

Ritva Laaksonen

## **Kohtaamisia kirjastossa**

Palvelumuotoilua asiakkaan näkökulmasta Oppimiskeskus  
Fellmannian Tieto- ja kirjastopalvelussa WDC –vuonna 2012

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Kulttuurialan yksikkö  
Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Tieto- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma

Tekijä: Ritva Laaksonen

Työn nimi: Kohtaamisia kirjastossa: palvelumuotoilua asiakkaan näkökulmasta  
Oppimiskeskus Fellmannian Tieto- ja kirjastopalvelussa WDC –vuonna 2012

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2013 Sivumäärä: 57 Liitteiden lukumäärä: 36

---

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Oppimiskeskus Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden onnistumista palvelumuotoilussaan World Design Capital –vuonna 2012. Työssä selvitettiin niitä lähtökohtia, tekijöitä ja toimenpiteitä, joiden seurauksena Oppimiskeskus sai alkunsa sekä asetettujen tavoitteiden ja palvelujen onnistumisesta asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksella pyrittiin tuottamaan tietoa Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden jatkokehittämiseen.

Työssä selvitettiin palvelumuotoilua ilmiönä tutkimalla siitä kertovaa kirjallisuutta. Ilmiöstä kertova kirjallisuus muodosti yhdessä Fellmannian palvelumuotoiluun johdaneiden suunnitelmien, raporttien ja pöytäkirjojen kanssa sen viitekehyksen, jossa tutkimus tehtiin.

Tutkimus toteutettiin asiakaskyselynä, jossa vastaajat ilmaisivat tyytyväisyytensä tai tyytymättömyytensä palvelumuotoiluun. Kysely kohdentui asiakaspalveluun, palveluihin, aineistoihin sekä tiloihin ja laitteisiin. Kysely oli osa Fellmannian designpääkaupunkivuoden hankkeeseen liittyvää Fellmannian palvelumuotoilun kehittävää arviointi –hanketta.

Tutkimus osoitti, että kaikkiaan palvelumuotoilussa onnistuttiin hyvin ja parhaat arviot sai asiakaspalvelu. Kehittämiskohteiksi voidaan tutkimuksen tuloksen perusteella nostaa tilojen varausmenettelyt, verkkosivustojen parantaminen, digitaalisten aineistojen käytön helpottaminen sekä painettujen aineistojen löytyvyyden parantaminen.

Avainsanat: palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, WDC

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author: Ritva Laaksonen

Title of thesis: Encounters at the library: the Service design of Fellmannia Information and Library services in the year of World Design Capital 2012

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2013

Number of pages: 57

Number of appendices: 36

---

The purpose of this thesis was to research, how Fellmannia Information and Library Services succeeded in their service design during the year of World Design Capital 2012. This research had an account perspective.

The starting point and context of the thesis were to research the resources of service design as well as archives and documents, that the new library services of higher education were based on. The research method used was a quantitative survey and the questionnaire contained questions about customer service, services in general, printed and e-resources and environments.

The aim of the research was to produce information and knowledge that could be used in developing Fellmannia Information and Library services and to integrate Service Design Thinking in our everyday life.

The result showed that Service design of Fellmannia Information and Library services was successfully accomplished on the whole. The answers still indicated that there are areas to be developed, for example, study rooms reservation, web sites, the use of e-resources and easy availability of printed materials.

Keywords: service design, libraries, library services, patrons, customer satisfaction

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
Käytetyt termit	6
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>10</b>
1.1 Opinnäytetyön taustaa ja tavoitteita	10
1.2 Tutkimusaiheen ja –ongelman määrittely, teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät	11
<b>2 PALVELUMUOTOILU</b>	<b>12</b>
2.1 Palvelu, muotoilu, palvelumuotoilu	12
2.2 Palvelumuotoilu vs. palveluiden suunnitteleminen	13
2.3 Palvelupolku, kontaktipisteet, ihmiset, ympäristöt, esineet	16
2.4 Yhteiskehittäminen	17
<b>3 KÄYTTÄJÄTIETO</b>	<b>18</b>
3.1 Menetelmiä käyttäjätiedon saamiseksi	18
3.2 Käyttäjätiedon hyödyntäminen	19
<b>4 OPPIMISKESKUS FELLMANNIA</b>	<b>22</b>
4.1 Taustaa	22
4.2 Korkeakoulu- ja ammattikorkeakoulukirjaston paikallinen historia lyhyesti	23
4.3 Fellmannian suunnittelua	25
4.4 Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelukokonaisuus	29
4.5 World Design Capital 2012	30
<b>5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b>	<b>32</b>
5.1 Lähtökohta ja tavoite	32
5.2 Tutkimusmenetelmät	33

6 TULOKSET	35
6.1 Vastausten analyysi	35
6.1.1 Asiakaspalvelu	37
6.1.2 Palvelut	39
6.1.3 Aineistot	40
6.1.4 Tilat ja laitteet	41
6.2 Vastausten tulkinta ja johtopäätökset	43
7 POHDINTA	47
8 LÄHTEET	53
LIITTEET	57

## KÄYTETYT TERMIT

### **AMBIENT DESIGN**

Moniaistillinen ja tunnelmia luova suunnittelu. (Koskinen 2010 [Viitattu 12.1.2013]).

### **CO-DESIGN**

Yhteissuunnittelua, joka voi tapahtua missä tahansa suunnitteluprosessin vaiheessa (Vaajakallio ja Mattelmäki 2011, 94).

### **FinELib**

FinELib on suomalaisten yliopistojen, ammattikorkeakoulujen, tutkimuslaitosten ja yleisten kirjastojen muodostama konsortio, joka hankkii keskitetysti elektronisia aineistoja jäsenorganisaatioilleen (Kansalliskirjasto 2013). [Verkkodokumentti].

### **FUAS**

FUAS-liittouma - Federation of Universities of Applied Sciences - on Hämeen ammattikorkeakoulun, Lahden ammattikorkeakoulun ja Laurea-ammattikorkeakoulun muodostama strateginen liittouma (Collaborate for success 2012, 5.)

### **ICSID**

International Council of Societies of Industrial Design (Näin designpääkaupunki syntyy 2012, 82.)

### **ISO 13407 –standardi**

Standardi on kehitetty sisällyttämään käyttäjän tarpeet suunnitteluprosessiin. Prosessilla on neljä vaihetta: ymmärtäminen ja kontekstin kartoitus, käyttäjän profilointi, suunnittelurat-

kaisujen tuottaminen ja arviointi (Suomen Standardisoimisliitto 1999).

### **ISO9241-11 -standardi**

Standardi määrittelee käytettävyyden seuraavalla tavalla: "Se vaikuttavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys, jolla tietyt määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä". Vaikuttavuudella tarkoitetaan miten tarkoin ja täydellisesti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa. Tehokkuus tarkoittaa tavoitteiden saavuttamista suhteutettuna käytettyihin resursseihin. Tyytyväisyydellä tarkoitetaan käyttäjän tyytyväisyyttä laitteen tai järjestelmän käyttöön, tyytyväisyyttä vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tulokseen (Suomen Standardisoimisliitto 1999).

### **KDK**

Kansallinen digitaalinen kirjasto (Kansalliskirjasto 2012). [Verkkodokumentti].

### **LEARNING CAFE**

Oppimiskahvilan perusidea on dialogisuuden tukeminen ja mahdollisimman monien näkökulmien ja ideoiden tuottaminen ja pohtiminen yhdessä (Kupias 2007, 93).

### **MUOTOILUETNOGRAFIA**

Tiedonhankintamenetelmä, jossa tavoitellaan käyttäjätietoa muotoiluprosessin alkuvaiheessa. Muotoilija itse ottaa loppukäyttäjän roolin tai ryhtyy loppukäyttäjäksi vuorovaikutuksessa toisen käyttäjän kanssa (Hämäläinen, Vilka, Miettinen 2011, 71).

**MUOTOILULUOTAIN**

Itsedokumentointiin perustuva työtapa (Hämäläinen, Vilkka, Miettinen 2011, 73).

**SEMANTIikka**

Merkitysoppi, joka tutkii esimerkiksi sanojen ja ajatusten sekä muidenkin kielellisten ilmaustenmerkitystä (Suuri sivistyssanakirja 2001, 406).

**SOME**

Sosiaalinen media (some) on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, johon läheisesti liittyvät yhteisöllisyys ja sisältöjen jakaminen. (Laurean some ohjeet 2013) [Verkkosivu].

**TIKI**

Päijät-Hämeen koulutus konsernin Tieto- ja kirjastopalvelut, joka toimii maakunnallisena oppilaitos- ja korkeakoulukirjastoverkkona. Se kehittää ja tuottaa yhdessä Lahden ammattikorkeakoulun, Koulutuskeskus Salpauksen ja Lahden yliopistokeskuksen kanssa toimialansa palveluja resurssina oppimiselle, opetukselle ja TKI-toiminnalle sekä FUAS-liittoumalle (Federation of Universities of Applied Sciences). (Kori Intranet 2013) [Verkkodokumentti].

**WDC**

Maailman designpääkaupungiksi valitaan hakemusten perusteella joka toinen vuosi yksi kaupunki maailmassa, jonka katsotaan poikkeuksellisen ansiokkaasti edistävän muotoilun käyttöä kaupungin kokonaisvaltaisessa kehittämisessä. Valinnasta vastaa teollisen muotoilun maailmanjärjestö Icsid (Interna-



tional Council of Societies of Industrial Design). Icsid myös omistaa World Design Capital -tuotemerkin oikeudet.

Vuonna 2012 maailman designpääkaupunki on Helsinki – yhdessä Espoon, Vantaan, Kauniaisten ja Lahden kanssa (Näin designpääkaupunki syntyy 2012, 82.)

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön taustaa ja tavoitteita

Vuoden 2012 alussa palvelumuotoilu oli minulle epämääräinen käsite. Sain huomata, että se oli sitä myös monelle muulle Fellmannian tieto- ja kirjastopalveluissa toimivalle kollegalle. Kysymys on kuitenkin tärkeästä, meidän toimintaamme ohjaillevasta ilmiöstä. Näin tilaisuuden selvittää aihetta ja ilmiötä opinnäytetyössäni sekä samalla tutkia, miten asiakkaamme ovat kokeneet palvelumuotoiluun pohjautuvan palvelukonseptin.

Ajankohtaiseksi aiheen teki kulunut World Design Capital 2012 –vuosi (myöh. WDC-vuosi). Se on synnyttänyt monia hankkeita, joista yksi oli Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi -hanke. Se käynnistettiin alkuvuodesta 2012.

Fellmannian palvelumuotoilun suunnitteluun kuului työpajoja, joista yhden aiheena oli tieto- ja kirjastopalvelut. Osallistumiseni tuohon työpajaan antoi viimeisen sykäyksen ryhtyä tekemään selvitystä tieto- ja kirjastopalveluiden onnistumisesta palvelumuotoilussa WDC –vuonna 2012.

Selvitän tässä opinnäytetyössäni niitä lähtökohtia, tekijöitä ja toimenpiteitä, joiden seurauksena Oppimiskeskus Fellmannian tieto- ja kirjastopalvelut sai alkunsa sekä asetettujen tavoitteiden ja palvelujen onnistumista asiakkaan näkökulmasta.

Työhön kuuluva tutkimuskysely on osa Fellmannian designpääkaupunkivuoden hankkeeseen liittyvää Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi –hanketta.

Toimeksiantajana Tieto- ja kirjastopalveluiden Johtotiimi tarkisti kyselyn kysymykset. Johtotiimi muutti joidenkin kysymysten muotoa ja poisti tarpeettomina pitämi-

ään ja lisäsi tarpeellisina pitämiään kysymyksiä. Kysymykset saatettiin myös WDC-työryhmän arvioitaviksi ennen kyselyn julkistamista.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa Oppimiskeskus Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden kehittämiseen.

Tutkimus on osa World DesignCapital 2012 toimintavuoden aikana tehdyistä kehittämishankkeista. WDC -hankkeen keskeisimmät yhteistyökumppanit olivat Helsingin, Espoon, Vantaan, Kauniaisten ja Lahden kaupungit.

## **1.2 Tutkimusaiheen ja -ongelman määrittely, teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät**

Tämän opinnäytetyön tutkimusaihe oli Oppimiskeskus Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilun toteutuminen WDC-vuonna 2012. Tutkimusongelma oli johdettu tästä aiheesta ja se oli asiakkaiden kokema tyytyväisyys/tyytymättömyys Oppimiskeskus Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilun toteutuksessa. Asiakaskyselyn avulla kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä siitä, missä palvelumuotoilu on onnistunut parhaiten ja missä heikoiten.

Teoreettisen viitekehysten muodostivat palvelumuotoilusta kertova kirjallisuus, Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelukokonaisuuteen johtaneet suunnitelmat, raportit, työpajat ja kokouspöytäkirjat. Tutkimus oli osa World Design Capital –vuoden Fellmannian kehittävää arviointi –hanketta, joka on taustoittanut tutkimusta ja rajannut kyselyn toteutusta.

Kyselyllä selvitettiin tutkittavan ilmiön asiakasymmärryksen laajuutta ja merkittävyyttä. Kysely oli julkinen ja se toteutettiin teknisesti käyttäen webropol-ohjelmaa.

Kysymykset olivat mielipidekysymyksiä ja ne laadittiin Fellmannian palvelupolun muodostavien kontaktipisteiden eli tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten näkökulmasta. Näitä olivat: asiakaspalvelu, palvelut, aineistot ja tilat ja laitteet. Päättely perustuu induktioon eli kyselyn vastauksista johdettuihin yleistyksiin.

## 2 PALVELUMUOTOILU

### 2.1 Palvelu, muotoilu, palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on yhteisesti jaettu ajattelu- ja toimintatapa (Tuulaniemi 2011, 58). Se sisältää eri osaamisalojen yhteisen kielen, jolla palveluita kehitetään. Se on toimintaa ja työkaluja.

Ensin täytyy ymmärtää käsitteet ”palvelu” ja ”muotoilu”. Palvelu on toiminnan, prosessien, vuorovaikutuksen, suoritusten ja tapahtumien summa, jolla helpotetaan jotakuta tekemään jotain. Palvelu on aineeton ja abstrakti tuote, jonka arvo syntyy ihmisten välisessä kanssakäymisessä (Tuulaniemi 2011, 59).

Muotoilu on laaja käsite, joka mielletään useimmiten sovellettuksi taidemuodoksi. Facta 2001 määrittelee muotoilun näin: ”teollisuus- ja taideteollisuustuotteiden suunnittelu, jossa esineen kauneus, tarkoituksenmukaisuus ja valmistuksen taloudellisuus ovat samanarvoisia tekijöitä”. Muotoilulla on yksi yhteinen ominaisuus riippumatta sovelluksesta; se on tuotokeskeisyys.

Muotoilijan työn lopputulosta voidaan kutsua muotoiluksi tai designiksi. Palvelumuotoilijan työn tulos on palvelua –ei muotoilua tai designia (Tuulaniemi 2011, 64).

Palvelumuotoilussa palveluita kehitetään ja suunnitellaan muotoilun menetelmin tavoitteena käyttäjälähtöisyys, niin että palvelut vastaavat sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan tavoitteita.

Mika Koivisto määrittelee Taiteen maisterin lopputyössään eri lähteiden (Muotoportti, 2006, SVID, 2007, Hollins, 2006, Shedroff, 2006 ja Live/Work, 2007) yhteenvedona palvelumuotoilun seuraavasti:

Palvelumuotoilu on elämyksellisten, haluttavien ja käytettävien palveluiden kehittämistä ja johtamista, jossa suunnitellaan palvelun aineellisista ja aineettomista tekijöistä johdonmukainen yli kanavarajojen kulkeva kokonaisuus.

Palvelumuotoilussa pitäisi asiakkaan tiedostamattomat tarpeet nostaa pohjaksi uudelle palvelukonseptille. Tuulaniemen (2011) mukaan palvelumuotoilun (service design) osaamisalan lanseerasi ensimmäisenä professori Michael Erlhoff (Köln International School of Design, KISD) vuonna 1991 ja palvelumuotoiluun vaikutti vahvimmin professori Birgit Mager, joka toimi ensimmäisenä Euroopan palvelumuotoilun professorina KISD:ssä 1995.

Palvelumuotoilu lähtee ajatuksesta, että ihminen tarpeineen on kehittämisen keskiössä. Ihmisen tarpeiden tyydyttäminen onnistuu parhaiten tarjoamalla palvelukonsepteja, joissa yhdistyvät tavarat ja palvelut. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen prosessi on vuorovaikutuksellinen ja palveluita sekä tuotetaan että kulutetaan yhdessä muiden palveluiden kanssa. Toisin sanoen palvelun eri osat ovat yhteydessä muihin palveluihin ja näin eri palvelut tukevat toisiaan (Tuulaniemi 2011, 67).

Asiakasymmärrystä kasvatetaan tutkimuksilla kohderyhmän odotuksista, tarpeista ja tavoitteista. Tämä vaihe, jossa tarkastellaan myös palvelun loppukäyttäjän motiiveja, on palvelumuotoilun tärkeimpiä ja kriittisimpiä kohtia. Asiakasymmärrystä kasvatetaan tarkastelemalla palvelun loppukäyttäjän motiiveja ja tarpeita. Asiakas-tutkimuksilla saatavaa tietoa voidaan suoraan hyödyntää palveluiden suunnittelussa.

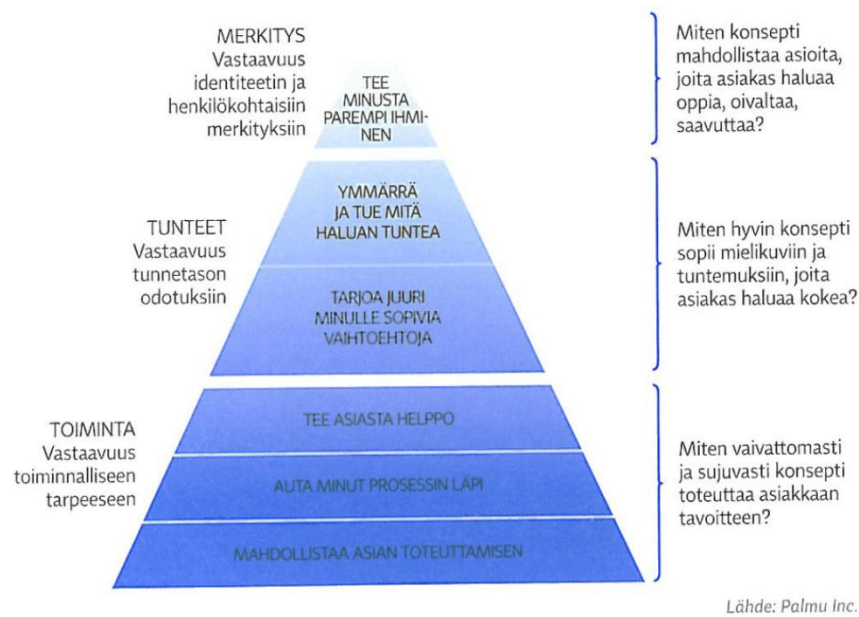
## **2.2 Palvelumuotoilu vs. palveluiden suunnitleminen**

Palvelumuotoilu käsitteenä on laajempi kuin palveluiden suunnittelu. Se on yhteisesti sovittu kehikko ja osaamisalue, johon ovat rakentuneet omat prosessit ja menetelmät (Tuulaniemi 2011, 68). Suurilla tuotantoyhtiöillä oli ja on edelleenkin

suunnittelijat, jotka ammattilaisina suunnittelevat palveluita. Tämä perustuu asiantuntijoiden pätevyyteen ja ”parempaan tietoon ja lahjakkuuteen” palveluiden suunnittelussa. Asiakkaiden, niin ulkoisten kuin sisäisten, ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun antamalla työkaluja, tuo mukanaan lisäarvoa, nautintoa ja vastuuta palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilua voidaan käyttää organisaation sisäisten prosessien kehittämiseen; se antaa työkaluja ja yhdistää asiakas- ja liiketoiminnan näkökulmat, jolloin molemmat hyötyvät.

Ihminen on koko palvelun ja palveluprosessin keskeinen osa. Ilman asiakkaita ei ole asiakaspalvelua ja eikä asiakaspalvelua ilman asiakkaita. Palvelukokemus on hyvin subjektiivinen tapahtuma; se kattaa koko sen palvelutarjoaman, mikä organisaatiolla on. Asiakas on saanut ennakkokäsityksen, joka on muodostunut monista eri lähteistä saadusta informaatiosta, jo ennen palvelua. Asiakas- tai palvelukokemus tapahtuu asiakkaan pään sisällä. Jotta palvelukokemus olisi mahdollisimman positiivinen, on kaikki sitä häiritsevät tekijät pyrittävä poistamaan. Tällöin tulee kiinnittää huomiota toimintatapoihin ja palveluprosessiin sinänsä.

Tuulaniemen (2011, 75) mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin.



Kuvio 1. Arvon muodostumiset pyramidi. Tuulaniemi, J. 2011.

Tuulaniemi (2011,75) kuvaa arvon muodostumista kirjassaan kaaviolla (kuvio 1). Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan funktionaaliseen tarpeeseen (prosessien sujuvuus, palvelun hahmotettavuus, saavutettavuus, käytettävyys, tehokkuus ja monipuolisuus).

Tunnetaso tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaista kokemusta ja välittömästi syntyviä tuntemuksia (kokemuksen helppous, kiinnostavuus, innostavuus, tunnelma, tyyli, kyky koskettaa aisteja).

Merkitystaso on asiakaskokemuksen ylin taso. Se tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurisia koodeja, unelmia, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta, suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin.

Mukana on oltava tarvittava määrä asiantuntemusta, riittävästi helposti saatavilla olevaa aineistoa, sopivat tilat ja ympäristö. Positiivinen palvelukokemus syntyy onnistuneesta ja vuorovaikutuksellisesta asiakaskohtaamisesta, jossa asiakas kokee olevansa vähintäänkin tasa-arvoinen virkailijan kanssa.

### 2.3 Palvelupolku, kontaktipisteet, ihmiset, ympäristöt, esineet

Tuulaniemi (2011, 78) määrittelee palvelupolun palvelun kokemukseksi asiakkaan näkökulmasta aika-akselilla. Se voidaan jakaa eripituisiin osiin ja näitä osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet. Palvelupolkua voidaan kuvata myös kolmivaiheisena arvona, jonka vaiheina esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Esipalvelua voi olla esimerkiksi sähköpostiyhteydenotto, ydinpalvelussa asiakas saa varsinaisen palvelun ja arvon. Jälkipalveluun voi kuulua esimerkiksi palaute ja sen vastaanottaminen.

Palvelutuokio muodostuu kontaktipisteistä, joita voi olla useita. Kontaktipisteissä on palveluntarjoajalla mahdollisuus vaikuttaa asiakkaaseen monin tavoin, esimerkiksi aistiärsykkeillä. Käyttämällä erilaisia aisteihin vaikuttavia ääniä, värejä, tuoksuja, makuja jne. saadaan aikaan erilaisia tunnelmia; tätä kutsutaan Ambient designiksi.

Tässä kontaktipisteessä vaikuttavat asiakas ja palvelun asiakaspalvelija; ensimmäinen kuluttaa ja toinen tuottaa palvelua. Kulloinenkin organisaatio määrittelee palveluhenkilöstönsä toimintamallit ja roolit palvelumuotoiluprosessissa. Palvelun tarjoaja hahmottelee ennakkoon asiakkaan toimintaa kontaktipisteissä esimerkiksi suunnittelemalla tarkkaan palvelupolun.

Palveluympäristöt ovat monenlaisia, mutta olivatpa ne fyysisiä tai virtuaalisia tiloja, niillä on voimakas vaikutus palvelutapahtuman onnistumiseen. Ympäristökäsitteellä tarkoitetaan niitä fyysisiä, sosiaalisia ja kulttuuritekijöitä, jotka kuuluvat luontoon tai rakennettuun ympäristöön ja joiden kanssa ihminen on vuorovaikutuksessa. *Ympäristö* nähdään ennen kaikkea ihmisen elinympäristönä, jonka tilaan ja laatuun ihmisen toiminta vaikuttaa myönteisesti tai kielteisesti. (Tilastokeskus 2012. Käsitteet ja määritelmät ...[Verkkosivu]).

Palvelun tuottamisessa ja kuluttamistapahtumassa käytetään erilaisia esineitä ja tavaroita. Näitä voivat olla esimerkiksi kalusteet tai kuluttamiseen käytetty työase-  
ma.



## 2.4. Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilun keskeinen ajatus on eri osapuolten osallistaminen palvelun kehittämiseen (Tuulaniemi 2011, 116). Ihminen, asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja palveluntuottaja taas voi tarjota sisältöjen, välineiden ja järjestelmien asiantuntijoita sekä asiakasrajapinnassa että sen taustalle jäävässä palvelutuotannossa. Tärkeintä on sitouttaa palvelun tarjoajat ja kuluttajat kehittämiseen ja tuottamiseen. Palvelu ei voi olla kuitenkaan liian asiakaslähtöistä, koska se kuitenkin lähtee omasta osaamisesta (Kylänen 2012).

Kirjastomaailmassa, kuten elämässäkin, lokeroimme itseämme tai rajoitamme ympäristömme vaikutuksia itseemme. On kuitenkin tärkeää, että otamme osaa eri tarinoihin.

Kirjastoon astuu asiakas, joka kysyy: ”Mikäs paikka tämä on”? Sen sijaan, että lähtisimme selvittämään kirjastomme palvelukonseptia, kohderyhmää jne. meidän tulisi miettiä yhdessä asiakkaan kanssa olisiko meillä yhteistä tarinaa, jonka kautta hän kokisi saaneensa mukaansa muutakin kuin kylmää faktatietoa palveluista. Tätä kautta hänestä voisi tulla uusi asiakkaamme.

Emme voi ottaa osaa kaikkiin tarinoihin, mutta moniin voimme; tasa-arvoajattelun tulee myös olla läsnä siinä, mihin tarinaan otamme osaa. Asiakkaan sydämen valloittaminen takaa sadan prosentin asiakastyytyväisyyden.

Palvelumuotoilu ei ole tänään keksitty käsite. Kaiken pohjana on toisen ihmisen arvostaminen: Meidän on kohdeltava muita niin kuin toivoisimme itseämme kohdeltavan.

Palvelumuotoilun tavoitteena ovat tuotteet, jotka ovat taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä. Ei siis ole sattumaa, että ihmiskunnan herättyä maapallon energialähteiden ehtymisen todellisuuteen, ympäristömme saastuttamisen aiheuttamien katastrofien korjaamiseen, nämä tavoitteet ovat nousseet keskeisiksi myös palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilussa palveluiden käyttäjät osallistuvat kehitys-

työhön. Uusia ideoita muokataan asiakkaan kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Ideoita voidaan kuvata visuaalisesti ja testata näyttelemällä palvelutilanteita. Kirjastotyössä asiakaslähtöisyys on ollut itsestäänselvyys, mutta palvelumuotoilu vaatii vielä tiiviimpää yhteistyötä asiakkaan kanssa. Käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat koko suunnitteluprosessin lähtökohta. Palvelun keskiössä on ihminen.

### 3 KÄYTTÄJÄTIETO

#### 3.1 Menetelmiä käyttäjätiedon saamiseksi

**Perinteiset** menetelmät, kuten käyttäjätutkimukset, tuottavat enimmäkseen määrällisiä tuloksia. Käyttäjiltä saadaan tietoa parhaiten kysymällä, keskustelemalla, suunnittelemalla ja toteuttamalla palveluita sekä ympäristöjä yhdessä käyttäjien kanssa. Perinteisen kyselyn täydentäjänä tai omana tutkimusmenetelmänään käyttäjätiedon tutkimuksessa on hyväksi koettu Mystery shopping –menetelmä, jossa asiakkaaksi tekeytyvä tutkija seuraa ja testaa palveluja (Taloustutkimus 2013).

