

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2020

Marjo Mannila

# KIRJASTON UUDISTUS PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

– Case Lumon kirjasto

Marjo Mannila

# KIRJASTON UUDISTUS PALVELUMUOTOILUN KEINAIN

## - Case Lumon kirjasto

Vuonna 2017 voimaan tullut Kirjastolaki määrittelee kirjaston tehtävät uudelleen. Vantaan Korsossa sijaitsevan Lumon kirjaston 2. kerroksen tiloja muovattiin kirjastolakia mukaillen tilaksi oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistämään myös yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Tilan tarkempi uudistus määriteltiin palvelumuotoilun keinoja käyttäen yhteistyössä korsolaisten henkilöiden ja yhdistysten kanssa. Kirjaston 2. kerroksen uudistus sai hankerahoitusta 20.000 €, jolla katettiin muun muassa sisustussuunnittelijan työ sekä laitehankintoja.

Samassa yhteydessä uusittiin myös koko kirjaston kalusto. Lumon kirjaston suurimmat asiakasryhmät ovat lapset ja lapsiperheet, joten uudistusta lähdettiin muovaamaan palvelumuotoilun keinoin näiden ryhmien kanssa. Lapsille suunnattu kysely oli avoinna maaliskuun 2018 aikana ja se keräsi yhteensä 140 vastausta. Alle kouluikäisten lasten vanhemmille suunnattu kysely oli avoinna verkossa maaliskuun 2018 puolivälistä huhtikuun 2018 loppuun ja se keräsi yhteensä 87 vastausta.

2. kerroksen yhteisöllisen tilan uudistusta muovattiin työpajassa toukokuussa 2018, jonka tulosten myötä kirjastotilan yhteydessä olevasta pimiötilasta päätettiin muovata Makerspace-tyyppinen paja erilliseen harrastustoimintaan. Asiakkaiden ja henkilökunnan ehdotusten myötä äänestykseen nostettiin kolme erityyppistä pajaa, joista asiakkaat saivat äänestää mieluisinta marraskuun 2018 ajan. Näiden kolmen lisäksi asiakkaat saivat myös antaa omia ehdotuksia. Ääniä annettiin yhteensä 473, joiden perusteella tila päätettiin jakaa kolmeen osaan kädentaitopajaksi, digitaidepajaksi sekä koko perheen robotiikkapajaksi. Pajatoimintaa suunniteltiin huhtikuussa 2019 yhdessä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa ja se käynnistyi syksyllä 2019.

Kirjasto oli suljettuna muutostöiden vuoksi 3.12.2018-6.3.2019. Tämän jälkeen kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä uudistustöistä verkkokyselyllä, johon vastasi 100 henkilöä 31.3.2019 mennessä. Asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä etenkin lastenosaston uudistuksiin, mutta vastauksissa nousi esiin myös parannusehdotuksia esimerkiksi laitteiston suhteen.

## ASIASANAT:

osallistaminen, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, yleiset kirjastot

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Business Administration, Business Development

2020 | 80 pages, 12 pages in appendices

Marjo Mannila

# REFORMING A LIBRARY USING THE MEANS OF SERVICE DESIGN

- Case Lumo library

The Library law that came into effect in 2017 defines the new tasks set to libraries. Lumo library's, which is located in Korso, Vantaa, 2<sup>nd</sup> floor space was reformed after the Library law to offer spaces for learning, hobbies, working and civil activities as well as advance social and cultural dialogue. The more detailed reform was defined in collaboration with the people and organizations in Korso area. The 2<sup>nd</sup> floor reforming got 20.000€ project funding which was used for paying the interior designer and purchasing devices.

During the reforming the whole library got refurbished. The biggest customer groups in Lumo library are children and families with children, so the reforming was done using the means of service design with these groups. The questionnaire for children was open March 2018 and it got 140 answers. The questionnaire for parents with children under school age was open from mid-March to the end of April and it got 87 answers.

The communal space on the 2<sup>nd</sup> floor was defined in a workshop in May 2018, after which the space was decided to made into a Makerspace type working space for different hobbies. After getting suggestions from customers and the staff three different spaces were picked for voting in November 2018. In addition people could vote their own suggestions. In total 473 votes were given and the space was decided to divide in three different workshops: handicraft, digital art and robotics for the whole family.

The workshops were further planned in April 2019 in collaboration with the people and organizations in Korso area. The workshops started in fall 2019.

The library was closed due to renovating 3.12.2018-6.3.2019. After that the patrons were asked how successful the reforming was with an online questionnaire, which got 100 answers during March 2019. The patrons were especially happy with the new children's department, but improvement suggestions were also given about devices.

KEYWORDS:

Co-creation, participatory culture, public libraries, service design

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
1.1 Työn tausta ja toimeksianto	7
1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
1.3 Tutkimusmenetelmät	9
1.3.1 Kysely kehittämistutkimuksen menetelmänä	11
1.3.2 Benchmarking kehittämistutkimuksen menetelmänä	12
<b>2 PALVELUMUOTOILU</b>	<b>14</b>
2.1 Palvelumuotoilu	14
2.2 Asiakkaiden osallistaminen palvelumuotoilun keinoin	17
2.3 Palvelumuotoilu kirjastossa	21
<b>3 OSALLISTAMINEN VANTAAN STRATEGIASSA</b>	<b>23</b>
3.1 Asukkaiden osallistaminen Vantaan kaupungin strategiassa	23
3.1.1 Uusi Vantaa	27
3.1.2 Asiakkaiden osallistaminen Vantaan kaupunginkirjastossa	28
3.2 Lumon kirjasto	30
3.2.1 Lumon kirjaston uudistushanke	33
3.2.2 Asiakkaiden osallistaminen Lumon kirjaston uudistushankkeessa	35
3.2.3 Benchmarking-vierailut Oslossa	40
<b>4 ASIAKASKYSELYIDEN TULOKSET</b>	<b>44</b>
4.1 Lapsille suunnattu kysely	45
4.2 Alle kouluikäisten lasten vanhemmille suunnattu kysely	54
4.3 Tutkimuksen luotettavuus	66
<b>5 UUDISTUSTYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI</b>	<b>68</b>
<b>6 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>75</b>
6.1 Pohdinta	75
6.2 Kehittämisehdotukset	76
<b>LÄHTEET</b>	<b>78</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Kysely alle kouluikäisten lasten vanhemmille
- Liite 2. Kysely lapsille
- Liite 3. Kysely uudistusten onnistumisesta

## KUVAT

Kuva 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi. (Ojasalo ym. 2015, 24.) .....	10
Kuva 2. Muotoiluajattelun epälineaarinen prosessi Damin ja Siangin mukaan (2018). .....	16
Kuva 3. Palvelupolku Tuulaniemen mukaan (2011). .....	18
Kuva 4. Käyttäjäkokemuksen eri alueet Hyysalon mukaan (2009). .....	20
Kuva 5. Kaupunkilaisen osallistumismahdollisuudet Vantaalla (Vantaa, 2018). .....	25
Kuva 6. Osallistumisen tasot ja kuntalaispalveluiden roolit. (Vantaa 2018). .....	26
Kuva 7. Vantaan kaupunginosat ja suuralueet. Vantaa, 2019. ....	32
Kuva 8. Lasten kyselyn vastaajien ikäjakauma .....	46
Kuva 9. Mitä teet kirjastossa? .....	47
Kuva 10. Kuinka usein käyt kirjastossa? .....	47
Kuva 11. Millaisia tapahtumia tai työpajoja toivoisit enemmän kirjastoon? .....	48
Kuva 12. Alle kouluikäiset: onko kirjastossa tarpeeksi... ..	50
Kuva 13. Kouluikäiset: onko kirjastossa tarpeeksi...? .....	51
Kuva 14. Haluaisitko, että kirjaston lastenosastolla olisi aina henkilökuntaa? .....	52
Kuva 15. Kysymys 1. Sukupuoli. ....	54
Kuva 16. Kysymys 2. Ikäsi. ....	55
Kuva 17. Kysymys 3. Perheen alle kouluikäisten lasten lukumäärä. ....	55
Kuva 18. Kysymys 4. Lapsen/lasten ikä. ....	56
Kuva 19. Kysymys 5. Kuinka usein käyt lastesi kanssa kirjastossa? .....	57
Kuva 20. Kysymys 6. Kauanko keskimääräinen kirjastokäyntinne kestää? .....	57
Kuva 21. Kysymys 7. Mitä teette kirjastossa? .....	58
Kuva 22. kysymys 9. Kuinka usein lainaatte seuraavia kirjaston lastenaineistoja? .....	60
Kuva 23. Kysymys 12. Lainaatko kirjastoaineistoa myös itsellesi samalla käynnillä lasten kanssa? .....	61
Kuva 24. Kysymys 13. onko kirjaston lastenosastolla mielestäsi tarpeeksi...? .....	62
Kuva 25. Kysymys 15. Mihin seuraavista kirjaston tapahtumista olette osallistuneet viimeisen vuoden aikana? .....	63
Kuva 26. Kysymys 17. Mitkä väylät sopivat mielestäsi lapsiperheille suunnattujen tapahtumien markkinointiin? .....	64
Kuva 27. Kysymys 18. Kuinka tyytyväinen olet Lumon kirjaston lastenkirjastopalveluiden tämänhetkiseen tasoon? .....	65
Kuva 28. Uudistuskyselyn vastaajien ikäjakauma. ....	69
Kuva 29. Uudistuskyselyn vastaajien sukupuolijakauma. ....	69
Kuva 30. Mitä kirjaston uudistuneista tiloista voisit käyttää? .....	73

## TAULUKOT

Taulukko 1. Vantaan kaupungin strategiset tavoitteet palvelujen kehittämisessä. 2017. ....	24
Taulukko 2. Kaupunkikulttuurin toimiala (Vantaa, 2019).....	27
Taulukko 3. Vantaan kaupunginkirjaston fyysiset käynnit 2017-2018. Kirjastot.fi.....	30
Taulukko 4. Vantaan kaupunginkirjaston kirjojen lainat 2017-2018. Kirjastot.fi.....	31
Taulukko 5. Korson suuralueen väestö ikäluokittain vuosina 2009 ja 2019 sekä ennuste vuosille 2024 ja 2029 (Vantaa, 2019).....	33
Taulukko 6. Kumpi tärkeämpää: pöydät ja tuolit vai pehmeät sohvut?.....	49
Taulukko 7. Kumpi tärkeämpää: hiljaiset tilat vai mahdollisuus jutella kavereille? .....	49
Taulukko 8. Kumpi tärkeämpää: kirjaston pajat/tapahtumat vai omien juttujen teko? .....	49
Taulukko 9. Mitä haluaisit tehdä yhdessä henkilökunnan kanssa? .....	52

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta ja toimeksianto

Palveluiden kehittämisessä otetaan yhä useammin huomioon asiakaslähtöisyys sekä asiakkaiden osallistaminen. Vantaan kaupungin valtuustokauden 2018-2021 strategian (2017) tavoitteissa mainitaan palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen yhteistyössä kuntalaisten, yritysten, yhteisöjen sekä muiden kuntien kanssa. Asiakkaat sitoutuvat enemmän palvelujen käyttäjiksi, mikäli he saavat olla osana päättämässä palveluista. Julkisesti rahoitettujen palveluiden laatua tarkkaillaan jatkuvasti itsearvioinnin lisäksi toiminnan jatkuvalla kehittämisellä.

Asiakaskokemuksen mittaamista parannetaan jatkuvasti, tästä hyvänä esimerkkinä on Vantaan kaupunginkirjaston jokaisessa toimipisteessä käyttöön otetut asiakastyytyväisyyden mittaamiseen tarkoitetut laitteet. Asiakaspalautteiden keskiarvo päivittyy reaaliajassa kunkin kirjaston omille sivuille kaikkien nähtäville, saatuja palautteita käytetään palvelujen kehittämisessä (Vantaan kaupunginkirjasto, 2019). Asiakaslähtöisyys palvelujen kehittämisessä on mainittu myös Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuosituksissa (2010).

Vantaan kaupunginkirjastolla on vuosien kokemus palvelumuotoilun keinojen hyödyntämisestä eri toimipisteiden uudistuksissa. Kunkin toimipisteen asiakaskunta on erilainen, joten täysin samoja keinoja ei voi käyttää jokaisessa kirjastossa. Kirjastojen uudistuksia on edistetty esimerkiksi asiakaskyselyin ja työpajoin, joiden kohderyhmät ovat eri-ikäisiä ja joiden kirjastokäytön tarpeet eroavat toisistaan.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää palvelumuotoilun keinoja käyttäen yleisen kirjaston asiakkaiden tarpeet ja toiveet kirjaston palvelujen ja tilojen kehittämisen yhteydessä. Tavoitteena on saada asiakkailta palautetta ja kehittämisehdotuksia Lumon kirjaston tilojen ja palvelujen kehittämiseen. Taustalla on AVI:n rahoitusta saanut hanke, jonka ensisijaisena tarkoituksena on tarjota uutta Kirjastolakia mukailien tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Kirjaston toinen kerros päätettiin muovata tällaiseksi yhteisölliseksi tilaksi, joka tarjoaa kohtaamispaikan sekä kuntalaisille että paikallisille toimijoille (Kirjastot.fi, 2018).

Hankkeen yhteydessä uusittiin koko kirjaston kalusto ja toimintakulttuuri, joten asiakkaita osallistettiin myös muiden tilojen kehittämiseen. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Vantaan kaupunginkirjasto. Aineisto kerättiin asiakkaille teetetyillä kyselyillä. Lasten kysely oli täytettävissä paperisena versiona kirjastotilassa, aikuisten kysely raportoitiin ja analysoitiin Webropol-kyselytyökalulla.

## 1.2 Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma tuli esiin työpistepalaverissa, jossa mietittiin mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta Lumon kirjaston tilasuunnittelussa toimivaa ja mikä vaatii kehittelyä. Erilaisia asiakaskyselyitä on tehty Vantaan kaupunginkirjaston eri toimipisteissä onnistuneesti palvelumuotoilun keinoja käyttäen, joten samoja keinoja päätettiin käyttää myös Lumon kirjaston uudistuksessa. Millaiset tilat ovat lapsiperheille ihanteelliset? Kuinka opiskelijoille ja etätöitä tekeville voidaan tarjota monipuolisia ja ergonomisia työskentelytiloja? Mitkä asiat ovat asiakkaille tärkeimpiä kirjastotilassa? Miten tilasta saataisiin helposti muokattava esimerkiksi isompia tapahtumia varten?

Tutkimuksen tavoitteena on vastata kysymykseen, miten asiakkaat viettävät aikaansa kirjastossa nyt. Tavoitteena on myös selvittää asiakkaiden kehittämisehdotuksia tilojen ja palveluiden suhteen. Nämä kysymykset kulkevat uudistussuunnitelmissa mukana loimittain, sillä tilauudistuksessa tulee ottaa huomioon sen soveltuvuus kehitettyjen palveluiden mahdollistamiseen. Kirjaston henkilökunnan näkemys saattaa joiltain osin erota asiakkaiden näkemyksestä, joten senkin vuoksi on tärkeää kysyä palvelun käyttäjien mielipiteitä. Henkilökunnalla oli hankkeen alusta lähtien hyvä kuva kirjaston suurimmista asiakasryhmistä, mutta loppujen lopuksi tilasta täytyy saada kaikille sen käyttäjille saatettava.

Kirjasto pyrki vastaamaan asiakkaiden toiveisiin mahdollisimman laajasti, sikäli kuin se resurssien myötä oli mahdollista. Lumon kirjaston uudistukseen rahoitusta saatiin kunnan lisäksi hankkeesta, joka mahdollisti vielä enemmän kaluste- ja tekniikkahankintoja asiakaskyselyn pohjalta. Kalusteet hankittiin sopimustoimittajalta, jonka valikoimista löytyi monipuolisesti tilaan sopivia kalusteita niin ergonomian, asiakastoiveiden kuin väri-maailmansakin puolesta. Selvittämällä asiakkaiden toiveita palveluiden suhteen voidaan tehdä jonkinasteista priorisointia esimerkiksi tapahtumien järjestämisessä.



Vantaan kaupunginkirjastossa tullaan jatkossakin hyödyntämään asiakaskyselyjä kirjastojen uudistuksessa. Sysksyllä 2020 avattavan Kivistön kirjaston suunnittelussa on myös käytetty kyselyitä, joihin vastaamalla asiakkaat voivat vaikuttaa kirjaston lastenalueeseen sekä aikuisten kirja- ja lehtikokoelmaan.

Tutkimustulokset voivat toimia hyödyllisenä materiaalina muita kirjastoja uudistettaessa, mutta kannattaa muistaa että jokaisella kirjastolla on oma asiakaskuntansa ja näillä erilaiset tarpeet. Tämän vuoksi kunkin kirjaston olisi hyvä teettää kysely omilla asiakkailaan. Jatkossa tutkimustuloksia voi hyödyntää Lumon kirjastossa, kun nyt aloitettuja palveluita jatkokehitellään.

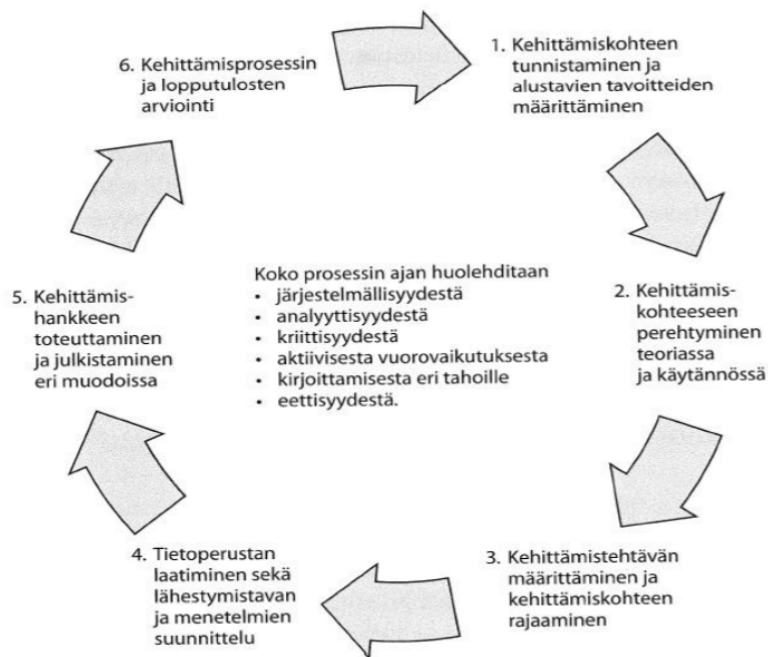
### 1.3 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön metodologiseksi lähtökohdaksi on valittu kehittämistutkimus. Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtana voi olla esimerkiksi organisaation kehittämistarve tai halu saada aikaan muutosta. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön kuuluu käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden ja palveluiden tuottamista ja toteuttamista. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarvitaan lisäksi myös projektityön ja kehittämisen osaamista (Ojasalo ym. 2014, 19-20).

Pirkko Anttilan (2019) mukaan kehittämistyö on toimintaa, jossa tutkimuksen tuloksena tai käytännön kokemuksen kautta on saatu tietoa, jota käytetään uusien aineiden, tuotteiden, tuotantoprosessien, menetelmien ja järjestelmien aikaansaamiseen tai olemassaolevien parantamiseen. Esimerkkinä tästä on toimintatutkimus (action research), joka tuottaa tietoa samalla kun sitä sovelletaan. Ojasalo ym. (2015, 37) muistuttavat, että toimintatutkimuksen keskeinen piirre on organisaatiossa toimivien ihmisten aktiivinen osallistuminen kehittämistyöhön, joten menetelmiksi valikoituu yleensä sellaiset, jotka mahdollistavat aktiivisuuden sekä keskinäisen vuorovaikutuksen hyödyntämisen. Jorma Kanasen (2012, 14) mukaan kehittämistutkimus ja toimintatutkimus ovat hyvin lähellä toisiinsa: toimintatutkimus sopii parhaiten tutkimukseen, jonka kohteena on ryhmän toiminta johon myös tutkija itse osallistuu.

Kehittämistyö kuvataan usein prosessina. Kuvassa 1 esitellään tyypillinen tutkimuksellisen kehittämistyön malli, jossa toisiaan seuraavat vaiheet auttavat hahmottamaan työn kokonaisuutta. Kehitystyö alkaa kehittämiskohteen tunnistamisella ja alustavien tavoitteiden määrittämisellä. Kehittämiskohteeseen tutustumisen jälkeen määritellään ja

rajataan kehittämistehtävää, vasta tämän jälkeen pystytään suunnittelemaan käytettävät menetelmät.



Kuva 1. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi. (Ojasalo ym. 2015, 24.)

Jorma Kananen (2015, 33) huomauttaa, että kehittämistutkimus ei ole erillinen tutkimusmenetelmä, vaan tutkimusote, jossa voidaan tarpeen vaatiessa yhdistellä kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Valitut menetelmät koostetaan tilanteen, tutkimusongelman ja kehittämiskohteen perusteella. Erilaisten menetelmien käyttäminen takaa erilaista tietoa ja monenlaisia näkökulmia kehittämistyön tueksi.

Ennen varsinaisten menetelmien valintaa tulisi miettiä lähestymistapaa, jolla kehittämistyötä viedään eteenpäin. Tässä opinnäytetyössä käsiteltävässä kehittämistehtävässä käytettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttuja palvelukokemuksia siten, että käytännön toteutuksessa käyttäjien kokemuksen ovat keskeisessä roolissa (Ojasalo ym. 2015, 38). Palvelumuotoilua käsitellään laajemmin kappaleessa 2. Kehittämistyön tutkimusote on kvantitatiivinen: tavoitteena on selvittää ilmiön esiintyvyyttä. Tässä tapauksessa kyse oli esimerkiksi kirjaston eri palvelujen ja tilojen käyttö. Avoimen kysymysten vastaukset, kuten toiveet ja ehdotukset, on analysoitu luokittelemalla ne aiheen mukaan.

Menetelmiä valittaessa on tärkeää pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen sitä käytetään. On suositeltavaa käyttää rinnakkain useampaa menetelmää, jotka täydentävät toisiaan ja joiden avulla päätöksentekoon saadaan varmuutta (Ojala ym. 2015, 40). Tässä kehittämistutkimuksessa käytettiin kyselyä, benchmarkingia sekä erilaisia yhteisöllisiä ideointimenetelmiä henkilökunnan kesken.

### 1.3.1 Kysely kehittämistutkimuksen menetelmänä

Kyselyt ovat yksi käytetyimmistä tiedonkeruun menetelmistä: ne tuottavat nopeasti ja tehokkaasti paljon numeroihin perustuvia tuloksia, joita voidaan käsitellä tilastollisesti (Ojasalo ym. 2015, 121). Kyselyissä aineistoa kerätään standardoidusti ja vastaajat muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta. Kyselyä tehdessä on hyvä miettiä, milloin vastaajien annetaan voimia vapaammin avoimien kysymysten parissa ja millaisia asioita kannattaa selvittää strukturoidumpien kysymysten kautta. Esimerkiksi vastaajan koulutusta kysyessä on tärkeää, että kysymys esitetään kaikille samoin (Hirsjärvi ym. 2016, 193-194).

Kysely voidaan toteuttaa monella tavalla, esimerkiksi sähköisellä lomakkeella tai paperiversiona. Sähköiset kyselyt ovat yleistyneet viime aikoina niiden nopeuden, vaivattomuuden ja edullisuuden vuoksi: sähköisestä kyselystä ei synny paino- tai postituskuluja ja kyselyiden toteuttamiseen tarkoitetuilla sovelluksilla voi lomakkeiden laatimisen lisäksi kerätä vastaukset ja analysoida tulokset (Ojasalo ym. 2015, 128). Edellä mainittujen etujen lisäksi kyselytutkimukseen liittyy myös haasteita: aineisto saattaa olla melko pinnallista, vastaajat saattavat täyttää kyselyn puolihuolimattomasti, vastausvaihtoehdot voivat olla vastaajien näkökulmasta huonoja, vastaajat eivät välttämättä ole perehtyneitä aiheeseen ja joissain tapauksissa vastaamattomuus voi nousta suureksi (Hirsjärvi ym. 2015, 195). Sähköisissä lomakkeissa voidaan varmistaa jokaiseen pakolliseen kysymykseen vastaaminen siten, ettei ilman vastausta kyselyssä pääse eteenpäin.

Kyselyä laatiessa tulee miettiä sen soveltuvuutta kyseisen aiheen tai ilmiön tutkimiseen. Kyselyn laatijalla tulee olla tarpeeksi tietoa aiheesta, jotta hän tietää mitä voisi ja pitäisi kysyä. Tämän vuoksi tutkittavan aiheen ja kehittämistyön tavoitteiden tulee olla hyvin rajattuja, jotta kysytään niiden kannalta oleellisia asioita (Ojasalo ym. 2015, 122). Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2016, 202-203) ovat laatineet listan ohjeista, jotka on hyvä pitää mielessä kyselyä laatiessa:

- Selvyys on tärkeintä. Laadi yksiselitteisiä kysymyksiä.
- Rajatut kysymykset ovat parempia kuin yleisluontoiset kysymykset.
- Lyhyet kysymykset ovat parempia kuin pitkät.
- Vältä kysymyksiä, joihin sisältyy kaksoismerkityksiä. Kysy yhtä asiaa kerrallaan.
- Tarjoa valittavaksi ”ei mielipidettä” -vaihtoehto.
- Käytä mieluummin monivalintavaihtoehtoja kuin samaa/eri mieltä -väitteitä.
- Harkitse kysymysten määrää ja järjestystä.
- Tarkista sanojen valinta ja käyttö. Vältä ammattisanastoa.

Ennen kyselylomakkeen levittämistä vastaajille on tärkeää, että sen toimivuus testataan. Lomakkeen eri versioita voi antaa luettavaksi tutkimuksen ohjaajille tai muille aiheesta tunteville henkilöille. Lopulliseksi arvoidun lomakkeen kannattaa täyttää itse ja antaa se koevastaajajoukon täytettäväksi. Tämän jälkeen voi vielä tehdä tarvittavat viimeiset täydennykset ja muutokset (Ojasalo ym. 2015, 133).

### 1.3.2 Benchmarking kehittämistutkimuksen menetelmänä

Benchmarking eli esikuva-arviointi on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus toisten toimintatapoihin ja menestykseen. Useimmiten sen avulla tutkitaan menestyviä organisaatioita oppimalla niiden menestyksen syistä ja soveltamalla hyväksi havaittuja toimintatapoja oman organisaation käytettäväksi (Ojasalo ym. 2015, 186).

Tim Staphenurst (2009, 16) on tiivistänyt benchmarkingin periaatteen neljään kohtaan:

- Määrittele kehitettävä kohde.
- Etsi organisaatio tai taho, joka tekee kyseisen asian paremmin.
- Kerää tietoa siitä, miten nämä organisaatiot tässä onnistuvat.
- Sovella tietoa omaan tilanteeseesi.

Benchmarking on tavallista yritysvierailua järjestelmällisempi oppimistapa, sillä sen tuksi laaditaan lista kysymyksistä ja havainnoitavista asioista. Saatuja tuloksia tutkitaan kriittisesti ja niitä sovelletaan mahdollisuuksien mukaan omaan toimintaan (Ojasalo ym. 2015, 186). Benchmarking ei ole työkalu, jonka avulla voidaan kopioida suoraan hyviä käytänteitä, sillä tämä edellyttäisi sitä, että kummallakin organisaatiolla on samankaltaiset kulttuurit ja toimintatavat ja että benchmarkingin kohteena olevalla organisaatiolla olisi käytössään optimaalinen ratkaisu (Staphenurst 2009, 6).

Benchmarkingia voi tehdä monella eri tavalla kuten esimerkiksi vertailemalla tuotteita lehdissä, vieraillemalla toisessa organisaatiossa, vertailemalla tilastoja, kokeilemalla toisten organisaatioiden tuotteita tai palveluita ja vertailemalla niitä omiin sekä kyselyiden avulla. Näistä vierailu toiseen organisaatioon on yleisin käytetty metodi, kun puhutaan benchmarkingista (Stapenhurst 2009, 19).

Organisaatioilla voi olla useita syitä benchmarking-toimintaan. Näistä yleisimpiä ovat Stapenhurstin (2009, 11-14) mukaan kehittämiskulttuuri, kehittämissprosessin nopeuttaminen, budjetointi, kehittymisen motivointi, ongelmanratkaisu, palkinnot, verkostoituminen, esityksen oikeutus ja kilpailijoiden heikkouksien tunnistaminen.

Oman toiminnan vertaaminen muihin saattaa edistää kilpailuasetelmaa monella tavalla: esimerkiksi oman toiminnan taso selkiytyy, toisten tekemät innovaatiot nopeuttavat omaa kehitystä sekä se edistää motivaatiota kehitykseen, kun tietoisuus muiden organisaatioiden olemassaolosta ja metodeista lisääntyy (Ojasalo ym. 2015, 186).

## 2 PALVELUMUOTOILU

### 2.1 Palvelumuotoilu

Ennen kuin palvelumuotoiluprosessia otetaan käyttöön, olisi hyvä selvittää se, mitä palvelu on. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelu on muun muassa seuraavia asioita:

- toimintaa, joka helpottaa jotakuta tekemään jotakin
- vuorovaikutusta, tekoja, tapahtumia, toimintaa tai suorituksia
- kokemus
- tapahtumien ja prosessien summa, joka ratkaisee asiakkaan ongelman
- pääasiassa aineeton toiminta tai hyöty
- abstrakti tuote (2011, 59).

