

# Parasta palvelua omatoimisesti: Työkalupakki omatoimikirjastojen kehittämiseen asiakkaiden kanssa

## Sisällys

Parasta palvelua omatoimisesti:.....	1
Työkalupakki omatoimikirjastojen kehittämiseen asiakkaiden kanssa .....	1
1 Ajatuksia alkuun .....	1
2 Tuumasta toimeen.....	1
3 Omatoimikirjastolaisen työkalupakki .....	3
3.1. Osallistaminen.....	3
3.2. Tilat .....	8
3.3. Aktiivinen läsnäolo ja ketterät kokeilut .....	11
3.4. Verkostoituminen ja yhteistyö.....	13
4 Lopuksi.....	16
5 Osallistamissuunnitelma.....	18
6 Materiaalit, linkit ja lähteet .....	19

### 1 Ajatuksia alkuun

Tämä jokaisen kirjastolaisen käteen sopiva opaskirjanen on syntynyt Espoon, Lahden ja Tampereen yhteisen hanketyöskentelyn pohjalta ja se tiivistää tuloksista kätevän työkalupakin arkiseen kirjaston kehittämistyöhön. Parasta palvelua omatoimisesti -hankkeen myötä kolmen kaupungin omatoimikirjastolaiset kulkivat syksystä 2019 kesään 2021 osin yhtä matkaa ja osin omia polkujaan samaa päämäärää tavoitellen. Tarkoituksena oli vastata asiakkaiden tarpeisiin omatoimijalla ja mahdollistaa ruohonjuuritason kansalaistoiminta silloinkin, kun henkilökunta ei ole paikalla.

### 2 Tuumasta toimeen

Aluksi pysähdytään miettimään, mitä halutaan muuttaa tai kehittää: tilaa, palvelua, aineistoa, vai aukioloaikoja. Sen jälkeen kysytään asiakkailta, mitä he toivovat ja tarvitsevat; kuinka kirjasto voisi palvella heitä paremmin. Asiakkaiden

osallistaminen eli fasilitointi on oivallinen tapa saada selville kirjaston käyttäjien näkökulmaa ja heidän todellisia tarpeitaan. Meidän kirjastolaisten ei tarvitse yksin keksiä ja ideoida, miten tilat ja toiminnot järjestetään, vaan osallistaminen avaa kätevän ja mukavan tavan ottaa asiakkaat osaksi kirjaston toimintaa: kirjasto kutsuu dialogiin sekä kommunikoimaan kanssaan. Ideoidaan ja tehdään yhdessä!

Osallistamaan oppii harjoittelemalla, mutta sen opettelemiseen kannattaa myös kouluttautua. Oppaan lopussa on tähän vinkkejä ja linkkejä. Osallistaa voi monella tavalla, tilanteesta, asiasta ja mahdollisuuksista riippuen. Näppärä ja helposti toteutettava paperinen kysely toimii aina, verkkokysely sen rinnalla tavoittaa heti laajemman yleisön. Kyselyn lisäksi haastattelu antaa mahdollisuuden syvempään keskusteluun tarkemman kuvan aikaansaamiseksi. Asiakasillat kahvikupposen äärellä ovat myös yksi tapa osallistua. Niitä voi toteuttaa joko fyysisesti tai virtuaalisesti. Asiakasillat voivat olla monenlaisia, esim. vapaata keskustelua tietystä aiheesta, jolloin kerätään tietoa ja ideoita tai vaikkapa nuorille järjestetty kutsu miettiä kirjastonkäytön pelisääntöjä. Osallistaminen kannattaa ottaa osaksi kirjaston arkea, kun mietitään oman kirjaston suuntaviivoja ja kehittämistä. Sen avulla saadaan arvokasta tietoa juuri oman alueen asukkaiden ja asiakkaiden toiveista ja tarpeista kirjaston suhteen.

Osallistamisien tuloksista valitaan joku ehdotettu kehittämisidea, mitä lähdetään konkreettisesti kokeilemaan ja viemään käytäntöön. Se voi olla jokin yksittäinen tapahtuma, tilamuutos, säännöllisesti kokoontuvan ryhmän perustaminen tai vaikkapa uuden yhteistyökuvion mahdollistaminen alueen toisen toimijan kanssa. Kokeilu ei yleensä ole mikään hankinta, mutta kokeiluun voi liittyä jotakin hankittavaa, esim. kahvi/teetarjoilu lukupiirille tai lautapeli ostaminen lasten pelikerhoa varten. Kokeiltaessa jotakin uutta kannattaa muistaa tehdä havaintoja siitä, mikä toimii, mikä ei, sekä kerätä asiakkailta palautetta kokeilusta.

Kokeilun jälkeen voidaan miettiä, millaisia pysyviä käytänteitä jalkautetaan kirjaston arkiseen toimintaan ja kehittämistyöhön. On tärkeää pysähtyä yhdessä koko työyhteisön kanssa tarkastelemaan tehtyjä havaintoja ja asiakaspalautteita. Esimiehen tukea tarvitaan, jotta kehittämistyö on mahdollista ja työaikajärjestelyt toimivat. Pysyvät käytänteet muotoutuvat vähitellen työkaluiksi

omatoimikirjastolaisen työkalupakkiin. Näitä omatoimikirjaston kehittämistyöhön kytkeytyviä työkaluja käydään seuraavaksi tarkemmin läpi.

