

”Joku tietty tarve tai vaan kokemuksena”: Käyttäjätiedon hyödyntäminen kirjastopalvelujen suunnittelussa ja palvelutarpeiden ennakoinnissa

Marjo Perälä

2019 Laurea



**”Joku tietty tarve tai
vaan kokemuksena”:
Käyttäjätiedon
hyödyntäminen
kirjastopalvelujen
suunnittelussa ja
palvelutarpeiden
ennakoinnissa**

Marjo Perälä
Tulevaisuuden johtaminen ja asia-
kaslähtöinen palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2019

Marjo Perälä

”Joku tietty tarve tai vaan kokemuksena”: Käyttäjätiedon hyödyntäminen kirjastopalvelujen suunnittelussa ja palvelutarpeiden ennakoinnissa

Vuosi 2019

Sivumäärä 105

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää malli käyttäjätiedon keräämiseen ja hyödyntämiseen uuden palvelun luomiseksi kirjastoalalla. Kehittämistyön kehikkona toimi Vantaan kaupunginkirjaston mahdollinen uusi kirjasto Kivistön kaupunginosassa, joka toteutuisi Kivistöön suunniteltuun kauppakeskukseen. Kehittämistyön kohderyhmäksi valikoitui kivistöläiset lapsiperheet.

Kehittämistyön teoreettisen perustan muodostaa Kristina Heinosen asiakaslogiikka, jossa joh-toajatuksena on asiakkaan maailman ymmärrys pohjana palvelujen ja tuotteiden rakentamiselle. Palvelujen tulisi osallistua mielekkäällä tavalla käyttäjiensä arkeen, eikä käyttäjien palveluun. Palvelumuotoilu on kehittämistyöni menetelmällinen lähestymistapa sen tarjotessa empaattisia menetelmiä palvelun mahdollisten käyttäjien arjen kontekstin ymmärryksen hankkimiseen ja tämän tiedon hyödyntämiseen palvelujen kehittämiseksi. Lopputuloksena kirjastonkäyttäjä saa parempaa palvelua ja kirjasto saa sitoutuneempia käyttäjiä.

Tässä kehittämistyössä kartoitettiin seitsemän vapaaehtoisen kivistöläisen arkea mobiililuotaimen ja virikehaastattelun avulla ja muotoiltiin tämän aineiston pohjalta kaksi empatiakarttaa kuvaamaan kahta tunnistettua asiakastyyppiä, ”fiilistelijää” ja ”etsijää.” Opinnäytetyössä esitetään lisäksi jatkokehitysehdotus yhteiskehittämispajalle, jonka tarkoituksena on etsiä yhteissuunnittelun avulla näille asiakastyypeille uusia palvelumahdollisuuksia. Yhteiskehittämispajaa ei toteutettu tämän kehittämistyön kontekstissa, sillä Vantaan kaupunginhallitus siirsi päätöstään Kivistön kauppakeskuksen tulevaisuudesta tämän opinnäytetyön toteuttamisajankohdan ulottumattomiin. Näin ollen oli perusteltua siirtää työpajan varsinainen toteutus sel-laiseen ajankohtaan, jossa tietoa hankkeen toteutumisesta on. Yhteiskehittämispaja on tästä huolimatta olennainen osa toimivaa ja ideaalia asiakaslähtöistä osallisuusmallia, jossa em-paattisen suunnittelun, palvelumuotoilun, keinoin haarukoidaan kuntalaisten arjesta kohtia, joihin kirjasto voisi palveluillaan vastata.

Kivistöläisten lapsiperheiden arjesta tunnistettiin kaksi selkeää kehittämisaluetta: arjen vir-kistäytyminen ja lapsen ja aikuisen yhdessäolo kirjastossa. Luotaimenmenetelmä ja virikehaas-tattelu toimivat toisiaan täydentävinä tiedonkeruun menetelminä hyvin ja ne avasivat asiak-kaan maailmaa tavalla, johon ei perinteisellä kyselytutkimuksella yletä. Empatiakartta oli ha-vainnollistava työkalu asiakastiedon tiivistämiseen. Menetelmät tarjosivat hyviä oivaltamisen ja uusien palveluavausten mahdollisuuksia. Jatkokehittämistä tulee tehdä muiden olennaisten käyttäjäryhmien tunnistamiseksi Kivistössä. Kirjastoalan teoreettisessa tutkimustyössä aiheel-lista voisi olla palvelulogiikan, asiakaslogiikan ja palvelukeskeisen logiikan suhteuttamista ja arviointia kirjastokontekstissa tai laajemmin julkisen sektorin palvelukontekstissa.

Asiasanat: kirjastot, palvelumuotoilu, asiakaslähtöinen suunnittelu, yhteiskehittäminen, em-patiakartta

Marjo Perälä

"For some particular need or just as an experience": Utilizing user data for designing library services and in anticipating service needs

Year 2019

Pages

105

This study's purpose was to develop a model to collect understanding and knowledge of potential library user and using the collected data to innovate customer oriented library services. The context of this work was Vantaa City Library's possible new branch library in Vantaa's new suburb Kivistö. The new branch library will be located in the new shopping mall of Kivistö. The segment of this work, families with children, was recognized and picked naturally : the seven people who wanted to take part in the study were all mothers in their 30s with young children.

The theoretical basis of this study was Kristina Heinonen's customer logic with the leading idea of understanding the customer's context and life and "jobs to be done" as a frame of customer's needs for services. The services should participate in the life of the customer instead of thinking the service as both the motive and the goal. The methodology of this study was service design as it offers empathic methods to collect understanding of the service's potential user and using that understanding in formulating services. Both the library and its user profit from design thinking. Using service desing tools can lead to more customer oriented and friendly services. The library can gain more committed users.

The data for this study was gathered using mobile probes and interviews. The volunteers reported their everyday lives using WhatsApp during seven weekdays in May-June 2018. They were interviewed afterwards. The data was coded and themed and the process recognized two kinds of customer types using the library: "athmosphere-oriented" and "the seeker" which were presented using empathy maps. A model for codesign workshop is also presented in the study. The workshop is for library workers and planners and the public who might use the library. The workshop wasn't carried out because of delay in the reconstruction process of the shopping mall. By autumn 2019 the construction work had not been started and the future of both the mall and the public services in Kivistö suburb seem uncertain.

The customer jobs in the library are recreation and doing something together with one's children. The future library services for families could be planned from these two themes as the basis of the services. Both the probe method and the interview worked well together, enlightening the world, context and the lives of people using the library. Empathy map was a useful tool for describing the customer jobs and the data collected.

In the future it is important to recognize other user segments in Kivistö suburb. Furthermore, it would be important to study service logic, customer-dominant logic and service-dominant logic in the context of libraries or public services.

Keywords: service design, libraries, codesign, customer orientation, empathy maps

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Kehittämistehtävä	8
1.2	Kehittämistehtävän rajausta ja kehittämiskysymykset	9
1.3	Opinnäytetyön rakenne	12
2	Vantaan kirjastopalvelut ja Kivistön suuralueen tunnusluvut	13
2.1	Kirjastotoimi kehittämisen kohteena Vantaalla	13
2.2	Palveluverkon lähtötilanne Vantaalla	16
2.3	Kivistön suuralue	20
3	Asiakaslähtöisyys ja sujuvampi arki palveluiden kehittämisessä.....	22
3.1	Miten ajatella palveluista ja asiakkaista - palvelukeskeinen logiikka, palvelulogiikka ja asiakaslogiikka	23
3.2	Asiakaslogiikasta käytäntöön - asiakasymmärryksen hankinnasta.....	26
3.3	Palvelumuotoilu väylänä empatiaan ja asiakaslähtöisempään palveluun.....	28
3.4	Asiakkaan toiminta kirjastossa tutkimustiedon valossa	30
3.5	Kirjaston kehittämisen nelikenttä	35
3.6	Tietoperustan yhteenveto	37
4	Kehittämisasetelma eli käyttäjätiedon keräämisen, mallintamisen ja prosessoinnin työkalut.....	40
4.1	Kehittämisen tavoitteet ja kehittämiskysymykset	41
4.2	Mobiililuotain arkisen kokemuksen tutkimusvälineenä.....	43
4.3	Virikehaastattelu käyttäjätiedon syventämisessä	46
4.4	Empatiakartta asiakkaan kokemuksen mallintajana.....	46
4.5	Yhteiskehittäminen tiedonkeruumenetelmänä	48
4.6	Teemoittelu aineiston käsittelyn menetelmänä.....	50
5	Kehittämisprosessi	51
5.1	Vapaaehtoisten etsiminen ja valintaperusteet	52
5.2	Mobiililuotaimen toteutus	55
5.3	Virikehaastattelun toteutus	58
5.4	Aineistoanalyysin toteutus	59
5.5	Empatiakartan toteutus ja yhteiskehittämispajan suunnittelu	62
6	Fiilistelijä ja etsijä kirjastossa - aineistoanalyysin tulokset	63
6.1	Milloin ja miksi kirjastoon - eri kontekstit kirjaston käytön tai potentiaalisen käytön taustalla	65
6.2	Sytä kirjaston ei-käyttöön	66
6.3	Mitä kirjastossa tehdään ja mitä siellä tehtäisiin: kirjasto työkaluna.....	69
6.4	Paikan henki ja palvelukokemus	73

6.5	Empatiakartta 1: "Salli Fiilistelijä"	77
6.6	Empatiakartta 2: "Mira Etsijä"	80
6.7	Yhteissuunnittelutyöpajan suunnitelma	82
7	Johtopäätökset ja pohdinta	84
7.1	Kehittämisasetelman arviointi.....	87
7.2	Vapaaehtoisten valintaa koskevat eettiset erityispiirteet.....	89
7.3	Aineistonkeruumenetelmien käyttökelpoisuus ja luotettavuus.....	91
7.4	Aineistoanalyysin validiteetti ja empatiakartta kehittämisessä.....	92
7.5	Oma oppimiseni ja jatkokehittämisaiheet.....	93

1 Johdanto

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/149 määrittää kirjastojen tehtäväkenttää uusiksi historiallisella tavalla. Tehtäväkenttään on kirjastolaissa nostettu perinteisen kokoelmatyön ohella myös muita tehtäviä. Lain 6 momentissa todetaan kirjastojen palvelevan toiminnallaan paitsi pääsyä aineistoihin, tietoon ja kulttuurisältöihin ja ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, mutta lisäksi kirjaston kuuluu edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon, tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Tehtävien hoitamiseksi yleisellä kirjastolla tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilöstö. Kirjastojen tulee tutustua käyttäjiinsä ylipäättään toteuttaakseen kirjastolain osoittamia tehtäviä, mutta toisaalta lunastaakseen asiakkaidensa silmissä perustelun olemassaololleen julkisesti rahoitettuna, relevanttina palveluna.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää malli asiakastiedon hyödyntämiseen kunnallisten kirjastopalveluiden suunnittelussa. Työn toiminnallisena viitekehyksenä toimii Vantaan kaupunginkirjaston uuden mahdollisen toimipisteen, Kivistön kirjaston, suunnittelu. Opinnäytetyö pyrkii osaltaan kartuttamaan asiakasymmärrystä pohjaksi Kivistön kirjaston suunnittelulle, jotta kirjastopalvelut voisivat vastata potentiaalisten asiakkaidensa tarpeisiin mahdollisimman sujuvasti. Opinnäytetyössä luodetaan kirjaston käyttöön tai käyttämättömyyteen vaikuttavia arjen syitä ja tarpeita. Parempi ymmärrys potentiaalisten asiakkaiden elämästä helpottaa relevanttien ja täsmällisten kirjastopalveluiden suunnittelua. Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka teoreettinen kehikko nojautuu asiakaslogiikkaan. Opinnäytetyössä käytetyt menetelmät pohjautuvat palvelumuotoiluun, joka antaa asiakaslähtöiselle kehittämiselle oivallisen pohjan.

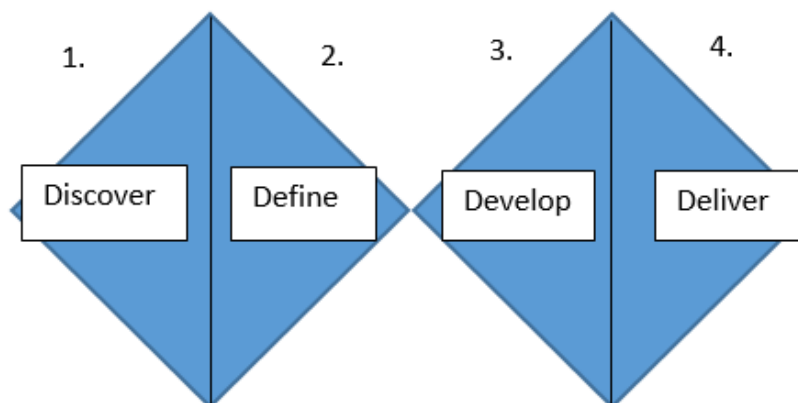
Kivistön kirjastolle on varattu tilaa Kivistön uuden asuinalueen kauppakeskuksesta ja kirjaston toteutuminen on sidoksissa kauppakeskuksen toteutumisen kanssa. Toistaiseksi kauppakeskuksen rakentamista ei ole aloitettu, mutta sen valmistumisen tavoitteeksi on asetettu vuoden 2020 joulumarkkinat. Vaikka osa Kivistön kirjaston palvelukonseptin suunnittelusta on tehty vuosien varrella virkamiestyönä tilan potentiaalisesta neliömäärästä alkaen, vaikutusmahdollisuudet kirjaston varsinaisen toiminnan suunnitteluun ovat vielä olemassa. Vantaan kaupungin arvoihin kuuluu osallisuuden vahvistaminen osana yhteisöllisyyden edistämistä (Valtuustokauden strategia 2018-2021, 6-7), joten on luontevaa, että myös kirjastopalvelua kehitetään yhdessä asukkaiden kanssa. Näin on tehty erilaisten kirjastoyksiköiden tilauudistusten yhteydessä erilaisia asukkaiden kuulemistilaisuuksia ja asiakastutkimuksia järjestäen. Länsi-mäen, Martinlaakson, Lumon ja Pointin kirjastot sekä Tikkurilan kirjaston yhteisöllinen työtila on uudistettu yhdessä kirjastonkäyttäjien kanssa. Koska Vantaan kirjastoverkko on iäkäs, ei yhteiskehittämistä palvelumuotoilun näkökulmasta ole vielä käytetty täysin uuden

palvelukokonaisuuden tai -yksikön luomiseksi. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Kivistön kirjaston kehittämisessä ja saatuja asiakaskontakteja, potentiaalisia kirjastonkäyttäjiä, voidaan heidän niin halutessaan myös jatkossa kutsua erilaisiin yhteiskehittämiseen liittyviin tilaisuuksiin, jossa testataan ja konkretisoidaan uuden kirjastoyksikön palveluja.

1.1 Kehittämistehtävä

Opinnäytetyön kehittämiskohteena on hahmotella uuden Kivistön kirjastoyksikön lapsiperhepalveluja, mutta myös etsiä soveltuva malli palvelumuotoilutyökalujen käyttöön kirjastopalvelun suunnittelussa. Kivistö on kasvava asuinalue, jossa palvelujen määrä on toistaiseksi melko pieni: kirjaston toimipistettä Kivistössä ei toistaiseksi ole, vaikka kirjastolle on varattu paikka Kivistöön mahdollisesti rakentuvassa kauppakeskuksessa. Kivistöläiset ovat kaupungin kirjaston tilastojen valossa kuitenkin aktiivisia kirjastonkäyttäjiä, joten tässä kehittämistyössä tarkastellaan, minkälaisiin tarpeisiin kivistöläisten elämässä mahdollinen lähikirjastopiste tulisi vastaamaan. Opinnäytetyön tavoite on asiakasymmärryksen muodostaminen mahdollisen uuden kirjastopisteen palvelukonseptin kehittämisen pohjaksi. Vaikka fokus on asiakasymmärryksen kartuttamisessa tietyn alueen asukkaiden arjesta konkreettisen kirjastoyksikön kehittämiseksi, on mielekästä tarkastella, kuinka valitut kehittämismenetelmät soveltuvat kirjasto-toimen arkeen ja laajemmin kirjastoyksiköiden kehittämiseen jatkossa.

Julkinen sektori on sitä tehokkaampi, mitä enemmän se antaa käyttäjilleen ja asiakkailleen mahdollisuuksia vaikuttaa palveluun ja mitä täsmällisemmin se vastaa asiakastarpeisiin. Näin ollen palvelumuotoilu tarjoaa soveltuvan lähestymistavan ja prosessin asiakasymmärryksen ja palvelujen kehittämiseen ja kirjastotoiminnan tehokkaaseen tuottamiseen. Palvelumuotoilu tarjoaa käyttäjälähtöisen kehikon paitsi olemassa olevan palvelun jalostamiselle, myös kokonaan uuden palvelun kehittämiseksi. (Miettinen 2011, 13-14.) Opinnäytetyössä keskitytään palvelumuotoilun tuplatimantti-mallin (kuvio 1) kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen, ymmärryksen keräämiseen (discover), määrittelyyn ja analysointiin (define) ja kehittämiseen (develop). Palvelun tuotantovaihe (deliver) rajautuu opinnäytetyöstä pois ajankäytöllisistä syistä, sillä Kivistön kauppakeskushankkeen rakennuttajat ja Kesko Oyj sekä Helsingin Osuuskauppa Elanto ovat pyytäneet esisopimuksen lykkäystä keväälle 2020. Myöskään alkuperäistä takarajaa kaupungin omien palveluiden vuokrakauden alkamiselle 31.12.2020 ei pidetä realistisena. (Vantaan kaupunginhallitus 2019). Näin ollen varmuutta kauppakeskuksen rakentamisaikataulusta ja kaupungin palvelujen kohtalosta ei luultavasti saavuteta pitkään aikaan ja palveluiden kehittämisessä kannattaa pysytellä alustavassa kartoituksessa ja asiakastarpeiden tutkimisessa.



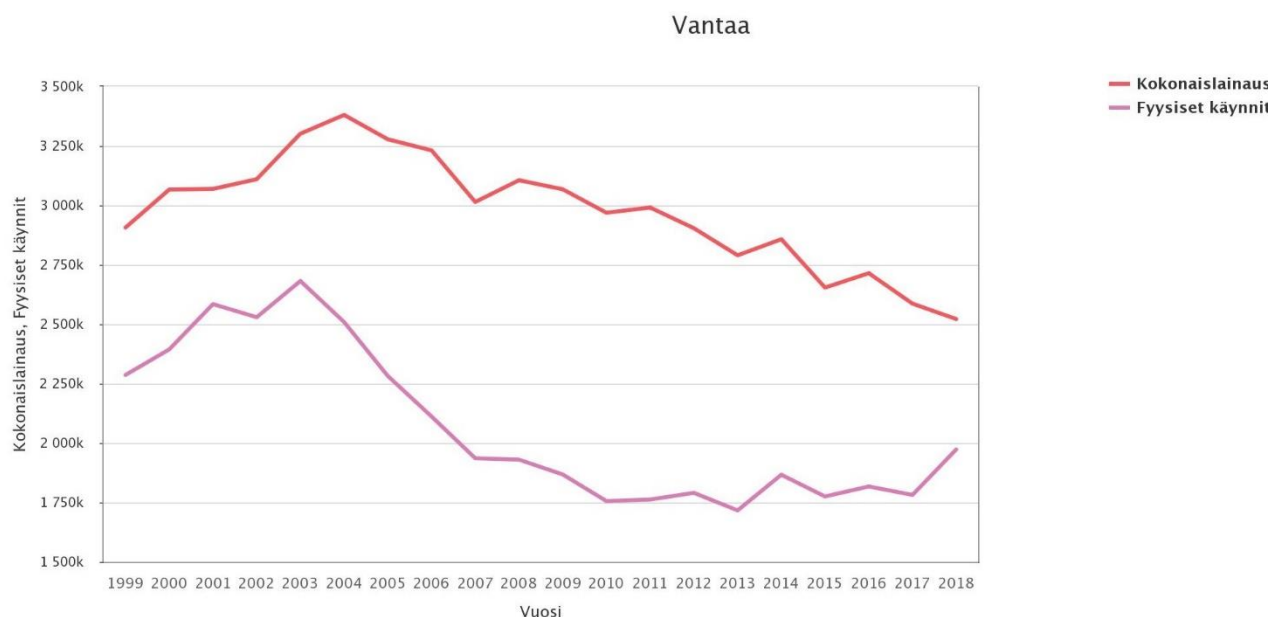
Kuvio 1: Palvelumuotoilun tuplatimantti British Design Councilin mukaan

1.2 Kehittämistehtävän rajausta ja kehittämiskysymykset

Kirjastopalvelu ja -tila voidaan tuottaa sitä paremmin, mitä syvällisemmin niitä käyttävien asiakkaiden tilannetta ja tarpeita on pyritty ymmärtämään. Kirjastoasioinnin tulee olla niin palkitseva kokemus, että se kompensoi vaivannäön hankkiutua palvelun ääreen. Kirjastoissa on tunnistettavissa kokoelmien käytön ohessa monenlaisia kirjastonkäyttötapoja. Nämä tavat eivät välttämättä liity lainkaan tiedontarpeen tyydyttämiseen, mihin kirjastopalveluja kehitettäessä perinteisesti on tukeuduttu. Mitkä sitten ovat kirjastokäyntiin johtavia tekijöitä ja tarpeita potentiaalisten asiakkaiden arjessa, jotka eivät liity kirjaston kokoelmiin? Olen pyrkinyt tunnistamaan kehittämistyössäni näitä tekijöitä ja kirjaston käytön tapoja Kivistön kirjaston kehittämistä virittäväksi pohjatiedoksi. Kehittämistyöhöni valitsin palvelumuotoiluprosessin mukaisia menetelmiä pitääkseni kehittämisen fokuksen asiakkaiden tarpeissa. Menetelmät ovat käyttökelpoisia tai ainakin sovellettavissa myös muihin kirjastojen kehittämishankkeisiin, jossa jotain olemassa olevaa tai uutta palvelua lähdetään sovittamaan asiakkaan elämään.

Kehittämistyöni ensisijaisena tavoitteena on ymmärtää niitä tekijöitä arjessa, jotka voivat johtaa tai vaikuttaa fyysisten kirjastopalveluiden käyttöön. Toisaalta tavoitteena on myös kartoittaa kirjastossa asioimisen kokemusta. Palvelusektorin digitalisoituessa voimakkaasti voidaan olettaa, että erilaisten fyysisten palveluiden luo hakeutuminen vaatii asiakkaalta erityistä vaivannäköä. Tulee olla hyvä ja vaivautumisen arvoinen syy käydä esimerkiksi kirjastossa tai vaatekaupassa. Osalle potentiaalisista asiakkaista tämä vaivannäkö, kuten välimatka palveluun, muodostuu suhteettoman suureksi. Tällöin tarpeen tyydyttämiseen saatetaan hakea muunlaista ratkaisua - kenties sellaista, joka ei edellytä lainkaan kotoa poistumista. Tarvittu kirja tilataan esimerkiksi Adlibriksestä tai Amazonista suoraan kotiin. Palvelun tai tuotteen ääreen hakeudutaan, sillä palvelulla halutaan täyttää tai ratkoa jotain tarvetta tai haastetta arjessa (Lusch & Vargo 2014, 6-7).

Tässä opinnäytetyössä keskityttiin fyysiseen kirjastopisteeseen ensi sijassa sen vuoksi, että haluttiin etsiä niitä arjen tekijöitä ja syitä, mitkä digiaikana johtavatkin fyysisen palvelun ääreen. Kirjaston digitaalisten palveluiden käytön syyt ja käyttäjäkokemuksen mittaaminen rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle niiden muodostaessa selkeästi oman, laajan tutkimuskenttänsä. Verkkopalvelut ovat varsin merkittävän kokoinen ja alallamme valitettavan vähän tutkittu palvelutuotannon alue. Digitaaliseen palvelutuotantoon liittyy omat lainalaisuutensa ja erityispiirteensä, joihin en ole paneutunut, vaikka verkko- ja fyysisten palveluiden nivominen toisiinsa sujuvammin on tutkimisen ja toiminnan arvoinen haaste. Kirjastotilojen kehittäminen on ollut Vantaan kaupunginkirjaston kehittämistoiminnan keskiössä ja tilojen käyttö, esimerkiksi kävijämäärä, onkin henkilökunnan arkikokemuksen mukaan lisääntynyt sitä mukaa kun tiloja on remontoitu. Tilat henkilökuntineen ja kokoelmineen ovat myös merkittävä kulu kirjastotoimessa, joten on mielekästä tutkia kirjastonkäyttäjän suhdetta kirjastotilaan sekä hänen kokemuksiaan tilassa asioimisesta. Paremman palvelun kehittämiseksi on tärkeää pyrkiä selvittämään niitä kynnyskysymyksiä, jotka saavat potentiaalisen kirjastossa kävijän valitsemaan jonkin muun ajanviettotavan tai palvelutarjoajan. Jotta kirjasto voi laskea saavutettavuuskynnystään palvelun mahdollisen käyttäjän näkökulmasta, on päästävä tunnistamaan ja ratkomaan haasteita, joita kirjaston asiakkaat ovat kohdanneet asioidessaan kirjastossa tai harkitessaan asiointia. Toisaalta on todettava, että digitaalisten ja fyysisten palveluiden erottaminen toisistaan ei ole nykypäivää. Sekä opinnäytetyöni tutkimusaineisto että käytännön kokemus kirjastotyöstä vahvistavat digitaalisen ja fyysisen palvelun limittyneen toisiinsa: asiakkaat ovat tottuneita käyttämään kirjaston verkkopalvelua tiedonhaussa ja paikantaessaan tarvitsemaansa aineistoa. Kun asiakas käyttää kirjaston palveluita tiedontarpeensa tyydyttämiseksi, on tyypillistä, että matka kirjastoon alkaa Helmet.fi-sivuston aineistonhausta. Päätös tiettyyn kirjastoon lähtemisestä tehdään usein tarvitun aineiston sijainnin perusteella, eli ensimmäisenä kontaktipisteenä kirjaston ja kirjaston asiakkaan välillä toimii Helmet.fi-sivusto. Kaikissa tilanteissa tämä ei silti ole kirjastoasioinnin lähtökohta. Tätä osoittavat paitsi henkilökunnan arkiset havainnot asiakkaiden toiminnasta kirjastossa ja asiakaspalvelutilanteista, mutta havaintoa tukevat myös kirjaston Opetus- ja kulttuuriministeriölle keräämät tilastot vuosien ajalta: Vantaan kaupunginkirjaston kävijämäärät ovat kasvaneet samalla, kun lainausluvut ovat kasvaneet vain vähän tai eivät lainkaan kuten kuvio 2 osoittaa (kirjastot.tilastot.fi 2019).



Kuvio 2: Vantaan kaupunginkirjaston kokonaislainaus ja kävijämäärä 1999-2018. Lähde:tilastot.kirjastot.fi

Opinnäytetyön pääosassa on halu ymmärtää kirjastonkäyttöä ilmiönä: millaiset ovat kivistöläisten antamat merkitykset, tarpeet ja odotukset mahdolliselle fyysiselle kirjastopalvelulle. Millainen asiakaskokemus fyysisessä kirjastopisteessä, kuten kirjastoautossa tai fyysisessä kirjastossa asioinnista muodostuu? Jotta voi ymmärtää syitä kirjastonkäytölle, täytyi pureutua kysymyksiin siitä, miltä kivistöläisen arki näyttää. Keskeinen opinnäytetyön taustalla vaikuttava kehys on siksi Kristina Heinosen asiakaslogiikka, mutta opinnäytetyössä sivutaan olennaisilta osiltaan myös Christian Grönroosin palvelulogiikkaa (service logic) ja Robert F. Luschin ja Stephen L. Vargon palvelukeskeistä logiikka (service-dominant logic) palvelumuotoilun näkökulmasta.

Opinnäytetyössä haetaan vastausta myös siihen, millainen kirjastopalvelu Kivistöön tulisi muovata, jotta se istuisi mahdollisten käyttäjiensä arkeen. Millainen ja mistä elementeistä koostuisi fyysinen kirjastopalvelu, jonne halutaan tulla ja jonka ääreen pääsemiseksi potentiaalinen asiakas haluaisi nähdä vaivaa? Palvelukokemuksen kartoittamisessa haettiin yhtymäkohtia arkeen, eli lähtökohta palvelukokemuksen tulkitsemiseen oli siinä, miltä arki näyttää. Oletuksena oli, että arki muodostuu hyvin erilaisista tekijöistä, tarpeista, tilanteista, odotuksista ja kokemuksista, jotka joko ohjaavat käyttämään kirjastopalvelua tai sitten eivät. Palveluntuottajan on pyrittävä etsimään kokonaiskäsitystä siitä, millaisia motivaattoreita ja esteitä palvelun käytölle arjessa on.

Opinnäytetyön ensimmäinen pääkehittämiskysymys on: millaisia palveluteemoja kivistöläisten arjesta on hahmotettavissa heistä hankitun ja tuotetun tiedon avulla? Alakysymyksiä ovat:

1. Mistä arki rakentuu Kivistössä?
2. Millainen tarve saa hakeutumaan kirjastopalveluiden äärelle?
3. Mitä tekijöitä liittyy päätökseen mennä kirjastoon?
4. Miltä palvelukokemus tuntuu, vaikuttaa ja näyttää asiakkaan kokemana?
5. Mitä kirjastossa tehdään?

Kivistöläisten arki eronnee muiden arjesta lähinnä siten, että kaupallisia ja julkisia palveluita ei ole alueella kuin muutama. Kivistöläisten asiointialue on siten laaja ja se vaikuttanee arjen sujuvuuden kokemiseen. Motivaatio hakeutua erilaisten palvelujen ääreen vaihtelee. Niin kirjastokäynnin syiden selvittäminen kuin kirjastokäyntiin johtaneen päätöksen koko kaaren valottaminen tuottaa ymmärrystä asiakkaan kontekstista ja auttaa paremman palvelukokonaisuuden ja palvelukokemuksen muotoilussa. Se, mitä kirjastossa tehdään ja mihin kaikkeen asiakkaat kirjastoa käyttävät ei puolestaan ole aina palveluntuottajallekaan itsestäänselvyys. Palveluteemat ja kivistöläinen arki (pääkehittämiskysymys ja alakysymys 1) piirtyvät empatiakartoista kappaleissa 6.5 ja 6.6. Pyrin valottamaan kivistöläisten motiiveja (kysymykset 2-3) ja toimintaa kirjastossa (kysymys 5) kappaleissa 6.1-6.3. Palvelukokemusta (kysymys 4) selvittäessäni pyrin saamaan käsitystä kirjastokäynnin edellyttämän vaivannäön ulottuvuuksista. Palvelukokemuksista kerron kappaleessa 6.4. Opinnäytetyön tiedonkeruuseen osallistuneista vapaaehtoisista kerron lisää kappaleessa 5.1.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Tässä raportissa kuvaan aluksi Kivistöä toiminnallisena viitekehyksenä kirjaston kehittämiseksi (kappale 2). Teoreettisessa viitekehyksessä luvuissa 3.1-3.2 esittelen opinnäytetyöni keskeisen teorian, Kristina Heinosen asiakaslogiikan ja sivuan lyhyesti Vargon ja Luschin palvelukeskeistä logiikkaa ja Christian Grönroosin palvelulogiikkaa. Esittelen palvelumuotoilun kehittämisen lähestymistapana kappaleessa 3.3. Kappaleessa 4.2 kuvaan mobiililuotainta tiedonkeruumenetelmänä ja kappaleessa 4.3 virikehaastattelua mobiililuotaimella hankitun tiedon syventäjänä. Kappale 4.5 käsittelee yhteiskehittämistä ja 4.6 aineistoanalyysiä kirjaston käyttäjätiedon hankkimisen ja tiedon käsittelyn menetelminä. Kappaleessa 4.4 esittelen empatiakartan käyttäjätiedon havainnollistamisen tapana. Kappaleessa 5 käsittelen kehittämisvaiheiden toteuttamista ja kappaleessa 6 vastaan kehittämiskysymyksiini ja tiivistän tiedonkeruun tulokset kahta erilaista asiakastyypistä edustavan empatiakartan muotoon. Johtopäätökset ja pohdinta löytyvät kappaleesta 7.

2 Vantaan kirjastopalvelut ja Kivistön suuralueen tunnusluvut

Tässä luvussa esittelen Vantaan kaupunginkirjastoa ja sen kehittämistä osana Vantaan kaupungin palveluita. Käsittelen myös Kivistön suuralueen keskeisiä piirteitä. Kirjastolaitos on arkisto- ja museolaitoksen ohella perinteikäs julkinen instituutio, jonka asiakkaat pääosin tietävät mitä palvelulta odottaa. Tilat ovat historiallisesti keskittyneet pitkälti kokoelman säilömiseen, joskin kokoelman käytettävyys ja löydettävyys tilassa ovat olleet tärkeitä tilansuunnittelun piirteitä pitkään.

2.1 Kirjastotoimi kehittämisen kohteena Vantaalla

Vantaan kaupunginhallitus hyväksyi tammikuussa 2018 kolmeen pääteemaan jakautuvia yleiskaavan tavoitteita: paikallinen elinympäristö ja näkyvä kaupunki, seudullinen joukkoliikennekaupunki sekä kansainvälinen lentokenttäkaupunki. Kaikkia mainittuja tavoitteita yhdistää kestävä kehitys. Tavoitteet hahmotetaan ikään kuin kolmessa tasossa: Vantaa paikallisten yhteisöjen ja arkisen elämän keskuksena, Vantaa suhteessa muuhun pääkaupunkiseutuun ja Vantaa suhteessa muuhun maailmaan. (Vantaan kaupunki 2019.) Kirjastopalvelut ovat sekä paikallisia (Vantaan lähikirjastot ja kirjastoautot) että seudullisia pääkaupunkiseudun kirjastojen muodostaessa Helmet-yhteistyökonserktion, joka käyttää sekä samaa asiakasrekisteriä että kirjastojärjestelmää. Asiakkaat voivat toisin sanoen asioida missä tahansa kaupunginkirjastossa pääkaupunkiseudulla käyttäen samaa kirjastokorttia.

Vantaan kaupungin arvot ohjaavat kaikkien kaupungin toimijoiden toimintaa. Arvot ovat (Vantaan kaupunki, taloussuunnittelu 2017, 6):

- ” Avoimuus: tarkoittaa päätöksentekomme ja koko toimintakulttuurimme läpinäkyvyyttä. Kuuntelemme ja jaamme tietoa. Olemme kansainvälinen kaupunki. Sitoudumme keskusteluun ympäröivän yhteiskunnan kanssa.
- Rohkeus: on uskallusta nousta tulevaisuuden suunnannäyttäjäksi. Pidämme yllä kokeilemisen kulttuuria, jossa toimimme ennakkoluulottomasti ja haastamme totutut tavat. Etsimme ratkaisuja ja käymme vuoropuhelua yli rajojen.
- Vastuullisuus: tarkoittaa hyvän elämän turvaamista nykyisille ja tuleville sukupolville. Valmistelussa ja päätöksenteossa huomioidaan ekologiset, sosiaaliset ja taloudelliset näkökulmat.
- Yhteisöllisyys: on osallisuutta, luottamuksen ja yhteishengen luomista sekä sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Olemme hyvä kumppani asukkaille, yrityksille ja yhteisöille.”

Valtuustokauden strategiassa 2018-2021 määritellään keskeisiä strategisia painopistealueita, joita ovat muun muassa asukkaiden hyvinvoinnin kehittäminen sekä edelläkävijyys palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena on, että Vantaata kehitetään yhä avoimemmin siten, että kuntalaiset tietävät mitä kaupungissa tapahtuu ja toisaalta miten he voivat osallistua ja vaikuttaa paikallisesti omalla asuinalueellaan tai kaupunkitasoisesti. Osallistuva Vantaa -malli toimii pohjana asukasosallisuudessa. Palvelujen kehittämisen edelläkävijyydellä tavoitellaan asukkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien lisäämistä ja valinnanvapauden kasvattamista. Tähtäimessä on, että kaupungin palveluja kehitetään jatkossakin asiakaslähtöisesti käyttäen monipuolisia osallistavia menetelmiä, yhteiskehittämistä ja palvelumuotoilua. Kehittämistyötä tehdään yhteistyössä yritysten, järjestöjen ja yhdistysten ja mahdollisesti myös muiden kuntien kanssa. (Vantaan kaupunki, taloussuunnittelu 2017, 7-21). Kirjastopalvelua kehitetään ja on jo kehitetty yhdessä asukkaiden kanssa. Näin on tehty erilaisten kirjastoyksiköiden tilauudistusten yhteydessä erilaisia asukkaiden kuulemistilaisuuksia ja asiakastutkimuksia järjestäen. Länsimäen, Martinlaakson ja Pointin kirjastot sekä Tikkurilan kirjaston yhteisöllinen työtila on uudistettu yhdessä kirjastonkäyttäjien kanssa.

Kaupungin tavoitellessa yhä paikallisempia elinympäristöjä, voidaan erilaiset kaupalliset ja ei-kaupalliset palvelut nähdä olennaisena osana elävää ja viihtyisää kaupunkia ja paikallisedinteiltään vahvoja, virkeitä kaupunginosia. Kirjastopalveluiden omana eetoksena on kuulua elinvoimaiseen kaupunkiin ja paikallisyhteisöihin tarjoten kaikenikäisille mahdollisuuden itsensä kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen, mutta toisaalta myös kanavan toimia aktiivisena kansalaisena. Kirjastot tarjoavat paitsi väylän monimuotoisen tiedon äärelle, ne ovat myös kaikille avoimia sosiaalisia kaupunkitiloja. Kirjastot matalan kynnyksen kaupunkitiloina ja tapahtumapaikkoina sekä erilaisten yhteisöjen kohtaamis- ja kokoontumipaikkoina ovat osa elävää paikalliskulttuuria, jota on kirjastotyön näkökulmasta hedelmällistä kehittää. Kirjasto julkisena tilana on omalaatuinen kokonaisuus, jota käyttävät monenlaiset ja monen ikäiset ihmiset.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksissa miltei kymmenen vuoden takaa todetaan perinteisen kirjaston olevan yleensä rakennettu kokoelmia varten, mutta jo silloin on ollut havaittavissa murrosta kirjastojen tilasuunnitteluun liittyvässä ajattelussa. Laatusuositusten mukaan kirjastotilalle on vuosien varrella syntynyt uusia käyttötarpeita ja myös vaatimuksia. Laatusuosituksissa lainataan Kirjaston kehittämisohjelmaa 2006-2010, jossa kirjastot nähdään yhteisöllisyyden rakentajina, kaikille avoimina ei-kaupallisina kohtaamispaikkoina sekä kokoontumis- ja palvelutilojen tarjoajina. Laatusuosituksista korostuu tarve kirjastotilojen muunneltavuudelle. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010:20, 52.)

Muiden julkisten palveluiden tavoin kirjastojen toiminnan lähtökohdat on kirjattu omaan lakiinsa. Yleisten kirjastojen tehtäväkenttää on läpikäyty kirjastolain uudistustyössä vuosina 2014-2015. Uuden kirjastolain (29.12.2016/1492, 6 §) mukaan yleisen kirjaston tehtävänä on

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Laissa todetaan vielä, että 1. momentissa tarkoitetun tehtävän hoitamiseksi yleisellä kirjastolla tulee olla tarkoitukseen soveltuvat tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilökunta. Nämä kirjastolaissa listatut tehtävät muodostavat kehyksen, jonka mukaan kirjastopalvelut niiden vaatimien tilojen tulee suunnitella. Kirjastolaissa on ensimmäistä kertaa sen historiassa korostettu asiakkaan ja yhteisön roolia yleisessä kirjastossa. Kirjasto on ikään kuin alusta ja infrastruktuuri, jossa asiakas on aktiivinen toimija. Nykyaikaiset kirjastot ovat monipuolisia kulttuuritiloja, joissa yhtenä asukkaan elinikäisen oppimisen ja osaamisen työkaluna toimii kokoelma.

Vantaan kaupunginkirjaston palvelupäällikkö Heli Ronkaisen mukaan kirjastotilaa ei kirjastoammatillisesti pidetä enää kirjojen säilytyspaikkana. Painopiste tiloissa on siirtynyt Ronkaisen kokemuksen mukaan hyllyistä tekemiseen ja olemiseen. Henkilökunta on samalla luopunut omista tiloistaan ja entisistä kokous- ja työhuoneista on muokattu asiakkaille sopivia tiloja. Yhtään kirjastotilan uudistusta ei enää tehdä ilman asiakkaiden osallistamista uudistusprosessiin. Tilojen muunneltavuus on olennaista, niin päivittäinen muunneltavuus esimerkiksi yksittäisiä tapahtumia varten mutta myös toimintojen muuttumiseen pitemmällä tähtäimellä. Vantaan kaupunginkirjastossa on osallistettu asiakkaita kirjastojen uudistuksiin. Asiakkaiden rooli voisi vielä vahvistua ja siirtyä myös toimintojen tuottamiseen: nytkin kaupunginkirjastossa toimii erilaisia asiakkaiden vetämiä vapaaehtoistyöhön perustuvia toimintoja, muun muassa lukupiirejä, lukukoiria ja ”kirjastomummoja”. (Ronkainen 2019.)

