

Iida Tahvanainen

ASUKASOSALLISUUDEN MENETELMÄT KIRJASTOTILOJEN SUUNNITTELUSSA

Tapaustutkimus: Espoon kaupunginkirjasto

Opinnäytetyö

Kulttuurialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Palvelumuotoilu

2021



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Muotoilija (yamk)
Tekijä/Tekijät	lida Tahvanainen
Työn nimi	Asukasosallisuuden menetelmät kirjastotilojen suunnittelussa
Toimeksiantaja	Espoon kaupunginkirjasto
Vuosi	2021
Sivut	72 sivua, liitteitä 23 sivua
Työn ohjaaja(t)	Marjo Suviranta

TIIVISTELMÄ

Kirjaston toimintaympäristö muuttuu kiihtyvällä vauhdilla ja kirjaston aseman säilyttämiseksi yhteiskunnassa on koko kirjaston toimintaa kehitettävä jatkuvasti etsien uudenlaisia ratkaisuja kuntalaisten palvelemiseksi. Kuntalaisten ottamisella mukaan suunnitteluun voidaan varmistaa, että kirjaston toimintaa ja palveluympäristöä kehitetään asiakaslähtöisesti oikeaan suuntaan ja tarjotaan juuri niitä asioita, joiden avulla saavutetaan asiakkaille paras mahdollinen palvelukokemus.

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä ymmärrystä ja tietoa asukasosallisuuden menetelmistä osana kirjastotilojen suunnittelua. Ymmärrystä tavoitellaan tutustumalla, kehittämällä, testaamalla ja arvioimalla erilaisia osallisuuden menetelmiä tilasuunnittelun näkökulmasta. Asukasosallisuuden menetelmiä tarkastellaan osana kolmea tilasuunnitteluprojektia: Tapiolan kirjastotilojen uudistamisprojektia, Viherlaakson kirjastotilojen muuttoon liittyvää tilasuunnitteluprojektia ja kokonaan uuden Lippulaivan kirjaston suunnitteluprojektia.

Kyseessä on tapaustutkimus, jossa valittua tapausta tutkitaan teorian tiedon pohjalta. Tutkimuksessa hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmiä ja siinä painottuvat laadulliset tutkimuksen keinot. Tutkimuksen pääkysymys on: Millä osallisuuden menetelmillä saavutetaan parhaiten asiakasymmärrystä ja innovatiivisia ideoita osaksi kirjastotilojen suunnittelua. Alakysymykset ovat: Kuinka eri asiakasryhmät tavoitetaan eri menetelmiä hyödyntäen ja miten osallisuuden menetelmiä kannattaa hyödyntää tilasuunnitteluprosessin eri vaiheissa.

Työn tuloksena saavutettiin laaja ymmärrys osallisuuden menetelmien soveltuvuudesta suunnitteluprosessin eri vaiheissa sekä käsitys menetelmien hyvistä ja huonoista puolista. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kevyen käyttäjäymmärryksen saavuttaminen ja käyttäjien ideoiden kerääminen onnistuu esimerkiksi kyselyiden avulla, mutta laajan käyttäjäymmärryksen tavoittaminen ja innovatiivinen ideointi yhdessä käyttäjien kanssa edellyttää syvempää vuorovaikutusta, kuten haastattelutilannetta tai työpajaa.

Asiasanat: Palvelumuotoilu, Osallisuus, Tilasuunnittelu, Kirjasto

Degree	Master of Culture and Arts
Author (authors)	Iida Tahvanainen
Thesis title	Citizen participation methods in library space design
Commissioned by	The Espoo City Library
Time	May 2021
Pages	72 pages, 23 pages of appendices
Supervisor	Marjo Suviranta

ABSTRACT

The operational environment of libraries is changing quickly, and to preserve the libraries' position in society, we need to constantly find new ways to serve citizens. To gain the best possible customer experience and to ensure that we are developing library services and spaces in a customer-oriented way, it is essential to include citizens in the design process.

The aim of this thesis is to gain a wide understanding and knowledge of citizen participation methods in library space design. The understanding is sought by exploring, developing, testing and analyzing different kinds of participation methods from space design's point of view. The methods are examined as a part of three different space design processes at the Espoo City Library.

The thesis is a qualitative case research where the cases are explored based on theory using the methods and principles of service design. The main question of the research is the following: what are the best ways of citizen participation to gain customer understanding and innovative ideas when designing library spaces? There are also two other questions: how do we reach library users with different kinds of methods and how should we utilize methods in different phases of the space design projects?

As a result of the thesis, a wide understanding is gained of the citizen participation methods' suitability in the different phases of the design process, as well as a good apprehension of the pros and cons of the methods. The results showed that it is possible to gain light customer understanding and some ideas via inquiries, but to reach a wide customer understanding and innovative ideas, methods with deeper interaction, such as interviews or workshops, are essential.

Keywords: service design, participation, space design, library

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1	Aiemmat tutkimukset	8
2.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusasetelma	10
2.3	Työn aikataulu	14
3	ESPOON KAUPUNGINKIRJASTO JA SEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	15
3.1	Maailman paras kirjasto.....	15
3.2	Kirjasto nyt ja tulevaisuudessa.....	16
4	PALVELUMUOTOILUAJATTELU OSALLISUUDEN PERUSTANA	18
5	ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	21
5.1	Tuotantolähtöisestä asiakaslähtöiseen	21
5.2	Asiakaskokemuksen muodostuminen.....	23
5.3	Osallisuus ja yhteissuunnittelu.....	24
5.4	Asiakaskokemusten ja osallisuuden merkitys.....	26
6	ASUKASLÄHTÖINEN SUUNNITTELU.....	27
6.1	Ei-osallistuvat menetelmät käyttäjätiedon keräämiseksi	29
6.2	Osallisuuden toteuttamisen menetelmät.....	30
6.2.1	Kyselyt.....	31
6.2.2	Osallistuvan suunnittelun työpajat	31
6.2.3	Luotaimet	33
6.2.4	Haastattelut.....	35
6.2.5	Design-pelit.....	37
6.3	Kerätyn käyttäjätiedon kokoaminen palvelumuotoilun menetelmin.....	38
7	OSALLISUUS KESKEISEKSI OSAKSI KIRJASTOTILOJEN SUUNNITTELUA	39
7.1	Kaksivaiheisen osallistuvan tilasuunnittelun malli	40
7.2	Nuorille tilaa Tapiolan kirjastossa	40

7.3	Uudet tilat Viherlaakson kirjastolle	46
7.4	Yhdessä tehty Lippulaivan kirjasto.....	51
8	OSALLISUUDEN MENETELMIEN ARVIOINTI	57
9	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	64
10	JOHTOPÄÄTÖKSET	65
11	POHDINTA	69
	LÄHTEET.....	71
	KUVALUETTELO	75

LIITTEET

Liite 1. Tapiolan kirjaston kysely nuorille

Liite 2. Viherlaakson kirjaston asukaskysely

Liite 3. Kooste Viherlaakson kirjaston asukaskyselyn tuloksista

Liite 4. Lippulaivan kirjaston asukaskysely

Liite 5. Kooste Lippulaivan kirjaston asukaskyselyn tuloksista

Liite 6. Kooste Lippulaivan kirjaston kummiperheiden työpajan ja haastatteluiden tuloksista

1 JOHDANTO

Kirjaston toimintaympäristö muuttuu kiihtyvällä vauhdilla ja kirjaston aseman säilyttämiseksi yhteiskunnassa on koko kirjaston toimintaa kehitettävä jatkuvasti etsien uudenlaisia ratkaisuja kuntalaisten palvelemiseksi. Kuntalaisten ottamisella mukaan suunnitteluun voidaan varmistaa, että kirjaston toimintaa ja palveluympäristöä kehitetään asiakaslähtöisesti oikeaan suuntaan ja tarjotaan juuri niitä asioita, joiden avulla saavutetaan asiakkaille paras mahdollinen palvelukokemus.

Opinnäytetyö toteutetaan Espoon kaupunginkirjastolle tavoitteena tutkia, soveltaa ja testata osallisuuden menetelmiä asukasosallisuuden vahvistamiseksi. Osallisuusmenetelmiä tarkastellaan osana kolmea tilasuunnitteluprojektia: Tapiolan kirjastotilojen uudistamisprojektia, Viherlaakson kirjastotilojen muuttoon liittyvää tilasuunnitteluprojektia ja kokonaan uuden Lippulaivan kirjaston suunnitteluprojektia. Asukasosallisuuden menetelmiä tarkastellaan erityisesti kirjaston palveluympäristön suunnittelun näkökulmasta. Työn tutkimustieto tulee toimimaan pohjana osallistuvan kirjastosuunnittelun mallissa ja edesauttaa odotukset ylittävien ja arvoa tuottavien palvelukokemusten syntyä Espoon kaupunginkirjaston toimipisteissä.

Espoo-tarinassa on korostettu asiakas- ja asiakaslähtöisyyttä kuvaamalla Espoon arvoja ja toimintaperiaatteita seuraavasti: *”Espoossa on tärkeää, että arki sujuu. Espoon parhaat voimavarat ovat asukkaat, yhteisöt ja yritykset. Asukkaiden aktiivinen osallistuminen palvelujen kehittämiseen ja yhteistyökumppaneiden kanssa takaavat tulokselliset ja asukkaiden tarpeisiin vastaavat palvelut.”* (Espoon kaupunki 2017.) Asukasosallisuuden tutkiminen ja kehittäminen edesauttaa mahdollisuuksia toteuttaa Espoo-tarinan mukaista osallisuustyötä kirjastoissa mahdollisimman monipuolisesti. Asukasosallisuuteen liittyviä tutkimuksia on tehty jonkin verran, mutta uskon nimenomaan kirjastotilojen suunnittelun näkökulmasta tehdystä tutkimuksesta olevan hyötyä kaikille, jotka haluavat toteuttaa osallistuvaa kirjastotilojen suunnittelua. Opinnäytetyön

tutkimustietoa voidaan soveltaa ja hyödyntää myös muiden julkisten tilojen osallistuvan suunnittelun kehittämisessä.

Eettisen ulottuvuuden työhön tuo se, että hyvät asiakaskokemukset ovat tehokas keino parantaa ihmisten elämänlaatua (Saarijärvi ym. 2020, 59). Koska kyse on kaikille saavutettavasta maksuttomasta julkisesta palvelusta, on kirjaston palveluympäristön ja asiakaskokemuksen kehittäminen erityisen merkityksellistä.

Tutkimus toteutetaan koko maailmaa ravistelevan COVID-19 -pandemian aikana, mikä luonnollisestikin vaikuttaa osallisuuden asukasosallisuuden toteuttamiseen ja käyttäjätiedon keräämiseen. Pandemian aikana kirjastoissa tarjotaan vain rajallisesti palveluita ja kirjastotilat ovat suurilta osin suljettuina. Poikkeustilanteessa fyysiset kohtaamiset kirjaston käyttäjien kanssa halutaan turvallisuussyistä pitää minimissään, mikä luo rajoitteita esimerkiksi työpajojen järjestämiselle ja jalkautumiselle. Tutkimuksessa ei erityisesti keskitytä osallisuusmenetelmiin poikkeustilanteessa, mutta vallitseva tilanne kuitenkin huomioidaan kaikissa osallisuuden toteuttamisen vaiheissa. Tärkeää osallisuustyötä ei haluta pysäyttää pandemian vuoksi, joten tutkimuksen aikana toteutettavia menetelmiä on sovellettu siten, että niitä voidaan toteuttaa myös poikkeusaikana. Toisaalta kehittämisenäkökulmasta kriisi voidaan nähdä myös myönteisenä asiana, joka pakottaa etsimään uudenlaisia ratkaisuja ja toimintamalleja (Bryan ym. 2013, 34).

Itse toimin Espoon kaupunginkirjastossa suunnittelijana palveluympäristöprosessissa. Tehtäviini kuuluu muun muassa erilaiset tilasuunnitteluun, palvelumuotoiluun, asukasosallisuuteen ja sidosryhmäyhteistyöhön liittyvät tehtävät. Toimin kaikkien tutkimuksessa esiteltyjen tilaprojektien projektiryhmissä ja esiteltyjen osallisuusmenetelmien suunnitteluun ja toteutukseen osallistuu myös muita projektiryhmän jäseniä.

Tutkimuksessa kuntalaisiin palvelun käyttäjinä viitataan sanoilla käyttäjä, asiakas, asukas ja kuntalainen. Julkisen sektorin palveluista puhuttaessa käyttäjän nimeämisen perusteet vaihtelevat tapauskohtaisesti ja nimeämisen periaatteet ovat monimutkaiset (Sundbo & Toivonen 2011, 214). Asukkailla viitataan

myös niihin alueen asukkaisiin, jotka eivät vielä käytä kirjaston palveluita. Tämän vuoksi suosin asukas- termin käyttöä tutkimuksessa. Kuitenkin läpi tutkimuksen myös termeillä käyttäjä, asiakas ja kuntalainen viitataan kunkin kirjaston alueen asukkaisiin. Tässä opinnäytetyössä termeillä osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus viitataan aina palveluiden käyttäjien osallisuuteen.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Aiemmat tutkimukset

Opinnäytetyötä tehdessä on tärkeää perehtyä aiheesta jo tehtyihin tutkimukseen, jotta oma tutkimus voidaan asemoida alan olemassa olevaan tietovarantoon. Aiempiin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen perehtymällä voidaan havaita osa-alueita, joista ei löydy tutkittua tietoa. Tällaisiin osa-alueisiin keskittyminen tutkimuksessa lisää oman tutkimuksen tieteellistä merkitystä. Aiempiin tutkimuksiin tutustumisella voi olla apua myös tutkimuksen käytännön toteuttamisessa, kun niissä käytettyjä menetelmiä, mittareita ja havaintoja voidaan hyödyntää omassa tutkimustyössä. (Kananen 2017, 17.) Ennen tämän tutkimuksen aiheen rajausta tutustuin useisiin osallisuutta, palveluiden kehittämistä ja asukaslähtöisyyttä käsitteleviin tutkimuksiin. Osana julkisten palveluiden kehittämistä osallisuutta on tutkittu paljon etenkin lasten ja nuorten näkökulmasta.

Annika Bäckin *Nuorten osallisuus tulevaisuuden kirjastossa* on vuonna 2020 valmistunut maisteritason opinnäytetyö, jossa tutkitaan kirjaston osallisuuden käytäntöjä ja kehitysmahdollisuuksia erityisesti nuorten näkökulmasta sekä miten asiantuntijat näkevät osallisuuden osana tulevaisuuden kirjastoja. Tutkimusmenetelminä haastateltiin asiakkaita, järjestettiin tulevaisuusvertas nuorille sekä moniääninen delfoi- tutkimus asiantuntijoiden näkemyksien selvittämiseksi. Tutkimuksessa selvisi, että nuorten osallisuuden kannalta on merkityksellistä se, miten nuori kohdataan kirjastossa ja että tulevaisuuden kirjastossa tulisi ymmärtää nuorten kirjastotilan moninaiset käyttötarpeet. Tulevaisuuden osallisuuden haasteeksi nuoret arvelivat kuulluksi tulemisen puutteen ja resurssien vähäisyyden. Asiantuntijat nimesivät tulevaisuuden haasteeksi motivaatiopulan.

Vuonna 2013 toteutettu Sanna Juvasen opinnäytetyö *Tilaa nuorille – Sammonlahden kirjaston nuorten tilan suunnittelua palvelumuotoilun näkökulmasta* on nuorten osallisuuteen painottuva tutkimus, jonka tavoitteena oli parantaa henkilökunnan ja nuorten välistä vuorovaikutusta kirjastossa. Aineistonkeruumenetelminä Juvasen on kehittämistyössään käyttänyt avoimia ryhmähaastatteluja, äänestyksiä ja ideakuvien kommentointia työpajanomaisessa tapahtumassa. Nuoret saivat myös osallistua tilan kehittämiseen kahden viikon ajan *Laputa kirjasto! – kampanjassa*, jossa tilaa sai kommentoida eri värisille tarralapuille, joita kiinnitettiin seiniin. Myös henkilökuntaa haastateltiin ja heidän kommenttejaan kerättiin sähköpostitse. Yhteenvetona todettiin, että nuoret kokevat osallisuuden tunteen tärkeäksi sekä kaipaavat tilaa oleskeluun, yhdessä tekemiseen ja järjestettyyn toimintaan. Henkilökunnalla oli kuitenkin oma vahva näkemyksensä nuorisosta kirjastotiloissa ja tämän vuoksi kehittämistyö osoittautui vaikeaksi kyseisessä työympäristössä, eikä nuorten tilaa saatu toteutettua tutkimuksen aikana.

Heli Honkasillan *Kohtaamisia pirtin pöydän äärellä: yhteisöllisyys ja osallisuus Rovaniemen Tyttöjen Talolla* on vuonna 2016 Rovaniemen tyttöjen talon tilauksesta tehty etnografinen tutkimus osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä kulttuurisissa tiloissa. Tutkimuksessaan Honkasilta keskittyy erityisesti kahteen kysymykseen: Miten yhteisöllisyys rakentuu Tyttöjen Talon kulttuurisina tiloina, sekä miten osallisuus rakentuu Tyttöjen Talossa aikuisten ja nuorten välisissä kohtaamisissa. Honkasilta on osallistunut talon arkeen yhden kevään ajan havainnoiden ja osallistuen talon toimintaan. Tutkimuksen aineisto koostuukin pitkälti kenttämuistiinpainoista, joissa on kuvattu eläväisesti Tyttöjen Talon arkea ja toimintaa. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on ollut korostaa nuorten aitoon kohtaamiseen perustuvan nuorisotyön tärkeyttä ja tässä onkin onnistuttu hyvin.

Laura Euron *Yhdessä tekemisen menetelmät – Strateginen suunnittelu peruskouluissa* on Aalto yliopiston muotoilun laitoksen lopputyönä toteutettu tutkimus, jossa tarkastellaan peruskouluja kaupunkikehittämisen ja muotoilun ympäristöinä kolmen peruskouluissa toteutetun muotoiluprojektin pohjalta. Työn tarkoituksena on edistää lapsien mahdollisuuksia kaupunkikehitykseen osallis-

tumiseen ja kehittää osallistavia menetelmiä tulevaisuuden kaupunkien asukkaille. Tutkimuskysymykset ovat miten muotoilulla voidaan mahdollistaa peruskoululaisten kokonaisvaltaisempaa osallistumista, mikä kouluympäristössä on keskeistä muotoilukehittämisen näkökulmasta ja mitä muotoilumenetelmiä kehittämisessä tulisi ottaa huomioon peruskoulun kontekstissa? Tutkimustyön päätteeksi havaittiin, että muotoiluprojektit kouluissa edistävät luovuutta, keilukulttuuria ja auttavat purkamaan koulun irrallisuutta kaupungista.

Mielekkyyden muotoilu on Ilkka Kettusen väitöskirja, joka on autoetnografinen tutkimus uuden tuotteen muotoilun alkuvaiheista pk-yrityksessä. Tutkimuksessa tarkastellaan merkityksellistämistä muotoilussa ja tutkitaan muotoiluprosessin sosiaalista puolta. Kettusen ensimmäinen tutkimuskysymys on miten muotoilija merkityksellistää muotoiluprosessia? Toinen tutkimuskysymys on miten muotoilija yrittää luoda muille mahdollisuuksia osallistua muotoiluprosessiin? Erityisesti jälkimmäinen tutkimuskysymys oli mielenkiintoinen oman tutkimukseni kannalta.

Annukka Jyrämän ja Tuuli Mattelmäen teoksessa *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin* tarkastellaan verkostomaisen toimintakulttuurin ja palvelumuotoilun saapumista osaksi julkisen tahon, kuten kaupunkiorganisaatioiden toimintaan. Kirja koostuu useamman tutkimushankkeen myötä syntyneisiin kokemuksiin ja havaintoihin. Kirjassa käsitellyt hankkeet on syntyneet osana Aalto-yliopiston ja Helsingin kaupungin välistä strategista yhteistyötä. Teos on ollut erityisen mielenkiintoinen tutkimukseni näkökulmasta ja on auttanut syventämään ymmärrystä muotoilun asemasta ja merkityksestä julkisella sektorilla.

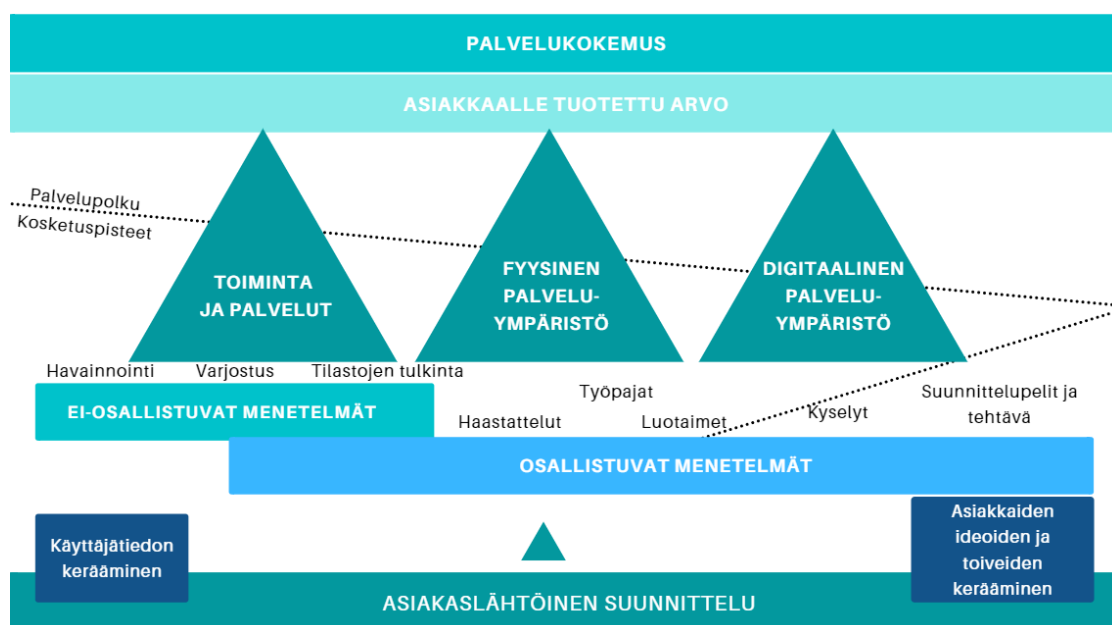
2.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusasetelma

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä ja tietoa asukasosallisuuden menetelmistä osana kirjastotilojen suunnittelua. Tämän tavoitteen myötä halutaan parantaa käyttäjien mahdollisuuksia osallistua tilojen suunnitteluun. Ymmärrystä tavoitellaan tutustumalla, kehittämällä, testaamalla ja arvioimalla erilaisia osallisuuden menetelmiä tilasuunnittelun näkökulmasta. Kyseessä on ta-

paustutkimus, jossa valittua tapausta tutkitaan teoretiedon pohjalta. Tutkimuksessa hyödynnetään palvelumuotoilun menetelmiä ja siinä painottuvat laadulliset eli kvalitatiiviset tutkimuksen keinot, joiden avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja selvittämään, mistä siinä on kyse (Kananen 2019, 25). Olen valinnut kvalitatiivisen tutkimusotteen, sillä tavoitteena on osallisuuden menetelmien toimivuuden kokonaisvaltainen ymmärrys. Tutkimuksen tavoite on ohjaava eli normatiivinen, sillä tarkoituksena on testata ja arvioida menetelmiä, jotta jatkossa Espoon kaupunginkirjastossa voidaan toteuttaa yhä parempaa asukasosallisuutta. Tapaustutkimukseni aikana pyrin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia tutkimuskysymyksiini erilaisia osallisuuden menetelmiä tutkimalla, kehittämällä ja testaamalla käytännössä.

Menetelmien avulla kerätään käyttäjätietoa ja ideoita fyysisten tilojen, digitaalisen palveluympäristön sekä toiminnan ja palveluiden suunnitteluun. Keskityn kuitenkin suunnittelemaan ja tarkastelemaan menetelmiä erityisesti fyysisen palveluympäristön suunnittelun näkökulmasta. Koko tutkimuksen perustana toimii asukasosallisuus, jonka avulla on tarkoitus parantaa kirjaston käyttäjien palvelukokemusta.

Käsitekartassa (kuva 1) on kuvattu tutkimuksen käsitteitä ja niiden suhdetta toisiinsa.

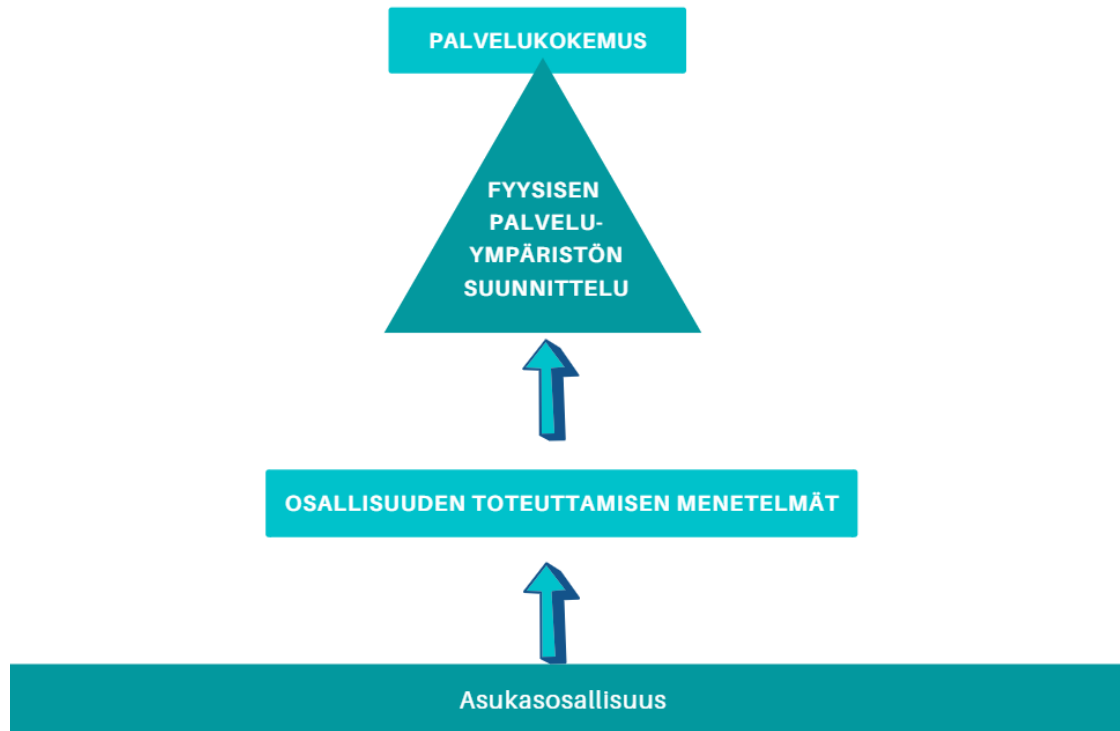


Kuva 1. Käsitekartta (Tahvanainen 2021)

Asiakaslähtöistä suunnittelua voidaan toteuttaa sekä käyttäjätiedon keräämisellä että asiakkaiden ideoiden ja toiveiden ottamisella mukaan suunnitteluun eri menetelmin. Ideoiden ja toiveiden kerääminen useimmiten edellyttää asiakkaiden osallistamista, kun taas käyttäjätietoa voidaan kerätä sekä osallistavin menetelmin että menetelmin, jossa asiakkaat eivät itse ole aktiivisessa roolissa. Käyttäjätietoa, toiveita ja ideoita kerätään, jotta kirjastojen toiminnat ja palvelut, fyysinen palveluympäristö sekä digitaalinen palveluympäristö voidaan suunnitella siten, että ne tuottavat asiakkaalle arvoa ja sitä kautta hyviä palvelukokemuksia. Kun asiakkaat osallistuvat suunnitteluun, alkaa heidän palvelupolkunsa jo palveluiden suunnitteluvaiheessa.

