

OPINNÄYTETYÖ

Kokeileva kirjasto-kehittämismalli: asiakasosallisuuden kehittäminen Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa

Merja Kauppinen

Yhteisöpedagogi (YAMK)
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
05/2024

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Koulutuksen nimi Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijät: Merja Kauppinen
Opinnäytetyön nimi: Kokeileva kirjasto -kehittämismalli: asiakasosallisuuden kehittäminen
Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa
Sivumäärä: 58 ja 17 liitesivua
Työn ohjaaja: Arto Lindholm
Työn tilaaja: Hämeenlinnan kaupunginkirjasto

Tämän opinnäytetyön aiheena oli kehittää Hämeenlinnan kaupunginkirjaston asiakasosallisuutta. Kehittämistarve perustui kirjaston suunnitelmallisen osallisuustyön puuttumiseen. Tietoperustassa perehdyttiin osallisuuteen eri näkökulmista. Tavoitteena oli selvittää, millä keinoin osallisuutta voitaisiin parantaa. Kehittämistyö oli toimintatutkimuksellinen prosessi, jonka menetelmiä olivat dialoginen Erätauko-keskustelu sekä Tulevaisuuden kirjasto -paja. Tilaisuuksissa kerättiin aineistoa osallistuvan havainnoinnin avulla.

Erätauko-keskusteluun 13.3.2024 osallistui kolme kirjaston työntekijää. Tulosten perusteella kirjaston asiakkaat eivät juurikaan osallistu palveluiden suunnitteluun. Sen sijaan kirjasto käy vuoropuhelua asiakkaiden kanssa ja kerää yksisuuntaisesti palautetta. Osallisuustyötä voitaisiin kehittää järjestämällä luovia tapahtumia, lisäämällä monikielistä viestintää, panostamalla moninaisuuden kohtaamiseen sekä lisäämällä hakeutuvaa kirjastotyötä. Henkilökunnan osallisuudessa tulisi kiinnittää huomiota osaamisen kehittämiseen esimerkiksi koulutusten avulla.

Tulevaisuuden kirjasto -pajassa 10.4.2024 asiakkaat kokeilivat tulevaisuuden ennakkoinnin harjoituksia, askartelivat ja rakensivat legoilla sekä jättivät palautetta muistilapuille. Pajaan osallistui viisi henkilöä. Osallistujien visioimassa tulevaisuuden kirjastossa digitaaliset palvelut lisääntyvät. Kirjastot solmivat kumppanuuksia yritysten ja lähituottajien kanssa. Kirjastoissa on yhteisöllistä kaveritoimintaa, joka edistää sukupolvien välisiä kohtaamisia. Matalan kynnyksen keskuksena kirjasto kannustaa yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Kirjasto tukee ihmisten hyvinvointia ja tasa-arvoa. Kirjasto on viihtyisä keidas, josta löytyy myös kirjallisuutta ja työskentelytiloja. Kirjastoon toivottiin aistiesteettömiä tiloja, palveluita esitteleviä pop-up-kierroksia sekä omatoimiajan laajentamista.

Tulosten pohjalta muotoiltiin Kokeileva kirjasto -kehittämismalli. Mallin avulla kirjasto voi osallistaa asiakkaita yhteiskehittämään kirjastopalveluita. Kehittämismallissa esitellään kolme toimenpidettä, jotka ovat Kokeileva kirjasto -tapahtumakonsepti, Tulevaisuuden kirjasto -paja nuorille sekä Kumppanikahvit -verkostotapahtuma yhteistyökumppaneille. Kehittämismalli jalkautetaan käyttöön Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa syksyllä 2024.

Asiasanat: osallisuus, yleiset kirjastot, yhteiskehittäminen, tulevaisuuden ennakkointi

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences

Name of the Degree Programme Community Educator

Author: Merja Kauppinen

Title: Experimental library -model of development: developing customer participation in the Hämeenlinna City Library

Number of Pages: 58 and 17 attachment pages

Supervisor: Arto Lindholm

Commissioned by: Hämeenlinna City Library

The topic of this thesis was to develop the customer involvement of the Hämeenlinna City Library. The need for development was based on the library's lack of planned participation work. The knowledge base explored inclusion from different perspectives. The aim was to find out what ways to improve participation. The development work was an action research process, the methods of which were the dialogic Timeout- discussion and the Future Library workshop. At the events, material was collected with the help of participatory observation.

Three library employees took part in the Timeout-discussion on 13.3.2024. Based on the results, the library's customers are not really involved in the planning of the services. Instead, the library engages in dialogue with customers and collects one-way feedback. Participatory work could be developed by organising creative events, increasing multilingual communication, investing in encountering diversity, and increasing outreach library work. Staff involvement should pay attention to competence development through training.

At the Future Library workshop on 10 April 2024, customers experimented with future foresight exercises, crafted, and built with Lego bricks, and left feedback on notes. Five people participated in the workshop. In the future library envisioned by the participants, digital services will increase. Libraries establish partnerships with companies and local producers. Libraries have community-based friend activities that promote intergenerational encounters. As a low-threshold centre, the library encourages participation in society. The library supports people's well-being and equality. The library is a cosy oasis, where you can also find literature and working spaces. It was hoped that the library would have sensory-accessible spaces, pop-up tours presenting services, and an extension of the self-service period.

Based on the results, the Experimental Library model of development, was formulated. With the help of the model, the library can involve customers to co-develop future library services. The model of development introduces three measures which include the Experimental Library event concept, the Future Library workshop for youth and a networking event aimed at library partners. The Experimental Library model of development will be launched at the Hämeenlinna City Library in the autumn of 2024.

Keywords: participation, public libraries, co-creation, anticipation of the future

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	TIETOPERUSTA.....	8
	2.1 Osallisuus kirjastotyön näkökulmasta.....	8
	2.2 Asiakas keskiössä: asiakasosallisuus kirjastossa	11
	2.3 Kirjastotyöntekijöiden osallisuus ja osallisuustaidot.....	14
	2.4 Kirjastopalveluiden tulevaisuussuuntautunut kehittäminen.....	16
	2.5 Asiakasraatitoiminta Suomen yleisissä kirjastoissa	18
3	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT	21
	3.1 Kokeileva kirjasto -kehittämismallin kehittämisprosessi	21
	3.2 Dialoginen Erätauko -keskustelumenetelmä	24
	3.3 Tulevaisuuden kirjasto -paja	28
4	TULOKSET: ERÄTAUKO-KESKUSTELU	32
5	TULOKSET: TULEVAISUUDEN KIRJASTO -PAJA.....	39
6	TUOTOS: KOKEILEVA KIRJASTO -KEHITTÄMISMALLI.....	43
7	POHDINTA.....	48
	7.1 Kehittämistyön arviointi ja eettisyys	48
	7.2 Lopuksi.....	52
	LÄHTEET.....	54

1 JOHDANTO

Osallisuuden edistäminen on laaja yhteiskunnallinen päämäärä (THL 2024), joka koskettaa jo-
kaista suomalaista niin yksilöinä, kuin osana yhteisöjä ja yhteiskuntaa. Yksi yhteiskunnan kes-
keisistä osallisuutta ja demokratiaa vaalivista instituutioista on suomalainen kirjastolaitos. Laki
yleisistä kirjastoista (29.12.2016/1492) määrittelee kirjastojen roolin aktiivisen kansalaisuuden,
demokratian ja sananvapauden edistämisessä. Yleisten kirjastojen lakisääteisenä tehtävänä on
tarjota esimerkiksi tiloja oppimiseen ja kansalaistoimintaan sekä edistää toiminnassaan yhteis-
kunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Tässä opinnäytetyössä syvennyttään kirjaston asiakasosallisuuden kehittämiseen luomalla Ko-
keileva kirjasto -kehittämismalli. Työn tilaaja on työnantajani, Hämeenlinnan kaupunginkir-
jasto. Kaupunginkirjastoon kuuluu pääkirjasto, kuusi lähikirjastoa sekä kaksi kirjastoautoa.
Rengon, Lammin, Tuuloksen, Hauhon ja Kalvolan lähikirjastot tulivat osaksi Hämeenlinnan
kirjastoa kuntaliitoksen yhteydessä vuonna 2009 (Hämeenlinnan kaupunki 2023). Lähikirjas-
toihin kuuluu lisäksi Nummikeskuksen monitoimitilassa sijaitseva Nummen kirjasto. Vaki-
tuista henkilökuntaa on noin 50 henkilöä, jonka lisäksi kirjastoissa työskentelee määräaikaista
työntekijöitä, kuten opiskelijaharjoittelijoita.

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston toimintaa ohjaa lainsäädännön lisäksi Houkutteleva Hä-
meenlinna -kaupunkistrategia (2022), jonka keskeinen tavoite on kuntalaisten osallisuuden tu-
keminen. Strategiassa esitelty Hämeenlinna on yhteisöllinen ja asukaslähtöisesti kehittyvä kau-
punki, jossa kaikki saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät osalliseksi palveluiden kehittämisessä.
Kaupungin arvoiksi nimetään yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, asukaslähtöisyys sekä palvelu-
henkisyys. (Hämeenlinnan kaupunki 2023.) Kaupunkistrategian tavoitteet luovat perustetta
osallisuuteen pureutuvan opinnäytetyön tekemiselle.

Osallisuus on avain hyvään elämään, ja siksi sen edistäminen on myös itsessään arvokasta.
Osallisuus on tunnetta johonkin kuulumisesta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa aktiivisesti yh-
teisön asioihin, ja omiin asioihinsa yhteisön jäsenenä (Nivala 2021). Osallisuus yhdistyy
oman elämän johtajuuteen sekä muutoksen luomiseen (SALTO 2020), ja sitä vahvistamalla
ehkäistään syrjäytymistä ja vähennetään eriarvoisuutta (THL 2024). Osattomuus puolestaan
lisää tunnetta siitä, ettei kuulu joukkoon tai ole aidosti mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin
(Hyttinen & Tanskanen 2018, 82).

Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa tunnistetaan tarve osallisuutta edistävälle työlle. Osallisuus halutaan aidosti nivoa osaksi työyhteisön toimintakulttuuria, kirjaston palvelutarjontaa sekä tapaa, jolla asiakkaat kohdataan ja otetaan osaksi kirjaston kehittämistä. Asiakkaiden ajatuksia ja toiveita kirjastopalveluiden suhteen kartoitetaan nykyhetkellä varsin yksisuuntaisesti, lähinnä asiakaskyselyiden avulla. Kyselyistä uupuu aito vuorovaikutus, joka on osallisuuden ytimessä. Kirjasto tarvitsee siis toimintamuodon, jonka avulla henkilökunta ja asiakkaat voivat kokoontua luontevasti yhteen, palveluiden kehittämisen äärelle.

Hämeenlinnan kaupungissa valmistui syksyllä 2023 palveluverkkoselvitys, johon liittyen kuntalaisia kuultiin laajasti (Hämeenlinnan kaupunki 2023). Osana selvitystä kaupunginkirjastossa toteutettiin palveluverkkoselvityskysely elokuussa 2023. Kysely tuotti kirjastolle palautetta ja toiveita koskien kirjastopalveluiden kehittämistä (Vanamo-kirjastot 26.9.2023). Kyselyssä asiakkaat saivat ilmaista kiinnostuksensa osallistumisesta palveluiden kehittämiseen. Opinnäytetyön tiimoilta näihin yhteystietonsa jättäneisiin asiakkaisiin otettiin yhteyttä.

Osallisuustyön kehittämisellä on monia myönteisiä vaikutuksia. Asiakas- ja henkilöstökokemuksen näkökulmasta mielikuvat kirjastosta palveluntarjoajana ja työnantajaorganisaationa parantuvat osallisuuden lisääntyessä. Osallistaminen auttaa myös resurssien viisaassa ja tehokkaassa kohdentamisessa. Asiakkaiden kuuleminen auttaa varmistamaan, että kirjaston palvelutarjonta vastaa aitoon tarpeeseen. Lisäksi asiakas ja palvelu kohtaavat toisensa varmemmin.

Henkilökunnan osallisuuden vahvistaminen puolestaan tuottaa uusia oivalluksia, synnyttää yhteisöllisyyden kokemusta sekä lisää keskinäistä luottamusta ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Parantamalla yhdessä tekemisen toimintakulttuuria, helpotetaan erilaisten muutosten kohtaamista organisaatiossa ja tuetaan johtamista.

Tunnistetun kehittämistarpeen pohjalta opinnäytetyön tavoitteiksi muodostuivat kirjaston osallisuustyön kartoittaminen ja lisääminen, yhteiskehittämisen kokeileminen asiakkaiden ja kirjaston henkilökunnan kanssa sekä käyttökelpoisen työkalun luominen osallisuustyöhön. Pidemmän aikavälin tavoitteena on vakiinnuttaa osallistaminen kirjaston palveluiden kehittämisen lähtökohdaksi. Tavoitteet muotoiltiin kehittämistä ohjaaviksi tutkimuskysymyksiksi:

- Miten kirjastopalveluiden asiakasosallisuutta voidaan parantaa?
- Miten kirjastoammattilaisten osallisuutta voidaan parantaa?
- Miten pajamuotoinen työskentely soveltuu kirjastopalveluiden yhteiskehittämiseen?
- Miltä tulevaisuuden kirjastopalvelut näyttävät asiakkaiden silmin?

Opinnäytetyön konkreettinen tuotos on Kokeileva kirjasto-kehittämismalli. Malli jalkautetaan käyttöön opinnäytetyön valmistumisen jälkeen syksyllä 2024, käynnistämällä siinä esiteltyt toimenpiteet. Valmiin kehittämismallin on tarkoitus olla selkeä, mukautuva ja käytännönläheinen työkalu paitsi Hämeenlinnan kaupunginkirjastolle, myös laajemmin kirjastoalalle.

Kehittämismallia voidaan hyödyntää erityisesti tulevaisuutta ennakoivien kirjastopalveluiden kehittämisen tukena. Tulevaisuuden ennakointi, kuten megatrendien ja hiljaisten signaalien huomioiminen, auttaa varautumaan ja vastaamaan yhteiskunnallisiin muutoksiin, jotka heijastuvat kirjastotyön arkeen. Ennakoinnin avulla on mahdollista tarttua ammattialaa haastaviin kysymyksiin, joihin ei vielä löydy valmiita vastauksia. Tulevaisuussuuntautunut katse ohjaa suunnittelemaan joustavia ja mukautuvia palveluita, tiloja ja tapahtumia sekä kehittämään jo olemassa olevia entistä paremmiksi.

2 TIETOPERUSTA

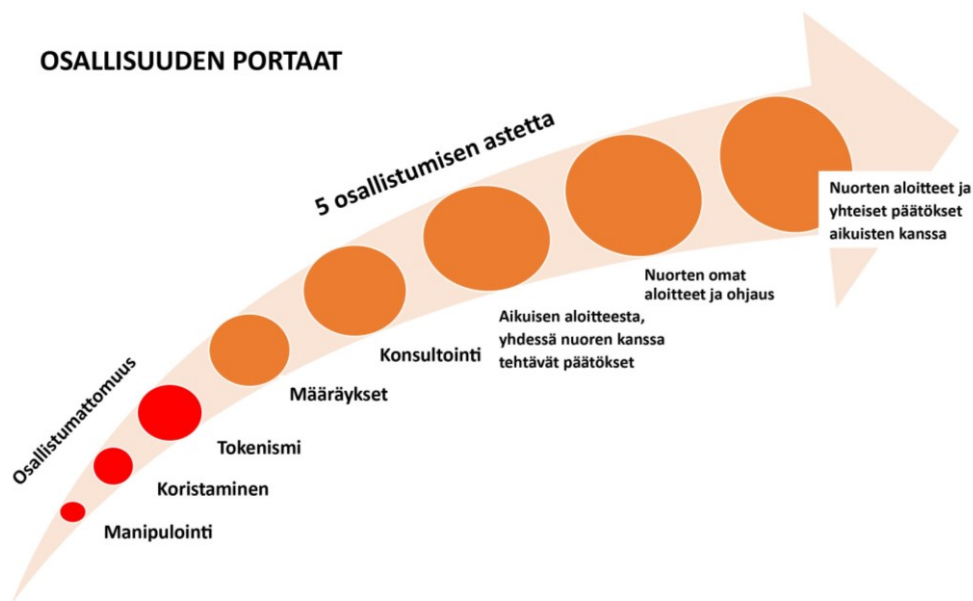
2.1 Osallisuus kirjastotyön näkökulmasta

Osallisuus on yksi yhteiskunnallisen keskustelun kestoaiheista. Taustalla on pitkään jatkunut globaali muutoskehitys, jossa poliittisten päätösten myötä on siirrytty kohti kansalaisten aktiivista osallistumista keskusteluun ja päätöksentekoon (Meriluoto & Litmanen 2019, 10). Kehitys on johtanut valtion ja eri organisaatioiden avautumiseen vahvemmin kohti kansalaisyhteiskunnan suuntaa (mt., 12). Kansalaiset ovat entistä enemmän kiinnostuneita yhteisöllisestä toiminnasta ja yhteiskunnallisesta aktivismista. Kansalaisyhteiskunta perustuukin kansalaisten omaehtoiseen ja vapaaehtoiseen toimintaan, jossa rakennetaan yhteistä hyvää ja yhteisiä palveluita, esimerkiksi osallistumalla erilaisten järjestöjen toimintaan (Harju 2020.)

Suomen kunnissa on syntynyt moninaisia kansalaisosallistumisen muotoja, kuten osallistuvaa budjetointia, asukasraateja ja yhteiskehittämisen verkostoja (Meriluoto & Litmanen 2019, 8). Kansalaisia on pyritty aktivoimaan esimerkiksi osallistavien hankkeiden kautta (mt., 11–12). Osallisuus on usein myös nivottu osaksi kuntien strategioita (mt., 13). Osallistamispyrkimysten taustalla on osaltaan yhteiskunnan kehittyminen monimuotoisemmaksi ja inklusiivisemmaksi. Osallistamisen avulla pyritään vahvistamaan marginalisoitujen ryhmien tunnetta osallisuudesta, tuottamaan tietoa poliittisten päätösten tekemiseksi sekä lisäämään luottamusta hallinnon ja kansalaisten välillä. (Meriluoto & Litmanen 2019, 14.) Osallistamisesta onkin tullut arkipäiväistä kaikilla yhteiskunnan sektoreilla (mt., 15).

Osallistuminen on perusoikeus, joka kuuluu myös lapsille. Roger Hart (1992, 9) kuvaa lasten ja nuorten osallisuutta porrasmallin avulla. Mallissa on yhteensä kahdeksan porrasaskelmaa, joista kolme on näennäisen osallistumisen askelmia ja viisi aidon osallistumisen askelmia. Osallistumattomuutta esiintyy kolmella näennäisen osallistumisen askelmalla, joita ovat manipulointi, koristaminen ja tokenismi. Manipuloinnilla tarkoitetaan sitä, että lapset eivät ymmärrä, mistä osallistamisen tilanteessa on kysymys, eivätkä siten ymmärrä omia tekojaan. Koristelu viittaa tilanteisiin, joissa lapsi tai nuori on voitu saada osallistumaan jonkin houkuttimen avulla, mutta aitoa ymmärrystä tai sananvaltaa asiaan heillä ei ole. Tokenismi kuvaa tapauksia, joissa lapsille annetaan näennäisesti ääni, mutta todellisuudessa heillä ei ole mahdollisuuksia tehdä valintoja tai muodostaa omia mielipiteitä. (mt., 9.)

Määräykset -askelmalla tietyt osallisuuden vaatimukset täyttyvät. Lapset ja nuoret ymmärtävät osallistavan hankkeen tavoitteen ja tietävät, kuka on heidän osallistumispäätöksensä taustalla. Lapset ja nuoret ovat myös hankkeessa mielekkäissä rooleissa, ja he ovat lähteneet mukaan vapaaehtoisesti. (Hart., 1992, 11.) Konsultoinnissa hanke on aikuisten suunnittelema ja johtama, mutta lapset ja nuoret ymmärtävät prosessin ja heidän mielipiteensä otetaan tosissaan. Seuraavalla askelmalla hankkeet ovat yhä aikuisten käynnistämiä, mutta nuoret ovat mukana päätöksenteossa. Siitä ylemmällä askelmalla lapset ja nuoret tekevät aloitteita ja saavat aikuisilta ohjausta. Osallistumisen portaiden korkeimmalla askelmalla lapset ja nuoret suunnittelevat ja hallinnoivat itse projekteja ja päätökset tehdään aikuisten kanssa. Hart (1992, 14) toteaa, että tällaisiin projektien kykyä on vain hieman vanhemmilla nuorilla, ja että osallisuuden toteutuminen tällä tasolla on hyvin harvinaisia. Hart (mt., 14) näkee syyksi sen, ettei nuorten etuihin syventyneitä ja läsnä olevia aikuisia ole riittävästi.



Kuvio 1: Lasten ja nuorten osallisuuden portaavat. Hartin (1992) pohjalta ja SALTO:n (2020) esittelemää mallia ja sen suomennosta mukaillen.

Osallisuuden portaavat -mallia voidaan soveltaa myös kirjastotyön osallisuuden tarkasteluun. Kirjastolaitos on tärkeä yhteiskunnallinen toimija, jonka yhtenä tehtävänä on kansalaisten osallisuuden tukeminen ja mahdollistaminen. Yleisten kirjastojen neuvoston suunta-asiakirjassa 2021–2025 tunnistetaan yhdeksi suureksi kehityssuunnaksi eriarvoistuminen, mikä tarkoittaa,

että kirjastojen tulee tuottaa yhdenvertaista palvelua maantieteestä ja kulttuurista riippumatta (YKN 2021). Asiakkaiden tarpeet ja taustat eriytyvät, jonka vuoksi on kehitettävä uusia, kaikki väestöryhmät tavoittavia palvelumuotoja vuoropuhelussa asiakkaiden kanssa.

Kirjastotyöhön kuuluu keskeisesti sekä asiakkaiden että päättäjien ottaminen mukaan kirjastopalveluiden kehittämiseen sekä lähidemokratian toteuttamisen areenana toimiminen. Kirjastolaitos tavoittelee laajasti yhteisöllisyyttä, jatkuvaa dialogia sekä moniammatillista yhteistyötä toiminnassaan. (mt., 2021.) Erilaisten asiakasryhmien tarpeiden tunnistaminen ja kirjastopalveluiden kehittäminen edellyttävät yhteisöllisyyden vaalimista. Yhteisöllisyys ja osallisuus ovat siis yleisten kirjastojen keskeisiä arvoja ja toimintaa ohjaavia periaatteita, jotka on kirjattu myös alan työtä ohjaaviin dokumentteihin.

Yhteiskunnallisten muutosten ja kehityskulkujen tunnistaminen strategiatasolla ei yksinään riitä. Osallistaminen on tuotava käytäntöön, osaksi yleisten kirjastojen arkea. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa osallisuustyön kehittämiseksi on tarvetta, mutta myös aitoa halua. Subjektiiivisesti arvioiden sanoisin kirjaston olevan porrasmalliin sijoitettuna määräys- ja konsultointiaskelmien välimaastossa, hyvällä tiellä kohti vaikuttavampaa osallisuustyötä. Tällä hetkellä asiakkaita kuullaan ja heidän mielipiteillään on merkitystä. Motiivina osallistamispyrkimyksille on parantaa palvelua, eli näennäisestä manipuloinnista tai koristelusta ei ole kysymys. Askelmilla eteneminen edellyttää ennen kaikkea osallisuuteen liittyvän osaamisen lisääntymistä.

Tähän on tarkoitus vastata kehittämällä kirjaston asiakasosallisuutta edistävä konkreettinen malli. Mallin kehittämisprosessi on itsessään osallistava: niin asiakkaat kuin henkilökunta otetaan kehittämistyöhön mukaan. Esimerkki täydellisestä osallistavasta hankkeesta se ei kuitenkaan ole. Kehittäjänä tiedostan prosessin toistavan kirjaston tämänhetkistä toimintatapaa, jossa asiakkaita ensisijaisesti kuullaan ja houkutellaan osallistumaan. Ajatus kehittämismallista ei ole lähtenyt asiakkaiden aloitteesta, vaan on kirjaston itsensä tuottama vastaus osallisuuden lisäämiseksi. Kokeileva kirjasto -mallin avulla halutaan kuitenkin pitkällä aikavälillä viedä kirjaston osallisuustyötä eteenpäin ja kohti seuraavia askelmia.

