

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Heidi Mikkola

KOIVUHAKA – ASIAKKAIDENSA OLOINEN LÄHIKIRJASTO

– Koivuhaan kirjaston kehittämissuunnitelma



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma |

2013 | 66 sivua

Olli Mäkinen

Heidi Mikkola

KOIVUHAKA – ASIAKKAIDENSA OLOINEN LÄHIKIRJASTO: KOIVUHAAN KIRJASTON KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli luoda kehittämissuunnitelma Koivuhaan lähikirjastolle. Muuttuvassa kirjastomaailmassa ja etenkin asiakkaiden vapaa-ajanviettotapojen monipuolistuessa myös kirjastojen on kehitettävä pysyäkseen elinvoimaisina. Lähikirjastot ovat sikäli erityisasemassa tässä muutoksessa, että asiakaskunta on yleensä tuttua ja kirjasto yksi asiakkaiden lähipalveluista, joita käytetään mielellään. Yleensä lähikirjastot myös sijaitsevat asiakkaiden kannalta optimaalisella paikalla, muiden palvelujen läheisyydessä. Myös vaikeutunut taloustilanne yhteiskunnassamme asettaa haasteensa kirjastoille, joten uusien toimintatapojen miettiminen on tärkeää.

Lähikirjaston kehittämissuunnitelmassa on luontevaa ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluun ja osallistaa heidät kehittämään omaa lähikirjastoaan. Tässä työssä asiakkaiden osallistamismenetelminä on käytetty haastattelua ja raatitoimintaa ja asiakkaat saivat antaa mielipiteitään myös laputuskampanjan avulla. Koska kyseessä on kokonaisvaltainen kehittämissuunnitelma, on työssä käytetty hyödyksi myös muiden kirjastojen kokemuksia tilojen muutoksesta käyttäen menetelmänä benchmarkingia. Myös kirjaston sidosryhmät on otettu mukaan suunnitelman tekemiseen haastatteleamalla sidosryhmien edustajia.

Tutkimuksen tuloksena muodostui suunnitelma Koivuhaan kirjaston kehittämiseksi. Muiden kirjastojen kokemusten sekä asiakkaiden mielipiteiden perusteella huomattiin, että kirjastotila tarvitsee muutosta toimiakseen paremmin. Palvelukonseptin suhteen taas kävi ilmi, että asiakkaat ja sidosryhmät ovat tyytyväisiä kirjaston peruspalveluun eikä uusia toimintatapoja tai lisäpalveluja välttämättä tarvita. Asiakkaat ovat kuitenkin tutkimuksen mukaan avoimia uusille asioille, kunhan perinteinen kirjastotoiminta pysyy taustalla entisen kaltaisena. Henkilökohtainen palvelu ja ihmisen kohtaaminen palvelutilanteessa vaikuttavat tutkimuksen mukaan olevan edelleen tärkeitä asiakkaille lisääntyneistä teknologisista mahdollisuuksista huolimatta.

ASIASANAT:

sivukirjastot, kehittäminen, asiakkaat, osallistaminen, benchmarking

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services

2013 | 66 pages

Olli Mäkinen, PhD

Heidi Mikkola

KOIVUHAKA – A BRANCH LIBRARY AS PATRONS SEE IT: A DEVELOPMENT PLAN FOR KOIVUHAKA BRANCH LIBRARY

The purpose of this study was to create a development plan for Koivuhaka branch library. As the library field and customer's leisure-time habits are changing, so libraries have to develop their services in order to keep lively. Branch libraries are the key in this change, because they know their customers and they provide well known and popular services in their area. Branch libraries are also usually located in a convenient place, very near other services in the area. The changing economic situation in our society is a challenge to libraries so the development of new working models is important.

In a development plan of a branch library is very natural to involve the patrons in planning and participating in the development of their own library. The methods used in this study included interviews and a customer panel. Customers were also given a chance to give their opinions on post-it notes. In order to compile a comprehensive development plan, benchmarking of other libraries and interest group interviews were also used.

As a result of this study a development plan for Koivuhaka branch library was made. Based on the experiences of other libraries and patrons' opinions it can be stated that the library space needs improvements. As regards to services, customers and interest groups were satisfied with the library's basic service and in their opinion new services and ways of working are not necessarily needed. However, customers are open to new forms of services as long as the traditional library services remain the same. Personal customer service seems to be more important for customers despite the increased technological opportunities.

KEYWORDS:

branch libraries, developing, customers, participating, benchmarking

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 KEHITTÄMISTYÖN TEORIAA	9
2.1 Koivuhaan kirjaston kehittäminen kehittämistyönä	11
3 TYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT	13
3.1 Benchmarking	13
3.1.1 Benchmarkingprosessi	15
3.2 Asiakkaiden osallistaminen	17
3.2.1 Lapset kirjaston kehittäjinä	19
3.2.2 Aikuisasiakkaat kirjaston kehittäjinä	22
3.2.3 Sidosryhmät mukana kehittämistyössä	24
4 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET	26
4.1 Otetaan oppia toisilta – benchmarking-työn kohteet	26
4.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen	26
4.2.1 Lasten raadit	27
4.2.2 Aikuiset mielipiteiden antajina	28
4.2.3 Sidosryhmät yhteistyökumppaneina	30
4.3 Kirjasto tilana	31
4.3.1 Hyvä lähikirjastotila nykyisin	33
4.3.2 Koivuhaan kirjasto tilanäkökulmasta	33
5 TULOKSET	40
5.1 Muiden kirjastojen kokemuksia palvelu- ja tilakonseptin muutoksista	40
5.1.1 Seinäjoen pääkirjasto Apila	40
5.1.2 Ilpoisten lähikirjasto, Turku	41
5.1.3 Suvilahden lähikirjasto, Vaasa	42
5.1.4 Sundomin lähikirjasto, Vaasa	43
5.1.5 Limingan kunnankirjasto	44
5.1.6 Jukolan lähikirjasto, Hämeenlinna	46
5.1.7 Toholammin kunnankirjasto	47
5.1.8 Yhteenveto	48
5.2 Asiakkaiden näkemykset ja toiveet	49

	5
5.2.1 Asiakaspalautteen keruu laputuskampanjan avulla	49
5.2.2 Kirjastoraati neljäsluokkalaisille	51
5.2.3 Asiakkaiden parihaastattelut	54
5.3 Sidosryhmien näkemys kirjastosta	55

6 KEHITTÄMISEHDOTUS KOIVUHAAN LÄHIKIRJASTOLLE

57

7 LOPUKSI

64

LÄHTEET

65

LIITTEET

- Liite 1. Benchmarking-kysymykset
- Liite 2. Sähköpostihaastattelu Koivuhaan päiväkodille ja Koivuhaan alakoululle.
- Liite 3. Laputuskampanjan mainos.

KUVAT

Kuva 1. Koivuhaan kirjaston pohjapiirros.	38
Kuva 2. Aikuisen osaston lukupaikkoja sekä vanhoja hyllyjä Ilpoisten kirjastossa.	42
Kuva 3. Suvilahden kirjastossa hyllyt on varustettu pyörillä tilan muuntelun mahdollistamiseksi.	43
Kuva 4. Sundomin kirjasto sijaitsee alakoulun yhteydessä.	44
Kuva 5. Limingan kirjastossa opasteet ovat selkeät.	46
Kuva 6. Jukolan kirjaston sisäänkäynti.	47
Kuva 7. Positiivista palautetta kirjaston palvelusta.	50
Kuva 8. Tilankäyttösuunnitelma Koivuhaan kirjastolle.	58

KUVIOT

Kuvio 1. Benchmarkingprosessi. Mukailen Karlöf 2009, 68.	16
--	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Perinteinen ja moderni kirjastoarkkitehtuuri. Mukailen Worpole 2013, 14.	32
--	----

Taulukko 2. Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset ja niiden toteutuminen Koivuhaan kirjastossa.

35

1 JOHDANTO

Koivuhaan kirjasto toimii yhtenä Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston lähikirjastoista. Kokkolan kaupungissa on pääkirjasto, viisi lähikirjastoa, kaksi lainausasemaa lähinnä koulujen käytössä, laitoskirjasto ja kirjastoauto. Koivuhaan kirjasto on ainoa alkuperäinen Kokkolan kaupunginkirjaston lähikirjasto, muut lähikirjastot tulivat kaupunginkirjaston alaisuuteen vuonna 2009 kuntaliitoksen yhteydessä. Koivuhaan kirjasto avattiin lokakuussa 1975 ja se on alusta asti toiminut myös tiiviissä yhteistyössä Koivuhaan alakoulun kanssa toimien samalla koulukirjastona. Koivuhaan kirjasto palvelee lähinnä Koivuhaan ja Nuolipuron asuinalueiden asukkaita. Asukkaita tällä alueella on noin 3 600. Kirjasto palvelee myös läheisten Ykspihlajan, Mesilän ja Öjan asukkaita yhdessä kirjastoauton ja pääkirjaston kanssa, asukasmäärän ollen kaiken kaikkiaan noin 6 900. (Tervo, Mikko 27.9.2013.) Vuonna 2012 kirjastolla oli kuitenkin vain 1 310 lainaajaa. On toki huomattava, että osa kirjaston asiakkaista ei käytä kirjastoa aineiston lainaamiseen, vaan käyttää kirjaston muita palveluja. Vuonna 2012 kokoelman suuruus oli noin 30 900 nidettä ja lainamäärä noin 46 000 nideä. Suurin yksittäinen käyttäjäryhmä on Koivuhaan alakoulun oppilaat, jotka käyttävät kirjastoa viikoittain. Oppilaita on noin kolmesataa, joten on selvää, että koulun kanssa tehtävä yhteistyö on kirjastolle tarpeellista ja antoisaa vaikkakin aikaa vievää (Kokkolan kaupunki 2013). Jokaisella luokalla on luokkakohtainen kirjastovuoronsa joko kerran viikossa tai joka toinen viikko, joten oppilaiden kirjastonkäyttö on merkittävää ja myös asettaa omat haasteensa henkilökunnalle. Oppilaiden kirjastonkäyttö koulupäivien aikana on kuitenkin erittäin kannatettavaa, näin taataan säännöllinen ja jatkuva kirjastonkäytön oppiminen sekä lukutaidon kehittyminen.

Koska Koivuhaan kirjasto on toiminut samoissa tiloissa ja samanlaisella palvelukonseptilla kohta neljäkymmentä vuotta, on selvää, että kehittämistyön tarve on suuri. Suurin yksittäinen tilamuutos on ollut vuonna 1983 tehty laajennus, suurin muutos palvelukonseptissa on ollut henkilöstön vähennys neljästä työntekijästä 1,82 työntekijään. On selvää, että taloudellinen viitekehys aiheuttaa

omat haasteensa kehittämistyölle, jossa suurin yksittäinen kehittämiskohde on tila ja siihen kiinteästi liittyvät asiat kuten kalustus. Nollabudjetin kehittämistyötä on muutenkin haasteellista tehdä, vaikka kehittäminen keskittyisi vain palveluihin. Taloudellisista haasteista ja muista rajoitetuista resursseista huolimatta tämän kehittämistyön tarkoituksena on tarkastella Koivuhaan kirjaston nykytilaa ja tulevaisuutta sekä tilan että palvelun näkökulmasta asiakaslähtöisyyden ehdoilla. Kehittämissuunnitelman tarkoituksena ei ole olla tarkasti noudatettava säännöstö, vaan pikemminkin käsikirja ja ehdotus sille, mitä juuri Koivuhaan kirjastossa olisi tarpeellista tehdä, jotta kirjasto pysyisi elinvoimaisena lähikirjastona sekä tarpeellisena ja optimaalisena palvelupaikkana alueen asukkaille.

2 KEHITTÄMISTYÖN TEORIAA

Kehittämistyössä on nimensä mukaisesti kyse jonkin asian kehittamisestä tai uudistamisesta. Kyseessä voi olla tuotteen, toiminnan tai idean kehittäminen. Tarve kehittämistyölle lähtee useimmiten jostakin konkreettisesta muutos- tai kehittämistarpeesta, jolle haetaan yleensä käytännönläheistä ratkaisua. Myös tietty visio tai tavoitetila voi olla lähtölaukaus kehittämistyön käynnistämiseksi. Uudistumistarpeen voisi nähdä avainasemassa kehittämistyön alkaessa. Anttilan (2007, 89) mukaan ”käytännössä kehittämishanke lähtee liikkeelle joko konkreetista reaali maailman ilmiöstä, odotuksesta, tarpeesta tms. tai ilmassa liikkuvasta visiosta, ideasta, josta luodaan ensimmäinen mielikuva.”. Näin ollen kehittäminen voi lähteä liikkeelle hyvinkin pienestä mielikuvasta, joka konkretisoituu kehittämisyösyklin myötä. Kananen (2012, 13) mukaan kehittämistutkimuksessa taustalla on jokin asiantila, ilmiö tai prosessi, jota halutaan parantaa ja jonka halutaan kehittämisen jälkeen olevan paremmin. Anttilan (2007, 89 – 99) mukaan kehittämistyöprosessi noudattelee seuraavaa kaavaa: hankesuunnitelma, ohjelmateorian luominen, kehittämishankkeen syklinen eteneminen, teoreettisen kokoamisen vaihe. Hankesuunnitelman vaiheessa muodostetaan tutkimuskysymykset ja hankkeen konteksti sisäisten- ja ulkoisten tekijöiden avulla, joita voivat olla esimerkiksi ulkoisista sidosryhmät tai asiakkaat, sisäisistä työntekijät. Ohjelmateorian luomisen vaiheessa saadaan myös informaatiota sisäisiltä ja ulkoisilta tekijöiltä. Kehittämistyön syklisen etenemisen vaiheessa kunkin syklin aikana saadaan jokin työkokonaisuus suoritettua hankkeen sisäisen ja ulkoisen seurannan, palautteen ja arvioinnin avulla. Sykliä jatketaan niin kauan, kunnes hanke voidaan toteuttaa ja toteutuksesta muodostaa arvioiva ja kokoava loppuraportti (teoreettisen kokoamisen vaihe). Kananen (2012, 52) esittää koko kehittämishankkeen syklisenä, alkaen nykytilan kartoituksesta ongelmatilanteen analyysin, parannusehdotusten, kokeilun ja arvioinnin kautta seurantaan, jonka jälkeen voidaan taas tehdä nykytilan kartoitus. Koko prosessin ajan tehdään dokumentaatio.

Toikko (2009, 56) kokoaa kehittämisprosessin kuvailun seuraavasti: ”kehittämisprosessi muodostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista (perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi).” Myös Toikko (2009, 56) toteaa, että kehittämisprosessi voidaan esittää usealla eri tavalla, edellä mainitun syklisesti eli spiraalina, sekä tasolta toiselle, lineaarisesti tai spagettimaisesti etenevänä prosessina. Kehittämistoimintaan sisältyy viisi tehtävää, joita ovat perustelu, organisointi, toteutus, arviointi ja tulosten levittäminen (Toikko 2009, 57 – 62).

Kehittämistyön tekemiseen on myös teoriassa suhteellisen vapaat kädet. Kuten Anttila (2007, 22 – 24) toteaa, ”kehittämistoiminnassa on tarjolla monia lähestymistapoja”, tiedontarve voi suuntautua erilaisiin asioihin, ja myös tutkijan suhde tutkittavaan ilmiöön vaikuttaa. Anttila esittää aiheesta nelikentän, jossa kehittämistyön voidaan sijoittaa akseleille teoria/käytäntö ja objektiivinen/subjektiiivinen. Nelikentän avulla voidaan myös valita tutkimusote. Kuitenkin ”kysymys voi olla joko kaikista nelikentän intresseistä tai huomion kiinnittämistä vain yhteen näkökulmaan.” (Anttila 2007, 24.) Näin ollen kehittämishankkeen tutkimuksellinen viitekehys riippuu paitsi tutkijasta itsestään, siitä onko hän ulkopuolinen vai kenties organisaation sisäinen toimija, myös kehittämishankkeen toivotusta lopputuloksesta eli haetaanko kehittämisellä konkreettista uudistumista, esimerkiksi jotakin uutta tuotetta, vai onko lopputulos teoreettinen.

Kehittämistyön aikana on Anttilan (2007, 149) mukaan tärkeää pystyä dokumentoimaan kehittämishankkeen tapahtumia ja kokoamaan muuta tutkimusaineistoa kokonaiskuvan saamiseksi. Kehittämishankkeen ajatuksena on olla sidostahojen sekä hankkeessa aktiivisesti toimivien tekijöiden yhteistyö. Työn aikana tapahtuva dokumentointi helpottaa lopullisen kehittämistyön tuloksen raportointia, kun raportoitavia tahoja on useita.

Dokumentointi on hyödyksi myös silloin, kun kehittämistyön prosessia ja tuloksia käytetään hyödyksi myös muualla organisaatiossa. Näin mahdollisia harha-akseleita ei tule tehtyä uudestaan ja hyväksi koettuja käytänteitä voidaan hyödyntää. Dokumentoinnin avulla pystytään myös määrittelemään ne toimenpiteet, mitkä ovat hyödyllisiä ja relevantteja toisissa kehittämisprojekteissa. Asiantilojen ja ilmiöiden kuvailu tai ymmärtäminen ja selittäminen eivät myöskään

riitä, vaan tavoitteena on löytää asiantiloille parempia vaihtoehtoja, jotka on myös testattava ja todettava niiden toimivuus (Kananen 2012, 44). Testaamisen on hyvä tapahtua omassa toimintaympäristössä siten, että hyvät ratkaisut saadaan käyttöön ja niistä on todellista hyötyä organisaatiolle. Testauksen apuvälineenä voitaneen käyttää myös benchmarkingia, jolloin muiden hyvistä käytännöistä voidaan ottaa oppia ja soveltaa niitä omaan toimintaympäristöön, näin hyöty saadaan vähemmällä vaivalla eikä kaikkea tarvitse tehdä itse organisaatiokohtaisesti.

2.1 Koivuhaan kirjaston kehittäminen kehittämistyönä

Kirjastolaissa (Kirjastolaki 4.12.1998/904) määritetyt kirjaston perustehtävät ja erityisesti niiden toteuttaminen ovat viime vuosina ja vuosikymmeninä kokeneet isoja muutoksia. Kirjastolaissa määritellään kirjaston tavoitteet seuraavasti ”Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.

Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” (Kirjastolaki 4.12.1998/904, 2§)

Väestön suhteen tapahtuvat muutokset vaikuttavat suoraan kirjastojen toimintaan. Esimerkiksi käyttäjäkunnan muuttuneet tarpeet aiheuttavat sen, että kirjastot joutuvat järjestämään monia perusasioita uudelleen. Tällaisia ovat muun muassa toimiminen asiakkaiden kanssa alueilla, jotka on aiemmin hoidettu kirjaston sisäisenä työnä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2011.) Näitä voivat olla vaikkapa tapahtumien järjestäminen tai sisällön tuottaminen kirjaston verkkopalveluun. Sekä asiakaskunnan että aineiston muutokset aiheuttavat muutospainetta myös kirjastotilan suhteen, perinteinen kirjavarastomainen kirjasto massiivisinen palvelutiskeineen ei enää ole hyvä tilankäytön eikä asiakaspalvelun kannalta.

