

Opinnäytetyö (YAMK)

Liiketoiminnan kehittäminen

2022

Annika Helastila

**PALVELUALUEEN TOIMIVUUS
KÄYTTÄJÄN KANNALTA
KERAVAN
KAUPUNGINKIRJASTOSSA**

Annika Helastila

PALVELUALUEEN TOIMIVUUS KÄYTTÄJÄN KANNALTA KERAVAN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Keravan kaupunginkirjaston palvelualueen toimivuutta käyttäjän näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkittava alue rajattiin useammasta asiakaspalvelupisteestä koostuvaan palvelukeskukseen ja erilliseen tulostuspisteeseen. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää mahdollisia ongelmakohtia alueella ja löytää keinoja toimintojen selkeyttämiseksi sekä käyttäjän omatoimisuuden lisäämiseksi. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään kirjastotilan suunnittelussa sekä palvelualueen kehittämisen pohjana.

Tutkimuksen kohderyhmänä oli kirjaston käyttäjät; aktiiviset kirjastoystävöimintaan ja kirjaston tapahtumiin osallistuvat henkilöt. Tutkimuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä. Tutkimusaineistoa kerättiin järjestämällä kirjastotilaan saapuville käyttäjille laputuskampanja ja havainnoimalla asiakkaiden toimintaa palvelualueella sekä haastattelemalla kirjastoystävöiminnassa mukana olevia ikäihmisiä ja tapahtumiin osallistuvia nuoria aikuisia. Aineistoa analysoitiin teemallisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkimustulosten mukaan palvelukeskuksen asiakaspalvelupisteitä ei ole perusteltua jakaa erillisiin toimintoihin opasteiden avulla. Myös ennen korona-aikaa käytössä olleilla info-tiskeillä tehdyt toiminnot on toteutettavissa palvelukeskuksen asiakaspalvelupisteillä eikä erillisiä tiskejä ole tarvetta käyttää tilassa. Käyttäjän mukaan tulostuspiste on piilossa, ja sen toiminnot koetaan haasteelliseksi. Tulostuspiste ei myöskään täytä esteettömyysvaatimuksia.

Palvelukeskusta ja tulostuspistettä tulisi kehittää saavutettavammaksi ja asiakasystävällisemmäksi. Asiakaskokemukseen voi tulevaisuudessa vaikuttaa tutkimusaineistosta saaduilla tuloksilla ja jalostaa esiin tulleita ideoita eteenpäin. Kirjasto hyötyy käyttäjien kanssa tehdystä yhteistyöstä palvelukokemuksen ja kirjastotilan kehittämiseksi, joten osallistamisen keinoja on tarpeen hyödyntää jatkossakin. Asiakaslähtöisellä jatkotutkimuksella voidaan kerätä lisätietoa palvelukeskuksen uudistamisen toteuttamiseksi.

ASIASANAT:

Yleiset kirjastot, palvelualue, osallistaminen, käyttäjät, palvelumuotoilu, kehittäminen, COVID-19

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Development

2022 | 46 pages, 3 pages in appendices

Annika Helastila

FUNCTIONALITY OF THE SERVICE AREA FOR THE USER IN THE KERAVA CITY LIBRARY

This thesis examined the functionality of the Kerava City Library service area from the user's perspective. The area to be examined was confined to a service center consisting of more customer service points and a separate print point. The aim of the study was to identify potential problem points in the area and to find ways to clarify functions and to increase user self-help. The results of the study will be used to design the library space as well as the basis for developing the service area.

The focus group for the study was library users; active people involved in library friend activities and library events. The study utilized methods of service design. The research material was collected by organizing a clapping campaign for users entering the library space and observing customer activity in the service area, as well as interviewing older people involved in library friend activities and young adults attending events. The inhibition was analyzed through thematic content analysis.

According to the findings, there is no justification for sharing customer service points in the service center into separate functions using signage. Also, operations performed at info counters used before corona time are feasible at the service center's customer service points and there is no need to use separate counters in the mode. According to the user, the print point is hidden, and its functions are perceived as challenging. The print point also does not meet accessibility requirements.

The service center and print point should be developed to be more accessible and customer-friendly. Customer experience can be influenced in the future by results from the research data and refine the ideas that have come forward. The library benefits from collaborating with users to develop the service experience and library space, so it is necessary to continue to utilize the means of inclusion. Further customer-oriented research can be used to collect additional information to carry out the renewal of the service centre.

KEYWORDS:

Public libraries, service area, co-creation, users, service design, developing, COVID-19

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
1.1 Työn taustaa ja toimeksianto	6
1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät	9
1.4 Opinnäytetyön rakenne	10
2 PALVELU- JA TILAMUOTOILUA KIRJASTOLLA	12
2.1 Pandemian vaikutus yleisiin kirjastoihin	14
2.2 Kirjastotilojen suunnittelu pandemia-aikana	14
2.3 Palvelumuotoilun määrittelyä	15
2.4 Palvelukokemus	16
3 OSALLISTAVAT MENETELMÄT KEHITTÄMISTYÖSSÄ	18
3.1 Osallisuuden käsitteistöä ja menetelmiä	18
3.2 Osallisuus kirjastoissa	19
4 KEHITTÄMISKOHTENA ASIAKASPALVELUTISKI JA TULOSTUSPISTE	21
4.1 Keravan kirjastopalvelut	21
4.2 Kirjaston palvelualue	21
4.3 Tulostuspiste	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	26
5.1 Laputuskampanja kirjastolla	26
5.2 Havainnointia palvelualueella	28
5.3 Teemahaastattelu	29
6 TULOKSET	30
6.1 Tulosten luotettavuus	37
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	39
7.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin	40
7.2 Kehittämisehdotuksia	40
LÄHTEET	44

LIITTEET

- Liite 1. Keravan kaupunginkirjaston pohjakartta, 1. kerros.
Liite 2. Laputuskampanjan alustus suomeksi ja englanniksi.
Liite 3. Teemahaastattelukysymykset.

KUVAT

Kuva 1. Neljän tilan malli (Jochumsen ym. 2012, 589).	12
Kuva 2. Palvelukeskus sivulta.	22
Kuva 3. Palvelukeskus edestä.	23
Kuva 4. Infotiski.	24
Kuva 5. Kirjaston tulostuspiste.	25
Kuva 6. Laputuskampanja kirjaston aulassa.	28
Kuva 7. Aulan pylväs ja pokkaritorni.	42

1 JOHDANTO

1.1 Työn taustaa ja toimeksianto

Tämä opinnäytetyö käsittelee Keravan kaupunginkirjaston palvelualueen toimivuutta käyttäjän näkökulmasta tarkasteltuna. Käyttäjällä tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöä, joka saapuu kirjastotilaan. Palvelualue voidaan laajimmillaan käsittää koko kirjaston tiloja koskevaksi alueeksi. Tämä tutkimus kuitenkin rajataan asiakaspalvelutiskiin ja tulostuspisteeseen, joissa palvelutilanteita henkilökunnan ja käyttäjän välillä tapahtuu eniten. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Keravan kaupunginkirjastolle ja sen tekijä työskentelee kirjastolla.

Asiakaspalvelutiski koetaan yhdeksi tärkeimmistä tiloista kirjastossa. Se toivottaa ihmiset tervetulleeksi ja ohjaa heidän kulkuaan sekä auttaa ja neuvoo ihmisiä informaatiossa, tekniikassa ja palveluissa. Palvelutiski vaikuttaa siihen, miten kirjaston henkilökunta on vuorovaikutuksessa käyttäjiensä kanssa. Voidaankin sanoa, että palvelutiski ilmentää kirjaston arvoja ja palvelufilosofiaa. Se, miten palvelualue tai -tiski määritellään, miten sitä käytetään ja kehitetään, ovat olennaisia kysymyksiä kirjastotilan suunnittelun kannalta. (Felix 2019.) Palvelutiski nähdään helposti välttämättömyytenä kirjastossa asiakkaan kannalta, mutta sen puuttuminen ei kuitenkaan estä palvelutoimintaa. Palvelutoiminta voidaan järjestää myös esimerkiksi jalkautumalla, kuten Nekalan konttikirjastossa Tampereella (Hirvonen 2020, 17.).

Keravan kaupunki

Kerava on Uudellamaalla sijaitseva 37 000 asukkaan kaupunki. Kirjastopalvelut ovat osa vapaa-ajan ja hyvinvoinnin toimialaa yhdessä opiston, museon, liikuntapalveluiden, nuorisopalveluiden ja kulttuuripalveluiden rinnalla. Keravan kaupunginkirjasto kuuluu Keski-Uudenmaan kirjastojen muodostamaan Kirkes-kirjastoverkkoon yhdessä Järvenpään kaupunginkirjaston sekä Tuusulan ja Mäntsälän kunnankirjastojen kanssa. Keravan kirjasto on myös osa alueellista kehittämistehtävää Uudellamaalla hoitavan Porvoon kaupunginkirjaston toimialuetta. Alueellinen kehittämistehtävä on Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2018 voimaan astunut asetus, jolla yleisten kirjastojen kehittymisen ja henkilöstön osaamisen tueksi sekä kirjastojen keskinäisen yhteistoiminnan edistämiseksi

(AKE Porvoo 2021.). Kirjastorakennus on valmistunut vuonna 2003 ja sen yhteydessä toimii kaupungin kulttuuritoimisto, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Uudenmaan piirin luotsaama Onnila sekä Keravan Kuvataidekoulun ja Keravan Tanssiopiston toimitiloja.

Keravan vuoteen 2025 ulottuvassa kaupunkistrategiassa (2020) tähdätään siihen, että tulevaisuudessa kaupunki on osa pääkaupunkiseutua. Naapurikuntien kanssa käydään aktiivista keskustelua ja yhteistyötä tehdään palveluiden parantamiseksi. Kaupunki profiloituu strategiassa *Uusien ajatusten kärkikaupungiksi*, joka tukee ajatusta muun muassa kaupungin palvelujen yhteiskehittämistä asukkaiden kanssa. Strategiaan on tullut lokakuussa 2021 muutos. Uudessa luonnosteluversiossa (2021) määritellään kaupungin arvoja, joista yhtenä on osallisuus. Pyrkimyksenä on, että keravalaisia kannustetaan aktiiviseen ja omaehtoisen toiminnan luomiseen.

Kirjastojen kehittämiseen pyrkiviä toimia on useimmiten toteutettu asiakaskyselyillä. Kyselyt eivät kuitenkaan anna mahdollisuutta jatkokysymyksiin, joita vastauksista saattaa herätä. Vastaukset voivat olla toista kuin miten henkilö oikeasti toimii. Sittemmin vaikuttavuuden ja palvelumuotoilun menetelmät ovat tulleet mukaan kehittämistoimintaan. Kirjaston toiminnan vaikuttavuutta yhdessä asiakasyhteisöjen kanssa on tutkittu Gröndahlin ja Kolehmainen (2020) opinnäytetyössä. Asiakasraatia on hyödynnetty myös Tormaksen (2018) tekemässä opinnäytetyössä, joka käsittelee kirjastotilan ja palvelutiskin uudistamista.

Kirjastojen käyttötavat ovat muuttuneet voimakkaasti digitalisaation vuoksi, mutta erityisesti parhaillaan vallitsevan COVID-19-pandemian seurauksena. Koronatilanne on vähentänyt tai lopettanut kokonaan kirjastolla järjestettäviä tapahtumia tai niitä on siirretty verkkoon. Myös kirjastopalvelut ja -tila on kokenut muutoksia; palvelutiskejä on poistettu käytöstä tai asiakkaiden ja henkilökunnan välille on asennettu pleksi suojaamaan tartunnoilta. Turvavälien huomioiminen, käsihygieniasta huolehtiminen ja maskin käyttö on tullut osaksi arkea. Aiemmin asiakasvirroiltaan vilkas ja tapahtumarikas kirjasto on hiljentyntä käyttäjistä ja leppoisana oleskelutilana koettu paikka on muuttunut yhdeksi pikaisen täsmäasioinnin tyysijaksi. Ihmisten välinen kohtaaminen kasvatusten on vähentynyt, ja pidemmät henkilökunnan ja asiakkaiden väliset jutustelutuokiot kaikonneet.

