



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

MUSEOLAUKKUPALVELUN PILOTOINTI VIRTAIN KAUPUNGILLE

Eeva Osa

Opinnäytetyö
Lokakuu 2018
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, tradenomi

OSA EEVA:
Museolaukkupalvelun pilotointi Virtain kaupungille

Opinnäytetyö 52 sivua, joista liitteitä 9 sivua
Lokakuu 2018

Tämä opinnäytetyö selvittää Virtain kaupungin toimeksiantona museolaukun mahdollisuuksia, tarpeellisuutta ja hyödyllisyyttä sellaisten ihmisten parissa, joilla pääsy kulttuuritarjonnan äärelle on estynyt. Työssä tähdätään museolaukun käytön pilotointiin, jonka avulla saadaan todellinen palaute työn toimivuudesta. Työ on laadullinen tutkimus, jonka keskeisinä menetelminä käytettiin palvelumuotoilussa käytettäviä asiantuntijahaastatteluja sekä visualisointia. Menetelmillä pyrittiin selvittämään, miten museolaukkupalvelu voi mahdollistaa kulttuurista nauttimisen tasavertaisesti kaikille ja tuoda kulttuurista hyvinvointia arkipäiviinkin. Työssä haluttiin tutkia hypoteesia, jonka mukaan museolaukku hyödyttää käyttäjiään.

Työn konkreettisena tuloksena valmistettiin kaksi museolaukkuja, joiden aiheena ovat I.K. Inhan valokuvat ja Killinkosken kylän historia. Laukut sisältävät aiheen pohjalta tehtyjä valokuvatuotteita: valokuvasuurenoksia, valokuvakirjoja ja palapelejä. Opinnäytetyössä tutkittiin, kuinka laukut voivat tuoda iloa ja kulttuurillisia elämyksiä käyttäjiensä arkeen. Tätä testattiin laukkujen pilotointitilanteessa vanhainkodissa ja väitteen todettiin pitävän paikkansa: asukkaat olivat kiinnostuneita niin laukkujen sisällöistä kuin niiden aiheistakin.

Kulttuurihyvinvointia tukeva lainattava museolaukkupalvelu takaa kaikille tasavertaisen mahdollisuuden nauttia kulttuurista. Se myös edesauttaa kulttuurillisten oikeuksien toteutumista, fyysisistä tai henkisistä rajoitteista huolimatta. Museolaukku tuo tapaamisiin ja erilaisiin palvelutarjoajien järjestämiin tuokioihin uudenlaisen ulottuvuuden ja tavan tutustua tämänlaiseen kulttuurimuotoon. Museolaukkupalvelua kannattaa kehittää yhä edelleen, sillä aiheita on lukematon määrä, esimerkkinä Suomen maatalous ennen ja nyt tai kylien sekä kaupungin osien historia. Laukku sisältöineen ja kohderyhmineen on niin muokkautuva, että siitä saadaan hyötyä kaikille.

Asiasanat: palvelumuotoilu, asiakasläheisyys

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Bachelor of Business Administration

EEVA OSA:
Piloting the Museum Bag Service for the town of Virrat

Bachelor's thesis 43 pages, appendices 9 pages
October 2018

This thesis was commissioned by the town of Virrat. It reports on the possibilities, needs and utilities of a museum bag amongst the people who are unable to attend cultural events. The work aims at piloting the full service of the museum bag. Piloting provides real feedback on how the museum bag works. The thesis was a qualitative study whose key methods were the use of expert interviews and visualization. These methods were used in the service design. The use of these methods aimed at finding out how the museum bag could allow cultural enjoyment equally to everyone and bring cultural well-being to the everyday life. The aim of the thesis was to examine the hypothesis on the benefits of the museum bag to its users.

Two museum bags were produced as a concrete result of the work. The subjects of these bags were I.K. Inha's photographs and the history of the Killinkoski village. The bags include photo-based photographic products such as photo enlargements, photobooks and puzzles. The thesis investigated how bags can bring joy and cultural experiences to the lives of their users. This was tested by piloting the bags in a nursing home and the claim held true: the residents were interested in both the contents of the bag and the subjects.

These bags support cultural well-being and brings everybody an equal chance to enjoy culture. It also promotes the realization of cultural rights despite physical or mental limitations. The museum bag will bring a new dimension and a way of getting familiar with this kind of cultural form in gatherings and all sorts of occasions arranged by service providers. It will be worthwhile to keep developing the museum bags. There are innumerable topics to focus on, such as the agriculture of Finland then and now or the history of villages or districts. The bag with its contents and target groups is so adaptable that it can benefit everyone.

Key words: service design, customer intimacy

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LAADULLINEN TUTKIMUS	7
3	PALVELUJEN MUOTOILU ASIAKASLÄHTÖISESTI.....	9
	3.1 Palvelumuotoilu	9
	3.2 Palvelumuotoilu ja kunnat	12
	3.3 Palvelumuotoiluprosessi	13
	3.4 Pilotointi.....	15
	3.5 Asiakaslähtöisyys.....	16
	3.6 Asiakasläheisyys	16
	3.7 Arvon tuottaminen palvelun käyttäjälle.....	17
4	MUSEOLAUKKUJEN VERTAILUANALYYSI.....	19
	4.1 Kirjastot	19
	4.2 Ulkomaat.....	20
5	TIEDONKERUUMENETELMÄ: HAASTATTELU	21
	5.1 Asiantuntijahaastattelu museolehtori Lila Heinola.....	22
	5.2 Laukun lainauksen palvelupolku ja suunnitteluvaiheita.....	23
	5.3 Yhteistyö Virtain kaupunginkirjaston kanssa, asiantuntijahaastattelu Raija Löytölä.....	25
	5.4 Asiantuntijahaastattelu virikeohjaaja Sari Koskela	26
	5.5 Asiantuntijahaastattelu Lea Koskimäki	27
6	MUSEOLAUKKUPALVELUN SUUNNITTELU	28
	6.1 Laukun kustannukset	33
	6.2 Laukun kohderyhmä ja lainaajat.....	34
	6.3 Vanhukset	34
7	MUSEOLAUKUN PILOTOINNIN TULOKSET.....	36
	7.1 Laukun pilotointi.....	36
	7.2 Aiheet: Killinkoski ja I.K. Inhan valokuvat.....	37
	7.3 Museolaukun konsepti tulevaisuudessa	38
8	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	44
	Liite 1. Killinkoski-museolaukun käyttöohjeet	44
	Liite 2. I.K. Inha -museolaukun käyttöohjeet.....	45
	Liite 3. Killinkoski-laukun kanteen liimattu sisällysluettelo.....	46
	Liite 4. I.K. Inhan valokuvia -laukun kanteen liimattu sisällysluettelo.....	47
	Liite 5. I.K. Inhan valokuvasta palapeli ja sen laatikko.	48

Liite 6. Killinkoski-museolaukun palapeli ja sen laatikko.	49
Liite 7. I.K. Inhan valokuvia -museolaukun palapeli ja sen laatikko.	50
Liite 8. Killinkoski-kirja.	51
Liite 9. Valokuvakirjat.	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on pilotoida museolaukkupalvelu Virtain kaupungille. Palvelu tulee vastaamaan kulttuurihyvinvoinnin toteutumisen tarpeeseen, jossa sen toteutuminen ei ole ikäriippuvaista tai kulttuurin käyttäjän kunnosta riippuvainen. Työhön on etsitty tietoa ja taustaa Pirkanmaan alueellisesta kulttuurihyvinvointisuunnitelmasta 2017. Saksala ja Sirniö (2017, 2) selostavat sen tavoitteena olevan kulttuurillisten oikeuksien tasapuolinen toteutuminen kaikille pirkanmaalaisille ja tämän myötä sillä pyritään myös vähentämään hyvinvointi- ja terveyseroja alueella. Tämä tarkoittaa yhdenvertaista mahdollisuutta osallistua kulttuuri- ja taidepalveluihin. Konkreettinen toimi suunnitelmassa on suositus, jonka mukaan jokaiselle ihmiselle suositellaan taiteeseen ja kulttuuriin osallistumista vähintään 100 minuutin ajan viikossa (Saksala & Sirniö, 2017, 2).

Opinnäytetyössä tarkoituksena on tutkia museolaukun pilotoinnin avulla, miten museolaukkupalvelu voisi mahdollistaa kulttuurista nauttimisen osana arkea, myös niille, joiden fyysinen tai henkinen kunto ei salli enää tavanomaista osallistumista kulttuuritarjontoihin. Museolaukun kautta voidaan tutkia myös, kuinka tämän tyyppinen museolaukkulainauspalvelu voi tukea kulttuurillisten oikeuksien toteutumista ja kuinka tehokkaasti se voi ne saavuttaa. Tutkimista syvennetään laukkujen käytön pilotoinnilla vanhainkodissa. Merkityksellistä tässä opinnäytetyössä tulee olemaan myös se, kuinka käyttäjät reagoivat lainattavaan aineistoon. Toivottavaa on, että laukku tuo heille tavanomaisen päiväohjelman lisäksi kulttuurillisen, virikkeellisen ja toiminnallisen tuokion, josta viriää positiivisia vaikutuksia. Museolaukun tavoitteena on tuoda käyttäjille arvoa elämyksellisellä sisällöllään.

Opinnäytetyön tavoitteena on helpottaa ja edesauttaa kulttuuristen oikeuksien toteutumista kaikille. Lisäksi tavoitteena on palvelumuotoilun keinoin kehittää kulttuurisesti virikkeellinen palvelumalli muun muassa palvelukotien viriketuokioihin tai korttelikerhojen tapaamisiin.

Virtain seudun alueella ei ole aiemmin ollut vastaavaa yleishyödyllistä, kaikkien saatavilla olevaa lainattavaa kulttuurillista materiaalia. Kulttuurista nauttiminen ei saisi rajoittua sen takia, että oma vointi heikkenee, eikä pääsy kulttuuritapahtumiin ole enää mahdollista välttämättä ollenkaan.

2 LAADULLINEN TUTKIMUS

Tämä opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen käsitteen määrittelyyn on lukuisia eri näkökulmia ja mielipiteitä. Yleisesti ajateltuna laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita asioista, joita ei voi mitata määrällisesti: Miltä joku asia tuntui? Mikä on mielipiteesi tutkittavasta asiasta? Miltä joku asia näyttää? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 1997, 157). Alasuutari (1993, 13) kuvaa, että laadullinen tutkimus on ei-numeraalista, aineiston ja analyysin ominaisuuksien kuvaamista.

Alasuutari (1993, 32) selostaa, että usein kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimukset jaetaan kahteen leiriin, josta voi valita sopivamman omaan tutkimukseensa. Alasuutari kuitenkin huomauttaa, että tutkimuksia voidaan kuitenkin hyvin myös soveltaa samassa tutkimuksessa.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 71) kertovat, että laadullisessa tutkimuksessa yleisimpiä tapoja kerätä dataa tutkimusta varten ovat haastattelu, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin pohjautuva tieto. Näitä voi hyödyntää joko yhdessä tai erikseen. Myös Eskola ja Suoranta (1998, 15) kuvaavat laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmän tunnusmerkiksi yksinkertaisimmillaan tekstiä, joka pohjautuu haastatteluihin tai havainnointiin. Aineistona voi käyttää myös kirjallista tai kuvallista aineistoa tai ääntä. Narratiivisuus, eli kerronnanomainen keruumenetelmä on ihmisille luontainen. Tarinamuotoon tehty teksti on helppo ymmärtää (Eskola & Suoranta, 1998, 22).

Tutkijan on rajattava huolellisesti ja tarkoituksen mukaisesti tutkittavat kohteet. Tutkimuksissa tutkimusasetelma määrää sen, kuinka luova tutkimuksessa voi olla. Mitä löyhemmät asetelmat, sitä vapaampi tutkimus on käyttämään havainnointia tai keskustelua aineistonkeruun menetelminä. Jos tutkimusasetelma on kovin muodollinen, sitä enemmän edellytetään esimerkiksi ennalta jäsenneltyjä kyselyjä. Eskolan ja Suorannan (1998, 15) mukaan tutkimussuunnitelma on parhaimmillaan silloin, kun se elää tutkimuksen mukana. Prosessi on hyvä jättää avoimeksi, jolloin muutokset ovat mahdollisia. Tässä opinnäytetyössä prosessi oli avoin ja muokkautuva koko prosessin ajan. Se on osaltaan ominaista myös palvelumuotoilulle, joten myös siksi prosessin avoimuuteen kiinnitettiin huomiota työskentelyn edetessä.

Edellä mainituista rajauksen valinnoista riippuu osittain se, miten aineistoa analysoidaan. Analysointivaiheessa tutkija saa selville vastauksia niihin kysymyksiin, joita hän on työn alussa määritellyt. Usein ajatellaan, että aineiston analysointi tapahtuu datan keräämisen jälkeen. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (1997, 218) kertovat, että laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kuitenkin osittain analysoida ja kerätä samaan aikaan. Tuomen ja Sarajärven (2009, 92) mukaan tutkimuksen analyysia tehdessä paljastuu usein mielenkiintoisia, yllättäviä tuloksia, joita olisi kiinnostava tutkia ja raportoida. He suosittelevatkin, että tutkija rajaa näitä tuloksia, mutta sen sisällä kannattaa tuloksista raportoida laajasti kaikki yksityiskohdat.

3 PALVELUJEN MUOTOILU ASIAKASLÄHTÖISESTI

3.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulle on olemassa monta eri teoriaa ja selitystä. Yksinkertaisimmillaan palvelumuotoilua voi kuvata palveluntarjoajan pyrkimyksenä palvella palvelun käyttäjiä mahdollisimman hyvin. Laajasti auki kuvattuna palvelumuotoilu on yksityiskohtainen, tarkka prosessi, joka sisältää monta eri suunnitteluvaihetta ja työkalua suunnittelun tueksi. Näiden vaiheiden ja työkalujen avulla on tarkoituksena hioa palvelua täydellisyyttä tavoitellen. Yleisiä työkaluja palvelumuotoiluprosessissa on esimerkiksi visualisointi, brainstorming, haastattelut, prototypointi ja pilotointi.

