

Opinnäytetyö (YAMK)

Tradenomi (ylempi AMK), liiketoiminnan kehittäminen

2021

Mari Haatainen ja Pia Kontio

TEHDÄÄN YHDESSÄ TÄSTÄ KIRJASTOSTA SE MAHDOLLISUUKSIEN TALO

– Asukkaiden osallisuutta vahvistavan yhteistyön
kehittäminen Mikkelin seutukirjastossa

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tradenomi (ylempi AMK), liiketoiminnan kehittäminen

2021 | 80 sivua

Mari Haatainen ja Pia Kontio

TEHDÄÄN YHDESSÄ TÄSTÄ KIRJASTOSTA SE MAHDOLLISUUKSIEN TALO

- Asukkaiden osallisuutta vahvistavan yhteistyön kehittäminen Mikkelin seutukirjastossa

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Mikkelin seutukirjaston ja muiden toimijoiden välisiä yhteistyömahdollisuuksia. Yhteistyön tavoitteena on tukea ja edistää asukkaiden osallisuutta ja hyvinvointia. Samalla haluttiin kehittää henkilökunnan valmiuksia palveluiden yhteiskehittämisessä.

Opinnäytetyö on tapaustutkimus ja sen tutkimusote on laadullinen. Opinnäytetyön toteuttamisessa hyödynnettiin palvelumuotoilun ja sille tyypillisen yhteiskehittämisen periaatteita osallistamalla laajasti eri tahoja yhteisölliseen ideointiin ja keräämällä aineistoa monimenetelmäisesti.

Aineisto kerättiin henkilökunnan kyselyn, viranhaltijoiden ryhmähaastattelun, eri toimijoille järjestetyn keskustelutilaisuuden ja henkilökunnalle learning café -menetelmällä järjestetyn työpajan avulla. Ideoita erilaisista yhteistyömuodoista ja -tahoista tuli runsaasti. Lopuksi henkilökunta valitsi aiemman aineiston perusteella luotujen kuuden yhteistyöteeman joukosta sen, jota koettiin tärkeimmäksi lähteä jatkokehittämään. Teemaksi valittiin mielen hyvinvointi.

Tutkimustuloksissa ilmeni selvästi, että fyysinen kirjastotila edistää osallisuutta sekä yhteistyön alustana että sinällään kaikille avoimena, matalan kynnyksen tilana. Tapahtumat olivat suosituin yhteistyömuoto. Tiedottaminen Mikkelin seutukirjaston tiloista ja palveluista asiakkaille ja yhteistyötahoille koettiin tärkeäksi.

Tuloksia voidaan hyödyntää Mikkelin seutukirjaston toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä monipuolisen asukkaille arvoa tuottavan yhteistyön lisäämisessä eri toimijoiden kanssa.

ASIASANAT:

osallisuus, yhteistyö, yleiset kirjastot, verkostot, ideointi, kirjastotilat

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master of Business Administration, Business Development

2021 | number of pages 80

Mari Haatainen and Pia Kontio

LET'S MAKE TOGETHER THIS LIBRARY THE HOUSE OF OPPORTUNITIES

- Developing cooperation to strengthen the participation of the residents in the Mikkeli Regional Library

The present thesis focuses on the Mikkeli Regional Library and its cooperation with different local actors, other than libraries, who share promoting participation and well-being as their goals. The purpose of the study was to find ways to develop the cooperation, resulting in an increase in the participation of the local residents. The study also aimed at improving the library staff's co-creation skills by involving the staff in the different stages of the study. The thesis is a case study, which was conducted using qualitative research methods and service design tools.

The theoretical part of the thesis discusses the public libraries as the promoters of participation. Networking, co-creation and developing of the public services are also examined. The empirical part of the thesis consists of four methods: the online questionnaire, the online group interview, the online workshop with the following discussion, and learning café at the library. The focus groups were different local actors, three leading civil servants of Mikkeli and the library staff. In the final stage of the study, the staff voted for the most important theme out of six co-operational themes, which were conducted from the results of the previous stages of the study. The mental well-being theme event voted to be organized in the near future.

The ideas of developing cooperation that came up during the study were abundant and diverse. The results of the study indicate that the actual library space was considered very essential to participation and co-operation, as well as improving mutual communication and planning. Library and its co-operation partners should also work together for better marketing and services to the public.

KEYWORDS:

participation, cooperation, public libraries, networks, ideation, library space

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa	6
1.2 Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset	7
1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät	8
1.4 Mikkelin seutukirjasto	13
2 YLEISET KIRJASTOT OSALLISUUDEN EDISTÄJINÄ	15
2.1 Osallisuuden käsitteen määrittelyä	15
2.2 Kirjaston osallisuustyön suuntaviivat	17
2.3 Kirjastot luku- ja digitaitojen edistäjinä	19
2.4 Kirjastotila	21
2.5 Kirjastot ja demokratiatyö	24
2.6 Kirjaston rooli yhteisössä ja yhteisöllisyydessä	25
2.7 Mikkelin seutukirjaston tilat, palvelut ja yhteistyö	27
3 VERKOSTOT JA YHTEISKEHITTÄMINEN JULKISISSA PALVELUISSA	33
3.1 Verkostot ja verkostotyö	33
3.2 Palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen	34
3.3 Julkisten palvelujen uudistaminen	38
4 SELVITYS ASUKKAIDEN OSALLISUUTTA VAHVISTAVAN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISESTÄ	41
4.1 Tehtyjen tutkimusten taustaa	41
4.2 Tutkimusten tulokset	45
4.2.1 Sähköinen kysely kirjaston henkilökunnalle	45
4.2.2 Viranhaltijoiden ryhmähaastattelu	49
4.2.3 Toimijoiden keskustelutilaisuus	52
4.2.4 Henkilökunnan työpaja	59
4.3 Tutkimustulosten yhteenveto	62
4.4 Työn luotettavuus (validiteetti ja reliabiliteetti)	63
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	67
5.1 Johtopäätökset	67
5.2 Kehittämisehdotukset	69

6 YHTEENVETO	72
---------------------	-----------

LÄHTEET	75
----------------	-----------

KUVAT

Kuva 1. Pääkirjaston tiloja.	28
Kuva 2. Keskustelutilaisuuden yhden ryhmän idealappuja.	53
Kuva 3. Mikkelin kirjaston henkilökunnan learning café 5.11.2021.	61

KUVIOT

Kuvio 1. Aineistonkeruu- ja ideointiprosessi.	41
---	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Fyysiset käynnit ja verkkokäynnit yleisissä kirjastoissa vuosina 2019 ja 2020 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2020).	17
Taulukko 2. Kirjaston keinot edistää asukkaiden osallisuutta.	46
Taulukko 3. Kirjaston toiminnan kehittäminen osallisuutta paremmin tukevaksi.	47
Taulukko 4. Pienryhmäkeskusteluissa lapuille kirjattujen asioiden teemoittelu.	55
Taulukko 5. Yhteistyöteemojen tärkeysjärjestys.	60

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa

Monet varmasti haluaisivat tehdä yhteistyötä kirjaston kanssa, mutta ajattelevat, että kaikilla on muutenkin kädet täynnä työtä, eivätkä tule kysyneeksi, totesi eräs opinnäytetyön puitteissa järjestettyyn keskustelutilaisuuteen osallistunut henkilö. Nykypäivän työelämässä kaikilla on epäilemättä kädet täynnä töitä, ja suunnitelmallinen yhteistyön aloittaminen tai tiivistäminen toisen tahon kanssa jää helposti toteuttamatta, vaikka se voisi tuoda hyötyjä ja lisäarvoa sekä palveluiden toteuttajille että niiden käyttäjille. Yhteistyön ja verkostoitumisen avulla voitaisiin pidemmällä aikavälillä todennäköisesti myös säästää resursseja. Verkostotyössä on kyse omaehtoisten toimijoiden välisestä yhteistyöstä, joka on vastavuoroista ja perustuu antamiseen ja saamiseen. Vastavuoroisuus perustuu molemminpuoliseen luottamukseen siitä, että antaminen ja saaminen on hyödyllistä. (Järvensivu 2019, 37-38.)

Kirjastot ovat keskenään hyvin verkottuneita ja tekevät monentasoista yhteistyötä. Voidaan kuitenkin sanoa, että kirjaston arvonluonti tapahtuu nykyään yhdessä muiden toimijoiden kanssa, joita voivat olla esimerkiksi kunnan muut toimijat, kolmas sektori ja kuntalaiset. Lappeenrannan-Lahden teknillisen yliopiston opiskelijaryhmä teki tietopääoman analyysin viiden Helsingin kaupunginkirjastossa työskentelevän kirjastoammattilaisen haastattelujen pohjalta. Analyysistä ilmenivät haastateltujen varsin yhdenmukaiset ajatukset siitä, että kirjaston keskeinen olemassaolon tarkoitus on tarjota kaikille tasavertainen pääsy tiedon ja kulttuurin pariin, demokratian ja sivistyksen edistäminen sekä hyvän elämän mahdollisuuksien tarjoaminen kaikille. Tärkeimpänä inhimilliseen pääomaan luettavana resurssina tunnistettiin asiakaspalveluosaaminen. Viiden tärkeimmän aineettoman resurssin joukossa oli verkostojen hallinta ja suhteet asiakkaisiin sekä muihin sidosryhmiin. Nämä myös koettiin alueeksi, jossa on eniten kehitettävää nykytilaan nähden. (Nyström 2020.)

Kaupunkien ja kuntien on aiempaa aktiivisemmin yhdessä eri toimijoiden kanssa etsittävä omaa rooliaan ja ratkaisuja muutoshasteisiin, jotka koskevat koko yhteiskuntaa ja ympäristöä. Avoimuus toiminnoissa luo uutta liiketoimintaa ja vahvistaa osallisuutta, luottamusta ja vastuullisuutta. Palvelut sinällään eivät ole kuntalaisille arvo, vaan kaupungin

toiminnan ensisijainen tarkoitus on hyvän elämän mahdollistaminen. (Avoimen osallisuuden käsikirja 2018.) Palvelumuotoilija Ilkka Lovio on osuvasti todennut: *Ihmiset eivät halua käyttää palveluita, vaan elää hyvää elämää* (Gaika-admin 2017).

Tämä opinnäytetyö käsittelee Mikkelin kaupungin asukkaiden osallisuutta ja hyvinvointia vahvistavan yhteistyön kehittämistä Mikkelin seutukirjastossa. Nykyinen kirjastolaki tuli voimaan vuonna 2017. Lain valmistelun yhteydessä opetus- ja kulttuuriministeri Sanni Grahn-Laasonen totesi lakiesityksessä korostettavan entistä vahvemmin kirjaston yhteiskunnallista roolia. On tärkeää, että kirjastot tekevät yhteistyötä kunnan muiden toimijoiden, järjestöjen, seurojen ja muiden paikallisyhteisöjen kanssa, jolloin kirjastot voivat toimia myös paikkakunnan ja alueen elinvoiman lisääjänä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016). Lakiin yleisistä kirjastoista (1492/2016) sisällytettiin tavoite edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta sekä tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Kirjaston tulee lain mukaan myös edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Kaikkeen tähän on sisäänrakennettuna osallisuus ja sen edistäminen.

1.2 Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaukset

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia, miten kirjaston ja muiden toimijoiden välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää niin, että yhteistyön tuloksena voisi syntyä entistä enemmän asukkaiden osallisuutta vahvistavaa ja sitä kautta hyvinvointia edistävää toimintaa. Samalla halutaan kehittää henkilökunnan valmiuksia palveluiden yhteiskehittämisessä sekä verkostotyön merkityksen tunnistamisessa. Opinnäytetyön tavoitteena on myös saada ideoita yhteistyön kehittämiseen sekä valita yhteistyöteema, jota lähdetään jatkokehittämään yhteistyökumppaneiden kanssa. Se voi olla esimerkiksi uusi toimintatapa, palvelu tai yhteistyönä toteutettava tapahtuma. Jatkokehitys jää opinnäytetyön ulkopuolelle.

Yhteistyön avulla kirjasto voi myös tavoittaa ihmisiä, jotka eivät käytä kirjastoa, tai kokevat, etteivät kirjastopalvelut vastaa heidän tarpeisiinsa. Toisaalta yhteistyökumppanuus kirjaston kanssa ja esimerkiksi kirjaston tiloissa toimiminen voi parantaa kumppanin löydettävyyttä, koska kirjasto on matalan kynnyksen paikka, jossa käy paljon erilaisia ihmisiä.

Osallisuutta vahvistavaa yhteistyötä kehitettäessä keskiössä ovat erilaiset järjestöt, yhdistykset, organisaatiot, hankkeet tai kunnan yksiköt. Kaikilla niistä on erotettavissa asiakkuuksia muodossa tai toisessa, mutta selkein yhteinen nimittäjä kirjastolle ja tämän-tyyppisille yhteistyötahoille on paikallisuus sekä paikallisiin asukkaisiin vaikuttava toiminta. Tämän vuoksi työssä on tarkoituksenmukaista puhua ensisijaisesti asukkaiden osallisuutta vahvistavan yhteistyön kehittämisestä, vaikka myös asiakkuudet liittyvät kirjaston ja yhteistyökumppaneiden suhteisiin. Opinnäytetyössä ei tarkastella kirjaston asiakasosallisuuteen tai asiakkaan osallistumiseen liittyviä asioita siinä mielessä kuin sillä tarkoitetaan kirjaston käyttäjän osallisuutta tai osallistumista suoraan kirjaston palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Tutkimuskysymykset muotoutuivat prosessin aikana. Pääkysymys on:

Miten asukkaiden osallisuutta voidaan vahvistaa yhteistyötä kehittämällä Mikkelin seutukirjastossa?

Alakysymys on:

Kuinka hyvin kirjaston ja sen nykyisten tai mahdollisten yhteistyökumppaneiden tarpeet kohtaavat?

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Mikkelin seutukirjastolle. Tulosten toivotaan edesauttavan vahvistamaan ja luomaan uutta paikallista yhteistyötä erityisesti sellaisten toimijoiden kanssa, joiden toiminnan tavoitteisiin kuuluu olennaisena alueen asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin edistäminen.

1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusote on laadullinen. Laadullinen tutkimus pyrkii ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Tutkittava ilmiö kuvataan, ymmärretään ja annetaan sille mielekäs tulkinta. Tutkimusprosessi on joustava: aineistonkeruuvaiheessa ei voida laatia yksityiskohtaisia kysymyksiä, ja prosessin aikana kerätystä aineistosta tehtävä tulkinta ja tulokset määrittävät, tarvitaanko vielä lisää aineistoa. (Kananen 2017, 33, 35.) Laadullisessa tutkimuksessa on olennaista siihen osallistuvien ihmisten näkökulma ja tutkijan vuorovaikutus yksittäisen havainnon jälkeen. Tyypillistä on, että aineistonkeruun jälkeen tutkimuskysymys voi tarkentua, koska aineistosta voi löytyä jotain uutta tai yllättävää. Laa-

dulliselle tutkimukselle on lisäksi ominaista aineiston keruu useassa vaiheessa ja monesti rinnakkain eri menetelmin, jolloin myös analyysia tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Puusa ym. 2020.)

Opinnäytetyön tutkimustyyppi on tapaustutkimus, joka soveltuu hyvin lähestymistavaksi, kun halutaan ymmärtää syvällisesti kehittämisen kohdetta ja tuottaa kehittämisideoita ja -ehdotuksia. Tutkimuksen kohde eli tapaus (case) voi olla esimerkiksi yritys, tuote, palvelu, toiminta tai prosessi. Tapaustutkimuksessa on tärkeämpää saada selville suppeasta kohteesta paljon kuin laajasta kohteesta vähän. Tapaustutkimuksessa lähdetään tyypillisesti liikkeelle analysoitavasta tai tutkittavasta tapauksesta. Kehittämiskohde ei kuitenkaan aina ole tarkasti selvillä prosessin ensimmäisessä vaiheessa, vaan täsmenyy prosessin edetessä. Tämä on luonnollinen osa kehittämisprosessia. (Ojasalo ym. 2014, 52–54.)

Työn lähestymistapana on palvelumuotoilu ja siihen tyypillisesti liittyvä yhteiskehittäminen. Yhteiskehittäminen ei ole varsinainen kehittämistyökalu, vaan palvelumuotoilun periaate ja työtapa. Palvelumuotoilun keskeisiä periaatteita on ymmärtää loppukäyttäjän tarpeet ja toiminnan motiivit sekä osallistaa eri osapuolet palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa huomioidaan palveluun liittyvät asiat mahdollisimman laajasti. Tästä laaja-alaisesta näkemyksestä valitaan määritettyihin tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit jatkokehittelyyn. (Tuulaniemi 2011, 116.) Laaja tiedonkeruu ja eri tahojen (asiakkaat, loppukäyttäjät, oma henkilöstö ja muut sidosryhmät) osallistaminen on oleellinen toimintamalli palvelumuotoilussa. Näin saadaan myös luotua paljon ideoita, jotka eivät muuten todennäköisesti olisi tulleet esille. Tavoitteena on saada eri osapuolet osallistumaan aktiivisesti kehittämisprosessin eri vaiheisiin. (Ojasalo ym. 2014, 72.) Tuulaniemi (2011, 180) toteaa ideointivaiheen toimintatapana olevan ongelman lähestyminen mahdollisimman kaukaa ja kriitikittömästi. Ideoita on tarkoitus tuottaa mahdollisimman paljon, minkä jälkeen niiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan määritetyillä arviointiperusteilla.

Sähköinen kysely

Kyselyllä voidaan tuottaa määrällisen lisäksi laadullista dataa, mikäli käytetään avoimia kysymyksiä. Sähköiset kyselyt ovat yleistyneet, koska ne mahdollistavat myös reaaliaikaisen ja jatkuvan tiedonkeruun. Sähköiseen tiedonkeruuseen liittyy merkittäviä metodologisia haasteita, jotka poikkeavat perinteisen lomaketutkimukseen liittyvistä haasteista.

Sähköisten kyselyiden edullisuus, nopeus ja helppous ovat johtaneet erilaisten kyselyiden määrän räjähdysmäiseen kasvuun. Kyselytulva ja siitä aiheutuva vastausväsymys voivat osaltaan selittää sitä, että kyselytutkimusten vastausprosentit ovat viime vuosina pienentyneet merkittävästi. Sähköisten kyselyjen käyttämisen keskeisin problematiikka liittyy kuitenkin aineiston edustavuuteen ja tulosten yleistettävyyteen, etenkin jos ei ole tiedossa, ketkä kyselyyn ovat vastanneet. (Ojasalo ym. 2014, 128–130, 134.)

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi tutkijan ennalta suunnittelemaa aiheita eli teemoja, jotka on valittu tutkittavaan ilmiöön perehtymisen perusteella. Haastattelun avulla pyritään keräämään aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä tutkittavaa ilmiötä koskevia päätelmiä. Tutkija tekee haastattelutilannetta varten teemahaastattelurungon eli mahdollisimman lyhyet muistiinpanot käsiteltävistä teemoista. Runko ei ole yksityiskohtainen kysymysluettelo, vaan haastateltavien vapaalle puheelle annetaan tilaa. Valittujen teemojen tulisi olla niin väljiä, että tutkittavaan ilmiöön sisältyvä rikkaus tulee haastattelussa mahdollisimman laajasti esille. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että tutkijan ennakkoon määrittelemät teemat eivät välttämättä ole samat kuin ne teemat, jotka aineistoa analysoitaessa osoittautuvat olennaisesti aineiston sisältöä ja tutkimusaihetta jäsentäviksi. (Hirsjärvi ym. 2008, 66–67; Saaranen-Kauppinen ym. 2006.)

Teemahaastattelu etäyhteydellä

Tutkijan toiminta teemahaastattelutilanteessa on lähtökohtaisesti samanlaista sekä kasvokkain että etäyhteydellä toteutetussa haastattelussa. Haastattelujen purku-, litterointi- tai analyysivaiheissa ei myöskään ole eroa. Ennakkovalmistelut ovat sen sijaan erilaiset. Ennen verkon välityksellä tehtävää haastattelua on muun muassa varmistettava, että henkilöillä on tarvittavat tekniset valmiudet ja osaaminen. Tutkijan kannattaa myös korostaa tutkimuksen luottamuksellisuutta ja läpinäkyvyyttä. Videoneuvotteluna toteutetut haastattelut on tarkoituksenmukaista taltioida, jolloin on varmistettava tallennuksen toimivuus ja tallennuskapasiteetin riittävyys etukäteen. (Kananen 2014, 82–83.)

Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelun suosio on viime vuosina lisääntynyt. Ryhmähaastattelu on vapaa- muotoinen keskustelu, jossa haastateltavia on useita ja he vastailevat haastattelijan ky-

symyksiin spontaanisti, tuottaen monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelun avulla saadaan kerättyä tiivistettyä tietoa lyhyessä ajassa. Haasteena on saada kaikkien haastateltavien ajatukset ja mielipiteet tasapuolisesti huomioitua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 61.)

Ryhmähaastattelussa on tyypillisesti 6–12 osallistujaa ja sen etuna on ryhmässä vallitseva dynamiikka, joka vie käsiteltäviä asioita uudelle tasolle. Haastattelihoita voi olla enemmän kuin yksi, jolloin keskustelua voidaan onnistua virittämään monipuolisemmin. Ryhmäkeskustelussa pyritään vuorovaikutteiseen ideaaliin, jossa osallistujat kertovat kokemuksiaan ja näkemyksiään toisilleen. Ryhmän vetäjä ei osallistu aktiivisesti, mutta pyrkii kuitenkin ohjaamaan keskustelua haluttuun suuntaan esimerkiksi jatkokysymyksiä esittämällä ja kannustavan kuuntelijan roolin ottamalla. (Ojasalo ym. 2014, 111–112; Valtonen 2005, 234–235, 237.)

Erilaiset ryhmäkoonpanot vaikuttavat osaltaan vuorovaikutuksen luonteeseen ja siten ryhmän tuottamaan aineistoon. Lähtötilanne on erilainen riippuen siitä, ovatko osallistujat toisilleen tuttuja vai tuntemattomia, ”taviksia” vai tietyn statuksen omaavia. Vuorovaikutustilanne muuttuu myös sen mukaan, pyritäänkö ryhmään tietoisesti luomaan samankaltaisten vertaisasetelma vai sekoitetaanko erilaisia asemia. Ei voida sanoa, että yksi tapa koota ryhmä olisi lähtökohtaisesti muita parempi, mutta on tunnistettava, että eri tavoin kootut ryhmät väistämättä luovat erilaiset lähtökohdat vuorovaikutukselle. (Valtonen 2005, 228–229.)

Yhteisölliset ideointimenetelmät

Uusia näkökulmia, ideoita ja ratkaisuja voidaan pyrkiä tuottamaan yhteisöllisten ideointimenetelmien avulla. Erityisen paljon niitä käytetään palvelumuotoilussa ja innovaatioiden tuottamisessa. Luovan ongelmanratkaisun kannalta ryhmätyöskentely ja verkostoituminen ovat olennaisia, kuten myös ideoinnin ja arvioinnin pitäminen selkeästi erillään. Liian varhain aloitettu arviointi tyrehtyttää ideoinnin. Toisaalta on huomattava, että esiin nousevat aina ensin sovinnaiset ideat. Kun niiden virta alkaa tyrehtyä, ne on yleensä kaluttu loppuun ja sen jälkeen puristettavat ideat ovat todennäköisesti uusia. On tärkeää myös tiedostaa ja hyväksyä, että ideoinnissa määrä synnyttää laatua. Kaikki ideat eivät ole hyviä, mutta suuressa joukossa ideoita on yleensä enemmän hyviä ideoita kuin pienessä joukossa. Suureen ideamäärään tähtääminen myös pakottaa ideoijat vapauttamaan ajatustapojaan. (Ojasalo ym. 2014, 158–159.)

Tunnetuimpia ideointimenetelmiä ovat esimerkiksi aivoriihi, kuusi ajatushattua -menetelmä ja learning café eli oppimiskahvila. Learning caféssa ideoidaan valittua teemaa eri näkökulmista useassa erillisessä pöydässä. Osallistujia on oltava vähintään 12, jolloin saadaan kolme pöytää, joissa kussakin on neljä henkeä. Syntyneet ideat kirjoitetaan pöydässä isolle paperille. Tietyn ajan kuluttua osallistujat vaihtavat pöytää, paitsi kussakin pöydässä oleva vetäjä jää oman pöytänsä ääreen. Kun uusi ryhmä saapuu, vetäjä tiivistää heille edellisen ryhmän keskustelun, minkä jälkeen uusi ryhmä jatkaa ideointia sen pohjalta. Näin teemasta saadaan lyhyessä ajassa paljon erilaisia ideoita eri näkökulmista. (Ojasalo ym. 2014, 160–167.)

Ideoiden yhdistelemiseen on useita menetelmiä. Ajatuksena on, että ideat rikastuvat, kun yhden kirjaamaa idea-aihiota kehittää toinen henkilö, joka puolestaan jakaa oman kehitystyönsä tuloksen taas seuraavalle. Näin koko ryhmä voi kokea idean omakseen. Suurta ideamäärää pitää lajitella ja samankaltaisia ideoita yhdistellä. Usein ideoista on löydettävissä selkeitä ryhmiä, jonka mukaan ne järjestetään. (Tuulaniemi 2011, 184–185.)

Sisällönanalyysi

Haastattelun avulla tuotettu aineisto on tyypillisesti laaja ja moniaineksinen tekstimassa. Kynnys siirtyä keruuvaiheesta analyysiin voikin olla korkea. Siksi aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tekeminen on hyvä aloittaa keskenään samanaikaisesti ja mahdollisimman varhain. Mikäli aineisto on tallennettu ääni- tai videonauhoituksena, yksi lähestymisvaihe aineiston ja tutkijan välillä on litterointi. Litteroinnin avulla aineistomassa muuntuu helpommin hallittavaan muotoon. (Ruusuvuori ym. 2010, 9–10.)

Aineiston luokittelu, analysointi ja tulkinta ovat tutkimuksessa kolme toisiinsa liittyvää osatehtävää. Käytännössä ne limittyvät toisiinsa ja tapahtuvat osittain päällekkäin, ja usein eri vaiheista palataan aiempiin kysymyksiin niitä edelleen arvioiden ja tarkentaen. Eri vaiheiden erilaiset tehtävät on silti hyvä tunnistaa, sillä esimerkiksi pelkkä luokittelu ei vielä tarkoita aineiston analysointia, vaan se on pikemminkin kerätyn aineiston tuntemista ja haltuunottoa tukeva osatehtävä. Kaikki kolme vaihetta ovat tarpeellisia tutkimuksessa. (Ruusuvuori ym. 2010, 9.)

1.4 Mikkelin seutukirjasto

Opinnäytetyön kohdeorganisaatio on Mikkelin seutukirjasto. Yhteistyösopimusten perusteella muodostunut seutukirjasto toimii neljän kunnan alueella. Mikkelin seutukirjasto muodostaa Mikkelin, Hirvensalmen, Pertunmaan ja Puumalan kuntien alueella sijaitsevan palveluverkon. Mikkelin kaupungin alueella sijaitsee kuusi kirjastoa. Pääkirjasto on kaupungin keskustassa ja lähikirjastot Anttolassa, Haukivuorella, Otavassa, Ristiinassa ja Suomenniemellä. Lisäksi Mikkelin seutukirjastoon kuuluu Hirvensalmen, Pertunmaan ja Puumalan kirjastot. Nämä kunnat ostavat kirjastopalvelujen järjestämisen Mikkelin kaupungilta ja niiden kirjastot ovat toiminnallisesti Mikkelin lähikirjastoja.

