehdotuksiaan. Vastaajat saivat valita kysymyksessä useita vaihtoehtoja ja vastaajasta riippuen niitä oli valittu yhdestä kahdeksaan kappaletta. Suurin osa vastaajista, 67,2 %, halusi uudelle osastolle kivoja paikkoja lukemiselle. Vaihtoehto oli suosituin niin miesten kuin naisten keskuudessa (Taulukko 6).

Toiseksi suosituimmaksi vaihtoehdoksi naisilla nousi leikkipaikka kirjaston tiloissa ja tämän vaihtoehdon oli valinnut 23 vastaajaa. Vaihtoehto oli myös yleisesti toiseksi suosituin, sillä sen oli valinnut 46,6 % vastaajista. Yhtä paljon miesten ääniä lukupaikkojen kanssa sai paremmat lastenhoitotilat, joka tuli naisten äänimäärässä vasta neljännellä sijalla. Vaihtoehto oli kuitenkin yleisesti kolmanneksi suosituin, sillä 36,2 % vastaajista oli valinnut vaihtoehdon. 34,5 % vastaajista halusi

tavata lukukoiraa ja erityisesti naiset olivat äänestäneet tätä vaihtoehtoa. Opinnäytetyön tekemisen aikana lähin lukukoira on Pessi, joka käy Rantakylän kirjastossa keskiviikkoisin parittomina viikkoina.

Vastaajista 32,8 % halusi osastolle enemmän erilaista aineistoa ja vastaajat olivatkin esittäneet omia toivomuksiaan aineiston suhteen kohdassa ”muu”. Yksi vastaaja toivoi osastolle lisää Tatu ja Patu -kirjoja sekä Hevoshulluja, toinen puolestaan enemmän uutuuskirjoja ja -elokuvia, sekä niille enemmän tilaa. Myös lisää palapelejä ja My Little Pony -kirjoja toivottiin sekä eri sarjojen laittamista samaan paikkaan. Lehtien päällystämistä myös ehdotettiin, jotta ne kestäisivät pidempään. Kaksi vastaajaa halusi kirjoja enemmän esille – toinen heistä ehdotti varastokirjojen esille laittamista esimerkiksi omaan ”Varastojen aarteita” -hyllyyn, toinen halusi enemmän esille uutuus- ja teemakirjoja.

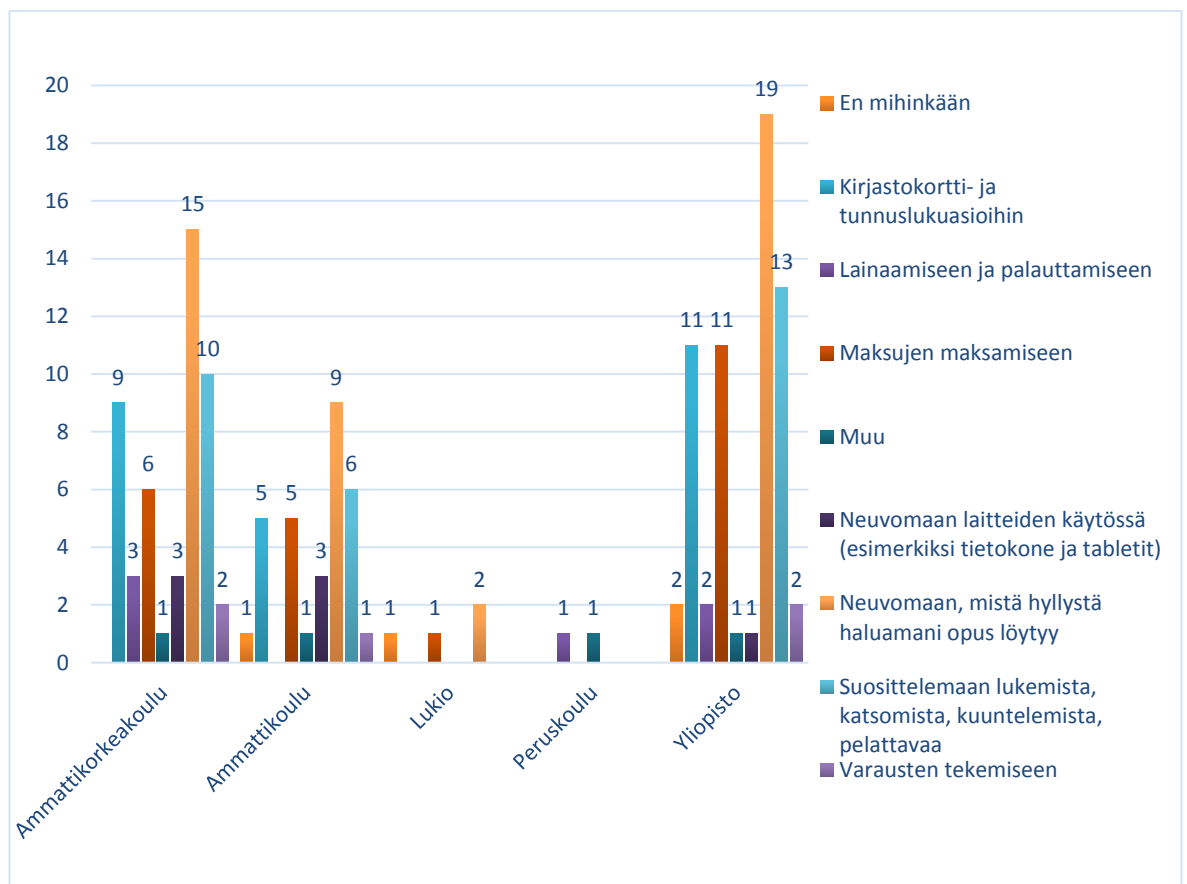
Kaksi vastaajaa halusi osastolle säkkituoleja ja kaksi muuta vastaajaa halusi osastolle kokovartalopelejä, jotta vauvan laittaminen kantoliinaan olisi helpompaa. Yksi vastaaja halusi osastolle oman paikan lapsille läksyjen tekoon ja toinen vastaaja naulakkoa vaatteille. Nuorille osaston asiakkaille toivottiin yhden vastaajan toimesta kokonaan omaa paikkaa omanlaisella sisustuksella ja tälle alueelle esimerkiksi mehukannua. Sama vastaaja halusi myös tiukempaa nuorten valvontaa, sillä osa heistä roskaa ja pelaa koneilla muun muassa aikuistenpelejä.

Tilan muuttamiseen tuli ehdotuksia kahdelta eri vastaajalta. Yksi vastaaja toivoi vauvoille ihan omaa puhdasta ”möllötysaluetta”, toinen puolestaan avarampaa tilaa, jossa lapset voivat leikkiä, oleskella ja lukea esimerkiksi maaten. Osaston koristeeksi eräs asiakas ehdotti lattiaan tassunjälkiä ja kattoon satuhahmoja. Hyllyjen toivottiin myös pysyvän matalina ja hyvien opasteiden olevan lasten korkeudella.

Vastaajat ehdottivat myös uusia tapahtumia osastolle. Kaksi vastaajaa toivoi jonkin muun palvelun kohdalla erilaisten lukuhetkien lisäämistä. Toinen heistä ehdotti lukumummojen ja lukukoirien kohtaamisia, toinen puolestaan kansainvälistä satutuntia, jossa aikuiset lukevat lapsille satuja näiden omilla kielillä, kuten esimerkiksi englanniksi tai venäjäksi. Lukijat voisivat olla vapaaehtoisia ja he voisivat kokoon-

tua kirjastossa esimerkiksi kerran viikossa – vastaaja itse ilmoittautui vapaaehtoiseksi kyseiseen toimintaan.

Yksi vastaaja toivoi kirjastoon käsinukkeja ja pientä tilaa omatoimiselle nukketeat-  
terille, vaikka helposti viritettävän väliverhon avulla. Toinen vastaaja puolestaan  
toivoi enemmän tavattavia satuhahmoja lasten- ja nuortenosastolle, sillä Rantaky-  
lässä usein vierailevat Pikku Myy, Helinä Keiju ja Peter Pan ovat lasten suosiossa.  
Sama vastaaja toivoi myös erilaisia työpajoja ja tapahtumia viikonlopulle, sillä vii-  
kolla työssäkäyvät eivät ehdi niissä vierailemaan.



Taulukko 7. Mihin vastaajat tarvitsevat henkilökuntaa.

Viimeiseksi halusin selvittää ehkä hivenen stereotyyppisesti sen, onko asiakkaiden koulutustaustallaan vaikutusta siihen, mihin he tarvitsevat lasten- ja nuortenosaston henkilökuntaa (Taulukko 7). Kysymyksessä asiakkaat saivat valita useita eri vaihtoehtoja, mikä näkyy vastausmäärässä.

Eniten asiakkaat tarvitsevat apua koulutuksesta riippumatta siihen, että mistä hyllystä he löytävät haluamansa kirjan. Kaikkiaan tämän vaihtoehdon oli valinnut 77,6

% vastaajista. Toiseksi eniten vastaajat halusivat kuulla eri aineiston suosituksia henkilökunnalta ja tämäkin näkyy kaikissa muissa koulutusryhmissä paitsi lukion ja peruskoulun käyneillä. Yhteensä suositteluja halusi 50 % vastaajista.

Kirjastokortti- ja tunnuslukuasioihin sekä maksujen maksamiseen tarvitsi apua melkein yhtä paljon vastaajista. Tämä ei ollut yllättävää, sillä kirjastokortti- ja tunnuslukuasiat pystyy pääasiallisesti hoitamaan vain virkailijan avustuksella, kun taas maksujen maksaminen omien tunnusten kautta kirjaston nettisivulla on varsin uusi asia, eivätkä kaikki asiakkaat ole tästä tietoisia.

Lainaukseen ja palautukseen apua kirjastonhenkilökunnalta tarvitsee 10,3 % vastaajista. Määrä on varsin tasainen jokaisessa koulutusryhmässä, eniten vastaajia on ammattikorkeakoulun käyneiden ryhmässä. Vähäinen avuntarve kertoo automatisoinnin lisääntymisenä ja aineisto palautetaan yleensä lainaustiskille, jos kyseessä on lautapelit tai siinä on muuta ongelmaa, kuten lainaaminen ei onnistu lainausautomaatilla.