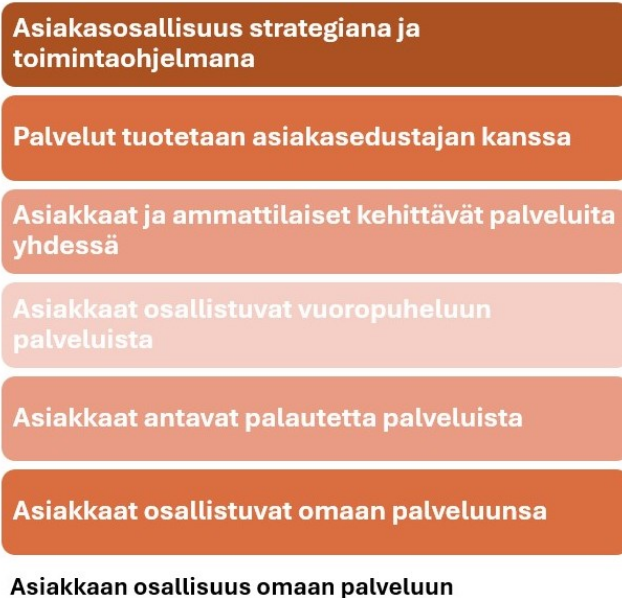
2.2 Asiakas keskiössä: asiakasosallisuus kirjastossa

Osallisuuden ollessa laajempi kattokäsite, kuvaa asiakasosallisuus tarkemmin erilaisten asiakasryhmien osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia, erityisesti palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan kohtaamista tavalla, joka tuo hänen näkökulmansa esiin ja äänensä kuuluviin (Työterveyslaitos 2024). Osallisuus voi koskea asiakkaaseen itseensä kohdistuvaa palvelua tai palvelujärjestelmän kehittämistä laajemmalla tasolla. Keskeistä on, että asiakas on toiminnassa mukana, ei vain sen kohteena (mt., 2024). Asiakasosallisuutta lisäämällä rakennetaan toimivia palveluita ja kasvatetaan ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden odotuksista ja todellisista tarpeista.

Toinen tärkeä käsite on asiakaskokemus, jolla tarkoitetaan käsitystä, jonka asiakas on muodostanut palvelua tarjoavasta yrityksestä tai organisaatiosta. Käsitys on syntynyt asiakkaan tunteiden ja mielikuvien perusteella sekä kohtaamisissa, joissa asiakas on ollut kosketuspisteiden kautta yhteydessä palveluntarjoajaan. (Korkiakoski 2019, 19.) Organisaatioissa tulisi tehdä jatkuvaa asiakaskokemuksen mittausta, tulosten analysointia ja sen kautta palautteen keruuta. Välitöntä reagoitua asiakaspalautteeseen tarvitaan nopeiden muutosten maailmassa, jossa asiakkaiden odotukset ja kokemukset muuttuvat jatkuvasti. (mt., 30.) Asiakaskokemuksen ymmärtämiseen panostetaan esimerkiksi tekemällä asiakassegmentointia (mt., 60). Jotta asiakasosallisuus olisi osa toimintakulttuuria, tulisi osallisuuden toteutua palvelujärjestelmässä ja yksittäisissä organisaatioissa samanaikaisesti monella tasolla.

THL (2020) kuvaa asiakasosallisuutta toimintakulttuurina talomallin avulla (Työterveyslaitos 2024). Mallin perustana on asiakkaan osallisuus omaan palveluun, siis asiakkaiden mukana olo tasavertaisina osallisina palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Seuraavalla tasolla asiakailta kerätään palautetta, jolla tulisi olla oikeasti vaikutusta päätöksentekoon ja palveluiden kehittämiseen. Astetta osallistavampaa palveluiden kehittämistä on käydä vuorovaikutteista keskustelua asiakkaiden kanssa. Osallistaminen on selvästi tavoitteellista, kun palveluita kehitetään tai jopa tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Mallin ylimmällä tasolla on yhteisen arvopohjan tuottava strategia, joka sitoo toimintaa yhteen. Olennaista asiakasosallisuutta tukevan toimintakulttuurin saavuttamisessa on pitkäjänteisyys, sitoutuminen ja johdon kiinnostus kehittämiseen. (Työterveyslaitos 2024.) Tässä opinnäytetyössä asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista sekä pyritään aktiivisesti kohti tasoa, jossa palveluita kehitetään yhdessä.

Asiakasosallisuuden tasot



Kuvio 2: Asiakasosallisuuden tasot. Mukailtu THL:n (2020) Asiakasosallisuuden talo -kuvan pohjalta.

Yleisissä kirjastoissa asiakas on toimija, ei vain toiminnan objekti. Asiakassuuntautuneisuuden tulisi näkyä kaikessa toiminnassa ja asiakaslähtöisyys pitäisi nostaa palveluiden tuottamisen lähtökohdaksi (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 61). Kirjastopalvelujen kehittämisessä tulevaisuuteen suuntautuvan ja ennakoivan näkökulman huomioiminen on tärkeää. Se edellyttää erilaisten asiakkaiden ja asiakasryhmien tarpeiden tunnistamista, asiakastyön arvostamista sekä henkilökunnan osallistumista asiakastyöhön. Tarpeiden tunnistamista voidaan tehdä asiakasryhmien tyytyväisyyttä, tyytymättömyyttä ja asiakasodotuksia seuraamalla ja ennakoimalla, sekä toiminnan kehittämisestä saatujen tulosten pohjalta. (mt., 61–62.)

Kansainvälisen kirjastojärjestö IFLA:n ja Unescon yleisen kirjaston manifestissa (2022) todetaan, että yleisten kirjastojen tulee olla toimijoina yhteisöllisyyttä luovia ja sitä vaalivia. Asiakkaita on aktiivisesti tavoiteltava ja kuunneltava ihmisten hyvinvointia lisäävien ja paikallisesti tarpeellisten palveluiden suunnittelemiseksi. (Suomen kirjastoseura 2022.) Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (2010) mukaan kirjastopalveluita käyttäville asiakkaille tärkeitä palvelun ominaisuuksia ovat muun muassa palvelun luotettavuus, oikea-aikaisuus ja täsmällisyys, henkilökunnan ammattitaito, palvelun helppo saavutettavuus ja aukioloajat sekä ystävällisyys (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13–15).

Kirjastotyötä, jossa asiakkaan ajatuksia kuunnellaan ja hänet otetaan osaksi kirjastotyön kehittämistä, voidaan kutsua sosiaaliseksi kirjastotyöksi. Sosiaalinen kirjasto on Laura Hokkasen (2015) luoma termi, joka kuvaa kirjastoa sosiaalisena, yhteisöllisenä ja kohtaamista korostavana tilana (Hokkanen 2015, 12). Moderniin, sosiaaliseen kirjastoon mahtuu ääntä ja elämää, mutta alaa haastaa edelleen vahvat mielikuvat kirjastosta hiljaisuuden tyyssijana. Kahtiajakoa vanhaan ja uuteen tai ummehtuneeseen ja edistykselliseen ei kuitenkaan kannata tehdä.

Kirjasto tuottaa lakisääteistä peruspalvelua ja palvelee siten kaikkia kuntansa asukkaita. Kirjasto on siis kiinnostunut myös heistä, jotka eivät ole vielä asiakkaita. Huomionarvoista on, että kirjastotiloille ja -palveluille on erilaisia tarpeita, jotka poikkeavat toisistaan ja voivat olla keskenään ristiriidassa. (Launonen 2015, 49.) Kirjaston asiakaskunnan monimuotoisuus asettaa näin haasteen myös asiakasosallisuuden ja asiakaskokemuksen jatkuvalle kehittämiselle.

2.3 Kirjastotyöntekijöiden osallisuus ja osallisuustaidot

Osallisuuden vahvistaminen kirjastoissa edellyttää henkilökunnan kuulemista ja ottamista mukaan palveluiden kehittämiseen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 61–62). Henkilökunnan rooli on keskeinen, sillä työntekijöiden halu ja asenne vaikuttavat merkittävästi kehittämisen lopputulokseen (Launonen 2015, 57). Henkilökunnan osallisuuden kokemusta synnyttävät mahdollisuus vaikuttaa ja hyödyntää omaa osaamistaan muutoksissa sekä tunne oman panoksen tärkeydestä ja sitä kohtaan tunnetusta arvostuksesta (mt., 52).

Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa vahvasti myös työntekijän mahdollisuudet kehittää omaa osaamistaan. Kirjastojen henkilökunnan osaamisen kehittämisen mahdollistaminen on kuntien tehtävä. Kirjastojen johdon on varmistettava, että henkilöstö pääsee hyödyntämään tietojaan ja taitojaan toiminnan kehittämisessä. (Aluehallintovirasto 2022, 16.) Osaamisen kehittäminen parantaa työmotivaatiota, lisää liikkuvuutta, joustavuutta, valmiuksia muutoksiin sekä myötävaikuttaa työkulttuurin kehittämisessä paremmaksi (Puhakka, Sihvo & Väyrynen 2011).

Organisaatioiden muutostilanteisiin liittyvä työntekijöiden osallisuus ja toimijuus on kuitenkin kahtiajakoista: joko työnantajaohjautuvaa osallistumista tai työntekijöiden ainakin osittain itseohjautuvaa osallistumista (Alasoini 2021, 45). Osallisuuden kahtiajako on havaittavissa myös ihmisten johtamisen tutkimuksessa. Rationaalisessa ideologiassa osalliset ovat resursseja muiden joukossa, joiden osallisuus ilmenee ennalta määritettyjen prosessien ja työnkulkujen noudattamisena. Osallisuuden tavoitteina on edistää yksilöiden ja työryhmien tuottavuutta ja suoriutumista, mikä parantaa organisaation tulosta ja tuo kilpailuetua. Normatiivinen ideologia näkee osalliset innostuneina ja sitoutuneina toimijoina. Osallisuus ilmenee vastavuoroiseen keskusteluun osallistumisena ja asemaan perustuvien rajojen häivyttämisenä. Osallisuuden tarkoituksena on edistää yksilöiden ja työryhmien motivaatiota, sitoutumista, hyvinvointia ja kyvykkyyttä, mikä tukee heidän suoriutumistaan ja tuottavuuttaan. (Lindström & Taipale 2021, 99.)

Henkilökunnan oman osallisuuden kokemuksen lisäksi, on tarpeellista panostaa työntekijöiden osallisuustaitoihin sekä työyhteisössä tapahtuvaan yhteisölliseen oppimiseen. Kirjaston on toimijana tuotava esille osaamistaan, sillä se kilpailee kuntalaisten ajankäytöstä ja huomiosta. Palvelun houkuttelevuuden keskiössä on ennen kaikkea osaava henkilöstö, joka tarjoaa palveluita asiakaslähtöisesti. (Haapala 2015, 85.) Osallisuustaidot pitävät sisällään sekä tiedollisen että

taidollisen osaamisen. Tarvitaan ymmärrystä osallisuudesta ja sen yhteiskunnallisesta merkityksestä sekä kirjaston roolista osallisuuden edistäjänä. Taitojen osalta on pystyttävä siirtämään tämä tietämys käytäntöön ja hallittava osallistamisen erilaisia menetelmiä.

Yhteisöllisesti oppivassa organisaatiossa näitä tietoja ja taitoja kartutetaan toimimalla ketterästi, ympäristöä havainnoiden ja muutoksia tehden (Pohjalainen 2006, 34). Suunnitelmallista ja tavoitteellista ammattitaidon ja osaamisen kehittämistä tehdään vertailuoppimalla ja osaa- mista jakamalla. Oppimista voidaan tukea yhteisöllisten ideointimenetelmien avulla, eli hyödyntämällä yhdessä luovia menetelmiä uusien näkökulmien synnyttämiseksi (Pohjalainen 2006, 44). Tällaisen kokeilevan kehittämisen keskiössä on yhdessä oppiminen, tiedon jakaminen ja kannustava ilmapiiri (Aho 2023, 15). Oppiminen syntyy siis vuorovaikutusprosessissa (mt., 52). Vuorovaikutusta tarvitaan myös hiljaisen tiedon eli ihmisen sisäisen tietämyksen ja käytännön kokemuksen tuottaman osaamisen, jakamiseksi (Nuutinen 2023).

Yhteiskunnallinen muutos vaikuttaa laajemmin kirjastoalan ammatillisiin osaamisvaatimuksiin: perinteisen alan osaamisen rinnalle on syntynyt uusia osaamistarpeita (Purhonen 2015, 98). Kunta- ja hyvinvointialueuudistajat (KT) -järjestön selvityksen (2021) mukaan kirjasto-työ painottuu yhä enemmän muun muassa pedagogiseen toimintaan, monilukutaidon edistämiseen, aktiiviseen asiakaspalveluun, asiakkaiden osallisuuteen, verkostoitumiseen, kumppanuuksiin ja kokeilukulttuuriin. Uudet tarvittavat taidot liittyvät esimerkiksi palvelumuotoiluun, vuorovaikutustaitoihin, tietämykseen eri kulttuureista, pedagogiseen osaamiseen sekä itse- ja yhteisöohjautuvuuteen (Aluehallintovirasto 2022, 18.). Kansainvälisen kirjastojärjestö IFLA:n trendiraportin (2021) mukaan kirjastoalan ammattiteissa tarvitaan myös pehmeitä taitoja, kuten resilienssiä, ketteryyttä, joustavuutta sekä ongelmanratkaisukykyä (mt., 11).

Tähän muuttuneeseen työhön kirjastoissa kaivataan entistä enemmän monimuotoisemman koulutustaustan omaavaa henkilökuntaa, kuten yhteisöpedagogeja, mediatyöntekijöitä, tapahtumatuottajia ja nuorisotyöntekijöitä. Työn sisältöjen muuttuminen onkin heijastunut alan rekrytointiin. Laki yleisistä kirjastoista (1492/2016) uudistui vuonna 2016, jolloin pätevyysvaatimukset alan tehtäviin muuttuivat merkittävästi. Kirjaston henkilöstöltä ei enää automaattisesti edellytetä, johtotehtäviä lukuun ottamatta, kirjastoammatillisia opintoja, ainoastaan soveltuvaa koulutusta. Lakimuutoksen tarkoituksena on osaltaan mahdollistaa eri alojen ammattilaisten työllistyminen kirjastoon (Kummala-Mustonen 2022). Itsekin työskentelen kirjastossa sekä kirjasto- että nuorisoalan opintoja suorittaneena.

Kirjastoalan järjestöjä yhteen kokoava Minerva-ryhmä käynnisti ammattialan kehitystä valottavan työntekijäselvityksen, joka toteutettiin vuonna 2019 Pentagon Insight Oy:n toimesta. Työntekijäselvitykseen vastanneista 94 % kertoi suorittaneensa kirjastoalan opintoja (Perjo & Malmström 2019) eli kovin merkittävää muutosta alalla ei ole vielä havaittavissa. Kirjastoalan työntekijäselvityksessä työntekijät toivovat kuitenkin tulevaisuuden kirjastolta työpaikkana ennen kaikkea monipuolisen osaamisen tunnustamista ja hyödyntämistä. (Perjo & Malmström 2019.)

2.4 Kirjastopalveluiden tulevaisuussuuntautunut kehittäminen

Ajankohtainen lähestymistapa kirjastopalveluiden kehittämiseen on siirtää katse tulevaisuuteen. Kansainvälinen kirjastojärjestö IFLA on julkaissut vuonna 2021 trendiraportin, jossa hahmotellaan 20 alan nousevaa trendiä. Isoina teemoina esiin nousevat virtuaalisuus, yhteisöllisyys ja monimuotoisuus. Teknologian kehityksen tuomia haasteita ovat tiloihin, sisältöihin, laitteisiin ja osaamiseen kohdistuvat muutostarpeet. Kirjastoa arvostetaan edelleen kohtaamisten ja keskustelun areenana. Tulevaisuudessa aktiivinen osallisuus paikallisissa yhteisöissä sekä vuorovaikutus muiden toimijoiden kanssa korostuvat. (IFLA 2021, 9.)

Kirjastotyöntekijät nähdään yhteisöjen mahdollistajina. (IFLA 2021,10.) Kirjastojen tulee olla mukana rakentamassa oikeudenmukaista, monimuotoista ja osallistavaa yhteiskuntaa kehittämällä konkreettisia taitoja ja työkaluja (mt.,12). Myös ilmastonmuutoksen hillitsemisessä kirjastoilla on tärkeä rooli uusien käyttäytymismallien ja tietoisuuden edistämisessä (mt.,13).

Kirjastoalan nousevien trendien ja niiden synnyttävien muutostarpeiden huomioiminen palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä edellyttää tulevaisuuden ennakointia. Ennakointi on aktiivista toimintaa ja tekemistä, jossa toimijoiden osallistamisen ja vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys (Aalto 2022, 348, 352). Tavoitteena on erilaisten tulevaisuuskäsityksien jäsentäminen, jakaminen ja luominen (Aalto 2022, 351). Ennakoinnin avulla organisaatiot luovat toimintaansa tulevaisuuteen ulottuvan vision (Koskelo 2021, 20).

Palveluiden tulevaisuussuuntautuneen kehittämisen tueksi ja työkaluksi sopii tulevaisuusmuotoilu. Tulevaisuusmuotoilu on ennakkoinnin asiantuntija Minna Koskelon luoma, ihmiseen keskittyvä kehittämistapa, jossa yhdistyy tulevaisuuden ennakointi sekä palvelumuotoilu (Koskelo 2021, 10). Koskelon mukaan muotoiluajattelun keskiössä on asiakaskeskeisyys (Koskelo 2021,

24). Kehittämistä voidaan tehdä yhteiskehittämisen työpajoissa yhdessä asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa (mt., 154, 207). Yhteiskehittäminen voi olla esimerkiksi ideointia ja organisaatiossa kehitettyjen ideoiden testaamista (mt., 208).

Osana Kokeileva kirjasto -kehittämismallin luomista järjestänkin asiakkaiden parissa yhteiskehittämisen työpajan, jossa kokeillaan tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmiä. Samankaltaisia toteutuksia on kirjastoalan kehittämistöissä tehty myös aiemmin. Maija Lehtola (2022) kehitti yhteisöpedagogi YAMK-opinnäytetyössään Vantaan kaupunginkirjaston ekososiaalista kestävyyttä edistävää toimintaa. Osana kehittämisprosessia hän järjesti Tikkurilan kirjastossa pajan, jossa asiakkaat, henkilökunta ja paikalliset järjestöt pohtivat yhdessä kirjaston roolia ekokriisin ratkaisemisessa utopiointia ja tulevaisuuden muistelu -menetelmää hyödyntäen.

Suomalaisissa kirjastoissa onkin lähdetty kehittämään tulevaisuustaitoja. Alueellista kehittämistehtävää (AKE) hoitavat kirjastot, Lahden AKE ja AKE Porvoo järjestivät syksyllä 2023 Kirjastolaiset tulevaisuuden tutkijoina -koulutuksen, jossa parannettiin kirjastojen tulevaisuusvalmiuksia ja opeteltiin tunnistamaan alaan vaikuttavia muutoksia. Kouluttajana toimi tulevaisuusmuotoilun kehittänyt Minna Koskelo. Koulutuksessa kirjastojen tulevaisuudelle määriteltiin neljä teemaa: tulevaisuuden kirjastotila, tulevaisuuden kirjastopalvelut, tulevaisuuden osaaminen kirjastoalalla sekä tulevaisuuden asiakas. Koulutuspäivän jälkeen osallistujat havainnoivat muutoksia toimintaympäristöissään. Kerättyjä havaintoja analysoitiin ja kerätyistä muutoksen merkeistä löydettiin laajempia kokonaisuuksia. (Koskelo 2024.)

Osallistujien silmin tulevaisuuden kirjastotila on paikka, jossa eri palvelut yhdistyvät samankaton alle. Kirjastot nähdään keitaina hälyisessä maailmassa. Tulevaisuuden kirjastopalvelu on yhä enemmän luonteeltaan sosiaalista, esimerkiksi vähävaraisten auttamista. Kirjastolaitos on jatkossakin aktiivinen yhteiskunnallinen toimija, joka edistää tiedonsaamista ja -välittämistä. Havainnoissa nousi esiin tarve ihmisten arjen helpottamiselle kirjaston palveluita mietittäessä. Erityisesti lasten ja nuorten palveluiden nostaminen keskiöön koettiin tärkeäksi. Tulevaisuuden asiakkaat nähtiin moninaisena joukkona, johon kuuluu esimerkiksi ympäristövastuullisia ja älylaiteorientoituneita asiakkaita. (Koskelo 2024.)

Minna Koskelo suosittelee kirjastoja jatkamaan toimintaympäristön muutosten seurantaan. Tärkeää on yhteinen ymmärrys muutoksesta sekä vaikutusten pohdinta jo tunnistettujen muutosten osalta. Näin muutosajureita voi hyödyntää eri käyttötarkoituksiin. Koskelo (mt., 2024) ehdottaa

myös, että ideoiden jatkotyöstämiseen kannattaisi hyödyntää tulevaisuusmuotoilua ja konkretisoida ideoita kokeiltavaksi ja testattavaksi henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Tulevaisuusmuotoiluajattelun, IFLA:n trendiraportin sekä Lahden AKE:n koulutuksessa tuotetun materiaalin pohjalta suunnittelin luvussa 3.4. esiteltävän Tulevaisuuden kirjasto -pajan sisällön.

2.5 Asiakasraatitoiminta Suomen yleisissä kirjastoissa

Suomen yleisissä kirjastoissa tehdään laajamittaisesti asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä. Yksi käytetyistä asiakaslähtöisen osallistamisen muodoista on asiakasraatien perustaminen. Asiakasraatitoiminnassa asiakkaiden näkemyksiä kuullaan ja otetaan huomioon osana organisaation päätöksentekoa. Toiminta tuottaa organisaatioille tietoa, jonka avulla voidaan mitata laatua, tehdä seuranta sekä tehostaa kehittämistä ja johtamista. Asiakasraatitoiminnan tarkoituksena on myös lisätä asiakastytyvääisyyttä. (Innokylä.fi 2024.)

Muodoltaan asiakasraadit voivat olla joko pysyviä, väliaikaisia tai kertaluonteisia sekä kaikille avoimia tai osallistujien suhteen rajattuja. Asiakasraati voidaan perustaa tiettyyn teemaan liittyen tai sen toiminta voidaan kohdentaa tietylle asiakasryhmälle. (Leponiemi 2020, 16.) Asiakasraadın jäsenet voivat olla joko nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita. Raati on näille asiakkaille suunnattu yhteinen keskustelualusta. Asiakasraadın jäsenet ovat osallisina kaikissa palvelun kehittämisen vaiheissa, ja he saavat tietoa raatitoiminnan vaikutuksista. Asiakasraadın vetäjän roolina on suunnitella käsiteltävät teemat, johdatella aiheeseen sekä dokumentoida työskentelyn kulkua. (Innokylä.fi 2024.) Ryhmäkesustelun avulla valittuja aiheita pystytään käsittelemään syvällisemmin. Asiakasraadın kautta voi myös nousta esiin sellaisia asioita, joita kirjaston arjessa ei muuten olla havaittu. (Leponiemi 2020, 16.)

Kirjastokentällä toimivia asiakasraateja on tutkittu runsaasti alan opinnäytetöissä erilaisista näkökulmista. Asiakasraatitoimintaa hyödyntävissä opinnäytetöissä on esimerkiksi tutkittu asiakasosallisuustyön vaikuttavuutta (Gröndahl & Kolehmainen 2020), käynnistetty nuorten asiakasraati (Mistola 2020), luotu asiakasraadın toimintamalli kirjastolle (Uski 2013), koottu ikäihmisten asiakasraati (Oivio 2014), suunniteltu omatoimikirjastohanketta (Samu 2021), luotu kirjastoauton palvelukonsepti (Haatainen & Hokkanen 2013) sekä osallistettu asukkaat kulttuuri-keskuksen ohjelmistosuunnitteluun (Haatainen 2012).

Kattavin katsaus kirjastojen asiakasraatitoimintaan on Liisa Leponiemen kirjastoalan tradenomi AMK-opinnäytetyö *Asiakkaat osallisiksi: asiakasraatitoiminnan käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa* (SeAMK 2020). Parkanon kaupunginkirjaston tilaamassa opinnäytetyössä on selvitetty kirjastojen asiakasraatien toimivia käytänteitä ja haastekohtia. Aineistoa on kerätty toteuttamalla valtakunnallinen kyselytutkimus yleisille kirjastoille sekä tekemällä teemahaastatteluja asiakasraatitoimintaa järjestävien kirjastojen työntekijöille. (Leponiemi 2020, 2.)