Magerin ja Sungin mukaan palvelumuotoilu tähtää sellaisten palvelujen suunnitteluun, jotka ovat käyttäjän näkökulmasta hyödyllisiä, käytettäviä ja haluttuja, palvelun tarjoajan näkökulmasta taas tehokkaita, vaikuttavia ja erilaisia (2011, 1). Koiviston mukaan palvelumuotoilua määrittelevät ihmislähtöisyys, osallistavuus, ennakoitavuus, kokonaisvaltaisuus, konkreettisuus, kokeilevuus, brändikokemuksen suunnittelu ja laadullisuus (2012). Löytänän ja Kortesuon mukaan palvelumuotoilulla halutaan luoda odotukset ylittäviä kokemuksia, jossa keskitytään siihen, mikä voisi mennä oikein, eikä niinkään siihen, mikä meni väärin. Palvelumuotoilussa havainnoidaan ja tulkitaan erityisesti asiakkaan tiedostamattomia tarpeita (2011, 118-119).

Kirjaston palveluiksi voidaan katsoa esimerkiksi kirjaston kokoelmat, fyysiset tilat, aineiston lainaus ja tietopalvelu. Jotta palvelua voidaan arvioida, tulee arvioinnissa keskittyä käyttäjäkokemukseen. Sen sijaan, että jokaista palvelua kehiteltäisiin erikseen ja tulokset jaettaisiin kirjaston muulle henkilökunnalle, tulee näennäisesti erillisiä palveluita ajatella kokonaisuutena (Marquez & Downey 2015).

Palvelumuotoilussa käyttäjätietoa kerätään muotoilussa pitkään hyödynnetyillä keinoilla. Perinteisesti palveluja kehitetään markkinatutkimusten ja asiakaspalautteiden pohjalta, eli määrällisestä myyntiin liittyvästä tiedosta sekä kerätystä asiakaspalautteista. Tällaiset palautteet eivät välttämättä anna tietoa, jolla varsinaista käyttäjäkokemusta voitaisiin mitata. Palvelumuotoilussa puhutaan asiakkaiden ja käyttäjien lisäksi myös

asiakasymmärryksestä ja käyttäjätiedosta. Palvelumuotoilu on muuttanut asiakkaan roolin palvelun vastaanottajasta aktiiviseksi käyttäjäksi. (Miettinen 2016, 13).

Palvelumuotoilussa on otettava huomioon, että toiminnan keskipisteenä on ihminen. Palveluita tulee suunnitella ihmisille, jotka oikeasti tulevat niitä käyttämään. Kun palvelu suunnitellaan asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta minimoidaan epäonnistumisen riski. Toiminnan keskeisimpiä ajatuksia onkin ymmärrys asiakkaiden todellisista tarpeista (Tuulaniemi 2011, 71-73).

Palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita on ymmärrys asiakkaan arvonmuodostusprosessista. Jokaisella käyttäjällä on odotukset saatavista arvoista, jotka liittyvät hänen aikaisempiin kokemuksiinsa, toiveisiin, tunteisiin, tarpeisiin sekä palvelun tarjoajan viestintään ja maineeseen. Palveluilla voidaan tuottaa asiakkaalle lisää arvoa kun tiedetään, miten asiakas kuluttaa palvelua (Tuulaniemi 2011, 33).

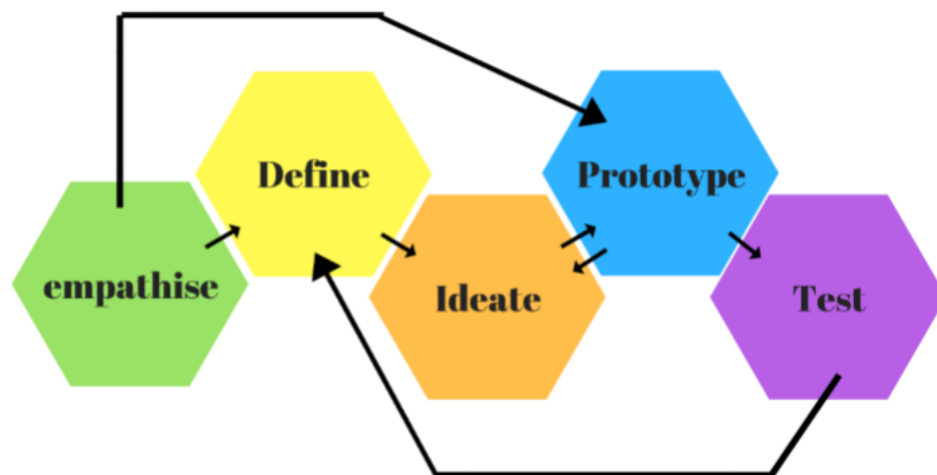
Tuulaniemi (2011) esittelee Alexander Osterwalderin ja Yves Pigneurin listaamat arvon muodostuksen elementit, jotka löytyvät teoksesta Business Model Generation. Näitä ovat:

- brändi ja status
- helppokäyttöisyys
- hinta
- muotoilu
- ominaisuudet
- tekemisen helpottaminen
- saavutettavuus
- säästö
- tuoteräätälöinti
- uutuusarvo
- riskin pienentäminen (2011, 34-36).

Muotoiluajattelu on muotoilumetodologia, joka tarjoaa ratkaisukeskeistä lähestymistapaa ongelmiin. Se on erityisen tehokas silloin, kun pyritään ymmärtämään ihmisten tarpeita ja tekemään ihmiskeskeisiä ratkaisuja. Tavallisia tapoja toimia on monien ideoiden pyörittely aivoriihessä, sekä käytännönläheiset prototyypit sekä testaukset. (Dam & Siang 2018).

Muotoiluajattelu voidaan jakaa viiteen vaiheeseen: eläytyminen, määrittely, ideointi, prototyyppi ja testaus. Eläytymisvaiheessa tutustutaan ongelmaan esimerkiksi ammattilaisia konsultoiden, ottamalla yhteyttä ihmisiin ja ymmärretään heidän motivaatioitaan ja kokemuksiaan sekä asettaudutaan fyysiseen ympäristöön syvemmän ymmärryksen toivossa. Määrittelyvaiheessa kootaan yhteen kaikki eläytymisvaiheessa saatu tieto sekä analysoidaan huomiot ja määritellään ydinongelmat. Ideointivaiheessa kehitellään ratkaisuja käyttäen erilaisia tekniikkoja kuten brainstormausta. Ideointivaiheessa kannattaa antaa ajatuksen lentää vapaasti sen sijaan, että rajoittaisi liikaa. Prototyypivaiheessa muotoilutiimi esittelee vaihtoehtoja tuotteesta tai palvelusta, jotka on luotu ideointivaiheen tuloksena. Prototyyppiä voidaan jakaa ja testata tiimin kesken tai tiimin ulkopuolisilla ihmisillä. Ne voidaan hyväksyä, hylätä tai niihin voidaan ehdottaa parannuksia, mutta joka tapauksessa tiimi saa entistä paremman käsityksen siitä, miten lopullinen tuote tai palvelu otetaan vastaan. Lopulta testausvaiheessa testataan tuotetta tai palvelua, ja siitä voidaan edelleen löytää paranneltavaa. (Dam & Siang 2018).

Käytännössä muotoiluajattelun prosessi ei aina kulje lineaarisesti vaiheesta toiseen (kuva 2). Prototyypit voivat synnyttää uusia ideoita, käyttäjien kokemuksiin eläydytään testauksen kautta, testausvaihe paljastaa uusia ongelmia, jotka täytyy määritellä tai testauksessa ideoidaan uusia ratkaisuja. (Dam & Siang 2018).



Kuva 2. Muotoiluajattelun epälineaarinen prosessi Dam ja Siangin mukaan (2018).

Stickdornin (2011) mukaan palvelumuotoilu on toistuva prosessi. Vaikka prosessi itsessään onkin epälineaarinen, voidaan sille asettaa raamit. Tärkeää on muistaa se, että jokaisessa kohdassa saattaa olla tarpeen ottaa askel taaksepäin tai jopa aloittaa kokonaan alusta. Pääasia on, että edellisen kierroksen virheistä opitaan.



Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen askel on muotoilla itse prosessi, sillä se vaihtelee projektista toiseen ja on riippuvainen siitä kontekstista, jossa palvelua suunnitellaan. Prosessin neljä toistuvaa askelta ovat tutkimus, luominen, reflektointi ja toteutus. (Stickdorn 2011, 124-126.)

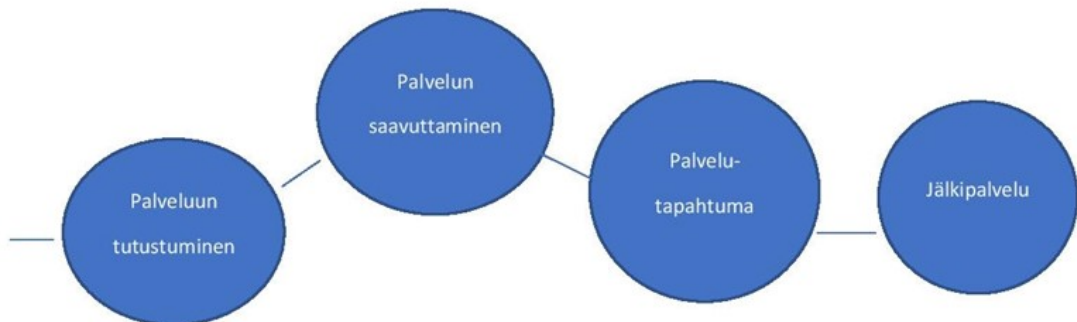
Stickdornin (2011) mukaan palvelumuotoiluprosessi harvoin lähtee asiakkaasta, vaikka tavoitteena onkin laittaa asiakas prosessin keskiöön. Prosessi alkaa tunnistamalla se ongelma, johon palvelumuotoilija etsii ratkaisua ja jota usein tarkastellaan organisaation näkökulmasta. Onnistuneen palvelumuotoilun edellytyksenä on se, että nykyisten ja potentiaalisten asiakkaiden tarpeista on selvä kuva. Luomisen ja reflektoinnin vaiheet ovat ne, joiden välillä tapahtuu eniten toistoa, kun ideoita ja konsepteja testataan uudelleen ja uudelleen. Palvelumuotoiluprosessissa ei niinkään pyritä välttämään kaikkia virheitä, vaan pyritään tekemään virheet tarpeeksi varhaisessa vaiheessa jolloin niiden korjaaminen on helpompaa ja halvempaa. Prototyyppejä testatessa tulisi luoda mahdollisimman realistinen palvelutilanne, josta saadaan palautetta pieneltä asiakasryhmältä. Vain selkeän kommunikaation kautta saadaan palautetta, joka on tärkeää palvelun suunnittelussa. Asiakkaiden lisäksi tärkeässä roolissa ovat myös työntekijät, joiden motivaatio ja sitoutuminen ovat avainasemassa onnistuneessa toteutuksessa. Ideaalitalanteessa työntekijät ovat mukana palvelun suunnittelun eri vaiheissa, jotta heillä on selvä visio konseptista. (Stickdorn 2011, 128-135)

## 2.2 Asiakkaiden osallistaminen palvelumuotoilun keinoin

Palvelumuotoilu edistää palvelujen monitahoista kehittämistyötä ja tuottaa hyötyä niin palvelujen käyttäjälle kuin sen tuottajallekin. Muotoilu auttaa tunnistamaan käyttäjien tarpeita ja tuo esiin heidän näkökulmaansa ja arvomaailmaansa. Toinen muotoilun antama hyöty on dialogin mahdollistaminen palvelutuotannon prosessiin osallistuvien tahojen, kuten esimerkiksi tuottajan ja sidosryhmien välillä. Muotoilusta on hyötyä myös riskienhallinnassa; kokeilemalla ja tuloksia analysoimalla nähdään nopeasti, mihin ideoihin kannattaa investoida. Neljäs muotoilun tuottama hyöty on palvelutuotannon kustannustehokkuuden parantaminen, sillä kustannustehokas palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Viidentenä hyötynä pidetään käyttäjien vaikutusmahdollisuuksien kasvattamista. Se lisää palveluntuottajan ja asiakkaan välistä avoimuutta ja luottamusta (Kurronen 2015, 40-41).

Palvelua käyttävän asiakkaan kokemus palvelusta koostuu kolmesta osasta: toiminta, tunteet ja merkitykset. Toiminta tarkoittaa esimerkiksi palvelun hahmotettavuutta, saatavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunteet ovat palvelua käyttäneen asiakkaan välittämiä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia: kokemuksen miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, innostavuutta, tunnelmaa, tyyliä ja kykyä koskettaa aisteja. Merkitykset ovat kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuuksia, unelmia, tarinoita ja lupauksia. (Tuulaniemi 2011, 74).

Tuulaniemen mukaan palvelu on prosessi, jonka kuluttaminen tarkoittaa aika-akselille sijoittuvaa kokemuksen kuluttamista. Jotta tätä kokemusta olisi helpompi ymmärtää, palvelukokonaisuus kannattaa kuvata palvelupolkuna (kuva 3). Palvelupolku näyttää miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan eripituisiin osiin kuten palvelutuokioihin ja palvelun kontaktipisteisiin. Palvelutuokiot voivat sisältää useita palvelun kontaktipisteitä. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Ihmiskontaktipisteitä ovat palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset, eli asiakas ja asiakaspalvelija. Palveluympäristö voi olla fyysinen tila tai virtuaalinen ympäristö kuten verkkosivut. Erilaiset esineet mahdollistavat palveluiden käyttämisen, kirjastoissa kirjastokortti on yksi kontaktipiste. Toimintatavat ovat asiakaspalvelijoiden sovitut toimintatavat ja mallit (Tuulaniemi 2011, 79-80).



Kuva 3. Palvelupolku Tuulaniemen mukaan (2011).

Palvelupolku voidaan myös jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Esipalveluvaiheessa arvo on alkanut muodostua, kun asiakas on esimerkiksi ollut yhteydessä palvelun tarjoajaan puhelimitse tai internetin välityksellä. Ydinpalveluvaiheessa asiakas

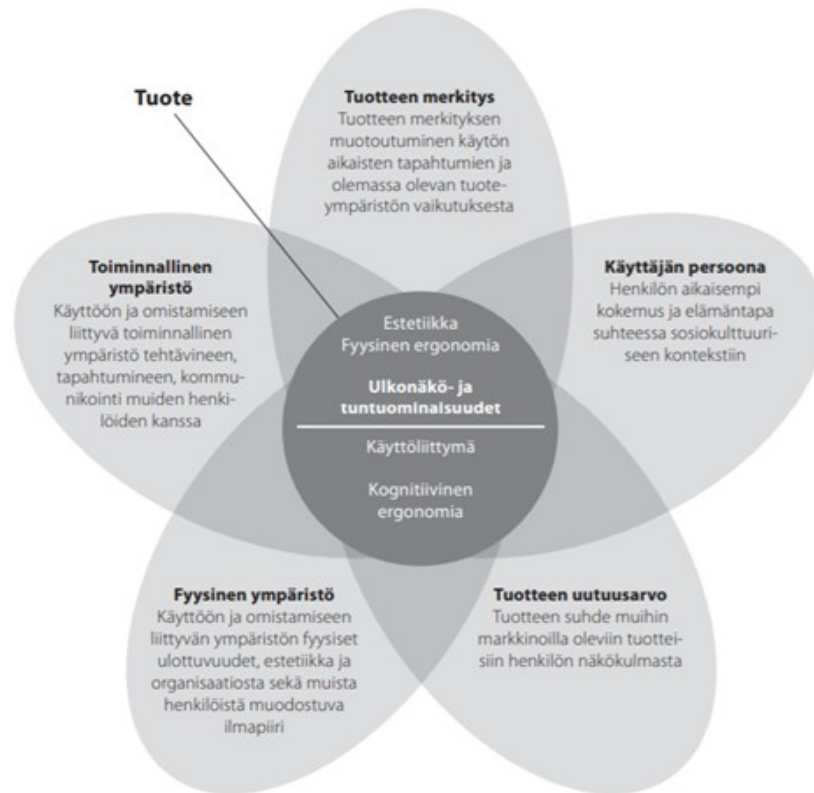
saa varsinaisen arvon. Jälkipalveluvaiheessa asiakas ottaa kontaktia palveluntuottajaan ydinpalveluvaiheen jälkeen esimerkiksi palautteen muodossa (Tuulaniemi 2011, 79).

Palvelumuotoilun keinoin voidaan vastata ihmisten muuttuviin tarpeisiin ja ongelmiin, kun sosiaalinen, teknologinen ja taloudellinen elinympäristö muuttuu. Palvelumuotoilu tarjoaa laajempia näkökulmia käsillä olevaan suunnitteluongelmaan, sillä ratkaisu voi olla muutakin kuin tuote tai käyttöliittymä. Se voi olla järjestelmän kuvaus, uusi tapa toimia asiakaspalvelussa tai asiakaslähtöisempi palveluote. (Miettinen 2016, 26).

Hyysalon (2009) mukaan palvelumuotoilussa korostuvat käyttäjäkokemuksen eri alueet. Hänen mukaansa käyttäjäkokemusta voi jäsentää karkeasti eri tutkimusaloihin seuraavasti erilaisiin ”maailmoihin”:

- Ihmisten maailma: käyttäjien identiteetti, persoonallisuus, asenteet, arvot, motiivit ja elämäntyyli
- Toimintojen maailma: käytön tilanteet, pyrkimykset, suorat tavoitteet ja ihmisten välinen vuorovaikutus
- Tuotteiden maailma: käyttöä tukevat toiset tuotteet, kilpailevat tuotteet, vertailut tuotteiden välillä, vertailut trendeihin
- Tuotemerkitysten maailma: aiemmat kokemukset, muistot, kiinnittyminen tiettyihin tuotteisiin, tarinat ja tarinatyyppit joiden osana tuotteita hahmotetaan, tuotteiden muokkaaminen osaksi omaa elämää ja ympäristöä
- Fyysinen maailma: fyysinen ja esteettinen ympäristö; niin luonnon muodostama kuin arkkitehtuuri ja muu infrastruktuuri. (2009)

Kuva 4 (2009) hahmottaa näitä tuotteen ja sen ympäristön eri puolia ja niiden lomittamista toisiinsa. Käyttäjäkokemusten pohjalta muotoilija tekee konseptisuunnittelua. Suunnitteluprosessiin osallistuvat suunnittelijat ja käyttäjät: Asiantuntijoista koostuva suunnittelutiimi koostuu muotoilijoista, vuorovaikutussuunnittelijoista sekä käytettävyyssuunnittelijoista. Käyttäjät taas ovat käyttäjien edustajia, joiden asiantuntemus liittyy käytäntöihin ja palvelujen käyttöympäristöön. Kehitysprosessiin voivat myös osallistua myös muut sidosryhmät kuten asiakkaat, tuottajat sekä kolmannen osapuolen kehittäjät. (Miettinen 2016, 26-27).



Kuva 4. Käyttäjäkokemuksen eri alueet Hyysalon mukaan (2009).

Iso-Britannian muotoilun hyödyntämistä tutkiva elin Design Commission (2013) on laatinut listan haasteista, joita palvelumuotoilun käyttö julkisella sektorilla asettaa:

- Muotoilu-termi on moniselitteinen ja hankala
- Muotoilijat eivät ole valmiita vastaamaan julkisten palveluiden kehittämisen kysyntään
- Muotoilu alana on huonosti säädelty, joten palvelun ostajan on vaikea tietää mistä palvelu kannattaa hankkia
- Mitattavaa arvoa julkisen palvelun muotoilusta on vähän

### 2.3 Palvelumuotoilu kirjastossa

2000-luvulla kirjastojen tilauudistuksissa on otettu käyttäjälähtöinen lähestyminen, joka heijastaa myös asiakaspalvelukulttuurin muutosta. Tilasuunnittelussa otetaan asiakkaat huomioon myös tilojen aktiivisina toimijoina (Launonen, 2015). Kirjastopalvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä palvelumuotoilun periaatteista on hyötyä. Kun palveluiden suunnitteluun sisällytetään käyttäjäkeskeisiä muutoksia, kirjastot pysyvät mukana asiakkaiden muuttuvissa tarpeissa ja odotuksissa (Marquez & Downey 2015).

Kirjastot ovat käyttäneet hyväksi muun muassa erilaisia käytettävyytutkimuksia tutkiakseen ja arvioidakseen asiakkaidensa käytöstä. Tarkoituksena on ollut saada muutoksia ja parannuksia jo tarjottavaan palveluun. Ongelmana on ollut, että muun muassa etnografiset tutkimukset keskittyvät vain pieniin osasiin kirjaston käyttäjien kokemuksista, kun taas palvelumuotoilu asettaa käyttäjän palvelun keskipisteeksi ja keskittyy käyttäjän koko kokemukseen palvelusta. Palvelumuotoilu onkin kokonaisvaltainen ja yhdessä luomiseen keskittyvä metodi. (Marquez & Downey 2015).

Kokonaisvaltaisena metodina palvelumuotoilu ottaa huomioon kaikki ne palvelutilanteet elementit, jotka tekevät palvelusta tai palvelukokemuksesta osan isompaa palvelun ekologiaa. (Marquez & Downey 2015). Palvelumuotoilussa käytetään myös hyväksi yhdessä tekemistä. Yhdessä tekeminen tai luominen (co-creation) auttaa kehittämään palvelusta tai tuotteista parempia niin, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita. Tällöin asiakkaan kokemus palvelusta tai tuotteen käytöstä on positiivinen, ja asiakkaan ja organisaation välille syntyy parempi suhde. (Steen, Manschot & De Koning 2011, 55).

Yhdessä tekemiseen otetaan mukaan siis kirjaston sidosryhmät, esimerkiksi asiakkaat mutta myös henkilökunta. Näin saadaan luotua tai kehitettyä palveluita, jotka joko tyydyttävät käyttäjien vaatimukset tai mukautuvat niihin. Samalla tehdään yhteistyötä sen henkilöstön kanssa, joka osallistuu korkealaatuisen palvelun tuottamiseen. (Marquez & Downey 2015).

Myös osallistavassa muotoilussa otetaan käyttäjät mukaan suunnitteluun. Palvelumuotoilu eroaa osallistavasta muotoilusta siinä, että palvelussa sen tuottamisen tulee säilyä keskiössä. Tavoitteena on siis keskittyä palvelun perille saattamiseen huolimatta siitä, mitä tai mikä palvelu on. Kirjaston näkökulmasta palveluita ovat siis muun muassa fyysiset tilat, verkkosivut, kirjastojärjestelmät, tulostuspalvelut ja niin edelleen. Palvelumuotoilu korostaa koko palvelun perille saattamisen ekologiaa. (Marquez & Downey 2015).

Kun kirjaston palveluja aletaan suunnitella tai kehittää palvelumuotoilun avulla, käydään läpi kolme perusvaihetta: havainnointi, ymmärtäminen/harkinta ja toteuttaminen. Näiden vaiheiden avulla kirjaston henkilökunta ja käyttäjät työskentelevät yhdessä palveluiden kehittämiseksi tai uusien palveluiden luomiseksi. Avaintermiä on jo edellä mainittu yhdessä tekeminen tai luominen eli co-creation. Kirjaston käyttäjistä kannattaisi luoda mahdollisimman monipuolinen ryhmä, joka mahdollistaisi eritasoisen palautteen. Ryhmät voidaan koota vain yhtä projektia varten tai pitempiaikaiseksi ryhmäksi, joka konsultoi palvelumuotoilua ja muita käyttäjä-fokusoituneita projekteja. (Marquez & Downey 2015).

Co-creation -prosessissa tulisi ottaa huomioon myös sisäiset sidosryhmät eli esimerkiksi kirjaston henkilökunta. On tärkeää ottaa huomioon palvelua jo tarjoavien ja tekevien mielipiteet. (Marquez & Downey 2015).

Palvelumuotoiluprosessissa on myös tärkeää tehdä abstrakti käsinkosketeltavaksi. Esimerkiksi kirjastoympäristössä asiakkaalle näkyy vain murto-osa kirjastosta tehtävästä työstä. Monelle käyttäjälle esimerkiksi vain lainaus- ja palautustoiminta on sitä, mitä he ajattelevat kirjastotyön olevan. Asiakas ei tiedä millaisia työtehtäviä on käyty läpi, jotta hän saa lainattua haluamansa kirjan. (Marquez & Downey 2015). Uusia palveluja suunniteltaessa onkin tärkeää tuoda esille kaikki palvelun palaset, jotta käyttäjille löytyisi helpommin kontaktipisteitä palveluun.

Kuten aikaisemmin todettiin, kontaktipiste palveluun esiintyy aina, kun käyttäjä käyttää tai on vuorovaikutuksessa tuotteen tai palvelun kanssa. (Marquez & Downey 2015). Kirjastossa vuorovaikutustilanne voi syntyä toisen käyttäjän kanssa, kirjaston verkkosivuilla, fyysisessä tilanteessa (esimerkiksi kartat ja opasteet) tai missä tahansa muussa pisteessä, jossa (kirjaston) palvelua käytetään. Myös kolmannen osapuolen kautta kirjaston palveluun syntyy kosketuspintaa. Esimerkkinä Marquez ja Downey käyttävät opettajaa, joka suosittelee oppilastaan ottamaan yhteyttä kirjastoon. Juuri näiden kontaktipintojen tunnistaminen auttaa kirjaston työn-tekijöitä tekemään abstraktista käsinkosketeltavaa. Kirjastoissa kannattaisi siis tutkia esimerkiksi havainnoimalla, keitä käyttäjät ovat, miten he käyttäytyvät ja kuinka he haluavat olla vuorovaikutuksessa kirjastossa. Palvelumuotoilua hyödyntämällä henkilökuntaa voidaan kannustaa tutkimaan kaikkia kirjaston tarjoamia palveluita käyttäjän näkökulmasta. Tämä havainnointi voi tuoda henkilökunnalle enemmän ymmärrystä ja auttaa palvelujen kehittämisessä. Ja koska kirjastot ovat hyvin budjettitietoisia, palvelumuotoilu voi auttaa luomaan ja kehittämään palveluita, joille on oikeasti tarvetta. (Marquez & Downey 2015).

## 3 OSALLISTAMINEN VANTAAN STRATEGIASSA

### 3.1 Asukkaiden osallistaminen Vantaan kaupungin strategiassa

Vantaan kaupungin strategiassa on määritelty kaupungin visio, arvot, strategiset painopistealueet, tavoitteet sekä mittarit, joiden määrittelemiä linjauksia noudatetaan kaikessa organisaation toiminnassa. Vantaan kaupungin päätöksentekoa ja toimintaa ohjaavat seuraavat arvot: avoimuus, rohkeus, vastuullisuus ja yhteisöllisyys (2017a, 6).

Vantaan kaupungin strategiaan on kirjattu palveluiden kehittäminen kustannustehokkaasti ja asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Vantaalla on jo vuosien ajan kehitelty palveluita ennakkoluulottomasti ja osallistavia menetelmiä hyödyntäen yhteistyössä asiakkaiden, yritysten, järjestöjen ja yhdistysten sekä muiden kuntien kanssa (2017a, 21).

Vantaan kaupungin kaikessa päätöksenteossa ja toiminnassa on sitouduttu edistämään tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. Vantaan kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2017–2020 on hyväksytty marraskuussa 2016 ja se kattaa kaikki kaupungin toimialat. Jokainen toimiala vastaa oman toimintansa syrjimättömydestä sekä tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistämisestä (2016, 2-3).

Yhdenvertaisuuden toteutumisen vuoksi onkin tärkeää, että kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus vaikuttaa julkisesti rahoitettuihin palveluihin. Kun asiakkailta on mahdollisuus vaikuttaa itse käyttämiinsä palveluihin, sitoutuvat he enemmän käyttäjiksi ja tyytyväisyys palveluihin kasvaa. Vantaan kaupungin strategiassa mainitaan, että FCG:n Kaupunki-palvelututkimuksen 2016 tulosten mukaan vantaalaisten tyytyväisyys palveluihin on yleisesti noussut vuodesta 2012 asti ja tyytyväisimpiä oltiin muun muassa kirjastopalveluihin, äitiys- ja lastenneuvoloihin, pelastustoimintaan ja lukiokoulutukseen (2017a, 21).

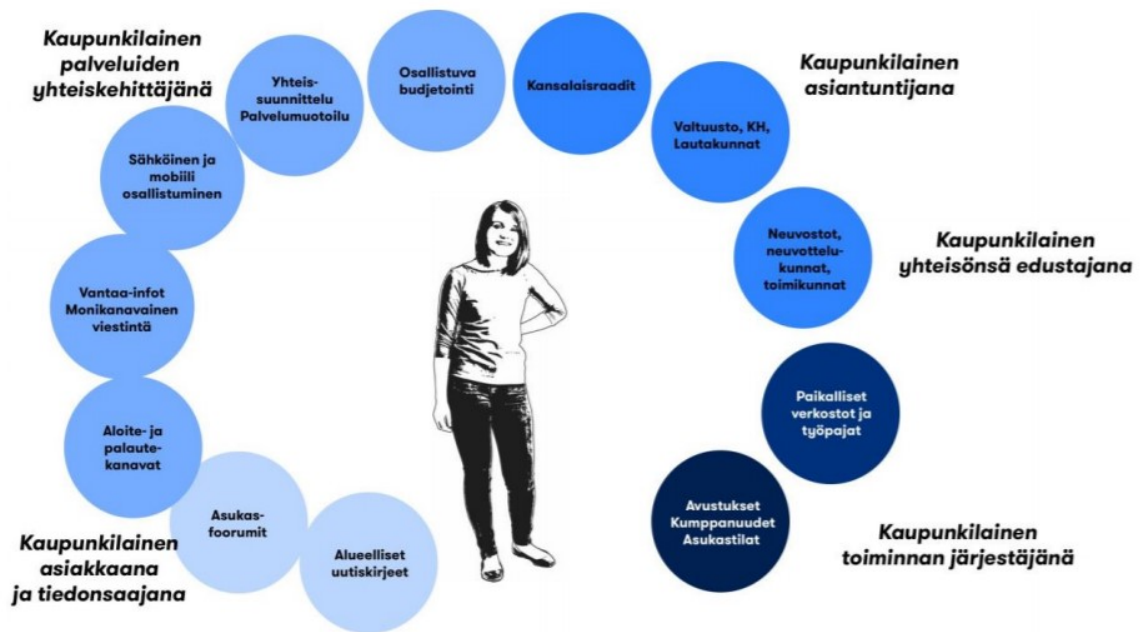
Vantaan kaupungin palvelujen kehittämistä seurataan erilaisin mittarein sekä itsearvioinneilla, asiakaskyselyillä ja kehittämällä palveluita osallistavasti (taulukko 1). Tavoitteena on parantunut asiakastyytyväisyys ja yhdessä kehiteltyjen palvelujen lisääntyminen.

