

Mervi Alaoutinen

# OMATOIMIKIRJASTON TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö

Kulttuurialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Palvelumuotoilu

2021



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (YAMK)
Tekijä/Tekijät	Mervi Alaoutinen
Työn nimi	Omatoimikirjaston toimintamallin kehittäminen
Toimeksiantaja	Luumäen kunta
Vuosi	2021
Sivut	117, joista liitteitä 32 sivua
Työn ohjaaja(t)	Anu Vainio, Kai Könönen, Leena Muotio

## TIIVISTELMÄ

Tässä laadullisessa toimintatutkimuksessa tarkastellaan Luumäen pääkirjaston omatoimikirjaston toimintamallia ja kehitetään sitä palvelumuotoilun keinoin. Kehittämistyö osallistaa asiakkaita sekä henkilökuntaa ja tavoitteena on toimintamallin parantaminen. Toimeksiantajana on Luumäen kunta. Kirjastojen toimintaympäristöt ovat muuttuneet osittain vuonna 2017 voimaan astuneen uudistetun kirjastolain sekä osittain digitalisaation tuomien mahdollisuuksien ansiosta.

Kirjastopalvelujen kehitys on näkynyt viime vuosina edelleen Luumäellä, etelä-karjalaisessa maalaiskunnassa siten, että käyttöön otettiin syksyllä 2020 uusi palvelumuoto: omatoimikirjasto. Toimintaympäristön muutokset edellyttävät myös kirjastopalveluiden kehittymistä. Kun niitä parannetaan ja muotoillaan, on tärkeää huomioida sekä henkilökunnan että asiakkaiden ottaminen mukaan tähän muotoiluprosessiin. Omatoimikirjaston toimintamallin kehittäminen vastaa lain vaatimukseen kunnallisten palveluiden saavutettavuuden parantamisesta.

Tässä tutkimuksessa on käytetty asiakkaiden havainnointia, asiantuntijahaastatteluja, osallistettu paikallisia nuoria työpajaan, pidetty kehityspalaveri työyhteisön kesken sekä benchmarkattu jo tehtyjä omatoimikirjastoratkaisuja. Toimintamallin kehittäminen toi käytännön kokemusta kehittämis- ja osallistamistoimien järjestämisestä sekä ohjaamisesta. Sekä henkilökunnan että asiakkaiden osallistamisen pohjalta paikallinen asiakasymmärrys parani, ja sen pohjalta laadittiin erilaisia asiakasprofiileja sekä tarkasteltiin heidän palvelupolkujaan. Nämä ovat käytännön työkaluja, joiden avulla voi suunnitella eri asiakkaiden tarpeisiin liittyviä kirjastopalveluja huomioiden omatoimikirjaston toiminta ja sen tuomat mahdollisuudet.

Kehittämistyön myötä kävi ilmi, että toimintamallin kehittäminen on kokonaisvaltainen prosessi, jossa tulee huomioida kirjaston tilat opasteineen, tunnelma, paikallisten asiakkaiden tarpeet sekä organisaation henkilökunnan näkökulma. Asiakkaat ovat ottaneet omatoimijajan ilahtuneesti vastaan ja henkilökunta näkee palvelun arvon lisäpalveluna.

ASIASANAT: yleinen kirjasto, omatoimikirjasto, toimintamalli, kehittäminen, palvelumuotoilu, asiakkaat, osallistaminen, benchmarking

Degree	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Mervi Alaoutinen
Thesis title	The Development Process of the Operating Model of a Self-Service Library
Commissioned by	Luumäki municipality
Time	2021
Pages	117 pages, 32 pages of appendices
Supervisor	Anu Vainio, Kai Könönen, Leena Muotio

## ABSTACT

This thesis is a qualitative action research of a self-service library in Luumäki. The purpose of the study is to develop these library services by means of service desing, and the developement work involves customers and staff. The goal is to improve the operating model. The operating environments of libraries have changed in recent years, partly due to renewed Library law in 2017, and partly due to the opportunities brought by digitalisation.

Luumäki, a South Karelian rural municipality introduced this new form of service, self-service library, in 2020. Changes in the operating environment also require the development of library services. When improving and designing them, it is important to consider involving both staff and customers in this design process. The development of the operating model of the self-service library meets the requirement of law to improve the accessibility of municipal services.

This study included customer observation, expert interviews, participated in a local youth workshop, held a development meeting among the work community, and benchmarked self-service library solutions already made. The development process of the operating model brought practical experience in organizing development activities. Based on the involvement of both staff and customers, the understanding the local customer improved, and based on this, different customer profiles were created and their service paths were examined. These are practical tools that can be used to design library services related to the needs of different customers, also taking into account the opportunities that the self-service library offers.

During the development work, it became clear that the development of the operating model is a holistic process, which must take into account the library's facilities with signs, atmosphere, the needs of local customers and the perspective of the organisation's staff. Customers have welcomed the self-service hours and the staff sees the value of the service as an additional service.

**KEYWORDS:** public library, self-service library, operating development, service design, social inclusion, benchmarking

1	JOHDANTO .....	7
2	AIHEEN TAUSTA.....	7
2.1	Toimeksiantaja .....	7
2.2	Sidosryhmät .....	8
2.2.1	Heili-kirjastokimppa .....	9
2.2.2	LUT-yliopisto, LAB-ammattikorkeakoulu ja MINT-hanke .....	9
2.2.3	Aluehallintovirasto ja Lahden alueellista kehittämistyötä tekevä kirjasto, LAKE.....	10
2.2.4	Kirjaston asiakkaat .....	11
2.3	Yleiset kirjastot Suomessa .....	13
2.3.1	Kirjaston missio, visio ja strategia.....	13
2.3.2	Kirjaston arvot ja arvolupaus .....	14
2.3.3	Omatoimikirjastot.....	14
3	TYÖN TAVOITE .....	15
3.1	Tutkimuskysymykset ja rajaus.....	15
3.2	Viitekehys sekä käsitekartta .....	16
3.3	Aikataulu .....	17
3.4	Riskit .....	18
4	TEORIA JA KÄSITTEET .....	19
4.1	Palvelumuotoilun keskeiset käsitteet.....	19
4.2	Palvelumuotoilun soveltaminen julkisessa organisaatiossa .....	20
4.3	Asiakasymmärrys.....	21
4.4	Asiakaskokemus ja arvon muodostuminen .....	22
4.5	Digitalisaatio .....	23
5	KEHITTÄMISVAIHEET .....	24
5.1	Kokeileva kehittäminen ja kokeilumestari-työpajat .....	25
5.2	Benchmarking ja vertaileva tutkimus .....	29
5.2.1	Yleisiä löydöksiä.....	29

5.2.2	Nilakan virtuaalikirjasto.....	32
5.2.3	Asiakaspalvelijan muuttuva rooli omatoimikirjastossa .....	33
5.2.4	Kokemuksia Parasta palvelua omatoimisesti -hankkeesta.....	34
5.3	Havainnointi .....	36
5.4	Palautekysely .....	37
5.5	Haastattelut.....	38
5.6	Osallistaminen.....	39
5.6.1	Lukiolaisten työpaja.....	40
5.6.2	Työyhteisön kehityspalaveri .....	42
6	TULOKSET .....	42
6.1	Service blueprint.....	43
6.2	Organisaation näkökulma.....	47
6.3	Asiakaskokemukset.....	49
6.4	Henkilökunnan rooli omatoimikirjastossa .....	52
6.5	Digitalisaation vaikutus asiakkaan valtaan .....	53
6.6	Viestinnän merkitys .....	54
6.7	Opasteiden tärkeys .....	56
6.8	Saavutettavuus.....	57
6.9	Lukiolaisten työpajan koonti .....	57
6.10	Asiakasprofiilit ja palvelupolut .....	59
6.10.1	Oiva Yllättäjä .....	60
6.10.2	Jenni Hengailija .....	62
6.10.3	Hanna Ponteva.....	65
6.10.4	Pertti Pohtiva.....	67
6.11	Toteutumattomat toimenpiteet.....	68
6.12	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi .....	69
7	POHDINTA.....	70
7.1	Kehitystarpeiden ratkaisu .....	70

7.2	Johtopäätökset .....	74
7.3	Pohdintaa tutkimusprosessista.....	76
8	LÄHTEET .....	78
	KUVALUETTELO .....	83

## LIITTEET

- Liite 1. Luumäen kunnankirjaston lainaustilastoja vuodelta 2019
- Liite 2. Asiakkaiden havainnointi 30.11.–2.12.2020
- Liite 3. Lukiolaisten työpajan dokumentointi
- Liite 4. Lukiolaisten työpajan tehtävämönisteiden purku
- Liite 5. Palautekysely
- Liite 6. Henkilökunnan kehityspalaveri
- Liite 7. Hanna Pitkäsen sparraussähköposti
- Liite 8. Leena Prihan haastattelu
- Liite 9. Niko Kolehmainen haastattelu
- Liite 10. Kai Könösen haastattelu
- Liite 11. Service blueprint

## 1 JOHDANTO

Kirjastoilla on vakaa sijansa suomalaisten sydämissä. Kevään 2020 koronasulun jälkeen ihmisten päästessä jälleen kirjojen pariin, Luumäen pääkirjastossa kuultiin onnellinen huokaus: ”Ihanaa, kun kirjoja saa taas! Vessaperista viis – mie tuln hamstraamaan lukemista!”

Kirjastopalvelujen viime vuosien kehitys on näkynyt myös Luumäellä, eteläkarjalaisessa maalaiskunnassa siten, että käyttöön otettiin omatoimikirjasto. Valmius palvelun avaamiseen aloitettiin suunnittelukeskusteluilla vuonna 2017, tekniset valmiudet rakennettiin valmiiksi kevään ja syksyn aikana 2020 – ja ovi avattiin 1.12.2020. (Könönen 2021.)

Omatoimikirjastot ovat merkittävä ja näkyvä kirjastokentän ilmiö. Etenkin muutamana viime vuoden aikana omatoimikirjastoja on avattu aktiivisesti sekä niiden toteuttamiseen on myönnetty merkittävä määrä valtionavustuksia. (Ketonen 2020.) Tämä opinnäytetyö käsittelee omatoimikirjaston toimintamallin kehittämistä palvelumuotoilun menetelmin.

## 2 AIHEEN TAUSTA

Opinnäytetyön aihe löytyi syksyllä 2020 Luumäen pääkirjastosta. Tämä on omaan toimialaan kuuluva aihe, jossa kohtaavat sekä ammatti- että tutkimuskäytäntö. Tutkimustarve on lähtenyt käytännönläheisyydestä, työelämälähtöisyydestä ja ajankohtaisuudesta: omatoimikirjaston toimintamalli kaipasi kehittämistä, muuttamista, ylläpitämistä ja mahdollisesti kokonaan uusien käytäntöjen luomista. (Vilkkä 2015, 18.)

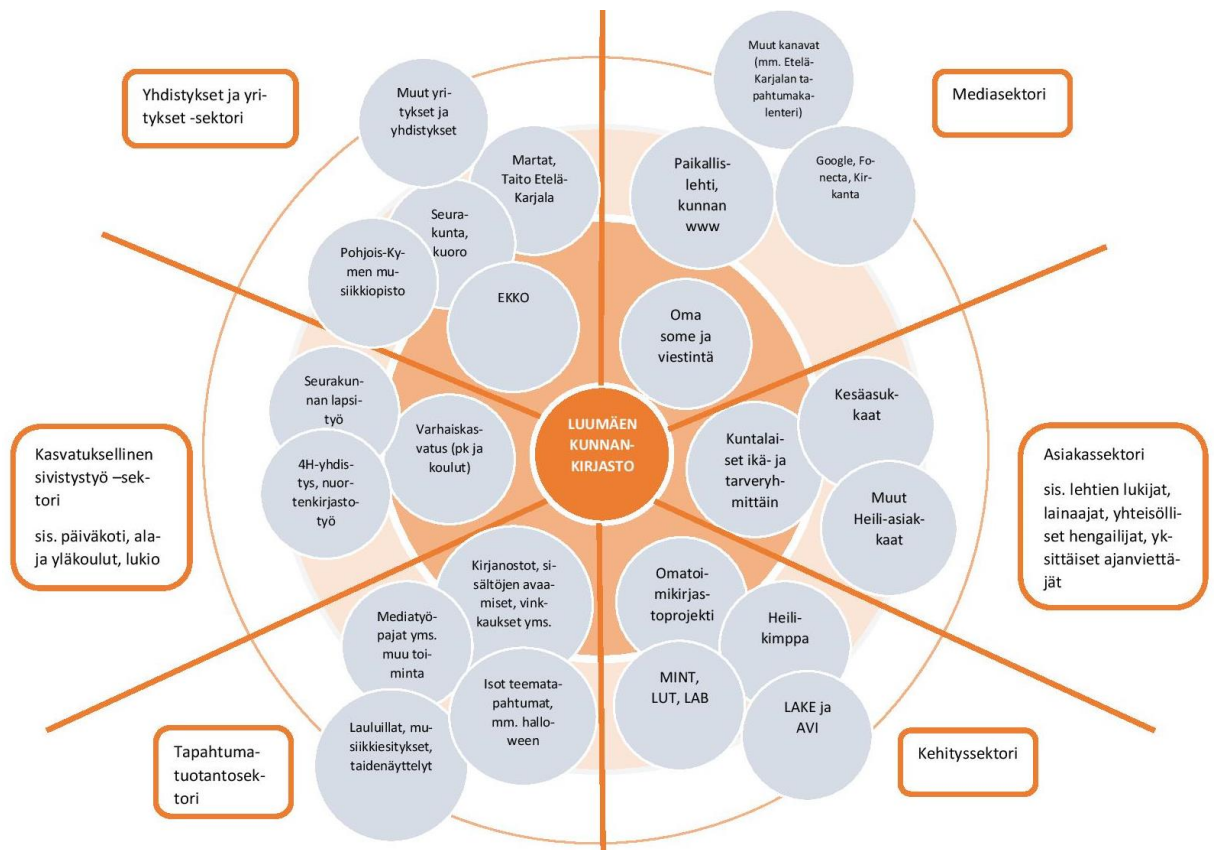
### 2.1 Toimeksiantaja

Tutkimuksen toimeksiantaja on Luumäen kunta. Luumäki sijaitsee Etelä-Karjalassa. Väkiluku oli vuonna 2019 4636. Luumäellä on kaksi taajamaa: toinen on kuntakeskus Taavetti ja toinen pienempi sivutaajama Jurvala. (Tilastokeskus 2021.)

Luumäen kunnankirjasto kuuluu eteläkarjalaiseen Heili-kirjastokimppaan, johon Luumäki liittyi vuonna 2018. Pääkirjasto palvelee Taavetissa, ja Jurvalassa toimii Kangasvarren lähikirjasto. (Heili-kirjastot 2021). Vuoden 2021 alussa Luumäen kunnankirjastossa työskenteli kaksi vakituisessa työssä olevaa virkailijaa ja kaksi määräaikaista virkailijaa, joista toisen työsopimus on 50 % työajalla sekä yksi uudelleen koulutuksessa oleva työssäoppija. Esimiestä ei ole tämän tutkimuksen tekohetkellä. Edellinen kirjastonjohtaja eläköityi syyskuussa 2020. Uutta johtajaa on haettu kevään 2021 aikana. (Könönen 2021.)

## 2.2 Sidosryhmät

Luumäen kunnankirjaston sidosryhmät on esitelty kuvassa 1. Tutkimuksen kannalta erityisen merkittävät sidosryhmät on esitelty kehityssectorissa: sidosryhminä toimivat LUT-yliopisto, LAB- ja Xamk-ammattikorkeakoulut, Lahden alueellista kehittämistyötä tekevä kaupunginkirjasto, aluehallintovirasto sekä Luumäen kunta työn tilaajana.



Kuva 1. Luumäen kunnankirjaston sidosryhmät (Alaoutinen 2020)



Yhdistykset ja yritykset ovat sidosryhmiä, jotka tarvitsevat kirjaston tiloja tapahtumapäiviinsä ja samalla tuottavat tapahtumia. Tapahtumatuotantosektori tarkastelee sitä, minkä tyyppisiä tapahtumia kirjastossa tuotetaan. Kasvatuksellinen sivistystyö sisältää merkittävän ryhmän, jolle tapahtumia tuotetaan. Tapahtumat ovat esimerkiksi teematapahtumia kuten Harry Potter -viikko, kirjavinkkauksia ja satutunteja sekä kirjallisuutta edistävät tapahtumia kuten lukupiirejä. Mediatyö sisältää kirjaston tapahtumista ja ajankohtaisista asioista viestimisen. Asiakassektorissa on puolestaan esitelty, minkä tyyppisiä asiakkaita kirjastossa käy. Seuraavaksi tarkastellaan näiden kehitystyöhön liittyvien sidosryhmien merkitystä tässä tutkimuksessa.

### **2.2.1 Heili-kirjastokimppa**

Heili-kirjastokimppa kokoaa kaikki eteläkarjalaiset kirjastot yhteen yhdeksän kunnan alueelta. Mukana ovat Imatran ja Lappeenrannan kaupunginkirjastot, Lemin, Luumäen, Parikkalan, Rautjärven, Ruokolahden, Savitaipaleen ja Taipalsaaren kunnankirjastot. (Heili-kirjastot 2021.) Tutkimuksessa on tehty yhteistyötä Lappeenrannan kaupunginkirjaston kanssa. Tutkimukseen on haastateltu Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajaa, Leena Prihaa, sekä heidän oman Mist sie haaveksit -kehityshankkeen vetäjää, joka on kirjastopedagogi Niko Kolehmainen.

### **2.2.2 LUT-yliopisto, LAB-ammattikorkeakoulu ja MINT-hanke**

Paitsi että tämä tutkimus on opinnäytetyö Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle, tutkittua aihetta on käsitelty myös MINT – Etelä-Karjalan pienten kuntien innovaatio- ja kokeiluekosysteemin kehittäminen -hankkeen kehitystehtävänä. Hankkeen kuvaus kuuluu näin: “MINT -hanke on LAB-ammattikorkeakoulun, LUT-yliopiston, Luumäen kunnan, Parikkalan kunnan, Rautjärven kunnan, Savitaipaleen kunnan ja Taipalsaaren kunnan yhteishanke, jonka tavoitteena on luoda innovaatio- ja kokeiluekosysteemit toimintamalli kuntien, yritysten ja korkeakoulujen välille. Hankkeessa keskitytään kuntien, yritysten ja niiden yhteisten innovaatiohaasteiden ratkaisemiseen kokeiluiden avulla ja sitä kautta kunnissa toimivien pk-yritysten innovaatio-osaamisen kasvattamiseen.” (MINT – Etelä-Karjalan pienten kuntien innovaatio- ja kokeiluekosysteemin kehittäminen -hanke 2021.)

Tutkimuksen tekijän rooli suhteessa kirjastotyöhön ja hankkeeseen on jaettu työajan perusteella siten, että 50 % työajasta on varattu Luumäen kunnankirjaston palvelukseen kirjastovirkailijana ja 50 % hanketyöhön. Vaikka tämä tutkimus ei käsittele varsinaisesti MINT-hankkeessa työskentelyä, tällä tutkimuksella on välillinen hyöty hankkeen päätoimijoille: LUT-yliopistolle ja LAB-ammattikorkeakoululle siten, että tutkimuksessa testataan kokeilumestari-työtä ja kokeilevaa kehittämistä käytännön kenttätöissä. Hanketyötä tehdään siis kokeilumestarin nimikkeellä.

Hankkeen projektipäällikkö Elsa Melkko kuvailee kokeilumestari-käsitettä ja sen tavoitetta näin: kokeilumestari on hankkeen alussa kehitetty selvitystyön tuotos. LUTin tutkijatohtori Erno Salmela on ensimmäinen kokeilumestariksi nimetty henkilö. Kehittämiseen ovat osallistuneet LUTin tutkijaopettaja Ari Happonen, LABin lehtori Jyri Hänninen sekä LABin projektipäällikkö Elsa Melkko. Kehitystyön tavoite on luoda kokeilumestarien ketju kuntiin kentälle tekemään yrityskokeiluita hanketyön puitteissa. (Melkko 2020.)

Kokeilumestarit ovat siis itsessään kokeilevan kehittämistyön prototyyppinä, jotka testaavat, miten kokeilevaa kehittämistä voidaan hyödyntää yritys-, kunta- ja korkeakouluyhteistyössä. Salmela laati kolmivaiheisen työpajakokouksen, joka kouluttaa tulevia kokeilumestareita kokeilevan kehittämisen periaatteilla. (Melkko 2020.) Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty kokeilumestari-työpajoja tutkimusongelman ja sen ratkaisun suhteen. Näitä työpajoja kuvataan tarkemmin luvussa 5.1.

### **2.2.3 Aluehallintovirasto ja Lahden alueellista kehittämistyötä tekevä kirjasto, LAKE**

Aluehallintoviraston, myöhemmin tässä yhteydessä AVI, kirjastotoimi edistää yleisten kirjastojen toimintaa (Aluehallintovirasto, kirjastotoimi s.a.). Laki yleisistä kirjastoista määrittelee kirjastolaitoksen tavoitteet (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492) ja AVI on näitä tavoitteita valvova viranomainen. Kirjastojen tavoitteena on sekä edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin että mahdollistaa tiedon saatavuus ja käyttö. Kirjastot edistävät lukemiskulttuuria ja monipuolisia lukutaitoja, ja ne myös mahdol-

listavat elinikäisen oppimisen. Kirjastopalvelujen ja -tilojen tulee edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. (Aluehallintovirasto, kirjastotoimi s.a.)

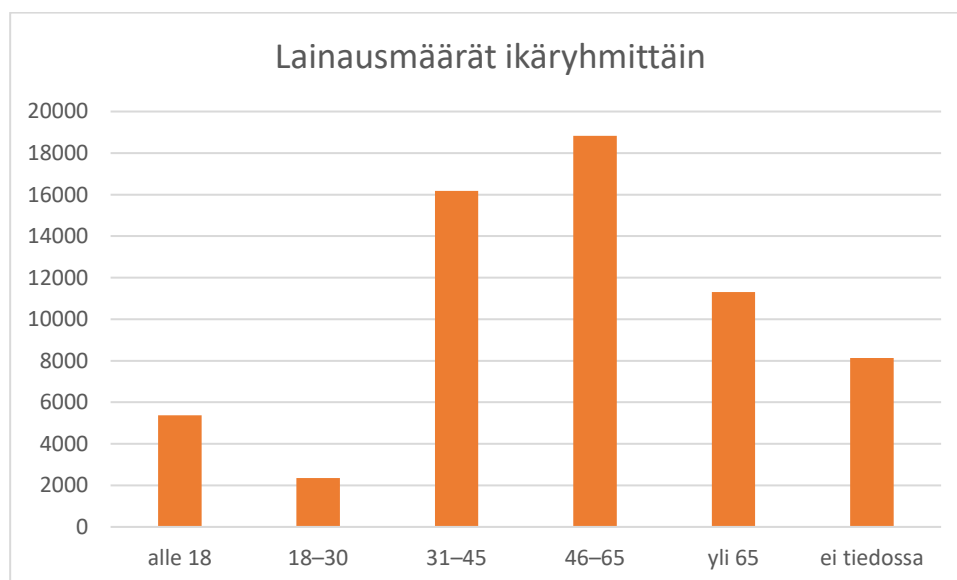
LAKE-lyhenteellä puolestaan viitataan sidosryhmäkartassa alueellista kehittämistehtävää hoitavaan kirjastoon. Etelä-Karjala kuuluu Lahden kaupunginkirjaston, tässä yhteydessä LAKE, toimialueeseen yhdessä Kanta-Hämeen, Päijät-Hämeen, Kymenlaakson ja Etelä-Karjalan kuntien kanssa. Alueellisesta kehittämistehtävästä huolehtivien kirjastojen tehtävänä on luoda edellytyksiä oman toimialueensa yleisille kirjastoille näiden toiminnan vahvistamiseen, esimerkiksi edistää henkilöstön osaamista ja vahvistaa kirjastojen keskinäistä toimintaa. (Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot s.a.) Tässä tutkimuksessa on tehty yhteistyötä Lahden kaupunginkirjaston henkilökunnan ja etenkin kehityskoordinaattorin Hanna Pitkäsen kanssa.

#### **2.2.4 Kirjaston asiakkaat**

Luumäen pääkirjaston käyttäjien keskuudessa on esimerkiksi lehtisalin jokaamuisia vakioasiakkaita, tapahtumissa kävijöitä ja muita ajanviettäjiä, peruslainaajia sekä heitä, jotka osaavat hyödyntää verkkokirjaston mahdollisuuksia aineiston etsimisessä ja vain piipahtavat nopeasti kirjastossa hakemassa varauksensa. Nämä asiakashavainnot ovat työympäristöstä jo kertynyttä tietoa ja kokemusta, joka ulottuu jopa yksittäisten vakioasiakkaiden asiointitottumuksiin. Tieto koskee esimerkiksi sitä, kuka lukee dekkareita, ei siedä romantiikkaa, tahtoo tietokirjallisuutta tai sitten ketkä tulevat aamulla ensimmäiseksi lehtisaliin lukemaan tuoretta Etelä-Saimaata. Asiakkaat on esitelty myös sidosryhmäkartassa (kuva 1, 8).

Kirjastoa eniten käyttävät ryhmät ovat saatavissa kirjaston tietojärjestelmän Axiell Auroran tilastointityökalun kautta (kuva 2, 12). Tilasto on tulostettu 5.11.2020, ja se käsittää vuoden 2019. Tässä yhteydessä ei ole tarkasteltu vuoden 2020 lainamäärien jakautumista. Syy tähän on se, että vuosi 2019 oli tavanomainen toimintavuosi eikä siellä ollut poikkeavia ajanjaksoja, kuten vuonna 2020 on ollut koronatilanteen vuoksi. Keväällä 2020 kirjastoissa oli valtakunnallinen sulkuaika, jolloin kirjastoasiointi oli kokonaan estynyt (Vaarne 2020, 6–11).

Luumäen kunnankirjaston lainojen kokonaismäärä oli 62 185 lainaa vuonna 2019. Naisten osuus oli 68,9 % ja miesten osuus 17,8 %. Loppuosa sisältää ryhmän, jolla ei ole määriteltä sukupuolta. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi koululuokkien ja päiväkotiryhmien yhteisölainat. (Axiell Aurora 2020.) Tilasto-otannassa on huomioitu myös lainojen jakautuminen kuukausille ja viikonpäiville. Maanantai on viikon vilkkain päivä, ja yleisesti ottaen suosituin asiointiaika on päivisin klo 10–13 (liite 1). Omatoimiajan myötä on mielenkiintoista nähdä, millainen vaikutus sillä on asiointin jakautumiseen päivän mittaan.



Kuva 2. Luumäen kunnankirjaston lainausmäärät ikäryhmittäin vuonna 2019 (Axiell Aurora 2020)

Tilasto-otannan ikäryhmäjako on valittu siten, että siinä on tarkasteltu alle 18-vuotiaita omana ryhmänään. Seuraavaksi tarkastellaan 18–30-vuotiaita nuoria aikuisia, joilla ei kenties vielä ole perhettä tai he ovat ehkä siirtymässä perheen perustamisvaiheeseen. Sitten tulevat 31–45-vuotiaat, jotka ovat työelämässä ja jotka elävät perhe-elämää: on ehkä lapsia, harrastuksia ja elämä saattaa olla kiireistä ruuhkavuosiainaa.

Seuraavan ryhmän ikäjakauma, 46–65, on valittu sen mukaan, että tässä ryhmässä olevat aikuiset edustavat osittain suuria ikäluokkia ja heille on koittamassa elämässä uusi vaihe: omaa itsenäistä aikaa on, lapset ovat aikuistumassa tai jo aikuistuneet ja muuttaneet omilleen, ja he ovat vielä työelämässä

itse. Keski-ikää seuraava vaihe on eläkkeelle siirtyminen. Tämä seniorivaihe on käsitelty yhtenä ryhmänä yli 65-vuotiaat. Ikäryhmien jakoa pohdittiin työhyteisön kesken ja tähän sai ehdottaa sopivaa ikäjakaumaa. Ikäjaot on tehty tämän keskustelun perusteella, ja ne edustavat elämänvaiheita, joissa asiakas on mahdollisesti.

## 2.3 Yleiset kirjastot Suomessa

Yleinen kirjasto on peruspalvelu, jonka tarkoitus on toteuttaa ja vahvistaa Suomen perustuslaissa todettuja jokaisen kansalaisen sivistyksellisiä oikeuksia. Tämä tehtävä tukee perusopetusta. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009.) Opetusministeriö on asettanut tavoitteen, että kirjastopalvelut kattavat koko maan ja näyttäytyvät monipuolisina lähipalveluina (Opetus- ja kulttuuriministeriö s.a.). Kirjastolain nojalla kunnan tehtävänä on huolehtia yleisen kirjaston toiminnan järjestämisestä (Selkee 2017).

### 2.3.1 Kirjaston missio, visio ja strategia

Missio on yrityksen perustehtävän kuvaus: kaikki toiminta lähtee organisaation omasta missiosta. Missio sisältää kysymykset mitä varten ja miksi eli mitä varten ja miksi Suomessa on olemassa julkinen kirjastolaitos. (Villanen 2020, 29–31.) Lähtökohta tähän on laki yleisistä kirjastoista.

Visio ilmaisee tulevaisuuteen suuntautuneita tavoitteita: millainen yritys, tai tässä tapauksessa organisaatio, haluaa olla ja mihin siinä pyritään. Visiota käytetään johtamisen työkaluna, jonka avulla luodaan työntekijöille kuva tulevaisuudesta. Visio sisältää sekä ajatteluun että tunteisiin vetoavia näkökulmia ja lisää työn merkittävyyttä. (Villanen 2020, 39.) Kirjaston visiota sekä missiota ohjaa voimakkaasti laki, jonka toteutumista valvoo aluehallintovirasto. Lain määrittelemät yleisten kirjastojen tehtävät on esitelty luvussa 2.2.3.

Visio on tärkeä osa yrityksen strategiaprosessia. Strategia on yhteistä tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista. Vision avulla vahvistetaan missiota ja saavutetaan tavoitteita. (Villanen 2020, 40.) Strategia yhdistää mission sekä vision: se kertoo, kuinka yritys tai organisaatio on suunnitellut saavuttavansa vision ja kuinka lisäarvoa luodaan (Villanen 2020, 221). Strategian luominen on johdon vastuulla (Fischer & Vainio 2014, 13).

Luumäen kunnan strategia määrittelee tavoitteeksi kasvavan, viihtyisän ja vetovoimaisen elinympäristön, jossa on monipuoliset, helposti saatavilla olevat ja laadukkaat palvelut. Palvelutason kohdalta tämä tarkoittaa monipuolisuutta, saavutettavuutta ja laatua. Kuntastrategia ei huomioi erikseen kirjastoa, mutta sama palvelun monipuolisuus, saavutettavuus ja laatu ulottuu koskemaan myös kirjastoa. (Luumäen kuntastrategia 2015–2020 s.a.) Tämän tutkimuksen tekoaikana kunnassa valmistellaan myös kulttuurihyvinvointisuunnitelmaa, jossa kirjasto on mukana toimijana. Kirjaston omatoimimallin parantaminen on nähtävissä myös tuotekehityksenä, jonka pohjalla on kokonaiskäsitys visiosta, missiosta sekä arvoista. Tuotekehitys tähtää lisäarvon tuottamiseen asiakkaalle. (Villanen 2020, 64.)

### **2.3.2 Kirjaston arvot ja arvolupaus**

Arvot ovat tärkeitä tuotekehityksen – sekä samalla toimintamallien kehittämisen – välineitä (Villanen 2020, 50.) Arvolupaus määrittää sen, miten palveluntarjoaja erottuu muista ja tiivistää sen, mitä se tarjoaa sidosryhmilleen sekä myös työntekijöilleen ja muille toimintaan liittyville tahoille. Arvolupaus tiivistää mielikuvan palvelusta, millaisia tunnekokemuksia se tuottaa sekä miten saavutettavia ja vaivattomia palvelut ovat. (Mäkinen 2018, 24.)

Tässä tutkimuksessa käytetty arvolupaus muotoutui eri kirjastoalan ammattilaisten yhteistyönä palvelumuotoilua kirjastossa -koulutuskokonaisuuden tuotoksena, johon on osallistuttu tämän tutkimuksen teon aikana (Hannonen 2020). Se kuuluu näin: *”Kirjasto on yhdenvertainen kohtaamispaikka, joka yhdistää kaikki kansalaiset yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta. Kirjasto auttaa ymmärtämään ympäröivää maailmaa tarjoamalla pääsyn luotettavaan tietoon ja tukemalla kriittistä ajattelua. Kirjasto tuo myös elämyksiä arkeen tarjoamalla kaikille avoimia ja maksuttomia kulttuurikokemuksia.”*

### **2.3.3 Omatoimikirjastot**

Omatoimikirjastoksi sanotaan kirjastoa, joissa on asiakkaiden omatoimisen asioinnin mahdollistava järjestelmä: kirjastossa voidaan käydä myös varsinaisten miehitettyjen aukioloaikojen ulkopuolella. Omatoimiaikana kirjastossa ei ole henkilökuntaa, mutta tiloja valvotaan teknisesti muun muassa kameroin ja

häilytyksin. Mahdollisia toimintamuotoja ovat esimerkiksi lainaus, palautus, asiointikoneilla käyminen, lehtien lukeminen, työskentely tai jopa kokous- ja harrastustoiminta. (Ketonen 2020.) Luumäen pääkirjaston omatoimiaika on tarkoitus olla alkuun aamuisin klo 8–10. Talossa on tällöin henkilökuntaa aamuissa järjestelytehtävissä, mutta ei asiakaspalvelussa.

Mustikkamäki (2019) kertoo, että Suomessa eletään omatoimikirjastobuumia. Vuosien 2015–2018 aikana aluehallintovirastolle esitettiin yli 60 avustettavaa omatoimikirjastohanketta. Vuonna 2019 kehittämiseen ”myönnettiin edelleen merkittävä määrä valtionavustuksia”. Tällaisen omatoimikirjastojen määrän sekä aukiolotuntien lisääntymisen myötä nousee tarkasteltavaksi asiakkaiden palvelukokemus ja se, kuinka sitä voidaan tukea ja kehittää. Mustikkamäki (2019, 6) summaa kehityksen siten, että kyse on yksi koko kirjastokentän merkittävimmistä ja näkyvimmistä ilmiöistä.

### **3 TYÖN TAVOITE**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia omatoimikirjaston toimintamallia, kehittää sitä palvelumuotoilun näkökulmasta ja synnyttää parempi toimintamalli eri osapuolien hyödyksi: sekä kirjastoalan ammattilaisten että kirjaston käyttäjien. Tulokset ovat parhaimmillaan hyödyksi niillekin jo toimiville omatoimikirjastoille, jotka suunnittelevat ja harkitsevat oman toimintamallinsa parantamista ja kehittämistä.

Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Kananen (2017, 32) määrittelee laadullisen tutkimuksen vaihtoehdoksi silloin, kun ei tarvita yleistämistä, vaan tutkitaan ilmiötä sinällään: ”mistä tässä on kyse?” Tässä tutkimuksessa on myös toiminintatutkimuksen piirteitä: tavoitteena on toimintamallin parantaminen eli muutos, joka koskee ihmisten toimintaa. (Kananen 2017, 49.)