Koivuhaan kirjaston kehittäminen lähtee kirjastotilan uudistamistarpeesta, kirjasto on toiminut samassa tilassa vuodesta 1975 alkaen. Vuonna 1983 kirjastossa toteutettiin laajennusremontti, jonka yhteydessä esimerkiksi kirjahyllyjä uusittiin. Tämän jälkeen kirjastotilaa ei ole uudistettu juuri millään tavalla, joten selvää on, että aika ajaa tämän ikäisen tilan edelle. Kirjaston toimintakulttuuri on pysynyt samanlaisena kaikkien vuosikymmenten ajan noudatellen alan yleisiä muutoksia. Tärkeimpänä Koivuhaan kirjastoa määrittävänä tekijänä on viereinen alakoulu, jonka oppilaat ovat olleet ahkeria kirjastonkäyttäjiä alkuajoista lähtien. Tähän asiakasryhmään halutaan panostaa myös tulevaisuudessa.

Koska talouden tekijät voivat vaikuttaa erityisesti pienen kirjaston arkeen ja työtapoihin olennaisesti, on kehittämisessä otettava huomioon myös toimintakulttuuri ja se, mihin henkilökunta työssään käyttää eniten aikaa. Esimerkkejä tilauudistuksen ohella tehdystä toimintakulttuurin muutoksesta on ympäri Suomea, joten työssä voidaan käyttää myös vertaisarviointia ja benchmarkingia. Myös kehittämistyössä julkisen sektorin niukkenevat resurssit asettavat haasteen ihmisten tarpeita vastaavien palvelujen kehittämisessä (Tuulaniemi 2011, 279). Anttila (2007, 85) mainitsee, että on hyödyksi, jos kehittämisprojektin tulokset ovat siirrettävissä ja hyödynnettävissä muihinkin hankkeisiin. Tässä tapauksessa hyödynnettävyyttä sekä saadaan kehittämistyön aikana muista kirjastoista, että voitaneen jakaa eteenpäin erityisesti Kokkolan lähikirjastoille. Koivuhaan kirjaston kehittäminen voidaan siten nähdä eräänlaisena pilottina lähikirjastojen kehittämiselle alueella. Koska tässä työssä muodostetaan kirjastolle kehittämissuunnitelma, eikä varsinaista konkreettista kehittämistä niin ollen tehdä, jäävät tästä työstä luonnollisesti pois jotkin kehittämistyösykliin kuuluvat osat kuten arviointi.

3 TYÖSSÄ KÄYTETYT MENETELMÄT

Asiakkaiden tarpeiden ja odotusten ymmärtäminen auttaa kehittämään olemassa olevaa palvelua siten, että se vastaa asiakkaiden ja palveluntuottavan organisaation tarpeita. Palveluiden yksityiskohtien optimoinnissa auttaa palveluekosysteemin jakaminen osiin. (Tuulaniemi 2011, 99.) Näin myös tässä työssä oli järkevää jakaa kehittämisalue osiin, jotta jokainen näkökohta tulisi otetuksi huomioon. Koivuhaan kirjaston palveluekosysteemistä tarkastelun kohteeksi valittiin tilat, asiakkaiden mielipiteet (näistä vielä erikseen lapsiasiakkaiden ja aikuisasiakkaiden näkemykset) sekä sidosryhmien mielipiteet. Tiloja tarkasteltiin benchmarking-menetelmän avulla, jolloin benchmarkingkumppaneiksi valittiin muita kirjastoja. Tilat liittyvät keskeisesti myös palvelujen kehittämiseen, asianmukaisella ja toimivalla tilalla myös palvelu pystytään toteuttamaan asianmukaisesti. Palvelujen ollessa kyseessä on asiakkaiden mielipiteiden kysyminen itsestään selvää, ja sidosryhmät voivat antaa mielipiteensä oman organisaationsa näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa sidosryhmät ovat myös asiakasryhmiä, joten sidosryhmien edustajat voivat tarkastella asiaa sekä organisaationsa edustajina että asiakkaiden edustajina. Tässä työssä on joitakin palvelumuotoilun piirteitä, vaikkei palvelumuotoilua metodina ole suoranaisesti käytettykään. Palvelumuotoilun avulla organisaatiossa voidaan havaita palveluiden strategiset mahdollisuudet, voidaan innovoida uusia palveluja sekä kehittää jo olemassa olevia. Uuden innovaation sijaan palvelumuotoilussa yhdistetään vanhoja asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2011, 24.) Eryityisesti olemassa olevien palvelujen kehittäminen on tämän työn johtoajatuksena.

3.1 Benchmarking

Benchmarking-termille ei ole löydetty sopivaa suomenkielistä ilmaisua. Karlöfin (2009, 12) mukaan benchmarking sanana voi tarkoittaa useita eri asioita, esimerkiksi mainosmaailmassa benchmarkingia käytetään vertailemaan hintalaatu-suhdetta sellaisissa tuotteissa, jotka ovat keskenään vertailukelpoisia.

Tämä käytäntö on lähellä myös nykyisin yritysmaailmassa ja muualla käytössä olevaa käytäntöä. Hotasen ym. (2001, 6) mukaan benchmarking on ”systemaattinen menetelmä, joka tähtää tiedon keruuseen, vertailuun ja oman toiminnan parantamiseen. Benchmarkingilla haetaan parhaita käytäntöjä ja sen avulla kehitetään omaa toimintaa.” Sen avulla organisaatio voi kehittää omaa toimintaansa ottamalla oppia muista samankaltaisista organisaatioista ja niiden hyviä käytänteistä, soveltaen opittua oman organisaation tarpeisiin. Onnistunut benchmarking vaatii organisaation johdon tukea hankkeelle, pohjaamista organisaation strategiaan, prosessin yksinkertaista kuvausta ja seurannan ja mittausmenettelyn selkeyttä, suunnitelmaa, sekä sitä, että prosessiin valitaan oikea henkilö, joka tuntee benchmarking-menettelyn. Myös aiheen rajaaminen sekä osapuolten kesken sovitut pelisäännöt ovat tärkeitä. (Hotanen ym. 2001, 9 – 10.) Benchmarkingissa juuri osapuolten kesken vallitseva luottamus ja yhtenäinen käsitys menetelmästä ovat tärkeitä (Hotanen ym. 2001, 12). Karlöfin (2009, 13) mukaan benchmarkingin tärkeimmät elementit ovat seuraavat:

1. kustannustehokkaan yrityksen luovien prosessien ja toimintojen tarkka ja oikea kuvailu.
2. oikea vertailu asianosaiseen yritykseen, hyvään esikuvaan.
3. syy-seuraussuhteen ymmärrys sekä ymmärrys yritysten eroista, siitä, miksi ja millaisia eroavaisuuksia on.
4. organisaation ja rutiinien muutos tehokkaamman toiminnan luomiseksi, ilman että imitoidaan benchmarkingkumppania.
5. tavoitesuuntautunut parannustyö, joka käyttää benchmarkingia organisaation oppimiseen ja uusien esikuvien etsimiseen jollain toisella osa-alueella.

”Benchmarking on siis dynaaminen kehitysprosessi jossa itsensä kehittäminen on johtavana ajatuksena, se ei ole staattista avainlukujen vertailua, jotka saattavat pahimmassa tapauksessa olla normittamattomia ja siksi vertailukelvottomia” (Karlöf 2009, 13).

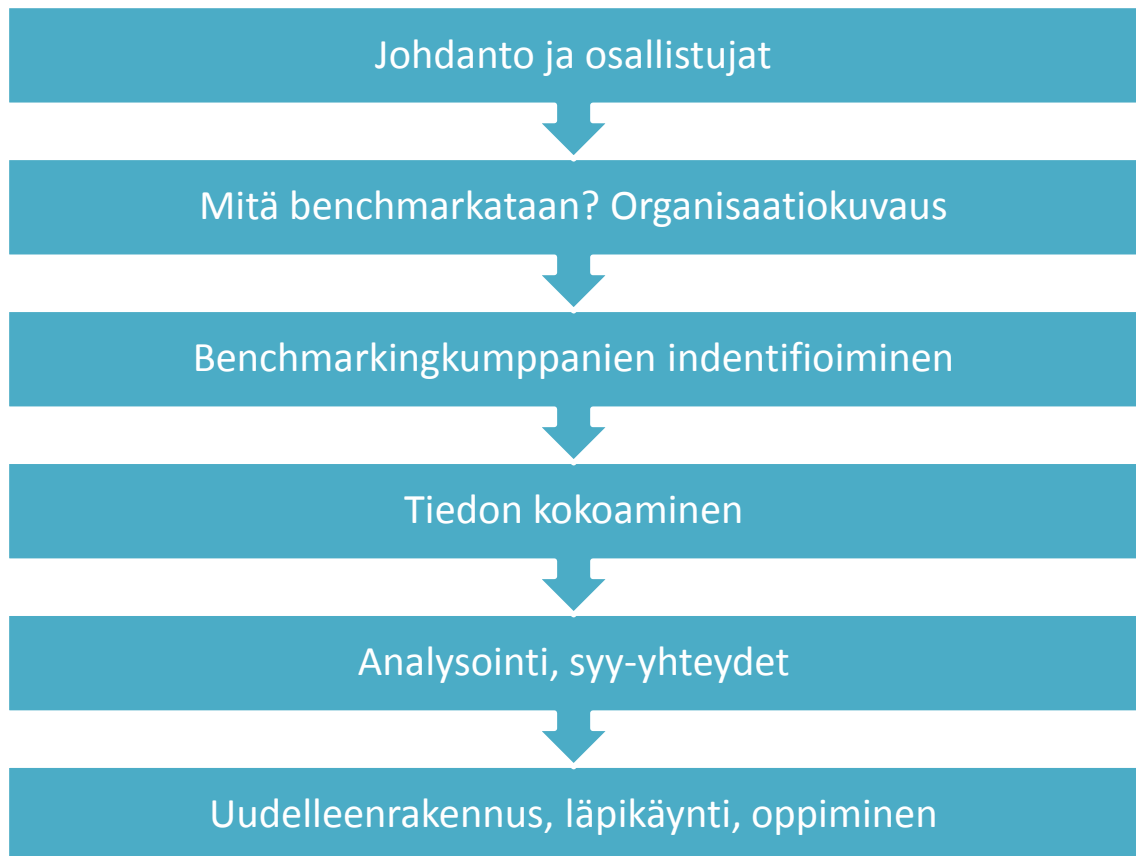
Benchmarkingprosessissa on kyse oppimisprosessista, ei vertailusta tai kopioimisesta. Oman prosessin/organisaation tuntemus on tärkeä varmistaa ennen kehittämistä. Prosessin onnistumisessa avainasemassa ovat suunnitelmallinen projektityö, projektin rajaus, sitoutuminen muutokseen sekä viestintä oman organisaation sisällä. (Hotanen ym. 2001, 49.) Benchmarking lähtee siis oman organisaation sisältä, ja benchmarkingin kohteena olevat organisaatiot toimivat enemmänkin inspiraationa ja hyvänä esimerkkinä, ei niinkään jäljiteltävänä mallina. Organisaation kehitys täytyy tapahtua organisaation omilla ehdoilla siten, että benchmarkingin tulokset täydentävät ja auttavat kehittämistä.

3.1.1 Benchmarkingprosessi

Yleisesti benchmarkingissa sovelletaan seuraavaa mallia: kehityskohteen valinta – projektin suunnittelu – toteutus – vertailu benchmarkingkumppanin kanssa – toimeenpano ja vakiinnuttaminen (Hotanen ym. 2001, 14 – 15). Benchmarkingprosessi alkaa kohteen valinnalla ja rajaamisella. Aluksi tunnistetaan kehittämistarpeet ja tarkistetaan, että benchmarking-menetelmä soveltuu juuri kyseessä olevaan kehittämissuunnitelmaan sekä rajataan kehittämisalue. Projektin suunnittelu alkaa nykytilan selvityksellä, jolloin oma toiminta kuvataan yksityiskohtaisesti. Näin varmistutaan siitä, että kaikki toimintaan liittyvät kriittiset menestystekijät tulevat huomioon otetuiksi. Esikuvaorganisaation valinta ja esikuvaorganisaatiossa vierailu toteutetaan siten, että molemminpuolinen hyöty korostuu etenkin esikuvaorganisaation kannalta. Vierailukohteesta selvitetään myös perustiedot ennen vierailua sekä käydään esikuvaorganisaation kanssa läpi tavoite, ja erityisesti benchmarkingprosessin ymmärtämiseen liittyvät asiat. Vierailun aikana selvitetään, kuinka esikuvaorganisaatio toimii. Avainkysymykset ovat miksi ja miten, samoin selvitetään mitä, milloin, missä ja kuka tekee ketä varten. Vierailukäynti kannattaa jakaa kahteen osaan, ensin käydään läpi teoreettinen osuus sekä kysymykset, jonka jälkeen tutustutaan toimintaan käytännössä. Vierailun jälkeen analysoidaan saadut opit ja kehitetään omaa mallia havaintojen pohjalta. Oman prosessin kehittämisessä tehdään toimintasuunnitelma ja asetetaan uudet tavoitteet, samoin organisaation sitoutumisesta asiaan

on varmistuttava. Suunnitelma viedään päätökseen jonka jälkeen voidaan kehittää edelleen uutta toimintatapaa. (Hotanen ym. 2001, 21 – 47.)

Karlöf (2009, 67 – 68) kuvaa benchmarkingprosessia kuuden askeleen metodina:



Kuvio 1. Benchmarkingprosessi. Mukaillen Karlöf 2009, 68.

Karlöfin kuuden askeleen mukaisesti benchmarkingprosessissa tärkeimpiä osia-alueita ovat paitsi tarkka lähtötilanteen ja ongelman selvittäminen sekä lopussa erityisesti oppiminen. Tiedon kokoaminen ja sen analysointi kattavat vain osan prosessista. Benchmarkingprosessi onkin hyödytön, jos alussa ei tarkasti tiedetä mitä ja mille asialle benchmarkingia tehdään, ja lopussa ei todella oteta opiksi ja muokata toimintaa saatujen tulosten mukaiseksi. Karlöfin (2009, 45) mukaan tärkeintä benchmarkingin alussa onkin kysyä miksi, missä, mitä ja kuinka. Näin vältetään takertumasta epäolennaisuuksiin ja benchmarkingia tehdään pikemminkin tapojen ja käytänteiden kuin numeerisen vertailun tasolla.

3.2 Asiakkaiden osallistaminen

Asiakkaiden osallistuminen tuo kirjastotyöhön mukanaan uusia ulottuvuuksia muokkaamalla niitä toiminnan muotoja ja tapoja, jotka ovat aiemmin kuuluneet kirjastoympäristöön. Muutokseen sisältyy asiakkaiden uudenlainen rooli aktiivisina toiminnan subjekteina, kirjastojen kehittyminen toiminnan ympäristöinä ja kirjastoammattilaisten aktiivisuus eri alueilla. (Holmberg ym. 2009, 135.) Termillä tällaisessa prosessissa voidaan käyttää käsitettä ihmiskeskeinen suunnittelu (human-centered design), jolloin korostuu se, että suunnitteluprosessi kohdistetaan käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan (Toikko 2009, 95). Tasalaatuiseen, tasapuoliseen ja samansisältöiseen palveluun pyrkiminen yleisissä kirjastoissa kansallisella tasolla ei turvaa tasa-arvoa kaikille kansalaisille ja asiakkaille. Jotta pääsemme asiakkaan kannalta hyvään lopputulokseen, on tiedettävä, keitä käyttäjät ovat, mitä he tarvitsevat, mihin he toimillaan pyrkivät ja millaista palvelua he toivovat. Tämän kaiken tiedon saa, kun kysyy näitä kysymyksiä suoraan käyttäjiltä ja ottaa heidät mukaan keskusteluun, suunnitteluun, palveluiden toteuttamiseen ja tilojen sisustamiseen. Avainasemassa ovat käyttäjät ja yhdessä toimiminen. (Almgren & Jokitalo 2011, 7 – 8.) Aiheesta on käyty keskustelua jo vuonna 2001, joten mistään uudesta asiasta asiakkaiden osallistamisessa ei ole kysymys. Lovio (2001, 12) toteaa Kirjastolehden artikkelissaan, että ”kirjastojen vaativana tehtävänä on ottaa selville, mitä asiakkaat todella ajattelevat heille tarjotuista kirjastopalveluista. ... Olisi selvitettävä käyttäjien palvelukokemuksia, ei yleisiä asenteita kirjastoa kohtaan, joiden tiedetään olevan hyvin myönteisiä.” Tuulaniemen (2001, 117) mukaan lopullisen käyttäjän ottaminen mukaan palvelun kehittämiseen edistää tiedon kulkua, suunnittelua ja arvon rakentumista, eli sitä arvoa, jota asiakas on palvelutapahtumassa mukana muodostamassa. Näin asiakkaat saadaan sitoutettua omalta osaltaan toiminnan kehittämiseen. Vaikuttamismahdollisuus myös kasvattaa tietoisuutta saatavilla olevista palveluista, sekä auttaneesi asiakasta näkemään itsensä osana kokonaisuutta, jonka organisaatio asiakkaidensa kanssa muodostaa. Palvelun osapuolten, ei siis myöskään asiakkaiden, ei tarvitse kuitenkaan yksin olla päättämässä siitä, millainen palvelu tuotetaan. Tavoitteena on sitä vastoin, että

kaikki palveluun liittyvät asiat tulisivat huomioiduksi mahdollisimman laajalti ja monesta eri näkökulmasta. Näin saaduista näkemyksistä valitaan palvelulle määritellyille tavoitteille sopivat elementit palvelukonseptiin edelleen kehitettäväksi. (Tuulaniemi 2011, 117.) Asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on myös hyvää asiakaspalvelua. Selin ja Selin (2013, 223 – 224) mainitsevat tekemässään erinomaisen asiakaspalvelun yhteenvedossa muun muassa seuraavaa

- ”Ota asiakas mukaan yritystoiminnan kehittämiseen
- Kysy, mitä asiakkaasi haluavat ja toivovat
- Kuuntele asiakkaita avoimin mielin
- Luo asiakaslähtöinen ajattelu luontevaksi tavaksi toimia yrityksessäsi.”

Erityisesti palveluntuottamisessa on tärkeää tuntea asiakkaansa ja heidän tarpeensa. Yrityksetkään eivät tuota tuotteitaan ilman asiakkaita tai heiltä saatua palautetta, joka yksinkertaisimmillaan on tuotteen ostopäätös. Kirjastojen tarjoama tuote on palvelu, johon sisältyvät kirjaston aineistot, laitteet ja tietokannat. Asiakkaat eivät pääse hyötymään näistä konkreettisista asioista ilman palvelua, eikä oikeanlaista ja oikein kohdennettua palvelua synny kuulematta asiakkaita. Kehittämisen asiantuntijuus on kuitenkin säilytettävä kirjastoammattilaisilla, asiakkaalla on kokemusasiantuntijuus, joka tuo kehittämistyöhön käyttäjän mielipiteet, tunteet ja kokemukset (Elenius 2012, 37). Asiakkaiden osallistuminen voi olla myös kokemus kirjaston ympärillä toimivaan yhteisöön kuulumisesta, ei välttämättä aktiivista sisällöntuotantoa (Holmberg ym. 2009, 156). Näin korostuu myös asiakkaiden välinen yhteisöllisyys ja kirjaston rooli tämän yhteisöllisyyden tukijana. Asiakkaille onkin tärkeää tuoda ilmi, että osallistuakseen oman alueensa palvelujen, tässä tapauksessa kirjaston, kehittämiseen, ei tarvitse välttämättä suurta innostusta tai aktiivisuutta, vaan pienetkin asiat voivat olla tärkeitä ja merkityksellisiä palvelun kehittämisessä.

