

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2016

Sanna Pesonen

OMATOIMISEN PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO KIRJASTOSSA

- case: Ilpoisten kirjasto



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK)

2016 | 92 + 2

Ohjaaja Olli Mäkinen

Sanna Pesonen

OMATOIMISEN PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO CASE: ILPOISTEN KIRJASTO

Kehittämistutkimuksessa toteutetaan Turun kaupunginkirjaston toimeksiannosta omatoimisen palvelumallin käyttöönotto Ilpoisten kirjastossa. Kehittämistutkimuksen tarkoitus on havainnollistaa palvelumallin käyttöönoton prosessia. Turussa on kuusi omatoimikirjastoa. Ilpoisten kirjastossa omatoiminen palvelumalli otettiin käyttöön vuonna 2014. Omatoimisen palvelumallin käyttöönotto kaupungin lähikirjastoissa on osa Turun kaupunkistrategiaa ja keino parantaa lähikirjastopalveluiden saavutettavuutta.

Kehittämistutkimuksen viitekehys muodostuu kirjastojen muuttavasta palvelumallista, Tanskalaisesta kirjastojen malliohjelmasta ja neljän tilan mallista, omatoimisen kirjaston määrittelystä sekä sen merkityksestä Turun kaupunginkirjaston palvelukokonaisuudessa.

Tutkimusongelmaa lähestyttiin projektihallinnan kautta. Kehittämistyössä kuvataan omatoimisen palvelumallin käyttöönottoa projektina. Kehittämistutkimuksen tarkoitus ei ole yleistää vaikka tämän työn tuloksia voidaan hyödyntää muissa omatoimisen palvelumallin käyttöönottoon liittyvissä projekteissa. Tutkimusmetodeina käytettiin projektin kuvausta, havainnointia ja arviointia.

Tutkimuksen tuloksena syntyi kuvaus omatoimisen palvelumallin käyttöönoton prosessista. Havainnointijakson tulokset kertoivat, miten löydettävyys, saavutettavuus ja käytettävyys toteutuvat omatoimikirjastossa.

Omatoimisen palvelumallin lyhyt historia Suomessa näkyy tutkimuksen tuloksissa. Tulokset liittyivät pitkälti teknisiin ja toiminnallisiin seikkoihin. Palvelun kehittäminen ja sen hyödyntäminen ovat kirjastoalalla vasta alkutekijöissä. On kuitenkin selvää, että omatoiminen palvelumalli edistää kirjastopalvelujen saavutettavuutta, mikä näkyy kasvavana kirjastonkäyttönä. Asennoitumisessa palvelun tuottamiseen on ristiriitaisuuksia. Pyrkimyksenä on tuottaa mahdollisimman kattavaa palvelua vaikka omatoiminen palvelu kirjastossa on juurikin vain sitä: omaehtoisuuteen perustuvaa palvelua, jossa neuvontapalveluja ei ole saatavilla.

ASIASANAT:

Yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, tulevaisuus, itsepalvelu, omatoimisuus, projektinhallinta, suunnittelu, työn organisointi, kehittämisprojektit

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree Programme in Library and Information Services

2016| 92 + 2

Instructor Olli Mäkinen

Sanna Pesonen

IMPLEMENTATION OF THE OPEN LIBRARY CONCEPT IN A LIBRARY CASE: ILPOINEN LIBRARY

This development research is an assignment from Turku City Library and it describes the implementation of the open library service concept in Ilpoinen library. The open library is also known as the self-service library. The purpose of this development research is to demonstrate the process of implementing the new service concept. There are six open libraries in Turku. In Ilpoinen, the new open library service was introduced in 2014. Implementing the open library concept in libraries is part of Turku City's strategy and a way to improve the accessibility of branch libraries.

The frame of reference of the research consists of public libraries' changing service models, the Danish library program and the four space model, a specification of the open library as well as its' role in the service package of Turku City Library.

The research problem is approached through project management. In this research the implementation of the open library service is described as a project. Although this is a case study, its' results can be utilized in other projects that are aiming to implement the open library service concept in libraries. The research is done through project description, observation and evaluation.

As the result of this development research, Turku City Library has a description of the implementation process of the open library service model. The results of the observation period show how findability, accessibility and usability are actualized in the open library.

The short history of the open library service concept in Finland is shown in the results. The results are related to technical and functional matters. Developing and utilizing the concept in its entirety is still in its early stage. The open library concept enhances the accessibility of the library services. That is shown in the increasing user statistics. There is incoherence in the approaches of producing the service. The aspiration is to produce as encompassing service as possible although the open library concept is based on self-service.

KEYWORDS:

Public libraries, services, future, self-service, open library, project management, planning, library management.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KIRJASTOJEN MUUTTUVA PALVELUMALLI	9
2.1 Kirjaston uusiutuva rooli yhteiskunnassa	9
2.2 Tanskan malliohjelma yleisille kirjastoille	16
2.3 Sosiaalinen kirjastotyö ja omatoimipalvelut Turun hakeutuvissa palveluissa	19
3 OMATOIMIKIRJASTOT	23
3.1 Omatoimikirjaston määritelmä	23
3.2 Turun kaupunginkirjaston omatoimikirjastot	26
4 PROJEKTINHALLINTA	29
5 KEHITTÄMISTYÖ	32
5.1 Kehittämistyön tavoite	32
5.2 Menetelmät	34
6 OMATOIMISEN TOIMINTAMALLIN KÄYTTÖÖNOTTO	39
6.1 Projektin suunnittelu	39
6.1.1 Projektin osaprosessien määrittely	40
6.1.2 Vastuunjako, tehtävät ja aikataulu	41
6.2 Projektin toteutus	44
6.2.1 Toiminnalliset muutokset	44
6.2.2 Tekniset muutokset	50
6.2.3 Opastus	52
6.2.4 Turvallisuus	57
6.3 Havainnointi	60
6.4 Projektin tulokset	76
7 POHDINTA	86
LÄHTEET	90

LIITTEET

Liite 1. Materiaalisen ympäristön havainnointilista

Liite 2. Semanttisen ympäristön havainnointilista

KUVAT

Kuva 1. Turun kaupunginkirjaston toimintamalli.	21
Kuva 2. Kirjaston toiminnalliset alueet (Modelprogram for folkebiblioteker 2015).	47
Kuva 3. Ilpoisten kirjaston toimintojen jakautuminen tilassa.	48

KUVIOT

Kuvio 1. Viisi keskeistä informaatioympäristöämme muuttavaa trendiä (IFLA 2015).	12
Kuvio 2. Yleisen kirjaston neljä tilaa (Jochumsen ym. 2012).	17
Kuvio 3. Kirjastosuunnittelun haasteet.	18
Kuvio 4. Toimintatutkimuksen sykli ja tiedonmuodostuksen painopiste syklissä (Heikkinen ym. 2007, 79; Heikkinen & Huttunen 2007, 199).	33
Kuvio 5. Havainnoinnin painopisteet.	36
Kuvio 6. Osaprosessit.	41
Kuvio 7. Ilpoisten kirjaston käytön ja saavutettavuuden kehitys vuosina 2000-2015.	81
Kuvio 8. Omatoimikirjaston SWOT-analyysi.	88

TAULUKOT

Taulukko 1. Kaupungin strategisten tavoitteiden toteutuminen kirjastopalveluissa (Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala 2014).	20
Taulukko 2. Omatoimikirjastojen käyttöönotto: vastuut.	42
Taulukko 3. Kirjasto: vastuunjako.	43
Taulukko 4. Projektin aikataulu.	44
Taulukko 5. Uusi opastesuunnitelma.	55
Taulukko 6. Sosiaalisten ongelmatilanteiden tunnistaminen ja toimenpiteet.	59
Taulukko 7. Muutos Ilpoisten kirjaston aukiolopäivissä ja -tunneissa.	79

1 JOHDANTO

Vaikkakin yleisten kirjastojen perustehtävät ovat pysyneet vuosikymmeniä muuttumattomina, palvelujen tuottamisen tavat muuttuvat jatkuvasti yhteiskunnan ja kulttuurin muuttuessa. Sen myötä myös ihmisten tavat käyttää ja kuluttaa palveluja muuttuvat. On ainoastaan väistämätöntä, että kirjastojen pitää kehittää ja tuottaa palveluitaan uusillakin tavoilla kansalaisten ja yhteiskunnan muuttuvien tarpeiden mukaisesti.

Julkisen toiminnan ja palvelujen käytäntöjä on pyritty kehittämään uusilla tavoilla, kuten esimerkiksi palvelumuotoilulla ja yhdessä luomisen toimintamalleilla. Erityisiä kehittämisen kohteita ovat julkisella sektorilla olleet tuottavuus, tehokkuus ja vaikuttavuus. (Virtanen & Stenvall 2014, 52.)

Tekniikan ja automaation hyödyntäminen on tullut osaksi kirjastojen arkea. Viime vuosina pienempiä kirjastoja on alettu muuttaa perinteisen palvelumallin kirjastoista omatoimikirjastoiksi, jotka toimivat itsepalveluperiaatteella. Vaikuttimina näille muutoksille on mainittu mm. kustannustehokkuus ja sitä myöten mahdollisuus säilyttää pienet kirjastot heikossa taloudellisessa tilanteessa, henkilökunnan työpanoksen suuntaaminen rutiinitehtävistä uusiin kirjastoammatillisiin tehtäviin sekä kirjaston käyttömahdollisuuksien lisääminen. Suomen ensimmäinen omatoimikirjasto avattiin käyttöön vuonna 2012 Hämeenlinnassa (Luostarinen 2012). Palvelumalli on Suomessa suhteellisen uusi. Vuoden 2012 jälkeen useissa kunnissa on otettu omatoimipalvelut käyttöön tai suunnitellaan niiden käyttöönottoa. Omatoimikirjastomalli on rantautunut Suomeen Tanskasta, jossa ne toimivat runsaslukuisina osana yleisten kirjastojen verkostoa.

Turun kaupunginkirjastossa otettiin käyttöön omatoimiset kirjastopalvelut vuonna 2014 ensin yhdessä lähikirjastossa ja myöhemmin saman vuoden kuluessa myös neljässä muussa lähikirjastossa. Vuonna 2016 omatoimisuutta laajennettiin kuudenteen lähikirjastoon. Muutoksen taustalla on Turun kaupungin uudistamisohjelma (Turun kaupunki 2014c), jonka tarkoituksena oli etsiä kustannussäästöjä

mutta myös uudistaa palveluja. Ohjelmaan on kirjattu omatoimikirjastojen ja itsepalvelukäytön lisääminen.

Turun lähikirjastot ovat käyneet läpi viimeisen kymmenen vuoden aikana paljon muutoksia. Kirjastojen vanhoja tiloja on remontoitu ja supistettu tai rakennettu kokonaan uusia tiloja. Palveluja on alettu tuottamaan yhteistyössä kaupungin muiden toimijoiden kanssa. Lähikirjastojen aukioloaikoja ja henkilökunnan määrää on supistettu sekä säästösyistä että henkilöstöressurssien kohdentamiseksi uudensuuntaisiin tehtäviin. Omatoimisen palvelumallin käyttöönotto on laajentanut kirjastojen aukioloaikoja ja asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää kirjastoja merkittävästi.

Tässä kehittämistyössä on tavoitteena havainnollistaa omatoimisen palvelumallin käyttöönottoa projektina. Lähtökohtana kehittämistyölle on omatoimisen palvelumallin käyttöönotto Ilpoisten kirjastossa, joka on yksi Turun kaupunginkirjaston uusista omatoimikirjastoista. Kehittämistyön näkökulma on omatoimisen palvelumallin kehittämisessä, sen suunnittelussa ja toteutuksessa. Kehittämistyö voi palvella myös muita omatoimikirjastoa suunnittelevia tahoja, vaikka kehittämistutkimus ei pyri yleistämään tuloksia.

Luvussa 2 ja 3 taustoitetaan kehittämistyön lähtökohtien takana vaikuttavia ilmiöitä. Kirjaston roolin ja palvelumallien muutokset ovat olleet vaikuttamassa myös omatoimikirjastojen syntyyn ja palvelumallin leviämiseen Pohjoismaissa. Omatoimikirjastot muuttavat kirjastopalvelujen tuottamista riippuen paljon myös siitä, miten kunnat haluavat hyödyntää uutta toimintakonseptia. Toimintakonseptin muutos voi olla täysin puhdas yritys säästää rahaa ja säilyttää heikossa taloudellisessa tilanteessa pienten kirjastoyksiköiden palvelut niin kaupungeissa kuin haja-asutusalueillakin. Toisaalta se voi olla mahdollisuus parantaa ja monipuolistaa kirjastopalveluja. Omatoimisuuden lisääminen ja työntekijöiden työajan kohdentaminen uudensuuntaisiin kirjastoammattillisiin tehtäviin voi tuottaa merkittävää lisäarvoa kirjastopalveluihin.

Luvussa 4 käsitellään projektihallintaa ja projektin johtamisen teoriaa. Luvusta 5 alkaen siirrytään varsinaiseen kehittämistyöhön, tutkimusongelmaan ja -menetelmiin. Lopuksi varsinaista kehittämistyötä käsitellään luvussa 6, jossa kuvaillaan omatoimisen palvelumallin käyttöönottoa projektina sekä esitellään tutkimuksen tuloksia. Luvussa 7 esitellään pohdintaa tehdyn kehittämistyön valossa.

2 KIRJASTOJEN MUUTTUVA PALVELUMALLI

2.1 Kirjaston uusiutuva rooli yhteiskunnassa

Kirjastolaissa (Kirjastolaki 4.12.1998/904) on määritelty kirjastojen perustavoitteet:

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen.

Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittämistä.

Kirjastosektori on herkkä sosiaalisille, kulttuurisille ja taloudellisille muutoksille yhteiskunnassa. Kirjastot myös mukautuvat tarvittaessa nyky-yhteiskunnan tarpeisiin. (Hansson 2010, 52)

Opetus- ja kulttuuriministeriö on huomionnut kirjaston uusiutuvan roolin. Kulttuuri- ja asuntoministeri Pia Viitanen asetti työryhmän valmistelemaan kirjastolain uudistamista. Työryhmän toimintakausi päättyi vuonna 2016. Ministeriön tiedotteen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2015) mukaan kirjastolain uudistamisella edistetään asukkaiden osallisuutta ja sivistyksellisten perusoikeuksien toteutumista verkottuneessa kansalaisyhteiskunnassa sekä turvataan tiedon ja kulttuurin yhdenvertainen saatavuus. Keskeisenä tavoitteena on edistää yhteiskunnallista demokratiakehitystä ja vahvistaa yleisten kirjastojen toimintaedellytyksiä nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Vuonna 2015 perustetun Juha Sipilän hallituksen hallitusohjelman mukaan kunnille kaavaillaan lisää toimintavapautta päättää siitä, millä tavalla ne järjestävät lakisääteisiä kulttuuripalveluja. Hallitus kaavailee, että kunnat voitaisiin vapauttaa noudattamasta mm. kirjastolakia. Uuden kirjastolain valmistelutyötä ei ole kuitenkaan lopetettu vaan lainmuutoksen valmistelutyöt jatkuvat edelleen. (Valtioneuvoston kanslia 2015, liite 3.)

Kirjastojen todellinen toimintaympäristö on ihmisten arki. Ihmisten arki on muuttunut niistä ajoista, jolloin suurin osa nykyisistä kirjastoammattilaisista on saanut koulutuksensa alalle. Sähköinen verkko on useimmille jo itsestään selvä, jatkuvasti mukana kulkeva mahdollisuus hoitaa arkipäivän asioita missä tahansa sijainnista riippumatta. Kirjaston perinteinen ydinprosessi on ollut toimiva logistiikkaketju. Samanaikaisesti kun perinteistä ydinprosessia pitää ylläpitää ja kehittää, rinnalle on tulossa joukko uusia tehtäviä ja prosesseja. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 32-33, 120-121.)

IFLA:n (The International Federation of Library Associations and Institutions) trendiraportissa (IFLA, 2015) tunnistetaan viisi globaaliin informaatioympäristöön liittyvää trendiä. Raportti esittelee nykyisiä ja tulevia trendejä, todennäköisiä kehityssuuntia, jotka edustavat uutta digitaalista paradigmat. Raportti ei varsinaisesti ennusta kirjastojen tulevaisuutta, vaikka esitellyt kehityssuunnat koskettavat myös kirjastoja. Kirjastojen kannalta ehkä kiireellisin kysymys on, kuinka kirjastojen tulee kehittyä, jotta ne säilyvät relevantteina myös uudessa informaatiomaisemassa.

Kuviossa 1 on esitetty tiivistetysti viisi IFLA:n esiin nostamaa trendiä. Näiden trendien valossa voidaan nostaa esiin useita tulevaisuuden haasteita, jotka koskettavat kirjastojen tulevaisuuden näkymiä. Seuraavassa on nostettu esiin muutama seikka, jotka vaikuttavat Turun kaupunginkirjaston hakeutuvien palvelujen toimintaan. Tämän kehittämistyön tarkastelun kohteena oleva Ilpoisten kirjasto on osa Turun kaupunginkirjaston hakeutuvia palveluita, jonka toimintaa on kuvailtu tarkemmin luvussa 2.3.

Informaatiolukutaidon ja erityisesti monilukutaidon merkitys kasvaa tulevaisuudessa, kun digitaalisiin sisältöihin liittyvät valinnanmahdollisuudet lisääntyvät. Monilukutaito on merkittävässä roolissa, kun pyritään erottamaan luotettava tieto yhteiskunnallisesti, poliittisesti ja kaupallisesti painottuneista ja joskus jopa ääri-
liikkeiden värittämistä sisällöistä. Niin perinteisen kuin digitaalisen luku- ja kirjoitustaidon puutteet muodostavat edelleen esteitä verkkoresursseihin pääsulle ja saattavat johtaa yhä suurempaan digitaaliseen kuiluun ja ihmisten eriarvoisuuteen. Tiedonlähteille pääsystä muodostuu portti hyvinvointiin, koulutukseen sekä

työllistymismahdollisuuksiin sekä yhteiskunnalliseen, poliittiseen ja taloudelliseen riippumattomuuteen. Kun informaation löytäminen ja hankkiminen on helpompaa, tulevaisuuden opetusmenetelmät keskittyvät enemmän tiedon luotettavuuden arviointiin ja sen hyödyntämiseen. Kirjastojen tehtävä lukutaidon edistämässä on saanut uusia haasteita, kun perinteisen lukutaidon opetuksen tukeminen on muuttunut kriittisen monilukutaidon opetuksiksi. Monilukutaidon opetus kirjastoissa on kansalaisten syrjäytymistä ja eriarvoistumista ehkäisevää sekä sivistystä ja hyvinvointia tukevaa työtä. (IFLA, 2015)

IFLA:n trendiraportin mukaan verkkoaineistot ja mukautuvat opetusmenetelmät muuttavat koulujen luokkahuoneita. Digitaaliset työvälineet ja henkilökohtainen tuki yhdistyvät, mikä tukee oppilaskohtaista oppimiskokemuksen räätälöintiä. Kirjaston rooli koulujen ja oppilaitosten opetustyön tukemisessa kasvaa. Kaikenlainen ohjaaminen, opastaminen ja opettaminen lisääntyvät kirjastojen ja koulujen välisessä yhteistyössä mutta myös kansalaisten elinikäisen oppimisen tukemisessa.

IFLA:n mukaan demokraattiset maat hyötyvät läpinäkyvyyden lisääntymisestä, pääsystä julkisen sektorin tietoihin sekä avoimen hallinnon aloitteiden kasvavasta vauhdista, joka tähtää kansalaisten voimaantumiseen, korruption vähentämiseen ja hallinnon vahvistamiseen uusien teknologioiden avulla. Avoimen hallinnon datan tehokas käyttö vaatii suurempaa tiedonhallintataitojen ammatillistumista julkisella sektorilla. Kasvavat digitalisoidut palvelut edellyttävät välillisiä toimijoita, jotka osaavat auttaa vähäosaisia käyttämään kehittyviä digitaalisia palveluja ja ympäristöjä. Tietoyhteiskuntataitojen opettaminen on kuulunut jo pitkään kirjastojen tehtäviin. Nämä tehtävät korostuvat entisestään, kun kirjastot huolehtivat ihmisten tasa-arvoisesta pääsystä tietoon digitalisoituvassa maailmassa ja kansalaistaitojen opettamisesta syrjäytymisen ja eriarvoistumisen ehkäisemiseksi.



Kuvio 1. Viisi keskeistä informaatioympäristöämme muuttavaa trendiä (IFLA 2015).

Kirjastojen imago on pitkään painottunut mielikuville hiljaisuudesta, pysähtyneisyydestä, pölyisistä kirjahyllyistä ja harmaista kirjastonhoitajista. Tämä imago on kuitenkin alkanut muuttua. Yksi merkki tästä on se, miten kirjastoista uutisoidaan valtakunnallisissa tiedotusvälineissä. Kirjaston roolin muuttuminen näkyy ulospäin kirjaston kohdeyleisölle ja yhteiskunnassa muutenkin. Yleisen imagon muuttuminen osoittaa, että vakiintuneen instituution roolin muutos on edennyt pitkälle.

Suomen Kuvalehden laaja artikkeli (Jussila 2014) avaa lukijoille kirjastojen tulevaisuuden näkymiä. Artikkelissa on nostettu esiin kolme suurta tulevaisuuden muutosta: itsepalvelun lisääntyminen ja sen vaikutus palveluihin, kirjastojen kehittyminen monitoimikirjastoiksi ja e-aineistojen tuleminen sekä sen mullistava vaikutus kokoelmiin ja kokoelmatyöhön.

Yleisradio (YLE) on uutisoinut (Kerkelä, 2014) kirjastojen muuttumisesta. Uutisoinnin taustalla on YLE:n tekemä kysely tulevaisuuden kirjastopalveluista. Uutisoinnissa nousi esiin väestön lisääntynyt tiedon tarve. Opastaminen, ohjaaminen ja neuvominen lisääntyvät monissa eri muodoissa. Väestöllä on myös paljon erilaisia toiveita kirjastojen palvelujen suhteen. Samoihin tiloihin on vaikeaa mahduttaa kaikkia eri toimintoja perinteisen kirjastotoiminnan lisäksi.

Yleisten kirjastojen neuvoston strategian 2011–2016 mukaan päämääränä on tehdä yleisestä kirjastosta inspiroiva paikka, jonka fyysiset ja virtuaaliset tilat ovat virikkeellisiä, muunneltavia ja esteettömiä. Kirjastoa pitää kehittää kokoelmavarastosta kohtaamispaikaksi ja tämä onnistuu innovatiivisilla ja rohkeilla muutoksilla. Strategian mukaan näiden tavoitteiden saavuttamiseksi kirjastojen täytyy tarjota tiloja viihtymiselle, oleskelulle, työnteolle, ryhmätöille ja hiljaisuudelle. Lisäksi on huomioitava tilojen muunneltavuus. Yleisten kirjastojen neuvoston mukaan on uskallettava ottaa riskejä ja kokeilla rohkeasti erilaisia ratkaisuja. On myös osattava ottaa opiksi onnistumisista ja epäonnistumisista sekä seurattava ja luotava kehitystä. Näiden tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaspalautteilla ja käyttäjätilastoilla sekä havainnoimalla kirjaston tilaa. (Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011–2016, 15–18.)

Kirjastoammattillisuus on muuttumassa kirjastojen mukana. Perinteisten työtehtävien lisäksi tai tilalle on tullut uusia tehtäviä ja rooleja. Kirjastoammattilaiselta vaaditaan moniosaamista. Muun muassa pedagogisuus, osallistaminen ja innostaminen, opastaminen, kumppanuus ja merkityksellistäminen kuuluvat kirjastolaisien uusiin tehtäviin.

Helsingin Sanomat uutisoi 25.8.2014 Helsingin seudun kauppakamarin teettämästä kyselystä tulevaisuuden osaamisesta ja ammateista. Viiden kärkijoukkoon pääsivät palveluammattilaiset, joilla on ”oikea asenne”, opettajat ja moniosaajat. Vastauksissa korostuivat hyvinvointi, ts. pahoinvoinnin ehkäiseminen sekä arjen ja elämänhallinta. Tuloksissa mainittiin muun muassa seuraavat ammatit: järjestelijä tai junailija, datasiappare/tiedonseuloja, elämysopas, inspiraattori, luotaaja, kumppani, syrjäytymisenehkäisijä ja sosiaalisen kimmoisuuden opettaja. Kyselyn

tulosten perusteella uusista tulevaisuuden ammateista moni istuisi hyvin myös kirjastoihin. (Liiten 2014.)

Laura Hokkasen (2015) toimittamassa teoksessa Sosiaalinen kirjasto käsitellään sosiaalisen kirjaston monia ulottuvuuksia. Sosiaalisella kirjastolla käsitteenä on erilaisia merkityksiä riippuen siitä, missä kontekstissa sitä käytetään. Se voidaan nähdä yhteisöllisyyttä, sosiaalisuutta ja kohtaamista korostavana tilana ja myös työmuotona. Sosiaalinen kirjasto ei kuitenkaan ole pelkästään tila vaan myös tapa toimia. Se voi olla myös osallistavaa toimintaa. Sosiaalinen kirjasto merkitsee usein myös kirjaston työntekijöiden taustojen laajentumista muihin ammattiryhmiin: esimerkiksi kulttuurituottajiin, nuorisotyöntekijöihin, mediasuunnittelijoihin, yhteisöpedagogeihin, sosiaalialan ammattilaisiin, opettajiin, käsityöläisiin tai kolmannen sektorin edustajiin. Sosiaalisen kirjaston voidaan katsoa olevan kirjastopedagogiikkaa ja kirjaston roolin uudelleenpuntarointia, joskus kirjaston käyttötärpeiden laajentamistakin. Se on menetelmä siitä, miten ihmiset saadaan viihtymään, innostumaan, innostamaan ja rakentamaan tiiviimpää yhteisöä kirjastossa tai kirjaston avulla. (Hokkanen 2015, 13-14.)

Kirjaston luonne on muuttunut voimakkaasti sosiaalisempaan ja aktiivista kansalaisuutta tukevaan suuntaan. Väestön osallistaminen ilmiönä on tullut osaksi kansalaisyhteiskunnan eri kerroksia ja toimintoja, myös kirjastoissa.

Kirjaston sosiaalinen toiminta voidaan nähdä sosiokulttuurisena osallistamisena tai innostamisena, jolloin toiminnan tavoitteena on ihmisten tietoisuuden herääminen ja ihmisten liikkeelle saaminen. Osallistaminen voidaan nähdä tärkeänä kansalaisyhteiskuntaa tukevana toimintana. (Hokkanen 2015, 20.)

Kurjen (2000, 19-21) mukaan sosiokulttuurinen innostaminen herättää ihmisten tietoisuutta, organisoii toimintaa ja saa ihmiset liikkeelle. Innostamisen tavoitteena on, että ihmiset tulevat tietoisiksi historiallisesta roolistaan yhteisössään, yhteiskunnassaan ja maailmassa ja, että he huomaavat, miten heidän toimintansa omassa arjessaan ja lähiympäristössään liittyy laajempaan yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Innostaminen on siis sellaisten toimenpiteiden yhdistelmä, jotka luovat osallistumisen prosesseja, joissa ihmiset kasvavat aktiivisiksi

toimijoiksi omassa yhteisössään. Innostaminen ja osallistaminen sen metodina parantavat ihmisten elämänlaatua ja hyvinvointia.