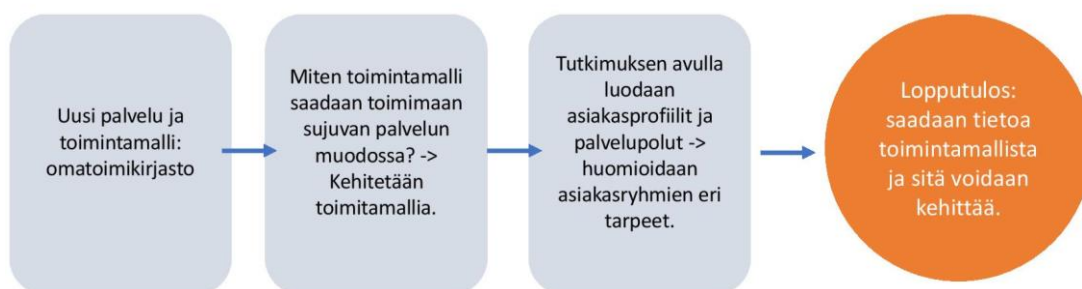
#### **3.1 Tutkimuskysymykset ja rajaus**

Tutkimusongelmaksi on määritelty kehittäminen, ja se keskittyy työelämälähtöisen ilmiön ymmärtämiseen – kehittämisen kautta tavoite on saada muutos parempaan. Tutkimuksen pääkysymys on, miten omatoimikirjaston toimintamallia voidaan kehittää palvelumuotoilun menetelmin siten, että se vastaa

sekä kirjaston käyttäjien että henkilökunnan tarpeita. Alakysymys liittyy tunnekokemuksiin: miten asiakkaat kokevat omatoimisen asiointin sekä kuinka tätä kokemukseen liittyvää tietoa löydetään? Tutkimuskysymyksiä ja niiden rajausta on työstetty kolmessa eri kokeilumestarityöpajassa, joiden sisällöstä kerrotaan luvussa 5.1. Tutkimuksen alakysymykseen vaikutti LAKE:n Kirjasto- palvelukoordinaattorin Hanna Pitkäsen kanssa käyty sähköpostitse käyty opin- näytetyön sparrauskeskustelu, jossa Pitkänen pohti, että aamuisista omatoi- miasiointiajoista ei ole tehty kovin paljoa tutkimuksia. Olisi kiinnostavaa tietää lisää, miten asiakkaat kokevat sen, että henkilökunta on paikalla aamuisissa järjestelytehtävissä, mutta ei asiakaspalvelussa. Hän mainitsi myös tähän pal- velujen saatavuuteen liittyvän viestimisen. (Pitkänen 2020.)

### 3.2 Viitekehys sekä käsittekartta

Tutkimuksen viitekehystenä on Luumäen kunnankirjaston tilanne: kirjastoon otettiin käyttöön paikallisesta näkökulmasta uutta tekniikkaa syksyn 2020 ai- kana (kuva 3). Omatoimikirjasto sisältää toimintamallin, joka on vieras henkilö- sekä asiakaskunnalle. Asiakkailla saattaa olla kokemusta jossakin muussa kir- jastossa omatoimiaikaan asiointista, samoin henkilökunnalla, mutta tarvitaan paikallista tietoa ja ymmärrystä.

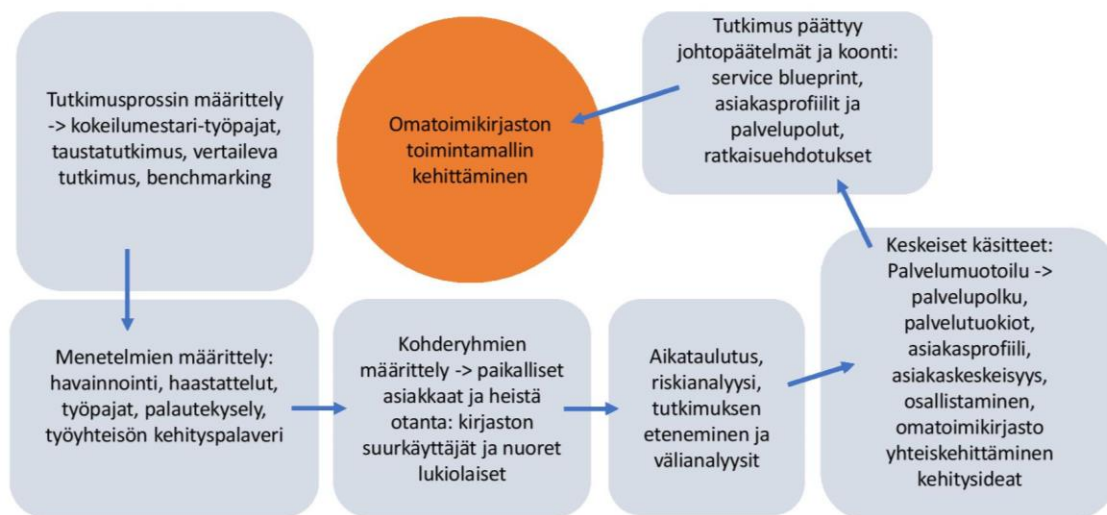


Kuva 3. Tutkimuksen viitekehys (Alaoutinen 2020)

Toimintamallin kehittämisen ymmärtämiseksi on tarpeen kerätä taustatietoa jo olemassa olevista tutkimuksista, lähdekirjallisuudesta sekä kerätä erityisesti paikallista asiakasymmärrystä lisäävää tietoa. Asiakasymmärrys avaa tutki- mukselle tärkeää tietoa paikallisesta näkemyksestä: miten luumäkeläiset asi- akkaat kokevat omatoimikirjaston toimintamallin ja miten tätä tietoa saadaan. Asiakasymmärrys kiteytetään asiakasprofiileiksi sekä heidän palvelupoluik-



seen. Tulosta voidaan käyttää omatoimimallin kehittämiseen. Tutkimuksen käsittekartta muodostui mindmapin pohjalta, jossa hahmoteltiin tutkimusprosessia vaiheittain ja kulloisessakin vaiheessa esiin nousevia käsitteitä (kuva 4).

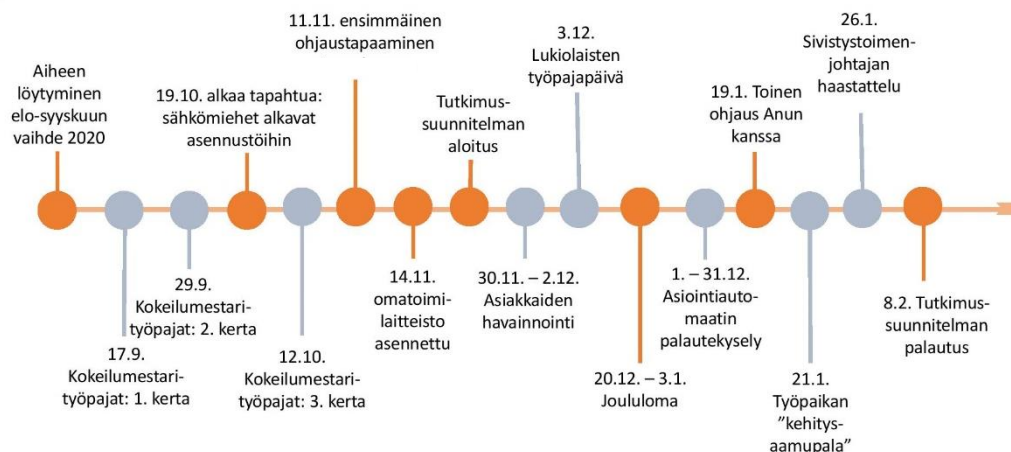


Kuva 4. Tutkimuksen käsittekartta (Alaoutinen 2020)

Tutkimuksen käsittekartta kuvassa 4 lähtee etenemään polkuna tutkimusprosessin määrittelystä, etenee määrittelemään keskeisiä menetelmiä ja seuraavaksi pohditaan sopivia kohderyhmiä. Kohderyhmien valinnan jälkeen aikataulutetaan, kootaan keskeiset käsitteet ja edetään tutkimuksessa. Menetelmät ovat havainnointi, haastattelut, työpajat ja palautekysely. Toimenpiteistä siirrytään johtopäätelmiin ja luodaan asiakasprofiilit ja palvelupolut. Tämän kaiken lopputuloksena on käsitys omatoimikirjaston toimintamallin kehittamisestä.

### 3.3 Aikataulu

Koko tutkimusprosessi on pidetty aikataulultaan joustavana, osittain tarkoituksella ja osittain pakon edessä. Koronatilanne on aiheuttanut omat epävarmuustekijänsä ja tutkimusta on tehty vaiheittain. Käänteet ovat olleet välillä nopeita. Aineistoa on analysoitu välillä ja mietitty seuraavia toimenpiteitä. Analyysin ei tulisi olla laadullisen tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimusprosessin kaaren kattavaa toimintaa, joka antaa eväitä etenemiselle ja tiedonkeruulle. Tavoitteena on kerätä tutkimusaineistoa niin paljon, että tutkittava ongelma selviää ja tutkija ymmärtää ilmiön. (Kananen 2017, 35.)



Kuva 5. Opinnäytetyön aikataulu (Alaoutinen 2021)

Opinnäytetyön aikataulu on esitelty kuvassa 5. Aihe löytyi alkusyksyllä 2020. Omatoimikirjaston tekniset valmiudet etenivät syksyn mittaan, ja lainausautomaatti otettiin käyttöön 30.11., jolloin asiakkaiden havainnointi mahdollistui. Omatoimiaika alkoi 1.12. Asiointiautomaatin viereen sijoitettuun kyselyyn kerättiin vastauksia joulukuun ajan (liite 5). Kokeilumestari-työpajat olivat kolmena eri päivänä syksyn 2020 aikana. Lukiolaisten työpaja oli joulukuussa, ja työyhteisön oma kehityspalaveri tammikuussa 2021. Luumäen kunnan sivistystoimenjohtajan haastattelu sovittiin myös tammikuulle. Muut haastattelut tehtiin puhelimitse ja sähköpostitse syksyn 2020 aikana.

### 3.4 Riskit

Työn valmistumiseen on vaikuttanut kansainvälinen koronapandemia siten, että valitut tutkimusmenetelmät vaativat asiakkaiden sekä palvelutilanteiden havainnointia sekä haastatteluita ja työpajoja, joiden toteutumiseen vaikutti rajoituksiin liittyvä riski. Riski konkretisoitui samalla viikolla, kun omatoimiaika avattiin. 30.11. Etelä-Saimaa uutisoi Etelä-Karjalan kiihtyvistä tartuntatilanteesta (Ketola 2020). Ensimmäisenä omatoimipäivänä 1.12.2020 sama lehti kertoi, että Etelä-Karjala siirtyy epidemian kiihtymisvaiheeseen perustasolta. Uutinen välitti tiedon myös maakunnallisen tilannekuvaryhmän antamista ohjeista. Kirjastojen tapahtumat peruttiin. Oleskelutilat sekä lehtisalit suositeltiin suljettavaksi ja vain asioiden hoitamisen kannalta välttämätön asiointiaika oli enää mahdollinen. (Kauko 2020.) Vaikka kirjojen palautus- ja lainaustoiminto saikin jatkua, juuri avattu omatoimikirjasto- ja lainaustoiminto päätettiin sulkea 7.12. alkaen toistaiseksi. Samalla peruuntui osa suunnitelluista tutkimustoimenpiteistä.

## 4 TEORIA JA KÄSITTEET

*Palvelumuotoilu* on osaamisala, joka perustuu muotoiluajatteluun. Sen avulla kehitetään palveluja, asiakas- ja työntekijäkokemuksia sekä palveluliiketoiminnan ihmislähtöisyyttä. Kehittämisen keskipisteeseen on nostettu palvelun käyttäjä, on hän sitten asiakas, asiakaspalvelija tai yhteistyökumppani. (Koivisto ym. 2019, 34.)

*Muotoiluajattelu* – design thinking – on eräänlainen palvelumuotoilijan optimistinen mielentila ja ajattelutapa. Se sisältää empatian, yhteis- ja vuorovaikutustaidot, kyvyn huomata asiayhteyteen liittyviä seikkoja, jotka saattavat jäädä muissa tarkasteluissa huomaamatta, ja taidon käyttää näitä havaintoja hyväksi palveluihin liittyvissä innovaatioprosesseissa. Palvelumuotoilija innostuu haasteista, ei lannistu: rajoitteet ja haasteet pystytään kyseenalaistamaan. Keskeistä muotoiluajattelulle on nimenomaan luovuus ja ihmiskeskeisyys. (Miettinen 2016, 27.) *Tavoitteena* on palvelukokonaisuus, jossa on kaksi näkökulmaa: palvelu on asiakkaan puolesta haluttava sekä käytettävä, ja palvelun tuottajan puolesta tehokas sekä tunnistettava (Miettinen 2016, 31).

Palvelumuotoilun tunnusomaisia prosesseja ovat iteraatio ja yhteissuunnittelu. Iteraatio tarkoittaa toistuvaa suunnittelua, jonka pohjana on suunnitteluratkaisujen kehittäminen, kokeileminen ja tulosten toistuva arviointi. Suunnitteluratkaisuja siis peilataan jatkuvasti siihen, toimiiko palvelu käytännössä. Ihmiskeskeisessä suunnitteluprosessissa on neljä vaihetta, jotka ovat ymmärtäminen, kontekstin kartoitus, käyttäjän profilointi sekä suunnitteluratkaisujen tuottaminen ja arviointi. (Miettinen 2016, 22.)

### 4.1 Palvelumuotoilun keskeiset käsitteet

*Palvelut* ovat aineettomia hetkeen sidottuja tapahtumia (Koivisto 2016, 43). Palvelu koostuu *palvelutuokioista*. Näissä tuokioissa asiakas on vuorovaikutuksessa palveluntarjoajaan. Esimerkiksi kirjan lainaaminen on palvelutuokio. *Palvelupolku* puolestaan koostuu sarjasta palvelutuokioita, jotka muodostavat asiakkaan kokeman kokonaisuuden. Tämä kokonaisuus tuottaa asiakkaalle arvoa sekä asiakaskokemuksen. Tämän kautta voidaan arvioida sitä, mitkä ovat sellaisia palvelutuokioita, joista asiakas ei pidä ja joista tulisi päästä

eroon. (Koivisto 2016, 49–51.) Palvelupolun reittien suunnittelussa kannattaa huomioida se, että ne ovat vapaaehtoisia asiakkaalle eikä niitä ole pakko kulkea, mutta jos reitti on puutteellinen tai huonosti suunniteltu, organisaation on vaikea hallita sisältökokonaisuuttaan ja asiakkaan löytää haluamaansa. (Keronen & Tanni 2017, 162.)

*Kontaktipisteet* ovat niitä yksittäisiä pisteitä, joiden kautta asiakas kokee, näkee ja aistii palvelun. Kontaktipisteet ovat siis haivattavissa kaikilla aistilla. Kontaktipisteitä on neljänlaisia: *kanavat*, jotka ovat palvelun ympäristöjä, paikkoja ja tiloja; *esineet* ovat asiakkaan käyttämiä toimintaympäristön tavaroita tai laitteita; *toimintamallit* määrittävät palvelun tuotantotavan yksittäisissä palvelutuokioissa sekä *ihmiset*, joilla on merkittävä rooli palveluntuotannossa. (Koivisto 2016, 51–53.)

#### 4.2 Palvelumuotoilun soveltaminen julkisessa organisaatiossa

Palvelumuotoilu voidaan nähdä yhteiskunnallisena missiona, joka koskee julkista sektoria. Julkisen sektorin haasteisiin kuuluu ihmisten tarpeisiin vastaavien palveluiden kehittäminen alati niukkenevilla resursseilla. Julkisyhteisöä koskee sama tavoite kuin yritystäkin: luoda arvoa omistajilleen eli kunnan asukkaille ja jäsenille. Tämä arvo syntyy toimivista ja ihmisten elämää helpottavista palveluista. Kunnan perustehtäviin kuuluu kintalaisten hyvinvoinnin optimoiminen. (Tuulaniemi 2011, 28.)

Palvelumuotoilua voidaan soveltaa organisaatiossa strategisella, systeemillä ja asiakasrajapinnan tasolla. Strateginen taso sisältää vision, päämääriä, tavoitteita sekä päälinjaukset asiakaskokemuksen ja palvelutarjooman kehittämiseksi. Keskeistä on innovoida sekä kehittää tulevaisuuden suuntauksia. Systeemisellä tasolla tarkastellaan palveluiden ja asiakaskokemuksen kehittämistä kokonaisuutena, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen. Palvelumuotoilua käytetään esimerkiksi yleisten standardien, ohjeistusta sekä työkalujen luomiseen. (Koivisto 2019, 55–56.) Tämän tutkimuksen palvelumuotoiluprosessi liikkuu erityisesti asiakasrajapinnan tasolla. Luumäen kunnankirjastossa ei ole aiemmin käytetty palvelumuotoilua palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun hyödyntämisellä voikin olla parhaimmillaan kytköksiä ja heijastuksia myös

muille tasoille. Tätä tavoitetta auttaa, jos palvelumuotoilijalla on mahdollisuuksia liikkua työssään joustavasti eri tasojen välillä. (Koivisto 2019, 56.)

Organisaation palvelumuotoilu vaatii Stickdornin (2018) mukaan myös sitä, että organisaatiossa vallitsee kannustava yrityskulttuuri. Hän huomauttaa, että vaikka olisikin olemassa tietoa siitä, miten organisaation rakenteita, prosesseja ja jopa kulttuuria voidaan muokata, ei ole olemassa takeita, että tämä tieto ja tavat olisivat toimivia kaikille organisaatioille. (Stickdorn 2018, 454–455.) Näin ollen muotoiluprossissa tulee perehtyä organisaation omiin lähtökohtiin toimivien menetelmien selvittämiseksi. Mahdollisuuksien mukaan kannattaa aloittaa pienistä projekteista. Näissä onnistuminen tuottaa nopeita pieniä ja jopa odottamattomia tuloksia. Nämä onnistumiset auttavat jatkossa istuttamaan muotoilun osaksi organisaation toimintaa. (Stickdorn 2018, 455.)

### 4.3 Asiakasymmärrys

Pölönen kirjoittaa: “Meillä on mielikuva itsestämme, jotta arkielämämme olisi sujuvampaa”. Tämä mielikuva, kuviteltu itsetuntemus, auttaa tekemään arkipäivän valintoja. (Pölönen 2020, 15.) Yhtä lailla on tärkeää tuntea asiakas. Ihmiset kuitenkin haluavat hallita heistä toiselle ihmiselle muodostuvaa mielikuvaa. Tunne, että toinen ymmärtää juuri minua, on tärkeä. Tästä syystä on saattaa olla vaikeaa puhua omasta itsestä. (Pölönen 2020, 17.) Voi jopa olla, ettei asiakas tiedä, mitä hän haluaa (Pölönen 2020, 19).

Miten sitten päästään käsiksi siihen tietoon, mitä asiakas tarvitsee ja tahtoo, jos hän ei välttämättä osaa sanoittaa sitä itse? Hämäläinen ym. (2016) avaavat tätä prosessia. He viittaavat edelleen Moritziin, joka on määritellyt asiakasymmärryksen palvelumuotoiluprosessin ensimmäiseksi vaiheeksi. Etnografinen lähestymistapa sopii menetelmäksi ja se tarkoittaa sitä, että muotoilija ”oppii tietoisesti katsomalla, kuuntelemalla ja kokeilemalla”. Etnografia tuo esille toiminnallisen kuvauksen lisäksi merkitysten kytkeytymisen toisiinsa ja esimerkiksi sen, miten asiakkaiden arvostukset ja käsitykset yhdistyvät tarjottuun palveluun. (Hämäläinen ym. 2016, 61–64) Tämän tutkimuksen etnografinen esimerkki on työpaja, johon osallistui paikallisia lukiolaisia.

Empatia on tärkeä työkalu asiakasymmärryksen rakentamisessa. Empaattisen muotoilun prosessiin kuuluu se, että ihmisiä havainnoidaan tutkimukselle keskeisessä ympäristössä ja sen tavoitteena on tunnistaa ihmisten piilevät asiakastarpeet. Tähän menetelmään kuuluvat käyttäjien havainnointi, käyttäjän asemaan asettuminen, heidän kuulemisensa ja tarinoiden kerääminen sekä erilaiset etnografiset menetelmät. (Miettinen 2016, 31–33.)

Väline asiakasymmärryksen lisäämiseen on asiakkaiden profilointi: asiakaslähtöinen uudistaminen hyötyy motiivipohjaisten ostajapersoonien luomisesta. Tässä tutkimuksessa puhutaan asiakasprofiileista. Erilaisten ostajapersoonien avulla avautuu se, mikä ostajia eli asiakkaita liikuttaa palvelun eri vaiheissa ja miksi he ovat tai eivät ole kiinnostuneita palvelusta. (Keronen & Tanni 2017, 153.)

Ostajapersoonaa luodaan suhteessa siihen palvelukokonaisuuteen, jonka käyttäjä hän joko jo on tai potentiaalisesti on. Ostajapersoonan kuvauksessa ei niinkään ole tärkeää hänen ikänsä, vaan motiivit, joista asiakas kiinnostuu ja sitten etenee kohti palvelun käyttöä. Ostajapersoonien luomisen tuloksena ei pitäisi olla jäykkä ja muuttumaton kuvaus, vaan määrittelyihin tulee palata tarpeen mukaan ja kehittää niitä. Kun näitä persoonia kokoaa, huomaa tutkimuksen pohjalta, mistä asioista nämä persoonat ajattelevat eri tavalla ja missä ajatukset yhtenevät. (Keronen & Tanni 2017, 153–154.)

#### 4.4 Asiakaskokemus ja arvon muodostuminen

Asiakaskeskeinen ajattelu, customer-dominant logic, on nostettu viime vuosina palvelulähtöisen ajattelun rinnalle. Asiakaskeskeinen ajattelu korostaa yrityksen tai organisaation ja asiakkaan välistä vuorovaikutuksen lisäksi yrityksen roolia asiakkaan elämässä. Tämän ajattelun mukaan tulisi ymmärtää asiakkaan arvon muodostuminen ja suunnitella toiminnot asiakkaan näiden tarpeiden palvelemiseksi. Ero asiakaskeskeisen ja palvelulähtöisen ajattelun välillä on se, että aiemmin on keskitytty siihen, ”mitä yrityksen pitäisi tehdä luodakseen haluttavia palveluita”. Nyt painopiste on siirtynyt enemmän siihen, ”millaisia tavoitteita asiakkaat haluavat palveluilla saavuttaa”. (Koivisto ym. 2019, 19.)

Asiakkaan kokemus palvelusta käsittää koko yrityksen tai organisaation tarjooman. Siihen kuuluu mainonta, kontaktit ennen palvelua, palveluominaisuudet, käytön helppous ja luotettavuus sekä asiakaspalvelun laatu. Tuulaniemi (2011) jakaa asiakaskokemukset kolmeen tasoon. *Toiminnan taso* kattaa palvelun vastaavuuden asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen, palvelun hahmotettavuuden, saavutettavuuden, käytettävyyden ja tehokkuuden sekä monipuolisuuden. (Tuulaniemi 2011, 74.)

*Tunnetasolla* asiakkalle syntyy välittömät tuntemukset ja henkilökohtaiset kokemukset. Puhutaan siitä, mikä tekee kokemuksesta miellyttävän, helpon, kiinnostavan ja aisteja koskettavan. *Merkitystasolla* asiakaskokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet, unelmat, tarina ja lupaukset. Näistä kaikista tasoista muodostuu palvelun arvo asiakkaalle. Arvopyramidi lähtee rakentumaan toiminnan tasolta, seuraavaksi tulee tunnetaso ja ylintä asiakaskokemuksen tasoa edustaa merkitystaso. (Tuulaniemi 2011, 75.)

Fischer ja Vainio (2014) painottavat, että positiivinen asiakaskokemus syntyy, kun asiakas huomioidaan, on ymmärrys hänen tilanteestaan sekä mahdollisiin kysymyksiin vastataan viipymättä. Positiiviselle asiakaskokemukselle on tärkeää, että lupaukset pidetään ja palvelun laatu on korkea. Jotta organisaatio pystyy vastaamaan näihin haasteisiin, on tärkeää kouluttaa työntekijöitä, jotta he ymmärtävät, miten oma työtehtävä vaikuttaa palveluketjun onnistumiseen. (Fischer & Vainio 2014, 9.)

#### 4.5 Digitalisaatio

Digitalisaation taustalla on digitalisoituminen. Se tarkoittaa sitä, että esimerkiksi asioita, esineitä, prosesseja ja liiketoimintaprosesseja digitalisoidaan eli siirretään sähköisesti tai jopa automaattisesti käsiteltäviksi. Kirjaston näkökulmasta se, että asiakas voi varata verkkokirjastosta haluamansa aineiston ja tilata sen noudettavaksi jostakin tietyistä kirjastosta, on esimerkki digitalisoitumisesta. Siinä vaiheessa, kun digitalisoituminen alkaa vaikuttaa ja muuttaa ihmisen käyttäytymistä ja yritysten ydintoimintaa, puhutaan digitalisaatiosta. Itsessään käytettävä teknologia ei siis aiheuta digitalisaatiota, vaan sen mahdollistavat tavat toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.)

Digatalisaatio voidaan käsittää siirtymänä paikallisesta ja henkilökohtaisesta palvelusta isompiin yksiköihin, joissa henkilökohtainen palvelu on korvattu tietojärjestelmillä. Näillä tietojärjestelmillä puolestaan haetaan henkilökohtaisuuden tunnetta ilman lisäinvestointeja henkilökunnan määrään. (Gerdt & Korhikoski 2016, 49.) Omatoimikirjaston toimintamallin kehittäminen voidaan nähdä digitalisaationa. Sen tunnuspiirre on juuri se, että sen avulla uudistetaan yrityksen tai organisaation strategiaa ja toimintamalleja. Yksittäisen organisaation tasolla digitalisaatio voi olla aktiivista tai passiivista. Aktiivinen digitalisaatio tarkoittaa sitä, että toimintamallia muutetaan digitaalisuutta hyödyntämällä. Passiivinen malli puolestaan tarkoittaa sitä, että muuttuneeseen toimintaympäristöön sopeudutaan. (Ilmarinen & Koskela 2015, 24–25.) Kun digitalisaatiota tarkastellaan makrotasolla, puhutaan esimerkiksi yhteiskunnallisten rakenteiden, ja ihmisten käyttäytymismallien muuttumisesta. Mikrotasolla voidaan tarkastella yksittäistä toimijaa ja tällöin pohditaan, kuinka digitalisaatio muuttaa esimerkiksi strategioita ja toimintamalleja. (Ilmarinen & Koskela 2015, 23.) Luumäen kunnakirjaston tasolla on kyse tällaisesta mikrotasosta.

## 5 KEHITTÄMISVAIHEET

Tässä tutkimuksessa on käytetty palautekyselyä, asiakkaiden havainnointia, työpajatyöskentelyä sekä haastatteluja. Toisin sanoen kyseessä on monimenetelmäinen tutkimusasetelma. Monimenetelmäisyys tukee tutkittavaa ilmiötä ja siitä saadaan syvällisempi näkemys kuin esimerkiksi pelkällä kyselyllä. (Kananen 2017, 34.)

Kehittämisvaiheita voidaan tarkastella palvelumuotoiluprosessin kautta. Muotoiluprosesseista on tehty erilaisia malleja. Esimerkiksi Tuulaniemi määrittelee palvelumuotoiluprosessin yhdeksään eri vaiheeseen. Määrittelyn ja tutkimuksen aikana hankitaan tietoa, joka auttaa ymmärtämään ja mallintamaan asiakkaita ja palveluntarjoajan toimintaa. Suunnittelu-, palvelutuotanto- ja arviointivaiheissa ideoidaan ja konseptoidaan ja luodaan palveluun liittyviä prototyypppejä. Karsimalla ja rajaamalla sekä kiteyttämällä palvelua edetään sykleittäin pilotointi- ja lanseerausvaiheeseen. Tämän jälkeen siirrytään arviontiin ja pidetään mielessä jatkuva kehittäminen. (Tuulaniemi 130–131.) Tässä tutkimuksessa on käytetty Hassin ym. esittelemää kokeilevan kehittämisen prosessia

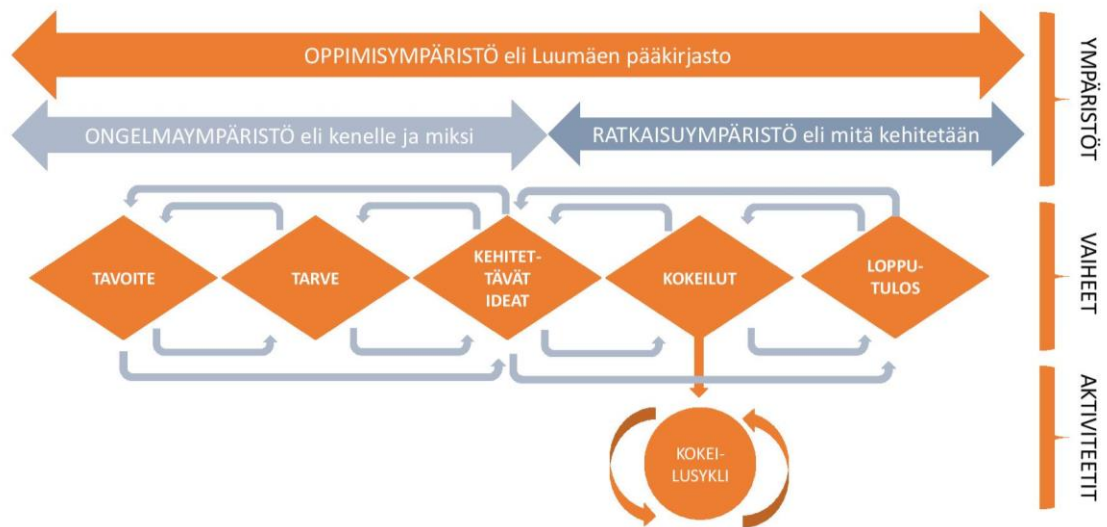


(Hassi ym. 2015, 35). Sitä on verrattu lyhyesti myös Koiviston ym. esittelemään Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalliin (Koivisto ym. 2019, 43). Näitä tarkastellaan seuraavassa luvussa.

### 5.1 Kokeileva kehittäminen ja kokeilumestari-työpajat

Tutkimuksen tiedonhankintamenetelmät sekä kehittämisvaiheet perustuvat Hassin ym. (2015, 37) koostamaan malliin kokeilevan kehittämisen prosessista, joita käytiin läpi vaiheittain kolmessa eri kokeilumestari-työpajassa syksyn 2020 aikana. Kokeilemalla kehittäminen on metodiikka, joka lähtee siitä hyväksyvistä lähtökohdasta, että projekti ja sen lopputulos sisältävät epävarmuutta. Perusteellisen projektisuunnitelman tekemiseen tarvittavaa tietoa ei ole vielä olemassa, joten se pitää löytää. Hassi ym. jakavat mallin eri tasoihin. Ensin on ympäristö-taso, joka on jaettavissa kahteen pienempään osaan eli ongelma- ja ratkaisuympäristöihin. *Ongelmaympäristö* määrittelee kenelle ja miksi kehitetään. Tälle tasolle sijoittuva tieto on esimerkiksi paikallinen asiakasymmärrys: mitä luumäkeläiset asiakkaat toivovat omatoimikirjaston mallilta, millaisia tarpeita tai haasteita heillä on sekä miten näihin tarpeisiin voidaan vastata. *Ratkaisuympäristö* on se, mitä kehitetään eli omatoimimalli.

Vaiheet-taso sisältää tavoitteiden ja tarpeiden määrittelyn, ideoinnin, kokeilut ja lopputuloksen. Kokeilusyklien avulla ideoita kokeillaan käytännössä. Käytäntö tiivistyy siihen huomioon, että kokeilemalla kehittäminen on jatkuvaa, nopeaa sekä tarkoituksenmukaista oppimista. (Hassi ym. 2015, 21–25.) Kokeilemalla kehittäminen pyrkii etenemään suhteessa aikaan siten, että projektin jatkuessa epätietoisuus ja epävarmuus laskevat samalla, kun projektin edistämiseen liittyvä tietomäärä kasvaa (Hassi ym. 2015, 55). Koko projekti pyörii oppimisen ympärillä (Hassi ym. 2015, 35). Seuraavassa kuvassa 6 sivulla 26 on esitelty kokeilevan kehittämisen prosessimalli.



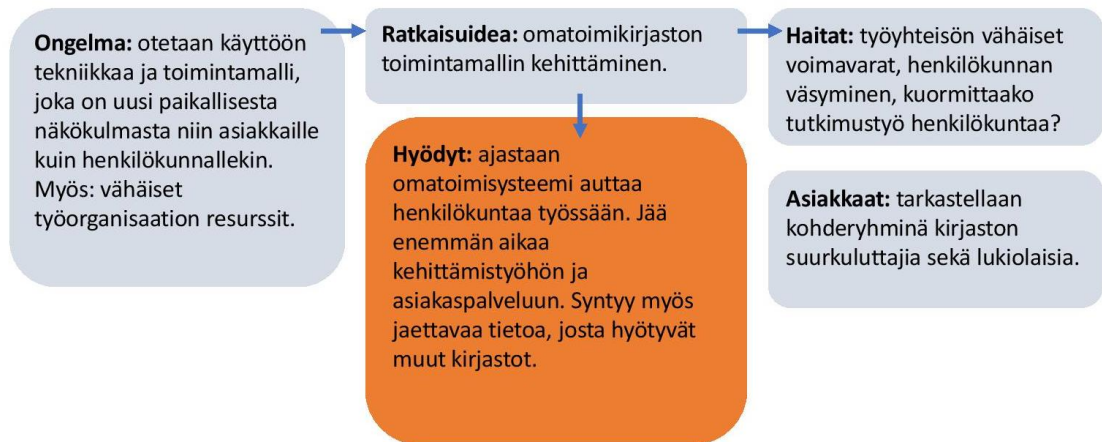
Kuva 6. Kokeilevan kehittämisen prosessi (Alaoutinen 2020, mukaillen Hassi ym. 2015, 37)

Kokeileva kehittäminen on muotoiluprosessina samankaltainen kuin Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalli. Tuplatimantissa on neljä päävaihetta, jotka ovat löydä, määritä, kehitä ja tuota. Löydä-vaiheessa etsitään tietoa palveluntarjoajan tavoitteista sekä asiakkaiden tarpeista. Määritä-vaihe sisältää aineiston analyysin ja tuloksena on määritelty ongelma tai ratkaisun mahdollisuus. Kehitä-vaiheessa ideoidaan ratkaisumalleja ja konsepteja. Tuota-vaiheessa rajataan syntyneistä ideoista ne vaihtoehdot, jotka vastaavat tavoitteisiin. (Koivisto ym. 2019, 42–47.) Ero on siinä, millä tavalla kokeileva kehittäminen jakaa prosessin kolmeen vaihetasoon ja niiden alatasoihin, joissa määrittellään toimintaympäristöt, vaiheet ja aktiviteetit (kuva 6).

Ensimmäisessä kokeilumestarityöpajassa kartoitettiin kehittämisen ongelma ja tarve (Salmela 2020). Toisin sanoen käyttöön tulee paikallisesta näkökulmasta uutta tekniikkaa ja toimintamalli, joka on uutta sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Riittävätkö asiakkaiden toimintavalmiudet omatoimiseen asiointiin? Onko palvelupolku toimiva? Mitkä ovat polun kriittiset vaiheet? Miten asiakkaita ohjataan?