Neljä vastaajaa oli valinnut vastausvaihtoehdoksi kohdan ”muu”. Yksi vastaaja kirjoitti, että tarvitsee henkilökunnan apua kaikkiin kysymyksessä mainittuihin kohtiin ja hän kommentoi, että henkilökunnan täytyisi olla enemmän läsnä ja jäädä esimerkiksi puhumaan vanhempien asiakkaiden kanssa. Vastaajan mukaan myös väärinkäyttöihin tulisi puuttua nopeammin. Toinen vastaaja tarvitsi henkilökunnan apua varastokirjojen noutoon, sillä tällä hetkellä varasto on vain henkilökunnan käytössä. Kolmas vastaaja tarvitsee apua silloin, kun hänellä on jotain tiettyyn aiheeseen liittyvää kysyttävää ja neljäs halusi henkilökunnan apua esimerkiksi kouluvierailujen yhteydessä, jossa henkilökunta tukisi opettajan auktoriteettia.

### **6.2.3 Avoimet kysymykset**

Kyselytutkimuksessa oli kaksi avointa kysymystä, jonne vastaajat saivat kirjoittaa mielipiteitään siitä, mistä he pitivät lasten- ja nuortenosastolla eniten ja mitä he eivät missään nimessä halua kirjastoon. Neljä vastaajaa oli jättänyt vastaamatta kysymykseen siitä, mistä he pitivät osastolla eniten ja kahdeksantoista puolestaan



kysymykseen, mitä he eivät halua kirjastoon. Yksi vastaaja oli jättänyt molemmat kohdat tyhjiksi.

Ystävällinen, aina auttava ja asiantunteva henkilökunta keräsi vastauksissa paljon kehuja, sillä neljätoista vastaajaa oli listannut henkilökunnan parhaimmaksi asiaksi osastolla. Yksi vastaaja piti erityisesti siitä, miten empaattinen henkilökunta tukee pieniä kävijöitä ja auttaa isompia etsimään lukemista esimerkiksi suosittelmalla uusia kirjoja, jos haluamaa kirjaa ei löydy hyllystä. Myös siitä, että lapset saivat pitää ääntä osastolla ilman negatiivisten kommenttien pelkoa, pidettiin hyvänä asiana. Osaston tunnelmaa kokonaisuudessaan kuvailtiin hämyiseksi, viihtyisäksi ja rauhalliseksi ja tiloja valoisiksi sekä tarpeeksi avariksi, koska siellä mahtuu liik-kumaan rattaiden kanssa. Yksi vastaaja piti osaston värikyydestä ja toinen kehui lainaustiskin takana olevaa graffititaideteosta.

Osastolla olevista leluista pidettiin ja yksi vastaajista kuvasi, miten hänen ja hänen lapsensa kirjastorituaaleihin kuuluu palapelien kokoaminen ensimmäiseksi ennen kuin katsellaan lainattavia kirjoja. Kaksi vastaajaa piti myös siitä, miten osastolle voi tulla vain viihtymään. Neljä kyselyyn vastanneista piti uusien Hublet-tablettien hankintaa hyvänä ideana ja eräs vastaajista mainitsi niiden helpottavan kirjastossa käyntiä – lapset jaksavat odottaa pidempään, jos heidän vanhemmillaan menee pidempään kirjoja etsiessä ja jos he vain muuten joutuvat käyttämään tietokonetta.

Vastaajista 32 piti lasten- ja nuortenosaston kokoelmasta. Kokoelmaa keuhuttiin monipuoliseksi, sillä aineistoa on saatavilla useilla eri kielillä ja lainattavaa materiaalia on CD-levyistä lehtiin. Aineistoa on vastaajien mielestä hyvin saatavilla ja mahdollisuutta varata aineistoa Vaarakirjastojen muista kirjastoista pidettiin hyvänä asiana. Yksi vastaajista piti hienona asiana sitä, miten valikoimista löytyy uusia pelejä.

Osaston hyllyjärjestystä piti selkeänä neljä vastaajaa ja kaksi heistä kommentoi, miten teemoittain etenevä hyllyjärjestys, kuten eläin- ja hevoskirjojen hylly, auttavat löytämään kirjoja. Myös teemoittain, kuten esimerkiksi eri vuodenaikoihin vaihtuvista aineistonäyttelyistä pidettiin ja sitä pidettiin hyvänä keinona löytää lukemista. Lasten kuvakirjoille tarkoitettuja ”koirankoppihyllyjä” keuhuttiin yhden vastaajan toimesta, sillä lasten on sieltä itse helppo löytää lukemista. Lukunurkkauksia ja

lasten pöytää tuoleineen pidettiin hyvinä paikkoina lukea ja pelata pelejä. Myös osaston omasta lainausautomaatista pidettiin ja eräs vastaajista kommentoi, että osaston laitetta voi käyttää rauhassa ilman häiriön aiheuttamista aikuisille.

Yksittäisesti vastaajat kehuivat kirjaston tiloja yleisesti, kuten myös lasten- ja nuortenosaston WC-tiloja. Myös kirjastossa oleva kirjanvaihtokärrri ja kattavat aukioloajat saivat positiivista palautetta, kuten myös kirjaston tiloissa järjestettävät satutunnit. Alakerran kahvila Pilkkua pidettiin edullisena ja ystävällisen palvelun kahvilana.

Kaksi vastaajaa oli antanut kehitysehdotuksia lasten- ja nuortenosastolle. Yksi vastaaja toivoi enemmän spontaania sisustusta, yllätyksiä ja pop up -juttuja. Toinen vastaajista halusi enemmän lasten askartelujen ja muiden lasten tekemän taiteen näyttelyitä, joita voisi tulla erikseen katsomaan. Vastaaja ehdotti myös, että kirjastossa esitettäisiin lasten esittämiä teatteriesityksiä ja että lapset tekisivät kirjavinkkauksia toisille lapsille esimerkiksi tulostettuina, videoklippeinä tai ihan liveinä. Kirjastossa voisi olla myös ääneen lukijoita, kuten esimerkiksi lukumummoja ja vastaaja itse ilmoittautui vapaaehtoiseksi kyseiseen toimintaan, jos vaan kuuntelijoita löytyisi.

Siitä, mitä kirjastoon ei missään nimessä haluta, vastaajat olivat varsin yksimielisiä. Vastaajista 21 haluaa säilyttää kirjaston hiljaisena ja rauhallisena paikkana, jossa lapset voivat lukea, oppia ja viihtyä. Yksi vastaajista kommentoi, miten hän oli huomannut omasta pojastaan sen, miten kirjasto aktivoi häntä aivan eri tavalla. Yksi vastaajista kommentoi, että normaalit elämisen äänet kuuluvat kirjastoon, mutta kirjastosta täytyy löytyä rauhallisia ja hiljaisia paikkoja lukemiselle. Toinen vastaaja ei halunnut riehumista tai juoksemista osastolla.

Yksi vastaajista ei halunnut kauppakeskusmaista leikkipaikkaa kirjastoon, koska sen vieressä ei esimerkiksi lukeminen onnistu. Toinen vastaajista ei puolestaan halunnut kirjastoon liikaa tapahtumia, sillä kirjaston tulee olla rauhallinen paikka. Kaksi vastaajista ei myöskään halunnut musiikkia soimaan osastolle ja yksi vastaaja halusi touhuryhmät pois. Itse tilaan ei haluttu ahtautta, eikä kiireen tai hädän tuntua.

Yksitoista vastaajaa ei halunnut osastolle lisää teknologiaa tablettien, tietokoneiden tai sovellusten muodossa, koska he katsoivat niiden lisäävän osaston häiriötekijöitä sekä melutasoa. Kaksi vastaajaa piti kirjastoa viimeisenä julkisena paikkana ja palveluna, jossa voi olla läsnä kirjojen keskellä ilman viriketulvaa. Toinen vastaajista kommentoi lapsensa liimautuvan heti ruudun ääreen, jos siihen tulee tilaisuus. Eräs vastaajista ehdotti tietokonepaikoille omia tiloja, jotta osaston rauhallisuus säilyisi ja toinen vastaaja halusi kirjastoon lisää lautapelejä sekä koulutusta.

Muita asioita, mitä kirjastoon ei haluttu oli yksittäisten vastaajien toimesta huonokuntoisia kirjoja, värittömyyttä, eläimiä allergian takia, maksullista lainaamista ja kirjaston toimintaa rajoittamaan pyrkiviä poliitikkoja. Myöskään kaupustelijoita ei haluttu kirjaston tiloihin, paitsi jos kyse oli hyväntekeväisyydestä. Lasten- ja nuortenosaston sijaintia toisessa kerroksessa pidettiin hankalana erään vastaajan mielestä, eikä toinen halunnut kirjastoon ruokakauppaa, kauppakeskusta tai parkkitaloa. Jos osastolle tulee leikkipaikka, se haluttiin lastenkirjojen yhteyteen.

Osastosta ei yhden vastaajan mielestä tulisi tehdä meluavien teinien hengailupaikkaa, jossa he voivat kiroilla ja huutaa niin, että pienimmät asiakkaat joutuvat pelkäämään. Toinen vastaajista ei puolestaan halunnut osastolle kiusaamista, jota vähän vanhemmat kirjaston asiakkaat olivat harrastaneet. Nykyinen osaston nahkasohva joutaisi saman vastaajan mielestä pois, sillä se sopisi enemmän baariin kuin lasten- ja nuortenosastolle.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön teoria tuki opinnäytteen tutkimuksissa saatuja tuloksia. Palvelumuotoilun kontekstikartoitusmenetelmällä saatiin kirjaston ja lastenosaston asiakkailta vastauksia siihen, mitä he tarvitsevat ja odottavat kirjaston palveluilta. Niin ideapajoissa kuin kyselytutkimuksessa saturaatio-ilmiö ylittyi, joten annettuja kehitysideoita voidaan pitää luotettavina sekä sellaisina, mitä myös tähän tutkimukseen osallistumattomat asiakkaat voivat tarvita.