Kirjaston muutoksessa kamppaillaan perinteisen kokoelma-ajattelun ja uudemman palveluajattelun kesken. Kirjastolla on edelleen monia perinteisiä palveluja, jotka liittyvät kokoelmiin. Sen lisäksi kirjastot haluavat rohkaista ihmisiä aktiiviseen tiedon ja viihteen hyödyntämiseen sekä kokemusten ja elämysten jakamiseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Kansalaisyhteiskunnassa tarvittavien taitojen ja tietojen saatavuudesta vastaaminen yhteiskunnassa kuuluu myös kirjastojen tehtäviin. (Launonen 2015, 49.)

Asiakkaat eivät käytä kirjastoja enää samalla tavalla kuin ennen. Tämä muutos ihmisten käyttäytymisessä on haluttu kirjastoissa tulkita niin, että kirjasto ei enää osaa markkinoida tuottamaansa korkealaatuista palvelua. Toinen näkemys on, että kirjastoissa ei ole riittävästi osattu muokata palvelukonsepteja tukemaan kirjaston perustehtävää. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 30.)

Kirjastot joutuvat lähivuosina määrittelemään perinteisten palvelujen ja uusien toimintatapojen suhdetta ja tasapainoa kirjastopalvelujen kehittämisessä.

Yksittäisten kirjastojen profiloituminen ja palvelujen suuntaaminen esimerkiksi tietyille kohderyhmille tai toimintatavoille on tulosta kirjastopalvelujen kehittämiseen liittyvästä tasapainoilusta. Erityisesti isommissa kaupungeissa on mahdollisuuksia erityyppisten palvelujen keskittämiseen erilaisiin, tarkkaan profiloituihin yksiköihin sen sijaan, että kaikissa yksiköissä pyritään tarjoamaan koko palveluskaalan kirjo. Tämä mahdollistaa syventymisen ja työntekijöiden erikoistumisen tarjottavien palvelujen tuottamiseen.

Omatoimikirjastot tarjoavat uudenlaisia mahdollisuuksia käyttää kirjastoa. Kirjastonkäyttö on omaehtoista. Omatoimikirjastojakin on profiloitu. Jotkut toimivat täysin itsepalveluperiaatteella ja osa kirjastoista on ns. kombikirjastoja, joissa yhdistyvät perinteinen henkilökunnan läsnäolo sekä ns. omatoimiaika, jolloin asiakas toimii itsenäisesti. Kombikirjastoissa on tarjoutunut mahdollisuus myös kohden-

taa työaikaa enemmän rutiinitehtävistä uudenslaisiin osallistaviin ja opastaviin kirjastoammattillisiin tehtäviin. Tällaisissa kirjastoissa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuuksia valita aktiivinen tai passiivinen rooli sosiaalisessa kirjastossa.

2.2 Tanskan malliohjelma yleisille kirjastoille

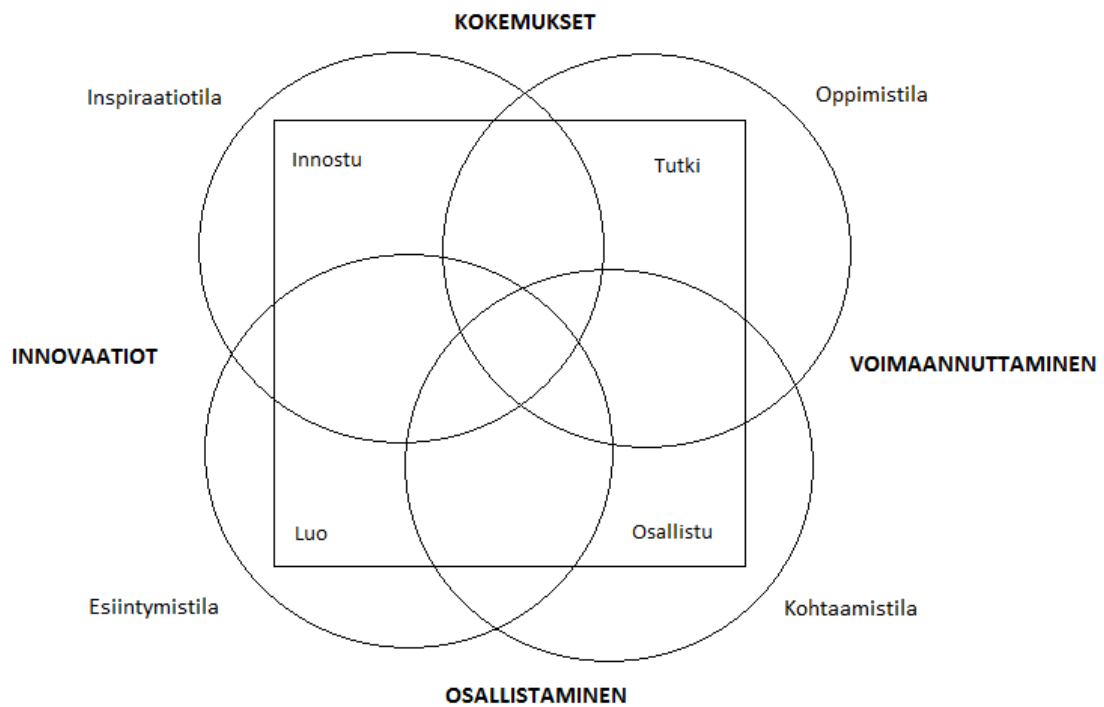
Tanskassa on luotu malliohjelma yleisille kirjastoille. Tanskan kulttuuriministeriön alainen Kultur Styrelsen (Danish agency for culture) on luotsannut projektia, jonka aikana malliohjelmaa on luotu ja testattu valikoiduissa kirjastoissa. Testaukseen on osallistunut kirjastoja, joille on rakennettu täysin uusia tiloja tai kehitetty jo olemassa olevia tiloja toiminnallisuuden näkökulmasta hyödyntäen itsepalvelutekniikkaa. (Modelprogram for folkebiblioteker 2015.)

Ohjelma tarjoaa välineitä kirjastojen yksilölliseen suunnitteluun. Se esittelee onnistuneita toteutuksia, uusia ideoita ja inspiroi tilojen suunnitteluun toiminnallisesta näkökulmasta.

Malliohjelmaa on lähdetty kehittämään muutospaineista. Kirjastojen paineet tuottaa yhä enemmän laadukkaita digitaalisia palveluja ja aineistoja väestön saataville ovat kasvaneet. Eriytyneiden kohderyhmien määrä on kasvanut radikaalisti ja samaten niiden palvelutarpeet. Kirjastojen käyttäjäpaletti voi vaihdella draamattisestikin eri kirjastojen välillä ja siksi kirjastojen toimintojen ja tilojen suunnittelussa vaaditaan yksilöllisyyttä ja paikallistuntemusta eri kohderyhmien tarpeiden huomioimiseksi.

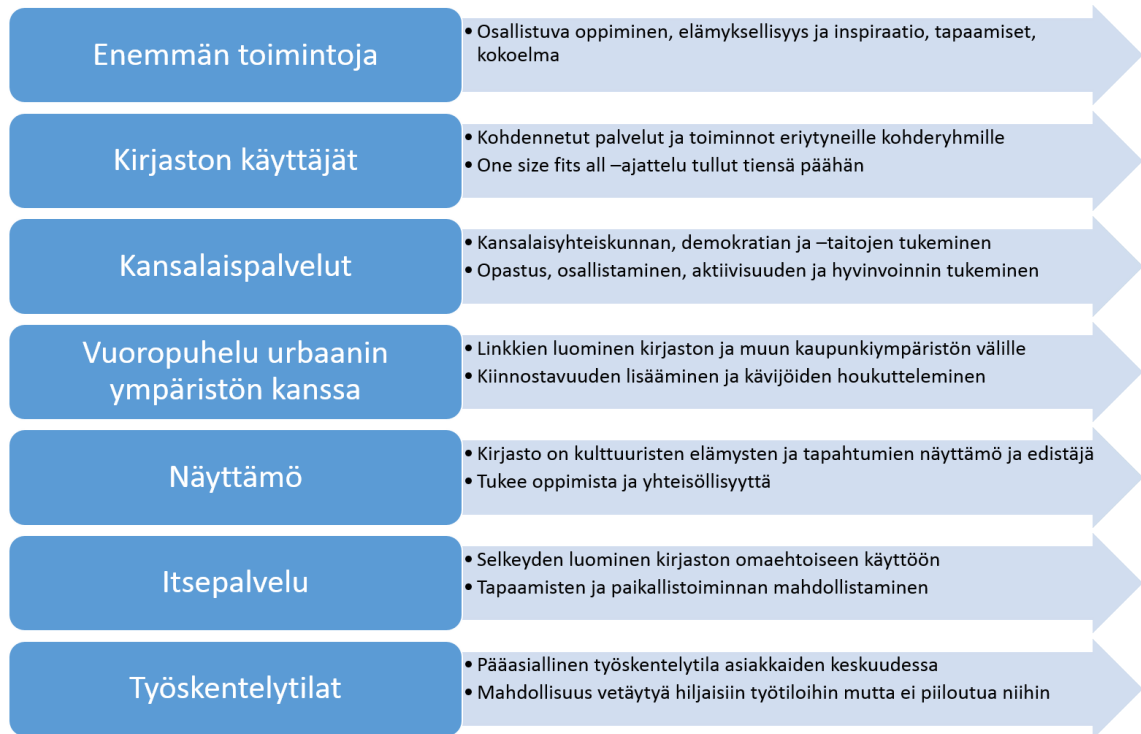
Malliohjelma pyrkii löytämään ratkaisuja siihen, miten kirjastot voivat yhdistää asiakkaiden uudet tarpeet ja käyttäytymismallit ja huomioida ne tilojen toiminnallisessa suunnittelussa.

Malliohjelma perustuu neljään teemaan. Mallin mukaan kirjasto on oppimistila, inspiraatiotila, kohtaamistila ja esiintymistila. Mikään mallin tiloista ei tarkoita ainoastaan fyysistä tilaa, vaan myös toiminnan päämääriä. (Baer 2014; Jochumsen ym. 2012.)



Kuvio 2. Yleisen kirjaston neljä tilaa (Jochumsen ym. 2012).

Neljän tilan mallia havainnollistetaan kuviossa 2. Inspiraatiotila on merkityksellisiä kokemuksia varten. Merkitykselliset kokemukset muuttavat näkemyksiämme itsestämme ja ympäröivästä maailmasta. Kirjastot voivat tuottaa merkityksellisiä kokemuksia esim. tarinallisuuden ja taiteellisen ilmaisun keinoin. Kirjaston inspiraatiotila on osa elämysyhteiskuntaa. Oppimistila tukee elinikäistä oppimista, erilaisia oppimisen tapoja ja uusienkin opetusmenetelmien soveltamista oppimiseen ja sen ohjaukseen. Kirjasto on julkinen, kaikille avoin kohtaamistila. Kirjastossa tapahtuvat kohtaamiset voivat olla muodollisia tai epämuodollisia, spontaaneja tai ohjattuja, osallistavia tapahtumia. Esiintymistilassa järjestetään tapahtumia, luentoja, kohtaamisia ja myös asiakkailta on mahdollisuus toteuttaa esimerkiksi omia esityksiään. Esiintymistila tukee oppimista ja yhteisöllisyyttä.



Kuvio 3. Kirjastosuunnittelun haasteet.

Kuvioon 3 on poimittu malliohjelmassa joitakin esiin nostettuja haasteita kirjasto-tilan ja sen toimintojen suunnitteluun. Vanhoja tiloja uusittaessa ja muutettaessa haasteena on yhä useampien toimintojen toteuttaminen entisen kokoisissa tiloissa. Kirjaston kohderyhmät ovat eriytyneet yhä pienempiin ja yksilöllisempiin kohderyhmiin, joille suunnitellaan ja tuotetaan erityyppisiä palveluja ja toimintoja.

Kaikenlainen ohjaaminen ja opastaminen ovat lisääntyneet kirjastoissa. Useissa kirjastoissa toimii ns. yhteispalvelupisteitä, joista saa kansalaisneuvontaa, ts. useampien julkisten palvelutuottajien neuvontapalveluja samasta pisteestä. Aktiivisen kansalaisuuden, demokratian ja kansalaisyhteiskunnan tukemisesta on tullut kirjaston ydintehtäviä. Kaupungeissa kirjasto on merkittävä osaa urbaania ympäristöä. Se on julkinen, kaikille avoin maksuton tila, joka tarjoaa mahdollisuuksia oleskeluun, toimintaan, opiskeluun, elämyksiin ja työskentelyyn. Kirjasto toimii yhä enemmän urbaanina näyttämönä: tilana, jossa tapahtuu ja joka tukee yhteisöllisyyttä ja oppimista.

Itsepalvelun lisääntyminen haastaa kirjastot suunnittelemaan selkeitä kokonaisuuksia. Opasteiden ja kokoelmien sijoittelu sekä automatisoitujen toimintojen, kuten lainauksen ja palautuksen, helppokäyttöisyys vaativat selkeyttä. Luova tilojen suunnittelu luo mahdollisuuksia omatoimikirjastojen monipuoliseen hyödyntämiseen ja yhteisöllisyyden tukemiseen mahdollistamalla esim. erilaisia muodollisia ja epämuodollisia tapaamisia ja tapahtumia.

Malliohjelman mukaan työskentelyssä painotetaan läsnäoloa ja näkyvyyttä asiakastiloissa. Työtilojen suunnittelussa on tärkeää, että hiljaisuutta ja keskittymistä vaativissa työtehtävissä on mahdollista vetäytyä rauhallisiin työtiloihin mutta että niissä ei pitäisi piileskellä. Suurin osa työstä tulisi kuitenkin tehdä asiakkaiden parissa.

2.3 Sosiaalinen kirjastotyö ja omatoimipalvelut Turun hakeutuissa palveluissa

Turun kaupunginkirjaston toimintaa ohjaavat kirjastolain ja asetusten lisäksi Turun uusi kaupunkistrategia, Turun strategiset ohjelmat sekä Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan Kirjastopalvelujen operatiivinen sopimus. Turun kaupunginkirjaston hakeutuvat palvelut vastaavat lasten- ja nuorten kirjastopalveluista, maahanmuuttaja- ja erityisryhmäpalveluista, aktiivisuuden ja osallisuuden tukemisesta sekä vapaaehtoistoiminnasta. Ilpoisten kirjasto kuuluu nuorten tiimiin, joka on osa hakeutuvia palveluja.

Turun lähikirjastojen aukioloaikojen ja tilojen supistukset 2000-luvulla sekä lähikirjaston käyttömahdollisuuksien heikentyminen on näkynyt suorana palautteena asiakkailta. Asiakkaat ovat äänestäneet jaloillaan ja kirjastojen käyttöluvut ovat pienentyneet 2000-luvun aikana. Kiristynyt taloustilanne ja leikkaukset ovat johdaneet sellaiseen tilanteeseen, jossa Turun kaupungin lähikirjastojen kehittäminen on välttämätöntä.

Taulukossa 1 on tiivistetty kaupungin strategisista ohjelmista esiin nousevia teemoja kirjaston tavoitteissa. Niissä korostuvat kirjaston merkitys hyvinvoinnin ja aktiivisuuden lähteenä sekä kilpailukyvyn ja kestävä kehityksen kasvun tukena.

Taulukko 1. Kaupungin strategisten tavoitteiden toteutuminen kirjastopalveluissa (Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala 2014).

	Strateginen ohjelma	Kulttuurilautakunta	Kirjasto
	Hyvinvointi ja aktiivisuus <ul style="list-style-type: none"> • Terve ja hyvinvoiva kaupunkilainen • Osaava ja oppiva kaupunkilainen • Aktiivinen kaupunkilainen 	Hyvinvointi	Kirjasto hyvinvoinnin ja aktiivisuuden lähteenä
	Kilpailukyky ja kestävä kehitys <ul style="list-style-type: none"> • Yrittävä ja osaava kaupunki • Vaikuttava ja uudistuva kaupunki Rakentuva kaupunki ja ympäristö	Kilpailukyky	Kirjasto kilpailukykyyn ja kestävä kasvun tukena
VISIO 2023		Kulttuuri on erottamaton osa turkulaisen elämää ja syttulla Turkuun	Kirjasto inspiroi, yllättää ja antaa voimaa
MISSIO		Kulttuuri luo jokaiselle pysyvää pääoma muuttuvassa ajassa	Kirjastosta tietoa, elämyksiä, yhteisöllisyyttä

Kuvassa 1 havainnollistetaan Turun kaupunginkirjaston toimintamallia. Se pohjautuu Turun kaupunkistrategiaan (Turun kaupunki 2014a). Hakeutuvien palvelujen painopistealueina on kiinnostavien palvelujen tuottaminen, uusien ja vanhojen toimintatapojen ja palvelujen rinnakkaiselo, lukutaidon ja lukuharrastuksen tukeminen, hyvinvoinnin lisääminen elämysten ja sivistystyön kautta sekä kirjasto kaikkien yhteisenä tilana.

Visio: Kirjasto inspiroi, yllättää ja antaa voimaa

Missio: tietoa, elämyksiä ja yhteisöllisyyttä



Kuva 1. Turun kaupunginkirjaston toimintamalli.

Taulukossa 1 mainittujen strategisten tavoitteiden ja kuvassa 1 kuvailussa toimintamallissa on yhtymäkohtia tanskalaisen malliohjelman neljän tilan malliin, jossa kirjastoon liitetään aktiivisuus, inspiraatio, kokemukset ja elämykset sekä oppiminen. Turun kaupunginkirjasto seuraa aktiivisesti yhteiskunnallista kehitystä. Tämä näkyy kirjaston strategisessa suunnittelussa, jossa on nähtävissä yhtymäkohtia IFLA:n trendiraportista nousseisiin teemoihin ja tanskalaiseen yleisten kirjastojen malliohjelman.

Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan käynnistämä alue- ja aktivointityö kytkeytyy Turun kaupungin strategiseen ohjelmaan, jonka tarkoitus on edistää kaupunkilaisten aktiivisuutta ja hyvinvointia. Kirjaston hakeutuvat palvelut ovat mukana alue- ja aktivointityössä. Hakeutuvien palvelujen tehtävänä on kehittää sosiaalista kirjastotyötä Turun kaupunginkirjastossa. Samanaikaisesti myös lähi- ja omatoimikirjastot ovat osa hakeutuvien palveluiden kokonaisuutta.

Turun kaupunginkirjastossa valmisteilla olevalla toimintamalliuudistuksella haetaan ratkaisuja omatoimikirjastojen, sosiaalisen kirjastotyön ja kokoelmatyön uudelleenorganisointiin. Tavoitteena on järjestellä työnkuvia, työtehtäviä ja työn johtamista siten, että resursseja voidaan kohdentaa paremmin uusiin kirjastoammatillisiin tehtäviin ja virtaviivaistaa kirjaston perustoimintoja sujuvammiksi. Omatoimipalvelut ovat yksi osa Turun kaupunginkirjaston palvelukokonaisuutta, joka tukee myös muiden palveluiden tuottamista.

3 OMATOIMIKIRJASTOT

3.1 Omatoimikirjaston määritelmä

Kirjastoa, jolla on tilassa toimintaa silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla, on kuvattu eri termein: omatoimikirjasto, itsepalvelukirjasto tai miehittämätön kirjasto.

Omatoimikirjastossa asiakas pääsee käyttämään kirjaston palveluja itsenäisesti, itsepalveluperiaatteella. Pääsy kirjastotilaan edellyttää yleensä tunnistautumista ennen kuin ovien lukitukset aukeavat. Lainaaminen ja palauttaminen tapahtuvat automaateilla ja tilaa valvotaan etävalvonnalla. (Kirjastot.fi, 2014) Omatoimikäytön mahdollistava varustus koostuu kulunvalvonnasta, ääni- ja valo-ohjauksesta, kameravalvontajärjestelmästä, varkaudenestojärjestelmästä sekä lainaus- ja palautustoimintojen automatisoinnista.

Tanskassa käytetään yleisesti termiä *åbne bibliotek* (eng. open library; suom. avoin kirjasto), joka viittaa avoimuuteen ja laajoihin käyttömahdollisuuksiin.

Ruotsissa esiintyy useampien termien käyttöä vaikkakin yleiseen käyttöön on levinnyt termi *meröppet*, joka viittaa laajempiin aukioloaikoihin. Ruotsissakin on käytetty eri sävyisiä termejä, kuten esimerkiksi *obemannat bibliotek* tai *personallöst bibliotek* (miehittämätön tai henkilökunnaton kirjasto), *kvälls- och helgöppet bibliotek* (iltaisin ja viikonloppuisin avoinna oleva kirjasto) ja *självbetjäningsbibliotek* (itsepalvelukirjasto). Eri termit saavat aikaan erilaisia assosiaatioita ja voivat siten kuvastaa ilmiötä eri näkökulmista. (Segerstedt 2013, 5.)

Miehittämätön kirjasto terminä viittaa kirjastoon, jossa henkilökunta ei ole paikalla ts. kirjasto on käytettävissä mutta sieltä ei ole mahdollista saada neuvontaa tai muuta palvelua. Miehittämätön kirjasto on ns. kylmäasema, joka on täysin automatisoitu. Näitä kylmäasemiakin käy henkilökunta hoitamassa säännöllisesti jostain toisesta toimipisteestä käsin.

Itsepalvelukirjasto-termiä on käytetty sekä miehittämättömästä kirjastosta että kirjastosta, jossa henkilökunta on tavattavissa. Kirjastoalalla on katsottu, että itsepalvelukirjastolla terminä on negatiivinen kaiku erityisesti puhuttaessa kombikirjastoista, joissa perinteistä palvelua on myös saatavilla. Sen sijaan yleisempään käyttöön on valikoitunut positiivisävytteisempi omatoimikirjasto-termi. Esimerkiksi Vantaalla (Niemi 2014) on katsottu, että omatoimikirjasto tekee asiakkaasta aktiivisen toimijan, joka käyttää ammattilaisten hoitamaa kirjastoa.

Tässä kehittämistyössä käytetään omatoimikirjasto-termiä kuvaamaan sellaisia kirjastoja, joita voidaan käyttää itsenäisesti itsepalveluperiaatteella ja jotka ovat ammattilaisten hoitamia.

Voidaanko omatoimikirjastojen avulla automatisoida kirjastopalvelut? Antti Pakarisen (2014) mukaan kysymyksenasettelu olettaa, että kirjastot ovat lähinnä lainaus- ja palautuspisteitä, jotka voidaan kylmäasemoida. Siihen sisältyy myös oletamus, että henkilöstökustannukset voidaan ohittaa. Aivan kuin omatoimikirjasto toimisi itsekseen, kenenkään siitä huolehtimatta. Säästöpaineeet ovat olleet yksi lähtökohta keskusteluille omatoimikirjastojen käyttöönotosta. Pakarisen mukaan rakentavampi lähtökohta olisi kuitenkin asiakkaiden muuttuneissa tarpeissa ja kirjaston uudessa roolissa.

Omatoimikirjastoja toimii erilaisilla konsepteilla. On pieniä miehittämättömiä kirjastoja, joista ammattilaiset huolehtivat jostain muusta toimipisteestä käsin. Yhteis palvelupisteiden yhteydessä saattaa toimia miehittämättömiä lainauspisteitä, jotka toimivat automaation varassa. Yleisin malli lienee kombikirjasto, jossa tarjotaan asiakkaille sekä perinteistä aukioloaikaa ja omatoimiaikaa, jolloin asiakas voi käyttää kirjastoa itsenäisesti. Tällä tavalla kirjastojen aukioloaikoja on mahdollista laajentaa merkittävästi. Omatoimiajat sijoittuvat useimmiten aikaiseen aamu, ilta-aikaan ja viikonloppuihin.

Tanskassa omatoimikirjastotoiminta alkoi vuonna 2004. Vuonna 2013 omatoimiaukioloaikoja oli 180 toimipisteessä, etenkin iltaisin (Pakarinen 2014). Suomessa

ilmiö on uusi mutta lyhyessä ajassa useissa kunnissa on otettu käyttöön tai suunnitellaan omatoimisia palvelumalleja. Muutoksessa oleva kuntien palvelutuotanto vaikuttaa myös omatoimikirjastojen leviämiseen Suomessa.

Segerstedt (2013, 32) analysoi sekä ruotsalaisissa yleisissä sanomalehdissä että kirjastoalan julkaisussa Biblioteksbladet julkaistuja uutisointeja omatoimikirjastoista. Yleisesti kirjoituksissa nousi esiin ennen kaikkea positiivisia Aspekteja omatoimikirjastoista. Teksteistä on aistittavissa, että omatoimisuus avaa uusia polkuja tulevaisuuteen, kirjaston saavutettavuus parantuu, kävijä- ja lainausluvut kasvavat, omatoimikonsepti on menestys ja että omatoimisuus edistää kirjaston yhteisöllistä olohuonemaisuutta.

Ruotsin kuninkaallisen kirjaston (Kungliga Biblioteket) tilastojen mukaan kirjaston käyttöön vaikuttavat eniten matkan pituus kirjastoon, ts. saavutettavuus, aukioloajat ja henkilökunta. Tilastojen mukaan mitä enemmän kirjastossa on henkilökuntaa, sitä korkeampi on kirjaston käyttöaste. (Biblioteksbladet 2013, 48.) Svensk Biblioteksförningens raportin (2011:11) mukaan käyttäjien mielestä tärkeimpänä koetaan se, että henkilökunta on ammattitaitoista ja helposti lähestyttävää, toisin sanoen, että asiakas tuntee itsensä tervetulleeksi. Seuraavaksi tärkeäksi nähdään sekä hyvien aukioloaikojen merkitys että aineisto on helposti löydettävissä ja että kirjasto on hyvin saavutettavissa.

Segerstedtin (2013, 7) mukaan tämä asetelma on mielenkiintoinen omatoimisuudesta keskusteltaessa. Omatoiminen kirjasto on hyvin saavutettavissa laajojen aukioloaikojensa ansiosta. Toisaalta osaava henkilökunta ei aina ole paikalla kirjastossa vaikka käyttäjät kokevat sen tärkeäksi. Omatoimikirjastojen saavutettavuuteen liittyy siis kompleksisuutta. Toisaalta voidaan väittää, että laajat aukioloajat parantavat kirjaston saavutettavuutta mutta toisaalta saavutettavuus rajoittuu, kun henkilökuntaa ei ole läsnä.

Kirjasto on julkisrahoitteisista palveluista harvinaisen lähellä asiakkaitaan pitkin aukioloaikoinen ja tiheine kirjastoverkkoineen. Silti kirjasto näyttäytyy edelleen kankeana virastona. Omatoiminen palvelumalli tuo joustavuutta kirjastopalvelu-

jen tuottamiseen ja toivottavasti myös kirjaston käyttömahdollisuuksiin. Uusi palvelumalli hyödyntää joustavia ratkaisuja, joka saattaa muokata kirjaston imagoa virastomaisena laitoksena. Hyvä palvelu on myös markkinointi- ja viestintäväline. (Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta 2011, 91-95.)

Virtanen ja Stenvall (2014, 149-155) kirjoittavat julkisen hallinnon palvelujen käyttäjän aseman muutoksesta. Palvelun käyttäjä on muuttunut hallintoalamaisesta kuninkaaksi ja toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Palvelun käyttäjän asema on muuttunut mm. tekniikan kehityksen myötä. Tekniikka on edistänyt palvelujen käyttöä. Tekniikka on sekä parantanut palvelujen saatavuutta että monipuolistanut käyttäjän ja tuottajan välistä vuorovaikutusta. Palveluhenkilöstön irtottaminen palvelukokemuksesta luo paineita palvelua tuottavalle organisaatiolle. Omatoimikirjastoissa haasteena on miten huolehditaan, että asiakaskontakti säilyy niiden asiakkaiden osalta, jotka käyttävät kirjastoa ainoastaan omatoimiana.

