

**KIRJASTO ASUKKAIDEN TOIMINNAN TUKENA -
KOEILUHANKE**

LOPPURAPORTTI 30.9.2015

Helsingin kaupunginkirjasto

Sisällys

Tiivistelmä

.....
 4

1. Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hanke

..... 6

1.1. Hankkeen lähtökohta

..... 6

1.2. Hankkeen toimijat ja aikataulu

..... 6

2. Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen

..... 7

2.1. Asukkaiden toiveet koskien kirjastotiloja

..... 7

2.2. Vallilan kansalaisraadın

toiveet..... 8

2.3. Asukkaiden toiveiden toteuttaminen

..... 10

3. Kaupungin palveluiden ja päätöksenteon avaaminen

..... 11

3.1. Verkkoasioinnin vaikeudet

..... 11

3.2. Kaupungin palveluopastajat

..... 11

3.3. Palveluopastusten tulevaisuus

..... 12

3.4. Kaupungin palveluiden tuominen kirjastoon

..... 13

4. Kirjasto asukastoiminnan keskuksena ja elinvoimaisuuden tukena	14
4.1. Lainaajat, lapset, asukkaat, yhdistykset, pienyrittäjät	14
4.2. Kaupunkitoimisto: uudenlaiset työskentelytilat	15
4.3. Digitalkkari	16
4.4. Alueellisen tiedottamisen tehostaminen	17
5. Kaupungin ja kirjaston tilojen käytön tehostaminen .	18
5.1. Kirjastotilojen käytön murros	18
5.2. Kaupungin vuokrattavien tilojen kartoitus	20
5.3. Kaupungin tilojen varausjärjestelmä	21
6. Johtopäätöksiä.....	22

Tiivistelmä

Kaupunginkirjasto käynnisti keväällä 2014 kaupunginjohtaja Jussi Pajusen aloitteesta *Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena* -hankkeen. Hankkeen toteutuspaikaksi valittiin Vallilan kirjasto, koska kirjasto ja sen asiakaskunta ovat aktiivisia ja suhtautuvat muutokseen myönteisesti. Lisäksi alueelle leimallista on kehittyvä kaupunkikulttuuri ja rakenteilla oleva Kalasatama.

Hankkeen tavoitteena oli tutkia, miten kirjasto voi tehdä Helsingistä asukkaille helpomman kaupungin, millaisia kaupungin palveluita kirjasto voi tuoda lähemmäs asukkaita ja mitä asukkaat toivovat kirjastolta. Tavoitteena oli siis kaupungin ja kirjaston palveluiden uudistaminen asukaslähtöisesti.

Hankkeen alatavoitteet olivat seuraavat:

1. Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen
2. Kaupungin päätöksenteon ja palveluiden avaaminen ja esteetön saavutettavuus
3. Kaupunginosan ja asukkaiden aktiivisuuden ja elinvoimaisuuden lisääminen

4. Kaupungin hallinnoimien tilojen tehokkaampi käyttö

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hanke eteni syksyllä 2014 kansalaisraadin pohjalta. Toteutus ajoittui pääosin keväälle ja kesälle 2015. Hanke päättyy syyskuussa 2015, jonka jälkeen tuloksia voidaan arvioida tarkemmin.

Asukasraadissa esitettyjen ideoiden pohjalta Vallilan kirjastossa luotiin uusia palveluja: *Kaupungin palveluopastajat* auttavat löytämään tietoa kaupungin päätöksenteosta ja (verkko)palveluista sekä asioimaan verkossa. Työtiloista luotiin *Kaupunkitoimisto* -kokonaisuus, jossa asiakkaat, yhdistykset ja yrittäjät voivat työskennellä ja kokoontua. *Digitalkkari* opastaa asiakkaita, asukasyhdistyksiä ja yrittäjiä tietoteknisissä kysymyksissä. Yhteisöllisyyden vahvistamista ja ketterää kokeilukulttuuria puolestaan edustaa *kirjaston kesäpiha*, joka oli avoin asukkaiden toiminnalle heinäkuussa 2015. Joitain samantyyppisiä palveluita on toteutettu eri kirjastoissa jo aiemmin, mutta nyt ne koottiin yhdeksi kokonaisuudeksi.

Asukaslähtöisyyden lisäksi hankkeessa painotettiin yhteistyötä muiden virastojen kanssa. Asukasraadit järjestettiin yhdessä *Kaupunginkanslian* kanssa. Alueen *sote palvelut* ovat esittäytyneet kirjastossa ja yhteisestä tiedotuksesta on vireillä oma laajempi hankkeensa, jossa Vallilan kirjasto on mukana. Kirjasto lähti myös kartoittamaan millaisia mahdollisuuksia asukkailla on käyttää alueella sijaitsevia kaupungin tiloja. Tilojen vuokraamisen kohdalla ensimmäiseksi yhteistyökumppaniksi valikoitui Varhaiskasvatusvirasto. Osahanke nivoutuu osaksi laajempaa kaupunginkirjaston vetämää *tilavaraushanketta*.

Joitakin uusia avauksia tehdään vielä syyskaudella 2015. Kaupungin palveluopastusten konseptia on kehitettävä edelleen ja kirjasto pyrkii kehittämään toimintamallia, jossa sillä olisi *yhteisömanagerin* rooli. Hankkeen myötä myös henkilökunnan työnkuvia tulee tarkistaa. Tähän asti työkuvat ovat lähteneet henkilölle määrätyistä työtehtävistä, mutta määrittely voidaan tehdä myös asiakkaille tarjottavien palveluiden kautta.

Hanke toteutettiin pitkälti Vallilan kirjastossa, mutta monet innovaatiot nivoutuivat osaksi laajempaa kehittämistyötä kaupunginkirjastossa. Mm. kirjaston kumppanuusohjelma pitää päivittää.

Hankkeesta saadut kokemukset asettavat myös haasteita koko kaupungille:

Kaupungin virastojen välisiä prosesseja on selkeytettävä

Asukastoiminnan tuen resursointi on selvitettävä

1. Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena - hanke

1.1. Hankkeen lähtökohta:

Kaupunginjohtaja/J18/14.5.2014, §50:

Kaupunginjohtaja päätti johtajistokäsittelyssä käynnistää kokeiluhankkeen, jossa Vallilan kaupunginosakirjasto toimii alueensa asukkaiden toiminnan tukijana ja asukkaiden omatoimipisteenä.

Kokeiluhankkeen vastuutahona on kaupunginkirjasto, joka toimii yhteistyössä kaupunginkanslian Osallisuus- ja neuvonta -yksikön kanssa. Samalla kaupunginjohtaja päätti kehottaa kaupunginkirjastoa laatimaan kokeiluhankkeesta johtajistokäsittelyyn selvityksen 30.9.2015 mennessä.

Päätöksen perustelut:

Kaupunginkirjasto ja kaupunginkanslia ovat valmistelleet kokeiluhanketta, jossa on tarkoituksena kehittää kaupunginosakirjastoja toimimaan alueensa asukastoiminnan keskuksena. [---]

Hankkeen tavoitteena on kaupungin ja kirjaston palveluiden uudistaminen kirjaston toimitiloissa ja kaupungin palveluiden avaaminen asukkaille. Kirjasto toimii asualueilla matalan kynnyksen palvelupisteenä ja paikkana, joka tarjoaa mahdollisuudet kaupungin hallintokuntien eri toimijoiden yhteistyöhön ja verkostoitumiseen alueen asukkaiden kanssa. Lisäksi kirjasto huolehtii alueensa kaupungin hallinnoimien tilojen varausjärjestelmästä ja siihen liittyvistä palvelutehtävistä sekä avaa kaupungin päätöksentekoa alueellaan näkyväksi. Kirjasto voi toimia myös alueen asukasyhdistysten ja muun toiminnan viestintäväylänä.