Tutkimusongelman määrittäminen ohjaa koko tutkimusprosessia, joten sen määrittäminen ja rajaaminen on tärkeää (Kananen 2017, 56). Kirjallisuuskatsauksen perusteella oli havaittavissa, että tutkimuksia asukasosallisuuden menetelmien testaamisesta osana palveluympäristön suunnittelua ei juurikaan ole. Tämän havainnon pohjalta tutkimusongelmaksi kiteytyi asukasosallisuuden vahvistaminen osana kirjastotilojen suunnittelua. Millä keinoin saadaan aidosti otettua asukkaiden toiveet ja ideat osaksi suunnitteluprosessia?

Teoreettisessa viitekehityksessä rajataan ne asiat, jotka ovat olennaisia tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta (Kananen 2017, 17). Tutkimuksen viitekehys (kuva 2) muodostuu asukasosallisuuden menetelmien testauksesta ja arvioinnista kirjaston fyysisen palveluympäristön näkökulmasta.



Kuva 2. Teoreettinen viitekehys (Tahvanainen 2021)

Tutkimuksen aikana testataan, mitkä menetelmistä sopivat erityisesti käyttäjätiedon ja mitkä suunnitteluideoiden keräämiseen ja missä vaiheessa suunnitteluprosessia menetelmiä kannattaa hyödyntää. Käyttäjätietoa voidaan kerätä myös lukuisin ei-osallistuvien menetelmin ja myös näitä menetelmiä hyödynnetään kaikissa tutkimuksessa käsitellyissä tilasuunnitteluprojekteissa. Koska ei-osallistuvat menetelmät ovat myös keskeinen osa asiakaslähtöistä suunnittelua, sivutaan niitä myös opinnäytetyön eri vaiheissa. Menetelmien toteuttamisen esittelyssä ja arvioinnissa keskitytään kuitenkin tarkastelemaan menetelmiä, jossa asiakas itse aktiivisesti osallistuu palveluiden suunnitteluun.

Tutkimuksen pääkysymys on:

- 1) Millä osallisuuden menetelmillä saavutetaan parhaiten asiakasymmärrystä ja innovatiivisia ideoita osaksi kirjastotilojen suunnittelua?

Tutkimuksen alakysymykset ovat:

- 2) Kuinka hyvin eri asiakasryhmät tavoitetaan eri menetelmiä hyödyntäen?
- 3) Miten osallisuuden menetelmiä kannattaa hyödyntää tilasuunnitteluprojektin eri vaiheissa?

Tutkimusaineistoa kerätään testaamalla erilaisia asukasosallisuuden menetelmiä käytännössä osana kolmea tilasuunnitteluprojektia ja sisällyttämällä osaan menetelmistä kysymyksiä asukkaille heidän omista osallistumistavoistaan. Kerättyä aineistoa analysoidaan arvioimalla menetelmien avulla kerätyn käyttäjätiedon syvällisyyttä, kerättyjen ideoiden määrää ja innovatiivisuutta sekä kerättyjen ideoiden ja käyttäjätiedon sovittamista osaksi tilasuunnitteluprojektia. Useiden menetelmien testaus osana useita eri vaiheessa olevia projekteja lisää tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden lisäämiseksi menetelmiä on arvioitu vuorovaikutuksessa projektiryhmien eri jäsenten kanssa, joten arvioinnit eivät perustu vain omiin näkemyksiini.

2.3 Työn aikataulu

Opinnäytetyön aihe tarkentui vuoden 2020 syksyllä, kun osallisuuden menetelmien testaus aloitettiin Tapiolan tilamuutosprojektin yhteydessä ja havaittiin tarve tutkia ja kehittää osallisuuden menetelmiä käyttäjänäkökulman tuomiseksi vahvaksi osaksi kirjastotilojen suunnittelua Espoossa. Viherlaakson kirjaston ja Lippulaivan kirjaston käyttäjien osallistaminen osuu suurilta osin keväälle 2021, joten tutkimustyön aikataulu (kuva 3) määrittyi näiden projektien ympärille.

	Lokakuu 2020	marras- kuu 2020	joulukuu 2020	tammikuu 2021	helmikuu 2021	maaliskuu 2021	huhtikuu 2021	toukokuu 2021
Teoriatiedon kerääminen								
Aiheen rajaaminen								
Menetelmien testaus								
Välitarkastus								
Menetelmien arviointi								
Päätelmät								
Palautus								
Esittely ja arviointi								

Kuva 3. Opinnäytetyön aikataulu (Tahvanainen 2021)

Suunnitelmallinen työskentely tutkimuksen eteen alkoi lokakuussa 2020 lähdäaineistoon perehtymisellä, minkä jälkeen aihe tarkentui aina helmikuuhun 2021 asti. Tutkimuksessa esiteltujen menetelmien testaus painottuu marraskuun 2020 ja maaliskuun 2021 välille, minkä jälkeen menetelmiä arvioidaan.

Tutkimuksen eteneminen ja tulokset esitellään opinnäytetyöseminaarissa toukokuussa 2021.

3 ESPOON KAUPUNGINKIRJASTO JA SEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

3.1 Maailman paras kirjasto

Espoon kaupunginkirjasto tarjoaa mahdollisuuksia lukemiseen, tekemiseen, oppimiseen, tutkimiseen, ryhmätyöskentelyyn ja oleskeluun. Kirjastoissa on esimerkiksi varattavia musiikkistudioita, karaokea, erilaisia kerhoja, tapahtumia ja pajatoiminnan tarjoamat monipuoliset tekemisen mahdollisuudet. Pajatoiminnalla tarkoitetaan makerspace-tiloja, joissa voi tyypillisesti käyttää esimerkiksi ompelukoneita, 3D-printtereitä ja vinyylileikkureita. Espoon kaupunginkirjasto toimii myös verkossa, jossa voi hoitaa kirjastoasioita ja tavata kirjaston henkilökuntaa.

Espoon kaupunginkirjasto on toiminut edelläkävijänä kirjastopalveluiden kehittämisessä esimerkiksi ottamalla ensimmäisten joukossa käyttöön omatoimipalvelun, jonka myötä kirjastotiloja voi myös käyttää silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Espoon kaupunginkirjasto on myös aikoinaan ensimmäisten joukossa lanseerannut nuorisotilat ja pajatoiminnan kirjastossa.

Vuonna 2018 Espoon kaupunginkirjasto palkittiin monipuolisten kirjastopalveluiden ansiosta kunnalle ja sen kirjastotoiminnalle myönnettävällä Vuoden kirjastokunta-palkinnolla. Palkintoa tavoitteli yhteensä 56 kuntaa, joista Espoo erottui edukseen monipuolisilla kirjastopalveluillaan sekä rohkealla ja erilaisella toiminnallaan. (Vuoden kirjastokunta-kilpailun... 2018.) Espoon kaupunginkirjasto valittiin vuonna 2019 maailman parhaaksi kirjastoksi Lontoon kirjamesseilla, jolloin lautakunta perusteli valintaansa muun muassa kaikille avoimilla innovatiivisilla tiloilla (Suomen kirjastolaitos maailman paras 2019).

Espoossa sijaitsee yhteensä 17 kirjastoa, joista 4 on isoja aluekirjastoja ja loput pienempiä lähikirjastoja. Lippulaivan kirjasto tulee olemaan Espoon viides aluekirjasto ja samalla yksi alueen lähikirjastoista suljetaan. Espoon kaupunginkirjaston toimipisteistä jopa yhtätoista voi käyttää omatoimisesti. Lisäksi kir-

jastoverkkoa täydentämässä Espoossa on kaksi kiertävää kirjastoautoa. Espoon kaupunginkirjasto kuuluu HelMet kirjastoverkkoon Vantaan, Helsingin ja Kauniaisten lisäksi.

3.2 Kirjasto nyt ja tulevaisuudessa

Kirjastoja ja niiden toimintaa ohjaa laki yleisistä kirjastoista. Tämän lain mukaan kirjaston tehtävänä on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuutta ja käyttöä, lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa, mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Kaikkien edellä mainittujen tavoitteiden lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.)

Kirjaston arvostus vaihtelee käyttäjäkohtaisesti. Yleisesti ottaen kirjastoissa arvostetaan saavutettavuutta, esteettömyyttä, lapsiystävällisyyttä, kirjastotilojen kodikkuutta, hyvää aineiston saatavuutta sekä asemaa tapahtumien ja kohtaamisten paikkana. (Almgren & Jokitalo 2011, 181.) Digitalisaation myötä asiakkaiden palvelutarpeet kirjaston käyttäjinä ovat muuttuneet ja kirjaston työntekijän rooli on murroksessa. Yhä useammin asiakas tulee varsinaisen tiedon haun sijaan kirjastoon luomaan omaa sisältöä, kuten musiikkia, äänitteitä tai esineitä. Tulevaisuudessa kirjaston rooli tällaisen toiminnan mahdollistajana vahvistuu entisestään. (Raven 2018.)

Aiemmin kirjaston käyttäjät nähtiin yhteiskunnan jäsenenä ja kirjaston tehtävä oli välittää heille tietoa. Ajan myötä kirjaston vaikutussuhde on kääntymässä ja kirjaston asiakkaat nähdään aktiivisina käyttäjinä, jotka ovat keskeisessä roolissa kirjastopalveluiden suunnittelussa. (Almgren & Jokitalo 2011, 23.) Jos kirjastojen tehtävä olisi vain lainata kirjoja, ei kirjastoa avoimina tiloina tulevaisuudessa tarvittaisi lainkaan (Lämsä, 2017). Kirjastojen tehtävä nykypäivänä on paljon muutakin kuin kirjojen lainaaminen ja palautus. Esimerkiksi vuonna 2020 maailmaa mullistaneen COVID-19 -pandemian seurauksena kirjastoja jouduttiin sulkemaan. Tuolloin havaittiin, että osalla ihmisistä laskuja joutuu ulosottoon nimenomaan kirjastojen sulun seurauksena, sillä heille kirjasto on

ollut ainoa paikka, jossa heillä on pääsy tietokoneelle ja verkkopankkiin (Malho 2021).

Maailma kehittyä jatkuvasti ja sitä myötä myös kirjaston toimintaympäristö muuttuu. Kirjaston tulevaisuuteen ja asemaan vaikuttavia muutosilmiöitä ovat esimerkiksi väestön keskittyminen, digipalvelut ja uudet teknologiat sekä disinformaatio ja valeuutiset. Kirjasto on luonteeltaan lähipalvelu ja väestön keskittyminen voi mahdollisesti lisätä lähipalvelukirjastojen tärkeyttä, mutta voi toisaalta myös vaarantaa kirjastojen saavutettavuuden niin kasvavissa kaupungeissa kuin tyhjenevissä kunnissa. Digipalvelut tarjoavat mahdollisuuden palvelulla kirjaston asiakkaita entistä paremmin, mutta samaan aikaan kaupalliset toimijat haastavat kirjaston asemaa. Disinformaatio ja valeuutiset lisääntyvät jatkuvasti ja aiheuttavat eriytyneitä todellisuuksia, joissa kansalaiset eivät aina voi olla varmoja, mikä tieto on luotettavaa. Tämän vuoksi kirjaston merkitys luotettavan ja oikean tiedon lähteenä on merkityksellinen, ja kirjaston on syytä keskittyä luotettavan tiedon jakamiseen myös tulevaisuudessa. (Malho 2021.)

Ajassa pysyminen ja tasapainon löytäminen uuden ja vanhan välillä ovat kirjaston tulevaisuuden haasteita. Jotta kirjastossa voidaan avoimesti suuntautua eteenpäin, tarvitaan jatkuvaa vaikutusten ennakoimista kirjastotyön sisällön ja henkilöresurssien kohdentamisen näkökulmasta. Palvelumuotoiluajattelun mukaan keskeistä ei ole vain epäkohtien osoittaminen. Eteenpäin suuntaava ja ennakoiva kehittäminen vaatii kirjaston henkilökunnan ymmärrystä ympäröivästä muutoksesta ja tietoista halua sopeutua tähän muutokseen (Marquez & Downey 2016, 119.) Henkilökunnan on omaksuttava palvelumuotoilun keskeinen ajatus siitä, että asiakkaille sopivat palvelut muotoillaan yhdessä luovasti kokeillen ja ideoiden (Almgren & Jokitalo 2011, 182).

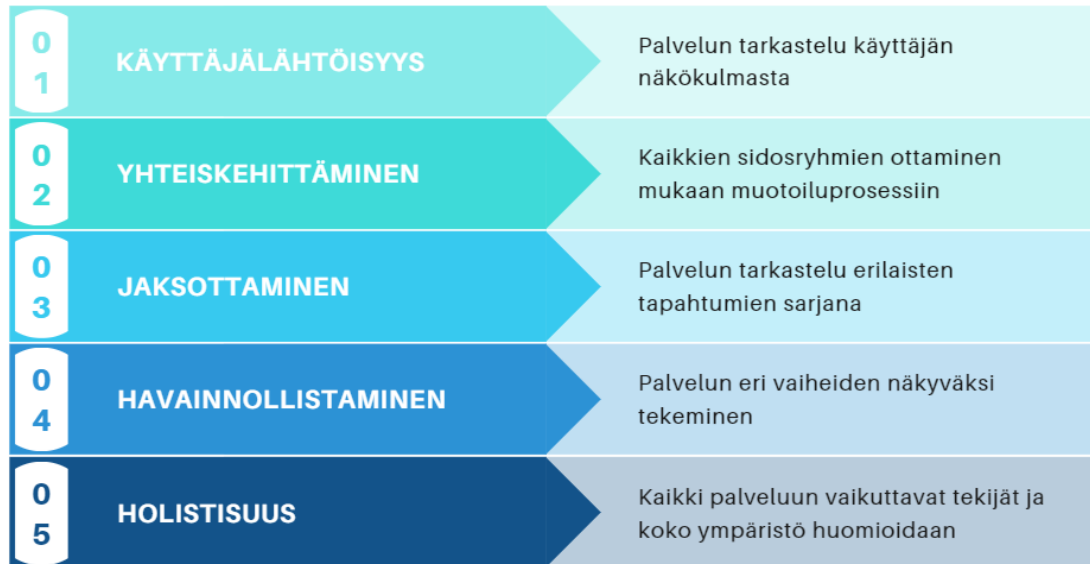
Helmikuussa 2021 kirjastokaistan seminaarissa Espoon kirjastopalveluiden johtaja Jaana Tyrni kertoi, että kirjaston tehtävänä on mahdollistaa ihmisille keskustelu myös oman kuplan ulkopuolella olevien ihmisten kanssa. Hän kuvaa kirjastoa yhteiskunnan tuulikaapiksi, jossa saa oleskella asiattomasti. Espoon kaupunginkirjastossa tavoitteena on olla rakentamassa tasa-arvoista ja mukaan ottavaa yhteiskuntaa, jossa voimme oppia toinen toisiltamme. (Tyrni, 2021.)

4 PALVELUMUOTOILUAJATTELU OSALLISUUDEN PERUSTANA

Palvelumuotoilun yksiselitteinen määrittely on haastavaa, mutta sen tavoite erinomaisen asiakastytyvyyden saavuttamisesta on selkeä. Palvelumuotoilu tuo muotoiluosaamisen osaksi palveluiden kehittämistä tavoitteena lisätä palveluiden asiakkaalle tuottamaa arvoa. Palvelumuotoilu tuo ennennäkemättömiä tulokulmia ja uusia ajatuksia jokapäiväisiin palveluihin ja niiden kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 12–13.) Palvelumuotoilujattelea tarvitaan asiakkaiden akuuttien tai piilevien tarpeiden ymmärtämiseen ja niiden ratkaisemiseen omaperäisellä tavalla, mikä on edellytys ylivertaisten asiakaskokemusten luomiselle (Tikka & Gävert 2018, 107).

Palvelumuotoilu on monitieteellinen ala, jossa yhdistyy suunnittelun, prosessikehittämisen ja johtajuuden menetelmiä. Sen avulla voidaan innovoida kokonaan uusia palveluita ja kehittää jo olemassa olevista palveluista käyttäjäystävällisempiä ja houkuttelevampia. Palvelumuotoilu on tapa yhdistellä vanhoja asioita uudella tavalla ja yhdistää muotoilusta tutut toimintamallit perinteisiin palveluiden kehittämisen menetelmiin. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, jossa toimivat palvelut luodaan yhdistämällä käyttäjien tarpeet ja odotukset palveluntuottajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin. (Tuulaniemi 2011, 24–25.)

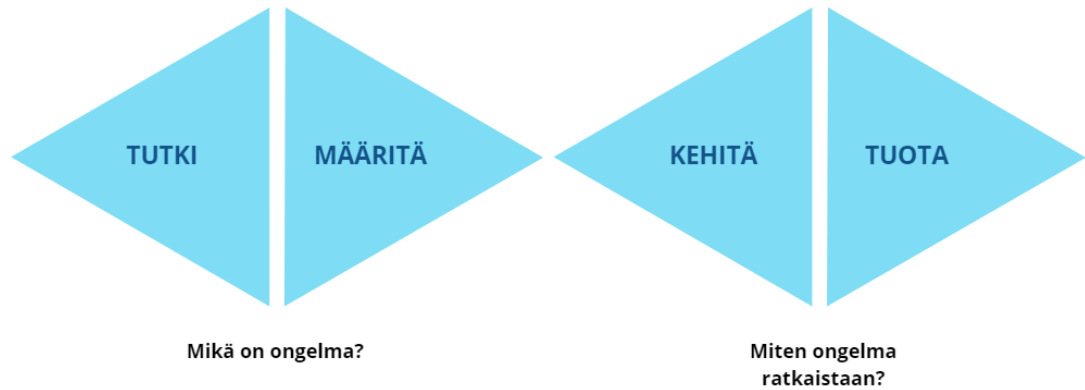
Palvelumuotoilu on uusi ja kehittyvä ala, jota ei voida opiskella pelkästään kirjoista, vaan muotoilujatteleu syntyy tekemisen, kokeilemisen, onnistumisen ja epäonnistumisten kautta (Stickdorn & Schneider 2010, 14). Innovatiivisen prosessin alkupäähän tarvitaan riittävästi vapautta, jotta suunnittelu tai ongelmanratkaisu ei etene liikaa tiettyyn ennalta määrättyyn suuntaan, minkä vuoksi muotoilun työskentelytavat sopivat hyvin etenkin innovaatioprosessin alkupään vaiheisiin (Kälviäinen 2014, 36–38). Kokonaisvaltainen lähestyminen kehitettävään palveluun on ominaista palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilu on prosessi ja työkaluvalikoimana systemaattinen tapa kehittää palveluita asiakaslähtöisesti kaikki palveluun vaikuttavat tekijät huomioiden. (Tuulaniemi 2011, 27.) Palvelumuotoilujatteleu ohjaa viisi peruseriaatetta (kuva 4).



Kuva 4. Palvelumuotoiluajattelun periaatteet (Tahvanainen 2021, mukailen Stickdorn 2010)

Muotoiluajattelun lähestymistapa on asiakaslähtöinen ja palveluita tarkastellaan käyttäjän näkökulmasta, mikä edellyttää tämän kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Palvelumuotoilussa asetetaan käyttäjän asemaan ja tarkastellaan palvelua laajassa kontekstissa osana käyttäjän elämää. Yhteiskehittämisen keinoin tuodaan eri näkökulmat laajasti huomioon ottamalla eri sidosryhmät mukaan muotoiluprosessiin. Myös palveluiden jaksottaminen ja rytmittäminen erilaisiksi tapahtumien sarjaksi on yksi palvelumuotoiluajattelun perusperiaatteista. Palveluita voidaan tarkastella ikään kuin elokuvina tai näytelminä, jotka dynaamisesti etenevät sarjana tietyn mittaisia kohtauksia. Palvelut sisältävät usein paljon asiakkaalle näkymättömiä tai aineettomia vaiheita, joiden tekeminen näkyväksi on osa palvelumuotoiluajattelua. Palvelumuotoiluajattelussa palveluita tarkastellaan osana laajaa kokonaisuutta, joten kaikki palveluun vaikuttavat tekijät ja koko ympäristö huomioidaan. (Stickdorn 2010, 34–45.)

Muotoiluprosessin kulku riippuu aina muotoilijasta ja muotoilun kohteesta. On kuitenkin tunnistettavissa tiettyjä muotoiluprosessille tyypillisiä vaiheita, joita kuvaamaan Design Council on kehittänyt palvelumuotoilussa hyvin tunnetun tuplatimantti-mallin (kuva 5).



Kuva 5. Tuplatimantti (Tahvanainen 2021, mukailen Design Council 2019)

Tuplatimantti- mallissa muotoiluprosessi jaetaan neljään vaiheeseen: Tutkimiseen, määrittämiseen, kehittämiseen ja tuottamiseen. Ensimmäisessä vaiheessa tutkitaan erilaisia näkemyksiä, toimintaympäristöä ja käyttäjiä. Toisessa vaiheessa tulkitaan tutkimisvaiheessa kerättyä tietoa ja määritellään sen pohjalta asia, jota lähdetään kehittämään. Kun ongelma on määritelty, lähdetään kehittämään ja etsimään ratkaisuja eri menetelmiä hyödyntäen, minkä jälkeen tuota- vaiheessa suunnitelma toteutetaan tai lanseerataan. (Design Council 2019.)

Yksi keskeisimmistä palvelumuotoiluajattelun tekijöistä on myös arvo ja sen luominen, mitä voidaan pitää organisaatioiden perustehtävänä. Arvolla (kuva 6) tarkoitetaan sidosryhmän kokemaa hyödyllisyyttä palvelun käytöstä. (Tuulaniemi 2011, 30.)



Kuva 6. Arvon muodostuminen (Tahvanainen 2021, mukailen Tuulaniemi 2011)

Arvo muodostuu hyödyn ja hinnan välisestä suhteesta. Hinnalla voidaan myös tarkoittaa palvelun saavuttamiseksi tehtyä uhrausta, kuten aikaa tai vaivaa. (Tuulaniemi 2011, 30.) Tässä tutkimuksessa käsitellään nimenomaan jälkimmäistä, sillä kyseessä on maksuton palvelu. Muotoilun ja muotoiluajattelun hyötyä konkreettisena arvon tuottajana on usein vaikea osoittaa, minkä vuoksi muotoilu nähdään toisinaan organisaatioissa vain rahallisina menoina (Eljala & Luoto 2014, 77).

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Viimeisen vuosikymmenen aikana asiakaskokemus on noussut yhä useamman organisaation strategiseen sanastoon ja vaikuttaa muodostuneen keskeiseksi strategiseksi painopisteeksi toimialasta riippumatta. Asiakaslähtöisyys lisääntyy jatkuvasti myös julkisella sektorilla. Asiakaskokemus ja sen parantaminen ovat nousseet keskeisiksi teemoiksi erimerkiksi Kelassa ja eri sairaanhoitopiireissä. (Saarijärvi ym. 2020, 32–33.) Käyttäjälähtöinen innovointi on Suomessa tunnistettu yhdeksi avainalueeksi julkisia palveluita uudistettaessa. Käyttäjä ei enää pelkää toimia passiivisena palveluiden vastaanottajana, vaan on itse yhä useammin mukana palveluiden ideoinnissa ja jopa keskeisenä osana palvelutuotantoa. (Jyrämä ym. 2015, 174–175.)

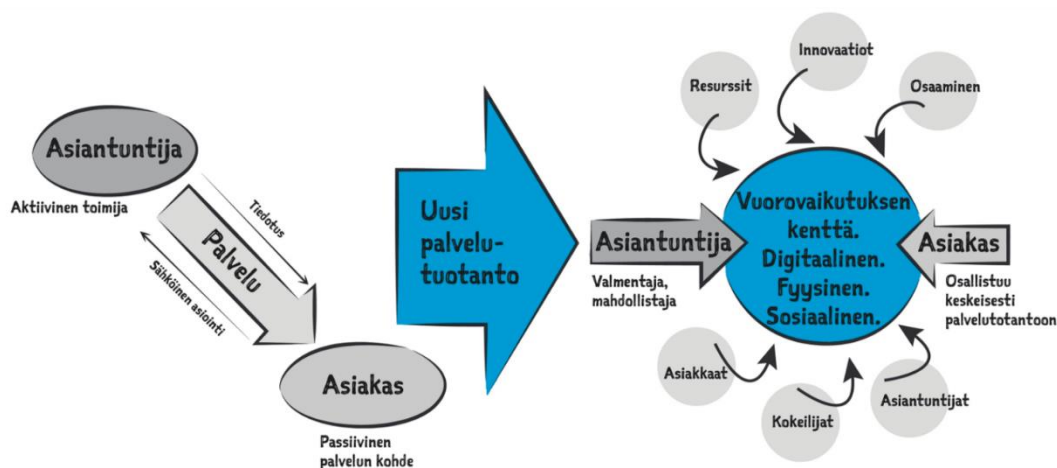
Digitalisaation myötä asiakkaat vaativat palvelukokemukselta yhä enemmän. Enää asiakkaiden ei tarvitse hankkia sitä, mitä sattuu lähikaupassa olemaan tarjolla, vaan saatavilla olevien palveluiden ja tuotteiden valikoima on valtava. Nykymaailmassa on usein jopa helpompaa hankkia tuote tai palvelu toiselta puolelta maailmaa kuin toiselta puolelta omaa asuinpaikkaa. Myös palvelukokemusten jakaminen on saanut aivan uudet mittasuhteet, kun palvelukokemuksia jaetaan ja arvostellaan julkisesti esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. (Stickdorn ym. 2018, 5.)

5.1 Tuotantolähtöisestä asiakaslähtöiseen

Organisaatiokeskeisestä ajattelusta siirtyminen kohti asiakaskeskeistä näkökulmaa muodostaa palvelumuotoilun ytimen (Honkasalo, 2019. 159). Tuotantolähtöisessä ajattelussa asiakkaat nähdään passiivisina palveluiden kohteina,

ja toiminnassa keskitytään löytämään uusia asiakkaita jo olemassa oleville tuotteille ja palveluille. Asiakaslähtöisessä organisaatiossa puolestaan keskitytään asiakkaiden ymmärtämiseen, jotta voidaan kehittää palveluita juuri sellaisiksi, joita asiakas tarvitsee, ja jotta se tuottaa asiakkaalle juuri sellaista arvoa kuin on tarkoituskin. (Saarijärvi ym. 2020, 41–50.)

Kirjaston asiakaslähtöisen kehittymisen edellytyksenä on asiakkaisiin liittyvän taustatiedon, odotusten ja toivomusten kerääminen eri menetelmin. Mikäli näitä edellä mainittuja tietoja ei kerätä, saattaa käydä niin, että kirjastoa kehitetään tuotantolähtöisesti vain henkilökunnan lähtökohdista ja näkökulmasta. (Almgren & Jokitalo 2011, 21.) Uudessa verkostomaisessa palvelutuotannossa (kuva 7) asiakkaat ovat keskeisessä roolissa palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.