Asiakasyhteisö Kirjastoystävät

Keravan kaupunginkirjastossa asiakkaiden osallistamista on ryhdytty toteuttamaan aktiivisemmin 2000-luvulla. Asiakasyhteisö Kirjastoystävät on reilu 20 vuotta toiminut palvelu sosiaalisen kirjastotyön edistämiseksi. Toimintaa koordinoidaan yhdessä vapaaehtoista hyvinvointityötä välittävän Talkoorenkaan kanssa. Asiakasyhteisön toimintaperiaatteena on tukea niitä kirjaston palvelujen piirissä olevia käyttäjiä, jotka eivät itse pääse asioimaan kirjastolla. Kirjastoystäväksi ilmoittautunut henkilö voi esimerkiksi toimittaa liikku- misrajoitteiselle asiakkaalle kirjaston lainoja ja antaa hänelle lukusuosituksia.

1.2 Työn tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kirjaston asiakaspalvelutiskin uudistaminen on tullut ajankohtaiseksi ja raikkaita ideoita tilan ja toimintojen kehittämiseksi kaivataan erityisesti käyttäjiltä. Tämän kehittämistyön tavoitteena on selvittää, miten palvelualue toimii käyttäjän kannalta nykyisessä mallissaan. Tämän selvittämiseksi on tarkoitus kerätä käyttäjätietoa, mitä voidaan hyödyntää tulevilla uudistuksissa. Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui:

- Miten vaikutetaan asiakkaan palvelukokemukseen tilasuunnittelulla?

Tutkimuskysymyksen laajuus käsittää koko käyttäjille tarkoitetun kirjastotilan, joten tarvitaan täsmennystä kirjastotilan ja palvelutoiminnan toimivuudesta. Palvelutoiminnassa tapahtuneiden muutosten vuoksi halutaan tarkemmin selvittää mahdollisia vaikutuksia asiakkaan palvelukokemukseen. Toiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui:

- Miten sujuvaa kirjastoasiointi on palvelualueella asiakkaan kannalta?

Näihin kahteen tutkimuskysymykseen etsitään vastaus hyödyntämällä asiakaslähtöisiä menetelmiä, joita käsitellään seuraavassa luvussa.

1.3 Työssä käytettävät tutkimusmenetelmät

Laadullinen tutkimus tutkimusstrategiana

Opinnäytetyössä esiintyy laadullisen tutkimuksen elementtejä, sillä pääasiallisena tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Haastatteluihin kutsutaan erikseen asiakasyhteisön *Kirjastoystävät* jäseniä sekä kirjaston järjestämiin nuorten iltoihin osallistuvia käyttäjiä. Tarvittaessa pyritään osallistamaan muitakin kirjaston käyttäjiä markkinoinnin keinoin. Haastatteluilla kerätään tietoa ilmiöstä eli palvelualueen toimivuudesta, jotta ymmärretään, mistä ilmiössä on kyse ja mitä kehittämistarpeita alueella ilmenee.

Opinnäytetyön toisena tutkimusmenetelmänä käytetään palvelumuotoilua ja laputtamista asiakkaiden yhtenä osallistamismenetelmänä. Palvelumuotoilu (engl. Service Design) valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska sillä saadaan kokonaisvaltaisemmin tietoa kirjaston käyttäjien toiveista ja ideoista. Käyttäjiä osallistetaan kirjastotilan kehittämistyöhön laputtamismenetelmän avulla, joka toteutetaan kirjaston aulatilassa.

Kolmantena tutkimusmenetelmänä käytetään havainnointia, joka toteutetaan asiakaspalveluvuorojen ohella. Havainnoinnin avulla voidaan saada konkreettisesti asiakaspalvelutilanteessa lisätietoa palvelutiskin ja tulostuspisteen toimivuudesta sekä voidaan tarkkailla etäämmältä asiakkaan käyttäytymistä kyseisillä alueilla.

Tutkimuksellinen kehittämistyö

Organisaation kehittämistarpeet tai halu saada aikaan muutoksia ovat tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtana. Ratkaisun löytäminen käytännön ongelmiin ja uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden tai palvelujen tuottaminen ja toteuttaminen liittyvät läheisesti tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tarkoituksena onkin luonnostella, kehitellä ja ottaa käyttöön ratkaisuja. Kehittämistyössä pyritään etsimään parempia vaihtoehtoja ja viemään niitä eteenpäin sen sijaan, että vain kuvailtaisiin ja selitettäisiin asioita. (Ojasalo ym. 2015, 19.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön katsotaan alkavan ideoinnista ja päättyvän useiden eri kehitysvaiheiden kautta ratkaisuun, sen toteutukseen ja arviointiin. Tekijät, jotka korostuvat tutkimuksellisessa kehittämistyössä ovat toiminnallisuus ja asiaintilojen parantaminen. Pyrkimyksenä on varmistaa, että ideat ja ratkaisut ovat toteuttamiskelpoisia.

Tutkimuksellista kehittämistyötä eivät siis ensisijaisesti ohjaa teoreettiset tavoitteet vaan käytännöllisyys, jota tuetaan teorian avulla. (Ojasalo ym. 2015, 20.)

Teemahaastattelu

Opinnäytetyön ensisijaisena aineistonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu, mikä toteutetaan 3-4 henkilön pienryhmille koronatilanteen aiheuttamat käytännöt huomioiden. Ryhmässä toteutettavaa haastattelua voidaan kutsua myös ryhmäkeskusteluksi, jonka avulla saadaan arvokkaita ideoita palvelujen tai tuotteiden kehittämisen tueksi. Menetelmän etuna on uuden tiedon nopea saanti usealta henkilöltä samaan aikaan. (Ojasalo ym. 2015, 42.)

Ryhmähaastattelu on tilanne, jossa paikan päällä on samaan aikaan useampia haastateltavia. Menetelmällä tavoitellaan tilannetta, jossa ryhmä keskustelee tutkijan esittämästä aiheesta tai teemoista, jotka liittyvät aiheeseen. Ryhmähaastattelua voidaan toteuttaa eri tavoin, kuten huomioimalla sekä yksilön tulkinnat eri teemoihin liittyen että ryhmän kollektiivisia käsityksiä aihepiiristä, joita saadaan selville ryhmävetoisilla ja vapaamuotoisilla keskusteluilla. (Puusa 2020, 115.)

Monenlaisten ilmiöiden tutkimisessa ryhmähaastattelu on Puusan mukaan erityisen hyödyllinen, sillä se mahdollistaa huomion kohdentamisen yksilöihin ja siihen, mitä yhteistä heillä on ryhmän jäsenenä. Henkilökohtaisiin haastatteluihin verrattuna ryhmähaastattelun vahvuutena on myös muiden osallistujien lisääntynyt valta ja mahdollisuus tuoda esiin tärkeitä kokemiaan asioita ja teemoja. Luovuustekijät ovat myös tärkeässä osassa, sillä oikein rakennettu ryhmätilanne lisää uusien, asiakaslähtöisten ideoiden kehittymistä. (Puusa 2020, 115 ja 130.)

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Tutkimuksen teoreettinen osuus jakautuu kahteen osaan, joista ensimmäisessä osassa, luvussa 2 käsitellään palvelumuotoilua ja kirjastotilaan kohdistuvaa teoreettista viitekehystä sekä pandemian vaikutusta kirjastojen toimintaan. Luvussa 3 käsitellään osallistamista ja osallisuutta yleisellä tasolla ja erityisesti kirjastoissa. Luku 4 esittelee kehittämis-kohteena olevan organisaation sekä palvelualueen, johon tutkimus kohdennetaan.

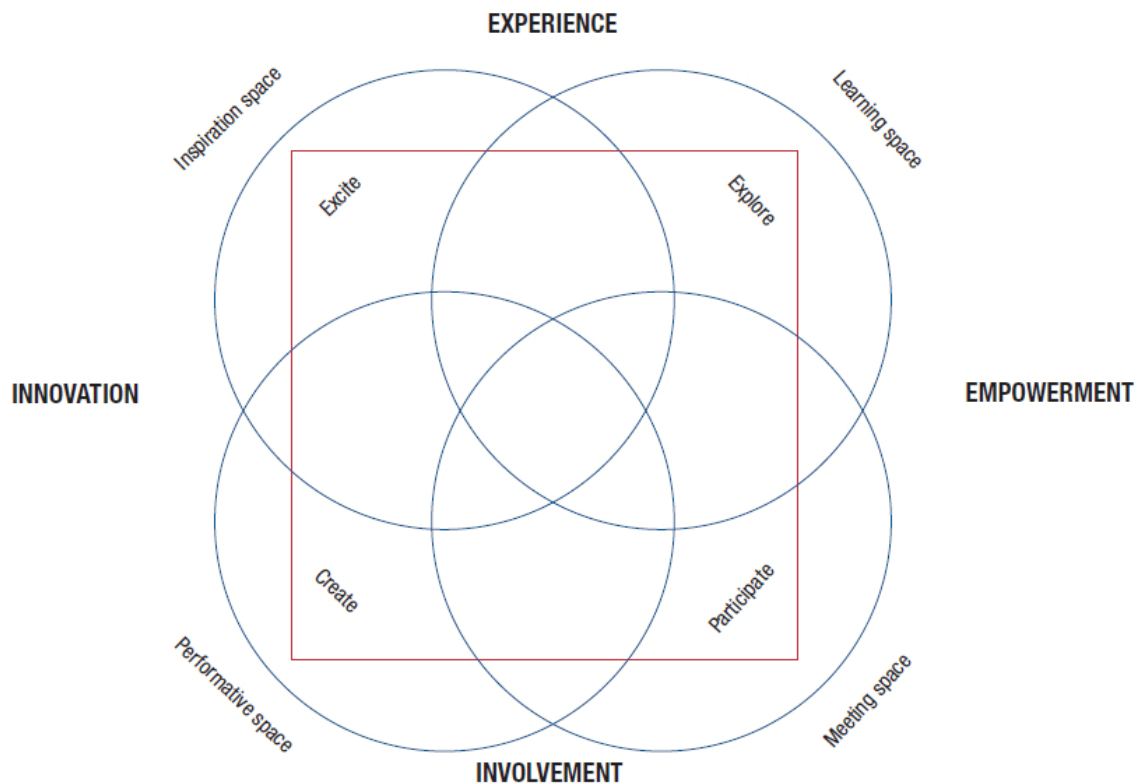
Tutkimuksen empiirinen osuus jakautuu lukuihin 5 ja 6, jotka keskittyvät tutkimuksen toteuttamiseen ja tulosten analysointiin. Lopuksi, luvussa 7 tarkastellaan tutkimuksesta tehtyjä johtopäätöksiä.

2 PALVELU- JA TILAMUOTOILUA KIRJASTOLLA

COVID-19 pandemia on vaikuttanut voimakkaasti kirjastopalveluihin erityisesti tapahtumien osalta, mutta myös tilajärjestelyihin ja kirjastossa asiointiin. Seuraavissa luvuissa käsitellään koronatilanteen vaikutuksia yleisten kirjastojen toimintaan tilasuunnittelun ja palvelumuotoilun näkökulmasta. Kirjastojen tilasuunnittelussa uudenlainen ajattelutapa on konkretisoitunut neljään tilaan pohjautuvan mallin myötä, jota on toteutettu pohjoismaisissa kirjastoissa.

Neljän tilan malli

Tanskalaisten Jochumsen ym. (2012, 587-597) luoman mallin (Kuva 1) lähtökohtana on neljä yleistä päämäärää, jotka koostuvat neljästä erilaisesta yleisen kirjaston sisältöön liittyvästä tilasta.



Kuva 1. Neljän tilan malli (Jochumsen ym. 2012, 589).

Mallin mukaan kirjaston kokonaistavoitteena on tukea seuraavia päämääriä:

- 1) kokemus (experience)
- 2) osallistuminen (involvement)
- 3) voimaantuminen (empowerment)
- 4) innovaatio (innovation).

Kaksi ensimmäistä päämäärää koskevat erityisesti yksilön käsitystä, kokemusta ja osallistumista yksilön oman identiteetin ja merkityksen etsimiseen yhteiskunnassa, kun taas jälkimmäiset tukevat laajemmin yhteiskunnallisia tavoitteita. Voimaantumisella tarkoitetaan vahvojen ja itsenäisten kansalaisten kehittymistä, mikä auttaa heitä ratkaisemaan päivittäin kohdattuja haasteita. Sen sijaan innovaation avulla etsitään uusia ratkaisuja käytännön ongelmiin tai kehitetään täysin uusia konsepteja ja menetelmiä. (Jochumsen ym. 2012, 589.)