1.2. Hankkeen toimijat ja aikataulu

Hanketta ideoitiin ja toteutettiin vuorovaikutuksessa asukkaiden ja kirjaston kanssa. Vastuu toteutuksesta oli Vallilan kirjastolla.

Hankeen ohjausryhmä: Saara Ihamäki (pj.), Nadia Lund-livonen, Antti Pakarinen, Antti Elomaa, Harri Sahavirta sekä edustus Osallisuus- ja neuvonta -yksiköstä (Janne Typpi, Titta Reunanen).

Hankkeen yhteistyökumppanit:

Asukasraatilaiset, Hermanni-Vallila seura, Vallilan Kirjaston Ystävät ry, Kaupunginkanslian Osallisuus- ja neuvonta -yksikkö, Virka Info, Varhaiskasvatusvirasto, Vallilan terveysasema, Kinaporin palvelukeskus, sosiaalitoimisto, Soten sisäinen työnohjaaja Kirsi Marttinen, Helsingin Yrittäjät ry, Liikemiesten kauppaopisto, Business College, Joustotoimisto Oy

Hanke käynnistyi vuoden 2014 alussa. Kevät 2014 suunnittelua, hankkeen vetäjänä Nadia Lund-livonen (NLI)

Syksy 2014: Hankkeen toimintasuunnitelman ja aikataulun tekeminen, asukasraatien järjestäminen, ideoiden kehittäminen, verkostoituminen. Hankkeen vetäjänä kirjastonjohtaja Harri Sahavirta (HS)

Kevät 2015: Hankkeen toteutus, ideoiden jatkokehittäminen, väliraportti 29.5.2015

Kesä ja Syksy 2015: Hankkeen toteutus jatkui, innovaatioiden levittäminen muihin kirjastoihin.

30.9.2015 Hankkeen raportin jättäminen kaupunginhallitukselle

2. Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen

2.1. Asukkaiden toiveet koskien kirjastotiloja

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankeen tavoitteena oli tutkia, miten kirjasto voi tehdä Helsingistä asukkaille helpomman kaupungin, millaisia kaupungin palveluita kirjasto voi tuoda

lähemmäs asukkaita ja mitä asukkaat toivovat kirjastolta. Asukkaiden kuuleminen ja rohkaiseminen toimintaan olivat keskeisellä sijalla. Hankkeella oli siten selviä leikkauskohtia kaupunginkirjastossa jo toteutettujen hankkeiden kanssa.

Kaupunginkirjastossa on viime vuosina koottu runsaasti asiakas- ja asukastoiveita koskien kirjastojen kehittämistä. Näistä aineistoista laajin on Keskustakirjaston suunnitteluprosessiin kuuluva *Unelmoi! -kampanja*, jossa saatiin yli 2300 toivetta siitä, millainen tuleva Keskustakirjasto voisi olla. Toiveet on analysoitu ja koottu raportiksi. Toiveissa korostettiin hiljaisuutta ja slow'ta, rentoutumista ja rauhaa määrällisesti eniten. Toisaalta asiakkaat haluavat keskustakirjastosta kaikille avoimen tapahtumisen ja tekemisen paikan. Lisäksi Helsingissä on kasvava tarve helposti saavutettaville toimisto-, ryhmätyö- ja neuvottelutiloille. Entistä liikkuvampi työ vaikuttaa työaikoihin ja työnteon paikkoihin. On myös huomattava, että asiakkaiden mielestä työtila on paljon enemmän kuin pelkkä fyysinen tila – se muodostuu myös tarjolla olevista palveluista, opastuksesta, fasiliteeteista, tunnelmasta sekä työtilaa käyttävistä muista ihmisistä. Vastaavia tuloksia on saatu muiden maiden isojen kaupunkien kyselyissä.

Vallilassa saadut asukastoiveet olivat hyvin pitkälle yhteneviä tämän aineiston kanssa. Syksyllä 2014 Vallilan kirjastossa järjestettiin kansalaisraati ja samaan aikaan kaupunginkirjaston asiakaskysely. Keväällä 2015 kyseltiin asukkaiden toiveita työtiloista ja lastenosastosta sekä siitä, millaista toimintaa kesällä järjestetään sisäpihalla. Kaikkiin kyselyihin saatiin kiitettävästi vastauksia ja toiveita.

Asukas-toiveet ovat osittain ristiriitaisia. Näin kirjastoista edellytetään löytyvän rauhaa, mutta samalla kirjasto nähdään lähellä sijaitsevana paikkana, johon voi tuoda paljon erilaista toimintaa. Onkin aiheellista miettiä, mitä asukkaat todella haluavat toivoessaan hiljaisuutta ja toimintaa. Toiveiden takana saattaa hyvin olla tarve rauhalliseen tilaan, jossa voi lukea ja työskennellä – ja toisaalta huomio, että lähialueilla tarvitaan tiloja nuorille, omaehtoiselle toiminnalle ja kokoontumiselle. Tällaisten tarpeiden toteuttaminen voi olla helpompaa kuin yleisluonteisten toiveiden täyttäminen. Asukastoiveiden analysointi pintaa syvemältä saattaisi myös avata uusia mahdollisuuksia virastojen väliselle yhteistyölle.

2.2. Vallilan kansalaisraadın toiveet

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankkeen lähtökohtana oli kehittää kirjaston toimintaa asukkaiden tarpeista ja toiveista lähtien ja selvittää millaista omaa tai kaupungin toimintaa asukkaat haluavat kirjastoon. Asukasdemokratia-hankkeista tuttu kansalaisraati oli tämän vuoksi luonteva metodi hankkeen toteutukseen.

Vallilan kansalaisraati järjestettiin yhdessä Kaupunginkanslian *Osallisuus ja neuvonta -yksikön* kanssa. Raati kokoontui työskentelemään syksyllä 2014 kaksi kertaa (aloitus- ja päätöstilaisuuksien lisäksi). Tavoitteena oli koota 20 hengen raati, joka edustaisi kaupunginosan asujaimistoa. Ilmoittautuneita tuli kuitenkin yhteensä vain 12. Tästä huolimatta ainakin raadin ikäjakauma oli suhteellisen tasapainoinen. Toisaalta raatilaisia ei nyt päästy valitsemaan alueen profiilin mukaan.

Raatilaiset olivat aktiivisia ja heistä muodostui viiteryhmä myöhemmälle työskentelylle. Kansalaisraadin työn tuloksena syntyi julkilausuma:

Vaadimme...

- 1) Monipuolisia kulttuuritapahtumia!
- 2) Enemmän yhteistyötä ympäristön asukkaiden, yhdistysten ja yritysten kanssa!
- 3) Aktiivisempaa tiedotusta kaupungin palveluista ja päätöksen teosta!
- 4) Paikallisen kulttuurin ja kulttuurihistorian vahvempaa esiintuomista!
- 5) Kirjaston tilat monipuolisesti käyttöön!
- 6) Enemmän toimintaa ja tukea lapsille ja lapsiperheille!

Lisäksi, että kaikista näistä myös viestitään tehokkaammin!

Julkilausuma oli hyvin tiivis ja yleisellä tasolla liikkuva. Raatityöskentelyn aikana esitettiin kuitenkin lukuisia konkreettisia ehdotuksia, joista osa toteutettiin hankkeen aikana. Esiin nousseita ideoita olivat mm. pop-up toiminta, ilmoitustaulu, kesäkirjasto, välinelainaus, lasten läksyhelppi, digitalkkari, kokous- ja työskentelytilojen järjestäminen, city-pyörien vuokraus. Kerätty ideapankki ohjaa kirjaston kehittämistä myös tulevaisuudessa.