### **3 Omatoimikirjastolaisen työkalupakki**

Hankkeen kokemusten perusteella päädyimme neljään suurempaan linjaukseen, joita avaamme tässä oppaassa. Nämä neljä linjausta ovat oleellisia kehittämisessä ja nousivat selkeästi esiin hankevuoden toiminnoissa.

#### **3.1. Osallistaminen**

Asiakkaan käsitys kirjaston tarjoamista mahdollisuuksista ei yleensä kohtaa sitä palvelujen kirjoa, jota nykypäivänä tarjoamme. Samalla tavalla meidän käsityksemme asiakkaiden tarpeista on harvoin kattava. Tämän vuoksi asiakkaiden osallistaminen osana kirjaston kehittämistyötä on yhä tärkeämpää.

Omatoimikirjastojen osalta tavoitteena on saada asiakkaat tuntemaan omistajuutta tilasta ja sen palveluista, mahdollisesti jopa tuottamaan omaa sisältöään kirjastotilaan. Omistajuutta vahvistetaan nimenomaan osallistamalla. Osallistamisen asteita on useita ja niitä kannattaa tutkia ja opiskella, jotta saadaan hyödyllisiä tuloksia. Eri menetelmät vaativat eri asteista sitoutumista, niin asiakkailta kuin henkilökunnaltakin. Menetelmät heijastuvat suoraan myös osallistamisen tuloksiin.

Menetelmillä on hyviä ja huonoja puolia. Tässä listassa käydään ne läpi yksitellen.

- Havainnointi: Hyvänä puolena on, että nähdään toiminta suoraan. Huonona puolena taas asiakaskontaktin puute. Menetelmä voi antaa vaikutelman valvomisesta, joka saatetaan nähdä negatiivisena.
- Kysely: Menetelmä on helppo toteuttaa, mutta se ei anna syvällistä kuvaa asiakkaiden toiminnasta ja motiiveista.
- Kysely sosiaalisessa mediassa: Tämä menetelmä saavuttaa ihmiset helposti, mutta ei myöskään anna kovin syvällistä kuvaa asiakkaiden toiminnasta ja motiiveista.

- Haastattelu: Tämä menetelmä antaa syvällisemmän ymmärryksen ja mahdollistaa myös kysymysten muokkaamisen haastattelutilanteessa. Asiakas kohdataan henkilökohtaisesti. Huonona puolena on, että otos ei ole välttämättä kovin edustava.
- Keskustelutilaisuus: Keskustelu menetelmänä mahdollistaa paremman yhteyden ja ymmärryksen. Asiakkaat kohtaavat toisensa ja henkilökunnan. Toisaalta tilaisuus on työläs järjestää ja ihmiset täytyy saada paikalle.
- Neuvottelu ja sopiminen: Tällä menetelmällä saavutetaan vahvaa vuorovaikutusta sekä sitoutumista. Se on kuitenkin vaativa prosessina ja kaikkien osallistujien läsnäolo on pakollista.

Kevyimmän osallistaminen tarkoittaa tiedottamista ja seuraamista, toisessa ääripäässä taas otetaan asiakkaat suoraan mukaan päätöksentekoon. Suunnitteluvaiheessa punnitaan, kuinka paljon resursseja ja sitoutumista tarvitaan toivottujen tuloksien saavuttamiseksi.

#### **Esimerkkinä käytännön kokemus kirjastokentältä:**

**Kalajärven kirjastossa Espoossa kutsuttiin paikalliset nuoret eräänä perjantai-iltana sopimaan yhteisistä pelisäännöistä. Paikallinen pizzeria tarjosi syötävät, ja mukaan iltaan saatiin myös nuorisohjaaja sekä poliisi. Illan tarkoituksena oli vahvistaa nuorten osallisuutta kirjaston suhteen, jotta kaikkien kirjaston käyttäjien yhteiselo olisi sopuisaa. Nuoret saivat äänensä kuuluviin, ja yhteistuumin laaditut säännöt sitoutuivat kaikkia kohtaamaan toisensa kunnioittavasti ja ystävällisesti. Kirjasto osallistui myös Pohjois-Espoon lasten- ja nuorten hyvinvointityöryhmän kokouksiin ja yhteisiin päämääriin. Työryhmä kokosi yhteen alueen koulujen, kirjaston, nuorisotoimen ja lastensuojelun henkilökuntaa sekä poliisin. Ryhmässä ideoidaan kampanjoita ja toimenpiteitä vahvistamaan turvaverkkoa ja hyvinvointia.**

Osallistaminen myös sitouttaa kirjastoa. Jos kysytään asiakkailta, mitä he toivovat, on oltava valmis myös vastaamaan siihen. Tämän vuoksi on tärkeää pohtia, mitä

kysytään, ja kuinka paljon kirjasto voi muuttaa toimintojaan ja palvelujaan vastausten perusteella. Jos esimerkiksi kysymme nuorilta, millaista toimintaa he toivovat kirjastossa järjestettävän, on myös oltava valmius ja edellytykset järjestää sitä.

Kun suunnitellaan osallistamisen järjestämistä, apuna voi käyttää hyväksi oppaan lopusta löytyvää osallistamissuunnitelman runkoa. On tärkeää pohtia, mistä tiedosta on aidosti hyötyä ja mitä asiakkailta toivotaan. Asiakkaiden asemaan asettuminen jo tässä vaiheessa maksimoi tuloksien käytettävyyden.