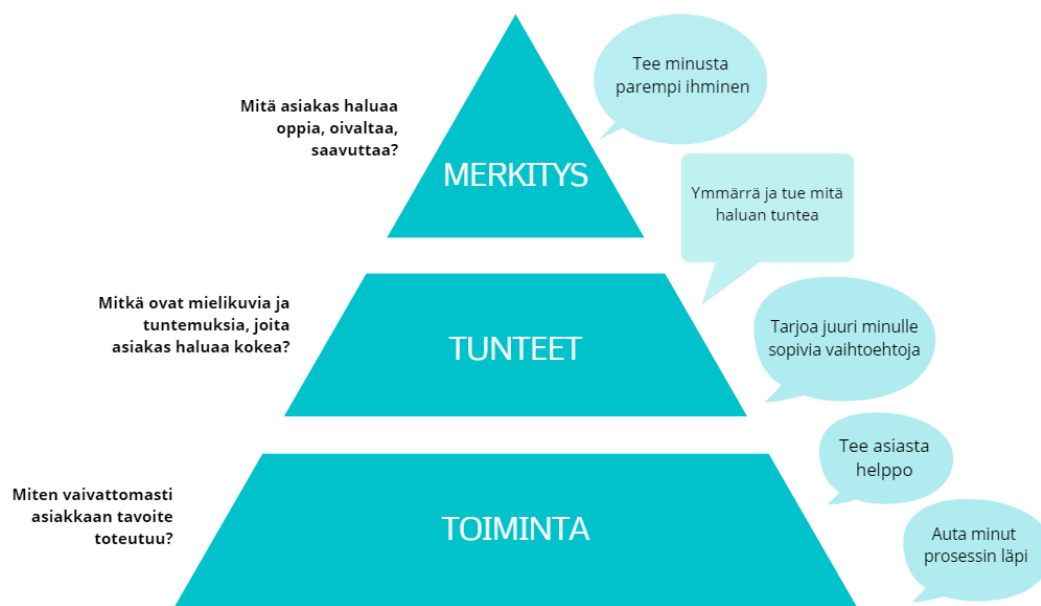
Kuva 7. Vuorovaikutuksen kenttä (Utti ym. 2016)

Muuttuvassa maailmassa ollaan siirtymässä kohti verkostomaista palvelutuotantoa, jossa palvelua ei tarjota passiivisena kohteena olevalle asiakkaalle, vaan asiantuntija toimii mahdollistajan roolissa isännöiden vuorovaikutuksen kenttiä. Niillä asiakas ei ole pelkästään mukana palveluiden suunnittelussa, vaan toimii keskeisenä osana palvelutuotantoa ja kohtaa asiantuntijan tasa-arvoisesti. (Utti ym. 2016, 46.) Esimerkiksi Espoon kaupunginkirjastossa kuka tahansa asiakas voi järjestää kaikille avoimen tapahtuman, mikä on erinomainen esimerkki asiakkaan muuttuvasta roolista palvelutuotannossa.

5.2 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Asiakaskokemus koostuu asiakkaan yrityksen toiminnasta muodostuneiden mielikuvien, kohtaamisten ja tunteiden summasta. Asiakaskokemuksessa on kyse ihmisen tekemistä yksittäisistä, myös alitajuisista, tulkinnoista. Hyvä asiakaskokemus luo asiakkaille merkityksellisiä kokemuksia ja siten lisää asiakkaille tuotettua arvoa. (Löytänä & Korteso 2011, 11–13.) Asiakaskokemus on subjektiivinen ja kokonaisvaltainen kokemus, joka muodostuu palvelun kosketuspisteissä, joilla tarkoitetaan kaikkia organisaation ja asiakkaan välisiä vuorovaikutushetkiä. (Saarijärvi, ym. 2020, 34.)

Tuulaniemi (2011, 74–75) jakaa asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkitykseen (kuva 8).



Kuva 8. Arvon muodostumisen pyramidi (Tahvanainen 2021, mukailen Tuulaniemi 2011)

Toiminnan tasolla tarkoitetaan vastaamista asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, eli siihen, miten sujuvasti konsepti toteuttaa asiakkaan tavoitteen. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakaskokemuksen vastaavuutta tunnetason odotuksiin, korkein taso on merkitystaso, jolla tarkoitetaan kokemuksen vastaavuutta asiakkaan identiteettiin ja henkilökohtaisiin merkityksiin. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

Erinomaisten asiakaskokemusten syntyminen voidaan vaikuttaa monella tavalla. Yksi tärkeimmistä tavoista vaikuttaa asiakaskokemukseen on kehittää palvelusta mahdollisimman vaivaton ja mutkaton käyttää. Ihmisillä on taipumus välttää stressiä aiheuttavia tilanteita, joten palveluiden kehittämisessä kannattaa keskittyä epävarmuutta ja hämmennystä aiheuttavien elementtien minimoimiseen. Erinomaisessa asiakaskokemuksessa hemmotellaan eri aisteja esimerkiksi kauniiden maalausten tai rentouttavan musiikin muodossa. Mielihyvän synnyttäminen vaikuttaa myönteisesti asiakaskokemukseen ja saa asiakkaat mitä todennäköisimmin palaamaan palvelun pariin. Henkilökohtaiset arvot ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja mahdollisuus valita omia arvoja vastaavia palveluita lisää tyytyväisyyden tunnetta palvelun käyttäjissä. Parhaimmillaan palvelussa on myös sosiaalinen ulottuvuus; ryhmään kuulumisen tunnetta ja henkilökohtaisten kohtaamisten merkitystä palvelun aikana ei voida aliarvioida. (Watkinson 2013, 35–36.)

5.3 Osallisuus ja yhteissuunnittelu

Uusien haasteiden edessä ihmiset ovat usein luovia. Nopeasti kehittyvässä maailmassa ihmiset haluavat yhä useammin olla itse aktiivisessa roolissa innovoimassa ja kehittämässä uutta. (Manzini 2015, 9.) Tarpeen tai intohimon johdattamana monet ihmiset haluavat osallistua suunnitteluprosessiin ja ammattilaisten suunnittelijoiden osuus suunnitteluprosesseissa on kasvava. Ammattilaissuunnittelijat haluavat enenevässä määrin ottaa suuren joukon ihmisiä mukaan suunnittelemaan ja yhteiskehittämään. (Manzini 2015, 48.)

Palvelumuotoilussa palveluita tarkastellaan holistisesti osana asiakkaiden elinympäristöä ja asiakkaiden toistuva kuuleminen osallisuuden menetelmin on kokonaisvaltaisen asiakkaan ymmärryksen kannalta välttämätöntä (Penin 2018, 25). Palvelun eri osapuolten osallistaminen onkin suunnitteluun yksi palvelumuotoilun keskeisistä ajatuksista. Palvelun keskiössä on käyttäjä, joka on itse oman elämänsä ja toimintansa asiantuntija. Palvelun käyttäjän motiivien ja tarpeiden ymmärtäminen on keskiössä palvelumuotoilussa ja käyttäjän ottaminen mukaan suunnitteluun edistää suunnittelutyötä ja arvon rakentumista. (Tuulaniemi 2011, 116–117.) Osallisuutta on jo vuosia ylistetty ratkaisuna,

jonka avulla palveluiden innovatiivinen kehitys pysyy yhteiskunnallisen muutoksen tahdissa (Amgren & Jokitalo 2011, 243).

Englanninkielisellä yhteissuunnittelua tarkoittavalla *co-design* -termillä on monta tulkintaa. Sillä voidaan viitata osallistuvaan suunnitteluun, jossa käyttäjien ideoilla ja voimaantumisella on keskeinen rooli. Toisaalta palvelun ideoinnin yhteydessä sillä voidaan myös tarkoittaa suunnittelua, jossa tuodaan eri alojen asian tuntijat yhteen ja siten saadaan mahdollisimman monialaiset näkökulmat osaksi suunnittelua. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 77.) Yhteissuunnittelussa ideat eivät synny yksin suunnittelijan tai käyttäjän toimesta, vaan erilaisten ihmisten vuorovaikutuksen tuloksena. Yhteissuunnittelun hyötyjä ovat erilaisten näkökulmien tuominen osaksi suunnittelua, vertaisoppiminen osallistujien kesken sekä inspiraation synnyttäminen kokemusten ja osaa-misten jakamisen myötä. (Vaajakallio 2012, 23–41). Yhteissuunnittelutilaisuudet voivat olla esimerkiksi nopeita luovia tilaisuuksia, joihin on koottu eri alojen asiantuntijoita ja käyttäjiä (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 83).

Keinosen ym. mukaan yhteissuunnittelun perusajatuksena on se, että kaikilla, joita palvelu koskee, on myös mahdollisuus päästä vaikuttamaan palveluita koskevaan päätöksentekoon. Yhteissuunnittelussa tarkastellaan ongelmia iteraatiivisesti uudestaan ja tutkitaan vaihtoehtoja esimerkiksi keskustelujen ja visualisointien avulla. (Keinonen ym. 2013, 59.) Osallistuvan muotoilun on tarkoitus hyödyttää käyttäjää, mutta myös tuottaa hiljaista tietoa hyödyttämään muotoiluprosessia. Kyse ei ole enää vain tuotteiden tai palveluiden muotoilusta vaan elämysten muotoilusta siten, että käyttäjä nähdään kumppanina koko suunnitteluprosessin ajan. (Kettunen 2013, 43.)

Julkisella sektorilla työskenteleville tapa kehittää palveluja *ihmisten kanssa*, eikä vain *ihmisille*, voi usein tuntua oudolta ja vieraalta. Muutoksien ja riskien ottamisen pelko ovatkin usein suurimmat esteet yhteissuunnittelulle julkisella sektorilla. (Keinonen ym. 2013, 69.) Keskustelut käyttäjien kanssa osana suunnittelutyötä ovat usein inspiroivia tilanteita, jotka kohdentavat suunnittelun fokusta oikeaan suuntaan ja joiden myötä syntyy uutta tietoa, ideoita ja ajatuksia (Mattelmäki 2011, 83).

Palveluiden laadun parantamisen lisäksi osallisuusprosessi itsessään usein luo lisäarvoa käyttäjälle. Käyttäjän näkökulmia tutkitaan palveluista puhuttaessa usein vain palveluiden kuluttamisen näkökulmasta, mutta käyttäjä voi saada arvoa palvelusta sen kuluttamisen lisäksi myös osallistumalla aktiivisesti palvelun suunnitteluun ja tuottamiseen. (Sundbo & Toivonen 2011, 230–231.) Toisaalta osallistavan tahon on myös kannettava vastuu siitä, että osallistumisen kautta tulleita ideoita ja näkemyksiä todella viedään käyttöön. Suunnitteluun tai ideointiin osallistuneille asukkaille on tärkeää nähdä, kuinka suunnittelu etenee ja miten osallisuus näkyy lopputuloksessa (Kohonen & Tiala 2002, 114).

5.4 Asiakaskokemusten ja osallisuuden merkitys

Se, miten yhteiskunnan tarjoamat palvelut onnistuvat kohtaamaan käyttäjien tarpeet, vaikuttaa suoraan siihen, miltä palveluiden käyttäjien elämä tuntuu. Hyvät asiakaskokemukset ovat siis tehokas keino parantaa ihmisten elämänlaatua. Parhaimmillaan asiakaskokemukset voivat synnyttää palvelun käyttäjissä positiivisia emootioita, hyviä ihmissuhteita, merkityksellisyyden kokemuksia, saavutuksen tunteita ja sitoutumisen kokemuksia. Sosiaalisuus on tärkeä osa ihmisyyttä ja yhteisöllisten asiakaskokemusten mahdollistaminen voi edesauttaa ihmisiä luomaan uusia ihmissuhteita. (Saarijärvi ym. 2020, 61–64.)

Ottamalla kuntalaiset mukaan muutosvoimaksi kohdennetaan huomion keskittyminen oikeisiin asioihin julkisten palveluiden suunnittelussa. Osallisuuden ja vuoropuhelun myötä vahvistetaan kuntalaisten elintärkeää luottamusta julkisiin palveluihin. (Heinonen, O-P 2014, 8.) Osallisuuden keinoin myös varmistetaan, että kirjasto pysyy yhteydessä ympäröivään yhteiskuntaan ja elää sen kautta. Ainoastaan hakeutumalla käyttäjien pariin ja sitä kautta ymmärtämällä kuntalaisten elämää, voidaan suunnitella kirjastoja, jotka tuottavat lisäarvoa asiakkailleen. (Almgren & Jokitalo 2011, 262.)

Espoossa kirjasto tarjoaa omatoimipalveluita, joten kirjastotiloihin on mahdollista päästä silloinkin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Jos käyttäjä saapuu tilaan, jota hän ei millään tavalla koe omakseen, näkyy tämä usein myös tilan

kohtelussa. Tilasta pidetään yleisesti ottaen paljon parempaa huolta, kun siihen on syntynyt omistajuus. Tätä tärkeää omistajuuden tunnetta voidaan edistää asukasosallisuuden menetelmin. (Cottier, 2020.)

6 ASUKASLÄHTÖINEN SUUNNITTELU

Laajan käyttäjäymmärryksen saavuttamiseksi on syytä yhdistää useita erilaisia menetelmiä (Vaajakallio 2012, 48). Tutkimusmenetelmiä voidaan hyödyntää muotoiluprosessin eri vaiheissa ja niiden myötä saadaan kerättyä tietoa palvelun käyttäjiin liittyvien ongelmien ja tarpeiden ymmärtämiseksi (kuva 9).

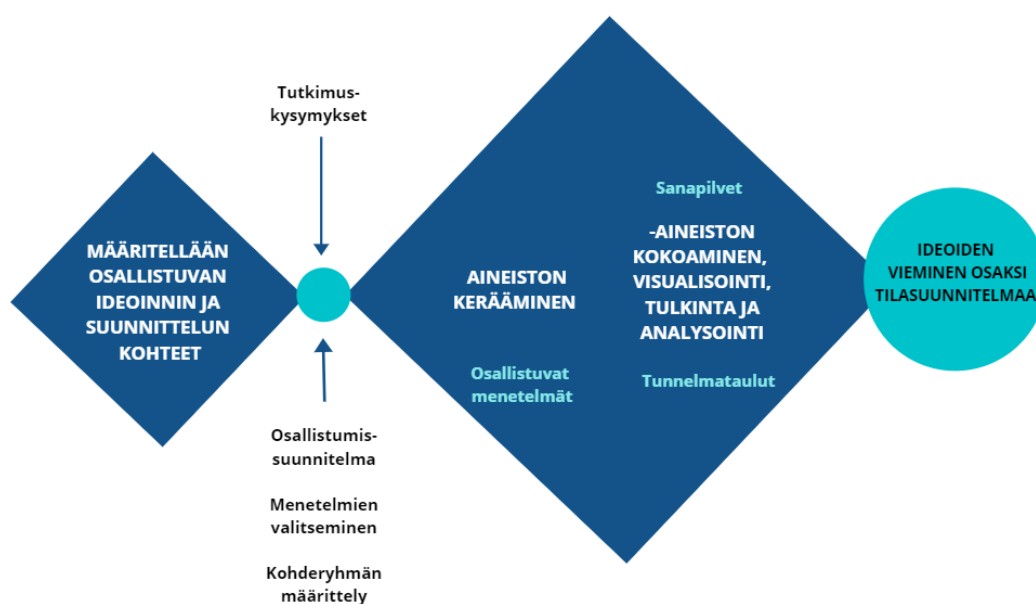


Kuva 9. Käyttäjätiedon tutkimisen ja keräämisen muotoiluprosessi (Tahvanainen 2021, mukailen Stickdorn ym. 2018)

Käyttäjätiedon keräämisen prosessia aloittaessa on olennaista tehdä valmistelevaa tutkimusta, määritellä tutkimuksen kohde, tutkimuskysymykset ja aineiston keräämiseksi käytettävät menetelmät. Tässä vaiheessa on myös tärkeää, että kaikkien tutkimusryhmässä toimivien tavoitteet tutkimukselle ovat yhteneväiset. Tutkimuskysymykset ovat usein prosessin alkupäässä laajoja ja epämääräisiä, mutta tarkentuvat prosessin edetessä ja niitä on syytä tarkastella ja tarvittaessa uudelleen määritellä tutkimusprosessin aikana. Tutkimusta valmisteltaessa on syytä tutustua jo olemassa olevaan aineistoon ja tilastoihin sekä aiheesta tehtyihin tutkimuksiin, mikä auttaa kohdentamaan oman tutkimuksen mahdollisimman paljon lisähyötyä tuottaviin seikkoihin. (Stickdorn

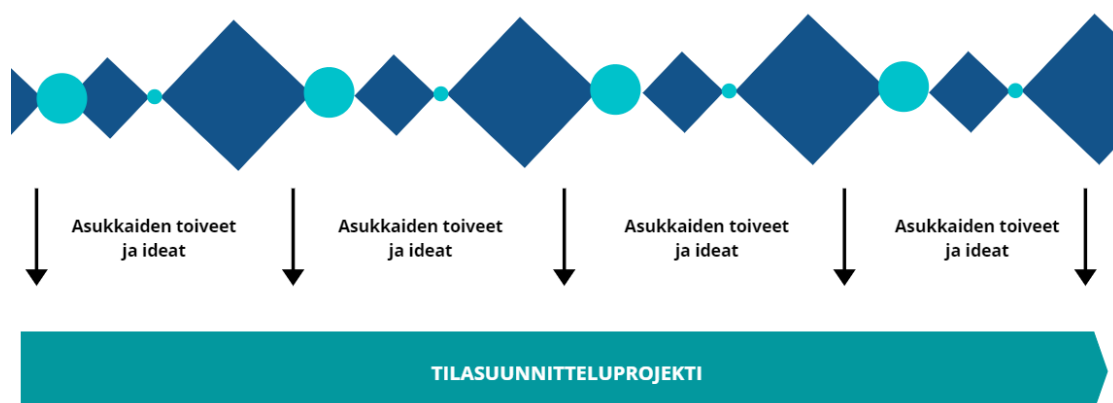
2018, 100–101.) Tutkittavaa aineistoa voidaan kerätä ei- osallistuvien menetelmin ja osallistuvien menetelmin, joita molempia käsitellään myöhemmin tässä kappaleessa. Kun aineisto on kerätty, sitä visualisoidaan, tutkitaan ja analysoidaan, minkä tuloksena voidaan tulkita tutkimuksen johtopäätökset.

Edellä kuvattua mallia käyttäjätiedon keräämisen muotoiluprosessista voidaan soveltaa myös käyttäjien suunnitteluideoiden keräämisen muotoiluprosessiin (kuva 10).



Kuva 10. Käyttäjien ideoiden keräämisen muotoiluprosessi (Tahvanainen 2021, mukailen Stickdorn ym. 2018)

Kun käyttäjät otetaan mukaan ideoimaan tiloja, on ensin hyvä määritellä ideoinnin ja suunnittelun kohteet. Mihin kaikkiin asioihin tai mihin tiettyyn alueeseen käyttäjillä on mahdollisuus vaikuttaa? Aineiston keräämisen jälkeen aineisto kootaan, visualisoidaan, tutkitaan ja analysoidaan. Esimerkiksi sanapilvien ja tunnelmataulujen luominen kerätyn aineiston pohjalta voi auttaa ideoiden viemistä osaksi tilasuunnittelua. Pitkissä projekteissa, joissa osallisuus on merkittävässä roolissa voi olla ongelmallista ja myös epätarkoituksenmukaista toteuttaa ideoiden keräämisen prosessi ennen tilasuunnittelun alkamista (kuva 11).



Kuva 11. Käyttäjien ideoiden vieminen osaksi tilasuunnitteluprojektia (Tahvanainen 2021)

Esimerkiksi tässä opinnäytetyössä myöhemmin esitellyssä Lippulaivan osallistuvassa tilasuunnitteluprojektissa ideoiden ja toiveiden keräämisprosessi toistuu lukuisia kertoja projektin aikana ja ideoita viedään osaksi tilasuunnittelua sitä mukaa, kun niitä saadaan. Tämä mahdollistaa elävän osallistumisprosessin, joka muotoutuu projektin edetessä kiinteänä osana tilasuunnitteluprojektia.

6.1 Ei-osallistuvat menetelmät käyttäjätiedon keräämiseksi

Käyttäjätiedon keräämiseen on lukuisia menetelmiä, joihin käyttäjä ei itse aktiivisesti osallistu. Tässä kappaleessa esittelen niitä ei-osallistuvia menetelmiä, joita on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä esiteltujen tilasuunnitteluprojektien alkuvaiheessa.

Yksi yleinen ja hyödyllinen tapa kerätä käyttäjätietoa on palvelun käyttäjien havainnointi. Havainnointi on kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmä, jolla kartoitetaan tietoa käyttäjistä tarkkailemalla heidän toimintaansa ja käyttäytymistään joko aidossa tai testiympäristössä. Havainnoinnin avulla tutkitaan, miten ihminen toimii ja käyttää palvelua. (Forsberg ym. 2020, 91–93.) Palveluita kehitettäessä on hyvä hakeutua lähelle tarkastelemaan palvelun käyttöä. Esimerkiksi ruokakaupan palvelukokemuksen kehittämisprosessissa palvelumuotoilija voi itse mennä kokeilemaan kauppiaan työtä asiakasrajapintaan. Jalkautuessa palvelun pariin on mahdollista nähdä ja tarkastella todellisia kohtaamisia. (Nieminen, 2021.)

Käyttäjämmärryksen lisäämiseksi kannattaa hakeutua verkossa sinne, missä asiakkaat ovat. Alueellisia sosiaalisen median kanavia seuraamalla voi tutkia vaikkapa julkaisevatko asiakkaat kuvia tai videoita kirjastotiloissa tai kirjoittavatko käyttäjät kirjastoon liittyviä blogeja. Sosiaalisen median ryhmiin liittymällä voi myös selvittää, mikä kirjaston käyttäjiä mahdollisesti huolestuttaa ja harmittaa tarjotuissa kirjastopalveluissa. (Almgren & Jokitalo 2011, 60.) Kirjaston käyttäjien välisiä keskusteluja seuraamalla voi nousta esiin kehittämisen kannalta merkittäviä seikkoja (Almgren & Jokitalo 2011, 22).

Myös asiakasrajapinnassa työskentelevän henkilöstön haastatteluiden avulla voidaan kerätä arvokasta tietoa palveluiden käyttäjistä. Henkilökunnalla on usein vuosien aikana kertynyt paljon huomioita ja havaintoja kohtaamisista palvelun käyttäjien kanssa. (Almgren & Jokitalo 2011, 60.) Kannattaa myös tutustua aiemmin kerättyyn aineistoon, kuten mahdollisiin tilastoihin ja aikaisempien kyselyiden tuloksiin.

6.2 Osallisuuden toteuttamisen menetelmät

Yhä useammin ajatellaan, että palveluiden käyttäjä on oman elämänsä asiantuntijaroolissa mukana palveluiden ja tuotteiden kehittämistyössä (Almgren & Jokitalo 2011, 23). Vuorovaikutus palvelun käyttäjien kanssa on usein suunnittelijoille inspiroiva tilanne, jonka myötä syntyy uusia ideoita ja ajatuksia, jotka auttavat fokusoimaan työskentelyä oikeisiin asioihin (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 83). Osallisuuden toteuttaminen erilaisin menetelmin edesauttaa laajalajaisen käyttäjämmärryksen muodostumista. Erilaisia menetelmiä hyödyntämällä tavoitetaan myös erilaisia ihmisiä; toisille nettikysely voi olla luonteva tapa osallistua, kun taas toinen keskustelelee mieluiten kahden kesken ja kolmas haluaa osallistua vain ryhmätyöskentelyyn. Tässä kappaleessa esitellään erilaisia osallistumisen tapoja, joita voi soveltaa osaksi tilasuunnitteluprosessia.

6.2.1 Kyselyt

Kyselyt ovat yleinen menetelmä silloin, kun tietoa halutaan kerätä isolta joukosta ihmisiä. Kyselyt voivat olla määrällisiä tai laadullisia, pitkiä tai lyhyitä, monimutkaisia tai yksinkertaisia, riippuen siitä, millaista tietoa ja mihin tarkoitukseen sitä halutaan kerätä. Kyselyitä voidaan toteuttaa melko vaivattomasti ja niiden avulla voidaan kerätä tietoa ja palautetta nopeasti. Toisaalta kyselyiden avulla on vaikea kerätä syvällistä käyttäjätietoa. (Marquez & Downey 2016, 63.)

Kirjastoa kehitettäessä voidaan kysyä tietääkö asiakas itse mitä hän haluaa? Pelkät asiakastyytyväisyyskyselyt eivät useimmiten kannusta innovoimaan. Kyselyt on usein suunniteltu kirjaston näkökulmasta, palveluita kuvataan kirjastotermein ja pidättäytytään niihin palveluihin, jotka ovat jo tarjolla. Asiakkailla on usein kirjastosta tietty kuva, johon toivomukset esimerkiksi erilaisista toimintamuodoista eivät mahdu. (Almgren & Jokitalo 2011, 21.) Kyselyitä laatiessa onkin siis syytä keskittyä siihen, minkälaisilla kysymyksen asetteluilla voisimme kannustaa asiakkaita ideoimaan totuttujen kirjastopalveluiden ulkopuolelta ja kerätä sellaista tietoa asiakkaiden toiveista arjessa, joita he eivät välttämättä osaisi itse edes yhdistää kirjastoon?

6.2.2 Osallistuvan suunnittelun työpajat

Osallistuvan suunnittelun työpajat ovat suunnittelutilaisuuksia, joissa käyttäjät toimivat itse osana suunnittelutiimiä tuoden käyttäjänäkökulman mukaan suunnittelutyöhön. Osallistuvan suunnittelun työpajoissa voidaan kerätä lyhyessä ajassa runsas määrä ideoita, toiveita ja näkökulmia (Polaine ym. 2013, 60). Kirjastotilojen suunnittelussa osallistuvan suunnittelun työpajoja voidaan soveltaa suunnitteluprosessin eri vaiheissa, mutta erityisesti suunnitteluprosessin loppuvaiheessa toteutetut työpajat mahdollistavan käyttäjien osallistumisen konkreettisten suunnitteluvalintojen tekemiseen.

Huolellinen fasilitointi on edellytys osallistuvan suunnittelun työpajojen onnistumiselle ja fasilitaattorin rooli on olennainen. Fasilitoinnilla tarkoitetaan tavoitteellista ryhmän johtamista siten, että kaikki ryhmän jäsenet pääsevät aktiivisesti ja tasapuolisesti osallistumaan työskentelyyn yhteisen päämäärän eteen.

Yhteisen suunnittelun tilaisuuksissa on tärkeää luoda innostava ja turvallinen ilmapiiri, jossa osallistujat uskaltavat rohkeasti tuoda omia ajatuksiaan ja ideoita esiin. Fasilitaattorin ei ole tarkoitus tarjota valmiita ratkaisuja, vaan neutraalilla ohjauksellaan auttaa osallistujia löytämään ratkaisuja ja ideoita itse. (Sipponen-Damonte 2020, 15–20.)

Etukäteen hyvin suunnitellut tilaisuudet edesauttavat tilaisuuden tavoitteiden täyttämistä ja antavat osallistujille mahdollisuuden keskittyä olennaisiin asioihin tilaisuudessa. Turhautumisen estämiseksi osallistuvan suunnittelun työpajoissa on vältettävä työskentelyä sellaisten asioiden eteen, joihin ei todellisuudessa ole mahdollisuutta vaikuttaa. (Sipponen-Damonte 2020, 15–20.) Tämän vuoksi on tärkeää määritellä tavoitteet ja osallisuuden kohteet mahdollisimman tarkasti jo ennen tilaisuutta. Osallistuvan suunnittelun työpajaan on hyvä valmistautua myös määrittelemällä aikataulu, valitsemalla käytettävät menetelmät ja varaamalla tarvittavat tarvikkeet, joita tilasuunnittelun työpajoissa voi olla esimerkiksi erilaiset väri- ja materiaalimallit.

