

Hankkeen loppuraportti: Kehitä kirjastoa – Pohjois-Suomen virtuaalinen osallistamisalusta asiakkaille

19.8.2022

Sisällys

1.	Tiivistelmä	2
2.	Hankkeen vaikutusten arviointi	2
2.1.	Hankkeen tuotokset.....	2
2.1.1.	<i>Aikaansaadut muutokset ja palvelut</i>	2
2.1.2.	<i>Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit</i>	3
2.2.	Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa.....	3
2.3.	Laajemmat vaikutukset..... Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
3.	Hankkeen toteutuksen arviointi	4
3.1.	Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset	4
3.2.	Ohjaus ja riskien hallinta	5
3.3.	Sidosryhmät/yhteistyökumppanit	6
4.	Viestintä ja koulutus	6
5.	Dokumentaatio	7
6.	Toteutuneet kustannukset	7
7.	Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa	7
8.	Jatkotoimet	8

1. Tiivistelmä

Hankkeen tavoitteena oli luoda palvelumuotoilun keinoin Pohjois-Suomen kirjastoihin yhteinen virtuaalinen palvelukonsepti, joka mahdollistaa asiakkaiden osallistamisen digitaalisesti ja joka on liitettävissä kirjastojen jo olemassa oleviin verkkopalveluihin. Hankkeen tavoitteena oli myös kartoittaa vaikuttavuuden kannalta parhaiten toimivat tavat asiakkaiden osallistamiseen.

Hankkeen alkukartoitusvaiheessa Rovaniemen ja Oulun kaupunginkirjastojen asiakkaille järjestettiin Kehitä kirjastoa -asiakaskysely, joka toteutettiin monikanavaisesti. Kysely toteutettiin suullisesti paikan päällä molemmissa kirjastoissa sekä digitaalisesti jakamalla kyselyä kirjastojen kotisivujen, verkkokirjaston ja somekanavien kautta. Kyselyssä kartoitettiin, kuinka asiakkaat mieluiten antavat palautetta ja osallistuvat kirjaston palvelujen kehittämiseen.

Asiakkaiden toiveiden ja palautteen pohjalta suunniteltiin uusi verkkosivu ”Kehitä kirjastoa” verkkokirjasto Finnaan. Sivua pilotoitiin Oulussa kesällä 2022. Sivua testattiin eri käyttäjäryhmillä ja Outi Finnan verkkokirjaston asiakkailta, ja saadun palautteen kautta muokattiin pysyvä sivu Outi Finna -verkkokirjastoon. Seuraavassa vaiheessa sivu rakennetaan ohjeiden mukaan Lapin Finnaan syksyn 2022 aikana ja muihin Pohjois-Suomen Finna-verkkokirjastoihin vuoden 2023 aikana.

Kehitä kirjastoa -verkkosivu kokoaa asiakkaille alueen eri kirjastojen asiakaskyselyitä, tuo esille asiakkaiden osallistamiseen liittyviä uutisia ja Finnaan lähetettyä asiakaspalautetta. Sivulle linkitetään myös muita kuntien osallistamiseen liittyviä sivustoja. Jatkossa sivulle voidaan mahdollisesti lisätä palautetta myös muista kirjaston ja kunnan kanavista, esimerkiksi suullisen asiakaspalautteen kerättyjä poimintoja.

2. Hankkeen vaikutusten arviointi

2.1. Hankkeen tuotokset

2.1.1. Aikaansaadut muutokset ja palvelut

Hankkeen tuotoksena syntyi uusi, asiakkaita osallistava verkkosivu Pohjois-Suomen kirjastojen Finna-verkkokirjastoihin. Kehitä kirjastoa -sivu tuo esiin kunkin alueen kirjastojen asiakaskyselyitä ja niiden tuloksia, asiakkaita osallistavia tapahtumia sekä Finnan kautta annettua asiakaspalautetta sekä kirjastojen vastauksia palautteeseen.

Hankkeen aikana kokeiltiin erilaisia digitaalisia kyselytyökaluja asiakaspalautteen keräämiseen ja asiakkaiden osallistamiseen. Käytännössä helppokäyttöisimmät ja toimivimmat digitaaliset kyselytyökalut esiteltiin ja niiden käyttöön opastettiin Pohjois-Suomen kirjastojen henkilökuntaa Kehitä kirjastoa -työpajoissa lokakuussa 2022.

