

Anssi Vaalio

**PALVELUMUOTOILU JA  
NUORTEN KIRJASTOPALVELUT**  
Palvelumuotoiluprosessi  
Mukkulan kirjaston toiminnan kehittämisessä

Opinnäytetyö

Muotoilija (AMK)

Palvelumuotoilun koulutusohjelma

2020



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

| <b>Tekijä/Tekijät</b>   | <b>Tutkintonimike</b>             | <b>Aika</b>              |
|---|-----------------------------------|--------------------------|
| Anssi Vaalio  | Muotoilija, palvelumuotoilu (AMK) | Lokakuu 2020             |
| <b>Opinnäytetyön nimi</b>   |                                   | 37 sivua<br>9 liitesivua |
| Palvelumuotoilu ja nuorten kirjastopalvelut<br>Palvelumuotoiluprosessi Mukkulan kirjaston toiminnan kehittämisessä  |                                   |                          |
| <b>Toimeksiantaja</b>   |                                   |                          |
| Lahden kaupunginkirjasto  |                                   |                          |
| <b>Ohjaaja</b>  |                                   |                          |
| Marjo Suviranta   |                                   |                          |
| <b>Tiivistelmä</b>  |                                   |                          |
| <p>Tämä opinnäytetyö kuvaa Mukkulan kirjaston nuortenpalveluiden kehittämistä palvelumuotoilun menetelmin. Työ on toteutettu helmi-lokakuussa 2020. Kirjasto sijaitsee Lahdessa Mukkulan peruskoulun yhteydessä. Kirjastolla on siten paljon nuoria asiakkaita, joiden palveluita tilaajalla oli halu kehittää. Projektin kohderyhmäksi rajautui yläkoululaiset.</p> <p>Työn tavoitteena oli luoda kuvaus toimintaympäristöstä sekä käyttäjäymmärrystä, johon liittyy kohderyhmän kirjastonkäytön tavoitteiden, tarpeiden ja motivaation ymmärtäminen. Näiden perusteella ideoitiin tapoja palveluiden kehittämiseksi.</p> <p>Projektin runko pohjaa palvelumuotoiluprosessiin ja tuplatimanttimalliin. Työtä varten vertaisanalysoitiin nuorten kirjastopalveluiden kehittämisprojekteja, ja kerättiin tietoa sidosryhmistä. Tutkimusvaiheessa havainnoitiin kirjaston tiloja ja asiakkaita. Työhön haastateltiin Mukkulan kirjaston ja nuorisopalveluiden työntekijöitä, sekä toteutettiin ryhmähaastattelu yläkoululaisten kanssa. Tutkimusaineiston perusteella luotiin käyttäjäprofiilit ja palvelupolut sekä haastatteluanalyysit ja muita aineistoja, joiden perusteella valittiin suunnitteluohjurit.</p> <p>Tutkimusvaiheen jälkeen järjestettiin työpaja, jossa yhdessä kirjaston ja nuorisopalveluiden henkilöstön kanssa tarkennettiin yhteistyön tavoitteet ja tuotettiin kehitysideoita. Yhteistyötä päätettiin lähteä kokeilemaan luomalla yhteistä viestintäsisältöä ja järjestämällä nuorisotilassa kirjastoaiheista tapahtumaa. Myös sisäisen viestinnän kanava päätettiin ottaa käyttöön. Koronapandemia loi omat haasteensa nuorten tavoittamiselle, ja sen vuoksi päätettiin panostaa ideoihin, jotka vastaisivat näihin haasteisiin. Toinen korona-aalto oli työpajan aikana juuri alkamassa, joten turvallisuus ja kokoontumisrajoitukset tuli huomioida.</p> <p>Nuorisolain mukaan sekä kirjastolla että nuorisopalveluilla on nuorten kasvua tukeva tehtävä, ja nuoria tulee kuulla heitä koskevissa asioissa. Nuorisolaki on antanut suuntaviivat myös tälle opinnäytetyölle. Työn sisältö pyrkii vastaamaan palvelutarpeen määrittelyn lisäksi kirjaston ja nuorisotyön tavoitteisiin sekä pandemia-ajan haasteisiin. Kaikissa sidosryhmissä oltiin uuden haasteen edessä eikä valmiita toimintamalleja ollut. Korona heijastuu opinnäytetyöprosessiin; se näkyy esimerkiksi tuotetuissa kehitysideoissa, joita kategorisoiittiin osittain sen perusteella mitä voi toteuttaa turvallisesti heti, ja mitä vasta pandemian päätyttyä.</p> |                                   |                          |
| <b>Asiasanat</b>  |                                   |                          |
| palvelumuotoilu, kirjastotyö, nuorisotyö, tuplatimanttimalli  |                                   |                          |

| Author (authors)  | Degree                          | Time                              |
|---|---------------------------------|-----------------------------------|
| Anssi Vaalio  | Bachelor of<br>Culture and Arts | October 2020                      |
| <b>Thesis title</b><br><br>Service design and youth library services<br>Developing Mukkula library's services by service<br>design process  |                                 | 37 pages<br>9 pages of appendices |
| <b>Commissioned by</b><br><br>Lahti City Library  |                                 |                                   |
| <b>Supervisor</b><br><br>Marjo Suviranta  |                                 |                                   |
| <b>Abstract</b><br><br><p>The purpose of this thesis was to develop the services of Mukkula library. Mukkula library is located in the same building as Mukkula elementary school, and the main focus group for the research study and service development was the youth aged 12-16. The objective was to use service design methods to research stakeholders and to develop user understanding, as well as ways to find communication tools and means to engage the youth.</p> <p>The thesis was guided by the service design process and the double diamond models. The research started by benchmarking projects focused on developing youth library services in Finland, and creating understanding about the operational environment of Mukkula and by observation of customer behaviour in library facilities. Mukkula Youth Services personnel were also contacted to participate in the project. The next phase was interviewing Youth Services and library staff, along with representatives of the main focus group. The interviews were used to create documents like user profiles, interview analyses, SWOT-analysis and customer journey maps. The next step was to choose the design drivers for the project. A workshop was held with a group of Mukkula library and Youth Services personnel to define the design problem and create solutions for collaborating in service and event planning, along with co-communicating to the focus group.</p> <p>As a result of the project collaboration with Mukkula library and Youth Services has started. These new ways include making content for social media including Instagram Live -broadcasts and arranging engaging programme at the Mukkula youth facility. Also, an internal communications channel between the two teams was established. Some development ideas from the workshop had to be postponed, because the Covid 19 -epidemy. However, the chosen ways of co-working were also picked to answer the challenges of engaging and contacting the youth during the pandemic.</p> |                                 |                                   |
| <b>Keywords</b><br><br>service design, libraries, youth services, double diamond model  |                                 |                                   |

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY .....                    | 6  |
| 1 JOHDANTO .....   | 8  |
| 2 YHTEISTYÖORGANISAATIOT .....                             | 10 |
| 2.1 Lahden kaupunginkirjasto .....                         | 11 |
| 2.1.1 Mukkulan kirjasto .....                              | 11 |
| 2.1.2 Mukkulan kirjaston tilat ja palvelut .....           | 12 |
| 2.2 Mukkulan nuorisopalvelut .....                         | 14 |
| 3 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS .....                               | 14 |
| 3.1 Rajaus ja tavoitteet .....                             | 14 |
| 3.2 Käsitekartta ja viitekehys .....                       | 16 |
| 3.3 Projektisuunnitelma ja aikataulu .....                 | 17 |
| 4 PALVELUMUOTOILUPROSESSI PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ.....  | 19 |
| 5 TUTKIMUSPROSESSI .....                                   | 20 |
| 5.1 Benchmarking .....                                     | 21 |
| 5.2 Havainnointitutkimukset .....                          | 21 |
| 5.3 Haastattelututkimukset .....                           | 23 |
| 5.3.1 Mukkulan kirjaston työntekijöiden haastattelut ..... | 24 |
| 5.3.2 Mukkulan nuoriso-ohjaajien haastattelut .....        | 25 |
| 5.3.3 Nuorten ryhmähaastattelu .....                       | 26 |
| 6 TUTKIMUSTULOKSET JA PROJEKTIN TÄSMENTÄMINEN .....        | 27 |
| 6.1 Suunnitteluohjurit .....                               | 28 |
| 6.2 Kehittämisprosessi ja suunnittelutyöpaja .....         | 28 |
| 6.3 Projektin jatkosuunnitelma .....                       | 30 |
| 7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI .....               | 30 |
| 8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....                                     | 32 |
| 9 POHDINTA .....   | 33 |
| LÄHTEET .....  | 34 |

## KUVALUETTELO

### LIITTEET

Liite 1. Vertailuanalyysi nuorten kirjastopalveluiden kehittämishankkeista

Liite 2. Käyttäjäprofiilit

Liite 3. Käyttäjien palvelupolut

Liite 4. Kirjaston työntekijöiden haastatteluiden runko ja tavoitteet

Liite 5. Kirjaston työntekijöiden haastatteluiden koontia

Liite 6. Nuorisopalveluiden työntekijöiden haastattelun runko ja tavoitteet

Liite 7. Yläkoululaisten ryhmähaastattelun runko ja tavoitteet

Liite 8. Yläkoululaisten ryhmähaastattelussa esiintyneitä toiveita ja kysymyksiä

Liite 9. Työpajan runko ja sisältö koostettuna

## KESKEISTEN KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

|                |   |
|----------------|---|
| Kirjastotyö    | <p>Kirjastolain tavoitteena on muun muassa edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin sekä elinikäistä oppimista ja aktiivista kansalaisuutta. Kuntien tehtävä on järjestää yleisten kirjastojen toimintaa, joka voidaan järjestää myös yhteistyössä toisten kuntien kanssa. Laki yleisistä kirjastoista määrittelee yleisen kirjaston tehtävät, joita ovat mm. vapaa pääsy aineistoihin, tiedonhankinnan palvelut ja ohjaus, lukutaidon edistäminen, tilojen tarjonta kansalaistoimintaan, työskentelyyn ja harrastamiseen sekä yhteiskunnallisen ja kulttuurillisen vuoropuhelun edistäminen. Kirjaston tulee olla saavutettavissa ja palveluita suunniteltaessa on otettava huomioon tasa-arvo, yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurien moninaisuus. (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.)</p> |
| Nuorisotyö     | <p>Nuorisolla tarkoitetaan alle 29-vuotiaita, ja kuntien nuorisotyötä ohjaa nuorisolaki (1285/2016).</p> <p>Nuorisotyön tarkoitus on tukea nuorten kasvua ja itsetunnetta sekä sosiaalista vahvistumista, edistää aktiivista kansalaisuutta sekä parantaa kasvuolosuhteita. Nuorisotyötä tekee yhteistyössä useampi taho, ja toiminta sisältää tiloja ja tekemistä sekä tukea ja neuvontaa eri elämäntilanteissa. (Ammattinetti 2020.)</p>  |
| Osallistaminen | <p>Osallistaminen terminä tarkoittaa <i>toimintaa, jolla yksilöitä ja yhteisöjä tuetaan, kannustetaan ja kehoitetaan osallistumaan.</i> (Finto 2015.)</p>   |

Osallisuus ja osallisuutta edistävät toimet jaotellaan kolmeen osa-alueeseen: mahdollisuus määritellä mihin toimintaan ja palveluun osallistuu, osallisuus yhteisössä sekä vaikuttaminen itselleen tärkeisiin asioihin sekä mahdollisuus osallistua yhteisen hyvän tekemiseen ja jakamiseen. (THL 2020.)

#### Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on monialainen lähestymistapa, jossa suunnitteluprosessissa yhdistyvät eri tieteenalojen menetelmät ja välineet. Sen tarkoituksena on kehittää ja tuottaa uusia palveluita niin, että ne ottavat huomioon käyttäjän tarpeet, palveluntuottajan tavoitteet sekä pyrkivät luomaan sosioekonomista arvoa yhteiskuntaan. (Stickdorn & Schneider 2012, 22.)

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Mukkulan kirjaston toimintaa palvelumuotoiluprosessia hyödyntäen. Työn tilaajalla oli tahtoa kehittää palvelukonseptia osallistavampaan ja paremmin asiakastarpeet huomioon ottavaan suuntaan. Yläkoululaiset nuoret rajautuivat opinnäytetyön kohderyhmäksi, sillä kirjaston sijainti on Mukkulassa keskeinen, ja alueen nuoret hakeutuvat sinne vapaa-ajallaan. Kirjastolla on myös ollut jonkin verran haasteita kohderyhmälle suunnatussa viestinnässä. Kirjaston tilojen uudistamisen suunnittelu oli myös käynnissä, ja sitäkin ajatellen nuorten ääni tuli saada kuuluviin.

Yleisten Kirjastojen Suunta 2016–2020-asiakirjaa (YKN 2016, 5) lainaten: *kirjasto- ja tietopalveluilla edistetään väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia tietoon, lukukokemuksiin sekä muihin sivistystä, kansalaistoimintaa ja elinikäistä oppimista tukeviin kokemuksiin*. Kirjastoilla on roolinsa myös kaikenikäisten mediakasvatuksessa (Suomen kirjastoseura 2014, 5), sekä nuorisolainkin perusteella kasvua tukeva tehtävä. Lähikirjasto on monella tasolla nuorten kohtaamispaikka.