Erityisesti sellaisissa työpajoissa, joissa on tavoitteena kerätä osallistujilta ideoita, on vapaaseen luovaan ajatteluun kannustavan ilmapiirin luominen olennaista. IDEOn yhteissuunnittelun oppaassa on määritelty seitsemän sääntöä, joita tulisi noudattaa vapaan ideoinnin työpajoissa (kuva 12).

1. ÄLÄ LYTTÄÄ MUIDEN IDEOITA

2. ROHKAISE VILLIIN IDEOINTIIN

3. INNOSTA JATKOJALOSTAMAAN SYNTYNEITÄ IDEOITA

4. OHJAA RYHMÄÄ PYSYMÄÄN AIHEESSA

5. YKSI KESKUSTELU KERRALLAAN

6. VISUALISOI

7. PANOSTA MÄÄRÄÄN

Kuva 12: Luovan yhteisideoinnin työpajan säännöt (Tahvanainen 2021, mukaillen Field guide to human-centered design 2021)

Luovassa yhteisideoinnissa on pidettävä huoli, että kenenkään ideat eivät tule lytättyiksi, ennen kuin ne pääsevät kunnolla kehittymään. Työpajan järjestäjän on myös syytä rohkaista osallistujia villiin ideointiin ja unohtamaan mahdolliset rajoitteet. Työpajassa syntyneitä ideoita voi lähteä lisärakentamaan ja jatkojalostamaan esimerkiksi suunnitellusti kommentoida aloittaen lauseen sanaparilla ”kyllä, ja...” ja välttää käyttämästä sanaa ”mutta”. Vaikka työpajassa tavoitellaan vapaata ja villiä ideointia, fasilitoijan on silti pidettävä mielessä työpajan päämäärä ja ohjattava ryhmää pitäytymään aiheessa. Myös ryhmän huomion pitäminen yhdessä keskustelussa kerrallaan on yhteiskehittämisen ja luovan edistymisen kannalta olennaista. Työpajan aikana on myös hyödyllistä visualisoida ideoita ja kannustaa osallistujia visualisointiin, mikä auttaa yhteisen ymmärryksen synnyttämisessä. Myös ideoiden runsauteen panostaminen yleensä auttaa villien ideoiden synnyttämisessä. Kun tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon idea-aiheita, ei kriittisyyteen ja epäröintiin jää aikaa. (Field guide to human-centered design 2021.)

6.2.3 Luotaimet

Luotaimet ovat itsedokumentointimenetelmä, jossa palvelun käyttäjä tai potentiaalinen käyttäjä osallistuu aktiivisesti käyttäjäkeskeiseen suunnitteluprosessiin (Mattelmäki 2006, 46). Luotaimet voivat olla esimerkiksi osallistuville henkilöille toimitettavia tutkimuspaketteja, jotka sisältävät erilaisia itsenäisesti suoritettavia tehtäviä (Tuulaniemi 2013, 151). Muotoiluluotainten avulla tutkitaan käyttäjän henkilökohtaista kokemusta ja niiden myötä päästään kiinni käyttäjän palvelua tai esinettä koskeviin tulkintoihin (Hämäläinen & Vilka 2011, 64). Luotaimilla voidaan kerätä tietoa suunnittelun avuksi lähestymällä erilaisia ilmiöitä ja palveluiden käyttäjiä (Mattelmäki 2006, 6). Luonteeltaan luotaimet ovat kokeilevia ja niiden avulla pikemminkin tunnustellaan erilaisia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia kuin etsitään ratkaisuja jo tunnettuihin ongelmiin (Mattelmäki 2006, 46).

Tyypillisimmin luotaimet sisältävät päiväkirja- tai kameratehtäviä, joiden avulla on tarkoitus tutkia arkisia tekijöitä ihmisten elämässä. Itsedokumentointitehtävien etuna on se, että ilman ulkopuolisen tutkijan läsnäoloa ihmiset käyttäytyvät todennäköisesti luontevammin. Lisäksi kokemukset tallentuvat aidompina päiväkirjaan kirjattuna tai kameralle talletettuna tapahtumahetkellä kuin vaikkapa myöhemmin toteutetussa haastattelussa. Luotaimet toteutetaan usein esimerkiksi kirjekuoressa toimitettavina tehtäväpaketteina, jotka sisältävät kyseiseen tutkimukseen tarvittavia luotainesineitä. Tällaisia esineitä voivat olla vaikkapa tarrat, vihkot ja tehtäväkortit. Tehtäväpaketteja- ja sisältöjä suunniteltaessa kannustetaan kokeilemaan luovasti erilaisia kokonaisuuksia, mistä joutuksen eri projekteissa olevat luotaimet ovat sisällöltään ja visuaalisesti toisistaan poikkeavia. (Mattelmäki 2006, 46–48.)

Mattelmäki (2006, 70) on listannut neljä syytä käyttää luotaimia:

1. *Inspiraation* lisääminen suunnitteluryhmässä
2. *Informaation* kerääminen osaksi suunnittelutyötä
3. Mahdollisuus kerätä käyttäjien ideoita ja *toteuttaa osallistuvaa suunnittelua*
4. *Vuoropuhelun* rakentaminen tai vahvistaminen käyttäjien ja suunnittelijoiden välillä sekä suunnitteluryhmän sisällä

Osallisuuden toteuttamisen mahdollistajana luotaimet tukevat käyttäjän mahdollisuutta ilmaista haaveitaan, tarpeitaan, näkemyksiään ja tunteitaan. Luotaimet tarjoavat käyttäjälle myös mahdollisuuden osallistua aktiivisesti palveluiden tai tuotteiden suunnitteluun ja tiedon keräämiseen. Kun käyttäjää kannustetaan luotainten avulla aktiivisesti havainnoimaan ympäristöään, voidaan löytää parannusehdotuksia, jotka jäisivät muuten huomiotta. (Mattelmäki 2006, 73.)

Luotaamisen prosessi (kuva 13) voidaan jakaa viiteen vaiheeseen: virittäytymiseen, luotaamiseen esitulkintaan, syventämiseen, tulkintaan ja ideointiin.



Kuva 13. Luotaamisen prosessi (Tahvanainen 2021, mukailen Mattelmäki 2006)

Ensimmäisessä vaiheessa virittäytyään luotaamiseen perehtymällä tutkittavaan aiheeseen, hahmottelemalla suunnittelun kohdetta, tavoittamalla kohderyhmää ja suunnittelemalla luotaimia. Tässä vaiheessa myös tarkastellaan kohderyhmää ja kirjataan ennakkokäsityksiä ylös. Ensimmäisen vaiheen päätteeksi lähetetään tai muutoin toimitetaan luotaimet käyttäjille, minkä jälkeen käyttäjät toteuttavat luotaamisen dokumentoimalla arkipäiväin kokemuksia, ajatuksia ja ideoita. Käyttäjien palautettua luotaimet siirrytään esitulkitsemaan ja vertailemaan dokumentoitua aineistoa ja muodostetaan mahdollisia lisäksymyksiä syventämisvaiheeseen. Neljännessä vaiheessa syvennetään kerättyä aineistoa esimerkiksi osallistuvan suunnittelun työpajoissa tai haastatteluin. Viimeiseksi aineistoa tulkitaan monialaisesti vuoropuheluissa tai ideointityöpajassa ja sitä sovelletaan suunnittelun tai tutkimuksen kohteeseen. Onnistuneen luotaamisen prosessin tuloksena voi syntyä empatiaa, inspiraatiota, tuttuutta käyttäjien kanssa, ideoita, erilaisia raportteja ja konsepteja. (Mattelmäki 2006, 117–119.)

6.2.4 Haastattelut

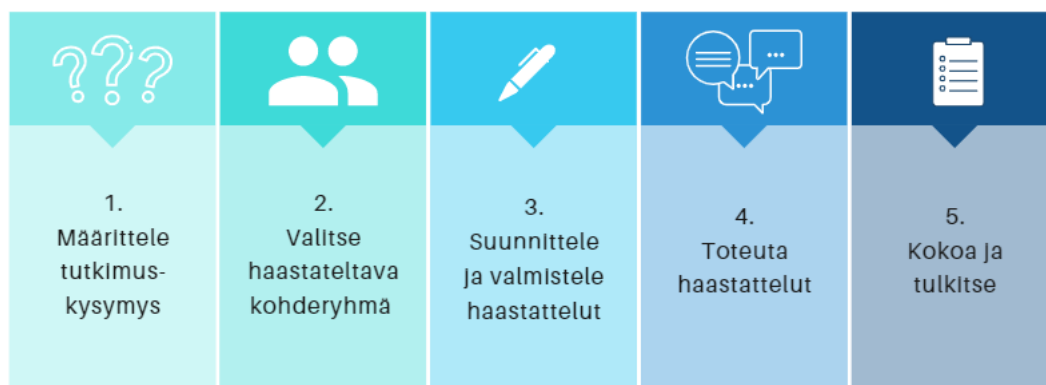
Haastattelut ovat olennainen osa palvelumuotoiluprosessia ja niitä voi tehdä useissa muotoiluprosessin eri vaiheissa. Haastatteluiden avulla voidaan luoda asiakasymmärrystä, rakentaa asiakassuhteita ja lisätä asiakasymmärryksen kannalta tärkeää empatiaa. (Marquez & Downey 2016, 60.) Haastatteluiden

avulla saavutetun asiakkaiden elämään, arkeen ja ajatuksiin liittyvään käyttäjäymmärryksen on tarkoitus inspiroida ja ohjata suunnittelutyötä (Tuulaniemi 2011, 147–148). Haastattelut ovat erinomainen tiedonkeruumenetelmä erityisesti silloin, kun halutaan kerätä laadullista tietoa (Penin 2018, 213).

Haastattelumenetelmät voidaan jakaa karkeasti kahteen lajiin: kontekstuaalisiin haastatteluihin ja syvähaastatteluihin. Kontekstuaalinen haastattelu toteutetaan tietyllä palvelupolun hetkellä, esimerkiksi kun halutaan kerätä tietoa asiakkaiden odotuksista, tarpeista ja tunteista. Kontekstuaalinen on hyvä tiedonkeruumenetelmä esimerkiksi asiakasprofiileja luodessa. Syvähaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla saadaan kerättyä yksilöllistä tietoa. Syvähaastattelun keinoin voidaan kerätä ideoita sekä täsmällistä tietoa esimerkiksi odotuksista, kokemuksista, asenteista ja tarpeista. Syvähaastattelut toteutetaan useimmiten kasvokkain, mutta se voidaan toteuttaa myös verkko-yhteyksin tai puhelimitse. (Stickdorn ym. 2018, 120–121.)

Haastattelutilanteessa haastattelija esittää täsmällisiä kysymyksiä joko avoimesti tai etukäteen suunnitellun rungon mukaisesti. Haastatteluiden olisi hyvä olla pitkiä, jotta asiakas rentoutuu ja saadaan kerättyä mahdollisimman syvälistä tietoa. (Tuulaniemi 2011, 147–148.) Haastattelijan olisi myös hyvä pyrkiä tekemään haastattelutilanteesta käyttäjälle mahdollisimman mukava, esimerkiksi toteuttaa haastattelu viihtyisässä ja haastateltavalle tutussa ympäristössä (Marquez & Downey 2016, 61). Haastattelijan empatia ja aktiivinen kuuntelu ovat ensiarvoisen tärkeässä roolissa haastattelun aikana, jotta voidaan ymmärtää, mitä haastateltava tuntee ja miksi (Penin 2018, 214).

Haastattelut on hyvä aloittaa yleisillä ja laajoilla kysymyksillä ja siirtyä vähitellen yksityiskohtaisempiin ja tarkempiin kysymyksiin. Tämä suppilomainen haastattelun rakenne edesauttaa haastateltavan osapuolen rentoutumista ennen varsinaiseen tutkimuskysymykseen liittyviin kysymyksiin siirtymistä. (Stickdorn ym. 2021.) Syvähaastattelun toteuttamisen vaiheet (kuva 14) voidaan jakaa viiteen osaan.



Kuva 14. Haastattelun toteuttamisen askeleet (Tahvanainen 2021, mukaillen Stickdorn ym. 2021)

Ensimmäisenä on määriteltävä tutkimuskysymys tai -kysymykset, joihin haastattelujen avulla halutaan saada vastauksia. Tässä vaiheessa voi myös määrittää miten kerättyä tietoa tullaan hyödyntämään, luodaanko sen pohjalta esimerkiksi asiakasprofiileja tai palvelupolkuja. Kun haastattelujen tavoitteet ovat selvät, määritellään keitä halutaan haastatella ja millä perustein. Seuraavaksi suunnitellaan ja valmistellaan haastattelut arvioimalla aikataulu, suunnitelmalla kuinka haastateltavaa lähestytään, missä ympäristössä haastattelu toteutetaan, mitä kysytään, mitä metodeja käytetään ja kuinka vastaukset dokumentoidaan. Ennen haastattelujen toteuttamista on myös syytä määrittää haastattelijoiden tai työryhmän jäsenten roolit, mikäli haastatteliijoita on useampia. Haastattelutilanteessa kannattaa kysyä avoimia kysymyksiä, jossa ei johdatella mihinkään vastauksiin. Keskeiset havainnot on hyvä kirjata joko haastattelun aikana tai välittömästi sen jälkeen ja kerätty tieto sekä dokumentit (kuten valokuvat, muistiinpanot, nauhoitteet tai videot) kannattaa tallentaa myöhempää tarkastelua varten. (Stickdorn ym. 2021.)

6.2.5 Design-pelit

Design-pelit ovat esimerkiksi pelikortteja, pelilautoja, tehtäviä ja karttoja, jotka auttavat esimerkiksi haastatteluiden syventämisessä. Design-pelejä hyödyntämällä voidaan luoda yhteinen kieli moninaisten ryhmien jäsenten välille ja rento ilmapiiri, joka edistää luovaa ajattelua. Design-pelit auttavat myös tarkastelemaan asioita uusista ja erilaisista näkökulmista. (Tuulaniemi 148–149). Suunnittelupelit auttavat osallisuus- ja yhteissuunnittelutilaisuuksien rakenteen

luomisessa, kun roolit ja säännöt voidaan määrittää osana peliä. Suunnittelu-peli voidaan toteuttaa esimerkiksi suunnittelemalla kerätyn käyttäjätiedon pohjalta pelikortit, jotka tukevat osallistujien työskentelyä ryhmässä. (Mattelmäki & Vaajakallio 2011, 94.)

Vaajakallion (2012, 100-101) mukaan design-pelit antavat tilaa osallistujien henkilökohtaisille kommenteille, näkemyksille ja ideoille, ohjaavat leikkisään, luovaan ja tutkivaan asenteeseen suunnittelussa sekä lisäävät suunnittelun mielekkyyttä.

6.3 Kerätyn käyttäjätiedon kokoaminen palvelumuotoilun menetelmin

Jotta kerätty käyttäjätieto voidaan sujuvasti viedä osaksi suunnittelutyötä, on se hyvä koota ja jäsentää (Polaine ym. 2013, 80). Palvelumuotoilun menetelmät tarjoavat useita erilaisia ja eri tarkoituksiin soveltuvia tapoja käsitellä kerättyä käyttäjätietoa. Tässä tutkimuksessa kokoan käyttäjätietoa muun muassa visualisoimalla palvelupolkuja ja luomalla käyttäjäpersoonia kerätyn tiedon pohjalta.

Palvelupolku on visuaalinen kuvaus asiakkaan asiakaskokemuksesta, joka koostuu palvelun aikana tapahtuvista palvelun kosketuspisteistä. Palvelupolku rakentaessa on olennaista tunnistaa kaikki kosketuspisteet, joissa asiakas on kosketuksessa palveluun. Tämän jälkeen muodostetaan palvelupolku yhdistämällä kosketuspisteet, jolloin saadaan visuaalinen kokonaiskuva asiakkaan kokemasta palvelusta. Palvelupolun avulla rakennettua käyttäjäymmärrystä voidaan lisätä luomalla palvelupolkuja eri käyttäjäpersoonien näkökulmista. (Stickdorn & Schneider 2010, 158–159.)

Käyttäjäpersoonat ovat kuvitteellisia hahmoja, joita luodaan kuvaamaan erilaisia käyttäjäryhmiä ja heidän mielenkiinnon kohteitaan. Yleinen tapa luoda käyttäjäpersoonia on jaotella tutkimuksessa kerättyä käyttäjätietoa ryhmiin yhteisten mielenkiinnonkohteiden perusteella ja luoda eri ryhmiä kuvaavia hahmoja. Käyttäjäpersoonien luominen on erinomainen tapa tuoda käyttäjien halut ja tarpeet osaksi suunnitteluprosessia. Hahmot kannattaa visualisoida ja nimetä samaistumisen ja yhteisen ymmärryksen helpottamiseksi. Hyvä tapa

luoda käyttäjäpersoonia on esimerkiksi osana yhteisuunnittelutyöpajoja. (Stickdorn & Schneider 2010, 178–179.)

Käyttäjäpersoonista on hyötyä erityisesti silloin, kun aikataulukiireiden tai resurssipulan vuoksi ei ehditä kysymään mielipiteitä ja näkemyksiä käyttäjiltä. Tällaisissa tilanteissa käyttäjäpersoonat helpottavat suunnittelijoiden heittäytymistä tarkastelemaan palveluita asiakkaan näkökulmasta tuotantolähtöisen näkökulman sijaan. (Almgren & Jokitalo 2011, 40–41.)

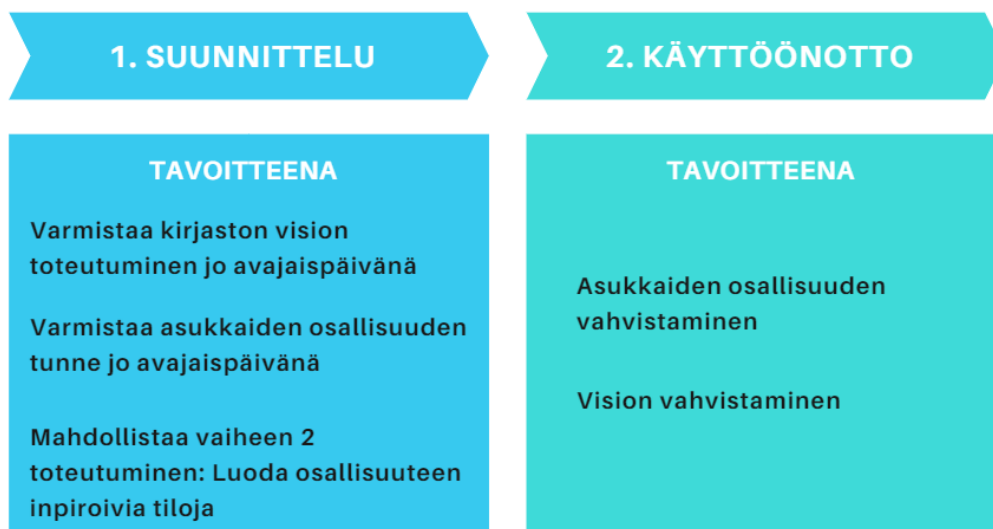
7 OSALLISUUS KESKEISEKSI OSAKSI KIRJASTOTILOJEN SUUNNITTELUA

Espoon kaupunginkirjastossa tavoitellaan kulttuuria, jossa asukkaiden osallistuminen tilasuunnitteluun ja jopa tilasuunnitelmien toteuttamiseen on keskeinen osa kirjastotilojen suunnittelua. Vuosien 2020 ja 2021 aikana tätä tavoitetta on päästy toteuttamaan ja systemaattisesti kehittämään osana kolmea tilasuunnitteluprojektia. Menetelmiä on testattu ja kokeiltu matalalla kynnyksellä arvioiden, muokaten ja kehittäen osallisuuden tapoja jatkuvasti osallisuusprosessien aikana.

Asukasosallisuutta on toteutettu myös aiemmissa tilasuunnitteluprojekteissa Espoon kirjastoissa. Yksi erityisen osallistava tilasuunnitteluprojekti toteutettiin vuonna 2019, kun Otaniemen lukiota rakennettiin ja sen yhteyteen avattiin lähikirjasto. Kirjasto alun perin syntyi lukiolaisten toiveesta, kun he pääsivät osallistumaan koulun suunnitteluun ja esittivät toiveen, että lukion tiloissa palvelisi koulukirjaston sijaan kaupunginkirjasto. Nuorten toivetta kuunneltiin ja kirjasto saatiin perustettua koulun tiloihin. Uusi lähikirjasto lukion tiloissa tuli kuitenkin kirjaston henkilökunnan tietoon vasta puoli vuotta ennen lukion avaamista, joten varsinaiselle suunnittelulle ei juurikaan jäänyt aikaa. Asia ratkaistiin siten, että kirjasto päätettiin avata tyhjänä ja tilasuunnittelu tehtiin yhdessä lukiolaisten kanssa vasta kirjaston avauduttua. Nuoret osallistuivat suunnitteluun koulupäiviensä ohella ja sisustusratkaisut toteutettiin nuorten toiveiden mukaisesti. Tämän innovatiivisen ratkaisun myötä lukiolaiset pääsivät aidosti ja konkreettisesti osallistumaan tilojen suunnitteluun ja ovat sitä myötä ottaneet tilan täysin omakseen. (Peltonen 2021.)

7.1 Kaksivaiheisen osallistuvan tilasuunnittelun malli

Tässä tutkimuksessa esiteltyjen kirjastotilojen osallistuvaa suunnittelua toteutetaan suunnitelmallisesti kahdessa vaiheessa (kuva 15).



Kuva 15. Kaksivaiheisen osallistuvan tilasuunnittelun tavoitteet (Tahvanainen 2021)

Kaksivaiheisen osallistuvan tilasuunnittelun mallin toteuttamisen perusajatuksena on jättää tilasuunnittelussa harkitusti valikoituja tiloja tyhjiksi kirjaston avaamisen jälkeisen osallisuuden toteuttamisen mahdollistamiseksi. Mallin myötä on tarkoitus luoda osallisuuteen kannustava kirjasto tyhjän inspiroivan tilan myötä. Ensimmäisen vaiheen osallistuvassa tilasuunnittelussa tavoitteena on varmistaa käyttäjien osallisuuden tunne jo avaamispäivänä ja innostaa käyttäjät avaamisen jälkeisen vaiheen osallisuuteen. Ensimmäisen vaiheen aikana keskitytään teeman ja yleisen tunnelman luomiseen, kun taas toisessa vaiheessa keskitytään tiettyihin aikoihin ja yksityiskohtiin. Tämä voi käytännössä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että oleskelutilojen lattiamateriaalit ja tilan rajaus voi olla päätettynä ensimmäisessä vaiheessa ja kirjaston avajaisissa viestitään asukkaille, että tähän tulee heidän kanssaan yhdessä suunniteltu tai jopa toteutettu oleskelualue.

7.2 Nuorille tilaa Tapiolan kirjastossa

Tapiolan kulttuurikeskuksessa sijaitsevaan Tapiolan aluekirjastoon toteutettiin tilamuutos syksyllä 2021 tarkoituksena tukea aktiivisen läsnäolon mallia kirjastotiloissa palveluiden uudelleen järjestelyllä ja kevyillä tilamuutoksilla. Projektin

alkaessa oli tiedossa, että Tapiolan kulttuurikeskus tullaan peruskorjaamaan mittavasti muutamien vuosien kuluessa, joten tässä tilamuutoksessa ei tehty suuria remontteja vaativia muutoksia. Tilamuutos koski koko kirjaston tiloja, mutta osallisuustyön edetessä keskityttiin erityisesti nuoriin, sillä verrattuna muihin Espoon aluekirjastoihin on nuorten oleskelu Tapiolan kirjastossa hyvin vähäistä. Osallisuutta lähdettiin rakentamaan, jotta selviäisi, miksi nuoret eivät vietä aikaa Tapiolan kirjastossa ja miten tiloja voisi muokata houkuttelemaan myös nuoria kävijöitä. Tapiolan kirjastotilojen osallisuus toteutettiin pop up-suunnittelutuokioissa, kyselyillä ja osallistuvan suunnittelun työpajassa (kuva 16).

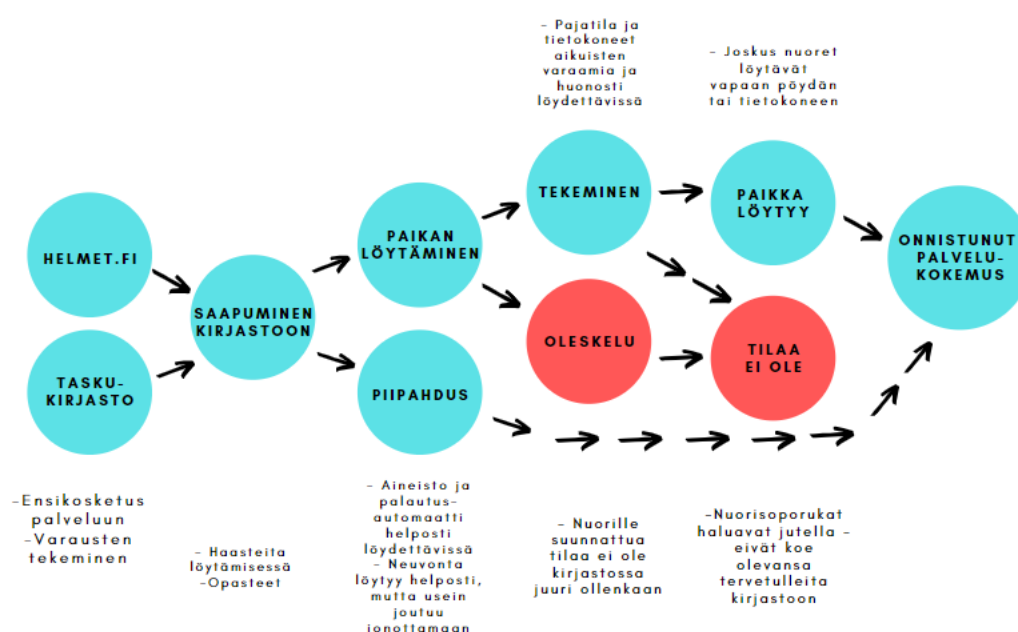
	KOHDERYHMÄ	TAVOITE	PAIKKA
POP UP-SUUNNITTELU-TUOKIOT	Kaikki kirjaston käyttäjät	Kerätä käyttäjien ideoita ja toiveita	Tapiolan kirjasto
KYSELY	Alueen nuoret	Kerätä tietoa alueen nuorista ja heidän kirjaston käytöstään	Tapiolan nuorisotalo
OSALLISTUVAN SUUNNITTELUN TYÖPAJA	Alueen nuoret	Kerätä nuorten toiveita oman kirjastotilan toteuttamiseen ja käyttöön liittyen. Tehdä konkreettisia väri-, materiaali ja muita sisustusvalintoja tilaan.	Tapiolan kirjasto

Kuva 16. Osallistumisen menetelmät Tapiolan kirjastossa (Tahvanainen 2021)

Pop up -suunnittelutuokio järjestettiin syksyllä 2021 Tapiolan kirjaston aulassa ja se oli avoin kaikille kirjaston käyttäjille. Tapahtumasta ilmoitettiin julistein etukäteen kirjastotiloissa, mutta käytännössä siihen osallistui satunnaisia kirjaston käyttäjiä, jotka sattuivat asioimaan kirjastossa suunnittelutuokion aikana. Suunnittelutuokio toteutettiin vapaamuotoisesti keskustellen osallistujien kanssa heidän kirjastokokemuksistaan ja toiveistaan. Suunnittelutuokioon osallistuneet asiakkaat olivat lähes poikkeuksetta tyytyväisiä kirjastotiloihin ja palveluihin, eivätkä erityisesti toivoneet mitään tiettyjä muutoksia. Suunnittelutuokioon osallistui yhteensä 18 erilaista ja eri ikäistä kirjaston käyttäjää.