Kaikissa lähi- ja seutukirjastoissa on omatoimikäytön mahdollistavat laitteistot, mikä on lisännyt niiden saavutettavuutta merkittävästi. Lähi- ja seutukirjastot sijaitsevat alueensa peruskoulun yhteydessä tai sen lähietäisyydellä. Anttolan, Haukivuoren, Ristiinan ja Suomenniemen kirjastoissa toimii myös Mikkelin kaupungin asiointipiste. Asiointipisteissä on kaupungin palvelujen lisäksi saatavilla muun muassa verohallinnon ja Kelan palveluita ja niissä on lisäksi mahdollisuus ottaa etäyhteys näiden toimijoiden kanssa. (Mikkeli 2021.)

Mikkelin seutukirjasto on suurin eteläsavolaisen Lumme-kirjastokimppan kirjastoista. Vuonna 2015 perustettuun kimppaan kuuluvat Etelä-Savon yleiset kirjastot lukuun ottamatta Kangasniemen ja Sulkavan kirjastoja. Lisäksi Varkaus ja Joroinen Pohjois-Savon puolelta kuuluvat Lumme-kirjastoihin.

Kirjasto kuuluu kaupungin organisaatiossa sivistyksen ja hyvinvoinnin palvelualueeseen, jossa kirjasto on oma tulosalueensa. Palvelualueetta johtaa sivistysjohtaja ja tulosaluetta kirjastopäällikkö. Kirjaston toimintaa ja taloutta valvoo ja ohjaa hyvinvoinnin ja osallisuuden lautakunta. Kirjastossa työskentelee vakituisesti 35 henkilöä ja vaihtuva määrä harjoittelijoita, työkokeilijoita ja muuta tilapäistä työvoimaa.

Mikkelin seutukirjaston toiminta-alueella asuu vakinaisesti noin 58 500 henkeä, joista Mikkelin alueella noin 52 500 henkeä ja muissa kolmessa kunnassa yhteensä noin 6 000 henkeä. Seudulla on runsaasti vapaa-ajan asutusta, mikä lisää väkimäärää merkittävästi etenkin kesäaikaan. Etelä-Savon maakuntaan voidaan katsoa syntyvän kesäisin kaksi keskisuurta kaupunkia, sillä asukkaita on heinäkuussa yli 82 000 enemmän kuin virallisessa väestötilastossa. Ikääntyneen väestön osuus kasvaa alueella nopeammin kuin

muualla Suomessa ja yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä on maan korkein. (Etelä-Savo ennakoi 2021.)

Mikkelin seutukirjaston palveluita tarjotaan ja kehitetään vuonna 2019 laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti kiinteissä toimipaikoissa, hakeutuvina palveluina ja verkkopalveluina. Toiminnan tavoitteissa korostuu lukutaitojen edistäminen sekä aktiivista kansalaisuutta, osallisuutta ja hyvinvointia edistävän toiminnan mahdollistaminen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. (Mikkeli 2020.) Uutena kokonaisuutena Mikkelin seutukirjastossa aloitti toimintansa vuonna 2020 liikkuvat kirjastopalvelut. Kaupunkialueelta lakkautettiin samana vuonna kolme lähikirjastoa, ja liikkuvat kirjastopalvelut perustettiin vastaamaan näiden alueiden kriittisimpiin palvelutarpeisiin. Toimintaperiaate on erilainen kuin tiettyjä reittejä ajavan ja pysäkeillä aikataulun mukaan palvelevan perinteisen kirjastoauton. Kaksi kirjastonhoitajaa liikkuu pakettiautolla, joka on nimetty Kirja-auto Mirjaksi, jalkautuen yhteistyökumppaneiden tiloihin kuten esimerkiksi kouluille ja palvelutaloille. Toimintaan kuuluu aineistopalveluja kuten pop-up -kirjastojen pitämistä ja kirjakassien toimitusta. Lisäksi viedään kirjastoammattillista osaamista asiakkaiden luo, kuten esimerkiksi erilaisia kirjallisuustuokioita. Liikkuvien kirjastopalveluiden henkilökunta osallistuu myös koulun ja kirjaston Kirjastopolku-yhteistyöohjelman toteuttamiseen pitämällä ohjelmaan kuuluvia kirjavinkkauksia ja satutunteja. Liikkuvat kirjastopalvelut mahdollistavat myös jalkautumisen erilaisiin tapahtumiin sekä hakeutuvan kirjastotyön ketterät kokeilut.

Vuonna 2019 Mikkelin seutukirjaston toimipisteisiin tehtiin lähes 600 000 käyntiä (575 822). Vuoden 2020 keväällä kirjastot olivat suljettuina koronapandemian vuoksi, mutta vuoden kävijämäärä oli silti yli 400 000 (410 014). Pääkirjastolla oli vuonna 2019 keskimäärin 1139 kävijää päivässä. Mikkelin kirjastoissa järjestetään vilkkaasti tapahtumia. Erilaisia tapahtumia ja käyttäjäkoulutuksia, mukaan lukien koululaisten kirjastonkäytönopetukset, oli vuonna 2019 yhteensä 936 kappaletta. Vuonna 2020 tapahtumia ja käyttäjäkoulutuksia oli 205 kappaletta, kun pandemiasta johtuva sulku ja kokoontumisrajoitukset estivät toimintaa. Vuoden 2019 tapahtumista oli kunnan muiden toimijoiden järjestämiä 54 kappaletta ja kunnan ulkopuolisten tahojen järjestämiä 30 kappaletta. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2020.)

2 YLEISET KIRJASTOT OSALLISUUDEN EDISTÄJINÄ

2.1 Osallisuuden käsitteen määrittelyä

Yleisen kirjaston roolia osallisuuden edistämässä voi tarkastella kahdesta näkökulmasta: 1) kirjaston asiakkaan osallisuutena ja 2) yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamisena kirjaston aineistojen, palveluiden ja tilojen kautta. Asiakasosallisuudessa kirjaston asiakas tulee kuulluksi ja voi vaikuttaa kirjastopalveluiden suunnitteluun ja päätöksiin. Osallisuuden vahvistuminen voi johtaa palveluiden käyttäjästä aktiiviseksi osallistujaksi ja toimijaksi kirjastossa, esimerkiksi kirjasuositusten antajana. Osallisuus yhteiskunnassa puolestaan on tietoisuutta maailman ilmiöistä ja tapahtumista, vaikuttamista ja osallistumista päätöksentekoon sekä omaehtoista toimijuutta omien ja yhteisten asioiden edistämässä. Kirjasto voi osaltaan vahvistaa kuntalaisten osallisuutta tarjoamalla aineistoja, palveluita ja tiloja. Digitaidot ja monilukutaito ovat tämän päivän kansalaistaitoja, joita kirjasto palveluillaan ja aineistoillaan tukee. Kirjastotila voi toimia yhteiskunnallisen vaikuttamisen ja osallistumisen paikkana. Osallisuus voi toteutua myös kumppanuutena eri tahojen kanssa, esimerkkinä marttayhdistysten satutunnit tai vapaaehtoisten kirjastolla pitämät digiopastukset. (Murtonen ym. 2020, 6.)

Osallisuuden käsitettä voidaan määritellä ja rajata monin eri tavoin ja se saa erilaisia merkityssisältöjä ja painotuksia puhujan ja käyttötarkoituksen mukaan. Laveuden lisäksi osallisuuden käsite on abstrakti ja monitahoinen, mutta juuri siksi se voi rakentaa hallinnonalat, oppiaineet ja metodologiat ylittävää ymmärrystä. Osallisuus voidaan nähdä myös erilaisia lähestymistapoja kokoavana sateenvarjokäsitteenä. (Isola ym. 2017, 3.)

Osallisuuteen voidaan katsoa kuuluvan laajasti erilaisia asioita:

- liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista ja yhteisyyttä
- yhteensopivuutta ja mukaan ottamista
- osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa
- kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista.

Osallisuutta edistävästä tiedosta ja käytännöistä muodostuu osallisuustyö, jolla luodaan ja jaetaan yhteiskuntaryhmät ylittävää arvoa ja hyvinvointia. Osallisuustyön perusta on toimijuuden vahvistaminen. (Isola ym. 2017, 3, 5.)

Osallisuus voidaan myös määritellä monitasoiseksi ja monisyiseksi kuulumisen, tekemisen ja tuntemisen kokonaisuudeksi. Yksilön osallisuuden kokemukset koostuvat pienistä arjen asioista, kuten kuulluksi ja huomioduksi tulemisesta, sosiaalisista suhteista, omaan elämään liittyviin asioihin vaikuttamisesta, omista asioista päättämisestä sekä erilaisista keskusteluista ja kohtaamisista. Ihminen kokee osallisuutta omassa yhteisössään ja yhteiskunnassa esimerkiksi työn ja harrastusten sekä osallistumis- ja vaikuttamistoiminnan kautta. Osallisuus on syrjäytymisen vastavoima, sillä ulkopuolisuuden kokemukset yhdistyvät voimakkaasti heikoksi koettuun hyvinvointiin. Koska ulkopuolisuuden kokemuksen syntyyn vaikuttavat aina myös yhteiskunnalliset rakenteet, tulee osallisuuden käsitettä tarkastella yksilötason lisäksi yhteiskunnan tasolla. (Särkelä-Kukko 2014, 36.)

Osallisuuteen kytkeytyy useita käsitteitä, jotka määrittelevät, mihin osallisuus on suunnattu ja miten se koetaan. Yksi niistä on asiakasosallisuus. Asiakasosallisuuteen kuuluu olennaisena asiakkaan aktiivinen osallistuminen palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Asiakkaan kokemusta osallisuudesta on vaikea mitata ja arvioida, koska osallisuuden kokemus on subjektiivinen. Kokemuksellinen osa asiakasosallisuudesta syntyy asiakkaalle palvelujen tuen seurauksena edistämällä osallistumista ja osallistamalla asiakkaita. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1, 5–6.)

Osallisuudella on kiinteä kytkös hyvinvointiin. Matalalla osallisuuden kokemuksella on todettu olevan yhteys muun muassa vakavaan psyykkiseen kuormittuneisuuteen, yksinäisyyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. Kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Osallisuus linkittyy nykyään myös digitaalisuuteen ja digitaalisiin ympäristöihin ja osallisuuden voidaan katsoa olevan digitaalisen hyvinvoinnin keskiössä. Digitaalisen hyvinvoinnin käsite on syntynyt kuvaamaan yksilön tapaa olla suhteessa digitaaliseen maailmaan, digitalisaation tuodessa uudenlaisia haasteita ihmisten hyvinvoinnille. (Hämäläinen ym. 2021, 9.)

Hiltunen ja Launonen (2020, 31) mukaan kokonaisvaltaiseen osallisuuteen liittyy olennaisesti myös kyvykkyyssajattelu. Aktiiviseen toimimiseen ja osallistumiseen yhteiskunnassa vaaditaan lukutaitoja, tiedonhankintataitoja ja kykyä toimia verkossa. Lisäksi tarvitaan itseilmaisutaitojen tukemista sekä tilan antamista itseilmaisulle. Näihin kaikkiin osallisuuden reunaehtoihin kirjasto pystyy toiminnallaan vaikuttamaan. (Hiltunen & Launonen 2020, 31.)

On houkuttelevaa ajatella, että osallisuus olisi aina hyvä ja kannatettava asia. Varmasti näin useimmiten onkin, mutta moni jakanee arkikokemuksen esimerkiksi siitä, että kun-
talaisten kuuleminen palvelujen muuttamisesta voi olla lähinnä muodollista. Muuallakin osallistaminen voi osoittautua toisinaan näennäiseksi: kutsutaan ihmisiä keskustelemaan tavalla, joka ei lopulta vaikuta lopputulokseen, tai annetaan liian vähän aikaa ajatella ja keskustella. Osallistamisen tulee sen sijaan olla tavoitteellista, niin että kerrotaan mihin osallistaminen liittyy ja mitä kerätyllä tiedolla tehdään, kysytään oleellisia kysymyksiä ja kuunnellaan aktiivisesti. Lopuksi osallistujille tulee kertoa, mitä heidän ajatustensa pohjalta on syntynyt. Hyvässä osallistumisen kokemuksessa ei useinkaan ole kyse siitä, että juuri oma ajatus pitäisi saada ”voittamaan”, vaan siitä, että lopputuloksesta osallistuja tunnistaa olleensa sitä rakentamassa. Jos hyvä osallistaminen saadaan juurrutettua osaksi toimintakulttuuria, sitä ei enää koeta näennäiseksi tai väsyttäväksi. Perusarjessakin vahvistuu silloin kokemus siitä, että jokaisella on tärkeä osa yhteisön kuljettamisessa sovittuun suuntaan. (Antonen 2021.)

2.2 Kirjaston osallisuustyön suuntaviivat

Yleisillä kirjastoilla on hyvät mahdollisuudet edistää osallisuutta, koska kirjastopalvelut tavoittavat suuren joukon ihmisiä kaikkialla Suomessa, sekä kirjastotiloissa että verkkopalveluiden kautta. Kirjastoa myös käytetään ahkerasti: vuonna 2020 suoritetun kuntalaiskyselyn mukaan yli puolet suomalaisista on käyttänyt kirjastopalveluita (Jokinen 2020). Vuonna 2019 kirjastokäyntejä oli lähes 54 miljoonaa. Vuonna 2020 Suomessa oli 280 pääkirjastoa, 439 sivukirjastoa ja 137 kirjastoautoa. Fyysisten kirjastokäyntien määrä laski verrattuna vuoteen 2019, verkkokäyntien määrä puolestaan nousi. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2020.)

Taulukko 1. Fyysiset käynnit ja verkkokäynnit yleisissä kirjastoissa vuosina 2019 ja 2020 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2020).

	2019		2020
fyysiset käynnit	53 732 452	fyysiset käynnit	35 252 961
verkkokäynnit	47 019 838	verkkokäynnit	49 999 381

Vuoden 2020 luvuissa näkyy, että kirjastotilat olivat koronaepidemian vuoksi suljettuina kahden kuukauden ajan maaliskuun puolivälistä alkaen, ja loppuvuoden ajan kirjastoja

koskivat erilaiset rajoitukset, kunkin alueen koronatilanteesta riippuen. Sulku aika osoitti kirjastojen merkityksen ihmisille. Kirjastoseuran teettämässä selvityksessä ilmeni, että puolet suomalaisista koki kirjastojen sulkemisella olevan kielteisiä vaikutuksia ihmisten elämään, ja että joka kolmannen opiskelijan mielestä kirjastojen sulkeminen oli haitannut opiskelua. (Suomen kirjastoseura 2021.) Kirjastopalveluihin ollaan myös erittäin tyytyväisiä. Vuonna 2020 suoritetun kuntalaistutkimuksen mukaan kirjastopalveluihin oli tyytyväisiä 91 prosenttia kyselyyn vastanneista (Kuntaliitto 2021).

Vuonna 2017 voimaan tulleen kirjastolain (1492/2016) valmistelussa todetaan kirjaston tehtävän ja merkityksen muutos vuoden 1999 jälkeen. Vaikka osallisuudesta ei ole suoraa mainintaa laissa, on valmistelussa ollut yhtenä keskeisenä tavoitteena osallisuuden ja demokratiakehityksen vahvistaminen. (Baer 2015). Valmistelutekstissä todetaan kirjastoa käytettävän kokoontumiseen, oppimiseen ja harrastamiseen, tiedonhankinnan ja aineiston lainauksen lisäksi. Kirjastojen monipuolinen rooli aktiivisina digitaalisten teknologioiden ja digitaalisen välineistön hyödyntäjänä ja tarjoajana tunnustetaan. Lakiesityksen tavoitteissa halutaan vahvistaa yleisen kirjaston toimintaedellytyksiä sekä edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa, sanavapautta ja elinikäistä oppimista. Lakiesityksen mukaan kirjaston tulee olla jokaisen saavutettavissa oleva, kaikille avoin paikka ja tila, ja kirjaston tulee monipuoliseen tietoon ja kulttuurisisältöihin pääsyn mahdollistamisen lisäksi tukea yksilöiden ja yhteisöjen toimimista kansalaisyhteiskunnassa. Yhteistyön rakentajan roolia korostetaan: kirjaston tulisi toimia ja kehittää toimintaansa aktiivisessa vuorovaikutuksessa etenkin kunnan muiden toimijoiden kanssa. (HE 238/2016.)

Kunnan toiminnassa osallisuus korostuu monessa kohtaa. Kuntalain (410/2015) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunta voi vapaasti päättää siitä, miten tämä velvollisuus toteutetaan. (Kuntalaisten osallistuminen 2017.) Osalla kunnista on osallisuussuunnitelma tai -ohjelma, mutta vuoden 2019 tiedon mukaan sellainen puuttui yli seitsemältä kymmeneltä prosentilta kunnista (Kurikka 2019). Yleinen kirjasto on yksi kunnan tarjoamista peruspalveluista ja kunnan tulee kuulla asukkaitaan ja palvelun käyttäjiä myös kirjastoa koskevissa asioissa (Selkee 2017).

Yleisten kirjastojen suunta 2021–2025 -asiakirjassa todetaan, että osallisuuden tukeminen, lähidemokratia sekä asiakkaiden ja päättäjien mukaan ottaminen kirjastopalvelujen suunnitteluun ovat osa kirjastotyötä. Asiakirjassa mainitaan lisäksi kirjastojen yhteiskunnallisen roolin vahvistuminen ja oman roolin etsiminen osana kunnan palveluja, yhdessä

muiden kuntatoimijoiden kanssa. (Onneksi on kirjasto 2021.) Myös Kirjastoalan etiikkatyöryhmän laatimissa kirjastotyön eettisissä periaatteissa todetaan, että kirjastot edistävät osallisuutta tarjoamalla pääsyn tietoon, ideoihin ja kulttuuriseen aineistoon. (Kirjastotyön eettiset periaatteet 2019).

2.3 Kirjastot luku- ja digitaitojen edistäjinä

Suomen yleisissä kirjastoissa on niiden koko historian ajan innostettu ihmisiä lukemaan sekä tuettu lukutaitoa (Sahavirta 2018, 57). Lukutaito on kansalaistaito, joka mahdollistaa osallistumisen yhteiskunnan toimintaan sen täysivaltaisena jäsenenä. Heikko lukutaito lisää riskiä ajautua yhteiskunnan marginaaliin, esimerkiksi jatko-opintomahdollisuuksien heikkenemisen vuoksi. Riittävän lukutaidon puuttuminen voi myös olla esteenä tarpeellisten tukitoimien piiriin pääsemiselle, kun esimerkiksi viranomaisilta saatujen lausuntojen lukeminen voi olla hankalaa. (Lukukeskus 2020.)

Heikko lukutaito on asia, jonka edessä aikuinen voi kokea voimattomuutta, sillä yhteiskunnasta näyttäisi puuttuvan selkeä taho, joka auttaa silloin, kun on tarve parantaa lukutaitoa. Hyviä lukijoita tuetaan esimerkiksi lukupiireissä, mutta ihminen, joka haluaa peruskoulun jälkeen kohentaa vaatimatonta lukutaitoaan on hankalassa tilanteessa. Lisäksi heikko lukutaito ja kirjasto näyttäisivät olevan toisensa poissulkeva yhtälö. Esimerkiksi nuoret aikuiset, joiden lukutaito on jäänyt heikoksi, eivät koe kirjastopalveluita omakseen. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 81.)

Lukutaidon eriytymistä tapahtuu nykyään jo perusopetuksen aikana, ja heikosti lukevien määrä on erityisesti nuorten keskuudessa lisääntynyt. Tämän vuoksi Suomeen on laadittu kansallinen lukutaitostrategia. Strategiassa kirjastot mainitaan lukutaidon tukijoina ihmisen koko elinkaaren ajan. (Kansallinen lukutaitostrategia 2030 2021, 6.) Lukutaitostrategian avulla tavoitellaan yhteiskuntaa, jossa lukutaidon merkitys tunnustetaan laajasti kaikilla aloilla, ja jossa jokainen saa tukea ja vahvistusta omalle lukutaidolleen läpi elämän. Strategian suuntaviivoina ovat lukutaitotyön rakenteiden luominen ja vahvistaminen, monilukutaito-osaamisen vahvistaminen sekä lukuinnostaminen ja lukutaidon monipuolistaminen. (Opetushallitus 2021.)

Kirjastolaissa (1492/2016) säädetään, että yleisen kirjaston tehtävänä on edistää lukemista ja kirjallisuutta sekä tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan, sen

käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon. Lain voidaan tulkita nostavan esiin joitakin tehtäviä, jotka eivät aina ole olleet kirjastotyön keskiössä: ensinnäkin heikkojen lukijoiden lukutaidon tukemisen, jonka tavoitteena on parantaa yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen, ja toiseksi maahanmuuttajien lukutaidon tukemisen, jonka tavoitteena on edellä mainitun lisäksi kulttuurinen moniarvoisuus (Sahavirta 2018, 14–15).

Kirjastojen keskeinen työkalu lukutaitotyössä on kokoelma. Kirjaston kokoelman tulee kohdata asiakkaiden monipuoliset tarpeet sekä olla riittävän kiinnostava herättämään ja ylläpitämään kiinnostusta lukemiseen. Lukutaidon edistämiseksi onnistumista voidaan mitata esimerkiksi PISA-arvioinneilla. Kuntien tulisi vaikeasta taloustilanteesta huolimatta resursoida kirjastoja niin, että ne pystyvät täyttämään kirjastolain monipuoliset velvoitteet, koska lukutaidolla ja osallisuudella tehdään sekä mielekästä arkea että valoisaa tulevaisuutta. (Hiltunen & Launonen 2020, 25, 39.)

Yhteiskunnassa suoriutuminen edellyttää nykyään myös lukutaitoa tuoreempaa kansalaistaitoa, digitaitoja. Kansalaisen riittävät digitaidot voidaan määritellä sellaisiksi tiedoiksi ja taidoiksi, joiden avulla hän kykenee suoriutumaan arjessaan oleellisista tehtävistä (Kansalaisen digitaidot 2020). Digitukea tarvitsevat sadat tuhannet suomalaiset ja monet eri väestöryhmät. Tilastojen mukaan kirjastot ja järjestöt ovat suurimmat maksuttoman digituen tuottajat. (Suomen kirjastoseura 2018.)

Kirjastoissa on annettu digitukea jo 1990-luvulla opastamalla asiakkaita internetin ja asiakastietokoneiden käyttöön. Siitä lähtien kirjastoissa on pohdittu kirjaston tehtäviä ja vastuuta digituen antamisessa. Henkilöstön osaaminen ja kirjastojen erilaiset resurssit ovat olleet keskustelun aiheena. Digituki on kuitenkin jo pitkään käsitetty osaksi kirjastojen palvelutarjontaa, vaikka yhteistä, valtakunnallisesti jaettavaa ymmärrystä kirjaston roolista digituen antajana ei ole ollut. Vuonna 2019–2020 toteutettiin Yleisten kirjastojen digihanke, jonka päämääränä oli kohentaa kirjastojen henkilökunnan digitaitoja ja vahvistaa alueellisia digitukiverkostoja. Myös maakunnalliset digitukihankkeet käynnistyivät tuolloin, ja digituen valtakunnalliseksi koordinaattoriksi tuli Digi- ja väestötietovirasto. Yleisten kirjastojen neuvosto antoi vuonna 2019 suosituksen kirjastojen digituesta ja kirjastohenkilöstön digitaidoista. (Jokiniemi 2020.)

Kirjasto on yksi monista toimijoista digituen kentällä. Digituen lähitulevaisuuden haasteena on eri toimijoiden roolien yhteensovittaminen sekä työnjako. Kirjastolla on ensisi-

jaisesti vastuu omien verkkopalveluidensa ja laitteidensa opastamisesta, digituen peruskysymysten lisäksi. Erityisen haasteen asettaa viranomaisten ja yritysten digitaalisten palveluiden opastaminen. Viranomaisella on vastuu omien palveluidensa sisällöllisestä neuvonnasta, mutta käytännössä niiden opastamisesta kohdistuu painetta kirjastoihin ja muihin digituen neuvontapaikkoihin. Tähän olisi tarpeen löytää toimiva malli. (Jokiniemi 2020.)

2.4 Kirjastotila

Laissa yleisistä kirjastoista (1492/2016) säädetään kirjaston tehtävistä, joista yksi on tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Tätä tehtävää ei ollut edellisessä kirjastolaissa (904/1998). Nykyisen lain valmistelussa, hallituksen esityksessä kirjastolaiksi (HE 238/2016) todetaan kirjastojen olevan kolmas tila, fyysinen ja digitaalinen sosiaalinen areena, jossa luodaan yhteisöjä. Valtiovarainministeriön ylläpitämässä Patio-portaalissa määritellään kolmansien paikkojen olevan yleensä ilmaisia ja helposti saavutettavia, epävirallisia ja kotoisia kokoontumispaikkoja, jotka luovat tunteen paikasta ja yhteisöllisyydestä, jolloin ne monipuolistavat vuorovaikutusta (Patio 2019).

Joulukuussa 2018 ovensa avannut Helsingin keskustakirjasto Oodi on moderni yleisten kirjastojen lippulaiva ja ainutlaatuinen arkkitehtuurikohde. Oodi palkittiin vuonna 2019 maailman parhaana uutena yleisenä kirjastona IFLA:n (The International Federation of Library Associations and Institutions) maailmankongressissa. Suunnitteluvaiheen alusta asti osallistettiin kaupunkilaisia ja yhteistyökumppaneita palvelumuotoilun keinoin. Oodin tilasuunnittelu perustuu ajatukseen toimintojen jakautumisesta kolmeen kerrokseen. Katutaso on nopeatempoinen, muuntuva tila useine sisäänkäynteineen. Katutasossa on kirjastopalvelujen lisäksi erilaisia yleisö- ja tapahtumatiloja kuten Kansallisen audiovisuaalisen instituutin (KAVI) elokuvateatteri sekä kahvila. Toisessa kerroksessa voi harrastaa ja pitää kokouksia. Kaupunkiverstaalla järjestetään työpajoja ja tapahtumia, ja siellä on laaja valikoima ammattitason välineitä 3D-tulostuksesta ompelutöiden tekemiseen, sekä studioita ja soittuhuoneita. Pelaamiselle on myös omat tilansa ja laitteensa, sekä ohjattua pelitoimintaa. Kolmas kerros on ”kirjataivas”, jossa on eniten perinteisen kirjaston elementtejä: kirjoja, rauhallisia soppia, istumapaikkoja ihmisten tarkkailuun sekä kahvila. Näköalaparvekkeelta voi kesäkaudella ihailia näkymää Töölönlahden puistoon ja kaupungin keskustaan. (Helsinki 2020.) Oodin ensimmäinen täysi toimintavuosi 2019

ylitti kaikki odotukset kaikkiaan 3,1 miljoonalla kävijällä. Myös muut Helsingin kirjastot pääsivät samana vuonna ennätyslukemiin, ja kaikkien Helsingin kirjastojen yhteenlaskettu kävijämäärä kasvoi edellisvuoteen verrattuna lähes 40 %. (Helsingin uutiset 2020.)

Norjassa uudistettiin kirjastolakia vuonna 2014, jolloin kirjastot määriteltiin avoimiksi, riippumattomiksi kokoontumis- ja tapahtumatiloiksi sekä keskustelun areenoiksi. Lakimuutos vauhditti kirjastoissa jo käynnissä ollutta kehitystä kokoelmakeskeisyydestä sosiaalisen kirjaston suuntaan. Norjan kansalliskirjasto rahoitti muutoksen myötä tarpeellisiksi tulleita hankintoja kuten kalusteita ja esitystekniikkaa. Muutos näkyi tilastoissa kirjastonkäytön lisääntymisenä, sekä siinä, että entistä suurempi osa kirjastossa kävijöistä osallistui siellä tapahtumiin. Kirjastoista on tullut entistä enemmän julkisia sosiaalisen toiminnan paikkoja ja demokratian edistäjiä, mikä voi auttaa niitä saamaan lisää näkyvyyttä ja lunastamaan paikkansa myös digitalisaation aikakaudella. (Golten 2019, 1–5.)