Sosiaalisen kirjaston näkökanta tuli esille tutkimuksen tuloksia analysoidessa, sillä vaikka vastaajat ehdottivat paljon samoja asioita, esille tuli myös yksittäisiä ehdotuksia palvelujen ja tilojen parantamisesta. Monet vastaajat halusivat esimerkiksi osastolle leikkipaikan, toiset taas rauhallisia lukusoppeja. Tämä vaatii tiloilta joustavuutta, sillä tilojen tulee tarjota paikkoja eri käyttäjäryhmille ja samalla pääsyn osaston materiaaleihin.

Opinnäytetyön tekoaikana Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosaston mukalee perinteistä suomalaista kirjastoarkkitehtuuria, joka on saanut inspiraationsa esimerkiksi Yhdysvalloista. Suorakulmaisessa ja avonaisessa tilassa on hyvä näkyvyys, kiitos matalien hyllyjen ja puuttuvien väliseinien – näin ei välttämättä ole, jos osasto jaetaan erillisiin tiloihin. Erilaisten taidenäyttelyiden pystyttäminen vaatii tästä syystä paljon mielikuvitusta, sillä osastolla ei ole juuri vapaata seinätilaa, jonne voisi ripustaa esimerkiksi tauluja. Vuoden 2017 marraskuussa ei ollut vielä varmuutta siitä, tuleeko osasto säilymään avonaisena tilana vai ei.

Tutkimuksen tulokset viittasivat myös siihen, miten tärkeää oikeanlaisten kirjastopalvelujen välittäminen on. Henkilökunnan merkitys korostui, sillä toiseksi eniten vastaajat halusivat kuulla henkilökunnan suosituksia erilaisista kirjoista, elokuvista ja musiikista. Ammattitaitoinen henkilökunta saikin tutkimuksessa positiivista palautetta – vain muutama vastaaja toivoi, että asiakkaiden huonoon käytökseen puututtaisiin helpommin.

Vastaajilta tuli paljon hyviä ja huomionarvioisia kehittämisideoita siihen, millainen kirjasto on toimiva lapsiperheen kannalta. Osa ehdotuksista toteutuu Joensuun

pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolla hyvin, osa taas oli toteutettavissa olevia ehdotuksia osaston palvelun parantamiseksi.

### **7.1 Ehdotetut kehitysideat**

Uudelta osastolta vastaajat toivoivat värikkyyttä ja ympäristöystävällisyyden huomioonottamista. Nykyinen osasto on pääväriykseltään neutraali harmaanvärisine hyllyineen ja lisäväriä osastolle tulee lähinnä taideteoksista, kalusteista ja esillä olevien kirjojen kansista. Uudelle osastolle pystyisi ainakin ottamaan uusiokäyttöön pieniä mökkejä muistuttavat kirjahyllyt ns. koirankopit, joista pienten lainaajien on helppo ottaa mukaan luettavia kuvakirjoja. Osaston värikkyyttä lisäämällä voitaisiin lisätä osaston kutsuvuutta ja viihtyvyyttä, mikä saisi asiakkaat viipymään osastolla mahdollisuuksien mukaan pidempään.

Opetus- ja kulttuuriministeriö painottaa vuoden 2010 laatusuosituksessaan kirjaston tilojen muunneltavuutta. Arkkitehtuuri rajoittaa osaston joustavuutta, mutta sitä voisi lisätä esimerkiksi muunneltavissa olevilla kalusteilla. Näin osastolle pystyttäisiin järjestämään helpommin esimerkiksi erilaisia tapahtumia, joita osa vastaajista oli toivonut – esimerkiksi satutunteja ja kerhoja toivottiin lisää. Näitä tapahtumia voisi tuottaa kirjaston eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yksi vastaajista ehdotti paikkaa spontaanille käsinukketeatterille, kun taas toinen ehdotti lapsien tuottavan lapsille erilaista sisältöä. Osastolla lapset voisivat tehdä esimerkiksi kirjavinkkauksia toisille lapsille.

Monet vastaajista halusivat osastolle rauhallisia paikkoja lukemiseen. Kirjaston tulisikin omalta osaltaan luoda paikkoja, jotka innostavat vanhempia lukemaan lapsilleen. Lukemisen merkitys lapselle kävi ilmi tämän opinnäytetyön teoriassa ja vanhemmat ovatkin huomanneet sen, miten kirjasto motivoi ja aktivoi lasta aivan eri tavalla. Lisää teknologiaa vanhemmat eivät halunneet kirjastoon, sillä sen katsottiin olevan häiriöksi erityisesti pienille lapsille, jotka jäävät katsomaan videoita, jos tilaisuus sen sallii. Nuorille voisi osastolla järjestää erillisen pelitilan, jossa peleistä kantautuva ääni ei olisi häiriöksi muualla osastossa.

Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosaston kalusteet ovat pääosin vanhentuneet, joskin niitä on osastolla monipuolisesti. Läksyjä ja lautapelejä asiakkaiden on mahdollista tehdä niille tarkoitetuilla pöydillä, tietokoneita on useamman asiakkaan käyttötarpeisiin ja penkkejä vanhemmille, jos he haluavat lukea yhdessä lastensa kanssa. Koirankoppien keskellä on myös pienille lapsille mitoitettu pöytä ja tuolit, joissa lapset voivat lukea tai koota palapelejä. Uudelle osastolle vastaajat toivoivat enemmän eri kokoisia kalusteita lapsille sekä WC-tilaa, jossa on sopivat kalusteet lapsille. Nykyisissä, vuoden 2017 WC-tiloissa on lastenhoitopöydän lisäksi kaksi koppia, joissa molemmissa on vain lapsille tarkoitettut lavuaarit. Koska osastolla käy lapsien lisäksi myös teini-ikäisiä ja aikuisia, loogisinta olisi sisustaa vain toinen kopeista lapsille tarkoitetuilla kalusteilla.

Tutkimukseen vastanneet pienten lasten äidit toivoivat osastolle rauhallista paikkaa imettä. Tällä hetkellä osastolla ei ole varsinaista tilaa imetykselle vaan asiakkaat ovat joutuneet käyttämään vapaana olevia penkkejä vauvan imettämiseen. Osastolle voisi tehdä oman rauhallisen nurkkauksen juuri tätä tarkoitusta varten, missä äidit ja vauvat saavat olla rauhassa osaston yleiseltä hälinältä. Myös parempia lastenhoitotiloja toivottiin.

Osa vastaajista toivoi osastolle erillistä leikkipaikkaa, jossa lapset voisivat touhuta ja joissa voitaisiin opetella asioita esimerkiksi eri teemoittain. IFLA suosittelee erillisiä leikkimahdollisuuksia lapsille, mutta leikkipaikka voi lisätä osaston työntekijöiden kuormitusta. Muiden ammatillisten tehtävien lisäksi he joutuisivat siistimään paikan työpäivän päätteeksi, kuten he joutuvat jo nyt raivaamaan osaston lelut omille paikoilleen ennen kirjaston sulkemista. Lisäksi leikkipaikka voi olla vaikea pitää puhtaana niin, että mahdolliset sairaudet eivät pääse leviämään. Jos osastolle tulee leikkipaikka, se voisi olla erillisessä tilassa niin, että sieltä kantautuva ääni ei häiritsisi esimerkiksi muita lastensa kanssa lukevia vanhempia.

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa kävi selvästi ilmi, miten asiakkaat haluavat kuulla lukuvinkkejä osaston henkilökunnalta. Henkilökunnan työntekijät luovatkin osaltaan ympäristön, jossa asiakkaat uskaltavat kysyä heiltä apua. Osa vastaajista toivoi, että kirjoja olisi enemmän esillä esimerkiksi erilaisin teemoin, kuten esimerkiksi enemmän uutuuksia, varaston helmiä ja henkilökunnan omia suosikkeja.

Osastolle laitetaan aina omaan taloa muistuttavaan hyllyyn sen hetkiseen vuodenaikaan liittyviä kirjoja, josta asiakkaiden on helppo löytää lukemista.

Monet vastaajat olisivat innokkaita tapaamaan lasten- ja nuortenosastolla lukukoiraa. Lukukoira auttaisi ja motivoisi erityisesti lukuvaikeuksista kärsiviä lapsia ja olisi varmasti suosittu osastolla. Mahdolliset eläin-allergiset täytyy ottaa huomioon, joten lukukoiraa voisi tavata erillisessä tilassa. Näin myös säilyisi lukurauha, kun muut asiakkaat eivät tule tervehtimään koira.