3.2 Turun kaupunginkirjaston omatoimikirjastot

Itsepalvelun ja automatisaation hyödyntäminen mahdollistaa uudenlaisten palvelujen suunnittelua. Omatoimikirjasto voidaan nähdä suppeasti pelkkänä itsepalvelutilana. Laajemmin ajateltuna myös omatoimista palvelumallia voidaan kehittää siten, että omatoimisuus on vain yksi osa kirjaston palvelukokonaisuutta. Juuri monipuolinen palvelukokonaisuus mahdollistaa kirjaston toimimisen erilaisina tiloina: oppimistilana, inspiraatiotilana, kohtaamistilana ja esiintymistilana. Mikään tiloista ei tarkoita ainoastaan fyysistä tilaa, vaan myös toiminnan päämääriä.

Omatoimisen palvelumallin käyttöönotto lisää kirjastojen käyttömahdollisuuksia ja on yksi vastaus asiakkaiden palautteeseen heikentyneestä kirjaston saavutettavuudesta. Uuden palvelumallin käyttöönotto osassa lähikirjastoja on mahdollistanut uusien, kiinnostavien ja saavutettavien palvelujen tuottamisen sekä henkilöstön työajan suuntaamista painopisteenä olevaan toimintaan. Kun rutiiniluon-

teisten työtehtävien määrää voidaan pienentää, on mahdollista suunnata työaika uusiin tehtäviin, kuten erityisryhmäpalveluihin, opastamiseen ja osallistavaan toimintaan, monilukutaidon opetukseen, tapahtumiin ja sidosryhmäyhteistyöhön esimerkiksi koulujen kanssa. Kun henkilökunta ei ole sidottu palvelutiskiini, voidaan työpanosta kohdentaa niiden auttamiseksi, jotka tarvitsevat enemmän ohjausta.

Omatoiminen palvelumalli ei yksinomaan säästä henkilötöyvuosia rutiinitehtävistä muihin tehtäviin. On yleisesti tiedossa, että omatoiminen palvelumalli lisää kirjaston käyttöä käyttömahdollisuuksien kasvaessa laajempien aukioloaikojen ansiosta. Erityisesti lisääntyvät tilojen järjestelyyn ja hyllytykseen liittyvät työtehtävät. Omatoiminen palvelumalli luo kuitenkin mahdollisuuksia suunnitella työtehtävien järjestelyjä uudella tavalla.

Turun kaupunginkirjastolla on kuusi omatoimikirjastoa sekä yhteispalvelupisteessä sijaitseva lainauspiste. Turun omatoimikirjastoista viisi sijaitsee alakoulujen yhteydessä. Lausteen, Paattisten ja Vasaramäen lähikirjastot ovat pieniä kirjastoja, joissa henkilökunta on paikalla kahtena päivänä viikossa. Hirvensalon ja Ilpoisten kirjastot ovat suurempia ja henkilökunta on paikalla näissä kaikkina arkipäivinä. Suurin omatoimikirjastoista on Nummen kirjasto, jossa omatoiminen palvelumalli otettiin käyttöön alkuvuodesta 2016. Kaikki Turun omatoimikirjastot ovat avoinna viikon jokaisena päivänä pyhäpäivät pois luettuna. Omatoiminen palvelumalli otettiin käyttöön Turussa vuonna 2014.

Turun kaupunginkirjaston näkökulmasta omatoimikirjasto on enemmän kuin lisäpalvelu. Se on kokonaan uusi palvelukonsepti, näkökulman muutos. Omatoimisen palvelun käyttö tarjoaa mahdollisuuden käyttää kirjastoa omaehtoisesti. Lähikirjastojen saavutettavuus on parantunut merkittävästi laajempien aukioloaikojen ansiosta. Omatoiminen palvelumalli tekee mahdolliseksi henkilötöyvuosien kohdentamisen uudelleenlaiseen käyttöön samalla, kun kirjasto aktivoi asiakkaitaan, opastaa heitä vastuulliseen käyttäytymiseen sekä parantaa kansalaisten mahdollisuuksia viettää mielekästä vapaa-aikaa kirjaston fyysisissä tiloissa. Omatoimikirjaston on tarkoitus vapauttaa ennen kaikkea kirjaston henkilökunnan aikaa

kohdennettuun asiakastyöhön, johon kuuluvat mm. mediakasvatus, kulttuurikasvatus, lukuharrastusta edistävä työ, nuorten ja syrjäytymisvaarassa olevien kansalaistaitoja tukeva työ sekä eri kohderyhmille suunnatut aktivoivat tapahtumat. Fyysisesti poissaolevanakin kirjaston henkilöstö tuottaa palveluita, joita ilman itsepalvelu ei toimisi.

Ilpoisten kirjasto

Ilpoisten kirjasto on avattu vuonna 1976 nykyisiin tiloihin silloin uudehkolle asuinalueelle. Se sijaitsee Ilpoisten lähiössä n. 500 oppilaan alakoulun yhteydessä. Samassa kiinteistössä toimii myös iltapäiväkerho ja nuorisotila. Lisäksi koulun läheisyydessä on päiväkotia esikouluineen sekä liikuntahalli.

Kirjaston toimialue ulottuu Ilpoisten lisäksi Harittuun, Ispoiisiin, Luolavuoreen, Koi-vulaan, Peltolaan, Uittamoon ja Katariinaan.

Kirjaston asiakastilat ovat kooltaan n. 500m². Tiloissa on tehty iso remontti vuonna 2010, jolloin kirjaston suuri varastotila muokattiin nuorisotilaksi. Remontin yhteydessä nuoriso- ja kirjastopalveluille rakennettiin myös yhteistilaa, joka on molempien toimijoiden käytössä ja palvelee erityisesti nuoria asiakkaita. Kirjasto ja nuorisopalvelut kehittävät yhdessä kirjasto- ja nuorisopalvelujen kokonaisuutta ja työntekijät toimivat tiiviisti yhteistyössä siitä huolimatta, että palvelut kuuluvat eri hallintokuntiin. Toimintoja yhdistämällä on voitu yhdistää resursseja, säästää niitä ja tuottaa uudenlaisia palveluja erityisesti lapsille ja nuorille.

Ilpoisten kirjaston tekee tiivistä yhteistyötä myös alakoulun luokkien ja päiväkotien kanssa. Kirjaston on pyrkä tukemaan koulun opetustyötä oppimisympäristönä ja yhteistyökumppanina. Monille koulun oppilaille kirjasto ja nuorisotila ovat myös vapaa-ajan viettopaikka.

Ilpoisten kirjastossa on suunniteltu otettavaksi omatoimipalvelut käyttöön loppuvuonna 2014.

4 PROJEKTIHALLINTA

Prosessiajattelun peruskokemus on, että on olemassa tietty toimintojen ketju, jonka avulla organisaatio luo arvoa asiakkaille. Tuotteiden ja palveluiden kehittäminen on itsessään prosessi. Tuotekehityksen tavoitteena tuoda markkinoille uusia tuotteita ja palveluja tai parantaa nykyisiä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10, 21.)

Prosesseja voidaan toteuttaa myös projekteina, jotka ovat prosessin ainutkertaisia toteutuksia. Projekti on yksi tapa hallita prosesseja. Prosessien kehittäminen tapahtuu toiminnan kehitysprojektien avulla. (Laamanen & Tinnilä 2009, 24.)

Tässä kehittämistyössä on tarkoitus toteuttaa omatoimisen palvelumalliin käyttöönoton prosessi projektina. Stenlund (1996, 18) on määritellyt projektin olevan mikä tahansa kokonaisuutena ohjattu, kertaluonteinen ja tavoitteellinen työsuoritus.

Berkun (2006, 4) näkee projektinhallinnan tärkeimpänä näkökulmana yksinkertaistamisen. Mitä yksinkertaisemmasta näkökulmasta tekemistä tarkastellaan, sitä tehokkaammin niistä pystyy suoriutumaan.

Projektia voidaan kuvata elinkaarimallilla. Ruuskan (2012, 22) mukaan projektin vaiheiden lukumäärästä esiintyy erilaisia mielipiteitä mutta malleissa on aina löydettävissä samat peruselementit. Tässä kehittämistyössä käytetään neljän vaiheen elinkaarimallia, jonka vaiheet ovat projektin aloitus, suunnittelu, toteutus ja päättäminen.

Projektin aloittamisella tarkoitetaan projektin määrittelyä ja sen hallinnollista käynnistämistä. Projektin määrittely voi olla esisuunnittelua ennen varsinaista suunnitteluvaihetta tai siihen voi sisältyä alustan projektisuunnitelman luominen. Joka tapauksessa projektin aloittamiseen liittyy lähtökohtien määrittäminen: kuvaus projektin käynnistämisen syistä, yleistavoitteet, tehtäväkuvaus, aikataulu- ja kustannuspuitteet, osallistuvat henkilöt ja sidosryhmät sekä projektisuunnitelman

laadinta-aikataulu. Projektin hallinnollinen käynnistäminen sisältää vastuiden määrittelyn ja projektiorganisaation asettamisen. (Stenlund 1996, 20-21.)

Projektinhallinnan lähtökohtana on hyvä ja vankalla pohjalla oleva suunnittelutyö. Hankesuunnittelun tärkeimmät vaikuttimet ovat vaatimukset, aikataulu, tavoitteet sekä resursointi.

Projektia hallitaan projektisuunnitelmalla. Projektin määritelmässä *kokonaisuutena ohjattu* tarkoittaa, että työn puitteet on määritelty ennalta laaditussa projektisuunnitelmassa. Projektisuunnitelma sisältää kuvauksen tavoiteltavista tuloksista, niiden käytöstä ja käytön kautta saavutettavista hyödyistä. Projektisuunnitelmassa on kuvattu tehtävät, tehtävien suorittajat, vastuut, aikataulu ja kustannukset. Projektin seurantaan ja ohjaukseen liittyvät järjestelyt ja aikataulut on määritelty projektisuunnitelmassa. Suunnittelun on oltava realistista ja tarkoituksenmukaista. Liian tarkkojen suunnitelmien laatiminen ei ole välttämättä tärkeää tai mahdollista. (Stenlund 1996, 18-23; Ruuska 1999, 117.)

Projekti voidaan jakaa strategiseen ja operatiiviseen prosessiin sekä tukiprosesseihin. Operatiivinen prosessi sisältää osaprosesseja, joiden kohteina ovat mm. projektin sisältö, aika, resurssit, henkilöstö, viestintä, tuotteen tai tuloksen sisältö sekä koordinointi ja integrointi. Strateginen prosessi määrittää osapuolet ja vaatimukset. (Stenlund 1996, 18, 64.) Tässä kehittämistyössä keskitytään operatiiviseen prosessiin.

Projektiksi organisoitu työ vaatii yleensä tuekseen erillisen projektiorganisaation. Usein tämä näkyy siten, että työn suoritusta ja ohjausta varten tarvitaan toisistaan erilliset kaksi ryhmää: projektiryhmä ja projektin johtoryhmä. (Stenlund 1996, 18.)

Projektin vaihesuunnitelma on yksityiskohtainen kuvaus yhden projektin vaiheen toimeenpanosta. Se voi olla luettelo tehtävistä, jossa on määritelty vastuuhenkilöt, aikataulutavoite sekä resurssi- ja kustannusarvio. (Stenlund 1996, 32) Tehtäväluetteloon kirjataan kustakin tehtävästä lyhyt tehtävänkuvaus, jossa kerrotaan mistä työstä on kyse sekä vastuut. Tehtävistä voidaan laatia vielä erikseen tarkempi kuvaus tai toimeksianto. (Pelin 2009, 116.)

Projektin edistymistä on seurattava säännöllisesti. Aikataulun pitäminen on projektin luonteesta riippumatta yksi tärkeimmistä tekijöistä. Aikaohjaus on jatkuva prosessi alusta loppuun saakka sen ollessa samalla kivijalka, johon kustannus- ja resurssiohjaus perustuvat.

Projektin luonteeseen kuuluu, että se on ajallisesti rajattu ja sillä on selvä loppu. Kun projekti saanut tuotoksensa valmiiksi, laaditaan loppuraportti ja tuotos luovutetaan tilaajalle. Tilaajan velvollisuus on yhdessä projektiryhmän kanssa tarkistaa, että lopputulos on sovitun kaltainen. (Ruuska 1999, 179.) Projektin tulosten perusteella tilaaja voi joko vaatia projektiin joitain täydennyksiä tai hyväksyä tulokset päättäen samalla projektin (Kettunen 2009, 181).

5 KEHITTÄMISTYÖ

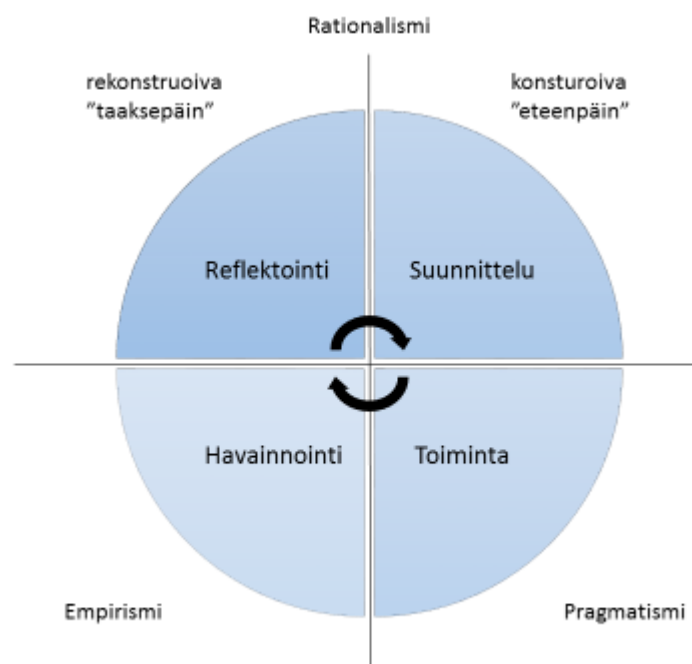
5.1 Kehittämistyön tavoite

Tässä kehittämistyössä on tavoitteena havainnollistaa omatoimisen palvelumallin käyttöönottoa projektina, jonka tuloksena syntyy prosessi. Kehittämistyön kohteena on Ilpoisten kirjaston uuden palvelukonseptin käyttöönoton prosessi. Palvelukonsepti muutetaan perinteisestä lähikirjastosta omatoimikirjastoksi. Työssä käydään läpi muutosprosessin suunnittelu, toteuttaminen sekä arviointi hyödyntäen projektinhallinnan elinkaarimallia. Kehittämistyön lähtökohtana on uuden palvelukonseptin käyttöönotto ja palvelun kehittäminen.

Kehittämistutkimuksessa on taustalla ilmiö, prosessi tai asiointi, jonka halutaan olevan kehittämisen tai muutoksen jälkeen paremmin. Tämän työn tarkoitus ei ole yleistää omatoimisen palvelumallin käyttöönoton prosessia vaikkakin siitä saattaa olla hyötyä myös muissa kohteissa ja muutosprosesseissa. Tavoitteena on ennen kaikkea muutosprosessin toteuttaminen projektina Ilpoisten kirjastossa. Kuten Kananen (2012, 43) kirjoittaa, kehittämistutkimus ei pyri yleistämään. Tutkimustuloksena saadaan muutos entiseen, joka koskee kehittämisen kohteena ollutta ilmiötä. Muutosprosessin toteuttaminen voidaan siirtää vastaavaan kontekstiin, mutta ei tulosta sellaisenaan, koska tulos edellyttää muutosprosessia.

Tässä kehittämistyössä on myös toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Kun tutkija perinteisesti hankkii ensin aineiston ulkopuolisesta näkökulmasta, analysoi sen ja tekee päätelmänsä sen pohjalta, toimintatutkimuksessa myös tutkijan välitön kokemus on osa aineistoa. Tutkija käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston sijasta tai sen lisäksi, jolloin tutkijan ymmärrys kehkeytyy hiljalleen. Toimintatutkimuksessa kehittämisen sykleillä ei ole päätepistettä, vaan parempi käytäntö on aina tilapäinen. Kun toimintaympäristö muuttuu, luodaan vielä parempi käytäntö. Toimintatutkimus ei tässä mielessä pääty koskaan, mutta tutkijan on pakko lopettaa työnsä johonkin perusteltuun vaiheeseen. (Heikkinen 2007, 16-29).

Kuten toimintatutkimuksen myös tämän kehittämistyön voi hahmottaa syklinä, johon kuuluu sekä konstruoivaa että rekonstruoivia vaiheita. Konstruoiva toiminta on uutta rakentavaa, kun taas rekonstruoivissa vaiheissa painopiste on toteutuneen toiminnan havainnoinnissa ja arvioinnissa. Kuviossa 4 havainnollistetaan kuinka syklin vaiheet vuorottelevat kehämäisesti. Tiedonmuodostuksen tavat painottuvat syklin eri vaiheisiin. Rationalismi painottuu suunnittelu- ja arviointivaiheissa. Pragmatistisesti tieto muodostuu toiminnan vaiheessa. Empiristiseen tapaan tietoa muodostetaan havainnoinnin vaiheessa.



Kuvio 4. Toimintatutkimuksen sykli ja tiedonmuodostuksen painopiste syklissä (Heikkinen ym. 2007, 79; Heikkinen & Huttunen 2007, 199).

Tämän kehittämistyön tutkimusongelmana on Ilpoisten kirjaston omatoimisen palvelumallin käyttöönottoon liittyvä muutosprosessi. Kehittämistyöhön liittyviä tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miten löydettävyys, saavutettavuus ja käytettävyys toteutuvat omatoimikirjastossa?
- Miten omatoimisen palvelun käyttöönotto vaikuttaa kirjaston käyttöön?
- Miten neljän tilan malli soveltuu omatoimiseen palvelumalliin?

- Millaisia vaikutuksia omatoimisella palvelukonseptilla on työn tekemiseen ja tarjoaako se mahdollisuuksia työn uudelleenorganisointiin?

5.2 Menetelmät

Käytettäviä tutkimusmenetelmiä ovat havainnointi ja arviointi. Menetelmiä käytetään projektin toteutusvaiheessa yhtäaikaaisesti sekä vuorotellen siten, että ne tukevat projektin etenemistä ja tiedon muodostusta kuviossa 4 kuvatun toimintatutkimuksen sykliä mukaillen. Prosessia arvioidaan jatkuvasti sen edetessä. Turhan aineistotulvan välttämiseksi havainnoinnissa keskitytään valmiiksi määriteltuihin painopisteisiin. Tulkinnan apuna käytetään tutkimuspäiväkirjaa.

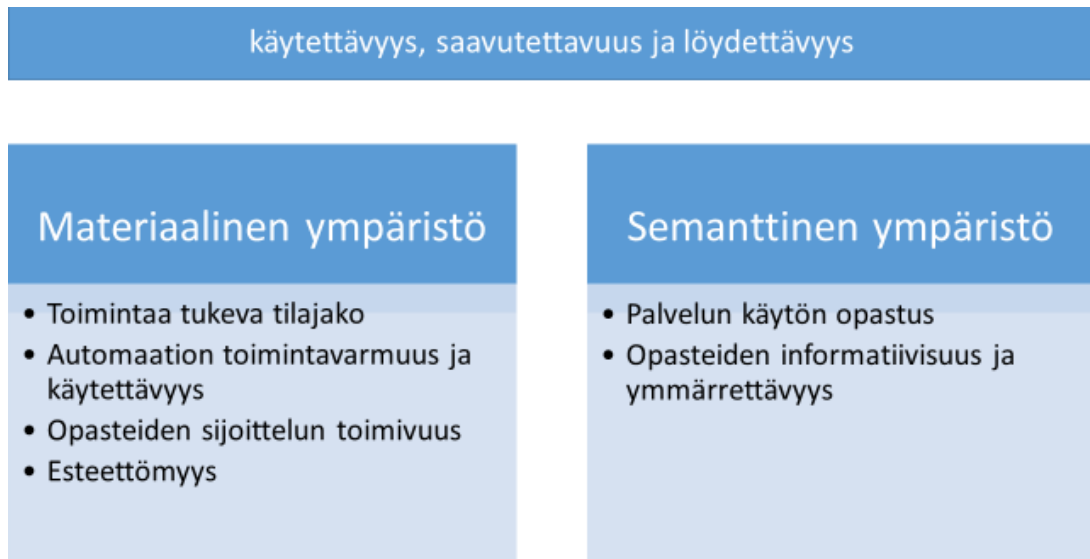
Tutkimushavainnointi on tietoista ilmiöiden, asioiden ja tapahtumien aistimista suhteessa siihen, missä ne ilmenevät. Tutkimuksessa tavoitteena on, havaintojen keräämisen, yhdistämisen ja tulkinnan avulla tehdään piilossa olevat todellisuuden piirteet näkyviksi. Tutkimuksessa tapahtuva havainnointi on aina valikointia. Myönteisessä merkityksessä se tarkoittaa, että tuotamme valikoinnilla tietoisesti uusia havaintoja, kun tarkastellaan tutkimuskohteen ja tutkijan välisessä vuorovaikutuksessa syntyneitä havaintoja. Valikoinnista seuraa, että havainnoidaan tutkimusongelman kannalta olennaisia asioita. (Vilka 2006, 9-13.)

Havainnoinnin suuri etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointi on todellisen elämän ja maailman tutkimista. Se välttää keinotekoisuuden, joka on monien muiden menetelmien ratkaisu. Havainnointi on erinomainen menetelmä tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. Havainnointimenetelmiä on kritisoitu eniten siitä, että havainnoija saattaa häiritä tilannetta tai jopa muuttaa tilanteen kulkua. Haittana pidetään myös sitä, että havainnoija saattaa sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan tilanteeseen, jolloin tutkimuksen objektiivisuus kärsii. Joissakin havainnoinnin tilanteissa voi olla vaikeaa tallentaa tietoa välittömästi, jolloin tutkijan täytyy luottaa muistiinsa ja kirjata havainnot myöhemmin. (Hirsjärvi ym. 2014, 215-216.)

Tässä kehittämistyössä havainnoidaan Ilpoisten kirjastoa materiaalisena- ja semanttisena ympäristönä. Havainnoinnin painopiste on erityisesti kirjaston omatomisen käytön löydettävyydessä, saavutettavuudessa ja käytettävyydessä. Materiaalisen ympäristön havainnointi pitää sisällään kirjaston tilajakoon, automaation, opasteiden sijoitteluun ja esteettömyyteen kohdistuvaa tarkkailua. Semanttisen ympäristön havainnointi liittyy opasteiden sisältöihin, luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen sekä uuden palvelun käytön opastukseen. Havainnointi on osa muutosprosessia, jonka tarkoituksena on tukea uuden toimintamallin kehittämistä omatomisen palvelumallin käyttöönoton jälkeen.

Vapaa ja tutkittavan kohteen toimintaan mukautunut, osallistuva havainnointi, on tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa. Vapaassa havainnoinnissa tulee olla kohteesta paljon tietoa, mitä havainnot eivät suoraan osoita. Havainnointi vaatii ennakkovalmisteluja ja syventymistä tutkittavan kohteen sisältöön. Havainnointitilanteet ovat ainutkertaisia. (Vilka 2006, 40-41.)

Havainnoinnin painopisteet valikoitiin projektisuunnittelun ja osaprosessien määrittelyn jälkeen. Suunnittelua ja osaprosessien määrittelyä on kuvattu tarkemmin luvussa 6. Havainnoinnin kohteeksi valikoitui osaprosessien keskeisimpiin painopisteisiin liittyviä yksityiskohtia, joilla katsottiin olevan merkitystä uuden palvelukokonaisuuden käytettävyyden, saavutettavuuden ja löydettävyyden kannalta. Havainnoinnin painopisteet on listattu kuviossa 5. Tavoitteena oli havaintojen kautta arvioida tehtyjen muutosten vaikutusta palvelun käytettävyyteen, saavutettavuuteen ja löydettävyyteen.



Kuvio 5. Havainnoinnin painopisteet.

Havainnointilistoissa (LIITE 1 ja 2) määritellään havainnoitavat kysymykset ja rajataan havainnointia selkeisiin kokonaisuuksiin tutkimusaineiston rajaamiseksi. Havainnointilistan laatimisessa on hyödynnetty Tuikan (2012) pro gradu – tutkielmaa kirjastotilojen arvioinnista.

Tilaratkaisuilla, järjestyksen loogisuudella ja opastuksella voidaan parantaa aineiston löydettävyyttä kirjastoissa. Tässä kehittämistyössä löydettävyydellä tarkoitetaan miten helposti asiakkaan etsimät toiminnot tai aineistot kirjastosta ovat paikannettavissa ja millä tavoin eri keinot (esimerkiksi tilaratkaisut ja opasteet) auttavat paikantamisessa. (Tuikka 2012, 13.)

Saavutettavuus on esteettömyyttä laajempi käsite, jolla voidaan viitata laajasti saavutettavuuden eri osa-alueisiin (Perälä 2011, 12). Saavutettavuudella voidaan tarkoittaa useita eri osa-alueita. Esteettömyydellä voidaan tarkoittaa muun muassa palvelujen saavutettavuutta, tilojen fyysistä esteettömyyttä, välineiden käytettävyyttä ja tiedon ymmärrettävyyttä. Tiedottamisen saavuttamisella tarkoitetaan tiedotteiden ja esitteiden selkeyttä. Taloudellinen saavuttaminen viittaa asiakkaan taloudelliseen mahdollisuuteen käyttää palvelua. Sosiaalinen ja kult-

tuurinen saavutettavuus liittyvät toiminnan sisältöihin. Asenteellinen saavutettavuus on keskeisessä roolissa, kun halutaan parantaa palveluita ja ihmisten asenteita. Suunnittelijoiden, rahoittajien ja toteuttajien valvetuneisuus lisäävät saavutettavuutta. (Tuikka 2012, 15; Kulttuuria kaikille 2015.)

Tässä kehittämistyössä käytettävyydellä tarkoitetaan omatoimisen palvelun soveltuvuutta aiottuun tarkoitukseen ja palvelun toimivuutta. Palvelun käytettävyyteen vaikuttavat palvelun käyttäjät. Huomioitava on, että käyttäjillä on erilaisia tarpeita ja eroja palvelun käyttötavoissa. Käytettävyyttä voidaan määritellä esimerkiksi palvelun hyödyllisyydellä ja luotettavuudella. Lisäksi käytettävyyteen vaikuttavat se, onko käyttö helposti opittavissa ja kuinka usein käytössä esiintyy virheitä joko käyttäjän tai palvelun toimimattomuuden vuoksi. Palvelun tuottama tyydytys on olennaista asiakaskokemuksen kannalta. Tyytymätön asiakas ei välttämättä halua käyttää palvelua uudelleen epäonnistuneen käyttökokemuksen jälkeen.

Havainnoin tutkimusjaksoksi valikoitiin kolme ensimmäistä kokonaista kuukautta omatoimisen palvelumallin käyttöönotosta tammi-maaliskuussa 2015. Tällöin tarjoutui mahdollisuus tarkkailla asiakkaiden reaktioita mm. uusittuihin opasteisiin, automaatioon, tilan toimivuuteen toimintojen kannalta sekä muutosviestinnän onnistumista. Kolmessa kuukaudessa arveltiin osan asiakkaista jo sopeutuvan uuden palvelun käyttöön, jolloin voidaan tehdä havainnot valikoitujen yksityiskohden toimivuudesta arkikäytössä muutoksen jälkeen. Havainnot kirjattiin tutkimuspäiväkirjaan, joka toimi aineiston analyysin pohjana.