Opinnäytetyön tulosten perusteella sekä kirjastojen henkilökunta että asiakasraateihin osallistuneet asiakkaat ovat kokeneet toiminnan mieluiseksi. (Leponiemi 2020, 2). Tulosten mukaan asiakasraatitoiminnan järjestämiseen liittyvät keskeisimmät haasteet ovat osallistujien hankinta, osallistujien mielenkiinnon ylläpitäminen sekä ohjauksen resursointi. Toiminnan hyötyjä puolestaan ovat asiakkaiden osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääntyminen, kirjastojen lakisääteisen tehtävän toteuttaminen sekä tietoisuuden lisääntyminen kirjaston palveluista. (mt., 2.)

Yleisissä kirjastojen asiakasraatien aiheiden valinnasta on vastannut pääosin toimintaa ohjaava kirjastotyöntekijä. Käsiteltyjä aiheita ovat olleet muun muassa kirjaston tilajärjestelyt, kirjastoauton tila ja toiveet sen palveluille, saavutettavuus, kirjaston ja nuorisopalveluiden välinen yhteistyö, nuorten lukuharrastus, kirjaston palveluiden esittelyä ja testaamista, tapahtumat ja tiedotus sekä asiakaspalautteiden läpikäyminen. (Leponiemi 2020, 46.)

Asiakasraatien muodostamisessa erityisesti nuorten, maahanmuuttajien ja ei-kävijöiden rekrytointi on ollut haastavaa. Ei-kävijöiden tavoittamisen keinoiksi Leponiemi (2020, 14–15) nostaa yhteistyökumppanuudet, jalkautumisen, matalan kynnyksen toiminnan sekä elämyksellisyiden. Toiminnan joustavuus auttaa tavoittamaan uusia asiakkaita. Kirjastoissa voidaan pitää satunnaisesti toteutettavia asiakasiltoja tai muodostaa asiantuntijaryhmiä eri aiheiden ympärille. Henkilökohtaiset kutsut, valmiit harrastusryhmät ja yhteistyökuviot on nähty hyvinä keinoina asiakasraadin muodostamiseen. Lapsista koostuvan raadin muodostamisessa on turvaututtu kouluyhteistyöhön. (Leponiemi 2020, 38.)

Pitkäaikaisen toiminnan haasteena on löytää uusia jäseniä raateihin sekä säilyttää jäsenten kiinnostus ja motivaatio toimintaan. Jatkuva uusien aiheiden keksiminen koettiin vaikeaksi. Monipuolisuutta toimintaan saadaan kutsumalla tapaamisiin vierailevia osallistujia tai tekemällä vierailuja muihin kohteisiin. (Leponiemi 2020, 46.) Tapaamisilta toivottiin myös enemmän toi-

minnallisuutta ja vuorovaikutteisuutta. Tapaamisten määrään ja keston tulisi kiinnittää huomiota, eikä kokoontumisia tulisi järjestää liian usein. Näin vältetään sekä henkilökunnan että asiakkaiden kuormittumiselta. (mt., 45.) Sitouttamisessa voidaan käyttää palkitsemista. Tutkimukseen osallistuneissa kirjastoissa osallistujia on palkittu järjestämällä tarjoilua tapaamisiin. Lasten ja nuorten raateihin osallistuneille on saatettu tarjota muitakin palkintoja.

Asiakasraadien ohjaaminen ja suunnittelu vaativat riittävästi aikaa ja henkilöresursseja. Merkittävä haaste on asiakasraatitoiminnan ohjaustyö, kun sitä tehtiin yksin. Asiakasraatitoiminnan suunnittelua on tehty muiden työtehtävien ohella, eikä toiminnan toteutukseen aina ole ollut riittävästi aikaa. Tämä on selkeä kuormitustekijä. Leponiemi (2020, 61–62, 64) nostaa keskeiseksi asiaksi toiminnan huolellisen suunnittelun, riittävien resurssien varmistamisen sekä henkilökunnan osallisuuden asiakasraatitoiminnan alusta alkaen. Henkilökunnan sitouttaminen on ollut hankalaa, vaikka osassa raadeista asioita käsitelty henkilöstön kokouksissa.

Asiakasraatitoiminnalla on selkeitä hyötyjä. Raatitoiminta on asiakaslähtöistä ja tarjoaa suoran kanavan asiakkaiden äänen kuulemiseen ja heidän tarpeidensa ymmärtämiseen. Osallisuuden lisääntyminen tuottaa merkityksellisyyden kokemuksia ja luo vaikutusmahdollisuuksia. Asiakasraatitoiminta voi toimia myös markkinointikeinona ja lisätä kirjaston tunnettuutta. Hyötyinä nähtiin myös se, että raati toteuttaa lakia ja ihmiset pääsevät vaikuttamaan. Asiakasnäkemys koetaan tärkeäksi, koska asiakkaat ovat palveluiden keskiössä. (Leponiemi 2020, 56.) Sitouttamisen kannalta on olennaista, että saatuja kehitysideoita toteutetaan, jolloin osallistujat kokevat, että heidän osallistumisellaan on vaikutusta (mt., 69).

Tässä kehittämistyössä toteutettava Tulevaisuuden kirjasto -paja (kts. luku 3.3) on asiakasraatitoiminnan kertaluontoinen kokeilu, jossa osallistujat nähdään kertaluontoisena asiakasraatina. Tapahtuma tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää vastaavan toiminnan toteuttamiseksi jatkossa.

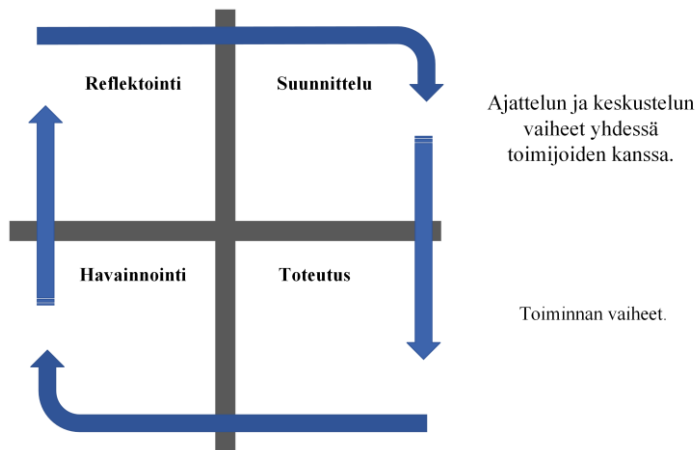
3 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

3.1 Kokeileva kirjasto -kehittämismallin kehittämisprosessi

Opinnäytetyö on luonteeltaan laadullista ja tutkimuksellista kehittämistyötä, jolle on ominaista käytännöstä nousseiden ongelmien ratkaiseminen sekä työelämän käytäntöjen uudistaminen teoriatieta hyödyntämällä. Kehittämistyötä kuvataan usein muutostyön prosessina eli toisiaan seuraavien vaiheiden kautta. Ensimmäinen vaihe on kehittämiskohteen tunnistaminen ja tavoitteiden asettaminen sekä suunnitelma siitä, miten tavoitteet voidaan saavuttaa. Toteutusvaiheessa suunnitelma jalkautetaan käytäntöön. Lopuksi on arvioitava muutosprosessin onnistuminen. Arvioinnin pohjalta voidaan siirtyä kohti uuden kehittämistehtävän suunnittelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 22.)

Tutkimusotteeksi ja lähestymistavaksi valitsin toimintatutkimuksen. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessissa hyödynnetään vaihtelevia menetelmiä sekä toimitaan aktiivisesti vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 18). Toimintatutkimus on osallistavaa ja vuorovaikutukseen perustuvaa tutkimusta, jonka avulla tavoitellaan interventiota, eli muutosta sosiaalisiin käytäntöihin, kuten organisaation toimintatapoihin (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 17–18). Samalla luodaan uutta tietoa ja ymmärrystä ilmiöstä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 58). Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä interventio: vakiinnuttaa osallistaminen osaksi organisaation toimintatapoja. Keskeinen rooli on tiedon ja ymmärryksen lisääntymisellä. Toimintatutkimukseen kuuluva osallistaminen sopii luontevasti kehittämistyöhön, jossa tavoitellaan ennen kaikkea osallisuuden lisääntymistä.

Kurt Lewin (1948) määritteli toimintatutkimuksen reflektiiviseksi kehäksi, jossa toiminta koostuu havainnoinnin, reflektoinnin ja uudelleen suunnittelun jatkumosta. Toimintatutkimuksen syklisessä mallissa voidaankin erottaa neljä vaihetta: suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, havainnointi- ja aineistonkeruuvaihe sekä arviointi- ja reflektointivaihe. (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 24–25.)



Kuvio 3: Toimintatutkimuksen sykli Heikkisen ym. (2023, kuvio 1.2) pohjalta.

Syklinen malli on hahmotelma, joka ei välttämättä toteudu juuri sellaisenaan (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 24–25). Tämä kehittämisprosessi etenee syklistä mallia löyhästi mukailen. Kehittäminen alkaa tarpeen havaitsemisesta ja työn itsenäisestä suunnittelusta. Sen jälkeen siirrytään toiminnalliseen vaiheeseen, jossa ymmärrystä aiheesta syvennetään henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa yhteiskehittämisen keinoin. Toiminnan ohessa tuotetaan aineistoa osallistuvan havainnoinnin avulla ja tehdään väliarviointia. Toimintaosuuden jälkeen prosessia ja siinä syntynyttä aineistoa arvioidaan ja reflektoidaan. Reflektoinnin vaiheessa pohditaan saatujen havaintojen vaikutusta kehittämiseen sekä valittujen menetelmien toimivuutta (Niemi, Kii-lakoski & Kaukko 2023, 130–131.) Reflektoinnin pohjalta siirrytään jälleen suunnitteluvaiheeseen, joka tässä kehittämisprosessissa ulottuu tulevaisuuteen, opinnäytetyön jälkeiseen aikaan.

Toimintatutkimus ei aina pääty yhteen sykliin, vaan käyntiin saatu kehittämistyö johtaa usein uusiin kehittämisideoihin. Sykliä saattaa seurata useat syklit peräjälkeen, jolloin toimintatutkimus voidaan nähdä spiraalina. Toimintatutkimus voi myös olla yhden syklin mittainen. (Heikkinen, Kaukko & Salo 2023, 26.) Näin on myös tämän opinnäytetyön kohdalla. Vaikka toimintatutkimus päättyy opinnäytetyöprosessin valmistuttua, niin asiakasosallisuuden kehittäminen organisaatiossa jatkuu edelleen. Kokeileva kirjasto -kehittämismallin kehittämisprosessia havainnollistetaan tarkemmin seuraavassa kuviossa.



Kuvio 4: Kokeileva kirjasto -kehittämismallin kehittämisprosessi. Mukailten Heikkilän, Rovion & Syrjälän (2006) toimintatutkimuksen prosessia.

Kehitin Kokeileva kirjasto -mallia yhteiskehittämisen prosessina, jonka jokaisessa vaiheessa kartutin tietoa, tein arviointia ja muokkasin lopputuotosta toimivammaksi. Kehittämismallin tarkoituksena oli lisätä kirjaston osallisuustyötä, jonka vuoksi kehittämisprosessi tehtiin osallistaen: ottamalla henkilökunta ja asiakkaat vaiheittain mukaan. Prosessi tuotti monipuolisesti tietoa kirjaston asiakasosallisuudesta, jonka jalostin valmiiksi kehittämismalliksi.

Suunnitteluvaihe alkoi opinnäytetyön aiheen saamisella tilaajalta kesällä 2023. Syksyn aikana kehittämistarve ja tavoitteet tarkentuivat. Joulukuussa 2023 opinnäytetyön tekeminen alkoi tietoperustan kokoamisella. Helmikuussa 2024 tiedotin kehittämistyöstä henkilökuntaa kirjaston johtoryhmässä sekä koko henkilöstön kuukausi-infossa. Lisäksi loin Teams-kansion materiaaleille. Seuraavaksi kokosin henkilökunnan joukosta kehittäjäryhmän mukaan kehittämistyöhön. Ryhmään ilmoittautui kolme erilaisissa tehtävissä työskentelevää työntekijää.

Suunnitteluvaiheessa käynnistin Tulevaisuuden kirjasto -pajan markkinoinnin yhdessä kirjaston tiedottamisesta vastaavan informaattikon kanssa. Pajaa markkinoitiin kirjaston verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavilla maaliskuun 2024 ajan. Lisäksi kutsuin pajaan palveluverkkoselvityskyselyssä yhteystietonsa jättäneet asiakkaat sähköpostitse. Markkinoin pajaa myös kohdennetuilla kutsuilla, jotta tavoittaisin asiakasryhmiä, joiden osallistuminen kaipasi mielestäni erityistä vahvistamista. Näitä ryhmiä kirjaston asiakaskunnassa olivat maahanmuuttajat, lapset ja nuoret sekä ei-kävijät. Kohdennettujen kutsujen jakamisessa hyödynsin omia verkostoja. Esitin kutsun erään hankkeen toimijoille ja kohderyhmälle, eli 16–29-vuotiaille maahanmuuttajataustaisille nuorille ja nuorille aikuisille. Lisäksi lähetin kutsun Hämeenlinnan

nuorisopalveluiden koordinoimalle yläkouluikäisten nuorten ryhmätoiminnalle, jota olen itse ohjaamassa osana moniammatillista ohjaajaryhmää.

Toiminnan vaihe ajoittui maaliskuuhun 2024 ja se koostui kahdesta erillisestä kehittämis-tilaisuudesta. Kävin henkilökunnan kehittäjäryhmän kanssa Erätauko-keskustelun 13.3.2024. Keskustelun tarkoituksena oli lisätä ymmärrystä asiakasosallisuuden teemasta sekä kartoittaa kirjaston osallisuustyön nykytilannetta. Keskustelun pohjalta tein kehittämisprosessin väliarviointia sekä tarkensin suunnitelmaa Tulevaisuuden kirjasto -pajan sisällöistä ja lopullisesta kehittämismallista. Tulevaisuuden kirjasto -pajaan 10.4.2024 osallistui kehittäjäryhmän lisäksi myös asiakkaat. Pajassa visioitiin tulevaisuuden kirjastopalveluita ennakkoinnin menetelmien ja luovan työskentelyn avulla. Pajan sisällöt suunniteltiin aiempien vaiheiden pohjalta, hyödyntäen teoreettista tietoa sekä Erätauko-keskustelun kautta syntyneitä kokonaiskuvaa kaupunginkirjaston asiakasosallisuuden tilasta. Tulevaisuuden kirjasto -pajan tarkoituksena oli lisätä edelleen ymmärrystä aiheesta ja saada tietoa erityisesti asiakkaiden näkökulmasta.

Arviointivaiheeseen siirryttiin pajan jälkeen. Vaiheessa analysoin pajan tuottaman havainnointiaineiston, jonka pohjalta sain kehittämistyön tulokset. Lisäksi arvioin koko kehittämisprosessia palautehuomioiden sekä muotoilin kaikkien aiempien vaiheiden pohjalta Kokeileva kirjasto -kehittämismallin. Tämän jälkeen edessä oli opinnäytetyön valmistuminen toukokuussa 2024. Kehittäminen jatkuu edelleen opintojeni päättyttyä. Kokeileva kirjasto -kehittämismalli on tarkoitus jalkauttaa käyttöön kirjaston henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa syksyllä 2024.

3.2 Dialoginen Erätauko -keskustelumenetelmä

Kirjaston henkilökunta osallistettiin kehittämisprosessiin dialogisen Erätauko-keskustelumenetelmän avulla. Erätauko -menetelmä on kehitetty Sitrassa vuosien 2016–2019 aikana (Erätaukosäätiö 2024), ja sitä käytetään laajasti kirjastoalalla demokratiatyön välineenä. Menetelmä on käytössä myös työnantajaorganisaatiossani, Hämeenlinnan kaupungissa. Kaupunki on mukana Erätaukosäätiön Hyvin sanottu! -hankkeessa sekä kouluttaa työntekijöiden piiristä Erätauko-ohjaajia (Hämeenlinnan kaupunki 2024). Suoritin ohjaajakoulutuksen opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa, tammi-helmikuussa 2024.

Dialogin käyminen sopi luontevasti kehittämisen menetelmäksi prosessiin, jossa pyrittiin muodostamaan kokonaiskuva kaupunginkirjaston osallisuustyöstä sekä tukemaan henkilökunnan osallisuutta. Dialogi on keskustelutapa, jonka avulla lisätään ymmärrystä itsestä, toisista sekä

asioista laajemmin (Alhanen 2024, 14). Se on yhteisöllinen ja vuorovaikutteinen ryhmäprosessi, jonka tavoitteena on uuden oppiminen (Sarja 2002; Alhanen 2024, 25–26). Dialogin ytimessä on keskustelijoiden omien kokemusten jakaminen, ja siten osallisuuden lisääntyminen (Alhanen 2024, 45). Dialogin käyminen vahvistaa keskinäistä luottamusta yhteisöissä, mikä edistää kykyä ratkaista ristiriitatilanteita (Alhanen 2024, 39). Dialogin käyminen muovaa myös yksilön osallisuudentajua. Kai Alhasen luoma termi (kts. Alhanen 2017) tarkoittaa henkilön tietoisuutta siitä, millaisia vaikutuksia hänellä itsellään on ympäröivään maailmaan, ja kuinka ympäröivä maailma puolestaan vaikuttaa häneen (Alhanen 2024, 94). Osallisuustajun kehittyminen lisää työntekijöiden syvää ymmärrystä osallisuuden merkityksestä.

Erätauko-keskustelun tulisi perustua aitoon tarpeeseen (Erätaukosäätiö 2024). Opinnäytetyöprosessissa tunnistettiin tarve ja määriteltiin tavoitteet keskustelulle. Hämeenlinnan kaupungin kirjaston osallisuustyö ei ole erityisen suunnitelmallista, koordinoitua tai dokumentoitua. Osallisuuden edistäminen riippuu yksittäisten työntekijöiden aktiivisuudesta ja työnotteesta. Jotta valmis kehittämissmalli olisi aidosti käyttökelpoinen, tuli sen perustua rehelliseen ja ajantasaiseen tietoon kirjaston asiakasosallisuuteen liittyvistä kokemuksista ja toimintatavoista. Käsitys nykytilanteesta pyrittiin muodostamaan keräämällä kirjastossa olevaa hajautunutta ja hiljaista tietoa yhteen, ja tuomalla se koko työyhteisön tietoon. Samalla avattiin väylä erilaisten näkemysten esiintuomiselle ja uuden tiedon syntyemiselle, ilman vaatimusta samanmielisyydestä.

Ohjasin osallisuusteemaisen Erätauko-keskustelun 13.3.2024 klo 13–15 Hämeenlinnan pääkirjastossa. Keskusteluun osallistui henkilökunnan joukosta muodostettu kehittäjäryhmä. Erätauko-keskustelu etenee tyypillisesti ohjaajan johdolla ja rakentavan keskustelun pelisääntöjä noudattaen. Keskusteluun on olemassa valmis kaava, jota voi soveltaa tarpeen mukaan. Ohjaamisen, selkeän rakenteen ja pelisääntöjen avulla varmistetaan, että keskustelutilanne on osallistujille turvallinen ja tasapuolinen. (Erätaukosäätiö 2024.)

Itse toimin kaksoisroolissa osallistuen keskusteluun työntekijänä, mutta samalla tehden osallistuvaa havainnointia. Havainnointi tarkoittaa monien aistien kautta tapahtuvaa, aktiivista havaintojen tekemistä tutkittavasta kohteesta. (Vilka 2006, 8.) Tutkimuksellisen havainnoinnista tekee se, että tarkkailu on järjestelmällistä, suunnitelmallista, luokiteltua sekä rajattua (mt., 11). Havainnointi perustuu ennalta määrättyyn kohteeseen ja tulokset pyritään kirjamaan heti ylös (Ojasalo ym. 2015, 115). Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu tutkittavan kohteen toimintoihin esimerkiksi työntekijän roolissa (mt., 116). Havainnoitsijana otin osallistuvan

roolin, koska se oli mielestäni mielekkäin lähestymistapa. Kehittämismallin luominen oli työelämän toimintatapojen suoraa kehittämistä, eikä sen muodostamiseen liittyvää aineistonkeruuta voitu irrottaa toimintaympäristöstä.

Laadin Erätauko-keskustelua varten löyhästi strukturoidun havainnointilomakkeen. Havainnointilomakkeessa oli neljä tutkimuskysymyksiin perustuvaa kattoteemaa: asiakasosallisuus, henkilökunnan osallisuus, yhteiskehittäminen sekä tulevaisuuden kirjastopalvelut. Otsikoiden alle asettelin tutkimuskysymykset, apukysymyksiä sekä kohdat havaintojen vapaalle kirjaamiselle. Valitsin strukturoimattoman lähestymistavan keskustelun havainnointiin, sillä tarkoituksena oli tuottaa mahdollisimman paljon uutta tietoa ja auttaa muodostamaan kokonais käsitys aiheesta. Halusin, että keskustelu etenisi vapaasti ilman rajoittamista. Nauhoitin keskustelun, jotta pystyisin itse aidosti osallistumaan keskusteluun, havaintojen jatkuvan kirjaamisen sijaan.

Erätauko-keskustelu käynnistyi alustuksella, jota varten olin luonut Powerpoint -esityksen (Liite 3). Kävin lyhyesti läpi Erätauko-menetelmää sekä kertosin opinnäytetyöprosessini tavoitteet ja vaiheet. Tämän jälkeen käynnistin nauhoituksen. Virittäydyimme osallisuuden teemaan tarkastelemalla Osallisuuden portaat (Hart 1992; Salto 2020) ja Osallisuuden tasot (THL 2020) -malleja, joita käsitellään myös tämän opinnäytetyön tietoperustassa (Luvut 2.1 ja 2.2). Pyysin osallistujia arvioimaan, miten kirjasto heidän mielestään sijoittuu osallisuuden tasoille ja portaille nykyhetkellä. Orientoiva tehtävä synnytti hyvää pohdintaa ja osuuden jälkeen siirryttiin jouhevasti käymään vilkasta keskustelua. Fasilitoijan rooliini kuului lähinnä tarkkailla ajankäyttöä sekä hienovaraisesti viritellä keskustelua tarvittaessa. Puheenvuorot jakautuivat tasaisesti ja keskustelu eteni luontevasti, joten ohjaamiselle ei ollut tarvetta. Turvauduin havainnointilomakkeeseen kirjattuihin apukysymyksiin ainoastaan keskustelun ajoittain hiipuesssa.

Dialogissa syntyvää uutta informaatiota voidaan jalostaa eteenpäin keskustelun päätteeksi osallistujien kanssa tai ohjaaja voi jäsentää sisältöjä itse jälkikäteen. Keskustelu on runsaasti aineistoa tuottava menetelmä, joten uuden tiedon syvempi ymmärtäminen ja omaksuminen vie joka tapauksessa aikaa. (Alhanen 2024, 77.) Analysoin osallistuvan havainnoinnin tuottamaa aineistoa aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaiheita ovat pelkistämisen, ryhmittely ja abstrahointi (Ojasalo ym. 2015, 139). Pelkistäminen tapahtuu tiivistämällä ja pilkkomalla aineistoa osiin (mt., 139). Tämän jälkeen aineistoa on helpompi eritellä (Vilkka 2006, 82). Aineistoa voidaan myös koodata eli luoda tekstin sisäisiä muistiinpanoja (Ojasalo ym., 2015, 141). Ryhmittelyn vaiheessa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia

tai eroja tutkimalla käsitteitä. Samaa asiaa merkitsevät käsitteet ryhmitellään, jonka jälkeen ne voidaan yhdistää luokaksi ja nimetä kuvaavasti. Kolmas vaihe eli abstrahointi tarkoittaa tavoitetta muodostaa yleiskäsitteitä aiheesta (mt., 140).