Projektia tehtiin yhteistyössä kirjaston henkilöstön lisäksi myös Lahden nuorisopalveluiden nuoriso-ohjaajien kanssa. Lahden nuorisopalveluiden ylläpitämä Mukkulan nuorisotila sijaitsee muutaman sadan metrin päässä kirjastosta Mukkulan ostoskeskuksella. Nuorisotilan ollessa kiinni siellä käyvät nuoret viettävät etenkin talvisin aikaa kirjastolla. Nuorisopalveluiden avustuksella projektiin saataisiin tehokkaammin kontaktoitua myös alueen nuoria.

Mukkulan kirjasto on osa Päijät-Hämeen Lastu-kirjastojen verkostoa. Mukkulan toimipisteessä oltiin projektin aikana asteittain ottamassa käyttöön omatoimiaikaa, mikä oli otettava työtä suunnitellessa huomioon. Lahdessa oli jo aiemmin ollut omatoimiaika käytössä osin tai kokoaikaisesti pääkirjastossa sekä neljässä lähikirjastossa, joten kokemusta tilojen suunnittelun tueksi oli palveluntuottajalla jo olemassa kukkurallinen.

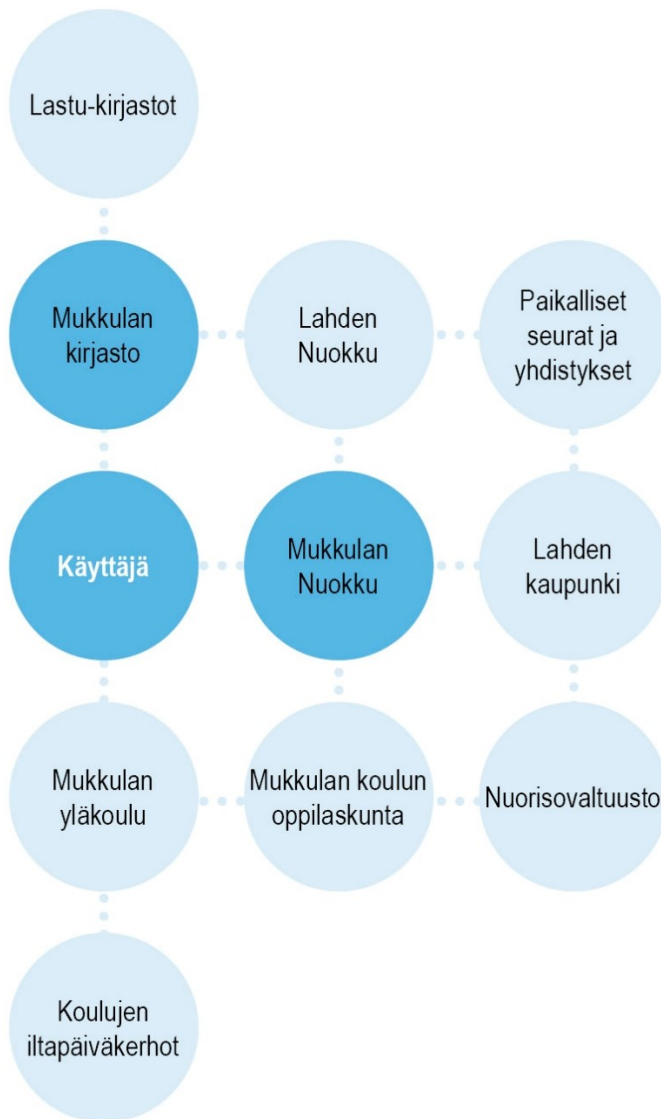
Työlle oman lisähaasteensa asetti myös koronapandemiasta johtuneet koontumis- ja liikkumisrajoitukset, ja projekti pilkkoutui aikataulullisesti kahteen



osaan; alku sijoittuu helmi-maaliskuuhun 2020 ja loppuosa toteutui elo-loka-  
kuussa 2020, jolloin koronatilanne Suomessa oli parempi ja siten suurimpia  
rajoituksia oli jo purettu. Projekti alkoi myös ennen kuin omatoimikirjasto oli  
Mukkulassa otettu käyttöön. Projektin loppuosa sijoittuu aikaan, jolloin omatoi-  
mikirjasto oli jo toiminnassa, mutta pandemiatilanne rajoitti edelleen muun mu-  
assa kokoontumisia.

## 2 YHTEISTYÖORGANISAATIOT

Yhteistyöorganisaatioiksi rajautuivat Mukkulan kirjaston lisäksi nuorten palvelut. Sidosryhmäkartassa (kuva 1) on esitetty alueen toimijoiden suhde toisiinsa ja kirjaston käyttäjiin.



Kuva 1. Sidosryhmäkartta (Vaalio 2020)

Sidosryhmäkartassa *käyttäjää* lähimpänä ovat ne julkiset palveluntuottajat, jotka ovat arjessa konkreettisesti eniten läsnä. Tilat ja palveluntuottajat yhdessä luovat toisiinsa sekä käyttäjään linkittyvän palveluverkoston.

## 2.1 Lahden kaupunginkirjasto

Lahden kaupunginkirjasto on Lahden kaupungin tuottama ja ylläpitämä yleinen kirjastopalvelu. Lastu-kirjastoverkko kattaa Päijät-Hämeen kunnat (Lastu-Finna 2020a) ja verkkoon kuuluu 23 kirjastoa, joista yhdeksän sijaitsee Lahden kaupungin alueella. Lahden kaupunginkirjastolla on myös toiminnassa kaksi kirjastoautoa.

Lahden kaupunginkirjaston toimipisteiden kokonaiskävijämäärä vuonna 2019 oli 1 090 851. Lainauserä oli 2 045 987 kappaletta mukaan lukien sähköiset aineistot. Tapahtumia kirjastoissa järjestettiin 769 kappaletta, joista kirjasto päävastuullisena oli 646:ssa. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019.)

Yleisten kirjastojen tavoitteita ja strategiaa ohjaa kirjastolaki sekä Yleisten kirjastojen neuvoston (YKN) suositukset. Perustuslain mukaan *jokaiselle on taattava yhtäläinen mahdollisuus kehittää itseään* (YKN 2016, 5). Kirjastolain uudistuksen tavoitteeksi on asetettu edistää asukkaiden osallisuutta ja sivistyksellisten perusoikeuksien toteutumista, mahdollistaa tiedon ja kulttuurin saavuus kaikille sekä siten edistää demokratiakehitystä Suomessa (YKN 2016, 5).

### 2.1.1 Mukkulan kirjasto

Mukkulan kirjasto on lähikirjasto Mukkulan kaupunginosassa. Kirjasto aloitti toimintansa 1972 Huvikadulla. Mukkulan koululle se siirtyi 2008. (Päijät-Häme-wiki 2020.)

Mukkulan kirjasto sijaitsee noin neljän kilometrin päässä Lahden keskustasta. Kirjasto on kooltaan noin 350 neliötä. Palvelu sijoittuu Mukkulan ostoskeskuksen läheisyyteen; ostoskeskuksella sijaitsee myös Mukkulan nuorisotila, jota ylläpitää Lahden kaupungin nuorisopalvelut.

Lähikirjasto on *ovi kaikkiin kirjastoihin* (YKN 2016, 7) tarkoittaa, että esimerkiksi kaikkien alueellisten ja kansallisten kirjastojen aineistopalvelut ovat saatavilla Mukkulan lähikirjaston kautta (kuva 2).



Kuva 2. Lähikirjaston kautta kaikki kirjastot ovat tavoitettavissa.  
(Vaalio 2020 YKN 2016, 7 mukaillen)

Linkki muihin Suomen kirjastopalveluihin mahdollistaa kirjastoille itseään suurempien resurssien käytön, jotka voivat liittyä esimerkiksi tapahtumiin ja palveluihin sekä aineistojen monipuolisuuteen ja saavutettavuuteen.

### 2.1.2 Mukkulan kirjaston tilat ja palvelut

Mukkulan kirjastossa on kattava kokoelma aikuisten ja lasten aineistoa sekä lukusali, jossa sijaitsee myös lehtikokoelma. Lasten ja nuorten aineistohyllyjen kyljessä on myös esiintymislava, ja kirjastolla esitetään ajoittain erilaisia näytelmiä. Kirjastossa on myös pari hengailupistettä lapsille ja nuorille. Aulassa on infotaulu ja yleisö-wc. Asiakaspalvelu sijaitsee aulan yhteydessä keskellä kirjastoa (kuva 3), joten kokoelmat ja asiakkaat kiertävät tiskin ympäri. Rauhallisia nurkkauksia sekä sohvaryhmiä oleskeluun löytyy, vaikka aineistohyllyjä onkin tilassa runsaasti.



Kuva 3. Kirjaston sisääntuloaula. (Vaalio 2020)

Omatoimikirjastoon pääsee asioimaan, kun on ensin rekisteröitynyt kirjaston käyttäjäksi. Alle 15-vuotias voi käyttää omatoimikirjastoa huoltajan luvalla. Kirjastoon mennään sisään lukemalla oma kirjastokortti ulko-ovella sijaitsevalla lukijalla (kuva 4) ja antamalla pin-koodi ulko-ovella olevaan lukijaan.



Kuva 4. Omatoimiaikana sisään pääsee käyttämällä ulko-ovella sijaitsevaa päätelaitetta. (Vaalio 2020)

Lahdessa omatoimikirjastot ovat avoinna klo 6–22, ja henkilökunta on Mukkulan paikalla arkisin viiden tunnin ajan päivällä. Omatoimiajalla palvelu on rajoitettua, mutta lainaaminen ja palautus sekä lukeminen ja ajanvietto onnistuvat normaalisti. (Lastu-Finna 2020b.)

## **2.2 Mukkulan nuorisopalvelut**

Lahden kaupungin nuorisopalvelut tarjoaa toimintaa vapaa-ajalle sekä tukee työelämän alkuvaiheissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Nuorisotyötä tehdään myös kouluissa. Eri puolilla Lahtea on nuorisotiloja, joissa järjestetään toimintaa ja tapahtumia eri yhdistysten ja harrasteryhmien kanssa. Kulttuurisen nuorisotyön tavoite on ohjata nuoria omaehtoiseen toimintaan, tarjoten maksutta ohjausta, välineitä ja puitteet. (Lahti.fi 2020.)

Mukkulan nuorisotila eli Nuokku sijaitsee Mukkulan ostoskeskuksen yhteydessä. Nuokulla on nuorille tarjolla biljardi- ja pingispöydät, konsoli- ja lautapelejä ja tietokoneet, paljon hengailutilaa sekä oma keittiö. Tiloissa järjestetään myös ohjaajien opastuksella erilaisia tapahtumia ja kerhoja. Tilaan otetaan korona-aikaan sisään 40 henkeä, mutta muulloin sinne mahtuu 110 henkeä. Nuokulla kävijät ovat iältään 13–25-vuotiaita.

## **3 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS**

### **3.1 Rajaus ja tavoitteet**

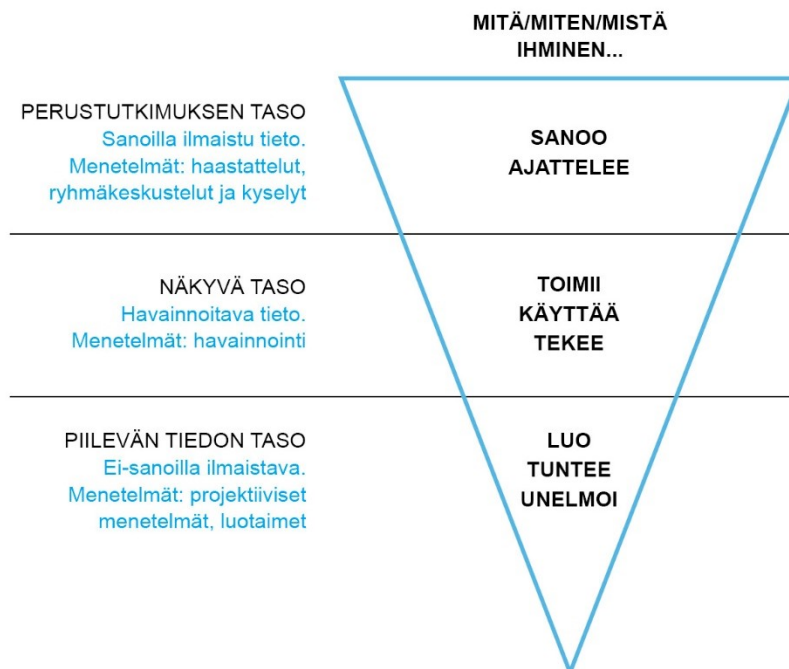
Projektissa oli tarkoitus saada käyttäjäymmärrystä Mukkulan kirjaston sidosryhmistä; keskiössä etenkin paikalliset yläkoululaiset. Mitä palveluita alueella on kohderyhmälle tarjota, mitä palveluita he käyttävät, ja mikä on kirjaston rooli Mukkulan palveluiden kokonaisuudessa.

Kerätyn tiedon perusteella määriteltiin asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio. Näiden perusteella päätettiin, mihin tarpeeseen kirjasto vastaa ja mitä palveluita sen tulisi tarjota. Johtopäätösten perusteella aloitettiin palveluiden

kehittämisen ideointi. Tavoitteena oli myös saada nuoret osallistettua kehittämiseen, sekä luoda kirjastolle työkaluja ja ideoita osallistamisen tueksi jatkosakin.