**Mukailut menetelmät**, kuten videodokumentointi soveltuvat paremmin suunnittelijoiden tarpeisiin. Innovatiiviset menetelmät, kuten osallistavat työpajat ovat luovia menetelmiä. Näistä tunnetuimpia kuitenkin ovat muotoiluluotaimet. (Hämäläinen, Vilkka, Miettinen 2011). Niissä käyttäjät osallistuvat itsedokumentoinnin välineillä, kuten päiväkirjojen avulla. Muotoilija pääsee näin suoraan käsiksi käyttäjän tulkintaan tutkittavasta ilmiöstä ja antaa sen jälkeen viimeisen muodon tälle tulkinnalle.

**Etnografisen** lähestymistavan tavoitteena on kuvata palveluiden ja ihmisten elämän, elämäntyylin, arvostusten, ihanteiden ja uskomusten välistä suhdetta. Etnografisella otteella voidaan mallintaa käyttäjän näkökulmasta jo olemassa olevaa palvelupolkua. Muotoiluetnografinen prosessi laajentaa niitä käsityksiä, miksi käyttäjät tekevät ja toimivat tietyllä tavalla ja mikä on tämän merkitys esineen, tuotteen tai palvelun kokemisessa (Hämäläinen, Vilkka, Miettinen 2011). Muotoilijan tulisi

ymmärtää käyttäjän sanatonta tietoa. Haasteellisinta on tulkinta ja merkityksenanto.

Muotoiluetnografista menetelmää käyttävä tutkija ei jää pelkäksi tarkkailijaksi, vaan hän sukeltaa suoraan niihin rituaaleihin, joissa ilmiö tapahtuu. Hän havainnoi, kyselee, keskustelee ja jopa reflektoi omia kokemuksiaan käyttäjänä sekä vertailee niitä muiden käyttäjien antamaan tietoon.

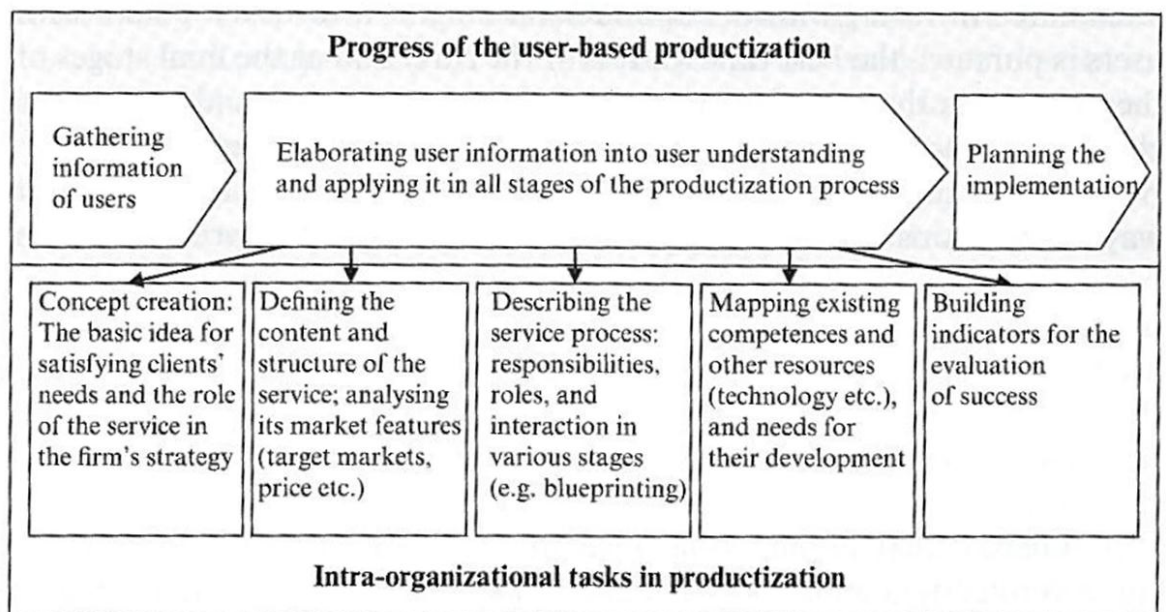
### **3.2 Käyttäjätiedon hyödyntäminen**

Muotoiluetnografinen prosessi on monivaiheinen kumuloituva prosessi (Hämäläinen, Vilkkä, Miettinen 2011). Tässä prosessissa on olennaista, että muotoilija kerää käyttäjätietoa yhdessä käyttäjien kanssa tai itse kokemalla oppien. Hän tulkitsee koetun tiedon ja luo tuotteelle, palvelulle tai esineelle käyttäjän näkökulmasta merkityksiä. Merkityksen syvempi ymmärtäminen luo paremmat mahdollisuudet tuotesemanttiseen osumatarkkuuteen suunnittelun kohteena olevaan palveluun.

Eri sidosryhmien mukanaolo konseptien ja ideoiden suunnittelussa jo alkuvaiheessa auttaa ymmärtämään myös loppukäyttäjän näkökulmasta mistä on kyse. Prototyppoinnilla saadaan monimutkaisesta palvelutarjoamasta eroteltua niitä asioita, joilla on arvoa asiakkaan palvelukokemuksessa; mitkä asiat ovat oleellisia ja mitkä vähemmän merkityksellisiä (Vaahtojärvi 2011, 136). Prototyppointia edeltää konseptointi, joka tarkoittaa palvelun keskeisen idean kuvaamista. Pilotoinnin ja prototyppoinnin ero on siinä, että pilotointi keskittyy usein järjestelmän testaukseen kun prototyppointi taas asiakkaan tarpeeseen.

Prototyppointi on palvelun mallin rakentamista suunnittelun ja kehittämisen avulla (Tuulaniemi 2011, 194). Se on olennainen osa palvelumuotoilua ja se on nopea tapa testata konseptien toimivuutta käytännössä.

Kirjastot tuotteistavat palveluitaan, mutta tuotteistaminen tuo mukanaan ”ansaintalogiikan”, joka ei perinteisesti ole kuulunut kirjastojen ajattelumaailmaan. Asiakkaan osallistamisessa voi yhtenä keinona käyttää muutamaa lojaalia asiakasta, joiden kanssa yhdessä voi miettiä palvelukonseptia (Kylänen 2012), mutta tuleeko silloin osasta asiakkaita kirjaston VIP-asiakkaita? Tilanne ei ole ongelmaton, koska tietynlainen bisnesajattelu täytyy olla mukana, kun asiakkaan kannattavuudelle asetetaan referenssiarvo: suosittaleeko käyttäjä palvelua muillekin.



*Figure 16.1 A framework for user-based productization*

Kuvio 2. Progress of the user-based production. Valminen, K. Toivonen, M.(2001).

Kirjassa: User-based innovation in services, on kaaviokuva käyttäjälähtöisestä tuotteistamisesta (Sundbo, Toivonen 2011). Kaaviossa (Kuvio 2) näkyy markkinoinnin lainalaisuudet; niiden kautta onkin helpompi ymmärtää eri asiakasryhmien tarpeet ja saattaa ne näkyviksi. Palveluiden analysoiminen, olemassa olevien resurssien kartoittaminen ja sitä kautta palveluiden kehittäminen ja mittareiden luominen arviointiin ovat myös selkeästi kaaviossa.

Tarkasteltaessa kirjaston palveluita niiden käytön helppouden ja miellyttävyyden näkökulmasta, voidaan käyttää ISO9241-11 –standardin määrittelyä, jossa keskeisiä käsitteitä ovat vaikuttavuus, tehokkuus ja tyytyväisyys. Vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, miten tarkoin ja täydellisesti käyttäjä saavuttaa tavoitteensa. Tehokkuus tarkoittaa tavoitteiden saavuttamista suhteutettuna käytettyihin resursseihin. Tyytyväisyydellä tarkoitetaan käyttäjän tyytyväisyyttä laitteen tai järjestelmän käyttöön, tyytyväisyyttä vuorovaikutuksen sujuvuuteen ja sen tulokseen. Anttonen & Ovaska (2011, 65) erottelevat artikkelissaan e-kirjojen käytöstä kaksi keskeistä käsitettä tuotteen helppoudessa ja miellyttävyydessä: käytettävyys (usability) ja käyttäjäkokemus (user experience). Näiden käsitteiden tulkintaa voidaan laajentaa tarkoittamaan kirjaston aineistojen käytettävyyttä ja palvelukokemusta.

Laurea-ammattikorkeakoulun LivingLab –hankkeen osana seurattiin erityisellä laitteella asiakkaiden katseen suuntautumista kirjastotilassa (Perälä 2011 [viitattu 23.7.2012]). Samaan aikaan laitteen käyttäjä kertoi ääneen havainnoimis- ja hahmotusprosessiaan. Tutkimukseen kuului myös haastattelu, jossa käytiin katseen-seuranta-aineisto koehenkilöiden kanssa lävitse.

Ihmiset voivat osallistua monella tavoin. Haluaako asiakas osallistua ja miten? Eri viestintäkanavat ovat tarjonneen jo pitkään ihmisille mahdollisuuden ottaa osaa reaaliaikaiseen uutisointiin. Näihin mahdollisuuksiin tartutaan aktiivisesti, satunnaisesti tai ne eivät edelleenkään kuulu ihmisten arkeen. Esimerkkinä osallistamisesta Yle Internet teetti syksyllä 2010 tutkimuksen siitä, millaisia toimijoita Ylen asiakkaat ovat verkossa (Almgren, Jokitalo 2011). Tarkoituksena oli selvittää millaisia toimijoita he voisivat tulevaisuudessa olla Ylen palvelujen avulla.

Tutkimuksessa jaettiin 15 -74 –vuotiaat suomalaiset kuuteen toisistaan erottuvaan ryhmään: tyytyväisiin, funktionaalisiin, tiedonjanoisiin, sosiaalisiin, teknologisiin ja aktiivisiin. Tutkimuksen mukaan aktiiviset (kaikessa mukana, myös sisällöntuottaja verkossa), teknologiset (miesvoittoinen, eniten nuoria sisältävä, teknologiasta, tekniikasta ja elektroniikasta kiinnostuneet) ja sosiaaliset (verkko yhteydenpitoväline) olivat pääosin alle 45 –vuotiaita. Tiedonjanoiset (uuden tiedon etsijät), funktionaaliset (itsensä sivistäjät) ja tyytyväiset (verkkoa vieroksuvat, maanläheiset) olivat

valtaosin yli 45 –vuotiaita. Tutkimus osoitti myös, että nuoremmilla käyttö oli monipuolista ja iäkkäimmillä käyttö oli hyvinkin tarkoin käyttötarkoituksiin rajattua. Tutkimus osoitti, että kaikista 15 -74 –vuotiaista 18% haluaisi osallistua toimittajien työhön kommentoimalla, keskustelemalla ja ideoimalla.

Somen käytön voimakas nousu vuoden 2010 jälkeen antaa syyn olettaa, että jos tutkimus tehtäisiin nyt, olisi osallistujien määrän prosenttiluku huomattavasti korkeampi.

Kiireiselle asiakkaalle on pääasia, että hän saa kirjastosta tarvitsemansa palvelun ja tiedon mahdollisimman vähällä vaivalla. Osallistaminen palveluiden kehittämiseen tulisikin tapahtua tarkkailemalla ja kuuntelemalla herkällä korvalla asiakasta. Tämä ei tarkoita sitä, että jokaiseen ehdotukseen tulisi lähteä mukaan. Tässä asuvat kuvaan ammatilliset taidot ja tiedot, joita käyttäen suodatetaan pois asiaan kuulumaton. Asiakastyytyväisyyteen kuuluu myös luottamus asiantuntijuuteen.

## **4 OPPIMISKESKUS FELLMANNIA**

### **4.1 Taustaa**

Opetusministeriö julkaisi keskustelumuistion 8.3.2006, jossa linjattiin korkeakoulujen rakenteellisen kehittämisen periaatteet. Periaatteisiin on kirjattu yhtenä keskeisenä asiana alueellisuuden kasvava merkitys (Opetusministeriö 2006, Kiviluodon 2008, mukaan). Korkeakoulujen tulisi entistä enemmän ja paremmin vastata alueellisiin tarpeisiin; osaaminen, tutkiminen ja kehittäminen. Yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välistä yhteistyötä tuli vahvistaa aluelähtöisesti. Valtakunnallinen korkeakoulujen kehittäminen kosketti myös Lahtea. Alueellisen vaikuttavuuden aikaansaaminen edellytti riittävän suuren korkeakoulu yhteistyön synnyttämistä. Tiedettiin, että tutkimus- ja kehitystoiminta edellyttävät korkeatasoisia tutkimusympäristöjä sekä infrastruktuuria, joka koostuu yliopiston, ammattikorkeakoulun ja muun koulutuksen koko toimijaverkoston muodostamasta yhteistyöverkostosta. Korkeatasoinen opetus ja tutkimus edellyttävät ajantasaisia tietoaaineistoja ja kirjas-

topalveluja. Näitä palveluita tulisi kehittää samansuuntaisesti koko korkeakouluverkostoa koskevan rakenteellisen kehittämisen kanssa.

#### **4.2 Korkeakoulu- ja ammattikorkeakoulukirjaston paikallinen historia lyhyesti**

**Tiedekirjasto** aloitti toimintansa Avoimen korkeakoulun kirjastona Lahdessa vuonna 1978 (Blinnikka 1992). Tarve tieteellisille tieto- ja kirjastopalveluille kasvoi 1980-luvun loppuun mennessä, jolloin Helsingin yliopisto ja Teknillinen korkeakoulu aloittivat perusopetuksen Lahdessa.

Lahden kaupunki solmi yhdessä Helsingin yliopiston ja Teknillisen korkeakoulun kanssa sopimuksen vuonna 1992. Siinä kaupunki lupautui järjestämään tieteelliset kirjastopalvelut Lahdessa.

Lahdessa apulaiskaupunginjohtaja Kari Salmi asetti työryhmän laatimaan tieteellisen kirjaston toteuttamissuunnitelman vuonna 1992. Työryhmässä olivat Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston, Helsingin perusopetusyksikön, Lahden vammattikorkeakoulun, Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen, Teknillisen korkeakoulun Lahden toimintakeskuksen sekä kaupunginkirjaston avoimen korkeakoulun kirjaston edustajat.

Lahden tieteellinen kirjasto aloitti toimintansa 1993. Nimi muutettiin Lahden korkeakoulukirjastoksi vuonna 1996 ja alkuvuonna 2005 Lahden tiedekirjastoksi.

Lahden tiedekirjasto toimi kaikille avoimena kirjastona tarjoten tietopalveluja, tiedonhallintataitoja ja toimien oppimiskeskuksena (Kiviluoto 2008, 12).

Tiedekirjaston sidosryhmäorganisaatioina olivat Helsingin yliopisto (Avoin yo, Palmenia, Ympäristötekniikan laitos), Lappeenrannan teknillinen yliopisto (Lahden

yksikkö), Teknillinen korkeakoulu (Lahden yksikkö) sekä Tampereen teknillinen yliopisto (Lahden yksikkö).

**Päijät-Hämeen koulutuskonsernin Kirjasto- ja tietopalvelut** syntyivät Lahdessa eri oppilaitosten yhteydessä toimineista oppilaitoskirjastoista. Näitä hallinnoitiin eri omistuspohjista. Näitä olivat kuntayhtymä, säätiö, valtio ja Lahden kaupunki.

Lahden ammattikorkeakoulun johtoryhmä palkkasi vuonna 1991 kirjastonhoitaja Sirkku Blinnikan kartoittamaan tieteellisten kirjastopalveluiden kehittämisen tarvetta Lahdessa (Blinnikka 1992). Selvitystyön tueksi asetettiin ohjanta- ja seurantar ryhmä, jossa olivat edustettuina HY:n Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto ja Lahden teknillinen oppilaitos. Asiantuntijana työryhmässä oli Reijo Jouttimäki (ammattikorkeakoulun asiantuntija).

Raportissa selvitettiin kirjastopalveluiden silloinen tila kattaen kirjastojen tilat, koelmat, tietotekniikan, henkilöstön koulutus- ja koulutustarpeen, henkilöstön määrän jne. (Blinnikka 1992). Raportissa luotiin jo selkeä kuva ja pohja nykyisille kirjastopalveluille, joita Fellmannian tieto- ja kirjastopalvelut edustavat. Silloisen mallin mukaan tuli oppilaitoskirjastoja kehittää koulutusohjelmien mukaisesti erikoiskirjastoiksi ja kehittäminen tuli alkaa kokoelmien evaluoinnilla, henkilöstön pätevöittämisellä, tilojen tarkoituksenmukaistamisella ja hankintasuunnitelmien ja valintaperusteiden terävöittämisellä. Tässä luotiin pohja alueelliselle kirjastoverkostolle.

Päijät-Hämeen koulutuskonserni – kuntayhtymä perustettiin vuonna 1996. Tuolloin syntyi myös tietokeskusten verkko, jonka toiminnasta vastasi Päijät-Hämeen koulutuskonserni yhdessä Lahden ammattikorkeakoulun ja Koulutuskeskus Salpauksen kanssa.

Lahdessa toimivan korkeakouluverkoston muodostivat Lahden korkeakoulukirjasto, Päijät-Hämeen koulutuskonsernin tietokeskukset sekä Lahden Diakonian instituutin kirjasto. Käytössä oli yhteinen kirjastokortti. 1992 tekivät Helsingin yliopisto, Teknillinen korkeakoulu ja Lahden ammattikorkeakoulu periaatepäätöksen, että Lahteen kehitettävän korkeakoulukirjaston kirjastojärjestelmäksi valitaan Lahden



kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston käytössä oleva Riimi-järjestelmä (Blinnikka 1992). Riimi-järjestelmässä toimi reaaliaikainen aineistotietokanta Salpaus sekä yhteinen asiakasrekisteri.

Uusi kirjastojärjestelmä Voyager otettiin käyttöön vuonna 2003. Voyager-järjestelmän ympärille syntyi tuolloin kaksi erillistä konsortiota. Lahden ammattikorkeakoulu liittyi AMKIT-konsortioon ja Voyagerin käyttäjäksi, jolloin Salpaus-aineistotietokanta lakkasi toimimasta yhteistietokantana. Lahden korkeakoulukirjasto liittyi Linnea2 –konsortiossa Voyagerin käyttäjäksi vuonna 2004.

### 4.3 Fellmannian suunnittelua

Esimerkkeinä yliopistokirjastojen ja amk -kirjastojen yhteistyöstä aiemmin Suomessa voidaan mainita Tietokeskus Wellamo Kotkassa, joka on Kymenlaakson ammattikorkeakoulun, Helsingin yliopiston Palmenian Kotkan yksikön, Suomen merimuseon ja Kymenlaakson museon yhteishanke. Seinäjoella toimiva korkeakoulukirjasto on sekä ammattikorkeakoulun että Seinäjoen yliopistokeskuksen yhteiskirjasto. Vaasassa sijaitsee Vaasan yliopiston, Vaasan ammattikorkeakoulun, Åbo Akademin sekä Yrkeshögskolan Novian yhteiskirjasto Tritonia (Kiviluoto 2008).

Syksyllä 2012 avattu Kaisa-talo, jossa yhdistyivät Helsingin yliopiston neljän tiedekunnan kirjastot ja opiskelijakirjasto, edustavat WDC vuoden 2012 palvelumuotoilua kuten Fellmanniakin.

Fellmannian tieto- ja kirjastopalveluiden kehittämiseen vaikuttavat myös FUAS –liittouma (Federation of Universities of Applied Sciences), johon kuuluvat Lahden ammattikorkeakoulu, Hämeen ammattikorkeakoulu ja Laurea ammattikorkeakoulu. Fuas-kirjastojen yhteistyötä tullaan tarkastelemaan ja kehittämään lähivuosina.

**Oppimisympäristö** on laaja käsite. Palveluiden saavutettavuuteen vaikuttavat edelleen palvelukeskuksen maantieteellinen sijainti. Oppimiskeskuksen sijainniksi

varmistui Lahden keskustassa oleva Fellmannin kiinteistö, joka on osa Osaamis-kiinteistöt OY:tä.

Keskeisen sijaintinsa ansiosta se tarjosi oivan kohtaamispaikan eri koulutusalojen ja –asteiden opiskelijoille, opettajille, tutkijoille, kokous- ja tapahtumavieraille sekä kaikille tiedontarvitsijoille. Muita Tieto- ja kirjastopalvelujen toimipisteitä ovat Niemmen ympäristökirjasto, Kampuskirjasto sekä Vipusenkadun, Hoitajankadun, Nas-topolin, Orimattilan ja Heinolan tietokeskukset. Osa Oppimiskeskuksen palveluista tarjotaan verkon välityksellä.

Oppimiskeskus Fellmannian kiinteistön historia alkaa vuodesta 1981, jolloin talo rakennettiin Lahden hotelli- ja ravintolakoulua sekä kokous- ja kongressitoimintaa varten. Hotelli- ja ravintolakoulusta tuli Päijät-Hämeen koulutus konsernin Fellmanni-instituutti vuonna 1995. Kymmenen vuotta myöhemmin vuonna 2005 Fellmanni-instituutti muuttui Lahden ammattikorkeakoulun matkailun laitokseksi. Kongressikeskus Fellmanni lopetti toimintansa vuonna 2010 ja rakennusta alettiin peruskorjata. Elokuussa 2011 kiinteistössä avattiin Oppimiskeskus Fellmannia.

Oppimiskeskus Fellmannian peruskorjauksesta vastasi arkkitehti Sauli Havas ja arkkitehtitoimisto Havas Rosberg Oy (Nimen ja talon historiaa ... (Verkkosivu [Viitattu 13.10.2012]). Arkkitehti Havas on todennut, että kaikkein toimivimpia spontaanin vuorovaikutuksen ja opiskelun tiloja ovat sellaiset tilat, joita ei ole välttämättä määritelty tiettyä toimintaa varten, vaan ihmiset saavat itse kehittää käyttötarkoitustusta. Tiloissa haluttiinkin säilyttää joustavuus ja muunneltavuus.

Uuden ajan oppimiskeskus Fellmannia avattiin Lahdessa elokuussa 2011. Ajatus oppimiskeskuksen luomisesta oli syntynyt jo vuosia aiemmin ja Fellmannian toiminta-ajatuksena oli palvelujen käyttäjälähtöisyys, toimiminen eri koulutusasteiden ja –alojen sekä tiedontarvitsijoiden kohtaamispaikkana. Haluttiin luoda pohja uudelle osaamiselle saattamalla yhteen Fellmanniassa toimivat eri organisaatioiden toimijat; toisin sanoen heidän osallistamisensa Fellmannian suunnitteluun katsottiin tärkeäksi.

Opiskelijoiden kädenjälki on vahvasti näkyvässä Fellmanniassa (Fellmannia-esite 2011,4). Opiskelijoiden osallistamisesta esimerkkinä ovat Tieto- ja kirjastopalveluiden kirjahyllyt, jotka suunnitteli opinnäytetyönään Anu Seppälä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun muotoilun koulutusohjelmasta ja niiden valmistuksesta vastasi koulutuskeskus Salpauksen mallipuu-seppäartesaaniopiskelija Matti Seppänen apunaan Salpauksen työssäoppijoita.

Visuaalisen ilmeen suunnittelusta vastannut graafinen suunnittelija Anna Räikkönen Päijät-Hämeen koulutus konsernin Viestintä- ja markkinapalveluista on todennut: ”Visuaalisen ilmeen luomisen tavoitteena oli ilme, joka kulkee käsi kädessä rakennuksen muun visuaalisen tyylin kanssa ja tukee talon ideologiaa” (Ihalainen 2011). Ajatuksena oli selkeä ja raikas kokonaisuus, jossa neutraalia pohjaa elävöittävät yksinkertaiset, mutta värikkäät elementit. Painetuissa materiaaleissa toistuvat samat värit.

Fellmanniassa nousee valtavana seinämaalauksena kolmanteen kerrokseen asti typografinen puu. Puun ovat tehneet Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijat Muotoilu- ja taideinstituutista. Puun on suunnitellut opiskelija Anna Savolainen. Puun juuri nousee 1400-luvulta kirjapainotaidon keksimisen ajoista, puu kasvaa 1900-luvulle ja latva kurkottaa 1980-luvulta aina tulevaisuuteen asti. Puu koostuu kymmenistä eri fonteista ja tuhansista kirjaimista (Ihalainen, 2011).

Lahden ammattikorkeakoulun mediatekniikan opiskelijat suunnittelivat Fellmanniaan uudentyyppiset mainos- ja infotaulut, joiden tehtävänä on opastaa kävijöitä talon palveluihin. Oppimiskeskuksen tilojen suunnittelussa olivat lähtökohtana tilaratkaisujen kehittäminen opiskelijoiden sekä tutkimus- ja opetushenkilöstön tarpeet huomioon ottaen.

Oppimiskeskustyöryhmän raportissa 5.5.2009 todetaan Tieto- ja kirjastopalveluista seuraavaa:

Oppimiskeskuksessa korkeakoulujen tarvitsemat palvelut ovat saatavilla kaupungin keskustassa yhdestä toimipisteestä. Toiminnan paino-

tus on tiedossa ja tiedonhallinnassa ja vasta toissijaisesti korostuu perinteinen painettu aineisto. Erityistä lisäarvoa tuo mahdollisuus e-aineistojen aiempaa monipuolisempaan, asiakkaan omasta koulutusorganisaatiosta riippumattomaan paikalliskäyttöön.

Kirjaston palveluiden muuttuminen viime vuosien aikana on osoittanut, että painopiste painetuista aineistoista lisääntyvine hyllymetreineen on siirtynyt erilaisten työskentelytilojen, IL-opetuksen sekä monipuolisten tietokantojen tarjoamiseen. Tämä merkitsi myös erilaisten yksilö- ja ryhmätyöskentelytilojen lisäämistä sekä riittävän määrän verkkotyöasemien takaamista Oppimiskeskuksessa.

Tiedekirjaston henkilöstö kuului aiemmin Lahden kaupungin hallinnon alaisuuteen ja PHKK:n tieto- ja kirjastopalvelujen henkilöstö Päijät-Hämeen koulutuskonsernin alaisuuteen. Tässä päädyttiin malliin, jossa Tiedekirjaston henkilöstö siirtyi PHKK:n palvelukseen. Malli merkitsi molemmille yhteisöille uudistunutta työyhteisöä, yhtenäistä työkuultuuria ja henkilöstön työnjaossa erikoistumista. Mallissa keskitettiin myös keskustan toimipisteiden palvelut saman katon alle (Kiviluoto, 2008).

Toiminnan perustana on tilojen ja toimivan tekniikan lisäksi osaava, motivoitunut ja riittävä henkilöresurssi (Oppimiskeskustyöryhmän loppuraportti 2009).

Henkilöstön osallistaminen ja motivoiminen uuteen palvelukulttuuriin oli keskeinen osa palvelukokonaisuuden suunnittelua.

Osallistaminen hyödyntää erityisesti suunnittelun alkuvaihetta, jossa vasta etsitään varsinaisia suunnitteluongelmia ja kehitysmahdollisuuksia (Miettinen 2011). Tulevan oppimiskeskuksen uudet toimijat kutsuttiinkin osallistumaan seminaarisarjaan, joka toteutettiin kevään 2011 aikana. Työskentelytapana oli learning cafe. Seminaarisarja koostui yhteissuunnittelusessioista – työpajoista. Tämä on yksi tapa osallistaa monialainen joukko ihmisiä suunnitteluprosessin eri vaiheisiin.