Rovaniemen kaupunginkirjasto otti käyttöönsä suullisen asiakaspalautteen keräämiseen tarkoitetun alustan, joka rakennettiin Oulun hyvien kokemusten ja olemassa olevan Wordpress-alustan mukaisesti. Nyt myös suullinen asiakaspalaute saadaan digitaaliseen muotoon ja mukaan palautteen analysointiin. Malli esiteltiin myös muille pohjoisen kirjastoille hankkeen työpajoissa.

Sivu suunniteltiin asiakkaiden toiveiden pohjalta yhteistyössä hankkeen työryhmän ja Oulun ja Rovaniemen kaupunginkirjastojen henkilökunnan kanssa. Molempien kirjastojen asiakkaille järjestettiin asiakaskysely 28.3.-13.3.2022, jossa vastausmahdollisuus tarjottiin sekä sähköisesti, että kirjastoissa paikan päällä paperiversiona tai suullisesti. Asiakkailta kysyttiin, kuinka he haluaisivat osallistua kirjaston palveluiden kehittämiseen sekä kuinka he mieluiten antaisivat asiakaspalautetta kirjastolle. Hanketyöntekijä myös piti molemmissa kaupunginkirjastoissa kyselystä. Vastausten (yhteensä 325 kappaletta) pohjalta hankkeen työryhmä, Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalvelutyöryhmä sekä Oulun Finna-sivuista vastaavat henkilöt suunnittelivat pilottiversiosta uudesta Kehitä kirjastoa -verkkosivusta. Asiakkaiden osallistamisen suunnittelussa käytettiin hyväksi myös palvelumuotoilijaa.

Pilottiversiosta kerättiin Zeffi-kyselyn kautta (upotettu pilottisivulle) palautetta asiakkailta. Kysely oli avoinna 21.6.-15.7.22 osoitteessa <https://outi.finna.fi/Content/kehitakirjastoa>. Kyselyn kautta saatiin vastauksia yhteensä 200 kappaletta. Lisäksi hanketyöntekijä keräsi standillä Rovaniemen kaupunginkirjastossa kommentteja ja kehitysehdotuksia pilottisivusta.

Kyselyn kautta saadun palautteen kautta sivusta muokattiin lopullinen versio yhdessä Oulun Finna-vastaavien kanssa ja luotiin ohjeet sivun rakentamiseen Pohjois-Suomen muihin Finna-verkkokirjastoihin. (Lappi, Kainet, Joki-kirjastot, Sotkamo).

Sivu avattiin Outi Finnaan 9.9.22. Lapin Finnaan sivu puolestaan avataan marraskuussa 2022. Ohjeistus sivujen rakentamiseen on jaettu Pohjoisen kirjastojen Teams-kanavalla; ohjeiden avulla myös muut Pohjois-Suomen kirjastot voivat rakentaa sivun omiin Finna-verkkokirjastoihinsa vuoden 2023 aikana.

2.1.2. Hankkeessa tehdyt sopimukset ja lisenssit

Hankkeen asiakaskyselyiden ja henkilökunnan osallistamisen kautta saadun palautteen ja toiveiden pohjalta virtuaalialustaksi ei päätetty valita erillistä sovellusta tai ulkopuolisen tahon ylläpitämää järjestelmää. Rahoituspäätöksen mukaisesti alusta on rakennettu jo olemassa olevaan ja toimivaan rajapintaan, eli kaikissa Pohjois-Suomen kirjastoissa toimivaan Finna-verkkokirjastoon.

Kehitä kirjastoa -sivun rakentaminen, sisällöntuotto ja päivitys sovittiin hoidettavaksi käyttäen kirjastojen henkilökunnan työaikaa. Jokainen Finna-kimppa sopii omat vastuuhenkilönsä sivun sisällön päivittämiseen ja sivun sisällön keräämiseen.