Aloitin aineiston läpikäymisen litteroimalla nauhoitteen. Ensimmäisen litterointiversion kirjasin sanatarkasti. Etsin aineistosta samankaltaisia ja toistuvia ilmaisuja. Koodasin aineistoa käyttämällä fontin värin muuttamista sekä tekstin lihavoitinta. Lihavoin teksteistä mielestäni erityisen tärkeitä avainsanoja sekä merkitsin väreillä kohdat, joissa osallistujat olivat ehdottoman yksimielisiä tai erimielisiä. Merkitsin tekstiin punaisella värillä epäselväksi jääneet kohdat. Tämän jälkeen pelkistin litterointiaineiston tiivistämällä tekstiä. Tiivistämisen vaiheessa karsin vapaaseen keskusteluun väistämättä kuuluvat aiheesta poikkeavat sivukeskustelut sekä muun ei-relevantin sisällön pois. Pelkistämisessä jääkin aina aineistoa ulkopuolelle, riippuen siitä, mihin kehittäjä haluaa itse keskittyä (Vilkkä 2006, 83).

Tiivistetyn aineiston sijoittelin laatimaani havainnointilomakkeeseen. Teemoittelun avulla voidaan selvittää, mitä eri teemoista sanotaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105), ja tämä tieto kiinnosti itseäni erityisesti. Teemoittelinkin aineistoa sijoittelemalla havainnointilomakkeen kohtiin teemoja selkeästi koskevan sisällön. Aineiston, joka ei sopinut suoraan teemojen alle, mutta käsitteli osallisuuden aihetta, sijoittelin muille havainnoille tarkoitettuihin lomakkeen kohtiin.

Havainnointilomakkeeseen oli alun perin kirjattu neljä teemaa. Huomasin lomakkeen osittaisen toimimattomuuden sijoitellessani aineistoa siihen. Määritellyt teemat eivät olleet keskenään samantasoisia. Asiakasosallisuus oli teemoista selkeästi laajin, jonka alle muut teemat olisi voitu asettaa. Yhteiskehittäminen sulautui vastauksissa asiakasosallisuuteen, eikä aineistoa saatu ryhmiteltyä järkevästi pelkästään sen alle. Keskustelu ei myöskään tuottanut suoraan vastauksia tutkimuskysymyksiin. Luovuin havainnointilomakkeen rungon noudattelemisesta tiivistäessäni aineistoa edelleen. Anonymisoin aineiston ja muotoilin yhteenvedoksi, jonka jälkeen jaoin sen tilaajalle kuvauksena kaupunginkirjaston osallisuuden nykytilasta sekä kehittämiskohteista. Dialogin kautta saavutetun ymmärryksen vahvistaminen edellyttää syntyneiden ideoiden kokeilemista käytännössä (Alhanen 2024, 89). Kokeileminen olikin tämän kehittämisprosessin seuraava askel: hyödynsin Erätauko-keskustelun tuottamaa tietoa jatkokehittämisessä tarkentamalla asiakkaille järjestettävän Tulevaisuuden kirjasto -pajan sisältöjä sekä pajan havainnointin suunnitelmaa.

Keskustelun tulokset esitellään luvussa 4.1. Tulokset: Erätauko-keskustelu.

3.3 Tulevaisuuden kirjasto -paja

Seuraavaksi oli asiakkaiden vuoro päästä pohtimaan kirjastopalveluita. Järjestin 10.4.2024 Hämeenlinnan pääkirjastossa Tulevaisuuden kirjasto -pajan, jossa pohdittiin kirjastopalveluiden nykytilaa ja tulevaisuutta kokeilemalla tulevaisuuden ennakkoinnin menetelmiä. Pajassa oli kolme toiminnallista pistettä, joista osallistujat saivat valita itselleen mieluisat ja kiertää niitä vapaassa järjestyksessä. Pisteillä käsiteltiin kirjastopalveluiden kehittämistä eri näkökulmista luovia menetelmiä hyödyntäen. Olin ennakkoon pyytänyt kirjaston TET-harjoittelijaa testaamaan luomiani sisältöjä ja antamaan niistä palautetta. Lopulliset toimintapisteet olivat Kirjasto yhteiskunnallisena toimijana -julistepiste, Unelmien kirjasto sekä palautepiste. Lisäksi tilassa oli esillä pääkirjaston virtuaalinen esittelykierros sekä pientä tarjoilua.

Julistepisteellä osallistujat pääsivät pohtimaan yhteiskunnallisen muutoksen heijastumista kirjastoon tulevaisuuden ennakkoinnin avulla. Työtilan seinältä löytyi alustusteksti, jossa kuvattiin nykypäivän kirjastoa. Vuonna 2024 kirjasto on yhteisöllinen olohuone, jossa voi harrastaa, oppia ja osallistua. Teknologinen kehitys on tuonut kirjastoihin MakerSpace -tiloja, joista löytyy paja- ja verstellaitteita. Digiopastaminen on kirjaston peruspalvelu. Kokoelmista löytyy elektronista aineistoa, kuten lehtiä ja äänikirjoja. Monilukutaidon ja lukemiskulttuurin edistämistä toteutetaan uusilla innostavilla tavoilla sosiaalisessa mediassa. Aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja yhdenvertaisuutta edistetään tarjoamalla kirjastotiloja julkiselle keskustelulle. Monipuolisen tapahtumatoiminnan kautta tuetaan myös kaikkien ihmisten osallisuutta.

Tekstissä kuvattiin myös kirjastoa haastavia megatrendejä ja muutossuuntia, jotka liittyvät esimerkiksi teknologiaan, ympäristöön, monimuotoisuuteen ja tasa-arvoon, yhteisöllisiin tiloihin ja tapahtumiin sekä tulevaisuuden lukutaitoon. Alustustekstin yhteyteen kiinnitettiin julisteita, joihin osallistujan tehtävänä oli ideoida, miten kirjasto voisi vastata näihin haasteisiin. Ideoinnin apuna käytettiin Tulevaisuuden muistelu ja tulevaisuuden kuvittelu -harjoituksia.

Tulevaisuuden muistelussa kuviteltiin ensiksi sitä, millainen olisi tulevaisuus, jossa haasteet ovat ratkenneet positiivisella tavalla. Harjoituksessa tulevaisuudesta palataan nykyhetkeen, jossa on helpompi tunnistaa kehittämistavoitteita ja toimintatapoja, joilla edetä kohti haluttuja ratkaisuja. (Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2023). Tulevaisuuden muistelun avulla voidaan myös unelmoida ja suunnitella omaa tulevaisuutta (Opetushallitus 2023). Laatamani harjoitus mukaili Jyväskylän ammattikorkeakoulun (2023) oppimateriaaleista löytyvää runkoa:

Miltä kirjastopalvelut näyttävät 5 vuoden kuluttua?

Mitkä olivat ne asiat, jotka johtivat asioiden parantumiseen?

Mitä tekoja tarvittiin, että päästiin tähän?

Mikä oli oma roolisi muutoksessa? Entä muiden ihmisten?

Tulevaisuuden kuvittelu -harjoituksessa kuviteltiin toivottavia tulevaisuuksia. Sitran (2020) sivuilta löytyvässä harjoitusmallissa ohjeistetaan kirjoittamaan omia visiolauseita. Harjoituksessa voidaan rakentaa jatkolauseita liittyen siihen, mitkä asiat olisivat maailmassa, tai tässä tapauksessa kirjastossa, paremmin vuonna 2050. Kysymykset muotoilin tekoälyn avulla. Jatkettavia lauseita oli useita, joista osallistujat saivat valita haluamansa. Esimerkkilauseita:

Vuonna 2050 kirjasto on täynnä...

Teknologian kehitys vuoteen 2050 mennessä on muuttanut kirjastoa...

Vuonna 2050 kirjasto on muuttunut monipuoliseksi oppimisympäristöksi, kun...

Vuonna 2050 kirjallisuus ja kulttuuri kirjastossa näyttää...

Vuonna 2050 kirjastot tekevät tiivistä yhteistyötä...

Unelmien kirjasto -pisteellä osallistujat saivat hahmotella haaveidensa kirjastoa: sen palveluita, tiloja, toimintoja, henkilökuntaa – ihan mitä mieleen juolahtaa! Tehtävän tekemiseen oli kaksi vaihtoehtoa: kollaasiaskartelu kierrätysmateriaaleista tai legoilla rakentaminen. Kollaasiaskartelua varten materiaalipöydälle oli varattu vanhoja aikakauslehtiä, kuten teemaan sopivia Kirjasto-lehtiä, värillisiä kartonkeja, kirjallisuusaiheisia tarroja ja toimistotarvikkeita. Osallistujat saivat sommitella kartongille kirjaston, leikkelemällä lehdistä sanoja ja kuvia sekä kirjoittamalla tekstiä kuvien yhteyteen. Legopöydällä oli puolestaan legonappuloita -ja alustoja, joista sai lähteä vapaasti rakentamaan kirjastoa. Sekä askartelu- että legopöydillä oli esillä esimerkkikuvat. Legopöydällä oli myös aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, josta sai hakea inspiraatiota.

Palautepisteellä oli muistilappuseinä, johon osallistujia pyydettiin jättämään palautetta, ideoita ja toiveita kirjastolle. Palautteen kautta halusin saada selville osallistujien näkemykset paja-työskentelyn hyödyllisyydestä sekä siitä, mitä he ajattelevat kirjastopalveluiden yhteiskehittämisestä ja mahdolliseen asiakasraatiin kuulumisesta. Palautepisteen yhteydessä asiakkaita muistutettiin siitä, että saatua palautetta käytetään koko kaupunginkirjaston toiminnan kehittämiseen, mukaan lukien lähikirjastot ja kirjastoautot. Toimintapisteiden lisäksi hyödynsin tilan esitystekniikkaa, ja laitoin esille Vanamo-verkkokirjaston sivuilta löytyvän virtuaalisen tutustumiskierroksen pääkirjastoon, jonka on luonut kirjaston informaatikko Erika Kallinen.

Markkinoin pajaa useiden kanavien kautta. Asiakkaita oli ilmoittautunut mukaan neljä, joista kolme vastasi sähköpostikutsuun ja yksi avoimen markkinoinnin kautta. Osallistujia oli lopulta viisi. Ennakoon ilmoittautuneista paikalle tuli vain yksi. Yksi osallistujista oli oma kontaktini, jonka olin kutsunut paikalle henkilökohtaisesti. Kolme muuta osallistujaa saatiin paikalle tapahtuman aikana tehdyn mainostamisen avulla.

Osallistujien ikää tai sukupuolta ei kysytty, mutta arvioni mukaan joukossa oli yksi miesoletettu ja neljä naisoletettua. Osallistujien kanssa käytyjen keskustelujen kautta ilmeni, että kolme heistä oli nuoria aikuisia, neljäs varhaiskeski-ikäinen ja viides hieman muita vanhempi, mutta kuitenkin työikäinen. Paikalla ei siis ollut lapsia, nuoria tai seniori-ikäisiä. Yksi osallistujista kertoi olevansa kirjaston pitkäaikainen asiakas, joskin käynnit olivat vähentyneet koronapandemian myötä. Kaksi osallistujista käytti aktiivisesti kirjaston tiloja opiskeluun ja harrastamiseen. Kahden muun osallistujan kohdalla ei käynyt ilmi, kuinka aktiivisesti he käyttivät kirjastopalveluita.

Osallistujat työskentelivät itsenäisesti. Oma roolini oli ottaa osallistujat vastaan, kertoa kehittämistutkimuksesta sekä esitellä toimintapisteet. Työskentelyn lomassa keskustelin asiakkaiden kanssa sekä seurasin ajankulua. Lopuksi kiitin asiakkaita osallistumisesta, kerroin seuraavista vaiheista sekä kannustin mukaan jatkokehittämiseen. Tapahtumassa oli läsnä myös kaksi kehittäjäryhmään kuulunutta työntekijää. Kirjastotoimenjohtaja työn tilaajan edustajana kävi paikalla tutustumassa toimintaan. Kehittäjäryhmä osallistui keskusteluun asiakkaiden kanssa, markkinoi tapahtumaa kirjastotilassa sekä esitteli osallistujille kirjaston verkkosivuja.

Pajan ensimmäinen osallistuja saapui paikalle jo alkuvaiheessa, klo 15.15. Osallistuja kirjoitti ajatuksiaan julistepisteeseen ja palauteseinälle sekä rakensi legoilla. Erityisesti legojen parissa osallistuja viipyi pitkään, etsien ajatuksella visioonsa sopivia nappuloita. Osallistuja oli koko ajan paikalla yksin ja hän poistui klo 16.40. Toinen osallistuja saapui klo 16.50 edellisen juuri lähdettyä. Osallistuja aloitti julistepisteeltä, johon hän tuotti useita lauseita. Toinen osallistuja valitsi myös legojen rakentamisen. Osallistuja työskenteli pitkään, yli toista tuntia, ja harmiteli joutuessaan poistumaan. Noin klo 17 kehittäjäryhmään kuulunut työntekijä kävi markkinomassa toimintaa kirjaston asiakkaille, jonka ansiosta paikalle saatiin kolme osallistujaa lisää samanaikaisesti klo 17.30.

Kolmas osallistuja oli taloon hiljattain tullut väliaikainen työntekijä, joka tuli mielenkiinnosta tutustumaan toimintaan. Hänellä oli kiire, joten hän katsoi toimintapisteet läpi ja vastasi niistä

kahteen. Neljäs osallistuja aloitti tekemisen askartelulla. Hän oli aidon innostunut toiminnasta ja kiitti erikseen siitä, että häntä tultiin pyytämään mukaan toimintaan. Hän viihtyi pajassa lähes loppuun saakka ja lähti noin klo. 18.45. Viides osallistuja käytti aikaa tutkimustiedotteen perehtymiseen. Osallistumispäätöksen tehtyään, hän kuitenkin viipyi paikalla pajan loppuun saakka ja hieman ylikin. Paja päättyi noin klo 19.15.

Yhtä osallistujaa lukuun ottamatta jokainen kiersi kaikki pisteet, ainoastaan kiertojärjestys vaihteli. Unelmien kirjasto -pisteellä tekeminen jakautui tasan kahden vaihtoehdon välillä: kaksi osallistujaa valitsi legoilla rakentamisen ja kaksi askartelun. Kiireisin osallistuja jätti tämän pisteen väliin.

Tulevaisuuden kirjasto -pajassa tein jälleen osallistuvaa havainnointia, joka kohdistui tällä kertaa erityisesti pajaan työskentelymuotona. Paja oli Kokeileva kirjasto -kehittämismallin kehittämisprosessiin kuuluva kokeilu, ja se tuotti havaintoja osallisuuden toteutumisesta ja pajamuotoisen yhteiskehittämisen toimivuudesta sekä kehittämisideoita jatkossa työstettäväksi.

Kirjasin havaintoja Erätauko-keskustelusta tehdyn yhteenvedon pohjalta laadittuun, aiempaa strukturoidumpaan, havainnointilomakkeeseen. Strukturoidumman lomakkeen ansiosta pystyin havainnoinnissa keskittyä keräämään tutkimuksen kannalta olennaista tietoa. Tein havainnointia aktiivisen osallistumisen ja ohjaamisen lomassa, jolloin aikaa vievää kirjaamista ei olisi ollut mielekäästä tehdä. Useita tunteja kestävä toiminnan nauhoittaminen ei myöskään ollut realistista. Paja kesti neljä tuntia ja osallistujia oli yhteensä viisi. Työskentelytahti pajassa oli rauhallinen ja tunnelma kiireetön, mikä mahdollisti havaintojen kirjaamisen rauhassa. Olin varannut tilasta itselleni havainnointia varten nurkkauksen, johon muilla ei ollut näköyhteyttä. Havainnot kirjasin tietokoneella sähköisessä muodossa olevalle lomakkeelle. Työskentelyprosessin havainnoinnin lisäksi dokumentoin pajassa syntyneet tuotokset valokuvaamalla.

Aineiston analysoin jälleen sisällönanalyysin keinoin, käyttäen samaa tekniikkaa kuin Erätauko-keskustelun aineiston kohdalla. Pelkistin aineiston kirjoittamalla havainnointilomakkeiden kirjaukset sekä ottamieni valokuvien sisällön auki tiivistelmän muotoon, jonka jälkeen etsin aineistosta samankaltaisia ja toistuvia ilmaisuja. Koodasin tekstiä erilaisia fontteja hyödyntämällä, esimerkiksi poimimalla avainsanoja. Tulevaisuuden kirjasto -pajan tuloksista on tarkoitus tehdä yhteenveto tilaajan käyttöön samaan tapaan kuin Erätauko-keskustelusta. Lisäksi tulen kirjoittamaan pajasta uutisartikkelin kirjaston verkkosivuille. Yhteenvedo ja artikkeli on tarkoitus julkaista opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, kesällä 2024.

4 TULOKSET: ERÄTAUKO-KESKUSTELU

Osana kehittämisprosessia järjestin 13.3.2024 Erätauko-keskustelun asiakasosallisuuden teemasta. Keskusteluun osallistui kirjaston henkilökunnan joukosta muodostettu kehittäjäryhmä. Keskustelu käynnistyi orientoivalla osuudella, jossa tarkasteltiin Hartin (1992) Osallisuuden portaita sekä THL:n (2020) Osallisuuden tasot -mallia. Keskustelijoiden tehtävänä oli pohtia Hämeenlinnan kaupunginkirjaston osallisuustyön tilaa peilaamalla malleja kirjaston toimintaan. Tämän jälkeen siirryttiin keskustelemaan vapaasti.

Tilaisuudessa suoritin aineistonkeruuta osallistuvan havainnoinnin avulla. Löyhästi strukturoidussa havainnointilomakkeessa oli alun perin neljä teemaa: asiakasosallisuus, yhteiskehittäminen, henkilökunnan osallisuus sekä tulevaisuuden kirjastopalvelut. Analyysivaiheessa yhteiskehittäminen sulautui osaksi asiakasosallisuutta. Esittelen keskustelun tulokset jakamalla ne aineistosta nousseen viiden pääotsikon alle, joita ovat osallisuuden mallit, tapahtumat ja markkinointi, asiakaspalvelu, henkilökunnan osallisuus ja osaaminen sekä tulevaisuuden kirjastotyö.

Osallisuuden portaot -mallia tarkastellessa todettiin yksimielisesti kirjaston liikkuvan määräysten ja konsultoinnin portaiden välimaastossa, tarkoittaen sitä, että asiakkaat eivät juurikaan osallistu palveluiden suunnitteluun. Keskustelussa nousi esiin myös rehellinen arvio siitä, että toiminnassa saatetaan joskus lipsahtaa jopa punaisen, eli tokenismin tai koristelun, puolelle. Osallisuus on tuolloin näennäistä ja päälle liimattua. Kirjastossa tuotetaan paljon toimintaa itse ja esimerkiksi lasten ja nuorten tapahtumat suunnitellaan aikuisvetoisesti. Järjestettävät tapahtumat päätetään kirjastossa ilman asiakasymmärrykseen tukeutumista, jolloin ne eivät välttämättä perustu asiakkaiden toiveisiin. Yhdeksi paljon osallistuvaksi ryhmäksi kirjaston asiakkaista nostetaan seniorit, joiden koetaan ilmaisevan aktiivisesti näkemyksiään palveluista.

Osallisuuden talo -malliin peilattuna kirjasto toimii palautteen ja vuoropuhelun tasoilla. Vuoropuhelua asiakkaiden kanssa syntyy useimmiten tapahtumien aikana. Asiakkaiden kuuleminen lähtee liikkeelle siitä, kun kysytään palautetta tapahtumista. Saatu palaute on usein muodoltaan nopeaa ja lyhyttä, kuten kiitoksia tapahtuman järjestämisestä. Palautteen kerääminen erityisesti nuorilta on koettu haastavaksi. Osallisuuden tasoilla nousemista voisi edistää lisäämällä asiakkaiden ja henkilökunnan mahdollisuuksia keskustella keskenään. Parhaimmillaan kohtaamiset synnyttävät yhteisiä ajatuksia siitä, miten kirjasto voisi olla mukana tuottamassa jotakin uutta.

Siitäkin huolimatta, että kirjaston osallisuustyössä koettiin olevan parantamisen varaa, paljastui keskustelun kautta lukuisia osallisuutta aidosti edistäviä toimintamuotoja. Yksi näistä on Avo-lava-klubi. Toiminta lähti liikkeelle asiakastoiveesta ja sitä tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Artistit haluavat esiintymään klubille ja tulijoita on enemmän kuin mukaan voidaan ottaa. Konsepti on toimiva ja yhteistyö saumatonta. Eri tyyliä tuovat vaihtelua tapahtumaan ja houkuttelevat uusia kävijöitä. Striimi on niille asiakkaille, jotka haluavat osallistua kotoa käsin. Tiloissa -hankkeen (2020–2023) tiimoilta toteutetuissa Senioreiden peliaamut -tapahtumissa osallisuuden toteutumista puolestaan edisti tapahtumien toistuvuus sekä osallistujajoukon pysyminen samana läpi toiminnan. Ihmisten tutuksi tuleminen ruokki innostumista.

Hyviä kokemuksia on saatu myös kirjaston, Hämeen Setlementin ja Vapaaehtoiskeskus Pysäkin ja Setlementin villasukkatanssit -konseptissa, jossa osallistujat laulavat karaokea ja tanssivat laulujen tahdissa. Kirjasto mahdollistaa tilan ja laitteet, ja osallistujat valitsevat kappaleet ja esiintyvät, eli luovat varsinaisen tapahtuman. Karaokesta on onnistuneita kokemuksia myös lähikirjastoista. Nummen lähikirjastossa puolestaan on osallistettu nuoria. Vuosien 2021–2022 aikana toteutunut Monikulttuuristen tyttöjen taidekerho -toiminta oli nuorten itsensä suunnittelemaa. Esimerkkejä osallistavista tapahtumista löytyisi taatusti lisää, ja keskustelussa esiin nousseet tapahtumat ovat vain pieni otos kirjaston toiminnasta.

Luovien toimintamuotojen todettiin edistävän tehokkaasti osallisuutta. Matalan kynnyksen tapahtumien järjestämistä pidetään tärkeänä. Tapahtumatoiminnassa peräänkuulutetaan mukautumista. Toimimatonta konseptia ei tarvitse heti hylätä, vaan toimintaa voidaan muokata joustavasti saadun palautteen pohjalta:

”Se on helmasynti kirjastossa, että kaikki pitää etukäteen suunnitella kauhean tarkkaan, että varmasti onnistutaan. Pelätään vähän liikaa liikkuvia asioita. Voitaisiin rennommin kokeilla.”

Kirjastoista kiinnostuneiden vapaaehtoisten halukkuutta osallistua tapahtumien kehittämiseen kannattaisi hyödyntää laajemmin. Ei-kävijöiden houkuttelu on jatkuva haaste, johon voitaisiin tarttua miettimällä, mitkä ovat kirjaston erityisiä valttikortteja.

Yhdeksi osallisuuteen vaikuttavaksi osa-alueeksi tunnistettiin viestintä ja markkinointi. Arjen kirjastotyö on osoittanut, etteivät asiakkaat useinkaan tiedä, mitä kaikkea kirjasto tarjoaa. Tie-

toisuus tarjolla olevista palveluista edistäisi palveluiden käyttöä ja loisi siten valinnanmahdollisuuksia. Ratkaisuna nähdään kirjaston viestinnän, markkinoinnin ja palautekäytäntöjen kehittäminen. Henkilökunnan kokemus on, että kirjaston tavanomainen markkinointi julisteiden, infonäyttöjen tai sosiaalisen median kautta ei välttämättä tavoita asiakkaita. Markkinointi ja viestintä on lisäksi lähes yksinomaan suomenkielistä. Resursseja monikielisen viestinnän toteuttamiseen ei juurikaan ole, mutta tukea voitaisiin hakea lisäämällä yhteistyötä MyIntegrationin kanssa sekä kääntäjäpalveluita ja tekoälyä hyödyntämällä.

Palautteenkeruuta tulisi myös kehittää. Asiakkaalle omaan palautteeseen saatu vastaus luo tunteen siitä, että on pystynyt vaikuttamaan ja tullut kuulluksi. Palautteen antamiseen pitäisi olla vaihtoehtoisia tapoja, eikä kaikki palautekanavat saisi olla sähköisiä. Kirjastotiloihin sijoitettavista idealaatikoista tai -seinistä on käyty keskustelua, mutta asia ei ole vielä edennyt. Ideaseiniä on kokeiltu kertaluontoisesti tapahtumien yhteydessä, mutta nyt sellaiselle tulisi varata vakituinen tila sekä sopia palautteiden purusta. Palautelaitteet, joissa palvelua on mahdollista arvioida hymynaamoilla, herättivät kiinnostusta. Laitteen tulisi olla kuitenkin sellainen versio, jossa on avovastauksia sisältäviä kysymyksiä.