Kansalaisraadissa korostuivat tarve luoda uusia palveluja kirjastoon sekä kirjasto paikkana, jossa asukkaiden toiminta – kohtaaminen, keskustelu, pelaaminen, yhdistystoiminta, työskentely – on mahdollista. Samaan aikaan suoritetun asiakaskyselyn tuloksissa painottui sitä vastoin toive perinteisen lähikirjaston säilymisestä, rauha ja hiljaisuus sekä mahdollisuus lukea ja työskennellä.

Tämä jako selittyy osittain kysymyksenasettelulla. Raadilta toivottiin uusia ideoita, eikä sitä rohkaistu miettimään perinteisen kirjastotyön kehittämistä, Toinen selittävä tekijä voi olla se, että raatiin valikoituivat tietyt ihmiset. Tämän totesivat myös raatilaiset itse päätöstilaisuudessa. Vastaavasti voidaan tietysti olettaa, että asiakaskyselyssä painottuvat joidenkin asiakasryhmien toiveet. Yhdessä nämä kuitenkin antavat hyvän kuvan vallilalaisten näkemyksistä siitä, millainen kirjasto voisi olla ja millainen sen tulisi olla.

2.3. Asukkaiden toiveiden toteuttaminen

Toteutusvaihe perustui näihin asukkailta saatuihin toiveisiin ja ehdotuksiin. Joissain kohdin toimittiin suoraviivaisesti ja ehdotus toteutettiin sellaisenaan. Usein jouduttiin kuitenkin muotoilemaan yleisluonteisista toiveista konkreettisia toimia – ja toisinaan konkreettisista ehdotuksista toteutettavaksi sopivia vaihtoehtoja.

1. *Kirjaston tarjoamat työtilat.* Hiljaisuutta korostavat toiveet huomioitiin järjestämällä kirjaston työskentelytilat uudelleen ja lisäämällä rauhallisia tiloja. Tämä vastasi myös vaatimukseen huomioida alueen yhdistykset ja yrittäjät. Työn tuloksena syntyi Kaupunkitoimisto.
2. *Kirjaston palvelut.* Kansalaisraadissa toivottiin opastusta kaupungin palveluihin ja ehdotettiin ”digitalkkari-toimintaa”.
3. *Lasten ja lapsiperheiden huomioiminen.* Toiveiden mukaisesti lastenosastolle järjestettiin lisää tilaa leikkiä ja hankittiin nojatuoli, jossa voi istua lapsen kanssa lukemassa. Näihin muutoksiin (Kaupunkitoimisto ja lastenosasto) pystyttiin irrottamaan kaupunginkirjaston investointirahaa.
4. *Alueen elinvoimaisuuden tukeminen.* Lisäksi kirjastolta toivottiin alueellista otetta, paikallisia tapahtumia ja tiedottamista sekä asukkaiden huomioimista. Joitakin tällaisia ideoita toteutettiin sellaisenaan. Kirjastoon hankittiin mm. lainattava kuormapyörä ja ilmoitustaulu. Joitakin ideoita

työstettiin asukkaiden kanssa ja pyrittiin samaan asukkaat mukaan toimintaan. Kirjaston sisäpihalle järjestettiin kesäpiha (heinäkuu), jossa eräs asukas piti useamman kerran pop up kahvilaa. Kesäpihaa ideoitiin kiitettävästi, mutta asukkaiden muu osallistuminen ja tapahtumien järjestäminen oli vähäistä. Tämä saattoi johtua siitä, että kesäpiha oli auki ensimmäistä kertaa ja suhteellisen lyhyen ajan (heinäkuu).

Tässä raportissa käsitellään tarkemmin näistä toimenpiteistä niitä, joilla on merkitystä uusina avauksina tai koko kaupunginkirjaston kehittämisen kannalta. On kuitenkin syytä huomata, että vallilalaisten kokemuksen kannalta riippumatot kesäisellä sisäpihalla ovat saattaneet olla kaikkein vaikuttavin uusi avaus, joka on muuttanut kuvaa siitä, mitä kirjastossa voi tehdä.

3. Kaupungin palveluiden ja päätöksenteon avaaminen

3.1. Verkkoasioinnin vaikeudet

Yleinen trendi kulkee kohti digitalisoituvaa itsepalveluyhteiskuntaa. Yhä useammat julkiset ja kaupalliset palvelut siirtyvät verkkoon, missä ne ovat saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä pätee myös kaupungin palveluihin: kaupunki panostaa verkkoasiointiin. Kaupungin palveluiden löytyminen kuitenkin tuottaa ongelmia.

Käytännössä asukkaan on tunnettava palvelutarjonta niin hyvin että hän osaa hakea palvelua sitä tarjoavan viraston sivuilta. Eriyisen ongelmallista tämä on, jos samantyyppisiä palveluja tuottavat monet eri virastot. Myös kaupungin päätöksenteon seuraaminen koetaan usein vaikeaksi. Vastaavasti tiedon määrän lisääntyminen vaikeuttaa sen löytymistä sekä tiedon luotettavuuden arvioimista. Lisäksi verkossa toimiminen edellyttää tietoteknisiä ja kielellisiä taitoja, joita kaikilla ei ole.

Verkkoasioimisen ongelmakohtia ovat siten palveluiden löytyminen, tietotekniikka, kieli. Näin mm. nuorilla saattaa olla muuten varsin hyvät tietotekniset taidot, mutta tiedonhaku ja toimiminen verkossa painottuvat sosiaaliseen mediaan.

Sähköinen asioiminen ja sisältöjen arviointi on saattanut jäädä vieraaksi.

3.2. Kaupungin palveluopastajat

Verkkoasioinnin vaikeudet on tiedostettu kaupunginkirjastossa ja kirjastot ovat tarjonneet tiedonhaun ja verkkoasioinnin opastuksia jo pitkään. *Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena* -hankkeessa painotettiin uudella tavalla, että palveluopastaminen on *tiedonhaun ja tietopalvelun erityistapaus*. Vallilassa lähtökohdaksi otettiin, että kirjastoista tulisi löytyä tietopalvelun ammattilaisia, jotka ovat erikoistuneet julkisten (verkko)palveluiden tuomiseen kaikkien ulottuville.

Keväällä 2015 Vallilan kirjastossa aloittivat ensimmäiset *kaupungin palveluopastajat*, jotka auttavat asiakkaita löytämään tietoa eri virastojen palveluista, opastavat verkkoasioinnissa sekä hakevat tietoa kaupungin päätöksenteosta. Palveluopastajalle voi varata etukäteen ajan. Palveluopastajat auttavat esim. hakemusten ja lomakkeiden täyttämässä ja sähköisessä asiointissa, mutta eivät asioi tai täytä hakemuksia asiakkaan puolesta. Palveluopastajien tehtäväkuvaa pohdittiin yhdessä *Virka Infon* kanssa.

Verkkoasioinnin opastuksille ja palveluiden avaamiselle on olemassa selvä tarve ja tällaista opastustyötä tehdään useissa kirjastoissa jatkuvasti normaalin asiakaspalvelun osana. Vallilassa palveluopastukset eivät kuitenkaan toimineet. Kokeilun perusheikkous oli siinä, että alkuperäinen malli oli liian tiukka ja joustamaton: kaksi henkilöä kouluttautui etsimään tietoa kaupungin palveluista ja päätöksen teosta ja asiakkaiden oletettiin varaavan heiltä opastusaikoja. Näin ei käytännössä tapahtunut, sillä palvelua ei tunnistettu. Myös rajoittuminen kaupungin tarjoamiin palveluihin tuntui epäluontevalta.