Kirjastoa, kuten monia muitakin palveluja, voi ajatella ”perittynä ekologiana”, joka on aikojen mittaan luonut oman rikkaan käyttäytymismallistonsa, joka omaksutaan työntekijä- ja asiakassukupolvelta toiselle. Kirjastossa vallitsee omanlaisensa palvelun muodostuksen ja toimittamisen perinteet, jotka ovat fyysisiä, operationaalisia ja kulttuurisia. Fyysinen tarkoittaa palvelutilaa fyysisine puitteineen. Operationaalinen palvelun tuottamisen tapaa ja kulttuurinen laajempaa ajattelutapaa ja asennoitumista. Kirjasto voidaan nähdä paikkana, jossa asiakkaat ja henkilökunta toimivat eräänlaisen ”aikojen alussa” omaksutun koreografian mukaisesti. Palvelukulttuuria, toimintatapoja ja fyysisiä puitteita ei välttämättä ole tuotu

nykypäivään, vaikka maailma ympärillä on muuttunut. Kirjastojen käyttäjät sopeutetaan kirjastojen palveluun sen sijaan, että palveluja sopeutetaan muuttuvaan asiakaskäyttäytymiseen sopivaksi. Jos kirjastoissa ei mietitä, miten perittyä ekologiaa voisi muovata asiakkaalle sopivammaksi, kirjastoissa vahvistetaan sopeuttamisen ideaa. Tämä taas tarkoittaa, että käyttäköseen ja ymmärtäköseen kirjastopalvelua, asiakas joutuu läpikäymään erilaisia siirtymäriittejä, ”rites of passage”. Kirjastoissa, kuten muissakin perityissä ekologioissa, asiakkaiden odotetaan käyttäytyvän tietynlaisesti. Paljon resursseja käytetään heidän opettamiseensa, jotta he osaavat toimia ”oikein”, siis odotusten mukaisesti, tilassa. (Marquez & Downey 2016, 8-9.) Maasta ja peräti kulttuurista toiseen kirjastot muistuttavat toisiaan. Niiden elementtejä ovat esimerkiksi kirjahyllyt ja palvelutiskit. Palvelupäällikkö Heli Ronkainen toteaa, että uusimmatkaan kirjastotilat eivät eroa radikaalisti kirjaston totutusta ideasta (Ronkainen 2019).

2.2 Palveluverkon lähtötilanne Vantaalla

Kirjastopalvelut Vantaalla koostuvat 10 kirjastotoimipisteestä ja kahdesta kirjastoautosta. Kuten kuvio 3 osoittaa, kirjastot ovat Pähkinärinteen, Hakunilan ja Länsimäen yksikköjä lukuun ottamatta sijoittuneita junaradan varteen (Vantaan karttapalvelu 2019). Kivistön kirjastolle on varattu tila Kivistön kauppakeskuksesta, joka tulisi sijoittumaan kehäradan välittömään läheisyyteen. Vantaan kaupungin väestömäärä kasvaa Ronkaisen mukaan vauhdilla, mikä vaikuttaa kirjastotoimeen asiakkaiden tilankäytön tarpeina ja toisaalta myös kirjastolaki määrittää kirjastotilaa uudella tavalla. Kirjastonkäytöstä on tullut moninaista ja tilantarve on suuri. Yhdistettynä asiakkaiden toivomukseen 24/7 aukiolosta tämä muodostaa vaikean yhtälön. Asiakastarpeeseen on tämänhetkisellä kirjastoverkolla hankala vastata. Kirjaston saaminen Kivistöön paikkaisi selkeän aukon kirjaston palveluverkossa, mutta palveluverkon laajuudesta päättäminen ei ole kirjaston käsissä, vaan kaupungin poliittisten päättäjien. (Ronkainen 2019.)



Kuvio 3: Vantaan kirjastot kartalla

Kuten kuvio 3 havainnollistaa, kirjaston puuttuminen Kivistön suuralueelta tarkoittaa pitkiä asiointimatkoja kivistöläiselle, joka tarvitsee pysyvän toimipisteen tarjoamia kirjastopalveluita. Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan lähimpään kirjastopisteeseen tulisi olla matkaa enintään 2 kilometriä tai kirjastoauton pysäkillä enintään 1 kilometri tai julkisten kulkuyhteyksien tulee olla riittävän hyvät. Matka-aika lähimpään kirjastoon tulisi olla alle puoli tuntia. Toisaalta laatusuosituksissa mainitaan, että lasten tulee päästä kirjastoon turvallisesti. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010:20, 41). Laatusuosituksia tarkastellen Kivistön kirjastopalvelut ovat kirjastoauton ja lähikirjastopisteen osalta kohtuullisesti saavutettavissa osalle kivistöläisistä aikuisista Kivistön, Kanniston ja Keimolanmäen keskustoissa: Martinlaakson kirjastoon pääsee julkisilla kulkuvälineillä pääsääntöisesti alle puolessa tunnissa. Sen sijaan esimerkiksi koululaisten itsenäinen kirjastoasiointi Martinlaaksossa voi olla joillekin perheelle kynnyskysymys välimatkan pituuden ja toisaalta kirjaston sijainnin vuoksi: kirjasto sijaitsee samassa kiinteistössä lähiökapakan kanssa, minkä kaksi tähän tutkimukseen osallistuneista perheenäideistä nostivat erikseen esille kirjastonkäyttöä haittaavana tekijänä. Palvelupäällikkö Heli Ronkainen pitää Martinlaakson kirjaston sijaintia puolestaan ongelmallisena esimerkiksi kouluyhteistyön näkökulmasta. Kivistön suuralueen laitamilta, kuten Seutulasta, on pitkä matka lähimpään täyden palvelun yksikköön, Martinlaakson kirjastoon, ja oppilailla menee kirjastovierailuun pitkän välimatkan vuoksi useita tunteja. Kouluyhteistyölle on Kivistön

suuralueelta kysyntää, sillä alueen opettajat tiedustelevat säännöllisesti esimerkiksi kirjavinkkauksia kirjastosta. Martinlaakson kirjasto hoitaa sekä Martinlaakson että Kivistön alueiden kouluyhteistyötä. (Ronkainen 2019.)

Kirjastoautopalvelut kattavat kirjaston palveluvalikoimasta osan sen toimiessa liikkuvana aineistokokoelmana, jossa saa peruspalvelut, kuten lainauksen, palautuksen ja aineistovaraukset hoidettua. Yksittäinen kirjastoautopysähdys ei ole kovin pitkä, joten autossa asiointi on luonteeltaan erilaista kuin pysyvässä kirjastotilassa, joka mahdollistaa viipyilevän oleilun, koelmien tarkemman tutkimisen, muiden kohtaamisen sekä erilaisiin tapahtumiin osallistumisen. Kirjastotyön näkökulmasta fyysinen kirjastotila on kirjastoautoa monipuolisempi, sillä siinä mahdollistuu monimuotoinen asiakastyö. Kirjastoauto on kustannustehokas tapa toteuttaa osa kirjaston tarjoamista palveluista. Pääkaupunkiseudulla ja muissa kasvukeskuksissa kirjastoautopalvelut saadaan ulotettua nopeasti myös niille uusille asuinalueille, joista muut julkiset palvelut vielä puuttuvat kokonaan.

Huolimatta kirjastoautopalvelun joustavuudesta ja kyvystä paikata pysyvämpää palvelua, kirjastoauto ei pysty palvelemaan kaikella sillä kirjastotoiminnan laajuudella, mihin asiakastarve suuntautuu (Ronkainen 2019). Näin ollen Vantaan kaupunginkirjaston palvelupäällikkö Heli Ronkainen pitää Kivistön kirjaston toteutumista suurena parannuksena nykyiseen kirjastoverkoon. Palvelulle uskotaan kaupunginkirjaston johtoryhmässä olevan kysyntää Kivistön suuralueen asukasmäärän ja väestöennusteen vuoksi. Kirjastoauton palvelua Kivistössä on lisätty täyteen kapasiteettiinsa: pysäkkejä alueella on maksimimäärä, kuten myös pysäkkikohtaista palveluaikaa. Kysyntä palvelulle on voimakasta. (Ronkainen 2019.)

Taulukkoon 1 on koostettu Kuntaliiton ja Opetus- ja kulttuuriministeriölle vuosittain kerättävän kirjastotilaston tunnuslukuja kuuden suurimman kunnan kirjastotoiminnan osalta. Vantaan kaupunginkirjaston palvelut eivät tavoita kuntalaisia siinä laajuudessa, kuin asukasluvun perusteella Suomen neljänneksi suurimpana kuntana on mahdollista. Oulu, Tampere ja Turku ovat selkeästi Vantaata aktiivisemmat kaupungit kirjastonkäytössään, mutta toisaalta niillä on myös enemmän toimipisteitä ja siten myös aukiolotunteja. Asukasmäärään suhteutettuna Vantaalla on kävijäpotentiaalia, mikäli palveluverkossa on mahdollisuus tehdä parannuksia esimerkiksi toimipisteiden aukioloja entisestään laajentamalla ja toisaalta uuden mahdollisen toimipisteen, Kivistön kirjaston, myötä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot; Kuntaliitto, hakupäivä 2019.) Kirjastoalalla jaetun yleiskäsityksen mukaan kirjastojen toimipisteiden sijainnit ja aukioloajat vaikuttavat kirjaston saavutettavuuteen ja näin ollen kirjastopalveluiden käyttöön. Tätä sivutaan lyhyesti myös Pertti Vakkarin ja Sami Serolan 2011 selvityksen ”Kirjasto kuntalaisten toimissa” esitiedoissa tilastokatsauksen avulla: kirjaston etäisyyden kasvessa heikkeni myös lainausaktiivisuus (2011, 18). Opinnäytetyöhöni liittyvän tutkimuksen osallistujista kaikki totesivat kirjastonkäyttönsä tapahtuvan omien sanojensa mukaan harvakseltaan, sillä kirjastopalvelun ääreen täytyy nyt erikseen lähteä, ”nähdä vaivaa”.

Kirjastojen tunnuslukuja Suomen kuudesta suurimmasta kaupungista vuodelta 2018						
	Espoo	Helsinki	Oulu	Tampere	Turku	Vantaa
Toimipisteitä	16	37	24	15	12	10
Lainaajia	127 270	239 491	72 588	93 976	70 356	66 138
Kunnan asu- kasluku	283 632	648 042	203 567	235 239	191 331	228 166
Lainaajia asu- kasluvusta %	45 %	37 %	36 %	40 %	37 %	29 %
Fyysiset käyn- nit	4 277 753	6 475 619	1 880 617	2 682 424	1 954 129	1 972 915
Fyysisiä käyn- tejä kirjas- tossa asukasta kohti	15	10	9	11	10	8
Verkkokäyn- nit	2 626 316	11 850 044	890 528	1 107 991	972 791	2 170 185,08

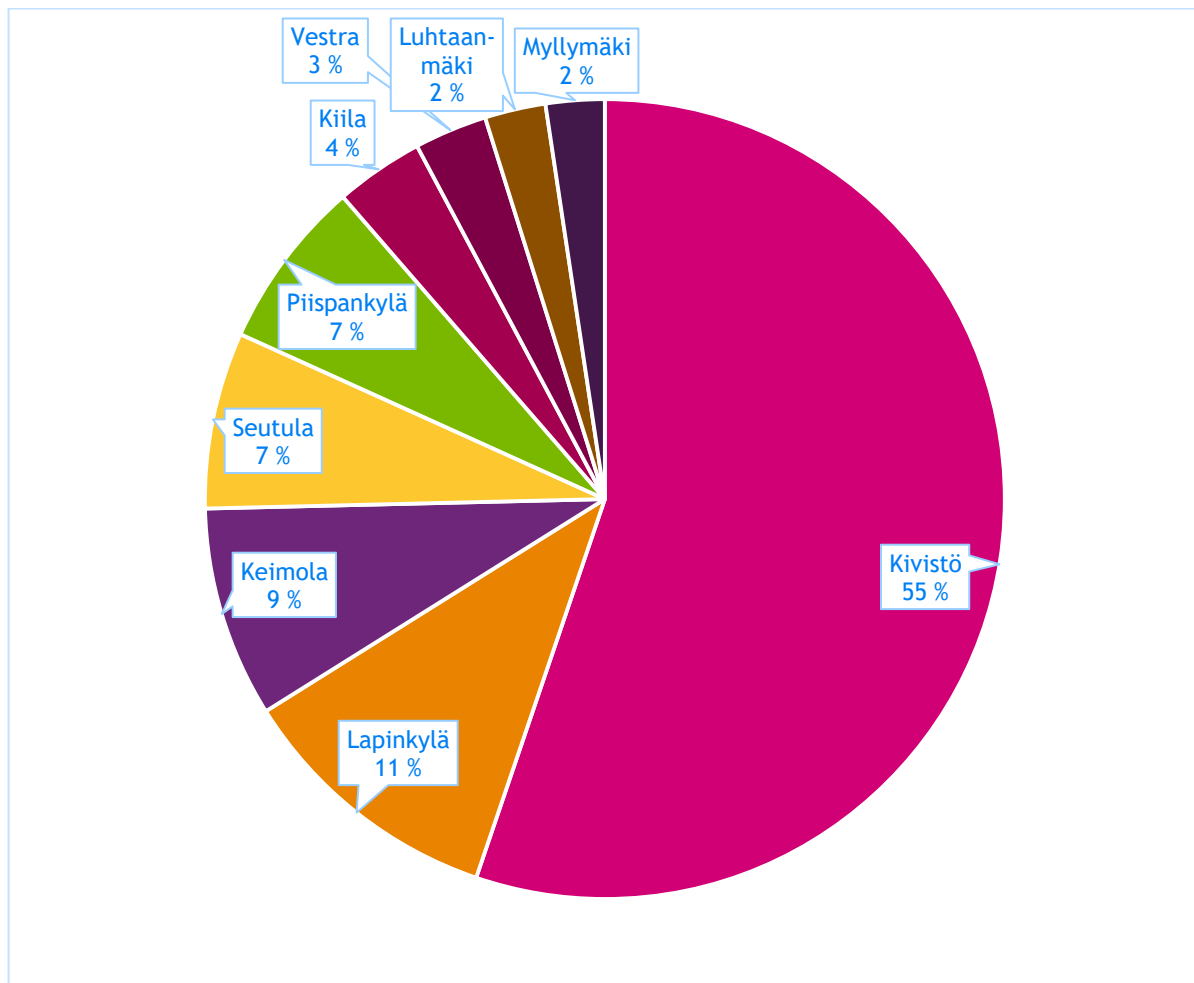
Taulukko 1: Kirjaston käyttö kuudessa suurimmassa suomalaiskaupungissa vuonna 2018

Vantaan uusista suuralueista Kivistö on ainoa, josta kirjastopalvelut ovat käytännössä vain kirjastoauton varassa. Kaupunginkirjaston henkilökunnan omien kokemusten perusteella on todennettavissa, että Kivistössä on runsaasti kirjastonkäyttöä. Alueella on paljon kirjastokortin omistavia henkilöitä, jotka käyttävät palveluja aktiivisesti joko kirjastoautossa tai muissa Vantaan toimipisteissä. (Ronkainen 2019.) Alueen oma kirjasto keräisi luultavasti nämä kirjastonkäyttäjät, mutta potentiaalisten kirjastonkäyttäjien määrä on reilu alueen demografisten piirteiden vuoksi. Luvussa 2.2. selvitän Kivistön suuralueen demografisia tekijöitä tarkemmin, mutta yleisesti todettakoon, että kirjastonkäyttö pääkaupunkiseudulla on erityisen runsasta lapsipainotteisilla asuinalueilla. Lapsiperheet usein löytävät kirjaston palvelut. Kivistön kirjaston potentiaali alueen vilkkaana kulttuurihubina, kohtaamispaikkana ja oppimiskeskuksena on merkittävä.

Kivistön kirjasto on ollut säännöllisesti keskustelussa niin pitkään, kuin “Marja-Vantaata” eli Kivistöä on suunniteltu ja rakennettu. Tällä hetkellä kirjaston toteutuminen on sidoksissa Kivistön kauppakeskuksen rakentumiseen. Ronkainen hahmottelee kirjastoon täysin uutta toimintakulttuuria. Mikäli kirjastotila on yhteinen muiden toimijoiden kanssa, tavoiteltavaa olisi luoda yhteinen toimintamalli, jossa sekä asiakas että tilan toimijat hyötyisivät yhteistyöstä. Kirjasto voisi olla paikka, joka kokoaa monenlaiset palvelut ja asiantuntemuksen. Tästä on Ronkaisen mukaan jo hieman kokemusta, kun Vantaan asukaspalveluiden kanssa toteutettiin Koivukylän kirjastoon palvelutoritoimintaa. (Ronkainen 2019.)

2.3 Kivistön suuralue

Kivistön suuralue kattaa laajan alueen Vantaan pohjoisrajalle asti, jossa sen pohjoisnaapurina on Nurmijärvi. Etelässä Kivistö rajautuu Myyrmäen suuralueeseen ja lännessä Aviapolikseen. Kuviossa 4 hahmotetaan asukkaiden jakautumista Kivistön suuralueelle 1.1.2018: Kivistön suuralueen asukasmäärä oli yhteensä 12 559 valtaosan asukkaista asuessa Kivistön keskustassa, Lapinkylän pientaloalueella ja Keimolan uudella kerrostaloalueella (Vantaan kaupunki 2018). Alueen väestön ennustetaan kasvavan vuoteen 2028 mennessä lähes 23 000 (Vantaan kaupunki, tietopalveluyksikkö 2018, 22).



Kuvio 4: Asukkaiden jakautuminen Kivistön suuralueelle 1.1.2018

Vantaan kaupungin 27.2.2019 päivittämistä Tilastokeskuksen tilastoista ilmenee, että Kivistössä asuu muuhun Vantaaseen nähden jonkin verran enemmän lapsiperheitä ja työikäisiä ja muuta Vantaata vähemmän yli 65-vuotiaita. Väestö on korkeammin koulutettua kuin Vantaalla keskimäärin ja keskiansio tulonsaajaa kohti on hitusen muuta Vantaata korkeampi. (Vantaan kaupunki 2019.) Vantaan karttapalveluun koostetun Tilastokeskuksen tilaston mukaan eniten lapsiperheitä suhteessa muuntyyppisiin perheisiin (lapsettomat avio- tai avoparit, rekisteröidyt mies- tai naisparit sekä yksinhuoltajaperheet) asuu Kivistön keskustassa, Lapinkylässä ja Vestrassa. Kivistössä ja Lapinkylässä lapsiperheiden osuus kaikista perheistä on yli 50 %, Vestrassa noin 48 %. (Vantaan karttapalvelu 2019.)

Kirjaston kehittäminen on kulkenut mukana Marja-Vantaan, nykyisen Kivistön, kehittämissankkeessa 2010-luvun alkuvuosista. Kivistön keskusta-asumiseen liittyvässä kaavaselostuksessa (2014,31) todetaan julkisten palveluiden tavoitteista seuraavasti:

- ”turvataan esteetön palveluiden saatavuus alueen käytön laadun mittarina

- turvataan julkisten palveluiden oikea-aikaisuus etupainotteisesti kilpailukykyyn vaikuttavana toimintamallina
- julkiset tilat monipuoliseen ja tehokkaaseen käyttöön yli hallintorajojen ja uusia toimintamalleja etsien.”

Kaupungin omiin tavoitteisiin nähden Kivistön keskustan kehittäminen palveluiden näkökulmasta on reilusti myöhässä ja se on aiheuttanut keskustelua paikallisten keskuudessa. Erityisesti alueella on puhuttanut pitkään kauppakeskuksen toteutumisen epävarmuus. Kevään 2019 aikana rakennushankkeen aikataulu, samoin kuin toteutettavan kauppakeskuksen profiili ja mittakaava, on muuttunut kertaalleen. Kaupungin omien palveluiden toteutuminen on sidottu kauppakeskuksen toteuttamiseen, joten alueelta puuttuvat kirjaston lisäksi myös nuorisotilat ja terveystakeskus.

Vantaan kaupunki selvitti vuonna 2017 asukkaidensa tyytyväisyyttä asumiseen kyselytutkimuksella, joka jaettiin täysi-ikäisten vantaalaisten asuntoihin. Tutkittavat alueet oli rajattu kuuteen suuralueeseen: Hakunila, Kivistö, Koivukylä Korso, Myyrmäki ja Tikkurila. Otos koostui 1971 uudessa, vuoden 2013 aikana tai jälkeen rakennetussa kerrostalossa asuvasta henkilöstä. Kyselyyn osallistui yhteensä 827 henkilöä vastausprosentin ollessa 42. Naiset vastasivat kyselyyn aktiivisemmin kuin miehet muodostaen näin 60 % enemmistön. Yli 40-vuotiaat vastasivat kyselyyn hieman nuorempiaan 18-39-vuotiaita aktiivisemmin, mutta erot noudattelivat kohdullisen hyvin tutkimukseen valittua kokonaisotosta. Vastaaajista enemmistö oli työelämässä, 15 % eläkkeellä, 10 % opiskelijoita, työttömiä sekä muita 6 %. Kivistöläisten ja myyrmäkeläiset palauttivat lomaketta ahkerammin kuin muiden alueiden asukkaat. Molemmilta alueilta vastauksia tuli 151-350, seuraavaksi eniten Tikkurilasta ja Koivukylästä (81-150). Korsosta ja Hakunilasta kyselylomaketta palautettiin vähiten, alle 80. Avokysymykseen, jolla kartoitettiin asukkaiden toiveita alueen palveluista, korostui ymmärrettävästi kivistöläisten toivomukset alueen palveluista. Eniten alueelle kaivattiin suurempaa kauppaa nykyisten kahden lähikaupan ja kioskin rinnalle, toiseksi eniten kaivattiin apteekkia ja kolmanneksi eniten kirjastoa. Esimerkiksi terveystakeskus oli listan kahdeksantena. Kivistöläisten vastauksista oli myös korostunut ymmärrys alueen keskeneräisyyteen. (Kiinteistöt ja asuminen -yksikkö 2017, 2-17.)

3 Asiakaslähtöisyys ja sujuvampi arki palveluiden kehittämisessä

Pidän palvelumuotoilua ja siihen sisältyvää yhteiskehittämistä tapana toteuttaa käytännössä asiakaslogiikkaa. Palvelumuotoilun ja osallistavan suunnittelun yhteydessä mainitaan usein Vargon ja Luschin palvelukeskeinen logiikka, sillä sen sisältämä käsitys useiden toimijoiden välisestä arvonluonnista on mielletävissä mahdollistuvaksi erilaisissa yhteissuunnitteluprosesseissa ja palvelumuotoiluprosesseissa. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden mukaan palvelumuotoilu auttaa puolestaan palvelulogiikan tuomista yritysten ja organisaatioiden arkeen lisäämällä syvällistä ymmärrystä asiakkaista (2014, 72-73).

Kristina Heinonen kohdistaa kritiikkiä palvelukeskeiselle logiikalle sen jättäessä asiakkaan sivuun (Heinonen & Strandvik 2015, 472, 473; Heinonen, Strandvik & Michelsson et al. 2010, 532-533, 545). Tässä kehittämistyössä en käsittele palvelumuotoilua arvonluontiprosessina, minkä vuoksi palvelukeskeinen logiikka jää vähemmälle käsittelylle. Tämän työn keskiössä on näkemys palvelumuotoilusta empaattisena keinovalikoimana asiakas- tai käyttäjätiedon hankintaan ja kyseisen tiedon hyödyntämiseen palveluaihioiden kehittämiseksi. Uutta palvelua ei tule luoda luomisen ilosta, vaan ratkomaan jotain aitoa ongelmaa asiakkaan elämässä. Asiakasymmärrys on kaiken käyttäjäkeskeisen kehittämisen perusta. Opinnäytetyöni viitekehys nojautuu asiakaslogiikkaan ja palvelumuotoiluun, mutta sivuan viitekehyksessä lyhyesti myös Grönroosin palvelulogiikkaa ja Vargon ja Luschin palvelukeskeistä logiikkaa.

Kappaleessa 2.1 esittelemäni kirjastolaki vihjaa kirjastotoimijoille, että tiloja paitsi kehittää asiakkaalle, myös asiakkaan kanssa. Tietämättä sitä, millaista on asiakkaan tarvitsema julkinen tila ja mitä hän siellä mahdollisesti tekisi, on mahdotonta suunnitella kestävää ja laadukasta kirjastopalvelua. Toisin sanoen myös kirjastojen lakisääteinen toiminta määrittää valintaani tämän opinnäytteen teoreettiseksi viitekehyyksi. Palvelumuotoilu ja asiakaslogiikka tarjoilevat kehikon, jonka avulla pyrin mallintamaan asiakkaan maailmaa ja tarpeita (luvut 3.1-3.3). Kappaleessa 3.4 esittelen kotimaisia ja kansainvälisiä kirjastojen asiakastutkimuksia, joissa on selvitetty asiakkaiden toimintaa kirjastossa. Kappaleessa 3.4.1 esittelen kirjaston kehittämiseen soveltuvan nelikentän.

3.1 Miten ajatella palveluista ja asiakkaista - palvelukeskeinen logiikka, palvelulogiikka ja asiakaslogiikka

Gutman kirjoitti 1982 kuluttajilla olevan haluttuja ”lopputilanteita”, seurauksia, joita he haluavat saavuttaa. Kulutustilanteet tarjoavat heille halutun lopputuloksen saavuttamisen mahdollisuuksia. Gutman piti kulutustilanteita syvällisempänä ongelmanratkaisuna asiakkaan tai kuluttajan tarpeeseen: esimerkiksi autoa osteta auton itsensä vuoksi, vaan esimerkiksi sen antaman statuksen vuoksi. (1982, 61.) Sen ymmärtäminen, mihin asiakas todella käyttää jotain palvelutuotetta, on keskeistä hyvän palvelun aikaansaamiseksi.

Stephen Vargon ja Robert Luschin kehittämä palvelukeskeinen logiikka, Christian Grönroosin palvelulogiikka ja Kristina Heinosen kehittämä asiakaslogiikka käsittelevät palvelua, asiakasta ja arvonluontia hieman eri näkökulmista, mutta kaikki ne sisältävät Gutmaninkin esittelemän ajatuksen siitä, että asiakas ei hanki tuotetta tai palvelua sen itsensä vuoksi, vaan ratkomaan jotain hänen käytännön haastettaan. Näkökulmien yhdistävänä tekijänä on ajatus siitä, että asiakkaalla on merkittävä ja aktiivinen toimijan, ei vastaanottajan, rooli. Kaikki nämä teoriat ovat myös samanmielisiä siitä, että yritys ei voi luoda arvoa asiakkaalle. Palvelukeskeinen logiikka sekä palvelulogiikka pohjaavat ajatukseen arvonluonnista, joskin arvonluonnin prosessi mielletään näissä näkökulmissa hieman eri tavalla. Kristina Heinosen ja Tore Strandvikin mukaan palvelukeskeinen logiikka keskittyy rakenteisiin ja arvon yhteisluomiseen erilaisten

toimijoiden välillä yhteiskunnallisesta näkökulmasta, kun taas palvelulogiikka paneutuu palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen ja tästä vuorovaikutuksesta asiakkaan itselleen luomaan arvoon. Asiakaslogiikan painopisteenä on puolestaan asiakkaan maailma ja toimijoiden osallisuus asiakkaan maailmassa ja hänen omissa prosesseissaan. (2015, 472-473.) Asiakaslogiikassa arvonluonti on asiakkaan kontekstisidonnainen kokemuksellinen prosessi (Heinonen, Strandvik & Michelsson et al. 2010, 535-542).

Vargo ja Lusch kirjoittavat arvon syntyvän nimenomaan palvelun käyttöprosessissa (2014, 78-79). Heidän kehittämässään palvelukeskeisessä logiikassa kaikki toimijat tuovat palvelutilanteeseen ja -prosessiin mukaan resursseja, palvelua ja arvoa yhdessä (2014, 21). Arvonluonti puolestaan on mahdollista vain, kun jotain tarjoomaa käytetään. Toisin sanoen silloin, kun tarjooma, esimerkiksi jokin tuote, osallistuu sen hankkineen ihmisen hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Keskiössä on siis käyttöarvo (value in use), joskin kontekstiarvo käsitteenä on tuotu keskusteluun kattamaan laajemman asiakkaan kontekstin ohella myös käyttöarvon. Yksikään yritys tai palveluntarjoaja ei tämän näkemyksen mukaan voi luoda arvoa kenellekään asiakkaalleen, vaan asiakas luo arvoa yhdessä yrityksen kanssa. Näin päästään ylittämään tuotekeskeisen logiikan näkemys palveluntuottajista, kuten yrityksistä arvon tuottajina ja asiakkaista arvon vastaanottajina. Arvonluontiprosessi ei myöskään pääty jonkin tuotteen ostamiseen tai palvelun vastaanottamiseen sinällään, vaan edunsaava toimija (asiakas) ikään kuin jatkaa tuotantoprosessia omillaan. Asiakas ei siis osta porakonetta, vaan porakoneen mahdollistamaa toimintaa tai vaihtoehtoisen näkemyksen mukaan esimerkiksi estetiikkaa elämäänsä seinään asennettavan taulun muodossa. Käyttäessään hankkimaansa tuotetta edunsaaja, siis asiakas, jatkaa sen markkinointia, arvonluontia ja toimitusprosessia. Arvonluonti tapahtuu aina käytössä ja resursseja integroimalla. Näin ollen yksilö ei koskaan ole täysin itsenäinen toimija, vaan toimiessaan aina jonkin verkoston osana hän omalla toiminnallaan tulee vaikuttaneeksi muihinkin verkostossa. Käyttäessään esimerkiksi julkista liikennettä, ihminen tulee joko suoraan tai välillisesti omalla toiminnallaan vaikuttaneeksi vaikka linja-auton kuljettajaan ja muihin matkustajiin, omaan perheeseensä ja lopulta kaupungin virkamiehiin, jotka päättävät sopimuksista liikennöitsijöiden kanssa. (Vargo & Lusch 2014, 69-71.)

Christian Grönroos ja markkinoinnin pohjoismainen koulukunta (Nordic School) perustavat näkemyksensä ajatukseen, että palvelu aktiviteettina voidaan määritellä prosessina, jossa resurssien kokoelmat ovat vuorovaikutuksessa toistensa ja asiakkaan kanssa tähdäten asiakkaan prosessien tukemiseen hänelle arvoa tuottavalla tavalla. Palvelulogiikassa arvonluontia pidetään lähtökohtaisesti asiakkaan omana prosessina, johon palveluntarjoaja osallistuu omalla palvelutarjoomallaan. Palveluntuottaja fasilitoi prosesseja, jotka tukevat asiakkaan arvonluontia. Palvelut ovat siis lähtökohtaisesti asiakkaan arvonluontia tukevia prosesseja. Pohjoismaisen koulukunnan näkemystä kutsutaan palvelulogiikaksi. (2007, 180-182.) Grönroosin ja Ravaladin näkemyksen mukaan asiakas on viime kädessä aina arvon luoja, mutta palveluntuottajasta tulee omien prosessiensa kautta arvonluonnin kumppani asiakkaalle eli ”co-creator”.

Palveluntuottaja osallistuu asiakkaan arvonluontiin omilla tietoisilla asiakasta tukevilla toimillaan, fasilitoijana. Grönroos ja Ravalด์ tähdentävät arvonluontiprosessin olevan monitasoinen prosessi joka koostuu kahdesta erillisestä alaprosessista: palveluntuottajan prosessista, jossa palveluntuottaja tarjoaa resurssit asiakkaan käyttöön ja toisaalta asiakkaan prosessista, jossa asiakas palvelua käyttäessään luo ja saa palvelusta itselleen arvoa. (Grönroos & Ravalด์ 2011, 7-10.)

Heinosen, Strandvikin ja kumppaneiden mukaan palvelukeskeinen logiikka on itse asiassa tuottajalähtöinen, jättäen asiakkaan liian vähälle huomiolle. Palvelukeskeistä logiikkaa kohtaan esittämässään kritiikissä he muun muassa toteavat palvelukeskeisen logiikan edustavan astetta kehittyneempää versiota yrityslähtöisestä logiikasta, jossa asiakas nähdään vain osallisena yrityksen prosesseissa tai partnerina arvon yhteisluomisessa. Asiakaslogiikassa yritykset ja erilaiset palveluntuottajat pyrkivät osallistumaan asiakkaan kontekstiin omalla tarjoomallaan. Asiakaslogiikassa painotetaan asiakkaan prosesseja, ekosysteemejä, ensisijaisina. Asiakkaat sulauttavat erilaisten yritysten ja organisaatioiden tarjoamaa palvelua heidän omiin toimintoihinsa, ei toisinpäin. Hyödyntämällä asiakaslogiikkaa yritykset voivat pohtia uusia rooleja, joita he voivat ottaa asiakkaidensa elämässä. Näkyvien ja kontrolloitujen toimintojen lisäksi palveluntarjoajien tulisi laajentaa perspektiiviään oppiakseen tuntemaan asiakkaansa nykyistä paremmin. Tämä tarkoittaa katsomista myös yhteisluontiaktiviteettien taakse niiden toimintojen tunnistamiseksi, joissa asiakkaat ovat mukana toisten yksilöiden, yritysten tai palvelusysteemien kanssa ja joissa yrityksen palvelut voisivat mahdollisesti olla apuna. (Heinonen & Strandvik 2015, 472, 473; Heinonen, Strandvik & Michelsson et al. 2010, 532-533, 545.)

Asiakaslogiikan keskiössä on ajatus asiakkaasta kokonaisuutena: asiakas ei koskaan käytä palvelua irrallaan, tyhjiössä, ja että asiakkaan ymmärrys palvelusta eroaa palveluntarjoajan ymmärryksestä. Asiakkaan aiomukset samoin kuin toteutuvat toiminnot ja kokemukset tulisi Heinosen ja kumppaneiden mukaan olla palveluntarjoajien toiminnan kehittämisen kärjessä. Toisin sanoen, palveluntarjoajien kuten yritysten tulisi selvittää mitä asiakas tekee tai yrittää tehdä ja miten tietty palvelu sopii tähän. Näin ollen palveluntarjoajan haasteena on hallinnoida paitsi sisäisiä myös ulkoisia toimintojaan niin että ne tukevat asiakkaan itsenäisesti organisoimia toimintoja. Asiakkaan kokema käyttöarvo perustuu asiakkaan palvelukokemuksiin, mitkä taas sisältyvät asiakkaan kontekstiin. Asiakkaan näkökulmasta palvelulla on kolme keskeistä elementtiä:

- palveluntarjoajan sisäisten toimintojen tulokset
- yhteisluontiprosessit ja niiden lopputulokset
- asiakkaan oma toiminta ja sen tulokset

Asiakaslogiikan mukaan arvon yhteisluominen on palvelun yksi piirre sen ollessa osa asiakaskokemusta. (2010, 537.)

Ymmärtääkseen palvelun arvoa tulee ymmärtää asiakkaiden elämä mukaan lukien konteksti, toiminnot ja kokemukset erilaisten tehtävien suorittamisessa ja kuinka palvelu tukee asiakkaan elämää. Keskeisenä käsitteenä onkin kontekstiarvo (value in context). Porakone-esimerkkiä käyttäen, käyttöarvo ei viittaa ainoastaan poran aikaansaamaan reikään saati sitten poraan, mutta myös poraamiseen, reiän käyttökelpoisuuteen ja poran potentiaaliin, kuten myös poran omistamiseen liittyviin tunnelmiin ja tunteisiin. Kontekstiarvo on siis alati muuttuvainen uusien kokemusten karttuessa ja ammentaa aina myös asiakkaan aiemmista elämänkokemuksista. Arvo sisältää näin ollen myös asiakkaalle itselleen näkymättömän, tai ainakin vaikeammin hahmotettavan tason. Asiakaskokemus määrittyy asiakaslogiikan mukaan asiakkaan omana, hänen täysin itse organisoimana kokemuksenaan joka syntyy hänen oman toimintansa tuloksena. Asiakaskokemuksen lopullinen muoto on siis vain osin palveluntarjoajan hallinnassa. Kaikki asiakaskokemuksen osat ovat jatkuvia prosesseja jotka linkittyvät arvon kokemiseen. (Heinonen, Stranvik & Michelsson et al. 2010, 535-542.)

Asiakaslogiikka kytkeytyy opinnäytetyöni ideaan ja kehittämiskysymyksiin siten, että kirjaston kehittämisessä on olennaista pohtia holistisesti, mihin arjen elämän haasteisiin kirjasto tarjoaa ratkaisun. Mikä on kirjaston potentiaalisen kävijän tehtävä tai tavoite ja millä siihen vastataan.

3.2 Asiakaslogiikasta käytäntöön - asiakasymmärryksen hankinnasta

Miksi pitäisi kuunnella, mitä sanottavaa esimerkiksi kirjastopalveluiden käyttäjillä on? Miksi heistä pitäisi hankkia tietoa? Sampsa Hyysalo (2009, 18) määrittelee käyttäjätiedon tiedoksi, jonka avustuksella on mahdollista luoda loppukäyttäjälleen mahdollisimman hyödyllinen ja miellyttävä tuote. Hyysalon mukaan aidosti käyttäjäystävällisiä tuotteita ja palveluita saadaan kehitettyä, kun tunnetaan ketkä oikeastaan tulevat tuotetta käyttämään. Keskeistä on myös tietää mihin, miksi, minkä yhteydessä ja missä kontekstissa tuotetta käytetään. Käyttäjätietoon sisältyy Hyysalon mukaan markkinatutkimuksia tai asiakaspalautetta syvällisempää ja tarkempaa tietoa käyttäjistä. (2009, 18.) Ilman tietoa potentiaalisista kirjastonkäyttäjistä on mahdoton tuottaa hyödyllistä ja miellyttävää palvelua ja laadukas palvelu puolestaan on perustana palvelun olemassaololle. Toiminnan perustaminen käyttäjä- ja asiakastiedon hankkimiseen ja hyödyntämiseen on eräs tapa toteuttaa käytännössä asiakaslogiikkaa, jonka ideana on asiakkaan maailman ymmärtäminen ja omien palveluiden sopeuttaminen asiakkaan tilanteeseen.

Käyttäjälähtöinen ja käyttäjäkeskeinen kehittäminen, osallistava suunnittelu, yhteissuunnittelu sekä empaattinen suunnittelu ovat jossain määrin sukulaiskäsitteitä, käsitellen kaikki tietoa ja tiedonhankintaa käyttäjiltä ja käyttäjistä paremman tuotteen tai palvelun luomiseksi.

Tuuli Mattelmäki, Kirsikka Vaajakallio ja Ilpo Koskinen avaavat empaattisen suunnittelun ajattelumallia vuoden 2014 artikkelissaan *What Happened to Empathic Design*. Käyttäjäkeskeinen kehittäminen, yhteissuunnittelu ja empaattinen suunnittelu keskittyvät asiakkaan kokemukseen ja tuntemuksiin tuotteesta tai palvelusta, mutta niiden painotukset eroavat toisistaan hieman. Empaattinen suunnittelu keskittyy ihmisten tunteisiin ja tuntemuksiin ja on kontekstietietoista. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun kanssa yhteistä on tuotteen loppukäyttäjän ymmärtäminen ja kokemus, joskin varsinaisen *designin*, suunnittelun, kanssa käyttäjäkeskeisen suunnittelun perinne ei aukottomasti sovi yhteen. Kirjoittajien mukaan käyttäjäkeskeisen suunnittelun mallit eivät perustu designiin sinänsä, joten ne eivät tue esimerkiksi aistisuutta ja kehollisuutta joiden tulisi johtaa innovatiivisiin design-ideoihin. (Mattelmäki, Vaajakallio & Koskinen 2014, 67-69.) Kouprie ja Sleeswijk Risser sivuavat artikkelissaan *A framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life* Battarbeen 2004 määritelmää, jonka mukaan empaattinen ymmärrys menee tietoutta syvemmälle. Empatisoidessa ei tuomita, vaan eläydytään käyttäjän tilanteeseen ja tuntemuksiin, pyritään ymmärtämään tilanteita ja sitä, miksi tietynlaiset kokemukset ovat merkityksellisiä tietyille ihmisille. Empatia nähdään suunnittelun yhtenä piirteenä. Kouprie ja Sleeswijk Risser päätyvät lopulta summaamaan, että empatian tarkoitus on informoida ja inspiroida suunnittelijoita luomaan tuotteita, jotka istuvat käyttäjän tarpeisiin. Näin ollen empaattisen suunnittelun yhtenä määritelmänä voidaan heidän mukaansa pitää käyttäjän ja hänen kokemuksensa sekä hänen tilanteensa ja tunteidensa syvällistä ymmärrystä. (2009, 437-441.) Palvelumuotoilun voi mielestäni ajatella pyrkimyksenä paitsi kerätä tietoa asiakkaasta, myös ymmärtää hänen kontekstiaan laajemmin. Palvelumuotoilu on siten luonteeltaan empaattinen prosessi, sen pyrkiessä palvelun käyttäjän syvälliseen ymmärtämiseen palveluiden suunnittelun perustana: Anna Dziadkiewiczin mukaan empatia on perustava lähtökohta laadukkaiden ja relevanttien ratkaisujen luomiseksi. (2017, 61.)