Jyrämä ja Mattelmäki (2015, 27) kuvaavat käyttäjä- ja ihmiskeskeisen suunnittelun sekä eri sidosryhmien osallistamisen suunnitteluun olevan palvelumuotoilulle ominaista. Käytännössä se voi tarkoittaa esimerkiksi erilaisia työpajoja, joiden avulla asiakkaiden ja palveluntarjoajan kanssa yhdessä suunnitellaan palvelua. Palvelumuotoilu on luovaa suunnittelua, jota ohjaavat tietyt raamit, mutta luovuuden myötä suunnitteluun lisätään vapaus ideoida ja kehittää palvelua innovatiivisesti. Palvelumuotoilussa ei ole yhtä oikeaa ratkaisua, vaan niitä voi olla monia ja ne kaikki ovat kehitettävissä yhä edelleen ja edelleen. Palvelumuotoilua voidaankin kuvata jatkuvana prosessina, joka ei ole koskaan valmis. Aina tulee uusia asiakkaita, joilla on toiveita, tarpeita ja odotuksia. Stickdorn ja Schneider (2010, 14–15) kirjoittavat, että palvelumuotoilussa on kyse oppimisesta, jota ei voi saavuttaa pelkästään kirjoja lukemalla. Palvelumuotoilussa olennaista on yrittää, epäonnistua, oppia virheistään, kehittyä, yrittää uudelleen ja näin opettaa itse itseään.

Palvelumuotoilulla voidaan kehittää uutta palvelua tai parantaa vanhaa. Jo olemassa olevan palvelun parantamiseen kannattaa ryhtyä, mikäli palvelut ovat tehottomia, ne eivät tuota asiakastyytyväisyyttä tai palvelu ylipäättään vaatii uudistamista (Tuulaniemi, 2011, 61). Palvelumuotoilussa kehitetään palveluja asiakaslähtöisesti, työkaluja hyödyntäen. Tapauskohtaisesti voidaan valita sopivat työkalut kulloistakin tapausta varten.

Palvelukokemus on aina subjektiivinen ja tapahtuu asiakkaan mielessä, joten kokemusta itsessään ei voi suunnitella (Tuulaniemi, 2011, 26). Palvelumuotoilulla pyritään vaikuttamaan siihen, että asiakkaan kokema palvelu olisi mahdollisimman hyvä. Haastattelut ovat hyvä keino saada tarkkaa, syvempää tietoa asiakkailta, jonka pohjalta

palvelua voidaan kehittää. Usein syvän ymmärryksen saavuttamiseksi asiakkaan tarpeista haastattelutilanteen tulisi olla pidempiaikainen projekti, jotta asiakkaan ajatuksiin päästään kunnolla sisälle. Haastattelutilanteessa jo aiemmin haastatellun asiakkaan mieli voi muuttua, sillä myös haastattelutilanteeseen vaikuttaa asiakkaan mielentila ja vireystaso. Yhtenä päivänä asiakas on väsynyt sekä kiukkuinen ja toisena energinen ja hyväntuulinen. Palvelumuotoilussa yritetään ennakoida jokaista mahdollista tilannetta, mitä palvelutilanteessa voi olla vastassa. Stickdorn ja Schneider (2010, 36) kuvaavat asiakkaan todellista ymmärtämistä kriittisen tärkeäksi. Todellisella ymmärtämisellä tarkoitetaan sitä että, suunniteltaessa palvelua on pyrittävä ottamaan huomioon jokaisen asiakkaan tavat, kulttuurilliset ominaisuudet sekä seikat jotka motivoivat asiakasta. Pelkkä perustietojen määrittely ei riitä antamaan syvää ymmärrystä asiakkaan käyttäytymistä palvelutilanteessa, vaan asiaa on tutkittava ja ymmärrettävä laajemmin.

Palvelutapahtuman suunnittelu, kulun ennakointi ja sen kehittäminen ovat palvelumuotoilussa avainasemassa. Tavoitteena on täyttää ja ylittää palvelun käyttäjän odotukset. Kun tavallisessa palvelun kehittämisessä keskitytään palvelutilanteessa tapahtuvan asioinnin kehittämiseen, palvelumuotoilun avulla voidaan etsiä myös käyttäjien tiedostamattomat toiveet ja tarpeet.

Palvelumuotoilu perustuu nimensä mukaisesti muotoiluun. Muotoilijan osaaminen on yhdistetty palvelujen kehittämiseen. Muotoilu yhdistää prosessi- ja menetelmäosaamisen lisäksi visualisoinnin ja prototypoinnin, eli vielä näkymättömän luomisen näkyväksi (Tuulaniemi, 2011, 63). Muotoilija voi käyttää hyväkseen myös intuitiivista taitoa nähdä, mitä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista. Näillä työkaluilla voidaan saada aikaan innovatiivisia ratkaisuja ja palvelumalleja. Palvelumuotoilu myös yhdistää monen eri ammattikunnan osaajan parhaat puolet ja osaamisen. Tuulaniemi (2011, 70) luettelee kirjassaan Palvelumuotoilu hyvän palvelumuotoilijan ominaisuuksia, joita ovat muun muassa laaja kokemus suunnittelusta, konseptoinnista ja liiketaloudesta, luonteva toimija monialaisessa ryhmässä, hyvä kommunikoija eri taustoista tulevien ihmisten kanssa, kokonaisuuksien hallitsija ja taitava tekijä yksinkertaistamaan.

Stickdorn ja Schneider (2011, 35–45) selventävät palvelumuotoilun ajattelutapaa 5 eri pääkohdalla, joita ovat 1. käyttäjälähtöisyys, 2. sidosryhmiä osallistava ja hyödyntävä suunnitteluprosessi, 3. palvelupolun ketjutus, 4. palvelun tekeminen näkymättömästä näkyväksi ja 5. kokonaisvaltaisuus.

1. Käyttäjälähtöisyyden ytimessä on ymmärrys siitä, mitä asiakas tarvitsee. Tämän ymmärryksen kerääminen palvelun kehittämisvaiheessa on ratkaisevaa tulevan menestymisen kannalta, sillä yhtä samaa palvelua käyttää eri ihmiset, joilla jokaisella on omanlaisensa uniikit tarpeet ja odotukset, jotka pohjautuvat heidän kulloiseenkin elämäntilanteeseen tai mielentilaan. Stickdorn ja Schneider (2011, 35–37) muistuttavat, että ilman asiakasta ei ole palveluakaan.
2. Sidosryhmien osallistaminen suunnitteluprosessiin on tärkeä osa palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun eri vaiheiden kehittämiseen on paljon eri työkaluja, joilla voidaan kehittää, prototypoida ja testata palvelumalleja eri sidosryhmillä, ja näin saada uusia perspektiivejä palveluun. Suunnitteluvaiheessa hyvin huomioitu palveluprosessi hyödyttää sekä sen käyttäjää, että sen tarjoajaa. Mitä varhaisemmassa vaiheessa asiakas saadaan suunnitteluprosessiin mukaan, sitä vahvemmin asiakasuskollisuus ja pitkäaikainen sitoutuminen palveluntarjoajaan syntyy (Stickdorn & Schneider, 2011, 39).
3. Stickdorn ja Schneider (2011, 40–41) kuvaavat palvelun olevan dynaaminen prosessi, joka kestää tietyn ajan. Tämä palvelun aikajana on palvelumuotoilua tehdessä keskeisessä osassa, ja sitä muokkaamalla voidaan päästä asiakasta hyvin palvelemaan lopputulokseen. Palveluprosessin tapahtumat voidaan jakaa kontaktipisteisiin ja vuorovaikutustilanteisiin, ja näiden pisteiden tapahtumia analysoimalla saadaan lisää asiakasymmärrystä. Palveluprosessi sisältää kolme eri tilannetta: palvelun huomaamisen, itse palvelutilanteen ja palvelutilanteen jälkeisen ajan.
4. Palvelua tapahtuu paljon myös niin, ettei loppukäyttäjä näe sitä. Monet tiedostavat tämän, mutta todisteiden puutteessa siihen ei tule kiinnitettyä huomiota. Näkymättömän palvelun muuttaminen näkyväksi antaa käyttäjälle arvon tunteen, kun pienetkin yksityiskohdat ovat kunnossa. Lisäksi konkreettinen muistutus tapahtumasta voi luoda lujittavan suhteen palveluun ja sitouttaa käyttäjää. Yksinkertaisimmillaan näkymättömän palvelun näkyväksi tuominen voi olla mainoslehtinen tai esite (Stickdorn & Schneider, 2011, 42).

Palvelutilanteessa aina ja koko ajan kokonaisuuden huomioonottaminen, sen kaikkine yksityiskohtineen on mahdotonta, mutta kohtaamisen laajempi ja syvempi tarkastelu on hyväksi, jotta tilannetta pystytään ennakoimaan mahdollisimman paljon. Vaikka palvelun ympäristö ei palvelutilanteessa ole pääasiassa, on sillä suuri merkitys. Ihminen kuulee,

haistaa ja tuntee paikan ja ympäristön, ja sillä voi olla perustavanlaatuinen merkitys siihen, kuinka asiakas kokee palvelun (Stickdorn & Schneider, 2011, 45). Palvelua suunniteltaessa pitää ottaa huomioon myös kaikki muut mahdolliset tilanteet palvelun kulussa, mutta on tilanteita, joita ei pysty ennakoimaan. Jotta palvelutilanteesta tulee kuitenkin hyvä, on palveluntarjoajan pyrittävä ottamaan huomioon se, että vastaako organisaation arvot ja identiteetti asiakkaan muodostamia odotuksia ja mielikuvia (Stickdorn & Schneider, 2011, 45).

Palvelumuotoilua suunniteltaessa verkostoilla on suuret merkitykset palvelun määrittelyssä. Monesti yhden palvelun takana voi olla monta eri toimijaa, jotka mahdollistavat palvelun. Käyttäjän näkökulmasta on tärkeää, että palvelu on saatavilla käytettäväksi mahdollisimman helposti ja yksinkertaisesti, ”kaikki yhdeltä luukulta” (Helander ym. 2013, 15). Verkostojen tehtäväksi jää suunnitella taustalle jäävä toiminta käyttäjää palvelevaksi.

3.2 Palvelumuotoilu ja kunnat

Jotta kunnat pystyisivät taloustilanteiden kiristyessä vastaamaan asukkaiden tarpeisiin palvelujen saralla, on keksittävä uudenlaisia keinoja kehittää palveluja. Tähän tarpeeseen pystytään vastaamaan huolellisella suunnittelulla ja ennen kaikkea kartoittamisella, miten joku tietty palvelu toimii. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 2) nostavat tärkeäksi kehittämiskohdaksi käyttäjälähtöisyyden huomioonottamisen palveluja suunniteltaessa. Käyttäjälähtöisyyden kartoittamisen tarpeeseen vastaa palvelumuotoilu. Se on ollut jo pitkään yritysmaailmassa oiva keino toimia asiakasymmärryksen lisäämisessä, mutta etenkin Suomessa kuntasektorilla toimiva palvelumuotoilu on vielä melko huonosti käytetty keino.

Nykyisin kuntalaisilla on jossain määrin vaikutusvaltaa päätettäviin ja suunniteltaviin asioihin. Tätä vaikutusvaltaa ja mielipiteitä voisi hyödyntää enemmänkin, jolloin se korreloituisi suoraan kuntalaisten tyytyväisyytenä (Jäppinen, 2016). Palvelumuotoilun avulla päästään näkemään asukkaiden piilevätkin toiveet ja tarpeet, eikä vain ne mitä saadaan selville kyselyillä ja haastatteluilla. Palvelumuotoilulla voidaan saada myös taloudellista hyötyä, kun tarpeettomat ja turhat osat palveluista pystytään karsimaan pois.

Toimiva palvelutilanne lisää asiakkaan tyytyväisyyden lisäksi työtyytyväisyyttä henkilöstön osalta (Jäppinen, 2016).

3.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi lähtee liikkeelle palvelun löytämisellä. Tämä tarkoittaa sitä, että tiedostetaan, että palvelussa on kehitettävää. Stickdorn ja Schneider (2010, 147) kuvaavat kirjassaan tätä palvelumuotoiluprosessin ensimmäistä kohtaa sanalla *explore*, tutkia. Tutkimalla yritetään löytää uusia näkökulmia kehitettävään palveluun. Tämä tutkimus voi pitää sisällään esimerkiksi kilpailijan toimintatapojen kartoittamista tai asiakkaan sekä henkilökunnan tapoihin tutustumista. Erkkilä ja Moisio-Imbertin (N.d., 7) määrittelevät palvelun löytämisen työkaluiksi haastattelut, havainnoinnin, itsedokumentoinnin ja kyselyt. Tässä opinnäytetyössä on käytetty haastatteluja sekä itsedokumentointia. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 13) kuvaa itsedokumentoinnin olevan hyvä työkalu.

Palvelumuotoiluprosessi on jatkuvaa muutosta, kehittämistä ja oppimista. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 5) kuvaavat, että palvelumuotoiluprosessi ei etene suoraviivaisesti, eikä sen etenemistä tai edes seuraavaa askelta tiedetä etukäteen. Prosessi on kehittämisen kannalta avoin ja muokkautuu matkan varrella tiedon karttuessa. Stickdorn ja Schneider (2010, 146) kuvaavat, että palvelumuotoiluprosessissa hyödynnetään työkaluja, ei työohjeita. Tämä jättää vapauden luovan prosessin muutoksiin ja palvelun kehittämiseen, eikä määrää liian paljoa, kuinka prosessin tulisi edetä tai mihin lopputulokseen se päättyy. Palveluiden muotoilua varten on olemassa paljon erilaisia työkaluja helpottamaan suunnittelua.

Erkkilä ja Moisio-Imbertin (N.d., 16) mukaan palvelumuotoiluprosessin seuraava askel on suunnittelun käynnistys ja siihen sisältyvä käynnistystyöpaja. Työpajassa on tarkoitus päättää, minkälainen kehityskohde on ja mihin sillä tähdätään. Sitten rajataan aihe reunaehdoilla ja sovitaan yhteistyöstä sidosryhmien kanssa.