Idström (2015) on vertaillut kirjastojen merkitystä sosiaalisen toiminnan paikkana eri maissa. Vuonna 2008 toteutetun kansallisen kirjastojen asiakaskyselyn tulosten mukaan kirjasto ei ollut sosiaalisena ajanviettotilana suomalaisille kovin merkityksellinen, verrattuna esimerkiksi Tanskassa ja Norjassa saatuihin tutkimustuloksiin. Idström tuo esiin myös Aabøn (2005) ennusteen, jonka mukaan kirjaston merkitys julkisena tilana lisääntyy, sekä Hayesin ja Morrisin (2005) näkemyksen, jonka mukaan kirjastojen merkitys vapaa-ajanviettomahdollisuuksien ja sosiaalisten kontaktien tarjoajana korostuu työttömien, eläkeläisen, pätkätöläisten ja yksinasuvien kohdalla. (Idström 2015.)

Hokkanen (2015, 20) tuo esiin kirjaston sosiaalisena tilana. Kirjastotila tarjoaa matalan kynnyksen kohtaustilan, jonne voi tulla viettämään aikaa ilman sosiaalisesti aktivoivia toimintoja. Kirjasto voi tämän lisäksi toimia myös aktivoivana tilana, jossa toteutuu tarkoituksellisia tai tavoitteellisia sosiaalisia kohtaamisia. Tällöin kirjaston toiminta voidaan nähdä jopa sosiokulttuurisena osallistamisena tai innostamisena. Useissa ulkomaisissa kirjastoissa toimii innostajia, jotka järjestävät erilaisia toimintoja paikallisen väestön keskuudessa auttaakseen heitä tekemään myönteisiä muutoksia yhteisön sisällä. Innostajien tehtäväksi määritellään esimerkiksi yhteisöjen vahvistaminen sekä tavoitteiden asettaminen sosiaalisen osallisuuden, monimuotoisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi. Myös Hiltunen ja Launonen (2020, 32) toteavat kirjastotilalla olevan merkittävän roolin sekä kohtaamisten mahdollistajana että alustana kuntalaisten omaehtoiselle toiminnalle.

Kirjastotilan luonnetta voi määritellä myös suhteessa kohtaamisiin ja niiden intensiteettiin. Kirjaston voidaan sanoa olevan yksi harvoista jäljellä olevista matalan intensiteetin

kohtaamispaikoista, mutta kirjastot toimivat samaan aikaan myös korkean intensiteetin kohtaamispaikkoina. Matalan intensiteetin paikalla tarkoitetaan paikkaa, jossa kohtaavat erilaiset arvot ja kiinnostuksen kohteet omaavat ihmiset. Vastakohta on korkean intensiteetin paikka, jossa kohtaavat ihmiset, jotka jakavat samanlaiset arvot ja kiinnostuksen kohteet. Kulttuurisen monimuotoisuuden lisäksi kirjastotila sallii myös digitaalisen monimuotoisuuden. Avoimen ja demokraattisen julkisen tilan tarjoajina yleiset kirjastot voidaan toisaalta jopa nähdä digitalisaation kielteisten yhteiskunnallisten vaikutusten vastavoimana. (Aabø ym. 2010, Goltenin 2019, 5, mukaan.)

Historiallisesti katsottuna kirjastot ovat olleet muun muassa kirkkojen tapaan paikkoja, jotka kehittyivät palvelemaan vain yhtä tiettyä tarkoitusta, samalla sulkien pois muut mahdolliset käyttötavat. Tällainen kehityskulku lukitsi kirjaston identiteettiä, johon kuuluivat sääntöjen järjestys luokitusjärjestelmien sekä tietyt käyttäytymissäännöt kuten hiljaa oleminen. Nykyään ollaan sallivampia, mutta edelleenkin kirjastotila on usein pitkälti säännelty sen suhteen, mitä sen eri osissa on sallittua tehdä, tai kuinka äänekkästä käytös tai toiminta voi olla. Kirjastotiloissa on tyypillisesti runsaasti opasteita. Ne koskevat tilojen, aineistojen ja eri toimintojen sijaintia, mutta myös käyttäytymistä: missä on lastenosasto, lehtilukusali, sotakirjat tai tulostin, missä on sallittua syödä eväitä, missä saa puhua kännykkään ja missä ei, millä työasemalla on sallittua pelata ja millä ei, ja niin edelleen. Säännöt ja ohjeet antavat kirjastolle ja sen henkilökunnalle keinot hallita tilaa ja parhaimmillaan ne myös helpottavat asiakkaiden toimintaa kirjastossa. Kirjasto on kuitenkin muuttumassa yhä enemmän kolmanneksi tilaksi (Third Space), joka mahdollistaa ihmisten aidot kohtaamiset ilman kulttuurisia raja-aitoja. Kirjaston henkilökunnan, jonka voi perinteisesti mieltää olleen kirjaston kokoelman palveluksessa sen järjestäjänä ja asiakkaiden kysyessä neuvoa sen käyttöliittymänä, on alettava ymmärtää kirjaston luonne kulttuurisena ja sosiaalisena koodistona. Voidaan sanoa, että kirjastotyö muuttuu kulttuuriryön suuntaan. (Elmborg 2011, 345–346.)

Kirjastoista puhutaan toisinaan kolmannen tilan (Third Space) lisäksi myös kolmantena paikkana (Third Place). Kolmansia paikkoja, kodin ja työpaikan ollessa ensimmäinen ja toinen paikka, ovat esimerkiksi kahvilat ja baarit. Kolmannet paikat ovat demokratiaa edistäviä, korkeatasoisen keskustelun tyysijöitä, joihin yhteisön jäsenet kokoontuvat viettämään aikaa ja joihin kaikki ovat tervetulleita. (Oldenburg 1999, Elmborgin 2011, 348, mukaan.) Kirjastojen identifioitumisessa kolmansiksi paikoiksi voi Elmborgin mukaan kuitenkin piillä ongelmia. Jotta kirjaston missio kolmantena paikkana saataisiin

markkinoitua asiakkaille, kirjastojen olisi hänen mukaansa ryhdyttävä kilpailemaan kaupallisten toimijoiden kuten kahviloiden kanssa, jolloin kirjaston koko identiteetti voi vaarantua. Kirjastojen kannattaa hänen mukaansa punnita tarkoin, lähteäkö tavoittelemaan asemaa kaupallisten toimijoiden rinnalla, vai kehittääkö, kolmannen tilan idean mukaisesti, kirjastosta yhteisöllistä tilaa, jossa tapahtuu sosiaalista kehitystä edesauttavia, merkityksellisiä kohtaamisia. (Elmborg 2011, 348–349.)

Rauhala (2016, 43) puolestaan viittaa Aabøn ja Audunsonin (2012) näkemykseen kirjastosta tilana, joka täyttää ensimmäisen, toisen ja kolmannen paikan tunnusmerkkejä, olematta puhtaasti mikään niistä. Kirjastossa yhdistyvät silloin niin julkinen, yksityinen kuin yhteisöllinenkin tilankäyttö ja sosiaalinen vuorovaikutus.

2.5 Kirjastot ja demokratiatyö

Yhteiskunnallinen polarisaatio näyttää syvenevän eri puolilla maailmaa, eikä kansanvaltaisuus ole enää yhtä laajasti jaettu itseisarvo kuin vielä jokin aika sitten. Äänettömiksi ja osattomiksi itsensä kokeneet ihmiset ovat viime vuosina nousseet barrikadeille eri maissa. Suomessa on myös nähtävissä, että osallisuus ja kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen tavat ovat murroksessa. Suomen kaltaiselle pienelle maalle on ensiarvoisen tärkeää, että kansalaisten luottamus toisiinsa ja yhteiskunnan instituutioihin pysyy vahvana. Tämä edellyttää, että kaikilla on mahdollisuus saada luotettavaa tietoa omaan elämäänsä vaikuttavista päätöksistä ja tulla kuulluksi itseään koskevissa asioissa. Tämän vuoksi yhteiskunnallisen keskustelun edellytyksiä on vahvistettava. (Sitra 2020.)

Kansanvallan uudistamista käsittelevässä Sitran Kansanvallan peruskorjaus -työpaperissa esitettiin toimenpide-ehdotuksena, että kirjastoista tehdään kansanedustajien johdolla tapahtuvan keskusteleavan demokratian kohtaamispaikkoja, ja että niille varataan tähän erillinen määräraha (Hyssälä & Backman 2018, 60). Pääministeri Antti Rinteen hallitusohjelma julkistettiin kesäkuussa 2019 keskustakirjasto Oodissa Helsingissä ja hallitus kiersi saman kesän aikana yleisötilaisuuksissa kymmenissä kirjastoissa ympäri Suomea keskustelemassa hallitusohjelmasta (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019).

Yleisiä kirjastoja koskevan lain (1492/2016) tavoitteena on edistää aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Kirjastoissa tehtävä demokratiatyö tukee osaltaan kansalaisten osallisuutta lisääntyvien vaikuttamismahdollisuuksien ja kansalais-

dialogin kautta (Ojajärvi ym. 2021, 2). Kirjastoilla on myös konkreettisempi rooli demokratiatyössä. Ne tarjoavat mahdollisuuden hankkia tietoa eri näkökulmista mielipiteen muodostuksen perustaksi, tukevat medialukutaitoa sekä antavat opastusta erilaisilla alustoilla ja välineillä toimimiseen. Kaikki tämä edesauttaa mahdollisuuksia osallistua keskusteluun. Moninäkökulmainen lähestyminen asioihin lieventää vastakkainasetteluja ja auttaa ratkomaan ristiriitoja. Kirjastot voivat helposti myös tarjota tilan alustaksi kansalaisten aktiiviselle toimijuudelle. Kirjastossa voi olla keskustelija tai kuuntelija, esiintyjä tai katselija. (Launonen 2021.)

Kirjastojen valmiuksia tehdä demokratiatyötä tuetaan koulutuksella, informaatio-ohjauksella ja kehittämishankkeilla. Sitran käynnistämän Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankekokonaisuuden puitteissa kehitettiin vuosina 2020–2021 kokeilujen kautta toimintamalleja, joiden avulla kirjastot voivat toimia osallistumisen, kohtaamisen ja turvallisen keskustelun areenoina ja tuoda niin paikallista, valtakunnallista kuin EU-tason päätöksentekoa lähemmäs ihmisiä. (Vahti 2021.) Kokeilujen opit on koottu *Miten kirjastoista tehdään kansanvallan foorumeita?* -käsikirjaan (Ojajärvi ym. 2021), joka on kaikkien kirjastojen hyödynnettävissä. Käsikirja auttaa kirjaston henkilökuntaa konkreettisesti tarjoamalla keinoja erityyppisten tilaisuuksien järjestämiseen ja yhteistyön rakentamiseen eri toimijoiden kanssa. Käsikirjan kohderyhmänä ovat myös kansalaiset, jotka voivat sen avulla tutustua erilaisiin osallistumisen tapoihin ja inspiroitua niistä, sekä päättäjät, jotka saavat käsikirjasta yleisen ymmärryksen keinoista, joita voidaan käyttää kirjastoissa kohtaamisten ja vuorovaikutuksen rakentamisessa. (Ojajärvi ym. 2021, 3.)

Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankekokonaisuuden tulokset ja niiden jatkokehittäminen siirtyivät aluehallintoviraston kirjastotoimen haltuun. Aluehallintovirastot myös vastasivat eduskunnan päättämän, syksyllä 2021 haettavaksi tulleen, yleisten kirjastojen demokratiatyön kehittämiseen tarkoitetun valtionavustuksen jakamisesta. Tavoitteena on moninkertaistaa demokratiaa edistävän toiminnan määrää kirjastoissa. Rahoitukselle tavoitellaan pysyvyyttä. (Vahti 2021.)

2.6 Kirjaston rooli yhteisössä ja yhteisöllisyydessä

Yleinen kirjasto voidaan nähdä solmuna, joka sitoo ihmisiä ja toimijoita yhteen. Tämä voi tarkoittaa kiinnekohdan lisäksi aktiivista yhteistyökumppanuutta, jolloin kirjasto toimii julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välisenä verkostojen kutojana. (Hyttinen & Tans-

kanen 2018, 89–90.) Nykyisen kirjastolain valmisteluasiakirjoissa (HE 238/2016) tuodaan esiin yleisen kirjaston saavutettavuus ja avoimet tilat. Kirjastot nähdään toimijoina, joilla on hyvät mahdollisuudet tavoittaa yhteisöjä ja yksilöitä.

Yhteisöllisyydestä on 2000-luvulla tullut yksi kirjastoalan ammattilaisten keskeisimmistä osaamisalueista. Yhteisöllisyydellä ei tässä viitata asiakkaiden, käyttäjien tai ei-käyttäjien reserviin, joihin kirjastoammattilainen tukeutuu tarvittaessa, vaan satunnaisten kohtaamisten sijaan tavoitellaan jatkuvaa dialogia ja konkreettista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Näin toimien kirjastolla on mahdollisuus saada suora yhteys eri yhteisöihin, kuulla niin reunoilta kuin keskustastakin tulevia signaaleja ja reagoida niihin. Yhteisöt odottavat kirjastoilta ketteryyttä, aloitteellisuutta ja aktiivisuutta, mutta myös sitä, että kirjasto itse sanoittaa oman roolinsa. Hyttinen ja Tanskanen tuovat esiin myös Gutschen ja Houghin (2014) näkemyksen, jonka mukaan kirjastoalan ammattilaisen olisi toimittava ennakkoluulottomasti ympäröivissä yhteisöissä, niin asiakkaiden keskuudessa kuin eri ammattikuntien ja toimijoiden verkostoissa. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 79–80.)

Sosiaalinen kirjasto tai sosiaalinen kirjastotyö ovat käsitteitä, joihin sisältyy paljon osallisuuden elementtejä. Jyrkisen (2013, 4) mukaan yksi sosiaalisen kirjastotyön tehtävistä on tavoittaa uusia asiakasryhmiä sekä aktivoida ja kannustaa heitä käyttämään kirjastoa. Asiakkaiden ajatusten ja ideoiden kuuntelun ja heidän ottamisensa mukaan kirjastotyön kehittämiseen pitäisi olla jo arkipäivää kirjastolla. On kuitenkin monia ihmisryhmiä, joita kirjasto ei tavoita. Kaikki eivät halua käyttää kirjastopalveluita, mutta niille, jotka haluavat, se pitäisi tehdä mahdolliseksi. Sosiaalinen kirjasto on yhteisöllinen tila, jossa voidaan esimerkiksi katsoa elokuvia ja musiikkiesityksiä, osallistua ja osallistaa erilaiseen toimintaan, verkostoitua ja yhteisöllistyä. Hokkasen (2015, 14) mukaan sosiaalisen kirjaston voidaan katsoa olevan tietynlaista kirjastopedagogiikkaa. Se on osin myös kirjaston roolin uudelleenpuntarointia sekä menetelmiä siitä, miten eri-ikäisiä kuntalaisia saadaan viihtymään, innostumaan, innostamaan ja rakentamaan tiiviimpää yhteisöä kirjastossa tai kirjaston avulla.

Yhteisöllisyys, yhteistyökumppanuudet ja moniammatillisuus nähdään tärkeinä myös tuoreessa kansallisessa lukutaitostrategiassa. Strategiassa puhutaan lukevista yhteisöistä, ja yhteisöllinen ja osallistava lukeminen suositellaan otettavaksi osaksi lukutaitotyötä. Kunnan lukutaitotyö tulisi toteuttaa eri hallinnonalojen välisenä yhteistyönä, hyödyntäen jo olemassa olevia rakenteita kuten koulujen, varhaiskasvatuksen ja kirjaston

perustoimintaa, ja lukutaitotyötä tulisi johtaa ja arvioida moniammatillisesti. Lukutaitotyötä suositellaan tehtäväksi myös erilaisten järjestöjen ja vapaa-ajan toimijoiden kanssa. (Kansallinen lukutaitostrategia 2030 2021, 33–34.)

Kirjastot tekevät jo usein yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa. Sen rinnalla vahvistuu neljäs sektori, joka syntyy ja kasvaa nopeasti sosiaalisessa mediassa ja järjestäytyy siellä löyhästi. Kun kolmas sektori on lähestynyt julkista valtaa ja toimii joskus käytännössä sen jatkeena, neljättä sektoria voi pitää astetta vapaampana ja alttiimpana synnyttämään uusia ideoita. (Mäenpää & Faehnle 2021.) Digimaailma yhdessä muiden tekijöiden kanssa on luonut olosuhteet, joissa aktiiviset kansalaiset voivat helposti löytää samanmielisiä ja tarttua välittömästi yhdessä toimeen, muissakin kuin kansalaistoimintaan perinteisesti kuuluneissa rooleissa. Näin virinnyt toiminta on hyvin monimuotoista. (Ruuskanen ym. 2020, 22.)

Kirjaston entistä yhteisöllisempään suuntaan muuttuva rooli on saanut myös kritiikkiä alalla toimivilta henkilöiltä. Saarti ja Tuomi (2017, 120) kyseenalaistavat ajatuksen kirjastoista yhteisöllisinä puuhamina, joista voi saada kaikenlaista mahdollista palvelua. He toteavat yleisen kirjaston palvelevan kuntalaisten hyvinvointia parhaiten, jos voimavarat keskitetään kirjallisuuden, lukemisen sekä myös musiikkitoiminnan edistämiseen kunnissa. Kun yleisen kirjaston yhteiskunnallisen vaikuttavuuden tavoitteeksi määritellään sivistykselliset perusoikeudet sekä osallisuus ja hyvinvointi, nämä tavoitteet toteutuvat heidän mukaansa parhaiten kirjaston monipuolisten kokoelmien ja niiden saatavuutta edistävän ammattitaitoisen henkilökunnan kautta.

2.7 Mikkelin seutukirjaston tilat, palvelut ja yhteistyö

Tilat

Mikkelin seutukirjaston toimipisteet tarjoavat muiden kirjastojen tapaan kaikille avoimen julkisen tilan. Pääkirjastolla on tiloja kolmessa kerroksessa. Suurimpaan osaan yleisötiloista on sijoitettu kirjastoaineistoja, mutta monet kokoelmatiloista ovat monikäyttöisiä ja tarjolla on myös useita erillistiloja esimerkiksi näyttelyitä, tapahtumia, kokoontumisia, opiskelua tai työskentelyä varten.



Kuva 1. Pääkirjaston tiloja.

Pääkirjaston tilat on järjestetty niin, että sisääntulokerroksessa ovat lastenosasto, aikuistenosasto ja lehtisali. Yläkerrassa on musiikkiosasto ja sen yhteydessä nuorten tila Hengari, Mikkeli-sali, iso aulatila kahvilapöytineen sekä kahviautomaattilaite, neuvottelutila, koulutustila (16 työasemaa), Tiennet-tila (digitointilaitteistot ja asiakastyöasemia), mikrofilmihuone lukulaitteineen, hiljainen lukusali, neljä vuokrattavaa tutkijanhuonetta sekä maakuntakokoelmahuone. Pohjakerroksessa on kirjaston kirja- ja lehtivarastot sekä kirjastoaineistologistiikkaa palvelevat tilat. Pohjakerroksen päädyssä toimii lapsiperheiden avoin kohtaamispaikka Koppa. Kohtaamispaikka on osa kansallista perhekeskustoimintaa, jota toteutetaan yhteistyössä kunnan, sosiaali- ja terveystoimen, seurakunnan, järjestöjen ja yhdistysten voimin. Kirjasto tekee Kopan kanssa tiivistä yhteistyötä.

Pääkirjastolla järjestetään runsaasti erilaisia tapahtumia, näyttelyitä ja kokouksia. Niitä varten on erillisiä tiloja kuten neuvottelu- ja koulutustila sekä Mikkeli-sali, jonne mahtuu lähes 200 henkeä. Näiden lisäksi useat muut tilat ovat muunneltavissa näyttely- tai tapahtumakäyttöön. Lastenosastolla pidetään satutunteja, lasten tapahtumia ja näyttelyitä, ja musiikkiosastolla saadaan helposti tilaa esiintyjille, kun pyörälliset hyllykalusteet siirretään sivummalle. Yläkerran aulatila lanseerataan näyttely- ja tapahtumakäyttöön. Tapahtumia voidaan pitää myös aikuistenosastolla, Hengarissa ja maakuntakokoelmahuoneessa, joka on tähän asti toiminut muun muassa erilaisten kerhojen ja piirien kokoontumispaikkana. Maakuntakokoelmahuoneesta siirretään aineistot muualle, koska se

muutetaan kokonaan kokoontumistilaksi. Tässä yhteydessä tila myös nimetään uudelleen. Kirjaston tilojen käyttäminen on asiakkaille maksutonta tai kohtuuhintaista. Maksullisia ovat esimerkiksi tutkijanhuoneet ja Mikkeli-sali.

Lähi- ja seutukirjastojen tilat eivät pääsääntöisesti ole kovin suuria tai monikäyttöisiä, mutta etuna on, että tilat ovat asiakkaiden käytettävissä myös omatoimiaikana, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla. Asiakkaat ovat oppineet käyttämään omatoimikirjastoa lainaamiseen ja palauttamiseen, mutta kirjastoon voi tulla palveluajan ulkopuolella yhtä lailla esimerkiksi pitämään kokousta. Joissakin kirjastoissa on käytössä myös keittiötilat.

Palvelut

Mikkelin seutukirjaston palveluja voidaan ryhmitellä eri tavoin. Mikkelin kirjastojen palvelusuunnitelman mukaisesti kirjaston palvelut tuotetaan kiinteissä kirjastopisteissä, haakeutuvana palveluna ja verkkopalveluna. Kirjaston palveluita voidaan myös tarkastella palveluiden sisällön mukaan. Kokoelma- ja lainauspalvelu on edelleen selkeästi käytytin palvelu. Vuonna 2019 Mikkelin kirjastoista otettiin 716 241 lainaa. Vuoden 2020 tilastointi ei ole poikkeusolojen ja kirjastojen sulkemisen vuoksi vertailukelpoinen, mutta lainoja kertyi tuolloinkin 579 671 kappaletta. Asiakkaan saatavilla on maksutta sekä kaikkien Lumme-kirjastojen fyysiset kokoelmat että yhteinen e-aineistovalikoima. Kirjojen, musiikkiaineistojen ja lehtien lisäksi kirjastosta voi lainata esineitä, kuten soittimia, työkaluja tai erilaisia harrastusvälineitä. Lauta- ja konsolipelejä on hankittu viime vuosina aiempaa enemmän asiakkaiden käyttöön. Kirjaston kokoelmat ovat lisäksi hyödynnettävissä erilaisten valikoimakassien, teemakassien ja lukemistosarjojen muodossa, joita esimerkiksi koulut ja päiväkodit voivat tilata käyttöönsä.

Kaikissa kirjastoissa on automaattit omatoimista lainausta ja palautusta varten. Omatoiminen asiointi on lisääntynyt merkittävästi, mutta palvelupisteissä asioidaan edelleen vilkkaasti muun muassa tiedonhaun, aineiston löytämisen, kaukopalvelun ja muun opastuksen merkeissä. Kirjastoissa tarjotaan päivittäisen asiakaspalvelun lisäksi toimipisteestä riippuen ohjausta ja opastusta erilaisissa asioissa. Näitä ovat esimerkiksi digiopastus, kirjaston digitointilaitteiden käyttöopastukset, Kirjastopolkuun kuuluvat perusopetuksen ja esiopetuksen ryhmäkäynnit sekä muut erilaiset ryhmien opastukset.

Kirjaston henkilökunta toimii lukuinnostajana ja työskentelee lukutaitojen vahvistamisen eteen. Näiden päämäärien edistämiseksi on monenlaista säännöllistä toimintaa, josta osa on saavutettavissa myös verkon kautta. Lapsille on tarjolla satutuokioita eri toimipis-

teissä, ja pääkirjastossa kokoonnutaan myös sanataidepajojen merkeissä. Perusopetuksen kolmannen ja seitsemännän luokan oppilaille vinkataan kirjoja kouluilla, kirjastoissa tai verkon kautta. Aikuisille on tarjolla kirjavinkkauksia muutaman kerran vuodessa. Pääkirjastossa toimii päivälukupiiri ja verkkolukupiiri. Lumme-kirjastojen lukuneuvojilta saa lukusuosituksia omien toiveiden ja lukutottumusten perusteella.

Kirjastolla on myös muuta säännöllistä tapahtumatarjontaa, joista osassa vetäjinä ovat muut kuin kirjaston henkilökunta. Taidemusiikin ystävät kokoontuvat kerran kuussa Taidemusiikkiklubin pariin, jota ohjaa kirjaston ulkopuolinen henkilö. Myös satutuokioissa on toisinaan vierailevia ohjaajia, kuten esimerkiksi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Kirjastoissa kokoontuu erilaisia asiakkaiden omaehtoisia lukupiirejä, jolloin kirjaston roolina on tarjota tila ja etsiä tarvittaessa aineistoja lukupiirien käyttöön. Tämän vuoden uusia kokeiluja ovat kirjaston henkilökunnan pitämä selkolukupiiri Monikulttuurikeskus Mimosassa sekä lehtienlukupiirit Hirvensalmen kirjastossa ja kaupunkialueella Settlementti ry:n tiloissa. Kirjaston henkilökunta pitää myös Tietotunteja, joilla tutustutaan erilaisiin digitaalisiin sovelluksiin ja palveluihin. Tietotunnit ovat yleensä pääkirjastolla, mutta osa niistä pidetään verkon välityksellä. Pääkirjastolla on viikoittain myös vapaaehtoisten vertaisopastajien pitämää digiopastusta, josta saa apua monenlaisiin digi- ja tietoteknisiin pulmiin.

Kirjaston palveluihin lukeutuvat myös erilaiset laitteet ja työasemat. Tulostus, kopiointi ja skannaus ovat kysytyjä palveluita. Myös asiakastyöasemia käytetään edelleen ahkerasti. Pääkirjastolla on lisäksi digitointilaitteet, joilla asiakkaat voivat muuntaa vaikkapa VHS-kaseteilla olevaa materiaalia digitaaliseen muotoon. Kaikkien laitteiden käyttö on maksutonta.

Yhteistyö

Mikkelin seutukirjasto tekee tiiviisti yhteistyötä muiden Lumme-kirjastojen kanssa. Lumme-kirjastojen johtajat muodostavat ohjausryhmän, joka päättää kimpan yhteisistä asioista. Muut yhteistyötä jäsentävät työryhmät ovat kokoelmaryhmä, luettelointiryhmä, Koha-kirjastojärjestelmän pääkäyttäjärhmä, verkkoviestintäryhmä ja palvelukehitysryhmä. Lumme-kirjastoilla on lisäksi jatkuvasti käynnissä yhteisiä kehityshankkeita, joista ensimmäiset koskivat kimpan perustamista ja yhteiseen kirjastojärjestelmään siirtymistä.

Tärkeä yhteistyötaho on myös Kuopion kaupunginkirjasto, joka toimii Etelä- ja Pohjois-Savon alueellisena kehittämiskirjastona tarjoten alueen kirjastoille muun muassa henkilöstön täydennyskoulutusta ja muuta tarvittavaa tukea. Tämän lisäksi laajemman alueen

yhteistyötä tehdään Itä-Suomen kirjastojen kehittämisverkostossa, jossa on kirjastojen lisäksi edustus Itä-Suomen aluehallintoviraston kirjastotoimesta.