Tämä opinnäytetyö kuvaa palveluiden kehittämisprosessin alkuvaihetta, ja sen on tarkoitus myös luoda pidempiaikaisten toimintatapojen startti, sillä ”uusia” nuoria tulee kirjaston asiakkaiksi joka vuosi. Käyttäjätiedon keruu jää tämän opinnäytetyön kattamassa prosessissa perustutkimuksen eli haastatteluiden ja havainnoinnin tasolle. Piilevän tiedon tason tutkimus jää projektin tuleviin vaiheisiin. Kuvassa 5 on havainnollistettu Koivisto et al. (2019) mukailen, mitä käyttäjätiedon tasoja eri menetelmillä pystyy pääpiirteittäin hankkimaan:

- Perustutkimuksen tasolla pinnallinen, sanoilla ilmaistu tieto kerätään esimerkiksi haastatteluina
- Näkyvän toiminnan taso eli ihmisten toiminta saadaan selville havainnoimalla toimintaympäristössä
- Piilevä tieto esimerkiksi ihmisen tunteista voidaan saada selville esimerkiksi luotaimen avulla



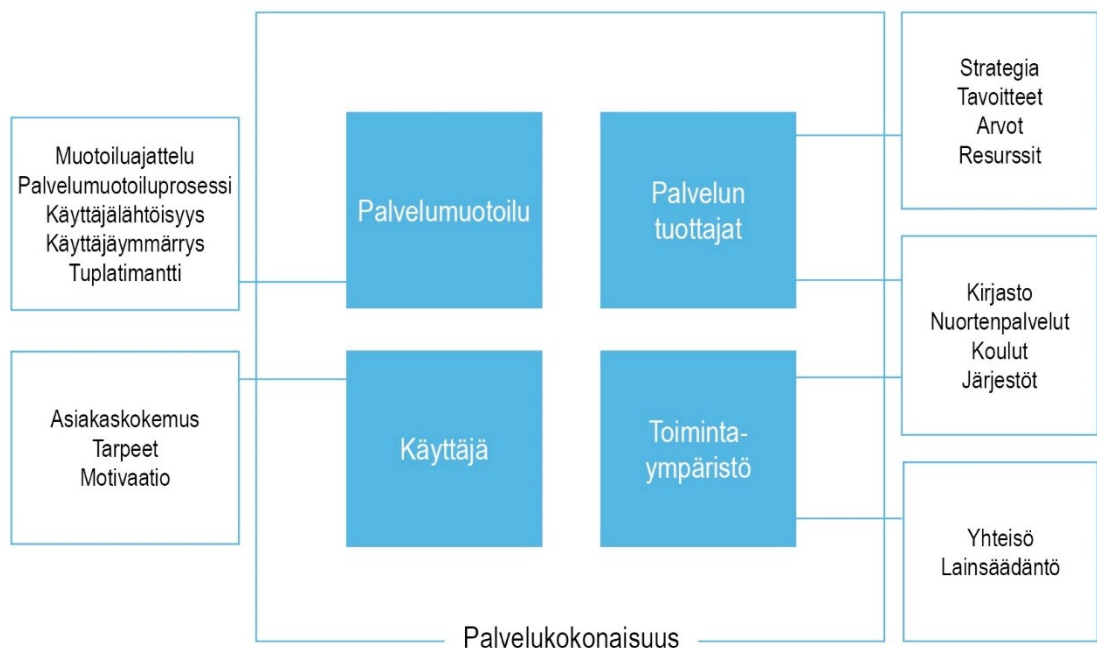
Kuva 5. Käyttäjymmärryksen keruun tasot ja menetelmät.  
(Vaalio 2020 Koivisto et al. 2019 mukailen)

Näiden kolmen tason tuottaman tiedon yhtäaikainen tarkastelu antaa valmiudet ymmärtää käyttäjiä ja kokea empatiaa käyttäjiä kohtaan (Sanders, 2002).

Opinnäytetyössä tutkimusmenetelminä käytettiin benchmarking- eli vertailuanalyysitutkimusta, havainnointia sekä ryhmäkeskustelua ja haastatteluita.

### 3.2 Käsitekartta ja viitekehys

Käsitekarttaan (kuva 6) on koottu viitekehyksessä esiintyviä aiheita täsmentämään kokonaisuutta.

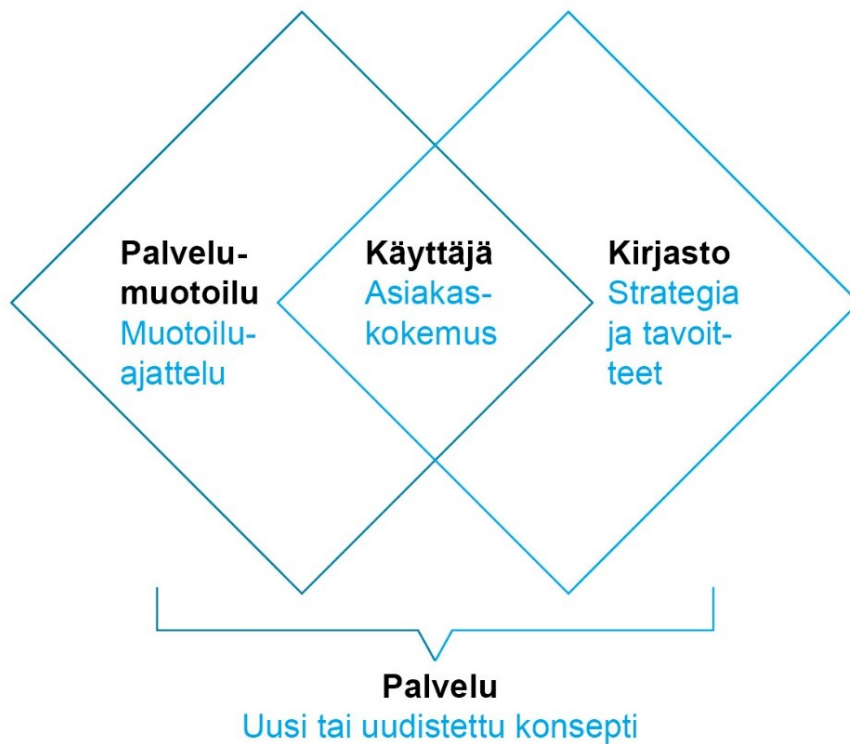


Kuva 6. Käsitekartta. (Vaalio 2020)

Käsitekartassa palvelukokonaisuuteen kuuluu käyttäjä, palvelumuotoilu, palveluntuottaja sekä toimintaympäristö. Näitä kaikkia voi tarkastella sekä kokonaisuutena että erikseen. Opinnäytetyössä palveluntuottaja on kirjasto, ja toimintaympäristössä on muitakin palveluntuottajia, kuten Mukkulan nuorten palvelut.

Tutkimuksen viitekehys on esitetty kuvassa 7. Viitekehyksessä käyttäjymmärrys on keskiössä, ja palvelumuotoilun avulla pyritään tuottamaan palvelu, joka vastaa sekä asiakkaan että kirjaston tarpeisiin. Näiden yhdistelmästä siiloutuu uusi tai uudistettu palvelukonsepti.





Kuva 7. Tutkimuksen viitekehys. (Vaali 2020)

Opinnäytetyössä kerätyn aineiston tavoitteena on vastata tutkimuskysymyksiin:

- Miten nuorten palveluita Mukkulan lähikirjastossa voitaisiin kehittää?
- Millaisilla tavoilla nuoret voitaisiin tavoittaa ja osallistaa Mukkulan lähikirjaston palveluita kehittäessä?

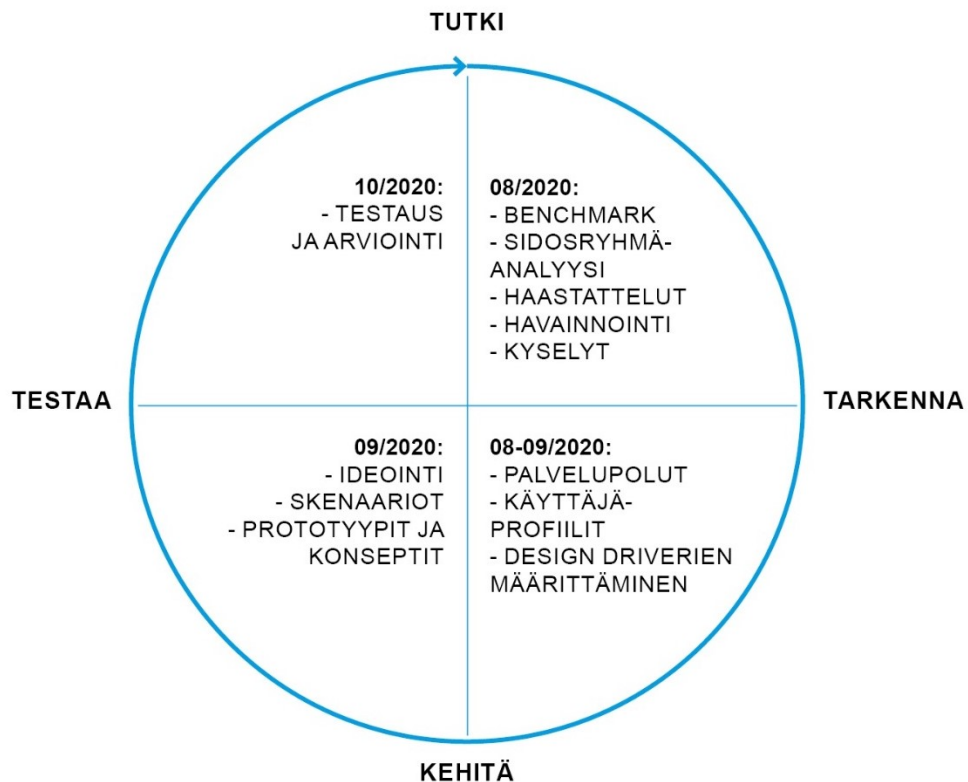
### 3.3 Projektisuunnitelma ja aikataulu

Palvelun kehittäminen on aina ainutlaatuista, ja siksi palvelumuotoilun määrittely ja kuvailu yhteen tiettyyn muottiin on mahdotonta (Tuulaniemi 2011, 126). Tässä projektissa sovellettiin Tuulaniemen (2011, 127) prosessimallia sekä British Design Councilin tuplatimantti- eli Double Diamond -mallia.

Palvelumuotoiluprosessi nojaa muotoiluajatteluun ja on siten iteratiivinen (Koivisto et al 2019, 36). Kehittämisprosessin vaiheet otsikoin British Design Councilin mukaisesti. Projektisuunnitelma mukailee sekin Tuulaniemen (2011) palvelumuotoiluprosessimallia. Kuvassa 8 suunnitelman vaiheet tutkimuksesta

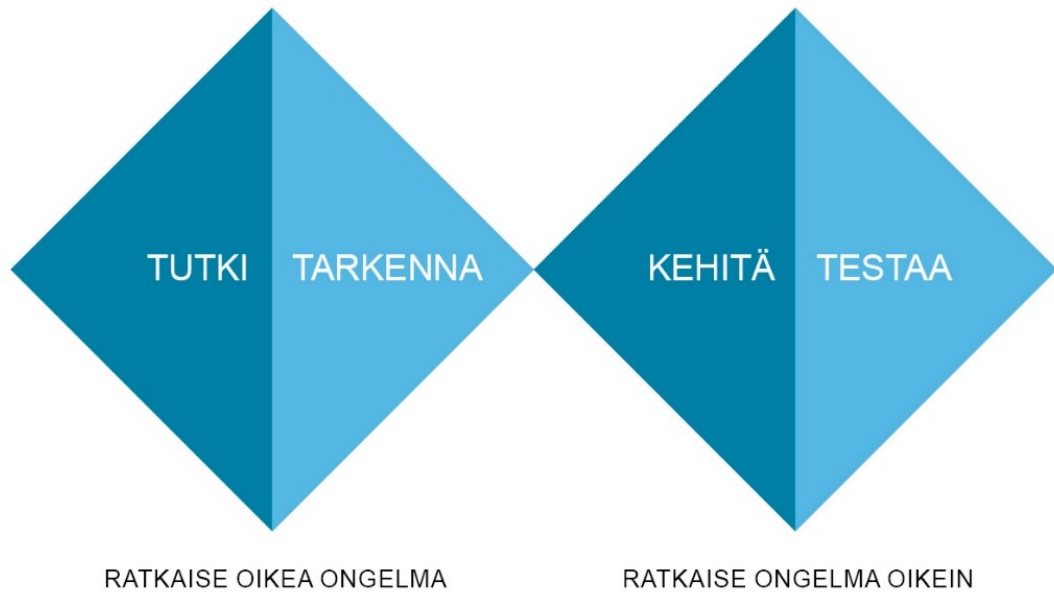
tarkentamiseen (elo-syyskuu) sekä konseptointiin ja testaukseen (syys-lokakuu) ovat aseteltu ympyräkaavioon, jossa projektin ympyrän kehällä ovat iteraatiivisuus- ja jatkumoviittaus.