Palvelun aloittaminen ei siten johtanut kyselyjen määrän lisääntymiseen. Lisäksi kysymykset olivat sellaisia, joita asiakaspalvelussa kysytään muutenkin. Ne koskivat useimmiten opiskelupaikan ja (kesä)työn hakua tai asumista. Tämä oli tuotteistamis- ja markkinointikysymys, mutta on myös mahdollista, että tämän tyyppinen palvelu olisi kysytympi muualla kuin kantakaupungin alueella. Yksi ratkaisu olisi myös muotoilla palvelu selkeärajaiselle kohderyhmälle, kuten maahanmuuttajille.

Vallilan kokeilu kaupungin palveluopastajista punoutui yhteen koko kaupunginkirjastoa koskevan tietopalvelun uudelleenmäärittelyn kanssa ja tuotti sille tärkeää aineistoa. Lisäksi on olemassa leikkauskohtia kunta- ja valtakunnallisen

tason neuvontapalveluihin. Virka Infon lisäksi monilla kaupungin virastoilla on omat neuvontapalvelunsa ja myös valtiovarainministeriössä on valmisteltu vastaavaa hanketta: kansalaisten yleisneuvontapalvelua (kansalaisneuvonta.fi).

Kaikki nämä palvelut hakevat muotoaan ja siksi ei liene tarpeellista kehittää omaa mallia kirjaston palveluopastuksille. Palveluopastuksia tulisi kehittää yhdessä yllä mainittujen tahojen kanssa ja tuoda sen jälkeen yhdessä muotoiltuja palveluita kirjastoihin. Tämä työ on jo aloitettu kaupunginkirjastossa.

3.3. Palveluopastusten tulevaisuus

Palveluopastusten kehittämistä jatketaan Vallilassa näiden kokemusten perusteella vielä hankkeen päättymisen jälkeen. Palveluopastuksista pyritään luomaan selkeärajainen palvelu, jota on helppo markkinoida asukkaille vaikkapa sloganilla ”kirjastosta aukeaa ovi julkisiin palveluihin”.

Palveluopastuksia olisi mahdollista kehittää moneen eri suuntaan. Heti hankkeen alkuvaiheessa nousi eteen idea kaupungin *omatoimipalvelupisteistä*, joissa olisi selkeä käyttöliittymä kaupungin palveluihin ja mahdollisuus tarvittaessa palveluopastajan tukeen sekä lomakkeiden tulostamiseen ja lähettämiseen sisäpostissa. Tämä idea tulee hyvin lähelle yhteispalvelupisteiden konseptia. Tavoitteena voisi olla, että kirjastossa voi esimerkiksi tehdä sähköisesti passi-hakemuksen sekä noutaa valmiin passin. Tällaiset pisteet olisivat kuitenkin edellyttäneet erillisiä pääteitä, käyttöliittymää ja kalusteita, joten sen toteuttamisen edellyttäisi laajempaa hanketta ja edellä mainittujen yhteistyöprojektien toteutumista.

Toinen mahdollisuus olisi suunnata opastukset selkeästi jollekin kohderyhmälle. Kirjastot voisivat painottaa maahanmuuttajien opastamista tai kouluttaa *kansalaisvaikuttamisen valmentajia*. Valmennukset voisivat keskittyä alueelliseen suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä näistä tiedottamiseen. Kansalaisvaikuttamisen valmentajat erikoistuisivat selvärajaisesti asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksien tukemiseen. Vaarana on kuitenkin, että valmennuksissa olisi samat heikkoudet kuin palveluopastuksissa.

Vallilan alueelle parhainten sopiva vaihtoehto saattaa olla yhdistelmä, jossa *kirjasto tarjoaa palveluopastuksia, yhteisömanageria ja kansalaisvaikuttamisen valmennusta*. Palvelurypäs muodostuisi palveluneuvonnasta osana asiakaspalvelua sekä yhteisömanagerista, jonka vastuulla on

alueellisesta suunnittelusta ja päätöksenteosta tiedottaminen sekä mahdollisesti muu asukasyhdistysten tukeminen.

Tällöin tietopalvelua kehitetään tietoisesti sisältämään opastamisen kaikkiin julkisiin palveluihin. Yhteisömanageri puolestaan seuraa alueellista suunnittelua ja päätöksen tekoa sekä tiedottaa siitä asukkaille ja asukasyhdistyksille. Näiden osajärjestöjen lisäksi kaupunginkirjaston erikoispalveluihin voisi kuulua myös kansalaisvaikuttamisen valmentaja tai (ulkopuolisen) valmentajan välittäminen. Valmentaja tuntisi kunnallisen päätöksenteon prosessin ja mahdollisuudet vaikuttaa siihen. Valmentaja olisi mm. asukasyhdistysten käytettävissä.

Tämän tyyppinen avaus on jo tehty Herttoniemen kirjastossa, jonka tiloissa työskentelee Hertsikan pumpun aluekoordinaattori järjestäen toimintaa ja tapahtumia. Asukasjärjestöille voi kuitenkin tuottaa vaikeuksia oman aluekoordinaattorin palkkaaminen, joten saattaisi olla tutkimisen arvoista, voisiko kirjasto tukea asukkaiden toimintaa myös tässä mielessä.

3.4. Kaupungin palveluiden tuominen kirjastoon

Kirjastot voivat tarjota helpon tiedotusväylän kaupungin muille virastoille. Keinoja tähän ovat tapahtumat, ilmoitustaulut, sähköinen infotaulu ja esitteet. Näin kirjastot voivat tarjota kaupungin muille virastoille mahdollisuuden tavoittaa myös sellaisia alueen asukkaita, joita ei muuten tavoitettaisi.

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankeen myötä Vallilan kirjastossa järjestettiin terveystieteiden, Kinaporin palvelutalon ja sosiaalitoimiston yhteistapahtuma, jossa alueen sote-palvelut esittäytyivät asukkaille. Syksyllä 2015 on tarkoitus jatkaa yhteistyötä ainakin Kinaporin palvelukeskuksen kanssa.

Yleisenä huomiona voi esittää, että tällä saralla on paljon kehittämismahdollisuuksia. Kumpikaan osapuoli ei näytä täysin tiedostaneen paikallisella tasolla, että kaupungin palvelut voivat jalkautua tai esittäytyä kirjastoissa.

4. Kirjasto asukastoiminnan keskuksena ja kaupunginosan elinvoimaisuuden tukena

4.1. Lainaajat, lapset, asukkaat, yhdistykset, pienyrittäjät

Helsingin kaupunginkirjastolla on 37 toimipistettä, jotka ovat sijoittuneet eri puolille kaupunkia. Lähikirjastojen merkitystä on yleisessä keskustelussa painotettu: julkisena ja ilmaisena tilana kirjaston tulee olla lähipalvelu. Kirjastossa lapset voivat asioida ja viettää aikaa yksin. Monelle vanhukselle ja syrjäytyneelle kirjasto on henkireikä. Kirjastot voisivat kuitenkin huomioida nykyistä enemmän myös muut tilojen ja palveluiden tarvitsijat alueella.