Mikkelin seutukirjastolla on toimivia yhteistyömalleja myös useiden muiden tahojen kanssa. Pitkäaikainen, vakiintunut yhteistyö perusopetuksen kanssa tiivistyi entisestään vuonna 2016 käynnistyneen Kirjastopolku-ohjelman ansiosta. Kirjastopolku on Mikkelin perusopetuksen, esiopetuksen ja seutukirjaston yhteisesti toteuttama ohjaussuunnitelma, joka keskittyy lukutaitojen tukemiseen sekä kirjastonkäyttö- ja tv-taitojen kehittämiseen. Kirjastopolku suunniteltiin osana Mikkelin esi- ja perusopetuksen opetussuunnitelmatyötä ja kirjaston kehityshanketta. (Mikkelin koulujen Kirjastopolku 2021.) Kirjastolla on tiivistyvää yhteistyötä kaupungin yksiköistä myös esimerkiksi kansalaisopiston ja kaupunginorkesterin kanssa. Kirjasto on vakiintunut yhteistyökumppani kulttuuripalveluiden tuottamilla, kesäisin pidettävillä lasten Hulivilikarnevaaleilla sekä museopalveluiden syksyisin järjestämässä Mikkelin sotakirjallisuustapahtumassa, jonka tuottamisessa on lisäksi mukana Mikkelin kesäyliopisto. Kirjaston tärkeä yhteistyökumppani on myös Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (XAMK), jolla on kampus Mikkelissä. XAMKin kanssa on tehty pitkään monipuolista yhteistyötä esimerkiksi kirjastoa hyödyttävien opinnäytetöiden, harjoittelijoiden työskentelyn ja tapahtumatuotannon merkeissä. Kirjaston kanssa yhteistyötä tekevistä yhdistyksistä mainittakoon Mikkelin Settlementi ry, joka hoitaa kotipalveluna Kirjastorinki-palvelua, Monikulttuurityö Mimosa, Mikkelin kirjoittajat ja Mikkelin seudun lausujat.

Mikkelin seutukirjasto tekee yhteistyötä myös verkostojen kanssa. Digiopastajat rekisteröityvät nykyään Mikkelin vapaaehtoistoimijoiden verkostoon ja kirjaston informaattikko toimii heidän yhdyshenkilönään verkostossa. Aiemmin digiopastus toteutettiin yhteistyössä Esteryn eli Etelä-Savon hyvinvointijärjestöjen tuki ry:n kanssa. Toinen esimerkki yhteistyöverkostosta, jossa kirjasto toimii, on Mikkelin lapsiperheverkosto.

Useat Mikkelin seutukirjaston kehityshankkeista suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä toisten kirjastojen tai muiden toimijoiden kanssa. Kirjasto voi olla myös yhteistyökumppanina toisen tahon hallinnoimassa hankkeessa. Hankeyhteistyö on vakiintunutta esimerkiksi Itä-Suomen kirjastojen kehittämisverkoston ja Lumme-kirjastokimpan puitteissa. Alueellisen yhteistyön lisäksi hankkeisiin voi sisältyä poikkihallinnollista yhteistyötä, kuten esimerkiksi moniammatillisen lukutaitotiimin kokeilu Lukutaito kuuluu kaikille -hankkeessa. Mikkelin kaupunki on parhaillaan valmistelemassa osallisuushankkeen ha-

kemista tulevalle ESR-kaudelle. Osallisuushanke tulisi olemaan ryhmähanke, johon kirjasto osallistuisi useiden muiden kaupungin yksiköiden ohella. Mukaan on lähdössä myös yhdistyksiä ja järjestöjä.

Mikkelin seutukirjasto tekee yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa laajasti ja monipuolisesti, mutta voidaan sanoa, että monet kumppanuuksista palvelevat parhaiten kirjaston tehtäviä lukemisen ja lukutaidon edistämässä sekä sisältöjen tarjoamisessa. Uusia yhteistyökumppaneita tarvitaan esimerkiksi kirjaston demokratiatehtävää silmällä pitäen. Kirjaston arjessa on myös havaittu, että edes olemassa olevat saati potentiaaliset yhteistyökumppanit eivät aina ole perillä kaikista palveluista ja yhteistyömahdollisuuksista, joita kirjastolla on tarjota, joten tietoisuutta niistä tulee lisätä.

3 VERKOSTOT JA YHTEISKEHITTÄMINEN JULKISISSA PALVELUISSA

3.1 Verkostot ja verkostotyö

Verkosto voidaan määritellä useamman toimijan väliseksi, vastavuoroiseksi ja keskinäiseen tiedon sekä resurssien jakamiseen perustuvaksi yhteistyösuhteeksi ja arvontuottamismalliksi, jonka avulla pyritään yhdistämään toimijoiden osaamista ja voimavaroja synergiaetujen saamiseksi. Verkoston toimijat voivat olla yksilöitä, intressiryhmiä tai organisaatioita. (Verkostojohtamisen opas 2019, 13.) Verkostojen sijaan tai rinnalla puhutaan usein esimerkiksi kumppanuuksista, tiimityöstä tai ekosysteemeistä. Ne ovat lähikäsitteitä, joita voidaan ajatella eritasoisina toimintatapoina. Tiimeillä tarkoitetaan tavallisesti organisaation sisällä toimivia verkostomaisia ryhmiä. Verkostoista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä organisaatorajat ylittäviä verkostomaisia kokonaisuuksia. Ekosysteemeillä puolestaan tarkoitetaan laajempia systeemisiä kokonaisuuksia, jotka voivat pitää sisällään monimuotoisen joukon toisiinsa kytkeytyneitä verkostoja, hierarkioita ja markkinoita. Verkostoitumista voi siis tapahtua myös verkostojen välillä. (Järvensivu 2019, 23.)

Verkostoja on mahdollista tyypitellä rakenteen, tarkoituksen tai toiminnan luonteen mukaan. Verkostojen rakenteeseen vaikuttaa muun muassa johtajuuden sijoittuminen ja jäsenten keskinäisten suhteiden koordinoititapa. Verkostoja voidaan luokitella myös niiden toiminnan luonteen tai tavoitteen mukaan, joita voivat olla tiedonvaihto, yhdessä kehittäminen, yhteisten aikaansaannosten edistäminen tai muun yhteisen tavoitteen saavuttaminen. Julkisen sektorin verkostot perustuvat pääosin resurssien jakamiseen ja niiden täydentämiseen. (Verkostojohtamisen opas 2019, 13.)

Verkostotyö voidaan määritellä itsenäisten toimijoiden väliseksi vastavuoroiseksi ja pitkään jatkuvaksi, luottamukseen perustuvaksi yhteistyöksi. Verkostotyö on jatkuvaa antamista ja saamista, eikä vastavuoroisuus perustu esimerkiksi työ- tai hankintasopimukseen, vaan luottamukseen siitä, että antaminen ja saaminen on hyödyllistä. Verkostotyössä vastavuoroisuus on joustavaa, yllättävää ja tulevaisuuteen orientoitunutta: toimijat eivät ennalta tarkkaan tiedä, mitä vastavuoroisuus pitää sisällään ja tuo tullessaan. Silti luotetaan siihen, että vastavuoroisuus jatkuu, ja yhteistyö on siksi hyödyllistä. Luottamus on liima, joka saa vapaat toimijat jatkamaan yhteistyötä keskenään ilman tarkkoja sopimuksia ja joka tuo heidät yhteen vaikeuksien edessä. Luottamus ei yksin riitä hyvään

yhteistyöhön, mutta ilman luottamusta ei yhteistyötä voi syntyä. (Järvensivu 2019, 23–24.)

Vaikka verkostotyö lähtökohtaisesti perustuu tasavertaiseen yhteistyöhön, on siinä, kuten muissakin inhimillisissä vuorovaikutustilanteissa, läsnä vallan käsite ja sen eri ilmenemismuodot. Valtaa voi olla esimerkiksi henkilöillä, joille on keskittynyt enemmän tietoa tai suhteita kuin toisille. Käsitys vallan jakautumisesta voi perustua myös verkoston kesken sovittuihin rooleihin, vaikka niihin ei eksplisiittisesti sisältyisikään valta-asemaa. Lisäksi verkoston jäsenten taustaorganisaatioihin saattaa liittyä ennako-oletuksia valta-asemasta. Verkostoa johdettaessa tuleekin olla hyvin tietoinen vallan ilmenemismuodoista ja niiden mahdollisista vaikutuksista. Jos jollakulla verkoston jäsenellä, verkoston johtaja mukaan lukien, näyttäisi olevan valta-asema muihin toimijoihin nähden, saattaa se vähentää muiden sitoutumista ja vastuunottoa. (Verkostojohtamisen opas 2019, 15.)

Vakiintuessaan verkostotyö voi juurtua rakenteisiin ja erilaiset kytkökset voivat tuoda sille jatkuvuutta. Tällaisia kytköksiä ovat esimerkiksi yhteistyösopimukset, tietojärjestelmät, taloudelliset sitoumukset, tottumukset tai yhteiset arvot. Toimijuuden voidaan ajatella kuitenkin olevan rakenteiden sijaan viime kädessä ihmisillä, yksilöinä ja kollektiiveina. Ihmiset luovat keskinäisen yhteistyön puitteet ja myös muokkaavat ja purkavat niitä tarpeen mukaan. (Järvensivu 2019, 27.)

3.2 Palvelumuotoilu, yhteissuunnittelu ja yhteiskehittäminen

Palveluiden suunnittelu- ja kehittämisprosessit tapahtuvat yhä useammin monitahoisissa palveluekosysteemeissä, jotka vaativat laajaa ja monenlaista asiantuntijuutta. Eri alojen asiantuntijoiden ja ammattilaisten sekä palveluiden ajateltujen käyttäjien välinen vuorovaikutus ja yhteistyö on kehittämishankkeiden onnistumisen kannalta välttämätöntä. Asiakkaan ja asiantuntijan maailmojen on kohdattava, jotta palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisesti. Palveluiden on vastattava asiakkaan tarvetta, niitä on tuotettava asiantuntevasti ja niiden on tuotava hyötyjä myös yhteiskunnan kannalta ajateltuna. Niin tärkeää kuin yhteistyö onkin, se aiheuttaa välillä haasteita, joihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Palvelumuotoilu tarjoaa runsaasti menetelmiä ja lähestymistapoja, joiden avulla palveluiden yhteiskehittämistä voidaan tukea ja mahdollistaa. (Pöyry-Lassila 2017, 26.)

Palvelumuotoilulla voidaan lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Analyytinen lähestymistapa on loogiseen päättelyyn, asiakastutkimukseen ja dataan liittyvää tietoa ja intuitiivinen taitoa ja kokemusta nähdä sellaista, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista. (Tuulaniemi 2011, 10–11.) Palvelumuotoilu perustuu kokeiluihin, joiden kautta tapahtuu oppimista. Koska kokeilujen lopputulosta ei voida tietää etukäteen, ei myöskään prosessin seuraavaa vaihetta voida varmuudella määrittellä etukäteen. Prosessia muokataan jatkuvasti sitä mukaa, kun tieto sen edessä lisääntyy. (Sivistystoimen työkalupakki 2014.)

Erityisesti isommat organisaatiot ja julkisen sektorin organisaatiot ovat käyttäneet palvelumuotoilua toimintansa kehittämisesä, ja voidaan sanoa, että siitä on tullut merkittävä ilmiö Suomessa. Syitä palvelumuotoilun suosioon voi löytää useista eri tekijöistä: yhtäältä se on nähty keinona edistää yritysten kilpailukykyä yhä kilpaillummilla markkinoilla, ja toisaalta sen on ajateltu vastaavan ihmisten jatkuvasti kohoaviin odotuksiin ja vaatimuksiin palveluiden suhteen. Sen on myös nähty takaavan julkisen sektorin tarjoamien hyvinvointipalvelujen laatu, kustannustehokkuus ja saatavuus. (Koivisto ym. 2019, 33.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda asiakkaille arvoa tuovia, strategisesti järkeviä palveluita sekä löytää uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Näin pyritään yhdistämään sekä asiakas- että liiketoimintanäkökulmat. Palvelumuotoilu on prosessi, joka auttaa havaitsemaan, missä, milloin ja kuinka organisaatio voi lisätä palveluidensa arvoa, niin asiakkaille kuin organisaatiolle itselleen. Palvelumuotoilun avulla voidaan kohdistaa yrityksen sisäisiä prosesseja asiakkaiden tarpeiden ja arvoa tuottavien toimenpiteiden ympärille. Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia työkaluja ja menetelmiä muun muassa yhteiskunnan, organisaatioiden, ihmisten, ideoiden ja konseptien jäsentelyyn, havainnointiin ja analysointiin. (Tuulaniemi 2011, 96–97, 104, 110.)

Yleinen palvelumuotoiluprosessin malli on yksi tapa hahmottaa palvelun kehittämistä. Se koostuu seuraavista vaiheista:

- 1) määrittely (mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa, tavoitteet)
- 2) tutkimus (haastattelut, keskustelut, asiakastutkimus, tavoitteiden tarkennus)
- 3) suunnittelu (ideoidaan ja konseptoidaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ja testataan niitä nopeasti)
- 4) palvelutuotanto (palvelukonsepti viedään asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi)

5) arviointi (kehitysprosessin onnistumista arvioidaan ja palvelua hienosäädetään saatujen kokemusten mukaan. (Tuulaniemi 2011, 127–128.)

Uuden palvelun suunnittelussa voidaan käyttää palvelumuotoiluprosessin kaikkia vaiheita, kun olemassa olevaa palvelua kehitettäessä sitä käytetään soveltuvin osin, riippuen suunnittelukohteesta ja käytettävissä olevista resursseista. (Tuulaniemi 2011, 129). Hakion (2015, 56) mukaan muiden muassa Moddriggen (2007) luonnehtii palvelumuotoilua kokonaisvaltaisena, ihmiskeskeisenä ja iteratiivisena tarkastelutapana, joka ottaa huomioon strategiset näkökulmat, järjestelmät, prosessit ja jopa yksityiskohtaiset, asiakaskokemukseen liittyvät suunnittelupäätökset. Miettinen (2011, 23) toteaa iteraation eli toistuvan suunnittelun sekä yhteissuunnittelun olevan palvelumuotoilulle ominaisia piirteitä.

Yksi kriittisimmistä palvelumuotoiluprosessin vaiheista on asiakasymmärryksen kasvattaminen. Asiakasymmärrys muodostuu palvelun loppukäyttäjän arkielämän tarpeita ja motiiveja tarkastelemalla. Asiakasymmärryksen tiedonkeruumenetelmiä ovat muun muassa haastattelut, eri menetelmillä toteutettavat kyselyt, havainnointi eli osallistuva tai passiivinen tarkkailu, kohderyhmän osallistaminen suunnitteluun, kulttuuriset luotaimet eli itsedokumentointimenetelmät sekä verkossa tapahtuvat online-etnografiat ja -tutkimukset. Empatia eli aito ja syvä kiinnostus kohderyhmään on yksi keskeisimpiä asioita palvelumuotoilussa. (Tuulaniemi 2011, 42, 146–147.)

Palvelumuotoiluun kuuluu olennaisena käyttäjä- ja ihmiskeskeisyys sekä yhteissuunnittelu, jossa eri osapuolia osallistetaan mukaan suunnitteluun. Käytännön esimerkkejä tällaisesta toiminnasta ovat käyttäjätutkimukset, jossa palveluiden asiakkaita haastatellaan tai havainnoidaan, tai työpajat, joissa asiakkaiden ja palveluntarjoajien kanssa etsitään yhdessä hyviä ratkaisuja. (Mattelmäki 2015, 27.) Palveluiden ideoinnin yhteydessä yhteissuunnittelulla tarkoitetaan toimintaa, jossa eri alojen asiantuntijat ja toimijat ovat mukana suunnitteluprosessissa palveluiden nykyisten tai tulevien käyttäjien lisäksi. Yhteissuunnitteluprosessin tavoitteet riippuvat siitä, kehitetäänkö jo olemassa olevaa palvelua vai etsitäänkö täysin uusia palvelumahdollisuuksia. Yhteissuunnittelun välineinä käytetään usein erilaisia luovia tekniikoita, joilla inspiroidaan suunnittelua ja etsitään ratkaisuja yhdessä. (Vaajakallio & Mattelmäki 2016, 77–78.)

Yhteiskehittäminen (co-creation) on toimintatapa, jolla etsitään innovatiivisia ratkaisuja myös julkisen sektorin uudistamiseen (Bason 2010, Keskitalon 2020, 26, mukaan). Yksi tapa määritellä yhteiskehittämistä on verrata sitä sen vanhempaan sukulaiskäsitteeseen

yhteistuotantoon. 1970-luvulla lanseerattu yhteistuotannon käsite voi tarkoittaa kansalaisten osallistamista palvelujen tuottamiseen ja toimittamiseen, sekä palvelujen tuottamista kumppanuuden pohjalta. Palvelujen tuottajat osallistuvat silloin prosessiin ammatillisina ja kansalaiset vapaaehtoisuuden pohjalta. (Keskitalo 2020, 26.) Yhteiskehittäminen eroaa yhteistuottamisesta ennen kaikkea kattavuudellaan: yhteiskehittämisellä viitataan julkisten palveluiden toteuttamiseen aina niiden ideoinnista ja suunnittelusta toimeenpanoon ja arviointiin asti. Yhteiskehittämistä on toteutettu Suomessa esimerkiksi palvelumuotoilun, asukas- ja asiakasfoorumien ja kansalaisraatien avulla. (Jalonen 2019, 305.) Hyysalo (2021, 52) tuo esiin Mattelmäen (2007) ja Steenin (2013) määrittelemät, joiden mukaan yhteiskehittämisellä tarkoitetaan konkreettista toimintaa, jossa eri alojen asiantuntijoita ja toimijoita otetaan mukaan palvelujen ideointi- ja suunnitteluprosessin eri vaiheisiin nykyisten ja tulevien käyttäjien lisäksi. Yhteiskehittäminen voi kohdistua mihin tahansa kehittämisprosessin vaiheeseen (Haltia-Nurmi ym. 2020).

Osallistavan suunnittelun näkökulmasta keskiössä ovat käyttäjien osallistuminen, luovuuden hyödyntäminen ja voimaantuminen. Keskitalon (2020, 26) mukaan uudenlaisia ratkaisuja on mahdollista löytää, kun osallistavat menetelmät tuovat eri toimijoita yhteen. Myös erilaisia foorumeita voidaan käyttää. Yhteiskehittämistä tehdään usein työpajoissa ryhmätyötiloissa tai palveluympäristössä. Virtuaaliset tilat, joissa tietoa voidaan jakaa ja kommentoida nopeasti, ovat myös yhteiskehittämisen joihinkin osiin soveltuvia kehittämisympäristöjä (Tuulaniemi 2011, 118). Yhteiskehittämisen kohteena voi olla hyvin erilaisia asioita, kuten strategia, arvo, tuote, palvelu, tilaratkaisut, liikeidea tai toimintatavat (Aaltonen ym. 2016). Kohteesta riippumatta keskeistä on saattaa yhteen erilaisia toimijoita ja sidosryhmäyhdistelmiä (Tuurnas & Kirjavainen 2018).

Yhteiskehittämistä voidaan kuvata myös toimintojen kokonaisuutena, joka sitoo toisiinsa seuraavat elementit:

1. Toimijan, joka pyrkii ratkaisemaan haasteen, jota ei yksin pysty ratkaisemaan, mutta toimija on vastuussa sen ratkaisemisesta (esimerkiksi lainsäädännön perusteella)
2. Strategisen päätöksen yhteisen arvon luomisesta (value co-creation)
3. Palveluiden käyttäjien, tuottajien ja mahdollistajien välisen vuorovaikutuksen
4. Toiminnan, joka toteutetaan palvelumuotoilun (service design) ja yhteissuunnittelun (co-design) keinoin. (Kostilainen ym. 2020, 36–37, Kerästä, Duschia, Ojasalo & Moultrieta, 2013, mukaillen.)

3.3 Julkisten palvelujen uudistaminen

Julkisilta palveluilta odotetaan yhä parempaa palvelua samaan aikaan kun resurssit pienenevät ja palveluiden kysyntä kasvaa. Organisaatiot, joiden toiminnan tarkoituksena on edistää kansalaisten hyvinvointia, ymmärtävät, että palveluiden karsimisen sijaan on välttämätöntä uudistaa toimintatapoja. (Kurronen 2015, 29–31.) Painetta uudistamiseen ja innovointiin lisäävät yhteiskunnassa esiintyvät, yhä monimutkaisemmat haasteet. Julkisten palveluiden uudistamisen keinoja ovat esimerkiksi yksityisen ja julkisen sektorin kumppanuudet sekä kokeilun hyödyntäminen kehittämisessä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Perinteisten hierarkkisten organisaatioiden ongelmana on jäykkyys ja kykenemättömyys ratkaista komplekseja ongelmia. Siksi on ennustettu, että organisaatioiden aikaa seuraa verkostojen aika. Perinteinen organisaatio tuottaa tehokkaasti ratkaisuja, kun toimintaympäristö on ennustettava ja ongelmat selkeästi määriteltyjä. Verkostojen vahvuus puolestaan tulee esille muuttuvassa ja ennakoimattomassa toimintaympäristössä, jossa tarvitaan innovatiivisuutta, ketteryyttä, joustavuutta ja dynaamista organisoitumista. Verkotot tarjoavat ketterän tavan ratkaista kompleksisia ja hallinnonalat ylittäviä haasteita, jotka edellyttävät laajaa yhteistyötä ja moninäkökulmaisuuksia. (Verkostojohtamisen opas 2019, 12.)

Julkisen sektorin innovaatiojärjestelmä vaatii uusien ratkaisujen kehittämistä yhteissuunnitteluprosesseissa käyttäjien kanssa. Sen lisäksi tarvitaan rohkeaa poikkihallinnollista ja -sektorista innovaatiojohtamista sekä innovaatiokyvykkyyden lisäämistä kaikilla hallinnollisilla tasoilla (Bason 2011, Kurrosen 2015, 34, mukaan.) Julkisen sektorin innovaatiotoiminnalle on tunnusomaista avoimuus, verkostomaisuus, sosiaaliset innovaatiot ja käyttäjälähtöisyys. Käyttäjälähtöisyydellä tarkoitetaan asukkaiden tarpeista lähtevää palvelujen kehittämistä, jota tehdään palvelumuotoilun keinoin. (Jäppinen 2017.)

Kuntien innovaatiotoiminnan kehittämisessä tulisi hyödyntää erilaisia yhteistyökumppaneita ja palveluntuottajia. (Jäppinen 2017.) Kuntien tulisi muutoinkin entistä aktiivisemmin hakea omaa rooliaan sekä ratkaisuja muutoshasteisiin yhteistyön kautta. Uudenlainen avoin toimintatapa vahvistaa osallisuutta, vastuullisuutta ja luottamusta. (Avoimen osallisuuden käsikirja 2018, 3.) Innovatiivisuus kunnissa edellyttää myös kuntalaisten

muodostamien erilaisten ryhmien tarpeiden tunnistamista, tiedon ja osaamisen kulke-
mista yli sektorirajojen sekä tiedon luonnin ja hyödyntämisen systemaattisuutta (Sota-
rauta ym. 2011, 18).

Julkisen organisaation eri yksiköt toimivat usein itsenäisissä yksiköissään, eikä toiminto-
jen välillä välttämättä ole yhteistyöhankkeita. Edellytyksenä niin julkisten palveluiden yh-
teiskehittämiseksi kuin organisaation sisäisille kehitysprosesseille ovat menetelmät ja ti-
laisuudet, jotka tarjoavat avoimen alustan ihmisten kohtaamisille, keskusteluille ja kaik-
kien sidosryhmien osallistumiselle. Perinteisesti organisaatiot harvoin tarjoavat tällaisia
alustoja, tai jos niitä on, ne voivat olla epävirallisia eikä niiden olemassaoloa tunnisteta,
jolloin vuorovaikutus estyy. Myöskään organisaation arkipäivän käytännöt, kuten projek-
tikokousten tai yhteistyön organisoimisen tapa eivät välttämättä tue sellaisia työskente-
lymalleja, joissa eri sidosryhmät ja erityisesti käyttäjät voivat rakentavasti osallistua ja
vaikuttaa prosessiin ja sen tuloksiin. (Hakio ym. 2015, 56–58).

Julkisten palveluiden kehitystyötä tehdään tyypillisesti verkostoissa, joissa on toimijoita
eri organisaatioista, yksiköistä ja hallintokunnista, jotka saattavat toimia hyvin itsenäi-
sesti, kukin oman kulttuurinsa mukaisesti. Verkostoissa työskentelyyn liittyy edellytyksiä
ja haasteita, joita voidaan huomioida yhteissuunnittelun ja muotoilun menetelmillä. (Ha-
kio ym. 2015, 54.) Käyttäjälähtöinen tekeminen edellyttää usein yksiköiden välistä orga-
nisoitumista ja koordinoimista sekä siiloista eroon pyrkimistä, tai ainakin siilot ylittävän
yhteistyön varmistamista. On tavallista, että organisaation eri yksiköt keskittyvät hio-
maan omaa palveluaan, ymmärtämättä että asiakkaalle suurin arvo voisi muodostua eri
yksiköiden yhteisestä tarjoomasta. (Koivisto 2019, 174.)

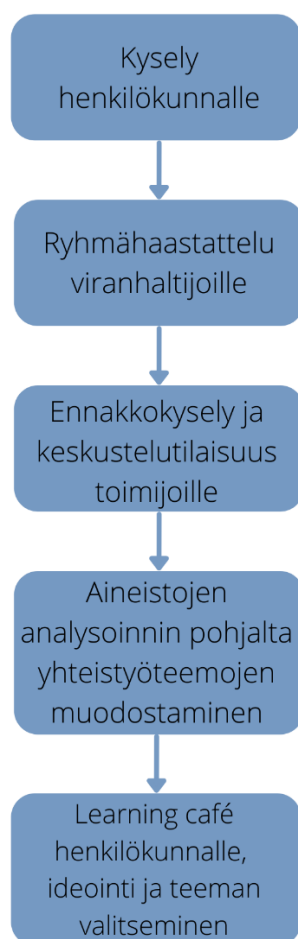
Sitä mukaa kun palvelumuotoilun hyödyt ovat tulleet tunnetummiksi ovat myös julkiset
organisaatiot alkaneet havahtua ajatukseen muotoiluajattelun ja muotoilukäytäntöjen
hyödyntämisessä omissa sisäisissä prosesseissaan. Yhteissuunnittelun ja muotoilun
menetelmillä voidaan ottaa huomioon verkostotyöskentelyyn liittyviä edellytyksiä ja
haasteita. Verkottuneiden työskentelytapojen esteinä tai mahdollistajina voivat toimia
esimerkiksi kulttuuri, toimijoiden tausta tai kieli. Hakion (2015, 55) mukaan Bäcklund ja
muut (2010) toteavat esteiden korostuvan etenkin julkisorganisaatioissa, kuten kaupun-
geissa, joissa organisaatorakenne on byrokraattinen ja riippuvainen poliittisista päätök-
sentekoprosesseista. Lisäksi kaupungin yksiköt edustavat erilaisia ammatillisia taustoja,
minkä seurauksena yksiköille on muodostunut omat kielenkäyttötapansa, arvonsa ja toi-
minnan kriteerinsä. (Hakio ym. 2015, 53–55.) Julkisella sektorilla onkin usein parempi

ottaa onnistumisen mittariksi uudenlainen yhteistyö tai parempi siilojen välinen keskusteluyhteys, sen sijaan että tavoiteltaisiin täydellistä tuplatimantti- tai muuta palvelumuotoiluprosessia, jonka tuloksena syntyy uusi innovatiivinen konsepti (Nokkonen & Tervi 2020).

4 SELVITYS ASUKKAIDEN OSALLISUUTTA VAHVISTAVAN YHTEISTYÖN KEHITTÄMISESTÄ

4.1 Tehtyjen tutkimusten taustaa

Tutkimusaineisto koottiin kirjaston henkilökunnalle suunnatun sähköisen kyselyn, Mikkelin kaupungin kolmen viranhaltijan teemahaastattelun (ryhmähaastattelu), eri toimijoille järjestetyn keskustelutilaisuuden sekä kirjaston henkilökunnalle pidetyn learning café -työpajan avulla. Työpajaa varten opinnäytetyön tekijät muodostivat aiempien aineistojen perusteella kuusi yhteistyöteemaa, joiden pohjalta henkilökunta ideoi. Työpajan lopussa henkilökunta äänesti mielestään tärkeimmän teeman jatkokehitykseen ja toteutukseen.