Projekti starttasi helmikuussa 2020, mutta johtuen Covid-19-pandemiasta opinnäytetyössä käsitellyt vaiheet painottuivat aikataulusuunnitelmassa elokuulta 2020.



Kuva 8. Projektisuunnitelma. (Vaali 2020)

Tuplatimanttiprosessimallissa vuorottelevat divergenssi- ja konvergenssijattelu. *Divergentissä vaiheessa luodaan vaihtoehtoja, kun taas konvergentissä vaiheessa syntyneitä vaihtoehtoja testataan, arvioidaan ja karsitaan parhaimman vaihtoehdon tunnistamiseksi (Koivisto et al 2019, 39).* Tuplatimanttimalissa (kuva 9) ajattelutavan laajeneminen ja kapeneminen näkyvät projektin eri vaiheissa.



Kuva 9. Tuplatimanttiprosessimalli. (Vaalio 2020 Koivisto et al 2019 mukailleen)

Tuplatimantin tutkimus- ja tarkennusvaiheessa keskitytään löytämään oikea ongelma, kun taas kehittämis- ja testausvaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan ratkaisutapoja sekä valikoidaan niistä testattavaksi parhaiten ongelmaan vastaava.

#### 4 PALVELUMUOTOILUPROSESSI PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

Muotoilu on perinteisesti ollut materiaalistien kohteiden (kuvallinen viestintä, esineet ja tilat) suunnittelua. Vuorovaikutussuunnittelun myötä alettiin muotoilla rajapintoja käyttäjän ja laitteiston sekä ohjelmistojen välillä. Muotoilu on siirtynyt esteettisestä toiminnasta ja tuotekehitysprosessin loppupäästä strategisempaan rooliin sekä tuotekehityksessä että muussakin liiketoiminnan kehittämisessä. Muotoilujattelun myötä on mahdollistunut strategisen roolin selkiytyminen *ihmislähtöisenä innovointiprosessina*, ja muotoilun sovellusalueiden monipuolistuminen mahdollisti palvelumuotoilun synnyn. (Koivisto et al 2019, 32.)

Palvelumuotoilun avulla voidaan innovoida ja kehittää uusia tai jo olemassa olevia palveluita. Se tuo muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämi-

seen. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää sekä käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palvelutuottajan tavoitteet toimiviksi palveluiksi. Palvelun aineettomia osia visualisoidaan näkyviksi. Tavoitteena ovat palvelut, jotka kestävät taloudellisen, sosiaalisen ja ekologisen tarkastelun. (Tuulaniemi 2011, 25.)

Palvelumuotoilu istuu Suomeen hyvin, sillä ihminen on keskeinen osa palvelumuotoiluprosessia (Tuulaniemi 2011, 26), ja Suomi on ideologialtaan ei-hierarkkinen yhteiskunta, jossa on luonnollista, että asiakkaiden ja työntekijöiden toiveet ja ideat huomioidaan muotoiluprosessissa (Koivisto et al 2019, 33).

Muotoiluajattelussa toistuva laajentuva (divergentti) ja kaventuva (konvergentti) ajattelutapa iteratiivisena eli toistuvana innovaatioprosessina kuvataan usein tuplatimanttimallin avulla. Muotoiluajattelu on Satu Miettisen (2014, 10) määritelmän mukaan muotoilutoiminnan lisäksi yrityksen kykyä toimia luovasti ja proaktiivisesti, sopeuttaa toimintaa muutokseen ja antaa työkaluja muutostohtamiseen. Se on osa organisaation kyvykkyyttä tuottaa uutta sisältöä, kehittää liiketoimintaa ennakoiden ja prototyyppien avulla sekä tehdä kehitystyötä yli organisaatorajojen. Muotoiluajattelu myös mahdollistaa ratkaisukeskeistä toimintaa monialaista asiantuntijuutta hyödyntäen, ja mahdollistaa uusien ratkaisujen ja toimintatapojen kehittämisen koko henkilöstön näkökulmasta.

## **5 TUTKIMUSPROSESSI**

Tutkimusosion tavoitteena on haastatteluilla, keskusteluilla ja asiakastutkimuksilla luoda ymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista (Tuulaniemi 2011, 127).

Palvelumuotoilun tavoitteena on myös osallistaa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet sitouttamalla heidät projektiin jo suunnitteluvaiheessa (Tuulaniemi 2011, 28). Opinnäytetyöhön rajattiin osapuoliksi kirjaston henkilökunta, nuorisotyöntekijät sekä yläkoululaiset.

## 5.1 Benchmarking

Benchmark-tutkimuksessa eli vertailuanalyysissa opitaan hyviltä vertailukohteilta ja/tai esikuvilta, ja sen tavoitteena on saada parannuksia omaan toimintaan. (Strömmer 2005, 55.)

Analysoitavaksi valittiin nuorten kirjastopalveluiden kehittämishankkeita Suomesta. Vertailuanalyysin (liite 1) avaintuloksia olivat:

- nuorten osallistamisesta suunnitteluun ja toimintaan on hyviä kokemuksia
- nuoret kaipaavat omaa tilaa – myös rauhallista
- resurssipula osassa kunnista rajoittaa kehittämistä
- kirjastoissa halutaan hengailua, mutta ilmapiiri koetaan helposti epämuakavaksi, ja nuoret ohitetaan tai he jäävät kokonaan ilman palvelua

Monissa tapauksissa osana projektia oli kyselytutkimus. Erilaiset työpajat ja yhteiskehittäminen tuottivat positiivisia tuloksia; esimerkiksi Tuusulassa nuorten häiriökäyttäytyminen kirjastossa loppui nuoret palveluiden suunnitteluun osallistaneen hankkeen myötä.

## 5.2 Havainnointitutkimukset

Havainnointitutkimuksen tarkoitus oli saada yleiskuva Mukkulan kirjaston käyttäjäkunnasta, tiloista ja niiden käytöstä. Mukkulan kirjastolle tehtiin kaksi havainnointikäyntiä; ensimmäisellä käynnillä keskityttiin tiloihin ja palveluihin, toisella kerralla käyttäjiin.

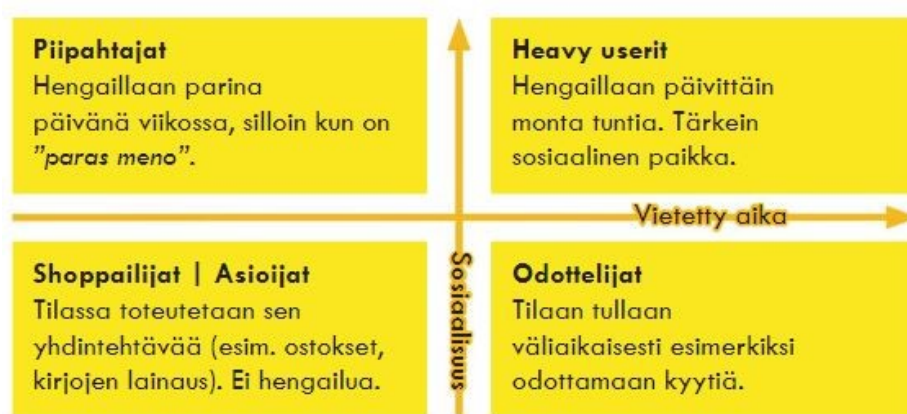
Havainnointitutkimusta täydennettiin Lahden pääkirjaston asiakasrajapinnassa, jossa seurattiin yleistä asiakaskäyttäytymistä. Viikon kestäneen havainnointijakson perusteella käyttäjät rajautuivat karkeasti seuraaviin ryhmiin:

- itseohjautuva aineiston lainaaja/palauttaja
- tiloissa opiskelevat ja lukevat
- ohjausta ja tiedonhankinta-apua tarvitsevat
- tiloissa yksin tai kavereiden kanssa hengailijat

Näistä omatoimikirjasto palvelee kaikkia ainakin jossain määrin, paitsi haasteellista tiedonhankinta-apua kaipaavia. Usein myös kevyttä ohjausta esimer-

kiksi lainauksessa ja aineistohaussa tarvitsevat käyttäjät suosivat henkilökohtaista asiakaspalvelua itsepalvelun sijaan. *Omatoimijalla tapahtuvat kirjastokäynnit eivät poikkea palveluajan vierailusta* (Lehtinen 2020), joten yleisimmät kirjastojen käyttäjätarpeet olivat pääpiirteittäin selvät.

Käyttäjryhmien luonnissa avuksi päätettiin ottaa omien tutkimuslöydösten lisäksi Nuorten palvelu ry:n (Nuorten palvelu ry 2016, 9) julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa aikaansa viettävien nuorten käyttäjryhmäkuvaus (kuva 10). Nuorten palvelun kuvausta verrattiin havainnoinnin perusteella tehtyihin löydöksiin, ja yhtäläisyyksiä esiintyi. Käyttäjryhmäkuvausta täydennettiin myöhemmin nuorten kanssa käydyn ryhmäkeskustelun perusteella. Näitä käytettiin apuna myöhemmin muun muassa käyttäjäprofiilien (liite 2) luonnissa.



Kuva 10. Julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa nuoret voidaan jakaa karkeasti neljään ryhmään. (Nuorten palvelu ry 2016)

Kuvan 10 ryhmittelyä on sovellettu kuvassa 11, jossa on esitetty tutkimuslöydösten perusteella tehdyt yksinkertaistetut käyttäjryhmät käyttötarpeen ja sosiaalisen tarpeen mukaan.



Kuva 11. Käyttäjäryhmät nelikentässä. (Vaalio 2020)

Ryhmät on sijoitettu Nuorten Palveluiden kuvaajasta lainatulle sosiaalisuus / vietetty aika -akselille. Perheen kanssa kirjastossa käynti on sosiaalista ja tavoitteellista toimintaa, jossa lainataan esimerkiksi elokuva perheen yhdessä katsottavaksi. Kaverin kanssa sekä yksin hengailu liittyvät molemmat ajanviettoon tai odotteluun. Koulun kanssa käynti tapahtuu kouluryhmässä opettajan kanssa, ja on luonteeltaan tehtävien tekemiseen liittyvää aineiston lainaamista tai kirjaston käytön opastusta.

### 5.3 Haastattelututkimukset

Henkilökohtainen haastattelu on tärkeä työkalu käyttäjätiedon hankinnassa. Se mahdollistaa syväluotaavan katsauksen käyttäjän arvoihin, käyttäytymiseen ja elämään. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 9.)

Opinnäytetyöhön haastateltiin Mukkulan kirjaston ja nuorisopalveluiden työntekijöitä.

### 5.3.1 Mukkulan kirjaston työntekijöiden haastattelut

Haastattelut toteutettiin avoimina teemahaastatteluina sekä puhelimitse strukturoituna teemahaastatteluina. Avoimet teemahaastattelut toteutuivat helmikuussa 2020 ennen omatoimikirjaston käyttöönottoa, ja viimeiset haastattelut puhelimitse omatoimikirjaston käyttöönoton jälkeen elo - syyskuussa 2020. Haastatteluiden avulla oli tarkoitus saada erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia aiheeseen liittyen.

Helmikuun avoimista teemahaastatteluista kävi ilmi, että pääosin tahtoa palveluiden yhteiskehittämistyölle nuorten sekä nuortenpalveluiden kanssa on. Väli- neet vain olivat vielä auki. Kirjaston tilojen suhteen oli myös paljon keskustelua; muun muassa pohdintaa siitä, pitäisikö nuorille olla oma tilansa kirjastossa – lopulta kirjastoon päätettiin perustaa kaikkien varattavissa oleva monitoimitila. Tieto jäi hyvin pinnalliseksi vielä tässä vaiheessa haastatteluita.

Syyskuun strukturoitujen haastatteluiden tavoitteena oli saada syvempää käsitystä esimerkiksi kokemuksista Mukkulan nuorten kanssa, henkilökunnan asenteista sekä näkemyksiä siitä, mihin yleiseen suuntaan toimintaa pitäisi kehittää (liite 4). Neljän hengen haastattelut toteutettiin puhelimitse, ja niistä kirjattiin muistiinpanot keskustelun aikana. Haastatteluista koostettiin muun muassa SWOT-analyysi (kuva 12). SWOT-analyysissä strategista asemaa tarkastellaan vertailemalla toimijan vahvuuksia ja heikkouksia ympäristön luomiin uhkiin ja mahdollisuuksiin (Vuorinen 2013, 88).