Suunnittelutuokiossa ei kuitenkaan tavoitettu ainoatakaan nuorta ja myös henkilöstölle toteutettujen työpajojen sekä haastatteluiden perusteella oli havaittavissa, että nuoret käyttävät Tapiolan kirjaston tiloja huomattavasti vähemmän

kuin muissa aluekirjastoissa. Tilamuutosprojektin tiiviistä aikatauluista huolimatta suunnittelutuokioiden jälkeen haluttiin lähteä osallistamaan nuoria, jotta löydettäisiin ratkaisuja siihen, miten nuorten kirjastonkäyttöä voitaisiin lisätä. Nuorten osallisuutta lähdettiin toteuttamaan hyvin perinteisellä paperilomakekyselyllä (liite 1), joka toimitettiin paikallisen nuorisotalon tiloihin. Kysely tavoitteena oli selvittää käyttävätkö nuoret kirjaston palveluita, viettävätkö he siellä aikaa ja mitä he kirjaston tiloilta toivoisivat. Korona-ajan vuoksi myös nuorisotiloissa oli hiljaista, mutta vastauksia saatiin yhteensä yhdeksän kappaletta. Vastausten pohjalta pystyi rakentamaan palvelupolun nuorten kirjaston käyttäjien näkökulmasta (kuva 17).



Kuva 17. Nuorten palvelupolku Tapiolan kirjastossa (Tahvanainen 2020)

Vastausten perusteella voitiin päätellä, että nuoret eivät koe heille olevan omaa tilaa kirjastossa. Nuoret myös kokevat, että kirjastoissa on oltava hiljaa, eikä siellä voi keskustella kavereiden kanssa. Kyselyn tuloksena tilasuunnittelussa päätettiin järjestää nuorille oma tila, jonka he tuntisivat omakseen ja jossa nuoriso tuntisi itsensä tervetulleeksi.

Nuorten työpaja järjestettiin pikaisella aikataululla ja vallitsevan koronatilanteen vuoksi osallistujamäärä rajattiin kuuteen nuoreen. Nuoret tavoitettiin ottamalla yhteys lähikoulun opettajaan, joka lähetti toivotun määrän 7- luokkalaisia työpajaan äidinkielen tuntien ajaksi. Osallisuuden tunteen vahvistamiseksi ennen työpajaa määritettiin muutamia konkreettisia asioita, joiden osalta nuoret

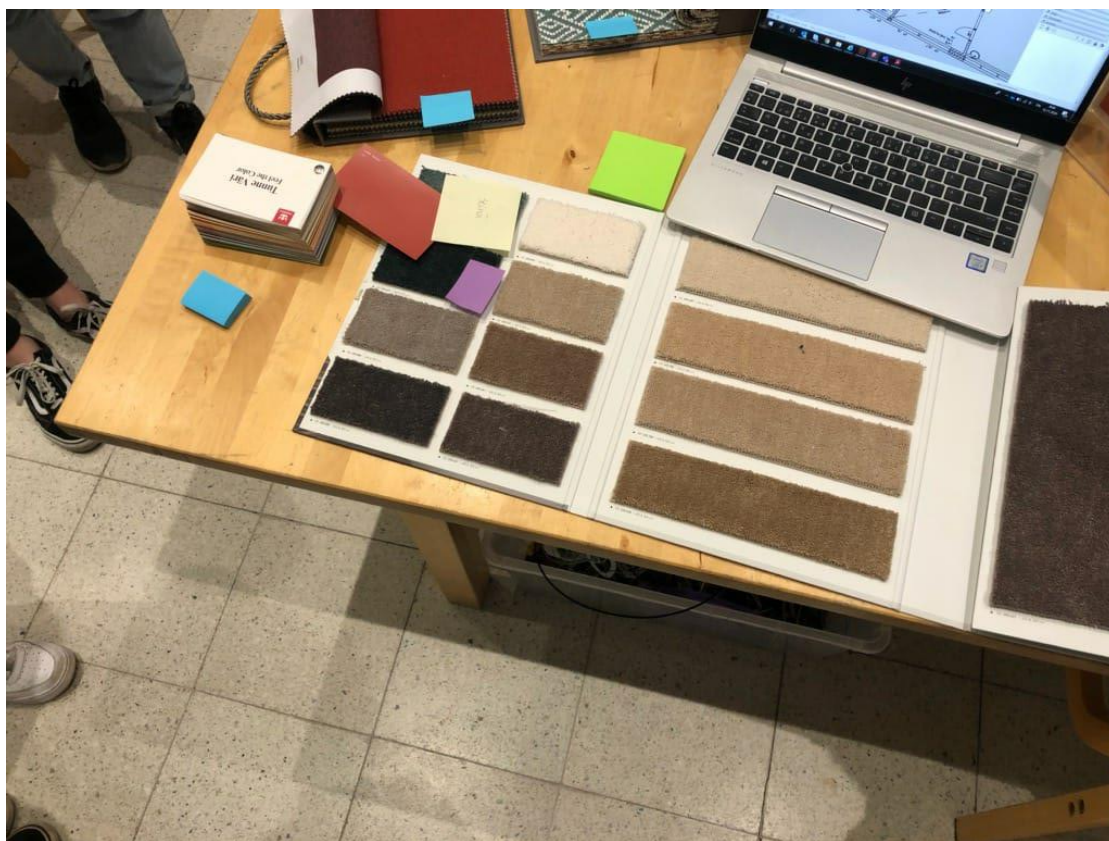
saivat tehdä päätöksiä työpajan aikana tilan yleisen ideoinnin lisäksi. Näitä etukäteen nimettyjä asioita olivat:

- 1) *lattiatyynyjen koko ja päällyskangas*
- 2) *koristetyynyjen koko ja päällyskangas*
- 3) *maton muoto, koko ja materiaalit*
- 4) *tehosteseinien maalisävyt*

Osallistuvaan suunnittelutyöpajaan valmistauduttiin kokoamalla työpajatarvikkeet: laaja valikoima mallikappaleita verhoilukankaista, laaja valikoima mallikappaleita mattovaihtoehtoista, kattavat maalisävykartat, post-it-lappuja, paperia ja kyniä. Työpaja aloitettiin vapaalla ideoinnilla nuorille varatussa tilassa. Ideointiin viritteleviä kysymyksiä oli esimerkiksi:

- 1) *Mitä haluaisitte tässä tilassa tehdä?*
- 2) *Millainen tunnelma tilassa voisi olla?*
- 3) *Millainen värimaailma ja valaistus tilassa voisi olla?*
- 4) *Voisiko tilassa olla jokin kantava teema?*

Alkuideoinnin jälkeen nuoret jaettiin kahteen ryhmään, joista toinen valitsi 3 väri vaihtoehtoa seiniin ja toinen 3 mattovaihtoehtoa (kuva 18).



Kuva 18. Nuorten suunnittelutyöpaja (Tahvanainen 2021)

Osallistujat merkitsivät valintansa tarralapuilla, minkä jälkeen kokoonnuttiin yhteen vertailemaan valittuja vaihtoehtoja ja nuoret yhdessä valitsivat yhteensopivimmat vaihtoehdot. Kun matto ja seinien sävy oli valittu, oli värimaailma muotoutunut riittävästi, jotta tyynyjen päälliskankaita voitiin ryhtyä valitsemaan koko kuuden hengen ryhmän voimin. Konkreettisten valintojen jälkeen kokoonnuttiin vielä miettimään kahdessa ryhmässä toiveita ja ideoita tilaan jatko-suunnittelua varten. Työpajassa valitut tuotteet tilattiin välittömästi yhteissuunnittelutilaisuuden jälkeen. Etukäteen määriteltujen asioiden lisäksi tilaan hankittiin nuorten toiveesta naulakot takeille ja repuille, kokovartalopeili, valkotalu ja iso näyttö peilailua ja elokuvailtoja varten.

Nopeasta aikataulusta huolimatta työpaja onnistui erinomaisesti. Nuoret toimivat esimerkillisesti ryhmässä ja olivat silminnähden innostuneita suunnittelu-tehtävästään ja siitä, että pääsivät ihan oikeasti vaikuttamaan siihen, mitä heidän tilaansa tulee. Työpajan fasilitoinnissa keskityttiin siihen, että nuoret saavat aidosti tehdä valinnat itse ja fasilitoijan tehtävänä on määrittää vain tietyt reunaehdot, joita tässä työpajassa oli esimerkiksi se, että matto ei voi käytännön syistä olla kovin vaalea. Itse suunnittelijana ja tilaisuuden fasilitoijana vähän etukäteen jännitin pystynkö olla puuttumatta nuorten valintoihin, jos valinnat ovat aivan hurjia. Tämä kuitenkin osoittautui täysin turhaksi huoleksi, sillä nuoret valitsivat hyvin tyylikkäitä ja yhteensopivia värejä ja materiaaleja (kuva 19).



Kuva 19. Nuorten valintoja Tapiolassa (Tahvanainen 2021)

Työpajan rakenne toimi hyvin, alkuideointi oli tärkeää yhteisen suunnan määrittämiseksi ja tunnelman rentouttamiseksi, värien ja materiaalien valinta onnistui yllättävän sujuvasti sekä loppuideointi antoi mahdollisuuden pohtia tulevaa konkreettisten valintojen tekemisen jälkeen. Tila valmistui vuoden 2021 alussa (kuva 20), mutta nuoret eivät ole valitettavasti koronatilanteen vuoksi vielä päässeet ottamaan tilaa käyttöönsä.



Kuva 20. Nuorten kanssa suunniteltu tila Tapiolassa (Tahvanainen 2021)

Heti tilanteen salliessa tilassa on tarkoitus pitää avajaiset, jossa keksitään yhdessä nuorten kanssa tilalle nimi. Kaksivaiheisen osallisuusmallin mukaisesti tilan suunnittelu jatkuu yhdessä nuorten kanssa myös avajaisten jälkeen esimerkiksi viherkasvien istutuksella ja muulla sisustamisella.

7.3 Uudet tilat Viherlaakson kirjastolle

Viherlaakson keskustassa pitkään palvellet kirjasto siirretään sisäilmaongelmien vuoksi uusiin tiloihin vuoden 2021 aikana. Nykyinen kirjastorakennus puretaan kokonaan, ja niukasti saatavilla olevien korvaavien tilojen vuoksi kirjasto joutui sulkemisuhan alle syksyllä 2020. Erilaisten käänteiden jälkeen Espoon neuvottelutoimikunta saavutti tuloksen, jonka mukaan kaupungin vuoden 2021 investointiohjelmassa varataan rahaa kirjaston säilyttämiseen Viherlaaksoissa.

Asukasosallisuustyö aloitettiin kyselyllä (liite 2), johon oli mahdollisuus vastata verkossa Webropol- alustalla tai kirjastosta mukaan otettavalla paperilomak-

keella. Kyselyn tavoitteena oli kerätä tietoa palveluiden käytöstä sekä konkreettisia ideoita ja toiveita kirjastotilojen ja tarjottavien palveluiden osalta. Lisäksi kyselyn avulla pyrittiin selvittämään, millä tavoin Viherlaakson kirjaston käyttäjät haluaisivat osallistua kirjastotilojen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Vastauksia saatiin kolmessa viikossa yhteensä verkon kautta 128, paperilomakevastauksia ei saatu yhtään kappaletta. Osallisuuden toteuttamisen menetelmät (kuva 21) suunniteltiin kyselyssä esiin nousseiden käyttäjätoiveiden (liite 3) pohjalta.

	KOHDERYHMÄ	TAVOITE	PAIKKA
KYSELYT	Kaikki kirjaston käyttäjät	Kerätä <u>käyttätietoa</u> , ideoita ja toiveita. Kerätä käyttäjien toiveita osallistumisen tavoista.	Internet Paperilomakkeet noudettavissa kirjastosta
SUUNNITTELU- TEHTÄVÄT/ LUOTAIMET	Päiväkoti- ja alakouluikäiset	Kerätä alueen lasten ideoita osaksi suunnittelua	Päiväkoteihin ja kouluihin toimitetut suunnittelupaketit
VUOROPUHELU SOSIAALISESSA MEDIASSA	Kaikki kirjaston käyttäjät	Suunnitteluvalintojen kommentointi ja äänestys	Facebook
OSALLISTUVAN SUUNNITTELUUN TYÖPAJAT	Kaikki kirjaston käyttäjät, nuoret	Konkreettisten suunnitteluvalintojen tekeminen	Mahdollisuuksien mukaan paikan päällä kirjastossa
OSALLISTUVAN TOTEUTTAMISEN TYÖPAJAT	Kaikki kirjaston käyttäjät, nuoret	Suunnitteluvalintojen toteuttaminen, yhdessä tekeminen ja sisustaminen	Mahdollisuuksien mukaan paikan päällä kirjastossa

Kuva 21. Osallisuuden toteuttamisen menetelmät Viherlaakson kirjastossa (Tahvanainen 2021)

Kyselyyn vastanneiden keskuudessa ylivoimaisesti toivotuimmaksi osallistumisen muodoksi nousi erilaiset kyselyt, joihin 82 % ilmoitti haluavansa osallistua. Yli puolet vastaajista ilmoitti haluavansa osallistua suunnitteluun myös kommentoimalla ja äänestämällä suunnitteluvalintoja. Noin viidennes ilmoitti halukkuutensa osallistua työpajoihin, haastatteluihin ja itsenäisten suunnittelutehtävien tekemiseen. Alle viidennes kyselyyn vastanneista oli halukkaita osallistumaan ryhmäkeskusteluihin ja yhteisen ideakuvapankin kokoamiseen. Vastajat painottivat sanallisesti kyselyssä erilaisten käyttäjien ja ikäryhmien tavoittamisen tärkeyttä suunnittelutyön aikana. Jopa 95 % vastaajista ilmoitti haluavansa osallistua suunnitteluun verkossa, mikä varmasti suurelta osin johtuu

yhä leviävän koronaviruksen aiheuttamasta epävarmasta maailman tilanteesta. Kyselyn vastausten, kirjaston henkilökunnan haastattelujen ja havainnoinnin perusteella muodostettiin kahdeksan Viherlaakson kirjaston käyttäjäpersoonaa (kuva 22).



Kuva 22. Viherlaakson kirjaston käyttäjäpersoonat (Tahvanainen 2021)

Kunkin käyttäjäpersoonakortin alareunaan on nostettu yksi asia, mikä on erityisen tärkeää kirjastossa kyseisen käyttäjän näkökulmasta.

Persooniksi muodostui:

- **Pirkko Piipahtaja**, joka haluaa saada nopeasti asiansa hoidettua.
- **Liisa Lukutoukka**, joka lukee paljon kirjasarjoja ja tykkää seurustella henkilökunnan kanssa.
- **Teemu Taapertaja**, joka tarkastelee kirjastoa lattian rajasta käsin tutkien, mutta myös kiipeillen.
- **Henna Hengähtäjä**, joka tulee yhdessä lapsensa kanssa kirjastoon päästäkseen hengähtämään kodin ulkopuolelle.
- **Viljo Vilkas**, joka tulee koulun jälkeen kirjastoon viettämään aikaa ja pitämään hauskaa yhdessä kavereidensa kanssa.
- **Timo Tiedonjanoinen**, joka tulee kirjastoon tutkimaan ja lainaamaan kiinnostavaa aineistoa, sekä käyttämään tietokonetta.
- **Arja Aktiivi**, joka käyttää kirjastoa lähes päivittäin ja rakastaa keskusteluista muiden asiakkaiden ja kirjaston henkilökunnan kanssa.

- **Onni Opiskelija**, joka viettää kirjastossa päivisin pitkiä aikoja opiskellen.

Edellä esitelyihin käyttäjäpersooniin palataan tilasuunnittelun eri vaiheissa pyysähtyen tarkastelemaan suunnitelmia eri persoonien näkökulmista heidän tarpeensa huomioiden. Tämä menettely auttaa asiakaslähtöisen ajattelun ylläpitämisessä kaikissa suunnitteluprosessin vaiheissa.

Verkkokyselyn vastauksista pystyttiin päättämään, että ainakin suurin osa vastaajista oli aikuisia. Lasten ja nuorten ideoita ja toiveita lähdettiin keräämään alueen kouluihin ja päiväkodeihin toimitettavilla suunnittelupaketeilla. Suunnittelupaketit sisältävät paljon muotoilu- ja luotaimille tyypillisiä piirteitä, minkä vuoksi tämän opinnäytetyön loppupuolella Viherlaakson kirjaston yhteydessä kouluille ja päiväkodeille lähetettyjä suunnittelupaketteja arvioidaan luotaimina. Kouluissa ja päiväkodeissa otettiin mielellään suunnittelupaketit osaksi oppitunteja ja toimintaa. Ala-asteikäisille suunnatun suunnittelupaketin (kuva 23) toteuttamiseen osallistui yhteensä 10 koululuokkaa.



Kuva 23. Ala-asteikäisten suunnittelupaketti (Cottier 2021)

Alakoululaisten suunnittelupaketti sisälsi kukin runsaan määrän kirjaston poistolettiä, suunnittelupohjan ja kevyen tehtävänannon, jossa kannustettiin vapaaseen ideointiin. Päiväkoti-ikäisille suunnatun suunnittelupaketin (kuva 24) toteuttamiseen osallistui yhteensä kolme päiväkotiryhmää.



Kuva 24. Päiväkoti-ikäisten suunnittelupaketti (Cottier 2021)

Päiväkoti-ikäisten suunnittelupaketissa oli A3- kokoisia tehtäväpohjia, ohjeet ja erilaisia kuvia. Ohjeissa innostettiin lapsia ideoimaan, piirtämään, maalamaan ja liimamaan kuvia toiveiden kirjastosta. Kaikki suunnittelupaketit eivät ehtineet palautua tutkimuksen aikana. Menetelmä voitiin kuitenkin todeta palautuneiden pakettien myötä erittäin toimivaksi tavaksi ottaa lapset mukaan suunnittelutyöhön. Lapset olivat olleet luovia ja toteuttaneet tehtävää monilla eri tavoilla. Palautuneiden tehtävien joukossa oli tarkasti piirrettyjä pohjakuvia unelmien kirjastosta, leikekuvatyyppisiä askarreltuja kokonaisuuksia, hienoja piirustuksia ja sanoin kuvattuja toiveita. Luotainten avulla saatiin kerättyä valtava määrä lasten ideoita.

Viherlaakson tilasuunnitteluprojektissa tapahtui yllättävä käänne maaliskuussa 2021, kun vuokraneuvottelut uuden kirjastotilan suhteen kariutuivat yllättäen. Tämä pysäytti tilasuunnittelutyön hetkeksi ja tietyiltä osin jarrutti osallisuustyön

toteuttamista, eikä esimerkiksi työpajoja päästy toteuttamaan epäselvän tilanteen vuoksi. Tutkimuksen loppuvaiheessa Viherlaakson tulevan kirjaston sijainti on edelleen avoinna, mutta osallisuustyötä jatketaan välittömästi asian selvittyä.

7.4 Yhdessä tehty Lippulaivan kirjasto

Lippulaivan kirjasto tulee sijaitsemaan rakenteilla olevassa kauppakeskus Lippulaivassa Espoonlahdessa, Espoossa. Kirjaston vision mukaan uudelta aluekirjastosta tulee yhdessä tehty, omaleimainen, kestävä ja kutsuva. Kokonaispinta-alaltaan Lippulaivan kirjasto tulee olemaan noin 3000 m². Aineistolle, työskentelylle ja oleskelulle varatun tilan lisäksi kirjastoon rakennetaan eri kokoisia tapahtuma- ja tapaamistiloja, soittohuone sekä erilaisia pajoja. Tilat suunnitellaan erityisesti kaikenlaisten perheiden näkökulmasta. Kirjaston sisustus ja kalustus toteutetaan suurilta osin muokkaamalla käytettyjä kalusteita ja esineitä, jotka muodostavat kirjaston yleisilmeen.

Yhdessä tehty kirjasto viittaa korostettuun asukasosallisuuteen, joten alueen asukkaiden tarpeet ja ideat otetaan huomioon suunnittelun kaikissa vaiheissa ja niitä myös sitoudutaan toteuttamaan käytännössä. Espoonlahden uutta aluekirjastoa on suunniteltu yhteensä jo lähes kaksikymmentä vuotta ja alueen asukkaita on menneiden vuosien aikana kuultu jo paljon. Esimerkiksi vuonna 2014 Espoonlahden alueella järjestettiin useita asukastilaisuuksia, joissa asukkaat pääsivät pelaamaan esimerkiksi kirjastounelmia- mielikuvapeliä. Aikaisempia käyttäjien ideoita on otettu huomioon rakennushanketta valmistellessa ja kirjastossa tulee esimerkiksi olemaan keittiöpaja, joka on asukkaiden toiveen pohjalta ideoitu täysin uudenlainen yhteisöllinen tila.

Projektin toteutumisen varmistuttua vuoden 2020 aikana on jälleen aloitettu systemaattinen ja monipuolinen asukasosallisuustyö, jonka myötä tuotettu aineisto toimii kirjaston tilojen suunnittelun lähtökohtana. Koska tilat halutaan suunnitella erityisesti erilaisten perheiden näkökulmasta, käynnistettiin syksyllä 2021 yhteistyössä Lippulaivan kauppakeskuksen kanssa kummiperhetoiminta erilaisten perheiden tavoittamiseksi. Kummiperheitä haettiin avoimessa haussa, jonka lopputuloksena Lippulaivan kauppakeskukselle ja kirjastolle saatiin yhteensä 34 kummiperhettä. Kirjasto on myös päässyt osallistumaan

kauppakeskuksen järjestämään Lippulaivan kummiluokkatoimintaan. Osallisuustyössä on yhdistelty runsaasti eri menetelmiä (kuva 25) mahdollisimman monipuolisen ja syvän käyttäjätiedon saavuttamiseksi.

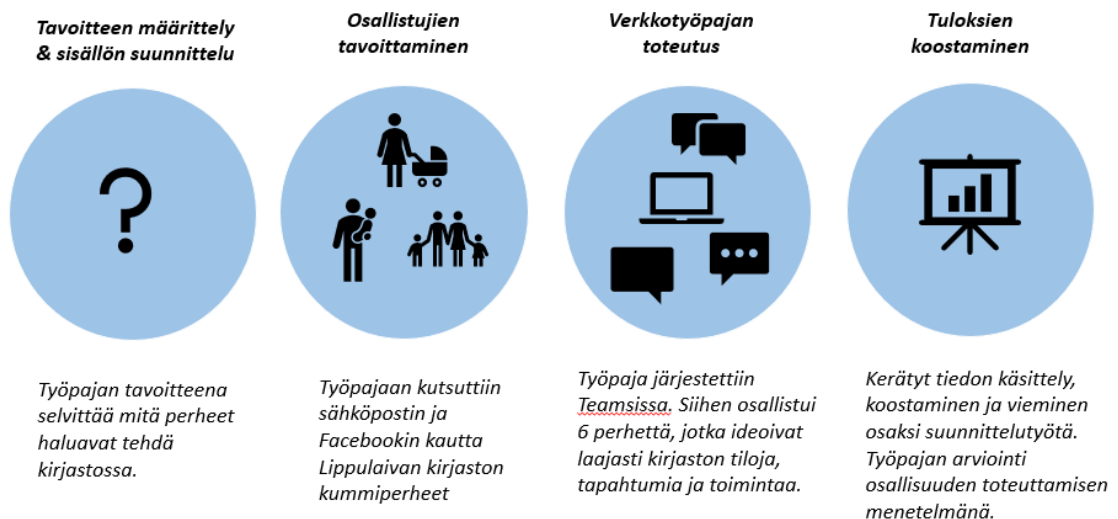
	KOHDERYHMÄ	TAVOITE	PAIKKA
KYSELYT	Kaikki kirjaston käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät	Kerätä käyttäjätietoa, ideoita ja toiveita.	Internet Paperilomakkeet noudettavissa kirjastosta
HAASTATTELUT	Kummiperheet	Kerätä alueen perheiden ideoita osaksi suunnittelua. Lisätä syvää asiakasymmärrystä.	Verkkoympäristö ja puhelinhaastattelut
VUOROPUHELU SOSIAALISESSA MEDIASSA	Kaikki kirjaston käyttäjät	Suunnitteluvalintojen kommentointi, osallisuuden näkyväksi tekeminen	Facebook
DESIGN-PELIT JA TEHTÄVÄT	Kummiluokkalaiset, Kaikki alueen 3-6-luokkalaiset	Innostaa ideoimaan ja tuottamaan innovatiivisia ideoita	Koululuokat
OSALLISTUVAN SUUNNITTELUN TYÖPAJAT	Kummiperheet Kummiluokkalaiset	Kerätä ideoita. Suunnitella yhdessä tiloja ja palveluita. Jatkokehittää aiemmin kerättyä materiaalia	Ylä-asteen tilat, Verkkoympäristö
OSALLISTUVAN TOTEUTTAMISEN TYÖPAJAT	Kaikki kirjaston käyttäjät, nuoret	Suunnitteluvalintojen toteuttaminen, yhdessä tekeminen ja sisustaminen	Lippulaivan kirjaston tilat

Kuva 25. Osallisuuden toteuttamisen menetelmät Lippulaivan kirjastossa (Tahvanainen 2021)

Osallisuustyö aloitettiin kyselyllä (liite 4), jonka tavoitteena oli virittää käyttäjät ja potentiaaliset käyttäjät ideoimaan ja unelmoimaan innovatiivisesti tulevasta kirjastosta. Lippulaivan kirjaston vision mukaisesti tulevan kirjaston on tarkoitus erottua muista julkisista tiloista omaleimaisuudellaan ja tavoitteena on luoda tila, johon astuessaan kirjaston käyttäjä kokisi astuvansa kokonaan toiseen maailmaan. Kyselyssä edettiin tavanomaisten ”mitä kirjastossa voisi olla”- kysymyksen sijaan vastaajat ideoimaan esimerkiksi kysymyksen ”miten kirjastoon saapuva voisi kokea astuvansa toiseen maailmaan?” johdattelemana. Poikkeava kysymyksen asettelu herätti alkuun kritiikkiä kirjaston henkilökunnassa, mutta vastauksista välittyi vapautunut ideointi ja rajaton unelmointi.

Kysely toteutettiin Webropol- kyselynä ja sitä mainostettiin julistein ja sosiaalisessa mediassa. Lisäksi Espoonlahden alueen lähikirjastoissa oli mahdollisuus täyttää kysely paperilomakkeella. Kyselyyn osallistui yli 200 asukasta ja vastaukset olivat erittäin monipuolisia. Kyselyn myötä saatiin kerättyä mittava kokoelma ideoita, ajatuksia ja tarpeita (liite 5). Vastauksissa toistui kautta linjan luontoon liittyvät toiveet ja ideat, joten kyselyn myötä luonto ja vehreys nousivat koko tulevan kirjaston tilasuunnittelun kantavaksi teemaksi. Kyselystä koostettiin visuaalinen esitys (liite x), joka jaettiin sosiaalisen median kanavissa myös asukkaiden nähtäväksi.

Maaliskuussa 2021 Lippulaivan kummiperheille järjestettiin osallistuvan suunnittelun työpaja (kuva 26), jonka tavoitteena oli keskittyä erityisesti tekemiseen kirjastossa, jotta asukkaiden toiveet tilojen käytöstä voidaan tuoda osaksi tilasuunnittelua.