2.2. Muutokset kunnan toimintatavoitteissa ja prosesseissa

Pohjois-Suomen kirjastojen yhteistyö lisääntyi hankkeen myötä. Sivua luotiin yhteistyössä eri alueiden Finna-vastaavien kanssa ja yhteistyö jatkuu hankkeen päätyttyä sivun ylläpidon ja

markkinoinnin suhteen. Sivu tarjoaa kootusti asiakkaille mahdollisuuksia osallistua kirjaston toiminnan kehittämiseen sekä palautteenantoon, ja tuo myös esille, kuinka palautteeseen on vastattu - palauteprosessi on nyt läpinäkyvämpi. Asiakkaat myös löytävät sivulta tuloksia asiakaskyselyistä toimenpiteineen. Sivu kannustaa asiakkaita antamaan palautetta digitaalisesti.

Hankkeen aikana koulutettiin Lapin ja Oulun AKE-alueiden henkilökuntaa käyttämään erilaisia osallistamismenetelmiä sekä sähköisiä kyselytyökaluja asiakkaiden osallistamiseen. Koulutusten materiaalit ovat myös jaossa henkilökunnalle.

Laajemmat vaikutukset: Kaikkien Pohjois-Suomen kuntien kirjastojen asiakkailta on nyt tasavertainen mahdollisuus ja foorumi palautteen antoon sekä oman kirjaston toiminnan kehittämiseen. Kuntalaisilla on vaikuttamismahdollisuus kirjastonsa palveluiden kehittämiseen, mikä lisää hyvinvointia ja kokemusta osallisuudesta. Kirjastojen kynnys asiakkaiden matalan kynnyksen osallistamiseen digitaalisesti on helpottunut.

Yhteistyö pohjoisen alueen kirjastojen välillä on tiivistynyt, koska sivujen sisällön tuottaminen vaatii säännöllistä yhteistyötä ja aikataulutusta.

Hankkeen kyselyt tuottivat kirjastoille myös arvokasta tietoa siitä, millä tavoin asiakkaat haluaisivat osallistua kirjaston palveluiden kehittämiseen – muutoinkin kuin digitaalisesti.

Asiakkaiden osallistamiseen liittyvä materiaali on koottuna yhdelle sivulle, joka on asiakkaille entuudestaan tutussa verkkokirjastossa. Palauteprosessit ovat asiakkaille läpinäkyvämpiä, ja asiakkaiden kokemus omista mahdollisuuksista vaikuttaa on parantunut.

Kirjastojen taloudellisia resursseja voidaan kohdentaa tehokkaammin, kun asiakkaiden toiveet ja palaute pystytään huomioimaan paremmin, toimintaa voidaan siis kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavammaksi. Sivu toimii osallistavana alustana, jonka kautta saadaan koottua asiakaspalautetta sekä osallistettua asiakkaat mukaan aktiivisesti kirjaston palvelujen kehittämiseen.

3. Hankkeen toteutuksen arviointi

3.1. Hanketyöskentely, vaiheistus, aikataulu ja muutokset

Hanketyöskentely oli jaettu ja aikataulutettu hankesuunnitelmaan kirjattujen vaiheiden mukaisesti: palvelun kartoitus, palvelun tuottajien valinta sekä palvelun käyttöönotto sujuivat ennalta suunnitellun aikataulun mukaisesti.

Asiakkaita osallistettiin sekä kartoitusvaiheessa, että palvelun pilotointivaiheessa. Myös Rovaniemen sekä Oulun kaupunginkirjastojen henkilökunnalle annettiin mahdollisuudet ideoida sekä antaa palautetta molemmissa vaiheissa. Hanketta esiteltiin kaksi kertaa Oulun ja Lapin AKE-alueiden virtuaalikalveilla henkilökunnalle ja henkilökuntaa myös osallistettiin pilotin sisällön tuottamiseen.

Oulun ja Rovaniemen kunta-alan lakot viivästyttivät hieman keväällä uuden verkkosivun rakentamista. Kirjastojen asiakkaiden osallistaminen myös poikkesi hieman toisistaan – Oulun asiakkaat ovat ehkä tottuneempia vastaamaan sähköisiin kyselyihin ja antamaan palautetta. Ensimmäisen asiakaskyselyn tulosten jälkeen Rovaniemen asiakkaita keskityttiin enemmän osallistamaan sivun suunnitteluun paikan päällä ständin kautta suullisesti ja tabletilla niin, että hanketyöntekijä ohjasi vastaamista.