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankeen aikana nousi esiin *kirjaston asiakkuuden* käsite. Kirjastojen asiakkaiksi on mielletty pitkälti henkilöasiakkaat, joilla on kirjastokortti ja jotka käyttävät kirjaston perinteisiä palveluja (sekä mm. päiväkodit ja koululuokat, joille on tehty kirjastokortti aineiston lainaamista varten). Palvelumuotoilussa on tähän asti lähdetty muutamasta vanhentuneesta oletuksesta:

- 1.** Kirjastojen asiakkaita ovat lainaajat, lehtien lukijat ja opiskelijat. Pääsääntöisesti asiakkuuden määrittää se, että henkilölle tai ryhmälle tehdään kirjastokortti.
- 2.** Asukasjärjestöt ja yhdistykset tarvitsevat vain satunnaisesti kokoustilaa. Kirjasto tarjoaa kokoukset ilmaiseksi paikallisille toimijoille sekä mahdollisesti kulttuuritoimijoille kirjastonjohtajan päätöksen mukaan. Muilta peritään tilavuokra.
- 3.** Kirjastoissa on lukupaikkoja, joita opiskelijat käyttävät pidempiä aikoja yhtäjaksoisesti, mutta työskentelypaikat, ryhmätyötilat ja tietokoneet on tarkoitettu lyhytaikaista työskentelyä varten. Oletuksena on, että kirjastossa luetaan sähköpostit tai maksetaan laskut, ei muuta.
- 4.** Kirjasto tarjoaa tiloja erilaiseen toimimiseen ilmaiseksi tai pientä vuokraa vastaan, mutta ei tiloihin liittyviä palveluita. Henkilökunta opastaa tarvittaessa kirjaston laitteiden kanssa muun työn ohella, mutta tätä opastustoimintaa ei ole järjestetty systemaattiseksi palveluksi.

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankkeen myötä Vallilan kirjastossa haastettiin nämä oletukset. Kirjaston luku- ja työskentelytilat järjestettiin uudelleen uudenlaiseksi kaupunkitoimisto -kokonaisuudeksi, jossa asukkaat, järjestöjen edustajat, freelancerit ja yrittäjät voivat käyttää kirjastoa toimistonaan ja työskennellä tarvittaessa koko päivän. Vallilassa lähdettiin myös rikastamaan tilojen tarjoamista muotoilemalla uudet palvelupaketit kohderyhmittäin:

1. *Asukkaille* kirjasto tarjoaa aineiston ja tietopalvelun lisäksi työskentely- ja oleskelutilaa, digitalkkarin ja palveluneuvojan palveluita sekä monipuolisia näyttelyitä ja tapahtumia.
2. *Asukasyhdistyksille* ja muille vastaaville toimijoille kirjasto tarjoaa kaupunkitoimiston työ- ja neuvottelutilat sekä digitalkkarin ja palveluneuvojan palvelut.
3. *Pienyrittäjille ja freelancereille* kirjasto tarjoaa kaupunkitoimiston tilat sekä digitalkkarin palvelut. Lisäksi kirjasto on neuvotellut Helsingin yrittäjien kanssa mahdollisuudesta tuoda heidän tukipalvelujaan tai tilaisuuksiaan kirjastoon.

4.2. Kaupunkitoimisto: uudenlaiset työskentelytilat

Työn tekemisen ja yrittämisen muodot ovat muuttuneet ja yhä useammat työskentelevät muualla kuin työnantajan toimistotiloissa. Aalto-yliopiston tuoreen tutkimuksen mukaan kirjastoilla voi olla odottamattoman suuria dynaamisia vaikutuksia ympäristöönsä ja elinkeinoelämään. Yhdistyksillä tai aloittelevilla pienyrityksillä ei välttämättä ole omaa toimitilaa lainkaan. Kirjastoihin tullaankin yhä useammin oman kannettavan kanssa etsimään työskentelytilaa.

Kaupunginkirjastossa on kaupunkitoimistoja Lasipalatsin Kaupunkiverstaalla (vuoteen 2015 asti) ja Kallion kirjastossa. Kallion kirjaston tarjoaa varattavia neuvottelu- ja tapaamistiloja. Tilojen varaaminen tapahtuu yksityisen verkkosivuston, *Joustotoimiston*, kautta. Vallilan kirjaston uuteen kaupunkitoimistoon kuuluu 3 pöytäpaikkaa yksin työskentelyyn ja neuvottelutila, joita kaikkia voi varata Joustotoimiston kautta. Lisäksi kaupunkitoimistossa on 3 nojatuolia kannettavan kanssa työskentelyyn ja galleria-tilassa

voidaan järjestää suurempia kokouksia iltaisin. Päivisin galleria on näyttely- ja rauhallinen työskentelytila noin 12 hengelle.

Kaupunkitoimiston ja rauhallisen tilan lisäksi kirjastossa on 6 kiinteää asiakastietokonetta sekä 4 kannettavaa asiakastietokonetta, jolla on pidennetty varausaika. Kirjastosta löytyy myös kahviautomaatti ja lukittava lokerikko työskentelijöiden tavaroille lyhytaikaista säilytystä varten. Kaupallisista toimistohotelleista kirjaston kaupunkitoimistot eroavat eniten siinä, että hyvin suuria projekteja ei mm. säilytystilan rajallisuuden takia voi kirjastoissa toteuttaa.

Vallilan kirjaston kaupunkitoimisto avattiin syyskuussa, joten tässä vaiheessa on vielä vaikea arvioida, kuinka paljon varauksia kaupunkitoimiston tiloihin tulee olemaan siinä vaiheessa kun palvelu on tunnettu. Alku on kuitenkin lupaava ja tilan käyttäjät ovat löytäneet uuden varausmahdollisuuden. Joustotoimiston ajanvarausjärjestelmän käyttöönotto Kallion ja Vallilan kaupunkitoimistoissa on oma kokeilunsa, joka kuitenkin nitoutuu osaksi kaupunginkirjaston vetämää laajempaa kaupungin tilojen varausjärjestelmän kehitysprojektia (ks. alla).

Kirjastojen kaupunkitoimistoissa on pyritty tietoisesti laajentamaan kirjaston tilojen ja palvelujen tarjontaa perinteisen asiakaskunnan ulkopuolelle. Hieman vastaava laajennus on Vallilan kirjastossa aloitettu kokeilu, jossa sosiaali- ja terveystieteiden sisäinen työnohjaaja on pitänyt työnohjauksia kirjastossa. Työntekijät ovat tulleet omilta työpaikoiltaan uuteen, miellyttävään ympäristöön, mikä on auttanut heitä tarkastelemaan omaa työtään uudesta näkökulmasta. Lisäksi työnohjauksessa on voitu käyttää kirjaston aineistoja välineinä ja kirjallisuusterapian keinoja.

Kirjastojen tilojen käyttö muiden virastojen pienimuotoiseen ryhmätyöskentelyyn onkin mahdollisuus, jota ei ole aiemmin huomattu ja jota voidaan tulevaisuudessa kehittää edelleen.

4.3. Digitalkkari

Kaupunginkirjaston toimipisteet tarjoavat tietokoneen perusopetusta, vertaisopastusta senioreille (Enter ry) ja joissain kirjastoissa myös läppäritohtorin palveluita. Vuoden 2015 alusta Vallilan kirjasto on tarjonnut myös digitalkkarin. Digitalkkareina toimivat datanomi-opiskelijat, jotka ovat auttaneet asiakkaita omien laitteiden käytön ongelmissa, opastaneet kirjaston asiakastietokoneilla ja neuvoneet yleisesti teknisissä ja sisällöllisissä

asioissa. Digitalkkarit esittelevät myös kirjaston E-aineistoja. Datanomi-harjoittelijoiden käyttö on mahdollistanut laaja-alaisen ja säännöllisen opastuspalvelun pienessä kirjastossa.