Arkityön kiireessä palautteita jää helposti kirjaamatta ylös. Tämän suhteen toimintaa pitäisi parantaa. Keskustelussa ehdotettiin, että asiakaspalautteita kirjattaisiin Teamsiin. Hyviä käytäntöjä voi poimia muilta kirjastoilta. Keskustakirjasto Oodi julkaisee sosiaalisessa mediassa asiakkaiden kysymyksiä ja palautteita. Vastaavan konseptin toteuttamista Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa pidettiin hyvänä ajatuksena. Keskustelussa ideoitiin myös kuukauden moka-postauksia, joiden kautta kirjaston työntekijät voisivat näyttäytyä asiakkaille helpommin lähestyttävänä.

Asiakaspalvelu on kirjastotyön kulmakivi, jossa tapahtuu tärkeitä osallisuutta edistäviä kohtaamisia. Asiakaspalvelussa palveluiden mahdolliset puutteet nousevat esiin. Moninaisen asiakaskunnan palvelemiseen liittyy jännitystä ja paineita täydellisestä suoriutumisesta. Tärkeää on ennen kaikkea pysähtyä kuuntelemaan asiakasta ja pyrkiä tunnistamaan omia ennakkoluulojaan. Pienet eleet, kuten katse tai yksittäinen kommentti voi olla asiakkaalle käänteentekeviä. Kohtaamisessa tulisi rohkaistua: mennä luokse ja ottaa kontaktia tiskin takana päivystämisen sijaan. Jokaiselle kirjastotyöntekijöille on tuttua tilanne, jossa asiakas pyytää anteeksi tiskillä asioimistaan tai kysyy, saako hän häiritä. Työntekijää tilanne saattaa hämmästyttää, mutta käytöksen taustalla oleviin ajatuksiin olisi hyvä päästä kiinni.

Osallisuuden kannalta palvelun tasalaatuisuus on tärkeää. Kaikkia tulisi palvella samalla tavalla, kuitenkin tilannetta lukien. Käsitys normaalista on hyvin kapea, ja olisikin hyvä pysähtyä miettimään, palveleeko kaikkia asiakkaita tasa-arvoisesti. Aiheesta kaivataan yhteistä keskustelua, käytäntöjen ja kokemuksien jakamista sekä koulutusta, esimerkiksi lasten ja nuorten kohtaamiseen. Asiakaspalvelutilanteissa rakennetaan tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta ja siksi sen kehittäminen on tärkeää:

”Meillä pitäisi olla matala kynnyks ja korkea katto, että kaikki mahtuu tänne.”

Erätauko-keskustelussa asiakaspalvelu herätti paljon ajatuksia, erityisesti maahanmuuttajien ja kielivähemmistöjen osallisuuden näkökulmasta. Kielitaidon puute muodostaa ilmiselvän kynnyksen kirjastopalveluiden käytölle. Asiakkaiden käsitys kirjastopalveluista vaihtelee, eikä sitä tule pitää itsestäänselvyys. Maahanmuuttajat eivät ole myöskään yhtenäinen joukko. Hämeenlinnassa tarvetta on esimerkiksi kansainvälisten opiskelijoiden tukemiselle. Monien toimijoiden yhteistyönä järjestettävä kielikahvila on kirjaston palveluista suosituimpia, mutta monikielisiä tapahtumia on muuten hyvin vähän. Kevään 2024 aikana tällaisia tapahtumia ovat olleet pääkirjastossa järjestetyt Open MIC-tapahtuma sekä Monikulttuurinen ilta. Monikielisyyttä voitaisiin lisätä luovien menetelmien avulla sekä nostamalla vahvemmin monikielistä aineistoa esiin. Monikieliset tapahtumat olisivat myös työntekijöille tilanteita, joissa rohkaistua puhumaan eri kieliä.

Saavutettavuus ja esteettömyys puhuttivat keskustelussa. Kirjastoa koskeva saavutettavuusdirektiivi tuntui aluksi virallisuutensa vuoksi pelottavalta. Aiheen lähestyminen arkityön käytäntöjen kautta on madaltanut kynnystä saavutettavuuden ja esteettömyyden kehittämiseen tarttumisessa. Saavutettavuudessa on eri tasoja ja perimmäisenä tarkoituksena on kaikkien ihmisten arjen helpottaminen. Keskenäisyyttä tai puutteita ei siis tarvitse hävetä tai pelätä. Pienistäkin muutoksista palveluihin voi olla asiakkaalle apua. Kirjastossa tutkittu saavutettavuutta ja esteettömyyttä niin ulkopuolisten arvioijien kuin henkilökunnankin toimesta. Henkilökunnan toimesta on käyty läpi kirjaston verkkosivuja ja erilaisia lomakkeita ruudunlukuohjelmalla. Palveluiden arviointia olisi hyvä tehdä säännöllisin väliajoin ja kirjata kirjaston verkkosivuille olennaiset huomiot koskien saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Vaikka asia ei koske kaikkia, mahdollistaa riittävän tarkka tieto sen, että asiakas pystyy arvioimaan kirjastokäynnin mahdollisuutta omalta kohdaltaan.

Henkilökunnan osallisuudessa puhutti erityisesti kirjaston väliaikaisten työntekijöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Väliaikainen henkilöstö tekee kirjaston työyhteisöstä moninaisemman. Kieliharjoittelijoilla on ollut paljon ideoita, mutta harjoittelun päätyttyä myös ideat ovat hävinneet. Kirjastossa työskenteleville nuorille, kuten TET-harjoittelijoille ja kesätyöntekijöille, tulisi tarjota tehtäviä henkilön mielenkiinnonkohteet huomioiden, jotta yhteisöön kuulumisen tunnetta lisäävää kiinnittymistä kirjastoon tapahtuisi.

Väliaikaisten työntekijöiden potentiaalia ei tällä hetkellä täysin hyödynnetä, vaikka heidän kauttaan palveluista saataisiin uusia näkökulmia. Väliaikaisten työntekijöiden tulisi päästä suunnittelemaan tapahtumia ja osallistumaan työpaikkakokouksiin edes ajoittain. Osallisuuden kokemus kirjaston työyhteisössä jättäisi positiivisen kokemuksen, joka kantaisi myös tulevaisuuteen. Väliaikaisen henkilöstön roolista työyhteisössä pitäisi keskustella avoimesti.

Kirjaston henkilökunnan osallisuus kytkeytyy yhteen osaamisen kanssa. Emme tunne toistemme kiinnostuksenkohteita tai harrastuksia. Valtava määrä jo olemassa olevaa osaamista jää siis näkymättömiin ja hyödyntämättä. Osallisuuteen liittyen koulutus olisi tarpeellista. Koulutustarpeita voisi ehdottaa Lahden AKE:lle, siis kirjastojen alueellista kehittämistehtävää Kanta-Hämeen alueella hoitavalle Lahden kaupunginkirjastolle. Kirjastojen välistä yhteistyötä kannattaisi vahvistaa myös osallisuuden tiimoilta, järjestämällä esimerkiksi Teams-kahveja.

Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa on opinnäytetyön tekohetkellä valmisteilla tiimimalli. Tiimiin kuulumalla osallisuus kasvaa, kun saadaan tehokkaammin tietoa ajankohtaisista asioista ja voidaan nostaa asioita yhteisesti käsiteltäväksi. Tarvetta olisi myös puhtaasti vapaan keskustelun lisäämiselle. Osallisuus tulisi olla yhden tiimin tehtävä, jolloin varmistettaisiin, että sitä kehitetään aktiivisesti. Tiimi voisi tuottaa vinkkejä siihen, miten lähteä tekemään osallistamista matalalla kynnyksellä. Tiimin tehtäviin kuuluisi osallisuuden seuranta, esimerkiksi esiteltyjen osallisuuden mallien avulla. Myös väliaikaiset työntekijät haluttaisiin mukaan tiimeihin:

”Olisi hirveän hyvä, jos kaikki kuuluisivat johonkin tiimiin. Se on just sitä osallisuutta täällä”.

Henkilökunnan osallisuuden ja osallisuustaitojen lisäämiseksi löydettiin useita keinoja. Tärkein niistä on riittävien resurssien varmistaminen. Työaika tarvitaan erityisesti osallistavien toimintamutojen suunnitteluun. Motivointiakin kaivataan: keskustelussa herätti ihmetystä kehittäjäryhmään mukaan lähteneiden vähäinen määrä. Näkemystä tukee Suomen yleisten kirjastojen

asiakasraatitoimintaa kartoittanut Leponiemi (2020), joka opinnäytetyössään esittää, että asiakaita osallistavan toiminnan ohjaaminen vaatii ennen kaikkea huolellista suunnittelua ja riittävien resurssien varmistamista. Henkilökunnan osallisuus toiminnan alusta alkaen on tärkeää, vaikka sitouttaminen onkin hankalaa. (Leponiemi 2020, 64.)

Keskusteluun osallistuneiden mukaan osallisuutta lisää myös työyhteisön yhtenäisyys. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa on aika ajoin herännyt keskustelua pääkirjastokeskeisyydestä. Jokaisen työyhteisön jäsenen tulisi muistaa, että on vain yksi kaupunginkirjasto, jossa kaikki toimivat samalla tavalla. Pääkirjaston ja lähikirjastojen yhtenäisyyttä on pyritty lisäämään yhteisillä suunnittelupalavereilla sekä tuottamalla monistettavia ja kiertäviä tapahtumia.

Keskustelussa nousi esiin ajatus työkierrosta, josta työyhteisössä on jo aiemmin ollut puhetta. Kaikilla pitäisi olla kyky sijaistaa eri pisteissä. Työkierto auttaisi siihen, että ei tehtäisi eri tavalla asioita. Lisäksi muiden tehtäviin tutustuminen rikastaisi omaa työtä. Työtehtäviin liittyvää osaamisen jakamista on lähdetty hiljattain tekemään: työntekijät esittelevät toisilleen osastoittain erilaisia palvelumuotoja työpaikkakokouksissa. Henkilökunnan kokemuksia osallistavasta toiminnasta pitäisi kartoittaa laajemminkin, käydyn Erätauko-keskustelun lisäksi.

Tärkeäksi tulevaisuuden kirjastopalveluiden muodoksi tunnistettiin hakeutuva kirjastotyö. Hakeutuvalla kirjastotyöllä tarkoitetaan kirjaston seinien ulkopuolelle jalkautumista ja palveluiden viemistä niiden asiakkaiden luokse, jotka eivät syystä tai toisesta pääse kirjastoon. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa hakeutuvia palvelumuotoja on kokeiltu. Yksi esimerkki tästä on vankilakirjastoyhteistyö. Toimintaa kaivattaisiin silti lisää. Esimerkiksi lapsia ja nuoria kohdataan laajasti kouluyhteistyön kautta, mutta vapaa-ajanpalvelut vaatisivat kehittämistä. Jalkautumista nuorisotiloihin pidettiin hyvänä ideana. Kirjaston henkilökunta voisi lukea tai pelata nuorten kanssa, heille tutussa ympäristössä. Jalkautumalla tehdään myös omia kasvoja tutuksi ja madalletaan kynnystä tulla puhumaan aikuiselle. Hämeenlinnassa kirjasto on ollut mukana esimerkiksi nuorisotyön organisoimassa Kesäpaku- ja Ryhmis-toiminnassa.

Keskustelussa pohdittiin syksyllä 2024 käyttöön tulevan uuden kirjastojärjestelmän mahdollisuuksia, kuten sitä, pystyisikö ulkoilmatapahtumiin jalkautua tekemään kirjastokortteja. Keskustelussa todettiin myös, että markkinointi kirjastossa tavoittaa ne asiakkaat, jotka käyvät jo kirjastossa. Ei-kävijät ja potentiaaliset asiakkaat löydetään hakeutumalla. Kesällä voitaisiin mennä puistoon tai pystyttää pop up-piste paikalliseen ostoskeskukseen. Radikaalina ajatuksena heräsi jopa vastakampanja ostamiseen kannustavalle Black Friday –kampanjalle.

Keskustelussa mietittiin kehittämisprosessin seuraavaa vaihetta, asiakkaille järjestettävää Tulevaisuuden kirjasto -pajaa. Asiakkaiden ajatuksia haluttaisiin kuulla erityisesti tilojen käytöstä, tapahtumista sekä viestinnästä. Kaikkia Erätauco-keskustelussa sivuttuja teemoja voitaisiin kehittää yhdessä kirjaston asiakkaiden kanssa. Palautteen toivottiin olevan kriittistä siten, että se paljastaisi kirjaston toiminnasta aitoja kehittämistarpeita. Asiakkaan näkökulmaa halutaan todella ymmärtää ja saada kiinni siitä, miksi jokin toiminta on asiakkaan mielestä onnistunutta tai epäonnistunutta.

Tulevaisuuden kirjastolta toivottiin kirjaston arjesta nousevien signaalien havainnointia sekä niihin tarttumista rohkeiden kokeilujen avulla. Tässä työssä hyödynnettäisiin Kokeileva kirjasto -kehittämismallia. Ajatus siitä, että jotain tehdäkseen tulisi olla asiantuntija, pitäisi karistaa. Madalletaan kynnyksiä ja otetaan rooli asiakkaiden rinnalla, yhtenä muista. Opetellaan ja tehdään yhdessä. Osallisuus on pieniä asioita ja tekoja, joita kirjastossa tulisi tunnistaa ja tukea.

5 TULOKSET: TULEVAISUUDEN KIRJASTO -PAJA

Toteutin asiakkaille suunnatun Tulevaisuuden kirjasto -pajan Hämeenlinnan pääkirjastossa 10.4.2024. Luovassa yhteiskehittämisen pajassa pohdittiin tulevaisuuden kirjastopalveluita kolmen toiminnallisen pisteen avulla. Toimintapisteet olivat Kirjasto yhteiskunnallisena toimijana -juliste-piste, Unelmien kirjasto sekä palaute-piste. Lisäksi tilaisuudessa oli esillä virtuaalinen esittelykierros pääkirjastoon. Pajan tulokset on jaettu toimintapisteiden mukaisesti.

Juliste-pisteellä osallistujat pohtivat kirjaston tulevaisuuden näkymiä laatimalla visiolauseita tulevaisuuden muistelu ja tulevaisuuden kuvittelu -harjoitusten avulla. Kummallekin harjoitukselle oli seinällä oma julisteensa, johon sai kirjoittaa vastauksia annettujen apukysymysten avulla tai omia lauseita tuottaen. Tulevaisuuden muistelu -harjoituksessa mietittiin, miltä kirjastopalvelut näyttäisivät viiden vuoden kuluttua. Tulevaisuuden kuvittelu -harjoituksessa hyppättiin vuoteen 2050.

Tulevaisuuden muistelu -harjoituksen vastauksissa arvioitiin, että viiden vuoden kuluttua kirjastossa tulee olemaan entistä enemmän digiohjausta ja digitaaliseen maailmaan liittyvää palvelua. Tulevaisuudessa yrittäjien ja palveluntuottajien verotus olisi kevyempää ja ostaminen tapahtuisi yhä enemmän lähituottajilta. Kirjaston arveltiin tekevän yhteistyötä lähituottajien kanssa, esimerkiksi käsityön ja askartelun toiminta-alojen saralla. Hämeenlinnassa järjestettävät Keskiaikafestivaalit nähtiin kirjaston yhteistyökumppanina.

Tulevaisuuden kuvittelu -harjoituksen vastaukset olivat samansuuntaisia edelliseen harjoitukseen verrattuna. Osallistujien visioissa tulevaisuuden kirjastossa järjestetään kaveritoimintaa sekä edistetään sukupolvien välisiä kohtaamisia. Vuonna 2050 kirjasto panostaa myös ei-digitaalisen tekemisen ja viihteen tarjoamiseen. Tulevaisuudessa kirjasto on yhä vahvemmin yhteisönsä sydämessä. Kirjastossa järjestetään paljon yhteisöllisiä tapahtumia, kuten erilaisia harrastuspiirejä. Kirjasto kutsuu ihmisiä kokoontumaan yhteen, mutta yksilötekemisen merkeissä. Toimintaa kaivattiin erityisesti nuorille, muita kohderyhmiä unohtamatta.

Vastauksissa nousi esiin kirjaston kumppanuudet. Tulevaisuudessa kirjaston nähdään tekevän tiivistä yhteistyötä erityisesti käsityöläisten kanssa. Vastauksen kirjoittanut osallistuja toivoisi, että yksittäisiä neuleohjeita voisi lainata tai ostaa kirjastosta. Hänen visioimassaan kirjastossa yritykset, palveluntuottajat ja asiakkaat olisivat enemmän yhteistyössä esimerkiksi

vaihtotaloutena. Lisäksi julisteeseen oli kirjoitettu tulevaisuuden kirjaston olevan tutkitun tiedon, sivistyksen ja turvallisuuden lähde sekä matalan kynnyksen keskus yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

Osallistujien vastaukset kuvaavat osuvasti kirjaston yhteiskunnallista merkitystä ja kirjastolain mukaista monipuolista tehtäväkenttää. Vastauksissa tunnistetaan, että kirjasto tarjoaa palveluita kaikenikäisille, jonka vuoksi tiloihin ja palveluihin kohdistuu monenlaisia tarpeita. Kirjasto verkostoituu ja hakee rohkeasti uudenlaisia kumppanuuksia eri yhteiskunnan sektoreilta. Yhteiskunnassa digitaalinen kehitys on jatkuvaa. Kirjasto tarjoaa digiohjausta sekä hyödyntää uutta teknologiaa. Toisaalta kirjastolta toivotaan myös ei-digitaalisia palvelumuotoja.

Osallistujien visioissa korostuu kaipuu yhteisölliselle toiminnalle. Kirjastojen nähdään olevan yhteisöllisiä keskuksia, joissa asukkaat ja paikalliset toimijat kokoontuvat yhteisen toiminnan äärelle. Yhteisöllisyyttä vahvistamalla voidaan torjua yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Osallistujien vahva näkemys kirjaston roolista yhteisöllisyyden vaalijana tukee ajatusta osallisuustyön kehittämisestä.

Unelmien kirjasto -pisteellä osallistujat saivat hahmotella omien toiveidensa mukaista kirjastoa. Pisteellä sai rakentaa legoilla tai askarrella kierrätysmateriaaleista. Legopisteellä syntyi kaksi tuotosta, joista ensimmäinen esitti fantasiakirjallisuudelle pyhitettyä lukunurkkausta. Tuotoksen ohien kirjoitetussa kuvauksessa kaivattiin kirjastoon moderneja, aikuisille suunnattuja tiloja. Toisaalta osallistuja arvosti fantasiakirjallisuutta itsessään, sillä kuvaukseen oli kirjoitettu genreen liittyviä elementtejä, kuten taikuutta ja puhuvia lohikäärmeitä. Tässä tuotoksessa aihetta lähestyttiin selkeästi tekijän henkilökohtaisen kirjastonkäytön näkökulmasta. Osallistujalle kirjaston monipuoliset tilat olivat tärkeitä, kirjallisuutta unohtamatta.

Toinen tuotos esitti kokonaista kuvitteellista kirjastoa. Rakennelmassa oli suuri portti sisäänkäyntinä, värikkäitä huonekaluja, useita pöytäryhmiä sekä viherkasveja. Tuotoksen kuvauksessa kerrottiin, että kirjastorakennuksessa voisi olla lasikatto, josta keskiosan saisi avattua sisään salliessa. Tuotos kuvasi kirjastoa viihtyisänä keitaana, josta kuitenkin löytyy tutut elementit, kuten kirjahyllyt ja työskentelytilat.

Kollaasiaskartelun valitsi kaksi osallistujaa. Ensimmäisessä tuotoksessa oli lehdistä leikattuja kuvia, joiden ohien oli kirjoitettu tekstiä. Kuvat ja tekstit muodostivat näkymän kirjastosta, josta löytyisi nuottivalikoima ja perinteisiä cd-levyjä, musiikkihuone, tulostuspalvelu, rauhallisia lukunurkkauksia, taidetta ja kirjavaliikoimia sekä fyysisinä että e-kirjoina ja äänikirjoina.

Työskentelyn lomassa käydyssä keskustelussa osallistuja korosti tuotoksessaan näkyvien soittimien ja istuimien merkitystä. Kirjastotilan viihtyisyys ja tunnelmallisuus oli hänelle myös selvästi tärkeää: kuvasta löytyi keinutuoli, useita valaisimia sekä paljon huonekasveja.

Toinen askartelutuotos koostui leikellyistä sanoista ja kokonaisista lauseista sekä tarroista. Sanoista piirtyi kuva kirjastosta, joka on unelmoimisen, uusien ideoiden ja innostumisen paikka. Osallistujan tuotoksessa korostui kirjaston rooli yhteiskunnallisena toimijana maailmantilanteessa, jossa on paljon hätää ja konflikteja. Osallistujalle kirjasto näyttäytyy tieteen ja sivistyksen suojelijana, josta saa tietoa, tukea ja turvallisuutta elämään. Yksi tuotokseen liitetystä lauseista oli: ”kirjasto edistää ihmisten hyvinvointia”. Osallistuja nosti tuotoksessa esiin myös kirjastoammattilaisten kirjon: alalla kaivataan monenlaista osaamista.

Taiteellisten tuotosten luotettava tulkinta on haastavaa. Osallistujien tuotoksia yhdisti kuitenkin vahva näkemys kirjastosta monipuolisena tilana, jossa on mahdollisuus oleilla ja harrastaa. Unelmien kirjasto on viihtyisä: sieltä löytyy huonekasveja, taidetta ja kutsuvia nurkkauksia. Perinteiset palvelut, kuten laadukkaat kokoelmat kirjallisuutta ja muuta aineistoa, ovat edelleen tärkeitä. Tuotosten näkökulma vaihteli aina henkilökohtaisesta kirjastonkäytöstä kirjastolaitokseen yleisesti. Kirjastoa arvostetaankin paitsi omaan arkielämään kuuluvana palveluna, myös yhteiskunnallisena toimijana. Tällainen kirjaston myös tulisi olla, sillä monipuolisten kokoelmien ylläpitäminen sekä tilojen tarjoaminen oppimiseen ja työskentelyyn on yleisten kirjastojen lakisääteinen tehtävä (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492).

Palauteseinälle kerättiin ideoita ja palautetta koko kaupunginkirjastolle. Pisteellä sai myös ehdottaa kirjaston asiakasraadille nimeä. Nimiehdotuksia tuli ainoastaan yksi: Tähtiystävien kirjasto. Tarina persoonallisen nimiehdotuksen taustalla jäi epäselväksi. Tulevaisuuden kirjasto -pajaa kehitettiin mielenkiintoiseksi, monipuoliseksi ja hienoksi. Kiitosta sai erityisesti pajan menetelmät, joista löytyi erilaisia vaihtoehtoja. Tehtäviä oli erään vastaajan mukaan mukava tehdä. Yksi asiakkaista kertoi, että olisi viettänyt pajassa enemmänkin aikaa, jos hänellä ei olisi ollut muita menoja. Pajamuotoisen työskentelyn nähtiin sopivan hyvin kirjastopalveluiden kehittämiseen. Myös pajassa olleita tarjoiluja kiiteltiin.

Palautteen lisäksi saatiin uusia ideoita. Yksi asiakas toivoi, että kirjastossa voisi olla aistiesteettömiä tiloja tai asiointiaikoja erityisesti autismin kirjolla olevia ihmisiä ajatellen. Aiheesta syntyi keskustelua henkilökunnan ja asiakkaiden välillä. Kirjastoissa on jo nepsy-nurkkauksia, mutta aihetta voitaisiin lähestyä miettimällä esimerkiksi valaistusta. Yhtenä toiveena esitettiin,

että kirjastossa voisi olla pop-up-esittelykierroksia eri tiloille ja niiden käyttötarkoituksille. Lisäksi kirjastoon ehdotettiin ympärivuorokautista omatoimiaikaa sekä erityistä parkkikiekkoa pidempään kirjastossa oleileville työtilojen varaajille. Asiakkaiden esittämät toiveet olivat käytännönläheisiä parannusehdotuksia liittyen kirjaston palveluiden käyttämiseen. Esimerkiksi toive esittelykierroksista olisi helppo toteuttaa, sillä se ei vaadi valtavasti resursseja. Kierrosten järjestämiseen löytyy myös mallia valtakunnallisella tasolla muista kirjastoista.