Haastatteluissa mainitut ja useimmin toistuneet asiat esitetään nelikentässä: *vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet*.



| Mukkulan kirjaston...   |  |
|---|--|
| <p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sijainti</li> <li>• kouluysteistyö</li> <li>• läksyjen teko -mahdollisuus, jossa aikuinen valvomassa</li> <li>• tilava</li> <li>• suosittu palvelu, jolla vakikäyttäjää</li> <li>• henkilökunnalla halua kehittää palveluita</li> </ul>  | <p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työnkuva henkilöstöresursseista johtuen suppea</li> <li>• arjen pyörittäminen ja palveluajan hoitaminen vie ajan</li> <li>• kirjastolainen välikädessä muiden asiakkaiden ja nuorten "kohdatessa", hiljainen vs äänekkäs</li> <li>• kokoelmat ja tilat jätetty vuosien mittaan vähemmälle huomiolle</li> </ul> |
| <p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voisi olla isompi rooli yhteisössä</li> <li>• tilat ja kalusteiden uusiminen</li> <li>• monitoimitila</li> <li>• kirjaston arvostukseen voi vaikuttaa, kun sen tiedostaa</li> <li>• maahanmuuttajatyö</li> <li>• LAB-läheisyys</li> <li>• Mukkulan yhteisöt; nuokku, seurat ja yhdistykset yms.</li> <li>• Mukkulassa alueena persoonallisuutta</li> <li>• paljon mahdollisuuksia vaikka mihin</li> </ul> | <p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kirjaston kasvatuksellinen tehtävä erilainen kuin koululla - ymmärretäänkö sitä koululla?</li> <li>• nuorten kanssa työskentely vaatii halua kohdata heitä (tämä on myös mahdollisuus)</li> <li>• mahdolliset häiriöt aiheuttavat ryhmät voivat olla pidemmän päälle henkilöstöä kuormittavia</li> </ul>             |

Kuva 12. SWOT-analyysi kirjastolaisten haastattelujen tuloksista. (Vaalio 2020)

Kirjaston työntekijöiden haastatteluiden perusteella Mukkulan kirjastolla koetaan olevan paljon potentiaalia kehittyä alueella vaikuttavamaksi toimijaksi, ja halua kehittämiseen myös on. Kirjaston tulevaa monitoimitilaa odotetaan myös valmistuvan, sillä se mahdollistaisi uudenlaisten tapahtumien järjestämisen myös kirjaston tiloissa. Sen sijaan henkilöstö koki, että aikaa kehitystoimintaan jää liian vähän aikaa päivittäisiltä rutiineilta. Nuorten kohtaaminen myös vaatii tietynlaista motivaatiota, jota onneksi haastateltavilla oli. Kirjaston arvon ja potentiaalin ymmärtäminen nousi keskusteluissa usein esiin (liite 5).

### 5.3.2 Mukkulan nuorisohjaajien haastattelut

Haastattelut toteutettiin sekä sähköpostihaastatteluina että teemahaastatteluina paikan päällä. Alun perin haastattelut piti tehdä paikan päällä Mukkulan nuorisotilassa maaliskuussa 2020, mutta koronarajoitusten vuoksi avoin teemahaastattelu toteutui lopulta vasta syyskuussa 2020 Mukkulan Nuorisotilassa. Sähköpostihaastattelu tehtiin heinäkuussa.

Haastatteluiden perusteella (runko liitteessä 6) Mukkulassa nuorilla on kattavat ja hyvät palvelut, ja Mukkulan nuoriso-ohjaajilla on mielenkiintoa lisätä yhteistyötä Mukkulan kirjaston kanssa. Selvisi myös, että yhteistyötä on jonkin verran aiemmin ollut, mutta usein se on kuihtunut pois kirjaston henkilöstövaihdosten myötä. Tämä tuli ehdottomasti ottaa huomioon, sillä jatkuvuus ja juurruttaminen olisi tärkeää projektin onnistumisen kannalta.

Kirjastossa oli aiemmin poistettu herkästi nuoria tilasta vartijan avustuksella. Nuortenpalveluilta oli pyydetty apua, ja talvella 2018 nuorisotyöntekijä oli saapunut torstai-iltaisina kirjastolla kohtaamaan nuoria sekä antamalla neuvoja henkilökunnalle nuorten kanssa työskentelyyn. Tämä rauhoitti silloisen tilanteen. Haastateltavien sanoin: *nuorisotyössä aito kohtaaminen on tärkeintä.*

### **5.3.3 Nuorten ryhmähaastattelu**

Palvelupolun laatimista varten haastateltiin kuutta yläkouluikäistä nuorta. Haastattelu toteutettiin ryhmäkeskusteluna Mukkulan Nuokulla, ja nuoriso-ohjaaja auttoi haastattelun fasilisoinnissa sekä oli mukana apuna myös keskustelutilanteessa. Ryhmähaastattelussa luomani kysymysrunгон läpikäyntiin muine keskusteluineen meni noin 20 minuuttia, ja keskustelusta tehtiin äänitalenne sen analyysia varten.

Ryhmähaastattelun avulla saadaan esille käyttäjien yhteisiä tarpeita, ja sen avulla voidaan ideoida parannuksia palveluun sekä saadaan aikaan läpileikkaus palvelupolusta. Se myös sopii käytettäväksi silloin, kun aikaa ja resursseja on niukasti — kuten tässä projektissa oli. (Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun 2013, 10.)

Sen lisäksi, että haastateltavilta sai tietoa kysymyksiin (liite 7) joiden avulla pystyi tarkentamaan käyttäjäryhmien kuvausta, keskustelun sisällön perusteella pystyi luomaan käyttäjäprofiileista ja ensimmäiset versiot palvelupoluista. Keskusteluissa puhuttiin, kenen kanssa kirjastossa käydään ja mitä tekemässä, millaisia kokemuksia kirjaston käytöstä on (kuva 13) sekä millaisia toiveita nuorilla olisi kirjaston tiloihin ja palveluihin liittyen.



Kuva 13. Yläkoululaisten kokemukset ja mielikuvat visualisoituna. (Vaalio 2020)

Kuvan tarkoitus oli myös havainnollistaa yläkoululaisten mielikuvia kirjastosta. Positiivisten ja negatiivisten kokemusten sisältö ja lukumäärä olivat melko suppeita, mutta niiden avulla voi jo kuitenkin tehdä päätelmiä. Esimerkiksi negatiivisiin mielikuviin liittyi selvästi häiritsevä käytös kirjastossa. Positiivista mielikuvaa loi palkitseva toiminta, johon kirjasto liittyy. Haastattelun koonnin perusteella nuorten toiveita kirjaston palveluiksi olivat mahdollisuus pelata ja lainata pelejä ja erilaiset tietokilpailut (liite 8).

## 6 TUTKIMUSTULOKSET JA PROJEKTIN TÄSMENTÄMINEN

Tutkimustuloksista koostetut esitykset, joita olivat muun muassa tässä opinäytetyössä aiemmin mainitut analyysit ja käyttäjäprofiilit sekä palvelupolut, laitettiin esille viestintä- ja yhteistyöalusta Microsoft Teamsiin projektiryhmälle luotuun aineistopankkiin. Visualisointeja käytettiin myöhemmin esimerkiksi avustavana materiaalina projektin täsmennysvaiheessa.

## 6.1 Suunnitteluohjurit

Design driverit eli suunnitteluohjurit muodostuvat käyttäjätutkimusten löydösten perusteella, ja ne ohjaavat suunnittelua. Suunnitteluohjureiden avulla asiakkaiden tarpeet, tavoitteet ja motivaatio tuodaan suunnittelun keskiöön.

Suunnitteluohjurit auttavat suunnittelijoita kehittämään konsepteja, joissa on mukana tärkeimmät asiakastavoitteet. Ne ovat kiteytyksiä siitä, mitä palvelun tulisi tarjota tai mihin tarpeeseen vastata. (Tuulaniemi 2011, 157.)

Suunnitteluohjureiksi valikoituivat *yhteistyö, viestintä ja osallistaminen*:

- Yhteistyön lisääminen Mukkulan kirjaston ja nuorten palveluiden välillä. Tämä voisi mahdollistaa mm. aktiivisemmän otteen nuorten kohtaamiseen ja kuulemiseen
- Kirjaston palveluista viestimisen tehostaminen; mitä kaikkea voi lainata, tehdä ja miten olla kontaktissa kirjastoon
- Tapahtumien laatiminen nuorille; tapahtumat, työpajat yms. osallistaminen auttaisi myös tutustumaan nuoriin

Suunnitteluohjureita laatiessa otettiin huomioon nuorten lisäksi kaikkien projektin sidosryhmien esille nostamat tarpeet.

## 6.2 Kehittämisprosessi ja suunnittelutyöpaja

Mukkulan nuorisotilassa järjestettiin työpaja, jossa yhdessä Nuokun ja kirjaston henkilökunnan kesken täsmennettiin kehittämishaaste ja päämäärä, sekä kehitettiin ideoita, joiden perusteella päätettiin lähteä kokeilemaan yhteisiä toimintamalleja.

Työpajalle ja keskustelulle luotiin runko: *tavoitteet, haasteet, ratkaisuideat ja toteutettavat ideat*. Keskustelun sisältöä avattiin post-it-lapuilla, jotta kaikki pystyivät seurata koko ajan mistä puhuttiin ja kehittämään ideoita (kuva 14). Lappusista koostettiin osallistujille työpajan jälkeen jaettavaksi yhteenveto (liite 9).



Kuva 14. Työpajan runko ja keskustelun sisältö kirjattiin post-it-lapuille. (Vaalio 2020)

Koronatilanne pohditutti osallistujia, sillä samaan aikaan epidemian toinen aalto oli liikkeellä eri puolella Suomea, ja uusia liikkumis- yms. rajoituksia ennakoiitiin. Palveluista viestintä molempien palveluntuottajien käyttäjärhyille koettiin tässä vaiheessa tärkeäksi. Työryhmä oli sitä mieltä, että kannattaa aloittaa pienestä tavoitteesta, jotta päästään tekemään yhteistyötä mahdollisimman pian. Päätettiin muun muassa yhteisen sosiaalisen median sisällön luomisesta. Alustaksi valittiin Instagramin live-lähetystoiminto -- sosiaalisen median kautta tavoittaa työskentelyryhmän mielestä hyvin molempien toimijoiden kohderyhmää, ja pienillä resursseilla ja vaivalla saa parhaimmillaan aikaiseksi suhteessa tehokasta palveluista viestintää. Samalla tavoitetaan sekä Nuokun että kirjaston seuraajat. Tarkoituksena on, että nuokkulaiset käyvät tutustumassa kirjaston tiloihin ja palveluihin. Sovittiin myös, että kirjastolaiset järjestävät leikkimielistä kirjastovisaa Nuokulla. Yhteistyötä tehdessä myös työntekijät voisivat tulla toisilleen sekä asiakkaille tutummiksi, ja tulevien yhteisprojektien kynnyksen toivottiin madaltuvan.

Työpajassa päätettiin myös, että kun koronatilanne helpottaa voidaan ottaa käyttöön kirjastoon valmistuva monitoimitila molempien kävijäkuntaa palvelevien tapahtumien, esimerkiksi kielikahvilatoiminnan järjestämiseen.

Nuoret pyritään myös osallistamaan kirjaston uudistuvien tilojen suunnitteluun ja toteutukseen. Joitakin ideoita tuli esille jo työpajassa, ja esimerkiksi seinämaalauksen suunnittelukilpailua tilaan pidettiin selviteltävän arvoisena ideana.

Työpajassa kaikki määritellyt kolme suunnitteluohjuria — viestintä, yhteistyö sekä osallistavien tapahtumien laatiminen — tulivat käsiteltyä ja niihin kehitettiin ratkaisuja.

### **6.3 Projektin jatkosuunnitelma**

Opinnäytetyössä saatettiin alulle Nuokun ja kirjaston yhteistyö, mutta kirjaston palvelukokonaisuuden huomioon ottamiseksi työssä on kerätty ja luotu materiaalia, jota voidaan käyttää myös kirjaston tilojen ja sisäisten prosessien kehittämisessä, jotka ovat seuraavat tarkasteltavat kokonaisuuden osa-alueet.

Haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella luotuja käyttäjäprofiileja ja palvelupolkuja hyväksi käyttäen voidaan aloittaa Mukkulan kirjaston omien palveluiden ja tilojen kehittäminen. Tätä varten on tarkoitus järjestää suunnittelutyöpaja sekä kirjastolaisten kesken että yhdessä käyttäjien kanssa.

Kirjastolaisten haastatteluissa kävi ilmi resurssien jako toimipisteiden kesken; Mukkulassa päivittäinen työ sisältää lähinnä perustyötä eli hyllyttämistä ja asiakaspalvelua tapahtumien ja palveluiden suunnittelu- ja kehittämistyön jäädessä minimiin. Kirjaston sisäisten prosessien kehittämiseksi olisi tarpeellista tarkastella voiko nykyistä toimintamallia muokata niin, että resursseja vapautuisi enemmän palveluiden kehittämiseen liittyviin työtehtäviin.

## **7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI**

Tutkimuksen luotettavuuden mittaamiseen käytetään erilaisia tapoja, joita ovat tutkimuksen reliaabelius eli mittaustulosten toistettavuus, sekä validius eli tutkimusmenetelmän kyky mitata sitä mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi et al 2007, 226.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämistyötä varten käytetyt lähteet ovat julkishallinnollisten toimijoiden, eri alojen asiantuntijoiden ja asiantuntijaorganisaatioiden tuottamia tai julkaisemia dokumentteja.