Idean digitalkkareista esitti asukasraatilainen, joka totesi että tarve helposti lähestyttävästä IT-tuesta (talkkarista, jolle voi tulla juttelemaan) on todellinen. Samalla hän huomautti, että alueella sijaitsee datanomeja kouluttavat oppilaitos. Tämän jälkeen toteutus alkoi varsin ketterästi, kun ensimmäinen datanomiopiskelija tuli omatoimisesti kysymään harjoittelupaikkaa. Pian aloimme neuvotella oppilaitoksen kanssa myös jatkosta ja neuvottelut laajenivat käsittämään koko kaupunginkirjaston.

Uusi palvelu on levinnyt nopeasti. 23 kirjastoa aloitti palvelun syksyllä 2015 ja kaupunginkirjasto on tehnyt asiasta puitesopimuksen Suomen liikemiesten kauppaopiston kanssa harjoittelupaikoista. Kirjastot voivatkin tarjota nuorille hyvän harjoittelupaikan, jossa voi tutustua monipuolisesti asiakaspalveluun myös ICT-opastusten ulkopuolella.

Kirjaston digitalkkari tuo ICT-tuen asukasjärjestöjen, yhdistyksien tai yksityisyrittäjien ulottuville. Ensialkuun digitalkkarin suurin käyttäjäryhmä ovat kuitenkin olleet seniorit.

4.4. Alueellisen tiedottamisen tehostaminen

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankeen yksi tavoite oli kehittää kirjaston roolia asukasyhdistysten tiedotusväylänä ja lisätä alueen elinvoimaisuutta tuomalla paikallista informaatiota paremmin esille. Tosi asia onkin, ettei tieto paikallisista tapahtumista ja mm. asukasjärjestöistä usein tavoita asukkaita. Järjestöillä ja tapahtumanjärjestäjillä on vaikeuksia tiedottamisen kanssa ja yhteinen tiedotusfoorumi puuttuu. Vastaavasti kaupungin muiden toimijoiden tiedottaminen keskittyy näiden omiin toimipisteisiin eikä tavoita asukkaita, jotka eivät jo käytä palveluja.

Tiedottamisen tehostaminen aloitettiin hankkimalla kirjastoon uusi ilmoitustaulu paikallisten toimijoiden ilmoituksille. Laajempi tiedotukseen liittyvä osahanke ovat infotaulut, joissa voidaan kierrättää kirjaston omien ja paikallisyhdistysten ilmoitusten lisäksi myös kaupungin muiden virastojen tiedotuksia.

Kaupungin palveluviestintään asuinalueittain painottuva infotaulu on osa laajempaa yhteistyötä, jossa on mukana sosiaali- ja terveysvirasto ja jatkossa myös liikuntavirasto. Tämän hankkeen pilotointivaiheen on toteuttanut kaupunginkirjasto. Tavoitteena on

virastorajat ylittävä, kaupunkilaisista ja asuinalueista lähtevä infonäyttöjärjestelmä.

Infotauluja on tällä hetkellä 15 kirjastossa keskeisellä ja itäisellä alueella. Infotaulujen käytön kaikkia mahdollisuuksia ei kuitenkaan ole vielä hyödynnetty. Pohdinnassa on mm. se, saadaanko esimerkiksi alueellinen päätöksenteko näkyvämmäksi infotaulujen avulla.

Kirjastossa tapahtuvan paikallisen tiedottamisen lisäksi Vallilan kirjastossa on mietitty, miten kirjasto voi tukea asukasyhdistysten tiedottamista. Digitalkkarit ovat tukeneet sekä Hermannin-Vallilan seuran että Vallilan Kirjaston Ystävät ry:tä Helkan kaupunginosasivujen luomisessa. Näiden sivujen tavoitteena on luoda kaupunginosasivut, joihin on keskitetty kaikkien alueellisten toimijoiden tiedotus.

Hankkeen aikana selvisi kuitenkin, ettei digitalkkarin antama tuki ole ollut riittävää asukasyhdistysten ja yleensä alueellisen tiedottamisen tehostamiseksi. Alueen yhdistyksillä ei ole tarpeeksi resursseja luoda toimivaa tiedotusverkostoa yhdistysten ja muiden toimijoiden välille. Myös yhdistysten välisen yhteistyön järjestäytyminen kangertelee. Kun kyseessä on vapaaehtoistyö, resurssit (aika, tieto-taito) menevät lähinnä oman yhdistyksen asioiden hoitamiseen. Alueellista toimintaa koordinoiva yhteisömanageri olisi siten tarpeen.

5. Kaupungin ja kirjaston tilojen käytön tehostaminen

5.1. Kirjastotilojen käytön murros

Kaupunginkirjasto on pyrkinyt määrätietoisesti avaamaan ja monipuolistamaan tilojensa käyttöä. Kirjastoihin on luotu mm. olohuonemaisia oleskelutiloja sekä tapahtuma- ja kokoontumistiloja. Ihmisten ajankäyttö ja työskentelytavat ovat kuitenkin muuttuneet niin paljon, etteivät kirjastojen tilamuutokset ole pysyneet täysin mukana muutoksessa. Kaupunkitoimistojen luominen Kallion ja Vallilan kirjastoihin on yritys kuroa tätä välimatkaa kiinni.

Toinen merkittävä avaus on ollut tilojen antaminen asiakkaiden omaehtoiseen käyttöön. Kaupunginkirjastossa on näin pyritty irtautumaan taustaoletuksesta, että kirjastojen tiloja voidaan

käyttää vain aukioloaikoina ja henkilökunnan valvonnassa. Tiloja on siten annettu asiakkaiden omaehtoiseen käyttöön kirjaston aukioloaikoina ja samalla on käynnistetty kokeiluja omatoimikäytöstä aukioloaikojen ulkopuolella. Keskeisiä avauksia ovat olleet:

1. Käpylän ja Roihuvuoren kirjastot tarjoavat tiloja yhdistysten (kokous- ja tapahtuma)käyttöön aukioloaikojen ulkopuolella.
2. Suomenlinnan kirjasto tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden käyttää kirjastopalveluja aukioloaikojen ulkopuolella avainkortilla. Tämä malli on käytössä myös Jakomäessä ja se tulee olemaan olennainen osa Maunula-talossa avattavan kirjaston toimintaperiaatetta.
3. Herttoniemen kirjasto on tarjonnut asukasyhdistyksille tilaa järjestää varsin vapaasti toimintaa kirjaston aukioloaikana ja sen ulkopuolella. Kirjastossa toimii mm. ruokapiiri ja ruokapiirin oma kauppa. Hertsikan pumpun oma aluekoordinaattori työskentelee kirjastossa.
4. Useissa kirjastoissa, kuten Vallilassa, joitakin kirjaston tiloja vuokrataan asukkaiden tilaisuuksia ja kokouksia varten aukioloajan puitteissa.
5. Kalliossa, Rikhardinkadulla ja Vallilassa on kirjastoa vuokrattu asukkaiden juhlatilaisuuksiin (häät, ristiäiset) aukioloajan ulkopuolella.

Osa kirjastojen varattavien tilojen käytöstä on maksullista, mutta mm. asukasyhdistyksille tiloja on annettu ilmaiseksi. Tässä kirjastojen käytäntö eroaa mm. leikkipuistojen käytännöstä. Leikkipuistot vuokraavat tilojaan asukkaiden omien tapahtumien järjestämiseen, mutta tilat ovat aina maksullisia. Mitään koko kaupungin yhteisiä sääntöjä tilojen luovutuksesta ei ole olemassa.