Tässä opinnäytetyössä kehityskohde on museolaukkupalvelun pilotointi, jolla tähdätään kulttuuristen oikeuksien toteutumiseen henkilöille, jotka eivät enää pääse kulttuuritarjonnan äärelle, kuten vanhukset. Työssä sidosryhmänä toimii Virtain

kaupunginkirjasto. Osalliseksi suunnitteluryhmään valikoitui kaksi henkilöä Virtain alueen vanhainkodeista: virikeohjaaja Sari Koskela Keiturinpuiston vanhainkodista ja Attendo Keiturin hoivakodin johtaja Lea Koskimäki. Aloitustyöpaja järjestettiin sähköpostitse tiedottamalla aiheesta sekä kartoittamalla kiinnostusta palvelumuotoiluprosessin haastattelu- ja visualisointiosuuteen osallistuvilta henkilöiltä.

Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 19) ohjeistavat ennen suunnitteluun ryhtymistä miettimään, mitä kehitettävästä aiheesta tiedetään etukäteen. Tätä tietoa kartoitettiin tekemällä vertailuanalyysia muihin vastaaviin muistelulaukkupalveluihin niin Suomessa kuin ulkomaillakin. Lisäksi haastateltiin museolehtori Lila Heinolaa, joka hoitaa Tampereen kaupungin kulttuurikasvatusyksikkö TAITE:n ikäihmisille suunnattuja museopalveluja. Heidän kauttaan saa lainata museaalisia paketteja viriketuokioita varten.

Kysymällä suoraan käyttäjältä ei yleensä saa tarpeeksi syvää tietoa heidän odotuksistaan tai tarpeistaan palvelua kohtaan, sillä harva osaa kuvitella ja selostaa sellaista, mitä ei ole vielä olemassa (Tuulaniemi, 2011, 73).

Ideointi on palvelumuotoiluprosessin luovim osa. Siinä saa innovoida ja antaa mielikuvituksen lentää. Ideointivaiheen työkaluja ovat muun muassa brainstorming, visualisoinnit ja näiden jälkeen idean jalostus. Brainstorming on hyvä työkalu silloin, kun halutaan saada aikaan mahdollisimman paljon idea-aihioita lyhyessä ajassa. Tässä työkalussa on tavoitteena päästää irti tavanomaisista ajatusmalleista (Erkkilä & Moisio-Imbert, N.d., 25). Alussa ideat saattavat olla jopa naurettavia, mutta niistä saattaa kehkeytyä innovatiivisia ratkaisuja.

Visualisointi perustuu sanontaan ”kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa”. Erkillä ja Moisio-Imbert (N.d., 27) selostavat, että kuvista saa apua yhteisymmärryksen luomiseen, sekä keskusteluihin. Visualisointi antaa myös apukeinoja antamaan arvoja ja merkityksiä sellaisille asioille, joita on vaikea kuvata lausein tai numeroin. Idean jalostusvaiheessa voidaan ideoita kehittää vielä lisää ja samalla muokata niitä luovampaan suuntaan (Erkkilä & Moisio-Imbert, N.d., 28). Museolaukkupalvelun suunnittelussa visualisointi on suuressa roolissa jo senkin takia, että tähän palveluun tulee sisältymään konkreettinen asia itse palvelun lisäksi. Visualisointia tarvitaan hahmottamaan ja suunnittelemaan toimiva, virikkeellinen ja myös visuaalisesti miellyttävä laukku.

Visualisoinnin ja alkukartoituksen jälkeen aiheelliseksi tulee prototyypin testaus. Testaus antaa alustavaa tietoa siitä, kuinka muokattava palvelu tulee toimimaan sekä osoittaa kohtia, joita pitää vielä kehittää. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 36) muistuttavat, että prototyypin testaus saa olla keskeneräistä ja alkeellista ja tarkoituksena on saada karkea ja nopea mallinnus palvelusta. Myös Tuulaniemi (2011, 233) rohkaisee viemään keskeneräisen palvelukonseptin asiakkaiden testattavaksi. Prototyypin testauksessa on tärkeää muistaa käyttäjakeskeinen lähtökohta ja pitää mielessä myös se, mihin prototyypillä tähdätään. Koko palvelumuotoiluprosessin ajan on tärkeää kerätä palautetta aiheesta. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 39) huomauttavat, että suunnitelmien aihioita ei kannata tehdä liian valmiiksi, eikä puolustella kriittistä palautetta vastaan. On hyvä esittää suunniteltu palaute neutraaliin sävyyn ja huomioida palaute sen jälkeen. Kun prototyypaus on tehty, palvelua voidaan suunnitella yhä eteenpäin. Tämän jälkeen vuorossa on palvelun pilotointi, joka testaa jo lähes valmiin tai valmiin palvelun toimivuutta.

3.4 Pilotointi

Tässä opinnäytetyössä tähdätään pilotoinnin avulla selvittämään, kuinka museolaukkupalvelu toimii käytännössä. Pilotoinnin tarkoituksena on saada selville, kuinka hyvin suunniteltava palvelu toimii. Jotta suunnitellusta palvelusta saadaan palautetta, on se vietävä kuluttajien testattavaksi. Tätä suunnitellun palvelun käyttöönottoa voidaan kuvailla sanalla pilotointi. Ennen varsinaista pilotointia voidaan palvelua testata pienemmässä mittakaavassa ja näin saada arvokasta tietoa siitä, miten palvelu tulee toimimaan. Erkkilä ja Moisio-Imbert (N.d., 44) kuvailevat tätä pienempää testausta minipilotoinnilla. Siinä ajatuksena on, että palvelua voidaan pilotoida myös osittain ja sen jälkeen palata takaisin muokkaamaan palvelua. Pilotoinnista saadaan selville tärkeää tietoa, jota voi käyttää hyväksi palvelun suunnittelussa myöhemmin, sillä palvelumuotoilu ja palvelujen suunnittelu ovat jatkuvaa kehittämistä, eikä siinä olla koskaan valmiita.

Pilotoinnissa eli palvelun testaustilanteessa palautetta voidaan kerätä erilaisilla mittausmenetelmillä. Tuulaniemi (2011, 232) kertoo, että näitä menetelmiä ovat muun muassa haastattelut ja asiakkaiden havainnointi. Tuloksien perusteella ja niitä analysoimalla voidaan päätellä, mikä palvelussa toimii ja mikä ei. Tuulaniemi (2011, 233)

kehottaakin tuotteistamaan palvelukonseptit aikaisessa vaiheessa ja viemään ne asiakkaiden arvosteltavaksi. Tällä tavoin saadaan palvelun käyttäjiltä arvokasta palautetta ja palvelua voidaan kehittää asiakkaiden ehdoilla.

3.5 Asiakslähtöisyys

Hyvin toimivan ja menestyvän palvelun taustalla on palvelun käyttäjä, jonka pitäisi luoda perusta toiminnan suunnittelulle. Vuokon (1997, 12) mukaan asiakslähtöisen ajattelun rinnalla on muita erilaisia tapoja suunnitella organisaatioiden kehittämistä: tuotantolähtöinen ajattelu, tuotelähtöinen ajattelu ja myyntilähtöinen ajattelu. Kolmea viimeksi mainittua ajattelutapaa voidaan kutsua organisaatio- tai tarjontalähtöisiksi, sillä niissä lähdetään liikkeelle siitä, mitä yritys valmistaa ja menestystä mitataan sillä, kuinka hyvin asiakkaat ostavat yrityksen tarjontaa. Asiakslähtöisessä ajattelutavassa ajattelumallia laajennetaan palvelutilanteen toiseenkin osapuoleen ja sen tarpeisiin. Lähtökohtana pidetään sitä, mitä asiakas saattaisi haluta ostaa, eikä mitä yritys haluaa myydä.

Asiakslähtöistä suunnitelmaa tehdessä lähdetään liikkeelle kohderyhmän tarpeista. Jotta nämä tiedot saavutetaan, täytyy tietoa kerätä kohderyhmän tarpeista, haluista ynnä muista yksityiskohtaisista tiedoista. Parhaiten tämän tiedon saa kerättyä asiakaspalvelutilanteista, joissa asiakas kohdataan, häntä kuunnellaan ja häneltä kysellään relevantteja seikkoja (Vuokko, 1997, 17). Asiakastutkimus on hyödyllinen ja hyvä tapa kerätä tietoa asiakkaista. Sillä saa aikaan hyvän käsityksen asiakkaan tämänhetkisistä tarpeista ja toiveista. Vuokko (1997, 18) muistuttaa, että sen ei tarvitse olla laaja tai kallis tutkimus, vaan hyviä tapoja kerryttää asiakastietoutta ovat asiakaskyselyt, spontaanit keskustelut asiakkaiden kanssa ja kaikenlaiset palautteet.

3.6 Asiaksläheisyys

Nykypäivän palveluiden käyttäjät ovat tiedostavia ja vaativia palvelujen toimimisen suhteen. Kilpailu kaikilla aloilla kasvaa, ja käyttäjien tarpeisiin vastaaminen vaatii yhä useammin syvällistä perehtymistä käyttäjäkäyttäytymiseen. Palvelujen suunnitelmissa asiakslähtöisyyden lisäksi pitää hyödyntää asiaksläheisyyttä (Helander ym. 2013, 30).

Asiaksläheisyydestä puhuttaessa tarkoitetaan paitsi asiakkaan ilmaisemien tarpeiden täyttämistä, myös ajattelu- ja toimintatapaa, josta on mahdollista saada tietoa myös asiakkaan piilevistä tarpeista. Palvelun kulkua ja taustoja suunniteltaessa tulisikin lähtökohtana olla ymmärrys käyttäjän tarpeista, sekä siitä, minkälaista arvoa asiakkaalle halutaan ja pystytään luomaan. Tätä arvon muodostumista voidaan palvelumuotoilussa kehittää yhä edemmäs ja edemmäs. Lisäarvoa tuottaessa myös palvelun tarjoaja hyötyy, vähintäänkin tyytyväisen palvelun käyttäjän verran.

Jotta palvelun kehittämisessä päästään asiaksläheisyyteen, pitää palveluntarjoajan saada syvä ymmärrys asiakassuhteesta datan keräämisen ja analysoinnin avulla. Yksi tapa tämän ymmärryksen saavuttamiseksi on arvon luominen yhdessä käyttäjän kanssa. Tällöin arvioidaan niin palveluntarjoajan kuin käyttäjänkin saamaa arvoa palvelusta. Huomionarvoista tässä on se, että palvelua ei kehitetä kokonaan käyttäjän ehdoilla, hinnalla millä hyvänsä, vaan sitä kehitetään myös palveluntarjoajan kannalta kannattavalla tavalla. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen, 2013, 30–31) Kerätty ja analysoitu data antaa suuntaa ja ohjeita mihin suuntaan palvelua tulisi kehittää.

3.7 Arvon tuottaminen palvelun käyttäjälle

Arvon tuottamista palvelun käyttäjälle voi yksinkertaisimmillaan kuvata palvelusta saadun hyödyn ja sitä varten tehtyjen uhrausten erotuksella. Hyödyiksi voidaan laskea palveluntuottajan tuottamat kokemukset, jotka helpottavat käyttäjän elämää tai vastaavat johonkin käyttäjän tarpeeseen. Uhraus tässä kohtaa on usein hinta, mutta yhtä hyvin se voi olla aika. Tässä hektisessä ajankuvassa palvelunkäyttäjän aika on kallista, eikä sitä haluta tuhlaata huonoon palvelukokemukseen, vaan osa käyttäjistä ovat valmiita maksamaan nopeasta ja sujuvasta palvelusta (Löytänä & Korteso, 2011, 54).

Käyttäjän kokema arvo muodostuu erilaisista, tapauskohtaisista osista. Näiden pohjalta arvosta voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta: utilitaarinen ja hedonistinen. Utilitaarinen arvo ei itsessään tuota käyttäjälle arvoa, vaan toimii keinona jonkin päämäärän saavuttamiseksi (Löytänä & Korteso, 2011, 55). Tässä opinnäytetyössä utilitaarisena arvona museolaukun käyttäjälle toimii itse laukku. Hedonistinen arvo on subjektiivista, emotionaalista ja irrationaalista. Se on elämyksellistä, tunteita tai aisteja herättäviä hyötyä, joiden pohjalta jokainen käyttäjä muodostaa oman näkemyksensä. Tunne voi olla

esimerkiksi hauskuus, ilo, jännitys tai turvallisuuden tunne (Löytänä & Kortesus, 2011, 55). Hedonistinen arvo tämän työn kohdalla voi olla vanhukselle muodostuva ilo, jota hän kokee tutustuessaan laukun sisältöön.

Tutkimuksissa on osoitettu, että käyttäjät, jotka kokevat palvelun aikana hedonistisia elementtejä, suhtautuvat yritykseen tai palveluntarjoajaan myönteisemmin kuin pelkästään utilitaarisia elementtejä sisältävään palveluun. Hedonistiset elementit vaikuttavat etenkin suositteluhalukkuuteen. (Löytänä & Kortesus, 2011, 55)

Palveluntarjoaja tuottaa käyttäjälleen arvoa jokaisella kohtaamisella. Arvon määrä voi eri kohtauskerroilla vaihdella, mutta parhaimmillaan se kasvaa, kun kohtaamiset toistuvat (Löytänä & Kortesus, 2011, 55). Tämän opinnäytetyön laukku on lähtökohtaisesti ajateltuna sisällöltään muuttumaton, mutta mahdollisuus muuttaa, lisätä tai poistaa osia on olemassa. Jossain vaiheessa todennäköisesti voi olla paikallaan sisällön materiaalien päivitys kunnon puolesta, jolloin on hyvä mahdollisuus tarkastella sisällön toimivuutta uudestaan palvelumuotoilun keinoin.

