

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus

2018

Päivi Sairanen

EKSYKSISSÄ KIRJASTOSSA

– Palvelupolkututkimus Pitäjänmäen kirjastossa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus

2018 | 30 sivua, 5 liitesivua

Päivi Sairanen

EKSYKSISSÄ KIRJASTOSSA

- Palvelupolkututkimus Pitäjänmäen kirjastossa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, kuinka toimivia Pitäjänmäen kirjaston opasteet ovat. Hyvät opasteet ovat tärkeitä: ne auttavat asiakkaita toiminnassaan ja tekevät kirjastosta viihtyisän ja helposti lähestyttävän paikan.

Teoreettisessa osassa tutkitaan sitä, miten opasteita luokitellaan, hyvän opasteen tunnusmerkkejä ja sitä, minne opasteita kannattaa sijoittaa, jotta niistä on mahdollisimman paljon hyötyä. Tämän osan lopussa tutustutaan yleisesti palvelumuotoiluun. Samassa tutustutaan tarkemmin palvelupolkututkimukseen kirjaston palveluiden parantamisessa.

Opasteiden toimivuutta Pitäjänmäen kirjastossa tutkittiin palvelupolkututkimuksella. Koehenkilöiden toimintaa ja käyttäytymistä havainnoitiin kolmen kirjaston palveluihin liittyvän tehtävän kautta: varauksen nouto, tulostaminen USB-tikulta ja teoksen löytäminen hyllystä. Koehenkilöt olivat maahanmuuttajia, jotka opiskelevat suomea keskitasolla.

Tulokset osoittavat, että opasteita täytyy parantaa. Eniten parannuksen tarpeessa ovat suuntaa näyttävät ja kohteita näyttävät opasteet. Kirjastossa ei esimerkiksi ole opastetta siitä, missä tietokoneet sijaitsevat. Hyllyjen päädyissä olevissa opasteissa on vain sanallinen kuvailu siitä, mitä hyllyssä on, mutta ei luokkanumeroa.

ASIASANAT:

asiakkaat, kirjastot, opasteet, palvelumuotoilu, palvelut

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

2018 | 30 pages, 5 pages in appendices

Päivi Sairanen

LOST IN LIBRARY

- Customer journey mapping in Pitäjänmäki library

The objective of this thesis was to examine how well the guidance given by the signs and instructions at Pitäjänmäki library functions. A good guidance system is important: it helps customers' activities and makes the library a place that is comfortable and easy to approach.

The theoretical part discusses how signs are categorised, the characteristics of a good sign and where signs should be placed to have the best effect. Service design in general is introduced at the end of this part. This part also takes a closer look at customer journey mapping as a method to improve and develop library services.

The research was carried out using the customer journey mapping technique. The focus group's behaviour was observed through three tasks related to library services: picking up a reservation, printing from a USB drive and finding a certain book on the shelf. The focus group consisted of immigrants who study the Finnish language at intermediate level.

The results stated that the signs need improvement. The signs most in need of improvement are the ones showing direction and location. The library does not for example have signs showing the location of the computer room. The signs at the end of the shelves would need call numbers in addition to the written description of the class.

KEYWORDS:

customers, libraries, service design, services

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPASTEET	7
2.1 Opasteiden tarkoitus kirjastossa	7
2.2 Opasteiden luokittelua	7
2.3 Opasteiden sijoittelu kirjastossa	9
3 OPASTEIDEN SUUNNITTELU JA PALVELUMUOTOILU	11
3.1 Teksti, kieli, symbolit	11
3.2 Huomioitavaa opasteiden suunnittelussa	13
3.3 Palvelumuotoilu	15
3.3.1 Palvelumuotoilua kirjastossa: keskustakirjasto Oodi ja Helsingin yliopiston kirjasto	15
3.3.2 Opasteiden suunnittelua asiakasnäkökulmasta	16
3.4 Palvelupolkututkimus kirjaston palveluiden kehittämisessä	16
4 PALVELUPOLKUTUTKIMUS PITÄJÄNMÄEN KIRJASTOSSA	19
4.1 Tutkimustulokset	20
4.2 Yhteenveto tuloksista ja pohdintaa	23
5 LOPUKSI	28
LÄHTEET	29

LIITTEET

- Liite 1. Koehenkilöille annettavat tehtävät.
- Liite 2. Varauksen nouto itsepalveluhyllystä.
- Liite 3. Tiedoston tulostaminen muistitikulta.
- Liite 4. Teoksen löytäminen hyllystä.
- Liite 5. Haastattelukysymykset.

KUVAT

<i>Kuva 1: Joensuun pääkirjastossa luokat on värikoodattu.</i>	8
<i>Kuva 2: Värikoodaus hyllyn päädyssä.</i>	8
<i>Kuva 3: Vihreät pallot vievät lainausautomaatille.</i>	9
<i>Kuva 4: Ja punaiset pallot palautusautomaatille.</i>	9
<i>Kuva 5: Syömisen kieltävä kyltti.</i>	11
<i>Kuva 6: Syöminen on kielletty tässä, mutta sallittu toisessa pöydässä.</i>	12
<i>Kuva 7: Syöminen kielletty ilmaistuna kuvalla.</i>	12
<i>Kuva 8: Uuden ilmeen mukainen opaste.</i>	14
<i>Kuva 9: Vanhan ilmeen mukaisia opasteita.</i>	14
<i>Kuva 10: Tietokoneen vieressä on ohjeet itsepalvelutulostukseen.</i>	22
<i>Kuva 11: Suomenkielisen kirjallisuuden tutkimuksen ja historian hyllynpäätyopaste (vasemmalla) on vaikea huomata.</i>	23
<i>Kuva 12: Varaushyllyn ohjeet.</i>	25
<i>Kuva 13: Tulostusohjeet päätteen vieressä.</i>	26

TAULUKOT

<i>Taulukko 1: Tärkeimmät opasteisiin liittyvät havainnot.</i>	24
--	----

1 JOHDANTO

Mistä asiakas tietää, mitä kaikkea hän voi lähikirjastossaan tehdä? Mistä hän löytäisi sieniruokien ohjeita? Pitääkö tulosteet hakea asiakaspalvelutiskiltä vai onko kirjastossa itsepalvelutulostusasema?

Opasteiden tarkoitus on helpottaa asiakkaiden omatoimista asiointia kirjastossa. Niitä on aulassa, seinillä, hyllyjen reunoissa ja päädyissä ja niitä voi roikkua myös katosta. Jos opasteita ei ole, asiakkaat ovat hämmentyneitä ja asiakaspalvelutiskillä on pitkä jono. Kirjasto voidaan kokea uhkaavaksi tai vihamieliseksi. Hyvät opasteet saavat kirjaston vaikuttamaan helpommin lähestyttävältä ja lisäävät viihtyvyyttä.

Pieniä kirjastoja muutetaan nykyisin yhä enemmän omatoimikirjastoiksi. Tällaisissa tilanteissa opasteiden merkitys kasvaa entisestään, kun asiakaspalvelijaa, jolta kysyä neuvoa, ei ole kaikkina aukioloaikoina saatavilla. Kirjastot myös siirtävät palveluitaan pois asiakaspalvelutiskiltä omatoimiperiaatteella toimiviksi, joista esimerkkeinä omatoiminen varausten nouto tai tulostaminen.

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Pitäjänmäen kirjastolle ja sen tarkoituksena on selvittää palvelupolkututkimuksella, miten hyvin kirjaston opasteet toimivat. Tutkimuksessa opasteiden toimivuutta testataan kolmen kirjaston palveluihin liittyvän tehtävän kautta: varauksen nouto, muistitikulta tulostaminen ja teoksen löytäminen hyllystä. Sitä ennen tutkitaan opasteiden luokittelua, hyvän opasteen tunnusmerkkejä ja sitä, minne opasteita kannattaa kirjastossa sijoittaa, jotta asiakkaat hyötyvät niistä parhaiten.