Omatoimisen palvelumallin toimivuutta päätettiin arvioida vuoden kuluttua sen käyttöönotosta. Arvioinnin tarkoituksena oli arvioida palvelun toimivuutta, uuden palvelumallin vaikutuksia kirjastonkäyttöön sekä löytää palveluun liittyviä seikkoja, jotka vaativat vielä jatkossa kehittämistä. Arvioinnissa hyödynnettiin tilastoja, havainnointijakson tutkimuspäiväkirjaa, henkilökunnan kokemuksia ja näkemyksiä sekä asiakkailta spontaanisti saatua palautetta.

Tutkimuspäiväkirjaa kirjoitettiin päivittäin havainnointijakson ajan. Siihen kirjattiin havainnointilistojen mukaisesti havaintoja esitettyihin kysymyksiin sekä henkilökunnan keskusteluissa esiin nousseita ja havaittuja kokemuksia ja näkemyksiä palvelun toimivuudesta. Viikon lopuksi tutkimuspäiväkirjaan laadittiin yhteenveto kuluneesta viikosta ja siinä pohdittiin palvelun toimivuutta asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmasta viikon aikana. Havainnointijakson lopuksi viikoittaisten yhteenvetojen perusteella laadittiin yhteenveto havainnointijakson tuloksista, joita on hyödynnetty tässä työssä.

6 OMATOIMISEN TOIMINTAMALLIN KÄYTTÖÖNOTTO

6.1 Projektin suunnittelu

Projektin lähtökohtana on Ilpoisten kirjaston muuttaminen omatoimikirjastoksi. Tarkoituksena on, että kirjaston käytettävyyttä ja saavutettavuutta parannetaan mahdollistamalla kirjaston omatoimikäyttö perinteisten aukioloaikojen lisäksi.

Tavoitteena on omatoimisen palvelumallin käyttöönotto Ilpoisten kirjastossa joulukuussa 2014 sekä palvelumallin kehittäminen vuoden 2015 aikana. Tavoitteena on parantaa kirjaston käytettävyyttä ja edistää asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää kirjastoa omatoimisesti. Tavoitteena on omatoimisen palvelumallin käyttöönotto mahdollisimman pienin tilallisin muutoksin määritellyssä aikataulussa.

Projektin suunnittelussa on hyödynnetty aikaisempia kokemuksia Turun ensimmäisen omatoimisen kirjaston, Vasaramäen kirjaston omatoimisen palvelun käyttöönotossa. Se on helpottanut projektin suunnittelua ja työvaiheiden jaottelua ja vastuiden määrittelyä. Projektin suunnittelu nojaa Vasaramäen kirjaston muutostöistä kerättyihin kokemuksiin.

Uuden palvelumallin käyttöönotto vaatii toiminnallisia sekä tilallisia ja teknisiä muutoksia, jotka tukevat toisiaan.

Ilpoisten kirjastossa tehtiin vuonna 2010 mittava remontti, jolloin tilajärjestelyä uusittiin. Tuolloin kirjastosuunnittelussa otettiin huomioon toiminnallisuus ja kirjastokäytön muuttuminen. Tilassa voidaan hahmottaa Tanskan malliohjelman mukaisia erilaisia tiloja, jotka palvelevat sekä perinteistä kirjaston käyttöä että myös uusia kirjaston toimintoja. Tämän vuoksi kirjaston tilajärjestelyissä ei tehdä suuria muutoksia palvelumallin muutosprosessin aikana. Kokemus on osoittanut, että jo aikaisemmin tehdyt tilalliset muutokset ovat toimineet hyvin ja tukeneet kirjaston toimintaa sekä myös yhteistyötä nuorisopalvelujen kanssa. Tekniset muutostyöt määrittyvät teknisten vaatimusten mukaisesti sekä toiminnallisten edellytysten mukaan. Tarpeelliset tekniset muutostyöt määrittyvät yhteistyössä projektin sidosryhmien.

Toiminnallisia muutoksia tehdään helpottamaan kirjaston ja tekniikan käytettävyyttä. Toiminnalliset muutokset voidaan toteuttaa pienin muutoksin.

Erityistä huomiota kiinnitetään viestintään, asiakkaiden opastamiseen ja semanttiseen ympäristön kehittämiseen käytettävyyden parantamiseksi. Muutoksia tehdään omatoimisen palvelumallin käyttöön oton yhteydessä sekä vuoden mittaisen seurantajakson aikana.

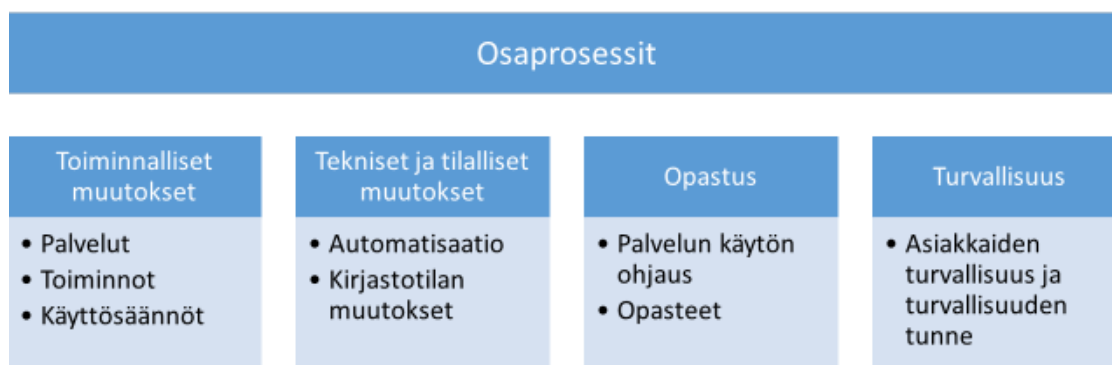
6.1.1 Projektin osaprosessien määrittely

Toteutusvaiheen osaprosessit on määritelty kuviossa 6. Toiminnalliset muutokset liittyvät palveluihin, toimintoihin ja käytösääntöihin. Teknisten ja tilallisten muutosten prosessiin sisältyvät automatisointi ja tilalliset muutokset.

Opastus on olennainen vaihe omatoimisen palvelun käyttöönotossa. Uuden palvelun käyttöä täytyy opastaa asiakkaille. Myös opasteet tilassa tulee olla hyvin suunniteltuja ja aseteltuja, jotta ne tukevat asiakasta saavuttamaan onnistuneet palvelukokemuksen. Omatoiminen palvelumalli on uutta myös henkilöstölle. Omatoiminen palvelumalli laajenee nopeasti Turun lähikirjastoihin ja myös kirjaston henkilökunta omatoimikirjastoissa sekä muissa toimipisteissä tarvitsevat opastusta ja ohjeistuksia siitä, miten omatoimikirjastojen palvelut toimivat, millaisia ongelmia omatoimiasiakas niissä voi kohdata ja miten näitä asiakkaita voidaan auttaa esimerkiksi puhelimitse toisesta toimipisteestä käsin.

Turvallisuus omatoimikirjastossa on määritelty omaksi osaprosessikseen, koska se on herättänyt paljon keskustelua sekä kirjastoalalla että asiakkaiden keskuudessa. Turussa omatoimikirjasto ei ole täysin valvoton tila. Tilaa valvotaan pääkirjastosta käsin tallentavan kameravalvonnan avulla. Tilassa on myös vartiijan kutsupainike. Silti henkilökunnan puuttuminen luo turvattomuuden tunteita erityisesti uusille omatoimiasiakkaille tai omatoimista kirjastonkäyttöä harkitseville asiakkaille. Epäilyt turvallisuudesta on yleistä erityisesti uuden palvelun käyttöönottovaiheessa. Yleinen pelonaihe keskusteluissa on ollut järjestyshäiriöt, vahingonteot ja mahdolliset uhkaavat tai väkivaltaiset tilanteet asiakkaiden kesken.

Osaprosessissa otetaan huomioon sekä turvallisuuden parantaminen että turvallisuuden tunteeseen vaikuttaminen.



Kuvio 6. Osaprosessit.

6.1.2 Vastuunjako, tehtävät ja aikataulu

Projektia varten vastuunjako on määritelty sidosryhmätasolla ja kirjasto-organisaation tasolla.

Uuden palvelun käyttöönoton edellyttämässä muutostöissä ja -vaiheissa on mukana Turun kaupunginkirjaston lisäksi muita toimijoita. Toimijat ja vastuut on määritelty tarkemmin taulukossa 2. Axiell Finland Oy toimittaa omatoimitekniikan kirjastolle ja vastaa omalta osaltaan muutosten etenemisestä sekä tekniikan toimivuudesta ja käyttöönotosta. Yhteistyökumppanina ovat Turun kaupungin IT-palvelut, Tilapalvelut sekä Hankinta- ja logistiikkakeskus.

Taulukko 2. Omatoimikirjastojen käyttöönotto: vastuut.

Tehtävä	Kirjasto	Axiell	IT-palvelut	Tilapalvelut	Muut
Projektin johto	Palvelupäällikkö (seudulliset palvelut)	x,x	Kumppanuuspäällikkö		Palvelupäällikkö (hakeutuvat palvelut)
Toiminnallinen vastuu	Palvelupäällikkö (hakeutuvat palvelut)	x,x			
Toiminnalliset määräykset	Palvelupäällikkö (hakeutuvat palvelut)	x,x		Sähköasiantuntija / Kiinteistöliikelaitos	
Tarvemääritykset ja it-hankinnat	Palvelupäällikkö (seudulliset palvelut)			Sähköasiantuntija / Kiinteistöliikelaitos	Haloke (Hankinta- ja logistiikkakeskus) Kirjasto infra
Laitteiden ja ohjelmistojen asennukset ja testaukset	Kirjasto infra				
Tilamuutokset, kalusteet	Palvelupäällikkö (hakeutuvat palvelut)				
Sähköt	Kirjasto infra Ylivahtimestari			Sähköasiantuntija / Kiinteistöliikelaitos	
Päätösten hankinta	Palvelupäällikkö (seudulliset palvelut)				
Viestintä asiakkaille ja henkilökunnalle	Palvelupäällikkö (seudulliset palvelut) Palvelupäällikkö (hakeutuvat palvelut)				

Kirjaston sisäisen vastuunjako ja tehtävät on määritelty erikseen taulukossa 3. Vastuunjakotaulukkoon on kirjattu henkilötasolla vastuut eri tehtävien osalta. Muutostöiden johto ja vastuu projektin etenemisestä on kirjaston palvelupäälliköllä. Toimipisteen henkilökunnalla on asiantuntijarooli muutostöiden toimivuudesta käytännön näkökulmasta. Yhteistyötä tehdään tiiviisti keskusteluyhteyttä ylläpitäen siten, että jokainen toimija on ajan tasalla projektin etenemisestä ja työvaiheista.

Taulukko 3. Kirjasto: vastuunjako.

Tehtävä	Palvelupäällikkö (seudulliset p.)	Palvelupäällikkö (hakeutuvat p.)	Informaatikko (tila-asiat)	Omatoimikirjaston työntekijävastaava	Kirjasto infra	Viestintä	kirjasto-palvelujohtaja
Projektin johto	- projektin käynnistys ja hallinta. - Yhteydenpito eri osapuolten välillä						
Toiminnallinen vastuu		- Linkki projektin ja paikallisten toimijoiden välillä (kirjastot, yhteistyökumppanit, tilalaitos) - toiminnan organisointivastuu		Arjen ja käytännön kokemuksen näkökulma suunnitteluun			
Toiminnalliset määritykset		- Tilallisten vaatimusten kokoaminen ja vaadittavien toiminnallisten muutosten organisointi		Asiantuntija käytännön toiminnan näkökulmasta			
Tarvemääritykset ja it-hankinnat	- Kokonaisuuden hallinta ja tarpeiden määrittäminen tältä pohjalta - Tilausvastuu - Yhteydenpito IT-toiminnan ja Axiellin kanssa		Tekninen yhdyshenkilö neuvotteluvaiheessa		Tarvittavien asennusten ja laitteiden tilaus Servicedeskistä Tekninen yhdyshenkilö neuvotteluvaiheessa		
Laitteiden ja ohjelmistojen asennukset ja testaukset			Avustava rooli tarvittaessa Konsultointiapu		Asennusten valvonta ja testaaminen		
Tilamuutokset, kalusteet		- Suunnittelu ja toteutuksen käynnistys ja valvominen - Sovittujen uudistusten soveltaminen tilassa		Asiantuntija käytännön näkökulmasta			
Sähköt			Konsultti- ja suunnitteluapu		Tarvittavien toteutusten tilaaminen ja toteutuksen valvonta		
Paatosten hankinta	Huolehtii tarvittavien paatosten hankkimisesta						Vastaa päätöksistä
Viestintä asiakkaille ja henkilökunnalle	- vastaa asiakasviestinnästä ja valvoo sen toteutusta - Yhdyshenkilö tässä kokonaisuudessa	Vastaa viestinnästä henkilökunnalle ja yhteistyökumppaneille				Viestinnän toteutus annettujen linjausten mukaan	Kokonaisvastuu viestinnästä, viestinnän linjaukset

Projektin aikataulua on kuvattu taulukossa 4. Projektin aloittamista leimaa Turun kulttuurilautakunnan hyväksymä päätös omatoimisen palvelun käyttöönotosta, jonka jälkeen aloitettiin suunnitteluvaihe. Muutostyöt toteutettiin syksyllä 2014 si-

ten, että käyttöönotto oli mahdollista joulukuussa. Vuosi 2015 on määritelty seurantaavuodeksi siten, että projektin havainnointijakso, tulosten arviointi ja toimintamallin kehittäminen on rajattu tähän projektiin vuoden pituiseksi kokonaisuudeksi.

Taulukko 4. Projektin aikataulu.

	heinäkuu 2014	elo-syyskuu 2014	loka- marraskuu 2014	joulukuu 2014	tammi- maaliskuu 2015	huhti- kesäkuu 2015	heinä- marraskuu 2015	joulukuu 2015
Projektin aloittaminen								
Suunnittelu								
Muutostöiden toteutus								
Palvelun käyttöönotto								
Tehostettu käyttäjäkoulutus								
Havainnointijakso								
Arviointi								
Kehittäminen								
Projektin päättäminen								

6.2 Projektin toteutus

6.2.1 Toiminnalliset muutokset

Uuden palvelun käyttöönoton vaatimat toiminnalliset muutokset muodostuvat kolmesta kokonaisuudesta: palveluihin, toimintoihin ja käyttösääntöihin.

Palvelut

Merkittävin muutos palveluissa on palvelun jakaantuminen selkeämmin itsepalveluun ja neuvontapalveluun. Tämä on seurausta aukioloajan jakamisesta oma-toimiaikaan ja palveluaikaan.

Omatoimiaikana asiakas pääsee kirjastoon teknisen tunnistautumisen avulla, jonka edellytyksenä on, että asiakkaalla on voimassa oleva kirjastokortti ja korttiin

liitetty henkilökohtainen tunnusluku. Omatoimiaikana kaikki kirjaston käyttö perustuu itsepalveluun. Omatoimipalvelu on supistettua palvelua. Kuitenkin tilallisella, teknisellä ja toiminnallisella suunnittelulla on pyritty mahdollistamaan mahdollisimman onnistunut ja monipuolinen palvelukokemus.

Kun asiakaspalvelu on avoinna, ovien lukitus poistuu ja kirjastossa on ns. perinteinen palveluaika. Tällöin kirjastossa on saatavilla kaikki palvelut.

Kirjastonkäyttö omatoimiaikana perustuu omaehtoiselle kirjastonkäytölle, ts. itsepalvelulle. Jotta asiakkaan omatoiminen kirjastonkäyttö on mahdollista ja asiointi kirjastossa onnistunut, vaatii kirjastolta toimivia teknisiä ratkaisuja, hyvää asiakasopastusta ja aineiston löydettävyyttä.

Ilpoisten kirjastossa henkilökunta on paikalla omatoimisen palvelumallin käyttöönoton jälkeen yhä viitenä arkipäivänä viikossa. Henkilökunnan läsnäoloaika supistetaan omatoimisen palvelun käyttöönoton yhteydessä kahden arkipäivän osalta, jolloin jatkossa asiakaspalvelu on avoinna yhdessä työvuorossa aikaisempien aamu- ja iltavuoron sijaan. Yksi työntekijä työskentelee edelleen kahtena aamuna aamuvuorossa keskittyen muihin työtehtäviin neuvontapalveluiden sijaan.

Kirjasto oli aluksi käytettävissä omatoimisesti arkisin aamusta iltaan klo 9.00 - 19.00 ja lisäksi aikaisempaan poiketen myös viikonloppuisin klo 12-16. Omatoimisia aukioloja päätettiin laajentaa kaikkien omatoimikirjastojen osalta kesällä 2015. Aukioloajat laajenivat siten, että kirjasto on käytettävissä joka päivä pyhäpäivät pois lukien klo 9.00-20.00.

Kun omatoimipalvelut otettiin käyttöön Turussa, päätettiin lähteä varovaisesti liikkeelle ja omatoimipalvelun käyttöä rajattiin ikärajalta. Alle 15-vuotiaat pääsivät kirjastoon ainoastaan aikuisten seurassa. Käytännössä tämä toteutettiin teknisesti siten, että kirjautuminen kirjastoon lasten kirjastokorteilla estettiin. Kirjaston omatoimikäyttöä seurattiin n. vuoden ajan ensimmäisen omatoimikirjaston käyttöönotosta lähtien ja todettiin, että merkittäviä järjestyshäiriöitä ei ollut. Lisäksi asiakkailta oli tullut paljon toiveita, että ikäraja poistettaisiin lasten kirjastonkäytön mahdollistamiseksi. Tähän asetelmaan liittyi myös arvopohdintaa, sillä ikärajan

ei katsottu toteuttavan kirjastolain ajatusta tasa-arvoisuudesta. Ikäraja omatoimipalvelun käytössä poistettiin kesällä 2015.

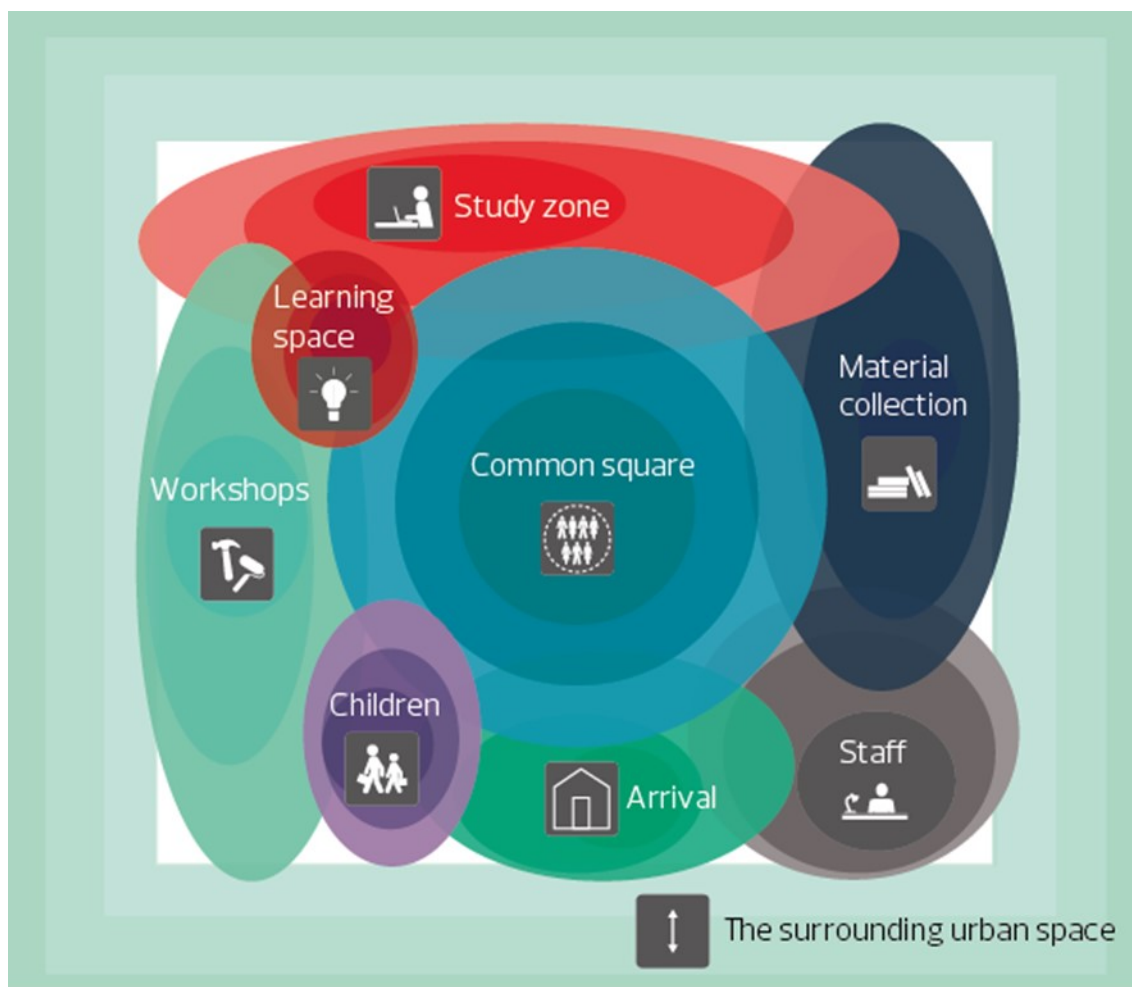
Toiminnot

Siirtyminen itsepalvelun käyttöön ei Ilpoisten kirjastossa tarvitse merkittäviä toiminnallisia muutoksia, koska kirjastossa oli jo aikaisemmin otettu käyttöön lainaus- ja palautusautomaatit, tietokoneiden sähköinen ajanvaraus- ja kirjautumispalvelu sekä varausten itsepalvelunoudot. Asiakkaan kannalta merkittävin toiminnallinen muutos on kirjautuminen sisään kirjastoon, itsenäinen tiedonhaku sekä laitteiden käyttö ilman henkilökohtaista opastusta.

Jo vuonna 2010 toteutettu remontti sekä toiminnallinen muutos yhdessä Turun nuorisopalveluiden kanssa mukaili Tanskan malliohjelman mukaista kirjaston toimintojen järjestämistä (Kuva 2). Siinä toteutuvat seuraavat:

- mahdollisuudet epämuodollisiin tapaamisiin ja sosiaalisuuteen
- mahdollisuus järjestää opetustoimintaa
- mahdollisuus opiskeluun, joko yksin tai ryhmissä
- mahdollisuus tarjota perinteisiä lainaustoimintoja
- mahdollisuus tarjota paikalliseen areena paikalliseen kulttuuritoimintaan

Kuvassa 3 kuvataan Ilpoisten kirjaston tilaa ja eri toimintojen jakaantumista. Sen jakautumisessa erilaisiin alueisiin voidaankin havaita yhdenmukaisuutta Tanskan malliohjelman mukaiseen kirjaston aluejakoon kuvassa 2.



Kuva 2. Kirjaston toiminnalliset alueet (Modelprogram for folkebiblioteker 2015).



Kuva 3. Ilpoisten kirjaston toimintojen jakautuminen tilassa.

Omatoimisen palvelun käyttöönoton yhteydessä päätettiin, että erillinen nuorten tila suljetaan kirjaston omatoimikäytön ajaksi, jolloin se on Nuorisotilan käytössä iltaisin. Tilaan kuitenkin jätettiin nuorten aineisto, musiikki ja sarjakuvat. Ratkaisu ei ollut mitä parhain ja se näkyi laskevinä kyseisen aineiston lainauslukuina. Myös asiakkailta tuli negatiivista palautetta siitä, että nuorten aineistoa ei pystynyt lainaamaan omatoimiakana. Siksi nuorten aineisto siirrettiin kirjastosalin puolelle syksyllä 2015, jolloin nuorten tilasta tuli ainoastaan toiminnallinen tila. Tila kalustettiin sohva- ja istuinryhmillä. Kirjaston asiakaspalvelun ollessa auki, tila on avoinna asiakkaille. Sen merkitys korostui entisestään tapahtuma-, luku-, työskentely- ja seurustelutilana, jota koululuokat, lapset ja nuoret hyödyntävät aktiivisesti. Tila soveltuu muutosten jälkeen paremmin myös erilaisten tapahtumien järjestämiseen.

Käytösäännöt

Ilpoisten kirjastossa noudatetaan Turun kaupunginkirjaston käyttösääntöjä. Omatoimikäytölle luotiin lisäksi joitakin käyttösääntöjä, jota palvelun käyttö, sen hallitseminen ja seuraaminen olisi sujuvaa.

Käyttö sääntöihin kuuluu, että omatoimiasiakas kirjautuu omalla kirjastokortillaan kirjautumislaitteella, jonka jälkeen oven lukitus aukeaa ja asiakas pääsee sisään kirjastoon. Jos asiakas päästää samalla ovenavauksella muita asiakkaita kirjastoon, ottaa hän tällöin vastuun myös muiden käyttäytymisestä kirjastossa. Siksi kirjaston suositus on, että jokainen asiakas kirjautuu käyttäjäksi. Käytännössä tämä ei kuitenkaan toteudu vaan esim. perheet lasten ja nuorten kaveriporukat tulevat kirjastoon yhdellä kortilla kirjautumalla. Se ei sinällään ole kirjaston kannalta ongelmallista niin kauan, kun järjestyshäiriöitä tai väärinkäytöksiä ei esiinny. Kirjaston omatoimikäyttäjältä edellytetään hyviä käytöstapoja ja kirjaston käyttösääntöjen noudattamista.

Mahdollisten järjestyshäiriöiden ja väärinkäytösten lisääntyminen mietitytti sekä kirjaston henkilökuntaa että asiakkaita palvelun käyttöönotto vaiheessa. Kuitenkaan kirjastossa ei ole esiintynyt merkittäviä ongelmia. Lapset kokeilivat alussa hieman rajojaan livahtamalla sisään kirjastoon muiden asiakkaiden vanavedessä ja yllyttäen muita asiakkaita painelemaan turhaan vartijan kutsupainiketta. Nämä pienet ongelmat ratkaistiin puhumalla lasten, nuoriso-ohjaajien ja opettajien kanssa. Myös ikärajan poistaminen ja omatoimikäytön mahdollistaminen vähensi lasten tarvetta sääntöjen kiertämiseen. Kirjastossa havaittiin, että vaikka henkilökuntaa ei ole paikalla, vilkkaasti asioidussa kirjastossa sosiaalinen kontrolli toimii hyvin ja merkittäviä ongelmia asiakkaiden käyttäytymisen suhteen ei ole ollut.

Kirjastoon on mahdollista hälyttää vartija hälytyspainiketta painamalla. Turhista hälytyksistä kirjasto laskuttaa vastuullista asiakasta.

Käyttö sääntöjen mukaan, asiakas ei pysty lainaamaan, mikäli asiakkaan maksut ylittävät 10€:n summan. Tämä hankaloittaa aktiivisten, aineistoa paljon varaavien asiakkaiden omatoimikäyttöä. Koska varauksista kertyy varausmaksuja, aktiivisimmilla varaajilla maksuraja tulee vastaan nopeasti, joka estää varausten lai-

naamisen. Koska maksuja voi maksaa ainoastaan suoraan kirjastoon asiakaspalvelun ollessa auki, hankaloittaa tämä kirjaston omatoimikäyttöä. Asiakkaiden toiveissa on ollut, että verkkokirjastoon saataisiin verkkomaksumahdollisuus tai että maksut olisi mahdollista maksaa pankkikortilla lainausautomaatilla. Verkkomaksun uupuminen on selkeä heikkous Turun kaupunginkirjaston palveluissa. Tavoitteena on ottaa se toimintaan mahdollisimman pian, jolloin myös omatoimipalvelujen käyttö helpottuu. Ylämaksurajaa nostettiin vuonna 2016 15 €:een, joka on pieni helpotus omatoimiasiakkaille.