Kuvio 1. Aineistonkeruu- ja ideointiprosessi.

Sähköinen kysely kirjaston henkilökunnalle

Kirjaston henkilökunnalle lähetettiin 2.6.2021 sähköpostilla linkki Zef-sovelluksella laadittuun kyselyyn saateteksteineen. Kyselyssä oli kolme avointa kysymystä, joilla kerättiin tietoa henkilökunnan näkemyksistä siitä, millä keinoin kirjasto edistää tai voisi edistää asukkaiden osallisuutta, sekä siitä, millaisia yhteistyökumppanuuksia tai yhteistyömuotoja kirjastolla voisi tähän liittyen olla.

Kysymykset olivat:

1. Millä keinoin kirjasto edistää asukkaiden osallisuutta tällä hetkellä?
2. Mitä kirjastossa voitaisiin tehdä, jotta kirjaston toiminta edistäisi asukkaiden osallisuutta entistä paremmin?
3. Ideoi rohkeasti ja ennakkoluulottomasti mahdollisia uusia yhteistyötahoja ja uusia osallisuutta edistäviä yhteistyömuotoja jo vakiintuneiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

Kysely oli avoinna 2. –11.6.2021. Kaksi päivää ennen sen päättymistä lähetettiin henkilökunnalle muistutusviesti. Kyselyn sulkeuduttua vastausten kooste saatiin Zef-sovelluksesta. Vastaukset teemoiteltiin ja analyysin tukena käytettiin myös kvantifiointia.

Viranhaltijoiden ryhmähaastattelu

Seuraava aineistonkeruun vaihe oli 15.6.2021 pidetty teemahaastattelu, joka toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastateltavina oli kolme Mikkelin kaupungin viranhaltijaa: kansalaisopiston rehtori, hyvinvointikoordinaattori ja Mikkelin seutukirjaston kirjastopäällikkö. Haastatteluun kirjastopäällikön lisäksi kutsutut viranhaltijat vastaavat kumpikin omalta osaltaan Mikkelin kaupungin osallisuustyöhön liittyvistä asioista. Osallisuustyö on Mikkelin kaupungilla vastuutettu osaksi kansalaisopiston rehtorin tehtäviä, ja siihen kuuluu muun muassa lähidemokratian edistäminen. Hyvinvointikoordinaattorin toimenkuvaan sisältyy muun muassa hyvinvointisuunnitelman valmistelu ja seuranta, ja hän osallistuu kaupungin strategiatyöhön. Lisäksi hyvinvointikoordinaattori toimii vaikuttamistoimielinten sihteerinä. Hän soveltaa työssään erilaisia osallistavia menetelmiä.

Haastattelumenetelmäksi valittiin ryhmähaastattelu, koska haastateltavien vuorovaikutuksen toivottiin tuovan uusia näkökulmia aineistoon. Ryhmähaastattelu tarjosi lisäksi osallistujille tilaisuuden tutustua paremmin toisiinsa, koska kirjastopäällikkö oli haastattelun aikaan suhteellisen uusi virassaan.

Haastattelun ajoittamista varten osallistujille lähetettiin ensin sähköpostilla linkki Doodle-kyselyyn heille sopivista ajankohdista. Ajankohtaehdotusten lisäksi viestissä kerrottiin haastattelun tarkoitus ja viestin liitteenä oli opinnäytetyösuunnitelma. Ajankohdan varmistuttua osallistujille lähetettiin kutsu sähköpostin välityksellä. Kutsun liitteenä oli taustamateriaalia ja siinä oli myös kerrottu haastattelun teemat. Näin osallistujilla oli mahdollisuus pohtia käsiteltäviä asioita rauhassa ennen haastattelua. Lisäksi kutsussa kysyttiin lupaa haastattelun tallentamiseen opinnäytetyön tekemistä varten.

Haastattelun teemat olivat:

1. Miten osallisuus on mukana työssäsi Mikkelin kaupungilla, miten työsi edistää osallisuutta ja miten kaupunki tällä hetkellä edistää osallisuutta toimintoissaan ja palveluissaan
2. Osallisuuden toteutuminen Mikkelin seutukirjaston nykyisissä palveluissa
3. Kirjasto osallisuuden mahdollistajana tulevaisuudessa
4. Osallisuuden kannalta varteenotettavat kirjaston yhteistyötahot

Koronatilanteen vuoksi ryhmähaastattelu pidettiin suunnitellusti etäyhteydellä Teams-alustalla. Opinnäytetyön tekijät esittivät kysymyksiä vuorotellen osio kerrallaan. Haastattelu kesti 1,5 tuntia, ja se litteroitiin sekä teemoiteltiin.

Keskustelutilaisuus

Seuraava vaihe oli 19.8.2021 Teams-alustalla pidetty kaksituntinen keskustelutilaisuus, johon sisältyi myös työpajaosio. Tilaisuus oli alun perin tarkoitus toteuttaa learning café -menetelmällä kirjastolla, mutta alueen koronatilanteen huononnettua katsottiin parhaaksi toimia etäyhteydellä Teams-alustalla. Learning cafén useat pöytien vaihdot koettiin liikaa aikaa vievinä Teamsissa toteutettaviksi, joten työpajaosio päätettiin toteuttaa siirtämällä osallistujat kertaalleen pienryhmiin ja sitten takaisin yhteiseen keskusteluun.

Keskustelutilaisuuteen kutsuttiin henkilöitä, jotka työssään edistävät osallisuutta tavalla tai toisella. Tavoitteena oli myös kohtauttaa tahoja, joilla on keskenään erilainen rooli suhteessa kirjastoon. Kutsun lisäksi lähetettiin lyhyt sähköinen kysely, jonka tarkoituksena oli virittää kutsuttujen ajatuksia keskustelutilaisuutta varten ja johon toivottiin vastattavan ennen tilaisuutta. Kyselyssä heitä pyydettiin kuvaamaan edustamansa tahon toiminnan tarkoitusta sekä sitä, miten toiminta edistää kohderyhmien osallisuutta ja hyvinvointia. Kysely lähetettiin 17 henkilölle, joista vastasi kolme, joten vastausprosentti jäi alhaiseksi (18 %).

Keskustelutilaisuuteen osallistui kutsutuista 17 tahosta 11, joten osallistumisprosentti oli hyvä (65 %). Läsnä olivat samat viranhaltijat kuin ryhmähaastattelussa sekä erilaisten yhdistysten (Setlementti, Mimosa, Virike), hankkeiden (Mikkelin Kulttuurin unelmavuosi, AKKU eli Alueellinen kulttuuritoiminnan kehittäminen Etelä-Savossa), koulutusorganisaatioiden (XAMK, Mikkelin kesäyliopisto), avoimen kohtaamispaikan (Koppa), aluehallintoviraston (Itä-Suomen AVI) ja sote-kuntayhtymän (Essote) edustajat. Suurimmalla osalla osallistujista oli ollut kirjaston kanssa yhteistyötä. Kirjaston ulkopuolisten tahojen lisäksi keskustelutilaisuuteen osallistui kirjastopäällikkö sekä kolme muuta kirjaston henkilökunnan edustajaa. Henkilökuntaa osallistettiin myös tilaisuuden valmistelussa.

Opinnäytetyön tekijät alustivat Teams-alustalla pidetyn keskustelutilaisuuden diaesityksellä, jossa käsiteltiin osallisuutta, yleisen kirjaston lakisääteisiä tehtäviä ja Mikkelin seutukirjaston palveluita. Palvelut esiteltiin ensin kokonaisuutena, minkä jälkeen kuvattiin tarkemmin niitä palveluita, jotka voisivat toimia yhteistyön alustana ja mahdollistajana. Esityksen jälkeen oli työpajaosio, jonka ajaksi osallistujat jaettiin neljään pienryhmään. Jokaiseen pienryhmään kuului kirjaston henkilökunnan edustaja, jonka tehtävänä oli varmistaa, että keskustelua syntyy, sekä osallistua keskusteluun tasavertaisina muiden kanssa. Opinnäytetyön tekijät eivät olleet mukana pienryhmissä. Ryhmille annettiin tehtäväksi pohtia, mitä voitaisiin tehdä yhteistyössä osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Keskustelun pohjaksi esitettiin Mikkelin hyvinvointikertomuksen seurannassa esiin nousseita huolenaiheita, jotka olivat mielen hyvinvointi, yksinäisyys ja liikkumattomuus, kuitenkin korostaen, että keskustelun ei tarvitse kohdistua tai rajoittua niihin. Pienryhmät kirjasiivat keskustelun tuloksena syntyneitä ideoita virtuaalisille tarralapuille Jamboard-alustalle, kullekin ryhmälle varatuille omille sivuille. Jokaista ryhmää myös pyydettiin valitsemaan 1–2 mielestään olennaisinta keskustelussa noussutta asiaa ja tuomaan ne pienryhmäkeskustelun jälkeiseen yhteiseen keskusteluun. Keskustelutilaisuus tallennettiin Teamsin tallennustoiminnolla ja yhteisen keskustelun osuus litteroitiin ja teemoiteltiin. Virtuaalisille tarralapuille kirjoitettujen tekstien sisältö analysoitiin teemoittelun ja kvantifioinnin avulla.

Työpaja henkilökunnalle

Viimeisenä aineistonkeruuvaiheena oli kirjaston henkilökunnan learning café -työpaja toiminnansuunnittelupäivässä 5.11.2021. Noin puolitoista tuntia kestäneessä learning caféssa oli kuusi pöytää, joissa kussakin oli yksi yhteistyöhön liittyvä teema. Opinnäytetyön tekijät muodostivat teemat aiemmin kerätyn aineiston analyysin pohjalta. Teemat

olivat mielen hyvinvointi, kirjasto yhteisen tekemisen paikkana, yksinäisyyden vähentäminen, harrastusten tai taitojen pariin johdattaminen, kirjaston demokratiatyö sekä eri kieliä äidinkielenään puhuvien ihmisten kirjastopalvelut.

Osallistujia pyydettiin keskustelemaan ja kirjaamaan mahdollisia toteutustapoja ja yhteistyökumppaneita kullekin teemalle. Lopuksi osallistujat kävivät merkitsemässä erilliselle paperille, mikä kuudesta teemasta olisi heidän mielestään tärkein valita toteutettavaksi. Tilaisuuden tarkoituksena oli osallistaa henkilökunta pohdintaan, tutustuttaa heitä learning café -menetelmän avulla tehtävään ideointiin sekä saada heidän näkemyksensä pöydissä esiteltyjen yhteistyöteemojen tärkeysjärjestyksestä. Pöydissä kirjattuja asioita käsitellään jatkossa henkilökunnan kanssa ja tärkeimmäksi katsottuun teemaan liittyvä asia toteutetaan.

4.2 Tutkimusten tulokset

4.2.1 Sähköinen kysely kirjaston henkilökunnalle

Henkilökunnan kyselyyn vastasi 22 henkilöä. Mikkelin seutukirjaston toimipisteissä työskentelee 36 henkilöä. Vastausprosenttia (61 %) voi pitää hyvänä, etenkin kun kysely tehtiin kesäloma-aikana.

Kyselyssä ei ollut valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan kaikki kysymykset olivat avoimia. Ensimmäiseksi henkilökunnalta kysyttiin, millä keinoin kirjasto heidän mielestään edistää asukkaiden osallisuutta tällä hetkellä. Vastauksissa eniten esiintyvä asia oli kirjastotila (9 mainintaa). Seuraavaksi eniten vastauksissa esiintyivät erilaiset tapahtumat (6 mainintaa) ja aineisto (5 mainintaa). Aineiston hankintaehdotukset, kirjaston hyvä sijainti ja asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa kirjastopalveluihin erilaisten palautekanavien kautta saivat kukin kaksi mainintaa. Yksittäisiä mainintoja saivat muutamat muut asiat, kuten esimerkiksi asiakasraati ja monikanavainen asiakaspalvelu.

Kirjasto järjestää normaaliaikana paljon tilaisuuksia, jotka ovat maksuttomia ja kaikille avoimia. Tarjolla on myös säännöllistä toimintaa [...] Myös se, että on tarjolla – toistaiseksi – paljon avointa tilaa, johon voi tulla oleskelemaan ja käyttämään tietokoneita, edistää osallisuutta.

Tilat siis tunnistettiin henkilökunnan keskuudessa eniten osallisuutta edistäväksi asiaksi. Vastaukset painottuivat muutenkin konkreettisempiin seikkoihin kuten tilojen, laitteiden ja aineistojen tarjontaan, eikä esimerkiksi kirjaston rooli lukutaitojen edistäjänä noussut

lainkaan esiin. Henkilökunnan vastausten perusteella koostetut tulokset kirjaston keinoista edistää asukkaiden osallisuutta on tiivistetty teemoiteltuna taulukkoon 2.

Taulukko 2. Kirjaston keinot edistää asukkaiden osallisuutta.

aihe	kpl
tilat (moniin tarkoituksiin: oleskelu, lueskelu, tietokoneen käyttö jne.) Vapaasti käytettävät ja varattavat tilat.	9
tapahtumat ja toiminta (esim. lukupiirit, tietotunnit, digiopastus)	6
aineisto	5
hankintaehdotukset	2
hyvä sijainti / kuntataajamat	2
mahdollisuus vaikuttaa kirjastopalveluihin (asiakas- ja käyttäjäkyselyt, palautekanavat)	2
asiakasraati	1
laitteiden hyödyntäminen	1
laajat aukiolot	1
monikanavainen asiakaspalvelu (myös chat, puhelin, sähköposti)	1

Toiseksi kysyttiin, mitä kirjastoissa voitaisiin tehdä, jotta kirjaston toiminta edistäisi asukkaiden osallisuutta entistä paremmin. Vastauksissa kiinnitettiin eniten huomiota parempaan tiedottamiseen, viestintään ja markkinointiin (viisi mainintaa). Tilojen hyödyntäminen koettiin myös tärkeänä (neljä mainintaa). Viestintää ja markkinointia katsottiin tarvittavan enemmän myös siksi, että voidaan rakentaa vuorovaikutusta kirjaston ja asiakkaiden välille ja lisätä asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa kirjaston palveluihin (kaksi mainintaa).

Markkinointia ja näkyvyyttä ja erilaista toimintaa kehittäen eri ikäisille.

Tarjotaan tiloja ja ennen kaikkea markkinoidaan aktiivisesti.

Ylipäätään vuorovaikutuksen rakentaminen asiakkaisiin viestinnän kautta.

Asukkaille lisää mahdollisuuksia vaikuttaa kirjaston palveluihin, tuoda omia toiveita ja mielipiteitä esiin. Kirjastomme olisi hyvä tulla näkyvämmäksi osaksi asukkaiden elämää eli markkinointia ja näkyvyyttä lisää.

Verkostoituminen ja yhteistyö sekä kirjaston yhteiskunnallinen rooli saivat myös kumpikin kaksi mainintaa.

[...] Kirjasto on myös ainoita paikkoja, joissa ei ole kaupallista agendaa, vaatimusta ostaa tai olla jotain eli "tule sellaisena kuin olet" ajatuksen tulisi ohjata vielä entistä enemmän. Sivistystä, kulttuuria ja rauhaa edistävä tila, joka on avoinna erilaisille ihmisille ja näkökulmille.

Madaltaa kynnystä osallistua kirjaston järjestämään toimintaan ja tapahtumiin. Aktiivisemmin tiedottaa mahdollisuuksia käyttää kirjaston tiloja ja yhteistyömahdollisuuksia eri toimijoiden kanssa. Aktiivinen verkostoituminen ja yhteistyö kirjaston puolelta.

Sosiaalinen aspekti, toimintaosallisuus [...] Kirjaston demokratiaroolin syventäminen, esim. juuri molemminpuoleisena kanavana päättäjien ja kuntalaisten välillä.

Edellä mainittujen lisäksi monet eri asiat saivat yksittäisiä mainintoja. Vastauksissa esiintyneet aiheet on koottu teemoiteltuna taulukkoon 3.

Taulukko 3. Kirjaston toiminnan kehittäminen osallisuutta paremmin tukeväksi.

aihe	kpl
aktiivisempi tiedottaminen, markkinointi, viestintä	5
tilat ja niiden hyödyntäminen	4
verkostoituminen, yhteistyö	2
näkyvä rooli yhteiskunnallisissa asioissa, demokratiaroolin syventäminen	2
vuorovaikutuksen syventäminen asiakkaisiin, mahdollisuuksia vaikuttaa palveluihin	2
asiakasraati	1
kysely	1
tempaukset, tapahtumat	1
asiakaspalvelu	1
työikäisten palveluun panostus	1
omatoimipalvelu	1
hakeutuva palvelu	1
sijainti tärkeää	1
laaja aukiolo	1
työpajoja	1
näyttelytilaa	1
tehdä kirjasto tärkeäksi osaksi arkea	1
erikielisten palvelujen parempi kohdentaminen	1
asiakasryhmille kohdennettua toimintaa	1
toimintaosallisuus	1
asiakkaiden kirjavinkit säännölliseksi	1

Kyselyn viimeisessä kohdassa kirjaston henkilökuntaa pyydettiin ideoimaan rohkeasti ja ennakkoluulottomasti mahdollisia uusia yhteistyötahoja sekä uusia osallisuutta edistäviä yhteistyömuotoja jo vakiintuneiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Kysymykseen tuli 15 vastausta, joista osa oli varsin pitkiä. Vastauksissa mainittujen yhteistyötahojen hajonta oli kuitenkin suuri, eivätkä mitkään toimijat nousseet selkeästi muita enemmän esille. Mahdollisina yhteistyötahoina mainittiin esimerkiksi, ravitsemusliikkeet, poliisi, kunta-päättäjät, kauppakeskukset, SPR sekä taiteeseen ja musiikkiin liittyvät tahot. Erilaisia yhteistyömuotoihin liittyviä ehdotuksia sisältyi vastauksiin myös runsaasti, mutta niistäkään ei noussut mikään tietty asia erityisesti esiin.

Taiteeseen ja musiikkiin liittyvät tahot voisivat olla hyviä uusia yhteistyökumppaneita. Erilaisia yhdistyksiä näiden ympärillä on paljon. [...] Joidenkin kanssa yhteistyö voi olla sitä, että kirjasto toimii lähinnä tilana ja toisten kanssa se voi olla yhteisempää suunnittelua. [...]

Hack ja gamelabille popup tiloja.

[...] Kirjasto voisi teoriassa tarjoutua enemmän myös esim. vetämään mediakasvatus- tai lukemiseen liittyviä pajoja nuorille kuten myös vanhemmalle väestölle, jos resurssit riittäisivät. Jossain konferenssissa esiteltiin jossain ulkomaisessa lähiössä perustettua faktantarkistuspajaa, jossa nuorten kanssa tutkittiin lähiseudun uutistapahtumien taustoja ja niiden oikeellisuutta tms.[...]

Pullaa, kahvia ja ämpäreitä.

Toreilla tavataan :) tietoiskutyypiset jalkautumiset ja kaunokirjalliset tuokiot sinne missä ei-käyttäjähmiset liikkuvat (urheilutapahtumat, liikuntahallit, kaupungintalo).

Osa vastauksista ei koskenut suoranaisesti yhteistyömuotoja, vaan niissä oli tunnistettu kehittämiskohteita tai nostettu esiin kohderyhmiä, joihin vastaajien mielestä tulisi kiinnittää enemmän huomiota kirjaston palveluissa. Tällaisia kohderyhmiä olivat esimerkiksi nuoret, syrjäytyneet, eläkeläiset, maahanmuuttajat, sekä luki- tai puhevaikeuksista kärsivät. Lisäksi vastauksissa kommentoitiin ja pohdittiin yhteistyöhön liittyviä asioita myös yleisemmällä tasolla, muun muassa yhteistyön suunnitelmallisuutta:

Pitäisikö yhteistyötä yrittää juurruttaa syvemmin vakiintuneiden yhteistyötahojen kanssa ja myös tietenkin tulevien? Voisiko olla yhteisesti sovittuna jokin määrä, kuinka usein yhdessä vuosittain järjestetään ja kuinka usein tavaan/pidetään yhteyttä? "Vuosikokous", jossa päätetään tulevan vuoden jutut?

Aasisillan voi rakentaa mielikuvituksellakin eri toimijoiden kanssa. Monesti yhteistyö vaatii aktiivisuutta kummaltakin osapuolelta. Kirjaston puolelta pitkäjänteisyys varmasti olisi hyväksi = toimitaan hyvin ja sääntillisesti jo olemassa olevien (ja uusienkin tietysti) yhteistyökumppaneiden kanssa. Ehkä yhteistyötä voisi myös syventää kuin aina vain laajentaa tai tehdä kertaluonteisesti monien kanssa.

4.2.2 Viranhaltijoiden ryhmähaastattelu

Kolmen viranhaltijan ryhmähaastattelussa kysyttiin ensin, miten osallisuus näkyy kunkin työssä. Hyvinvointikoordinaattori vastasi sen näkyvän koko ajan. Hän kuvasi työtään verkostotyöksi, jota tehdään aina yhdessä, yhteistyössä ja osallistaen. Hyvinvointikoordinaattori toteuttaa esimerkiksi erilaisia asukaskyselyjä ja -työpajoja muun muassa strategiatyön yhteydessä. Hän toimii vanhus- ja vammaisneuvoston sihteerinä. Kansalaisopiston rehtorin vastuulle puolestaan kuuluu rehtorin tehtävien ohella kuntalaissa määritelty osallisuus koko kaupungin tasolla. Hän vastaa aluejohtokuntien toiminnasta, kaupungin osaseurojen lähidemokratiamallista (mukaan lukien kumppanuuspöytämalli), osallistavasta budjetoinnista, kuulemistilaisuuksista, asukastupatoiminnasta ja niin edelleen. Kirjastopäällikkö kertoi olevansa tottunut lähestymään osallisuutta kirjastolain, lukutaitotyön, digiopastusten sekä aineistojen ja tilojen tarjoamisen kautta:

[...] kirjasto julkisena, kaikille avoimena matalan kynnyksen tilana voi edesauttaa sellaista osallisuuden kokemista, että on tila, jonne olet tervetullut, oletpa minkälainen tahansa ja [...] meidän palveluita voi käyttää riippumatta siitä, että mikä on tulotaso [...] Me tehdään voimakkaasti lukutaitotyötä. Ruohonjuuritason digiopastusta ja tällaista edesautetaan, [...] mitä tarvitaan, että voit olla aktiivinen kansalainen.

Toiseksi viranhaltijoilta kysyttiin, millä keinoin Mikkelin kaupunki heidän mielestään edistää osallisuutta toiminnoissaan ja palveluissaan tällä hetkellä. Mikkelin kaupungilla on osallisuussuunnitelma ja osallisuus on tärkeässä roolissa kaupungin strategiassa. Strategia ja osallisuussuunnitelma linjaavat osaltaan myös kirjaston tavoitteita. Vastauksia tähän kysymykseen tuli jo ensimmäisen kysymyksen yhteydessä, joten viranhaltijoilta kysyttiin, haluavatko he vielä lisätä jonkin näkökulman. Vastauksissa korostuivat vaikuttamistoimielimet, joita haastateltavien mukaan on opittu kuulemaan päätöksentekoprosessissa, tosin asian kannalta usein liian myöhäisessä vaiheessa, vaikkakin prosessin kannalta oikea-aikaisesti. Esiin nousivat myös esteettömyyden edistäminen sekä isot suunnitelmat kuten Liikkuva Mikkeli 2030 -ohjelma.

Tämän jälkeen keskusteltiin osallisuuden toteutumisesta Mikkelin seutukirjaston nykyisissä palveluissa, sekä siitä, onko jokin kirjaston palveluista erityisen hyvin osallisuutta edistävä. Kaikki kolme viranhaltijaa nostivat vahvasti esiin kirjastotilan merkityksen.

[...] kyllähän ykkösasia on tuo toimiva asia, että teillä on tilat, jotka on kaikille avoimet. [...] se on [...] se kaikkein arvokkain ja vaalittavin paikka, [...] avoin kohtaamispaikka ja on avoin mahdollisuuksien paikka.

[...] tilojen käytön mahdollisuuksista, niin siinä on hirveä määrä potentiaalia. [...] Teillä on älyttömän hieno tilanne, että kirjasto löytyy [...] kuntataajaman noista taajamista ja liitoskunnista. [...] Että jos kirjastot vaan voi olla näissä tällaisissa kansalaisten, kuntalaisten olohuone, asukastuparoolissa kohtaamispaikka.

Kirjastopäällikkö toi keskusteluun myös kirjaston digiopastuksen ja siinä vapaaehtoisverkoston kanssa tehtävän yhteistyön tärkeyden.

Mielestäni tuo digiopastus, on ollut ihan loistavaa, että on ollut sitä yhteistyötä [...] Kyllähän se, että me opastamme asiakkaita käyttämään [...] digitaalisia välineitä ja käyttämään ja löytämään palveluita [...], niin se on kauheen tärkeä, koska se alkaa oikeesti olla sellaisen aktiivisen kansalaisuuden edellytys entistä enemmän. Ehkä siinä mielessä nostaisin sen nyt framille, että [...] se on viime vuosina tullut entistä tärkeämmäksi.

Seuraavaksi haastatteluun osallistajat kertoivat näkemyksiään siitä, miten kirjasto voisi toimia osallisuuden mahdollistajana tulevaisuudessa ja mikä kirjaston rooli siinä voisi olla. Hyvinvointikoordinaattori toi esiin yksinäisyyteen ja mielen hyvinvointiin liittyvät haasteet, joihin kirjasto voi vastata tarjoamalla tilan mielekkäälle yhdessä tekemiselle ja spontaaneille kohtaamisille. Hän ehdotti kirjastolle Huolituoli-toimintaa, jossa kirjastolla pääsisi helposti tapaamaan mielenterveyden ammattilaisen. Hänen mukaansa tällaista toimintaa on Mikkelissä tällä hetkellä Mieli ry:llä ja Mielenterveysseuran kriisikeskuksella. Kansalaisopiston rehtori toi keskusteluun spontaanin kansalaistoiminnan mahdollistamisen ja asiakkaiden osallistamisen.

[...] voitte ottaa sen palvelumuotoilun käyttöön ja pyytää asiakkaita mukaan tulevaisuuden kirjaston ideoimiseen. Kaikki viittaa siihen, että tällainen ihmisten spontaani aktiivisuus, ihmisistä itsestään nousevat asiat [...] lisääntyvät.

Kirjastopäällikön pohdinnat kirjastosta osallisuuden mahdollistajana tulevaisuudessa liittyivät vahvasti demokratiaan sekä kulttuuriseen ja yhteiskunnalliseen vuoropuheluun, joissa kirjaston tulisi ottaa rohkeammin paikkansa. Hän painotti myös ketterien toimintamallien kehittämistä, jotta kynnys yhteistyöhön kirjaston kanssa olisi mahdollisimman matala. Myös yksinäisyyden ja mielenterveyden merkitys hyvinvoinnille puhutteli häntä:

[...] yksinäisyys, että se voi olla oikeasti todella vaarallista, niin sehän on iso yhteiskunnallinen asia ja mielenterveysasiat [...] on sellainen asia, mitä meillä ei kenelläkään ole varaa jättää huomioimatta ja sitten [...] toivoisi, että kaupunkitasolla huomattaisi myös se, että sekin vie rahaa, että ihmiset voi huonosti, se on hyvin kallista, puhumattakaan tietysti elämänlaadusta [...].

