



# Käyttäjäkeskeinen suunnittelu kirjastopalvelujen kehittämisessä - ikäihminen kirjaston käyttäjänä

---

Järvi, Anu

2012 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Kerava

## Käyttäjäkeskeinen suunnittelu kirjastopalvelujen kehittämisessä - ikäihminen kirjaston käyttäjänä

Anu Järvi  
Käyttäjäkeskeinen suunnittelu YAMK  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2012

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
1.1	Mäntsälän kunnankirjasto ja toimeksianto .....	8
1.2	Vuorovaikutus kirjaston kanssa opinnäytetyöprosessin aikana .....	9
1.3	Kirjaston valitsema tutkittavien joukko .....	10
1.4	Tutkimuksen tavoitteet .....	10
2	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu .....	12
2.1	Palvelumuotoilu .....	14
2.1.1	Palvelumuotoilun prosessi .....	15
2.1.2	Palvelumuotoilun prosessi tässä opinnäytteessä .....	17
2.2	Ideakortit palvelumuotoilun apuna .....	18
2.2.1	Ideakortit tässä työssä .....	18
2.2.2	Ideakorttien luominen ja sisältö .....	19
3	Käyttäjäkeskeisyys kuntasektorilla .....	21
3.1	Innovaatiot kuntasektorilla .....	22
3.2	Työkulttuurin vaikutus .....	23
3.3	Käyttäjäkeskeinen ajattelutapa kirjastoalalla Suomessa .....	24
3.3.1	Valtakunnallisia linjauksia ja hankkeita .....	26
3.3.2	Itsepalvelu ja käyttäjäkeskeisyys .....	27
4	Tutkimuksen toteutus .....	28
5	Haastatteluaineiston analysointimenetelmät .....	30
6	Tutkimustulokset .....	31
6.1	Kontaktipisteet .....	31
6.2	Ikäihmisten suhtautuminen automaattipalveluihin .....	36
6.3	Ikäihmisten tarpeet ja ajatukset atk-opastuksen suhteen .....	38
6.4	Ideakorttien anti ja pidetyimmät ideat .....	40
7	Haastatteluiden pohjalta syntyneet ideat .....	42
7.1	Käyttäjien kokemuksista johdettuja ideoita .....	43
7.1.1	Vinkkaustarrat takakansiin .....	43
7.1.2	Tietoa kirjoista ja kirjailijoista .....	43
7.1.3	Kuntakeskukseen muuttavien ikäihmisten tavoittaminen .....	44
7.1.4	Kirjasto elämyksenä .....	44
7.2	Käyttäjiltä tulleita ideoita .....	45
8	Johtopäätökset .....	46
8.1	Ikäihminen kirjaston käyttäjänä .....	46
8.2	Kirjastopalvelujen tarkastelua ikäihmisten näkökulmasta .....	47
8.3	Käyttäjälähtöisen suunnittelun soveltuminen kirjastoalalle .....	49
9	Pohdinta .....	51

9.1	Tutkimusmenetelmien arviointia .....	51
9.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointia .....	53
9.3	Tutkimukselle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen .....	54
9.4	Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset .....	55
LÄHTEET .....		57
Kuvat .....		61
Taulukot .....		62
Liitteet .....		63

Anu Järvi

**Käyttäjäkeskeinen suunnittelu kirjastopalvelujen kehittämisessä  
- ikäihminen kirjaston käyttäjänä**

Vuosi	2012	Sivumäärä	70
-------	------	-----------	----

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu lisääntyy kunnissa ja yleisissä kirjastoissa. Tässä opinnäytteessä tarkastellaan käyttäjäkeskeisen suunnittelun ja käyttäjiltä saadun tiedon hyödyntämisen tilannetta kuntopalvelujen suunnittelussa tällä hetkellä ja tutkitaan ikäihmisiä kirjaston käyttäjinä käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteisiin tukeutuen ja palvelumuotoilun prosessia seuraillen.

Tutkimuksessa haastateltiin viittä kirjastoa aktiivisesti käyttävää, +60-vuotiaasta eläkkeellä olevaa ikäihmistä. Tutkimus koostui kaksiosaisesta haastattelusta, jonka ensimmäinen osa, tilannetutkimus, toteutettiin kirjastossa, tavanomaista kirjastokäyntiä noudatellen ja havainnoiden. Kirjastossa toteutetun haastattelun jälkeen siirryttiin jatkamaan haastattelua kahden kesken ideahaastattelun muodossa, jossa keskusteltiin tätä tutkimusta varten luoduista palveluideoista ja valittiin niistä mieluisimpia. Tutkimuksen tarkoitus oli saada tietoa ikäihmisistä kirjastonkäyttäjistä sekä löytää kirjastolle jo joitain kokeilemisen arvoisia, helpohkosti toteutettavissa olevia ja ikäihmisiä miellyttäviä palveluideoita.

Tutkimus osoitti, että osa ikäihmisistä etenee kirjastokäynnillään tietyn toistuvan reitin mukaisesti ja heillä kirjaston aineistolajien tuntemus ja hyödyntäminen on melko suppeaa. Osa taas kiertele kirjastoa aktiivisesti ja etsii ja löytää myös ns. herätelainoja. Kirjastossa tulisi kiinnittää huomiota opasteiden selkeyteen ja eri aineistolajien esille tuomiseen. Yksittäisen teoksen linkittymistä muihin teoksiin ja aineistoihin kirjastossa voisi tuoda esille esim. teokseen liitettävällä vinkkaustiedolla, sillä etenkin kirjaston uudempien, teknisten laitteiden käyttöä edellyttävien aineistolajien tuntemus ja käyttö on ikäihmisillä vähäistä.

Kirjaston verkkopalvelut eivät tavoittaneet haastatelluista ikäihmisistä yhtäkään, mutta osa hyödynsi aktiivisesti mediaa lukuvinkkien saamiseen ja teki kirjastossa varauksia mediassa suositellusta aineistosta. Itsepalvelu kirjastossa koettiin helpoksi, vaikka ennakkoluuloja käytön vaikeudesta aluksi olikin. Mieluisimmiksi palveluideoiksi ideahaastattelun perusteella valikoituivat itsepalvelukuitilla saatavat pienet edut, hitaan palvelun hetket sekä ikäihmisten ja lasten ja nuorten välinen vuorovaikutteinen toiminta kirjastossa. Tutkimuksen perusteella ikäihmisten kirjastonkäytössä tärkeää on myös kirjaston esteettömän käytön varmistaminen.

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu edellyttää suunnittelun näkökulman ja asiakkaiden tarkastelutavan muutosta. Kirjastoissa paljon käytetty lomakemuotoinen asiakaskysely ei anna kirjaston käyttäjälle todellista kehittäjäkumppanin roolia. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu soveltuu hyvin kirjastopalvelujen kehittämiseen ja tässä työssä käytettyjä menetelmiä voisi käyttää mikä tahansa kirjasto halutessaan tutkia käyttäjiään.

Asiasanat: yleiset kirjastot, käyttäjäkeskeinen suunnittelu, asiakaslähtöisyys, palvelumuotoilu, ikääntyneet, eläkeläiset

Anu Järvi

### Development of Library Services through User-Centered Design - Senior Library User

Year	2012	Pages	70
------	------	-------	----

User-centered design is on the increase for municipalities and for public libraries. This thesis examines the current use of user-centered design in public services, focusing on information collected and implemented in the development of municipal services. Based on the principles of user-centered design, the work follows the phases of service design and concentrates specifically on senior library users.

Five active library users were interviewed, all 60+ in age and retired from active work force. The study was conducted through two separate interviews. The first was a contextual interview which included observation of the customer's routine visit to the library. After this initial customer journey, the process was continued with a second, more private interview in the form of an idea interview. Idea cards with service ideas were created for this purpose. The intention was to find new, relatively easily produced, customer-pleasing services and collect useful information on seniors as library users.

The research showed that some seniors follow a repetitive route on their library visits. Their knowledge and use of the library's newer formats may be limited. Others will move about the library actively while looking for - and finding - impulse loans. Library planners should pay a special attention to signs and directions and to the display of different formats and categories. A single book could be connected to other, related works or materials by a recommendation slip. Devices and technology may limit seniors' willingness to use newer material formats.

The library's web services did not reach any of the seniors interviewed. Some do follow other media actively in order to get information on reading materials. They also come in to reserve books that have sparked an interest. Self-service in the library was found convenient, though there were initially some preconceived notions about it being difficult to use. The most attractive service ideas rising from the idea interview were borrower bonuses from self-service due date slips, option for slower, personalized service, and interactive occasions for seniors and children. Easy accessibility was deemed a very important aspect of library use.

User-centered design means an altered design viewpoint and it requires a change in how the customer is perceived. The questionnaires traditionally used for developing services do not assign a library user the role of a developer-companion. User-centered planning works well for the development of library services, and the methods used in this study can be used by any library with an interest in user information.

**Keywords:** public libraries, user-centered design, user experience, customer journey, service design, senior citizens

## 1 Johdanto

Kirjastomaailmassa puhutaan yleensä asiakaskyselyistä, asiakastyytyvyydestä ja asiakaslähtöisyydestä, mutta ainakin julkisesti kirjaston käyttäjistä, koska asiakas-termiä pidetään yhä liikaa kaupalliseen ajatteluun kuuluvana (Almgren ja Jokitalo 2011, 11). Kuntasektorilla ja kirjastoissa asiakaslähtöisyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä käytetään käsitteinä rinnakkain, mutta käyttäjälähtöisyys ei ole sama asia kuin asiakaslähtöisyys. Tässä työssä puhutaan käyttäjistä, käyttäjälähtöisyydestä, käyttäjäkeskeisyydestä ja käyttäjien tutkimisesta, koska työ kytkeytyy selkeästi käyttäjäkeskeiseen suunnitteluun ja tuo esiin käyttäjäkeskeisyyden laajempaa tarkastelukulmaa asiakkaaseen. Käyttäjälähtöisyys on monitahoinen prosessi, jonka aikana käyttäjät osallistuvat palvelun kehitystyöhön. Perinteinen asiakaspalaute, jota kirjastoissa yleensä kerätään, ei kerro käyttäjäkokemuksesta. (Kuure 2012; Saranne, Pohjanen, Kuure ja Yliräisänen-Seppänen 2011.)

Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen ja Vastamäki (2006, 213) määrittelevät asiakaskokemuksen ja käyttäjäkokemuksen rinnakkaisiksi käsitteiksi, joista asiakaskokemus pitää sisällään kaikki palvelun käyttämiseen kuuluvat vaiheet, kun taas käyttäjäkokemus on kokemus yhdestä palvelun osasta. Asiakaskokemus voi siis olla positiivinen, vaikka jokin palvelun vaihe ei toimisi-kaan ja käyttäjäkokemus tällaisesta vaiheesta olisi huono. Toisaalta käyttäjäkokemukseen vaikuttavat myös käyttäjän aikaisemmat kokemukset, mielikuva palvelun tarjoajasta ja odotukset palvelun suhteen. (Sinkkonen, Kuoppala, Parkkinen & Vastamäki 2006, 213.)

Käyttäjäkokemuksen ymmärtäminen edellyttää ymmärrystä ihmisten pyrkimyksiin liittyvien tavoitteiden monitasoisuudesta (Hyysalo 2009, 37). Käyttäjäkokemus on merkityksellinen vain suhteessa edeltäviin ja tuleviin hetkiin. Käyttäjä reagoi johonkin palvelun elementtiin, mutta hän myös valmistelee ja ohjaa käyttäjäkokemustaan itse. (Kaasinen & Norros 2007, 151.) Käyttäjäkeskeisyys ja käyttäjälähtöisyys edellyttävät kiinnostusta ja tietoa käyttäjäkokemuksesta, jota käyttäjäkeskeisen suunnittelun avulla tutkitaan ja kehitetään.

Hyysalo (2009, 77) määrittelee käyttäjäkeskeisyyden ja käyttäjälähtöisyyden eroa tarkastelemalla miten käyttäjää koskevaa tietoa kerätään ja käytetään suunnittelussa. Käyttäjäkeskeisen suunnittelu hyödyntää Hyysalon mukaan systemaattista käyttäjätiedon keruuta ja menetelmiä ja luo niiden pohjalta malleja ja analyyseja, joiden pohjalta tehdään suunnitteluratkaisuja. Käyttäjälähtöinen suunnittelu taas näkee käyttäjän tasavertaisena yhteistyökumppanina, joka osallistuu suunnitteluun ja suunnitteluratkaisujen luomiseen. Tässä työssä käyttäjäkeskeisyyttä ja käyttäjälähtöisyyttä on käytetty synonyymeinä kuvaamaan sitä, että käyttäjä, ihminen on se, jonka kokemuksien perusteella ja lähtökohdat huomioon ottaen palveluita tulisi kehittää.

Kirjastot kilpailevat yhä enemmän ihmisten ajasta ja ihmisten arki voidaan käsittää kirjaston todelliseksi toimintaympäristöksi. Verkko tarjoaa ihmisille pääsyn tiedon äärelle, mahdollisuuden sivistää itseään sekä paljon mitä moninaisimpia asiointi- ja ajankäyttömahdollisuuksia. Jotta kirjasto pystyisi kilpailemaan verkkopalveluiden ja muiden ihmisten arkeen kuuluvien harrastus- ja viihtymismahdollisuuksien kanssa sekä tarjoamaan houkuttelevia ja ihmisten tarpeita vastaavia palveluita, olisi hyvä tutustua käyttäjiin asiakaskyselyitä syvemmillä menetelmillä. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 32-34.)

Tässä työssä tarkastellaan Mäntsälän kirjaston palveluja ja ikäihmisten kokemusta kirjaston palveluista käyttäjäkeskeisen suunnittelun periaatteet huomioiden ja palvelumuotoilun prosessia seuraillen. Valittuja ikäihmisiä tutkitaan käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmin. Työn tarkoitus on selvittää valitun käyttäjäryhmän ominaisuuksia, tarpeita ja pyrkimyksiä ja tuottaa Mäntsälän kirjastolle tietoa ikäihmisten käyttäjäkokemuksesta sekä tarjota ideoita käyttäjälähtöisten palvelumuutosten tai -parannusten tekemiseen.

### 1.1 Mäntsälän kunnankirjasto ja toimeksianto

Mäntsälä on noin 20 000 asukkaan kunta, jossa on yksi pääkirjasto ja kirjastoauto. Mäntsälä on maantieteellisesti laaja kunta (maapinta-alaa 581 km<sup>2</sup>, vrt. Helsinki 213,75 km<sup>2</sup>) ja päätaajaman lisäksi kunnan alueella on 12 kylää, joilla kirjastoauto kiertää tarjoamassa kirjastopalveluja. (Mäntsälän kunta 2012.)

Mäntsälän kirjaston aineistokokoelma sisältää noin 98 000 erilaista teosta ja vuonna 2011 lainaajia oli kirjastotietokannassa 6510, fyysisiä kirjastokäyntejä n.160 000, verkkokäyntejä n. 140 000 kappaletta ja lainoja kirjastosta annettiin 333 255 kpl. Lainaaajien osuus asukasluvusta on 32 %, kun se Uudenmaan maakunnassa on 36,95 % ja koko maassa 39,24 %. Lainaaajien määrä Mäntsälässä on siis pienempi kuin valtakunnalliset keskiarvot. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2012; Rantala 2012.)

Sain tätä työtä varten tilastotietoja Mäntsälän kirjastosta vuonna 2011 lainanneista asiakkaita ja tutkin niitä lähinnä kiinnittäen huomioni tämän tutkimuksen kohderyhmään, ikäihmisiin. Vuonna 1952 syntyneiden ja sitä vanhempien lainaaajien osuus on 12,7 % kaikista lainaaajista ja heidän tekemiensä lainojen osuus 13,2 % kaikista lainoista. Kun tarkastellaan kirjaston tilastoja suhteessa Mäntsälän väestön ikäjakaumaan, mäntsäläläisistä 60-80-vuotiaista 19,2 % käyttää kirjastoa ja tämä ikäluokka tekee 12,7 % lainoista. Vertailun vuoksi katsoin tilanteen myös 40-59-vuotiaiden ikäluokalle. Heistä 27,6 % käyttää kirjastoa ja tämä ryhmä tekee 33 % kirjaston lainoista. (Mäntsälän kunta 2012; Rantala 2012.)



60-80-vuotiaiden osuus lainaajista on Mäntsälässä vaikuttaa melko pieneltä, joten ikäihmisiin ja heidän palveluihinsa panostaminen on ihan perusteltua. Etenkin, kun tulevaisuudessa väestön ikärakenne muuttuu merkittävästi. Vuonna 2030 yli 65-vuotiaita on väestöstä noin 26 %, kun heidän osuutensa nyt on noin 14 %. Koska ikäihmisten määrä kasvaa tasaisesti vuosi vuodelta, heidän vaikutusvaltansa asiakkaina kasvaa myös. Suurimmillaan ikäihmisiin lukeutuvien asiakkaiden määrä tulee olemaan 2020-2040-luvuilla. Tulevaisuudessa erot tottumisperusteissa palvelujen käyttötavoissa vähenevät, kun esim. tietotekniikkavälitteisten palvelujen käyttö on luontevaa ikään katsomatta. Nyt ikäihmisten joukko on hyvin heterogeeninen taitojensa ja tapojensa suhteen. (Tuorila 2006, 8, 21.)

Mäntsälän kunnassa laaditaan parhaillaan ikäpoliittista ohjelmaa, jonka työstämisessä kirjasto on mukana. Mäntsälän kirjasto onkin linjannut strategiassaan, että ikäihmiset ovat heille tärkeä kohderyhmä. Kirjasto suunnittelee ikäihmisille kotipalvelutoimintaa ja pyrkii yhteistyössä palvelutalojen kanssa tavoittamaan niissä asuvat ikäihmiset. Juuri käyttöön otettu uusi kirjastoauto on suunniteltu toimimaan monipalveluautona, jolla muitakin palveluja saadaan vietyä lähemmäs kuntalaisia. Samalla pyritään tavoittamaan myös sivukylillä asuvat ikäihmiset, jotka eivät pääse kirjastoautolle. Ikäihmisille kohdennetut palvelut ovat siis vakavasti suunnitteilla, mutta toteutus tapahtuu hitaasti kirjaston resurssipulasta johtuen. (Rantala 2012.)

Ikäihmiset valikoituivat käyttäjäryhmäksi, josta kirjasto haluaa lisää tietoa, koska ikäihmisille parhaillaan suunnitellaan palveluita kirjastossa. Tutkimus päätettiin kohdistaa pääkirjastossa asioiviin ikäihmisiin, koska heidän odotuksensa ja kokemuksensa palveluista kaipaivat selvittämistä ja laajasti eri paikoista tavoitettavissa oleva ikäihmisten joukko piti jotenkin rajata sopimaan opinnäytteen kohteeksi. Ikäihmisillä tässä työssä tarkoitetaan yli 60-vuotiaita eläkeiän saavuttaneita kirjaston käyttäjiä.

## 1.2 Vuorovaikutus kirjaston kanssa opinnäytetyöprosessin aikana

Jo aloittaessani opinnäytetyötä tiesin, että kirjaston henkilökunta voi osallistua opinnäyteprojektiin vain niukasti, sillä henkilöstöä on päivittäisiin töihinkin liian vähän. Ensimmäiset keskustelut opinnäytteeseen liittyen käytiin tammikuussa 2011. Kesän 2011 alussa tein henkilökunnalle opinnäytteestäni kertovan kansion yhteystietojen kera kahvihuoneen pöydälle, johon tarkoitukseni oli päivittää ja lisätä tietoa projektin etenemisestä. Kansiossa yritin yksinkertaisen kuvan avulla avata, mitä tutkimme ja jätin henkilökunnalle myös post-it lappuja ja toiveen kirjata ikäihmisten palveluun liittyviä huomioita, kommentteja, kysymyksiä tai muuta mitä tulee mieleen. Halusin, että kirjastossa tiedettäisiin, mitä teen, jotta opinnäytteeni ei olisi vain minun oma suljettu projektini. Kannustin henkilökuntaa ottamaan minuun yhteyttä, kun jotain kommentoitavaa tai kysyttävää olisi. Kansion sisältöä on esillä tarkemmin liitteessä 1.

Syksyllä ajatuksia vaihdettiin, asioita tarkisteltiin ja selviteltiin sähköpostitse kirjastonjohtaja Riitta Rantalan kanssa. Koska Mäntsälän kirjasto on oma kotikirjastoni, vaihdoin ajatuksia ja opinnäytteeseen liittyviä kuulumisia henkilökunnan kanssa myös tavanomaisilla kirjastokäynteilläni. Joulukuussa 2011 kävin kirjastolla kertomassa, minkälaista tutkimusta olen suunnitellut ja hyväksytin samalla ideani ja menetelmäni heillä. Minulle oli tärkeää, että teen kohdeorganisaation arvoihin ja tavoitteisiin sopivaa työtä ja yritän saada selville sellaisia asioita, joihin odotetaan vastausta. Tutkimuksen ja ideoiden kuvaukset jätin kirjastolle kesällä tekemääni kansioon liittämistä varten, jotta koko henkilökunnalla olisi mahdollisuus tutustua suunnitelmiini. Samalla tapaamiskerralla sovittiin myös miten ja milloin tutkittavia käytännössä lähestytään ja kirjastossa alettiin miettiä tutkimuksen kohteeksi soveltuvaa ikäihmisten joukkoa, joista sitten itse vielä valitsin tarvittavat tutkittavat.

### 1.3 Kirjaston valitsema tutkittavien joukko

Kun pyritään ymmärtämään jotain tiettyä toimintaa ja tehdään laadullista tutkimusta, on tärkeää, että tutkittavat tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon ja että heillä on kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85-86). Kirjastossa luonnehdittiin tutkittavien joukon valintakriteereitä siten, että mahdollisten tutkittavien käyttäjien joukkoon valittiin asiakaspalvelussa tutuksi tulleet, kirjastoa vakituisesti käyttäviä ikäihmisiä, joiden nimen henkilökunta muisti käyttäjäjoukkoa mietittäessä. Kirjaston palveluja säännöllisesti käyttävät ikäihmiset ovat heitä, jotka tietävät kirjaston palveluista eniten ja omaavat kokemusta niiden käytöstä.

Kirjaston henkilökunta valitsi tähän tutkimukseen havaintojensa perusteella mielestään tarkoitukseen sopivan joukon ikäihmisiä. Itse en olisi voinut valintaa tehdä, sillä en tunne asiakkaita ja heidän kirjastonkäyttötottumuksiaan. Kirjaston valikoimia mahdollisia haastateltavia oli 17, joista valitsin tutkimukseen viisi ikäihmistä.

### 1.4 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoite on tuottaa Mäntsälän kirjastolle tietoa, jonka avulla he voivat luoda uusia tai parantaa vanhoja palveluita, kun kohderyhmänä ovat ikäihmiset. Mäntsälän kirjastolla oli muutamia selkeitä aiheita, joista he erityisesti halusivat tietoa. Kirjasto halusi tietoa ikäihmisten suhtautumisesta itsepalveluun, jota on mahdollista käyttää pääkirjastossa asioidessa ja vinkkejä siitä, minkälaista asiakaspalvelua itsepalvelun vastapainoksi voitaisiin tarjota. Kirjastoa kiinnosti myös ikäihmisten tarve tietokoneen käytön ja tiedonhaun opastukseen sekä kirjaston käyttöön ja aineistoon liittyvät ajatukset ja kokemukset.

Kirjasto haluaisi erityisesti selvittää, olisiko mahdollista lisätä ikäihmisten lainaus- ja palautusautomaattien käyttöä ja samalla tarjota tilalle kirjaston sisältöihin liittyvää, heidän omiin toiveisiinsa vastaavaa asiakaspalvelua. Epäilevää ja välttelevää suhtautumista automaatioon voidaan pitää itsestään selvänä, mutta tässä tutkimuksessa etsitään uusia näkökulmia tai ideoita, joilla automaation käyttökynnystä voisi madaltaa tai käytöstä tehdä miellyttävämpää.

Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

Minkälainen kirjastonkäyttäjä ikäihminen on?

Miten kirjasto voisi parantaa ikäihmisten kirjastonkäyttökokemusta?

Mitä uutta kirjasto voisi ikäihmisille tarjota?

Oma tavoitteeni tässä työssä oli oppia katsomaan kirjastoammattilaisena asiakasta ja hänen kirjastokokemustaan toisin. Halusin oppia asiakkailta ja unohtaa oman ammattilaisen roolini haastattelun ajaksi. Kirjasto on paikka, jossa palvelun lisäksi lainattavilla ”esineillä” eli kirjoilla, elokuvilla ja muulla aineistolla on suuri merkitys asiakkaan kokonaisvaltaisessa palvelukokemuksessa ja halusin kiinnittää myös tähän huomiota.

Tutkimukseni oli laadullista tutkimusta, jossa tarkoitus on saadun tutkimusaineiston avulla ymmärtää jotakin asiaa tai ilmiötä, tässä tapauksessa ikäihmisiä kirjaston käyttäjinä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien joukko on yleensä pieni, koska tutkimuksella ei tavoitella yleistettävyyttä samalla tavoin kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen tavoite on usein kyseenalaistaa vanhoja ajatusmalleja ja selittää tutkittavaa ilmiötä niin, että saadaan uusia näkökulmia. (Vilka 2007, 126.)

Saadakseni esille näitä uusia näkökulmia valitsin tutkimukseeni lähestymistavaksi etnografian, joka käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa tarkoittaa vuorovaikutuksellisuutta ja käyttäjältä oppimista. Etnografisen lähestymistavan avulla pyritään käyttäjän tavallista arkea tutkimalla löytämään uusia palveluideoita ja pääsemään selville siitä, minkälaisia kokemuksia ja merkityksiä käyttäjä palveluun ja palveluun liittyviin esineisiin liittää. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 63.)