Kirjastoaineiston kanssa ei voi poistua kirjastosta ennen lainaamista vaan hälytysportit poimivat RFID-tekniikan avulla tiedot hälyttävästä aineistosta ja kuvantamisjärjestelmä tallentaa kuvasarjat asiakkaista hälytysporttien hälyttäessä. Tarvittaessa henkilökunta ottaa yhteyttä asiakkaaseen, jos hälytyslokeista paljastuu, että asiakkaalla on ollut ongelmia lainauksen kanssa.

6.2.2 Tekniset muutokset

Kirjaston tilassa ei jouduttu tekemään suuria tilallisia muutostöitä. Erilaisia teknisiä asennustöitä tehtiin paljon kirjaston omatoimisen käytön mahdollistamiseksi. Tekniset muutokset liittyvät ovien toimintaan, lukituksiin, hätäpoistumisteihin, kulunvalvontaan, valo- ja hälytysohjauksiin, valvonta- ja kuulutusjärjestelmiin, vartijan hälytyspainikkeisiin, omatoimikäytön ohjailemiseen, kävijälaskentaan sekä hälytysportteihin.

Kirjastossa oli jo ennestään automatisoitu palautus- ja lainaustoiminta automaattien. Automaattien asetuksia ja näyttöjen ohjetekstejä päivitettiin palvelemaan paremmin asiakkaiden omatoimikäyttöä. Lisäksi kirjastossa oli jo ennestään käytössä asiakaskoneiden varausjärjestelmä eBooking Library, joka on tarkoitettu internet-päätteiden varaustilanteen ja käytön hallintaan.

Sekä ulko- että sisäoviin jouduttiin tekemään muutostöitä. Sisätiloissa työtiloihin ja muualle kiinteistöön johtavien ovien lukituksia muutettiin siten, että niistä pääsee kulkemaan ainoastaan avaimella, jolloin vain henkilökunnalla on mahdolli-

suus liikkua kiinteistön muihin tiloihin. Myös neuvontatiskin laatikostoihin asennettiin lukot, jotta sinne voidaan sulkea asiakaspalvelun ollessa kiinni, laitteita ja muita henkilökunnan tarvikkeita.

Aikaisemmin kaksiovisesta leveästä sisäänkäynnistä suljettiin toinen ovi vain hätäpoistumisoveksi. Sisäänkulku rajattiin yhteen oveen, jolloin asiakaskulun kontrolloiminen saatiin yksinkertaisemmaksi. Myös sisäänkulun teknisten muutosten kustannuksia saatiin karsittua, kun tarvittavia laitteita ei tarvinnut hankkia kaksin kappalein. Käyntioivessa olleen Flexim-kulunvalvonnan lisäksi ulko-oveen ja tuulikaapin sisäoveen asennettiin aikaviivellä toimiva ovipumppu ovenavauspainikkeen helpottamaan esteetöntä kulkua kirjastoon.

Toisen ulko-oven sekä kirjastosalissa koulun puolelle johtavaan oveen päivitettiin hätäpoistumiseen vaadittava mekaniikka, jolloin hätätilanteessa ovet saa avattua.

Kirjaston valaistus muutettiin toimimaan aikaohjauksella ja kirjaston asiakastiloista poistettiin kaikki valaisinpainikkeet. Myös asiakkaiden wc-tiloihin asennettiin liiketunnistuksella toimiva valaistus, jonka tarkoitus on säästää sähkönkuluusta. Valaistus menee päälle hieman ennen omatoimipalvelun aukaisua aamulla ja sammuu kirjaston sulkeuduttua illalla. Henkilökunnalla on pääsy valaistuksen ohjaukseen, jolloin valaistusta voidaan säätää tarpeen mukaan ja ohittaa ajatusohjaus.

Hälytysjärjestelmän aikaohjausta muutettiin vastaamaan omatoimisen palvelun aukioloaikoja. Tilaan asennettiin vartijan kutsupainike, jolla asiakkaan on mahdollista hälyttää tarvittaessa vartija paikalle.

Kirjastossa lisättiin sähkö- ja verkkokaapelointia tilaan asennettavaa tekniikkaa varten. Samalla myös kirjaston verkkokeskus uusittiin ja päivitettiin vastaamaan lisääntyneen tekniikan tarpeita. Valvontakamerat, kuulutusjärjestelmän kaiuttimet, hälytysportit, sisäänkirjautumistekniikan laitteet ja Axiell Finland Oy:n Avoimen kirjaston hallintaohjelman laitteisto vaativat sähkö – ja verkkokaapelointia.

Axiell Finland Oy:ltä hankittu Avoimen kirjaston omatoimitekniikan hallinnointi toimii selainpohjaisella liittymällä. Hallintaohjelma on yhdistetty kirjastojärjestelmään, joka mahdollistaa asiakkaiden sisäänkirjautumisen ja tunnistamisen ilman erillistä asiakasrekisteriä. Hallintaohjelman kautta voidaan säätää omatoimikirjaston aukioloaikoja sekä lokin kautta valvoa asiakkaiden kulkua kirjastoon, tarkastella valvontakameroiden avulla tilaa, asettaa kirjastokorttikohtaisia käyttörajouksia, tarkastella hälytysporttien hälytyksiä ja tekniikan toimintaa.

6.2.3 Opastus

Kun omatoimipalvelun käyttöönottoa ruvetaan suunnittelemaan, oleellinen osa sen suunnittelua on, miten asiakkaat opetetaan käyttämään uutta palvelua. Jo etukäteen on syytä varautua resursoimaan aikaa ja työvoimaa käyttäjäopastukseen paikan päällä kirjastossa. Käyttöönottovaiheessa palvelunkäytön sujuvuutta voidaan lisätä merkittävästi käyttäjäkoulutuksilla, hyvin suunnitelluilla opasteilla ja ohjeilla sekä näkyvällä, monikanavaisella viestinnällä.

Käyttäjäkoulutus

Käyttäjäkoulutusta valmistauduttiin antamaan tehostetusti asiakkaille jo ennen uuden palvelun käyttöönottoa sekä kolmen kuukauden ajan palvelun käyttöönotosta marraskuusta 2014 maaliskuulle 2015.

Käyttäjäkoulutus suunniteltiin toteutettavaksi siten, että asiakkaille opastetaan kirjaston käyttöä vaihe vaiheelta konkreettisesti alkaen siitä, miten kirjastoon pääsee sisään. Käyttäjäkoulutuksen sisältö jaettiin karkeasti seuraaviin kategorioihin:

- uudet käytösäännöt ja toimintakäytännöt
- laitteiden käyttäminen
- turvallisuus
- toimiminen ongelmatilanteissa ja ohjeet yleisimpiin ongelmiin

Käyttäjäkoulutukset jaettiin kahteen ryhmään: yksilökoulutukset yksittäisille asiakkaille ja ryhmäkoulutukset.

Kirjaston palveluja aktiivisesti käyttäville koululuokille ja heidän opettajilleen suunniteltiin opastettuja ryhmäkäyntejä. Se on hyvä tapa saavuttaa lapsiasiakkaat ja opastaa heitä ennen muuta käyttäytymisen suhteen. Palvelun käyttöönottoaiheessa omatoimipalveluiden käytölle oli asetettu 15:en ikäraja mutta tiedossa oli, että se luultavasti tullaan poistamaan, kun omatoimikäytöstä on saatu kokemuksia pidemmältä ajalta. Sitä silmällä pitäen haluttiin myös lapset opettaa käyttämään palvelua.

Opasteet

Opasteet ovat osa kirjaston tilallista informaatioarkkitehtuuria. Opasteilla on merkittävä rooli erityisesti omatoimikirjastossa. Tärkein keino neuvoa asiakkaita palvelujen käytössä paikan päällä omatoimiaikana ovat selkeät ja helposti ymmärrettävät, informatiiviset ja oikein sijoitellut opasteet. Opastuksen suunnittelu on tärkeää, jotta tiedon järjestäminen, käyttäjäkokemuksen ohjailu, kirjaston helppo käytettävyys ja informaatioympäristön jäsentäminen olisi hallittua.

Oikein sijoitetuilla ja helposti ymmärrettävillä opasteilla voidaan edistää palvelun käytettävyyttä. Opasteilla on kaksi perustehtävää: kiinnittää asiakkaiden huomio ja auttaa heitä löytämään etsimänsä. Molempiin vaaditaan luettavuutta, siksi kyltien ja opasteiden tulee olla selkeitä, siistejä ja luettavia. Luettavuus syntyy myös taustan ja kirjoituksen värikontrasteista sekä fontin koon ja muodon välisestä suhteesta. (Almgren & Jokitalo 2011, 243.)

Kun opasteet ovat tunnistettavia, informatiivisia ja oikeaan paikkaan sijoitettuja, ne tukevat asiakkaan toimintaa kirjastossa ja juuri sen tiedon löytämistä, jota asiakas tarvitsee. Kun asiakasta voidaan oikea-aikaisesti ohjata tarvitsemansa tiedon äärelle, helpottaa se itsepalvelun onnistumista, kun muuta neuvontaa ei ole saatavilla.

Pienellä vaivalla ja rajallisella rahalla voi kasvattaa kirjaston vetovoimaa ja muuttaa käyttölukujen käyrän nousuun. Alkuun pääsee havahtumalla ja tarkastelemalla turruttavan tutuksi muuttunutta työympäristöä uusin silmin (Almgren & Jokitalo 2011, 226).

Opasteiden toimivuutta ja tarvetta voidaan testata kirjastossa joko poistamalla kaikki opasteet ja tutkimalla siten asiakaskäyttäytymistä ja siinä tapahtuneita muutoksia tai inventoimalla kirjastossa olevat opasteet. Inventaariossa tulisi selvittää opasteiden koko, muoto, väri, formaatti, fontin koko, materiaali ja opasteiden informaatio. Lisäksi tulisi selvittää, kuinka moni opasteista on informatiivinen tai suuntaa näyttävä (Tuikka 2012, 19).

Tässä kehittämistyössä päätettiin kartoittaa kirjaston olemassa olevat opasteet, arvioida niiden toimivuutta ja uudistaa niitä. Suurin haaste opastuksen suunnittelussa liittyi asiakasnäkökulman mukaan ottamiseen suunnitteluun. Asiakkaiden käyttäytymisestä tilassa omatoimiaikana ei ole tarkkaa tietoa, koska palvelu on uusi.

Ilpoisissa kartoitusta tehtiin lokakuussa 2014 ennen palvelun käyttöönottoa. Tarkoitus oli uusien kirjaston opastusta ennen uuden palvelun käyttöönottoa. Kulkeamalla asiakkaiden usein käyttämiä kulkureittejä pitkin ulkoa asti kirjastoon saapumisesta alkaen kartoitettiin opasteiden nykytilannetta. Kartoituksen aikana pohdittiin opasteiden:

- sijoittelua
- helppoa havaittavuutta
- visuaalista esteettömyyttä
- informatiivisuutta
- ymmärrettävyyttä
- Riittämättömyyttä.

Kartoituksen havaintojen ja Vasaramäen kirjaston omatoimipalvelun käyttökokeusten perusteella kirjaston opastusta uusittiin ennen uuden palvelun käyttöönottoa joulukuussa 2014. Taulukossa 5 on jaoteltu opasteita ja tiedotteita eri kategorioihin ja määritelty niiden sijoittelua, mallipohjia ja kokoja.

Taulukko 5. Uusi opastesuunnitelma.

Navigointi	Ohjetyyppi	Sijainti	Graafinen pohja	Koko
Sisäänkäynti	Sisäänkirjautumisohjeet, aukiolotiedot	Ulko-ovi	Turun kaupungin-kirjaston mallipohja	A3
Ilmoitustaulu	Aukiolotiedot, käytösäännöt, toimintaohjeet, ajankohtaiset tiedotteet, palautteet ja vastaukset	Eteisen ilmoitustaulu	Turun kaupungin-kirjaston mallipohjat, tiedotteet kirjaston oma mallipohja	A3/A4
Toimintosaarreke				
Lainausautomaatti	Ohjeet lainausautomaatin käyttöön	Automaatin vieressä, automaatin näytöllä	Omatoimikirjaston mallipohja	A4
Palautusautomaatti	Ohjeet palautusautomaatin käyttöön	Automaatin vieressä, automaatin näytöllä	Omatoimikirjaston mallipohja	A4
Varaukset	Ohjeet varausten itsepalvelunoutoon	Hyllyn päissä sekä hyllyn päällä	Ilpoisten opaste-pohja	A4
Neuvonta	Kyltti	Neuvontapisteessä		mu-kau-tettu
Tiedonhakukoneet	Opasteet tarvittaessa	Hakukoneiden vieressä	Turun kaupungin-kirjaston mallipohja	A4
Esitteet	Turun kaupungin palveluesitteet	Neuvontapisteessä		Teli-neet
Hyllynpäätyopasteet		Hyllyn pääty	Ilpoisten opaste-pohja	mu-kau-tettu
Muut tilaopasteet				

Hiljainen tila	Opaste	Hiljainen tila	Ilpoisten opaste-pohja	A4
Lehtivalikoima	Tiedote	Hiljainen tila	Ilpoisten opaste-pohja	A4
Sähköiset lehdet	Tiedote	Hiljainen tila	Ilpoisten opaste-pohja	A4
WC-opasteet	Kyltti	WC:n ovet	Kyltti	mu- kau- tettu
Vartijan kutsupainike	Opaste	Aulassa	Turun kaupungin- kirjaston mallipohja	A4
Laiteopasteet				
Tulostusohjeet	Opaste	Pöydällä	Ilpoisten opaste-pohja	Dymo: leveä
Asiakaskoneiden käyttöohjeet	Opaste	Asiakaskonepis- teessä	Ilpoisten opaste-pohja	A4
Kopiokoneen käyttö- ohjeet	Opaste	Kopiokoneessa	Ilpoisten opaste-pohja	A4

Turun kaupunginkirjaston omatoimikirjastoissa on yhtenäistetty omatoimiopasteiden graafista ilmettä siten, että ne ovat helposti tunnistettavissa, jos asiakkaat asioivat useammassa toimipisteissä. Opasteissa pyritään myös selkeyteen, informatiivisuuteen ja ymmärrettävyyteen. Opasteet ovat myös sisällöltään yhtenäistettyjä niiltä osin, kuin ne toimivat useammassa toimipisteissä. Esimerkiksi automaattien ja kirjautumislaitteiden toimintaperiaatteet ovat samat kaikissa Turun omatoimikirjastoissa. Lisäksi jokaisessa toimipisteessä on erityisesti niille suunniteltuja opasteita, koska tilat ja kalustus ovat erilaisia ja niissä on myös erilaisia toiminnallisia ratkaisuja.

Opasteita ja niiden sijoittelua suunniteltaessa pyrittiin välttämään liiallisuutta. Jos opasteita on liikaa ja niissä on liikaa informaatiota, syntyy helposti sekava vaikutelma, jolloin asiakkaan on vaikea havaita oleellisia opasteita ja sisäistää niiden

sisältöä. Liiallinen määrä joka puolelle tilaan kiinnitetyjä lappusia vähentää myös tilan viihtyvyyttä ja siistiä yleisilmettä. Opasteiden suunnittelussa ja sijoittelussa pyrittiin yksinkertaisuuteen ja mahdollisimman minimaaliseen, selkeään ilmaisuun visuaalisen esteettömyyden ja luettavuuden parantamiseksi.

Kirjastoihin toimitetaan paljon erilaisia mainoksia ja esitteitä. Mainosähkyn välttämiseksi ja opasteiden havaitsemisen helpottamiseksi kirjastosta päätettiin karsia kaikki mainonta ja ylimääräinen esitemateriaali käyttöönottoaiheen ajaksi, jotta asiakkaiden olisi helpompi löytää tilasta oleelliset opasteet. Eteisen ilmoitustaulu päätettiin pyhittää vain kirjaston omille opasteille ja tiedotteille.

Tuolloin myös päätettiin, että uuden palvelun toiminnan sekä käytönopastuksen tarpeen tasaannuttua voidaan tilaan tuoda takaisin joitakin mainoksia ja esitteitä tarkoin valituille paikoille. Etusijalla ovat kirjaston ja kaupungin omat tiedotusmateriaalit sekä valikoidut alueelliseen viestintään liittyvät mainokset ja esitteet, kuitenkin niin, että niitä ei sijoiteta opasteiden ja ohjeiden sekaan.

6.2.4 Turvallisuus

Turvallisuus -käsitteen sisältö on riippuvainen sen tarkastelunäkökulmasta, joita voi olla useita. Tarkastelunäkökulma voi olla esimerkiksi kokemuksellinen, poliittinen, yhteiskunnallinen, sosiaalinen, taloudellinen, psykologinen tai tekninen. (Levä 2003, 31–32.)

Sana turvallisuus on johdettu sanasta turvallinen, mikä kuvaa turvallisuuden tunnetta sekä herättää luottamusta. Koettuna turvallisuus liittyy siten vahvasti tunteisiin. (Verhelä 2007, 48-49.) Turvattomuus on tunne tai mielikuva turvallisuuden puuttumisesta (Tikkanen ym. 2011, 14). Airaksisen (2012) mukaan ei ole tarpeen varautua pahimpaan, jos on olemassa luottamusta. Luottamus tuo mukanaan tunteen siitä, että mitään pelättävää ei ole.

Suomen kielessä englanninkieliset sanat security ja safety käännetään kumpikin sanalla turvallisuus. Termi security on Suomessa ymmärretty kovana turvallisuutena kuten vartiointina ja toimitilaturvallisuutena. Termi safety on nähty enemmän

pehmeänä turvallisuutena kuten työsuojeluna tai palo- ja pelastustoimena. Se saattaa tarkoittaa myös turvassa olemisen tilaa tai olemista ei-uhattuna (Mäkinen 2007, 56).

Turvallisuuteen varautuminen on päivittäisen häiriöttömän toiminnan varmistamista. (Kilpeläinen 2014, 14) Projektin aikana uutta palvelua suunniteltaessa ja muutostöissä keskityttiin tekniseen turvallisuuteen sekä sosiaaliseen, kokemukselliseen turvallisuudentunteen vahvistamiseen.

Teknisen turvallisuuden osalta tilassa on huomioitu ja toteutettu seuraavat asiat:

- hätäpoistumistiet ja säädösten mukaiset merkinnät
- mahdollisuudet esteettömään liikkumiseen
- jauhesammuttimet ja sammutuspeitteet
- asiakkaan tekninen tunnistus sisään kirjautuessa
- tallentava kameravalvonta ja etävalvonta pääkirjastolta käsin
- hälytysportit RFID-tunnistustekniikalla
- murtohälytysjärjestelmä
- vartijan hälytyspainikkeet asiakkaille ja henkilökunnalle.

Sosiaalinen turvallisuus edustaa luotettavuutta. Se on varmuutta ja vaarattomuutta, joka ilmenee sosiaalisena arvona. Se on seurausta vaarojen, kuten onnettomuuksien, tapaturmien, väkivallan ja rikollisuuden, poissaolosta (Verhelä 2007, 141–142). Kaupunkimainen tiivis asuminen on tuonut mukanaan uhkaku- via. Kaupungeista on tullut kollektiivisen mielikuvituksen myötä vaaran ja uhka- kuvien paikkoja, vaikka niitä on rakennettu antamaan asukkaille suojaa. (Koskela 2009, 73-74.)

Koska asiakkailta oli epävarmuuden tunteita omatoimipalvelun sosiaalisen turval- lisuuden suhteen, keskityttiin rakentamaan luottamusta ja turvallisuuden tunnetta monin eri tavoin:

- mahdollisten sosiaalisten ongelmatilanteiden tunnistaminen ja toimintasuunni- telmien luominen tilanteiden ratkaisemiseksi. Ks. taulukko 6.
- käytösääntöjen luominen turvaamaan kaikkien viihtymistä tilassa.
- käytösääntöjen noudattamisen valvonta ja tarvittavat toimenpiteet
- käyttäjäkoulutus ja opasteet, jossa opastetaan asiakasta toimimaan turvalli- suutta tai turvallisuuden tunnetta horjuttavissa tilanteissa.
- keskustelut asiakkaiden kanssa luottavaisen ilmapiirin rakentamiseksi.
- medianäkyvyys.

Taulukko 6 Sosiaalisten ongelmatilanteiden tunnistaminen ja toimenpiteet.

Mahdollinen ongelmatilanne	Asiakkaan toimintamahdollisuudet	Tekninen tuki	Kirjaston toimenpiteet akuutissa tilanteessa	Kirjaston toimenpidemahdollisuudet tilanteen jälkiselvityksessä
Häiriökäyttäytyminen	Sosiaalisen kontrollin hillitsevä vaikutus Vartijan hälyttäminen Poliisiin hälyttäminen Poistuminen tilasta	Reaaliaikainen ja tallentava kameravalvonta Vartijan kutsupainike Soittaminen hätänumeroon Ulko-ovi tai hätäpoistumisreitit	Vartijan tai poliisin hälyttäminen paikalle Kirjaston sulkeminen (etänä)	Henkilöiden tunnistaminen Käyttökieltojen asettaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin Rikosilmoituksen tekeminen Omatoimipalvelun sulkeminen Tiedottaminen
Väkivaltatilanteet	Poistuminen tilasta Poliisiin / pelastuslaitoksen hälyttäminen Vartijan hälyttäminen	Reaaliaikainen ja tallentava kameravalvonta Ulko-ovi tai hätäpoistumisreitit Soittaminen hätänumeroon Vartijan kutsupainike	Poliisiin hälyttäminen paikalle Pelastuslaitoksen hälyttäminen paikalle Kirjaston sulkeminen (etänä)	Rikosilmoituksen tekeminen Henkilöiden tunnistaminen Käyttökieltojen asettaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin Omatoimipalvelun sulkeminen Tiedottaminen
Ilkivalta tilassa	Vartijan hälyttäminen Poliisiin hälyttäminen	Reaaliaikainen ja tallentava kameravalvonta Henkilötunnistus Vartijan kutsupainike Ulko-ovi tai hätäpoistumisreitit	Vartijan tai poliisin hälyttäminen paikalle Kirjaston sulkeminen (etänä) Siivouksen/korjauksen tilaaminen	Rikosilmoituksen tekeminen Henkilöiden tunnistaminen Käyttökieltojen asettaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin Siivouksen/korjauksen tilaaminen
Ilkivalta piha-alueella	Poliisiin hälyttäminen	Kiinteistön tallentava piha-alueen kameravalvonta	Poliisiin hälyttäminen paikalle Siivouksen/korjauksen tilaaminen	Rikosilmoituksen tekeminen Henkilöiden tunnistaminen
Varkaudet	Poliisiin hälyttäminen	Reaaliaikainen ja tallentava kameravalvonta Henkilötunnistus Hälytysportit ja varastetun aineiston tunnistus	Rikosilmoituksen tekeminen Poliisiin avustaminen	Rikosilmoituksen tekeminen Henkilöiden tunnistaminen Käyttökieltojen asettaminen ja yhteydenpito asiakkaisiin

Kirjasto huomioi myös sen, että kaikkeen epäluuloisuuteen ja epävarmuuteen palvelun käytön turvallisuudesta ei pystytä löytämään helpotusta muuten kuin antamalla ajan kulua. Kokemuksellisen turvallisuuden tunteen rakentaminen nähtiin liittyvän voimakkaasti luottamuksen rakentamiseen. Uuden palvelun käyttöön liittyvän epävarmuuden uskottiin hälvenevän ajan ja positiivisten kokemusten myötä.

6.3 Havainnointi

Tässä luvussa käydään läpi tammi-maaliskuussa 2015 toteutetun havainnointijakson tuloksia löydettävyyden, saavutettavuuden, käytettävyyden näkökulmasta.

Peter Morvillen (2005, 4) mukaan löydettävyydessä on erotettavissa kolme erilaista aspektia: 1) Millä tavoin objekti on paikannettavissa? 2) Miten helposti objekti paikantuu? 3) Millä tavoin ympäristö auttaa hakemisessa? Havainnointilistoissa (LIITE 1 & 2) löydettävyyttä on lähestytty eri näkökulmista. On haluttu selvittää kirjaston helppoa paikannettavuutta, opasteiden ja ohjeiden löydettävyyttä sekä eri toimintojen löydettävyyttä kirjastotilassa.

Saavutettavuus on yhteydessä tilan hallintaan ja helppokäyttöisyyteen. Saavutettavuus on laaja käsite, joka koostuu useista osa-alueista. Saavutettavuus ja esteettömyys käsitetään usein synonyymeina mutta esteettömyys on vain yksi saavutettavuuden osa-alue. Kirjastot ovat julkisia tiloja, joiden tulisi olla kaikkien käytettävissä. Tuikka (2012, 15) on todennut Pro Gradu -tutkielmassaan, että laadun tai neuvontapalveluiden parantaminen ei itsessään johda kirjaston käytön kasvuun vaan kirjaston on tultava käyttäjän lähelle ja palvelun saatavuutta on parannettava.

Havainnointijakson aikana saavutettavuutta havainnoitiin erilaisista näkökulmista (LIITE 1 & 2). Kirjastoa kiinnosti erityisesti palvelun saavutettavuus omatoimisuuden näkökulmasta; Ovatko kirjasto, palvelut, toiminnot ja opastus saavutettavissa helposti asiakkaan käyttäessä kirjastoa omatoimisesti?

Tilan ja omatoimisten palvelujen käytettävyyden edellytyksiä ovat esteettömyys, saavutettavuus, visuaalinen esteettömyys ja käytettävyys, helppokäyttöisyys, löydettävyys, opasteet ja loogisuus aineiston sijoittelussa (Tuikka 2012, 18). Käytettävyyttä havainnoitiin tekniikan toimintavarmuuden, opasteiden havaittavuuden, ymmärrettävyyden ja toimivuuden sekä asiakaskokemusten näkökulmasta (Liite 1 & 2).

Palvelun käyttöönottovaiheessa ja havainnointijakson aikana oli huomattavissa, että omatoimisen palvelukonseptin samaa mediajulkisuus niin paikallisessa kuin valtakunnallisessakin mediassa sai aktiivisimmat asiakkaat seuraamaan mielenkiinnolla omatoimipalvelun käyttöönottoa. Samoihin aikoihin, kun Ilpoisissa otettiin omatoimipalvelu käyttöön, valmisteltiin myös Lausteen, Hirvensalon ja Paatisten toimipisteissä palvelun käyttöönottoa. Uusi palvelukonsepti oli näkyvästi esillä. Monet asiakkaat tiedustelivat uudesta palvelusta jo ennen sen käyttöönottoa.

Kirjastossa tiedotettiin uudesta palvelusta ja aukioloajoista aktiivisesti sekä tiedottein että henkilökohtaisen palvelun yhteydessä jo ennen palvelun käyttöönottoa ja muutostöitä. Kirjaston verkkoviestinnässä pidettiin huolta, että uutta palvelua koskeva uutisointi oli aktiivista. Siitä huolimatta asiakaskuntaan kuului myös asiakkaita, joita aktiivinen viestintä ei ollut tavoittanut. Tämä aiheutti jonkin verran sekaannusta, jolloin asiakkaat kävivät lukitun oven takana, eivätkä ymmärtäneet aukiolotiedotteesta huolimatta, että kirjastoa voi käyttää myös omatoimisesti.

Ilpoisten kirjastoa suhteellisen lähellä sijaitsevassa Vasaramäen kirjastossa oli otettu omatoimipalvelupalvelu käyttöön jo aikaisemmin samana vuonna. Osalle asiakkaista siis palvelu oli jo ennestään tuttu, kun asiakkaat asioivat useammassa toimipisteissä.