Viimeisenä teemana oli pohtia sellaisia yhteistyötahoja, joiden kanssa tehtävä yhteistyö edistäisi osallisuutta ja olisi mielekästä sekä kirjastolle että toiselle osapuolelle. Hyvinvointikoordinaattori ehdotti tiiviimpää järjestöyhteistyötä ja sen lisäksi suoraa asukkaiden

mukaan ottamista, koska kaikki eivät ole mukana yhdistyksissä ja järjestöissä. Hän toi esiin myös vaikuttamistoimielimet (nuorisovaltuuston, vammaisneuvoston ja vanhusneuvoston) sekä Ohjaamo Olkkarin, joiden kanssa voisi löytyä yhteistyömuotoja. Essote ja seurakunta tekevät työtä osallisuuden edistämiseksi sekä yksinäisyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi, joten ne olisivat myös hyviä yhteistyötahoja. Vaikuttamistoimielimet ja Essote tulivat esiin myös kansalaisopiston rehtorin vastauksessa. Hän mainitsi lisäksi aluejohtokunnat, joiden kanssa voisi olla tempauksia tai tapahtumia. Kaupungin omien yksiköiden väliseen yhteistyöhön liittyen hän nosti esiin resurssit:

Siiloutumisen sijaan niin kuin mahdollisimman paljon horisontaalista yhteistyötä [...], mutta kyllä se silti käytännössä jää aika vähäiseksi. Meillä on joka tulosalueella ne omat puurtamisemme.

Kirjastopäällikkö painotti jo aiemmin mainittuja tilan, viestinnän ja toimintamallien teemoja:

[...] sellaista tiedottamista [...] että ois helppo tulla [kirjastolle] tekemään asioita, et me osattais selkeesti kertoa, että mitä meillä on tarjolla, mitä meiltä saa ja keneen ottaa yhteyttä

[...] meidän täytyy kehittää kirjastossa ketteriä kokeiluja, sitä, että me nopeasti reagoidaan, kun nousee asioita ja mahdollistetaan niitä. [...] meidän pitäisi jotenkin osata palvelumuotoilla sellaisia toimintamalleja, sellaisia konsepteja, mitkä jotenkin edesauttaisi asiointien tapahtumista ja [...] nimenomaan sitä mahdollistamista [...], mitä voitais [saada aikaan] eri toimijoiden kanssa.

Keskustelun päätteeksi osallistujia pyydettiin kertomaan, oliko heille vielä tullut mieleen asioita, jotka eivät olleet nousseet esiin aiemmin keskustelussa ja millaiset tunnelmat keskustelusta jäi. Kirjastopäällikkö piti haasteena löytää keinoja kertoa päättävälle taholle kirjaston tehtävästä ja merkityksestä.

Voi sanoa, että itse olen iloinen nykyisestä kirjastolaista, koska se on [...] valtavan hyvä työkalu ja ihan oikeesti palaan siihen, että siellä kertaan, mitkä on yleisen kirjaston tehtävät ja siellä kerrotaan, että mikä on sen lain tavoite. Ja ne on kovat, ne on haastavat, mut ne on hirveän inspiroivat, että sitten aina kun arki tulee, lunta tupaan ja jäitä porstuaan, niin se täytyy huokaista ja välillä kattoo, että mitä meidän pitäis tehdä. Sit se haaste on [...] löytää ne keinot, että millä sitten kertoo, että mikä se kirjaston tehtävä on ja se on [...] aika vaikeeta.

Hyvinvointikoordinaattori katsoi tämän olevan myös muiden viranhaltijoiden kuin kirjastopäällikön tehtävä, jotta päästään vaikuttamaan päätöksentekoon hyvien perustelujen avulla. Kansalaisopiston rehtori puolestaan korosti mission kirkastamisen merkitystä:

Mikä on meidän missio, mikä on meidän tehtävä, mitä varten me ollaan olemassa. Tietääkö kunnat yleensä, mutta ei pysähdytä nyt siihen kaupunkitasoon, vaan että

minä kansalaisopiston rehtorina tietäisin joka aamu miks mä tuun töihin ja te kirjastoihmisinä tietäisitte joka aamu miks te tuutte töihin tai Arja hyvinvointikoordinaattorina. Se missio olisi niin [...] kirkas, että kaikkihan lopulta mitä tekin tästä osallisuudesta mietitte, [...] rakentuu sen ympärille, että mikä on kirjaston [...] varsinainen olemassaolon ydin.

Hyvinvointikoordinaattori mainitsi loppukaneetissaan kirjastolain ohella lakeja, jotka liittyvät hyvinvoinnin edistämiseen. Lakisääteisten tehtävien täyttämiseksi on oltava edellytykset ja yhteistyötä tarvitaan.

[...] siihenhän meidän pitää laittaa paljon panostusta, että [kirjaston funktio] perustellaan hyvin ja tuodaan esille ihan siinä meidän Hyvän elämän strategisessa ohjelmassa. Tää on [...] äärettömän tärkeä, että millä edellytyksillä tää kirjastolain henki toteutuu ja linjaukset, ja ylipäättään, että mitä kuntalaki tai kuntien terveydenhuoltolaki tai sellaiset sanoo [...] hyvinvoinnin edistämisestä ja jatkossa muut lait. Siinä me tarvitaan myös vahvasti toisiamme.

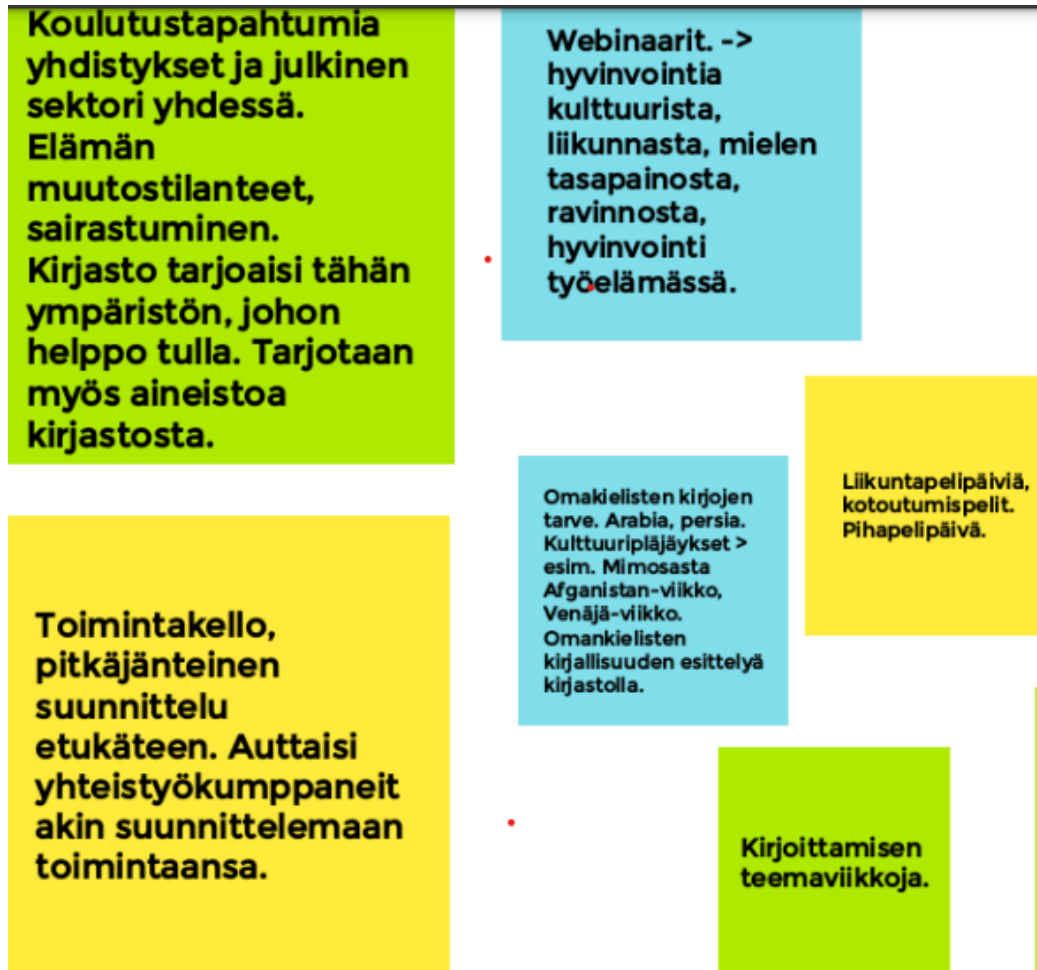
4.2.3 Toimijoiden keskustelutilaisuus

Keskustelutilaisuuden ennakkokyselyn tulokset

Keskustelutilaisuuteen kutsutuille lähetettyyn ennakkokyselyyn vastasi kolme henkilöä. Kaikilla vastaajien edustamalla organisaatiolla oli ollut satunnaista tai säännöllistä yhteistyötä kirjaston kanssa. Kaikilla oli ollut tapahtumayhteistyötä kirjaston kanssa. Yksi vastaaja mainitsi lisäksi hankkeissa tehdyn yhteistyön, ja vastaajan organisaatiosta on myös ollut harjoittelijoita ja opinnäytetyön tekijöitä kirjastolla. Toisen vastaajan kanssa yhteistyöhön oli liittynyt kirjaston tilojen ja välineistön hyödyntäminen. Kysymykseen mahdollisista uusista yhteistyömuodoista vastaajat ehdottivat monenlaisia asioita, kuten esimerkiksi yhteisiä koulutuksia ja tapahtumia, kiinteää pysyvää paikkaa kulttuuritapahtumien striimauksille ja yhteistä sosiaalisen kirjastotyön benchmarkkausmatkaa.

Keskustelutilaisuuden pienryhmäkeskustelujen aineisto ja sen käsittely

Kukin pienryhmä kirjasi keskustelussa nousseita ajatuksia virtuaalisille tarralapuille Jamboard-alustalle. Kuvassa 2 on esimerkkinä osa erään ryhmän tuottamista lapuista.



Kuva 2. Keskustelutilaisuuden yhden ryhmän idealappuja.

Lappuja kertyi 6–17 kpl/pienryhmä, yhteensä 48 lappua. Niissä esitettyjä asioita oli kuitenkin runsaasti enemmän kuin 48, koska samalle lapulle oli usein kirjattu monta asiaa. Laput käsiteltiin kahdella tavalla. Ensin niistä poimittiin yhteistyöideat, ja lisäksi lappujen kaikista teksteistä tehtiin sisällönanalyysi.

Pienryhmien yhteistyöideat

Ryhmien lapuissa oli löydettävissä varsinaisia yhteistyöideoita 18 kappaletta. Osa niistä oli yleisiä, kuten ennaltaehkäisevä toiminta, tapahtumat yleensä tai ilmaiset tapahtumat lapsiperheille. Monet ideat liittyivät suoraan yksinäisyyden, liikkumattomuuden tai mielen hyvinvoinnin parantamiseen, mutta myös useiden muiden ideoiden voi katsoa liittyvän niihin epäsuorasti. Ideoita oli kaiken kaikkiaan hyvin monentyyppisiä. Niiden joukossa-

mainittiin mielen hyvinvointiin liittyvät luennot ja webinaarit, taukojumppa, yhteistyö ikäihmisten palveluiden kehittämisessä, kulttuuriin ja taiteeseen liittyvät työpajat, liikunta- ja pihapelipäivät, kotoutumispelit, elintapaohjaus, kansalaisopiston opiskelijoiden musiikkiesitykset kirjaston avoimella lavalla, hyvän mielen tapahtumat ja kävelytapahtuma.

Taukojumppaa digiopastusten lomaan.

Hyvän mielen tapahtuma, hyvän mielen kävelytapahtuma. Hyvinvointipisteitä ja messuja kirjastossa, kaikille avoin tapahtuma. Positiivinen mielenterveystapahtuma, mielen hyvinvointi.

Liikuntapelipäiviä, kotoutumispelit. Pihapelipäivä.

Webinaarit -> hyvinvointia kulttuurista, liikunnasta, mielen tasapainosta, ravinnosta, hyvinvointi työelämässä.

Pienryhmäkeskustelujen lappujen sisällönanalyysi

Koska lapuilla oli yhteistyöideoiden lisäksi runsaasti muuta asiaa, kuten erilaisia kommentteja liittyen esimerkiksi kirjastotilaan tai vuorovaikutukseen, haluttiin lapuilla olevia asioita tutkia vielä tarkemmin. Kaikki lappujen kirjoitukset käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin teemoitellen ja kvantifioiden.

Sisällönanalyysin tuloksista havaittiin, että eniten mainintoja kirjoituksissa sai fyysinen kirjastotila (23 mainintaa) ja lähes yhtä paljon siellä järjestettävät tapahtumat (20 mainintaa). Kirjasto verkossa olevana tilana sekä verkkotapahtumat mainittiin sitä vastoin kumpikin vain kerran. Erilaisia ideoita kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyötä parantavista keinoista tuotiin esiin 15 kertaa, ja kirjaston rooli erilaisten toimintojen matalan kynnyksen mahdollistajana tai alustana 14 kertaa. Mielen hyvinvointi sai 8 mainintaa ja muut teemat 1–7 mainintaa kukin. Teemat ja niiden esiintyminen on koottu taulukkoon 4.

Taulukko 4. Pienryhmäkeskusteluissa lapuille kirjattujen asioiden teemoittelu.

Koodi	Mainintojen lukumäärä
Fyysinen kirjastotila	23
Tapahtumat ja tilaisuudet	20
Yhteistyön toimintatapojen kehittämiseen liittyvät ajatukset ja ideat	15
Kirjasto matalan kynnyksen mahdollistajana, alustana	14
Mielen hyvinvointi	8
Liikkumattomuus/liikunta	7
Ruoka, kahvi, ravinto	7
Pelit, pelillisuus	6
Koulutus, kurssit, yhdessä oppiminen	5
Muiden ihmisten (spontaani) kohtaaminen	5
Omaehtoinen tekeminen (yhdessä tai yksin)	5
Kirjastoaineistot	5
Kulttuuri ja/tai taide	5
Harrastaminen, harrastukset	4
Yksinäisyys	4
Maksuttomuus	3
Kirjasto verkkotilana	1
Verkkotapahtumat	1

Kirjaston tarjoama tila siis mainittiin tavalla tai toisella pienryhmien lappujen kirjoituksissa useammin kuin mikään muu asia, ja se myös esiintyi kaikkien pienryhmien kirjauksissa. Kirjastotilaa luonnehdittiin muun muassa matalan kynnyksen tilaksi, johon voi vain tulla tapaamaan ihmisiä ja hengamaan, tutuksi ja turvalliseksi tilaksi ja luontevaksi paikaksi toimia. Kirjastotilaa ehdotettiin hyödynnettäväksi esimerkiksi etätyöpisteisiin, yhteisölliseen työnteekoon sekä lukupiirien ja harrastustoiminnan kokoontumisiin. Kirjaston rooli erilaisten asioiden mahdollistajana (14 mainintaa) kytkeytyi aineistossa lähes poikkeuksetta fyysiseen kirjastotilaan. Kahdessa mahdollistamiseen liittyvässä ideassa oli mainittu tila, tapahtumat ja kirjastoaineistot toisiinsa liittyvinä niin, että ehdotettiin kirjastoon tapahtumaa, jossa pantaisiin esille tapahtuman aiheeseen liittyvää kirjastoaineistoa.

Matalan kynnyksen tila.

Kirjasto tarjoaa hyvät edellytykset toiminnalle, esim. varattava neukkari pääkirjastossa, Mikkeli-sali ja hyvä verkosto lähikirjastoja, esim. lukupiireille, ikäihmisten yliopistolle, harrastus. [...]

Perusta= kirjasto alustana, kohtaamispaikkana, verkkotila ja fyysinen tila.

Etätyöpisteet. Yhteisöllinen työnteko saman katon alla. Yhteinen keittiö tms. -> toisi mukanaan yhteisöllisyyttä.

Kirjasto on turvallinen tila myös kokeilla ohjausta.

[...] Tiloja tarvitaan kuntalaisista itsestään nouseviin tarpeisiin.

Koulutustapahtumia yhdistykset ja julkinen sektori yhdessä. Elämän muutostilanteet, sairastuminen. Kirjasto tarjoaisi tähän ympäristön, johon helppo tulla. Tarjotaan myös aineistoa kirjastosta.

Kirjastotilan jälkeen toiseksi eniten (20 kertaa) mainittiin erilaisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin liittyviä asioita ja myös niitä esiintyi kaikilla pienryhmillä. Osa tapahtumaidoista oli esitetty yleisellä tasolla, osa taas oli täsmällisiä kehitysehdotuksia tai käytännöllisesti katsoen valmiita konsepteja. Melkein aina tapahtumien paikaksi oli ajateltu kirjastotilaa. Webinaarit mainittiin kerran, ja kahdessa ehdotuksessa kirjasto nähtiin erilaisten tapahtumien lähtöpaikkana.

Kirjasto lähtöpaikka erilaisille asioille? Esim. pyöräretket, kävelyt yksinäisyyden torjumiselle voisivat alkaa kirjastolta, joka tuttu paikka.

Tapahtumat - ilmaiset tapahtumat lapsiperheille.

Kirjastolla maahanmuuttajille matalan kynnyksen kielikahvila klo 14 jälkeen. Suomen kielen treenaamista. Kirjastolla hyvä sijainti.

Kirjasto[on]n pakopelihuoneet, kauhua, draamaa. Myös lapsille. [Kissaksi pukeutunut kirjastonhoitaja] Kaino [Kirjastokissa] johdattaa sadun tai kirjan siivittämä[nä] kirjaston läpi, toiminnallisia pisteitä.

Erilaisia yhteistyön kehittämiseen liittyviä ajatuksia mainittiin 15 kertaa. Viestinnän ja markkinoinnin lisäämistä ja tehostamista toivottiin, sekä toimijoiden kesken että yhteistyössä yleisölle. Keskustelua edeltävän alustuksen yhdessä osiossa käytiin läpi kirjaston tarjoamia palveluja, ja joistakin pienryhmäkeskusteluissa kirjatuista ajatuksista on mahdollista päätellä, että osallistujat eivät ole ennen tilaisuutta tunteneet kaikkia esiteltyjä palveluja. Lappujen kirjoituksissa myös pohdittiin yhteistyön rakennetta ja toimintatapoja,

sekä ehdotettiin yhteistyökumppaneita. Tässäkin kohtaa osa ehdotuksista oli yleisellä tasolla esitettyjä ja osa yksityiskohtaisempia.

[...] Tiedottaminen tiloista!!! Kirjastot valmiiksi esteettömiä.

*Uudet lainattavat työkalut, kausikortit, ym. saatava paremmin kaikkien tietoon!
Yhteismarkkinointi positiivisessa mielessä. Miten osattaisiin ohjata toistemme palvelujen piiriin?*

Tarvitseeko yhteistyöverkosto rakennetta? Paljon toimijoita, päällekkäistäkin työtä.

Toimintakello, pitkäjänteinen suunnittelu etukäteen. Auttaisi yhteistyökumppaneitakin suunnittelemaan toimintaansa

Kirjasto mukaan ikäihmisten palveluiden monialaiseen kehittämiseen.

Yhteistyö [terveys- ja hyvinvointiauto] Reissu-Ellun kanssa-> [kirja-auto] Mirja samalle "parkkipaikalle"

Vuoden positiivinen Mikkeliäinen kirjaston "kasvoksi" [...].

Kahvin ja ruoan nähtiin liittyvän kirjastoon tai yhteistyöhön, koska ne mainittiin tavalla tai toisella seitsemän kertaa. Kahvio tai kahvin tarjoaminen tapahtumien yhteydessä esiintyi kaikkien paitsi yhden pienryhmän ideoissa.

Kahvio kirjastoon!!!! Sekä yhdistykset että asukkaat kaipaavat.

Hyvinvointia ruoasta: kansainvälinen keittiö, eri maista olevat henkilöt esittelevät.

Ikäihmisille: Päivän lehden ja uutisten ääneenluku ja samalla kahvit/käsitöitä

Mielen hyvinvointiin liittyviä asioita mainittiin pienryhmien kirjauksissa kahdeksan kertaa ja pelit tai pelillisuus kuusi kertaa. Koulutus tai yhdessä oppiminen, omaehtoinen tekeminen, kirjastoaineistot sekä kulttuuri ja taide saivat kukin viisi mainintaa. Harrastaminen ja yksinäisyys mainittiin kumpikin neljä kertaa ja maksuttomuus kolme kertaa. Kirjasto verkkotilana ja verkkotapahtumat saivat molemmat yhden maininnan.

Aineistosta tutkittiin myös siinä esiintyvät kohderyhmät. Eri kohderyhmiä mainittiin kaikkiaan 26 kertaa, joista kahdeksan oli ei-spesifejä ("kaikki", "eri asukasryhmät", "tavalliset ihmiset", "eri ikäiset" jne.) Spesifeistä kohderyhmistä mainittiin useimmin ikäihmiset ja eri maista lähtöisin olevat henkilöt (kummallakin neljä mainintaa) sekä lapset tai lapsiperheet (kaksi mainintaa). Muilla spesifeillä kohderyhmillä oli yksi maininta kullakin, ja niitä olivat esimerkiksi kuntalaiset, työelämässä olevat, yhdistykset ja kaupunginosaseurat.

Keskustelutilaisuuden yhteisen keskustelun tulokset

Jokainen pienryhmä sopi keskenään, mitkä 1–2 ideaa tai näkökulmaa haluttiin tuoda yhteiseen keskusteluun. Ryhmät nostivat yhteisessä keskustelussa esiin viestinnän tärkeyden sekä yhteistyökumppaneiden ottamisen mukaan jo ideointivaiheessa:

[...] kun kirjastolla jo on tällä hetkellä paljon semmoisia älyttömän hyviä toimintatapoja, niin niistä enemmän tiedottamista ja ylipäättään semmoista yhdessä tiedottamista myös. [...] Että hei, meiltä ei löydy mutta kysypä sieltä, sieltäpä löytyy. Tai että kaipaatte tiloja, niin kysykääpäs kirjastosta, [...] siellä olisi yhdistyksille ilmainen kokoustila vaikka käytettävissä. Jotenkin tämmöistä yhteistyön tiivistämistä ihan oleellisesti.

Kun suunnittelette kirjastoissakin tapahtumia, niin että ottaisittekin ne yhteistyökumppanit jo mukaan siihen ideointiin, että sieltä voi tulla hirmu hyviä [ideoita] sieltä laatikon ulkopuolelta. Me jokainen mielletään asiat niin sen oman työn kautta ja sen oman kiinnostuksen kohteen kautta.

Ikäihmiset ja heille suunnatut palvelut ja hyvinvointiin liittyvät luennot mainittiin toistuvasti. Kohtaamisten, käyttäjälähtöisyyden ja vertaistoininnan tärkeys nostettiin myös esiin, samoin jo olemassa olevien verkostojen hyödyntäminen.

[...] ei välttämättä olis mitään erityistä agendaa, vaan puitteet sille, että joku tietty ihmisryhmä voi tavata, on se sitten vaikka ikäihmiset, jotka kaipais vähän seuraa, tai sitten että tämmöisiä kohtaamisia joko tietylle asiakasryhmälle, esimerkiksi lapsiperheet [...]

Ja sitten erilaisia tämmöisiä hyvinvointiin liittyviä luentoja, luentosarjoja, hyvin samantyyppistä mitä tuossa ryhmä nelosella.

[...] käyttäjälähtöisyydestähän se pitäisi lähteä. Että me organisaatiot mietitään, että mitä me tarjotaan näille kuntalaisille, vai että mitä ne kuntalaiset oikeasti haluaa, minkälaisia palveluita he haluais käyttää.

[...] myös esimerkiksi tämmöistä, että olisi vaikka erilaisia harrastusten esittelyjä, asianharrastaja kertois, eikä virkamieslähtöisesti.

Ja kun tuossa joku puhui just että niiden verkostojen kanssa, niin se lapsiperheverkosto on olemassa oleva verkosto, jossa on yhdistykset ja järjestöt ja kunta ja sote mukana [...] ja sitä me toivon mukaan jatketaan, ja se on ollu hyvä yhteistyö teidän kanssa.

Tilaisuuden lopussa osallistujat ottivat spontaanisti puheeksi keskustelutilaisuuden aikaan julkisessa keskustelussa paljon esiintyneen kaupungin tilaintegraatiosuunnitelman, jonka osana kirjaston noin 200-neliöstä lehtisalia kaavailtiin otettavaksi kaupungin asiointipisteen ja matkailupalveluiden käyttöön. Lehdet ja lukupaikat olisi tällöin pitänyt sijoittaa toisaalle kirjaston tiloihin. Suunnitelmaa vastustettiin, ja sittemmin se hylättiin ainakin toistaiseksi, mutta keskustelun ajankohtana aihe puhutti osallistujia.

4.2.4 Henkilökunnan työpaja

Henkilökunnan työpaja järjestettiin learning café -menetelmällä ja siihen osallistui 32 henkilöä. Pöytiä oli kuusi, joissa kussakin oli yksi teema apukysymyksineen. Teemat olivat:

1. Millaisen mielen hyvinvointiin liittyvän tapahtuman tai tapahtumasarjan voisimme toteuttaa? Tapahtuma(sarja)n sisältö? Kenen kanssa voisimme tehdä yhteistyötä?
2. Miten ja kenen kanssa kehitämme kirjastosta yhteisen tekemisen paikan? Mitä yhteinen tekeminen voisi olla?
3. Miten ja kenen kanssa voimme toimia yksinäisyyden vähentämiseksi? Millaista yksinäisyyden vähentämiseen tähtäävä toiminta voisi olla?
4. Miten kirjasto voisi toimia erilaisten harrastusten/taitojen pariin johdattajana tai niiden esittämispaikkana? Kenelle tai minkä tahon kautta voisimme markkinoida tällaista mahdollisuutta?
5. Miten kirjasto voisi olla mukana demokratiatyössä? Millaista kirjaston demokratiatyö voisi olla? Voisiko siihen liittyä kirjaston tilat, kokoelmat, lukutaidot?
6. Miten kirjasto voisi palvella paremmin erikielisiä ihmisiä? Mihin toimenpiteisiin kirjaston tulisi ryhtyä?

Keskustelu pöydissä oli vilkasta. Jokaiseen teemaan kirjattiin paljon ideoita ja ehdotuksia yhteistyön sisällöistä ja yhteistyötahoista. Lopuksi osallistujia pyydettiin äänestämään, mikä kuudesta teemasta olisi heidän mielestään tärkein toteuttaa. 32 osallistujasta äänesti 27, jolloin äänestysprosentiksi tulee 84 %. Tulokset on koottu taulukkoon 5.

Taulukko 5. Yhteistyöteemojen tärkeysjärjestys.

Mielen hyvinvointiin liittyvä tapahtumasarja	12 ääntä
Kirjasto harrastusten pariin johdattajana tai esityspaikkana	6 ääntä
Yksinäisyyden vähentäminen	5 ääntä
Kirjastosta yhteisen tekemisen paikka	2 ääntä
Kirjaston demokratiatyö	1 ääni
Erikielisten ihmisten huomioiminen palveluissa	1 ääni

Ylivoimaisesti tärkeimpänä pidettiin mielen hyvinvointiin liittyvää tapahtumaa/tapahtumasarjaa, joka sai 44 % annetuista äänistä. Seuraavaksi tärkeimmäksi katsottiin kirjasto harrastusten pariin johdattajana tai esityspaikkana (22 % äänistä). Yksinäisyyden vähentäminen koettiin kolmanneksi tärkeimpänä (19 % äänistä).

Mielen hyvinvointiin liittyvään tapahtuman tai tapahtumasarjan sisältöihin kirjattiin learning café -pöydässä 12 kohtaa, joista jotkut sisälsivät enemmän kuin yhden asian. Kolme kirjausta ei vastannut kysymykseen sisällöstä, vaan luonnehti asiaa muuten, kuten esimerkiksi ”matalan kynnyksen tapahtuma”. Mahdollisia yhteistyötahoja tunnistettiin 28 kappaletta, joista muutama oli yleisluontoisia mainintoja, kuten yrittäjät, yhdistykset tai seurat. Erilaisia yrityksiä yhteistahoiksi ehdotettiin seitsemän kappaletta. Suurin osa niistä oli paikallisia hyvinvointiin keskittyviä yrityksiä, kuten esimerkiksi Kyyhkylä Well-being Resort. Yksi maininta yrityksistä liittyi karaokeen. Yhteistyön sisällöiksi ideoitii muun muassa musiikkitapahtumaa, kirjallisuusterapiaa, kirjastokaraokea, flash mob-tyyppistä tapahtumaa, hyvinvointitapahtumaa tuote-esittelyineen, vapaaehtoisuuteen perustuvaa vertaistukiryhmää, jossa olisi mukana kokemusasiantuntija, sekä hyvinvointiluentosarjaa, jossa olisi mukana esimerkiksi Maaret Kallio.