Tutkimuskysymysten, kohderyhmän ja etnografisen otteen ohjaamana tutkimusmenetelmäksi valikoitui tilannetutkimus, jossa käyttäjää haastateltiin hänen tavanomaisella kirjastokäynnillään vuorovaikutukseen, keskusteluun ja havainnointiin keskittyen. Kontekstiin sidottu havainnointihaastattelu (contextual interview) auttoi haastateltavaa kertomaan luontevasti toiminnastaan ja mahdollisti haastateltavan todellisen toiminnan ja vuorovaikutuksen havainnoinnin toimintaympäristössä. (Stickdorn & Schneider 2010, 162.)

Havainnointi toteutettiin noudattamalla osallistuvan havainnoinnin periaatteita ja haastattelut toteutettiin kirjastossa, käyttäjälle luontevassa tilassa ja tutun toiminnan lomassa. Havainnointia suuntasivat tutkimuskysymykset, käyttäjälähtöisyys, etnografinen lähestymistapa sekä ennakoon mietityt toimintaa ohjaavat ja tukevat haastattelukysymykset, jotka oli teemoitettu kirjastokierroksen eri vaiheita mukailemaan. Toisaalta myös haastattelun aikana tehdyt havainnot ohjasivat haastattelua. (Vilkkä 2006, 44.)

Palvelujen uudistamisprosessissa ratkaiseva käyttäjätiedon keruuvaihe on alkuvaihe, jolloin saadaan parhaat edellytykset merkittävien palvelumuutosten syntymiseen (Hennala 2011, 104). Tämän vuoksi haastattelu oli kaksiosainen. Toinen osa haastattelua oli ”ideahaastattelu” (idea interview), jonka tarkoitus oli saada lisäymmärrystä käyttäjän toiveista esim. uuden palvelun suhteen ja kehittää tämän ymmärryksen pohjalta ideoita edelleen (Moritz 2005, 212). Ideahaastattelu sisältää myös yhteissuunnittelun (co-creation) ajatuksen, sillä haastateltavien mielipiteet ja kommentit ohjaavat paljon sitä, mitä ideoita lähdetään kehittämään edelleen ja miten esitetyjä ideoita jatkojalostetaan. Myös uusia ideoita voi haastattelun aikana syntyä. (Stickdorn & Schneider 2010, 198-199.)

Ideat esitettiin haastateltaville ideakorttien avulla, joissa ideaa oli avattu kuvin ja osassa lisäksi tekstein. Ideakortteja oli yhteensä 14 ja osassa niistä oli useampia ideoita. Ideoita ja niiden tarkoitusta selitettiin tarpeen mukaan. Haastateltavilta pyydettiin kommentteja kuhunkin ideaan heidän omista lähtökohdistaan ja lopuksi toivottiin, että he valitsevat ideoista mieluisimmat. Tällä tavalla ideoista pyrittiin löytämään tutkimuksen kohteena olevalle käyttäjäryhmälle sopivimmat ideat ja ymmärtämään paremmin käyttäjien palveluodotuksia. (Moritz 2005, 217.) Korttien käytöstä kerron lisää luvussa 2.2 Ideakortit palvelumuotoilun apuna.

## 2 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu ja käytettävyyssajattelu ovat kehittyneet tietojärjestelmien ja -sovellusten suunnittelun parissa, kun ihmisten ja erilaisten koko ajan kehittyvien laitteiden vuorovaikutusta on haluttu parantaa. Nykyään käyttäjäkeskeistä suunnittelua käytetään monenlaisten palvelujen ja tuotteiden kehittämisessä ja sen avulla pyritään luomaan asiakkaan kannalta paras mahdollinen tuote niillä resursseilla, jotka organisaatiolla on käytettävissään. Käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla pyritään etsimään käyttäjän tarpeet ja muokkaamaan ne tuote- tai palveluratkaisuiksi tai arvioimaan jo suunniteltuja ratkaisuja käyttäjän näkökulmaan tukeutuen. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun edellytys on se, että suunnittelija itse on kontaktissa käyttäjien kanssa ja saa riittävän syvälliset tiedot ihmisestä, joka suunniteltua palvelua käyttää. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun rinnalla voidaan puhua empaattisesta suunnittelusta tai ihmiskeskeisestä suunnittelusta. (Lehto 2011, 10; Mattelmäki 2006, 31-32, 39.)

Käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla pyritään luomaan tuotteita tai palveluita, jotka ovat elämyksellisiä ja vastaavat käyttäjien tiedostamattomiin tarpeisiin luonnollisesti ja vaivattomasti. Käyttäjänäkökulman on oltava mukana suunnitteluprosessin kaikissa vaiheissa ja sen on välityttävä kaikkien tuotteen tai palvelun suunnitteluun osallistuvien toimijoiden tietoon. On mielekästä tavata käyttäjiä ja osallistua oikeisiin tilanteisiin. Kokonaisvaltaisen käyttäjätiedon hankkimiseen on paljon erilaisia menetelmiä, niin perinteisiä kuin kokeileviakin ja uusia menetelmiä syntyy ja kehitetään jatkuvasti. (Mattelmäki 2006, 42.) Hanington (2003, 13, 16) jakaa käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät kolmeen ryhmään, perinteisiin, soveltaviin ja innovatiivisiin menetelmiin ja kehottaa suunnittelijoita ideoimaan ja yhdistelemään menetelmiä luovasti suunnitteluprojekteissa.

Miten sitten saadaan esille käyttäjän kokemuksia, muistoja ja toiveita? Miten suunnitteluempatia syntyy? Sanders ja Dandavate (1999) ovat listanneet, miten käyttäjiä tulee kuunnella, jotta päästään luomaan elämyksellisiä, toiveita vastaavia tuotteita ja palveluita. Pitää kuunnella mitä ihmiset sanovat ja päätellä asioita myös heidän ilmaisuistaan. Havainnoimalla selvitetään mitä ihmiset oikeasti tekevät ja miten he palveluita käyttävät. Se, mitä ihmiset haluavat kertoa, voidaan nähdä selkeänä tietona, mutta puheen, ilmaisan ja käytöksen yhteneväisyyttä kannattaa tarkkailla ja muistaa, että käyttäjillä on paljon ääneen lausumattomia ajatuksia ja kokemuksia. Ihmisten todelliset tunteet ja toiveet ovat piilevää tietoa, joka on usein vaikeasti ilmaistavissa sanoin. Pitää kaivaa esiin se, mitä ihmiset tietävät ja pitää pyrkiä ymmärtämään ihmisten tunteita ja arvostaa heidän unelmiaan.

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun keskeisin elementti on siis käyttäjätieto, mutta suunnitteluun kuuluu muutakin kuin pelkkää aineiston keräämistä. Käyttäjäkeskeisen suunnitteluprosessin kuvauksia on erilaisia, mutta useimmiten suunnittelu ei etene jonkun tietyn mallin mukaan, vaan siihen vaikuttavat aina lähtötilanne ja aikaisempi tietämys palveluympäristöstä ja asiakkaista. Suunnittelua ohjaavat myös aiemmat suunnitteluratkaisut sekä suunnitteluorganisaatiossa että sen ulkopuolella. Esim. palveluideoita voi ”lainata” muilta toimijoilta ja tutkia niiden toimivuutta omassa organisaatiossa käyttäjätiedon avulla. Yleistä ja toivottavaa suunnitteluprosessille on iteratiivisuus, joka tarkoittaa tarvittavien suunnitteluprosessin vaiheiden toistamista tarpeen mukaan. Iteratiivisuuden voi ottaa pysyväksi toimintamalliksi, jolloin prosessista eri vaiheineen tulee pysyvä palvelun kehittämisen työkalu, eikä palvelun koskaan ajatella olevan valmis. (Hyysalo 2009, 58-60.)

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on tässä työssä toimintaa ohjaava suunnittelufilosofia. Tutkimusta käytännössä ohjaamaan ja konkreettisia toimia suuntaamaan on valittu käyttäjätiedon hankkimiseen ja hyödyntämiseen perustuva palvelumuotoilu ja sen tarjoama selkeä ja käytännönläheinen prosessi, joista seuraavassa luvussa kerrotaan lisää.

## 2.1 Palvelumuotoilu

Perinteinen palvelujen kehittäminen nojaa yleensä asiakaspalautteeseen, markkinatutkimuksiin ja muuhun määrälliseen tietoon, joka ei juuri kerro asiakkaan käyttäjäkokemuksesta. Palvelumuotoilu hyödyntää muotoilun sekä käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä, joilla pyritään tuomaan esiin asiakkaan inhimilliset tarpeet, tunteet, toiminta ja motiivit eli saamaan syvempää tietoa käyttäjästä. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13-14.)

Palvelumuotoilu on yksi tapa hankkia ja hyödyntää käyttäjätietoa. Muotoilu ymmärretään yleensä erilaisten fyysisten objektien luomiseksi, mutta tässä yhteydessä muotoilulla on laajempi merkitys. Palvelumuotoilussa ”muotoillaan” palvelun eri osia muotoilusta lainatuilla menetelmillä ja prosesseilla, mutta palvelumuotoilun tulos ei ole designia vaan palvelu. Palvelumuotoilu syntyi 1990-luvun puolivälissä ja on vielä uudehko suunnittelun ala, joka hyödyntää monialaisuutta ja kokonaisvaltaista näkemystä. Kiinnostus palvelumuotoilua kohtaan on lisääntynyt viime aikoina ja lisääntyy edelleen, koska palvelusektori on kasvanut suurimmaksi talouden osaksi ja sen tehokkuutta ja tuottavuutta halutaan lisätä. (Moritz 2005, 32, 167, 7; Tuulaniemi 2011, 64.) Esimerkiksi Suomen bruttokansantuotteesta noin 66 % muodostuu palvelusektorista ja läntisissä EU-maissa luku on jo noin 70-75 %. Monet ennen selkeästi teollisuuden tai tuotteiden parissa toimineet yritykset ovat siirtyneet tarjoamaan myös palveluita. (Neilimo 2010, 4.)

Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisesti se, että palveluiden käyttäjät ovat tavalla tai toisella mukana palvelun kehitystyössä. Joskus käyttäjät tuottavat itse tietoa eri tavoin, joskus he kertovat palvelukokemuksistaan ja joskus taas heidän toimintaansa havainnoidaan huomattomasti. Palvelumuotoilun tärkeä osa on visualisointi eri tavoin. Ideat, suunnitelmat, vaiheet, ratkaisut ja muu palvelun kehittämiseen liittyvä pyritään kuvaamaan helposti ymmärrettävällä tavalla (kuvin, piirroksin, kaavioiden, videoin, prototyypein jne.) niin käyttäjille kuin palvelun tuottajille ja muille prosessiin osallistuville. (Miettinen 2011, 21.)

Stickdorn (2010, 34) määrittelee, että palvelumuotoiluun liittyvän ajattelun viisi periaatetta ovat käyttäjäkeskeisyys (user-centered), luova yhteistyö (co-creative), jaksottaminen (sequencing), konkretisoiminen (evidencing) ja kokonaisvaltaisuus (holistic). Käyttäjäkeskeisyydellä hän tarkoittaa sitä, että suunnittelijan tulisi nähdä ja kokea palvelut asiakkaan silmin. Luova yhteistyö taas edellyttää kaikkien palvelun tuottamiseen liittyvien toimijoiden osallistumista suunnitteluprosessiin. Jaksottamisella tarkoitetaan palvelun purkamista osiin ja yksittäisiin toimintoihin ja näiden osasten visualisointia eli palvelupolun hahmottamista. Konkretisointi merkitsee luonteeltaan aineettomien palvelujen kuvaamista visualisoinnin, fyysisten elementtien ja artefaktien avulla. Kokonaisvaltaisuudella tavoitellaan koko palveluympäristön tarkastelua palvelumuotoilun yhteydessä. (Saranne ym. 2011; Stickdorn 2010, 34.)

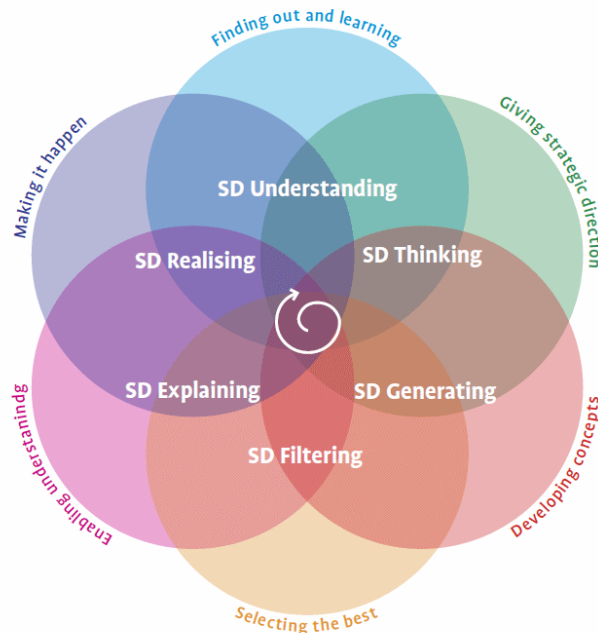
Muita palvelumuotoiluun keskeisesti liittyviä käsitteitä ovat yhteissuunnittelu (co-design), empatia ja innovaatiot. Yhteissuunnittelu tarkoittaa tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa niin, että asiakas on suunnittelijan kumppani palvelun kehittämisessä. Tiivis yhteistyö erilaisen ja eritaustaisten ihmisten kanssa taas edellyttää suunnittelijalta empatiaa, kykyä asettua asiakkaan asemaan ja nähdä ja tunnistaa myös sellaisia asioita ja toiveita palveluun liittyen, mitä asiakas ei ehkä osaa sanoiksi pukea. Innovaatiot taas liittyvät palvelumuotoiluun siten, että palvelumuotoilussa käytetään muotoilun mielikuvitusta ja intuitiota inspiroivia menetelmiä sekä seurataan inhimillistä käyttäytymistä, ja näiden menetelmien ja toimintatavan yhdistelmä usein johtaa innovaatioihin. (Miettinen 2011, 23, 29, 31.)

Palvelumuotoilun avulla suunnitellaan asiakaskokemuksia, jotka koostuvat tietyistä palvelun tuottamiseen liittyvistä osasista. Asiakas on palvelua käyttäessään vuorovaikutuksessa yleensä moneen eri kontaktipisteeseen. Tilat ja erilaiset esineet edustavat ”elottomia” ja melko staattisia kontaktipisteitä, kun taas palvelun tuotantotapa ja ihmiset, muut asiakkaat ja asiakaspalvelijat, ovat eläviä, muuttuvia ja usein monimutkaisestikin vuorovaikutteisia kontaktipisteitä. Asiakkaan reitti läpi palvelun eri kontaktipisteiden on kokonaisuudessaan palvelupolku, joka taas koostuu erilaisista palvelutuokioista, jotka sisältävät usein monta kontaktipistettä. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää ja parantaa mitä tahansa asiakkaan palvelukokemuksen osasta. (Koivisto 2007, 66-67.) Stickdorn (2010, 34) nimesi tämän palvelun ”paloittelun” palvelumuotoilun periaatteissaan palvelun jaksottamiseksi.

### 2.1.1 Palvelumuotoilun prosessi

Stefan Moritzin teos *Service Design* (2005) ja sen sisältämä palvelumuotoilun prosessimalli on selkeä ja yksityiskohtainen opas palvelumuotoilun maailmaan, mutta samalla myös helppotajuinen. Tässä työssä tukeudutaan Moritzin malliin, koska se istui luontevasti omaan ajattelu-tapaani ja vaikutti soveltuvan hyvin esim. kirjastopalveluiden tai muiden kunnallisten palveluiden kehittämiseen. Moritzin palvelumuotoilun prosessi on monivaiheinen. Seuraavaksi kuvataan prosessin eri vaiheita.

Moritzin palvelumuotoilun prosessimalli on käytännöllinen kuvaus eri työvaiheista, jotka ovat osa palvelusuunnittelua. Prosessissa pyritään luomaan kokonaisvaltainen ja helposti ymmärrettävä näkemyksen palvelumuotoilusta, mutta sen ei väitetä olevan täydellinen listaus palvelumuotoilun työvaiheista. Jokainen palvelumuotoiluprojekti on erilainen, joten yhtä ainoaa oikeaa järjestystä palvelumuotoilun eri työvaiheille ei ole olemassa. Usein eri vaiheet lomittuvat toisiinsa, ovat käynnissä samanaikaisesti tai vaiheita käydään läpi joustavassa järjestyksessä. Kuvassa 1 Moritz visualisoi palvelumuotoilun työvaiheiden sekoittumisen. (Moritz 2005, 121, 149.)



Kuva 1: "Model fourteen" (Moritz 2005, 149).

Moritzin (2005, 123) määrittelemät palvelumuotoilun vaiheet ovat siis Understanding, Thinking, Generating, Filtering, Explaining, Realising. Taulukossa 1 Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin vaiheet on esitetty siinä järjestyksessä kuin Moritz ne esittelee ja rinnan kahden suomalaisen tulkinnan kanssa niiden merkityksistä. Koivisto (2007, 71) nimeää vaiheet selkeästi ja nimet vastaavat hyvin englanninkielisiä vastineitaan. Miettinen (2011, 33) taas nimeää nämä vaiheet kuvailevammin. Molemmat tulkinnat ja suomennokset vaiheiden nimistä ja merkityksestä ovat mielestäni hyviä, mutta koska virallista suomennosta Moritzin teoksesta *Service Design: Practical access to an evolving field*, jossa vaiheet esitellään, ei ole, käytän tässä työssä Koiviston muotoilemia nimiä.

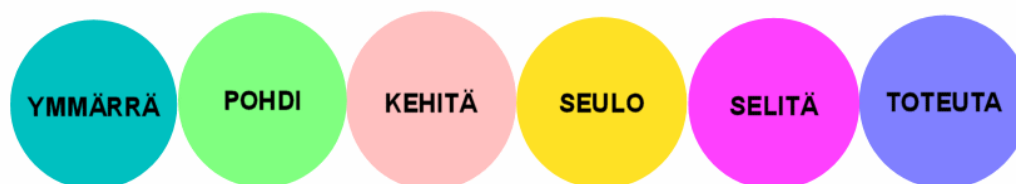
	Moritz (2005)	Koivisto (2007)	Miettinen (2011)
	Understanding	Ymmärrä	Asiakasymmärryksen hankkiminen
	Thinking	Pohdi	Palvelumahdollisuuksien löytäminen
	Generating	Kehitä	Ideoiden luominen
	Filtering	Seulo	Parhaiden ideoiden arviointi ja uudelleen kehittäminen
	Explaining	Selitä	Palvelu ideoiden visualisointi
	Realising	Toteuta	Konkretisointi ja toteutus

Taulukko 1 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet



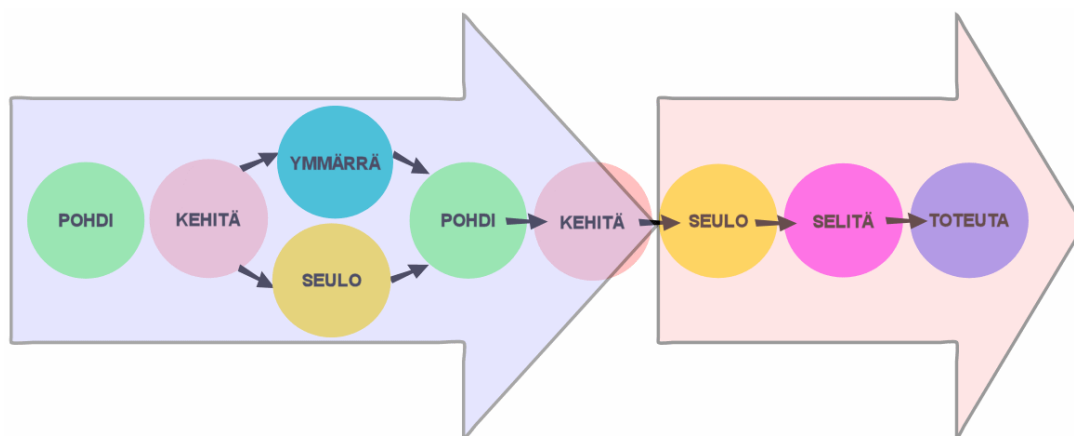
### 2.1.2 Palvelumuotoilun prosessi tässä opinnäytteessä

Prosessini tässä työssä ei noudattanut lineaarisesti Moritzin palvelumuotoilun prosessimallin vaiheita Ymmärrä, Pohdi, Kehitä, Seulo, Selitä, Toteuta (Kuva 2), vaan alkoi oikeastaan vaiheesta Pohdi, jossa aloin tarkastelemaan, mitä muissa kirjastoissa on tehty, miettimään joi-tain omia ideoita sekä määrittelemään minkälaista tietoa käyttäjistä tarvitsisin. Kaiken taka-na oli luonnollisesti myös ”ensimmäinen” vaihe, eli pyrkimys lisätä ymmärrystä sekä kohteena olevista palveluista, että niiden käyttäjistä. Kuten Moritz kirjoittaa, palvelumuotoiluprosessit ovat yksilöllisiä ja usein prosessin eri vaiheet limittyvät keskenään ja tulevat prosessiin mu-kaan omassa järjestyksessään (Moritz 2005, 149). Palvelun kehittäminen ei yleensä koskaan lähde liikkeelle nollapisteestä, vaan siihen vaikuttavat aiemmat suunnitteluratkaisut, palvelu-ympäristö ja palveluja tuottava organisaatio (Hyysalo 2009, 34).



Kuva 2: Moritzin (2005) määrittelemät palvelumuotoilun prosessin vaiheet lineaarisesti

Pohdi-vaiheen jälkeen siirryin vaiheeseen Kehitä, johon kuului syntyneiden palveluideoiden sekä muilta kirjastoilta ”lainattujen” ideoiden konkretisoiminen ideakorteiksi, mistä kerron myöhemmin tässä luvussa. Tämän jälkeen keräsin ymmärrystä asiakkaista ja heidän toiveis-taan haastattelun avulla eli siirryin Ymmärrä-vaiheeseen. Haastattelun yhteydessä toteutin myös Seulo-vaihetta, kun haastateltavani kommentoivat ja pohtivat ideakorttejani ja valitsi-vat niistä mieluisimmat. Näiden vaiheiden jälkeen siirryin jälleen vaiheeseen Pohdi ja siitä uudelleen Kehitä-vaiheeseen. Näiden kahden viimeisen vaiheen tuloksia esittelen Aineiston antia -luvussa. Kirjastolle itselleen jää kolme vaihetta, Seulo, Selitä ja Toteuta. Palvelumuotoiluprosessin eteneminen tässä työssä on esitetty kuvassa 3, jossa näkyvissä ovat myös kolme kirjaston toteutettavaksi jäävää vaihetta (oikeanpuoleinen nuoli).



Kuva 3: Palvelumuotoilun prosessi tässä työssä.

## 2.2 Ideakortit palvelumuotoilun apuna

Ideakortit (idea cards) liitetään tavallisesti tietojärjestelmien tai verkkosivujen käyttäjälähtöiseen suunnitteluun, jossa niiden avulla hahmotetaan näkymien tai sivujen rakennetta käyttäjän näkökulmasta. Puhutaan korttien lajittelusta tai ryhmittelystä (card sorting), jonka käyttäjä toteuttaa suunnitteluvaiheessa. Kortit antavat suunnitteluidealle paremmin ymmärrettävissä ja kommunikoitavissa olevan muodon, jossa idea samalla tarkentuu. Kortissa voi olla tekstiä ja/tai kuvia. Käyttäjän tekemät korttilajitelmat tai järjestely taas kertovat suunnittelijalle, miten käyttäjä suunnittelun kohteena olevan asian hahmottaa. (Knutsen & Morrison 2010, 66; Spencer & Warfel 2004.) Myös palvelumuotoiluprosessissa voidaan hyödyntää ideakorttien lajittelua ja ryhmittelyä (Moritz 2005, 216).

Clatworthy (2010) esittelee korttien käyttöä palvelumuotoilun apuvälineenä, kun tarkastellaan palvelun kontaktipisteitä. Palvelun kontaktipisteet ovat asiakkaan ja palvelun tarjoajan välisiä vuorovaikutuspisteitä, joita yhdessä palvelukokemuksessa on yleensä useita. Kaikki palvelun kontaktipisteet yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokemuksen. Kortit olivat tässä yhteydessä siis palvelun kehittäjien keskinäinen työkalu ja ne kehitettiin erilaisin menetelmin kolmessa vaiheessa kolmen vuoden aikana. Lopullisessa muodossaan ne sisälsivät kuvia ja otsikkotekstin.

Mm. muotoilijoiden, suunnittelijoiden ja tutkijoiden käyttöön kehitetty korttityökalu IDEO Method Cards taas on 51 kortin korttipakka, jonka avulla esim. palvelumuotoiluprojektissa voidaan lisätä ymmärrystä käyttäjistä. IDEO-kortit on lajiteltu neljään kategoriaan (Ask, Watch, Learn, Try) ja niitä voidaan käyttää monin eri tavoin. (IDEO 2012.)

Myös Moritz (2005) käsittelee teoksessaan Service Design erilaisten korttien käyttöä suunnittelun apuvälineenä monessa eri palvelumuotoilun vaiheessa ja käyttöyhteydessä, mutta palvelumuotoilun prosessimallin vaiheiden menetelmäkuvauksissa ideakortit (idea cards) määritellään syntyväksi pohdi-vaiheen (thinking) jälkeen, kun tarkoitukseen sopivia ideoita valitaan ja kehitetään (generating). Kehittelyvaiheeseen sisältyy myös ideahaastattelu (idea interview) tehtyjen korttien pohjalta, jonka perusteella siirrytään seulontavaiheeseen (filtering). Tässä tutkimuksessa ideakortit luotiin ja niitä käytettiin Moritzin menetelmäkuvauksissa esitelmällä tavalla. (Moritz 2005, 137, 212, 216.)