Taulukko 1. Vantaan kaupungin strategiset tavoitteet palvelujen kehittämisessä. 2017.

Strateginen tavoite	Mittari	Lähtötaso v. 2016 loppu	Tavoitetaso v. 2021
16. Vantaan palvelut ovat laadukkaita, kustannustehokkaita ja vastaavat asukkaiden tarpeisiin	Laadun itsearvioinnit (yhtenäinen arviointimalli)  Toimintaa ja sen laatua arvioidaan säännöllisesti 2 kertaa valtuustokaudessa	Nykytilanne	Arvioinnit toteutettu ja toimintaa kehitetään tulosten pohjalta
	Kuntalaisen kokeman laadun / asiakaskokemuksen mittaaminen  Asiakaskokemuksen mittaamista kehitetään keskeisissä palveluissa	Uusi mittari	Säännölliset mittaukset käytössä
	Kaupunkipalvelututkimuksen asuinkuntaindeksi	2016 Suppea indeksi 3,55	Asukastytyväisyys paranee
	Kuuden suurimman kaupungin kustannusvertailu keskeisissä palveluissa (Kuusikko-vertailu)	Nykytilanne	Vantaa on kustannusvertailun kärkijoukossa (sijat 1-3)
17. Digitaalisista palveluista rakennetaan kuntalaisen pääasiointikanava	Digitaalisten palvelujen asiointimäärät	Nykytilanne	Asiointimäärät kasvavat
	Käyttöön otettujen uusien digitaalisten palveluiden lukumäärä	Nykytilanne	Uudet käyttöön otetut digitalisoidut palvelut
18. Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti yhteistyössä kuntalaisten, yritysten ja 3. sektorin sekä muiden kuntien kanssa	Yhdessä kehitetyt uudenlaiset palvelumuodot lisääntyvät	Nykytilanne	Yhdessä kehitettyjen uudistuneiden palvelumuotojen lukumäärä kasvaa

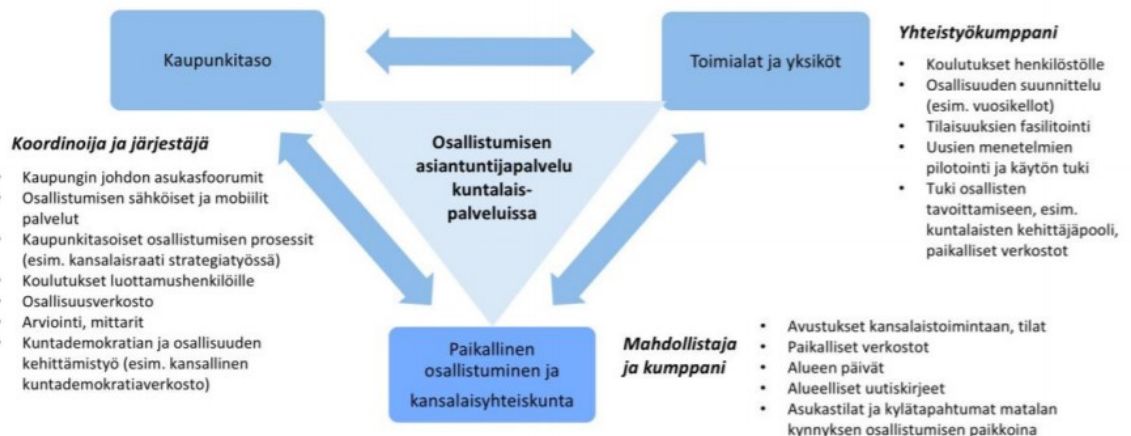
Osallistuva Vantaa -malli hyväksyttiin osaksi Vantaan kaupungin strategiaa tammi-kuussa 2018. Osallistuva Vantaa tarjoaa asukkaille mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon kaupunkitasolla, toimialoilla ja yksiköissä sähköisesti, mobiilisti ja perinteisesti kohtaamalla (kuva 5). Kaupunkitasoinen osallistaminen mahdollistaa asukasfoorumit ja -tilaisuudet ja osallistumista mitataan ja arvioidaan sekä sisäisesti että yhdessä muiden kaupunkien kanssa, jotta ne ovat vertailukelpoisia. Nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto, svenska kommittén, sekä muut kaupunginhallitukset nimittämät elimet otetaan myös entistä paremmin mukaan toiminnan ja talouden suunnitteluun. Näiden lisäksi tuetaan asukkaiden omaehtoista toimintaa ja edistetään yrityskansalaisuutta (2018, 2-3).





Kuva 5. Kaupunkilaisen osallistumismahdollisuudet Vantaalla (Vantaa, 2018).

Koko Vantaan kuntaorganisaatio vastaa osallistumisen järjestämisestä. Toimialojen suunnittelussa ja päätöksenteossa hyödynnetään erilaisia palvelumuotoiluprosesseja, asukastilaisuuksia, (sähköisiä) kyselyitä, käyttäjäraateja ja asiakaspalautteita. Henkilökunnan osallisuusosaamista kehitetään tarjoamalla koulutusta ja tarvittaessa annetaan tukea tilaisuuksien suunnitteluun ja fasilitointiin. Tiedonkulussa ja koordinoinnissa keskeinen toimija on osallisuusverkosto, jonka koordinaattorit vastaavat muun muassa alueellisista uutiskirjeistä ja osallisuuden kehittämisestä (kuva 6).



Kuva 6. Osallistumisen tasot ja kuntalaispalveluiden roolit. (Vantaa 2018).

Kaupungin tarjoamien osallistumiskanavien lisäksi pyritään tukemaan entistä enemmän omaehtoista vaikuttamista. Asukkaiden, järjestöjen ja ryhmien yhteisöllisyyttä lisäävää toimintaa tuetaan paikallisen kansalaistoiminnan avustuksilla. Kaupungin myöntämien avustusten yleisten myöntämisperiaatteiden mukaan toiminnan tulee olla Vantaan kaupungin arvojen mukaista, edistää strategisten tavoitteiden toteutumista sekä täydentää kaupungin omaa palvelutoimintaa. Toiminnan tulee myös perustua periaatteisiin, jotka edistävät kestävästä kehityksestä, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta (Vantaa, 2017b).

Yksi kiinnostava ja tähän tutkimukseenkin hieman liittyvä osallistamistapa oli lokukuussa 2018 alkanut Meidän Korso -hanke, jossa osallistavan budjetoinnin menetelmällä ideoi- tiin, suunniteltiin ja toteutettiin ehdotuksia yhteisöllisemmän, turvallisemman ja syrjäyty- mistä ehkäisevän Korson puolesta. Kuka tahansa sai ehdottaa ideoita 5.12.2018- 13.1.2019, jonka jälkeen niistä jatkojalostettiin tarkempia ehdotuksia hintoineen. Ideoi- den toteutukseen oli varattu yhteensä 15 000€, joka jaettiin eniten ääniä saaneiden eh- dotusten kesken. Äänestykseen eteni kymmenen ehdotusta, joista rahoitusta sai neljä eniten ääniä saanutta ideaa: kesäkuussa 2019 järjestettävä musiikkitapahtuma, touko- kuussa 2019 tapahtuva nuorten ja vanhusten yhteistoiminta, kevään aikana Korson suuralueelle sijoitettavat penkit sekä huhtikuussa 2019 järjestetyt Lumon kirjaston ava- jaiset. Lumon kirjaston avajaiset järjestettiin yhteistyössä kirjaston henkilökunnan sekä paikallisten toimijoiden kesken (Vantaan kaupunki, 2019a).

### 3.1.1 Uusi Vantaa

Kaupunginhallitus hyväksyi alkuvuodesta 2019 kaupunginjohtajan esityksen Vantaan uusista palvelualueista (Vantaa, 2019b). Vuoden 2020 alusta voimaan tulleessa organisaatiouudistuksessa toimialat jakaantuvat palvelualueisiin sekä toimialan yhteisiin palveluihin. Uudet toimialat ja palvelualueet ovat seuraavat:

- Kaupunkiympäristö: kiinteistöt ja tilat, kaupunkirakenne ja ympäristö, kadut ja puistot
- Kaupunkikulttuuri: kulttuuri, kirjasto- ja asukaspalvelut, nuoriso, liikunta
- Kasvatus ja oppiminen: varhaiskasvatus, perusopetus, toisen asteen koulutus, svenskspråkiga servicen
- Kaupunkistrategia ja johto: talous ja strategia, henkilöstö ja konsernipalvelut, kuntademokratia, kasvupalvelut, Keski-Uudenmaan pelastuslaitos

Taulukko 2. Kaupunkikulttuurin toimiala (Vantaa, 2019).

KAUPUNKIKULTTUURI			
Yhteiset palvelut: tukipalvelut sekä esimerkiksi toimialan avustusten koordinointi			
Kulttuuri	Kirjasto- ja asukaspalvelut	Nuoriso	Liikunta
Palvelualue huolehtii vantaalaisten taide- ja kulttuuritapahtumista, museotoiminnasta, taidekasvatuksesta ja taiteen perusopetuksesta.	Palvelualue vahvistaa kuntalaisdemokratiaa, osallisuutta, kuntalaisten tietohuoltoa ja edistää digitaitoja.	Palvelualue tukee 10–28-vuotiaiden kasvua, itsenäistymistä ja osallisuutta sekä ehkäisee syrjäytymistä kaupungin muiden toimijoiden, järjestöjen sekä nuorten läheisten kanssa.	Palvelualue huolehtii liikuntapoliittisesta ohjauksesta ja toimenpiteistä.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Museot</li> <li>• Martinus</li> <li>• Taidekasvatus</li> <li>• Kulttuurituotanto</li> <li>• Musiikkiopisto</li> <li>• Kuvataidekoulu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kirjasto</li> <li>• Aikuisopisto</li> <li>• Asukasosallisuus</li> <li>• Monikanavaiset asiointipalvelut</li> <li>• Asukastilat</li> <li>• Monikulttuurisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuorisotilat</li> <li>• Nuorten työpajat</li> <li>• Etsivä nuorisotyö</li> <li>• Erityisnuorisotyö</li> <li>• Nuorisovaltuusto</li> <li>• Leiritoiminta</li> <li>• Kulttuurinen nuorisotyö</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liikuntalaitosten palvelut ja kunnossapito</li> <li>• Tilavaraus</li> </ul>

Kaupunkikulttuurin toimialan yhteisten palvelujen yksiköllä on omia erityistehtäviään ja sille keskitetään toimialan talouden ja hallinnon tukipalveluita. Lisäksi tukiyksikkö koordinoi myös avustuksia (taulukko 2). Jatkossa kirjastopalvelut muodostavat palvelualueen yhdessä asukaspalveluiden kanssa.

Uusi Vantaa -uudistuksessa on otettu mukaan myös kaupungin asukkaita. Yhtenä kaupunkilaisten äänen antajana toimi asukasraati, joka kokoontui yhteensä neljä kertaa syyskuun 2018 ja toukokuun 2019 välillä. Asukasraatiin haki yhteensä 140 henkilöä, joista 25 valittiin mukaan anonyymisti painottaen edustavaa ikärakennetta, äidinkieltä, asuinaluetta sekä koulutus- ja työtilannetta (Vantaa, 2019c).

### 3.1.2 Asiakkaiden osallistaminen Vantaan kaupunginkirjastossa

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010) asiakaskeisyyks on tärkeä osa kirjastojen kehittämistä. Sen mukaan hyvin toimiva kirjasto on verkostoitunut ja toimii yhteistyössä muiden kanssa voidakseen palvella sekä ulkoisia että sisäisiä asiakkaitaan. Tämä edellyttää asiakasryhmien tyytyväisyyden, tyytymättömyyden ja asiakasodotusten seuraamista ja ennakkointia sekä toiminnan kehittämistä saatujen tulosten pohjalta. Kirjaston tulee tunnistaa keskeiset asiakkaansa ja ottaa huomioon heidän tarpeensa ja odotuksensa kehittäessään palveluita eri asiakasryhmille. Kirjaston tulee myös edistää asiakkaiden näkemysten esille tuloa ja kehittää toimintatapoja, jotka osallistavat asiakkaita ja lisäävät yhteisöllisyyttä ja sosiaalista hyvinvointia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 61-62).

Yleisten kirjastojen neuvoston (2016) mukaan kaikille tulee taata oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskuntaan ja elinympäristöön. Palveluiden suunnittelussa on otettava huomioon myös monikulttuurisuus ja erityisryhmät. Yleisten kirjastojen arvot ovat tasavertaisuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys, rohkeus sekä sananvapaus, kaiken kirjaston toiminnan tulisi peilata näitä arvoja. Kirjastot voivat edistää yhteisöllisyyttä ottamalla asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun, olemalla aktiivisesti osa yhteisön toimintaa verkossa, avata tilansa monipuoliseen käyttöön, toimimalla yhteistyössä yrittäjien kanssa yhteisön hyväksi sekä jalkautumalla kirjaston ulkopuolelle (YKN 2016, 10-15).

Vantaan kaupunginkirjasto jakaa samat arvot kaupungin kanssa: avoimuus, rohkeus, vastuullisuus ja yhteisöllisyys. Vantaan kaupunginkirjaston visio on ”Rikasta arkea kirjastossa”. Kaiken kirjaston toiminnan tulisi edistää keskeisintä toiminta-ajatusta: kaikkien lukutaitojen edistämistä. Strategisia tavoitteita ovat kirjastopalveluiden innovatiivinen toteuttaminen ja kehittäminen yhteistyökumppaneiden kanssa. Tilastojen ja palautteiden seuraaminen ovat vakiintuneita käytäntöjä palveluiden kehittämisessä, mutta yhä enenevässä määrin palveluiden kehittämisen keskiössä on asiakkaiden osallistaminen (Nyberg & Tuominen 2019, 11-12).

Vantaan kaupunginkirjasto on ottanut asiakkaat kirjastojen tilauudistuksiin jo vuosien ajan. Ensimmäinen näistä uudistetuista kirjastoista oli Hakunilan kirjasto, jonka peruskorjausta lähdettiin suunnittelemaan vuonna 2012. Asiakkaat otettiin mukaan uudistusprosessiin kyselyin ja työpajoin. Hakunilan kirjaston uudistuksessa lähtökohtina olivat kustannustehokkuus, kierrätys ja kalusteiden tuunaaminen. Uudistukseen otettiin mukaan nuoret ja aikuiset, joiden toiveissa oli myös yhtäläisyyksiä: kaiken ikäiset kirjastonkäyttäjät toivoivat tilaa, jossa voi viettää aikaa (Ervasti & Puustinen, 2016).

Tikkurilan kirjastossa asiakkaita on otettu mukaan tilauudistuksiin peräti kolme kertaa: ensin musiikki- ja mediaosastolla vuonna 2016, vuonna 2018 toiseen kerrokseen muokattiin yhteisöllinen työskentely- ja opiskelutila ja viimeisimpänä lastenosaston uudistus, joka käynnistettiin keväällä 2019. Musiikki- ja mediaosaston uudistuksessa oli mukana myös opinnäytetyötään tekevä kulttuurituotannon opiskelija, jonka ansiosta kyselyyn saatiin vastauksia musiikkiosaston aktiivikäyttäjien lisäksi myös nuorilta, jotka käyttävät musiikin ja elokuvien suoratoistopalveluita fyysisten aineistojen sijaan (Harviainen & Pikka 2015, 4).

Näiden lisäksi myös Pähkinärinteen, Martinlaakson, Myyrmäen ja Lumon kirjastojen uudistuksiin on otettu mukaan kunkin kirjaston asiakkaat. Jokainen kirjasto sijaitsee omanlaisella alueella, joten täysin samoja osallistamisen menetelmiä ei voi monistaa kirjastosta toiseen. Esimerkiksi lapset on otettu tilasuunnitteluun ensimmäistä kertaa mukaan Martinlaakson kirjaston uudistuksessa, kun taas Pähkinärinteen uudistuksessa lähtökohdana oli yhteiset tilat nuorisopalveluiden kanssa. Pointin kirjastossa merkittävin uudistus oli omatoiminen aukiolo, joka lisäsi arkipäivien aukioloon neljä tuntia per päivä ja viikonloppuihin yhteensä 22 tuntia.

Tilauudistusten lisäksi Vantaan kaupunginkirjasto osallistaa asiakkaita, järjestöjä ja yhdistyksiä monilla muillakin tavoin. Kirjastoissa toimii vapaaehtoisina kirjastomummoja ja -vaareja sekä lukukoiria. Vapaaehtoiset vetävät runo- ja lukupiirejä, käsityö- ja läpsykerhoja sekä järjestävät tapahtumia. Enter ry järjestää tietotekniikkaopastusta ja Suomen Punaisen Ristin vapaaehtoiset tekevät kotipalvelua. Vantaan kaupunginkirjasto on myös toiminut kumppanina monissa hankkeissa, jotka edistävät kotouttamista ja kielen oppimista (Nyberg & Tuominen 2019, 20).

### 3.2 Lumon kirjasto

Lumon kirjasto sijaitsee vuonna 2003 avatussa Monitoimikeskus Lumossa Vantaan Korssossa. Monitoimikeskuksen suunnittelijana toimi P&R Arkkitehdit Oy, pääsuunnittelijana Simo Rautamäki. 13500 kem<sup>2</sup> suuruisessa rakennuksessa sijaitsee kirjaston lisäksi lukio, auditorio, liikuntahalli, paini- ja tanssisalit, ravintola sekä Vantaa-info (P&R Arkkitehdit Oy, 2018). Rakennus toimii tärkeänä kulttuurin, taiteen, oppimisen, liikunnan ja tapahtumien kohtaamispaikkana, ja se on tärkeä osa Korson ydintä.

Lumon kirjasto oli 2018 tilastojen perusteella Vantaan viidenneksi vilkkain kirjasto Tikkurilan, Myyrmäen, Pointin ja Martinlaakson jälkeen. Martinlaakson kirjaston suuret käyttäjämäärät selittyvät alkuvuoden 2018 Myyrmäen kirjaston remontilla, jonka aikana sen asiakkaat asioivat Martinlaaksossa. Asiakaskäyntejä Lumon kirjastossa tilastoitiin 221 123 ja lainoja 292 604. Kaikkineen Vantaan kaupunginkirjaston kymmenessä kirjastossa ja yhdessä kirjastoautossa oli Suomen yleisten kirjastojen tilastojen perusteella vuonna 2018 lähes kaksi miljoonaa kävijää (taulukko 3). Nousua vuoteen 2017 on liki 10 prosenttia. Uudistuneet tilat ja palvelut houkuttelevat asiakkaita, esimerkiksi Myyrmäen kirjaston kävijämäärät ovat nousseet remontin jälkeen kuukausittaisesta 35 000 kävijästä yli 50 000 kävijään. Sama suunta on odotettavissa myös Lumon kirjastossa.

Taulukko 3. Vantaan kaupunginkirjaston fyysiset käynnit 2017-2018. Kirjastot.fi

kirjaston käyttäjät	Vantaan kaupunginkirjasto 2017	Vantaan kaupunginkirjasto 2018
fyysiset käynnit	<b>1 781 572</b>	<b>1 972 915</b>

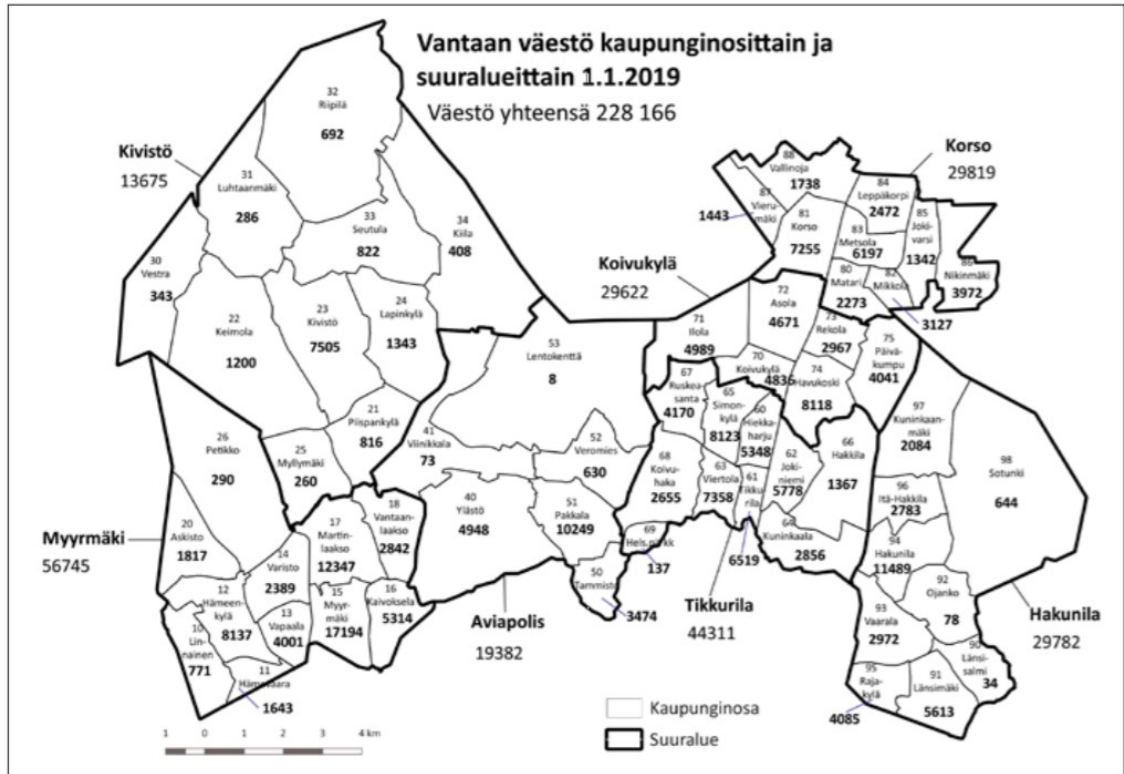
Vuoden 2018 aikana Lumon kirjastossa valmistauduttiin tuleviin uudistuksiin keskittämällä henkilöstöresurssit isompien tapahtumien järjestämisen sijaan päivittäiseen asiakaspalvelutyöhön, koulu- ja päiväkotiyhteistyöhön sekä asiakkaiden osallistamiseen palvelumuotoilun keinoin. Vuonna 2018 Lumon kirjastossa työskenteli vakituisesti 6 henkilöä, joiden lisäksi työyhteisöön kuului työllistettyjä ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevia henkilöitä.

Suomen yleisten kirjastojen tilastoista selviää myös, että kirjojen lainausluvut ovat kasvaneet Vantaan kirjastoissa vuonna 2018 lähes 40 000 lainalla vuodesta 2017 (taulukko 4). Erityisesti lasten kaunokirjallisuuden lainamäärät ovat kasvussa, mikä on seurausta muun muassa tiivistä päiväkotij- ja koulu yhteistyöstä ja lukemaan innostamisesta. Lastenkirjojen lainamäärät ovat nousseet myös Lumon kirjastossa, mikä osaltaan vaikutti siihen, että lapset ja lapsiperheet valikoituivat yhdeksi tärkeimmistä asiakasryhmistä kirjaston uudistusta suunniteltaessa.

Taulukko 4. Vantaan kaupunginkirjaston kirjojen lainat 2017-2018. Kirjastot.fi

	Vantaa, 2017	Vantaa, 2018
Lainaus: Kirjat yhteensä	1 936 926	1 973 980
Lainaus: Kaunokirjat, aikuiset	502 830	511 473
Lainaus: Kaunokirjat, lapset	796 603	835 260,90
Lainaus: Tietokirjat, aikuiset	530 901	518 661,30
Lainaus: Tietokirjat, lapset	106 592	108 585

Kirjaston kirjojen lainausluvut eivät anna kokonaiskuvaa alueen väestörakenteesta. Vantaan kaupunginosat kuuluvat seitsemään suuralueeseen: Kivistöön, Myyrmäkeen, Aviapolikseen, Tikkurilaan, Hakunilaan, Koivukylään ja Korsoon (kuva 4). Korson suuralue muodostuu Vierumäestä, Vallinojasta, Leppäkorvesta, Jokivarresta, Nikinmäestä, Korsosta, Metsolasta, Matarista ja Mikkolasta (Vantaa, 2019).



Kuva 7. Vantaan kaupunginosat ja suuralueet. Vantaa, 2019.

Vantaan kaupungin väestöraportin (2019d) Excel-taulukoiden (2019e, taulukko 1.8) mukaan Korson suuralueella oli 1.1.2019 29819 asukasta, 6091 oli alle 15-vuotiaita, 19495 16-64 -vuotiaita ja 6091 yli 65-vuotiaita. Kun väestöraportista katsotaan vielä erikseen perherakennetta (taulukko 3.1), nähdään, että lapsiperheitä Korson suuralueella on 4770. Lapsiperheiden määrä Korson suuralueella on 57,2%.

Korson suuralueen väestö kasvaa väestöennusteen (Vantaa, 2019f) noin 2 500 henkilöllä kasvun painottuessa jälkimmäiselle viisivuotisjaksolle (taulukko 5). Alle kouluikäisten määrä laskee ennustejakson aikana lähes 100 lapsella, kun taas kouluikäisten määrä vähenee vielä enemmän, yli 300 lapsella. Työikäisten määrä lisääntyy runsaalla 1 300 henkilöllä. Väestö kasvaa eniten 65 vuotta täyttäneiden ikäryhmässä, lähes 1 600 henkilöllä.



Taulukko 5. Korson suuralueen väestö ikäluokittain vuosina 2009 ja 2019 sekä ennuste vuosille 2024 ja 2029 (Vantaa, 2019).

Ikä (v)	2009		2019		2024		2029		Muutos	
	hlöä	%	hlöä	%	hlöä	%	hlöä	%	2019–2024	2024–2029
0–6	2899	10,1	2489	8,3	2279	7,4	2391	7,4	-210	112
7–12	2234	7,8	2438	8,2	2254	7,4	2109	6,5	-184	-146
13–15	1244	4,4	1164	3,9	1251	4,1	1159	3,6	87	-92
16–24	3324	11,6	2870	9,6	2959	9,7	3045	9,4	89	87
25–34	3886	13,6	3901	13,1	3860	12,6	4076	12,6	-41	217
35–44	4634	16,2	4452	14,9	4603	15	4927	15,3	151	323
45–54	4357	15,2	4460	15	4379	14,3	4625	14,3	-81	246
55–64	3536	12,4	3812	12,8	4124	13,5	4137	12,8	312	13
65–74	1656	5,8	2763	9,3	2750	9	3054	9,5	-13	304
75–	805	2,8	1470	4,9	2185	7,1	2742	8,5	715	557
<b>Yhteensä</b>	<b>28575</b>	<b>100</b>	<b>29819</b>	<b>100</b>	<b>30644</b>	<b>100</b>	<b>32265</b>	<b>100</b>	<b>825</b>	<b>1621</b>

Näiden tilastojen valossa kirjaston uudistyön painotus erityisesti lasten ja lapsiperheiden sekä työikäisten palvelujen kehittämiseen on perusteltua. Näitä asiakasryhmiä osallistettiin sekä työpajoin että kyselyin.

### 3.2.1 Lumon kirjaston uudistushanke

Lumon kirjaston uudistukseen haettiin hankerahoitusta Etelä-Suomen aluehallintovirastolta alkuvuodesta 2018. Hankkeen ensisijaisena tavoitteena oli luona yhteisöllinen tila, joka tarjoaa uutta kirjastolakia mukailen tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Tilan toivottiin myös edistävän yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua (Kirjastot.fi, 2018). Hankkeen toinen tavoite oli kehittää vapaaehtoistyön toimintamalli, jonka voisi monistaa muihin vantaalaisiin kirjastoihin sekä mahdollisesti myös muualle Suomeen. Toinen tavoite jäi toteutumatta alustavien suunnitelmien mukaisesti, sillä hanke ei saanut tarpeeksi rahoitusta siihen, että hanketyöntekijä oltaisiin voitu irrottaa kokopäiväisesti toteuttamaan hanketta. Syksyllä 2019 Lumon kirjastossa aloitti erikoiskirjastonhoitaja, jonka tehtäviin kuuluu koordinoita vapaaehtoistyötä koko kaupunginkirjaston tasolla.

Hanke liittyi vahvasti myös Opetus- ja kulttuuriministeriön Merkityksellinen Suomi -toimintaohjelmaan, joka pitää sisällään kymmenen toimenpidettä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016). Kohdassa kolme mainitaan kirjastojen tehtävä aktiivisen kansalaisuuden ja demokratian edistäjänä. Yleiset kirjastot ovat kaikille avoimia ympäristöjä, jotka

tarjoavat työ- ja opiskeluympäristöjä, kohtaamispaikkoja sekä monipuolista aineistoa monella kielellä. Monikulttuurisuusteema tulee esille myös Lumon kirjastossa, sillä Korson alueella asuu paljon maahanmuuttajia sekä vieraskielistä väestöä. Vantaan kaupungin väestöraportin mukaan vuoden 2019 alussa Korson suuralueella asui 4852 henkilöä, jonka äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame (2019, taulukko 1.24). Tämä on 16,3% suuralueen asukkaista. Hankkeen toivottiin lisäävän vuorovaikutusta kansuomalaisten ja maahanmuuttajien välillä.