Malli osoittaa mahdollisuudet kokemiseen, uuden löytämiseen, osallistumiseen ja luomiseen, mitä kirjaston tulee tarjota käyttäjilleen. Näin ollen neljän tilan malli ei ole vain työkalu kirjastoille analysointia varten vaan se sisältää näkemyksen, joka koostuu neljästä erilaisesta päällekkäisestä tilasta. Nämä ovat:

- 1) inspiraatiotila (inspiration space);
- 2) oppimistila (learning space);
- 3) kokoustila (meeting space); ja
- 4) performatiivinen tila (performative space). (Jochumsen ym. 2012, 590).

Jochumsenin ym. (2012, 590) mukaan neljää tilaa ei kuitenkaan tule nähdä konkreettisenä huoneena vaan mahdollisuuksina, joita voi hyödyntää sekä kirjastotilassa että verkossa. Ihanteellisessa kirjastossa nämä neljä tilaa tukevat toisiaan, ja siten myös kirjaston tavoitteita. Yleisesti ottaen tavoitteena on saada kaikki neljä tilaa olemaan vuorovaihtuksessa keskenään sisällyttämällä ne kirjaston arkkitehtuuriin, muotoiluun, palveluihin, erilaisiin ohjelmiin ja mahdollisten yhteistyökumppaneiden valintaan.

Neljän tilan mallia on käytetty instrumenttina kirjastojen järjestämiseen tai uudelleenjärjestämiseen sekä työkaluna suunnitelmissa uusien kirjastojen rakentamiseksi. Samalla mallia on käytetty kirjastosuunnitelmien ja politiikan kehittämisen yhteydessä. Lisäksi mallia käytetään perustana julkisten kirjastojen roolin kehittämiseksi ja yhteiskunnalliselle

keskustelulle. Kritiikiltäkään ei voida välttyä, sillä mallin nähdään vain painottavan erilaisia vahvuuksia. Lisäksi on vaarana, että neljän tilan mallin laaja käyttö ennemminkin rajoittaa kuin laajentaa yleisen kirjaston luovaa ajattelua. (Jochumsen ym. 2012, 595.)

2.1 Pandemian vaikutus yleisiin kirjastoihin

Pandemia on aiheuttanut lukuisia kokoontumisrajoituksia yhteisöissä maailmanlaajuisesti ja kirjastotkin ovat joutuneet sulkemaan ovensa asiakkailtaan. Päätäjien ratkaisu sulkea kirjastoja on herättänyt kritiikkiä, sillä toimenpiteellä on merkittäviä vaikutuksia mihin tahansa yhteisöön, jota ei välttämättä ole ymmärretty päätöstä tehtäessä. Kirjasto koetaan yhtenä tärkeimmistä ilmaisista tiloista, johon mm. heikommassa asemassa olevat yhteiskunnan jäsenet voivat tulla käyttämään tietokonetta ja internetiä sekä hakemaan turvallista tilaa. (Matthews 2020.)

Matthewsin (2020) mukaan kirjastot ovat usein ensimmäisiä paikkoja kunnissa, joiden rahoituksesta aletaan karsia, jolloin erityisesti henkilöstön lomautukset ovat tarkastelun alla. On selvää, että valtiot tulevat kohtaamaan taloudellisia haasteita monen vuoden ajan, mikä asettaa haasteita päätöksentekoon määrärahojen leikkaamisesta tai jakamisesta.

Suomessa tilanne on ollut vaihtelevaa; osassa kunnista on pystytty siirtämään kirjastohenkilökuntaa muihin tehtäviin, mutta valitettavasti joissakin lomautuksia on jouduttu tekemään, vaikka sellaisia töitä kirjastolla on paljon, joita ei normioloissa ehditä tekemään. Positiivisiakin seurauksia kirjastojen sulkuajasta on ollut, sillä henkilökunta on ottanut merkittävän digitaalisen loikan ja sisältöä tuotetaan enemmän verkkoon. Myös asiakkaat ovat siirtyneet digitaalisten palvelujen käyttäjäksi: verkkopalvelujen käyttö ja e-aineiston lainaaminen on lisääntynyt pandemian aikana. (Haasio & Kannasto 2020.)

2.2 Kirjastotilojen suunnittelu pandemia-aikana

Toimintaympäristömme on muuttunut pandemian seurauksena. Kun kirjastopalveluita ryhdytään muotoilemaan uudelleen, on tarpeen huomioida henkilökohtaisten suojavälineiden käyttö ja lisääntynyt pintojen puhdistus.

Kirjastot nähdään kodin ja työpaikan lisäksi niin kutsuttuna kolmantena tilana, joka tarjoaa paikan pelaamiselle, tilat yhteisöjen käyttöön ja mahdollisuuden moninaiselle yhteis-

työlle. Eri sektoreiden välillä on jo nähty kehittymistä tilasuunnittelussa pandemiasta seuranneiden sulkutoimien jälkeen, sillä esimerkiksi museot ovat ottaneet mallia sairaaloilta, kuinka toimia muuttuneessa ympäristössä turvallisesti. Nousevana trendinä tilasuunnittelussa on havaittu kapeiden käytävien vähentyminen ja avoimien tilojen lisääntyminen, jolloin asiakkaat voivat arvioida nopeasti ympäristöään ja päättää, mihin paikkaan siirtyä seuraavaksi. (Rodgers 2020.)

2.3 Palvelumuotoilun määrittelyä

Palvelujen kehittämisessä hyödynnetään perinteisesti markkinatutkimusta ja asiakaspalautetta. Tämän kaltainen palaute ei kuitenkaan aina anna riittävää tietoa varsinaisen käyttäjäkokemuksen arvioimiseen. Palvelumuotoilun keskiössä ovatkin asiakkaat, asiakasymmärrys, käyttäjät ja käyttäjätieto. Palvelumuotoilun lähtökohtana on inhimillinen toiminta, tarpeet, tunteet ja motiivit, joita pyritään ymmärtämään kokonaisvaltaisesti (Miettinen ym. 2016, 13.)

Ojasalon (2015, 38) määritelmän mukaan palvelumuotoilulla tarkoitetaan muotoilun prosessien ja menetelmien soveltamista palvelun kehittämisessä. Sillä voidaan tavoitella konstruktivista tutkimusta tai innovaatioiden tuottamista, mutta sen ajattelumalli ja käytännön toteutus korostaa käyttäjäkeskeisyyttä ja kokemuksellisuutta.

Palvelumuotoilu auttaa organisaatioita näkemään palvelunsa asiakkaan näkökulmasta. Se on lähestymistapa palvelujen suunnitteluun, joka tasapainottaa asiakkaiden sekä organisaation tarpeita, jotta voidaan luoda sujuvia ja laadukkaita palvelukokemuksia (Stickdorn ym. 2018, 20).

Samoilla linjoilla on myös Tuulaniemi (2011, 47) korostaessaan palvelun ytimenä olevan palvelua käyttävä asiakas eli ihminen, jolloin palvelumuotoilun keskeinen tavoite on ymmärtää asiakkaiden ja ihmisten tarpeita, arvoja ja toiminnan todellisia motiiveja.

Miettinen (2016, 26-27) erottaa perinteisen muotoilun ja palvelumuotoilun linjaamalla, että palvelumuotoilu tarjoaa laajemman näkökulman kehitettävänä olevaan suunnitteluongelmaan. Tärkeänä palvelumuotoilun ominaispiirteenä on käyttäjien aktiivinen osallistaminen kehittämistyöhön. Ratkaisuna voi olla muutakin kuin tuote tai käyttöliittymä; se voi olla myös esimerkiksi uusi tapa toimia asiakaspalvelussa tai asiakaslähtöisempi palveluele. Muotoiluajattelussa keskeistä onkin ihmiset ja käyttäjätiedon hyödyntäminen.

Julkisella sektorilla muotoilusta katsotaan olevan hyötyä, kun haetaan uudistumista strategisella tasolla ja käyttäjälähtöisessä palvelukokonaisuuksien kehittämisessä (Lehtonen ym. 2014, 27).

2.4 Palvelukokemus

Palvelumuotoiluajattelun keskiössä ovat palvelukokemukset, joilla viitataan vuorovaikutustilanteeseen palvelun käyttäjän ja palvelun tuottajan välillä. Näistä muodostuu kullekin oma kokemuksensa, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Tilanteessa muodostuva kokemus palvelussa asioivalle ihmiselle ja häntä kulloinkin palvelevalle henkilölle voi olla hyvä, huono tai merkityksetön, mutta jokaisella kohtaamisella syntyy mahdollisuus sitouttaa näitä henkilöitä. (Mäkinen 2018, 25.)

Palvelukokemukset ovat kunkin yksilön kehoon, ajankohtaan ja paikkaan sidottuja yksilöllisiä kokemuksia. Kohtaamisen toisena osapuolena saattaa joskus olla väline, kuten esimerkiksi nettisivut, sähköposti, puhelin tai some-viesti, joiden avulla palvelun käyttäjä ja sen tuottaja voivat olla keskenään yhteydessä. Tällaisia kutsutaan kontaktipisteiksi. Kokemukseen vaikuttavat kuitenkin henkilöiden välinen suhde, aiemmat kokemukset ja tulevaisuuden näkymät sekä se, miten nämä kohtaavat. (Mäkinen 2018, 25.)

Kirjastot ovat olemassa käyttäjän takia, mikä lisää palvelukokemuksen merkityksellisyyttä. Tan ym. (2017, 741-744) ovat todenneet, että palvelukokemus vaikuttaa suoraan ja positiivisesti sekä käyttäjien tyytyväisyyteen että uskollisuuteen. Kuitenkin palvelun laadun vaikutus kirjaston käyttäjien tyytyväisyyteen nähtiin olevan merkityksetön. Kirjasto säilyttää asemansa parhaiten tarjoamalla käyttäjille ja vierailijoille elämyksiä, jotka säilyvät mielessä kauan sen jälkeen, kun he ovat poistuneet kirjaston tiloista. Sen sijaan useat tutkijat, kuten Chandrasekar ym. (2013) ja Kiran (2010) näkevät hyvällä palvelun laadulla olevan vaikutusta kirjaston asiakkaiden tyytyväisyyteen ja palvelukokemukseen; kirjaston käyttäjät eivät tyydy perinteisiin kirjastopalveluihin ja laajoihin kokoelmiin vaan pikemminkin vaativat kirjaston henkilökunnan tarjoamia vuorovaikutteisia palveluja. Siksi on tärkeää, että henkilökunta on avulias ja helposti lähestyttävä.

Palvelukokemukseen liittyy olennaisesti myös luvussa 2 esitelty neljän tilan malli, ja erityisesti näkemys yleisestä kirjastosta inspiraation tilana. Jochumsenin ym. (2012, 590) mukaan julkinen kirjasto on aina ollut tila inspiraatiolle riippumatta siitä, onko tämä liittynyt koulutukseen, valistukseen ja sosiaaliseen liikkuvuuteen tai vapaa-ajan toimintaan

sekä ollut yhteydessä käyttäjien viihdetarpeisiin ja yleensäkin kiinnostuksen kohteisiin. Tarve nähdä kirjasto inspiraation tilana on käynyt ilmeiseksi niin sanotun elämysyhteiskunnan nousun vuoksi.

3 OSALLISTAVAT MENETELMÄT KEHITTÄMISTYÖSSÄ

3.1 Osallisuuden käsitteistöä ja menetelmiä

Osallistamisesta voidaan palvelumuotoilussa kutsua nimellä yhteissuunnittelu (engl. co-creation). Mahdollisuuden muutoksen luomiselle luo erilaisten ihmisten osallistaminen niin, että organisaatio myös etsii sopivat kuulijat ja näiden lisäksi kanavat, tilat ajat sekä paikat kuulemiselle. Kun kaksi erilaista näkökulmaa kohtaa, syntyy kolmas kolmas näkökulma kyseenalaistamaan kahta vanhempaa. Kohtaamiset mahdollistavat olettamusten haastamisen, vastavuoroisen oppimisen sekä uudenlaisten, yhteisten ajatusten luomisen. (Mäkinen 2018, 42.)

Miettisen mukaan (2016, 23) käyttäjän osallistuminen on kytkettävissä kehittämistyöhön jo aikaisessa vaiheessa yhteissuunnittelun avulla. Nopealla osallistamisella käyttäjätieto saadaan vietyä eteenpäin palvelun kehittämistä varten ja saadaan myös arvokasta käyttäjäpalautetta.

Isola ym. (2017, 5) määrittelevät osallisuuden kokonaisuudeksi, jossa yksilöllä on mahdollisuus liittyä monenlaisiin hyvinvointia tuottaviin lähteisiin ja vuorovaikutussuhteisiin, jotka lisäävät merkityksellisyyttä elämässä. Osallisuudella vaikutetaan oman elämän kulkuun, toimintoihin, erilaisiin palveluihin ja yhteisiin asioihin.