Osallistujina olivat Tieto- ja kirjastopalveluiden henkilöiden lisäksi opettajia, tietohallintohenkilöstöä, ravintolapalveluhenkilöstöä, kaiken kaikkiaan kattava kokonai-

suus suunnittelijoita ja uuden oppimiskeskuksen tulevia toimijoita. Seminaarisarjan tarkoituksena oli ideoida tulevaa toimintaa uudessa ympäristössä ja saattaa eri toimijat jo suunnitteluvaiheessa yhteen miettimään yhteisiä tavoitteita ja toteutusta. Tämän seminaarisarjan toivottiin saavan aikaan ”yhdessä tekemisen” tunnun. Tässä voisi puhua yhdenlaisesta co-designista, yhteissuunnittelusta sekä co-creationista, yhteisluomisesta. Siinä korostuvat käyttäjien osallistumisen tärkeys, jossa nykyiset ja tulevat toimijat yhdessä asiantuntijoiden kanssa otetaan mukaan suunnitteluprosessiin. Yhteissuunnittelulla kuten kaikella suunnittelulla pitää olla tavoitteet. Tavoitteissa on otettava huomioon mitä olemassa olevasta säilytetään vai luodaanko kokonaan jotain uutta.

#### **4.4 Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelukokonaisuus**

Oppimiskeskus Fellmannian palvelukokonaisuus muodostuu opetuksesta ja ohjauksesta, alueen korkeakoulujen yhteisistä tieto- ja kirjastopalveluista, verkko-opetuksen kehittämisestä, kongressipalveluista sekä ravintola- ja kahvilapalveluista.

Oppimiskeskus Fellmannian palvelukokonaisuudessa ovat asiakaspalvelussa työskentelevät ihmiset avainasemassa. He luovat omalla toiminnallaan sen mielikuvien kokonaisuuden, josta ihmiset päättävät Fellmannian palvelukokonaisuuden muodostuvan.

Tuulaniemen (2011, 53) mukaan koko asiakaspalveluhenkilöstön tulisi sisäistää brändi ja tietää, mitkä resurssit heillä on käytössään. Vain näin he voivat ilahduttaa asiakasta. Henkilöstön tulisi näin ollen ymmärtää roolinsa palvelukokonaisuuden rakentajana.

Tieto- ja kirjastopalvelut toimii oppimisprosessin keskeisenä osana. Monialainen toimipisteiden verkko täydentää alueellista ja kansallista tietohuoltoa sekä kansainvälistä kirjastoverkostoa.

Tieto- ja kirjastopalvelujen tehtävänä on tiedon välittäminen, aineistojen hallinta, informaatiolukutaito, tieto- ja kirjastopalvelualan koulutus ja työpaikkaohjaus, kirjastoverkkoyhteistyö sekä sopimuksenvaraiset erillispalvelut.

Tiedon välittäminen on asiakaspalvelua, tietopalvelua ja neuvontaa. Asiakaspalvelun tuotoksia ovat ohjauspalvelu, lainauspalvelu ja tietopalvelu. Tavoitteellinen tiedonvälittäminen toimii oppimisen ja opetuksen resurssina, avoimena oppimisympäristönä sekä tietovarantona myös organisaatiomuutoksissa

Tietoaineistojen valinta heijastelee koulutusalojen profilointia yhdessä opetuksen kanssa ja tietoaineistojen ajantasaisuudesta huolehditaan jatkuvalla evaluoinnilla.

Informaatiolukutaidon opetussuunnitelman tavoitteena on, että valmistuva opiskelija osaa hankkia ja käsitellä oman alansa tietoa. Tieto- ja kirjastopalveluiden tuottama tavoitteellinen tiedonhankinnan ohjaus vastaa omalta osaltaan opetuksen ja oppimisen haasteisiin.

Tieto- ja kirjastopalvelujen koulutus ja työpaikkaohjauksessa opiskelijoita ohjataan ja perehdytetään alan ammatillisiin tehtäviin aidossa toimintaympäristössä. Tieto- ja kirjastopalveluissa osallistutaan myös aikuisten ammattitutkinnon tutkintotilaisuuksien arviointiryhmään muiden organisaatioiden tarjoamissa näyttöpaikoissa.

Tieto- ja kirjastopalvelut on verkostoitunut ja vaikuttaa aktiivisesti kirjastoverkossa kansallisesti ja kansainvälisesti. Näistä esimerkkeinä ovat AMKIT, FinElib, FUAS, KDK, IFLA. [Palvelusopimus 2012).

#### **4.5 World design capital 2012**

Vuosi 2012 oli Helsingin World Design Capital 2012 -vuosi. Hankkeessa olivat Helsingin lisäksi myös Espoo, Vantaa, Kauniainen sekä Lahti. Juhlavuoden tavoitteena oli innostaa havainnoimaan ja keksimään tapoja, joilla arkea ja elinympäristöä voisi parantaa. Designpääkaupungin tavoitteena on tehdä yhdessä kaupungista parempi paikka elää ja tavoitteena oli myös kehittää niin julkisia palveluja kuin

liitetoimintaa. Design voi käsittää niin palveluja, esineitä kuin asioita (Design 2012, 2012.)

World Design Capital edistää ja tukee designin kulttuurista, sosiaalista ja taloudellista hyödyntämistä. Nimitys jaetaan joka toinen vuosi ja sen myöntää teollisen muotoilun maailmanjärjestö Icsid (International Council of Societies of Industrial Design).

Designpääkaupunkihanke korostaa muotoilun kykyä parantaa ihmisten arkea, aikaansaada interaktiivisia kohtaamisia, joilla tuodaan esiin muotoilun ja ihmisten osallistamisen merkitystä ja mahdollisuuksia kaupungin palveluiden ja ympäristöjen kehittämisessä. Kysymys on muotoilun ja toimintojen törmäyttämisessä; yhdessä tekemisessä ja ennen kaikkea siinä, että muotoilu kuuluu kaikille.

**Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun arviointi -hankkeen** avulla jatkettiin toiminnan kehittämistä tämän toiminta-ajatuksen mukaisesti (Ihalainen, 2011). Fellmannian palvelukonseptin johtoajatuksena oli uudenlaisen kokonaisuuden muotoilu, jossa ylitettäisiin organisaatioiden ja palvelujen välisiä raja-aitoja. Jatkuvan kehittämisen ja palvelumuotoilun pohjana olivat arviointitutkimuksesta saadut tiedot sekä ajassa liikkuvat teemat ja trendit. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, miten palvelukonseptin tavoitteet onnistuivat ja miten palvelujen muotoilua voidaan viedä eteenpäin.

Vuoden 2012 aikana toteutettiin teematyöpajoja, joissa arvioitiin palvelujen toimivuutta. Työpajojen jälkeen toteutettiin asiakaskyselyjä liittyen työpajan teemaan.

Arviointihankkeessa hyödynnettiin kehittävän arvioinnin menetelmiä (Kiviluoto 2012). Se oli tiedon keräämistä ja saadun arviointitiedon välitöntä hyödyntämistä arvioitavan kohteen kehittämisessä.

Fellmannian arviointihankkeessa käytettiin osallistavaa arviointia ja vertaisarviointia. Osallistavan arvioinnin mukaisesti esiin halutaan erityisesti sidosryhmien ja toimijoiden näkökulmat: Fellmanniaa on alusta lähtien toteutettu yhdessä käyttäjien kanssa, minkä vuoksi tämänkin hankkeen projektiryhmään on kutsuttu niin opiskelijoiden, opettajien kuin eri organisaatioiden henkilökunnan edustajia. Talon eri käyttäjä-

ryhmät ovat osallisena paitsi arvioinnin suunnittelussa ja toteutuksessa, niin myös näitä seuraavassa toiminnan kehittämisessä.

Fellmannian palvelumuotoilun arviointihankkeen tavoitteena oli juurruttaa konkreettinen toiminnan ja palvelujen jatkuva asiakaslähtöinen kehittäminen osaksi Fellmannian arkea.

Vertaisarvionti yhdessä asiakkailta kerätyn palautteen kanssa auttaa toimijoita tunnistamaan omia toimintatapojaan ja kehittämiskohteitaan sekä kehittymään palautteen antajina ja arviointitiedon vastaanottajina. Tavoitteena on ollut eri toimijoiden entistä tiiviimpi verkostoituminen ja yhteistyön lisääminen: omaa toimintaa on helpompi suhteellistaa ja arvioida, kun apuna on myös ulkopuolinen näkökulma.

Tieto- ja kirjastopalveluiden työpajassa työskentelyyn osallistujat jalkautettiin asiakkaiksi tutkimaan palveluja. Menetelmää voisi kutsua Mystery shopping –menetelmäksi, jossa osallistujat tekeytyvät asiakkaiksi ja tutkivat ilmiöitä siitä näkökulmasta (Taloustutkimus 2013). Tutkimuksen kohteena olivat virtuaaliaineistotila, aineistojen löydettävyys ja asiakaspalvelu. Loppukoonnissa purettiin saadut palautteet ja niistä nousi selviä kehittämiskohteita.

WDC –vuoden Fellmannian kehittävä hanke - loppuraportissa todetaan, että työpajoista saatuja kehittämisideoita on jo toteutettu Fellmannian arjessa (Vuorivirta 2013 [Viitattu 19.1.2013]). Palvelumuotoiluun perehtyminen ja sen hyödyntäminen palveluja kehitettäessä ja asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen muotoilussa ovat toteutuneet. Palautemalli juurrutetaan Fellmannian arkeen.

## **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **5.1 Lähtökohta**

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää toteutuneen palvelumuotoilun onnistumisen Fellmanniassa vuonna 2012 asiakkaan näkökulmasta.



Tutkimus oli osa WDC –vuoden 2012 Fellmannian kehittävä arviointi –hanketta. Kysymykset tuli laatia niin, että ne olivat linjassa muiden Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi –hankkeen yhteydessä toteutettujen teematyöpajojen asiakaskyselyjen kanssa. Arviointihankkeessa hyödynnetään kehittävä arvioinnin menetelmiä ja kerättyä tietoa käytetään jatkuvan kehittämisen ja palvelumuotoilun pohjana.

Kysymysten sisältöön ja muotoon vaikuttivat Fellmannian WDC-työryhmän ja Tieto- ja kirjastopalveluiden johtotiimin mielipiteet.

Kysymykset muodostuivat neljästä eri aihealueesta. Kysely laadittiin Fellmannian palvelupolun muodostavien kontaktipisteiden: tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten näkökulmasta.

Tutkimuskyselyllä nostettiin esiin ja selkiytettiin asiakkaan näkökulmaa toteutuneessa palvelumuotoilussa.

Kysymykset esitettiin asteikkoihin perustuvina väittäminä, joista vastaajat valitsivat ne vaihtoehdot, joissa he voimakkaimmin olivat samaa tai eri mieltä. Kyselyyn vastattiin anonymisti.

Tavoitteena oli saada noin sata vastaajaa mahdollisimman erilaisista taustayhteisöistä vastaamaan kyselyyn määriteltynä ajanjaksona. Mikäli vastaajien määrä olisi alittunut, olisi kyselyä jatkettu. Annettuna ajanjaksona vastaajien määrä oli 121 henkilöä.

## **5.2 Tutkimusmenetelmät**

Työssä käytettiin tutkimusmenetelmänä asiakaskyselyä.

Kysely- ja haastattelututkimukset eli ns. surveytutkimukset tehdään yleensä vakioituja kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja sisältäviin strukturoitujen kysymysten avulla (Kvantimot 2012 [Verkkosivu] [Viitattu 12.10.2012]). Havaintoyksikkönä on

pääsääntöisesti henkilö, jonka mielipiteitä, asenteita, ominaisuuksia ja käyttäytymistä tutkimuksella selvitetään. Tässä tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista tutkimusotetta.

Työssä on pyritty kuvailevan, diagnosoivan, arvioivan ja luovan tiedon saamiseen palvelumuotoilusta ilmiönä sekä selvittämään Fellmannian Tieto- ja kirjastopalvelun palvelumuotoilun toteutusta.

Vastausajankohdaksi valikoitui kävijämäärän suhteen vilkas ajankohta, jolloin Oppimiskeskuksen käyttö oli aktiivisinta koko vuotta ajatellen. Tällä tavoin saatiin mahdollisimman edustava otos koko asiakaskunnasta vastaamaan kysymyksiin. Lisäksi asiakkaille markkinoitiin kyselyä asiakaspalvelussa.

Tutkittavan ilmiön asiakasymmärryksen laajuutta ja merkittävyyttä selvitettiin sekä strukturoiduilla että avoimilla kysymyksillä. Nämä eri kysymystyypit edellyttävät eri työkalujen käyttöä analyysissä. Kysymysten vastausten analyysissä on käytetty kvantitatiivista otetta.

Avointen kysymysten vastauksia on käytetty syventämään strukturoiduista kysymyksistä saatuja vastauksia. Avointen kysymysten vastauksista etsittiin samankaltaisten ilmaisujen joukkoja.

Tiedonkeruumenetelmät ovat alistettuja tutkimusmenetelmille (Kananen 2008) ja tässä käytettiin tiedonkeruumenetelmänä kyselytutkimusta.

Kysely toteutettiin julkisena internet-kyselynä 7.11. – 21.11.2012. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata ajasta ja paikasta riippumatta, mutta asiakkailla oli mahdollisuus vastata myös Fellmannian asiakaspalvelussa olevaa tablettitietokonetta käyttäen. Päivittäisasiakkaille mainostettiin kyselyä asiakaspalvelussa ja virkailijoita pyydettiin tarjoamaan kyselyä erilaisille asiakasryhmille. Otantamenetelmänä oli näin ollen satunnaisotanta, jossa todennäköisyys tulla valituksi otokseen on yhtäläinen kaikille tutkittavan perusjoukon yksiköille (Heikkilä 2008, 36).

Teknisesti kysely toteutettiin webropol-ohjelmalla. Kysymykset olivat mielipidekysymyksiä ja ne oli laadittu Fellmannian palvelupolun muodostavien kontaktipisteiden: tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten näkökulmasta. Näitä olivat asiakaspalvelu, palvelut, aineistot ja tilat ja laitteet.

Mitta-asteikkona oli Likertin asteikko. Likertin asteikossa samanmielisyys kasvaa tai pienenee suuntaan tai toiseen (Kananen 2008, 21).

Tutkimuskyselyssä tarjottiin vastaajille väittämiä, joihin he vastasivat valitsemalla tarjotuista vaihtoehdoista omaa mielipidettään lähinnä tai täysin vastaavan vaihtoehdon. Likert-asteikko on vastausasteikko, jossa on joukko asenneväittämiä, jotka ilmaisevat sekä kielteistä että myönteistä asennetta kyseiseen kohteeseen. Vastaajat arvioivat niitä seuraavalla viisiportaisella asteikolla:

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Strukturoitujen kysymysten lisäksi jokaiseen kysymysosoon kuului avoin kysymys.

## **6 TULOKSET**

### **6.1 Vastausten analyysi**

Mittauksen luotettavuus tarkoittaa sitä, kuinka yhdenmukaisesti mittaus on suoritettu ja kuinka johdonmukaisesti ja tarkasti mittari toimii (Ronkainen & Pehkonen & Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 133). Mittauksiin sisältyy kuitenkin lähes aina virhettä. Se voi olla satunnainen tai systemaattinen. Satunnaisvirheeseen ei tutkija voi vaikuttaa. Jos tutkittavat ovat valikoituneet tutkimukseen satunnaisesti ja heitä on riittävän paljon, satunnaisvirheet kumoavat toisensa.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan perustella kahdella tavalla. Ensimmäisenä perusteluna on se, että vastaajat valikoituivat satunnaisesti ja heitä oli suuri

määrä. Toisena perusteluna on kyselyajankohta, joka osui talon käytön suhteen optimaalisesti vilkkaaseen ajankohtaan, jolloin vastaajiksi saatiin mahdollisimman monista taustayhteisöistä olevia vastaajia eikä kyselyä rajoitettu tiettyihin ajankohtiin vuorokaudessa tai viikossa, vaan vastaajat saattoivat vastata kyselyyn haluumanaan ajankohtana.

On syytä olettaa, että jos tutkimus toistettaisiin, vastaukset pysyisivät samanlaisina lukuun ottamatta taustayhteisönään kesäyliopistoa edustavia vastaajia. Heidän kohdallaan ajankohta ei ollut sopiva. Täysin luotettavan kuvan saamiseksi kaikista taustayhteisöistä tutkimus olisikin pitänyt toistaa keväällä.

Kyselyyn vastasi annetulla aikavälillä 7.11. – 21.11.2012 kaikkiaan 121 vastaajaa, joista naisia oli 81% ja miehiä 19%. Statuksen mukainen jakauma oli: opiskelijat 46%, henkilökunta 31%, opettajat 12%, muut 11%.

Taustayhteisössä vastaajien jakauma oli **amk 43%** (Lamk 42%, avoin amk 1%), **Salpaus 14%**, **muut 19%**, **yhteiset palvelut 14%**, **yliopistot 10%** (HY 3%, avoin yliop. 4%, LUT 2%, Aalto 1%). [Liite 1]

Asteikkokysymysten käyttämisessä on etuna, että niiden avulla saadaan paljon tietoja vähään tilaan (Heikkilä, 2008). Heikkoutena on se, ettei vastauksista voi päätellä, mikä painoarvo kohteilla on eri vastaajille.

Kyselyn tässä osiossa ongelmaksi muodostui taustayhteisöjen suuri määrä. Haasteeksi muodostui myös vastausvaihtoehdon EOS tarjoaminen ja sen sijoittelu asteikkoon. Luonnolliseen kohtaan, eli keskelle asteikossa sijoitettu EOS vaikuttaa keskiarvoa laskevasti. Tässä tutkimuksessa piti määrittellä sen arvoksi 0, jolloin sitä ei otettu huomioon keskiarvoja laskettaessa, mutta vastausten määrä jäi näkyviin kunkin kysymyksen kohdalla. Sehän on kuitenkin myös tulos.

Arvon määrittely 0:ksi oli tehtävä myös siksi, että vastaukset olivat reaaliaikaisesti nähtävissä kaikille ja vastausten tuli olla vertauskelpoisia muiden Fellmannian kehittämä arviointi –hankkeeseen kuuluneiden kyselyjen kanssa.

**Avointen kysymysten** analyysissä aineisto pilkotaan osiin valitun menetelmän mukaisesti, minkä jälkeen tutkija tekee aineiston pohjalta synteesejä ja kokoaa ne uudelleen (Pusa & Juuti 2011, 115).

Tässä tutkimuksessa avointen kysymysten vastauksien analyysissä ja tulkinnessa oli tavoitteena tuoda esiin olennainen tieto asiakkaiden ajatuksista ja kehittämisehdotuksista sekä saada lisävalaistusta varsinaisten tutkimuskysymysten vastauksiin. Tämän selvittämiseksi käytettiin systemaattista teemoittain eriteltyä jaottelua.

Vastaukset jaettiin neljään teemaan mukaellen tutkimuskyselyä: asiakaspalvelu, palvelut, aineistot, tilat ja laitteet. Näiden teemojen sisällä vastaukset luokiteltiin neljään eri kategoriaan: negatiivinen palaute, positiivinen palaute, kehittämisehdotukset sekä vastaukset, jotka eivät kohdistu annettuihin teemoihin tai ovat toisen käden tietoa.

Avoimissa kysymyksissä oli vastauksia, jotka eivät kohdentuneet kysyttävään teemaan, jolloin ne siirrettiin oikeiden teemojen alle.

Tällaista analyysia ei voida pitää täysin luotettavana, koska se on aina tutkijan subjektiivista tulkintaa. Tästä syystä vastauksia avoimiin kysymyksiin käytettiin ainoastaan syventämään varsinaisista kysymyksistä saatuja vastaustuloksia.

Jokaisesta kysymyksestä laskettiin vastausten saama keskiarvo.

Kuvaajina käytetään webropolista saatuja raportteja. Jokaisen osion kohdalla näytetään ensin kaikkien vastaajien vastauksista tehty raportti graafisena kuvana ja esimerkkinä siitä, miten eri taustayhteisöistä olevien vastaajien vastaukset eroavat toisistaan näytetään kuvaaja eri taustayhteisöjen vastauksista (Liitteet 1-30).

### **6.1.1 Asiakaspalvelu**

Seuraavassa on esitetty asiakaspalvelusta saadut tulokset.

1. Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista  
Vastausten keskiarvo oli 3,56
  2. Henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa  
Vastausten keskiarvo oli 3,56
  3. Henkilökunta on aidosti kiinnostunut minusta asiakkaana  
Vastausten keskiarvo oli 3,34
  4. Fellmanniassa on hyvä, viihtyisä tunnelma  
Vastausten keskiarvo oli 3,26
  5. Saan nopeasti apua henkilökunnalta  
Vastausten keskiarvo oli 3,43
- [Liitteet 3-8]

### **Vastausten keskiarvo yhteensä oli 3,43**

Avointen kysymysten vastauksissa positiivisina asioina nousivat esiin asiakkaiden tyytyväisyys henkilökunnan asiantuntemukseen, palveluulttiuteen sekä avuliaisuuteen. Huomio kiinnittyi myös siihen, että henkilökunta koettiin hyväntuuliseksi ja ystävälliseksi. Osa vastaajista koki, että henkilökunta osaa myös ennakoida asiakkaan tarpeet. Joustava palvelu eri toimipisteiden välillä aineistojen siirtolainapalveluissa koettiin hyvin toimivaksi. Henkilökunta on osannut ohjata tietokannan käytössä ja henkilökunnan kokemus ja ammattitaito ylipäättään on koettu korvaamattomaksi avuksi. Henkilökunta on luonut ilmapiirin, jossa asiakas on kokenut, että Fellmanniaan on mukava tulla.

Negatiivisiksi luokiteltavissa palautteissa kaivattiin palveluiden tasalaatuisuutta. Toisin sanoen koettiin, että kaikki eivät saa yhtä hyvää palvelua. Palvelun taso vaihtelee eri aikoina tai eri asiakaspalvelijoiden tuottamissa palveluissa on eroja. Yksi vastaajista piti henkilökunnan asennetta vanhanaikaisena ja tätimäisenä. Henkilökuntaa ei aina tavoitettu ja joku oli kokenut opinnäytetyöohjauksessa puutteita sekä tietotaidoissa että asenteissa.

Kehittämisehdotuksissa mainittiin toive kännykkälatureista.

Väärän teeman alla mainittiin luokkien teknologiaongelmat. Koettiin, että aulapalveluissa ei saa sopivaa apua, eikä paikoitustilaa ole riittävästi.

### 6.1.2 Palvelut

Seuraavassa on esitetty palveluista saadut tulokset.

1. Fellmannia on nykyaikainen ja toimiva kirjasto  
Vastausten keskiarvo oli 3,43
2. Voin lainata ja palauttaa vaivattomasti  
Vastausten keskiarvo oli 3,57
3. Saan apua tarvitsemani tiedon löytämisessä  
Vastausten keskiarvo oli 3,67
4. Fellmannian aukioloajat ovat riittävät  
Vastausten keskiarvo oli 3,61
5. Lukisin mielelläni päivän sanomalehdet tablet-tietokoneella  
Vastausten keskiarvo oli 2,55
6. Saan hyvin ajankohtaista tietoa Fellmannian facebook-sivustosta  
Vastausten keskiarvo oli 2,66
7. Saan hyvin tietoa ajankohtaisista asioista ja palveluista Fellmannian  
www-sivuilta  
Vastausten keskiarvo oli 2,47

**Vastausten keskiarvo yhteensä oli 3,19**

Avointen kysymysten vastauksissa koettiin hyvin toimiviksi lainattavat tietokoneet, erinomaiset aukioloajat sekä kirjaston palvelut yleisesti.

Negatiivisissa palautteissa mainittiin kurssikirjallisuuden lyhyet laina-ajat sekä lainattavien kappaleiden vähäinen määrä. Tiedonhankintaklinikan sijainti (yleensä virtuaalihuone) koettiin rauhattomaksi. Varatun aineiston näkyminen kaikille ei miellyttänyt yhtä vastaajaa. Tilojen varaus koettiin byrokraattiseksi ja ja kankeaksi. Hankintaehdotusten eteneminen on heikentynyt ja odotusajat pidentyneet entiseen verrattuna. Painettujen aineistojen väheneminen e-aineistojen kustannuksella huolestutti. Fellmannian tilakartta ei ole ajantasainen. Asiakaslähtoisempää ohjausta kaivattiin. Verkkosivustoa pidettiin kömpelönä ja vanhentuneena. Muiden toimipaikkojen sulkeminen ja palvelujen keskittäminen Fellmanniaan loma-aikoina pidettiin lainaamisen ja palauttamisen vaikeuttamisena.

Kehittämisehdotuksissa haluttiin lukea lehtiä tableteilla. Infoa kaivattiin lisää kirjastotilassa navigoimiseen. Nettisivuja pitäisi selkiyttää. Aineiston saapumisilmoitukseen ehdotettiin kooditusta, jonka perusteella hyllystä voi kirjan noutaa. Nettisivuille reaaliaikainen tapahtumakalenteri.

### 6.1.3 Aineistot

Seuraavassa on esitetty asiakaspalvelusta saadut tulokset.

1. Fellmannian kokoelma vastaa tarpeitani  
Vastausten keskiarvo oli 3,21
2. Aineistojen löytyminen kokoelmasta on helppoa  
Vastausten keskiarvo oli 2,92
3. Minun on helppo saada lainaksi aineistoa Tieto- ja kirjastopalveluiden ulkopuolisista kirjastoista (kaukolainaus)  
Vastausten keskiarvo oli 3.3
4. Minun on helppo saada lainaksi aineistoa Tieto- ja kirjastopalveluiden ulkopuolisista kirjastoista (kaukolainaus)  
Vastausten keskiarvo oli 3.37
5. Digitaalisten aineistojen käyttö on helppoa  
Vastausten keskiarvo oli 2,8
6. Digitalisten aineistojen käyttö on helppoa myös kotoa  
Vastausten keskiarvo oli 2,49



## **Vastausten keskiarvo yhteensä oli 3,02**

Avointen kysymysten positiivisissa palautteissa pidettiin aineistotilannetta hyvänä sekä todettiin aineistojen helpottajan aikuisopiskelijan arkea.

Negatiivisissa palautteissa digitaalisten aineistojen käytössä kotoa käsin on ollut ongelmia aineistojen löytymisessä, palveluun tunnistautumisessa sekä linkkien toimimattomuudessa. Painettujen aineistojen sijoittelu Fellmanniaan ja hyllymerkinnät koettiin epäselviksi.

Kehittämisehdotuksissa toivottiin lisää kaunokirjallisuutta, ePress-palvelun kotikäyttömahdollisuutta, lisää sähköisiä kirjoja, laajempaa kokoelmaa sekä kurssikirjallisuuden ja muun opiskelumateriaalin lisäämistä.

### **6.1.4 Tilat ja laitteet**

Seuraavassa on esitetty asiakaspalvelusta saadut tulokset.

1. Fellmanniassa on erilaisia työskentelytiloja tarpeeksi  
Vastausten keskiarvo oli 3,29
2. Saan työaseman käyttöni helposti  
Vastausten keskiarvo oli 3,11
3. Oman tietokoneen kanssa on helppo tyskennellä kirjastossa, koska verkot löytyvät hyvin  
Vastausten keskiarvo oli 3,29
4. Pienryhmätilojen ja työasemien varaaminen on helppoa  
Vastausten keskiarvo oli 3,11
5. Haluaisin lainata ja käyttää tablet –tietokoneita Fellmanniassa  
Vastausten keskiarvo oli 2,73
6. Kirjaston kalusteet ovat tarkoituksenmukaisia  
Vastausten keskiarvo oli 3,12
7. Laitteet ja kalusteet ovat hyvin sijoitettu kirjaston tiloihin

Vastausten keskiarvo oli 3,16

8. Asiakaspalvelupisteen sijainti on hyvä ja toimiva

Vastausten keskiarvo oli 3,46

9. Olen tyytyväinen 24/7 tilaan

10. Vastausten keskiarvo oli 3,11

### **Vastausten keskiarvo yhteensä oli 3,15**

Avointen kysymysten vastauksissa opiskelijoiden työskentelytilat saivat positiivista palautetta. Niitä keuhuttiin upeiksi ja asiakaspalvelupistettä erinomaiseksi. Talo todettiin esteettisesti kauniiksi ja ilmapiiri yksinkertaisen tyylikkääksi. Oppimiskeskus vastasi aikuisopiskelijan tarpeita.