Osallistavalla suunnittelulla on pitkät perinteet Skandinaviassa erilaisten IT-systeemien kehittämisessä ja käyttäjäkeskeisyyden suunnittelussa. Olennaista siinä on käyttäjän osallistaminen suunnitteluun. Perustelut osallistavalle suunnittelulle nostettiin silloisesta tavasta kehittää systeemejä erillään niiden loppukäyttäjistä: loppukäyttäjät tietäisivät yritysten johtoa paremmin miten käytäntöjä kannattaisi muuttaa. Loppukäyttäjälle annettiin mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun yhdessä suunnittelijoiden ja kehittäjien kanssa. Sittemmin osallistavan suunnittelun käytäntöjä on omaksuttu muuallekin ja siihen on tullut yhä ”muotoilullisempia” piirteitä. Palvelumuotoilun ja osallistavan suunnittelun yhteisinä nimittäjinä voidaan ajatella osallistuvuutta, yhteistyötä ja emansipaatiota. (Holmlid 2009, 105-114.)

Kirjaston käyttäjien roolin ei tulisi jäädä vain tiedonlähteen ja resurssintarjoajan rooliksi: asiakkaita toimintaansa osallistamalla kirjastot voivat osaltaan tukea aktiivista kansalaisuutta. Palvelun käyttäjien osallistuessa aktiivisesti palveluidensa suunnitteluun, kehittämiseen ja tuottamiseen päästään paitsi laadukkaaseen palveluun, myös antamaan palvelun käyttäjille,

kansalaisille, valtaa ja roolia omissa asioissaan (Meroni & Sangiorgi 2011, 21). Tällä mielestäni on itseisarvoa, sillä se toteuttaa sosiaalisen ekonomian ideaa. Sosiaalisen ekonomian idealla tarkoitetaan siirtymistä keskittyneestä, hierarkkisesta kapitalismista hajaantuneeseen malliin, jossa keskiössä ovat erilaiset verkostot ja niissä syntyvät innovaatiot, ympäristöajatteluun liittyvä uudelleenohjautuminen ja teknologiset innovaatiot. Yhteisluominen on perustavana nimittäjänä. Osallistava suunnittelu ja palvelumuotoilu voidaan siten nähdä toimintoina, jotka ilmentävät ja toisaalta toteuttavat tätä muutosta. Satu Miettinen hahmottelee Meronin ja Sangiorgin teoksessa palvelumuotoilun olennaiseksi julkisen sektorin muutoksessa: julkisen sektorin rahoituksen pienentyessä paine palvelujen kehittämiseen kasvaa. Miettisen mukaan käyttäjäkeskeinen lähestymistapa tuottaa uudenlaisia ratkaisuja, jotka ylittävät organisatoriset ja hallinnolliset rajat. Palveluketjut tulevat käsittämään paitsi loppukäyttäjän, myös julkisen, yksityisen kuin kolmannenkin sektorin. (Meroni & Sangiorgi 2011, 219-220, 234.) Palvelumuotoilu ja käyttäjälähtöinen kehittäminen julkisella sektorilla voidaan myös mieltää eräänlaisena ruohonjuuritason demokratian toteuttamisen työkaluvalikoimana. Sundbo ja Toivonen esittävät, että julkisella sektorilla kaupunkilaisen tai asukkaan konsepti on linkittynyt tiukasti palvelujen tarjoomaan ja käyttöön. Asukkaat tai kaupunkilaiset eivät ole vain yksilöitä, mutta myös yhteisönsä vastuullisia jäseniä. He eivät ole aina suvereenieja, vaan rajoitettuja olemassa oleviin rakenteisiin. Näin ollen kaupunkilaisen oikeudet ja velvollisuudet ovat hyvin erilaisia verraten kuluttajaan ja asiakkaaseen: käyttäjälähtöisellä kehittämisellä on näin ollen omanlaisensa luonne tässä julkisen sektorin kontekstissa. (Sundbo & Toivonen 2011, 8-9.)

3.3 Palvelumuotoilu väylänä empatiaan ja asiakaslähtöisempään palveluun

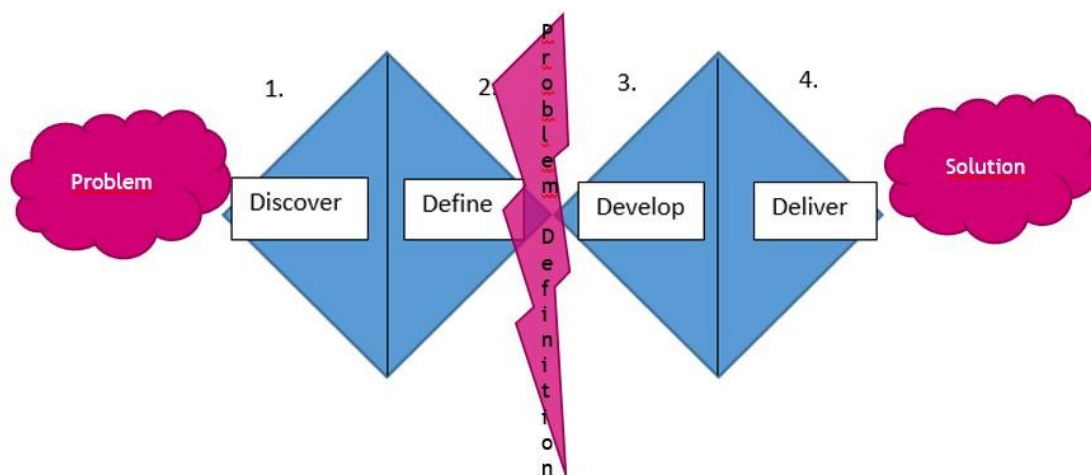
Palvelumuotoilu tuo käyttäjälähtöisen näkökulman tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Se on tapa asiakaskokemuksen tuotteistamiseen ja palveluympäristön kehittämiseen: palvelumuotoilun avulla luodaan palveluorganisaatio käyttäjäkokemuksen ja palvelujen käyttäjien vuorovaikutuksen ympärille muovaamalla palveluihin liittyviä esineitä ja tiloja, sekä palveluprosesseja. Palvelumuotoilun avulla pyritään vastaamaan käytännöllisesti kysymykseen, miten tuotteen tai palvelun käyttäjä ja palvelun tai tuotteen tuottaja saavat parhaan mahdollisen arvon käytettävissä olevista resursseista. Palvelumuotoilu hyödyntää muotoilussa käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä ja hyödyntämisessä. Palvelumuotoilun avulla pyritään potentiaalisen palvelun tai tuotteen käyttäjän inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen, mikä puolestaan luo pohjan paremman toiminnan kehittämiseen. (Miettinen 2011, 21-30.)

Palvelumuotoilussa keskiössä ovat käyttäjät. He osallistuvat kehitystyöhön aktiivisesti omaa tietoaan keräten ja sitä jakaen, esimerkiksi kertomalla omista palvelukokemuksistaan. Tutkijat tai muotoilijat ovat mukana prosessissa seuraamassa palvelujen käyttäjien ja tarjoajien toimintaa havainnoiden. Palvelumuotoilun pohjana on toisin sanoen empaattinen suhtautuminen palvelun käyttäjiin: palvelumuotoilijan tulee pyrkiä ymmärtämään palvelujen arvon,

merkityksen ja käyttötapojen sidonnaisuudet käyttäjien arkielämään. Konseptisuunnitelmia luodaan tämän tiedon pohjalta. Palvelumuotoilussa keskiössä ovat palvelukokemuksen eri alueet ja ulottuvuudet, kuten tuotteen käyttämiseen liittyvä toimintaympäristö, tuotteen käytöstä syntyvät merkitykset, käyttäjä itse ja hänen sosiokulttuurinen kontekstinsa, tuotteen ulkoiset ominaisuudet sekä estetiikka. Palvelumuotoilu on luova prosessi, jonka tarkoituksena on löytää uudenlaisia ratkaisuja erilaisiin suunnitteluhaasteisiin. Prosessin aikana tehty havainnot ja löydöt otetaan käyttöön iteratiivisesti, luomalla prototyyppejä ja testaamalla niitä, keräten samalla käyttäjäkokemuksia. (Miettinen 2011, 23-31.)

Katzan hahmottaa palvelumuotoilun lähtökohtaiseksi tehtäväksi määritellä, mikä on oikeastaan ongelmana: ensimmäiseksi täytyy kehittää palvelulle konteksti ja linjata tarkasti mitä täytyy suunnitella. On tärkeää ratkaista oikeaa ongelmaa. Kun palvelu sitten tapahtuu, se tapahtuu ainutlaatuisessa tilanteessa ja kontekstissa. Suunnitteluajattelua tarvitaan paitsi puhtaasti palvelun suunnitteluun, mutta myös tuotteen avulla tarjotun palvelun suunnitteluun. Suunnitteluprosessissa Katzan tunnistaa kolme vaihetta: inspiraatio, ideointi ja implementointi. Inspiraatiovaiheessa suunnittelijat ja asiakkaat kohtaavat löytääkseen uusia ajattelu- ja ratkaisutapoja johonkin ongelmaan. Tässä vaiheessa tiedonhankinta asiakkaista erilaisten etnografisten ja sisällönanalyttisten keinojen avulla on olennaista. Ideointivaiheessa suunnittelijat etsivät näkemyksiä viedä projektia uusiin suuntiin. Suunnittelun lopputuotoksen tulee olla sopisoinnussa ihmisten aidon elämän ja kulttuurin kanssa. Tämän vuoksi Katzan korostaa vielä etnografisten menetelmien merkitystä. Implementointivaiheessa suunnittelijat käyttävät erilaisia prototyyppejä ja testausta asiakkaiden osallistamisen kautta saadakseen luotettavaa palautetta palvelusta ratkaistakseen mahdollisia haasteita, joita pinnan alla piilee. Implementoinnista mennään usein takaisin alkuun ja kierroksia voi olla useita. (Katzan 2011, 48-50.)

British Design Council käyttää niin kutsuttua palvelumuotoilun tuplatimanttimallia (kuvio 5) palvelumuotoiluprosessin eri vaiheiden havainnollistamiseen. Tuplatimanttimalli on kooste useiden eri palvelumuotoilijoiden ja suunnittelijoiden tavasta tehdä palvelumuotoilua. Se koostuu neljästä vaiheesta: 1. Discover eli löytäminen, 2. Define eli määrittely, 3. Develop eli kehittäminen 4. Deliver eli toteuttaminen. Ongelmanmäärittely sijoittuu vaiheiden 2 ja 3 väliin. Ongelman määrittelyvaiheessa hankitaan laajaa ymmärrystä ongelmasta ja seuraavaksi määritellään, mihin keskitytään. Kolmannessa vaiheessa kehitetään menetelmiä ongelman ratkaisemiseksi ja viimeisessä vaiheessa keskitytään toteuttamaan ongelman toimivinta ratkaisua. Edetään divergenssistä konvergenssiin, laajasta kohti suppeaa. Merkittävä ja tyypillinen virhe suunnitteluprosessissa on British Design Councilin mukaan laiminlyödä timantin vasen puoli, ongelmanmäärittely, ja siten päätyä ratkomaan väärää ongelmaa. Toisaalta hyvän suunnitteluprosessin tunnistaa siitä, että prosessi on toistettu moneen kertaan. Ihanneprosessi on siis iteratiivinen, jossa ideoita kehitetään, testataan, jalostetaan ja myös hylätään monia kertoja. (British Design Council 2019.)



Kuvio 5: Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli British Design Councilin mukaan

Kappaleisiin 3.2 ja 3.3 viitaten palvelumuotoilun voi mielestäni ajatella sivuavan käyttäjätietoa, empaattista suunnittelua ja osallistavaa suunnittelua, jonka perinteet on hahmotettavissa 1970-luvulta alkaen esimerkiksi käyttöliittymäsuunnittelusta. Palvelumuotoilussa käytetyissä menetelmissä palvelun tai tuotteen loppukäyttäjä, asiakas, on usein mukana tuotteen tai palvelun suunnittelussa osallistavien menetelmien kautta. Palvelumuotoiluprosessin lähtöpisteessä on, tai ainakin tulisi olla, aina ihminen arjen ongelmineen, mikä puolestaan ilmentää asiakaslogiikkaa. Pitkin palvelumuotoiluprosessia kerätään käyttäjätietoa ja -palautetta ja pyritään luomaan palvelua, joka mahdollisimman täsmällisesti tarjoaa ratkaisua siihen tiettyyn haasteeseen, joka muotoiluprosessin alkuvaiheessa on löydetty. Sekä ongelmanratkaisuprosessi, johon siis palvelun potentiaalinen käyttäjä osallistuu, että lopputulos, voivat ihan netilanteessa olla arvoa luovia: sekä prosessissa mukana ollut asiakas että palvelun suunnittelija oppivat toisistaan ja hyödyntämään toisiaan paremmin. Asiakas saa toimivamman palvelun, joka ratkaisee hänen arjen ongelmaansa tarjoten käyttöarvoa ja palvelun tuottaja puolestaan hyötyy tyytyväisestä asiakkaasta saaden tältä arvoa, kirjaston ja julkisen sektorin kontekstissa perustelun olemassaololleen.

3.4 Asiakkaan toiminta kirjastossa tutkimustiedon valossa

”Mihin kirjaston työntekijä tarvitsee minkäänlaista koulutusta, senkun vain lainaa ja palauttaa sillä sitä hän siellä tehdään”, totesi minulle vuonna 2005 eräs tuttava, jolle kerroin päässeeni opiskelemaan kirjasto- ja tietopalvelualaa ammattikorkeakouluun. Olin itse ollut nuoresta pitäen kirjastojen suurkuluttaja, mutta oma kirjastonkäyttöni oli aineistoihin liittyvää, kuten lainaamista, vain osittain. Keskustellessani erään tuttavani kanssa syistä, miksi hän käyttää kirjastoa, nosti hän esille kaupunkimaantieteellisen termin ”paikan henki”. Hän siis asioi kirjastoissa aistiakseen paikan henkeä. Mitä asiakkaat sitten tekevät kirjastossa

tutkimusten perusteella ja miten kirjasto koetaan? Tässä kappaleessa pyrin kartoittamaan tätä esittelemällä alan tutkimuksia, joissa keskiössä ovat kirjastoa käyttävien ihmisten näkemykset ja kokemukset kirjastosta joko määrällisesti tai laadullisesti tutkittuna. Lopuksi luvussa 3.4.1 esittelen kirjaston kehittämiseksi luodun nelikohtaisen kehikon, johon vertaan keräämäni tutkimusaineistoa.

Pertti Vakkari ja Sami Serola selvittivät 2011 Opetus- ja kulttuuriministeriön toimeksiantona kirjastopalveluiden koettuja hyötyjä kuntalaisten kokemana. Aineistoa kerättiin kyselytutkimuksella. Tutkimuksen tavoitteena oli valottaa yleisen kirjaston asemaa kuntalaisten arjen toiminnoissa verrattuna muihin vastaaviin kulttuurin ja tiedon instituutioihin ja tarjoajiin. Vakkari ja Serola halusivat myös selvittää missä määrin kirjasto tyydyttää kuntalaisten tiedon, virkistys- ja kulttuurin tarpeita. Vakkarin ja Serolan löydösten perusteella asiakkaiden tiedontarpeet eivät enää ohjautu kirjastoon yli 80 % etsiessä tarvitsemaansa tietoa internetistä (taulukko 3). Internet on vallitseva väline kaikilla elämänaloilla oppimisesta taiteesta nauttimiseen ja viihtymiseen. Kirjasto kuitenkin on monille keskeisin kanava saada syventävää tietoa eri asioista (38%) sekä tietoa ja aineistoa, joka edistää uusien asioiden oppimista (32%) ja taitoja (25%), sekä tietoa oman itsen ymmärtämiseksi (28%). Jopa 81% ilmoitti käyttävänsä kirjastoa useimmin kaunokirjallisuuden ja taiteen hankinnan kanavana, joskin Vakkari ja Serola korostavat tuossa kohdassa kysymyksenasettelunsa suosineen kirjastoa sikäli, että muut kanavat kuten internet ja tv eivät varsinaisesti keskity kaunokirjallisuuden jakeluun samassa määrin kuin kirjasto. (2011, 42.) Vakkarin ja Serolan kyselyyn vastanneista lähes kaksi kolmannesta arvioi kirjastopalveluiden merkityksen pysyneen ennallaan internetistä huolimatta (62%). Noin viidennes arveli merkityksen vähentyneen (19%), reilu kymmenesosa koki kirjastopalveluiden merkityksen kasvaneen. Internetin ei siis juuri koettu muuttaneen kirjastopalveluiden merkitystä, mutta kirjaston merkitys kuitenkin väheni enemmän kuin lisääntyi internetin vuoksi. Kaikilla elämänalueilla selvästi yleisimmin käytetty kirjastopalvelu oli aineistojen lainaus ja harvinaisin välineiden ja tilojen käyttö. (2011, 8-18, 47-54.)

Vakkarin ja Serolan mukaan kirjaston koetut hyödyt ryhmittyyvät arjen, kulttuuriharrastusten ja uran hyötyihin: yleiset kirjastot hyödyttävät asiakkaitaan etenkin kaunokirjallisuuden (71%) ja tietokirjallisuuden (67%) tarjoajana sekä vapaa-ajan opiskelussa ja itseopiskelussa (58%). Kirjastopalvelut hyödyttivät myös muun muassa matkailuun ja lomanviettoon (45%), terveyteen (43%), kulttuuriharrastuksiin (42%) ja ammatissa kehittymiseen (44%) liittyvissä asioissa. (2011, 94.)

Käyttötarkoitukset	Kanavat				
	Internet	Televisio	Lehdet	Kirjasto	Tuttavat
Tietoa yksittäisistä faktoista	83				
Tietoa tai neuvoja käytännön ongelmien ja tilanteiden avuksi	57				27
Tietoa kiinnostavista aihepiireistä	62				
Pysyäkseni ajan tasalla	36	22	31		
Syventääkseni tietämystäni eri asioista	40			38	
Oppiakseni uusia asioita	44			32	
Oppiakseni uusia taitoja	32			25	
Ymmärtääkseni paremmin itseäni				28	30
Ymmärtääkseni toisten ihmisten arvoja, asenteita ja käsityksiä			20		32
Puheenaiheita tuttavapiirissä keskustellakseni		23	30		20
Viihtyäkseni tai kuluttaakseni joutohetkiäni	33	30			
Irttaantuakseni arjen paineista		37			
Nauttiakseni kaunokirjallisuudesta ja taiteesta				81	

Taulukko 2: Kirjaston käyttötarkoitukset Vakkarin ja Serolan tutkimuksessa

Vakkarin ja Serolan tutkimus on jossain määrin aikansa tuotos ja heijastelee mielestäni lähtökohdiltaan heidän näkemystään kirjastosta pääosin informaation hankinta- ja jakelukanavana. Tästä lähestymistavasta kertoo heidän valintansa ottaa tutkimuksessa kirjaston verrokiksi muut informaationjakelukanavat ajankohtana (2011), jolloin informaation päähankintakanavana on jo ollut internet. Samanaikaisesti tutkimatta jää kirjaston käyttöarvo kohtaamisten ja vuorovaikutuksen ja oleilun paikkana. Kirjasto voisi vertautua mielestäni paremmin esimerkiksi kirjakauppojen ja kahviloiden kanssa, joissa vietetään aikaa vain osittain niiden päätuotteiden kulutuksen kuten kirjojen ja kahvilatuotteiden parissa.

Kirjastojen sosiaalista pääomaa tutkineen Catherina A. Johnsonin mukaan kirjastoalalla on hyväksytty melko yleisesti aksiooma, että yleisten kirjastojen keskeisenä piirteenä on sen osallisuus yhteisössä sen lisäksi, että se tarjoaa pääsyn tietoon ja erilaisiin materiaaleihin. Johnson selvitti kirjastohenkilöstön ja asiakkaiden vuorovaikutusta ja henkilökunnan rooleja sosiaalisen pääoman näkökulmasta. Hänen mukaansa kirjastonhoitajat ja muu kirjastohenkilöstö kokivat usein työnsä välineellisyyden kautta: työnä on tarjota pääsy tietoon. Samanaikaisesti kirjastotyöntekijät kuitenkin tunnistivat, että palvelun toimittamisen kautta syntyvät sosiaaliset suhteet henkilökunnan ja asiakkaiden välillä ovat lähes yhtä olennaisia kuin toimitettu palvelu itsessään. (2012, 52.) Eräs kollegani käyttää usein kirjastoista termiä ”sosiaalitoimisto” ja yleisen käsityksen mukaan asiakkaiden tarve voikin usein liittyä aivan muuhun, kuin kirjan lainaamiseen. Mielestäni tämä pitää sisällään vahvasti ajatuksen kirjastona nimenomaan julkisena, omanlaisenaan paikkana, joka ansaitsee perustutkimusta tästä luonteensa piirteensä. Kohtaamiset henkilökunnan kanssa ovat tärkeitä monille asiakkaille. Johnsonin mukaan kirjaston fyysinen tila itsessään voi olla sosiaalisen pääoman lähde, sillä se luo ylpeydetunnetta ympäröivässä naapurustossaan. Kirjasto on paikka, jossa yhteisön jäsenet oppivat

tuntemaan, tai ainakin tunnistamaan yhteisön muita jäseniä ja vakiinnuttamaan muualla, kirjaston ulkopuolella, luomiaan suhteita. Mitä useammin näitä yhteyksiä luodaan, sitä vahvemmin yksilö identifioituu yhteisöönsä. (2012, 58-59.)

Vakkarin ja Serolan lähestymistapa sulkee tavallaan siis Johnsonin esittelemän yhteisöroolin pois. Vakkarin ja Serolan tutkimuksessa jää pieneksi sivuhuomioksi kirjaston rooli niin kutsutuna kolmantena tilana, eli tilana työpaikan ja kodin ohessa: Vakkarin ja Serolan mukaan kirjaston tilojen ja välineiden käyttö on varsin marginaalista (2011, 47), mutta missä määrin tämä tulos johtuu kysymyksenasettelusta ja toisaalta tutkimuksen lähtökohdista, jossa kirjastoa ei ole asemoitu julkiseksi tilaksi muiden julkisten tilojen joukkoon, on mielestäni huomioarvoista. Näin ollen kirjaston käyttöarvo paikkana, jossa vietetään aikaa siinä missä kahvilassa, kirjakaupassa tai nuorisotilassa, jää pienempään rooliin kuin mitä se mielestäni ansaitsee.

Arjen kirjastotyössä asiakkaiden päivittäistoimintoja tarkkailemalla voi tehdä havaintoja, jossa asiakas kyllä toimii tilassa selaten esimerkiksi kirjoja, mutta asiasta kysyttäessä hän onkin voinut tulla tilaan vain aistimaan tunnelmaa. Vantaalla kirjaston kävijämäärien kasvaessa ja lainauslukujen puolestaan laskiessa on selvää, että paikallisen tutkimusfokuksen tulisi siirtyä juuri kirjastotiloihin ja kirjaston välineisiin liittyvään käyttöön. Oma havaintoni 11 vuoden työssäoloni ajalta on, että juuri kirjaston tilojen käytöstä emme alalla tiedä paljoakaan, vaikka tilanteen tulisi olla toinen: tilat ovat merkittävimpien investointiemme joukossa ja siten niiden painoarvon kehittämis-, tutkimus- ja suunnittelutyössä tulisi olla suurempi.

Kotimaista kirjastonkäytön akateemista tutkimusta kirjastosta tilana ei juuri löydy, mutta panoksensa tähän on antanut Mina Di Marino yhdessä Kimmo Lapintien kanssa artikkelissaan ”Libraries as Transitory Workspaces and spatial incubators”. Di Marinin ja Lapintien mukaan kirjaston käyttäjätyypit ja kirjastossa tehtävät toiminnot ovat muuttumassa. Eräänä esimerkkinä muuttuvan kirjastonkäytön tavoista he nostavat kirjastoissa tehtävän etätyön, johon heidän tutkimuksensa suuntautui. Etätyöskentely kirjastossa on heidän mielestään vain yksi signaali kirjastonkäytön muutoksista ja tilan suunnittelun ja järjestämisen tulevaisuuden tarpeista. He tunnistivat helsinkiläisten ydinkeskustassa sijainneiden kirjastojen etätyöskentelijöihin kohdistuneessa havainnointi- ja haastattelututkimuksessaan useita etätyöskentelijäkatgorioita, joilla oli jonkin verran eroja tiloihin liittyvissä tarpeissaan, mieltymyksissään ja tilankäytön edellytyksissään. Di Marino ja Lapintie pohtivat, että etätyöskentely ja osa sen funktioista on vain osin kirjaston tietoisten toimien tulosta, mutta ennen kaikkea yksilöiden valintojen sekä tilan soveltamisen tulosta. Useat etätyöntekijät työskentelivät kirjastossa käytännön syistä: heillä ei ollut esimerkiksi varaa tai mahdollisuutta vuokrata etätyöskentelypistettä tai heidän pieni työskentelytilansa ei mahdollistanut esimerkiksi asiakastapaamisia. Oli kuitenkin niitäkin, jotka valitsivat kirjaston etätyöskentelypaikakseen toisaalta vaihtelun vuoksi, mutta myös paikan kotoisan ja rauhallisen tunnelman vuoksi. Useissa kirjastoissa on

kuitenkin tunnistettu etätyöntekijät omana käyttäjäryhmänään ja kirjastotiloja on uudistettu ja sopeutettu toimimaan myös heitä varten. Di Marinon ja Lapintien mielestä kaupunkisuunnittelussa tulisi huomioida tulevaisuudessa yhä paremmin kirjastojen rooli eräänlaisena niitä ympäröivien julkisten tilojen, kuten katutilan, jatkumona tai ”laajennusosana”. (2015, 119-128.) Di Marinaa ja Lapintietä tulkiten näkisin henkilökohtaisesti mielelläni kirjastotilojen suunnittelussa sitä, että tilasuunnittelussa pyritään vastaamaan sitä mahdollisesti käyttävien yksilöiden ja yhteisöjen tarpeisiin ja tilanteisiin holistisesti. Näin ollen palveluihin sisältyisi olennaisesti useita erilaisia, monialaisia tuotteita ja piirteitä, jotka olisivat saumattomasti toimiva kokonaisuutensa, joilla on asukkaan elämänlaatua parantava pyrkimys. Pois toimialojen siiloista, kohti yhdessä jaettua pyrkimystä tehdä ihmisten elämänlaadusta parempi.

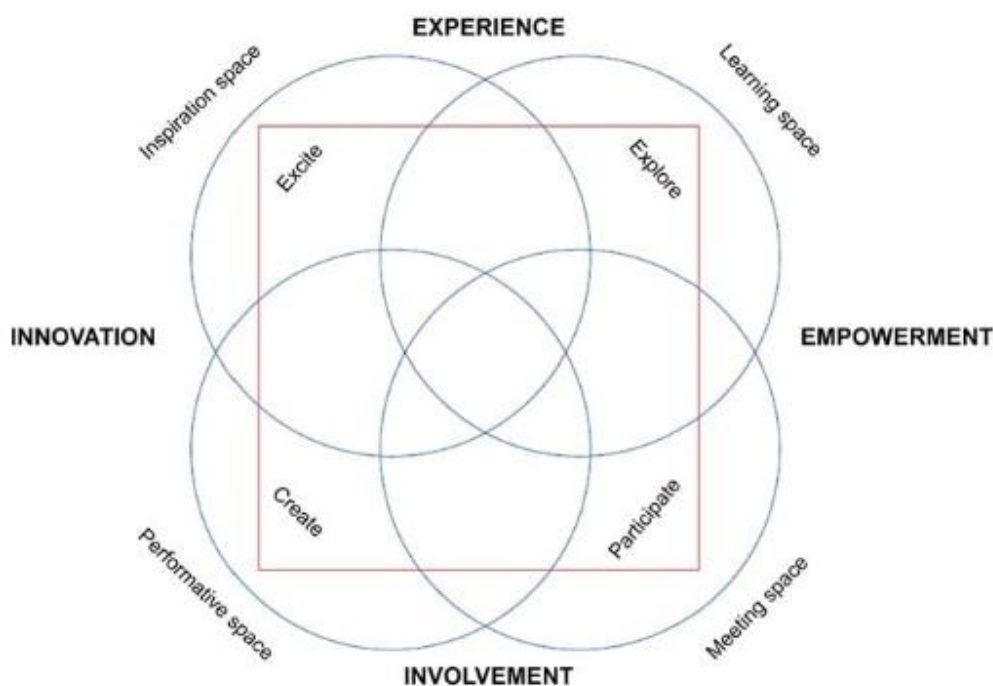
Vuonna 2018 Taloustutkimus toteutti suuren kyselytutkimuksen suomalaisten kirjastonkäytöstä. Antti Seppänen Etelä-Suomen aluehallintovirastosta toteaa suurimman osan kyselyyn vastanneista käyttävän kirjastoa perinteisillä tavoilla: he käyttävät kokoelmaa sekä kaipaavat rauhallista ja hiljaista tilaa. Osa kyselyyn vastanneista osallistuu erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin tai vain viettää aikaansa kirjastossa. Kirjastojen vaikutus käyttäjiensä elämään on Seppäsen mukaan monella tapaa positiivinen. Kirjastojen positiivinen vaikutus lukemiseen on ilahduttavaa, sillä lukutaito kehittyy harjoittelemalla ja lukutaidolla on merkittävä vaikutus esimerkiksi opintoalumiuksien kehittymiseen luoden paremmat mahdollisuudet opintomenestykseen. Kirjastojen tiloja pidetään Seppäsen mukaan toimivina. Monessa kunnassa, kuten Vantaalla, on jo perustettu tai ollaan perustamassa omatoimikirjastoja, joiden aukioloajat ovat laajat. Tämä vastaa Seppäsen mukaan hyvin kyselyn vastaajien toiveeseen laajemmista aukioloajoista ja palveluiden paremmasta saatavuudesta. (Seppänen 2018, 16.)

Kirjastonkäytön tavat ovat moninaiset. Tätä tutki tutkivat Svanhild Aabø ja Ragnar Audunson vuoden 2012 havainnointi- ja haastattelututkimuksessaan Oslon kirjastoissa. Heidän mukaansa asiakkaat liikkuvat korkean ja matalan aktiivisuuden välillä ja toimivat kirjastossa eri elämämpiireissä ollen opiskelijoita, perheenjäseniä, ystäviä, naapureita ja kaupunkilaisia. He tunnistivat tutkimuksessaan kirjastonkäytöstä piirteitä, jotka tukevat ajatusta kirjastosta sekä työympäristön että kotiympäristön jatkeena. Ihmisten käyttäytyminen ja toiminta kirjastossa viittaa heidän mukaansa kirjaston eri rooleihin: esimerkissään he kertovat musliminaisen lukeen kirjastossa satua lapselleen ja samalla ottaneen niqabinsa pois, mikä Aabøn ja Audunsonin mukaan voisi viitata kirjaston mieltämiseen esimerkiksi kodinomaisena ja turvallisenä paikkana. He tunnistivat tutkimuksessaan myös ensisijaisen ja toissijaisen ”asioinnin”. Eräs heidän havainnoimistaan ja myöhemmin haastattelemistaan asiakkaista sanoi tulevansa kirjastoon vain lukemaan sähköpostejaan kirjaston tietokoneella. Saman asiakkaan havainnointi todisti puolestaan monipuolisemmasta tilankäytöstä, jota asiakas ei kenties itse edes varsinaisesti tunnistanut toiminnakseen: asiakas oli sähköpostien selailun jälkeen jäänyt viettämään

aikaa kirjastoon tutkien sen kokoelmia, muita asiakkaita tarkkaillen ja vain istuen. (2012, 138-149.)

3.5 Kirjaston kehittämisen nelikenttä

Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen ja Skot-Hansen ovat kehittäneet neljän kohdan mallin kirjastojen tilojen ja toimintojen suunnitteluun (kuvio 6). Nelikenttää voi käyttää kirjaston kehittämisen viitekehyksenä. Tässä kehittämistyössä ei kuitenkaan kehitetä Kivistön kirjastoa kaikista nelikentän kohdista käsin, sillä asiakkaista kerätyn aineiston perusteella tunnistin ensisijaisiksi kehittämisen elementeiksi inspiraation ja kohtaamisen.

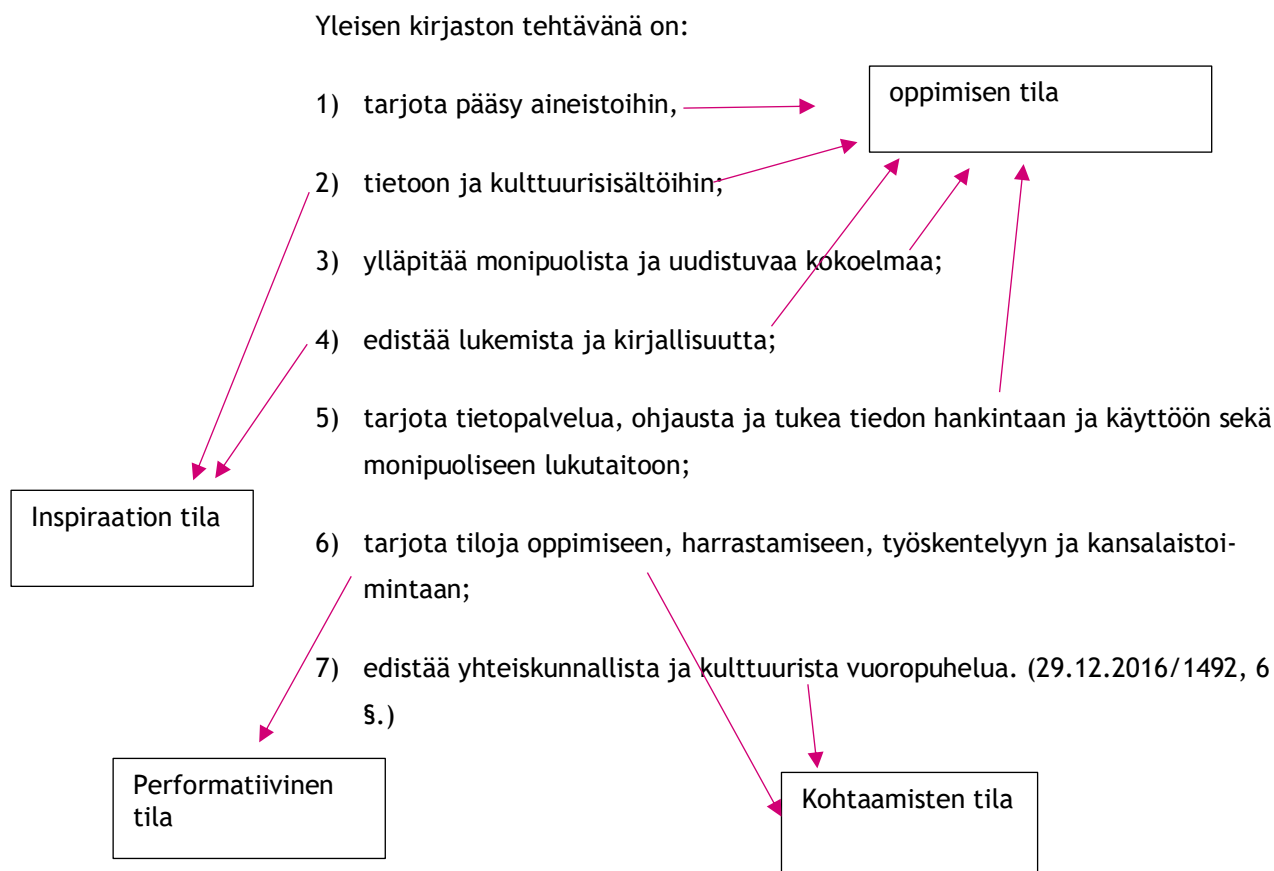


Kuvio 6: Yleisen kirjaston neljä tilaa ja niiden toiminnot

Jochumsenin, Hvenegaard Rasmussenin ja Skot-Hansenin mukaan kirjaston tulee tukea seuraavia toimintoja: kokemus (experience) ja osallisuus (involvement) yksilön hyvinvoinnin ja henkilökohtaisen merkityksen rakentamisen edistämiseksi sekä voimaannuttaminen ja innovaatio, jotka ankkuroivat kirjaston toiminnan yhteiskunnallisiksi. Voimaannuttaminen (empowerment) tarkoittaa tässä yhteydessä tavoitetta auttaa kansalaisia kasvamaan itsenäisiksi, kykeneviksi ja vahvoiksi toimijoiksi, jotka osaavat ratkaista arkisia ongelmiaan. Innovaatiolla (innovation) tarkoitetaan uusien ratkaisujen etsimistä käytännön ongelmiin tai kokonaan uudenlaisten konseptien, metodien tai taiteellisen ilmaisun kehittämistä. Kokemuksesta, osallisuudesta, voimaannuttamisesta ja innovaatiosta voidaan johtaa neljä ihanteellisen kirjastotilan piirrettä: inspiraation tila, oppimisen tila, kohtaamisen tila ja performatiivinen tila. Näitä tiloja ei tule ajatella välttämättä konkreettisina tiloina kirjastossa, mutta kirjastotilan

niin fyysisenä kuin virtuaalisena tulee palvella näitä toimintoja. Inspiraation tilassa toteutuu virittyminen ja kiinnostuminen. Oppimisen tilassa uuden löytäminen ja tutkiminen, jotka perinteisesti ovat olleet kirjaston tehtäväkentässä esimerkiksi kokoelmien tarjoamisen eräänä tarkoituksena, kohtaamisten tilassa osallistuminen ja performatiivisessa tilassa luominen. Ihannetilanteessa nämä kaikki neljä piirrettä tukevat toisiaan ja tukevat siten myös kirjaston tavoitteita. Kaikki mainitut neljä piirrettä tulisi saada vuorovaikutukseen niin tilan arkkitehtuurin, suunnittelun, palveluiden, toiminnan ja valittujen kumppanuuksien kanssa. (2012, 586-591.)

Mielestäni Jochumsenin ja kumppaneiden näkökulmat kattavat kirjastojen suunnittelun olennaiset piirteet myös suomalaisen kirjastolain 6 § näkökulmasta (kuvio 7), joskin kirjastolaki Suomessa keskittyy vahvasti kirjaston toimintaan oppimisen ja informaation lähteenä ja alustana. Kirjastojen substanssiosaaminen keskittyy mielestäni vahvasti oppimisen tukemiseen aineistojen ja kirjastonhoitajuuden kautta, mutta olennaista on hankkia asiakastietoa toiminoista, jotka eivät ole kirjastolle välttämättä yhtä tuttuja ja luontevia kuin kirjaston perinteissä, kokoelmaan liittyvissä toimintamuodoissa. Onkin tarpeellista tutkia kirjastoja käyttävien ihmisten omaa käsitystä, kokemusta ja tietoa kirjastotilan käytöstä, jotta tilan suunnittelussa päästään asiakaslähtöisyyteen ja näin ollen kohti asiakaslogiikkaa. Tässä kehittämissä työssä keskityn edistämään Kivistön kirjaston suunnittelua inspiraation ja kohtaamisten näkökulmasta, sillä keräämäni kehittämisaineisto osoitti selkeitä kehittämisaiheita noista teemoista.



Kuvio 7: Kirjastolaki suhteessa kirjaston kehittämisen nelikenttään

Jochumsenin, Hvenegaard Rasmussenin ja Skot-Hansenin kirjaston kehittämisen kehikko muodostaa taustakehikon kirjaston kehittämiselle. Kivistön kirjaston, samoin muidenkin suomalaisten kirjastojen kehittämisessä, on tarpeellista suhteuttaa tämä kehikko käyttäjiltä hankittuun tietoon. Käyttäjiltä saadaan ihanteellisessa tapauksessa kehittämis ehdotuksia ja tuoreita näkemyksiä siihen, miten nelikentän tiettyä osa-aluetta voisi suunnitella ja toteuttaa käytännössä. Järjestettäessä esimerkiksi yhteiskehittämispajoja asiakkaiden kanssa tämä nelikenttä voi toimia ideoinnin viitekehyksenä.

3.6 Tietoperustan yhteenveto

Kristina Heinosen ja kumppaneiden kehittämän asiakaslogiikan keskiössä on ajatus asiakkaasta kokonaisuutena: asiakas ei koskaan käytä palvelua irrallaan muusta elämästään, tyhjiössä, ja että asiakkaan ymmärrys palvelusta eroaa palveluntarjoajan ymmärryksestä. Asiakkaan aiomukset, samoin kuin toteutuvat toiminnot ja kokemukset, tulisi olla palveluntarjoajien toiminnan kehittämisen kärjessä. Toisin sanoen, palveluntarjoajien kuten yritysten tulisi selvittää mitä asiakas tekee tai yrittää tehdä ja miten tietty palvelu sopii tähän. (2010, 537.)