Palvelumuotoilun ja yhteissuunnittelun menetelmiä on käytetty Iso-Britanniassa onnistuneesti terveydenhoitoalalla teknologiapalvelun kehittämiseen dementian alkuvaiheessa oleville potilaille (Ward ym. 2015). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL 2018) määrittelee yhteiskehittämisen työotteeksi, jossa palvelujen käyttäjät ovat mukana palvelujen ja toimintojen suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa. Keinoja yhteiskehittämisen käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi ovat asiakasraadit, kehittäjäasiakas-, vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta. Yhteiskehittäminen voi toimia myös sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä, mahdollistaen muutoksia asiakkaan tai työntekijän identiteetissä ja toimijuudessa sekä voimavarojen lisäämiseksi.

3.2 Osallisuus kirjastoissa

Kirjastolaissa (2016/1492) määriteltyjen tavoitteiden taustalla on ajatus osallisuudesta, joka voidaan jakaa poliittiseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen. Poliittinen ulottuvuus käsittää demokratian, aktiivisen kansalaisuuden ja päätöksenteon edistämisen keinot. Osallistumismahdollisuuden lisäksi kirjasto luo edellytyksiä ja huolehtii siitä, että kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa. Sosiaalinen ulottuvuus käsittää toimet syrjäytymisen ehkäisemiseksi, minkä keskeisenä ajatuksena on luoda mahdollisuuksia kiinnittää ihmisiä yhteisöön. (Aaltonen 2017.)

Millerin (2019) mukaan kirjastot ovat aina olleet osa yhteisöjään ja lisäävät vauhtia kohti syvempää yhteyttä. Yhteisluominen voi hänen mukaansa olla orgaanista tai tarkoituksellista. Miller (2018) myös määrittelee yhteisluomisen juuri sellaiseksi, miltä se kuulostaa: erilaiset sidosryhmät kokoontuvat visioimaan ja toteuttamaan jotain uutta syvän yhteistyöprosessin kautta. Se voi olla mekanismi kollektiiviselle voimaantumiselle, joka perustuu yksilön henkilökohtaiseen panostukseen muutoksen aikaansaamiseksi. Hvenegaard Rasmussen (2016) esittää tutkimuksessaan kuusi aktiivista osallisuuden muotoa kirjastoissa: vapaaehtoisohjelmat, interaktiiviset näytöt, työpajat, yhteisluominen, käyttäjälähtöiset innovaatiot ja lukupiirit. Hänen mukaan osallistumista voidaan legitimoida kolmella tavalla: osallistumalla yleisön kehitykseen, osallistumalla kulttuurisen monimuotoisuuden katalysaattoriksi ja lisäksi hän käyttää osallistumista myös kilpailuresurssina.

Osallisuus on tullut kirjastoihin jäädäkseen. Howley (2018) näkee kirjastojen muuttuneen osallistaviksi kulttuurikeskuksiksi. Aiemmin kirjastot edistivät yhteisön toimintaa omalla osallistumisella, nyt kirjasto luo arvoa yhteisöön yhteissuunnittelun avulla. Kirjastot eivät niinkään ole väline yhteisön vaurauden mittaamiseen vaan keskustelut, joita ne voivat käynnistää esimerkiksi sosiaalisen median kautta, määrittävät uudelleen osallistavan kulttuurin.

Osallisuus on esillä myös uudistuneessa Yleisten kirjastojen neuvoston (YKN) yleisille kirjastoille laatimassa suunta-asiakirjassa (2021, 10). Kuntatalouden tiukentumisen johdosta aiheutunut resurssien niukentuminen nostaa asiakkaiden kuuntelemisen ja aidon vuoropuhelun yhä tärkeämmäksi osaksi päätöksentekoa. Kirjastojen yhteiskunnallisen roolin vahvistuessa, niiden roolia tarkennetaan yhteistyössä muiden kunnan toimijoiden kanssa. Merkittäväksi osaksi kirjastotyötä muodostuu osallisuuden tukeminen,

lähidemokratia ja asiakkaiden sekä päättäjien ottaminen mukaan kirjastopalvelujen suunnitteluun. Näillä teoilla ehkäistään myös eriarvoistumista.

Kuten luvussa 2.3 ilmenee, yhteisluominen on keskeinen osa palvelumuotoilua. Yhteisluontiprosessin kautta kirjasto rakentaa sidosryhmien kanssa asiakas- ja sidosryhmien odotuksia vastaavan palvelun toteutusmallin. Menetelmiä voi hyödyntää mm. sisällönkuvailussa, hyllyjärjestyksen hallinnoinnissa, tilasuunnittelussa ja markkinoinnissa. Yhteisluominen ei myöskään rajoitu työskentelyyn vain ulkoisten sidosryhmien, kuten asiakkaiden ja muiden yhteisön jäsenten, kanssa vaan yhteisluontiprosessiin tulisi ottaa mukaan myös sisäiset sidosryhmät. Yhteisluominen toimii vain, kun asiaankuuluvat sidosryhmät tunnistetaan ja mahdollisimman monet ovat mukana prosessissa. (Marquez & Downey 2015, 4.)

4 KEHITTÄMISKOHTENA ASIAKASPALVELUTISKI JA TULOSTUSPISTE

4.1 Keravan kirjastopalvelut

Keravan kaupunginkirjasto toimii vuonna 2003 käyttöön otetussa rakennuksessa, jossa toimivat kirjaston lisäksi kaupungin kulttuuripalvelut, MLL:n Uudenmaan piirin luotsaama Onnila sekä Keravan kuvataidekoulun ja tanssiopiston toimitiloja. Kirjastolla on käytössä laajennetut aukioloajat rajattuun omatoimiseen asiointiin. Käyttäjä voi kirjautua kirjaston omatoimialueelle ennen ja jälkeen varsinaisen henkilökunnan palveluajan. Kirjastokoelman suuruus vuonna 2020 oli n. 180 697 nidettä. Kirjastosta lainattiin aineistoa yhteensä 568 996 kpl ja fyysisiä kirjastokäyntejä oli 320 266 kpl, mikä on 28,3% kirjastokäyntiä vähemmän kuin edellisvuonna. (Yleisten kirjastojen tilastot 2021.)

4.2 Kirjaston palvelualue

Keravan kaupunginkirjaston ensisijaisena asiakaspalvelualueena toimiva palvelukeskus on jaettu kolmeen henkilökunnan ja asiakkaan väliseen kontaktipisteeseen, jotka on nimetty opasteilla *Lainaus*, *Palautus* ja *Tietokoneet*. Kyseisten palvelupisteiden kohdalle on asennettu pleksilasi koronaviruksen leviämisen ehkäisemiseksi. Palautuspisteellä on huomioitu saavutettavuustekijät ja pisteelle on asennettu induktiosilmukka. Palautuspisteiden vieressä vasemmalla puolella on aineiston palautukseen tarkoitettu automaatti, jonka toimintaa hoidetaan asiakaspalveluvuoroissa. Palvelukeskus noudattaa ns. saarekemallia, ja se muodostuu kahdesta eri osiin jaetusta palvelutiskistä sekä kahdesta lainausautomaatista, jotka muodostavat yhdessä laajan tiskikokonaisuuden (Kuvat 2 ja 3).



Kuva 2. Palvelukeskus sivulta.



Kuva 3. Palvelukeskus edestä.

Palvelualueella on tapahtunut muutoksia viimeisen viiden vuoden sisällä. Palvelukeskuksen vieressä on alun perin ollut kaksi isokokoista neuvontatiskiä, mikä kuvastaa ajan henkeä 2000-luvun alussa. Sittemmin ne vaihdettiin kahdeksi pieneksi infopisteeksi (Kuva 4), joista toinen sijoitettiin palvelukeskuksen läheisyyteen ja toinen kirjaston toiseen kerrokseen tiedon ja taidon kokoelman alueelle. Infotiskit olivat käytössä kevääseen 2020 asti ja nykyään neuvontatoiminta hoidetaan palvelukeskuksesta pääosin *Tietokoneet*-pisteellä, joskin erillistä neuvonta- tai info-opastetta ei pisteellä ole. Neuvontapalveluilla tarkoitetaan tässä yhteydessä vaativampia tiedonhaku-toimintoja, kirjaston tilojen varaamista, kaukopalvelutilauksia ja uusien asiakkaiden rekisteröintiä.



Kuva 4. Infotiski.

Vaikka koronatilanne on aiheuttanut muutoksia palvelupisteillä, on pääteltävissä, että tilankäytön osalta suuntaus on pienempään ja tiivistetympään, keskitettyyn palvelualueeseen päin.

4.3 Tulostuspiste

Asiakirjojen tulostamiseen, kopiointiin ja skannaamiseen tarkoitettu piste sijaitsee palvelukeskuksen läheisyydessä (Kuva 5). Tulostaminen ja kopiointi toimii kopiokortti-periaatteella, ja käyttäjä voi ostaa useamman tulostuksen mahdollistavan kopiokortin itselleen asiakaspalvelusta tai vaihtoehtoisesti pyytää henkilökuntaa ottamaan kopiot tai tulosteet ulos tulostimesta henkilökunnan kopiokortilla ja maksaa ne asiakaspalveluun. Skannaaminen sähköpostiin tai muistitikulle on maksutonta. Alueella on myös paperisilppuri, jolla asiakas voi halutessaan tuhota asiakirjoja. Lisäksi alueen päädyssä on hakukone kirjastoaineiston selaamiseen.



Kuva 5. Kirjaston tulostuspiste.

Nämä kaksi tutkimuskohteena olevaa palvelualueetta näkyvät merkittynä kirjaston pohjakartassa (Liite 1).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen tavoitteena on kirjaston asiakkaita osallistamalla kerätä käyttäjätietoa nykyisen palvelualueen, palvelukeskuksen ja tulostuspisteen, toimivuuden selvittämiseksi. Lisäksi kerätään ideoita hyödynnettäviksi palvelualueen tulevassa uudistuksessa ja kirjastotilan viihtyvyyden ja toimivuuden kehittämiseksi. Tutkimuskysymyksiin 1) miten vaikutetaan asiakaskokemukseen tilamuotoilulla ja 2) miten sujuvaa kirjastoasiointi on palvelualueella asiakkaan kannalta, etsitään vastaus seuraavien käytännön toteutusten kautta.

5.1 Laputuskampanja kirjastolla

Laputuskampanja on helppo ja kustannustehokas menetelmä kirjaston kävijöiden osallistamiseen, ja sitä hyödynnetty useammassa kirjastossa, kuten Vaasan kaupunginkirjastossa (Vaasalaisia.info 2012). Kampanjassa tarralaput toimivat palvelumuotoilun luotaimina (engl. design probes) asiakastiedon keräämiseen. Luotaimet ovat mahdollisimman tuttuja ja luontevia välineitä omien tunteiden ja tekojen kuvailuun, joita asiakkaat voivat ilmaista asioidessaan palvelussa (Mäkinen 2018, 126.). Palvelumuotoilussa moniaistillisella kokemuksella on merkittävä rooli palveluiden tarkastelussa. Peruskysymyksenä on, mitä palvelun kokija näkee, kuulee, tuntee, haistaa ja maistaa koetun palvelun aikana? (Mäkinen 2018, 50.)

Laputuskampanja käynnistyi Keravan kaupunginkirjaston aulassa keväällä 2021 ensimmäisenä kunnallisvaalien ennakkoäänestyspäivänä 26.5. ja päättyi virallisen vaalipäivän loppuun mennessä 13.6., jolloin laputuskampanjan kestona oli kolme viikkoa. Kampanja oli tarkoitus toteuttaa jo aiemmin keväällä, mutta koronaviruksen leviämisen ehkäisyyn liittyvien toimien johdosta kirjastotilat olivat rajoitetusti käytössä, ja pääsy peremmälle asiakastiloihin, kuten palvelualueelle ja hyllyjen väliin, avautui vasta 10.5.

Kysymyksenasettelussa otettiin huomioon esteettömyystekijät ja matala osallistumiskynnyks vastaiselle, jotta liian spesifi kysymys ei karkottaisi vastaajia. Kysymys muotoiltiin näin:

Mitä haluaisit nähdä, kun saavut kirjastoon?