Pajassa käytiin keskustelua toiminnan ohessa. Keskustelun perusteella kirjasto koetaan tärkeäksi, tasa-arvoa lisääväksi palveluksi. Kirjasto on tilana viihtyisä ja turvallinen. Kehuja sai lainattavat museokortit, jotka mahdollistavat taide-elämyksiä kaikille taloudellisesta tilanteesta riippumatta. Monipuolisia kokoelmia arvostettiin. Laadukkaita e-aineistoja ja musiikkiaineistoja toivottiin myös tulevaisuuden kirjastolta. Kirjaston tapahtumatarjonnan toivottiin olevan runsas, jotta jokainen voisi löytää itselleen mieluisaa toimintaa. Keskustelussa nousi huoli lapsista: varhaiskasvatukselle suunnattuihin palveluihin toivottiin panostusta. Osallistujat kertoivat, että kirjaston palveluista ei tiedetä markkinoinnista huolimatta. Toisaalta informaatiotulvan vuoksi mainontaa ei myöskään haluta vastaanottaa. Osallistujat arvostivat henkilökohtaista lähestymistapaa, joka sai kiinnostuksen toimintaa kohtaan syttymään.

Tulen laatimaan Tulevaisuuden kirjasto -pajan tuloksista yhteenvedon, joka julkaistaan artikkelina kirjaston verkkosivuilla kesällä tai alkusyksystä 2024. Pajassa saadut palautteet ja kehittämisideat tullaan käymään läpi kirjaston henkilökunnan kanssa, ja niiden edistämistä jatketaan myös asiakkaiden kanssa.

6 TUOTOS: KOKEILEVA KIRJASTO -KEHITTÄMISMALLI

Tässä opinnäytetyössä kehitin Hämeenlinnan kaupunginkirjaston osallisuustyötä. Kehittämistyön lopputuotos on Kokeileva kirjasto -kehittämismalli, joka on väline kirjaston osallisuustyön edistämiseen. Kehittämismallin avulla kirjasto voi kannustaa asiakkaita ja muita sidosryhmiä yhteiskehittämään tulevaisuuden kirjastopalveluita. Samalla kirjasto ylläpitää kokeilevaa toimintakulttuuria sekä vahvistaa asiakkaiden ja kirjaston henkilökunnan välistä vuoropuhelua.

Johdantoluvussa kuvataan Kokeileva kirjasto -kehittämismallin syntyprosessia ja käyttötarkoitusta. Osiossa esitellään opinnäytetyön tausta ja tarve, joka kytkeytyy osallisuuden edistämisen merkitykseen niin yksilön, yhteiskunnan kuin kirjastolaitoksen näkökulmasta. Tarvetta perustellaan myös kirjastoa ohjaavan lainsäädännön sekä Hämeenlinnan kaupunkistrategian avulla.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan tämän opinnäytetyön tuloksia, joiden pohjalta määritellään tarpeet kehittämistyön jatkamiselle. Kehittämisprosessissa havaittiin useita osallisuuteen liittyviä kehittämistarpeita. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa asiakkaat eivät juuri osallistu palveluiden suunnitteluun. Kirjastossa tuotetaan paljon toimintaa itse, eikä tapahtumat välttämättä perustu asiakkaiden toiveisiin. Lasten ja nuorten tapahtumat suunnitellaan usein aikuisvetoisesti. Kehittämistä kaipaavia kirjastopalveluiden osa-alueita ovat:

- Viestintä ja markkinointi
- Tapahtumatoiminta
- Hakeutuva kirjastotyö
- Vapaaehtoistyö ja kumppanuudet
- Moninaisten asiakkaiden kohtaaminen
- Henkilökunnan osaaminen

Tämä kehittämisprosessi osoitti itselleni, että osallisuuden edistämisessä on hyödynnettävä laajasti erilaisia keinoja. Osallistumisen mahdollisuuksia lisätään tarjoamalla monipuolista tapahtumatoimintaa kaikenlaisille ihmisille. Tarpeen pohjalta määriteltiin Hämeenlinnan kaupunginkirjastolle kolme kehittämistavoitetta asiakasosallisuuden edistämiseksi. Tavoitteet ovat:

- Lisätä kaikkien mahdollisuuksia osallistua ja tulla kuulluksi
- Vakiinnuttaa osallistaminen palveluiden kehittämisen lähtökohdaksi
- Panostaa yhdessä oppimiseen, luovuuteen ja rohkeisiin kokeiluihin

Toimenpiteet -luvussa esitellään kolme toiminnallista ideaa, joiden avulla asetetut tavoitteet pyritään saavuttamaan. Toimenpiteet ovat:

- Kokeileva kirjasto -tapahtumakonseptin käynnistäminen
- Tulevaisuuden kirjasto -pajan järjestäminen nuorille
- Kumppanikahvit -verkostotapahtuman organisointi

Kokeileva kirjasto -tapahtumat ovat tilaisuuksia, joissa esitellään kirjaston kehittämistoimintaa, kuten uudistuksia ja hankkeita. Asiakkaille tapahtuma on mahdollisuus paitsi antaa palautetta ja ideoita, myös kuulla niiden käsittelyn etenemisestä. Ajatuksena on, että tilaisuuksiin osallistuisi henkilökuntaa kunkin tapahtuman teeman mukaan. Tapahtumia voisi järjestää puolivuositain tai tarpeen tullen. Tarkoitukseni on edistää ensimmäisen tapahtuman järjestämistä syksyllä 2024. Ajankohtaisia aiheita Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa ovat esimerkiksi MarkerSpace-palvelut sekä kotikirjastopalveluhanke. Syksyn tapahtumassa käsiteltäisiin myös kevään 2024 Tulevaisuuden kirjasto -pajassa syntyneitä kehittämisideoita. Kokeileva kirjasto -nimitys voidaan pyrkiä vakiinnuttamaan kattotermiksi kuvaamaan kirjaston asiakasosallisuuden kytkeytyvää toimintaa. Toimintaa on mahdollista laajentaa järjestämällä asiakkaiden kokeiluja, keskustelutilaisuuksia, työpajoja, asiakasraateja tai asiakaskyselyitä.

Kokeileva kirjasto -mallin kehittämisprosessissa ei tavoitettu lapsia ja nuoria toivotulla tavalla. Lasten ja nuorten osallisuuden edistämisen tulisi olla jatkuvaa ja suunnitelmallista. Osallistamisessa tulisi huomioida, että kyseessä on kaksi erillistä kohderyhmää, joilla on erilaisia tarpeita kirjastopalveluille. Lapsen tai nuoren ikä vaikuttaa vahvasti kykyyn osallistua. Hart (1992,14) esitti porrasmallissaan, että vasta varttuneemmat nuoret kykenevät itsenäiseen projektien suunnitteluun. (mt., 1992, 14).

Lapset ja nuoret tulisi ottaa vahvemmin mukaan kirjaston tapahtumatuotannon kaikkiin vaiheisiin. Ideoiden keräämisen lisäksi on kutsuttava heidät suunnittelemaan, järjestämään, ohjaamaan ja arvioimaan tapahtumia. Kirjaston on hyvä miettiä myös palkitsemiskäytäntöjä mukaan lähteille lapsille ja nuorille. Kouluyhteistyön kautta kirjasto voisi nimetä kummiluokan, joka osallistuu palveluiden kehittämiseen. Tilauudistukset ovat luontevia tilaisuuksia näkemysten kuulemiselle. Erilaiset teemapajat, kuten pelisääntöpajat, toimivat keskustelufoorumeina, joissa osallistujat pääsevät vaikuttamaan ympäristöönsä. Lasten ja nuorten ajatuksia tulevaisuudesta

voitaisiin tuoda esiin järjestämällä aiheesta kirjoituskilpailu. Tärkeintä on monipuoliset ruohonjuuritason toimet sekä moniammatillinen yhteistyö.

Konkreettinen tapahtumaidea nuorten osallisuuden lisäämiseksi on Tulevaisuuden kirjasto -pajan järjestäminen. Osana kehittämisprosessia järjestetty paja sai hyvää palautetta, eikä sen tarvitse jäädä kertaluontoiseksi kokeiluksi. Laadin pajan järjestämisestä tapahtumareseptin, jossa avataan osallistujien tavoittaminen, toiminnalliset pisteet, tarvittavat materiaalit sekä ohjaamisprosessi. Reseptissä ohjeistetaan pajan tuotosten purku ja kehittämisen jatkotoimenpiteet. Valmista mallia ei ole välttämätöntä noudattaa, vaan ohjaaja voi muokata pajaa erilaisille kohderyhmille ja itselleen sopivaksi. Tapahtumareseptin on määrä valmistua kesän 2024 aikana.

Kolmas toimenpide liittyy kirjaston yhteistyökumppanien osallisuuden vahvistamiseen. Kumppanuuksien tärkeys korostui läpi kehittämisprosessin. Kirjasto toimii aktiivisessa yhteistyössä erilaisten sidosryhmien, kuten muiden julkisen sektorin toimijoiden ja järjestöjen kanssa. Vaikuttanut yhteistyötä tehdään esimerkiksi koulujen, päiväkotien ja nuorisotilojen kanssa. Kirjaston tapahtumia tuottavat lukuisat vapaaehtoistyöntekijät ja kirjastotiloissa kokoontuu asukkaiden muodostamia harrastusryhmiä. Yhteistyökumppanien avulla on mahdollista monipuolistaa kirjaston palvelutarjontaa ja tavoittaa uusia kohderyhmiä.

Tulevaisuuden kirjasto nähtiin yhteisöllisenä keskuksena, joka laajentaa yhteistyötä yritysmaailman suuntaan. Visioissa korostui paikallisuus ja lähituotannon arvostus, mikä näkyisi yhteistyönä esimerkiksi käsityöläisten kanssa. Kumppanuuksia kehittämällä kirjasto vahvistaa asukkaiden mahdollisuuksia harrastamiseen ja kansalaistoimintaan tarjoamalla sille tilat ja puitteet.

Kumppanikahvit -verkostotapahtuma on idea rennosta tilaisuudesta, jossa kirjaston henkilökunta kokoontuu yhteen nykyisten ja potentiaalisten yhteistyökumppanien kanssa käymään vuoropuhelua. Kirjasto organisoii tapahtuman ja kutsuu osallistujat tilaisuuteen. Kutsu muotoiltaan siten, että sitä voi välittää eteenpäin kiinnostuneille tahoille. Tilaisuus on kirjastolle mahdollisuus kiittää kumppaneita yhteistyöstä, ja siten vaikuttaa myönteisesti yhteistyöhön sitoutumiseen. Kumppanikahvit voidaan järjestää puolivuositain tai tarpeen mukaan.

Toimenpiteiden toteuttaminen edellyttää vastuiden ja tarvittavien resurssien määrittelyä. Osallisuus rakentuu kirjaston arjessa pienien tekojen kautta: käymällä vuoropuhelua, verkostoitumalla ja ottamalla asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun. Osallisuustyössä tarvitaan jokaisen työntekijän panosta ja vastuunkantoa: halua kokeilla, oppia uutta ja toimia yhdenvertaisuutta edistäen – siis osallistavan työotteen omaksumista.

Kirjaston työntekijät kuuluvat kehittämistiimeihin, jotka vastaavat eri osa-alueista kirjastopalveluiden toteuttamisessa.alveluiden osa-alueita ovat esimerkiksi lasten- ja nuortenpalvelut sekä verkkopalvelut. Esitellyt toimenpiteet linkittyvät kirjaston eri palvelukokonaisuuksiin, ja vaativat panostusta useilta tiimeiltä ja niiden sisällä yksittäisiltä työntekijöiltä. Jokaiselle toimenpiteelle tulee määritellä kehittämistiimi, joka on päävastuussa toteutuksesta. Toimenpiteitä edistetään tiimin johdolla. Vastuut tiimin sisällä jakautuvat osin itseohjautuvasti, ja osin lähi-johtajien ohjaamana. Kirjaston johto vastaa strategisesta ohjaamisesta ja siitä, että kehittämis-toimenpiteet ovat linjassa kirjaston yleisten tavoitteiden kanssa.

Kehittämistyötä tehdään käytössä olevien resurssien puitteissa. Merkittävin tarvittava resurssi liittyy työaikaan. Henkilökunnan työaika kuluu toiminnan suunnitteluun, viestintään ja markkinointiin, tapahtumien valmisteluihin ja järjestämiseen, palautteen käsittelyyn sekä seurantaan ja arviointiin. Asiakkailta kerättävien kehittämisideoiden toteuttamiseen olisi hyvä määritellä erillinen budjetti. Muita kustannuksia syntyy esimerkiksi tarjoiluista ja toimistotarvikkeista. Kehittämismallissa määriteltyjen toimenpiteiden toteuttamiseksi on laadittava aikataulusuunnitelma, joka auttaa myös resurssien kohdentamisessa.

Toimenpiteiden toteutumista kirjastossa voidaan arvioida monin tavoin. Kirjastossa seurataan tapahtumien osallistujamääriä ja palveluiden käyttöastetta. Osallistujiin liittyvää dataa tarkastelemalla voidaan arvioida halutun kohderyhmän tavoittamista sekä sitä, miten toiminta vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Luonteva tapa seurata tavoitteiden toteutumista on kerätä tapahtumista palautetta. Palautteen analysoinnissa tarkastellaan toiminnan vaikuttavuutta, arvioimalla, kuinka moni asiakkaan esittämä ehdotus on viety käytäntöön. Hämeenlinnan kirjastoissa tulisi ottaa käyttöön ideaseiniä tai -laatikoita sekä kehittää viestintää sosiaalisessa mediassa. Osallisuuden mittaaminen tulisi sisällyttää kirjaston asiakaskyselyihin. Kumppanikahvit -toiminnan osalta voidaan seurata verkostotyön kehittymistä, kuten uusien yhteistyömuotojen määrää.

Kirjaston omien arviointi- ja seurantamenetelmien lisäksi tarvitaan erillisiä osallisuuden mittareita. Innokylä.fi -sivustolta (2024) löytyvän Osallisuuden arviointi asiakastyössä -työkalun avulla voidaan selvittää organisaation osallisuustoiminnan nykytila, ja saadun tiedon perusteella ohjata kehittämistoimintaa haluttuun suuntaan. Kartoitin Hämeenlinnan kaupunginkirjaston asiakasosallisuuden nykytilaa tässä opinnäytetyössä. Alkutilanteen arvioinnin jälkeen määritellään osallisuudelle tavoitetasot, joihin kehittämistoiminnalla pyritään. Työkaluun kuuluu valmis lomake, jota voi hyödyntää. Osana tätä kehittämisprosessia käytiin Erätauko-keskustelu, jossa henkilökunta tarkasteli kahta osallisuuden mallia, osallisuuden portaita (Hart 1992) sekä

asiakasosallisuuden tasoja (THL 2020). Keskustelun osallistujat arvioivat kirjaston sijoittumista mallien portaille ja tasoille. Seuraavaksi organisaatiossa tulisi sopia seurantajaksosta, jonka jälkeen voidaan havaita aikaansaatuja muutoksia arvioimalla toimintaa uudelleen. Toimintojen arviointia on syytä tehdä systemaattisesti vähintään kerran vuodessa (Innokylä.fi 2024). Erätauco-keskustelun toistaminen ja osallisuuden mallien tarkastelu uudelleen olisi tapa selvittää, miten henkilökunnan näkemykset kirjaston osallisuudesta kehittyvät.

Osallisuuden edistämisen tueksi on olemassa myös muita valmiita työkaluja, kuten THL:n Osallisuuden edistäjän oppaasta (2023) löytyvät 24 apukysymystä. Apukysymyksiä voidaan hyödyntää tapahtumien suunnittelussa, kun halutaan varmistua siitä, että toiminta edistää osallisuutta. THL on tuottanut myös Osallisuusindikaattorin (2024), jonka avulla mitataan osallisuuden kokemusta. Mittaria voidaan hyödyntää silloin, kun halutaan kuulla, kuinka osallistujien kokemus osallisuudesta on kehittynyt toiminnan aikana (THL 2024).

7 POHDINTA

7.1 Kehittämistyön arviointi ja eettisyys

Tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe on luotettavuuden arviointi. Arviointi on suunnitelmallisesti toteutettua tiedonkeruuta ja tiedon analysointia, joka kohdistetaan tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.) Arviointia tehdään prosessin kaikissa vaiheissa ja sen avulla ohjataan kehittämistyötä. Arvioinnissa tarkastellaan esimerkiksi kehittämistyön suunnittelua, tavoitteiden saavuttamista, käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta sekä sitoutumista. Aikaansaannosten arvioinnin kriteereinä voidaan käyttää lopputuloksen merkittävyyttä, helppokäyttöisyyttä, sovellettavuutta sekä toistettavuutta. (Ojasalo ym. 2015, 47.)

Kehittämisprosessi eteni löyhästi toimintatutkimuksen syklistä mallia mukaillen. Jokaisessa prosessin vaiheessa kartutin tietoa, tein arviointia ja muokkasin lopputuotosta toimivammaksi. Kehittämisprosessin arviointi eteneekin usein iteratiivisesti eli tietoa vaiheittain keräten ja arvioiden (Toikko & Rantanen 2009, 82). Kehittämisprosessi piti sisällään jatkuvia muutoksia. Tavoitteet, tutkimuskysymykset ja käytetyt menetelmät tarkentuivat tietoperustan rakentumisen ja tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen myötä.

Menetelmiksi valitsin dialogisen Erätauko-keskustelun henkilökunnan parissa sekä luovan Tulevaisuuden kirjasto -pajan asiakkaiden parissa. Suoritin molemmissa tilaisuuksissa aineistonkeruuta osallistuvan havainnoinnin avulla. Aineistonkeruu onnistui mielestäni hyvin. Erätauko-keskustelu oli vilkasta ja aineistoa syntyi runsaasti. Kokosin keskustelun yhteenvedoksi, jonka pohjalta tein prosessin väliarviointia. Keskusteluun osallistuneiden mielestä osallisuuden kehittäminen tuntui aidosti tärkeältä. Kirjaston toiminnasta tunnistettiin lukuisia hyviä toimintatapoja, mutta myös selkeitä kehittämiskohteita, joihin ideoitiin ratkaisuja. Tältä pohjalta arvioin kehittämistyön suunnan olevan oikea.

Tulevaisuuden kirjasto -pajan suunnitteluun vaikutti käytettävissä oleva aika sekä aiemmat kokemukseni vastaavan toiminnan ohjaamisesta. Valitsin työskentelyyn yksinkertaisia menetelmiä, joiden ohjeistaminen osallistujille ei veisi liikaa aikaa. Pajassa kirjoitettiin, askarreltiin ja rakennettiin legoilla. Taidelähtöiset menetelmät sopivat ryhmätoimintaan, sillä ne mahdollistavat osallistumisen matalalla kynnyksellä, ilman ennalta määriteltyjä osaamisvaatimuksia.

Olin pyytänyt työpaikkani TET-harjoittelijaa testaamaan toimintapisteet etukäteen ja antamaan niistä palautetta. Palaute vahvasti päätöstäni sisällyttää pajaan erilaisia pisteitä, joita kuitenkin muutin entistä selkeämmiksi.

Osallistujat antoivat Tulevaisuuden kirjasto -pajasta kiittävää palautetta. Pajaa keuhuttiin mielenkiintoiseksi, monipuoliseksi ja hienoksi. Kiitosta sai erityisesti monipuoliset menetelmät, joiden suunnitteluun olin panostanut. Myös parantamisen varaa jäi. Pop-muotoinen toiminta ei ollut ihanteellinen valinta tapahtumaan, johon osallistuminen edellytti kehittämistutkimukseen osallistumista. Neljän tunnin tapahtuma-aika ja vähäinen osallistujamäärä johtivat siihen, että työskentelytahti oli verkkainen. Toiminta ei ollut ajankäytön näkökulmasta kovin tehokasta. Ensimmäiset kaksi osallistujaa työskentelivät käytännössä yksin. Keskustelu oli vilkasta, kun useita ihmisiä oli samanaikaisesti paikalla. Yksin työskennelleiden kokemus yhteisestä kehittämisestä saattoi jäädä muita vähäisemmäksi. Toisaalta rauhallinen tahti mahdollisti keskustelun käymisen, työskentelyyn keskittymisen sekä huolellisen havainnoinnin. Pajassa ei yrityksistä huolimatta ollut mukana lapsia tai nuoria. Osallistujat olivat pääkirjaston asiakkaita, joten lähikirjaston näkökulma jäi myös uupumaan.

Kehittämisosessissa kerättyjen aineistojen luotettavuutta voidaan tarkastella triangulaation, eli erilaisten aineistojen yhdistämisen avulla. Mikäli eri aineistoja analysoimalla päästään samoihin tuloksiin, sitä voidaan pitää tulosten luotettavuutta osoittavana seikkana (Toikko & Rantanen 2009, 124). Erätauko-keskustelun ja Tulevaisuuden kirjasto -pajan tuottamat aineistot tukivat toisiaan. Tulevaisuuden kirjasto -pajaan osallistuneet asiakkaat nostivat esiin samoja teemoja, joista henkilökunta oli aiemmin keskustellut Erätauko-menetelmän avulla. Osallistujien tuotokset tarjosivat vastauksia henkilökuntaa askarruttaneisiin kysymyksiin, mutta toivat esiin myös täysin uudenlaisia näkökulmia kirjastopalveluiden kehittämiseen. Esiin nousseita yhteneväisiä teemoja olivat esimerkiksi markkinointi ja viestintä, saavutettavuus, asiakaspalvelu sekä henkilökunnan osaaminen.

Yksi lähestymistapa kehittämisprosessin luotettavuuden arviointiin on kehittämistoimintaan osallistuneiden sitoutuminen prosessiin. Sitoutumattomuudella on heikentävä vaikutus aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuuteen (Toikko & Rantanen 2009, 124). Sitoutumisen tarkastelu on olennainen näkökulma opinnäytetyöni arvioinnissa, sillä pyrkimyksenäni oli lisätä sekä asiakkaiden että henkilökunnan osallisuutta palveluiden kehittämisessä. Osallistin henkilökunnan kehittämisprosessiin muodostamalla työntekijöiden joukosta kehittäjäryhmän. Ryhmään ilmoittautui kolme työntekijää. Vähäiselle määrälle voidaan löytää selityksiä kiireisestä

työarjesta ja työtehtävien priorisoimisesta. Oma vaikutuksensa on työntekijöiden motivaatiolla ja asenteella, joiden Launonen (2015, 57) tunnisti vaikuttavan merkittävästi kehittämistyöhön. Erätauko-keskustelussa nousi esiin kirjastotyöntekijöiden taipumus kokea epävarmuutta tilanteissa, joissa heillä ei mielestään ole riittävästi asiantuntijuutta. Epävarmuuden kokemus estää tarttumasta kehittämiseen. Toisaalta voi olla kyse siitä, etten osannut riittävän selkeästi avata kehittämisen tarkoitusta ja tavoitteita. Mukaan lähteneet työntekijät olivat kuitenkin sitoutuneita koko prosessin ajan. Kehittäjäryhmän kokoonpano vaikutti myös Erätauko-keskustelun tuloksiin, sillä osallistujat luonnollisesti kävivät keskustelua reflektoiden omia työtehtäviään. Toisenlaisella kokoonpanolla näkemykset osallisuudesta olisivat voineet olla erilaisia.

Tulevaisuuden kirjasto -pajaan osallistui viisi henkilöä. Osallistujista yksi tuli paikalle ilmoittautumisen kautta, yksi henkilökohtaisesti kutsuttuna ja kolme muuta kirjastotilassa tapahtuman aikana tehdyn houkuttelun ansiosta. Tapahtumaan oli ilmoittautunut ennakoon kolme muuta henkilöä, mutta he eivät saapuneet paikalle. Tämä tuki henkilökunnan pohdintaa siitä, ettei kirjaston perinteinen markkinointi välttämättä tavoita. Osallistaminen osoittautui jälleen haastavaksi. Toiminnasta saatetaan olla kiinnostuneita, mutta varsinainen osallistuminen muodostuu kynnykseksi. Digiajassa ja kommunikoinnin tapahtuessa kasvottomasti on helppoa muuttaa suunnitelmia ja jättäytyä pois toiminnasta. Pajaan lopulta osallistuneet vaikuttivat sitoutuneilta. He viihtyivät pitkään toiminnan äärellä, ja olivat kiinnostuneita kehittämisestä myös jatkossa. Erätauko-keskustelussa esitetyt näkemykset hakeutuvan kirjastopalvelun ja henkilökohtaisen kohtaamisen merkityksestä tuntuvat tästä näkökulmasta katsottuna luotettavilta.