Kohderyhmää ajatellessa, vastaa seuraaviin kysymyksiin.

- Miksi juuri heitä pitää kuulla?
- Mitä haluamme kysyä?
- Miten sitä voi kysyä?
- Miksi se on tärkeää?
- Mitä emme vielä tiedä?
- Mitä he tietävät meistä?

Osallistamista käytetään usein palvelumuotoilussa. Olemme liittäneet lopun lähteisiin palvelumuotoilun sivustoja, joista löytyy helposti tukea yhteiskehittämiseen asiakkaiden kanssa. Piia Sallinen listaa palvelumuotoilun blogissaan osallistamisen sudenkuoppia. Yksi niistä on olettaa, että ihmiset ovat valmiita kehittämään irrallisia palveluita ja innokkaita kuulemaan niistä. Ilman linkkiä asiakkaan arkeen ja kiinnostusta siihen, mitä he tekevät ja toivovat jokapäiväisessä arjessa, osallistamisen prosessi jää yksipuoliseksi. Prosessin täytyy hyödyttää molempia osapuolia.

**Esimerkkinä käytännön kokemus kirjastokentältä:**

**Espoon Kauklahdessa lähdettiin osallistamaan niitä asiakkaita, joille kirjasto ei ollut osa arkea. Kirjaston työntekijä kokosi pienen vastaajaryhmän työikäisistä miehistä, joiden kanssa keskusteltiin miksi kirjasto ei kiinnosta ja miten tilannetta voisi parantaa. Kauklahdessa kirjasto oli jo aktiivisesti jalkautunut yhteisöön mm.**

pubivisan kautta, joka auttoi haastattelukontaktien löytämisessä. Keskustelut olivat antoisia molemmille osapuolille: kirjasto sai arvokasta palautetta ja näkökulmaa toimintaansa, ei-käyttäjät taas saivat tietoa heille entuudestaan tuntemattomista kirjaston palveluista, esim. pajoista. Miehet innostuivat ideoimaan erilaisia tapahtuma- ja palvelukonsepteja kirjaston tilaan, kuten pyöräpaja tai levyraati. Keskustelu ja muodostetut kontaktit toimivat alkukipinä laajemmalle asiakasosallistamiselle.

Osallistamisen voi jakaa seuraaviin askeliin:

## 1. TALTIOI

- Tee haastatteluissa muistiinpanoja ja kirjoita niistä perusteellisemmin välittömästi tilanteen jälkeen.
- Ota valokuvia tapahtumista. Muista kuvausluvut tai varmista, että henkilöt eivät ole tunnistettavissa.
- Dokumentoi ja tallenna kaikki kysymysten ja haastattelujen vastaukset.
- Verkkokyselyjen vastaukset kannattaa tallettaa selkeästi luettavaksi kokonaisuudeksi.
- Pohdi jo nyt saadaanko tuloksia hyödynnettyä, mitä ne kertovat? Voisiko jotain vielä muuttaa, auttaisiko menetelmän muokkaus saamaan vastauksen alkuperäiseen kysymykseen?

## 2. TULKITSE

- Tuloksia läpi käydessä on apua useista silmäpareista, eli hyödynnä kollegoja tulosten analysoinnissa.
- Miten voitaisiin vastata nousseisiin tarpeisiin?
- Informoikaa asiakkaita, jotta osallistaminen ei jää kesken. Prosessi ei pääty asiakkaan kohdalta tähän! Kirjoita esimerkiksi teksti someen, lappu seinälle, tai

jokin muu tapa välittää prosessin vaiheita asiakkaille (kysyimme teiltä näin, te sanoitte tätä, seuraavana vuorossa tämä). Raportoinnilla osoitetaan arvostusta asiakkaan osallistumisesta kehittämistyöhön.

### 3. TOIMI

- Tee esim. tiloihin liittyvät pienet korjaukset, jotka ovat toteutettavissa, saman tien. Kerro näistäkin asiakkaille.
- Palaa osallistamissuunnitelman alkuperäisiin kysymyksiin: mitä haluttiin selvittää, mitä saatiin selville, minkälaisella toiminnalla voimme vastata asiakkaiden viestiin.
- Kokeile ja tee muutoksia. Osallistamisesta tulisi seurata jotain uutta. Kokeilu voi olla hyvinkin pieni ja konkreettinen. Se voi myös olla suurempi muutos toimintakulttuurissa. Tässä vaiheessa kääritään hihat.
- Osallista tarvittaessa asiakkaita uudestaan toiminnan aikana tai sen jälkeen, jotta tavoite ei häviä matkalla. Kysele, mitä mieltä he ovat toteutuneista muutoksista.

Osallistamistapahtumien lisäksi asiakasdialogin tulisi olla luonteva osa kirjastotoiminnan arkea. Aktiivinen asiakasdialogi:

- Vahvistaa yhteistyötä ja lisää luottamusta
- Ylläpitää yhteyttä ja luo keskustelua
- Mahdollistaa nopean palautteen

Dialogia voi toteuttaa lukemattomin keinoin, myös samanaikaisesti eri välineiden kautta. Rennomman palauteseinän vieressä voi olla virallisempi palautelaatikko lomakkeineen. Tärkeintä on jatkuvuus sekä aktiivisuus. Dialogin eri välineitä voi ja kannattaa kokeilla. Yhdessä kirjastossa asiakkaat innostuvat kirjoittamaan liitutaululle, toisessa keskustelu herää somessa. Kirjasto tahona tai palveluna ei ole kasvoton, vaikka henkilökunta ei olekaan aina paikalla. Asiakasdialogia ja sitä kautta omistajuutta voi luoda myös poissaolevana. Erityisesti omatoimikirjastojen kohdalla asiakkaiden omistajuus tilaan ja sen palveluihin takaa sujuvuuden arjessa

sekä omatoimiajalla, kaikkien asiakkaiden kanssa. Vahvistakaa sitä antamalla asiakkaalle ääni.