### 2.2.1 Ideakortit tässä työssä

Valitsin ideakortit osaksi haastatteluja, koska opinnäytteen puitteissa minun ei ole mahdollista osallistua uusien palvelujen pitkäjänteiseen kehittämiseen kirjastossa. Haastattelujen avulla haluttiin kuitenkin löytää jo joitakin kokeilukelpoisia ideoita, jotta uuden palvelun kokei-

lemista päästäisiin kirjastossa harjoittelemaan ja uusia ideoita rohkaistuttaisiin kokeilemaan. Ideakorttien toinen tarkoitus oli toimia rohkaisuna ja virikkeenä ikäihmisille haastattelutilanteissa. Kolmas syy ideakorttien valikoitumiseen tutkimuksen osaksi oli se, että kirjastoissa Suomessa on tehty paljon kaikenlaista, mitä kaikissa kirjastoissa ei ole vielä kokeiltu. Testattuja palveluideoita oli siis jo olemassa, joten koin järkeväksi hyödyntää niitä ja kuulostella Mäntsälän kirjaston ikäihmisten kiinnostusta ja kommentteja muiden kirjastojen jo kokeilemiin ideoihin. Ideakortit konkretisoivat ja selventävät sitä, mihin kirjasto tarvitsee ikäihmisten mielipidettä.

### 2.2.2 Ideakorttien luominen ja sisältö

Korttien kehittäminen alkoi sillä, että mietin valmiita, pienin resurssein ja helpohkosti toteutettavia palveluideoita, jotka voisivat kiinnostaa ikäihmisiä. Monet ideat eivät kuitenkaan ole luonteeltaan vain yhdelle asiakasryhmälle soveltuvia vaan soveltuvat kaikille kirjaston käyttäjille. Ideat hyväksytin kirjaston henkilökunnalla. Osa ideoista on sellaisia, joita muissa Suomen kirjastoissa on toteutettu, osaa on pienimuotoisesti kokeiltu Mäntsälän kirjastossa ja osa taas on minun kehittelemiäni. Omat ideani ovat pitkälti lainattuja muiden alojen palveluista. Kortteja oli 14 ja niissä oli noin 16 arvioitavaa palveluideoa. Kuvassa 4 kortteihin tulevat ideat ovat hahmottelu- ja jäsentelyvaiheessa.



Kuva 4: Ideakorttien ideoiden hahmottelua.

Kun ideat olivat saaneet kirjaston hyväksynnän, aloin luomaan kortteja. Osaan korteista tuli selittävää tekstiä, osassa oli vain otsikko ja kuva/kuvia. Kuvien tarkoitus oli avata ideaa ja

kuvastaa tunnetta, jonka valmis palvelu voisi asiakkaalle luoda. Valitsin pääasiassa sellaisia kuvia, joissa toimijana on ikäihminen. Ne kortit, jotka sisälsivät eniten tekstiä vaativat yleensä myös eniten selvennystä, mitä olin tekstiä lisäämällä yrittänyt ennakoida. Halusin, että hankalimmin hahmotettavat palveluideakortit tarjoaisivat ikäihmisille tukea mielipiteen kertomiseen myös tekstin muodossa.

Korttien kooksi valitsin A5-koon, koska halusin korttien olevan selkeitä ja tekstien näkyvän kahvipöydän molemmille puolille ilman että kortteja täytyy ottaa käteen. Liitin kortit yhteen pysyvään järjestykseen, joten kaikissa haastatteluissa kortit käytiin läpi samassa järjestyksessä. Kortit jaottelin aihepiireittäin niin, että samanteemaiset ideat olivat peräkkäin (Kuva 5).



Kuva 5: Ideakorttivihko pöytätelineessä.

Aluksi ideakorttinipussa esiteltiin ideat, jotka sisälsivät erilaisten asiantuntijoiden tarjoamia palveluita ns. ihmisvälitteisiä palveluideoita, sitten käsiteltiin verkko-, mobiili- ja automaatiopalveluihin liittyviä ideoita ns. tekniikkavälitteisiä palveluideoita ja lopuksi kirjaston toimintoihin ja tilaan liittyviä ideoita, ns. tilavälitteisiä palveluideoita. Kaksi ideakorttia joukossa oli, jotka eivät suoraan olleet ns. omalla paikallaan tai kuuluneet puhtaasti mihinkään kategoriaan. Toinen ideakortti liittyi automaatiopalveluun ollen idea sen vastakohtaksi ja toinen kortti taas ikäihmisen omaan haluun osallistua kirjastossa tapahtuvan ”palvelun” toteuttamiseen.

Korttien aihepiirien järjestys oli mietitty niin, että ensin on jotain ”tuttua” ja helposti ymmärrettävää (ihmisvälitteiset ideat), sitten ehkä vaikeammin hahmotettavia ideoita (tekniik-

käytännölliset ideat) ja lopuksi taas selkeitä ideoita (tilavälitteiset ideat), joiden uutuusarvo ei oikeastaan ole kovin suuri. Tilavälitteisiä palveluideoita otin mukaan, koska Mäntsälän kirjasto tarvitsisi kipeästi suuremmat tilat, joiden rakentaminen on ollut esillä Mäntsälän kunnassa jo vuosia. Halusin kuulla ikäihmisten ajatuksia siitä, minkälaisia tiloja kirjaston pitäisi asiakkailleen tarjota tulevaisuudessa. Ideakortit on esitelty liitteessä 2.

### 3 Käyttäjäkeskeisyys kuntasektorilla

Thurston (2009, 151, 153) tarkastelee julkisten palvelujen käyttäjälähtöisyyttä Britanniassa ja toteaa, että käyttäjäkeskeistä ajattelutapaa tarvittaisiin julkisten palvelujen tuottamisessa kipeästi, mutta käyttäjien osallistaminen voi turhauttaa niin käyttäjiä itseään kuin palvelujen tuottajiaakin, koska mahdollisuudet tehdä merkittäviä muutoksia palveluihin ovat kuntasektorilla niin rajalliset. Julkisten palveluiden kohdalla kehitetään yleensä jo olemassa olevia palveluja eikä niinkään kehitetä uusia alusta alkaen. Thurston sanoo, että todellista palvelun kehittymistä voisi tapahtua, jos kuntasektorille löydettäisiin sellaisia palvelumuotoilun tekniikoita, joilla käyttäjät saataisiin mukaan yhteissuunnitteluun palvelun kaikilla tasoilla.

Monet julkiset palvelut ovat kasvaneet ja ottaneet nykyisen muotonsa ajan kuluessa, mutta niitä ei ole varsinaisesti suunniteltu sellaisiksi, kuin ne nyt ovat. Tällaiset palvelut yleensä jatkavat toimintaansa omalla tyylillään, kunnes joku kyseenalaistaa ne tai alkaa innovoida uutta. Käyttäjien osallistuminen kuntapalvelujen tuottamiseen auttaisi myös avaamaan paremmin sen, mitä julkiset palvelut tarjoavat ja kuinka ne toimivat. (Thurston 2009, 160.)

Kansalaiset ja kuntalaiset eli julkisten palvelujen käyttäjät ansaitisivat käyttöönsä palveluita, jotka ovat tehokkaita, vaikuttavia, käyttäjää kunnioittavia ja vaivattomia. Monien yksityisten palvelujen käyttö on jo muuttunut helpommaksi ja jopa nautittavaksi, kun palveluita voi käyttää esim. omalta kotisohvaltaan silloin kun itselle parhaiten sopii. Kuntapalvelujen käyttö on usein vielä aikaa vievää ja turhauttavaa. Käyttäjälähtöiset kuntapalvelut eivät ilahduttaisi ainoastaan käyttäjiä, vaan ne myös alentaisivat palvelutuotannon kustannuksia, koska virheet ja niiden selvittelyyn kuluva aika vähenisivät ja palveluista tulisi joustavampia. Eniten käyttäjälähtöisistä kuntapalveluista hyötyisivät eriasteista apua asioinnissaan tarvitsevat kuntalaiset. (Harris & Mauldin 2011, 30.)

Suomessa julkisen sektorin palvelujen käyttäjälähtöinen kehittäminen huomioidaan osana 2000-luvun innovaatiopolitiikkaa. Käyttäjälähtöisyys kuntapalveluissa määritellään asiakkaiden tarpeista lähteväksi palvelujen kehittämiseksi, palvelumuotoilun menetelmien käyttöönottamiseksi ja tuottajakeskeisyydestä irrottautumiseksi. Kuntien asukkaat halutaan tuoda mukaan palveluja koskevaan päätöksentekoon ja monet kaupungit ovatkin ottaneet käyttäjälähtöisyyden osaksi strategiaansa. (Jäppinen, Suomen Kuntaliitto & Sorsimo 2011, 98.)

Kuntaliiton asiantuntija Tuula Jäppinen näkee palvelumuotoilun osana julkisen sektorin toimintaa. Palvelumuotoilun avulla saadaan uusia menetelmiä tunnistaa käyttäjien piileviä tarpeita ja tuottaa uusien palveluratkaisujen lisäksi myös radikaaleja innovaatioita. Koska palvelumuotoilu edellyttää usein yhteistyötä kunnan eri toimijoiden välillä, se uudistaa palvelutuotantoa. Jos käyttäjälähtöiset toimintatavat muodostuisivat pysyviksi käytännöiksi, vaikutukset ulottuisivat myös kunta- ja palveluiden tuottavuuteen ja laadun paranemiseen. (Jäppinen 2011.)

Myös Tuulaniemi (2011, 279, 281, 283) näkee palvelumuotoilulle vahvan yhteiskunnallisen mission, jonka taustalla ovat mm. väestön ikääntyminen, työikäisten määrän väheneminen ja verokertymän kutistuminen. Kuntien on yhä pienevillä resursseilla kehitettävä ihmisten tarpeisiin vastaavia palveluita, joiden luomisessa palvelumuotoilulla voisi olla ratkaiseva rooli. Nykyiset kunta- ja palvelut Tuulaniemi näkee karsittuina ja askeettisesti muotoiltuna ja pohtii, olisiko kunnissa lisäpalveluiden ja lisäarvon tarjoaminen mahdollista lisämaksua vastaan. Tuulaniemen mukaan Suomi on selvästi jäljessä useita Euroopan maita muotoilun hyödyntämisessä kun tarkastellaan julkisia palveluita.

### 3.1 Innovaatiot kuntasektorilla

Kun tarkastellaan käyttäjälähtöisyyttä kuntasektorilla, törmätään usein käsitteeseen innovaatio. Innovaatiot ovat nousseet kuntasektorilla tarkastelun ja mielenkiinnon kohteeksi ehkäpä juuri Suomen innovaatiopolitiikan vuoksi, jonka strategiset linjaukset hyväksyttiin valtioneuvostossa 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö laati vuonna 2010 kysyntä- ja käyttäjälähtöisen innovaatiopolitiikan toimenpideohjelman vuosiksi 2010-2013, jonka tarkoitus on viedä käyttäjälähtöistä innovaatiotoimintaa käytäntöön niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.) Käyttäjälähtöisyyden mukaan ottaminen osaksi innovaatiopolitiikkaa on merkittävä asia, koska se tuo yleensä yksisuuntaiseksi ajateltuun innovaatiotoimintaan mukaan julkisten palvelujen asiakkaat, käyttäjät (Ruckenstein, Suikkanen & Tamminen 2011, 23-24).

Innovaatio on käsitteenä ja sanana paljon käytetty ja menettänyt moninaisten merkitystensä vuoksi merkittävyyttään. Käsite liitetään perinteisesti uusien tuotteiden ja teknologioiden kehittämiseen. Innovaatioiden odotetaan tuottavan taloudellista hyötyä, mutta todellinen innovaatio tuottaa myös uudenlaista arvoa ihmisten, esineiden ja asioiden välisissä suhteissa. (Ruckenstein ym. 2011, 6, 11, 14).

Innovaatiomalleja ja -teorioita on erilaisia ja käyttäjälähtöisyys ei aina ole innovaatiotoiminnan peruspyrkimys. Innovaatioita voivat tuottaa niin yksittäiset ihmiset kuin organisaatiotkin pelkästään omiin kokemuksiinsa ja oivalluksiinsa nojaten. Innovoitavan tuotteen tai palvelun

käyttäjä voi olla joko kohde, jolle suunnitellaan tai käyttäjälähtöisessä ajattelutavassa kehittämiskumppani. Hennala (2011) toteaa kuntasektorin palveluinnovointia käsittelevässä väitöskirjassaan, että vaikka käyttäjien näkökulma olisikin mukana innovaatioprosessissa, se saateen myös sivuuttaa tai mitätöidä palvelun tuottajan taholta eli saatuun käyttäjätietoon ei sitouduta, vaikka sitä olisi saatavilla. (Hennala 2011, 117, 113.)

### 3.2 Työkulttuurin vaikutus

Yrityksille asiakastyytyväisyys ja käyttäjälähtöisyyden huomioiminen on tärkeää ja markkinoilla menestymisen edellytys, mutta kuntasektorilla vastaavaa painetta käyttäjälähtöisyyteen ei luonnostaan ole. Julkisten palveluiden hallinto ja työkulttuuri on usein vielä aika konservatiivista ja kiitosta työstään yleensä saavat he, jotka saavuttavat tai ylittävät toiminnan perusodotukset. Uuden kokeilemiseen tai uudenlaiseen ajattelutapaan ei ole helppo lähteä mukaan. (Harris & Mauldin 2011, 30, 32.)

Kuntasektorin tämänhetkiset hallinto- ja johtamiskulttuurit eivät edistä käyttäjälähtöisen ajattelutavan omaksumista, vaan käyttäjät nähdään lähinnä palautteen antajina (Hennala 2011, 119). Käyttäjälähtöinen palvelujen kehittäminen voisi edesauttaa käytettävissä olevien verovarojen mahdollisimman tehokasta käyttöä ja tuottaa samalla kuntalaisille laadukkaita ja paremmin tarpeisiin vastaavia palveluita. Tällä hetkellä julkinen sektori Suomessa on vielä lähtökuopissa käyttäjälähtöisen kehittämistoiminnan käyttämisessä. (Lehto 2011, 10-11.)

Kuntasektorilla on yleistä eläytyä käyttäjän rooliin ja kehittää palveluja siltä pohjalta tai edustaa palvelujen kehitystyössä oman ammattialan ohella myös asiakasta ja hänen tarpeitaan. (Hennala 2011, 97.) Suunnittelijoiden ennako-oletukset ja arviot ohjaavat vahvasti palvelujen käyttöä koskevaa suunnittelutyötä. Jokaista palvelun yksityiskohtaa ei luonnollisesti voidakaan asettaa käyttäjän arvioitavaksi, mutta käyttäjälähtöisyyden perusajatus on kuitenkin asiakkaan konkreettinen osallistaminen palvelun uudistamiseen. Pelkillä asiantuntijaoletuksilla ei voida luoda oikeasti käyttäjälähtöisiä palveluita. Oletusten suurimpia vaaroja ovat asiantuntijalähtöiset painotukset, jolloin heikommin tiedetyt ja tiedostetut palvelun ominaisuudet, jotka käyttäjän näkökulmasta saattavat olla jopa keskeisiä, jäävät epämääräisten yleistysten varaan. (Hyysalo 2009, 78-79.)

Kun käyttäjätieto kuntasektorilla otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, siihen suhtaudutaan pääsääntöisesti vain suunnittelua ohjaavana ja lopullinen palvelun määrittely pidetään silti asiantuntijalähtöisenä. Jos käyttäjille annetaan mahdollisuus kertoa toiveistaan ja kokemuksistaan, mutta käyttäjätietoon ei palvelun kehittäjien taholta sitouduta eikä sen pohjalta tehdä mitään uudistuksia, se vaikuttaa haitallisesti käyttäjien asemaan ja motivaatioon. Käyttäjälähtöisyys edellyttää siis myös palvelujen kehittäjien asennemuutosta. Hennalan (2011)

tutkimuksessa mielenkiintoista oli se, että käyttäjän toiveiden huomioiminen koettiin jopa uhkana ja kuntapalveluiden järjestämistä sanelevana sekä epätasa-arvoa edistävänä, koska käyttäjälähtöisessä tutkimuksessa yleensä vain pieni asiakasryhmä saa äänensä kuuleviin. (Hennala 2011, 97-100.)

Käyttäjälähtöisessä kunnallisten palvelujen kehittämisessä on tärkeää kertoa valituille käyttäjille selkeästi, mitä ollaan kehittämässä, mihin käyttäjän mielipidettä tarvitaan ja mihin hänen on mahdollista vaikuttaa. Samalla tulee kertoa myös se, mitä palveluiden suhteen on jo päätetty eli mihin käyttäjä ei enää voi vaikuttaa. Kun käyttäjätiedon tarve ja kohde tuodaan selkeästi esille, organisaation ja käyttäjän välille muodostuu luottamuksellinen suhde ja käyttäjä kokee olevansa oikeasti hyödyksi ja säilyttää motivaationsa kaikille yhteisten palvelujen kehittämiseen. Käyttäjien osallistaminen kehitystyöhön ”näön vuoksi” tai siksi että heitä yritetään taivutella jo valittujen ratkaisujen puolelle johtaa pettymyksiin ja epäluottamukseen palvelun tarjoajan ja asiakkaiden välillä. (User involvement in public services 2008, 7-9.)

Käyttäjälähtöinen palvelujen kehittäminen ei lisää eriarvoisuutta kuntasektorilla eikä siis vaaranna julkisen sektorin tarjoamien palveluiden tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden periaatteita. Käyttäjälähtöisyyden tarkoitus ei ole tuoda esiin yksittäisten käyttäjien intressejä vaan löytää käyttäjätiedosta laajempia ja tarkoituksenmukaisia näkökulmia, jotka palvelevat laajaa käyttäjäryhmää. Kuntasektorilla harvoin voidaan tarjota asiakkaille kovin yksilöllisiä tai pienelle kohderyhmälle kohdennettuja palveluita. Käyttäjälähtöiseen palvelusuunnitteluun valikoituva käyttäjäryhmä ei siis edusta asiakkaiden ”eliittiä” tai ole perustiedoiltaan ja -taidoiltaan sen erikoisempi kuin muutkaan asiakkaat. (Hennala 2011, 106.)

Käyttäjälähtöisten palvelujen kehittämisen tavoitteiksi kuntasektorilla Hennala (2011, 112-113) näkee viisi asiaa. Kunnallisten palvelujen käyttäjä pitäisi nähdä subjektina, ei objektina jonka ”parhaan” parhaiten tietää asiantuntija. Palvelun käyttäjät tulisi tunnistaa palvelujen suunnittelussa voimavarana ja ottaa heidät rohkeasti mukaan. Yhteistoiminnallisuus niin käyttäjien kuin muidenkin toimijoiden kanssa tulisi ottaa toimintatavaksi. Käyttäjätieto pitäisi nähdä laajemmin kuin vain asiakaspalautteena tai palvelutoivelistoina. Käyttäjien ja kehittäjien tulisi tavoitella molemminpuolista luottamusta ja hyviä toimintatapoja. (Hennala 2011, 112-113.)

### 3.3 Käyttäjäkeskeinen ajattelutapa kirjastoalalla Suomessa

Kirjasto on lähempänä asiakasta kuin moni muu kuntasektorin palveluista, koska aukioloajat ovat pitkät ja palveluja viedään myös kuntakeskuksen ulkopuolelle esim. kirjastoauton avulla. Kirjastot kokevat vahvasti tarjoavansa asiakaslähtöistä palvelua, mutta kärjistäen voidaan



sanoa, että asiakkaille ja työntekijöille kirjasto näyttäytyy edelleen kankeana virastona sääntöineen. (Kemppi 2010, 106; Ristikartano & Virrankoski 2011, 91.)

Kirjaston palvelut ovat käyttäjäkeskeisyyden sijasta tuottajakeskeisiä, vaikka asiakkailta säännöllisesti kerätäänkin palautetta asiakaskyselyiden avulla. Lähtökohta palvelujen tarjonnalle on perinteisesti ollut palvelujen tuottajan, eli kirjaston. Kirjaston palvelut liittyvät kiinteästi kirjaston kokoelmiin eli tarjolla olevaan aineistoon ja kirjaston verkkopalvelut on suunniteltu kirjastoammattilaisen lähtökohdista. Itsepalvelun käyttöönottoa kirjastoissa perustellaan asiakaspalveluresurssien niukkuudella ja halulla päästä todelliseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa, mutta asiakkaalle tämä pyrkimys parempaan asiakaskontaktiin ei välttämättä aukea. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 91, 93, 115.) Yleisten kirjastojen kansallisessa käyttäjäkyselyssä vuonna 2010 saatiin tulokseksi, että kirjaston asiakkaat pitävät henkilökohdasta palvelua ja palveluhenkisyttä tärkeämpänä kuin esim. kirjaston sijaintia tai verkkokirjaston toimivuutta (Almgren & Jokitalo 2011, 19).

Yleisten kirjastojen toimintaympäristö on muuttunut samaa tahtia kuin tietoyhteiskuntakehitys on edennyt. Kansalaisilla on internetin myötä rajattomat mahdollisuudet löytää itse kaikkea sitä, mitä kirjasto tarjoaa ja enemmän. Myös kirjastolla on käytössään samat mahdollisuudet, mutta kirjasto etsii yhä rooliaan modernin tietoyhteiskunnan osana ja kansalaisten arjessa. Muutoksen tilasta on tullut pysyvä. Kirjasto ei enää itsestään selvästi saa kaikkea julkaistavaa materiaalia kokoelmiinsa tarjottavaksi asiakkaille (esim. e-kirjat). Radikaaleimmat sanovat, että jos kirjasto keksittäisiin nyt, sen ei annettaisi syntyä, sillä sen olemassaolo häiritsee kustannusmaailman ansaintalogiikkaa. (Virrankoski 2012.)

Kirjastot toteuttavat yleensä säännöllisesti asiakaskyselyjä, jotka poikkeuksetta kertovat asiakkaiden olevan tyytyväisiä kirjastopalveluihin (Maunu 2011, 101). Systemaattinen asiakaskyselyjen käyttö antaa kirjastolle tietoa yleisistä asiakastrendeistä ja -suuntauksista ja auttaa suuntaamaan toimintaa ainakin siinä tapauksessa, jos eri vuosina toteutetut kyselyt ovat keskenään vertailukelpoisia. Eräessä suurehkon kaupunginkirjaston asiakaskyselyssä selvitettiin asiakkaiden verkkokirjaston käyttöä. Noin puolet vastanneista jätti vastaamatta verkkokirjastoa koskeviin kysymyksiin ja moni vastannut kertoi saaneensa tiedon kirjaston verkkopalveluista vasta kyselyyn vastatessaan. (Tyrväinen 2011, 160, 177-178.) Tämä esimerkki kertoo siitä, että kirjaston verkkopalvelut eivät ole asiakkaiden keskuudessa tunnettuja.

Asiakaskyselyesimerkin esiin tuoma kirjaston verkkopalvelujen huono tunnettuus viittaa siihen, että kirjastoille on vielä epäselvää keitä asiakkaat oikein ovat, mitä he haluavat ja minkä heitä yhdistää. Se, että luodaan palveluita ja tiedotetaan niistä asiakkaille, ei vielä riitä. Mitä ja millaisia verkkopalveluja asiakkaat haluaisivat ja miten perinteisiä kirjastopalveluita suosivat asiakkaat houkuteltaisiin käyttämään niitä? Entä miksi osa mahdollisista asiakkaista hank-

kii kirjastosta saatavilla olevat palvelut muualta verkosta tai jättää kirjaston palvelut käyttämättä muista syistä? Kirjasto on osa kirjastonkäyttäjän arkea, mutta mitä muuta hänen arkeensa kuuluu? Ja olisiko kirjaston palvelut sivuuttavien arjessa tilaa tai paikkaa kirjaston palveluille? (Schmidt 2010a; Virrankoski 2012.)

Kirjaston tulisi muodostaa itselleen käsitys asiakasryhmistä, niiden muodosta ja koosta, sillä nyky-yhteiskunnassa asiakasryhmät eriytyvät kooltaan yhä pienemmiksi kansalaisten heterogeenisyyden vuoksi. Kirjasto oppii tuntemaan asiakkaansa, heidän tapansa toimia tietoyhteiskunnassa ja vastaamaan näihin tarpeisiin, jos kirjaston käyttäjiä kuunnellaan ja osallistetaan palveluiden kehittämiseen. (Almgren & Jokitalo 2011, 16-18; Kemppi 2010; Schmidt 2010b.)

### 3.3.1 Valtakunnallisia linjauksia ja hankkeita

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, joka linjaa yleisten kirjastojen kansalliset strategiset painoalueet, käsittelee niukasti käyttäjien osallistamista kirjastopalvelujen suunnitteluun, mutta kehottaa kuitenkin hankkimaan käyttäjätietoa vuoropuhelun ja yhdessä tekemisen avulla sekä käyttäjiltä että esim. ammatti- tai harrastajaryhmiltä. Linjauksessa kirjastojen menestymisen edellytyksenä nähdään profiloituminen ja erikoistuminen käyttäjäryhmittäin. Yhtenä olemassa olon edellytyksenä nähdään kirjastojen osaamisen ja monipuolisten palvelujen näkyväksi tekeminen kaikin tavoin, mitä sivuttiin aiemmin asiakaskyselyesimerkissä (Tyrväinen 2011). Kirjastot nähdään myös yhtenä toimijana muiden toimijoiden rinnalla, kun panostetaan ikääntyvien elämänlaatuun. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 17, 19, 30.)