Kuva 26. Yhteissuunnittelutyöpaja Lippulaivan kummiperheille (Tahvanainen 2021)

Työpajan suunnittelu aloitettiin määrittelemällä tavoitteeksi selvittää, mitä perheet haluavat tehdä kirjastossa. Yhteissuunnittelu päätettiin toteuttaa Lippulaivan kummiperheiden kesken ja kummiperheet tavoitettiin kummiperheiden yhteisen Facebook-sivun kautta. Työpaja järjestettiin Teams- alustalla ja siihen osallistui yhteensä kuusi kummiperhettä, jotka ideoivat laajasti tulevan kirjaston tapahtumia, tiloja ja toimintaa. Lopulta kerätty tieto ja ideat koostettiin ja vietiin osaksi tilasuunnitteluprojektia.

Aiemmin toteutetussa asukaskyselyssä nousi selkeästi esiin asukkaiden toiveet erilaisista tapahtumista ja harrastusmahdollisuuksista kirjastossa. Tässä työpajassa jatkokehitettiin näitä toivomuksia ideoimalla, mitä nämä tapahtumat ja yhteiset tekemiset kirjastossa voisivat olla. Esimerkiksi kun aiemmin toteutetussa kyselyssä nousi korostetusti esiin asukkaiden toive luontoteemasta, pohdittiin tässä työpajassa, millä keinoin tekeminen kirjastossa voitaisiin yhdistää luontoteemaan.

Työpajan aikana osallistujille tarjottiin mahdollisuus osallistua keskusteluun sekä suullisesti että kirjallisesti Teamsin chat- kenttään kommentoimalla ja vastaamalla kysymyksiin anonyymisti Mentimeter- alustaa hyödyntäen. Suurin osa osallistujista esitti ideoita runsaasti ja toi hyvää näkökulmaa yhteiseen työskentelyyn ja keskusteluun. Kirjastoon toivottiin muun muassa lasten musiikkiesityksiä, neulekerhoa, lukupiiriä luonnossa ja yhteisöllisiä lautapelihetkiä. Työpajan jälkeen kerätyt ideat ja käyttäjätieto koostettiin ja vietiin osaksi suunnitteluprojektia.

Työpajan jälkeen osallisuustyötä jatkettiin kummiperheiden kanssa kutsumalla heidät perhekohtaisesti haastatteluihin. Haastatteluihin ilmoittautui yhteensä 11 perhettä, joista 10 tavattiin virtuaalisesti Teamsin välityksellä ja yksi perhe haastateltiin puhelimitse. Osiin haastatteluista osallistui koko perhe, kun taas joihinkin perhettä tuli edustamaan yksi aikuisista. Kolme haastatteluista perheistä oli osallistunut aiemmin järjestettyyn työpajaan, muut osallistuivat Lippulaivan kirjaston suunnitteluun ensimmäistä kertaa. Kuhunkin haastatteluun osallistui kirjaston projektiryhmästä kaksi jäsentä, joista toinen keskittyi kohtaamaan perheen sekä esittämään kysymyksiä ja toinen teki muistiinpanoja. Haastatteluja jatkettiin työpajan teemalla ”*tekeminen kirjastossa*” ja ennen haastatteluja luotiin avustava kysymyspatteristo. Haastattelu aloitettiin laajoilla kysymyksillä esimerkiksi ”*Millainen perhe teillä on?*” ja ”*Miten olette käyttäneet kirjaston palveluita?*”, minkä jälkeen edettiin kysymyksiin siitä, mitä tulevassa kirjastossa olisi kiva tehdä. Etukäteen päätettiin, että annetaan haastattelun elää haastateltavien ehdoilla heidän mielenkiinnon kohteidensa mukaan, eikä loppujen lopuksi yhdessäkään haastattelussa esitelty tismalleen samoja kysymyksiä kuin toisessa. Niissä haastatteluissa, joihin osallistui useampi henkilö, pyrittiin vuorotellen kohtaamaan kaikki perheen jäsenet ja esimerkiksi lapsiin

tävänä oli ideoida uudenlainen palvelu, jossa kyseinen palvelu ja aisti yhdistyvät. Esimerkiksi eräs oppilas nosti pakasta kortit ”työpaja” ja ”maku”, jonka pohjalta kummiluokkalaiset innostuivat ideoimaan *kokkauksen kemiaa* -nimistä työpajaa, jossa tutkittaisiin erilaisia kokkaukseen ja leivontaan liittyviä kemiallisia reaktioita.

Erityisesti vallitsevasta pandemiatilanteesta johtuen suunnitteluprojektin aikana on myös panostettu vuoropuheluun sosiaalisessa mediassa. Lippulaivan suunnitteluprojektin alkaessa perustettiin oma, kaikille avoin Facebook- sivu, jotta alueen asukkaille voidaan matalalla kynnyksellä viestiä suunnittelun ja osallisuuden vaiheista. Sivua perustettaessa ajatuksena oli tarjota asukkaille myös kevyt tapa kommentoida suunnitelmia ja jakaa ideoita. Toinen projektin aikana perustettu Facebook-sivu on suljettu sivu Lippulaivan kummiperheille. Sen tarkoitus ja tavoitteet ovat pääpiirteissään samat, kuin avoimella Facebook- sivustolla. Facebook-sivuilla kysyttiin asukkaiden ajatuksia (kuva 28) esimerkiksi konkreettisia sisustus- ja materiaalivalintoja tehdessä.



Kuva 28. Vuoropuhelu sosiaalisessa mediassa (Tahvanainen 2021)

Asiakaskyselyssä nousi erittäin vahvasti esiin toive siitä, että luonto olisi kirjastossa läsnä. Tämän toiveen pohjalta Lippulaivan projektiryhmä lähti tutustumaan erilaisiin luonnonmukaisiin sisustuselementteihin, minkä jälkeen Facebookissa kysyttiin asukkaiden ajatuksia aiheeseen liittyen. Esimerkiksi tällä päivytyksellä tavoitettiin yli 500 asukasta, josta hieman yli 50 tykkäsi, kommentoi tai jakoi julkaisua.

Lippulaivan kirjaston suunnittelussa kiinnitetään erityistä huomioita ekologisiin arvoihin, minkä vuoksi kirjaston kalustus tullaan mahdollisimman suurilta osin toteuttamaan kierrätettyjä kalusteita ja materiaaleja hyödyntäen. Tarkoituksena on tarjota kirjaston käyttäjille mahdollisuus osallistua kalustuksen toteuttamiseen osallistuvan toteutuksen työpajoissa, joissa kunnostetaan kirjastoon tulevia kalusteita yhdessä ammattilaisten opastuksella. Osallistuvan toteutuksen työpajoissa voidaan myös toteuttaa yhdessä käyttäjien kanssa muita suunnitelmia, kuten muraaleja tai muita taideteoksia. Tämän tutkimuksen aikana suunnitteluprojekti ei edennyt siihen vaiheeseen, että osallistuvan toteutuksen työpajoja olisi päästy järjestämään. Kirjaston käyttäjille tullaan kuitenkin tarjoamaan myöhemmin mahdollisuus osallistua konkreettisesti kirjastotilojen suunnitteluun projektin edetessä. Kirjasto tullaan toteuttamaan kappaleessa 7.1 esitellyn kaksivaiheisen osallisuusmallin mukaisesti. Tämän vuoksi suunnitteluprojektin aikana tiloja jätetään harkitusti tyhjäksi, jotta kirjaston käyttäjät voivat osallistua tilojen suunnitteluun ja toteutukseen myös kirjaston avaamisen jälkeen.

8 OSALLISUUDEN MENETELMIEN ARVIOINTI

Vallitsevasta pandemiatilanteesta huolimatta osallisuuden menetelmien avulla tavoitettiin useita satoja espoolaisia ja heiltä saatiin kerättyä hyvin runsaasti ideoita, ajatuksia, kokemuksia, näkemyksiä ja käyttäjätietoa ohjaamaan ja värittämään kirjastotilojen suunnittelutyötä. Pääasiassa menetelmiksi valikoitui sellaiset, joita voidaan toteuttaa etäyhteyksin tai ilman fyysistä kontaktia. Lähes kaikilla menetelmillä on vahvuutensa, heikkoutensa ja erityispiirteensä, joita arvioidaan tässä kappaleessa.

Kyselyä hyödynnettiin osallisuuden toteuttamisen menetelmänä kaikissa kolmessa tässä tutkimuksessa käsitellyssä suunnitteluprojektissa. Tapiolan kirjaston uudistamisprojektissa kysely toteutettiin paperilla kohdennetusti nuorille, Viherlaakson kirjaston ja Lippulaivan kirjaston projekteissa kaikille alueen asukkaille tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn sekä verkossa, että paperilomakkein. Kyselyjen arvioinnin perusteella havaitut menetelmän keskeisimmät hyvät ja huonot puolet on esitelty kuvassa 29.



Kuva 29. Kyselyn arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Kyselyn merkittävä vahvuus on sen toteuttamisen helppous sekä tutkijan että kyselyyn vastaajan näkökulmasta. Kysely voidaan laatia ja julkaista hyvinkin nopeasti ja verkkokyselyn vastaukset saadaan välittömästi, kun kyselyyn on vastattu. Kyselyihin on myös helppo vastata, eikä se vaadi suuria ponnisteluja tai sitoutumista vastaajalta. Tämän tutkimuksen aikana onkin havaittu, että kyselyt ovat asukkaiden keskuudessa eniten toivottu osallistumisen muoto. Kysely on myös erinomainen keino tavoittaa suuri joukko ihmisiä, minkä merkitys korostuu erityisesti poikkeuksellisena aikana, jolloin ei ole suositeltavaa kohdata ihmisiä kasvokkain ja esimerkiksi tapahtumia, joissa tavoitaisi suuren määrän ihmisiä, ei voida järjestää. Tutkimusta tehdessä ylivoimaisesti suurin osa espoolaisista tavoitettiin juuri kyselyn avulla.

Kyselyn huono puoli on se, että henkilökohtaista vuorovaikutusta vastaajan kanssa ei synny. Kyselyn välityksellä ei voida tulkita vastaajan äänensävyä tai

ilmeitä, eikä esittää tarkentavia jatkokysymyksiä. Ideoita voidaan saada määrällisesti paljon, mutta usein ne jäävät hyvin pinnallisiksi ja hieman epäselviksi. Innovatiiviseen ideointiin herättely pelkästään kyselylomakkeen välityksellä on hyvin haasteellista, mutta siihen voidaan vaikuttaa luovalla kysymyksen asettelulla. Vuorovaikutuksen puute vastaajan ja tutkijan välillä aiheuttaa sen, että innovatiivisia ideoita syntyy rajallisesti ja kyselyn kautta saavutettu käyttäjätieto jää pinnalliseksi.


Tutkimuksen aikana kyselyitä mainostettiin kirjaston verkkosivuilla, julisteilla alueen julkisilla ilmoitustauluilla ja ilmoituksilla Facebookissa. Kyselyjen voimassaolon aikana tehtiin havainto, että ylivoimaisesti suurin määrä vastauksia tuli välittömästi sen jälkeen, kun kyselystä oli ilmoitettu Facebook-sivuilla. Tästä voi päätellä, että suurin osa vastaajista tavoitettiin juuri Facebookin kautta. Lähtökohtana on ollut pitää kyselyt auki vähintään kaksi viikkoa, mutta kokemusten perusteella lyhyempikin aika riittäisi, sillä vastauksia ensimmäisen viikon jälkeen ei tullut kuin muutama.

Asukkaiden haastatteluita toteutettiin osana Lippulaivan kirjaston suunnitteluprojektia haastatteleamalla yhtätoista Lippulaivan kummiperhettä. Alla olevaan kuvaan (kuva 30) on nostettu haastatteluiden merkittävimmät vahvuudet ja heikkouden asukasosallisuuden toteuttamisen menetelmänä.

HAASTATTELU



- Henkilökohtainen vuorovaikutus
- Kysymysten asettelua voidaan muuttaa haastattelun aikana



- Henkilökohtaiset haastattelut vievät paljon aikaa



- Miellyttävän ilmapiirin luominen tärkeää

Kuva 30. Haastattelun arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Haastatteluiden erittäin hyväksi puoleksi osoittautui vahva henkilökohtainen vuorovaikutus haastateltavien kanssa, minkä vuoksi kustakin haastattelusta kehittyi yksilöllinen ja henkilökohtainen. Haastattelutilanteissa päästiin tutustumaan syvällisesti käyttäjien ajatuksiin, toiveisiin ja ideoihin. Kysymyksiä muodostettiin ja aseteltiin uudelleen tapaamisen aikana, jotta ideointi voitiin keskitää haastateltavan perheen kiinnostuksen kohteiden ympärille. Haastattelut osoittautuivat erinomaiseksi tavaksi innostaa käyttäjiä ideoimaan ja niiden vahvuudeksi osoittautui myös mahdollisuus ryhtyä välittömästi jatkojalostamaan ideoita yhdessä käyttäjän kanssa. Haastattelutilanteessa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että haastattelutilanne on mahdollisimman mieluisa haasteltavalle.

Kun halutaan tavoittaa useita käyttäjiä ja näkemyksiä, sekä saavuttaa syvällinen yhteys kunkin haastateltavan kanssa, on haastatteluihin kuitenkin varattava runsaasti aikaa. Tämä voi osoittautua haastatteluiden merkittäväksi heikkoudeksi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä, mikäli aika tai resurssit ovat niukat. Kuitenkin haastattelut ja yksilöllinen yhteisideointi asukkaiden kanssa osoittautui niin hedelmälliseksi menetelmäksi, että on varmasti perusteltua varata niihin aikaa myös projektien myöhemmissä vaiheissa. Haastattelut järjestettiin etänä pandemiatilanteen vuoksi, mutta on kuitenkin mahdollista, että haastatteluihin osallistumisen kynnyks myöskin oli matalampi, kun haastatteluihin pystyi osallistumaan verkkoympäristössä kotoa käsin. Tämän vuoksi verkkohaastattelumahdollisuutta on mahdollisesti hyvä tarjota myös silloin, kun kasvokkain järjestettävät haastattelut olisivat mahdollisia.

Yhteissuunnittelutyöpajoja (kuva 31) toteutettiin osana Lippulaivan kirjaston ja Tapiolan kirjaston suunnitteluprojekteja.



Kuva 31. Yhteissuunnittelutyöpajojen arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Yhteissuunnittelutyöpajojen hyviksi puoliksi osoittautui osallistujien välinen vuorovaikutus ja heidän erilaisten taustojensa ja näkemyksiensä mahdollistama monipuolinen keskustelu. Erityisesti suunnitteluvaihtojen konkreettinen tekeminen työpajatilanteessa osoittautui erinomaiseksi tavaksi ottaa käyttäjät mukaan suunnitteluun. Eräässä virtuaalisesti toteutetussa ideointityöpajassa haasteeksi osoittautui yksittäinen äänekkäs osallistuja, joka kyseenalaisti koko kirjaston olemassaolon merkityksen ja loi huonoa ilmapiiriä esimerkiksi arvostelemalla muiden ideoita erittäin ikävään sävyyn. Tällaisia tilanteita varten on hyvä varautua etukäteen pohtimalla tilaisuuksien pelisäännöt ja miettimällä millä tavoin voidaan puuttua epäasialliseen käytökseen työpajatilanteessa. Asukasosallisuuden tavoitteena on kuitenkin tavoittaa kaikenlaiset kirjaston käyttäjät, joten tämä kysymys on hyvin monimutkainen.

Erityisesti pitkiin työpajoihin osallistuminen vaatii osallistujilta erityistä aktiivisuutta ja sitoutumista. Tutkimuksen aikana todettiin, että kiinnostus työpajoja kohtaan lisääntyi ilmoitettaessa, että työpajoihin voi myös tulla piipahtamaan vain siksi aikaa, kun itselle sopii parhaiten. Esimerkiksi nuorten ja lasten työpajoja järjestettäessä yhteistyö koulujen kanssa voi olla hyödyllistä, kiinnostus työpajaa kohtaan voi olla huomattavasti suurempi, kun sen saa toteuttaa esimerkiksi oppitunnin aikana. Osallisuustyön aikana yleisesti ottaen todettiin oppilaitosten ja päiväkotien suhtautuvan erittäin myönteisesti kirjastojen suunnitteluun osallistumiseen.

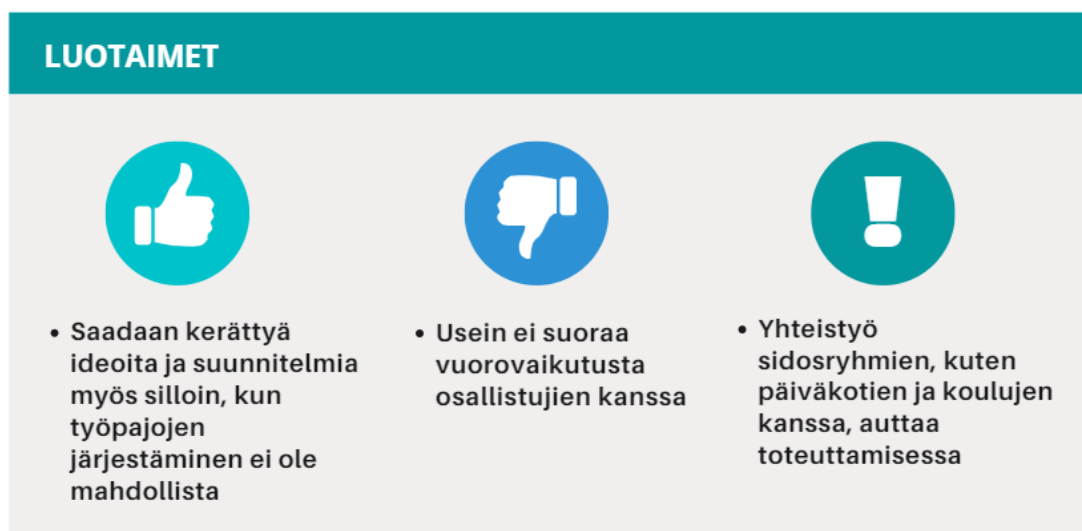
Suunnittelupelejä ja -tehtäviä (kuva 32) hyödynnettiin osana Lippulaivan ja Viherlaakson suunnitteluprojekteja, joissa ne oli sisällytetty osaksi työpajoja ja suunnitteluluotaimia.



Kuva 32. Suunnittelupelien ja -tehtävien arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Suunnittelupelien hyödyntäminen osallisuuden menetelmänä tutkimuksen aikana oli selvästi osallistujista hauskaa, ja ne innostivat heitä ajattelemaan vilpisti ja rajattomasti. Pelit todettiin toimiviksi erityisesti lasten ja nuorten kanssa. Joskus pelit voivat kuitenkin ohjata keskittymistä liikaa pelistä suoriutumiseen, jolloin todelliset toiveet ja tarpeet saattavat jäädä taka-alalle osallistumistilanteessa.

Viherlaakson kirjastotilojen suunnittelun yhteydessä joitakin sellaisia suunnittelutehtäviä, joita oli alun perin tarkoitus toteuttaa osana työpajoja, päätettiin muuntaa suunnitteluluotainten muotoon. Suunnittelupaketteja lähetettiin kouluille ja päiväkodeille, joissa lapset tekivät paketteja osana oppitunteja tai päivätoimintaa. Tämän tyyppisiä luotaimia on arvioitu alla (kuva 33).



Kuva 33. Luotainten arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Luotainten käyttäminen mahdollisti lasten osallistamisen suunnitteluun, vaikka työpajojen järjestäminen ei ollut mahdollista. Luotainten avulla tavoitettiin kymmeniä lapsia ja saatiin todella merkittävä määrä lasten omia ideoita ja suunnitelmia. Esimerkiksi työpajatoimintaan verrattuna luotainten huono puoli on se, että suoraa vuorovaikutusta ei asukkaan kanssa synny osallisuutta toteuttaessa. Toisaalta luotainten kautta esiin nousseita ideoita voidaan jatkojalostaa myöhemmissä osallisuustilaisuuksissa. Tutkimuksen aikana todettiin, että yhteistyö päiväkotien ja koulujen kanssa oli hyvin arvokasta luotainten toteuttamisessa, sillä opettajien ja päiväkodin työntekijöiden kautta tavoitetaan helposti useita kymmeniä lapsia.

Eryteisesti Lippulaivan suunnittelun yhteydessä on panostettu vuoropuheluun sosiaalisessa mediassa (kuva 34). Sosiaalista mediaa on myös hyödynnetty osana Viherlaakson kirjaston ja Tapiolan kirjaston projekteja.



Kuva 34. Sosiaalisen median vuoropuhelun arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä (Tahvanainen 2021)

Tutkimuksen aikana sosiaalisen median kautta tavoitettiin helposti suuri määrä alueiden asukkaita ja sitä voidaan hyödyntää hyvin monissa erilaisissa osallisuuteen liittyvissä aiheissa. Esimerkiksi asukaskyselyitä mainostettiin nimomaan sosiaalisessa mediassa. Myös osallisuustyötä tehtiin näkyväksi Facebookissa ja asukkaille annettiin mahdollisuus kommentoida suunnitelmia, mikä osoittautui kevyeksi ja toimivaksi tavaksi toteuttaa osallisuutta. Osalle ihmisistä voi kuitenkin olla iso kynnys kommentoida julkisesti sosiaalisessa mediassa omalla nimellään ja keskustelu voi jäädä hyvin pintapuoleiseksi. Toisaalta keskustelu saattaa jumiutua pyörimään suunnittelun kannata epäolennaisiin aiheisiin ja sitä voi olla vaikeaa johdatella takaisin alkuperäisen aiheen ympärille. Suunnitteluprojektien aikana havaittiin, että vuoropuhelu sosiaalisessa mediassa toimii hyvin kaikissa suunnittelun vaiheissa.

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella reliabiliteetin eli tulosten pysyvyyden ja validiteetin eli oikeiden asioiden tutkimisen kannalta (Kananen 2019, 31). Tämän tutkimuksen tulokset voidaan arvioida melko pysyviksi, sillä testattuja menetelmiä on ollut useita, niitä on testattu laajasti usean projektin eri vaiheissa ja menetelmiä on testattu lukuisten eri asiakasryhmien kanssa. Menetelmien toimivuus projektin eri vaiheissa on arvioitu vuorovaikutuksessa kunkin projektiryhmän jäsenten kanssa, joten arviot eivät perustu yksinomaan

yhden ihmisen näkemyksiin. On kuitenkin syytä ottaa huomioon, että asukasosallisuuden menetelmiä kehitetään jatkuvasti ja joidenkin vuosien kuluttua on voitu kehittää lukuisia uusia menetelmiä ja alustoja, joiden avulla asukasosallisuuden tuominen osaksi tilasuunnittelua voi muuttua ja helpottua merkittävästikin.

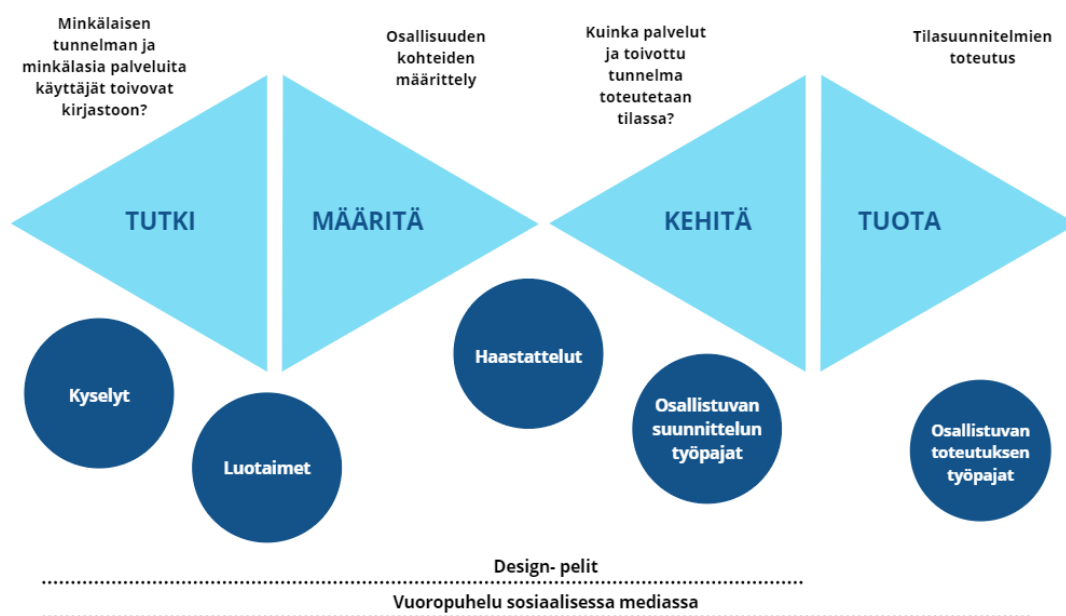
Yksi tapa arvioida tutkimuksen luotettavuutta on memberchecking- menetelmä, jossa tutkimuksen analysoinnin ja tulkinnan vahvistaa toinen henkilö (Kananen 2019, 32). Tässä tutkimuksessa memberchecking on toteutettu siten, että työparinani työskentelevä osallisuuteen erikoistunut muotoilija ja sisustusarkkitehti on vahvistanut menetelmien toimivuuden analysoinnin ja tulkinnan. Tutkimuksen aikana on myös tapahtunut selkeää saturaatiota, kun tietyt havainnot menetelmien toimivuuden analysoinnissa ovat toistuneet tutkimuksen eri vaiheissa.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli saavuttaa kokonaisymmärrys erilaisten asukasosallisuuden menetelmien hyödyntämisestä keskeisenä osana kirjastotilojen suunnittelua. Koronapandemian aiheuttamat rajoitteet toivat merkittävän lisähaasteen osallisuuden toteuttamiseen, sillä henkilökohtaiset kohtaamiset käyttäjien kanssa ovat tärkeä osa osallisuustyötä. Tämä ei kuitenkaan estänyt osallisuustyön toteuttamista, vaan osallisuuden menetelmiä sovellettiin kaikilta mahdollisilta osilta sellaisiksi, että niitä voitiin toteuttaa rajoituksista huolimatta ja vastaukset tutkimuskysymyksiin saavutettiin. On kuitenkin huomioitava tutkimuksen aikana vallinnut poikkeustilanne ja se, että sellaisessa tilanteessa, jossa ihmiset voivat vapaasti liikkua ja kohdata toisiaan, vastaukset tutkimuskysymyksiin voisivat poiketa jonkin verran.

Tutkimuksen pääkysymyksenä oli *”Millä osallisuuden menetelmillä saavutetaan parhaiten asiakasymmärrystä ja innovatiivisia ideoita osaksi kirjastotilojen suunnittelua?”*. Monipuolisen asiakasymmärryksen saavuttamiseksi on syytä yhdistellä useita erilaisia menetelmiä suunnitteluprojektin eri vaiheissa. Karkeasti voisi sanoa, että mitä enemmän erilaisia menetelmiä yhdistellään, sitä sy-

vällisempi ja monipuolisempi käyttäjäymmärrys saavutetaan. Asukkailla on hyvinkin toisistaan poikkeavia toiveita osallistumisen tavoista, minkä vuoksi menetelmien vaihtelu osallisuustyön aikana tarjoaa varmemmin useammalle ihmiselle houkutuksen osallistumiseen. Johtopäätöksenä voidaan myös todeta, että kevyen käyttäjäymmärryksen saavuttaminen ja käyttäjien ideoiden kerääminen onnistuu esimerkiksi kyselyiden avulla, mutta laajan käyttäjäymmärryksen saavuttaminen ja innovatiivinen ideointi yhdessä käyttäjien kanssa edellyttää syvempää vuorovaikutusta, kuten haastattelutilannetta. Kyselyillä tavoitetaan varmemmin laaja joukko asukkaita ja runsas määrä ideoita, kun taas työpajat ja haastattelut ovat erinomainen tapa jatkokehittää ja innovoida ideoita yhdessä käyttäjien kanssa. Osallisuuden toteuttamisen menetelmiä arvioimalla voitiin todeta, että menetelmät soveltuvat erityisesti suunnitteluprosessin eri vaiheisiin. Tutkimuksen yhtenä tutkimuskysymyksenä oli, miten eri menetelmiä voidaan hyödyntää suunnitteluprosessin eri vaiheissa. Alla olevassa kuvassa (kuva 35) on esimerkki menetelmien hyödyntämisestä suunnitteluprosessin aikana.