Tilojen maksullisuus on jossain määrin ongelmallista. Vallilassa kirjaston palvelutarjontaa laajennetaan yhdistysten ja yrittäjien suuntaan alueen elinvoimaisuuden tukemisen nimissä. Käytännössä osalta toimijoista peritään vuokra (kaupalliset yrittäjät), osalta ei (paikalliset toimijat). Ero näiden välillä ei ole aina selvä. Lisäksi on vaikea seurata, onko tiloja käyttävä taho asukas, yhdistys tai kaupallinen yritys. Kirjaston vuonna 2010 hyväksymää Kumppanuusohjetta pitää tältä osin tarkentaa.

Tulevaisuudessa tulee lisäksi miettiä, miten paljon kirjasto haluaa rajoittaa tilojen käyttöä ja mm. sitä, ovatko tilat kaikille maksuttomia

(tai maksullisia). Toisaalta voidaan kysyä, tuleeko kaupungin toimijan (kirjaston) antaa julkista, vapaata tilaa jonkun henkilön tai ryhmän yksityiseen käyttöön – tällöinhän tila on poissa asukkaiden käytöstä.

Tilojen käytön tulee myös olla sopusoinnussa kaupungin ja kaupunginkirjaston arvojen ja strategioiden kanssa. On selvää, että tilojen käyttö asukkaiden omaan toimintaan ei saa häiritä kirjaston toimintaa. Tilojen antaminen ulkopuoliseen käyttöön saattaa myös johtaa eettisluonteisiin kysymyksiin: miten kirjasto esimerkiksi suhtautuu siihen, jos käyttäjä haluaa järjestää rasistisen tapahtuman aukioloaikana tai sen ulkopuolella? Vastaavat arvo-kysymykset nousevat esiin näyttelytoiminnassa. Tällä hetkellä selvin kriteeri on rikoslaki.

Alueen luonne ja kirjaston tilat määrittelevät, millainen omatoimikäyttö sopii kuhunkin kirjastoon. Vallilassa ei toistaiseksi ole ollut kysyntää kokoustiloista aukioloaikojen ulkopuolella, mutta tila soveltuu hyvin juhlatilaksi suurille seurueille. Laajempi omatoimikäyttö puolestaan edellyttäisi suhteellisen suuria tilajärjestelyjä. Mm. henkilökunnan tilat tulee voida sulkea asiakkailta ja kulunvalvonta on järjestettävä.

Taloudellisesti tiloista kertyvät vuokrat ovat bruttobudjetoidulle kirjastolle jonkin verran hankalia. Budjettiteknisistä syistä kirjasto päätyy tuloja hankkiessaan helposti nettotappiolle, mikä jarruttaa mm. tilavuokrausta. Vaihtoehtoisia ratkaisuja haetaan parhaillaan.

5.2. Kaupungin vuokrattavien tilojen kartoitus

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankkeen yhtenä tavoitteena oli, että ”kirjasto huolehtii alueensa kaupungin hallinnoimien tilojen varausjärjestelmästä ja siihen liittyvistä palvelutehtävistä”. Tämä tehtävä oli kuitenkin liian suuri Vallilan kirjastolle ja nivoutui luontevasti osaksi kaupunginkirjaston tietohallinnon johtamaa pilotti-hanketta, jossa kehitetään laajempaa tilojen varausjärjestelmää.

Vallilassa lähdettiin siten miettimään, miten asukkaat saisivat helposti tietoa alueella olevista varattavista tiloista. Kirjastoon ajateltiin kerättävän ”tilamappi” eli tietopaketti kaikista alueen tiloista, joita voi vuokrata tai muuten käyttää asukastoimintaan. Tiloja on kuitenkin varsin paljon jo suhteellisen pienellä alueella, ja niiden käyttöehdot ovat hyvin vaihtelevia.

Tästä johtuen päätettiin aloittaa yhteistyö aluksi vain Varhaiskasvatusviraston kanssa. Vakan, kaupunginkirjaston ja Vallilan kirjaston edustajat kokoontuivat 27.3.2015 pohtimaan yhdessä yhteistyötä. Palaverissa keskusteltiin kirjaston roolista Vakan tilojen tunnettuuden lisäämiseksi ja todettiin, että tiloja olisi mahdollista tuoda esille Vallilan kirjastossa esimerkiksi kuvin ja tilaesittelyin.

Fyysisen mapin sijasta tiedot Varhaiskasvatusviraston tiloista ja niiden käyttöehdoista vietiin Vallilan kirjaston nettisivuille. Tilojen käyttömahdollisuudesta tiedotetaan myös kirjaston infotauluilla. Tilojen kartoitus saatiin valmiiksi syyskuussa 2015, joten tuloksia ei voida vielä arvioida.

5.3. Kaupungin tilojen varausjärjestelmä

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hankkeen tiloja koskeva osio rajautui siihen, että Vallilan kirjasto 1) keräsi dataa, jota voidaan käyttää laajemmassa tilavaraus projektissa ja 2) aloitti Kallion kirjaston kanssa Joustotoimiston ajanvaraustyökalun testauksen.

Joustotoimisto on yksityinen, työ- ja kokoustiloja välittävä palvelusivusto. Kaupunkitoimistojen tilojen varaaminen tämän järjestelmän kautta on siten ensimmäinen kerta kun kaupunginkirjasto kokeilee ulkopuolisen toimijan ajanvarauspalvelua omien palveluidensa varaamiseen. Joustotoimisto saattaisi tulevaisuudessa tarjota myös pohjan laajemmalle kirjastojen työskentelytilojen varausjärjestelmälle.

Kaupunginkirjaston tietohallinnon vetämän laajemman tilavarausprojektin tavoitteena sen sijaan on rakentaa kaupungin tilojen omatoimisen käytön tueksi tilavaraustryökalu, jonka avulla asukkaat voivat saada tietoa varattavista tiloista, varata tiloja omaan käyttöönsä sekä muokata ja poistaa tekemiään varauksia. Tilavarausjärjestelmäpilotti on Kaupunginkirjaston, Varhaiskasvatusviraston ja Nuorisoasiainkeskuksen yhteinen projekti. Järjestelmää hahmotellaan yhdessä kaupungin kumppanikoodareiden kanssa ja varaustryökalu suunnitellaan lähtökohtaisesti laajennettavaksi kaikkien virastojen käyttöön.

Ensimmäisessä pilotointivaiheessa luodaan resurssitietokanta, tietokannan ylläpitokäyttöliittymä sekä varaustryökalun käyttöliittymät. Niitä testataan pilottikohteissa, joiksi on valittu tiloja kaikilta mukana olevilta virastoilta. Toisessa pilotointivaiheessa toteutetaan tilavarauksen näkyminen varattavissa tiloissa luomalla yhteydet pilotoitavien tilojen kulunvalvontajärjestelmiin, mikä mahdollistaa asukkaiden omatoimisen pääsyn tiloihin sekä yhteys verkkomaksamiseen.

Varaustyökalun toteutuksessa noudatetaan Helsingin kaupungin uuden tietotekniikkaohjelman mukaista ketterää toteutusmallia ja sen aikana haetaan yhteistyötä Helsingin kaupungin kumppanikoodareiden kanssa. Koko hanke toteutetaan avoimena kehityksenä, jolloin kehitystyön tulokset ovat myös muiden julkisten tahojen käytettävissä. Myös resurssitietokantaan talletettava tieto on avointa, joten myös muut toimijat voivat käyttää sitä omiin tarkoituksiinsa.

6. Johtopäätöksiä

Kirjasto asukkaiden toiminnan tukena -hanke kesti noin 1 ½ vuotta ja jakautui karkeasti kolmeen vaiheeseen: suunnittelu (kevät 2014), asukasraadit ja datan kerääminen (syksy 2014), toteutus (kevät ja kesä 2015).