## **7.2 Lapsiperheet kirjaston käyttäjinä**

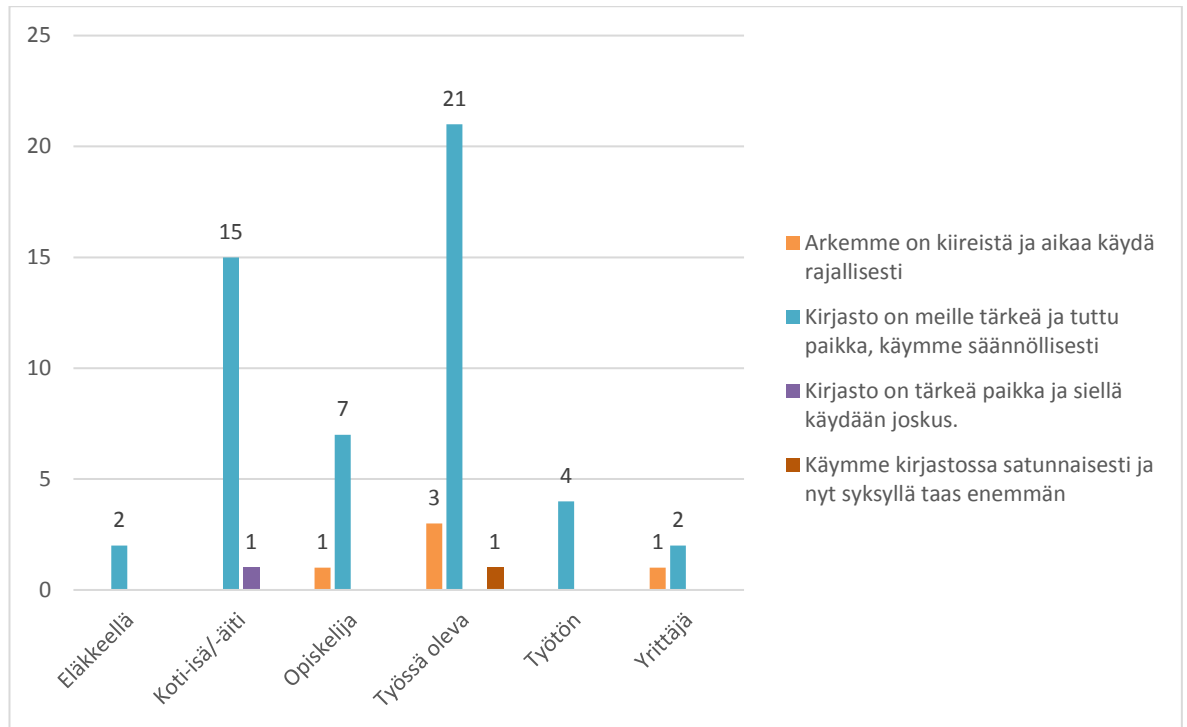
Tässä opinnäytetyössä selvisi, että vaikka lapsiperheillä, joissa on 0–6-vuotiaita lapsia, voi olla hyvinkin samanlaisia tarpeita esimerkiksi lapsille sopivien WC-tilojen suhteen. Heidän tarpeensa voivat myös erota toisistaan. Tässä toteutuu sosiaalisen kirjaston idea, jonka mukaan kirjastot ovat kohtaamispaikkoja, joissa jokaiselle on jotakin – niin rauhallisia lukuhuoneita kuin vilkkaita leikkipaikkojakin.

Eniten vastaajia oli 24–40-vuotiaiden ikäryhmissä, joista suurin ikäryhmä sattui 30–35-vuotiaiden kohdalle. Vastaajista 72,4 % oli korkeakoulun käyneitä ja osasyys lukio-koulutuksen saaneiden vastaajien vähäisyyteen selittynee sillä, että suurin osa lukion käyneistä on jatkanut opiskeluaan korkeakouluissa. Usein tällä kyseisellä ikäryhmällä on myös tämän opinnäytetyön kohderyhmään kuuluvia lapsia.

Eniten kirjastossa kävi tapahtumien aikana naisia lapsiensa kanssa, mistä johtuu tutkimuksen piikki sukupuolen kohdalla. Naiset ovat muutenkin aktiivisia kirjastossa kävijöitä, joten sukupuolikallistuma johtuu myös tästä. Tapahtuma-aikaan osastolla käyneistä miehistä osa oli käymässä osastolla yhdessä puolisonsa kanssa ja he osallistuivat naisia aktiivisemmin ideapajoihin ja kyselytutkimukseen. Miesten ja naisten välillä ei ollut eroja, mitä tuli osaston palveluiden kehittämiseen, sillä myös miehet halusivat esimerkiksi vähemmän meteliä, enemmän luettavaa ja parempia lastenhoitotiloja.

Kaikki vastaajat pitivät kirjaston merkitystä arjessaan tärkeänä – tämä näkyi erityisesti 30–35-vuotiaiden ikäryhmässä, jossa 20 vastaajaa oli valinnut tämän vaihtoehdon. Piikki johtuu siitä, että tässä ikäryhmässä oli eniten vastaajia, mutta myös

siitä, että kyseisessä ikäryhmässä oli eniten kotiäitejä ja -isiä, joilla on aikaa käydä lastensa kanssa kirjastossa. Monet työssä olevat ja ruuhkavuosiaan elävät tulivat kuitenkin kirjastoon viettämään aikaa aineiston lainauksen ja palauttamisen lisäksi (Taulukko 8). Erot kotivanhempien ja työssäkäyvien välillä eivät ole suuret, kun kyseessä on kirjaston merkitys.



Taulukko 8. Kirjaston merkitys eri ammattiryhmien keskuudessa.

Kirjaston suosion lapsiperheiden keskuudessa selittänee se, että kohderyhmään kuuluvat ovat joko milleniaaleja tai sitä vanhempia. Teknologia ei ole ollut niin kehittynyttä 1980–1990-luvuilla kuin nyt, joten kirjastolla on ollut vastaajien lapsuudessa suurempi rooli kuin nykyään. Nyt kun vastaajat ovat käyneet koulunsa loppuun, menneet töihin ja perustaneet perheen, kirjastolla on jälleen tärkeä rooli heidän elämässään. Myös korkeakouluissa on voitu korostaa kirjaston merkitystä. Lisäksi vastaajat ovat huomanneet omassa elämässään sen, millainen merkitys lukemisella on lapsen kehityksen kannalta.

Ajanviettimisen osastolla havaitsi myös ideapajoja pitäessä, sillä lapsiperheet viettivät aikaa osastolla keskimäärin yli viisitoista minuuttia. Vastaajien ehdottamat ja äänestämät lukupaikat tulevat tarpeeseen, sillä monet asiakkaat jäivät lukemaan kirjoja yhdessä lastensa kanssa. Myös osaston lelut ovat hyvin kysytyjä



varsinkin pienempien asiakkaiden keskuudessa, mikä osaltaan selittää leikkipaikan suosion ideapajoissa ja kyselytutkimuksessa.

Tutkimuksen tuloksista vedettyjen johtopäätösten perusteella voi sanoa, että lapsiperheet ovat ympäristötietoisia ja he pitävät lapsilleen lukemista tärkeänä ajanviettona. Kirjastossa he arvostavat rauhaa ja hiljaisuutta, sillä sitä kirjasto on ollut heidän nuoruudessaan.

## POHDINTA

### 7.3 Tutkimusmenetelmien arviointi ja saavutetut tavoitteet

Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät valittiin täydentämään toisiaan, jotta eri tutkimusmenetelmien heikkoudet saataisiin paikattua. Työssä käytettiin kahta menetelmää myös sen varalta, jotta vastaajia saataisiin tarpeeksi. Tavoitteet vastaajien määrässä täyttyivät. Siun kirjasto -hankkeessa on tarkoituksena osallistaa vähintään 500 ihmistä uuden lasten- ja nuortenosaston suunnitteluun. Tässä tutkimuksessa vastaajia oli ideapajoissa 58 ja kyselytutkimuksessa 58 eli yhteensä 116. Hankkeen tavoitteesta saavutettiin siis yli viidennes. Yksittäiset tavoitteet ideapajoille ja kyselytutkimukselle saavutettiin opinnäytetyöhön liittyvillä menetelmillä ja ideapajoihin vastaajia tuli melkein kolme kertaa enemmän kuin odotettiin.

Ideapajat valikoituivat tutkimusmenetelmäksi osittain siksi, että siitä on saatu hyviä kokemuksia muissa kirjastoissa. Tämän lisäksi asiakkaat pääsivät kokemaan konkreettisesti sen, että heidän mielipiteillään on merkitystä, mikä ei välttämättä käy niin selvästi ilmi pelkässä kyselytutkimuksessa. Kyselytutkimuksella puolestaan pystyi tavoittamaan myös ne henkilöt, jotka eivät osallistuneet ideapajoihin ja näin myös he saivat äänensä kuuluville.

Tutkimukseen olisi saanut enemmän vastaajia, jos ideapajoja ja kyselytutkimusta olisi ehditty markkinoimaan paremmin. Nyt ideapajojen ja kyselytutkimuksen toteutus meni aikataulullisesti tiukalle ja viimeiset muutokset tehtiin vain päiviä ennen ideapajojen ja kyselytutkimuksen julkistamista. Lasten- ja nuortenosaston henkilökunta kävi benchmarkkaamassa muiden kirjastojen vasta uudistettuja lasten- ja nuortenosastoja myöhemmin lokakuussa, joten optimaalisesti ideapajojen pito olisi ajoittunut niiden jälkeen. Tämäkään ei kuitenkaan ollut mahdollista aikataulullisista syistä.

### 7.3.1 Ideapajat

Koska Joensuun pääkirjastossa ei ole aikaisemmin osallistettu asiakkaita, ideapajoissa lähdettiin kokeilemaan erilaisia menetelmiä ja katsomaan, mitkä niistä toimivat parhaiten. Joidenkin ideapajarastien malli lainattiin muista kirjastoista, jotka ovat osallistaneet asiakkaita osastojensa suunnitteluun ja osa niistä suunniteltiin itse. Esimerkiksi kirjastojen värikyydestä kysyvä rasti inspiroitui Vantaan kirjastojen osallistamishankkeesta ja rasti, jossa asiakkaat saivat äänestää lempiosastoaan, sai alkunsa Minna Nirkon opinnäytetyöstä.

Ideapajoissa kävi ilmi, että asiakkaat tulivat innostuneena mukaan ja osa piti hyvin tärkeänä sitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan. Muutama ideapajoihin osallistuneista asiakkaista jäi vielä keskustelemaan asiaan liittyvistä aiheista. Yleisesti asiakkaat vastasivat mieluiten nopeasti vastattaviin kysymyksiin, kuten esimerkiksi lempikuvan äänestämiseen. Rastien lyhyydellä oli myös merkitystä, sillä asiakkaat vastasivat yleisesti vain muutamiin kysymyksiin, eikä kukaan vastannut kaikkiin kysymyksiin. Yhtä poikkeusta lukuun ottamatta kaikki rasteihin osallistujat osallistuivat myös kyselytutkimukseen.