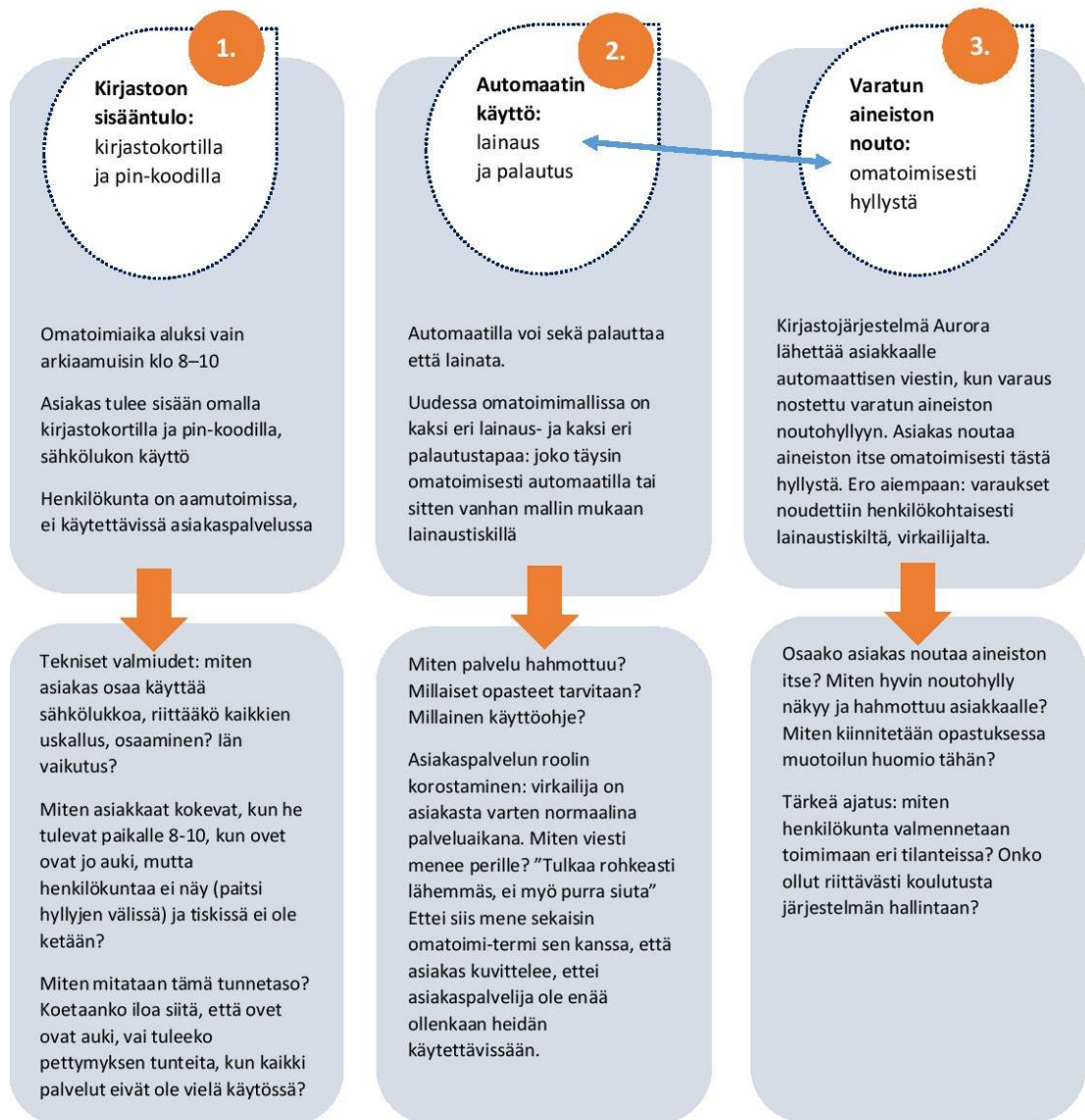
Toisen työpajan myötä pohdittavaksi nousi asiakkaiden valmiuksien ja ajatusten tutkiminen havainnoimalla, haastattelemalla, palautelomakkeella sekä työpajoissa eli valittiin alustavat tutkimusmenetelmät. Samalla valittiin tutkimuksen kohderyhmäksi asiointiautomaatin käyttäjät, joka koostuu suurim-

maksi osaksi kirjaston aktiivisista käyttäjistä, ja toiseksi ryhmäksi valittiin kirjastopalveluja käyttävät nuoret, joita edustavat lukiolaiset. Kolmannen kokeilumestari-työpaja siirtyi kokeilu- ja oppimisvaiheeseen ja kahden ensimmäisen työpajan teoriavaiheet siirtyivät käytännön tutkimus- ja kehittämistyöksi.



Kuva 7. Kokeilumestari-työpajoissa osiin purettu omatoimimallin kehittäminen (Alaoutinen 2020)

Kokeilumestari-työpajoissa kehittämisprosessi purettiin osiin, joissa tarkasteltiin ongelmaa, johon haetaan ratkaisua eli omatoimikirjaston toimintamalli. Täähän etsittiin ratkaisuidea eli toimintamallin kehittäminen sekä luotiin hypoteesi hyödyistä eli ajan myötä omatoimimalli kehittyy tukemaan virkailijaan työssään ja syntyy tietoa, josta hyötyvät muutkin omatoimimallin kehittämistä suunnittelevat kirjastot. Mahdollisina haittoina pidettiin kirjaston vähäisiä työvoimaresursseja ja pohdittiin, onko kehittämistyö kuormittavaa tällaisessa tilanteessa. (Kuva 7.)



Kuva 8. Kokeilumestari-työpajoissa osiin purettu palvelupolku (Alaoutinen 2020)

Myös asiakkaiden palvelupolku oli kokeilumestari-työpajojen aikana teoreettisessa tarkastelussa (kuva 8). Siitä irrotettiin uudet toiminnot: sisäänkirjautuminen omatoimiaikana, asiointiautomaatin käyttö sekä varatun aineiston nouto. Luumäen molemmissa kirjastoissa varattu aineisto noudetaan virkailijalta asiakaspalvelupisteestä ja omatoimiajan myötä se on tarkoitus siirtää noutohyllyyn, josta asiakas hakee varaukset itse. Myös asiakkaiden teknisiä valmiuksia mietittiin: pohdittiin asiointiautomaatin käytön hahmottumista sekä miten varatun aineiston nouto toimii jatkossa.

## 5.2 Benchmarking ja vertaileva tutkimus

Kananen (2017, 17) painottaa, että tutkijan on perehdyttävä aihealueen tämänhetkiseen tietämykseen. Siten voidaan löytää aihealueen ”harmaita alueita”, joilla oleva tutkimustieto on puutteellista. Tässä luvussa on perehdytty omatoimikirjastoja koskeviin tutkimuksiin sekä Kirjastokaistan omatoimikirjastoja koskeviin webinaaritallenteisiin. Kokeilevan kehittämisen prosessivaiheena vertaileva tutkimus ja benchmarkkaus sijoittuvat ympäristö-tasolle, jolla on haettu kirjastoalan tuoreimpia vinkkejä sekä tietoa siitä, miten omatoimiasiointiin liittyviä haasteita on ratkaistu ja mitä kehittämisajatuksia niistä löytyy vertailevan tutkimuksen ja benchmarkkauksen avulla. Benchmarking tarkoittaa vertailuanalyysiä eli tutustutaan muihin palvelutarjoajiin (Mäkinen 2018, 107). Kirjastokaista on osa Kirjastot.fi-kokonaisuutta. Kirjastokaistalla on kirjallisuuden ja sekä kirjastopalveluihin liittyvän tiedon lisäksi koulutusvideoita ja tietoa kirjastoalan ammattilaisille. (Tietoa Kirjastokaistasta s.a.)

### 5.2.1 Yleisiä löydöksiä

Omatoimikirjastoja on tutkittu LAKE:n toimialueella. LAKE toteutti marras-joulukuussa 2019 omatoimikirjastotutkimuksen ryhmähaastatteluilla. Siihen osallistui yhteensä 17 kirjastoa, ja Etelä-Karjalasta oli mukana Lauritsalan kirjasto, joka kuuluu Heili-kimppaan. Osallistujien ikäjakaumasta yli 65-vuotiaita oli mukana eniten, mutta osallistujien ajatukset ja mielipiteet olivat silti samankaltaisia. Yksi käyttäjien kokemukset liittyi tiedottamiseen. Valtaosa heistä koki, että alun jälkeen omatoimikirjaston mainostus jäi pois. (Lehtinen 2019.)

Laajat aukioloajat ovat tuottaneet asiakkaille kaikkein suurimman lisäarvon. Vaihtelevia omatoimiaikoja sen sijaan pidettiin vaikeina, koska niitä saattaa olla vaikea muistaa. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat jaettavissa heidän asiointitarpeensa ja -aikansa mukaan erilaisiin profiileihin. Toiset asioivat mieluiten aamuisin ja tahtoivat lukea päivän tuoreet lehdet. Oli myös heitä, jotka tekivät läksyjä tai työskentelivät. Asiakkaiden käyttäytymisessä näkyy arvomuutos: on arvokasta, ettei omia aikatauluja tarvitse sovittaa sen mukaan, miten palvelut ovat auki, vaan sen mukaan, miten asiointi itselle sopii parhaiten. (Lehtinen 2019.)

Kirjastokimpat ovat tuoneet mukanaan sen ilmiön, että oman kirjaston kokoelmaa ei välttämättä osata erottaa erilliseksi kokonaisuudeksi, sillä varausjärjestelmän ja verkkokirjaston kautta kokoelmat ovat kasvaneet laajoiksi: syntyy asiakaskokemus yhdestä laajasta kirjastosta. Asiakkaan näkökulmasta varausten maksuttomuutta pidetään erittäin tärkeänä. Mahdollisen maksun nähtäisiin vähentävän varausten tekemistä. Lehtinen (2020) esittää tutkimustuloksissa myös löydöksiä, jotka käyvät vinkiksi omatoimijärjestelmän kehittämiseen aineiston avulla. Yksi on se, että useissa kirjastoissa henkilökunta kokoaa erilaisia vinkki- ja teemahyllyjä, joista asiakkaan on kätevää poimia lukemista omatoimiaikaan. (Lehtinen 2020.) Tällaisia hyllyjä päivitetään ja pidetään yllä aktiivisesti myös Luumäellä.

Haastattelututkimuksen tulosten mukaan useimmiten omatoimikirjastossa asioidaan yksin ja joskus puolison tai perheen kanssa. Omatoimikirjastot otetaan yleensä hyvin ja innostuneesti vastaan. Mahdolliset keskustelut ja ennakkoluulot liittyvät ilkeiltään ja häiriökäyttäytymiseen. Nämä huolet eivät ole kuitenkaan konkretisoituneet haastattelututkimusta koskevissa kirjastoissa. Nuorisot ja ehkä muutkin kirjastonkäyttäjät saattavat olla kovaäänisiä, mutta toisaalta kirjastokulttuuri ”tuntuu muuttuneen vapaampaan suuntaan”. (Lehtinen 2020.)

Opasteiden selkeyden merkitys nousi esille asiakkaiden palautteissa. Niiden avulla asiakas suunnistaa kirjastossa omatoimiaikaan etsimässä aineistoa. Tilat puolestaan koetaan yleisesti viihtyisiksi. Niihin liittyvät toiveet koskevat lähinnä mukavia tuoleja ja istuinryhmiä – ja mahdollisuutta kahvinkeittoon. Palvelumuotoilun näkökulmasta on nostattava tähän se asiakkaiden toive, että heidän palautettaan kuultaisiin enemmän. (Lehtinen 2020.)

Tekniseltä kannalta voidaan miettiä käytössä olevaa omatoimijärjestelmää ja sitä, mitä se voi mahdollistaa. Luumäen kunnankirjaston omatoimijärjestelmä on Bibliothecan järjestelmä ja sitä ohjataan Open+-ohjelmalla. Ohjelman kautta hallinnoidaan muun muassa hälytysasetukset, valaistus sekä kulunvalvonta. Näitä asetuksia voidaan ohjata tarvittaessa kirjaston tilojen käyttötarpeen ja muunneltavuuden näkökulmasta. Asiontiautomaatio voi auttaa omatoimiaikojen asiointissa esimerkiksi siten, että ohjelmistot kehittyvät eteenpäin tu-

kemaan asiointia vaikkapa isolla informatiivisilla näytöillä. Automaatti voi toimia informaatiopisteenä. Tarvittaessa voidaan tehdä erilaiset asetukset oma-toimiaikaan ja miehitettyyn aikaan. (Koskelainen 2019.)

Omatoimikirjastoista on tehty myös opinnäytetöitä. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetöissä on tutkittu esimerkiksi asiakkaiden kokemuksia, kirjaston toimimista sosiaalisena kohtaamisympäristönä ja henkilökunnan kokemuksia. Enni Revello tutki vuonna 2018 Lappeenrannan kaupunginkirjaston yksikön Korvenkylän lähikirjaston omatoimiajan käyttöönottoa. Korvenkylän lähikirjasto kuuluu samaan Heili-kimppaan, johon Luumäen kunnankirjastokin kuuluu. Löydökset olivat yhteneväisiä verrattuna LAKEn ryhmähaastatteluihin. Revellon opinnäytetyö summasi myös henkilökunnan kokemuksia. Omatoimikirjasto lisäsi kävijöiden ja lainojen määrää ja sitä kautta myös järjestelyiden määrä kasvoi. Asiakaspalautteen osalta henkilökunnalle oli mainittu toive siitä, että asiakkaat toivovat ihmiskontaktia siellä asioidessa ja käyvät siksi vain palveluaikaan. Henkilökunta korostikin tämän kontaktin tärkeyttä – eikä omatoimikirjastokaan toimi ilman tausta- ja järjestelytöitä. Toisaalta osa asiakkaista on siirtynyt käyttämään pelkästään omatoimista aikaa eikä henkilökunta enää tapaa heitä. Korvenkylän lähikirjasto oli Lappeenrannan kaupunginkirjaston ensimmäinen omatoimiyksikkö. (Revello 2018.)

Revellon tutkimus mielessä tässä opinnäytetyössä on tiedusteltu sähköpostitse Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajalta Leena Prihalta, mikä tilanne nyt omatoimikirjastoihin liittyvissä kehitystyössä. Hän kertoi 8.10.2020, että heillä suunnitellaan omatoimikirjastoa uudisrakennukseen eli siellä on käynnistymässä pääkirjaston tilojen remontti. Tämän hankkeen suunnittelu- projektiin on yhdistetty asiakkaiden osallistaminen eli he pääsevät vaikuttamaan tähän peruskorjauksen suunnitteluun. Lappeenrannan pääkirjastossa käytetään myös lisätyn todellisuuden sovellusta Arilyniä kirjasuosituksissa, joita asiakas voi tutkia omalla älylaitteellaan tilassa liikkuessaan. (Priha 2020.)

Kirjaston merkitystä sosiaalisena tilana on myös tutkittu opinnäytetyönä. Hanna-Kaisa Turja tutki sitä, miten omatoimikirjasto toimii kohtaamispaikkana sosiaalisen kirjaston periaatteiden mukaan. Kohtaamisia syntyy tuttujen, mutta myös muiden erilaisia sosiaalisia suhteita jakavien asiakkaiden kanssa. Turjan

havaintojen mukaan omatoimikirjastoa tarvittiin tiedollisten ja kulttuuristen tarpeiden tyydyttämiseen ja nämä tarpeet mahdollisesti myös limittyivät. Erityisesti lapsiperheille on merkitys sosiaalisilla tarpeilla. (Turja 2019.) Hokkasen määritelmän mukaan sosiaalinen kirjasto yhdistää kirjastopedagogiikkaa, kirjaston roolin uudelleen miettimistä ja toisinaan myös kirjaston käyttötarpeiden laajentamista. Tämä toteutuu niiden menetelmien kautta, joiden avulla eri-ikäisiä kuntalaisia saadaan viihtymään, innostumaan ja osallistumaan yhteisön rakentamiseen kirjastossa tai sen avulla. (Hokkanen 2015, 14–15.)

### **5.2.2 Nilakan virtuaalikirjasto**

Nilakan virtuaalikirjasto on toimiva esimerkki siitä, miten digitalisoitumisen avulla pystytään tarjoamaan henkilökohtaista palvelua ja parannetaan saavutettavuutta myös erityisryhmien kohdalla. Neljä pientä pohjoissavolaista maalaiskuntaa, Pielavesi, Keitele, Tervo sekä Vesanto, alkoi selvittää mahdollisen tulevan kuntaliitoskeskustelun myötä laajempaa kirjastoyhteistyökuviota. Rakennemuutoskeskustelussa syntyi ajatus yhteisestä virtuaalikirjastosta ja digitaaliseen asiakaspalvelusta. Perustettiin Nilakan virtuaalikirjasto, jonka tavoitteena oli parempi palvelu sekä saavutettavuus. Pilottivaiheen jälkeen kunnat jatkoivat palvelun käyttöä vuonna 2017. Virtuaalikirjasto toimii asiakkaan omalla tai kirjaston laitteella selainpohjaisesti kuntien www-sivujen kautta. Toimintaideana on se, että päivystävä kirjasto vastaa chat- tai videopalvelussa, jos ja kun asiakas tarvitsee apua asiointiin jossakin niistä kirjastoista, jossa on omatoimiaika. Tärkeä näkökulma on se, että palvelun kautta voidaan myös palvella kuulovammaisia, ja tällä on saavutettavuudelle suuri merkitys. He eivät voi asioida puhelimitse. Muita ideoita on ollut esimerkiksi kansalaisopiston etäluentojen esittäminen kirjastoissa. (Tyni 2019.)

Palvelusta on kertynyt positiivisia kokemuksia. Alun jännityksen jälkeen chat-palvelusta on tullut henkilökunnan mielestä sujuvaa arkea. Yhteydenottojen määrä on ollut maltillisella tasolla, mutta palvelu nähdään silti hyvänä lisänä palveluun. Häiriköitä ei ole sattunut vastaan. Etäohjaus omatoimikirjaston käyttöön videon välityksellä ei ole osoittautunut asiakkaita kiinnostavaksi ja henkilökunnan arvion mukaan sitä vaihtoehtoa ei muisteta, kun ollaan kirjastossa paikan päällä. Kirjaston henkilökunta osallistui myös työkiertoon ja yhteiseen sparraukseen, mitä pidettiin ilahduttavana kokemuksena. Työkierto toi



uusien ideoita esimerkiksi aineiston näytteille asettamiseen ja kun toisen työpisteeseen henkilökunta tulee tutuksi, on helpompaa pyytää ja saada neuvoa ammattikysymyksissäkin. Kaiken kaikkiaan palaute on positiivista ja ainoastaan aluksi valittu tekninen ratkaisu sai moitteita toimimattomuudesta ja sekin vaihdettiin toimivaan vaihtoehtoon. (Tyni 2019.)

### **5.2.3 Asiakaspalvelijan muuttuva rooli omatoimikirjastossa**

Miten sitten asiakaspalvelun rooli muuttuu omatoimikirjastoissa? Liisa Saavalainen ja Anni Tormas ovat kirjastoalan asiakaspalvelutehtävien ammattilaisia ja mukana Kirjastoseuran asiakaspalvelutyöryhmässä. He esittävät näkemyksiään asiakaspalvelun merkityksestä, muuttuvasta asiakaspalvelutyöstä sekä siinä vaadittavasta osaamisesta. Näkemykset perustuvat heidän omiinsa sekä Kirjastoseuran jäsenten kokemuksiin kirjastoalan ammattilaisina. (Saavalainen & Tormas 2019.)

Nousevia tämän hetken teemoja ja skenaarioita ovat esimerkiksi se, että kunnat investoivat voimakkaasti omatoimiteknologiaan. Tähän liittyvät robotit, tekoäly ja asiakkaan itsenäinen toimiminen. Saavalainen ja Tormas (2019) pohjivat sitä, että mikäli kunnat näkevät omatoimikirjastot säästömahdollisuutena henkilöstökuluissa, miten kirjastoissa voidaan tuoda sitä omaa osaamista näkyväksi ja esiin - ja mikä merkitys ihmisellä on edelleen kirjastopalvelussa. Sitä pidetään tärkeänä, että asiakas voi asioida kirjastossa oman aikataulunsa mukaan, mutta virkailijan läsnäoloa tarvitaan esimerkiksi opastukseen, neuvontaan ja ohjaukseen. Saavalainen ja Tormas (2019) pitävät erittäin tärkeänä, että kirjastoalan työntekijän koulutukseen panostetaan, jotta osataan neuvoa asiakasta erilaisten laitteistojen käytössä tai vaikka e-kirjan lainaamisessa: "olla heidän turva siinä". Myös omatoimikirjasto näkyy eri tavalla kirjastossa työskentevälle kuin sinne lainaamaan tulevalle ihmiselle. Yleinen asiakaspalaute on huoli siitä, että omatoimikirjasto vie työntekijältä työn. Kirjastoammattilaisen työn nähdään pyörivän vahvasti lainaamisen ja palauttamisen ympärillä, ja tämä myytti kaipaa murtamista. Kirjastoammattilaisen tulisi rohkeasti sanoittaa ja kertoa omasta osaamisestaan sekä lukemisen edistämiseen ja tiedonhankintaan liittyvistä taidoistaan. Tätä taitoa tarvitaan myös, kun kerrotaan kirjaston osaamisesta päättäjille ja johtajille. (Saavalainen & Tormas 2019.)

Entä sitten kirjastopalvelujen tulevaisuus? Mahdollisuuksia on paljon. Esi-merkkinä on vaikkapa pop-up-kirjasto: viedään kirjasto ihmisten luokse. Hyvä kysymys on myös se, nähdäänkö verkon kautta tehtävä asiakaspalvelu yhtä arvokkaana kuin kasvokkain tapahtuva palvelu. Saavalainen ja Tormas (2019) ehdottavat, että kun puhutaan omatoimisesta käyttöajasta, sen rinnalle tulisi nostaa sanavalinta palveluaika. Jos sanotaan, että ”henkilökunta on paikalla siihen ja siihen aikaan”, tämä antaa passiivisen viestin. Viestivalinnalla voidaan siis antaa aktiivinen mielikuva: meiltä saa palvelua, kun on palveluaika. He rohkaisevat myös kirjastoammattilaista rohkeasti jalkautumaan palvelutis-kin äärestä hyllyjen väliin ja muihin paikkoihin, joissa asiakkaat liikkuvat. Näin asiakkaan kynnys kysyä neuvoa madaltuu. (Saavalainen & Tormas 2019.)

Omatoimikirjasto vapauttaa asiakaspalvelijalta enemmän aikaa personoituun palveluun. Saavalainen ja Tormas esittävät yhteisen näkemyksen siitä, että kirjastoissa on yleisesti paljon tietämystä asiakkaiden asiointi- ja lukumielty- myksistä – tätä tietoa pitäisikin kerätä. He kannustavat kirjastoja nostamaan laajan kokoelman sekä saavutettavuuden rinnalle inhimillisyyden ja ihmisten kohtaamisen. Tämä voi toteutua esimerkiksi kirjastoammattilaisen vetämissä lukupiireissä tai sen tyyppisissä tapahtumissa. (Saavalainen & Tormas 2019.)

#### **5.2.4 Kokemuksia Parasta palvelua omatoimisesti -hankkeesta**

Parasta palvelua omatoimisesti -hankkeessa Espoossa pohditaan tämän tutkimuksen teon aikana sitä, mitä omatoimikirjaston tila voi mahdollistaa muuten ja miten asiakkaita pystytään palvelemaan paremmin sitä kautta. Hanke päättyy kesäkuussa 2021. Hankkeen yksi kysymys on ollut, miten tavoitetaan asiakkaat, jotka käyvät kirjastossa ainoastaan omatoimiaikana. Keinoina ovat olleet asiakasosallistaminen eri tavoin omatoimikirjastojen kehittämiseen. Näiden kokeilujen tavoitteena on ollut saada uusia käytänteitä, joita voi jakaa muille. Tähän mennessä hankkeen tuloksena on ollut havainto, että asiakkaat kannattaa jakaa heidän tarpeidensa mukaan. On esimerkiksi hiljaisen tilan tarvisijat kuten opiskelijat ja työskentelijät, tilan haltuun ottajat kuten tapahtumien tuottajat, vapaamuotoiset kohtaajat kuten hengailijat ja ajanviettäjä sekä peruskäyttäjät, jotka ovat perinteisten kirjastopalveluiden käyttäjiä. Omatoimikirjastojen kehittämisen haaste on kirjastojen rajalliset tilat, joissa käyttäjien

tarpeet törmäävät. Tätä voidaan tarkastella kolmesta eri näkökulmasta ja ne ovat tilassa viestiminen, tilalla viestiminen sekä tilankäytön rohkaiseminen. (Cottier 2020.)

Asiakasosallistamisen kautta selvisi tilassa tapahtuvan viestinnän ongelmia. Osoittautui, että omatoimikirjaston asiakas asioi tutussa ympäristössä ja ohittaa helposti tiedotteet ja opasteet. Ratkaisuehdotus on selkiyttää ja yksinkertaistaa viestiä sekä niiden määrää. Tiedotteet tulisi keskittää selkeästi yhteen paikkaan. Viestinnän tulee ulottua myös kirjastotilojen ulkopuolelle esimerkiksi seinälakana voi olla poikkeava ja erottuva viesti. Tilalla viestintää pohdittiin sitä kautta, millaisen viestin omatoimitilat antavat ja voiko asiakkaita rohkaista tai rajoittaa pienillä muutoksilla. Nuorten näkökulmasta kirjasto on helppo paikka tulla. Siellä asiointiin ei tarvitse olla mitään erityistä syytä. Pienetkin tilan ratkaisut, kuten avoimeksi jätetty ovi ja selkeät merkinnät ohjaavat asiakkaan käytöstä. Esimerkiksi opiskelu- tai työskentelytilojen merkitseminen selkeästi hiljaisiksi tiloiksi rauhoittaa mahdollisia tilan käytön konflikteja, jotka taas helposti ajavat asiakkaan muualle. (Cottier 2020.)

Tilan käytön rohkaiseminen tarkoittaa sitä, miten asiakkaat ottavat omatoimikirjaston tilat käyttöönsä. Useissa omatoimikirjastoissa on tiloja, joissa voi järjestää tapahtumia ja kokoontumisia. Tärkeänä tähän tilankäytön rohkaisuun nähdään tilan avoimuuden korostaminen kaikille asiakasryhmille sekä yhteistyöhön rohkaiseminen. Vastakkain voivat olla kirjaston aktiivikäyttäjät, ja normaalit käyttäjät saattavat kokea, että heidän asiansa eivät ole tarpeeksi tärkeitä. Ratkaisuna on suunnitella tapahtumia, joissa nämä käyttäjäryhmät yhdistetään. Henkilökunta toimii tässä sparraajana ja alkuvauhtien antajana, minkä jälkeen he voivat astua passiiviseen rooliin. (Cottier 2020.)

Kirjastoja rohkaistaan siihen, että annetaan asiakkaille omistajuus kirjaston tiloihin. Tämä toimii omatoimitilojen eduksi: käytännön huomio on ollut se, että jos asiakas kokee tulevansa ulkoiseen tilaan, sitä kohdellaan eri tavalla kuin jos hän kokee, että tulee tilaan, johon hänellä on omistajuus. Yhteisöstä muodostuu tuki ja myös kontrolli, mitä tulee tilan käyttöön. Tämä koskee kaikkia käyttäjäryhmiä. (Cottier 2020.)

Omatoimikirjaston tapahtumista ja käytöstä kannattaa viestiä käytännön esimerkkien avulla. Asiakkailla ei välttämättä ole tietoa siitä, mitä kaikkea muuta-kin kirjastossa voi tehdä kuin asioida vanhan mallin mukaan ja lainata kirjoja. Kun heille kerrotaan, mitä on tehty ja mitä muut asiakkaat ovat keksineet tehdä, kirjaston käyttömahdollisuudet laajenevat. Syntyy se “ai tätäkin voisi tehdä”. (Cottier 2020.)

Kirjastoalan verkostoitumisen ja tiedon jaon yksi hieno esimerkki Espoosta on Lahden kautta tullut vuorovaikutusvinkki eli “keskusteleva pleksi”. Asiointipisteet on koronan vuoksi suojattu suoja-plekseillä ja jos ja kun henkilökunnan jäsenen ei ole paikalla, pleksi on otettu ideointitauluksi. Asiakas saa jättää siihen esimerkiksi PostIt-lapulla ehdotuksia ja toiveita. Henkilökunta vastaa näihin toiveisiin ja ne asetetaan seurantaan. (Cottier 2020.) Luumäellä on ollut suppeassa kokeilussa vastaavanlainen esimerkki parisen vuotta sitten, kun selvitettiin toiveita siitä, millaisia puuhapisteitä kirjastoon tehdään. Oli palapeli-pöytä, sanaristikoita sekä värityspiste, johon hankittiin kohtuullisen laadukkaat värikynät ja tarjolla oli sekä aikuisille että lapsille sopivia värityskuvia. Näistä puuhapisteistä tuli varsin suosittuja ja ne saivat kiitosta.

### 5.3 Havainnointi

Asiakkaiden havainnointi aloitettiin 30.11., ja siihen käytettiin aikaa kolmena päivänä (liite 2). Yhteensä havainnoitavia oli 14. Havainnoinnin toteuttamisen tapoina käytettiin tarkkailua ja osittain osallistuvaa havainnointia. Havainnoitavista miehiä oli neljä, naisia yhdeksän ja yksi pariskuntakin oli mukana. Asiakailta tiedusteltiin heidän halukkuuttaan olla tarkkailtavina, kun he käyttävät asiointiautomaattia. Tarkoitus oli selvittää heidän teknisiä valmiuksiaan palvelun käyttöön, automaatin toimivuutta sekä käyttöohjeen toimivuutta. Käyttöohje oli tulostettu ja kiinnitetty automaatin takana olevaan sermiin.

Osallistuva havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkija tekee havaintoja vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tarkoitus oli tarkkailla asiakkaiden asiointia sivusta, mutta tilanteet vaihtelivat eri asiakkaiden kanssa niin, että tarkkailusta syntyi osallistuva havainnointitilanne. Tarkemmin tätä tehtyä havainnointia voidaan määritellä myös kohdistetuksi havainnoinniksi: havainnointi kohdistui pääosin asiointiautomaatin käyttäjiin. (Vilkkä 2015, 142–143.) Mukana oli

kaksi omatoimiaikaa klo 8–10 käyttänyttä asiakasta. Havainnoinin myötä syn-  
tyneessä vuorovaikutuksessa pyydettiin asiakkaita osallistumaan myös palau-  
tekyselyyn.

Havainnointia varten on hyvä tehdä järjestelmällinen ennakkosuunnitelma,  
joka jäi puuttumaan tämän tutkimusprosessin tästä vaiheesta (Villikka 2015,  
143). Toisaalta Hassi ym. (2015, 35) esittävät ajatuksen, että projektin etene-  
mistä voidaan mitata oppimisnopeudella suhteessa käytettävissä olevaan ai-  
kaan, energiaan tai muihin resursseihin. He väittävät jopa, että tämä on ”pro-  
jektin etenemisen merkittävin mittari”. Koronatilanteen vaikeuduttua Etelä-Kar-  
jalassa tutkimusta oli jouduttava nopeasti. Tarvittiin pikaisia toimenpiteitä, jo-  
ten havainnointiin heittäytyttiin ilman tarkkaa ennakkosuunnitelmaa. Jos pohtii  
väitettä oppimisnopeudesta suhteessa aikaresurssiin, havainnointi luovasti  
heittäytyen muodosti itsessään oppimisprosessin havainnoinnista ja tutkimuk-  
sellisen tiedon keruusta.

#### 5.4 Palautekysely

Palautekyselylomake sijaitsi omatoimiautomaatin vieressä 1.–31.12.2020 ja  
siihen osallistui 16 vastaajaa. Palautekyselyn tarkoitus oli koota tietoa suhtau-  
tumisesta omatoimiautomaatilla asiointiin, omatoimiajasta, asiointitavasta eli  
virkailijan kanssa vai automaatin kanssa sekä mahdollisuus antaa vapaata sa-  
nallista palautetta (liite 5). Asiakas sai valita omaa tunnetilaa kuvastavan hy-  
miön palautelomakkeen kohdissa, jossa kysyttiin ennakkomielipidettä, palve-  
lun aikaista mielipidettä sekä sitä, mikä on mielipide asioinnin jälkeen. Lomak-  
keen testaukseen käytettiin Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun  
PAKV20SY-luokkaryhmää ja sitä muokattiin tältä ryhmältä tulleen palautteen  
pohjalta lopulliseen muotoon.



Kuva 9. Palautelomakkeessa käytetyt tunnetilahymiöt ja niiden selitykset (Alaoutinen 2020)

Ennakkomieliä pidettä, asiointin aikaista sekä asiointin jälkeistä mieliä pidettä varten oli piirretty erilaisia mieleniloja kuvastavat hymiöt. Samoilla hymiöillä sai kertoa mielihiteensä omatoimiajasta. Asiakas sai valita lomakkeelta omaa tunnetilaansa kuvaavan hymiön. Tunnetilojen selitykset on havainnollistettu kuvassa 9. Palautekyselyn kannustimeksi laadittiin arvonta, josta oli mahdollista voittaa kirjapalkintoja. Niitä arvottiin kolmelle osallistuneelle.

## 5.5 Haastattelut

Tähän opinnäytetyöhön on haastateltu useita henkilöitä. Sähköpostitse on haastateltu Lappeenrannan kaupunginkirjaston palvelujohtajaa Leena Prihaa. Haastattelun tarkoitus oli kartoittaa Lappeenrannan kaupunginkirjaston kokemusta palvelumuotoilun toimenpiteistä kirjastossa ja omatoimipalveluiden suunnittelussa (liite 8). Haastattelu ohjasi eteenpäin ottamaan yhteyttä Lappeenrannan pääkirjaston kirjastopedagogi Niko Kolehmaiseen. Hän vastasi puhelimitse vuonna 2020 Mist sie haaveksit -työpajoista, joiden tarkoituksena oli kerätä kyselyllä sekä työpajoilla tietoa Lappeenrannan pääkirjaston peruskorjausta varten (Mist sie haaveksit? - asiakkaat osallistuvat pääkirjaston peruskorjauksen suunnitteluun s.a.). Kolehmainen kertoi työpajojen toteutuksesta ja tuloksista (liite 9). Näitä vinkkejä käytettiin, kun suunniteltiin tämän tutkimuksen nuorten työpajaa.

LAKEn alueellisesta kehitystyöstä vastaava kirjastopalvelukoordinaattori Hanna Pitkänen on ollut mukana tässä tutkimuksessa ideointiapuna. Häneltä tuli ehdotus opinnäytetyön ideointivaiheessa siitä, mikä olisi alaa yleisesti hyödyttävä näkökulma eli tutkia miten ihmiset kokevat omatoimiajan (liite 7). Luumäen kunnan sivistystoimenjohtaja Kai Könönen puolestaan on antanut haastattelussa tutkimukselle organisaation näkökulman (liite 10). Vilkka (2015) toteaa, että monet tutkijoista tiivistävät haastattelut vapaamuotoisiksi referaatteiksi sekä kuvauksiksi, joita he käyttävät tutkimusaineistoinaan (Vilkka 2015, 49). Tämän tutkimuksen haastattelut, työyhteisön kehityspalaveri sekä lukio-  
laisten työpaja on referoitu tällä tavoin.

## 5.6 Osallistaminen

Mustikkamäki (2019) huomauttaa, että kuntalain (22 §) mukaan kunnan palveluita käytävillä asukkailla on oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen yhdessä palvelun käyttäjien kanssa mainitaan yhdeksi osallistumisen muodoksi. (Mustikkamäki 2019, 13.)

Palvelumuotoilun termi osallistamisesta on yhteissuunnittelu, co-creation. Ihmisten osallistaminen luo tilanteen, jossa asiakkaiden ja organisaation vuorovaikutuksessa yhdistyy kaksi eri näkökulmaa ja niiden kohdatessa syntyy kolmas näkökulma: se luo dialogin kahden erilaisen näkökulman väliin ja tarvittaessa kyseenlaistaa vanhat näkökulmat. (Mäkinen 2018, 42.) Yhteissuunnittelu tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas osallistuu palvelun kehittämiseen yhdessä muotoilijan tai muotoilutiimin kanssa. Näin saadaan käyttäjätieto nopeasti palvelun kehittämiseen. (Miettinen 2016, 23.) Muotoilijan on tärkeää ymmärtää, miten palvelun käyttäjien elämä nivoutuu palvelujen arvoon, merkitykseen ja käyttötapoihin (Miettinen 2016, 25). Yhteissuunnittelu ja osallistaminen tuovat tietoa kokeilevan kehittämisen ongelmaympäristöstä eli kenelle ja miksi kehitetään (kuva 6, 26). Kokeilevan kehittämisen vaihe-  
tasolle syntyy tietoa siitä, millaisia tavoitteita on, löytyykö paljon erilaisia tarpeita ja miten näitä tarpeita aletaan ratkoa.

### 5.6.1 Lukiolaisten työpaja

Osallistavaksi toimenpiteeksi valittiin paikallisen lukion oppilaille suunnattu työpaja, joka oli sidottu myös osaksi MINT-hanketta. Paikallinen lukio on yrittäjyyslukio ja hanke tekee yhteistyötä lukion kanssa. Peilattuna kokeilevan kehittämisen malliin (kuva 6, 26) tavoitteena oli saada tietoa ongelmaympäristöstä eli miksi kehitetään. Sitä kautta syntyy tavoite, tarve ja kehitettäviä ideoita. Vaajakallio ja Mattelmäki esittelevät tyypilliset yhteissuunnittelusession vaiheet, joita tämäkin työpaja noudatti (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 81). Ensin *oli tilaisuuden ja sen tavoitteiden esittely. Virittäytymisvaihe* sisälsi kevyen musiikkivideon, minkä jälkeen siirryttiin *koulutusosioon*.

Koulutuksen sisältönä oli palvelumuotoilun perusteiden sekä palvelupolun esittely sekä samat keskeiset käsitteet, jotka on esitelty luvussa 4.1. Koulutusmateriaalina oli tilaisuutta varten tehty PowerPoint sekä suullinen luento. Koulutuksen jälkeen siirryttiin *yhteissuunnitteluun*. Tarkoitus oli jakaa osallistujat pareiksi, jotka keskustelevat keskenään annetun tehtävämonisteen teemojen mukaan, mutta osalistujia tuli paikalle neljä, joista yksi oli opettaja. Suunnitelma muutettiin tässä vaiheessa yhteiseksi keskusteluksi ja jokainen sai kirjata omia ajatuksiaan ylös tehtävämonisteeseen sekä jakaa ajatuksiaan toisilleen.