### **3.2. Tilat**

Tila on osa asiakasviestintää. Tila ohjaa asiakasta, rohkaisee tai pysäyttää toimintaa. Omatoimikirjastojen kohdalla tilamuutokset ovat perinteisesti koskeneet turvallisuutta ja toimivuutta:

- Lisätään kirjautumislaitteet
- Varmistetaan ovien ja automaattien toimivuus
- Ajastetaan valot sekä lukot.
- Lisätään kameravalvontaa

Mutta miltä tila näyttää asiakkaan silmin? Vierailut itselle tuntemattomaan kirjastoon, mysteerishoppailu sekä muut vastaavat menetelmät auttavat tilan hahmottamisessa. Yksinkertaisimmillaan tarvitaan joku ulkopuolinen ihminen testaamaan tilaa ja antamaan siitä palautetta. Oma silmä tottuu helposti ympäristöön ja ammattilaisena osaa etsiä esim. opasteet eri tavalla. Tuttu kirjastotila tarvitsee uusia silmiä ja kriittistä tutkailua.

Onko tila järjestetty tukemaan palveluaikaa vai omatoimiaikaa?

- Löydetäänkö kirjasto?
- Seisooko palvelutiski tyhjänä keskellä tilaa?
- Onko joka paikassa kieltokylttejä?
- Ovatko varaukset piilossa sivussa?
- Onko tilaa selkeästi rajattu eri tarkoituksiin?
- Miten voin antaa palautetta?
- Mitä opasteet kertovat?
- Onko tila tarkoituksenmukainen, palveleeko se kaikkia?



- Miltä tila näyttää, toimistolta, lasten tilalta, kokoustilalta?

Omatoimikirjastojen suurena haasteena on usein rajallinen tila, jossa asiakkaat toteuttavat hyvinkin erilaisia tarpeitaan palveluajan ulkopuolella. Tästä saattaa seurata ongelmia, jotka näkyvät asiakaspalautteissa vasta kärjistyttyään tarpeeksi. Myös tämän vuoksi tilan tulisi kertoa, mitä varten se on olemassa.

Perinteinen ajatus kaikille sopivasta monitoimitilasta voi kääntyä itseään vastaan, jos asiakkaiden tarpeet ovat hyvin erilaisia. Vaikka tila olisi pieni, sen voi jakaa vaikkapa aktiiviseen ja rauhalliseen alueeseen. Älä unohda kertoa asiakkaille, mitä muutitte ja miksi, palaute auttaa taas korjaamaan järjestelyjä tarvittaessa. Joissakin tilanteissa kannattaa toteuttaa selkeät rajaukset, esim. nuorille varataan oma paikka tai kirjastoon laitetaan hiljainen lukutila.

#### **Esimerkkinä käytännön kokemus kirjastokentältä:**

**Messukylän kirjastossa Tampereella osallistettiin asiakkaita rinnakkain paperikyselyn ja sen yhteydessä tapahtuneen keskustelun keinoin. Kyselyn vastauksista nousi esiin toive kirjaston kokoushuoneen käytöstä myös omatoimiaikana. Tila merkittiin selkeäksi hiljaiseksi lukutilaksi ja sen ovelle asennettiin sähköinen kalenterinäyttö. Kalenteri informoi käyttäjiä mahdollisista varauksista. Muuten huone oli vapaasti asiakkaiden käytössä. Omatoiminen käyttö mahdollistettiin valvontakameralla ja lukon vaihdolla. Tilamuutoksen jälkeen toteutettiin uusi asiakaskysely, tällä kertaa kohderyhmänä olivat erityisesti opiskelijat. Kyselyn yhteydessä jaettiin myös tietoa kokoushuoneen käytöstä. Vastauksissa näkyi selvästi omatoimikirjaston tärkeä merkitys työ- ja opiskelutilaa tarvitsevien elämässä. Monille tieto hiljaisesta, avoimesta lukutilasta, tuli uutena. Se koettiin erittäin hyödylliseksi. Kokeilu onnistui hyvin ja tila jäi Messukylään pysyvästi.**

Mitä enemmän asiakkaat kokevat omistajuutta tilasta, sitä rohkeammin he voivat lähteä mukaan tuottamaan myös omia tapahtumiaan:

- Jätä erillisten tilojen (esim. hiljainen tila) ovet auki

- Merkitse alueet selkeästi.
- Poista ei-välttämätön viestintä ohjeistuksen ympäriltä
- Varmista, että erilaiset tilat ja niiden ominaisuudet (esim. varattavuus) ovat asiakkaiden tiedossa.

Kirjasto siis viestii asiakkaalle itse tilalla sekä tilassa: fyysiset käytännön järjestelyt ovat olennainen osa asiakkaan ohjaamista. Niitä tukevat erilaiset kommunikaatiokeinot, kuten opasteet, julisteet, palauteseinät tai muut vastaavat asiakasdialogin välineet. Palautevälineen tulee olla aktiivinen, muuten dialogi taantuu ensin monologiksi ja lopulta kuihtuu kokonaan pois.