Negatiivisissa palautteissa puututtiin tilojen meluisuuteen ja äänieristyksen puutteeseen. Kaivattiin lisää hiljaisia tiloja. Tiloja kuvattiin kolkoiksi ja niissä oli koettiin olevan liian kirkkaat valot.

24/7:n tilassa olevien työasemien ohjelmistoja moitittiin vaatimattomiksi ja ylipäättään koneita todettiin olevan liian vähän. Tilaa pidettiin kylmänä. Pyöristetyn hyllyt tekevät aineiston paikantamisen vaikeaksi. Epäiltiin myös, että estetiikka on ohittanut käytännön ja toimivuuden. Tilojen käyttöä pidettiin joustamattomana ja Fellmannian koettiin olevan liian kaukana muista toimipisteistä (oppilaitoksista).

Ilmastointia pidettiin meluisana ja Fellmannian katsottiin epäonnistuneen rauhallisen, lämpimän ja luokseen kutsuvan tunnelman luomisessa. Tunnelmaa kuvattiin pikaruokalamaiseksi. Aineistojen sijoittelussa ja opasteissa sanottiin olevan parantamisen varaa ja tulostaminen oli hankalaa. Virtuaalitulassa olevien tuolien ei katsottu sopivan ergonomiseen työskentelyyn. Kosketusnäyttöjä pidettiin turhina, tuoleja moitittiin kalliiksi design-tuoleiksi ja tilaa ei viihtyisäksi.

Kehittämissuhteissa haluttaisiin päästä omalla tabletilla materiaaleihin käsiksi ja tablettiohjausta kaivattiin myös. Vaivattomampaa aukioloaikojen ulkopuolista käytön valvontaa kaivattiin sekä lisää rennompia tiloja opiskelijoille. Parempiin ka-

lusteisiin ja asiakaspalvelupisteen löytämiseen haluttiin panostusta ja helppoon lähestyttävyyteen. Lisäksi kaivattiin sermeillä rajattuja työpisteitä. Tilojen varaaminen haluttiin helpommaksi ja joustavuutta toimintatapoihin. Haluttiin myös mahdollisuutta lainata kunnon istuin, jossa työskentelyasento olisi ergonomisesti oikein. Pienryhmätilojen äänieristys pitäisi saada kuntoon.

## **6.2 Vastausten tulkinta ja johtopäätökset**

Jos vastausten keskiarvo oli yli 3, merkitsi se, että palvelumuotoilussa oli onnistuttu erinomaisesti. Jos keskiarvo jäi alle 3, merkitsi se epäonnistumista.

Kaikkien vastaajien vastausten keskiarvot olivat kaikissa osioissa yli 3.

Voidaan todeta, että tämän tutkimuksen valossa Fellmannian palvelumuotoilun toteutuksessa vuonna 2012 onnistuttiin hyvin; lähes täysin.

### **Asiakaspalvelu (3,43)**

Korkeimman keskiarvon sai Asiakaspalvelu. Vastauksista, joita oli yhteensä 582, ainoastaan 21 vastaajaa ei osannut sanoa mielipidettään. Tämän osion vastauksista selvisi, että kaikkein tyytyväisimpiä asiakkaat olivat henkilökunnan ystävällisyyteen, palvelualltiuteen, ammattitaitoon ja asiantuntemukseen.

Tyytymättömyyttä kuvastivat vastaukset, joissa kaivattiin palvelun tasalaatuisuutta. Henkilökuntaa ei ollut aina paikalla ja joku koki palvelutilanteessa henkilökunnan tietotaidot puutteellisiksi.

Avointen kysymysten vastaukset tukevat asteikkokysymyksistä saatua tulosta. Positiivista palautetta annettiin määrällisesti enemmän kuin negatiiviseksi tulkittavia palautteita.

Ammattitaitoisuus, palveluallttius, hyväntuulisuus ja ystävällisyys ovat peruslähtökohta asiakaspalvelussa ja tässäkin tutkimuksessa tästä saatiin palautetta. Tärkeitä positiivisia signaaleja antoivat huomiot, joissa henkilökunnalla sanottiin olevan kokonaisvaltaista ymmärrystä ja heidän osaavan ennakoida kysyjän tarpeen.

Negatiivisessa palautteessa kaivattiin palveluiden tasalaatuisuutta. Tämä kertoo siitä, että kaikkia kaikki virkailijat eivät palvele yhtä hyvin tai samalla virkailijalla on sekä ”hyvät” että ”huonot” päivänsä. Näin ei pitäisi olla, vaikka se inhimillistä onkin.

Verrattaessa eri taustaorganisaatioiden vastauksia asiakaspalvelussa antoivat Salpauksen vastaajat huonoimmat arvosanat ja yliopistojen edustajat sekä muut antoivat parhaat arvosanat.

**LAMK:n** vastausten keskiarvo oli 3,36, **Salpauksen** keskiarvo oli 3,3, **Yliopistoja** edustavien keskiarvo oli 3,54, **Yhteisten palvelujen** keskiarvo oli 3,53 ja **Muut** vastaukset saivat keskiarvoksi 3,54.

### **Palvelut (3,19)**

Vastausten keskiarvo oli hieman alempi kuin asiakaspalvelussa. Vastauksia tuli yhteensä 726, joista 114 ei osannut sanoa mielipidettään. EOS –vastaukset painottuivat kolmeen viimeiseen kysymykseen, jotka käsittelivät tablet -tietokoneiden käyttöä sekä FellmannianFacebook ja www- sivuja. Näiden kysymysten keskiarvo jäi myös alle 3:n. Muut palveluja koskevat vastaukset saivat keskiarvoksi reilusti yli 3.

Tämä kertoo siitä, että perinteisten palveluiden muotoilussa onnistuttiin paremmin, mutta tuloksen jakauma voi kertoa myös siitä, että uusi teknologia ja some eivät

vielä tavoita osaa asiakkaista tai se ei kuulu vielä heidän viestinnän työkaluihinsa tai kanaviinsa.

Avoimissa vastauksissa positiivisen palautteen sai kannettavien tietokoneiden lainaus, hyvät aukioloajat ja kirjaston toimivuus. Negatiivista palautetta tuli kurssikirjojen laina-ajoista, varattujen aineistojen näkyvillä olosta ja hankintaehdotusten hitaasta etenemisestä. Näiden asioiden todettiin huonontuneen entisestä. Todettiin myös, että sähköisiä palveluita ei saa kehittää perinteisten kustannuksella. Hankalaksi koettiin myös se, että tiloja ei saa käyttöön ilman henkilökunnan apua. Net-tisivuja toivottiin selkeämmiksi.

Nämä vastaukset tukevat myös osiossa tulleita strukturoitujen kysymysten vastauksia.

Kurssikirjojen laina-ajat ja määrät ovat ikuisuuskysymyksiä. Kumpaakaan ei ole tarpeeksi asiakkaiden mielestä. Tämä tuo esiin myös sen, että kurssikirjallisuutta ei juurikaan ole tarjolla e-kirjoina.

Eri taustaorganisaatioiden vastauksia verrattaessa, tässäkin alhaisimman tuloksen antoi Lamk:n vastaukset ja tyytyväisimpiä olivat yliopistojen edustajat ja yhteiset palvelut.

**LAMK:n** vastausten keskiarvo oli 3,1, **Salpauksen** keskiarvo oli 3,27, **Yliopistoja** edustavien keskiarvo oli 3,41, **Yhteisten palvelujen** keskiarvo oli 3,51 ja **Muut** vastaukset saivat keskiarvoksi 3,3.

### **Aineistot**

Aineistojen keskiarvo oli kaikkein alhaisin. Vastauksia oli yhteensä 526, joista 175 ei osannut kertoa mielipidettään. Suurin EOS-vastausten määrä koski digitaalisten aineistojen käyttöä kotoa käsin. Tämän kysymyksen vastausten keskiarvo oli myös kaikkein heikoin (2,49).

Digitaalisten aineistojen käyttö koetaan vaikeaksi. Kaukolainaus sekä siirtolainaus toi myös paljon EOS-vastauksia, mutta varsinaisten vastausten keskiarvo oli näiden kohdalla tässä kysymysosiossa kaikkien korkein. Tulos on tulkittavissa niin, että kauko- ja siirtolainojen tekijät ovat tyytyväisiä palveluun.

Aineistojen löytyminen kokoelmasta koettiin myös hankalaksi. Sen sijaan koko kokoelma koettiin hyväksi ja asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Avoimet vastaukset tukivat asteikkovastauksista saatua tulosta. Digitaalisten aineistojen käyttö kotoa käsin koettiin jopa ylivoimaisen vaikeaksi. Epäonnistumisen kokemukset voivat koostua kirjautumisongelmista tai esimerkiksi Nelli-portaalin käytön epävarmuudesta, osaamattomuudesta tai muista kuin asiakkaasta johtuvista häiriöistä eri tietokantojen käytössä. Toivottiin myös selkeitä käyttöohjeita e-aineistojen käytössä sekä asiakaslähtöisempää ohjausta.

Pyöreistä hyllyistä ei pidetty, ei myöskään aineistojen sijoittelusta niihin. Hyllyopasteita ei havaittu tai ne olivat liian huomaamattomasti merkitty.

Kaikkiaan positiiviseksi koettiin painettujen aineistojen kokoelman koko ja sisältö sekä aineistojen liikkuvuus eri tietokeskusten välillä ja kaukolainaus. Sen sijaan e-aineistojen käytön ohjaus sekä käytettävyys, etenkin kotoa käsin, koettiin heikoksi.

Tulos eri taustaorganisaatioiden vastauksissa noudatti samaa kaavaa. Lamk:n vastausten keskiarvo oli alhaisin ja korkeimmat keskiarvot tulivat yhteisten palvelujen ja yliopistojen edustajilta.

**LAMK:n** vastausten keskiarvo oli 2,91 **Salpauksen** keskiarvo oli 3,01, **Yliopistoja** edustavien keskiarvo oli 3,18, **Yhteisten palvelujen** keskiarvo oli 3,3 ja **Muut** vastaukset saivat keskiarvoksi 2,9.

## **Tilat ja laitteet**

Tässä osiossa kaikkien muiden kysymysten keskiarvo ylitti 3 paitsi tablet – tietokoneiden käyttöhalukkuus. Vastauksia tuli 809, joista 261 oli EOS-vastauksia. Nämä vastaukset kohdistuivat kysymyksiin, jotka käsittelivät työasemien ja ryhmätilojen varauksia, oman tietokoneen käyttöä ja tablet –tietokoneen lainausta. Kaikkein eniten EOS-vastauksia tuli koskien 24/7 tilan käytön tyytyväisyyttä.

Kaikkein tyytyväisimpiä oltiin asiakaspalvelupisteen sijaintiin ja toimivuuteen. Eri-laisia työskentelytiloja koettiin olevan tarpeeksi ja työskentely oman tietokoneen kanssa oli helppoa, koska verkot löytyvät hyvin.

EOS –vastausten määrä 24/7 –tilan käytössä selittynee sillä, että kyseistä tilaa eivät kaikki voi varata.

Laitteiden ja kalusteiden sijoittelu tiloihin sai hyvän keskiarvon.

Avoimissa vastauksissa, joita tuli kaikkiaan kaikkein eniten tähän osioon, näkyi ristiriitainen suhtautuminen tiloihin ja laitteisiin. Jotkut vastaajat pitivät tiloja yksinkertaisen tyylikkäänä kun taas toiset kylminä, kolkkoina ja klinisiä. Tiloja pidettiin jopa kaikkein suurimpana ongelmana Fellmanniassa.

Tulos eri taustaorganisaatioiden vastauksissa noudatti samaa kaavaa. Alhaisimman tuloksen antoi Lamk:n vastaukset ja tyytyväisimpiä olivat yhteiset palvelut ja yliopistojen edustajat.

**LAMK:n** vastausten keskiarvo oli 3, **Salpauksen** keskiarvo oli 3,3, **Yliopistoja** edustavien keskiarvo oli 3,3, **Yhteisten palvelujen** keskiarvo oli 3,4 ja **Muut** vastaukset saivat keskiarvoksi 3,17.

## 7 POHDINTA

Haluammeko korostaa oman aikamme merkittävyyttä ”keksimällä polkupyörä” yhä uudelleen? Kirjassa Ravistettava Omskakas (Tuominen, S: & Lindroos, K. 2009,

20) käsitellään tätä aihetta mielenkiintoisesti. Kirjan kirjoittajat lähtevät ajatuksesta, että jokaisella sukupolvella on taipumus dramatisoida ja korostaa omaa aikaansa, sen muutosnopeutta ja merkittävyyttä. Taustalla on jokaisen alitajuinen halu elää aikana, jolloin tapahtuivat merkittävät muutokset ihmiskunnan historiassa.

Kirjastojen on mietittävä erilaisia tapoja pitää asiakaskuntansa ja kasvattaa sitä taatakseen olemassaolonsa. Tämän vuoksi asiakaspalvelua myös mietitään ja kehitetään eri näkökulmista.

Fellmannian toimijoiden osallistaminen alkoi seminaarisarjalla. Ensimmäisessä työpajassa suunnittelun kokonaisuus ei näyttäytynyt lainkaan selkeänä; mikä oli minun roolini ja mihin tällä tähdättiin?

Seminaarisarjan aikana palaset alkoivat loksahdella kohdilleen. Eri toimijoiden yhteen saattaminen suunnitteluvaiheessa lähensi ja sai aikaan yhdessä tekemisen tunnun. Tässä voisi puhua yhdenlaisesta co-designista, yhteissuunnittelusta sekä co-creationista, yhteisluomisesta. Siinä korostuvat käyttäjien osallistumisen tärkeys, jossa nykyiset ja tulevat toimijat yhdessä asiantuntijoiden kanssa otetaan mukaan suunnitteluprosessiin.

Valmistautumisessa toimintaan uudessa toimintakulttuurissa ja –ympäristössä tehtiin voimakasta aineistojen evaluointia sekä profiloitua. Pohdittiin myös aineistojen sijoittelua asiakkaan näkökulmasta. Haluttiin parantaa aineistojen löytymistä ja tässä yhteydessä toteutettiin kirjojen sijoittelu hyllyihin yhden desimaalin tarkkuudella; tällä pyrittiin yksinkertaistamaan asiakkaan näkökulmasta aineiston löydettävyyttä. Aineistot on kuitenkin luetteloitu ja luokitettu hyvinkin tarkasti ja koska kokeilussa ei poistettu vanhaa luokitusta näkymästä, tämä kokeilu asiakkailta saaduista palautteista päätellen epäonnistuneeksi tai vähintään kiistanalaiseksi.

Kirjaston tuotokuva, brändi, on kokenut täydellisen muodonmuutoksen viimeisten parinkymmenen vuoden aikana. Kuvaa nuttura- ja silmälasipäisestä, tiukkakatseisesta ”kirjastotädistä” istumassa tiedon päällä näytetään vieläkin mielellään kuvaamassa mennyttä maailmaa. Nutturassa, silmälasissa tai tiukassa katseessa-



kaan ei välttämättä ole mitään vikaa, mutta jos metaforaan yhdistyy tiedon panttaaminen tai vallankäyttö tiedon välittämisessä, on tulkinta ollut oikea.

Ammattikorkeakoulujen tulo merkitsi niiden yhteydessä toimivien kirjastojen täydellistä kuntoremonttia niin tilojen kuin henkilöstön koulutustason nostamisen suhteen. Samaan aikaan keskustelu sekä tieteellisissä että yleisissä kirjastoissa avautui ja palveluiden kehittämistyö asiakaslähtoisemmästä näkökulmasta alkoi.

Kirjastot muotoilevat omat strategiansa ja asettavat toiminnoilleen tavoitteet. Kirjastolaki johdattelee kirjastojen missioita ja tehtäviä. Missioiden ja tehtävien toteuttamisessa, keinojen ja muotojen suunnittelussa voidaan tehdä yhteistyötä loppukäyttäjien kanssa. Kirjaston asiakkaiden osallistamisella voidaan palvelut kohdentaa niin, että ne helpottavat, palvelevat ja tukevat heidän tarpeitaan.

Kirjastomaailmassa on kova tarve ottaa esimerkkiä liike-elämän lainalaisuuksista. Tämä on osittain seurausta tiukasta talouspolitiikasta, mutta on myös ollut aihetta tarkistaa tiukkaan juurtuneita byrokraattisia ja kankeita toimintatapoja. Uudistuksia tehtäessä voi vauhtisokeus yllättää ja heiluri, joka nousee huimaa vauhtia ylös, tulee eittämättä myös jossain vaiheessa sieltä alas. Mitä säilyttää vanhasta ja mitä heittää pois? Siinä on yksi ydinkysymyksistä.

Tarkasteltaessa tieto- ja kirjastopalveluiden kokonaiskonseptia tulee ottaa huomioon kaikki toiminnot ja prosessit, joita kirjastossa tehdään. Prosessikuvaukset eivät ole olleet muotia viime vuosina. Aiemmin niitä tehtiin lähes joka toiminnosta niin kirjastoissa kuin muissakin organisaatioissa. Prosessikuvausten tekemiseen suhtauduttiin kaikki tai ei mitään –tyyliin. Toisin sanoen kuvauksia tehtiin lähes joka toiminnosta tai niiden tekemiseen suhtauduttiin vihamielisen vastahakoisesti. Ei niin pahaa, ettei jotain hyvääkin – pätee tässä. Prosessikuvaukset ovat paikallaan avaamaan ja helpottamaan uusien työntekijöiden töihin sisään ajamista ja toimintojen tarkoituksenmukaisuuden ja toimivuuden tarkastelua aika ajoin.

Kirjastoissa oleellisina käyttäjää ohjailevina palvelumuotoina ovat olleet tietyt hyllyjärjestykset, hakutoimintoja ohjaavat sisällönkuvailut jne. On hyvä muistaa kun

näitä toimintoja tarkastellaan, että nekin ovat ”pitkällisen tuotekehittelyn” tuloksia, eikä niitä ole turhaan kehitetty. Loppukäyttäjälle, asiakkaalle, ne näyttävät kuitenkin usein vaikeaselkoisina ja kaipaavat kirjastoammattilaisen ohjausta. Onko tämä hyvä vai paha asia?

Kirjastopalvelutkin ovat monialaisia palveluita. Kun palvelukokonaisuutta laajennetaan muilla palveluilla ja asiantuntijoilla, syntyvät palvelut, joita voidaan kuvata dynaamisina prosesseina. Positiivisen palvelukokemuksen edellytyksenä on eri kontaktipisteiden, kuten laitteiden, ympäristöjen sekä palvelua tuottavien ihmisten näkyminen käyttäjälle yhtenä kokonaisuutena riippumatta useista palveluiden tuottajista (Miettinen 2011).

Onnistunut asiakaskohtaaminen on tarkoittanut perinteisesti sujuvaa asiointia ja sopivaa aineistoa. Riittääkö tämä? Bisnesmaailmassa käyttäjät jaetaan ryhmiin, jotta heitä voitaisiin palvella kustannustehokkaammin. Kaupallisen maailman segmentointi eroaa kirjastoista siinä, että yritysmaailmassa etsitään maksukykyistä yleisöä, kun taas kirjastossa tilanne on usein päinvastainen (Almgren, Jokitalo 2011).

Monen kirjaston toiminta-ajatuksen keskiössä ja sitä ohjailevana kulkee asiakaslähtöisyys. Tuntevatko kirjastot asiakkaansa? Jokaisella kirjastoammattilaisella on oma käsityksensä tästä. Asiakkaita kategorisoidaan usein kevyin perustein ja vaikka kohtaaminen asiakkaan kanssa olisikin päivittäistä, on selvää, ettei voida puhua asiakkaan tuntemisesta. Se ei liene tarpeenkaan. Ei asiakasta tarvitse tuntea, mutta hänen tarpeensa asiakkaana on otettava vakavasti. Miten tämä tapahtuu niin, että asiakas vielä kotiin mentyään tuntee saaneensa käynnistään kirjastossa jotain lisäarvoa normaalin asioinnin ohella? Asiakkaan kohtaaminen hymyssä suin on hyvä lähtökohta, mutta se ei vielä kanna eikä asiakas ole huijattavissa. On loukkaavaa esiintyä ystävällisesti, jos maskin takaa paistaa teennäisyys tai ylimielisyys. Näillä kahdella asialla on tuhoisat seuraukset varsinkin, jos siihen vielä lisätään puutteelliset tiedot.

Rauha asiakaspalvelutilanteessa, hektisessäkin, on välttämätön. Virkailijan on kunnioitettava ja uskottava asiakasta, vaikka tietäisi tämän olevan väärässä. Vaatii taitoa ja kärsivällisyyttä ohjata asiakasta niin, että hän kokee itse tehneensä johtopäätökset kulloisenkin ongelman ratkaisussa. Kohtaaminen on herkkä ja se vaatii myös kollegoilta malttia ja tilannetajua. Innokkaat asiakaspalvelijat tekevät karhunpalveluksen sekä itselleen että asiakkaalle rynnätessään pyytämättä ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa. Asiakaspalveluun ja asiakaslähtöisyyteen kuuluu myös sisäinen asiakkuus; miten kohtelemme ja kohtaamme kollegoitamme. Miltä se näyttää asiakkaan näkökulmasta?

Heikki Poroila puhuu ”työstä tuntemattoman rakastetun hyväksi” (Almgren, Jokitalo 2011). Ilmaisua ”tuntematon rakastettu” viittaa tosiasiaan, ettemme useimmiten voi tuntea asiakasta ja toisaalta mikään muu kuin intohimoinen suhde ei voi tuottaa tyydyttävää tulosta. Ihmiset voivat istua vuosikymmenet vastakkain ja huomata lopulta, etteivät tunne toisiaan lainkaan.

Kirjastotyössä täytyy rakastaa tuota tuntematonta, vaikka rakkaus olisikin joskus koetuksella. Tärkeintä asiakaslähtöisyydessä ja asiakkaan kohtaamisessa asian- tuntemuksen lisäksi ovat: rehellisyys, aitous, ystävällisyys ja vakava suhtautuminen. Hymy, iloisuus, reippaus ja huumori täydentävät onnistuneen kohtaamisen.

Ovatko kirjastojen tekemät asiakaskyselyt tehty niin, että niiden takaa paljastuvat ne lisäarvot, joita kirjasto mahdollisesti asiakkaalle tuo, vai kysytäänkö kirjastotermein tarjolla olevien palveluiden ja aineistojen käyttöä?

Erilaiset tilastot, joiden valossa tehdään päätöksiä, ovat usein ristiriidassa asiakaslähtöisen palvelumuotoilun kanssa. Kävijälaskurit kertovat asiakaskäynneistä, mutta eivät sitä, onko asiakas ollut tyytyväinen. Lainaustilastot eivät näin ollen myöskään kerro totuutta palvelumuotoilun näkökulmasta.

Asiakaslähtöisyyttä ei voida toteuttaa ilman asiakkaiden mukana oloa. Se ei kuitenkaan voi olla ainoa kehittämisen väline; tarvitaan visionäärejä, strategioita ja hallittua suunnittelua.

Oppimiskeskuksen suunnittelu on rakentunut avoimuuden, innovatiivisuuden, käytettävyyden, kestävän kehityksen ja yhteistyön pohjalle. Tämä on linjassa designpääkaupunkivuoden tavoitteiden kanssa. Palvelukokonaisuus on suunniteltu ja muotoiltu käyttäjälähtöisesti.

Tutkimuksen valossa Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilussa onnistuttiin hyvin. Erityisen hyväksi koettiin henkilökunnan ammattitaito ja palvelualltius.

Tutkimuskyselystä nousseita negatiivisiksi luonnehdittavia palautteita olivat mm. tilojen huono viihtyisyys ja kliinisyys, aineistojen huono löytyvyys, hyllyjärjestys ylipäättään, teknologian pettäminen ja kankeus eri toiminnoissa, äänieristys eri tiloissa, tasalaatuisuus ja asiakaslähtöisyys asiakaspalveluissa sekä intimitettisuoja varausten käsittelyssä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa Fellmannian Tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilun jatkokehittämiseen. Tutkimuksen tuloksista voidaan nostaa kehittämiskohteiksi mm. tilojen varausten helpottaminen, verkkosivujen parantaminen, digitaalisten aineistojen käytön helpottaminen sekä painettujen aineistojen sijoittelu hyllyihin.

Tutkimuskysely toimi myös sähköisenä palautekanavana, joka oli yksi Oppimiskeskus Fellmannian Palvelumuotoilun kehittävä arviointi –hankkeen työmenetelmistä.

## LÄHDELUETTELO:

Aalto , T. 2011. Suomalaiset verkossa-tutkimus: Netin käyttömotiivit Yle Internetin asiakasymmärryksen tukena. Teoksessa: Almgren, P ja Jokitalo, P.(toim.) 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ.

Almgren, P ja Jokitalo, P.(toim.) 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ.

Anttonen, J. & Ovaska, S.: E-kirja ja käytettävyys. Teoksessa: Almgren, P ja Jokitalo, P.(toim.) 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ.

Blinnikka, S. 1992. Katsaus väliaikaisten ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden kehittämissuunnitelmiin. Helsinki: Opetushallitus.

Collaborate for success: yhteistyöllä kilpalukykyä, FUAS-liittoumastrategia 2011-2015. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu Sarja C: 93. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Ihalainen, N. 2011.Uudet tilat, uusi visuaalinen ilme. Lahti: Fellmannia-esite.

Heikkilä, T.2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita

Hämäläinen, K. & Vilka, H. & Miettinen, S. 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) 2011. Palveumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Kananen, J. 2008: Kvantti: kvalitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 89. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2010: Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kiviluoto, J. 2008. Selvitys Lahden korkeakouluverkosta ja sen tulevaisuudesta: ympäri mennään, yhteen tullaan? Lahti: Päijät-Hämeen koulutus konsernin Kirjasto- ja tietopalvelut. Lahden tiedekirjasto.

Kupias, P. 2007. Kouluttajana kehittyminen. Helsinki. Palmenia.

Kylänen, Mika (esitys) 2012. Esitelmä. Fellmannian Palvelumuotoilun työpaja.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palveumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Näin designpääkaupunki syntyy. 2012. 2012 Design: World Design Capital Helsinki 2012: näin muotoilu muuttaa maailmaa. Helsinki: Kansainvälinen designsäätiö.

Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Jyväskylä: JULPu (Jyväskylä University Library Publishing Unit).

Pusa, A. & Juuti, P. (toim.), 2011. Menetelmäviidakon raivaajat: perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: JTO.

Ronkainen, S. & Pehkonen, L. & Lindblo-Yläne, S. & Paavilainen, E. (toim.) 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYPro.

Suuri sivistyssanakirja. 2001. Helsinki: Gummerus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. 5. uud. p.. Helsinki: Tammi

Tuominen, S. & Lindroos, K. 2009. Ravistettava. omskakas: toisinajattelijan käsikirja. Helsinki: Tammi.

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

Vaahtojärvi, K. 2011. Palvelukonseptien arviointi. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Vaajakallio, K. & Mattelmäki, 2011. Yhteissuunnittelu ja palveluiden ideointi. Teoksessa: Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2.p. Helsinki: Teknologiateollisuus.

Valminen, K. and Toivonen, M.: Towards user-based productization in services. Teoksessa: Sundbo, J. & Toivonen, M. (toim.) 2011. User-based innovation in services. Cheltenham: Edward Elgar.

Raportit, pöytäkirjat ja sopimukset:

Blinnikka, S. 1992. Tieteellisten kirjastopalvelujen kehittäminen Lahdessa. Raportti. Lahti: Lahden väliaikainen ammattikorkeakoulu.