Vuonna 2010 Kuntaliiton opetus- ja kulttuuriyksikössä käynnistyi Kirjastoinnovaatiot-hanke, jonka yhteydessä puhutaan käyttäjäkeskeisyydestä ja käyttäjien osallistamisesta palvelusuunnitteluun. Hankkeen tavoite on levittää tietoa toimivista kirjastoinnovaatioista ja edistää innovaatioiden tunnistamista, kehittämistä ja käyttöönottoa kirjastoissa. Myös Kunnat.net -sivuston Kirjastopalveluiden osastolla puhutaan käyttäjälähtöisistä kirjastopalveluista lyhyesti (Lovio 2011). Käyttäjälähtöisyys on saavuttanut yleiset kirjastot, mutta aiheeseen ollaan vasta perehtymässä. Käyttäjistä puhutaan ja heidän tarpeitaan mietitään, mutta toistaiseksi se tapahtuu suurelta osin käyttäjän tietämättä ja häntä osallistamatta. Kuten Kirjasto 2012 -asiakkaan asialla -teoksen johdatuksessa todetaan: *”Se, että edelleen keskustelemme käyttäjästä hänen selkensä takana, ei ole ihanteellinen tilanne, mutta kuitenkin askel oikeaan suuntaan.”* (Almgren & Jokitalo 2011, 7.)

Suomen kunnallisten kirjastojen innovointitoiminnan erityispiirteitä on tutkittu osana Suomen Kuntaliiton kirjastoinnovaatiot -hanketta ja Valtion teknillisen tutkimuskeskuksen vetämää Julkisen sektorin innovaatiot ja innovaatiotoiminta -hanketta. Tutkimuksessa arvioitiin 16 kunnallisten kirjastojen innovaatiota ja tarkasteltiin mm. miten paljon niissä oli käytetty osal-

listamista ja organisaation ulkopuolisia ideoita. Osallistaminen määritellään tutkimuksessa toiminnaksi, jossa henkilöstön, käyttäjien ja muiden toimijoiden mielipiteet ja kokemukset huomioidaan innovointiprosessissa. (Kemppi 2010, 102,104.)

Tutkimus osoitti, että yleisissä kirjastoissa innovaatiot syntyvät yhä usein yksittäisen henkilön tai organisaation toimesta ja vaikka niiden toteutuksessa saatetaan tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, osallistamista tai organisaation ulkopuolisten ideoita ja näkökulmia ei huomioida. Kuitenkin puolessa tarkasteltuja innovaatioita osallistamista ja ulkopuolisia näkemyksiä käytettiin hyväksi. Ulkopuolisia osallistava innovointi on Suomen yleisissä kirjastoissa lisääntymään päin, koska tietoyhteiskuntakehitys on lisännyt kirjastojen paineita kilpailla käyttäjien ajankäytöstä ja uudenlaisia palveluita halutaan tarjota. (Kemppi 2010, 102,105-106; Fuglsang 2008, 110.)

Suurten kaupunkien kirjastoissa erilaisia käyttäjälähtöisiä tai palvelumuotoilua hyödyntäviä hankkeita onkin jo toteutettu, esim. Helsingissä, Espoossa, Turussa, Oulussa ja Mikkelissä. Eri puolella Suomea on toteutettu myös Living lab -kokeiluja (Ristikartano & Virrankoski 2011, 109, 116-117). Living lab tarkoittaa monitoimijaverkostoa, jossa palveluja kehitetään yhdessä eri toimijoiden kesken. Mukana on erilaisia organisaatioita ja yhteisöjä, palvelun tuottajia, suunnittelijoita ja erityisesti käyttäjiä, ja kaikki yhdessä ideoivat, jakavat kokemuksia, kehittävät ja kypsyttävät esim. palveluideoita toteutettavaksi kirjastoissa. (Innovaatio ja osallistaminen -verkosto 2010, 11.) Kaikkien Suomen kirjastosektoreiden yhteinen kirjastojen Living lab -verkosto käynnistettiin 2011. Verkoston on tarkoitus olla avoin kaikille kirjastoille, jotka haluavat kehittää toimintaansa käyttäjälähtöisesti. (Lahtinen, 2011.)

### 3.3.2 Itsepalvelu ja käyttäjäkeskeisyys

Ihmisten taidot käyttää erilaisia itsepalvelumahdollisuuksia ovat vaihtelevia ja etenkin tämän päivän ikäihmisten joukko on näiltä valmiuksiltaan hyvin kirjavaa. Pahimmillaan itsepalvelu lisää palvelun käyttäjien eriarvoisuutta, vaikka esim. verkkopalveluita markkinoidaan paremmalla ja tasa-arvoisemmalla palvelujen saatavuudella. Toisaalta itsepalvelu voidaan ymmärtää luottamuksen osoituksena asiakasta kohtaan, kun asiakas valtuutetaan itse suorittamaan normaalisti asiakaspalvelijalle kuuluvia tehtäviä. Vaikka asiakas itsepalvelua käyttäessään hoitaa asiansa teknisen laitteen välityksellä, ei palveluun kuuluvaa inhimillisyyttä saisi unohtaa. Käyttäjiä tulisi kuunnella ja heidän kokemuksiaan selvittää, jotta myös itsepalvelu vastaisi paremmin asiakkaan palvelutarpeisiin ja itsepalvelun käyttöön usein liittyvä turvattomuuden tunne vähenisi. Monelle ikäihmiselle asiointi kirjastossa on tärkeä sosiaalinen kontakti ja yhteys ulkomaailmaan. (Tuorila 2006, 13, 16, 22, 26-27.)

Itsepalvelu ja käyttäjäkeskeinen ajattelutapa eivät oikein tunnu sopivan yhteen, mutta kirjastossa itsepalvelu ei onneksi kuitenkaan ole ainoa tapa saada palvelua. Itsepalvelunkin käyttäjälähtöisyyttä voidaan parantaa. Tekniikkälähtöisyyden sijasta tulisi kehittää itsepalvelua ihmislähtöisyyden ja yksilöllisyyden ehdoilla. Asiakas haluaa tulla kohdelluksi omana itsenään myös itsepalvelua käyttäessään, eikä yhtenä suuresta joukosta, jolle palvelu on kaikille täysin sama. Parhaiten käyttäjä huomioidaan itsepalvelun yhteydessä siten, että asiakas voi valita asiointitavakseen myös esim. henkilökohtaisen palvelun. (Tuorila 2006, 10, 27.)

#### 4 Tutkimuksen toteutus

Kun olin suunnitellut haastattelun kulun, tukikysymykset ja ideakortit, tein yhden koehaastattelun. Koehaastateltavani oli 60-vuotias, eikä hän tiennyt tutkimukseni sisältöä tai yksityiskohtia ennen haastattelua. Koehaastattelun avulla testasin toimiiko kirjastokierros ja teemat suunnittelemani järjestyksessä, miten automaateilla olisi luontevinta toimia, ovatko kysymykseni ymmärrettäviä, miten ideakortteihin suhtaudutaan ja syntyykö niistä keskustelua sekä toimiiko suunnittelemani tallennustekniikka. Nauhoitin haastattelut mikrofonilla varustetulla mp3-soittimella, jonka ripustin haastateltavan kaulaan haastattelun ajaksi. Koehaastattelun jälkeen tein joitain tarkennuksia ja lisäkysymyksiä tukikysymysten listaan sekä mietin miten automaatteja haastateltavien kanssa lähestyisin. Nauhurin huomasin soveltuvan hyvin käyttötarkoitukseensa.

Koska tutkimuksen kohderyhmä oli ikäihmiset, käytännössä eläkeiän saavuttaneet, kaikille kirjaston valitsemille ehdokkaille lähetettiin ensin kirje, jossa kerrottiin, mitä tutkitaan, miksi, kuka tutkii ja miten haastattelu pääpiirteissään toteutetaan. Ikäihmisille haluttiin antaa ensin mahdollisuus tutustua asiaan ja miettiä osallistumishalukkuuttaan. Noin viikon päästä kirjeen saapumisesta sattumanvaraisesti valittuihin ikäihmisiin otettiin yhteyttä puhelimitse ja tiedusteltiin heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun. Näin pyrittiin ottamaan huomioon iän mahdollisesti tuomat haasteet ja estää yllättävään tilanteeseen joutuminen, jollaiseksi suora puhelinsoitto ilman ennakotietoa voidaan ajatella. (Lumme-Sandt 2005, 128.)

Haastattelun tarkoitus pyrittiin selvittämään haastatelluille mahdollisimman hyvin, sillä käyttäjälähtöisessä palvelujen kehittämisessä on tärkeää kertoa valituille käyttäjille selkeästi, mitä ollaan kehittämässä, mihin käyttäjän mielipidettä tarvitaan ja mihin hänen on mahdollista vaikuttaa (User involvement in public services 2008, 7-9). Haastattelun tarkoituksen avaaminen on tärkeää myös siksi, että haastateltava alkaa muodostamaan käsitystä siitä, mitä häneltä odotetaan, heti kun hän saa tiedon haastattelun pyrkimyksistä. Ennakkopohdintaa oli haastatelluissa havaittavissa, vaikka aloituksen jälkeen haastattelu eteni kunkin haastateltavan ehdoilla, eikä haastattelun tarkoitusta enää haastattelun kuluessa alleviivattu. (Lumme-Sandt 2005, 134.)

Haastattelin viisi ikäihmistä, jotka olin valinnut kirjaston ehdokaslistasta pääosin satunnaisesti, mutta sukupuolen ja kirjaston ja haastateltavan kodin välimatkan huomioiden. Ehdokaslistassa oli 13 kpl yhteystietoja, joista neljä kuului pariskunnille. Mahdollisia haastateltavia oli siis valittavana 17. Pyrin valitsemaan miehiä ja naisia, jotka asuivat eri puolilla maantieteellisesti laajaa Mäntsälän kuntaa. Yksi valitsemistani ehdokkaista kieltäytyi haastattelusta korkeaan ikäänsä vedoten ja yksi annettu puhelinnumero ei ollut enää käytössä.

Jokaiselle haastatteluun suostuneelle sovittiin henkilökohtainen haastattelu-aika kirjastoon. Ohjeistuksena kerroin, että käyttäjä tulee kirjastoon kuin normaalille kirjastokäynnilleen yleensä. Hänellä voi mielellään olla jotakin palautettavaa ja hän voi halutessaan lainata jotakin. Käyttäjän toivottiin varaavaan haastattelukäyntiin aikaa noin puolitoista tuntia. Käytännössä haastatteluihin kului aikaa noin tunti käyttäjää kohden. Kirjaston pyynnöstä myös haastattelun ulkopuolelle jääneisiin otettiin yhteyttä, vaikka postitse lähetetyssä ennakkokirjeessä kerrottiin, ettei kaikkiin välttämättä olla yhteydessä, jos haastateltavat saadaan kokoon aiemmin.

Otin haastatteluun suostuneen käyttäjän vastaan kirjaston ovella, jossa esittelin itseni ja kerroin käyttäjälle lyhyesti, miten haastattelu etenee ja mitä sillä tavoitellaan. Kerroin, että juttelumme nauhoitetaan ja testasin nauhurin toimivuuden. Kävin läpi käyttäjän kanssa myös tutkimusta koskevan informointilomakkeen, jossa mm. pyydettiin lupa nauhoittamiseen ja kerrottiin tutkimuksen luottamuksellisuudesta. Haastateltava sai oman kopionsa tästä lomakkeesta.

Eteisestä lähdimme kirjastokäynnille yhdessä. Tyypillisesti käynti alkoi aineiston palauttamisella, jonka yhteydessä otimme kontaktia ensimmäiseen automaattiin, palautusautomaattiin. Kysyin jokaiselta haastateltavalta halukkuutta kokeilla automaattia kanssani. Kukaan haastatelluista ei ollut koskaan käyttänyt palautusautomaattia, mutta kaikki suostuivat sitä kanssani kokeilemaan.

Palautusautomaatilta lähdimme kirjastokäynnille. Kerroin käyttäjälle, että haluaisin hänen näyttävän minulle, miten hän kirjastossa yleensä toimii, mille hyllyille hakeutuu, onko jotain tiettyjä toistuvia reittejä tai tapoja. Kirjastokierroksen aikana oli mahdollisuus ottaa valokuvia esim. käyttäjälle tärkeistä paikoista kirjastossa ja käyttäjän suostumuksella myös käyttäjästä itsestään, mutta koska varsinaisia lempipaikkoja ei kenelläkään haastatelluista ollut, en halunnut ottaa ”lavastettuja” kuvia. Kun kirjastokierros oli tehty ja käyttäjä oli mahdollisesti löytänyt jotakin lainattavaa, menimme lainaamaan aineiston lainausautomaatilla, mikäli käyttäjä oli sitäkin halukas kokeilemaan. Kaikki käyttäjät eivät löytäneet lainattavaa haastattelun aikana tai eivät kokeneet aineiston etsimistä haastattelun aikana luontevaksi, joten kaikki käyttäjät eivät kokeilleet lainausautomaattia.

Kirjastokierroksen jälkeen ohjasin käyttäjän kirjaston osoittamaan rauhalliseen tilaan, jossa kävimme läpi haastattelua varten tekemäni ideakortit, joista käyttäjä sai sanoa mielipiteensä ja valita mieluisimmat ideat. Kirjasto tarjosi tässä yhteydessä haastateltaville kahvit ja syötävää. Kuvassa 6 on tiivistettynä haastattelun kulku ja vaiheet.



Kuva 6: Haastattelun kulku ja vaiheet.

## 5 Haastatteluaineiston analysointimenetelmät

Koska tekemäni haastattelut noudattelivat kunkin käyttäjän normaalia kirjastokäyntiä ja sisälsivät jokainen myös ideahaastattelun osuuden, oli saamani aineisto rakenteeltaan yhteneväistä. Jo tehdessäni haastatteluja mieleeni nousi ideoita, kysymyksiä ja pohdinnan kohteita, joihin etsin ja sain vahvistusta litteroituani ja käytyäni läpi haastatteluaineiston. Aineisto tuntui sisältävän johtolankoja, yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia, joita lähdin selvittämään ymmärtääkseni ikäihmistä kirjastonkäyttäjänä (Mattelmäki 2006, 108).

Lähdin analysoimaan saamaani aineistoa siten, että etsin aineistosta vastauksia tutkimuskysymyksiini sekä niihin painotuksiin, jotka toimeksiantajaa erityisesti kiinnostivat. Analysointiani ohjasi vahvasti saamani aineisto ja sieltä nousevat ääneen lausutut ja myös sanomatta jätetyt nimenomaan ikäihmiseen kirjaston käyttäjänä liittyvät asiat, jotka alkoivat näyttäytyä minulle jo tutkimusta tehdessäni. Pyrin siis tyypittelemään aineistoa ja luomaan erilaisia käyttäjäkeskeistä suunnittelua tukevia kuvauksia ja suunnitteluideoita, sillä käyttäjätiedon

jäsentelyllä pyritään yleensä erilaisiin malleihin, tiivistyksiin, listauksiin ja hahmotuksiin. (Hyysalo 2009, 296; Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Haastatteluaineistoni voidaan katsoa koostuvat kahdesta erityyppisestä haastattelutiedosta kunkin käyttäjän kohdalla. Toinen osa haastattelutiedosta syntyi kirjastokäynnillä ja toinen ideahaastattelun yhteydessä. Koska teemat olivat osin päällekkäisiä näissä kahdessa haastattelutyyppissä, aloin luontevasti yhdistelemään molempien haastatteluiden antia jo hyvin varhaisessa vaiheessa, mikä auttoi jäsentämään löydöksiä. Eri haastattelutyypeillä saatua tietoa ei siis ole lokeroitu omiin karsinoihinsa tai omiksi tulkintakokonaisuuksikseen. Käytännössä pyörittelin kunkin käyttäjän haastatteluista tekemiäni litterointidokumentteja rinnakkain tietokoneen työpöydällä analysointia tehdessäni. Satunnaisesti tarkistin sanomisia ja painotuksia myös nauhalta. Jo litteroidessani haastatteluja kirjoitin litterointitekstin joukkoon havaintojani ja tulkintojani, jotka kuitenkin selkeästi erotin käyttäjän puheesta. (Hyysalo 2009, 297; Tuulaniemi 2011, 153.)

Haastatteluaineiston analysointiin kuului myös palveluideoiden muodostaminen ja ideahaastattelussa läpikäytyjen suosituimpien ideoiden toteutusmahdollisuuksien arviointi ja kehittäminen edelleen. Palvelu perustuu aina aiempiin ratkaisuihin, käytössä oleviin resursseihin ja muihin reunaehtoihin. Nämä mielessäni pitäen yritin silti käyttää luovuutta, oivaltaa ja ajatella toisin, jotta saisin aineistostani mahdollisimman paljon irti. (Hyysalo 2009, 302-303.)

## 6 Tutkimustulokset

### 6.1 Kontaktipisteet

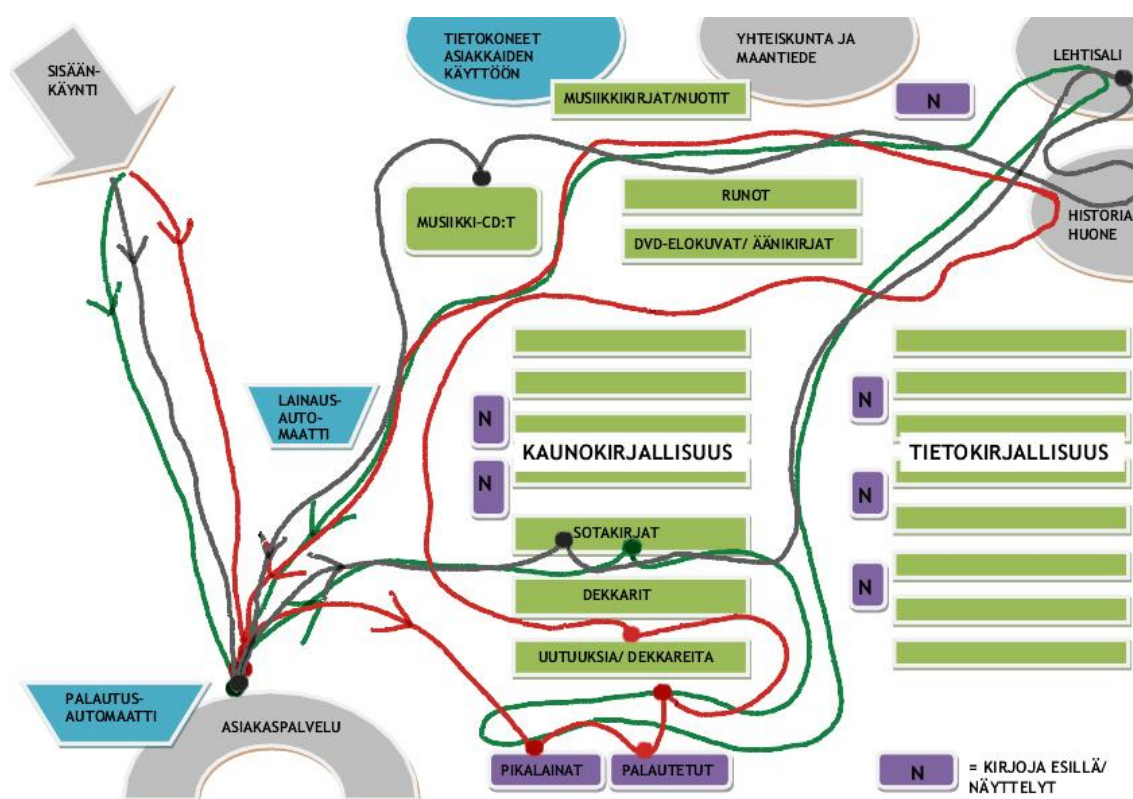
Palvelut muodostuvat palvelutuokioista, palvelupolusta ja kontaktipisteistä. Palvelutuokiot ovat asiakkaan ja asiakaspalvelun välisiä vuorovaikutustapahtumia. Palvelupolku taas muodostuu toisiaan prosessina seuraavista palvelutuokioista, jotka muodostavat kokonaiskuvan palvelusta. Kontaktipisteet taas ovat palvelutuokion osia, jotka voivat olla *kanavia*, joiden kautta asiakas on yhteydessä palvelun tarjoajaan, *toimintamalleja* (esim. palveluele), *ihmisiä* jotka ovat kontaktissa asiakkaisiin tai *esineitä*, jotka ovat osa asiakkaan palvelukokemusta, esim. fyysinen lainattavissa oleva aineisto kirjastossa. (Koivisto 2011, 51-53.)

Haastatteluiden perusteella kiinnostuin siitä, minkälaisia kontaktipisteitä ikäihmiset kohtaavat kirjastokäynnillään ja miten kontaktipisteet edesauttavat palvelun käyttämistä. Erityisesti huomioni kiinnittyi ”elottomiin” ja staattisiin kontaktipisteisiin, esineisiin, eli kirjoihin, hyllyopasteisiin ja aineistajaotteluun, koska kolmella viidestä haastateltavasta palvelupolku kirjastossa oli melko suppea ja sisälsi vain muutamia kontaktipisteitä. Ryhdyin miettimään, miten

kontaktipisteitä voisi parantaa, jotta asiakas löytäisi uusille pisteille ja lisää häntä kiinnostavaa materiaalia kirjastosta.

Kuvasin kunkin käyttäjän palvelupolun pelkistettyyn kirjaston pohjakarttaan sellaisena kuin henkilöt tyypillisen kirjastokierroksensa haastattelun aikana kuvasivat. Kartoissa on kuvattuna se, missä käyttäjät yleensä käyvät ja erikseen pisteillä ne paikat kirjastossa, joista he yleensä myös etsivät ja löytävät aineistoa tai jotka he kertoivat erityisesti joka käyntikerralla tutkivansa.

Seuraavassa analysoin ne palvelupolut, joissa oli vain muutamia kontaktipisteitä (Kuva 7).



Kuva 7: Palvelupolut, joilla oli vain vähän kontaktipisteitä.

Käyttäjä A (vihreä viiva) nimesi asiakaspalvelutiskin lisäksi vain yhden kontaktipisteen, eli paikan kirjastossa, josta hän yleensä aina etsii ja toivoo löytävänsä luettavaa. Käyttäjä kertoi kyllä kiertelevänsä kirjastossa muuallakin, mutta ei varsinaisesti osaa etsiä sieltä mitään joi-tain nimeltä mainitsemiensa kirjailijoiden teoksia lukuun ottamatta. Käyttäjän ensisijainen kiinnostuksen kohde oli sotakirjallisuus, mutta käyttäjä ei ollut tietoinen historiahuoneesta (elämäkerrat, historia), josta hän hyvinkin voisi löytää mieleistään luettavaa.

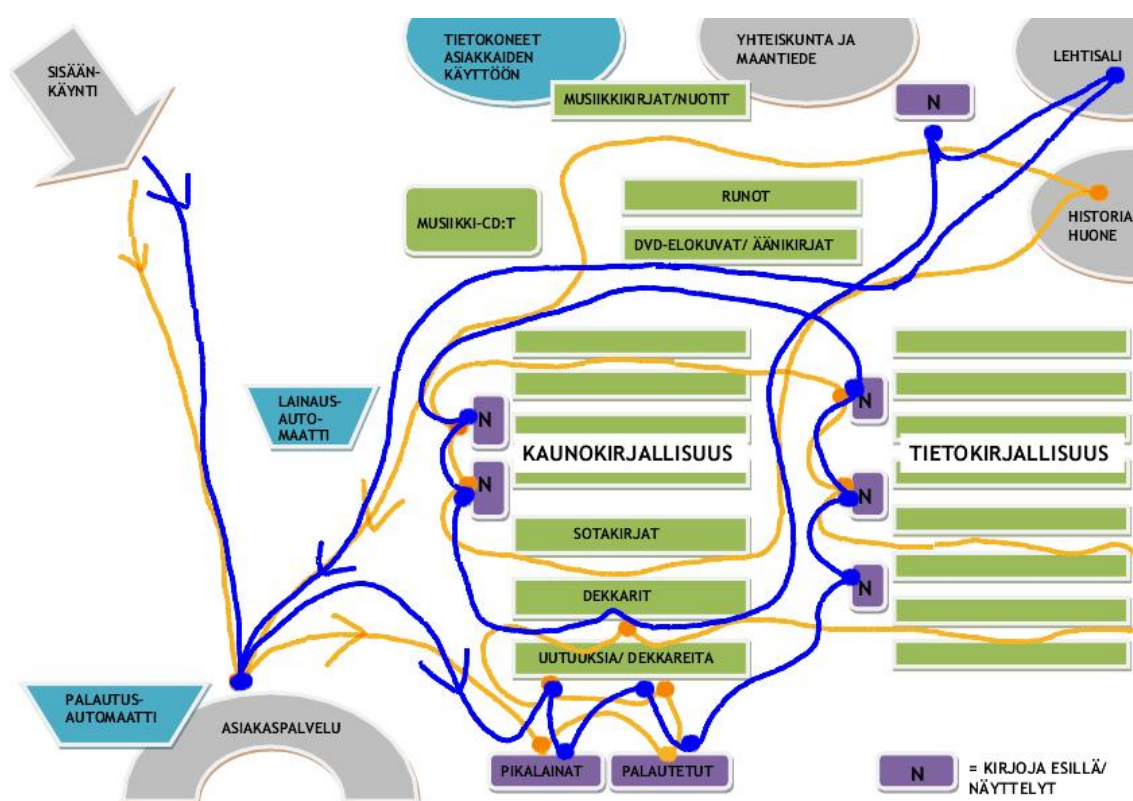
Käyttäjä B (harmaa viiva) nimesi asiakaspalvelutiskin lisäksi kolme selkeää kontaktipistettä. Käyttäjä luki myös sotakirjallisuutta, mutta hänkään ei ollut kiinnostunut elämäkertoista,



vaikka historiahuonetta käyttikin. Muut kaksi käyttäjän kontaktipistettä olivat lehtisali ja musiikki-cd:t.

Käyttäjä C (punainen viiva) nimesi neljä kontaktipistettä asiakaspalvelun lisäksi. Hänkin kierteli kyllä muualla, muttei juuri lainannut muualta kuin palautetuista, uutuuksista ja dekkareista.

