

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2015

Heidi Karhu

KIRJASTO MUKANA ELÄMÄSI JOKAISISSA VAIHEISSA

– elämänkaarajattelu Oulun kaupunginkirjastossa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2015| 62+10

Ritva Hyttinen ja Olli Mäkinen

Heidi Karhu

KIRJASTO MUKANA ELÄMÄSI JOKAISESSA VAIHEESSA – ELÄMÄNKAARIAJATTELU OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Kehittämistutkimuksessa selvitetään Oulun kaupunginkirjaston toimeksiannosta kirjaston palveluiden järjestymisen elämäntapaajattelun mukaisesti ja innovoidaan mahdollisia kirjaston tulevaisuuden palveluita. Oulussa kirjaston palvelut on toteutettu kuuden palvelukokonaisuuden mukaan. Vuonna 2017 voimaan tulevassa kaupungin uudessa johtamisjärjestelmässä otetaan käyttöön elämäntapaajattelu toiminnallisella tasolla, organisaatiotasolla jatketaan aluemallin mukaisesti. Palveluiden järjestämisellä ja uudella johtamisjärjestelmällä tavoitellaan asukkaiden tarpeita vastaavaa ja kestäväällä talouspohjalla olevaa kuntaa.

Kehittämistutkimuksen viitekehys muodostuu elämäntapaajattelun elämäntapaajattelusta, Oulun kaupungin strategiassa määritellyistä ikäryhmistä ja Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa olevista kirjastojen käyttäjäryhmistä.

Tutkimusongelmaa lähestytään palvelumuotoilun ja tulevaisuudentutkimuksen kautta. Tutkimuksessa osallistetaan niin kirjaston henkilökunta kuin asiakkaatkin. Kirjaston nykyiset palvelut määritetään yhdessä palvelupäälliköiden kanssa, jonka jälkeen ne muokataan elämäntapaajattelun mukaisesti. Tulevaisuuden palveluita lähdetään pohtimaan tulevaisuudentutkimuksen kautta. Menetelmänä käytetään tulevaisuusverstasta.

Tutkimuksen lopputuloksena Oulun kaupunginkirjastolla on käytössään elämäntapaajattelun mukainen palvelukonsepti. Lisäksi tulevaisuusverstaista valikoitui uusia palveluita, joita lähdetään kehittämään eteenpäin. Elämäntapaajattelu ei täysin sovellu kirjastokäyttöön, jossa lähtökohtaisesti tarjotaan palveluita kaikille.

Yhteiskunnan muutokset ja kirjastojen asiakkaiden palvelutarpeiden muutos näkyy kehittämistutkimuksen tuloksissa. Kokoelmista siirrytään yhä enemmän sisältöpalveluiden tuottamiseen ja erilaisten tilojen tarjoamiseen. Tämä luo kirjastokentälle haasteita henkilökunnan uudelleen kouluttamisessa ja alan koulutuksen kehittämisessä.

ASIASANAT:

elämäntapaajattelu, ikäryhmät, lapset, nuoret, aikuiset, ikääntyneet, yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, tilat, palvelumuotoilu, tulevaisuudentutkimus, työpajat,

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree Programme in Library and Information Services

2015 | 62+10

Ritva Hyttinen ja Olli Mäkinen

Heidi Karhu

LIBRARY IN EVERY STAGE OF YOUR LIFE - LIFE CYCLE THINKING AT OULU CITY LIBRARY

This development research is an assignment from Oulu City Library and it explains the organization of the library services according to the life cycle approach. This research also innovates potential future library services. Currently, Oulu City Library's services are implemented in six different service packages. In 2017 the new management system will be changed to the life cycle approach at the operational level but the organizational level will continue under the current regional area model. The new management system is an answer to the inhabitants' needs of services and hopefully helps the city's economic growth.

The frame of reference of the research is made up by using lifecycle psychology, the age groups defined by the strategy of Oulu City and the groups of library users defined by the new Danish library program.

The research problem is approached by using service design thinking and futurology. The library's current services will be determined with the managers of the library services. After that, the library services will be aligned to the life cycle thinking model. The research of the future services will be done by using the brainstorming method from futurology. Both the library staff and customers are participating in the brainstorming sessions.

As the result of this development research, Oulu City Library has a life cycle thinking service concept and the library also has new services, which it can develop further. Life cycle thinking is not fully suitable for library use because library offers all its services to all customers.

Changes in the society and in customers' needs of libraries are shown in the research results. Libraries are shifting from their collections to producing more and more content services and offering different kind of spaces for meeting people, creating and getting inspired. This creates challenges for the library staff's re-training and education.

KEYWORDS:

life cycle thinking, age groups, children, young, adults, senior, public library, library services, spaces, service design thinking, futurology, brainstorm

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET	9
2.1 Kehittämistutkimuksen tavoitteet	9
2.2 Kirjasto ja palvelut nyt	10
2.3 Oulun kaupunki vuonna 2025	12
2.4 Kirjasto sosiaalisena tilana	13
2.5 Oulun kaupunginkirjasto vuonna 2025	15
3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	17
3.1 Elämänkaaripsykologia	17
3.2 Tanskan uuden kirjasto-ohjelman ikäryhmät	20
3.3 Elämänkaari Oulun kaupungissa	21
4 TUTKIMUSMENETELMÄT	24
4.1 Palvelumuotoilu	24
4.2 Tulevaisuudentutkimus	26
4.2.1 Tulevaisuusverstaas	28
4.2.2 Tulevaisuusverstaan vaiheet	29
5 TOIMENPITEET: PALVELUKOKONAISUUDET JA ELÄMÄNKAARIAJATTELU	31
5.1 Palvelukokonaisuudet nyt	31
5.2 Kirjaston uudet palvelut asiakkaille vuonna 2025	33
6 CASE NUORTEN JA NUORTEN AIKUISTEN PALVELUT OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA	36
6.1 Nuorten ja nuorten aikuisten palvelut	36
6.2 Ideoita nuorten ja nuorten aikuisten tulevaisuuden kirjastopalveluista	42
6.3 Asiakkaiden osallistaminen: Nuorten edustajiston tulevaisuuden kirjasto	44
7 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI	47
7.1 Tutkimusmenetelmien käyttö	49
7.2 Palvelut elämänkaaren mukaan ja elämänkaareen liittyvät ongelmat	50
7.3 Tulevaisuudessa mahdollisesti poistuvat palvelut	52
7.4 Uudet palvelut	53

8 JOHTOPÄÄTÖKSET	56
-------------------------	-----------

LÄHTEET	59
----------------	-----------

LIITTEET

Liite 1. Palvelukokonaisuudet 2015, Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto

Liite 2. Kirjaston palvelut: Lapset, varhaisnuoret ja lapsiperheet

Liite 3. Kirjaston palvelut: Työikäiset

Liite 4. Kirjaston palvelut: Ikäihmiset

KUVAT

Kuva 1. Nuoren kirjapassi 2.0, Oulun kaupunginkirjasto.	37
---	----

Kuva 2. OUTI-kirjastojen e-kirjajuliste 2015. Oulun kaupunginkirjasto.	46
--	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Oulun kaupunginkirjaston organisaatio 1.1.2013. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.	11
---	----

Taulukko 2. Nuorten ja nuorten aikuisten kirjastopalvelut Oulun kaupunginkirjastossa 2015.	38
--	----

Taulukko 3. Tulevaisuusverstaiden ideoita nuorten ja nuorten aikuisten kirjastopalveluiksi Oulussa.	42
---	----

Taulukko 4. Oulun nuorten edustajiston ideoita kirjaston tulevaisuuden palveluista.	45
---	----

1 JOHDANTO

Kehittämistyö on tilaustyö Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastolle. Sen tavoitteena on järjestää kirjaston tarjoamat nykyiset ja tulevaisuuden palvelut elämänkaariajattelun mukaisesti. Kirjasto reagoi kehittämistutkimuksen avulla proaktiivisesti Oulun kaupungin suunnittelemaan uuteen johtamisjärjestelmään, joka otetaan käyttöön asteittain vuosina 2016 - 2017. Johtamisjärjestelmä ei ole vielä valmis, mutta suuntaviivat on päätetty. Organisaatiotasolla jatketaan kaupungissa olevan aluemallin mukaisesti, mutta tilaaja-tuottaja-mallista luovutaan. Toiminnallisella tasolla käyttöön otetaan elämänkaariajattelu.

Kehittämistutkimus on osa Oulun kaupunginkirjaston Uusia tuulia kirjastoon – hanketta, joka on Pohjois-Suomen aluehallintoviraston rahoittama projekti. Uusia tuulia kirjastoon -hanke toteutettiin 2.2.-16.10.2015. Hankkeessa ideoitiin Oulun kirjastoverkolle uusia palvelumuotoja hyödyntäen henkilökunnan ja eri asiakasryhmien ideoita. Palveluiden kehittämisessä painotettiin kuntalaisten lukemisen edistämistä, palveluiden uudenlaista markkinointia ja henkilökunnan asiantuntijuuden parempaa hyödyntämistä. (Kaleva-Langinkoski 2015, 2.)

Hankkeen taustalla on 2013 tapahtunut kuntaliitos ja tavoite turvata kirjaston palvelut kaikille kaupunkilaisille. Kirjastopalvelut päätettiin kuntaliitoksessa säilyttää sellaisenaan, mutta aukioloaikoja lisättiin. Kirjaston resurssit eivät kuitenkaan kasvaneet. Vertailussa muihin isoihin maakuntakirjastoihin Oulussa kirjaston resurssit ovat joka suhteessa heikommät. Taatakseen toimivat palvelut kuntalaisille, kirjaston on muutettava palvelustrategioitaan. (Kaleva-Langinkoski 2015, 4.)

Toinen lähtökohta hankkeelle on kirjastomaailmassa vireillä oleva muutos, jossa palveluajattelu valtaa sijaa perinteiseltä kokoelma-ajattelulta. 1990-luvun lopulla annetussa kirjastolaissa määritellään kirjaston perustehtävät: edistää kuntalaisten sivistystä, kansalaisvalmiuksia ja elinikäisen oppimisen mahdollisuuksia, tukea kirjallisuus- ja taideharrastusta ja tukea sekä tiedon että taidon kehittämis-

tä. (Kirjastolaki 4.12.1998/904). Kirjastolain perustana on IFLAN eli International Federation of Library Associationin ja UNESCON määritelmä yleisestä kirjastosta (Gill 2013, 23). Näiden perustehtävien roolista ja toteuttamisesta kirjastojen toiminnassa käydään tiukkaa rajanvetoa. Fyysisen aineistokokoelman rinnalle ovat viime vuosina nousseet kirjastojen tarjoamat tilat erilaisten ohjelmien järjestämiseen ja kuntalaisten kohtaamispaikkana. (Kaleva-Langinkoski 2015, 4.) Erityisesti Tanskan kirjastot ovat toimineet esimerkkinä suomalaisten kirjastojen tila-ajattelussa.

Uusia tuulia kirjastoon –hanketta edeltävät Proaktiivinen kirjastonhoitaja ja uusi kokoelmakonsepti –hanke (Pekkala 2012) ja Palvelumuotoilun poluilla –hanke (Saraste 2014). Molemmat projektit keskittyivät palvelumuotoilun avulla kehittämään kirjaston tarjoamia palveluita asiakaslähtöisemmin.

Kehittämistutkimus alkaa Oulun kaupunginkirjaston toimeksiannon lähtökohdistusta ja tavoitteista. Luvussa kaksi käydään läpi kaupungin nykytilanne aina kuntaliitoksesta tähän päivään. Kuntalaisten kasvavat tarpeet ja kaupungin heikko taloustilanne määrittävät kirjaston toimintaympäristön suunnittelua. Lisäksi kirjaston tulevaisuudenkuvaa tarkastellaan kirjastomaailman näkökulmasta.

Kolmannessa luvussa perehdytään tarkemmin elämänkaarajatteluun. Siihen haetaan taustaa elämänkaaripsykologian puolelta. Tanskan uusi kirjasto-ohjelma määrittää ihmisten kirjastokäytön tarpeet eri ikäryhmille. Oulun kaupunginkirjasto tulee ottamaan käyttöönsä kaupungin strategissa mainitut ikämäärittelyt, mutta laajentaa niitä kaupungin hyvinvointipalveluiden jaottelun mukaisesti lapsiin, varhaisnuoriin ja lapsiperheisiin, nuoriin ja nuoriin aikuisiin, työikäisiin ja ikäihmisiin.

Tutkimusmenetelmät esitellään neljännessä luvussa. Kaupungin palveluverkkosuunnitelmassa katsotaan vuoteen 2025 saakka, joten kehittämistutkimuksessa nojaututaan tulevaisuudentutkimukseen ja palvelumuotoiluun. Tulevaisuudentutkimuksessa nykyisyyttä tarkastelemalla ja heikkoja signaaleja kuulostelemalla pyritään luomaan kuva tulevaisuuden kirjastosta ja kuntalaisten kirjastonkäytön tarpeista. Kirjaston henkilökuntaa ja asiakkaita osallistetaan kehittämistut-

kimuksessa Jungk ja Mullerin tulevaisuusverstaan avulla, jossa ideoidaan tulevaisuuden palveluita.

Viidennessä luvussa käydään läpi tutkimuksessa tehtävät toimenpiteet. Luvussa määritellään Oulun kaupunginkirjaston palvelukokonaisuuksien (lainauspalvelut, tietopalvelut, lasten ja nuorten kirjastopalvelut, musiikkikirjastopalvelut, hakeutuvat kirjastopalvelut ja kokoelmapalvelut) sisällöt. Tulevaisuusverstaissa pohdittiin kirjaston tulevaisuuden palveluita eri ikäisille. Aivoriihet tuottivat kymmeniä ideoita jokaiselle ikäryhmälle. Verstaiden osallistujat pisteyttivät lopuksi ideat, ja eniten pisteitä saaneet ideat pääsivät mukaan jatkokehittelyyn. Luvusta kuusi ja liitteissä 2-4 löytyvät taulukot palveluista elämänkaaren mukaan ja uusista ideoista.

Kuudennessa luvussa esitellään tarkemmin yksi kokonaisuus: nuorille ja nuorille aikuisille suunnatut palvelut vuonna 2015. Luvussa käydään tarkemmin läpi työntekijöiden viiden tulevaisuusverstaan ja Oulun nuorten edustajiston tulevaisuusverstaan nuorten kirjastopalveluita koskevat ideat. Kirjaston henkilökunnan ideoissa näkyvät selvästi alan trendit. Nuorten edustajisto puolestaan toivoi paljon palveluita, joita kirjasto jo tarjoaa. Työpaja osoittikin, ettei kirjaston tiedotus ja markkinointi tavoita paikallista nuorisoa.

Seitsemännessä luvussa käydään läpi kehittämistutkimuksen tulokset ja aineiston analysointi. Kirjastopalvelut on määritelty palvelukokonaisuuksien ja elämänkaariajattelun mukaan. Tulevaisuusverstaiden ideoista parhaimpia lähde-tään toteuttamaan yhdessä palvelupäälliköiden kanssa. Yhdessä Uusia tuulia kirjaston –ohjausryhmän kanssa analysoidaan tulokset ja pohditaan elämänkaariajattelun tarpeellisuutta kirjastolle.

Viimeisessä luvussa kerrataan tutkimuksen tavoitteiden toteutuminen ja pohditaan kirjaston tulevaisuuden näkymiä ja haasteita.

2 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

2.1 Kehittämistutkimuksen tavoitteet

Oulun kaupunki aloitti uuden johtamisjärjestelmän suunnittelun kuntaliitoksen yhteydessä vuonna 2013. Jo silloin päätettiin, että tilaaja-tuottajamallista luovutaan ja siirrytään elämänkaarimalliin. Päätöksen mukaan uusi johtamisjärjestelmä on valmis 2014 vuoden lopussa. Marraskuussa 2014 kaupunginhallitus jatkoi vielä uuden johtamisjärjestelmän valmisteluja, mutta päätti tuolloin, että uusi johtamisjärjestelmä otetaan käyttöön 2017 uuden valtuustokauden alkaessa. Samalla kaupunki supistaa johtoporrasta ja johtajien virat täytetään ilman poliittisia mandaatteja. SOTE-päätösten odottaminen on hidastanut elämänkaarimallin etenemistä. (Oulun kaupunki, 2015.)

Keväällä 2015 kaupunginhallituksen kehittämisjaosto jatkoi johtamisjärjestelmän työstämistä ja 15.4.2015 kaupunginhallitukselle esiteltiin uusi johtamisjärjestelmä, jonka mukaan HYVE:n eli Hyvinvointipalveluiden ja SIKU:n eli Sivistys- ja kulttuuripalveluiden palvelut järjestetään operatiivisella tasolla aluemallin mukaisesti. Elämänkaariajattelu tulee mukaan toiminnallisella tasolla eli palveluita tarjotaan elämänkaariajattelun mukaisesti. Näiden lisäksi esitettiin kaupungin johtoportaan omistajuustahojen järjestys ja mahdollisten SOTE-uudistusten tuomat muutokset. Kaupunginhallitus hyväksyi esityksen. (Oulun kaupunki, 2015.)

Oulun kaupunginkirjaston toimeksiannosta tässä kehittämistutkimuksessa järjestetään Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston palvelut kaupungin uudessa johtamisjärjestelmässä esitetyn elämänkaariajattelun mukaan. Tämä edellyttää kirjaston nykyisten palveluiden selvittämistä ja järjestämistä uudelleen. Kehittämistutkimus tehdään Oulun kaupunginkirjastossa 2.2.2015-16.10.2015 toimivan Uusia tuulia kirjastoon – hankkeen yhteydessä. Hankkeessa mietitään kirjaston tulevaisuuden palveluita. Kehittämistutkimus ei paneudu

pelkästään olemassa oleviin palveluihin, vaan innovoi tulevaisuuden palveluita elämänkaarijattelun mukaisesti. Innovoinnissa käytetään apuna tulevaisuusverstas-menetelmää, jossa haastetaan henkilökuntaa ja asiakkaita pohtimaan tulevaisuuden kirjaston palveluita.

2.2 Kirjasto ja palvelut nyt

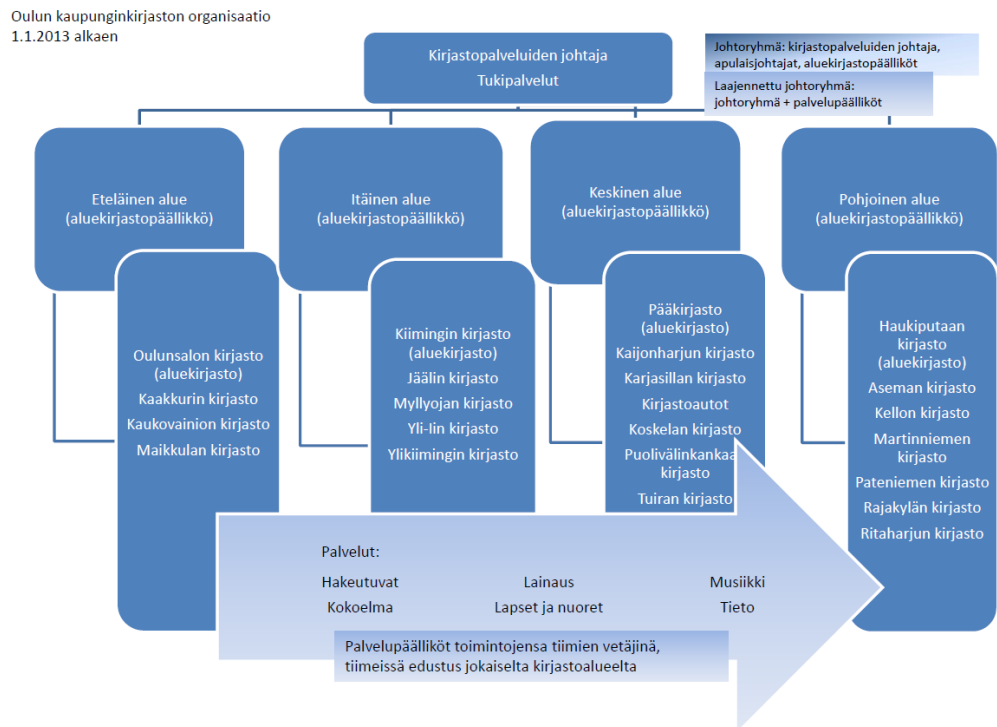
Vuonna 2015 Oulun kaupunki on yksi Suomen laajimmista kunnista. Nykyinen Oulu syntyi vuonna 2013 kuntaliitoksen myötä: Oulu, Haukipudas, Kiiminki, Oulunsalo ja Yli-Ii yhdistyivät yhdeksi kunnaksi. Ylikiiminki liittyi Ouluun jo vuonna 2009. Kaupungissa on 196 291 asukasta, sukupuolijakauma kääntyy vajaalla tuhannella hengellä naisten hyväksi. Ikäjakauman perusteella Oulussa asuu 101 393 työkäistä (25-64-vuotiaita), nuoria opiskelijoita (19-20-vuotiaita) on hieman yli 20 000 ja 0-18-vuotiaita on 47 207. Ikääntyneitä eli yli 65-vuotiaita on yhteensä 27 448. Oulun kaupungin väestö onkin verrattain nuorta. Suuri osa väestöstä on kantasuomalaisia, muiden kansalaisuuksien edustajia on 2,5 % väestöstä (4948 henkeä). Pääosa heistä on eurooppalaisia (1930) tai aasialaisia (1991), afrikkalaisia väestössä on 790 henkilöä, amerikkalaisia 201 ja muista maanosista kotoisin olevia 36 henkilöä. (Oulun kaupungin konsernipalvelut 2015, 21-23.)