4 MUSEOLAUKKUJEN VERTAILUANALYYSI

4.1 Kirjastot

Joensuun Vaara-kirjastot lainaavat muistelulaukkuja *Muistat sie?*, jotka käsittelevät 1930-1960-lukujen elämää seitsemän eri teeman kautta: posti ja lehdet, puhelin, radio ja televisio, kädentaidot, pula-aika, sauna, koulu ja leikit. Laukut sisältävät muun muassa historiatietoa, kuvia, vanhoja lehtiä, kirjoja ja runoja. Osassa on mukana tuoksuja, musiikkia ja ääniä. Jokainen laukku sisältää myös teemaan sopivaa esineistöä. Eri aistit on otettu huomioon, ja materiaaleja voi koskea, käännellä, tutkia ja nuuhkia. (Vaara-kirjastot, N.d.) Hieno oivallus sisältöön on muistelulaukuissa oleva muistikirja, johon lainaajat saavat kirjata omat muistonsa ylös ja näin käyttäjiä osallistetaan laukun kehittämiseen.

Joensuun museot, kulttuuripalvelut, seutukirjasto ja vanhuspalvelut ovat yhdessä kehittäneet myös *Tunnet sie?* -näyttelylaukkuja. Hankkeella pyritään tuomaan näyttelyitä osaksi ikäihmisten luovaa toimintaa. Laukkujen yhteisenä teemana on tunne. Laukun sisällön avulla pyritään herättelemään tunteita, ja sen jälkeen tietoisesti niitä tarkastelemalla päädytään oman itsen syvempään kokemiseen. Näyttelyt koostuvat paikallis- ja lähihistoriaan liittyvistä näyttelyistä, joiden aiheina ovat maisema, vanha kaupunkikuva ja lapsuus. Laukkuja on kustakin aiheesta kaksi kappaletta, kaikki eri sisällöillä. (Vaara-kirjastot, N.d.)

Kaarinan kirjastossa on lainattavissa kolme muistelulaukkuja, jotka kaikki keskittyvät 1950-lukuun. ABC-laukku keskittyy kouluelämään, Muistojen Kaarina -laukku 1950-luvun maalaiskunnasta ja Kusti polkee, posti kulkee sisältää liikenteestä ja viestinnästä. Internetsivuilla kerrotaan, että muistelulaukun voi lainata muistin virkistämiseksi ja mukaviin muisteluhetkiin ikäihmisille. Erikseen mainitaan laukkujen soveltuvuus esimerkiksi esikoululaisille, jotka voivat tutustua mummun ja vaarin menneeseen aikaan. Kaarinassa muistelulaukkuja lainataan vain yhteisöille. Laukku on toteutettu hanke- ja yhteistyönä Kaarinan kaupunginkirjaston, Kaarinan kulttuuritoimen ja Kaarina-seuran kanssa. (Kaarinan kirjasto, N.d.)

Porvoon pääkirjasto lainaa muistelulaukkua, joka on tarkoitettu viriketoiminnan järjestämiseen ja apuvälineeksi etenkin vanhusten parissa työskenteleville. Porvoon kaupungin kulttuuriohjaaja Helin (2017) mainitsee erikseen päiväkotien ja koulujen lainausmahdollisuus ja kerrotaan laukun sisällön sopivan kaikenikäisille. Muistelulaukku on tehty osana Suomi 100 -juhlavuoden projektia vuonna 2017 ja on lähihoitajaopiskelijoiden Kirsi Nordströmin ja Nazan Leskelän lopputyö. (Helin, 2017)

4.2 Ulkomaat

House of memories on National Museums Liverpoolissa kehitetty ohjelma, joka tarjoaa hoitajille koulutusta ja mahdollisuuksia osallistaa dementiaa sairastavia ihmisiä museopohjaisilla aktiviteeteilla. House of memories on kehitetty tukemaan hoitajien mahdollisuuksia jakaa muistoja asiakkaiden kanssa, helpottaa keskustelua ja fokuoimalla tekeminen asiakkaan persoonaan kuin hänen kuntoonsa tai sairauteensa. House of Memories on kehittänyt ohjeita muistelulaatikon tekemiseksi. Laatikoiden sisällön keräämisessä vain taivas on rajana, ja yksi esimerkki on henkilökohtainen muistolaatikko vanhainkodin asukkaalle. Sinne voi kerätä asukkaalle merkityksellisiä tavaroita, kuten valokuvia perheestä ja ystäväistä, leluja tai pelejä, tai asukkaan lempimusiikkia. Laukun sisältöä voi käyttää apuna keskustelussa asukkaan kanssa, ja sitä voi käyttää niin vierailijat kuin henkilökuntakin. Laukun kerrotaan auttavan asukasta reflektoimaan ja muistamaan kokemuksia menneiltä ajoilta. House of memories:lla oli myös myynnissä näitä laatikoita. Heidän internetsivuiltaan sai ostaa valmiin paketin, tai koota tuotevalikoimasta omien mieltymysten mukaisen paketin. (House of memories, N.d.)

5 TIEDONKERUUMENETELMÄ: HAASTATTELU

Palveluja suunniteltaessa on tärkeää saada kerättyä dataa siitä tiedosta, mitä asiakas pitää sisällään. Haastattelu on tähän datan keräämiseen hyvä keino ja haastattelutilanne voi toimia myös inspiraation lähteenä ja suunnittelun ohjaajana (Tuulaniemi, 2011, 147). Palvelumuotoilussa haastatteluja voidaan tehdä niin asiakkaiden, palveluhenkilökunnan kuin sidosryhmienkin kanssa. Haastatteluun saattaa sisältyä kysymysten lisäksi havainnointia, joiden avulla päästään tavoiteltavaan lopputulokseen. Haastattelun kohteet valitaan usein kohdennetusti tiettyä tarpeen määrittelyä varten. Haastattelupaikka on usein luontevinta sopia aiheeseen liittyvään kohteeseen, esimerkiksi työpaikalle, jolloin haastateltava ei koe turhaa painetta haastattelusta, vaan tuntee olonsa mukavaksi. Haastattelun tallentamiseksi voi käyttää apuna videointia, nauhoitusta tai muistiinpanojen kirjoitusta (Stickdorn & Schneider, 2011, 162).

Tämän opinnäytetyön puitteissa tehtyjä haastatteluja voidaan luonnehtia etnografisiksi havainnoinniksi, jotka toteutettiin haastatteluina. Haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla ja heidän kanssaan vietettiin aikaa, jotta käsitys laukun sisällöstä saatiin muodostettua. Lisäksi vahva osallistaminen ja tiedottaminen laukkujen koko suunnitteluprosessin ajan tuki haastateltavien muodostamaa mielekkyyttä työtä kohtaan. Haastattelut toteutettiin keskustelemaan sävyyn antaen mahdollisuuden luovuudelle. Haastattelutilannetta ei haluttu liikaa määritellä etukäteen, vaan vain muutamat johdattelevat kysymykset oli suunniteltu etukäteen. Museolehtori Heinolan kanssa haluttiin selvittää, mistä laukun idea oli peräisin, mitä kaikkea laukun lainaukseen liittyy ja minkälainen heidän lainaamien laukkujen sisältö on. Kirjastotoimenjohtaja Löytölän kanssa selvennettiin kirjaston asettamia suosituksia laukkujen fyysisille ominaisuuksille, sekä keskusteltiin yleisistä lainaussäännöistä, mitä tullaan myös näihin opinnäytetyön laukkuihin soveltamaan. Virikeohjaaja Koskelan ja hoivakodin johtajan Koskimäen kanssa syvennettiin tarkemmin laukkujen toiminnalliseen puoleen, niiden sisältöön ja merkitykseen. Pohdittiin, miten laukut ja niiden sisältö toimisivat mahdollisimman hyvin.

5.1 Asiantuntijahaastattelu museolehtori Lila Heinola

Tässä opinnäytetyössä käytettiin palvelumuotoilun työkaluna alkuvaiheen palvelun löytämiseen ja tarpeen kartoittamiseen asiantuntijahaastattelua. Tämä työkalu toimii erityisesti silloin, kun halutaan nopeasti syvällistä tai teknistä tietoa tietystä asiasta.

Tampereella toimii Tampereen kaupungin kulttuurikasvatustyksikkö TAITTE, joka tuottaa kulttuurikasvatusta ja museopedagogiikkaa vauvoille, koululaisille, aikuisille ja ikäihmisille. TAITTE:n alla toimii Konkarit, joka tuo museopalveluja ikäihmisten lähelle vanhainkoteihin, palvelukeskuksiin, päiväkeskuksiin ja korttelikerhoihin. Konkaritoiminnassa matkataan menneestä nykyisyyteen valokuvien, esineiden, taiteen ja tarinoiden innostamina. Toiminnan lähtökohtia ovat ikäihmisten elämäntilanteet ja museokokoelmien kekseliäs käyttö. Konkareiden kautta museopalveluilta voi lainata ilmaiseksi toimintapaketteja. Pakettien sisältämien esineiden ja valokuvien avulla voidaan tehdä erilaisia yksilö- ja ryhmätuokioita, muistella menneitä aikoja ja tapoja, keskustella tästä päivästä sekä suunnitella tulevia.

Laukkumuseon idea sai alkunsa Tampereen Kulttuurikasvatustyksikkö TAITTEN kehittämän lainattavan museon pohjalta. TAITTEN alla toimii Konkarit, joka tarjoaa ikäihmisille museopalveluja tuoden niitä ikäihmisten lähellä vanhainkoteihin, palvelukeskuksiin, päiväkeskuksiin ja korttelikerhoihin. Konkareiden lainattavasta museopaketeista vastaa museolehtori Lila Heinola, jota haastattelin. Sen tarkoituksena on syventää ymmärrystä mihin tarpeeseen lainattava museomateriaali vastaa.

Tampereella museolaukun toiminta vastaa sote-alueiden päiväkeskusten, vanhainkotien sekä palvelukotien tarpeesta tuoda kulttuuri osaksi jokaista arkipäivää. Tavoitteena heillä on pyrkiä virkkeelliseen kulttuuritoimintaan, jossa esimerkiksi televisio ja sanomalehdet jäävät vähemmälle, ja asukkaille pyritään luomaan mielekkäitä ja erilaisia kulttuuriaineistoon pohjautuvia hetkiä. Tällaisia hetkiä voivat olla esimerkiksi muistelutuokiot, erilaiset työpajat tai kahvihetket. Näiden tuokioiden ympärille pystyy rakentamaan syventävää sisältöä ja oheisohjelmaa, kun esimerkiksi kahvitaukioon liitetään leipomistyöpaja, tai kauneus- ja hyvinvointituokioon lisätään kampaushetki yhteistyössä kampaajaopiskelijoiden kanssa.

Useasti palvelukodeissa huomioidaan kyllä vuosittaiset ja kausittain toistuvat juhlat sekä merkkipäivät, mutta museolaukkutoiminnan myötä on mahdollista päästä syvemmälle kulttuuriin ja sen tuomiseen osaksi arkea. Tampereella tavoitteena on, että kulttuuri olisi osa jokaista arkipäivää ja jokapäiväistä toimintaa.

Laukkumuseon kaltaisten palvelujen tulisi olla palvelukotien henkilökunnan työkaluja, joiden pohjalta jokainen pystyy ottamaan kulttuurin osaksi hoitorutiineja, hoivan ja seurustelun rinnalle. Etenkin nuoremmat hoitajat hyötyvät tällaisesta toimintatavasta, sillä laukku ja sen sisältö itsessään antavat eväitä keskusteluun sukupolvien välillä. Laukku herättää vuorovaikutusta hoitajan ja hoidettavan välillä. Museolehtori Heinola (2018) kertoo, että Konkareilla on tavoitteena mahdollistaa mahdollisimman monelle ihmiselle mieluisa ja turvallinen museotuokio omassa tutussa ympäristössä.

5.2 Laukun lainauksen palvelupolku ja suunnitteluvaiheita

Palvelupolku on kuvaus palvelukokonaisuudesta, jonka muodostavat palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Jokainen palvelutuokio koostuu useista kontaktipisteistä, joita ovat esimerkiksi ihmiset, ympäristöt ja esineet. Kontaktipisteiden kautta käyttäjä kontaktoi palvelua kaikilla aisteillaan. Tuulaniemi selostaa (2011, 78), että palvelupolun kuvauksen avulla palvelukokonaisuus voidaan pilkkoa pienempiin osiin eri vaiheiksi, jotta sitä voidaan analysoida ja alkaa kehittää suunnittelun keinoin. Palvelupolun suunnittelu kuuluu olennaisena osana palvelumuotoiluun.

Tämän työn palvelupolku yksinkertaistui ja helpottui asiakkaan näkökulmasta huomattavasti, kun sidosryhmäksi saatiin Virtain kaupunginkirjasto. Kirjastoilla on olemassa selkeä palvelupolku mitä asiakas käyttää, kun lainaa tuotteita kirjastosta. Lisäksi kirjastoilla on toimiva lainauspalveluiden mahdollistava lainausjärjestelmä jo olemassa, joten tämän työn puitteissa ei tarvinnut suunnitella palvelupolkua.

Konkareiden laukku on Tampereella tehty museoiden kokoelmayksikön ja Konkareiden työntekijöiden yhteistyöllä. Tietojen ja datan keräämiseen on käytetty runsaasti aikaa ja sisällöt sekä itse laukku on mietitty huolella. Museolehtori Heinola (2018) selostaa, että heillä laukut ovat museaalisia kokoelmia. Kokoelmayksikössä on runsaasti materiaalia ja sinne saadaan koko ajan lisää lahjoituksena tavaroita.