Asiakkaat jakautuivat kahteen ryhmään: innokkaihin ja epäilijöihin. Innostuneet odottivat ennen kaikkea laajempia aukioloaikoja, jolloin mahdollisuudet asioida omassa lähikirjastossa paranevat. Innokkaat asiakkaat olivat myös otettuja kau-

pungin tavasta luottaa asukkaisiin ja tarjota tilan asukkaiden käyttöön. Epäilijöiden joukossa esiintyi huolia henkilökunnan irtisanomisista, henkilökohtaisen palvelun häviämisestä, järjestysongelmista sekä omasta kyvystä käyttää laitteita.

Kun palvelu otettiin käyttöön, huomattiin nopeasti, että asiakkaat alkoivat hyödyntää omatoimipalvelua välittömästi. Monet asiakkaista olivat aivan uusia asiakkaita toimipisteessä. Uuden palvelukonseptin näkyvyys saattoi aktivoida asiakkaita kojeilemaan uutta palvelua. Oman lähikirjaston käyttömahdollisuudet paranivat merkittävästi laajempien aukioloaikojen ansiosta. Myös epävarmemmat asiakkaat, jotka eivät heti uskaltaneet käyttämään palvelua, kyselivät kiinnostuneena kokemuksista ja seurasivat palvelun käyttöönottovaihetta ja palvelun käytön edistymistä. Uusi palvelumuoto herätti paljon keskustelua.

Kirjaston löydettävyyttä ja saavutettavuus

Kirjaston löydettävyyttä tukee verkkokirjastossa oleva karttaopastus paikalle. Kirjastoon johtavat kadun varressa on suuri Ilpoisten koulukiinteistön opastekyltti. Vaikka kirjaston sisäänkäynti on kaukana kadusta kiinteistön takakulmalla, näkyy kirjaston sisäänkäynnin yläpuolella oleva kookas valomainos kadulle asti, mikä helpottaa paikannettavuutta.

Kirjastoon on helppo saapua kävellen, autolla, pyörällä tai linja-autolla. Kirjaston edustalla on käytettävissä suuri pysäköintialue, pyörätelineet sekä inva-pysäköintimahdollisuus kirjaston edessä. Liikuntarajoitteiset asiakkaat on huomioitu esteettömällä kululla kirjastoon ja myös sisäänkirjautumislaitetta on mahdollista käyttää esim. pyörätuolista käsin. Kirjastotila on yksikerroksinen avara tila, jossa ei ole kynnyksiä. Tilajako on toteutettu hyllyillä ja muilla kalusteilla siten, että liikumiseen on paljon tilaa ja kulkureitit ovat esteettömiä. Myös visuaalista esteettömyyttä on huomioitu sijoittamalla keskilattialle matalia hyllyjä ja karsimalla kalustuksen ja visuaalisten ärsykkeiden määrää (kuten esimerkiksi liialliset opasteet, mainosjulisteet ja irtotavarat).

Opasteet

Kirjastossa olevat opasteet uusittiin uutta palvelukonseptia varten. Toimivilla opasteilla on merkitystä toimivan palvelukokemuksen saavutettavuuteen. Opasteet on kirjoitettu selkeällä, isokokoisella fontilla valkoiselle pohjalle. Ulkoasu on pyritty pitämään selkeänä, yksinkertaisena ja helppolukuisena. Opasteissa on käytetty yksinkertaisia lauserakenteita ja minimaalista ilmaisua. Ilmaisussa on pyritty selkeyteen. Opasteet on tehty samalla graafisella pohjalla, jotta ne ovat helposti tunnistettavissa tilasta. Opasteet on otsikoitu siten, että otsikko kertoo selkeästi opasteen sisällöstä. Tila ei ole kovin suuri, joten mahdollisuuksia suurikokoisille opasteille on vähän. Ne opasteet, joita on haluttu korostaa, ovat mahdollisimman isoja ja kauempaa helposti havaittavia, kuten oven aukiolotiedot, automaattien toimintokyltit sekä hyllynpäätyopasteet. Pienemmät opasteet on sijoitettu niiden toimintojen yhteyteen, jonka käyttöä ne ohjeistavat. Opasteiden määrää on haluttu karsita tietoisesti, kuitenkin siten, että oleellisin tieto on löydettävissä.

Ulko-oveen kiinnitettiin lukukorkeudelle ainoastaan kookas aukioloaikatiedote, jossa kerrottiin omatoimisen kirjautumisen mahdollisuudesta sisäänkirjautumislaitteella.

Tuulikaapin ilmoitustaulun pyhittäminen ainoastaan kirjaston opasteille ja tiedotteille näytti olevan hyvä ratkaisu, koska niiden ohitse kulkemista ei pysty välttämään. Ilmoitustaululla ei ole muita tiedotteita kuin käytösäännöt, aukiolotiedot sekä ajankohtaisimmat kirjaston tiedotteet. Ilmoitustaululla olevat opasteet ovat mahdollisimman suuria. Lisäksi ilmoitustaulu on pyritty rakentamaan siten, että se on helposti havaittavissa kauempaakin tuulikaapin lasiseinien ansiosta ja se on rakennettu opasteista siten, että on helppo tunnistaa taulu opastetauluksi. Havainnointijakson aikana huomattiin, että asiakkaat pysähtyivät lukemaan opasteita ja omatoimikirjaston käytösääntöjä ja esittivät useasti sen jälkeen lisäkysy-

myksiä omatoimipalvelun toiminnasta ja kokemuksista. Eteiseen tuotiin lisäksi liikuteltava sermi, johon kiinnitettiin myös keskeisimmät omatoimipalvelun käyttösäännöt ja toimintaohjeet. Ylimääräinen opastetaulu oli eteisessä puoli vuotta, jolla varmisteltiin käyttösääntöjen löydettävyyttä heti sisään tullessa.

Ruotsin ja englannin kieliset opasteet puuttuivat tilasta. Ainoastaan aukiolotiedotteet ja laitteissa toimivat ohjeistukset olivat saatavilla kolmella kielellä. Vaikka Turku on kaksikielinen kaupunki, Ilpoisten kirjaston asiakaskunnasta suurin osa on suomenkielistä ja myös kokoelman ruotsinkielinen aineisto on hyvin vähäistä. Turussa ruotsinkieliset kirjastopalvelut ovat painottuneet pääkirjastoon. Ohjeistuksen puuttuminen ei ole poikanut asiakaspalautteita. Kuitenkin kieliversioita opasteista tulisi kehittää vaikkakin niiden sijoittaminen tilaan on ongelmallista tilanpuutteen vuoksi.

Laitteiden käyttöä ohjaavat opasteet sijoitettiin laitteiden viereen. Pöydiltä karsittiin pois muut ylimääräiset visuaaliset ärsykkeet, kuten pöydillä olevat esitteet ja pikkutavara, jotta asiakkaiden huomio kiinnittyisin nopeammin ja helpommin ohjeisiin. Havainnoinnin aikana ei ollut havaittavissa, että asiakkaiden enemmistö ei olisi löytänyt tilassa olevien laitteiden, kuten asiakaskoneiden ja automaattien, käyttöä ohjaavia opasteita.

Palvelun käyttöönottovaiheessa kirjastosta ei löytynyt opastekarttaa. Havainnointijakson aikana huomattiin, että tilan opastekartan puuttuminen vaikutti sekä aineiston ja toimintojen löydettävyyteen ja sitä myötä myös saavutettavuuteen. Asiakkailta tuli palautetta aineiston löydettävyydestä sekä palveluaikana asioineilta asiakkailta että omatoimiasiakkailta. Hyllyjen välissä kuljeksiminen ja hyllynpäätyopasteiden lukeminen ja tulkitseminen tuntui joistakin asiakkaista työläältä. Osa asiakkaista kertoi, etteivät he löytäneet etsimäänsä. Palveluaikana opaskartan puuttuminen ei ole suurikaan puute, koska neuvontapalvelut ovat saatavilla. Ilpoisten kirjastossa vakituiset asiakkaat ovat tottuneet hyödyntämään neuvontapalveluja aineiston löytämisessä ja havaintojakson aikana opaskartan puuttuminen osoittautuikin ongelmalliseksi. Kirjaston henkilökunta laati ensimmäisen version opaskartasta helpottamaan tilannetta. Organisaation viestintätiimi laati myö-

hemmin kaikille kaupungin omatoimikirjastoille graafisesti yhdenmukaiset, tunnistettavat opastekartat helpottamaan tilan hahmottamista, aineiston ja toimintojen löydettävyyttä.

Hyllynpäätyopasteet uusittiin aineiston omatoimisen löydettävyyden parantamiseksi. Hyllynpäätyihin ei kiinnitetty muita opasteita tai julisteita. Jokaisen hyllyn päädyistä on luettavissa, mitä aineistoa hyllyyn on sijoitettu. Hyllynpäätyopasteet ovat helposti havaittavissa. Havainnointijakson aikana huomattiin, että asiakaspalvelun ollessa auki vain harvat asiakkaat tutkivat opasteita, vaikka he ne huomasivatkin. Iso osa asiakkaista pyysi henkilökunnan apua aineiston löytämisessä siitä huolimatta, että kertoivat löytäneensä hyllyn päädyissä olleet opasteet. Havainnointijakson aikana huomattiin, että hyllynreunoissa olevat yksityiskohtaisemmat hyllyreunaopasteet olivat puutteellisia. Erityisesti tietoaineiston osalta asiakkaiden oli vaikea löytää etsimäänsä aineistoa vaikka olivatkin löytäneet hyllynpäätyopasteiden avulla oikean hyllyvälin. Havainnointijakson aikana kirjasto sai jonkin verran palautteita omatoimiasiakkailta, joissa valiteltiin, että etsittyä aineistoa ei löytynyt. Kuitenkin suhteessa omatoimisiin kävijämääriin, näiden palautteiden osuus oli kohtuullinen. Palautteiden osuus oli korkeampi välittömästi palvelun käyttöönoton jälkeen mutta väheni muutaman kuukauden kuluessa. Tästä heräsi kysymys, että oliko näiden palautteen antajien joukossa mahdollisesti uusia asiakkaita, jotka eivät olleet käyttäneet lloisten kirjastoa aikaisemmin tai kenties aktiivisia asiakkaita, jotka halusivat antaa paljon palautetta muutenkin omatoimisen palvelun toimivuudesta. Vastausta tähän ei kuitenkaan saatu, koska useat palautteet saapuivat kirjastoon nimettöminä ja ilman yhteystietoja.

Aineiston löydettävyyteen vaikuttaa myös se, että kaikki palautettu aineisto ei ole hyllytettynä omalle hyllypaikalleen. Tämä johtuu siitä, että omatoimiaikana henkilökunta ei ole hyllyttämässä palautunutta aineistoa ja kaikkea aineistoa ei välttämättä ehditä hyllyttämään palveluaikana. Osa aineistosta on aina palautuskärryissä tai uutuushyllyissä eikä verkkokirjaston ilmoittamassa hyllypaikassa.

Asiakkailta tuli toiveita verkkokirjastossa olevasta virtuaalikartasta, jonka avulla aineisto olisi saatavuustietojen perusteella helposti löydettävistä tilasta. Tästä

olisi apua, sillä osalla asiakkaista on vaikeuksia löytää etsimäänsä aineistoa verkkokirjaston hyllypaikkatietojen avulla siitä huolimatta, että kirjastossa on kattavat hyllynpäätyopasteet. Koska osassa tilassa on suuri huonekorkeus ja matalat keskilattia kalusteet, katosta roikkuvista opasteista saattaisi olla hyötyä tilan, aineistonsijoittelun ja toimintojen hahmottamiseen.

Suoriin asiakaspalautteisiin opasteiden riittämättömyydestä on reagoitu ja lisätty tai parannettu opasteita. Epäsuoria signaaleja pyrittiin keräämään asiakkaiden kanssa keskusteltaessa. Asiakkailta on kyselty käyttäjäkokemuksista ja mietitty mahdollisia syitä asiakkaan esiin nostamiin asioihin, ihmetyksen aiheisiin ja suoranaisiin ongelmiin.

Opasteiden ja opastuksen löydettävyyttä pyritään kohentamaan vielä vuoden 2016 aikana tilaan asennettavalla info-tv:llä ja ulko-oven viereen ikkunaan asennettavalla infotaulululla, jota voidaan päivittää etänä esimerkiksi pääkirjastosta käsin. Etäpäivitettävällä infotaululla pystytään kehittämään erityisesti kirjaston poikkeustilaviestintää, jos omatoimipalvelun toiminnassa esiintyy häiriöitä tai poikkeuksia.

Käyttäjäkoulutus ja neuvonta

Opastuksen saavutettavuuteen pyrittiin panostamaan mahdollisimman paljon. Ensimmäisen kuukauden aikana kaikkia asiakkaita opastettiin palvelun käyttöön paikanpäällä kirjastossa. Se oli henkilökunnan kannalta kuluttavaa mutta kannattavaa, koska asiakkaat oppivat käyttämään kirjastoa nopeasti.

Koululuokille pidettiin ryhmäopastuksia, joissa käytiin läpi erityisesti omatoimipalvelun käyttösääntöjä ja sovittiin myös säännöistä opettajien kanssa. Koska suurin osa koulun lapsista käyttää kirjastoa myös vapaa-ajallaan koulun jälkeen, ryhmäopastuksista oli paljon hyötyä. Ne toteutettiin heti vuoden alussa palvelun käyttöönoton jälkeen. Suurimmilta järjestyshäiriöiltä vältyttiin juurikin siksi, että lapset saivat heti opastusta uuteen palveluun siitäkin huolimatta, että aluksi 15 vuoden

ikäraja esti palvelun käyttämisen ilman aikuisten seuraa. Kun ikärajoitus poistettiin kesäkuussa 2015, oli palvelu alueen lapsille ja nuorille tuttu.

Neuvonnan ja opastuksen saavutettavuuden parantamisessa on omatoimipalvelussa haasteita. Akuutti avun saanti ongelmatilanteissa on rajallista. Omatoimipalvelun käyttö perustuu itsepalveluun. Opasteilla on tarjottu apua ongelmanratkaisuun yleisimmissä ongelmissa, kuten laitteiden toimintahäiriötilanteissa, hälytysporttien hälytyksiin. Asiakkailla on myös mahdollisuus soittaa omalla puhelimellaan pääkirjastoon, jossa voidaan antaa ohjeita joissakin ongelmatilanteissa tai ottaa vastaan vikailmoituksia. Puhelinneuvonta on kuitenkin rajallista. Lisäksi kirjastossa ei ole asiakaspuhelinta, josta saisi suoran yhteyden pääkirjastoon vaan soitto edellyttää asiakkaalta oman puhelimen käyttöä.

Koko kaupunginkirjaston työntekijöille eri toimipisteissä laadittiin erilaisia ohjeita mahdollisia ongelmatilanteita varten. Uuden palvelun toimintaperiaatteita, aukioloaikoja, käytösääntöjä ja mahdollisia ongelmatilanteita käsiteltiin henkilöstöaamuissa ja niistä tiedotettiin tiiminvetäjiä ja henkilökuntaa erilaisissa ohjeilla. Koska organisaation sisällä tietotulva on suuri, jäi osin yksittäisten työntekijöiden varaan se, kuinka paljon he muissa toimipisteissä viitsivät perehtyä uuteen palveluun ja ohjeisiin. Tiedonkulussa oli ongelmia organisaation sisällä. Kuitenkin ajan kuluessa epätietoisuus on hälventynyt.

Koska pääkirjastossa on henkilökuntaa paljon ja osa heistä on lyhytaikaisia sijaisia, huomattiin palvelun ollessa uusi, että aina asiakasta ei osattu neuvoa. Puhelinneuvonnassa oli ongelmia, koska pääkirjaston työntekijöillä ei ollut riittävästi tietoa, miten eri ongelmatilanteissa voidaan toimia ja miksi esimerkiksi teknisiä ongelmia saattaa esiintyä. Lisäksi asiakkaat tiedustelivat paljon aineiston löytämiseen liittyviä asioita. Koska Ilpoisten kirjaston tila ja aineistonsijoittelu eivät ole kaikille pääkirjaston työntekijöille tuttu, tätä neuvontaa ei aina pystytty antamaan.

Ohjeistusta parannettiin mahdollisista omatoimikirjastojen ongelmatilanteista sekä asiakkaiden yleisimpiä kysymyksiä varten. Yhteistyö alkoi sujua paremmin ja ongelmatilanteista kulki tieto myös kirjaston teknisestä infrastruktuurista huo-

lehtivalle tiimille. Ohjeistuksia on päivitetty tasaisesti ja ongelmatilanteista on kerätty kokemuksia, kun kaupungissa on otettu lisää omatoimipalveluja käyttöön eri toimipisteissä. Alkuvaiheessa ongelmatilanteiden selvittely oli toimimatonta ja hieman kaoottistakin. Käyttöönottovaiheessa teknisiä ongelmia esiintyi paljon, joka aiheutti asiakkaisissa epävarmuutta, kuten myös henkilökunnassakin. Kun tekniset ongelmat saatiin vähenemään ja luotiin toimintamalli ongelmatilanteita varten, ongelmien ratkaiseminen helpottui huomattavasti.

Avun saantia helpottamaan ja turvallisuuden tunnetta lisäämään asiakaskäyttöön asennettiin myös vartijan kutsupainike, johon voi turvattomuutta tai sosiaalisia häiriöitä kokiessa asiakas turvautua. Se edistää vartija-avun saavutettavuutta. Ensimmäisen palvelun käyttövuoden aikana vartijan kutsupainiketta ei ole jouduttu käyttämään todellisissa häiriötilanteissa. Vartija on kutsuttu painikkeella paikalle vain kerran ja silloinkin syynä olivat lasten leikit. Mahdollisuus kutsua vartija paikalle ja tallentava kameravalvonta lisäävät asiakkaiden turvallisuuden tunnetta ja myös ehkäisevät järjestyshäiriöitä.

Ensimmäisen kolmen kuukauden aikana yksilöllistä opastusta omatoimisen palvelun käyttöön jouduttiin antamaan asiakkaille paljon. Vaikka automaatit ja muu kirjaston laitteisto oli vakituisille asiakkaille ennalta tuttua, uuden palvelun käyttäminen aiheutti asiakkaisissa paljon epävarmuutta siitä, osaako tekniikkaa käyttää. Asiakkaat kyselivät aktiivisesti käytösäännöistä ja sellaisista tilanteista, jolloin tekniikka ei mahdollisesti toimisikaan. Nopeimmin uuden palvelun käytön omak-suivat lapset. Osalla aikuisista henkilökunnan ja neuvonnan puuttuminen aiheutti epävarmuutta. Erityisesti uudet asiakkaat ja tekniikkaan tottumattomat asiakkaat vaativat paljon tukea ja useita kertoja toistuvaa opastamista.

Tehostettu käyttäjäkoulutus vie paljon työaika ja vaatii henkilökunnalta kärsivällisyyttä ja jaksamista samojen asioiden läpikäyntiin toistuvasti useiden asiakkaiden kanssa päivien, viikkojen ja kuukausien aikana. Kuitenkin käyttäjäkoulutus kannattaa. Kirjastossa havaittiin, että kun asiakkaat oppivat käyttämään omatoimipalvelua ja tulevat siinä varmemmiksi, he alkavat neuvomaan siinä myös toisi-aan, joka ajan kanssa keventää henkilökunnan opastustaakkaa.

Toiminnot ja laitteet

Itsepalvelutoimintojen löydettävyydessä oli havaintojakson aikana haasteita. Kirjastossa on sekä palautus- että lainausautomaatti. Molempien automaattien alapuolella kiinnitettynä kalusteeseen on suurikokoiset kyltit, jotka kertovat, onko kyseessä lainaus – vai palautusautomaatti. Havainnointijakson aikana huomattiin, että automaattien kyltit ovat liian alhaalla, mikä aiheutti automaattien löydettävyyssongelmia. Asiakkaat kyllä löysivät automaatit helposti salin keskilattialta mutta niiden toimintojen erottaminen toisistaan oli uusille asiakkaille haastavaa. Asiakkaat yrittivät palauttaa lainausautomaatilla ja lainata palautusautomaatilla; Siitä huolimatta, että automaattien aloitusnäytöissä luki myös selkeästi, mikä on automaatin toiminto.

Pienellä osalla asiakkaista oli vaikeuksia löytää sisäänkirjautumislaitte kirjaston ulkopuolella. Se saattoi johtua siitä, että ohje sisäänkirjautumisesta oli ulko-ovessa mutta itse laite kauempana ovesta kulkuluiskan alkupäässä matalalla. Kirjautumislaitteen sijoittelun suunnittelussa oli asetettu liikuntarajoitteisten esteettömyys löydettävyyden edelle.

Joillakin asiakkailla oli ongelmia sisäänkirjautumisessa, joka johtui puutteellisista opasteista. Kirjautumislaitteeseen tehtiin lisäopaste, joka ohjaa laitteen käyttöön vaihe vaiheelta. Myöskin ulko-oveen lisättiin tarkempi sisäänkirjautumisohje, koska kaikki asiakkaat eivät havainneet laitetta kulkuluiskan alkupäässä. Näiden toimenpiteiden jälkeen ongelmat vähenivät. Kirjautumisongelmia esiintyi lähinnä käyttöönottovaiheen alussa n 3kk:n ajan.

Toimintojen saavutettavuudessa havaittiin puutteita. Laitteiden käyttöominaisuudet ja toiminnot pyrittiin säätämään mahdollisimman yksinkertaisiksi. Laitteiden käytön havaittiin olevan suurimmalle osalle asiakkaista helppoa ja sujuvaa, kun

niitä käytettiin ohjeistuksen mukaisesti. Laitteiden toimintahäiriöt heikensivät toimintojen ja saatavuutta. Laitteiden saavutettavuudessa oli monia heikentäviä tekijöitä:

- sisäänkirjautuminen kirjastoon ei onnistu
- automaattit eivät toimi
- varausten lainaus ei onnistu
- asiakaskoneita ei voida käyttää
- tulostinta ei voi käyttää
- asiakkaan omasta toiminnasta johtuvat syyt.

Verkkoyhteyksien ja kirjastojärjestelmän ennakoimattomat toimintahäiriöt heikentävät omatoimipalvelun saavutettavuutta. Asiakas ei välttämättä pääse sisälle kirjastoon näiden häiriöiden vuoksi.

Palvelun ollessa uusi, huomattiin myös kirjastojärjestelmän, avoimen kirjaston hallintaohjelmassa ja laitteiden asetuksissa virheitä, jotka vaikuttivat asiakkaiden sisäänkirjautumiseen ja automaattien toimintaan.

Avoimen kirjaston hallintaohjelmassa oli aluksi paljon häiriöitä, koska palvelun käyttöönottoa kiirehdyttiin. Tekniikan ja asetusten toimivuutta ei ehditty riittävästi testaamaan ennen palvelun käyttöönottoa. Tekniikan toimintavarmuutta olisi käyttöönottovaiheessa parantamaan, jos testaukselle olisi varattu riittävästi aikaa. Sisäänkirjautumiseen liittyviä ongelmia olivat mm.:

- Sisäänkirjautuminen ei onnistunut kortilla, jolla oli maksamattomia maksuja.
- Kaikkien Vaski-kirjastojen kuntien kortit eivät toimineet sisäänkirjautumisessa.
- Oven lukituksen aukeamisen viiveajat olivat niin lyhyet, että asiakas ei ehtinyt avaamaan ovea kirjautumisen jälkeen.

Lisäksi sisäänkirjautumisessa oli ongelmia, jotka johtuivat asiakkaan omasta toiminnasta. Asiakas oli saattanut unohtaa kirjastokorttinsa tunnusluvun tai korttia ei osattu syöttää laitteeseen oikein.

Kun käyttöönottovaiheen ongelmat saatiin ratkaistua, avoimen kirjaston järjestelmä on toiminut lähes ongelmitta. Satunnaiset käytettävyyteen vaikuttavat ongelmat liittyvät tietoliikenneyhteyksiin ja ongelmiin kirjastojärjestelmän toiminnassa.

Lainaus- ja palautusautomaattien toimintavarmuus oli pääosin hyvä. Kuitenkin toimivuus on herkkä tietoliikenneyhteyksien ja kirjastojärjestelmän häiriöille. Myös kuittitulostuksessa saattaa esiintyä häiriöitä mutta se ei välttämättä estä laitteen käyttöä mutta heikentää käytettävyyttä. Myös automaattien kosketusnäyttöjen heikko reagoiminen kosketukseen vähensi käytettävyyttä.

Suurin osa lainauksesta onnistui hyvin, mutta joskus oli ongelmatilanteita, joita ei pystytty ratkaisemaan ennen kuin henkilökunnan ollessa paikalla. Tällaisia ongelmia olivat:

- Niteiden väärät asetukset kirjastojärjestelmässä, jotka estävät lainauksen.
- Asiakkaan voimassa oleva lainauskielto.
- Asiakas ei toimi ohjeiden mukaisesti, jolloin kaikki lainat eivät rekisteröidy.
- Katkokset tietoliikenneyhteyksissä aiheuttavat toimintahäiriöitä automaateissa.

Palautuksessa suurimmat ongelmat liittyvät siihen, että asiakas ei ymmärtänyt palauttaa lainojaan palautusautomaatilla vaan laittaa aineiston suoraan automaatin vieressä olevaan kääryyn, jolloin asiakkaan lainat eivät palaudu kirjastojärjestelmässä. Tämä koski uusia asiakkaita, jotka eivät olleet käyttäneet aikaisemmin palautusautomaattia. Palautuskääryssä olevaa aineistoa ei käsitellä uudestaan vaan se hyllytetään. Palautuskääryihin lisättiin ohjeistus, jossa mainitaan, että aineisto täytyy palauttaa automaatilla.

Laitteita ei ole tilassa kovin paljon ja niiden toimintaperiaatteet ovat yhdenmukaisia kaikissa Turun kaupunginkirjaston toimipisteissä. Useissa toimipisteissä asioiden asiakkaiden on siis helppo käyttää laitteita toimipisteestä. Laitteiden käytettävyyttä pyrittiin helpottamaan yksinkertaistamalla niiden toimintoja ja automaattien näyttöjen ohjeita.

Laitteiden käyttö oli tottuneille asiakkaille pääasiallisesti helppoa ja sujuvaa. Suurimmat ongelmat opasteiden ymmärrettävyydessä liittyivät kuitenkin laitteiden käyttöön. Osa asiakkaista tulkitsi automaattien näyttöjen ohjeita eri tavalla, kuin henkilökunta oli ajatellut. Osaan käytettävyyden ongelmista saattaa syynä olla myös epävarmuus laitteiden käytössä. Kiirehtiminen ja hätäily toimintojen äärellä aiheuttivat käytettävyydessä ongelmatilanteita, kun asiakkaat eivät noudattaneet toimintaohjeita.

Kirjastossa käytössä oleva varausten itsepalvelunouto toimi hyvin vaikkakin varattu aineisto siirrettiin uuteen paikkaan. Varatun aineiston hyllyt sijoitettiin välittömästi sisäänkäynnin ja automaattien läheisyyteen ja näkyvästä kyltityksestä huolehdittiin. Varatun aineiston löydettävyydessä ei huomattu juuri lainkaan ongelmia. Suurin osa aineistoa varaavista asiakkaista ovat ns. aktiivivaraajia, joten heillä oli jo ennestään kokemusta varausten itsepalvelunoudosta. Uudet asiakkaat tiedustelivat usein puhelimitse, mistä varatun aineiston löytää ja miten lainaaminen onnistuu omatoimiaikana.