Teoriaosuuden lopussa kerrotaan yleisesti palvelumuotoilusta ja palvelupolkututkimuksesta kirjaston palveluiden kehittämisessä. Vuonna 2012 Judith Andrews ja Eleanor Eade tutkivat, kuinka opiskelijat toimivat Birminghamin yliopiston kirjastossa. Opiskelijoille annettiin tehtäviä, joista osa tehtiin palveluaikana ja osa omatoimiaikana. Tuloksista selvisi muun muassa, että kirjastossa oli käytäntöjä, joissa ei menty asiakas, vaan toimintatapa edellä ja opiskelijoilla oli ollut väärinkäsityksiä palveluista.

Kirjaston henkilökunnalle voi olla vaikeaa kehitellä toimivia opasteita, koska he tietävät miten laitteet toimivat ja missä hyllyssä on mitään. Asiakkaalle, joka ei ole koskaan käynyt kirjastossa, nämä ovat uusia asioita. Palvelumuotoilussa asiakas tuodaan osaksi suunnitteluprosessia ja näin palvelusta saadaan paremmin asiakkaan tarpeita ja toiveita vastaava.

2 OPASTEET

Opasteet ovat kommunikaatiokeino, jonka tehtävänä on neuvoa ja auttaa ihmisiä toiminnassaan. Opasteet voivat olla esimerkiksi tienviittoja, symboleja tai käyttöohjeita.

2.1 Opasteiden tarkoitus kirjastossa

Kirjastossa opasteiden tarkoitus on muun muassa auttaa asiakasta löytämään haluttu aineisto kirjaston kokoelmasta ja neuvoa, kuinka lainausautomaattia käytetään (Luca & Narayan, 2016). Opasteet auttavat asiakasta luomaan käsityksensä kirjastotilasta. Se voi olla ”ystävällinen” tai ”vihamielinen” ja tehdä ensimmäistä kertaa tilassa vierailevan asiakkaan käynnistä mukavan ja helpon tai hämmentävän. (Ragsdale & Kenney 1995, 3.)

Bosmanin ja Rusinekin (1997, 81) mukaan tehokas opaste edesauttaa käyttäjäystävällistä ympäristöä ja voi vähentää asiakaspalvelupisteessä kysytyjen kysymysten määrää. Ei ole väliä, onko opaste pöydällä, seisooko se maassa vai onko se heijastettu. Rachel Simmons on New Jerseyyn yleisiä kirjastoja koskevassa tutkimuksessaan (2005, 7) sitä mieltä, että asiakkaiden pitäisi pystyä löytämään kaikki kirjaston osastot ja palvelut helposti ja mahdollisimman vähällä vaivalla ilman henkilökunnan apua.

2.2 Opasteiden luokittelua

Dewe luokittelee teoksessaan *Planning public library buildings* (2006, 263) opasteet tiedottaviin, neuvoviin ja tunnistaviin. Tiedottaviin opasteisiin kuuluvat kirjaston aukioloajat, varoitukset, laitteiden käyttöohjeet ja toimintaohjeet esimerkiksi tulipalon syttyessä. Neuvovat opasteet näyttävät reitin haluttuun kohteeseen, esimerkiksi nuolikyltit. Tunnistavat opasteet kertovat, kun kohde on saavutettu, esimerkiksi WC-logo vessan ovesa tai kaudokirjallisuus-teksti kyseisen osaston kohdalla. (Dewe 2006, 263.)

John Kupersmith (1980) luokittelee opasteet suunnistaviin (orientation), suuntaa antaviin (direction), tunnistamiseen (identification), neuvoviin (instruction), sääntöihin (regulation) ja hetkelliset tai väliaikaiset, jotka liittyvät tämänhetkiseen tilanteeseen (current awareness).

Orientoiviin opasteisiin kuuluvat listat kirjaston palveluista, resursseista, alueista ja yksityiskohtaiset pohjapiirroskartat tietyistä alueesta. Suuntaa antavat opasteet auttavat asiakasta löytämään kohteensa, esimerkiksi nuolilylyt paikoissa, joissa asiakas voi lähteä moneen eri suuntaan. (Kupersmith 1980, 4.)

Asiakkaan pitää pystyä tunnistamaan kohteensa saapuessaan kirjastoon. Tunnistamiseen liittyviä opasteita ovat esimerkiksi tärkeiden alueiden värikoodaus, huoneiden ja toimistojen numerointi ja nimeäminen sekä hyllyopasteet. Näihin kuuluvat myös vammaisille tarkoitettut erityismahdollisuudet. (Kupersmith 1980, 5.) Värikoodaus on käytössä esimerkiksi Joensuun pääkirjastossa. Eri pääluokat on merkitty pohjapiirroskarttaan eri väreillä ja saman pääluokan hyllyissä on saman värinen raita (Kuvat 1 ja 2). Kaikki kuvat ovat itse ottamiani.



Kuva 2: Joensuun pääkirjastossa luokat on värikoodattu.



Kuva 1: Värikoodaus hyllyn päädystä.

Neuvovat opasteet kertovat asiakkaalle, miten kohdetta tulee käyttää. Näitä ovat esimerkiksi asiakastietokoneen luona olevat ohjeet, miten kirjastosta voi etsiä haluamaansa aineistoa.

Sääntöihin viittaavat opasteet kertovat asiakkaalle, mitä kirjastossa saa tehdä ja mitä ei. Näissä kannattaa käyttää symboleja, värejä ja kirjasinkokoa erottamaan ne muista kirjaston opasteista. Nämä opasteet koskevat esimerkiksi syömistä, hiljaisuutta ja hätäuloskäyntejä.

Hetkelliset opasteet liittyvät väliaikaisiin tilanteisiin, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan toimintaan, kirjaston aukioloaikoihin tai tapahtumiin. Tällaisten opasteiden tulee olla paikalla, josta kulkee paljon ihmisiä ja niiden pitää olla ulkoasultaan sellaisia, että asiakkaat huomaavat ne heti. (Kupersmith 1980, 5-6.) Tällaisiin opasteisiin kuuluvat esimerkiksi ilmoitukset poikkeavista aukioloajoista tai toimintaohjeet, jos jokin kirjaston osa on remontissa.

2.3 Opasteiden sijoittelu kirjastossa

Opasteet voivat olla kiinni seinässä, heijastettu siihen, roikkua katosta tai seisoa maassa. Osa kirjaston opasteista on kiinnitetty hyllyjen reunoihin ja päätyihin ja laitettu erilaisten laitteiden läheisyyteen. (Dewe 2016, 264.) Opasteet voivat olla myös kiinni lattiassa. Esimerkiksi Turun Nummen kirjaston lattiassa on jalanjäljen kuvat, jotka johdattavat lainaus- tai palautusautomaateille (Vilen 2016). Jalanjäljet ovat nykyisin palloja (Kuvat 3 ja 4).



Kuva 3: Vihreät pallot vievät lainausautomaatille.



Kuva 4: Ja punaiset pallot palautusautomaatille.

Suuntaa näyttäviä opasteita pannaan paikkoihin, joissa asiakkaat pysähtyvät päättäkseen, minne päin menevät (Barclay & Scott 2012). Tällaisia ovat esimerkiksi portaat, hissi ja aula.

Lushington ja Mills (1979, 110) kehottavat välttämään roikkuvien opasteiden sijoittamista kirkaaseen ja vaaleaan taustaan, koska tämä huonontaa näkyvyyttä paljon. Parempana vaihtoehtona he pitävät sisäisesti valaistuja kylttejä tai opasteeseen kohdistettuja spotti-
valoja.

Barclayn ja Scottin (2012) mukaan jokaisessa rakennuksessa pitäisi olla yhtenäinen ark-
kitehtuurinen opastejärjestelmä, joka parantaisi reitin löytämistä ja kertoisi, mitä paikkoja
missäkin on. Vaikka arkkitehdillä on rajoituksia opasteiden suhteen, kirjaston henkilö-
kunnalla pitäisi olla oikeus määritellä suuntaa näyttävien ja tiedottavien opasteiden sijoit-
telusta.

3 OPASTEIDEN SUUNNITTELU JA PALVELUMUOTOILU

Tutkimuksessaan Luca ja Narayan (2016) huomasivat, että monet palvelupisteellä kysytyt kysymykset liittyivät asioihin, joihin oli olemassa myös opasteet, esimerkiksi ryhmätyötilan tai tulostimen sijainti. Osa kysymyksistä johtui kuitenkin siitä, etteivät opasteet olleet ajantasaisia.