3.2.1 Lapset kirjaston kehittäjinä

Lasten on koettu pitkään olevan lähinnä aikuisen toiminnan kohteita, mikä on näkynyt esimerkiksi koulumaailmassa ”tiedon syöttämisenä”. Jonkin aikaa on kuitenkin lasten osallistuminen ja lasten toimijuus otettu tarkemman tarkastelun alaiseksi ja on huomattu, että myös lapsilla voi ja saa olla mielipiteitä, liittyivät ne sitten lapseen itseensä tai lasten ympäristöön. Johanna Kiili on tutkinut lasten osallistumista tutkimuksessaan *Lasten osallistumisen voimavarat: tutkimus Ipanoiden osallistumisesta* (Jyväskylän yliopisto 2006). Tutkimuksessa tarkastellaan lasten osallistumisen ehtoja ja osallistumiseen tarvittavia voimavaroja lasten omien kokemusten ja näkemysten kautta (Kiili 2006, 12). Kiili keräsi tutkimuksessaan aineistoa kahdelta Jyväskyläläiseltä asuinalueelta *Lapset asiantuntijoiksi* -hankkeessa. Siinä oli mukana pääasiassa alakouluikäisiä lapsia, joilta kerätyn tiedon ja lasten kokemusten perusteella perustettiin lapsiparlamentit. Parlamentit tekivät muun muassa suunnitelman koulun piha-alueen kehittämiseksi sekä tilataideteoksen alueiden neuvoloihin, lasten omien mielipiteiden ja toiveiden perusteella. (Kiili 2006, 47 – 49.) Kiilin tutkimuksessa kirjaston kehittämisen suhteen relevanteinta tietoa ovat lähinnä kokemukset lasten kanssa toimimisesta, erityisesti tutkija-tutkittava-suhteesta.

Lasten osallistamisessa mielestäni tärkeintä on saada lapset luottamaan siihen, että heidän mielipiteillään on oikeasti painoarvoa, jolloin tulokset lienevät myös sellaisia, että niillä on konkreettista hyötyä lapsille itselleen sekä muulle ympäristölle. Kiilin (2006, 57) mukaan ”lapset myös tiesivät, että heidän kokemilleen puutteille on mahdollista tehdä jotain lapsiparlamenttitoiminnan kautta. Lisäksi lasten kanssa yhdessä toimiminen nosti huomattavan konkreettisesti esiin sitä, millaisia voimavaroja lapsilla osallistumiseen on ja millaisia esteitä lasten toiminta ja tavoitteet käytännössä kohtaavat.” Näin ollen olen itsekin kokenut tärkeäksi sen, että lapset saavat oman äänensä kuuluviin kirjaston kehittämisessä ollen yksi suurimmista asiakasryhmistä. Kehittämistyön luonteen vuoksi parhaaksi tavaksi lapsiasiakkaiden osallistamiseen olen nähnyt raatitoiminnan, jossa kaksi läheisen alakoulun oppilaista koottua ryhmää voi antaa mielipiteitään kirjaston suhteen. Raatitoiminta ei tässä tapauksessa ole jatku-

vaa, mutta raateja pidetään kuitenkin useamman kerran, jotta kaikilla on mahdollisuus tulla kuulluksi ja tarkentamista vaativia asioita voidaan pohtia yhdessä lasten kanssa.

Kiili pohtii myös tutkijan (aikuisen) ja tutkittavien (lapset) suhdetta. Tutkimuksen onnistumisen suhteen tutkijan ja tutkittavan välisen etäisyyden lähentämisellä on merkitystä. Tutkijan on tunnettava tutkittavansa tarpeeksi hyvin, jotta tutkimus onnistuisi. Tutkijan ja tutkittavien välinen tuttuus myös lisää luottamusta ja lasten tuntemusta siitä, että tutkija on aidosti kiinnostunut heidän mielipiteistään. (Kiili 2006, 57.) Haasteeksi lasten ja aikuisen välisessä kommunikaatiossa ja yhteistoiminnassa Kiili (2006, 61) näkee aikuisten rationaalisuuden ja järkiperäistämisen verrattuna lasten mielikuvituksellisempaan työskentelytapaan.

Kiili (2006, 59 – 66) jakaa aikuisen suhteen lapsitoimijoihin seuraaviin kategorioihin: auktoriteetti, toiminnan ohjaaja, opettaja, kaveri ja tulkitsija/tutkija. Nämä ovat joko aikuisen tai lasten asettamia rooleja, joista riippuu pitkälti se, kuinka lapset suhtautuvat läsnä olevaan aikuiseen. Tutkimuksessaan Kiili oli huomannut, että hänen asemansa aikuisena liikkui kaikissa näissä rooleissa. Aikuisen luontainen auktoriteettiasema lapseen nähden kyseenalaistettiin tutkimuksen kuluessa toisinaan lasten toimesta, jolloin lapsilla on etenkin ryhmänä valtaa ja mahdollisuuksia vaikuttaa aikuisiin ja näiden toimintaan. Vaikka lapset kyseenalaistivat joitakin aikuisen asettamia rajoituksia, oli tutkijalla itsellään kuitenkin viime kädessä vastuu asioiden etenemisestä ja siitä, mitkä ehdotukset menivät läpi toteutukseen asti.

Pienessä kirjastossa, jonka kyljessä sijaitsee alakoulu, ollaan lasten toimijuuden suhteen erinomaisessa asemassa. Lapset tottuvat käyttämään kirjastoa ja käymään siellä, samoin henkilökunta tulee tutuksi. Näin etenkin Koivuhaan kirjaston tapauksessa, jossa kukin alakoulun luokka käy kirjastossa lähes kerran viikossa. Tottumista ja tuttuuden tunnetta helpottaa myös se, että suurin osa luokista vierailee kirjastossa sen ollessa suljettuna muilta asiakkailta, jolloin oppilaat saavat henkilökunnan koko huomion. Tutkijan on pohdittava lapsen tutkimuksesta saamaa kokemusta, kysymyksessä ei ole vain kertaluontoinen mielipiteiden ja ajatusten kertominen, vaan lapsi muodostaa käsityksen tutkijasta ja

hänen työstään sekä omasta itsestään tutkimuskohteena. Yhteistyö opettajan kanssa on välttämätöntä, ja lapsen on saatava tutustua tutkijaan rauhassa: lapsiystävällisyys on avainasemassa tutkittaessa lasten mielipiteitä. (Aarnos 2007, 170 – 171.)

Raatiuotoisessa toiminnassa näkisin aikuisen roolin lähinnä toiminnan ohjaajana ja tulkitsijana. Toisaalta myös auktoriteettia voidaan tarvita, etenkin jos raatitilanne on sellainen, että luokan opettaja ei ole paikalla. Toiminnassa on otettava huomioon myös lasten erilaisuus ja annettava kaikille yhtäläinen mahdollisuus osallistumiseen. Joillekin lapsille kirjaston henkilökuntaan kuuluva voi olla lähes kaverin asemassa, jolloin kutsutaan etunimellä. Suurin osa lapsista ei kuitenkaan käytä kirjastovierailutilanteessa mitään määritelmää henkilökunnalle puhuessaan, mikä osaltaan kieli myös tuttuuden tunteesta, kysymykset uskalletaan esittää suoraan. Kiilin tutkimuksessa ryhmän sisäisen päätöksenteon tasa-puolisuus varmistettiin arpoen tai äänestämällä, jolloin jokaisella lapsella on yhtäläinen mahdollisuus käyttää valtaa riippumatta ryhmän sisäisistä valtasuhteista ja dynamiikasta (Kiili 2006, 122). Aikuisen toimijan tulisi mielestäni muutoin varmistaa, että myös ryhmän hiljaisimmat saavat esittää mielipiteensä, eikä ryhmän sisäinen valta olisi vain sosiaalisimmilla tai äänekkäimmillä lapsilla.

Lasten osallisuutta kirjaston kehittämisessä puoltaa myös Kiilin huomio siitä, että kirjaston kanssa tehty yhteistyö oli vastavuoroisempaa kuin muiden toimijoiden kanssa. Lähikirjaston työntekijät vastasivat lasten tekemään aloitteeseen, ja myös perustelivat vastauksensa. Kirjasto myös innosti lapsia kehittämään lisää ideoita kirjaston suhteen. ”Lähikirjaston merkitys lasten osallistumiselle on tämän tutkimuksen valossa erittäin merkittävä.” (Kiili 2006, 98.) Samoin lasten osallistumisen mahdollistava areena vahvistaa lapsen sosiaalista asemaa ja antaa muun muassa kulttuurisia ja sosiaalisia voimavaroja. Tällaisen mahdollisuusrakenteen tärkeimpiä kriteerejä lasten näkökulmasta ovat rakenteellisten ratkaisujen lapsilähtöisyys, avoimuus ja vapaaehtoisuus, sukupolvien välinen ja lasten keskinäinen yhteistyö sekä lasten tuottaman tiedon arvostus. (Kiili 2006, 206.) Kirjaston kehittäminen osaltaan lasten näkökulmasta vahvistanee lasten tunnetta siitä, että heidän mielipiteellään on painoarvoa ja näin lisää tuntemusta

siitä, että työskennellään ”oman kirjaston” hyväksi. Tässä tapauksessa raatitoiminta toteutetaan kouluaikana ja koulun tiloissa, jolloin aikuisten auktoriteettiasema korostuu ja lasten vapaaehtoisuus on rajatumpaa, mutta toisaalta lasten annetaan esittää omat mielipiteensä vapaasti ilman mielipiteiden ohjailua tai rajaamista. Tärkeää onkin se, että lapset tuntevat tulleen kuulluiksi ja hyväksytyiksi, vaikka todennäköisesti osa kehittämismielipiteistä ja -ehdotuksista tulee olemaan yliampuvia ja toteuttamismahdollisuuden ulkopuolella. Näissä tapauksissa on mietittävä tarkat ja selkeät perustelut sille, miksi jotakin ei voida toteuttaa. Kriittisin piste raatitoiminnassa on se, että jokainen raatiin osallistuva lapsi tuntisi oman mielipiteensä arvokkaaksi ja tärkeäksi kehittämistyön kannalta.

Laajemmaltikin kirjastosektorilla on huomattu lasten ja nuorten merkitys tulevaisuuden kirjastonkäyttäjinä, joiden mielipiteitä ja toiveita on ryhdytty kuuntelemaan yhä tarkemmalla korvalla. Myös opetusministeriö linjaa nuoret osaksi kirjaston kehittämistä ja ohjeistaa osallistamaan nuoria: ”yhdessä nuorten kanssa ja hyödyntämällä kirjastojen sisältöjen tuntemista löydetään uusia tapoja kehittää erilaisia palveluita.” (Opetusministeriö 2009, 12).

3.2.2 Aikuisasiakkaat kirjaston kehittäjinä

Toisin kuin lasten kanssa työskennellessä, aikuisten mielipiteiden saaminen voi usein olla vaikeaa tai monimutkaista. Moni kokee kyselyt turhauttaviksi ja pitkiksi, haastattelut liian henkilökohtaisiksi ja muut mahdolliset vaikuttamistavat itselle ehkä oudoiksi tai merkityksettömiksi. Aikuisista on myös vaikeampi saada koottua ryhmää mielipiteiden antamista varten, toisin kuin esimerkiksi valmiiksi koululuokaksi ryhmäytyneistä lapsista. Tämän vuoksi aikuisten kanssa on järkevää käyttää useampaa eri menetelmää, etenkin jos tuloksista halutaan mahdollisimman kattavia. Aikuisten kanssa asioihin voidaan kuitenkin pureutua syvällisemmin, ja aikuisten mielipiteet ovat myös usein realistisempia kuin lasten.

Aikuisten mielipiteiden saamiseksi tässä työssä käytettiin sekä haastattelua että osallistuvaa toimintaa (ns. laputuskampanja). Jälkimmäisessä kuka tahansa

kirjaston asiakas pystyi jättämään mielipiteensä anonyymisti, nopeasti ja helposti eriväristen lappujen avulla. Laputus on uudenlainen asiakastytyväisyyskyselyn muoto, jossa asiakkaiden mielipiteet saadaan kohdistettua oikeaan paikkaan siten, että mielipiteen sävy tulee esille yksiselitteisesti ja helposti. Menetelmässä asiakkaan ei tarvitse välttämättä jättää sanallista arviointia, pelkäänsään lapun värillä osoitettu kehu tai kritiikki on myös riittävä. (Valleala, S. & Miettinen, V. 2012.)

3.2.2.1 Haastattelu

Tutkimushaastattelu rakentuu pohjimmiltaan samoin kuin muutkin keskustelut (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22). Arkikeskustelusta poiketen tutkimushaastattelussa osallistujien roolit ja haastattelun tarkoitus on määritelty, tieto on haastateltavalla ja haastattelija on tietämätön osapuoli. Tutkija, jonka aloitteesta haastatteluun on ryhdytty, yleensä ohjaa tai suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, 22.) Spontaanista keskustelusta haastattelun erottaa sen institutionaalisuus. Haastattelun kautta pyritään tiettyyn päämäärään, tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23.) Haastattelun kulku noudattelee arkikeskustelun sääntöjä. Aluksi puhutaan yleisistä aiheista, joihin haastattelun molemmat osapuolet voivat vaivatta osallistua. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24.) Ruusuvuoren ja Tiittulan mukaan haastattelija luo tilanteen alussa yhteistä maaperää myös siten, että hän selvittää keskustelukumppanilleen oman tehtävänsä ja roolinsa kertomalla tutkimuksesta ja sen tavoitteista siten, että myös haastateltavalla on selvä käsitys keskustelun tarkoituksesta. Näin haastateltava pystyy osaltaan kontrolloimaan ja ohjaamaan omaa osuuttaan haastattelutilanteessa, jotta keskustelu pysyisi halutussa aiheessa. Osapuolista riippuu, kuinka seikkaperäisesti haastattelija kertoo itsestään ja tutkimuksen tarkoituksesta. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24 – 25.) Haastateltaville tutun haastattelijan ei luonnollisestikaan tarvitse esitellä itseään siten kuin vieraan tai ulkopuolisen haastattelijan tulisi tehdä. Haastattelu jatkuu kysymysten ja vastausten vuorottelulla, haastattelija myös kiittää vastauksen kuulluksi. Haastattelusekvenssin prototyyppi on siis kolmiosainen. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 26 – 27.) Vaikka haastattelu voi tilanteen mukaan mis-

tuttaa tavallista arkikeskustelua, on haastattelijalla viime kädessä vastuu tilanteen ohjaajana, tästä kertoo haastattelun perusrakenne kysymys-vastauskuittaus (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 29).

Haastattelun puitteet erottuivat tässä tutkimuksessa perinteisestä haastattelutilanteesta, jossa haastattelija yleensä menee haastateltavan kotiin, nauhoittaa haastattelun ja toimii muutenkin tiettyjen haastattelun lainalaisuuksien mukaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2000, 89 – 96). Koska tutkimuksessa käytettiin menetelmänä parihaastattelua, poikkesivat haastattelutilanteet tavanomaisesta yksilöhaastattelusta. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 61) mukaan ryhmähaastattelua, jonka yksi alalaji parihaastattelu on, voidaan nähdä keskusteluna, jossa tavoite on vapaamuotoinen. Ryhmähaastattelussa osanottajat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat tutkittavasta ilmiöstä monipuolista tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61.) Haastattelija voi puhua paitsi haastateltaville yhtä aikaa, myös yksittäisille ryhmän jäsenille (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61). Ryhmä- tai parihaastattelussa etuna voidaan nähdä haastateltavien tasavertaisempi asema haastattelijaan nähden. Haastateltava voi saada ryhmästä tukea ajatuksilleen, ja myös mielipiteiden ilmaiseminen voi olla toisaalta helpompaa, kun läsnä on muitakin samassa tilanteessa olevia. Näin haastattelija siirtyy ikään kuin keskustelunherättelijän ja tallentajan asemaan, eikä ole niinkään auktoriteettiasemassa kuten yksilöhaastattelutilanteessa haastateltava saattaa ajatella. Muutoin haastattelijalle määritellyt suotavat perusominaisuudet kuten aihepiirin tunteva, avoin ja luottamusta herättävä ovat tarpeen myös ryhmähaastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 68 – 69). Tässä tutkimuksessa haastattelijan ja haastateltavien välinen luottamuksellinen ja avoin suhde oli helppo muodostaa, sillä molemmat osapuolet ovat toisilleen tuttuja kirjaston arjesta jo vuosien ajan.

3.2.3 Sidosryhmät mukana kehittämistyössä

Organisaation sidosryhmien merkitystä kehittämistyössä ei ole syytä väheksyä. Kirjastojen tapauksessa sidosryhmät ovat paitsi asiakkaita, myös muita organi-

saatioita, jotka usein luovat kirjastolle paitsi asiakaskuntaa, myös lisäarvoa tai uusia palveluntarpeita. Kirjastojen mainittavimmat sidosryhmät ovat usein saman kunnan muita toimijoita. Luontevia sidosryhmiä kirjastolle ovat muut kuntaorganisaatioon kuuluvat toimijat kuten koulut, päiväkodit, nuorisotoimi ja niin edelleen. Jokainen sidosryhmä tuottaa omat palvelunsa itse omien kriteeriensä mukaisesti, mutta yhteistyöllä aikaan saadaan lisäarvoa ja isompia kokonaisuuksia. Esimerkiksi kirjastot saavat sidosryhmäyhteistyöstä lisää asiakasvoilyymia ja sitä myötä lainojen lukumäärä kasvaa, kirjastojen kanssa yhteistyössä toimivat sidosryhmät taas saavat kohdennettuja kirjastopalveluita. Yleisten kirjastojen laatusuositus (2010, 35) määrittelee kirjaston ja eri toimijoiden välisen yhteistyön seuraavasti: ”Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä.” Samoin kehoitetaan kumppanuuksien kehittämiseen sekä palvelujen kehittämiseen verkostoitumalla. Kirjasto toimii yhteistyössä esimerkiksi koulutoimen kanssa edistääkseen muun muassa aktiivista kansalaisuutta sekä yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 66.)

4 KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET

4.1 Otetaan oppia toisilta – benchmarking-työn kohteet

Benchmarkingin kohteeksi valittiin samantyyppisiä ja/tai samankokoisia (lähi)kirjastoja kuin Koivuhaan kirjasto. Kirjastot oli joko remontoitu muutaman viime vuoden sisällä tai kirjasto oli saanut kokonaan uudet tilat. Mukaan otettiin myös kaksi pääkirjastoa, Limingan kunnankirjasto ja Seinäjoen kaupunginkirjasto tilaan liittyvien ideoiden vuoksi. Benchmarkingin kohteena olevat kirjastot olivat Seinäjoen kaupunginkirjasto, Ilpoisten kirjasto Turussa, Sundomin ja Suvilahden kirjastot Vaasassa, Jukolan kirjasto Hämeenlinnassa sekä Limingan kunnankirjasto. Näiden lisäksi tehtiin puhelinhaastattelu Toholammin kunnankirjaston johtajalle aiheena Toholammin kunnankirjaston peruskorjaus. Seinäjoen kirjastossa benchmarking toteutettiin lähinnä havainnoimalla, muissa kirjastoissa henkilökunnalle tai kirjaston johtajalle esitettiin kysymyksiä liittyen esimerkiksi remontiin ja siitä seuranneisiin muutoksiin. Benchmarking-kysymykset liitteessä 1. Pääasiassa kysymyksissä keskityttiin tilaan ja siihen liittyviin asioihin mutta myös palveluun liittyvistä asioista keskusteltiin.