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston palveluverkko koostuu 23 kirjastosta ja 2,5 kirjastoautosta sekä Oulun Yliopistollisen Sairaalan kirjakaapista ja palvelukeskusten lainauspisteistä. Kirjastoissa on kirjoja, äänitteitä, kuvataallenteita ja muita aineistoja 1 005 300 kappaletta. 37,5 % kaupungin asukkaista omistaa kirjastokortin. Vuonna 2014 kirjastoon tehtiin 1 850 441 fyysistä kirjastokäyntiä ja lainoja tehtiin yhteensä 3 731 274. Kirjaston järjestämissä käyttäjäkoulutuksissa ja ryhmäkäynneissä vieraili 957 ryhmää eli 18 153 asiakasta. (Oulun kaupungin konsernipalvelut 2015, 74.)

Kirjasto kuuluu Oulun kaupungin Sivistys- ja kulttuuripalveluiden (SIKU:n) alaisuuteen. Vuoden 2013 kuntaliitoksen myötä SIKU jaettiin neljään alueeseen: eteläiseen, itäiseen, keskiseen ja pohjoiseen. Kirjaston hallinto on jaettu SIKU:n

aluemallin ja kirjastonpalvelukokonaisuuksien mukaan. Kirjastopalveluiden johtajan kanssa kirjaston johtotiimin muodostavat apulaiskirjastonjohtaja, aluekirjastopäälliköt ja palvelupäälliköt.

Taulukko 1. Oulun kaupunginkirjaston organisaatio 1.1.2013. Oulun kaupungin-kirjasto-maakuntakirjasto.



Kirjaston palvelut on jaettu kuuteen erilaiseen kokonaisuuteen: asiakasrajapinnassa toimiviin lainaus-, musiikkikirjasto, lasten ja nuorten kirjasto-, tieto- ja hakeutuviin palveluihin sekä aineiston tilaamisesta ja luetteloinnista vastaaviin kokoelmapalveluihin. Näiden palveluiden vastaavina toimivat palvelupäälliköt, joiden tehtävänä kehittää palveluita ja vastata niiden toteutuksesta. Palvelupäälliköt toimivat myös palvelutiimien vetäjinä. Kirjaston organisaatio on esitelty Taulukossa 1.

Kirjasto valmistautuu kaupungin uuteen johtamisjärjestelmään jo tässä vaiheessa supistamalla hallintoaan: Kirjastopalveluiden johtajan vaihdoksen myötä kesken alueen aluekirjastopäällikön paikka on jätetty täyttämättä ja kirjastopalveluiden johtaja toimii oman työnsä ohella myös kesken alueen aluekirjastopääl-

liikkönä. Syksyllä 2015 kirjaston palvelupäälliköiden määrää vähennettiin kuudesta neljään: yksi palvelupäällikkö vastaa sekä tieto- että kokoelmapalveluista ja toinen vastaa lasten ja nuorten sekä hakeutuvien palveluista. Kolmas palvelupäällikkö jatkaa lainauspalvelujen vetäjänä huolehtien samalla logistiikasta. Neljäs palvelupäällikkö toimii musiikkikirjastopalveluiden kehittäjänä ja pääkirjaston musiikkiosaston sekä musiikkiin erikoistuneen Karjasillan kirjaston esimiehenä.

2.3 Oulun kaupunki vuonna 2025

Kuntaliitoksen myötä uuden kunnan palveluita lähdettiin järjestämään uudelleen. 2013 julkaistiin ensimmäinen suunnitelma, *Palvelumalli 2020*, ja sen pohjalta kaupungin hallituksen määrittelemä työryhmä luonnosteli *Palveluverkko-suunnitelman 2015-2025*, joka julkaistiin helmikuussa 2015. Kaupunginhallitus ei hyväksynyt suunnitelmaa sellaisenaan, vaan se otettiin uudelleen valmisteluun ja lopullinen päätös on siirtynyt kevääseen 2016.

Vuonna 2015 taloudelliset haasteet ovat Oulussa merkittäviä. Kaupungin elinkeinorakenteessa tapahtuneet muutokset ovat lisänneet työttömyyttä voimakkaasti parin viime vuoden aikana. Tästä huolimatta Oulu on kasvava kaupunki ja palvelutarve sen mukainen. Oulun kaupunki on tilanteessa, jossa palvelutarpeen kasvu ja talouden heikkeneminen kohtaavat. Tämä vaatii kaupungilta palvelurakennejärjestelmän uudistamista ja kriittistä arviointia. (Oulun kaupunki 2015b, 10.)

Kaupungin väkiluku kasvaa ennusteiden mukaan vuoteen 2030 mennessä noin 30 000 asukkaalla. Suhteellisesti eniten kasvaa ikäihmisten määrä, joka käytännössä kaksinkertaistuu seuraavien 20 vuoden aikana. Varhaiskasvatuspalveluiden tarpeiden odotetaan kasvavan väliaikaisesti 2020-luvulla. Perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen tarve kohoaa koko alueella. Suurin kasvava alue Oulussa on Hiukkavaaran vanha kasarmialue, jonne ollaan rakentamassa uutta asuinalueita. (Oulun kaupunki 2015b, 12-13.)

2. 4 Kirjasto sosiaalisena tilana

Kirjaston käyttötavat ja tarkoitus ovat muuttuneet. Ne tulevat muuttumaan lähi-vuosina yhä enemmän asiakaslähtöisiksi ja samalla henkilökunnan rooli muuttuu. Aivan kuten Laura Hokkanen toteaa teoksessa *Sosiaalinen kirjasto*: ”Ei riitä, että rakastaa kirjoja vaan ensisijaisesti on tehtävä työtä ihmisten puolesta.” (Hokkanen 2015, 7.) Kirjastojen suunnittelussa kiinnitetään enemmän huomiota asiakkaiden tarpeisiin ja heidät otetaan mukaan kirjastotilojen ja –palveluiden suunnitteluun. Kirjastopalveluiden suunnittelussa on huomioitava kaikki ikäryhmät ja erityistarpeita omaavat ryhmät. Lisäksi on myös mietittävä kuinka tavoitetaan ei-käyttäjät. (Gill 2013, 23-24.) Sosiaalinen kirjasto terminä viittaa paikkaan, joka mahdollistaa kanssakäymisen, erilaisten ihmisten kohtaamisen ja yhdessäolon. Se tarkoittaa asiakkaiden osallistamista kirjastotyön kehittämiseen. Toisaalta kyseessä ei ole pelkästään tila, vaan tapa toimia ja viedä kirjastopalveluita kirjaston ulkopuolelle. Perimmäinen idea: lukemisen, tiedon, kulttuurin ja sivistyksen edistäminen ei katoa mihinkään. Erilaisilla menetelmillä pyritäänkin innostamaan ja aktivoimaan eri-ikäisiä ihmisiä edellä mainituilla alueilla. (Hokkanen 2015, 12-17.)

Suomessa uusinta uutta kirjastomaailmassa edustaa Helsingin Keskustakirjasto, jonka rakentaminen aloitettiin syyskuussa 2015 ja joka valmistuu vuonna 2018. Keskustakirjasto 2017 –nimellä kulkeva projekti on nimetty Suomen itsenäisyyden 100-vuotisjuhlavuoden nimikkohankkeeksi. Kirjastoon tulee kolme kerrosta, joista ensimmäiseen rakentuu asiakkaiden kohtaamispaikka, toiseen toiminnallinen tila ja kolmanteen kirjakokoelmat. Uusi kirjasto tarjoaa kaupungin asukkaille ennen kaikkea oleskelu- ja toimintamahdollisuuden. Mallia keskustakirjastolle on haettu Tanskasta. (Jokelainen 2015.) Tanskan Model program for Folkebiblioteker eli uusi kirjasto-ohjelma on Suomen kirjastojen kehittämisessä voimakkaasti mukana.

Tanskassa kirjaston muutos näkyy samoin kuin Suomessa: perinteisen kirjastokäytön rinnalle on vahvasti noussut sosiaalisen tilan ja toiminnan tarve. Tanskalainen kirjasto kutsuu asukkaita kohtaamaan, jakamaan ja luomaan niin kulttuu-

rin kuin sosiaalisten aktiviteettien merkeissä. (Kvist 2015, 40.) Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa painottuu ensisijaisesti uusien kirjastotilojen rakentaminen. Se antaa raamit, joiden avulla voi suunnitella uuden kirjaston tilat. Tanskan mallin mukaan nyky- ja tulevaisuuden kirjastossa tulee tarjota asiakkaille sekä oppimistila, inspiraatiotila, kohtaamistila että työskentely- tai esiintymistila. Tavoitteena on luoda kaikille kansalaisille mahdollisuus epävirallisiin tapaamisiin ja sosiaalisiin tilanteisiin, helpottaa oppimismahdollisuuksia ja mahdollistaa työskentely yksin tai ryhmässä. Kirjasto tarjoaa edelleen perinteisiä lainoja, mutta toimii myös kulttuurin näyttämönä ja kulissina. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

The Learning space eli oppimistila tarkoittaa muuntautumiskykyisiä tiloja, jotka sopeutuvat oppijan tarpeeseen. Perinteisen käsikirjaston hiljaisen tilan sijasta oppimistila tarjoaa opiskelijan käyttöön kirjaston kokoelmat, e-aineistot, pääsyn tietokantoihin sekä tietotekniikan. Tila ei ole luokkamainen vaan houkutteleva. Kyseessä voi olla avonainen tila, suljettu ryhmätyöskentelytila tai kevyillä väliseinillä muunneltava tila. Opiskelijalla on mahdollisuus kysyä neuvoa, paikalla voi jopa olla vapaaehtoisia opettajia. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

The Inspiration space eli inspiraatiotila puolestaan tarjoaa asiakkaalle kokemuksia kirjallisuuden, taiteen, musiikin, viihteen ja pelin parissa. Myös tämä tila on muuntautumiskykyinen. Tarkoitus on, että asiakkaalla on helppo pääsy kulttuurin ja viihteen äärelle. Inspiraatiotila houkuttelee paikalle kirjaston ei-käyttäjiä, sillä tilassa voi järjestää erilaisia tapahtumia, kuten artistivierailuja. Kirjaston työntekijät eivät enää istu tiskin takana vaan liikkuvat asiakkaiden seassa lpadin kanssa. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

The Meeting Space eli kohtaamistila on kaikkien kansalaisten käytettävissä etnisiä, sosiaalisia tai taloudellisia raja-aitoja. Kirjasto tarjoaa asiakkailleen niin sanotun kolmannen tilan, joka ei ole koti tai työpaikka. Kohtaamistila luo mahdollisuuden passiiviselle yhteisöllisyydelle, esimerkiksi lukemisen kahvikupin ääressä muiden keskellä. Tämä tila on avoin ja viihtyisä. Sen on tarjottava jokaiselle jotakin. Kohtaamispaikalla on kolme ulottuvuutta: Se on intiimi, lähes yksityinen mutta kuitenkin julkinen tila. Se on kohtaamistila, jossa voidaan pitää

organisoituja opetuksia tai spontaaneja tapahtumia. Se tarjoaa tilat niin pienille kuin suurille kokouksille. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

The Performative space on hieman hankalammin suomennettavissa. Tampereen kaupunginkirjaston kirjastopalvelujohtaja Pirkko Lindberg puhuu esiintymistilasta (Lindberg 2015), termin voi suomentaa myös esiintymis- ja työskentelytilaksi. Kyseinen tila palvelee kokemuksia, tutkimusta, osallistamista ja luovuutta. Työskentelytilana paikka tarjoaa asiakkaille työvälineet, materiaalit ja mahdollistaa erilaiset työpajat, kuten kirjonta-, elokuva- tai innovointityöpajat. Esiintymistilana paikka antaa mahdollisuuden järjestää näyttelyitä, avoimia iltailtoja tai vaikka kahvitteuiltoja. Esimerkkinä Tanskan kirjasto-ohjelma pitää muun muassa Kirjasto 10:n tiloja Helsingissä, jossa tiloista 70 % on tarkoitettu ihmisten käyttöön ja vain 30 % materiaaleille. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

2.5 Oulun kaupunginkirjasto vuonna 2025

Oulun kaupunki tiivistää palveluja monipalvelukeskustoimintamallilla, jossa saman katon alle kootaan eri toimintoja. Tätä mallia edustaa muun muassa Kiimingin Syke-talo, jossa sijaitsee kirjasto, nuorisotoimi, opistotoimintaa ja museo. Myös Kiimingin lukio on samassa pihapiirissä. Sivistys ja kulttuuritoimen alaisuuteen kuuluvat kirjastot ja nuorisotoimen palvelut sijoitetaan tulevaisuudessa yhä enemmän koulujen yhteyteen. Lisäksi itsepalvelu- ja omatoimipalveluja kehitetään voimakkaasti, muun muassa omatoimikirjastoilla. (Oulun kaupunki 2015b, 26.) Tällä hetkellä Oulussa toimii neljä omatoimikirjastoa: Puolivälinkankaan-, Pateniemen-, Kastellin- ja Maikkulan kirjastot. Omatoimikirjastoja lisätään muutaman kirjaston vuosivauhdilla.

Tavoitteena on, että tulevaisuudessa kirjastossa yhdistyvät peruskirjastotoiminta, lähidemokratia ja kulttuurikeskus. Kirjasto toimii alueensa helposti lähestyttävänä kohtaamispaikkana ja yleishyödyllisenä tilana. Kirjasto mahdollistaa pääsyn kirjallisuuden, sivistyksen ja tiedon pariin. Kirjasto antaa valmiudet tai-

tojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Jatkossa pääkirjasto, kolme aluekirjastoa, lähikirjastot ja monitoimitiloissa toimivat kirjastopisteet takaavat asukkaille kirjastokäytön mahdollisuudet. Täydentäviä palveluja tuottavat kirjastoautot ja hakeutuvat palvelut. Pääkirjaston ja aluekirjastojen palveluissa panostetaan monipuolisuuteen, laatuun ja laajuuteen. Kirjastot mahdollistavat myös muut palvelut tulevaisuudessa ja toimivat elämys- ja oppimiskeskuksina. (Oulun kaupunki 2015b, 26.)

Pääkirjastosta löytyy kattavin kokoelma, maakunnallinen aineisto ja kaupungin kirjaston varasto. Pääkirjaston tehtävä maakuntakirjastona on kehittää toiminta-aluettaan koskevia verkko-, tieto- ja kaukopalveluja, sekä kouluttaa henkilökuntaa. Maakuntakirjasto toteuttaa muiden kirjastojen kanssa yleisten kirjastojen alueellisia ja valtakunnallisia kehittämishankkeita ja suorittaa opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa sovitut muut tehtävät. (Oulun kaupunki 2015b, 30.)

3 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Oulun kaupunki ottaa käyttöönsä uuden johtamisjärjestelmän vuoden 2017 alusta. Valmisteluissa on päätetty siirtyä tilaaja-tuottaja-mallista elämänkaarajatteluun. Käytännössä tämä ei kuitenkaan tarkoita organisaatiomuutosta: Hyvinvointipalvelut ja Sivistys- ja kulttuuripalvelut toteutetaan jo olemassa olevan aluemallin mukaisesti. Alueilla elämänkaarajattelu toteutetaan toiminnallisesti. Tavoitteena on poikkitoiminnallisuus ja asiakkaiden huomioiminen. (Tähti-nen 2015)

Seuraavissa luvuissa tarkastellaan elämänkaarajatteluä elämänkaaripsykologian näkökulmasta, Tanskan uuden kirjasto-ohjelman ikäryhmittelyä ja Oulun kaupungin strategian ja hyvinvointipalveluiden elämänkaarimallia. Elämänkaaripsykologia antaa vastaukset siihen, miten ihminen kehittyy ikävuosien myötä. Se ei sellaisenaan sovellu kirjastokäyttöön. Tanskan uusi kirjasto-ohjelma kertoo millaisilla palveluilla nykykirjastot pyrkivät vastaamaan eri ikäryhmien tarpeisiin. Oulun kaupunginkirjasto noudattaa Oulun kaupungin strategiaa, mutta se tulee käyttämään elämänkaarajattelussa hyvinvointipalveluiden tekemää tarkempaa jaottelua, jonka avulla on helpompaa jakaa palveluita eri ikäryhmille. Tanskan mallissa mainittujen ikäryhmien tarpeet ja kirjastonkäyttötavat on huomioitu myös Oulussa ja palveluita pyritään kehittämään proaktiivisemmiksi ja asiakkaan toiveita vastaaviksi.

3.1 Elämänkaaripsykologia

Kehittämistutkimuksessa tarkastellaan elämänkaaripsykologiaa lähinnä siitä näkökulmasta, miten se määrittelee ihmisen elämänkaaren. Elämänkaaripsykologia perustuu ajatukseen, että ihmisen kehitys jatkuu koko hänen elämänsä ajan. Jokainen ihminen on yksilö ja ainutlaatuinen, mutta tästä huolimatta ihmisen elämänkaaresta löytyy yleisiä lainalaisuuksia. (Dunderfelt 2011, 15-16.)

Ihmisen elämänkaarijaottelu on peräisin jo tuhansien vuosien takaa. Muun muassa kiinalaisfilosofi Kunfutse on määritellyt elämäntulkua iän perusteella ja antiikin Kreikasta jaotteluita tunnetaan jo muutama erilainen. (Dunderfelt 2011, 22.)

Nykyään elämänkaaripsykologian kehitys jaetaan kolmeen vaiheeseen: Ensimmäinen vaihe on 1900-luvun alkupuolisko, jolloin vaikuttivat psykoanalyysin perustanut Sigmund Freud ja Charlotte Bühler, joka loi uransa elämänkaariajattelun kehittämisen. Kolmas 1900-luvun alun tunnetuimmista elämänkaaren tutkijoista on Carl Gustav Jung (1875-1961), joka jakoi elämänkaaren neljään vaiheeseen: 1. lapsuuteen, 2. nuoruuteen ja aikuisuuteen, 3. keski-ikään ja 4. vanhuuteen. Elämänkaaripsykologian toinen vaihe alkoi sodan jälkeen 1950-luvulla, jolloin tehtiin vuosien mittaisia seurantoja ihmisjoukkojen elämänvaiheista. 1970-luvulta alkoi nykypäivään asti jatkunut kolmas vaihe, jonka aloitti Daniel Levinson. Levinson määrittelee tutkimuksissaan elämänkaaren ja elämänrakenteen. Hänen mukaansa elämänkaari tarkoittaa sitä, että jokainen ihminen käy elämänsä aikana läpi tietyt kehitysvaiheet. Elämänrakenteella hän puolestaan tarkoittaa yksilön suhdetta erilaisiin asioihin, jotka vaihtelevat elämän aikana. (Dunderfelt 2011, 27, 31-35.)

Tony Dunderfelt jaottelee teoksessaan *Elämänkaaripsykologia* ihmisen elämänkaaren perusvaiheeseen (0-20 vuotiaat), jäsentymisen vaiheeseen (20-40 vuotiaat), Yksilöllisen päämäärien vaiheeseen (40-60/65 vuotiaat) ja kypsyyden ikävaiheeseen (60/65-vuodesta eteenpäin). (Dunderfelt 2011, 61, 97, 146, 192.)

Ihmisen kehityksen perusvaihe alkaa sikiövaiheesta ja päättyy aikuisuuden kynnykselle. 20 ensimmäistä vuotta ovat ihmisen fyysisen ja henkisen kehityksen kannalta nopeaa aikaa: ihminen kasvaa vauvasta leikki-ikäiseksi ja 3-7-vuotiaana kiinnittyy ympäröivään kulttuuriin ja käyttäytymissääntöihin. 7-12 -vuotiaana lapsi käy koulua ja yksilölliset piirteet kehittyvät selkeämmiksi. Nuoruusvuodet sijoittuvat 12-20 ikävuoden väliin, jolloin ihminen elää voimakasta yksilöllisyyden heräämisen aikaa. (Dunderfelt 2011, 61, 73, 81-85.)

