Palvelumuotoilu – case

Helsingin keskustakirjasto Oodi

Turku 16.2.2017

Pirjo Lipasti
johtava suunnittelija, keskustakirjastohanke
Helsingin kaupunginkirjasto

KESKUSTAKIRJASTO

KIRJASTO
Oodi

Faktoja ja tunnuslukuja

- 10 000 kävijää päivässä, 2,5 miljoonaa vuodessa
- 12 116 htm^2 (vrt. Turku n. 8500 htm^2)
- Kokoelma n. 140 000 teosta
- Pitkät aukioloajat
- Kustannukset 98 miljoonaa euroa
- Sijainti Helsingin keskustassa Kansalaistorilla
- Design Arkkitehtitoimisto ALA
- Suomi 100 –juhlavuoden merkkihanke
- Avataan joulukuussa 2018

Palvelumuotoilu

Mitä se on?

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen (engl. *service experience*) käyttäjälähtöinen suunnittelu siten, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita että palvelun tarjoajan liiketoiminnallisia tavoitteita. *Wikipedia*

Palvelumuotoilun vahvuus on se, ettei sitä ole tarkkaan määritelty, eikä se siten ole rajattu osaamisalue vaan pikemminkin yleinen ajatustapa, prosessi ja työkaluvalikoima, joka pohjautuu useisiin osaamisalueisiin muotoilusta insinööritieteisiin ja johtamisesta yhteiskunnallisiin tieteisiin. Kaikki osaamisalueet voivat käyttää tätä jaettua ajatusmallia yhteisenä kielenä kehittäessään menestyviä palveluja. *Marc Stickdorn*

Kun ihmiset ovat mukana suunnittelemassa, kokeilemassa, vaikuttamassa ja toteuttamassa, heidän on helpompi ottaa myös lopputulos omakseen.

Strategia
2013-2016

Toisiaan täydentävät
vuorovaikutteisuuden ja osallistamisen
muodot ja menetelmät

MILLAINEN ON UNELMIESI KIRJASTO?

8.10.2010

Keskustakirjasto on tulevaisuuden kirjasto. Siellä voi edelleen tehdä sitä, mitä kirjastossa nytkin - lainata kirjoja, lukea lehtiä ja viihtyä kirjaston ilmapiirissä.

Kaupunkilaiset tarvitsevat vapaata tilaa arjessa erilaiseen toimintaan. Eri ikäiset haluavat järjestää tapahtumia, esiintyä itse, äänittää omaa musiikkia, varata kokoontumistiloja. Keskustakirjasto olisi kaikkea tätä.

Tulevaisuuden kirjastossa digitaalinen maailma yhdistyy saumattomasti kirjastotilaan. Tietotekniikka avaa mielenkiintoisia näkymiä kirjallisesta kulttuurista nauttimiselle. Lähtisitkö aikamatkalle Impivaaraan vai komisario Palmun Helsinkiin? Tai Huvikumpuun kättelemään herra Tossavaista?

Näillä nettisivuilla voimme kasvattaa yhdessä toiveiden puuta. Valitsetko siis tammenlehvän vai korean vaahteran lehden? Voit olla mukana kokoamassa toiveiden puuta, joka kertoo millaisen kirjaston haluamme jo tänään.

Tule mukaan - haluamme, että kaikkien mielipiteen näkyvät suunnittelussa. Tavoitteenamme on, että yhdessä avaamme keskustakirjaston ovet Töölönlahdella Suomen itsenäisyyden juhlavuonna 2017.

Unelmien puu - lisää toiveesi ja vaikuta.

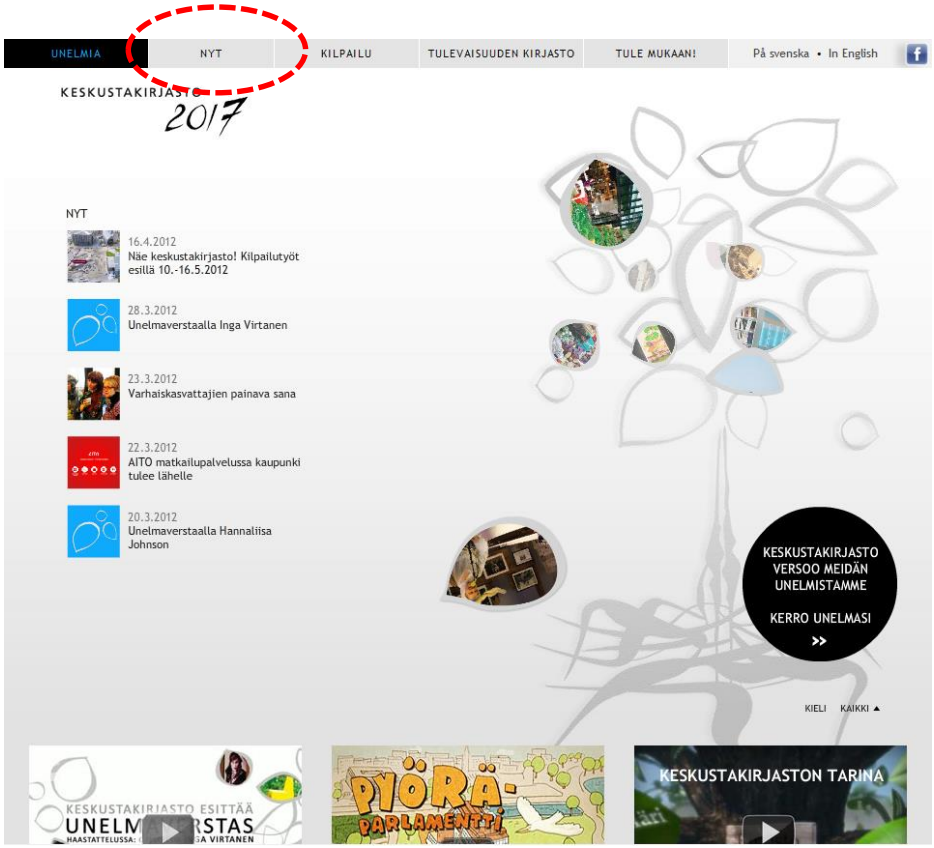
Tuula Haatainen
apulaiskaupunginjohtaja
Helsingin kaupunki

1. Unel-Moi! – ulkomainoskampanja
2. Kirjasto jalkautui ihmisten pariin kaupunkitapahtumissa (Katutaiteilu, Jurttasauna, World Design Capital Paviljonki, Knit’n Tag – katugraffiti, WÄRK-fest…)
3. Kutsutyöpajat ja -tilaisuudet valituille kumppaniryhmille, vaikuttajaverkosto
4. Arkkitehtuurikilpailun ehdotukset helsinkiläisten nähtävillä ja kommentoitavana
5. Kansalaiskeskustelu verkkoaivoriihenä
6. Ala laputtaa! Asiakkailla mahdollisuus kertoa palautetta liimaamalla post-it-lappuja suoraan kirjastotilaan
7. Osallistuva budjetointi –hanke
8. Fillarikirjastot
9. Asiakaskehittäjäyhteisö

Helsinki
Helsingfors
UNEL MÖI
SOFI O. TULKITSEE JUHANI TAMMISTA. SADAN VUODEN YKSINÄISYYS RIEPOO GARPIN MAAILMAA. FELLININ KLOVNIT KOHTAAVAT CHAPLININ.
DOME KARUKOSKI
elokuvaohjaaja
KESKUSTAKIRJASTO
2017

Helsinki
Helsingfors
UNEL MÖI
UNEL MÖI
UNEL MÖI

Keskustakirjasto versoo meidän unelmistamme



Unelma-aineiston laadullinen analyysi

• Unel-Moi! –kampanjassa saatuja n. 2400 kaupunkilaisten kertomaa ideaa on käytetty keskustakirjaston jatkosuunnittelun tukena.
• Ideamateriaali analysoitiin, kategorisoitiin ja kuvailtiin syksyllä 2013. Analyysin tulosta on käytetty työkaluna jatkosuunnittelussa, sekä pilotti- ja kokeilutoiminnassa. Kategorioita ovat:

1) Hiljaa!
2) Action, toiminta, tapahtumat
3) Digipalvelut ja IT
4) Tekeminen, työskentely, värkkääminen, oppiminen
5) Lapset ja muut erityisryhmät
6) Kokoelma, sisällöt
7) Koko päivän palvelut
8) Arkkitehtuuri, ulkonäkö, sisustus

http://keskustakirjasto.fi/yhdessa/unelmia/

Päätä rahasta helsinkiläinen! Miten kirjaston tulisi käyttää 100 000 € tulevaisuuden kirjaston kehittämisrahaa? Osallistuva budjetointi

yle UUTISET | Helsinki

Uutiset + | Urheilu + | Osallistu | Sää +

UUTISET > HELSINKI

Helsinki 7.11.2012 klo 8:55 | päivitetty 7.11.2012 klo 8:55

Kaupunkilaiset kehittivät kirjastoa 100 000 eurolla

Ensi vuonna Helsingin kaupunginkirjasto käynnistää neljä projektia, jotka ovat kaupunkilaisten itse ideoimia. Kehittämisrahaa oli jaossa satatuhatta euroa.

Suosittele Ole kavereistasi ensimmäinen, joka suosittelee tätä.