Kun Konkareiden laukkua on alettu suunnittelemaan, on lähdetty liikkeellä tarpeen kartoituksesta: mitä ja kenelle suunnitellaan? Seuraavaksi on etsitty yhteistyökumppaneita, sekä otettu huomioon Tampereen kaupungin budjetti, jonka puitteissa laukku voidaan tehdä. Ajallisesti tämä osa prosessia on pitkä ja ennen kuin laukun lainaaja saa laukun, on tehty paljon. Käytännössä museoiden kokoelmakeskus etsii laukun sisältöön sopivaa esineistöä, jonka pohjalta suunnitellaan ja sommitellaan laukun sisältö, sekä itse laukku jolla tavaroita kuljetetaan. Kirjallista työtä on myös paljon: Konkareiden museolaukut sisältävät usein ohjekirjan, kirjallisen julkaisu pitää taittaa ja huolehtia painopalveluista. Valokuvatuotteet pitää joko skannata tai tilata. Laukun ulkoiseen olemukseen pitää kiinnittää erityishuomiota, jotta sitä pystyy kantamaan ja että se kestää käyttöä ja sadetta.

Kun laukku on valmis, asiakas ottaa yhteyttä museolehtori Heinolaan ja varaa itselleen sopivan haku- ja palautuspäivän. Lainauksesta tehdään lainaussopimus, joka sitouttaa lainaajan hyvin. Konkareilla on lainattavana useampia laukkuja, jolloin monien kanssa hyödynnetään ketjutussysteemiä, jolloin lainaaja ottaa aina uuden laukun palauttaessaan vanhan laukun. Heinolan (2018) mielestä sähköpostiajanvaraus toimii tällä hetkellä hyvin, mutta ihanteellista olisi, jos asiakas saisi itse nähdä internetistä reaaliaikaisen tiedon laukkujen varaustilanteista ja valita sieltä omaan aikatauluunsa sopivat nouto- ja hakuajat.

Konkareiden lainauspalvelu on aloitettu 2012 muutamalla paketilla, ja tänä päivänä niitä on noin kymmenen. Laukuilla on vakiintunut käyttäjäkuntansa, mutta sama asiakas ei lainaa samaa laukkua ihan heti uudestaan, joten markkinointia pitää tehdä uusille asiakkaille. Markkinointikanavana on toiminut parhaiten sähköpostiviesti suoraan potentiaalisille lainaajille ja siinä liitteenä oleva pdf-tiedosto, jonka saa helposti tulostettua. Saateviestissä on hyödyllistä mainita, että kyseessä on maksuton palvelu. Konkareilla on myös oma pieni esite, jota jaetaan tapaamisissa ja tapahtumissa. Esimerkiksi vanhustyön messut, joissa liikkuu alan henkilökuntaa, on hyvä paikka saada lainaajien tietoon tällainen palvelu.

5.3 Yhteistyö Virtain kaupunginkirjaston kanssa, asiantuntijahaastattelu Raija Löytölä

Museolehtori Lila Heinolan vinkistä lähdettiin kartoittamaan mahdollisuuksia yhteistyöhön Virtain kaupunginkirjaston kanssa. Virroilla ei ole ennen ollut vastaavanlaista lainattavaa kulttuurillista ja museaalista pakettilainausmateriaalia, joten piti miettiä sopiva paikka, mistä laukkuja voisi lainata. Tampereella laukkuja saa lainattua Heinolan työpisteeltä Tampereen ydinkeskustasta.

Virtain kaupunginkirjaston kirjastotoimenjohtajalle Raija Löytölälle ehdotettiin yhteistyötä laukun lainauksessa ja hän, sekä koko kirjasto oli heti innokkaasti mukana yhteistyössä. Kun kirjasto saatiin mukaan laukun lainauspaikaksi, yksinkertaistui laukun palvelupolku. Palvelupolkua suunniteltaessa henkilökunta mielletään yhdeksi kontaktipisteeksi, jonka käyttäjä kohtaa palvelupolullaan. Kirjasto ja sen palvelupolku asiakkaalle on hyvä esimerkki hyvin suunnitellusta palvelumuotoilusta. Lainausjärjestelmä toimii ja on selkeä sekä vaivaton. Mahdollisuus saada museolaukku kirjastoon lainattavaksi tukee erinomaisesti laukkumuseopalvelun suunnittelussa käytettävää palvelumuotoilua.

Kirjastotoimenjohtaja Löytölän (2018) kanssa keskusteltiin laukun fyysisistä ominaisuuksista, ja siitä, mitä pitää ottaa huomioon laukkuja lainatessa. Laukku tai paketti ei saa olla liian iso, jotta lainaajat pystyvät kuljettamaan sitä ja kirjasto säilyttämään sitä. Muita konkreettisia ohjeita kirjaston puolesta oli, että paketin yhteyteen on tehtävä luettelo, mitä se sisältää. Näin paketin sisällön tarkistus palautusvaiheessa on nopeaa ja vaivatonta.

Virtain kaupunginkirjastosta saa lainattua muitakin esineistöä kuin kirjoja, kuten urheiluvälineitä. Muiden esineistön kohdalla on päätetty, että tavaroita ei kuljeteta seutuvarauksessa, vaan niiden noutopaikka tulee olemaan Virtain kaupungin kirjasto. Poikkeus kuljetukseen on kirjastoauto, sillä Virroilla ja Ruovedellä on yhteinen kirjastoauto ja näin ollen museolaukkujen lainaus mahdollistuu myös Ruoveden kunnan asukkaille.

5.4 Asiantuntijahaastattelu virikeohjaaja Sari Koskela

Keiturinpuiston vanhainkodin viriketoiminnanohjaaja Sari Koskela (2018) kertoi heillä olevan käytössä jo jonkin verran omia materiaaleja viriketuokioihin, mutta täysin vastaavaa kompaktila museolaukkua heillä ei ole. Useasti viriketuokioiden heillä koostuvat keskusteluista ennalta päätetystä aiheesta, ja sen ympärille kootusta lisämateriaalista. Asukkaille mieluisia keskustelunaiheita ovat arkipäivän jutut, muistot lapsuudesta ja nuoruudesta, sekä ammatit. Tuokioiden toimivat muistojen herättäjinä ja mielikuvien luojina.

Virikeohjaaja Koskela (2018) selitti, että etenkin muistisairaat saavat palautettua muistoja mieleen erilaisten aistiärsykkeiden kautta kuten äänien, tuoksujen ja makujen. Myös värit ovat tärkeitä ja hyviä stimuloitavina. Monella muistisairaalla on myös tarve koskea esineitä. Koskela (2018) antoi hyvän idean laukun sisältöön, ja ehdotti, että Killinkoski-laukkuihin voisi laittaa Wanhan Tehtaan historiaan kuuluvan nauhatehtaan nauhoja, joita saisi tunnustella. Tämä idea jouduttiin kuitenkin jättämään pois tämän hetken laukusta, sillä siellä olevien tuotteiden tulee olla hygieenisinä ja helposti puhdistettavina. Lisäksi huomiota pitää kiinnittää tuotteiden kulumiseen ja uudistettavuuteen.

Hyvänä huomiona laukun sisältöön Koskelalta (2018) tuli myös, että laukun tulee toimia kaikkien vanhusten kanssa, ei vain muistisairaiden. Tämän opinnäytetyön laukkujen ajatuksena onkin, että kuka vaan voi lainata niitä. Kun lainaus tapahtuu kirjastosta, se on yksityisten ihmisten, yhteisöjen ja erilaisten seurojenkin lainattavissa. Tämä onkin toivottavaa, että mahdollisimman moni ihminen hyötyy laukusta ja sen kulttuurillisesta elämäksestä.

Virikeohjaaja Koskelalla (2018) on kokemusta viriketuokioiden järjestämisestä, ja hän ehdotti myös, että laukun sisälle olisi hyvä saada mukaan jonkinlainen ohjekirjanen. Kirjasen ei tarvitse olla yksityiskohtainen, mutta siinä olisi hyvä olla joku runko, jota voi seurata, jotta laukun käyttö on helppoa.

Itse tuotteisiin laukun sisällä on hyvä kiinnittää huomiota, jotta laukusta saadaan toimiva. Valokuvakirja on toimiva monella eri ryhmällä, ja A4-koko on monelle käyttäjälle hyvä.

Ensinnäkin se on tarpeeksi suuri, jotta lukija näkee kuvat hyvin, ja toisekseen vanhusten on helppo pitää tämän kokoista kirjaa sylissä, kun lukee kirjaa. Lisäksi vanhusten kanssa kirjan sivujen tulee olla helposti käännettävissä, joten kestävä metallikierresidonta on hyvä ratkaisu. Kuvakirjan valokuvat pitää myös valita huolella. Kuvat tutuista paikoista, yleiskuvat sekä sellaiset kuvat mistä saa helposti keskustelua aikaan toimivat kirjassa. Tällaisia kuvia ovat esimerkiksi kuvat heinäpellostä, vanhoista autoista tai tunnetusta rakennuksesta. Näistä saa helposti viritettyä keskustelua entisajan töistä, kulkemisesta ja asumisesta. Valokuvakirjan lisäksi laukkuun voi laittaa valokuvasuurenoksia, sekä valokuvista teetettyjä palapelejä. Valokuvasuurenoksiin on hyvä laittaa taustalle pieni selostus kuvasta, jotta keskustelu helpottuu. Tekstin fonttiin ja kokoon pitää kiinnittää huomiota; sen tarvitsee olla tarpeeksi suurta ja kirjainten mielellään suuraakkosia, jotta tekstin näkee lukea hyvin. Jotta valokuvat kestävät hyvänä mahdollisimman pitkään, ne kannattaa laminoida.

5.5 Asiantuntijahaastattelu Lea Koskimäki

Attendo Keiturin hoivakodin johtajan Lea Koskimäen kanssa laukun sisältöä miettiessä totesimme Sari Koskelan kanssa jo aiemmin mietityn sisällön olevan hyvä ja riittävä. Koskimäeltä (2018) tuli tärkeä huomio koskien tuotteiden hygieenisyyttä: tavaroiden pitää olla helposti puhdistettavissa sekä kestää kulutusta. Myös tämän vuoksi valokuvasuurenosten laminointi on ehdoton.

Hoivakodin johtaja Koskimäki (2018) teroitti muutamaa käytännön asiaa mitkä kannattaa ottaa huomioon tällaista virikelaukkua suunnitellessa: ensinnäkin muistisairaant asukkaat eivät jaksaa olla kovin kauaa kiinnostuneita yhdestä asiasta. Muun muassa tämän vuoksi palapelien tulee olla suhteellisen helppoja ja nopeasti tehtäviä. Palapelin kuva ei saa sisältää toisaalta liikaa yksityiskohtia tai epäselviä kohtia, mutta ei myöskään liikaa yksivärisiä kohtia, esimerkiksi taivasta. Laukkuihin valikoitui 30-palainen mdf-levylle painettu kuvapalapeli. Toiseksi viriketuokioissa muodostuu helposti ryhmiä, joten on hyvä, että laukussa on sen verran tavaroita, että saa muodostettua ryhmiä. Näihin laukkuihin päädyttiin teettämään palapelejä, valokuvasuurenoksia sekä valokuvakirjat. Palapelejä teetetään kolme kappaletta, joten ryhmien muodostaminen onnistuu hyvin.

6 MUSEOLAUKKUPALVELUN SUUNNITTELU

Jotta museolaukkupalvelun laukuista saatiin toimivat, niiden suunnitteluun kiinnitettiin huomiota. Pohjaa laukkujen sisällön suunnitteluun saatiin TAITE:n muistelulaukuista. Museolaukkupalvelun suunnittelu lähti liikkeelle suunnittelutapaamisella virikeohjaaja Koskelan ja hoivakodin johtajan Koskimäen (2018) kanssa. Kävimme tarkasti läpi laukun sisällön, suunnittelimme lisäosia sekä pohdimme tulevaisuuden vaihtoehtoja. Osa alkuperäisestä sisällöstä poistettiin ja osaa hiottiin. Ennen tapaamista sisältöä oli suunniteltu karkea sisältö, mitä laukut voisivat pitää sisällään.

Laukkujen sisällöksi päätettiin laittaa Killinkoski-laukkuun 3 kappaletta valokuvapalapelejä, 6 kappaletta laminoituja valokuvasuurenoksia, A4-kokoinen valokuvakirja, ohjeet lainaajalle sekä Killinkosken Kyläyhdistykseltä lahjoituksena saatu kirja: Killinkoski (liite 7). I.K. Inha -laukkuun laitetaan 3 kappaletta valokuvapalapelejä, 6 kappaletta valokuvasuurenoksia, valokuvakirja ja ohjeet lainaajalle. Lisäksi kirjaston työtä helpottamaan kumpaankin laukkuun liimattiin kirjallinen tieto, mitä laukku sisältää (liite 3). Kuvasta 1. näkyy laukun ulkoasu. Se on vahvaa mustaa pahvia, joka pitää muotonsa hyvin, sekä kestää jonkun verran kolhuja. Värin puolesta musta on armelias; tahrat eivät näy siinä juurikaan.



KUVA 1. Museolaukun ulkoasu.

Valokuvasuurennoksia tehdessä huomiota pitää kiinnittää siihen, että ne ovat kestäviä ja hygieenisia. Tämän vuoksi kaikki kuvat laminoitiin kiiltävällä laminointitaskulla. Kuvien taakse kirjoitettiin suuraakkosin lyhyt selite kuvasta ja Killinkoski-kuviin painettiin kylän omalla leimasimella logo (Kuva 2). Suuraakkokset valittiin tekstimalliksi siksi, että monilla vanhuksilla on heikentynyt näkö ja suuraakkokset helpottavat lukemista sekä tekstin hahmottamista. Killinkosken kylän oma logo tuo valokuvasuurennoksiin henkilökohtaisen yksityiskohdan, joka personoi tuotetta vielä enemmän kylään. Valokuvasuurennoksen tarkastelija saa syvemmän tuntuman Killinkoskeen ja pienellä yksityiskohdalla voidaan myös viestiä sitä, että laukku ja sen sisältö on kaikkienensa tarkkaan harkittu kokonaisuus.



KUVA 2. Killinkoski-laukun valokuvasuurennoksia ja Killinkoski-logo sekä tekstiselite kuvan takana.