Sampsa Hyysalon mukaan käyttäjätieto on tietoa, jonka avustuksella on mahdollista luoda

loppukäyttäjälleen mahdollisimman hyödyllinen ja miellyttävä tuote. Aidosti käyttäjäystävällisiä tuotteita ja palveluita saadaan puolestaan kehitettyä, kun tutustutaan kunnolla siihen, ketkä tulevat tuotetta käyttämään. Keskeistä on myös tietää mihin, miksi, minkä yhteydessä ja missä kontekstissa tuotetta käytetään. Hyysalo sisällyttää käyttäjätiedon käsitteeseen markkinatutkimuksia tai asiakaspalautetta syvällisempää ja tarkempaa tietoa käyttäjistä. (2009, 18.) Mattelmäki, Vaajakallio ja Koskinen (2014, 67-69.) määrittelevät käyttäjäkeskeisen kehittämisen, yhteissuunnittelun ja empaattisen suunnittelun keskittyvän asiakkaan kokemuksiin ja tuntemuksiin tuotteesta tai palvelusta hieman eri painotuksin. Empaattinen suunnittelu keskittyy ihmisten tunteisiin ja tuntemuksiin ollen kontekstitietoista. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun kanssa yhteistä on tuotteen loppukäyttäjän ymmärtäminen ja kokemus, joskin varsinaisen *designin*, suunnittelun, kanssa käyttäjäkeskeisen suunnittelun perinne ei aukottomasti sovi yhteen. Kirjoittajien mukaan käyttäjäkeskeisen suunnittelun mallit eivät perustu designiin sinänsä, joten ne eivät tue esimerkiksi aistisuutta ja kehollisuutta. Aistisuus ja kehollisuus ovat kuitenkin olennaisia innovatiivisten design-ideoiden luomisessa. Kouprien ja Sleeswijk Risserin mukaan empaattinen ymmärrys menee tietoutta syvemmälle. (2009, 437-441.)

Miettinen määrittelee palvelumuotoilun käyttäjälähtöisenä näkökulmana tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Se on tapa asiakaskokemuksen tuotteistamiseen ja palveluympäristön puitteiden ja prosessien kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla pyritään vastaamaan käytännöllisesti kysymykseen, miten tuotteen tai palvelun käyttäjä ja palvelun tai tuotteen tuottaja saavat parhaan mahdollisen arvon käytettävissä olevista resursseista. (Miettinen 2011, 21-30.) Palvelumuotoilun voi tämän työn viitekehyksessä esiteltujen teorioiden pohjalta ajatella sisältävän niin käyttäjätiedon, etnografisen tutkimuksen kuin empatian. Sen taustakehikkona voi toimia kontekstin painotuksista riippuen niin asiakaslogiikan, Grönroosin palvelulogiikan kuin Luschin ja Vargon palvelukeskeisen logiikan ajattelutavat. Empatia on olennainen osa palvelumuotoilua ja kehittämisprosessin eri vaiheissa eri menetelmin hankittu käyttäjätieto toimii palvelumuotoilun aineksena.

Empaattisen suunnittelun opeista olennaista tässä opinnäytetyössä on tilallisuus ja kehollisuus: kirjastotila koetaan kaikilla aisteilla ja sen viihtyisyyteen vaikuttavat monenlaiset tunteet ja aistimukset. Käyttäjäkeskeisestä perinteestä lainaan puolestaan ajatusta siitä, että asiakas tietää paremmin. On luontevaa hyödyntää sen tarjoamia menetelmiä myös kirjastojen kehittämisessä. Kuviossa 8 tiivistän opinnäytetyön teoreettisen perustan.



Kuvio 8: Opinnäytetyön teoreettinen perusta

Mielestäni institutionaalinen asema itsessään ei välttämättä riitä kirjastojen rahoituksen perusteluksi rahoituspohjan eli verovarojen jatkuvasti huvetessa. Toisaalta julkisen palvelun vastuulliseen toimintaan kuuluu tehokas ja tuottava varojen käyttö. Asiakaslogiikka, arvon yhteisluominen ja näiden toteuttaminen palvelumuotoilun keinoin istuvat näin ollen ideologisesti yhteen julkisten palveluiden kanssa: varmin tapa turvata instituution asema on palvella asiakasta mahdollisimman ymmärtävästi ja hyvin. Käyttäjälähtöiset palvelunäkemykset voi toisaalta jossain määrin haastaa julkisen sektorin toimiessa peruseriaatteiltaan eri lainalaisuuksissa kuin yksityinen palvelusektori: Luise Li Langergaadin mukaan julkisen sektorin luonne on aina poliittinen, eikä taipumus rinnastaa sen toiminta kaupallisiin toimijoihin ole siksi aivan yksiselitteinen ja ongelmaton (2011, 203-205). Toisaalta - kukapa ei haluaisi tuottaa relevantimpaa palvelua, vaikka toimisi julkisella sektorilla?

4 Kehittämisasetelma eli käyttäjätiedon keräämisen, mallintamisen ja prosessoinnin työkalut

Opinnäytetyöni on asiakaslogiikkaan nojaava tutkimuksellinen kehittämistyö ja tapaustutkimus, jossa kirjaston kehittämistä lähestytään yhden asiakassegmentin näkökulmasta palvelumuotoilun tarjoileman keinovalikoiman kautta sen toteuttaessa asiakaslogiikkaa. Toikko ja Rantanen määrittelevät tutkimuksellinen kehittämistyön muun muassa tavaksi kehittää jonkin organisaation osaamista tai toimintaa hyödyntäen tieteellisen tiedonkeruun tapoja. Kehittäminen perustuu siis tiedon systemaattiseen hankintaan ja sen tuotantoon. Tiedonkeruu on tutkimuksellisessa kehittämistyössä käytännöllistä ja palvelee kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 113.)

Kehittämistyöni asiakassegmenttinä oli kivistöläiset lapsiperheet. Valinta ei ollut alun perin tietoinen, mutta vapaaehtoisia osallistujia etsiessäni ilmoitukseeni vastasi keskenään tietyllä tapaa erittäin samankaltaisia henkilöitä: heitä yhdisti paitsi ikä, myös elämänvaihe kaikkien eläessä ”ruuhkavuosiaan”. Heillä kaikilla oli kiinnostusta kirjaston kehittämiseen ja he näkivät kirjaston luontevana osana Kivistön lähipalveluita. Segmenttiin keskittyminen rajasi monia mahdollisia kirjaston kehittämissuuntia pois tästä kehittämistyöstä, mutta oli perusteltua, sillä lapsiperheet ovat Vantaan kirjastojen suurimpia käyttäjäryhmiä. Käytännön tieto ja kokemus, mikä perheillä on kirjastopalveluiden käytöstä, on arvokasta selvittää ja soveltaa tämän käyttäjäryhmän tyytyväisenä pitämiseksi: perheiden lapsista voi tulla aikanaan ahkeria itsenäisiä kirjastonkäyttäjiä. Hyödynnän empatiakarttoja kuvaamaan asiakkaista tunnistettua kahdenlaista kontekstia, jossa päätetään mennä kirjastoon. Pyrin kuvaamaan sitä, millaisia tehtäviä ihmiset tulevat ”toimittamaan” kirjastoon. Vapaaehtoisten taustoista kerron lisää kappaleessa 5.1.

Kehittämistyöni tiedonkeruu koostui toisiinsa linkittyneistä vaiheista: luotainmenetelmästä (kappaleessa 4.2) ja virikehaastattelusta (kappaleessa 4.3), jotka toimivat varsinaisen käyttäjätiedon hankintamenetelminä. Kahden ensimmäisen vaiheen tarkoituksena oli hankkia kokonaiskäsitystä kivistöläisestä perhearjesta. Aineiston tutkimiseen ja kartoitukseen käytin aineistoanalyysiä (kappaleessa 4.7) ja aineistojen kuvaamiseen ja mallintamiseen empatiakarttaa (kappale 4.4). Empatiakartat toimivat käyttäjädatan visuaalisina koonteina, joiden pohjalta Kivistön kirjaston kehittämistä voi tarvittaessa jatkaa hankkeen tullessa ajankohtaiseksi.

Yhteiskehittäminen (kappaleessa 4.6) toimisi luontevana tiedonhankinnan ja kehittämisprosessin viimeisenä vaiheena, mutta tämän kehittämistyön sisältöihin sen toteuttaminen ei kuulunut. Suunnittelemassani yhteiskehittämistyöpajassa hyödynnetään empatiakarttoja uusien palvelujen ideoinnissa ja mallinnetaan palveluaihioita prototyyppien avulla.

4.1 Kehittämisen tavoitteet ja kehittämiskysymykset

Tämän kehittämistyön tavoitteet toimivat kahdella tasolla: ensinnä tavoitteena oli testata luotainmenetelmän ja virikehaastattelun käyttökelpoisuutta käyttäjätiedon keräämisessä kehittämishaasteen tarkemmaksi määrittelyksi sekä muovata tämä tieto empatiakartan muotoon. Toiseksi tavoitteena oli muodostaa perustuksia, lähtökohtia Kivistön kirjaston suunnittelulle yhden selkeän prosessin aikana luontaisesti tunnistetun asiakassegmentin näkökulmasta. Yhteissuunnittelun tarkastelu käyttäjien tietämyksen hyödyntämisen keinona sekä palveluun sitouttajana jäi tämän kehittämistyön ulkopuolelle.

Kivistöläisten arki eronnee muiden arjesta lähinnä siten, että kaupallisia ja julkisia palveluita ei ole alueella kuin muutama, mikä johtaa melko laajaan asiointialueeseen: eri palveluja haetaan milloin mistäkin Vantaan kaupunginosasta. Tämä vaikuttaa arjen sujuvuuden kokemiseen ja motivaatio hakeutua erilaisten palvelujen ääreen vaihtelee. Syyt käydä kirjastossa ja kirjastokäyntiin johtaneen päätöksen koko kaari on palveluntuottajan näkökulmasta mielenkiintoinen. Se, mitä kirjastossa tehdään, mitä siellä koetaan ja mihin kaikkeen asiakkaat kirjastoa käyttävät ei puolestaan ole aina palveluntuottajallekaan itsestäänselvyys. Opinnäytetyön ensimmäinen pääkehittämiskysymys on: millaisia palveluteemoja kivistöläisten arjesta on hahmotettavissa heistä hankitun ja tuotetun tiedon avulla? Alakysymyksiä ovat:

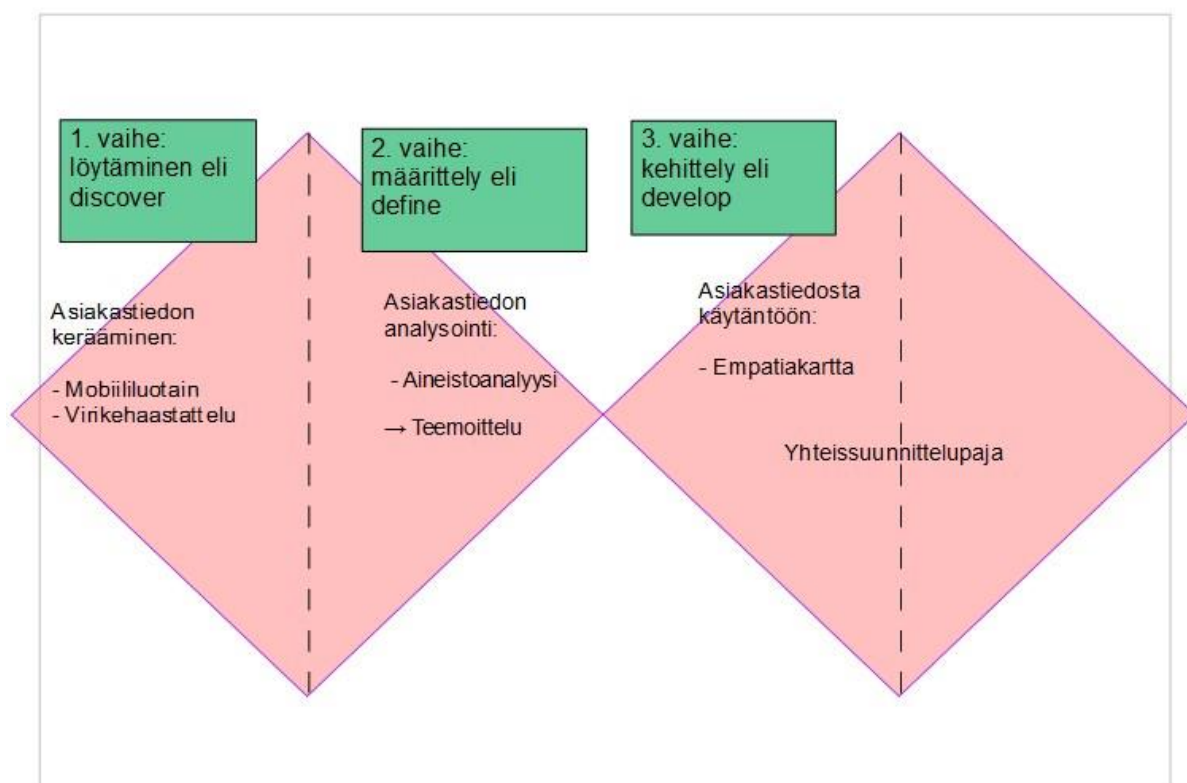
1. Millainen tarve saa hakeutumaan kirjastopalveluiden äärelle?
2. Mitä tekijöitä liittyy päätökseen mennä kirjastoon?
3. Miltä palvelukokemus tuntuu, vaikuttaa ja näyttää asiakkaan kokemana?
4. Mitä kirjastossa tehdään?

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti tiivistävät palvelumuotoilun tavoitteeksi mahdollisimman käytännöllisen, hyödyllisen ja haluttavan palvelukokemuksen kehittämisen. Palveluntuottajan näkökulmasta palvelumuotoilun avulla pystytään kehittämään sellaisia palvelukonsepteja, jotka ovat paitsi vaikuttavia, myös tehokkaita ja kannattavia. Palvelumuotoilu on lähtökohdiltaan asiakaslähtöistä ja palvelun loppukäyttäjän osallistaminen kuuluu palvelumuotoiluprosessiin olennaisesti. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 71-72.) Perustelut palvelumuotoilun lähestymistavan valinnalle tässä kehittämistyössä nousevat kohdeorganisaatiossa, Vantaan kaupunginkirjastossa, tunnistetusta tarpeesta kehittää asiakasymmärrystä, tuottaen tästä ymmärryksestä käytännöllisiä palveluratkaisuja potentiaalisten palvelunkäyttäjien kanssa yhdessä. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden mukaan palvelumuotoilu auttaa palvelulogiikan tuomista yritysten ja organisaatioiden arkeen lisäämällä syvällistä ymmärrystä asiakkaista (2014, 72-73). Palvelumuotoilun menetelmien ja lähestymistavan avulla voi mielestäni yhtä lailla konkretisoida myös Heinosen ja kumppaneiden asiakaslogiikkaa, jossa painotetaan asiakkaan kontekstin ymmärrystä ja palveluntuottajan potentiaalia tässä kontekstissa. Arvon yhteisluontiprosessit,

joina myös palvelumuotoilun menetelmät voidaan mielestäni nähdä, ovat osa asiakaskokemusta (Heinonen 2010, 537). Palvelumuotoilu keinovalikoimana on myös linjassa Vantaan kaupungin strategian kanssa.

Tarkastelin kirjaston asiakaslähtöistä kehittämistä sen potentiaalisten käyttäjien arjen lähtökohdista pyrkien tunnistamaan ja ymmärtämään nimittäjiä, jotka voivat johtaa kirjaston käyttöön ja jotka saavat viihtymään kirjastossa. Opinnäytetyössä mallinnettiin kirjastojen asiakaslähtöistä kehittämistä Vantaan kaupunginkirjaston mahdollisen uuden yksikön, Kivistön kirjaston, näkökulmasta. Tiedonkeruun menetelmät poimin palvelumuotoilun maailmasta tuplatimanttiprosessia kehittälyvaiheeseen asti seuraten (kuvio 9). Mobiililuotain ja virikehaastattelu palvelivat tuplatimantin 1.vaiheessa, kehittämishaasteen ”löytämisessä”. Tässä vaiheessa kartoitettiin vapaaehtoisten arkea ja mahdollisia kirjastovierailuja. Aineistoanalyysin avulla perattiin virikehaastatteluiden ja mobiililuotainten aineistoa niiden keskeisten teemojen ja nimittäjien ja asiakkaiden motiivien esiin saamiseksi, jotka vaikuttivat kirjastonkäyttöön tai kokemukseen kirjastosta (tuplatimantin vaihe 2, ”määrittely”). Tämän kehittämistyön viimeisessä vaiheessa eli kehittälyssä (develop) tiivistin hankitun käyttäjätiedon kahteen empatiakarttaan, joissa mallinnan kahden erilaisen tehtävän kautta kahden erityyppisen asiakkaan kokemusmaailmaa. Kehitin myös työpajamallin, jonka avulla voi jatkaa kehittälyvaihetta yhdessä kirjaston potentiaalisten käyttäjien kanssa tai vaihtoehtoisesti testata kirjaston henkilökunnan kehittämiä prototyyppejä yhteiskehittämispajassa, jolloin toteutettaisiin tuplatimanttiprosessin kolmatta ja neljättä vaihetta, kehittämistä ja toteutusta (deliver).

Mobiililuotaimen valitsin tiedonkeruun menetelmäksi sen tuomien arjen kartoittamisen mahdollisuuksien vuoksi. Toissijaisesti halusin testata, kuinka mobiililuotain toimii kirjastoalan kontekstissa. Alan tutkimuksissa mobiililuotaimia ei ole aikaisemmin käytetty, vaikka ne mahdollistavat tutkimukseen osallistuvien itsehavainnoinnin helposti ja matalalla kynnyksellä. Tässä tutkimuksessa selvitin seitsemän vapaaehtoisen arjen kulkua ja kirjastonkäyttöä heidän tekemänsä itsehavainnoinnin avulla. Itsehavainnoinnissa hyödynnettiin WhatsApp-sovellusta, johon vapaaehtoiset raportoivat päivittäin viikon ajan tietyn kysymyspatteriston mukaisia havaintojaan arkielämästään. Heidän itsehavainnointiaan täydennettiin virikehaastattelulla. Näiden menetelmien avulla kerättyä dataa käsiteltiin aineistoanalyysin avulla.



Kuvio 9: Opinnäytteen tutkimusaineiston hankinta- ja käsittelymenetelmät tuplatimanttimalin mukaan

4.2 Mobiililuotain arkisen kokemuksen tutkimusvälineenä

Palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheeseen kuuluva ymmärryksen hankkiminen kohderyhmästä, asiakkaasta tai tuotteen tai palvelun käyttäjästä, toteutetaan usein esimerkiksi monipuolisia etnografisia keinoja hyödyntäen. Tiedonhankintakeinoihin voivat kuulua havainnointi, haastattelut ja luotaimet. Mahdollisuutta havainnoida tutkittavia aidoissa tilanteissa ei aina ole, jolloin erilaiset tutkimuksen kohderyhmälle suunnatut itsedokumentointimenetelmät eli luotaimet ovat käyttökelpoisia tiedonkeruun menetelmiä. Luotaimet voivat sisältää esimerkiksi erilaisia ohjeistettuja päiväkirjoja tai muuta tutkittavien itsensä koostamaa materiaalia. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 76.) Luotaimet pohjautuvat etnografiseen tutkimusperinteeseen ja fokuksessa on käyttäjän kokemusmaailma tuotteiden ja palveluiden suunnittelun keskeisenä pohjana (Mattelmäki 2006). Etnografisissa menetelmissä pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta osallistumalla siihen liittyvien ihmisten arkeen. Etnografisissa menetelmissä olennaista on tutkijan osallisuus ja kohderyhmän kulttuuri ja tutkimus voi olla pitkäkestoinen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 42-118). Etnografisten menetelmien avulla päästään käyttäjätiedon laadulliselle merkitystasolle asti: merkityksiin, joita käyttäjä antaa esineelle tai palvelulle. Tiedonkeruulla pyritään syvällisempään käyttäjäymmärrykseen, oletusten taakse. (Hämäläinen, Vilkkä & Miettinen 2011, 61-68.)

Luotainmenetelmistä on löydettävissä kolme erityispiirrettä suhteessa muihin tutkimusmenetelmiin. Ensinnä, luotaimet ovat vahvasti osallistavia menetelmiä, sillä niiden perustana on tutkittavien harjoittama itsedokumentointi. Palvelun tai tuotteen potentiaaliset käyttäjät keräävät ja dokumentoivat tutkimustietoa itsenäisesti toimien aktiivisina käyttäjäkeskeisen suunnittelun toimijoina. Luotaimet voivat sisältää erilaisia tehtäviä, joiden avulla käyttäjät voivat dokumentoida kokemuksiaan ja ilmaista ajatuksiaan ja ideoitaan. (Mattelmäki 2006, 40.)

Toiseksi, luotainten avulla tarkastellaan tutkittavien henkilökohtaista kokonaistilannetta ja näkemyksiä. Niiden tarkoituksena on korostaa inhimillistä kokemusta ja inhimillisiä ilmiöitä, mutta myös rikastaa palveluiden ja tuotteiden suunnittelua. Luotaimeen sisältyvät tehtävät keskittyvät tutkittavien huomioihin ja dokumentoivat heidän arkeaan sosiaalisesta, esteettisestä ja kulttuurisesta näkökulmasta, kartoittaen heidän tarpeitaan, tunteitaan, arvojaan ja asenteitaan. (Mattelmäki, 2006, 40.) Kolmanneksi, luotainten luonne on selittävä. Niiden tarkoituksena on ongelmanratkaisun sijaan paremminkin selvittää uusia ja vaihtoehtoisia mahdollisuuksia. Luotainten tarkoituksena on tukea sekä tutkittavan että tutkijan tai suunnittelijan tulkintoja ja luovuutta. Menetelmän sisältäessä olennaisesti tulkintaa, luotaimin tehtyyn tutkimukseen kuuluu olennaisesti yllättävyys ja odottamattomuus. (Mattelmäki 2006, 40.)

Mattelmäen mukaan luotaimiin sisältyvät tehtävät voivat olla esimerkiksi erilaisia fyysisiä tehtäväpaketteja, joiden ulkomuoto ja sisältö vaihtelevat käyttötarkoituksen mukaan (2006, 40-42) ja jotka ovat luonteeltaan sekä kuvailevia että tutkivia. Luotaintehtävät helpottavat itsedokumentaatiota tekeviä havainnoimaan toimintaansa ja kokemuksiaan monesta eri näkökulmasta. Luotaimet voivat tukea käyttäjäosallisuutta informaation keräämisessä sekä tarpeiden ja unelmien ilmaisussa. Esimerkiksi oman toimintaympäristön aktiivinen havainnointi voi nostaa pinnalle ideoita ympäristön parantamiseksi. Luotaimia voi käyttää paitsi asiakasymmärryksen ja jonkin ilmiön ymmärryksen lisäämiseksi, myös osallistavan suunnittelun välineinä. Jälkimmäisessä mahdollisten ratkaisujen määrä on tyypillisesti hyvin rajallinen. (Mattelmäki 2006, 60-61.)

Mobiililuotain toimii käyttäjäkeskeisesti maantieteellisestä sijainnista ja ajasta riippumattomasti, eikä tutkija usein ole läsnä tutkimustilanteissa. Tutkimus voi sisältää itsedokumentointia erilaisissa palvelun kosketuspisteissä, joissa palvelun käyttäjät ja kokijat dokumentoivat kokemuksiaan esimerkiksi tekstin, kuvin ja videon älypuhelimellaan. Tutkittavat tuottavat tutkimusaineistoa esimerkiksi kulttuurisia luotaimia (cultural probes) väljemmin, jolloin johdopäätökset tutkittavista kehittyvät sen ympärille, kuinka tutkittavat itse koostavat tutkimusaineiston. Käyttäjien määritellessä itse kosketuspisteensä palveluun, saadaan kokemuksesta tietoa siitä, miten palvelu toimii käyttäjän näkökulmasta. Tutkittaville asetetaan raamit, mutta ei aseteta tarkkaa rakennetta tutkimusaineiston keräämiselle, vaan aineistonkeruu lähtee aidosti tutkittavista itsestään. (Van Dijk, Raijmakers & Kelly, 2016, 172.)

Mobiililuotaimista ei juuri löydy julkaistuja tutkimusartikkeleita, joten ajankohtaista tietoa menetelmän hyödyntämisestä tieteen kentällä ei ole saatavissa. Hulkon, Mattelmäen, Virtasen ja Keinosen artikkeli ”Mobile Probes” vuodelta 2005 on iästään huolimatta edelleen tuorein mobiililuotaimiin menetelmänä liittyvä tutkimusartikkeli. Artikkelissa korostetaan mobiililuotaimen vahvuutta tutkittavan henkilön kokemuksiin liittyvän kontekstin selvittämisessä ja toisaalta osoitetaan, että mobiililuotaimen keinoin itsehavainnointia tuottavat henkilöt vaikuttavat vahvasti tämän toteutumiseen. Hulkon ja kumppaneiden mukaan eräänä mobiililuotaimen haasteista on motivoida tutkittavia henkilöitä raportoimaan aidoissa tilanteissa: sen sijaan paljon itsedokumentointia tehdään retrospektiivisesti, mikä sinällään ei heikennä tutkimusmateriaalia, mutta tässä tapauksessa tutkimuksen ulkopuolelle jää menetelmän vahvuus eli sen mahdollistama reaaliaikaisuuden ja kontekstin vaikutusten tutkiminen. Hulkko kumppaneineen pitää mobiililuotainta sinällään käyttökelpoisena menetelmänä käyttäjätutkimuksiin. Kännykkä on luonteva työkalu jokapäiväiseen käyttöön, joten se soveltuu myös itsehavainnointivälineeksi. Mobiililuotainta voi kehittää kontekstietoisempaan suuntaan. Luotaimenmenetelmällä tehtäviin tutkimuksiin osallistujien motivaatio on onnistuneen tutkimuksen perusta ja pätee yhtä lailla kaikkiin menetelmiin, joissa tutkittavat tekevät itsehavainnointia. Hulkko kumppaneineen (2005,8) esittää neljä keinoa mobiililuotainten jatkokehittämiseen:

1. Leikillisuus: pelilliset ja pelinomaiset yllätystehtävät yhdistettynä visuaalisiin ja avoimiin vihjeisiin jotka mahdollistavat assosioinnin ja subjektiiviset tulkinnot.
2. Joustavuus: kustomoinnin mahdollistaminen eri käyttäjäryhmiin ja tarkoituksiin
3. Saavutettavuus: käyttäjän on mahdollista suorittaa erilaisia tehtäviä helposti yhdellä laitteella.
4. Kollaboratiivinen palvelin: tehtävät ja raakadata voidaan jakaa kaikkien osapuolten kanssa.

Artikkelin ollessa 13 vuotta vanha, on sen sisältö osittain vanhentunutta etenkin laitevaatimuksiin liittyvissä kehittämisohjeissa: nykyisillä mobiililaitteilla on kapasiteettia suurienkin datamassojen säilyttämiseen ja mahdollisuuksia esimerkiksi helppoon jakamiseen osapuolelta toiselle. Erilaiset yhteydenpitosovellukset soveltuvat raportointiin ja tehtävien suorittamiseen (Telegram ja WhatsApp) ja ovat käytössä suurella osalla ihmisistä, jotka käyttävät älypuhelimia. Pilvipalvelut mahdollistavat tutkimusdatan säilyttämisen. Näin ollen Hulkon ja kumppaneiden nelikohtainen listaus kehittämisohjeuksista on korjaantunut laitteiden kehityksessä. Osallistujien motivoimisen näkökulmasta artikkeli on edelleen hyödyllinen.

4.3 Virikehaastattelu käyttäjätiedon syventämisessä

Hirsjärvi ja Hurme määrittelevät haastattelun tiedonhankinnaksi ”itse tilanteissa”. Koska haastateltavan kanssa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa, tilanne sallii tiedonhankinnan suuntaamisen tilanteen mukaan. Mahdollisuus on selvittää vastausten taustalla olevia motiiveja sekä suhteuttaa vastaus laajempaan kontekstiin. Ihminen on haastattelutilanteessa aktiivinen toimija, joka luo merkityksiä ja voi tuoda erilaisia tietoja esille itsestään vapaasti. Tilanteessa on läsnä niin kielellinen kuin ei-kielellinen vuorovaikutus. Haastattelijan tehtävänä on luoda kuvaa haastateltavan ajatuksista, kokemuksista, tunteista ja käsityksistä. (2014, 34-35, 41.)

Jukka Törrönen kuvailee virikehaastattelua dialogiksi, jossa haastateltava henkilö käy vuoropuhelua ennalta valikoidun aineiston kanssa ja jossa virikkeenä käytetty aineisto osallistuu merkityksen rakentamiseen. Aineiston ja haastateltavan suhde on subjekti-subjekti-suhde. Virikkeitä voi käyttää haastattelun osana tai koko haastattelun ajan. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat sekä tutkimuskysymykset suuntaavat, missä roolissa virikkeet ovat haastattelussa ja millaisia sisällöllisiä ja kerronnallisia piirteitä virikkeiden olisi hyvä sisältää. Tutkimuksen lähtökohdista käsin muovataan mielekäs kysymysten kokonaisuus suhteessa virikeaineistoon. Törrösen mukaan on keskeistä pohtia, millaisia asioita virikkeiden toivotaan tuovan esille tutkimuskohteesta. Virikkeet voivat olla valikoituja, tutkijan poimimia kulttuurituotteita, mutta myös tutkittavien itse muodostamia. Tämä materiaali voidaan tuottaa erilaisten itsehavainnointimenetelmien, kuten päiväkirjojen avulla. Itsehavainnointijakson aikana tuotettu materiaali analysoidaan ja valitaan materiaalista osuvimmat johtolangat, provosoijat tai pienoismaailmat. (2017, 233-237.) Tässä opinnäytetyössä virikkeinä toimivat kunkin vapaaehtoisen itsenäisesti tuottamat havainnointiaineistot WhatsApp-sovelluksessa. Virikkeet koostuivat erilaisista teksteistä, videoista ja kuvista.

4.4 Empatiakartta asiakkaan kokemuksen mallintajana

Empatiakartta (kuvio 10) on tapa jäsentää ja mallintaa asiakastietoa visuaaliseen muotoon (Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2015). Empatiakartta tiivistää asiakastutkimuksista kerätyn tiedon muutamaaan osa-alueeseen tarjoten yleisnäkemyksen persoonan kokemuksesta. Osa-alueet voi tiivistää seuraavasti: sanomiset, tekemiset, ajatukset ja tuntemukset. (Dam, R. & Siang, T. 2019.) On myös olemassa empatiakarttamalleja, joissa tarkastellaan asiakasta kolmesta näkökulmasta: tuntemukset, tekemiset, ajatukset. Viiden näkökulman empatiakarttaan sisältyy sanomisten lisäksi ”kuulemiset”. Empatiakartan avulla mallinnetaan käyttäjän tekemisten, päätösten ja valintojen taustalla piileviä syitä, jotta suunnittelutyö voidaan kohdentaa todellisiin käyttäjän tarpeisiin: sellaisiin, joita käyttäjän itsensä voi olla vaikea artikuloida tai hahmottaa. Empatiakartta on hyödyllinen työkalu suunnittelutyötä tekeväille henkilökunnalle sen ollessa visuaalinen ja siten mieleenjäävä tiivistys asiakkaasta: asiakkaan kokemuksen voi kuvitella ja omaksua täysin eri tavalla, kuin esimerkiksi asiakastietoa lukemalla.

Käyttäjän kontekstin ymmärrys voi avata erilaisia näkökulmia palvelusuunnitteluun ja auttaa ymmärtämään paremmin sitä, miten pienetkin muutokset voivat vaikuttaa merkittävästi käyttäjiin. Empatiakarttaa voi työstää tutkitun tiedon pohjalta esimerkiksi henkilökunnan kesken tai yhteiskehittämispajoissa, joissa mukana on myös muita toimijoita kuten kumppaneita ja asiakkaita. (Knox, N. 2014.)

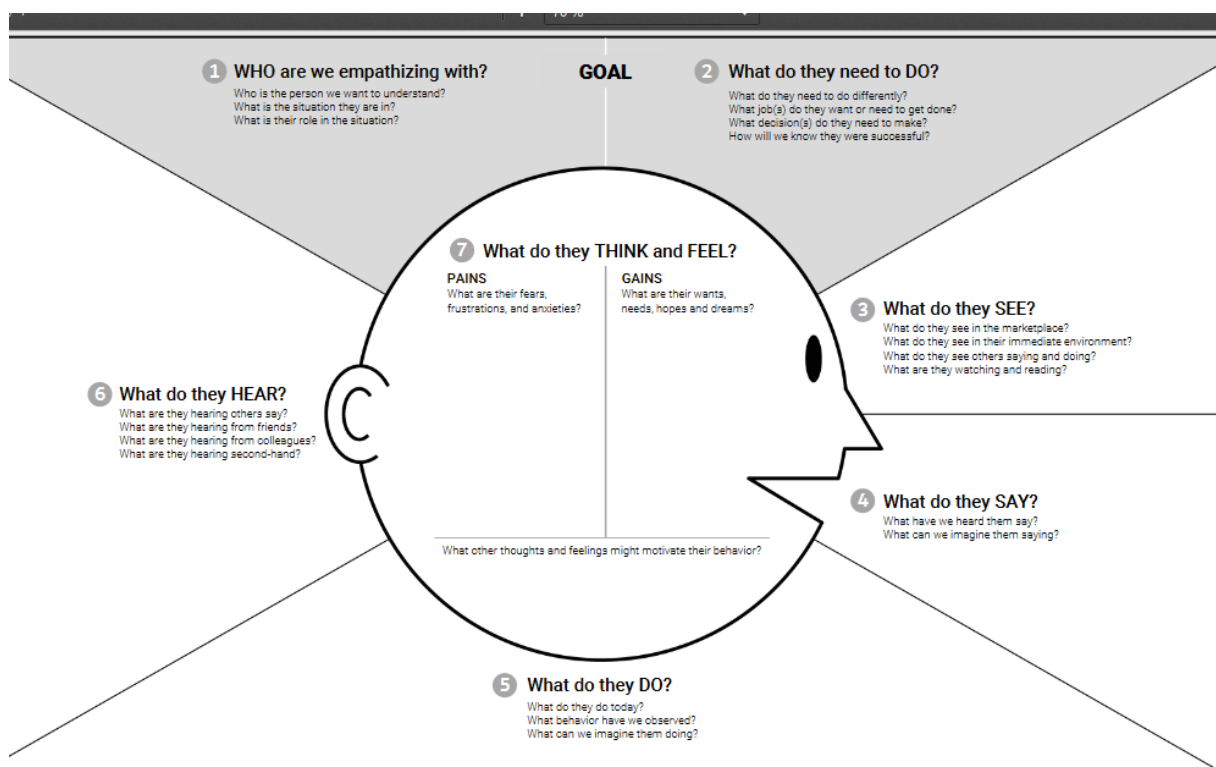
Sarah Gibbonsin mukaan empatiakarttoja tulisi täydentää sitä mukaan kun käyttäjätietoa saavutetaan lisää. Gibbons esittää empatiakartan tekemiselle seuraavanlaiset vaiheet:

1. Tekemisen määrittely:
 - a. Onko tarkoitus jäsentää empatiakarttaan esimerkiksi yhdestä asiakkaasta hankittu tieto vai useista asiakkaista hankittu tieto? Empatiakartassa tulisi esittää yksi asiakastyyppe. Erilaiselle asiakastyypille tulee tehdä omansa.
 - b. Tavoitteiden määrittely: Mikä on empatiakartan tavoite? Onko tavoitteena jäsentää esimerkiksi kerättyä tutkimustietoa vai jakaa käyttäjätietoa työyhteisössä?
2. Materiaalin kerääminen: Empatiakartan tavoitteen tulisi sanella empatiakartan tekemisen tapaa. Mikäli tarkoituksena on esimerkiksi höydyntää menetelmää työyhteisön sisäisessä koulutuksessa, mitä fasilitetteja yhdessä tekemiseen tarvitaan.
3. Tutkimustiedon kerääminen: Empatiakarttaan tarvitaan laadullisia tiedonlähteitä, kuten haastatteluja, kenttätutkimusta, päiväkirjoja jne.
4. Tiedon jäsentäminen empatiakartan neljään teemaan: Mikäli menetelmää tehdään yhdessä esimerkiksi työyhteisössä, tämä prosessi voidaan toteuttaa siten että kaikki tutustuvat valittuihin tutkimuksiin ja tekevät post it -lapuille itsenäisesti jäsenystä.
5. Klusterointi ja syntetisointi: Samantyyppiset sisällöt jaotellaan neljän teeman alle keskustellen. Tällä tavalla työyhteisössä saavutetaan yhteinen ymmärrys asiakkaasta. Keskustelu on olennainen osa tätä vaihetta.
6. Viimeistely: Mikäli käsitelystä aineistosta nousee tärkeän oloisia teemoja, jotka eivät mahdu neljään kenttään, kannattaa luoda ylimääräisiä kenttiä tämän tiedon esiin nostamiseksi. Esimerkiksi tavoitteet voivat olla viides teema. (Gibbons 2018.)

Gibbonsin mukaan empatiakartat ovat empatian rakennuksen välineitä. Ne tulee kuitenkin perustaa todelliseen tietoon, eikä oletuksiin käyttäjästä tai asiakkaasta. Parhaimmillaan empatiakartat lisäävät yhteistä ymmärrystä asiakkaasta, mutta myös poistavat ajatusharjoja tuotteesta. Empatiakarttaprosessi paljastaa myös puutteet asiakastutkimuksissa: mikäli jokin

kohta jää tyhjäksi, indikoi se lisätutkimuksen tarvetta. Empatiakarttojen avulla voi mallintaa sellaisiakin asioita, joita asiakkaat eivät välttämättä itse osaa käsitteellistää tai mistä he eivät ole tietoisia. Innovointi on tarkoituksenmukaisempaa, kun se perustuu tutkittuun tietoon. (Gibbons 2018.)

Tässä kehittämistyössä empatiakartta toimii kahden erityyppisen kirjastonkäyttäjän maailman mallintamisen työkaluna. Empatiakartat jäävät Vantaan kaupunginkirjaston höydynnettäviksi Kivistön kirjaston kehittämisessä.



Kuvio 10: Esimerkki empatiakartasta Gamestorming-sivustolta

4.5 Yhteiskehittäminen tiedonkeruumenetelmänä

Yhteissuunnittelun tarkoituksena voi olla esimerkiksi tuoda käyttäjät, suunnittelijat ja palvelun tarjoajat yhteen pohtimaan, miten palvelua voitaisiin tuottaa paremmin, millaisia tulevaisuuden palvelut voisivat olla ja miten ja missä ihmiset haluaisivat palvelua käyttää. Yhteissuunnittelun avulla voidaan löytää jo olemassa olevista palveluista kehittämisen kohtia, joita muovaamalla palvelusta saadaan käyttäjälähtöisempi. Jokaisen katsoessa asioita omasta näkökulmastaan, omien kokemustensa, kiinnostuksensa ja taitojensa läpi, on yhteissuunnittelun vahvuudeksi laskettava juuri tietyn asian käsittely eri näkökulmista ja näiden erilaisten tulkin-
tojen ja näkökulmien tuominen yhteen. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 80-81.)

Tässä kehittämistyössä yhteiskehittäminen on mukana asiakaskokemuksen ja asiakasarvon mallintamisen vuoksi. Osallistava tulevaisuusajattelu voi tarjota relevanttia informaatiota suunnitteluun, mutta yhteissuunnittelu voi ihannetapauksessa palvella myös käyttäjien sitouttamista palveluun ja sen kehittämiseen. Käyttäjäinnovoinnin ja osallistavan suunnittelun yhteismaastossa kirjastokontekstissa on julkaistu artikkeli ”Futuring with and by makers”. Julkaisu liittyy Helsingin keskustakirjaston kaupunkiverstas-konseptin suunnitteluun, johon osallistettiin verstastoimintojen potentiaalisia käyttäjiä. Yhteissuunnittelulla saavutetut näkemykset olivat Helsingin keskustakirjaston kaupunkiverstas-pajoissa sellaisia, joita olisi ollut vaikeaa ja kallista saavuttaa muiden keinojen kautta. Yhteissuunnittelupajat tarjosivat paitsi tiedonhankintamenetelmän käyttäjätietoon, mutta myös palvelun potentiaalisten käyttäjien demokraattisen sitouttamisen mahdollisuuden. Työpajat sijoitettiin osaksi potentiaalisten käyttäjäyhteisöjen pitkän tähtäimen sitouttamista ja tutkimuksessa osoitettiin tämän toimineen hyvin. (Hyysalo, Kohtanen & Helminen kump. 2014, 213-225.) Keskustakirjaston suunnitteluprosessin aikana järjestettiin useita muitakin erilaisia kaupunkilaisia osallistaneita tulevaisuustyöpajoja. Koska työpajoissa oli vaihteleva vallankäytön asteikko ja päätöksentekovalta niin kaupunkilaisille kuin toisaalta kirjaston suunnittelijoille, osallistava suunnittelu keskustakirjastohankkeessa tulisi artikkelin kirjoittajien mielestä nähdä erilaisten yhteissuunnittelupajojen sarjana osallistavan suunnittelun sijaan. (2014, 213.) Vantaan kaupunginkirjaston kirjastouudistuksissa kirjastonkäyttäjiä on osallistettu esimerkiksi uudistettavien tilojen ideointiin palvelumuotoilun menetelmiä kuten yhteiskehittämistä hyödyntäen. Palvelumuotoiluprosessi kokonaisuutena ja muotoiluajattelun omaksuminen koko organisaation läpäisevästi edelleen aihepiiri, josta riittää edelleen ammennettavaa. Yhteiskehittämistä opitaan sitä tekemällä ja valmiiden potentiaalisten käyttäjäyhteisöjen tunnistaminen ja osallistaminen kirjaston suunnitteluun ja toimintaan on hedelmällinen lähestymistapa kehittämistyölle niin Vantaalla kuin muuallakin.