Vantaan kaupunginkirjastossa on käytetty palvelumuotoilun keinoja eri kirjastojen uudistuksissa useampaan otteeseen, ja palvelumuotoiluosaamisen katsotaan olevan jokaisen kirjaston työntekijän opittavissa. Tämän vuoksi hankkeen palvelumuotoilun suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi Lumon kirjaston henkilökunta. Hankkeesta saatavalla rahoituksella oli myös tarkoitus irroittaa minut omista työtehtävistäni hankkeen pariin huhtikuusta 2018 tammikuuhun 2019.

Avustusta haettiin yhteensä 51 000€, jonka laskettiin kattavan hanketyöntekijän sijaiseksi palkattavan kirjastonhoitajan palkkakulut, laitehankinnat sekä sisustussuunnittelijan palkkio. Tämän lisäksi tilauudistukseen oli varattu 12 500€ kalustemääräraha vuodelle 2018.

Hankkeen alkuperäinen, suunniteltu aikataulu oli seuraava:

- Tammi-maaliskuu 2018: asiakaskyselyjä ja -haastatteluja kirjastotilassa asiakasymmärryksen kartuttamiseksi koko henkilökunnan voimin.
- Huhtikuu-elokuu 2018 (eli hanketyöntekijän aloitettua): verkostoitumista ja tulevan yhteisöllisen työtilan markkinointia Korson alueella toimiville järjestöille ja muille yhteistyökumppaneille, yhteisöllisen (kirjasto)tilan kehittämiseen liittyviä työpajoja ja tempauksia asiakkaille ja muille sidosryhmille. Vapaaehtoistyökiinnostuksia kartoittava pop up -piste kirjastossa, jossa hanketyöntekijä on läsnä tiettyinä päivinä usean viikon ajan keskustelemassa kirjastoon tulijoiden kanssa vapaaehtoistyön mahdollisuuksista ja sitouttamassa heitä vapaaehtoistoimintaan. Kerätyn tiedon analysointi. Tulosten työstäminen sisustussuunnitelmaa varten, sisustussuunnittelijan valinta & sisustussuunnittelija aloittaa työskentelyn.
- Syyskuu 2018: osallistavaa sisustussuunnittelua yhteistyössä sisustussuunnittelijan kanssa. Kommenttien kerääminen vapaaehtoistyön mallista kiinnostuksensa osoittaneilta asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä ja vapaaehtoistyön mallin työstäminen loppuun asti.

- Lokakuu 2018: kalusteiden ostot. Vapaaehtoistyömahdollisuuksien markkinointia muun muassa verkossa, sidosryhmätapaamisissa, kirjastotilassa pop up -pisteessä, jossa hanketyöntekijä on läsnä tiettyinä päivinä usean viikon ajan keskustelemassa.
- Marras-joulukuu 2018: Tilauudistuksen toteuttaminen. Ilmoittautuneiden vapaaehtoisten kouluttaminen työn aloittamiseen tammikuun 2019 alussa.
- Tammi-huhtikuu 2019: vapaaehtoistyön käynnistäminen & seuranta.
- Toukokuu 2019: hankkeen loppuraportin kirjoittaminen (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, 2018).

Hanke sai rahoitusta Aluehallintovirastolta 20 000€ (kirjastot.fi, 2018), joten hankkeeseen ei voitu irroittaa hanketyöntekijää kokopäiväisesti, vaan palvelumuotoilu tehtiin muun työn ohella. Palvelut ajettiin kuitenkin minimiin takaamalla peruspalveluiden lisäksi esimerkiksi päiväkotij- ja koulu yhteistyötä, mutta yksittäiset isommat tapahtumat jätettiin järjestämättä vuonna 2018 rahoituspäätöksen tultua. Hankkeen toisena tavoitteena ollut vapaaehtoistyön koordinointi jäi lopullisessa hankkeessa suunniteltua pienempään rooliin.

### 3.2.2 Asiakkaiden osallistaminen Lumon kirjaston uudistushankkeessa

Asiakkaita osallistettiin Lumon kirjaston uudistushankkeessa kyselyin ja työpajoin. Kyselyjen kohderyhmiksi valitsimme alakouluikäiset lapset sekä heidän vanhempansa, työpajoissa keskityimme kirjaston toisen kerroksen uudistamiseen työikäisten asiakkaiden kanssa. Lapsille ja vanhemmille oli omat kyselyt, lasten kysely täytettiin paperiversiona kirjaston tiloissa, kun taas vanhempien kysely löytyi verkosta. Lapset ja vanhemmat olivat tärkeä kohderyhmä siksi, että halusimme panostaa erityisesti lastenosaston viihtyvyyteen, sillä ennen uudistusta se oli jokseenkin kolkko nurkkaus. Lastenosaston uudistus määritteli pitkälti myös muiden osastojen ilmettä, sillä Lumon kirjastossa kaikki aineisto on samassa tilassa. Kyselyiden tuloksia esitellään tarkemmin kappaleessa 4.

Lasten kyselyä sai täyttää kirjastossa 8.-31.3.2018 välisenä aikana. Vastaajat olivat useimmiten vapaa-aikaansa kirjastossa viettäviä lapsia, mutta mukana oli myös viereisen koulun kaksi luokkaa, jotka erikseen kutsuttiin kirjastovierailulle. Porkkanana kyselyyn vastaamiselle oli pieni palkinto, jonka sai palauttaessaan täytetyn kyselyn. Palkintoja hankittiin kirjaston toimintarahoilla yhteensä noin 80 euron edestä, suurimmaksi

osaksi ne oli erilaisia kyniä ja tusseja ja muita koululaisille tarpeellisia tavaroita. Myös kirjastoon tilattujen lehtien kylkiäislahjat pääsivät hyötykäyttöön.

Aikuisten kyselyt olivat avoinna 8.3.-30.4.2018. Verkkokyselyt tehtiin Webropol-kyselytyökalulla. Suomen kielen lisäksi kysely tehtiin englanniksi, sillä Korson alueella asuu paljon maahanmuuttajataustaisia perheitä. Kyselyä markkinoitiin kirjastossa, sosiaalisen median kanavissa (Facebook, Instagram), kirjaston verkkosivuilla sekä alueen päiväkotien ilmoitustauluilla. Lisäksi osallistuimme lauantaina 7.4.2018 Korson perhepäivään, jossa markkinoimme kumpaakin kyselyä seurakunnan kahvilassa.

Yläkerran yhteisöllisen työtilan uudistamista varten pidimme yhden aikuisten työpajan 24.5.2018. Tilaisuudessa esiteltiin uudistamishanke sekä ideoitiin tilaa ja toimintakonseptia yksin ja ryhmissä. Tilaisuudessa oli yhteensä 7 osallistujaa, jotka saivat kirjata post-it -lapuille toiveitaan uudistetun kirjaston tiloista ja toiminnasta. Nämä vastaukset jaettiin karkeasti kolmeen ryhmään: tila, sisustus ja tekniikka sekä tapahtumat ja pajat.

Yläkerran yhteisölliseen tilaan liittyvät toiveet koskivat suurelta osin rauhallista työskentelyä, sillä Lumon kirjasto on korkeutensa vuoksi akustisesti haastava. Alakerrasta äänet kantautuvat myös yläkertaan, mikä koettiin ongelmalliseksi. Tila toivottiin rauhoitettavan työskentelylle ja opiskelulle:

- ei metelöiviä lapsia tiloihin mm. ”koululaisia”. Heille omat tilat?
- enemmän työrauhaa, koska monta kertaa ihmiset juttelevat keskenään ja häiritsevät muita
- äänieristystä enemmän tietokoneiden luokse
- rauhallinen tila taidekirjojen selailuun voisi olla kiva
- opiskelijoille rauhallista työtilaa enemmän
- oma tarve: rauhallinen opiskelu/työskentelytila (pelkästään kotona tylsä työskennellä!) eli rauhallinen lukusali voisi olla vähän eristyneempikin kuin nykyinen akvaario (lukollinen kaappi tavaroille, voi mennä läppärin kanssa syömään)
- ruokailupaikka
- lukupaikkoja
- ryhmätyö-/keskustelupaikka
- lapsen kanssa työskentely nyt vaikeaa, mihin lapsen voisi laittaa?
- nuorille kirjaston hengauspaikka esim. lukuluola ja lapsille myös

Sisustuksessa ja tekniikassa toivottiin erityisesti ergonomian huomioimista, kodikkuutta, viihtyisyyttä sekä toimivia, uusia tietokoneita. Lumon kirjaston tietokoneet ovatkin olleet ahkerassa käytössä, mutta pöytä-tietokoneet veivät valtavasti tilaa isoine pöytineen. Pöytä-tietokoneista oltiin päätetty luopua suurimmalta osin jo ennen työpajaa, sillä tavoitteena oli muunneltava tila. Isot tietokonepöydät olisivat estäneet tilan monipuolisen käytön. Sisustukseen ja tekniikkaan liittyvät vastaukset:

- sanakirjahyllystö
- mattoja ja kasveja
- hyvä nojatuoli, jossa voi rentoutua tai lukea/käyttää tietokonetta
- kaiken ikäisille ihmisille oma huone (yli 60-vuotiaille, 20- vuotiaille, 7-vuotiaille jne.)
- toivoisin tietokonetilän säilyvän entiseen malliin myös ei-opiskelijoille
- skannereita
- e-lehtien ja e-kirjojen lukulaite
- audiovisuaalista varustusta
- tehokkaita tietokoneita
- PC ja Mac -koneita
- lisää tietokoneita, koska joskus ruuhka-aikaan pääsyä tietokoneelle joutuu jonottamaan.
- koneiden uusiminen olisi hyvä asia, mutta ei vähentäminen! Joskus ruuhkaa? Käyn täällä nimittäin koneella lähes joka päivä, joskus lainailen kirjojakin alhaalla
- sohvia ja nojatuoleja
- kattoon tähtiä tai avaruusjuttuja
- esillä nuorten tekemään taidetta
- hyödynnetään kaunis, avara tila vaikka valoefekteillä
- hiljaisen työtilan eteen koneita
- isompia pöytiä
- sähköpöytiä
- Medialabran eteen säädeltäviä työpöytiä
- hiljainen lukusoppi
- kaiteelle sermejä estämään alakerran äänet
- pyörälliset pöydät ja tuolit
- tehokkaat tietokoneet (PC ja Mac)
- lukusalin edessä nurkassa pehmeitä tuoleja/säkkituoleja

- pimiöön lukittavia kaappeja, juoma-automaatti ja pieni jääkaappi
- (virtuaali)suihkulähde
- pöytiä, johon mahtuu paljon kirjoja
- tuoli, jossa kiinteä pieni pöytä
- ”aurinkotuoli”
- leposohva
- lukusali ei niin luokkamainen, värejä!

Työpajassa mietittiin myös uusia toimintakonsepteja ja tapahtumia. Taustalla oli ajatus siitä, että kuka vaan voi järjestää tilassa oman tapahtuman. Erilaiset ryhmät eivät välttämättä kaipaa vetäjäkseen kirjaston henkilökunnan jäsentä, vaan ammattitaito ja kiinnostus tiedon ja taidon jakamiseen voi löytyä myös asiakkailta. Kirjasto tarjoaisi näille ryhmille tilan lisäksi myös markkinointiapua. Työpajaan osallistuneita asiakkaita kiinnostivat seuraavanlaiset tapahtumat:

- erilaisia kerhotoimintoja voisi kehittää. Onko täällä esim. valokuvaus-/kamera-kerhoa? Entä taidemaalaus-/piirustuskerhoa?
- ajankohtaisuus-/tulevaisuusryhmä, historiaryhmä
- tieteen läpimurrot, uudet yleishyödylliset keksinnöt -keskustelua
- taidetta heijastettuna ylös seinälle
- tietokoneiden käytön opastus olisi toivottavaa myös muillekin kuin eläkeläisille. Rauhalliseen tahtiin!
- tietokoneen käytön opastusta myös ikääntyneille – rauhallista tahtia!
- eri teemoihin keskittyvä luupiiri/kirjallisuus/kritiikkiryhmiä koskien uutuuksia
- luonto-/ekopiirejä/ ympäristönsuojeluryhmiä?
- musiikkiesityksiä
- bändejä
- taidenäyttelyitä
- yhteisiä tapaamisia eri tyylisten henkilöiden kanssa (taide-/runoihmiset jne.)
- videoesityksiä
- taidetta, leffoja, ”uusia tuulia”
- kuvankäsittelyohjelmia

Yksi yläkerran uudistettavista tiloista oli vanha pimiö, joka oli ollut lähinnä varastokäytössä vuosien ajan. Esittelimme työpajan osallistujille tilaa ja mietimme yhdessä,

millaiseen käyttöön se voisi tulla. Päädyimme makerspace-tyyppisiin tiloihin, joista eniten kannatusta saivat digipaja, käsityöpaja sekä robotiikkapaja. Palasimme näihin uudelleen loppuvuodesta 2018, kun kyselimme kirjastotilassa asiakkailta mielipidettä siitä, mikä pajatoiminta kiinnostaisi heitä kaikkein eniten. Kolmen valmiin vaihtoehdon lisäksi asiakkaat saivat ehdottaa myös omaa pajatoimintaa ja äänestää myös toistensa ehdotuksia. Ääniä annettiin yhteensä 473, jotka jakaantuivat seuraavasti:

- digipaja: 110 ääntä
- käsityöpaja: 159 ääntä
- koko perheen robotiikkapaja: 76 ääntä
- musiikkihuone (soittimia, mikki, sovellustabletit): 38 ääntä
- kahvila: 22 ääntä
- urheilutila: 7 ääntä
- elokuvateatteri: 5 ääntä
- animaatio- grafiikkatila: 9 ääntä
- hengaustila teineille: 17 ääntä
- tietokoneen käytön opastustila: 12 ääntä
- lisäksi yksittäisiä tapahtumia (3D-väritys, Peliklubi jne) ehdotettiin 18 kertaa

Omien vastausvaihtojen perusteella pajatoiminta käsitteenä ei ollut kaikille asiakkaille tuttua, vaan tilaan toivottiin paljon sen ulkopuolista toimintaa. Koska kaikki kolme valmista vastausvaihtoehtoa sai paljon ääniä, päädyttiin siihen, että tila jaetaan näiden kesken.

Lumon kirjasto avasi remontin jälkeen ovensa 7.3.2019, jonka jälkeen kysyimme asiakkailta mielipiteitä uudistuksen onnistumisesta. Kysely oli avoinna 7.-31.3.2019 ja siihen tuli yhteensä 100 vastausta. Tämän lisäksi asiakkaat saivat kirjoittaa matalalla kynnyksellä kirjastotilassa post it -lapuille kommentteja uudesta kirjastosta. Näitä tuloksia käsitellään enemmän kappaleessa 5.

### 3.2.3 Benchmarking-vierailut Oslossa

Mikael Niva ja Kari Tuominen (2005) määrittelevät benchmarking-prosessin vaiheet seuraavasti:

- määrittele benchmarking-kohde
- tunnista benchmark-yritykset
- mittaa suorituskkyero
- tunnista menestyksen taustalla olevat tekijät
- opi, kuinka me teemme
- opi, kuinka he tekevät
- aseta tavoitteet
- sovelta ja ota käyttöön
- vakiinnuta ja kehitä edelleen
- aloita benchmarkin-prosessi uusin tavoittein

Vierailin 17.-21.9.2018 kolmessa oslolaisessa kirjastossa. Benchmarkkaus-kohteikseni valikoituivat Biblo Tøyen, Stovner ja Furuset niiden erityispiirteiden vuoksi: Biblo Tøyen on kirjasto 10-15 -vuotiaille lapsille, jonne aikuisilla ei ole asiaa. Stovner on kirjasto ilman osastoja, eli lasten ja aikuisten aineistoa ei ole jaoteltu tiukasti erikseen. Furusetin kirjasto taas toimii samoissa tiloissa nuorisotoimen ja vapaaehtoiskeskuksen kanssa. En ollut laatinut etukäteen tarkkaa haastattelurunkoa, sillä halusin ensin tutustua tiloihin käytännössä ja antaa henkilökunnan kertoa omin sanoin toiminnasta.

Ensimmäiset kaksi päivää vietin vuonna 2016 valmistuneessa Biblo Tøyenissa. Kirjaston konseptin inspiraationa toimii Tukholmassa sijaitseva kirjasto Tiotretton, jonne nimensä mukaisesti ovat tervetulleita kaikki 10-13 -vuotiaat. Biblo Tøyenin ideana on tarjota lapsille tila, jossa turvallisuuden tuntua tuovat niin valaistus kuin seinissä olevat lukukolotkin, joihin on suora näköyhteys mutta joissa on silti yksityisyyden tuntua. Suunnittelussa on tehty yhteistyötä ympäristöpsykologi Aga Skorupkan kanssa, jotta tilat todella palvelisivat käyttäjien tarpeita.

Norjalaisissa kouluissa on iltapäiväkerho SFO (skolefritidsordning), joissa lapset voivat olla kello 17 saakka tekemässä läksyjä ja pelaamassa. Iltapäiväkerho on tarkoitettu 1-4 -luokkalaisille, joten Biblo Tøyen on loistava vaihtoehto vanhemmille lapsille, jotka kaipaavat tällaista tilaa ja toimintaa. Suunnitteluvaiheessa lapsilta kysyttiin heidän



toiveitaan, ja kirjasto onkin pystynyt vastaamaan niihin hyvin: kirjasto on paikka, jossa voi olla rauhassa vanhemmilta ja sisaruksilta, voi luoda ja oppia yhdessä sekä olla oma itsensä turvallisten aikuisten ympäröimänä.

Tøyenin henkilökunta koostuu eri alojen ammattilaisista, mutta joukossa ei ole yhtään kirjastoammattilaista. Kirjat ja lukeminen ovat keskiössä, mutta näiden lisäksi henkilökunta kannustaa lapsia oppimaan draaman, musiikin, ruoanlaiton ja koodaamisen avulla. Kirjastossa toimii myös vapaaehtoisia työntekijöitä muun muassa auttamassa läksyjenteossa, vetämässä koodauspajaa sekä opettamassa ompelua ja muita käsitöitä kierrätysmateriaaleista. Jututtaessani kirjastossa työskenteleviä Danielea ja Matsia kirjaston monipuolisista tapahtumista he kertoivat, että periaatteessa heillä on vapaat kädet projekteja suunniteltaessa, mutta kaiken toiminnan pitää kuitenkin täyttää tiettyjä ehtoja:

- projektin pitää olla pitkäkestoinen, vähintään 2 viikkoa
- projekti vahvistaa tiimiä ja lasten kanssa tekemistä
- projektissa on vähintään kaksi vetäjää
- projektissa täytyy olla tilaa muutokselle
- kirjastotilan täytyy muuttua projektin aikana
- projektin täytyy tarjota jotain uutta
- projekti on esteetön
- lasten pitää voida osallistua/tuottaa jotain
- projekti tulee dokumentoida jotenkin

Kirjaston mielenkiintoiset tilat herättävät halun tehdä jotain luovaa, moniammatillinen henkilökunta on varmasti suunta myös suomalaisissa kirjastoissa. Vantaan kaupungin kirjastossa Tøyenin toimintakulttuurista käyttöön tulee varmasti ainakin erilainen iltapäivätoiminta esiteini-ikäisten lasten kanssa.

Seuraavana vuorossa oli tammikuussa 2018 avattu Stovnerin kirjasto. Kirjastossa työskentelevä Eli kertoi, että kirjasto sijaitsi aiemmin autotallissa, johon asiakkaat eivät löytäneet hyvin. Uusi sijainti on Stovnerin ostoskeskuksessa, joka on yhteisön sydän. Kävijämäärät tammi-kesäkuussa olivat kasvaneet kuusinkertaisiksi paremman sijainnin vuoksi. Kirjasto tekee nykyään paljon enemmän yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tarjoamalla tiloja tapahtumiin.

Stovnerin kirjastoa kutsutaan sosiaalisesti kirjastoksi, ja sosiaalisuus nousikin merkittäväksi aspektiksi asiakkaille teetetyssä kyselyssä. Kirjastossa ei ole erillisiä osastoja

lapsille, nuorille ja aikuisille, vaan samaan genreen ja aihepiiriin löytyvät kirjat löytyvät toistensa läheltä. Tällä haluttiin lisätä muun muassa sukupolvien välistä kohtaamista ja toisaalta myös helpottaa perheiden kirjastokäyntejä. Ilmeisesti tämä jaottelu on kuitenkin hieman laskenut lainauslukuja, joten henkilökunta miettii järjestyksen muuttamista.

Pääsin seuraamaan satutuokiota ja juttelemaan lastenkirjastotyötä tekevän Marin kanssa. Hän kertoi kirjastojen ja päiväkotien yhteisestä Lesefrø (lukusiemen) -projektista, jossa päiväkoteihin sijoitetaan erityisesti niihin hankittuja kirjoja, joita lapset voivat viedä kotiinsa lainaksi. Tavoitteena on luoda hyvä kieliympäristö sekä herättää lukuinto myös niissä perheissä, joissa kirjastonkäyttö ei ole tuttua. Lesefrø- päiväkodit kutsutaan keväisin kirjastoon ja kouluun menevät lapset saavat kirjastokortin. Projektin myötä lapset tutustuvat myös kirjaston käyttöön ja osaavat toimia siellä kouluun tullessaan.

Iltapäivän vietin nuortenkirjastotyötä tekevän Larsin kanssa, joka oli perustamassa kirjastoon maker space -tilaa. Toistaiseksi tilassa oli 3D-printteri, tietokoneita ja ompelukone, mutta uusia luovia tapoja tekemiseen mietitään jatkuvasti. Tilassa tutustutetaan ihmisiä maker space -ajatukseen pienryhmissä, ja joka neljäs lauantai on paja perheille. Maker space -tyyppinen tila oli Lumon kirjaston uudistushankkeessa isossa roolissa, mutta toiminnan käynnistäminen tapahtui vasta syksyllä 2019.

Kolmas ja viimeinen vierailukohteeni oli vuonna 2016 avattu Furusetin monitoimitalo. Furusetissa kiinnostuksen kohteenani oli erityisesti kirjaston laaja vapaaehtoistyöntekijöiden verkosto. Furusetin vapaaehtoistyöntekijöiden rekisteröinnissä oli juuri siirtymävaihe, jossa paperisista lomakkeista luovutaan ja vapaaehtoiset voivat rekisteröidä itsensä verkkosivuilla. Sivuston kautta vapaaehtoiset voivat olla suoraan yhteyksissä apua tarvitseviin ilman, että kirjaston tarvitsee toimia välikätenä. Vanhassa rekisterissä oli yli 300 ihmistä, joihin kaikkiin otetaan yhteyttä ja kysytään halukkuutta jatkaa vapaaehtoisena.

Furusetissa järjestettiin vuonna 2017 yhteensä 4700 tapahtumaa, joista 3500 oli ulkopuolisten järjestämiä. Näihin lukuihin on laskettu jokainen yksittäinen kerta toistuvista tapahtumista. Vapaaehtoisten järjestämien tapahtumien pitää täyttää muutamia kriteerejä: ne eivät saa tuottaa voittoa, niiden täytyy olla kaikille avoimia ja ne eivät voi olla uskonnollisia tapahtumia. Kirjasto tarjoaa ainoastaan tilat, muuten tapahtumat pitää järjestää itse. Kirjasto järjestää kaksi kertaa vuodessa tapahtuman alueen järjestöille, jossa ne voivat verkostoitua. Näissä tapaamisissa järjestöiltä kysytään myös kurssitoiveista, joita kirjasto järjestää mahdollisuuksien mukaan. Järjestöt kohtaavat myös yksityisiä

vapaaehtoistyöntekijöitä ja verkostoituvat heidän kanssaan. Furusetin vapaaehtoistyötä koordinoivan Charlotte Sætren sanoin: Let go! Luota ihmisiin ja aloita pienesti. Heti alkuun ei kannata tavoitella kymmenien vapaaehtoistyöntekijöiden armeijaa, vaan solmia toimivia yhteistyökuvioita muutamien kanssa.

Vapaaehtoistyön koordinointi aloitettiin Vantaan kaupunginkirjastossa vasta uudistus-hankkeen loppupuolella, joten tässä opinnäytetyössä sitä vain sivutaan hieman. Käytännössä koko kaupunginkirjaston vapaaehtoistyön koordinointi on edelleen alkuvaiheissa, sillä kevään 2020 poikkeusaika vaikutti myös vapaaehtoistyöhön. Osa vapaaehtois-työstä siirtyi verkkoon, osa jäi tauolle.

## 4 ASIAKASKYSELYIDEN TULOKSET

Jorma Kanasen (2015, 41) mukaan kehittämistutkimus voidaan jakaa neljään vaiheeseen: suunnittelu, toiminta, havainnointi ja seuranta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kehittämistutkimuksen suunnittelu- ja toimintavaiheeseen. Suunnitteluvaiheessa määritellään tutkimusongelma, suunnitellaan ja toteutetaan aineistonkeruu sekä analysoidaan saadut vastaukset. Havainnointia ja seurantaa pystytään tässä tapauksessa tekemään kirjaston uudistustöiden jälkeen, kun huomataan, mitkä ratkaisut toimivat ja mitä tulisi mahdollisesti vielä kehittää.

Kehittämistyössä kyselyt sopivat hyvin lähtötilanteen selvittämiseen sekä saatujen tulosten arviointiin (Ojasalo ym. 2015, 40). Tämän vuoksi Lumon kirjaston uudistuksessa tehtiin kyselyt sekä kehittämistyön alussa että kirjaston avauduttua uudistusten jälkeen. On kuitenkin huomattava, että avaamisen jälkeen tehdyssä kyselyssä käy ilmi lähinnä vastaajien ensivaikutelmat uudistuksesta, joten pidempiaikaiset käyttäjäkokemukset puuttuvat. Tämän vuoksi onkin tehtävä jatkuvaa havainnointia, jotta pystytään vastaamaan asiakkaiden toiveisiin entistä paremmin.

Kyselytutkimus on aina määrällisen tutkimuksen menetelmä, joka pyrkii selittämään tutkimuksen kohdetta havaintojen avulla. On käytännössä mahdotonta teettää kyselytutkimusta kaikille asiakkaille, joten yleensä tutkitaan satunnaisesti valitun otoksen vastauksia (Ojasalo ym. 2015, 122-123). Tähän kyselyyn oli kuitenkin mahdotonta kerätä vastaajia otannalla, joten vastaajat ovat itsevalikoituneita ja tämän vuoksi vastaajien joukkoa tulee nimittää näytteeksi.

Kyselyt laadittiin yhteistyössä Vantaan kaupunginkirjaston verkostopäällikön kanssa, jolla on paljon kokemusta eri kirjastojen uudistuksista palvelumuotoilun keinoin. Lisäksi Lumon kirjaston koko henkilökunnalta pyydettiin mielipiteitä ja parannusehdotuksia kyselyihin. Lapsille suunnattu kysely tehtiin paperisena, aikuisille suunnattu sekä uudistuksen onnistumiseen liittyvät kyselyt laadittiin verkkokyselynä Webropol-työkalulla.

Kyselyiden alussa kysyttiin vastaajaa koskevia taustatietoja siinä määrin, kun niiden ajateltiin olevan oleellisia. Kyselyt pyrittiin laatimaan niin, että vastaajilla oli tiettyjen kysymysten kohdalla valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi mahdollisuus avoimiin vastauksiin, mikäli se oli järkevää kysymyksenasettelun kannalta. Vastaaja saattoi näiden kysymysten kohdalla valita valmiista vastausvaihtoehdoista ”muu, mikä” -kohdan ja

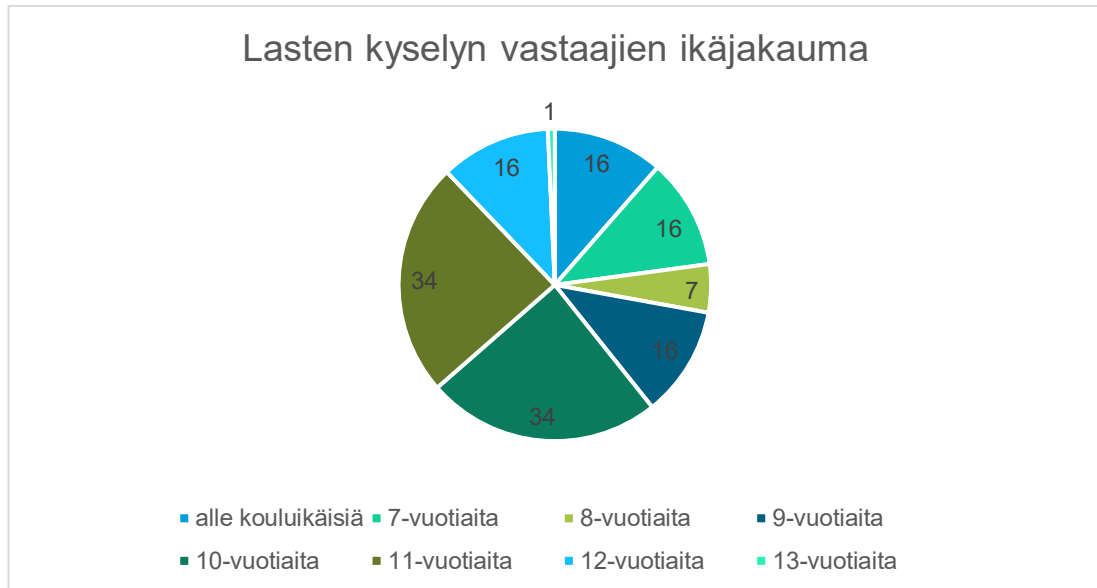
kirjoittaa oman, avoimen vastauksen kenttään. Osassa kysymyksistä oli myös mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto, kun ne eivät olleet ristiriidassa keskenään vaan kysyivät esimerkiksi sitä, mitä vastaaja tekee kirjastossa.