Killinkoski-laukun valokuvat pohjautuvat www.visitkillinkoski.fi sivuilta löytyvään kuunnelmaan: Aikamatka Killinkoskelle. Kuunnelma sisältää lyhyitä draamakerronnan muotoon nauhoitettuja tarinoita liittyen kylän historiaan. Killinkoski-laukun kaikki valokuvasuurennot (kuva 3) ovat Aikamatka Killinkoskelle-kuunnelmasta, joka kertoo tarinaa kylän historian vaiheista 1800-luvun lopulla sekä kylän teollistumisen vaiheista. Kuvat tukevat hyvin kuunnelmaa, ja niistä saa tehtyä hyvän kokonaisuuden

yhdistämällä äänen ja kuvatulosteen. Kuvat toimivat silti hyvin myös ilman kuunnelmaa, ja niitä tutkimalla voi kehitellä erilaisia teemoja tapaamisien aiheiksi. Jokaisesta kuvasta pystyy keksimään lukuisia aiheita, esimerkiksi heinätyöt, moottoriajoneuvot ennen ja nyt, ensimmäinen autoni, eläimet työvoimana ennen koneita tai koulunkäynti.

I.K. Inhan valokuvia-laukun valokuvasuurennot ovat sarjoista Suomen maatalous (1899) ja Helsinki (1908) (kuva 4). Valokuvat valittiin ajatuksella, että vanhukset voivat löytää kuvista samaistumisen kohteita, jolloin heille palaa muistoja mieleen tai omakohtaisia kokemuksia aiheista. Kuvissa on monta eri aihepiiriä, joita voi tarkastella ja käyttää keskustelun apuna, kuten maatalous, lehmät tai kaupunkikuvan muutokset. I.K. Inhan ollessa yksi Suomen kansallisvalokuvaajista, hyvä aihepiiri tutkittavaksi laukun rinnalle on valokuvaus. Suomen maatalous-sarjasta valittiin kuvia pelloista, lehmistä ja navetasta. Nämä aiheet ovat monelle vanhukselle tuttuja aiheita ja kuvaavat sen ajan tavallista arkea. Helsinki-kuvissa voi vertailla muuttunutta kaupunkikuvaa ja samalla tutkia rakennuksia tai näkymiä.



KUVA 3. Killinkoski-laukun valokuvasuurennot



KUVA 4. I.K. Inhan valokuvia -laukun valokuvasuurennot

Kumpaankin laukkuun tulee 3 kappaletta palapelejä. Palapelit ovat painettu vahvalle mdf-levylle, joten ne kestävät aikaa ja kulutusta (kuva 5). Kuvat palapeleissä on samoja kuin valokuvasuurennotissa, joten kuvissa tulee jonkin verran toistoa, mikä on hyvä muistisairaiden kanssa. Palapelit pakataan pieneen valkoiseen pahvilaatikkoon, jonka päälle liimataan pieni laminoitu valokuva palapelin kuvasta (kuva 6) (liite 4 ja 5). Tämä helpottaa palapeliä kokoamista.



KUVA 5. Palapelit ovat painettu vahvalle mdf-levylle.



KUVA 6. Palapelien laatikoiden päällä on liimattu kuva valmiista palapelistä.

Kummankin laukun valokuvakirjat (liite 8) on teetetty SmartPhoto-kuvapalvelun kautta. Kuvakirjassa sivuilla on alareunassa tilaa mahdolliselle kuvatekstille, joka antaa tietoa missä kuva on otettu ja mitä se esittää. Tekstin fontin kokoon on tässäkin kohtaa kiinnitetty huomiota; sen pitää olla tarpeeksi suurta, jotta sen pystyy vaivatta lukemaan. Tekstikohtaan on kirjoitettu se kuvan nimi, millä teos on muutenkin löydettävissä. I.K. Inhan kuvat on otettu Suomen valokuvataiteen museon julkiselta Flickr-tililtä, josta ne saa ladata vapaasti käyttöön. Killinkoski-laukun kuvat ovat Killinkosken kyläyhdisty ry:n omaisuutta, ja niiden käyttöön on saatu lupa yhdistykseltä.

Museolaukun sisältö on koottu fyysiseksi tuotteeksi kuva-aineiston pohjalta, jota Killinkoskesta sekä I.K. Inhasta on digitoitu runsaasti. Killinkosken kylän kuvia on jo aiemmin siirretty digitaaliseen muotoon Killinkosken kylän historiasta kertovaa kyläkirjaa tehtäessä, joten sen aineiston saaminen on vaivatonta. I.K. Inhan valokuvia on myös reilusti tarjolla, etenkin Suomen valokuvataiteen museolla on laaja digitoitu aineisto kaikkien saatavilla.

Alkuperäisessä hahmotelmassa ajatuksena oli laittaa laukkuihin mukaan myös muistipelikortit, mutta ne koettiin vanhusten parissa hankalaksi. Etenkin muistisairaille muistipelit tekevät hyvää, mutta korttien aiheiden on oltava hyvin yksinkertaisia ja helppoja. Kuvat, joita tätä opinnäytetyötä varten oli valikoitu ja valmiina olemassa ovat yksityiskohtaisia ja muistikorttikokoon pienennettyinä sekavia. Lisäksi kaikki valokuvat ovat mustavalkoisia, joka hankaloittaa entisestään pienten kuvien hahmottamista.

Museolaukkujen käyttöä helpottamaan tehtiin lyhyet ja yksinkertaiset käyttöohjeet, joista lainaaja voi saada vinkkejä lainaustuokiohin (liite 1 ja 2). Ajatuksena on, että ohjeet antavat laukkujen lainaajalle jonkin pohjan tai idean, jonka pohjalta voi edetä. Toivottavaa kuitenkin on, että laukkuja käytetään kekseliäästi eri tavoin ja sen tarjoamien mahdollisuuksien miettimisessä käytetään luovuutta.

6.1 Laukun kustannukset

Löytölä mainitsi myös, että kun laatikko kirjataan kirjaston järjestelmään, on sille määrättävä korvaushinta mahdollisten vaurioiden varalle. Kaikki muut laukun tuotteet,

paitsi Killinkoski-kirja, on teetetty internetissä toimivan SmartPhoto-valokuvavalmistajan kautta.

Smartphoto-tilaus maksoi 190,65 €, laukun paketit 6,98 €, laminointitaskut 4,95 € ja tulostuspaperit sekä tulostus 5,00 €. Killinkoski-kirja on saatu lahjoituksena ja kaikki valokuvatiedostot olivat käytettävissä ilmaiseksi Killinkosken kyläyhdistyksen arkistoista luvalla ja Suomen valokuvataiteen museon Flickr-kuvanjakopalvelun kautta. Museolaukun sisällön suunnittelu ja kokoaminen olivat suuritöinen projekti. Siihen käytettiin aikaa noin 240 tuntia. Suunnittelulle ja kokoamiselle ei kirjaston järjestelmään määritelty hintaa, koska työ on tehty opinnäytetyönä.

6.2 Laukun kohderyhmä ja lainaajat

Tämän opinnäytetyön myötä tehdyt museolaukut on tarkoitettu kaikkien lainattavaksi. Lainauksen hoitaa kirjasto, joten laukut saa lainattua yksityishenkilö omalla kirjastokortillaan, tai yhteisö omalla yhteisökortillaan. Organisaatioiden lainausmahdollisuus on tärkeä seikka, jotta myös yritykset tai laitokset, kuten hoivakodit, voivat lainata museolaukkuja. Näin ollen, jos laukun sisältö tarveltyisi tai sitä varastettaisiin, yksittäisen yhteisölle lainaavan henkilön ei tarvitse olla henkilökohtaisesti vastuussa lainattavista tuotteista.

Laukun sisältö on koottu ensisijaisesti ajatellen vanhuksia ja muistisairaita, jotka eivät enää pääse museoihin tai osallistumaan muihin kulttuurillisiin tapahtumiin, mutta yhtä lailla laukun sisältö ja sen merkitys sopivat esikoululaisille, koululaisille sekä ryhmille, kerhoille ja yhdistyksille. Laukun monipuolinen käyttö ja hyödyntämisen mahdollisuudet ovat niin laajat, että jokainen ryhmä pystyy poimimaan laukun sisällöstä eri merkitykset ja teemat kullekin lainauskerralle.

6.3 Vanhukset

Yksi tämän työn tavoitteista on auttaa hoitajia työssään luomaan suhdetta asiakkaaseen, ja helpottamaan esimerkiksi eri sukupolvien välistä kuilua keskustelun avauksissa ja

menneiden muistelussa. Asiakkaan kohtaaminen hoitotyössä on ensiarvoisen tärkeää, ja aihetta on tutkittu paljon.

Hoivakodeissa ja vanhustenkodeissa kohtaamisia asiakkaan ja hoitohenkilökunnan välillä on useita kertoja päivässä, ja niiden tunnelmat ja tarkoitukset vaihtelevat. Sanotaankin, että onnistuneen kohtaamisen seurauksena asiakkaan elämä voi muuttua jopa niin, että hänessä itsessään herää halu toimia toisella tavalla kuin aiemmin (Mönkkönen, 2018, kappale 2.1.). Mönkkönen (2018, 2.1) kertoo myös, että toisilla ihmisillä on luontaisesti enemmän valmiuksia vuorovaikutukseen kuin toisilla, mutta kaikilla on mahdollisuus kehittyä siinä. Koskaan ei tule valmiiksi.

7 MUSEOLAUKUN PILOTOINNIN TULOKSET

Palvelumuotoilua kuvataan sanalla prosessi, ei projekti. Se on jatkuvaa kehittämistä, jossa tuotteet tai palvelut eivät ole koskaan valmiita. Suunnitellun palvelun tuloksia pyritään mittaamaan prototypoinnilla, jota taas mitataan erilaisilla menetelmillä. Näitä menetelmiä ovat muun muassa haastattelut, havainnointi ja yksikön sisäinen arviointi. Prototypointi on pilotointia edeltävä vaihe, jossa pyritään karkealla mallinnuksella palvelusta saamaan lisää idea-aiheita jatkokehitystä varten. Menetelmien tuloksista voidaan havaita, mikä palvelussa toimii ja mikä ei (Tuulaniemi, 2011, 232). Prototypoinnin jälkeen päästään pilotointivaiheeseen, jossa lähes valmista tuotetta testataan käyttäjillä. Tässä opinnäytetyössä toteutettiin yksi pilotointikerta käyttäjillä. Se avasi hyvin laukkujen toimivuutta ja puutteita.

7.1 Laukun pilotointi

Laukun pilotointi tapahtui 14.9.2018 Virroilla Keituriinpuiston vanhainkodin Kuparitalossa. Viriketuokiota piti virikeohjaaja Sari Koskela, jonka kanssa suunniteltiin jo aiemmin laukun sisältöä. Paikalla oli 11 vanhusta. Viriketuokioiden sisällöt vaihtelevat, välillä on askartelua, tanssia tai vaikkapa lukupiiri.

Tuokio aloitettiin kuuntelemalla internetistä löytyvä kuunnelma Aikamatka Killinkoskelle. Koskela oli virittänyt ennen tuokion alkua valmiiksi valkokankaan, tykin ja kaiuttimet. Monella asukkaalla on kuulo heikentynyt, joten lisä-äänentoisto on tarpeen ja kuunnelman äänen kovuuteen kannattaa kiinnittää huomiota. Muutama vanhuksista harmitteli, ettei kuule ääntä tarpeeksi hyvin. Kuunnelmaa kuunneltiin muutaman kohdan verran, mutta koska tällä kertaa äänen lujuus ei aivan riittänyt, siirryttiin eteenpäin katselemaan valokuvasuurenoksia. Killinkoski-laukun valokuvat ovat kuunnelmasta, joten ne tukevat toisiaan. Valokuvasuurenokset voi laittaa kiertämään samaan aikaan, kun kuunnelmaa kuunnellaan ja sopivassa kohtaa keskeyttää kuunnelma ja virittää keskustelua kuvien ja äänityksen pohjalta.

Asukkaat katselivat suurennoksia mielenkiinnolla, ja etenkin maataloudesta saatiin aikaan keskustelua. Asukkaiden mieleen palasivat muun muassa turpeennosto, heinätyöt

pellolla ja navettatyöt. Etenkin Killinkosken historia kiinnosti, ja kylän nimestä keskusteltiin. Killinkoski-kirjasta löytyikin vastaus nimen syntyyn ja samalla saimme aikaiseksi lyhyen lukutuokion, kun luimme kylän nimestä kertovan tarinan. Kirjasta etsittiin myös vastausta kysymykseen, mikä oli Killinkoskella sijaitseva massatehdas. Valokuvasuurennot kiersivät asukkaalta toiselle, ja niistä keskusteltiin yhdessä ja pareittain.

Valokuvasuurennot on laminoitu kiiltävällä laminointimateriaalilla, jolloin valon osuessa kuvaan se heijastaa hiukan. Kysyttäessä vanhuksilta haittaako heijastus, vastattiin, että ei haittaa. Jatkokehitystä varten laminoititaskut voisivat silti olla mattapintaisia, ettei heijastus tule häiritseväksi.

Palapelejä kukaan asukkaista ei halunnut tällä kertaa alkaa koota. Vaikutti siltä, että vieraan henkilön läsnäoloa hiukan arasteltiin, eivätkä asukkaat uskaltaneet heittäytyä kunnolla tuokion mahdollisuuksiin mukaan. Kun tämän tyyppiset tuokiot tulevat asukkaille tutummaksi, laukkuja varmasti tutkitaan omassa rauhassa mielenkiinnolla. Virikeohjaaja Koskela myös ehdotti vanhuksille, että seuraavalla lainauskerralla he voisivat kokeilla palapelien kokoamista yhdessä.

Viriketuokion jälkeen asukkaat kiittivät hyvillä mielin hetkestä ja poistuivat hymyillen. Tämänlainen kohtaaminen oli merkityksellinen heille. Laukun myötä asukkaat saivat uudenlaisen kokemuksen ja kulttuurillisen elämyksen viriketuokioonsa.