Ihalainen, N. 2011. Oppimiskeskus Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi 2012. Ei julkaisuaikaa. Työsuunnitelma.

Lahten tieteellinen kirjasto. 1993. Lahti: Työryhmän raportti.

Tieto- ja kirjastopalvelut. 2012. Lahti: PHKK. Palvelusopimus vuodelle 2012.

Uuden ajan Oppimiskeskus: Tiedon, oppimisen ja ajatusten areena. 2009. Lahti: Oppimiskeskustyöryhmän loppuraportti.

Verkkolähteet:

FinElib. Kansallinen elektroninen kirjasto. [Verkkodokumentti]. Kansalliskirjasto, [Viitattu 24.2.2013]. Saatavana: <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/finelib/>

Ihalainen, N. 2011. Fellmannian typografinen koivupuu syntyi opiskelijatyönä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 6.12.2012]. Saatavana: <http://www.fellmannia.fi/?cat=44&paged=2>

Kansallinen digitaalinen kirjasto [Verkkodokumentti]. Helsinki: Kansalliskirjasto, [Viitattu 12.1.2013]. Saatavana: <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/asiakasliittyma.html>

Kiviluoto, J. 2012. Kehittävällä arvioinnilla kohti parempaa palvelua [Verkkodokumentti]. Lahti. [Viitattu 18.7.2012]. Saatavana: <http://www.fellmannia.fi/?p=3083>

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? –muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. [Verkkojulkaisu]. Taideteollinen korkeakoulu. Taiteen maisterin lopputyö. [Viitattu 6.12.2012]. Saatavana: [http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyo\\_TaM\\_MikkoKoivisto\\_2007.pdf](http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf).

Kori Intranet. 2013. Tieto- ja kirjastopalvelut: visio ja toiminta-ajatus. [Verkkosivu] [Viitattu 12.1.2013]. Saatavana: <https://kori.phkk.fi/ypa/tiki/toiminta/Sivut/visio.aspx>

Koskinen, J. 2010. Ennakoinnin tekijät, osa 7 [Blogi] [Viitattu 12.1.2013]. Saatavana: <http://www.foresight.fi/2010/11/22/ennakoinnin-tekijat-osa-7-jari-koskinen/>

Kvantimot: kvantitatiivisten menetelmien tietovaranto [Verkkosivu] [Viitattu 12.10.2012]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/intro.html>

Käsitteet ja määritelmät. [Verkkosivu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 16.12.2012]. Saatavana: <http://www.stat.fi/meta/kas/ymparisto.html>

Laurean some ohjeet 2013.[Verkkosivu] [Viitattu 22.2.2013]. Saatavana: [http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/opetus-ja-opinnot/Some\\_ohjeet/Sivut/default.aspx](http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/opetus-ja-opinnot/Some_ohjeet/Sivut/default.aspx)

Nimen ja talon historiaa. 2011. [Verkkosivu]. Fellmannia tiedon ja oppimisen kohtaamispaikka. [Viitattu 13.10.2012]. Saatavana: [http://www.fellmannia.fi/?page\\_id=1240](http://www.fellmannia.fi/?page_id=1240)

Opetusministeriö, Koulutus- ja tiedepoliittinen osasto. korkeakoulujen rakenteellisen kehittämisen periaatteet. Keskustelumustio 8.3.2006. Opetusministeriön monisteita 2006:2. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.2.2013]. Saatavana: [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm\\_31\\_Korkeakoululaitoksen\\_rakenteellinen\\_kehittaminen.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_31_Korkeakoululaitoksen_rakenteellinen_kehittaminen.pdf?lang=fi)

Perälä, M. 2011. Kirjasto kohtaa käyttäjän.Kirjastolehden arkisto. [Verkkoartikkeli]. [Viitattu23.7.2012]. Saatavana: [http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=yksi&teksti\\_id=21047](http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=yksi&teksti_id=21047)

Suomen Standardisoimisliitto 1999. Vuorovaikutteisten järjestelmien käyttäjäkeskeinen suunnitteluprosessi: ISO13407 ja ISO9241-11. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS. [Viitattu 28.2.2013]. <http://www.phkk.fi/palvelut/tieto-ja-kirjastopalvelut>, Nelliportaali, SFS Online.

Taloustutkimus 2013. [Verkkosivu]. [Viitattu 13.2.2013].Saatavana: [http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet\\_ja\\_palvelut/tiedonkeruuratkaisut\\_ja\\_monitila/mystery\\_shopping/](http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruuratkaisut_ja_monitila/mystery_shopping/)

Vuorivirta, K. 2012. Fellmannian WDC-hanke päättyi – mitä saatiin aikaiseksi? [Verkkosivu]. Lahti [Viitattu 19.1.2013]. Saatavana: <http://www.fellmannia.fi/?p=506>

<http://blogit.yle.fi/kehitys-kehittyy/suomalaiset-verkossa-tutkimuksen-vastaukset-avoimena-datana> luettu: 17.7.2012

<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/hankkeet/wdc> luettu: 18.7.2012

<http://www.fellmannia.fi/?p=3083> luettu: 8.8.2012

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/tutkimus/aineistotyytit.html>

luettu: 29.11.2012



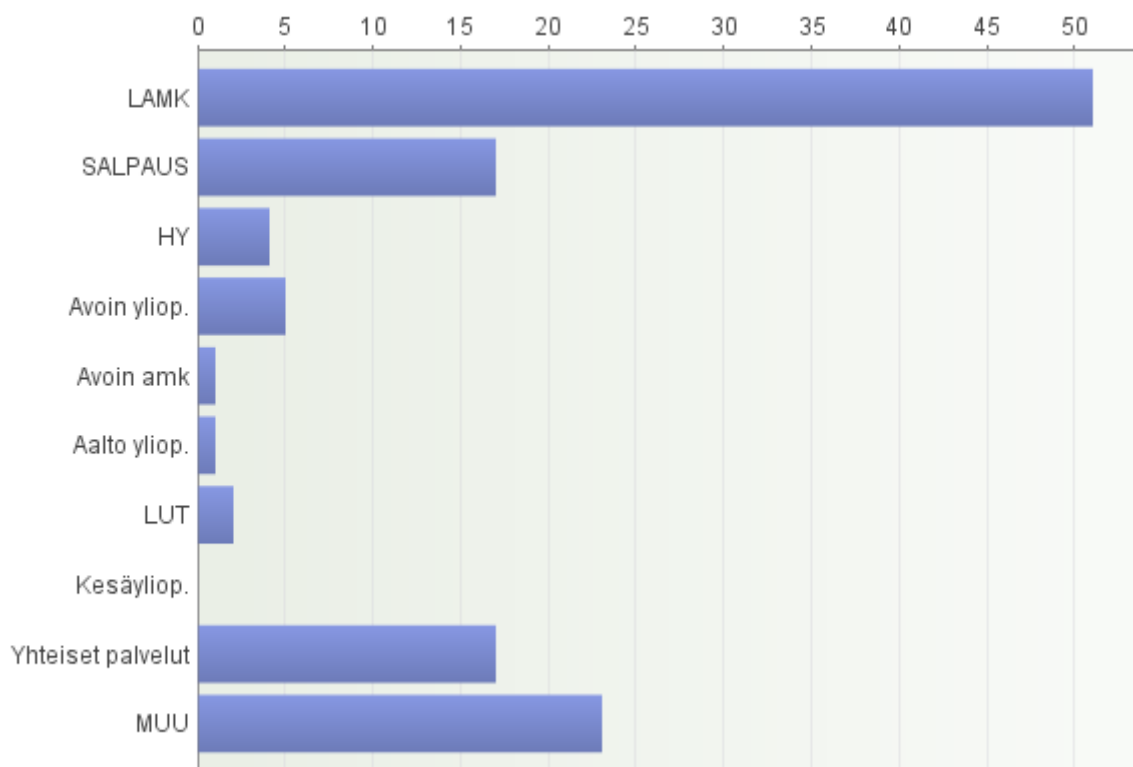
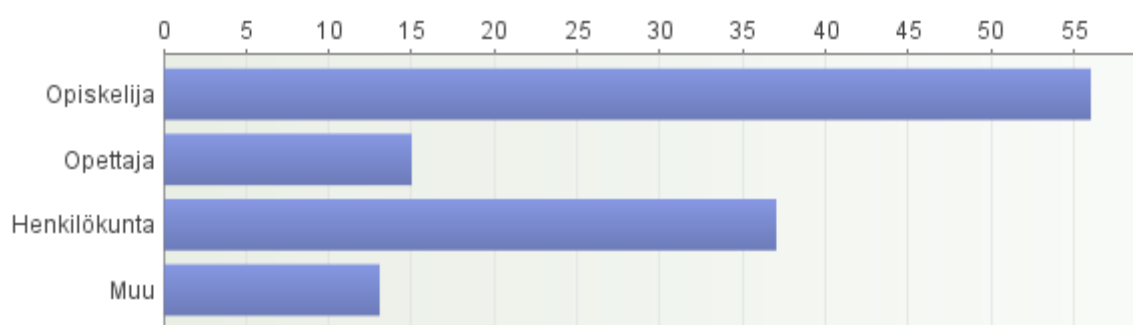
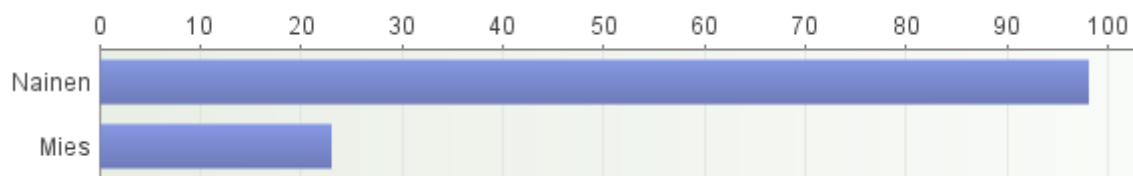
**LIITTEET**

Liite 1	Vastaajat__sukupuoli_status_taustayhteisö
Liite 2	Asiakaspalvelu_Kaikki
Liite 3	Asiakaspalvelu_LAMK
Liite 4	Asiakaspalvelu_Salpaus
Liite 5	Asiakaspalvelu_HY_Avoinyliop.,Aaltoyliop.,LUT
Liite 6	Asiakaspalvelu_Yhteiset_palvelut
Liite 7	Asiakaspalvelu_Muut
Liite 8	Palvelut_Kaikki
Liite 9	Palvelut_LAMK
Liite 10	Palvelut_Salpaus
Liite 11	Palvelut_HY_Avoinyliop.,Aalto,yliop.,LUT
Liite 12	Palvelut_Yhteiset_palvelut
Liite 13	Kysely_Palvelut_Muut
Liite 14	Aineistot_Kaikki
Liite 15	Aineistot_LAMK
Liite 16	Aineistot_Salpaus
Liite 17	Aineistot_HY_Avoinyliop.,,Aaltoyliop.,LUT
Liite 18	Kysely_Aineistot_Yhteiset_palvelut
Liite 19	Aineistot_Muut
Liite 20	Tilat_ ja_laitteet_Kaikki
Liite 21	Tilat_ ja_laitteet_LAMK
Liite 22	Tilat_ ja_laitteet_Salpaus
Liite 23	Tilat_ ja_laitteet_HY_Avoinyliop.,Aaltoyliop.,LUT
Liite 24	Tilat_ ja_laitteet_Yhteiset_palvelut
Liite 25	Tilat_ ja_laitteet_Muut
Liite 26	Avoimet_vastaukset_Asiakaspalvelu
Liite 27	Avoimet_vastaukset_Palvelut
Liite 28	Avoimet_vastaukset_Aieistot
Liite 39	Avoimet_vastaukset_Tilat_ ja_laitteet
Liite 30-31	Kysely_aloitussivu
Liite 32	Kyselynsaate
Liite34-35	Kuvat_Fellmannia_1krs
Liite36	Kuvat_Fellmannia_0krs

## ASIAKASKYSELY

## Liite 1

1. Vastaajat: Vastaajien määrä: 121

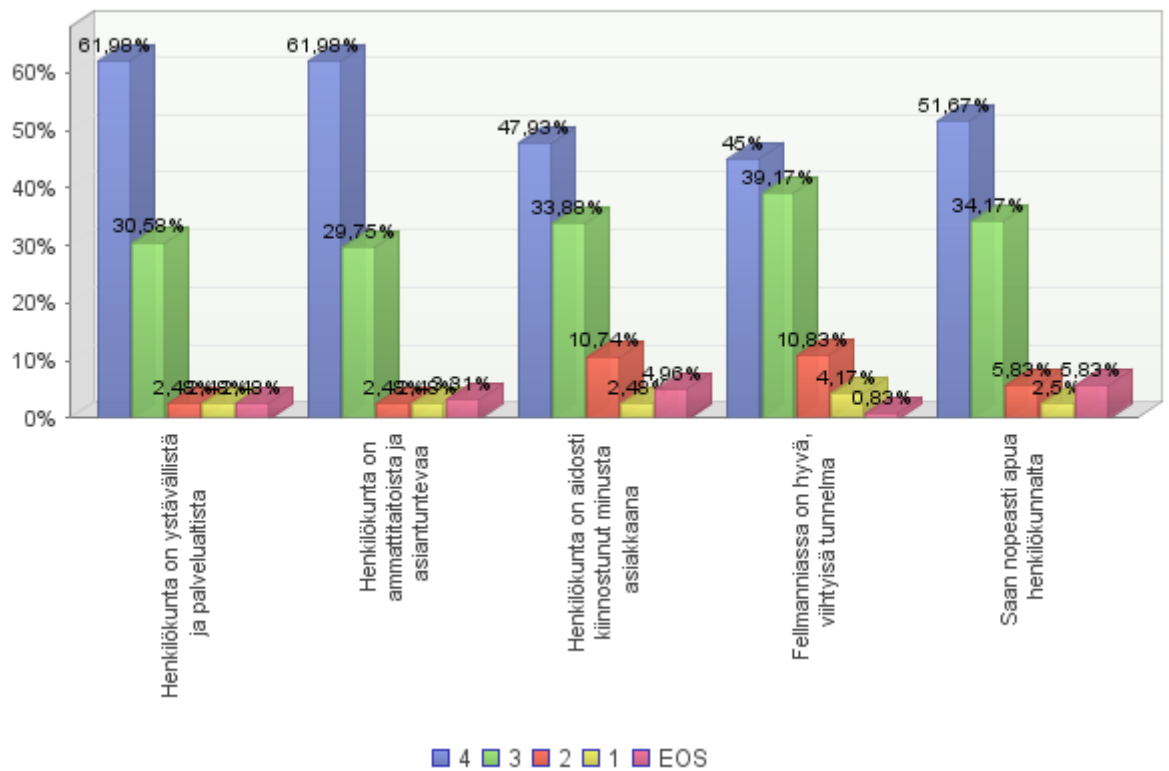


## KAIKKI VASTAAJAT

Liite 2

## 1. ASIAKASPALVELU

Keskiarvo: 3,43



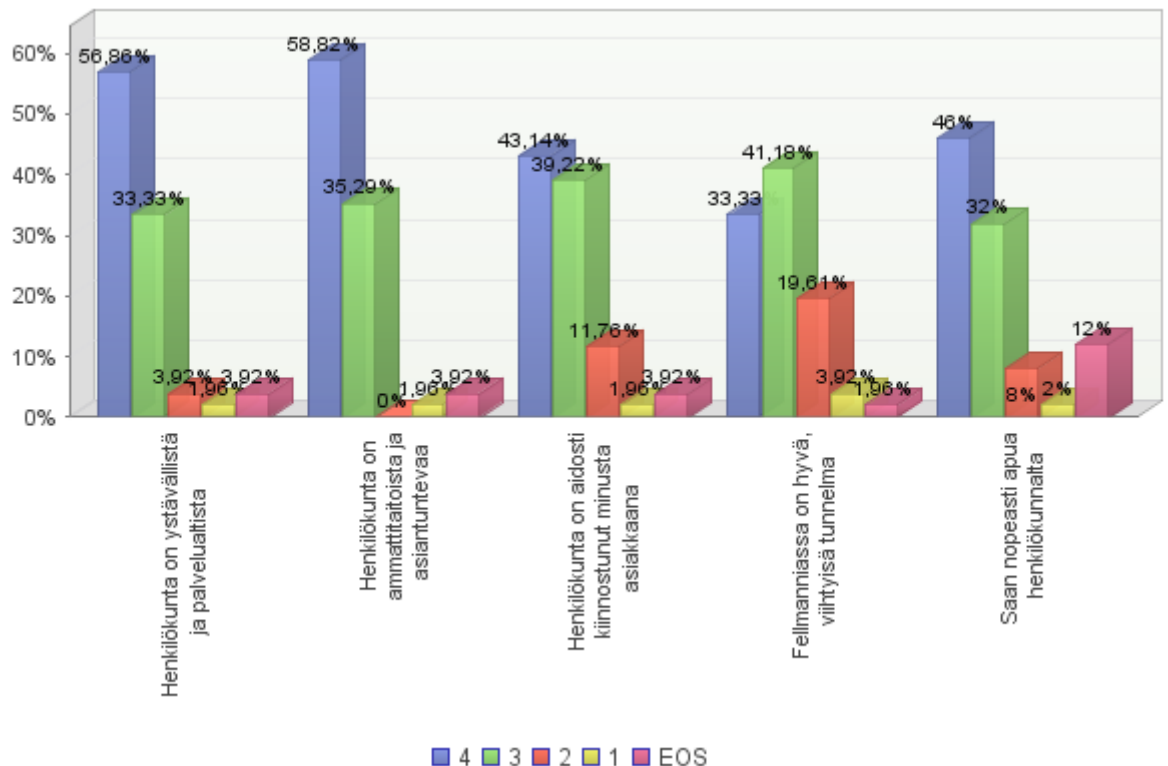
## Taustayhteisö: LAMK

### 1. ASIAKASPALVELU

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 51

Keskiarvo: 3,36



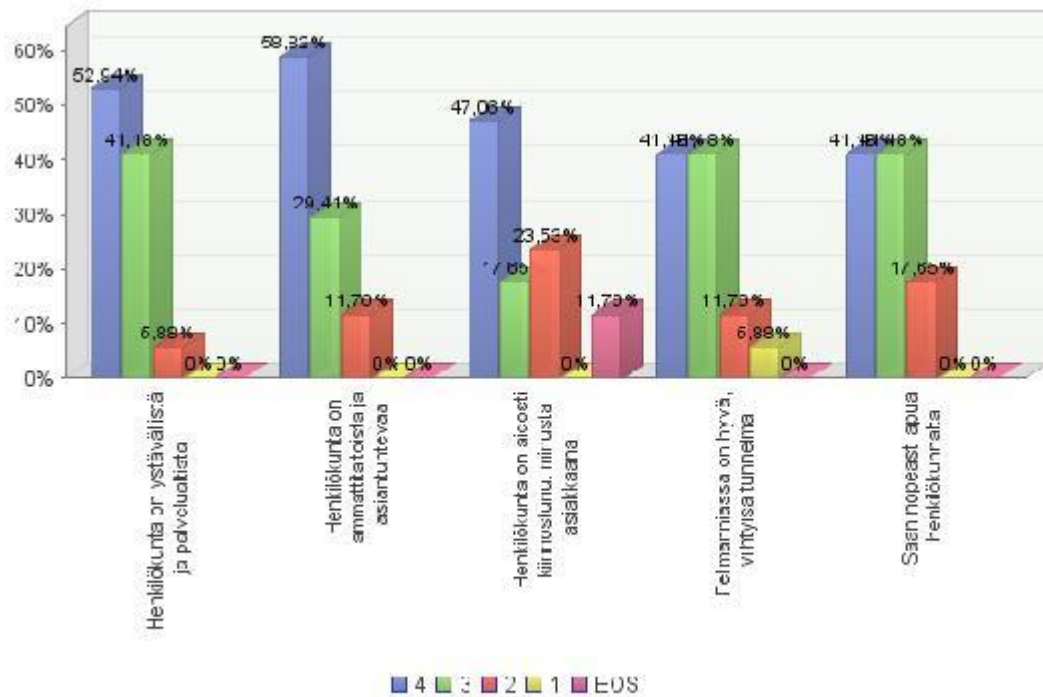
## Taustayhteisö: SALPAUS

### 1. ASIAKASPALVELU

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,33



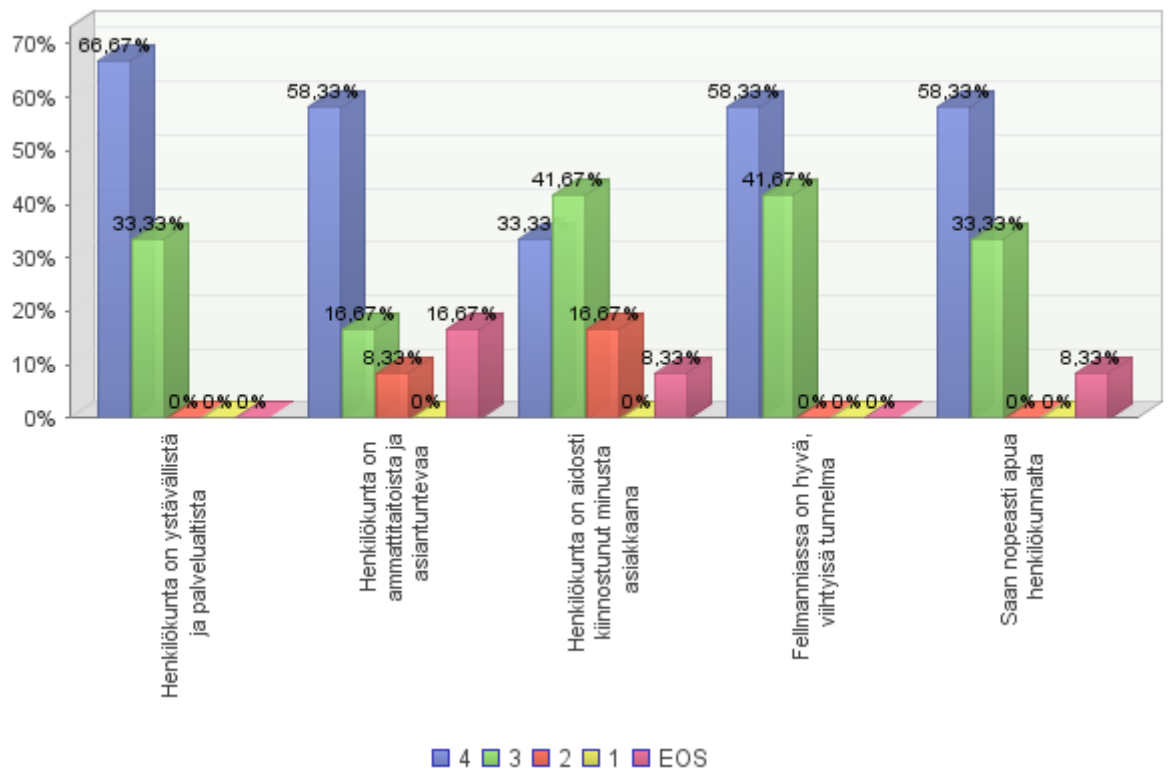
## Taustayhteisö: HY, Avoim yliop., Aalto yliop., Lut