Toiseksi eniten ääniä saanut teema oli kirjasto harrastusten pariin johdattajana. Sen yhteydessä kysyttiin miten kirjasto voisi toimia erilaisten harrastusten pariin johdattajana tai niiden esittämipaikkana, ja kenelle tai minkä tahon kautta tällaista mahdollisuutta voisi markkinoida. Tahoja, joille kirjastoa voisi markkinoida harrastusten esittelypaikkana oli-

vat muun muassa päiväkodit, koulut, taideyhdistykset ja autokerhot. Markkinointikeinoiksi ehdotettiin esimerkiksi valotolppia ja vanhanaikaista puskaradiota. Kirjaston omaa aineistoa ehdotettiin myös hyödynnettäväksi esittelemällä lainattavia liikunta- ja taidevälineitä. Kirjastotilojen monimuotoisuuden kommentoitiin olevan tärkeää.

Kolmanneksi eniten ääniä keräsi yksinäisyyden vähentämisen teema. Erilaisia ehdotuksia yksinäisyyttä vähentävään toimintaan tuli 19 kappaletta. Eräissä ehdotuksissa mainittiin yleisluontoisesti teematapahtumat ja luennot. Tilat mainittiin myös tässä teemassa:

tilojen tarjoaminen toimijoille ja houkuttavaksi tekeminen

tilojen markkinointi yhteistyökumppaneille

Toimintamuodoiksi ehdotettiin esimerkiksi johdettua tai itse järjestettyä lukupiiriä, kirjoituspajaa ja kirjastojen verkkokeskusteluja. Erilaiset kerhot kuten läksy- ja käsityökerho saivat myös mainintoja. Muun tyyppisiä toimintaehdotuksia olivat muun muassa lautapeli-illat, vertaistukitoiminta sekä kokoontumiset turinan ja yhdessäolon merkeissä ("miestenvuoro" tai "aamukahvia ja uutisia"). Erilaisista yhteistyötahoista tuli myös paljon ehdotuksia (22 kappaletta). Niitä olivat esimerkiksi maahanmuuttajapalvelut, seurakunta, sosiaalitoimi ja vanhuspalvelut, omaishoitajat, kuntouttavan toiminnan toimijat ja Miesten asema. Ehdotetut yhteistyötahot olivat pääosin sosiaali- ja terveystieteiden kentällä toimivia tahoja. Päiväkodit ja koulut oli myös mainittu tässä kohtaa, samoin kuin lähes jokaisen muun teeman yhteydessä.



Kuva 3. Mikkelin kirjaston henkilökunnan learning café 5.11.2021.

4.3 Tutkimustulosten yhteenveto

Kirjaston henkilökunnalle suunnatun kyselyn perusteella todettiin kirjastotilojen ja niiden hyödyntämisen esimerkiksi kohtaamis-, kokoontumis-, opiskelu- ja työskentelypaikkana tukevan ja edistävän asukkaiden osallisuutta eniten tällä hetkellä. Seuraavaksi eniten vastaajien mielestä osallisuutta edistivät erilaiset tapahtumat ja kirjastoaineistojen monipuolinen tarjonta. Kirjaston keinoina edistää osallisuutta entistä paremmin tulevaisuudessa nousivat esiin aktiivisempi tiedottaminen ja markkinointi, vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa kirjaston palveluihin. Lähes yhtä paljon mainintoja sai tilojen hyödyntäminen. Kyselyssä tuli runsaasti ideoita uusista yhteistyötahoista (kauppakeskukset, poliisi, taide- ja musiikkitalot jne.) ja osallisuutta edistävästä yhteistyömuodoista, mutta mitkään tahot tai yhteistyömuodot eivät selkeästi nousseet esiin muita enemmän. Vastauksissa oli lisäksi mainittu asiakasryhmiä, joihin kirjaston tulisi vastaajien mielestä kohdistaa enemmän palveluita (nuoret, syrjäytyneet, eläkeläiset ja maahanmuuttajat), sekä pohdittu yhteistyön suunnitelmallisuutta.

Ryhmähaastattelussa kaikki haastateltavat nostivat vahvasti esiin kirjastotilat erityisen hyvin osallisuutta edistävänä asiana. Tilojen hyödyntämisen nähtiin tukevan osallisuutta myös tulevaisuuden kirjastopalveluissa: kirjasto voisi vastata yksinäisyyden ja mielen hyvinvointiin liittyviin haasteisiin tarjoamalla tilaa mielekkäälle yhdessä tekemiselle ja spontaaneille kohtaamisille. Kirjaston rooli tulevaisuudessa nähtiin myös spontaanin kansalaistoiminnan ja asiakkaiden osallistamisen mahdollistajana. Kirjastopäällikkö toi esiin, että kirjaston tulisi rohkeammin ottaa paikkansa demokratian ja yhteiskunnallisen vuoropuhelun saralla ja kehittää ketteriä toimintamalleja yhteistyöhön. Tiiviimmän järjestöyhteistyön lisäksi esiin nousi suora asukkaiden mukaan ottaminen sekä vaikuttamistoimielimet (nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto). Kaksi haastateltavista mainitsi Essoten osallisuutta ja hyvinvointia edistävänä, mahdollisena yhteistyökumppanina kirjastolle. Kaupungin omat toimijat nousivat myös esiin yhteistyökumppaneina. Yhteistyötä hankaloittavana asiana mainittiin resurssien vähäisyys.

Keskustelutilaisuuden pienryhmissä ideoitiin, mitä kirjasto ja tilaisuudessa mukana olleet organisaatiot voisivat tehdä yhdessä osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Yhteistyöideoita tuli etenkin mielen hyvinvointiin ja elintapoihin liittyen. Virtuaalisten tarralappujen tekstien perusteella voidaan tulkita, että yhteistyön oletettiin tapahtuvan lähes aina kirjaston tiloissa. Osa lappujen kommentteista liittyi pikemmin kirjastotilan luonnehdintaan

matalan kynnyksen tilana tai kohtaamistilana kuin suoranaisesti yhteistyöideoihin. Sisällysanalyysin perusteella lapuissa useimmin mainittu asia oli kirjastotila, jonka lisäksi niihin sisältyi runsaasti mainintoja tapahtumista ja toiminnoista, joita kirjasto etenkin tilojen kautta voi mahdollistaa. Pienryhmäkeskustelujen jälkeisessä yhteisessä keskustelussa nostettiin eniten esiin viestinnän merkitystä sekä yhteistyökumppaneiden mukaan ottamista jo yhteistyön ideointivaiheessa. Tapahtumista puhuttaessa korostuivat erilaiset hyvinvointiin liittyvät tapahtumat ja kohderyhmistä useimmin mainittiin ikäihmiset.

Henkilökunnan learning café -työpajassa ideoitiin tutkimuksen edellisten vaiheiden perusteella muodostetuista kuudesta teemasta runsaasti erilaisia yhteistyö- ja tapahtumaidoita sekä yhteistyötahoja. Tärkeimmäksi yhteistyössä toteutettavaksi teemaksi valittiin mielen hyvinvointiin liittyvä tapahtuma tai tapahtumasarja. Seuraavaksi eniten kannatusta saivat lähes tasaväkisesti kirjasto harrastusten pariin johdattajana ja yksinäisyyden vähentäminen.

4.4 Työn luotettavuus (validiteetti ja reliabiliteetti)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa keskeisiä käsitteitä ovat validiteetti ja reliabiliteetti. Määrällisen tutkimuksen reliabeliusarviossa kysytään, onko tutkimus siten luotettava, että mittaustilanne, mittaaja tai satunnaiset tekijät eivät vaikuta tutkimustuloksiin. Validiuden avulla arvioidaan, mitataanko kohdeilmiötä harhattomasti ja tarkasti, ja tutkitaanko juuri sitä ilmiötä, jota on tarkoituskin tutkia. Sisäinen validius tarkoittaa, että jos tutkimuksessa päätellään tietty syy-seuraussuhde, se todella pitää paikkansa. Ulkoinen validius tarkoittaa, että tutkimustuloksia voidaan yleistää yksittäistä tutkimusta laajemmin erilaisiin tilanteisiin, henkilöihin ja organisaatioihin. (Aaltio & Puusa 2020.)

Edellä kuvatun vuoksi usein esitetään, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on hankalaa arvioida. Reliabiliteettia ja validiteettia on kuitenkin mahdollista soveltaa myös laadulliseen tutkimukseen, kunhan tutkija on sisäistänyt käsitteiden poikkeavan merkityssisällön verrattuna niiden käyttöön määrällisessä tutkimuksessa. Validius laadullisessa tutkimuksessa koskee esimerkiksi sitä, että tutkimuksessa saatujen tulosten ja käsittelytavan tulee pitäytyä ilmiön luonteessa. Sisäinen validiteetti merkitsee laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen päättelyketjujen läpivalaisua. Tämä saattaa olla laadullisessa tutkimuksessa jopa helpompaa kuin määrällisessä, sillä laadullinen tutkimus pystyy ottamaan huomioon ilmiöiden monimuotoisuutta. Reliabeliutta lisää kahden mit-

tauksen osoittama samanlainen tulos. On kuitenkin mahdotonta olettaa, että laadullisessa tutkimuksessa saataisiin kahdella eri menetelmällä tai kahden eri tutkijan havainnoja hyödyntämällä täysin samanlainen tulos, koska ihmisen käyttäytyminen on kontekstisidonnaista. Laadullista tutkimusta arvioitaessa voidaan sen sijaan pohtia siirrettävyyttä, eli sitä, voisivatko tutkimustulokset olla mahdollisia jossakin toisessa tutkimusympäristössä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus ilmeneekin itse tutkimusprosessin kuvauksessa, perusteluissa ja analyysissa. Mitä selvemmin, havainnollisemmin ja tarkemmin tutkimuksen vaiheista kerrotaan, sitä paremmin luotettavuus on arvioitavissa. (Aaltio & Puusa 2020.)

Kaikessa tutkimuksessa on oltava ohjenuorana tietynlainen totuudellisuuden pyrkimys, ja tutkijan tulee noudattaa eettisiä periaatteita koko ajan tutkimusta tehdessään. Tutkimuksen täytyy myös pyrkiä saamaan aikaan hyviä asioita sen kohteena oleville ihmisille, eikä tutkimuksesta saa aiheutua heille mitään haittaa. Tämä on yhä haasteellisempaa, koska ihmiset ovat riippuvaisia toisistaan ja elävät entistä avoimemmassa tiedonvälityksen maailmassa. (Aaltio & Puusa 2020.)

Tutkimus saavutti yleisellä tasolla tavoitteensa. Tutkimuskysymyksiin löydettiin vastauksia. Kirjaston henkilökuntaa osallistettiin tutkimukseen monin tavoin, minkä voi olettaa lisänneen heidän yhteiskehittämisen valmiuksiaan. Tutkimuksen tuloksia ja aineistoja voidaan hyödyntää kirjaston toiminnan suunnittelussa. Tutkimusprosessista kerrotaan riittävän selvästi ja tarkasti. Reliabiliteettia lisää myös eri menetelmien ja kohderyhmien käyttäminen.

Tutkimuksen tavoitteena oli lisäksi löytää mielekäs teema, jota voitaisiin ryhtyä jatkokehittämään ja toteuttamaan kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyönä. Tähän tulokseen päästiin palvelumuotoilun periaatteita noudattelevalla tutkimusprosessilla. Palvelumuotoilussa on keskeistä ymmärtää loppukäyttäjän tarpeet ja toiminnan motiivit sekä osallistaa eri osapuolet palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa huomioidaan palveluun liittyvät asiat mahdollisimman laajasti. Sen jälkeen laaja-alaisesta näkemyksestä valitaan määritettyihin tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit jatkokehittelyyn. (Tuulaniemi 2011, 116.) Jatkokehittely oli rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle.

Tuloksia tarkasteltaessa voi havaita, että erityisen innovatiivisia uusia yhteistyöideoita ei saatu. Sellaisia olisi kenties tullut, jos osallistujiksi olisi valittu erilaisia tahoja kuin nyt

valittiin, jopa tietoisesti sellaisia, joiden kanssa kirjastolla voisi ajatella olevan mahdollisimman vähän yhteistä. Toisaalta voi olla, että tulokset olisivat jääneet silloin määrältään vähäisiksi. Julkisen palvelun kehittämiseen avautuu uusia mahdollisuuksia, kun siihen osallistetaan käyttäjiä, työntekijöitä ja muita sidosryhmiä. Kun mukana suunnittelussa ovat palvelun kanssa tekemisissä olevat, on todennäköisempää, että lopputulos vastaa heidän tarpeitaan (Kurronen 2015, 36.) Kohderyhmän valinnan lisäksi herää kysymys, olisiko ideointia suunnitellessa kannattanut huomioida paremmin se, että esiin nousevat aina ensin sovinnaiset ideat, ja vasta niiden ehtymisen jälkeen puristettavat ideat ovat todennäköisesti uusia.

Tutkimusaineistojen keräämisen aikaan Mikkelin pääkirjaston lehtisalia suunniteltiin otettavaksi muuhun kuin kirjaston käyttöön osana kaupungin tilaintegraatiota. Suunnitelma herätti yleisössä paljon vastustusta ja asia nousi otsikoihin (esim. Liukkonen 2021). Voi olla, että lehtisalista käydyn vilkkaan julkisen keskustelun vuoksi kirjastotilan merkitys korostui tuloksissa enemmän kuin se olisi muuten korostunut.

Tutkimuksen tuloksia voidaan tulkita niin, että kirjaston henkilökunta näki kirjastoaineistojen merkityksen osallisuuden edistämiseksi suurempana kuin keskustelutilaisuuteen osallistujat. Herää kuitenkin kysymys, vaikuttiko kyselyn ja pienryhmäkeskustelun josain määrin erilainen kysymyksenasettelu tulokseen.

Kysymyksenasettelussa huomattiin myös joitakin puutteita tulosten analysointivaiheessa. Kun kirjaston henkilökunnan kyselyssä pyydettiin ideoimaan uusia yhteistyötahoja tai olemassa olevien tahojen kanssa tehtävää uutta yhteistyötä, vastaukseksi saatiin monia tahoja, jotka ovat jo kirjaston yhteistyökumppaneita. Tässä kohtaa siis heräsi kysymys, eivätkö kaikki vastaajat tiedä jo olemassa olevista yhteistyökumppaneista. Sitteen huomattiin avoimen kysymyksen olevan sillä tavoin puutteellisesti asetettu, että vastauksista ei välttämättä voinut päätellä, kumpaan kysymykseen vastaaja tarkoitti vastata. On mahdollista, että jotkut vastaajat ehdottivat olemassa olevaa yhteistyökumppania siinä mielessä, että tämän kanssa tulisi kehittää uutta yhteistyötä. Analysointivaiheessa huomattiin myös, että jotkut learning caféssa käytetyt ideointipohjat olisi voinut suunnitella niin, että täytetystä pohjasta olisi pystynyt yksiselitteisesti tulkitsemaan, minkä yhteistyötahojen ja toiminnan sisältöjen oli mahdollisesti ajateltu kuuluvan yhteen. Lisäksi muutamat pohjille kirjatut ideat olivat jonkin verran vaikeaselkoisia, jolloin heräsi kysymys, oliko idea itsessään ollut vaikeaselkoinen, vai oliko kenties kyse kirjurin tavasta ilmaista asioita.

Tutkimuksen eettisyyteen kiinnitettiin huomiota kysymällä osallistujilta lupa etäyhteydellä toteutettujen ryhmähaastattelun ja keskustelutilaisuuden tallentamiseen opinnäytetyön tekemisen ajaksi. Tallenteet hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Osa kirjaston henkilökuntaa näkyy työpajasta otetussa kuvassa, joten heiltä kysyttiin lupa kuvan julkaisemiseen opinnäytetyössä.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli, miten asukkaiden osallisuutta voidaan vahvistaa kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyötä kehittämällä. Alakysymyksenä oli, kuinka hyvin kirjaston ja toimijoiden tarpeet kohtaavat.

Kirjastotila nousi selkeimmin esiin osallisuutta edistävänä seikkana henkilökunnan kyselyssä ja ryhmähaastattelussa, ja sisällönanalyysin perusteella se oli useimmin mainittu asia myös keskustelutilaisuuden pienryhmien lappujen kirjoituksissa. Tästä voidaan vetää johtopäätös, että kirjaston ja muiden toimijoiden välistä, asukkaiden osallisuutta vahvistavaa yhteistyötä edistää, että kirjastolla on tarjota tiloja yhteistyölle. Kirjastotila on myös oletettavasti kaikille tuttu ja konkreettinen asia, jossa on helppo nähdä yhteistyömahdollisuuksia. Kysymykset eivät sisältäneet oletusta, että yhteistyö tapahtuisi nimenomaan kirjaston tiloissa, mutta vastauksiin ja ideointiin tämä ajatus sisältyi lähes aina, joko sanallisesti ilmaistuna tai implisiittisesti. Harvoja poikkeuksia olivat ideat, joissa mainittiin esimerkiksi webinaarit, muiden toimijoiden tiloihin viedyt pop-up-kirjastot tai kirjasto liikunnallisten tapahtumien kuten pyöräretkien tai yksinäisyyttä torjuvien kävelyjen lähtöpaikkana. Kirjastotilojen hyödyntämisen kohtaamis- ja kokoontumispaikkana tai opiskelu- ja työskentelytilana nähtiin myös tukevan merkittävästi asukkaiden osallisuutta tällä hetkellä. Henkilökunnan kyselyn ja ryhmähaastattelun tulosten mukaan fyysinen kirjastotila koettiin nykyhetken lisäksi tärkeänä osallisuuden edistäjänä myös tulevaisuudessa. Tutkimuksen tulos tukee teorioita kirjastosta kolmansina tiloina ja paikkoina.

Tulosten mukaan kirjastotilan nähtiin mahdollistavan osallisuutta sekä spontaanien kohtaamisten paikkana että paikkana, johon tullaan suunnitellusti esimerkiksi tapahtumien, yhdessä opiskelun tai kirjastoon sovittujen tapaamisten merkeissä. Tämä tukee Aabøn ja muiden (2010, Goltenin 2019, 5, mukaan) näkemystä kirjastoista sekä matalan että korkean intensiteetin kohtaamispaikkoina. Kirjasto on heidän mukaansa yksi harvoista jäljellä olevista matalan intensiteetin kohtaamispaikoista, joissa tapaavat erilaisia arvoja ja kiinnostuksen kohteita jakavat ihmiset. Korkean intensiteetin kohtaamispaikassa tapaavat samat arvot ja kiinnostusten kohteet omaavat ihmiset.

Tutkimustulokset osoittavat myös, että asukkaiden osallisuutta voidaan luontevasti vahvistaa tapahtumayhteistyöllä, joka oli eniten ideoitu yhteistyömuoto. Henkilökunnan kyselyn tulokset ja keskustelutilaisuuden lappujen sisällönanalyysi korreloivat keskenään kirjastotilaan liittyvien asioiden lisäksi siinä, että tapahtumat olivat molemmissa toiseksi eniten mainittu asia.

Keskustelutilaisuudessa nähtiin hyvinvointi laajasti ja siellä tuli monentyyppisiä siihen liittyviä yhteistyöideoita. Niitä olivat muun muassa mielen hyvinvointiin, fyysiseen terveyteen, liikuntaan, kulttuurihyvinvointiin ja ravitsemukseen liittyvät ideat. Mielen hyvinvointiin liittyvä tapahtuma tai tapahtumasarja myös äänestettiin henkilökunnan työpajassa kuudesta pohdittavaksi annetusta teemasta tärkeimmäksi.

Tuloksista saattoi päätellä, että kirjastoaineistojen merkitykseen osallisuuden edistämässä suhtauduttiin hieman eri tavoin kirjastoammattilaisten ja muiden tutkimukseen osallistujien kesken. Kirjaston henkilökunta nosti kyselyssä aineistot suoraan osallisuutta edistäväksi asiaksi, kun esimerkiksi keskustelutilaisuuden pienryhmien lapuissa aineistoja mainittiin lähinnä erilaisten tapahtumien oheismateriaalina, tai vieraskieliset aineistot vastauksena vieraskielisten asukkaiden tarpeisiin.

Yhteisen suunnittelun ja toimivan viestinnän merkitys yhteistyön kehittämiseksi korostui tuloksissa monessa kohtaa. Kirjastolta toivottiin tiedottamisen lisäämistä ja tapahtumien osalta hyvissä ajoin liikkeellä olemista. Suunnitelmallisuus ja pitkäjänteisyys koettiin tärkeäksi yhteistyötä edistäväksi tekijäksi. Viestinnän ja markkinoinnin tehostamista toivottiin, sekä toimijoiden kesken että yhteistyössä yleisölle suunnatussa viestinnässä.

Mielenkiintoinen havainto oli, että aineistossa ei ollut yhtään ideaa, jossa olisi ehdotettu hankkeisiin liittyvää yhteistyötä. Sen olisi voinut olettaa tulevan esiin jollakin tapaa, koska useiden osallistujien työtehtävät sivuavat erilaisia kehityshankkeita.

Kirjaston vahvistuva rooli demokratiatyössä ei tullut merkittävästi esille tuloksissa. Toisaalta kirjaston, digitaalisuuden ja demokratian suhteesta nousi tutkimusta kirjoittaessa mielenkiintoisia näkökulmia. Esimerkiksi kirjaston tarjoamat nettikoneet ja yhteistyökumppaneiden kanssa järjestämät digiopastukset nähdään tärkeinä uusien kansalaistaitojen ja osallisuuden edistäjinä, mutta samaan aikaan kirjasto, avoimen ja demokraattisen julkisen tilan tarjoajana, voidaan kokea jopa digitalisaation vastavoimana, toki keskittyen digitalisaation kielteisiin yhteiskunnallisiin vaikutuksiin (Aabø 2010, Goltenin 2019, 5, mukaan).

Toinen tutkimuskysymys luotasi sitä, kuinka hyvin kirjaston ja muiden toimijoiden tarpeet kohtaavat. Tulosten perusteella muut toimijat odottivat usein yhteistyöltä kirjaston tarjoamaa tilaa, johon he voivat tuoda omia toimintojaan tai joissa he voivat toteuttaa esimerkiksi tapahtumia yhteistyössä kirjaston kanssa. Näissä kohdin tarpeet kohtaavat, mutta tiloihin liittyvissä käytännöissä ja tiloista viestimisessä on parantamisen varaa. Toimijoiden ja kirjaston yhteisenä intressinä on myös tutustua paremmin toistensa palveluihin, jotta niitä voidaan kehittää ja markkinoida yhdessä. Kirjaston yhtenä motiivina yhteistyön kehittämiseksi on saada niukkenevat resurssit riittämään kirjaston tehtävien täyttämiseen. Yleisen kirjaston tulee lain mukaan tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan, mutta sen lisäksi lain tavoitteissa on aktiivisen kansalaisuuden, demokratian ja sananvapauden edistäminen. Tavoitteiden toteuttamisessa ovat lähtökohtina yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. Yhteistyö palvelee kirjastoa myös muuttamalla käsitystä kirjastosta yhteisöllisempään suuntaan, pois mielikuvasta, jossa kirjasto nähdään vain kirjavarastona. Tulosten mukaan yhteistyö kirjaston kanssa nähdään molemmien puolin tarpeellisenä, rikastuttavana ja asukkaiden osallisuutta hyödyttävänä.

5.2 Kehittämisehdotukset

Kirjastotilat yhteistyön ja osallisuuden mahdollistajana

Kirjastotilojen on oltava soveltuvia esimerkiksi tapahtumayhteistyöhön tai erilaisiin kokoontumisiin. Mikkelin pääkirjaston tilat ovat suhteellisen hyvin toimivia erilaisten tapahtumien, näyttelyiden ja eri toimijoiden omaehtoisten kokoontumisten järjestämisessä. Tiloja kysytään paljon moniin eri tarkoituksiin, mutta tutkimuksessa tuli esiin, ettei niiden olemassaolosta silti tiedetä niin hyvin kuin kirjastolla on oletettu. Tiloista tulee viestiä aktiivisemmin, mitä osaltaan helpottaisi sähköinen, havainnollinen ja helppokäyttöinen tilojen varausjärjestelmä, jossa asiakkaat voisivat tehdä varauksia omatoimisesti. Nykyiset varauskäytännöt ja eri toimipisteiden tiloja koskeva informaatio ovat hajallaan, minkä vuoksi asiakkaat eivät helposti hahmota, mitä tiloja on käytettävissä. Myös henkilökunnan työ helpottuisi selkeän tilavarausjärjestelmän käyttöön ottamisella. Tiloja koskevan informaation selkiyttämisen jälkeen tilojen markkinointia voitaisiin tehostaa kirjaston kanavissa verkossa, erilaisilla kampanjoilla tai täsmämarkkinoinnilla esimerkiksi paikallisille

yhdistyksille. Paikallista markkinointia olisi hyvä tehostaa erityisesti lähi- ja seutukirjastoissa, joiden laajat omatoimiaukioloajat antavat oivan mahdollisuuden käyttää tiloja vaikkapa yhdistysten kokouksiin.

Tuloksissa ei suoraan ilmennyt, että kirjaston tiloja olisi toivottu paranneltavan tai varusteltavan paremmin. Aineistossa mainittiin kuitenkin eräänä yhteistyöideana, että kirjasto voisi toimia kiinteänä paikkana erilaisten kulttuuritapahtumien striimauksille. Sitä varten olisi hyvä olla tarkoituksenmukaisesti kalustettuja ja sopivalla tekniikalla varustettuja tiloja, ja mahdollisesti myös studiotila. Useista muistakin yhteistyöideoista voidaan johtaa parannusehdotuksia kirjastotilojen varusteluun ja muunneltavuuteen.

Kirjastotilan merkitys avoimena, julkisena tilana nousi esiin jo sinällään osallisuutta tukevana asiana, ja sen merkitystä myös spontaanien kohtaamisten paikkana korostettiin. Tämä funktio tulisi ottaa huomioon kirjastotilojen suunnittelussa ja sisustamisessa viihtyisäksi. Sen sijaan kirjastotilat ovat usein täynnä monenlaisia opasteita ja toimintaohjeita, jotka kyllä antavat henkilökunnalle keinot hallita tilaa, kuten Elmborg (2011, 345–346) toteaa, mutta eivät niinkään tue kirjaston toimimista kohtaamisten paikkana. Ajatus kirjastosta kolmantena tilana ja kirjaston luonteesta kulttuurisena ja sosiaalisena koodistona vaatii henkilökunnalta uudenlaista suhtautumista sekä kirjastotilaan että työhön. Aiempi kokoelmakeskeinen käsitys kirjastotyöstä pätee yhä vähemmän, kun tehtävät ovat muuttuneet ja muuttuvat koko ajan enemmän sellaisiksi, joissa ihmisten kanssa tehtävä työ on keskeistä. Tämä edellyttää henkilökunnan osaamisen kehittämistä ja uudenlaista asennoitumista asiakaspalveluun, mitkä seikat on otettava huomioon myös johtamisessa.