Kehittämistyöni tiedonkeruuvaiheeseen osallistuneet vapaaehtoiset olivat sattumoisin kaikki suhteellisen samanlaisessa elämäntilanteessa ja he toivat esille samankaltaisia asioita arjestaan. Näin ollen kehittämistyöni asiakassegmentti oli luontevasti Kivistön perheelliset asukkaat. Heille etsittäisiin palveluja tulevaisuudessa järjestettävässä yhteissuunnittelupajassa. Yhteissuunnittelutyöpajan menetelmiksi valitsin ideariihimenetelmän sekä prototypoinnin niiden tarjotessa luontevan jatkumon: ideariihiprosessin avulla tutkitaan yhdessä, miten lapsen ja aikuisen yhteistä tekemistä voi tukea kirjastossa ja miten kirjasto voi asettua osaksi vapaa-ajankäytön mahdollisuuksia Kivistössä, toisin sanoen palvella kirjastomaisittain virkistävänä ”retkikohteena”. Prototypoinnin avulla etsitään tapoja toteuttaa näitä palveluteemoja. Palveluteemat valitsin sen perusteella, että ne nousivat esille lupaavina kehittämisen teemoina aineistoanalyysissä ja olivat tulkittavissa myös Jochumsenin ja kumppaneiden kirjaston kehittämisen nelikentän kautta.

Ideariihimenetelmää käytetään vaihtoehtoisten mahdollisuuksien nopeatempoiseen luomiseen erityisesti tilanteissa, joissa kaivataan uudenlaisia ratkaisuja ja näkökulmia asioihin. Se on toisin sanoen yhteisöllistä ongelmanratkaisua, joka pyrkii luomaan jaettua ymmärrystä mahdollisuuksista tietyssä aihepiirissä. Ideariihiprosessissa luodaan suuri määrä idea-aihoita, joista valitaan parhaat jatkokäsittelyyn. (British Design Council & Technology Strategy Board 2015, 17.)

Prototypointi on pikainen tapa visualisoida ja ”materialisoida” erilaisten palvelukonseptien aihioita niiden toimivuuden arvioimiseksi ja testaamiseksi. Tarkoitus on nostattaa ja fasilitoida keskustelua prototyyppien pohjalta kumppanien ja palvelun loppukäyttäjien kanssa. (Tschimmel, K. 2012, 16.) Hyysalo, Kohtanen ja Helminen kumppaneineen hyödynsivät keskustakirjaston kaupunkiverstas-työpajoissaan prototypointia tulevaisuusajattelun mallintamiseksi. Heidän mukaansa prototypointi menetelmänä fasilitoi käyttäjien sitouttamista. Käytännöllisiin tämän hetken ratkaisuihin fiksoitumisen sijaan prototypoinnin tuottamat palvelujen konkretisoinnit voivat toimia eräänlaisina alustoina visioinnille ja keskusteluille suunnittelijoiden ja osallistujien välillä. Tämä voi mahdollistaa myös osapuolten toisiltaan oppimisen. (2014, 213.) Yhteissuunnittelupaja on mukana kehittämistyössäni arvон yhteisluonnin ja asiakaskokemuksen fasilitoimisen välineenä. Sillä mallinnetaan asiakkaiden ja kirjaston henkilöstön välistä kehittämismotivoitunutta vuorovaikutusta, joka paitsi tuottaa tietoa paremman palvelun kehittämisen pohjaksi, myös auttaa asiakasta hyödyntämään kirjastopalveluja paremmin: Vargon ja Luschin näkökulmasta siis integroimaan resurssejaan kirjaston resurssien kanssa.

4.6 Teemoittelu aineiston käsittelyn menetelmänä

Hyödynsin aineistoanalyysissä sisällönanalyysiprosessia teemojen tunnistamiseksi aineistosta. Menetelmäni lainaa osia teemoittelusta ja sisällönanalyysistä olematta puhtaasti kumpakaan. Jodi Aronson määrittelee temaattisen analyysin keskittyvän tunnistettaviin malleihin ja teemoihin aineistossa. Temaattisen analyysin ensivaiheessa aineistosta tunnistetaan alustavat teemat, joita täydennetään seuraavassa vaiheessa. Aineistosta poimitaan ja eritellään keskenään samankaltaisia asioita käsittelevät osat omiksi teemoikseen. Seuraavaksi kukin teema paloitellaan alakategorioikseen. Ajatusten osasista on näin mahdollista muodostaa laajempaa ymmärrystä esimerkiksi jonkin ryhmän kokemuksesta. (Aronson 1995, 1-3.) Tässä kehittämistyössä teemoittelu oli luonteva aineistoanalyysin menetelmä sen tarjotessa välineen tunnistaa ja hahmottaa esimerkiksi eri ihmisten kirjastokokemusten yhtäläisyyksiä. Aronsonin mukaan alateemoittelu mahdollistaa kokonaiskäsityksen muodostamisen aineistosta. Ihanteellisessa tapauksessa aineiston tulkintaan osallistetaan myös tutkimuksen kohteena olleet ihmiset. Tässä kehittämistyössä tämä osuus jäi pois ajankäytöllisistä syistä. Kappaleessa 5.5 kerron analyysivaiheen toteuttamisesta tarkemmin.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka tiivistävät KvaliMOTV-verkkosivuilla sisällönanalyysin idean Tuomen ja Sarajärven mukaan. Sisällönanalyysissä aineistoa eritellään yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan valmiiksi teksti-muotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja, kuten litteroituja haastatteluja. Sisällönanalyysillä pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivis kuvaus, joka sitoo tulokset niin ilmiön laajempaan kontekstiin kuin aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysi eroaa sisällön erittelystä olemalla sanallinen tapa tehdä sisällön kuvailua, kun taas sisällön erittely on kvantitatiivinen sisällön kuvailun tapa. Niin laadullista sisällönanalyysiä kuin määrällistä sisällön erittelyä voidaan käyttää saman aineiston analyysissä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Sisällönanalyysi etenee seuraavasti: ensiksi aineisto paloitellaan pieniin osiin, seuraavaksi käsitteellistetään ja lopulta jäsennetään uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysiä voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Näitä menetelmiä erottaa tapa suhtautua teoriaan : aineiston analyysi ja luokittelu voi perustua joko tutkimusaineistoon tai valmiiseen teoriaan. Teoriasidonnaisessa tutkimuksessa aineiston analyysi ei täysin perustu teoriaan, mutta aineisto pyritään kuitenkin kytkemään tai ainakin peilaamaan siihen. Teoriaohjaavaa lähestymistapaa voi kuviota abduktiiviseksi päättelyksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5 Kehittämisprosessi

Kehittämisaineiston keruu tapahtui kolmivaiheisesti, kuten taulukko 3 osoittaa. Toteutin aineistonkeruun keväällä 2018, mutta oman äitiyslomani vuoksi aineiston käsittelyyn, kuten literointiin ja sisällönanalyysiin, ryhdyin vuoden päästä aineiston keräämisestä.

Tutkimuksen vaihe	Tutkimuksen toteutusajankohta
Luotaimen suunnittelu, tutkimuksen osallistujien kartoitus	Huhtikuu-toukokuu 2018
Mobiililuotaimet	Toukokuu-kesäkuu 2018
Virikehaastattelut	Toukokuu-kesäkuu 2018

Mobiililuotaimen ja virikehaastattelun aineiston käsittely ja analyysi	Toukokuu-kesäkuu 2019
--	-----------------------

Taulukko 3: Kehittämistyön toteutuksen aikataulu

Tässä kappaleessa esittelen tarkemmin aineistonkeruuprosessia ja sen erityispiirteitä aina vapaaehtoisten etsimisestä mobiililuotaimen, virikehaastattelun sekä näiden menetelmien avulla kerätyn aineiston analyysiin.

5.1 Vapaaehtoisten etsiminen ja valintaperusteet

Vapaaehtoisia osallistujia, joilta tutkittava aineisto kerättäisiin, etsittiin huhti-toukokuussa 2018 viikoilla 15-19. Tiedonjakamisen kanavana toimivat Kivistön alueen sosiaalisen median ryhmät, Vantaan kirjastoauton henkilökunta Kivistön pysäkeillä sekä Martinlaakson kirjaston henkilökunta. Kirjastojen henkilökuntaa tiedotettiin tutkimuksesta esimiesten välityksellä. Tutkimuksesta jaettiin a5-kokoisia esitteitä Martinlaakson kirjastossa, joka on usean kivistöläisen suosima kirjastotoimipiste. Martinlaaksossa ja Pointin kirjastossa Kartanonkoskella oli lisäksi esillä a4-kokoiset julisteet tutkimuksesta. Lähtökohtana oli aikataulusyistä tavoitella vapaaehtoisia kirjastoa jo ainakin jossain määrin käyttäviä kivistöläisiä, minkä vuoksi fyysiset kirjastotoimipisteet valikoituivat tämän kehittämistyön markkinointipaikoiksi.

Vapaaehtoisten etsinnässä tiedostin, että kirjastoa koskeviin tutkimuksiin todennäköisesti hankkiutuvat ne, joilla on asiaan liittyvä henkilökohtainen intressi, kuten asiakkuussuhde. Oletuksenani oli, että kirjastoa vähän tai ei lainkaan käyttävät henkilöt luultavasti eivät osallistuisi tutkimukseen. Kivistön suuralueen sosiaalisen median ryhmien kautta kirjaston ei-käyttäjät olisivat periaatteessa voineet huomata kehittämistyöni mainoksen ja siten osallistua, mutta erityistä panostusta tämän ryhmän tavoittamiseen ei muutoin tietoisesti tehty tutkimuksen luonteen vuoksi: aineistonkeruun ensivaihe eli mobiililuotain vaati osallistujiltaan panostusta esimerkiksi päivittäiseen raportointiin. Itsehavainnoinnin ja raportoinnin tekoon olisi luultavasti vaikea motivoitua, mikäli kirjaston kehittämiseen ei ole henkilökohtaista mielenkiintoa.

Pertti Vakkarin ja Sami Serolan vuoden 2011 kirjastonkäyttötutkimuksessa ilmenee, että useissa kirjastoihin liittyvissä kansainvälisissä tutkimuksissa naiset olivat yliedustettuina. Myös Vakkarin ja Serolan kyselytutkimuksessa suurin osa vastaajista oli naisia, mutta he eivät pohdi mahdollisia syitä naisten aktiivisuuteen tarkemmin. (2011, 21-25.) Naiset painottuvat niin lukuharrastajina kuin kirjastonkäyttäjinäkin myös Taloustutkimuksen suorittamassa vuoden 2018 kirjastonkäytön tilastollisessa tutkimuksessa, johon naiset vastasivat kyselyyn selkeästi miehiä aktiivisemmin. Kyselyn vastaajista noin 80 % oli naisia ja noin 20 % miehiä. Vastajien sukupuolijakauma heijastelee myös Taloustutkimuksen tulkinnan mukaan kirjaston

käyttäjien jakaumaa. (Seppänen 2018, 8.) Naiset siis käyttävät kirjastoja miehiä enemmän, joskin ero ei ole aivan noin jyrkkä kuin Taloustutkimuksen luvut esittävät (Yle.fi Uutiset 9.9.2018). Sekä kokeneempien tutkijoiden tekemien töiden että kirjastotyöstä 11 vuoden aikana saavuttamani arkitiedon valossa päättelin, että luultavasti lähes kaikki omaan kehittämistyöhöni osallistuvat vapaaehtoiset tulisivat olemaan naisia. Koska kehittämistyöni aineistonhankinnan keskiössä ei ole saavuttaa edustavuutta kivistöläisistä, painotus naisiin ei heikennä kehittämistyön pohjalla olevan aineiston uskottavuutta tai käyttökelpoisuutta.

David Silvermanin mukaan etnografisessa kenttätöyssä, jota luotainmenetelmä edustaa, vapaaehtoisten tutkittavien löytäminen ei usein ole yksinkertaista. Tutkimukseen osallistuminen edellyttää luottamusta tutkimukseen osallistujilta. Niinpä olemassa olevien, myös tutkijan omien verkostojen hyödyntäminen, on Silvermanin mielestä relevantti vaihtoehto. Uusiin piireihin ja yhteisöihin tukeutuminen voi olla haasteellista ajankäytöllisesti ja voi myös johtaa epäonnistumisiin etenkin sellaisissa tutkimuksissa, joissa käsitellään arkoja aiheita. (2017, 300-301.) Koska tutkimus perustui vahvasti vapaaehtoisten osallistujien omaehtoiseen ja aktiiviseen tiedonkeruuseen varsin henkilökohtaisista arjen tilanteista, oletin, että lähtökohtaisesti tähän projektiin olisi vaikea löytää vapaaehtoisia. Päätin siksi hyväksyä mukaan kaikki vapaaehtoiseksi haluavat. Koska tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa ei ole laaja ja edustava otos tietyistä ihmisjoukosta vaan tavoite riippuu tutkimuskysymyksestä (Silverman 2017, 285-286), en pitänyt asiasta kiinnostuneiden osallistujien tarkempaa valikointia perusteltuna.

Tavoitteena oli hankkia aluksi aikataulusyistä viisi vapaaehtoista osallistujaa, joiden tietojen käsittelyn ja analysoinnin jälkeen oli vielä mahdollista jatkaa tiedonkeruuta uusien vapaaehtoisten etsinnällä aineiston saturaatiopisteen löytämiseksi. Alle vuorokauden sisällä tutkimusmainoksen julkaisemisesta Kivistön Facebook-ryhmissä yhteydenottoja kiinnostuneilta tuli kuusi. Lisäksi opinnäytetyön tekijän verkostojen kautta löydettiin kaksi osallistujaa, jotka lupautuivat tarvittaessa markkinoimaan tutkimusta omissa verkostoissaan. Näin ollen lähtötilanteessa tutkimukseen oli ilmoittautunut kahdeksan osallistujaa, joista enemmistö oli huomannut tutkimusmainoksen Facebookista. Vuoden 2018 toukokuussa viikolla 19 tutkimuksesta kiinnostuneille lähetettiin erillinen sähköpostiviesti, jossa selvennettiin tutkimuksen tarkoitusta, vapaaehtoisten roolia ja tehtäviä ja tutkimusmenetelmiä. Samalla pyydettiin vahvistusta tutkimukseen osallistumisesta. Tässä vaiheessa peruutuksia tuli kaksi. Myöhemmin tutkimukseen ilmoittautui vielä yksi ihminen, joka oli kuullut tutkimuksesta tuttavaltaan. Näin ollen vapaaehtoisia oli yhteensä seitsemän, jolloin päätin, että vapaaehtoisten lukumäärää ei ainakaan tästä lisätä.

Kaikki kehittämistyöhön ilmoittautuneet vapaaehtoiset olivat perheellisiä naisia, joiden voi mieltää elävän ruuhkavuosiaan työn, vanhemmuuden sekä vähäisen vapaa-ajan ristipaineissa. Alla tätä elämäntilannetta kuvaava ote erään vapaaehtoisen arkipäivästä WhatsApp-raportointiviikolta:

”26.5.2018 klo 14.55 - KA5: Aamupäivä meni kirppiksellä tai oikeestaan melkein kahteen asti. Jotain sain myytyäkin mutta aika paljon tuli vielä takaisin. Välipalaa otettiin kun kotiin tulin ja nyt ollaan junassa menossa Martinlaaksoon. Vaipat on ihan loppu niin oli pakko lähteä isommille kauppoille kun lähikaupasta ei saa niitä mitä haluan.

26.5.2018 klo 15.14 - KA5: Mies lähti leffaan niin me ajateltiin suunnata leikkipuistoon. Nyt odotellaan junaa martinlaaksossa

26.5.2018 klo 16.15 - KA5: Mikä voi olla ällöttävintä mitä vauva löytää maasta suuhunsa? Jo syöty purukumi 🍪

26.5.2018 klo 16.58 - KA5: Puistosta kotiin ja iltaruualle. Piha näyttää olevan täynnä lapsia, joten lähdetään vielä ulos mekin syönnin jälkeen

26.5.2018 klo 20.17 - KA5: Kaverit olikin pihasta jo hävinneet kun me sinne jouduttiin, mutta oltiin silti ulkona vielä reilu tunti. Taloyhtiöömme ostettiin iso lelulaatikko ulos niin naapurit kävi sen hakemassa ja kasaamassa tänään. Nyt saadaan hiekkalelut pois vaunuvarastosta, niin mahtuu rattaat ja lasten pyörät paremmin sisään. Ulkoilun jälkeen iltapalalle ja iltahommien kautta lapset nukkumaan. Huominen ruokakin tehtiin vielä iltapalan jälkeen valmiiksi. Olen itse mahdollisesti menossa huomenna töihin, niin ei tarvii sitten ruuanlaittoa miettiä.”

Vapaaehtoisen KA5 päivä oli siis aktiivinen ja täynnä erilaista ohjelmaa. Päivään sisältyy paljon liikkumista, sillä kaikkea arjen tarpeita ei saa täytettyä lähipalveluita hyödyntämällä. Pakollisen asioinnin jälkeen päivä jatkuu leikkipuistossa, jossa toinen KA5:n lapsista ennätti laittamaan suuhunsa jo syödyn purukumin. Myöhään iltapäivällä tiedossa on ruokailua kotioiloissa, jota seuraa päätös lähteä vielä uudelleen ulos toiveissa tavata vielä lähitalojen perheitä. Eri viestikokonaisuuksista piirtyi vastaavanlainen arjen aikataulu.

Kaikki vapaaehtoiset olivat alle 40-vuotiaita ja korkeintaan viisi vuotta Kivistön suuralueella asuneita. Kaksi vapaaehtoista asuivat Kivistön keskustassa, yksi Lapinkylässä, yksi Kivistön vanhalla pientaloalueella ja kolme Kannistossa. Kuusi seitsemästä oli vakituksessa työssä ja kaikki seitsemän olivat korkeasti koulutettuja. Kaikkia heitä yhdisti jonkinlainen tunneside lukemiseen ja kirjastoon. Kysyttäessä omien kirjaston käytön tottumusten vaikutusta kirjaston käyttöön nykytilanteessa, kaikki olivat sitä mieltä, että lapsuuden kokemukset kirjastosta ovat vaikuttaneet kirjaston käyttöön myös aikuisuudessa. Ohessa kolme tätä ilmentävää sitaattia aineistosta:

KA1: "Kävimme usein Hämeenlinnan pääkirjastossa ja siitä on ihan selkeitä muistoja. Nuorena meidän lähelle Hämeenlinnan Jukolaan tuli kirjasto, ja kävin siellä säännöllisesti. Lainasin usein cd-levyjä ja kuuntelin musaa kirjastossa." -Kahden lapsen äiti, 39 vuotta, haastattelu

KA4: "Kirjastotausta...joo silloin mun lapsuudessa äiti oli jonki aikaa työttömänä, ennen ku oon menny kouluun. Kirjastokäynti oli meille semmonen yhteinen juttu. Yhteinen tekeminen. Lapsuuden kirjastokäynnit oli aina äidin kanssa päiväsaikaan tosi kivoja. Arkipäivinä käytiin tosi aikasin. Sai ite lainata. Oon aina tykänny lukea paljon kirjoja, varmaan se on sieltä lapsuudesta tullu." -Kahden lapsen äiti, 27 vuotta, haastattelu

KA7: "14.6.2018 klo 11.03 - KA7: olen lapsuudenperheestä asti kasvanut kirja- ja kirjastomaailmaan. Kotona on ilmapiirillä kannustettu mutta ei pakotettu lukemaan. Lapsuudenkodissa on paljon kirjoja ja aina kirjaston kirjoja kesken (myös mieheni oli tätä mieltä minun lapsuudenperheestäni). Sisarukseni lukevat ainakin jossakin määrin, ja vanhempani lukevat paljon ja tosiaan käyttävät kirjastoa. Äiti piti itseasiassa satutunteja Tikkurilan kirjastossa kun olin alle kouluikäinen." -Yhden lapsen äiti, 33 vuotta, WhatsApp-keskustelu

Kaikki kokivat lähipalvelut merkityksellisinä ja tähän opinnäytetyöhön osallistumisen siten motivoivana. Heitä yhdisti halu olla mukana kehittämässä Kivistöä. Kiinnostava yksityiskohta oli, että yhdenkään vapaaehtoisen elämäkumppani (avo- tai aviomies) ei ollut kirjaston käyttäjä. Tämä tuli esille jokaisessa virikehaastattelussa joko spontaanisti tai perheen kirjaston käytön tottumuksista suoraan kysytyäni. Tämä tukee aiempien tutkimusten löydöstä siitä, että naiset ovat paitsi aktiivisempia kirjastonkäytön tutkimuksiin osallistujia mutta myös miehiä aktiivisempia kirjastonkäyttäjiä. Kaikkien vapaaehtoisen osallistujien elämään kuului myös lukeminen ja kirjallisuus eri muodoissaan. Kirjaston funktio lukemisen etsimisen kanavana ja lukemiseen inspiroivana paikkana korostui.

5.2 Mobiililuotaimen toteutus

Asiakaslogiikassa olennaista on ymmärtää asiakkaan kontekstia laajemmin ja miettiä erilaisia palveluja suhteessa asiakkaan tilanteeseen, joten tarkoituksenani oli kartoittaa valittujen vapaaehtoisten arjen "tärppejä" ja johtimia, jotka joko todella tai potentiaalisesti veisivät kirjastoon asti. Luotainmenetelmä on eräs tapa kerätä ymmärrystä asiakkaan kontekstista, arjesta. Halusin siis hankkia tietoa arjesta sellaisella palvelumuotoilun menetelmällä, joka olisi kytkettävissä oikeisiin arjen tilanteisiin. Halusin päästä lähemmäs kivistöläisten vapaaehtoisten arjen tilanteita ymmärtääkseni kontekstia, joissa he päättivät käydä kirjastossa tai joissa

kirjastokäynti jäi tekemättä. Halusin kartoittaa vapaaehtoisten arjen kokemuksista ja tilanteista myös mahdollisuuksia, joihin kirjasto voisi omilla, mahdollisesti aivan uudella tavalla palveluillaan kytkeytyä. Nämä mahdollisuudet eivät välttämättä tulisi esille perinteisissä haastatteluissa kysymällä, mitä ihmiset kirjastolta toivovat: näin saadaan vastauksia, joita osaamme jo odottaa, joita asiakkaat olettavat että heiltä halutaan kuulla ja joita kirjastot jo tosiasiaassa ratkovat. Oli pyrittävä kysymyksenasetteluun, jossa kartoitettiin arjen tilanteita kokonaisvaltaisemmin. Näin ollen tulkinta siitä, millä tavalla juuri kirjastopalvelut voisivat palvella tietynlaisia yksilön tilanteita paremmin, olisi minun tekemäni. Synnyttämäni tulkin-
taa olisi kuitenkin mahdollisuus tarkistaa ja kehittää eteenpäin aineistonkeruun viimeisessä vaiheessa, eli yhteiskehittämistyöpajassa.

Toisaalta halusin kerätä tietoa siitä, miten mahdollinen kirjastokäynti sujui ja mitä tunnelmia, kokemuksia ja ajatuksia asiointitilanne nostatti. Arvelin, että luotain tarjoaa tähän soveltuvan menetelmän sen mahdollistaessa välittömän raportoinnin ”tuoreeltaan” olennaisesta tilanteesta. Luotaimen toteutusajaksi valikoitui viikko maanantaista sunnuntaihin, sillä ajattelin sen olevan tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisten kannalta helpoin ja luontevin aikaväli. Toisaalta odotin, että arkiviikkoon mahtuisi paljon tapahtumia ja tilanteita, jolloin tutkittavat tuottaisivat määrällisesti paljon, tai ainakin riittävästi, dataa. Datan jatkokäsittelyn kannalta viikko vaikutti sopivalta ajanjaksolta, sillä aineiston käsittely olisi sitä työläämpää, mitä enemmän sitä olisi.

Valitsin luotaimen toteuttamisen välineeksi WhatsApp -sovelluksen, sillä se löytyy merkittävältä osalta älypuhelimien käyttäjistä. Tällä halusin varmistua siitä, että vapaaehtoisia osallistujia voisi ylipäänsä löytää tutkimukseen ja että tutkimukseen osallistuminen olisi heille mahdollisimman vaivatonta ja sujuvaa. Koska menetelmä edellytti ja velvoitti tutkimukseen osallistuvia henkilöitä omaan aktiivisuuteen määrääjän, arvelin menetelmän mahdollisesti vaikeuttavan vapaaehtoisten löytämistä. Näin ollen hyväksyin tutkimukseen kaikki halukkaat vapaaehtoiset sillä edellytyksellä, että heillä oli mobiililaitte ja WhatsApp -sovellus käytössään. Vapaaehtoisiksi ilmoittautui ruuhkavuosia eläviä perheenäitejä, mutta en lähtökohtaisesti pitänyt vapaaehtoisten keskinäistä samankaltaisuutta ongelmana: omaan työkokemukseeni perustuen arvelin, että kirjaston käyttö on jossain määrin sidoksissa elämäntilanteeseen ja kaikkien vapaaehtoisten edustaessa lapsiperhearkea, voisi heidän arjestaan löytyä kiinnostavia yhteisiä nimittäjiä, joita voisi poimia näkökulmiksi ja periaatteiksi kirjaston kehittämiseen.

Koostin luotaimen selkeiden tehtävien sijaan apukysymyksistä, jotka pyrin rakentamaan sel-laiseksi, että tutkimukseen osallistujat osaisivat raportoida olennaisia arkisia tilanteita, joi-hin kirjasto palveluntuottajana voisi tarttua. Apukysymysten tarkoituksena oli siis suunnata vapaaehtoisten raportointia kehittämisiongelmiin, sillä muussa tapauksessa vaarana olisi ollut, että raportoinnin sisältö hajaantuu liikaa. Luotaimen sisältö oli seuraava:

Mitä olet tehnyt päivän aikana, mistä päiväsi koostui?

- Missä asioit, jos asioit kodin ulkopuolella?

Miten päiväsi on sujunut?

Millaisia tiedontarpeita päivään kuului eli tuliko vastaan asioita, joista kaipasit lisätietoa?

- Mitä nämä asiat olivat?
- Mistä etsit tietoa?
 - Löysitkö etsimäsi?
- Lähditkö kirjastoon?
 - Jos lähdit, miksi?
 - Mihin kirjastoon lähdit, miksi?
 - Jos et lähtenyt, miksi?
 - Millaisia odotuksia ja toiveita sinulla oli kirjastokäynnistä?
 - Miten asiointi onnistui?
 - Millaisia tuntemuksia kirjastossa käynti Sinussa herätti?
 - Mitkä tekijät (esimerkiksi henkilökunta, kalusteet, opasteet, laitteet) vaikuttivat tunteisiisi ja kokemukseesi?

Vapaaehtoiset saivat ylläolevan ohjeistuksen sähköpostitse 7.5.2018 (liite 1).

Loin kullekin vapaaehtoiselle raportointiviikon itsehavainnointia varten oman WhatsApp-ryhmän. Ryhmät nimesin koodinimillä KA1-KA7 pitääkseni kunkin vapaaehtoisen tuottaman raportointiaineiston selkeästi omana kokonaisuutenaan. Vapaaehtoiset eivät missään vaiheessa saaneet tietoja toisistaan. Kun raportointiviikon ensimmäinen päivä oli aluillaan, lisäsin WhatsApp-ryhmiin käynnistävänä kommenttina eräänlaisen motivointiviestin, jossa muistutin vielä tarkistamaan lähettämäni sähköpostiviestin ohjeistuksen ja raporttoimaan arjesta heille itselleen luontevalla tavalla, kuten ottamalla kuvia, tallentamalla ääntä tai videokuvaa ja kirjoittamalla lyhyitä tekstejä. Kaiken raportoinnin tuli tapahtua WhatsAppin kautta. Esimerkki aloitusviestistä:

“Tervehdys! Tähän ketjuun voit ryhtyä kertomaan arjestasi tänään. Laitan päivittäin tarvittaessa muistutusviestin tänne, jos mitään ei ole kuulunut ☺ Kaikki data täältä anonymisoidaan, eli voit huoleti laittaa tänne päiväsi kulkua. Sinun

ei erityisesti tarvitse käydä kirjastossa tämän tutkimusviikon aikana, mutta jos käyt, toivon raportointia myös siitä kokemuksesta.”

Varsinaisen raportointiviikon aikana tutkimuksen vapaaehtoisille osallistujille lähetettiin päivittäin vapaamuotoinen muistutusviesti, mikäli he eivät olleet lähettäneet mitään omaehtoisesti. Esimerkki muistutusviestistä vapaaehtoiselle KA1:

“16.5.2018 klo 19.15 - Marjo: Heipä hei! Miten tänään on sujunut?”

Kunkin vapaaehtoisen kohdalla raportoinnin aktiivisuus väheni viikon edetessä ja raportit olivat viimeisten päivien ajan usein vain tiiviitä vastauksia muistutusviestiini. Ohessa esimerkki KA1 vastauksesta muistutusviestiini, joka oli lähinnä lyhyt luettelo päivän keskeisistä tapahtumista:

“16.5.2018 klo 20.54 - KA1: Pitkän työpäivän päätteeksi menimme koko perhe autolla Martinlaakson Hesburgeriin syömään. Samalla reissulla tankkasin auton. Sen jälkeen kävin juoksulenkillä. Tietoa etsin tänään avoimen yliopiston opinnoista.”

Ylläolevassa esimerkkitapahtumassa informaatioarvo ei ole kovin suuri, sillä sen luonne on enemmän muisteleva kuin pohdiskeleva. Tämänkaltaisia raportointeja oli WhatsApp-aineistossa yllättävän paljon.

5.3 Virikehaastattelun toteutus

Virikehaastattelut toteutettiin haastateltavien ehdottamissa paikoissa mahdollisimman pian raportointiviikon jälkeen. Käytännössä viivettä raportoinnin ja virikehaastattelun välillä oli jopa useita päiviä aikatauluhankaluuksien vuoksi. Tutustuin huolellisesti kunkin vapaaehtoisen osallistujan raportointimateriaaliin ja laadin materiaalin pohjalta haastattelukysymykset kullekin haastateltavalle erikseen. Osa kysymyksistä toistettiin raportoinnin sisällöstä riippumatta kaikille osallistujille (liite 2). Kaikissa haastatteluissa riippumatta haastattelun ajankohdasta raportointiviikkoon nähden käytiin läpi pääosin kronologisesti raportointiviikon tapahtumia WhatsApp-viestien toimiessa keskusteluvirikkeinä. Haastattelussa oli apuna kysymysrunгон lisäksi tulostetut WhatsApp-raportoinnit kronologisessa järjestyksessä sisältäen esimerkiksi haastateltavan ottamat kuvat.

Erään haastattelun ajankohtaa jouduttiin siirtämään sairastumisen vuoksi kahteen kertaan, kunnes aikataulut eivät enää mahdollistaneet haastattelua. Tässä tapauksessa toimitin kysymyslistan haastateltavalle sähköpostitse ja hän vastasi kysymyksiin kirjallisesti. Kirjallinen

kysymysrunko sisälsi viitteitä raportointiviikon aineistoon, jolloin haastateltava pystyi palauttamaan mieleensä tarvittavia teemoja raportoinnista.

Virikehaastattelut syvensivät WhatsApp-raportoinnilla kerättyä tietoa, mutta kunkin haastattelun kohdalla haastatteluaineisto muodosti oman itsenäisen, laajan kokonaisuutensa. Haastatteluaineisto oli WhatsApp-luotaimella kerättyä aineistoa laajempi ja siten informatiivisempi.

Tallensin haastattelut omalla älypuhelimellani. Varalla oli myös Vantaan kaupunginkirjaston iPad, joka myös tallensi haastattelua. Haastattelut kestivät haastattelutilanteesta riippuen 54 minuutista noin puoleentoista tuntiin. Tallensin haastattelut henkilökohtaiselle verkkoasemalleni Laureassa, jolloin pääsy aineistoihin oli vain minulla. Litteroin haastattelut Word-tekstinkäsittelyohjelmalla toistaen haastatteluja Windows Media Playerilla. Litteroin haastattelut sana sanalta, mikä oli Media Playerin ja Wordin kannalta haastavaa ja aikaa vievää. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi runsaasti, noin 50 sivua. Tallensin myös litteroidun aineiston henkilökohtaiselle verkkoasemalleni.

5.4 Aineistoanalyysin toteutus

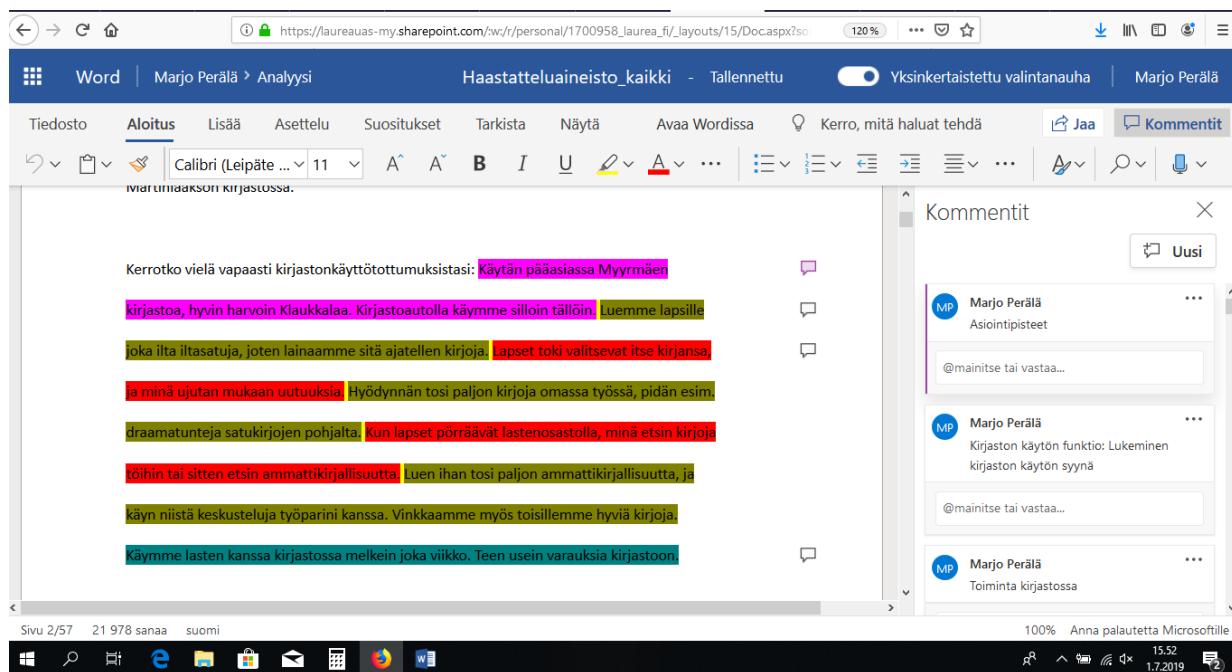
Toistin samoja kysymyksiä kaikille haastatelluille, valitsin aineistoanalyysin varsinaiseksi menetelmäksi teemoittelun. Näin ollen teemat nousivat luonnollisesti kehittämiskysymyksistä ja haastattelurungosta ja etsin aineistoa lukiessani vastauksia näihin kysymyksiin. Vastaukset edustivat tiettyjä teemoja. Koska haastateltavat olivat puhujina keskenään hyvin erilaisia, valitsin analyysiyksiköksi idean. Idea oli tutkimusaineiston ilmaisuvoimaisin yksikkö: haastateltujen ihmisten lauseet ja sanat sinällään eivät useinkaan sisältäneet kokonaista ajatusta tai ideaa, joten analyysiyksikkö oli luontevasti sellaisten sanojen tai lauseiden kokonaisuus, jolla sain tietyn idean tai ajatuksen välitetyksi aineistosta täsmällisimmin.

Litterointivaiheen jälkeen kokosin kaiken haastatteluaineiston samaan Word-dokumenttiin helpottaakseni lukemista. Tämän jälkeen luin aineiston läpi saadakseni vaikutelmia aineistosta. Tein samalla korostuksia niihin kohtiin tekstissä, jotka liittyivät kehittämiskysymyksiin. Korostuksen tarkoituksena oli tehdä aineistosta mahdollisimman helppolukuista ja auttaa keskittymään aineistossa olennaisiin kehittämiskysymyksiin viittaaviin asioihin, sillä litteroitua tekstiä oli runsaasti. Korostamalla tiettyjä osia aineistosta tein tietoista valintaa siitä, mitkä aineiston osat pääsivät jatkokäsittelyyn ja mitkä jäivät käsittelyn ulkopuolelle. Toisella lukukierroksella tein alustavia havaintoja aineistosta kirjaten ylös muutamia alustavia johtosanoja, teemoja, jotka liittyivät kehittämiskysymyksiini.

Kolmas lukukierros oli tarkka ja hidastempoinen käydessäni läpi kunkin haastattelun jälleen alustavia teemoja kirjaten. Merkitsin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla kuhunkin haastatteluun eri värein ne tekstisisällöt, joilla oli selkeästi oma yksiselitteinen teemansa. Värikoodaaminen

oli paitsi teemojen merkitsemistä, myös aineiston erittelemistä. En päättänyt käytettäviä värejä ennalta, sillä en tiennyt, mikä määrä teemoja syntyisi. Siksi tein päätökset prosessin aikana. Lisäsin osaan värein merkityistä tekstikohdista, yksiköistä, kommentin, johon kirjasin teemaa kuvaavan käsitteen tai muun havainnon. En luonut teemoittelulle periaatteita ennen aineistonkäsittelyä, sillä luotin ennalta valikoimani aineiston “puhuvan puolestaan” eli ohjaavan luontaisesti prosessia. Huomatessani tietyn teeman toistuvan esimerkiksi eri nyanssilla, kirjasin havaintojani ylös kommentteihin. Vähitellen näistä muodostui periaatteita seuraavan aineistokokonaisuuden käsittelyyn. Ne kohdat, jotka eivät liittyneet selvästi mihinkään teemaan, mutta jotka vaikuttivat muuten olennaisilta, merkitsin keltaisella korostuksella.

Koska teemat olivat nyt alustavasti valmiit, pohdin neljättä kertaa tekstejä lukiessani teemoittelumieni yksikköjen sisäistä ja keskinäistä johdonmukaisuutta. Halusin myös todentaa, että relevantit sisällöt olivat tulleet huomioiduksi ja että mitään ei olisi jäänyt teemoittelun ulkopuolelle. Tekemieni teemavalintojen tuli seurata samaa logiikkaa myös tällä kierroksella ja tein vielä joitain korjauksia siirtäen eräitä tekstiyksiköjä toisen teeman alle merkitsemällä niille erilaisen värikoodin. Varmentaakseni analyysitapani johdonmukaisesti kysyin tietyllä värillä merkitsemältäni yksiköltä kysymyksen, johon sille valitsemani teeman tuli vastata: kerroko tämä tekstinpätke esimerkiksi varsinaisesta, toteutuneesta toiminnasta kirjastossa vai ennemmin visioidusta toiminnasta kirjastossa, joka on eri asia eli tahtotilan ilmaisu. Alla esimerkki (kuvio 11) yhden kappaleen erittelystä ja teemoittelusta eli värikoodauksesta ja alustavasta käsitteellistämisestä.



Kuvio 11: Esimerkki värikoodauksen käytöstä haastatteluaineiston analyysissä

WhatsApp- ja haastatteluaineistot olivat tässä vaiheessa erillisiä tiedostoja. Kävin yllä esittämäni tapaan läpi WhatsAppin kautta kerätyt aineistot sisällyttämällä ne omaksi tekstitiedostokseen lukemisen helpottamiseksi. Toteutin värikoodauksen samalla periaatteella myös tähän tiedostoon. Teemoja löytyi yhteensä 11, jotka oli koodattu eri värein.

Kun kaikki teksti oli värikoodattu, kirjasin tarkemmin ylös periaatteet, joiden mukaan ryhdyin kokoamaan yksiköjä omiin teemoihinsa. Kopioin ja liitin tekstiysiköjä erilliseen tekstidokumenttiin teema kerrallaan punniten tarkasti, kuvaako tiettyyn teemaan merkitsemäni yksikkö varmasti kyseistä teemaa vai jotain muuta. Kävin läpi niin haastatteluaineiston kuin WhatsApp-aineiston. Alla värikoodattu luettelo teemoista ja niiden periaatteista:

Toiminta kirjastossa: toimiminen kirjastokäynnillä eli jonkin käyntikerran tekemisen raportointi tai muistelu. Myös kirjastoon liittyvä toiminta kirjaston ulkopuolella, kuten verkkosivulla asiointi, soittaminen kirjastoon jne.

Visioitu toiminta kirjastossa: toimisi kuvaamallaan tavalla, jos olosuhteet olisivat erilaiset.

Lukeminen: kaikki lukemiseen liittyvä kuvailu tai raportointi.