Suunnittelussa pitää huomioida opasteiden huollettavuus ja muunneltavuus, koska yksikään opastejärjestelmä ei ole ikuisesti pysyvä (Dewe 2006, 264). Niitä täytyy muuttaa jos silloinkin, kun kirjaston hyllyjärjestys muuttuu kokoelmapoliittisista syistä, esimerkiksi kun tietty tyyliilaji tarvitsee lisää hyllytilaa.

3.1 Teksti, kieli, symbolit

Tekstin fontin pitää olla tarpeeksi suuri, helposti luettava ja erottua selvästi taustaväristä. Fontin kokoon vaikuttavat muun muassa opasteen ja asiakkaan välinen etäisyys, alueen muiden opasteiden koko ja alueen ja siellä olevien esineiden koko. (Lushington & Mills 1979, 109-110.)

Lushington ja Mills (1979, 110) kehottavat välttämään negatiivisia käskyjä. Esimerkkinä negatiivisesta opasteesta on Turun pääkirjaston nuortenosaston tietokonepöydällä oleva syömisen kieltävä kyltti (Kuva 5).



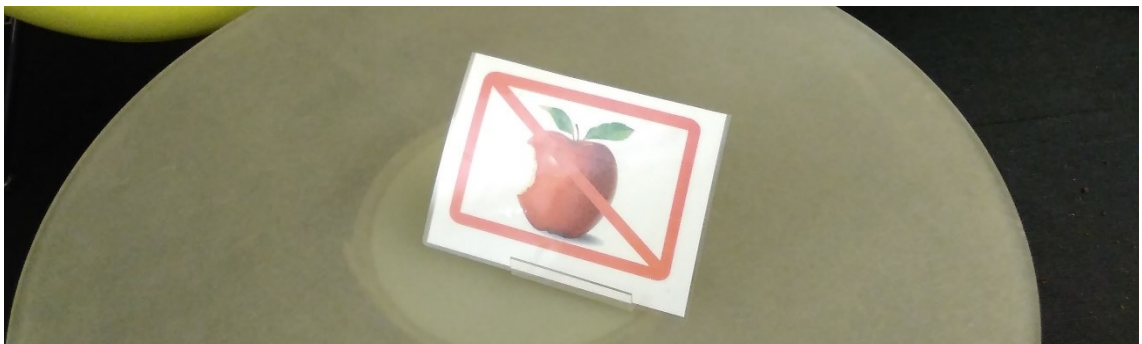
Kuva 5: Syömisen kieltävä kyltti.

Kirjaston lastenosastolla on myös syöminen kieltevä opaste, mutta siinä asiakkaita lähestytään positiivisen ilmaisun kautta (Kuva 6).



Kuva 6: Syöminen on kielletty tässä, mutta sallittu toisessa pöydässä.

Eväidensyöntikieltoa on Turun pääkirjastossa ilmaistu myös täysin ilman tekstiä (Kuva 7).



Kuva 7: Syöminen kielletty ilmaistuna kuvalla.

Symbolien ja kuvien käyttö opasteissa vähentää kielimuuria. Tämä on hyvä erityisesti paikkakunnilla, joissa asuu paljon maahanmuuttajia tai käy turisteja.

Suomen kuntaliitto on julkaissut saavutettavuussuosituksen yleisille kirjastoille vuonna 2016. Suosituksessa opasteiden piirteistä ja sijoittelusta sanotaan muun muassa näin:

- Opasteiden pitää olla johdonmukaisia eikä opastus saa katketa kesken.

- Kohteen opastaulu on sijoitettu sisäänkäynnin lähelle ja siitä näkyvät pohjapiirros, tärkeimpien palveluiden, esimerkiksi wc-tilojen, eri osastojen ja palvelupisteiden sijainnit ja esteettömät kulkureitit.
- Tilojen hahmottamista on helpotettu tunnusväreillä, jotka toistuvat myös ympäristössä (Esimerkki kuvissa 1 ja 2).
- Opasteissa on selkeä kontrasti tekstin tai symbolin ja taustaväriin välillä ja tekstin fontti on helppolukuinen.
- Teksti on tarpeeksi suurta katseluetäisyyteen nähden ja opasteet on sijoitettu helposti havaittaviin paikkoihin.
- Opasteet on valaistu ja niiden pintamateriaali on himmeä ja häikäisemätön.

(Suomen kuntaliitto 2016, 28-29.)

3.2 Huomioitavaa opasteiden suunnittelussa

Dewen (2006, 265) teoksessa esitellään opasteiden ja niiden sijoittamisen pääominaisuuksia:

- Sama tyyli ja väritys kaikissa opasteissa
- Pysyvät opasteet kannattaa teettää ammattilaisella kestävyden takia
- Opasteille omat paikat (verrattuna väliaikaisesti seinälle kiinnitettyihin)
- Yksityiskohtaiset tiedot vasta aivan loppuun
- Opasteet risteyskohtiin, esimerkiksi portaiden luokse
- Pohjapiirrokskartat ja ”kakkumalli”, joka kertoo mitä missäkin kerroksessa on

Ragsdalen ja Kenneyn (1995, 11) mukaan opasteissa pitäisi välttää seuraavia virheitä:

- Liikaa opasteita, joissa liikaa tekstiä
- Liian isot tai pienet opasteet
- Liian pieni kontrasti tekstin ja taustaväriin välillä
- Kulumista kestävämmät opasteet
- Sijoittaminen paikkoihin, joista asiakkaat eivät kulje

Barclayn ja Scottin (2012) mukaan opaste on huono, jos siinä on liian tiheä fontti, sanojen ja symbolien merkitys on epäselvä tai opaste on paikassa, jossa sille ei ole tarvetta.

Godfrey (2015) esittää, että fyysisissä tiloissa liikkuminen on hyvin samantapaista, kuin internetissä liikkuminen: teksti ja asetelut ovat yhtä tärkeitä mediasta riippumatta. Internet-sivujen periaatteita voidaan soveltaa myös muunlaiseen kirjaston viestintään, esimerkiksi opasteisiin. Hänen mukaansa tulee välttää liikaa tekstiä ja kirjaston ammattislangia ja suosia selkeää ja käyttäjäystävällistä kieltä. Tällöin viestinnästä tulee käyttökelpoista ja hyödyllistä.

Opasteiden suunnittelussa pitää huomioida myös muut ulkoasuun vaikuttavat tekijät, jotka eivät välttämättä liity näkyvyyteen ja selkeyteen esimerkiksi organisaation visuaalinen ilme. Helsingin kaupunki on ottanut organisaatiouudistuksen myötä käyttöön uuden yhtenäisen visuaalisen ilmeen, jota kirjastokin käyttää (Kuvat 8 ja 9). Siinä on määritelty muun muassa mitä värejä ja väriyhdistelmiä kaupungin visuaalisessa materiaalissa saa käyttää ja millaisista paloista julkaisuja saa rakentaa. Visuaalisen ilmeen tarkoitus on rakentaa yhtenäinen kuva Helsingin kaupungista ja tuoda kaupungin brändistrategiaa näkyville. Tällä tavalla asukkaat ovat myös paremmin selvillä siitä, mitä palveluita kaupunki tuottaa. Helsinki-logo on johdettu Helsingin vaakunasta ja väreissä on käytetty Helsingissä näkyviä ja tunnistettavia värejä. (Helsingin kaupunki 2017.) Esimerkiksi metron värinen oranssi.



Kuva 8: Uuden ilmeen mukainen opaste.



Kuva 9: Vanhan ilmeen mukaisia opasteita.

3.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu auttaa uusien palveluiden suunnittelussa ja jo olemassa olevien palveluiden kehittämisessä. Siinä muotoilusta tutut toimintatavat yhdistetään perinteiseen palvelunkehitykseen. Palvelumuotoilu eroaa perinteisestä palvelunkehityksestä siten, että perinteisessä kehityksessä hyödynnetään esimerkiksi asiakaspalautteita ja myyntiin perustuvia tilastoja. Se ei kuitenkaan kerro, miten asiakkaat palvelun kokevat ja miten he sitä käyttävät. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.)