Kartoitusvaiheessa käytettiin apuna palvelumuotoilija Raisa Maijalaa (Palvelupolkuja Oy). Yhdessä palvelumuotoilijan kanssa suunniteltiin sopivat osallistamisen tavat. Hankkeen asiakaskyselyihin tilattiin kuvitus graafiselta suunnittelijalta Johanna Sarajärveltä. Samaa kuvitusta käytettiin myös Kehitä kirjastoa -sivun kuvittamiseen.

Hankkeen aikana myös kartoitettiin erilaisia digitaalisia kyselytyökaluja sekä selvitettiin, mihin työkaluihin on eri kunnissa jo olemassa lisenssit. Tavoitteena oli löytää yhteinen, helppokäyttöinen kyselytyökalu, jonka kyselyt voidaan upottaa helposti verkkosivulle. Kyselyn (lähetettiin jokaisen kunnan kirjastonjohtajalle) kautta selvisi kuitenkin, että kunnilla oli jo pääsääntöisesti olemassa jo hankittuja lisenssejä eri kyselytyökaluihin, muttei välttämättä osaaamista niiden käyttöön; päädyttiin esittelemään yleisimmät työkalut hankkeen koulutuksissa henkilökunnalle käytännönläheisesti, ja suositellaan käyttämään Zef:fiä upotuksiin.

Hankkeelle muodostettiin alkuvaiheessa työryhmä, joka koostui sekä Oulun että Lapin kirjastojen henkilökunnasta. Työryhmään pyydettiin henkilöitä, joilla oli asiantuntemusta ja kokemusta joko AKE-yhteistyöstä tai Finna-järjestelmään liittyen. Ongelmana oli työajan käyttäminen hankkeeseen; henkilöt olivat jo niin työllistettyjä omien työnkuviansa osalta, että hankkeelle käytetty aika täytyi pitää mahdollisimman pienenä. Työryhmä kokoontui hankkeen aikana kolme kertaa Teamsin välityksellä, ja muutoin viestintä hoidettiin sähköpostitse.

Hankkeen resursoinnissa oli hakemusvaiheessa haettu budjettiin (12000e) asiantuntijapalveluihin, ja oletettu, että hankkeessa tilataan uusi sovellus ulkopuoliselta palveluntuottajalta. Kartoitusvaiheen jälkeen kuitenkin päädyttiin asiakaspalautteen ja työryhmien pohdintojen jälkeen erilaiseen ratkaisuun, eli suunnittelemaan sivu jo olemassa olevaan verkkokirjastoon omalla työvoimalla, jolloin budjettiin varattu summa jäi suurelta osin käyttämättä.

Hanketyöntekijä irtisanoutui hankkeesta 5.9.2022 alkaen, mutta hankkeen tavoitteet, toimenpiteet sekä raportointi hoidettiin määräajassa.

3.2. Ohjaus ja riskien hallinta

Hanketyöntekijä informoi säännöllisesti sekä Oulun että Rovaniemen hankkeen vastuuhenkilöitä ajankohtaisista asioista. Hankkeen ohjausryhmä kokoontui kuukausittain, ja hanketyöntekijä toi esityslistalle ajankohtaiset ja yhdessä päätettävät asiat. Hanketyöntekijä osallistui säännöllisesti Valtiovarainministeriön järjestämille hankekahveille (hankekliniikka?) ja sai tarvittaessa apua hankkeeseen liittyviin kysymyksiin.

Hankesuunnitelmassa hankkeeseen kohdistuvina riskeinä mainittiin:

- a) organisoitumiseen ja prosessiin liittyvät riskit: Hanketyöntekijän valinta ei onnistu, ohjausryhmä ei sitoudu.
- b) Aikatauluun liittyvät riskit: hanketyöntekijän palkkaaminen viivästyy. Asiakkaiden osallistaminen ei onnistu. Kartoitus ja alustan/ohjelmiston hankinta viivästyy.
- c) Kuntien päätöksentekoon ja toimintakulttuuriin liittyvät riskit: Kunnat velvoitetaan käyttämään tiettyjä osallistamistapoja/-kanavia.
- d) Resursointiin, osaamiseen tai kustannusarvioon liittyvät riskit: Hanketyöntekijän osaaminen ei riitä. Alusta on oletettua kalliimpi tai sellaista ei ole saatavilla.
- e) Tekniset riskit, millaiset: Alustalla ei ole rajapintaa olemassa oleviin järjestelmiin.
- f) Toiminnan tehostumishyötyä ei saavuteta.
- g) Hanke luo pysyviä kustannuksia, jotka eivät tehosta toimintaa.