Luotettavuutta voidaan arvioida myös kehittämistulosten käyttökelpoisuuden kannalta. Käytökelpoisuudella tarkoitetaan kehittämisprosessin seurauksena syntyneiden tulosten hyödynnettävyyttä ja siirrettävyyttä (Toikko & Rantanen 2009, 124). Opinnäytetyön tulosten pohjalta muotoilin Kokeileva kirjasto -kehittämismallin, joka pitää sisällään kolme konkreettista, Hämeenlinnan kaupunginkirjastolle räätälöityä, toimenpidettä osallisuustyön jatkokehittämiseen. Uskon mallin olevan hyödyllinen kirjastolle, sillä se pohjautuu asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin tuoreisiin näkemyksiin.

Kehittämismallin kohdentaminen yhdelle kirjastolle tarkoittaa, että sen monistaminen suoraan voi olla hankalaa. Mallista on silti mahdollista hakea inspiraatiota ja tukea oman kirjaston osallisuustyöhön. On kuitenkin hyvä huomioida, että malli on pidemmän prosessin tulos, jota edeltää henkilökunnan ja asiakkaiden kuuleminen paikallisesti. Mallissa esitetyt toimenpiteet so-

veltuvat parhaiten organisaatioihin, joissa osallisuustyöhön on jo orientoiduttu, ja tarve kohdistuu uusien toimintamuotojen löytämiseen. Osallisuustyön käynnistämisen alkuvaiheisiin malli ei ohjeista.

Läpi prosessin tein myös eettistä arviointia ja pohdintaa, joka kuuluu olennaisesti kehittämistyöhön (Kaukko & Kiilakoski 2023, 137). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä sekä tutkimuseettisiä periaatteita (Humak 2024). Hyvän tieteellisen käytännön mukaisessa tutkimuksessa noudatetaan rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta kaikissa vaiheissa, kuten tutkimusjulkaisuihin viittaamisessa, aineistonkeruussa ja tulosten käsittelyssä. Eettisesti toteutetussa tutkimustyössä on tehtävä tarpeen vaatiessa eettinen ennakkoarviointi. (TENK 2023, 11–14.) Tämän opinnäytetyön aihe on tavanomainen, uuden palvelun kehittäminen, joten eettiselle ennakkoarvioinnille ei siksi ollut tarvetta.

Keräsin viestinnän yhteydessä epäsuoria henkilötietoja, kuten nimiä ja sähköpostiosoitteita. Kehittämistutkimuksessa ei käsitelty arkaluonteisia tai salassa pidettäviä tietoja, ja tutkimukseen osallistuminen perustui osallistujien suostumukseen. Opinnäytetyöni eettinen pohdinta kohdistui erityisesti osallistuvaan havainnointiin, jota tehtiin sekä henkilökunnan että asiakkaiden piirissä. Henkilökunnan jäsenet ovat itselleni tuttuja, joka asetti erityisen vaatimuksen luotamukselliselle ilmapiirille. Henkilökunnan oli voitava varmistua siitä, ettei tutkimuksessa esitetyillä näkemyksillä ole negatiivista vaikutusta työyhteisössä, eikä käsitykseni heistä muutu prosessin myötä. Tuttuus voi myös johtaa siihen, että tutkimukseen osallistuvat sensuroivat näkemyksiään. Aineiston hankinnassa tieteen sisäistäkin etiikkaa olennaisempaa onkin tutkijan kunnioittava ja tutkittavan oikeudet huomioonottava lähestymistapa. (Kuula 2011, 40–43.) Kehittämistyötä oli alun perin tarkoitus tehdä lasten ja nuorten parissa, sillä Tulevaisuuden kirjasto-paja oli kaikille asiakkaille avoin. Toimintaa myös markkinoitiin nuorille suunnatuilla henkilökohtaisilla kutsuilla. Tästä syystä olin syventynyt ennakkoon lasten ja nuorten tutkimiseen liittyvään tutkimusetiikkaan ja valmistautunut kysymään suostumusta alaikäisten osallistujien huoltajilta. Tulevaisuuden kirjasto -pajaan osallistui kuitenkin lopulta vain aikuisia.

Arvioinnissa on lopulta kysymys ennen kaikkea oman toiminnan reflektiivisestä ja kriittisestä puntaroinnista (Toikko & Rantanen 2009, 84). Kun mietin kehittämisprosessia kokonaisuutena, leimaa sitä tietynlainen tahmeus ja jatkuva ongelmien ratkominen. Prosessi eteni oman pohdinnan, opinnäytetyön ohjauksen ja tilaajan kanssa käytyjen keskustelujen avulla solmuja avaten. Sain toimeksiannon valmiina tilaajalta. Tämä oli oma toiveeni, jolla oli kuitenkin vaikutusta

prosessiin. Itse päätetty kehittämisaihe olisi kenties ollut helpompaa ja nopeampaa ottaa haltuun. Nyt toimivan kokonaisuuden luominen, ja sitä kautta innostuksen syttyminen veivät aikaa. Palaset loksahelivat paikalleen toiminnallisten osuuksien onnistuessa toiveideni mukaisesti. Aineistonkeruun kautta ymmärrykseni osallisuuden teemasta lisääntyi, tavoitteet kirkastuivat ja kehittämisprosessi selkiytyi. Itsearviointinissa en voi ohittaa opinnäytetyön tekemisen olosuhteita. Suoritin opinnot nopeassa aikataulussa työn ohessa, joka vaikutti ennen kaikkea voimavaroihini. Kehittämisprosessi oli haastava, mutta antoisa. Koen suoriutuneeni hyvin ja saaneeni aikaiseksi jotakin merkityksellistä. Myös tilaajan edustajat kuvasivat opinnäytetyötä onnistuneeksi ja käyttökelpoiseksi 29.5.2024 pidetyssä palautekeskustelussa. Kehittämistyötä jää myös jatkoon, mutta toivon kehittämissmallin madaltavan kynnystä osallisuustyöhön tarttumisessa.

7.2 Lopuksi

Osallisuuden kokemuksen ytimessä on ihmisyyys. Jokainen meistä luo omana itsenään yhteisöllisyyttä ympärilleen. Osallisuutta edistetään yhteiskunnan rakenteissa, mutta ennen kaikkea tavallisissa arkielämän kohtaamisissa. Kohtaamisia edistävän osallistavan toimintakulttuurin kehittäminen organisaatioissa on tärkeää, mutta haastavaa. Työkokemukseni perusteella osasin odottaa eteeni tulevan pulmia myös tässä kehittämistyössä. Prosessi osoitti aavistukseni todeksi. Työyhteisössä keskustelu osallisuuden merkityksestä saatiin avattua, mutta työtä riittää edelleen. Yhteiskehittämiseen pyrkivän toimintakulttuurin juurtuminen vie aikaa. Parannettavaa jäi erityisesti sekä henkilökunnan että asiakkaiden toimintaan mukaan innostamisen saralla.

Osallistuminen organisaation kehittämistoimintaan vaatii sekä työntekijöiltä että asiakkailta useiden kynnysten ylittämistä. Osallistumattomuus voi johtua esimerkiksi yksilön digitaidoista tai kulttuuritaustasta. Yhtäältä osallistumattomuus voi olla valinta, johon saattaa liittyä käsityksiä omasta osaamisesta tai ajatuksia siitä, ettei osallistuminen koske itseä. Osallisuuden edistäminen edellyttää näiden esteiden tunnistamista ja purkamista. Itselleni tämä kehittämisprosessi oli jatkuvaa vaikeiden kysymysten pohtimista osallisuuden teemaan liittyen.

Kirjastoammattilainen pääsee osallisuustyössä alkuun heittäytymiskyvyn ja oppivan asenteen avulla. Omaan työtään tarkastelemalla on mahdollista tunnistaa jo valmiiksi osallistavia toimintatapoja ja vahvistaa niitä. Osallisuuden aiheen äärellä on luonnollista kokea myös riittämättömyyden tunnetta. Kannustan kirjastoammattilaisia silti avoimuuteen ja rohkeisiin kokeiluihin. Kokeileva kirjasto -kehittämissmallin nimi juontaakin kokeilukulttuurista, johon kuuluu myös

epäonnistumisten sietäminen (Lindholm 2019). Kokeilevan toimintatavan omaksumiseen työntekijät tarvitsevat tukea, koulutusta ja verkostoitumisen voimaa.

Osallisuustyötä on kehitettävä jatkuvasti haasteista huolimatta. Tulevaisuussuuntautunutta kehittämistä tehdään ennakoimalla kirjastoalaan kohdistuvia muutoksia. Porvoon ja Lahden AKE-kirjastojen tuottamissa trendikorteissa tulevaisuuden kirjasto näyttäytyy turvallisempana tilana, jossa tuetaan hyvinvointia, mielenrauhaa ja rauhoittumista. Kirjastot ovat yhä vahvemmin asukkaidensa omaehtoisen toiminnan areenoita, joissa on monipuolisia tapahtumia ja palveluita. Kirjastot ovat arvokkaiden kohtaamisten ja yhteistyön paikkoja (Lahden AKE 13.5.2024.). Samankaltaisia visioita nousi esiin toteuttamassani Tulevaisuuden kirjasto -pajassa.

Trendikorteissa tunnistetaan mahdollisuudet kehityskulkuihin liittyen esimerkiksi sananvapauden kehitykseen, resurssipulaan ja lisääntyviin järjestyshäiriöihin (Lahden AKE 13.5.2024). Tutkija Tommi Laitio puhuu Kirjasto-lehden haastattelussa *yhteenhankauksesta*. Kirjastot ovat kaikille ihmisille avoimia tiloja, ja rinnakkaiseloon liittyy väistämättä erimielisyyksiä. Yhteenhankaukset eivät ole aina helppoja, mutta niiden kautta voi syntyä paljon hyvää. Tärkeintä on varmistaa, että kirjasto on kaikille väestöryhmille houkutteleva ja turvallinen paikka. Tarvitaan uteliaisuutta, empatiaa sekä kykyä rakentaa yhdessä ratkaisuja (Vaarne 2023.).

Tämän kehittämistyön pohjalta voin ylpeydellä todeta, että Hämeenlinnassa ja yleisissä kirjastoissa valtakunnallisesti tehdään hienoa ja arvokasta osallisuuden edistämisen työtä. Työtä paremman tulevaisuuden eteen on jatkettava. Yhteiskunnallisiin epäkohtiin on tartuttava yhdessä asiakkaiden kanssa. Käymällä vuoropuhelua synnytetään uutta ajattelua ja uusia ideoita. Tulevaisuuden pohtimisen ei kuitenkaan tarvitse olla vain ratkaisukeskeistä, vaan annetaan tilaa myös unelmoinnille.

LÄHTEET

Aalto, Hanna-Kaisa 2022. Ennakointi – tulevaisuuksiin varautumisen ja virittäytymisen näkökulma. Teoksessa Hanna-Kaisa Aalto & Katariina Heikkilä & Pasi Keski-Pukkila & Maija Mäki & Markus Pöllänen (toim.) Tulevaisuudentutkimus tutuksi – Perusteita ja menetelmiä. Tulevaisuudentutkimuksen Verkostoakatemia julkaisuja 1/2022, Tulevaisuuden tutkimuskeskus, Turun yliopisto, 347–359.

Aho, Terhi. 2023. Kokeilukulttuuri. Johda kasvua joka päivä. Helsinki: Alma Talent.

Alasoini, Tuomo 2021. Työntekijöiden muuttuva rooli työelämän kehittämispuheessa. Teoksessa Pauli Kettunen (toim.) Työntekijän osallisuus - mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus, luku 2.

Alhanen, Kai 2024. Dialogikirja. Helsinki: Into Kustannus.

Aluehallintovirasto 2022. Peruspalvelujen arviointi 2021. Yleisten kirjastojen henkilöstön riittävyys ja osaaminen sekä kirjastojen johtaminen. 141/2022 Aluehallintovirastojen julkaisuja. Viitattu 9.3.2024. <https://avi.fi/documents/25266232/109992716/Julkaistu-141+Yleisten+kirjastojen+henkil%C3%B6st%C3%B6.pdf>

Erätaukosäätiö 2024. Mikä Erätauko? Viitattu 26.1.2024. <https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/>

Haapala, Anu 2015. Kirjastot elämyksellisinä oppimisympäristöinä. Teoksessa Laura Hokkanen 2015 (toim.) Sosiaalinen kirjasto – Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 68–88

Harju, Aaro 2020. Suomalainen kansalaisyhteiskunta. 5.11.2020. Viitattu 28.5.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/suomalainen-kansalaisyhteiskunta/>

Hart, Roger A. 1992. Children's participation – from tokenism to citizenship. Innocenti essays no 4. UNICEF. Viitattu 9.3.2024. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf

Heikkilä, Hannu L.T., Rovio, Esa & Syrjälä, Leena 2006. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Kansanvalistusseura

Heikkinen, Hannu L.T. & Kaukko, Mervi & Salo, Petri 2023. Mitä toimintatutkimus on ja miten sitä tehdään. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Mervi Kaukko (toim.) Toimintatutkimus: käytännön opas. Tampere: Vastapaino, luku 1.

Hokkanen, Laura 2015 (toim.) Sosiaalinen kirjasto – lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2024. Opinnäytetyöopas YAMK. Eettiset periaatteet. Viitattu 24.3.2024. <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925427>

Hyttinen, Ritva & Tanskanen, Ilona 2018. Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmu-kohtana. Informaatiotutkimus 2 (37), 82. <https://doi.org/10.23978/inf.71159>

Hämeenlinnan kaupunki 2023. Palveluverkkoselvitys. 28.9.2023. Viitattu 26.1.2024. <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/organisaatio/palveluverkkoselvitys/>

Hämeenlinnan kaupunki 2023. Vireät pitäjät ja kylät. Viitattu 26.1.2024. <https://www.hameenlinna.fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asumaan/vireat-pitajat/>

Hämeenlinnan kaupunki 2023. Houkutteleva Hämeenlinna -kaupunkistrategia. Viitattu 26.1.2024. https://www.hameenlinna.fi/wp-content/uploads/2022/12/strategia_houkutteleva_hameenlinna_kaupunkistrategia-netti_pdf.pdf

Hämeenlinnan kaupunki 2024. Hyvin sanottu ja Erätauko. 25.1.2024. Viitattu 26.1.2024. <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/osallistu-ja-vaikuta/hyvin-sanottu-hanke/>

IFLA 2021. IFLA:n trendiraportti 2021. Suomen kirjastoseura. Viitattu 9.3.2024. https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2022/03/IFLA-TREND-REPORT-2021_FI.pdf

IFLA 2022. IFLA-UNESCO Yleisen kirjaston manifesti 18.7.2022. Suomen kirjastoseura. Viitattu 9.3.2024. https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2022/09/FI-IFLA-UNESCO-Public-Library-Manifesto-2022_FI.pdf

Innokylä.fi 2024. Työkalu: Asiakasraati. Viitattu 26.1.2024. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>

Innokylä.fi 2024. Työkalu: Osallisuuden arviointi asiakastyössä. Viitattu 28.5.2024. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/osallisuuden-arviointi-asiakastyossa>

Jyväskylän ammattikorkeakoulu 2023. Monialaisesti oppien ja ohjaten – työkaluja monialaisen työn kehittämiseen. Tulevaisuusmuistelu. Viitattu 26.1.2024. <https://oppimateriaa-lit.jamk.fi/monialaisesti/tulevaisuusmuistelu/>

Kaukko, Mervi & Kiilakoski, Tomi 2023. Toimi hyvin: toimintatutkimuksen eettiset kysymykset. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Mervi Kaukko (toim.) Toimintatutkimus: käytännön opas. Vastapaino: Tampere, luku 5.

Korkiakoski, Kari 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Helsinki: Alma Talent.

Koskelo, Minna 2021. Tehtävänä tulevaisuus. Helsinki: Alma Talent.

Koskelo, Minna 2024. Pysy mukana muutoksessa – Kirjastoalan monia tulevaisuuksia tutkittiin syksyllä 2023. 3.1.2024. Viitattu 26.1.2024. <https://lahdenake.fi/artikkelit/pysy-mukana-muutoksessa-kirjastoalan-monia-tulevaisuuksia-tutkittiin-syksylla-2023/>

Kummala-Mustonen, Merja 2022. Viisi vuotta uutta kirjastolakia ja väljempää kelpoisuuspykälää – kelpoisten kirjastonjohtajien määrä on vähentynyt. 29.9.2022. Aluehallintovirasto. Viitattu 10.3.2024. <https://avi.fi/blogi/kirjoitus/-/blogs/viisi-vuotta-uutta-kirjastolakia-ja-valjempia-kelpoisuuspykalia-kelpoisten-kirjastonjohtajien-maara-on-vahentynyt>

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Lahden AKE 2024. Trendikortit kuvaavat kirjastoalaan kohdistuvia muutoksia. 13.5.2024. Viitattu 28.5.2024. <https://lahdenake.fi/artikkelit/trendikortit-kuvaavat-kirjastoalaan-kohdistuvia-muutoksia/>

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

Launonen, Virpi 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa Laura Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 45–68.

Lehtola, Maija 2022. Kirjasto ekososiaalisen sivistyksen mahdollistajana. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Yhteisöpedagogin koulutus. Opinnäytetyö (YAMK). Viitattu 28.5.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022113025202>

Leponiemi, Liisa 2020. Asiakkaat osallisiksi: Asiakasraatitoiminnan käytäntöjä Suomen yleisissä kirjastoissa. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 26.1.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202003083138>

Lindholm, Arto 2019. Kokeilukulttuurista vaikuttavuutta kehittämiseen. 5.11.2019. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.5.2024. <https://www.humak.fi/blogit/kokeilukulttuurista-vaikuttavuutta-kehittamiseen/>

Lindström, Sara & Taipale, Tiina 2021. Koneiston osa, prosessin noudattaja ja tunteella mukana. Johtamistutkimuksen ja johtamisoppaiden osallisuus 1980-luvulta 2010-luvulle. Teoksessa Pauli Kettunen (toim.) Työntekijän osallisuus – mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus, luku 5.

Meriluoto, Taina & Litmanen, Tapio 2019. Pelastaako osallistaminen demokratian? Teoksessa Taina Meriluoto & Tapio Litmanen (toim.) Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino.

Niemi, Reetta & Kiilakoski, Tomi & Kaukko, Mervi 2023. Suunnittelu & toteuttaminen. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen & Mervi Kaukko (toim.) Toimintatutkimus: käytännön opas. Tampere: Vastapaino, luku 4.

Nivala 2021. Osallisuuden moninaisuus. 14.4.2021. Kansalaisyhteiskunta. Tietopankki. Viitattu 26.1.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>

Nuutinen, Olli. 2024. Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali: Hiljainen tieto. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.3.2024. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/hiljainen-tieto>

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4.painos. (E-kirja.) Helsinki: Sanoma Pro.

Opetushallitus 2023. Mun elämä -ohjausmateriaalia erityisopetukseen. Muistelu tulevaisuudessa. Viitattu 26.1.2024. <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/mun-elama/tulevaisuuden-tai-dot/elamankaari/muistelu-tulevaisuudessa>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Viitattu 26.1.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-485-956-1>

Perjo, Laura & Malmström, Tatu 2019. Kirjastoammattilaisten silmin. Kirjastoalan työntekijäselvityksen loppuraportti. Suomen kirjastoseura. Viitattu 9.3.2024.

<https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2022/11/KirjastoalanTyontekijatutkimus.pdf>

Pohjalainen, Marjut. 2006. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 10.3.2024. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-15711>

Puhakka, Arttu & Sihvo, Päivi & Väyrynen, Katja 2011. Osaaminen hallinnan työkirja. e-Osmo-hanke. Viitattu 29.4.2024. <http://eosmo.pkamk.fi/tyokirja/index.html>

Purhonen, Kirsi 2015. Muuttuva työ – kirjaston hyllynvälistä ja nuorisotalon ikkunasta kurkistaa kolmas työ. Teoksessa Laura Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto – Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 88–120.

SALTO Participation & Information Resource Centre 2020. Understanding Youth Participation 9.4.2020. YouTube-video. Viitattu 9.3.2024. https://youtu.be/RAMF4-3W_8E?feature=shared

Sarja, Anneli 2002. Dialogi yhteisöllisyyden voimistajana. Aikuiskasvatus, 22 (4), 345–347. Viitattu 27.3.2024. <https://doi.org/10.33336/aik.93446>

Sitra 2020. Kuvittele toivottava tulevaisuus. 9.12.2020. Viitattu 26.1.2024. <https://www.sitra.fi/caset/kuvittele-toivottava-tulevaisuus/>

Suomen kirjastoseura 2022. IFLA:n ja UNESCO:n yleisen kirjaston manifesti. Viitattu 28.5.2024. https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2022/09/FI-IFLA-UNESCO-Public-Library-Manifesto-2022_FI.pdf

THL 2023. Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Viitattu 28.5.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

THL 2024. Hyvinvointi- ja terveyserot. Osallisuus. Viitattu 26.1.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

THL 2024. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Viitattu 28.5.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan HTK-ohje 2023. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 25.3.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Työterveyslaitos 2024. Mitä asiakasosallisuus on? Viitattu 25.3.2024. <https://www.ttl.fi/oppi-materiaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

Vaarne, Ville 2023. Tutkija: ”Kirjastoon ei tarvita superihmisiä”. Kirjastolehti 11.10.2023. Viitattu 28.5.2024. <https://suomenkirjastoseura.fi/kirjastolehti/tutkija-kirjastoon-ei-tarvita-superihmisia/>

Vanamo-kirjastot 2023. Hämeenlinnan kirjaston vastauksia palveluverkkokyselyyn tulleeisiin yleisiin kysymyksiin. 26.9.2023. Viitattu 26.1.2024. <https://vanamo.finna.fi/FeedContent/kaikki-uutiset?element=https://artikkeliarkisto.wpcomstaging.com/?p%3D9737&lng=fi>

Vilka, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2021. Onneksi on kirjasto! Yleisten kirjastojen suunta 2021–2025. Viitattu 26.1.2024. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2021-2025-FI-web.pdf>

LIITTEET

LIITE 1

Kutsu Tulevaisuuspajaan

Hei Hämeenlinnan kaupunginkirjastosta!

Kesällä 2023 kirjasto toteutti palveluverkkoselvityskyselyn, jonka yhteydessä tiedusteltiin vastaajien kiinnostusta osallistua kirjastopalveluiden kehittämiseen. Kirjasto on nyt yhteydessä kaikkiin asiakkaisiin, jotka jättivät yhteystietonsa meille.

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston tavoitteena on vuona 2024 käynnistää koko kirjastoa koskeva asiakasraatitoiminta. Toiminnan suunnittelu on alkanut minun toimestani nyt keväällä, Humanistisen ammattikorkeakoulun YAMK-opinnäytetyönä. Olen toiminut 13 vuotta lasten- ja nuortenkirjastotyöntekijänä. Näiden vuosien aikana olen perehtynyt erityisesti osallisuuden ja yhteisöllisyyden kehittämiseen sekä ryhmätoiminnan ohjaamiseen.

Osana suunnittelua toteutetaan Tulevaisuuden kirjasto -paja, jossa on mahdollista esittää mielipiteensä kirjaston palveluista sekä visioda tulevaisuuden kirjastopalveluita. Ideointia tehdään luovia menetelmiä hyödyntäen, esimerkiksi kirjoittamalla, piirtämällä ja askartelemalla.

Tulevaisuuden kirjasto -paja pidetään keskiviikkona 10.4.2024 klo 15–19 välisenä aikana Hämeenlinnan pääkirjaston tapahtumatila Pölkössä, kirjaston 0-kerroksessa (Lukiokatu 2). Paikalla voi piipahtaa pikaisesti tai viipyä pidempään. Tapahtumassa on pientä tarjoilua.

Tapahtuma on osa kehittämistutkimusta, edellyttää siihen osallistuminen suostumusta tutkimukseen osallistumiseen. Tapahtumassa tehdään havainnointia, mikä tarkoittaa työskentelyn ja sen ohessa syntyneiden tuotosten dokumentointia valokuvaamalla. Dokumentoitu aineisto hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Tutkimus toteutetaan anonyymisti. Mukaan ilmoittautuneille toimitetaan erillinen tutkimustiedote, suostumuslomake sekä selvitys henkilötietojen käsittelystä.

Kerron mieluusti lisää aiheesta sekä otan vastaan ilmoittautumisia Tulevaisuuspajaan pe 29.3.2024 mennessä sähköpostitse. Olet lämpimästi tervetullut mukaan kehittämään kirjastopalveluita.