Kuva 10. Lukiolaisten työpajan kolmiosainen tehtävämoniste (Alaoutinen 2020)

Tehtävämoniste oli kolmisivuinen ja sillä esiteltiin keskustelujen teemat (kuva 10). Ensimmäiseksi käsiteltiin odotukset ja toiveet: Mitä odotat omatoimijalta, onko odotuksia ollenkaan? Onko kirjastosta sinulle hyötyä? Miksi käytät kirjastoa? Miksi et käytä kirjastoa? Seuraavassa tehtävän vaiheessa pohdittiin kirjastoa ympäristönä. Kysymykset olivat, onko kirjastolla sosiaalista tai yhteisöllistä merkitystä sinulle? Onko kirjastossa kivaa viettää aikaa? Kysymysten rakentamiseen hyödynnettiin myös Moscow-metodia, joka määrittelee, mitä palvelussa pitää olla eli must have, mitä siinä pitäisi olla eli should have, mitä voisi olla eli could have ja mitä ei missään nimessä saa olla eli won't have (Viljakainen 2020). Ideointivaiheessa eli kolmannessa tehtävän vaiheessa mietittiin juuri mitä voisi olla -kysymyksiä eli millainen kirjasto voisi olla ja myös heitettiin pohtimaan ”villejä wau-elämyksiä”.

Työpajan oli tarkoitus olla kaksiosainen. Lappeenrannan kaupunginkirjaston kirjastopedagogi Niko Kolehmainen kertoi, että per työpaja on hyvä olla vain yksi osallistava metodi (Kolehmainen 2020). Näin ollen työpajaa oli ajatus jatkaa toisena päivänä, jolloin ensimmäisen työpajan anti siirretään pääkirjastolle arvioitavaksi eli käydään läpi omatoimiasioinnin palvelupolku ja tarkastellaan sitä kriittisesti. Tämä työpaja peruuntui koronarajoitusten vuoksi.

### 5.6.2 Työyhteisön kehityspalaveri

Toinen tämän tutkimuksen osallistava toimenpide oli työyhteisön kuuleminen. Villanen (2020) painottaa työyhteisön rohkaisua ja kannustusta ajatusten ja ideoiden jakoon. On hyvä muistaa, että jos ihmiset eivät uskalla kertoa näkemyksiään, luovuus kuihtuu. Organisaatiossa tulisi olla lupaus: “täällä on lupa näkyä ja kuulua, ja sitä toivotaankin”. (Villanen 2020, 158.) Kirjaston työyhteisön ajatuksia kuultiin kehityspalaverissa runsaan aamupalan äärellä tammi-kuussa 2021. Läsnä oli neljä kirjastovirkailijaa, joista yksi haastattelijana. Keskustelulle laadittiin teema, joka pyrki määrittelemään ymmärryksen omatoimikirjaston nykytilanteesta sekä tulevaisuudesta: missä ollaan nyt, miten on mennyt, mitä on selvinnyt tähän mennessä, palautetta, kehitettävää, toiveita ja onko huolia (liite 6).

Villanen (2020) kannustaa myös reflektiiviseen ajatteluun, joka hänen mukaansa tarkoittaa tuotekehityksen yhteydessä asioiden pohdintaa harkitsevasti ja sen suhteuttamista muihin yrityksen tai organisaation asioihin. Toisen havaitsema seikka saattaa parhaassa tapauksessa tulla takaisin toiselta läpikäytyinä uuden tiedon sekä teon perustaksi. (Villanen 2020, 182–183.) Kehityspalaverin tarkoituksena oli löytää tällaista vuoropuhelun kautta muodostunutta reflektiivistä tietoa.

## 6 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen keskeiset tulokset. Näitä ovat haastattelujen, asiakkaiden havainnoinin ja työpajan löydökset sekä tutkimuksen myötä syntyneet asiakasprofiilit, palvelupolut sekä service blueprint. Osa tuloksista johti välittömään kehitystyöhön, kuten esimerkiksi service blueprintin ja asiakaspalautteen pohjalta siirtyminen kirjallisuusosastojen muotoiluun. Vaikka tämän opinnäytetyön painopiste on toimintamallin kehittämisessä, tutkimuksen teon aikana on käynnistetty taustatoimenpiteitä, jotka tukevat kirjastossa asiointia. Tämä työ on toki osa normaalia kirjastotyötä, mutta nyt siihen yhdistettiin palvelumuotoilun menetelmiä.

## 6.1 Service blueprint

Luumäen pääkirjaston service blueprintin koostaminen aloitettiin palvelumuotoilua kirjastossa -koulutuspäivinä (Hannonen 2020). Service blueprint on liitteenä numero 11. Siinä on viisi eri riviä, joilla kuvataan palvelun eri tasoja yleisesti: *fyysisiä elementtejä*, *asiakkaan palvelupolkua*, *asiakkaan kontaktipisteitä* eli näkyvää palvelua, *palvelun taustatoimintoja* eli näkymätöntä palveluprosessia sekä *palvelun tukitoimintoja*. Palvelun fyysisiin elementteihin kuuluvat esimerkiksi tiedonjako eli infopisteet ja ilmoitustaulut, itse kirjastorakennus tiloineen, ulkotilat ja parkkipaikka, sisäänkäynnit, eri kirjallisuusosastot, kalustus ja asointiautomaatti. Myös muut asiakkaat kuuluvat tälle riville.

Service blueprint käsittelee muun tiedon ohella palvelun fyysisiä elementtejä, joten seuraavaksi esitellään Luumäen pääkirjaston tilat valokuvin. Kuvassa 11 esitellään kollaasina Luumäen pääkirjasto ulkopäin katsottuna. Rakennus on näkyvällä paikalla, keskellä Taavetin taajamaa. Parkkipaikka sijaitsee rakennuksen vasemmalla sivulla ja on tilava.



Kuva 11. Kollaasin yläkuvassa on Luumäen pääkirjaston rakennus, alhaalla vasemmalla pääsisäänkäynti. Rakennus on erityisen kaunis ja hehkuva talvisin. (Alaoutinen 2021.)

Seuraavassa kuvassa 12 esitellään näkymä parkkipaikalta omatoimiovelle. Siitä voidaan havaita, että ovi jää piiloon eikä ole välittömästi hahmotettavissa. Opasteisiin liittyvä kehitystarve ulottuu myös ulkotiloihin: tarvitaan näkyvät kyltit, jotka osoittavat oven paikan.



Kuva 12. Omatoimiajan sisäänkäynti parkkipaikan vieressä (Alaoutinen 2021)

Palvelupolut ovat tärkeä service blueprintin osa. Nämä on esitelty liitteessä 11 yleisellä tasolla. Asiakaskohtaiset palvelupolut esitellään luvussa 6.9 kunkin asiakasprofiilin kohdalla erikseen. Palvelun taustatoimintoihin kuuluvat esimerkiksi sidosryhmäyhteistyö kuten tiedottaminen ja yhteistyö paikallisen sanomalehden kanssa. Myös opasteiden ja ohjauksen suunnittelu ja ylläpitäminen kuuluvat tälle riville. Taustatoimintoja ovat myös aineiston ja kokoelman hoitotyö. Tukitoimintoihin kuuluu esimerkiksi henkiökunnan kouluttautuminen ja hyvinvoinnista huolehtiminen.

Service blueprintin pohtiminen johti käytännön toimenpiteisiin. Kun siihen yhdistyi vielä asiakaspalautteet opasteiden ja eri kirjallisuusosastojen löytämisestä, kirjastossa aloitettiin osastojen muotoilu. Yksi helmikuussa 2021 valmistunut esimerkki on yläkerrassa sijaitseva nuorten osasto. Tämän tutkimuksen muotoiluprosessi painottaa kokeilevan kehittämisen matalaa kynnystä nopeisiin toimenpiteisiin. Virkailija keskustelee työssään paljon asiakkaiden kanssa. Näin kävi myös erään koululuokan ja heidän opettajansa vieraillessa

kirjastokäynnillä ennen tiukentuneita koronarajoituksia. Keskustelun lyhyt anti on se, että nuorten siirtyessä lukemaan lastenkirjoista nuorten osaston kirjoja onkin vaikeaa löytää sitä lukemista. Kysyttäessä näiltä oppilailta, miksi näin on, vastaukset määrittelivät osaston vaikeaksi eikä kirjoja vain löydä. Tätä spontaania keskustelua ei ole dokumentoitu erikseen tämän tutkimuksen haastatteluksi. Se toimii esimerkkinä siitä, miten asiakaspalvelija voi työssään toimia vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja edistää palvelumuotoilun käyttöönottoa organisaatiossa matalan kynnyksen periaatteella. Kyse on muotoiluprosessin kautta tarkasteltaessa nopeasta koko tuplatimantin läpikäymisestä: löydä asiakkaan ongelma, määritä ja ymmärrä se, laadi kehittämissuunnitelma ja tuota ratkaisu. Verrattuna kokeilevaan kehittämiseen toimittiin vaihe-tasolla: tehtiin kokeilu.

Luokan poistuttua meni hetki katsellessa osastoa. Työssään saattaa tottua ympäristöön ja se muuttuu liian tutuksi. Tämä havainto koskee koko kirjaston kokoelmaa ja tiloja. On hyvä käyttää empatiaa muotoiluprosessin osana ja tarkastella toimintaympäristöä asiakkaan näkökulmasta. Tarkastelun myötä kävi ilmi, että hyllyt ovat täynnä – ei ole juurikaan tilaa nostaa kirjoja esille kannet asiakkaaseen päin. Myös työntekijän näkökulmasta osasto oli työläs ja vaikea hyllyttää sen hyllyjen ahtauden vuoksi. Kirjojen yleisilme oli myös nuhruinen ja vanha, vaikka uutta nuortenkirjalisuutta hankitaan säännöllisesti. Toisen havainnon vahvisti Aurora Axielin tilastointityökalu: kirjallisuudesta jännitys- sekä hevosaiheiset kirjat ovat lainattuja ja silti ne sijaittivat hyllyjen välikäytävällä eivätkä nuoriso-osaston tilavimmassa ja valoisimmassa osassa. Nämä havainnot käynnistivät koko osaston muutostyön. Kaikki kirjat käytiin läpi. Niistä poistettiin huonokuntoisimmat ja ne, joita ei ole lainattu vuosiin. Samalla kirjasarjoihin liimattiin numerot kirjojen selkämyksiin, jotta sarjan seuraavan osan löytäminen helpottuu.

Tilaa vapautui niin paljon, että hevos- ja jännitysaiheiset kirjat saatiin siirrettyä näkyvään paikkaan. Perustettiin kaksi uutta hyllypaikkaa: klassikkokirjoilla ja science fictionilla on nyt omat hyllypaikkansa. Klassikkokirjoihin siirrettiin esimerkiksi Jules Vernen teokset sekä Enid Blytonin Viisikot. Näillä kirjoilla on oma lukijakuntansa eikä niitä haluttu poistaa kokoelman syvyyden vuoksi, vaikka osa olikin huonossa kunnossa. Kun hiukan nuhruiset klassikot saatiin välikäytävälle, koko osaston ilme raikastui ja nyt tilaa on niin, että kirjoja saa

esille. Jokaiselle hyllypaikalle suunniteltiin omat kuvitetut hyllynpäätyopasteet, jotka kertovat, mitä hylly sisältää. Tämänkaltaiset muutokset ovat isoja: prosessiin kului nelisen kuukautta kolmelta työntekijältä. Työtä ei pysty tekemään kokopäiväisesti, vaan se jakautuu niihin hetkiin, kun ei olla asiakaspalveluvuorossa. Tämä on myös osoitus siitä, että kirjaston kokoelman laadun takaamiseksi työvoimaresurssit ovat tärkeitä. Lopputulos on esitelty kuvassa 13, johon on koottu kollaasiksi osaston yleisilme, hyllynpäätyopasteet sekä esitelty vastaperustettu scifi-hyllypaikka. Kuvassa näkyy yksi hyllytaso, mutta tämä genre sisältää kuitenkin monta hyllyllistä kirjoa.



Kuva 13. Nuorten kirjaosaston muutostyön lopputulos (Alaoutinen 2021)

Muotoiluprosessin iteraatioluonne toteutuu nuorten osaston jatkekehityksessä. Kokeilevan kehittämisen mallissa kyse on kokeilusyklistä eli siirrytään aktiiviteetit-tasolle (kuva 6). Opettaja, jonka luokan vierailu käynnisti muutostyön, on kiinnostunut osallistumaan arviointikierrokseen luokkansa kanssa, jos se vain koronarajoitusten vuoksi toteutuu vielä keväällä 2021. Huhtikuun 2021 alussa on aloitettu myös taideosaston parantaminen. Samaan aikaan elokuvaosastoakin käydään läpi niin, että eri elokuvagenret yhdistetään ja esimerkiksi kauhuelokuvien ystävät löytävät haluamansa helpommin. Jatkosuunnitelmiin kuuluu siirtyminen lastenosastolle.

## 6.2 Organisaation näkökulma

Organisaation näkökulman tässä tutkimuksessa muodostavat kirjaston työyhteisön kehityspalaveri (liite 6) ja sivistystoimenjohtajan Kai Könösen haastattelu (liite 10). Könönen määritteli omatoimikirjaston tavoitteeksi nimenomaan palvelun saavutettavuuden parantamisen aukioloaikojen laajentamisen kautta (Könönen 2021). Henkilökunta puolestaan otti kantaa palveluaukioloaikaan. Kirjastolle on siirretty Luumäellä esimerkiksi kunnan matkailuneuvonnan tehtävät, vapaa-aikakorttien myynti kuntosaleille sekä kopiointipalvelu, jota ei saa muualta kunnan alueelta. Henkilökunta piti perusteltuna miehitetyn palveluaukioloajan säilymisen alkuiltaan sekä lauantaille. (Liite 6.)

Henkilökunnan kehityspalaveri alkoi keskustelulla siitä, että omatoimiaika jäi rajalliseksi vain viikon mittaiseksi jaksoksi. Silti pidettiin hyvänä, että ”ollaan pystytty pienimuotoisesti aloittamaan”. Omatoimiaika nähtiinkin lisäarvona asiakkaalle. Kun mietitään, mikä ratkaisee sen, onko palvelu lisäarvoa asiakkaalle vai ei, täytyy pohtia myös asiakasymmärrystä. Kehitystyö vaatii suoraa yhteyttä asiakaskuntaan. (Villanen 2020, 133.) Villanen näkeekin palvelumuotoilun yhtenä reflektion mallina, joka osallistaa asiakkaan osaksi toimintaa. Täten saadaan käytännön tietoa avuksi tuotekehitykseen. (Villanen 2020, 186.) Tätä käytännön tietoa oli esimerkiksi se, että omatoimiaikaan kirjaston tilat palvelevat lämpiminä tiloina odotella muiden palveluiden, kuten pankin, avautumista. Kun on kyse maalaiskunnasta, välimatka keskustajamaan saattaa olla pitkä ja samalla kertaa hoidetaan useita asioita. Kirjastossa on mahdollisuus myös piipahtaa wc-tiloissa, ja tätä mahdollisuutta ei juuri ole aamupäivisin muualla taajaman alueella lukuun ottamatta S-Marketin baari-kahvilaa. (Liite 6.)

Asiointiautomaatin nähtiin helpottavan asiakaspalvelua, jos se pääsee ruuhkautumaan esimerkiksi koululuokkien vieraillessa kirjastossa. Kiireisimmät pääsevät tällöin lainaamaan ja palauttamaan automaatilla. Automaatin tekniset ominaisuudet saivat pieniä moitteita. Kohta, johon kirjojen ja kirjastokortin viivakoodi kohdistetaan, ei tunnu näkyvän kaikille asiakkaille. (Liite 6.) Tämän havainnon vahvistaa asiakkaiden tarkkailu automaatilla (liite 2). Tämä saattaa

johtua asiakkaan näöstä, johon vaikuttaa ikä. Automaatista puuttuu toistaiseksi myös äänimerkki. Laitetoimittaja kertoi, että se on mahdollista saada, mutta odottaa vielä heidän toimenpiteitään asetusten muuttamiseksi.

Yksi puhututtanut kesken oleva asia oli varausten nouto. Toistaiseksi ne on noudettava virkailijalta lainaustiskiltä. Omatoimikirjaston toiminnan keskeydyttyä jäi puuttumaan kokonaan kokemus siitä, miten itsenäinen varatun aineiston nouto ja lainaus sujuvat asiakkaalta. Varauskuitti ei ollut tietosuojalain mukainen: se sisälsi asiakkaan henkilökohtaisia tietoja, joita ei saa näkyä muille käyttäjille. Merkittävä ratkaisutarve nousi esiin keskustelun myötä. Kuitenkin asetukset on muutettava tietosuojaa vastaavaan tilaan. Tämä tehtiin aamupala-keskustelun jälkeen. Varatun aineiston siirto omatoimisesti noudettavaksi odottaa omatoimiajan vapautumista rajoituksista. (Liite 6.)

Omatoimikirjaston käyttöön ohjaava kehitystarve liittyy kirjaston asiakkaiden käyttösääntöihin, jotka perustuvat sekä lakiin että organisaation omiin tulkintoihin sopivasta käyttäytymisestä omatoimikirjaston tiloissa. Lukkarisen (2018) mukaan omatoimikirjaston käyttöä ohjaavat myös lakipykälät. Kirjaston käyttäjän velvollisuudet koskevat omatoimiaikanakin asiallista käyttäytymistä, aineiston ja muun omaisuuden huolellista käsittelyä ja mikäli vahinkoa tulee, käyttäjä on korvausvelvollinen. Laki antaa kirjastolle itselleen mahdollisuuden määritellä asiallista käyttäytymistä. (Lukkarinen 2018.) Omatoimiajan käyttösäännöistä on keskusteltu alustavasti tämän tutkimuksen tekohetkellä, ja ne kuuluvat kehittämistyön seuraavaan vaiheeseen.

Riskinä tuotekehityksen etenemiselle voidaan pitää nykytilan mukavuutta: ollaan tyytyväisiä siihen tai vältetään kehitystä, koska sitä pidetään hankalana tai resursseja haaskaavana työnä, joka saattaa muuttaa vallitsevia olosuhteita. Kuitenkin olisi tärkeää pitää yllä jatkuvaa pyrkimystä synnyttää uusia palveluita. (Villanen 2020, 64.) Työyhteisön kehityspalaverin yhteydessä nousikin esiin osittain kesken olevat omatoimikirjaston ratkaisut, jotka huolestuttivat ja tuntuivat kuormittavilta. Kesään 2020 verrattuna henkilöstöresursseja on supistettu 1,5 henkilöllä. Kirjaston johtaja eläköityi syksyllä 2020 ja tutkimuksen tekijän työaika siirrettiin hanketyöhön. Henkilöstön kehityspalaverissa nostettiin esiin myös huoli siitä, että automaatin ajateltiin korvaavan nämä 1,5 henkilöä. (Liite 6.) Könösen mukaan taas tarkoituksena ei ole missään nimessä



säästää henkilöstökuluista (Könönen 2020). Toisaalta henkilökunnan jäsenkin esitti näkemyksen, että omatoimiautomaatti on lisäpalvelu eikä henkilöstöressurssin korvaus (liite 6).

Toisaalta tutkimuksen myötä vahvistui käsitys, että pienen maalaiskunnan keskustaajamassa sijaitsevalla kirjastolla on edelleen ja huolimatta digitalisaation tuomasta palvelulisästä rooli myös paikallisen ja henkilökohtaisen palvelun tarjoajana vanhan kyläkauppakulttuurin mallin mukaan. Henkilökunnan jäsen mainitsi kehityspalaverin yhteydessä, että häneltä on kysytty, onko pakko lainata automaatilla - eikö virkailijaa saa enää vaivata? Tämä virkailija kertoi vastanneensa, että kirjastossa säilyy normaali aukioloaika, jolloin virkailija on entiseen tapaan käytettävissä eikä ole pakko asioida automaatilla. (Liite 6.)

### 6.3 Asiakaskokemukset

Tämän tutkimuksen asiakaskokemusten tulokset muodostuivat havainnoinnin, palautekyselyn ja lukiolaisten työpajan kautta. Palautekyselyn tarkoitus oli kartoittaa mielipiteitä, jotka liittyvät omatoimiasiointiin. 16 vastaajasta naisia oli 12, miehiä kaksi ja kaksi ei ilmoittanut sukupuoltaan. Yli 65-vuotiaita vastaajia oli seitsemän, 46–65-vuotiaita oli kuusi, 31–45-vuotiaita ja 18–30-vuotiaita oli kaksi. Palautekyselyn 16 vastaajasta viisi vastaajaa antoi asiointiautomaattiin liittyväksi ennakkomielipiteeksi innostuneen vastaanoton. Yksi vastaaja antoi vaihtoehdon, ettei pidä siitä. Automaatilla asioinnin aikana mielipide muuttui siten, että seitsemän vastaajaa innostui, ja asioinnin jälkeen innostuneita kokeilijoita oli jo 11. Siinä missä ennakkomielipide ja asioinnin aikainen mielipide saattoi olla epävarma siitä, miten pitää toimia, asioinnin jälkeen tämä epävarmuus näkyi muuttuneen positiiviseksi tai innostuneeksi. Vain yksi asioinnin jälkeinen vastaus jäi tasolle ”Hmmm. Ei erityisiä odotuksia”. Omatoimiaikaan liittyvä tunnetila oli pääosin innostunut: yhdeksän innostunutta vastaajaa. (Liite 5.)

Palautekyselyn vapaan palautteen mukaan omatoimiaika mainittiin hyvänä lisänä etenkin etätyömahdollisuuden kannalta. Aamuinen aukioloajan piteneminen hyödyttää etätyöskentelijää. Iltaistakin aukioloajan pidennystä toivottiin. Myös automaatin äänimerkkiin liittyvä toive oli mainittu. Pöydän reunaan toivottiin koukkua kassia varten. (Liite 5.)

Asiakkaiden havainnoinnin myötä kävi ilmi, että tapa asioida automaattilla vaihtelee. Toiset huomasivat tulostetun automaatin käyttöohjeen ja etenivät järjestelmällisesti sen avulla. Käyttöohjetta muotoiltiin välissä lyhyemmäksi ja tiiviimmäksi, kun havainnointi paljasti, että pitkään tekstiin on vaikea keskittyä. Toiset olivat kokeilijoita, jotka uskalsivat koskea näyttöä tökkäämällä suoraan lainaus- tai palautuskuvaketta ja etenivät päätelemällä, mitä pitää tehdä seuraavaksi. Eräs asiakas kertoi, ettei ole ikinä asioinut kirjastossa automaattilla. Silti hän ei miettinyt, miten pitää toimia, vaan toimi ja onnistui ilman kompurointia. ”No jo MIE osasin suoriutua tuosta, niin kyllä osaa kuka tahansa! Tää oli helppoa!” (Liite 2.)

On myös hyvin oma-aloitteisia asiakkaita, jotka innostuvat kehityksen tuomista mahdollisuuksista iästä riippumatta ja ottavat kehityksen omakseen. Eräs innostunut asiakas, arviolta eläkeikäinen nainen, kiitteli sekä omatoimiaikaa että asiointiautomaattia. Hän kertoi, että oli miehensä kanssa käynyt testaamassa ensimmäisiä lähimpään kaupunkiin eli Lappeenrantaan asennettuja päivittäistavaraliikkeen itsepalvelukassoja ja vertasi asiointiautomaattia siihen. Hän mainitsi, että heitä kiinnostavat ”tällaiset asiat”. Asiakas poistui kiitellen kirjaston kehitystä ja viittasi omatoimiaikaan: ”Tämä on hieno juttu! Tykkään asioida aamuvarkain, jos vain mahdollista. Olen aamuvirkku.” (Liite 2.)

Opasteita tarvitaan, vaikka kaikki eivät niitä lukisikaan. Omatoimiovelle ei ensi alkuun tehty sisäänkirjautumisohjetta, koska ajateltiin, että sähkölukon näyttöpaneli opastaa riittävän hyvin. Kuitenkin havainnoinnin yhteydessä nähtiin yksi asiakas, joka hetken epäroinnin jälkeen kääntyi pois omatoimiovelta. Tämän jälkeen oveen tulostettiin ohje sähkölukon käyttöön ja kirjautumiseen. (Liite 2.)

Osaan havainnoitavista tarkkailu vaikutti häiritsevästi ja he alkoivat jännittää. Toiset jännittivät itse tekniikkaa ja tahtoivat varmistaa tarkkailijalta, tekevätkö he oikein. Havainnoinnin myötä paljastui, että näköongelmat saattavat vaikuttaa automaatin käyttöön. Oli asiakkaita, jotka eivät havainneet viivakoodin kohdistuksen merkkivaloa ja tämä toistui pääosin iäkkäämpien asiakkaiden kohdalla. Toisin sanoen heikko näkökin saattaa tehdä vieraasta tekniikasta jännittävän. (Liite 2.)

Oli myös asiakkaita, jotka eivät tahtoneet koskea automaattiin ollenkaan. Yksi asiakas sanoi, ettei hän pidä tietokoneasioinnista: ”mie olen siinä aika huono”. Toisaalta onnistuminen asionnissa voi kääntyä epäröinnistä onnistumisen iloksi, kuten kävi vanhemmanpuoleiselle herrasmiehelle, jota pyydettiin testaamaan automaatin palautustoimintoa. Hän jähmettyi ja purskahti nauruun: ”Kalpenen kauhusta! Onko minun pakko?” Hän suostui asioimaan automaatilla vain, jos havainnoitsija ryhtyy hänen tukihenkilökseen. Hän suoriutui palautuksesta erinomaisen hyvin. Kokemus tuotti hänelle iloa: ”Oliko se siinä? Tämähän olikin helppoa!” (Liite 2.) Tämän kaltainen positiivinen kokemus voi olla asiakkaan itsenäisyyden ja riippumattomuuden kokemukselle merkittävän iso asia (Desmet 2020). Tämä kohtaaminen jätti myös palautuksen tukihenkilöksi ryhtyneen havainnoitsijan iloiseksi pitkäksi aikaa.

Siinä, missä aikuiset kirjaston käyttäjät antavat kiitosta Luumäen pääkirjaston tyylikkäästä ja valoisista tiloista sekä asiakaspalvelusta, nuoret ovat kokeneet pääkirjaston tilat osittain heidän tarkoituksiinsa sopimattomina sekä ilmapiirin jähkänä ja muodollisena. Mäkinen (2018) korostaa, että tämän kaltainen tieto on erittäin arvokasta oppimateriaalia eikä epäonnistumisia ja virheitä pidä ryhtyä prosessin myötä peittämään. Palautteen pohjalta voi kehittää aidosti ihmisen elämää parantava palvelu. (Mäkinen 2018, 65.) Tämän kaltainen kehitystyö ulottuu jo tunne- sekä tunnelmamuotoilun puolelle.

Asiakaskokemusten tunnetasoa voidaan pohtia systeemisen tason kautta. Kun asiakaskokemukseen yhdistyvät tunteet sekä energia, muutokset eivät ole rationaliseen tapaan lineaarisia vaan systeemisiä. Systeemi on mikä tahansa kokonaisuus, jossa toimii erilaisia toisiinsa eri tavoin vaikuttavia osia: kaikki vaikuttaa kaikkeen. Systeemiajattelu puolestaan on työkalu, jonka avulla voidaan ymmärtää näitä vuorovaikutussuhteita sekä ihmisten tapaa kohdata maailma. (Fischer & Vainio 2014, 14–15.) Näin ollen asiakas ei ole pelkästään palvelun kohde, vaan osallistuu luomaan omaa asiakaskokemustaan. (Fischer & Vainio 2014, 14–15.)

Kirjaston sisätiloista on mainittava värimaailman ratkaisu, joka jakaa mielipiteitä voimakkaasti. Pääsalin ja suurimmaksi osaksi yläkerran lattia on kirkas oranssi. Lattia on kuvattuna auringossa hehkuvana kuvassa 14 seuraavaksi.

Lattia mainittiin myös lukiolaisten työpajassa, sitä määriteltiin sanalla “väkivaltainen”. Toisia asiakkaita rohkea ratkaisu miellyttää ja piristää etenkin talvihämärällä.



Kuva 14. Luumäen pääkirjaston hehkuva lattia ja sisämiljöötä (Alaoutinen 2021)

Toisaalta rohkeat ratkaisut ovat juuri niitä tekijöitä, joista palveluntarjoaja muistetaan. Eräässä kirjatoalankoulutukseen liittyvässä tapahtumassa alan asiantuntija mietti, millainen se Luumäen pääkirjasto olikaan. Mainittaessa oranssi lattia hän muisti rakennuksen heti. Kun kehitetään ratkaisuita asiakaskokemusten parantamiseksi, tulee löytää tasapaino rohkeuden ja asiakkaiden toiveiden kanssa.

#### 6.4 Henkilökunnan rooli omatoimikirjastossa

Mahdolliset tulevaisuuden toimintaympäristön muutosilmiöt voivat liittyä esimerkiksi väestön keskittymiseen, digipalveluihin sekä disinformaation ja valeuutisten torjumiseen eli mediakasvatukseen. Digitaalisen ymmärryksen ja osaamisen vahvistaminen nousee kirjastopalveluissa keskeiseksi tekijäksi. Kirjastohenkilökunnan rooli on toimia vastuullisena ja avoimena tiedon puolustajana. Tällaista palvelua tarvitaan, jotta tietolähteiden ja lukutaidon pirstaloituminen, valeuutiset tai muu disinformaatio ei pääse horjuttamaan luottamusta julkisiin palveluihin. (Malho 2021.) Luumäen kirjastossa on tarjolla digiopastusta kaikille sitä tarvitseville ja mediakasvatusta peruskoululaisille.

LAKEn toteuttamassa kirjaston asiakkaiden ryhmähaastattelussa mainittiin, että omatoimiaikaan ei välttämättä kaivata henkilökuntaa, jollei tule teknisiä ongelmia. Kuitenkin arvostetaan sitä, että tarjolla on teema- ja vinkkirajahyllyjä, joista lukemista on helppoa löytää omatoimiaikaan. (Lehtinen 2020.) Nämä hyllyt ovat juuri niitä palvelun tukitoimintoja, joiden kokoamista asiakas ei näe, mutta pääsee nauttimaan lopputuloksesta. Vaaditaan paikallista asiakasymmärrystä, asiakkaiden tuntemista sekä ammattitaitoa tehdä kirjanostoja, joista asiakkaat pitävät.

Tässä tutkimuksessa on perehdytty vertailevan tutkimuksen kautta siihen, miten kirjastoalan sisällä asiakaspalvelijan roolin muutos nähdään. Saavalainen ja Tormas (2019) esittivät näkemyksen, että ulospäin kirjastovirkailijan rooli näkyy asiakkaalle lähinnä lainaamisen ja palauttamisen kautta ja tämä on suppea käsitys. Kirjaston asiakaspalvelija on tietopalvelualan ammattilainen, asiantuntija, joka toimii lukemisen edistämisen parissa. Tätä osaamista tulee sanoittaa, näyttää ulospäin sekä kertoa omasta osaamisestaan myös päättäjille ja johtotasolle.

Mitä kirjastovirkailijan roolin muutokseen Luumäellä tulee, Könönen näki oma-toimikirjaston vapauttavan aikaa enemmän kirjaston kehitystehtäviin, asiantuntijapalveluun tiedonhaussa sekä yleiseen laadukkaaseen asiakaspalveluun (Könönen 2020). Könönen siis jakaa Saavalaisen ja Tormaksen näkemyksen roolin asiantuntijuuden painotuksesta. Könönen kertoi myös, että kunnankirjaston asiakaspalvelu saa kiitosta asiakaskunnalta ja tämä on huomioitu myös lautakunnassa, joka yhtyi asiakkaiden kiitoksiin (Könönen 2020).

## 6.5 Digitalisaation vaikutus asiakkaan valtaan

Digitalisaatio on tuonut mukanaan asiakaskäyttäytymisen murroksen. Se on muuttanut tapaa esimerkiksi ostaa ja kuluttaa palveluja sekä hankkia tietoa. Kun asiakaskäyttäytyminen muuttuu, yrityksen tulee pysyä muutoksen perässä. Asiakas sanelee yhä useammin, miten, missä ja milloin hän haluaa asioida. (Ilmarinen & Koskela 2015, 53.)

Ilmarinen ja Koskela (2015) väittävät, että itsepalvelu on usein parasta palvelua. Heidän mukaansa valtaosa suomalaisista arvostaa sitä, että heillä on

mahdollisuus tutustua tuotteisiin ja palveluihin rauhassa. He pyytävät palvelua tarvittaessa. (Ilmarinen & Koskela 2015, 55.) Toisaalta asiakkaiden puhuessa kirjastosta heidän palautteensa viittaa siihen, mikä on heille näkyvintä eli asiakaspalveluun. Se käsittää lainaus-, palautus- ja neuvontapalvelut. Juntunen ja Saarti (2014) esittävät näkemyksen, että jos kirjasto toimii pelkästään omatoimisena itsepalveluperiaatteella, asiakkaan ja asiakaspalvelijan välistä kohtaamista ei synny. Palautteissa kirjastot saavat kiittäviä arvioita nimenomaan asiakaspalvelusta, osaamisesta ja ystävällisyydestä. Jos tämä vuorovaikutus nostetaan palautteissa toistuvasti merkityselliseksi ja palvelun lisäarvoksi, jokainen kohtaaminen tulee ottaa vakavasti sekä markkinoinnin että maineen kannalta. (Juntunen & Saarti 2014, 47.)

Kirjaston omatoimimalli sisältää mahdollisuuden nimensä mukaisesti itsenäiseen ja omatoimiseen palveluun. Tässä yhteydessä voidaan puhua digitalisaation vaikutuksesta asiakkaan valtaan. Kun pohditaan näitä digitalisaatioon liittyviä ratkaisuja – jollainen omatoimikirjastokin on – on hyvä muistaa, että asiakkaat arvostavat eri asioita. Tämä näkyy myös Luumäen pääkirjaston asiakkaiden parissa tehdystä havainnoinnista: osa pitää itsepalvelusta ja toiset arvostavat henkilökohtaista kontaktia kirjaston virkailijaan.

Kirjaston mahdollinen lähestymistapa digitalisaatioon voi olla se, että sitä kautta syntyy uusia tapoja nauttia kirjallisuudesta ja myös pystytään palvelemaan asiakkaita paremmin sekä laajemmin (Malho 2021). Kytös digitalisoinnin hyödyntämiseen omatoimimallin kehittämisessä löytyi myös Nilakan virtuaalikirjastojen esittelystä luvusta 5.2.2. Kun Luumäen omatoimikirjastoprojekti etenee siihen pisteeseen, että Kangasvarren lähikirjastoon päästään avaamaan omatoimikirjasto, chat-palvelu on varsin käytännöllinen saavutettavuutta parantava kehitysehdotus.

## 6.6 Viestinnän merkitys

Gerdt ja Korhikoski (2016) painottavat markkinoinnin ja myynnin yhteydessä sitä, että se on kokonaisuutena asiakaspalvelua, jonka tarkoitus on tuoda asiakkaalle täsmällistä tietoa juuri silloin, kun asiakas sitä etsii ja tarvitsee. (Gerdt & Korhikoski 2016, 55–56.) Myös Cottier (2020) korostaa kirjaston viestinnän merkitystä asiakkaille. Sosiaalisen median tulee antaa ajantasaista viestiä

siitä, mitä kirjastossa tapahtuu. Asiakkaan palautteeseen on hyvä reagoida saman tien, muokata ja tiedottaa jatkuvasti. Tavoitteena on pitää kommunikatio vastavuoroisena. Omatoimikirjasto on yksi palvelun muodoista ja kuuluu tiedotettaviin asioihin. (Cottier 2020.)

Luumäellä tiedottamiseen käytetään kirjastotiloissa sijaitsevia ilmoitustauluja sekä sosiaalista mediaa virallisten kunnan nettisivujen lisäksi. Tilan käytön tarkkailu kuuluu osana viestintään. Jos viesti tai tiedote sijaitsee paikassa, jonka ohi asiakas ei kulje, tieto ei tavoita häntä. Toisin sanoen seurataan, miten asiakas kulkee tilassa, käyttää sitä ja sitten tätä tietoa käytetään hyödyksi. (Cottier 2020.) Cottier (2020) painottaa myös yhteistyön merkitystä muiden alueen toimijoiden kanssa. Viestin ydin on se, että muistutetaan kirjastopalveluiden olemassaolosta ja kirjaston näkökulmasta halutaan tietää, mitä alueella tapahtuu.