Erityisesti lapsille tarkoitetuista rasteista suosituimmaksi nousi piirrosrasti, jossa lapset saivat piirtää paikan jossa leikkiä, lukea tai olla piilossa. Kaikki lapset kuitenkin ottivat piirroksensa mukaan ja antoivat ne vanhemmille, joten niitä ei voinut käyttää tässä tutkimuksessa. Oman kirjaston suunnittelu puolestaan olisi toiminut paremmin vanhemmilla lapsilla, sillä ideapajarasteihin osallistuneista lapsista 99 % oli alle neljävuotiaita.

Ideapajarastien aikana kävi ilmi, että rastien tulee olla kaikkien yhdessä paikassa, sillä muuten asiakkaat vastaavat yhteen rastiin ja unohtavat loput. Koska osasto on avointa tilaa ilman väliseiniä, jouduin kiinnittämään rastit kahteen tukipylväeseen, jotka olivat erillään toisistaan. Asiakkaita joutui jatkuvasti ohjaamaan pylväältä toiselle, sillä muuten he olisivat unohtaneet vastata kaikkiin kysymyksiin. Tämä näkyi myös siinä, että viereisellä pöydällä olleet kysymykset eivät saaneet paljoa vastauksia. Esimerkkinä tästä oli kysymys numero neljä, joka koski sitä, millainen on lapsiperheen kannalta käytännöllinen kirjasto. Kysymys oli ensimmäi-

sen päivän pöydällä, mutta kun sen siirsi pylvääseen toisen, nopeasti täytettävän kysymyksen alle, paperi tuli neljässä tunnissa täyteen vastauksia.

Koska viikon aikana pidettiin useita ideapajoja eri aikoihin, niitä pystyi muokkaamaan tarvittaessa seuraavaan päivään. Myös ideapajojen ajoitus osui torstaita lukuun ottamatta oikeaan aikaan, sillä osasyynä niin monen vastaajaan saantiin oli se, että ne ajoitettiin kirjastossa muun lapsiperheitä koskevan tapahtuman, kuten satutuntien, yhteyteen. Ideapajoihin tuli vastaajia helpommin silloin, kun joku oli jo kirjoittamassa vastausta rastien kysymyksiin.

Omakohteisella markkinoinnilla on ideapajojen onnistumisen kannalta suuri merkitys, varsinkin silloin kun kyseessä on pop up -tyylinen asiakkaiden osallistaminen. Itse voi ajatella olevansa häiriöksi osastolle tulleille asiakkaille, kun heiltä menee kysymään haluavatko he osallistua osaston suunnitteluun, mutta vain 10–20 % kaikista kohderyhmään kuuluvista asiakkaista kieltäytyi. Miehet erityisesti osoittautuivat aktiiviseksi vähäisestä määrästä huolimatta ja vain kaksi kohderyhmään kuuluvaa miestä kieltäytyi osallistumasta ideapajoihin.

Tutkimusmenetelmänä ideapajat on käytännönläheinen tapa saada ihmisiltä ideoita ja palautetta. Asiakkailta tuli paljon ideoita ja ajatuksia eri aiheista ja jo parinkymmenen ihmisen osallistumisen jälkeen samat ajatukset alkoivat toistumaan, joten lapsiperheillä on selvästi samanlaisia tarpeita lasten- ja nuortenosaston suhteen. Samat asiat toistuivat myös kyselytutkimuksessa. Saturaatio-ilmiö täyttyi siis molemmissa opinnäytetyön toteutusmenetelmissä.

### **7.3.2 Kyselytutkimus**

Kyselytutkimuksen teko-ohjelmaksi valittiin Webropolin sijaan Google. Toimeksiantaja toivoi tätä valintaa, koska Googlella kyselyn sai houkuttelevamman näköiseksi. Opinnäytetyön tekijä on itse käyttänyt Google Forms -ohjelmaa muissa yhteyksissä, joten ohjelma oli tuttu ja helppo käyttää. Näistä syistä ohjelman valinta tuntui luonnolliselta.

Varsinaisia tutkimustuloksia laskiessa ohjelmaksi valikoitui Microsoft Excel, sillä vaikka Googlella tulokset olisi pystynyt laskemaan yhtä hyvin, erityisesti ristiintau-

lukointi oli helpompi toteuttaa Excelillä. Googlea puolestaan hyödynnettiin tulosten prosentteja kirjatessa, sillä ohjelma oli laskenut tulosten prosentit jo valmiiksi. Tulosten laskennalliselta kannalta Webropol olisi ollut parempi valinta, sillä ohjelman oma tulostenlaskumahdollisuus tekee tulosten analysoinnin helpommaksi.

Kysely suoritettiin kokonaan verkossa, ainoana poikkeuksena ideapajaviikko, jolloin kyselyyn pystyi vastaamaan myös paperilla. Kysely haluttiin suorittaa verkossa, koska sitä pidettiin nopeampana vaihtoehtona täyttää kuin paperikyselyä. Paperivastausten toimittaminen toiselle puolelle Suomea olisi ollut myös logistinen ongelma. Paperikyselyn pitäminen verkossa olevan kyselyn lisäksi olisi mahdollisesti lisännyt vastaajien määrää, sillä varsinkin vanhemmat ihmiset voivat kokea verkossa vastaamisen haastavaksi.

Kyselyyn vastaaminen tehtiin mahdollisimman helpoksi tekemällä suomen- ja englanninkielisiin kyselyin omat QR-koodit, jotka skannaamalla pääsi suoraan kyselylomakkeeseen. Kyselylomakkeille tehtiin myös lyhennetyt verkko-osoitteet Bit.ly-palvelussa. Näiden lisäksi myös kielellisillä valinnoilla kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman houkutteleva ja ”epävirallinen” – kirjakielen sijaan käytettiin puhekieltä ja vaihtoehtoisissa pyrittiin kuvaamaan asiat vastaajan näkökulmasta. Vastausvaihtoehtoisissa vältettiin tietoisesti esimerkiksi Likertin asteikon kaltaisia kysymyksiä ja suosittiin monivalintoja, jotta vastaajat saisivat kyselyn täytettyä nopeasti. Tästä syystä lomakkeessa oli vain kaksi avointa kysymystä alkuperäisen neljän sijaan.

Erityyppisten, kuten edellä mainitun Likertin asteikon kaltaisten kysymysten kautta kyselyssä olisi saanut yksityiskohtaisempaa tietoa esimerkiksi asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston palveluihin. Tämä pyrittiin korvaamaan mahdollisimman kattavilla vaihtoehtoisilla eri kysymyksissä ja mahdollisuutena valita useita, vastaajalle sopivia vaihtoehtoja.

Aikataulullisesti kyselytutkimus meni tiukalle ja sen julkistamista jouduttiin siirtämään viikolla eteenpäin. Toimeksiantajan avulla kyselylomakkeen kysymykset saatiin mahdollisimman kattaviksi ja nimenomaan kohderyhmälle suunnatuksi. Kyselyä ei myöskään ehditty markkinoimaan etukäteen vaan markkinointi alkoi kun kysely julkaistiin. Kyselyä linkitettiin niin Vaarakirjastojen etusivulla, Vaarakir-

jastojen Facebookissa ja Siun kirjasto -hankkeen omassa blogissa. Tämän lisäksi Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosaston ilmoitustaululla oli mainokset niin suomeksi kuin englanniksi sekä asiakkaille jaettavia flyereitä, joissa oli kyselyn QR-koodi ja lyhennetty osoite. Myös osaston työntekijät markkinoivat kyselyä henkilökohtaisesti osastolla kohderyhmään kuuluville asiakkaille.

#### **7.4 Tutkimuksen luotettavuus**

Opinnäytetyön tavoite saavutettiin niin ideapajojen kuin kyselytutkimuksen osalta. Kohderyhmänä oli hyvin marginaalinen osa lasten- ja nuortenosaston asiakkaista, joten jos tutkimusta ei voi pitää täysin luotettavana, niin ainakin suuntaa antavana. Vastaajina olivat pääasiallisesti kirjaston vakiokävijät, joten tutkimuksesta jäivät pois suurin osa satunnaiskäyttäjistä sekä kirjaston ei-käyttäjät.

Kyselytutkimuksen suorittaminen pelkästään Internetissä sulki pois ne kohderyhmään kuuluvat, jotka eivät ole hyviä Internetin käyttäjiä. Esimerkiksi lasten isovanhemmilla ei välttämättä ole kotona Internetiä tai tietokonetta, joten heidän mielipiteitään ei kyselyyn saatu. Kyselyssä oli tarkoitus myös osallistaa kohderyhmään kuuluvia maahanmuuttajia, mutta heitä saatiin mukaan vain kaksi. Osastolla käy pääasiallisesti venäjänkielisiä asiakkaita muutaman kerran viikossa, joten heidänkin mielipiteitään olisi ollut hyvä saada kuuluville. Kahden ulkomaalaisen vastaajan mielipiteet olivat kuitenkin hyvin samankaltaisia suomalaisten vastaajien kanssa, joten heidänkin mielipiteitään voidaan pitää suuntaa antavina.

Kyselylomakkeeseen olisi voinut laittaa yhden lisäkysymyksen, jossa vastaaja olisi voinut laittaa esimerkiksi rastin ruutuun, jos hän osallistui ideapajaan. Näin tutkimuksessa olisi voinut nähdä, kuinka moni ideapajaan osallistunut osallistui myös kyselytutkimukseen. Tässä tutkimuksessa voi varmuudella sanoa, että 14 vastaajaa osallistui sekä ideapajoihin että kyselytutkimukseen. Tuloksissa olisi voinut näin myös ottaa huomioon sen, miten samalla tavalla asiakkaat vastasivat ideapajoihin ja kyselytutkimuksen kysymyksiin – nyt tulokset voivat kallistua tiettyihin vaihtoehtoihin sen takia, koska sama ihminen on ehdottanut niitä niin ideapajoissa kuin kyselytutkimuksessakin.