Jäsentymisen vaiheessa siirrytään aikuisuuteen, johon liittyvät perhe, ystävyys, työ ja harrastukset. 20 vuoden iässä ihminen elää itsenäisyyden ja itsekkyyden aikaa. Ohessa suunnataan jo kohti työ- ja perhe-elämää. Kolmannella vuosikymmenellä ihminen alkaa rauhoittua ja elämä rajautua tiettyihin uomiin. Lopulta hän juurtuu ympäröivään yhteiskuntaan. Tässä vaiheessa voi myös tapahtua elämän uudelleenarvioimista ja täydellinen elämänmuutos, jota kutsutaan toiseksi puberteetiksi. (Dunderfelt 2011, 97-103, 109, 119.)

Yksilöllisten päämäärien vaihe alkaa 40 ikävuodesta, jota pidetään kaikissa elämänkaariteorioissa elämän tärkeimpänä virstanpylväänä. Se on uuden elämänsuuntauksen aika, jolloin ihminen pystyy kohtaamaan vaikeudet itsenäisemmin ja vapaammin. Seuraavat vuosikymmenet ovatkin yksilöllisen tahdon aikaa, mutta ne voivat myös olla lamaantumisen vaihe. Keski-ikä kriisi on monen tutkijan mielestä myytti, sillä harva todella kärsii siitä. Monelle keski-ikä on positiivisten mahdollisuuksien aikaa. Toisaalta ihminen ei ole enää nuori, mikä ilmenee fyysisesti elimistön rappeutumisenä ja sosiaalisesti ja psyykkisesti lasten kotoa lähtönä ja työpaikalla taisteluna nuorempien kanssa omasta paikastaan. (Dunderfelt 2011, 146, 150, 156-158.)

60 ikävuoden jälkeen ihminen siirtyy kypsyiden vaiheeseen, joka jatkuu aina kuolemaan saakka. Nykyään yli 60-vuotias ei ole vielä vanhus, sillä elinikä on pidentynyt viimeisen sadan vuoden aikana huomattavasti. Gerontologian mukaan pitkän iän salaisuus on yhdistelmä muun muassa seuraavista: hyvä itsetunto, positiivinen elämänasenne, itsemääräämisoikeus, oikeus sukupuolisuuteen, kohtuullinen sekä fyysinen terveys että taloudellinen tilanne. Kolmannella ikäpolvella tarkoitetaan virkeitä senioreita, jotka opiskelevat, matkustelevat ja ovat sosiaalisia. Vastaavasti on ehdotettu jatkoksi neljättä ikäpolvea toimintakyvyiltään heikoille hyvin iäkkäille ihmisille. Kypsyiden vaiheeseen kuuluu siirtyminen talouden ja työelämän arvoista sisäisempiin arvoihin. Elämässä on vielä paljon kokemista, mahdollisuuksia kasvuun ja kehitykseen. Muistelua pidetään tälle elämänvaiheelle tärkeänä. Sen avulla ihminen rakentaa omaa minuuttaan ja se auttaa myös tulevaisuuden kohtaamisessa. (Dunderfelt 2011, 192-196, 200-201, 204)

3.2 Tanskan uuden kirjasto-ohjelman ikäryhmät

Tanskan uusi kirjasto-ohjelma (Model program for Folkebiblioteker) on määritelty kirjaston käyttäjät ikäryhmittäin: pienet lapset, vanhemmat lapset, nuoriso, aikuiset ja seniorit. Pienten lasten tilojen yhteydessä vanhemmille voidaan tarjota esimerkiksi sohva ja infoa vanhemmuudesta. Kirjasto on pienille lapsille myös epämuodollinen paikka tarinankerronnalle, leikille ja oppimiselle. Kirjaston tehtävä on tukea lasten halua lukea ja tarjota tietokoneita ja pelejä. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

Vanhemmille lapsille kirjasto on vapaa paikka, jossa voi oleilla ilman vanhempia tai opettajaa. Kirjasto tarjoaa lapsille tilat oleskeluun, meluamiseen, internetin käyttöön, pelaamiseen tai vaikka tyttöjen jutuille. Kaiken tämän lisäksi kirjasto on myös paikka, jossa voi lueskella rauhassa ja etsiä tietoa kirjoista. Tilat suosittelaa suunniteltavaksi yhdessä lasten kanssa. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

Diginatiivit eli digitaalista teknologiaa sujuvasti käyttävä nuoriso puolestaan käyttää kirjastoa tiedon hakemiseen erilaisilla laitteilla. He myös luovat itse tietoa sekoittamalla digitaalisia tuotteita keskenään. Mikään ei kuitenkaan takaa, että diginatiivit osaisivat käyttää ja suodattaa tietoa. Tässä kirjasto voi auttaa tuottamalla digitaalisen median oppaita ja opastaa laitteiden ja ohjelmien käytössä. Kirjasto voi järjestää nuorille ohjelmaa, kuten deitti-iltoja tai artistivieraita. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

Tanskan ohjelman mukaan suurin kirjaston käyttäjäryhmä ovat aikuiset. Aikuiset tuovat kirjastoon mukanaan myös lapset. Eniten käy naisia. Myös koulutus vaikuttaa kirjaston käyttöön: koulutetut käyttävät Tanskassa enemmän kirjastoa kuin kouluttamattomat. Ohjelman mukaan gallupit ja segmentointi ovat osoittaneet, että kirjastoa käyttävät aikuiset ovat yhteiskuntaorientoituneita, eivät niinkään yksilökäyttäjiä. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.) Tämä lienee ollut yksi keskeinen tekijä Tanskan ohjelman tila-ajattelussa.

Seniorit puolestaan lainaavat kirjoja ja lukevat lehtiä. He opettelevat kirjastossa tietotekniikkaa, älypuhelimien ja tablettien käyttöä. Senioreille kirjaston rooli oppimiskeskuksena korostuu. Kirjasto on heille kohtaamispaikka, jossa järjestetään kirjallisuustapahtumia kuten lukupiirejä. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

Kirjastolla on tärkeä rooli myös sopeuttamisessa. Tanskassa maahanmuuttajat käyttävät kirjastoa enemmän kuin natiivit tanskalaiset. Maahanmuuttajille kirjasto on kohtaamispaikka ja oppimiskeskus. Esimerkkinä mainittakoon maahanmuuttajatytöt, joista osa ei saa kodin ulkopuolella mennä muualle kuin kouluun tai kirjastoon. Vaikeuksia kirjastolle tuottaa nuorison, nuorten aikuisten ja syrjäytyneiden tavoittaminen. Kirjasto haluaakin tarjota tilat kaikille käyttäjäryhmille. Tästä huolimatta tanskalaisessa kirjastossa otetaan ensisijaisesti huomioon aikuiset, perheet ja lapset, ja sitten vasta muut. (Modelprogram for Folkebiblioteker 2014.)

3.3 Elämänkaari Oulun kaupungissa

Vuonna 2013 hyväksytty Oulun kaupungin strategia määrittää kaupungin arvoiksi reiluuden, rohkeuden ja vastuullisuuden. Strategiassa todetaan, ettei se koske pelkästään kaupungin organisaatiota vaan kaikkia sen asukkaita, yrityksiä ja järjestöjä. Strategia määrittää tärkeimmiksi asiakkaiksi kuntalaiset, jotka on hahmotettu elämänkaaren mukaisesti neljään ryhmään: lapsiperheet, nuoret, työikäiset ja ikäihmiset. (Oulun kaupunki 2013.)

Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden Hyvinvointikertomuksessa 2013-2016 elämänkaariajattelu on jaoteltu seuraavalla tavalla:

- lapset, varhaisnuoret, lapsiperheet
- nuoret, nuoret aikuiset
- työikäiset
- ikäihmiset.

Verrattuna elämänkaaripsykologiaan 0-20-vuotiaat on jaoteltu tarkemmin, koska näiden ikävuosien aikana ihmisen kehityksessä ja sitä myöten myös tarpeissa

tapahtuu paljon muutoksia. Kaupungin palveluita ajatellen 5-vuotiaan lapsen tarpeet ovat hyvin erilaiset kuin 15-vuotiaan nuoren tarpeet.

Hyvinvointikertomuksen mukaan oululaiset lapsiperheet eivät asu yhtä ahtaasti kuin muualla maassa, mutta toisaalta pienituloisten ja toimeentulotukea saavien yksinhuoltajaperheiden määrä on kasvanut. Varhaisnuoret käyttävät vähemmän alkoholia kuin ennen, mutta polttavat tupakkaa tai kokeilevat ahkerammin huumeita. Liikunta puolestaan on lisääntynyt jonkin verran. Koulukiusaaminen ja yksinjäätminen on vähentynyt hieman verrattuna aikaisempiin vuosiin. (Oulun kaupunki 2014.)

Nuoret oululaiset liikkuvat aikaisempaa enemmän ja toisen asteen opiskelijoiden terveydentila on aikaisempaa parempi. Lukiolaiset löytävät paremmin ystäviä kuin ammattikoululaiset, joiden keskuudessa yksinäisyyttä koetaan enemmän. Alkoholia nuoriso käyttää muun Suomen nuorison tavoin, tupakanpolto on vähentynyt, mutta vaihtoehtoisia huumeita kokeillaan keskimäärin enemmän. Nuorisotyöttömyys on valtakunnan tasolla suurempi kuin muissa isoissa kaupungeissa, samoin koulutuksen ulkopuolelle jäävien nuorten osuus on kasvussa. (Oulun kaupunki 2014.)

Työikäisten keskuudessa pitkäaikaistyöttömien osuus on kasvanut viime vuosina, vaikeasti työllistyvien osuus on koko maan keskiarvoa suurempi. Toimeentulotukea saavia työkäisiä on aikaisempia vuosia vähemmän. Oulussa jäädytään keskimäärin eläkkeelle aikaisemmin kuin muissa Suomen kunnissa. (Oulun kaupunki 2014.) Verrattuna elämänkaaripsykologiaan kaupunki niputtaa työikäiset tiiviimmin yhteen, vaikka työikäisten ryhmä on kaupungissa kaikkein suurin ja myös heidän tarpeensa muuttuvat vuosien kuluessa. Työikäisiin kuuluvat niin vastavalmistuneet 25-vuotiaat kuin lähellä eläkeikää olevat 60-vuotiaat. Helpotuksena voidaan pitää sitä, että työikäiset voivat kuulua myös ensimmäiseen ryhmään eli lapset, varhaisnuoret ja lapsiperheet -ryhmään. Palveluita voidaan suunnata ruuhkavuosissa eläville lapsiperheille, joiden tarpeet ovat hyvin erilaiset kuin lapsettomien tai jo kotoa pois muuttaneiden lasten vanhempien tarpeet.

90 % oululaisista yli 75-vuotiaista asuu vielä kotona. Ikäihmisten toimeentulo on viime vuosina parantunut vuosi toisensa jälkeen. (Oulun kaupunki 2014.) Kuten elämänkaaripsykologian jaottelustakin käy ilmi, nykyään ikäihmiset ovat virkeämpiä ja parempikuntoisia vielä muutama vuosikymmen sitten. Eläköitymisen jälkeen alkaa useimmiten toimelias elämänvaihe. Tanskan mallissakin mainitut palvelut ikääntyneille ovat hyvin tuttuja myös oululaisessa kirjastossa, jossa seniorit ovat yksi aktiivisimmin kirjastoa käyttävä ikäryhmä.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Palvelumuotoilu

Suomessa palvelut ovat vallanneet alaa perinteisiltä kulutus- ja teollisuustuotteilta. 2010-luvulla jo 60 % bruttokansantuotteesta tulee palveluista. Yhteiskunnan kehitys ja elintason parantuminen muuttavat samalla asiakkaiden tarpeita. Palveluiden kehittämisessä on siirrytty yhä enemmän asiakaslähtöiseen ajatteluun, jossa ihmiset otetaan mukaan tuotekehittämiseen. Palvelumuotoilun välineillä pystytään miettimään laajemmasta näkökulmasta kehitteillä olevaa tuotetta, joka voi olla fyysisen tuotteen sijaan esimerkiksi tapa toimia. (Miettinen 2011, 21-26.)

Palvelumuotoilun juuret ovat 1990-luvun alussa, jolloin palveluala kasvoi huomattavasti. Tutkimusalan pioneeri lienee Michael Erlhoff. Suuren panoksen alalle on tuonut Birgit Mager, joka on edelleen hyvin aktiivinen toimija. Suomessa palvelumuotoilun perustat on luotu jo 1997, mutta siitä huolimatta Mikko Koiviston 2007 julkaistu pro gradu –työ oli pitkään ainut palvelumuotoilun tutkimus Suomessa. (Tuulaniemi 2011, 61-63.)

Yrityksen on tärkeää seurata muuttuvia markkinoita ja peilata omia palveluitaan niihin. Innovaatiokyky ja nopea reagointi ovat elintärkeitä olemassa olevien ja uusien asiakkaiden tavoittamisen kannalta. (Miettinen 2011, 29.) Palvelumuotoilun avulla organisaatio voi selvittää liiketoiminnan mahdollisuudet, kehittää palveluitaan ja innovoida uusia. Se yhdistää perinteiset palvelumenetelmät ja muotoilun kautta tulevat palveluiden kehitysmenetelmät toisiinsa. Tavoitteena on saavuttaa ekologisesti, taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti kestävät palvelutuotteet, jotka ovat yhteydessä asiakkaan arvojen ja tarpeiden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 24-28, 97.)

Palvelumuotoilussa fokuksessa on ihminen, ei yritys (Kimbell 2011, 46). Palvelusta puhuttaessa ihminen eli asiakas on tärkeä osa palvelutapahtumaa. Keskiössä eivät ole tuotettavat tavarat vaan ihmisen tarpeet ja niiden tyydyttäminen

palvelukonsepteilla. Emme voi etukäteen suunnitella jokaista palvelukokemusta, mutta palvelumuotoilun avulla voimme pyrkiä mahdollisimman tasalaatuiseen ja hyvään palvelukokemukseen. (Tuulaniemi 2011, 24-28, 97.) Palvelun toimivuus varmistetaan, kun suunnittelun lähtökohtana ovat käyttäjän odotukset ja tarpeet. Palveluita kehitettäessä ideana on osallistaa kehitystyöhön kaikki osapuolet eli työntekijä ja asiakas. Vuorovaikutuksen avulla luodaan toimintoja ja kokemuksia. (Miettinen 2011, 23-26.)

Palvelumuotoilu koostuu työkaluista ja prosessista (Tuulaniemi 2011, 58). Tuotettaessa palveluita on otettava huomioon asiakkaan lisäksi asiakaspalvelu ja siihen liittyvät tilat ja esineet, olivat ne sitten fyysisiä tai digitaalisia. Keskiössä on asiakas, sillä ilman häntä ei ole myöskään palvelua. Palvelukokemus syntyy asiakkaan ja toisen tärkeän toimijan, asiakaspalvelijan vuorovaikutuksesta. Yrityksellä tulee olla asiakasymmärrys eli sen tulee tuntea asiakkaan motiivit ja tarpeet. Palveluiden yhteys kokonaisuuteen on nähtävä, sillä usein palvelut kulutetaan liitettynä johonkin toiseen palveluun. (Tuulaniemi 2011, 66-67, 71.)

Palvelumuotoilu on ennakoivaa eli proaktiivista. Sen tavoitteena on selvittää mahdollisten asiakkaiden tarpeet kuuntelemalla asiakkaita ennen palvelukokonaisuuden rakentamista. (Tuulaniemi 2011, 73.) Palvelukokemus rakentuu palvelupoluista eli palvelun erilaisista vaiheista. Näitä vaiheita kutsutaan palvelutuokioiksi, jotka taas koostuvat monista kontaktipisteistä. Pisteitä voivat olla ihmiset, esineet, tilat tai toimintamallit. Organisaation mahdollisuus on kontaktipisteissä, niiden kautta voidaan puhutella asiakasta. (Tuulaniemi 2011, 78-81.)

Oleellista on suunnitella uusia palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa. Suunnittelussa voidaan käyttää perinteisiä menetelmiä, joissa käyttäjätietoja selvitetään käyttäjäkyselyiden tai -tutkimusten avulla. Mukailut menetelmät perustuvat humanistisiin tieteisiin ja niissä havainnoidaan tuotteiden käyttöä. Innovatiiviset menetelmät puolestaan hyödyntävät erilaisia prototyypimenetelmiä ja suunnittelutyöpajoja. (Hämäläinen 2011, 63-65.) Suunnitteluprosessiin tulee osallistaa kaikki palveluun kuuluvat ihmiset eli asiakas, asiakaspalvelija, palvelutuottaja ja ylläpitäjä. Tavoitteena on saada mahdollisimman laaja kuva uudesta palvelusta ja sen sisältämisestä asioista jo analysointivaiheessa. Kaikki osapuolet eivät siis

ole päättämässä millaista palvelua tuotetaan, mutta tuovat palveluun oman tieto- ja arvomaailmansa. Kehitystyö voidaan tehdä työpajoissa, jotka voivat olla fyysisiä ryhmätyötiloja tai virtuaalisia paikkoja. (Tuulaniemi 2011, 116-119.)

4.2 Tulevaisuudentutkimus

Yleensä tieteen lähtökohta on todellisuuden ja säännönmukaisuuksien kuvailu (Niiniluoto 2013, 23). Tulevaisuutta ei ole olemassa, joten tulevaisuuden tutkimuksen lähtökohta on nykyisyys. Nykyisyyden tarkastelun perusteella voimme hahmottaa vaihtoehtoisia tulevaisuuden kuvia, mutta meillä ei ole luotettavaa tietoa tulevaisuudesta. Koska tiedämme, että yhteiskunnassa ja elämässä on tiettyjä lainalaisuuksia ja pystymme kuvittelemaan tulevaisuuden, voimme myös helposti mieltää millaista tulevaisuudessa on. (Metsämuuronen 2009, 280- 283.) Esimerkiksi fysiikassa, psykologiassa ja taloustieteissä nykyhetkeä koskeva tieto yhdessä alkuehtojen kanssa voi tuottaa väitteitä tulevista tapahtumista (Niiniluoto 2013, 23).

Tulevaisuuden tutkimus hyödyntää sekä laadullista että määrällistä metodiikkaa. Tulevaisuuden tutkimuksessa käytetään tutkimusmenetelmiä, joita voidaan käyttää myös muissa tutkimussuuntauksissa. Kehittämistutkimuksen kannalta olennaista on hyödyntää tulevaisuudentutkimuksen asiantuntijamenetelmiä, joiden avulla selvitetään millaisena asiantuntijat näkevät tulevaisuuden. Oletuksena on, että oman alansa asiantuntijalla on selkeämpi näkemys alan kehityksestä kuin asiasta tietämättömällä. (Metsämuuronen 2009, 285-296.)

Asiantuntijan ja maallikon erottaa tavoista, joilla he lähestyvät tutkittavaa asiaa. Maallikot saavat tietoa median kautta ja keskustelemalla muiden maallikkojen kanssa. Asiantuntija puolestaan luotaa mahdollisia vaihtoehtoja tutkimuksilla ja asiantuntijamenetelmillä kuten etu- ja arvostirittatietojen kartuttamisella. Asiantuntijan tavoitteena on löytää mielekäs ratkaisu, jossa riskien ja epävarmuuden määrä on hyväksyttävyyden rajoissa. Asiantuntijan tarjoama suositus ei ole ob-

jektiivinen, koska hän on samalla vastuussa antamastaan tulevaisuuden ennustuksesta. (Kamppinen 2002, 23-24.)

Päätöksenteko, heikot signaalit ja niiden teoria liittyvät olennaisesti tulevaisuuden tutkimukseen. Heikot signaalit viestittävät tulevista ilmiöistä, jotka tarkkasilmäinen näkijä voi aistia, vaikka ne eivät vielä ole kovin näkyviä. (Kamppinen 2002, 32.) Heikko signaali voi olla trendi tai idea. Se voi olla jokin yllättävä signaali tai vaikeasti huomattava kohina. Heikko signaali voi myös olla uhka, ja usein käykin niin, että sen vaikutus aliarvioidaan. (Hiltunen 2012, 108-112).

Heikko signaali joko kuolee nopeasti tai muuttuu vahvaksi signaaliksi, jonka kaikki havaitsevat. Heikon signaalin tunnistaa siitä, jos kollegat nauravat ajatukselle, eivät ole ikinä kuulleetkaan asiasta tai eivät halua, että siitä puhutaan. (Hiltunen 2012, 113.) Heikkojen signaalien aistimisessa ei ole kyse tieteestä vaan tunteista tai intuitiosta. Parhaiten heikot signaalit aistii henkilö, joka on osana aistittavaa järjestelmää. Joukossa voi myös olla ihmisiä, joiden aistit ovat tässä suhteessa tarkempia ja harjaantuneempia, he paljastavat uudet tuulet meille muille. (Metsämuuronen 2009, 288-289.)