Palvelumuotoilun tarkoituksena on yhdistää asiakkaan tarpeet ja odotukset sekä palveluntarjoajan tavoitteet toimivaksi palveluksi. Keskeisenä tavoitteena onkin tuoda palvelun eri osapuolet eli palvelun tuottajat ja erilaiset asiakkaat yhteen jo suunnitteluvaiheessa. Tavoitteena on huomioida ja ennakoida palvelun tuottajan ja asiakkaan tarpeet, jotta tuloksena on 100% asiakastyytyväisyys. (Tuulaniemi 2013, 24-28, 12.)

Palvelukokemuksen suunnittelu on vaikeaa, koska kokemus tulee asiakkaalta. Palvelumuotoilussa kokemuksesta voidaan kuitenkin pyrkiä tekemään mahdollisimman hyvä optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat, vuorovaikutus ja poistamalla palvelua häiritsevät tekijät. (Tuulaniemi 2013, 26.)

3.3.1 Palvelumuotoilua kirjastossa: keskustakirjasto Oodi ja Helsingin yliopiston kirjasto

Palvelumuotoilua on hyödynnetty kirjastomaailmassakin. Esimerkiksi Helsingissä kirjaston käyttäjät on otettu mukaan uuden keskustakirjasto Oodin suunnitteluun. He ovat saaneet tuoda ideoitaan ja vinkkejään esiin kaupunkitapahtumissa, työpajoissa, verkkosivuilla ja kampanjoilla. Näin Oodista pyritään saamaan kirjasto, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjiensä toiveisiin ja tarpeisiin. (oodihelsinki.fi 2018a.)

Oodin suunnittelua varten kehitettiin myös osallistavan kansalaissuunnittelun projekti, Keskustakirjaston kaverit, jossa 28 asiakaskehittäjän joukko pääsi mukaan suunnitteluun antamaan kokemuksia käyttäjänäkökulmasta. Heiltä saatiin muun muassa ideoita kirjaston tapahtumiin ja tietoa siitä, miten hyvin palvelut toimivat. (oodihelsinki.fi 2018a.)

Helsingin yliopiston kirjasto on käyttänyt palvelumuotoilua hyväkseen palveluiden parantamisessa. Kirjasto halusi muun muassa selvittää, millaisia tarpeita ja asiakasprofiileja siellä on. Asiakasprofiilien tarpeiden tiedostaminen auttoi palveluiden kehittämisessä ja

asiakkaan asemaan astumisessa. Tämä loi myös uuden, yhtenäisen toimintakulttuurin aiemman, monista erilaisista toimintakulttuureista koostuneen tilalle. (Virrankoski 2013.)

3.3.2 Opasteiden suunnittelua asiakasnäkökulmasta

Oodi-kirjastossa palvelumuotoilua on hyödynnetty opasteiden suunnittelussa. Kirjasto ulottuu kolmeen kerrokseen, joista jokainen on materiaaleiltaan erilainen. Samaa ideaa noudatetaan myös kerrosopasteissa.

Arkkitehtitoimisto ALA Oy:n projektiarkkitehti Jussi Vuori kertoo, että opasteiden suunnittelussa on huomioitu esimerkiksi näkövammaiset: Oodissa on pistekirjoitusopasteita, metallisia lattiaopasteita, jotka auttavat kepin kanssa kulkevia ja sinne on tulossa myös kolmiulotteisia, tunnusteltavia pohjakarttoja.

Oodin pohjakartoissa käytetään piktogrammeja, jotka ovat pieniä kuvia. Esimerkiksi kahvilan sijainti on osoitettu kahvikupin kuvalla. Sisääntuloaulassa käytetään neonvalo-opasteita, jotka neuvovat asiakkaan esimerkiksi infotiskille tai elokuvateatteriin. (oodihelsinki.fi 2018b.)

3.4 Palvelupolkututkimus kirjaston palveluiden kehittämisessä

Yksi palvelumuotoilun keinoista on palvelupolkututkimus (Customer Journey Mapping). Jokainen palvelukokemus on luonnostaan omanlaatuinen. Palvelupolkututkimuksella voidaan verrata asiakkaan palvelukokemusta suunniteltuun kokemukseen ja monen asiakkaan palvelupolkuja toisiinsa. (Halvorsrud, Kvale & Følstad 2016, 845.) Näin voidaan havaita kohtia, joihin asiakkaat ovat palvelussa tyytyväisiä tai kohtia, jotka he kokevat vaikeina tai epämiellyttävinä. Palvelumuotoilun keinot sopivat kirjastojen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Koska palvelut on tarkoitettu kaikille kansalaisille, niiden pitää olla sellaisia, joita mahdollisimman moni ihminen osaa käyttää. Ei voida olettaa, että kaikki osaavat toimia lähtökohtaisesti jollain tavalla.

Palvelupolkututkimuksen tarkoitus on visualisoida asiakkaan reitti ja tuoda esille, mitä asiakas tekee saattaakseen tehtävänsä loppuun. Se on käytetty tutkimuskeino palvelumuotoilussa. (Marquez, Downey & Clement 2016.)

Andrewsin ja Eaden (2013) tutkimuksessa tutkittiin, miten opiskelijat käyttäytyivät vieraillessaan Birminghamin yliopiston kirjastossa. Heille annettiin erilaisia tehtäviä, joista osa tehtiin asiakaspalvelun aikana ja osa omatoimiaikana. Kokeessa luotiin erilaisia tilanteita, joissa koehenkilön piti esimerkiksi

- Etsiä hyllystä tietty teos
- Etsiä tietty artikkeli paperisena ja sähköisenä
- Noutaa varaus itsenäisesti
- Käyttää työskentelytilan varausjärjestelmää
- Käyttää kopiokonetta itsepalveluaikana

(Andrews & Eade 2013, 171.)

Koehenkilöt kuvasivat kokemuksiaan ja tuntemuksiaan post-it –lapuilla ja hymynäamoilla, joita he kiinnittivät palvelupolkukarttaan (Andrews & Eade 2013, 172.)

Andrews ja Eade (2013, 174) saivat tutkimuksellaan tuoreen näkökulman siihen, miten joukko opiskelijoita koki palvelut. Tutkimustuloksissa korostuivat se, miten opiskelijat liikkuvat tilassa, miten kirjaston toimintatavat ja menetelmät koettiin ja saatavilla olevat palvelut asiakaspalvelun ja itsepalvelun aikana. Tutkimuksessa huomattiin myös, että kirjastossa edelleen oli työskentelykäytäntöjä, joissa menttiin enemmän toimintatapa edellä, kuin olisi keskitytty asiakkaisiin. Opiskelijoilla oli myös ollut väärinkäsityksiä menetelmien toiminnasta, esimerkiksi he olivat olleet tyytymättömiä varausten toimitusaikoihin, mutta myöhemmissä keskusteluissa kävi ilmi opiskelijoiden kuvitelleen, että kirjastossa olisi ei-lainattavia kappaleita, eivätkä he olisi riippuvaisia siitä, milloin edellinen lainaaja palauttaa teoksen.

Pilottitutkimuksessa huomattiin asioita, jotka olivat opiskelijoilla avainasemassa: yksinkertaisuus, joustavuus, ajantasaisuus ja palveluiden saatavuus. Tätä tietoa aiotaan käyttää uusien palveluiden suunnitteluun ja nykyisten arviointiin. (Andrews & Eade 2013, 174-175.)

Tulevaisuuden opasteita kirjastossa

Kauppakeskuksissa on jo käytössä sähköisiä opastetauluja, joissa on koko keskuksen kartta. Asiakas voi etsiä haluamansa paikan ja laite voi mahdollisesti näyttää reitin sinne.

Kirjastoissa on tällä hetkellä info-TV:itä, mutta näissä ei ole interaktiivisia toimintoja. TV:issä ilmoitetaan esimerkiksi kirjaston aukioloajoista ja lähiaikojen tapahtumista.

Yhdysvalloissa Websterin yleisessä kirjastossa on otettu käyttöön sähköinen opaste-
taulu, jossa asiakas voi muun muassa nähdä reitin haluamaansa kohteeseen 3D-mallin-
netussa pohjapiirroskartassa, hakea aineistoa ja nähdä, mitä tapahtumia kirjastoon on
tulossa (Empire Digital Signs, 2016).