### 1. ASIAKASPALVELU

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 12

Keskiarvo: 3,54



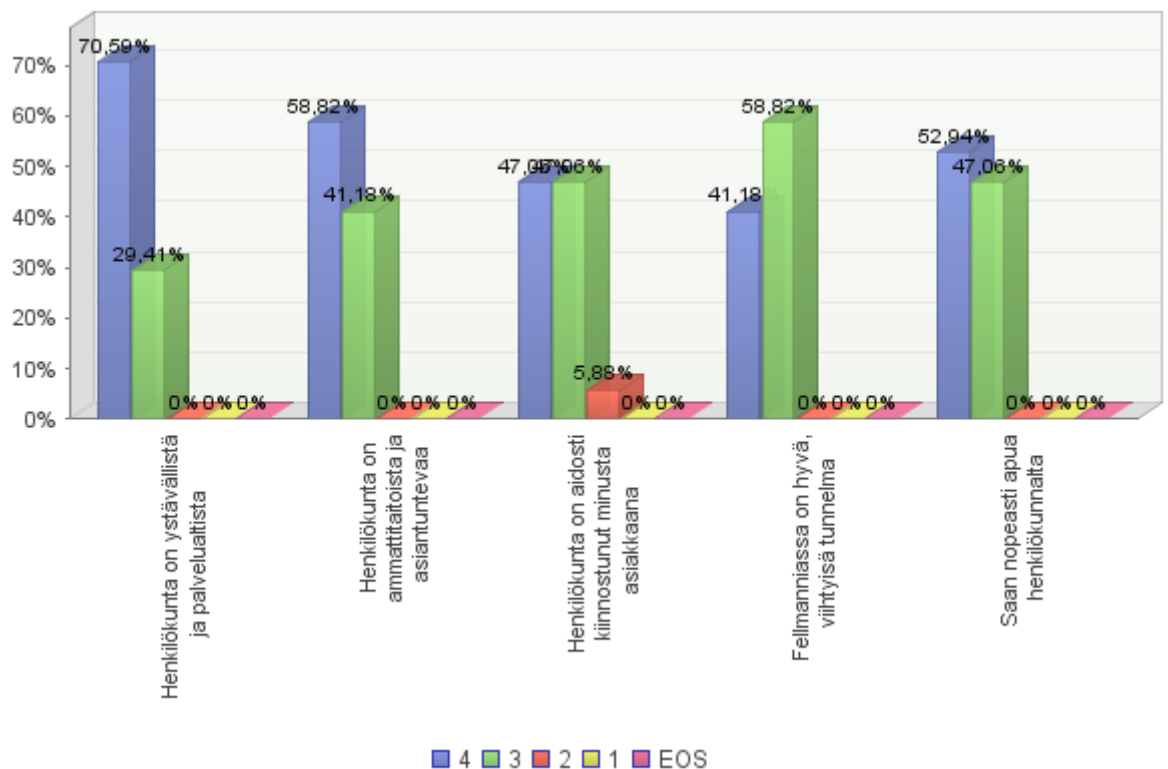
## Taustayhteisö: Yhteiset palvelut

### 1. ASIAKASPALVELU

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,53



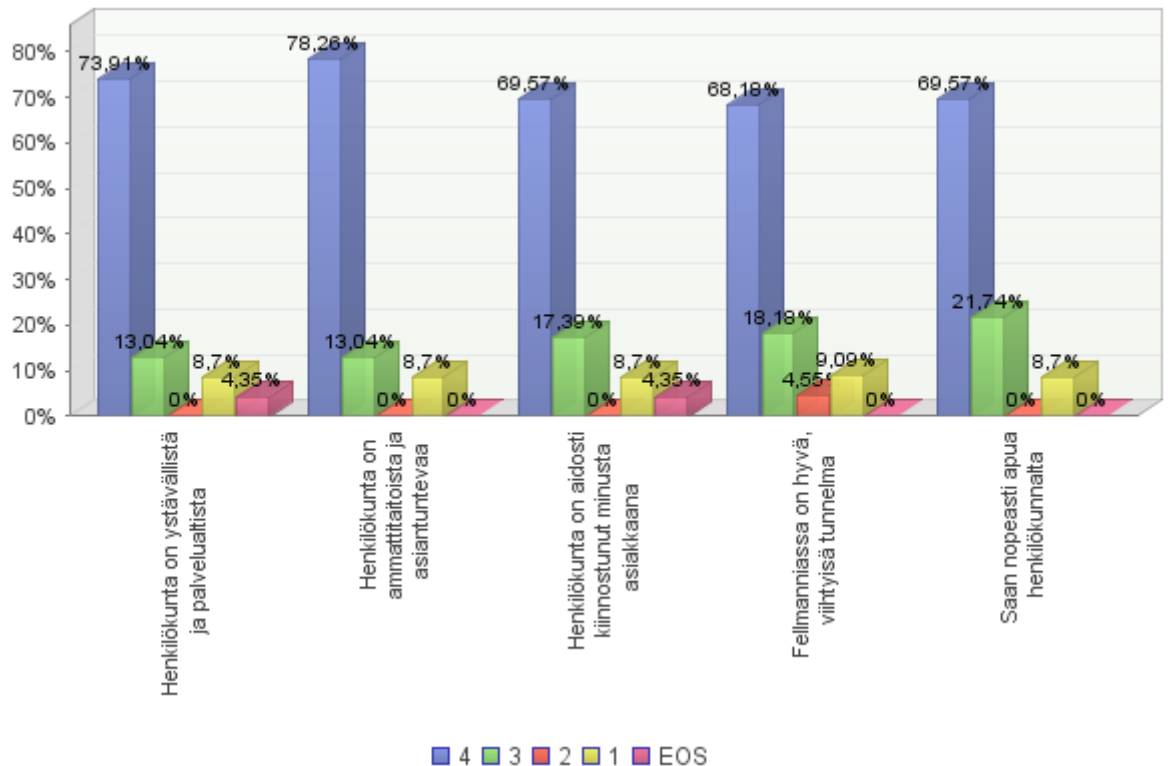
## Taustayhteisö: MUU

### 1. ASIAKASPALVELU

*Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.*

Vastaajien määrä: 23

Keskiarvo: 3,54





## PALVELUT\_Kaikki vastaajat

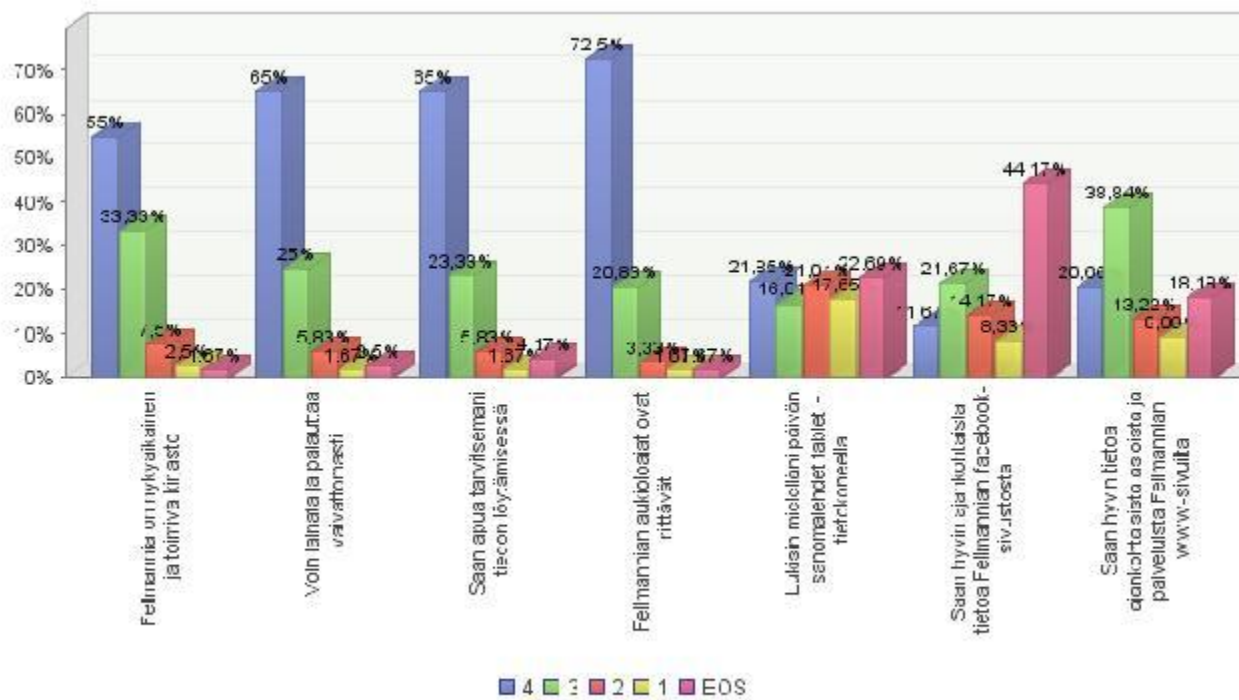
## Liite 8

## 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 121

Keskiarvo: 3,26



## PALVELUT\_LAMK

## Liite 9

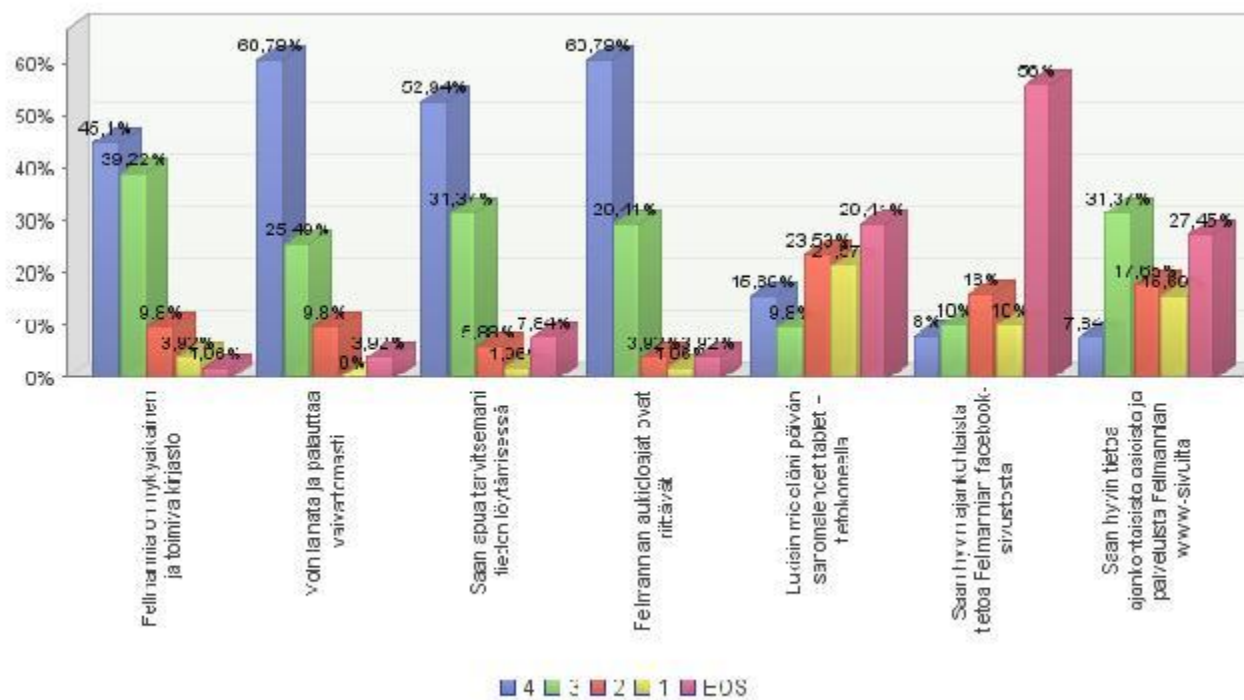
## Taustayhteisö: LAMK

## 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 51

Keskiarvo: 3,1



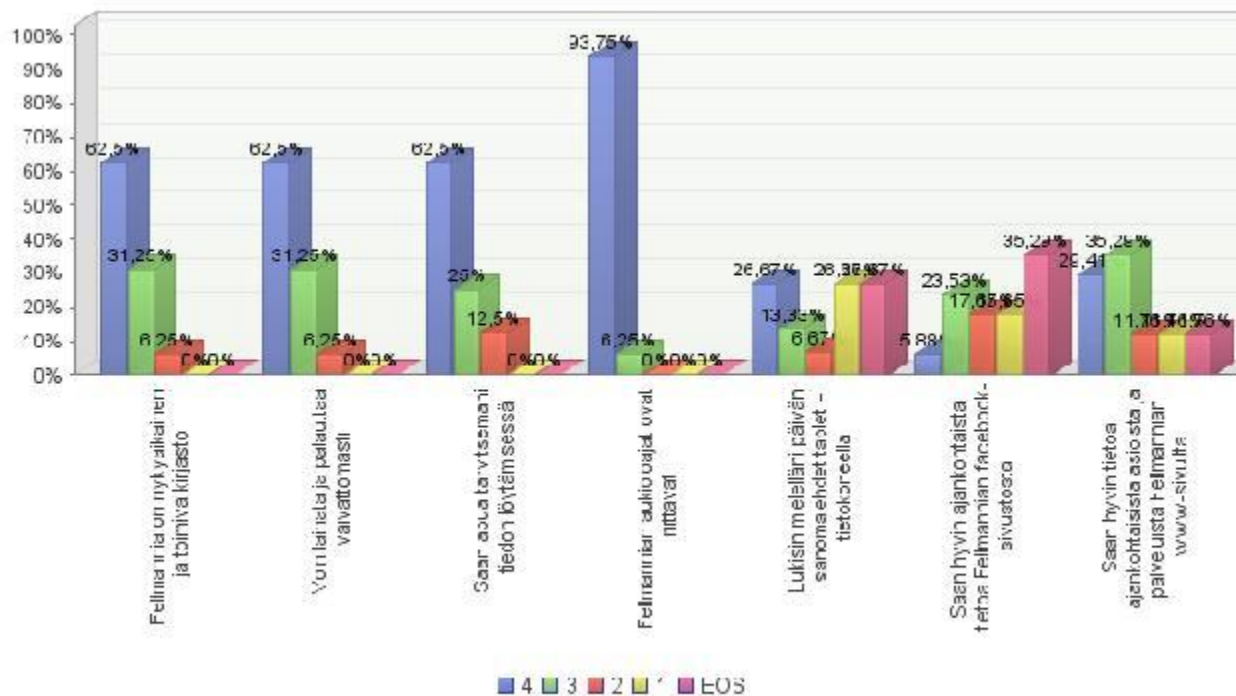
## Taustayhteisö: SALPAUS

### 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,27



## PALVELUT\_HY\_Avoim yliop.\_Aalto yliop.\_LUT Liite 11

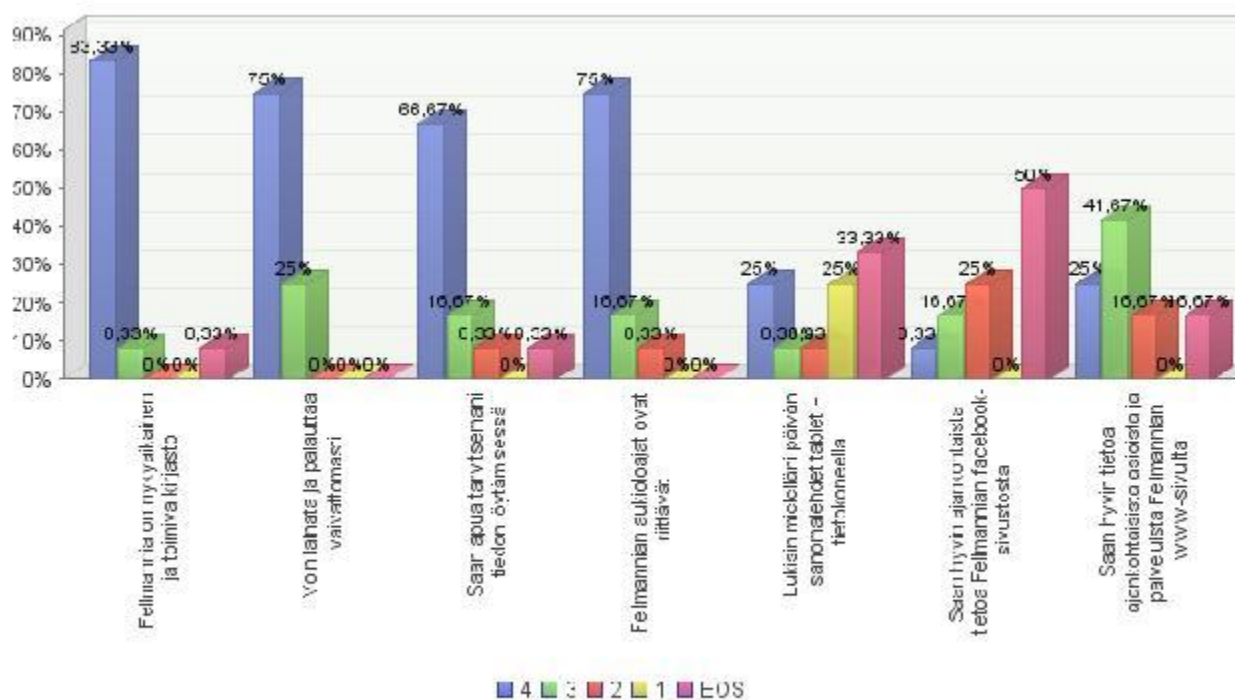
## : Taustayhteisö: HY, Avoim yliop., Aalto yliop., LUT

## 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 12

Keskiarvo: 3,41



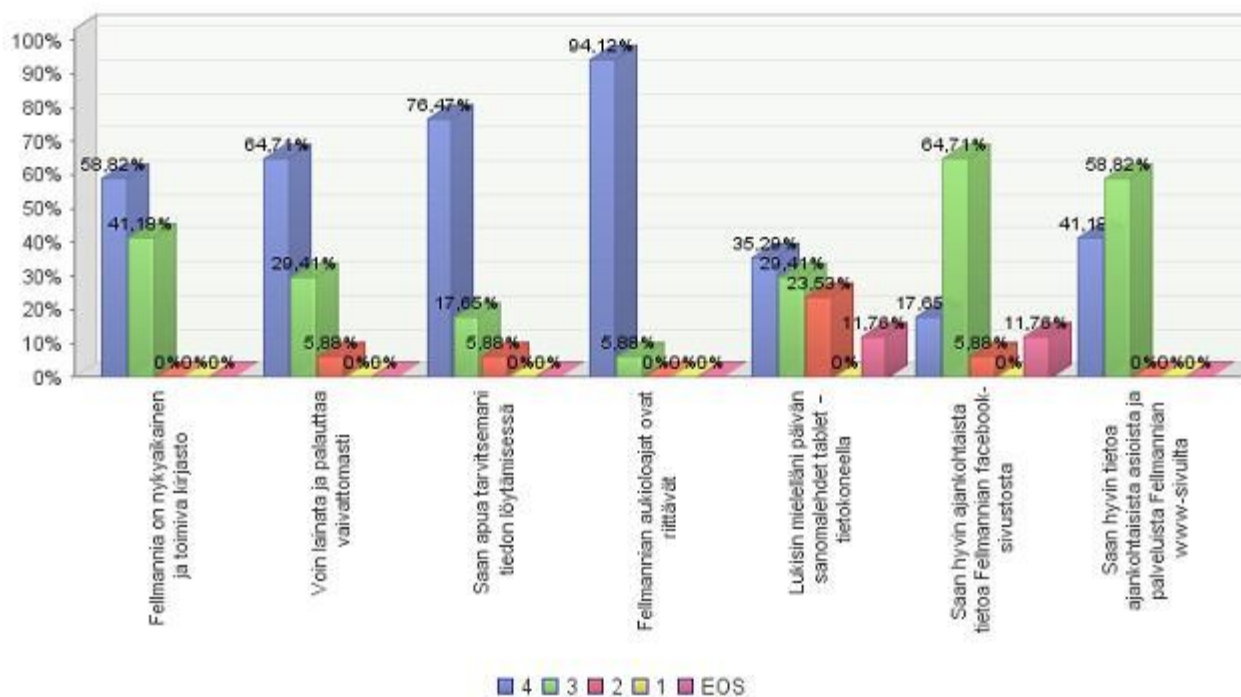
## Taustayhteisö: Yhteiset palvelut

### 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,51



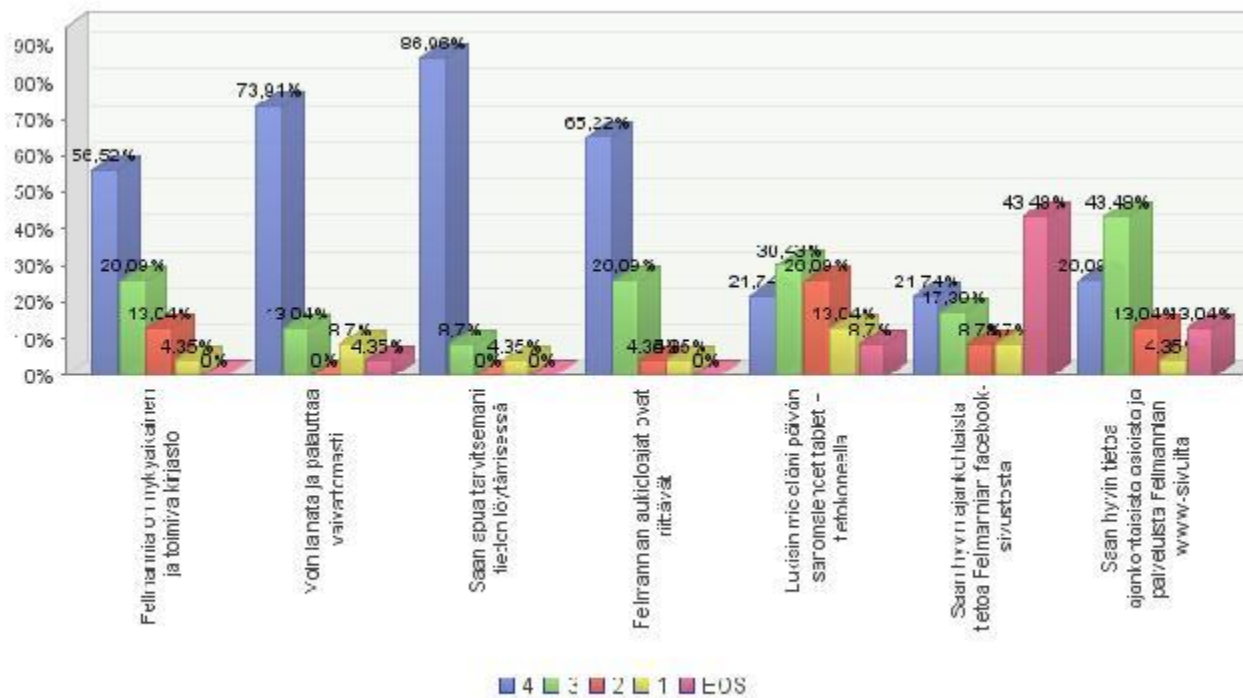
## Taustayhteisö: MUU

### 1. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielipidettä = EOS.

Vastaajien määrä: 23

Keskiarvo: 3,3



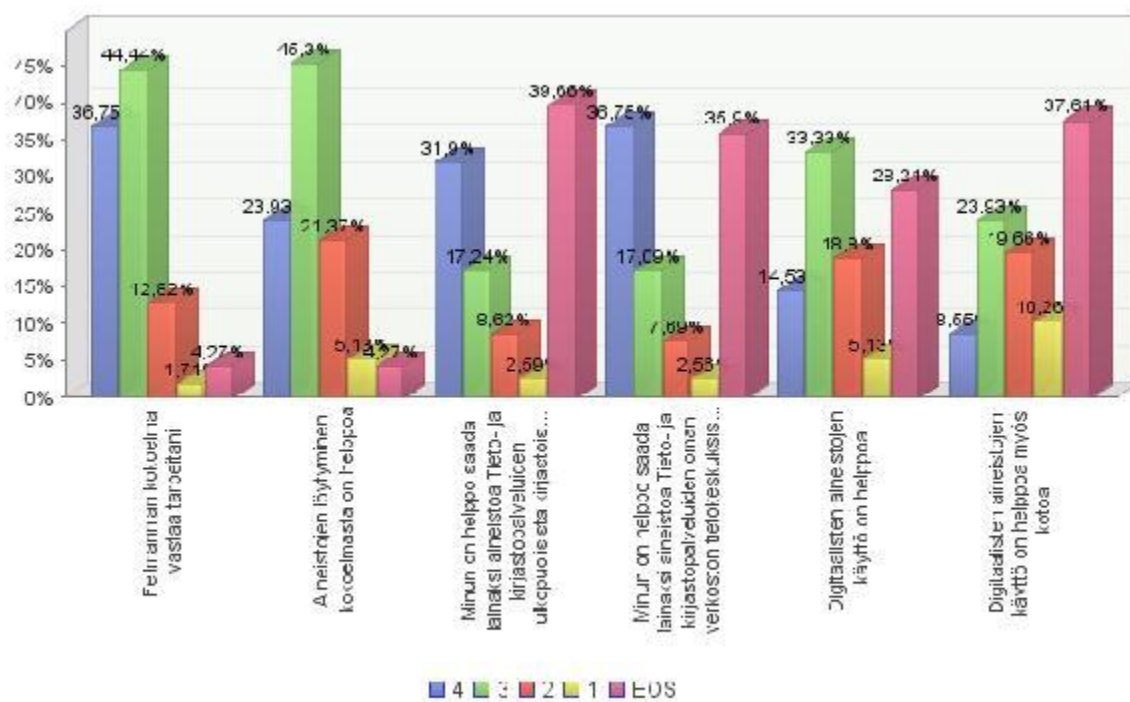
**Taustayhteisö:**

Vastausvaihtoehdot: LAMK, SALPAUS, HY, Avoin yliop., Avoin amk, Aalto yliop., LUT, Kesäyliop., Yhteiset palvelut, MUU

**1. AINEISTOT**

Vastaajien määrä: 117

Keskiarvo: 3,02

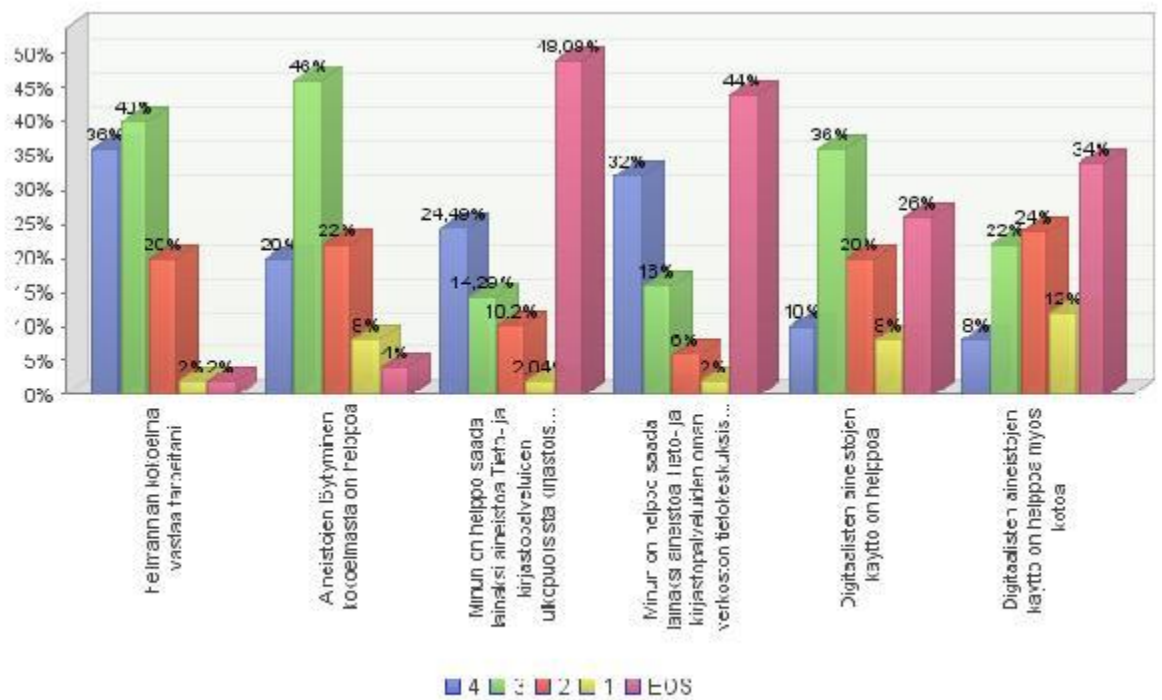


## Taustayhteisö: LAMK

### 1. AINEISTOT

Vastaajien määrä: 50

Keskiarvo: 2,91



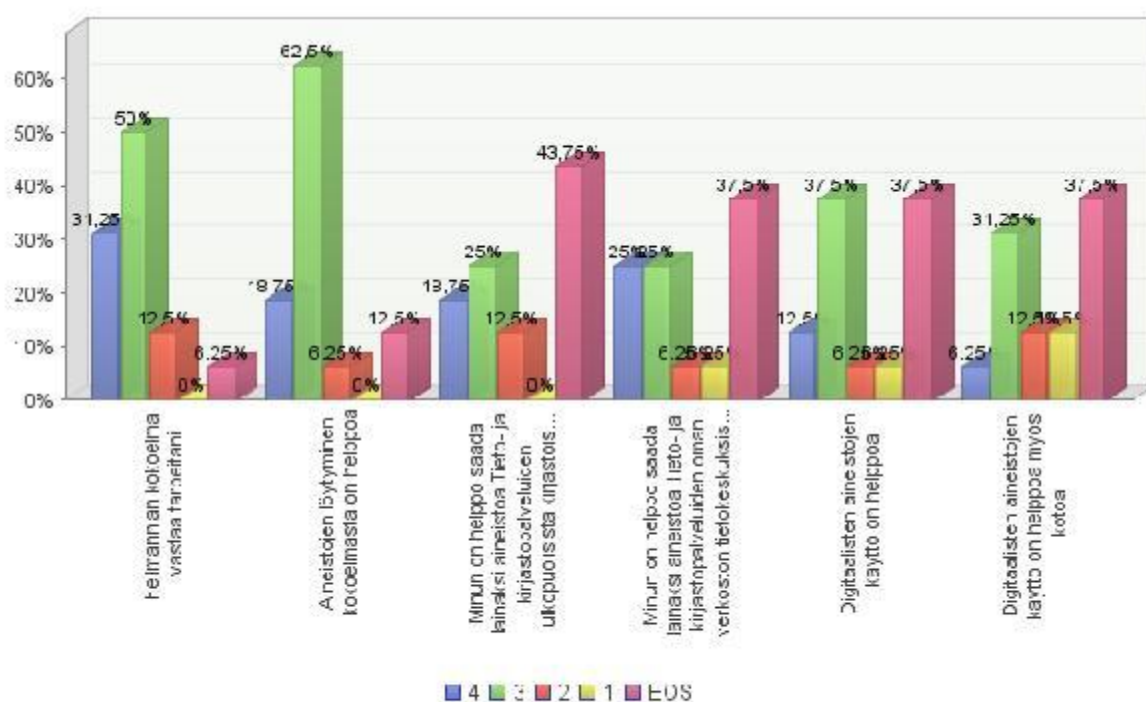


## Taustayhteisö: SALPAUS

### 1. AINEISTOT

Vastaajien määrä: 16

Keskiarvo: 3,01



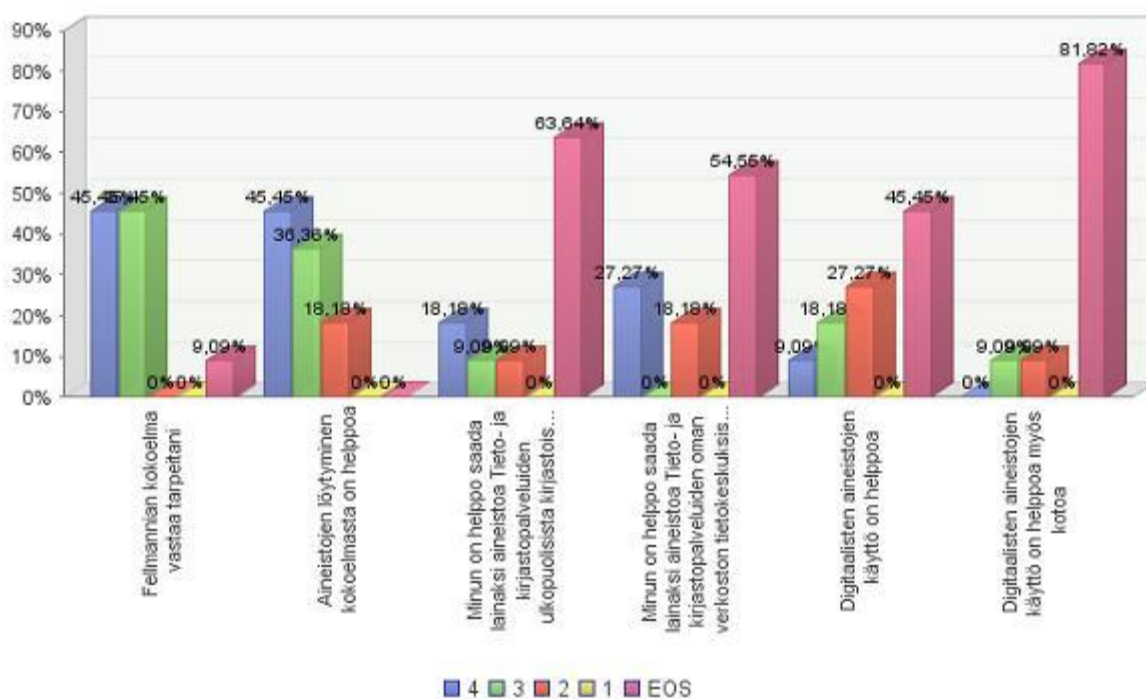
## AINEISTOT\_HY\_Avoim yliop.\_Aalto yliop.\_LUT Liite 17