Heikolla signaalilla voi olla suuri vaikutus (Hiltunen 2012, 108.) ja noiden signaalien aistija onkin yrityksessä usein avainasemassa. Monet suuret yritykset satsaavat tulevaisuuden tutkimukseen juuri tämän vuoksi. Heikoimpana tulevaisuuden tutkimuksen kannalta pidetään kuntataloutta, jossa tulevaisuuden ennakointi on vaalikauden pituinen. Suhtautumistapa uuteen tietoon voi olla monenlainen:

- passiivinen (tulevaisuutta paetaan)
- reaktiivinen ("vahingolle ei enää voi mitään"-ajattelu)
- preaktiivinen (tulevaisuuteen varaudutaan tietyllä todennäköisyydellä)
- proaktiivinen (toimitaan tulevaisuuden muuttamiseksi)
- postaktiivinen (opitaan menneisyyden virheistä ja toimitaan tulevaisuudessa toisin).

Jotta voidaan tehdä päätöksiä, tarvitaan riittävästi luotettavaa tietoa tulevaisuudesta. (Metsämuuronen 2009, 290-291.)

4.2.1 Tulevaisuusverstas

Robert Jungk ja Norbert Muller kehittivät tulevaisuusverstas-menetelmän 1980-luvun puolivälissä. Menetelmää on kehitetty Saksassa ja Itävallassa, josta se on levinnyt parhaiten Tanskaan. Suomessa menetelmä yleistyi 1990-luvun alussa. Se antoi mahdollisuuden tavalliselle ihmiselle tutkia tulevaisuutta. Kyseessä on niin sanottu kansanomaistettu aivoriihi, jossa yhdistetään yksilölliset kokemukset ryhmäprosessiin. Ideat ammennetaan suoraan sosiaalisesta mielikuvituksesta. (Nurmela 2013, 213-214.) Jungk ja Muller halusivat aktivoida kansalaiset ja tulivat samalla luoneeksi demokraattisen keksinnön, jolla kansa sai äänensä kuuluviin (Jungk 1987, 5).

Menetelmässä osallistujat eivät ole passiivisia kuuntelijoita, vaan heistä tulee aktiivisia toimijoita. (Jungk 1987, 11.) Tulevaisuusverstaat ovat ennemminkin tulevaisuuden tekemistä kuin sen tutkimista. Verstaissa ennakoidaan ihmisten toimintaa ja tarpeita selvittämällä mitä tietoa meillä on haluamastamme tulevaisuudesta ja samalla myös sitä mistä meillä ei ole tietoa ja mitä meidän tulee selvittää. Verstaat ovatkin yhteiskunnallisen oppimisen ja tiedonhankinnan keskustelua keskenään. Tulevaisuusverstas on kolmivaiheinen työkalu, jota voidaan käyttää yhteistoiminnan kehittämiseksi. Sillä etsitään heikkoja signaaleja, käytetään mielikuvitusta ja se on tavallisen ihmisen tulevaisuusmetodi. (Nurmela 2013, 213-214.)

Jungkin ja Mullerin mukaan kansalaisten aktivoiminen voi aluksi olla vaikeaa, koska ihmiset ovat tottuneet olemaan passiivisia kuulijoita, eivät aktiivisia toimijoita. (Jungk 1987, 5.) Pääosin tulevaisuusverstaskokemukset ovat olleet positiivisia, sillä osallistujat pitävät menetelmää käytännönläheisenä ja inspiroivana. Lisäksi osallistujat pääsevät vaikuttamaan tulevaisuuden tapahtumiin. Tärkeää on, etteivät saman organisaation esimiehet ja alaiset työskentele samassa ryhmässä, sillä tämä voi johtaa etenemisongelmiin. Aivoriihen vetäjällä on suuri rooli, sillä hänen täytyy uskaltaa heittäytyä ja ottaa ongelma myös omaksi asiakseen. Vetäjä voi esittää tarkentavia kysymyksiä tai laajempia näkemyksiä

osallistujille, jotta kaikki oleellinen saadaan aivoriihestä irti. (Nurmela 2013, 215.)

4.2.2 Tulevaisuusverstaan vaiheet

Tulevaisuusverstaassa on kolme isoa vaihetta: ongelma-, mielikuvitus- ja todellistamisvaihe. Näitä edeltää valmisteluvaihe ja lopuksi tulevat vielä jälkitoimenpiteet. Verstaan toteuttaminen on helppoa ja ilmaista. (Jungk 1987, 54.)

Valmisteluvaiheessa määritetään teema, jolle tarvitaan ratkaisu. Verstasta varten tarvitaan miellyttävä tila ja työskentelyvälineet, esimerkiksi kyniä, paperia ja fläppitaulu. Verstaassa olisi hyvä olla viihtyisää. Verstaaseen tarvitaan kiinnostuneet kohderyhmät, jotka voidaan hakea esimerkiksi lehti-ilmoituksella. Ennen varsinaista aloitusta osallistujille kerrotaan verstaan historiasta, työtavoista ja laaditaan verstaan aikataulu. (Jungk 1987, 62-64. Nurmela 213: 214.)

Ongelmavaiheessa määritellään teemaa sen aiheuttamien ongelmien kautta. Ongelmat kirjoitetaan selkeästi näkyville paperille. Tässä vaiheessa osallistujat voivat esittää kysymyksiä (esimerkiksi: mihin halutaan muutoksia, mitä ongelmia nykyhetkessä on?) Syntyvä aineisto kirjataan ylös ja laitetaan näkyville. Tähän voidaan käyttää posti it-lappuja, A4-papereita tai fläppitaulua. Aikaa tähän käytetään puolesta tunnista pariin tuntiin. Tämän jälkeen arvioidaan ongelmien tärkeys, mikä voidaan tehdä pisteyttämällä. Osallistujille voidaan määritellä tietty käytettävissä oleva pistemäärä, jonka he voivat jakaa esitetyille ongelmille. Eniten pisteitä saaneet ongelmat kootaan ryhmiksi ja kiinnostavimmat otetaan jatkokäsittelyyn. Ryhmittelyllä pyritään siihen, että saadaan parempi käsitys ongelma-alueesta ja jatkotyöskentelyn kannalta helpommin lähestyttävä pohja. (Jungk 1987, 72-74. Nurmela 213, 214.)

Seuraavaksi siirrytään mielikuvitusvaiheeseen, joka on myös verstaan tärkein vaihe. Aikaisemmin ongelmiksi mielletyt vaiheet muutetaan positiivisiksi asioiksi ja pohditaan, kuinka ne voidaan toteuttaa. On tärkeää, että verstaan vetäjä kannustaa tässä vaiheessa käyttämään mielikuvitusta, ajattelemaan hulluja ide-

oita ja unohtamaan kritiikin. Vetäjän rooli on merkittävä juuri kannustajana ja innostajana, jotta osallistujille ei muodostu kynnystä tuottaa ideoita. Osallistujat eivät missään nimessä saa arvostella syntyviä ideoita. Ideat kirjataan taas ylös. Määrä korvaa laadun, sillä todelliset ideat kehittyvät vasta ajan myötä. Myös tässä vaiheessa pisteytetään tai valitaan keskustelulla jatkokäsittelyyn parhaimmat ideat. Todennäköisesti jo tässä vaiheessa parhaista ideoista voidaan nähdä visio, utopia tulevaisuudesta. (Jungk 1987, 83-84. Nurmela 213, 214-215.)

Todentamisvaiheessa arvioidaan edellisen vaiheen parhaiden ideoiden kehityskelpoisuus ja kiinnostavuus. Tavoitteena on löytää konkreettiset ideat, jotka pystytään toteuttamaan lähitulevaisuudessa. Ideoita tarkastellaan käytännön kannalta ja selvitetään mahdolliset esteet, jotka vaikeuttavat idean toteuttamista. (Jungk 1987, 94. Nurmela 213, 214.)

Jälkitoimenpiteenä lopuista kiinnostavista ideoista muokataan hanke-ehdotuksia ja mietitään etenemisjärjestystä: mistä aloitetaan ja milloin. (Nurmela 213, 214.)

5 TOIMENPITEET: PALVELUKOKONAISUUDET JA ELÄMÄNKAARIAJATTELU

Kehittämistutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi tehtiin kolme erilaista toimenpidettä: Ensimmäisenä selvitettiin Oulun kaupunginkirjaston palvelukokonaisuuksien sisällöt. Toiseksi palvelut määritettiin uudelleen elämänkaariajattelun mukaan. Kolmantena lähdettiin pohtimaan tulevaisuuden palveluita tulevaisuusverstaiden avulla.

Liitteestä yksi löytyvät kirjaston palvelukokonaisuudet ja palvelut. Luvussa kuusi käsitellään tarkemmin nuorten ja nuorten aikuisten palvelut elämänkaariajattelun mukaan sekä eniten pisteitä saaneet tulevaisuuden ideat että nuorten edustajiston ideat. Liitteistä 2-4 löytyvät muiden ikäryhmien palvelut elämänkaariajattelun mukaisesti lajiteltuna ja eniten pisteitä saaneet tulevaisuusverstaiden ideat.

5.1 Palvelukokonaisuudet nyt

Oulun kaupunginkirjaston palvelukokonaisuudet on jaettu kuuteen kokonaisuuteen: Lainaustpalvelut, tietopalvelut, lasten ja nuorten kirjastopalvelut, musiikkikirjastopalvelut, hakeutuvat palvelut ja kokoelmapalvelut. Kirjaston palvelukokonaisuudet ja niiden palvelupäälliköt tiimeineen vastaavat tiettyjen palveluiden toiminnasta kirjastossa. Organisaatiotasolla palvelukokonaisuudet määriteltiin 2013 vuoden kuntaliitoksessa, vaikkakin ne olivat olemassa jo ennen yhdistymistä. Kokonaisuuksien sisältämiä palveluita ei tässä vaiheessa ollut määritelty tarkemmin. Kehittämistyön yhteydessä palvelukokonaisuuksien sisällöt ja kirjaston tarjoamat palvelut käytiin läpi yhdessä palvelupäälliköiden kanssa.

Jokainen kirjaston asiakaspalvelussa työskentelevä työntekijä osallistuu lainaus- ja palautuspalveluihin, mutta näiden palveluiden kehittämisestä ja toimivuudesta vastaa lainauspalvelut. Lainauspalvelut huolehtii, että jokaisessa kirjastossa on samanlaiset käytösäännöt ja asiakas saa kirjastokorttiaan vastaan

lainata aineistoa. Lainaustalveluiden suurimpia työtehtäviä näiden lisäksi ovat kirjastojärjestelmän ja verkkopalveluiden toimivuus, logistiikka, asiakaslaskutus ja itsepalvelun järjestäminen. (Liite 1.)

Asiakaspalvelutyöntekijät etsivät asiakkaille tietoa ja aineistoja, mutta tiedonhaun palveluiden kehittämisestä huolehtii tietopalvelut. Tietopalvelut vastaa aikuisille suunnatusta tiedonhausta ja aineistosuosituksista. Ydintehtäviin kuuluu koulutusten järjestäminen henkilökunnalle ja asiakkaille. Asiakkaille järjestetään vuosittain avoimia tietotekniikan käytön opetuksia. Kirjaston ja sen toiminnan esittely toisen asteen opiskelijaryhmille, maahanmuuttajille ja muille aikuisryhmille on tärkeä osa tietopalvelutyötä. Lukiolaisten Kirjastoreitti on yksi tärkeimmistä opetustoimen kanssa järjestetystä palvelusta. Kirjastoreitin kautta jokainen lukion ensimmäisen vuoden opiskelija vierailee kirjastossa ja saa tiedonhaun opetusta. Toinen suuri tehtävä on kirjaston aikuisille suunnatun aineistokokoelman kartuttaminen ja sen kunnosta huolehtiminen. Fyysisen aineiston lisäksi tietopalvelut huolehtii tietokannoista ja paikallistietoa sisältävistä sivustoista. (Liite 1.)

Lasten ja nuorten kirjastopalvelut järjestää tietopalvelun tavoin koulutuksia sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Se vastaa lasten ja nuorten aineistokokoelmista, etsii asiakkaille tietoja ja tarjoaa lukusuosituksia. Lasten ja nuorten kirjastopalvelut ovat kehittäneet Oulun kaupunginkirjaston Kirjastoreitin ja sille suunnatun sivuston www.kirjastoreitti.fi. Kirjastoreitin ansiosta jokainen oululainen koululainen käy kirjastossa kouluvuosinaan, hän saa apua tiedonhaussa ja pääsee osallistumaan kirjavinkkauksiin. Kirjastoreitin tavoite on lukutaidon ja tiedonhankintataitojen edistäminen. (Liite 1.)

Musiikkikirjastopalveluiden vastuulle kuuluu luonnollisesti kirjaston musiikkiaineistot ja musiikin tietokannat. Kirjastolta löytyy muun muassa digitoituna Veikko Juntusen nuottikokoelmat ja Pohjoista musiikkia –sivusto, josta löytyy paikallista musiikin historiatietoa. Musiikkipalvelut tarjoaa asiakkaille musiikin tiedonhakuja ja musiikkivinkkausta. (Liite 1.)

Hakeutuvat palvelut käsittää kirjastoautot Teuvon, Onnelin ja Akselin. Akseli on yhteisomistuksessa lin kunnankirjaston kanssa. Kirjastoautot tuovat kirjaston paikallisten asukkaiden lähelle ja vierailevat päiväkodeissa, kouluissa ja palvelutaloissa. Hakeutuvat palvelut takaa kirjaston toiminnot asiakkaille, jotka eivät pääse itse käymään kirjastossa. Tällaisia ovat muun muassa kotipalveluasiakkaat, joille viedään räätälöidyt aineistopakettit säännölliset kotiin. (Liite 1.)

Kokoelmapalvelut vastaa kirjaston aineiston tilaamisesta ja lainauskuntoon saattamisesta. Se vastaanottaa uudet aineistot, luetteloit ja tarroittaa ne, sekä tarpeen tullen myös muovittaa. Kokoelmapalveluiden tehtäviin kuuluvat kokoelmapolitiikan ajantasaisuudesta huolehtiminen, hankintasopimusten neuvottelut ja aineistomäärärahan seuranta. (Liite 1.)

Palvelut eivät näy asiakkaalle tietyn palvelukokonaisuuden tuottamana, eivät äkkiseltään myöskään kirjaston henkilökunnalle. Kirjaston tavoitteena on, että kaikki palvelut toimivat jouhevasti, ikään kuin itsestään taustalla pyörivästä organisaatiosta huolimatta.

5.2 Kirjaston uudet palvelut asiakkaille vuonna 2025

Mahdollisia uusia palveluita lähdettiin selvittämään asiantuntijoiden eli kirjaston työntekijöiden tulevaisuusverstailla ja asiakkaiden osallistamisella. Tässä vaiheessa määriteltiin ongelma, ensin ylemmällä tasolla kirjastopalveluiden johtajan kanssa ja tämän jälkeen yhdessä Uusia tuulia kirjastoon –hankkeen työntekijän kanssa.

Tulevaisuusverstaissa ja asiakkaiden osallistamisessa lähdettiin selvittämään elämäнкаariajattelun ikäryhmien avulla mitä uusia palveluita asiakkaille voitaisiin tarjota vuonna 2025. Asiakasryhmät määriteltiin jo aikaisemmin käsitellyn hyvinvointipalveluiden jaottelun mukaan:

1. lapset, varhaisnuoret, lapsiperheet
2. nuoret ja nuoret aikuiset
3. työikäiset

4. ikäihmiset.

Kaupungin palveluverkkosuunnitelma on tehty aikavälille 2015-2025, joten tulevaisuusverstaiden kysymyksenasetteluun valittiin vuosi 2025.

Uusia tuulia kirjastoon –hankkeen yhteydessä palvelukokonaisuuksien tulevaisuusverstaaita pidettiin kevään ja kesän 2015 aikana yhteensä 19. Tulevaisuusverstaiden vetäjänä toimi hanketyöntekijä ja avustajana tietopalvelun palvelupäällikkö. Tulevaisuusverstaiden kokoonpanot määrittyivät Oulun kaupunginkirjaston eri palvelukokonaisuuksien tiimien ja pääkirjaston osastojen mukaan. Viidessä verstaassa käsiteltiin elämänkaarikysymystä: kahdessa hakeutuvien palveluiden verstaassa, yhdessä lasten ja nuorten kirjastopalveluiden tiimin verstaassa, pääkirjaston musiikkiosaston verstaassa ja yhdistetyssä tietopalvelun, lainauksen ja aluekirjastojen verstaassa.

Jokaisessa tulevaisuusverstaassa osallistujille esitettiin sama kysymys. Hanketyöntekijä esitteli ryhmäläisille verstaan työtavat ja korosti, että negatiivisuutta ei sallita, tavoitteena on unohtaa nykypäivän esteet ja ideoida mahdollisimman paljon erilaisia lennokkaita ja villedä uusia palveluita. Määrä tuottaa tässä tapauksessa laatua: on todennäköisempää, että isosta massasta löytyy toteuttamiskelpoisia ideoita. Kukin osallistuja kirjoitti ideansa post-it-lapuille, yhden idean kullekin lapulle. Aikaa tähän vaiheeseen varattiin 10-15 minuuttia. Omien ideoiden kirjoittamisen jälkeen osallistujat tutustuivat viereisen työntekijän ideoihin ja lisäsivät niihin omat kommenttinsa tai täysin uudet ideat. Jokainen osallistuja kävi vuorollaan läpi kaikki kommentit.

Kun laput olivat kiertäneet kaikilla ryhmän osallistujilla, siirryttiin arvioimaan tuotetut ideat plus-merkinnöillä. Jokainen osallistuja merkitsi plus-merkin ideoihin, joita hän piti parhaina ja toteuttamiskelpoisimpina. Tulevaisuusverstaiden ryhmien koot vaihtelivat kolmesta kuuteen asiantuntijaan. Tästä johtuen ideoiden arvioinnissa plus-merkintöjen määrät vaihtelevat verstaasta riippuen. Kehittämistutkimuksessa nostetaan esille ennen kaikkea ne ideat, jotka ovat saaneet eniten plus-merkintöjä, mutta mukaan poimitaan myös muita huomionarvoisia ideoita.

Jokainen työryhmä käsitteli kysymystä oman palvelukokonaisuutensa näkökulmasta. Esimerkiksi hakeutuvien työpajat miettivät, miten kirjastopalveluita kehitetään kirjastoautoissa, ja lasten ja nuorten tiimi taas katsoi kysymystä lapsi- ja nuorisonäkökulmasta. Lasten- ja nuortentiimin kohdalta kysymysasettelua muokattiinkin hieman. Heidän kohderyhmänsä muutettiin muotoon: 1. Lapset, varhaisnuoret, lapsiperheet. 2. nuoret, nuoret aikuiset. 3. kasvattajat, päiväkodit. 4. mummot ja papat. Työkäiset siis tässä tapauksessa ovat kasvattajia ja päiväkohteja, ikäihmiset tuttavallisimmin lasten ja nuorten mummoja ja pappoja.

Kirjaston henkilökunnan lisäksi Uusia tuulia kirjastoon –hankkeessa pidettiin yksi tulevaisuusverstas Oulun nuorisoedustajistolle eli ONE:lle. Nuoret eivät miettineet vastausta samaan elämänkaarikysymyksen kuin kirjaston henkilökunta, vaan neljästä nuoresta koostuneen ryhmän aivoriihikysymyksenä oli ”Millainen olisi unelmien kirjasto?” Kirjastossa on jo ennestään osallistettu nuoria TET-harjoittelijoita kyselemältä heiltä millainen on unelmien kirjasto ja mitä he toivovat kirjastolta.

6 CASE NUORTEN JA NUORTEN AIKUISTEN PALVELUT OULUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Kehittämistutkimuksessa selvitettiin kaikkien elämäntilanteen mukaisten ikäryhmien palvelut. Seuraavissa luvuissa keskitytään pelkästään Oulun kaupunginkirjaston nuorten ja nuorten aikuisten nykyisiin ja mahdollisiin tulevaisuuden palveluihin. Tässä luvussa puhuttaessa nuorista ja nuorista aikuisista käytetään pelkästään termiä nuori.

6.1 Nuorten ja nuorten aikuisten palvelut

Oulun kaupunginkirjasto tarjoaa kaikille, myös nuorille, peruskirjastopalvelut. Ehtona kirjastokortin saamiselle on pysyvä osoite Suomessa. 16 vuotta täyttänyt nuori saa kirjastokortin esittämällä henkilöllisyystodistuksen ja alle 16-vuotias, huoltajan allekirjoittamalla ilmoittautumislomakkeella. Kirjastokortilla voi lainata, palauttaa, uusia ja varata aineistoa maksuttomasti. Lasten ja nuorten aineistosta ei peritä varaus- tai myöhästymismaksuja.