Englanninkielinen kyselylomake tarkistutettiin ennen sen julkaisua äidinkielenään englantia puhuvalla ystävällä, jotta kyselyyn ei tullut asiavirheitä. Tällä varmistettiin se, että englanninkieliset ja suomenkieliset kyselylomakkeet olisivat keskenään mahdollisimman samankaltaisia ja asiavirheiltä vältyttäisiin. Alkuperäisesti kyselomakkeesta oli myös jäänyt pois vaihtoehto kotiäideille ja -isille. Tämä vaihtoehto lisättiin kyselylomakkeisiin kyselyn alettua ja vain siitä syystä, että kyselyihin ei ollut tullut vielä vastauksia. Tulokset eivät siis muuttuneet.

Ideapajoissa aikaisempien vastaajien mielipiteet olivat seuraavien nähtävissä, sillä ideat kirjoitettiin ylös A3-kokoiselle paperille. Näillä aikaisemmin kirjoitetuilla ideoilla saattoi olla johdattelevia vaikutuksia seuraaville vastaajille, sillä samat ideat toistuivat perättäin useasti. Tämän lisäksi asiakkaat olivat kirjanneet ylös paljon sellaisia ehdotuksia, joita oltiin annettu esimerkkeinä esimerkiksi siihen kysymykseen, mikä tekee kirjastosta käytännöllisen lapsiperheelle. Toisaalta ensimmäisillä kysymykseen vastaajilla oli vaikeuksia laittaa ajatuksiaan tyhjälle paperille, joten aikaisemmat vastaukset voivat toimia ideoiden herättelijöinä vastaajille.

Varsinkin ideapajoissa äänestysrasteissa myös lapsivastaajat pääsivät hyvin ääneen. Lapset äänestivät omia lempivaihtoehtojaan siinä missä huoltajansakin ja heidän mielipiteensä erosivat vanhempiensa mielipiteistä. Apua he tarvitsivat ai-noastaan mielipiteidensä kirjoittamisessa ylös. Myös yksi kyselytutkimukseen vastaaja oli kysynyt lapsensa mielipidettä siinä, mikä kirjastossa on kivaa ja lapsen mielestä kaikkein parasta kirjastossa olivat kaikki kirjat.

Yhteisön paine on voinut vääristää vastauksia kirjaston ympäristöystävällisyys -kysymykseen ideapajoissa. Vastaajat, jotka eivät ole välttämättä pitäneet sitä tärkeänä asiana, ovat voineet jättää vastaamatta kysymykseen tai vastannut ”kyllä” totuudenmukaisuuden sijaan. Kyselytutkimuksessa puolestaan voi aina valehdella, esimerkiksi perheessä olevien lapsien iän, jotta kyselytutkimukseen ja siihen liittyvään arvontaan pystyy osallistumaan. Lisäksi kyselytutkimuksessa on aina näppäilyvirheen mahdollisuus, jossa vastaaja valitsee vahingossa väärän vaihtoehdon.

Kyselytutkimuksen kysymyksessä kuusi, jossa vastaajat saivat valita enintään kolme asiaa, johon he tarvitsevat henkilökunnan apua, oli ongelmia varsin suurella joukolla vastaajista. Viisitoista vastaajaa oli valinnut kysymyksessä useamman

kuin kolme vaihtoehtoa. Yleisimmin vastauksia oli neljä ja vastaajat olivat valinneet suurimmaksi osaksi samat vaihtoehdot – kertooko tämä siis, että useat vastaajat tarvitsevat henkilökunnan apua useammassa kuin kolmessa asiassa? Useamman vaihtoehdon valinneet voivat vaikuttaa tulosten kallistumisen pariin tiettyyn syyhyn, joskin näitä samoja vaihtoehtoja olivat valinneet myös he, jotka valitsivat kolme tai vähemmän kuin kolme vaihtoehtoa.

Teoriassa monipuolisia lähteitä oli vaikea löytää erityisesti palvelumuotoilusta, sillä eri asiantuntijoiden tietoperusta pohjautuu samoihin palvelumuotoilun oppeihin, eikä uusia ajatuksia aiheesta löytynyt eri palvelumuotoilun kirjoista. Sama toistui kvantitatiivisen tutkimuksen kohdalla, sillä vaikka aiheesta on olemassa paljon lähdekirjallisuutta, siitä ei ollut hyötyä tämän opinnäytetyön kohdalla.

Kirjaston tiloista ja tilasuunnittelusta ei löytynyt ajankohtaista, suomenkielistä kirjallisuutta, joten tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin aiheesta eritoten englanninkielistä lähdemateriaalia. Koska suomalaiset kirjastot on suunniteltu esimerkiksi Yhdysvaltaisten kirjastojen mukaan ja kirjastojen asiakkaiden tarpeet ovat hyvin samankaltaisia kansallisuudesta riippumatta, kansainväliset lähteet korvasivat suomenkielisten lähteiden puutteita. Kansainvälisistä lähteistä löytynyt tieto täydensi myös muissa teorian osuuksissa suomenkielisistä lähteistä saatua tietoa.

## **7.5 Kehitysehdotukset jatkoa ajatellen**

Opinnäytetyötä tehdessä kävi ilmi, että asiakkaiden konkreettinen osallistaminen on hyvin toimiva menetelmä, kun kohderyhmälle valitsee oikeat menetelmät. Nopeasti vastattavia kysymyksiä kannattaa valita, kun kyseessä on pop up -tyylinen paja ja asiakkaita voi osallistaa esimerkiksi antamalla heille post it -lappuja sekä kynän ja kehottamalla heitä kirjoittamaan esimerkiksi mikä osastolla on hyvää ja mitkä asiat vaativat kehitystä.

Lasten- ja nuortenosastolla voisi järjestää esimerkiksi erillisen työpajan viikonloppuna, missä asiakkaita voidaan osallistaa ihan konkreettisesti osaston suunnitteluun esimerkiksi askartelemalla lukunurkkia ja ideoimalla yhdessä. Tässä yhteydessä kokeiltua pohjapiirroksen suunnittelua voitaisiin hyödyntää vanhempien las-



ten, kuten esimerkiksi ala-asteella opiskelevien, keskuudessa. Näissä suunnittelu-työpajoissa saadut esimerkit voisi laittaa näkyville osastolle, jos tekijät antavat siihen luvan. Näin myös muut asiakkaat näkisivät, mitä pajoissa on ideoitu ja he voisivat esimerkiksi äänestää omaa suosikkiaan esimerkiksi askarrelluista lukunurkkauksista.

Siun kirjasto -hankkeella on oma bloginsa Vaarakirjastojen nettisivuilla ja saatuja kehitysideoita ja tuloksia pystyisi esittelemään näkyvästi blogissa. Esimerkiksi kyselytutkimuksen tulokset voisi esitellä pääpiirteittäin blogin sivuilla ja näin vastaajat ja muutkin asiasta kiinnostuneet pääsisivät näkemään, mitkä asiat osoittautuivat suosituimmaksi. Lisäksi remontin jälkeen osastolle voisi tehdä julisteita, joissa kävisi ilmi ne asiakkaiden antamat kehitysideat, joita remontin aikana toteutui. Vastaajat myös tietäisivät, että heidän mielipiteensä on todellakin otettu huomioon eikä niitä ole lakaistu pöydän alle. Tämä saattaisi innostaa myös muita asiakkaita osallistumaan osaston suunnitteluun, kun sellainen mahdollisuus heille suodaan.

Koska tässä tutkimuksessa lasten- ja nuortenosaston kansainväliset asiakkaat jäivät vähälle huomiolle, heille voisi järjestää ihan oman, kohdennetun osallistamisen. Osaston henkilökunta suunnittelee jalkautuvansa muun muassa Joensuun Perhekerhoon, samaan yhteyteen voisi ottaa mukaan maahanmuuttajat. Tekemällä yhteistyötä esimerkiksi Joensuun seudun monikulttuuriyhdistyksen kanssa kirjasto voisi tavoittaa myös ne maahanmuuttajat, jotka eivät käy kirjastossa ja tätä kautta heiltä voisi saada arvokasta tietoa siitä, mikä saisi heidät tulemaan kirjastoon. Lasten- ja nuortenosaston henkilökunnan luomia suhteita eri alojen ja toimijoiden yhteyshenkilöihin kannattaa hyödyntää aktiivisesti tulevaisuudessa osallistamistapahtumissa.

Tässä tutkimuksessa tapahtumien markkinointi jäi valitettavan vähälle huomiolle osittain aikataulullisista syistä. Jos esimerkiksi ideapajoja olisi ehditty markkinoidaan aikaisemmin, niihin olisi saattanut tulla enemmän osallistujia. Jos eri kohde-ryhmiin kuuluvia asiakkaita halutaan osallistaa tapahtumamuotoisesti, markkinointi kannattaa aloittaa ajoissa ja siihen kannattaa hyödyntää eri alustoja – ehkä jopa radiota ja paikallislehtiä, jos se vain on mahdollista.

Jos jatkossa halutaan tehdä Siun kirjasto -hankkeeseen liittyviä kyselytutkimuksia, kannattaa ohjelman valintaa miettiä myös tulosten laskennalliselta kannalta. Google Forms on oiva ohjelma silloin, jos tuloksista haluaa nähdä vain prosenttiosuudet eikä halua tehdä vertailevia taulukoita eri kysymyksistä. Googlella pystyy kyllä tekemään Pivot-taulukoita, mutta koin itse sen hankalammaksi kuin Microsoftin Excel -version.

Lasten- ja nuortenosastoa kannattaa Joensuun pääkirjastossa hyödyntää jatkosakin paikkana, jossa osallistaa asiakkaita. Suurimmaksi osaksi asiakkaat tulivat innoissaan mukaan ideapajoihin ja jos ideapajojen vetäjänä on vielä tutut osaston ihmiset, he tulevat vielä innostuneemmin mukaan. Esimerkiksi osaston Muikkusta voisi hyödyntää työpajojen järjestämisessä tai ainakin ohjeistamisessa ennen kuin osallistujat siirtyisivät itse osastolle. Tämä saattaisi houkutella mukaan niitäkin, jotka eivät ole kuulleet tapahtumasta.