Uudistuksen jälkeisessä kyselyssä oli enemmän avoimia kysymyksiä, joissa pyrittiin tarkalla kysymyksenasetteluilla ja esimerkeillä siihen, että vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla. Käsittelen tämän kyselyn vastauksia kappaleessa 5.

#### 4.1 Lapsille suunnattu kysely

Lasten kyselyä sai täyttää kirjastossa 8.-31.3.2018 välisenä aikana. Kysely teetettiin paperikyselynä, sillä verkkokysely ei olisi tavoittanut haluttua kohderyhmää. Kirjastossa teetetty kysely mahdollisti myös sen, että henkilökunta pystyi tarvittaessa auttamaan lapsia kyselyn täyttämässä ja toisaalta myös sen, että kysely täytettiin kokonaan. Palautetusta kyselypaperista sai pienen palkkion. Vastaajat olivat pääasiassa vapaa-aikaansa kirjastossa viettäviä lapsia, joiden lisäksi läheisen ala-asteen kaksi luokkaa tuli kirjastovierailulle mediatyöpajaan ja vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn saatiin yhteensä 140 vastausta. Kuvasta 8 selviää, että näistä alle kouluikäisiä oli 16, 7-vuotiaita 16, 8-vuotiaita 7, 9-vuotiaita 16, 10-vuotiaita 34, 11-vuotiaita 34, 12-vuotiaita 16 ja 13-vuotiaita 1. 10- ja 11 -vuotiaiden suurempi määrä selittyy muun muassa mainitulla koululuokkien vierailuilla. Kysely oli kohdistettu alakouluikäisille lapsille, mutta vastaajissa oli myös muutama alle kouluikäinen. Kouluikäiset käyttävät kirjastoa usein itsenäisesti, kun taas alle kouluikäisillä mukana on yleensä huoltaja. Osassa kuvioista on eroteltu alle kouluikäisten ja kouluikäisten vastaukset sen vuoksi, että olimme erityisesti kiinnostuneita kirjastoa itsenäisesti käyttävistä lapsista ja heidän toiveistaan. On myös mahdollista, että alle kouluikäisten vastauksissa heijastuu lasten mukana olleen aikuisen mielipiteet eikä niinkään lapsen omat. Kouluikäisiä vastaajia oli yhteensä 124.

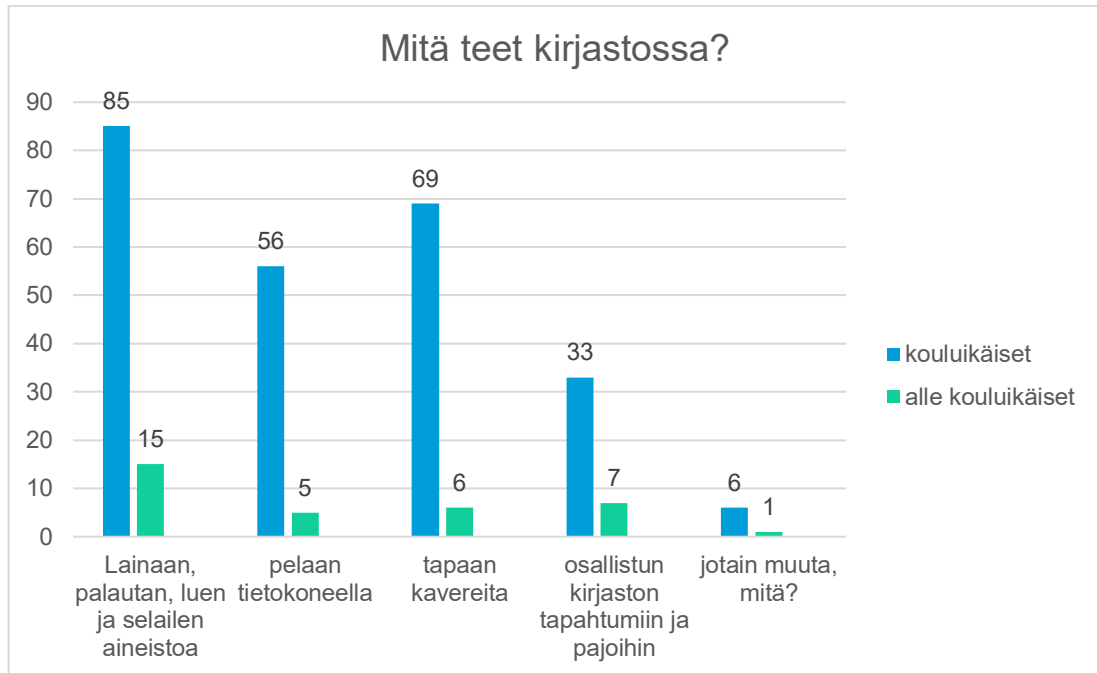


Kuva 8. Lasten kyselyn vastaajien ikäjakauma.

Vastaajilta tiedusteltiin seuraavaksi, mitä he tekevät kirjastossa ollessaan. Tässä kysymyksessä voi valita useamman vaihtoehdon, joiden lisäksi oli mahdollista valita myös ”jotain muuta, mitä” -vaihtoehto ja kirjoittaa vastaus alle. Kuvassa 9 on esitetty vastausten jakautuminen. Aineiston lainausta, palautusta, lukemista ja selailua kertoi tekevänsä kouluikäisistä vastaajista 85 ja alle kouluikäisistä 15. 56 kouluikäistä vastasi palaavansa tietokoneilla, alle kouluikäisistä viisi. 69 kouluikäistä vastasi tapaavansa kirjastossa kavereitaan, alle kouluikäisistä näin vastasi kuusi. Kirjaston tapahtumiin vastasi osallistuvansa 33 kouluikäistä ja seitsemän alle kouluikäistä.

Näiden vastausten lisäksi ”jotain muuta, mitä” -kohtaan tuli yhteensä kuusi vastausta:

- katselen kaloja (kaksi mainintaa)
- pelaan lautapelejä
- teen läksyjä
- askartelen
- väritän



Kuva 9. Mitä teet kirjastossa?

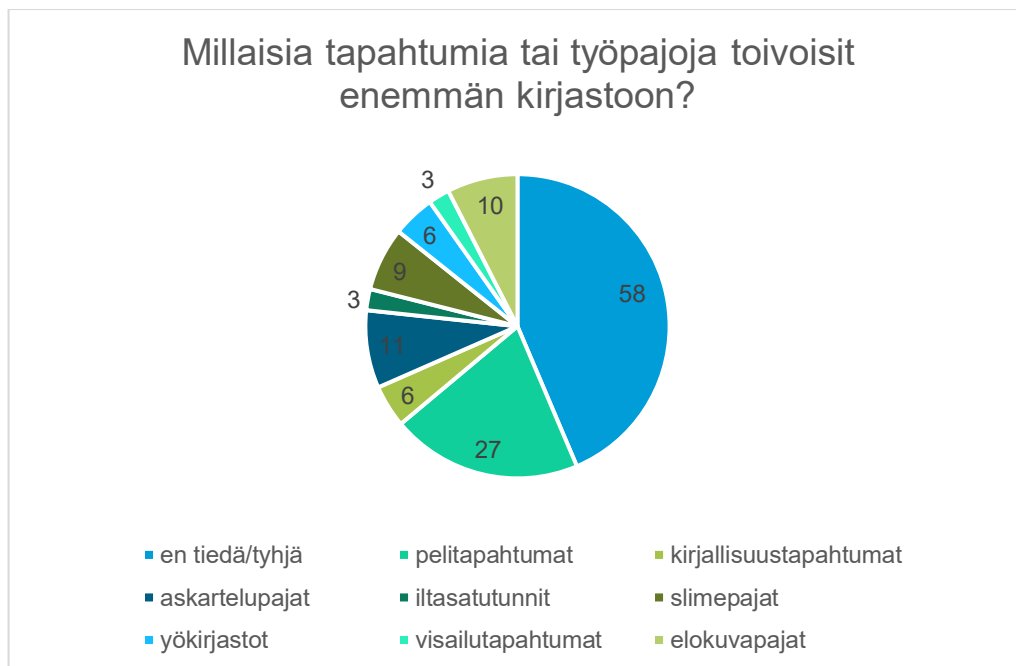
Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he käyvät kirjastossa. Kuvasta 10 ilmenee, että vastaajista 36 kertoi käyvänsä kirjastossa melkein joka päivä, 48 kerran viikossa ja 57 harvemmin kuin kerran viikossa. Kirjastossa olikin tuohon aikaan paljon aktiivisia lapsiasiakkaita, jotka olivat henkilökunnalle tuttuja.



Kuva 10. Kuinka usein käyt kirjastossa?

Kirjastossa järjestetään paljon erilaisia tapahtumia. Seuraavaksi vuorossa oli avoin kysymys, jossa kysyttiin vastaajien toiveita tulevista tapahtumista ja työpajoista. Vastaajista 58 jätti kohdan tyhjäksi tai vastasi ”en tiedä”, joten kysymys olisi ehkä kannattanut olla monivalintakysymys. Kuvasta 11 selviää, että kaikkein toivotuimpia olivat erilaiset pelitapahtumat 27 maininnalla. Kirjallisuustapahtumia toivoi kuusi vastaajaa, askartelua 11 vastaajaa ja iltasatutunteja 3. Vuonna 2018 oli kovassa huudossa erilaiset limat eli slimeet, joten niihin liittyviä pajoja toivoi 9 vastaajaa. Yökirjastoa toivoi kuusi vastaajaa, visailuja kolme ja elokuvapajoja kymmenen. Näiden lisäksi tuli myös yksittäisiä toiveita:

- sarjakuvatapahtumia
- esityksiä
- kirjaesittelyjä
- squishy-paja
- julkkisvierailijoita
- leipomispaja
- pomppulinna
- piirtämistä
- pandapaja
- teatteria



Kuva 11. Millaisia tapahtumia tai työpajoja toivoisit enemmän kirjastoon?



Seuraavaksi vastaajilta kysyttiin kirjaston kalusteisiin, tiloihin ja tapahtumiin liittyviä kysymyksiä kolmella vastausparilla, joista tuli valita itselle tärkeämpi vaihtoehto. Tässä kysymyksessä oli jonkin verran katoa, osa oli jättänyt kokonaan vastaamatta. Taulukko 6 kertoo, että enemmistö vastaajista (101) piti pehmeitä sohvia tärkeämpinä kuin pöytiä ja tuoleja (35 vastaajaa). Tämän kysymyksen tuloksia hyödynnettiin kalustetilauksissa.

Taulukko 6. Kumpi tärkeämpää: pöydät ja tuolit vai pehmeät sohvot?

Kumpi tärkeämpää:	pöydät ja tuolit	pehmeät sohvot
Vastaajien määrä:	35	101

Kirjastoissa on tilaa monenlaiselle tekemiselle. Taulukko 7 kertoo, että 87 vastaajaa piti tärkeämpänä sitä, että voi jutella kavereille, kuin hiljaisia tiloja, joita toivoi 50 vastaajaa. Tämän kysymyksen tuloksia hyödynnettiin tilasuunnittelussa, kun kahdelle henkilökunnan vanhalle työhuoneelle mietittiin käyttötarkoitusta.

Taulukko 7. Kumpi tärkeämpää: hiljaiset tilat vai mahdollisuus jutella kavereille?

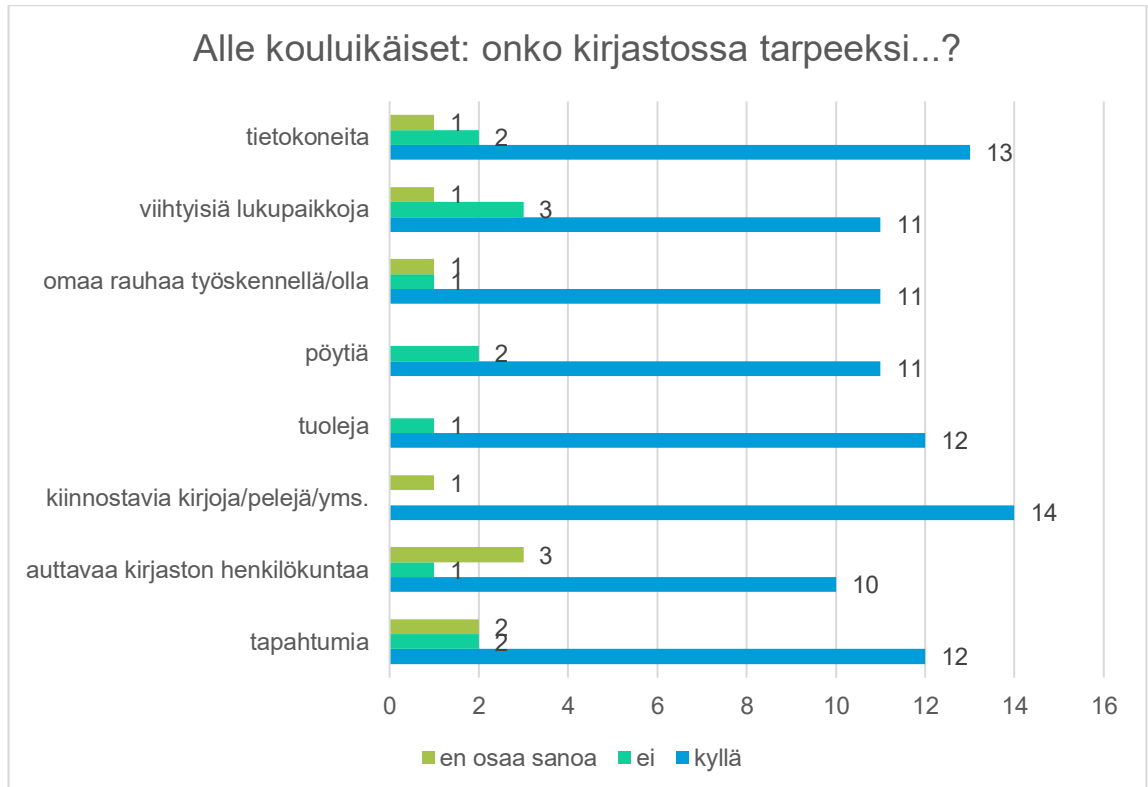
Kumpi tärkeämpää:	hiljaiset tilat	voi jutella kaverille
Vastaajien määrä:	50	87

Kolmas vastauspari selvitti, ovatko vastaajat kiinnostuneempia osallistumaan kirjaston järjestämiin pajoihin ja tapahtumiin vai tekemään omia juttujaan itsenäisesti. Taulukko 8 kertoo, että näistä kolmesta kysymyksestä tämä oli kaikkein tasaisin: pajat ja tapahtumat kiinnostivat 52 vastaajaa, omia juttujaan teki mielummin 74 vastaajaa.

Taulukko 8. Kumpi tärkeämpää: kirjaston pajat/tapahtumat vai omien juttujen teko?

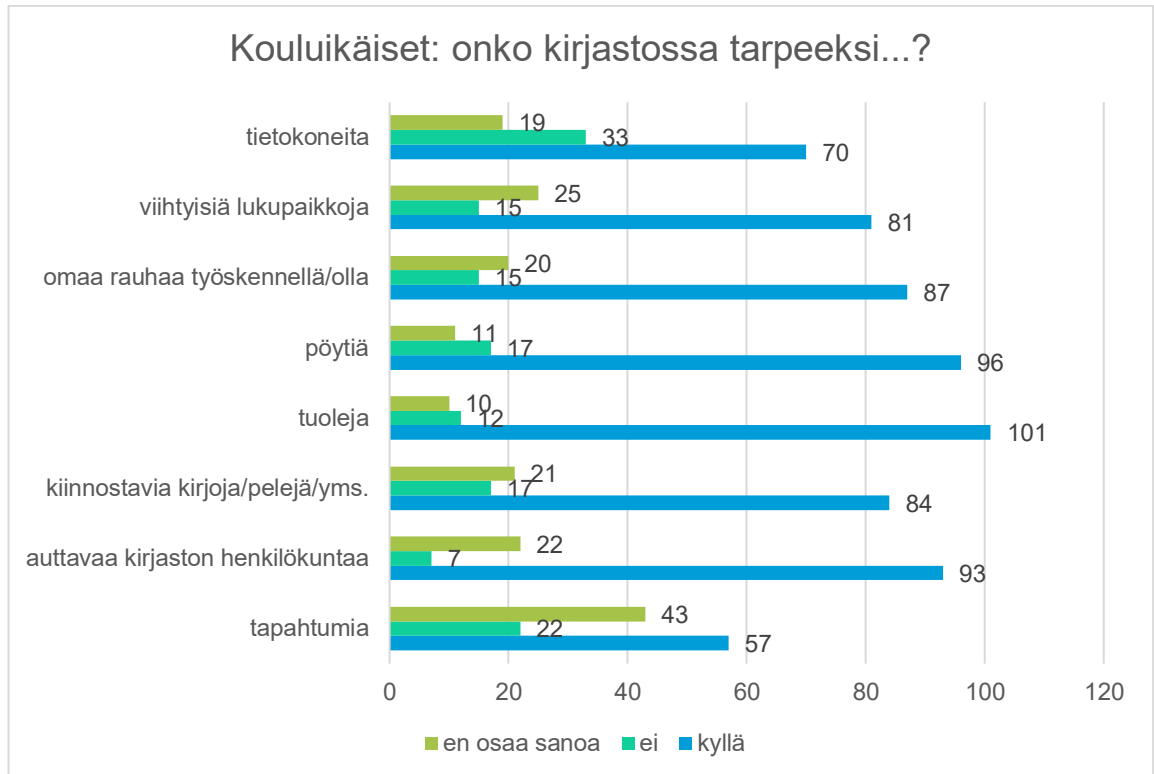
Kumpi tärkeämpää:	kirjaston pajat/tapahtumat	teen omia juttujani
Vastaajien määrä:	52	74

Vastaajilta kysyttiin myös vastaushetkellä kirjastossa olevien palveluiden ja kalusteiden riittävydestä. Vastausvaihtoehtoja oli kolme: kyllä, ei sekä en osaa sanoa. Kuva 12 esittelee alle kouluikäisten vastaukset, joista käy ilmi, että vastaajat ovat varsin tyytyväisiä kirjaston varusteluihin. Näissä vastauksissa saattaa näkyä lapsen mukana olleen aikuisen mielipiteet esimerkiksi viihtyisten lukupaikkojen suhteen.



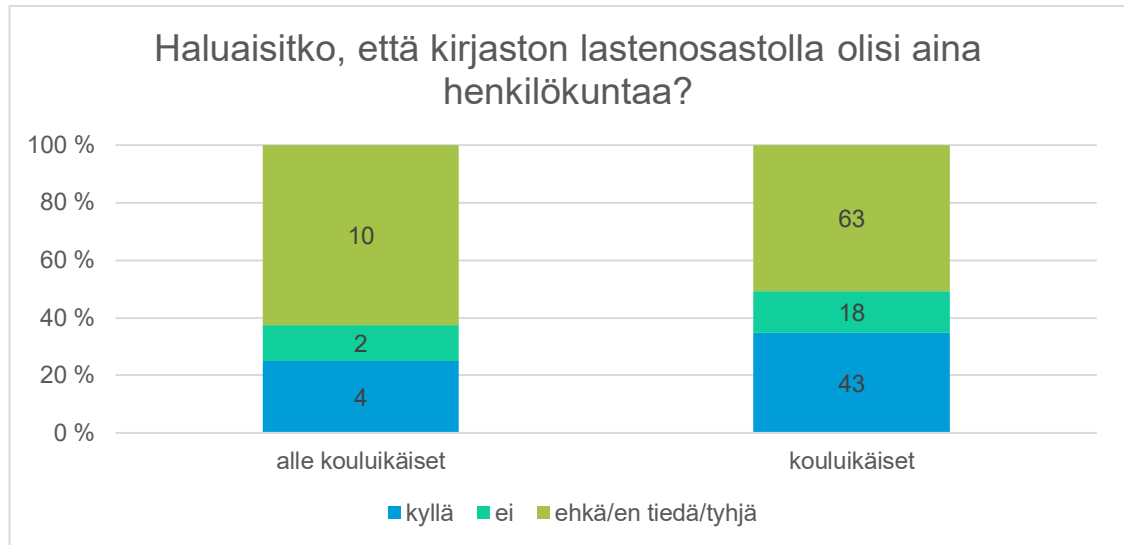
Kuva 12. Alle kouluikäiset: onko kirjastossa tarpeeksi...

Kuvasta 13 selviää, että myös kouluikäiset vastaajat olivat pääasiassa tyytyväisiä kirjaston senhetkisiin palveluihin. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti tietokoneiden määrä, mikä osittain johtui myös siitä, että lasten tietokoneet olivat vähän väliä pois käytössä väärinkäytösten vuoksi. Tasaisimmat vastaukset sai kirjaston tapahtumien määrä, sillä 57 vastaajan mielestä niitä oli tarpeeksi, 22 mielestä ei ja 43 ei osannut sanoa. Tämä kannattaa ottaa huomioon tulevien tapahtumien markkinoinnissa, jotta tieto niistä tavoittaa suuremman määrän potentiaalisia osallistujia.



Kuva 13. Kouluikäiset: onko kirjastossa tarpeeksi...?

Lumon kirjastossa mietittiin koko palvelukulttuurin muuttamista. Kirjastossa ei ole erillisiä, seinillä erotettuja osastoja, vaan kirjastosalissa on kaikki lasten, nuorten ja aikuisten aineisto. Sen sijaan että henkilökunta päivystäisi asiakaspalvelutiskillä, mietittiin, että työntekijät voisivat olla enemmän lasten saatavilla. Vastaajilta kysyttiin, haluaisivatko he, että lastenosastolla olisi koko ajan henkilökuntaa. Kysymys oli avoin kysymys, joka oli ilmeisesti jäänyt suurimmalta osalta huomaamatta: Kuvasta 14 ilmenee, että alle kouluikäisistä kymmenen ja kouluikäisistä 63 oli jättänyt vastaamatta tai vastannut ”en tiedä”. Alle kouluikäisistä kaksi ei halunnut lastenosastolle henkilökuntaa, neljä vastasi kyllä. Kouluikäisistä 18 ei halunnut osastolle henkilökuntaa jatkuvasti saataville, 43 halusi.



Kuva 14. Haluaisitko, että kirjaston lastenosastolla olisi aina henkilökuntaa?

Edelliseen kysymykseen liittyen kysyimme myös, mitä vastaajat haluaisivat tehdä yhdessä henkilökunnan kanssa. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Taulukko 9 kertoo, että vastaajista 41 halusi jutella kuulumisia, 64 jutella hyvistä kirjoista, 81 etsiä sopivaa luettavaa ja katsottavaa, 73 pelata lauta- ja konsolipelejä, 54 osallistua erilaisiin taide- ja mediapajoihin ja 58 halusi askarrella poistokirjoista.

Taulukko 9. Mitä haluaisit tehdä yhdessä henkilökunnan kanssa?

	vastaajien määrä
jutella kuulumisia	41
jutella hyvistä kirjoista	64
etsiä sopivaa luettavaa ja katsottavaa	81
pelata lauta- ja konsolipelejä	73
osallistua erilaisiin taide- ja mediapajoihin	54
askarrella poistokirjoista	58

Viimeisenä kyselylomakkeessa oli avoin kysymys, jossa sai joko sanoin tai kuvin kertoa, mitä omassa unelmakirjastossa on ja miltä siellä näyttää. Kysymys herätti monen lapsen mielikuvituksen melko lennokkaisiin ratkaisuihin, joita ei välttämättä ole mahdollista toteuttaa kirjaston uudistuksessa. Myös taideteosten tulkinta jätti jonkin verran arvailujen

varaan. Eniten mainintoja sai kuitenkin toteuttamiskelpoiset pehmeät sohvat, lukunurkkaukset, tietokoneet ja suuret kirjakokoelmat. Muita poimintoja avoimista vastauksista:

- avaruussukkula
- hevosia
- hyvä valaistus
- ilmainen ruokala
- kaakaota
- kahvila
- karkkikauppa
- kiinnostavia ihmisiä
- kiipeilyseinä
- kiipeilyteline, jonka huipulla paras kirja
- kirjasto näyttäisi metsältä
- kultaiset seinät
- liukumäki
- mustavalkoiset seinät
- prinsessoja
- riippumattoja
- tauluja
- trampoliini
- uima-allas
- viherkasveja
- vähemmän kirjoja
- välipala-automaatti
- värejä

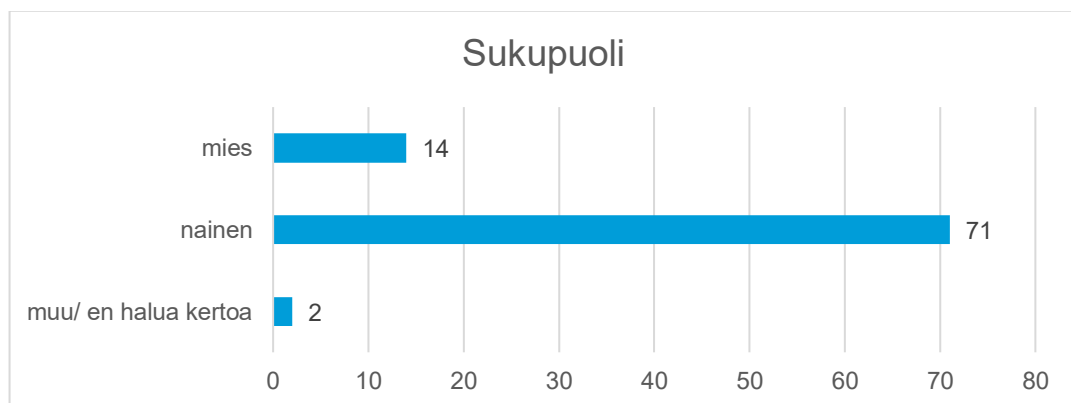
#### 4.2 Alle kouluikäisten lasten vanhemmille suunnattu kysely

Aikuisten kyselyt olivat avoinna 8.3.-30.4. Verkkokyselyt tehtiin Webropol-kyselytyökalulla. Suomen kielen lisäksi kysely tehtiin englanniksi, sillä Korson alueella asuu paljon maahanmuuttajataustaisia perheitä. Kyselyä markkinoitiin kirjastossa, sosiaalisen median kanavissa (Facebook, Instagram), kirjaston verkkosivuilla sekä alueen päiväkotien ilmoitustauluilla. Lisäksi osallistuimme lauantaina 7.4. Korson perhepäivään, jossa markkinoimme kyselyä seurakunnan kahvilassa.

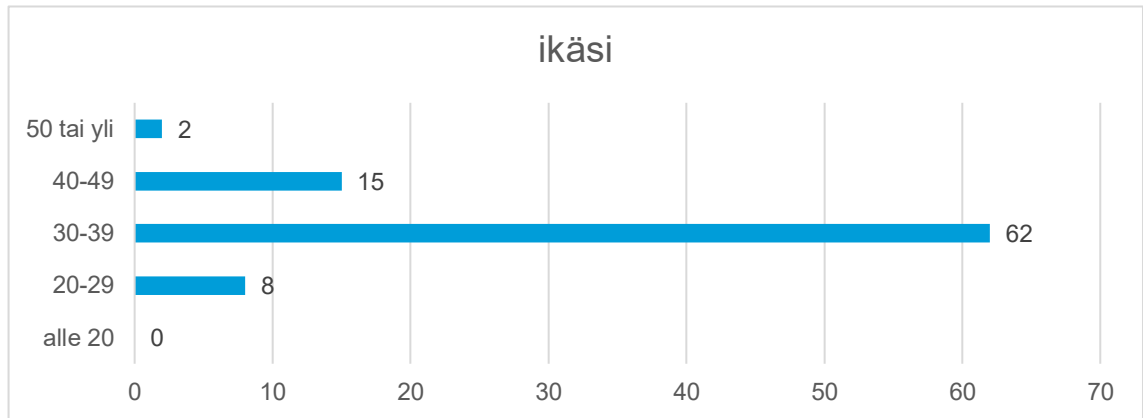
Vastauksia saimme yhteensä 87, joista kaksi englanniksi. Kaavioissa kieliversioiden vastaukset on laskettu yhteen, mutta avoimissa kysymyksissä vastaukset on jätetty kääntämättä.

#### taustakysymykset:

Kyselyn alussa kartoitimme vastaajien taustatietoja eli sukupuolta ja ikää sekä alle kouluikäisten lasten ikää ja lukumäärää. Vastaajien sukupuolijakauma oli odotettavissa, suurin osa vastaajista oli naisia (kuva 15). Helmet-kirjastoissa asiakkaiden on myös mahdollista valita sukupuolekseen 'muu', jonka oli valinnut kaksi vastaajaa. Myös ikäjakauma oli odotettavissa, vastaajissa ei ole yhtään alle 20-vuotiasta vanhempaa ja yli 50-vuotiaitakin vain kaksi (kuva 16).

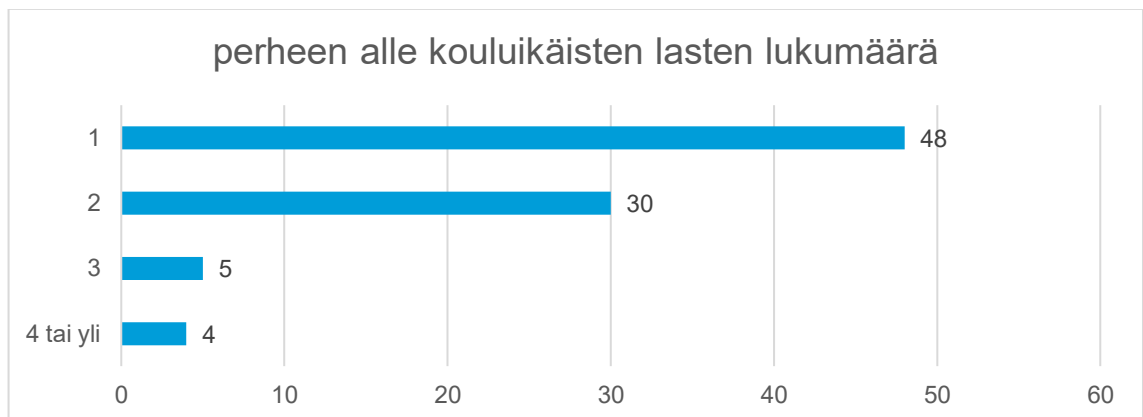


Kuva 15. Kysymys 1. Sukupuoli.