Näiden käyttäjien kohdalla mietin, voisiko kirjan takakansi toimia eteenpäin ohjaavana opasteena, esim. ”katso myös samasta aiheesta kirjoitettu elämäkerta historiahuoneesta” tai ”tä-hän historialliseen ajanjaksoon sijoittuvia kirjoja on kirjoittanut myös kirjailija xx”. Toinen ajatukseni oli se, että etenkin sota-aiheinen kirjallisuus voisi olla sellaista, että elämäkerrat ja romaanit voisivat olla samassa hyllyssä, jolloin asiakas löytäisi yhdestä paikasta kaikki samaa aihetta käsittelevät teokset. Myös historiahuoneen löytymiseen ja sisällön avaamiseen sekä opasteisiin ja niiden sijoitteluun voisi kiinnittää huomiota, sillä vain yksi haastatelluista käyttäjistä käy historiahuoneessa säännöllisesti etsimässä luettavaa (Kuva 8).



Kuva 8: Runsaasti kontaktipisteitä sisältävät palvelupolut.

Vaikuttaa siltä, että kirjaston käyttäjistä osa kiinnittää huomiota esille laitettuihin kirjoihin ja näyttelyihin ja osa taas silmäilee niitä satunnaisesti. Monia kontaktipisteitä nimenneet kaksi käyttäjää kiittelivät hyllyjen päissä olevia kärryjä, joissa kirjoja on houkuttelevasti esillä

sekä kirjaston tekemiä näyttelyitä ja kertoivat, että tekevät niistä usein ”löytöjä”. Monia kontaktipisteitä nimenneet kiersivät kirjaston hyllyvälejä enemmän kuin vähän kontaktipisteitä nimenneet ja kertoivat lainaavansa laajemmin kirjaston eri osastoilta kuin muut käyttäjät.

Kolme viidestä käyttäjästä mainitsi saavansa lukuvinkkejä mediasta, lehdistä ja radio ja tv-ohjelmista, ja kaksi käyttäjää näistä myös aktiivisesti hakee ja varaa kirjastosta mediassa suositeltuja kirjoja luettavakseen. Nämä kaksi median vinkkejä paljon hyödyntävää käyttäjää kuuluvat heihin, joiden palvelupolussa oli vain muutama kontaktipiste. Kontaktipisteiden vähyys saattaa siis osittain johtua siitä, että heillä on aina varauksessa joitain kiinnostavia teoksia tai he yleensä kysyvät asiakaspalvelusta kirjojen sijaintia ja asiointi silloin tapahtuu asiakaspalvelutiskillä. Kaksi viidestä lainaa myös säännöllisesti luettavaa puolisolleen ja yksi käyttäjä asioi kirjastossa pääsääntöisesti aina puolisonsa kanssa, muut tulevat kirjastoon yleensä yksin.

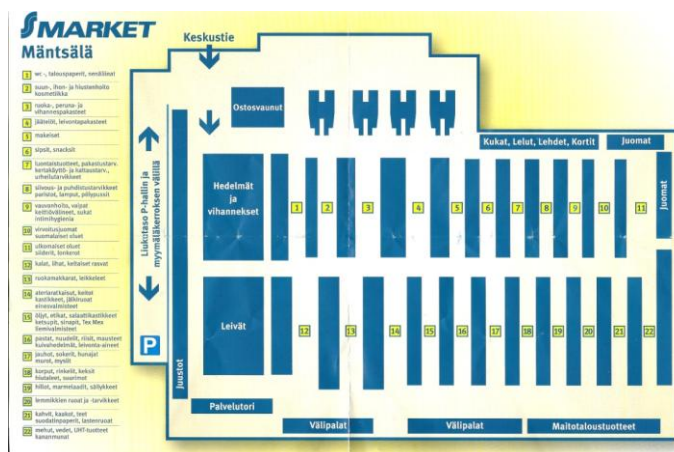
Haastatteluissa tuli ilmi, että opasteiden toivottaisiin olevan selkeämpiä ja tekstin suurempaa, jotta opasteet olisivat helppolukuisempia.

*”Minusta ennen oli kyllä selvemmin merkitty, kunnon iso A ja nyt ne (opasteet) on liian pienet”*

Yksi käyttäjä totesi, ettei tiedä kirjaston aineistojaottelua:

*”... kyllä mä näistä haen itse, mut sitten kun on noita, kun mä en tiedä mikä se on se teidän lajittelu, niin jos mul on joku sellanen, et mä arvelen et se ei oo missään näistä hyllyistä (käyttäjän yleensä käyttämät hyllyt), niin kyl mä silloin yleensä kysyn, et mistähän mä löydän sen.”*

Toisaalta sama käyttäjä totesi, ettei koe tarpeelliseksi henkilökohtaista opastusta siitä, miten aineisto on kirjastossa jaoteltu, koska kysyy mielellään elävältä ihmiseltä ja arveli, etteivät opit kuitenkaan pysyisi kauan mielessä. Miten aineiston jaottelun voisi tehdä asiakkaille helpommin ymmärrettäväksi? Miten opasteista voisi tehdä informatiivisia kontaktipisteitä asiakkaan palvelupolulle? Olisiko esim. selkeästä pohjakartasta selitteineen apua omatoimiseen suunnistamiseen kirjastossa? Lähikaupassani tällainen kartta (Kuva 9) oli tarjolla asiakkaille myymäläauudistuksen jälkeen.



Kuva 9: Lähikaupan pohjakartta kaupassa suunnistamista varten.

Palvelupolkukuvista käy ilmi, että suosituin paikka kirjastossa on uutuus-, pikalaina-, palautus- ja dekkarihyllyjen luona, jossa neljä viidestä käyttäjästä kävi ainakin katselemissa. Sotakirjallisuuden hyllyä kävi säännöllisesti katselemissa kaksi käyttäjää, kuten myös lehtisalin lehtitarjontaa. Historiahuoneesta lainasi yksi ja musiikki-cd:tä samoin yksi. Tietokirjallisuuden ja ns. tavallisen kaunokirjallisuuden osalta kaksi käyttäjää kertoi kiertelevänsä hyllyvälejä ja katselevansa hyllyjen päissä esillä olevat kirjat.

*"Mä kävelen kaikki nää välit... romaanit, takahuone (historiahuone on tuttu) käyn urheilukirjat läpi ja ja... kaikki mitä tässä nyt on. Tääl on aina jotain kun on tapahtumia... ja nyt on esim. nää pressan vaalit. Mä oon varmaan sellainen tirkistelijä, et mä tykkään lukea ihmisten elämäkertoja, kaikkia."*

Mielenkiintoista oli se, etteivät äänikirjat, elokuvat ja musiikki kiinnostaneet käyttäjiä paljonkaan. Musiikkia lainasi vain yksi käyttäjä, joka lainasi myös äänikirjoja ja elokuvia satunnaisesti. Yhteiskunta- ja maantieto -luokat sisältävä huone ja runohylly eivät osuneet yhdenkään käyttäjän palvelupolulle, mutta yksi käyttäjä kertoi satunnaisesti lainaavansa runoja.

Kirjaston tarjoama musiikkiaineisto ei ollut käyttäjille tuttua ja tuntui, etteivät he oikein tiedneet minkälaista musiikkia kirjastossa on tarjolla. Kuitenkin kaksi käyttäjää kertoi kuuntelevansa musiikkia kotona ja yksi myös harrasti haitarin soittoa. Yksi haastateltavista totesi musiikkiaineistosta kysyttäessä näin:

*"...nykypäivän musiikki, niin mä en kuuntele sellaista, meikäläisen nuoruusaikaiset musiikit, ne on jo taaksejäänyttä elämää."*

Ja toinen näin:

*"Joo, mulla on kyllä, mun lapset on ostanu mulle hienon radion, jossa sais nyt kaikkia kaunon hienoja levyjäkin kuunnella, mutta ne pitäis jostain mennä löytämään."*

Äänikirjat miellettiin käyttäjien keskuudessa aineistomuodoksi, joka astuu kuvaan sitten, kun ei enää pysty tai näe lukea, vaikka äänikirjat ovat nykyään suosittuja esim. työikäisten työmatkan viihdykkeenä. Elokuvatkaan eivät juuri kiinnostaneet. Kolme käyttäjää totesi, että he lukevat mieluummin kirjan kuin katsovat elokuvan, koska elokuvat ovat usein niin raakoja. Kirjaa lukiessa tarinan voi kuvittaa mielessään itselle sopivalla tavalla. Yksi syy äänikirjojen ja elokuvien epäsuosioon ikäihmisten keskuudessa saattaa olla niiden vaatima tekniikka, vaikka vain yksi haastatelluista puhui tästä suoraan:

*”mulla on nyt vehje mihin kävis nää kaikki nykyaikaiset, mut mä en oo halunnut opetella sitä ja ensin mun pitäis tietää mitä mä halun ja mennä valitsemaan ja...”*

## 6.2 Ikäihmisten suhtautuminen automaattipalveluihin

Mäntsälän kirjastossa on lainaus- ja palautusautomaatti, joista lainausautomaatti on ollut käytössä jo useita vuosia ja palautusautomaatti vasta puolisen vuotta. Kirjastoissa itsepalveluautomaatit sijoitetaan tavallisesti sisäänkäynnin läheisyyteen melko kauas varsinaisesta asiakaspalvelusta. Mäntsälässä tällainen sijoittelu ei kuitenkaan ole tilojen vuoksi mahdollista, joten automaatit sijaitsevat tiskin välittömässä läheisyydessä. Tällöin asiakkaat kokevat melko luontevaksi asioida asiakaspalvelutiskillä, jos siinä ei ole ruuhkaa ja voimakas itsepalvelun markkinointi saattaa asiakkaille näyttäytyä haluttomuutena palvella asiakasta.

Tässä tutkimuksessa käyttäjiltä kyseltiin kokemuksia itsepalvelun käytöstä ja molempia automaatteja kokeiltiin tilanteen mukaan haastattelun aikana. Korostin kuitenkin jo haastattelun alussa käyttäjille, että kirjaston tarkoitus ei missään nimessä ole vähentää asiakaskontaktia, vaikka suhtautumista automaation käyttöön kyselläänkin, vaan tarkoitus olisi vapautua tiskistä oikeaan kontaktiin asiakkaiden kanssa, neuvomaan ja opastamaan. Kukaan haastatteleistani käyttäjistä ei ollut käyttänyt kumpaakaan automaattia ennen, mutta kaikki suostuivat kokeilemaan kanssani palautusautomaattia ja osa myös lainausautomaattia. Osa käyttäjistä kertoi, ettei ole edes huomannut automaatteja tiskin läheisyydessä.

Kaksi viidestä käyttäjästä vaikutti innostuneelta kokeiltuaan itsepalvelua ja he sanoivat käyttävänsä sitä jatkossa ainakin ruuhkatilanteissa. Ihmetystä ja ihastusta aiheutti käytön helppous. Toinen itsepalvelumyönteisistä käyttäjistä sanoi aluksi, ettei ole tutustunut automaatteihin, eikä haluakaan tutustua, mutta suostui kokeilemaan kuitenkin:

*”Mikä siin on homman nimi? Mitä mä teen? Ahhaa, joo, no tää on helppo. Se on kaikin helppoin toi, en mä tiennykään, et se noin helppo on. Jos tos on jonoo, ni se on sillon ihan sopiva homma. Selvä, se on ihan hieno homma. Mä aattelin, et siinä pitää enemmänkin painella, tosi yksinkertainen.”*

Molemmat itsepalvelumyönteiset käyttäjät kokeilivat sekä palautus- että lainausautomaattia ja pitivät lainausautomaattia hyödyllisempänä kuin palautusautomaattia.

*"Miten päin mä laitan tän, viivakoodi alaspäin. Noin... kuljeta aineisto lukuaukon yli... tää näinpäin tietysti, no se on sama juttu kun tuolla palautuksessa. Ota teos pois...no mitä... mitähän mä nyt teen... ahaa, niin et siinä ei muita temppuja ollu, et otetaan kortti pois lukijasta... voi hyvänen aika. Tämä on miellyttävämpi automaatti, kun ne joitten kanssa joutuu juttelemaan... Siis se on kauheeta, mä oon kerran suuttunu sellaselle. Mä en halua automaatin kanssa puhua enää, mutta näähän on miellyttäviä, nää oli hyvin helppojakin kaiken lisäksi. Näitä saattaa vaikka käyttääkin, kun ei ne kerran hyppineet silmille."*

Loput kolme käyttäjää kokeilivat kanssani palautusautomaattia ja yksi näistä kolmesta myös lainausautomaattia. Kukaan ei kokenut automaattien käyttöä vaikeaksi, mutta oikean ihmisen kanssa asioiminen vei ainakin yhden kokeilun jälkeen vielä voiton. Kysyin voisivatko käyttäjät ajatella käyttävänsä automaattia toistekin ja sain tällaisia vastauksia:

*"No en mä tiedä, mä jätän ne yleensä tohon ohikulkeissani. Onko se sitten kivempi asioida ihmisen kanssa vai vaan tottumus."*

*"Mä vierastan koneita, mun mies käyttää koneita kotona. Mä en tee mitään niillä, et en varmaan sais ees auki... Ei tämä oo vaikeeta ei. Siin on vaan ennakkoluulojakin ehkä."*

*"Mä haluan aina höpötellä noitten kanssa... Joo, no kyllä mä sen osaan, mä vaan haluan ihmisten kanssa tekemisiin."*

Ja myös lainausautomaattia kokeillut kommentoi:

*"Mut miten tässä seurustellaan. Tää ei oo mitenkään niin ystävällinen. Joo, no ei se vaikeeta ollut."*

Itsepalvelun kokeilukokemukset olivat mielestäni myönteisiä, vaikka selvästi ennakkoluuloja tuntui olevan. Olin positiivisesti yllättynyt siitä, kuinka valmiita käyttäjät olivat automaatteja kokeilemaan. Haastatteluissa korostui kokonaisuudessaan se, ettei ikäihmisillä ole kiire minnekään, vaan heillä on aikaa odottaa, vaikka jonoa asiakaspalvelussa olisikin eli itsepalvelun "myyminen" jonojen välttämällä ei toimi ikäihmisten kohdalla. Ne kaksi käyttäjää, jotka kertoivat käyttävänsä itsepalvelua jatkossa, sanoivat haastattelun aikana muutamassakin yhteydessä ymmärtävänsä myös kirjaston työntekijöiden tilannetta, asiakaspalvelun vaativuutta ja sen, että työtä on paljon, vaikka sellaiseen ei missään kohta haastattelua viitattu.

*"Joo, en mä rupee likkoi vaivaamaan, jollei jotain tilausta oo, ihan hyvä homma. Eli kortti tonne... okei..."*

Toivoin tutkimusta suunnitellessani, että löytäisin jonkun poikkeavan ratkaisun tai näkökulman itsepalvelun edistämiseen, mutta sellaista ei ainakaan tällä menetelmällä löytynyt. Säännöllinen, pitkäjänteinen opastus ja ehkä nimenomaan "kokeilemiseen" kannustaminen lienevät parhaat keinot saada itsepalvelua tutummaksi ikäihmisille. Kokeileminen saattaa joh-

taa innostukseen ja laimeimmillaankin se hälventää ajatusta automaattien käytön vaikeudesta. Kokeileminen mielletään lisäksi vähemmän sitouttavaksi kuin opetteleminen, sillä se ei vielä sisällä toimintatapojen pysyvän muuttamisen oletusta.

Se mielestäni tuli selväksi, etteivät automaattit olleet vaikeita tai monimutkaisia käyttää, mutta ehkä automaatin ruudun välittämiä viestejä ja neuvoja voisi vielä selkeyttää ja lisätä ja teksti voisi olla suurempi. Palautusautomaatti esim. kehottaa muiden kuin Mäntsälän kirjaston kokoelmaan kuuluvien aineistojen kohdalla antamaan kirjan virkailijalle, vaikka automaatin takana on kori, johon muihin kimpan kirjastoihin (Kerava, Tuusula, Järvenpää) matkalla olevat kirjat voi laittaa. Ruudun ulkopuolella tai pöydällä, jolla kirjan viivakoodi luetaan, voisi olla viesti ”Seuraa näytön ohjeita”, koska kysehän on automaatin ja käyttäjän välisestä kommunikaatiosta ja vuorovaikutuksesta. Ehkä automaatin ruudulla voisi myös lukea ”Tervetuloa” ja ”Kiitos”. Itsepalvelu on yksi hyvin tärkeä kontaktipiste asiakkaan palvelupolulla, joten siksi sen viesteihin tulisi kiinnittää huomiota.

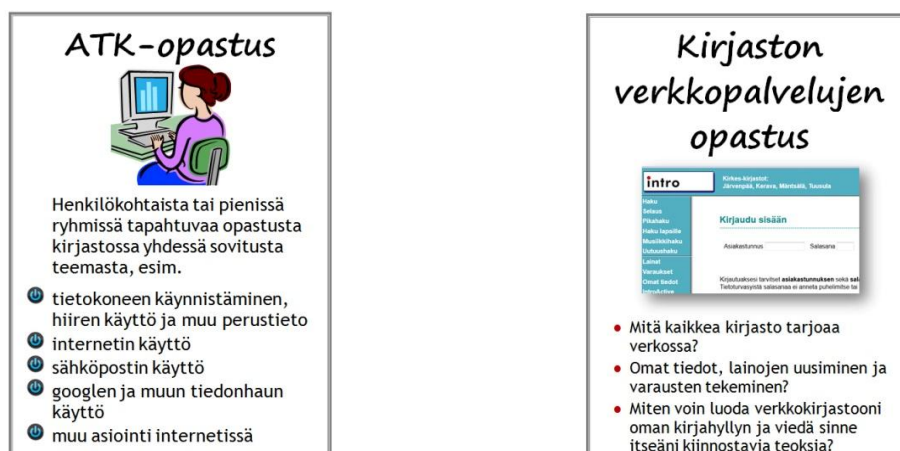
### 6.3 Ikäihmisten tarpeet ja ajatukset atk-opastuksen suhteen

Ikäihmisten tarvetta ja suhtautumista tietotekniikan ja verkkopalveluiden opastukseen selvitettiin tässä tutkimuksessa haastattelun aikana kirjastossa ja myös osana ideakorttien läpikäyntiä. Kirjastokierroksella kysyin kaikilta käyttäjiltä käyttävätkö he tietokonetta kirjastossa asioidessaan. Vain yksi kertoi käyttäneensä kirjastossa konetta silloin, kun oma verkkoyhteys oli ukkosen takia poikki kotona. Koska tietokonetta ei kirjastossa käyttänyt pääsääntöisesti kukaan käyttäjistä, he eivät myöskään etsineet aineistoa kirjaston aineistotietokannasta itsestään.

Kolmella viidestä käyttäjästä oli tietokone ja verkkoyhteys kotona, mutta vain kaksi heistä osasi itse käyttää laitteita ja kolmas uskoi oppivansa, jos kiinnostusta olisi. Kahdella käyttäjällä, jotka olivat käyttäjäjoukon vanhimpia, ei ollut konetta kotona, mutta toinen heistä arveli että oppisi kyllä tietokoneen käytön, jos viitsisi opetella. Niiden kolmen käyttäjän kanssa, joilla oli kone kotona, keskustelussa vilahti erilaisia verkosta löytyviä palveluita kuten pankkipalvelut, sähköposti, Skype, Facebook, elokuvien ja musiikin hankkiminen verkosta, mutta kaikkia mainittuja palveluja käyttäjät eivät olleet itse käyttäneet.

*”Kotona on kyllä (tietokone), sitä vähän joskus käytän, mutta se on hidas. Skypetetään pikkuveljen kanssa, en mä kauaa oo vielä maksanu laskujakaan. Onko se nyt 4 vuotta ollu, ni kyl me nyt jo jotain löydetään sieltä googlestakin. En mä halua sitä, en mä halua konetta ylipääntänsäkään, siis aina ihminen mieluummin. Ei siellä netissä siis ole oikeen sellaista, paitsi että pitää yhteyttä jonkun kanssa. En kaipaa sillälailla.”*

Ideakorttien osana oli kaksi korttia (kuva 10), joissa toisessa kysyttiin tarvetta kirjaston tarjoamaan tietokoneopastukseen ja toisessa kiinnostusta kirjaston verkkopalvelujen käyttöön.



Kuva 10: Ideakortit, joilla selvitettiin atk-opastuksen tarvetta.

Kirjaston tarjoamalle atk-opastukselle ei oikeastaan nähty tarvetta. Yksi käyttäjä totesi, ettei enää halua opetella uutta, kolmella oli mahdollisuus halutessaan käyttää ja opetella tietokoneen käyttöä kotonaan ja yksi sanoi, että kansalaisopiston tarjoamat opastuskurssit ovat riittäviä:

*” Tätä kansalaisopisto antaa, kun siellä on monenlaisia kursseja. Et ei mun mielestä kirjastokaan voi kaikkien reviirille astua.”*

Kirjaston verkkopalveluihin ja niiden opastukseen oli vähän enemmän kiinnostusta, mutta kuitenkin kolme viidestä ilmaisi eri perusteluin, ettei ole kiinnostunut kirjaston verkkopalveluista. Perusteluja olivat uuden opetteluun vastustaminen, tiheä fyysinen asiointi kirjastossa ja ylipäättään sen vastustaminen, että palvelut menevät verkkoon. Yksi käyttäjä sanoi, että kirjaston verkkopalveluiden käyttö olisi hyvä osata, mutta hänen kohdallaan liikkeelle olisi lähestyttävä tietokoneen peruskäytön opettelusta. Käyttäjä, joka kiinnostui kirjaston verkkopalveluista, suosii yleensä palveluja, joissa saa puhua oikean ihmisen kanssa, mutta kiinnostuttuaan ajatteli voivansa osallistua opastukseen.

*” Tämä vois olla semmonen, mihin mä voisin yrittää tulla jos se ei oo kovin vaikeeta. Kyl mun sitten varmaan täytyy tähän ruveta, ei kai siitä mitään lisää kortteja tuu, tuo nyt menis ehkä... Sehän ei maksakaan mitään muuta kun se mitä netistä joutuu muutenkin maksamaan, soittaminenhan maksaa... joo.”*

Yhteenvetona voisi siis sanoa, että näiden käyttäjien perusteella tietokoneen peruskäytön opastuksille ei olisi tarvetta ikäihmisten kohderyhmässä. Kaikki käyttäjät vaikuttivat tietävän, mistä opastusta voisi saada (kansalaisopisto), ellei sitä saa kotoa esim. puolisoilta, enemmänkin kysymys oli siitä, haluaako opetella ja oppia vai ei. Vaikka tarvetta opastukselle ei tämän

tutkimuksen perusteella löytynyt, voisi kirjasto mielestäni kuitenkin kokeilla opastushetkien järjestämistä esim. loppusyksystä tai keväällä kun uusia kursseja kansalaisopistossa ei juuri ala.

Kirjaston verkkopalveluiden opastamista voisi ihan hyvin tarjota, sillä siinä kohderyhmä on luultavasti laajempi kuin pelkästään ikäihmisten ryhmä. Parhaiten toimisi varmasti muutaman hengen ryhmät, sillä kysymyksiä on ja osaaminen on eritasoista. Tässä tutkimuksessa mukana olleista käyttäjistä neljä viidestä kertoi tekevänsä varauksia ja kolme käyttäjää teki niitä ihan säännöllisesti. Mielestäni kirjaston asiakaspalvelussa paljon varauksia tekevät voisi olla hyvä kohderyhmä, jolle markkinoida kirjaston verkkopalveluiden opastusta, sillä verkkokirjastossa asiakas voi tehdä varaukset itse ja kaikki tiedot välittyvät silloin sähköisesti kirjaston ja asiakkaan välillä eikä palvelu ole sidottu kirjaston aukioloaikoihin.

#### 6.4 Ideakorttien anti ja pidetyimmät ideat

Ideakortteja käytettiin haastattelun loppuvaiheessa keskustelun avauksina ja idean konkritsointina, joista keskusteltiin haastateltavien kanssa. Korttien läpikäynnin jälkeen käyttäjiä pyydettiin valitsemaan korteista kolme itselle mieluisinta ideaa. Osa käyttäjistä intoutui korttien äärellä tarinoimaan paljonkin ja osa taas ei niinkään. Keskusteluissa käytiin läpi omia kokemuksia, jotka koskivat esillä olevia ideoita ja asenteita, jotka liittyivät esim. tekniikkaan ja verkkopalveluihin.

Kaksi käyttäjää viidestä ei osannut nimetä suosikki-ideoitaan vaan he kokivat, etteivät ideat olleet heitä varten ja että kirjaston nykyiset palvelut ovat heille riittävät.

*” Mä luulen että mulle henkilökohtaisesti on ihan riittävästi jo nyt. Joku asia voi toimia jonkun aikaa ja sitten täytyy keksiä jotain muuta. Ihmiset on niin erilaisia, ei me kaikki tehdä kaikkea ja viihdytä kaikissa asioissa. Kyllä mä arvostan kaikkea toimintaa, mutta ei se tarkoita sitä, että mä välttämättä itse tulen...”*

Vaikka nämä käyttäjät kokivat, etteivät ideat olleet heitä varten, kumpikaan ei silti täysin tyrmännyt mitään ideoista. Ideoissa nähtiin potentiaalia muita asiakkaita ajatellen ja itsellekin ehkä joskus myöhemmin. Toinen näistä käyttäjistä esitti itse kaksi kirjastossa asiointiin liittyvää parannusehdotusta, joista kerron lisää myöhemmin.

Kolme käyttäjää siis löysi ideoista ne itselle mieluisimmat. Yksi käyttäjä valitsi kolme ideaa ja loput kaksi kumpikin neljä ideaa. Seuraavassa kuvasarjassa (kuva 11) on kerrottu pidetyimmät ideat:





Kuva 11: Käyttäjien valitsemat pidetyimmät ideat.