Saman tyyppistä interaktiivista näyttöä esittävät myös Lushington ja Mills (1979, 210).
Infonäytössä näkyisivät kaikki kirjaston palvelut ja erityisesti ne, jotka eivät sijaitse kysei-
sessä kerroksessa.

Tällaisesta ohjelmasta muokattu mobiilisovellus voi toimia kirjastossa, jossa asiakkaat
voivat omalla älypuhelimellaan esimerkiksi paikantaa tarvitsemansa teoksen. Ohjelma
vaatii kuitenkin jatkuvaa ylläpitoa, koska kirjastoihin tulee koko ajan lisää tapahtumia,
toimintaa ja hyllyjärjestykset voivat muuttua. Tämä vie myös oman osansa kirjaston re-
sursseista, joten se vaatii jonkun, joka on kiinnostunut mobiilisovelluksen kehittämisestä
ja ylläpitämisestä.

4 PALVELUPOLKUTUTKIMUS PITÄJÄNMÄEN KIRJASTOSSA

Pitäjänmäen kirjasto on Helsingin kaupunginkirjaston toimipiste, joka sijaitsee Länsi-Helsingissä lähellä Espoon rajaa. Se muodostaa kaksoiskirjaston Malminkartanon kirjaston kanssa, mikä tarkoittaa sitä, että kirjastoilla on yhteinen johtaja ja työntekijät työskentelevät molemmissa toimipisteissä. Kaksoiskirjastossa on monipuolisemmin työntekijöitä ja osaamista, kuin kahdessa pienessä erillisessä kirjastossa. Kirjasto sijaitsee samassa rakennuksessa Pitäjänmäen peruskoulun, nuorisotalon ja moottorihallin kanssa. Tämä näkyy myös asiakaskunnassa: arki-iltapäivisin kirjastossa käy paljon koululaisia. Alueella asuu myös maahanmuuttajia.

Lähdin tutkimaan Pitäjänmäen kirjaston opasteita palvelupolkututkimuksella, koska sillä saadaan hyvin selville, miten asiakas käyttäytyy kirjastossa ja miten hän kokee erilaiset palvelut.

Tutkimus toteutettiin perjantaina 16.11.2018. klo 12-16 ja siihen osallistui keskitasoisia suomen kielen opiskelijoita Helsingin suomenkielisestä työväenopistosta. Maahanmuuttajat sopivat koehenkilöiksi, koska opasteilla on heille suuri merkitys. Symboleihin perustuvat opasteet vähentävät kielimuuria ja suomalainen kirjasto voi olla täysin uusi kokemus.

Tutkimuksessa oli kolme erilaista toiminnallista tehtävää ja lyhyt haastattelu tehtävän jälkeen. Jokaiseen tehtävään osallistui viisi koehenkilöä. Tehtävät annettiin koehenkilöille paperilla (Liite 1). Ne tehtiin yksitellen ja itsenäisesti, mutta tarvittaessa koehenkilö sai pyytää apua minulta tai kirjaston henkilökunnalta. Jokaiseen tehtävään oli varattu aikaa enintään 15 minuuttia.

Tehtävät koostuivat kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa havainnoin koehenkilön toimintaa tehtävän aikana. Merkitsin ylös heidän valintojaan ja toimintaansa (Liitteet 2,3 ja 4). Toinen osa oli pieni haastattelu, jossa kysyin, miltä tehtävä tuntui ja millaisina koehenkilö koki kirjastotilassa olevat opasteet: helpottivatko ne hänen tehtävänsä vai oliko niitä ollenkaan. Koehenkilöt saivat kertoa myös omia ajatuksiaan tai mielipiteitään tehtävään liittyen (Liite 5).

Ensimmäisenä tehtävänä oli saapuneen varauksen löytäminen itsepalveluhyllystä ja sen lainaaminen. Koehenkilölle annettuun lappuun oli merkitty tiedot, jotka kirjaston lähettämässä noutoilmoituksessakin ovat: tekijä, teoksen nimi, valittu noutokirjasto ja viimeinen noutopäivämäärä.

Toisena tehtävänä oli tulostaa muistitikulla oleva tiedosto mustavalkoisena ja yksipuolisena. Selkeyden vuoksi lappuun oli myös merkitty, että muistitikku näkyy tietokoneessa Removable Disk F:nä.

Kolmantena tehtävänä oli löytää kirjastosta Hannes Sihvon kirjoittama Aleksis Kiven elämästä kertova tietokirja, josta on annettu teoksen nimi, tekijä ja hyllyluokka ja lainata se. Hyllyluokasta oli luokkanumeron lisäksi kuvailtu luokan sisältöä sanallisesti: 811 ELÄMÄKERRAT. 811 on suomenkielisen kirjallisuuden ja historian ja tutkimuksen luokka, mutta kirjailijoiden elämäkerrat oli merkitty erikseen. 811 ELÄMÄKERRAT on merkitty hyllyn reunaan.

Palvelupolkututkimus aloitettiin kirjaston monitoimitilasta, jossa pidin koehenkilöille pienen esittelyn tehtävistä. Heille kerrottiin tehtävän rakenne, se että tehtävät tehdään yksitellen, jokaiseen on varattu 5-15 minuuttia aikaa, mutta he saavat tehdä sen omaan tahtiin ja se, että apua saa aina pyytää. Esityksessä kerrottiin myös, ettei tehtäviin ole oikeaa tai väärää tekotapaa.

4.1 Tutkimustulokset

Varauksen löytäminen itsepalveluhyllystä

Varausten itsepalvelunoutosysteemi Pitäjänmäen kirjastossa ei ollut koehenkilöille ennestään tuttua, joten kerroin tehtävän alussa jokaiselle, miten se toimii. Oikean päivämäärän ja teoksen löytäminen ei ollut kenellekään vaikeaa. Myös lainaaminen sujui ongelmitta. Kirjastossa on kaksi lainausautomaattia ja koehenkilöt menivät suoraan niille. Yksi jäi jonottamaan varatulle automaatille, mutta kysyi hetken kuluttua, onko toista automaattia ja näytin hänelle vapaan automaatin.

Erään koehenkilön mielestä varaushyllyn opasteiden pitää olla selkeämpiä ja näkyä sisäänkäynniltä, jos on tarkoitus, että asiakkaat noutavat varauksensa itse ja varsinkin jos

varaustennoutojärjestelmä on muuttunut. Tämä myös siksi, koska itsepalveluvaraustennouto voi olla eri kirjastoissa erilainen. Esimerkiksi Pitäjänmäessä varaukset järjestetään viimeisen noutopäivän mukaan, mutta Espoossa Sellon kirjastossa ne järjestetään varaajan sukunimen tai nimimerkin mukaan. Hankalana koettiin myös se, ettei kaikissa kirjastoissa ollut signumia, koska vinottain lukeminen oli vaikeaa.

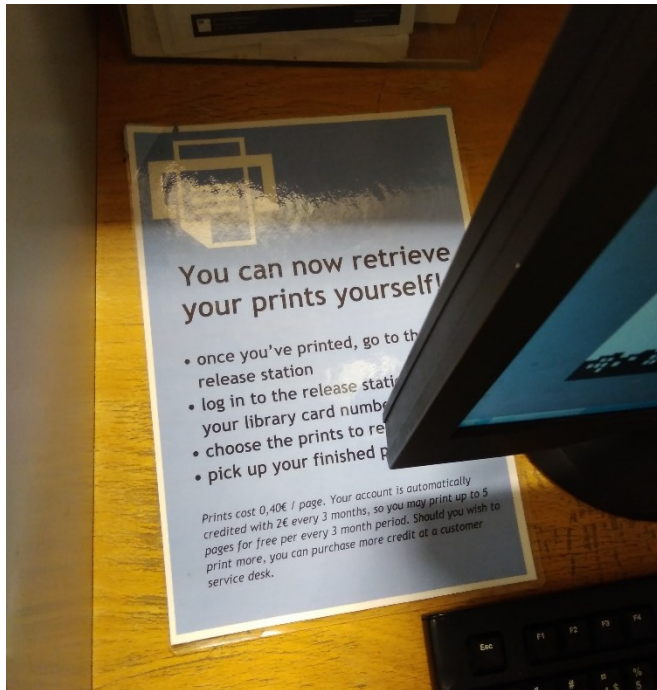
Toisen koehenkilön mukaan varaushylly oli helppo huomata, koska viimeisen noutopäivän kertovissa kylteissä oli isot numerot.