Tutkimusmenetelmänä oli kvalitatiivinen toimintatutkimus, jossa palveluntuottajan prosesseja, sidosryhmiä ja toimintaympäristöä tutkittiin ja tulosten perusteella palvelutoimintaa pyrittiin kehittämään. Tämä tutkimus- ja kehittämisprosessi on kuvattu mahdollisimman tarkasti opinnäytetyössä.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä tavoin nuorten palveluita voitaisiin Mukkulan kirjastossa lähteä kehittämään, ja millaisilla tavoilla nuoret voitaisiin tavoittaa ja osallistaa Mukkulan kirjaston palveluita kehittäessä. Kysymyksiin pyrittiin vastaamaan palvelumuotoilussa yleisesti käytetyillä tutkimusmenetelmillä, joita olivat benchmarking, haastattelut, havainnointi sekä näiden perusteella luodut palvelumuotoilussa yleisesti käytetyt analyysit ja materiaalit. Analyysiin ja muihin tutkimuksessa tuotettuihin aineistoihin on pyritty koostamaan vain tutkimuskysymysten kannalta olennainen tieto. Tuplatimanttimalli ohjasi prosessia, ja opinnäytetyössä päästiin prosessin kehittämisvaiheeseen. Testausvaiheeseen asti projekti ei ehtinyt edetä.

Prosessi on kuvattu ja dokumentoitu opinnäytetyössä alusta asti mahdollisimman tarkkaan, ja sen arviointi on tapahtunut itsearviointina sekä keräämällä kommentteja ja palautetta projektiin osallistuneilta. Opinnäytetyön rajaus on sovitettu myös aikatauluun siten, että kussakin työvaiheessa on jäänyt aikaa pohdinnalle ja arvioinnille.

Projektin aikana kehitetyissä ideoissa on pyritty vastaamaan tilaajan asettamiin toiveisiin sekä opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Työpajassa määritellyt tavoitteet ja ideat ovat alojensa ammattilaisten kanssa yhteistyössä kehitettyjä ratkaisuja, jotka perustuvat ammatilliseen kokemukseen ja näkemykseen. Nämä myös vastaavat projektin suunnitteluohjureihin, jotka määriteltiin tutkimusaineiston pohjalta.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kirjastojen rooli kansalaistaitojen ja elinikäisen oppimisen sekä yhteiskunnallisen osallistumisen ja vuoropuhelun mahdollistajana on läsnä jokaisessa yksilön elämänvaiheessa. Kirjasto tarjoaa muun muassa näihin tilat ja palvelut jokaiselle kansalaiselle. Palveluita jokainen kirjasto kehittää ja tarjoaa kukin omien resurssiensa puitteissa.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymykseen *miten nuorten palveluita Mukkulan lähikirjastossa voitaisiin kehittää*, vastataan tutkimustulosten pohjalta luotujen koontien avulla ja ne kiteytyvät suunnitteluohjureissa: lisäämällä yhteistyötä Mukkulan kirjaston ja nuorisopalveluiden välillä, kirjaston palveluista viestimisen tehostamisella sekä järjestämällä tapahtumia nuorille. Alakysymykseen *(millaisilla tavoilla nuoret voitaisiin tavoittaa ja osallistaa Mukkulan lähikirjaston palveluita kehittäessä)* vastaa työpajassa luodut tavoitteet ja ratkaisuideat, joita olivat muun muassa livelähetykset ja -tapahtumat sosiaalisen median kanavilla, kirjastolaisten järjestämät tapahtumat Nuokulla sekä nuorten ottaminen mukaan kirjaston tilojen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lähikirjaston identiteetti – mielikuva kirjastosta – muovautuu muun muassa sen mukaan millainen on alue, jolla kirjasto sijaitsee. Identiteetin kehitykseen vaikuttaa sekä asiakaskunta ja mielipiteet että kirjaston oma toiminta ja aktiivisuus. Vuoropuhelu kirjaston ja asiakkaiden kesken mahdollistaa sen, että palvelut kohtaavat mahdollisimman hyvin tarpeen.

Nuorten kanssa työskentelyssä korostuvat kohtaamisen ja ymmärtämisen taito. Nuorille saattaa vaikuttaa riittävän, että kirjastossa on tiloja ajanviettoon. Mutta nuoret myös haluavat kokea olevansa huomioituja. Palvelumuotoilun työkaluilla voidaan kehittää palveluita, mutta se tapahtuu hankkimalla ensin käyttäjäymmärrystä. Opinnäytetyön kuvaamassa projektissa kenties merkittävämpi lopputulos kuin se, millaisia palveluita ja toimintatapoja päätettiin lähteä kokeilemaan, oli saadun uuden käyttäjäymmärryksen lisäksi se, että uutta verkostoitumista ja tavoitteellista toimintaa kahden alueen tärkeän toimijan välillä saatiin alulle.



## 9 POHDINTA

Maailma opinnäytetyötä aloittaessa helmikuussa 2020 oli monin tavoin erilainen, kuin lokakuussa tätä pohdintaa kirjoittaessa. Työn toteutuksen kannalta pandemia sulkuineen ja muine rajoituksineen tuntui jokseenkin lamaannuttavalta. Työkalut ja mahdollisuudet olivat rajalliset. Esimerkiksi työpajojen järjestäminen nuorille olisi ollut resurssien puitteissa liki mahdotonta, vaikka se olisi ollut tutkimuskysymyksiin vastaamisen kannalta tärkeää. Myös projektin vaiheista viestintä oli haastavaa, johtuen osin keväällä käsiin räjähtäneestä sähköisten kanavien ja sisällön määrästä. Poissaolot töistä, etätyösuositus ja koontumisrajoitukset loivat myös oman haasteensa.

Uusia ideoita ja toimintatapoja alettiin kuitenkin ottaa toteutukseen, ja niitä tuli testauksen jälkeen myös arvioida ja kehittää. Projektin ajankohta ei välttämättä ole otollinen uusien toimintatapojen kiinnittämiseksi, ja työssä päätetyt yhteistyökuviot voivat kariutua helposti, mikäli uusia rajoituksia tulee alueella voimaan. Kehittämisprojekti joka tapauksessa jatkuu, sillä palvelukokonaisuudessa on vielä tarkasteltavaa esimerkiksi sisäisten toimintojen ja tilojen osalta.

Olin aluksi melko skeptinen koko projektista, sillä minulla ei ollut mitään siteitä Mukkulan alueeseen eikä nuorisotyö erityisemmin kiinnostanut. Mutta mitä enemmän tein taustatutkimusta, sitä enemmän aloin pohtia nuorten arkea ja sitä, millaista on olla yläkoululainen ja vieläpä koronapandemian aikaan. Nuorisotyön merkitys – ja koko sitä tuottavan julkisen sektorin – sai ymmärtämään, miten hienon ja tärkeän asian äärellä sain opinnäytetyöni tehdä. Etenkin korona-aikana huoli nuorista on yhteiskunnallisessa keskustelussa nousnut ymmärrettävistä syistä esille, joten ajankohta projektin merkityksellisyyden kannalta oli niin ikään ”hyvä”.

Työ on puutteineen kaikkineen onnistunut tavoitteissaan melko hyvin siihen nähden, millä resursseilla ja missä olosuhteissa se on tehty. Projektista saa materiaalia ja työkaluja Mukkulan kirjaston nuorten palveluiden kehittämisen tueksi jatkossakin. Sekä kirjasto- että nuorisotyötä tehdään joka tapauksessa joka ikinen päivä, ja tämä projekti oli vain pisara siinä valtameressä.

## LÄHTEET

Ammattinetti: Nuorisotyö. WWW-dokumentti. Saatavilla: [http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/12/127\\_ammattiala](http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/12/127_ammattiala) [viitattu 18.9.2020].

Finto. 2015. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. KEKO – kestävän kehityksen ontologia - Osallistaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://finto.fi/keko/fi/page/p140> [viitattu 18.9.2020].

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 11.9.2020].

Lahti.fi - Nuorisopalvelut. 2020. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.lahti.fi/kasvatus-ja-koulutus/nuorisopalvelut> [viitattu 18.9.2020].

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

Lastu-Finna. 2020a. Tietoa Lastu-kirjastoista. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://lastu.finna.fi/Content/about> [viitattu 18.9.2020].

Lastu-Finna. 2020b. Kärpäsen ja Mukkulan omatoimikirjastot aukeavat 1.7.2020. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://lastu.finna.fi/FeedContent/ajankohtaista/https%253A%252F%252Flastu-finna.lahti.fi%252F%253Fp%253D9522> [viitattu 18.9.2020].

Lehtinen, E. Tuloksia omatoimikirjastojen asiakastutkimuksesta. 2020. WWW-dokumentti. Asiointi omatoimikirjastossa. Saatavilla: <https://akeuutiset.wordpress.com/2020/01/03/tuloksia-omatoimikirjastojen-asiakastutkimuksesta/> [viitattu 18.9.2020].

Miettinen S. 2014. Johdanto – nyt on muotoiluajattelun aika. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Muotoiluajattelu. Tampere: Teknologiainfo, Teknova Oy. 9-16.

Mukkulan kirjasto. 2014. Päijät-Häme-wiki. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://www.paijat-hamewiki.fi/wiki/Mukkulan\\_kirjasto](http://www.paijat-hamewiki.fi/wiki/Mukkulan_kirjasto) [viitattu 2.9.2020].

Nuorisolaki 1285/2016.

Nuorten palvelu ry. 2. p. 2016. Nuoret kirjastossa - Työntekijän opas. Verkkojulkaisu. Saatavilla: [https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas\\_esite\\_b5\\_2.painos\\_201](https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas_esite_b5_2.painos_201) [viitattu 9.9.2020].

Sanders, E. 2002. From User-Centered to Participatory Design Approaches. Teoksessa Frascara, J. (toim.) Design and the Social Sciences: Making Connections. Taylor & Francis Books Limited. E-kirja. Saatavilla: <https://kaakuri.finna.fi> [viitattu 25.9.2020].

Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. 2013. Espoon kaupunki. PDF-dokumentti. Saatavilla: [https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd](https://www3.uef.fi/documents/10975/1474731/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf/c08f8051-8400-4da7-ad7e-692ff4cd0acd) [viitattu 18.9.2020].

Stickdorn, M. & Scheider, J. 2012. What is Service Design? Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. (toim.) This is Service Design Thinking : Basics-Tools-Cases. Amsterdam: BIS Publishers. E-kirja. Saatavilla: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/xamk-ebooks/detail.action?docID=2095550> [viitattu 18.9.2020]. 21-46.

Strömmer, P. Vertailukehittäminen: virtuaalikypärä nimeltä benchmarking. 2005. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. (toim.) Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Arviointiraportteja 2/2005. Helsinki: Stakes, FinSoc. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77163/vertaismenetelmat.pdf?sequence=1> [viitattu 18.9.2020].

Suomen kirjastoseura. 2014. Mediakasvatus yleisissä kirjastoissa: suosituksia ja suuntaviivoja. PDF-dokumentti. Saatavilla: [https://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus\\_koko%20julkaisu%20netiss%2024%20202014.pdf](https://suomenkirjastoseura.fi/files/Mediakasvatus/mediakasvatus_koko%20julkaisu%20netiss%2024%20202014.pdf) [viitattu 18.9.2020].

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Lahti 2019.

WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tilastot.kirjastot.fi/?orgs=137&years=2018%2C2019&stats=1%2C100%2C101%2C104%2C107%2C109%2C110%2C115#results> [viitattu 18.9.2020].

THL. 2020. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet.

WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet> [viitattu 18.9.2020].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja: 20 työkalua. Hämeenlinna: Talentum. E-kirja. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi> [viitattu 4.10.2020].

YKN. 2016. Kansalaisen kirjasto. Olennainen osa suomalaista osaamista.

Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf> [viitattu 18.9.2020].

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Sidosryhmäkartta. Vaalio. 2020.

Kuva 2. Lähikirjaston kautta kaikki kirjastot ovat tavoitettavissa. Vaalio. 2020.

Kuva 3. Kirjaston sisääntuloaula. Vaalio. 2020.

Kuva 4. Omatoimiaikana sisään pääsee käyttämällä ulko-ovella sijaitsevaa päätelaitetta. Vaalio. 2020.

Kuva 5. Käyttäjäymmärryksen keruun tasot ja menetelmät. Vaalio. 2020.

Kuva 6. Käsitekartta. Vaalio. 2020.

Kuva 7. Tutkimuksen viitekehys. Vaalio. 2020.

Kuva 8. Projektisuunnitelma. Vaalio. 2020. Vaalio.

Kuva 9. Tuplatimanttiprosessimalli. Vaalio. 2020.

Kuva 10. Julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa nuoret voidaan jakaa karkeasti neljään ryhmään. Nuorten palvelu ry. 2016. Nuoret kirjastossa - Työntekijän opas. Verkkojulkaisu. Saatavilla: [https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas\\_esite\\_b5\\_2.painos\\_201](https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas_esite_b5_2.painos_201) [viitattu 9.9.2020]

Kuva 11. Käyttäjäryhmät nelikentässä. Vaalio. 2020.

Kuva 12. SWOT-analyysi kirjastolaisten haastattelujen tuloksista. Vaalio. 2020.

Kuva 13. Yläkoululaisten kokemukset ja mielikuvat visualisoituna. Vaalio. 2020.

Kuva 14. Työpajan runko ja keskustelun sisältö kirjattiin post-it-lapuille. Vaalio. 2020.