Toimintatapojen kehittäminen

Tuloksissa nousi hyvin selvästi esiin toive viestinnän ja markkinoinnin lisäämisestä ylipäättänsä ja myös yhteisestä viestinnästä niin, että eri toimijat markkinoisivat palveluitaan yhdessä. Pitkäjänteisempää suunnittelua ja yhteistyökumppaneiden ottamista mukaan suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa toivottiin myös. Näihin toiveisiin voidaan vastata tavoitteellisella yhteistyön suunnittelulla, joka voisi alkaa kutsumalla koolle olemassa olevia ja potentiaalisia yhteistyökumppaneita säännöllisesti, esimerkiksi 1–2 kertaa vuodessa. Tapaamisten tavoitteena voisi olla tutustuminen, yhteistyön ideointi ja mahdollisesti vuosikellon tai muun vastaavan suunnittelutyökalun hyödyntäminen yhteistyössä tapahtuvan toiminnan ajoittamisessa. Suunnittelun tukena voitaisiin käyttää

erilaisia yhteisöllisiä ideointimenetelmiä. Hakion ja muiden (2015, 56–58) mukaan palveluiden yhteiskehittämisen edellytyksenä ovat menetelmät ja tilaisuudet, jotka tarjoavat avoimen alustan ihmisten kohtaamisille, keskusteluille ja kaikkien sidosryhmien osallistumiselle. Tutustuminen on hyvän yhteistyön edellytys. On haastavaa, ellei peräti mahdollonta, tehdä yhteistyötä sellaisten toimijoiden kanssa, joita ei tunne. Ellei tiedä, mitä toisella osapuolella on annettavaa, ei osaa pyytää apua. Vastaavasti jos ei tiedä, mitä toinen tarvitsee, ei myöskään osaa tarjota apua. (Järvensivu 2019, 63.)

Pitkän tähtäimen tavoitteena olisi juurruttaa yhteisiä tavoitteita palveleva, asukkaiden osallisuutta kehittävä ja heille arvoa tuova yhteistyö sekä kehittää sen puitteissa resursseja säästäviä toimintamalleja. Verkostotyö voi vakiintuessaan juurtua rakenteisiin, ja erilaiset kytkökset kuten yhteistyösopimukset voivat tuoda sille jatkuvuutta. Toimijuuden voidaan kuitenkin nähdä olevan rakenteiden sijaan viime kädessä ihmisillä, sekä yksilöinä että kollektiiveina. Ihmiset luovat keskinäisen yhteistyön puitteet ja myös muokkaavat ja purkavat niitä tarpeen mukaan. (Järvensivu 2019, 27.)

Henkilökunnan ottaminen mukaan yhteiskehittämiseen

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli osallistaa henkilökuntaa tutkimusprosessin aikana niin, että se tukisi heidän valmiuksiaan palveluiden yhteiskehittämisessä sekä verkostotyön merkityksen tunnistamisessa. Opinnäytetyöprosessin aikana koko henkilökunnalle tehtiin kysely, jolla kerättiin tietoa heidän ajatuksistaan kirjastosta osallisuuden edistäjänä sekä heidän ideoitaan sellaisesta yhteistyöstä ja yhteistyötahoista, joiden avulla voidaan edistää asukkaiden osallisuutta ja hyvinvointia. Muutamia henkilöitä osallistui keskustelutilaisuuden valmisteluun ja itse tilaisuuteen. Prosessin lopussa henkilökunta ideoi työpajassa learning café -menetelmällä yhteistyömuotoja ja -tahoja kuudelle eri teemalle, sekä valitsi teemojen joukosta tärkeimmäksi kokemansa jatkokehitystä varten.

Henkilökunta suhtautui positiivisesti opinnäytetyön eri vaiheisiin osallistumiseen. Olisi tärkeää osallistaa henkilökuntaa myös jatkossa yhteiskehittämisen keinoin tapahtuvaan suunnitteluun ja kehitystyöhön. Kehitettävät asiat voivat liittyä esimerkiksi kirjaston palveluihin tai työyhteisön toimivuuteen. Toki on huomioitava resurssit ja mietittävä, mihin kehittämiskohteisiin tällainen toimintatapa soveltuu. Antosen (2021) mukaan osallistamista ei koeta näennäiseksi tai väsyttäväksi, jos se juurtuu osaksi toimintakulttuuria. Sen sijaan se vahvistaa kokemusta siitä, että jokaisella on tärkeä osa yhteisön kuljettamisessa sovittuun suuntaan.

6 YHTEENVETO

Osallisuus lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Nykyisen kirjastolain pohjana on osallisuuden ja demokratiakehityksen vahvistaminen. Osallisuuden edistäminen mainitaan myös kirjaston toimintaa linjaavissa asiakirjoissa, kuten Yleisten kirjastojen suunta 2021–2025-asiakirjassa ja Kirjastotyön eettiset periaatteet -julkaisussa. Kirjasto edistää monipuolisesti osallisuutta muun muassa luku- ja digitaitojen tukemisen kautta. Näiden taitojen voidaan sanoa olevan kansalaistaitoja, joita tarvitaan arjessa selviytymiseen.

Kirjasto on kaikille avoin julkinen tila. Kirjastolain mukaan yleisen kirjaston tulee tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Kirjasto toimii demokratiaa edistävänä kolmantena paikkana, jossa yhteisön jäsenet voivat kokoontua erilaisten asioiden äärelle ja tavata toisiaan, kodin ja työpaikan ollessa ensimmäinen ja toinen paikka.

Yleisen kirjaston rooli on muuttumassa monin tavoin. Kirjaston demokratiatyö laajenee, mikä osaltaan tukee kansalaisten osallisuutta lisääntyvien vaikutusmahdollisuuksien ja dialogin kautta. Kirjastoilla on hyvät mahdollisuudet tavoittaa yhteisöjä ja yksilöitä, ja kirjasto voidaan nähdä solmuna, joka sitoo ihmisiä ja toimijoita yhteen sekä kiinnekohtana että verkostojen kutojana. Yhteisöllisyydestä on kasvanut yksi kirjastoalan keskeisistä toiminnan periaatteista. Voidaan puhua sosiaalisesta kirjastosta, joka on yhteisöllinen tila, jossa voi osallistua ja osallistaa erilaiseen toimintaan sekä verkostoitua.

Verkosto voidaan määritellä useamman toimijan väliseksi vastavuoroiseksi ja keskinäiseen tiedon sekä resurssien jakamiseen perustuvaksi yhteistyösuhteeksi ja arvontuottamismalliksi. Verkoston avulla voidaan yhdistää toimijoiden osaamista ja voimavaroja kaikkia hyödyttävällä tavalla. Verkostoon voi kuulua yksilöitä, intressiryhmiä tai organisaatioita. Verkostotyö ei perustu esimerkiksi työ- tai hankintasopimukseen vaan luottamukseen siitä, että antaminen ja saaminen on hyödyllistä. Luottamus ei yksin riitä hyvään yhteistyöhön, mutta ilman sitä yhteistyölle ei ole edellytyksiä.

Julkisten palveluiden kehitystyötä tehdään tyypillisesti verkostoissa, joissa on toimijoita eri organisaatioista, yksiköistä ja hallintokunnista. Käyttäjälähtöinen tekeminen edellyttää usein yksiköiden välistä koordinoimista, jolla edesautetaan siilot ylittävän yhteistyön

onnistumista. Verkostotyöskentelyyn liittyviä haasteita voidaan ottaa huomioon yhteissuunnittelun ja muotoilun menetelmillä. Palvelumuotoilua käytetään jo laajasti myös julkisen sektorin organisaatioissa. Palvelumuotoilun avulla voidaan hahmottaa, kuinka palvelu voidaan tehdä arvokkaammaksi niin asiakkaille, yhteistyökumppaneille kuin organisaatiolle itselleen.

Opinnäytetyössä kartoitettiin kirjaston ja muiden toimijoiden välisiä yhteistyömahdollisuuksia sekä olemassa olevan yhteistyön kehittämistä. Yhteistyön tavoitteena on tukea ja edistää asukkaiden osallisuutta ja hyvinvointia. Samalla haluttiin kehittää henkilökunnan valmiuksia palveluiden yhteiskehittämisessä sekä verkostotyön merkityksen tunnistamisessa. Opinnäytetyö on tapaustutkimus ja sen tutkimusote on laadullinen. Työssä hyödynnettiin palvelumuotoilun ja sille tyypillisen yhteiskehittämisen periaatteita osallistamalla laajasti eri tahoja yhteisölliseen ideointiin ja keräämällä tutkimusaineistoa monimenetelmäisesti. Aineisto kerättiin henkilökunnan kyselyn, viranhaltijoiden ryhmähaastattelun, eri toimijoiden keskustelutilaisuuden ja henkilökunnan learning cafén avulla. Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tutkimuksen lopussa valita yhteistyöteema, jota lähdetään toteuttamaan yhteistyökumppaneiden kanssa.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että fyysistä kirjastotilaa pidettiin merkittävänä osallisuutta vahvistavan yhteistyön kannalta. Tulokset osoittavat myös, että asukkaiden osallisuutta voidaan vahvistaa tapahtumayhteistyöllä, joka oli eniten ideoitu yhteistyömuoto. Ideointiin sisältyi lähes poikkeuksetta ajatus, että yhteistyö tapahtuu kirjaston tiloissa. Kirjastotilan sinällään nähtiin mahdollistavan osallisuutta kaikille avoimena matalan kynnyksen paikkana, opiskelu-, työskentely- ja kokoontumistilana sekä spontaanien kohtaamisten ja yhteisen tekemisen paikkana.

Keskustelutilaisuudessa esitettiin runsaasti ja monipuolisesti yhteistyöideoita. Ideoita tuli esimerkiksi eri harrastusten esittelystä kirjastossa, taukojumpasta digiopastusten lomassa, hyvän mielen kävelytapahtumasta, mielen hyvinvointiin liittyvistä luennoista ja kansalaisopiston opiskelijoiden musiikkiesityksistä. Keskustelutilaisuudessa ja henkilökunnan kyselyssä korostui viestinnän ja tiedottamisen tärkeys kirjaston tiloista ja palveluista sekä asiakkaille että yhteistyötahoille.

Kyselyssä, ryhmähaastattelussa ja keskustelutilaisuudessa kerätyn tutkimusaineiston pohjalta opinnäytetyön tekijät muodostivat kuusi yhteistyöteemaa, joille kirjaston henkilökunta lopuksi ideoi toteutustapoja ja mahdollisia yhteistyökumppaneita learning café -

menetelmällä toteutetussa työpajassa. Työpajan päätteeksi henkilökunta äänesti mielestään tärkeimmän teeman jatkokehitykseen. Teemaksi valittiin mielen hyvinvointiin liittyvä tapahtuma tai tapahtumasarja.

Opinnäytetyössä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää monipuolisesti Mikkelin seutukirjaston toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä sekä asukkaille arvoa tuottavan ja heidän osallisuuttaan vahvistavan yhteistyön kehittämisessä eri toimijoiden kanssa. Kirjastosta voidaan yhteistyökumppanien kanssa tehdä mahdollisuuksien talo, kuten eräs haastateltavista asian ilmaisi.

LÄHTEET

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 28.11.2021. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>
- Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö T. & Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen. Kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistuu? Turun yliopisto. Ajankohtaista. Uutiset. Viitattu 20.9.2021. <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>
- Antonen, J. 2021. Osallistaminen kuormittaa ja näennäisosallistaminen trendaa – mikä avuksi? Ellun kanat. Strategia ja kulttuuri. 11.3.2021. Viitattu 16.11.2021. <https://ellunkanat.fi/nakemys/artikkelit/osallistaminen-kuormittaa-ja-naennaisosallistaminen-trendaa-mika-avuksi/>
- Avoimen osallisuuden käsikirja 2018. Esipuhe. Viitattu 17.9.2021. <https://6aika.fi/wp-content/uploads/2019/06/Avoimen-osallisuuden-ka%CC%88sikirja.pdf>
- Baer, T. 2015. Kirjastolaki uudistuu, mutta miten? Viitattu 29.10.2021. <https://suomenkirjasto-seura.fi/kirjastolehti/kirjastolaki-uudistuu-mutta-miten/>
- Elmborg, J. K. 2011. Libraries are the Spaces Between Us. Recognizing and Valuing the Third Space. Reference & User Services Quarterly. 50(4). 338-350. Viitattu 23.11.2021. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3297>
- Etelä-Savo ennakoi 2021. Yleiskatsaus. Viitattu 9.11.2021. <https://www.esavoennakoi.fi/yleiskatsaus>
- Golten, E. 2019. Public Libraries as Place and Space – New Services, New Visibility. IFLA WLIC Satellite Meeting: Recruiting and Managing the New Generation of Employees to Attract New Markets and Create New Services. Viitattu 23.11.2021. <http://library.ifla.org/id/eprint/2708/1/s09-2019-golten-en.pdf>
- Hakio, K., Mattelmäki, T. & Jyrämä, A. 2015. Muotoiluharjoituksia: palveluiden yhteissuunnittelusta verkostossa. Teoksessa Jyrämä A. & Mattelmäki T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto, 53–73.
- Haltia-Nurmi, M., Vainio, M. & Keränen, K. 2020. Yhteiskehittämisen ABC. Askeleet yhteiskehittämiseen Espoon oppimisympäristöissä. Espoon kaupunki. Viitattu 15.11.2021. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe20201211100358>
- HE238/2016. Hallituksen esitys laeiksi yleisistä kirjastoista ja opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta annetun lain 2§:n muuttamisesta. Viitattu 20.9.2021. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2016/20160238>
- Helsingin Uutiset 2020. Oodin ensimmäinen vuosi ylitti odotukset – Helsingin kirjastojen kävijämäärä nousi liki 40 prosenttia. Viitattu 23.11.2021. <https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/1197713>
- Helsinki 2020. Oodi – Maailmanluokan kirjasto ja arkkitehtuurikohde. 4.5.2020, päivitetty 2.11.2020. Viitattu 23.11.2021. <https://www.myhelsinki.fi/fi/n%C3%A4e-ja-koe/oodi-maailmanluokan-kirjasto-ja-arkkitehtuurikohde>

- Hiltunen, E. & Launonen, V. 2020. Itä-Suomen kirjastot 2019. Arviointijulkaisu. Aluehallintovirastojen julkaisuja 93/2020. Viitattu 25.4.2021. https://avi.fi/documents/25266232/34674746/Julkaisu-93_Ita-Suomen-kirjastot-2019.pdf/4191aba6-eb8e-336e-07cd-44660518f45a/Julkaisu-93_Ita-Suomen-kirjastot-2019.pdf?t=1610523735966
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää - sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Vantaa: Avain.
- Hyssälä, L. & Backman, J. 2018. Kansanvallan peruskorjaus. Kaikki voimavarat käyttöön. Työpaperi. Sitra. Viitattu 5.12.2021. <https://media.sitra.fi/2018/02/02133038/kansanvallanperuskorjaus.pdf>
- Hyttinen, R. & Tanskanen, I. 2018. Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmukohtana. Informaatiotutkimus, 37(2). Viitattu 20.9.2021. <https://doi.org/10.23978/inf.71159>
- Hyysalo, V. 2021. Ala laputtaa! Kevyt ja helposti monistettava menetelmä osana Oodin yhteiskehittämistä. Teoksessa Miettinen S. (toim.) Muotoilun avaimet. Älykkääseen teollisuuteen ja liiketoiminnan ketterään kehittämiseen. Helsinki: Teknova, 51–67.
- Hämäläinen, R., Halonen, T. & Mäkinen, M. (toim.) 2021. Digihyvinvointi kuuluu kaikille. XAMK kehittää 149. Mikkelä: Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.11.2021. <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-344-334-1>
- Idström, A. 2015. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Viitattu 17.10.2021. <https://vaikuttavuus.kirjastot.fi/hyotyvaikutukset.html>
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33. Helsinki: Juvenes. Viitattu 12.10.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1
- Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen – kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? Hallinnon tutkimus. 38(4), 305–311.
- Jokinen, M. 2020. Kuntalaiset edelleen hyvin tyytyväisiä kunnallisiin palveluihin. Tyytyväisyys suurinta palvelujen käyttäjien keskuudessa. Kuntalehti. Viitattu 18.10.2021. <https://kuntalehti.fi/uutiset/opetus-ja-kulttuuri/kuntalaiset-edelleen-hyvin-tyytyvaisia-kunnallisiin-palveluihin-tyytyvaisuus-suurinta-palvelun-kayttajien-keskuudessa/>
- Jokiniemi, K. 2020. Miten digituesta tuli kirjaston pysyvää työtä? Viitattu 29.10.2021. <https://www.suomidigi.fi/blogit/miten-digituesta-tuli-kirjaston-pysyvaa-tyota>
- Jyrkinen, J. 2013. Kirjasto tervehdyttää. Projekt erilaisten asiakasryhmien kohtaamisesta, hakeutuvasta kirjastotyöstä sekä toiminnan ja palveluiden kehittämisestä erityisryhmien ehdolla. Porin kaupunginkirjasto-Satakunnan maakuntakirjasto. Viitattu 18.10.2021. <https://docplayer.fi/540989-Kirjasto-tervehdyttaa.html>
- Jäppinen, T. 2017. Innovaatiopolitiikka ja käyttäjälähtöisyys. Kuntaliitto. Viitattu 14.10.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/johtaminen-ja-kehittaminen/innovaatiopolitiikka-ja-kayttajalahtoisuus>
- Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen. Opi ja etene yhdessä. Helsinki: Books on demand.
- Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 187.

Kansalaisen digitaidot 2020. Hiiden opisto. Digitaidot 2019–2020-hanke. Viitattu 2.11.2021. https://peda.net/lohja/hiiden-opisto/digitaidot_hanke/toimintamallit/kansalaisen_digitaidot

Kansallinen lukutaitostrategia 2030 2021. Helsinki: Opetushallitus. Viitattu 27.11.2021. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Kansallinen_lukutaitostrategia_2030.pdf

Keskitalo, E. 2020. Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa Helminen, J. (toim.) 2020. Näkökulmia osallistavaan tutkimus, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 22–35. Viitattu 7.11.2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>

Kirjastolaki 904/1998. Annettu Helsingissä 4.12.1998. Viitattu 21.10.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/1998/19980904>

Kirjastotyön eettiset periaatteet 2019. Viitattu 17.10.2021. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/misc/code-of-ethics-fi.pdf>

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Kostilainen, H., Määttä, A., Nieminen, A. & Perikangas, S. 2020. Yhteiskehittäminen hyvän elämän palvelujen muotoiluna. Teoksessa Helminen, J. (toim.). Näkökulmia osallistavaan tutkimus, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 36–49. Viitattu 8.11.2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>

Kuntalaisten osallistuminen 2017. Kuntaliitto. Viitattu 4.4.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/osallistuminen-ja-vuorovaikutus/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallistuminen>

Kuntalaki 410/2015. Annettu Helsingissä 10.4.2015. Viitattu 24.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp452352880>

Kuntaliitto 2021. Kuntalaiset erittäin tyytyväisiä kirjasto- kulttuuri ja taiteen perusopetuksen palveluihin. Viitattu 8.10.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2021/kuntalaiset-erittäin-tyytyvaisia-kirjasto-kulttuuri-ja-taiteen-perusopetuksen>

Kurikka, P. 2019. Osallisuuden palvelupolku kunnille. Kuntaliitto. Viitattu 5.12.2021. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kurikka_palvelumuotoilu_osallisuussuunnitelma_0.pdf

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto. S. 29–51.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Viitattu 24.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Launonen, V. 2021. Kirjastot demokratiaa edistämässä. Viitattu 5.12.2021. <https://avi.fi/blogi/-/blogs/kirjastot-demokratiaa-edistamassa>

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 1.11.2021. www.thl.fi/sokra

Liukkonen, J. 2021. Kohu Mikkelin kirjaston lehtilukusalin tulevaisuudesta aiheutti palautevyöryn – kaupunki kaavailee siirtävänsä muita palveluitaan kirjaston tiloihin. Yle. Uutiset. 23.8.2021. Viitattu 1.12.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-12068560>

Lukukeskus 2020. 10 faktaa lukemisesta. Viitattu 17.10.2021. <https://lukukeskus.fi/10-faktaa-lukemisesta-2020/#fakta-4>

Mattelmäki, T. 2015. Johdanto. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Helsinki: Aalto-yliopisto. 27.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova, 21–41.

Mikkeli 2021. Asiointipisteet. Viitattu 9.11.2021. <https://www.mikkeli.fi/sisalto/ota-yhteytta/asiointipisteet>

Mikkeli 2020. Talousarvio 2021 ja taloussuunnitelma 2021–2024. Viitattu 6.11.2021. http://hallinta-mikkeli.kunta-api.fi/wp-content/uploads/2021/01/Talousarvio_KV_7122020.pdf

Mikkelin koulujen Kirjastopolku 2021. Mikkelin perusopetuksen, esiopetuksen ja seutukirjaston yhteisesti toteuttama ohjaussuunnitelma. Viitattu 20.11.2021. <https://kirjastopolkumikkeli.wordpress.com/>

Murtonen, S., Lohko, J. & Valjakka, K. 2020. Völjyssä: osallisuuden vahvistamisen työkalupakki Itä-Suomen kirjastojen käyttöön. Viitattu 13.10.2021. https://www.e-julkaisu.fi/osallisuuden_vahvistamisen_tyokalupakki/mobile.html#pid=1

Mäenpää, P. & Faehnle M. 2021. Nousussa nyt: neljäs sektori. Neljäs sektori auttaa hädässä, parantaa palveluja ja tuuppaa kestävyteen. Kansalaisyhteiskunta. Verkkolehti 4/2021. Viitattu 9.11.2021. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/verkkolehti/nousussa-nyt-neljas-sektori/>

Nokkonen O. & Tervi E. 2020. Palvelumuotoilu julkisella sektorilla. Viitattu 20.9.2021. <https://www.kreapal.fi/blogi/palvelumuotoilu-julkisella-sektorilla/>

Nyström, J. 2020. Aineeton pääoma kirjaston kehittämisen näkökulmana. Alueellinen kehittämissuunnitelma. Porvoo. Viitattu 13.10.2021. <https://uudenmaankirjastot.fi/aineeton-paaoma-kirjaston-kehittamisen-nakokulmana/>

Ojajärvi, A., Vahti, J. & Auriola, N. 2021. Miten kirjastoista tehdään kansanvallan foorumeita? Keinoja kirjastoille demokratian edistämiseen. Helsinki: Sitra. Viitattu 4.12.2021. <https://media.sitra.fi/2021/05/31161108/sitra-miten-kirjastoista-tehdään-kansanvallan-foorumeita.pdf>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Onneksi on kirjasto 2021. Yleisten kirjastojen suunta 2021–2025. Viitattu 17.10.2021. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2021-2025-FI-web.pdf>

Opetushallitus 2021. Kansallinen lukutaitostrategia 2030. Viitattu 5.12.2021. <https://www.oph.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/julkaisut/kansallinen-lukutaitostrategia-2030>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Hallitusohjelmasta keskustellaan kirjastoissa – OKM:n ministerit Vantaalla, Turussa ja Seinäjoella. Viitattu 5.12.2021. <https://okm.fi/-/hallitusohjelmasta-keskustellaan-kirjastoissa-okm-n-ministerit-vantaalla-turussa-ja-seinajoella>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Kirjastolaki uudistuu – aktiivinen kansalaisuus, demokratia ja sananvapaus uusia tehtäviä. Tiedote. Viitattu 9.11.2021. https://okm.fi/-/kirjastolaki-uudistuu-aktiivinen-kansalaisuus-demokratia-ja-sanavapaus-uusia-tehtavia?_101_IN-STANCE_zP6GF05kEaoS_languageld=sv_SE

Patio 2019. Kirjastotilat. Viitattu 17.10.2021. <https://www.patio.fi/web/pepa-2019-valtakunnallisen/johdanto4>

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 9.9.2021. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>

Pöyry-Lassila, P. 2017. Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Pohjonen, S. & Noso, M. (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja 2, 25–31.

Rauhala, T. 2016. Kirjasto kohtaamispaikkana: Kuinka arkkitehtuuri voi tukea myöhäismodernia yhteisöllisyyttä kirjastossa. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu 21.11.2021. https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Rauhala_kirjasto%20kohtaamispaikkana_pienennetty.pdf

Ruuskanen, P., Jousilahti, J., Faehnle, M., Kuusikko, K., Kuittinen, O., Virtanen, J. & Strömberg, L. 2020. Kansalaisyhteiskunnan tila ja tulevaisuus 2020-luvun Suomessa. Loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 47. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 9.11.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162498/VNTEAS_2020_47.pdf

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 8–29. Viitattu 13.10.2021. <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-768-309-8>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 13.10.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saarti, J. & Tuomi, P. 2017. Kulttuurilaitoksesta valintataloksi. Yleisen kirjastolaitoksen institutionaaliset tehtävämäärittelyt ja niiden kehitys Suomen itsenäisyyden aikana. Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuosikirja 2016. Helsinki: Kulttuuripolitiikan tutkimuksen seura, 110–123. Viitattu 21.10.2021. <https://journal.fi/kultpol/article/view/60093>

Sahavirta, H. 2018. Kirjastot aikuisten lukemisen edistäjinä. Helsingin kaupunki. Viitattu 30.10.2021. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Kirjastot%20aikuisten%20lukemisen%20edistajina.pdf>

Selkee, J. 2017. Yleisiä kirjastoja koskeva lainsäädäntö muuttui 1.1.2017 alkaen. Kuntaliitto. Yleiskirje 21.2.2017. Viitattu 31.10.2021. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Kuntaliiton%20kirje.pdf>

Sitra 2020. Kirjastoista kansanvallan foorumeita. Viitattu 30.10.2021. <https://www.sitra.fi/hankeet/kirjastoista-kansanvallan-foorumeita/#mista-on-kyse>

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2014. Espoo. Viitattu 14.9.2021. http://www.variaprojektit.fi/palvelumuotoilu/wp-content/uploads/2014/08/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Sotarauta, M., Saarivirta, T. & Kolehmainen, J. 2011. Mikä estää kuntien uudistumista? Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö. Tutkimusjulkaisu 66. Viitattu 20.9.2021. <https://kaks.fi/julkaisut/mika-estaa-kuntien-uudistumista-3/>

Suomen kirjastoseura 2021. Kirjastojen kohtalo ratkeaa kuntavaaleissa. Viitattu 17.10.2021. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/kirjastojen-kohtalo-ratkeaa-kuntavaaleissa?publishe-rid=65781418&releaseld=69901296>

Suomen kirjastoseura 2018. Kansalaisten digitaidot kuntoon. Viitattu 17.10.2021. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/kansalaisten-digitaidot-kuntoon---kirjasto-on-ratkaisu?publishe-rid=65781418&releaseld=66715668>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2020. Viitattu 17.10.2021. <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=1&years=2019%2C2020&stats=64%2C65%2C66%2C110%2C181#results>

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) oSallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry,

s. 34–50. Viitattu 23.9.2021. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Päivitetty 9.3.2021. Viitattu 12.10.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

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

Tuurnas, S. & Kirjavainen, H. 2018. Miten suomalaista julkishallintoa yhteiskehitetään – kokemuksia hallinnon eri tasoilta ja aloilta. Kuntaliitto. Viitattu 1.11.2021. <https://www.kuntaliitto.fi/blogi/2018/miten-suomalaista-julkishallintoa-yhteiskehitetaan-kokemuksia-hallinnon-eri-tasoilta-ja>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Julkisten palveluiden uudistaminen. Viitattu 20.9.2021. <https://tem.fi/julkisten-palveluiden-uudistaminen>

Vaajakallio, K. & Mattelmäki T. 2016. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa Mietinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova. 77–97.

Vahti, J. 2021. Kirjastojen demokratiatyö jatkuu ja laajenee kokeilujen oppien vauhdittamana. Sitra. Viitattu 5.12.2021. <https://www.sitra.fi/uutiset/kirjastojen-demokratiatyo-jatkuu-ja-laajenee-kokeilujen-oppien-vauhdittamana/>

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Verkostojohtamisen opas. 2019. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:12. Viitattu 14.10.2021. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161513/VNK_12_19_Verkostojohtamisen_opas.pdf

6aika-admin 2017. Asiakaskokemuksen kehittämistä ja hyvän elämän mahdollistamista. Viitattu 17.9.2021. <https://openservices.fi/blogit/asiakaskokemuksen-kehittamista-ja-hyvan-elaman-mahdollistamista>