Tila on olennainen osa kirjaston tarjoamaa palvelua ja samoin kuin kokoelma, sen käyttö kannattaa maksimoida. Omatoimikirjastot ovat toisinaan vain noutopisteitä. Joillakin alueilla saattaa olla vakiintuneita ryhmiä, jotka osaavat hyödyntää kirjastotilaa aktiivisesti. Ajatus kirjastossa järjestettävästä toiminnasta on kuitenkin vielä jähmeä ja moni asiakas kokeekin vakiintuneet lukupiirit ym. vaikeaksi lähestyä.

Tilaa kannattaa markkinoida aktiivisesti ja listata esimerkkejä mahdollisuuksista. Kirjaston rooli on korostaa avoimuutta kaikille asiakasryhmille ja auttaa toimintaa alkuun. Usein tarvitaan pientä sparrausta ja tukea, jotta luonteva käyttö onnistuu, mutta ajan myötä kirjasto voi astua taka-alalle ja tarjota vain tilan. Tämä vaatii pelisääntöjä ja avointa keskusteluyhteyttä. Henkilökunnan poissa ollessa tilasta voi tulla se tuttu asia, johon sitoudutaan. Meidän oma kirjastolainen vaihtuu meidän omaksi kirjastoksi. Omistajuuden kautta myös vastuuntunto tilasta kasvaa ja tämä taas vahvistaa omatoimiajan yhteiskäytön sujuvuutta.

### 3.3. Aktiivinen läsnäolo ja ketterät kokeilut

Aktiivinen läsnäolo terminä kuulostaa hassulta, kun puhutaan omatoimikirjastosta. Läsnäololla voidaan kuitenkin tarkoittaa montaa asiaa.

Omatoimikirjastojen aukioloajat jaetaan tällä hetkellä selkeästi palveluajaksi ja omatoimiajaksi. Palveluajalla kirjaimellisesti päivystetään asiakasta varten ja ollaan valmiina palvelemaan. Samalla tehdään kokoelmaan ja tilaan liittyvät työt. Osa asiakkaista kaipaa kontaktia ja valitsee tietoisesti palveluajan kirjastovierailulle. Osa asiakkaista hoitaa kirjastovierailunsa milloin tahansa omatoimisesti ja kaipaa henkilökuntaa lähinnä omatoimipalvelujen, kuten lainausautomaattien peittäessä.

Onko perinteinen ”päivystäjän” rooli kuitenkaan toimiva? Voisiko palvelua kohdentaa ja sitä kautta parantaa? Esimerkiksi nuorisotyön ammattilainen voisi keskittyä omaan työhönsä muutaman tunnin viikossa ja antaa silloin kaiken huomionsa nuorille. Aktiivinen läsnäolo tarkoittaisi tällaisessa kohdennetun palvelun mallissa sitä, että asiakaspalvelijalla ei olisi kymmentä rautaa tulessa sekä hakulista polttelemassa takataskussa, vaan hän olisi aidosti läsnä palvelutilanteessa. Tämä läsnäolo voi tapahtua niin palvelu- kuin omatoimiajalla, kunhan sillä on selkeä tarkoitus. Asiakkaiden tarpeet voivat vaihdella, samoin palvelun fokus. Kohdennetulla palvelulla voidaan vastata asiakkaiden tarpeeseen nopeasti ja ketterästi.

Esimerkkinä voidaan tarkastella kohdennetun palvelun kokeilua uudehkolla asuinalueella, jossa asuu paljon pikkulapsiperheitä.

Kirjaston askeleet tässä esimerkissä menisivät näin:

- Fokusoidaan lähikirjastoon lastenkirjastotyön ammattilaisen palveluja.
- Kartoitetaan ja kuullaan asiakkaita.
- Luodaan tapahtumapohjaa, joka vastaa alueen tarvetta, esim. satutunnit ja perhekahvilat.
- Vahvistetaan kirjaston osuutta yhteisössä ja autetaan perheitä löytämään kirjasto sekä toisensa.

- Kun palvelujen malli vakiintuu, voidaan fokus siirtää toiseen tarpeen ryhmään.

On tärkeä huomioida, että peruspalvelu ei koskaan häviä minnekään, asiakkaita palvellaan perusasiointiin liittyvissä asioissa normaalisti palveluajalla.

Omatoimisuus ja erikoistunut palvelu eivät tarkoita perinteisen asiakaspalvelun poistumista, vaan ne täydentävät sitä.

**Esimerkkinä käytännön kokemus kirjastokentältä:**

**Laajalahden kirjastossa Espoossa aloitettiin Lähiskummi-kokeilu. Lähiskummi on LANU-ammattilainen, joka vierailee pienessä lähikirjastossa kerran tai pari viikossa. Hän kartoittaa alueen lasten ja nuorten tarpeita, suunnittelee toimintaa, ja mikä tärkeintä: on läsnä. Kummi tukee myös tarvittaessa lähikirjaston vakituista henkilökuntaa LANU-pulmissa ja auttaa löytämään ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin. Laajalahden esimerkki rohkaisi aloittamaan kummiverkoston, jossa jokaiselle lähikirjastolle on osoitettu oma kummi isommasta aluekirjastosta.**

Läsnäoloa pitää omatoimikirjastossa toteuttaa myös etänä. Jokaisen kirjastopisteen kannattaa pohtia itselleen luontainen ja sopiva tapa vahvistaa asiakaskommunikaatiota omatoimiajalla. Asiakkaita ei ole jätetty itsekseen, kirjasto on yhä paikalla kuulemassa asiakasta ja vastaamaan tarpeisiin.