Tulostaminen muistitikulta

Tehtävä aloitettiin kirjaston keskellä sijaitsevasta aulasta. Neljä koehenkilöä viidestä kysyi, missä tietokone numero 2 sijaitsee. Varattavat tietokoneet sijaitsevat pienessä kopissa sanomalehtihyllyn takana. Monet koehenkilöistä huomasivat oikean tietokoneen kopin ikkunasta. Erään koehenkilön mielestä olisi hyvä, jos olisi ollut esimerkiksi kyltti ”Tietokoneet”.

Kirjastokortilla ja kortin PIN-koodilla kirjautuminen ei ollut koehenkilöille vaikeaa. Muistitikku näkyi tietokoneessa ”Removable disk F”:nä. Tämä oli merkitty tehtäväpaperiin, mutta sen löytäminen oli osalle koehenkilöistä hieman hankalaa.

Tulostimelle ei ole opasteita. Tietokoneen vieressä on laminoitu moniste itsepalvelulostuksesta, mutta se on huonosti esillä (Kuva 10).



Kuva 10: Tietokoneen vieressä on ohjeet itsepalvelutulostukseen.

Itsepalvelutulostus toimii siten, että asiakas lähettää tulosteen tietokoneelta tulostimelle ja kirjautuu sen jälkeen tulostimen vieressä olevalle tulostusasemalle, josta hän saa vapautettua tulosteensa. Osa koehenkilöistä meni ensin kopiokoneelle, lainausautomaatille tai varsinaisen tulostimen luokse. Pari koehenkilöä varmisti tulostusasemalla, että ”käyttäjänimi” tarkoitti kirjastokortin numeroa.

Erään koehenkilön mielestä olisi hyvä, jos tulostin olisi samassa huoneessa, kuin tietokoneet. Varrattavat tietokoneet ja tulostin ovat

melko kaukana toisistaan.

Teoksen löytäminen hyllystä

Hylly, jossa tehtävässä mainittu teos ja luokka olivat, ei ole samassa paikassa, kuin muut tietokirjat. Kaikki koehenkilöt kiertelivät tietokirjallisuusosastolla etsien luokkaa 811. Oikeaa luokkaa etsittiin seuraamalla hyllyjen reunoissa olevia luokkaopasteita.

Hyllyjen päädyissä on opasteet siitä, mitä aihealueita kyseisissä hyllyissä on. Yhdessä hyllyssä on myös isompi juliste, jossa on kerrottu, mitkä luokat kuuluvat mihinkin aihepiiriin. 800-luokan aihepiirit on myös mainittu hyllynpäätyopasteessa, mutta opaste on

paikassa, jota ei voi huomata helposti. Se on varjoisassa paikassa aivan seinän vieressä ja lähellä kirjaston nurkkaa (Kuva 11).



Kuva 11: Suomenkielisen kirjallisuuden tutkimuksen ja historian hyllynpäätyopaste (vasemmalla) on vaikea huomata.

Koehenkilöiden mielestä luokkien pitäisi olla loogisessa järjestyksessä, jolloin oikea luokka olisi helpompi löytää. Hyllyjen päädyissä pitäisi aihealueen lisäksi olla myös mainittuna luokkanumerot, jotka kyseisissä hyllyissä ovat. Eri pääluokat voisi merkitä eri väreillä, mikä selkeyttäisi hyllyjärjestystä, kuten Joensuun pääkirjastossa (Kuvat 1 ja 2). Hyllyjen reunoissa olevat tarkemmat luokkanumerot koettiin hyväksi.

Teoksen löytäminen sujui hyvin. Koehenkilöt osasivat etsiä sitä tekijän sukunimen mukaan. Teoksen löytymisessä auttoi se, että selkämöksen signumissa oli luokka ja tekijän sukunimen kolme ensimmäistä kirjainta.

4.2 Yhteenveto tuloksista ja pohdintaa

Alla olevassa taulukossa on esitetty tärkeimmät opasteisiin liittyvät havainnot koehenkilöiden toiminnasta. Taulukosta (Taulukko 1) nähdään, miten koehenkilöt ovat toimineet

päästäkseen kohteeseensa. Jokaisessa tehtävässä oli viisi koehenkilöä. Lainausta kuului kahteen tehtävään.

Koehenkilö	Opasteen avulla	Kysymällä	Muilla tavoin
Löysi varaushyllyn	2	3	
Löysi 800-luokan	1	4	
Löysi tietokonehuoneen		4	1
Löysi tulostusaseman		2	3*
Löysi lainausautomaatin			10**

Taulukko 1: Tärkeimmät opasteisiin liittyvät havainnot.

**Koehenkilö meni ensin toiselle laitteelle ja neuvoin hänet tulostusasemalle.*

*** Yksi koehenkilö halusi lainata teoksen asiakaspalvelijalta. Toinen meni ensin tulostusasemalle, josta neuvoin hänet lainausautomaatille.*

Rachel Simmons (2015) mukaan asiakkaan pitää saada tietää kirjaston palvelut mahdollisimman vähällä vaivalla ilman henkilökunnan apua. Yllä olevasta taulukosta voidaan jo nähdä, että tämä ei kirjastossa toteutunut, koska koehenkilöt joutuivat kysymään apua päästäkseen perille. Neljä viidestä koehenkilöstä kysyi apua luokan 800 löytämisessä. Yksi löysi oikean hyllyn, koska hän meni vahingossa oikeaan hyllyväliin ja huomasi luokkaopasteet hyllyn reunassa. Palveluiden paikantamisessa auttavat esimerkiksi John Kupersmithin (1980) mainitsevat orientoivat opasteet, esimerkiksi pohjapiirroskartta. Suunnistamista auttavat myös Dewen (2006) mainitsevat suuntaa näyttävät opasteet risteyskohdissa, joissa asiakas voi valita, mihin suuntaan hän lähtee. Tällainen olisi esimerkiksi nuolikyltti tietokonehuoneeseen.

Opasteista oli muutamalle koehenkilölle hyötyä varaushyllyn ja 800-luokan löytämisessä. Tämä osoittaa sen, että Pitäjänmäen kirjaston opasteita pitää parantaa. Lainausautomaatit havaittiin näkemällä, koska ne olivat helposti havaittavissa paikoissa. Automaatin päällä on myös kyltti, joka kertoo asiakkaalle, että kyseessä on lainaus- ja palautusautomaatti. Tässä tapauksessa Simmons (2015) mainitsema palveluiden havaitseminen ilman henkilökunnan apua toteutuu hyvin. Lainausta oli myös suurimmalle osalle koehenkilöistä ennestään tuttua, mikä johtunee siitä, että samanlainen automaatti on käytössä monessa muussakin pääkaupunkiseudun kirjastossa.

Varaushyllylle osoittavien ja sen käyttöön liittyvien opasteiden pitää olla selkeämpiä, kun asiakkaan on tarkoitus käyttää sitä itsenäisesti. Varaushyllylle on tällä hetkellä olemassa nuoliopaste, joka on aivan hyllyn edessä asiakaspalvelupisteiden jälkeen. Dewen (2006) mukaan opastuksen yksityiskohtaisin tieto tulee vasta aivan loppuun, mikä toteutuu varaushyllyn kanssa, koska hyllyn ”käyttöohjeet” ovat vasta aivan varausten vieressä. Omatoimisuutta ajatellen varausten noutotapa ei ole tällä hetkellä kovin asiakasystävällinen, koska asiakkaalla voi olla samaan aikaan monta varausta odottamassa noutoa ja kaikki voivat olla eri puolilla varaushyllyä.