Kuva 35. Esimerkki osallisuuden menetelmien hyödyntämisestä tilasuunnitteluprojektin eri vaiheissa (Tahvanainen 2021)

Kyselyillä saavutetaan helposti suuri joukko ihmisiä sekä runsas määrä erilaisia ajatuksia ja ideoita. Kyselyt sopivat erityisesti suunnitteluprosessin alkupäähän, jotta hahmotetaan laaja kokonaiskuva alueen asukkaista, heidän toiveistaan ja tarpeistaan suunnittelutyön pohjaksi. Kyselyn rinnalla tutkimuksen

alkuvaiheessa syvän käyttäjäymmärryksen saavuttamiseksi voidaan hyödyntää esimerkiksi suunnitteluluotaimia. Tässä tutkimuksessa luotaimia käytettiin tutkimuksen alkuvaiheessa, jotta saatiin myös lasten ja nuorten ideoita mukaan ohjaamaan suunnittelutyötä oikeaan suuntaan. Kun haastatteluiden ja luotainten avulla on muodostunut käsitys siitä, mitä palveluita ja minkälaisen tunnelman asukkaat yleisesti ottaen toivovat tilaan, voidaan lähteä työstämään aluejakoa ja toimintojen sijoittumista kirjastotilassa. Tässä vaiheessa voidaan myös määrittää tarkemmin osallisuuden kohteita, joita voidaan lähteä jatkokehittämään yhdessä asukkaiden kanssa ja määrittää esimerkiksi teema ohjaamaan myöhempää yhteissuunnittelua.

Haastatteluissa ja osallistuvan suunnittelun työpajoissa muodostuu usein hyvä vuorovaikutus asukkaiden kanssa, minkä vuoksi ne ovat hyviä menetelmiä ideoiden jatkokehittämiseen. Näitä menetelmiä hyödyntämällä voidaan tarkentaa suunnitelmia siitä, miten palvelut ja toivottu tunnelma saadaan toteutettua kirjastotilassa. Myös sisustusvalintojen tekeminen osallistuvan suunnittelun työpajoissa osoittautui erinomaiseksi tavaksi saada kirjaston käyttäjät konkreettisesti mukaan tilasuunnitteluun. Osallistuvan toteutuksen työpajat sopivat siihen vaiheeseen, jossa suunnitelmat toteutetaan. Osallistuvan toteutuksen työpajoissa asukkaat voivat tulla yhdessä vaikkapa maalaamaan seiniä, istuttamaan kasveja tai kunnostamaan huonekaluja.

Tutkimuksen aikana todettiin, että vuoropuhelu sosiaalisessa mediassa kannattaa pitää aktiivisena koko suunnitteluprosessin ajan. Sosiaalisessa mediassa esitettiin suunnitteluprosessin aikana kevyitä kysymyksiä suunnittelutyöhön liittyen, mutta myös haluttiin lisätä asukkaiden osallisuuden tunnetta tekeillä osallisuustyötä näkyväksi esimerkiksi jakamalla asukaskyselyiden tuloksia Facebookissa. Design- pelejä voidaan yhdistää osaksi kyselyitä, haastatteluja, luotaimia ja työpajoja.

Yhtenä tutkimuksen alakysymyksenä oli selvittää, miten eri käyttäjäryhmät tavoitetaan eri menetelmin. Tutkimuksen sijoittuminen koronapandemia- aikaan vaikutti suuresti asukkaiden tavoittamiseen, kun suurin osa osallisuudesta toteutettiin verkossa. Esimerkiksi lasten tavoittaminen virtuaalisesti on haasteel-

lista, minkä vuoksi yhteistyö oppilaitosten ja päiväkotien kanssa osoittautui erityisen tärkeäksi. Myös nuorisotoimen tiloihin toimitettujen paperilomakkeiden kautta tavoitettiin hyvin nuoria kirjaston käyttäjiä. Kirjastotiloissa tarjolla olleisiin paperilomakekyselyihin ei juurikaan saatu vastauksia. Ikääntyneet ihmiset liikkuvat pandemian aikaan rajoitetusti kirjastossa tarttumisriskin vuoksi ja siksi paperilomakekyselyitä toimitettiin myös palvelutaloihin. Selkeästi suurin osa asukkaista tavoitettiin Webropol- työkalulla toteutettujen kyselyiden välityksellä, joihin vastaajia tavoitettiin eniten sosiaalisen median kanavien kautta. Erityisen hedelmälliseksi osoittautui alueiden omiin Facebook- ryhmiin liittymisen ja tiedottamisen osallisuusmahdollisuuksista sitä kautta.

Tutkimuksen tavoitteena oli lisätä ymmärrystä ja tietoa asukasosallisuuden menetelmistä osana kirjastotilojen suunnittelua. Tavoite toteutui hyvin ja tutkimuksen aikana saavutettiin kokonaisvaltainen ymmärrys menetelmien käytöstä osana kirjastotilojen suunnittelua. Perimmäinen tavoite varsinaisen tutkimuksen tavoitteen taustalla on osallisuustyön kehittämisen myötä parantaa käyttäjien mahdollisuuksia osallistua tilojen suunnitteluun ja sitä kautta vaikuttaa positiivisesti asiakastytyväisyyteen. Osallisuuden mukanaan tuomaa asiakastytyväisyyttä oli havaittavissa jo tilojen suunnitteluvaiheessa (kuva 36).



Kuva 36. Palautetta asukasosallisuudesta (Tahvanainen 2021)

Kuvassa esitetyt kommentit ovat lainauksia kyselyiden yhteydessä jätetystä palautteesta. Osallisuustyön myötä hyvää palautetta on tullut paljon, asukkaat ovat innoissaan, kun pääsevät mukaan suunnittelemaan. Joidenkin asukkaiden sitoutuneisuus tilojen suunnitteluun on ollut hämmästyttävän syvää. Tyypillisin palaute osallisuuden toteuttamisen yhteydessä on ollut kiitos siitä, että on päässyt mukaan suunnittelemaan. Toki huonoakin palautetta on tullut, mutta se on ollut hyvin satunnaista. Tutkimuksen aikana on tullut ilmi, että kirjastotilat ovat käyttäjilleen tärkeitä ja asukkaat aidosti haluavat olla mukana tilasuunnitteluprojekteissa.

11 POHDINTA

Pääpiirteissään tutkimustyö onnistui odotusten mukaisesti, tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja asetettu tavoite toteutui. Erityisiä onnistumisen kokemuksia ovat olleet kohtaamiset kirjaston käyttäjien kanssa eri kanavilla tutkimuksen aikana. Espoon kaupunginkirjastossa suhtaudutaan myönteisesti ketteriin kokeiluihin, mikä on mahdollistanut monipuolisen menetelmien testauksen ja teoretiedon soveltamisen osallisuustyöhön tutkimuksen aikana. Näiden kokeilujen, onnistumisien ja epäonnistumisienkin kautta on saavutettu kokonaisvaltainen ymmärrys siitä, miten asukasosallisuuden menetelmiä voi käytännössä soveltaa osana tilasuunnitteluprojekteja.

Matkan aikana kohdattiin myös haasteita. Osallisuustyön toteuttaminen koronapandemian aiheuttamien rajoitusten aikana on rajoittanut menetelmien hyödyntämistä ja vaatinut luovuutta menetelmien soveltamisessa. Tämän vuoksi tietyt menetelmät, kuten jalkautumisen kautta tehdyt haastattelut, on jäänyt tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Myös Viherlaakson uusien kirjastotilojen vuokraukseen liittyvät epäselvyydet hidastivat osallisuustyön toteuttamista kyseisen projektin kohdalla. Näistä haasteista huolimatta tutkimuksen aikana on onnistuttu lisäämään merkittävästi asiakasymmärrystä ja keräämään sadoittain asukkaiden ideoita, joita on toteutettu ja tullaan toteuttamaan osana tutkimuksessa käsiteltyjä suunnitteluprojekteja.

Tässä opinnäytetyössä asukasosallisuutta on käsitelty nimenomaan kirjastotilojen suunnittelun näkökulmasta ja on arvioitu menetelmien sujuvuutta ja hyödyllisyyttä osana suunnittelutyötä. Kiinnostava jatkotutkimuksen aihe olisi tutkia asukkaiden osallisuuden kokemusta ja miten he suhtautuvat osallisuuden tuloksiin valmiissa kirjastotiloissa. Tässä tutkimuskysymyksenä voisi olla esimerkiksi *”Mitkä tekijät vaikuttavat asukkaan osallisuuden kokemukseen kirjastotilassa?”* tai *”Minkälaiden menetelmien myötä asukkaalle syntyy mahdollisimman voimakas osallisuuden kokemus?”*. Jatkotutkimusta olisi mielenkiintoista tehdä kohdennetusti siten, että siinä käsitellään erityisesti jotain tiettyä menetelmää, kuten Design-pelejä tai luotaimia asukasosallisuuden menetelmänä.

Osallisuustyö kaikkiin kolmeen tutkimuksessa käsiteltyyn kirjastoon liittyen jatkuu tutkimuksen aikana kerrytetyn tiedon pohjalta. Menetelmiä tullaan käyttämään uudelleen, soveltamaan ja kehittämään osana myös muiden Espoon kirjastotilojen kehittämistä ja suunnittelua.

LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2012 – Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Boyer, B., Cook, J. & Steinberg, M. 2013. Helsinki Design Lab – Six stories about the craft of stewardship. Helsinki: Sitra.

Cottier, I. 2018. Tarpeet ja tekijät – Omatoimikirjastojen tilat asiakkaiden kässissä. Videotallenne. Helsinki: Kirjastoseura. Saatavissa: <https://www.kirjasto-kaista.fi/ira-cottier-tarpeet-ja-tekijat-omatoimikirjastojen-tilat-asiakkaiden-kassissa/> [viitattu 13.4.2021].

Eljala, J. & Luoto, A. 2014. Muotoillen matkaan arvonluomisen maailmaan. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 76–83.

Espoon kaupunki. 2017. WWW-julkaisu. Saatavissa: https://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Paatoksenteko/Espootarina [viitattu 16.2.2021].

Forsberg, S., Säynäjäkangas, J. & Koivisto, M. 2020. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://www.storytel.com/> [viitattu 16.2.2021].

Field Guide to Human-Centered Design. 2021. IDEO. Verkkosivusto. Saatavissa: <https://www.designkit.org/methods/brainstorm-rules> [viitattu 30.3.2021].

Heinonen, O-P. 2014. Alkusanat muotoiluajattelusta. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 7–9.

Hämäläinen, K. & Vilkka, H. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 60–69.

Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja gradun pikaopas – avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Helsinki: Aalto-Yliopisto.

Kettunen, I. 2013. Mielekkyyden muotoilu. Kuusamo: Aatepaja

Kohonen, K. & Tiala, T. 2002. Kuntalaiset ja hyvä osallisuus – Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Kälviäinen, M. 2014. Muotoiluajattelua vai muotoilutoimintaa? Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 30– 47.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

Lämsä, K. 2017. Asiantuntijasta asiakkaantuntijaksi. Videotallenne. Helsinki: Kirjastoseura. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/kari-lamsa-asiantuntijasta-asiakkaantuntijaksi/> [viitattu 21.2.2021].

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus - palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Malho, M. 2021. Kirjastojen arvo kunnissa ja yhteiskunnassa. Webinaari. Helsinki: Kirjastoseura. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/aria-malho-kirjastojen-arvo-kunnissa-ja-yhteiskunnassa/> [viitattu 21.2.2021].

Manzini, E. (2015). Design, when everybody designs - an introduction to design for social innovation. Cambridge: The MIT Press.

Marquez, J. & Downey, A. 2016. Library service design – A lita guide to holistic assessment insight, and improvement. Maryland: Rowman & Littlefield.

Mattelmäki, T. 2006. Muotoiluluotaimet. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Mattelmäki, T. & Vaajakallio, K. 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy, 77–97.

Nieminen, H. 2021. Intohimosta palvelumuotoiluun. Podcast.

Peltonen, M. 2021. Johtava kirjastopedagogi. Haastattelu 13.4.2021. Espoon kaupunginkirjasto.

Penin, L. 2018. Designing the invisible - An introduction to service design. London: Bloomsbury Publishing Plc.

Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service design from insight to implementation. New York: Rosenfeld Media.

Raven, R. 2018. Public Libraries: The Next Level. Videotallenne. TEDx Talks. Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=frOurFNzFE0> [viitattu 1.4.2021].

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus – Miksi, mitä, miten? E-kirja. Jyväskylä: Docendo. Saatavissa: <https://www.storytel.com/> [viitattu 16.2.2021].

Sipponen-Damonte, M. 2020. Varmuutta fasilitointiin. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://www.storytel.com/> [viitattu 18.2.2021].

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. E-kirja. O'reilly media. Saatavissa: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/reader.action?docID=5219777> [viitattu 28.2.2021].

Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2021. This is service design doing: Applying service design thinking in the real world. Verkko sivusto. Saatavissa: <https://www.thisisservice.designdoing.com/> [viitattu 28.3.2021].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2010. This is service design thinking. Amsterdam: BIS Publishers.

Sundbo, J. & Toivonen, M. 2011. User-based innovation in services. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.

Suomen kirjastolaitos maailman paras. 2019. STT Info. Tiedote. Saatavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/suomen-kirjastolaitos-maailman-paras?publishe-rlid=3385&releaseld=69853994> [viitattu 29.3.2021].

Tikka, V. & Gävert, N. 2018. Designin uusi aalto. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Siltala.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum

Tyrni, J. 2021. Kirjasto – yhteiskunnan tuulikaappi. Seminaari. Helsinki: Kirjastoseura. Saatavissa: <https://www.kirjastokaista.fi/jaana-tyrni-kirjasto-yhteiskunnan-tuulikaappi/> [viitattu 21.2.2021].

Utti, J., Mäkelä, V. & Michelsen, K-E. 2016. Uuden työn yhteiskunta. Helsinki: Sun Innovations.

Vaajakallio, K. 2012. Design games as a tool, a mindset and a structure. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Vuoden kirjastokunta- kilpailun voittaja on Espoo – Sallasta yleisön suosikki. 2018. Kuntaliitto. Tiedote. Saatavissa: <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/vuoden-kirjastokunta-kilpailun-voittaja-espoo-sallasta-yleison-suosikki> [viitattu 1.4.2021]

Watkinson, M. 2013. The ten principles behind great customer experiences. London: Pearson education.

What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. 2019. Design Council. WWW-julkaisu. Saatavissa: <https://www.design-council.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond> [viitattu 10.4.2021].

KUVALUETTELO

Kuva 1. Käsitekartta. Tahvanainen 2021.

Kuva 2. Teoreettinen viitekehys. Tahvanainen 2021.

Kuva 3. Opinnäytetyön aikataulu. Tahvanainen 2021.

Kuva 4. Palvelumuotoiluajattelun periaatteet. Tahvanainen 2021. Mukailen Stickdorn 2010.

Kuva 5. Tuplatimantti. Tahvanainen 2021. Mukailen Design Council 2019.

Kuva 6. Arvon muodostuminen. Tahvanainen 2021. Mukailen Tuulaniemi 2011.

Kuva 7. Vuorovaikutuksen kenttä. Utti ym.

Kuva 8. Arvon muodostumisen pyramidi. Mukailen Tuulaniemi 2011.

Kuva 9. Käyttäjätiedon tutkimisen ja keräämisen muotoiluprosessi. Tahvanainen 2021, Mukailen Stickdorn ym. 2018.

Kuva 10. Käyttäjien ideoiden keräämisen muotoiluprosessi. Tahvanainen 2021, Mukailen Stickdorn ym. 2018.

Kuva 11. Käyttäjien ideoiden tuominen osaksi tilasuunnitteluprojektia. Tahvanainen, 2021.

Kuva 12. Luovan yhteisideoinnin työpajan säännöt. Tahvanainen 2021, Mukailen IDEO.

Kuva 13. Luotaamisen prosessi. Mukailen Mattelmäki 2006.

Kuva 14. Haastattelun toteuttamisen askeleet. Mukailen Stickdorn ym. 2021.

Kuva 15. Kaksivaiheisen osallistuvan tilasuunnittelun tavoitteet. Tahvanainen 2021.

Kuva 16. Osallistumisen menetelmät Tapiolan kirjastossa. Tahvanainen 2021.

Kuva 17. Nuorten palvelupolku Tapiolan kirjastossa. Tahvanainen 2020.

Kuva 18. Nuorten suunnittelutyöpaja. Tahvanainen 2021.

Kuva 19. Nuorten valintoja Tapiolassa. Tahvanainen 2021.

Kuva 20. Nuorten kanssa suunniteltu tila Tapiolassa. Tahvanainen 2021.

Kuva 21. Osallisuuden toteuttamisen menetelmät Viherlaakson kirjastossa. Tahvanainen 2021.

Kuva 22. Viherlaakson kirjaston käyttäjäpersoonat. Tahvanainen 2021.

Kuva 23. Ala-asteikäisten suunnittelupaketti. Cottier, I. 2021. Tilasuunnittelu-projektin jäsenen ottama kuva.

Kuva 24. Päiväkoti-ikäisten suunnittelupaketti. Cottier, I. 2021. Tilasuunnittelu-projektin jäsenen ottama kuva.

Kuva 25. Osallisuuden toteuttamisen menetelmät Lippulaivan kirjastossa. Tahvanainen 2021.

Kuva 26. Yhteissuunnittelutyöpaja Lippulaivan kummiperheille. Tahvanainen 2021.

Kuva 27. Ideointia 7- luokkalaisten kanssa muotoilupelin avulla. Tahvanainen 2021.

Kuva 28. Vuoropuhelu sosiaalisessa mediassa. Kuvakaappaus Lippulaivan Facebook- sivuilta.

Kuva 29. Kyselyn arviointi asukasaosallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 30. Haastattelun arviointi asukasaosallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 31. Yhteissuunnittelutyöpajan arviointi asukasaosallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 32. Suunnittelupelien ja -tehtävien arviointi asukasaosallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 33. Luotainten arviointi osallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 34. Sosiaalisen median vuoropuhelun arviointi asukasaosallisuuden toteuttamisen menetelmänä. Tahvanainen 2021.

Kuva 35. Esimerkki asukasaosallisuuden menetelmien hyödyntämisestä tilasuunnitteluprojektin eri vaiheissa. Tahvanainen 2021.

Kuva 36. Palautetta asiakasaosallisuudesta. Tahvanainen 2021.



Jos ei olisi mitään rajoja, mitä toivoisit kirjastoon? Ympyröi ne asiat, jotka mielestäsi lisääisivät viihtyisyyttä kirjastossa. Voit täyttää tyhjät ympyrät omilla ideoillasi!

LAUTA-PELEJÄ

PÖYTÄ-PELEJÄ

KAHVIA/TEETÄ

VÄLIPALOJA

KASVEJA

OLESKELUKALUSTEITA

OMA SOHVA NUORILLE

AKVAARIO

LUKUPIIRI

TYÖPAJOJA

LÄKSYPIIRI

TERRAARIO

*Terveisin,
Kirjasto- ja kulttuuripalvelut*

Asukaskysely: Ideoidaan yhdessä viherlaaksolainen kirjasto!

Viherlaakson kirjasto muuttaa uusiin tiloihin vuoden 2021 aikana. Uudet tilat tulevat sijaitsemaan osoitteessa Viherlaaksontie 5, nykyistä kirjastoa vastapäätä. Tilat tulevat olemaan samaa kokoluokkaa kuin nykyiset tilat, jopa hieman suuremmat! Haluamme rakentaa viherlaaksolaisen kirjaston, joka vastaa mahdollisimman hyvin käyttäjien toiveisiin ja tarpeisiin. Toivomme paljon ideoita ja ajatuksia, päästäkää siis luovuus valloilleen! Tämä on vasta ensimmäinen kysely, osallisuustyö jatkuu vuoden mittaan toivomillanne tavoilla.

1. Minkä asioiden vuoksi olet käyttänyt Viherlaakson kirjastoa menneiden vuosien aikana?

- Opiskelu
- Kirjojen lainaus ja palautus
- Varattujen kirjojen nouto
- Eväiden syöminen
- Aineiston lukeminen ja selaaminen (kirjat, lehdet jne.)
- Asioiden hoitaminen tietokoneella
- Kopiointi ja tulostus
- Ajanvietto tietokoneella (pelaaminen, netin selailu jne.)
- Muiden ihmisten tapaaminen
- Oleskelu ja ajanvietto

- WC-käynti
- Kotitehtävien tekeminen
- Työskentely
- Kavereiden tapaaminen
- Leikkiminen
- Tapahtumiin osallistuminen
- Varattavien tilojen käyttö (esim. kokoukset)
- Avuntarve digiasioissa
- Avuntarve muissa kuin digiasioissa
- Puhelimen lataaminen
- Jostain muusta syystä, miksi?
- En ole käyttänyt Viherlaakson kirjastoa

Seuraava

Asukaskysely: Ideoidaan yhdessä viherlaaksolainen kirjasto!

Millainen olisi unelmiesi lähikirjasto?

2. Mitä unelmiesi lähikirjastossa voisi tehdä?

3. Miltä unelmiesi lähikirjastossa näyttäisi ja tuntuisi?

Edellinen

Seuraava

Asukaskysely: Ideoidaan yhdessä viherlaaksolainen kirjasto!

4. Miten haluaisit osallistua uusien kirjastotilojen suunnitteluun?

- Kyselyt
- Haastattelut
- Ryhmäkeskustelut
- Suunnittelutyöpajat
- Suunnitteluvalintojen äänestys
- Suunnitteluvalintojen kommentointi
- Suunnittelutehtävät (esim. kotiin, kouluihin jne.)
- Yhteisen ideakuvapankin kokoamiseen osallistuminen
- Jotenkin muuten, miten?

5. Millä tavoin olisit valmis osallistumaan suunnitteluun ja ideointiin?

- Verkossa
- Puhelimitse
- Paperilomakkein
- Itsenäisin tehtävin
- Livenä/kasvokkain
- Muuten, miten?

6. Olisitko halukas osallistumaan suunnitelmien ja toiminnan toteuttamiseen kirjastossa?

- Kyllä, miten?
- Ehkä, miten?
- En ole

Edellinen

Seuraava

Viherlaakson kirjasto

Asukaskysely

18.2. - 15.3.2021

"Lähikirjaston tulisi yhdistää Viherlaaksolaiset. Se olisi paikka, jossa voi rauhassa uppoutua kirjan pariin sekä olla tapaamispaikka ihmisille, jotka voivat kokoontua ja vaihtaa kuulumisia. Kirjasto olisi paikka, jossa tapahtuu runonlausuntaa, muskaritoimintaa, laulutunteja, mitä vain! Se olisi paikka, josta voisi löytää ystäviä, turvaa ja yhteisöllisyyttä. Kirjoja unohtamatta. Kirjastossa olisi hyvä olla oma paikka myös nuorille, jossa voisivat turvallisissa oloissa viettää aikaa esim. ohjaajan kanssa. Kirjastossa voisi käydä kahvilla."

KulttuuriEspoo

TEKEMINEN

"Viettää hetki omaa aikaa, levähtää lukien ja pientä evästä syöden, tavata ystäviä."

Pienimuotoiset
kokoontumiset

Käsityöpiiri

Opiskelu

Ystävien
tapaaminen

Viihtyminen

Olla vain

Kirjojen tai lehtien
lukeminen ja
selailu

Musiikin
kuuntelu

Tulostaminen ja
kopiointi

Työskentely
rauhassa ja
hiljaisuudessa

Lainaus ja palautus

Levähdys lukien

Rentoutuminen
ja rauhassa olo

Kahvin ja teen
juonti

Vierailut lapsiryhmien kanssa

KulttuuriEspoo

Kirjojen tutkiminen
yhdessä lapsen kanssa

Leikkiminen

TEKEMINEN

"Olisi kiva jos kirjastoon
piipahtaessa voisi tutustua johonkin
uuteen esineeseen tai asiaan."

Pullakahvien juominen
yhdessä toisen
äidin/isän kanssa
samalla lasten leikkiessä

Kokoustaminen

Kavereiden
kanssa oleskelu

Lasillinen viiniä
hyvän kirjan parissa

Läksyjen
tekeminen

Inspiroituminen

Rauhallinen ja
kodinomainen oleskelu

KulttuuriEspoo

PALVELUT

"Kirjastopedagogin palvelut käyttöön. Yhteis palvelupiste. Perhetyö/neuvola/lääkäri/sairaanhoitaja yms. vastaanottoja ei kiireellisiin käynteihin, lähinnä konsultaatio/palveluohjaus kaupungin palveluihin. Voisipa olla vaikka nuorisotyöntekijäkin. Tai kulttuuritulkit."

Opetus- ja neuvontatilaisuudet

Tavaroiden lainausmahdollisuus

Digitointilaitteet

KulttuuriEspoo

lukukoira

Terveyspalvelut

Ompelukone ja saumuri

3D-tulostus

Apu digiongelmiin

Apu kirjojen etsintään

Lukupiirit

Lasten kulttuuria tarjolle

Kirjoittamisen opetusta

lautapelejä

Digitaitokursseja vanhuksille, lapsille, nuorille, perheille

Roskankeräyspihtejä, fillareita ja kävelysauvoja lainattavaksi

Kirjakierätyispiste

TAPAHTUMAT

"Lapsille suunnattua kurssitoimintaa kertaluontoisesti, esimerkiksi kuvataidekerho. Tuotoksilla voisi koristella paikkaa."

Käsityökerhot

Kirjallisuusillat

Musiikki-illat

Kudo ja kuuntele runo

KulttuuriEspoo

Keskustelukerhot

Kirjailijavierailut

Kirjastoaiheiset luennot tai esitelmät

Peli-illat

Erilaiset kulttuuritapahtumat

Akustiset konsertit

Teemaillat

Satutunnit

Keskustelutilaisuudet

Neulepiirit

TILAT

"Kirjastossa näyttäisi pehmeältä, mukavalta, valoisa. Kirjat olisivat isoissa korkeissa kirjahyllyissä. Olisi myös hiljaisia tiloja lukea ja kokoushuoneita, joita yhdistykset ja ryhmät voisivat varata. Ehkä myös pieni esiintymislava ja tarvittaessa sen eteen voisi laittaa tuoleja. Muutama mukava sohvanurkkaus ja työpöytiä ja ryhmätyöpöytiä. Pihalla olisi myös kesätuoleja ja pöytiä."

Lukunurkkia

Pulina-alueita

Monipuolinen ja helposti saavutettava tila

KulttuuriEspoo

Viherkasveja

Raikas sisäilma

Hijainen työtila/lukusali

Ryhmätyötilat

Nuorille turvallista oleskelutilaa, jossa voisi pelata ja tehdä läksyjä.

Hyvä akustiikka

Alueen olohuone laajoin aukioloajoin

Jokaiselle oma paikkansa

Löhönurkkia

Esteetön

Eri värein somistetuttuja tiloja, jotka kertoisi tilan käytöstä ja tunnelmasta

Palautusluukku

Siistit tilat

Hiljainen ja rento
tuoli, esim. pallotuoli

Korkeat
kirjahyllyt

KALUSTUS

"Siellä olisi nättejä äänieristysermejä, eri värein somistetuttuja tiloja, jotka kertoisi tilan käytöstä ja tunnelmasta, erilaisia tuoleja, pehmeitä nojatuoleja/raheja, satulatuoleja/sähköpöytiä, jotta ergonomia kunnossa, nuoret suunnittelijat ideomaan muuntuvia tiloja."