Asiakaspalvelusta nuori saa apua tiedonhakuun: jos haluttua aineistoa ei löydy Oulusta tai OUTI-kirjastoista, se voidaan tilata kaukopalveluna muualta Suomesta tai Pohjoismaista. Asiakaspalvelu tarjoaa luku-, katselu- ja kuuntelusuosituksia. Syksyllä 2015 lanseerattiin Luku- ja Musaopaspalvelut, joiden kautta asiakas voi tilata haluamastaan aiheesta suosituslistan, kirjapaketin tai henkilökohtaisen tapaamisen lukuoppaan kanssa.

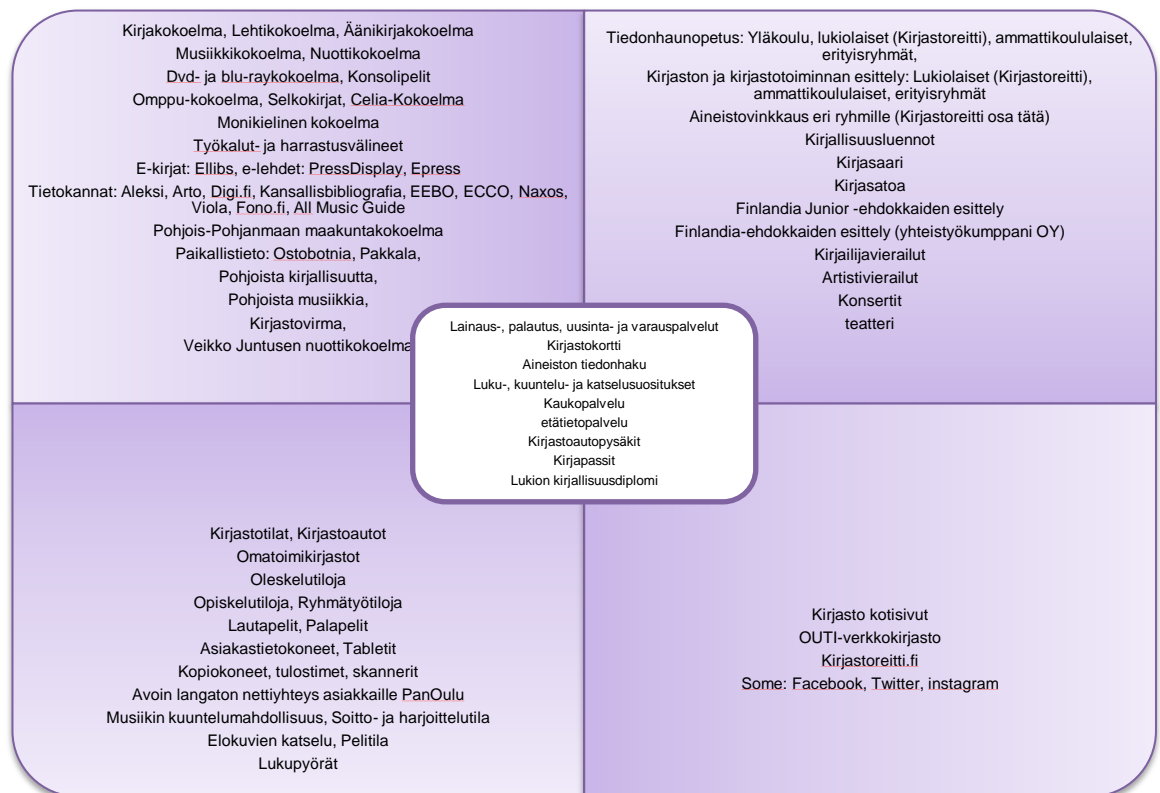
Kuva 1. Nuoren kirjapassi 2.0, Oulun kaupunginkirjasto.



Nuoria innostetaan lukemaan monin eri tavoin, muun muassa erilaisilla valikoimaluetteloilla. Nuorille on jaettavana jo toinen lukupassi, jossa on suosituskirjoja yli 13-vuotiaille. Nuoret voivat kiinnostua myös aikuisille suunnatuista lukupasseista, joista uusin on Käännöskirjallisuuden lukupassi. Lukupassi sisältää yleensä kahdeksan kirjaa, jotka luettuaan nuori voi osallistua kirjalahjakortin arvontaan. Musiikkipassi puolestaan tarjoaa 12 erilaista kuuntelusuositusta. Kirjaston kokemusten mukaan lukupasseihin päätyneet kirjat kiinnostavat asiakkaita ja niiden lainataan aiempaa enemmän.

Oulun kaupunginkirjasto laati ensimmäisenä Suomessa kirjallisuusdiplomit kouluja varten. Ne otettiin käyttöön vuonna 2000. Viimeksi ala- ja yläkoulun sekä lukion kirjallisuusdiplomit uudistettiin vuonna 2014 vastaamaan enemmän nykypäivän koululaisten kiinnostuksen kohteita. Vapaaehtoisesti suoritettavan kirjallisuusdiplomin tavoitteena on edistää lasten ja nuorten lukuharrastusta. Se tutustuttaa kaunokirjallisuuteen monipuolisesti. Monet oululaiset koulut ovat ottaneet kirjaston työntekijöiden ja äidinkielten opettajien yhteistyössä tekemät diplomit osaksi äidinkielen opetusta. (Alarto 2015.)

Taulukko 2. Nuorten ja nuorten aikuisten kirjastopalvelut Oulun kaupunginkirjastossa 2015.



Kirjasto tarjoaa nuorille kattavan ja monipuolisen kokoelman kirjallisuutta, lehtiä, äänikirjoja, musiikkia, nuotteja ja elokuvia. Uusimpana aineistolajina ovat konsolipelit. Kirjastossa on niin uutta kuin vanhempaakin materiaalia. Aineistoa on saatavilla yleisimmillä kielillä eli suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi. Jonkin verran on myös muiden kielten aineistoja. Monikielisestä kirjastosta tilataan vaihdettava kokoelma puolen vuoden välein. Se sisältää muun muassa somalin-, kurdin- ja vietnaminkielistä kirjallisuutta. Nuorten Omppu-kokoelmasta löytyy helppolukuisia ja selkeitä tarinoita. Lisäksi kirjastossa on isotekstisiä ja selko- ja äänikirjoja. Lukemisesteisille on käytössä valtakunnallinen Celia-kokoelma sekä fyysisinä kappaleina että verkon kautta.

Fyysisen aineiston lisäksi nuorten käytössä ovat kirjaston e-aineistot: kirjat, lehdet ja tietokannat. E-aineistot ovat pikkuhiljaa saavuttaneet suosiota ja kirjaston kokoelmat ovat kasvaneet kustantajien kanssa tehdyn valtakunnallisen sopimuksen myötä vuonna 2014. E-lehtitietokannoista Oulun kaupunginkirjaston

asiakkailla on käytössään PressReader ja EPress-lehtitietokannat. Kirjasto ottaa käyttöönsä myös Flipster e-lehtipalvelun, jonka kautta asiakas voi lukea e-lehtiä myös kotoa käsin. Tietokannoista oululaisilla nuorilla on käytössään Aleksis, Arto, Kansallisbibliografia, EEBO, ECCO ja musiikkipuolen tietokannat Naxos, Naxos Jazz, Viola, Fono.fi sekä All Music Guide. Toivottavaa olisi, että opettajat ja nuoret hyödyntäisivät kirjaston tarjoamia tietokantoja enemmänkin opinnoissa.

Paikallistietoa asiakas saa kirjaston maakuntakokoelmasta, jonne on säilötty alueella julkaistua aineistoa. Maakuntakirjasto tarjoaa tietoa myös digitaalisena: Pohjoista kirjallisuutta ja Pohjoista musiikkia – sivustoille on koottu historiaa alueen kirjallisuus- ja musiikkikentästä. Digistä eli yleisten kirjastojen digitoimasta aineistosta löytyy Oulun Arkki, johon on digitoitu aineistoa Pohjois-Pohjanmaalta. Kirjailijätietokanta Pakkalaan on tallennettu kaikki maakunnan tietoa kirjailijoista.

Nuori voi asioida missä tahansa kirjaston toimipisteessä aina pääkirjastosta lähikirjastoon ja kirjastoautoihin. Yli 16-vuotias nuori pääsee kirjastokortilla ja pin-koodilla myös omatoimikirjastoihin, joissa ei ole aina henkilökuntaa paikalla. Kastellin kirjaston omatoimiaikaan ei kuulu ikäraja, joten sisään pääsevät myös nuoremmat. Kirjastot tarjoavat nuorille oleskelutiloja, joissa on sohvia, pöytiä ja tuoleja. Ryhmätyötiloja on vielä harvakseltaan, mutta niiden kysyntä on selvästi lisääntynyt ja kirjasto panostaa tulevaisuudessa myös erilaisten työskentelytilojen tarjoamiseen. Erilaisten tilojen tarve korostuu samaan tapaan kuin Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa, jossa painotetaan kirjaston tilaratkaisujen monimuotoisuutta ja mukautumista asiakkaiden tarpeisiin.

Kaikissa kirjastoissa on avoin langaton nettiyhteys PanOulu, jota asiakkaat saavat halutessaan käyttää. Kirjastoissa on asiakastietokoneet, tulostusmahdollisuus ja kopiokoneet. Isoimmista kirjastoista löytyvät skannerit. Nuoret käyttävät näistä palveluista lähinnä avointa verkkoa ja asiakastietokoneita. Nuori voi viettää aikaa asiakastietokoneilla, lainata tabletin päiväkäyttöön tai pelata konsolilauta- tai palapelejä. Pää- ja aluekirjastoissa on mahdollisuus elokuvien katseluun ja musiikin kuunteluun. Pääkirjastossa sijaitsee studio, jossa on sähköpia-

no, pelikonsolit ja dvd-laitteet. Kastellin, Oulunsalon, Kiimingin ja Ritaharjun kirjastoista löytyvät lukupyörät, joiden äärellä asiakkaat voivat kuntoilla samalla kun lukevat kirjaa tai lehteä.

Kirjastojen tilat ovat kaikkien käytössä, mutta niissä yleensä on selkeästi erotettu tilat lapsille ja aikuisille. Nuorten osastot ovat monessa kirjastossa olemattomia tai tilat on järjestetty jälkikäteen. Nuoret valtaavat usein tietokoneet tai heille varatut tilat. Tietokoneita ja tabletteja käyttävät kaikki asiakkaat ikäryhmästä riippumatta.

Oulun kaupunginkirjaston ylpeys on Kirjastoreitti, joka on toteutettu yhteistyössä Oulun opetustoimen kanssa. Kirjastoreitin kautta jokainen oululainen koululainen pääsee käymään kirjastossa. Koululaiset oppivat käyttämään kirjastoa tiedonhaun tukena ja saavat lukusuosituksia. Lukion ensimmäisen vuoden opiskelijat on sisällytetty Kirjastoreittiin mukaan. He vierailevat kirjastossa ja saavat tiedonhaunopetusta. Lisäksi kirjastoon tutustuvat monet ammattikoululaiset ja erityisryhmät. Pyynnöstä kirjaston henkilökunta vinkkaa eri ryhmille.

Maakuntakirjastona Oulun kaupunginkirjasto järjestää erilaisia koulutuksia. *Kirjasaari* esittelee edellisen vuoden lasten ja nuorten kirjavaliot, vastaavasti *Kirjasatoa* edellisen vuoden aikuisten kirjat ja musiikkiuutuudet. Kirjojen esittelijät on kirjaston omaa henkilökuntaa. *Kirjasaari* ja *Kirjasatoa* ovat suunnattu alan työntekijöille Oulussa ja maakunnassa sekä alan opiskelijoille ja opettajille. Ne ovat avoimia myös yleisölle, mutta yleisöosallistuminen on tähän asti ollut marginaalista. Kohderyhmänä ei siis varsinaisesti ole suoraan nuoriso, lapset tai aikuiset, mutta tavoitteena on, että osallistujat saavat varmuutta ja osaamista kirjojen suositteluun asiakaspalvelussa.

Yhteistyö Oulun yliopiston kanssa on poikanut asiakkaille avoimia luentosarjoja, jotka järjestetään kirjaston tiloissa ja jotka ovat asiakkaille avoimia. Luentosarjat ovat suosittuja asiakkaiden keskuudessa ja ikäjakauma luennoilla riippuu paljolti luennon aiheesta. Viime vuosina on järjestetty muun muassa Tove Janssonin 100-vuotisjuhlaluennot, fantasia- ja scifiluentosarja sekä uusimpana Raamatun vaikutus kaunokirjallisuuteen -luentosarja. Syksyisin kirjaston lasten ja nuorten

palveluiden kirjastonhoitajat esittelevät asiakkaille Finlandia Junior –ehdokkaat ja yliopiston kirjallisuuden oppiaineen opiskelijat esittelevät Finlandia-ehdokkaat ennen varsinaista voittajan julkistamista. Asiakkaat saavat myös veikata voittajia ja kaikkien veikkaajien kesken arvotaan kirjabalkintoja.

Pohjoista kirjallisuutta -sarja tuo kirjastoon kirjailijoita, jotka ovat kotoisin Pohjois-Suomesta tai joiden teokset käsittelevät pohjoista. Kirjailijavierailut suunnitellaan aina puolivuositain. Syksyllä 2015 alkaa myös Pohjoista musiikkia –sarja, joka esittelee paikallisia muusikoita kirjaston asiakkaille. Näiden lisäksi kirjastossa vierailee yksittäisiä kirjailijoita, muusikoita tai orkestereita, yleensä johonkin tilaisuuteen tai yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa tuotettuihin tapahtumiin liittyen. Kirjaston tiloissa on järjestetty myös teatteri- ja tanssiesityksiä. Kaikki vierailut ovat yleisölle avoimia.

Kirjaston verkkosivut osoitteessa www.ouka.fi/kirjasto on suunnattu kaikille asiakkaille. Verkkosivuilla on erikseen sivut, joilla esitellään nuorten kirjastopalveluita. Kirjastoreitti on oma internetosoite www.kirjastoreitti.fi. Sivustolta opettajat, oppilaat ja kirjaston työntekijät löytävät aineistot tiedonhaun opettamiseen ja vinkkaamiseen. Kirjastoreitin myötä tiedonhaun opetuksen tueksi on kehitetty avoimella lähdekoodilla mobiilitehtävät, joiden avulla oppilaat pääsevät tutustumaan verkkokirjaston ja kirjaston käyttöön tableteilla tai omilla älypuhelimillaan.

Oulun kaupunginkirjasto löytyy myös sosiaalisesta mediasta. Facebookissa kirjastolla on yli 2000 seuraajaa. Facebook sivuilla kirjasto tiedottaa tapahtumistaan ja kirjaston palveluihin liittyvistä asioista. Toisinaan julkaistaan myös kevyitä ja viihdyttäviä päivityksiä. Vastaavia päivityksiä löytyy myös Twitteristä. Instagramista julkaistaan kuvia kirjaston tapahtumista ja ilmiöistä. Kirjaston #bookfacefriday-päivitykset ovat hauskoja ja kekseliäitä. Päivitykset ovat olleet tähän asti kirjaston henkilökunnan tekemiä, mutta tavoitteena on saada oppilasryhmät innostumaan bookfacefridaysta. Digimaailmassa sujuvasti liikkuva nuoriso omaksuu yhteisöllisiä verkkopalveluita nopeammin kuin kirjasto, minkä vuoksi kirjasto on aina hieman jäljessä nuorille suunnatussa markkinoinnissa.

6.2 Ideoita nuorten ja nuorten aikuisten tulevaisuuden kirjastopalveluista

Nuoret ja nuoret aikuiset saivat kirjaston henkilökunnille järjestetyissä tulevaisuusverstaissa yhteensä 38 erilaista toimintaa, tiloja, yhteistyömahdollisuuksia ja sosiaalista mediaa koskevaa ideaa. Esille nousivat kirjallisuus ja musiikki, joita ei niinkään huomioitu esimerkiksi lasten, varhaisnuorten ja lapsiperheiden ideoiden kohdalla. Ideoissa esiintyi paljon yksittäisiä toimintoja, joissa nuoret voivat kohdata muita ikäisiään. Muun muassa mukana oli sinkku- ja yökirjasto.

Taulukko 3. Tulevaisuusverstaisten ideoita nuorten ja nuorten aikuisten kirjastopalveluiksi Oulussa.



Paljon pisteitä sai mielenkiintoisten henkilöiden vierailut –idea. Ehdotuksessa mainittiin, että vierailijat pyrittäisiin valitsemaan ajankohtaisuuden mukaan ja hyödyntämään sellaisia kuuluisuuksia, jotka mahdollisesti ovat jo tulossa jonkin muun tapahtuman puitteissa Ouluun. Vierailija voi olla kirjailija, muusikko tai näyttelijä. Lisäksi suositeltiin mainonnan kohdistamista tietyille asiakasryhmille ja mainosten jakamista kirjaston ulkopuolelle. Erityisesti kirjastoautoon ehdotet-

tiin kirjailijoiden kiertuetta. Ehdotuksessa mainittiin esimerkkinä pääkirjastossa järjestettävän Pohjoista kirjallisuutta –sarjan kirjailijoiden esiintyminen autossa.

Perinteinen kirjavinkkaus sai edelleen paljon kannatusta. Räätelöity lukuneuvonta esiintyi ideoissa myös musiikki- ja pelineuvontana. Yhdessä verstaassa arveltiin, että nuoret eivät ole törmänneet mielenkiintoisiin kirjoihin, mistä johtuen lukemissinnostus puuttuu. Oulussa lanseerattiin syksyllä 2015 Luku- ja Musapalvelu, jonka toivotaan ainakin osittain täyttävän tämän tarpeen niin nuorten kuin aikuistenkin kohdalta.

Musiikki mainittiin monessa ideassa yhä uudelleen. Yksinkertainen maininta ”Musiikkia” keräsi kuusi pluspistettä. Jatkoideoina mainittiin yhteistyö Oulun kaupunginorkesterin ja Oulun musiikkivideofestivaalien kanssa tai esiintymisklubin järjestäminen nuorten bändeille. Muita ideoita olivat muusikoiden vierailut ja jamit, musiikkivinkkaus ja –neuvonta, rokkibussi ja konsertit. Kirjasto itse voi myös osallistua festivaaleille: kesäkuussa 2015 kirjastoauto Teuvo vierailikin ensimmäisen kerran musiikkifestivaaleilla Pikipopissa. Selkeästi näistä käy ilmi, että nuoret ja musiikki yhdistetään toisiinsa. Kirjastolla on mahdollisuus luoda nuorille toimintaa musiikin kautta.

Esille nousivat myös pelit ja elokuvat. Peli-iltoja ehdotettiin säännöllisiksi. Peleinä toimivat niin lautapelit kuin konsolipelitkin. Kirjastossa olisi mahdollisuus järjestää erilaisia pelitapahtumia aina roolipeleistä Vectoramaan tai muihin isoihin peliturnauksiin. Pääkirjaston ja Kiimingin kirjaston auditoriot mahdollistaisivat sellaisen elokuvakerhon järjestämisen, jossa esitettävät elokuvat voivat pohjautua kirjoihin tai peleihin.

Viihtyisät tilat ovat tärkeitä nuorille. Jo musiikin, pelien ja elokuvien tuominen kirjastoon viittaa tähän samaan. Kaikkein eniten plussia sai ”Letkeät tilat oleiluun”. Lähes jokainen verstaas kommentoi nuorten tiloja. Nuoria varten tarvitaan nojatuolia ja sohvia, joissa viettää aikaa. Pelkän oleskelun lisäksi ideoista löytyy kommentteja tilavammista työskentely- ja oppimiskoista sekä tilojen muunneltavuudesta. Monissa nykykirjastoissa on kysyntään nähden vähän työskentelyti-

loja tai liikuteltavia hyllyjä, joilla tiloja pystyisi muuntelemaan eri käyttötarkoituksiin.

Yksi paljon pisteitä saanut idea on opiskelu/uraneuvoja. Tämä vaatisi yhteistyötä toisen organisaation kanssa. Kirjastoammattilaisilla itsellään ei ole koulutusta uraneuvonnan antamiseen. Musiikin työpajassa ehdotettiin tiiviimpää yhteistyö paikallisten musiikkikoulujen, kuten Oulun konservatorion kanssa. Aikaisemmin mainittiinkin jo yhteistyöehdotukset Oulun kaupunginorkesterin ja Oulun musiikkivideofestivaalinen kanssa.