**Joitakin asiakkaita ei nähdä lainkaan palveluajalla ja he ovat usein myös niitä, joilla on suurin kynnyks antaa palautetta. He ovat samalla suuri resurssi kehittämässä ja toimivat asiantuntijoina omatoimipalveluissa. Heidän osallistamisensa ja kuulemisensa on tärkeää.**

Ketterät kokeilut voi tuntua ajatuksena jo kliseeltä, joka ei tarkoita mitään. Ketteryys kannattaa kuitenkin nähdä avoimuutena ja kriittisyytenä. Kokeilujen ei tarvitse olla suuria, pienistäkin saadaan jo arvokasta palautetta joko suoraan asiakkailta tai asiakaskäyttäjymisen kautta. Kokeiluiden tehtävänä on oppia uutta ja kehittää palveluita pysyvästi. Hyvä suunnittelu, reipas toteutus ja sopivasti itsekritiikkiä lämpimästi annosteltuna vie pitkälle. Olennaisena osana kokeiluja on

tiedotus. Pikkuriikkisetkin kokeilut välitetään kollegoille ja asiakkaille, samoin niiden tavoite. Pikkuriikkisetkin kokeilut ja niihin liittyvät tavoitteet välitetään niin kollegoille kuin myös asiakkaille.

”Me siirsimme palautuslaatikkoa, koska huomasimme että asiakkaat joutuivat kiertämään sen luokse tiskin takaa”

”Aikuisten uutuusleffat ovat nyt lainausautomaatin vieressä, toivottavasti löytävät lainaajansa paremmin!”

Metsään menneetkin kokeilut raportoidaan ja niistä opitaan vaihtamaan suuntaa. Joskus kokeilut karkaavat käsistä ja jäävät toteuttamatta erinäisistä syistä. Nämä eivät ole silti turhia yrityksiä, eikä niistä kannata lannistua. Muista istua alas hetkeksi, ennen kuin ryntäät kokeilemaan. Hyvällä suunnittelulla säästetään aikaa ja taataan toimivat tulokset. Konkreettisia askeleita varten löytyy erilaisia oppaita, joita olemme listanneet lopun linkkeihin.

Ketterän kokeilun kaava ajallisesti:

- Ensimmäisenä päivänä saadaan idea
- 1-2 päivän kuluttua tehdään päätös kokeilusta
- Yksi viikko päätöksestä aloitetaan kokeilu
- Kolmen viikon ajan kokeillaan ja sen jälkeen arvioidaan
- 3-4 kuukauden ajan levitetään tuloksia

#### **3.4. Verkostoituminen ja yhteistyö**

Omatoimikirjaston verkostoituminen alueensa muiden toimijoiden kanssa kannattaa valjastaa hyötykäyttöön. Usein omatoimikirjasto sijaitsee asutuskeskusten tuntumassa, kauempana suurista palvelukeskittymistä. Yleensä kirjaston ympäriltä löytyy kuitenkin erilaisia toimijoita sekä muita palveluja, kuten koulu, nuorisotila tai senioritalo. Alueella saattaa olla pienyrittäjiä tai vaikkapa vireää Martta - tai MLL-toimintaa. Kannattaa lähteä kartoittamaan oman kirjaston

lähimaastoja, ja selvittelemään mahdollisia yhteistyökuvioita. Kirjasto voi mahdollistaa oman tilansa monipuolisen käytön.

Kirjastosta voi kehkeytyä oman kylän kulttuurikeidas:

- Löytyisikö kirjastolle oma lukumummo, toimisiko se perheiden tapaamispaikka, voisiko siellä järjestää lautapelitoimintaa?
- Onko alueella asukasaktiiveja, jotka järjestäisivät mielellään pienimuotoisia tapahtumia ja tapaamisia kirjastossa, esimerkiksi lukupiirin tai neulekerhon?
- Onnistuisiko iltapäiväkerho- tai läksyhelppitoiminta, vaikkapa yhteistyössä MLL:n tai SPR:n kanssa?
- Voisiko nuorisotilalta tulla työntekijä silloin tällöin kertomaan uusille yläkouluikaisille nuorisotoimen palveluista? Samalla vahvistetaan yhteistyötä ja tunnetta kirjastosta turvallisena paikkana nähdä kavereita.

Kirjasto voi toimia osana alueensa turvaverkkona niin senioreille kuin nuorillekin: eri käyttäjäryhmät pysyvät kärryillä ja kuulolla, mitä on meneillään vaikkapa nuorten keskuudessa tai mitä ajankohtaista esimerkiksi kaavoituksen suhteen on suunnitteilla.

Usein käykin niin, että kun kirjasto avaa ovensa ja lähtee tutustumaan alueensa toimijoihin ja asukkaisiin aktiivisesti, niin verkostoituminen tapahtuu kuin itsestään. Asukkaat ilahtuvat oman kylän olohuoneesta, joka kutsuu toimimaan ja tekemään, pistäytymään ja vaihtamaan kuulumisia. Verkostoituminen ja osallisuus kulkevat käsi kädessä: kirjasto osallistuu aktiivisesti oman alueensa toimintaan ja kutsuu muita toimijoita sekä ennen kaikkea asukkaita osallistumaan kirjaston toimintaan.