Kampanjan tarkoitus oli alustettu vastauspisteelle (Kuva 6) sekä suomeksi että englanniksi (Liite 2), jotta tavoitettaisiin mm. maahanmuuttajia ja vaihto-opiskelijoita. Kyseiset kielet valikoituivat käytettäviksi, koska ne ovat pääasialliset kielet, joilla viestitään Keraavan kirjaston tiloissa. Lisäksi jaossa oli paperisia liuskoja yhteystietoineen mukaan otettavaksi, jos osallistujalla heräisi kiinnostus kirjaston kehittämistä ja myöhemmin toteutettavia teemahaastatteluja kohtaan.

Kirjasto toimi yhtenä ennakoäänestyspaikkana, mikä osaltaan lisäsi kävijämääriä kirjaston tiloissa. Kampanjan aikaan kaupungissa järjestettiin suunnistus peruskoulun yhdeksäsluokkalaisille, ja kirjasto toimi yhtenä rastipaikkana. Rastin suorittamisen ohella nuoria ohjeistettiin vastaamaan laputuskampanjaan, jolloin saatiin mielipiteitä myös heiltä, jotka käyvät kirjastolla harvemmin. Laputuskampanjaa markkinoitiin kirjaston kotisivuilla sekä sosiaalisessa mediassa Facebook- ja Instagram-kanavilla.



Kuva 6. Laputuskampanja kirjaston aulassa.

5.2 Havainnointia palvelualueella

Havainnointia pidetään laadullisen tutkimuksen perusmenetelmänä ja se on myös palvelumuotoilussa käytettävä keino uusien asiakastarpeiden löytämiseksi ja sellaisen asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvän tiedon saamiseksi, joka voisi muuten jäädä pimentoon. Havainnoinnin autenttisuus antaa menetelmälle erityisen edun, sillä tutkijan on mahdollista päästä seuraamaan todellisia tilanteita reaaliaikaisesti. Havainnointi mahdollistaa myös ilmiöiden tarkastelemista prosesseina ja pidemmällä aikavälillä. Sen etuna on kokonaisvaltaisuus, koska havainnoinnista saatu tieto voidaan kytkeä suoraan asiayhteyteensä (Paalumäki ym. 2020, 131 ja 140.) Havainnointi sopiikin hyvin sellaisiin

kehittämistehtäviin, joiden kohteena on yksilön toiminta ja toisten ihmisten kanssa tapahtuva vuorovaikutus. (Ojasalo ym. 2015, 114)

Havainnointi toteutettiin satunnaisesti työpäivinä toukokuun 2021 jälkipuoliskolla, kesäkuussa ja elokuun alkupäivinä asiakaspalveluvuorojen ohella. Havainnointipäivien osittainen satunnaisuus johtui aamuvuorolaisille työpäivän aluksi tehtävästä vuoronjakokäytännöstä, jolloin ei voinut varmasti tietää oliko kyseisenä päivänä asiakaspalveluvuoroa. Asiakaspalveluvuoro kesti päiväsaikaan 2,5 tuntia, iltavuorossa tunteja kertyi 3-5 ja kesälauantaivuorossa viisi tuntia. Asiakaspalveluvuoroissa toimii vahtimestarin lisäksi kolme työntekijää aamupäivällä, ilta- ja lauantaivuorossa 4-5 henkilöä.

Toteuttamisvaiheessa huomioitiin, että muu asiakaspalvelutoiminta ei häiriintynyt havainnoinnin aikana. Muiden vuorossa olevien henkilöiden asiakaspalvelutilanteisiin ei puututtu ellei sitä erikseen pyydetty. Tarkoituksena oli seurata asiakkaiden liikkumista ja toimintaa palvelukeskuksen ja tulostuspisteen ympäristössä sekä huomioida seikkoja, jotka vaikuttavat asiakaskokemukseen ja palvelualueen toimivuuteen. Havainnointiin käytettiin aikaa yhteensä noin 40 tuntia ja havainnot kirjattiin muistiin asiakaspalveluvuoron aikana.

5.3 Teemahaastattelu

Teemahaastatteluun kutsuttiin kirjaston asiakasyhteisön Kirjastoystävät toiminnassa mukana olevia tai aiemmin mukana olleita henkilöitä, jotka olivat kirjaston tiedossa. Kutsu lähetettiin 11 henkilölle sähköpostitse, jotta haastattelujen aikataulutuksen ja kirjaston tilavarausten koordinointi olisi selkeämpää. Viestin vastaanottajista viisi ilmoitti halukkuutensa osallistua keskusteluun, yhdelle kutsutulle henkilölle viesti ei mennyt perille.

Kirjastoystävät-yhteisön toiminnassa mukana olevat ovat eläkkeellä olevia ikäihmisiä, ja laaja-alaisemman näkökulman saamiseksi haluttiin myös nuorempia osallistujia mukaan keskusteluun. Nuorempia kirjaston käyttäjiä pyydettiin mukaan kirjaston ja Onnilan järjestämiin nuorten iltoihin osallistuvista aktiivisista kävijöistä, jotka ovat iältään 20-28-vuotiaita. Näiden lisäksi osallistujia kysyttiin mukaan 17-29-vuotiaille kaupunkilaisille kunnouttavaa työtoimintaa järjestävästä Jenga-työpajasta, mutta kiinnostuneita ei ilmennyt.

6 TULOKSET

Laputuskampanjan tulokset

Vastauksia kampanjaan tuli yhteensä 305 kpl, joista 4 kpl oli englanninkielisiä ja 9 kpl tutkimuksessa hyödynnettäviksi kelpaamattomia. Vastauksista on pääteltävissä, että nuorisoa kiinnostaa mm. ilmainen ruoka ja mukava oleskelu, kuten sohvut ja säkkituolit. Vastaukset jaettiin teemoihin, sillä useammassa vastauksessa oli tarkkaan määritelty toiveen kohde tai kuvailtu asian luonnetta. Teemat olivat: kasvit, taide, sisustus, vinkkaus, kokoelma, ruoka ja juoma, ihmiset, äänimaailma/ympäristö, tilat, tapahtumat ja muuta. Muuta-aihepiiriin päätyivät ne vastaukset, joita käsiteltiin palautteena ja jotka olivat tutkimuksessa hyödynnettäviksi kelpaamattomia.

Eniten vastauksia kertyi viherkasveihin ja värien käyttöön sisustuksessa sekä taiteeseen liittyen. Toivottiin esimerkiksi *2-metristä huonekasvia, viherseinää, kastelujärjestelmää* tai *levämetsää*. Vallitseva koronatilanne oli tulkittavissa vastauksista, sillä useassa vastauksessa toivottiin *maskittomuutta* ja ihmisten *hymyjä*. Asiakkaat selkeästi kaipasivat normaaleja sosiaalisia kontakteja toistensa ja kirjaston henkilökunnan kanssa, joissa ilmeet ja eleet olivat tulkittavissa toisesta henkilöstä.

Aineettomiin asioihin liittyviä vastauksia, kuten tunnelmaan, ympäristöön ja sen ääniin liittyviä vastauksia kertyi muutamia. Näissä vastauksissa kirjastotilaan toivottiin *rauhaa, hiljaisuutta* ja *hyvää tunnelmaa* sekä hienoa kirjaporttia lukemattomiin maailmoin. Turvallisuudentunteen kaipuu välittyi vastauksesta: *varmistuksen siitä että tila on kaikille turvallinen*. Vaikka perinteistä hiljaisuutta vielä toivotaankin kirjastotilaan, kirjasto voi tarjota siihen erillisen tilan, jotta mahdollistetaan muu tapahtumatoiminta. Toisaalta tunnelmaan voi vaikuttaa muun muassa sisustusratkaisuilla, taiteella ja huonekasveilla sekä henkilökunnan lämpimällä vastaanottavaisuudella. Myös tunnelmamuotoilulla voidaan kehittää tilassa koettua tunnelmaa.

Valtaosa vastauksista ei suoranaisesti liittynyt palvelutiskiin, jota alustuksessa tarkennettiin vaan koko kirjastotilaan. Hyötyä ja ideoita koko kirjaston tilasuunnittelun kannalta ja erityisesti aulatilán osalta saatiin runsaasti sekä aineistoa hyödynnettäväksi tulevissa teemahaastatteluissa, kuten *info-tiski*. Konkreettisia, lyhyessä ajassa toteutettavia kehitysehdotuksia olivat *suosittujen kirjojen luettelo, kirjastokävijöiden lukuehdotuksia, kuu-kauden/viikon top 10 lista/hylly*. Pidemmällä tähtäimellä toteutettavissa

kehitysehdotuksia olivat muun muassa *viihtyisämpi kahvila, joku kartta mistä näkee missä on mitään ja led-valot (esim. kirjahyllyissä) sekä lukunurkkaus.*

Havainnoinnin tuloksia

Useampi asiakas tuli havainnoinnin aikana kysymään palvelukeskuksen lainauspisteeltä tai tietokonepisteeltä mahdollisuudesta tulostaa, kopioida tai skannata. Asiakkaat kiersivät jommalle kummalle kahdesta taaimmaisesta palvelupisteestä, vaikka ensimmäinen palvelupiste (palautus) on lähinnä sisäänkäyntiä. Palautuspisteen vieressä olevan palautusautomaatin tuottama meteli ja pleksien johdosta aiheutuva puheäänien vaimentuminen osaltaan hankaloittavat asiakaspalvelutilanteita palvelupisteellä, ja asiakas tai työntekijä joutuu siirtymään pois pleksin edestä kuullakseen puhetta paremmin. Palautuspisteeltä myös ohjattiin asiakkaita tietokonepisteelle tai lainauspisteelle, jos asiakaspalvelija ei pystynyt hoitamaan asiaa loppuun.

Kun asiakas jonottaa tyhjälle Lainaus-opasteella merkitylle palvelupisteelle, herää kysymys, onko tarpeen eritellä palvelupisteitä eri toimintoihin opasteen avulla. Lähes kaikkia asiakkaan kaipaamia toimintoja pystytään tekemään kullakin kolmesta palvelupisteestä. Ainoastaan kannettavien tietokoneiden lainaaminen oheislaitteineen on keskitetty tietylle pisteelle palvelun sujuvoittamiseksi. Nykytilanteessa myös kirjastokortin teko on keskitetty pääosin Tietokoneet-pisteelle, ja se on toiminut käytännössä käytöstä poistetun infotiskin korvaajana.

Kirjastojärjestelmässä aineiston sijaintipaikkana sekä kirjastonhenkilökunnan ja asiakkaiden välisessä viestinnässä käytetään termiä palvelukeskus, jolla tarkoitetaan asiakaspalvelutiskien keskittymää. Kyseinen nimi ja alueella tarjolla olevia palveluita on alun perin eritelty palvelukeskuksen yhteydessä olevalle seinämälle, mutta tekstit on aikanaan poistettu ja erilliset palvelupaikat (lainaus, palautus, tietokoneet) luotu tilalle. Käyttäjälle selkeämmän viestinnän kannalta ja palvelun sujuvuutta ajatellen jää pohdittavaksi, onko palvelukeskus-termin käyttäminen viestinnässä tarpeellista.

Palvelukeskuksen Palautus-opasteella merkityn pisteen ja palautusautomaatin välissä oleva aukko mahdollistaa vapaan liikkumisen asiakastilan ja henkilökunnan alueen välillä, vaikka se ei ole muodostunut varsinaiseksi ongelmaksi. Uutta palvelutiskiä suunniteltaessa tämä on hyvä ottaa huomioon ja pohtia, onko tarvetta tehdä

asiakaspalvelualueesta suljetumpi tai selkeämmin erottaa henkilökunnan alue vai onko perusteita eritellä alueita näin tarkkaan.

Tulostusmahdollisuutta kaipaava asiakas kulki parhaimmillaan usempia kertoja tulostuspisteen ja palvelukeskuksen välillä. Jos tulostuspisteen asiakaskone oli varattu, oli mentävä kauemmaksi lehtisaliin tai yläkertaan kirjautumaan asiakaskoneelle. Kun tulostettava asiakirja oli laitettu tulostumaan, asiakkaan oli mentävä takaisin palvelukeskukseen pyytämään henkilökuntaa ottamaan tuloste ulos. Tämä toteutui tavallisesti sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka eivät aiemmin ole käyttäneet tulostuspalvelua tai tienneet sen sijaintia. Palvelun sujuvuuden kannalta olisi toivottavaa, että turhaa kulkemista pisteiden välillä ei ole.