Monet jo aikaisemmin mainitut tapahtumaehdotukset, kuten konsertit ja peli-illat, ovat kaikki sellaisia tapahtumia, jotka tulee järjestää yhteistyössä toisen toimijan kanssa. Kirjaston ei missään nimessä kannata lähteä suunnittelemaan ja tekemään tapahtumia yksin, vaan hyödyntää muiden toimijoiden osaamista.

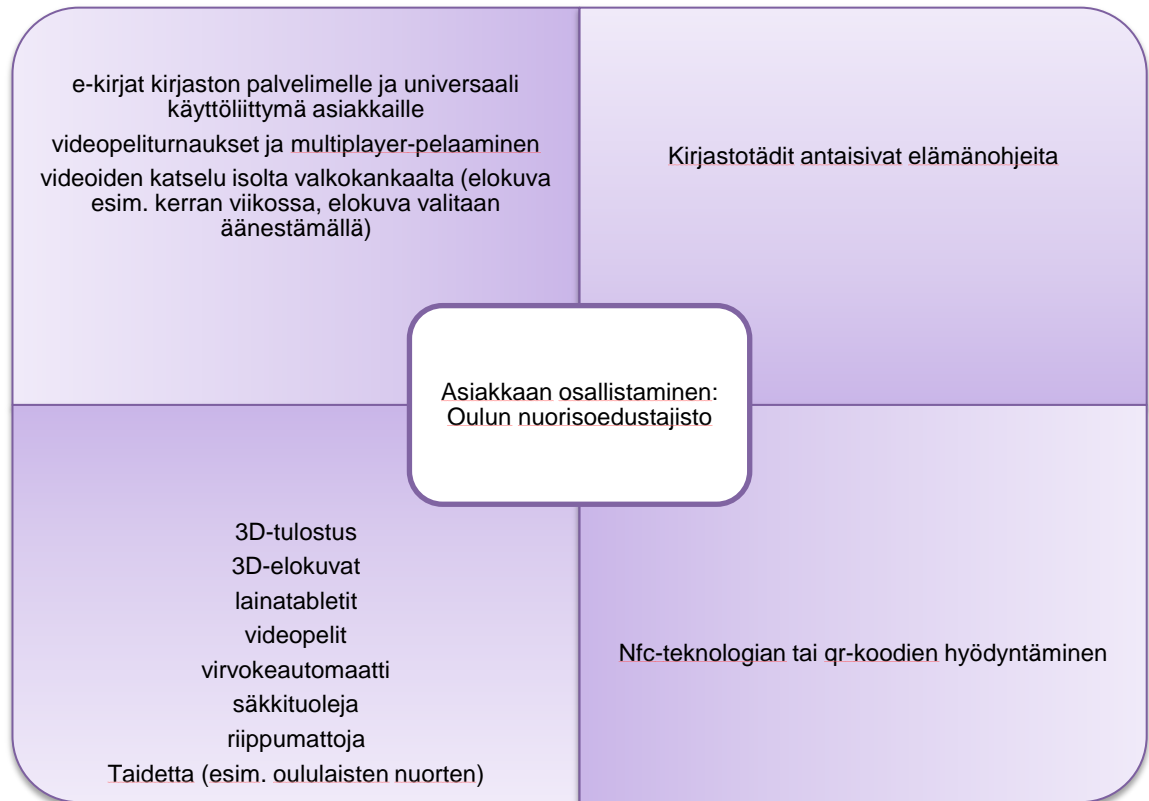
Kännykkäsovellus mainittiin lastenkin palveluiden kohdalla (Liite 2). Sovelluksen suunnittelussa on huomioitava oikea kohderyhmä. Ohjelma, joka toimii 10-vuotiaalle ei välttämättä kiinnosta enää 15-vuotiasta. Nuorille ehdotettiin myös sosiaalisessa mediassa järjestettävää lukuhaastetta, joka aktivoisi nuoria vinkkaamaan kirjoja, musiikkia, elokuvia ja pelejä toisilleen. Vinkkien teossa kannattaa hyödyntää videotekniikkaa kirjoitettujen vinkkien sijasta. Kirjaston henkilökunta voi tehdä videovinkit itse.

6.3 Asiakkaiden osallistaminen: Nuorten edustajiston tulevaisuuden kirjasto

Oulun nuorten edustajiston jäsenet toivat tulevaisuusverstaaseen asiakkaiden näkökulman. Heidän ideoistaan yllättävin ja kaikilta nuorilta pisteitä saanut oli kirjastotätien tarjoamat elämänohjeet. Siintääkö nuorten mielessä edelleen nutturapäinen hyssyttelevä kirjastotädin perikuva vai ovatko kirjaston työntekijät muuttuneet nuorten silmissä erilaisiksi? Yhdessä ideassa nimittäin todettiin, että ”pitäisi muuttaa käsityksiä kirjastosta.” Kirjavinkkaus terminä oli nuorille outo, mutta he toivoivat kirjojen esittelyä ja kirjojen tulkintaa. Kirjaston tilojen ja kirjaston palveluiden esittely mainittiin ideoissa. E-aineistot mainittiin moneen kertaan

ja nuorille tulikin yllätyksenä, että kirjastoissa on jo e-kirjoja, joita voi lainata ja lukea kotona.

Taulukko 4. Oulun nuorten edustajiston ideoita kirjaston tulevaisuuden palveluista.



Suurta suosiota saivat myös erilaiset pelimahdollisuudet kirjastoissa. Nuoret toivoivat peliturnausten järjestämistä ja yhdessä pelaamisen mahdollisuutta. Myös rooli- ja lautapelit saivat kannatusta. Toinen aktiviteetti, jota kovasti toivottiin, oli elokuvien katselumahdollisuus.

Nuorten keskuudessa 3D sai kovasti kannatusta: sitä toivottiin niin elokuvina, tulostimena, suunnittelumahdollisuutena kuin myös illusiona. Illusion tarkoitusta ei tarkemmin ideassa avattu. Pelitapahtumien lisäksi toivottiin myös itse pelejä. Lainatabletit saivat kannatusta. Nuorille oli yllätys, että kirjastoissa on jo mahdollisuus lainata tabletti päiväkäyttöön. Virvokeautomaatti sai kannatusta. Niitä on usein nuorisotilojen ja koulujen yhteydessä. Oleskeluun ja tilojen viihty-

vyyttä parantamaan nuoret ehdottivat mukavia säkkituoleja tai riippumattoja. Yllättäen nuoret ehdottivat kirjaston tiloihin oululaisnuorten tekemää taidetta.

Diginuoret mainitsivat NFC-tekniikan ja QR-koodien mahdollisuudet kirjastokäytössä. Oulunsalon kirjastossa on ollut käytössä RFID-tarrat viivakooditarrojen sijasta, mutta niistä luovutaan kirjastojen yhteisen kelluvan kokoelman vuoksi. Muissa toimipisteissä automaattitunnistavat pelkästään viivakooditarrat, joten on järkevintä muuttaa yhden kirjaston aineistotarrat vastaamaan muiden 22 toimipisteen automaatteihin sopiviksi. QR-koodeja on testattu hyllynpäätelyteissä ja OUTI-kirjastojen e-aineistoja mainostavassa julisteessa, joka julkaistiin kesäkuussa 2016.

Kuva 2. OUTI-kirjastojen e-kirjajuliste 2015. Oulun kaupunginkirjasto.

Lue e-kirja!

Lainataksesi e-kirjan tarvitset OUTI-kirjastokortin ja salasanan, jonka saat kirjastosta. Lataa ilmainen Bluefire Reader -lukuohjelma laitteesi sovelluskaupasta. Skannaa qr-koodi tabletilla tai älypuhelimella. Linkistä pääset e-kirjaan.

Lisätietoa e-kirjojen lainaamisesta:
www.outikirjastot.fi/ekirjat

OUTI-kirjastot

Lisää e-kirjoja OUTI-verkkokirjastossa
www.outikirjastot.fi

7 KEHITTÄMISTUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYSOINTI

Kehittämistutkimuksessa määriteltiin Oulun kaupunginkirjaston toimeksiannosta kirjaston nykyiset ja mahdolliset tulevaisuuden palvelut elämänkaariajattelun mukaiseksi. Kirjaston palvelukokonaisuuksien sisällöt määriteltiin yhdessä kokonaisuuksista vastaavien palvelupäälliköiden kanssa. Kokonaisuuksien määrittäminen osoittautui joidenkin palveluiden kohdalla hankalaksi. Linaus- ja palautustoiminnot tai tiedonhaku olivat helppoja jakaa eri osiin kuuluviksi, sen sijaan laitteet tai tilat eivät varsinaisesti kuulu minkään palvelukokonaisuuden alaisuuteen. Palvelut löytyvät liitteestä 1.

Tämän jälkeen palvelukokonaisuudet jaettiin uudelleen elämänkaariajattelun mukaisesti. Elämänkaarta lähestyttiin elämänkaaripsykologian ikäkausiryhmittelyn kautta, mutta kirjaston palveluiden näkökulmasta jaottelu koettiin hankalaksi. Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa mainitut ikäryhmät soveltuvat parhaiten kirjastokäyttöön, koska ne on valmiiksi määritelty kirjastokäytön lähtökohdista. Oulun kaupunginkirjaston kohdalla elämänkaariajattelussa käytettiin mallina Oulun kaupungin strategiassa mainittuja ikäryhmiä, mutta jaettiin ne vielä tarkemmin kaupungin hyvinvointipalveluiden määrittelyn mukaan. Elämänkaareen jaetut palvelut löytyvät luvusta kuusi ja liitteistä 2-4.

Työntekijöiden ja nuorten asiakasedustajien tulevaisuusverstaissa haettiin ideoita kirjaston palveluiden kehittämiseen saman elämänkaariajattelun avulla. Tulevaisuusverstaissa syntyi yhteensä 52 ideaa lasten, varhaisnuorten ja lapsiperheiden kirjastopalveluiden kehittämiseen. Nuoret ja nuoret aikuiset saivat tulevaisuusverstaissa yhteensä 38 erilaista toimintaa, tiloja, yhteistyömahdollisuuksia ja sosiaalista mediaa koskevaa ideaa. Lisäksi esille nousivat kirjallisuus ja musiikki, joita ei niinkään huomioitu lasten kohdalla. Ideoissa esiintyi paljon yksittäisiä toimintoja, joissa nuoret voivat kohdata muita ikäisiään. Aikuisille mietittiin uusia ideoita yhteensä 40. Mukana ideoissa esiintyvät ennestään tutut kirjavinkkaus ja tablettitohtori. Ikäihmisille ideoitiin 41 toimintaa. Työkäisille ja

ikäntyneille tarjottavat palveluideat olivat verstaissa paljolti samanlaisia, muutamia selvästi seniori-ikäisille suunnattuja palveluita lukuun ottamatta. Monet palveluideoista ovat sellaisia, jotka sopivat usealle ikäryhmälle vaikka ne on sijoitettu tiettyyn ryhmään. Suosittu idea, joka sopii kaikille oli muun muassa uusien tuotteiden lainaaminen. Eniten pisteitä saaneet ideat löytyvät luvusta kuusi ja liitteistä 2-4.

Nuorten tulevaisuustyöpaja oli idearikas: nelikko suolsi ideoita ennakkoluulottomasti ja takertumatta kirjaston nykyhetkeen. Kirjastossa voisi heidän mielestään esimerkiksi olla eläimiä tai kuntosali. Nuorten ja työntekijöiden verstaissa löytyi kolme isoa yhtäläisyyttä: viihtyisimpien tilojen tarve, pelitapahtumien järjestäminen ja mainonnan kohdistamisen ongelmat. Nuorten ideoissa oli paljon sellaista, mitä kirjastosta jo löytyy. Kirjastolla on ilmiselvästi tarjottavana nuorille kiinnostavia asioita, mutta nuoret eivät ole tietoisia näistä. Keskustelussa pohdittiinkin, miten kirjasto tavoittaisi nuoret paremmin. Parhaana vaihtoehtona he pitivät koulun sähköistä tiedotusjärjestelmää Wilmaa ja koulun ilmoitustauluja.

Kehittämistutkimuksen tulokset esiteltiin Uusia tuulia kirjastoon -hankkeen ohjausryhmälle 15.10.2015. Ohjausryhmälle lähetettiin etukäteen tutustuttavaksi kehittämistutkimuksen aikana kootut aineistot: palvelukokonaisuudet 2015, palvelukokonaisuudet elämänkaarijattelun mukaan jaettuna, kaikki tulevaisuusverstaisten ideat ja erillisenä taulukkona eniten pisteitä saaneet verstaisten ideat. Lisäksi ohjausryhmää pyydettiin miettimään myös seuraavia kysymyksiä:

- Onko liitteen 1. jako palvelukokonaisuudet 2015 oikeanlainen?
- Mitkä tämänhetkiset palvelut todennäköisesti poistuvat tulevaisuudessa?
- Mitä uusia palveluita asiakkaille voisi tarjota vuonna 2025?
- Onko elämänkaarimalli keinotekoinen? Soveltuuko se kirjaston toimintaan?

Tulevaisuusverstaan työvaiheista kyseessä on todellistamisvaihe, jossa pohditaan ideoiden toimivuutta ja kehitysmahdollisuuksia. Yhdessä palvelupäälliköiden ja ohjausryhmän kanssa päätettiin, mitä uusista ideoista lähdetään toteuttamaan.

7.1 Tutkimusmenetelmien käyttö

Kehittämistutkimuksessa asiakkaan elämäntilannetta lähestytään elämänkaaripsykologian kautta, joka tarjoaa asiakkaan elämän jakamiseen raamit. Elämänkaaripsykologian jaottelu perustuu kuitenkin hyvin erilaisiin lähtökohtiin kuin asiakkaan tarpeet kirjastonkäytössä. Esimerkiksi 0-20-vuotiaat on jaotellussa niputettu samaan ryhmään, mutta kirjastonkäyttäjinä taaperoikäisen ja teini-ikäisen asiakkaan tarpeet ovat hyvin erilaisia. Sen sijaan elämänkaaripsykologian yksilöllisten päämäärien (40-60-vuotiaat) ja kypsyyden ikävaiheen (60 +) edustajat käyttävät paljon samoja kirjastopalveluita.

Tutkimuksessa käytetään mallina Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden käyttämää jaottelua: lapset, varhaisnuoret ja lapsiperheet, nuoret ja nuoret aikuiset, työikäiset ja ikäihmiset. Kaupungin strategissa on käytännössä sama ikäjakama, mutta hyvinvointipalvelut on määrittänyt ikäryhmät vielä tarkemmin. Hyvinvointipalveluidenkin jaotellussa painotetaan näiden ikäryhmien elämäntilannetta ja fyysistä ja henkistä terveyttä. Yhdistämällä hyvinvointipalveluiden jaottelu Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa mainittuihin asiakasryhmiin saadaan Oulun kaupunginkirjaston asiakkaisiin sopiva elämänkaari. Ohjausryhmässä mietittiin, miten lapsiperheet soveltuvat lasten ja varhaisnuorten ikäryhmään. Lopulta todettiin, että perheen pienimmät eivät asioisi kirjastossa ilman vanhempiaan, joten lapsiperheiden kuuluminen ensimmäiseen ikäryhmään on perusteltua.

Tutkimusmenetelminä kehittämistutkimuksessa ovat palvelumuotoilu ja tulevaisuudentutkimus. Oulun kaupunginkirjasto on käyttänyt palvelumuotoilun eri menetelmiä aikaisemmissa hankkeissaan, joten tässä tutkimuksessa ei ollut tarpeen lähteä tarkemmin kokeilemaan erilaisia työvälineitä kirjaston palveluiden kehittämisessä. Kehittämistutkimuksessa palvelumuotoilu perustuu osallistamiseen ja proaktiivisuuteen eli ennakkointiin ja aktiiviseen toimimiseen. Palvelumuotoilun kannalta on oleellista, että suunnitteluun osallistuvat kaikki palveluun kuuluvat ihmiset. Kehittämistutkimuksessa onkin osallistettu kirjaston henkilökuntaa aina esimiestasolta asiakaspalvelusta vastaaviin työntekijöihin. Asiak-

kaiden osallistamisessa lähestyttiin nuorisoa Oulun nuorisoedustajiston kautta. Tutkimuksen kannalta asiakasryhmä jäi verrattain pieneksi, mutta he olivat aktiivisia keskustelijoita ja innovaattoreita.

Tulevaisuudentutkimuksesta otettiin käyttöön tulevaisuusverstasmenetelmä, jonka avulla haisteltiin heikkoja signaaleja ja niiden mahdollisuutta nousta tulevaisuuden kirjastopalveluiksi. Menetelmänä tulevaisuusverstas osoittautui nopeasti toimivaksi ratkaisuksi. Työntekijöistä ja asiakkaista koostuneet aivoriihet tuottivat satoja ideoita. Osa työntekijöistä epäröi aivoriihien alussa omaa innovatiivisuuttaan, mutta lopulta kaikki osallistujat tuottivat uusia ideoita. Ideat synnyttivät keskustelua ryhmissä ja verstaat olivat positiivisia tilaisuuksia. Työntekijät toimivat verstaissa oman alansa asiantuntijoina ja heikkojen signaalien tunnistajina.

Toisaalta: kun verstaissa syntyneitä ideoita katsoo tarkemmin, niistä löytyy hyvin vähän mitään yllättävää tai uutta. Ehkä villein idea oli *hautajaisten suunnittelu kirjastossa*, jota ehdotettiin tarjottavaksi ikääntyneille. Monissa ideoista toistui tällä hetkellä kirjastomaailmassa esillä olevat asiat: tilojen käyttö ja tapahtumien lisääminen. Tämä osoittaa sen, että kirjaston henkilökunta seuraa alalla valitsevaa keskustelua ja kehitystä. Nuorten asiakkaiden työpajan ideat ovat suurimmaksi osaksi sellaisia palveluita, joita kirjasto tarjoaa jo. Nuorten tulevaisuusverstas osoitti ennen kaikkea sen, että kirjaston markkinointi ei tavoita nuoria.

7.2 Palvelut elämänkaaren mukaan ja elämänkaareen liittyvät ongelmat

Oulun kaupunginkirjasto on organisaatiotasolla määrittänyt palvelukokonaisuudet vuonna 2013. Kehittämistutkimuksen aloitusvaiheessa kävi pian ilmi, että kirjaston tarjoamia palveluita ei ole jaettu täsmällisesti eri palvelukokonaisuuksien alle. Tähän ei varsinaisesti ole koettu suurta tarvetta, sillä palvelukokonaisuuksien sisällöt ovat olleet palvelupäälliköiden tiedossa. Muutaman palvelukokonaisuuden kohdalla on silti havaittavissa epätietoisuutta kokonaisuuden sisällöstä, varsinkin työntekijöiden näkökulmasta.

Yhdessä palvelupäälliköiden kanssa listattiin palvelukokonaisuuksien tuottamat palvelut. Osa kirjaston palveluista ei kuitenkaan päätynyt mihinkään palvelukokonaisuuteen. Näitä olivat esimerkiksi tietokoneet, skannerit ja monitoimilaitteet, jotka ovat laitteita, mutta niiden käyttömahdollisuuden tarjoaminen on palvelu. Kyseiset palvelut päätyivät lopulta lainauspalveluiden alle, koska lainauspalvelut vastaa myös it-tiimin toiminnasta.

Uusia tuulia kirjastoon –ohjausryhmässä keskusteltiin palvelukokonaisuuksiin jaotelluista palveluista. Pelkkänä listauksena jaottelu voi aiheuttaa väärinymmärrystä ja kysymyksiä. Jos työntekijöille ei selvennä, että kaikki tekevät lainausta tai tiedonhakua, voi jäädä se käsitys, että nämä tehtävät kuuluvat vain tietyille palvelukokonaisuuksille. Jaottelun mukaan työkalut kuuluvat kirjaston koelmaan, mutta lukupyörä kirjaston laitteisiin. Tämä johtuu siitä, että työkalut on luetteloitu tietokantaan ja niitä asiakkaat voivat lainata. Lukupyörä sen sijaan on pysyvästi kirjastoissa, eikä sen käyttöön tarvita kirjastokorttia.