Kuva 16. Kysymys 2. Ikäsi.

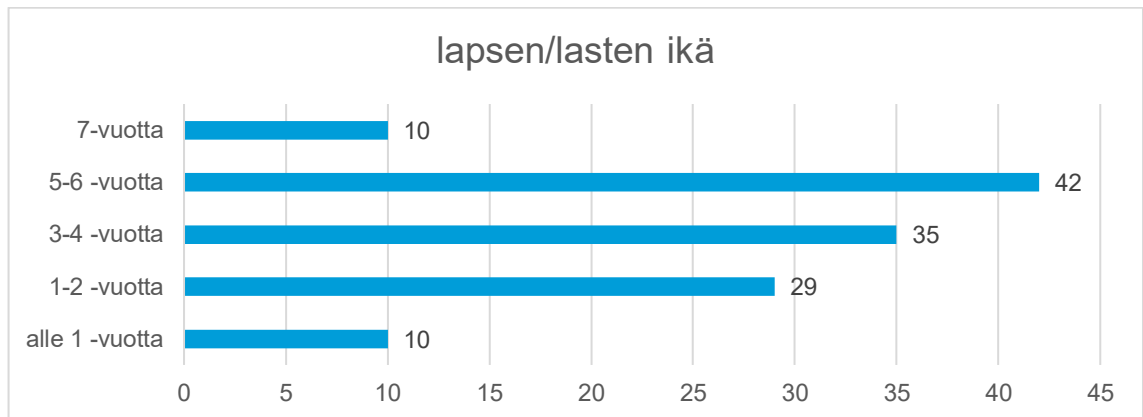
Kyselyssä haluttiin selvittää nimenomaan alle kouluikäisten lasten vanhempien mielipiteitä, vanhemmat lapset eivät kuitenkaan estä vastaamista. Suurimmalla osalla vastaajista on joko yksi tai kaksi alle kouluikäistä lasta (kuva 17). Vastauksista ei voi suoraan päätellä perheiden kokoa, sillä keskusteluissa kävi ilmi, että monilla vastaajilla on myös vanhempia, kouluikäisiä lapsia. Tilastokeskuksen vuosikatsauksen (2016) mukaan vuonna 2016 perheissä oli alle 18-vuotiaita lapsia keskimäärin 1,85.



Kuva 17. Kysymys 3. Perheen alle kouluikäisten lasten lukumäärä.

Lapsen/lasten ikä -kysymyksen vastaukset jakaantuivat kaikkiin vaihtoehtoihin, mutta sekä alle 1-vuotiaita, että 7-vuotiaita on selkeästi vähemmän kuin muita vaihtoehtoja (kuva 18). Sekä lasten ikä että lukumäärä ovat odotettuja tuloksia, kun katsoo vanhempien ikäjakaumaa. Tilastokeskuksen vuosikatsauksesta (2016) käy ilmi se, että

synnyttäjien keski-ikä on hieman noussut. Alle 35-vuotiailla äideillä on saman verran tai vähemmän lapsia kuin 90-luvun puolivälissä, kun taas yli 40-vuotiailla äideillä on selkeästi enemmän lapsia kuin 90-luvun puolivälissä.



Kuva 18. Kysymys 4. Lapsen/lasten ikä.

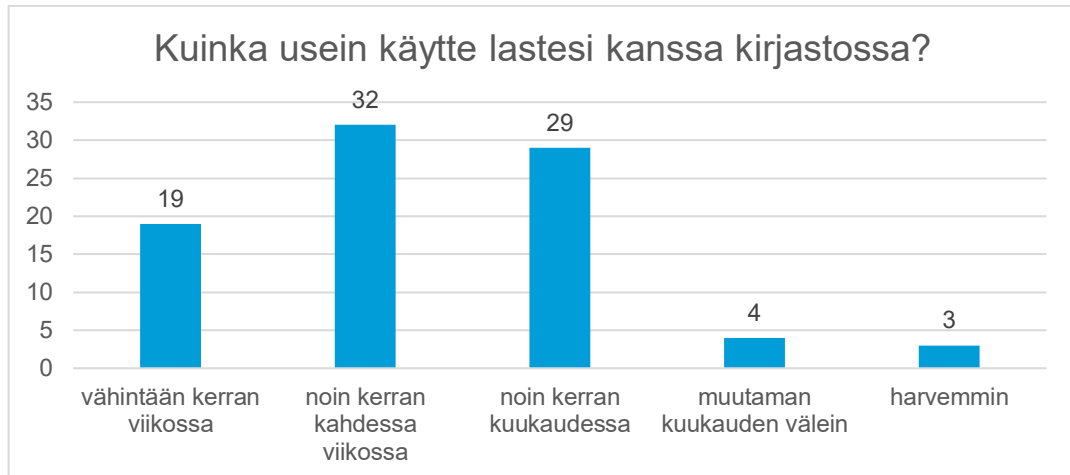
#### **kirjaston käyttöön liittyvät kysymykset:**

Seuraavissa kysymyksissä halusimme kartoittaa tämänhetkistä kirjastonkäyttöä: kuinka usein kirjastossa käydään, kauanko siellä vietetään aikaa, mitä siellä tehdään ja miten kirjaston lastenosasto voisi paremmin palvella lapsiperheiden tarpeita ja kyselyssä mainittuja tekemisen muotoja.

Suurin osa vastaajista käy kirjastossa kerran kahdessa viikossa, seuraavaksi suosituin vastausvaihtoehto oli noin kerran kuukaudessa (kuva 19). Kirjaston kirjojen laina-aika on neljä viikkoa, dvd- ja BluRay -levyjen kaksi viikkoa. Nämä voivat osaltaan selittää kirjastokäytön tiheyden, eli aineisto tullaan palauttamaan eräpäivän lähestyessä ja otetaan samalla seuraavat lainaan.

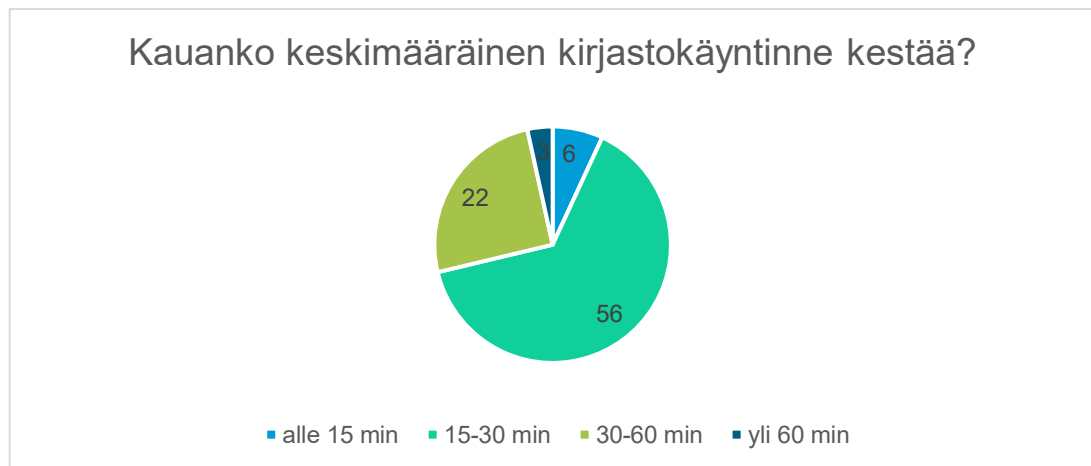
Monitoimikeskus Lumossa, jossa kirjastokin sijaitsee, on paljon harrastustoimintaa. Samalla kun vanhemmat tuovat lapsen harrastukseen, he saattavat käydä kirjastossa. Tämä voi selittää sen, miksi osa vastaajista käy kirjastossa vähintään kerran viikossa. Muutaman kuukauden välein tai harvemmin käyvät vastaajat ovat saattaneet vastata kyselyyn kirjaston ulkopuolella.





Kuva 19. Kysymys 5. Kuinka usein käyt lastesi kanssa kirjastossa?

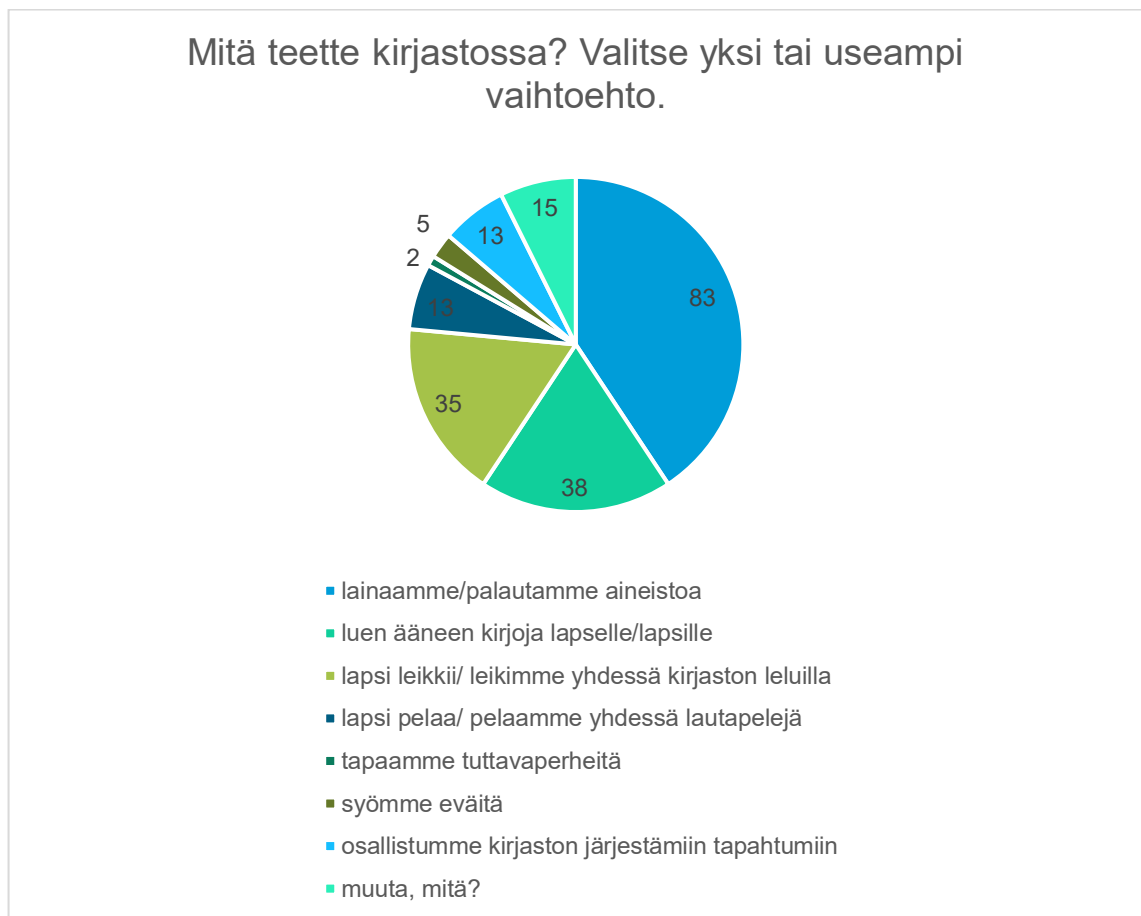
Haasteenamme on saada lapsiperheet kirjastoon useammin ja viipymään paikalla kerralla pidempään. Keskimääräinen kirjastokäynnin pituus on melko lyhyt, suurin osa vastaajista viettää kirjastossa aikaa korkeintaan puoli tuntia. (kuva 20) Vain kolme vastaajaa kertoi viettävänsä kirjastossa keskimääräisesti aikaa yli tunnin.



Kuva 20. Kysymys 6. Kauanko keskimääräinen kirjastokäyntinne kestää?

Ajankäytön lisäksi halusimme selvittää, mitä kirjastossa ollessa tehdään. Monivalintakysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Kuvasta 21 ilmenee, että perinteiset kirjastopalvelut pitävät edelleen johtopaikkaa. Lähes kaikki vastaajat (83 vastaajaa) vastasivat lainaavansa ja palauttavansa aineistoa. Melko suosittuja olivat myös lapselle/lapsille ääneen lukeminen (38 vastaajaa) sekä kirjaston leluilla leikkiminen (35 vastaajaa). Vastaajista 13 valitsi lautapeliin pelaamisen, kaksi tuttavaperheiden tapaamisen

ja viisi eväiden syömisen. Ainoastaan 13 kertoi osallistuvansa kirjaston järjestämiin tapahtumiin. Tämä kannattaa pitää mielessä, kun tehdään tulevien tapahtumien markkinoitua. Voi myös olla, että kirjaston tapahtumiksi on mielletty ainoastaan isot yksittäiset tapahtumat. Toisaalta taas Lumon kirjastossa ei vuonna 2018 juurikaan ollut tapahtumia, koska resursseja käytettiin tämän uudistustyön valmisteluun sekä kirjaston peruspalveluiden pyörittämiseen.



Kuva 21. Kysymys 7. Mitä teette kirjastossa?

Muuta, mitä? -vaihtoehtoon tulleita avoimia vastauksia:

- katsomme akvaariokaloja
- Lapsi lukee ja katselee lastenosaston kirjoja pikkupöydillä.
- lapsi pelaa tabletilla, osallistumme peliklubiin

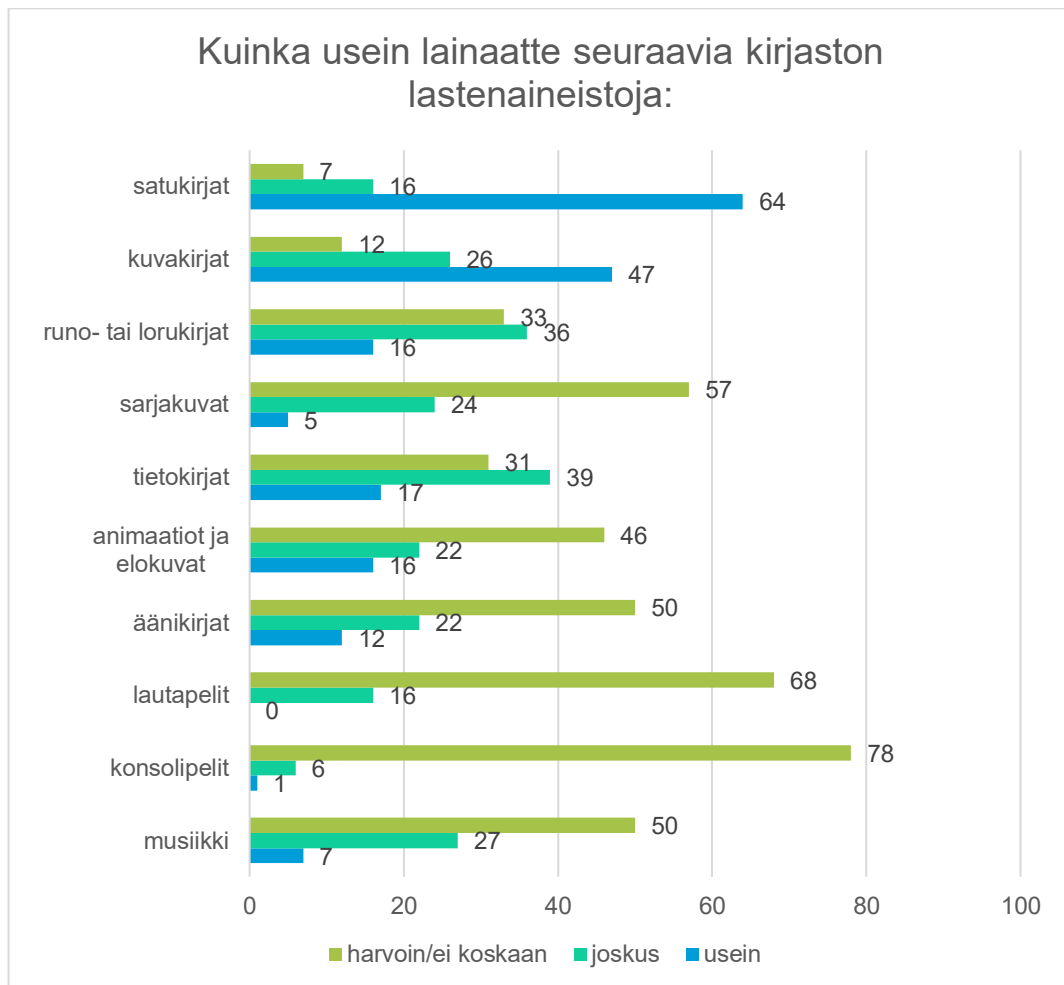
- lapsi selailee kirjoja
- Pelaa isolla kosketusnäytöllä
- peliklubi
- piirrämme taulutelevisiolla
- tulostus
- tutkimme hyllyjä, kulutamme aikaa
- työskentelen läppärillä, kun lapset lukee/katselee kirjoja

Kirjaston uudistus vaatii myös tarkkaa pohdintaa siitä, millaista aineistoa juuri kyseisen kirjaston asiakkaat lainaavat, mille aineistolle tulisi varata enemmän hyllytilaa ja vastaavasti millaista aineistoa voisi olla pienempi kokoelma. Kelluvan aineiston vuoksi Vantaan kirjastojen kokoelmat muovautuvat vähitellen palautusten ja varausten myötä, mutta tällä on myös toinen puolensa: yksittäinen asiakas saattaa varata paljon aineistoa, joka palautuksen jälkeen jää seisomaan hyllyyn. Näin kävi esimerkiksi Lumon kirjaston musiikkikokoelman kanssa, joka kasvoi valtavasti levyjen palautuessa kirjastoon, mutta joka jäi pääasiassa seisomaan hyllyyn kun alueella ei ollut muita kyseisestä aineistosta kiinnostuneita asiakkaita. Tämä vaatiikin paljon tasapainotustyötä, jossa levyjä lähetettiin esimerkiksi Tikkurilan kirjastoon sillä oletuksella, että ne lähtevät sieltä paremmin lainaan.

Kysyimme asiakkailta monivalintakysymyksellä, kuinka usein he lainaavat kirjastosta erilaista lasten aineistoa. Vaihtoehdot olivat usein, joskus sekä harvoin/ei koskaan. Kuvasta 22 ilmenee, että selvästi eniten usein-vastauksia saivat satukirjat (64 vastaajaa) ja kuvakirjat (47 vastaajaa). Tietokirjoja ilmoitti lainaavansa 17 vastaajaa, runo- ja lorukirjoja sekä animaatioita ja elokuvia kumpiakin 16 vastaajaa. Kaikkein vähiten vastaajat kertoivat lainaavansa konsolipelejä (78 vastaajaa), lautapelejä (68 vastaajaa) ja sarjakuvia (57 vastaajaa). Myös musiikki ja äänikirjat olivat harvoin lainattuja, 50 vastaajaa ilmoitti lainaavansa näitä harvoin tai ei koskaan.

Näiden vastausten perusteella sekä havainnoimalla Lumon kirjastossa päätettiin luopua sekä musiikki- että konsolipelikokoelmista. Niitä voi edelleen varata noudettavaksi kirjastosta, mutta hyllytilaa niille ei ole vähäisen menekin vuoksi. Musiikkikirjastotyö keskittyykin nykyään Vantaan kaupunginkirjastossa Tikkurilan kirjastoon, jossa on erillinen musiikkiosasto. Konsolipelikokoelmat keskittyvät kahteen isoimpaan kirjastoon, eli Tikkurilaan ja Myyrmäkeen.

Vaikka vastaajista suurin osa ilmoitti lainaavansa elokuvia ja äänikirjoja harvoin, on niiden lainausluvut kuitenkin sen verran hyvät, että kokoelmista ei luovuttu. Sarjakuvista varsinkin Aku Ankan taskukirjat ja manga ovat suosittuja, joten kirjastosta löytyy edelleen myös sarjakuvia.



Kuva 22. kysymys 9. Kuinka usein lainaatte seuraavia kirjaston lastenaineistoja?

Seuraava kysymys liittyi myös lainaustottumuksiin. Uudistuvan lastenosaston paikan ja kalusteiden vuoksi halusimme tietää, lainaavatko vanhemmat itselleen aineistoa samalla käynnillä, kun saapuvat kirjastoon lasten kanssa. Kuvasta 23 ilmenee, että vastaajista 17 ilmoitti, ettei lainaa itselleen. 35 vastasi lainaavansa lasten ollessa lastenosastolla, 26 käy etsimässä aineistoa itselleen aikuistenosastolta yhdessä lasten kanssa ja yhdeksän kertoi lainaavansa itselleen eri käynnillä. Näiden vastausten perusteella mietimme lastenosastolle kalustusta ja tiloja, joihin lapsen voisi jättää turvallisesti odottamaan kun

aikuinen käy etsimässä itselleen luettavaa. Lastenosastolle hankittiin kaukalokaluste ja osaston yhteydessä olevaan erilliseen huoneeseen hankittiin leluja ja mukavia istumapaikkoja.

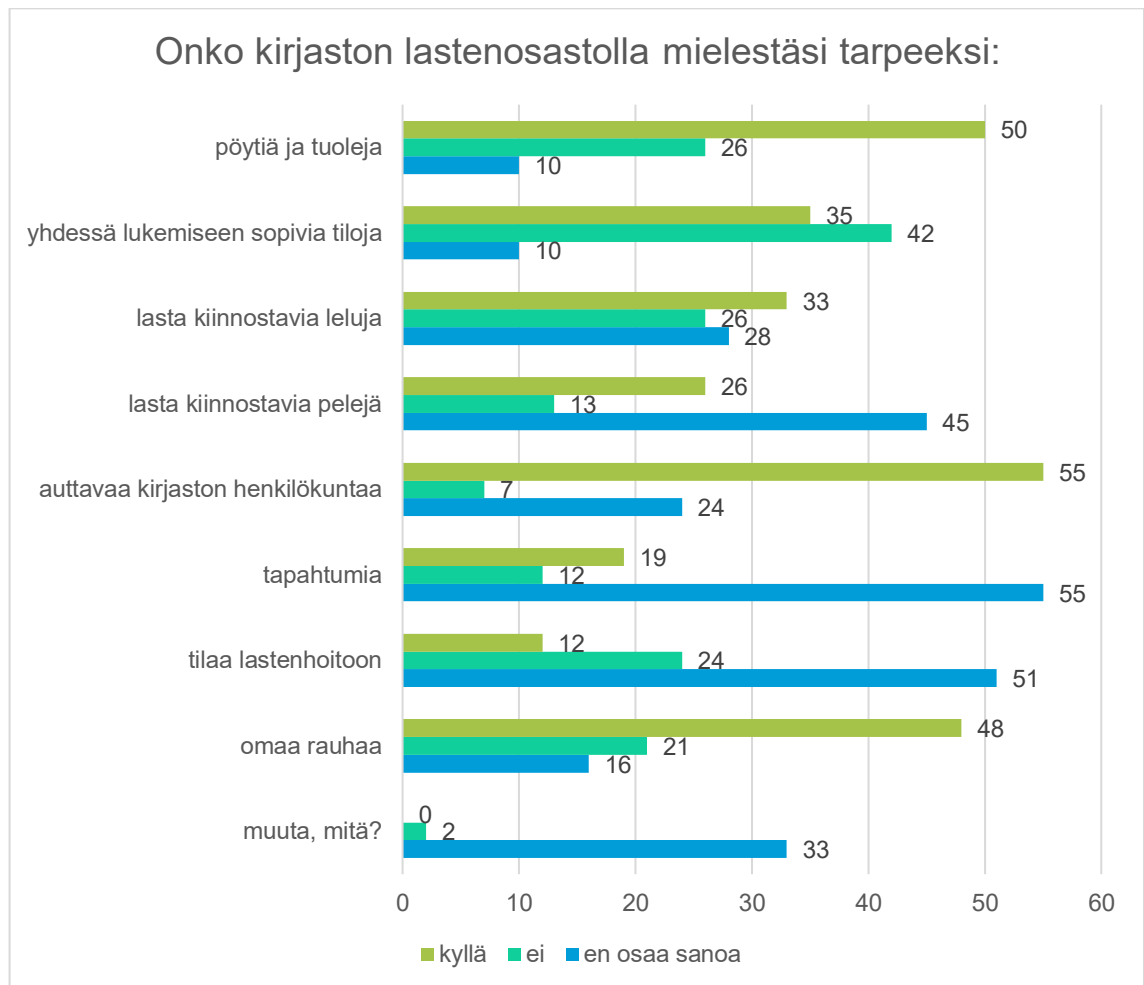


Kuva 23. Kysymys 12. Lainaatko kirjastoaineistoa myös itsellesi samalla käynnillä lasten kanssa?

Seuraava kysymys koski kirjaston senhetkisen lastenosaston kalusteita ja muuta varustelua. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä, ei ja en osaa sanoa. Kuvasta 24 ilmenee, että eniten kyllä-vastauksia saivat auttavaa kirjaston henkilökuntaa (55), pöytiä ja tuoleja (50) sekä omaa rauhaa (48). Toisaalta jokaisessa näissä oli myös ei-vastauksia, joten tarvetta uudistukselle on. Kirjaston henkilökunta voisi olla myös enemmän saatavilla lastenosastolla, jolloin olisi helpompi kysyä lukuvinkkejä.

Ei-vastausten perusteella lastenosastolla voisi olla enemmän yhdessä lukemiseen sopivia tiloja (42), lasta kiinnostavia leluja (26) sekä tilaa lastenhoitoon (24). Myös näissä kysymyksissä jokainen vastausvaihtoehto oli saanut kannatusta. Yhdessä lukemiseen sopivia tiloja pyrittiin saamaan kirjastoon useampia, yksi näistä on osaston yhteydessä oleva erillinen huone, jonka ovet ovat aina avoinna kun siellä ei järjestetä erillistä tapahtumaa. Erillistä lastenhoitoon tarkoitettua tilaa kirjastossa ei uudistuksen jälkeenkään ole, mutta rauhallisemmat tilat tarjoavat hieman enemmän yksityisyyttä kuin aiempi osasto. Toisaalta suurin osa vastaajista ei osannut sanoa, onko lastenhoidolle tarpeeksi tilaa, joten ehkä erilliselle tilalle kirjastossa ei olisi ollut tarvettakaan. Monitoimikeskus Lumossa on erillinen lastenhoituhuone hieman erillä kirjastosta.

Suuri osa vastaajista (55) ei osannut sanoa, onko kirjastossa tarpeeksi tapahtumia. Liekö kyse puutteellisesta markkinoinnista vai siitä, ettei kirjastossa ole ollut juuri vastaajia kiinnostavia tapahtumia, mutta tämä kannattaa ehdottomasti pitää mielessä tulevaisuudessa tapahtumia suunnitellessa.



Kuva 24. Kysymys 13. onko kirjaston lastenosastolla mielestäsi tarpeeksi...?

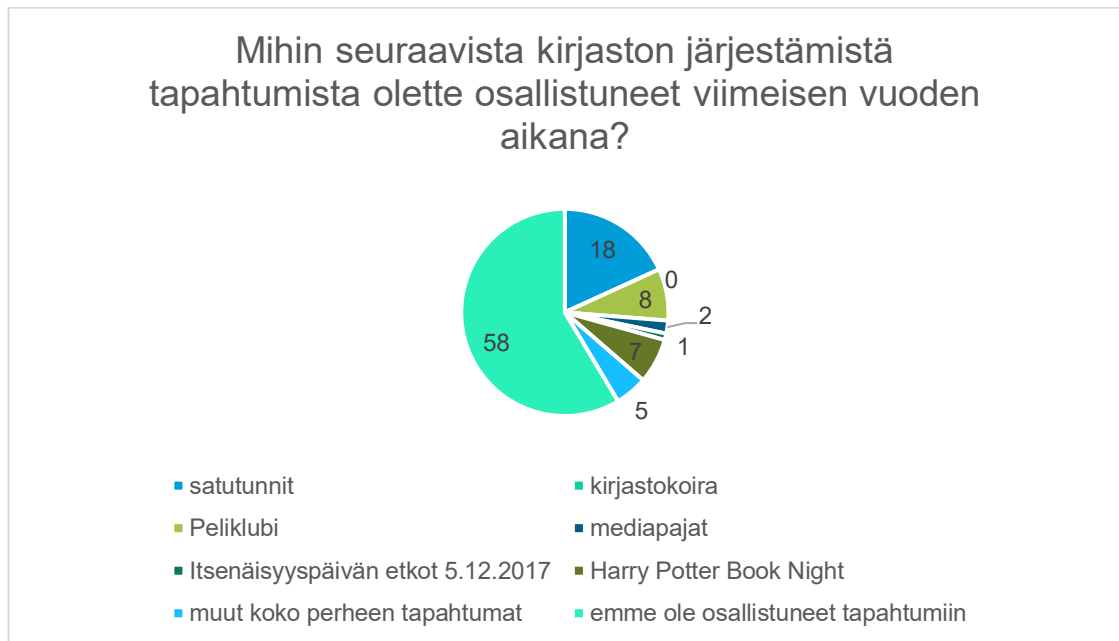
muuta, mitä? -vastausvaihtoehtoon saimme kolme avointa vastausta:

- tilaa lastenvaunuille
- roolivaatteet, sohva
- piirtämiseen/kirjoittamiseen pöytiä nuorille/koululaisille

Lastenvaunuille löytyi tilaa kirjaston sisäänkäynnin vierestä, mutta se oli varmasti puutteellisesti merkitty. Uudistuksen jälkeen vaunuparkki suunniteltiin kirjaston portaikon alle,

joka oli ns. hukkatilaa. Portaikko on uuden lastenosaston vieressä. Koululaisille hankittiin läksyjentekoon pieniä pöytiä nuorten aineiston lähelle. Lastenosastolle hankittiin monenlaisia kalusteita, joissa on hyvä istua ja lukea yhdessä.