## LÄHTEET

- Aaltonen, H. 2012. The Finnish library space: from stacks to living room: a history of the development of public library spaces in Finland. Helsinki: Avain.
- Abbott, L. & Langston, A. 2005. Ethical research with very young children. Teoksessa: Farrel, A. (edit.) Ethical research with children. Maidenhead: Open University Press, 37–48.
- American Libraries Magazine. Ei päiväystä. Downtown Palo Alto Library. [Verkkokuva]. [Viitattu 24.9.2017]. Saatavana: <https://i.pinimg.com/originals/cd/1d/99/cd1d9998e79498b4f0fb402519303cda.jpg>
- Auvinen, A-M. & Liikka, P. 2015. Osallistamisen käsikirja. [Verkkokirja]. Hämeenlinna: Suomen eOppimiskeskus. [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: [http://wiki.eoppimiskeskus.fi/download/attachments/26411093/eO\\_AVO2\\_Osallistamisen\\_k%C3%A4sikirjaA5\\_48\\_4%20%281%29.pdf?version=1&modificationDate=1424096301000&api=v2](http://wiki.eoppimiskeskus.fi/download/attachments/26411093/eO_AVO2_Osallistamisen_k%C3%A4sikirjaA5_48_4%20%281%29.pdf?version=1&modificationDate=1424096301000&api=v2)
- Black, A. & Rankin, C. 2011. The history of children's library design: continuities and discontinuities. Teoksessa: Bon, I., Cranfield, A. & Latimer, K. 2011. (toim.) Designing Library Space for Children. [Verkkokirja]. Germany: Strauss GmbH. 7– 37. [Viitattu 28.5.2017]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Brown, C. R. 2002. Interior Design for Libraries: Drawing on Function & Appeal. [Verkkokirja]. United States of America. [Viitattu 28.5.2017]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- de Jong, M. E. 2014. Service design for libraries: an introduction. [Verkkolehtiartikkeli]. Advances in Librarianship 38, 137–151. [Viitattu 28.5.2017]. Saatavana Emerald Insight -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Deodato, J. 2014. The patron as producer: libraries, web 2.0 and participatory culture. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of Documentation 70 (5), 734–758. [Viitattu 27.5.2017]. Saatavana Emerald Insight -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Fox, D. 2014. User perceptions of library buildings: architectural and design element preferences in the public library. [Verkkolehtiartikkeli]. New Zealand Library & Information Management Journal 54 (4), 14-24. [Viitattu 27.5.2017]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Heikkilä, M. Ei päiväystä. ”Mahtava kirjasto!” – Seinäjoen Apila-kirjasto. [Verkkopublication]. Helsinki. [Viitattu 29.9.2017]. Saatavana: <http://vaikuttavuus.kirjastot.fi/apila.html#Wc49AmcUmUk>
- Heikkilä-Halttunen, P. 2015. Lue lapselle! Opas lasten kirjallisuuskasvatukseen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää – Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa: Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: BTJ Finland Oy, 11–44.
- Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. p. Tampere: Tammerprint Oy, 60–75.
- IFLA. 2007. Guidelines for library services to babies and toddlers. [Verkkopublication]. Netherlands: IFLA. [Viitattu 15.5.2017]. Saatavana: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/100.pdf>
- Ikonen, H. 13.9.2017. Ideapajarastien kuvat.
- Ikonen, H. 11.9.2017. Osaston suunnitelman kuvat.
- Joensuu. 11.2.2015. Suomen ensimmäinen avoimen lähdekoodin kirjastojärjestelmä käyttöön Joensuussa. [Verkkosivu]. Joensuu. [Viitattu 30.3.2017]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/-/suomen-ensimmainen-avoimen-lahdekoodin-kirjastojarjestelma-kaytoon-joensuussa>
- Joensuu-info. 15.5.2013. Joensuun kaupungin historia. [Verkkosivu]. Joensuu. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/historia2>
- Joensuu-info. 6.4.2016a. Joensuu lukuina. [Verkkosivu]. Joensuu. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/joensuu-lukuina>
- Joensuu-info. 6.4.2016b. Joensuu taskukoossa 2016. [Verkkopublication]. Joensuu. [Viitattu 31.3.2017]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/documents/11127/24749/Joensuu+taskukoossa+2016/5367c87c-ef70-4203-a526-04a92c4a22d8>
- Jokiniemi, E. 29.8.2013. Asiakkaiden tuunaama kirjasto herättää huomiota maailmalla. [Verkkosivu]. Vantaa. [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: <http://www.vantaansanomien.fi/artikkeli/251703-asiakkaiden-tuunaama-kirjasto-herattaa-huomiota-maailmalla>

- Katzan, H., Jr. 2011. Essentials of service design. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of Service Science 4 (2), 43–60. [Viitattu 25.5.2017]. Saatavana: <https://www.cluteinstitute.com/ojs/index.php/JSS/article/view/6644/6719>
- Keskustakirjasto. Ei päiväystä. Kaupunkilaisten ääni – osallistava suunnittelu. [Verkkosivu]. Helsinki. [Viitattu 29.9.2017]. Saatavana: <http://keskustakirjasto.fi/kaupunkilaisten-aaeni-osallistava-suunnittelu/>
- Koilliskeskus. Ei päiväystä. Tampereen kaupungin palvelut. [Verkkosivu]. Tampere. [Viitattu 29.9.2017]. Saatavana: <https://koilliskeskus.fi/palvelut/>
- Koivisto, M. 2011. Palvelu käyttäjän silmin. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 49–60.
- Kuula, A. 2008. Lapsi tutkimuskohteena - eettinen ennakoarviointi ja aineistojen arkistoinnin etiikka. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 24.5.2017]. Saatavana: [http://www.fsd.uta.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/lapset\\_ja\\_nuoret\\_2008/ArjaKuula\\_eay\\_31102008.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/ajankohtaista/tapahtumat/lapset_ja_nuoret_2008/ArjaKuula_eay_31102008.pdf)
- Kuula, Arja. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- L. 22.4.1999/523. Henkilötietolaki.
- L 9.4.1999/488. Laki lääketieteellisestä tutkimuksesta.
- L. 11.6.1999/731. Perustuslaki.
- Laitinen, T. 21.2.2015. Juomat ja pehmeät istuimet kuuluvat unelmien kirjastoon. [Verkkosivu]. Helsinki. [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: <http://yle.fi/uutiset/3-7821166>
- Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa: Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: BTJ Finland Oy, 45–67.
- Lindholm, A. (toim.) 2015. Ei-kävijästä osalliseksi: osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus kulttuurialalla. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: <http://www.humak.fi/wp-content/uploads/2015/11/Arto-Lindholm-ei-kavijasta-osalliseksi.pdf>
- Lipasti, P. 2017. Palvelumuotoilu ja osallistava suunnittelu. [Video]. Kirjastokaista – kirjastot.fi. [Viitattu 4.5.2017]. Saatavana: <http://www.kirjastokaista.fi/pirjo-lipasti-palvelumuotoilu-ja-osallistava-suunnittelu/>

- National Library Board. 6.8.2013. My Tree House – Green Library for Kids Information. [Verkkosivu]. Singapore. [Viitattu 24.9.2017]. Saatavana: <http://www.nlb.gov.sg/labs/my-tree-house-green-library-for-kids-information/>
- McNaughton, G. & Smith, K. 2005. Transforming research ethics. Teoksessa: Farrel, A. (edit.) Ethical research with children. Maidenhead: Open University Press, 112–123.
- Miettinen, S. 2009. Service designers' methods. Teoksessa: Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.) 2009. Designing services with innovative methods. Keuruu: Otava, 60–77.
- Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. [Verkköjulkaisu]. Köln. [Viitattu 13.4.2017]. Saatavana: <http://hci.liacs.nl/files/PracticalAccess2ServiceDesign.pdf>
- Much Info. 28.2.2012. Selection well-known in China: a great library all the colors of the spectrum! [Verkkosivu]. [Viitattu 11.10.2017]. Saatavana: <http://www.much-info.com/2012/02/selection-well-known-in-china-great.html>
- Mulvad, J. 2011. Losing control and gaining knowledge. User participation in library projects. [Verkkolehtiartikkeli]. Scandinavian Library Quarterly 44 (2). [Viitattu 26.5.2017]. Saatavana: <http://slq.nu/?article=denmark-losing-control-and-gaining-knowledge-user-participation-in-library-projects>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. [Verkköjulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM). [Viitattu 8.10.2017]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf>
- Pilppula, R. & Rask-Jussila, P. 20.10.2016. Kohti uutta kirjastoa. [Verkkosivu]. Joensuu. [Viitattu 1.4.2017]. Saatavana: <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kohti-uutta-kirjastoa>
- Public Library Design. Ei päiväystä. My Green Library. [Verkkokuva]. [Viitattu 24.9.2017]. Saatavana: <https://i.pinimg.com/736x/72/d7/14/72d71427e5ab6262113698116988181a--public-library-design-childrens-library.jpg>
- Rask-Jussila, P. 2017. Kirjastonhoitaja. Joensuun pääkirjasto. Muistio. 3.7.2017.
- Rasmussen, C. H. 2016. The participatory public library: the Nordic experience. [Verkkolehtiartikkeli]. New Library World 117 (9), 546–556. [Viitattu 25.5.2017]. Saatavana Emerald Insight -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Rusanen, M. 2013. Tilat syyniin. Etelä-Savon, Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon kirjastojen tilojen arviointihanke. [Verkköjulkaisu]. [Viitattu 28.5.2017]. Saatava-

na:

<http://kirjasto.mikkeli.fi/sites/kirjasto.mikkeli.fi/files/uploads/tilat%20syyniin.pdf>

Saario, M. & Oja, L. 2012. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Julkaisussa: Green @ Library: Kirjastojen ekologinen kestävyys. 10–13. [Viitattu 18.10.2017]. Saatavana:

<https://www.yumpu.com/fi/document/view/48180615/lataa-pdf-green-library-kirjastojen-ekologinen-kestavyys>

Sahavirta, H. 2012. Käynti kirjastossa vähentää hiilijalanjälkeäsi. Julkaisussa: Green @ Library: Kirjastojen ekologinen kestävyys. 14–19. [Viitattu 18.10.2017]. Saatavana:

<https://www.yumpu.com/fi/document/view/48180615/lataa-pdf-green-library-kirjastojen-ekologinen-kestavyys>

Sargeant, J. & Harcourt, D. 2012. Doing ethical research with children. [Verkkokirja]. Englanti: McGraw-Hill Education. [Viitattu 24.5.2017]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Singh, K. 2007. Quantitative social research methods. [Verkkokirja]. United States of America: Sage Publications Pvt. Ltd. [Viitattu 25.5.2017]. Saatavana EBSCO-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Tarma, H. 2012. Lainakirjastosta seutukirjastoksi – Joensuun kirjaston historiaa. Teoksessa Kirjasto virtaa: Joensuun kaupunginkirjasto 150 vuotta. Joensuu. 6–27.