4.2 Asiakaslähtöinen kehittäminen

Yleisten kirjaston laatusuosituksessa (2010, 62) määritellään asiakaslähtöisyyden peruseriaatteet: kirjasto tunnistaa asiakkaansa ja ottaa huomioon heidän tarpeensa kehittäessään palveluita, kirjasto luo asiakkaille mahdollisuuksia osallistua toiminnan suunnitteluun edistäen näin heidän näkemystensä esilletuloa samalla kehittäen asiakkaiden osallistumista vahvistavia toimintatapoja, asiakaskunnasta hankitaan monipuolisesti tietoutta ja sitä hyödynnetään palvelujen ja toiminnan kehittämisessä, kirjaston henkilöstöllä on aktiivinen asiakaspalvelute ja asiakaspalvelutyötä arvostetaan sekä asiakaspalautetta kerätään monikanavaisesti ja siitä opitaan. Näin ollen asiakaslähtöisyys toimii ensiarvoisen tärkeänä osana kirjastotyötä ja toiminnan kehittämistä. Seuraavissa luvuis-

sa kuvataan asiakaslähtöisyyden toteuttamista ja asiakkaiden osallistamista Koivuhaan kirjaston kehittämissuunnitelman teossa.

4.2.1 Lasten raadit

Lapsiasiakkaiden mielipiteiden kartoittamista varten pyydettiin Koivuhaan koulun 4A- ja 4B-luokkalaisia osallistumaan kirjastoraatiin. Raatitoiminnasta sovittiin molempien luokkien opettajien kanssa. Kertoja oli yhteensä kolme, ja raatien ajankohta sovittiin olevaksi kunkin luokan kirjastotunnin aikana (alakoulun jokaisella luokalla on oma, varattu kirjastotuntinsa kerran viikossa). Kuten Aarnos (2007, 170) toteaa, aineiston keruu koulussa voidaan liittää luokan työjärjestykseen opettajan tuella. Koivuhaan alakoulun opettajakunta suhtautuu muutenkin kirjastoon positiivisesti, joten raatien järjestäminen oli helppo sopia ja ajankohdan määrittäminen kirjastotuntien paikalle ei häirinnyt muuta koulutyötä. Raadit järjestettiin luokkatiloissa kirjaston tilanahtauden takia. Raatien teemoiksi valittiin Koivuhaan kirjasto – mitä hyvää, mitä huonoa ja Unelmien kirjasto. Kolmannella ja viimeisellä kerralla saatuja tuloksia ja mielipiteitä koottiin yhteen ja keskusteltiin niistä oppilaitten kanssa. Raatien vetäjänä toimi kirjastojohtaja. Koska kysymyksessä oli koko luokan eli noin kahdenkymmenen lapsen mielipiteiden keruu, varmistettiin kaikkien mielipiteiden kuuluville saaminen lisäkysymyksillä ja varmistuksilla (Olisiko jollakin vielä jotain sanottavaa? Tuleeko jollekin muulle mieleen vielä jotain?). Lapsiryhmässä tavoitteena olisikin saada lapset myös kuuntelemaan toisiaan ja kehittämään uusia ideoita toisten ajatusten pohjalta (Aarnos 2007, 174). Koska raadeissa oli mukana kokonaiset luokkaryhmät, joiden oppilaat ovat toimineet jo useamman vuoden toistensa kanssa, oli lasten välinen dynamiikka luontevaa ja keskustelua syntyi ilman suurempia lisäkysymyksiä tai ehdotuksia.

Ensimmäisellä raatikerralla (20.11.2012 ja 28.11.2012) oppilaat saivat vapaasti kertoa mielipiteensä siitä, mikä heidän mielestään on Koivuhaan kirjastossa hyvää ja mikä huonoa. Kaikki mielipiteet kirjattiin ylös siinä muodossa, kuin oppilaat ne sanoivat ja jokainen erillinen mielipide tuli kirjatuksi. Samat tai hyvin

samankaltaiset kommentit todettiin käydyksi läpi aiemmin. Tunnin lopuksi vastaukset käytiin vielä läpi siten, että epäkohtiin pyrittiin löytämään selitys tai ratkaisuehdotus ja esille tulleita asioita pystyi vielä täydentämään. Aarnos (2007, 171) toteaa, että lapset voivat yllättää kypsän tuntuisilla ja hyvin perustelluilla mielipiteillään. Näin kävi myös näillä ensimmäisillä raatikerroilla, oppilaat antoivat fiksuja ja kypsiä mielipiteitä (esimerkiksi opasteet kirjaston ulkopuolella ovat huonot), joita etukäteen ei osannut arvata kymmenvuotiaiden antavan.

Toisella raatikerralla (5.3.2013 molemmat luokat) oppilaat pääsivät visioimaan unelmiensa kirjastoa. Aluksi oppilaille näytettiin kuvia erilaisista kirjastotiloista noin kymmenen minuutin ajan, ja sen jälkeen ideoista keskusteltiin ja ne kirjattiin ylös. Ensimmäisen raatikerran tapaan kaikki ideat kirjattiin ylös sellaisina, kuin oppilaat ne sanoivat, sensuroimatta vastauksia juurikaan. Ainoastaan oppilaiden itsensäkin mielestä utopistiset ideat (esimerkiksi vesipuisto kirjastoon) jätettiin kirjaamatta, mutta kaikki pienet ja ehkä hassuiltakin kuulostavat ideat kirjattiin ylös. Myös tällä kerralla saadut vastaukset käytiin lopuksi läpi siten, että oppilaat saivat tietää mitä ehdotuksia olisi mahdollista toteuttaa lyhyelläkin aikajänteellä ja vähillä resursseilla, ja mitkä ehdotukset taas ovat paljon resursseja ja aikaa vaativia.

Viimeisellä raatikerralla (17.5.2013) kerrottiin niistä toimenpiteistä, joita oli jo tehty oppilaiden mielipiteiden perusteella. Samoin oppilaille kerrottiin myös, että heiltä saatuja mielipiteitä oli käytetty hyödyksi myös aikuisasiakkaita haastateltaessa. Näin oppilaat saivat palautteen omasta vaivannäöstään heti raatitoiminnan päätteeksi.

4.2.2 Aikuiset mielipiteiden antajina

Aikuisasiakkaiden mielipiteitä kartoitettiin laputuskampanjalla sekä parihaastatteluilta, joissa pohjana käytettiin lasten kirjastoraadeista saatuja tuloksia. Aluksi mietittiin laajemman haastattelun tekemistä, joka olisi toteutettu mahdollisesti puhelinhaastatteluna satunnaisotannalla alueen asukkaille. Tästä kuitenkin luovuttiin menetelmän vaativuuden ja ajankäytön takia. Kirjaston asiakaskunta on

myös sen verran vakiintunutta, että mahdollisten ei-käyttäjien haastattelua ei koettu tarpeelliseksi tässä tutkimuksessa.

Laputuskampanja toteutettiin yhdessä koko kaupunginkirjaston organisaation kanssa helmikuun 2013 alussa, jolloin kampanjalle saatiin enemmän näkyvyyttä ja tulokset palvelevat näin myös koko kaupunginkirjastoa. Malli kampanjaan saatiin muilta menetelmää aiemmin käyttäneiltä kirjastoilta.

Haastattelu toteutettiin parihaastatteluna, johon osallistui yhteensä kuusi henkilöä. Heidät oli valittu siten, että kirjaston asiakaskunta olisi edustettuna mahdollisimman hyvin, kuitenkin niin, että haastateltavat ovat aktiivisia ja pitkäaikaisia kirjaston käyttäjiä. Näin haastatelluilla oli taustanaan näkemystä kirjaston nykytilasta ja siitä, mihin suuntaan kirjasto voisi olla kehittymässä tulevaisuudessa. Yleensä haastattelutilanteessa käytetään ennalta laadittuja kysymyksiä, ja haastattelut äänitetään jatkokäsittelyä varten. Tässä tapauksessa perinteisestä haastattelukaavasta poikettiin siten, että varsinaisia valmiita kysymyksiä ei ollut, vaan keskustelun pohjana käytettiin lapsilta saatuja mielipiteitä, jotka annettiin kirjallisena haastateltaville etukäteen. Haastatteluja ei myöskään nauhoitettu. Kuten Tuulaniemi (2011, 147) kertoo haastattelusta menetelmänä: ”haastattelijan on pyrittävä käyttäytymään mahdollisimman normaalisti ja tilanteeseen sopivalla tavalla, jotta haastattelijan läsnäolo ei muuttaisi havainnointitilannetta epäaidoksi. ... Nauhurit ja näkyvät muistiinpanot häiritsevät helposti normaalia kanssakäymistä.” Tässä tapauksessa haastatteluun valitut asiakkaat olivat juurikin niin sanottuja kanta-asiakkaita, joiden kanssa haastattelijalla on tekemisissä viikoittain, joten tavanomaisten haastattelumenetelmien käyttö olisi voinut muuttaa haastattelutilanteen jäykäksi. Haastateltavien mielipiteet olisivat myös voineet olla rajoitetumpia ja sellaisia, joita he ehkä olisivat odottaneet haastattelijan toivovan. Haastattelutilanne käytiin läpi keskustellen ja haastattelijalla teki tarvittavat muistiinpanot haastatelluilta saatuun etukäteismateriaaliin. Tällä tavoin tilanteesta saatiin rento ja miellyttävä, ja haastateltavat vaikuttivat vapautuneilta sekä rehellisiltä mielipiteissään.

Parihaastatteluiden pareiksi valittiin kaksi eläkeikäistä pariskuntaa ja yksi äiti-tytär-pari. Nämä parit edustavat hyvin Koivuhaan kirjaston asiakaskuntaa, josta

suuri osa on juuri eläkeläisiä. Myös keski-ikäisiä naisia ja kahdenkymmenen ikävuoden molemmilla puolilla olevia nuoria naisia käy jonkin verran. Kullekin parille jaettiin etukäteen neljäsluokkalaisten kirjastoraadeista saadut tulokset sellaisinaan. Ohjeistuksena oli merkata saatuun listaan ne kohdat, joista haastateltavat olivat samaa mieltä, samoin kuin ne kohdat, joissa haastateltavien mielipide poikkesi paljon lasten mielipiteistä. Epärelevantit kohdat (kuten kirjasto on lähellä koulua) pyydettiin ohittamaan. Haastattelutilanteessa merkatuista mielipiteistä keskusteltiin, lisäksi haastateltavat saivat esittää sellaisia näkemyksiään, jotka eivät listalta käyneet ilmi. Näin ollen haastattelua varten ei tehty erikseen kysymyksiä, vaan haastattelu toteutettiin keskustellen. Haastatteliija kysyi tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Sopiva haastatteluajankohta sovittiin yhdessä haastateltavien kanssa. Haastatteluihin varattiin aikaa puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana siten, että kahdella parilla haastattelu-aika oli ensimmäisellä viikolla ja kolmannella parilla toisella viikolla. Mahdollisimman aitojen ja spontaanien vastausten toivossa haastatteluja ei nauhoitettu, vaan esiin tulleet uudet näkökohdat ja ideat kirjattiin ylös haastattelutilanteessa.

4.2.3 Sidosryhmät yhteistyökumppaneina

Koivuhaan kirjaston sidosryhmistä tutkimukseen valittiin ne, jotka käyttävät kirjaston palveluja eniten, eli Koivuhaan päiväkotia ja Koivuhaan alakoulu. Päiväkodin johtajalle ja koulun rehtorille lähetettiin sähköpostitse haastattelukysymykset (liite 2), joihin he vastasivat myös sähköpostitse. Sähköpostihaastatteluun päädyttiin, koska se säästää sekä haastattelijan että haastateltavien aikaa. Näin myöskään sopivaa yhteistä haastattelu-aikaa ei ollut tarpeellista sopia vaan haastateltavat pystyivät vastaamaan rauhassa oman aikataulunsa puitteissa. Kysymykset käsittelivät kirjaston palveluja ja tiloja nykyisellään sekä sidosryhmien toiveita tulevaisuuden suhteen. Myös kirjaston käytöstä kysyttiin.

4.3 Kirjasto tilana

1960-luvun uusista kirjastorakennuksista suurin osa oli maaseutukirjastoja tai lähikirjastoja. Viimeksi mainitut oli usein rakennettu koulun yhteyteen. Muuttoliike maalta kaupunkeihin ja niiden esikaupunkialueille sekä pääkirjastojen ah-
taiksi käyneet tilat loivat tarpeen lähikirjastojen rakentamiselle. Myös uuden kirjastolain voimaantulo ja hallituksen asettama vuotuinen budjetti uusien kirjastotilojen rakentamiselle vauhdittivat tätä kehitystä. (Aaltonen 2012, 115 – 117.) Aaltonen (2012, 163) mukaan toimistorakennuksen (joihin myös kirjastot ovat luet-
tavissa) oletettavissa oleva elinkaari rakennustekniikan, kuten ilmastoinnin, osalta on 15 vuotta. Kalusteiden ja muun interiöörin osalta aika on vain viisi vuotta. Näin ollen useimmissa kirjastoissa kohdataan se ongelma, että tilat ja kalusteet eivät vastaa nykypäivän vaatimuksia. Ongelmallinen tilanne on erityisesti tietotekniikan kohdalla, joka kehittyy koko ajan. Myös kirjastojen käyttämät ohjelmat päivittyvät ja uusiutuvat nopeallakin syklillä, eivätkä vanhat laitteet välttämättä vastaa uusien ohjelmien tarpeita. Opetusministeriön keräämän tiedon mukaan remontin tai laajennuksen tarve ilmenee yleensä 25 – 30 vuoden käytön jälkeen (Aaltonen 2012, 163). Haasteensa ja rajoituksensa kirjastojen uudisrakentamiselle asettaa yleensä kunnallispolitiikka. Uusien kirjastorakennusten tulee sopia esimerkiksi kaupunkisuunnitteluun ja kunnan talouteen. Myös kirjastorakennusten suunnittelussa on haasteensa: kaikissa varhaisissa kirjaston rakennusprojekteissa kirjastotyöntekijöiden asiantuntemus jäi muiden projektissa mukana olevien tahojen, yleensä arkkitehtien, jalkoihin. (Aaltonen, 2012, 167 – 168.) Nykyisissä rakennusprojekteissa kirjastohenkilökunnan näkemykset kirjaston arkkitehtuurista ja sisätilojen toiminnoista on alettu ottaa paremmin huomioon. Suomalaisen koulutustason nousun myötä myös kirjaston tilojen käytössä on tapahtunut muutoksia. Massiivisista lainaustiskeistä on siirrytty pienempiin ja lähestyttävimpiin asiakaspalvelupisteisiin, kirjavarastomainen materiaalityypeittäin tai osastoittain järjestetty kokoelma on korvattu olohuonemaisemalla tai oleskelutilamaisemalla järjestyksellä. (Aaltonen 2012, 163 – 164.)

Worpole (2013, 14) on taulukoinut perinteisen kirjastotilan ja modernin kirjastotilan eroavaisuudet seuraavasti:

Taulukko 1. Perinteinen ja moderni kirjastoarkkitehtuuri. Mukailten Worpole 2013, 14.

Perinteinen kirjastoarkkitehtuuri	Moderni kirjastoarkkitehtuuri
Uusklassinen rakenne	Moderni, vapaamuotoinen
Vaikuttavat portaat ja sisääntuloaulat	Sisäänkäynti katutasossa, vähittäis- kauppamainen
Liikuntarajoitteisten käyttäjien tarpeita ei ole huomioitu	Esteetön, helppokulkuinen
Kupoleja ja pyörösaleja	(Suuri) eteinen/aulatila, kahvila sisääntulokerroksessa
Parvia ja puolikerroksia	Hissejä ja liukuportaita
Katonrajassa olevat ikkunat	Valopiha tai lasikatto
Rajoitettu pääsy kokoelmiin	Kaikki aineistot ovat käytettävissä ja saatavilla
Pääsy kirjahyllyille vaatii tikkaita	Kirjahyllyt on mitoitettu käyttäjälle sopivaksi
”Tiedon temppeleitä”	”Olohuone”
Laitoskalusteet	Kodikkaat tai ”klubimaiset” kalusteet
Erillinen palvelutiski	Jaettu tila muiden palveluiden kanssa
Hierarkkinen suunnittelu ja lainauskierto	Avoin suunnittelu ja lainauskierto

(jatkuu)

Taulukko 1 (jatkuu).

Kanoninen varasto	Nykyaikainen kulttuurin markkinapaikka
Yhden hengen ”opintokopit”, luku- kupaikat	Kokoustiloja, ryhmätyötiloja ja tietokonehuoneita
Tila, joka ei ole helposti lähestyttävä	Verkostoitunut tila, mahdollistaa verkostoitumisen
Kirjastonhoitajat tiedon vartijoina	Kirjastonhoitajat tiedon välittäjinä, navigoijina
Hiljaisuussääntö	Molemminpuolisen arvostuksen kulttuuri

4.3.1 Hyvä lähikirjastotila nykyisin

Opetus- ja kulttuuriministeriön Yleisten kirjastojen laatusuositus kuvaa hyvää kirjastotilaa näin: ”Kirjasto on kaikille avoin, helposti saavutettava ja demokratiavaahvistava organisaatio. Kirjasto tarjoaa fyysisen tilan, monipuolista aineistoa ja lähipalvelua rinnakkain verkko- ja etäpalvelujen kanssa. Kirjasto on kuntalaisille kulttuurinen ja sosiaalinen tila, joka rakentaa ja tukee yhteisöllisyyttä ja sosiaalista pääomaa sekä oman alueensa hyvinvointia ja menestystä.” (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 52.) Opetusministeriö linjaa kirjastopolitiikassaan, että kirjastotilan tulisi mahdollistaa sekä opiskelun ja työskentelyn, että hiljaisen olon ja keskittymisen. Kirjasto on myös kohtaamis- ja tapahtumapaikka, joka tukee yhteisöllisyyttä. (Opetusministeriö 2009, 12 – 13.)

4.3.2 Koivuhaan kirjasto tilanäkökulmasta

Koivuhaan kirjasto heijastelee 1970-luvun kirjastoarkkitehtuuria. Kirjasto on rakennettu palvelukeskukseen, ja koulu sijaitsee kirjaston seinänaapurina. Verrat-

tuna isompiin 1970-luvun kirjastorakennusprojekteihin, kuten Kouvolan kirjastoon, Koivuhaan kirjastossa on samanlaisia elementtejä. Kouvolan kirjaston julkisivussa on vain muutamia kapeita ikkunoita ja katsantokulma on kirjaston sisälle. (Aaltonen 2012, 124.) Koivuhaan kirjaston sijainti palvelukeskuksessa antaa osviittaa tämänkaltaisesta arkkitehtuurista, ikkunoita on vain kahteen suuntaan, ulos ja pienelle sisäpihalle, muut seinät ovat palvelukeskuksen sisäseiniä. Myös huonekorkeus on aikakaudelle tyypillisesti matala. Vähäistä luonnonvalon määrää on pyritty lisäämään muutamalla kattoikkunalla.