Lainauspalvelun saavutettavuudessa on omatoimikirjastossa heikkouksia. Automaattien toimintahäiriöt ovat yksi heikkous. Toinen, pysyvämpi ongelma Turun omatoimikirjastoissa liittyy varausten lainaamiseen. Asiakas saa lainattua varauksensa automaatilla ainoastaan, mikäli hänellä ei ole liikaa maksuja ja maksuraja ei ylitä. Aktiivisille omatoimiasiakkaille, jotka varaavat paljon aineistoa, kertyy myös varausmaksuja. Koska maksuja ei voi maksaa itsenäisesti esimerkiksi lainausautomaatilla maksupäätteellä tai verkkokirjastossa verkkomaksuna, asiakkaan ainoaksi mahdollisuudeksi velkasaldon lyhentämiseen jää maksujen maksaminen palveluaikana asiakaspalvelun ollessa auki. Velkasaldon ylittäessä maksurajan aineiston lainaaminen omatoimiaikana ei ole mahdollista. Havainnointijakson aikana asiakkailta tuli tästä palvelun heikkoudesta paljon negatiivista palautetta.

Asiakaskäytössä olevien tietokoneiden saavutettavuudessa oli myös hieman vaikeuksia. Asiakaskoneiden eBooking-ohjelmaan asetetut kirjautumiskertojen rajoitukset aiheuttavat saavutettavuus ongelmia asiakkaan näkökulmasta. Kuitenkin päiväkohtaisten kirjautumiskertojen määrien rajoittaminen on kirjaston näkökulmasta välttämätön, jotta mahdollisimman moni asiakas pääsee käyttämään tarvittaessa kirjaston asiakaskoneita päivän aikana. Tämä ei ole mahdollista, jos yksittäiset asiakkaat valtaavat koneet koko päiväksi.

Asiakkailla on omatoimiaikanakin maksuton kopiointi- ja tulostusmahdollisuus. Edellytyksenä kuitenkin on, että asiakas tuo omat paperinsa mukanaan, jos haluaa palvelua käyttä. Palvelun saavutettavuudessa on ongelmia, sillä johtuen

tietoteknisistä toimintahäiriöistä, tulostin häviää asiakakoneiden tulostusvalikoista. Lisäksi muut toimintahäiriöt, kuten esimerkiksi tukokset laitteessa, joita asiakas ei osaa korjata, aiheuttavat palvelun saavutettavuudessa ongelmia.

Asiakkaan oman toiminnan vaikutus käyttökokemukseen

Saavutettavuuteen vaikuttivat myös asiakkaista itsestään johtuneet syyt. Suurin ongelma oli asiakkaiden hätäily ja kiirehtiminen laitteiden käytössä, jolloin ohjeita ei maltettu lukea ja noudattaa. Laitteiden toimintaperiaatteet ovat yksinkertaiset, kun toimii annettujen ohjeiden mukaisesti. Asiakkaita haastateltaessa kävi havainnointijakson aikana ilmi, että suurin osa asiakkaista myönsi, etteivät he olleet lukeneet ohjeita vaikka havaitsivatkin ne. Hätäily siitä, osaako laitteita käyttää sai aikaan sen, että ohjeiden lukemiseen ei pystytty keskittymään. Käyttäjien opastuksilla pyrittiin edistämään palvelun saavutettavuutta. Opastuksissa painotettiin, että on jokaisessa laitteesta tai laitteen vierestä löytyy käyttöohje ja on tärkeää palvelun onnistumisen kannalta seurata ohjeita ja toimia niiden mukaisesti. Osa asiakkaista lukeutuivat tähän asiakastyyppiin, joita oli opastettava henkilökohtaisesti ja joille kirjallisten ohjeiden lukeminen tuotti vaikeuksia.

Osalla asiakkaista oli havainnointijakson aikana vaikeuksia opasteiden havaitsemisessa sekä niiden lukemisessa ainakin henkilökunnan läsnä ollessa. Omatoimiaikana huomattiin, että asiakkaat kysyvät apua toisiltaan ja neuvovat toisiaan. Heräsikin kysymys, johtuuko opasteiden havaitsemisen vaikeus huonosti sijoitelluista opasteista vai ihmisten käyttäytymisestä tiedon etsinnän aikana?

Kun tarkasteltiin, etsivätkö asiakkaat opasteita, havaitsivatko he opasteet helposti ja hyödyntävätkö he opasteita, huomattiin, että asiakkaat jakautuvat karkeasti kahteen ryhmään:

1) Ne asiakkaat, jotka katseellaan hakevat opasteita ja osaavat hyödyntää niitä kirjastossa suunnistettaessa ja toimittaessa. Heille opasteista on ollut hyötyä ja niiden informatiivisuus on ollut riittävää. Tähän asiakasryhmältä tulevat palautteet

ovat rakentavia ja auttavat kehittämään tilan opastusta. Asiakkaat kokevat kirjastossa käynnin olleen onnistunut.

2) Ne asiakkaat, jotka eivät osaa hakea opasteita tai keskittyä niiden lukemiseen. Havainnoinnin aikana huomattiin, että näiden asiakkaiden osalta saattaa olla merkityksetöntä esimerkiksi se, kuinka paljon opasteita on. Henkilökunta puhui ns. opastesokeudesta, jolloin asiakas näkee opasteen, katsoo sitä mutta ei lue ohjeita. Tähän saattaa liittyä myös hätäilyä laitteiden käytössä ja aineiston etsimisessä ja sen löytämisessä. Kyseessä saattaa olla kirjastoahdistuksena (Library anxiety) tunnettu ilmiö, jota Mellon (1986) on tutkinut. Mellonin mukaan asiakkaat saattavat ahdistua esim. kirjaston suuresta koosta, tuntea itsensä eksyneiksi kirjastossa ja tuntea kyvyttömyyttä löytää asioita. Kirjastoon sisään astuminen ja siellä toimiminen saattaa pelottaa asiakasta niin paljon, että asiakas menettää kykynsä toimia rationaalisesti. Kirjasto ei ole käyttäjäystävällinen näille asiakkaille. Asiakkaat vaativat paljon henkilökohtaista opastusta ja kirjastonkäytön opetusta ahdistuksensa hälventämiseksi. Näistä asiakkaita on vaikea auttaa opastein.

Käytösäännöt

Omatoimipalvelun käytösäännöt aiheuttivat heikennyksiä palvelun saavutettavuuteen. Koska Turun omatoimikirjastoissa oli määritelty 15 vuoden ikäraja palvelun käyttöön, lasten korteilla sisäänkirjautuminen kirjastoon ei onnistunut. Siinänsä tämä asetus ja ominaisuus toimi niin kuin pitikin, mutta ongelmaksi muodostuivat perheiden kirjastopalveluiden saavutettavuus. Jotkin perheet käyttivät asioidessa ainoastaan lapsen kirjastokorttia, jolloin koko perheen pääsy kirjastoon ei onnistunut vaikka aikuiset olivatkin mukana. Periaatteessa tämä ei käytösääntöjen mukaan ollut ongelma palvelun saavutettavuuden kannalta mutta asiakasnäkökulmasta osoittautui häiritseväksi tekijäksi. Palvelun saavutettavuus parani kesällä 2015, kun Turku poisti palvelun ikärajoitukset.

Kaikkien käytösääntöjen noudattamatta jättäminen ei välttämättä kuitenkaan heikennä kirjaston käytettävyyttä. Havainnointijakson aikana huomattiin, että asiakkaat päästävät itselleen tuntemattomia asiakkaita sisään kirjastoon omatoimiaikana. Käytösäännöt edellyttävät asiakkaiden kirjautumista sisään. Kirjaston kannalta, tämä ei ole ongelmallista niin kauan, kun järjestyshäiriöiltä ja ilkivallalta säästytään. Mikäli jotain väärinkäytöksiä kirjastossa tapahtuisi, joudutaan selvittämään vastuukysymyksiä. Käytösääntöjen mukaan sisään kirjautunut asiakas vastaa sisään päästämiensä henkilöiden tekemisistä kirjastossa omatoimiaikana.

Palautteet

Asiakkaiden palautteenantomahdollisuuksia ei huomioitu riittävästi. Kirjastossa ei ollut esillä erillistä palautelaatikkoa tai palautelomakkeita. Asiakkailla on mahdollisuus lähettää kyselyjä ja palautetta kirjastolle verkkokirjaston kautta, puhelimitse, s-postilla ja kasvotusten palveluaikana. Uuden palvelun ensimmäisinä kuukausina asiakkailta saatiin paljon palautteita. Osa asiakkaista jätti henkilökunnalle käsinkirjoitettuja viestejä neuvontatiskille odottamaan. Palautteen antajat toimivat oma-aloitteisesti ja luovasti siitä huolimatta, että kirjastossa ei erillistä ohjetta tai palautuslaatikkoa ollut järjestetty.

Asiakkailta tuli paljon palautetta laitteiden toimintahäiriöistä käyttöönottovaiheessa. Kirjaston kannalta oli hyvä, että asiakkaiden kynnyks ilmoittaa ongelmista ja antaa palautetta oli matala.

Asiakkailta tuli paikan päällä kyselyjä palvelun käyttöönoton jälkeen paljon asioista, joista kerrotaan opasteissa. Kun palvelu oli ollut käytössä vuoden, kyselyjä tuli enää harvoin. Suurin mielenkiinto kohdistui alkuvaiheessa käytösääntöihin ja laitteiden käyttöön. Havainnointijakson aikana huomattiin, että asiakkaat olivat lukeneet ohjeita mutta kaipasivat keskusteluyhteyttä. Sille löytyi tarvetta, että pal-

velun käyttö käydään läpi vaihe vaiheelta yhdessä henkilökunnan kanssa. Varausten noutamiseen omatoimiaikana ja maksujen maksamiseen kysyttiin paljon ohjeita.

Puhelimitse tiedusteltiin erityisesti varausten noudosta. Nämä asiakkaat olivat erityisesti niitä, jotka noutavat kirjastosta pääasiassa varauksia eivätkä muuten oleskele kirjastossa. Satunnaiset asiakkaat, jotka hakevat vain jotain tiettyä teosta mutta eivät ole vakiintuneita kirjastossa kävijöitä kyselivät puhelimitse paljon ohjeita omatoimisen palvelun käytöstä. Ihmetyksen aihe oli myös se, että voiko kirjastoon todellakin tulla, kun henkilökuntaa ei ole paikalla.

Asiakkailla oli vaikeuksia ymmärtää mitä tarkoitetaan viestinnässä käytetyllä ilmaisulla ”henkilökunta paikalla”. Kirjastohenkilökunnalle se on selkeää mutta ilmaisun merkitys oli epäselvä asiakkaalle. Käytännössä ilmaisulla tarkoitetaan, että asiakaspalvelu on avoinna. Asiakkaita hämmensi henkilökunnan liikkuminen tilassa omatoimiaikana. Jotkut ihmettelivät, miksi asiakaspalvelu ei voisi olla avoinna, kun henkilökuntaa on kuitenkin paikalla. Joidenkin asiakkaiden oli vaikea mieltää omatoimiaukioloaikojen ja palveluajan välistä eroa.

6.4 Projektin tulokset

Kirjaston palvelukonseptin muuttaminen omatoimiseksi on laaja ja monitahoinen kokonaisuus. Se ei rajoitu ainoastaan suunnitteluun, muutostöihin ja palvelun käyttöönottoon vaan jatkuu käyttöönoton jälkeen vielä pitkään. Uuden palvelun toimivuutta pitää testata, seurata ja kehittää vielä pitkään palvelun käyttöönoton jälkeen. Tämän kehittämistyön aikana projekti määriteltiin päätettäväksi n. vuoden jälkeen palvelun käyttöönotosta. Siitä huolimatta palvelun ja työn organisoinnin kehittäminen jatkuu vielä projektin jälkeenkin osana normaalia organisaation toimintaa. Projektityön luonteeseen kuitenkin kuuluu, että projekti päätetään. Tämä projekti päätettiin suunnitelman mukaisesti ensimmäisen palvelun käyttövuoden jälkeen, kun toiminta saatiin tasaantumaan ja alkuvaiheen ongelmat rat-

kaistua. Vuoden jälkeen omatoimipalvelun toiminta ja sen käyttö alkoivat vakiintumaan. Tähän lukuun on koottu projektin tuloksia luvussa 5.1 asetettujen tutkimuskysymysten valossa.

Tämän projektin aikana omatoimista palvelua kehitettiin Ilpoisten kirjastossa toimintatutkimuksen periaatteen mukaisesti. Ensin toteutettiin suunnitteluvaihe, jonka aikana sovittiin muutostöiden vastuunjaosta, työkokonaisuuksista sekä toiminnallisista ja tilallisista muutoksista kirjastossa. Suunnitteluvaiheen jälkeen siirryttiin toiminnalliseen vaiheeseen, jossa tarvittavat tekniset ja toiminnalliset muutokset toteutettiin ja työn tekemisen tapoja ja päivärutiineja muutettiin vastaamaan kaavailtuja omatoimipalvelun tarpeita. Käyttöönoton jälkeen palvelun toimivuutta havainnoitiin havainnointijakson aikana löydettävyyden, saavutettavuuden ja käytettävyyden käsitteiden kautta. Havainnointijakson aikana esiin nousseita ongelmia löydettävyydessä, saavutettavuudessa ja käytettävyydessä arvioitiin ja tehtiin muutoksia päätelmien perusteella. Vuoden aikana kerättiin palvelusta käyttökokemuksia, niitä arvioitiin ja kehitettiin palvelua ja toimintoja sykleittäin moneen kertaan uudelleen. Muutosten vaikutuksia arvioitiin ensimmäisen käyttövuoden lopussa, josta muodostui projektin viimeinen vaihe.

Miten löydettävyys, saavutettavuus ja käytettävyys toteutuvat omatoimikirjastossa?

Luvussa 6.3. on esitelty laajasti havainnointijakson tuloksia, joissa arvioitiin löydettävyyttä, saavutettavuutta ja käytettävyyttä eri näkökulmista. Kaikkia näitä ominaisuuksia voidaan edistää hyvällä suunnittelulla:

- toimintojen ja palvelun käytösääntöjen määrittely.
- tilasuunnittelu: fyysisen ja visuaalisen esteettömyys, hahmotettavuus ja toimintojen selkä sijoittelu.
- helppokäyttöiset, yksinkertaiset tekniset ratkaisut
- täsmällinen opastus
- käyttäjäkoulutukset
- viestintä uudesta palvelusta jo hyvissä ajoin ennen palvelun käyttöönottoa ja medianäkyvyyden hakeminen.

Kuitenkaan hyvällä ja perusteellisessa suunnittelulla ei pystytä aukottomasti täydellisen ja toimivan palvelun tarjoamiseen. Palvelun toimivuutta, sekä työn tekemisen näkökulmasta että asiakasnäkökulmasta, on oltava valmis arvioimaan ja kehittämään jatkuvasti, ketterästi ja nopeasti. Suunnitelmien pohjalta toteutettuja ratkaisuja joudutaan arvioimaan ja muuttamaan, kun asiakkaat alkavat palvelua käyttämään. Paras tapa testata palvelun toimivuutta on avata se asiakkaille ja kerätä kokemuksista konkreettista tietoa, jonka avulla palvelun ja toimintojen kehittäminen on asiakaslähtöistä. Palvelun ollessa uusi palvelun toimimattomuudesta ei juurikaan saatu vihaista palautetta asiakkailta. Palautetta tuli paljon mutta palautteiden luonne oli ennemminkin positiivisen kehittävä.

Palvelun toimivuuden suurin kompastuskivi on tekniikka. Palvelun toimintavarmuus kärsii erityisesti tietoliikenneyhteyksien ja kirjastojärjestelmän häiriöiden vuoksi. Ilpoisten koulutalon kiinteistössä, jossa kirjasto toimii, todettiin, että tietoliikenneyhteyksien liian pieni kapasiteetti ei enää uuden palvelun käytön myötä ollutkaan riittävällä tasolla, joten tietoliikenneyhteyksiä joudutaan parantamaan verkkokapasiteettia lisäämällä. Kirjastojärjestelmän satunnaisia häiriöitä on ennalta vaikea ennakoida. Laitteiden toimintavarmuutta ja käytettävyyttä voidaan parantaa laitteiden huoltamisella ja asetuksia muuttamalla.

Projektin aikana todettiin, että palvelun käytettävyyttä voidaan teknisistä häiriöistä huolimatta edistää hyvällä opastuksella ja runsaalla käyttäjäkoulutuksella. Henkilökohtainen käyttäjäkoulutus tuo asiakkaille rohkeutta käyttää tekniikkaa. Asiakas osaa käyttäjäkoulutuksen jälkeen toimia paremmin ja hätäilemättä mahdollisissa palvelun häiriötilanteissa.

Käyttäjäkoulutus hälventää myös asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä huolia. Asiakkaiden huoli omatoimipalvelun turvallisuudesta ei niinkään koskenut mahdollisia tapaturmia tai onnettomuuksia tilassa vaan muiden ihmisten käyttäytymistä ja ilkivaltaa tilassa. Asiakkaita kuunneltiin sekä huolenaiheisiin ja kysymyksiin vastattiin. Asiakkaiden huomattessa, että kirjastossa on otettu turvallisuuteen liittyvät kysymykset vakavasti ja että tekniseen turvallisuuteen sekä valvontaan on panostettu, hälvenivät myös asiakkaiden suurimmat epäluulot.

Johtuen ehkä kirjaston hyvästä palvelukulttuurista, työntekijöillä oli suuri tarve kehittää opasteita ja käyttäjäopastusta vastaamaan kaikkiin mahdollisiin ongelmiin. Omatoimiasiakasta haluttiin palvella ja auttaa mahdollisimman hyvin. Huoli siitä löytävätkö asiakkaat tarvitsemansa ja osaavatko he käyttää laitteita omatoimiana, oli suuri. Oli vaikeaa astua ulos siitä ammatillisesta roolista, että kaikkia asiakkaita autetaan hyvin ja perusteellisesti vaikka omatoimipalvelun käyttö perustuukin itsepalveluun.

Palvelun käytettävyyteen liittyvä kompastuskivi on asiakkaiden käyttäytymisen ennakoimisen vaikeus. Luvussa 6.3. kerrottiin ns. kirjastoahdistuksesta, jolloin kirjaston käytöstä ahdistunutta asiakasta on vaikea auttaa toimivin opastein. Voidaankin todeta opasteiden olevan niitä asiakkaita varten, jotka niitä etsivät ja hyödyntävät. Sitä, kuinka suuri osuus kirjaston omatoimiasiakkaista kärsivät oman hätäilyn vaikutuksista onnistuneeseen käyttökokemukseen, on vaikea osoittaa. Kuitenkin palautetta esimerkiksi puutteellisesta opastuksesta johtuvista epäonnistuneista käyttökokemuksista on tullut kirjastolle suhteellisen vähän. Sen perusteella voidaan ainakin päätellä, että Ilpoisten kirjaston käytettävyys on hyvällä tasolla. Saattaa tietysti olla, että omatoimisen palvelun käytön epämiellyttäväksi tai hankalaksi kokevat asiakkaat asioivat kirjastossa palveluaikana.

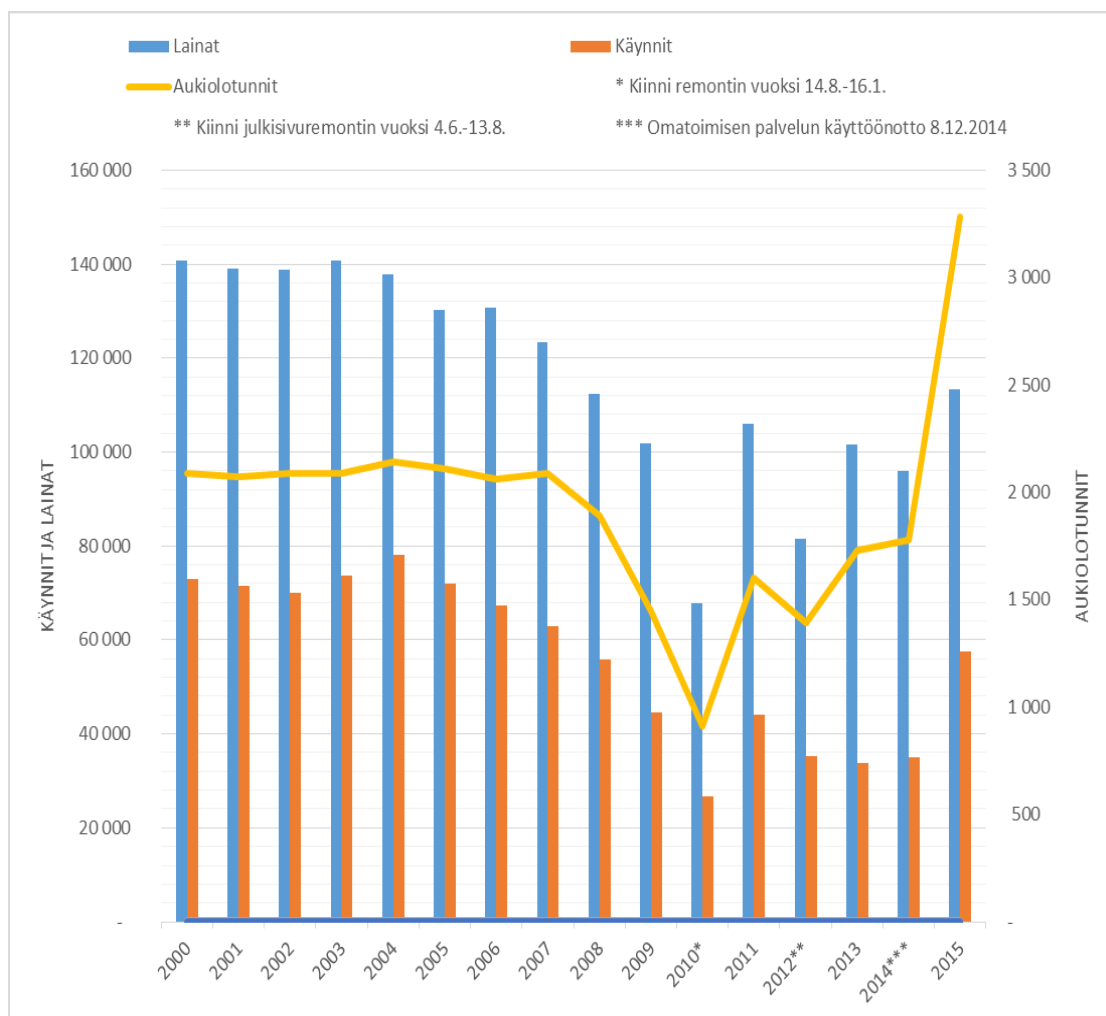
Tilastojen valossa voidaan todeta, että kirjaston saavutettavuus on parantunut palvelujen käyttömahdollisuuksien lisääntyttyä merkittävästi. Taulukossa 7 on nähtävissä, että omatoimisen palvelun käyttöönotto on lisännyt aukiolopäivien määrä 33% ja aukiolotuntien määrää 84%. Kirjaston laajentuneista käyttömahdollisuuksista saatiin asiakkailta paljon kiitosta ja sen voidaan todeta lisänneen merkittävästi asiakastyytyvyyttä. Erityisesti oman lähikirjaston saavutettavuus on parantunut lapsiperheiden ja työssäkäyvien aikuisten näkökulmasta, jolloin kirjastopalveluita voi käyttää laajemmin iltaisin ja viikonloppuisin.

Taulukko 7. Muutos Ilpoisten kirjaston aukiolopäivissä ja -tunneissa.

	2014*	2015	Muutos% 2014-2015
Aukiolopäivät	253	336	33 %
Aukiolotunnit	1 778	3 280	84 %

* Omatoimisen palvelun käyttöönotto 8.12.2014

Kuten aikaisemmin todettiin, Turun lähikirjastojen lainaus- ja käyntitilastot ovat olleet laskusuhdanteisia koko 2000-luvun ajan. Syitä on monia, mutta yksi syy on selkeästi ollut aukioloaikojen ja sitä myötä kirjastojen saavutettavuuden heikkeneminen. Kuviossa 7 nähdään Ilpoisten kirjaston saavutettavuuden ja käytön kehitys vuosina 2000-2015. Lainaus, käynnit ja aukiolotunnit ovat olleet laskusuhdanteisia. Syvempiä piikkejä ovat aiheuttaneet kiinteistössä tehdyt remontit, joiden vuoksi kirjasto on ollut ajoittain suljettuna. Kaaviosta on myös nähtävissä omatoimisen palvelun vaikutukset aukiolotunteihin, lainoihin ja käynteihin, kun verrataan keskenään vuotta 2014 ja 2015. Ensimmäisen kokonaisen vuoden jälkeen, kun omatoiminen palvelu oli ollut käytössä, Ilpoisten kirjastossa lainaus kasvoi 18% ja käynnit 64%.



Kuvio 7. Ilpoisten kirjaston käytön ja saavutettavuuden kehitys vuosina 2000-2015.

Käyntien suhteellisesti suurempi kasvu selittyy sillä, että kaikki asiakkaat eivät käytä välttämättä aina lainauspalvelua. Projektin aikana huomattiin, että mm. tilan käyttö opiskeluun ja etätöiden tekemiseen lisääntyi. Lisäksi Ilpoisten kirjastoon palautetaan paljon muista kirjastoista lainattua aineistoa hyvän, ilmaisen pysäköintialueen vuoksi. Lisäksi kirjasto toimii myös lasten ajanviettopaikkana.

Käynnit jakaantuivat vuonna 2015 tilastollisesti siten, että 35% kävijöistä kävi kirjastossa omatoimisen palveluaikana. 65% asiakkaista kävivät kirjastossa ns. perinteisenä palveluaikana.

Se, miten luvussa 2.2 esitellyn neljän tilan mallin tilat soveltuvat omatoimiseen palvelukonseptiin, voidaan nähdä riippuvan omatoimisuuden asteesta kirjastossa. Pelkällä itsepalvelulla toimivaa kirjastoa on vaikea nähdä toimivan yhtäaikaisesti oppimistilana, inspiraatiotilana, esiintymistilana ja kohtaamistilana. Ilpoisten kirjaston kaltaisessa ns. kombikirjastossa, jossa on myös laajat palveluajat ja riittävästi henkilökuntaa, voidaan mallin neljän tilan nähdä toteutuvat paremmin.

Tällainen tapa tarkastella kysymyksenasettelua lähtee siitä oletuksesta, että kirjasto tuottaa nämä tilat kokemusten, innovaatioiden, voimaannuttamisen ja osallistamisen kautta. Että kirjastoammattilaisen rooli on suuri toimintojen ja palvelujen merkityksen luojana sekä elämysten tuottajana.

Mikäli omatoimipalvelua ei nähdä kuntapolitiikassa ainoastaan säästöjen tuojana, kirjaston rooli voi olla tuottajan lisäksi myös mahdollistaja. Kunnan päätöksenteon motiiveilla on paljon vaikutusta siihen, miten omatoimipalvelua lähdetään käyttöönoton jälkeen kehittämään. Omatoimipalvelun voidaan nähdä olevan vain yksi osa kirjastopalvelujen laajaa kokonaisuutta, jolloin on mahdollista kehittää kirjastoja myös neljän tilan mallin mukaisesti.

Omatoimipalvelut avaavat kuntalaisten yhteisen tilan laajaan käyttöön esimerkiksi työ- ja opiskelutilana. Voidaan nähdä, että omatoiminen kirjasto tarjoaa mahdollisuuden esimerkiksi omaehtoiseen oppimiseen, elämysten löytämiseen ja inspiroitumiseen. Se mahdollistaa ihmisten kohtaamisia ja tarjoaa lähiyhteisölle oman tilan esimerkiksi kokoontumisille ja tukee paikallis- ja kansalaistoimintaa.