## Luumäen omatoimikirjasto pähkinänkuoressa

**Mitä ja missä?**  
Omatoimiaika otetaan käyttöön pääkirjastossa 1.12.20 alkaen. Omatoimiaika tarkoittaa sellaista aikaa, jolloin kirjastossa voi asioida itsenäisesti ilman henkilökuntaa.

**Milloin?**  
Aluksi omatoimiaika on käytössä pääkirjastossa aamuisin ma - la klo 8 – 10 tiistaista 1.12. alkaen. Kangasvarren lähikirjaston omatoimiajasta tiedotetaan myöhemmin.

**Miten ja mistä pääsen kirjastoon sisään omatoimiaikana?**  
Klo 8 – 10 sisäänkäynti kirjastoon tapahtuu parkkipaikan puoleisesta sivuovesta. Tarvitset sisäänpääsyyn Heili-kirjastokorttisi tunnuksen ja PIN-koodin, samat, joita tarvitaan verkkokirjastossa asioimiseen. PIN-koodin saat tarvittaessa kirjastovirkailijalta. Toimi ovella näin:

- 1 Seinässä on sähköinen lukko. Lukon näyttöpaneeli antaa toimintaohjeet. Seuraa niitä eli käytä ensiksi kirjastokorttisi viivakoodinlukijassa.
- 2 Seuraavaksi lukon ohjain pyytää näppäilemään PIN-koodisi. Tämän jälkeen ovi on avattavissa. Kortti on henkilökohtainen, etähän päästä muita ihmisiä kortillasi sisään!

**Miten lainaan ja palautan omatoimiaikana?**  
Asiointiautomaatti on ala-aulassa portaiden vieressä. Sillä voi sekä palauttaa että lainata. Tarvitset kirjastokorttisi tunnuksen sekä PIN-koodin. Automaatissa on kosketusnäyttö.

- 1 Valitse haluamasi toiminto painamalla sormella ruudun kosketusnäyttöä: lainaus tai palautus. Laita kirjat palautuksen jälkeen automaatin alla olevaan laatikkoon.
- 2 Kun lainaat, aseta kirjastokorttisi viivakoodi ylöspäin vihreän valon alle. Tämän jälkeen syötä PIN-koodisi ja valitse "Käytä". Nyt voit lainata.
- 3 Lainaa kirjat käyttämällä viivakoodi vihreän valon kohdalla. Kun olet valmis, voit valita kuitin joko suoraan sähköpostiin tai sitten tulostaa sen. Nyt olet valmis.

**Voinko lainata ja palauttaa vielä lainustiskillä asioiden?**  
Kirjaston peruspalvelut eivät muutu – omatoimiaika ja lainausautomaatti tekevät kirjastosta helpommin saavutettavan ja ovat lisäpalvelu. Henkilökunta on edelleen käytettävissä normaalina kirjaston aukioloaikana: ma – to klo 10 – 18, pe 10 – 16 ja la 9 – 13. Näinä aikoina kirjastoon pääsee vain pääovesta, ei omatoimiajan sivuovesta. Kuulemme mielellämme myös toiveita ja palautetta omatoimiajan jatkosunnittelua ajatellen. Tule rohkeasti juttusille!

Kuva 15. Omatoimikirjaston tiedotteiden visuaalinen ilme (Alaoutinen 2020)

Tutkimusprosessin aikana tiedotteille sekä omatoimikirjaston opasteille muo-  
toiltiin oma visuaalinen ilme ja pohja. Edellisellä sivulla kuvassa 15 esitellään  
opastepohjan viestin prototyyppi. Viestisisältö on yksi kokeilusyklin ja muotoi-  
luprosessin vaiheista, jossa hyödynnetään iteraatiota. Sen muotoilua jatke-  
taan, kun asiakkaiden havainnointi on jälleen mahdollista ja omatoimiaika ava-  
taan.

## 6.7 Opasteiden tärkeys

Yksi kehitystarve, joka syntyi tutkimuksen myötä, on opasteiden parantami-  
nen. Lukiolaisten työpajan myötä esille nousi myös laajemmin kirjaston eri  
osastojen opasteiden kehittäminen. Työpajan palautteena saatiin näkemys  
siitä, että esimerkiksi tietokirjaosaston löytäminen kirjaston yläkerrasta on vai-  
keaa. (Liite 3.)

Koponen ym. (2016) kertovat, että näkö on ihmisen vahvin aisti. Ympäristön  
hahmottaminen käy nopeammin näköaistin kuin muiden aistien kautta. He viit-  
taavat edelleen Zimmermanniin, jonka mukaan näköaistin kautta saadaan tie-  
toa aivoihin jopa kahdeksan kertaa enemmän kuin kuin kaikkien muiden ais-  
tien kautta yhteensä. Ovesta sisään astuva asiakas muodostaa tilasta nope-  
asti yleiskäsityksen tilasta: tilan koko, ovien sijainti, ovet, ikkunat ja kalusteet  
sekä pintamateriaalit ja se, onko tilassa muita ihmisiä, on havaittavissa het-  
kessä. (Koponen ym. 2016, 17.) Näin ollen asiakkaan asiointi helpottuu ja no-  
peutuu, kun hän voi nähdä selkeästi, mistä löytää etsimänsä.

Tämä toteutuu asiointiautomaatin suhteen: se sijaitsee ala-aulassa lainaustis-  
kin lähellä ja on nähtävissä välittömästi. Sen sijaan kirjaston asiakas tarvitsee  
tukea asiakaspalvelijalta etsiessään eri osastoja. Kirjaston opasteiden kehitys-  
työ on seuraava parannuskohde, joka on jo osittain aloitettu. Omatoimiajan si-  
säänkäynti tarvitsee myös näkyvät kyltit. Vaikka tämä sisäänkäynti sijaitsee  
kirjaston sivussa heti parkkipaikan vieressä, se on huomaamaton sivuovi. Li-  
säksi ovi sijaitsee syvennyksessä, jossa on heikohko valaistus. Myös valais-  
tuksen ajastus tarvitsee säätöä, jotta se palvelee jatkossa turvallista asiointia  
ja sisäänkirjautumista.



## 6.8 Saavutettavuus

Kuntaliitto on tuottanut yleisille kirjastoille tarkoitetun saavutettavuusuosisop-  
paan. Se painottaa palvelujen saavutettavuutta kaikkien väestöryhmien kes-  
ken on kyse sitten kulttuuri- ja kielivähemmistöistä, vammaisryhmistä, erilai-  
sista oppijoista tai seksuaali- ja sukupuolivähemmistöistä. Heidät tulee huomi-  
oida esimerkiksi palvelussa kokoelman suunnittelussa ja aineistojen valin-  
noissa (Kuntaliitto 2017, 11–12.) Palvelupolkua tarkasteltaessa on tärkeää  
miettiä, miten kirjastotiloissa pääsee liikkumaan vaikkapa pyörätuolilla. Luu-  
mäen kunnankirjastossa yläkertaa pääsee hissillä. Sen sijaan kesken oleva  
saavutettavuutta parantava toimenpide koskee omatoimiajan sisäänkäyntiä.  
Oven edessä on porras, joka vaatii vielä pyörätuoliluiskan. Omatoimikirjaston  
asiointiautomaatin alle valittiin sähköpöytä, jonka korkeutta voi säätää asiointi-  
tarpeen mukaan sopivalle tasolle.

Palautekyselyn pohjalta kävi ilmi, että omatoimiaika on otettu ilolla vastaan ja  
se koetaan kirjastopalvelujen lisäarvoksi. Aamuvirkut asiakkaat voivat piipahtaa  
kirjastossa aiemmin aamuisin ja muiden taajaman palveluiden avautu-  
mista odottavat kuntalaiset saavat odotuspaikan, ettei tarvitse odotella ulko-  
tiloissa tai S-Marketin aulassa.

Vantaan verkkopalvelusuunnitelmaan on kirjattu, että kirjasto on luonteeltaan  
lähipalvelu ja että kirjaston käyttöasteen vuoksi tulisi huolehtia riittävän tihe-  
ästä kirjastoverkostosta. Välimatkan kasvaessa yli kahteen kilometriin kirjas-  
ton käyttöaste putoaa merkittävästi. (Malho 2021.) Tässä on merkittävä ero,  
kun ison kaupunkialueen, Vantaan, kirjastokenttää peilataan maalaiskunnan  
kirjastoihin. Maaseudulla välimatkat ovat väistämättömiä. Maaseudulla koros-  
tuu se, miten helppoa on pistäytyä kirjastossa samalla reissulla, kun käy kau-  
passa tai piipahtaa pankissa, kuten henkilökunnan kehityspalaverissa mietittiin  
(liite 6).

## 6.9 Lukiolaisten työpajan koonti

Lukiolaisten työpaja on purettu tässä luvussa erikseen peilaten sitä osallisuus-  
den ja yhteisöllisyyden kokemuksen syntymiseen. Osa lukiolaisten palaut-  
teesta on käsitelty asiakaskokemusten yhteydessä luvussa 6.3, mutta tutki-  
muksen muotoiluprosessin merkityksellisyyden vuoksi työpaja käsitellään

tässä luvussa vielä erikseen. Huhtinen-Hildén ja Karjalainen (2019) pohtivat luovaa toimintaa osallisuuden ja hyvinvoinnin tukena. He esittävät huomion, että ihmiset jakavat tarpeen kokea yhteyttä toisiinsa sekä samalla jakaa elämänsä merkityksiä. Kun kehitetään jonkin palvelun toimintamallia, tämä voidaan tulkita siten, että kehittämistoimintaan osallistuvien ihmisten kokemukset palvelusta rikastuvat suhteessa toisiin. Esimerkiksi lukiolaiset keskustelivat vapaasti keskenään työpajan aikana ja samalla loivat jakamisen ja vastavuoroisuuden kokemuksia. Tästä syntyy osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemus. (Huhtinen-Hildén & Karjalainen 2019, 12–13.)

Työpajan alkutunnelma oli hiljainen ja odottava. Puheenvuoroja otettiin aluksi varovaisesti. Kun keskustelua ohjattiin kysymällä muilta mielipiteitä ja ajatuksia toisen esittämään kommenttiin, keskustelu alkoi virkistyä ja päättyi vapaasti soljuvaan ja avoimeen ajatustenvaihtoon. Tutkimuksen kannalta nuorten kanssa keskustelu toi hedelmällisen lopputuloksen ja alkoi löytyä niitä kehitysideoita. Huhtinen-Hildénin ja Karjalaisen (2019) mukaan yhteinen keskustelu voikin luoda sitoutumisen kehitettävään toimintamalliin. Osallisuudella voidaan luoda tunne kuulumisesta johonkin: on merkityksellistä, että on osa yhteistä tilannetta sekä kokemusta ja saa ja voi vaikuttaa siihen. Muodostuu henkilökohtainen kokemus. Huhtinen-Hildén ja Karjalainen (2019) jatkavat pohdintaa viittaamalla edelleen Wengeriin, jonka mukaan osallisuuden kokemuksen tunteeseen tarvitaan se, että voi itse olla vaikuttava tekijä omassa kokemuksessaan, ja sitä kautta voi muokata ja tulkita tätä kokemusta omassa elämässään. Vallitsevan koronatilanteen valossa työpaja näyttäytyi myös mahdollisuutena tuoda vaihtelua arkeen sekä virkistää. (Huhtinen-Hildén & Karjalainen 2019, 12–13.)

Työpajan yhteydessä pidetyn palvelumuotoilun perusteiden koulutuksen oli tarkoitus olla seuraavan työpajan pohja. Ajatus oli, että kun lukion ryhmä on saanut pohjatiedot palvelumuotoilusta ja palvelupolusta, he osaavat arvioida kriittisesti omatoimikirjaston palvelupolkua ja kiinnittää huomiota korjausta vaativiin vaiheisiin kirjastossa paikan päällä. Toisen työpajan tarkoitus oli myös tarkkailla sitä, miten nuorten valmiudet omatoimikirjaston käyttöön poikkeavat asiakkaista, joiden toimintaa havainnoitiin omatoimiajan avauduttua ja saada vahvistusta siihen näkemykseen, ovatko tekniset toimintavalmiudet ikä-

vai henkilökysymys. Toinen työpaja valitettavasti jouduttiin perumaan koronarajoitusten vuoksi.



Kuva 16. Lukiolaisten työpajan osallistujat. Kuvassa ollaan topakasti pulpeteissa, mutta ihan näin virallinen tunnelma ei sentään ollut. (Alaoutinen 2020.)

Kuvassa 16 on työpajaan osallistunut ryhmä. Lukiolaisten pohdinta oli laajaa ja monelle tasolle ulottuvaa – se eri rajoittunut pelkästään omatoimikirjaston toimintamalliin, vaan laajeni koko kirjastoa koskeviin asioihin, jotka heidän mukaansa ratkaisevat sen, palveleeko kirjasto heidän tarpeitaan. Tämän kaltaista holistista ajattelua voidaan peilata Fisherin ja Vainion (2014) ajatuksiin systeemi-ajattelusta. (Fisher & Vainio 2014, 14–15). Omatoimikirjaston mallin toimivuuden ratkaisee myös tilojen helppokäyttöisyys. Lukiolaisten ajatuksensa koskivat kirjastoa fyysisenä tilana, palveluiden helppoutta, kokemusta asiakaspalvelusta, ilmapiiriä ja siihen vaikuttavia tekijöitä ja ilahduttavasti myös parannusehdotuksia kuten millaisia tiloja he kaipaavat opiskeluun tai sosiaaliseen hengailuun.

### 6.10 Asiakasprofiilit ja palvelupolut

Asiakasprofiilit ja heidän palvelupolkunsa ovat tehdyn tutkimuksen tuloksena syntyneitä löydöksiä. Ne avaavat paikallista asiakasymmärrystä. Mäkinen (2018, 110) puhuu persoonaprofiileista, Keronen ja Tanni puolestaan ostaja-persoonista (Keronen & Tanni 2017, 153–154). Tässä tutkimuksessa laadittiin

tuloksena asiakasprofiileja. Profiilit ovat tiiviitä kuvauksia asiakaskunnan edustajista. Ne ovat työkalu, jonka avulla voidaan kohdentaa oikeita toimintoja niitä tarvitseville ihmisille. Profiilien laatiminen luominen vaatii asiakaskunnan kuulemistä erilaisilla menetelmillä. (Mäkinen 2018, 110.) Tämän tutkimuksen asiakasprofiilien ja heidän palvelupolkujensa luomisessa on käytetty havainnointia, lukiolaisten työpajaa, työyhteisön kehityspalaveria sekä omatoimiasioinnin palautelomakkeen vastauksia. Asiakasprofiilien jatkokehitystä voi edelleen jatkaa tästä pisteestä. Nyt profiileja on neljä.

### **6.10.1 Oiva Yllättäjä**

Oiva Yllättäjän profiili perustuu asiakkaiden havainnointiin (liite 2). Esikuvana on Luumäen kunnankirjaston ensimmäinen omatoimiasiakas 1.12. heti kahdeksan jälkeen aamulla. Hän oli asiakaskunnan vanhimmasta päästä oleva mies. Oletus oli, että senioriasiakkaille omatoimiasiointi olisi jännittävää eivätkä he välttämättä olisi ensimmäisten joukossa. Asiakaspä muisti ovella PIN-koodinsa ulkoa eikä häntä tarvinnut muuten auttaa sisäänkirjautumisessa paitsi sen verran, että oven sähkölukko oli ohjelmoitu väärin. Kun se oli korjattu, Oiva testasi kirjautumisen ja tokaisi vielä päälle, että tähän oli helppoa! Merkittävä löydös oli se, että omatoimikirjaston mukanaan tuomat tekniset haasteet eivät ole ikä- vaan enemmän persoonakysymys. Oivasta tulikin herra Yllättäjä.

Kuvassa 17 sivulla 61 näkyy Oivan palvelunpolun kontaktipisteitä, joita ovat omatoimisisäänkäynnin sähkölukko, ulkovi ja näkymä sisältä ulospäin pihalle sekä vieressä lehtisalin ovi. Alhaalla oikealla on näkymä lehtisalin sisältä.



Kuva 17. Osa Oivan palvelupolkua (Alaoutinen 2021)

Profiilikortin pohjana kuvassa 18 on käytetty Palvelumuotoilua kirjastossa - koulutuskokonaisuuden mallikorttia, jossa on määritelty ammatti, ikä, motto, unelmat, toiveet ja turhautumiset. Kyseisen koulutuspäivän aikana mietittiin myös sitä, onko ikä profiiliin kannalta merkittävä kysymys. Ajatuksena nousi esiin, että ei välttämättä, koska sen voi korvata myös elämäntilannetta koskevalla määrittelyllä. (Hannonen 2020.)



## *Oiva Yllättäjä* eläkeläinen, 85

---

### *”Tämähän oli helppoa!”*

**Unelma:**  
Pääsen kirjastoon ja lehtisaliin aikaisin aamulla!  
Saan käyttää kirjaston palveluita itselleni sopivaan aikaan.

**Toiveet:**  
Kirjaston printtilehdet tärkeitä, niitä ei saa siirtää digimuotoon.  
Saan keskittyä omassa rauhassa ja hiljaisuudessa.

**Turhautumiset:**  
Koronapandemia-tilanne harmittaa: vaihtelevat aukioloajat ja rajoitukset. Kirjasto kun on minun aamuni kohokohta.

**Tarpeet:**  
Kirjasto on minulle olohuone. Pysyn ajan tasalla uutissa: Etelä-Saimaa kertoo alueelliset kuulumiset. Kallista lehteä ei tarvitse tilata itselle.

Kuva 18. Oiva Yllättäjän profiilikortti (Alaoutinen 2020)

<b>OIVAN PALVELUPOLKU</b>	<b>TIETO PALVELUSTA</b> - Oiva luki paikallislehdessä, että omatoimikirjasto suunnitellaan. - Oiva odottaa miltei vuoden omatoimen avautumisesta, on varhainen tiedon huomaaja. - Kirjaston ilmoitustaulu - Kysyy henkilökunnalta väliaikatietoja (tieto kulkee puskaradiossakin).	<b>SAAPUMINEN</b> - Auto tai polkupyörä parkkiin - Avautumisaamuna kiinni ensimmäisenä ovenkahvassa. - Rohkea, aikaansa seuraava kokeilija, yllättäjä - Oiva on hankkinut virkailijalta toimivan pinnokoodin sähkölukkoon jo hyvissä ajoin ja osaa käyttää niitä.	
	<b>VALITSEE PALVELUN</b> - Suuntaa lehtisaliin lukemaan aamun tuoret lehdet: Etelä-Saimaa ja Helsingin Sanomat kiinnostavat, torstaisin Luumäen Lehti. - Tapaa ystävänsä "olohuoneessa".	<b>POISTUU</b> - tyytyväisenä, ei välttämättä tapaa henkilökuntaa ollenkaan, mutta jos tapaa, arvostaa ystävällistä rupattelutuokiota.	<b>PALAA</b> - seuraavana aamuna, omatoimaika on pop!

Kuva 19. Oiva Yllättäjän palvelupolku (2020)

Oivan palvelupolku toistuu päivittäin jo tutuksi käyneessä ympäristössä (kuva 19). Hän käy lukemassa päivän lehdet joka aamu. Hän tulee sisään omatoimijalan ovesta ja osaa suoraan lehtisaliin. Hän ei tapaa välttämättä henkilökuntaa joka aamu, mutta jos tapaa, jää mielellään haastelemaan toviksi ja kyselemään kirjaston kuulumisia. Hän arvostaa ystävällistä ja kiireetöntä asiakaspalvelua. Kirjastokäynnillä on hänelle sosiaalinen merkitys: muita lehtisalissa viihtyviä tuttavuuksia on mukava tavata.

### 6.10.2 Jenni Hengailija

Jenni Hengailijan profiili syntyi lukiolaisten työpajan tuloksena. Nuoret eivät pitäneet omatoimiaikaa erityisen tärkeänä, mutta mainitsivat kuitenkin asioinnin riippuvan siitä, miten helppokäyttöinen omatoimikirjasto on. Nopeus ja helppous korostuivat useassa maininnassa. Jos kirjoja lainataan, niitä on kiva katsella uutuusvalikoimahyllystä tai sitten ne varataan verkkokirjaston sivulta. Sitä arvostettiin, että kalliita kirjoja ei tarvitse ostaa itselle, vaan ne voi lainata ilmaiseksi kirjastosta. Toiveisiin liittyvinä tai kirjaston hyötyä pohdittaessa esimerkkinä mainittiin keskusteluryhmät, musiikkiesitykset ja digiopastukset. (Liite 3.)

Seuraava keskustelunaihe oli kirjasto ympäristönä. Osa vastaajista koki, että kirjasto toimii hyvin koulun jälkeen ystävien kanssa vapaa-ajanviettopaikkana

ja siellä on myös hyvä tehdä läksyjä. Kirjasto toimii myös odottelupaikkana ja pelastaa kylmällä talvisäällä. Yksi osallistuja totesi, että perinteisen mielikuvan mukaan kirjasto on hiljainen paikka, mutta nykyisin se on ”kaikkien olohuone, jossa kirjaston toiminnot lisäbonus”. Toinen osallistuja täydensi tätä puheenvuoroa kommentillaan nykykirjastoista: niissä on asioita, ”joilla sinut saadaan viihtymään ja tuntemaan olosi mukavaksi”. Tätä näkökulmaa täydensi näkemys, jossa tilojen toiminnallisuutta verrattiin Oodiin. Siellä on puheenvuoron mukaan sopivat tilat erilaisille toiminnoille ja mukava ilmapiiri. (Liitteet 3 ja 4.)

Oodi on Helsinkiin Töölönlahden rannalle rakennettu vuonna 2018 avattu kirjasto. Oodi painottaa tilojensa viihtyisyyttä ja kokoelmien edustavaa esillepääntä. Se edustaa uudenlaista kirjastosuuntausta, ”elämyseskusta”, johon halutaan houkuttaa niitä ihmisiä, jotka eivät kuulu perinteiseen kirjaston asiakas-kuntaan. Oodiin on raivattu tilaa erityisesti tapahtumille ja tilaisuuksille. (Sevänen & Vainio 2020, 164.) Tätä toimintojen jakautumista eli tilojen muunneltavuutta toivottiin myös Luumäen pääkirjastolta eli löytyi kehitysehdotus. Tässä kohtaa työpajan keskustelu muuttui erityisen vapautuneeksi ja alkoi nousta tunnekokemuksiin liittyviä ajatuksia esimerkiksi kirjaston ilmapiiristä. (Liitteet 3 ja 4.)

Itsessään Luumäen pääkirjaston tilat saivat maininnan moderniudesta, valoisuudesta ja tilavuudesta, mutta toisaalta tilaa pidettiin myös karuna sekä ilmapiiriä jäykkänä ja epämukavana. Näkemys tilojen viihtyisyydestä tosin jakautui, ja sitä pidettiin myös kohtuullisen mukavana ympäristönä. Kun tähän tunnekokemukseen ilmapiiristä tiedusteltiin mahdollista ratkaisuehdotusta, ehdotettiin ilmapiirin muotoilua. Pidettiin tärkeänä, että ”negatiivinenkin asiakaspalaute on otettava tosissaan, pyritään organisaation sisällä muutoksiin”.

Yksi epämukavuutta aiheuttava seikka liittyi opiskeluun sopivan pöytätilan puuttumiseen. Pöydät sijaitsevat käytävien vieressä, ja sohvanurkkaukset ovat yleensä peruskoululaisten käytössä, jotka ”melskaavat”. Kuvassa 20 seuraavalla sivulla on havainnollistettu kirjaston työskentelypöytätiloja, nuoriso-osaston sohvanurkkaus ja yläkerrassa oleva oleskelutila.



Kuva 20. Kirjaston oleskelu- ja pöytätiloja (Alaoutinen 2021)



## *Jenni Hengailija, lukiolainen*

---

### *”Lisää mukavia oleskelutiloja!”*

**Unelma:**  
Haluan viettää aikaa rennossa ympäristössä ystäväni kanssa

**Toiveet:**  
Jos tarvitsen kirjoja, haluan, että ”koko prosessi tapahtuisi helposti ja nopeasti”. Kirjastossa olisi erilaisiin toimintoihin sopivia tiloja - esimerkiksi sosiaalisen tilan vastapainoksi opiskeluun sopivia rauhallisia opiskelunurkkauksia.

**Turhautumiset:**  
Kirjaston ilmapiiri ja äänimaisema eivät ole aina toivomiini käyttötarkoituksiin sopivia. Tunnelman tulisi olla rento. Eri kirjaosastoja on vaikea löytää. Melskaavat koululaiset ärsyttävät!

**Tarpeet:**  
Saan lukemista ilmaiseksi ja opiskeluihin materiaalia. En ehkä hyödy aamuisesta omatoimijasta. Käyn kirjastossa enemmän iltapäivisin tai iltaisin.

Kuva 21. Jenni Hengailijan profiilikortti (Alaoutinen 2021)

Työpajan pohjalta pystyi poimimaan Jennin profiiliin merkittävät asiat: hän pitää kirjastoa sosiaalisena ajanviettopaikkana ja toivoo, että siellä olisi myös



opiskeluun sopivia rauhallisia tiloja, joissa saa keskittyä ilman, että muu kirjaston häly vaikuttaa häiritsevästi. Hän arvostaa sitä, että lukemista saa ilmaiseksi. Hän käy kirjastossa enemmän iltaisin ja iltapäivisin kuin aamuisin.

<b>JENNIN PALVELU-POLKU</b>	<b>TIETO PALVELUSTA</b> - Jenni on paikallinen nuori ja kirjasto on tuttu paikka. - Tietoa saattaa löytyä myös sosiaalisesta mediasta, sillä kirjasto on Facebookissa ja Instagramissa. - Kaveriporukan puskaradio.	<b>SAAPUMINEN</b> - Kävelen, mopolla tai polkupyörällä. - Jenni saattaa olla myös kuljetusoppilas, joka kulkee linja-autolla, linja-autopysäkki on kirjaston vieressä.	
	<b>VALITSEE PALVELUN</b> - Suuntaa kirjaston yläkertaan nuorten osaston sohvalle. - Jenni viettää kirjastossa sosiaalista aikaa. - Opiskeluun tarvittavia tieto- ja tehtäväkirjoja tai joskus kivoja uutuuskirjoja.	<b>POISTUU</b> - pääovista, hihkaisee virkailijalle "heippa!"	<b>PALAA</b> - Kun seuraavan kerran täytyy odottaa linja-autoa tai harrastusten alkamista. - ...tai kavereiden kanssa hengaillemaan.

Kuva 22. Jenni Hengalijan palvelupolku (Alaoutinen 2021)

Kuva 22 kuvaa Jennin palvelupolun. Jenni on paikallinen nuori, jolle kirjasto on tuttu rakennus. Tietoa kirjastosta saattaa löytyä sosiaalisesta mediasta, mutta kaverinporukan puskaradio ratkaisee. Jenni tietää, milloin kaverit koontuvat kirjastoon ja hän tulee heidän kanssaan. Joskus hän odottelee kirjastossa linja-autoa tai harrastusten alkamista.

### 6.10.3 Hanna Ponteva

Hanna Ponteva edustaa asiakaskunnasta niitä asiakkaita, jotka arvostavat ja pitävät nopeasta ja tehokkaasta palvelusta. Tausta-aineistoa Hannan profiiliin löytyi asiakkaiden havainnoinnista sekä myös lukiolaisten pohdinnoista. Hannalla on perhe ja toisinaan hän käy kirjastossa lastensa kanssa. Hänelle teknisten palveluiden käyttö ei ole vaikeaa. Hän lukee paljon ja varaa aineistonsa mielellään verkkokirjastosta ja noutaa sen ripeästi. Hanna on palveluiden säännöllinen käyttäjä ja arvostaa kirjastoa. Myös tapahtumat kiinnostavat häntä. Hän pitää aktiivisesta elämästä ja näkee kirjaston kulttuurisisällön tuottajana.



Kuva 23. Hanna Pontevan profiilikortti (Alaoutinen 2021)

<b>HANNAN PALVELUPOLKU</b>	<b>TIETO PALVELUSTA</b>	<b>SAAPUMINEN</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hanna on kuntalainen, hän tuntee kirjaston, mutta lukee myös paikallislehteä ja huomaa kyllä kirjaston uutiset.</li> <li>- Hän käyttää ahkerasti Facebookia ja seuraa kirjaston sivua. Virallisen tiedon hän löytää kunnan www-sivuilta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autolla, Hanna asuu lähikylässä ja kulkee töihin sekä kirjastoon omalla autollaan.</li> <li>- Omatoimiaika on jees! Hanna osaa käyttää omatoimioven sähkölukkoa.</li> <li>- Arvostaa ystävällistä asiakaspalvelua ja tervehtimistä.</li> </ul>	
	<b>VALITSEE PALVELUN</b>	<b>POISTUU</b>	<b>PALAA</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suuntaa hakemaan varaamansa aineiston. Asioi joko automaatilla tai virkailijan kanssa, jos tämä on vapaana.</li> <li>- Käyttää usein verkkokirjastoa.</li> <li>- Joskus Hannalla on 11-vuotias tytär mukana. Silloin he viiptyvät pitempään.</li> <li>- Käy kirjaston kiinnostavissa tapahtumissa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pääovista, ottaa kontaktin henkilökuntaan ja hyvästelee.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kun seuraava erä varattua aineistoa on noudettavissa tai kun käy noutamassa viulutunnilla olleen tyttärensä, joka on tullut kuluttamaan aikaa tunnin jälkeen kirjastoon.</li> </ul>

Kuva 24. Hanna Pontevan palvelupolku (Alaoutinen 2021)

Hanna on kuntalainen ja pääkirjasto on tuttu paikka. Hanna ei asu keskustajamassa, vaan kulkee autolla töihin ja kirjastoon. Työpäiviin yhdistyy siten myös tarpeen mukaan kirjastoasiointi eli asiontarpeet yhdistyvät. Hanna käyttää verkkokirjastoa aineiston varaukseen ja noutaa ne tehokkaasti ohikulkiesaan. Hän arvostaa nopeutta, helppoutta ja kirjastopalvelujen ilmaisuutta.

Hanna asioi automaatilla tai virkailijan kanssa ruuhkan mukaan: nopeampi tapa voittaa.

#### 6.10.4 Pertti Pohtiva

Pertti Pohtivan profiili on kuvassa 25. Se koottiin asiakashavainnointien pohjalta. Pertti on eläkeikää pikkuhiljaa lähestyvä yksinasuja, jolle kirjastolla on sekä sosiaalista että kulttuurillista merkitystä. Hän pitää kiirettömästä asiointista ja arvostaa sitä, että asiakaspalvelijan kanssa voi jutella uutuuskirjoista tai tulevista tapahtumista. Hän kuuluu paikalliseen harrastusryhmään, valokuvakerhoon, ja he käyttävät kirjaston tilaa kokoontumisissaan.



*Pertti Pohtiva, 59-vuotias  
yksinasuja*

---

*”Ei kiirettä! Miulla on aikaa.”*

**Unelma:**  
Saan viettää aikaa kirjastossa ja tutkia tietokirjaosastoa ja dekkarihyllyä. Hienoa, kun saan Historia-lehden tuoreen numeron kotiin luettavaksi!

**Toiveet:**  
Voi kun ei mikään muuttuisi ja kirjat pysyisivät fyysisinä kappaleina!

**Turhautumiset:**  
Omatoimiautomaatti, miksi pitää asioida koneen kanssa! Miksi ihmisillä on kiire!

**Tarpeet:**  
Tarvitsen selkeät ohjeet asiointiin ja uusien välineiden käyttöön, kuten omatoimioiven sähkölukko. Varaan haluamani kirjat virkailijalta ja samalla haastelen kuulumisista. Lukeminen on minulle tärkeä harrastus. Osallistun paikallisen valokuvakerhon kokouksiin, jotka pidetään kirjaston tiloissa.

Kuva 25. Pertti Pohtivan profiilikortti (Alaoutinen 2021)

<b>PERTIN PALVELU-POLKU</b>	<b>TIETO PALVELUSTA</b> - Pertti on paikallinen kuntakeskuksessa asuva ihminen ja kirjasto on tuttu paikka. - Pysähtyy lukemaan kirjaston tiedotteet ilmoitustaululta ja kysyy virkailijalta, jos on jotakin kysyttävää lisää. - Käy silloin tällöin kunnan www-sivuilla tarkistamassa kirjaston aukioloajat pyhien, esimerkiksi pääsiäisen aikana.	<b>SAAPUMINEN</b> - Pyörällä tai huonolla säällä autolla. - Pertti käyttää omatoimiaikaa, mutta omatoimioven sähkölukko arvelutti ja hän varmisti toimintaohjeet virkailijalta sekä pyysi PIN-koodin. - Arvostaa kohteliasta tervehtimistä.	
	<b>VALITSEE PALVELUN</b> - Asioi kirjastossa vanhaan malliin: varaa uutuuskirjat virkailijalta ja tutkii ahkerasti palautetun aineiston sekä uutuusaineistojen hyllyt - Lainaa aineiston virkailijalta, omatoimiautomaatti hirtittää. - käy lehtisalissa säännöllisesti. - Osallistuu harrastustapaamisiin. - Käyttää asiointitietokonetta laskujen maksuun ja tulostamiseen.	<b>POISTUU</b> - tyytyväisenä ja arvostaa hyvästelyä.	<b>PALAA</b> - seuraavalla viikolla todennäköisesti samana päivänä ja samaan kellonaikaan. - ... tai kun tarvitsee jotakin muuta kirjaston palvelua.

Kuva 26. Pertti Pohtivan palvelupolku (Alaoutinen 2021)

Kuvassa 26 on Pertin palvelupolku. Pertti viihtyy kirjastossa pitkään asioidessaan siellä. Hän lukee kirjoja sekä lehtiä, lainaa pääosin tietokirjallisuutta, mutta dekkarit kiehtovat myös. Hän ei halua asioida automaattilla, sillä hän arvostaa henkilökohtaista kontaktia. Hän tarvitsee selkeät ohjeet omatoimiajan käyttöön ja suhtautuu empivästi digitalisoitumiseen. Joskus hän käy kysymässä apua älypuhelimensa käyttöön. Hän myös maksaa laskunsa verkkopankissa kirjaston asiointitietokoneilla ja jos tarvitsee tulosteita tai kopioita, hän ottaa ne kirjastossa.

### 6.11 Toteutumattomat toimenpiteet

Tutkimussuunnitelmasta jäi toteutumatta lukiolaisten toinen työpaja, joka oli tarkoitus järjestää kirjastolla ja jonka oli tarkoitus arvioida omatoimikirjaston palvelupolkua paikan päällä. Toinen toteutumaton tutkimusvaihe koronan vuoksi oli asiakkaiden henkilökohtainen haastattelu. Tämä oli tarkoitus toteuttaa joko teemahaastatteluna suunnattuna yksittäisille asiakkaille tai sitten osallistavan työpajan muodossa, jossa kartoitetaan asiakkaiden kirjastonkäytön nykytilaa sekä omatoimiaikaan liittyviä palautteita, toiveita ja ideoita. Asiakkaiden havainnoin yhteydessä on keskusteltu osasta näitä teemoja, mutta suppeasti. Tarkoituksena oli myös asettua havainnoimaan virkailijan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta asiointiautomaatilla, mutta tätä ei pystytty myöskään toteuttamaan asiointirajoitusten vuoksi.

Kokeilumestari-työpajojen aikana suunniteltiin myös, että Luumäen pääkirjastoon lainataan yhtenä MINT-hankkeen kautta toteutettavana kokeiluna tekoälylaitteisto, joka tunnistaa asiakkaan tunnetilan hienovaraisista kasvojen liikkeistä. Laitteisto kuuluu LUTin Viipuri Labille. (Salmela 2020.) Tämä olisi ollut muotoiluprosessin yksi vaihe, jota olisi voinut peilata kokeilevan kehittämisen kokeilusykleihin. Toimintatutkimuksen näkökulmasta tämä olisi ollut jännittävä täydennys ja harmittaa, että sitä ei pystytty toteuttamaan!