HELSINGIN SANOMAT | NÄKÖISLEHDET JA ARKISTO | UUTISET JUURI NYT | LEHDEN MAINOKSET

Kaupunki
KESKIVIIKKONA 10.10.2012

Siirry takaisin hakutuloksiin

LYHYESTI

Kirjasto pyytää vinkkejä rahankäyttöön

HS

Kirjasto kutsuu helsinkiläisiä pohtimaan
kehittämisraha tulee käyttää. Raha on os
on tarkoitus käynnistää tulevaisuuden k

Kirjasto kokeilee niin kutsuttua osallistu
sille ihmisille mahdollisuuden osallistua
käyttämisestä.

Lokakuun lopussa järjestettävissä työpaj
omia ideoitaan tai ehdottaa, mitkä valmi
tään kirjastoissa ensi vuonna. Lisätietoja
to.fi.

SUOMEN KUVALEHTI | KOTIMAA | ULKOMAAT | KULTTUURI | TIEDE | MIELIPIDE

KOTIMAA

Toisenlainen hyvinvointi: ”Välittämistä ei voi ulkoistaa valtiolle”

Taneli Heikka Riku Siivonen
22.3.2013 09:41 | Päivitetty 29.11.2013 13:57

18 min (6) Luettu (415)

Britannian konservatiivien johtaja David Cameron tapasi joustavaa osa-aikatyötä etsiviä äitejä huhtikuussa 2010. Kuva Reuters / Lehtikuva.

VA LIN TA

Helsingin Töölön kirjaston toisen kerroksen neuvotteluhuone on täynnä ja tunnelma odottava marraskuisena tiistai-iltana.

Alkamassa on yksi kolmesta osallistuvan budjetoinnin työpajasta. Paikalla on tällä kertaa noin 20 eri-ikäistä helsinkiläistä. He ovat mukana päättämässä, miten 100 000 euroa käytetään Helsingin uuden keskustakirjaston suunnittelussa ja toiminnassa.

Osallistamista ja yhteiskehittelyä on tehty eri tavoin koko vuosi. Kaupunkilaiset ovat kertoneet

Osallistuvan budjetoinnin prosessi

1. Kysytään ideoita kirjaston kehittämiseen kaupunkilaisilta

2. Analysoidaan ja kategorisoidaan saadut ideat

3. Luodaan ideoiden pohjalta 8 kirjaston kehittämiseen tähtäävää pilottia (yhteishinta 100 000 €)

4. Valmistelu:
I) talousdatan visualisointi,
II) päätössääntö,
III) työpajamenetelmä,
IV) tulosten käsittely,
V) viestintä ja osallistujien ”rekrytointi”

OpenSpending
Mapping the money.

5. Kaupunkilaiset päättävät, mitkä piloteista käynnistetään vuonna 2013, tulosten julkistus

http://keskustakirjasto.fi/yhdessa/osallistuvabudjetointi

KESKUSTAKIRJASTO 2017

- *Osallistuva budjetointi*

PILOTIT

- *Asiakas tekijänä: Lauluhuone Kirjasto 10:ssä*
- *Digikulttuurin uudet ilmentymät: Kaupunkiverstas Kohtaamispaikalla*
- *Rentoutuminen, hiljaisuus ja slow: Suvanto - rajaton tila mielen virkistävtymiseen*
- *Lasten ja perheiden palvelut: Satusynttärit kirjastossa*
- *Vertaisoppimisen uudet muodot: Toisilta oppimisen festivaali*
- *Tapahtumat ja elämykset: Yökirjasto - sinkkuelämää hyllyjen välissä*
- *Kirjallisuuden uudet konseptit: Lost and found - nykykirjailijat herättävät henkiin klassikot*
- *Lukukokemusten näkyväksi tekeminen: Kuinka kirjat liikuttavat meitä*

Kaupunkilaiset päättivät rahasta - kirjasto käynnistää valitut pilotit ensi vuonna

Kolmessa osallistuvan budjetoinnin työpajassa 25.10., 29.10. ja 30.10. käytiin ajatukset ja ideat mielessä vilistäen pureskelemaan kysymystä siitä, mihin kirjaston kannattaisi käyttää 100 000 € kehittämisrahaa ensi vuonna. ”Jännittävää, mutta jotenkin vaikealta tuntuu”, sanoi eräs rouva kirjaston ryhmätyöhuoneen ovella. Tottahan se onkin, ettei työpajoissa vallinnut mikään ”heppoinen höttötunnelma”. Niissä käytiin kiihkeitä keskusteluja yhteisymmärryksen löytämiseksi.

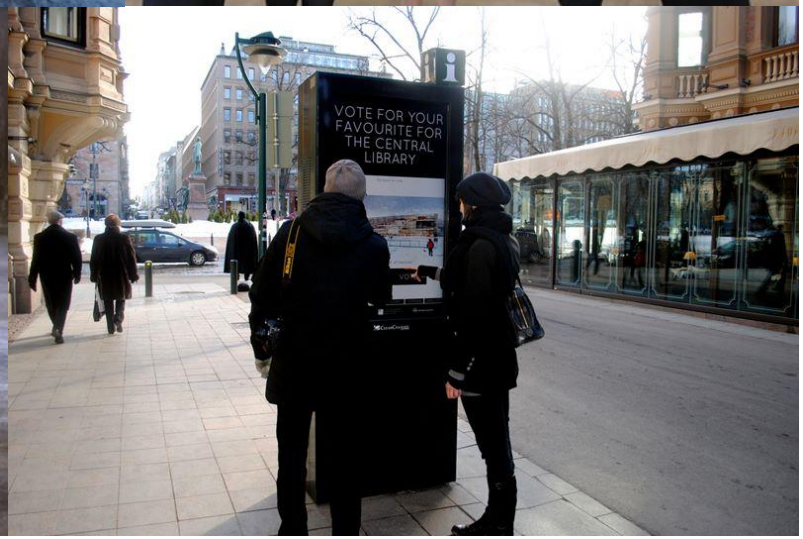
Kohderyhmätyöpajat

Keskustakirjasto kameran linssin läpi: nuorten näkökulma

Osallistaminen arkkitehtuurikilpailun aikana

Kommentoi ja äänestä kilpailutöitä!

RIVIERA MAISON
ÄÄNESTÄ
SUOSIKKISI
KESKUSTA-
KIRJASTOKSI


VOTE FOR YOUR
FAVOURITE FOR
THE CENTRAL
LIBRARY

Ala laputtaa! -kampanjapäivä

Palautteen antaminen oli hauskaa ja helppoa, kun terveisensä sai kirjoittaa post-it-lapulle ja kiinnittää sen suoraan kehun tai kritiikin kohteeseen kirjastojen tiloissa.

MODULAR
3D PRINTER
ACCESS

Keskustakirjaston kaverit –asiakaskehittäjien yhteisö

Pitkäjänteistä työskentelyä yhdessä asiakkaiden kanssa tarkentuneiden suunnittelukysymysten ympärillä

Keskustakirjasto ei valmistu ilman sinua!

Hae mukaan 10.10.2014 – 10.11.2015 välisenä aikana ja tuo oma panoksesi keskustakirjaston suunnitteluun.

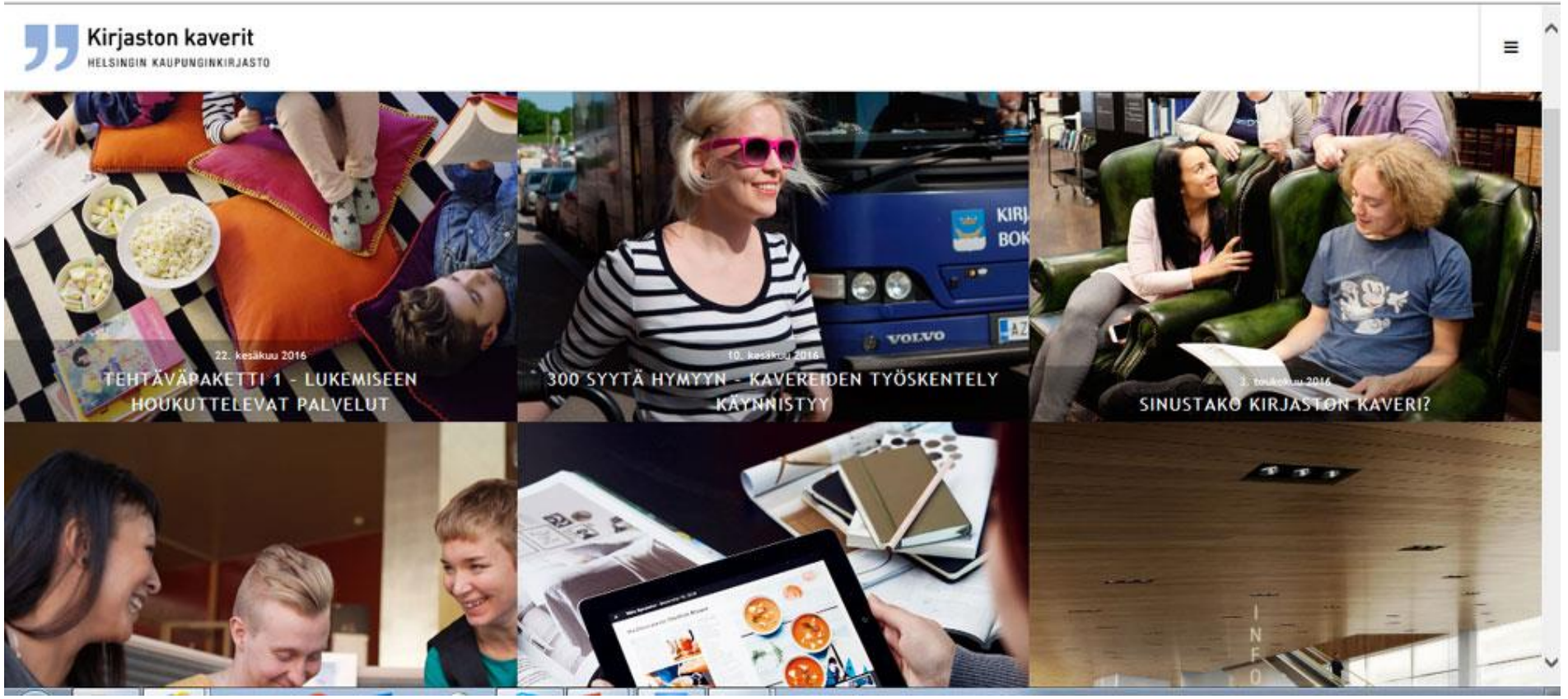
KESKUSTAKIRJASTON KAVERIT

Me lupaamme luoda innostavat puitteet, joissa antamasi panos pääsee oikeuksiinsa. Pääset kohtaamaan hankkeen suunnittelijoita ja samoja kiinnostuksenkohteita jakavia kaupunkilaisia.