Kolme käyttäjää viidestä piti ideasta, jossa asiakkaat voisivat itsepalvelukuitilla saada pieniä lisäetuja tai -palveluja. Kortissa oli useampia ehdotuksia siitä, mitä ”etua” asiakas voisi itsepalvelukuiteilla saada ja eniten pidettiin ideoista ”Kuukausiarvonta (kirjapalkinto) itsepalvelukuitinsa jättäneille” ja siitä, että kymmenellä itsepalvelukuitilla voisi saada muutamia varauksia maksutta. Myös toinen heistä, jotka eivät osanneet nimetä suosikki-ideoitaan, piti arvontaa ihan hyvänä ideana.

Kaksi käyttäjää viidestä piti ideasta, jossa kirjasto jonain tiettyinä päivinä tiettyyn aikaan tarjoaisi asiakkailleen ”hitaan palvelun” hetken. Hidas palvelu otettiin ideakortteihin vastapainoksi itsepalvelua esiin tuovalle idealle. Toinen hitaan palvelun suosijoista totesi keskustelussa kuitenkin, että *”Hyvä idea, mut tota on täs nyt tärkeempiäkin juttuja”*. Hitaan palvelun ideaa yritin selventää haastattelussa kertomalla Espoossa, isossa marketissa kokeillusta hitaan palvelun kassasta ja sen ideasta. Kaksiviikkoinen hidas kassa -kokeilu oli saanut alkunsa käyttäjätutkimuksesta, jossa kartoitettiin kehitysvammaisten nuorten arjen tarpeita ja siinä oli mukana Aalto-yliopiston MIND-tutkimusryhmä. Kokeilun aikana kiireettömälle ja sosiaalisesti vireälle toimintamallille löytyi laaja asiakaskunta, johon kuului asiakkaita monesta asiakasryhmästä. (Mindspace 2011; Wikström 2011.)

*”Jos sosiaalista kontaktia ei ole paljon niin sitten voisi olla hyvä. Mä aina apteekissa maan, kun ne mummot ja papat puhuu siinä tuolissa kaikki viikon asiat ja sairautensa. Vois olla kyllä täällä ihan hyvä juttu.”*

Myös kortti ”Tarina-/elämäystuokioita ikäihmisten ja lasten & nuorten kesken” sai maininnan kahdelta käyttäjältä. Tämä ideakortti jakoi selvästi mielipiteet puolesta tai vastaan. Vaikka tämä idea oli raakile, eikä konkreettista esimerkkiä mahdollisesta toiminnasta ollut esittää, sukupolvien välisestä toiminnasta oltiin silti kiinnostuneita. Lapset olivat tärkeitä kortin valinneille, vaikka toisella valinnan tehneistä ei ollut omia lapsia tai lapsenlapsia.

*”Me harrastetaan sitä tosi paljon kun on noita lapsenlapsia, me luetaan ja pelataan ja sit me käydään tääl kirjastossa sillon kun ne pääsee meille niinku yökyliin tai loma-ajalla. Ne on tosi mukavia päiviä. Nyt on enemmän aikaa lapsille. Voi kertoa vanhanajan jutuista, tarinoita jne. ja siitä millaista oli kun mummo oli lapsi... On hyvä, että ne tietää, niille vois kertoa enemmänkin.”*

Yhden maininnan saivat kortit Lukupiirit ja keskustelupiirit, Kirjavinkkaus, Vertaisohjaajia opastamassa ja Kirjaston verkkopalveluiden opastus. Kahdella käyttäjällä oli kokemusta luku- ja keskustelupiireistä ja kokemuksista keskusteltiin. Kirjavinkkauksen kohdalla kaksi viidestä sanoi, että takakansi ja kirjojen esille laitto riittävät vinkkaukseksi. Vertaisohjaajat opastamassa koettiin sellaiseksi, jota saattaa tarvita sitten myöhemmin, jos esim. liikkuminen on huonoa. Kirjaston verkkopalveluiden opastus puhutti lähinnä heitä, joilla oli kokemusta ja kiinnostusta nykYTEKNIKAN käyttöön. Yksi, jolle tietotekniikka on vierasta, koki että palvelut menevät liikaa verkkoon ja hän oli huolissaan siitä, että ihmisten sosiaaliset kontaktit vähenevät.

*”En tiedä... kyllä menee liikaa.. Henkilökohtaisesti olen sitä mieltä, että liikaa tekniikan ehdoilla mennään nykyisin, kun se ihmisyyys unohtuu kohta kokonaan. Kaikille on vaan rakastää joku kone tai monta konetta. Kokonainen konehuone pitää olla kodeissa, kun noi keskikasvuiset ainakin istuvat siellä jossain yksin.”*

Yhteenveto kaikkien korttien tiivistetyistä kommentteista on liitteessä 3.

Parhaiksi koetuista ideoista kirjasto voisi mielestäni resurssien mukaan ja pitemmällä aikavälillä kokeilla vaikka kaikkia. Toiset ideat ovat helpommin toteutettavia kuin toiset ja moniin kannattaa etsiä yhteistyökumppaneita niitä toteuttamaan. Ehkä kannattaa myös miettiä, mitä Mäntsälässä jo muiden toimesta toteutetaan (esim. luku- ja keskustelupiirit) ja keskittyä sellaiseen, mitä muilla ei ole tarjolla. Tätä pohti ainakin yksi käyttäjä ja sanoi, ettei kirjaston välttämättä tarvitsisi perustaa omia ”piirejään”, jos muualta on samantapaista ajanvietettä saatavilla. Ehkä kirjasto voisi sen sijaan osallistua jo tarjolla oleviin, kirjaston toimintaa si-  
vuaviin palveluihin ja koota niistä tietoja yhteen asiakkaiden käytettäväksi.

*”Mutta se on suurenmoista, että te suunnittelette kaikkea ja kaikkea voi kokeilla. Mut kyl te jonkun kans joudutte tekemään osan.”*

## 7 Haastatteluiden pohjalta syntyneet ideat

Jo haastatteluiden aikana käyttäjien ajatusten ja kokemusten pohjalta mieleeni nousi muut-  
tos- ja kehitysideoita, jotka sitten aineistoa läpi käydessä saivat vahvistusta ja kehittyivät edelleen. Myös käyttäjiltä itseltään tuli joitain ehdotuksia ja toiveita, joita käsittelen tässä luvussa.

## 7.1 Käyttäjien kokemuksista johdettuja ideoita

### 7.1.1 Vinkkaustarrat takakansiin

Tämä idea liittyy kontaktipisteisiin ja käsittelin asiaa jo kontaktipisteiden yhteydessä, mutta otan asian esiin vielä tässä. Kaksi asiakasta ilmaisi selkeästi, että kirjan takakansiteksti on heille tärkeä ”suositus” ja että se yleensä riittää houkuttelemaan kirjan pariin. Näistä kommenteista mieleeni tuli, että kirjasto voisi vinkata takakannessa muita kirjoja samasta aiheesta, musiikkia kirjan aikakaudelta, kirjan henkilöiden tai kirjailijan elämäkerroista, kirjasta tehdystä elokuvasta jne. Kirjastot tekevät suosittelua ja vinkkilistoja paljon verkkosivuilleen, mutta koska ikäihmiset eivät verkkopalveluja juurikaan käytä, he eivät pääse niistä osalliseksi. Muistelen joskus kuulleen myös tällaista takakansivinkkaustakin tehdyn ainakin periaatteella ”kirjasto suosittelee”.

Toisaalta tämä vinkkaustarra, tai minkä muodon vihje nyt saisikaan, ei ole hyödyllinen pelkästään ikäihmisille vaan palvelee kaikkia asiakkaita. Erityisen mielenkiintoista tämä takakansivinkkaus olisi mielestäni juuri silloin, kun vinkattaisiin toisen aineistolajin pariin. Esim. ikäihmiselle voisi olla elämys saada kirjastosta nuoruuden päiviin liittyvää musiikkia, koska musiikin on havaittu liikuttavan ihmisiä ikään ja kuntoon katsomatta. Samalla saataisiin paremmin myös kirjaston eri aineistolajeja ja niiden antia esille.

Tulevaisuuden kehittyneillä kirjastojärjestelmillä tällainen aineistojen linkitys onnistunee varmasti tietojärjestelmässä, jolloin on mahdollista vaikkapa tulostaa asiakkaalle ”pilvi”, johon hänen lainaamansa teos kuuluu ja josta olisi nähtävissä teoksen yhteydet muihin aineistoihin. Tällaisen valmiin linkityksen avulla myös takakansien merkkäminen olisi yksinkertaisempaa.

### 7.1.2 Tietoa kirjoista ja kirjailijoista

Kaksi käyttäjää, joita haastattelin, piti kirjaa lukemistaan kirjoista ja keräsi vihkojensa väliin lehtileikkeitä mielenkiintoisista kirjoista ja kirjailijoista. Lisäksi nämä käyttäjät kertoivat miettivänsä kirjojen lukemisen yleissivistävää merkitystä ja listaavansa mielessään tai vihkoihinsa kirjoja, jotka *pitäisi* lukea. Yhden käyttäjän vihkoissa oli myös muistiinpanoja ja mietityttämään jääneitä asioita liittyen luettuihin kirjoihin.

*”Kun Hesarissa oli kerran juttu ja mä ajattelin, et ai, pitäis lukee se (Odysseia)... ja täältä hän se löyty. Tietysti kukaan ei selkeästi selittänyt mulle niitä juttuja, mitä ne sitten tarkoitti, kun mä kerran yksinäni luin... Mut että olihan se metka lukea sitä...”*

Näistä aktiivisista lukijoista mieleeni tuli, että kirjastossa voisi olla selkeä kirjallisuuden tulkintapiste, jossa esillä olisi tietoa kirjoista ja niiden tulkinnoista, kirjailijoista jne. Haastavissa eepoksissa ja muissa ”klassikoissa” voisi olla vinkkaustarra, jossa johdateltaisiin selkoversioon äärelle tai esim. tulkintaoppaisiin. Tällaisesta tulkintapisteestä voisi olla apua myös esim. lukiolaisille. Kirjasto voisi tulevaisuudessa tarjota verkkokirjaston osana myös ”lukupäiväkirjalustan”, johon asiakkaat voisivat tallentaa tiedot lukemistaan kirjoista sekä kommenttinsa ja ajatuksensa niistä, koota samalle alustalle kiinnostavia verkkoartikkeleita jne.

### 7.1.3 Kuntakeskukseen muuttavien ikäihmisten tavoittaminen

Haastatteluja tehdessäni kyselin käyttäjiltä myös sitä, miten he viihtyvät tai käyttävät kirjastossa aikaa. Lukevatko he kirjaston tiloissa, kaipaivatko he kirjastoon esim. oleiluhuonetta, kahviautomaattia tai pelipöytiä, joiden ääressä voisi tehdä kirjaston tarjoamaa vaihtuvaa palapeliä tai pelata esim. korttia? Vain yksi haastattelemistani käyttäjistä luki kirjastossa, muut lähinnä toimittivat asiansa ja lähtivät kotiin kahvin keittoon. Oleiluhuoneelle tai pelipöydille ei siis nähty tarvetta.

Muutama käyttäjä puhui siitä, miten vaikeaa on opetella kaikki asiointi uudessa paikassa, jos on muuttanut esim. maalta Mäntsälän keskusta tai kokonaan toiselta paikkakunnalta tai miten joillain ikäihmisillä aika voi kotona tulla pitkäksi. En tiedä lähestyykö kirjasto mitenkään yhdessä kunnan tiedotuksen kanssa heitä, jotka muuttavat paikkakunnalle, mutta muutajalle lähetetyssä tietopaketissa kannattaisi olla kirjastokin esillä palveluineen. Kunnan sisällä muuttavia on ehkä vaikeampi tavoittaa, mutta kirjasto voisi olla syrjäkyliltä keskustan muuttavalle ikäihmiselle ihan mukava uusi aktiviteetti ja sitä kautta voisi päästä kiinni myös muuhun ikäihmisten toimintaan.

### 7.1.4 Kirjasto elämyksenä

Palvelu on parhaimmillaan asiakkaalle miellyttävä elämys ja miellyttävä kokemus saa asiakkaan käyttämään palvelua uudelleen. Museokokemuksia saatetaan elävöittää tuoksulla ja luoda siten asiakkaalle uskottavampi ja koukuttavampi elämys. Kaksi haastattelemistani käyttäjistä mainitsivat kirjastoon liittyvät tuoksut: uusien kirjojen tuoksun ja tunnun sekä vanhojen kirjojen ja pölyn tuoksun. Käyttäjät kokivat, että tuoksut ja tuntu liittyvät heidän kirjaston käyttöönsä ja lukuharrastukseensa oleellisesti. Kirja esineenä koettiin arvokkaaksi ja kauniiksi ja myös pitkään säilytettyjen vanhojen kirjojen tunnelma kiehtovaksi.

*”No tääl se ei niin tunnu, mut kun menet kirjakauppaan, niin uusien kirjojen tuoksu, sehän on ihana! Mausteet ei vedä vertoja sille... Kirjat on hienoja esineinäkin.”*

*”Kirjaston tuoksua ei ole enää, sellaista vanhaa. Jokioisten kirjastossa oli, semmonen vanha puutalo, missä on mahtava tuoksu, vanhat kirjat. Kirjaston tuoksu on aivan ihana.”*

Tästä on vaikea johtaa suoraa palveluideaa, mutta mielestäni asiaa kannattaisi miettiä. Miten kirjaston asiakas voisi saada aistikokemuksia kirjastossa? Voisiko kahvikirjoja esittelevän näyttelyn ympärillä leijailla vieno kahvin tuoksu? Voisiko uusien tai vanhojen kirjojen tuoksua joutenkin tuoda myös asiakkaiden saataville?

## 7.2 Käyttäjiltä tulleita ideoita

Käytännön asiointiin kirjastossa nimenomaan ikäihmisten näkökulmasta tuli muutama idea, joista osa on helpohkosti toteutettavissa. Kirjaston hyllyväleissä on pieniä matalia puujakkaroita, joiden idea lienee se, että lyhyempikin ihminen yltää ylähyllylle ja ketterä ihminen voi niille jopa istahtaa. Jakkaroita toivottiin kuitenkin korkeammiksi, sellaisiksi, että niille olisi helppo istahtaa hetkeksi lukemaan kirjan takakannta. Matalalle jakkaralle ikäihmisen voi olla vaikea päästä ja vielä vaikeampi päästä ylös. Esim. ns. keittiöjakkara, jossa on porras istuintason lisäksi, toimisi tarkoituksessa varmasti hyvin.

Toinen asia mitä esteettömyyteen liittyen toivottiin, oli että kaksi alinta hyllyriviä poistettaisiin kokonaan, koska niistä on niin vaikea katsoa kirjoja. Tämä ei taida olla kovin helposti toteutettavissa varsinkaan Mäntsälän kirjastossa, jossa tilat ovat muutenkin kunnan kokoon nähden liian pienet. Toisaalta, toive on sellainen, jonka toteutuminen sopisi varmasti myös muillekin kirjaston aikuisasiakkaille sekä kirjaston henkilökunnalle itselleen, kun koukkiminen alahyllylle jäisi pois. Ehkä tämä toive kannattaa pitää mielessä uutta kirjastoa ja sen hyllyjä mietittäessä. Esteetöntä asiointia asiakkaille ja kirjaston työntekijöiden työergonomiaa edistäisi ”älyhylly”, jonka hyllyt liikkuisivat hyllykehikossa hissien tavoin ylös ja alas. Alahyllyjä saisi nappia painamalla nostettua paremmalle korkeudelle, jolloin ylimmät hyllyt nousisivat korkealle. Tällainen älyhylly ei vähentäisi hyllymetrejä, mutta huonekorkeuden tulisi olla riittävä.

Kirjaston opasteita ja aineistojaottelua käsittelin jo kontaktipisteiden yhteydessä. Opasteita toivottiin siis selkeämmiksi ja suuremmiksi ja aineistojaottelu oli osalle käyttäjistä vierasta. Ihanteellisin tilanne olisi tietysti se, että opasteilla saataisiin myös aineistojaottelu selkeäksi ja ymmärrettäväksi asiakkaille, mutta ehkä jonkunlaisten opastuskierrosten järjestämistakin kannattaisi miettiä kaikille asiakasryhmille. Yksi käyttäjä toivoi ylipäättään kirjaston järjestämien tilaisuuksien olevan lyhyehköjä, pienimuotoisia ja sellaisia, että kysymyksille ja keskustelulle on tilaa.

Itsepalvelukuiteilla saataviin ”etuihin” yksi käyttäjä ehdotti kahvilippua johonkin Mäntsälän kahvilaan. Tämä oli mielestäni hyvä ehdotus, jonka voi varmasti jollain lailla ideoida mukaan. Samalla kirjasto voisi saada jostain kahvilasta yhteistyökumppanin, jolle maineesta kirjaston ”kaverina” voisi olla pelkästään myönteisiä seurauksia.

## 8 Johtopäätökset

### 8.1 Ikäihminen kirjaston käyttäjänä

Nykypäivän ikäihmiset ovat varsin heterogeeninen joukko ihmisiä. Myös haastattelemani ikäihmiset olivat kaikki erilaisia, mutta jotain yhteisiä piirteitäkin heistä kirjaston asiakkaina löytyi. Joidenkin ominaisuuksien suhteen joukko jakautui kahtia. Yhteistä kaikille haastateltaville oli se, että kirjaston palveluita ja ystävällistä henkilökuntaa keuhuttiin ja kiiteltiin. Kirjasto oli ikäihmisille mieluinen ja turvallinen paikka ja henkilökuntaan suhtauduttiin vanhoina tuttuina. Yksi haastateltava totesi, että kirjasto on paikka, jossa asiointia ei tarvitse jännittää ja toinen mainitsi kirjastonkäytön maksuttomuuden erittäin positiiviseksi asiaksi.

Kolme viidestä haastatellusta käytti kirjastoa tietyn oman ”kaavansa” mukaan, eli kirjastokäynti noudatteli heidän kertomuksensa mukaan yleensä aina samoja reittejä. Kaksi haastateltavaa taas kertoi aina kiertelevänsä kirjastoa pitkin poikin ja lainaavansa usein myös ns. ”herätelainoja”. Kolme viidestä haastatellusta kertoi saavansa mediasta lukuvinkkejä, mikä kertoo siitä, että ikäihmiset seuraavat aktiivisesti maailman tapahtumia monista eri kanavista, vaikka esim. kirjaston verkkopalvelut eivät olleet tuttuja kenellekään haastatelluista ja vain kaksi kertoi käyttävänsä internetiä. Tämä on mielestäni ikäihmisten arkea valottava havainto, jota kirjaston kannattaisi miettiä ja pyrkiä hyödyntämään palvelujen suunnittelussa.

Ikäihmisen lainaavat tämän tutkimuksen mukaan pääasiassa kirjallisuutta, vähän lehtiä ja hyvin satunnaisesti musiikkia, elokuvia tai äänikirjoja. Tietämys aineistolajeista ja esim. siitä minkälaista musiikkia kirjastosta löytyy, on hataraa. Kirjallisuuden osalta kirjaston luokitusjärjestelmä etenkin tietokirjallisuuden osalta ei ole ikäihmisille tuttu, vaikka muutama tiesi joitakin tietokirjallisuuden hyllypaikkoja, koska kokivat jonkun tietyn aihepiirin kiinnostavaksi. Vaikka Mäntsälän kirjastossa tietokirjallisuuden jaottelun hahmottamista ”helpottaa” eri huoneisiin sijoitetut tietokirjallisuuden luokat, esim. historia ja elämäkerrat, jotka löytyvät historiahuoneesta, ei huone ja sen aineisto siltikään ollut tuttu kuin parille haastatellulle.

Ikäihmisten suhtautuminen itsepalveluun oli toisaalta myönteistä, mutta henkilökohtaista palvelua pidettiin hyvin tärkeänä. Haastatteluissa ikäihmiset puhuivat itsepalvelun lisääntymisestä palveluissa ylipäättään ja totesivat, että ainahan sitä on uusille tavoille opittu. Aikoinaan piti esim. autot opetella pesemään ja tankkaamaan itse. Itsepalvelua oltiin valmiita kokeile-

maan ja sen käyttö koettiin helpoksi. Kun itsepalvelua kokeiltiin, kävi ilmi, että monilla oli ennako-oletus itsepalvelun käytön vaikeudesta, joka hälveni kokeilun myötä.

Ikäihminen kirjaston käyttäjänä ei ole mielestäni mitenkään erityisen poikkeava ryhmä jos ajatellaan muita kirjaston aikuisasiakkaita. Yhtä muuttia ei ole, mutta joitain samankaltaisuuksia löytyy. Toisaalta samoja samankaltaisuuksia löytyisi luultavasti myös työikäisten asiakkaiden joukosta. Ne asiat, jotka mielestäni liittyvät erityisesti ikäihmisiin kirjaston asiakaina, ovat kirjaston esteettömän käytön mahdollistaminen, sen huomioiminen, että kirjaston verkkopalvelut eivät tavoita ikäihmisiä, itsepalvelun esittely selkeästi vaihtoehtoisena asiointimuotona sekä kirjaston uudempien, teknisten laitteiden käyttöä edellyttävien aineistolajien tuntemuksen lisääminen.

## 8.2 Kirjastopalvelujen tarkastelua ikäihmisten näkökulmasta

Kirjastolla on paljon myönteisiä vaikutuksia ihmisten elämään. Jo 1970-luvulla tehdyssä ruotsalaistutkimuksessa todettiin, että ne tutkimukseen osallistuneet henkilöt, joilla oli kirjastokortti, elivät pitempään ja heidän kuolleisuutensa sepelvaltimotautiin oli pienempi kuin muiden (Huttunen 2003, 2131). Kirjasto edustaa kuntapalveluna ajan kuluessa muotonsa vakiinnuttanutta palvelua, jonka todelliset mahdollisuudet ja anti ei välttämättä aukea kovin hyvin asiakkaille. Kirjastopalveluja on kyllä suunniteltu ja niitä on kehitetty vastaamaan paremmin kunkin ajan vaatimuksia ja kehitystä, mutta silti kirjasto on monelle yhä yhtä kuin kirjallainamo. Kirjasto vastasi tässä työssä haastateltujen ikäihmisten tarpeisiin ja odotuksiin jo nykyisen kaltaisenakin, mutta se ei riitä tämän työn tulokseksi. Kun palvelumuotoilijan tavoin pyrkii tarkastelemaan haastateltujen ikäihmisten toimintaa kirjastossa ja kertomuksia kirjaston käytöstä, saa vinkkejä siitä, mitä muutakin voisi olla.

Huomioni kiinnittyi muutamaan asiaan haastatteluja tehdessäni. Ensiksikin kirjastotilassa tai kirjaston esineissä on hyvin vähän elementtejä, jotka ohjaisivat ihmistä löydöltä toiselle tai aineistolajilta toiselle jonkin aihepiirin sisällä. Kirjaston henkilökunta, joka on tottunut luokitustajärjestelmään ja käyttää sitä yhtenä tehokkaana työkalunaan, ei useinkaan osaa ajatella, miltä jaottelu näyttää asiakkaan silmissä tai kykeneekö asiakas lainkaan hahmottamaan sitä.

Ikäihmiset eivät käytä kirjaston verkkopalveluja tai tiedonhakupäätteitä kirjastossa ja etsi edes jonkun kirjailijan teosvalikoimaa tai tee asiasanahakuja jostain aihepiiristä. He ovat täysin kirjaston asiakaspalvelun, hyllystä löytämänsä tai esille laitetun aineiston varassa tai mediasta saamiensa vinkkien perässä. Kaikki eivät tietenkään kaipaa tai halua tutustua esim. sota-aihepiiriin liittyvien romaanien lisäksi esim. elämäkertoihin, historiateoksiin, lehtiin, runoihin, novelleihin tai eri alojen kannalta sotaa käsittelevään kirjallisuuteen, mutta on sekä kirjaston että asiakkaan kannalta harmi, ettei siihen ole tarjolla edes mahdollisuutta.

Kirjasto täynnä punaisia lankoja tai juonia, jotka risteilevät ja lähtevät kuljettamaan ikäihmistä tai minkä tahansa ikäistä asiakasta teokselta toiselle kirjastotilassa olisi ihannetilanne. Asiakashan voisi itse päättää miten pitkälle hän juonta seuraa ja mitkä ”juonenkäänteet” häntä kiinnostavat. Asiakaspalvelussa asiakasta pyritään tietysti auttamaan mahdollisimman hyvin, mutta ihan takataskussa ei jokaisella kirjaston asiakaspalvelijallakaan ole erilaisten linkittyvien ja lomittuvien aineistolajien ketjua, josta kertoa asiakkaalle. Polkujen ja juonien punominen kirjaston aineistojen sisään ja välille olisi varmasti mahdollista nykytekniikan avulla, mutta sille, miten polut saataisiin näkyviksi asiakkaille, pitäisi etsiä ratkaisuja.

Samaa asiaa eli asiakkaalle keinoja löytää mieluista luettavaa tavoitellaan rikastetuilla näyttöluetteloilla verkkokirjastoissa, joissa on jo usein saatavilla esim. asiasanat, kansitekstit, suositukset sekä hae samanlaisia teoksia -toiminto, joiden avulla asiakas voi mieleistään lukemista löytää. Sitä, miten paljon nämä verkkoon kehitetyt työkalut oikeasti auttavat asiakasta tai toimivatko ne, ei ole tutkittu. Ikäihmisten kohdalla tilanne on se, että yli 65-vuotiaista kaksi kolmannesta (65%) ei käytä tietokonetta koskaan vapaa-ajalla, joten ikäihmissä verkkopalveluiden kehittäminen ei useinkaan tavoita. (Serola & Vakkari 2011, 96.)