Seuraavassa kysymyksessä käsitelimme vielä tarkemmin kirjaston tapahtumia. Edellisen kysymyksen tulosten perusteella oli oletettavaa, että kovin moni vastaajista ei ole osallistunut kirjaston tapahtumiin. Kuvasta 25 näkyy, että peräti 58 vastaajaa ilmoitti, ettei ole osallistunut kirjaston tapahtumiin viimeisen vuoden aikana. Eniten vastaajat ovat osallistuneet satutunneille (18), Peliklubille (8) ja Harry Potter Book Nightiin (7). Näistä esimerkiksi Harry Potter Book Night houkuttelee vuosittain paikalle reilu 100 osallistujaa, joten tapahtumien suosiota ei voi suoraan verrata tähän. Yksikään osallistuja ei vastannut osallistuneensa kirjastokoiran tapaamisiin, mutta sittemmin nämä ovat olleet todella suosittuja tapahtumia Lumon kirjastossa.

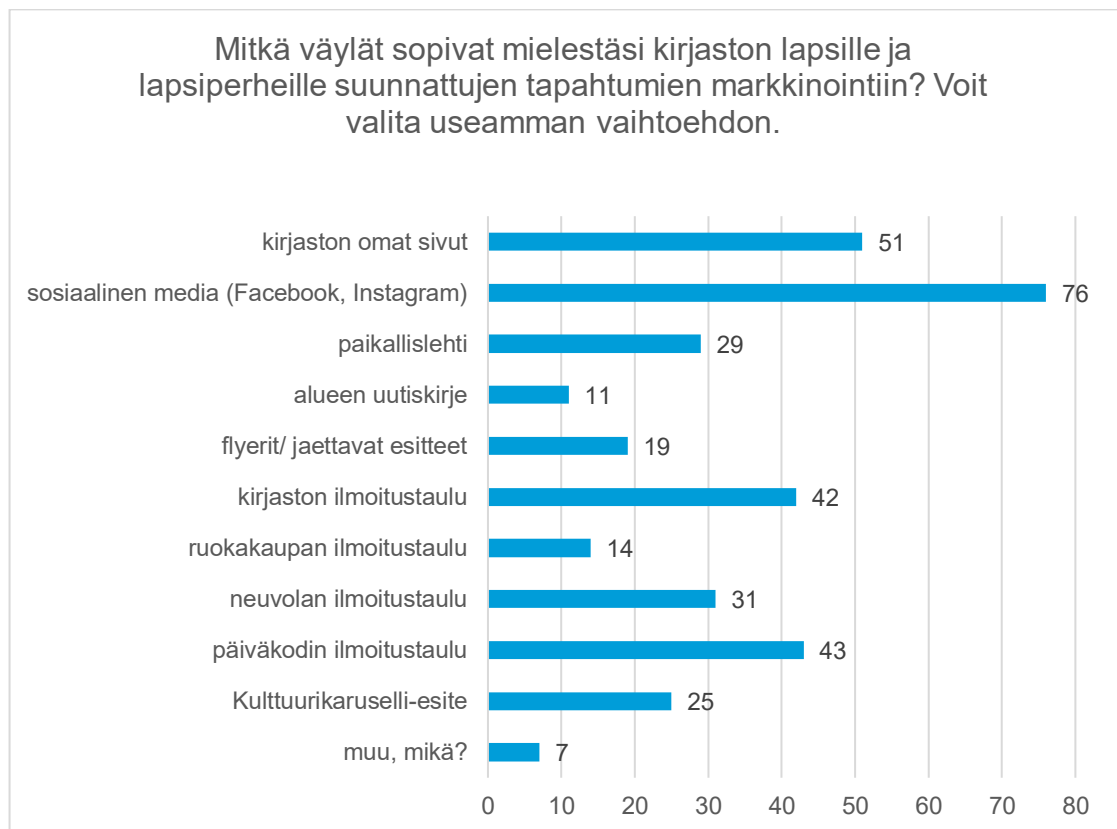


Kuva 25. Kysymys 15. Mihin seuraavista kirjaston tapahtumista olette osallistuneet viimeisen vuoden aikana?

Kirjaston tapahtumien markkinointiin on olemassa useita eri väyliä. Lumon kirjastossa tapahtumia on pääasiassa mainostettu kirjaston omilla sivuilla sekä sosiaalisen median kanavissa, kirjaston ilmoitustaululla, jaettavilla esitteillä sekä Kulttuurikaruselli-esitteellä, josta löytyy Vantaan eri toimijoiden kulttuuritapahtumia lapsille. Yksittäisiä isompia tapahtumia on markkinoitu myös paikallislehdessä. Kysyimme asiakkailta, mitkä väylät

heidän mielestään sopivat parhaiten kirjaston tapahtumien markkinointiin. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi valmiista vastausvaihtoehdoista tai kertoa oma.

Kuvasta 26 näkyy, että vastaajista 76 kertoi sosiaalisen median olevan paras kanava tapahtumien markkinointiin. Kirjaston omia sivuja kannatti 51, päiväkodin ilmoitustaulua 43 ja kirjaston ilmoitustaulua 42 vastaajaa. Selvästi vähemmän kannatusta saivat neuvolan ilmoitustaulu (31), paikallislehti (29), Kulttuurikaruselli-esite (25), flyerit (19), ruokakaupan ilmoitustaulu (14) sekä alueen uutiskirje (11). Markkinointiin sosiaalisessa mediassa kannattaa siis jatkossakin panostaa lapsiperheille suunnattujen tapahtumien markkinoinnissa, paikallislehti ja alueellinen uutiskirje tavoittanee hieman vanhempaa väestöä.



Kuva 26. Kysymys 17. Mitkä väylät sopivat mielestäsi lapsiperheille suunnattujen tapahtumien markkinointiin?

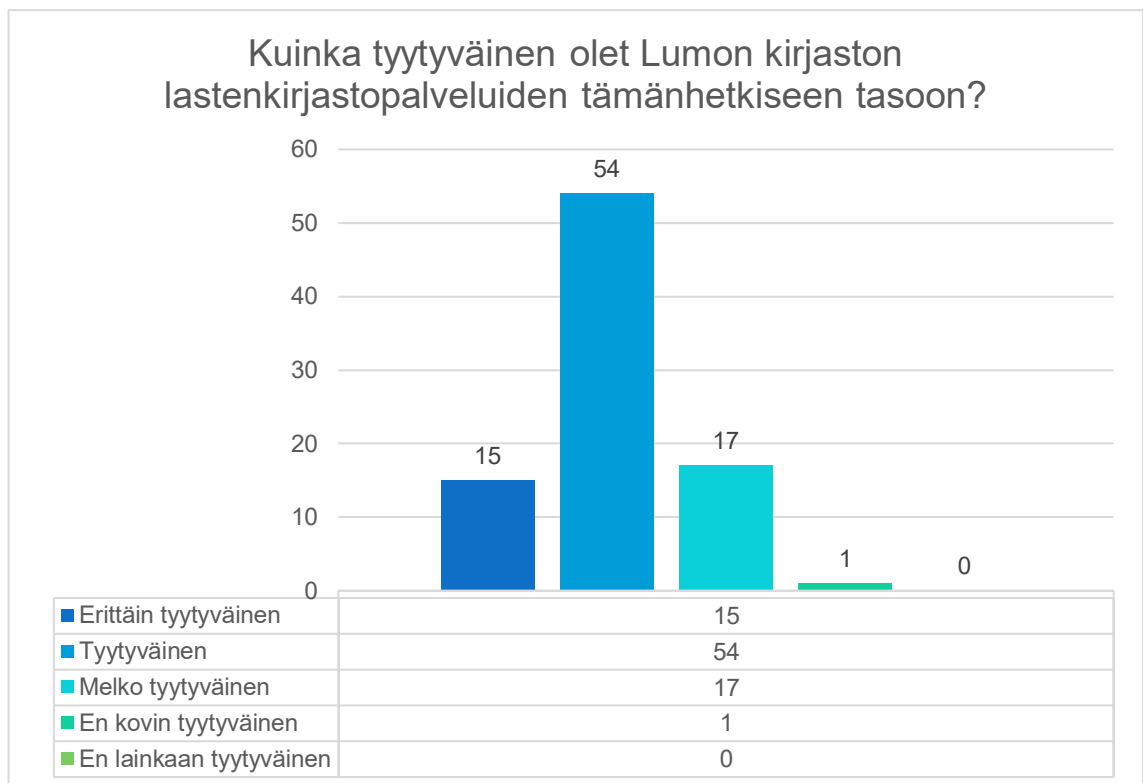
Muu, mikä? -kohtaan saimme viisi vastausta:

- koulut
- Facebookissa löytyy ryhmä esim. Korson lapsiperheille.
- Eikös kirjastokortin omaaville voisi lähettää sähköpostia?



- Sähköposti
- tekstiviesti

Viimeiseksi kysyimme, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat Lumon kirjaston senhetkisiin lastenkirjastopalveluiden tasoon yleisesti. Vastausvaihtoehtoja oli viisi: erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, melko tyytyväinen, en kovin tyytyväinen sekä en lainkaan tyytyväinen. Oli odotettavissa, että vastaajat olivat enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä: 15 kertoi olevansa erittäin tyytyväisiä, suurin osa eli 54 tyytyväisiä, 17 melko tyytyväisiä ja yksi ei kovin tyytyväinen (kuva 27).



Kuva 27. Kysymys 18. Kuinka tyytyväinen olet Lumon kirjaston lastenkirjastopalveluiden tämänhetkiseen tasoon?

Pyysimme vielä kertomaan syitä tyytymättömyyteen. Avoin kysymys sai kolme vastausta:

- Akvaario poistui :(
- Välillä Suomen nuoriso on käyttäytynyt erittäin huonosti käyntimme aikana :( Olivat rumia suustaan ja haistattelivat kun pyysin ystävällisesti ottamaan muita huomioon.

- Tilan koko on melko pieni, kirjoja on välillä hankala löytää, voisiko lastenkirjat ainakin osittain lajitella vielä paremmin aiheittain?

Kirjastossa ollut akvaario annettiin ennen remonttia läheiselle koululle, jossa kaloille löytyi monta innokasta hoitajaa. Kirjaston henkilökunnasta kukaan ei ollut perehtynyt kalojen hoitoon, joten oli niiden hyvinvoinnin kannalta parempi luopua akvaariosta kokonaan.

#### 4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksissa pyritään aina välttämään virheitä, mutta silti tulosten luotettavuus saattaa vaihdella. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä kuten esimerkiksi toistettavuutta tai tilastollisia menettelytapoja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa reliabelius ja validius ovat termejä, joita pyritään välttämään (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2016, 231-232).

Määrällisessä tutkimuksessa puhutaan monesti tilastollisesta merkitsevyydestä eli siitä, voidaanko tutkimustuloksen olettaa esiintyvän toisessa vastaavassa tapauksessa ja onko mahdollista tehdä johtopäätöksiä toisesta aineistosta. Tässä tutkimuksessa kyselyyn vastanneita ei ole valittu otannalla, joten yleistäminen muihin vastaaviin tapauksiin tai aineistoihin on ongelmallisempaa. (Valli 2018, 259-260)

Kyselylomakeiden vastausten luotettavuuden arvioinnissa on kuitenkin omanlaisiaan ongelmia. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2016, 195) ovat listanneet seikkoja, jotka heikentävät kyselytutkimuksen luotettavuutta:

- Ei voida varmistua siitä, kuinka huolellisesti ja rehellisesti vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin.
- Väärinymmärryksen mahdollisuus on suuri, mikäli vastausvaihtoehdot eivät ole olleet onnistuneita vastaajan näkökulmasta
- Ei ole varmuutta siitä, kuinka perehtyneitä vastaajat ovat siitä aiheesta, johon kysymykset liittyvät
- Hyvän kyselylomakkeen laatiminen vaatii aikaa, tietoa ja taitoa.
- Vastaamattomuus eli kato saattaa nousta suureksi.
- Aineisto voi olla hyvin pinnallista ja tutkimus teoreettisesti vaatimatonta.

Lapsille suunnattua kyselyä täytettiin kirjastossa, joten henkilökunta pystyi auttamaan ja selittämään, mikäli jonkin kysymyksen kanssa oli ongelmia. Suurimmaksi osaksi tässä

kyselyssä ei siis tullut väärinymmärryksiä kysytyistä asioista, mutta kaikki lapset eivät olleet yhtä perehtyneitä aiheeseen eivätkä he omanneet mielipiteitä esimerkiksi kalusteasioista. Esimerkkinä tästä oli kahden koululuokan kutsuminen kirjastoon, jolloin mukana oli myös oppilaita, jotka eivät normaalisti vietä aikaa kirjastossa. Kaiken kaikkiaan 140 vastauksen joukosta sai kuitenkin hyvän kuvan siitä, mitä lapset kirjastolta toivovat.

Aikuisille suunnatussa kyselyssä pyrittiin myös muotoilemaan kysymykset siten, ettei väärinymmärrykselle jäisi tilaa. Vastauksia kerättiin pääasiassa verkossa, jolloin kirjaston henkilökunta ei voinut opastaa kaikissa kohdissa. Vastausten perusteella väärinymmärryksiä ei syntynyt, vastaajat olivat myös kirjaston ahkeria käyttäjiä, jotka ovat perehtyneet aiheeseen ja joilta löytyi myös toimivia esimerkkejä muista kirjastoista.

Räsänen ja Sarpilan (2013, 71) mukaan kyselyihin vastaamatta jättämistä esiintyy varsinkin kouluttamattomien, pitkäaikaistyöttömien ja nuorempien keskuudessa, ja miehet osallistuvat kyselytutkimuksiin vähemmän kuin naiset. Myös tämän tutkimuksen vastaajajoukossa naiset ovat yliedustettuina. Toisaalta tähän kyselyyn ei olisi voinut kerätä vastaajajoukkoa otantana, sillä kirjasto ei voi kerätä ja käyttää asiakastietoja tällaiseen tarkoitukseen.

Räsänen ja Sarpilan (2013, 71-72) mukaan kyselytutkimusten vastausosuudet ovat laskeneet sekä Suomessa että aikaisemmin muun muassa Yhdysvalloissa. Tätä voi selittää esimerkiksi se, että erilaisia kyselyitä tehdään entistä enemmän mm. asiakastytyväisyystutkimustarkoituksessa. Räsänen ja Sarpila (2013, 80) toteavatkin, että tutkijat joutuvat tänä päivänä usein tyytymään melkoisen alhaisiin vastausprosentteihin, jolloin jokainen vastaus on merkittävä.

## 5 UUDISTUSTYÖN ONNISTUMISEN ARVIOINTI

Hankkeen onnistumisen kulmakivinä voisi pitää hyvää suunnitelmaa, budjetissa ja aikataulussa pysymistä sekä sitä, että tulokset vastaavat tutkimusongelmaa. Tämän tutkimustyön suunnitelma oli alkuperäinen hankehakemus, jonka aikataulu perustui siihen, että hanke saisi tarvittavan määrän rahoitusta. Haettu summa on 51 000€, mutta saatu summa oli alle puolet tästä eli 20 000€. Tämä vaikutti merkittävästi siihen, ettei hankkeessa alun perin mainittu vapaaehtoistyö ollut lopulta niin suuressa roolissa, vaan sen kehittäminen siirrettiin myöhempään vaiheeseen koskemaan koko Vantaan kaupungin kirjastoa.

Aikataulun muutoksiin vaikutti myös tarve uudistaa kirjaston lattia ja valaistus, joten alkuperäisen suunnitelman mukaisen kuukauden kiinniolon sijaan kirjasto oli suljettuna kolme kuukautta joulukuusta 2018 maaliskuun 2019 alkuun. Kun kirjasto avattiin jälkeä 7.3.2019, oli osa kalusteista edelleen saapumatta. Tällaisiin viivästyksiin kannattaa aina varautua.

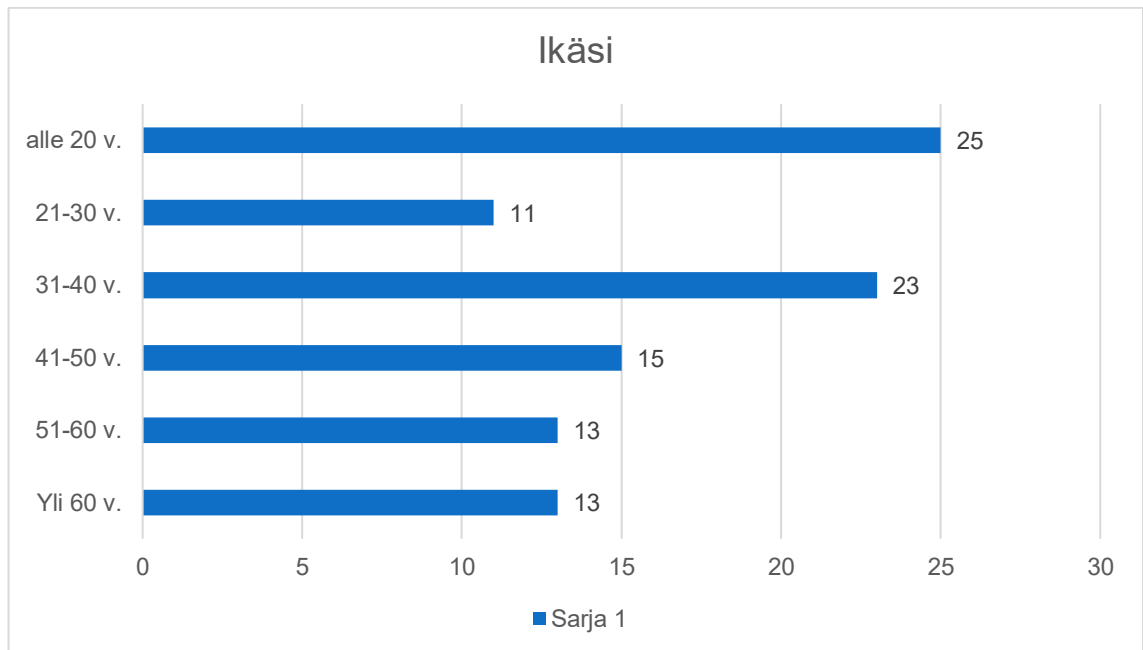
Asiakkailla oli suuri rooli uudistuvan kirjaston kalusteiden ja toiminnan uudistuksessa, joten laadimme myös palautekyselyn, jossa asiakkaat saivat kertoa ensivaikutelmiaan uudistuksen onnistumisesta. Kysely oli auki 7.-31.3.2019. ja sen tulokset antavat osviittaa siitä, mihin suuntaan kirjaston kannattaisi jatkossa kehittää palveluitaan.

Ennen uudistusta tehdyt kyselyt olivat suunnattu lapsille ja lapsiperheille siksi, että kirjaston asiakaskunta oli vahvasti painottunut heihin. Tämä kysely oli kuitenkin avoin kaikille, joka osittain näkyy avoimissa vastauksissa. Varsinkin monet vanhemmat asiakkaat olisivat halunneet olla enemmän mukana suunnitteluvaiheessa. Toisaalta taas kirjastossa järjestettiin myös avoin työpaja toiminnan kehittämiseen, jonka markkinointi ei ilmeisesti ollut tavoittanut näitä henkilöitä.

### **Taustakysymykset:**

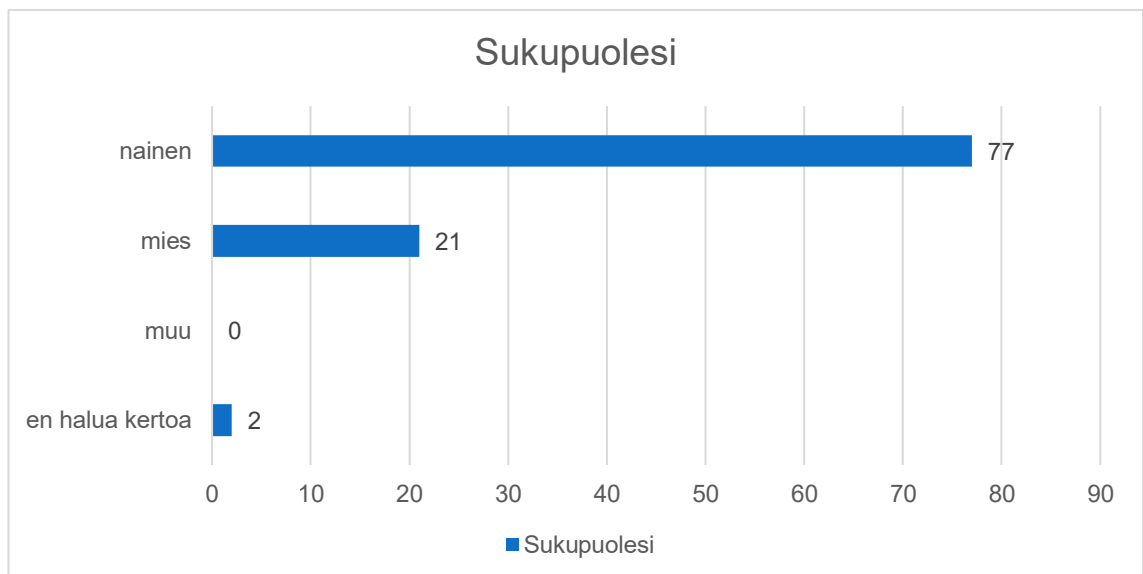
Vastauksia tähän kyselyyn tuli tasan 100. Vastaaajia oli kaikista ikäryhmistä (kuva 28). Kaikkein eniten vastaaajia oli alle 20-vuotiaissa (25) sekä 31-40 -vuotiaissa (23). Seuraavaksi eniten vastaaajia oli 41-50 -vuotiaissa (15). 51-60 -vuotiaissa sekä yli 60-vuotiaissa vastaaajia oli yhtä paljon (13), kaikkein vähiten vastaaajia oli 21-30 -vuotiaissa (11). Voi

olla, että samat henkilöt, jotka olivat vastanneet aiempiin kyselyihin, olivat aktiivisia myös tämän kyselyn kohdalla.



Kuva 28. Uudistuskyselyn vastaajien ikäjakauma.

Kuva 29 kertoo, että vastaajista 77 oli naisia, 21 miehiä ja 2 ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Tämä vahvistaa edelleen sitä ajatusta, että naiset ovat aktiivisempia vastaamaan erilaisiin kyselyihin ja sen vuoksi vastauksissa on jonkin verran vinoumaa.



Kuva 29. Uudistuskyselyn vastaajien sukupuolijakauma.

## Uudistukseen liittyvät kysymykset:

Taustakysymysten jälkeen halusimme tietää asiakkaiden mielipiteitä tilauudistuksesta. Suurin osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, sillä halusimme saada asiakkaiden aidon mielipiteen kuuluviin valiksi annettujen vastausvaihtoehtojen sijaan.

Ensimmäiseksi kysyimme sitä, miten onnistuneina he pitivät kirjaston osastojen paikkojen muutosta. Lastenosasto siirtyi lähemmäs Tapahtumatilaa ja näin kauemmas ulko-ovea, lehdet taas siirrettiin entisen lastenosaston paikalle. Sadasta vastauksesta 91 oli positiivissävyisiä, 9 negatiivista. Suurin osa positiivista vastauksista olivat lyhyitä vastauksia ilman perusteluita. Otteita vastauksista:

”Missä on yläkerran tietokoneet? Alakerrassa räkäiset 4 konetta! Tabeltti ei toimi, kun tarvitsee näppäimistöä!”

”Lasten alue näyttää ihanalta! Aikuisten lehtinurkka myös hyvä ja rauhallinen. Nyt on valaistuskin hyvä! Ainoa miinus on, että istuimia taitaa olla liian vähän, tänään tuolit olivat täynnä ja osa joutui istua tietokonepaikoille.”

”Ovat onnistuneita, sillä erillinen huone lapsille vähentää melua, mutta palvelutiski on mielestäni liian kaukana ulko-ovesta.”

”Lehtien lukupaikka on aika ahdas. Mukavat pienet pöydät ja hulppeat tuolit, jotka tosin eivät perin helpot puhdistaa.”

”Mielestäni kirjasto oli ennen kodikkaampi. Tykkäsin lukutilasta ja isoista nojatuoleista. Nyt ulkoasu on jotenkin laitospäinen ja kodikkuus hävinnyt. Työntekijöiden työpiste jotenkin sekavasti keskellä kaikkea.”

”Mielestäni muutokset ovat erinomaisia. Minulla on kohta 3-vuotias poika ja tämmöinen avoin maksuton tila on tervetullut meidän arkeemme. Juuri tämmöistä paikkaa, jossa voi lapsen kanssa olla ja ihmetellä olen kaivannut tänne Korsoon tai ylipäätään Itä-Vantaalle. Edes Tikkurilassa ei ole vastaavaa sisätilaa! Loistava muutos entiseen. Jos vielä jotain saisi toivoa niin mikroa missä voisi taaperon lounaan lämmittää kun on kerta eväspöytäkin.”

”Muutokset ovat hyviä nyt kun lastenvaunut voi tuoda lähemmäs lasten kirjoja. Lapsilla mukava leikkialue!”

”Eivät ole onnistuneita. Yläkerran lukusalissa on keskittyminen mahdotonta, koska alapuolella olevasta lastenosastosta kantautuu lukusaliin leikki-ikäisten kiljuminen, leikkiminen ja meluaminen. Jopa viereisessä tilassa käytävä jutustelu kuuluu lukusaliin. Lukusaliin parempi äänieristys tai lukusalin paikan vaihto tai kirjastoon ”hiljainen aika”. Tila itsessään on erittäin miellyttävä ja tilava.”

Näissä vastauksissa jo sivuttiinkin hieman kalusteita, tai enemmänkin niiden puutetta. Kirjaston avattua ovensa puuttui tilasta muun muassa muutamat istuimet sekä kannettavat tietokoneet. Seuraavaksi kysyimme mielipidettä uusista kaluistesta sekä mahdollista suosikkia. Sadasta vastauksesta 84 oli positiivisia, 16 negatiivisia tai neutraaleja.

Otteita vastauksista:

"Riippukeinut ovat hengenvaarallisia."

"Kalusteet ovat ihania. Suosikkini ovat keinutuolit heti oven läheisyydessä."

"Lastenosaston kalusteet lapsille suunniteltu ja lapsen näkökulma huomioitu. Ympäri kirjastoa olevat modernit kalusteet näyttivät ja tuntuivat kivoilta!"

"Takaseinän ikkunanvieruskalusteet eivät varmaankaan ole tarkoitettu istumiseen. Ei niissä ainakaan pysty istumaan."

"Kaipaisin enemmän yksityisyyttä ja mahdollisuuksia yksityöskentelyyn."

"Pehmustettu kaukalo oli mukava ja jännä taaperon kanssa. Lapsien lemppari on ehdottomasti riippumatto. Emme ole kovin laajasti vielä ehtineet tutustumaan."

"Kalusteet ovat kivan modernit ja rennot. Ehdoton suosikki on ikkunan edessä oleva "matotuoli". Kivan rento ja erilainen."

"En erityisesti tykkää. Mustat keinutuolit keräävät karvaa ja ovat siksi likaisen näköisiä eikä niissä ollut mukava istua."

Vaikuttaa siis siltä, että samat kalusteet herättävät sekä ihastusta että vihastusta. Monet asiakkaista eivät olleet vielä ehtineet testata kalusteita, vaan kommentoivat lähinnä niiden ulkonäköä. Kalusteiden toimivuutta voi arvioida paremmin vasta myöhemmässä vaiheessa, mutta melko pian henkilökunta huomasi, että lasten riippumatto villitsi välillä hieman liian riehakkaisiin leikkeihin.

Kalusteiden jälkeen kysyimme mielipidettä kirjaston uudistuneesta värimaailmasta. Sadasta vastauksesta 81 oli selvästi positiivista, 19 joko negatiivista tai neutraalia. Otteita vastauksista:

"Värimaailma on moderni ja tyylikäs. Vaalea puu ja musta ovat todella tyylikkäitä yhdessä. On myös kiva että täällä on väriä."

"Synkkä ja kolkko."

"Kiva. Meidän kirjasto tuntuu vielä enemmän meidän kirjastolta."

”Kirjaston värit ovat ihanat ja valoisuus ja niiden aurinkoisuus pelastavat harmaanakin päivänä aivan varmasti. Ei tarvitse kuin mennä sisään niin oma mieli piristyy. Värikkyyks myös julkisissa tiloissa on ihmisen mielenterveydellekin tärkeä ja olkaamme kiitollisia että näemme. Tuli mieleen nyt että näkövammaisille olisi voinut olla näpläiltävää ja vaikka nuuskittavana eri hajuja? No asiaa voi päättäjille vinkata, ei ole myöhäistä luoda ”seinää” josta löytyy vaikka mitä? Sitä paitsi siellä kirjastossa on niin loistotyyppisiä että nuorten innokkaiden kävijöiden avulla hehän polkaisevat sen vaikka tyhjästä?”

”Valkoiset ledit tekevät kirjastosta kylmän ja kolkon oloisen.”

Ennen uudistusta kirjastossa oli sekalaisesti monenväristä kalustetta, joista osa oli tullut kirjastoon esimerkiksi kierrättämällä niitä muista kirjastoista. Uudistuksen myötä värimaailmaa haluttiin yhtenäistää siten, että mustan ja koivun lisäksi tilassa toistui turkoosi ja violetti. Nämä värit valikoituivat kirjaston seinällä olevan taideteoksen perusteella.