## 6.12 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Anttilan (2014) mukaan tutkimuksen reliabiliteetin kannalta on tärkeää muokata tutkimusaineisto sellaiseen muotoon, että se on tutkimuksen kommentoijien saatavilla. Tutkimusaineisto haastatteluista, henkilökunnan kehityspalaverista sekä lukiolaisten työpajasta on tämän opinnäytetyön liitteinä. Tutkimuksen validiteetilla puolestaan arvioidaan sitä, mitä tutkimusmenetelmillä oli tarkoitus mitata. (Anttila 2014.) Tämän tutkimuksen alakysymykset olivat, miten asiakkaat kokevat omatoimisen asioinnin sekä kuinka tätä kokemukseen liittyvää tietoa löydetään. Tutkimuksen myötä on löydetty asiakaskokemuksia ja löydetty toimiva menetelmä eli työpajatyöskentely siihen, kuinka tunteisiin liittyvää tietoa löytyy. Mahdollisuus toteuttaa asiakkaiden kanssa teemahaastatteluja olisi tuonut työpajatyöskentelyyn syventävää vertailunäkökulmaa.

Voidaan myös pohtia kriittisesti, oliko viikko Luumäen pääkirjaston omatoimijakaa riittävä aika siihen, että asiakkaat saivat riittävän käsityksen omatoimijakasta. Tätä tietoa on laajennettu ja täydennetty tekemällä benchmarkausta ja tutkimalla esimerkiksi Espoosta saatuja omatoimikirjaston kehittämiseen liittyviä kokemuksia, mutta tässäkin täytyy muistaa sijainti. Espoo on osa pääkaupunkiseutua. Luumäki puolestaan on maalaiskunta. Tarvitaan vielä paikallista jatkotutkimusta ja asiakkaiden osallistamista, ennen kuin ideoita aletaan siirtää käytännön toimenpiteiksi.

Demografiset taustatiedot ovat paikallaan tehtävissä ja haastatteluissa, mikäli niillä käsitellään tiettyjen ikäryhmien tarpeita ja toiveita. Lukiolaisten työpajan tehtävämonisteisiin ei kerätty tietoa osallistujan iästä. Mukana oli myös opettaja. Hänen tehtäväkommenttinsa on käsitelty osana lukiolaisten kommentteja,

ja tällä saattaa olla työpajan tulosten tulkintaan vinouttava vaikutus, koska tehtäväpaperit kerättiin anonyymeinä. Toisaalta opettajan läsnäolo ja osallistuminen keskusteluihin syvensi ajatustenvaihdon tasoa: oppilaat tarttuivat hänen kommentteihinsa ja lähtivät jakamaan omia ajatuksiaan.

Asiakkaiden havainnoinnin yhteydessä heitä kannustettiin osallistumaan palautekyselyyn. Osa heistä empi kyselyyn osallistumista. Henkilökunnan kehityspalaverissa kävi ilmi, että oli ollut asiakas, joka ei tahtonut osallistua kyselyyn, koska hän ei oikein pitänyt omatoimisesta asioinnista, mutta ei tohtinut antaa siitä ikävää palautettakaan. (Liite 5.) Voikin kysyä, johtuvatko palautekyselyistä saadut positiiviset ja innostuneet maininnat siitä, että palautekyselyä eivät ole täyttäneet ne ihmiset, jotka eivät pidä automaattiasioinnista, vaan siihen ovat osallistuneet pääsosan juuri ne ihmiset, jotka suhtautuvat avoimesti ja uteliaasti uuteen palvelumahdollisuuteen.

## **7 POHDINTA**

Tässä luvussa käydään läpi syntyneet kehitysehdotukset ja vastaukset asetettuihin tutkimusongelmiin. Kehitysehdotuksia kertyi tutkimuksen aikana pienistä yksityiskohdista, kuten koukku kassia varten asiointiautomaatille, aina isoihin tarkempaa tarkastelua vaativiin kehitystarpeisiin kuten tilojen viihtyisyyteen ja muunneltavuuteen liittyviin tarpeisiin eri käyttäjäryhmien mukaan. Osa näistä ehdotuksista on jo esitetty asiayhteyteen sopivissa luvuissa. Vaikka tässä yhteydessä onkin pohdittu näitä kehitysehdotuksia ja ideoitu ratkaisuja asiakkaiden tarpeisiin, näitä ideoita kehitetään vielä iteraatiokierroksilla kuulemalla niitä asiakasryhmiä, joille ratkaisuehdotuksilla on eniten merkitystä.

### **7.1 Kehitystarpeiden ratkaisu**

Tärkeä muistettava ajatus on viestinnän merkitys. Jos esimerkiksi LAKEn omatoimikirjastojen haastattelututkimuksessa annettiin palautetta siitä, että tiedotus vähenee omatoimikirjaston alkuvaiheiden jälkeen, pitää pitää mielessä, että Luumäen kunnankirjaston omatoimitiedotusta jatketaan määrätietoisesti. Omatoimikirjastolle voisi tehdä myös tematempauksia ja -tapahtumia Espoon mallin mukaan, kuten luvussa 5.2.4 kerrotaan. Kohderyhmä voi olla muutkin kuin kunnassa vakituisesti asuvat asiakkaat. Esimerkiksi kesällä voisi

ideoida kesäluumäkeläisille suunnatun omatoimiviikkotempauksen, jotta kirjaston tilat tulisivat heille tutuiksi ja tieto omatoimiajasta kasvaisi ja leviäisi. Luumäellä on iso järviolue, Kivijärvi, joka tuo kesäisin mökkiläisiä kuntaan.

Luumäen pääkirjaston tiloihin liittyviä kehitysehdotuksia syntyi useita. Sisätilat kaipaavat vielä hienosäätöä täysin vapaan omatoimiajan mahdollistamiseksi. Seuraava kehittämisvaihe onkin suunnitella kirjaston tilamuutoksia niin, että lainaustiskin ympäristössä olevat virkailijoiden työkoneet, maksupäätte sekä kassa saadaan suojattua ja suljettua omatoimiaikana. Tilan ympärille on mahdollista rakentaa esimerkiksi lasiseinillä suljettu rakenne. Kirjaston asiointipisteen ympäristöä on esitelty kuvassa 27. Kuvakollaasista käy ilmi myös omatoimiautomaatin sijainti ja näkyvyys asiakkaille.



Kuva 27. Näkymä pääovilta ala-aulaan, jossa sijaitsee sekä asiakaspalvelupiste että omatoimiautomaatti (Alaoutinen 2021).

Kehitysehdotuksena tämän löydöksen pohjalta on ehdotus siitä, että osa kirjaston määrärahoista budjetoidaan kirjaston kehittämistoimintaan. Näin voi-

daan vuosittain kiinnittää huomio johonkin asiakkaiden esiin nostamaan kehitystoiveeseen ja siten palvelumuotoilusta tulee osa organisaation jatkuvaa toimintaa. Myös AVIn vuosittaisia apurahoja on mahdollista hakea kirjaston kehittämistoimintaan. Esimerkiksi yläkerrassa on kaksi tutkijanhuonetta, joiden käyttö on melko vähäistä. Kesällä 2020 mietittiin toisen tutkijanhuoneen muuttamista etätyöskentelyyn sopivaksi tilaksi ja tämä aloite tuli kunnan johtotalta. Tiloina huoneet ovat pelkistettyjä ja karuja (kuva 28). Niiden muokkaaminen voisi tuoda ratkaisun myös nuorison kaipaamaan rauhalliseen ja mukavaan opiskelutilaan.



Kuva 28. Pääkirjaston yläkerran kaksi tutkijanhuonetta (Alaoutinen 2021)

Toinen tarkoitukseltaan hyvä, mutta käyttöasteeltaan vähäiseksi jäänyt tila on lastenosaston satuhuone. Satuhuone esitellään seuraavan sivun kuvassa 29. Tämän tilan jatkokehitykseen sopisi lapsiperheiden kuuleminen siitä, mitä lastenosastolta toivotaan ja miten satuhuonetta voi kehittää ja sisustaa siten, että se palvelee käyttäjäryhmän tarpeita.





Kuva 29. Alakerran lastenosaston satuhuone (Alaoutinen 2021)

Luumäen kunnankirjaston sidosryhmät tuottavat kirjastolle eri tapahtumia. Seurakunta on ollut järjestämässä lauluiltoja, on ollut kirjailijavieraita sekä erilaisia ulkopuolisten tahojen tarjoamia teemaluentoja. Pääkirjaston näkökulmasta haasteena on tarjota sopivia tiloja. Valkokankaan sisältävä tila sijaitsee yläkerrassa ja kantavien rakennepalkkien vuoksi vaikea, kuten kuvasta 30 voi havaita. Espoon Parasta palvelua omatoimisesti -hanke kannustaa tarjoamaan asiakkaille heidän tarpeisiinsa sopivia tiloja.



Kuva 30. Pääkirjaston esiintyjille tarjottava auditoriota korvaava tila. Sohvilla viihtyvät usein peruskoululaiset. (Alaoutinen 2021.)

Yläkerran auditoriota korvaavan tilan vieressä on käsikirjasto, jonka purkamista on mietitty työyhteisön sisäisesti ja osittain aloitettukin. Tilamuutosta miettiessä voitaisiin tarkastella, kuinka paljon tilaa vapautuisi poistamalla nämä käsikirjastohyllyt ja kääntämällä tilan järjestys siten, että rakenteita kannatteleva palkki ei peittäisi näkymää, jos tarvitaan videotykkiä ja valkokangasta.

## 7.2 Johtopäätökset

Tutkimuskysymys kuului, miten omatoimikirjaston toimintamallia voidaan kehittää palvelumuotoilun näkökulmasta siten, että se vastaa paremmin asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeisiin. Palvelumuotoilu tarjoaa siihen erinomaisia työkaluja. Toimintamallin kehittämisessä hedelmällisin anti tuli etnografisen menetelmän kautta eli lukiolaisten työpajasta. Myös havainnointi ja palautekysely kerrytti tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tätä voitiin verrata henkilökunnan kehityspalaverin havaintoihin.

Omatoimimallia voidaan siis parantaa ja kehittää tässä tutkimuksessa kuvatuilla palvelumuotoilun menetelmillä ja kokeilevalla kehittämisellä, joka on osoittautunut matalan toimintakynnyksensä ja nopeisiin toiminpiteisiin kannustavan muotoilun lähestymisensä ansiosta mielekkääksi muotoiluprosessiksi. Vertailevassa tutkimuksessa on nostettu esille Espoon parasta palveluomatoimisesti -hanke, jonka ideoita voidaan soveltaa suoraan kehittämistyöhön. Hankkeen tuloksena on käynyt ilmi, että omatoimikirjaston tiloilta tarvitaan muuntuvuutta ja muunneltavuutta. Koko kirjastotilan on oltava selkä ja osastojen on oltava merkitty siten, että omatoimiajan käyttäjä löytää haluamansa aineiston itse silloin, kun asiakaspalvelija ei ole paikalla. Yksi tutkimuksen tuottama keskeinen ajatus onkin se, miten palvelumuotoiluprosessi on hyvin kokonaisvaltainen prosessi.

Tutkimuksen palvelumuotoiluprosessin vaiheista on selvitetty ratkaisuympäristö eli omatoimikirjasto, Luumäen kunnankirjaston organisaation näkökulma, perehdytty ongelmaympäristöön ja ratkaistu, kenelle ja miksi tätä kehitystyötä tehdään eli erilaisille asiakasryhmille. Heitä on havainnoitu, kerätty palautelomakekysely sekä haastateltu nuoria kirjaston käyttäjiä lukiolaisten työpajassa.

On päästy myös tekemään käytännön konkreettinen kokeilu eli nuorison kirjallisuusosaston muutostyö, joka auttaa asiakasta myös omatoimiaikaan.

Toinen kysymys liittyy tunnekokemuksiin: miten asiakkaat kokevat omatoimisen asioinnin sekä kuinka tätä kokemukseen liittyvää tietoa löydetään? Tarkoitus oli tutkia enemmän aamuista omatoimiaukioloaikaan LAKEn esittämän intressin pohjalta (Pitkänen 2020), mutta tähän ei saatu tällä tutkimuksella riittävästi aineistoa omatoimiajan sulkeuduttua koronarajoitusten vuoksi. Toisaalta tässä tutkimuksessa oli mahdollista verrata usean erilaisen tutkimusmenetelmän käyttöä, ja näiden menetelmien toimivuudesta saatiin kokemuksia tulevaisuutta varten. Palautelomake ei ole yksinään riittävä keräämään tietoa toimintamallin parantamisesta. Palautelomakkeessa oli kohta, jossa sai kertoa vapaasti ajatuksia, mutta oli huomattavissa, että siihen ei vastattu joka lomakkeessa tai jos vastattiin, vastaukset olivat lyhyitä. Sen sijaan asiakkaiden havainnointi sekä työpajatyöskentely olivat hedelmällisiä. Tätä täydennettiin ja vertailtiin työyhteisön kokemuksilla omatoimikirjaston toiminnasta. Asiakkaita olisi tärkeää päästä myös kuulemaan haastattelujen kautta.

Tutkimukselle syntyi myös mahdollisia jatkokysymyksiä. Omatoimikirjaston toimintamallin kehittäminen vaikuttaa ensi alkuun viittaavan siihen, että otetaan kirjaston toiminnoista irti yksi tietty osa, jota tarkastellaan ja kehitetään. Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan kuitenkin nähdä eri tekijöiden nivoutuminen yhteen. Näistä on hyvä selvittää tarkemmin, mitkä kaikki seikat ovat niitä tekijöitä, jotka saavat asiakkaat viihtymään kirjaston tiloissa siten, että he haluavat käyttää omatoimiaikaa? Mitä toimintoja asiakkaat toivovat Luumäen kirjaston tiloilta? Entä millaisia tapahtumiin he haluavat osallistua? Miten tiloja voidaan muunnella siten, että ne tarjoavat lukemiseen ja opiskeluun tarkoitettua rauhallista ja intiimiä tilaa, mutta toisaalta sitä mukavaa yhteisöllistä hengailutilaa, jossa saa pulista rauhassa ääneen?

Erityisesti lukiolaisten työpajapäivä oli rohkaiseva. Työpaja oli hyvä kokemus myös kehittämistyön jatkoa ajatellen: seuraavan kerran työpajan vetäjänä ei tarvitse jännittää yhtä kovin. Kun huomioidaan tilasto-otannan valossa se, että nuoret ovat vähiten lainaava kirjaston käyttäjäryhmä, on tärkeää kuulla heitä, mitä he kirjastolta toivovat, jotta kirjaston asema säilyy tulevaisuudessakin kansalaisten olohuoneena.

Tämä tutkimus on tarjonnut myös hienoja verkostoitumismahdollisuuksia. Kehittämistyö toi tutuksi LAKEn henkilökunnan. Heidän kauttaan tutkimustyö sai odottamattoman ja inspiroivan sivutuotteen. Lukiolaisten työpajan jälkeen syntyi blogikirjoitus, joka julkaistiin sekä MINT-hankkeen että LAKEn uutisblo-  
gissa. Kirjoituksessa esiteltiin käytännön palvelumuotoilun soveltamista kent-  
täkokeiluna (Alaoutinen 2020). Kirjoitus oli alun perin tarkoitus julkaista vain  
hankkeen tuotoksena, mutta myös LAKEn yhteyshenkilö kiinnostui tästä pal-  
velumuotoilun soveltamisesta kirjastoalalla, ja teksti julkaistiin LAKEnkin uu-  
tisblogissa. LAKEn henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen myötä Luu-  
mäen kunnankirjasto sai kutsun osallistua 10.9.2021 pidettävään pienten kir-  
jastojen tapahtumapäivään esittelemään, millaisia yhteistyökuvioita kirjastossa  
on tapahtumatuotantoon ja mitä muita vinkkejä voi antaa siihen, kuinka saada  
asioita aikaan pienillä resursseilla. Tämä on hyvä tilaisuus kertoa myös palve-  
lumuotoilukokemuksista kirjaston kehittämistoiminnassa.

Myös Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun luokkaryhmästä on löytynyt kir-  
jastoalan sisäisiä kontakteja, millä taas on ollut positiivisia heijastumia tähän  
tutkimusprosessiin. Tätä opinnäytetyötä on tehty vertaistuen hengessä vaih-  
taen ajatuksia ja kokemuksia sekä seurattu kirjaston tilojen kehittämistä asia-  
kasosallistamisen avulla, ja tästä on hyötyä suunniteltaessa kehitystyön jatko-  
toimenpiteitä Luumäen kunnankirjastossa. Kirjasto sai kutsun tulla tutustu-  
maan paikan päälle Espoon kaupungin kirjastojen tila- ja omatoimiratkaisuihin.  
Tämä ekskursio ei valitettavasti toteutunut tutkimusaikana, mutta se on hyvä  
pitää mielessä, kunhan koronarajoitukset purkautuvat.

### 7.3 Pohdintaa tutkimusprosessista

Vilka (2015, 24) toteaa, että opintojen myötä saavutettavien kvalifikaatioiden  
kannalta tutkimusopinnot vaativat turvalliseksi koettua ympäristöä, jossa voi  
vaikkapa ihmetellä, väitellä ja arvioida yhteistä toimintaa. Jos miettii tutkimuk-  
sen kytköksellisyyttä omaan ammattialaan, tutkimus tulee toki lähelle ja on  
vahvasti sidoksissa omaan asiantuntijuuteen, mutta samalla tämä työympä-  
ristö, Luumäen kunnankirjasto, tarjoaa juuri turvalliseksi koetun ympäristön,  
joka sallii asiantuntijuudessa kasvun sekä tutkimukseen liittyvän kokeilevan  
kehittämisen matalan kynnyksen toimenpiteisiin ryhtymisen.

Kirjaston asiakaspalvelija keskustelee päivittäin asiakkaidensa kanssa. Muotoiluprosessi voi kuulostaa raskaalta ja työmäärää lisäävältä sanalta etenkin, jos se on vieras sana, mutta sen käyttöönotto voi lähteä pienistäkin teoista. Keskustelu on hyvä alku. Kun siihen lisää vuorovaikutuksen, tahdon kehittää palvelua asiakkaan toiveiden mukaan sekä tämän kehittämistyön seurannan, ollaan jo hyvässä vauhdissa. Työmääräkään ei välttämättä lisääny. Tässä tutkimuksessa on esitelty esimerkkinä nuorison kirjaosaston uudistus, mutta se olisi ollut joka tapauksessa väistämättä edessä oleva rutiinityö, koska hyllytila oli loppumassa. Tähän työhön yhdistettiin vain vuorovaikutus asiakasryhmän kanssa ja projektiin saatiin asiakasymmärrystä sekä muukin kehittämistavoite kuin silkan hyllytilan lisääminen.

Koko tämä opinnäytetyö on ollut tutkimusmatka, joka on soljunut eteenpäin välillä sujuvasti ja toisinaan vähemmän sujuvasti, mutta yhtä kaikki – palkitsevasti. Lopputuloksena on syntynyt ymmärrys siitä, että muotoiluprosessilla ei tarvitse olla yhtä ainoa lopputulosta ja päätepysäkkiä, vaan se jatkuu siirtymällä akateemisesta tutkimuksesta työelämän kehittämistyöhön. Professori Pieter Desmetin (2020) mukaan ihmiset käyvät läpi päivittäin valtavan määrän tunnepohjaisia dilemmoja, päätöksiä, jotka on ratkaistava ja valintoja, jotka on tehtävä. Muotoilijan tehtävä on Desmetin mukaan helpottaa ihmisiä näissä valinnoissa (Desmet 2020). Tähän liittyy ammatillisen kasvun tavoite - muotoilija opettelee näkemään yhden askeleen verran pidemmälle.

## LÄHTEET

Alaoutinen 2020. Kehittävän kokeilemisen kenttäsovellus yhteistyössä Taavetin lukion kanssa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.minttiin.fi/kehittavan-kokeilemisen-kenttasovellus-yhteistyossa-taavetin-lukion-kanssa/> [viitattu 13.4.2021].

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#10.1%20Tutkimuksen%20luotettavuus> [viitattu 16.4.2021].

Aluehallintovirasto s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://avi.fi/tietoameista/tehtavamme/opetus-ja-kulttuuri/kirjastotoimi> [viitattu 4.2.2021].

Axiell Aurora 2020. Luumäen kunnankirjaston lainaustilastot 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: Luumäen kunnankirjasto [viitattu 5.11.2020].

Cottier, I. 2020. Tarpeet ja tekijät – omatoimikirjastojen tilat asiakkaiden käsissä. Webinaariesitelmä. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/ira-cottier-tarpeet-ja-tekijat-omatoimikirjastojen-tilat-asiakkaiden-kasissa/> [viitattu 30.3.2021].

Desmet, P. 2020. 7 Experiences keynote: Experience Design. Webinaariesitelmä. Saatavissa: <https://vimeo.com/457761652> [viitattu 17.4.2021].

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum Media Oy.

Hannonen, P. 2020. Palvelumuotoilua kirjastossa -koulutus. Webinaari. 4.9. ja 4.12.2020.

Hassi, L., Paju S. & Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Heili-kirjastot. 2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://heili.finna.fi/> [viitattu 27.1.2021].

Hokkanen, L. 2015. Kun kirjastot alkavat elää – Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland Oy, 11–44.

Huhtinen-Hildén, L. & Karjalainen A. L. 2019. Luova toiminta siltana itseän, toisiin ja osallisuuteen. Teoksessa Karjalainen, A. L. (toim.) Luovan toiminnan työtavat. Käsikirja sosiaali- ja terveysalalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 11–19.

- Hämäläinen, K. 2016. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 61–75.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Lukkarinen, E. 2018. Omatoimikirjastojen käyttö ja laki (osa 1). Webinaari. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/esko-lukkarinen-omatoimikirjastojen-kaytto-ja-laki-osa-1/> [17.3.2020].
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy.
- Kauko, M. 2020. Etelä-Karjala on siirtynyt koronaepidemian kiihtymisvaiheeseen – Luvassa tiukempia rajoituksia, kieltoon kaikki yli 20 hengen kokoontumiset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://esaimaa.fi/uutiset/lahella/ce3b8503-08c9-42b3-ad23-54cc671d0fb6> [viitattu 12.3.2021].
- Kehittämistehtävää hoitavat kirjastot. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot> [viitattu 5.3.2021].
- Ketola, R. 2020. Eksote ilmoittaa viikonlopun jäljiltä 14 uutta koronatartuntaa – Ruokolahti nousi THL:n listalle. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://esaimaa.fi/uutiset/lahella/f756a3dd-ee62-42b7-9dad-4022bbc16552> [viitattu 12.3.2021].
- Keronen, K. & Tanni, K. 2017. Sisältöstrategia. Asiakaslähtöisyydestä tulosta. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Ketonen, A. 2020. Omatoiminen kirjasto vai omatoiminen käyttäjä? Blogi. Saatavissa: <https://avi.fi/blogikirjoitukset/-/blogs/omatoiminen-kirjasto-vai-omatoiminen-kayttaja-> [viitattu 11.3.2021].
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Kolehmainen, N. 2020. Kirjastopedagogi. Puhelinhaastattelu 2.12.2020. Lappeenrannan kaupunginkirjasto.
- Koponen, J., Hildén, J. & Vapaasalo, T. 2016. Tieto näkyväksi – Informaatiomuotoilun perusteet. Helsinki: Aalto ARTS Books.
- Koskelainen, J. 2019. Omatoimijärjestelmät – Mitä uutta? Webinaari. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/jari-koskelainen-omatoimijarjestelmat-mita-utta/> viitattu [17.3.2020].

Kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saatavuussuositus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus> [viitattu 13.4.2021].

Könönen, K. 2021. Sivistystoimenjohtaja. Haastattelu 26.1.2021. Luumäen kunta.

Laki yleisistä kirjastoista. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492> [viitattu 4.2.2021].

Lehtinen, E. 2020. Tuloksia omatoimikirjastojen asiakastutkimuksesta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://akeutiset.wordpress.com/2020/01/03/tuloksia-omatoimikirjastojen-asiakastutkimuksesta/> [viitattu 19.3.2021].

Luumäen kuntastrategia 2015–2020. s.a. PDF-Dokumentti. Saatavissa <https://www.luumaki.fi/sites/luumaki.fi/files/kuntastrategia.pdf> [viitattu 16.3.2021].

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjä-tiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77–97.

Melkko, E. 2020. Projektipäällikkö. Puhelinhaastattelu 2.12.2020. LAB-ammattikorkeakoulu.

Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 20–41.

MINT – Etelä-Karjalan pienten kuntien innovaatio- ja kokeiluekosysteemin kehittäminen –hanke. 2021. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.minttiin.fi/> [viitattu 29.1.2021].

Mist sie haaveksit? - asiakkaat osallistuvat pääkirjaston peruskorjauksen suunnitteluun. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lappeenranta.fi/fi/Palvelut/Kulttuuri-ja-liikunta/Kirjasto/Peruskorjaus> [viitattu 24.3.2021].

Mustikkamäki, M. 2019. Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Julkaistu+80\\_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf/7bd2de34-2454-e9a4-be70-26b521a93b27/Julkaistu+80\\_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf?t=1612256673839](https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Julkaistu+80_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf/7bd2de34-2454-e9a4-be70-26b521a93b27/Julkaistu+80_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf?t=1612256673839) [viitattu 4.2.2021].

Mäkinen, M. 2018. Palvelumutoilemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. 2009. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76687/opm32.pdf?sequence=1> [viitattu 23.3.2021].



Opetus- ja kulttuuriministeriö. s.a. Yleisiä kirjastoja koskevat linjaukset. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://minedu.fi/kirjastoasioiden-linjaukset> [viitattu 23.3.2021].

Pitkänen, H. 2020. Kirjastopalvelukoordinaattori. Sähköpostiviesti 27.8.2020. Lahden kaupunginkirjasto.

Priha, L. 2020. Palvelujohtaja. Sähköpostihaastattelu 8.10.2020. Lappeenrannan kaupunginkirjasto.

Pölonen, P. 2020. Tulevaisuuden identiteetit. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Revello, E. 2018. Omatoimiasioinnin kehittäminen Lappeenrannan kaupunginkirjastossa: esimerkkinä Korvenkylän kirjasto. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141822/Revello\\_Enni.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141822/Revello_Enni.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 23.3.2021].

Saavalainen, L. & Tormas, A. 2019. Asiakaspalvelu edelleen kirjastotyön ytimessä. Webinaariesitelmä. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/liisa-saavalainen-anni-tormas-asiakaspalvelu-edelleen-kirjastotyon-ytimessa/> [viitattu 30.3.2021].

Salmela, E. 2020. Kokeilumestari-työpajat. Verkkokoulutus. 17.9., 29.9. ja 12.10.2020.

Selkee, J. 2017. Yleisiä kirjastoja koskeva lainsäädäntö muuttui 1.1.2017 alkaen. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kirjastojen%20asiakasmaksut%207\\_2017\\_1.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/kirjastojen%20asiakasmaksut%207_2017_1.pdf) [viitattu 23.3.2021].

Sevänen, E. & Vainio, M. 2020. Yleiset kirjastot. Kansanvalistajista ja hyvinvointilaitosten palvelulaitoksesta tietoyhteiskunnan tavarataloksi ja hybridiseksi kulttuurilaitokseksi. Teoksessa Arminen, E., Logrén, A. & Sevänen, E. (toim.) Kirjallinen elämä markkinaperustaisessa mediayhteiskunnassa. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 143–181.

Stickdorn, M., Hormess, M. E, Lawrence, A. & Schneider, J. 2016. This Is Service Design Doing. Applying Service Design Thinking in the Real World. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 7.4.2021].

Tietoa Kirjastokaistasta. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/tietoa-kirjastokaistasta/> [viitattu 30.3.2021].

Tilastokeskus. 2021. Kuntien avainluvut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2021&active1=441> [viitattu 27.1.2021].

Turja, H-K. 2019. Avoin kirjasto. Tapaustutkimus Jynkän lähikirjastosta omatoimikirjastona. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/165966/Turja\\_Hanna-Kaisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/165966/Turja_Hanna-Kaisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y) [viitattu 13.4.2021].

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

Tyni, S. 2019. Nilakan virtuaalikirjasto – Omatoimikirjastopalvelun sisälle ylikunnallinen virtuaalipalvelu. Webinaariesitelmä. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/sirpa-tyni-nilakan-virtuaalikirjasto/> [viitattu 30.3.2021].

Vaarne, V. 2020. Kirjastolla pitää olla kriisisuunnitelma. Kirjastolehti 3/2020.

Viljakainen, K. 2020. Palvelukokemus. Verkkoluento. 14.11.2020. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Villanen, J. 2020. Kehitä tai kuihdu Käsikirja muutoksessa pärjäämiseen. Helsinki: Basam Books Oy.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS Kustannus.

## KUVALUETTELO

Kaikki kuvat ovat Mervi Alaoutisen tuottamia tai ottamia ellei toisin mainita.

Kuva 1. Luumäen kunnankirjaston sidosryhmät. 2020.

Kuva 2. Luumäen kunnankirjaston lainausmäärät ikäryhmittäin vuonna 2019. Axiell Aurora 2020

Kuva 3. Tutkimuksen viitekehys. 2020.

Kuva 4. Tutkimuksen käsitekartta. 2020.

Kuva 5. Opinnäytetyön aikataulu. 2021.

Kuva 6. Kokeilevan kehittämisen prosessi. 2020 Alaoutinen, M. Mukailen Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja, 37.

Kuva 7. Kokeilumestari-työpajoissa osiin purettu omatoimimallin kehittäminen. 2020.

Kuva 8. Kokeilumestari-työpajoissa osiin purettu palvelupolku. 2020.

Kuva 9. Palautelomakkeessa käytetyt tunnetilahymiot ja niiden selitykset. 2020.

Kuva 10. Lukiolaisten työpajan kolmiosainen tehtävämoniste. 2020.

Kuva 11. Kollaasin yläkuvassa on Luumäen pääkirjaston rakennus, alhaalla vasemmalla pääsisäänkäynti. Rakennus on erityisen kaunis ja hehkuva talvisin. 2021

Kuva 12. Omatoimiajan sisäänkäynti parkkipaikan vieressä. 2021.

Kuva 13. Nuorten kirjaosaston muutostyön lopputulos. 2021.

Kuva 14. Luumäen pääkirjaston hehkuva lattia ja sisämiljöötä. 2021.

Kuva 15. Omatoimikirjaston tiedotteiden visuaalinen ilme. 2020.

Kuva 16. Lukiolaisten työpajan osallistujat. Kuvassa ollaan topakasti pulpeteissa, mutta ihan näin virallinen tunnelma ei sentään ollut. 2020.

Kuva 17. Osa Oivan palvelupolkua. 2021.

Kuva 18. Oiva Yllättäjän profiilikortti. 2020.

Kuva 19. Oiva Yllättäjän palvelupolku. 2020.

Kuva 20. Kirjaston oleskelu- ja pöytätiloja. 2021.

Kuva 21. Jenni Hengailijan profiilikortti. 2021.

Kuva 22. Jenni Hengailijan palvelupolku. 2021.

Kuva 23. Hanna Pontevan profiilikortti. 2021.

Kuva 24. Hanna Pontevan palvelupolku. 2021.

Kuva 25. Pertti Pohtivan profiilikortti. 2021.

Kuva 26. Pertti Pohtivan palvelupolku. 2021.

Kuva 27. Näkymä pääovilta ala-aulaan, jossa sijaitsee sekä asiakaspalvelupiste että omatoimiautomaatti. 2021.

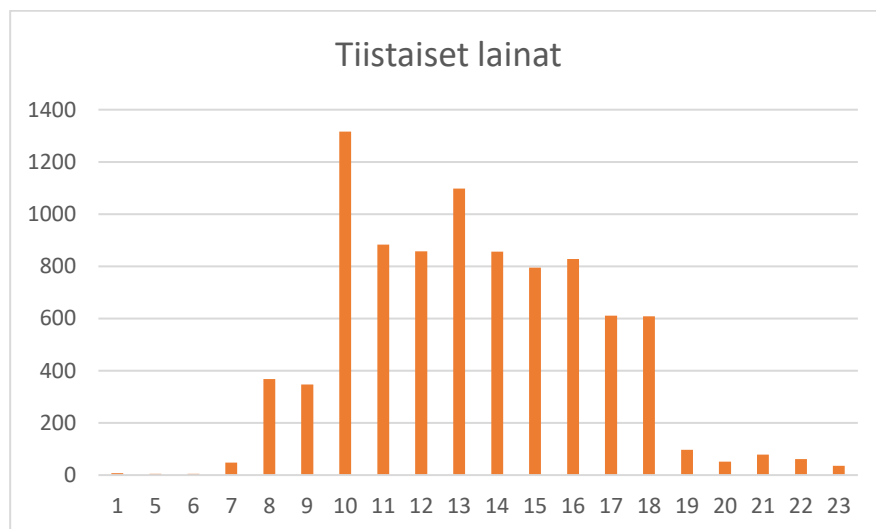
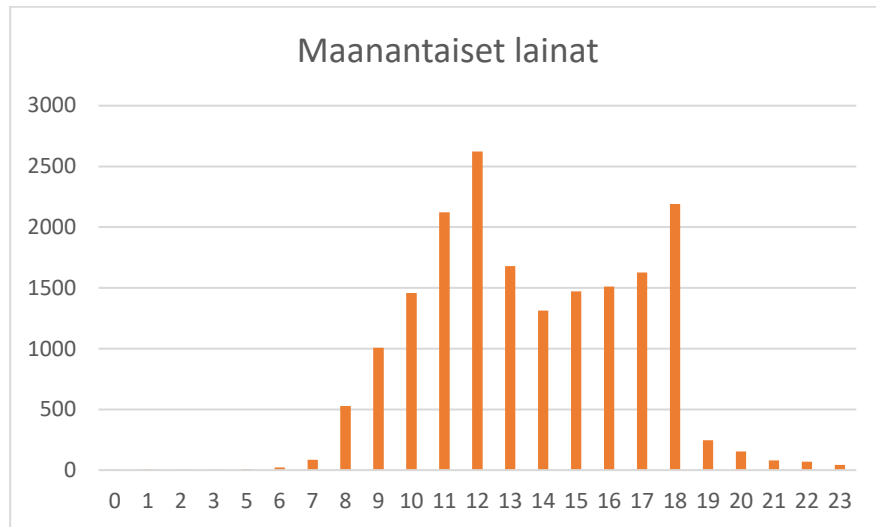
Kuva 28. Pääkirjaston yläkerran kaksi tutkijanhuonetta. 2021.

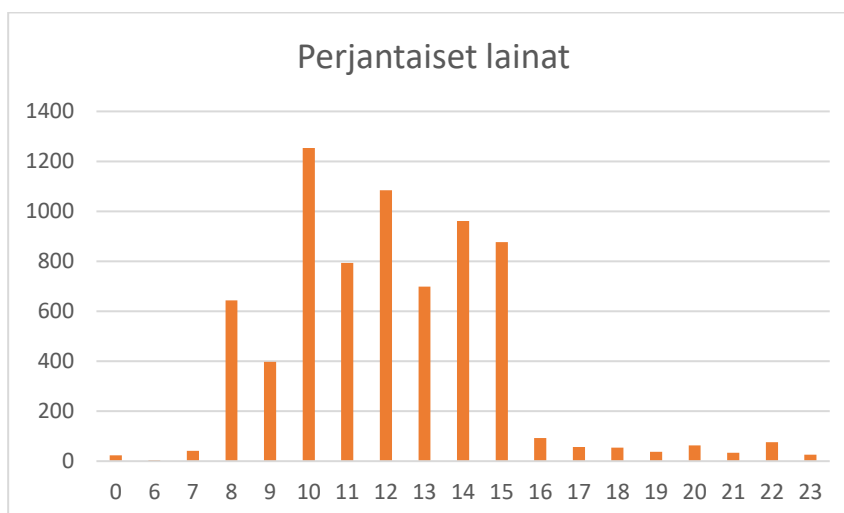
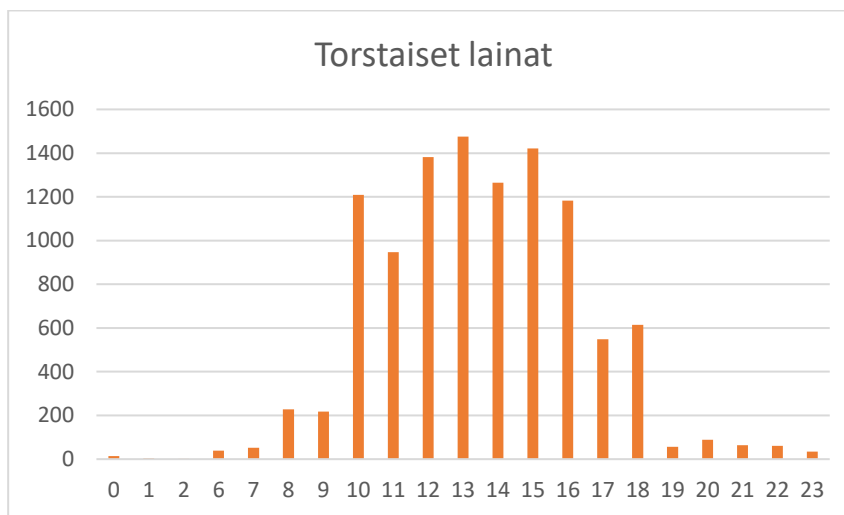
Kuva 29. Alakerran lastenosaston satuhuone. 2021.