Toiseksi huomioni kiinnittyi nykytekniikkaa vaativien palvelujen ja aineistomuotojen käytön vähyteen ikäihmisten keskuudessa. Lukeminen oli se viihdyke, jota ikäihmiset luontevasti käyttivät, mutta musiikin kuuntelustakin puhuttiin, jopa soittoharrastuksesta. Ikäihmisille kirjastosta saatava musiikki voisi tarjota elämyksiä ja tuulahduksia vaikkapa nuoruudesta, mutta heille kirjaston musiikkiaineisto oli tämän haastattelun perusteella melko tuntematonta. Haastatteluissa sivuttiin laitteita, joilla musiikkia ja elokuvia kuunnellaan ja katsellaan ja laitteiden käyttö tuntui olevan haastavaa. Myös se, ettei oikein tiedä mitä musiikkia kirjastossa on saatavilla, aiheutti koko aineistolajin sivuuttamisen. Elokuvien osalta etenkin haastattelut naiset totesivat elokuvien olevan usein niin raakoja, että niitä ei haluta katsoa, mikä sekään ei ole totuus kaikkien elokuvien kohdalla.

Etenkin musiikin lainaus on kirjastoissa viime vuosien aikana vähentynyt ja syyksi tarjotaan usein ilmaisten ja edullisten musiikki- ja kuvataallenteiden tarjontaa internetissä. Musiikkikirjaston ylläpidon mielekkyyttä on kyseenalaistettu ja esitetty, ettei kirjasto pysty jatkossa kilpailemaan netin musiikkitarjonnan kanssa. (Serola & Vakkari 2011, 100.) Ikäihmisten asiakaskunnassa musiikki- tai elokuva-aineiston käyttämättömyys ei kuitenkaan johdu nettitarjonasta. Musiikkiaineiston suhteen olisi ehkä kirjastoissa syytä tehdä asennetarkistus. Onko musiikki pelkästään nuorten ja nuorten aikuisten aineistoa? Eikö sille olisi mahdollista löytää uusia lainaajia? Voisiko elokuvia merkitä kirjastoissa esim. väkivallaton- tai hyvän mielen elokuva -tarroin?



Kolmanneksi haastatteluni toivat esiin sen seikan, että ikäihmisillä ei ole kiire minnekään. Jos he joutuvat odottamaan asiakaspalvelutiskille pääsyä, se ei haittaa heitä. Asiakaspalvelijana ajattelen, että on huonoa palvelua, jos asiakkaat joutuvat odottamaan. Ikäihmiset taas tuntuivat ajattelevan, että he voivat hyvin odottaa, jotta saavat henkilökohtaista palvelua. Itsepalvelun markkinointi ikäihmisille ei siis voi lähteä siitä ajatuksesta, että se nopeuttaisi heidän asiointiaan, jos nopeus ei ole heille tärkeää. Se, mitä lisäarvoa ikäihminen voisi itsepalvelulla saavuttaa tai onko itsepalvelulla ylipäänsä saatavissa lisäarvoa asiakkaan kirjastopalvelukokemukseen, jäi tässä tutkimuksessa ratkaisematta. Itsepalvelua oltiin valmiita kokeilemaan, se koettiin kokeilun perusteella helpoksi ja kaksi haastateltua sanoivat sitä jatkossakin käyttävänsä ainakin silloin, jos on jonoa tai ei ole muuta asiaa tiskille. Ehkä esim. palautusautomaatti voisi tulevaisuudessa sylkäistä asiakkaalle listan hänen palautuksiinsa ja lainushistoriaansa perustuvista aineistosuosituksista kiitokseksi palautusautomaatin käytöstä.

Työikäisen ihmisen arkea on vahvasti työ, mutta eläkeikäisen ihmisen arkea on hänen päivittäin käyttämänsä palvelut ja muu osallistuminen kodin ulkopuolella. Mielestäni on ihan ymmärrettävää, että ikäihmiset haluavat pitää kiinni henkilökohtaisesta palvelusta ja ihmiskontakteista, koska ne ovat merkittävä osa heidän arkeaan. Jos työikäisen työoloja muutetaan suuntaan, joka tuntuu huonolta, ei hänkään muutoksia protestoimatta niele. Töölön kirjastossa asiakkaiden kokemuksia palautusautomaatin käytöstä tutkittiin asiakaskyselyllä jokunen vuosi sitten. Vaikka automaatti koettiin toimivaksi ja luotettavaksi, monet kyselyyn vastanneet korostivat sitä, ettei automaatti voi koskaan korvata henkilökohtaista palvelua. (Miettinen 2007.)

Itsepalvelua lisätään kaikkialla nuorten ikäluokkien ehdoilla. Tulevaisuuden ikäihmiset eivät kuitenkaan enää vierasta itsepalvelua, koska he tottuvat siihen jo nyt ja siitä tulee heille luonteva tapa asioida. Se, lisääntyykö itsepalvelu entisestään, riippuu tulevaisuudessa pitkälti siitä miten ihmisten kulutustottumukset muuttuvat. Itsepalvelu ei ota huomioon asiakkaan yksilöllisyyttä. Odotus yksilöllisestä palvelusta ohjaa tulevaisuudessa itsepalvelun kehittymistä kullekin asiakkaalle räätälöidymään suuntaan. Itsepalvelun lisääntyminen edellyttää ihmisiltä myös elinikäistä oppimista ja kehityksen kyydissä pysymistä. (Tuorila 2006, 9-11.)

### 8.3 Käyttäjälähtöisen suunnittelun soveltuminen kirjastoalalle

Kirjastoalalla perinteinen asiakaspalautteen keruumenetelmä on lomakemuotoinen kysely, jolla saatava palaute on usein pinnallista eikä kysely anna asiakkaalle todellista kehittäjäkumppanin roolia (Hennala 2011,99). Kirjastoissa innovoidaan ja kokeillaan uutta ja joskus etsitään ratkaisua asiakkaiden houkuttelemiseen myös palveluilla, jotka ovat kaukana kirjaston perustoiminnasta, kuten urheiluvälineiden lainaus, mikä sinänsä olisi jokaisessa kunnassa varmasti käytetty ja pidetty palvelu. Kirjastomaailmassa yleensä tehdään niin, että yhden

kirjaston kokeilemaa ja hyväksi havaitsemaa palvelua kokeillaan muissakin kirjastoissa ja palvelumalli leviää monien kirjastojen käyttöön. Ideoiden ja hyvien käytäntöjen jakaminen ja kirjastojen välinen yhteistyö on muodostunut toimintatavaksi.

Se, että tässä tutkimuksessa selvitettiin ikäihmisten suhtautumista itsepalveluun, ei tee Mäntälän kirjaston itsepalvelusta käyttäjälähtöistä, mutta joitain pieniä käyttäjäystävällisyyttä lisääviä toimenpiteitä voitaneen tehdä. Käyttäjälähtöisyys ei ole jotain sellaista, jonka voi liimata valmiin ratkaisun päälle tai jota voi käyttää markkinoidessaan palveluja, jotka ovat selkeästi syntyneet kirjastoalan ammattilaisten näkemykseen pohjautuen. Kirjastot varmasti pyrkivät hyvään ja parempaan ja ajattelevat myös asiakkaita, mutta näkökulma usein vielä on jonkun muun kuin käyttäjän.

Onko kirjastoissa sitten valmiutta ja osaamista käyttäjäkeskeiseen palvelujen suunnitteluun tai palvelumuotoiluun? On, sillä kirjastoissahan tehdään erilaisia suunnitteluratkaisuja jatkuvasti. Kaikki päätökset ja muutokset, mitä kirjaston palveluissa kirjastotilassa, verkossa, puhelimitse jne. tehdään, vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen niin hyvässä kuin pahassa. Jotta suunnitteluratkaisuista saataisiin käyttäjälähtöisiä, tulisi suunnittelun näkökulmaa ja omaa tarkastelutapaa muuttaa. Asiakas tulisi nähdä ihmisenä, joka tavoittelee kirjastokäynnillään jotakin. Miten kirjasto kuuluu hänen arkeensa? Ja miten kirjaston palveluja voisi muuttaa, jotta arki olisi sujuvampaa ja tavoitteet helpommin saatavissa? Miten asiakas maailman hahmottaa, mikä on hänelle luontevaa toimintaa? (Schmidt 2010a.)

Yksinkertaisimmillaan näitä asioita voi selvittää kirjastotilassa toteutetuilla, tiettyyn aihealueeseen tai ongelmaan keskittyvillä haastatteluilla, jossa keskitytään asiakkaan henkilökohtaisiin kokemuksiin. (Schmidt 2010b). Kevyehkösti ja edullisesti ovat toteutettavissa kirjastossa myös suora yhteistyö valikoituun kohderyhmään kuuluvien käyttäjien kanssa sekä käyttäjien toimien havainnointi, jota tehdäänkin jo joissain kirjastoissa (Hyysalo 2009, 293). Havainnoinnin voi liittää esim. hyllyttäjän työhön niin, että hyllytystyön lomassa seurataan asiakkaita, heidän toimiaan ja valintojaan. Kirjastotilassa asiakkaiden seassa oleilevaa henkilökunnan edustajaa asiakkaan on myös helpompi lähestyä ja tällöin häntä voi halutessaan jututtaa enemmänkin.

Jos ajatellaan kirjastoja ja niissä synnytettyjä innovaatioita, niin kirjastoissa on aina kehitetty uutta ja pysytelty mukana tietoyhteiskunnan haasteissa, mutta innovaatiot ja uudet kokeilut ovat olleet hyvin organisaatiolähtöisiä. Kilpailu asiakkaiden ajasta ja niukkenevista resursseista on lisännyt avointa kanssakäymistä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa ja luonut samalla mahdollisuuksia myös ulkopuolisten ideoiden ja aloitteiden esille tuloon. Asiakkaiden näkökulman kuunteleminen ja kirjaston ja käyttäjien vuorovaikutus on lisääntymässä ja innovaatiot ovat kirjastoissa muuttumassa paremmin käyttäjän maailmaa heijasteleviksi. (Fugl-

sang, 2008, 108-110.) Ideointi, innovaatiot tai pyrkimys innovaatioiden synnyttämiseen eivät siis ole synonyymi käyttäjäkeskeiselle ajattelulle, ellei käyttäjää oteta mukaan ideointiin ja palvelun suunnitteluun.

## 9 Pohdinta

### 9.1 Tutkimusmenetelmien arviointia

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmät voidaan jakaa kolmeen ryhmään, perinteisiin, soveltaviin ja innovatiivisiin menetelmiin (Hanington 2003, 13). Miettinen (2009, 63) taas hahmottelee palvelumuotoiluprosessin sisältävän aina pyrkimyksen uusien ideoiden tai innovaatioiden synnyttämiseen, jotka prosessissa saadaan esiin luovilla (generative), muotoilevilla (formative) ja ennakoivilla (predictive) metodeilla. Tässä tutkimuksessa käytettiin Haningtonin (2003) jaottelun perusteella perinteisiä (haastattelu), soveltavia (etnografinen ote) ja innovatiivisia menetelmiä (ideakortit) sekä pyrittiin kehittämään ja valikoimaan ideoita muotoilun ja ennakkoinnin metodein (yhteissuunnittelu ja ideahaastattelu) (Miettinen 2009, 63).

Käyttäjäkeskeisten menetelmien käyttö ja palvelumuotoilullinen ajattelutapa olivat minulle hyvin luonteva tapa tutkia ikäihmisiä kirjaston käyttäjinä. Koen, että olen ennen näitä opintojakin osannut asettua käyttäjän asemaan ja pohtia kirjastopalveluja käyttäjän näkökulmasta, mutta nyt sain kokeilla konkreettisia työkaluja käyttäjän näkökulman selvittämisessä. Jotkut ihmiset ovat ihmissuuntautuneita, toiset taas asiasuuntautuneita, mitä käsitellään paljon esim. johtamistyyliä tarkasteltaessa. Itse koen olevani ihmissuuntautunut, mutta käyttäjälähtöisiin palveluihin tähtäävien tutkimusmenetelmien ja ajattelumallien tunteminen on tietysti erittäin tärkeää ja edellytys käyttäjien äänen esiin tuomisessa.

Varsinaisten tutkimusmenetelmien valinnassa mietin sitä, mitkä menetelmät sopisivat tilanteeseen ja kohderyhmälle parhaiten, mitkä olisivat minulle luontevia toteuttaa ja millä menetelmillä saisin sellaista tietoa käyttäjistä, jota odotettiin ja itse halusin. Koska tutkimukselta toivottu tieto oli melko yleisluontoista, eikä selvää yksittäistä palvelun kehityskohdetta ollut olemassa, koin että havainnoivalla haastattelulla kirjastonkäyttäjän luonnollisessa ympäristössä voisin kurkistaa ikäihmisen kirjastokäynnin sisään ja tehdä sen perusteella johtopäätöksiä. Ajatus ideakorteista alkoi kehittyä luultavasti jo lukiessani Moritzin (2005) palvelumuotoilua käsittelevää teosta. Lopullinen päätös korteista syntyi, kun mietin miten voisin testata haastateltavilla esim. jo muissa kirjastoissa kokeiltuja ideoita tai joitain omia ideoitani, joita oli alkanut syntyä ja siten tarjota Mäntsälän kirjastolle jo jotain ehdotuksia kokeiltavista palveluista tai niiden osista.

Ideakorttien etu tutkimusmenetelmänä on se, että parhaimmiksi valitut kortit antavat tutkijalle käsityksen valitulle käyttäjäryhmälle parhaiten soveltuvista ideoista eikä yksittäin haastateltujen käyttäjien mielipiteeseen vaikuta muiden mielipiteet (Moritz 2005, 216). Tässä tutkimuksessa haastateltavat eivät varsinaisesti lajitelleet kortteja, mutta heitä pyydettiin korttien läpikäynnin jälkeen valitsemaan niistä kolme itselle mieluisinta ideaa.

Haastattelun tukeminen kuvilla ja kuvauksilla edistää palvelusta ja palvelun yksityiskohdista käytävää keskustelua, kunhan yleiset kysymykset palvelusta käydään haastateltavien kanssa läpi ensin (Hyysalo 2009, 134). Ideakortit toimivat mielestäni tutkimuksessani hyvin ja auttoivat keskustelun etenemisessä ja ajatusten suuntaamisessa. Vaikka jutustelu välillä eksyi sivuraiteille, oli haastattelua helppo jatkaa, kun palattiin taas jatkamaan korteista ja niiden aiheista. Suurin osa käyttäjistä ilmaisi mielestäni mielipiteensä rehellisesti, mutta ainakin yhden kohdalla huomasin, että oikea mielipide jäi ehkä sanomatta. Onneksi rehellisyyttä löytyi kuitenkin siinä kohtaa, kun olisi pitänyt valita mieluisimmat ideat, sillä niitä ei löytynyt, mitä käyttäjä kovasti pahoitteli. Kerroin tässä yhteydessä, että kaikkien mielipiteet ovat tärkeitä ja sekin on tarpeellinen havainto, jos ideat eivät miellytä. Useat käyttäjät pohtivat ideoita myös muiden ihmisten näkökulmasta ja monesti haastatteluissa tulikin todettua, että ehkä tämä ei ole minulle, mutta joku muu voisi kokea tämän hyödylliseksi.

Jos tarkastellaan työssäni läpikäymää palvelumuotoilun prosessia (ks. kuva 3), jota käsittelin luvussa 7, nähdään, että työssäni alkoi toteutua myös iteratiivisuuden periaate eli eri prosessin vaiheiden toistaminen tai niihin palaaminen palveluita suunnitellessa. Katson palvelumuotoiluprosessin tässä työssä alkaneen Pohdi-vaiheesta, jota seurasi Kehitä-vaihe ja ideakorttien teko. Prosessi jatkui Ymmärrä-vaiheella, jonka yhteydessä ideakorttien ideat läpikäytiin Seulo-vaiheessa. Näitä vaiheita seurasi jälleen Pohdi-vaihe ja uudelleen Kehitä-vaihe, jonka tulokset ovat luettavissa tässä opinnäytteessä.

Vaikka viittaankin palvelumuotoiluun ja sen prosessiin, en katso työni varsinaisesti täyttävän palvelumuotoilun kriteereitä. Työni on palvelumuotoilun ja yhden prosessimallin harjoittelua ja Mäntsälän kirjaston toivoman tiedon tuottamista, kun kohderyhmänä on ikäihmiset. Mielestäni palvelumuotoilu sopi hyvin tähän yhteyteen ja sopisi kirjastopalvelujen kehittämiseen muutenkin.

Mielestäni tutkimusmenetelmäni olivat onnistuneet ja riittävät. Käyttämiäni menetelmiä voisi käyttää mikä tahansa kirjasto halutessaan tutkia käyttäjiään. Nyt toteutin tutkimuksen eri vaiheineen yksin, mutta muutaman ihmisen tiimillä toteutus olisi vielä sujuvampaa ja lopputulos rikkaampi kuin yksin työskennellessäni. Suurin puute tutkimuksessani oli palvelumuotoilun ideaa ja käyttäjäkeskeistä suunnittelua ajatellen se, että toteutin sen yksin ja Mäntsälän kirjasto oli lähinnä hyväksyjän ja kuuntelijan roolissa. Tiesin työn aloittaessani, ettei kirjasto

voi osallistua työhöni juurikaan, mutta yritin kuitenkin pitää heitä mukana ja kertoa tekemisistäni selkeästi.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointia

Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa ja siihen liittyvässä tutkimuksessa tutkijan aikaisemmat havainnot ja kokemus käyttäjistä ja palvelun käyttöympäristöstä vaikuttavat tutkimuksen analyysiin, eikä niitä ole tarkoituksenmukaista jättää huomiotta. Oletukset ja ennakoarviot ovat suunnittelijan tietoa, jota kannattaa hyödyntää. (Hyysalo 2009, 78.) Koska olen työskennellyt kirjastoalalla jo useamman vuoden, myös minulla oli paljon ennako-oletuksia ja kokemusta kirjastonkäyttäjistä ja kirjastosta tilana ja palveluna.

Aloittaessani työtä pohdin ennakkokäsitysteni vaikutusta työn toteuttamiseen, mutta ymmärsin, etten voi kokemuksiani sivuuttaa tai leikkiä tietämätöntä. Työssä nojattiin toisaalta kirjastotyössä saatuihin kokemuksiin, mutta toimittiin käyttäjäkeskeisen suunnittelijan roolissa. Ikäihmiset tutkimuksen kohderyhmänä oli sikäli helppo, että vaikka ikäihmiset olivat asiakkaina tuttuja, ymmärsin nopeasti, etten todellakaan tiedä heistä kirjaston käyttäjinä juuri mitään. Mielestäni onnistuin käyttämään ennakkokäsityksiäni ja -oletuksiani hyvällä tavalla työssäni niin, etten antanut niiden ohjata liikaa tai saada liikaa painoarvoa. (Hyysalo 2009, 80.) Asettuminen ”uteliaaksi kanssakulkijaksi” haastateltavien rinnalle oli helppoa myös siksi, että kohdeorganisaatio ei ollut oma tuttu työympäristöni ja koska olin ollut poissa työelämästä jo jonkun aikaa ennen tutkimuksen aloittamista.

Tutkimuskysymykset ja käyttäjälähtöisyys huomioiden tutkimuksessa etsittiin kirjastonkäytön keskeisimmät osa-alueet ja rakennettiin tukikysymykset niiden ympärille. Kirjastonkäyttöä tarkasteltaessa kirjastoammattilaisen näkökulma pyrittiin unohtamaan ja miettimään nimenomaan kirjaston käyttäjää ja hänen kokemustaan. Vaikka valitut teemat ohjasivat haastattelun kulkua, kukin käyttäjä loi haastattelulle omat painotusalueensa. Koska haastattelu eteni pääosin keskustellen, tutkimus tavoitteli laadulliselle tutkimukselle asetettua emansipatorisuuden vaatimusta, jossa myös haastateltavat voivat saada haastattelusta uutta tietoa itselleen. (Vilkka 2007, 101-103.)

Kun haastateltava kysyi jotain kirjaston käyttöön liittyvää, vastasin kysymyksiin, mutta opastamista tai kirjaston palvelujen esittelyä ei haastattelun aikana luonnollisestikaan tehty. Opastamisen suhteen kirjastoammattilaisen rooli oli tietoisesti pidettävä kurissa, sillä huomaisin haastatteluiden aikana, että mielelläni olisin kertonut keskusteluissa esiin tulleista palveluista ja kirjaston toiminnoista lisää.

Teknisesti haastattelut onnistuivat hyvin, eli ongelmia haastattelun nauhoittamisen kanssa ei ollut ja käytännön toteutus oli pääpiirteiltään sama jokaisessa haastattelussa. Viisi haastattelua tehtiin kaikki eri päivinä kirjaston ollessa auki kaikille asiakkaille. Haastattelussa olivat läsnä vain haastateltava ja haastattelija. Kirjaston henkilökunta ei osallistunut haastattelun kulkuun muutoin kuin normaalin vuorovaikutuksen muodossa asiakkaan kanssa. Työvuorossa ollut henkilökunta näki, keitä haastatteluun osallistui. Vaikka haastateltavien henkilöllisyyttä ei tutkimuksen aikana salattu kirjaston henkilökunnalta, listausta haastateltujen nimistä ei kirjastolle toimitettu eikä tutkimustuloksissa eritelty haastateltavien sukupuolta, koska aineistosta olisi nimien ja sukupuolen avulla ollut helposti pääteltävissä, kuka oli mitäkin sanonut. Näin suojeltiin haastateltavien anonymiteettiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.)

Tuntumani haastateltavien kertomusten aitoudesta on se, että sain kerättyä aineistoa, joka vastaa ikäihmisen kokemusta kirjaston käytöstä. Vaikka jotkut haastateltavat pohtivat haastattelun aikana, onko heidän sanomisistaan mitään ”apua” työlleni, en kokenut, että heidän osallistumistaan haastattelun kulkuun olisi leimannut pelkkä ”jutustelu”, kuten joskus saattaa olla, kun huomattavasti nuorempi henkilö haastattelee ikäihmisiä tutkimustarkoituksessa. (Lumme-Sandt 2005, 130.)

En myöskään kokenut, että haastateltavat olisivat halunneet antaa omasta mielestään ”toivotun” tai sosiaalisesti suotavan kuvan kirjastonkäytöstään, mutta varmasti heidän puheensa oli kontekstisidonnaista. En siis lähtisi tulkitsemaan saamani aineiston perusteella ikäihmisten kirjaston ulkopuolista toimintaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 201-202.) Sen kuitenkin huomasin, että haastateltavani halusivat korostaa olevansa toimintakykyisiä ja riippumattomia järkeviä aikuisia, mikä on ikäihmisille haastattelutilanteessa tyypillistä (Lumme-Sandt 2005, 136). Tämä toimintakyvyn korostaminen voidaan nähdä esim. haastateltavien kommentissa koskien ideakorttien ideoita.

### 9.3 Tutkimukselle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen

Tutkimukseni vastasi mielestäni asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja täytti laadullisen tutkimuksen tavoitteen tuomalla esiin uusia ajatuksia ja näkökulmia ikäihmisistä kirjaston käyttäjinä (Vilka 2007, 126). Etnografinen ote näkyi siinä, että ikäihmisiä haastateltiin ja havainnoitiin todellisessa kirjastonkäyttötilanteessa ja tietoa heistä kerättiin myös ideahaastattelulla, jolloin tutkimuksessa oli mukana eri menetelmiä ja eri tilanteissa kerättyä tietoa (Hirsjärvi ym. 2007, 187). Havainnoinnin osa-alueeseen ja sen tulosten näkyväksi tekemiseen olisin voinut työssäni kiinnittää enemmän huomiota alusta saakka. Koska havainnointi on ”ääneenlausumatonta” toimintaa, sen tarkastelu jälkikäteen on vaikeaa, vaikka se työssäni mukana kul-  
kikin.

Kaikkia Mäntsälän kirjaston alussa toivomia asioita en työssäni saanut selville. Esimerkiksi sille en löytänyt vastausta, mitä korvaavaa palvelua kirjasto voisi ikäihmisille tarjota itsepalvelun käytön vastapainoksi. Hitaan palvelun hetkiä ehdotettiin ideakorteissa, mutta haastatellut liittivät ne yksinäisiin ikäihmisiin, joilla on vähän sosiaalisia kontakteja. En tiedä voisiko itsepalvelua korvata jollain muulla palvelulla tai kuinka helppoa korvaavan palvelun tuominen osaksi asioinnin arkea olisi.

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu työskentelyä ohjaavana suunnittelufilosofiana mielestäni säilyi ja kirkastui mielessäni työn edetessä. Myös palvelumuotoilun prosessi selkeni ja muuttui luontevaksi toiminnaksi ollen sekä tukena että ohjenuorana työn aikana.

#### 9.4 Kehitys- ja jatkotutkimusehdotukset

Tässä työssä tutkittiin kirjastossa säännöllisesti asioivia ikäihmisiä, joiden kirjaston käyttökokemuksesta oltiin kiinnostuneita. Mäntsäläläisistä ikäihmisistä, jotka tässä tutkimuksessa oli määritelty väljästi +60-vuotiaiksi eläkeiän saavuttaneiksi ihmisiksi vain viidennes käyttää kirjaston palveluja, kun lainaajien osuus 40-59-vuotiaista mäntsäläläisistä on lähes 30 %. Tulevaisuudessa tutkimusta kannattaisi mielestäni tehdä myös niiden ikäihmisten parissa, jotka eivät käytä kirjastoa. Osa heistä on sellaisia, jotka eivät syystä tai toisesta pääse kirjastoon, mutta on varmasti sellaisiakin, joilla fyysisiä tai maantieteellisiä esteitä kirjaston käytölle ei ole (ks. luku 1.1). Molemmista ryhmistä kirjasto voisi saada uusia asiakkaita, kunhan heidän tarpeensa ja toiveensa saataisiin selville ja päästäisiin kurkistamaan heidän arkeensa. Paikka kirjastolle osana arkea voisi löytyä.