Olemassa olevat palvelut jaettiin elämänkaaren mukaisesti, mutta listaukset eivät ole ohjausryhmän mielestä vielääkään täysin yksiselitteisiä. Suurinta osaa palveluista käyttävät kaikki ikäryhmät. Kirjaston palvelut on suunnattu kaikille ikään, sukupuoleen tai kulttuurin katsomatta. Käytännössä ikäihminen voi halutessaan pelata konsolipelejä tai pikkulapsi osallistua avoimiin it-opetuksiin. Palveluiden jakamisessa elämänkaareen on sovellettu käytännön kokemuksia, joiden perusteella tiettyjen ikäryhmien enemmistö ei yleensä pelaa tai tarvitse tukea it-opetuksessa. Kirjastossa on todellisuudessa vain harvoja palveluita, jotka ovat tietynikäisiä asiakkaita varten. Näitä ovat esimerkiksi satutunnit, leikki-tilat leluineen ja rooliasut lapsille, Kirjastoreitti ja kirjallisuusdiplomit lapsille ja nuorille sekä virikepaketit ja palvelutalovierailut ikääntyneille. Tapahtumajärjestämisessä kohderyhmät näkyvät selkeimmin: vanhusten viikolla järjestetään Seniorisurf-tapahtumia ja pyhäinpäivän Halloween-tapahtumaa mainostetaan ennen kaikkea nuorille ja nuorille aikuisille. Ohjausryhmässä ehdotettiin myös käänteistä ajattelumallia: miksi nuoret eivät voisi esimerkiksi peliviikolla mennä pelaamaan konsolipelejä yhdessä ikääntyneiden kanssa.

Yksi ohjausryhmän yksi jäsen totesi, ettei näe elämänkaarajattelun tuottavan minkäänlaista lisäarvoa. Hänen mukaansa asiakas ei miellä itseään tietyn ikäryhmän jäseneksi. Esimerkiksi iän perusteella ikäihmisiin kuuluva asiakas voi mieltää itsensä työikäiseksi tai ei missään nimessä halua itseään leimattavan ikäihmisten kategoriaan kuuluvaksi. 12-vuotias voi puolestaan olla ikäisiään kehittyneempi ja kielellisesti lahjakas ja lukea aikuisille suunnattua kaunokirjallisuutta, kun toiset hänen ikäisensä vielä lukevat helppolukuisia nuorten kirjoja.

Elämänkaarijako paljastaa, että kaikkein vähiten kohdennettuja palveluita on nuorille, nuorille aikuisille ja työikäisille. Kaupungin väkilukutilastoissa juuri nuoret ja työikäiset ovat kuitenkin suurin ikäryhmä. Lapset ja ikäihmiset ovat vähemmistöä. Ohjausryhmässä pohdittiin asiaa myös sitä, tuleeko kirjastojen tarjota nuorille ja työikäisille palveluita vai onko heidän elämäntilanteensa sellainen, että heillä on jo jotain muuta ohjelmaa.

Elämänkaarajattelu ei muuta kirjaston organisaatorakennetta eikä olemassa olevia palvelukokonaisuuksia. Kyseessä on toiminnallisen tason muutos, jossa palvelut on paketoitu eri tavoin kuin ne nyt näkyvät asiakkaille, työntekijöille tai päättäjille. Vaikka ohjausryhmässä oltiin erimielisiä elämänkaarajattelun tuomasta hyödystä, se nähtiin myös ennakkovastauksena Oulun kaupungin johtamisjärjestelmän muutokseen. Kun kaupunki ottaa vuonna 2017 uuden johtamismallin käyttöön, kirjasto on ollut proaktiivinen ja luonut oman elämänkaarajattelunsa valmiiksi. Kirjasto seuraa kaupungin toimintaa ja reagoi aktiivisesti muutostarpeisiin.

7.3 Tulevaisuudessa mahdollisesti poistuvat palvelut

Ohjausryhmää pyydettiin miettimään mitkä tämänhetkiset palvelut todennäköisesti poistuvat tulevaisuudessa. Ohjausryhmän mielestä varmoja vastauksia ei voida antaa, mutta arvioita kyllä. Kokoelmaan liittyen pohdittiin erilaisten formaattien elinkaarta. C-kasetit ovat lähes kokonaan poistuneet kokoelmista, mutta fyysinen kirja tuskin kovin nopeasti menettää merkitystään. Elokuvat ja musiikki säilyvät, mutta on vaikea ennustaa millaisessa formaatissa ne tulevaisuu-

nessa hankitaan. E-aineistot lisääntyvät jo nyt hyvää vauhtia. Tietokannoissa viitetietokannat menettävät merkitystään ja kokotekstitietokannat, e-lehdet ja suoratoisto lisääntyvät.

Ohjausryhmän mukaan nykyinen talousahdinko näkyy kirjastojen lainauksessa eri tavalla kuin 1990-luvun lama. Videovuokraamojen vähentyminen kaupungissa on lisännyt elokuvien lainaamista kirjastoissa. Edellisen laman aikana kirjastonkäyttö lisääntyi huomattavasti, mutta nyt tilanne on erilainen. Ihmisillä on käytössään internet, joten kirjasto ei ole kansalaisten ainoa tiedonlähde. Musiikki on siirtynyt internetiin ja se näkyy lainausluvuissa. Ohjausryhmässä arvioitiinkin, että lainaajina säilyvät tulevaisuudessa todelliset harrastajat, joille formaatin laatu on tärkeä asia. Musiikinkuuntelun kirjaston tiloissa arveltiin vähenevän entisestään, ellei kirjastolla ole tarjota jotain ”hifiä”.

Laitteita koskevassa keskustelussa arveltiin asiakastietokoneiden ja kopiokoneiden vähenevän, mutta tuskin kokonaan katoavan käytöstä. Kirjallisuus ei katoa kirjastoissa, mutta se jalostuu ja muotoutuu eri tavoin markkinoitavaksi palveluksi. Esimerkiksi lukupiirit ovat parin viime vuoden aikana levinneet eri kirjastoihin Oulussa: niitä on tällä hetkellä jo kymmenen erilaista. Myös opetus, kurssit ja tapahtumat muuttavat muotoaan. Opetus ja kurssit siirtyvät internetiin ja pelimaailmaan ja verkkoa käytetään jatkossa yhä enemmän. Kirjaston kotisivut sellaisenaan tuskin elävät kovin pitkään. Ne saattavat sulautua tulevaisuudessa verkkokirjastoon tai esimerkiksi Finnaan.

7.4 Uudet palvelut

Hanketyöntekijä ja palvelukokonaisuuksien palvelupäälliköt valitsivat tulevaisuusverstaiden tuottamista ideoista ne palvelut, jotka toteutetaan. Tämän jälkeen ideat esiteltiin ohjausryhmälle ja kaikille kirjaston työntekijöille. Elämäkaarajatteluun liittyvistä ideoista Oulun kaupunginkirjasto toteuttaa seuraavat ideat: Kirjastoissa panostetaan entistä enemmän lukemisen edistämiseen Lukuopas-palvelulla ja kirjallisuustapahtumilla. Kirjallisuustapahtumien ja lukemisen edistämisen suunnittelua jatketaan Oulun kaupunginkirjaston uudessa Lukuiloa kai-

kille –hankkeessa. Kirjastoautoissa vinkataan jatkossa lapsille ja aikuisille, vinkkauskokeilut aloitetaan syksyllä 2015. Vauvakino järjestetään tulevaisuudessa pääkirjastossa, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastoissa. Kirjasto osallistuu aktiivisemmin tapahtumiin kirjaston ulkopuolella, muun muassa Pop up –Onnelilla (Onneli on yksi Oulun kirjastoautoista) ja markkinoimalla tyky-vinkkauksia työikäisille. Kirjasto lähtee kehittämään sähköisiä oppimisympäristöjä. Musiikkipalveluiden puolella aloittaa syksyllä 2015 uusi Pohjoista musiikkia -sarja, joka tuo pohjoisen muusikoita kirjastoon. (Kaleva-Langinkoski 2015: 11-13, 16-19.)

Kirjasto panostaa nuorten lukuharrastuksen elvyttämiseen ja kirjastonkäytön edistämiseen palkkaamalla nuortenkirjastonhoitajan. Kirjaston tapahtumien tiedotus nuorille tehostuu. Kirjasto pyrkii markkinoimaan tapahtumiaan jatkossa muun muassa opetustoimen www-verkkopalvelu Wilman kautta. Nuortenkirjastonhoitaja lähtee kehittämään nuorille suunnattuja kirjastopalveluita nuorten toiveiden perusteella. Yhteistyötä nuorisotoimen kanssa lisätään, kirjastoon tuodaan lukevia esikuvia ja kirjastotiloja piristetään graffiteilla. (Kaleva-Langinkoski 2015: 11.)

Tulevaisuusverstaissa korostunut nuorten tilatarve huomioitiin myös ohjausryhmässä. Tosin ryhmä totesi että, nuorten käytössä olevia sohvia ja nojatuoleja pitää siivota jatkuvasti. Tanskan kirjasto-ohjelma on tila-asioissa edelläkävijä ja se on lähestynyt kirjaston käyttötarpeita juuri asiakkaan tarpeiden kautta, ei niinkään kirjastossa olevien kokoelmien kautta. Muuntautumiskykyiset ja erilaisiin tarpeisiin sopeutuvat tilat ovat nykykirjastojen tulevaisuutta. Myös palvelumuotoilussa korostetaan asiakkaiden tarpeiden selvittämistä ja palveluiden suunnittelua niiden pohjalta.

Ohjausryhmässä uusista palveluista eniten keskustelua herättivät pelit ja niiden tarjoamat mahdollisuudet erilaisten pelitapahtumien järjestämiseen. Pelit eri muodoissa nousivat esille sekä työntekijöiden että ONE:n tulevaisuusverstaissa. Kirjastoalalla pelit aiheuttavat paljon keskustelua. Tulevaisuudessa EU:n tuomioistuimen päätöksen nojalla vapautunut konsolipelien lainaoikeus edesauttaa kirjastojen pelikokoelmien kasvattamista (Espoon kaupunginkirjasto & kirjastot.fi 2015). Nuorisoedustajat toivoivat lisää konsolipelejä, rooli- ja lauta-

pelejä. Säännöllisten peli-iltojen ja –tapahtumien järjestäminen tulevaisuudessa oli ohjausryhmän mielestä hyvä idea. Ohjausryhmän mielestä kirjastolla olisi kaikki edellytykset esimerkiksi lanien järjestämiseen. Verkkopelitapahtumaa varten tarvitaan lähiverkko, jatkojohtoja ja pöytiä. Pääkirjaston kahvio voisi lanien aikana tarjontan nuorten suosimia antimia: pitsaa ja kokiksta. Myös Late night library olisi mahdollista yhdistää laneihin. Late night libraryn esiintyi ideoissa ja sen suunnittelu jatkuvana kirjastoklubina aloitettiin syksyllä 2015 ja tavoite sen toteuttamiseen on asetettu syksylle 2016.

Lisäksi ohjausryhmässä varteenotettavina ideoina pidettiin satuhierontaa lapsille ja miksei myös ikäihmisille. Perinneleikkituokiot ja liikkuvat satuhetket on helppo järjestää, lasten ja nuorten palvelut kokeilevatkin kesällä 2016 satupiknikkejä. Seniorihylly ei saanut kannatusta, sillä vastaavia hyllyjä tulisi olla muitakin. Kirjastoon on toivottu muun muassa sateenkaarihyllyä, mutta koska hyllyn sisältö olisi keinotekoinen verrattuna yleiseen kirjastoluokitukseen on päädytty järjestämään aiheesta kirjanäyttelyitä silloin tällöin. Kännykkäsovellus-ideasta ohjausryhmä totesi, ettei kirjaston kannata ruveta kilpailemaan soveluksista. Kirjastolla ei ole omaa osaamista sovellusten tekemiseen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistutkimuksen lopputuloksena Oulun kaupunginkirjastolla on kaupungin strategiaan perustuva elämänkaarijattelun mukainen palvelukonsepti, joka noudattaa Oulun kaupungin uutta johtamisjärjestelmää. Tutkimuksen aikana määriteltiin yhdessä palvelupäälliköiden kanssa kirjaston olemassa olevien palvelukokonaisuuksien sisällöt, jotta ne voitiin muokata elämänkaarijattelun muotoon. Lisäksi tutkimuksen aikana innovoituja uusia palveluita on lähdetty kehittämään eteenpäin yhdessä kirjaston palvelupäälliköiden kanssa. Kymmenet jäljelle jääneet ideat on säilytetty mahdollisia jatkokehitystarpeita varten.

Elämänkaarijattelun viitekehyksenä käytettiin elämänkaaripsykologiaa, Tanskan uuden kirjasto-ohjelman asiakasryhmittelyä ja Oulun kaupungin strategian elämänkaarimäärittelyä. Oulun kaupunginkirjasto tulee käyttämään kaupungin strategian mukaista, mutta kaupungin hyvinvointipalveluiden tarkemmin määrittelemää ikäryhmittelyä: 1. lapset, varhaisnuoret, lapsiperheet, 2. nuoret, nuoret aikuiset, 3. työkäiset ja 4. ikäihmiset.

Kehittämistutkimuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun osallistamista ja tulevaisuudentutkimuksen tulevaisuusverstasta palveluiden uudelleen järjestämisessä ja innovoimisessa. Kirjastolle palvelumuotoilu oli jo ennestään tuttu aikaisemmista projekteista ja sitä myöten helposti käyttöön otettava menetelmä. Tulevaisuusverstasmenetelmä osoittautui hedelmälliseksi innovaatiolähteeksi, joskin suuresta ideamäärästä erottui vain muutama todellinen helmi. Valtaosa ideoista oli ennestään kirjastomaailmasta tuttuja.

Elämänkaarijattelu ei sovellu kaikilta osin kirjastokäyttöön. Elämänkaaripsykologian jaottelu, joka perustuu ihmisen kehitykseen, ei toimi sellaisenaan kirjastossa. Tanskan uuden kirjasto-ohjelman ja kaupungin oman strategian määritelmät asiakkaiden ikäryhmistä ovat kirjaston toimintaan helpommin sovellettavissa. Kirjastotiloissa on tähänkin asti ollut omat osastonsa lapsille, nuorille ja aikuisille. Pääosin jako on tapahtunut kirjastossa olevien aineistojen kautta, ei ikäjaottelun perusteella. Kirjasto tarjoaa palveluita kaikille, katsomatta ikää, su-

kupuolta tai kansalaisuutta. Ikään perustuva segmentointi tuo haasteita, koska käytännössä kaikki palvelut on suunnattu kaikille. Asiakas itse määrittää omat kiinnostuksensa kohteet ja tarpeet. Rajauksesta tulee helposti keinotekoinen myös palvelumuotoilun näkökulmasta, jonka keskiössä ovat ihmisten tarpeet.

Kehittämistutkimuksesta käy ilmi kaupungin asukkaiden ikäjakauman ja kirjaston palvelutarjonnan ristiriita: nuoret ja työikäiset ovat kaupungin suurin asukasryhmä, kun kirjasto puolestaan tarjoaa eniten palveluita lapsille ja ikäihmisille. Lapset ovat tulevaisuuden kirjastokäyttäjiä, joten heidän kirjastonkäyttönsä on jatkossakin panostettava. Ikäihmiset puolestaan on ryhmä, jolla on vapaa-aikaa ja joka käyttää paljon kirjaston palveluita. Väliin jäävien ikäryhmien ajasta kirjasto kilpailee monen muun toimijan kanssa ja on oleellista miettiä, miten kirjasto vastaa heidän tarpeisiinsa. Kirjaston käyttäjinä he ovatkin vähemmän aktiivisia kuin lapset ja ikääntyneet.

Tulevaisuusverstaissa korostuivat viihtyisien *tilojen tarve, pelit ja pelitapahtumat ja mainonnan kohdistamisen vaikeus*. Jatkokehitykseen tulevaisuusverstaista päätyi Luku- ja Musaopaspalvelu, joka lanseerattiin jo syyskuussa 2015. Ensimmäisen kuukauden aikana lukuopaspyyntöjä tuli noin 30 kappaletta. Palvelulle on selvästi kysyntää. Lukuopaspalvelusta pyritään tekemään kaupunkilaisien tuntema palvelu ja seuraavaksi tähtäimessä on oma palsta paikallisessa sanomalehdessä. Monessa verstaassa mainitut pelit ja pelitapahtumat nostettiin yhdeksi suunnittelukohteeksi. Kirjasto on jo hankkinut lautapelikokoelman, joka julkaistaan asiakkaille keväällä 2016. Konsolipelejä kokoelmissa on ennestään. Pelitapahtumia mietitään suunnitteilla olevan kirjastoklubin yhteyteen. Tilasuunnittelussa kiinnitetään enemmän huomiota viihtyisyyteen ja olemassa olevien tilojen mahdollinen monikäyttöisyys otetaan tarkempaan pohdintaan. Tiedottamisessa mietitään entistä tarkemmin kohderyhmiä. Esimerkiksi syksyn 2015 Halloween-tapahtumaa ”Murha kirjastossa” mainostettiin ennen kaikkea nuorten tapahtumana ja tiedote julkaistiin koulujen käyttämässä sähköisessä tiedotusjärjestelmässä Wilmassa.

Yhteiskunnan muutokset haastavat kirjastoja kehittymään ja pohtimaan selviytymiskeinoja. Toisin kuin 1990-luvun lama-aika, 2010-luvun taantuma ei tuo

asiakkaita massoittain kirjastoon elleivät kirjastot pysty tarjoamaan palveluita, joille on todellinen tarve. Tiedonjano ei riitä enää liikkeellepanijaksi, sillä internet mahdollistaa tiedonsaannin kotisohvalta. Tulevaisuudessa kirjastojen on yhä enemmän keskityttävä asiakaslähtöisten palveluiden tuottamiseen: mekaaniset toiminnot automatisoidaan ja kirjakokoelmien säilyttämisen sijasta panostetaan sisältöjen avaamiseen ja asiantuntijapalveluiden tuottamiseen.

Tanskan uudessa kirjasto-ohjelmassa määritellyt oppimis-, inspiraatio-, kohtaamis- ja työskentely/esiintymistilojen tarpeet näkyvät selkeästi suomalaisessa kirjastonkäytössä. Tämä ei ole ihme, sillä Tanska on hakenut mallia myös suomalaisista kirjastoista. Yleiset kirjastot Suomessa järjestävät jo nyt erilaisia kulttuuritapahtumia ja yhteiskuntataitojen opetusta. Kirjastotiloissa on paljon erilaisia kohtaamismahdollisuuksia ja yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa kehitetään aktiivisesti eteenpäin.

Kirjallisuuden merkitys yleisissä kirjastoissa säilyy tulevaisuudessakin. Kirjastoissa on paljon piilotettua osaamista ja kirjallisuudentuntemusta, jota ei osata markkinoida ja tuotteistaa asiakkaita varten. Tilakeskeisessä ajattelussa kirjallisuus jää helposti taka-alalla ellei tämän sisältöosaamisen arvoa kirjaston säilymisen kannalta ymmärretä. Lukemisen edistäminen eri tavoin tulee olemaan yksi kirjaston isoimmista tehtävistä tulevaisuudessakin ja tähän on panostettava entistä enemmän. Tämä tarkoittaa myös ammatti-identiteetin ja –kuvan muutosta, joka ei tapahdu hetkessä vaan on haaste kirjastoille ja alan koulutukselle.

LÄHTEET

Alarto, Anne 2015. Kirjastonhoitaja, Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Oulu. Sähköpostikeskustelu 21.9.2015.

Dunderfelt, Tony 2011. Elämänkaaripsykologia. Lapsen kasvusta yksilön henki- seen kehitykseen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Espoon kaupunginkirjaston & Kirjastot.fi. EU:n tuomioistuin mahdollistaa konsolipelien runsaamman lainaamisen kirjastoissa. Espoo. Viitattu 18.10.2015. <http://www.kirjastot.fi/fi/uutiset/ajankohtaista/eun-tuomioistuin-mahdollistaa-konsolipelien-runsaamman-lainaamisen-kirjastoissa-5e2da#.ViO25aLGaRs>

Gill, Philip & Heaney, Mikael 2013. IFLA Publications: Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development. Munchen: K. G. Saur.

Hiltunen Elina 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

Hokkanen, Laura 2015. Kun kirjat alkavat elää – sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen, Laura (Toim.) 2015. *Sosiaalinen kirjasto: lukemattomien mahdollisuuksien maailma*, 11-44. Helsinki: Avain.

Hokkanen, Laura 2015. Lukijalle. Teoksessa Hokkanen, Laura (Toim.) 2015. *Sosiaalinen kirjasto: lukemattomien mahdollisuuksien maailma*, 7-10. Helsinki: Avain.

Hämäläinen, K., Vilkka, H., & Miettinen, S., 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Teoksessa Satu Miettinen (Toim.) 2011. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*, 61-75. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Jokelainen, Jarkko 2015. Tällainen on tuleva Helsingin keskustakirjasto – ”tulemme olemaan maailman kärjessä”. Helsingin Sanomat 21.3.2015. Viitattu 20.11.2015. <http://www.hs.fi/kulttuuri/a1426830619061>

Jungk, Robert ja Mullert, Norbert R. 1987. Tulevaisuusverstaat. Käsikirja demokratian elvyttämisen mahdollisuuksista. Suom. Kai Vaara. Helsinki: Helsingin yliopiston ylioppilaskunta, Kansan sivistystyön liitto ja Ruohonjuuri OY.