Uudistuksen myötä osa kirjaston tiloista sai uuden käyttötarkoituksen tai niiden kalustusta uudistettiin. Yhdestä henkilökunnan työhuoneesta muokattiin pelihuone, johon sijoitettiin pelikonsoli sekä pöytä, jonka äärellä mahtuu pelaamaan lautapelejä. Pelitoiminta keskitetään tulevaisuudessa tähän tilaan. Tapahtumatila toimi aiemmin ainoastaan satutuntien, kirjavinkkausten sekä erinäisten tapahtumien areenana, mutta muuten ovet olivat suljettuina. Uudistuksen myötä tilasta tehtiin avoin tila lukemiseen ja leikkimiseen, lastenosasto siirrettiin lähemmäs tätä tilaa jolloin se myös paremmin palvelee kohdeyleisöä.

Yläkerrassa kirjastosaliin tehtiin muovattavia työskentely- ja opiskelutiloja. Aiemmin tilassa oli massiivisia tietokonepöytäryhmiä ja hyvin sekalaisia pöytärykelmiä. Lisäksi yläkertaan entisen pimiön tilaan muovattiin pajatila, jossa voi harrastaa käsitöitä, robotiikkaa ja digitaidetta.

Seuraavana kysyimme asiakkailta, mitä näistä uudistuneista tiloista he voisivat käyttää. Kysymys oli monivalintakysymys, johon saimme 186 vastausta (kuva 30). Vastaajista 67 voisi käyttää yläkerran opiskelu- ja työskentelytiloja, 42 Tapahtumatilaa lukemiseen ja leikkimiseen, 36 pelihuonetta ja 27 pajatilaa harrastamiseen. 14 vastaajaa ei käyttäisi näistä mitään.





Kuva 30. Mitä kirjaston uudistuneista tiloista voisit käyttää?

Halusimme myös tietää, missä onnistuimme erityisen hyvin. Avoimissa vastauksissa kiitettiin erityisesti lastenosastoa sekä sen kalusteita. Otteita vastauksista:

"Kirjahyllyt ovat tarpeeksi matalat joten valo pääsee sisään ja valaistus on hyvä. Tuntuu kuin tila olisi laajentunut? Kalustus ja eri kohteet ovat hyvin sijoiteltu, tähän asti olen tyytyväinen kaikkeen enkä epäile että pidemmän päälle kun kaikki tulee tutuksi ja "kotoudu" kirjaston rakenteellisiin uudistuksiin asia vain paranee. Toivon että uusia kirjoja saadaan aina lisää lainattavaksi sillä summa summarum lukeminen on elämäni."

"Selkeä hyllytila, kuin kirjoja olisi enemmän. Pidän uusista hyllyistä samoin niiden järjestyksestä, ovat linjassa."

"Kirjasto on paljon kutsuvamman näköinen heti kun tulee sisään ja lastenalue ihana."

"Opiskelutilaa on kivasti paranneltu ja värimaailma on piristävämpi."

"Tunnelma, valaistus ja värimaailma tehty ihanan rauhalliseksi."

"Yläkerran tilat ovat hyvät jos haluaa keskittyä. Alakerrassa ei sitten tarvitse olla niin hiiren hiljaa."

"Lapset ja lapsiperheet on huomioitu ja opiskelijat. Lisäksi jos haluat vain selaila päivän lehteä saat tehdä sen rauhassa kaukana lapsinurkasta."

Onnistuneiden uudistusten lisäksi halusimme kysyä asiakkailta myös kehittämis ehdotuksia. Sadasta vastaajasta 36 kertoi, ettei tule mitään kehittämistarvetta mieleen tai käyttäjäkokemusta on vielä sen verran vähän, ettei osaa sanoa. Eniten kehittämis ehdotuksia tuli tietokoneiden määrästä, 9 vastaajista mainitsi tietokoneiden vähäisen määrän. Voi olla, että tiedotus saapuvista kannettavista tietokoneista ei ollut saavuttanut kaikkia, tai sitten tietokoneiden olisi pitänyt olla paikalla jo avattaessa. Otteita muista vastauksista:

"Uutuuskirjat liian lähellä toisiaan. Toinen henkilö samaan aikaan katseli toista hyllyä. Emme mahtuneet samalle kohtaa."

"Viihtyisyys on kadonnut, kun kaikki on todella pelkistettyä ja modernia. Kasveja, tekstiilejä, väriä elämään."

"Aukioloajoissa, mutta sekin kehitys taisi olla jo tulossa."

"Olisi kiva saada tapahtumia ja luentoja kirjastoon, en tiedä onko sellaiseen tilaa? Vähän Oodin tyyliin."

"Opasteita voisi olla enemmän."

"Akustiikkalevyt kattoon melun tasaamiseksi."

"Lukusalin äänieristystä. Pajalle polkupyörän huolomahdollisuus olisi kiva."

"Roskien lajittelua. Nyt joutuu tölkit ja pahvimukit sekä muovit heittämään samaan sekajäteastiaan."

"Mielestäni kirjastossa pitäisi olla enemmän kirjoja, yläkerta tuntuu olevan nyt vajaakäytöllä."

Viimeisenä kysyimme, onko tällainen kysely hyvä tapa kommentoida Lumon kirjaston tilauudistusta. Tämä kysymys liittyy siihen, että Vantaan kaupunginkirjastossa osallistaminen on isossa roolissa ja haluamme tietää, tuntuuko asiakaspalautteiden kerääminen itse asiakkaista hyvältä tavalta vaikuttaa asioihin. Vastaajista neljä oli sitä mieltä ettei tämä ole hyvä tapa vaikuttaa, kun taas reilu enemmistö eli 96 oli sitä mieltä, että on.

Asiakaskyselyn perusteella vaikuttaisi siltä, että uudistus oli ainakin ensivaikutelmaltaan asiakkaiden mielestä pääosin onnistunut. Kehittämiseen on aina varaa, myöskään kirjaston tapahtumatoiminta ei ollut kyselyn aukiollessa vielä alkanut joten sen käynnistyminen vastaa myös moneen kehittämistoiveeseen.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 6.1 Pohdinta

Kirjastojen tilauudistuksissa asiakkaiden tarpeilla ja toiveilla on tulevaisuudessa yhä isompi rooli. Kirjastolain (2016) mukaan yleisten kirjastojen 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.

Kirjastolain tavoitteena on muun muassa edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen, kulttuuriin, tiedon saatavuuteen ja käyttöön sekä aktiiviseen kansalaisuuteen ja sananvapauteen. Kaikkiin näihin liittyy kirjaston tarjoamien palveluiden lisäksi vahvasti myös itse kirjastotila.

Tämän opinnäytetyön sekä siihen liittyvän hankkeen tavoitteena oli palvelumuotoilun keinoja käyttäen muovata Lumon kirjastosta sen asiakkaita aidosti palveleva tila. Vaikka tässä työssä keskityttiin pääasiassa lapsiin ja lapsiperheisiin, koski uudistustyö koko kirjastotilaa. Kirjastossa ei ole erillisiä osastoja, vaan kaikki aineisto löytyy yhdestä salista, johon aikuisten, nuorten ja lasten aineisto on sijoitettu erilleen. Aikuisten aineistolle jäi runsaasti tilaa kirjastossa, vaikkei sitä tässä kyselyssä käsiteltykään.

Asiakaskyselyiden tulokset eivät olleet kovin yllättäviä, vaan perinteiset kirjastopalvelut kuten aineiston lainaaminen, ovat edelleen suosituimpia. Näiden lisäksi toiveissa oli monipuolisia tiloja yhdessä lukemiseen, opiskeluun ja työskentelyyn sekä

tarpeeksi uutta ja tehokasta tietotekniikkaa. Tila- ja kalustetoiveet olivat hyvin perinteisiä ja täten myös helposti toteutettavissa, poikkeuksena muutama lennokka ehdotus lasten kyselyn vastauksista.

Erityisen positiiviset tulokset olivat uudistustyön jälkeisessä kyselyssä, jossa kartoitettiin asiakkaiden ensireaktioita uudistuneesta kirjastosta. On selvää, että kirjasto on monelle alueen asukkaalle tärkeä palvelu ja uudistetut tilat otettiin hyvin vastaan. Uudistuksen jälkeen kirjastoon myös rekrytoitiin uutta henkilökuntaa, muutama vanha työntekijä vaihtoi remontin aikana toimipistettä Vantaan sisällä ja lisäksi avoimeksi tuli uusia vakansseja, joita ei oltu täytetty ennen remonttia. Näissä rekrytoinneissa otettiin erityisesti huomioon uudistuneet tilat ja palvelut, kuten pajatoiminta. Henkilökunnassa on sittemmin ollut jonkin verran vaihtuvuutta, mutta toivon mukaan palveluja saataisiin vakiinnutettua tulevaisuudessa.

## 6.2 Kehittämisehdotukset

Aineistosta ei nouse esiin akuutteja kehittämistarpeita. Uudistuskyselyn aikana kirjasto oli juuri avannut ovensa eikä tapahtumatoiminta ollut vielä lähtenyt käyntiin, joten moniin asiakkaiden toiveisiin pystyttiin vastaamaan hieman viiveellä vasta sitten, kun rekrytoinnit olivat ohitse ja henkilökunta pystyi suunnittelemaan kokonaisuutta. Pajatoimintaa ei ole muissa Vantaan kaupunginkirjaston toimipisteissä, joten mallia kannattaa jatkossakin ottaa esimerkiksi Espoosta, jossa pajatoiminta on osa vakiintuneita palveluita ja hyvä esimerkki siitä, miten tulevaisuuden palvelutarpeiden muutoksiin voitaisiin vastata. Vantaan kaupunginkirjastossa on aiemminkin lähdetty rohkeasti kokeilemaan uudenlaisia palveluita, joten pajatoimintaa voisi mahdollisesti laajentaa myös muihin toimipisteisiin, mikäli kysyntää on.

Jatkossa kirjaston henkilökunnan ja erityisesti johdon on hyvä kuunnella asiakasrajapinnassa tapahtuvaa kysyntää. Tällaisella matalan kynnyksen tutkimuksella selviää nopeasti uudet asiakaspalvelutarpeet sekä niiden toteuttamiseen vaadittava uusi osaaminen. Otalan (2018, 171) mukaan organisaation tulee tunnistaa tarvitsemansa osaamisalueet ja osaamistarpeita on kartoitettava jatkuvasti nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä. Ellei osaaminen ole vaaditulla tasolla, tulee siihen reagoida perehdytyksellä, sisäisellä koulutuksella tai rekrytoinnilla.

Tällä hetkellä Vantaan kaupunginkirjastossa visioidaan vuoden 2030 kirjastoa yhteistyössä Demos Helsingin kanssa. Tätä visiota kehitetään laajassa yhteistyössä kirjaston tärkeimpien sidosryhmien, eli henkilökunnan, asukkaiden sekä nykyisten ja potentiaalisten yritys- ja järjestökumppaneiden kanssa. Hanke päättyy marraskuussa 2020.

Kirjasto 2030 -ohjelmatyön tarkoituksena on määrittää suuntaviivat Vantaan kirjastopalveluille kohti vuotta 2030. Henkilökunnalle järjestettiin etäyhteydellä työpaja 22.10.2020, jossa kuulumme, millaisia ajatuksia Vantaan kirjastopalveluiden visiosta on syntynyt hankkeen aiemmissa vaiheissa ja miten hanke tulee etenemään. Osallistamisvaiheessa keskustelimme siitä, millaisille arvoille Vantaan kirjastopalveluiden toiminnan tulisi perustua sekä ideoimme yhdessä, mitkä ovat kirjastopalveluiden tulevaisuuden päämäärät ja ydintehtävät. Tämän työpajan lisäksi järjestetään myös toinen työpaja, johon kutsutaan järjestöjen, yhdistysten ja yritysten edustajia sekä kirjastossa toimivia vapaaehtoisia.

Tätä kirjoittaessa maailmalla on jyllännyt reilun puolen vuoden ajan globaali pandemia, joka on omalta osaltaan vaikuttanut suuresti myös kirjastojen toimintaan. Tällä hetkellä Vantaan kirjastoissa on käytössä vain hyvin pieni osa palveluista, käytännössä siis aineiston lainaus ja palautus sekä asiakastietokoneet. Tapahtumia ja pajatoimintaa ei voi tällä hetkellä järjestää suuressa mittakaavassa, sillä turvavälirajoitukset eivät anna myöden isoille väkijoukoille. Jonkin verran on järjestetty etätapahtumia, jotka ovat olleet kiihkeitä ja osittain varmasti tulevat jäämään osaksi kirjastojen palveluja myös tulevaisuudessa.

Tämän tilanteen vuoksi on mahdotonta antaa kovin laajoja kehittämissuhteita, sillä tämän hetken fokus on peruspalveluiden säilyttämisessä. Kun tilanne jossain vaiheessa helpottuu, tulee kirjaston palveluita tarkastella uudelleen ja mahdollisesti laatia uusi kysely asiakkaiden senhetkisistä toiveista ja tarpeista. On vaikea sanoa, ovatko tässä opin- näytetyössä esitetyt asiakastoiveet enää millään tavalla ajankohtaisia silloin. Myös Koronan negatiivinen vaikutus kaupunkien talouteen tulee näkymään myös kirjastojen toiminnassa.

## LÄHTEET

- Anttila, P. 2019. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Artikkelit Metodix-sivustolla. Viitattu 4.5.2020. <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>
- Dam, R. & Siang, T. 2018. 5 Stages in the Design Thinking Process. Viitattu 6.9.2018. <https://www.interaction-design.org/literature/article/5-stages-in-the-design-thinking-process>
- Design Commission. 2013. Restarting Britain 2. Viitattu 7.5.2019. [https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/DC\\_Restarting\\_Britain\\_2\\_report.pdf](https://www.designcouncil.org.uk/sites/default/files/asset/document/DC_Restarting_Britain_2_report.pdf)
- Ervasti, K. & Puustinen, P. 2016. Sustainable, Participatory and Low-cost: The Redesign Process of Hakunila Library. High Quality Design on a Low Budget. New Library Buildings. IFLA. Publication 171. Leck : De Gruyter.
- Harviainen, J.T. & Pikka, H. 2015. Audio-Spatial Co-design of Library Spaces. Implications from Case: Vantaa. Viitattu 19.4.2019. <http://library.ifla.org/1134/1/075-harviainen-en.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja Kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus ja menetelmät. Taideteollisen korkeakoulun julkaisu. Viitattu 5.4.2019. [http://www2.uiah.fi/~heidig/Teaching/Course\\_assignments/Entries/2011/9/13\\_Johdatus\\_muotoilun\\_tutkimukseen\\_files/Hyysalo%202009.pdf](http://www2.uiah.fi/~heidig/Teaching/Course_assignments/Entries/2011/9/13_Johdatus_muotoilun_tutkimukseen_files/Hyysalo%202009.pdf)
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen käytännön kirjoittamisen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kirjastolaki 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Kirjastot.fi. 2018. Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Viitattu 14.4.2019. <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/vintti-yhteis%C3%B6llinen-kirjastotila-vantaan-korsossa>
- Koivisto, M. 2012. Näin kehität WAU-palveluja? Palvelumuotoilu käyttäjälähtöisten palveluiden mahdollistajana. Viitattu 17.4.2019. <https://docplayer.fi/1998066-Nain-kehitat-wau-palveluja.html>
- Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa; Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: Verkosto ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia.
- Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastossa. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Löytänä, J. & Kortesoja, K. 2011. Asiakaskokemus – palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.
- Mager, B., & Sung, T.-J. (2011). Special issue editorial: Designing for services. International Journal of Design, 5(2), 1–3.
- Marques, J. & Downey, A. 2015. Service Design : An Introduction to a Holistic Assessment Methodology of Library Services. Weave: Journal of Library User Experience. Volume 1, Issue 2. <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.201>
- Miettinen, S. 2016. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknografiainfo Teknova Oy.

- Niva, M. & Tuominen, K. 2005. Benchmarking käytännössä. Turku: Oy Benchmarking Ltd
- Nyberg, R. & Tuominen, M. 2019. Tilauksessa tasa-arvo. Sukupuolitietoisien budjetoinnin pilotti Vantaan kaupunginkirjastossa vuonna 2018. Viitattu 19.4.2019. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/143083\\_Tilauksessa\\_tasa-arvo\\_21012019.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/143083_Tilauksessa_tasa-arvo_21012019.pdf)
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Viitattu 14.4.2019. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM20.pdf>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2016. Merkityksellinen Suomessa -toimintaohjelma. Viitattu 17.4.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75103/Merkityksellinen-Suomessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen – keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsinki: Kauppa-kamari.
- P&R Arkkitehdit Oy. 2018. Toimistoeseite. Viitattu 17.4.2019. [https://static1.squarespace.com/static/56373318e4b01da6f9495f51/t/5a4cc01d4192021bcbce5111/1514979362464/PR\\_Toimistoeseite.pdf](https://static1.squarespace.com/static/56373318e4b01da6f9495f51/t/5a4cc01d4192021bcbce5111/1514979362464/PR_Toimistoeseite.pdf)
- Räsänen, P. & Sarpila, O. 2013. Internet-lomake vai ei? Verkkokyselylomake postikyselyitä täydentävänä tiedonkeruun menetelmänä. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.). Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.
- Stapenhurst, T. 2009. The Benchmarking Book. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Steen, M., Manschot, M., & De Koning. 2011. Benefits of co-design in service design projects. International Journal of Design, 5(2), 53–60.
- Stickdorn, M. 2011. I is an Iterative Process. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This is Service Design Thinking. 7. painos. Amsterdam: BIS Publishers.
- Tilastokeskus. 2016. Lapsiperheissä 39 prosenttia väestöstä. Viitattu 17.4.2019 [http://www.stat.fi/til/perh/2016/02/perh\\_2016\\_02\\_2017-11-24\\_kat\\_003\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/perh/2016/02/perh_2016_02_2017-11-24_kat_003_fi.html)
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna : Talentum.
- Valli, R. 2018. Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus
- Vantaan kaupunginkirjasto. 2019. Asiakkaiden mielipide näkyviin Vantaan kirjastoissa. Viitattu 17.4.2019. [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Tikkurilan\\_kirjasto/Juttuja\\_kirjastosta/Asiakkaiden\\_mielipide\\_nakyyviin\\_Vantaan\\_k\(185408\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Tikkurilan_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Asiakkaiden_mielipide_nakyyviin_Vantaan_k(185408))
- Vantaan kaupunki. 2016. Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen Vantaan kaupungin toimintatapana. Vantaan kaupungin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma valtuustokaudelle 2017–2020. Viitattu 18.4.2019. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/128421\\_Tayv\\_kh\\_14112016\\_final.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/128421_Tayv_kh_14112016_final.pdf)
- Vantaan kaupunki. 2017a. Valtuustokauden strategia 2018-2021. Viitattu 10.4.2019. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136267\\_Valtuustokauden\\_strategia\\_2018-2021.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136267_Valtuustokauden_strategia_2018-2021.pdf)
- Vantaan kaupunki. 2017b. Avustusten ja apurahojen yleiset myöntämisperiaatteet. Viitattu 18.4.2019.

[https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136816\\_Avustusten\\_ja\\_apurahojen\\_yleiset\\_myontamisperiaatteet\\_voimassa01012018alkaen.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136816_Avustusten_ja_apurahojen_yleiset_myontamisperiaatteet_voimassa01012018alkaen.pdf)

Vantaan kaupunki. 2018. Osallistuva Vantaa. Vantaalaisen asukasvaikuttamisen toimintamalli. Viitattu 18.4.2019. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136964\\_Osallistuva\\_Vantaa\\_taitettu\\_valtuustoon\\_22.1.2018.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/136964_Osallistuva_Vantaa_taitettu_valtuustoon_22.1.2018.pdf)

Vantaan kaupunki. 2019a. Meidän Korso -hankkeen osallisuusalusta. Viitattu 18.4.2019. <https://osallistu.vantaa.fi/>

Vantaan kaupunki. 2019b. Uusi Vantaa. Esitys palvelualueiksi. Viitattu 8.8.2019. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/144794\\_Uusi\\_Vantaa\\_palvelualueet\\_1\\_2019.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/144794_Uusi_Vantaa_palvelualueet_1_2019.pdf)

Vantaan kaupunki. 2019c. Asukasraati mukana Vantaan organisaatiouudistuksessa. Viitattu 8.8.2019. [https://www.vantaa.fi/uutisia/kaikki\\_uutiset/101/0/145341](https://www.vantaa.fi/uutisia/kaikki_uutiset/101/0/145341)

Vantaan kaupunki. 2019d. Vantaan väestö 2018/2019. Viitattu 17.4.2020. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146645\\_Vantaan\\_vaesto\\_2018-2019.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146645_Vantaan_vaesto_2018-2019.pdf)

Vantaan kaupunki. 2019e. Vantaan väestö 2018/2019 Excel-taulukot. Viitattu 17.4.2020. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146644\\_VAESTORAPORTTI19.xlsx](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146644_VAESTORAPORTTI19.xlsx)

Vantaan kaupunki. 2019f. Vantaan kaupungin väestöennuste 2019. Viitattu 17.4.2020. [https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146945\\_Vaestoennuste\\_2019.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/146945_Vaestoennuste_2019.pdf)

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2016. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020. Viitattu 19.4.2019. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>



# Kysely lapsiperheiden vanhemmille

## 1. Sukupuoli?

- mies
- nainen
- muu
- en halua kertoa

## 2. Ikä?

- alle 20
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- yli 50

## 3. Perheen alle kouluikäisten lasten lukumäärä?

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4 tai yli

## 4. Lapsen/lasten ikä?

- alle 1 v.
- 1-2 v.
- 3-4 v.
- 5-6 v.
- 7 v.

**5. Kuinka usein käytte lastenne kanssa kirjastossa?**

- vähintään kerran viikossa
- noin kerran kahdessa viikossa
- noin kerran kuukaudessa
- muutaman kuukauden välein
- harvemmin

**6. Kauanko keskimääräinen kirjastokäyntinne kestää?**

- alle 15 min
- 15-30 min
- 30-60 min
- yli 60 min

**7. Mitä teette kirjastossa? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.**

- lainaamme/palautamme aineistoa
- luen ääneen kirjoja lapselle/lapsille
- lapsi leikkii/ leikimme yhdessä kirjaston leluilla
- lapsi pelaa/ pelaamme yhdessä lautapelejä
- tapaamme tuttavaperheitä
- syömme eväitä
- osallistumme kirjaston järjestämiin tapahtumiin
- muuta, mitä?

**8. Pitäisikö uudistuvan lastenosaston tukea edellä mainittuja tekemisen muotoja nykyistä paremmin? Miten?**

---

---

---

---

---

**9. Kuinka usein lainaatte seuraavia kirjaston lastenaineistoja?**

	ei koskaan/ harvoin	joskus	usein
satukirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kuvakirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
runo- tai lorukirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sarjakuvat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tietokirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
animaatiot ja elokuvat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
äänikirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lautapelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
konsolipelit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
musiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Mitkä seikat vaikuttavat lainojen valintaan? Esimerkiksi tuttavien suositukset, omat lapsuuden suosikit, henkilökunnan tekemät näyttelyt.**


---



---



---

**11. Onko Lumon kirjastossa mielestäsi tarpeeksi lainattavaa lasten aineistoa? Mitä kaipaisit enemmän?**


---



---



---

**12. Lainaako kirjastoaineistoa myös itsellesi samalla käynnillä lasten kanssa?**

- en lainaa itselleni
- lainaan samalla käynnillä lasten ollessa lastenosastolla
- lainaan samalla käynnillä, käymme yhdessä aikuistenosastolla
- Lainaan itselleni eri käynneillä

**13. Onko kirjaston lastenosastolla mielestäsi tarpeeksi**

	kyllä	ei	en osaa sanoa
pöytiä ja tuoleja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yhdessä lukemiseen sopivia tiloja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lasta kiinnostavia leluja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lasta kiinnostavia pelejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auttavaa kirjaston henkilökuntaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tapahtumia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tilaa lastenhoitoon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaa rauhaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muuta, mitä? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Haluaisitko, että kirjaston lastenosastolla olisi aina henkilökuntaa paikalla? Missä asiassa kaipaisit henkilökunnan apua?**


---



---



---

**15. Mihin seuraavista kirjaston järjestämistä tapahtumista olette osallistuneet viimeisen vuoden aikana?**

- satutunnit
- kirjastokoira
- Peliklubi
- mediapajat
- Itsenäisyyspäivän etkot 5.12.
- Harry Potter ~~Book Night~~
- muut koko perheen tapahtumat
- emme ole osallistuneet tapahtumiin

**16. Millaista lapsille tai lapsiperheille suunnattua toimintaa haluaisit Lumon kirjastoon?**

---

---

---

**17. Mitkä väylät sopivat mielestäsi kirjaston lapsille suunnattujen tapahtumien markkinointiin?**

- kirjaston omat sivut
- sosiaalinen media (facebook, instagram)
- paikallislehti
- alueen uutiskirje
- flyerit/jaettavat esitteet
- kirjaston ilmoitustaulu
- ruokakaupan ilmoitustaulu
- neuvolan ilmoitustaulu
- päiväkodin ilmoitustaulu
- koulun ilmoitustaulu
- muu, mikä? \_\_\_\_\_

**18. Kuinka tyytyväinen olet Lumon kirjaston lastenkirjastopalveluiden tämänhetkiseen tasoon?**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- Melko tyytyväinen
- En kovin tyytyväinen
- En lainkaan tyytyväinen

**19. Mikäli vastasit ettet ole tyytyväinen, mistä tämä johtuu?**

---

---

---

**20. Lopuksi voit kertoa vapaasti kyselyn aikana heränneitä ajatuksiasi esimerkiksi lastenosaston tiloihin, palveluihin ja toimintoihin liittyen.**

---

---

---

---

---

## Kysely alakouluikäisille lapsille

*uudistuva*  
**LUMON  
KIRJASTO**

Täytä vastauspaperi huolellisesti ja palauta se kirjaston henkilökunnalle 31.3. mennessä.

Kaikki paperin palauttaneet saavat pienen palkinnon.

nimi

ikä

**Mitä teet kirjastossa? Valitse yksi tai useampi vastaus.**

- lainaan, palautan, luen ja selailen aineistoa
- pelaan tietokoneella
- tapaan kavereita
- osallistun kirjaston tapahtumiin ja pajoihin
- jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**Kuinka usein käyt kirjastossa? Valitse yksi vaihtoehto.**

- melkein joka päivä
- kerran viikossa
- harvemmin kuin kerran viikossa

**Millaisia tapahtumia tai työpajoja toivoisit enemmän kirjastoon?**


---






---



---

**Ympyröi vaihtoehdoista se, kumpi on mielestäsi tärkeämpää kirjastossa:**

- |                                   |   |                               |
|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| <b>pöydät ja tuolit</b>           |  | <b>pehmeät sohvat</b>         |
| <b>hiljaiset tilat</b>            |  | <b>voi jutella kavereille</b> |
| <b>kirjaston pajat/tapahtumat</b> |  | <b>teen omia juttujani</b>    |



**Onko kirjastossa mielestäsi tarpeeksi:**

	<b>on</b>	<b>ei</b>	<b>en osaa sanoa</b>
<b>tietokoneita</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>viihtyisiä lukupaikkoja</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>omaa rauhaa työskennellä/olla</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>pöytiä</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>tuoleja</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>kiinnostavia kirjoja/pelejä/yms.</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>auttavaa kirjaston henkilökuntaa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>tapahtumia ja pajoja</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>muuta? _____</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Haluaisitko, että kirjaston lastenosastolla olisi aina henkilökuntaa? Mitä haluaisit tehdä henkilökunnan kanssa? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.**

\_\_\_\_\_

- jutella kuulumisia
- jutella hyvistä kirjoista
- etsiä sopivaa luettavaa ja katsottavaa
- pelata lauta- tai konsolipelejä
- osallistua erilaisiin taide- ja mediapajoihin
- askarrella poistokirjoista
- muuta, mitä? \_\_\_\_\_

## **UNELMIENI KIRJASTO:**

### **Millainen on sinun unelmiesi kirjasto?**

- **Miltä siellä näyttää?**
- **Mitä tavaroita siellä on?**
- **Mitä sinä tekisit siellä?**

**Kirjoita ja/tai piirrä!**

## Kysely uudistustyön onnistumisesta

### 1. Ikäsi

- alle 20 v.
- 21-30 v.
- 31-40 v.
- 41-50 v.
- 51-60 v.
- yli 60 v.

### 2. Sukupuolesi

- mies
- nainen
- muu
- en halua kertoa

**3. Kirjaston osastot ovat vaihtaneet paikkaa, esimerkiksi lastenosasto löytyy nykyään Ta-  
pahtumatilán (ent. Satunurkka) läheisyydestä ja lehdet entisen lastenosaston paikalta.  
Ovatko muutokset mielestäsi onnistuneita? Miksi/ miksi eivät?**

---

---

---

---

**4. Mitä mieltä olet uusista kalusteista? Onko sinulla jotain suosikkia?**

---

---

---

---

**5. Mitä mieltä olet kirjaston uudesta värimaailmasta?**

---

---

---

---

**6. Kirjastosta löytyy erillisiä tiloja työskentelyyn, pelaamiseen ja yhdessäoloon. Mitä näistä tiloista voisit käyttää? \***

- Tapahtumatila (ent. Satunurkka): tilaa yhdessä lukemiseen, leikkimiseen ja pelailuun
- pelihuone: Playstation 4 ja tilaa lautapeliin pelaamiseen
- pajatila: yläkerrassa sijaitseva tila käsitöiden, digitaiteen ja robotiikan harrastamiseen
- yläkerran työskentely- ja opiskelutilat
- en mitään näistä

**7. Missä onnistuimme erityisen hyvin?**

---

---

---

**8. Mitä voisimme vielä kehittää?**

---

---

---

**9. Oliko tämä kysely mielestäsi hyvä tapa kommentoida Lumon kirjaston tilauudistusta?**

---

---