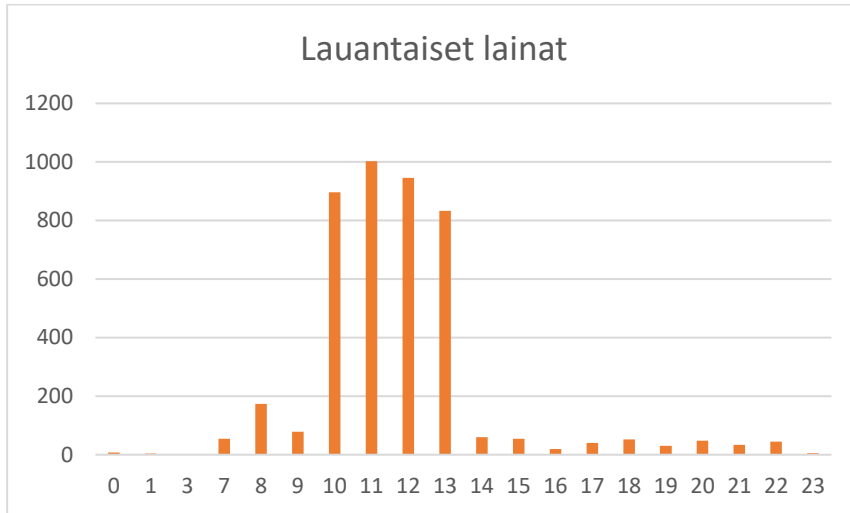
Kuva 30. Pääkirjaston esiintyjille tarjottava auditoriota korvaava tila. Sohvilla viihtyvät usein peruskoululaiset. 2021.

## Luumäen kunnankirjaston lainaustilastoja vuodelta 2019

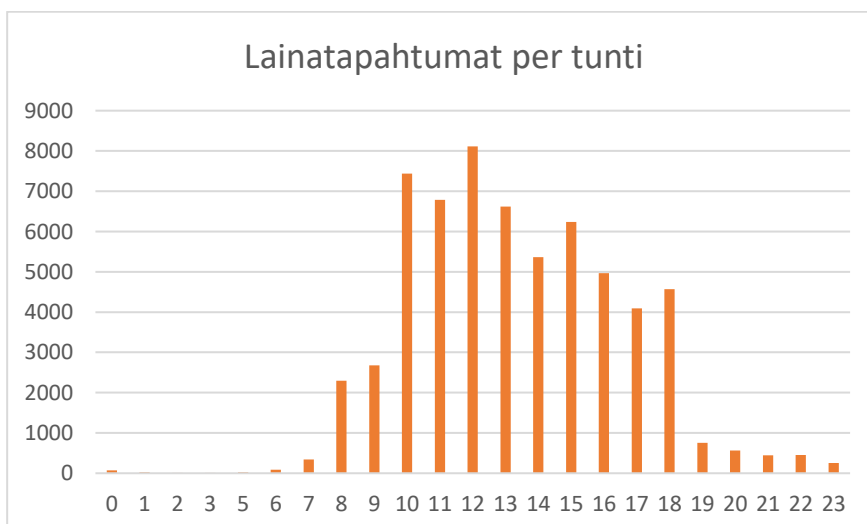
Selvitys kirjaston käyttöasteesta viikonpäivittäin sekä tunneittain  
Tilastopiminta on tehty vuoden 2019 pohjalta.

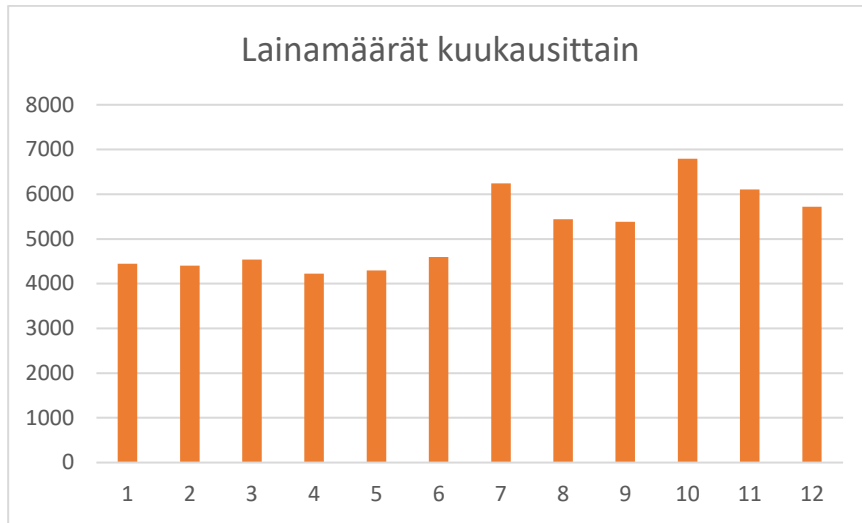






## Yleiskatsaukset







Asiakkaiden havainnointi 30.11. – 2.12.2020

30.11.2020

1) Mies.

Kuvaus asiakkaasta: eläkkeellä oleva mieshenkilö. Aktiivinen kirjaston käyttäjä, vakioasiakas. Ehdotan hänelle automaatin testaamista, kun hän saapui kirjastoon. Vastaus: "(syvä huokaus) kiitos, mutta ehkä ei nyt. Palautan kirjat mieluummin tiskille virkailijalle". Hän poistuu hakemaan lainaamista. Hetken päästä hän palaa ja kysyy: "Anteeksi, olisiko nyt hyvä hetki kokeilla lainaamista?" Tulen hänen kanssaan automaatille. Kysymys: "Jaaha, mitenkäs..." Asiakas lukee samalla tulostettua asiointiohjetta. Hän epäröi hetken näytön edessä. "Tästäkö minä nyt..." Hän hipaisee sormellaan palautusruutua. Ruutu siirtyy lainaustilaan. Hän jatkaa ohjeiden lukemista. Hän puhuu itsekseen ja kertaa ohjeita. Kortti menee oikeinpäin oikeaan kohtaan lukijan alle. Asiakas muistaa lainaamiseen tarvittavan PIN-koodinsa ulkoa ja osaa siirtää kirjojen syöttämiseen automaatille. Tästä eteenpäin ei ole vaikeuksia, ennen kuin lainaustapahtuma pitää lopettaa. Kuittitulostinta ei löydy heti. Se sijaitsee ruudun alareunassa yläviistosta katsottuna hiukan piilossa. Lopulta asiakas kumartuu hiukan ja löytää kuitin. Kysyn häneltä, millainen kokemus oli ja tarjoan käyttäjätutkimuslomaketta. Omaksun tässä vaiheessa aktiivisen roolin tarkkailijan sijasta. Mies vastaa kysymykseeni: "Se oli... se oli ihan ok. Minä kun suhtaudun hiukan varautuneesti näihin tietokoneisiin enkä mielläni asioi näillä."

Omia ajatuksia:

Tulostettu esillä oleva lainausohje on liian pitkä. Se on liian yhtenäistä tekstipötköä. Toimenpide: jaottelen lainausvaiheet numeroilla eri vaiheisiin ja tulostan uuden version.

Lainauskuitin tulostimen sijainti on hankala pitkälle ihmiselle. Sitä ei näe yläviistosta. Toimenpide: automaatin alla on sähköpöytä. Nostan sitä hiukan ylemmäs. Odotan seuraavaa sopivan pituista testihenkilöä. Sähköpöytä on hankittu esteettömän asiointin edistämiseksi. Mikäli henkilö liikkuu vaikkapa

pyörätuolilla, hänen on mahdollista laskea automaatti sopivalle korkeudelle. Pöytä oli jäänyt testikäytön jälkeen melko matalaksi.

30.11. klo 17.40

2) Töistä tulossa oleva nainen

Kysyin, mahtaako hänellä olla kiire ja haluaisiko hän osallistua automaatin käyttäjien testiryhmään. Hän kertoi olevansa väsynyt ja nälkäinen ja menossa syömään työpäivän päälle. Hän ei tahtonut osallistua testikäyttöön, mutta jäi muuten keskustelemaan. Hän sanoi, ettei pidä tietokoneasioinnista. Sanat olivat: "mie olen siinä aika huono". Hän kysyi, pitääkö tästä eteenpäin nyt sitten lainata ja palauttaa itse. Kerroin, että meillä on virkailija paikalla normaaliin aikaan eikä automaatilla ole välttämätöntä asioida ollenkaan. Hän sanoi, että voi osallistua toisen kerran. Hän kysyi myös, onko asiointi kovin vaikeaa.

Omia ajatuksia:

Asiakas kieltäytyi vedoten nälkään ja kiireeseen, mutta oli kuitenkin halukas juttelemaan tovin muista kirjastoasioista. Aluksi kieltäytyminen oli jyrkkä, mutta hetkisen juttelun jälkeen, hän sanoi omatoimisesti, että tulee kokeilemaan automaattia paremmalla ajalla. Kommunikaation sävy pehmeni jutustelun myötä.

30.11. klo 17.30

3) Töistä tulossa oleva nainen, palautettavaa aineistoa

Kysyin haluaisiko hän osallistua testihenkilöksi ja kokeilla palauttamista. Kerroin hänelle, että havainnoin vierestä. Hän alkoi lukea toimintaohjetta. Hän toimi vaiheittain ja eteni järjestelmällisesti. Viivakoodin lukijan löytyminen aiheutti ongelmaa. Valo heijastaa tähden muotoisen kohdevalon automaatin tasolevyyyn, mihin kohtaan kortti on kohdistettava. Tässä kohtaa jouduin ohjaamaan asiakasta, jotta hän havaitsi valon. Asiakas kertoi, että ohjeet ovat selkeät ja hänen suoriutumiseensa vaikutti jännittävä uusi tilanne. Hän sanoi, että luultavasti olisi suoriutunut paremmin ilman tarkkailua.

Omia ajatuksia:

Ohjeet toimivat, kun niihin malttaa rauhassa perehtyä. Tarkkailtava asiakas jännittää tarkkailtavana oloa. Tarkkailu siis vaikuttaa asiointiin.

1.12.

Ensimmäinen virallinen omatoimikirjaston aukiolopäivä.

4) Mies, eläkeläinen, tulossa sisään heti ensimmäisenä

Omatoimioven lukko ei toimikaan. Päästän hänet omalla henkilökunnan kulkuavaimella (eri asia kuin kirjastokortti). Soitan laitteiston toimittajalle, joka tekee verkon kautta säädön ja ovi saadaan toimimaan. Testaan omalla kirjastokortilla ja pin-koodilla. Ovi toimii. Käyn lehtisalissa tiedustelemassa, haluaisiko asiakas nyt tulla kokeilemaan, miten ovi toimii. Hän on eläkkeellä oleva mies. Kirjautuminen sujuu ongelmitta, sähkölukon paneli antaa hyvät ohjeet. Asiakas on tyytyväinen ja antaa kehuja, että tämä oli helppoa.

Omia ajatuksia:

Asiakas vaikuttaa olevan asiakaskuntamme vanhimmasta päästä. Hän on tuttu vakioasiakas. En tosin kysele heidän ikäänsä tämän havainnoinnin yhteydessä. Koen oman hämmästyksen: oletukseni on ollut väärä sen suhteen, että vanhimmat kirjaston käyttäjät eivät olisi kiinnostuneita omatoimiajan käyttäjiä. Olen ällistynyt siitä, miten helposti hänen asiointinsa sujui. Oiva Yllättäjä!

Klo 9.50

5) Mies. Lähestyy omatoimiovea, olen kulkemassa ohi ja pysähdyn seuraamaan vaivihkaa.

Huomaan lasioven läpi, että hän jää lukemaan ovesse olevaa omatoimikirjaston yleisohjetta, joka ei erittele selvästi sähkölukon käyttöä. Hän pyörii paikallaan ja hetken kuluttua poistuu.

Omia ajatuksia:

Ovessa on tällä hetkellä yleisohje omatoimiasioinnista. Oletin, että sähkölukko on niin näkyvästi seinässä, että asiakas pysähtyisi lukemaan sen näytöllä olevan ohjeen. Huomaan, että olin väärässä. Toimenpide: muuta omatoimiajan yleisohje yksityiskohtaiseksi sähkölukon käyttöohjeeksi.

1.12.

6) Nainen, arvion mukaan eläkkeellä oleva

Kysyin hänen halukkuuttaan osallistua automaatin testikäyttäjäksi. Kerroin olevani sivustatarkkailija.

Asiakas lähestyy automaattia ja varmistaa, tämäkö se nyt on. Hän seisoo hetken automaatin edessä, ei huomaa tulostettua lainausohjetta, joka on kiinnitetty sermiin automaatin viereen. Hän katsoo vain automaattia. Automaatin ruutu herättää hämmennystä: siinä näkyvistä toiminnoista hän valitsee asiakastietonsa lainauksen sijasta. Ei ole selvää, mikä ero on kortin viivakoodilla, käyttäjätunnuksella ja PIN-koodilla. Näen, että asiakkaan PIN-koodi on kirjoitettu korttiin tussilla. Huomaan itse, että lainausautomaatissa on oletusaika, kuinka kauan se pysyy lainaus-tilassa ja sen jälkeen se palaa alkunäyttöön. Asiakas tuskastuu, että miten se taas on tuossa näyttötilassa ja joutuuko hän aloittamaan alusta. Hän jatkaa sinnikkäästi. Nyt löytyy lainaus, viivakoodi ja PIN-koodi. PIN-koodin vahvistamisen hän varmistaa ääneen kysymällä: miksi tämä ei mene mihinkään, pitääkö tässä painaa jokin ok, jotta pääsee eteenpäin. Autan ja sanon, että ok on sama kuin "Syötä"-painike. Kirjojen lainaaminen ei enää ole vaikeaa ja lopetuskin kuitin tulostuksen kautta onnistuu heti. Asiakas naurahtaa hiukan hengästyneesti ja toteaa, että "olipas se... (naurua)" Sitten hän vilkaisee minua silmälasien yli ja sanoo: "Sitten seuraava kysymys: kuka teistä joutuu työttömäksi nyt, kun asiakkaat palvelevat itse itsensä?"

Omia ajatuksia:

Nainen ei vaikuttanut erityisen innokkaalta testikäyttäjältä. Itseäni tämä auttoi siinä mielessä, että oletin ohjeiden olevan hyvin näkyvällä paikalla eivätkä ne hahmotukaan kaikille.

1.12.

7) Nainen, arvion mukaan eläkkeellä

Vastaus osallistumishalukkuuteen oli välitön: "Joo!" Nainen puhuu ja juttelee taukoamatta ohjeita selatessaan. Hän ehtii kertoa, että miehensä kanssa koekelivät heti itsepalvelukassaa, kun sellainen tuli Lappeenrantaan. Hän sanoo, että heitä kiinnostavat "tällaiset asiat". Nainen huomaa, että hänellä ei ole asiointiin tarvittavaa PIN-koodia ja peruutamme sen verran käymään asiointitiskillä. Tulostan hänelle koodin ja siirrymme takaisin automaatille. Vaikeuksia: nainen

ei huomaa, että kortin viivakoodin pitää olla ylöspäin, jotta lukija tunnistaa kortin. PIN-koodi onnistuu saman tien, mutta lainaus tuottaa saman päänvaivan: kirjojen viivakoodien täytyy olla ylöspäin, jotta lukija tunnistaa ne. Sivuhuomautus: kaikissa kirjaston kirjoissa ei ole vielä rfid-tarroja. Ne ovat siis radiotaajuustarroja, joilla voi lainata vaikka pinon kirjoja kerralla asettamalla ne automaatin tunnistuslevylle. Näin ollen emme neuvo vielä asiakkaitamme, miten kirjoja voi lainata ilman viivakoodia. Nainen innostuu lainaustapahtuman kuluessa: hän antaa välitöntä palautetta, että tykkäsi automaatilla asiointista. Tarjoan hänelle palautelomaketta ja hän ottaa sen ilahtuneena vastaan. Hän täyttää lomakkeen iloisesti jutellen ja sanoo, että hän on aina tällainen hymynaama (viittaus lomakkeen hymiöihin). Asiakas poistuu kiitellen kirjaston kehitystä ja viittaa omatoimiaikaan. "Tämä on hieno juttu! Tykkään asioida aamuvaihain, jos vain mahdollista. Olen aamuvirkku."

Omat ajatukset:

Asiakas edustaa innostujaa. Hän on valmis omaksumaan ja ottamaan vastaan uusia toimintamalleja. Hän ei lannistu, jos palvelu aiheuttaa vaikeuksia.

1.12.

8) Nainen, arvion mukaan ehkä ei vielä eläkkeellä

Nainen tulee palauttamaan ja asioi luonani tiskillä. Olen tarkkaillut lähinnä lainausprosessia. Ehdotan, voisiko hän osallistua tarkkailuun palauttajana. Nainen kertoo asioivansa Kouvolassa ja että lainausautomaatit ovat tuttuja. Hän huomauttaa, ettei muista omaa PIN-koodiaan, mutta kerron hänelle, että sitä ei tarvita palautuksessa. Nainen kävelee varmasti automaatin luokse, painaa "Palautus" ja ottaa kirjapinon. Prosessissa ainoastaan viivakoodinlukijan kohdan löytyminen aiheuttaa vaikeutta. Valo on aika hento. Lukijan valo välähtää vihreäksi, kun se havaitsee viivakoodin. Hän ei meinaa löytää oikeaa kohtaa, jossa pidellä viivakoodia. Hän hämmästyttää ja kysyy, eikö tämä annakaan äänimerkkiä. Nainen myös ilahtuu saamastaan PIN-koodista, kun kävin tulostamassa sen hänelle. Hän kertoi juuri tänä aamuna harmitelleensa, kun hänellä ei ole sitä koodia, jotta voisi tulla käyttämään kirjaston omatoimiaikaa.

Omia ajatuksia:

Asiakas odottaa äänimerkkiä valomerkin sijaan palautuksessa. Hän on siis totunut tietynlaiseen toimintamalliin. Muuten otteet ovat varmat. Voi päätellä, että automaattiasiointi on tuttua. Aion selvittää, saako automaattiin myös äänimerkin valon lisäksi.

1.12.

9) Nainen, arvion mukaan eläkkeellä

Asiakas lähestyy automaattia ja pysähtyy lukemaan ohjeita. Hän empii ja viipyy melko kauan, ennen kuin aloittaa lainauksen. Hän lukee ohjeet useaan kertaan. Hän kommentoi, että ainakin palautus vaikuttaa yksinkertaiselta toiminnolta. Vaikka kerron hänelle, että seuraan sivutarkkailijana, hän haluaa silti varmistaa vaiheet minulta. Viivakoodin lukijan punainen valo ei hahmotu hänelle. Joudun ohjaamaan häntä. Hän yrittää sinnikkäästi kortti väärinpäin eli viivakoodi alaspäin. Hän hermostuu. Tästä eteenpäin astun aktiivisen avustajan rooliin rauhoittaakseni hänet. Ohjaan hänet rauhallisesti lainauksen loppuun. Taakse alkaa kertyä jonoa automaatille. Nainen täyttää vielä palautelomakkeen.

Omia ajatuksia:

Useampi asiakas on tähän mennessä jättänyt huomaamatta, missä on viivakoodinlukijan punainen valoristikko. Mietin, onko se ikäkysymys. Jos näkö on heikko, onko valon merkkikohta liian hento?

1.12.

10) Pariskunta, keski-ikäisiä, ehkä kohta eläkkeellä

Koska tilanne automaatilla alkaa jonoutua, käännyin heihin päin ja kysyn, tulisivatko he lainaamaan lainaustiskiltä. En pääse kysymyksessä loppuun, kun mies vastaa "automaatilla!"

Omia ajatuksia:

Löytyi ensimmäinen ehdottomasti itsenäisesti asioiva kohderyhmän osa. Vastaus oli tiukka ja jos esitän oman arvion, mies edustaa sitä asiakaskuntaa, joka ehdottomasti tahtoo asioida yksin ilman häiriötä ja asiakaspalvelijan puuttumista tilanteeseen.

1.12.

11) Nainen, arvion mukaan eläkkeellä

Ilmaisee suostumuksen testikäyttäjäksi ja kertoo, että ei ole kiire mihinkään. Tulostan hänelle automaatin käyttöön tarvittavan PIN-koodin. Nainen huomaa ohjetulosteen välittömästi: "jaaha, tästäkö sitä sitten aloitetaan..." lukee sen rauhassa läpi. Hän lukee tekstin ääneen, kysyy puolittain itsekseen melkein joka kohdan jälkeen itsekseen "niinkö?" Hän siirtyy ohjeiden lukemisen jälkeen automaatin käyttöön tasaisen rauhallisesti. Hän kysyy itseltään vahvistuksen puoliääneen jokaisen vaiheen jälkeen. "Tästä mie sitten vissiin painan..." Työskentely on rauhallisesti etenevää. Asiakasta ei jännitä. Ongelmallisia vaihteita ei löydy. Onnistuneen kuitin tulostamisen jälkeen nainen sanoo, että tämä oli helpompaa kuin hän luuli. Hän ilahtuu: "Käyn täällä (tarkoittaa Taavettia) usein aamupäivästä, ennen kymmentäkin. Nyt miun ei tarvitse odottaa, että kirjasto aukeaa. Voin tulla asioimaan itsekseen."

Omia ajatuksia:

Erään edellisen asiakkaan myötä pohdin, näkyykö se viivakoodinlukijan kohdistusvalo huonosti. Havainto vahvistuu, asiakas ei meinaa huomata valoa. Tämä asiakas suoriutui rauhallisesti ja kiirehtimättä. Hän ei näyttänyt jännittävän tarkkailijan läsnäoloa.

1.12.

12) Mies. Eläkkeellä. Asiakaskunnan vanhimmasta päästä.

Tiedustelen hänen mielenkiintoansa osallistua palautustestihenkilöksi. Mies jähmettyy täysin ja purskahtaa nauruun: "Kalpenen kauhusta! Onko minun pakko?" Mies suostuu asioimaan automaattilla, jos tulen hänen tukihenkilökseen. Opastan hänet rauhallisesti vaiheiden läpi. Loppukysymys kuuluu: "Oliko se siinä? Tämähän olikin helppoa!"

Omia ajatuksia:

Mies myönsi, että häntä jännittää asiointi omatoimiautomaatilla, mutta oli ilahnutunut, kun koki suoriutuvansa automaatin käytöstä sittenkin. Automaatti voi tukea erittäin paljon seniori-ikäisten autonomian tarvetta, kun hiukan jännitetty palvelu onkin paljon helpompi kuin he kuvittelivat ja he huomaavat suoriutuvansa.

1.12.

13) Nainen, arvion mukaan työelämässä.

Palautusasiakas. Hän kertoo taustatiedoksi, ettei ole koskaan asioinut missään kirjastossa automaattilla. Hän lähestyy automaattia. Ei katsele ympärilleen, vaan kohdistaa katseen suoraan automaattiin. Ohjeet jäävät huomaamatta. Hän ei epäröi eikä kysy, onko tämä kosketusnäyttö, vaan painaa suoraan "Palautusta" ja sitten seuraavaksi ojentaa kirjan viivakoodin lukijan alle suoraan oikeinpäin. Hän osaa navigoida ruudulla oikein. Kysyn, miltä asiointi tuntui: "No jos MIE osasin suoriutua tuosta, niin kyllä osaa kuka tahansa! Tää oli helppoa!"

Omia ajatuksia:

ihmiset havainnoivat omaa ympäristöään eri tavoin. Esimerkiksi omasta puolestani sanon, etten ensin ymmärtänyt, että automaatissa on kosketusnäyttö siinä vaiheessa, kun se seisoj vielä meidän työhuoneessamme. Toiset ihmiset kiinnittävät huomion pelkästään automaatin ruudun tekstiin, toisen skannaavat koko ympäristön.

2.12.

14) Nainen, tulee alakouluikäisen lapsensa kanssa

Hän vastaa, ettei ole kiireinen ja ehtii hyvin kokeilla. Hän lähestyy automaattia. Kääntyy minuun päin ja kysyy "tämä on kosketusnäyttö, vai?" Vahvistan kysymyksen. Jokainen vaihe löytyy, hän ei tarvitse pitkää miettimisaikaa. Hän lopettaa asiointinsa. Kysyn, onko hän aiemmin asioinut automaattilla. "Kyllä, mutta siitä on yli 10 vuotta." Hetken päästä hän jatkaa "Tämä on hyvin samankaltainen kuin itsepalvelukassat." Kysyn, onko niillä asioinnista ollut apua tällaiseen asiointiin. Hän vastaa: "Kyllä, varmasti".

Omia ajatuksia:

Tämä nainen on ensimmäinen perheellinen asiakas. Hän on vakioasiakkaamme. Päätelen, että aiemmasta asioinnista joko asiointiautomaatilla tai itsepalvelukassalla on apua.



## Lukiolaisten työpajan dokumentointi

Tässä on dokumentointi työpajan kulusta 3.12.2020. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen valitsemani ryhmä ei ilmaantunutkaan paikalle. Syy: koeviikko, koe alkoi aamulla klo 9, loppupäivä vapaata = sopiva väli karata maailmalle ennen koulutuksen alkua, joka tapahtui klo 12.

Yrittäjyysasioista vastaava opettaja Saila Kainulainen-Asikainen ei tästä lan-  
nistunut, vaan sanoi piipahtavansa naapuritilassa. Hän toi tullessaan kolme opiskelijaa: yhden abin ja kaksi senioria. Yhteensä koulutettavia oli neljä, kun opettajan laski mukaan.

Alkuvaihe pääsi leviämään kaiken kaikkiaan sekamelskaksi, kun odotimme opiskelijoita, joita ei ilmaantunutkaan. Olin jo purkamassa läppäriä ja matskuja pois. Koulutus oli räätälöity nimenomaan lukion yrittäjyysopiskelijoille ja jouduin lennosta muuttamaan sisältöä hiukan toisenlaiseksi. Opiskelijoille itselleenkin ohjelma tuli täysin yllätyksenä. Itselle iski tuskanhiki maskin ja visiirin takana ja siinä hengästyksissäni muistin esitellä itseni vasta kolmannen dian kohdalla...

Esittelin heille palvelumuotoilun perusteet PowerPointin avulla. Keskustelua syntyi eri vaiheissa. Ensimmäinen kysymys koski muotoilun sovellettavuutta: miten sitä voi soveltaa. Tämä kysymys kysyttiin, kun olin päässyt palvelupolkuun. Kysyjä mainitsi esimerkkinä sote-alan. Osallistin muut keskusteluun kysymällä, kuinka moni on käynyt uudistuneessa sairaalassa Lappeenrannassa. Tästä syntyi hyvä keskustelu siitä, mikä merkitys on hyvin muotoillulla opastuksella ja myös siitä, mikä vaikutus pelolla, ahdistuksella tai kiireellä on asiakkaan käyttäytymiseen. Kävimme keskustelua myös siitä, kuka on hyvästä muotoilusta hyötyvä taho. Siitä hyötyy sote-esimerkissä molemmat osapuolet: asiakas osaa suunnistaa ja kiireisen henkilökunnan jäsenen aikaa säästyy, kun hänen ei tarvitse lähteä neuvomaan asiakasta.

Pohdimme myös tilannetta, jossa on yrityksellä itsellään suunnittelutiimi. Mitä tapahtuu, jos tiimi keskenään suunnittelee asioita ja unohtaa kysyä asiakkaan näkökulman? Painotin sanaa asiakasymmärrys. Mallikuvana oli alan oma meemikuva. Ei ole muuten mitään käsitystä, mistä kuva on lähtöisin, mutta se on ollut jokaikisessä palvelumuotoilukoulutuksessa esimerkkinä, jossa itse olen ollut.



Palvelupolkuvaihe puhutti soveltamisen kautta muutenkin. Kävimme läpi erilaisia esimerkkejä sen avulla, mihin palvelumuotoilu soveltuu. Nostin keskiöön asiakkaan ja hänen tunnetilansa. Aloitin mahdollisimman arkipäiväisestä ja helpposta esimerkistä. Kerroin asiakkaasta, joka takki kainalossa pyörii ympyrää ja etsii naulakkoa. Huonona päivänä se asia, jota ei löydy, riittää siihen, että asiakas kääntyy ympäri ja poistuu ovesta. Etenin esimerkissä verkkopalveluun. Jos on kiire, vaikkapa sillä soteasiakkaalla ja on löydettävä nopeasti puhelinnumero, josta voi peruuttaa äkisti ilmenneen esteen takia oma aika: millainen tunnetaso silloin asiakkaalla on ja jaksako tai riittääkö hänen kärsivällisyytensä selata sivukaupalla sivuja, ennen kuin se oikea numero löytyy? Entäpä palvelutilanne sellaisessa tilanteessa, jossa asiakkaalla sekä asiakaspalvelijalla on taakkana ehkä henkilökohtainen negatiivinen tunnetila? Voi syntyä tahattomia epämiellyttäviä kokemuksia. Tunnelmaa ja tunnetiloja voi muotoilla.

Pohdimme muotoiluajattelun merkitystä myös opiskelijan itsensä elämässä. Aikataulujakin voi muotoilla. Kysyin, kuinka monelle osallituneista kurssitehtävät kasaantuvat kurssin loppuun ja koeviikko ruuhkautuu. Tämä osallisti kaikki

keskusteluun. Tässä vaiheessa alun kaaos oli selvästi asettunut ja päättelin siitä, että kaikki alkoivat ottaa puheenvuoroja, että koulutustilanne alkoi muuttua rennoksi ja kaikki tuntee olonsa mukavaksi. Palvelupolusta siirryttiin diaan, jossa kerroin, mikä ja mitä on omatoimikirjasto. Tämä oli viimeinen dia ennen työpajaan siirtymistä.

Työpaja piti toteuttaa parityönä, mutta meitä oli luokkatilassa vain viisi henkilöä. Toteutimme tehtävät ryhmäkeskusteluna. Nyt tapahtui oma virhe: minun olisi pitänyt tehdä muistiinpanoja keskustelusta. Muuttunut tilanne pääsi yllättämään enkä osannut tehdä joustavaa oman toimintatavan muutosta tässä kohtaa. Alkuperäinen ajatus oli monta keskustelevaa paria, jotka tekevät itsenäisesti omat muistiinpanonsa. Vaikka teimme koonnin ja jokainen osallistuja täytti oman paperinsa, huomasin niitä lukiessani myöhemmin, että paljon arvokasta saavutettua tietoa jäi puuttumaan vastauksista. Nyt voin sanoa, että harmittaa ja suuresti! Esimerkiksi Luumäen pääkirjasto sai maininnan siitä, miten kaunis ja tyylikäs rakennus on, mutta kuitenkin se on kolkko ja ilmapiiri jäykkä. Tätä kommenttia täydensi toinen opiskelija, joka sanoi, että hänestä lattia on jotenkin... väkivaltainen. Pääkirjaston lattia on toisin sanoen kirkkoranssi.

Lisäksi koin, että pääsimme keskustelussa sinne tunnetasolle, jossa osallistujat alkoivat kertoa kokemuksia ja näkemyksiä, jotka ohittavat jo sen "ihan kiva"-tason. Huomasin, että dokumentaationi tästä keskustelusta on puutteellinen. Tämä on oma oppirahani tapahtuneesta virhearviosta työpajan kulun suhteen.

Minusta tuntui, että vuorovaikutuksemme oli vaivatonta. Etenkin yksi osallistujista rohkeni kertoa suoraan vähemmän epäedullisen vaikutelmansa Luumäen pääkirjastosta. Hän vertasi sitä Lappeenrannan pääkirjastoon, jossa hän tykkää viettää aikaa ystäväpiirinsä kanssa. Luumäen pääkirjasto ei houkuttele samalla tavalla. Täällä liikkuminen tuntuu siltä, että kengätkin narisevat liikaa ja ilmapiiri on jäykkä. Kun tämä opiskelija rohkeni kertoa näkemyksestään, kaksi muuta ryhtyivät myös keskustelemaan siitä, mikä kirjaston tiloissa häiritsee. Tässä kohtaa kysyin, mitä näille kehitystarpeille voisi tehdä, jos ajattelee kuin palvelumuotoilija. Yksi osallistuja otti esiin organisaatiokulttuurin: tämä vaatii myös työpaikan sisäistä keskustelua. Näistä muutama asia jäi talteen työpajan tehtävämonisteisiin. Palaan niihin myöhemmin.

Kun pääsimme koulutusta koskevaan palautevaiheeseen, kannustin opiskelijoita täyttämään myös sanalliset palautteet. Kerroin, että tämä palautelomake on myös esimerkki tutkimusmenetelmästä - työpaja oli se toinen ja kehotin vertailemaan näitä menetelmiä vaikka ajatuksissaan. Siihen mennessä sanapari "ihan kiva" oli keskusteltu läpi. Kerroin siitä, että se on vähän niin kuin hajuton-mauton: sillä ei saavuteta oikein mitään tietoa asiakkaan kokemuksista, mielipiteistä tai tunnetiloista eikä palaute auta muuttamaan palvelua mitenkään. Jos tämä palvelu on vain "ihan kiva" ja naapuriputiikki tarjoaa sen "tosi kivan", luonnollinen seuraus on siis se, että asiakas siirtyy tosi kivan palvelun kuluttajaksi.

Käytin tämänkaltaisia havaintoesimerkkejä koko koulutuksen ajan ja haastoin opiskelijat ajattelemaan kuten palvelumuotoilija ajattelee. Yksi hieno, dokumentaatioltaan vajaa keskustelu syntyi juuri siitä, kun mietimme, mitä voisi tehdä palvelumuotoilun näkökulmasta mainitulle jäykälle ilmapiirille. Huomasin, että tästä "ihan kivasta" oli otettu onkeen: myös se palaute oli kirjattu, mikä oli koulutuksessa tylsintä. Kerroin, että tämän palautteen tarkoitus on auttaa myös minua kehittämään tätä koulutusrupeamaa, jos vielä vastaisuudessa vedän samankaltaisen työpajan läpi. Sanoin, että heidän palautteensa on erityisen arvokasta siinä kohtaa, mikä kaipaa hiomista ja kehittämistä. Haastoin heidät jälleen ajattelemaan palvelun muotoilun kannalta.

Opettaja antoi tästä "ihan kiva" -käsitteen läpikäymisestä kiitosta. Hän kertoi, että oppilaspalautteita on vaikea saada. Hän kannusti opiskelijoita muistamaan tämän opetuksen. Viimeinen palautteen rivi sisälsi net promoter scoren. Varmistin, että kaikki olivat täyttäneet lomakkeen. Sitten kerroin heille, miten net promoter score toimii. Sanoin, että ne seiskat ja kasetit ovat se hajuton ja mauton vyöhyke. Jos antaa sen palautteen, sitä ei huomioida mitenkään, vain kutonen ja alle sen sekä ysi ja kymppi huomioidaan. Tämä sai aikaan silminnähtävän yllättyneen reaktion: "ai se on se ihan kiva! Voiko vastausta vaihtaa vielä?" Sain yhden kutosen ja kolme ysiä eli NPS koulutukselleni oli 50 (75 % - 25 %).

Lukion työpajan tehtävämonisteiden purku

**Odotukset ja toiveet:**

Mitä odotatte omatoimijalta, onko odotuksia ollenkaan?

Onko kirjastosta sinulle hyötyä? Miksi käytät kirjastoa? Miksi et käytä kirjastoa?

Vastaukset on koostettu per vastaaja.

1)

- Riippuen omatoimikirjaston helppokäyttöisyydestä ei ole väliä, käynkö omatoimikirjastossa, vai muualla ajalla
- Plussaa, jos/kun uutuuksia ja suosittuja kirjoja laitetaan esille
- Itse on käytä tällä hetkellä kirjastoa, mutta jos ehtisin lukea kirjoja/olisi tarvetta, käyttäisin kyllä.

2)

- Etsin verkosta kirjaston sivuilta lainattavaa materiaalia -> varaan tulemaan lähikirjastoon -> haen varaukset varaushyllystä, katson samalla teemanostot ja uutushyllyn -> lainaan lainausautomaatilla (omatoimijana tai kirjaston ollessa auki)
- Kirjastosta on hyötyä, ei tarvitse hankkia itselle kaikkea materiaalia (painettua, e-mat., videoita, äänitteitä); kirjasto tarjoaa myös sosiaalisia kontakteja (keskusteluryhmiä, musiikkiesityksiä, digiopastusta), myös lainaksi liikuntavälineitä ym.