Keskustakirjaston kaverit 2014 - 2015

- Keskustakirjaston kaverit –asiakaskehittäjien yhteisö syventyi konkreettisempien kirjaston suunnittelukysymysten ratkomiseen neljän eri teeman ympärillä.
- Kaupunkilaisten hakemusten perusteella valittu kehittäjäyhteisö työskenteli sekä työpajoissa että verkkotehtävien parissa.
- Koossa oli hauska ja innostunut kavereiden porukka, joka toi yhteen eri taustoista ja eri puolilta Helsinkiä tulevia osaajia. Työskentelyä on fasilitoinut kirjaston 8 hengen tiimi.
- Kyseessä oli pilotti, jonka avulla testattiin kehittäjäyhteisön toimintamallia.

Kirjaston kaverit



https://kirjastonkaverit.fi

Rakennuksen esittelyvideo

http://keskustakirjasto.fi/2014/09/11/kay-peremmalle-keskustakirjastoon/

Oodin palvelumuotoilu juuri nyt

Oulunkylän kirjaston uudistus 2009

LAINAUS
UTLÅNING

Keskustakirjasto, syksy 2015

Hankkeen osa-alueet

1. Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen
2. Palvelukulttuuri ja asiakaspalvelu
3. Palvelut
4. Palvelukehitystoiminta
5. Työntekijäkokemus ja sisäiset palvelut
6. Palveluviestintä- ja markkinointi
7. Säännöt ja etiketti

hellon

Copyright Hellon. All rights reserved.

Kilpailutus

Oiva Akatemian neuvottelema puitesopimus maaliskuussa 2016. Sopimuksen piirissä 5 toimistoa, joita muut kaupungin virastot voivat ”minikilpailuttaa”

Oiva Akatemia on Helsingin kaupungin liikelaitos, joka suunnittelee, kehittää ja tuottaa koulutus- ja kehittämispalveluja. Palvelut on suunnattu kaupungin virastoille, liikelaitoksille ja tytäryhteisöille.

Otteita ja esimerkkejä aulan ja 3. kerroksen kolmesta palvelumuotoiluhankkeesta (syksy 2016)

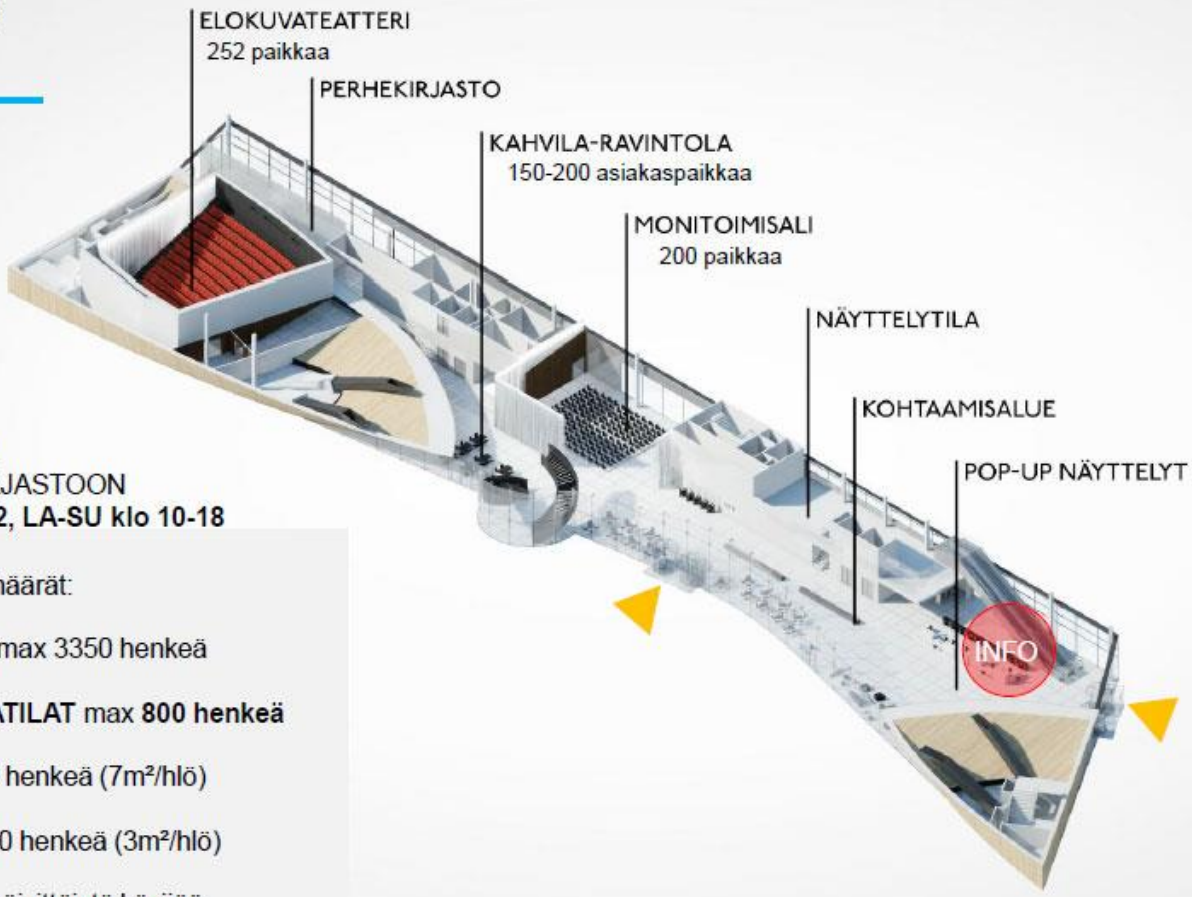
- Aulassa paljon kumppanitoimijoita, myös ympäristö hyvin kulttuuripitoinen
- Aulassa paljon yleisöliikennettä, miten vältetään liikennevirtojen törmäily
- Aulatilojen monikäytön hallinta (esim.pohjoispää päivällä perhekirjasto, illalla elokuvateatterin aula)
- 3. kerroksessa haastava äänimaiseman hallinta (perhekirjasto, turistiryhmät, lukutilat)
- Aineiston kiinnostava esillepano 3.kerroksen kokoelmatiloissa
- Koko talo on vaativa opastettava: pitkä kapea tila, paljon kertakävijöitä

KESKUSTAKIRJASTO OODI KULTTUURIKARTAN KESKIÖSSÄ

Tärkeimmät tiedon ja taidon kohteet 10 min kävelyn säteellä

AULAKERROS

Faktat



TERVETULOA
KESKUSTAKIRJASTOON
MA-PE klo 8-22, LA-SU klo 10-18

Sallitut henkilömäärät:

Koko rakennus max 3350 henkeä

1.KRS eli **AULATILAT** max **800 henkeä**

2.KRS max 600 henkeä (7m²/hlö)

3.KRS max 1500 henkeä (3m²/hlö)

Arviolta 10000 päivittäistä kävijää

"Uuden ajan kirjasto!"
INFO
Havainnekuva: Arkkitehtitoimisto ALA Oy

ASIAKASLUPAUS (= VISIO ASIAKASKOKEMUKSESTA)

Väylä kaupunkilaisuuden, sivistyksen ja tasavertaisuuden olohuoneeseen

"Aulasta tulisi löytyä piste josta voi kysyä mitä vain Helsingin kaupunkiin (ja vähän muuhunkin) liittyvää. Työntekijöiden työnkuvaan kuuluu aulassa selkeästi laaja-alainen palveluun-ohjaus ja neuvonta. Tähän liittyy riittävä organisaatiosiilot ylittävä koulutus!"

Aloitustyöpajan osallistuja, syksy 2016

Keskustakirjasto pilotoi ja konkretisoi uudenlaista kirjastotoimintaa. Uudentyyppisenä oppimis- ,osaamis- ja työympäristönä kirjasto tuottaa kansalaisille informaatio-, media- ja digiaalisia taitoja. Uusi kirjastokonsepti vahvistaa kansalaisuutta ja edistää osallistuvaa demokratiaa. Se tukee yhteisöllisyyttä, innovatiivisuutta ja matkailua, unohtamatta kirjaston perustehtävää lukutaidon edistäjänä.