Kaleva-Langinkoski, Saana 2015. Uusia tuulia kirjastoon. Oulun kirjastoverkon uudet palvelukonseptit. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Kamppinen Matti, Malaska Pentti ja Kuusi Osmo 2002. Tulevaisuudentutkimuksen peruskäsitteet. Teoksessa Matti Kamppinen, Osmo Kuusi, Sari Söderlund (Toim.) 2002. *Tulevaisuudentutkimus: perusteet ja sovellukset*, 19-52. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Kimbell, Lucy 2011/2010. Marketing: Connecting with people, Creating value. Teoksessa *This is service design thinking: Basics – Tools – Cases*. 46-51. Amsterdam: BIS Publishers.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kvist, Ulla ja Poulsen, Ann K., 2015. The public libraries in Denmark in figures. *Scandinavian Library Quarterly*, Volume 48 NO. 1-2 2015, 40-41.

Lindberg, Pirkko 2015. Uusia tuulia Tampereen kaupunginkirjastosta. Viitattu 2.8.2015.

http://www.polamk.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/intermin/embeds/polamkwwwstructure/30744_Lindberg_Pirkko.pdf?7571b00bf36fd288

Metsämuuronen, Jari 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International methelp Oy.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Satu Miettinen (Toim.) 2011. *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*, 20-41. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.

Modelprogram for Folkebiblioteker/ Model Programme for Public Libraries. Viitattu 7.8.2014. <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/en/>

Niiniluoto, Ilkka 2013. Tulevaisuudentutkimus – tiedettä vai taidetta? Teoksessa Osmo Kuusi, Timo Bergman, Hazel Salminen (Toim.) 2013. *Miten tutkimme tulevaisuuksia?*, 23-30. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry.

Nurmela, Juha 2013. Tulevaisuusverstas ja uusia ”verstashenkisiä tulevaisuuden muovaamisen menetelmiä. Teoksessa Osmo Kuusi, Timo Bergman, Hazel Salminen (Toim.) 2013. *Miten tutkimme tulevaisuuksia?*, 213-217. Helsinki: Tulevaisuuden tutkimuksen seura ry.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Kirjastoreitti. viitattu 19.9.2015. www.kirjastoreitti.fi

Oulun kaupungin konsernipalvelut, 2015. Oulun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2014. Statistical Yearbook of the City of Oulu 2014. Oulun kaupunki. viitattu 9.8.2015. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=f52ddd60-8b4f-4a52-986f-b73c748c0067&groupId=50085

Oulun kaupunki, 2014. Hyvinvointikertomus 2013-2016. Viitattu 9.8.2015. <http://www.hyvinvointikertomus.fi/publicdoc/id/24906/>

Oulun kaupunki, 2014b. Oulun kaupunginjohtamisjärjestelmä 31.10.2014. 18.10.2015.

<https://uusiakkuna.oulunkaupunki.fi/Johtaminenjakaupunkikehitt%C3%A4minen/johtamisjarjestelma/Documents/Johtamisjarjestelmakirja%20v%202.0.pdf>

Oulun kaupunki, 2015. Kaupunginhallitus 10/2015. 247.4.2015 Pöytäkirja. Viitattu 18.10.2015. http://asiakirjat.ouka.fi/ktwebbin/dbisa.dll/ktwebscr/pk_asil_tweb.htm?+bid=8185

Oulun kaupunki, 2015b. Palveluverkkosuunnitelma 2015-2025. Viitattu 18.10.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/paatoksenteko-ja-hallinto/palveluverkko>

Oulun kaupunki, 2013. Kaupunkistrategia Oulu 2020. Päätöksenteko ja hallinto. Viitattu 31.5.2015. <http://www.ouka.fi/oulu/paatoksenteko-ja-hallinto/oulun-strategia>

Pekkala, Mervi 2012. Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto. Viitattu 31.10.2015.
http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=984b5ee9-963a-46ef-9814-85d677311bc2&groupId=78400

Saraste, Maija 2014. Palvelumuotoilun poluilla. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto. Viitattu 31.10.2015.
http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&groupId=78400

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Tähtinen, Satu 2015. Kohti elämänkaariajattelua. Oulu: Oulun kaupunki. Viitattu 16.7.2015.
<https://uusiakkuna.oulunkaupunki.fi/Uutiskeskus/Sivut/Kohti%20el%C3%A4m%C3%A4nkaariajattelua.aspx>

Palvelukokonaisuudet 2015, Oulun kaupunginkirjasto- maakuntakirjasto

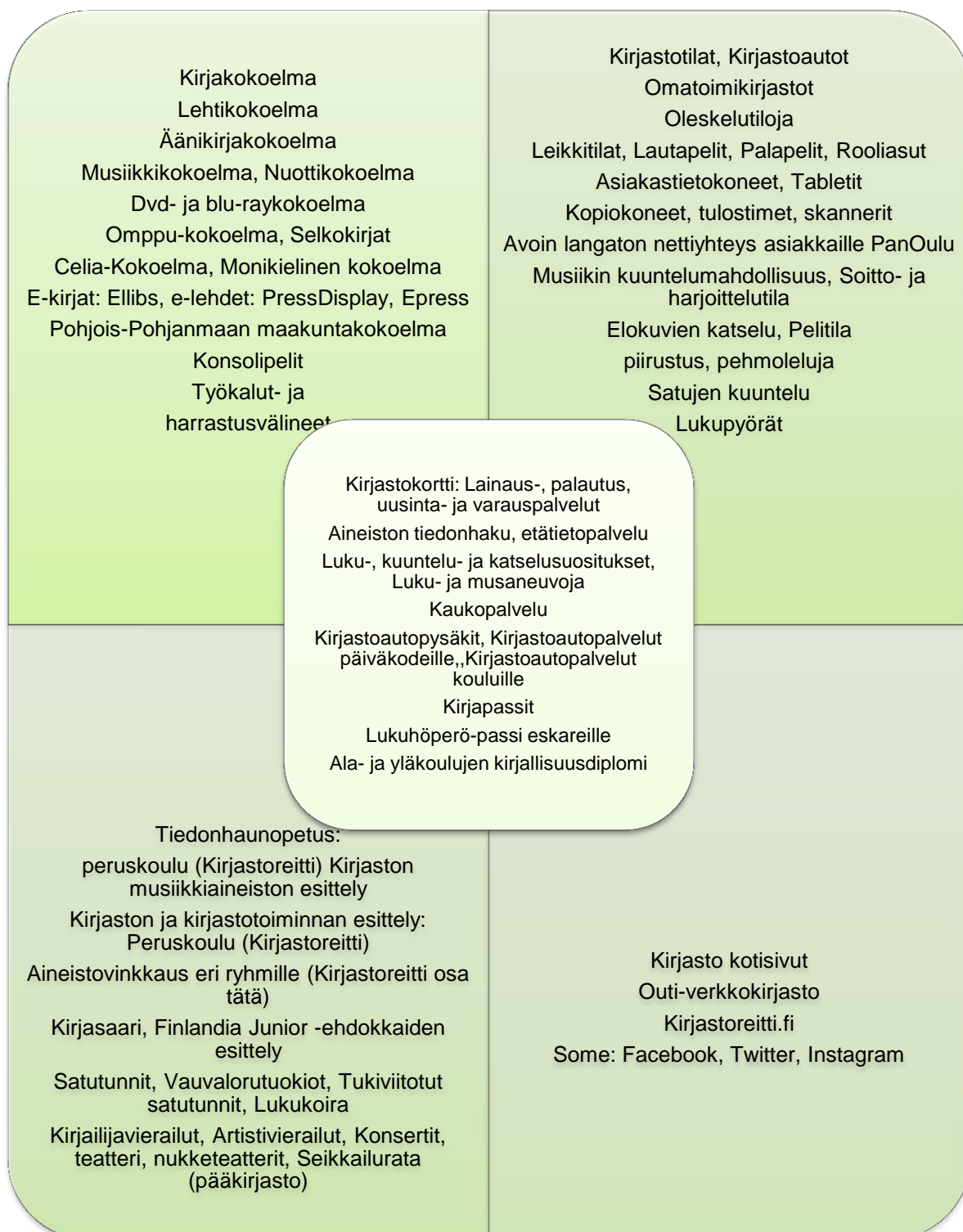
Palvelut	Lainaus- palvelut	Tietopalve- lut	Musiikkikir- jastopalvelut	Lasten ja nuorten kirjasto- palvelut	Hakeutu- vat kirjas- topalve- lut	Kokoelmapal- velut
Asiakas- palvelu	Lainaus-, palautus, uusinta- ja varaupal- velut Asiakasre- kisterin ylläpito Asiakas- laskutus Kassapal- velut Kaukopal- velu (anto- lainaus) Itsepalvelu	Aikuisten aineiston tiedonhaku Lukusuosi- tukset Kaukopalve- lu (otto) Etätietopal- velu	Musiikin tie- donhaku Musiikin kau- kopalvelu (otto) Musiikin etä- tietopalvelu Digitointipal- velujen opas- tus	Lasten ja nuorten aineiston tiedonhaku Lukusuosi- tukset Etätietopal- velu	Peruspal- velut asiakkaille Päiväkoti- pysäkit Alakoulu- pysäkit Erityis- ryhmien pysäkit Palveluta- lokäynnit	
Kokoelma	Aineiston järjestely Kelluva kokoelma Kuorman purku	Aineiston valinta Kokoelman hoito Kirja- ja av- kokoelma Elokuva- ja äänikirjako- koelma Lehtiko- koelma Maakunta- kokoelma E-aineistot: Ellibs E-aineistot: Press- Reader,	Aineiston valinta Kokoelman hoito Musiikkikirjal- lisuus, - äänitteet ja videokokoel- mat Nuottikokoel- ma Lehtikokoelma Veikko Juntu- sen nuottiko- koelma ver- kossa Konsolipelit E-aineistot:	Aineiston valinta Kokoelman hoito Kirja- ja av- kokoelma Elokuva- ja äänikirjako- koelma Lehtiko- koelma Ompu- kokoelma E-aineistot: Ellibs Diakokoel- ma Tietokannat:	Aineiston valinta Kokoel- man hoito Kirja- ja av- kokoelma Siirtoko- koelmat palveluta- loissa Celia- kokoelmat	Kokoelmapoli- tiikan ajan- tasaisuus Hankintasopi- mukset Asiantuntijana kilpailutuksissa ja neuvotteluis- sa Uudesta aineis- tosta tiedotta- minen valintaa tekeville Aineiston ti- laaminen, vas- taanottaminen, käyttökuntoon saattaminen

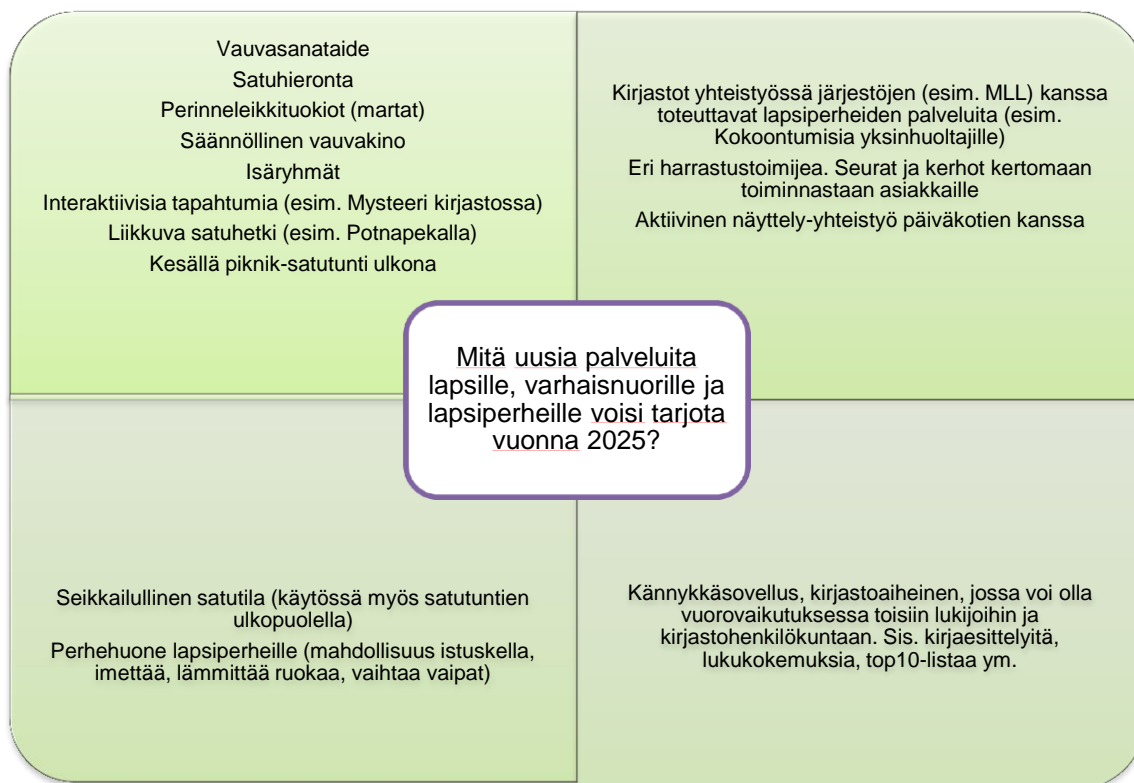
		Epress Tietokannat: Aleksi, Arto, Digi.fi, Kansallisbiografia, EEBO, ECCO Monikielinen kokoelma Lainattavat työkalut ja harrastusvälineet Aineistonäyttelyt	Ellibs Tietokannat: Naxos, Naxos Jazz, Viola, Fono.fi, All Music Guide, Grove Aineistonäyttelyt	Monikielinen kokoelma Celia-kokoelmat Aineistonäyttelyt		Aineistomäärärahaseuranta
Tilat ja laitteet	Kirjastotilat Asiakastietokoneet Tabletit Kopiokoneet Tulostimet, Skannerit Avoin langaton nettiyhteys PanOulu Omatoimikirjastot Lukupyörät	Oleskelu- ja opiskelutilat	Musiikin kuuntelumahdollisuus Piano Soitto- ja lauluharjoittelutilat Elokuvien katselu Video- ja äänitaitteiden digitointi	Oleskelutilo- ja Piirustusmahdollisuus Pehmolelujat Satujen kuuntelumahdollisuus Rooliasut Lautapelit Palapelit	Kirjastoautot: Teuvo Onneli Akseli	
Asiantuntijapalvelut	It-tiimi Kirjastojärjestelmän pääkäyttäjät Verkkokirjaston kehitystyö Laskuttajat Uusien palveluiden ja laitteiden	Aikuisten kirjallisuuden asiantuntijuus Uusien palveluiden ja laitteiden testaus Kirjapassit Lukiolaisten kirjallisuusdiplomi	Musiikkiaineiston asiantuntijuus Äänentoisto- ja äänentalennuslaitteiden asiantuntijuus. Musaopaspalvelu	Lasten- ja nuorten kirjallisuuden asiantuntijuus Lukuhöperö-passi eskareille Kirjapassit Ala- ja yläkoulujen kirjallisuusdiplomi	Kirjastoautot käyvät päiväkoedeissa ja kouluissa Kotipalvelu Virikepaketit palvelutalojen virikerhyhmille	Aineiston luettelointi ja sisälönkuvailu

	testaus					
Kurssit, opetus, tapahtumat	Harjoittelupaikkoja koululaisille (TET) ja opiskelijoille	Tiedonhaun opetus, aineistovinkkaus, kirjaston ja kirjaston toiminnan esittely: lukiot (Kirjastoreitti), ammattikoulu, erityisryhmät, maahanmuuttajat, aikuisopiskelijat, myös tilauksesta ryhmille ja koulutuspäivillä Avoimet it-opetukset E-aineistojen käytön opetus: tabletti-tohtorit Pohjois-Pohjanmaan kirjaston henkilökunnan kouluttaminen Kirjallisuusluennot Harjoittelupaikkoja opiskelijoille Tapahtumien organisointi Kirjasatoa Finlandia-ehdokkaiden	Musiikkiaineiston esittely Harjoittelupaikkoja koululaisille (TET) ja opiskelijoille Artistivierailut Konsertit Musiikkihetken tuottamisen palvelutoihin Musiikkikoulutuksien järjestäminen	Tiedonhaun opetus, aineistovinkkaus, kirjaston ja kirjaston toiminnan esittely: peruskoululaiset (Kirjastoreitti), erityisryhmät, myös tilauksesta ryhmille ja koulutuspäivillä Harjoittelupaikkoja koululaisille (TET) ja opiskelijoille Tapahtumien organisointi Kirjasaari Finlandia junior-ehdokkaiden esittely Satutunnit Tukiviitotut satutunnit Vauvaloruokkiot Lukukoira Kirjailijavierailut Nukketeatteri Teatteri Seikkailura-	kirjastoauton ja kirjasto toiminnan esittely koululaisille Harjoittelupaikkoja koululaisille (TET) ja opiskelijoille	Harjoittelupaikkoja koululaisille (TET) ja opiskelijoille

		<p>esittely (Yhteistyössä OY)</p> <p>Lukupiirit</p> <p>Kirjailijavierailut (pohjoista kirjallisuutta)</p> <p>Teatteri</p>		<p>ta (pääkirjasto)</p>		
Viestintä		<p>Lukuvinkkaus verkossa ja valikoimaluettelot</p> <p>Some</p> <p>Kirjastoreitti.fi</p> <p>Paikallistieto: Pakkala, Ostrobotnia, Pohjoista kirjallisuutta</p>	<p>Levy- ja nuotivinkkaus verkossa</p> <p>Some</p> <p>Paikallistieto: Pohjoista musiikkia</p>	<p>Lukuvinkkaus verkossa ja valikoimaluettelot</p> <p>Some</p> <p>Kirjastoreitti.fi</p>		

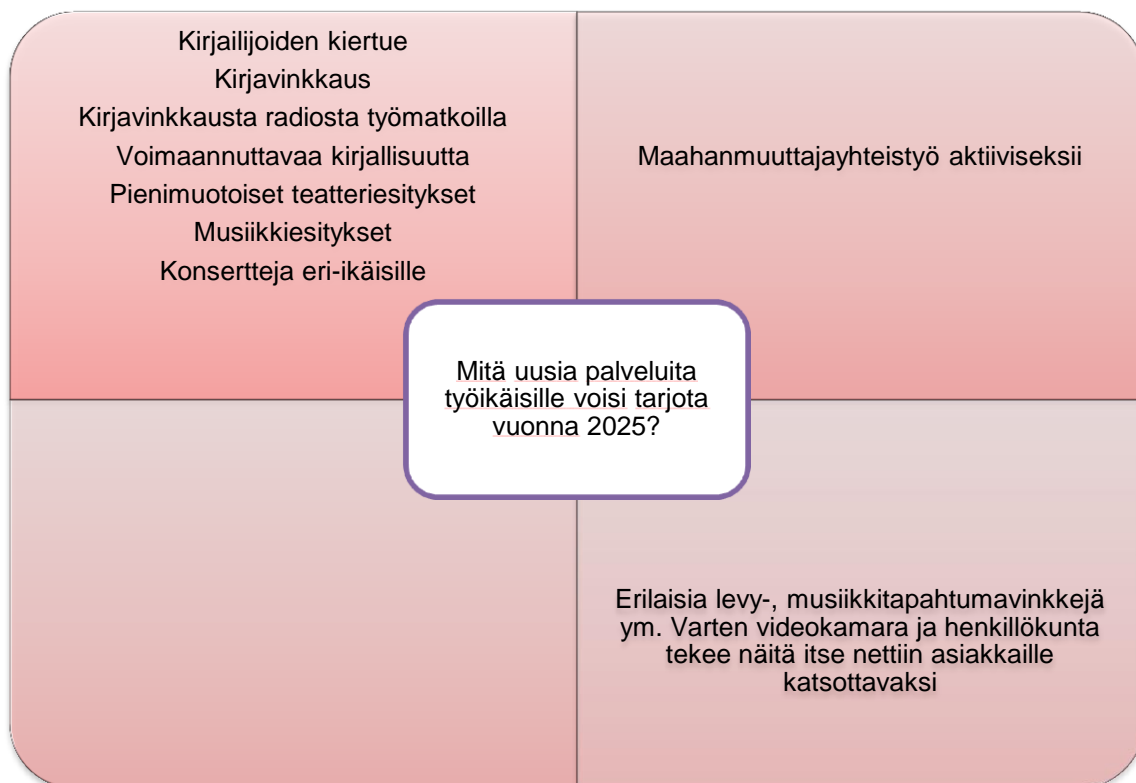
Kirjaston palvelut: Lapset, varhaisnuoret ja lapsiperheet





Kirjaston palvelut: Työkäiset





Kirjaston palvelut: Ikäihmiset