7.2 Aiheet: Killinkoski ja I.K. Inhan valokuvat

Kukaan paikallaolevista Kuparipuiston asukkaista ei ollut kotoisin Killinkoskelta, tai omannut kontaktia kylään, mutta kaikki olivat kyllä vierailleet siellä. Kysyttäessä kiinnostaako Killinkoski aiheena, kaikki vastasivat kyllä ja osa kertoi olevansa jopa erittäin kiinnostunut. Kylän historiaa tarkastellessa moni pystyi samaistumaan siihen, vaikkei henkilökohtaista kontaktia ollutkaan. Lisäksi Killinkoskella on Suomen teollistumisen historiaan liittyvä historia, joten siitä pystyy helposti keskustelemaan ja esimerkiksi pohtimaan menneiden aikojen ja nykypäivän eroja.

I.K. Inhan valokuvat jäivät aiheena hieman etäiseksi asukkaille. Tähän olisi ehkä ollut syytä ollut ottaa alustus I.K. Inhan elämästä tai Inhasta valokuvaajana. Monet varmasti tietävät, kuka I.K. Inha on, mutta harvalle aihe on pintaa syvemmältä tuttu. Laukun aihe olisi saanut olla hiukan spesifisempi. Tämänlaisena kokonaisuutena aihe ”I.K. Inhan valokuvia” jää kovin laajaksi. Toki se antaa viriketuokion pitäjälle mahdollisuuden käyttää luovuuttaan ja keksimään aiheita mistä vaan, mutta ensimmäistä kertaa viriketuokiota pitävälle aihe ja sen käsittely saattavat jäädä pintapuoliseksi.

Kaksi laukku yhdellä lainauskerralla ei ole kovin toimiva, vaan laukut kannattaa lainata yksitellen ja keskittyä yhteen kerrallaan. Tällöin laukkuun pystyy syventymään kunnolla.

7.3 Museolaukun konsepti tulevaisuudessa

Asiantuntijahaastatteluja tehdessäni kaikilta haastateltavilta tuli ideoita, minkälaisia muita laukkuja voisi kehittää samalla konseptilla. Tämän opinnäytetyön yhteydessä tehdyn kahden laukun myötä sen idea ja toimintamalli on tullut määriteltyä sekä testattua, ja tarpeellisuus huomattu.

Museolaukulla on lukemattomia eri mahdollisuuksia kehittyä ja muokkautua. Silti laukun perusajatus pysyy samana ja palvelee alkuperäistä tarkoitustaan. Tämän opinnäytetyön osana tehtyihin laukkuihin voi liittää myöhemmin täydentävää ja syventävää tietoa sekä tekstiä aiheista. Esimerkiksi tarinat kuvien takaa: missä tarkalleen kuva on otettu ja minkälaisessa tilanteessa? Ketä kuvassa esiintyy? Ovatko kuvassa olevat rakennukset vielä olemassa ja minkälaisella käytöllä? Miltä maisema näyttää nyt? Laukkujen ohien voisi tehdä tehtäväkirjan, jossa vertaillaan, mitä on muuttunut vanhan kuvan ja uuden, samasta kohtaa otetun kuvan välillä. Nämä kaikki tiedot olisivat paitsi mielenkiintoista luettavaa, myös merkityksellisiä seikkoja historian tallentamisessa.

Laukusta on mahdollisuus kehittää erilaisia työprojekteja tai opinnäytetyöaiheita eri aloille. Tämän opinnäytetyön laukuissa aisteista on otettu huomioon kuulo, näkö ja osittain tunto, mutta etenkin viimeksi mainittua pystyisi kehittämään edelleen esimerkiksi terapeutin taholta ja konseptia voisi kehittää aistilaukun suuntaan. Tässä ideassa voisi koota moniaistillisen laukun, joka stimuloi käyttäjänsä eri tavalla kuin tämän opinnäytetyön puitteissa tehdyt laukut.

Virtolaisille Killinkoski ja I.K. Inha ovat varmasti tuttuja, mutta alueella on paljon muitakin nähtävyyksiä, historiaa ja kertomuksia, jotka sopisivat loistavasti uusien laukkujen aiheeksi. Jokaisessa kylässä on omat historialliset kohteensa, ihmisensä ja tapahtumansa. Myös yleisteemaisia, vertailevia ja opettavaisia laukkuja voisi tehdä: esimerkiksi teemalla maatalous ennen ja nyt, kaupankäynti ennen ja nyt tai kulkuneuvot ennen ja nyt.

Kirjastoon tämän tyyppinen museolaukkujen lainauspalvelu sopii erinomaisesti, sillä se profiloituu vahvasti kulttuurillisten oikeuksien tasavertaisen toteutumisen puolestapuhujaksi.

Parhaimmillaan laukun sisällön saa muokattua yhteistyöllä, joka yhdistää eri alojen ammattilaisia. Oman näkemyksensä ja ammattitaitonsa laukkuihin toisivat museoalan, kulttuurialan sekä terveysalan ammattilaisen. Tämän kaiken osaamisen yhdistää laukun muotoon palvelumuotoilija, joka hioo niin laukusta kuin sen tavoitteistakin parhaat mahdolliset lopputulokset.

8 POHDINTA

Yksi tämän opinnäytetyön tavoitteista oli kulttuurillisten oikeuksien toteutuminen kaikille kunnosta riippumatta. Tässä suhteessa laukku osoitti ensimmäisellä lainauskerrallaan toimivuutensa. Laukun lainaus oli ja tulee tulevaisuudessakin olemaan vaivatonta ja mielekästä. Tämän takaa hyvä suunnitelmallinen yhteistyö kirjaston kanssa. Laukku tuo myös virikeohjaajien sekä muun henkilökunnan tai kerhon vetäjän toimenkuvaan uudenlaisen ulottuvuuden ja työkalun tuokioihin. Toivottavaa on, että laukkuja lainataan rohkeasti kaikenlaisiin tapaamisiin ja sen sisältöä käytetään monipuolisesti ja kekseliäästi hyväksi. Uskon, että tämä palvelu vastaa ihmisten todelliseen tarpeeseen. Laukun sisältö on nykyisellään toimiva ja tarpeeksi riittävä, mutta opinnäytetyön teon oppimisen yhteydessä on käynyt ilmi, että laukku voisi toimia vieläkin paremmin muutamalla muutoksella. Esimerkiksi I. K. Inhan valokuvia-laukun sisältö jää hiukan irralliseksi, ja se tulisi toimimaan paremmin, jos siihen lainataan kirjastosta ennalta keksityn teeman mukainen kirja tukemaan laukun sisältöä. Killinkoski-laukussa tämä jo toteutuu Killinkoski-kirjan ja Aikamatka Killinkoskelle -kuunnelman vuoksi.

Museolaukun kehittäminen on eräänlainen kannanotto nykypäivän kuluttamiseen. Kaikkea ei tarvitse omistaa itse, vaan lainauskulttuuri ja resurssien jakaminen korostuvat tässä palvelussa. Museolaukku on myös ekologinen. Palvelun määrittelyn jälkeen se on skaalautuva, ja sitä voidaan toteuttaa moninaisilla sisällöillä uudestaan. Yksi merkittävä seikka laukun lainauspalvelun kehittämisessä on historian tallentamisen ulottuvuus. Laukku antaa mahdollisuuden historian tallentamiseen erilaisessa ja uudenlaisessa, virikkeellisessä muodossa tuleville sukupolville.

Laukun tulevaisuutta ajatellessa pitää ajatella myös laukun ikää ja pohtia tuleeko se jossain vaiheessa tarpeettomaksi. Ihmiset vaihtuvat palvelukeskuksissa, kouluissa ja kerhoissa, joten sinällään laukulle tulee aina uusia käyttäjiä. Myös päivittämisen mahdollisuus ja tarpeellisuus ovat relevantteja pohdinnan aiheita. Koska museolaukku, sen sisällön määrittely sekä koko palvelumuotoiluprosessi on ollut luovaa toimintaa, on se sen takia mielestäni aina mahdollista rakentaa ja suunnitella uudestaan. Kehittämismahdollisuuksia on lukuisia, niin laukun aiheen kuin toiminnallisuudenkin puolesta. Laukkuun voi lisätä eri elementtejä ja ulottuvuuksia, esimerkiksi ottaa mukaan

lisää aisteja stimuloivia osia sisältöön tai kehittää erilaisia tehtäväkirjoja. Museolaukun erittäin potentiaalinen ryhmä ovat koululaiset, jotka ovat jääneet tämän opinnäytetyön aiheen rajauksen vuoksi ulkopuolelle.

Museolaukkupalvelun pilotointi -opinnäytetyö tuo Virtain kaupungille edelleen kehitettävän palvelun, jota ei vielä monessa kunnassa tai kaupungissa ole käytössä. Virtain kaupunki on edelläkävijän asemassa tällaisen kulttuuritarjonnan alalla. Tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen haasteeksi jää saada museolaukkupalvelun käyttämisen mahdollisuus käyttäjien tietoon. Markkinointia tulee tapahtumaan kaupunginkirjaston puolesta, mutta muuten tieto museolaukkujen mahdollisuuksista uhkaa jäädä vähäiseksi.

Museolaukut luovutettiin laukkujen pilotoinnin jälkeen Virtain kaupunginkirjastolle syyskuun lopussa, ja siitä lähtien laukut ovat olleet lainassa koko ajan. Tämä viittaa laukun hyödyllisyyteen, tarpeellisuuteen sekä toimivuuteen: museolaukkupalvelulle oli tarve.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1993. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino

Erkkilä, K. & Moisio-Imbert, K. N.d. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Espoon kaupunki. Luettu 13.10.2018. https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.

Heinola, L. Museolehtori. 2018. Haastattelu 25.5.2018. Haastattelija Osa, E.

Helander, N., Kujala J., Lainema, K., & Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Tampere University press

Helin, E. 2017. Lainaa muistelulaukku kirjastosta ikäihmisten viriketoimintaan. Uutinen. Julkaistu 3.4.2017. Luettu 13.10.2018. <https://www.porvoo.fi/lainaa-muistelulaukku-kirjastosta-ikaihmissen-viriketoimintaan>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 13. painos. Helsinki: Tammi.

House of memories, Create a memory box. N.d. Luettu 13.10.2018. <https://houseofmemories.co.uk/things-to-do/create-a-memory-box/>

Jyränä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia Oy.

Jäppinen, T. 24.11.2016. Käyttäjälähtöinen osallistuminen. Luettu 13.10.2018. https://www.tampere.fi/tiedostot/p/gS5Dfh9gp/pirkanmaan_kulttuurihyvinvointisuunnitelma.pdf

Kaarinan kirjasto. Muistelulaukut. N.d. Luettu 13.10.2018. https://www.kaarina.fi/kirjasto/aineistot/fi_FI/muistelulaukut/

Koskela, S. Virikeohjaaja. 2018. Haastattelu 27.6.2018. Haastattelija Osa, E.

Koskimäki, L. Attendo Keiturin hoivakodin johtaja. 2018. Haastattelu 19.7.2018. Haastattelija Osa, E.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Helsinki: Talentum

Löytölä, R. Kirjastotoimenjohtaja. 2018. Haastattelu 19.7.2018. Haastattelija Osa, E.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä : asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus.

Saksala, A. & Sirviö, M. 2017. Pirkanmaan alueellinen kulttuurihyvinvointisuunnitelma. Tampere.

https://www.tampere.fi/tiedostot/p/gS5Dfh9gp/pirkanmaan_kulttuurihyvinvointisuunnitelma.pdf

Stickdorn, M. & Schneider J. 2010. This is service design thinking. Basics – Tools – Cases. 2. painos. Hollanti: BIS Publishers

Suomen Valokuvataiteen museo. Flickr – valokuvatili. Luettu 13.10.2018.

<https://www.flickr.com/photos/valokuvataiteenmuseo/albums>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. 3. Painos. Helsinki: Talentum Pro

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Vaara –kirjastot. Muistelulaukkuja 1930-60 –lukujen elämästä, muistat sie? N.d. Luettu 13.10.2018 <http://vaarakirjastot.fi/muistelulaukut>

Vaara -kirjastot. Tunnet sie? -näyttelylaukut. N.d. Luettu 13.10.2018. <http://vaarakirjastot.fi/tunnet-sie>

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita

LIITTEET

Liite 1. Killinkoski-museolaukun käyttöohjeet



MUSEOLAUKKU
KÄYTTÖOHJEET

Tekijä: Eeva Osa
eeva.osa@gmail.com

Tämä laukku on osa opinnäytetyötä: Museolaukkupalvelun pilotointi Virtain kaupungille (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018)

LAUKUN KÄYTTÄMINEN

Tämän laukun tavoitteena on tuoda käyttäjälleen iloa, elämyksiä ja muistorikkaita kulttuurillisia hetkiä.

Laukku sisältää Killinkoski -kirjan, 3 kappaletta palapelejä, 6 kappaletta valokuvasuurenoksia ja valokuvakirjan.

Kaikki kuvat pohjautuvat www.visitkillinkoski.fi sivuilta löytyvään Aikamatka Killinkoskelle -kuunnelmaan, jota kannattaa hyödyntää ja käyttää pohjana laukkuä käytettäessä. Myös Killinkoski -kirja toimii hyvänä lisänä teemojen ideoinnissa valokuvien rinnalle.

Laukku kuvineen antaa monta aihepiiriä, joita voi käsitellä laukun lainauksen yhteydessä. Teemoja voi kehittää minkä vaan aiheen ympärille ja keksiä matkan varrella lisää.

Esimerkkiaiheita laukkutuokioon:

- entisajan työt, maaseudulla ja kaupungissa
- entisajan kulkeminen
- teollistuminen
- koulunkäynti ennen ja nyt

Liite 2. I.K. Inha -museolaukun käyttöohjeet

MUSEOLAUKKU

KÄYTTÖOHJEET

Tekijä: Eeva Osa
eeva.osa@gmail.com

Tämä laukku on osa opinnäytetyötä: Museolaukkupalvelun pilotointi Virtain kaupungille (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018)

LAUKUN KÄYTTÄMINEN

Tämän laukun tavoitteena on tuoda käyttäjälleen iloa, elämyksiä ja muistorikkaita kulttuurillisia hetkiä.