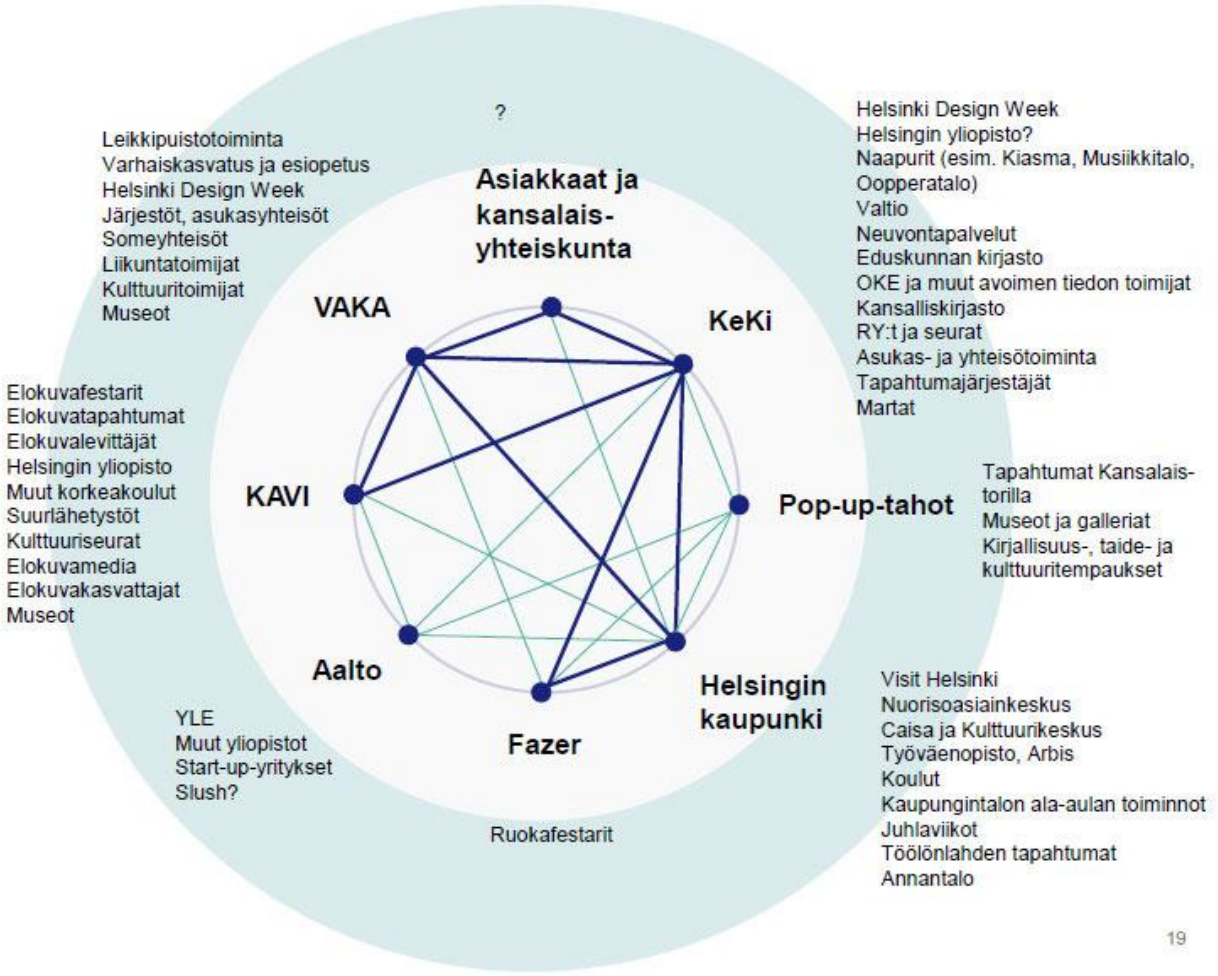
Aula on keskustakirjaston ja koko kirjastoverkon käyntikortti: elämyksellinen toiminta-alue, josta käsin hahmottaa Keskustakirjaston eri palvelut ja tapahtumat. Keskustakirjaston aulakerros toivottaa kävijän tervetulleeksi aktiivisella tunnelmallaan. Aula kannustaa enemmän kuin kieltää. Kirjastossa ei ole eri palveluiden välisiä raja-aitoja, vaan kaikki kävijät ovat tervetulleita kaikkialle olemaan ja osallistumaan tasavertaisesti. Aulassa ovat läsnä sekä uudet että perinteiset kirjastopalvelut, asiantuntevan ja palvelualttiin henkilökunnan opastamina. Koko henkilökuntaa aina asiakaspalvelijoista vartijoihin koulutetaan jatkuvasti vastaamaan kävijöiden tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Keskustakirjasto aulakerroksineen on seitsemänä päivänä viikossa auki oleva kaupunkilaisuuden paikka, jossa kävijää kannustetaan olemaan ja osallistumaan, mutta myös aktiivisesti luomaan ja tuottamaan sisältöä ja tapahtumia.

YHTEISTYÖ

Sidosryhmäkartta

Sidosryhmäkartassa tummansininen paksu viiva kuvaa vahvaa yhteistyö-suhdetta ja vihreä ohut viiva kaukaisempaa suhdetta. Ulkokehälle sijoitellut tahot ovat kunkin toimijan muita verkostoja.



TAPAHTUMAT

Tiedon ja tekemisen talo

"Keskustakirjastosta tulee Suomen kirjastojen kruununjalokivi! Se on paikka, jossa etsitään uusia tapoja esittää kirjallisuutta ei-kaupallisesti. Siellä voi oppia ja vaikuttaa asioihin."

Keskustakirjaston johtaja, kevät 2016

Keskustakirjaston aulan tapahtumakartta on yhtä monipuolinen kuin sen kävijäkuntakin. Elämyksellinen tapahtumatuotanto on ohjuri muiden mukana – puitteet mahdollistavat laajan skaalan erilaisia mahdollisuuksia tuottaa tietoa ja yhteistä oppia tekemisen kautta. Keskustakirjaston aulassa kohtaavat yhteiskunnan aktiivit ja passiivit sekä amatöörit ja ekspertit - tämä näkyy myös tapahtumien sisällöllisessä annissa.

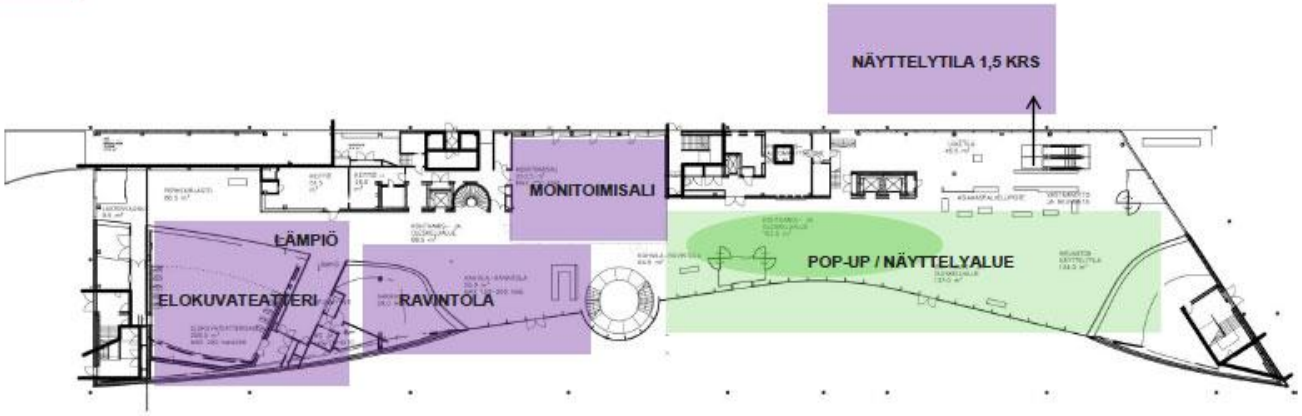
Kirjaston aulassa voi järjestää niin yleisö- kuin yksityistilaisuuksia erilaisilla tilallisilla kokoonpanoilla. Rakennuksen pohjaratkaisu mahdollistaa useita erilaisia toteutumismalleja sekä avaruutensa, että tekniikkansa puolesta. Erikoistapahtumissa on mahdollista hyödyntää laajoja projisointipintoja, ripustuspisteitä, näyttelykalustoa ja valaistusta.

Aulan toimijoilla ja kumppaneilla on erinomaiset mahdollisuudet verkostoitua keskenään ja saavuttaa synergiaetuja oman tarjontansa rakentamisessa.
Tärkeä kiintopiste monelle tapahtumalle on kahvila-ravintola, osana kokonaisvaltaisempaa elämyspolkua. Tarjonnan on toivottu välittävän Keskustakirjaston kulttuurien rikkautta; makuelämys kruunaa muistot!

Tapahtumissa esiintyy tai opettaa eri alojen osaajia, ja Kumppaniryhmä varmistaa että kokonaistarjonta pysyy monimuotoisena ja puhuttelevana kaikille eri kohderyhmille.