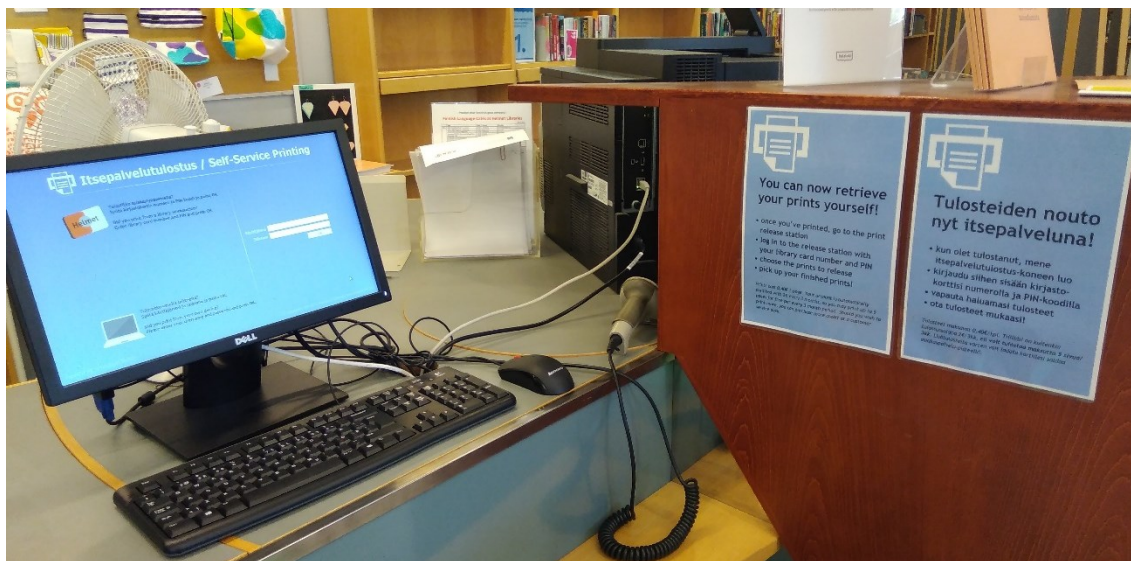
Kuntaliiton saavutettavuussuosituksessa (2016) mainitaan, että tekstin ja taustan välillä pitää olla riittävän suuri kontrasti ja fontin on oltava tarpeeksi suuri katseluetäisyyteen nähden. Tämä ei varaushyllyn kohdalla toteudu, koska hyllyn ”käyttöohjeissa” on tummansininen teksti vaaleansinisellä pohjalla ja fonttikoko on kovin pieni. Suosituksen mukaan opasteiden pitää myös olla himmeitä ja valoa heijastamattomia, mutta hyllyn ohjeet ovat muovisten, valoa heijastavien, pleksien sisällä (Kuva 12). Ohjeiden pinnasta pitää tehdä heijastamaton tai ne pitää sijoittaa paikkaan, jossa lampun valo ei osu niihin suoraan.



Kuva 12: Varaushyllyn ohjeet.

Tulostamiseen viittaavia opasteita kirjastossa on, mutta ne ovat todella huomaamattomia ja vain jätetty tietokoneiden viereen tai pieneen seinään aivan tulostusaseman viereen (Kuvat 8 ja 11). Aseman vieressä olevat ohjeet ovat väärässä suunnassa ja ”liian lähellä” asiakasta, joten niitä voi olla hankala huomata. Tulostimelle ei ole opasteita,

mikä näkyi siinä, että koehenkilöt menivät ensin esimerkiksi lainausautomaatin tai kopiokoneen luokse.



Kuva 13: Tulostusohjeet päätteen vieressä.

Selkeyden vuoksi olisi hyvä, jos kaikki tietotekniikkaan liittyvät laitteet (tietokoneet, tulostin, kopiokone ja skanneri) olisivat lähekkäin.

Tietokirjallisuusosastolla hyllyjen päädyissä pitää olla sanallisen luokan lisäksi myös luokkanumerointi. Asiakas voi etsiä teosta myös luokan avulla, koska HelMet-haussa tietoteoksen yhteydessä on annettu luokkanumero. Elämäkertojen kohdalla luokkanumeron perässä on teksti ELÄMÄKERRAT. Aikuisten osastolla opasteiden kontrasti on hyvä: musta teksti valkoisella pohjalla. Kaunokirjallisuusosastolla opasteisiin on merkitty myös luokka 1.4. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa ilmi tullut hyvä kontrasti tekstin ja taustan välillä toteutuu tässä tilanteessa, koska opasteissa on musta teksti valkoisella pohjalla (Kuva 8). Fontti on selkeä ja yksinkertainen, ja se on riittävän suuri, että sen voi helposti havaita aikuisten kauno- ja tietokirjallisuusosastojen käytävältä.

Ragsdalen ja Kenneyn (1995) mukaan kirjasto voidaan kokea ”ystävällisenä” tai ”vihamielisenä”. Jos opasteita ei ole, asiakas voi kokea, että hänen pitäisi tuntea kirjaston luokat tai osata käyttää tiettyä laitetta. Opasteiden suunnitteluun kannattaa panostaa kunnolla, koska Bosmanin ja Rusinekin (1997) mukaan tehokkaalla opasteella voidaan lisätä ympäristön käyttäjäystävällisyyttä.

Havainnointitutkimuksessa tehtävien tekoon pitää varata tarpeeksi aikaa, jotta koehenkilö voi tehdä sen omassa tahdissaan. Havainnoijan pitää pysyä tarpeeksi kaukana havainnoitavasta, jottei tämä hermostu siitä, että häntä tarkkaillaan ja täten muuta toimintaansa.

Osa koehenkilöitä sanoikin, että he kysyivät apua nyt enemmän, kuin jos olisivat olleet yksin, koska tilanne oli hieman hermostuttava. Liian lähellä oleva tarkkailija voidaan kokea painostavana ja antaa koehenkilölle mielikuvan, että tehtävä pitää saada tehtyä mahdollisimman nopeasti, mikä voi saada heidät kysymään apua enemmän. Minä olin havainnoijana myös hermostunut. Tilanne oli minulle uusi ja jännitin, että riittääkö aika. Koko tutkimukseen oli varattu aikaa neljä tuntia. Enempää ei olisi voinut ottaa, koska kirjasto suljetaan perjantaisin klo 16. Olin laskenut, että jos jokaiseen tehtävään menee 15 minuuttia, koko tutkimus kestää 3 tuntia 45 minuuttia. Tähän ei ollut laskettu mukaan yhteistä aloitusta. Aikataulussa pitäisi ottaa huomioon sekin, että jollakulla voi tehtävään mennä enemmän kuin 15 minuuttia. En osannut arvioida tehtävien kestoa, koska kyseisen kirjaston palvelut ovat minulle ennestään tuttuja. Näistä syistä tuloksia ei voida pitää kovin luotettavina.

Luotettavuutta olisi lisännyt se, että koehenkilöryhmä olisi ollut laajempi ja monipuolisempi, koska jokainen kokee opasteet omalla tavallaan riippumatta iästä, taustasta ja kirjaston käytön aktiivisuudesta. Heidän työskentelyään mahdollisesti häiritsevät tekijät olisi pitänyt minimoida. Ennen tehtävän aloittamista pitää myös varmistua siitä, että koehenkilö on ymmärtänyt tehtävänsä oikein. Joidenkin koehenkilöiden suomen kielen taito osoittautui heikommaksi, kuin mitä olin alun perin ajatellut kielen taitotasokuvausten perusteella. Tämän takia jouduin välillä käyttämään englannin kieltä apuna, jos tehtävän tai haastattelukysymysten ymmärtämisessä oli vaikeuksia.

5 LOPUKSI

Monet kirjastot ovat laajentaneet aukioloaikojaan omatoimitunteihin, jotka ovat usein varsinaisen palveluajan päätyttyä ja viikonloppuisin. Kirjastot ovat muuttaneet palveluitaan myös sellaisiksi, että asiakkaat voivat käyttää niitä omatoimisesti. Esimerkiksi asiakas voi tulostaa, kopioida, skannata ja noutaa varauksensa ilman asiakaspalvelijaa. Omatoimisuus lisää toimivien opasteiden tärkeyttä, mutta ne ovat tärkeitä ja hyödyllisiä myös palveluaikana.

Koehenkilöt tarvitsivat apua kohteiden löytämisessä, mikä kertoo siitä, etteivät Pitäjänmäen kirjaston opasteet ole tarpeeksi tehokkaita. Joihinkin paikkoihin opasteita ei edes ollut. Asiakkaiden ottaminen mukaan opasteiden suunnitteluun auttaa tekemään opasteista paremmin heille suunnattuja. Palvelupolkututkimusta voidaan jatkaa siten, että uusia opasteita testataan suunnitteluvaiheessakin koehenkilöiden avulla. Näin nähdään, miten opasteet mahdollisesti muuttavat koehenkilöiden toimintaa ja voidaan miettiä, mihin suuntaan niitä kannattaa kehittää.