Laukku sisältää 3 kappaletta palapelejä, 6 kappaletta valokuvasuurennoksia ja valokuvakirjan.

Laukun kuvat on valittu I.K. Inhan valokuvista, sarjoista Suomen maaseutu 1899 ja Helsinki 1908. Kuvat on ladattu Suomen valokuvataiteen museon kokoelmasta.

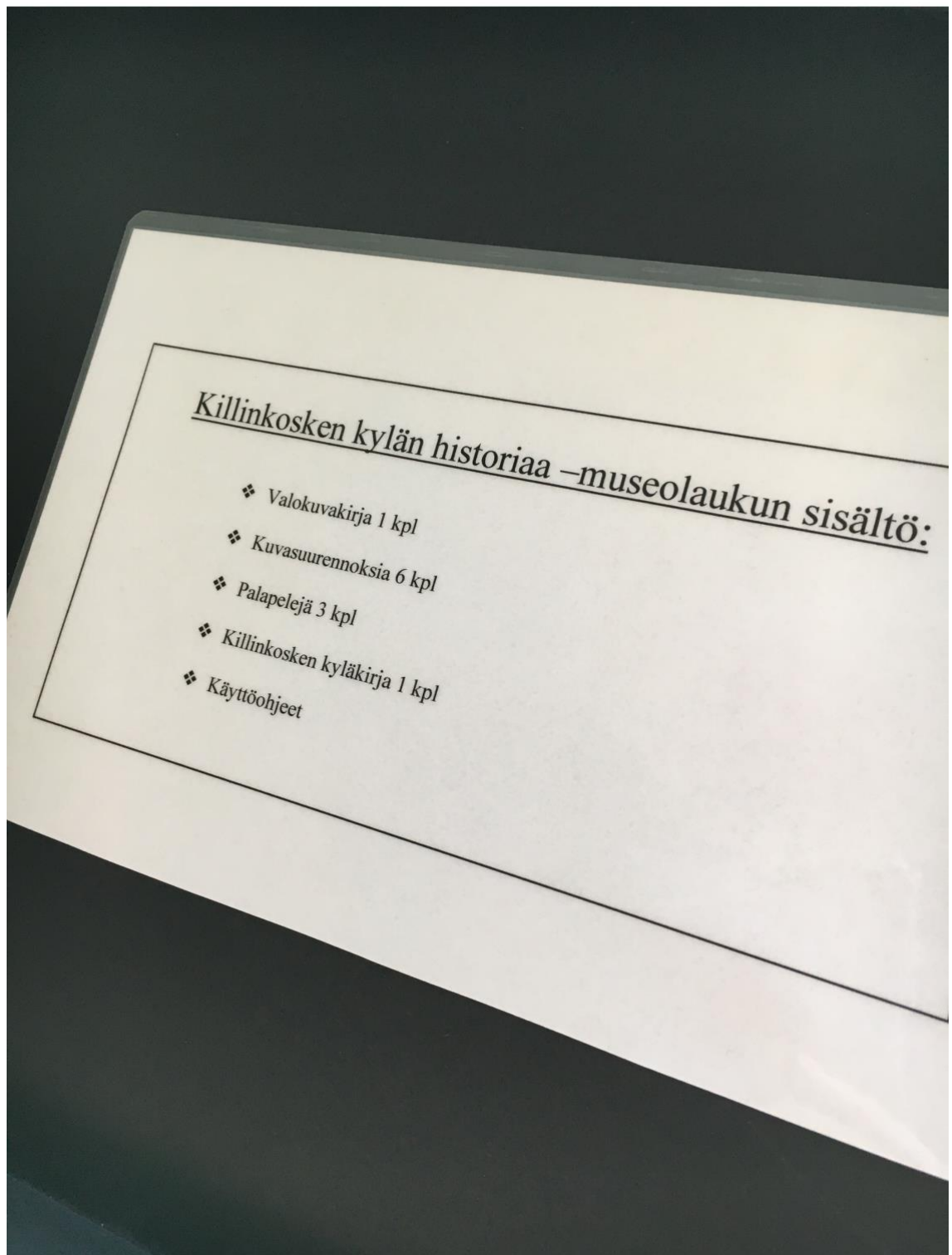
Laukku kuvineen antaa monta aihepiiriä, joita voi käsitellä laukun lainauksen yhteydessä. Teemoja voi kehitellä minkä aiheen vaan ympärille ja keksiä matkan varrella lisää.

Esimerkki aiheita laukutuokioon:

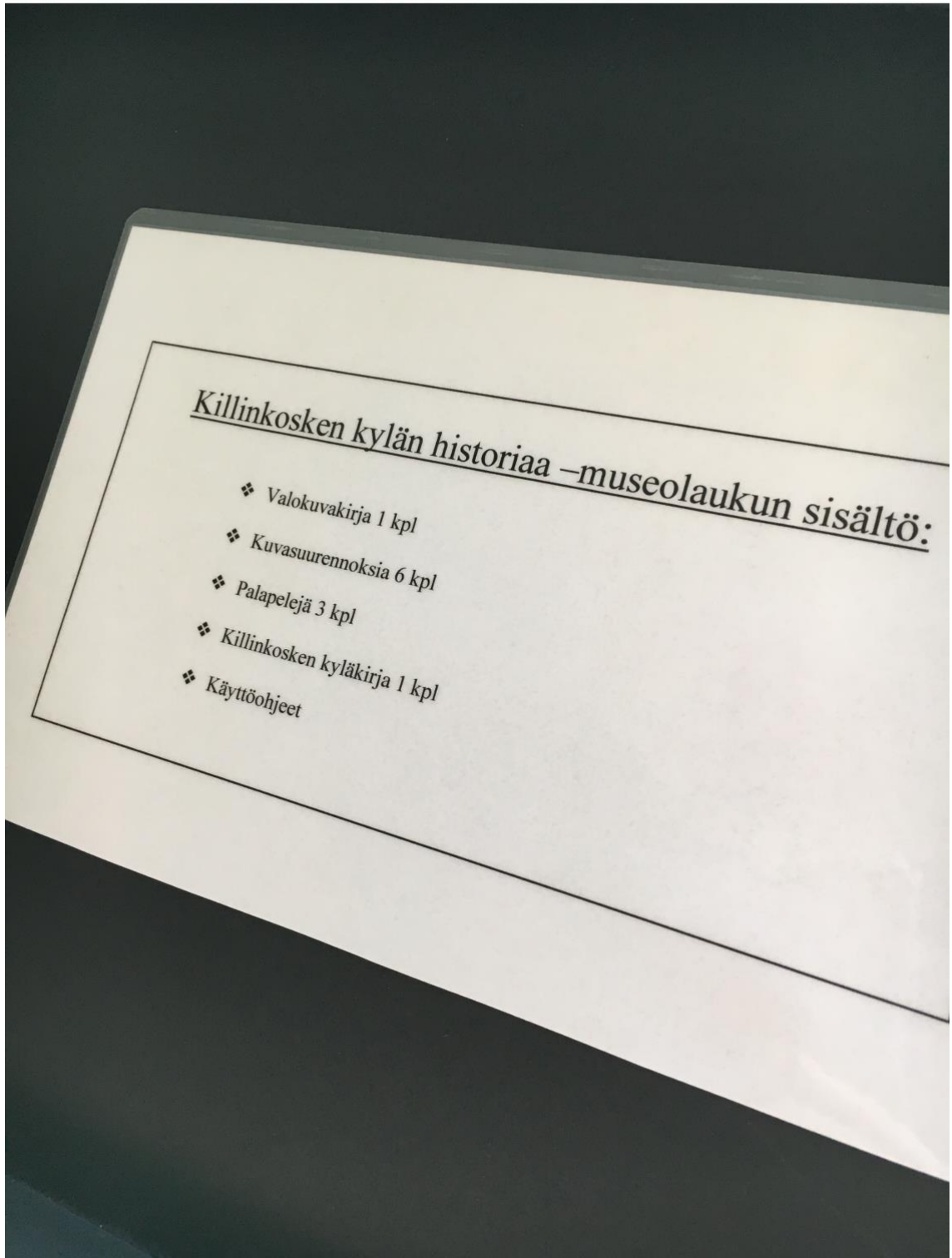
- valokuvaus
- entisajan työt, maaseudulla ja kaupungissa
- maaseudun elinkeino: maanviljely ja lehmät
- muuttunut kaupunkikuva ja palvelut

Laukun sisällön tueksi kannattaa hyödyntää kirjaston valikoimaa ja perehtyä esimerkiksi I.K. Inhan elämään hänestä kertovan kirjallisuuden avulla.

Liite 3. Killinkoski-laukun kanteen liimattu sisällysluettelo.



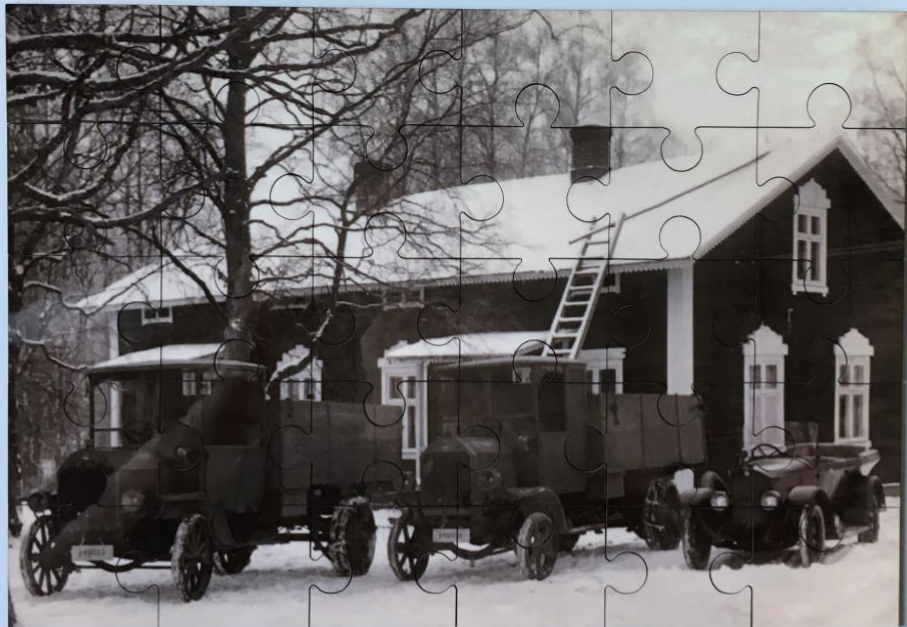
Liite 4. I.K. Inhan valokuvia -laukun kanteen liimattu sisällysluettelo.



Liite 5. I.K. Inhan valokuvasta palapeli ja sen laatikko.



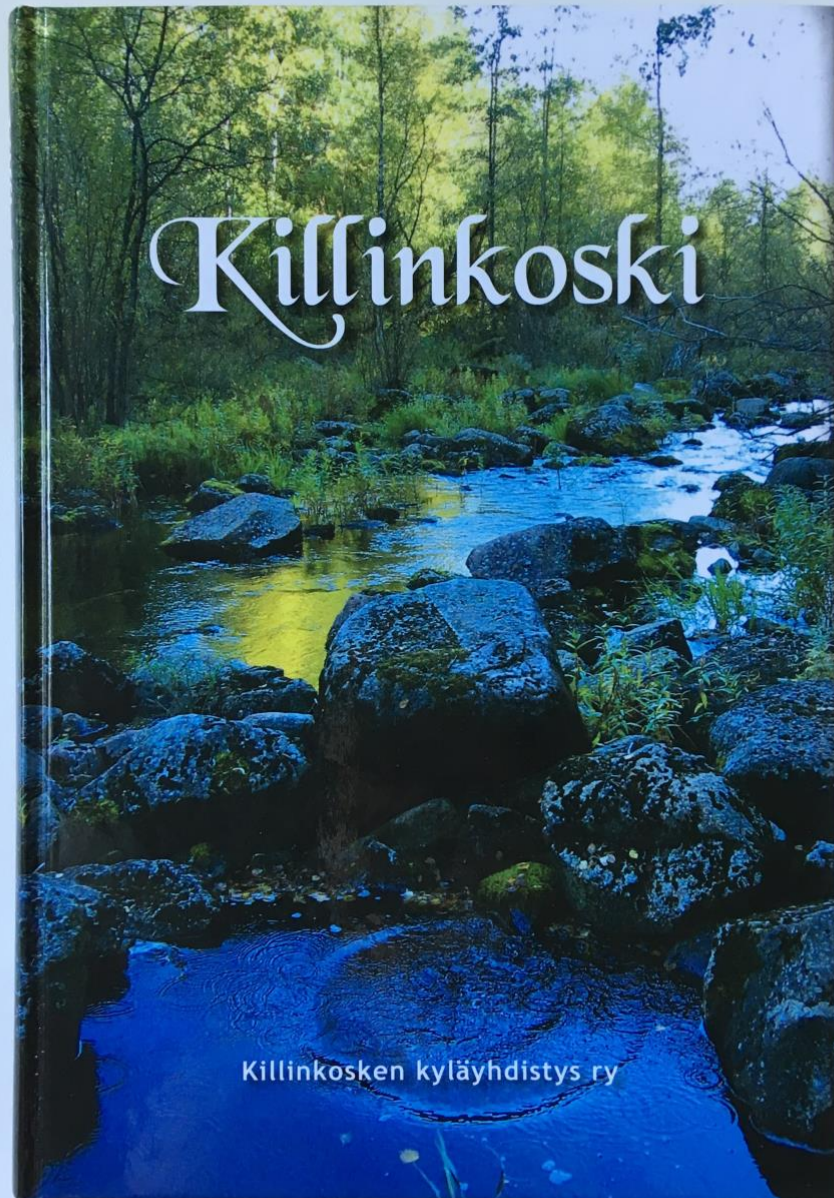
Liite 6. Killinkoski-museolaukun palapeli ja sen laatikko.



Liite 7. I.K. Inhan valokuvia -museolaukun palapeli ja sen laatikko.



Liite 8. Killinkoski-kirja.



Liite 9. Valokuvakirjat.