Ystävällisin terveisin

Merja Kauppinen

kirjastovirkailija

Hämeenlinnan kaupunginkirjasto

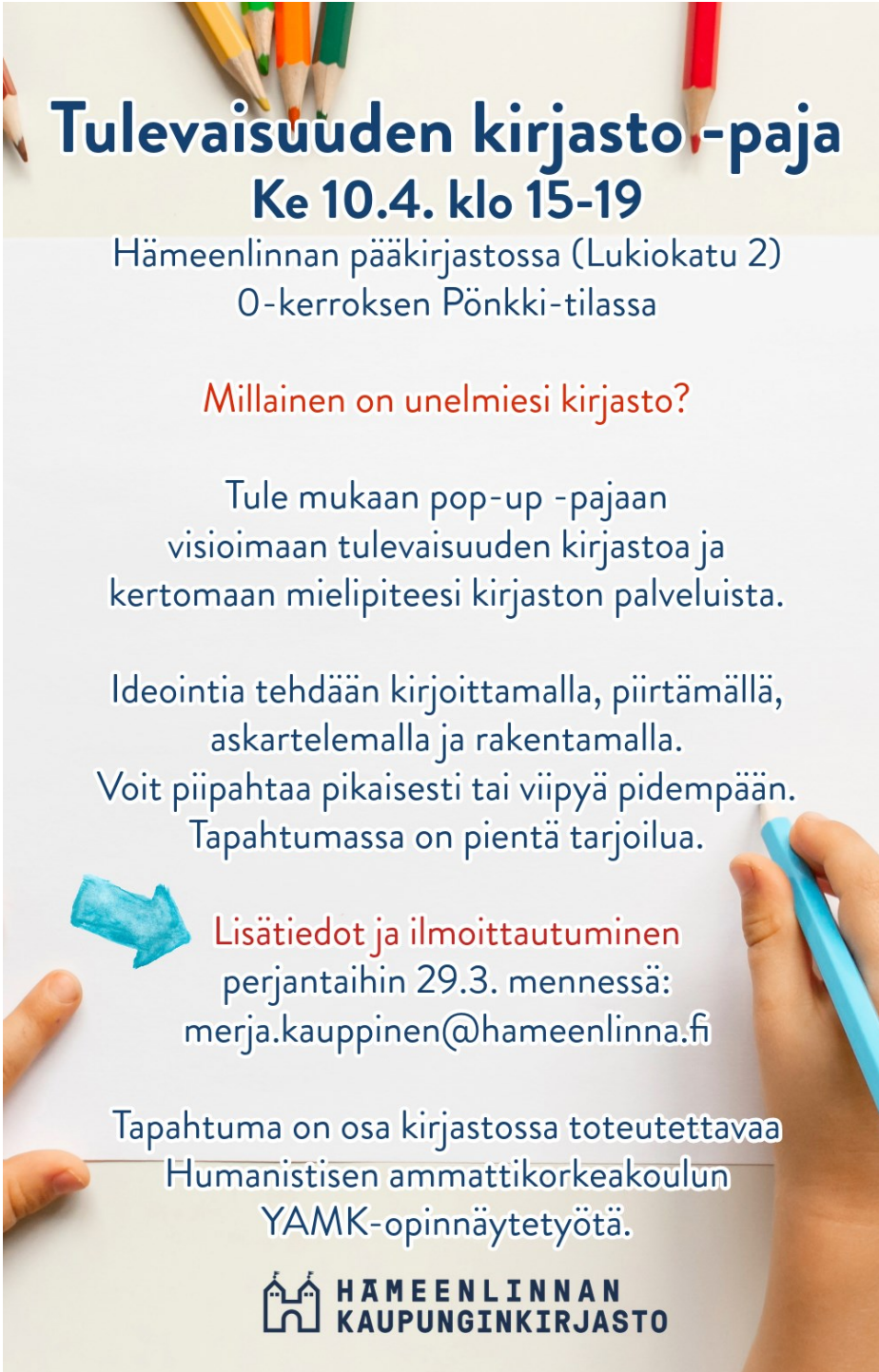
merja.kauppinen@hameenlinna.fi

Yhteisöpedagogi YAMK-opiskelija

Humanistinen ammattikorkeakoulu

LIITE 2

Tulevaisuuden kirjasto -markkinointijuliste




Tulevaisuuden kirjasto -paja
Ke 10.4. klo 15-19

Hämeenlinnan pääkirjastossa (Lukiokatu 2)
0-kerroksen Pönkki-tilassa


Millainen on unelmiesi kirjasto?

Tule mukaan pop-up -pajaan
visioimaan tulevaisuuden kirjastoa ja
kertomaan mielipiteesi kirjaston palveluista.

Ideointia tehdään kirjoittamalla, piirtämällä,
askartelemalla ja rakentamalla.
Voit piipahtaa pikaisesti tai viipyä pidempään.
Tapahtumassa on pientä tarjoilua.

 **Lisätiedot ja ilmoittautuminen**
perjantaihin 29.3. mennessä:
merja.kauppinen@hameenlinna.fi

Tapahtuma on osa kirjastossa toteutettavaa
Humanistisen ammattikorkeakoulun
YAMK-opinnäytetyötä.

 **HÄMEENLINNAN
KAUPUNGINKIRJASTO**

LIITE 3

Erätauko-keskustelu 13.3.2024. PowerPoint -esitysmateriaali.



Erätauko-menetelmä

- Sitrassa vuosina 2016-2019 kehitetty keskustelumenetelmä
- Tapa käydä rakentavaa ja tasa-arvoista yhteiskunnallista keskustelua, jossa kuullaan myös hiljaisia ääniä
- Käytetään osana luottamuksen rakentamista, osallisuuden vahvistamista, valmistelua ja päätöksentekoa
- Lähestymistapana dialogi: tähdätään aiheen, toisten ihmisten tai itsen parempaan ymmärtämiseen ja uusiin oivalluksiin
- Tarkoituksena ei ole yksimielisyyden tai nopeiden ratkaisujen saavuttaminen

Lähde: Erätaukosäätiö 2024

Rakentavan keskustelun pelisäännöt

- 1. Kuuntele toisia**, älä keskeytä tai käynnistä sivukeskusteluja
- 2. Liity** toisten puheeseen ja käytä arkikieltä
- 3. Kerro** omasta kokemuksesta
- 4. Puhuttele** muita suoraan ja kysy heidän näkemyksiään
- 5. Ole läsnä** ja kunnioita toisia sekä luottamuksen ilmapiiriä
- 6. Etsi ja kokoa** rohkeasti esiin tulevia ristiriitoja ja piiloon jääneitä asioita

Lähde: Erätaukosäätiö 2024



9.3.2024

Asiakasraati-toimintamallin kehittämisprosessi

Tavoitteet: kirjaston osallisuustyön lisääminen, osallistavan yhteiskehittämisen toimintatapojen juurruttaminen kirjastoon ja työkalun luominen osallisuustyöhön.

Kehittämisprosessi

1. Asiakasosallisuuteen liittyvään tutkimustietoon perehtyminen
2. Henkilökunnan kehittäjäryhmä: Erätauko -keskustelu, jossa dialogin avulla haetaan lisää ymmärrystä aiheesta
3. Keskustelun analysointi ja tiedon lisääntyminen, jonka pohjalta yhteenvetoa, prosessin arviointia ja jatkokehittämistä
4. Tulevaisuuden kirjasto –paja asiakkaiden kanssa. Tavoitteena lisätä edelleen ymmärrystä asiakasosallisuudesta sekä hahmotella tulevaisuuden kirjastopalveluita
5. Aineiston analysointi ja koko kehittämisprosessin arviointi
6. Kokeileva kirjasto-toimintamalli asiakasraatitoiminnan käynnistämiseksi

Syksy 2024: toimintamallin jalkautus käyttöön: esimerkiksi kertaluontoiset asiakasraadit, Kokeileva kirjasto-tapahtumat



9.3.2024

Mitä osallisuus on?

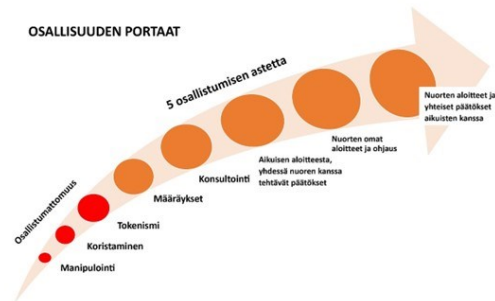
- Tietoisuutta omista mahdollisuuksista
- Hyväksytyksi ja nähdyksi tulemista
- Mahdollisuuksia esittää mielipiteensä ja vaikuttaa sekä omissa että yhteisissä asioissa ja päätöksenteossa
- Kuulumista ja vaikuttavaa osallistumista
- Syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa

Lähde: Nivala (2021)



9.3.2024

Osallisuuden portaat Hartin (1992) pohjalta (Lähde: Salto 2020)



9.3.2024

Asiakasosallisuuden tasot THL:n (2020) pohjalta

Lähde: THL 2024

Asiakasosallisuuden tasot

- Asiakasosallisuus strategiana ja toimintaohjelmana
- Palvelut tuotetaan asiakasedustajan kanssa
- Asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä
- Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista
- Asiakkaat antavat palautetta palveluista
- Asiakkaat osallistuvat omaan palveluunsa

Asiakkaan osallisuus omaan palveluun



9.3.2024

Mitä oivalsin?



9.3.2024

Seuraavat askeleet



Keskustelun yhteenvedo



Tulevaisuuden kirjasto –paja ke 10.4. klo 15-19



Kokeileva –kirjasto -toimintamalli

Lähteet

Erätaukosäätiö 2024. Mikä Erätauko? Viitattu 9.3.2024. <https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/>

Nivala 2021. Osallisuuden moninaisuus. 14.4.2021. Kansalaisyhteiskunta. Tietopankki. Viitattu 9.3.2024. <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>

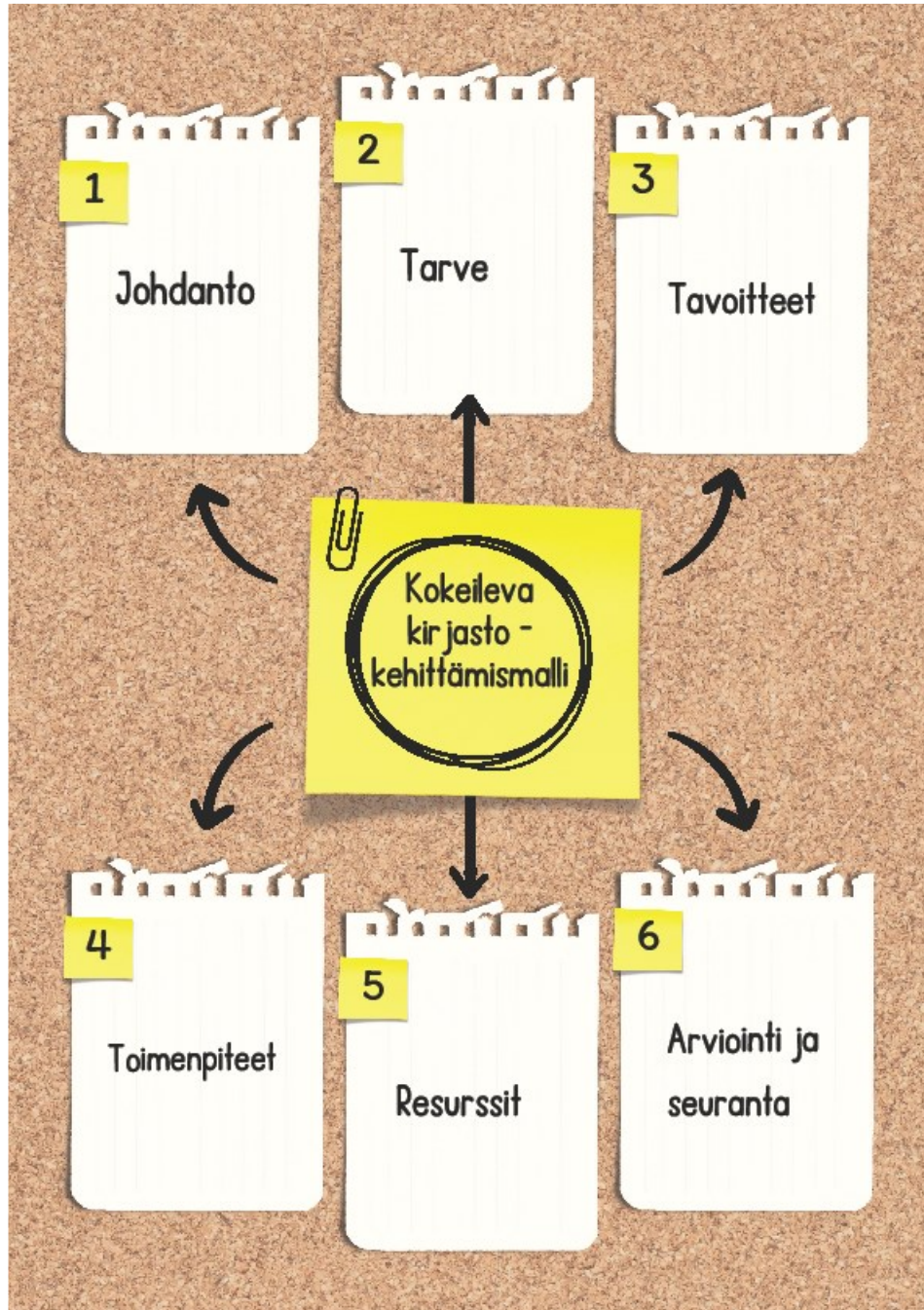
Salto 9.4.2020. Understanding Youth Participation. Osallisuuden portaatt-kuvio Hartin (1992) pohjalta. Viitattu 9.3.2024. https://www.youtube.com/watch?v=RAMF4-3W_8E

THL 2024. Asiakasosallisuus organisaatiossa. Asiakasosallisuuden talo-kuvio (THL 2020). Viitattu 9.3.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>



LIITE 4

Kokeileva kirjasto -kehittämismalli



Johdanto

Kokeileva kirjasto -kehittämismalli on syntynyt keväällä 2024 Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteisöpedagogi YAMK-opinnäytetyönä. Taustalla oli tarve kehittää Hämeenlinnan kaupunginkirjaston asiakasosallisuutta. Opinnäytetyössä kartoitettiin kirjaston osallisuustyön nykytilaa yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Henkilökunnasta muodostettu kehittäjäryhmä kävi osallisuusteemaisen Erätauko-keskustelun 13.3.2024. Asiakkaille suunnattu luova Tulevaisuuden kirjasto -paja pidettiin 10.4.2024.

Osallisuuden edistäminen on tärkeää monesta eri näkökulmasta. Se on laaja yhteiskunnallinen päämäärä, joka koskettaa jokaista niin yksilönä, kuin osana yhteisöä ja yhteiskuntaa. Osallisuus on vaikutusmahdollisuuksia ja tunnetta johonkin kuulumisesta sekä ennen kaikkea avain hyvään elämään. Keskeinen osallisuutta ja demokratiaa vaaliva instituutio on suomalainen kirjastolaitos. Laki yleisistä kirjastoista (29.12.2016/1492) määrittelee kirjastojen roolin aktiivisen kansalaisuuden, demokratian ja sananvapauden edistämisessä. Hämeenlinnan kaupunginkirjaston toimintaa ohjaa myös Houkutteleva Hämeenlinna -kaupunkistrategia (2022). Hämeenlinna on yhteisöllinen ja asukaslähtöisesti kehittyvä kaupunki, jossa kaikki saavat äänensä kuuluviin ja pääsevät osalliseksi palveluiden kehittämisessä.

Osallisuus tulisiikin nivoo osaksi jokapäiväistä toimintakulttuuria, palvelutarjontaa sekä tapaa, jolla asiakkaat kohdataan ja otetaan osaksi kirjaston kehittämistä. Kokeileva kirjasto -kehittämismallin tarkoituksena on kannustaa erityisesti tulevaisuuden kirjastopalveluiden kehittämiseen. Tulevaisuuden ennakointi, kuten megatrendien huomioiminen, auttaa varautumaan yhteiskunnallisiin muutoksiin, jotka heijastuvat kirjastotyön arkeen. Ennakoinnin avulla on mahdollista tarttua ammattialaa haastaviin kysymyksiin, joihin ei vielä löydy valmiita vastauksia. Tulevaisuussuuntautunut katse ohjaa suunnittelemaan mukautuvia palveluita, tiloja ja tapahtumia sekä kehittämään jo olemassa olevia entistä paremmiksi.

Tarve

Kirjastossa havaittiin useita osallisuuden liittyviä kehittämistarpeita. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa asiakkaat eivät juuri osallistu palveluiden suunnitteluun. Kirjastossa tuotetaan paljon toimintaa itse, eikä tapahtumat välttämättä perustu asiakkaiden toiveisiin. Lasten ja nuorten tapahtumat suunnitellaan usein aikuisvetoisesti.

Osallisuuden kehittämistä tulisi tehdä esimerkiksi seuraavilla kirjastotyön osa-alueilla:

- Viestintä ja markkinointi
- Tapahtumatoiminta
- Hakeutuva kirjastotyö
- Vapaaehtoistyö ja kumppanuudet
- Moninaisten asiakkaiden kohtaaminen
- Henkilökunnan osaaminen



Kuva: Erika Kallinen

Tavoitteet

Tämä kehittämisprosessi osoitti, että osallisuuden edistämisessä on hyödynnettävä laajasti erilaisia keinoja. Osallistumisen mahdollisuuksia lisätään erityisesti tarjoamalla monipuolista tapahtumatoimintaa kaikenlaisille ihmisille. Tarpeen pohjalta Hämeenlinnan kaupunginkirjastolle määriteltiin kolme kehittämistavoitetta asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Kehittämistavoitteet:

1. Lisätä kaikkien mahdollisuuksia osallistua ja tulla kuulluksi
2. Vakiinnuttaa osallistaminen palveluiden kehittämisen lähtökohdaksi
3. Panostaa yhdessä oppimiseen, luovuuteen ja rohkeisiin kokeiluihin



Kuva: Merja Kauppinen

Toimenpiteet

1. Kokeileva kirjasto -tapahtumakonsepti
2. Tulevaisuuden kirjasto -paja nuorille
3. Kumppanikahvit -verkostotapahtuma



Kuva: Merja Kauppinen

Toimenpide 1: Kokeileva kirjasto - tapahtumakonsepti

- Kokeileva kirjasto -tapahtumat ovat tilaisuuksia, joissa esitellään kirjaston kehittämistoimintaa, kuten uudistuksia ja hankkeita.
- Asiakkaille tapahtuma on mahdollisuus antaa palautetta ja ideoita, sekä kuulla niiden käsittelyn etenemisestä.
- Tilaisuuksiin osallistuu henkilökuntaa kunkin tapahtuman teeman mukaan.
- Tapahtumia voi järjestää puolivuositain tai tarpeen tullen.
- Ensimmäinen tapahtuma syksyllä 2024 ajankohtaisesta aiheesta!
- Toimintaa on mahdollista laajentaa järjestämällä asiakkaiden kokeiluja, keskustelutilaisuuksia, työpajoja, asiakasraateja tai asiakaskyselyitä.



Kuva: Merja Kauppinen

Toimenpide 2: Tulevaisuuden kirjasto - paja nuorille

- Lasten ja nuorten osallisuuden edistämisen pitäisi olla jatkuvaa ja suunnitelmallista.
- Lapset ja nuoret tulisi kutsua mukaan kirjaston tapahtumatuotannon kaikkiin vaiheisiin: ideoimaan, järjestämään, ohjaamaan ja arvioimaan tapahtumia.
- Tulevaisuuden kirjasto -paja on luova pop up -tapahtuma, jossa ideointia tehdään kirjoittamalla, askartelemalla ja legoilla rakentamalla
- Tulossa kesällä 2024: Tapahtumaresepti pajatoiminnan ohjaamisen tueksi
- Muita ideoita osallistamiseen: kummiluokan nimeäminen, lasten ja nuorten kuuleminen tilauudistuksissa, teemapajat, esim. pelisäännöistä ja tulevaisuussaiheinen kirjoituskilpailu.

Tärkeintä on monipuoliset toimet sekä moniammatillisen yhteistyön

Toimenpide 3: Kumppanikahvit - verkostotapahtuma

- Yhteistyökumppanien avulla monipuolistetaan kirjaston palvelutarjontaa ja tavoitetaan uusia kohderyhmiä.
- Kumppanuuksia kehittämällä kirjasto vahvistaa asukkaiden mahdollisuuksia harrastamiseen ja kansalaistoimintaan tarjoamalla sille tilat ja puitteet.
- Kumppanikahvit -tapahtuma on rento verkostoitumistilaisuus, jossa kirjaston henkilökunta kokoontuu yhteen nykyisten ja potentiaalisten kumppaneiden kanssa.
- Kirjasto organisoii tapahtuman ja kutsuu osallistujat tilaisuuteen.
- Tilaisuus on kirjastolle mahdollisuus kiittää kumppaneita yhteistyöstä.
- Kumppanikahvit voidaan järjestää puolivuositain tai tarpeen mukaan.

Resurssit

Osallisuus rakentuu kirjaston arjessa pienien tekojen kautta: käymällä vuoropuhelua, verkostoitumalla ja ottamalla asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun.

Osallisuustyössä tarvitaan jokaisen työntekijän panosta ja vastuunkantoa: halua kokeilla, oppia uutta ja toimia yhdenvertaisuutta edistäen.

Esitellyt toimenpiteet linkittyvät kirjaston eri palvelukokonaisuuksiin, ja vaativat panostusta useilta kehittämissiimeiltä ja yksittäisiltä työntekijöiltä. Vastuuta jaetaan itseohtavasti. Kirjaston johto vastaa strategisesta ohjaamisesta ja siitä, että kehittämistoimenpiteet ovat linjassa kirjaston yleisten tavoitteiden kanssa.

Kehittämistyötä tehdään käytössä olevien resurssien puitteissa. Merkittävin resurssi liittyy työaikaan. Työaikaa tarvitaan toiminnan suunnitteluun, viestintään, tapahtumien valmisteluihin ja järjestämiseen, palautteen käsittelyyn sekä seurantaan ja arviointiin.

Asiakailta kerättävien kehittämisideoiden toteuttamiseen olisi hyvä määritellä erillinen budjetti. Kustannuksia syntyy esimerkiksi tarjoiluista ja toimistotarvikkeista. Toimenpiteiden toteuttamiseksi tulisi laatia aikataulusuunnitelma, joka auttaa resurssien kohdentamisessa.

Arviointi ja seuranta

Kirjastossa seurataan tapahtumien osallistujamääriä ja kerätään palautetta. Hämeenlinnan kirjastoissa tulisi ottaa käyttöön ideaseiniä tai -laatikoita sekä kehittää viestintää sosiaalisessa mediassa. Osallisuuden mittaaminen tulisi sisällyttää kirjaston asiakaskyselyihin. Kumppanikahvit -toiminnan osalta voidaan seurata verkostotyön kehittymistä, kuten uusien yhteistyömuotojen määrää.

Kirjaston omien arviointi- ja seurantamenetelmien lisäksi tarvitaan erillisiä osallisuuden mittareita. Innokylä.fi -sivustolta (2024) löytyvän Osallisuuden arviointi asiakastyössä -työkalun avulla voidaan selvittää organisaation osallisuustoiminnan nykytila ja määritellä osallisuudelle tavoitetasot.

Osana tätä kehittämisprosessia käytiin Erätauko-keskustelu, jossa henkilökunta tarkasteli kahta osallisuuden mallia, osallisuuden portaita (Hart 1992) sekä asiakasosallisuuden tasoja (THL 2020). Keskustelussa arvioitiin kirjaston sijoittumista mallien portaille ja tasoille. Erätauko-keskustelun toistaminen ja osallisuuden mallien tarkastelu uudelleen olisi tapa selvittää, miten henkilökunnan näkemykset kirjaston osallisuudesta ovat kehittyneet.

Osallisuuden edistämisen tueksi on olemassa myös muita valmiita työkaluja, kuten THL:n Osallisuuden edistäjän oppaasta (2023) löytyvät 24 apukysymystä tapahtumien suunnitteluun sekä osallisuuden kokemusta mittaava Osallisuusindikaattori (2024), jonka avulla mitataan osallisuuden kokemusta

Kirjoittanut: Merja Kauppinen, Hämeenlinnan kaupunginkirjasto 2024