Koostettuna havainnoitaessa huomattiin, että

- tulostus-, kopiointi- tai skannausmahdollisuudet ovat epäselvät
- asiakas odottaa tyhjällä palvelupisteellä, vaikka viereisellä pisteellä on työntekijä päivystämässä
- palvelukeskuksen yhteydessä olevan ensimmäisen lainausautomaatin kohdalla asiakas ottaa kontaktia henkilökuntaan, vaikka vieressä on palvelupiste
- asiakas tulee palvelukeskuksen henkilökunnan alueelle palautuspisteen ja palautusautomaatin välistä hoitamaan asiaansa
- asiakas voi joutua kulkemaan palvelupisteiden ja tulostuspisteen välillä useampaan kertaan

Teemahaastattelujen tulokset

Seitsemää eri teemaa käsittelevät (Liite 3) haastattelut toteutettiin syys-lokakuussa neljänä kokoontumiskertana. Haastatteluihin osallistui lopulta seitsemän kirjaston käyttäjää alun perin 11 halukkaasta osallistujista, jossa oli mukana nuoria aikuisia sekä yksi aikuiskäyttäjä. Ryhmien koot supistuivat suunnitellusta 3-4:n hengen ryhmäkoosta aikataulullisten haasteiden, sovittuun tapaamiseen jättämättä tulemisen ja kirjaston tilavarauksiin liittyvien haasteiden vuoksi. Haastattelussa käytettiin opinnäytteessä esiintyviä kuvia (2-5 ja 7) palvelualueelta.

Terminologia

Useimmat käyttäjät mielsivät palvelukeskuksen keskeiseksi paikaksi, josta tavallinen ihminen saa pyydettäessä palveluja ja apua. Termi herätti myös eriäviä mielipiteitä: joko ei pidetty kyseisestä sanasta ollenkaan tai ei koettu sen liittyvän kirjaston asiakaspalvelupisteeseen. Suurin osa haastateltavista oli myös kuullut henkilökunnan käyttävän tätä sanaa.

Riippuu mitä palvelulla tarkoitetaan. Eihän kirjastossa ole tarkoituskaan saada kaikenlaista palvelua, mutta mun mielestä kirjasto toimii hyvänä palvelukeskuksena silloin, kun se tarjoaa palveluaan siinä kontekstissa missä liikutaan.

Eräs haastateltavista viittasi siihen, että oli ollut työelämässä töissä palvelukeskuksessa ja että niitä on niin monenlaisia. Keskeistä on kuitenkin se, että paikasta saa apua johonkin tarpeeseen.

Vähän niin kuin uusi sana. Sehän voi olla mikä tahansa muu kuin kirjasto myös. Missä tahansa joku sellainen keskuspaikka, mistä hakee tietoa tai apua johonkin ongelmaan.

Palvelupolku

Kysymyksellä haluttiin selvittää, miten kirjastotilaa käytetään. Sekä iäkkäämmät että nuoremmat haastateltavat olivat pääosin omatoimisia ja käyttivät automaatteja asioinnissa paitsi silloin, kun lainattava aineisto vaati henkilökunnan kanssa asiointia. Muutamia vakiintuneita kulkureittejäkin oli riippuen siitä, millaista aineistoa mieluiten kirjastosta hakee.

Koronarajoitusten aikaan kirjastossa tapahtuvat muutokset aiheuttivat hieman hämmenystä käyttäjissä, kun tutut käytännöt muutuivat ja esimerkiksi varausten noutopaikka vaihtui. Muutosten vuoksi henkilökunnan kanssa oltiin tekemisissä enemmän, kun oli tarvetta kysyä neuvoa. Rajoitusten purettua käytännöt vakiintuivat ja esimerkiksi kirjastoystävät oppivat asioimaan Tietokoneet-pisteellä. Kyseinen palvelupiste tuli tutuksi paikkana, jossa kirjastoystävien kortteja säilytetään. Asiakaspalvelu keräsi kehuja ja sitä pidettiin kaiken kaikkiaan sujuvana.

Ei mulle oo koskaan tullut sellaista tunnetta, että pitäisi jotenkin hirveästi odotella tai joku homma ei hoituisi.

Opasteet

Kysymyksillä kirjaston opasteista haluttiin selvittää, onko niillä vaikutusta kirjastoasiointiin. Osa käyttäjistä ei erottanut palvelukeskuksen asiointipisteiden opasteiden (lainaus, palautus ja tietokoneet) välistä eroa tai opasteita ei havaittu ollenkaan. Palvelua sai omaan asiaan opasteen nimestä huolimatta ja tarvittaessa ohjattiin käyttäjä toiselle palvelupisteelle.

Mulla on vähän epäselvyyttä, että kun mä en kans tiedä aina että minneköhän... jos mulla on joku vähän mun mielestä mitätön asia. No kenenköhän luo menisi.

Mun täytyy kyllä sanoa, että mä en tiedä näiden eri pisteiden eroa, ja onko siellä jossain, että mitä tapahtuu. Siitäkään minulla ei ole minkään näköistä käsitystä. Mä en oo tutkinut, kun kaikki sujuu aina sillai, niin mun ei ole tarvinnut edes katsoa ja sit se (palvelukeskus) on kuitenkin sen verran pieni [--].

Jos kuitenkin erilliset opasteet nähdään tarpeelliseksi, ne tulisi merkitä selkeästi.

Mun mielestä ne pitää ne opasteet olla sillä tavalla selkeästi tehty, että niitä ei voi tulkita väärin, että miten menetellään, että ne on selkeitä.

Suurin osa käyttäjistä oli sitä mieltä, että pelkästään opasteteksti *asiakaspalvelu* riittäisi kuvaamaan palvelutiskiä.

Äänimaailma

Kirjastorakennuksen toisessa kerroksessa on tiloja muille toimijoille, joiden asiakaskunta synnyttää ajoittain ääntä kirjastotilaan. Myös palvelukeskuksen ympäristössä syntyvät äänet voivat vaikuttaa käyttäjäkokemukseen. Kysymyksillä haluttiin selvittää, miten kirjastotilan äänet vaikuttavat käyttäjän asiointiin tai viihtyisyyteen.

No onhan täällä välillä sitä hälyä mitä tulee tuolta ylhäältä, tuolta Me-talosta (Onnila), on välillä tosi häiritsevää.

Kirjaston ääniin ja kuulutuksiin oli pääosin totuttu ja joskus aiemmin kohdatut häiriötekijät oli hoidettu vahtimestarin toimesta. Yksi haastateltava koki palautusautomaatin meluisaksi ja häiritsevän asiakaspalvelutilannetta.

Infotiskit

Kysymyksellä haluttiin selvittää, onko tiskien poistolla ollut merkittävä vaikutus kirjastoasiointiin. Osa haastateltavista ei ollut nähnytäkään infotiskejä, kun taas pari käyttäjää kuvitteli niiden olevan edelleen paikallaan. Tiskillä oli asioitu silloin, kun oli tarvetta kysyä jotain aineistoa tai tehdä aineistoon varauksia. Toisaalta ei nähty mitään sellaista asiaa, jota ei olisi voinut hoitaa palvelukeskuksen asiointipisteellä.

Harvoin tulee, et tarvis kysyä jotain. Jos tarvis, niin sen varmaan sais esimerkiksi lainautiskiltäkin kysytyä.

Tulostuspiste

Tulostuspiste on usein henkilökuntaa työllistävin alue asiakaspalveluvuorossa. Kysymyksellä haluttiin selvittää palvelun toimivuutta ja saavutettavuutta. Tulostus- ja kopiointipalvelua käyttäneet kokivat toiminnot haasteellisiksi. Pisteellä käytetään suojattua tulostusta, joka tuotti hankaluuksia käyttäjälle ja tämän oli turvauduttava henkilökunnan apuun. Käyttäjä saatoi kokea, että hän vie henkilökunnan työaikaan tärkeämmistä asioista, jos palvelukeskuksen asiointipisteet ruuhkautuivat.

Se oli hirveen mutkikas. [--] Mun mieskin koki, et se oli kauheen mutkikas. [--] Eihän me olis pärjätty sen kanssa lainkaan ite. Siinä piti siirtyäkin toiseen kohtaan ja jotain koodeja pistää ja vaikka mitä. Sit tuli tosiaan, että kauheeta, et nyt se virkailija joutuu oleen kiinni tässä hommassa näin pitkään ja nyt on kysyntää toisellakin puolella hänen palveluilleen.

Estettömyysnäkökulmasta tila nähtiin riittävän tilavaksi pyörätuolilla tai rollaattorilla liikkumiseen. Tulostuspisteellä olevat laitteet koettiin kuitenkin sijaitsevan liian korkealla henkilölle, joka liikkuu pyörätuolilla.

Jos olis pyörätuolissa istuva taitava tietotekniikkaihminen, niin ylettyiskö se näihin laitteisiin.

Useimmat käyttäjät kokivat tulostuspisteen jäävän piiloon. Tätä näkökulmaa tukee myös palvelualueella toteutettu havainnointi, joka paljasti asiakkaiden kulkevan usein tulostuspisteen ohi palvelukeskuksen asiakaspalvelupisteelle kysymään palvelun saatavuutta kirjastolta.

Mä en oo ikinä edes huomannut, että tossa on noi tulostimet. [--] Vois olla paremmin opasteita, mistä tämä piste löytyy.

Korona ja kirjasto

Valtionjohdon toimesta kirjastot suljettiin kokonaan keväällä 2020 (OKM, 2020). Kirjastojen sulkeutuminen ja korona-ajan vaikutukset käyttäjään koskivat eniten kirjastotilaa ja palvelun saatavuutta.

Kysymyksellä haluttiin selvittää, mitä vaikutuksia korona-ajalla on ollut kirjaston käyttäjään. Vastauksista ilmeni, että henkilökunnan palvelun puuttuminen koettiin hyvinkin ikäväksi. Kaivattiin myös tilaa, jossa viettää aikaa, lukea lehtiä tai etsiä luettavaa erityisesti hyllyjen välissä. Oli tarvetta niin kutsutulle kolmannelle tilalle kodin ja koulun tai työpaikan ohella.

Minusta se oli murheen paikka ihan oikeasti, koska kuitenkin luen aika paljon, ja vaikka mulla on kotona kirjoja aika paljon, mutta kuitenkin se palvelu täältä puuttuu.

Ihan hirveen onnetontahan se oli, kun tää meni kiinni. [--] Siinä tilanteessa tajusi, et miten hirveen tärkeitä se on päästä hyllyjen väliin. Me pidetään tämmöstä kahden naisen lukupiiriä ystävän kanssa ja meidän tapa löytää meille kirjat edellyttää, et pääsee hyllyjen väliin ja et on kaks kappaletta kirjoja hyllyssä.

Kun kirjastoja avattiin jälleen ja palveluja oli saatavilla rajoitetusti pienellä alueella, syntyi sekin tunteita.

Rautaportti tuntui ahdistavalta, kun se oli laskettuna aina alas.

Itselle tärkeiden tapahtumien puuttuminen sai tiedostamaan kirjaston merkityksen.

Minimisti selvis, kun sai varata kirjoja ja käydä hakemassa niitä. Elokuvatapahtumia, kirjailijahaastatteluita ei ollut. Kirjaston merkitys nousi jälleen, kun tajusi, miten monipuolinen laitos tää on.

Muita huomioita

Haastatteluissa kävi ilmi, että käyttäjät kiinnittävät huomiota palvelualueen esteettisyyteen. Palvelukeskuksen alue koettiin epäsiistinä.

Mä kiinnitän aina huomiota semmoiseen yleiseen siisteyteen, niin mun mielestä juuri tämä palvelukeskus, kun sitä katsoo asiakkaana täältä, on aika sekava. On kaikenlaista erilaista kynäpurkkia, ja sitten tässä on aina niitä lippulappuja levällään, ja se siis ei näytä semmoiselta siistiltä mun silmään.

Myös kirjaston kahvio on tärkeä osa kirjastokäyntiä ja keräsi kiitosta. Kahvio on Keravan työllisyysyksikön ylläpitämä ja sitä haluttiin tukea tästäkin syystä.

Kun mä oon lainannut kirjoja, mä meen kattomaan niitä... silleen vähän selaileen. Voi jo alkaa lukee ja fiilistellä siinä, juoda se kupillinen kahvia. Minusta se (kahvila) on hirveen mukava.

Kirjaston vaikutus ja merkitys käyttäjälle konkretisoituu viimeistään silloin, kun palvelua ei ole tai kirjastotilaan ei pääse.

Vähän ollut kirjasto tavallaan sellainen itsestäänselvyys, kun pienestä pitäen täällä usein käynyt. Jos jonnekin muuttaa kaupungista, pitää muuttaa jonnekin missä on hyvä kirjasto lähellä.