Kuten edeltävässä luvussa käy ilmi, tilojen elinkaari on varsin lyhyt, ja Koivuhaan kirjasto on ylittänyt myös Opetusministeriön määrittelemän aikasyklin. Vuonna 2015 kirjaston avaamisesta on kulunut 40 vuotta, ja viimeisimmästä laajennuksestakin tuli vuonna 2013 kuluneeksi 30 vuotta. Viimeisin isompi remontti, jossa uusittiin ainoastaan ulkoseinät ja ikkunat, on sekin tehty vuonna 2009. Kalusteiden osalta Koivuhaan kirjasto on eräänlaisessa välitilassa, uusi palvelutiski saatiin vuonna 2009, mutta esimerkiksi kirjahyllyt ovat vuodelta 1975 tai 1983.

Yleisten kirjastojen laatusuositus antaa ohjeet muun muassa kirjaston tilojen esteettömyydestä, erottumisesta ympäristöstä, turvallisuudesta, tilan tehokkaasta käytöstä, henkilökunnan työtiloista sekä kalustuksesta. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 54 – 55.) Seuraavassa taulukossa on tarkasteltu näiden asioiden toteutumista Koivuhaan kirjastossa. Vasemmassa sarakkeessa on laatusuosituksen ohje, oikeassa sarakkeessa Koivuhaan kirjaston nykytila.

Taulukko 2. Kirjastotiloja koskevat laatusuositukset ja niiden toteutuminen Koivuhaan kirjastossa.

Yleisten kirjastojen laatusuositus	Koivuhaan kirjasto
Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä	Kirjasto sijaitsee Koivuhaan palvelukeskuksessa
Kirjasto erottuu ympäristöstään selkeästi, viitoitus sinne on kunnonssa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja saavutettava	Kirjaston sisäänkäynti on palvelukeskuksen sisällä. Palvelukeskuksen ulkopuolella ei ole opasteita kirjastoon, ei myöskään palvelukeskuksen sisällä kauempana kirjastosta. Kirjaston sisäänkäynti on merkitty selkeästi ja havaittavasti. Kirjasto on saavutettavissa esim. pyörätuolilla.
Tilat ja toiminnot helposti hahmotettavissa, selkeät opasteet sisällä ja ulkona.	Tilat ja toiminnot ovat helposti hahmotettavissa, kirjaston sisällä opasteet ovat osittain selkeät ja ajantasaiset, osittain puuttuvat kokonaan. Kirjaston ulkopuolella ei opasteita (lukuun ottamatta kirjaston sisäänkäyntiä).

(jatkuu)

Taulukko 2 (jatkuu).

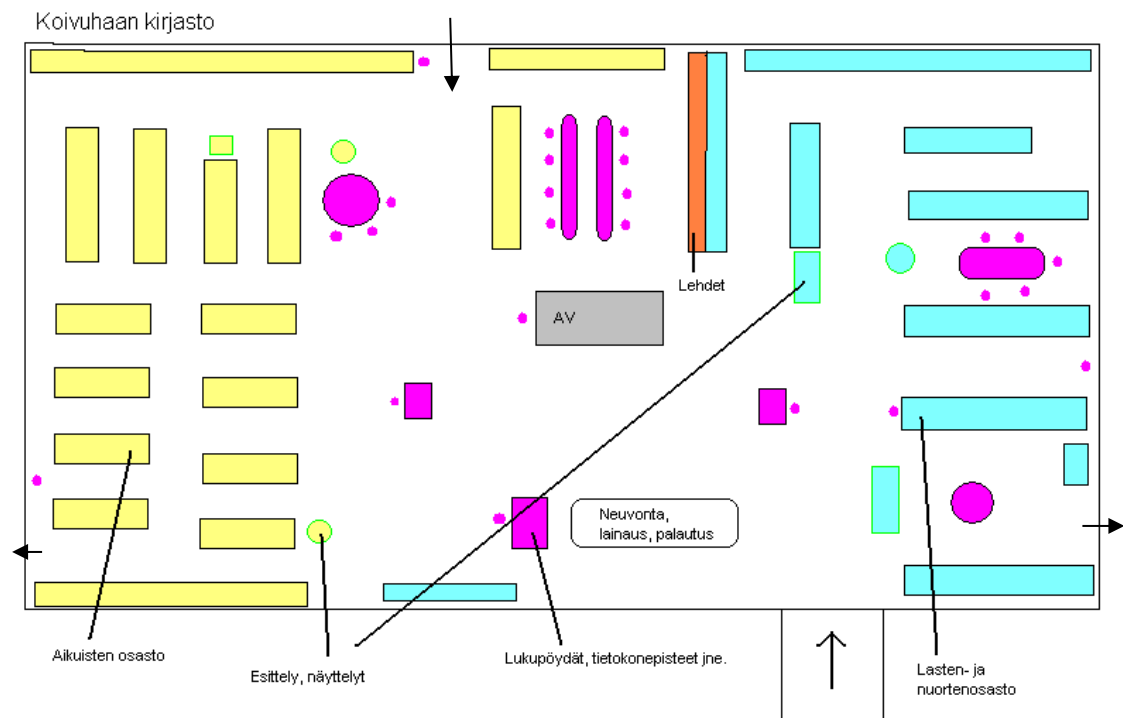
<p>Tilat tehokkaassa käytössä, yhteiskäyttö mahdollistettu, muunneltavuus eri tarkoituksiin.</p>	<p>Tilat ovat perinteisessä kirjastokäytössä. Kirjastossa ei ole tiloja, joita voi tarjota esim. erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Tilaa ei voi muunnella kiinteiden hyllyjen vuoksi.</p>
<p>Tilojen turvallisuuden varmistaminen suunnitelmin ja harjoituksin.</p>	<p>Pelastussuunnitelma on ajan tasalla, poistumisvalot ja ensisammutusvälineet tarkistetaan säännöllisesti, palohälytysjärjestelmä on uusittu. Poistumisharjoituksia on säännöllisesti.</p>
<p>Oikea-aikaiset aukioloajat edistävät tilan tehokasta käyttöä. Asiakkaiden käytössä ajanmukaiset laitteet ja tilat.</p>	<p>Kirjasto on auki sekä iltapainotteisesti kolmena päivänä että aamupainotteisesti kahtena päivänä/vko. Asiakkaiden käytössä päivitetyt tietokoneet, langaton verkko ja tulostusmahdollisuus. Lainattavia laitteita ei ole, pelkästään työskentelyyn varattua tilaa ei ole.</p>

(jatkuu)

Taulukko 2 (jatkuu).

<p>Henkilökunnan työtilojen mitoitus riittävä, kirjasto ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.</p>	<p>Työtilojen koko on sopiva. Henkilökunnalla ei ole käytössä nykyaikaisia sosiaalityötiloja (esim. peseytymismahdollisuutta), tilat ovat kuluneet ja vanhentuneet. Viihtyisyyttä on pyritty lisäämään viherkasvein ja erilaisin ilmaisoin ratkaisuin. Työskentelylämpötilaan ja ilmanvaihtoon liittyvät laitteet on uusittu.</p>
<p>Esteettömyys on huomioitu.</p>	<p>Esteettömyys on pyritty huomioimaan rakennusteknisten asioiden antamissa puitteissa. Esimerkiksi kynnyksiä ei ole, mutta kirjaston sisäänkäynti on liian kapea leveämpiä pyörätuoleja tai lastenvaunuja varten. Palvelutiski ja keskeisimmät toiminnot ovat saavutettavissa esteettömästi.</p>
<p>Hiljainen tila ja säädettävä valaistus.</p>	<p>Erillistä hiljaista tilaa ei ole, mutta hyllyt vaimentavat ääntä jonkin verran. Valaistus ei ole säädettävä.</p>
<p>Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, se houkuttelee viihtymiseen ja työntekoon. Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.</p>	<p>Kalustusta ei ole uusittu palvelutiskiä lukuun ottamatta. Vanhimmat kalusteet ovat vuodelta 1975. Kalustus on kulunutta, epäkäytännöllistä ja osittain rikkiä. Tilojen toimivuutta ei arvioida erityisesti, mutta nollaresurssein toteutettavia muutoksia pyritään toteuttamaan tarvittaessa.</p>

Tilasuunnittelun osalta Koivuhaan kirjaston nykytila on haasteellinen. Paitsi edellä mainituista syistä, parannukset ja uudistukset ovat tarpeellisia myös kirjaston käytön ja asiakkaiden kirjastossa liikkumisen osalta. Seuraavassa on esitetty pohjapiirros nykyisestä kirjastotilasta, josta on löydettävissä useita ongelmakohtia tilan käytössä.



Kuva 1. Koivuhaan kirjaston pohjapiirros.

Kuva ei ole mittakaavassa, eivätkä kuvassa näkyvät etäisyydet ole relevantteja. Kuvasta ilmenee kuitenkin kalusteiden sijoittelu. Kuvassa keltaisella merkityt ovat aikuisten aineistoa sisältäviä hyllyjä, lasten ja nuorten hyllyt on merkitty turkoosilla. Harmaalla on merkitty aikuisten AV-aineiston sijainti, lasten ja nuorten AV-aineisto on sijoitettu kirjastossa useampaan paikkaan, joten sitä ei ole merkitty erikseen pohjapiirrokseseen. Lehtien sijainti on merkitty oranssilla. Aniliinipunaisella on merkitty tietokonepisteet, lukupöydät ja muut istumapaikat. Vihreällä ympyröidyt aikuisten sekä lasten ja nuorten hyllyt ovat aineiston esittelyä tai näyttelyä varten varattuja kalusteita. Kuvan yläosassa oleva nuoli mer-

kitsee kirjaston ja alakoulun välistä kulkuyhteyttä. Kuvan alalaidan laatikossa oleva nuoli taas merkitsee kirjaston pääsisäänkäyntiä, joka sijaitsee palvelukeskuksen sisällä. Kuvassa oikealla oleva nuoli merkitsee käyntiä tällä hetkellä käyttämättömälle sisäpihalle. Vasemmalla oleva nuoli merkitsee varauloskäyntiä. Asiointitiski sijaitsee kuvan mukaisesti pääsisäänkäynnin vasemmalla puolella. Ikkunat sijaitsevat kirjastossa vasemmalla ja oikealla seinällä, niitä ei ole tässä merkitty pohjapiirrookseen. Myös henkilökunnan sosiaali- ja työskentelytilat on tässä jätetty pois.

Nykyisellään hyllyjen sijoittelu aiheuttaa joiltakin osin tilanahtautta eikä esteettömyys kaikilta osin toteudu. Pääsääntöisesti hyllyjen väliin kuitenkin mahtuu esimerkiksi pyörätuolilla. Etenkin aikuisten osastolla joidenkin hyllyjen sijoittelu aiheuttaa sen, että ikkunoista tuleva päivänvalo ei pääse kirjastotilaan esteettömästi, vaan osa hyllyistä jää pimentoon ja pelkästään valaistuksen varaan. Tilanpuutteen takia aikuisten osaston aineistoa ei ole pystytty sijoittamaan kovinkaan loogisesti samalle alueelle, vaan aineiston sijoittelua on jouduttu jatkamaan ns. lehtialueen puolelle. Kuvassa asiointitiskin vasemmalla puolella näkyvä nuorten aineiston hylly, josta löytyy nuorten aikuisten aineisto, jää myös käyttäjiltään pimentoon, vaikka se osittain onkin sijoitettu siten, että jatkumo aikuisten aineistoon on hyvä. Myös joitakin rakennusteknisiä ongelmia on, esimerkiksi sisäpihalle johtava ovi ei ole tarpeeksi tiivis, jolloin siitä aiheutuu vetoa etenkin talviaikaan. Suurin ongelma nykyisessä tilankäytössä on kuitenkin se, että koulukirjastotuntien aikana oppilaat tulevat kirjastoon kirjaston ja koulun välisestä ovesta, joka sijaitsee eri puolella kirjastoa kuin lasten ja nuorten aineisto. Tästä aiheutuu ylimääräistä ja haittaavaa liikennettä etenkin silloin, kun kirjasto on avoinna myös muille asiakkaille. Tilassa on tällöin niin sanottu ristiinkulku, jolloin aikuisasiakkaat ja oppilaat joutuvat ohittelemaan toisiaan muutoinkin ahtaassa tilassa pyrkiessään ”omalle osastolleen”.

5 TULOKSET

5.1 Muiden kirjastojen kokemuksia palvelu- ja tilakonseptin muutoksista

Tutkimukseen mukaan valituista kirjastoista osassa oli toteutettu kirjaston peruskorjaus, osassa taas oli rakennettu kokonaan uusi kirjastorakennus. Myös kalustus- ja muut ratkaisut oli toteutettu eri tavoin, osassa peruskorjauskohteista vanhoja kalusteita oli hyödynnetty, osassa kalusteet oli uusittu kokonaan. Myös kokonaan uusituissa kirjastoissa oli vaihtelua kalustuksen suhteen, niissä kirjastoissa jossa vanhoja kalusteita oli hyödynnetty, oli asiakastiloissa käytetty täysin uusia kalusteita ja vanhoja kalusteita käytetty esimerkiksi varaston puolella. Kaikille tutkimuksessa mukana olleille kirjastoille yhteistä oli se, että remontoinnilla tai rakentamisella oli saatu lisätilaa joko tilaa suurentamalla tai kokoelmaa pienentämällä ja uudelleen järjestelemällä. Myös tilojen muunneltavuuden huomioonottaminen näkyi jokaisessa kirjastossa.

5.1.1 Seinäjoen pääkirjasto Apila

Seinäjoen pääkirjastoon tutustuminen järjestyi lokakuussa 2012. Matka oli samalla Kokkolan kaupunginkirjaston yhteinen TYKY-matka, joten saimme kirjastosta ja sen rakennusvaiheesta yhteisen yleisesittelyn. Koska Seinäjoen kaupunginkirjasto on uudisrakennus ja kysymyksessä on myös maakuntakirjaston statuksen omaava pääkirjasto, on selvää, että esitellyt ratkaisut eivät toimisi sinällään Koivuhaan kirjaston kokoisessa kirjastossa. Tutustumisen antia olivat lähinnä erilaiset sisustusideat ja muut kalustukseen liittyvät hyvät käytännöt. Seinäjoen Apilassa huomasi myös hyvän esillepanon ja viihtyisien oleskelutilojen merkityksen, kirjasto oli kutsuva ja viihtyisä, eri osastojen jaottelut selkeät ja tilaa eri toiminnoille oli riittävästi. Silmiinpistävimpänä eroavaisuutena huomasi rennomman hyllyjärjestyksen, isossa ja avarassa kirjastossa, jossa hyllytilaa on melko paljon, on aineiston järjestyksessä annettu paljon anteeksi. Pienessä ja ahtaammassa kirjastossa sen sijaan hyllyjärjestyksen ja yleisen siisteyden mer-

kitys korostuu, aineiston siisti järjestely ja yleisilmeeltään rauhalliset ja neutraalit tilat avartavat pientä tilaa.

5.1.2 Ilpoisten lähikirjasto, Turku

Ilpoisten lähikirjasto on aloittanut toimintansa 8.3.1976, ollen näin lähes samankäinen kuin Koivuhaan kirjasto. Myös Ilpoisissa toimii alakoulu kirjaston yhteydessä ja kirjaston ja koulun yhteistyö on suhteellisen tiivistä. Kirjastotila on nykyään kooltaan noin 680 m² tarjoten varsin väljät ja avarat tilat asiakkaiden käyttöön. Ilpoisten kirjaston peruskorjaus toteutettiin vuonna 2011 ja samalla kirjasto- ja nuorisotoimi yhdistettiin saman katon alle. Sekä kirjastolla että nuorisotoimella on molemmilla omat tilansa, mutta osa tilasta on yhteistä. Kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella yhteinen tila on nuorten käytössä nuorisotilan aukioloaikoina, ja kirjaston aukioloaikoina yhteinen tila on rauhoitettu kirjastoasiakkaille. Yhteistyö vaikutti toimivan hyvin, kummallakin taholla tilankäytön pelisäännöt ovat selvät, ja nuoret kokevat kirjaston luontevana osana omaa tilaansa. Kirjastotilan remontti oli toteutettu vanhaa säilyttäen, esimerkiksi vanhat, käyttökelpoiset hyllyt ja opasteet oli säilytetty, mutta esimerkiksi lattia oli kokonaan uusittu. Muidenkin kirjastojen remontti- tai uudistusprojektien tavoin myös Ilpoisissa oli otettu käyttöön lainaus-palautusautomaatti remontin yhteydessä. Ennen peruskorjausta kirjaston aineistosta oli poistettu noin 30 %, ja nykyään kokoelman koko on noin 30 000 nidettä.

Parhaaksi muutokseksi henkilökunta mainitsi kirjastotilan ilmeen piristymisen sekä yhteistyön nuoritoimen kanssa. Yhteistyöllä molemmat toimijat saavat lisäarvoa palvelulleen. Vaikka peruskorjaus oli muutoin onnistunut, joitakin työtilaratkaisuja olisi henkilökunnan mielestä voinut tehdä toisin. (Lehtonen, Vesa 11.3.2013.)



Kuva 2. Aikuisten osaston lukupaikkoja sekä vanhoja hyllyjä Ilpoisten kirjastossa.

5.1.3 Suvilahden lähikirjasto, Vaasa

Suvilahden lähikirjasto sijaitsee Suvilahden alakoulussa. Kirjastolle remontoitiin tilat koulun juhlasaliin vuonna 2007. Aiemmin kirjasto sijaitsi läheisessä ostoskeskuksessa, johon se oli avattu vuonna 1980. Juhlasali muutettiin kirjaston käyttöön mahdollisimman pienin muutoksin, ja edelleenkin koulu käyttää kirjastotilaa erilaisten tapahtumien ym. järjestämiseen. Kirjaston kalustus on suunniteltu ja valittu siten, että hyllyt voidaan siirtää tarvittaessa syrjemmälle. Muuton yhteydessä kaikki kalusteet uusittiin, jotta liikuteltavuus ja tilan monikäyttöisyys mahdollistuisi. Ennen muuttoa kokoelmasta tehtiin poistoja, ja kirjasto oli muuton vuoksi suljettuna noin kuukauden. Kirjaston sijainti alakoulun yhteydessä sekä yhteiset tilat takaavat sen, että yhteistyö on luontevaa ja tiivistä. Alakoulun jokaisella luokalla (luokat 1. – 6. sekä rinnakkaisluokat) on oma kirjastoaikansa, myös koulun englanninkieliset luokat käyttävät kirjastoa. Kirjaston sijainti on henkilökunnan mielestä muuton ansiosta parantunut, myös ostoskeskuksessa

esiintyneet häiriöt jäivät muuton myötä pois kirjaston arjesta. Esteettömyys voisi kirjastossa olla parempi, myös henkilökunnan vähyys aiheuttaa haasteita, sillä kirjastossa on vain yksi työntekijä. Myös tässä kirjastossa tilan jakaminen toisen toimijan kanssa on sujunut toistaiseksi hyvin, vaikka toki kirjastotilan tilapäinen muokkaaminen muuhun käyttöön tuo lisätyötä. Tilan yhteiskäytöllä kuitenkin maksimoidaan tilasta saatava hyöty, ja samalla toimijoiden välinen yhteistyö tiivistyneenä ja muuttuneena helpommaksi. (Ojala, Arja 4.4.2013.)