## Taustayhteisö: HY, Avoim yliop., Aalto yliop., LUT

## 1. AINEISTOT

Vastaajien määrä: 11

Keskiarvo: 3,18

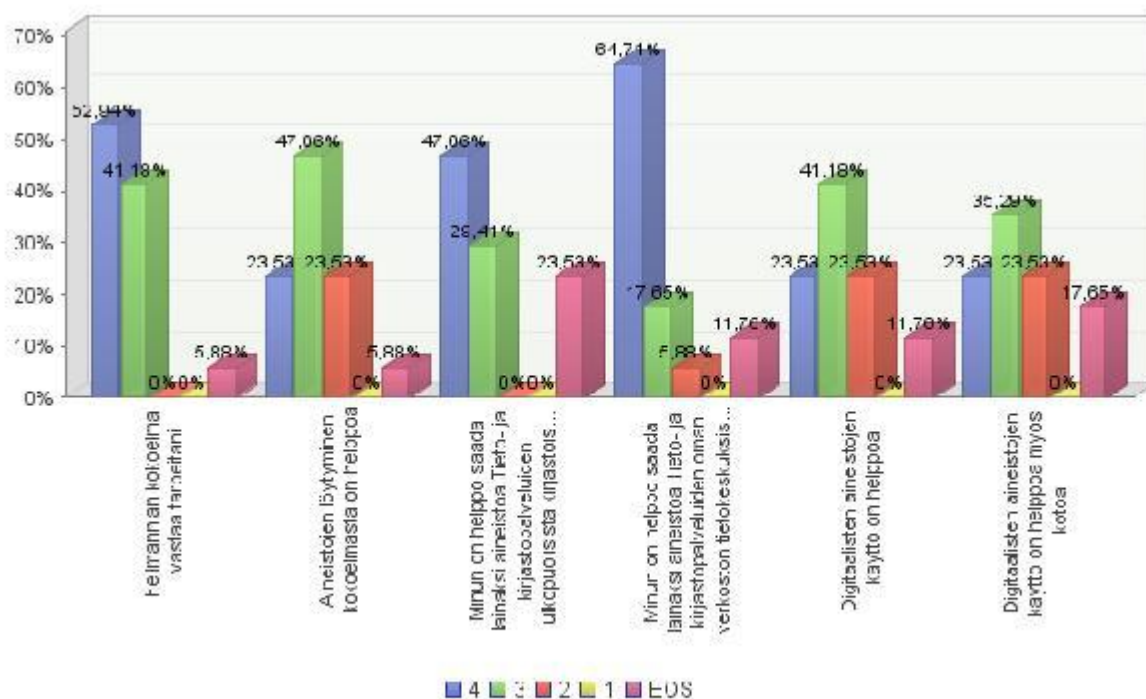


### Taustayhteisö: Yhteiset palvelut

## 1. AINEISTOT

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,3



## AINEISTOT\_Muu

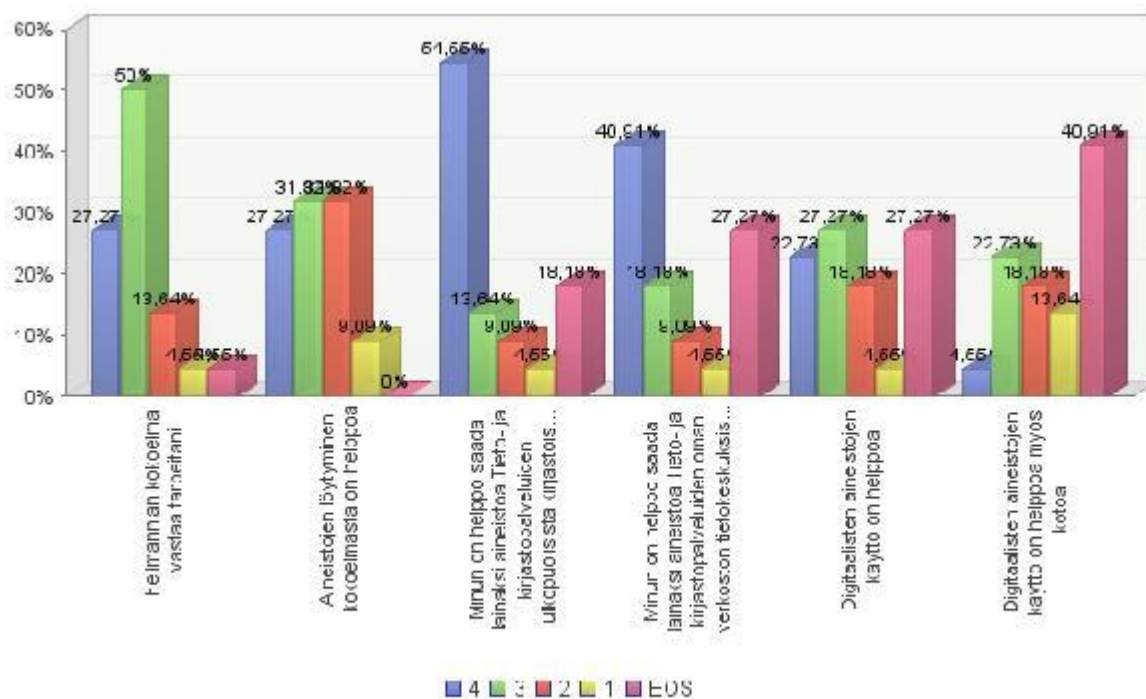
## Liite 19

: Taustayhteisö: MUU

## 1. AINEISTOT

Vastaajien määrä: 22

Keskiarvo: 2,99



## TILAT JA LAITTEET\_Kaikki

## Liite 20

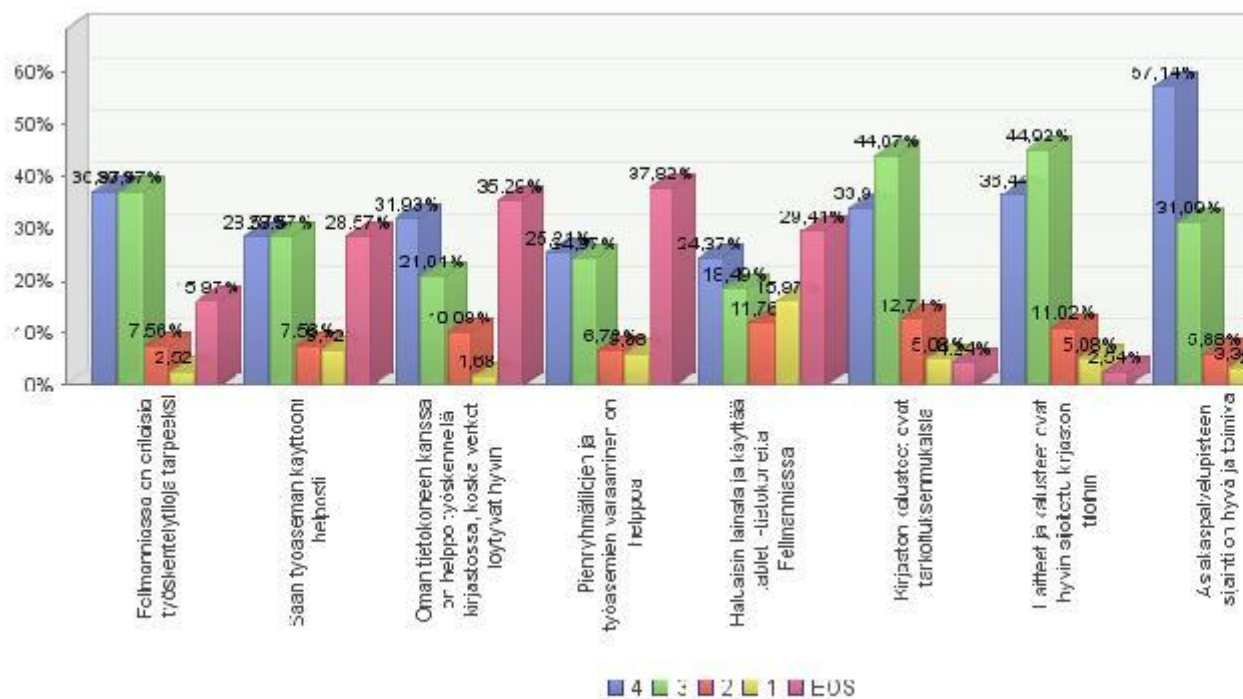
## Taustayhteisö:

Vastausvaihtoehdot: LAMK, SALPAUS, HY, Avoin yliop., Avoin amk, Aalto yliop., LUT, Kesäyliop., Yhteiset palvelut, MUU

## 1. TILAT JA LAITTEET

Vastaajien määrä: 119

Keskiarvo: 3,17



## TILAT JA LAITTEET\_LAMK

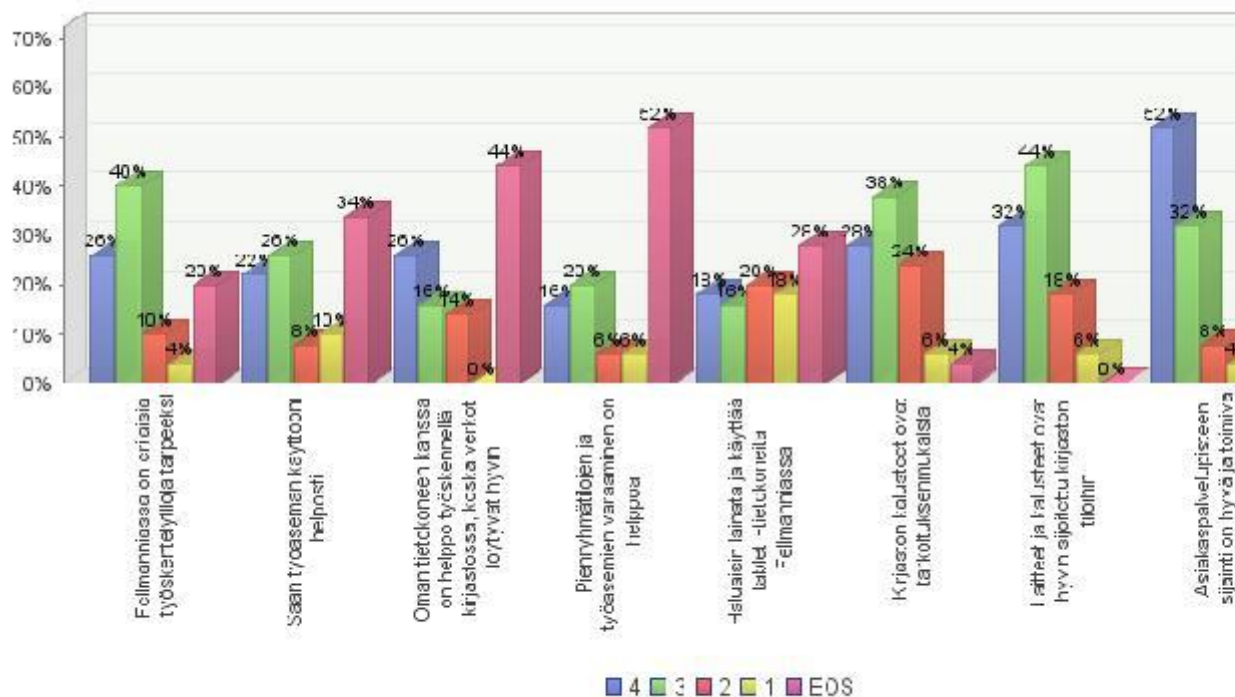
## Liite 21

: Taustayhteisö: LAMK

## 1. TILAT JA LAITTEET

Vastaajien määrä: 50

Keskiarvo: 3

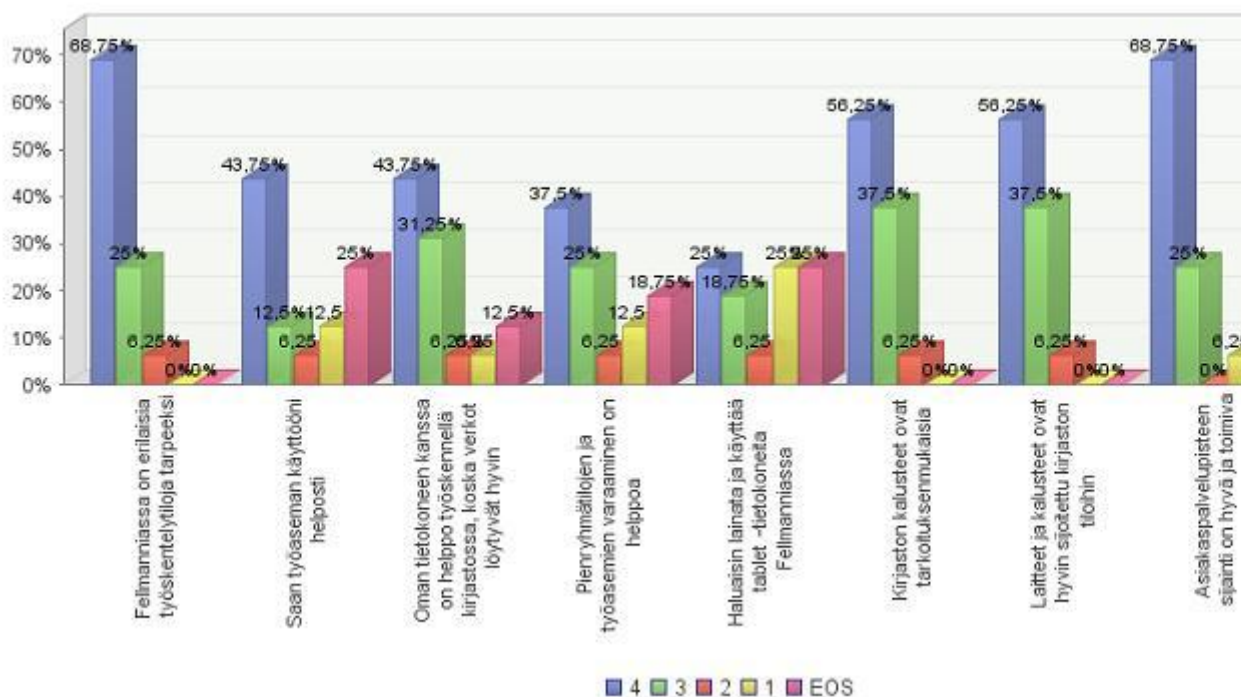


## Taustayhteisö: SALPAUS

### 1. TILAT JA LAITTEET

Vastaajien määrä: 16

Keskiarvo: 3,32



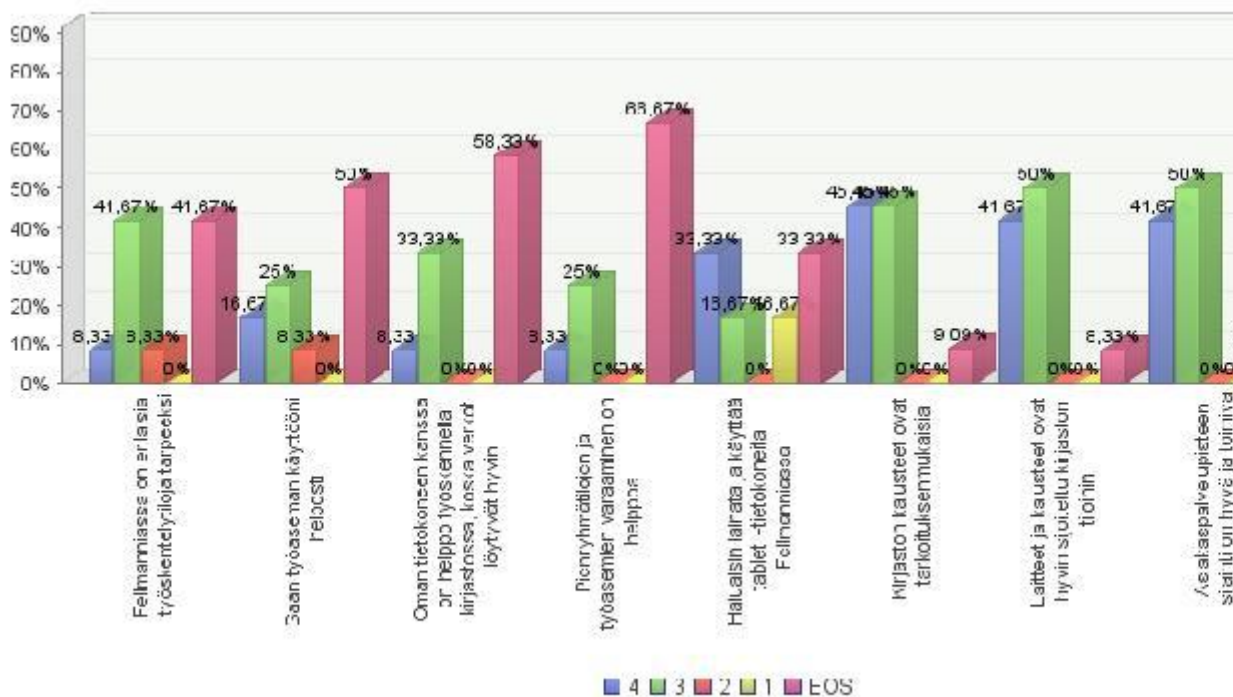
## TILAT JA LAITTEET\_HY\_Avoim yliop.\_Aalto yliop.\_LUT Liite 23

: Taustayhteisö: HY, Avoim yliop., Aalto yliop., LUT

## 1. TILAT JA LAITTEET

Vastaajien määrä: 12

Keskiarvo: 3,3



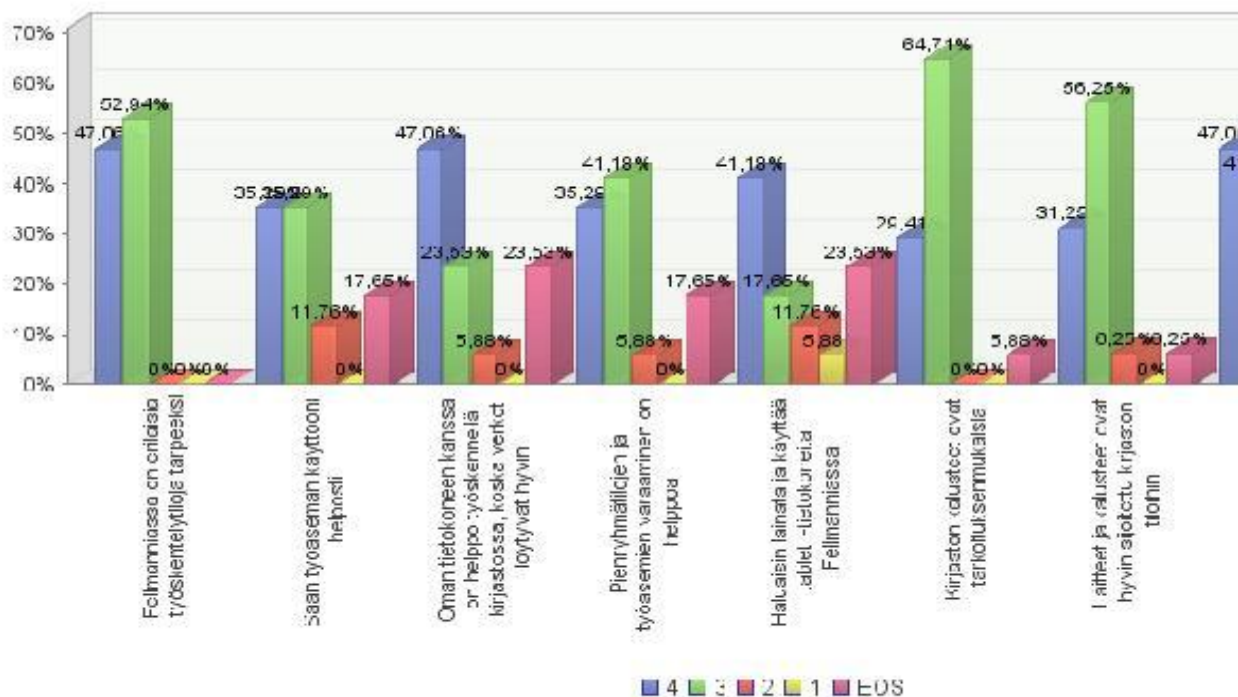


### Taustayhteisö: Yhteiset palvelut

## 1. TILAT JA LAITTEET

Vastaajien määrä: 17

Keskiarvo: 3,35



## TILAT JA LAITTEET\_Muut

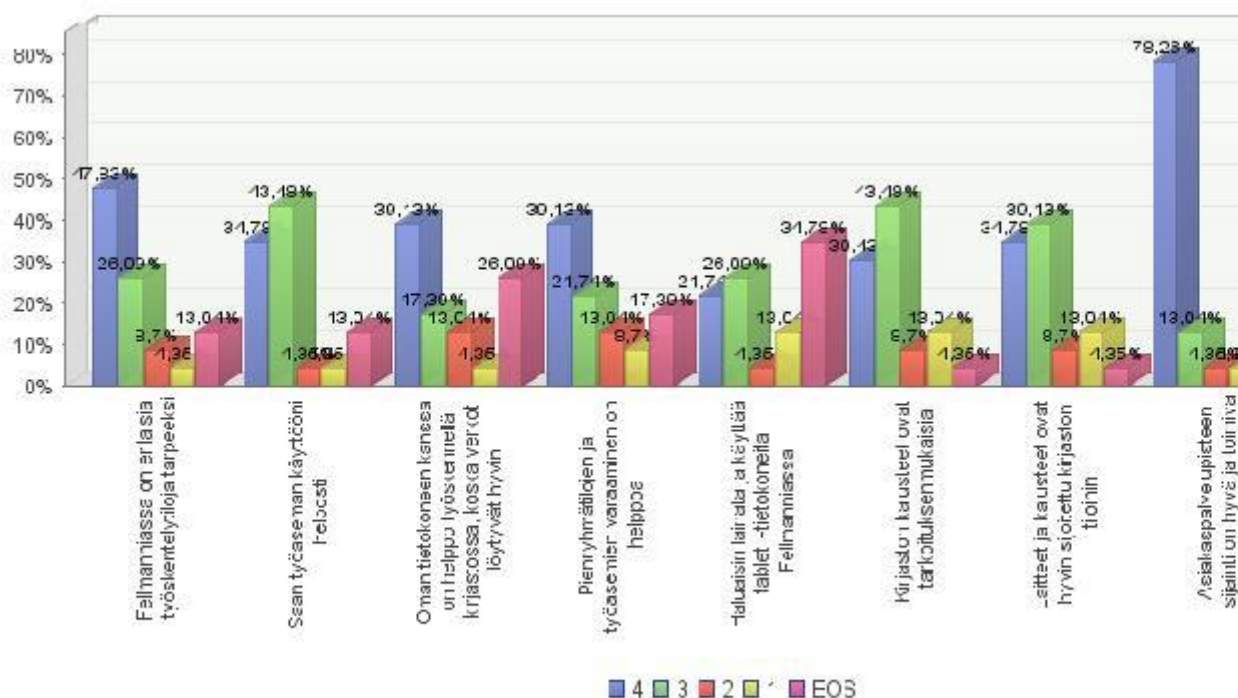
## Liite 25

## Taustayhteisö: MUU

## 1. TILAT JA LAITTEET



Vastaajien määrä: 23

Keskiarvo: 3,19



## AVOIMET VASTAUKSET\_ASIAKASPALVELU Liite 27

- Henkilökunnan pitäisi olla kautta linjan palveluultista. Useimmat tapaamistani virkailijoista ovat, mutta sitten olen törmännyt sellaisiin jotka tuntuvat suhtautuvan, että heitä ei asiakas voi vähempää kiinnostaa. Onneksi ovat sentään harvassa tämmöiset
- Esitystekniikka luokissa monimutkaista, ja kun käyttäjiä on monia, ovat useat ihan pihalla.
- Respasta on joskus vaikea saada sopivaa apua
- Osaava ja avulias henkilökunta.
- Vuodessa on kehitys kehittynyt!
- Olen erittäin tyytyväinen fellmannian tieto- ja kirjastopalveluiden henkilökunnan osaamiseen ja palvelualltiuteen.
- Opettajana koen että minua pitäisi "hemmotella" koska olen a) aktiivisesti tietopalveluja käyttävä "suurasiakas" b) ohjaan opiskelijoita käyttämään palveluita, siis sissimarkkinoin kirjasto- ja tietopalveluita. Nyt takerrutaan kovasti muutoseikkoihin ja ollaan liiana vanhanaikaisen kirjastotätimäisiä. Osalla henkilökuntaa on jopa takaraivossa normeja joita ei enää ole oikeasti olemassa.
- Henkilökunnasta on vain positiivisia kokemuksia.
- Joskus minä en löytänyt joku kirja ja henkilökunta auttoi minua ja neuvoi miten voin käyttää MASTO ohjelmaa.
- Palautetta tullut mm. työkeästä asenteesta, rajoittuneesta palvelualltiudesta ja huonosta tiedottamisesta/viestimisestä.
- Voi jos olis kännykkälatureita lainattavissa, vaikka ne ei ihan kirjastomatskua olekaan!
- Ihanaa, että teoksia voi tilata myös muilta kampuksilta omalleen, ja tulevat vielä jopa nopeasti! Henkilökunta on useimmiten hyväntuulista ja ystävällistä.
- Fellmannia on älyttömän klininen. Kosketusnäyttö tietokoneet ovat mielestäni aika turhia jossain käytävillä, koska kyllä sitä ilman kosketusnäyttöäkin pärjää. Ihmetyttää myös, että Fellmanniassa on kalliita designtuoleja kun Muotoiluinstituuttiin ei saada mitään tällaista ja me kuitenkin opiskellaan sitä muotoilualaa. Kiva kuitenkin, että on yksi pramea keskus kun kaikki muut LUASin rakennukset ovat kurjemmassa kunnossa.
- Henkilökuntaa ei heti löydä mistään. Opastus saisi olla selkeämpi.
- Olen saanut hyvää palvelua Fellmanniassa.
- Lainattavat läppärit jotka voi ottaa mukaansa minne päin tahansa taloa on mielestäni tosi hyvä juttu!
- Palvelu pelaa hyvin.
- Kirjakokoelmat hyllyissä on hieman vaikeasti hahmotettavissa. Erityisesti katutason kaarevien hyllyjen seassa saa juoksennella löytääkseen hakemansa materiaalin. Rauhallisia lukunurkkauksia Fellmanniasta on vaikea löytää. Tilat eivät houkuttele paikalla työskentelyyn kirjojen kanssa. Ehkä enemmän sähköisissä ympäristöissä.
- HENKILÖKUNTA KERTAA MYÖS ENEMMÄN KUIN MITÄ OSAAN KYSÄ - KIITOS PALJON ASIOIDEN KOKONAIVALTAISESTA YMMÄRRYKSESTÄ!
- Henkilökunnan kokemus ja ammattitaito sekä avuliaisuus lähdemateriaalin etsinnässä ovat olleet korvaamaton apu yliopisto-opinnoissani!
- Ruokailupalvelut ovat ajastaan pahasit jäljessä, esim. tuotevalikoiman osalta. Ruoka tehdasruokaa ja henkilökunta ei kovin palveluultista.
- vitun kuraset koneet mut täl on hyb bygii ku on lämmin
- Hyllyt ovat hankalasti hamoitettavissa, missä jatkuu seuraavaan hyllyyn ja mistä kohdasta jatkuu. Vaikka olisi 69.9 niin sitä on useammassa hyllyssä, mutta hyllyn sivussa ei ole mistä teoksesta jatkuu seuraavaan hyllyyn. Olin tekeässä Fellmanniassa opinnäytetyötäni, ja kysyin informaattikolta apua. Hänestä huomasi että hän olisi osannut opastaa asiassa, mutta koska se ei varsinaisesti hänen työnkuvaansa kuulunut, ei apua asiaan herunut. Toinen informaattikko olisi ollut avulias, mutta hänellä ei tietotaito ollut kohdallaan kyseisen asian kohdalla. Hieman jäi huono fiilis palvelun tasosta, tiedetään, mutta ei auteta.
- -Hankalaa on kun osan tilojen ovet saa auki vain kun pyytää henkilön avaamaan. -Tilojen varaus on kovin byrokraattista. Asiakas- ja käyttäjälähtöisyyttä tulisi kehittää. Miksi hlökunta ei voisi varata tiloja suoraan tiskiltä jos siinä on. Ettei tarvitse tomia sähköisesti. -Tai miksi ei voi sekä soittaa, varata sähköisesti tai monin tavoin. -Alakerran pienet oveliset tilat myös opettajien käyttöön. -Kirjastossa työskentelytilat ovat melko epäergonomiset
- Katutason hyllyjärjestelmä on mielestäni epälooginen.