## Benchmark / nuorten kirjasto -hankkeet

1/2

| MIKÄ  | MITÄ JA MITEN   | MIKSI  | PÄÄTELMÄT  | MATSKUT  |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>Tilaa nuorille!</b><br/> <b>Nuorten osallistaminen kirjaston asiakastilojen kehittämiseen</b><br/>           Heli muhonen</p>                     | <p>Teemahaastattelu, joka toteutettiin neljänä ryhmähaastatteluna 7. luokkalaisille nuorille. Haastattelujen ohessa suoritettiin muutamia työpajamaisia tehtäviä, jotka rikastuttivat haastatteluaineistoa</p>  | <p>Vuoden 2017 alussa uudistuneen kirjastolain mukaan yksi yleisen kirjaston tehtävistä on tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Nuorisolaki edellyttää puolestaan julkisia toimijoita panostamaan nuorten kuulemiseen heitä koskevien palvelujen kehittämisessä.</p>   | <p>Tutkimuksen perusteella nuoret arvostavat eniten kirjastotilaa, jossa on hyvä energia ja rento tunnelma. Tilassa tulisi olla jännittäviä yksityiskohtia, pehmeitä ja muokattavia kalusteita sekä riittävästi ajanmukaista teknologiaa. Nuoret esittivät runsaasti toiveita myös rauhallisesta tilasta. Tämän tutkimuksen perusteella nuoret kaipaavatkin sekä aktiivista että rauhallista tilaa, joihin molempiin he liittivät ajatuksen muiden nuorten parissa olemisesta.</p>   | <p><a href="https://trepotuni.fi/handle/10024/102279">https://trepotuni.fi/handle/10024/102279</a></p>   |
| <p><b>”Enemmän kaikkea!”</b><br/> <b>– 13–19-Vuotiaille kuopiolaisille nuorille suunnatun Asiakaskyselyn tuloksia</b><br/>           Selene keränen</p> | <p>Kehittämistyön pohjana käytetään nuorille suunnattua asiakaskyselyä ja sillä kerättyjä mielipiteitä ja toiveita nuortenkirjastopalveluiden parantamiseksi.</p>   | <p>Tavoitteena on kerätä nuorilta palautetta kirjastopalveluista jatkossa tapahtuvan palveluiden kehittämisen tueksi ja osallistaa nuoria kehittämistyöhön.(...) Nuorille suunnatut kirjastopalvelut ja päämääränä niiden asiakaslähtöinen kehittäminen nuorten mielipiteitä ja toiveita hyödyntäen. Samalla pyritään toteuttamaan lakisääteistä velvollisuutta nuorten kuulemiseen ja osallistumisen mahdollistamiseen.</p>   | <p>Nuoret kaipaavat omaa tilaa, lukurauhaa, kokoontumispaikkoja ja pehmeitä istuimia, joissa on mukava viettää aikaa ystävien kanssa. Tapahtumat kirjastossa järjestettävä nuorten toiveita kuunnellen, muuten kiinnostus kehoa. Paljon mukana toiveita, joihin ei resurssit kirjastolla riitä. Hankerahalla saisi resursseja, mutta hankkeiden päätyttyä päättyy hanketyökin. Toteutettu kysely oli pitkä ja puiseva.</p>   | <p><a href="https://www.theseus.fi/handle/10024/85083">https://www.theseus.fi/handle/10024/85083</a></p>   |
| <p><b>Kirjasto treenaa nuoria –hanke</b><br/>           Helsingin kaupunginkirjasto &amp; demos helsinki</p>  | <p>Verkkokysely, havainnointi ja ryhmähaastattelut sekä työpajat. Kyselyn, haastattelujen ja havainnoinnin pohjalta tunnistettiin nuorten kirjaston käytön tapoja ja laadittiin nuorten asiakasprofiilit. Työpajoissa puolestaan keskityttiin ideoimaan kirjaston palveluita.</p> | <p>Kirjasto treenaa nuoria -hanke pyrki vastaamaan kysymyksen, mikä on kirjaston tehtävä nuorisotakuun toteuttamisessa. Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi ry on painottanut, että nuorisotakuussa kyse on ennen kaikkea asenteesta: tavoitteena on huomioida nuoret ja heidän tarpeensa toiminnassa ja palveluiden järjestämisessä. Kirjastossa tämä tarkoitti mm. sitä, että nuoret otettiin tasavertoisina kumppaneina kehittämään palveluita ja tulevaisuuden kirjasto.</p> | <p>Nuoret kokivat kirjaston palvelukulttuurin usein negatiivisena. Nuorten mukaan työntekijät eivät ota aktiivista kontaktia asiakkaisiin. Mielikuvan uudistamisen ja kirkastamisen voisi helposti nähdä pelkästään markkinointityönä, mutta nuoret liittivät tämän kokonaisvaltaiseen kirjastokokemukseen. Nuoret ideoivat kirjastolle palveluparannuksia, joiden joukosta nousi kolme yleisintä teemaa: 1) kirjasto etä-opona ja elämän tukikohtana, 2) kirjasto kaupunkitoimistona sekä 3) kirjasto luovana tilana. Hyvä, napakka kyselytutkimus tässä projektissa.</p> | <p><a href="https://www.oodihelsinki.fi/nuoret-halua-vat-rohkeaman-kirjaston/">https://www.oodihelsinki.fi/nuoret-halua-vat-rohkeaman-kirjaston/</a></p> |

## Benchmark / nuorten kirjasto -hankkeet

2/2

| MIKÄ   | MITÄ JA MITEN   | MIKSI   | PÄATELMÄT  | MATSKUT  |
|--|---|---|--|--|
| <p><b>Hanke lopetti nuorten häiriökäyttämisen kirjastossa</b><br/>Tuusulan kirjasto</p>              | <p>Hankerahan avulla haluttiin saada positiivisen kautta nuoret käyttämään kirjaston palveluita. Ideariihen (ja kyselyn) aikaansaannoksena nuorilla on joka perjantai kolmen tunnin ajan käytössään nuorten oma tila, Einari.</p> | <p>– Ongelmana oli, ettei keskustan alueella ollut nuorisolle tilaa, paikkaa eikä tekemistä tarjolla. Kirjastolla se näkyi häiriöinä ja jopa vastakkainasetteluina henkilökunnan kanssa, Kuhmonen kertoo.<br/>– Tavoitteena oli luoda hyvässä hengessä yhdessä nuorten kanssa tekemistä kirjastolle erilaisten nuorten tapahtumien ja toiminnan kautta.</p>   | <p>Nuorten häiriökäyttäytyminen on Kuhmosen mukaan loppunut.<br/>– Nuortenosastolla vietetään aikaa, luetaan ja pelataan lautapelejä, tehdään läksyjä, opiskellaan ja odotetaan bussia. Nuortenosastolta löytyy muutamia pöytiä ja tuoleja, mutta paikkaa, jossa nuoret voisivat viettää mukavasti aikaa, kirjastolta ei löydy.<br/>– Olisi hienoa, jos pystyisimme rakentamaan nuorille oman tilan, jossa olisi tilaa hengailuun ja pelaamiseen.</p>  | <p><a href="https://www.keski-uusimaa.fi/paikalliset/1571244">https://www.keski-uusimaa.fi/paikalliset/1571244</a></p> |
| <p><b>Kirjasto nuorille - Ohjattua toimintaa uudessa toimintaympäristössä</b><br/>Noora Marttila</p> | <p>Mikkelin pääkirjastolla alkoi nuorille suunnattu Kirjastoklubi, joka toimii kehittämissopinnäytteenä toiminnallisena osana. Suunnittelu ja toteutus tapahtuivat yhteistyössä ohjaajakaverini kanssa.</p>                       | <p>Opinnäytteeni tarkoituksena on selvittää, minkälaista tekemistä nuorille voidaan järjestää ja toisaalta millaisesta tekemisestä nuoret itse ovat kiinnostuneita kirjastossa. Opinnäytteeni kerrotaan hiukan jokaisesta Kirjastoklubi- kokoontumisesta, sekä mahdollisesti niistä saaduista kommentteista sekä tilanteista.<br/><br/>Palautetta kerättiin nuorilta palautekysymyksillä, jotka nuorten tuli poimia Kirjastoklubin Facebook-ryhmästä. Lisäksi palautetta kyseltiin muutamien muiden kertojen yhteydessä ja nuoret olivat varsin suoria palautteen kanssa kertojen sisällöstä.</p> | <p>Nuoret kokivat Kirjastoklubissa käymisen mukavaksi. Erityisesti tytöt arvostivat yhteishenkeä ja tiivistä porukkaa. Tällaiselle toiminnalle näyttäisi olevan kysyntää, kunhan nuoret saadaan siitä kiinnostumaan. Toiminta jatkui syksyllä 2013, jolloin mukaan tuli muutamia uusia nuoria.<br/><br/>Sosiaalinen kirjasto ei ole ainoastaan erilaisia tapahtumia. Siihen liittyy myös ajatus siitä, että asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon esimerkiksi kirjastojen tilojen remontoineissa ja uudistamissuunnitelmissa.</p> | <p><a href="https://www.theseus.fi/handle/10024/65749">https://www.theseus.fi/handle/10024/65749</a></p>               |
| <p><b>Kirjastoissa tehtävä nuorisotyö</b><br/>Elisa Korsoff</p>                                      | <p>Teemahaastattelut: 9 nuorisotyötä tekevää kirjastotyöntekijää ympäri Suomen, sekä yksi kirjaston nuorisotyöntekijä</p>   | <p>Tavoitteena on tuottaa tietoa ja ymmärrystä kirjastojen nuorisotyöstä. Kuin myös edistää kirjasto- ja nuorisoalojen vuoropuhelua ja yhteistyön kehittämistä sekä tuoda mukaan uusia näkökulmia toimintaan.</p>   | <p>Kirjastojen kannattaa tehdä nuorisotyötä yhteistyönä. Seuraaviin asioihin tulisi kiinnittää huomiota: ongelmakohtien ratkaisujen etsiminen, kirjaston rooliin mahdollisena nuorisotyön tukijana ja paikkaajana, kolmannen työn toteutumiseen, nuorten tasa-arvoiseen kohteluun sekä nuoriin liittyviin koulutustarpeisiin vastaamiseen. Osin tosi mielenkiintoinen oppari sisällöltään!</p>   | <p><a href="https://www.theseus.fi/handle/10024/141405">https://www.theseus.fi/handle/10024/141405</a></p>             |



## Käyttäjäprofiilit



### Lainaja-Lalli

Käy lainaamassa viikonlopuksi leffan yhdessä läheisen kanssa katsottavaksi. Ja ehkä samalla uusinman Soturikissat-kirjan itselleen.

Tottunut kirjastonkäyttäjä. Vähän lukutoukka.

Käy kirjastossa pari kertaa kuukaudessa.



### Hengailija-Henu

Kirjasto on paikka, jossa on kiva viettää aikaa kavereiden kanssa koulun jälkeen.

Ei ole aktiivinen aineiston lainaaja, mutta kirjaston tilat ovat sosiaalisesti tärkeä ympäristö.

Käy kirjastossa taannehtivasti, sillä liikkuu muun porukan mukana.



### Äikäntehtävä-Älli

Käy kirjastossa kouluryhmän mukana. Kirjastokortti on mukana, koska äikän maikka muistutti ottamaan, mutta pin-koodi on unohtunut. Lainaa kirjan koulutehtävää varten.

Ei aktiivinen käyttäjä. Kirjasto tuttu lähinnä koulun kautta.

Saattaa joskus käydä kirjastossa myös hengailiessa, jos kaveritkin käyvät.



### Läksy-Lefa

Kirjasto on paikka, jossa Lefa toivoo voivansa keskittyä koulun jälkeen tekemään läksyt kyytiä kotiin odotellessa.

Lainaa myös silloin tällöin kirjoja, mutta ei ole täysin tietoinen siitä mitä kaikkea kirjasto tarjoaa. Käyttäisi kirjastoa enemmän, jos saisi enemmän tietoa palveluista.



## Käyttäjien palvelupolut

### Nykyinen palvelupolku



#### Lainaja-Lalli

On käynyt kirjastossa perheen kanssa pienestä pitäen.

Haluaa kirjastosta itselleen jotain luettavaa, mutta myös elokuvia joita katsotaan yhdessä perheen kanssa.

#### Kontaktipiste 1: Kirjastoon saapuminen

Saapuu kirjastolle ja moikkaa virkailijaa jos palveluaika, palauttaa vanhat lainat automaattiin ja menee suoraan tutuille aineistohyllyille. Ei käytä aineistohakua, vaan katsoo mitä lainattavaa on paikalla.

#### 2: Asiointi ja tarpeen täyttäminen

Selailtuaan hyllyjä löytää lainattavaa. Olisi kuitenkin halunnut lainata myös uusimman X-Men-leffan, mutta sitä ei ollut paikalla. Tekee siihen myöhemmin varauksen verkossa.

#### 3: Tiloista lähteminen

Käyttää lainausautomaattia, koska omatoimialka. Äiti ei muista omaa pin-koodiaan, joten lainaa myös äidin dvd:t omalle kortilleen.

#### 4: Käynnin jälkeen

On perjantai, ja kotimatalla haetaan vielä perhepitsa ja karkkia. Viikonloppuumaisin on kiva lukea suosikkigenreä. Pitää muistaa myös tehdä se varaus myös uusimpaan X-Meniin netin kautta!



### Mahdollinen palvelupolku



#### Lainaja-Lalli

On käynyt kirjastossa perheen kanssa pienestä pitäen.

Haluaa kirjastosta itselleen jotain luettavaa, mutta myös elokuvia joita katsotaan yhdessä perheen kanssa.