Haastatteluissa ei ilmennyt suurempia eroja nuorten ja iäkkäämpien käyttäjien välillä. Iäkkäämmät pohtivat kysymyksiä laajemmin ja näkivät vastauksissaan enemmän vaihtoa. Kirjaston merkitys koettiin iästä riippumatta suureksi silloin, kun palvelua ei ollut saatavilla. Tämä korostui erityisesti käyttäjillä, joiden elämässä kirjasto on ollut hyvin keskeinen palvelulaitos.

6.1 Tulosten luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tutkimustulosten totuudenmukaisuutta eli tulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Esiteilyn tuloksin on vastattava todellisuutta, jolloin riittävän tarkka dokumentaatio on olennaista totuudellisuuden arvioinnin kannalta. (Kananen 2015, 352-353.)

Luotettavuutta tarkastellaan kahden käsitteen avulla. Nämä ovat reliabiliteetti eli tulosten pysyvyys ja validiteetti, jolla tarkoitetaan oikeiden asioiden tutkimista. Jotta tutkimus täyttää reliabiliteetin kriteerit, tulosten tulee olla samat, jos tutkimus uusitaan. Validiteettia ilmaisee tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tehty tutkimusasetelma ja jonkin verran aineiston oikeanlainen analyysi. (Kananen 2019, 31-32.)

Tutkijan omiin havaintoihin perustuvat tulokset palvelualueen toimivuudesta ovat toistettavissa asiakaspalvelussa. Havainnoille saa myös vahvistusta muiden asiakaspalveluvuoroja tekevien työntekijöiden kokemukset. Tutkimuksen luotettavuutta heikentävänä tekijänä on haastatteluiden osallistujamäärä, joka ei ollut kovin kattava. Kokonaiskuvaa palvelualueen toimivuudesta ei näin ollen voida yksiselitteisesti muodostaa. Haastatteluissa esitettiin kuitenkin laadukkaita näkökulmia, jotka vahvistavat muista tutkimusmenetelmistä saatuja tuloksia ja lisäävät koko työn luotettavuutta. Kaikki laputuskampanjan vastaukset on myös dokumentoitu talteen organisaation käyttöön ja niistä syntyneitä ideoita jalostetaan lisää. Tutkimustulos antaa suuntaviivoja kirjastotilan ja palvelualueen

kehittämiseksi ja näihin toimiin on jo ryhdytty. Työssä on käytetty ajantasaista kirjallisuutta tutkimusmenetelmistä ja palvelumuotoilusta sekä kansainvälisiä artikkeleita teorian tueksi.

Tutkimuksen toteuttaminen aikana, jolloin kirjaston palveluihin ja tiloihin pääsyä on rajoitettu, toi omat haasteensa aineiston keräämiselle ja muutokset vaikuttivat aineiston laatuun. Poikkeustila aiheutti sen, että toinen tutkimuskysymys poistui tutkimuksen edessä kokonaan tilassa tehtyjen muutosten vuoksi, mutta muotoiltiin lopulta uudelleen ja lisättiin mukaan tutkimukseen, mikä vaikutti sen edistymiseen. Myöskään käyttäjätietoa ei ollut saatavilla siinä mittakaavassa kuin normaalioloissa olisi ollut mahdollista.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksista on pääteltävissä, että asiakaskokemus Keravan kaupunginkirjastolla voi olla ajoittain hämmentävä tai haasteellinen erityisesti tulostuspisteellä, mutta myös palvelukeskuksen alueella toimintaa ohjaavat opasteet voivat vaikuttaa epäsuotuisasti asiakkaan toimintaan. Palvelualueen toimivuus ei siten ole optimaalista käyttäjän kannalta ja kaipaa kehittämistä.

Luvussa 2.4 esitelty palvelukokemus (Mäkinen 2018, 25; Tan ym. 2017, 741-744; Chandrasekar ym. 2013; Kiran 2010) on käyttäjän tyytyväisyyden ja uskollisuuden kannalta merkittävää, joten kirjaston tulisi panostaa opasteiden laatuun ja informaation parantamiseen tai poistaa tarpeettomaksi koettuja tai vanhentuneita opasteita kokonaan. Käyttäjän kokemus kirjastopalvelusta ja tilasta on myös ensimmäinen neljän tilan malliin pohjautuva kriteeri, jota parantamalla luodaan mm. parempia asiakassuhteita. Kokemukseen vaikuttaa olennaisesti myös kirjaston kahvila, joka sisältyy kokonaisvaltaiseen palvelukokemukseen. Toimivassa ja elämyksellisessä tilassa käyttäjällä on mahdollisuus voimaantua ja osallistua palvelun toteuttamiseen, jotka siten tukevat kirjaston päämääriä.

Palvelumuotoiluajattelulla ja käytännön toteutuksella kirjastopalveluita saatetaan lähemmäksi käyttäjiänsä ja voidaan kehittää uusia toimintamalleja yhdessä loppukäyttäjien kanssa. Kirjaston kannattaa siis jatkossakin panostaa yhteiskehittämiseen, esimerkiksi rakentamalla omaa asiakasyhteisöä uusien palvelujen luomiseksi tai olemassa olevien palvelujen kehittämistä tukemaan.

Käyttäjien osallistaminen kirjaston kehittämistoimintaan tukee luvussa 3.1 kerrottuja osallistamisen malleja (Mäkinen 2018, 42; Isola ym. 2017, 5; THL 2018). Osallisuus kunnallisiin palveluihin ja niiden kehittämistoimintaan, ts. osallisuus yhteisestä hyvästä, lisää kuntalaisten hyvinvointia, ja kokemusta omien mielipiteiden merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta. Haastatteluun kutsuttu käyttäjä kokee olevansa tärkeä osa yhteisöä, kun häntä halutaan kuulla ja myöskin saa mielipiteensä tulla kuuluksi. Osallisuus on siten myös perusteltua sitoa kaupunkistrategiaan.

Lisäämällä muotoiluajattelua kirjastotyössä sekä kehittämällä tiloja ja palveluja yhdessä käyttäjien kanssa, luodaan hyvinvointia ja luodaan kohderyhmälle suotuisia olosuhteita julkisten palvelujen käyttöön. Tulevaisuudessa mahdollisissa poikkeusoloissa

toteutettavaa tutkimusta olisi tarpeen siirtää enemmän verkkoon ja tutkia erityisesti käyttäjän palvelupolkua ja kokemusta uudistetulla palvelualueella ja palvelupisteellä. Tutkimus voisi koskea myös kokonaisvaltaisesti kirjastotilassa koettua vaikutusta käyttäjän viihtyisyyteen ja asiakaskokemukseen.

7.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen *miten vaikutetaan asiakkaan palvelukokemukseen tilasuunnittelulla*, tutkimus antoi suoria ja konkreettisia vastauksia käyttäjiltä laputuskampanjan avulla. Vastaukset liittyvät pääosin tilan viihtyisyyteen ja mukavuuteen, mutta myös ehdotuksia palvelukokemuksen parantamiseksi tuli ilmi. Myös havainnoinnissa ilmennyt asiakaskäyttäytyminen lisäsi ideoita tilassa koettujen haasteiden minimoimiseksi. Haastatteluilla päästiin syvemmälle käyttäjäkokemukseen ja saatiin lisätietoa tilan ja palvelukokemuksen kehittämiseksi. Toiseen tutkimuskysymykseen *miten sujuvaa kirjastoasiointi on palvelualueella asiakkaan kannalta*, saatiin tutkimuksen avulla vahvistusta asiointin toimivuudesta ja haasteista, joita on jo aiemmin havaittu alueella. Palvelualueella, sekä palvelukeskuksessa että tulostuspisteellä asiointia on tarpeen kehittää asiakaskokemuksen parantamiseksi.

Tutkimustuloksista on pääteltävissä, että kirjaston tiloilla ja opasteilla ja tärkeä osa asiakaskokemuksesta ja siten vaikutusta käytännön kirjastotyöhön. Tilojen selkeä asiakasviestintä ja palvelun saavutettavuus ja käytön helppous tuovat asiakkaan todennäköisemmin takaisin käyttämään julkista palvelua.

7.2 Kehittämissuhteita

Seuraavassa esitetään konkreettisia esimerkkejä ja toimenpiteitä palvelualueen toimivuuden parantamiseksi.

Opasteet

Selkeä opastus on sujuvan asiakaskokemuksen keskeisiä tekijöitä. Hyvin toteutettu asiakasviestintä auttaa käyttäjää asioimaan isommassakin organisaatiossa ilman henkilökohtaista palvelua. Hyvä asiakasinformaatio voi koostua tekstistä, kuvista, symboleista

tai värikoodeista tai niiden yhdistelmistä. (Nyholm 2021, 23.) Palvelukeskuksen palvelupisteiden valaisimissa olevat opastetekstit on poistettavissa. Poistamalla tekstit voitaisiin vähentää käyttäjien harhailua alueella etsimässä asialleen sopivaa palvelupistettä. Yksi ratkaisu palvelukeskuksen opastustekstien uudelleensijoittamiseksi on palvelutiski, jolloin tekstin kokoon voi vaikuttaa ja teksti on enemmän asiakkaan tasolla, lisäten näin huomioarvoa. Tiskin nimeämiseksi voi harkita esimerkiksi sanaa *asiakaspalvelu* tai *kirjaston asiakaspalvelu*. Info-pisteen sijoittaminen alueelle tai palvelukeskuksen yhteyteen ei tutkimustulosten perusteella ole tarpeellista, sillä käyttäjä on saanut samoja palveluja nykyisiltäkin palvelupisteiltä. Kyseisen tiskin nimeämistä nykyiseen tiskikompleksiin voidaan kuitenkin harkita reunimmaiselle asiakaspalvelupisteelle, josta mm. lainataan kannettavia tietokoneita.

Saavutettavuus

Kuten Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa (Kuntaliitto 2017, 28) todetaan, *esteetön liikkuminen ja toimiminen kirjastossa edellyttävät hyvin toimivien ratkaisujen katkeamatonta ketjua*. Tämä ketju tulisi aloittaa parantamalla tulostuspisteen löydettävyyttä. Se voidaan tehdä esimerkiksi lisäämällä läheiseen pylvääseen (Kuva 7) opastustekstit (tulostus, kopiointi, skannaus) sekä kiinnittämällä kuution mallinen opaste tulostuspisteen yläpuolelle roikkumaan, jotta informaatio näkyisi neljään eri suuntaan. Aulan pokkaritornit myös peittävät näkyvyyttä tulostuspisteelle, joten niiden uudelleensijoittelua kannattaa harkita uudelleen tai vähintäänkin toteuttaa katosta roikkuva opaste tulostuspisteen sijainnista. Myös esteettömyyteen tulisi kiinnittää huomiota, sillä pisteellä oleva asiakaspääte ja aineistonhakukone ovat liian korkealla lyhytkasvuiselle tai pyörätuolilla liikkuvalla henkilölle. Tämä parannus voidaan toteuttaa esimerkiksi sähköisillä taasoilla, joiden korkeus on muunneltavissa.



Kuva 7. Aulan pylväs ja pokkaritorni.

Kirjastotilan viihtyisyyteen kannattaa myös panostaa. Viihtyisyyttä voi lisätä viherkasveilla, viherseinällä, väreillä tai uusilla huonekaluilla. Kirjahyllyihin asennettavat led-valoilla helpotetaan aineiston löytämistä ja selaamista. Käyttäjät kaipasivat tilaan myös jotain karttaa, josta näkee aineistojen sijainnin. Mahdollinen ratkaisu tähän on kosketusnäyttö, jossa on kirjaston asiakastilojen pohjakartta. Uusi, modernimpi ratkaisu voisi korvata nykyisen palvelukeskuksen edustalla olevan infonäytön kokonaan. Vaihtoehtoisesti nykyisen näytön sisältöä olisi tarpeen pohtia uudelleen.

Ennen kuin asiakaspalvelutiskiä ryhdytään kokonaan uudistamaan, on hyvä pohtia, halutaanko pitää nykyisen kaltainen tiskikokonaisuus, vai voisiko alueelta karsia palvelupisteitä. Alue on nykyisellään raskaan oloinen ja henkilökunnan alue näyttäytyy joillekin asiakkaille epäsiistinä ja levottomana. Myös lattian pinta-alaa on hyvä hyödyntää, ja palvelupisteiden alueen voi erottaa selkeämmin muusta tilasta värikkäämmällä lattiamateriaalilla. Uuden palvelutiskin suunnittelussa on mahdollista hyödyntää service blueprinting -menetelmää, jolla kartoitetaan palvelualueella jo olevia ja tulevaisuudessa tarvittavia palvelutoimintoja.