3)

- Opasteet olisivat näkyvät ja selkeät.
- Itse käytän Lappeenrannan kirjastoa sosiaalisena tilana. Niin kuin muitakin, koska ne ovat olleet siihen soveltuvia. Taavetin kirjasto on taas mielestäni vähän karu ja siellä ei oikein pitkään viihdy. Ehkä siellä bussia odottaa, mutta ei siellä ihan kavereiden kanssa viihdy, koska ne tilat eivät tuo sitä mukavuuden tunnetta.

4)

- koko prosessi tapahtuisi helposti ja nopeasti
- plussaa on se, miten helposti ja nopeasti kirjoja voi netissä uusia + uusintakertoja on reilusti
- kirjastosta on minulle hyötyä, saan sieltä lainaksi minua kiinnostavia kirjoja ilman, että ne täytyisi ostaa itselle kotiin
- käytän nettiä kirjan saatavuuden selvittämiseksi, varmistun sen olemassaolosta tai varaan sen ja lopulta noudan
- se harmittaa, jos joudun palauttamaan kirjan (joka on kesken), koska joku on varannut sen -> tosin, ymmärrettävää

### **Kirjasto ympäristönä:**

Onko kirjastolla sosiaalista tai yhteisöllistä merkitystä sinulle? Onko kirjastossa kiva viettää aikaa?

Millaisia mielikuvia kirjastoon liittyy? Millainen paikka kirjasto on? Millainen paikka kirjasto ei ole? Mikä tekisi kirjastosta kiinnostavan paikan? Ärsyttääkö kirjastossa jokin asia?

1)

- Kirjasto on toiminut hyvin koulun jälkeen kavereiden kanssa vapaa-ajanviettopaikkana ja siellä on hyvä tehdä läksyjä
- ihan kohtuullisen mukava ympäristö
- + saattaa joskus pelastaa kylminä talvina
- Kirjastossa saattaa joskus olla tavallaan kylmä ilmapiiri, joka saattaa asiakkaan silmissä olla / tuntua hyvinkin tuomitsevalta.

2)

- Ei tässä elämänvaiheessa yhteisöllistä tai sosiaalista merkitystä, mutta jos kirjasto ympäristönä viihtyisä niin esim. kiva istua lueskelemassa lehti, nauttia kuppi kahvia samalla
- Perinteinen mielikuva: hiljainen paikka -> eri tilat erilaisille toiminnoille, jotta uskaltaa jossain puhua ääneenkin
- Nykyisin: kirjasto on kaikkien olohuono, jossa kirjaston toiminnot lisäbonus
- Ilmapiirin muotoilu: negatiivinenkin asiakaspalaute otettava tosissaan, pyritään organisaation sisällä muutoksiin

3)

- Sosiaalisena paikkana, jossa voi lukea ja viettää aikaa.
- Nykykirjastoista tulee paremmin ne asiat, joilla sinut saadaan viihtymään ja tuntemaan olosi mukavaksi.
- Ilmapiiri on jäykähkö ja välillä hieman epämukava.

4)

- Kirjastossa hengailee toisinaan peruskoululaisia aivan muussa kuin kirjojen lainaamistarkoituksessa, mikä latistaa fiilistä mennä kirjastoon oleskelemaan. Luumäen pääkirjasto on moderni, valoisa ja tilava, mutta sopivan suojaisa esim. opiskeluun sopiva pöytätila puuttuu (pöydät joko käytävän vieressä tai siellä nuorison). Toki, nämä nuoret varmaan ovat tyytyväisiä syrjäisiin sohviin (koska eivät halua olla henkilökunnan katseiden ja valvonnan alla). Näin oli ainakin joskus, nykytilanteesta en osaa sanoa.
- Kirjasto on hiljainen paikka

- Tilat erilaisille toiminnoille (esim. Oodissa) -> mukava ilmapiiri jokaiselle toiminnalle

### **Ideoita: jos kirjastossa voisi olla mitä tahansa kivaa, mitä se olisi?**

Millainen kirjasto voisi olla? Villit ideat wau-elämykset? Mikä voisi tehdä oma-toimijasta kiinnostavan? Lopuksi: aiotko asioida kirjastossa jatkossa? Miksi? Miksi et?

1)

- mielestäni esimerkkinä Oodi on mahtava kokonaisuus kirjastona, sillä se on niin tilava ja monipuolinen, sekä kirjojakin löytyy joka makuun. Kirjaston ei pitäisi enää toimia vain paikkana, josta voi lainata kirjoja, kun laajempaa kokemusten mahdollisuutena. Myös kirjaston modernisuus vetää kävijöitä puoleensa.

2)

- teemapohjaisia tapahtumia
- neuvontaa esim. kädentaitoihin liittyen + esim. ompelukonetta voisi käyttää
- peli-iltoja
- jatkan kirjaston käyttäjänä jatkossakin.

3)

- Kirjasto voisi olla enemmän sosiaaliseen kanssakäymiseen ja mukautettu juuri hyvillä ja rennoilla istumaloungeilla.

4)

- mukavat erilaiset tuolit / istumapaikat
- erikoinen ulkoasu (esim. Oodi)
- taustamusiikki (rikkoisi jäykän tunnelman, mutta toisaalta ei sopisi luku-tiloihin / opiskelutiloihin)
- innostava valaistus
- voisiko kenties olla jopa tila, jota voisi varata erilaiseen käyttöön (kokoukset, kaveriporukan koulujuttujen teko yms.)

**Palautekysely**

Palautekysely sijaitsi asiointiautomaatin vieressä 1. – 31.12.

**Mielipidekysely: Miten koet lainausautomaatilla asioinnin?  
Valitse tunnetilaasi lähinnä kuvaava kuva**

Ennakkomielipide

Asioinnin aikana

Asioinnin jälkeen

Olen  nainen  mies

Ikäni  alle 18  
 18 – 30  
 31 – 45  
 46 – 65  
 Yli 65

Aiotko asioida jatkossa

virkailijan vai  automaatin vai  molempien kanssa?

Mikä seuraavista vastaa parhaiten tunnetilaasi asioidessasi kirjastossa omatoimiaikana klo 8 - 10?

Haluatko antaa muuta palautetta tai toiveita omatoimikirjastoon liittyen? Sana on vapaa, esimerkiksi mikä oli parasta, mikä oli ikävintä ja mikä jäi puuttumaan.

-----

-----

-----

**Tunnetilojen selitykset:**

= Epämukava olo. En pidä tästä.

= Olen epävarma. En tiedä, miten tulee toimia.

= Hmm. Ei erityisiä odotuksia.

= Tämä vaikuttaa hyvältä. Olen utelias ja suhtaudun positiivisesti.

= Tosi hyvä juttu! Tämä lisää kirjaston asiointiaikaa. Olen innostunut!

Palautematriisi omatoimiajan palautekyselystä



	A = mies B = nainen + lomakkeen nro	Ikä	Ennakkomielipide	Asiointin aikana	Asiointin jälkeen	Omatomiamajan tunnetila	Asiointi jatkossa Auto- maatilla, V=virkailla, M=molemmat	Vapaa palaute annettu K=kyllä, E=ei
1.	B	18–30	5	5	4	5	M	K
2.	B	yli 65	4	2	5	5	M	E
3.	A	yli 65	2	4	5	3	M	K
4.	B	yli 65	4	3	3	-	-	E
5.	B	46–65	4	5	5	5	M	E
6.	B	46–65	4	3	5	5	M	K
7.	B	46–65	2	4	5	5	M	E
8.	B	46–65	5	5	5	5	M	K
9.	B	46–65	4	5	5	-	M	E
10.	B	yli 65	1	-	-	-	M	K
11.	B	31–45	5	5	5	5	M	K
12.	-	yli 65	5	5	5	5	M	E
13.	A	18–30	-	-	-	5	M	E
14.	B	yli 65	4	4	5	4	A	E
15.	B	yli 65	-	-	-	-	M	K
16.	-	46–65	5	5	5	-	M	K

Vapaa palaute lomakkeittain. Numerot viittaavat palautematriisin numeroituihin vastauksiin.

1: Olen erittäin ilahtunut uudesta omatoimiajasta. Etätyöskentelyn kannalta aamutunneilla 8–10 on merkittävä vaikutus arkeen ja sujuvuuteen. Katsotaan, tuleeko parannusehdotuksia myöhemmin mieleen.

2: -

3: Koukku kassia varten

4 ja 5: -

6: Hyvin toimiva systeemi :)

7: -

8: omatoimilaanaaminen klo 8–10

9: -

10: Vielä ei ole kokemusta, mutta ennakoasenteeni on negatiivinen. Toivottavasti asenteeni vaihtuu, kun tulee käyttökokemusta.

11: Lainausautomaatti ja pidennetty aukiolo on hyvä uudistus. Vielä jos mahdollista, nini toki toivon, että lainausaikaa illasta voisi pidentää klo 19 asti.

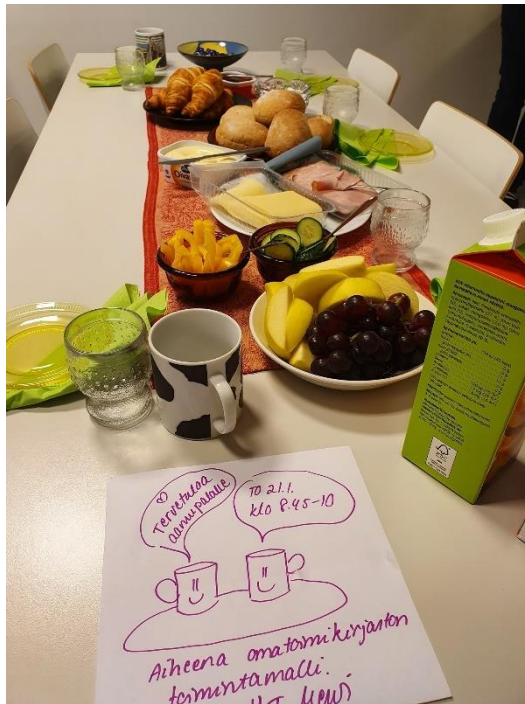
12, 13 ja 14: -

15: Nopea.

16: Automaattiin äänimerkki.

## Henkilökunnan kehityspalaveri

Henkilökunnan omatoimikirjaston kehityspalaveri pidettiin 21.1.2021. Läsnä oli henkilökunnasta 4 jäsentä: yksi haastattelijan roolissa, kolme keskustelemassa.



Keskustelu alkoi nykytilasta ja sen toteutamisesta, mikä on vallitseva tilanne. Tilannetta määrittelee koronan tuoma epävarmuus. Kirjasto toimii rajoitetusti. Omatoimiaika sekä lehtisali että muut oleskelutilat suljettiin asiakkailta 7.12. lähtien. Käytössä on 15 minuuttia rajattu asiointiaika ja vahva maskisuositus. Asiointiautomaatti on käytössä.

Vaikka omatoimiaika jäi rajalliseksi muutaman päivän mittaiseksi jaksoksi, koettiin hyväksi, että "olla on pystytty

pienimuotoisesti aloittamaan" ja sitä pidettiin rohkaisevana. Aamuinen omatoimiaika palvelee aikaisia lehdenlukijoita, aamuisia palveluiden esimerkiksi pankin avautumisen tai linja-autojen odottajia ja todettiin, että onpa kirjastoylempäristöllä merkittävä mukavuusarvo heillekin, jotka tahtovat piipahtaa pikkulassa. Luumäen pääkirjastossa kun on omatoimiaikana kylän aikaisin wc.

Automaatti sai henkilökunnalta kiitosta. Oma-aloitteisuus sai maininnan: todettiin, että myös ikäihmiset ovat käyttäneet automaattia oma-aloitteisesti. Tästä seurasi pitkä ja hyväntahtoinen keskustelu, jossa pohdittiin eri asiakkaiden reaktioita. Kuului myös kommentti, että se on yllättänyt, miten hyvin vanhemmat asiakkaat ovat ottaneet omatoimisen lainaamisen ja palauttamisen vastaan. Toisaalta mainittiin esimerkkejä, joissa osa asiakkaista tyrmää koneellisen asiointin täysin.

Vastaan on tullut asiakas, joka kieltäytyi edes osallistumasta palautekyselyyn ja vetosi siihen, ettei hän haluaisi antaa ikävää palautetta: ”miusta on kurjaa, jossei voi sanoa mukavasti”. Eräs henkilökunnan jäsen mainitsi, että häneltä on kysytty, onko pakko lainata automaatilla ja eikö virkailijaa saa enää vaivata. Tämä virkailija kertoi vastanneensa, että kirjastossa säilyy normaali aukioloaika, jolloin virkailija on entiseen tapaan käytettävissä eikä ole pakko asioida automaatilla.

Teknisiltä ominaisuuksilta automaatti sai moitteita siitä, että kohta, johon kirjastokortti ja kirjojen viivakoodit on asetettava, ei näy kovin hyvin merkkivalosta huolimatta. Automaatista puuttuu toistaiseksi myös äänimerkki. Tämä on laitetoimittajan mukaan mahdollista saada, ja on kirjattu kehittämistoiveisiin ylös. Toisaalta automaatti on ollut toimintavarma. Ympäristö ja sijainti saivat myös henkilökunnalta kiitosta, että ”ei ole mitään liikaa. Yksinkertainen ympäristö.” Oppaat koettiin hyviksi ja selkeiksi sekä todettiin, että automaatin näyttö ohjaa asiakasta hyvin.

Lainausautomaatti sai kiitosta myös sen suhteen, että se auttaa ruuhkan tasa-painottamisessa. Koululuokkien vierailuajoina tiloissa voi olla kymmeniä oppilaita samaan aikaan. Tällöin muut asiakkaat voivat asioida itsenäisesti automaatilla, jos ovat kiireisiä.

Itse omatoimiaikaa pohdittiin peilaten sitä epävarmaan tilanteeseen. Tulevaisuuteen kohdistuu toiveita mutta myös epävarmuuksia ja teknistä ratkottavaa. Kysymys kuului myös, miten tämä vaikuttaa työtilanteeseen ja henkilöstöresursseihin. Haastatteluhetkellä henkilökunnan resursseja on pienennetty 1,5 henkilöllä verrattuna kesään 2020. Suora ajatus kuului näin: ”Ajatellaan, että automaatti korvaa 1,5 henkilöä, niinkö?” Tähän kuului toinen eriävä näkemys siitä, että omatoimiajan ja erityisesti lainausautomaatin koetaan olevan lisäpalvelu, ei niinkään henkilöstöressurssien korvaus. Kirjastolle on siirretty esimerkiksi kunnan matkailuneuvonnan tehtävät, liikuntakorttien myynti sekä kopiointipalvelu, joita ei saa muualta kunnan alueella. Näin ollen henkilökunta pitää perusteltuna esimerkiksi miehitetyn aukioloajan säilymisen myös lauantaisin ja illalla klo 18 asti, jotta kirjaston palvelut ovat kaikkien nautittavissa ja saavutettavissa myös kirjallisuuteen liittymättömissä palveluissa.

Aukioloaikojen ja omatoimiajan suhteen kirjasto elää epävarmaa tilannetta. Omatoimikirjastoprojekti oli pitkä ja viivästynyt prosessi, joka tiivistyi seuraavaan huokaukseen: ”mikään ei mennyt remontissa niin kuin piti.” ”Remontti” viittaa tässä yhteydessä sähkö- ja valaistustöihin ja omatoimiajan valvontakeskuksen asentamiseen hälytysportteineen ja ovikameroineen. Yksi ilta sekä päivä kirjastolla istuttiin niin, että valot sammuiivat 60 sekunnin välein, jos liiketunnistin ei havainnut toimintaa. Tähän liittyy henkilökunnan huoli siitä, että toteutunut tekniikka ja malli eivät vastaa suunnitelmaa. Alun perin omatoimikirjaston piti alkaa kunnankirjaston toisesta yksiköstä, Kangasvarren lähikirjastosta elokuussa 2020, ei pääkirjastosta. Tästä ennätettiin jo tiedottaa sivukirjaston asiakkaitakin. Omatoimipalvelu on toistaiseksi edelleen avoin kysymys Kangasvarren kohdalla. Tarkoitus on kuitenkin, että sinnekin avataan omatoimimahdollisuus heti tilanteen niin salliessa. Pääkirjaston kohdalla oli alkuun kyse vain pidennetystä aamuaukiolosta.

Teknisiä ja rakenteisiin liittyviä ongelmia mainittiin, jotka mietityttävät omatoimiajan suhteen. Pääkirjastoon täytyy rakentaa jonkinlainen suoja, ”akvaario”, avoimen lainaustiskin ympärille, jotta kassakone, maksupäätteet ja virkaijojen koneet ovat suojassa, ennen kuin pääkirjasto voidaan avata miehittämättömällä aukiololajalla. Toinen kysymys koskee asiakkaiden asiointitietokoneita ja maksullista tulostamista. Mietittiin sitä, miten se ratkaistaan: otetaanko paperilaatikko tulostimesta pois niin, että tulostaminen on mahdollista vain miehittettynä aikana vai tehdäänkö ”velkalista” koneelle ja asiakas tulee myöhemmin kuittaamaan velkansa. Tai peräti sallitaanko asiakaskoneilla asiointia ollenkaan omatoimisena asiointiaikana.

Yksi omatoimikirjaston palveluihin liittyvä asia, jota ei ole päästy vielä ollenkaan testaamaan, on varatun aineiston omatoiminen nouto. Tällä hetkellä ne on noudettava virkailijalta. Tähän tarvittavat kalusteet saapuivat vuodenvaihdetta edeltävällä viikolla. Jotta varattu aineisto voidaan siirtää asiakkaiden itse noudettavaksi, tarvitaan muutoksia varauskuittiin, jotta henkilön nimi ei näy niistä. Kommentti tämän aikataluttamiseen oli napakka kannanotto: ”ei nyt! Myöhemmin keväällä!” Myös rfid-tarrojen laittaminen on kesken. Koko tämä noutoprosessi tuntui haasteelta ja mietitytti, miten se käytännössä sujuu.

Tulevaisuus koetaan sikäli positiivisena, että aamuiseen omatoimiaikaan palaaminen nähtiin toivetilana ”heti, kun kun covid helpottaa”. Aukiolon pidentäminen iltoihin ja viikonloppuihin nähtiin mietittävänä asiana sen jälkeen, kun ensin on muut puitteet kunnossa. Ilmaistu huoli koski myös ilkvallan mahdollisuutta. Etenkin näyttelytilan joutuminen sen kohteeksi mietityttää, miten menettellä kirjastoon tuotujen näyttelyiden suojaamiseksi.

Sähköposti: Hanna Pitkänen 27.8.2020

Keskustelusta on poimittu tähän liitteeseen opinnäytetyön ideointia koskeva sparrausosuus:

Tuohon opinnäytetyö-ideointiin tuli ihan ekaksi mieleen (kun sanoit verkkopalvelut), että kirjastojen chat-palveluthan on suhteellisen uusi palvelu – löytyisiköhän siltä saralta tutkimusaihetta? Tiedän, että Lappeenrannassa on ollut käytössä chat-palvelu, ja myös Lahden & ympäristökuntien kirjastojen käytössä on n. 1,5 vuotta ollut chat-palvelu käytössä.

Fyysisten kirjastotilojen osalta tyypillistä on, että avataan omatoimikirjastoja tai muuten lisätään itsepalveluaikaa. Omatoimikirjastoja on jonkin verran tutkittukin, esim. meillä AKE:ssa oli vasta viime vuoden puolella ryhmähaastatteluja omatoimikirjastojen asiakkaille.

Sen sijaan itsepalveluaukioloista en ole lukenut selvityksiä. Itsepalveluaukiololla tarkoitan siis sitä aamuaikaa, jolloin henkilökunta on jo kirjastossa ja asiakkaat pääsevät sisään, mutta asiakaspalvelu ei ole vielä auki. Olen ymmärtänyt, että tällainen on käytössä ainakin AKE-alueen isoimmissa kirjastoissa, pienemmissä ei ehkä yhtä yleinen.

Omasta mielestä tätä olisi kiintoisa selvittää! Ainakin joskus on noussut esiin kysymys, miten asiakkaat kokevat kun he - vaikkapa nyt Lahden pääkirjastossa - tulevat paikalle 8-10, kun ovet ovat jo auki, mutta henkilökuntaa ei näy (paitsi hyllyjen välissä) ja tiskissä ei ole ketään? Koetaanko iloa siitä, että ovet ovat auki, vai tuleeko pettymyksen tunteita, kun kaikki palvelut eivät ole vielä käytössä? Ja miten saataisiin viestittyä mahdollisimman hyvin se, mikä asiointi onnistuu itsepalveluaikaan/ mikä ei?

Sähköpostihaastattelu 8.10.2020, Leena Priha

Sähköpostista on poimittu tähän vain haastattelukysymykset ja niiden vastaukset. Lisätyn todellisuuden sovellus Arilyn kiinnosti myös.

Miten Arilyn auttaa omatoimiasiointia?

*(Leena Priha) Arilyn-sovellukseen on ainakin nyt alkuun tarkoitus tehdä kirjasuosituksia, joita asiakas voisi tutkia älylaitteellaan kirjastotilassa liikkeessaan. Lisäksi kirjastokortista avautuisi Lappeenrannan kirjastojen palveluverkko, mutta sitähan nyt voi hyödyntää kuka vaan. Oikeastaan muuta emme ole ehtineet vielä ideoimaan.*

Miten teillä näkyy omatoimiasioinnin edistäminen palvelumuotoilun näkökulmasta? Onko tehty esim. palvelupolkukuvaus?

*Ei ole tehty palvelupolkukuvauksia. Tähän on päässyt parhaiten paneutumaan, kun omatoimikirjastoa on päässyt suunnittelemaan uudisrakennukseen. Silloin on pystynyt suoraan suunnittelemaan kulkureittejä, aineistojen ja auto-maattien sijoittelua, opasteita jne. Vanhoissa rakennuksissa tämä on aina haastavampaa, mutta onhan niissäkin samat asiat jouduttu käymään läpi.*

Miten teillä on osallistettu asiakkaita suunnitteluprosessiin?

*Omatoimikirjastojen osalta ei mitenkään. Asiakkaat pääsevät nyt osallistumaan pääkirjaston peruskorjauksen suunnitteluun ja ensi viikolla meillä on yhtenä aiheena omatoimisuus ja itsepalvelu, opasteet, esteettömyys ym.*

Onko käytössä ollut osallistavaa budjetointia?

*Ei sitäkään muulloin kuin tässä meneillään olevassa hankkeessa porkkanana. Toteutustapa on vielä hieman auki -> keksivätkö nyt kokoontuvat työpajat hyviä ideoita ennakoiden vuodelle 2023, jolloin pääkirjaston remontin pitäisi valmistua vai kysytäänkö ideoita uudestaan lähempänä avaamista?*

Enni Revello teki opinnäytetyön Korvenkylän omatoimikirjastosta, mutta onko sen jälkeen tehty esimerkiksi asiakkaiden haastatteluja? Jos on, minkälaisia kyselyitä tai haastatteluja ja mitä asioita niissä tulee vastaan?

*LAKE teki ryhmähaastattelumenetelmällä selvityksen omatoimiasiakkaiden toiveista ja mielipiteistä vuosi sitten. Tässä oli mukana Lauritsalan kirjasto. Raportti löytyy täältä: <https://akeuutiset.wordpress.com/2020/01/03/tuloksia-omatoimikirjastojen-asiakastutkimuksesta/>*



Niko Kolehmaisien haastattelu puhelimitse 2.12.2020

Niko Kolehmaista haastateltiin puhelimitse 2.12.2020. Häneltä kysyttiin kokemuksia ja vinkkejä Mist sie haaveksit -hankkeen työpajoista Lappeenrannan kaupunginkirjastossa syksyllä 2020. Näissä työpajoissa kerättiin tietoa asiakkaiden toiveista tulevaa pääkirjaston remonttiin.

Kolehmainen kertoi, että näihin työpajoihin oli tarkoitus tulla ulkopuolinen fasilitoija, Päivi Jokitalo, mutta koronarajoitusten vuoksi he toteuttivat työpajat lopulta itse Jokitalon ohjeiden pohjalta. Hän kertoi käytännön järjestelyistä. Esimerkiksi ensimmäisellä kerralla alkuun oli varattu PowerPoint-esitys, minkä jälkeen siirryttiin kiertämään kirjaston tiloja. Kierros kattoi koko kirjastorakennuksen. Työpajan osallistujilla oli kolmen värisiä PostIt-lappuja, joilla merkittiin tiloihin positiiviset, negatiiviset ja neutraalit kehitystarpeet. Laputetut kohteet dokumentoitiin valokuvaamalla.

Työpajoissa tarkasteltiin myös kirjaston palvelupolkuja. Osallistujille jaettiin pohjapiirros avuksi. Kolehmainen valmisteli työpajaa varten erilaisia asiakasprofiileja ja palvelupolkuja kiertävät osallistujat tarkastelivat profiilin kannalta merkittäviä perusasioita. Asiakkaat kirjasivat ylös ilot ja harmit.

Omatoimipalveluiden näkökulmaa tarkasteltiin miettimällä, miten opasteet saadaan toimiviksi. Tätä varten tehtiin ”opastekävely”, jonka aikana mietittiin erityisesti ensimmäistä kertaa asioivan ihmisen näkökulmaa. Älypuhelimia käytettiin osana näitä kierroksia ja ne jaettiin Padlet-seinälle verkkoon.

Kolehmainen summasi työpajatyöskentelyn hyväksi määräksi 6–12 henkilöä ja piti hyvänä aikana vähintään 2,5 tuntia. Per työpajakerta oli valittu yksi metodi eli esimerkiksi palvelupolkukierros. Kolehmainen mainitsi, että työskentely oli innostunutta ja seikkaperäistä.

Kai Könösen haastattelu 26.1.2021

Teemat valittiin haastatteluun seuraavasti: omatoimikirjasto organisaation näkökulmasta; siihen liittyvät odotukset ja tavoitteet sekä opinnäytetyönä tehtävän tutkimuksen odotukset ja tavoitetoiveet.

Haastattelu aloitettiin kartoittamalla omatoimikirjaston taustaa. Könönen kertoi, että taustan avaaminen täytyy aloittaa hieman kauempaa eli siitä, kuinka Luumäki liittyi eteläkarjalaiseen Heili-kirjastokimppaan vuonna 2018.

Könönen toimi ennen Luumäen sivistystoimenjohtajaksi ryhtymistään Taipalsaaren sivistysjohtajana vuosina 2013–16. Siellä toimiessaan hän järjesti Taipalsaaren kirjaston osaksi Heiliä. Luumäki ajoi kertaalleen aiemmin kimppaan liittymistä, mutta jättäytyi tuolloin kuitenkin ulos liitoksesta. Könönen kertoi, että hän näki Taipalsaarella johtajana toimiessaan Heili-kimppaan tuomat hyödyt (toisin sanoen kimpassa kirjatieokanta on yhteinen ja kuka tahansa asiakas mistä tahansa kimpakirjastosta saa varata haluamansa kirjan, vaikka se sijaitaisi naapurikunnan kirjastossa eli valikoima laajenee) ja kun aikakin oli kypsä Luumäen osalta, Luumäestä tuli osa Heili-kimppaa vuonna 2018. Tämän kehitysaskelen jälkeen Könönen kertoi, että Luumäen osalta oli luonnollista etenemistä alkaa tarkastella omatoimikirjaston tilannetta. Heili-kirjastossa oli jo joitakin omatoimikirjastoja ja keskustelu taannoisen, jo eläköityneen kirjastonjohtajan, Anita Luokkasen, kanssa alkoi mahdollisuudesta saada Luumäellekin oma sellainen.

Omatoimikirjaston taustalla on ollut Könösen mukaan alusta alkaen ajatus siitä, että omatoimiaika laajentaa asiakkaan näkökulmasta asiointimahdollisuuksia. Tavoitteena on kirjaston saavutettavuuden paraneminen ja aukioloaikojen laajentaminen. Tämä on myös Luumäen kunnan organisaatiolähtöinen tavoitetilä omatoimikirjaston perustamisessa. Könönen mainitsi myös näkemyksensä siitä, että ihmiset ovat tottuneet omatoimipalveluihin kuten posti ja pankki.

Keskustelut johdon kesken johtivat siihen, että vuoden 2020 budjettiin varattiin 35 000 € määräraha, joka ”meni heittämällä läpi”. Kilpailutuksen kautta valittiin laitetoimittajaksi Bibliotheca. Syksyllä 2020 tilanne eteni siihen asti, että oma-toimikirjasto saatiin viivästysten jälkeen toimintaan 1.12. pääkirjaston osalta ”lukuun ottamatta Kangasvarren lähikirjastoa, joka on vireillä, mutta vaatii vielä pönkäämistä”.

Seuraavaksi haastattelu koski henkilöstöresursseja sekä kirjastovirkailijan roolia asiantuntijana. Könönen painottaa, että omatoimikirjastolla ei ole missään nimessä tarkoitus säästää supistamalla henkilöstöä: ”ei tällä ole ollut mitään tekemistä sen kanssa ollenkaan!” Könönen kertoo, että suunnitteluvaiheessa projekti ymmärrettiin väärin siten, että luultiin kuntapolitiikan tasolla olevan kyse säästötoimenpiteistä, vaikka tämä ei ole ollut tarkoituksena. Tosin Könönen huomauttaa myös, että kunnan veronmaksajien määrä on tippunut, jolloin käyttäjienkin määrä vähenee. Näin ollen ei voida sulkea säästötavoitteitakaan täysin pois ja tiukan kuntatalouden vuoksi täytyy miettiä, ”joudutaanko asiaa tarkastelemaan pitkällä aikavälillä”. Kuitenkin tässä projektissa on ollut tavoitteena puhtaasti saavutettavuus ja aukioloaikojen pidentäminen. Myös Kangasvarren lähikirjasto halutaan säilyttää. Könönen kertoo myös, että johtajarekrytointi on alkamassa eläkkeelle siirtyneen Luokkasen tilalle ja uusi johtaja on tarkoitus saada kevään 2021 aikana.

Mitä kirjastovirkailijan roolin muutokseen tulee, Könönen esittää näkemyksensä seuraavasti. Omatoimiajan myötä virkailijan aikaa vapautuu siten, että hänen roolinsa asiantuntijana korostuu: on mahdollisuus toimia enemmän kehitystehtävissä, asiantuntijanpalveluissa (tiedonhaku asiakkaalle) sekä yleisesti asiakaspalvelussa. ”(näiden) Asioiden kautta päädytään siihen, että pyritään parantamaan asiakaskokonaisuutta.” Könönen näkee kirjastovirkailijan roolin tietopalvelun asiantuntijana.

Könönen kiittää myös haastattelun yhteydessä kunnankirjastoa siitä, että se saa asiakaskunnalta sekä myös lautakunnalta kiitosta. Könönen näkee tärkeänä sen, että ”kuunnellaan asiakasta tuntosarvet esissä” ja että asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi. Hän summaa Luumäen kunnan strategisen suunnitelman kirjaston osalta seuraavasti: tavoitteena on miellyttävän ja vastaanottavan asiakaspalvelun toteuttaminen.

Tämän opinnäytetyön osalta toiveena on nostaa asiakasnäkökulmaa esiin sekä tarkastella asiakkaiden tarpeita eri näkökulmista, Könönen toteaa lopuksi.

## Service blueprint

<b>FYYSISET ELEMENTIT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lehtisalin infopiste</li> <li>- muut ilmoitustaulut ja infopisteet</li> <li>- kirjastotila</li> <li>- kirjaston asiointiautomaatti</li> <li>- asiakkaiden asiointitietokoneet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>kirjastorakennus</li> <li>sähkölukko</li> <li>ovenkahva</li> <li>kirjaston ulkotila (parkkipaikka, valaistus, tila, siisteys, turvallisuus)</li> <li>opasteet ja ohjeet</li> <li>kirjastokortti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjastotilat ja eri osat: lehtisali, asiointikoneet</li> <li>- eri kirjallisuusgenret</li> <li>- kalustus: pöydät, tuolit, missä haluaa olla kirjastossa</li> <li>- muut asiakkaat</li> <li>- asiointiautomaatti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- paikoitusalue: auto tai polkupyörä tai jopa jalkapattikka</li> </ul>	
<b>ASIAKKAAN PALVELUPOLKU</b>	<b>TIETO PALVELUSTA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiedotuskanavat: lehdet, some ja kirjaston ilmoitustaulu</li> <li>- suora kontakti henkilökuntaan</li> </ul>	<b>SAAPUMINEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auto tai pyörä parkkiin</li> <li>- joko omatoimijän ovi tai kirjaston pääovi</li> </ul>	<b>VALITSEE PALVELUN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lehtisali</li> <li>- lainaus tai palautus</li> <li>- itsenäisesti tai virkailijan kanssa asioiden</li> <li>- varausten nouto</li> <li>- tietokoneella asiointi</li> <li>- lasten kanssa asiointi lastenosastolla</li> <li>- löytää lukemisen vinkki- tai teemahyllystä</li> </ul>	<b>POISTUU</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tyytyväisenä palveluun ja saanut tahtomansa aineiston tai tiedon</li> </ul>	<b>PALAA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- seuraavana päivänä lukemaan tuotteet lehdet</li> <li>- tai kun tarvitsee muuta kirjaston palvelua</li> </ul>
<b>ASIAKKAAN KONTAKTIPISTEET PALVELUUN (näkyvä palvelu)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- paikallisuutiset lehdestä</li> <li>- some (FB ja IG)</li> <li>- henkilökunta</li> <li>- kirjasto tiedottaa ilmoitustaululla moniste ja kirjaston tiloissa pöydillä</li> <li>- tiedote kunnan www-sivuilla</li> <li>- kunnan puskaradio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- piilossa oleva lehtisalin sisäänkäynti, sivuovi parkkipaikan vieressä on omatoimijän sisäänkäynti</li> <li>- oveen tulostettu sähköluokan käyttöohje</li> <li>- sähkölukko</li> <li>- kirjastokortti ja PIN-koodi</li> <li>- pääovi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opastus lehtisaliin</li> <li>- opastus WC-tiloihin</li> <li>- osastokohtaiset opasteet</li> <li>- asiointiautomaatti on näkyvällä paikalla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poistuu joko sivuovesta tai pääovesta</li> <li>- ei välttämättä tapaa henkilökuntaa ollenkaan, mikäli asioi omatoimijätkään</li> <li>- hihkaistaan molemmin puolin "näkemiiin!"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- toistuu kuten saapumisessa</li> <li>- arvostus: helposti lähestyttävä henkilökunta</li> <li>- hymyilevä virkailija toivottaa hyvät huo- menet!</li> </ul>
<b>PALVELUN TAUSTA-TOIMINNOT (näkyvä palvelu-prosessi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sidosryhmäyhteistyö paikallisen lehden kanssa, yhteys luottotomittajaan</li> <li>- tiedotteen laatiminen (kunnan johtoryhmä)</li> <li>- kirjasto päivittää itse tiedotteet nettiin</li> <li>- somen ylläpito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjastokortin toiminnan ylläpito</li> <li>- pin-koodi asiakastietoihin</li> <li>- omatoimijätkäiden valmistaminen ja päivittäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omatoimikirjaston hermokeskuksen hallinnointi (valaistus, hälytykset, sähkölukkojen hallinta)</li> <li>- aamupostin haku, teema- ja kirjavinkkihyllyt</li> <li>- valokuvallinen opastus lainaamiseen (tulossa) (automaatti)</li> <li>- (RFID -tarroittaminen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parkkipaikan opasteet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- muutosjohtaminen tarvittaessa ja palveluilmapiirin muotoilu</li> <li>- asiakaspalvelun aakkoset hallussa</li> </ul>
<b>PALVELUN TUKI-TOIMINNOT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sisäinen koulutus sekä AKE-koulutus</li> <li>- tiedonhankinta omatoimikirjastojen perustamisesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puhtaus (siivous erityisesti korona-aikana)</li> <li>- omatoimikirjaston järjestelmän ylläpito</li> <li>- ulkotilojen ylläpito: hiekoittaminen, lakaisu, haravointi</li> <li>- sähköoven ylläpito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- liiketunnistin valaisulle, tehdasopastuksen huomioiminen -&gt; kesken, mutta tulossa meidän omat ohjeemme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- parkkipaikka on helppo, on tilava ja sujuvasti liikennöitävissä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ilmapiirin keventäjät, henkilökunnan hyvinvointi</li> <li>- AKE-uutiskirje</li> <li>- johtaminen (tarvittaessa muutosjohtaminen)</li> </ul>