Kun on luotu yhteyksiä, niin tapahtumien markkinointikin helpottuu. Omien verkostojen kautta on kätevä täsmämarkkinoida tapahtumia, tilaisuuksia, kerhoja tai kutsua mukaan kirjaston kehittämisideointiin. Kirjaston näkyvyys tapahtumissa ei ole vain markkinointia, se on myös yhteisöön kuulumista. Kannattaa käyttää kaikki yhteistyökumppaneiden tapahtumat hyväksi tilaisuuksina kertoa, mitä kirjasto voisi tarjota.

- Kutsu alueen toimijoita yhteisiin asukasiltoihin
- Mene lähikoulun vanhempainiltaan kertomaan kirjastosta
- Kutsu paikallinen vanhempainyhdistys kokoustamaan kirjastoon

Kaikki kirjaston yhteisöllinen käyttö vahvistaa yhteisöllistä omistajuutta. Tämä taas tuo turvallisuuden tunnetta tilaan, ja auttaa ratkomaan ongelmatilanteita kehittämisen kautta. Konfliktitilanteissa on vaikea luoda verkostoja ja vaikeissakin paikoissa on hyötyä yhteisestä historiasta.

Kirjasto ei ole koskaan erillään yhteisöstä. Meidän tehtävämme on mahdollistaa osallistuminen ja toiminta kaikille asiakasryhmille sekä varmistaa, että tieto ja tilat ovat saatavilla myös omatoimiaikana. Suhde ympäröivän yhteisön kanssa on molemminpuolista. Yhteisö tukee kirjastoa ja antaa sille tarkoituksen. Kirjaston rooli voi kuitenkin vaihdella alueen mukaan ja luontevan paikan löytäminen erityisesti uudessa yhteisössä vaatii työtä. Vanhat, luutuneet roolit vaativat myös välillä tuuletusta. On tärkeää pitää silmät auki eri ryhmien kanssa, jotta kaikki kokevat olevansa yhtä tervetulleita järjestämään ja osallistumaan toimintaan.

#### **Esimerkkinä käytännön kokemus kirjastokentältä:**

**Lahden Liipolan kirjasto lähti pohtimaan, miten alueen maahanmuuttajayhteisö, erityisesti perheet, saataisiin aktiivisiksi kirjaston omatoimikäyttäjiksi. Yhteistyökumppaneita oli mm. Monikielinen kirjasto, Lahden kaupungin kulttuuritulkit, Lähteen koulu ja päiväkotit, MLL, Multi-Culti ja Alipi (alueellinen integraatiopalvelupiste). Osallistamisen yhteydessä kirjasto aloitti myös vapaaehtoisten kanssa kielikahvilatoiminnan, jota markkinointiin aktiivisesti. Materiaaleja käännettiin eri kielille, monikielistä kokoelmaa tilattiin ja tarjottiin reilusti sekä mikä tärkeintä, asiakkaita lähestyttiin avoimesti kirjastotilassa. Tavoitteena oli saada maahanmuuttajayhteisö ensin asiakkaiksi, sitten omatoimiasiakkaiksi ja sen kautta osalliseksi yhteisöä. Kokeilu**

**oli menestys ja yhteistyö jatkuu. Luodut verkostot sekä kontaktit auttavat saamaan uudet asiakkaat kirjastoon myös tulevaisuudessa. Kokeilun myötä vakiintuneet asiakkaat sekä kielikahvilatoiminta taas tukevat monikielistä kommunikaatiota uusien asiakasryhmien kanssa.**

Yhteistyötä suunnitellessa ja tehdessä muista seuraavat kriteerit:

- Selkeä suunnitelma
- Yhteiset säännöt
- Avoimuus
- Molemminpuolinen hyöty
- Luottamus

Yhteistyössäkin suunnittelutyö on tärkeää. Kolmannen sektorin toimijoiden kanssa yhteistyö järjestyy usein automaattisesti, mutta suunnittelua ei pitäisi unohtaa pienimuotoisessakaan yhteistyössä. Jo suunnitteluvaiheessa tulee pohtia, miten suunniteltu toiminta, toimi tai järjestely hyödyttää kumpaakin osapuolta. Hyvin pohjustettu yhteistyö näyttäytyy myös muille toimijoille ja yksilöille rohkaisevana esimerkkinä. Säännöt ovat samat kaikille toimijoille, erivapaudet luovat eriarvoisuutta ja epäluottamusta. Kirjaston tehtävä on olla mahdollistava taho, rohkaiseva kansalaisareena niin asiakkaiden äänelle kuin toiminnallekin. Tämä prosessi muovautuu yhdessä ympäröivän asiakaskunnan kanssa ja sitä vahvistetaan osallistamalla.

#### **4           Lopuksi**

Onni on oma lähikirjasto, joka tuo iloa ja virtaa arkeen. Omatoimikirjaston konsepti kutsuu käymään ja käyttämään kirjastoa aamuvarhaisesta iltamyöhään, arkena ja viikonloppuna, palveluajalla sekä itsenäisesti. Tehdään siitä vieläkin vaivattomampaa, houkuttelevampaa sekä kotoisampaa. Kutsutaan kaikki mukaan oman kylän kirjaston kehittämistyöhön, osallistetaan ja osallistutaan kirjastolaisina itse lähialueiden tapahtumiin. Ollaan osa yhteisöä ja kuunnellaan herkäällä korvalla asiakkaidemme toiveita ja tarpeita. Tämän oppaan keinoilla ja konsteilla



pääsee hyvin alkuun. Olkoot mielikuvitus ja kekseliäisyys rajoina siihen, mihin kaikkeen omatoimikirjasto nyt ja tulevaisuudessa taipuu.