- tänne on aina mukava tulla 
- Hankintaehdotusten eteneminen huononi selvästi muuton myötä selvästi aikaisemmasta. Ennen sain lähes poikkeuksetta pyytämäni kirjan käteeni alle kahdessa viikossa, nyt tieto kielteisestä hankintapäätöksestä saataa venyä yli kuukauden. Tieto hankintapäätöksestä pitäisi saada parissa päivässä, tai muuten minun kannattaa ostaa kirjat suoraan itse.
- Saan apua aina, kun tarvitsen. 

## AVOIMET VASTAUKSET\_PALVELUT

## Liite 28

Kaikilla kirjoilla pitäisi olla yhtä pitkä laina-aika eli 4 viikkoa. Kaksi viikkoa on aivan liian lyhyt aika aikuisopiskelijalle.

En ole tutustunut felmannian sivuihin

Erinomaiset aukioajat ja hienoa, että aulahenkilökunta on aina paikalla, jo katseellaan he toivottavat tulijan tervetulleeksi.

Tiedonhankintaklinikalle rauhallisempi tila

Kurssikirjoja voisi hankkia aina useamman kappaleen.

Tilat ja mahdollisuudet ovat loistavat. Vain palveluntuottajan oma/omat asenteet ja näköalattomuuskin rajoittavat Fellmannian nousua monipuoliseksi ja rajoja rikkovaksi, useiden eri käyttäjäryhmine viihtymäksi toimintaympäristöksi. Lehtiä lukisin omalla tabletiilla. Milloin se on mahdollista?

e-kirje

En ole lainannut kirjastosta kertaakaan kirjoja koska lainauspistetta on vaikea aluksi hahmottaa. Kirjasto näyttää liian sekavalta ja hyllyt ovat liian matalia. Siellä ei tule sellainen ole että viihtyisi lukemassa tai haluaisi lainata jotain, valitettavasti.

nfografiikka saisivat olla näkyvillä hyllyjen päässä, jotta kirjastotilassa olisi helpompi navigoida oikeaan suuntaan hyllyjen aineistoista kertovien koodien ja tekstien mukaan.

Nettisivua voisi selkiyttää.

Palautusautomaatin viereen pitäisi saada laskutaso.

Aineiston etsiminen hieman hankalaa sekavan lukittelusysteemin vuoksi (puolipyöreät hyllyköt), usein apu tarpeen etsinnässä. Ei ole hyvä, että varattu aineisto on julkisesti nähtävillä hyllyssä nimen kanssa (mahdollisuus ulkopuolisten vapaasti tarkastella, millaista aineistoa kukin on varannut). Ehdotus: aineiston saapumisilmoituksen yhteydessä ilmoitetaan esimerkiksi varaus- tai koodinumero, jonka perusteella aineiston hyllystä voi poimia.

Nettisivuille reaaliaikainen tapahtumakalenteri, josta voi katsoa, mitä talossa tapahtuu. Lisää rennompia tiloja opiskelijoille (kuten Fauna).

vittu tän viestin lukija on ruma Paikoitustilaa ei ole riittävästi!!!

Kirjastossa kaikki toimii hyvin

Sähköisiä palveluja ei saa kehittää perinteisempien (esim. painetut lehdet) kustannuksella.

Fellmannian tilakartta ei ole ajantasainen. Siitä puuttuu mm. Wellness-tila.

## AVOIMET VASTAUKSET\_Aineistot

## Liite 29

- Digitaalisen aineiston käyttö kotikoneella on ylivoimaisen vaikeaa, aina on joku palikka kotikoneella vinossa joten vain harvoja kirjoja pääsee käyttämään digitaalisesti. Jokin helpompi tapa pitäisi kehittää, itse en ainakaan ole mikään nörtti kotikonettani korjaamaan digikirjastokelpoiseksi. ▶
- En ole vielä älynnyt miten verkkosineiston standardeja pääsisi lukemaan ▶
- Toivoisin lisää elämäkertoja ja kaunokirjallisuutta. ▶
- Aineiston sijoittelussa ja opasteissa parantanista ▶
- Helpottaa aikuisen työnohessa opiskelua. ▶
- Iso miinus sisääntulokerroksen pyöristetyistä hyllyistä, jotka tekevät luokkien paikallistamisen ja jatkuvuuden hahmottamisen lähes mahdottomaksi. Estetiikka on tässä kohtaa mennyt käytännön ja toimivuuden ohi valitettavasti. ▶
- En vielä käytä aineistot palvelua ▶
- kirjaston verkkoympäristö on kömpelö ja vanhentunut; kaipaam paremmin suunniteltua lainojen uusintasivustoa sekä hakusivua, eräänntyneet lainat ja lainat, joita ei voi uusia, huomiovärillä merkattuna lainalistassa; uusimiskiellon syy ei myöskään näy; verkkoympäristössä on paljon korjattavaa, palvelut saisi paljon paremmiksi kunnan suunnittelulla. ▶
- Vois olla juutuubissa käyttöohjeita! Joskus v\*\*\*\*taa epälogiikka niissä. ▶
- E-ainestojen kanssa on ollut ongelmia; linkit eivät aukea, eivät toimi tai eivät ole enää olemassa. Välillä myös e-aineistojen etsiminen tuottaa ongelmia. ▶
- ePress-palvelun käyttömahdollisuus myös kotikoneelta PHKK:n henkilöstölle. Lisää sähköisiä kirjoja. ▶
- Muotoilualan aineistoa on nähtävästi karsittu sen jälkeen kun Muotoiluinstituutin oma kirjasto muutti Fellmanniaan, ainakaan ei löydy samalla tavalla enää laajasti aineistoa kun ennen. ▶
- Aineistoa voisi tietysti olla aina enemmänkin, mutta tilanne ihan ok omalta kannalta kun realiteetit huomioi. Kirjat katutasossa on kuitenkin aika epäselkeästi sijoitettu, vain pienellä hyllyissä lukee mikä on teema, tosi vaikea löytää saada selville mitä teemaa missäkin hyllyrivissä on. Myös numeron tietäessä on aika vaikea ainakin jossain tapauksissa löytää oikeata paikkaa. ▶
- Toivoisin että kirjaston kokoelma olisi laajempi sekä nettisivut paremmat. ▶
- Olisin lainannut jonkun palvelumuotoilua käsittelevän kirjan esseetä varten, mutta yhtään ei löytynyt = useampia kappaleita eri kirjoja, kiitos ▶
- Tietyn, runsaasti käytetyn aineiston (esim. jotkin opiskeluihin liittyvät perusteokset) määrää olisi hyvä vielä lisätä, koska hankintavaikeudet hankaloittavat suuresti opiskelua. ▶
- :) ▶
- peruslääkää ▶
- -Ohjaus voisi olla asiakaslähtoisempää ▶
- - ▶
- Kirjojen lainaamista ja palauttamista vaikeuttaa se, ettei laitosten omat kirjastot ole aina auki. Esim, ns. loma-aikoina (syys- ja hiihtoloma) monet opiskelijat on koulussa ja varattuja kirjoja ei saa silloin kun niitä tarvitsee kun sivukirjastot eivät ole auki.. ▶
- - ▶
- Miksi kysytään Fellmannian kokoelmasta kun käytössä on koko kampuskirjaston kokoelma? Vastasin nyt koko kirjaston kannalta kysymyksiin. ▶

## AVOIMET VASTAUKSET\_TILAT JA LAITTEET

### Liite 30

- 24/7 tilassa koneita on liian vähän, ja niitä varataan nyt useiksi päiviksi kerrallaan eteenpäin. Miksi pitää levitellä suuria näyttöjä pitkin kirjaston seinää joilla ei tee mitään mutta työkoneita ei saada tarpeeksi. Samoin koneiden ohjelmistot ovat korkeakoulutasolla kähes kelvottomat. Yliopistoissa lähes jokaiselta koneelta löytyy esim. SPSS ohjelmisto ym. erikoisohjelmia. Pelkällä Office-paketti on kyllä vaatimattomin ohjelmistotarjonta, mitä olen missään korkeakoulussa ikinä tavannut. Käykääpä katsoomassa mitä ohjelmia löytyy esim. HY:n LUT:n tai Palmenian kaikilta koneilta. ▶
- 24/7 On toisaan perhanan kylmä ▶
- Upeat työskentelytilat opiskelijoille! ▶
- Hiljaisia työskentely/lukutiloja kaipaisin. Osa tiloista on myös liian viileitä nyt talvella. Wc tilojen siisteudessa on toisinaan toivomisen varaa ▶
- Asiakaspalvelupiste on erinomainen, vrt.ed. Ja muutenkin koko talo on loistava, ihan esteettisestikin kaunis, kun kaikki valot on päällä. Ja ne Pelsun kannustuvalot on superhyvä idea. ▶
- Pinkki on uusi lime ▶
- Ihan kaikkia tarjolla olevia juttuja ja palveluita en ole vielä ehtinyt käyttää. ▶
- Tilat aika kolkkoja, jotakin pehmenystä niihin kaipaisi. Hyvä sijainti, joskin parkkipaikkaongelma on. ▶
- Saisiko alakerran vessoihin ovet? Eksoottiset äänet kantautuvat nykyisin suoraan muiden kirjastonkäyttäjien korviin vähän turhan voimakkaana. Toiseksi voisitte laittaa lukusaliin selkeämmät säännöt siitä, että onko siellä tarkoitus olla hiljaa vai saako sitä käyttää ryhmätilahuoneena ja puhelinkeskusteluihin. Lisäksi avoin katto yläkertaan tarkoittaa, että "lukusali" on melko meluinen usein. Tai sitten on vaan pakko sopeutua moderniin kirjastokulttuuriin, jossa ei enää ole varsinaisia lukusaleja tai hiljaisia tiloja. Traditionalistille tämä on tietysti kova paikka. Mutta siis... toivoisin että säännöt olisivat selkeät ja kaikille samat, eli joko lukusalissa ollaan hiljaa tai sitten siellä ei tarvitse olla hiljaa. ▶
- Erittäin joustamattomia ja rajattuja tilojen käyttömahdollisuuksia. ▶
- liian kirkkat ja kylmät valot, varsinkin iltatyöskentelylle; valotehon säätäminen tarpeen mukaan ainakin pientyötiloissa mahdolliseksi ▶
- Pitäis päästä omalla tabletilla paremmin matskuihin käsiksi. Kirjasto tabletissa -ohjausta tarvis enemmän. Onks mahdollist? ▶
- 24/7-tilaa ei ole juurikaan markkinoitu, ja sen toiminnasta haluaisinkin kuulla enemmän. ▶
- Tarjolla on luokallinen kannettavia tietokoneita, mutta niitä ei voi varata pienryhmätyöskentelyyn vaan ne pitää varata kaikki kerralla, ei kovin joustava toimintatapa. Kirjastossa toki on muutama yksittäinen koneita lainattavaksi, mutta vastaavalla tavalla myös toisesta koneryppästä pitäisi voida lainata esimerkiksi 5 konetta.
- Kirjasto turhan kaukana oppilaitoksesta päivittäistä käyttöä varten. ▶
- Tilat ovat hyvin kolkot ja kliiniset. Laitteita tuntuu olevan liikaa: valtavasti isoja ruutuja ja koneita ja iPadeja ja näyttöjä, joilla ei ole juurikaan funktioa. Olisiko rahat voineet käyttää muuten? Lisäksi ammattikirjaston siirtyminen koulultamme Fellmanniaan on suuri miinus. En näe rakennuksella suurta funktioa. ▶
- Kyselyssä ei tullut esille mielestäni Fellmannian tärkein ongelma. Tila ja sitä kautta tunnelma. Tila on kliininen. ahdas (ehkä johtuen huonekorkeudesta) ja kolkko, eikä ollenkaan luokseen kutsuva tai viihtyisä. Tunnelmaa ei paranna ollenkaan se, että koneellinen ilmastointi pitää uskomattoman kovaa hurinaa ja vinkumista, ottaen huomioon muuten rauhallisen tilan. Lattiapinta taisi olla myös jotain kovaa ja kiiltävää, mikä vaikuttaa myös esim.akustiikan kautta. Vertauksena voisi sanoa, että tilan tunnelmassa on pikaruokalamaisuutta ja kuitenkin pikaruokalan ja kirjaston tilat pitäisi olla täysin erilaisia niiden toiminnan kannalta. Nämä ovat tietysti osittain rakennuksen suunnittelun ongelmia, mutta niihin voisi varmasti ainakin osittain vaikuttaa jos ne huomioi. Kirjasto on perinteisesti paikka, jossa on rauhallinen, lämmin, luokseenkutsuvua ja jäämään houkutteleva tunnelma. Tässä Fellmannia on epäonnistunut. Itselleni tulee paikasta nopeasti kiire lähteä pois. ▶
- Tulostaminen on Fellmanniassa lähes mahdotonta. Ensin muutsin tunnuksilla ei pystynyt tulostamaan, sitten löysin kuitenkin osaavaa apua Ja sain tulostettua työni. Tähän meni kuitenkin puolituntia ja myöhästyin tunnitani. Jokin virhe ohjelmoinnissa, tämä oli näköjään korjattu tänään toimimaan oikealla tavalla. Mutta eihän siitä mitään hyötyä ole jos tulostin ei toimi.Seuraavalla kerralla yritän tulos-

taa ja tulostimessa on lappu että tulostin on poissa käytöstä. Tällä kertaa en siis saanut ollenkaan materiaaliani tulostettua, joka olisi pitänyt luovuttaa opettajalle. Luulisi että tämän kokoisessa laitoksessa saataisiin laitteet toimimaan. Muutsikan puolella ei ole tällaisia ongelmia. Harmittaa että tunteimme ovat Fellmanniassa, koska työskentely olisi paljon helpompaa jos laitteet toimisivat.

- En edes tiedä mikä on 24/7 tila, en juurikaan tiedä mitä palveluja Fellmanniassa edes on. Mielestäni table-tietokoneet ovat turhia. Sen sijaan panostaisin parempiin kalusteisiin ja asiakaspalvelupisteen löytämiseen ja helppoon lähestyttävyyteen.
- Kirjastoon tarvittaisiin ehdottomasti pohjakartta hyllyistä ja niissä sijaitsevista kirjaluokista, sillä etsin ja pyörin joka kerta eksyksissä. Erityisesti kaarevien hyllyjen kirjat on hankala löytää.
- Minulle tuli yllätyksenä vasta tänä syksynä, että kirjasto jatkuu kellariin (olen 4. vuosikurssin opiskelija). Tilasa ei ole siis selkeää ja luontevaa kulkua/infoa kellaritilasta ja siellä sijaitsevasta tarjonnasta. Lisäksi kaipaisin lisää sopivia ja rauhallisia lukutiloja esim. korkeanojallisia ja suojaavia tuoleja yläkeran kirjastotilaan, jossa on luonnonvaloa.
- Yksinkertaisen tyylikäs ilmapiiri!
- Hienoa että Lahdessa on tällainen oppimiskeskus, joka vastaa myös aikuisopiskelijan tarpeita.
- Kuten edellä: kaipaan lukemiseen ja lueskeluun tarkoitettua ja toivottavasti sermeillä rajattuja työpis- teitä.
- Tilojen varaaminen voisi olla helpompaa, jos tietäisi minkälainen mikäkin tila on.
- Ruuhka-aikoina vapaan tietokoneen (jolla voi tulostaa!) löytäminen vaikeaa. Tulostuksen mahdollis- tavia tietokoneita (väliaikaisella tunnuksella toimivia) tulisi olla ehdottomasti enemmän! Lisäksi tulos- tuslaite sijaitsee kaukana väliaikaisilla tunnuksilla toimivista tietokoneista. Hankalaa, kun tiedostoa ei voi jättää auki eikä myöskään tavaroitaan voi jättää tietokoneen ääreen siksi aikaa, kun tulosteita ha- kee! Tuolit aulan edessä olevassa virtuaalitulassa täysin sopimattomat ergonomiseen työskentelyyn, vaikkakin tarkoitus työskennellä koneilla vain vähän aikaa! Ehdotus: tulisi olla mahdollisuus edes lai- nata tilaan kunnon istuinta, jossa työskentelyasento ergonomisesti oikea. Pienryhmätiloissa erittäin hankalaa on hyvä kuuluvuus sekä tilan sisältä että muista tiloista pienryhmätilaan. Häiritsee työsken- telyä todella paljon! Ehdotus: pienryhmätilojen äänieristys kuntoon. Lisäksi näissä pienryhmätiloissa (esim. Veritas, Intelligentia) oli talvella todella kylmä (toppatakit päällä, hanskat kädessä!) eikä läm- mönsäädöstä ollut apua lainkaan. Henkilökunta ei myöskään voinut asiaa auttaa. Lopuksi haluaisin korostaa vielä uudelleen henkilökunnan ammattitaitoisuutta, avuliaisuutta ja ystävällisyyttä. Apua on saanut aina, kun sitä on tarvinnut!
- Ks. edellinen avoin vastaus.
- Valaistus on fellmanniassa aivan liian kirkasta, puolen tunnin oleskelun jälkeen tulee armoton pääki- pu, joka kerta. Vai onko kyse imastoinnista, en tiedä...
- hoi
- Taisin laittaa tuonne aiemmin jo kehittämisehdotuksia. -Kehittäisin tilojen lainausta monipuolisem- maksi -Henkilökunta on tosi ystävällistä -Joustavuutta toivosiin enemmän toimintatapoihin.
- Käytän pääasiassa kirjastopalveluja, joten muiden toimintojen käyttöni on hyvin vähäistä. Sen vuoksi en lähde arvioimaan niitä.
- Käytän harvoin Fellmanniaa. Ympäristökirjasto Niemenkadulla on tärkeämpi asiointikohde.
- Aukioloaikojen ulkopuolista käytön valvontaa voisi ehkä kehittää vielä -> vaivattomampaa kulunval- vontaa.
- Hälyjärjestelmän monimutkaisuus 24/7 tilan osalta harmittaa.



Tulosta

### ASIAKASKYSELY FELLMANNIAN TIETO- JA KIRJASTOPALVELUIDEN PALVELUMUOTOILUSTA

Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi -hanke on osa World Design Capital 2012 -vuotta. Kysely on laadittu Fellmannian palvelupolun muodostavien kontaktipisteiden: tilojen, esineiden, prosessien ja ihmisten näkökulmasta. Kerättyä palautetta hyödynnetään Fellmannian palvelumuotoilun jatkokehittämisessä. Kysely toteutetaan ajalla 7.11. - 21.11.2012

#### 1. Vastaja: \*

Nainen  Mies

#### 2. Status: \*

Opiskelija  Opettaja  Henkilökunta  Muu

#### 3. Taustayhteisö: \*

LAMK  SALPAUS  HY  Avoin yliop.  Avoin amk  Aalto yliop.  LUT  Kesäyliop.  Yhteiset palvelut  MUU

#### 4. ASIAKASPALVELU

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielihpidettä = EOS.

	4	3	2	1	EOS
Henkilökunta on ystävällistä ja palveluallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on ammattitaitoista ja asiantuntevaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunta on aidosti kiinnostunut minusta asiakkaana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fellmanniassa on hyvä, viihtyisä tunnelma	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan nopeasti apua henkilökunnalta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5. Omia kokemuksiani ja toivomuksiani:

#### 6. PALVELUT

Pitää täysin paikkansa = 4, Pitää lähes paikkansa = 3, Ei pidä paikkaansa = 2, Ei pidä lainkaan paikkaansa = 1, Ei mielihpidettä = EOS.

	4	3	2	1	EOS
Fellmannia on nykyaikainen ja toimiva kirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voin lainata ja palauttaa vaivattomasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan apua tarvitsemiä tiedon löytämisessä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fellmannian aukioloajat ovat riittävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukisin mielelläni päivän sanomalehdet tablet -tietokoneella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan hyvin ajankohtaista tietoa Fellmannian facebook-sivustosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



# HYVÄ ASIAKKAAMME

**Osallistu Fellmannian tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilun asiakaskyselyyn**

**Mitä mieltä olet Fellmannian tieto- ja kirjastopalveluista? Vastaa ja vaikuta!**

**Kyselyllä pyritään selvittämään Fellmannian tieto- ja kirjastopalveluiden palvelumuotoilun toteutumista ja onnistumista WDC –vuonna 2012. Kysymykset käsittelevät asiakaspalvelua, palvelukonseptia, aineistoja sekä tiloja ja laitteita.**

**Kysely toteutetaan Tieto- ja kirjastopalveluiden sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kulttuurin alan opiskelijan toimesta osana hänen opinnäytetyötään. Kyselyyn voi vastata 21.11. saakka ja kyselyn tuloksia voi seurata reaaliaikaisesti Fellmannian sivuilta. (linkki tuloksiin)**

**Kysely on osa WDC 2012 -vuoden Fellmannian palvelumuotoilun kehittävä arviointi –hanketta.**

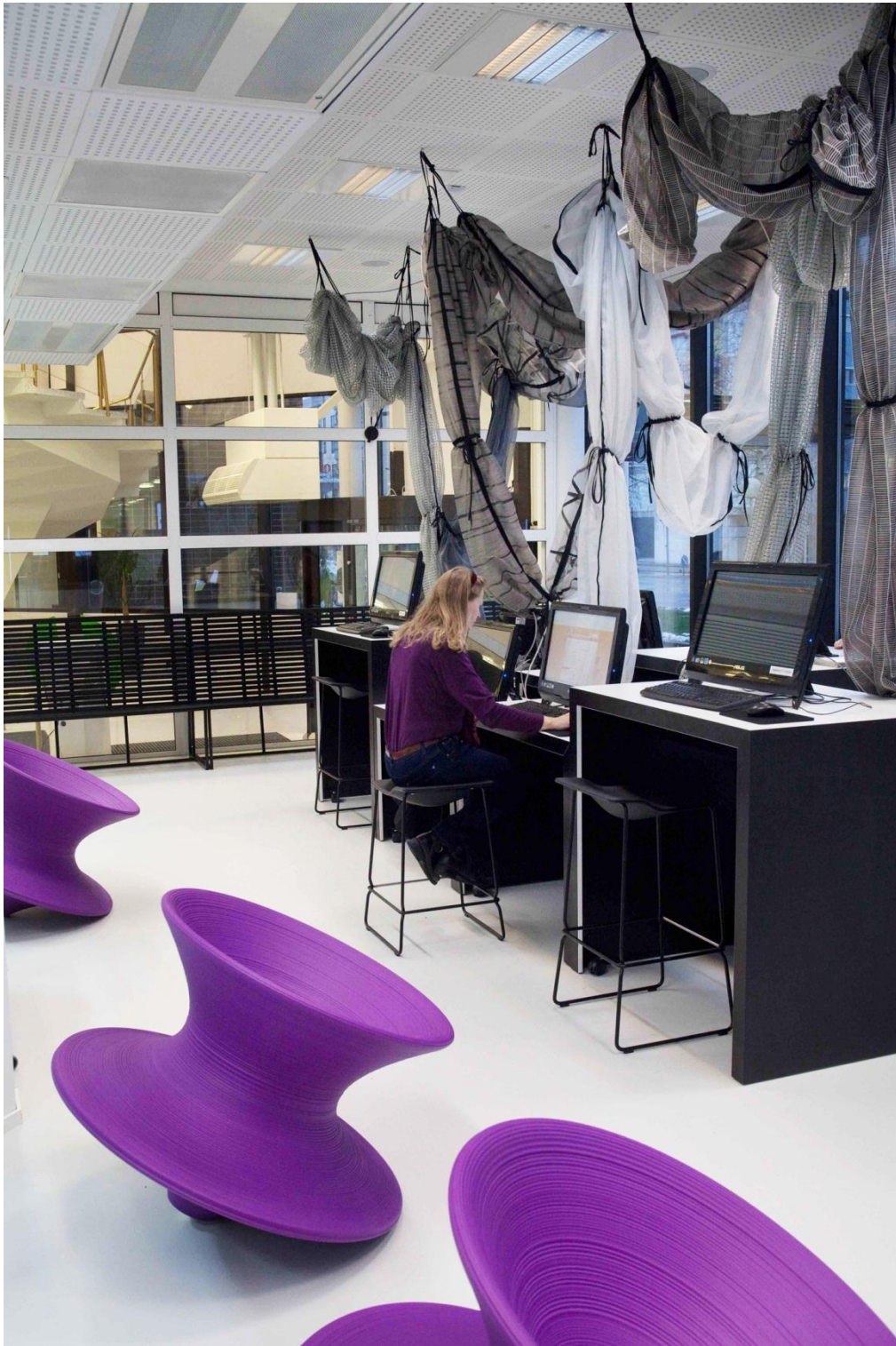
**Kiitos palautteestasi!**

LIITE 34



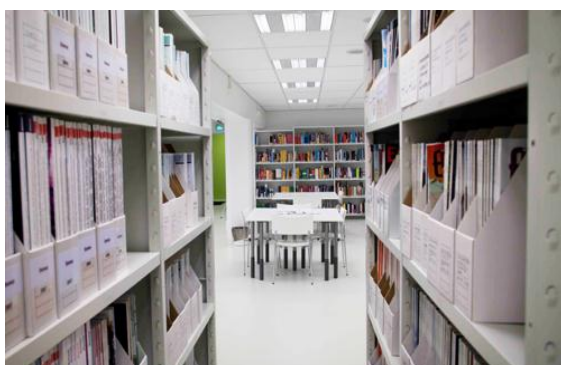
Fellmannia 1 krs

Kuva: Mikko Kerttula



Fellmannia 1 krs

Kuvat: Mikko Kerttula



Fellmannia 0 krs

Kuvat: Mikko Kerttula