Yllä mainituista riskeistä kohta b) aikatauluun liittyvä riski toteutui, koska hanketyöntekijän palkkaaminen viivästyi syksyllä 2021. Hankkeen aloitusta viivästytti myös Covid-19-tilanne; ajateltiin, että asiakkaiden osallistaminen on mahdotonta syksyn koronatilanteen vuoksi. Hanke kuitenkin aloitettiin heti alkuvuodesta 2022, ja hanke toteutettiin hankesuunnitelman mukaisesti.

3.3. Sidosryhmät/yhteistyökumppanit

Rovaniemen kaupunginkirjaston keskeinen yhteistyökumppani oli Oulun kaupunginkirjasto, jonka kanssa hanke toteutettiin yhteistyössä. Hankkeen keskeisiä sidosryhmiä olivat myös Oulun ja Lapin AKE-alueiden tiimit sekä Finna-vastuuhenkilöt. Hankkeen ohjausryhmässä oli jäseniä sekä Oulun että Rovaniemen kaupunginkirjastoista. Hankkeen työryhmässä puolestaan oli jäseniä Lapin ja Oulun AKE-alueilta. Kehittämistyössä hyödynnettiin myös Oulun kaupunginkirjaston asiakaskokemus-tiimiä.

Hankkeen aikana järjestettiin työryhmälle kaksi työpajaa, jossa ideoitiin virtuaalista osallistamisalustaa. Oulun asiakastiimille järjestettiin yksi työpaja, jossa kehitettiin yhdessä pilottisivun sisältöä.

Hanketta esiteltiin kahdesti molempien AKE-alueiden virtuaalikalveilla, ja henkilökunnalta pyydettiin palautetta Mentimeter-sovelluksen kautta. Pilottisivun ideointi toteutettiin Padlet-työskentelynä, ja kommentointi jaettiin kirjastojen henkilökunnalle Teams-ryhmässä linkkinä, sähköpostilistojen kautta, sekä tulostettuna versiona kahvihuoneessa.

4. Viestintä ja koulutus

Hankkeen viestintä voidaan jakaa kahteen eri kokonaisuuteen; sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäinen viestintä käsitti viestinnän hankkeen ohjausryhmän ja työryhmän sekä molempien kaupunkien hankkeen yhdyshenkilöiden kanssa. Sisäiseen viestintään kuului myös hankkeesta tiedottaminen Rovaniemen ja Oulun kaupunginkirjastojen henkilökunnalle. Ulkoinen viestintä puolestaan koski hankkeen eri vaiheissa tiedottamista kirjastojen asiakkaille ja kuntalaisille. Hankkeen loppupuolella järjestettiin kaksi samansisältöistä koulutusta Oulun ja Lapin AKE-alueiden henkilökunnalle.

Oulun ja Rovaniemen kaupunginkirjastojen henkilökunnalle tiedotettiin hankkeesta ja asiakaskyselyiden tuloksista sekä hankkeen keskeisistä tuloksista henkilöstöinfossa, johtoryhmän kokouksessa ja kirjaston henkilökunnan virtuaalikalveilla. Hankkeesta tiedotettiin myös sähköpostilistojen kautta. Lisäksi hankkeen Teams-kanavalla jaettiin kaikki hankkeessa tuotettu materiaali ja tiedotettiin tapahtumista.

AKE-alueiden henkilökunnalle hankkeen eri vaiheista tiedotettiin virtuaalikalveilla ja AKE-uutiskirjeessä.

Asiakkaille tiedotettiin hankkeesta molempien kirjastojen kotisivujen kautta. Hankkeesta oli tiedote myös sekä Rovaniemen että Oulun paikallislehdissä. Asiakaskyselyitä markkinoitiin kirjastojen kotisivuilla, verkkokirjasto Finnassa, kirjastojen somekanavissa (Facebook ja Instagram) sekä kirjastojen tiloissa. Myös asiakaskyselyiden tulokset olivat esillä kirjastojen kotisivuilla, sosiaalisessa mediassa ja Kehitä kirjastoa -sivulla. Uutta Kehitä kirjastoa -verkkosivua markkinoitiin molempien kirjastojen em. kanavien kautta.