Tutkimuksessa koehenkilöinä olivat aikuiset maahanmuuttajat, koska heille opasteilla on suuri merkitys ja heitä asuu myös Pitäjänmäessä. Koehenkilökuntaa kannattaa kuitenkin laajentaa eri ikäisiin ja eri taustoista tuleviin henkilöihin, koska kirjaston asiakaskunta on hyvin monipuolinen. Eri ihmiset kokevat opasteetkin eri tavalla. Tämän takia niiden pitää olla mahdollisimman monen asiakkaan kannalta toimivia.

Palvelumuotoilun hyödyntäminen kannattaa siksikin, koska kirjaston henkilökunta tuntee työpaikkansa ja kirjaston toimintaperiaatteen niin hyvin, etteivät he välttämättä osaa ottaa asiakkaan näkökulmaa huomioon. Opasteiden tehtävä on kuitenkin helpottaa asiakkaiden toimintaa. Ne myös lisäävät viihtyvyyttä tilassa ja tekevät kirjastosta helposti lähestyttävän paikan.

LÄHTEET

- Andrews, J. & Eade, E. 2012. Listening to Students: Customer Journey Mapping at Birmingham City University Library and Learning Resources. *New Review of Academic Librarianship* Vol.19 No.2. Viitattu 6.11.2018.
- Barclay, D. A. & Scott, E. D. 2012. Directions to Library Wayfinding. *American Libraries*. Viitattu 6.1.2018. <https://americanlibrariesmagazine.org/2012/03/20/directions-to-library-wayfinding/>
- Bosman, E. & Rusinek, C. 1997. Creating the User-Friendly Library by Evaluating Patron Perceptions of Signage. *Reference Services Review* Vol 25 No.1, 71-82
- Dewe, M. 2006. *Planning public library buildings: Concepts and Issues for the Librarian*. Aldershot: Ashgate Publishing Limited
- Godfrey, K. 2015. Creating a Culture of Usability. *Weave: Journal of Library User Experience* Vol.3 No.1. Viitattu 6.1.2018. <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.301>
- Halvorsrud, R., Kvale, K. & Følstad. 2016. Improving service quality through customer journey analysis. *Journal of Service Theory and Practice*. Vol. 26 No.6, 840-867 Viitattu 8.11.2018
- Helsingin kaupunki. 2017. Visuaalisen ilmeen ohjeisto. Viitattu 6.12.2018 <https://helsinki.emmi.fi//CCp9DmQXTLqg>
- Kupersmith, J. 1980. Informational Graphics and Sign Systems as Library Instruction Media. *Drexel Library Quarterly* Vol.16 No.1, 54-68 Viitattu 10.10.2018 <https://escholarship.org/uc/item/86n117wm>
- Luca, E & Narayan, B. 2016. Signage by Design: A Design-Thinking Approach to Library User Experience. *Weave: Journal of Library User Experience* Vol 1 No 5. Viitattu 6.1.2018. <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.501>
- Lushington, N. & Mills, W. 1979. *Libraries designed for users: A Planning Handbook*. Syracuse, New York: Gaylord Professional Publications
- Empire Digital Signs. 2016. Interactive Kiosks for Libraries (Demo): Interactive Wayfinding. Viitattu 2.1.2018 <https://www.youtube.com/watch?v=dELn4Mz3MXo>
- Marquez, J., Downey, A. & Clement, R. 2015. Walking a Mile in the User's Shoes: Customer Journey Mapping as a Method to Understanding the User Experience. *Internet Reference Services Quarterly* Vol. 20, 135-150
- Miettinen S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki. Teknologiateollisuus Oy, 12-17
- Oodi. 2018a. Viitattu 8.10.2018 <https://www.oodihelsinki.fi> > Mikä Oodi? > Käyttäjät mukana suunnittelussa
- Oodi. 2018b. Viitattu 8.10.2018 <https://www.oodihelsinki.fi> > Opasteet kertovat minne suunnata
- Simmons, R. 2005. Directional, Identification, and orientation signage in eight southern New Jersey public libraries. (Master of Arts Degree) Rowan University. Viitattu 5.11.2018 <https://rdw.rowan.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=2081&context=etd>
- Suomen Kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Viitattu 12.11.2018 http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3215

Vilen, J. 2016. Nummen kirjastoa voi käyttää nyt myös omatoimisesti. Turun SeutuSanomat 4.2.2016. Viitattu 9.1.2018. <http://turunseutusanomat.fi/2016/02/nummen-kirjastoa-voi-kayttaa-nyt-myo-omatoimisesti/>

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum 3/2013. Viitattu 8.10.2018 <https://journal.fi/signum/article/view/8669>

Koehenkilöille annettavat tehtävät

1. Varauksen nouto:

Olet varannut Anna-Leena Härkösen kirjoittaman kirjan Juhannusvieras ja se on nyt saapunut valitsemaasi kirjastoon. Nouda ja lainaa teos.

Varauksen noutoilmoituksessa on seuraavat tiedot:

Tekijä: Härkönen, Anna-Leena

Teoksen nimi: Juhannusvieras

Noutopaikka: Pitäjänmäen kirjasto

Noudettava viimeistään: 26.11.2018

Kirjastokortin PIN-koodi: (Oman korttini PIN-koodi)

2. Muistitikulta tulostaminen:

Mene tietokoneelle **numero 2** ja tulosta muistitikulta "Tehtävä.pdf" –niminen tiedosto. Haluat sen mustavalkoisena ja yksipuolisena.

Muistitikku näkyy tietokoneessa Removable Disk F:nä

Kirjastokortin numero: (Oman kirjastokorttini numero)

PIN-koodi: (Oman korttini PIN-koodi)

3. Teoksen löytäminen hyllystä:

Tarvitset esitelmää varten Aleksis Kiven elämäkerran, jonka nimi on **Elävä Kivi: Aleksis Kivi aikansa**. Kirjan on kirjoittanut **Hannes Sihvo**. Se sijaitsee hyllyssä **811 (Elämäkerrat)**. Etsi ja lainaa tämä kirja kirjastosta

Varauksen noutaminen itsepalveluhyllystä

Palvelupolkututkimus

Tehtävä 1: Varatun teoksen nouto

Tehtävä		Varatun teoksen nouto		
Ideaalipolku	Koehenkilö löytää varaushyllyn	Koehenkilö löytää oikean päivämäärän	Koehenkilö löytää varauksen	Koehenkilö lainaa varauksen automaattilla
koehenkilön polku				
Reagoiko koehenkilö opasteisiin?				
Miltä tuntui?				

Tiedoston tulostaminen muistitikulta

Palvelupolkututkimus

Tehtävä 2: Tiedoston tulostaminen muistitikulta

Tehtävä Tiedoston tulostaminen muistitikulta					
Ideaalipolku	Koehenkilö löytää oikean asiakastietokoneen	Koehenkilö lähettää tulosteen	Koehenkilö valitsee haluaako mustavalkoisen vai värillisen ja 1- vai 2-puolisen	Koehenkilö löytää itsepalvelutulostusaseman	Koehenkilö saa tulostettua tiedoston
Koehenkilön polku					
Reagoiko koehenkilö opasteisiin					
Miltä tuntui					

Teoksen löytäminen hyllystä

Palvelupolkututkimus

Tehtävä 3: Teoksen löytäminen hyllystä

Tehtävä		Teoksen löytäminen hyllystä		
Ideaalipolku	Koehenkilö löytää oikean hyllyn	Koehenkilö löytää haluamansa teoksen	Koehenkilö lainaa teoksen automaatilla	
Koehenkilön polku				
Reagoiko koehenkilö opasteeseen				
Miltä tuntui?				

Haastattelukysymykset

Haastattelu tehtävän jälkeen

Millaisia ajatuksia tehtävä herätti? Tuntuiko se helpolta vai vaikealta? Miksi?

Huomasitko opasteita? Mitä mieltä olit niistä?

Muita kommentteja

Kiitos!