Kuva 3. Suvilahden kirjastossa hyllyt on varustettu pyörillä tilan muuntelun mahdollistamiseksi.

5.1.4 Sundomin lähikirjasto, Vaasa

Sundomin lähikirjasto sai uudet tilat vuonna 2008 vastavalmistuneen alakoulun yhteyteen. Aiemmin kirjasto sijaitsi hyvin pienissä tiloissa (70 m²), ja muutossa kirjaston pinta-ala kasvoikin 200 m²:iin. Uuden kirjastotilan rakennusvaiheessa Sundomin kirjasto oli suljettuna noin vuoden. Rakentamisvaiheessa kirjastovirkailija esimiehensä ja muun muassa kirjastotoimenjohtajan kanssa pääsivät mukaan kirjaston suunnitteluun. Näin kirjastotilasta saatiin kirjastokäytössä toi-

miva. Uudessa kirjastossa kokoelman suuruus on noin 19 600 nidettä. Koska kirjasto sijaitsee alakoulun yhteydessä, on yhteistyö koulun kanssa tiivistä. Myös Sundomissa koulun jokaisella luokalla on säännöllinen kirjastovuoronsa (noin yksi kerta/viikko), aivan kuten Koivuhaan kirjastossakin.

Henkilökunnan mielestä paras muutos siirryttäessä uuteen kirjastoon oli juuri uutuus, myös kaikki kalusteet oli uusittu muuton yhteydessä. Myös tilan lisääntyminen nähtiin luonnollisesti erittäin hyvänä asiana. Kirjaston heikoiksi kohdiksi mainittiin henkilökunnan vähyys, yhden työntekijän aika ei tahdo riittää kirjaston perustöitä laajemmalle, ja myös oma ammatillinen kehittyminen jää lapsipuolen asemaan. Kirjastolla on kuitenkin käytettävissä pedagoginen informaattikko, joka hoitaa esimerkiksi kirjavinkkaukset ja kirjastonkäytön opetuksen. (Oikkola, Henry 4.4.2013.)



Kuva 4. Sundomin kirjasto sijaitsee alakoulun yhteydessä.

5.1.5 Limingan kunnankirjasto

Limingan kunta sai uuden pääkirjaston vuonna 2012. Entisessä kirjastotilassa kärsittiin sisäilmaongelmista sekä tilanahtaudesta. Liminka on väestöllisesti kasvava kunta, joten uudelle kirjastolle oli tilausta myös asiakasmäärän lisääntymisessä. Uusi kirjasto sijoittuu näkyvälle paikalle kunnan keskustassa, ja kirjaston

arkkitehtuurissa on otettu huomioon paikkakunnalle ominaisia piirteitä. Sisätiloissa Limingan taidekoulun vaikutus näkyy laajalti, tiloissa on taidekoululaisten töitä sekä pysyvästi että vaihtuvina näyttelyinä. Kirjaston lehtilukusali on mahdollista pitää avoinna muun kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella, ja sitä on tarkoitus tulevaisuudessa käyttää esimerkiksi vaalien äänestyspaikkana. Kirjasto tarjoaa muutoinkin yhteisöllistä tilaa tietokoneluokan ja ison terassin muodossa. Terassilla olikin jo pidetty markkinoita ja vastaavia tapahtumia. Kirjasto on sekä kooltaan (noin 1 500 m²) että kokoelman laajuudeltaan (noin 60 000 nidettä) huomattavasti suurempi kuin Koivuhaan kirjasto, myös kävijöitä on moninkertaisesti enemmän (Limingan kirjastossa kävijöitä noin neljäsataa päivässä). Koska kirjasto sai kokonaan uudistetut ja laajemmat tilat, kokoelmalle ei oltu muuttovaiheessa tehty kovinkaan isoja toimenpiteitä. Poistoja oli tehty vain noin 600 nidettä, mikä on verrattain vähän kokoelman kokoon nähden. Verrattaessa muihin tässä tutkimuksessa benchmarkingin kohteena olleisiin kirjastoihin, on Limingan poistoprosentti alhainen.

Ehdottomasti paras muutos uudessa kirjastossa verrattuna vanhaan kirjastotilaan oli henkilökunnan mielestä uuden kirjaston tilavuus ja valoisuus, sekä luonnollisesti myös sisäilmaongelmasta eroon pääseminen. Uusi kirjasto on ollut vasta niin vähän aikaa käytössä, ettei huonoksi osoittautuneita ratkaisuja ole päästy vielä toteamaan. Muutoinkin kirjaston tilat ja kokoelmat vaikuttivat osaltaan vielä paikoin hakevan paikkaansa, koska esimerkiksi tyhjiä hyllyjä oli vielä melko paljon. Tällainen tilanne on sikäli hyvä, että muutosvaraa on jo alussa ja myös kokoelman kasvamiselle ja liikkumiselle on annettu tilaa. Kirjastotilassa ensimmäiseksi huomio kiinnittyi selkeisiin opasteisiin, jotka näkyivät kauas. Näin toteutetaan osaltaan hyvää asiakaspalvelua. (Nevala, Janne 23.5.2013.)



Kuva 5. Limingan kirjastossa opasteet ovat selkeät.

5.1.6 Jukolan lähikirjasto, Hämeenlinna

Jukolan lähikirjasto on rakennettu vuonna 1981 ja vuonna 2012 kirjastosta remontoitiin Suomen ensimmäinen itsepalvelukirjasto. Kirjasto toimii samassa kiinteistössä Jukolan seurakuntatalon kanssa. Kirjasto toimii jatkuvan aukiolon periaatteella, eli kirjastohenkilökunta on paikalla 35 tuntia viikossa ja yhteensä kirjasto on auki 82 tuntia viikossa. Itsepalvelun aikana asiakkaat pääsevät kirjastoon kulkukorttina toimivan kirjastokortin ja tunnusluvun avulla. Kirjastolla ja seurakuntatalolla on yhteinen sisäänkäynti, josta aulatilaa kautta asiakkaat pääsevät kirjastoon kulkukortilla. Asiakkaiden käytössä ovat kaikki tilat henkilökunnan työtiloja lukuun ottamatta. Kirjastossa on ääni- ja valo-ohjaus, lisäksi vartiointiliikkeen vartijat tekevät kierroksen kirjastossa sekä tarvittaessa tulevat hälytyksestä paikalle. Itsepalvelu on paitsi laajentanut kirjaston aukioloaikoja, myös helpottanut esimerkiksi lomajärjestelyjä. Kirjasto on heinäkuussa auki pelkästään itsepalveluna. Itsepalveluaikana kävijöitä on ollut keskimäärin 20 – 30 päivässä, suuri osa itsepalveluaikana kirjastossa kävijöistä käyttää tietokoneita tai lukee lehtiä. Asiakkaat lainaavat ja palauttavat aineiston omatoimisesti automaateilla, ainoastaan varattujen kirjojen nouto tapahtuu toistaiseksi vain silloin, kun henkilökunta on paikalla. Ennen kirjaston muutosta itsepalvelukirjastoksi kokoelmasta tehtiin poistoja, joitakin kalusteita uusittiin ja palvelutiski uudistet-

tiin. Kokemukset itsepalvelukirjastosta ovat olleet pääsääntöisesti positiivisia, asiakkaat ovat olleet suhteellisen tyytyväisiä uuteen palveluun eikä järjestyshäiriöitä ole ilmennyt. Henkilökunnan mukaan ainoastaan itsepalvelu-termin sijaan olisi voitu lanseerata jokin kuvaavampi termi, sillä osa asiakkaista karsastaa itsepalvelun ajatusta, vaikka miehitetty aukioloaika on pysynyt samana. Itsepalveluperiaatetta on suunniteltu laajennettavaksi myös muihin Hämeenlinnan lähikirjastoihin aukioloajan lisäämiseksi ja palvelujen laajentamiseksi. (Iso-kivijärvi, Irmeli 25.4.2013.)



Kuva 6. Jukolan kirjaston sisäänkäynti.

5.1.7 Toholammin kunnankirjasto

Toholammin kunnankirjaston peruskorjaus toteutettiin vuonna 2012 ja uusitun kirjaston avajaisia vietettiin syksyllä 2012. Toholammin kirjasto kuuluu Keski-Pohjanmaan kirjastojen muodostamaan Anders-kimppaan, joten oli luontevaa valita benchmarkingin kohteeksi kirjasto omasta kirjastokimpasta. Toholammin nykyinen kirjastorakennus on valmistunut vuonna 1979. Ikäiselleen tyypillisesti rakennus kärsi tilanpuutteesta, myös kosteusvauriota epäiltiin. Peruskorjauksen jälkeen kirjastolla on käytössä 706 m² kahdessa kerroksessa. Kirjaston perustoiminnot sijoittuvat ylempään kerrokseen, alemmassa kerroksessa on muun muassa monitoimitila esimerkiksi peli-iltoja varten. Peruskorjauksen yhteydessä

myös kalusteet uusittiin kokonaan. Kirjastoon saatiin remontin myötä myös lisää avaruutta. Uudessa kirjastossa on noin kaksikymmentä prosenttia vähemmän hyllypinta-alaa vanhaan verrattuna, joten ennen peruskorjausta kokoelmasta oli tehty poistoja noin viisitoista prosenttia kahden vuoden aikana.

Sekä asiakkaiden että henkilökunnan mielestä paras muutos remontissa ovat valoisammat ja ilmavammat tilat. Joitakin ongelmia esimerkiksi akustiikassa, ilmanvaihdossa ja kalusteratkaisuissa on ilmennyt. Suunnittelun aikana henkilökunnan mielipiteitä oli kysytty valitettavan vähän, myös esimerkiksi suunnittelijan yhteydenpito kirjastonjohtajan kanssa oli ollut toivottua vähäisempää, mikä osaltaan selittänee jotkin huonohkosti toimivat muutokset. Peruskorjauksen myötä kirjastoon saatiin kuitenkin paljon uusia toimintoja kuten edellä mainittu monitoimihuone. Monitoimihuoneessa järjestetään muun muassa satutuokioita ja elokuvahetkiä ja tilassa voi myös pelata esimerkiksi konsolipelejä sekä pöytä-tennistä. Toholammin kirjastossa on saatu toteutettua tarpeisiin nähden hyvin perinteisen lainaustoiminnan ja yhteisöllisen olemisen yhdistäminen. Peruskorjauksen myötä kirjastoon oli mahdollista hankkia myös uutta tekniikkaa, esimerkiksi tablettitietokoneita asiakkaiden lainattavaksi. (Rask, Pia 21.2.2013 & Toholammin kunta 2013.)

5.1.8 Yhteenveto

Kaikissa benchmarkingin kohteena olleissa kirjastoissa erityisesti avaruuden ja valoisuuden lisääntyminen sekä mahdollisten sisäilmaongelmien poistuminen nähtiin parhaimpana muutoksena uusissa tiloissa. Muutosprosessissa sekä henkilökunnan että asiakkaiden kuuleminen on tärkeää, jotta saadaan kaikille sopiva ja viihtyisä tila, jossa on miellyttävää asioida ja tehdä töitä. Uusissa tai uusituissa tiloissa myös henkilökunnan työssä viihtyminen parantuu, etenkin jos uusi tila on työn kannalta toimiva. Muutoksista on tärkeää informoida asiakkaita mahdollisimman paljon, jotta uuden tilan tai palvelun käyttöönotto sujuisi helposti ja asiakkaiden kynnys tulla uusittuun kirjastoon madaltuisi. Tilamuutokset tarjoavat mahdollisuuden miettiä uudelleen palveluja ja kokoelmaa. Vaikka nyt

tarkastelun kohteena olleissa kirjastoissa suurin osa oli saanut käyttöönsä enemmän neliöitä entiseen verrattuna, jolloin kokoelmalle varattu tilakin oli lisääntynyt, on muutosvaiheessa silti tarkoituksenmukaista ajantasaistaa ja karsia kokoelmaa. Näin luodaan valmiudet myös tulevaisuuden kokoelmatyölle.

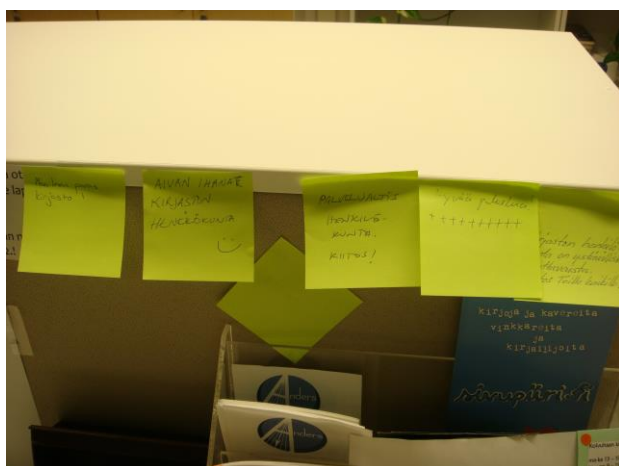
Nykyisenä trendinä näyttää olevan se, että kirjastoista tehdään muutosprosessin myötä muuntuvia ja monikäyttöisiä tiloja, jotka voivat olla useamman eri toimijan käytössä. Jokaisessa tässä työssä mukana olleessa kirjastossa tilat olivat jo muidenkin toimijoiden käytössä (enimmäkseen nuoriso- tai koulutoimen), tai sitten niihin oli varattu mahdollisuus käyttää tiettyjä tiloja muuhunkin kuin kirjastokäyttöön. Nykypäivänä on järkevää ja tarkoituksenmukaista tehdä yhteistyötä, molemmat osapuolet saavat silloin toiminnalleen jotakin lisäarvoa, ja yhteisessä käytössä myös tilankäyttö maksimoituu. Tässä kyseessä ovat myös kustannustekijät, on järkevämpää pitää tilaa yllä useampaa kuin yhtä toimijaa varten. On kuitenkin tärkeää, että jokaiselle toimijalle on varattu tilaa vain kunkin toimijan omaan käyttöön, jotta jokaisen omat tehtävät pystytään suorittamaan palvelun siitä kärsimättä.

5.2 Asiakkaiden näkemykset ja toiveet

5.2.1 Asiakaspalautteen keruu laputuskampanjan avulla

Helmikuun alussa eli Lainan päivän viikolla 4. – 8.2.2013 Kokkolan kirjastoissa järjestettiin Ala laputtaa Kokkolan kirjastoissa! -kampanja, jonka aikana asiakkaat saivat kertoa mielipiteensä kirjastoon liittyvistä asioista värillisten muistilappujen avulla. Kampanjaa mainostettiin kirjastoissa, paikallislehdessä ja kaupungin henkilöstön tiedotuslehdessä sekä kirjaston nettisivuilla. (Mainos liitteessä 3.) Koivuhaan kirjastossa kampanja aloitettiin muista poiketen jo 28.1.2013. Kampanjassa asiakkaat laputtivat negatiivisiksi tai huonoiksi kokemansa asiat punaisilla, neutraalit asiat keltaisilla ja positiiviset tai hyvät asiat vihreillä lappuilla. Lappuihin saattoi myös kirjoittaa mielipiteensä. Tarkoituksena oli liimata lappu suoraan siihen paikkaan, jota asiakkaan huomio koskee, mutta lappuja saattoi

jättää myös suoraan virkailijalle. Kampanjan alussa virkailijat tekivät muutamia lappuja malliksi, jotta kenenkään asiakkaan ei tarvinnut olla ensimmäinen palautteen antaja. Saatu palaute tallennettiin valokuvaamalla laput paikoillaan. Lopuksi saadut kommentit koottiin yhteen. Koivuhaan kirjastossa asiakkaat antoivat palautetta yhteensä 18 lappua, joista kolme oli punaisia eli negatiivisia ja 14 vihreitä eli positiivisia. Keltaisia eli neutraaleja lappuja ei tullut yhtään. Negatiiviset kommentit koskivat asiakaskoneen sijoitusta, poistokirjavalikoimaa sekä dvd-elokuvavalikoimaa. Positiivista palautetta saatiin palvelusta ja kirjastosta yleensä, sekä kirjavalikoimasta että myös aineiston esittelystä (kirjanäyttelyistä yms.). Pari kiitosta tuli myös siitä, että lehdet voi lukea kirjastossa eikä tarvitse niitä itse tilata. Olipa joku myös sitä mieltä, että Koivuhaan kirjasto on maailman paras kirjasto.



Kuva 7. Positiivista palautetta kirjaston palvelusta.

Saadun palautteen perusteella asiakkaat ovat siis pääsääntöisesti tyytyväisiä Koivuhaan kirjastoon ja sen palveluihin. Erityisesti henkilökunnan ystävällisyyttä ja kirjaston maksuttomuutta kiiteltiin. Saadun palautteen vähäisestä määrästä johtuen kovin selviä johtopäätöksiä ei voi kuitenkaan vetää. Kirjaston kehittämisen kannalta toivoimme enemmän punaisia lappuja, jotta olisimme saaneet tietää mitä kirjastossa pitäisi parantaa, mutta toisaalta usein asiakkaat tuntuvat olevan kaikkein tyytyväisimpiä peruspalveluun ja siihen, että he saavat henkilökohtaista palvelua tullessaan kirjastoon.

Muut Kokkolan kirjastot saivat palautetta seuraavasti: pääkirjastossa yli sata kappaletta, Lohtajan kirjastossa yli sata kappaletta ja Kälviän kirjastossa 49 kappaletta. Näissäkin palaute oli pääsääntöisesti positiivista, erityisesti palvelua kiiteltiin. Moitteita saatiin pääsääntöisesti kirjavalikoimasta, pääkirjastossa myös aukioloajoista sekä portaikon vaarallisuudesta.

Vastaavanlaisia kampanjoita on toteutettu viime vuosina useissa kirjastoissa ympäri Suomea. Menetelmän hyvät puolet tulevat sen helppoudesta sekä siitä, että asiakkaan anonymiteetti säilyy varsin hyvin. Palaute myös saadaan kohdennettua oikeaan paikkaan, mitä tavanomaisella palautejärjestelmällä ei välttämättä saada tehtyä. Menetelmä toki työllistää henkilökuntaa hieman enemmän valokuvaamisen ja asiakkaiden opastamisen muodossa. Kampanjamuotoisella palautteenkeruulla asiakkaat saadaan aktivoitua eri tavalla kuin perinteisellä palautteen keruulla. Asiakkaiden kannalta palautteen antaminen on myös vaivatonta: lyhyt ja ytimekäs mielipide riittää värin lisäksi. Suhteellisen hyvän osallistumisen ja vaivattomuuden takia tällaista menetelmää voisi käyttää useamminkin kuin kertaluonteisena kokeiluna, mutta menetelmä vaatii hieman hioamista ainakin Kokkolan kirjastoissa. Asiakkaat täytyisi saada aktivoitua paremmin ja asiakkaita pitäisi myös informoida kampanjan tarkoituksesta ja menetelmästä paremmin. Esimerkiksi Lohtajan kirjastossa erään koululaisryhmän vierailun aikana yleisö-wc:n oveen oli ilmestynyt 40 punaista lappua ja perusteena oli ollut, että laput olivat vain olleet niin kauniin värisiä. Tätä negatiivisten lappujen määrää ei tosin huomioitu vastausten koonnissa.