Toronto Public Library. Ei päiväystä. North York Central Library Children's Department. [Verkkosivu]. [Viitattu 24.9.2017]. Saatavana:

<https://fi.pinterest.com/pin/27936460162410531/>

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. [Verkkolehtiartikkeli]. Signum. (3). [Viitattu 13.4.2017]. Saatavana:

<http://journal.fi/signum/article/view/8669/6388>

## **LIITTEET**

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake



**LIITE 1 Suomenkielinen kyselylomake****Millainen on siun kirjasto?****Kysely lapsiperheille**

Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolla suunnitellaan remonttia, johon tarvitsemme myös sinun mielipidettäsi! Vastaathan tähän kyselyyn, jos olet 0-6-vuotiaan lapsen vanhempi tai isovanhempi. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 5-10 minuuttia.

Kysely on osa Hanna Ikonen opinnäytetyötä Seinäjoen ammattikorkeakouluun. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä kyselyssä kerätä henkilökohtaisia tietoja. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan lahjakortteja kahvila Pilkkuun. Jos haluat osallistua arvontaan, niin jätäthän yhteystietosi kyselyn lopussa.

Lisätietoja tutkimuksesta saa Joensuun pääkirjaston lasten- ja nuortenosaston henkilökunnalta tai ottamalla yhteyttä sähköpostitse Hanna Ikoseen ([hanna.ikonen@seamk.fi](mailto:hanna.ikonen@seamk.fi)).

**Mikä tuo kirjastoon? Mitä teette lasten/lastenlastenne kanssa kirjastossa?**

Lainaan ja palautan

Vietän aikaa lukien, pelaten, leikkien, muuten vaan

Tulen tapahtumaan, satutunnille, ryhmätoimintaan tai kerhoon

En käy kirjastossa

Muu: \_\_\_\_\_

**Kirjasto siun arjessa – mikä vaihtoehto sopii elämäntilanteeseesi?**

Kirjasto on meille tärkeä ja tuttu paikka, jossa käyn säännöllisesti

Arkemme on hektistä, aikaa kirjastoreissuille on rajallisesti

En juurikaan käytä kirjaston palveluja

Muu: \_\_\_\_\_

**Reissujani kirjastoon vähentää...**

Ei mikään

Kirjastoon on matkaa tai sinne on hankala kulkea

Kirjasto ei paikkana houkuta tai ole meille tärkeä

Mietin, osaako lapseni käyttäytyä kirjastossa

Kirjaston palvelut eivät ole sopivat

Perheessämme ei lueta

Ostan haluamani kirjat, elokuvat ja musiikin

En uskalla lainata, koska pelkään, että lainani eivät palaudu samassa kunnossa

En muista palauttaa lainoja

Kirjaston aukioloajat eivät ole minulle sopivat

Arki on hektistä ja aikaa käydä ei ole

Muu: \_\_\_\_\_

Mitä mieltä olet kirjaston itsepalveluajoista arki-aamuisin ja sunnuntai-  
sin?

Olen kokeillut, hyvin toimii  
Idea on hyvä, en ole vielä kokeillut  
Käymme yleensä palveluaikana, se riittää meille  
En ole kuullut itsepalveluajasta

Muu: \_\_\_\_\_

Suunnitteleme lasten- ja nuortenosastolle remonttia. Mitä näistä toivot, että uudistetulla osastolla olisi? Jos haluat toivoa esimerkiksi lisää lainattavaa tai palveluja, kirjoita toiveesi kohtaan "muu".

Lastenhoitotilat voisi olla paremmat  
Haluan paikan, jossa imettää  
Enemmän tilaa leikille tai erillisen leikkipaikan  
Superkivoja paikkoja lukemiseen  
Paremmat mahdollisuudet pelaamiseen  
Paikan, jossa katsoa elokuvaa tai videoita  
Haluan kirjoja/elokuvia/pelejä/musiikkia voisi olla paremmin saatavilla  
Haluan tavata lukukoira  
Jokin muu palvelu (kirjoita kohtaan "muu")  
Tykkään kirjastosta juuri tällaisena, en kaipaa muutosta

Muu: \_\_\_\_\_

Mihin tarvitsette kirjastossa henkilökuntaa? Valitse enintään kolme.

En mihinkään  
Lainaamiseen ja palauttamiseen  
Suosittelemaan lukemista, katsomista, kuuntelemista, pelattavaa  
Neuvomaan, mistä hyllystä haluamani opus löytyy  
Neuvomaan laitteiden käytössä (esimerkiksi tietokone ja tabletit)  
Varausten tekemiseen  
Kirjastokortti- ja tunnuslukuasioihin  
Maksujen maksamiseen

Muu: \_\_\_\_\_

Jos olet käynyt kirjastossamme, mistä pidät osastolla eniten?

---



---



---



---



---

Mitä et missään nimessä halua kirjastoon?

---

---

---

---

---

## Taustatiedot

Opinnäytettä varten

### Ikä

alle 18	18-23	24-29	30-35	36-40	41-45
46-50	51-55	56-60	61-65	yli 65	

### Sukupuoli

Nainen  
Mies  
Muu

### Koulutus

Kansakoulu  
Peruskoulu  
Lukio  
Ammattikoulu  
Yliopisto  
Ammattikorkeakoulu

### Ammatti

Opiskelija  
Työssä oleva  
Yrittäjä  
Työtön  
Eläkkeellä  
Kotiäiti / -isä

Kuinka monta 0-6-vuotiasta lasta/lastenlasta perheeseenne kuuluu?

1            2            3            4            5            6            6+

Puhelinnumero, jos haluatte osallistua kahvilahjakorttien arvontaan.

Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

---

**Kiitos paljon vastauksestasi!**

## LIITE 2 Englanninkielinen kyselylomake

### What kind of library is your library?

#### User inquiry for families with small children

Joensuu Main Library's Children Department will be modernized and we want your opinions on how it should look! If you are a parent or a grandparent to a 0-6-year-old, please answer this user inquiry. Answering these questions will take about 5 to 10 minutes.

The user inquiry is part of Hanna Ikonen's thesis for Seinäjoki University of Applied Sciences. The replies will be handled with confidentiality and no personal information is collected in this inquiry. If you want to participate in the coffee gift card lottery to Cafe Pilkku, you can leave your phone number at the end of this inquiry.

If you want more information about this inquiry, please don't hesitate to ask the staff of the Joensuu Main Library or contact Hanna Ikonen via email ([hanna.ikonen@seamk.fi](mailto:hanna.ikonen@seamk.fi)).

---

### What brings you to the library? What do you do with your children/grandchildren in the library?

Loan and return books

I spend time by reading, playing or just hanging around

I come to visit an event, storytime, group activity or a club

I don't use the library

Other: \_\_\_\_\_

### Library in your life - what option fits best to your life situation?

The library is a familiar and important place for us and we go there regularly

Our life is hectic and we have limited time for trips to the library

I don't really use library services

Other: \_\_\_\_\_

### My trips to the library are reduced by...

Nothing

The library is a long distance away or it is difficult to travel there

The library as a space doesn't attract us or the library is not important to us

I am not sure if my children can behave in a library

The library services aren't suitable for us

Our family doesn't read

I buy the books/movies/music I want

I don't dare to loan the material because I am afraid I cannot return them in the same condition

I don't remember to return my loans

The opening hours of the library aren't suitable for me

My life is hectic and I don't have time to visit the library

I use e-services

Other: \_\_\_\_\_

What do you think about the self-service time on weekday mornings and on Sundays?

- I have tried it, it works well
- The idea is great, haven't tried it yet
- We visit during service hours and that is enough for us
- I haven't heard about the self-service time

We are planning to modernize the children's department. What does the new children's department need in your opinion? If you want to wish for more material or services, write it down in the "other" section.

- Better childcare facilities
- I want a place where I can nurse in peace
- More space for play or a separate space for play
- Awesome places for reading
- Better options and spaces for playing console and board games
- A place where I can watch movies or videos
- There should be more books/movies/games/music I want available
- I want to meet the reading dog
- Some other service (write it down on "other" section)
- I like the library just as it is, I don't need any changes
- Other: \_\_\_\_\_

For what do you need the staff in the library? Pick three (3) at most.

- For nothing
- For loaning and returning the library material
- For recommending books, music, movies and games
- For directing to the correct shelf
- For showing me how to work with computers and tablets
- For making reservations
- For helping me with the matters of library card and PIN number
- For paying fees
- Other: \_\_\_\_\_

What do you like the most about the children's department?

---



---



---



---



---

What do you not want in the library?

---



---



---



---

## **Background information**

For the thesis

### Age

under 18	18-23	24-29	30-35	36-40	41-45
46-50	51-55	56-60	61-65	65+	

### Gender

Female  
Male  
Other

### Education

Grammar School  
Primary School  
High School  
Vocational School  
University  
University of Applied Sciences

### Occupation

Student  
Working  
Entrepreneur  
Unemployed  
Retired  
Stay at home mom / -dad

How many 0-6-year-old children/grandchildren do you have in your family?

1            2            3            4            5            6            6+

Your phone number, if you want to participate in to the coffee gift card lottery. The winners will be notified personally.

---

**THANK YOU FOR REPLYING THIS INQUIRY!**