VUOKRATTAVAT / VARATTAVAT TAPAHTUMATILAT

Aulan tarkempi tekninen varustus määrittyy lopullisten sisustusarkkitehtisuunnitelmien tarkentuessa



POP-UP / NÄYTTELYALUE

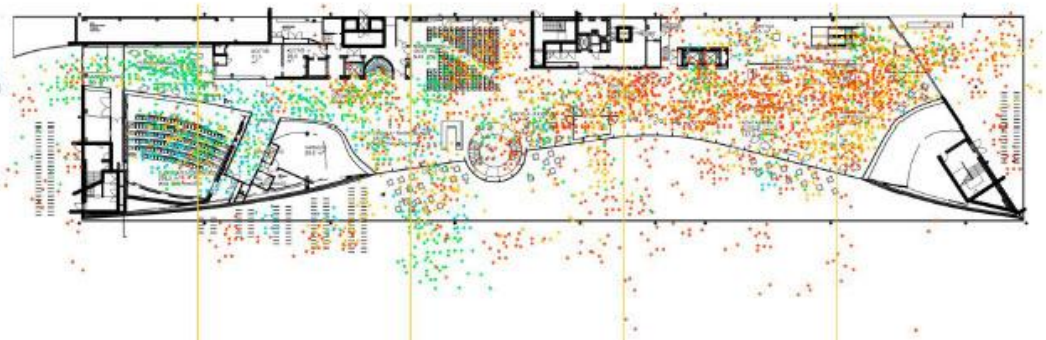
KATTORIPUSTUSMAHDOLLISUUS

VUOKRATTAVAT / VARATTAVAT LISÄTILAT

+ valaistus, sähköt, av

KÄVIJÄT TILASSA

Esimerkkioletus kävijävirtojen rytmittymisestä eri tiloihin esim. henkilökunnan resurssitarpeen ennakointia varten

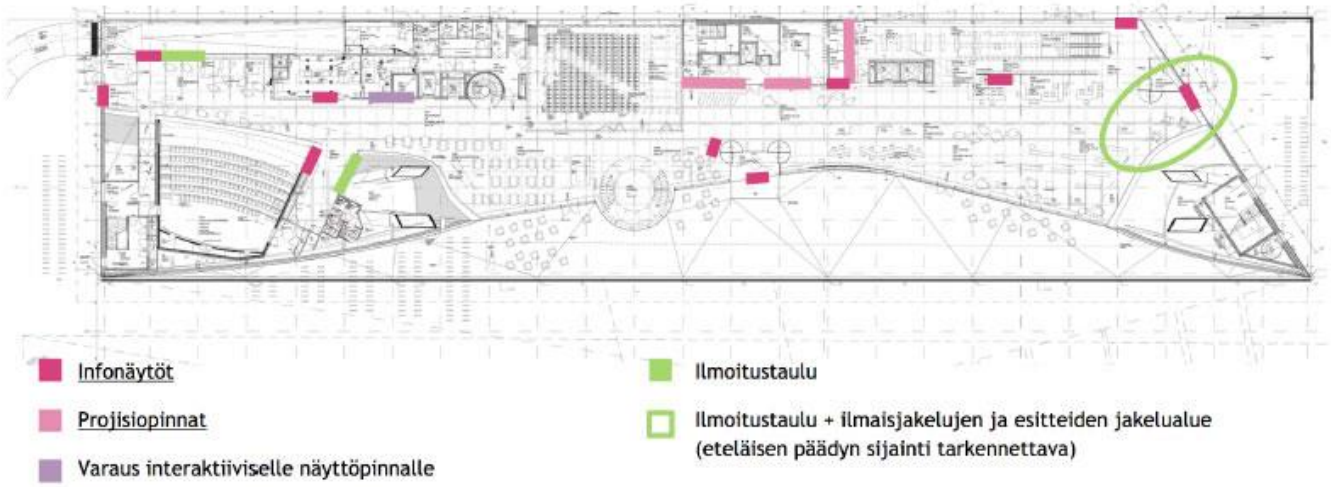


Arvioituja ruuhkahuippuja aukioloaikana arkisin:

9 - - - - - - - 17	*Aalto-yliopisto*	
9 - - - - - - - - 18	*Asiakkaat ja kansalaisyhteiskunta*	
8- - - -14 17 - 19	*Fazer*	
8 - 10 16 - - 19	*Helsingin kaupunki*	
9 - - - - - - - - - 19	*Keskustakirjasto*	
16 - - - - - 22	*KAVI*	
9 - - - - - - - - - - 20	*Pop-up*	
8 - - - - - - - 16	*VAKA*	

OPASTEET TILASSA

Alustava suunnitelma / Anu Koski



AULAKALUSTEET

Toiminnalliset vyöhykkeet

VIRKISTÄYTYMINEN / LEVÄHTÄMINEN
- kahvilakäyttö (puhdistettavuus)
- katsomokäyttö (siirreltävyys)
- työskentely 1-4 hlöä (liikuteltavuus)
- odotus / hengailu / kohtaaminen (vauvasta vaariin)

"SEILAAVAT" KALUSTEET
- *digitaalisten lehtien latausteline*
- *perinteiset lehdet*
- *roskikset*
- *kevyemmät tuolit & pöydät*
- *näyttelykalusteet*
- *tapahtumakohtaiset lisäopasteet*
- *lastenvaunut*

TÄYSTOHINA / HILLITTY ODOTUS
- oleskelu päivisin perhe/lapsikeskeistä (Vakan tukialue)
- lasten pukeminen / riisuminen (ryhmäkoot + säilytys)
- lasten syöminen / syöttäminen (mikro)
- lastenvaunulogistiikka (parkit)
- iltaisin lounge / odotustilaa (Kavin ohjelmaa)
- Kavin vitriini / ilmoitustaulut?

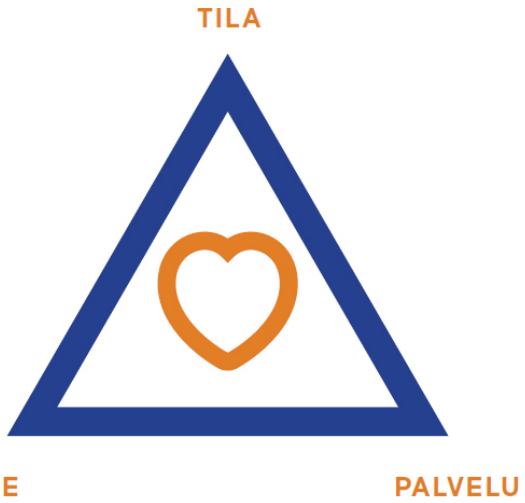
TIETO / TEKEMINEN / KOHTAAMINEN
- neuvontapalvelut (ohjaus / jonotus / näyttöpäätteet / työskentelytasot)
- digilehdet telineineen, muut lehti/kirjahyllyt
- kiireetön oleskelu "tilaa nojata taaksepäin ja ihmetellä ihmisiä"
  -odotus / hengailu / kohtaaminen (vauvasta vaariin)
- itsenäinen työskentely (sähkönsaanti ja laskutaso)
- ryhmätyöskentely (tuolien / tasojen liikuteltavuus)
- Pop-up toiminta / näyttelyt; vaikutus aulan kalusteisiin
  - ripustusvyöhykkeet ja tekniikka

Perheiden Palvelut

Miten?

Palvelumuotoiluprojektissa tarkasteltiin lapsiperheiden palveluja kolmesta eri näkökulmasta: tilan, palvelun ja ilmeen kautta.

Keskeisiä kysymyksiä olivat: miten lapsiperheet (lapset ja vanhemmat tai isovanhemmat, lapsiryhmä) toimivat suunnitelluissa kirjastotiloissa? Mitä tarpeita erityisesti perheillä on? Miten lapsiperheet kohtaavat kirjaston peruspalvelut uusissa tiloissa? Mikä on kirjaston visuaalinen ilme ja miten se näkyy käyttäjäryhmälle esimerkiksi opasteissa? Aineistosijoittelu eriytettiin omaksi projektikseen.



Driverit

Projektia varten määriteltiin kirjaston sisäisessä työpajassa palveluita määrittävät ohjurit, joiden toteutumista lapsiperheiden palveluiden näkökulmasta tarkasteltiin. Ohjureiksi valikoituivat seuraavat:

"Saa tehdä" ohjurina tarkoittaa, että kirjaston suunnittelutyössä tulisi luoda tiloja ja palveluita, jotka rohkaisevat ja mahdollistavat tutkimaan ja kokeilemaan sen sijaan että synnytettäisiin jotakin, mikä vaatii joko henkilökunnan tai opasteiden tai A4-lappusten kavalkadia kieltämään tyyliin "ei saa koskea", "ei saa syödä", "... jne. Tila on mahdollista luoda siten, että se itsessään viestii, miten tilassa toimitaan.

Lasten näkökulma tarkoittaa lapsille luontaisen tutkimistavan huomioimista: ei pelkästään katsomalla vaan myös koskemalla, kokeilemalla, tunnustelemalla, moniaistisin tavoin. Tarinallisuuden synnyttäminen on kirjaston ominta aluetta, jota tilat, ilme ja palvelut voivat osaltaan olla tukemassa.

Yhdessä tekeminen on keskustakirjastossa tärkeä ohjuri. Lapsiperheiden alueilla halutaan sekä lasten että aikuisten viihtyvän yhdessä. Esimerkiksi kännykkävapaa sukka-alue, lautapelipöydät ja yhteiset lukusopet.