Asukkaiden aktivointi omaehtoiseen palvelujen käyttämiseen ja niiden kehittämiseen tukee yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemistä. Kirjastolla on täten mahdollisuus keskittyä esimerkiksi erityiskohdetyhmäpalveluiden tuottamiseen ja kaikenlaiseen opastamiseen ja hyvinvoinnin tukemiseen unohtamatta kirjaston ydintuotetta eli hyvin hoidettua kokoelmaa. Tällä taipaleella kirjasto on vasta alkumetreillä. Kirjastopalveluja ja omatoimikirjastoja voidaan kehittää neljän tilan mallin mukaisesti, jos se halutaan tavoitteeksi asettaa.

Millaisia vaikutuksia omatoimisella palvelukonseptilla on työn tekemiseen ja tarjoaako se mahdollisuuksia työn uudelleenorganisointiin?

Toistaiseksi Turussa omatoimipalvelun toiminnan juurruttaminen ja vakiinnuttaminen on vienyt paljon työaika. Tavoitteena on kuitenkin kehittää työn organisoimista työnjohdollisesta näkökulmasta siten, että tulevaisuudessa kirjastopalveluiden kokonaisuutta voidaan kehittää tukemaan kuntalaisten aktivointia ja hyvinvointia. Voidaankin nähdä, että omatoimipalvelut eivät sinänsä hautaa kirjastojen yhteiskunnallista vaikuttavuutta vaan voivat mahdollistaa sen kehittämistä tulevaisuudessa.

Uuden palvelun käyttöönotto vaihe lisäsi henkilökunnan työn kuormittavuutta. Eri-tyisesti asiakkaiden käyttäjäkoulutus vei suuren osa palvelun käyttöönotto vaiheessa. Myös erilaisten teknisten ongelmien ratkomiseen käytettävä työaika lisääntyi erityisesti palvelun ollessa aivan uusi. Kuitenkin lisääntynyt tekniikan määrä on lisännyt pidemmälläkin aikavälillä teknisten ongelmien ratkomiseen ja laitteiden huoltamiseen liittyviä työtehtäviä.

Omatoimisen palvelun käyttöönoton jälkeen lainausluvut lähtivät nopeasti nousuun. Tämä näkyi kirjastotilassa sekaisuutena. Palautusten määrän kasvu lisäsi reilusti hyllytyksen tarvetta ja työn fyysistä kuormittavuutta. Lisäksi kaikenlainen tilan järjestelyyn liittyvä työ, kuten huonekalujen paikoilleen laitto ja erityisesti lasten osasto siivoaminen asiakkaiden jäljiltä lisääntyi. Koska omatoimipalvelun käyttö on ollut jatkuvasti noususuhdanteinen, myös kaikki siisteyteen liittyvä järjestelytyö lisääntyy jatkuvasti.

Lisääntynyt lainaus vaatii enemmän panostusta myös kokoelmatyöhön. Ilpoisten kirjastossa aineistohankintoihin budjetoitua aineistomäärärahaa kasvatettiin, koska asiakkaiden kasvanutta innostusta aineiston lainaamiseen haluttiin ruokkia ennestään. Kirjastossa haluttiin tarjota asiakkaille enemmän uutta, ajankohtaista ja asiakkaita kiinnostavaa aineistoa. Myös lasten aineiston lainauksen kasvu aiheuttaa lasten aineiston kunnan nopeampaa huonontumista. Kovassa käytössä oleva lasten aineisto myös likaantuu, kuluu ja rikkoontuu nopeammin, joten lasten aineiston hankintaa lisättiin.

Lisääntynyt kirjastonkäyttö näkyy myös lisääntyneenä logistiikan tarpeena. Kirjastojen välillä liikkuvan aineiston määrä on kasvanut. Sekä palautuksia että asiakkaiden varaamaa aineistoa liikkuu enemmän kuljetusten mukana. Logistiikan hoitamiseen kuluu enemmän työaika.

Lisääntyneet kävijämäärät aiheuttavat myös ns. oheisilmiöitä, kuten siivouksen tarpeen kasvua. Kun tilassa käynnit kasvavat 64% myös siivoukselta vaaditaan enemmän, mikäli tilat halutaan pitää siisteinä ja viihtyisinä. Tämä saattaa lisätä myös kustannuksia.

Vuoden 2016 aikana Turun kaupunginkirjastossa valmistellaan toimintamalliuudistusta, jonka tarkoituksena on selkiyttää työn johtamista omatoimikirjastoissa ja kehittää kokonaisuudessaan kirjaston toimintojen prosesseja. Omatoimipalvelut ovat yksi kokonaisuus tässä toimintamalliuudistuksessa.

Kaavailut siitä, että aukiolojärjestelyillä toteutetut työaikajärjestelyt vapauttaisivat työaika uusiin sosiaalisen kirjastotyön työtehtäviin, joita on käsitelty luvussa 2, ovat jääneet haaveeksi ensimmäisenä palvelun toimintavuotena. Ensimmäisen vuoden aikana palvelun käyttöönoton jälkeen kävi selväksi, että ilman kokonaisvaltaista toimintamalliuudistusta kaikkien Turun omatoimikirjastojen työn organisoimiseksi ja myös muiden prosessien virtaviivaistamiseksi organisaatiossa, tätä työaika ei saada kohdennettua toivotun mukaisesti kohdennettuihin erityispalveluihin. Kuitenkin on hyvin todennäköistä, että toimintamalliuudistuksen myötä näin tulee käymään. Se ei kuitenkaan tapahdu nopeasti vaan vaatii kirjastopalveluiden kokonaisvaltaista uudistamista, työtehtävien uudelleen organisointia sekä prosessien yksinkertaistamista. Jossain määrin voidaan siis todeta, että ainakin käyttöönottoa suunniteltaessa ja päätöksiä uuden palvelun käyttöönotosta tehtäessä mielikuvat ja todellisuus palvelun kokonaisvaltaisesta vaikutuksesta kirjaston käyttöön ja palveluiden järjestämiseen ovat ristiriitaisia. Lyhyen aikavälin nopeita ratkaisuja ainakaan Ilpoisten kirjaston kokoisessa kirjastossa työtehtävien uudelleenorganisointiin ei ole odotettavissa, vaan palvelun kehittäminen ja toimintatapojen muuttaminen vaatii aikaa.

Jokainen työntekijä joutui muuttamaan omia työn tekemisen tapoja ja rutiineja omatoimisen palvelun myötä. Työn henkinen kuormittavuus on muutosvaiheessa ja käyttöönoton jälkeen ennen toiminnan vakiintumista korkea lisääntyneen työ määrän, muutoksen aiheuttaman stressin ja käyttäjäkoulutuksen tuoman sosiaalisen kuormituksen vuoksi. Työn fyysinen kuormittavuus nousee, kun kirjaston käyttö lisääntyy. Työnantaja joutuu etsimään keinoja työhyvinvoinnin ja työntekijöiden työterveyden ylläpitämiseen.

Toisaalta työntekijöille tuotti iloa ja motivaatiota se, miten paljon kirjaston käyttö lisääntyi omatoimisen palvelun myötä ja asiakkaat kiittelevät uudesta palvelusta. Vaikka ennen uuden palvelun käyttöönottoa asiakkaat suhtautuivat skeptisesti uuteen palveluun ja pelkäsivät kaiken palvelun häviämistä, asenteet muuttuivat käyttöönoton jälkeisenä vuonna. Asiakkaat näkivät omatoimisen palvelun merkittävänä ja onnistuneena uudistuksena. Merkittävänä ei niinkään nähty sitä, että omatoiminen palvelu olisi sinänsä tärkeä, vaan että kuinka paljon se tuo lisäarvoa kaupunkilaisten palveluihin. Kirjaston virastomaisuus madaltui merkittävästi, kun kaupungin tilat avattiin laajempaan käyttöön. Asiakkaat näkivät ”ovien avaamisen” myös kaupungin luottamuksenosoituksena asukkaitaan kohtaan.

7 POHDINTA

Tätä kirjoitettaessa toukokuussa 2016 tässä kehittämistyössä esitelty projekti on jo päättynyt. Turun kaupunginkirjastolla on kuusi omatoimista lähikirjastoa. Alkuvuoden 2016 tilastot antavat viitteitä siitä, että omatoimisten palveluiden käyttö kasvaa edelleen palvelun käyttöönottovaiheen jälkeen. Se, mille tasolle kirjastojen käyttöluvut asettuvat, jää nähtäväksi.

Tämän kehittämistyön aikana omatoimisen palvelun löydettävyyttä, saavutettavuutta ja käytettävyyttä pyrittiin kirjastossa edistämään erilaisten toimien avulla, kuten käyttäjäkoulutusten ja opasteiden avulla sekä huolehtimalla tekniikan toimintavarmuudesta ja toimivista tilaratkaisuista.

Kehittämistyön aikana pyrittiin nopeasti löytämään tilan informaatioarkkitehtuurissa, esimerkiksi opasteissa, toimiva ratkaisu, koska palvelun käyttöönottoa valmisteltaessa oli paljon muutakin huomioitavaa ja kehitettävää. Käyttäjryhmien moninaisuus ja eriävät tarpeet asettavat haasteita suunnittelulle: esimerkiksi lasten ja aikuisten huomioiminen informaatioarkkitehtuurin suunnittelussa. Yksi jatkotutkimuksen aihe voisikin olla, miten selvitetään opasteiden toimivuutta, hyödyllisyyttä tai puutteellisuutta eri kohderyhmien näkökulmasta?

Asiakkaan käyttäjäkokemuksen edistämiseksi tehtiin paljon töitä ja asiakkaiden selviytymistä omatoimipalvelun käytössä murehdittiin erityisesti palvelun käyttöönottovaiheessa. Palveluorientoituneen henkilökunnan piti aina välillä muistuttaa itseään ja asiakkaitaan siitä, että omatoimipalvelu on juurikin sitä: Omaehtoisuuteen ja omatoimisuuteen perustuvaa supistettua palvelua, jolloin henkilökohtaista neuvontaa ei ole saatavilla paikan päällä. Palvelukokemuksen onnistumisessa myös asiakkaan omalla toiminnalla on vaikutusta.

Vuoden 2012 jälkeen Suomeen on yhä kiihtyvällä tahdilla otettu käyttöön omatoimisella palvelukonseptilla toimivia kirjastoja. Omatoimikirjasto on suhteellisen uusi palvelu, joka vielä etsii omaa rooliaan kirjastoverkostossa. Tähän mennessä omatoimipalvelujen käyttöönotossa on keskitytty paljon kustannustehokkuuteen sekä teknisiin ratkaisuihin. Kirjastoalalla ei ole vielä käsitystä mihin kaikkeen

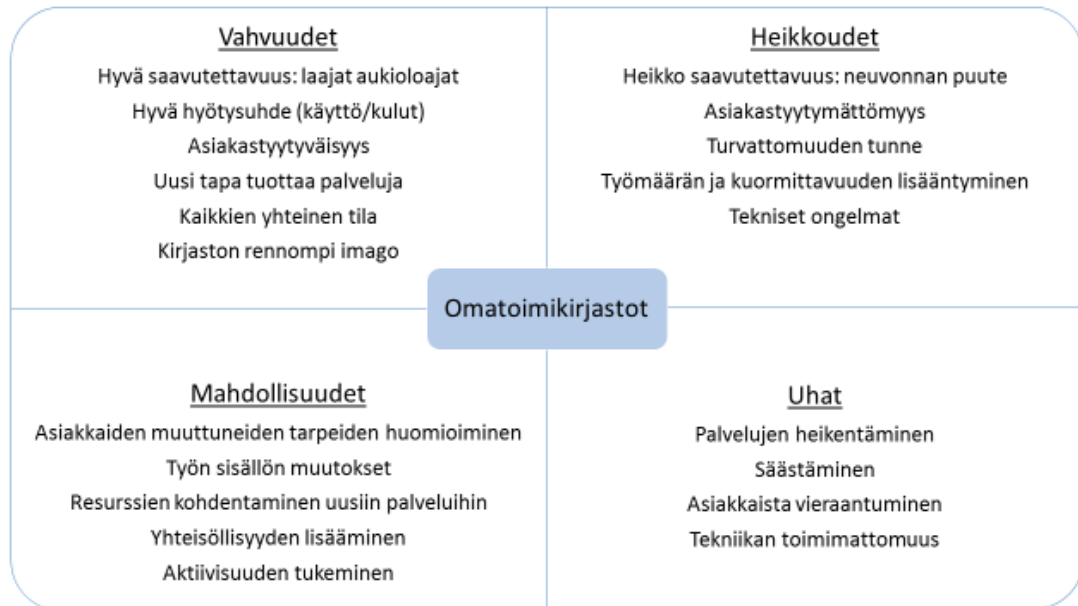
omatoimipalvelu voikaan taipua ja mihin palvelun kehittyminen saattaa ylipäänsä johtaa.

Riippuu paljolti myös kuntien poliittisesta tahdosta, halutaanko kunnan kirjastopalveluja kehittää muuttuvassa yhteiskunnassa vai jäävätkö omatoimikirjastot toteuttamaan kunnissa ainoastaan supistettua teknisluonteista kirjastopalvelua. Tämä ei yksinään kuitenkaan riitä vahvistamaan hyvinvointia, osallisuutta ja yhteiskunnallista vuoropuhelua.

Omatoimikirjastoissa haasteena on miten huolehditaan siitä, että kontakti asiakkaisiin säilyy niiden asiakkaiden osalta, jotka käyttävät kirjastoa ainoastaan omatoimiaikana. Miten omatoimisen kirjastopalvelun kehittämisessä voidaan teknisten asioiden lisäksi huomioida inhimillinen ja sosiaalinen aspekti? Tämä voisi olla yksi jatkotutkimuksen aihe.

Janne Blomqvist tutki opinnäytetyössään henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. Tutkimuksen tuloksista nousi esiin henkilökunnan kokemusten pohjalta omatoimisia kirjastoja kuvaavia kategorioita, jotka myös toistuvat tämän työn pohjalta kootussa SWOT-analyysissä (Kuvio 8). Tämän tutkimuksen aikana esiin nousseita omatoimikirjaston vahvuuksia, mahdollisuuksia, uhkia ja heikkouksia nousee esiin myös Blomqvistin tutkimuksen tuloksissa.

Omatoimikirjaston vahvuutena on laajojen aukioloaikojen ansiosta hyvä saavutettavuus, hyvä kirjastonkäytön ja kulujen hyötysuhde, asiakastyytyväisyys ja kirjaston rennompia imago, joka vähentää kirjaston virastomaista jäykkyyttä asiakkaiden näkökulmasta. Omatoimikonsepti tarjoaa myös mahdollisuuksia resursien uudelleen kohdentamiseen, yhteisöllisyyden lisäämiseen ja aktiivisuuden tukemiseen.



Kuvio 8. Omatoimikirjaston SWOT-analyysi.

Omatoimikirjaston heikkoutena on myös neuvonnan puute, joka puolestaan heikentää saavutettavuutta. Se saattaa aiheuttaa myös asiakastyytymättömyyttä. Työmäärien ja työn kuormittavuuden lisääntyminen asettaa työnantajalle haasteita työntekijöiden työhyvinvoinnista ja -terveydestä huolehtimiseen. Tekniset ongelmat ovat omatoimikirjaston selkeä heikkous. Omatoimikirjastojen luomana uhkana voidaan nähdä palvelujen heikentäminen, mikäli kirjastopalveluja ei kunnassa haluta muilta osin kehittää vaan omatoimipalvelun käyttöönotto on ainoastaan tekninen säästötoimi. Eräs selkeä uhka on myös asiakkaista vieraantuminen, jolloin on mahdollista, että kirjaston palvelujen kehittämisestä puuttuu sosiaalista, kokemukseen perustuvaa tietoa. Uhkana voidaan nähdä myös tekniset ongelmat. Jos niitä esiintyy liikaa ja liian usein, asiakkaat saattavat hylätä toimimattoman palvelun.

Millainen siis on omatoimikirjastojen tulevaisuus? Sitä on vaikea ennustaa, mutta jatkotutkimuksen aiheeksi kysymyksessä olisikin paljon pohdittavaa.

Omatoimikirjasto ei toimi ja kehity itsestään vaan täytyy muistaa, että toimivan palvelun takana on aina ammattitaitoisten työntekijöiden ja esimiesten työpanos. Omatoiminen palvelu on kirjastopalveluiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä

parantava lisäpalvelu. Se on uudenlainen tapa tuottaa kirjaston tarjoamia peruspalveluita mutta ei sinänsä kata kirjaston ydintehtäviä. Kirjasto ei ole tekninen palvelu. Kaikkea ei voida kirjastossa automatisoida vaan edelleen tarvitaan ammattitaitoisia ihmisiä edistämään väestön sivistyksellisiä perusoikeuksia. Hyvä kirjasto, jolla on kiistatta laajaa positiivista yhteiskunnallista vaikuttavuutta, ei voi kehittää palvelujaan ainoastaan teknisestä näkökulmasta vaan kirjastopalvelujen tuottamiseen liittyy aina myös inhimillinen näkökulma.

LÄHTEET

- Airaksinen, T. 2012. Yksilöturvallisuutta etsimässä. Helsinki: Suomen pelastusalan keskusjärjestö.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Kirjasto 2011. Vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Baer, T. 2014. Tanskan uusi kirjastomalli. Kirjastolehti. Viitattu 5.8.2014. <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/413/tanskan-uusi-kirjastomalli/>
- Berkun, S. 2006. Projektinhallinnan taito. Helsinki: Readme.fi
- Blomqvist, J. 2015. Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastosta. Opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.5.2016 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/101715/Blomqvist_Janne.pdf?sequence=1
- Entressen-kirjaston facebook-sivut. Viitattu 2.4.2015. https://www.facebook.com/entressenkirjasto/info?tab=page_info
- Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. 2011. Toim. Ristikartano, V. & Virrankoski, A. Helsinki: Avain.
- Hansson, J. 2010. Libraries and identity. The role of institutional self-image and identity in the emergence of new types of library. Oxford: Chandos.
- Heikkinen, H. L. T. 2007. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. Heikkinen, H. L. T., Rovio, E ja Syrjälä, L. Helsinki: Kansanvalistusseura, 39-76.
- Heikkinen, H. L. T. & Huttunen, R. 2007. Toimintatutkimus tieteenä. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. Heikkinen, H. L. T., Rovio, E ja Syrjälä, L. Helsinki: Kansanvalistusseura, 184-202.
- Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2007. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. Heikkinen, H. L. T., Rovio, E ja Syrjälä, L. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78-113.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää – sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Toim. Hokkanen, L. Helsinki: Avain, 11-44.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2007. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. Heikkinen, H. L. T., Rovio, E ja Syrjälä, L. Helsinki: Kansanvalistusseura, 94-113.
- IFLA Trend report. 2015. The International Federation of Library Associations and Institutions. Viitattu 6.4.2015. <http://trends.ifla.org/>
- Jochumsen, H., Skot-Hansen, D. & Hvenegaard Rasmussen, C. 2012. The four spaces: A new model for the public library. Viitattu 9.4.2015. http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/bibliotek/indsatsomraader/Udvalg_om_Folkebiblioteker-nes_rolle_i_videnssamfundet/A_new_model_for_the_public_library.pdf
- Jussila, V. 2014. Sano hei kirjastolle. Suomen kuvalehti 34/2014, 20-27.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kerkelä, A. 2014. Tulevaisuuden kirjastot puhuttavat: "Puuhamaaksi muuttuminen muodikasta, mutta ikävää". 7.7.2014 YLE uutiset. Viitattu 3.4.2015. http://yle.fi/uutiset/tulevaisuuden_kirjastot_puhuttavat_puuhamaaksi_muuttuminen_muodikasta_mutta_ikavaa/7303821

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. 2. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Kilpeläinen, I.-M. 2014. Asiakkaan turvallisuuskokemus majoitusliikkeessä. Opinnäytetyö. Lapin AMK. Viitattu 25.4.2016 <file:///C:/Users/Sanna/OneDrive/Opinnäytetyö/Lähteet/asiakkaan%20turvallisuuskokemus%20majoitusliikkeessä.pdf>

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Koskela, H. 2009. Pelkokierre: Pelon politiikka, turvamarkkinat ja kamppailu kaupunkitilasta. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kulttuuria kaikille. 2015. Viitattu 5.5.2015. <http://www.kulttuuriakaikille.info/>

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen. Tampere: Vastapaino.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet – Terms and concepts in business process management. 4. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiatekniikka Teknova.

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa Sosiaalinen kirjasto. Luke-mattomien mahdollisuuksien maailma. Toim. Hokkanen, L. Helsinki: Avain.

Levä, K. 2003. Turvallisuusjohtamisjärjestelmien toimivuus: vahvuudet ja kehityshaasteet suur-onnettomuusvaarallisissa laitoksissa. TUKES-julkaisu 1/2003. Väitöskirja. Helsinki: Turvateknikan keskus. Viitattu 25.4.2016 http://www.tukes.fi/Tiedostot/julkaisut/1_2003.pdf

Liiten, M. 2014. Kärshivällistäjä voi olla ammatti tulevaisuudessa. Helsingin Sanomat 25.8.2014.

Luostarinen, J. 2012. Kirjastopalveluille riittää käyttöä ja käyttäjiä. Etusivu: Opetus- ja kulttuuriministeriön verkkolehti 10.5.2012. Viitattu 23.3.2015 <http://www.minedu.fi/etusivu/arkisto/2012/1005/kirjastot.html> .

Mellon, C. 1986. Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. College & Research Libraries. March 1986 vol. 47 no. 2, 160-165. Viitattu 14.5.2016 <http://crl.acrl.org/content/47/2/160.full.pdf+html>

Mer personal ger fler besök och utlån. 2013. Biblioteksbladet 2013:4. Viitattu 16.4.2015. <http://biblioteksbladet.se/wp-content/uploads/2013/04/BBL-4-2013-LOW.pdf>

Modelprogram for folkebiblioteker. 2015. Viitattu 4.4.2015 <http://modelprogrammer.kulturstyrelsen.dk/>

Morville, P. 2005. Ambient findability. Sebastopol: O'Reilly.

Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Niemi, P. 2014. Pointin kirjaston omatoimikirjasto. Kirjastoalan keskiössä -blogi. Viitattu 20.1.2015. <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/>

Olika syn på saken: folkbiblioteket bland användare, icke-användare och personal. 2011: 2. Svensk Biblioteksförnings rapport. Stockholm: Svensk Biblioteksförning. Saataviisa: <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/05/olikasyn.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2015. Työryhmä valmistelevaan kirjastolain uudistamista. 23.2.2015 Tiedote. Viitattu 2.4.2015. <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2015/02/kirjastolakityoryhma.html?lang=fi>

- Pakarinen, A. 2014. Kokemuksia omatoimikirjastoista. Kirjastoalan keskiössä -blogi. Viitattu 20.1.2015. <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/>
- Pelin, R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. 6. uud. p. Jyväskylä: Gummerus.
- Perälä, H. 2011. Näkökulmia tulevaisuuden kirjastosuunnitteluun. Kirjaston visuaalinen ilme, käytettävyys ja saavutettavuus. Opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 5.5.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31472/Perala_Heli.pdf?sequence
- Ruuska, K. 1999. Projekti hallintaan. Jyväskylä: Gummerus.
- Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.
- Segerstedt, M. 2013. Bilder av meröppet. En textanalys av samtalet kring bibliotekens ”meröppet” i dagspress och biblioteksbladet. Viitattu 16.4.2015 <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:708260/FULLTEXT01.pdf>
- Stenlund, H. 1996. Projektijohtamisen perusteet. Helsinki: Edita.
- Tikkanen, S. & Aapio, L. & Kaarnalehto, A. & Kammonen, L. & Laitinen, J. & Mikkonen, J. & Pisto, M. H. 2011. Ammattinen turvallisuus. 2. uudistettu painos. Helsinki: WSOYPro.
- Tuikka, M. 2012. Kuinka yleisen kirjaston tila vaikuttaa aikuisten kaunokirjallisuuden löydettävyyteen? Kirjastotilojen arviointia palvelumuotoilun keinoin. Tampereen yliopisto informaatiotieteiden yksikkö. Pro Gardu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Turun kaupunki. 2014a. Turku 2029: Pohjoisen Itämeren kiinnostavin kaupunki. Kaupunkistrategia. Viitattu 13.4.2015. <http://www.turku.fi/download.aspx?ID=199759&GUID={D332522E-A687-437E-973D-DCC01572925A}>
- Turun kaupunki. 2014b. Strategiset ohjelmat. Viitattu 13.4.2015. <http://www.turku.fi/download.aspx?ID=197414&GUID={E9B18E59-D014-4807-BC52-473F3EB144FA}>
- Turun kaupunki. 2014c. Uudistamisohjelman hyväksyminen ja taloussuunnitelmakauden suunnittelulukujen tarkentaminen. Liite 2. Toimenpide-ehdotukset. Viitattu 23.3.2015 <http://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=196956&GUID={582E3BAB-E4C6-4A0C-9563-E90E417952B0}>
- Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala. 2014. Kirjastopalvelujen operatiivinen sopimus 2015.
- Valtioneuvoston kanslia 2015. Ratkaisujen suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Viitattu 20.10.2015. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82
- Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmopalvelujen turvallisuus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja Havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki: Tietosanoma.
- Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.
- Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. 2010. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö.

Materiaalisen ympäristön havainnointilista

Löydettävyys

- Onko kirjastoon helppo löytää?
- Löytyykö kirjastotilasta opastekarttaa?
- Ovatko opasteet ja käyttöohjeet helposti löydettävissä?
- Onko itsepalvelutoiminnot helposti löydettävissä tilasta?
- Ovatko omatoimikäytön käyttö säännöt helposti löydettävissä?

Saavutettavuus

- Onko kirjastoon helppo saapua ja päästä sisälle?
- Onko kirjastotilassa helppo ja sujuva kulkea?
- Onko laitteiden käyttö helppoa ja sujuvaa?
- Millaisia ongelmia asiakkailla on laitteiden käytössä?
- Riittävätkö opasteet tilan hahmottamiseen?
- Onko ongelmatilanteissa helppo saada apua?
- Onko palautteenantomahdollisuudet selkästi esillä?

Käytettävyys

- Millainen on sisäänkirjautumistekniikan toimintavarmuus?
- Millainen on automatisoidun valaistuksen toimintavarmuus?
- Millainen on palautus- ja lainausautomaatin toimintavarmuus?
- Kuinka paljon laitteiden toimimattomuudesta tulee asiakaspalautetta?
- Löytyykö tilasta opastekarttaa?
- Havaitsevatko asiakkaat opasteet helposti?
- Ovatko opasteet luettavissa kauempaa?
- Onko opasteita riittävästi?

Semanttisen ympäristön havainnointilista

Löydettävyys

- Ovatko opasteet havaittavissa kauempaa?
- Ovatko opasteet helposti tunnistettavia?
- Ovatko aukiolotiedot selkeästi esillä?
- Onko uudesta palvelusta ja muuttuneista aukioloajoista tiedotettu monipuolisesti eri kanavia hyödyntäen?

Saavutettavuus

- Ovatko opasteet helppolukuisia?
- Onko tiedotus uuden palvelumallin käyttöönotosta, käytösäännöistä ja muuttuneista aukioloajoista saavuttanut asiakkaat?
- Onko tiedotus uuden palvelumallin käyttöönotosta, käytösäännöistä ja muuttuneista aukioloajoista saavuttanut organisaation muut toimipisteet?

Käytettävyys

- Onko opasteiden sisältö helposti ymmärrettävissä?
- Onko kirjautuminen kirjastoon epäonnistunut riittämättömän opastuksen vuoksi?
- Onko opasteiden sisältö riittävän informatiivinen palvelun käytön onnistumisen kannalta?
- Kuinka paljon asiakkailta tulee kyselyjä asioista, joista kerrotaan opasteissa? Mitä kyselyt koskevat?
- Tietävätkö asiakkaat uudesta omatoimisesta kirjaston käyttömahdollisuudesta?