5.2.2 Kirjastoraati neljäsluokkalaisille

Kirjastoraatien tuloksena saatiin erittäin hyvä palautetta sekä kirjaston nykytilasta että tulevaisuuden toiveista. Oppilaat ottivat heille annetut pohdintatehtävät tosissaan, ja olivat mielipiteidensä kautta suureksi hyödyksi myös muissa asiakkaiden osallistamisissa. Oppilaat havainnoivat kirjastoa selvästi hyvinkin tarkasti ja kypsästi, kiinnittäen huomiotaan sekä isompiin että pienempiin asioihin. Vaikka iso osa saadusta palautteesta kohdistuikin kokoelmaan, oli joukossa

myös runsaasti hyviä mielipiteitä liittyen kirjaston tilaan ja palveluun. Toki myös kokoelmasta saatu palaute on tärkeää kokoelmatyön kehittämisen kannalta, mutta suurin osa nyt saadusta kokoelmaa koskevasta palautteesta koski lähinnä jonkin tietyn kirjasarjan tai aiheen nidemääriä.

Arvioitaessa kirjaston nykytilaa suurin osa positiivisista kommentteista koski lukemista ja kirjoja ylipäätään. Tämänikäiset lapset vaikuttavat löytäneen lukemisen ilon ja elämykset, joita kirjat ja tarinat voivat tarjota. *Kirjastossa on hyvää kun oppii uusia asioita. Kirjastossa on hyvää kun kaikille on omanlainen kirja.* Raatien kokemuksista tuli myös ilmi se, että jo lapset ovat valveutuneita asiakkaita ja he kiinnittävät huomiota palvelun laatuun. Koivuhaan kirjastossa myös lapset on aina pyritty ottamaan huomioon tasavertaisina asiakkaina muiden kanssa, vähättelemättä yhtään heidän tarpeitaan ja kysymyksiään. Tämä näkyi myös kysyttäessä kirjaston hyviä puolia. *Kirjastossa saa apua. Palvelu on hyvää. Mukava kun tervehditään.* Vaikka ideoidessa unelmien kirjastoa erilaiset elämykset saivatkin jalansijan, kirjaston merkitys keskittymisen ja rauhallisen olemisen paikkana näkyi myös lasten vastauksissa. *Kirjastossa hyvää on hiljaisuus. Kirjastossa hyvää on rauhallisuus.* Huonoiksi puoliksi lapset mainitsivat muun muassa kokoelman suppeuden ja lukupaikkojen vähyyden. Jokseenkin yllättäen myös muiden toiminta kirjastossa sai moitteita, lapset olivat kiinnittäneet huomiota yleisesti hyväksytyjen sääntöjen vastaiseen toimintaan. *Huonoa on kun kirjan sivuja taitellaan. Kun kirjoihin on piirrelty. Huonoa on kun kirjoista on sivuja irti.* Kaiken kaikkiaan hyviksi koettuja asioita tuli ilmi määrällisesti enemmän kuin huonoiksi koettuja asioita. Negatiiviset mielipiteet olivat pääsääntöisesti erittäin hyvin perusteltuja ja täysin tunnistettavia kirjaston arjessa, joten kehittämistyössä ne ovat varsin relevantteja ja tarkan pohdinnan alaisia asioita.

Lasten mielikuvitus antoi myös tässä työssä huikkeita ideoita, joista osa toki on hankala toteuttaa ilman suuria rakennukseen kohdistuvia muutoksia erityisesti nykyisessä taloustilanteessa. Lapset kuitenkin tuntuivat näkevän kirjaston elämysten paikkana, jossa kirjat ja lukeminen saavat myös ison merkityksen, mutta myös muut elämykset koettiin tärkeiksi. Erityisesti visuaalisuus vaikutti olevan

merkittävässä asemassa lasten mieltiessä unelmien kirjastoaan. Erilaisina visuaalisina elementteinä mainittiin muun muassa akvaario. Vastausten perusteella lapset kaipaavat kirjastolta sekä rauhallisuutta, että virikkeitä. Erilaiset pelikonsolit ja muut toiminnalliset asiat nähtiin mielenkiintoisina ja toivottavina, mutta myös lukupaikkoja, sohvia ja rauhallista tilaa toivottiin. Palvelun laadussa ei siinä nähty mitään kehitettävää, mutta raadissa mukana olleet lapset tuntuivat olevan kiinnostuneita erilaisista palvelukokemuksista, esimerkiksi automaatin käytöstä lainausilanteessa ja henkilökohtaisen avun saaminen muualla, esimerkiksi lukemista valitessa. Odotus ja jonottaminen koettiin huonoiksi puoleiksi, joten lainausautomaatti voisi toimia erityisesti niissä tilanteissa kun lapset tulevat lainaamaan suurella joukolla. Tämä myös mainittiin toisen luokan taholta. Näin omatoimiset lainaajat voisivat toimia itsenäisesti, ja ne jotka haluavat henkilökohtaista palvelua, saisivat henkilökunnalta enemmän huomiota ja asiaan paneutumista. Hyvistä tilaan liittyvistä ideoista huolimatta lapset eivät ehkä osanneet ajatella palvelua laajemmasta näkökulmasta, vaikka yleisesti ottaen raatilaiset vaikuttivat helposti poistuvan totutulta mukavuusalueelta kirjaston suhteen. Kaikki raatilaiset löysivät ainakin jotakin uutta ehdotettavaa kirjaston kehittämiseksi. Ehdotuksissa oli paljon eroavaisuuksia, mutta myös samoja asioita löytyi. Molemmat ryhmät halusivat kirjastoon sohvia, enemmän tietokoneita, jonkinlaisen välipala-automaatin, liikuteltavia hyllyjä sekä ehkä hivenen yllättäen ison kellon. Kirjaston pitäisi myös olla isompi. Molemmissa ryhmissä kiinnitettiin myös huomiota kirjaston tilojen ja kalusteiden kuntoon, toisessa ryhmässä toivottiin uutta lattiaa ja toisessa uusia hyllyjä. Myös värejä toivottiin enemmän. Lapset ovat ilmeisesti myös valveutuneita palvelun arvioijia, paitsi lainausautomaattia, myös lisää työntekijöitä toivottiin. Joku jopa ehdotti kirjastonhoitajille lisää palkkaa. Lasten vastauksissa korostuu selkeästi viihtyminen, kirjastossa olisi mukavampi viettää aikaa jos puitteet ovat kunnossa ja kirjastossa on muuta tekemistä kuin kirjoja.

Raatioiminnan päättymisen jälkeen on ollut mahdollisuus tarkastella raatilaisten kirjastonkäyttöä. Raatioiminta näyttää vaikuttaneen lapsiin positiivisesti, positiivinen ja tuttavallinen suhtautuminen henkilökuntaan on entisestään lisääntynyt. Vaikuttaa siltä, että kirjaston kynnyks näiden lasten kohdalla on madaltunut. Ver-

tailtaessa raatitoiminnassa mukana olleita lapsia niihin lapsiin, jotka raatiin eivät ole osallistuneet, on ero huomattava. Raatilaiset esittävät kysymyksensä suoraan ja ujostelematta, sekä myös kertoilevat kuulumisiaan ja kokemuksiaan lukemistaan kirjoista avoimemmin. Muut lapset taas ovat kysymyksissään varovaisempia ja henkilökunnan lähestyminen tapahtuu useammin asenteella ”anteeksi kun häiritsen”. Uskoisin, että raatitoiminnassa mukana olleet lapset suhtautuvat kirjastoon myönteisemmin myös tulevaisuudessa, ja ovat valveutuneempia ja avoimempia kirjastonkäyttäjiä. Toivottavasti he myös tulevaisuudessa osaavat ja uskaltavat tehdä ehdotuksia kirjastonsa kehittämiseksi tai palvelun parantamiseksi. Tämän kokemuksen pohjalta raatitoiminta ei varmasti jää kertakokeiluksi ja vain tämän tutkimuksen menetelmäksi, vaan resurssien niin sallissa sitä tultaneen jatkamaan tavalla tai toisella. Aito ja avoin lasten mielipiteiden kuunteleminen näyttää vaikuttavan lapsiin eli tulevaisuuden kirjastovaiuttajiin positiivisesti ja toivottavasti he muistavat nämä hyvät kirjastokokemukset myös aikuisina.

5.2.3 Asiakkaiden parihaastattelut

Parihaastatteluista saadut tulokset olivat samassa linjassa sekä laputuskampanjasta että neljäsluokkalaisten kirjastoraadeista saatujen tulosten kanssa. Kaikki parit kiittelivät hyvää palvelua ja sitä, että kirjaston materiaali on järjestyksessä. Ylipäätään lähikirjaston olemassaoloa pidettiin tärkeänä sekä haastattavien itsensä että koko asuinalueen kannalta. Myös kirjaston koko ja valikoima koettiin hyvänä, lähikirjasto koettiin kodikkaammaksi kuin esimerkiksi pääkirjasto. Myös uutuuskirjojen hyvää ja nopeaa saatavuutta (myös seutuvauruksen ansiosta) sekä aineiston esittelyä näyttelyin ja muun esillepanon kautta kiiteltiin. Eläkeläisparit myös kiinnittivät huomiota hyllyjen korkeuksiin ja sijoitteluun, esimerkiksi alahyllyjen korkeus nähtiin olevan sopivalla tasolla, jotta asiakkaan ei tarvitse kumartua liikaa, mutta lisää väljyyttä kirjastotilaan toivottiin.

Kehitysehdotuksiksi mainittiin myös muun muassa paremmat lukupaikat, esimerkiksi lasten istumapaikkoihin oli kiinnitetty huomiota. Myös uutta tekniikkaa

esimerkiksi lainattavien lukulaitteiden tai tablettien muodossa toivottiin. Vaikka aineistovalikoima koettiin hyväksi, löysivät haastateltavat myös puutteita kirjaston kokoelmasta. Erityisesti lehtivalikoimaan toivottiin muutoksia, enemmän miehille suunnattuja lehtiä sekä myös ulkomaalaisia lehtiä toivottiin. Toki kyseessä on yksittäisten ihmisten mielipide, mutta nämä huomiot tukevat myös henkilökunnan näkemystä kokoelmasta. Kirjaston opasteet erityisesti kirjaston ulkopuolella oli koettu huonoiksi myös haastateltavien mielestä, myös tietokirjojen löydettävyydessä nähtiin parantamisen varaa. Toisaalta selkeää järjestystä myös kiiteltiin.

Toiset haastateltavista olivat tyytyväisiä kirjaston peruspalveluun eivätkä kaivanneet erityisiä lisäpalveluja, toiset taas toivoivat esimerkiksi kirjailijavierailuita tai muita tapahtumia. Näissä mielipide-eroissa oli selvä jakauma, vanhemmat kirjastoa pidempään käyttäneet haastateltavat olivat tyytyväisempiä kirjastoon nykyisellään eivätkä kaivanneet juurikaan uusia toimintoja, nuoremmat haastateltavat taas olivat kiinnostuneita tapahtumista tai muista lisäpalveluista. Toisaalta myös tapahtumia toivoneet haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjasto perinteisessä muodossaan on aivan hyvä, elämykset ja ”sirkushuvit” koettiin vieraiksi.

5.3 Sidosryhmien näkemys kirjastosta

Sekä Koivuhaan alakoulun että päiväkodin edustajat olivat molemmat kokonaisuudessaan tyytyväisiä kirjastoon. Molemmat sidosryhmät ilmoittivat olevansa sitoutuneita käyttämään kirjaston palveluja säännöllisesti myös jatkossa. Molemmat mainitsivat hyvän ja asiantuntevan palvelun sekä kirjaston läheisyyden olevan tärkeitä tekijöitä. Tiloista kysyttäessä vastaajien mielipiteet erosivat hie-man, koulun edustaja oli sitä mieltä, että kirjaston tilat ovat hyvät, päiväkodin edustaja taas toivoi lasten lukunurkkauksen kehittämistä. Tulevaisuudesta kysyttäessä päiväkodin edustaja toivoi päiväkotilapsille suunnattuja satutunteja tai muuta toimintaa, koulun edustajan toiveet taas olivat laajempia. Koulun edustaja ehdotti kouluainekohtaisia tai aihekohtaisia merkintöjä kirjastotietokantaan,

jotta kirjaston käyttöä voisi monipuolistaa ja kirjaston aineistoja käyttää paremmin ja tehokkaammin hyödyksi myös muissa aineissa kuin äidinkielessä. Koulun edustajan vastauksissa myös yhteistyön merkitys tulevaisuudessa korostui. Ehdotuksena oli, että kirjaston työntekijän työnkuvaan/työaikaan voisi liittää koulu yhteistyön etenkin tulevia opetussuunnitelman päivitystöitä silmälläpitäen.

6 KEHITTÄMISEHDOTUS KOIVUHAAN LÄHIKIRJASTOLLE

Seuraavassa esitän ehdotuksen Koivuhaan kirjaston kehittämiseksi. Ehdotuksessa on otettu huomioon sekä tilat että palvelut ja ehdotus on muodostettu asiakkailta saatujen mielipiteiden sekä benchmarkingilla saatujen kokemusten pohjalta. Ehdotuksessa on eritelty selvyuden vuoksi tilat ja palvelut erillisiksi kokonaisuuksikseen, vaikka käytännön työssä ne limittyvätkin yhteen tiiviisti. Selvää on, ettei näin laajaa ja perusteellista kehittämistä etenkin tilojen osalta voi tapahtua ilman taloudellisia resursseja, eritoten tässä tapauksessa, jossa kirjastoa ei ole uusittu juuri millään tavalla koko sen olemassaolon aikana.

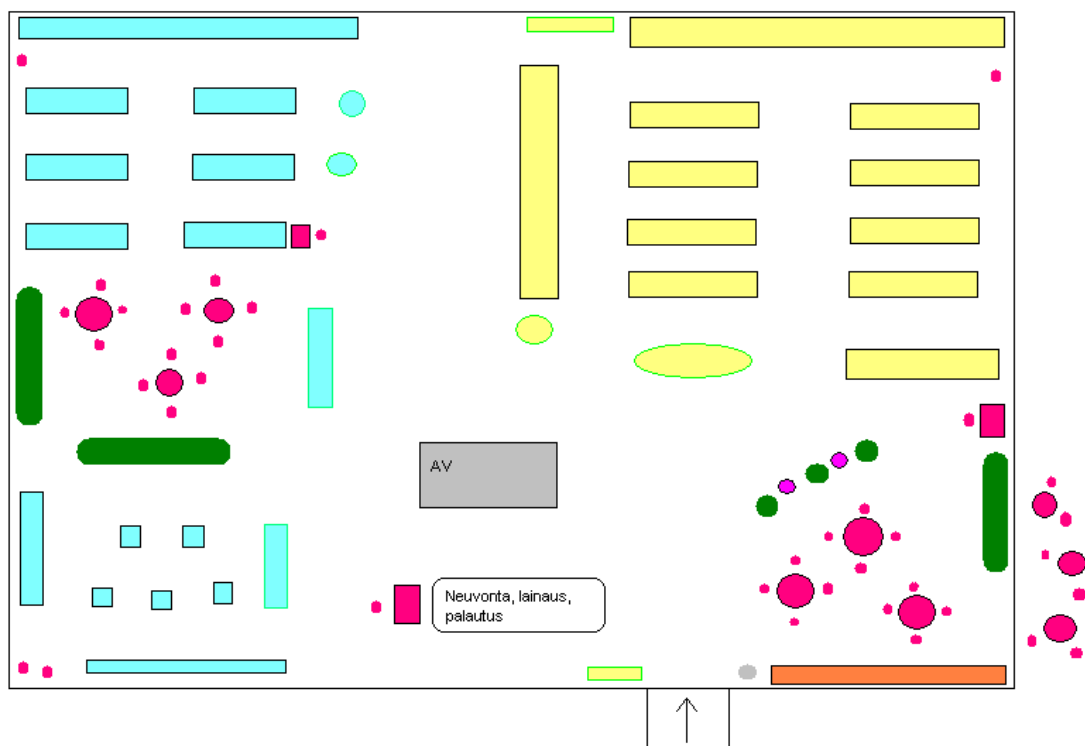
Nykyisen taloustilanteen huomioon ottaminen asettaa kuitenkin isoja haasteita Koivuhaan kirjaston kehittämiseksi. Oletettavaa on, ettei isoon peruskorjaukseen ja muutostöihin saada lähivuosina rahaa kaupungin taholta, myös valtion myöntämät avustukset lienevät lähivuosina vaakalaudalla myös kansallisella tasolla. Tämä kehittämissuunnitelma on siis suunnitelma siitä, miten Koivuhaan kirjastosta saadaan asiakkaiden tarpeita vastaava, nykyaikainen kirjasto, jonka standardi nousee. Kaikkia uudistusehdotuksia ei välttämättä voida toteuttaa ainakaan lyhyellä tähtämellä, mutta suunnitelmassa on hyvä ottaa jo tässä vaiheessa huomioon optimaalisimmat uudistusehdotukset. Toimiva ja palveleva kirjasto paitsi palvelee alueensa asukkaita ja muodostaa yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa palveluverkoston, toimii myös kehysorganisaationsa eli kaupungin mainoksena myös ulkopuolisille tahoille, niin organisaatioille kuin kirjastossa mahdollisesti vieraileville ulkopaikkakuntalaisille.

Tilat

Tilakokonaisuuden (sekä itse kirjastotilan että kalustuksen) uusimisella on akuutein tarve Koivuhaan kirjastossa. Tässä ehdotuksessa ei ole tehty kustannuslaskelmia, vaan keskitytty siihen, kuinka kirjastotilasta saataisiin nykyaikainen ja asiakkaiden käyttöön paremmin sopiva. Kirjastotilan ollessa staattinen, sillä laa-

jennuksiin tai muihin radikaaleimpiin muutoksiin tuskin on tarvetta tai mahdollisuutta, on järkevää keskittyä muutosehdotuksessa kalustukseen ja tilankäyttöön. Tietysti on selvää, ettei uutta kalustusta kannata tuoda vanhaan ja kuluneeseen tilaan, jolloin myös pintaremontin tarve on perusteltu. Koska kirjaston ulkoseinien peruskorjaus on toteutettu vuonna 2009, on puitteiden uusiminen jo hyvällä alulla. Tämän ehdotuksen kustannuslinjaus on se, että kaikki uusimisen tarpeessa oleva uusitaan, ja vanhaa käytetään vain niiltä osin kuin se on järkevää ja tarkoituksenmukaista. Esimerkiksi vuonna 2009 uusittu palvelutiski on järkevää säilyttää. Toisaalta, vanhan säilytys muilta osin ei Koivuhaan kirjaston kohdalla ole järkevää eikä enää edes turvallista, sillä kaikki muut kalusteet, erityisesti kirjahyllyt, ovat tulleet tiensä päähän.

Lähtökohtana tälle suunnitelmalle on muokattu kirjaston tilaratkaisu. Toimivan kirjastotilan lähtökohdaksi on otettu osastojen muuttaminen eri paikkoihin, sekä toimintojen miettiminen uudella tavalla.



Kuva 8. Tilankäyttösuunnitelma Koivuhaan kirjastolle.