TURVALLISUUS

SAA TEHDÄ

TARINALLISUUS

YHDESSÄTEKEMINEN

KIRJASTON TUOTTAMASTA RAPORTISTA POIMIMME MYÖS MUITA TEKIJÖITÄ, JOITA KÄYTTÄJÄT PITÄVÄT TÄRKEINÄ JA JOITA ON TOIVOTTU OTETTAVAN HUOMIOON:

1. PIRTEYS
2. ESTEETTÖMYYS
3. RAUHALLISUUS
4. MONIKULTTUURISUUS
5. YLLÄTYKSELLISYYS
6. RENTOUS

VAKAN TOIMINTA JA TARPEET

VAKA:n näkemys lapsille ominaisista tavoista toimia kirjastossa: "leikkiminen, tutkiminen, taiteellinen kokeminen, liikkuminen"

VAKA:n toiminnan keskiössä on kaikki ikäryhmät ja näiden väliset kohtaamiset ja tapaamiset. Tilassa tulee toimimaan 2-3 työntekijää kerrallaan. Rakennusvirasto suunnittelee leikkipuiston, joka tulee kirjaston ulkopuolelle. Monitoimitilassa VAKA:n työntekijät tapaavat ihmisiä, ohjaavat perheitä toimintaan ja informoivat eri puolilla kaupunkia järjestettävästä toiminnastaan.

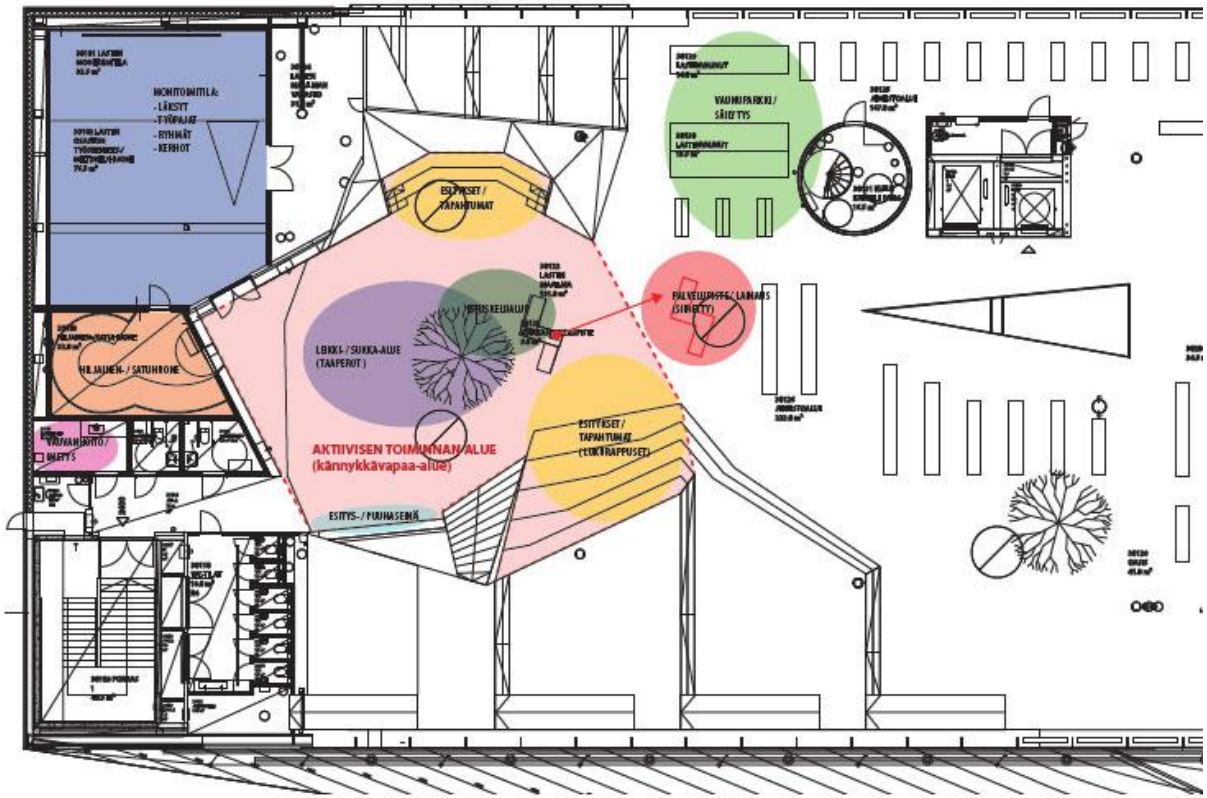
Keskustakirjaston toiminta tulee olemaan hyvin erilaista kuin kaupungin muissa toimipisteissä, sillä keskustakirjaston tila on pikemminkin kokoava ja informoiva kuin eri tyyppisiä ohjattuja toimintoja tarjoava. Toiminta-aika on klo 9-16.30, jonka jälkeen VAKA:n lelut on tarkoitus piilottaa säilyttimiin. Viikonlopputoimintaa saattaa myös olla. Toisin kuin muissa VAKA:n toimintapisteissä, keskustakirjastossa ei ole tarkoitus järjestää perhekahvilaa eikä tarjota ilmaista ruokaa.

TILASSA ON TARKOITUS:

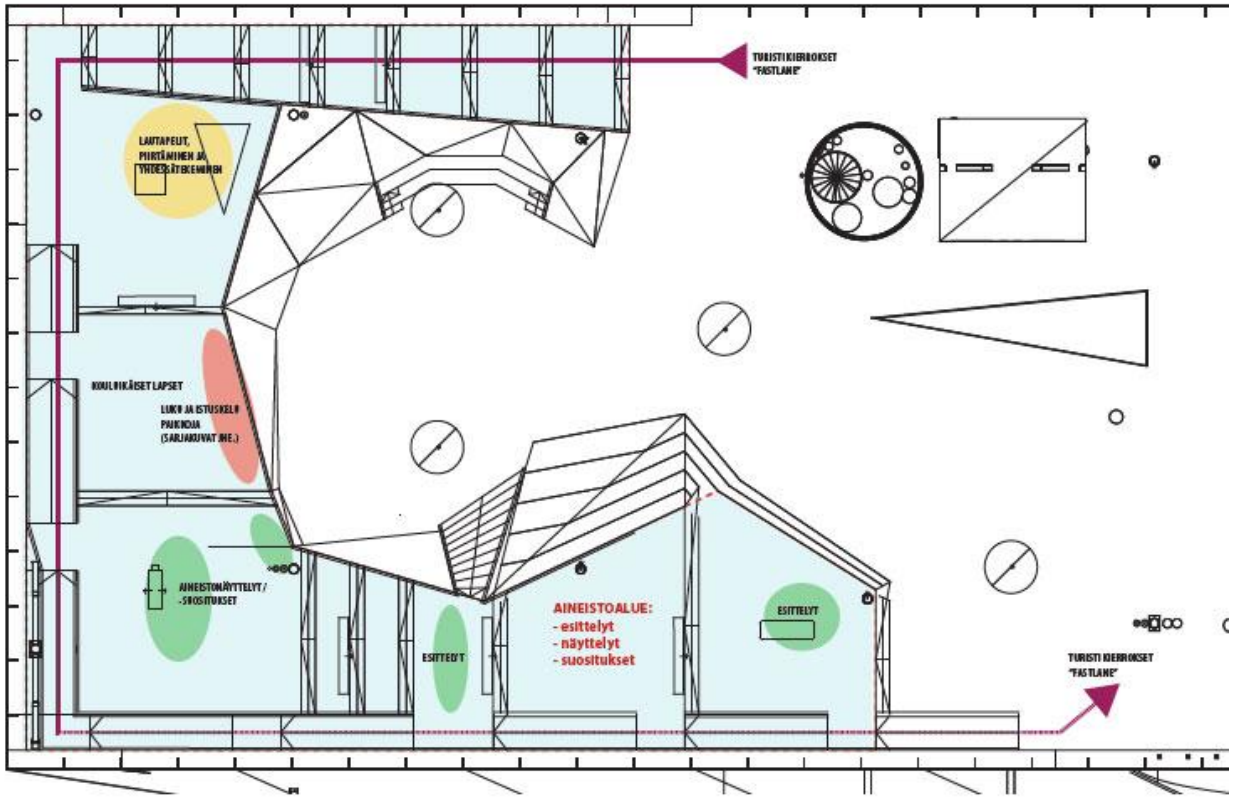
- syödä eväitä, kahvitella, keskustella
- leikkiä & lueskella
- opastaa VAKAN toiminnasta eri toimipisteissä ja keskustakirjastossa (digitaulu ja työntekijät opastavat)
- järjestää kirjaston muihin tiloihin tarinallisia retkiä
- järjestää pienimuotoista muuta ohjattua toimintaa
- keskittyä palveluissa siihen, että perheet voivat toimia omatoimisesti ja vapaasti
- järjestää teemakeskusteluja
- tehdä yhteistyötä kumppaneiden kuten päiväkotien kanssa
- säilyttää tarvikkeita

vaka

3 KRS. PERHEKIRJASTO / AKTIIVINEN TOIMINTA
leikkialue, esitykset, monitoimitila, satuhuone



3B KRS. YLÄTASANNE / AINEISTOALUE
yhdessäolo, kirjashoppailu, näköalatasanne



3. KRS PERHEKIRJASTO YLÄTASANNE

Perhekirjaston päädyn ylätasanne monitoimitilan, satuhuoneen ja wc-tilojen päällä on toiminnallisesta näkökulmasta sekä vierailijoiden kiinnostuksen kohde näköalapaikkana kaupunkiin että aineistoalue, joka kuuluu yhtenäisenä osana perhekirjastoon.

Tila houkuttaa sekä kiertelyyn että pysähtymiseen, sillä tila-avaruus ja hieno valo kutsuvat luokseen. Seuraavassa käydään läpi ylätason toiminnalliset alueet.