Palvelukokemus: kirjastokäynnin ja kirjastoasioinnin aikaansaama tunnelma, henkilökunnan suorittama tekeminen

Palvelupiste: Selkeästi ilmaistu kirjastoyksikkö ja syy siellä asiointiin

Lähipalvelut: Ajatuksia lähipalveluista

Arjen johdin: kirjastonkäyttöön johtanut tekijä, syy, raportoinnin aikana

Kirjaston käytön merkitykset ja rooli: pohdinnat kirjaston merkityksestä ja siitä, mitä kirjasto palvelee

Kirjaston funktio: mihin käytännön toimintaan käyttää kirjastoa, kuten kirjallisuuden hakunava, lukemiseen inspiroija, tiedonhankinnan paikka

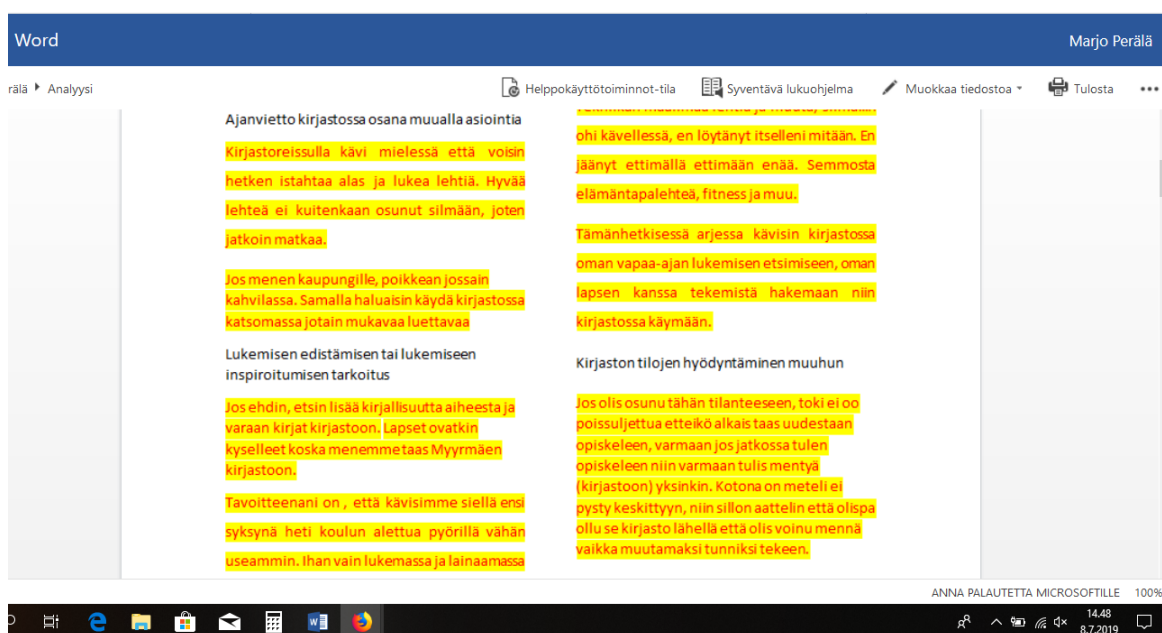
Lukemisen funktio: Lukemisen merkityksen erittelyä ja pohdiskelua

Asiointin taajuus: Kuinka usein asioi kirjastossa

Poimin kunkin teeman sisällöt sekä WhatsApp- että haastatteluaineistosta pääotsikoiden KA1-KA7 alle merkiten erikseen, ovatko yksiköt poimittu WhatsAppista vai haastattelusta. Pidin tässä vaiheessa olennaisena pitää kunkin vapaaehtoisen tuottaman materiaalin erillään toisistaan, jotta ymmärtäisin kutakin aineistoa omana kokonaisuutenaan ja havaintojen tekeminen kustakin yksilöstä ja hänen arjen kontekstistaan olisi helpompaa. Etsin yhteyksiä WhatsApp-aineiston ja haastatteluaineiston välillä vertaillakseni aineistoja keskenään. Aineistot olivat sidoksissa toisiinsa ja otaksuin niiden informaatioarvon olevan suurimmillaan samassa

yhteydessä tarkasteltuna. Virikehaastattelujen anti oli poikkeuksetta WhatsApp-aineistoa syvällisempää. Pelkkää WhatsApp-aineistoa analysoimalla ei olisi ollut mahdollista saada riittävää käsitystä vapaaehtoisten arjen tilanteista, saati heidän palvelukokemuksistaan ja toiveistaan kirjastoihin liittyen.

Jotkin teemat sisälsivät enemmän materiaalia kuin toiset. Laajat teemat käsittelin erikseen siten, että kopioin teeman sisällöt uuteen dokumenttiin ilman tietoja siitä, kenen vapaaehtoisen tuottamasta aineistosta oli kysymys. Tarkoitukseni oli tutkia teemoja tarkemmin etsien keskenään samankaltaisia sisältöjä, alateemoja. Alla esimerkki teemoittelusta osana laajemman materiaalin käsittelyä (kuvio 12.) Visiotua kirjastonkäyttöä (kappale 6.3) kuvailevia sisältöjä oli paljon, joten tätä materiaalia oli helpompi käsitellä ja ymmärtää pienempiin osiin pilkottuna.



Kuvio 12: Esimerkki alateemoittelusta

5.5 Empatiakartan toteutus ja yhteiskehittämispajan suunnittelu

Aineistoanalyysistä piirtyi kaksi erityyppistä kirjastonkäyttäjää, jotka nimesin fiilistelijäksi ja etsijäksi sen mukaan, mitä piirteitä heidän kirjastonkäytössään oli ja mitä he kirjastolta toivoivat ja odottivat. Kaksi käyttäjäarkkityyppiä oli mallinnettavissa aineistoanalyysin avulla tehtävien ”retki” ja ”yhdessä lapsen kanssa” näkökulmasta. Nämä tehtävät eivät sulje toisistaan pois, mutta vapaaehtoiset toivat esiin aineistossaan näitä teemoja jossain määrin toisistaan erillään: kaikki käyttivät kirjastoa lukemisen etsimiseen, mutta sen ollessa varsin itsensänselvä tehtävä kirjastokäynnillä, tulkitsin aineistoanalyysin avulla syvemmiksi merkityksiksi yhdessäolon ja yhdessä tekemisen lapsen kanssa (kirjastokäynnillä ja lukemisen etsimisellä selkeä kasvatuksellinen tarkoitus) ja elämyksellisen, virikkeellisen retkeilyn (kirjasto yhtenä

mahdollisuutena ja paikkana ”poissa kotoa”). Toteutin empatiakartan läpikäymällä aineistoanalyysin tulokset ja teemoihin ositetut aineistot neljän empatiakartan osan näkökulmasta: sanomiset, ajatukset, tekemiset ja tuntemukset. Tein empatiakarttojen hahmotelmaa käsin luonnostellen ja lopulta Open Office Draw -ohjelmalla. Visuaalisesti laadukkaampaan lopputulokseen olisi mahdollisesti päässyt toteuttamalla empatiakartat valmiisiin pohjiin, mutta tekijänoikeussyistä päädyin tekemään pohjat ja niiden piirrokset itse.

Etsin teemoja yhteiskehittämiseksi aineistoanalyysin avulla. Kehittämisteemat ovat empatiakarttojen esittämien henkilöiden näkökulmasta 1) retki kirjastoon eli kirjastokäynti elämyksenä perheelle ja 2) mielekäs toimiminen lapsen kanssa kirjastossa. Yhteiskehittämispajan menetelmiksi valitsin määrällisesti runsaasti ideoita tuottavan ideariihimenetelmän ja Hyysalon ja kumppaneiden kirjoittaman artikkelin perusteella prototypoinnin. Prototypointia ei ole paljoa käytetty Vantaan kaupunginkirjaston yhteiskehittämisprosesseissa, mutta uusien palvelujen mallintamiseen prototyypit tarjoavat hyvän ja konkreettisen keskustelualustan. Yhteiskehittämispajan rungon hahmottelin oman fasilitointikokemukseni perusteella ohjeellisesti.

6 Fiilistelijä ja etsijä kirjastossa - aineistoanalyysin tulokset

Tässä kappaleessa esittelen vastaukset kehittämiskysymyksiini edeten alakysymyksistä kohti varsinaista pääkehittämiskysymystä. Pääkehittämiskysymykseeni, eli millaisia palveluteemoja kivistöläisten arjesta on hahmotettavissa heistä hankitun ja tuotetun tiedon avulla, vastaan empatiakarttojen avulla kappaleissa 6.5 ja 6.6. Alakysymyksiin (lista alla) pyrin vastaamaan kappaleissa 6.1-6.4.:

1. Mistä arki rakentuu Kivistössä?
2. Millainen tarve saa hakeutumaan kirjastopalveluiden äärelle?
3. Mitä tekijöitä liittyy päätökseen mennä kirjastoon?
4. Miltä palvelukokemus tuntuu, vaikuttaa ja näyttää asiakkaan kokemana?
5. Mitä kirjastossa tehdään?

Mitkä siis olivat asiakkaan ”jobs to be done”, heidän tehtävänsä, joita kirjasto voi auttaa täyttämään? Kaikki seitsemän vapaaehtoista oli jaettavissa kahdenlaiseen ryhmään heidän esille nostamiensa tehtävien ja niistä tulkitsemieni tavoitteiden perusteella: ”etsijä” ja ”fiilistelijä”. Nämä eivät olleet absoluuttisia tai toisensa poissulkevia kategorioita, sillä useammalla vapaaehtoisella oli piirteitä molemmista. Fiilistelijä ja etsijä muodostivat yhden tavan tulkita, hahmottaa ja koostaa erilaisia tyylejä olla kirjaston asiakkaana ”osana muuta elämää” ja käyttää kirjaston palveluita. Etsijällä oli selkeä sanoitettu lukuharrastukseen ja sivistykseen liittyvä missio kirjastonkäytön taustalla. Lukemisen etsiminen korostui ja omassa

arjessa lukeminen oli tärkeässä roolissa. Lasten kanssa yhdessä tekeminen ja lasten osallistaminen kirjastossa toimimiseen muodosti tärkeän tehtävän kirjastokäynnille. Fiilistelijä puolestaan etsi kirjastokäynnistä vaihtelua ja virkistäytymistä arkeen: hän ”retkeili” kirjastoon siinä missä esimerkiksi leikkipuistoon. Hänellä lukemisen etsiminen oli toissijainen tehtävä. ”Fiilistely” ja ”etsiminen” ovat Kivistön mahdollisen kirjaston palveluteemoja, joiden pohjalta kirjastopalvelut lapsiperheille voidaan rakentaa asiakaslähtöisesti. Etsijä ja fiilistelijä -tyypit on hahmotettu empatiakarttoihin kappaleissa 6.5 ja 6.6. Empatiakartat toimivat tässä kehittämissyöissä eräänlaisina yksinkertaistettuina yhteenvedoina kehittämisaineistosta. Tulkintani lisäksi empatiakartat sisältävät suoria lainauksia vapaaehtoisten haastatteluaineistoista.

Kirjastopalveluiden ääreen hakeuduttiin monista syistä, mutta oman tai lasten lukuharrastuksen vaaliminen oli selkeästi sanoitetuin syy kirjastonkäytön taustalla. Kirjastonkäytöllä oli kuitenkin myös sosiaalisia ulottuvuuksia sen ollessa yhteistä tekemistä lasten kanssa tai paikka tavata tuttuja. Kirjasto oli paikka, josta etsitään tekemistä ja virikettä arkeen: kun ei muuta tekemistä keksitty, lähdettiin lasten kanssa ”retkelle” pois kotoa, kirjastoon. Tämä korostui usealla vapaaehtoisella, niin kutsutuilla ”fiilistelijöillä”. Näin ollen kirjastokäynti oli heille elämyksellinen kokemus lasten kanssa, jossa lukemisen etsimisen ohessa suurta painoarvoa oli yhdessäololla ja esimerkiksi leikkimisellä kirjaston tiloissa. ”Retken” valitsin yhteissuunnittelupajan ensimmäiseksi teemaksi, sillä se nousi kehittämisaineistosta esille paitsi rivien välissä, myös sanatarkasti käsitteellistettynä kirjaston käytön tavoitteena. Lasten osallistaminen ja aktiivinen rooli kirjastossa on toinen jatkokehittelyn arvoinen teema, jota useat vapaaehtoiset, erityisesti ”etsijät” toivat esille aineistossa. Kirjaston kehittämisen nelikenttään suhteutettuna nämä kehittämisteemat suuntautuvat inspiraatioon ja kohtaamiseen. Siirsin nämä teemat paitsi empatiakarttoihin kuin yhteissuunnittelupajassa toteutettavaan ideointiin.

WhatsApp-aineistosta ei juurikaan löytynyt pohdintaa kirjaston merkityksestä tai sen eri rooleista, mitä puolestaan oli haastatteluaineistossa. Palvelukokemusta kuvaavia sisältöjä oli löydettävissä sekä haastatteluaineistosta että WhatsApp-aineistosta. Palvelukokemuksen merkitys oli olennainen haastattelurunkoja muodostaessani, joten palvelukokemuksen kuvailut nousivat aineistosta vahvasti. Kaikki mukana olleet seitsemän vapaaehtoista puhuivat kirjastokäynneistään ja niiden sujumisesta sekä käynnin tuottamista tunnelmista yllättävän paljon niin erikseen kysyttäessä kuin spontaanisti. Teeman alle kertyi kaikilta haastatelluilta yhteensä 10 sivua aineistoa. Haastattelurungossa oli painotus palvelukokemusta kartoittaviin kysymyksiin. Lukemisesta ja lukemisen merkityksestä keskusteltiin paljon virikehaastatteluissa, mutta jätän aiheen kevyen käsittelyn varaan, sillä lukemisen merkitykset eivät liity suoraan kehittämistehtävääni.

Kirjastossa käytiin tilanteissa, joissa se oli luontevinta esimerkiksi oman arjen liikkumisen näkökulmasta: kun ohimennen satuttiin kirjaston lähetyville, siellä piipahdettiin. Kirjastonkäytön taustalla oli oma tottumus käyttää palvelua. Tietyissä määrin kehittämisaineistossa tuli

vastaan kehäpäätelmiä: vapaaehtoisilla oli kysyttäessä vaikea vastata kysymyksiin siitä, mikä sai lähtemään kirjastoon ja suosittu vastaus tähän oli erääntyvät lainat. Kirjastoalalla vallitsevan yleiskäsityksen, oman työkokemukseni ja esimerkiksi Vakkarin ja Serolan kirjastotutkimuksen valossa on selvää, että kirjastoon ei ensisijaisesti hakeuduta etsimään tietoa. Kirjasto virkistäytymisen, tekemisen lähteenä ja vaihtoehtoisena paikkana leikkipuiston ohella kodin ulkopuolella nousi esiin paitsi suoraan, mutta myös rivien välistä. Kuten KA7 asian ilmaisi: ”Joku tietty tarve tai vain kokemuksena”. Hänelle kirjasto oli ajanviettopaikka ja mahdollisuus muiden joukossa - paikka, josta haettiin tiettyä tunnelmaa.

6.1 Milloin ja miksi kirjastoon - eri kontekstit kirjaston käytön tai potentiaalisen käytön taustalla

Millainen tarve saa hakeutumaan kirjastopalveluiden äärelle? Mitä tekijöitä liittyy päätökseen mennä kirjastoon? Valitettavasti WhatsApp- ja haastatteluaineistosta ei ole löydettävissä toivomiani syvällisempiä, vapaaehtoisten itsensä käsitteellistämiä tarvetekijöitä, jotka olisivat johtaneet kirjaston käyttämiseen tarkkailun kohteena olleen viikon aikana. Kysyessäni, mikä sai käymään kirjastossa kyseisen viikon aikana, osa vapaaehtoisista otti esille erääntyvät lainat, jonka nimesin itseään ruokkivaksi rutiiniksi. Miksi nämä ihmiset olivat menneet kirjastoon alun perin jäi tässä kohdassa epämääräiseksi. Kirjastonkäytön juurisyyhyn pääsemiseksi ei ole hedelmällistä kysyä suoria asiaan liittyviä kysymyksiä, minkä vuoksi niin WhatsApp-luotaimessa kuin virikehaastattelun rungossa oli arkeen liittyviä kysymyksiä.

Aineiston perusteella arjesta voi johtaa monia laukaisevia tekijöitä kirjaston käytölle. Alla olevassa listassa on sulkeissa ne vapaaehtoiset, joiden tuottama aineisto ilmentää kyseistä syytä. Kirjastossa siis käydään seuraavista syistä:

- Ulkoiset olosuhteet: sää, sijainti tai vastaava satunnainen tekijä suosi kirjastossa käymistä (KA1, KA2, KA5, KA7)
- Itseään ruokkiva rutiini, esim.lainattujen kirjojen palautus (KA1, KA4, KA5, KA7)
- Kirjasto itsessään vierailun syynä, esim.uudistettuihin tiloihin tutustuminen, kirjasto ajanviettopaikkana yleisesti, kirjasto kohtaamispaikkana (KA1, KA2, KA4, KA5, KA6)
- Kirjaston koetaan edistävän omia tavoitteita, kuten
 - Itsensä kehittäminen kirjaston aineistoja hyödyntämällä (KA6, KA7)
 - Oman tai lapsen lukuharrastuksen edistäminen (KA1-KA7)

Vapaaehtoisen KA1 aineisto poikkesi muista vapaaehtoisista siten, että hänen haastattelunsa toteutettiin kirjallisena aikatauluongelmien vuoksi. Niinpä hänen vastauksensa olivat jäseny-neempiä ja pohdiskelevampia kuin muiden. Vapaaehtoisella KA1 oli tapana käydä kirjastossa,

mikäli sää oli sateinen. Hän myös mainitsi, että he suuntaavat perheensä kanssa usein kirjastoon niissä tilanteissa, jolloin he eivät keksi oikein muuta tekemistä. Vastaavia ulkoisten olosuhteiden virittämiä syitä kertoi KA5, joka oli viikon aikana piipahtanut Myyrmäen kirjastossa omien sanojensa mukaan ”ex tempore”. Hän oli ollut lähistöllä muilla asioilla, mutta päätyi kirjastoon, sillä lapsi nukahti sopivasti eikä vanhempi lapsi halunnut vielä kotiin. Kirjasto muodosti tuossa tilanteessa hyvän mahdollisuuden viettää aikaa.

KA1 kertoi sitovansa kirjastokäynnit pääsääntöisesti muun asioinnin lomaan välttääkseen turhaa ajoa paikasta toiseen. Muun arkisen asioinnin yhteys toteutuvaan tai visioituun kirjastokäyntiin ja kirjaston käyttöön korostui lähes kaikilla vapaaehtoisilla. Lähes kaikki sanovat, että kävisivät kirjastossa useammin, mikäli kirjasto olisi lähellä tai että vaivannäkö lähimpään kirjastoon pääsemiseksi tällä hetkellä vähentää heidän kirjastonkäyttöään. KA2 koki ihanteellisenä asiointimatkana kirjastoon 1-2 kilometriä. Kirjaston sijaintiin on vaikea vaikuttaa, mutta lähes kaikki kehittämistyön aineistonkeruuseen osallistuneet vapaaehtoiset toivat esille halun käydä kirjastossa osana muuta arjen asiointiaan. Kirjaston sijainti luontevasti vähittäistavarakauppojen ja virkistystä tarjoavien paikkojen kuten kahviloiden ja ravintoloiden läheisyydessä olisi monien kiireellisten perheellisten ihmisten arkea aidosti ja kokonaisvaltaisesti palveleva mahdollisuus.

Tiedontarve, eli tarve etsiä tietoa jostain itseä kiinnostavasta asiasta, ensisijaisena kirjastoon lähtemisen syynä ei tullut esille yhdenkään vapaaehtoisen tuottamasta aineistosta. Tämä noudattelee Vakkarin ja Serolan löydöstä, jossa internet on pääsääntöinen tiedonhankintakanava arjen eri asioissa. Tämä oli siis odotettava löydös myös tästä aineistosta, mutta syy sille, miksi kirjastoon silti tänä päivänä yhä tullaan varsin runsain määrin, on sitäkin kiinnostavampi selvittää: tällöinhän kirjastolla on myös muita rooleja ihmisten elämässä ja näitä rooleja on syytä tutkia tarkemmin kirjaston kehittämisen näkökulmasta.

6.2 Syitä kirjaston ei-käyttöön

Kirjaston ”ei-käyttöön” löytyi aineistosta neljä kategoriaa, jotka mukailivat kirjastoalan yleistä kokemusta. Kategorioista saavutettavuus ja tiedonpuute ovat sellaisia, joihin kirjaston henkilökunta voi itse jossain määrin vaikuttaa. Esimerkiksi KA2 nosti esille kirjaston puuttumisen lähialueelta merkittäväksi syyksi sille, miksi ei juurikaan käytä palvelua. KA6 puolestaan pyrki asioimaan eräässä Vantaan kirjastoyksikössä, mutta päätyi asioimaan Laurean kirjastossa, sillä ei löytänyt parkkipaikkaa. Päätökset kirjastojen sijainnista ja ylipäätään kirjastojen perustamispäätökset ovat poliittisia. Alueiden kaavoitukseen ja siten esimerkiksi parkkipaikkojen määrään on haastava vaikuttaa - ainakin jälkeenpäin. Sen sijaan puutteelliseen viestintään palvelutarjonnasta ja aukioloajoista on mahdollista vaikuttaa.

Ihmisten arjen rakentumiseen yksittäisellä palveluntuottajalla on varsin rajalliset vaikutusmahdollisuudet, mutta ylipäätään tulisi luoda fiksusti ja lähekkäin rytmitettyjä

palvelukokonaisuuksia, joissa on tarjolla niin kaupallisia kuin kunnallisia palveluja. Yksittäisten kirjastorakennusten sijaan kirjastoja kannattaisi sijoittaa paikkoihin, joissa on muitakin päivittäisiä arjen tarpeita palvelevia tahoja. Palvelun käytön tulisi olla mahdollisimman vaivatonta. Esimerkiksi kirjojen palauttaminen oli KA6:lle välttämätön paha, joka äkkiä muodosti hänelle palvelun käytön esteen: hän mieluummin tilaa kirjoja Adlibriksestä kuin maksaa myöhästymismaksuja. Kirjastojen aineistonpalautuskäytännöt eivät ole yksittäisestä kirjastosta tai kaupungista riippuvia, vaan pääkaupunkiseudun käytännöt ovat yhteisesti sovittuja. Toisaalta kirjastopalvelun rakentaminen ekosysteemiperustaisesti voisi olla selvittämisen arvoinen alue: jokin kirjaston yksittäinen asiointiin liittyvä toiminto voisi olla sijoitettuna ihmisten arkisten kulkureittien yhteyteen, kun taas kirjastomaisuutta voisi tuoda olemassa oleviin ympäristöihin sijoittamalla sinne kirjaston ohjelmallista toimintaa erilaisten kumppanuusverkostojen kautta.

- saavutettavuus: sijainti, palveluajat & pääsy tilaan tilapäisesti estynyt (KA2, KA6)
- tiedonpuute: arveltiin, että itseään lähinnä oleva kirjasto ei ole auki (KA2)
- oman arjen rakentuminen: ajankäyttö, kulkeminen ei mahdollista kirjastokäyntiä (KA2, KA3)
- ulkoiset syyt: sää, kirjastossa viipyilyä tukevien tilojen puute (KA5, KA6)

Kirjastopalveluiden käyttämättömyys arjen kiireiden vuoksi korostui etenkin vapaaehtoisella KA3. Hän toi raportoinnissaan useita kertoja esille suunnitelmansa lähteä kirjastoon, mutta joka kerta jotain muuta nousi tilalle. Välimatka lähimpään kirjastoon hidasti merkittävästi myös KA2:n ja KA6:n kirjastonkäyttöä. Välimatka tuntui häiritsevän myös KA3:a, vaikka hän liikkui muissa asioissa paljon pääkaupunkiseudulla ja kertoi olevansa valmis näkemään vaivaa tehdäkseen asioita. Hän osallistui aktiivisesti vapaaehtoistoimintaan ja tapasi ystäviään. Arjen tekemistä löytyi kirjaston ulkopuoleltakin ja aikataulut ruuhkautuivat helposti - näin kirjastokäynti oli se, josta ensiksi karsittiin. Tämä näkyy oheisessa WhatsApp-viestittelyssä KA3:n kanssa:

“Kirjastokäynnit ja muut jäi eiliseltä.”

“Tänään käyty sopimassa XXXXX:n tilaisuudesta Pasilassa, oli tarkoitus käydä kirjastossa, mutta ei kehdannut lenkkiä pidentää, junalla takaisin kotiin. Tänään suunta Haagaan, kaverisynttärit. Jos Etelä-Haagan kirjastoon samalla.”

“Xxxx kaipasi kirjastosta Richard Scarryn lainakirjaa, lupasin et huomenna mennään lainaamaan.”

“Kävisikö tänään iltapäivällä kirjastossa. J kaipailee R. Scarryn kirjaa joka oli aiemmin lainassa.”

“Täydennystä aiempaan. Kirjastoreissut jäi, oltu ilta kotosalla.”

“Puistossa Granissa kirjaston lähellä, olisi ollut kiva käydä mutta oli kiinni. Pk-seudulla liikkeessä käytän laajasti kirjastopalveluja mutta käyttäisin enemmän jos kirjasto olisi lähellä.”

KA3 tiivistää palvelun käyttämättömyytensä syyt arjen ajankäyttöön, ja tilanteeseen. Lasten kanssa olennaista on asioinnin istuvuus lasten rytmiin. Hän mieluummin lykkää kirjastokäyntiään sellaiseen hetkeen, jolloin hänellä on paremmat mahdollisuudet tehdä muutakin kuin vain poiketa pikaisesti.

“Aikataulusyyt, lasten väsymys on se että käynti jää. Kirjasto on aina ihana bonus mutta se tippuu myös ekana pois. On väsyneet lapset, on nälkäiset lapset, on kiire, täytyy kaupassa käydä., unohdinpa jonku asian niin kyllä silloin karsin kirjastokäynnin. Siirrän sen aina sellaseen hetkeen että siellä ennähtäis viivähtää. Jos pitää lainoja palauttaa niin se on semonen pisto. Pyrin siihen etten läpi juokse sitä. Jos tiiän että varaus on tullu niin sitte. Silloin se voi olla nopee mutta musta on ihana viipyä kirjastossa. Sillee että käydä hyllyjen välillä että ai vitsi tää kirja, lainaanpa nyt kun sen saa eikä tarvi jonotella.”

KA2:n aineistossa tuli selkeimmin esille, että kirjasto ei kuulu oman arjen toimintaan, sillä lähellä ei sijaitse kirjastoa. Kirjastokäynnin ei tulisi edellyttää ylimääraistä vaivannäköä.

“Aloin miettimään etten sittenkään oikein kuulu tutkimuksen kohderyhmään, sillä en ikinä asioi kirjastossa, koska Kivistössä ei ole kirjastoa.”

“--tykkäisin käydä kirjastossa mutta lähialueella kun ei ole kirjastoa, ei tule käytyä.”

Hänen tuottamassaan aineistossa toisaalta ilmeni, että hän haluaisi ja voisi käydä kirjastossa, mikäli Kivistöön tulisi kirjasto. Maksuttomat ja helposti saavutettavat vapaa-ajan palvelut kiinnostivat. Myös KA3:n aineistosta voi tulkita, että palveluja sekä käyttää että arvostaa sitä enemmän, mitä lähempänä ne sijaitsevat. Kirjastopalveluiden saatavuus ja saavutettavuus on merkittävä palvelun käyttöön joko johtava tai sitä ehkäisevä tekijä. Mikäli kirjastokäyntiä ei saa loimittua sujuvasti osaksi omaa arkeaan, ei välttämättä tule edes ajatelleeksi sitä minäkäänlaisena vapaa-ajan vieton tai muunkaan toiminnan vaihtoehtona. Kirjastotilan suunnittelussa on olennaista huomioida, millaiseen oleiluun tila taipuu. Viipyilevä kirjastokäynti on sitä todennäköisempi, mitä enemmän tilan muut fasilitetit tukevat sitä. Esimerkiksi KA6 nosti esille aineistossaan useita kertoja esille, että virkistäytyminen esimerkiksi kahvitellen on

tärkeää. Hän visioi myös, että mikäli Kivistön kirjasto rakentuisi kauppakeskukseen, olisi kauppakeskuksen ravintolapalvelut mukavasti saavutettavissa ja näin saisi hoidetuksi paitsi ruoka- ja muita tarveostoksia, myös kirjastokäynnin ajanvietteenä lasten kanssa - täysin vatsoin. Näin ollen kirjastokäynti rytmittyisi KA6:n mielestä ihanteellisella tavalla osaksi muuta päivän ohjelmaa.

”Harkitsin Martinlaakson kirjastoon ajamista, missä olin toissa viikolla hetken tekemässä hommia sen jälkeen kun tulin terveysasemalta. Täältä anoppilasta saa kuitenkin kahvia ☺ ” KA6 WhatsApp-viestissään

”Jos Kivistöön tulee kirjasto, näkisin itteni että tottakai käyttäisin kirjastoa jos se tulisi. Arvostaa ilmaisia palveluja, tietenkin kiinnostaa, sitä ihan odottaa jos tulisi tänne.” KA2

”Aikataulusyyt, lasten väsymys on se että käynti jää. Kirjasto on aina ihana bonus mutta se tippuu myös ekana pois. On väsyneet lapset, on nälkäiset lapset, on kiire, täytyy kaupassa käydä, unohdinpa jonku asian niin kyllä sillon karsin kirjastokäynnin. Siirrän sen aina sellaseen hetkeen että sielä ennähtäis viivähtää. Jos pitää lainoja palauttaa niin se on semonen pisto. Pyrin siihen etten läpi juokse sitä. Jos tiiän että varaus on tullu niin sitte. Sillon se voi olla nopee mutta musta on ihana viipyä kirjastossa. Sillee että käydä hyllyjen väljää että ai vitsi tää kirja, lainaanpa nyt kun sen saa eikä tarvi jonotella.” KA3

6.3 Mitä kirjastossa tehdään ja mitä siellä tehtäisiin: kirjasto työkaluna

Millainen asiakastarve kirjastoa kohtaan on, eli mitä kirjastosta halutaan? Kirjastokäynnin ylivoimaisesti suosituin funktio oli kirjaston kokoelmien käyttö: aineiston palauttaminen, lainaaminen tai selaaminen kirjastossa. Mainintoja aineiston käytöstä kirjaston tiloissa oli yhteensä 39, joten kokoelmien käyttö oli kaikista läpäisevin ja vallitsevin kirjastossa oleilun tapa. Tämä tuki sekä Vakkarin ja Serolan löydöksiä että tuoreimman valtakunnallisen asiakastytytyväisyyskyselyn tuloksia: molempien perusteella suomalaiset käyttävät kirjastoa nimenomaan kaunokirjallisuuden lainaamiseen. Aineistossa oli silti eroavaisuutta siinä, oliko kirjastossa käynnin syynä ensisijaisesti ajanvietto kodin ulkopuolella ja tällöin kokoelman käyttö toissijaisesti (tarkemmin kappaleessa 6.6) vai kokoelman käyttö kirjastonkäytön ensisijaisena syynä. Ensin mainitussa tapauksessa kirjasto on ajanviettopaikan roolissa ja jälkimmäisessä asiointipaikka. Aineistosta nousi esiin myös, että samalla kirjastokäynnillä tehtiin useita asioita. Mielestäni lukeminen ja lukemisen etsiminen kirjastosta saattoi korostua aineistosta siksi, että monet eivät välttämättä miellä muita kirjastossa tekemiänsä asioita olennaiseksi toiminnaksi ja näin ollen he eivät ehkä tulleet maininneeksi näitä asioita. Tämä nousi esille Aabøn ja Anundsenin tutkimuksesta, jossa asiakas oli sanonut tulevansa kirjastoon vain lukemaan sähköpostia, mutta todellisuudessa tuli tehneeksi paljon muitakin: tämä ”ei-tekeminen” on

kirjastonkäytön tutkimuksessa arvokasta, sillä tiloja voi suunnitella myös tukemaan näitä ”epätoimintoja”. Ne ovat yhtälailla kirjaston käyttöä kuin lukemisen etsiminen tai jokin muu selkeä asian tai asioinnin toimittaminen ja niiden avulla kirjasto voi etsiä kokonaisvaltaisempaa roolia ja paikkaa ihmisten elämässä. On selvää, että myöskään tämän kehittämistyön aineistosta ei ole löydettävissä tyhjentävästi kaikkia kirjastonkäytön mahdollisia tapoja. Koska lukeminen ja kokoelmat muodostivat useimmille syyn käydä kirjastossa, tulee palvelusta muokata sujuvaa sekä nopealle pistäytymiselle että inspiroivaa ja palkitsevaa viipyilevälle kirjastossa oleilulle.

Kokoelmiin liittyvän toiminnan lisäksi aineistosta nousi esiin seuraavanlaisia kirjastonkäytön tapoja:

- luetaan kirjoja lapselle ääneen (KA1)
- luetaan tai selataan kokoelmaa ajanvietteenä (KA1-KA7)
- kavereiden ja tuttavien tapaaminen (KA1, KA3, KA6)
- tapahtumaan osallistuminen (KA2)
- kirjaston aineiston käyttöön liittyvän asian hoitaminen (kirjastokortin uusiminen, kirjastokortin tekeminen) (KA3, KA6)
- kirjastoon sinänsä liittymättömän asian hoitaminen (KA7)
- työskentely, opiskelu (KA6)
- kirjastoasiointi yhteisenä tekemisenä (KA1, KA3, KA4, KA6)
- kirjastokäynti kasvattajana (KA3, KA4, KA6)
- leikkiminen (KA5, KA6)
- syöminen (KA6)

Kavereiden ja tuttavien tapaaminen nousi toiseksi eniten esille kirjaston käytön eri muodoista, kirjasto oli paikka, johon oli sovittu tapaamisia tuttujen kanssa. Sen sijaan uusien tuttavuuksien luomisesta ei maininnut yksikään vapaaehtoinen. Mielenkiintoista oli, että kaikki vapaaehtoiset kertoivat käyvänsä kirjastossa mielellään yhdessä lastensa kanssa. Kirjasto miellettiin paikaksi, jonne on mukava mennä lasten kanssa ja jossa asioiminen on yhdessä tekemistä ja vuorovaikutuksen opettelemista. Kirjastokäynti tehtiin mielellään juuri lasten kanssa ja siten, että lapset osallistuivat kokemukseen aktiivisesti. KA4 sanoi: ”*Siihen on kiva osallistaa mukaan*”. Kirjastonkäyttöä halutaan opettaa lapsille ja luoda tietoisia yhteisiä

muistoja kirjastosta, sillä muistot kirjastosta oman vanhemman kanssa omassa lapsuudessa olivat myönteisiä. Kahdelle vapaaehtoiselle kirjastokäynnissä oli kirjastosta riippumaton kasvatuksellinen merkitys, vuorovaikutuksen opettelu itselle ennalta tuntemattoman kanssa:

”Näen hirveän tärkeänä kasvatuksellisesti ku omien lasten tai oppilaiden kanssa käyn paljon kirjastossa, niin vastavuorosen aikuisten välisen keskustelun merkitys kun kaikki ei kotona aina näe sitä. Et miten kaksi toisiaan kunnioittavaa ihmistä puhuu toisilleen. Piilo-opetussuunnitelman kaltanen siinä että tälleen asioidaan ihmisen kanssa joka ei ole välttämättä entuudestaan tuttu mut jonka tapaa, jota tervehditään, jolle sanotaan kiitos. Minkälaisia asioita tältä ihmiseltä voi kysyä. Nää ei ole ollenkaan itsestäänselviä asioita enää kaikille.” -KA3

”Lainattiin kassalta henkkareilla. Oli kiva kun xxxx tykkää itekin lainata ja se asiakaspalvelu on hänelle se juttu, tykkää siitä että saa jutella tädin kanssa ja näyttää mitä kirjoja hänellä on. Oon sen varmaan hänelle opettanut kun mentiin ekan kerran kirjastossa viime vuonna, käytiin Pointissa. Olin sanonut että hän saa ite lainata ne kirjat että näyttää korttia tädille ja antaa kirjat. Sitte ku mentiin sinne niin kirjastotäti sanokin että menkää automaatile. Sit sanoin että voisitko niinku...ku pieni toivo nimenomaan että lainataan näin. Niin sitte se mielellään teki niin ja autto. Ei haluttais sitä automaattia muutenkaan käyttää kun se on osa sitä kirjastokokemusta Ainollekin että saa tädin kanssa jutella.” -KA4

Vapaaehtoisen KA4 sitaatista on kasvatuksellisuuden ohessa johdettavissa myös yhteys palvelukokemuksen rakentumiseen: positiivinen palvelukokemus rakentuu vuorovaikutuksesta henkilökunnan kanssa. Palvelukokemusta tulkitsen tarkemmin kappaleessa 6.4.

Kuvaillessaan toimintaansa kirjastossa lähes kaikki vapaaehtoiset listasivat spontaanisti, heiltä erikseen kysymättä, myös niitä asioita, joita haluaisivat tehdä tai tekisivät esimerkiksi tilanteessa, jossa käyttäisivät kirjastoa enemmän. Jälleen aineistosta korostui lukemisen etsiminen. Kirjastokäyntiä visioitiin myös tapahtuvaksi luontevana osana muuta asiointia ja viihtymistä, kuten KA2 ilmaisi:

”Jos menen kaupungille, poikkean jossain kahvilassa. Samalla haluaisin käydä kirjastossa katsomassa jotain mukavaa luettavaa.”

KA2 visioi kirjaston käyttöönsä myös toisessa yhteydessä, joko oman vapaa-ajan viettoon tai yhteisen tekemisen hakemiseksi oman lapsen kanssa. :

“Tämänhetkisessä arjessa kävisin kirjastossa oman vapaa-ajan lukemisen etsimiseen, oman lapsen kanssa tekemistä hakemaan niin kirjastossa käymään. Kirjaston tiloissa järjestettäis erilaista ohjelmaa, niin se toki vaikka taidenäyttely, jos on omana mielenkiintoon liittyvä niin voisi silloin lähteä.”

Kaksi vapaaehtoisista kuvitteli, että voisi käydä kirjaston järjestämissä tapahtumissa, mikäli ne osuvat omiin kiinnostuksenkohteisiin: hyvinvointi, design ja kasvatus mainittiin eräiksi kiinnostaviksi teemoiksi samoin kuin erilaiset esitykset ja lukukoira. Oman arkikokemukseni perusteella kirjaston asiakkaat eivät välttämättä miellä organisaatioiden rajoja asioidessaan monitoimitaloissa, joissa on kirjaston ohella esimerkiksi kulttuuritoimintaa. KA2 kertoi osallistuneensa kirjaston tapahtumaan, jossa esiintyi Kansallisbaletti. Kysyttäessä tarkemmin tapahtuman sijaintia, ilmenikin, että tapahtuma oli ollut kirjastotilan sijasta saman monitoimitalon auditoriossa. Tämän voi mielestäni ajatella eräänlaisena allegoriana Di Marinon ja Lapintien tutkimuksen pohdinnasta, jossa he korostavat kokonaisvaltaisen kaupunkisuunnittelun merkitystä. Ei ole mielekästä luoda organisatorisia siiloja sinne, missä asiakkaat eivät niitä luontaisesti näe ja missä ne eivät häntä palvele. Asiakkaan kokemus on luultavasti aina yhtenäisempi ja kokonaisvaltaisempi kuin mitä palveluntuottaja on suunnitellut.

Kirjastosta etsittiin nimenomaan luettavaa joko työhön inspiroitumiseen liittyen tai omien lasten lukuharrastuksen edistämiseksi. KA1 korosti aineistossaan eniten kirjaston käyttämistä lukemisen etsimiseen niin työhönsä kuin vapaa-aikaan. KA2 mainitsi, että kirjasto merkitsee hänelle vapaa-aikaa. Niinpä hän etsi vapaa-ajan luettavaa ja nosti esille, että haluaisi mielekkäämpää luettavaa kuin sosiaalinen media tai iltapäivälehdet. Samaa mainitsi KA6.

KA1 puhuu kirjaston yhteydessä usein lukemisesta ja eräässä vastauksessaan, jota edelsi kysymys kirjaston tehtävistä ja roolista hänen arjessaan, hän puhuikin lukemisen merkityksestä. Kirjaston merkitys on KA1:lle jossain määrin yhtä kuin lukemisen merkitys:

“No tosi iso rooli nimenomaan työssäni. En halua ostaa itselleni ammattikirjallisuutta, toki sitäkin teen, mutta mieluiten lainaan niitä. Jos kirja osoittautuu hyväksi, tilaan sen meidän koululle. Haluan myös, että lapsillani tulee laaja sanavarasto ja haluan kirjojen avulla rikastuttaa heidän mielikuvitustaan ja leikkiään. Arvostan itse tosi paljon lukemista, ja olen työssäni nähnyt miten paljon lapset hyötyvät siitä, että lukevat kirjoja. Se näkyy niin monessa asiassa! Kirjat tuovat myös lämpöä ja läheisyyttä sekä rauhoittumista perheen arkeen. Omat lapset on helppo motivoida kirjallisuuden pariin, mutta vitosluokkalaisten kanssa se onkin sitten haastavampaa. Luen myös itse oppilaille pari kirjaa vuodessa. Yritän löytää sellaista luettavaa, jolla saisin heidät koutettua lukemiseen.”

Lukeminen on hänelle merkityksellistä ja siten kirjasto on hänelle merkityksellinen nimenomaan välineellisesti. Hän käyttää kirjastoa siten, miten kirjastoa on perinteisesti odotettu käytettävän.