1:

2:

3:

4:

Kontaktit:

Kehitysideoita:

## Käyttäjien palvelupolut

### Nykyinen palvelupolku



#### Hengailija-Henu

Kirjasto on paikka, jossa on kiva viettää aikaa kavereiden kanssa koulun jälkeen. Ei ole aktiivinen aineiston lainaaja.

Käy kirjastossa taannehtivasti, sillä liikkuu muun porukan mukana.

#### Kontaktipiste 1: Kirjastoon saapuminen

Tulee kirjastolle kaverinsa Niffen kanssa. Heittäytyvät vapaalle sohvalle tai käytävälle löhömoodiin.

#### 2: Asiointi ja tarpeen täyttäminen

Kännykän räpläyksen MM-kiipailut alkaa. Kaverielta kysellään missä mennään. Osa käy kirjastolla heitä moikkaamassa ja kuluttamassa aikaa.

#### 3: Tiloista lähteminen

Niffe sanoo, että Nuokku avautuu pian ja siellä pääsee pelaamaan biljardia ja Muikkukin on kuulemma menossa. Joo, sinne!

#### 4: Käynnin jälkeen

Nuokulla kikkailu jatkuu, kunnes kotiintuloaika on jo mennyt – aika kuluu nopeasti kun on hauskaa.

Kontaktit:

Tilat

Känny  
Kaverit

Kaverit

Nuokku

### Mahdollinen palvelupolku



#### Hengailija-Henu

Kirjasto on paikka, jossa on kiva viettää aikaa kavereiden kanssa koulun jälkeen. Ei ole aktiivinen aineiston lainaaja.

Käy kirjastossa taannehtivasti, sillä liikkuu muun porukan mukana.

1:

2:

3:

4:

Kontaktit:

Kehitysideoita:

## Käyttäjien palvelupolut

### Nykyinen palvelupolku



#### Äikätehtävä-Älli

Käy kirjastossa kouluryhmän mukana. Lainaa kirjaa koulutehtävää varten. Ei aktiivinen käyttäjä. Kirjasto tuttu lähinnä koulun kautta.

Saattaa joskus käydä kirjastossa myös hengailemassa, jos kaveritkin käyvät.

#### Kontaktipiste 1: Kirjastoon saapuminen

Kirjastolla tullaan aikän maikan kanssa kesken koulupäivän. Älli on päättänyt lukea Viiden Meren Kansan, koska tykkää historiaan liittyvistä jutuista.

#### 2: Asiointi ja tarpeen täyttäminen

Kännykällä voi katsoa missä hyllyssä kirja sijaitsee. Ällin pitää tehdä siihen varaus, mutta kirjastokortin PIN on unohtunut ja se pitää asettaa uudestaan. Henkilökunta auttaa Älliä.

#### 3: Tiloista lähteminen

Älli ei saanut vielä haluamaansa kirjaa, mutta se ei haittaa sillä kirjasto on koulun yhteydessä, ja hän voi käydä hakemassa varauksen sieltä helposti. Aikän tunti loppuu ja välitunti kutsuu.

#### 4: Käynnin jälkeen

Välitunnilla Älli muistaa, että on illalla menossa porukoitten kanssa Lahden keskustaan, jossa pääkirjastolla kirja olisi paikalla. Älli päättää käydä katsomassa. Kaupunginkirjastolla henkilökunta neuvoo Älliä kirjan löytämisessä.



### Mahdollinen palvelupolku



#### Äikätehtävä-Älli

Käy kirjastossa kouluryhmän mukana. Lainaa kirjaa koulutehtävää varten. Ei aktiivinen käyttäjä. Kirjasto tuttu lähinnä koulun kautta.

Saattaa joskus käydä kirjastossa myös hengailemassa, jos kaveritkin käyvät.

1:

2:

3:

4:



Kehitysideoita:

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

## Käyttäjien palvelupolut

### Nykyinen palvelupolku



#### Läksy-Lefa

Kirjasto on paikka, jossa Lefa toivoo voivansa keskittyä koulun jälkeen tekemään läksyt kyytiä kotiin odotellessa.

Lainaa myös silloin tällöin kirjoja, mutta ei ole täysin tietoinen siitä mitä kaikkea kirjasto tarjoaa.

#### Kontaktipiste 1: Kirjastoon saapuminen

Koulupäivä on ohi, ja Lefa läiskii kirjastolle. Lefan äiti tulee hakemaan vasta tunnin päästä. Pikkusisko pääsee koulusta puolen tunnin päästä, ja tulee sitten myös kirjastolle. Vapaa työskentelypiste löytyy tutusta nurkkauksesta.

#### 2: Asiointi ja tarpeen täyttäminen

Hyllyn toiselle puolelle saapuu muutaman hengen porukka kolmosia. Alakoululaiset aloittavat äänekkään kikkailun. Lefa pistää luurit korville, mutta kolmosten äänet tulevat silti läpi ja häiritsevät keskittymistä.

#### 3: Tiloista lähteminen

Läksyjen teosta ei oikein tullut mitään, mutta sisikon saavuttua aika kului mukavasti kokoelmaa tutkiessa. Onkohan täällä tietokonepelejä?

Äiti saapuu, ja sitten mennään.

#### 4: Käynnin jälkeen

Jälkeenpäin Lefa kuulee kaverilta, että kirjastolla on myös Nintendopelejä. Täytyy muistaa käydä joskus tutkimassa. Läksyt Lefa tekee suosiolla jatkossa mieluummin kotona.



### Mahdollinen palvelupolku



#### Läksy-Lefa

Kirjasto on paikka, jossa Lefa toivoo voivansa keskittyä koulun jälkeen tekemään läksyt kyytiä kotiin odotellessa.

Lainaa myös silloin tällöin kirjoja, mutta ei ole täysin tietoinen siitä mitä kaikkea kirjasto tarjoaa.

1:

2:

3:

4:



Kehitysideoita:

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|



| Kysymys   | Tavoite  |
|---|--|
| Kuinka kauan olet työskennellyt Mukkulan kirjastolla?   | Kokemus kohteesta ajallisesti  |
| Kuinka monena päivänä viikossa olet Mukkulan kirjastolla?   | Tuttuus kirjaston kanssa   |
| Pitäisikö Mukkulassa olla vuoroja useammin tai harvemmin Mukkulassa? Miksi?   | Henkilökohtainen mieltymys   |
| Millaisena näet Mukkulan kirjaston roolin alueella? Ketä se palvelee, millaisia sosiaalisia vaikutuksia on esim?                            | Syvempi näkemys, jossa kirjaston tehtävien lisäksi peilautuu omat mielenkiinnon kohteet ja arvot |
| Mitä nuoret havaintojesi ja kokemuksesi mukaan tekevät kirjastolla?   | Havainnoinnin tuloksia   |
| Oletko tuottanut nuorille tapahtumia (myös muualla kuin Mukkulassa), tai oletko ollut mukana järjestämässä? millaisia kokemuksia niistä on? | Yleinen kiinnostus ja käsitys nuorten tapahtumista   |
| Haluaisitko tuottaa nuorille tapahtumia?  | Kartoitetaan, riittääkö kirjaston omasta henkilöstöstä tekijöitä mahdollisille tapahtumille      |
| Millaisia kokemuksia sulla on Mukkulan (noin) yläkoululaisista kävijöistä? Miksi?   | Mielikuvat ja kokemukset   |
| Ovatko aiheuttaneet häiriötä?   | Tavoitteena ymmärtää kynnys, mikä koetaan häiriöksi  |
| Miten Mukkulassa toimitaan esim. nuorten aiheuttaessa häiriötä?   | Toimintatapojen selkeys; tekevätkö kaikki samoin vai onko erilaisia käsityksiä                   |
| Mitkä on Mukkulan parhaat puolet?   | Mielikuva  |
| Entä huonoimmat?  |  |

## Mielikuvat ja kokemukset

### Mukkula on

- vahvojen kontrastien paikka
- mainettaan parempi
- rouhea “mikrokaupunki”

### Mukkulan kirjasto

- koetaan tärkeäksi alueensa palveluksi
- potentiaali ja arvo tiedostettu

### Nuoret

- suhtautuminen nuoriin positiivista
- halu tuottaa palveluita ja tapahtumia nuorille... mutta mihin riittää aika, laitteet ja välineet?

## Nuorisopalveluiden työntekijöiden haastattelun runko ja tavoitteet

| sähköpostihaastattelu                                 |  |  |
|---|--|--|
| kysymys   |  | tavoite  |
| 1   | Miten näet Mukkulan alueen palvelevan nuorten tarpeita? Mikä toimii, mikä ei, mitä puuttuu jne?  | Saada tietoa Nuokun sidosryhmistä ja mielipiteitä palveluverkoston riittävydestä   |
| 2   | Millaisia kommentteja olet kuullut yläkoululaisilta liittyen Mukkulan alueen palveluihin?  | Kokemus ja arvio saaduista kommenteista  |
| 3   | Tavoitatteko Mukkulan yläkoululaisia myös somen kautta? Mitä kanavia Nupalla on käytössä?  | Viestintäkanavat   |
| 4   | Onko Mukkulassa omaa nuorisofoorumi-tyyppistä toimintaa, jossa nuoret voivat esim. tuoda kehitysehdotuksia alueen toimijoille ja kaupungille?                                    | Alueen nuorten osallistamisen ja vaikuttamisen keinot                              |
| 5   | Millaista yhteistyötä teette Mukkulan kirjaston kanssa nyt? Voisiko yhteistyötä kehittää? Tuleeko mieleen millä tavalla?   | Kokemus, näkemys ja tavoitteet yhteistyölle  |
| <b>avoin teemahaastattelu -- aiheet ja kysymykset</b> |  |  |
|   | Minkälaisia kokemuksia on palvelun suunnitteluun osallistamisesta?   | kokemukset ja käytäntö   |
|   | Miten teillä osallistetaan, mitä työkaluja käytössä?   |  |
|   | Mikä teidän mielestä on tärkeintä nuorten kohtaamisessa?   | asenteet, arvot, käytännön kokemus   |
|   | Haluaisiin että projektista jäisi pysyvää & toistuvaa — miten  | idean nyhtäminen   |
|   | Kiinnostava kommentti vartijan kutumisesta. Kirjastolla oli ollut jotain ilkeävaltaa, ja lähispomot asiasta mainitsivat. Nuoret yläkoululaiset tuntuivat aiheuttavan päänvaivaa. | arvio toiminnan tuloksista   |
|   | Yhteistyö kirjaston kanssa Onko kokemusta vastaavista muiden organisaatioiden kanssa?  | sidosryhmät ja käytännöt   |
|   | Työvuorojen haasteet — miten nupalle parhaiten sopisi?   | resurssit  |
|   | Teams-kanava? Joku matalan kynnyksen viestintäkanava?  | sisäinen viestintä kirjaston kanssa  |
|   | Some-yhteistyö? Bookstagram tai jotain? Discordissa jotain?  | Viestintäkanavat   |
|   | Myös kysely kaikille alueen nuorten esim. 15-29 vee kirjastonkäytöstä voisi olla paikallaan. Jos vois jakaa kanavilla?   |  |
|   | Xamk tki hanke — nuorten lähiöosallisuus?  | liittyy EU-rahoitettuun lähiöhankeeseen, joka starttailee alueella LAB:in vetämänä |
|   | Mikä on parasta nuorisotyössä?   | arvot ja fiilistelyt   |

| kysymys   | tavoite                      |
|---|------------------------------|
| Käytkö kirjastossa Mukkulassa tai muualla?                  | käyttö, missä                |
| Kuinka usein?   | kuinka usein                 |
| Ootko käynyt viim. Kahden viikon aikana? Kahden kkn?        | profiilia                    |
| Mikä toi sinut kirjastoon?                                  | motiivit                     |
| Käytkö tekemässä koulujuttuja kirjastolla?                  | motiivit                     |
| Käytkö kirjastossa tapaamassa kavereita?                    | motiivit                     |
| Mikä sai sinut hyvälle tai huonolle tuulelle kirjastossa?   | mielikuva, kokemukset        |
| Millainen yleisfiilis on kirjastosta?                       | mielikuva, kokemukset        |
| Mitä haluaisit voida tehdä kirjastossa?                     | toiveet, tarpeet, kysymykset |
| Kenen kanssa haluaisit tehdä ed. asian/asioita kirjastossa? | yhteisö, kenen kaa           |



## Toiveita

### Tapahtumat

- Toivottiin kilpailuja,  
- mainittiin mm. tietovi-  
sat joita voisi olla myös  
yläasteikäisille

### Laitteet

- Olisiko mahdollista  
saada Pleikkari kir-  
jastoon?

### Aineisto

- Kysyttiin esim,  
Nintendo- ja  
PC-peleistä. Myös  
DVD-elokuvia toivot-  
tiin. (Lainattavasta  
aineistosta tiedottami-  
nen: mitä kaikkea on  
saatavilla.)

### Tilat

- Hengailutila nuorille,  
jossa voi pitää vähän ääntä
- Rauhallista tilaa esim. läksyjen  
tekoon
- Pöytiä ja penkkejä
- Paikka jossa syödä
- Pystyisikö kaupunginkirjaston  
pelihuonetta varata Mukkulan  
kirjaston kautta?