TURISTIKIERROKSET

Odotettavissa on, että kiertely ylätasanteella tulee olemaan kävijöiden suuressa suosiossa. Tilassa pistäydytään, mutta sinne halutaan myös jäädä katselemaan maisemia ja keskustelemaan näkymistä. Tilaa saatetaan käyttää myös navigointiin kirjaston sisällä, sillä ylätasanteelta näkee aineistokerroksen yleisnäkymän "lintuperspektiivistä".

Voisiko ylätasanteelle sijoittaa lapsen ja aikuisen tasolle kiikareita ja kaukoputkia, joilla Helsingin näkymiä ja kirjaston sisätiloja voisi tarkastella?

LAUTAPELIALUE

Ylätasanne on myös osa perhekirjastoa, ja koska liikehdintää, läpikulkua ja puhetta tulee tilassa olemaan, sinne voisi sijoittaa lautapelipöytiä, piirtämiseen soveltuvia pöytiä ja sarjakuvat, jotta isommat lapset voisivat pelailla ja lueskella samaan aikaan kun näköyhteydessä alatasanteella vanhempi leikkii taaperoikäisen kanssa. Lautapelien pelaamisen yhteydessä keskustellaan, joten niitä ei kannata sijoittaa aivan hiljaiseen tilaan. Lautapelipöytien kalusteissa tulisi huomioida yhdessä tekeminen, aikuisen ja lapsen koko.

"KIRJASHOPPAILUALUE"

Edelleen koska ylätasanne on luonteeltaan kiertelyä ja katselua ja houkuttaa pistäytymään, voisi tilaan sopia "shoppailualue", jossa olisi reilusti tilaa lastenvaunujenkin kanssa kierrellä ja etsiä luettavaa esittelyhyllyistä. Esittelyhyllyjä voisi sijoittaa tilaan reilusti yhdeksi kokonaisuudeksi kirjakauppamaiseen tapaan kannet näkyvissä. 3. kerroksen sisääntulojen lisäksi tämä olisi se paikka, josta löytäisi paitsi lastenkirjojen uutuuksia myös aikuisille bestsellereitä, uutuuksia, teemaesittelyjä. Esittelyhyllyjen tulee olla siirreltäviä, jotta voidaan rakentaa haluttuja kokonaisuuksia.

LUKUNURKKAUKSET

Alueella olisi hyvä olla avoimen tilan vastapainoksi myös riittävästi mukavia nojatuoli- ja sohvakalusteita, joihin aikuinen voisi istahtaa lapsen kanssa lukemaan, sillä ylätasanteelle sijoittuu suuri osa lastenkirjoista.

YHTEENVETO

3. kerroksen perhekirjaston tilassa on hieno valo ja avaran tilan tuntu. Perhekirjastosta ja varsinkin sen ylätasanteesta tulee varmasti kaikenikäisten vierailukohde jo hienon tilaelämyksen vuoksi.

Perhekirjaston tilat mahdollistavat monenikäisen yhdessäoloa. Lasten ikäluokittain huomioituna kaikkein pienimmät viihtyvät sukka-alueella, eskari- ja kouluikäiset noin 8 ikävuoteen asti perhekirjaston molemmilla tasoilla ja 9–12 -vuotiaat löytävät perhekirjaston lisäksi itsenäisesti jo myös 2. kerroksen palvelut. Olisi toivottavaa, että eskari- ja kouluikäiset löytäisivät myös itselleen sopivan tilan, ja lautapelialueesta voisi rakentaa heille sellaisen – varsinkin jos tämän ikäluokan aineisto varataan pelien lisäksi alueelle.

Akustiikkaan on kiinnitettävä erityistä huomiota tilan avoimuuden ja käyttäjäkunnan vuoksi.

Lapsentasoinen näkökulma on otettava navigointisuunnitelmissa huomioon: lapsi, toisin kuin aikuinen, ei näe 150 cm korkeiden hyllyjen yli.

Eväiden syöminen kaikissa tiloissa ei ole toivottavaa. Luontevin paikka on 3. kerroksen kahvila ja istuskelualue sukka-alueen vieressä (taaperoille ja vanhemmille). Roskisten löytyminen eväsruokailutiloista on hyvää palvelua.

Miten tilaan sovitetaan lapsen maailmaan kuuluvat iloiset värit ja aikuisen esteettinen näkemys? Projektin aikana Helsingissä on esillä kaksi arvostettua taiteilijaa, Taidehallissa Niki de Saint Phalle ja HAM:issa Yayoi Kusama, joiden molempien värikylläisiä töitä myös lapset tutkivat mielellään. Mikä on kirjaston oma rohkea teos, jonka myös lapsi tunnistaa ja johon saa myös koskea? Voiko perhekirjaston ylätasanteelle sijoittaa "aikuisten" taidekirjoja, tutkittaviksi myös lasten kanssa yhdessä? Näistä myös lapsi voi saada inspiraation piirustuspöydälle.

Aineisto-sijoittelu

AINEISTOSIJOITTELUN SUUNNITTELUN OHJURIT

SELKEYS, YMMÄRRETTÄVYYS

- löydän aineiston helposti
- lainaan ja palautan helposti
- erityisryhmät huomioitu

MUUNTUVUUS

- löydän jotakin yllättävää
- innovatiiviset esillepanot ja näyttelyt
- hyllyjen muuntuvuus
- ajanmukainen aineistosijoittelu ja sen muokkaus tarpeiden mukaan

VIIHTYVYYS JA ESTEETTISYYS

- kirjaston tuntu elää myös nykyaikaisessa kirjastossa
- 3. kerroksessa aineisto pääosassa
- käyttäjien tarpeita huomioiva esteettisyys ja viihtyisyys

TEHTÄVÄNANTO

Palvelumuotoiluprojekti uuden keskustakirjaston aineistosijoittelusta toteutettiin syksyllä 2016. Projektin suunnittelivat ja tuottivat Design Studio Muotohiomo Oy:sta Marke Europaeus, Maria Niemi ja Sami Laine.

TEHTÄVÄNANTONA OLI TUTKIA SEURAAVIA ASIOITA:

- eri aineistojen sijoituspaikat kirjaston 3. kerroksessa
- löydettävyys – miten asiakkat ja henkilöstö löytävät teoksen
- yleisen luokittelujärjestelmän merkitys asiakkaan kannalta
- fyysinen esillepano: miten aineisto on esillä hyllyssä ja kirjastotilassa
- sisältöön perustuva esillepano: genret, aineistoryhmät... mitkä aineistot kuuluvat asiakkaiden mielestä yhteen
- visuaalinen esillepano (selkeys, siisteys, houkuttelevuus)
- muunneltavuus, joustavuus

Projektissa pyrittiin tuottamaan tietoa aineistoryhmittelyvaihtoehdoista sekä avustamaan kirjaston henkilökuntaa sekä sisustusarkkitehtiä tilasuunnittelua varten. Projektia varten käytössä olivat arkkitehtipiirrokset, aineistoryhmittely, joka oli tehty Pasilan kirjaston testikokeilua varten sekä tätä testiä koskeva palaute.

JOTTA PYSTYIMME SELVITTÄMÄÄN TEHTÄVÄN- ANTOON KUULUVIA ASIOITA, JÄRJESTIMME

- työpajan asiakkaille Lauttasaaren kirjastossa 6.10.
- työpajan kirjaston henkilökunnalle ja esimiehille Rikhardinkadun kirjastossa 10.10.
- benchmarkingin ja havainnointia seuraavissa kirjastoissa: Vallilan kirjasto, Oulunkylän kirjasto, Iso Omenan kirjasto, Lauttasaaren kirjasto, Rikhardinkadun kirjasto, Töölön kirjasto
- digitalisen kyselyn, joka oli kaikille avoin ajalla 1.12.–14.12.2016
- manuaalisesti tehtävän kyselyn Kirjasto 10:ssä sekä Rikhardinkadun kirjastossa ajalla 5.12.–18.12.

TIIVISTELMÄ LAUTTASAAREN TYÖPAJASTA

Työpajojen tulokset on sisällytetty esitettäviin suunnittelu- ja ryhmittelyehdotuksiin, joten työpajoja ei käydä tässä yksityiskohtaisesti läpi.

Muotohiomo järjesti Lauttasaaren kirjastossa 6.10. klo 17–20 työpajan kirjaston asiakkaille Kirjaston palvelumuotoilija Ville Mensio kutsui Lauttasaaren työpajaan Kirjaston kavereita. Paikalle oli lupautunut 13–15 henkilöä, joista 6 tuli paikalle.