Asiakaskyselyiden tiedotus onnistui hyvin, koska vastauksia kyselyihin saatiin kattavasti.

Pohjois-Suomen kuntien Finna-työryhmään kuuluvien henkilöiden kanssa pidettiin palaveri, jossa esiteltiin uusi Kehitä kirjastoa -verkkosivu, ja opastettiin sivun rakentamiseen muiden kirjastokimppojen finnoihin.

Hanketyöntekijä osallistui hankkeen aikana Zeffi-käyttökoulutukseen, sekä 365Forms-käyttökoulutukseen.

Lokakuussa 2022 järjestettiin Oulun ja Lapin AKE-alueiden henkilökunnalle Kehitä kirjastoa -työpaja kahdesti samansisältöisenä. Työpajassa esiteltiin hyviä kokemuksia ja käytänteitä asiakkaiden osallistamiseen, opastettiin digitaalisten kyselytyökalujen käyttöön ja suullisen

palautteen keräämiseen sekä pohdittiin ryhmissä Kehitä kirjastoa -verkkosivun sisällöntuot-
toon liittyviä aiheita. Yhteensä työpajoihin osallistui 42 henkilöä. Työpajoista kerättiin pa-
laute.

5. Dokumentaatio

Hanke tuotti uuden Kehitä kirjastoa -verkkosivun Pohjoisen kirjastojen Finna-verkkokirjas-
toihin.

Linkit:

Outi Finna -verkkokirjaston Kehitä kirjastoa -sivu:

<https://outi.finna.fi/Content/kehitakirjastoa>

Lapin Finna -verkkokirjaston Kehitä kirjastoa -sivu:

6. Toteutuneet kustannukset

Henkilöstökulut (hanketyöntekijä): 24 745,11 €

Palveluiden ostot (palvelumuotoilu ja graafinen suunnittelu, hanketyöntekijän matkakulut): 1
106,09 €

Muut kulut (kahvitukset tapahtumissa ym.): 54 €

7. Onnistumiset ja oppimiset hankkeessa

Hankkeen asiakaskyselyt onnistuivat hyvin. Asiakkaat selvästi ovat kiinnostuneita osallistu-
maan myös digitaalisesti kirjaston palveluiden kehittämiseen. Myös aihe vaikuttaa – sen täy-
tyy olla lähellä asiakkaiden arkea ja konkreettinen. Somekyselyihin (Instagram stories-kyse-
lyt) saatiin hyvin vastauksia, ja ne olivat käytännössä helppoja toteuttaa.

Monikanavaisuus kannattaa asiakaskyselyiden teossa. Vaikka lähtökohtana hankkeessa oli
luoda virtuaalista osallistumisalustaa ja kannustaa asiakkaita digitaalisen palautteen antami-
seen, täytyy huomioida myös asiakkaat, jotka haluavat osallistua perinteisempiä kanavia
käyttämällä. Kyselyissä huomioitiin erilaiset asiakkaat antamalla mahdollisuus osallistua
suullisesti tai täyttämällä paperilomake

Työryhmän ja koko henkilökunnan osallistaminen jo hankkeen alkuvaiheessa ja hankkeesta
tiedottaminen on tärkeää, jotta hanke jalkautuu käytäntöön hankkeen loppumisen jälkeen.
Koko hankkeen aikana täytyy pitää mielessä käytännön näkökulma – mikä on realistisesti to-
teutettavissa olemassa olevilla resursseilla henkilökunnan työajan suhteen – jos tavoitteena on
luoda uusi käytänne tai palvelu.

Ehkä tärkein oppi hankkeesta on ollut ajatus liittyen palvelumuotoiluun; kirjastot ovat kauan tehneet asiakkaiden osallistamista, mutta eivät ehkä niin järjestelmällisesti ja systemaattisesti, kuin olisi ehkä tarpeen kokonaiskuvan saamiseksi. Palvelumuotoiluprosessien ottaminen osaksi kirjaston käytännön toimintaa, ja säännöllisen asiakkaiden osallistamisen sopivien teemojen kautta tehostaisi asiakasnäkökulman aitoa huomioimista.