## 5 Osallistamissuunnitelma

Kirjasto/toimipiste:

Suunnitelman tekijät:

Päivämäärä:

1. Asiakasryhmä (kuvaile muutamalla sanalla valitsemaanne asiakasryhmää, keitä siihen kuuluu)
2. Nykytilanteen kuvaus (kuvaile muutamalla lauseella sitä, miten tämä asiakasryhmä kirjastoa käyttää ja miten se vaikuttaa muihin käyttäjiin ja omatoimikirjaston toimintaan)
3. Miksi juuri tämän ryhmän kuuleminen on tärkeää?
4. Millaisia kysymyksiä näiltä asiakkailta pitäisi kysyä? Mitä emme tiedä tästä asiakasryhmästä ja heidän ajatuksistaan tai tarpeistaan? Missä muodossa kysymykset kannattaa luoda (esim. monivalinta vai avoin kysymys, ehkä molemmat)?
5. Osallistamisen toteutus
  - a. Kohderyhmän tavoittaminen (miten tavoitamme kohderyhmään kuuluvia, mikä siinä voi olla hankalaa)
  - b. Käytettävät osallistamisen menetelmät (havainnointi, kysely, haastattelu, some-kysely, keskustelut, neuvottelutilaisuudet)
  - c. Summittainen aikataulu (paljonko työhön kuluu aikaa, miten se otetaan huomioon työvuoroissa)
  - d. Työnjako (keitä toteutukseen tarvitaan, tarvitaanko apua oman kirjaston ulkopuolelta)
6. Mistä merkeistä tiedät, että muutosta parempaan on tapahtunut? Millä luvuilla muutosta voisi mitata?
7. Miten ja milloin osallistamisen tuloksia käydään läpi? Miten tuloksia jaetaan asiakkaille? Mikä on seuraava askel?

Fasilitaattorin työkirja:

<https://www.gloaalikasvatus.fi/sites/default/files/attachments/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Ajatuksia ja kokemuksia asiakasosallistamisesta:

<https://medium.com/muutosagentti-avautuu/asiakas-on-kuningas-my%C3%B6s-julkishallinnossa-15d0bd25c4b4>

<https://www.sitra.fi/blogit/jokainen-voi-vaikuttaa-oman-lahionsa-henkeen/>

<https://kirjasto.one/martinlaaksonkirjasto/>

<https://www.helmet.fi/fi->

[FI/Kirjastot\\_ ja\\_palvelut/Kiviston\\_kirjasto/Juttuja\\_kirjastosta/Kiviston\\_kirjaston\\_a\\_siakaskyselyn\\_tuloks\(211764\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ ja_palvelut/Kiviston_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kiviston_kirjaston_a_siakaskyselyn_tuloks(211764))

Palvelumuotoilun ja osallistamisen linkkejä:

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/2/10/osallistamisen-sudenkuopat>

Matka palvelumuotoiluun: opas opettajalle

<https://opinkirjo.fi/materiaalit/matka-palvelumuotoiluun-opas-opettajalle/>

Palvelumuotoilun opas kouluille, täältä apua mm. menetelmiin ja lasten sekä nuorten osallistamiseen

<https://muotoilupakki.fi/>

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu>

Apua kokeiluihin:

<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1867-kokeilijan-starttipaketti>

Keskusteluryhmä omatoimikirjaston työntekijöille:

<https://www.facebook.com/groups/180151025926324>

Apua nuorisotyöhön omatoimikirjastoissa:

Kuopion kaupunginkirjaston Nuoret ja omatoimikirjasto -hankkeen pohjalta syntynyt käytännön opas

<https://savonake.fi/wp-content/uploads/2021/01/Nuoret-ja-omatoimikirjastot-opas-kohtaamiseen.pdf>

Videopuheenvuoroja:

Anna Pöyhönen Espoon kaupunginkirjastosta kertoo nuorten kohtaamisesta sekä osallistamisesta yhdessä eri toimijoiden kanssa.)

<https://www.kirjastokaista.fi/joulukuun-video-yhteistyossa-on-voimaa/>

Lapin yliopiston taideteollisen muotoilun professori Satu Miettinen puhuu palvelumuotoilusta ja osallistamisesta kirjaston palvelujen kehittämisessä.

<https://www.kirjastokaista.fi/satu-miettinen-aktiivinen-kuntalainen-palvelumuotoilun-tyokalut-osallisuuden-kehittamisessa/>

Kari Pohjola Turun kaupunginkirjastosta kertoo omatoimikirjastoista monitoimitaloissa ja yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa.

<https://vimeo.com/370365145>

Esimerkkejä asiakaskommunikaatiosta:

Lahden lähikirjastojen Facebook-tili

<https://www.facebook.com/lahdenlahikirjastot>

Nekalan kirjaston Facebook-päivitykset

<https://www.facebook.com/nekalankirjasto>

Kauklauden kirjaston pubivisat

<https://www.facebook.com/events/2374355692813561/>