Satulatuoleja/sähköpöytiä

Sohvia
juttelevalle väelle

Akvaario

Oleilusaarekkeet

Lapsille matala pöytä ja pikkutuolit

Loosit

Akustiset kalusteet
(esim. sermit)

Ulkokalusteet
terassilla

Lueskelu mukavassa
asennossa

Oma eriö digineuvontaa varten

KulttuuriEspoo



TUNNELMIA

Kirjojen tuoksu ja sivujen kahina.

"Kotoisuutta, takkatulenvärejä, aamukasteen raikkautta ja kansallispuiston vihreyttä. Kirjastossa olisi aina kesä!"

Pehmeä, lämpöinen ja pirteä.

Rauhallinen

Kirjaston tuntuinen

Moderni sekä mukava

Viihtyisä, selkeä,
valoisa

Valoisa ja värikäs

Levollinen

Kotoisa, siisti ja
rauhallinen

Kodinomainen

Tunnelmallinen kaikkien olohuone

Avara

Vehreä kuten Viherlaaksokin

KulttuuriEspoo



YKSITYISKOHTIA

"Lähikirjaston tulisi yhdistää viherlaaksolaiset.

Se olisi paikka, josta voisi löytää ystäviä, turvaa ja yhteisöllisyyttä."

Kahviautomaatti olisi ihana lisä viihtyvyydelle

Ostaa toimistotarvikkeita, postimerkkejä, kortteja, kirjoja, julisteita.

Kaikea pientä kivaa katseltavaa ja ihmeteltävää, rekvisiittaa, vanhoja kirjoituskonetta, painotekniikkaa, kasviprässi, diodraamoja, pienoismalleja, jne

Paikallisten taiteilijoiden teoksia nähtävillä

Sisustettu kodikkaasti ja retrohenkisesti kierrätyshuonekaluilla ja -tavaroilla.

Hyllyissä (ainakin osassa hyllyvälien hyllyissä) olisi hyvä olla vedettävä taso esim. kirjan selaamista varten tai laskualustana.

Saada tietoa eri kulttuureista ja katsomuksista vaikka tapahtumien, kirjasuositusten muodossa.

Koppeja etättyöhön



KulttuuriEspoo

YKSITYISKOHTIA

"Pienimmille joku vaatimatonkin liikuntajuttu sinne ajanvietto-osioon! Kiipeämistä, jumppapatjoja tai ehdottomasti ainakin ne palat, joita Oodin lastenosastolla on! Pienet voivat tasapainoilla niillä, heille voi tehdä tasapainoseikkailureitin niillä, niitä voi pinota eikä paloista kuulu kaatuessa juuri ääntäkään."

Kehittäviä aktiviteetteja, kuten henkilökunta voisi pelata lautapelejä, jos kavereita ei ole.

Voisiko koko kirjasto olla kengätöntä aluetta eli liikkuminen sukkasillaan?

Sateenkaarihyilly

Pianohuone, soitinlainausmahdollisuus

Musiikin tekemistä varten vaadittavia apuvälineitä

Pistokkeita latureille tarpeeksi

Kaikkien käyttäjäryhmien inklusiivisuus

Ihmiset tekevät kirjaston



KulttuuriEspoo

HSL/ lähipysäkin aikataulunäyttö, kulttuuri-info seinä, lähialueen palvelut- mainosinfoseinä

Biljardipöytä jne.

Hyvä polkupyöräparkki (katoksellinen)

Arjen unelmia

1. Miten kirjastoon saapuva voisi kokea astuvansa toiseen maailmaan?

2. Mikä auttaisi sinua unohtamaan arjen ja toisi virkistystä?

3. Minkälainen olisi maksuton, elämäsi helpottava tai sinua ilahduttava palvelu lähellä kotia?

4. Keitä perheeseesi kuuluu tai koet kuuluvan?

- Lapsi / lapsia
- Äiti
- Isä
- Isoäiti
- Isoisä
- Ystävä / ystävät
- Naapuri / naapurit
- Lemmikkieläin / -eläimet
- Lähiseudun eläimet
- Huonekasvi / -kasvit
- Muu / muita?
- Puoliso / kumppani



VÄRIT, VALOT JA MATERIAALIT

"Luontoa tai merta mukaileva värimaailma irroittaisi kauppakeskuksen arjesta ja tohinasta kuin lähde."



	Pinnoissa luonnonmateriaaleja	Maagiset violetit tai siniset ja tähtitaivaan kaltainen led-valaistus jossakin olisi huikea!
Eri värejä ja yllättäviä muotoja	Poikkeavat/erottuvat värit	
valoisa tila	Hienot valot	Greens are absolutely needed
Pehmeät valot	Lasten osastolla värikästä, leikkisää ja hauskaa	Mustat liukuovet
Led-valot		Valoisa kirjasto
Luonto ja kasvit voisi olla suuressa osassa sisustuksessa	Jalkojen alla joustava matto	Green colours
		vaalea ja raikas värimaailma
Myös lapset ansaitsevat tilan, joka ei ole liian räikeä ja levoton		kirkasta taivaansinistä ja aurinkoisen meren sinistä.

Olisi tärkeää, että kirjastoon pääsisi myös suoraa ulkoa, kulkematta kauppakeskuksen läpi

Saapuminen hyvin valaistuun, viherkasveja ja veden solinaa täynnä olevaan tilaan keskellä marrastalvea.

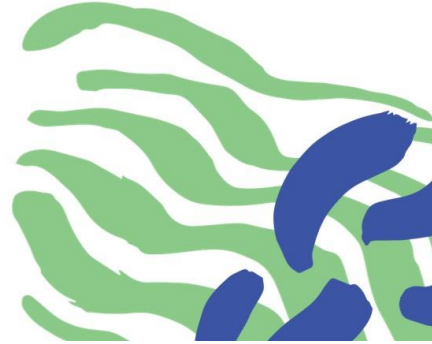
SAAPUMINEN

"Valaistus ja värit rakennetaan kutsuvaksi poluksi kirjallisuuden maailmaan"

Henkilökunnan tervehdys, jotta tulisin huomatuksi

Sisäänkäynti voisi olla ns. tunneli, jonka seinillä kirjan sivujen välistä avautuisi erilaisia, oikeita ja kuviteltuja maailmoita

mieleinen paikka jonne tulla silloin kun haluaa



KALUSTUS JA MUODOT

KALUSTUS JA MUODOT

"Tunnelmaa luomassa esim hieman vanhahko sisustus jossa kuitenkin moderniä tyyliä mukana. Mallia voisi ottaa esim elokuvista, kirjasarjojen hahmoista jne...."



Säkkituoleja

Katosta roikkuvia rottinki-istuimia

viherseinä

Keinutuoleja

Erikoinen sisustus, tunnelma

Kauniit ja erilaiset kierrätyshuonekalut

Kirjaston sisustus olisi omaperäinen, jännittävä ja mieleenpainuva

Kalusteet luotojen ja kivien värisiä ja näköisiä.

Kodikkaita istumaryhmiä

Tiskin seinämät voisi olla "tapetoitu" sisustus/seinätarralla jossa kuviointina kirjan selkämukset.

Riippumatto

Mielenkiintoisesti esille laitettut materiaalit ja toimivat kalusteet

Mukavia nojatuoleja





ÄÄNIMAAILMA JA TUOKSUT



ÄÄNIMAAILMA JA TUOKSUT

"Tuulikaapissa soisi linnunliverrys ja tuoksuksi männyiltä."

pois ulkomaailman hälystä ja aistiärsykkeistä

Musiikkia eri muodoissa

Linnunlaulua

Miellyttävä äänimailma

Rauhallisuus

Oma rauhallinen osio kirjoille

kauppakeskuksen kuulutukset eivät kuulu

Erityisesti kauppakeskuksesta toiseen maailmaan siirryttäessä äänet pehmenee

ei kauppakeskuksen hälinää ja melskettä

Veden solinaa

Äänimailma (ml. hiljaisuus) ja sen muutos kauppakeskuksen ja kirjaston välillä on tärkeä.

Hiljaisuus



ÄÄNIMAAILMA JA TUOKSUT

"Vuodenaikojen mukaan, eläinten äänimaailmaa, muuttolintujen tulo ja lähtöaikaan niiden ääniä, soidin ja kiima-ajan ääniä, jotka ovat 'kaupunkilaisille' aivan uusi maailma"

Akustiikan täytyy olla hyvä, ei kaikumista

Spa-tunnelmaa

Nice smells like in längvik spa. Calm atmosphere, without strong sounds

veden liplatus ja puusaunan tuoksu

laineen liplatusta

Pakopaikka arjen hälystä

Rentoutusmusiikkia taustalle

tunnelmallista instrumentaalista taustamusiikkia (esim. jazz tai jopa klassinen)

Kirjat, paperi, ikiäkainen tieto ja runot tuoksuvat



ALUEET JA VYÖHYKKEET



ALUEET JA VYÖHYKKEET

"Muuntautumismahdollinen ryhmätila, satuhuone lapsille. Soittuhuone tarpeellinen, myös klassisten soitinten harjoitteluun."

Oma rauhallinen osio kirjoille

Satumetsä

Tapahtumille akustisesti laadukas tila

viihtyisä lastenosasto

Riittävästi hyllymetrejä

Perinteinen lukusali

Lapsille leikkitilaa

Työpajahuoneita Dekkarihuone harrasteisiin

Kalevalalainen kylä

Kivoja lukuhurkkia

Olisi hyvä jos kirjastossa siis olisi jonkinlainen hiljainen alue tai vyöhyke, ja lapsille taas oma alueensa, jossa voisivat meluta rauhassa!

Lukupaikkoja tarpeeksi, sekä ryhmille että itselleen oljoille

Pelihuone lapsille



ALUEET JA VYÖHYKKEET

"Olisi ihanaa, jos kirjaston sisustus olisi rakennettu eri maailmoiksi eri osastoilla"



Lasten osastolla rentouttava paikka/soppi yhdessä lukemiselle

Taidenäyttelyitä jossa maalausta harrastavat voivat esitellä luomuksiaan ja tulla tunnetuksi

Kollektiivinen, kahvila jossa kohdata erilaisia ihmisiä

Nuorten osasto kaipaisi pelimahdollisuuksia ja hengailutilaa

Minulle kirjat tarjoavat oven toiseen maailmaan: toivon, että Lippulaivan kirjastoon saapuessaan jollain tavalla näkee/aiistii, että sieltä löytää kirjoja.

Työskentelytilat

Lasten leikkipaikat mahdollisimman kaukana aulasta

Hiljaisia sopukoita/nurkkauksia

Luontohuone, jossa hiljentyä, infoa Espoon lähiluontopaikoista

Hiljaisia tiloja yksin työskentelyyn ja esim. Puhelinpalavereita varten

ALUEET JA VYÖHYKKEET

"En kuitenkaan perinteistä kirjastoon lukusalia, jossa istutaan väliseinillä rajatuissa kopperoissa, ne ovat aina olleet kamalia."



not need a lot of shelves, same as meditation or empty place, computer place in a separated room

Lukuparvi

Meditaatioon toimiva luontonurkkaus

Avarat ja viihtyisät lukutilat

Aikuistenmaailma, Nuortenmaailma, Lastenmaailma sekä Puuhailumaailma, jotenkin erotettuna toisistaan

Paljon hengailupaikkoja

Hiljainen tila voisi olla avokonttorimainen tila, jossa on rajattu työskentelysoppeja esim. sermein, hyllyin tai viherkasvein.

Metsähuone

Hiljainen tila keskittymistä vaativaan työntekoon tai opiskeluun

Puutarhahuone

Rantahuone

Selkeästi (automaatti)ovilla erotettu tila muusta kauppakeskuksesta

Muutuva sisäntuloauala äänin ja kuvin

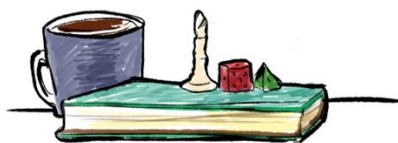
Lasten osasto heti alkuun näkyville

PALVELUT JA LÖYTÄMINEN



PALVELUT JA LÖYTÄMINEN

“Kirjastoon saapuva kohtaa tiedon maailman, esisijassa kuitenkin kirjatieiden maailman, ja sitten ehkä toiseksi tiedonhaun maailman.”



Musiikkia eri muodoissa

Leffailtoja

Koneita yms. Tarpeellista lainattavaa

Äänikirjoja

Teetä & kahvia

Yhdessä tekemistä

Näkisi tarkasti opasteet missä on sitä mitä etsii kirjastossa.

hierova tuoli

Erilaiset lautapelit

Houkuttavia lehtiä

Tapahtumia myös vanhoille ja vaivaisille

A celebration of books

ihmisten suosittelmia kirjoja olisi esillä

Aukioloajat voisi olla lauantaisin ja sunnuntaisin myös ja silloin ne olisivat pidemmät kuten arkenakin



PALVELUT JA LÖYTÄMINEN

“Kirjasto voisi olla inspiraation keidas, jossa toteutettaisiin erilaisia vaihtuvia teemoja ja työpajoja. Laadukkaat/trendikkäät työpajat joihin voisi osallistua esim. lasten tai ystävien kanssa. Tällä hetkellä sellaisia voisi olla esim. kukkien sidonta ja makramee tai vaikka sushi-kurssi.”

esim. puttausrata golfaajille tai karaoke kylpyhuonelaajille

Kirjaston omalla pihaluokalla voisi olla kahvila ja yhteisöllinen puutarha, jota kasvatettaisiin ja hoidettaisiin yhdessä

Kahvila

Paljon lastenkirjoja

luennot esim. terveyteen ja hyvinvointiin liittyen

Erlaisia kerhoja ja pajoja, joissa voi jutella muiden kanssa muita häiritsemättä ja oppia uusia asioita

Lapsille satumaailmaan liittyviä esim. improvisaatio- tai miniteatterikursseja, jonka aikana itse voisi vetäytyä hiljaisuuteen lueskelemaan.

Laser leikkuri olisi aivan luksusta tai julistetulostusmahdollisuus

Taiteilupaja



PALVELUT JA LÖYTÄMINEN

Erlaisia tapahtumia

Mehutarjoilu

Askarteluvälineitä

Enemmän ulkomaisia aikakausi- ja sanomalehtiä

Askartelutapahtumia

Cluedo-peli

Arvokasta tietoa

Hyvä kirjavalikoima

Ystävälliset ihmiset

Tynnyrisauna pihalle

Lelunurkka

Pehmoleluja

Perheet ja vanhuksat huomioiva

Tynnyrisauna pihalla

jäätelöä

3D-printtereitä



YKSITYIS-KOHTIA JA IDEOITA

Maisemia seinillä (metsä, merenalainen maailma, niitty, suurkaupunki, tms.), joko maalattuja tai valokuvatapettilyyillisesti toteutettuja

Teemana vaikka meri niin että seinät olisivat merimaisemia

Kierrätettyjä räsymattoja

Taidetta

"Isot viherkasvit tuovat elävyyttä"

Seinät maalattu esim kuin olisi osa luontoa

Kirjastossa voisi olla seinät täynnä taidetta esim Graffiteja, eläimiä, eri maailmoita



Isoja maisemakuvia/seiniä Suomen kauniista luonnosta tai luonnonpuistoista

Some imaginary Finnish fantasy world would be fun

viherkasveja

Avaruusaiheisesti koristeltu tila

Värikkäitä kirjaesittelyjä, julisteita

tyynyjä

Lattiaan ja seiniin maalattuja rantaniittyjä kukkineen

Satumaisia maalauksia



YKSITYIS-KOHTIA JA IDEOITA

"Perhaps some themes to emphasize the different sections in an entertaining way. For example, the language learning section could have some posters or exhibits from exotic parts of the world. The childrens' section could have lifesize dolls of some well known fictional characters. The sports section could be arranged on a mini basketball court."

Vesilähde

Kahviautomaatti

On ainakin pari ikkunaa, joista näkyy vihreyttä ja varsinkin taivasta

Paljon kasveja ja tunnelmallisia/hiljaisia nurkkauksia

Sisustuselementtejä, seinämaalauksia jne voisi poimia kaikkien tuntemista kirjoista (myös aikuisten, ei vain lasten)

Akvaario

Valokuvanäyttely

Eri aikakausien vivahteita. Jossain nurkassa olisi 20-30-luvun tyyliä, toisessa 50-60-luvun tyyliä jne.

Avautuisi suurista ikkunapinnoista näkymä ympäröivään luontoon.

fantasia aiheisia tapetteja ja erilaisia hahmoja.

Kirjasto saisi olla rauhaisa keidas kauppakeskuksessa

Kaupallinen maailma jää taakse ja ympärillä on samoin ajattelevia ihmisiä

Erityisesti kauppakeskuksesta toiseen maailmaan siirryttäessä äänet pehmenee, jalkojen alla on joustava matto, valot on pehmeät.

Riittää kun kaikki ovat tervetulleita ja ilmapiiri on turvallinen.

Interactive experience

inspiraatiota Oodista

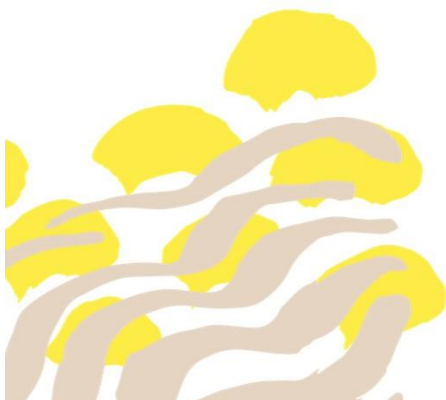
Visuaalisesti viihtyisä ja siinä näkyy kirjaston ikä

Pitää olla kiva tulla ja olla, käydä ja taas tulla

Erilaiset sisustusratkaisut ja äänimaailma esim. satumetsä, kalevalainen kylä, dekkarihuone jne

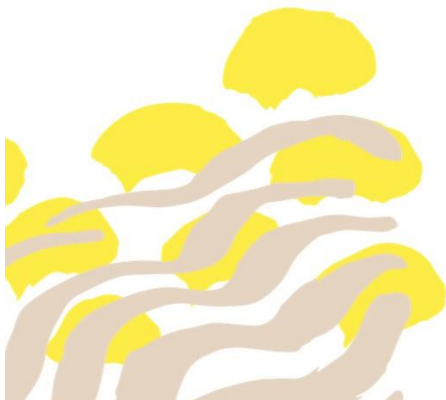
TUNNELMIA

"Saapuminen hyvin valaistuun, viherkasveja ja veden solinaa täynnä olevaan tilaan keskellä marrastalvea."



TUNNELMIA

"Happiness of everyone inside"



spamaiset elementit

Vähän kuin tulisi olohuoneeseen

Kodikas ympäristö

Vartija -> turvallisuus

Tila joka erottaa ja rauhoittaa kirjaston nykyisestä monikanavaisesta multimediasomen myrskystä

Viherkasveja ja kotoisuutta

Täältä huom. alkaa yhteys viherkäytävää pitkin merenrantaan (mm. vettä pihalla?)!

rauhaa ja kauneutta

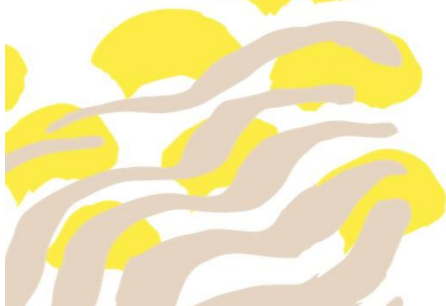
Vanhan ajan arvokasta kirjastotunnelmaa

Vanhojen britti yliopistojen kirjastojen tunnelmaa

Kirjojen laaja valikoima ja kaunis esillepano saa innostumaan tarinoista ja inspiroi oppimaan

TUNNELMIA

"Kotoisaan, hämyiseen rauhaan voi paeta ympäröivää kiireistä ja meluisaa harmautta, käpertyä vanhaan nojatuoliin kirjan kanssa tai opiskella keskittymistä edistävässä ilmapiirissä kauniin pöytälampan keltaisessa valossa."



Teknologia läsnä

Virallisuus ei ole läsnä

Kirjat, tarinat pitäisi olla vahvasti läsnä, vähän kuin astuisi tiettyyn satumaailmaan

Kaikki ovat iloisia kirjastossa!

Tila eroaa vahvasti muun kauppakeskuksen kliinisestä "perustilasta"

Rohkea ja mielenkiintoinen sisustus

Teemaksi esim. Espoon saaristo, rannat, metsät

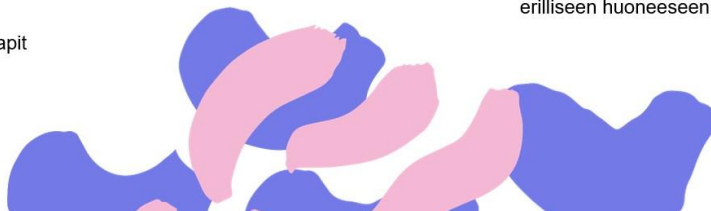
MITEN KIRJASTOON SAAPUVA VOISI KOKEA ASTUVANSA TOISEEN MAAILMAAN?

- Soukan koulun 5c

Ledivaloja
Oleskelutilaa
Kuvina auringonlaskuja ja pilviä
Sohvia
Värikkäitä seiniä (ei tylsiä valkoisia)
VR-lasit,
Säkkituoleja,
Lukuhuone,
Värikkäät kaapit

Siisteys,
Uudet huonekalut
Peli- ja elokuvahuone
Pienille lapsille hauskoja tuoleja
Rauhallista musiikkia
Nuorisohuone (10-15v)
Limuautomaatti

Pelejä, elokuvia
Taidepaja
Printtereitä kuten Soukassa
Pienien pelien nopat/nappulat voisi pyytää kassalta, ettei ne häviä
Kioski pieniä ostoja varten
Hienoja roskiksia
Koirat saa tulla kirjastoon erilliseen huoneeseen



VIRKISTYSTÄ ARKEEN

*"Forest. Do you plan to
create it in the library?"*

*"Intressant läsning,
cafe, rent och tyst*



Huone, jossa kuuluisi linnunlaulua tai sateen ropinaa ja siellä voisi uppoutua kirjaan.

A good cup of tea with a good book on a good chair in a warm place

Hiljainen meri, kirjahyllyjä joiden välissä voisi kierrellä rauhassa tuntukausia ja kenties istua hetkeksi mukavaan nojatuoliin lepuuttamaan jalkojaan. Jokin kaunis lueskelualue jossa olisi viherkasveja ja mahdollisuus vaikkapa tehdä ryhmätöitä. Kahvila virkistää aina!

Keidasmainen tuokio, lukuhetki omassa rauhassa.

Bestseller-hylly hyvä. Kirjastonhoitajan oma suositteleva hylly olisi kiva, eri kirjat eri osastoilla. Aikakauslehdet hyviä myös. Samoin isojen kirjastojen tapahtumat ja kerhot!

ASUKKAIDEN TOIVEITA LUKUTILASTA



Lasten osastolla rentouttava paikka/soppi yhdessä lukemiselle

Ei perinteistä kirjaston lukusalia, jossa istutaan väliseinin rajatuissa kopereissa

Kodikkaita istumaryhmiä

Mukavia nojatuoleja

*Hiljaisia
sopukoita/nurkkauksia*

Katosta roikkuvia rottinki-istuimia

Kahvilamainen

Hiljainen tila voisi olla avokonttorimainen tila, jossa on rajattu työskentelysoppeja esim. Sermein hyllyin tai viherkasvein

Lukuparvi

Avarat ja viihtyisät lukutilat

MITÄ HENKILÖSTÖ TEKEE KIRJASTOSSA?

Kummiperhetyöpajan ja
kyselyn tulokset 2021

KulttuuriEspoo

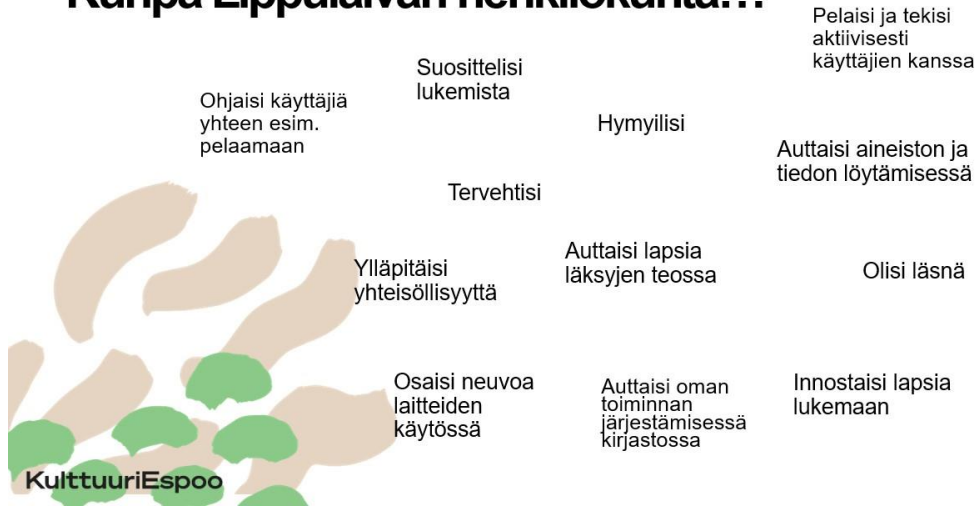
Kummiperheet osallistuivat pohtimaan tekemistä kirjastossa

TYÖPAJA
TEAMSISSA
6 Osallistujaa
6 eri perheestä

PERHEKOHTAISET
HAASTATTELUT
11 perhettä

KulttuuriEspoo

Kunpa Lippulaivan henkilökunta...



Voisipa Lippulaivan kirjastossa...



Voisipa Lippulaivan kirjastossa...



Voisipa Lippulaivan kirjastossa...

Perheen ainoa lapsi viettää aikaa muiden lasten kanssa

Oppia maailman parhaaksi Fortnite-pelaajaksi

Hengailta koulun jälkeen turvallisesti kavereiden kanssa

Selailla lehtiä tai tehdä töitä sillä aikaa kun lapsi leikkii

Tehdä sushia

Testailla ja tutustua alueen harrastusmahdollisuuksiin / uusiin harrastuksiin

Lukea mukavassa paikassa lapsen kanssa yhdessä

Ladata puhelimen pyörää polkemalla



Toivoisin kirjastoon tapahtumia...

Kirpputoreja

Satutunteja

Konsertteja

Tapahtumia, joissa on tietoa ja ruokaa eri kulttuureista

Taikuri

Tapahtumia, joissa pienet lapset voi laulaa ja tanssia mukana

Värikylypyjä pienille

Muotinäytös

Lasten musiikki- ja liikuntaesityksiä

Kaikkea mahdollista musiikkia

Taiteiden yö

Eri teemojen tapahtumia, esim. Harry Potter, Narnia.

Yleisöluentoja. Esim. maata pitkin matkustaminen



KulttuuriEspoo

Toivoisin kirjastoon kerhoja ...

Askartelukerhoja lapsille

Nukkekotikerhoja

Kassin/T-paidan painantaa

Opintohubi

Kokkikerhoja

Käsityökerhoja

Äiti-lapsitreffejä

Muskareita

Kerhoja, joissa yhdistyisi kokkaaminen, kielen oppiminen ja sosiaalinen tuki

Kirjakerhoja

Ohjelmointia lapsille leppäkertuin

KulttuuriEspoo



Olisipa Lippulaivan kirjastossa...



Olisipa Lippulaivan kirjastossa...