Asiakkaille on kyselyiden mukaan tärkeää, että heidän antamaansa palautteeseen reagoidaan, ja se tuodaan esille. Hankkeessa onnistuttiin Kehitä kirjastoa -sivun kautta nostamaan esiin asiakkaiden antamaa palautetta ja siihen vastaamista. Usein asiakaskyselyiden tulokset jäävät piiloon – ja myös se, kuinka ne ovat vaikuttaneet. Sivulle kootaan myös tuloksia ja toteutuksia.

Etenkin lyhyessä hankkeessa tulisi jo hankesuunnitelmaa tehtäessä miettiä käytännön toteutusta, kartoittaa saman tyyppisiä hankkeita ja pohtia omavastuun resursointia, jotta hanke saadaan käyntiin nopeasti ja tavoitteet ehditään saavuttaa hankkeen loppuun mennessä. Olisi myös tärkeää, että ohjausryhmän kokoonpano pohdittaisiin ennakkoon, ja siihen valittaisiin ihmisiä, joilla on hankkeen teeman kannalta osaamista ja aitoa mielenkiintoa hankkeen teemaa kohtaan. Samoin ohjausryhmän rooli hankkeessa tulisi selventää heti alussa. Hankkeelle kannattaa tarvittaessa heti alussa myös koota käytännön työrukkanen, ja määrittää, kuinka paljon työaikaa sen jäsenillä on käytössä sekä varmistaa esimiehiltä työajan käyttö hankkeessa työskentelyyn. Mielellään tämä tulisi tehdä hankkeen pj:n toimesta, koska hanketyöntekijällä ei välttämättä ole ”auktoriteettia” määrätä työntekijöitä työrukkaseen.

Kahden kaupungin yhteishankkeessa on paljon huomioitavia asioita. Kun työskennellään etänä, on kontaktien ja verkoston luominen haastavaa. Tasapuolisuuden säilyttäminen esim. osallistamisen kannalta asiakkaiden ja henkilökunnan osalta on välillä hankalaa – asiakas-kunta, toimintakulttuuri, tekniset ratkaisut ja viestintätavat voivat olla erilaisia, mikä täytyy huomioida. Voi käydä myös niin, ettei hanketyöntekijä ole osa kummankaan kaupungin työyhteisöä.

Asiakkaiden osallistamisessa tulee huomioida kaupungin toimintakulttuurista ja asiakkaiden asiointitottumuksista johtuvat erot – asiakkaiden osallistaminen ei onnistunut Rovaniemellä yhtä hyvin kuin Oulussa, vastausprosentti oli huomattavasti pienempi kyselyissä. Ehkä tämä johtuu asiakaskunnan tai toimintakulttuurin erilaisuudesta; Oulussa on jo suhteellisen pitkään osallistettu asiakkaita mukaan kirjaston palveluiden kehittämiseen, Rovaniemellä tämä on vielä melko uutta.

8. Jatkotoimet

Outi Finna -verkkosivun julkaisemisen jälkeen Kehitä kirjastoa -sivu rakennetaan Lapin Finna -verkkokirjastoon ohjeiden mukaisesti loka-marraskuussa 2022. Muissa Finna-kimpoissa sivu rakennetaan resurssien mukaan tämän jälkeen. Hankkeen päätyttyä Kehitä kirjastoa -verkkosivujen päivittämistä jatketaan säännöllisesti, ja niitä markkinoidaan alueiden asiakkaille. Sivujen sisältöjen keräämiseen ja päivittämiseen sivuille on määritelty vastuuhenkilöt. Suullisen palautteen kirjaaminen sähköisesti aloitetaan Rovaniemellä Oulun mallin mukaisesti syksyllä 2022.

Tulevaisuuden tavoitteena on, että kirjastot aktivoituisivat kysymään asiakkaidensa mielipidettä tarpeen tullen, ja huomaisivat osallistamisen paikat – sekä jakaisivat kyselyt ja tulokset Kehitä kirjastoa -sivulla. Kunnilla on käytössään erilaisia lisenssejä digitaalisiin kyselytyökaluihin, ja niiden vastuulla on myös opastaa niiden käyttöä. Sivua voidaan kehittää jatkossa myös palautteen kannalta ja lisätä näkyviin eri palautekanavien kysymyksiä vastauksineen, esimerkiksi suullista asiakaspalautetta.