Pohjapiirrosehdotuksessa oviaukot ovat luonnollisesti samoilla paikoilla kuin kuvassa 4 on esitetty, joten selvyyden vuoksi tähän kuvaan on merkitty vain pääsisäänkäynti. Palvelutiski, av-aineisto ja yksi tietokonepiste on tässä jätetty entisille paikoilleen, muutoin tilajärjestely on kokonaan uusittu. Sinisellä on merkitty lasten ja nuorten aineistot siten, että lasten aineisto sijaitisi kuvan vasemmassa alareunassa ja nuorten aineisto vasemmassa yläreunassa, keltaisella on merkitty aikuisten aineistot. Aineiston esittelypaikat on ympäröity vihreällä. Pöydät ja istuinryhmät ovat merkitty punaisella, vihreät merkitsevät sohvia tai muita pehmeitä istuinryhmiä. Pohjapiirroksen oikeassa alalaidassa ruskealla merkitty hylly on sanoma- ja aikakauslehtiä varten. Tässä suunnitelmassa sisäpiha on otettu käyttöön, ajatuksena on lähinnä se, että kesäaikaan sisäpiha toimisi lisätilana ja lehtialueen jatkeena. Näin kirjaston käyttöön saataisiin myös erilaista tilaa, joka toisi vaihtelua tilankäyttöön. Näin myös tällä hetkellä käyttämättömänä oleva sisäpiha saataisiin hyötykäyttöön. Lehtialueelle voitaisiin myös sijoittaa kahviautomaatti, mikä osaltaan lisää asiakkaiden viihtymistä. Hyllyjen mitoitusta tai lukumäärällistä tarvetta ei ole tässä huomioitu, joten siltä osin tilankäyttösuunnitelma on suuntaa antava. On kuitenkin luultavaa, että nykyinen hyllymäärä tulisi karsia tilan avaruuden ja muunneltavuuden mahdollistamiseksi. Tässä suunnitelmassa osa kalusteista lienee järkevää varustaa pyörillä, näin esimerkiksi lastenosastolle saataisiin tarvittaessa lisätilaa esimerkiksi satutunteja varten. Tässä suunnitelmassa tietokonepisteet (punaiset suorakaiteen muotoiset pöydät) on sijoitettu siten, että tietokonetta voi käyttää aiempaa rauhallisemmassa ympäristössä, kuitenkin siten, että palvelutiskiltä voi tarvittaessa valvoa esimerkiksi lasten tietokoneen käyttöä.

Kirjaston viihtyisyyttä voidaan parantaa paitsi perusremontilla, myös kiinnittämällä huomiota sisustukseen ja värien käyttöön. Kirjastoon tullaan mielellään oleilemaan ja viettämään aikaa, kun vain puitteet ovat kunnossa. Etenkin lapset toivoivat vastauksissaan erilaisia istuinryhmiä ja värien käyttöä. Istuimien ja erilaisten tekstiilien kuten verhojen värivalinnoilla voidaan vaikuttaa myös siihen, millaiselta tila tuntuu. Kirjastotilassa, joka myötäilee lähtökohdaltaan 1970-luvun arkkitehtuuria ja on mittasuhteiltaan matala, on perusteltua käyttää rauhallisia värejä, jolloin tilasta saadaan visuaalisesti miellyttävä. Aikaa kestävä väri-

nat ja sisustusvalinnat kokonaisuudessaan luovat osaltaan myös kustannustehokkuutta, etenkin jos kalusteet ja muut sisustuksen osat ovat myös laadukkaita ja pitkäikäisiä.

Tässä suunnitelmassa kirjaston sisällä tapahtuva ristikkäisliikenne on eliminoitu mahdollisimman tarkasti. Näin sekä lapsilla, nuorilla ja aikuisilla on omaa rauhallista tilaa sekä omia oleskelupaikkoja, kuitenkin siten, että luonteva yhteys palvelutiskille säilyy. Sopivilla kalusteratkaisuilla (esimerkiksi aiempaa matalammilla hyllyillä) varmistetaan se, että kirjastotilasta tulee avara ja esteetön. Myös muutoin esteettömyyttä on kehitettävä, esimerkiksi pääsisäänkäynnin tulisi olla sellainen, että sisäänkäynti on vaivatonta myös pyörätuolilla tai lastenvaunujen kanssa liikuttaessa. Nykyisen sisäänkäynnin ollessa liian ahdas, olisi tarkoituksenmukaista joko uusia sisäänkäynti kokonaan tai muokata vanha sisäänkäynti siten, että esteettömyys ja sujuva kulku toteutuvat. Kuten asiakkaiden kuulemisessa tuli ilmi, myös kirjaston ulkopuolista opastusta on parannettava. Opasteiden on oltava selkeitä, tarpeeksi suuria ja yksiselitteisiä. Opastus lienee järjestettävä yhteistyössä palvelukeskusta hallinnoivan Koivuhaan talo-hoito Oy:n kanssa, jolloin palvelukeskuksen opasteista saadaan yhtenäiset ja toimivat. Paitsi palvelukeskuksen sisätiloissa, myös palvelukeskuksen ulkopuolella olevat opasteet tulisi uusia siten, että kirjaston sijainti selviää helposti. Tässä yhteydessä lienee järkevää kiinnittää huomiota myös muiden palvelukeskuksessa sijaitsevien kaupungin toimijoiden opasteisiin. Hyvillä opasteilla luodaan paitsi hyvää asiakaspalvelua, myös oikeanlaista mielikuvaa organisaatiosta.

Erityisesti lapset toivoivat erilaisia tietotekniikkaan liittyviä ratkaisuja kirjastossa käytettäväksi, kuten pelikonsoleita ja enemmän tietokoneita. Vaikka laitteita ei heti voitaisikaan hankkia, on kuitenkin perusteltua, että kirjastotilassa on valmius myös tämänkaltaisille palveluille. Myös ajatus mukautuvasta ja muokattavasta kirjastotilasta tukee tätä näkemystä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että pistorasioiden määrää on lisättävä ja niiden sijoittelu mietittävä tarkasti. Nykyisessä kirjastotilassa pistorasioita on liian vähän ja niiden sijoittelu on hankala. Tämä on huomattu esimerkiksi silloin, kun asiakas tulee kirjastoon kannettavan tietokoneen kanssa ja toivoisi löytävänsä rauhallisen työskentelypaikan, jossa

pistorasia on tarpeeksi lähellä virtajohtoa varten. Edellä esitetystä tilasuunnitelmassa rauhallisten työskentely-/lukupaikkojen tarve on otettu huomioon, joten myös sähkösuunnittelussa on otettava huomioon nämä tarpeet. Lisäksi erilaisille, uusille toiminnolle, esimerkiksi mainittua pelikonsolin käyttöä varten on taattava tarvittava sähköistys.

Tässä taloustilanteessa kirjastotilan vaatimat muutostyöt olisi voitava toteuttaa mahdollisimman pienellä budjetilla siten, että työ- ja materiaalikustannukset olisivat mahdollisimman pienet. Tämä mahdollistunee tarkalla suunnittelulla ja kilpailuttamisella, myös kaupungin omien toimijoiden tarjoamat mahdollisuudet tila- ja kalustemuutosten tekemiseen tulisi kartoittaa. Vaikka aineiston karsiminen ja sitä myötä esimerkiksi hyllytarpeen supistuminen vaikuttaisi helpolta ratkaisulta osittain pienentää kustannuksia, on kuitenkin tarkoin mietittävä, millainen määrä aineistoa on riittävästi, sillä kirjastoa ei ole ilman aineistoa. Myös asiakkaiden mielipiteet puoltavat monipuolisen ja kattavan kokoelman merkitystä.

Palvelut

Kuten kaikissa tämän tutkimuksen asiakkaiden mielipiteitä kartoittaneista toimituksista kävi ilmi, henkilökohtainen on palvelu Koivuhaan kirjaston valtti ja tärkeä tekijä muodostettaessa erinomaista Koivuhaan kirjaston tulevaisuuskuva. Ilman osaavaa ja riittävää henkilöstöä ei tuoteta hyvää asiakaspalvelua. Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan laadukkaita kirjastopalveluja tuottavassa kirjastossa henkilöstömäärän tulisi olla 0,8 – 1 henkilötyövuotta/1 000 asukasta. Näin myös kirjastopalveluja pystyttäisiin kehittämään. (Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 46.) Tämän suosituksen mukaan Koivuhaan kirjastossa tulisi olla 2,9 - 3,6 henkilötyövuotta, mikäli laskennassa käytetään vain ydinalueen asukasmäärää. Nykyinen 1,82 henkilötyövuotta on tässä valossa aivan liian vähän. Henkilökohtaisen palvelun säilyttämiseksi on paljon perusteita: käyttäjät esittävät muutoin piiloon jääviä kysymyksiä ja antavat palautetta tiskillä asioissaan, osa asiakkaista vierastaa automaatteja ja asiakkaita kuuntelemalla voidaan erilaisten ryhmien tarpeisiin vastata niiden toivomalla tavalla. (Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011, 18 – 19.) Kirjaston merkitys sosiaalisena paikkana on

myös otettava huomioon, erityisesti lähikirjastossa korostuu kirjaston voimaannuttava ja sosiaalistava merkitys. Kirjastoammattilainen saattaa olla asiakkaan ainoita säännöllisiä sosiaalisia kontakteja. Tätä näkökulmaa ei ole syytä väheksyä. Henkilöstömitoituksia mietittäessä on otettava huomioon paitsi asiakkaiden tarpeet ja odotukset, myös kirjastohenkilöstön jaksaminen ja työssään kehittyminen. Muuttuvassa maailmassa asiakaslähtöisyys ja ihmisen kohtaaminen korostuvat. Kuten Holmberg ym. (2009, 99) toteavat, ”henkilökunnan tulisikin viedä käyttäjäkeskeinen palvelu entistä pitemmälle ja luoda nykyistä tasa-arvoisempi suhde asiakkaisiin.” Kirjastotyön stereotypia pitäisi vaihtaa näkemykseen, joka perustuu asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden ymmärtämiseen, osallistumiseen ja kuunteluun (Holmberg ym. 2009, 99). Tätä tavoitetta ei täytetä automatisoinnilla tai aukioloaikoja kohtuuttomasti supistamalla, mikä usein on ratkaisuna säästöpaineen alaisuudessa. Sen sijaan tarkasti mietityt ja perustellut aukioloajat sekä automaattien käyttöönotto rutiininomaisen lainauspalautustyön helpottamiseksi ovat usein perusteltuja toimia. Esimerkiksi lainauspalautusautomaatti mahdollistaa henkilöstöressurssien kohdentamiseen henkilökohtaiseen ja alusta loppuun asti vietyyn asiakaspalveluun, mikä tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaa olevan asiakkaidenkin toiveena. Automaatin hankkiminen pitää kuitenkin olla perusteltua ja etukäteen lienee syytä kartoittaa tarkemmin asiakkaiden halukkuutta automaatin käyttöön, jossa investointi ei jäisi käyttämättömäksi.

Hankehakemukset lienevät rahoituksen suhteen avainasemassa. Esimerkiksi lainauspalautusautomaatin hankkiminen hankkeen puitteissa voisi olla yksi mahdollisuus. Lainauspalautusautomaatin avulla erityisesti alakoulun oppilaiden kirjastotunnit voitaisiin hoitaa siten, että oppilaat lainaisivat ja palauttaisivat omatoimisesti, jolloin henkilökunnan työpanos kohdistuisi enemmän henkilökohtaiseen palveluun ja esimerkiksi lukuvinkkien antamiseen. Lapset ovat myös innokkaita oppimaan uutta, joten tässä kontekstissa lainausautomaatti voisi toimia hyvin. Sen sijaan vanhempien asiakkaiden kohdalla automaatin käyttö vaatii varmasti enemmän totuttelua ja kuluisi varmasti pitkäkin aika ennen kuin asiakkaat tottuisivat käyttämään automaattia, erittäin suuri osa asiakkaista kun vaihtaa mielellään myös kuulumisia lainauspalvelun lomassa. Mahdollisesta

automaatista huolimatta on kuitenkin pidettävä huolta myös siitä, että asiakkaat saavat halutessaan henkilökohtaista palvelua. Automaatti puolustaa tarvettaan myös siinä tapauksessa, ettei henkilöstömäärää saada nostettua laatusuosituksen vaatimalle tasolle. Näin vähäisen henkilöstömäärän työpanos on käytettävissä enemmän aikaa vaativissa asiakaspalvelutehtävissä, kun osa rutiiniväisestä jäänee pois.

7 LOPUKSI

Kirjastojen tulevaisuudesta on keskusteltu niin kauan kuin kirjastoja on ollut olemassa. Tuula Haavisto pohtii mietinnössään (2009, 13) myös lähikirjastojen tulevaisuutta. Hänen näkemyksensä on, että lähikirjastot katoavat seuraavien 20 vuoden kuluessa, ja niiden tilalle on muodostunut uudenlainen kirjastoautoinnovaatio (Haavisto 2009, 13). Elina Harju (2009, 14) taas on sitä mieltä, että pääkirjastot saavat rinnalleen yhteisönsä keskuksina toimivia lähikirjasto- tms. keskuksia, joiden resurssit turvataan yhteistyöllä muiden toimijoiden kanssa. Näkemykseni on, että tämänkin kehittämistyön avulla pyritään turvaamaan jälkimmäinen vaihtoehto lähikirjastojen tulevaisuudesta. Lähikirjastojen puolesta, verrattuna mobiiliin kirjastoon esimerkiksi kirjastoauton muodossa, puhuvat myös kestävä kehitys ja ympäristönäkökulmat. Niin kauan, kuin lähikirjastotilat ovat olemassa, on myös ympäristönäkökulmat huomioon ottaen järkevämpää kehittää lähikirjastotoimintaa kuin mobiilia kirjastoa. Ihmisten vapaa-ajanviettotavoissa ja arvovalinnoissa on ollut viime aikoina havaittavissa muutoksia yhteisöllisempään suuntaan ja pehmeisiin arvoihin. Koti ja kotiseutu nähdään tärkeinä, yhdessä tekemistä ja toisten huomioimista on alettu korostamaan vastalauseena kovenevalle yhteiskunnalle. Tässä kontekstissa lähikirjasto puolustaa paikkaansa yhteisöllisyyden luoja ja asuinalueensa keskuksena, juuri kuten Harju mietinnössään linjaa. Varmaksi ei tietenkään voi sanoa, mihin suuntaan ihmisten tarpeet ja mieltymykset kehittyvät. Kuitenkin myös tämän tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että lähellä asiakkaita toimivat kirjastot ovat tärkeitä niin kauan, kuin ihmiset haluavat helposti lähestyttävää, hyvää palvelua sivistyäkseen, viihtyäkseen ja oppiakseen uutta.

LÄHTEET

Aaltonen, H. 2012. The Finnish Library Space – From stacks to living room: a history of the development of public library spaces in Finland. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Aarnos, E. 2007. Kouluun lapsia tutkimaan: havainnointi, haastattelu ja dokumentit. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 170 – 183.

Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) 2011. Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Elenius, L. 2012. Asiakkaat avuksi: Osallistavat kehittämismenetelmät ovat tulleet jäädäkseen. Kirjastolehti 5/2012, 36-37.

Haavisto, T. 2009. [Millainen on kirjastomaisema vuonna 2035]. Teoksessa Kekki, K. (toim.) Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. [Helsinki]: Opetusministeriö/Kulttuuriyksikkö, 11 -13. Viitattu 4.11.2013.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf

Harju, E. 2009. [Millainen on kirjastomaisema vuonna 2035]. Teoksessa Kekki, K. (toim.) Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. [Helsinki]: Opetusministeriö/Kulttuuriyksikkö, 14 -15. Viitattu 4.11.2013.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holmberg, K.; Huvila, I.; Kronqvist-Berg, M.; Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0: Muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Hotanen, J.; Laine, R. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas: opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Suomen Laatukeskus Koulutuspalvelut Oy.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karlöf, B. 2009. Benchmarking – med lärande för att utveckla företag, organisationer och människor. Malmö: Liber AB.

Kiili, J. 2006. Lasten osallistumisen voimavarat: Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kokkolan kaupunki 2013. Koivuhaan koulu. Viitattu 4.11.2013.

https://www.kokkola.fi/opetus_ja_koulutus/perusopetus/luokat_1_9_fi/koivuhaan_koulu/opetus/fi_FI/opetus/.

Lovio, M. 2001. Arvioi & vaikuta. Kirjastolehti 1/2001, 12.

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Helsinki: Opetusministeriö/Kulttuuriyksikkö.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22 – 56.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta: Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. Turku: SelinSelin.

Toholammin kunta 2013. Kirjasto. Viitattu 25.10.2013
<http://www.toholampi.fi/index.php?sivu=kirjasto>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

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

Valleala, S. & Miettinen, V. 2012. Kerro se lappusin. Viitattu 4.11.2013.
<http://keskustakirjasto.fi/2012/10/12/kerro-se-lappusin/>.

Worpole, K. 2013. Contemporary Library Architecture: a planning and design guide. London: Routledge.

Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016.

Benchmarking-kysymykset

Rakennusvuosi:

Remontointivuosi:

Pinta-ala:

Henkilökunta:

Tunnusluvut (kokoelma, poistot, asiakkaat, lainaus):

Toimenpiteet ennen remonttia:

Sulkuaika:

Kalusteet:

Paras muutos:

Mitä olisi voinut tehdä toisin?

Muuta:

Sähköpostihaastattelu Koivuhaan päiväkodille ja Koivuhaan alakoululle

Haastattelun tavoitteena on selvittää Koivuhaan kirjaston nykytilan vahvuudet ja heikkoudet päiväkodin ja koulun näkökulmasta sekä kartoittaa ko. sidosryhmien tulevaisuuden toiveita kirjastopalvelun suhteen.

1. Miten kuvailisit Koivuhaan kirjaston palveluja nykyisellään?

Mitä hyvää ja mitä kehitettävää niissä on?

2. Millaiset Koivuhaan kirjaston tilat ovat mielestäsi organisaatiosi näkökulmasta?

Mitä hyvää ja mitä kehitettävää niissä on?

3. Kuinka sitoutunut organisaatiosi on käyttämään kirjaston palveluja?

4. Millaiseksi toivoisit kirjaston palvelujen ja tilojen muotoutuvan tulevaisuudessa? Lisäisivätkö nämä muutokset organisaatiosi kirjastopalvelujen käyttöä, jos kyllä, niin miten?

Laputuskampanjan mainos



Kokkolan kirjastoissa!

Ottaako asiakaspäätte päästä, jääkö sormi helposti lehtikaapin oven väliin, sopiiko sohva istuinlihaksille tai onko dvd-valikoima ihan ok?



Kokkolan kaupunginkirjasto haluaa kuulla juuri Sinun mielipiteesi kirjaston eri toimipisteiden tiloista, kalusteista, aineistoista tai laitteista. Myös toiveesi tulevaisuuden kirjastopalveluista kiinnostavat.

Palautetta voit antaa **Lainan päivän viikolla 4.-8.2. liimaamalla erivärisiä muistilappuja haluamaasi paikkaan kirjastossa.**

Voit äänestää pelkällä värillä: Valitse **punainen**, **vihreä** tai **keltainen** post-it-lappu ja liimaa se suoraan paikkaan, jota huomiosi koskee. Punainen on negatiivinen viesti, vihreä positiivinen ja keltainen kertoo, että tämä menettelee. Halutessasi voit kirjoittaa lappuun tarkemmat kommentit ja terveiset kirjastolle.

Palaute kerätään valokuvaamalla laput paikoillaan ja tallentamalla kommentit. Tieto käytetään hyväksi kirjastojen toiminnan kehittämisessä.

Kiitos jo etukäteen aktiivisille laputtajille!