Jos ajatellaan ikäihmisille suunnattuja uusia kirjastopalveluita, kehitys- ja tutkimuskohteita voisivat olla musiikki-, äänikirja- ja elokuva-aineisto ja niiden esille tuominen (ks. esim. luku 6.1). Miten kirjasto voisi tutustuttaa ikäihmiset ko. aineistolajeihin ja rohkaista heitä käyttämään aineiston vaatimia laitteita? Toinen kehityskohde voisi olla se, miten pääasiassa tietyn aihepiirin kaunokirjallisuutta lukevalle asiakkaalle saataisiin näkyväksi ja helposti saataville kaikki se muu aineisto, mikä häntä saattaisi kiinnostaa (ks. luku 8.2)?

Mielenkiintoista olisi myös tutkia, miten kirjastossa voitaisiin hyödyntää kirjastojärjestelmien tarjoamaa tietoa ja kehittää kirjastojärjestelmistä tehokkaampia ja monipuolisempia työkaluja kirjastoammattilaisille. Tarkoitan tässä sitä, että tietojärjestelmällä tietojen linkittäminen, ryhmittely ja erilaisten kokonaisuuksien luominen pitäisi periaatteessa olla mahdollista. Kirjastossa tällaisia ryhmittelyjä voitaisiin hyödyntää kirjastoaineiston järjestämisessä, esille tuomisessa ja asiakkaan johdattelussa teokselta toiselle (ks. luvut 7.1.1 ja 8.2). Kirjastotyössä käytetyistä järjestelmistä ja asiakkaan käyttämisestä kirjaston tiedonhakupalveluista pitäisi tehdä selkeästi ja täysin omat erilaiset sovelluksensa, joissa kummassakin otettaisiin huomi-

oon käyttäjät ja heidän tarpeensa. Nykytilanteessa kumpikaan ryhmä ei saa kirjastojärjestelmästä irti sitä, mikä olisi tarkoituksenmukaisinta.

Henkilökohtaisesti minua kiinnostaisi tutkia kirjaston hyllyjärjestystä, aineiston sijoittelua sekä kirjastoluokitusta kirjastoaineiston sijoittelua määräävänä tekijänä. Olisiko mahdollista sijoitella aineisto uudelleen? Miten asiakas aineiston järjestäisi? Pitääkö eri aineistolajien olla eroteltuna vai voisiko kaikki aineisto tietystä aiheesta löytyä samasta pisteestä? Oulun kaupunginkirjastossa käyttäjätietoa ja palvelumuotoilua hyödyntävässä hankkeessa asiakkaita pyydettiin luokittamaan tietokirjoja eri aiheryhmiin, jotta nähtiin, miten asiakkaat hahmottivat aihekokonaisuudet (Oulun kaupunginkirjasto 2011). Samantapaista tutkimusta on tehty myös Iso-Britanniassa, jossa mm. vertailtiin asiakkaiden kokemuksia kirjakaupan ja kirjaston aineiston sijoittelusta, opasteista ja aineiston löytyvyydestä (Barlow & Morris 2007). Tätä aihetta sivusin mm. luvuissa 6.1 ja 8.2.



## LÄHTEET

- Almgren, P. & Jokitalo P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland
- Barlow, A. & Morris, A. 2007. Usability of public libraries: perceptions and experiences of new users. World library and information congress: 73<sup>rd</sup> IFLA general conference and council. Viitattu 11.5.2012. [http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/122-Barlow\\_Morris-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/122-Barlow_Morris-en.pdf)
- Clatworthy, S. 2010. Service innovation through touch-points: the AT-ONE touch-point cards. ServDes. 2010. Second Nordic Conference on Service Design and Service Innovation. Viitattu 15.4.2012. <http://www.servdes.org/pdf/clatworthy.pdf>
- Fuglsang, L. 2008. The public library between social engineering and innovation with care. Teoksessa Fuglsang, L. (toim.) Innovation and the creative process: towards innovation with care. Cheltenham and Northampton, MA: Edward Elgar, 87-111.
- Hanington, B. 2003. Methods in the Making: A Perspective on the State of Human Research in Design. Design Issues 4/2003, 9 - 18.
- Harris, S. & Mauldin, C. 2011. Better services for the people. Engaging policy makers in improving public-sector service delivery. Touchpoint, May 2011, 30 - 36.
- Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella. Käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Väitöskirja. Acta Universitatis. Lappeenrantaensis 453. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Huttunen, J. 2003. Vihkisormus, kirjastokortti ja pitkä ikä. Duodecim-lehti 2003; 119, 2131-2132.
- Hyysalo, S. 2009. Käyttäjä tuotekehityksessä. Tieto, tutkimus, menetelmät. Helsinki: Taide-teollinen korkeakoulu.
- Hämäläinen, K., Vilkkä, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen hankkiminen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 61-75.
- Innovaatio ja osaaminen -verkosto. 2010. Living lab -käsikirja. Seinäjoki: Seinäjoen Teknologia-keskus.
- Jäppinen, T., Suomen Kuntaliitto & Sorsimo, J. 2011. Julkisten palvelujen käyttäjälähtöinen uudistaminen Helsingissä. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 98-103.
- Kaasinen, E. & Norros, L. (toim.) 2007. Älykkäiden ympäristöjen suunnittelu. Kohti ekologista systeemiajattelua. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Kemppi, H. 2010. Julkisen sektorin innovoinnin erityispiirteet - Case: Suomen kunnalliset kirjastot. Helsinki: Aalto-yliopisto. Kauppakorkeakoulu. Pro gradu -tutkielma.
- Knutsen, J. & Morrison, A. 2010. Have You Heard This? Designing Mobile Social Software. FORMakademisk. Vol.3 Nr.1, 57 - 79.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Helsinki: Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö.

- Koivisto, M. 2011. Palvelumuotoilun peruskäsitteet. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 42 - 59.
- Lahtinen, H. 2011. Käyttäjälähtöiset menetelmät - Living Lab kirjastossa. Kreodi 2/2011. Viitattu 5.4.2012. <http://www.kreodi.fi/artview.asp?ArticleID=409>
- Lehto, P. 2011. Alkusanat. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 9-11.
- Lumme-Sandt, K. 2005. Vanhan ihmisen kohtaaminen haastattelutilanteessa. Teoksessa Ruusuvoori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 125 - 144.
- Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.
- Maunu, U-M. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo P. (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland, 101-134.
- Miettinen, S. 2009. Service designer's methods. Teoksessa: Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.) Designing services with innovative methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design, 60 - 77.
- Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 20 - 41.
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 12-17.
- Moritz, S. 2005. Service design. Practical access to an evolving field. Köln International School of design.
- Neilimo, K. 2010. Palveluissa on tulevaisuus. Pirkanmaan Yrittäjät -lehti 4/2010, 4.
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö.
- Ristikartano, V. & Virrankoski, A. 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.
- Ruckenstein, M., Suikkanen, J. & Tamminen, S. 2011. Unohda innovointi. Keskity arvonluontiin. Helsinki: Edita Prima
- Sanders, E. B.-N. & Dandavate, U. 1999. Designing for experiencing: New tools. Teoksessa Overbeeke, C.J. & Hekkert, P. (toim.) Proceedings of the First International Conference on Design and Emotion. TU Delft. Viitattu 30.3.2012. <http://echo.iat.sfu.ca/library/sanders%20delft.pdf>
- Saranne, M., Pohjanen, M., Kuure, E. & Yliräisänen-Seppänen, P. 2011. Living Lab -toimintamalli aluekehityksessä. Pilotteina Rajalla Living Lab Torniossa ja Ounasvaara Living Lab Rovaniemellä. AMK-lehti // UAS Journal. Viitattu 23.4.2012. <http://www.uasjournal.fi/index.php/uasj/article/viewFile/1328/1251>
- Schmidt, A. 2010a. New Column Launch: The User Experience. Library Journal 01/15/2010. Viitattu 9.5.2012. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6713142.html>
- Schmidt, A. 2010b. Learn by Asking. The User Experience by Aaron Schmidt. Library Journal 03/01/2010. Viitattu 9.5.2012. <http://www.libraryjournal.com/article/CA6719431.html>

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Sinkkonen, I., Kuoppala, H., Parkkinen, J. & Vastamäki, R. 2006. Käytettävyyden psykologia. Helsinki: Edita.

Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) 2010. This is service design thinking. Basics-tools-cases. Amsterdam : BIS Publishers.

Thurston, P. 2009. Designing public services. Teoksessa: Miettinen, S. & Koivisto, M. (toim.) Designing services with innovative methods. Kuopio: Kuopio Academy of Design, 150 - 161.

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

Tuorila, H. 2006. Itsepalvelun ikääntyvä ihmema. Kuluttajatutkimuskeskus, keskustelualoitteita 35:2006. Viitattu 30.3.2012  
[http://www.ncrc.fi/files/4934/35\\_2006\\_keskustelualoite\\_itsepalvelu.pdf](http://www.ncrc.fi/files/4934/35_2006_keskustelualoite_itsepalvelu.pdf)

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina - asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo P. (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland, 158 - 193.

User involvement in public services. 2008. House of Commons. Public Administration Select Committee. Sixth report of Session 2007-08. Viitattu 21.11.2011.  
<http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200708/cmselect/cmpubadm/410/410.pdf>

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki. Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

#### Verkkolähteet:

IDEO. 2012. Method cards for IDEO. Viitattu 15.4.2012. <http://www.ideo.com/work/method-cards>

Jäppinen, T. 2011. Käyttäjälähtöinen kunta. Viitattu 12.4.2012.  
<http://www.udi.fi/kolumnit/kayttajalahtoinen-kunta>

Kuure, E. 2012. Meillä on tuote, mutta kuka sen ostaisi? Elävä Lappi - Living Lab -hankkeen blogi. Viitattu 23.4.2012.  
<http://some.lappia.fi/blogs/elavalappi/2012/01/13/meilla-on-tuote-mutta-kuka-sen-ostaisi/>

Lovio, M. 2011. Käyttäjälähtöiset kirjastopalvelut. Viitattu 3.3.2011.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/opeku/kulti/kirjasto/kirjastokayttaja/Sivut/default.aspx>

Miettinen, V. 2007. Kirjoja liukuhihnalta - automaattit osana asiointipalvelua. Helsingin kaupunginkirjaston www-sivut. Viitattu 9.5.2012.  
<http://www.lib.hel.fi/Page/28260a68-aa56-41c8-9061-30d450cb37e6.aspx?announcementId=494562c8-33cc-48a9-8781-b24d93f2b4a9&groupId=315b2f67-1011-4808-8b41-c0e3275bda77>

Mindspace 2011. Hidaskassan kokeilu käynnissä Ison Omenan K-Citymarketissa. Aalto-yliopiston MIND-tutkimusryhmän www-sivut. Viitattu 10.5.2012.

<http://fi.mindspace.fi/hidaskassan-kokeilu-kaynnissa-isossa-omenassa/>

Mäntsälän kunta 2012. Mäntsälän kunnan www-sivut. Yleistietoa. Viitattu 30.3.2012.

<http://www.mantsala.fi/yleista/yleistietoa>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2012. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 30.3.2012.

<http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2010T2N505>

Oulun kaupunginkirjasto 2011. Palvelumuotoilun poluilla. Yleisten kirjastojen hankerekisteri.

Viitattu 11.5.2012. <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/palvelumuotoilun-poluilla>

Spencer, D. & Warfel, T. 2004. Card sorting: a definitive guide. Viitattu 20.3.2012.

[http://www.bboxesandarrows.com/view/card\\_sorting\\_a\\_definitive\\_guide](http://www.bboxesandarrows.com/view/card_sorting_a_definitive_guide)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2012. Innovaatiot. Viitattu 4.4.2012.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=2069>

Wikström, S. 2011. Hitaan kassan työntekijä: "Tunnistan stressaantuneen asiakkaan jo kaukaa". Hidasta elämää-blogi. Viitattu 8.5.2012.

<http://hidastaelamaa.fi/2011/10/hitaan-kassan-tyontekija-tunnistan-stressaantuneen-asiakkaan-jo-kaukaa/>

Painamattomat lähteet:

Rantala, R. 2012. Tilastot ym. Email [anu.jarvi@laurea.fi](mailto:anu.jarvi@laurea.fi) 8.3.2012. Tulostettu 30.3.2012.

Virrankoski, A. 2012. Informaatioalan muutos ja haasteet kirjastopalvelujen kehittämisen näkökulmasta. PowerPoint-esitys. Tulostettu 19.1.2012.

## Kuvat

Kuva 1: "Model fourteen" (Moritz 2005, 149).....	16
Kuva 2: Moritzin (2005) määrittelemät palvelumuotoilun prosessin vaiheet lineaarisesti..	17
Kuva 3: Palvelumuotoilun prosessi tässä työssä. ....	17
Kuva 4: Ideakorttien ideoiden hahmottelua. ....	19
Kuva 5: Ideakorttivihko pöytätelineessä. ....	20
Kuva 6: Haastattelun kulku ja vaiheet. ....	30
Kuva 7: Palvelupolut, joilla oli vain vähän kontaktipisteitä.....	32
Kuva 8: Runsaasti kontaktipisteitä sisältävät palvelupolut.....	33
Kuva 9: Lähikaupan pohjakartta kaupassa suunnistamista varten. ....	35
Kuva 10: Ideakortit, joilla selvitettiin atk-opastuksen tarvetta. ....	39
Kuva 11: Käyttäjien valitsemat pidetyimmät ideat. ....	41

## Taulukot

Taulukko 1 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet .....	16
---	----

## Liitteet

### LIITE 1 - Kirjastolle jätetyn infokansion sisältöä

Opinnäytteen tekijä: Anu Järvi, Käyttäjäkeskeisen suunnittelun YAMK-tutkinto, Laurea Kerava, s-posti anu.jarvi@laurea.fi

Opinnäytteen tekijä:

Anu Järvi  
kirjasto- ja tietopalvelualan tradenomi (2004)  
kirjasto- ja tietopalvelualan työkokemusta n. 5 vuotta

Opiskelen Käyttäjäkeskeistä suunnittelua, YAMK-tutkintoa|  
Laureassa Keravalla ja olen opintovapaalla vakituisesta kirjastonhoitajan toimestani.

Käyttäjäkeskeinen suunnittelu tai palvelumuotoilu ei ole jotain,  
mitä tehdään jossain yksin ja josta tuodaan sitten suunnittelun tulokset tai valmis  
palvelu kohdeorganisaation käytettäväksi.

Tein tämän kansion, jotta jokaisella Mäntsälän kirjastossa olisi mahdollisuus tutustua  
opinnäytetyöprojektiin ja päästä sisälle siihen, mitä tavoitellaan.

Toivon, että kommentoitte, kysytte ja jaatte kokemuksianne kanssani.

anu.jarvi@laurea.fi

Opinnäytteen tekijä: Anu Järvi, Käyttäjäkeskeisen suunnittelun YAMK-tutkinto, Laurea Kerava, s-posti anu.jarvi@laurea.fi

**KÄYTTÄJÄKESKEINEN SUUNNITTELU**  
**KÄYTTÄJÄTIETO**  
**KÄYTTÄJÄLÄHTÖISET PALVELUT**

?

**ASIAKASKESKEINEN SUUNNITTELU**  
**ASIAKASTIETO**  
**ASIAKASLÄHTÖISET PALVELUT**

- Käyttäjälähtöisyys ja -keskeisyys korostaa sitä, että palvelua tai tuotetta suunniteltaessa palvelun| todellista loppukäyttäjää kuunnellaan ja hänen kokemuksensa palvelusta tai tuotteesta vaikuttaa suunnitteluratkaisuihin.
- Käyttäjätieto on syvää ja empaattista tietoa asiakkaasta, laadullista tietoa.
- Asiakastieto on usein asiakaskyselyillä ja tilastoinnilla hankittua määrällistä ja mitattavissa ja vertailtavissa olevaa tietoa.
- Esim. asiakaskyselyllä tai markkinatutkimuksella voidaan hankkia määrällistä tietoa vahvistamaan käyttäjätutkimuksella saatu laadullinen tieto.
- Käyttäjälähtöisyys ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat yleisellä tasolla samaa asiaa, mutta eroavaisuuksia siis on.

**PALVELUMUOTOILU**

?

**PALVELUSUUNNITTELU**

- Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen innovointia ja suunnittelua muotoiluajattelua hyödyntäen.
- Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on käyttäjäkokemuksen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palveluntarjoajan tavoitteita.
- Muotoiluajattelussa keskeistä on ihmislähtöisyys, käyttäjätiedon hyödyntäminen sekä luovien työskentelytapojen käyttäminen.
- Palvelumuotoilua ja palvelusuunnittelua voidaan käyttää rinnakkaisina termeinä, mutta muotoilu- sanan käyttö korostaa suunnittelun käyttäjälähtöisyyttä ja luovien työskentelytapojen käyttöä.

Opinnäytteen tekijä: Anu Järvi, Käyttäjakeskeisen suunnittelun YAMK-tutkinto, Laurea Kerava, s-posti anu.jarvi@laurea.fi

## Käyttäjätietoa kerätään ikäihmisiltä, jotta



## Entä tarvitaanko



Opinnäytteen tekijä: Anu Järvi, Käyttäjakeskeisen suunnittelun YAMK-tutkinto, Laurea Kerava, s-posti anu.jarvi@laurea.fi

Mitä haluaisit tietää ikäihmisten kokemuksista kirjastossa?  
Haluaisitko kysyä jotain tiettyä asiaa?

Jätän tähän post-it-lappuja,  
joihin kuka tahansa henkilökunnasta voi ja saa kirjoittaa

- havaintoja
- kysymyksiä
- tarinoita
- kokemuksia
- kommentteja
- ideoita,

mitä tahansa, mikä liittyy ikäihmisten kirjaston käyttöön.

Voit kirjoittaa mitä tahansa. Vaikka huomiosi tuntuisikin epäolennaiselta tai pieneltä asialta, siitä voi olla paljon apua tutkimuksen toteuttamisessa. KIITOS!

Minut tavoittaa s-postiosoitteesta [anu.jarvi@laurea.fi](mailto:anu.jarvi@laurea.fi), kysy ja kommentoi!



## LIITE 2 - Ideakortit

1

## Lukupiirit ja keskustelupiirit




3

## Asiantuntijoita kirjastossa tavattavissa

Kunnan järjestämien ikäinfojen kaltaisia tietopisteitä, joissa asiantuntija olisi vastaamassa kysymyksiin ja kirjasto tarjoaisi tietoa aiheeseen liittyen, esim.

- ① vapaaehtoistyö
- ① asuminen
- ① apuvälinepalvelut
- ① järjestöt & toiminta
- ① seurakunta
- ① harrastukset





2

## Kirjavinkkaus




Kerrotaan kirjoista tai muusta kirjaston aineistosta houkuttelevasti ja esitellen, niin että kuulija haluaa itse lukea teoksen. Aiheita voivat olla esim.

- ✦ kirjaston unohdetut aarteet
- ✦ klassikot
- ✦ kiinnostavat ja ajankohtaiset teemat
- ✦ uutuudet

4

## Vertaisohjaajia opastamassa

Vertaisohjaaja on kirjaston ulkopuolinen vapaaehtoinen, joka haluaa auttaa vertaistaan

- ? kirjastoasioinnissa yleensä
- ? itsepalvelun käytössä
- ? tiedonhaussa
- ? tietokoneella jne.



5

## ATK-opastus



Henkilökohtaista tai pienissä ryhmissä tapahtuvaa opastusta kirjastossa yhdessä sovitusta teemasta, esim.

- 🔌 tietokoneen käynnistäminen, hiiren käyttö ja muu perustieto
- 🔌 internetin käyttö
- 🔌 sähköpostin käyttö
- 🔌 googlen ja muun tiedonhaun käyttö
- 🔌 muu asiointi internetissä

6

## Kirjaston verkkopalvelujen opastus



- Mitä kaikkea kirjasto tarjoaa verkossa?
- Omat tiedot, lainojen uusiminen ja varausten tekeminen?
- Miten voin luoda verkkokirjastoani oman kirjahyllyn ja viedä sinne itseäni kiinnostavia teoksia?

7

## Matkapuhelin opastajana?



8

## Itsepalvelukuitilla lisäetuja ja -palveluita?



- \* itsepalvelukuitilla lukusuosituksia henkilökunnalta
- \* kuukausiarvonta (kirjapalkinto) itsepalvelukuitinsa jättäneille
- \* 10 itsepalvelukuitilla kirjastovirkailija puoleksi tunniksi "omaan käyttöön"
- \* 10 itsepalvelukuitilla 2 varausta maksutta



9

## Hitaan palvelun hetket



11

10

## Äänikirjanäytteiden kuuntelupiste



Lisää tietoa  
kirjaston eri  
aineistolajeista



ISOTEKSTISET

12

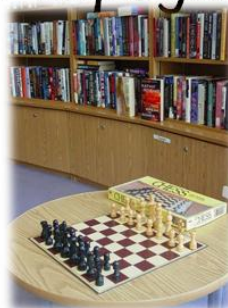
## Musiikin kuuntelu- / elokuvien katseluhuone



## Hiljaisia lukupisteitä



## Pelipöytiä



13

## Oleiluhuone



## Kahviautomaatti



14

## Tarina-/elämäystuokioita ikäihmisten ja lasten & nuorten kesken



## LIITE 3 - IDEAKORTTIEN YHTEENVETOTAULUKKO

(vihreät laatikot mieluisimmiksi valittuja ideoita)

IDEA	H1	H2	H3	H4	H5
LUKU- JA KESKUSTELUPIIRIT	olen erakoluonne, en minä	ei tule lähdettyä ilman kaveria	joo, kuulunkin yhteen lukupiiriin ja keskustelupiiriin, tarvitseeko kirjasto oman sa?	en jaksa sitä analysointia, en osaa keskustella	ihan hyvä idea
KIRJAVINKKAUS	takakansi riittää	ok	pienimuotoisina, lyhyinä tilaisuuksina, joissa voisi myös kysellä	en ole kaivannut, esille laittaminen ja takakansi riittävät	---
ASIAN-TUNTIJOKITA KIRJASTOSSA/IKÄINFOT	voisi olla hyvä, itse en vielä tarvitse	varmaan hyvä juttu	hirmuisen paljon toimintaa Mäntsälässä, kuka kokoaa ne kirjastoon	en tarvitse	matka on hankala, ei tulisi käytyä
VERTAIS-OHJAAJAT	ihan hyvä	jonkun ajan kuluttua	onhan niitä auttamisenhaluisia ihmisiä	en tiedä, haluan tehdä itse	ihan hyvä idea
ATK-OPASTUS	ei kiitos, olen oppinut tarpeeksi	saisin kotoa, mieluummin luen	kansalaisopiston kurssit riittävät	en tarvitse, olen käynyt kansalaisopiston kurssin	kotona on, en tarvitse
KIRJASTON VERKKOPALV. OPASTUS	--	ihan hyvä olis, jos osais	miksi kaikki palvelut menee verkkoon? sos.kontaktit vähenee	haluan keskustella ihmisten kanssa, mutta voisin tulla, jos ei ole vaikeaa, kiinnostuin	käyn niin usein kirjastossa paikan päällä, en tarvitse
MATKA-PUHELIN OPASTAJANA	katselen itse	kiireisemmille hyvä juttu	nykyisin mennään liikaa teknikan ehdoilla, ihmisyyden unohtuu	--	olen huono opettelemaan ylimääräisiä juttuja puhelimella
ITSEPALVELUKUITILLA ETUJA JA LISÄPALVELUJA	arvonta ok	vois olla ihan hyvä kokeilu	toisia ihmisiä houkuttelee, voi kokeilla	tämä on hyvä, etenkin ilmaiset varaukset ja arvonta	arvonta hyvä idea

HITAAN PALVELUN HETKET	ei minulle	ei tulisi käytettyä	työntekijät liemessä, asiakaspalvelu on raskasta	joo, ilman muuta, tämä on hyvä	hyvä idea, mutta ehkä muut asiat on tärkeämpiä
LISÄTIENTOA AI-NEISTOLAJEISTA/ÄÄNIKIRJOJEN KUUNTELUPISTE	en kuuntele äänikirjoja	sellaisista kirjoista joita ei ole lukenut, en käytä äänikirjoja	---	en tarvitse, ehkä myöhemmin	mieluummin luen itse
MUSIIKKI-/ELOKUVAHUONE	en kuuntele nykyajan musiikkia	elokuvien katseluhuone olisi hyvä	jos kotona on häiriötekijöitä	saisi kuunnella niin kovaa kuin haluaa	sellaiselle, jolla on aikaa olla kirjastossa
HILJAISET LUKUPISTEET	mikäs siinä	---		--	---
PELI-PÖYTIÄ	ei, kotona ehtii	voisl olla ihan hyvä	hajottaa ihmisiä vaan lisää, kun edes palapeliliä ei voi tehdä valmiiksi asti	en tarvitse	pelaan kotona mieluummin
OLEILUHUONE	--	moni tykkäisi	--	--	hyvä niille jotka asuvat keskustassa, eivätkä viihdy kotona
KAHVI-AUTOMAATTI	keitän kahvin kotona	kiireisille	--	--	---
TARINATUOKIOT YMS. IKÄIHMISTEN JA LASTEN KESKEN	lapset koväänisiä, ei kiitos	joo, tää on mieluisin! harrastetaan tätä paljon omien lastenlasten kanssa	ei sovi mulle, en jaksa, lapset meluaa	toisaalta joo, ihan hyvä idea	en minä enää, olen omille pojille lukenut, mutta saavat itse lukea omille lapsilleen
ei mainintaa mieluisimmista vaihtoehtoista, KOMMENTIT	ei taida oikein mikään näistä olla minulle		arvostan suunnittelamista ja kokeilemistä, mutta henkilökohteisesti nykyiset palvelut riittävät		