6.4 Paikan henki ja palvelukokemus

Miltä palvelukokemus tuntuu, vaikuttaa ja näyttää asiakkaan kokemana? Asiakaskokemus on Heinosen mukaan vain osin yritysten ja organisaatioiden fasilitoivissa sen muodostuessa laajemmin asiakkaan elämän eri elementeistä (2010, 537). Kartoitin palvelukokemusta kysymällä vapaaehtoisilta kohtaamisista henkilökunnan kanssa ja heidän tunnelmiaan tilasta ja sen tarjoamista puitteista. Kysyttäessä ihanteellisesta kirjastotilasta vapaaehtoisten esille nostamat huomiot liittyivät paljolti tunnelmaan ja konkreettisiin seikkoihin, kuten ilmastointiin ja sohviin, tilassa. Toiveista nousi esille esteettömyys, laaja kokoelma, valoisuus ja mahdollisuus rentoutua esimerkiksi istuskellen. Ylipäättään palvelukokemukseen liittyviä teemoja nousi esille haastattelujen aikana myös spontaanisti ja palvelukokemus oli näin ollen kaikista teemoista laajin kokonaisuus. Se, miten palvelukokemuksesta puhuttiin ja mitä asioita nostettiin esille, voidaan mielestäni tulkita pitkälti elämäntilanteesta ja arjen tarpeista käsin. Tilassa tärkeitä elementtejä olivat rauhallinen ja turvallinen tunnelma, sekä lasten tunnistaminen omana tärkeänä käyttäjäryhmänä. Kirjastot saivat kiitosta juuri näistä asioista ja näitä myös toivottiin, kun kysyin ideaalista kirjastosta. Kirjastossa toisin sanoen viihdyttiin, jos lapset viihtyivät siellä. Mikäli lapsiperheitä halutaan palvella paremmin, kirjaston puitteiden tulisi palvella arjesta irtautumista, virkistäytymistä sekä vuorovaikutusta ja yhdessäoloa oman lapsen kanssa.

Palvelukokemusta hahmotetaan tässä osiossa seuraavien alateemojen kautta:

- Laitteistot
- Kokoelmat
- Henkilökunta
- Kirjaston tilaratkaisut
- Toiminnallisuus
- Tunnelma
- Saavutettavuus

Kirjastojen laitteet, kuten lainaus- ja palautusautomaatit, nousivat keskusteluissa spontaanisti esiin. Automaatteihin oltiin välillä turhautuneita, mutta toisaalta niitä myös siedettiin: vaikutti jopa hieman, että kirjastolta ei odoteta paljoa laitteistojen suhteen. Kirjastot ja

kirjakaupat eroavat toisistaan jonkin verran kokoelmien asettelun ja luokittelun näkökulmasta. Kirjaston palvelusysteemin voi kuvitella olevan luotaantyöntävä sellaiselle, joka ei ole tottunut kirjastonkäyttäjäksi. Silti tottuneemmalla voi olla vaikeuksia löytää etsimäänsä, mikä on hyvä tiedostaa kehittämiseen liittyvänä seikkana: KA7 oli etsinyt vauvojen kuvakirjoja, joissa olisi suuria, selkeitä kuvia. Hänen oli vaikea löytää etsimäänsä, mutta hän ikään kuin hyväksyi sen osana kirjaston palvelusysteemiä. Kaikki eivät välttämättä ajattele näin hyväksyvästi, mikäli palvelu ei täytä odotuksia oman tehtävän suorittamisessa. Mielestäni KA7:n nostama huomio heijastaa sitä, että kirjaston kannattaisi ottaa paremmin huomioon kokoelman intuitiivinen selaus. Tässä ”fiksumpia” ovat kuitenkin kirjastonkäyttäjät, eivät välttämättä henkilökunnan edustajat, joiden koulutuksen osana on ollut omaksua kirjastoinstituutioon kuuluvia rakenteita, kuten asiakkaille paikoin vaikeanakin näyttäytyvää kokoelmien luokitusjärjestelmää.

”Vähä mitä teemoi valitsee, oisin tarvinu jotain tosi selkeitä kirjoja, mut se ehkä sotkee sitä järjestystä mikä nyt on päätetty. En ehkä odota että siellä välttämättä pitäis olla tommosii vaikka siinä tilanteessa oisin kaivannu niitä. Jos hirveen spesifisti kategorisoi nii menee sekaseks tai semmoseks. On kiva että välillä nostetaan niitä teemoja vaikka puutarhakirjoja mutta pitäskö pysyvästi olla katselukirjoja vauvalle tää nyt on yks esimerkki nii en tiedä välttämättä. Vai riittääkö henkilökunnan apu mitä sieltä saa. Se on fiksumpien pohdittavissa.”

Kysyin jokaiselta erikseen kysymyksen kohtaamisista kirjastohenkilökunnan kanssa. Kirjastohenkilökunnalta voi aineiston perusteella tunnistaa seuraavanlaisia rooleja:

- neuvoja: sujuvamman palvelun turvaaja (KA1, KA3, KA6, KA7)
- osa kalustoa: tarpeellisia sinänsä, mutta taka-alalla (KA2, KA5)
- osa palvelua: vuorovaikutus henkilökunnan kanssa arvokas osa kirjastokokemusta (KA3, KA4)

Kirjaston henkilökunta edisti palvelun sujuvuutta siten, että asiakkaan tarve tuli hoidetuksi ”ilman kommervenkkejä”, kuten KA3 ilmaisi. Henkilökunnan merkitys nousi neljältä haastattelulta esiin nimenomaan palvelun turvaajana. Henkilökunnan avulla asiakas sai toimitetuksi jonkin asian, joka olisi sujunut hitaammin esimerkiksi itsepalveluna. KA2 kertoi yllättyneensä, kun vieraillessaan eräässä Helsingin kirjastossa henkilökunta tervehti häntä. Hän ei ollut odottanut sitä. Hän kertoi käyttävänsä mielellään automaatteja, eikä koe varsinaisesti tarvitsevänsä henkilökuntaa. KA5 puolestaan nosti esille vuorovaikutuksen kirjastohenkilöstön kanssa ennemmin positiivisena kuin neutraalina asiana. Hänelle henkilökunnan tuttuus oli ikään kuin

olennainen osa rutiiniasiointia hänen asioidessaan kirjastoautossa lastensa kanssa. Hän kuvaili tunnelmaa kirjastoautossa ”leppoisaksi”, vaikka lapset tuovat kirjastoautoon ”sählinkiä”:

”Siellä on tietenkin naamat tullu tutuksi ja heki jo meitä muistaa, oikeen mukavaa ja ystävällistä, ei mitään pahaa sanottavaa. Positiivinen ennemminkin kuin neutraali kokemus. Suurin osa lapsiperheitä ketä käy, on leppoisaa vaikka siinä on sählinkiä näiden lasten kanssa. Ei henkilökuntaa tunnu haittaavan asia.”

Vuorovaikutus KA4:lle oli kirjastoasioinnissa puolestaan olennaista. Hän kertoi kaipaavansa aikuiskontakteja lapsiperhearjessaan ja kirjaston henkilökunnan oma-aloitteinen jutustelu oli piristänyt häntä. Hänen lapselleen asiointi ”tädin” kanssa oli merkityksellinen osa kirjastokokemusta, joten kirjastokäynneillä hoidettiin asioita mielellään nimenomaan henkilökunnan kanssa - myöskin silloin, kun henkilökunta suositteli automaattien käyttöä:

”Olin sanonut että hän saa itse lainata ne kirjat että näyttää korttia tädille ja antaa kirjat. Sitte ku mentiin sinne niin kirjastotäti sanokin että menkää automaattille. Sit sanoin että voisitko niinku...ku pieni toivo nimenomaan että lainataan näin. Niin sitte se mielellään teki niin ja autto. Ei haluttais sitä automaattia muutenkaan käyttää kun se on osa sitä kirjastokokemusta xxxx:lle että saa tädin kanssa jutella.”

Henkilökunnan roolia tilassa voisi vahvistaa lämpimän, saatavilla olevan läsnäolon suuntaan siten, että henkilökunta ei olisi tavoitettavissa ainoastaan asioiden varsinaisen hoitamisen, kuten lainaustapahtuman yhteydessä, vaan luomaan ja fasilitoimaan tilaan lapsiperheystävällistä tunnelmaa. Kirjastohenkilökunnan kohtaamisella voi olla suurempi arvo kirjaston asiakkailla kuin itse tiedämme.

Kirjaston tilojen suhteen monet mainitsivat hyvin konkreettisia esimerkkejä: ilmastointi nousi esille esimerkiksi KA5:n tärkeänä pitämänä viihtyvyystekijänä. Lastenhoitotilat ja istuskelpaumat nousivat esille myös. Hyllyjen asettelu siten, että näköyhteys omaan lapseen säilyi, oli tärkeää. Myyrmäen kirjaston uudistetuista tiloista tuli kehuja esimerkiksi KA1:ltä, KA4:ltä ja KA5:ltä. KA1 huomautti, että pienemmät lapset karkaavat helposti ulos kirjastosta, sillä lastenosasto oli niin lähellä uloskäyntiä. Se, että kirjastossa (Kirjasto10) oli huomioitu lapset sisustamalla esimerkiksi leikkitilaa lapsille, oli positiivinen yllätys KA2:lle. Niin hänelle, KA3:lle, KA5:lle ja KA6:lle lapsille suunnatut tilat olivat tärkeitä ja he mainitsivat siitä erikseen. Toivomus siitä, että kirjastossa olisi myös jokin rauhallinen tila, oli yleinen. Myös rauhallisen tilan sijoittaminen niin, etteivät sen tilan käyttäjät häiriintyisi lapsista, nostettiin esille. KA6 oli vapaaehtoisista ainoa, joka visioi kirjastoa paikkana etätyöskentelylle. Hän oli tunnistanut kysyntää Kivistön alueella alueen Facebook-ryhmää seuraamalla ja pohti, että kirjaston

löytäisivät luultavasti myös etätyöskentelijät. KA6 ideoi kirjaston toiminnallisuutta satujen ja tarinoiden kautta hakemalla esimerkkiä Muumimuseosta:

”Tietysti kiva jos se olis jotenkin niinku, semmosta vois olla toiminnallisuutta siinä, satumailma tai semmonen. Siinä olis semmosta elämyksellisyyttä. Jotenkin semmosta, satujen ja tarinoiden kautta. Tampereen muumimuseossa on kiva kun sielä on silleen että voi painaa napista ja sieltä tulee tarinaa. Huomasin että siitä ainakin laps tykkäs.”

Kirjastotila asettui osaksi kaupunkimaisia ajanvieton tiloja, jonne tullaan myös aistimaan tunnelmaa - ”paikan hengen” vuoksi. Lähes kaikki haastateltavat antoivat ymmärtää useissa yhteyksissä, esimerkiksi vapaasti arkeaan kuvaillessaan, että arkipäivän aikana on usein vain pakko päästä jonnekin, minne tahansa, kunhan se on pois kotoa. Ajanviettopaikkoja on Kivistössä toistaiseksi rajallinen määrä, joten Kivistön kirjastolla voisi olla mielenkiintoisia mahdollisuuksia hyödynnettävänä juuri lapsiperheiden ajanvieton näkökulmasta: eri ihmiset toivat esille tarvettaan lähteä kotoa ulos, jonnekin pois kotoa. KA 4 kuvailee tilannetta seuraavasti:

”Onhan tässä ollu päiviä että seinät kaatuu päälle ja kotona olis hirveästi hommaa, kiva lähteä muualle toisten äitien kanssa leikkimään ja olemaan.”

Eri yhteydessä hän jatkaa:

”Sillä ei ole mulle merkitystä onko se kuntosali vai avoin päiväkotikoti vaan pääasia että se on pois kotoa.”

Kirjasto voisi näin ollen toimia esimerkiksi avoimen päiväkodin ja leikkipuistojen ohella ”paikkana pois kotoa”. KA5 kuvailikin kirjastokäyntejään ja niiden tarkoitusta retkinä:

”Ehkä ei ikinä saada luettua mitään Martinlaakson kirjaston kirjoja läpi mutta se leikkipaikka on lapsille niin tärkeä. Ja on silleen kiva että sinne tehdään niinku retki.” KA5

Vaikka lähes kaikki toivat tätä esille, vain pari sanoi suoraan että kirjasto oli ollut heille ”se paikka”. Osittain tähän vaikuttanee se, että lähikirjasto puuttuu. Kirjastoon täytyy erikseen suunnitella lähtevänsä, eikä spontaani kirjastossa poikkeaminen ole kotiympäristössä mahdollista. KA5, joka käytti kirjastovierailuistaan myös termiä ”retki”, toivoi mahdollisuutta syödä kirjastossa. Tämän mahdollistaminen tukisi ajatusta kirjastosta paikkana, jonne on helppo tulla lasten kanssa.

Kirjaston tunnelmaan kiinnitti huomiota erityisesti vapaaehtoinen KA7, joka tosin toi esille raportointiviikollaan WhatsAppissa useista käymistään paikoista paikan tunnelman tai

”fiiliksen”. Hän käsitteellisti kirjastossa käymistään ja käymisensä syitä eri tilanteissa mielestäni syvällisesti ja kuvaavasti:

”Saatan esim Tiksin kirjastoon mennä siksi että siel tulee hyvä fiilis. Kiva käydä hiplaan kirjoja vaikkei lainaskaan tai lainais muttei tuu kaikkea luettuu. Tulee hyvä fiilis käydä sielä. Joskus käy päämäärätavoitteen takia mutta saatan käydä huvikseniki vaan. Joku tietty tarve tai vaan kokemuksenä.”

Kirjastokäynnin ei tarvitse olla määrätietoista tekemistä, vaan kirjastosta tavoiteltu asia voi-kin olla vain ajan viettäminen ainutlaatuisessa tilassa, jossa kirjat ja muu lukeminen ovat mahdollisuuksia, joihin voi halutessaan tarttua. Käynnin syynä kokoelmien käyttö ei silti välttämättä ole. Toisessa yhteydessä KA7 kuvasi lehtien ja kirjojen lukemista kirjastossa viihtymisen tapoina. Kirjasto siis on itsessään ajanviettopaikka, jolle luonteenomaista on viihtyminen erilaisen lukemisen parissa.

”Kirjastossa voi myös viihtyä esim. lukemalla lehtiä, lukemalla siellä kirjaa.”

KA7

KA3, KA4 ja KA6 toivat esiin ajatusta kirjastosta rauhallisena, sallivana ja turvallisena ympäristönä, jossa olemista ei tarvitse lunastaa esimerkiksi kuluttamisella. Olennaisena tekijänä tilassa pidettiin lasten tunnustamista aikuisen kanssa tasa-arvoisena asiakkaana: lapset saavat tulla tilaan ja he ovat yhtä hyväksytyjä kuin muut. Tätä hyväksyntää osoittavat erilaiset lapsia varten rakennetut puitteet, kuten leikkitilat ja sen mahdollistaminen, että lapset voivat tutkia esimerkiksi kokoelmia omilla ehdoillaan matalista hyllyistä. Esimerkiksi Myyrmäen lastenosaston oleskelualue, joka toimii samalla kirjahyllynä ja leikkialueena, sai kiitosta.

Saavutettavuus sai spontaania huomiota. Pidettiin tärkeänä, että kirjastossa mahtuu liikkumaan rattaiden kanssa. Aukioloajoista toivottiin laajoja, lähes ympärivuorokautisia. Parkkipaikat olivat osa saavutettavuutta. Martinlaakson kirjasto nousi esille lasten kanssa ongelmallisen paikkana saavutettavuuden näkökulmasta KA4:lle ja KA7:lle. Esteetön reitti kirjastolle oli mutkitteleva ja hissi epäsiistin oloinen. Sijainti kapakan lähistöllä oli KA7:lle luotaantyöntävä piirre.

Kirjastonkäytön syynä vaikuttaisi olevan paitsi kokoelmat, mutta myös kirjasto itse. Kirjaston tilojen kehittämisessä kannattaisi pohtia, miten saada kirjasto aikuisen ja lapsen yhteistä toimintaa tukevaksi kokonaisuudeksi.

6.5 Empatiakartta 1: ”Salli Fiilistelijä”

Aineistosta oli hahmotettavissa virikkeiden ja elämysten etsimiseen liittyvä tehtävä tai tavoite, niin sanottu ”retkeily” jota haluttiin toteuttaa kirjaston avulla tai jonka toteuttamiseen kirjasto mahdollisesti voisi itseään asemoida. Havainnollistin tätä tiivistämällä

empatiakartan muotoon joukon virikkeiden etsimiseen liittyviä piirteitä, joita eri ihmisten kirjastonkäytössä oli. Sallille, jonka kokemusmaailmaa alla olevalla empatiakartalla mallinnan (kuvio 13), on tärkeää tarjota lapsille mielekästä ja turvallista tekemistä arkeen.

Sallin kontekstia voi kuvata seuraavasti: Salli on vanhempainvapaalla hoitamassa kahta lasta. Päivät ovat keskenään samanlaisia, mikä käy usein puuduttavaksi. Hän tuntee usein itsensä yksinäiseksi ja käy lasten kanssa viikoittain avoimessa päiväkodissa ja useita kertoja viikossa leikkipuistossa. Hän miettii, mitä muita mahdollisuuksia kotoa poistumiselle lähialue voisi tarjota. Hän kuulee tuttavaltaan avoimessa päiväkodissa Martinlaakson kirjastosta, jossa on leikkialue lapsille.



Kuvio 13: Salli Fiilistelijä kirjastossa

6.6 Empatiakartta 2: ”Mira Etsijä”

Aineistosta oli hahmotettavissa kasvatuksellisuuteen liittyvä tehtävä tai tavoite, jota haluttiin toteuttaa kirjaston avulla. Kirjastonkäyttöä haluttiin opettaa lapsille eräänlaisena traditiona. Toisaalta kirjastosta etsittiin luettavaa, jonka avulla lapsi saisi eväitä tulevaisuuteen esimerkiksi rikkaamman mielikuvituksen ja laajan sanavaraston muodossa. Miralle, jonka kokemusmaailmaa alla olevalla empatiakartalla mallinnan (kuvio 14), kirjastossakäynti on tärkeää yhdessä tekemistä lasten kanssa, mutta myös lasten lukuharrastusten edistämisen kannalta olennaista.

Miran kontekstia voi kuvata seuraavasti: Mira on kahden lapsen työssäkäyvä äiti. Hänen ar- kensa on määrätietoisesti aikataulutettu. Mira käy mielellään kirjastossa lastensa kanssa etsi- mässä luettavaa. Hän tietää useimmiten mitä on hakemassa ja arvostaa kirjaston monipuolista kokoelmaa. Hän käyttää kirjastoa edistääkseen lastensa lukuharrastusta. Motiivi on kas- vatuksellinen. Opiskelu ja itsensä kehittäminen on hänelle tärkeää.



Kuvio 14: Mira Etsijä kirjastossa

6.7 Yhteissuunnittelutyöpajan suunnitelma

Tässä kappaleessa esittelen hahmotelman yhteissuunnittelutyöpajalle, jota Vantaan kaupunginkirjastossa voidaan sopivin osin hyödyntää. Pajan tavoitteena on toimia palvelumuotoilun kehittämisvaiheen menetelmänä, jossa sovelletaan empatiakartoille hahmoteltuja palveluteemoja ja ”asiakastehtäviä” käytännön palveluideoiksi. Pajan tarkoitus on tuottaa prototyypejä palveluista ja lisätä kirjaston henkilökunnan asiakasymmärrystä. Ihanteellisessa tilanteessa paja vahvistaa myös osallistujiensa suhdetta kirjastoon ja vahvistaa molemminpuolista luottamusta, mutta integroi arvoa tuottavalla tavalla yhteen osallistujien taustat, kontekstit, erilaisen osaamisen, kokemukset ja tiedon: Hyysalo, Kohtanen ja Helminen (2014, 213) mieltävät prototypoinnin fasilitoivan käyttäjien sitouttamista. Heidän mukaansa käytännöllisiin tämän hetken ratkaisuihin fiksoitumisen sijaan prototypoinnin tuottamat palvelujen konkreetit soinnit voivat toimia eräänlaisina alustoina visioinnille ja keskusteluille suunnittelijoiden ja osallistujien välillä. Tämä voi mahdollistaa myös osapuolten toisiltaan oppimisen.

Varsinaista pajaa ei tämän kehittämistyön puitteissa järjestetty, sillä Kivistön kirjaston tulevaisuutta määrittelevä kauppakeskushanke vaikutti tätä kehittämistyötä tehdessäni kesällä 2019 siirtyvän yhä kauemmas tulevaisuuteen ja epäröin järjestää pajaa näin epämääräisessä tilanteessa. Täyttä varmuutta koko kauppakeskuksen toteutumisaikataulusta ei ole, enkä siksi pitänyt aikaa kypsänä saati kivistöläisten kannalta mielekkäänä osallistaa heitä tässä vaiheessa kehittämisvaiheeseen (develop), joihin esimerkiksi prototypointi kuuluu. Sisällytin kehittämistyöhön silti pajan suunnitelman, sillä pidän tärkeänä esitellä yhteiskehittämispajan osana palvelumuotoilun työkalustoa, jossa vaiheittain kerätty käyttäjätieto saa yhdessä luomisen myötä uusia muotoja.

Pajarunko on suunniteltu työvälineeksi Vantaan kaupunginkirjaston henkilökunnalle. Pajan osallistujiksi on olennaista saada mukaan kivistöläisiä, mutta myös kirjaston henkilökuntaa. Pajan järjestämispaikkana MarjaVerkon hallinnoima asukastila Rubiini on luonteva sen ollessa kaikille avoin ja yhteisöllinen paikallistapahtumien tila. Pajaa voivat fasilitoida kaupunginkirjaston työntekijät, joilla on fasilitointikokemusta erilaisista yhteiskehittämispajoista. Myös kivistöläisten osaamista voidaan hyödyntää, mikäli esimerkiksi MarjaVerkko-verkoston kautta on löydettävissä fasilitointia tehneitä yhteiskehittämisestä kiinnostuneita kivistöläisiä.

Työpaja on kaikille avoin ja sitä markkinoidaan Asukastila Rubiinissa julistein ja MarjaVantaa-verkostossa sosiaalisessa mediassa. Pajan osallistujiksi pyritään hankkimaan minimissään 6-10 vapaaehtoista Kivistön alueelta. Vapaaehtoisten lisäksi läsnä työpajassa on Vantaan kaupunginkirjaston verkostopäällikkö Katariina Ervasti. Verkostopäällikkö toimii pajassa tarvittaessa toisena fasilitaattorina.

Pajan alussa osallistujille kerrotaan pajan tarkoitus ja esitellään kehittämisprosessin alkuvaiheen tuottama tieto empatiakarttojen avulla. Pajan osallistujat jaetaan kahteen ryhmään,

joille annetaan eri empatiakartat ja kerrataan kaksi eri teemaa, joihin etsitään vastauksia: ”retki kirjastoon” (fiilistelijä) ja ”yhdessä lasten kanssa” (etsijä). Empatiakartta toimii ideoinnin viitekehysenä sen suunnatessa ajattelua tietyn tyyppisen asiakkaan kontekstiin. Pajan osallistujat saavat aluksi tutustua empatiakarttaan tutkien ja keskustellen. Tämän jälkeen jokainen saa tehtäväkseen pohtia erikseen erilaisia palveluideoita, joilla voi vastata empatiakartassa esitetyn asiakkaan tarpeisiin. Ideat kirjataan post-it-lapuille yksi idea lappua kohti. Ryhmän jäsenet käyvät läpi keskustellen kunkin tuottamia ideoita. Tässä vaiheessa on mahdollista kirjoittaa ylös lisää ideoita. Laput viedään seinälle, jossa ryhmän jäsenet ryhmittelevät ne teemoihin. Tämän jälkeen ryhmät esittelevät ideansa toisilleen. Tarkoitus on tunnustella alustavasti, mitkä ideat ovat kehityskelpoisimpia. Tarkistetaan, että ideat seurailevat fiilistelijän ja etsijän erilaisia tehtäviä, eli retkeä pois kotoa kirjastoon ja mielekästä yhdessä tekemistä lasten kanssa. Tämän jälkeen ryhmät äänestävät kaksi parasta palveluideaa jatkokoon siten, että jokaisella ryhmän jäsenellä on esimerkiksi neljä ääntä. Eniten ääniä saaneet pääsevät jatkokehitykseen, jossa hyödynnetään prototypointia. Tässä kohdassa on tärkeää tarkistaa, että eniten äänestetyt ideat tuovat jotain uutta palveluun.

Prototypoinnista ryhmiä ohjeistetaan viemään mahdollisimman pitkälle kaksi eniten ääniä saanutta palveluaihiota molemmista teemoista ”retki kirjastoon” ja ”yhdessä lasten kanssa”. Prototypoinnin avuksi ryhmät saavat valita Duplo-legoja, A2-papereita ja tusseja. Prototyypin saa esittää myös lyhyenä näytelmänä, piirroksen tai kuvakäsikirjoituksen muodossa. Ryhmien tuotokset käydään läpi lopuksi yhdessä.

Pajan ohjeellinen runko:

- Pajan avaus ja alustus 15 min
- Empatiakarttojen esittely 10 min
- Ryhmiin järjestäytyminen ja empatiakartoista keskusteleminen ryhmissä 5-10 min
 - Ideariihimenetelmä yht. 15 min
 - yksilöideointi 3 min
 - pienryhmäideointi 3 min
 - ideoiden vienti tauluille
- Ideoiden esittely koko ryhmälle ja keskustelu 15 min
 - teemoittelu yhdessä 5 min
- Yksilöäänestys kehityskelpoisimmista ideoista, jokaisella esim. 4 ääntä 2 min

- valitaan eniten ääniä saaneet ideat seuraavaan työpajavaiheeseen

Tauko 15 min

- Prototypointi-menetelmän alustus 10 min
- Prototyyppien työstäminen pienryhmissä 20 min
- Prototyyppien esittelyt 30 min

Pajan päätös

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Kirjaston tulee toteuttaa kirjastolaissa sille säädettyjä tehtäviä asiakkaita tyydyttävällä tavalla. Kirjastolain asettamien tehtävien toteuttaminen edellyttää kirjastoilta toimia aivan eri tasolla kuin koskaan aiemmin. Kirjaston tulee opiskella ja tutkia käyttäjiään. Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli tutkia tiettyjen palvelumuotoilun keinojen käyttökelpoisuutta asiakastiedon hankinnassa ja sen soveltamisessa uusien palvelujen luomiseksi niin yleisesti kuin Kivistön kirjaston tapauksessa. Tarpeiden tutkiminen on onnistuneen ja laadukkaan kirjasto-toiminnan peruselementti. Koin, että kehittämistyöni palveli asiakaslähtöisen kehittämisen opettelussa parhaiten minua itseäni: oppimiskokemus ei ole suoraan siirrettävissä organisaatiooni, jossa asiakkaat ovat melko luontevasti osana kehittämistyötä. Kokeilemani menetelmät olivat käyttökelpoisia, mutta eivät aivan sellaisinaan.

Kirjaston kehittämisessä voi ja kannattaa hyödyntää asiakastietoa. Palvelumuotoilusta lainatut menetelmät osoittautuivat kehittämiskelpoisiksi, joskin eivät tämän kehittämistyön näkökulmasta ja toteuttamalla tavalla täysin aukottomiksi. Tässä kehittämistyössä toteutettu monivaiheinen asiakastiedon keruu osoittautui hyväksi tavaksi tuoda kehittämisen eri vaiheita asiakaslähtöisemmäksi. Käytännön työarjessa vastaavaan ei välttämättä olisi tullut ryhdyttyä ilman asiaan erikseen irrotettua työaikaa tai kehittämisprojektia. Laajan laadullisen asiakastiedon hankkiminen palvelee erityisesti tilanteissa, joissa kehittämiseen on mahdollista panostaa rahallisesti. Tämä sitoo laadukkaampaan kehittämiseen, jossa tutkimuksellinen työote on olennainen sisäistä.

Heinosen ja kumppaneiden asiakaslogiikka oli tämän kehittämistyön kannalta kiinnostava taustakehys. Pohtiessani aineistoanalyysissä tunnistamani teemojen esittämistä pohdin aluksi arvolupauskanvaasin käyttöä. Tutustuin tässä vaiheessa Anne Äyväriin ja Annukka Jyrämän 2017 julkaisemaan artikkeliin Rethinking value proposition tools for living labs, jossa vertailtiin eri arvolupaustyökaluja living lab -kontekstissa suhteessa palvelukeskeisen logiikan arvon määritelmään. Jätin artikkelin pois viitekehyksestä, vaikka päädyin soveltamaan artikkelin löydöksiä omaan kehittämistyöhöni siten, että päätin jättää arvolupauskanvaasin työstä pois:

Äyvärin ja Jyrämän mukaan sen käyttäminen on ristiriidassa palvelukeskeisen logiikan arvon yhteisluomisen idean kanssa, sillä arvolutauskanvaasilla etsitään oman yrityksen toiminnasta nimittäjiä, joiden avulla loimitaan omaa toimintaa asiakkaiden haasteisiin, mutta toisaalta myös ”luodaan arvoa asiakkaalle”. Tämä on perustavanlaatuisessa ristiriidassa Luschin ja Vargon esittelemän teorian kanssa. Artikkelin avulla ymmärsin etsiä menetelmiä, jotka voisivat toimia linjassa asiakaslogiikan kanssa ja päädyin valitsemaan tulosten esittämisen tavaksi empatiakartan. Sen käytöstä asiakaslogiikan kontekstissa en löytänyt pinnallisella tutustumisella ristiriitoja, joskin on todettava, että yhden yamk-kurssin ja tähän opinnäytetyöhön lukemieni artikkelien perusteella voin tuskin väittää saavuttaneeni kovin syvällistä näkemystä palveluliiketoiminnan teorioista.

Palvelukeskeinen logiikka on palvelumuotoilussa käytetympi taustakehikko kuin asiakaslogiikka. Koen, että työni menetelmät ovat jossain määrin linjassa asiakaslogiikan kanssa, sillä valitsin tiedonkeruumenetelmiksi empaattisia menetelmiä. Erilaiset luotainmenetelmät voivat parhaimmillaan olla realismia lähestyviä otoksia asiakkaiden aidosta elämästä. Virikehaastattelussa pystyin täydentämään näkemystä kunkin vapaaehtoisen kontekstista. Empatiakartat toimivat keinona, joilla saadaan tiivistettyä informaatiota ja hankittua ymmärrystä asiakkaan kontekstista. Empatiakartat toimivat tiekarttoina seuraavalle kehittämisvaiheelle, jossa keskiössä on asiakastiedosta löydettyjen ”asiakastehtävien” täyttäminen kirjaston olemassa olevilla tai joskus mahdollistuvilla keinoilla. Näin ollen astutaan ratkomaan asiakkaiden ongelmia heidän omassa elämässään, tai asiakaslogiikan kannalta oikeaoppisemmin ilmaisten, tarjotaan asiakkaille relevantit työkalut ja mahdollisuudet, joita he voivat integroida omaan elämäänsä heille sopivalla tavalla. Palvelukeskeisen logiikan näkökulmasta kehittämistyöhöni olisi voinut valita toisenlaisia menetelmiä ja koko kehittämisen polku lopputuloksineen olisi ollut todennäköisesti hyvin erilainen. Halusin työssäni saavuttaa ymmärrystä empaattisen suunnittelun keinoista ja asiakastiedosta osana palvelumuotoilua, joten lähtökohta ja toisaalta valitsemani menetelmät eivät tukeneet palvelukeskeisen logiikan käyttöä.

Asiakaslogiikan näkökulmasta tämän kehittämistyön tulokset ovat käyttökelpoisia, mutta eivät mielekkäitä sellaisinaan muussa kehittämiskontekstissa. Väitän, että perheellisten ihmisten kirjastonkäytöstä on löydettävissä ainakin joltain osin samanlaiset tulokset missä tahansa muuallakin, joten ”etsijän” ja ”fiilistelijän” käyttäminen tuskin johtaisi väärille jäljille missään kirjaston kehittämisen kontekstissa lapsiperheiden palvelujen kyseessä ollessa. Työni keskiössä oli kuitenkin myös palvelumuotoilu, jonka eräänä keskeisenä antina voidaan pitää asiakkaiden kanssa muodostettavaa ja muodostuvaa yhteisöä ja yhdessä toimimista, joten tämän tutkimuksen antia ei sinänsä kannata siirtää muualle, vaikka se mahdollista olisi. Kukin palvelumuotoilua hyödyntävä tai asiakastietoon pohjaava kehittämisprosessi tulee mielestäni tehdä paikallisesti, jotta päästään tuottamaan aidosti asiakaslähtöistä toimintaa ja jotta päästään kumppanuussuhteeseen asiakkaiden kanssa. Käyttämiäni menetelmiä asiakaslogiikan kehikossa voi kuitenkin nähdäkseni hyvin hyödyntää niin julkisen sektorin vapaa-

ajanpalveluissa kuin missä tahansa kaupallisen palveluliiketoiminnan saralla, jos halutaan tunnistaa niitä tehtäviä ”jobs to be done”, joita asiakkaat aidosti ratkovat kunkin palvelutarjoaman avulla. Kirjastoalalla on mielestäni päästävä ajatuksesta, jossa kirjastossa käydään kirjaston itsensä vuoksi: asiakkaat tulevat sinne aina henkilökohtaisista syistään, sillä he kokevat kirjaston tarjoavan jonkinlaisen ratkaisun heidän elämänsä pieneen tai suureen sillä hetkellä vallitsevaan kysymykseen. Tästä päästään mielestäni olennaiseen marssijärjestykseen: ensin on oltava tieto ja käsitys asiakkaasta ja hänen kontekstistaan mielellään hänen itsensä kertomana ja vasta sitten työkalut, joilla hänen ongelmaansa lähestytään.

Kirjastoalan ammattilaiset painottavat mielellään toimintansa asiakaslähtöisyyttä, mutta arvon yhteisluominen on tuntemattomampi teema alalla. On tavallista, joskaan ei muillakaan aloilla epätavallista, että toimintaa tehdään palvelutuotelähtöisesti, ei niinkään asiakkaan arjen ongelmia lähtökohtana pitäen. Näkökulma, jossa esimerkiksi kirjasto näkisi itsensä alueensa asukkaan elinikäisen oppimisen mahdollistavana infrastruktuurina tai oppimisen ”kehittäjäkumppanina”, voisi olla hedelmällisempi lähtökohta palvelun järjestämiselle kuin perinteinen palvelutuotelähtöinen tai julkisen palvelun kyseessä ollessa instituution asemalla ja lakisääteisillä tehtävillä pyhitetty ajattelu. Asiakkaan arjen ongelmanratkaisusta lähtevä ajattelu voisi luoda monia muitakin arkisia, hyvin tuntemiamme palveluja täysin uusiksi vähittäistavarakaupasta lähtien. Palvelun kuin palvelun tulee istua käyttäjänsä arkeen sen sijaan, että se olisi oma, erillinen saarekkeensa omine lainalaisuuksineen vailla yhteyttä käyttäjiensä reaali-tarpeisiin.

Vantaan kaupunginkirjaston palvelupäällikön Heli Ronkaisen mielestä asiakaslähtöisyys on helposti käsite, jota kaikki käyttävät ja joksi omat palvelut halutaan mieltää. Kuka asiakas sitten oikeastaan on? Ronkaisen mielestä asiakkaan määreenä on eräänlainen keskimääräinen asiakas. Paikoin ollaan jopa kaukana asiakaslähtöisyydestä, jos esimerkiksi pohditaan maahanmuuttajavaltaisen alueen kirjastoyksikköä. Onko kirjasto tuolloin yhteisönsä näköinen vai edustaako se edelleen vain yleistä ”asiakasta”. (Ronkainen 2019.) Tässä prosessissa asiakkaita tarkasteltiin suppeasti, mutta toisaalta tilanne syntyi ”luonnollisesti”: vapaaehtoisiksi ilmoittautui keskenään melko samankaltaisia ihmisiä, joiden tuottaman aineiston pohjalta oli luontevaa hahmottaa heitä yhden asiakassegmentin, lapsiperheiden, edustajina. Käytännön kehittämistyössä yhteen asiakasryhmään keskittyminen ihannetapauksessa edistää heidän palvelunkäyttöään ja asiakaskokemusta. Toisaalta tasapuolisuuden nimissä esimerkiksi Kivistön kirjaston kehittämistyötä tulisi jatkaa suuntaamalla vaivaa ja kiinnostusta myös muihin, vähemmän selkeisiin käyttäjäryhmiin, jotka Kivistön alueella on tunnistettavissa. Käyttäjäryhmien erilaiset tarpeet aiheuttavat arjen työssä ristiriitaisia tilanteita ja tasapainottelua keskenään varsin vahvojen tarpeiden kanssa: kirjastossa opiskelevat tai työskentelevät vaativat kirjastotalta eri asioita kuin lapsiperheet. Toisaalta sama ihminen voi käyttää kirjastoa eri rooleissa.

7.1 Kehittämisasetelman arviointi

Asiakastiedon hankinnassa olennaiseksi ja onnistuneeksi muodostui prosessin monivaiheisuus. Sen sijaan valituissa menetelmissä on kehittämistä. Laadulliset tutkimusmenetelmät tarjosivat mielestäni toimivan tavan selvittää kirjastonkäytön motiiveja, joskin kokenut tutkija kykenisi saamaan tutkimusmenetelmistä enemmän irti. Kirjastoissa toteutettu määrällinen asiakastutkimus ei kerro kirjastonkäytöstä ja sen merkityksistä sillä tasolla, mitä mielestäni tarvittaisiin totuttuja rajoja rikkovan tai rajoja hieman venyttävän kehittämisen pohjaksi. Juuri tähän tunnistamaani tietopimentoon olin toivonut etnografiseen perinteeseen pohjaavan luotainmenetelmän vastaavan. Näin ei kuitenkaan täysin ollut. On kuitenkin todettava, että harva ihminen tulee edes suoraan kysyttäessä ajatelleeksi, mitä syvällistä tarvetta jollain toiminnallaan tulee tyydyttäneeksi. Tulkintaa esimerkiksi siitä, missä määrin kirjastossa käydään esimerkiksi sosiaalisen liittymisen tarpeen tyydyttämiseksi, voi kuitenkin tehdä.

Kehittämistyön tiedonkeruun ensimmäinen vaihe eli mobiililuotain toimi eräänlaisena alkukarsintana vapaaehtoisten etsinnässä ja toisaalta suuntasi siten tutkimustuloksia myös laadullisesti: kirjaston kokeneemmilta käyttäjiltä saadut tulokset ovat luultavasti hyvin erilaisia verrattuna henkilöihin, jotka eivät juuri käytä kirjastoa, mikäli ajatellaan, että tottumus suuntaa palvelun kuin palvelun käyttöä tietyn tyyppiseksi. Näin ollen tutkimuksen ulottaminen pääasiassa kirjaston ei-käyttäjiin voisi muussa kontekstissa olla hedelmällinen painopiste, jonka avulla kirjaston palveluita voitaisiin kehittää vastaamaan paremmin sen palvelusysteemiä ennestään tuntemattomien käyttäjien näkökulmasta. Näin kirjastot voisivat myös löytää lisää käyttäjiä. Kirjaston arkisen kehittämistyön lähtökohtana ovat usein kirjastoa jo käyttävät, sillä heidät on helpompi tavoittaa arkisessa kirjastotyössä. Kun palveluja kehitetään käyttäjälähtöisemmäksi, esimerkiksi palvelun intuitiivisempaa jäsentämistä kirjastotilassa ei välttämättä tulla kehittäneeksi, kun kehittämisideoita antavat ne, joilla on jo ennestään valmiudet ja osaaminen toimia kirjaston silloisessa, perinteisessäkin palveluympäristössä. Intuitiivisuuden ja moniäänisyyden mahdollistamiseksi ja toisaalta demokratian toteuttamiseksi olisi tärkeää osallistaa kirjastojen kehittämiseen myös heitä, joille se paikkana on tuntemattomampi ja jopa hieman vastenmielinen. Näiden henkilöiden tavoittaminen ja mukaan motivoiminen voi olla ongelmallista, joskin ei mahdotonta. Tällöin havainnointitutkimus heidän toimistaan kirjastotilassa ja havainnointia täydentävä haastattelu voisivat toimia tällaisessa kehittämiskehikossa hyvin.

Tutkimuksen ollessa empaattinen, osallistuvien ja tutkijan suhde on luottamuksellinen ja syvällisempi kuin useissa muissa tutkimusmenetelmissä (Mattelmäki 2006, 50). Tämä asetti tutkimustiedon käsittelyyn omanlaisiaan tutkimuseettisiä reunaehdoja: mobiililuotaimen avulla kerätyssä aineistossa oli myös sellaista sisältöä, jota ei välttämättä normaalisti tulisi kertoa ennestään tuntemattomalle ihmiselle. Tämä mielestäni osoitti, että saavutin vapaaehtoisten luottamuksen. Tämän tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden elementeistä

merkittävä osa muodostui mukaan valikoituneesta ryhmästä ja valituista kehittämismenetelmistä. Kun tutkimuksen alkuosa perustui täysin vapaaehtoisten itsehavainnoinnille, oli kyseisen vaiheen tuottamassa aineistoissa laadullisia eroja. Näitä eroja olisi voinut häivyttää luotainvaiheen parempi rytmitys ja ohjeistus, josta kerron lisää kappaleessa 7.1.2. Luotaimen valitseminen oli riskialtista, sillä aiheesta ei ole laadittu paljoa tutkimusartikkeleja tai kirjallisuutta.

Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 185) mukaan haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa vahvasti aineiston laatu. Haastatteluaineiston litteroinnissa tulisikin heidän mukaansa varmistua tasalaatuisesta työstä, samoin aineiston analyysivaiheessa. Haastatteluaineiston luotettavuudesta ei välttämättä voida varmistua, sillä haastateltavan vastaukset ovat vähintään jossain määrin kontekstisidonnaisia. Ihmisten käyttäytyminen on erilaista eri tilanteissa, joten edes eri tutkimusmenetelmillä saavutettu tulosten samankaltaisuus ei välttämättä riitä reliaabiliteetin yksiselitteiseen toteamiseen. Mahdollistamalla toisen tutkijan ja tutkittavien osallistumisen itse tuottamansa aineiston tulkintaan, voidaan parhaassa tapauksessa päästä konsensuskeen tulosten tulkinnasta. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 186.) Pysin litteroinnissa tarkkuuteen, mikä oli toisinaan vaikeaa käyttämieni työkalujen (Word-tekstinkäsittelyohjelma ja Windows Media Player) vuoksi. Virikehaastattelun ongelmana oli sen suoritusajankohta. Virikehaastattelussa läpikäytiin luotainvaiheessa hankittua tietoa, mutta ongelmalliseksi muodostui esimerkiksi tiettyihin tilanteisiin liittyvien tunnelmien muistelu. Haastateltavien oli vaikea palauttaa mieleen virikeaineistosta huolimatta useiden päivien takaisia tapahtumia, joten näistä kysyttäessä vastaukset olivat luultavasti erilaisia kuin mitä olisivat olleet välittömästi kysyttäessä jonkin tilanteen ollessa tuore. Näin ollen haastateltavat saattoivat menneeseen tilanteeseen eläytymällä päästä lähelle koettuja tunnelmia, mutta kertomus saattoi olla värittyneempi silloisen tilanteen sävyin. On vaikea tuottaa luotettavia perusteluja tai jälkihavaintoja päivien takaisille kokemuksille tai tuntemuksille. Näin ollen kysyin haastatelluilta, miten he reagoisivat, mikäli tietynkaltainen tilanne tulisi vastaan uudestaan. Tämäkään ei ollut aukotonta, sillä todennäköisesti haastattelussa annettiin jossain määrin sellaisia vastauksia, joiden vastaaja koki olleen hyväksyttyjä tai joita hän tulkitsi minun hakevan. Oli haastavaa olla johdattelematta haastateltavia liikaa vastaamaan tietäntyyppisesti, siis esimerkiksi luotainaineistosta tekemäni tulkinnan mukaisesti.

Hulkko kumppaneineen esittelee artikkelissaan vuodelta 2005 haasteita, jotka liittyvät mobiililuotaimeen menetelmänä. Kontekstisidonnaisuuden hukkuminen muistelman tyyliässä raportoinnissa oli varteenotettava ongelma myös tässä kehittämistyössä. Toisaalta tasapainotelu Van Dijkin, Raijmakersin ja Kellyn (2016,12) esittämän mahdollisimman vapaan itsehavainnoinnin suhteen ja tutkimuksen kannalta relevanttien asioiden hakeminen tutkimukseen osallistuvilta vapaaehtoisilta tuottivat omanlaistaan haastetta ja vaihtelevuutta tutkimusaineiston laatuun. Miten ylläpitää osallistujien motivaation arkensa raportointiin erilaisten tunteiden ja tilanteiden aidoissa konteksteissa mutta siten, että tutkija ei suuntaa

raportoitavia asioita liiallisesti? Koska raportoitavat asiat liittyvät ihmisten arkeen, liiallinen tehtävien antaminen ja raportoinnin rohkaiseminen voidaan kokea tungetteleviksi. Toisaalta tutkimustulosten laatu riippuu siitä, millaista itsehavainnointiaineistoa vapaaehtoiset henkilöt tuottavat. Jos tätä ei rohkaise tai suuntaa kesken tutkimusprosessin, voivat tutkimustulokset olla heikkolaatuisia.

Missä määrin teemahaastattelu on mielekästä sitten perustaa mobiililuotaimella tuotetun itsehavainnointimateriaalin pohjalle ja mikä on näiden eri menetelmien avulla synnytetyn tutkimustiedon suhde toisiinsa? Tuomi ja Sarajärvi (2018, 171-172) kirjoittavat monimenetelmäisyyden eli triangulaation ongelmakohdista tiedon luonteen näkökulmasta. Tiedon ja merkitysten tuottaminen on lähtökohtaisesti aina kontekstisidonnaista, jolloin samastakin kohteesta hankittava tieto on toisessa tilanteessa synnytettyä itse asiassa uutta, itsenäistä ja jälleen uudesta kontekstista riippuvaista tietoa. Tutkimustulosten validiteettia triangulaatio ei kirjoittajien mukaan sinänsä paranna, vaikka triangulaatio voi heidän mukaansa lisätä tutkimuksen kiinnostavuutta.

Tässä kehittämistyössä triangulaatio oli osana palvelumuotoiluprosessin alkuvaihetta, jolloin tarkoituksena oli tuottaa tietoa seuraavan vaiheen pohjaksi. Tiedon kumulatiivisuus ja sykliisyys kuului tiedonhankinnan prosessiin ja kiinnostus kohdistui tutkimuskohteen henkilökohtaiseen kontekstiin: kontekstista käsin löydetään ratkaisuja palvelujen tuottamiseksi entistä paremmin. Kun tarkoituksena oli ymmärtää juuri tiettyjen tutkittavien henkilöiden arkea, arjen haasteita ja henkilökohtaisia tilanteita, eikä pyrkimys ole tilastolliseen yleistettävyyteen, oli triangulaatio eli monimenetelmäisyys perusteltua. On kuitenkin tärkeää tiedostaa, että se, mikä on tutkittavalle henkilölle totta tietyssä tilanteessa, ei välttämättä ole samalla tavalla totta toisessa tilanteessa.

Tässä opinnäytetyössä teemahaastattelujen tarkoituksena oli syventää mobiililuotaimella hankittua tietoa. Haastattelutilanteissa tutkittavat henkilöt tulkitsivat käyttäytymistään tuottamiensa havainnointiaineistojen pohjalta noin viikon tai kahden viikon viiveellä, millä oli vaikutuksia tutkimustuloksiin. Ihanteellisessa tapauksessa teemahaastattelu olisi toteutettu mahdollisimman pian havainnointijaksosta, mutta aikataulusyistä tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista.

7.2 Vapaaehtoisten valintaa koskevat eettiset erityispiirteet

Tuuli Mattelmäen mukaan tutkimuksen ollessa empaattinen, osallistuvien ja tutkijan suhde on luottamuksellinen ja syvällisempi kuin useissa muissa tutkimusmenetelmissä. Tämä asettaa tutkimustiedon käsittelyyn omanlaisiaan tutkimuseettisiä reunaehdoja. (Mattelmäki 2006, 50.) Kehittämistyön alussa päätin, että ensimmäisten tutkittavien henkilöiden tuottama data ohjaa tarvittaessa etsimään lisää vapaaehtoisia. Koska kehittämistyö perustui vahvasti vapaaehtoisten osallistujien omaehtoiseen tiedonkeruuseen varsin henkilökohtaisista arjen

tilanteista, hyväksyin mukaan kaikki kiinnostuneet. Oletuksenani oli, että luotainmenetelmä itsessään karsisi vapaaehtoisten määrää ja toisaalta siten vaikuttaisi tutkimusaineiston laatuun positiivisesti: osallistujilla olisi omakohtaista mielenkiintoa kirjaston palveluiden kehittämiseen, mikä innostaisi panostamaan osallistumiseen. Kaikkien tutkittavien osalta motivaatio oli selkeä, vaikka tutkimuksen alkajaisiksi vapaamuotoisessa viestinvaihdossa tutkimusohjeiden saamiseksi kaksi vapaaehtoista epäroikin, ovatko he riittävän ”hyviä” kirjastonkäyttäjiä osallistumaan. Kaikilla oli kuitenkin kokemusta kirjastonkäytöstä ja halua vaikuttaa palvelun kehittämiseen alueella.

Tutkimuksen alussa pidin mahdollisena, että tavoitettavat vapaaehtoiset saattaisivat olla keskenään homogeeninen ryhmä, sillä kirjastoihmiin tutkukseen lähtökohtaisesti ajateltiin osallistuvan kirjastoinstituutiosta kiinnostuneet, sen palveluita jo ainakin jossain määrin käyttävät henkilöt. Facebookin paikallisyhteisöt, joissa tutkimusmainosta jaettiin, oletettavasti koostuivat ainakin osittain samankaltaisten kiinnostuksenkohteiden ja elämäntilanteen jakavista ihmisistä. Tiedotuskanavat siis todennäköisesti vaikuttivat tutkittavien löytymiseen karvasi: potentiaaliset kiinnostuneet, mutta toisissa intressiryhmissä aktiivisemmat henkilöt, eivät ehkä kuulleetkaan tutkimuksesta. Tällä oli luultavasti vaikutusta tutkimustuloksiin siten, että tietynlaisen käyttäjäryhmän mieltymykset korostuivat liialti. Toisaalta sen hyväksyminen, että tämä kehittämistyö keskittyi lopulta luontaisesti tietynlaisten lapsiperheiden kirjastopalveluiden kehittämiseen, myönnetään myös se tosiasia, että aineistonkeruu ei ollut kattava, eikä siihen toisaalta tämän kehittämistyön kontekstissa pyrittykään. Aineistonkeruun alussa mietin, että vapaaehtoiset saattaisivat tuottaa keskenään hyvin samansisältöistä tutkimusainesta antaen valheellisen oletuksen saturaatiosta. Ehkä yhdeksällä vapaaehtoisella olisi saavutettu jonkinlainen aineiston saturaatio, mutta päätin pitäytyä seitsemässä, jotta aineiston käsittely olisi hallittavampaa.

Huomioitavaa tämän kehittämistyön tulosten jatkokäsittelyssä varsinaisen kirjaston kehittämishankkeen alkaessa on se, että tämän kehittämistyön kautta ääneen päässeiden lisäksi on tärkeää ottaa mukaan myös muita. Kunnallisten ja kaupallisten palvelujen sijoittuminen eri asualueille herättää monenlaisia tunteita. Oli mahdollista, että vapaaehtoiset suuntasivat luotainvaiheen itsehavainnointia ja haastatteluvastauksiaan tukemaan painokkaammin tietynlaista viestiä. Tämä on luonnollista, sillä osallistujat olivat mukana lähtökohtaisesti juuri omasta henkilökohtaisesta kiinnostuksestaan palvelua kohtaan ja he kaikki halusivat tutkimukseen osallistumalla vaikuttaa tulevaan palveluun.

Mikäli kirjaston kehittämiseen halutaan osallistaa niitä, jotka eivät käytä palvelua, niin kutsuttuja ei-käyttäjiä, olisi ensiarvoisen tärkeää hakeutua paikkoihin, joissa heihin törmää. Kirjaston oma konteksti (kotisivut, oma FB-sivu jne.) ei siten yksistään sovellu vapaaehtoisten etsimiseen. Osa kirjaston ei-käyttäjistä voisi kuitenkin hyötyä kirjaston tarjoamista palveluista, joten on todella syytä miettiä, miten heidänkin ääntään saisi erilaisissa

yhteiskehittämishankkeissa kuuluviin. Yhteiskehittämiseen on helppo motivoida ihmisiä, jotka jo käyttävät palvelua ja täten heidän sitouttamisensa palvelun käyttöön jatkossakin on yhteiskehittämisen avulla mahdollista.

7.3 Aineistonkeruumenetelmien käyttökelpoisuus ja luotettavuus

WhatsApp-luotaimen avulla kerätyn aineiston informaatioarvo vaihteli suuresti, mistä voi päätellä, että tehtävän suorittaminen ei ollut kaikille selkeää. Myös raportoinnin tyyli vaihteli kuvaviesteistä äänitiedostoihin. Vapaaehtoiset raportoivat arjestaan vaihtelevin tarkkuuksin pääsääntöisesti siten, että viikon alkupuolella raportointi oli aktiivisimmillaan sisältäen useita WhatsApp-viestejä. Viestien lukumäärä hiipui viikon loppupuolta kohti. Olin raportointiviikon alussa ohjeistanut osallistujia kirjallisesti raportointiin (liite 1), mutta ohjeistusta olisi kannattanut antaa ja rytmittää systemaattisemmin pitkin kunkin vapaaehtoisen raportointiviikkoa heidän tekemänsä raportoinnin ja itsehavainnoinnin informaatioarvon kohentamiseksi. Koska viestien lukumäärä pääsääntöisesti väheni raportointiviikkojen loppua kohti, antaa se aihetta pohtia muita menetelmiä motivaation ylläpitämiseksi tämänkaltaisessa kohtalaista osallistujan aktiivisuutta vaativassa menetelmässä.

Valitsin luotainmenetelmän asiakastiedon hankintaan, sillä halusin ymmärtää paremmin niitä kontaktipisteitä ja tilanteita, joissa asiakas kokee kirjaston epäonnistuneen tai onnistuneen hänelle tarpeellisessa asiassa. Huomasin kuitenkin ensimmäisten vapaaehtoisten raportointiviikkojen aikana, että olisi voinut olla toimivampaa edellyttää jokaiselta vapaaehtoiselta kirjastokäyntiä, jotka olisi raportoitu selkeän ja erillisen tehtäväpatteriston avulla. Olisin voinut siten saada tarkempaa ja valaisevampaa tietoa kirjaston tuottamasta palvelukokemuksesta ja toisaalta vapaaehtoisen kokemasta arvosta palvelun käytön yhteydessä.

Jokaisen vapaaehtoisen osalta havainnointitiedon kontekstuaalisuus jäi osin toteutumatta, mikä johtuu tässä tapauksessa menetelmän suunnittelun ja siten ohjeistuksen heikkouksista. Luotainmenetelmän etu, eli sen avulla hankitun aineiston linkittyminen autenttiseen tilanteeseen, siis jokin havainto tuoreeltaan, jäi tässä kehittämistyössä realisoitumatta. Luotainmenetelmä on kuitenkin mielestäni potentiaaaliltaan hyödynnettävä, mikäli se on suunniteltu vuorovaikutteisemmaksi tutkijan ja osallistujan välillä ja paremmin myös tutkijaa prosessin aikana osallistavaksi kuin se tässä kehittämistyössä oli. Luotaimen itsenäisessä suorittamisessa luotain tulisi puolestaan osittaa erillisiin, monipuolisiin tehtävänantoihin selkeämmin.

Luotainmenetelmän hyödyt arjen kartoituksessa kuitenkin realisoituivat jossain määrin ja selkeä haaste, eli luottamuksen saavuttaminen oli selkeästi onnistunutta sillä perusteella, kuinka osallistujat tuottivat dataa. Osa tilanteista, joihin pääsin osalliseksi, olivat todella mielenkiintoisia, vaikka eivät välttämättä tutkimuksen kannalta aina relevantteja. Oli todella innostavaa huomata, kuinka motivoituneita vapaaehtoiset olivat arkensa raportointiin rupeaman alkuvaiheessa.

Luotainmenetelmän onnistumisessa paljon painoarvoa on luotaimen käytettävyyden kunnollisella suunnittelulla ja esimerkiksi erilaisten tehtävien oikeatahtisella rytmityksellä. Koin, että omat motivointiviestini eivät aivan tähän yltäneet. Luotainmenetelmä on kunnollisesti suunniteltuna joka tapauksessa mielestäni varteenotettava kehittämistyökalu niissä palvelumuotoiluprosesseissa, joissa lähtöpisteessä on arjen kartoitus jonkin uuden tai olemassa olevan palvelun kehittämiseksi. Tässä kehittämissä mobiililuotaimen tuottamaa aineistoa voidaan ajatella esitutkimuksena, joka ei itsenäisenä aineistona riitä jatkokehittelyn aineiksiksi. Mobiililuotain on kuitenkin kehittämissäni hyvä kumppani virikehaastattelulle asiakkaiden ymmärtämisen prosessissa. Mobiililuotain tai muu havainnointiin perustuva menetelmä voisi olla perusteltu esimerkiksi palvelukokemusten kartoittamiseksi.

Virikehaastattelut osoittautuivat erittäin informatiivisiksi ja ne tukivat ja täydensivät luotainmenetelmällä kerättyä aineistoa. Virikehaastattelu siten puolsi paikkaansa tämän kehittämistyön toteutuksessa. Haastattelijan kokemuksella on kuitenkin merkittävä rooli haastattelulla kerätyn aineiston käyttökelpoisuudessa ja luotettavuudessa: itse olin haastattelijana suhteellisen kokematon. Myöskään testihaastattelua ei toteutettu, mikä olisi voinut parantaa haastattelun luotettavuutta. Haastattelukysymykset pohjautuivat havainnointiviikon aineistoihin ja kehittämiskysymyksiini. Koska koko aineistonkeruu haastatteluineen tapahtui vuosi ennen aineiston käsittelyä, tulin huomanneeksi, että haastattelukysymyksiä olisi voinut painottaa myös eri tavalla: haastattelujen tarkempi ohjaaminen palvelukokemuksiin olisi ollut tarpeen.

7.4 Aineistoanalyysin validiteetti ja empatiakartta kehittämisessä

Haastatteluaineiston litterointi oli hyvä tapa tutustua aineistoon alustavasti. Litteroidessani olin huomannut aineiston istuvan suurimmaksi osaksi melko hyvin kehittämiskysymysteni kehikkoon. Käytännön työarjessa litterointi ei ole ehkä mielekkäin mahdollinen työtehtävä, joten aineiston perkaamiseen arjen työssä tulisi etsiä toimivampia menetelmiä. Teemoittelu oli tässä työssä hyödyllinen, mutta ei tutkimukselliselta kannalta täysin ongelmaton menetelmä: toteutin teemoittelun pinnallisella tasolla, paloittellen litteroidun aineiston sisällöllisen samankaltaisuuden perusteella kehittämiskysymysten teemoja hyödyntäen. Teemoittelu voi kuitenkin toimia hyvin käytännön kehittämissä kirjaston arjessa sen mahdollistaessa systemaattisen asiakkaista kerätyn aineiston käsittelyn. Aineistoanalyysin avulla löysin kehittämiskohtia, joihin en välttämättä ilman systemaattista analyysiä olisi päätenyt.

Tunnistan kehittämissäni tulosten validiteetissa ongelmia. Tulokset ovat valideja tässä kontekstissa, mutta eivät välttämättä laajemmalti: samat henkilöt tuskin kokevat asioita samalla tavalla enää uudestaan tai sanoittavat asioita samalla tavalla toistamiseen. Haastattelutilanteissa koin vaikeana pidättäytyä neutraalissa roolissa ja olemaan näyttämättä innostuneisuuttani tietyistä esille tuoduista asioista. Oli myös vaikea välttää johdattelua sellaisissa aiheissa, joista olin itse ammatillisesti kiinnostunut. Haastattelut saattoivat näin innostua painottamaan tietyn tyyppisiä kokemuksiaan enemmän jättäen kriittisiä tai mielestään muita

olennaisia asioita sanomatta. Tämä vaikuttaisi ja vaikuttaa aineiston laatuun ja siten aineistoanalyysistä tehtäviin johtopäätöksiin väistämättä. Lisäksi tunsin kaksi vapaaehtoisista jossain määrin henkilökohtaisesti, mikä saattoi vaikuttaa paitsi heidän esille tuomiinsa asioihin haastattelutilanteissa, mutta myös omiin tulkintoihini heidän sanomisistaan. Nämä ovat merkittävien osin aineistonkeruun luotettavuuden haasteita, sillä uskon kenen tahansa päätyvän jokseenkin samankaltaisiin päätelmiin keräämästäni aineistosta kehittämiskysymysteni kautta. On todettava, että alallamme on erilaisia käsityksiä kirjaston merkityksestä ja roolista ja oma ammatillinen identiteetti on ensi sijassa kehittämissuuntautunut: myös tämä voi periaatteessa vaikuttaa aineistosta tehtäviin tulkintoihin siten, että kirjastoa instituutiona ja traditiona korostava henkilö voisi kiinnostua esimerkiksi lukemiseen liittyvistä kohdista enemmän.

Kirjastojen ja kirjastoalan koulutuksissa olen joitakin kertoja törmännyt asiakaspersooniin kehittämismenetelmänä. Halusin kokeilla tässä työssä asiakaslogiikkaan istuvaa empatiakarttamenetelmää, joka keskittyy asiakkaan kokemusmaailmaan. Persoonien avulla voisi mallintaa asiakastyyppejä laajemmin, mutta halusin keskittyä tässä kehittämistyössä itselleni uuteen menetelmään, joka tukee samalla asiakaslogiikkaa. Empatiakartoilla ei voi korvata persoonatmenetelmää, vaan se on empaattinen ja järjestelmällinen tapa jäsentää tietämystä tietystä asiakkaasta tai asiakastyypistä (Gibbons 2018). On todettava, että kehittämiskysymykseni olisivat palvelleet empatiakarttojen luomista paremmin, mikäli olisin prosessin alkuvaiheessa päättänyt jäsentää kerättyä tietoa empatiakartan muotoon. Sen sijaan päädyin empatiakarttamenetelmän kokeilemiseen aineistoanalyysiä tehdessäni, sillä analyysissä nousi esille selkeitä käyttäytymisen ja sanomisen malleja, jotka pystyi esittämään empatiakartalla. Empatiakarttojen luomisessa voisi jatkossa hyödyntää havainnoinnin ja haastattelun yhdistelmää kirjastotilassa. Näin olisi mahdollista saada tarkempaa tietoa asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta suhteessa saatuun palvelukokemukseen. Gibbons (2018) nostaa esille, että myös asiakkaat itse voivat täyttää empatiakarttaa. Tämän voisikin toteuttaa osana haastattelua sekä haastattelijan että asiakkaan yhteistyöllä.

7.5 Oma oppimiseni ja jatkokehittämisasiheet

Tämän opinnäytetyön tekeminen on lisännyt omaa ammatillista osaamistani kehittämistyössä. Testaamani menetelmät eivät ole ongelmattomia ja toimivat kenties paremmin yhteistyössä toteutettuna. Arkityössäni pystyn hyödyntämään paitsi kirjaston asiakkaiden tietämystä, myös henkilökuntani vahvaa osaamista ja palvelueetosta. Koen keskeiseksi anniksi itselleni markkinointiteorioiden opiskelun ja niiden pohtimisen sen kautta, mikä istuisi uuden palvelumuodon kehittämiseen parhaiten opinnäytetyöni kontekstissa. Mielestäni sekä asiakaslogiikalla, palvelulogiikalla että palvelukeskeisellä logiikalla on mahdollisuuksia kirjastojen toiminnan kehittämässä. Tarkempi perehtyminen näihin voisi tuottaa lisää näkemystä siitä, minkä teorian keskeinen ajatus tukee parhaiten kutakin käsillä olevaa kehittämistehtävää, kun tavoitellaan asiakaslähtoisempää organisaatiota ja toimintaa.

Halusin alun perin tehdä opinnäytetyöni tiedolla johtamisesta. Olen arjen työssäni kirjastossa joutunut usein toteamaan, että pitkään työkokemus ei itseasiassa tuo tietämystä kirjaston palveluiden onnistumisesta ja siitä, millaisia asiakkaamme ovat ja miten voisimme palvella heitä täsmällisemmin. Mikäli perustan myös jatkossa oman toimintani pelkille oletuksille asiakkaiden toiminnasta, tulen vain toisintaneeksi edustamani historiallisen instituution kaavoja. Tutkivan kehittävä työote kulkee työpakissani toivottavasti jatkossa.

Kappaleessa 3.4 esittelemäni kirjaston kehittämisen nelikenttä on hyvä pohja arvioida kirjastojen kehittämistä, vaikka tässä kehittämistyönä nelikenttä jäi melko ohuen käsittelyn vaaraan. Mielestäni nelikenttään on tärkeä tutustua ja halusin tässä kehittämistyössä esitellä sen osana kirjaston kehittämisen ammatillista kehystä. Kivistön kirjaston suhteen toiminnan kehittäminen oppimisen ja performatiivisuuden näkökulmasta voisivat olla luontevia jatkokehitysteemoja.

Kirjastoalan tutkimusartikkeleja etsiessäni huomasin, että kotimaista laadullista tutkimusta kirjastotilojen käytöstä ei esiinny juuri lainkaan. Selkeä aukko aihepiiriin tarkemmalle tutkimiselle kuitenkin on ja esimerkiksi etnografinen tutkimus voisi palvella tätä tiedontarvetta oivallisesti. Arvonluonti tai arvon yhteisluominen kirjastokontekstissa tarjoaisi aiheita tarkemmalle tutkimiselle. Kiintoisan katsauksen aihe voisi löytyä myös kirjastoon tai kunnalliseen kontekstiin sopivista markkinointiteorioista ja niiden käytännön ilmenemisistä.

Pro Gradu- ja YAMK-tasoisia opinnäytetöitä käyttäjätiedon näkökulmasta on laadittu jonkin verran kirjastoalan opinnoissa. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöitä on julkaistu esimerkiksi kirjastojen vaikuttavuudesta asiakkaiden itsensä kertomana (esimerkiksi Ojakangas 2017 "Kirjasto inspiroi, auttaa ja haastaa, Turun ammattikorkeakoulu) ja asiakkaiden arvoista laatujohtamisen välineenä (Riiheläinen 2016 "Asiakkaan aika: asiakasarvotyöpaja kirjaston toiminnan kehittämisen työkaluna yleisessä kirjastossa", Turun ammattikorkeakoulu). Lisäksi Karhu (2015) on tutkinut ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytteenään palvelukokonaisuuksien muotoilua elämäнкаariajattelun pohjalta Oulun kaupunginkirjastossa opinnäytetyössään "Kirjasto mukana elämäsi jokaisessa vaiheessa: elämäнкаariajattelu Oulun kaupunginkirjastossa." Tämä opinnäytetyö asettuu kirjastotutkimuksen kenttään täydentämään pientä osaa tarpeesta, joka liittyy kirjaston käyttäjien ja potentiaalisten käyttäjien ymmärtämiseen asiakaslähtöisen palvelutoiminnan kehikossa.

Lähteet

Painetut

Dziadkiewicz, A. 2017. Customer value development in the light of design thinking approach. *Journal of Positive Management*. 8, 3, 58-68.

Di Marino, M. & Lapintie, K. 2015. Libraries as transitory workspaces and spatial incubators. *Library & Information Science Research*. 37, 118-129.

Grönroos, C. 2007. In search of a new logic for marketing: Foundations of contemporary theory. Hoboken: John Wiley & Sons.

Gutman, J. 1982. A means-end chain model based on consumer categorization processes. *Journal of Marketing*, 46,2, 60-72.

Heinonen, K., Strandvik, T., Mickelsson, K.-J., Edvardsson, B., Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A customer-dominant logic of service, *Journal of Service Management*. 21,4, 531-548.

Heinonen, K. & Strandvik, T. 2015. Customer-dominant logic: foundations and implications. *Journal of Services Marketing*. 29, 6/7, 472-484.

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

Hulkko, S., Mattelmäki, T., Virtanen, K. & Keinonen, T. 2004. *Mobile Probes*. Helsinki: University of Arts and Design.

Hyysalo, S. 2009. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu.

Hyysalo, S., Kohtala, C., Helminen, P. Mäkinen, S., Miettinen, V. & Muurinen, L. 2014 Collaborative futuring with and by makers. *CoDesign: International Journal of Cocreation in Design and the Arts*. 10, 3-4, 209-228.

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

Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen, D. 2012. The four spaces - a new model for the public library. *New Library World*. 113, 11, 586-597.

Johnson, C.A. 2012. How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*. 34, 1, 52-62.

Katzan, H., 2011. Essentials Of Service Design. Journal of Service Science (Online), 4,2, 43-60.

Kouprie, M. & Sleeswijk Risser, F. 2009. A Framework for empathy in design: stepping into and out of the user's life. Journal of Engineering Design. Vol. 20, No. 5, 437-448.

Lusch, R.F & Vargo, S.L. 2014. Service Dominant Logic: Premises, perspectives, possibilities. Cambridge: Cambridge University Press.

Marquez, J. & Downey, A. 2016. Library Service Design. Lanham: Rowman&Littlefield Publishing Group, Inc.

Mattelmäki, T. 2006. Design Probes. Vaajakoski: Gummerus Printing.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. 76-97. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Miettinen, S. (toim.) Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mattelmäki, T., Vaajakallio, K. & Koskinen, I. 2014, What Happened to Empathic Design? Design Issues, vol. 30, no. 1, 67-77.

Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for Services. Surrey: Gower.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaa- mista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Seppänen, A. 2018. "Sinne vain on niin mukava mennä": yleisten kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset 2018. Aluehallintovirastojen julkaisuja 28/47.

Silverman, D. 2017. Doing Qualitative Research. Lontoo: SAGE Publications Ltd.

Tschimmel, K. 2012. Design Thinking as an effective Toolkit for Innovation. Proceedings of the XXIII ISPIIM Conference: Action for Innovation: Innovating from Experience.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Törrönen, J. 2017. Virikehaastattelu. 233-255. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P., Ruusu- vuori, J. & Granfelt, R. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Vakkari, P. & Serola, S. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa: tutkimus yleisten kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2011, 21.

Van Dijk, G., Raijmakers B. & Kelly, L. 2016. Where do service design tools come from? Teoksessa *This is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases*. Toim. Sticdorn, M. & Schneider, J. Amsterdam: BIS Publishers.

Äyväri, A. & Jyrämä, A. 2017. Rethinking value proposition tools for living labs. *Journal of Service Theory and Practice*, vol. 27, no. 5. 1024-1039.

Sähköiset

Asumiskokemuksia uusista vantaalaisista kerrostaloasunnoista ja -alueista. Kiinteistöt ja asuminen -yksikön selvitys, syksy 2017. Hakupäivä 14.5.2019. https://www.vantaa.fi/instance/data/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/134810_Asumiskokemuksia_280917.pdf

Dam, R. & Siang, T. 2019. Hakupäivä 10.7.2019. <https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it>.

The Design Process: What is the Double Diamond. British Design Council. Hakupäivä 9.5.2018. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/design-process-what-double-diamond>.

Gray, D. 2017. Empathy map. Hakupäivä 23.7.2019. <https://gamestorming.com/empathy-mapping/>.

Gibbons, S. 2018. Empathy Mapping: the first step in design thinking. Hakupäivä 23.7.2019. <https://www.nngroup.com/articles/empathy-mapping/>.

Jäppinen, T. & Nieminen, V. 2015. Empatiakartta. Hakupäivä 15.7.2019. <https://www.innokyla.fi/web/malli1237774>.

Kirjastot.fi. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Hakupäivä 14.3.2018. <http://tilastot.kirjastot.fi/in-dex.php?lang=fi>.

Knox, N. 2014. How to use persona empathy mapping. Hakupäivä 15.7.2019. <https://ux-mag.com/articles/how-to-use-persona-empathy-mapping>.

Kuntaliitto. Kuntajaot ja asukasluvut 2000-2019. Hakupäivä 13.5.2019. Excel-tiedosto ladattavissa osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/kaupunkien-ja-kuntien-lukumäärat>.

Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. Hakupäivä 1.7.2019.

Vantaan kaupunki. 2019. Yleiskaava 2020. Luonnos. Selostus 11.02.2019. Hakupäivä 14.5.2019. https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/143606_Yleiskaava_2020_luonnos_selostus.pdf

Vantaan kaupunki. Maankäytön, rakentamisen ja ympäristön toimiala. 2014. Kivistö, kaupunginosa 23: Kivistön keskusta-asuminen 2 (entinen Marja-Vantaa). Asemakaavan ja asemakaavan muutoksen sekä tonttijaon selostus, joka koskee 30.9.2013 päivättyä, 24.2.2014 tarkistettua asemakaavakarttaa nro 231300. PDF-tiedosto ladattavissa osoitteesta https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/118190_kaupsu_231300_selostus_osa1.pdf.

Vantaan kaupunki. Tietoja Kivistön suuralueelta. 2019. Hakupäivä 14.5.2019. PDF-tiedosto ladattavissa osoitteesta https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/tietoa_vantaasta/tilastot_ja_tutkimukset/vantaa_alueittain_ja_aluejaot.

Vantaan kaupunki. Vantaan karttapalvelu. Hakupäivä 14.5.2019. <https://kartta.vantaa.fi/>

Vantaan kaupunki, tietopalveluyksikkö. 2018. Vantaan väestöennuste 2018: Koko kaupungin ennuste 2019-2045; Osa-alueittainen ennuste 2019-2028. Hakupäivä 14.5.2019. https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/140839_Vaestoennuste_2018.pdf.

Vantaan kaupunki. Valtuustokauden strategia 2018-2021: KV 11.12.2017. Hakupäivä 20.5.2019. https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136267_Valtuustokauden_strategia_2018-2021.pdf.

Vantaan kaupunginhallituksen kokous 12.8.2019. Pöytäkirja 11/2019, 141. Hakupäivä 26.8.2019. http://paatokset.vantaa.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktweb-scr/pk_asil_tweb.htm?+bid=147856

Yle Uutiset. Yle.fi. Suomalaiset rakastavat kirjastoja, ja niiden asema kunnissa näyttää nyt vakaalta. 9.9.2018. Hakupäivä 26.6.2019. <https://yle.fi/uutiset/3-10394486>

Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Hakupäivä 13.5.2019. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75513/OKM20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julkaisemattomat lähteet

Ronkainen, H. 2019. Palvelupäällikön haastattelu. 24.5.2019. Vantaan kaupunginkirjasto.

Kuviot

Kuvio 1: Palvelumuotoilun tuplatimantti British Design Councilin mukaan.....	9
Kuvio 2: Vantaan kaupunginkirjaston kokonaislainaus ja kävijämäärä 1999-2018. Lähde:tilastot.kirjastot.fi	11
Kuvio 3: Vantaan kirjastot kartalla	17
Kuvio 4: Asukkaiden jakautuminen Kivistön suuralueelle 1.1.2018	21
Kuvio 5: Palvelumuotoilun tuplatimanttimalli British Design Councilin mukaan	30
Kuvio 6: Yleisen kirjaston neljä tilaa ja niiden toiminnot	35
Kuvio 7: Kirjastolaki suhteessa kirjaston kehittämisen nelikenttään	37
Kuvio 8: Opinnäytetyön teoreettinen perusta	39
Kuvio 9: Opinnäytteen tutkimusaineiston hankinta- ja käsittelymenetelmät tuplatimanttimalin mukaan	43
Kuvio 10: Esimerkki empatiakartasta Gamestorming-sivustolta	48
Kuvio 11: Esimerkki värikoodauksen käytöstä haastatteluaineiston analyysissä.....	60
Kuvio 12: Esimerkki alateemoittelusta.....	62
Kuvio 13: Salli Fiilistelijä kirjastossa	79
Kuvio 14: Mira Etsijä kirjastossa.....	81

Taulukot

Taulukko 1: Kirjaston käyttö kuudessa suurimmassa suomalaiskaupungissa vuonna 2018	19
Taulukko 2: Kirjaston käyttötarkoitukset Vakkarin ja Serolan tutkimuksessa	32
Taulukko 3: Kehittämistyön toteutuksen aikataulu.....	52

Liitteet

Liite 1: Ohjeistus WhatsApp-raportointiin osallistujille	103
Liite 2: Virikehaastattelun runko.....	105

Liite 1: Ohjeistus WhatsApp-raportointiin osallistujille

Hei!

Olet ilmoittanut kiinnostuksestasi osallistua Vantaan kaupunginkirjaston tutkimukseen koskien Kivistön mahdollista kirjastoa, jolle on varattu tila Kivistön kauppakeskuksesta. Tutkimus on osa ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä (Laurea), jonka toimeksiantaja on Vantaan kaupunginkirjasto. Toimin Vantaan kaupunginkirjastossa vakituisessa työsuhteessa palveluesimiehenä.

Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää, mitkä arjen tekijät ja tiedontarpeet voivat johdattaa kirjastossa käyntiin. Haluamme myös tietää, miten kirjastossa käynti sujui. Kirjastolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa fyysistä kirjastotilaa, eli kirjastoautoa tai mitä tahansa kirjaston toimipistettä Vantaalla, Helsingissä, Espoossa tai Kauniaisissa. Tutkimuksessa raportoit viikon ajan arkeasi ja kirjastokäyntejäsi WhatsAppin kautta. Voit raportoida arjen kokemuksiasi joko perheen näkökulmasta tai yksilönä, elämäntilanteestasi ja perheestäsi riippuen. Voit siis tulkita ja välittää viikon aikana siis myös lastesi kokemuksia, mikäli lapsesi ovat alle kouluikäisiä.

Valitse alla olevista vaihtoehtoisista ajankohdista itsellesi sopivin raportointiviikko ja ilmoita se minulle vastaamalla tähän viestiin viimeistään perjantaina 11.5.2018. Ilmoitathan samalla myös kännykkänumerosi.

A) 14.5.-20.5.

B) 21.5.-27.5.

C) 28.5.-3.6.

Valitsemasi viikon aikana raportoit haluamallasi tavalla WhatsAppin kautta päivittäin, mistä päivä koostui. Tarvittaessa lähetän WhatsAppin kautta muistutusviestin. Voit ottaa valokuvia, ääni- tai videotallenteita tai kirjoittaa. Voit lähettää viestejä tilanteen mukaan, päiväkohtaista maksimimäärää ei ole. Tuottamasi materiaali otetaan talteen ja käsitellään yhdessä kanssasi Sinulle sopivana ajankohtana sopivassa paikassa, mutta kuitenkin mahdollisimman pian raportointiviikon jälkeen. Tämä keskustelu nauhoitetaan ja litteroidaan jatkokäsittelyä varten. Haastattelun yhteydessä saat vapaalipun Finnkinon. Tuottamasi WhatsApp- ja haastattelumateriaali anonymisoidaan ja tutkitaan tarkemmin syksyn 2018 aikana.

Tutki omaa arkeasi ja lähetä WhatsApp-viestejä vastaten seuraaviin kysymyksiin:

Mitä olet tehnyt päivän aikana, mistä päiväsi koostui?

- Missä asioit, jos asioit kodin ulkopuolella?

Miten päiväsi on sujunut?

Millaisia tiedontarpeita päivään kuului eli tuliko vastaan asioita, joista kaipasit lisätietoa?

- Mitä nämä asiat olivat?
- Mistä etsit tietoa?
 - Löysitkö etsimäsi?
- Lähditkö kirjastoon?
 - Jos lähdit, miksi?
 - Mihin kirjastoon lähdit, miksi?
 - Jos et lähtenyt, miksi?
 - Millaisia odotuksia ja toiveita sinulla oli kirjastokäynnistä?
 - Miten asiointi onnistui?
 - Millaisia tuntemuksia kirjastossa käynti Sinussa herätti?
 - Mitkä tekijät (esimerkiksi henkilökunta, kalusteet, opasteet, laitteet) vaikuttivat tunteisiisi ja kokemukseesi?

Vastaa mielelläni lisäkysymyksiin tutkimukseen liittyen. Mikäli et halua osallistua tutkimukseen, pyydän ilmoittamaan myös siitä.

Ystävällisin terveisin

Marjo Perälä marjo.perala@student.laurea.fi ; marjo.perala@vantaa.fi (11.5.2018 asti)

Liite 2: Virikehaastattelun runko

- Olet ammatiltasi xxxxx. Kerrotko itsestäsi vapaasti vielä lisää.
 - Ikä
 - Lapsen ikä
 - Kauanko olet ollut työelämässä
 - Harrastukset, intressit
 - Kauanko olet asunut xxx:ssa
 - Kerrotko perhetaustastasi

Läpikäydään raportointiviikko päivä päivältä. Kullekin päivälle läpikäynnin helpottamiseksi johdoteema/keskustelun avaus.

Raportoinnin ensimmäinen päivä

Toinen raportointipäivä

Kolmas raportointipäivä

Neljäs raportointipäivä

Viides raportointipäivä

Toiseksi viimeinen raportointipäivä

Viimeinen raportointipäivä

Lisäksi ao.kysymykset, ellei tullut esille vapaasti.

- Mitä lähipalvelut merkitsevät sinulle tässä elämäntilanteessa?
- Mitä paikallisuus merkitsee sinulle?
- Kuvaile itseäsi ja elämäntyyliäsi.
- Millaista ja mitä on ihanteellinen oma aikasi?
- Kerrotko perheesi lukutottumuksista. Millaisia tilanteita lukuhetket ovat jne.
- Kerrotko tyypillisestä arkipäivästäsi, sen kohokohdista ja suvantokohdista.
- Kerro vapaasti edellisestä vierailustasi kirjastoon. Millaisia tunnelmia ja vaikutelmia sait.
- Kerro vapaasti edellisestä kohtaamisesta kirjastohenkilökunnan kanssa.
- Millainen olisi kirjaston ihanteellinen sijainti sinulle? Kuvaile vapaasti.
- Mikä on lukemisen merkitys sinulle?
- Millaisena hetkenä lähdet/lähdit/lähtisit kirjastoon?
- Millainen kirjastotila tukisi arkeasi?
- Millaisia muita tarpeita voisi liittyä käyntiin kirjastossa?
- Mitä merkityksiä kirjastolla on tällä hetkellä sinulle?