Jo varhaisessa vaiheessa kävi ilmeiseksi, ettei hanketta kannata rajata vain Vallilan kirjastoa koskevaksi, sillä samanlaisia ja rinnakkaisia ideoita oli kehitetty monissa kirjastoissa. Lähiörahaston tukemana toteutettiin "Olkari"-kehittämiprojekti, jossa tavoitteena oli muokata lähikirjastoja asukastilamaiseen suuntaan. Kirjastojen omatoimi- ja juhlaikäyttöä oli jo kokeiltu tai käynnistettiin muissa kirjastoissa (Käpylä, Suomenlinna, Jakomäki, Rikhardinkatu, Kallio, Maunula) ja kaupunkitoimistot perustettiin Kallioon ja Vallilaan lähes samanaikaisesti, osittain Lasipalatsin Kohtaamispaikan esimerkin mukaisesti.

Uusista palveluista digitaalkarit levisivät muihin kirjastoihin hyvin nopeasti ja palveluopastuksia tehdään spontaanisti monissa kirjastoissa enemmän kuin Vallilassa. Jätkäsaarella rakennusinfo on osa kirjastossa työskentelevien työnkuvaa. Erityisesti Herttoniemessä on jo tehty tiivistä yhteistyötä asukasjärjestöjen kanssa ja kokeiltu yhteisömanagereita. Kaikkien hankkeen myötä nousseiden ideoiden kokeilu ja kehittäminen vain Vallilassa ei olisikaan ollut mielekäästä.

Toisaalta, Vallilan hanke limittyi myös joidenkin huomattavasti laajempien ja pidempiaikaisten projektien osaksi, kuten tilavarausjärjestelmän kohdalla.

Hankkeen lyhyen keston vuoksi arviointiin vaadittavaa kokemusta ei saatu tarpeeksi. Kaupunkitoimisto on vastikään avattu, eikä tilojen varauskäytäntöjen toimivuudesta ole vielä kovin paljoa kokemuksia. Vastaavasti joidenkin ideoiden edelleen kehittäminen on yhä kesken: mm. palveluopastusten uudelleenmuotoilu jää varsinaisen hankkeen ulkopuolelle.

Asukkaiden aktivoiminen ja uusi asukaslähtöinen tekeminen ovat vasta puhkeamassa kukkaan. Kirjaston vakiintuneen toimintatavan muuttaminen vaatii yllättävän paljon aikaa. Tämä selittyy sillä psykologisella tosiasialla, että skeemojen muuttamiseen menee aikaa. Uuden skeeman luominen vaatii luopumista vanhasta mielikuvasta, uuden etsimistä ja uutuuden hauduttelua, vaikka muutos sinänsä ei aiheuttaisikaan vastarintaa. Kesti siis aikansa ennen kuin henkilökunta ja asukkaat alkoivat sisäistää uudet tavoitteet ja mahdollisuudet.

Uusien mahdollisuuksien sisäistämiseen menee aikaa ja muutoksen aikaan saamiseksi tarvitaan tietynlaisia ”herätteitä”. Kirjaston kesäpiha oli tällainen heräte, samoin tavarapyörän hankinta. Ne viestittivät konkreettisesti, että jotain on muuttumassa.

Hankkeen kautta syntynyt merkittävin muutos koski ehkä sitä miten muotoilemme kirjastopalveluita. Pyrimme hankkeen aikana muotoilemaan uudet palvelut selkeästi a) tietyille uusille kohderyhmille ja b) palvelut muotoiltiin ryppäinä tai c) yhdistelminä, joissa tilamuutokseen liitettiin tukipalveluihin luominen.

Tähän asti palveluita on kehitetty sen taustaoletuksen varassa, että ne ovat kaikille avoimia ja edellyttävät vain kirjastokortin hankintaa. Kaupungin ja kaupunginkirjaston tasolla tulee tietenkin ajatella, että tarjoamme palveluita asiakkaille tai asukkaille, mutta alueen elinvoimaisuuden edistämiseksi tällainen ajattelutapa saattaa olla liian abstrakti. Tila tai palvelu, joka on muotoiltu kaikille sopivaksi, ei ehkä vastaa kenenkään tarpeita tai sisältää tiedostamattoman kohderyhmän (tilan käyttäjä = kirjastokortin omistaja).

Toisaalta, pelkkä tilan tarjoaminen ei aina riitä: (kokemattomalle) tapahtuman järjestäjälle ei riitä tila, vaan hän tarvitsee tukipalveluja, sparrausta tapahtuman järjestämisestä ja markkinoinnista. Fyysisen tilan ja tekniikan lisäksi tarvitaan tieto-taitoa.

Kirjasto asukastoiminnan tukena -hankkeessa lähdettiin siitä, että kirjasto tukee asukastoimintaa ja edistää alueen elinvoimaisuutta. Uusiksi kohderyhmiksi valikoituivat asukasryhdykset ja alueen pienryhdyt ja mm. kaupunkitoimisto suunniteltiin heidän tarpeitaan silmällä pitäen: työtilan ja kannettavan tietokoneen voi varata työpäivän mittaiseksi ajaksi ja työtilassa on säilytysmahdollisuus

henkilökohtaisille tavaroille. Näitä tilaratkaisuja tukevat uudet palvelut, kuten digitalkkari.

Asukasyhdistykset ja pienyrittäjät ovat selkeärajaisia ja vakiintuneita kohderyhmiä ja näin niiden kohdalla oli helppo soveltaa uudentyypistä palvelumuotoilua. Jos kirjastot haluavat tukea alueen elinvoimaisuutta ja asukkaiden toimintaa laajemmin (ja uusissa muodoissaan) täytyy tiloja ja palveluja ajatella jälleen uudelleen. Kirjastojen tilat ovat kuitenkin fyysisiä tiloja; ne ovat rajallisia, eikä samassa tilassa voi olla kovin montaa erilaista toimintaa samaan aikaan. Alueen vuokrattavien tilojen tuntemus ja kaupungin yhteinen tilavarausjärjestelmä antavat mahdollisuuden ylittää nämä fyysiset rajat. Visiona voi esittää, että tulevaisuudessa asukkaat löytävät kirjaston kautta toiminnalleen sopivan (kaupungin) tilan ja saavat tilan lisäksi tarvitsemaansa sparrausta kirjastosta.

Hanke toi myös esiin joitakin haasteita kaupungille ja kaupunginkirjastolle. Tällaisia ovat mm. seuraavat:

Kaupungin virastojen väliset prosessit selkeiksi.

Tässäkin hankkeessa on jouduttu tilanteisiin, joissa hallinnon ja rahoituksen siiloutuminen tuottaa vaikeuksia ja on suoranainen yhteistyön hidaste. Myös virastojen hyvin erilaiset toimintatavat vaikeuttavat asukastoiminnan tukemista. Kaupungille tarvitaan selkeästi kuvattu virastojen välisen yhteistyön prosessi.

Asukastoiminnan tuen resursointi. Vallilassa muutokset kirjastotilaan olivat hankkeen kannalta toimivan pohjakaavan ansiosta niin pieniä, että ne voitiin resursoida kirjaston omista investointirahoista. Tilanne ei ole sama kaikissa kirjastoissa, joten erityisesti hankkeen tavoitteiden mukaisten tilamuutosten rahoittaminen on jatkossa arvioitava erikseen.

Kirjaston kumppanuusohjelman päivittäminen.

Kirjaston v.2010 laadittu kumppanuusohjelma ei kata kaikkia tilanteita, joita asukastoiminnan erilaisia asetelmia rakennettaessa syntyy. Nämä tilanteet on tunnistettava ja päivitettävä kumppanuusohjelma siten, että kirjastolla on käytössään ja kumppaneille esitettävissä selkeät pelisäännöt.