Mainitut kehittämistoimet ovat tarpeen käytännön kirjastotyön sujuvoittamiseksi palvelualueella, mutta myös koko kirjastotilan muuttamiseksi viihtyisämmäksi ja asiakasystävällisempään suuntaan. Kehittämisen vaikutukset voidaan tulevaisuudessa nähdä vapautuneena resurssina myös kirjastolain mukaisten tehtävien suorittamiseksi.

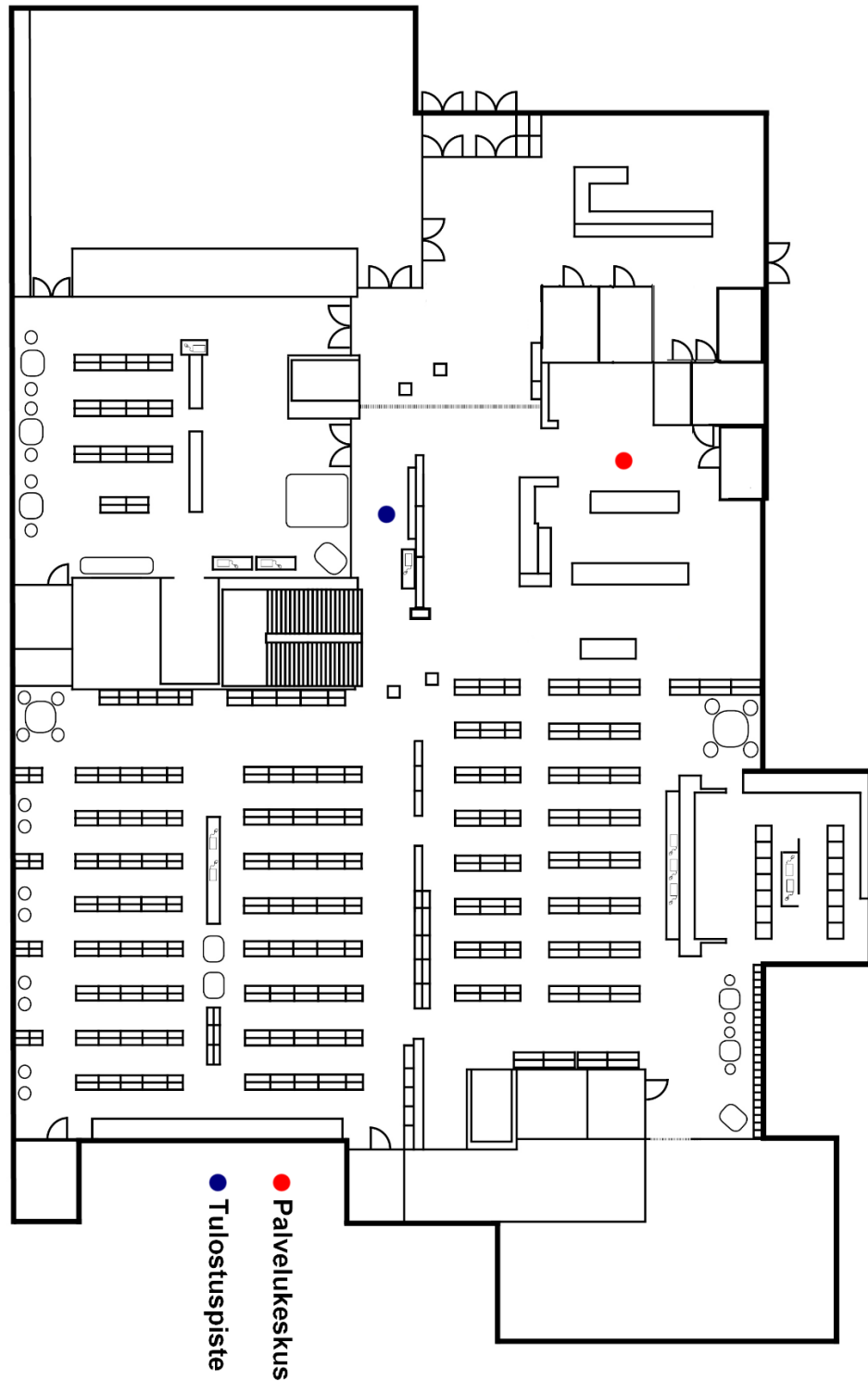
LÄHTEET

- Aaltonen, L. 2017. Yleisiä kirjastoja koskevan lain tavoite ja yleisen kirjaston tehtävät – keskiössä yhteiskunnallinen vaikuttavuus. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 9.1.2022. <http://docplayer.fi/storage/61/45904006/1641746746/Pc-w2lsl1cFOzN-jc527Tw/45904006.pdf>
- AKE Porvoo. 2021. Alueellinen kehittämistehtävä. Viitattu 2.5.2021. <https://uudenmaankirjastot.fi/ake-porvoo/>
- Chandrasekar, K. & Murugathas, K. 2013. An assessment of user satisfaction on library services: a case study of undergraduate Biology students at the University of Jaffna. Journal of the University Librarians Association of Sri Lanka. Vol. 16, No 1, 34.
- Felix, E. 2019. Library Design: Rethinking the Library Service Desk. Designing Experiences. Viitattu 4.4.2021. <https://www.brightspotstrategy.com/library-design-service-desk-best-practices/>
- Haasio, A. & Kannasto, E. 2020. Covid-19 and its impact on Finnish public libraries. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Libraries in the age of COVID-19. No 9, 3-19.
- Howley, B. 2018. Libraries as Values-Driven Participatory Culture Hubs. Information Today. Vol. 35, No 5, 15-16.
- Hirvonen, H. 2020. Kirjasto kontissa. Kirjastolehti 5/2020, 12-17.
- Hvenegaard Rasmussen, C. 2016. The participatory public library: the Nordic experience. New Library World. Vol. 117, No 9/10, 546-556.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 33/2017. Viitattu 23.1.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen, C. & Skot-Hansen, D. 2012. The four spaces – a new model for the public library. New Library World. Vol. 113, No 11-12, 586-597.
- Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Keravan kaupunki. 2020. Keravan kaupunkistrategia 2025. Viitattu 11.4.2021. https://www.kerava.fi/Documents/P%C3%A4%C3%A4t%C3%B6ksenteko%20ja%20hallinto/Keravan%20kaupunkistrategia_netiversio_7.6_.pdf
- Keravan kaupunki. 2021. Keravan kaupunkistrategia 2025. Luonnos 12.10.2021. Viitattu 24.10.2021. https://www.kerava.fi/ajankohtaista/PublishingImages/kaupunkistrategia-2025/Kaupunkistrategia_12.10.2021_luonnos%20esille.pdf
- Kiran, K. 2010. Service quality and customer satisfaction in academic libraries. Library Review. Vol. 59, No 4, 261–273.
- Kirjastolaki. 29.12.2016/1492. Annettu Helsingissä 29.12.2016. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 8.1.2022. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus>

- Lehtonen, K. & Lehto, P. 2014. Muotoilu innovaatiotoiminnassa. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Muotoiluajattelu. Helsinki: Teknova Oy
- Marquez, J. & Downey, A. 2015. Service Design: An Introduction to a Holistic Assessment Methodology of Library Services. Weave Journal of Library User Experience. Vol. 1, No 2, 16.
- Matthews, J. R. 2020. COVID-19 and Public Libraries: A Real Paradigm Shift. Public Library Quarterly. Vol. 39, No 5, 1-2.
- Miettinen, S. 2016. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova Oy
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2016. Johdanto. Teoksessa S. Miettinen (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknova Oy
- Miller, T. R. 2019. In It Together. Library Journal. Vol. 144, No 3, 8.
- Miller, T. R. 2018. Come Together. School Library Journal. Vol. 64, No 13, 6.
- Mäkinen, M. 2018. Palvelumuotoiluajattelemalla paremmaksi? Opas järjestö- ja yhdistystoimijoille. Helsinki: Changeagenta.
- OKM. 2020. Valtioneuvoston linjaukset varhaiskasvatuksen, esiopetuksen, perusopetuksen, lukio- ja ammatillisen koulutuksen, korkeakoulutuksen, vapaan sivistystyön sekä taiteen perusopetuksen järjestäjille koronavirustartuntojen leviämisen hidastamiseksi. Tiedote 16.3.2020. Viitattu 19.10.2021. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410845/valtioneuvoston-linjauks-suosituksista-varhaiskasvatuksen-esiopetuksen-perusopetuksen-lukio-ja-ammattillisen-koulutuksen-korkeakoulutuksen-vapaan-sivist>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Rodgers, E. P. 2020. Designing for health. Library Journal. Vol. 145, No 7, 16-17.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Keravan kaupunginkirjasto. Viitattu 20.10.2021. <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=80&years=2020&stats=104%2C110%2C183#results>
- Tan, T-S., Chen, T-L. & Yang, P. H. 2017. User satisfaction and loyalty in a public library setting. Social behavior and personality. Vol. 45, No 5, 741-756.
- THL. 2018. Yhteiskehittäminen. Viitattu 4.4.2021. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Oyj
- Vaasalaisia.info 2012. Vaasan kaupunginkirjastossa laputetaan. Viitattu 13.6.2021. <https://vaasalaisia.info/vaasan-kaupunginkirjastossa-laputetaan/>
- Ward, G., Holliday, N. Awang, D. & Harson, D. 2015. Creative approaches to service design: Using co-creation to develop a consumer focused assistive technology service. Technology & Disability. 2015; 27(1/2), 5-15.

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2021. Onneksi on kirjasto! Yleisten kirjastojen suunta 2021-2025. Viitattu 24.9.2021. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2021-2025-FI-web.pdf>

Keravan kirjaston pohjakartta, 1. kerros



Alustus laputuskampanjaan

Hei ystävä

Kirjaston asiakaspalvelupisteelle
haetaan uutta ilmettä!
Haluamme tehdä sen sinun kanssasi,
koska kirjasto on sinua ja
ihan kaikkia varten.

Juuri nyt tullessasi kirjastoon,
pysähdy hetkeksi, avaa aistisi ja mieti:
Mitä haluaisit nähdä, kun
saavut kirjastoon?
Kirjoita ajatus lapulle ja
kiinnitä se tauluun.

Lämmin kiitos osallistumisestasi!



Hello friend

Let's get a new look for
library customer service desk!
We want to do it with you,
because library is for you
and for everyone.

Right now, coming to the library,
pause for a moment, open your senses
and think:

What would you like to see when
you arrive at the library?

Write a thought on the note and
attach it to the board.

Warm thanks for your participation!



Teemahaastattelukysymykset

Terminologia

Mitä ajattelet sanasta palvelukeskus?

Oletko kuullut kirjaston työntekijöiden käyttävän tätä sanaa?

Palvelupolku

Miten tavallisesti liikut Keravan kirjastossa, kun saavut tilaan?

Miten sujuvaa kirjastoasiointi mielestäsi on ottaen huomioon nykyisen palvelukeskuksen asiointipisteet?

Opasteet

Ovatko kirjastotilan opasteet palvelualueella (palvelukeskus & tulostuspiste) mielestäsi riittävät, selkeät ja helposti huomattavissa?

Vaikuttavatko opasteet tapaasi asioida palvelukeskuksessa? Jos kyllä, niin millä tavalla?

Onko sinulle merkitystä sillä, että palvelukeskuksen palvelupisteet on nimetty opasteilla (palautus – lainaus – tietokoneet), vai riittäisikö pelkkä asiakaspalvelu?

Mahdollinen tarkentava lisäkysymys: koetko saavasi haluamaasi palvelua palvelupisteiden opasteesta huolimatta, vaikka se ei liittyisi asiaasi?

Äänimaailma

Millaisia äänet ovat palvelualueella ja miten koet niiden vaikuttavan asiointiisi. Entä viihtyisyyteen?

Infotiskit

Miten tärkeänä pidät infotiskiä kirjastossa?

Miten usein olet käyttänyt infotiskiä silloin, kun ne olivat käytössä?

Oletko saanut kirjastolta sitä palvelua, jota olet aiemmin kysynyt infopisteeltä?

Tulostuspisteen saavutettavuus

Oletko käyttänyt tulostus-/kopiointi-/skannauspalvelua?

Miten hyvin olet saanut hoidettua asiasi tulostuspisteellä?

Saavutettavuus/esteettömyysnäkökulma?

Korona ja kirjasto

Miten koet koronatilanteen aiheuttamat muutokset kirjastossa kokonaisuudessaan?