OSALLISTUJAT:

Kirjaston palvelumuotoilija Ville Mensio, Oili Salminen, Mirka Liekkinen, Tanja Täppinen, Tiina Hokkanen, Sirpa Hilander, Pentti Pesonen
Työpajassa tutkittiin navigointipolkuun liittyviä ongelmia konkreettisesti etsien tiettyä kirjaa hyllystä. Puolet ei löytänyt kirjaa. Ongelmana oli työryhmäläisten mukaan:

AINEISTORYHMITTELY 2 TAPAA VERTAILUSSA

NUMEROLUOKITTELU

- Totuttu tapa, joka sopii "numeroihmisille"
- toimii Helmet-haun kanssa nykyisellään kirjastoissa, jotka ovat järjestäneet aineistonsa tämän mukaisesti
- osittain vanhentunut luokittelujärjestelmä
- erityisesti isossa kirjastossa aineiston etsiminen tällä menetelmällä hankalaa
- pitää muistaa luokkanumero desimaaleineen (370.1...) hyllyille suunnistettaessa
- tietystä aihealueesta (kuten harrasteet) kiinnostuneet joutuvat poukkoilemaan hyllyjen väleissä, kun kaikki aihealueen teokset eivät ole samassa ryhmässä

AINEISTORYHMITTELY

- antaa kirjaston henkilökunnalle vapauden ryhmitellä aineistot aihepiireihin, jotka ovat lähellä toisiaan
- antaa kirjaston henkilökunnalle vapauden ryhmitellä aineistot nykypäivän ihmisen mieltämällä tavalla ja tämänhetkistä aineistoa ajatellen
- numeroluokat eivät aiheuta päänvaivaa hyllysijoittelussa
- jokin aineistoryhmä voidaan kokonaisuudessaan sijoittaa juuri sille sopivaan paikkaan isossa kirjastotilassa (esim. Koti ja harrasteet -aineistoryhmä perhekirjastoon), kun numerojärjestystä ei tarvitse seurata
- palvelee aiheryhmien kautta aineistoa hakevia ihmisiä ilman numeroita
- vaatii uudistunutta ja selkeää viestintää navigoinnissa: Helmet, kartat, värikoodit, hyllyopasteet; tämä on modernissa kirjastossa kuitenkin myös jo oletusarvo

KIRJA HYLLYSSÄ

HYLLY TILASSA

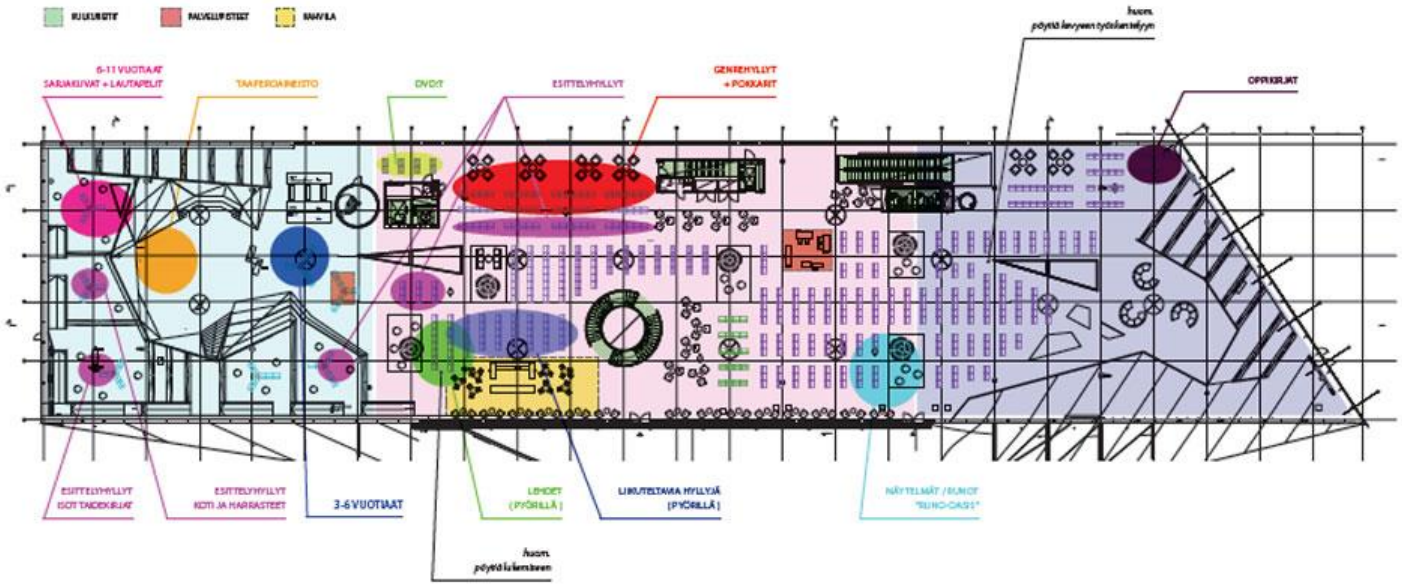
HYLLYRYHMÄT TILASSA

NAVIGOINTI TILASSA

AINEISTORYHMITTELY

AINEISTORYHMITTELYN VIESTINTÄ

KESKUSTAKIRJASTO / 3KRS.
AINEISTOHYLLYT



LAPSET	KAUNO	TIETO

HUOM. TÄMÄ AINEISTOSUOSITTELUEHDOTUS ON VIITTEELLINEN EIKÄ SIINÄ OLE HUOMIOITU LOPULLISTA AINEISTOMÄÄRÄÄ JA HYLLYJÄRJESTYSTÄ.

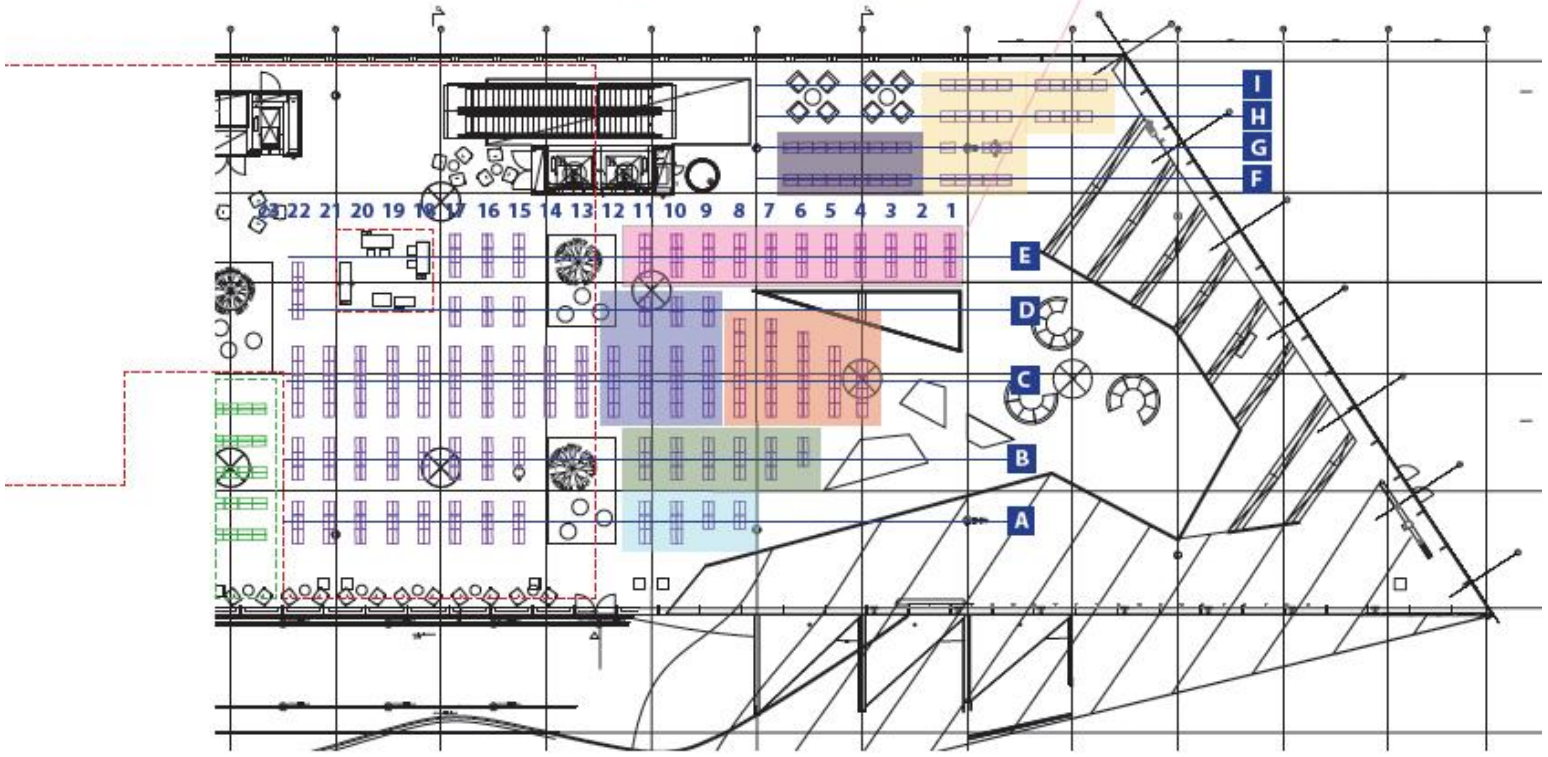
- KAIKKI ERIKOISAINEISTO-, ESITTELY- SEKÄ GENREHYLLYT LIIKUTELTAVIA
- LEHDET JA KAHVILAN LÄHEISYYDESSÄ OLEVAT HYLLYT LIIKUTELTAVIA (mahd. tapahtumat)
- KAUNO- JA TIETOKIRJALLISUUDEN PERUSAINEISTOT KIINTEISSÄ HYLLYISSÄ

KESKUSTAKIRJASTO / 3KRS.
AINEISTOHYLLYT
TIETOKIRJAT

AINEISTORYHMÄT

- HISTORIA JA ELÄMÄNKERRAT
- IHMINEN JA YHTEISKUNTA
- TAIDE JA MUSIIKKI
- MAAILMA JA LUONNONTIETEET
- TEKNIIKKA JA TALOUS
- KIRJALLISUUS JA KIELET
- KOTI JA HARRASTEET

E 1-12



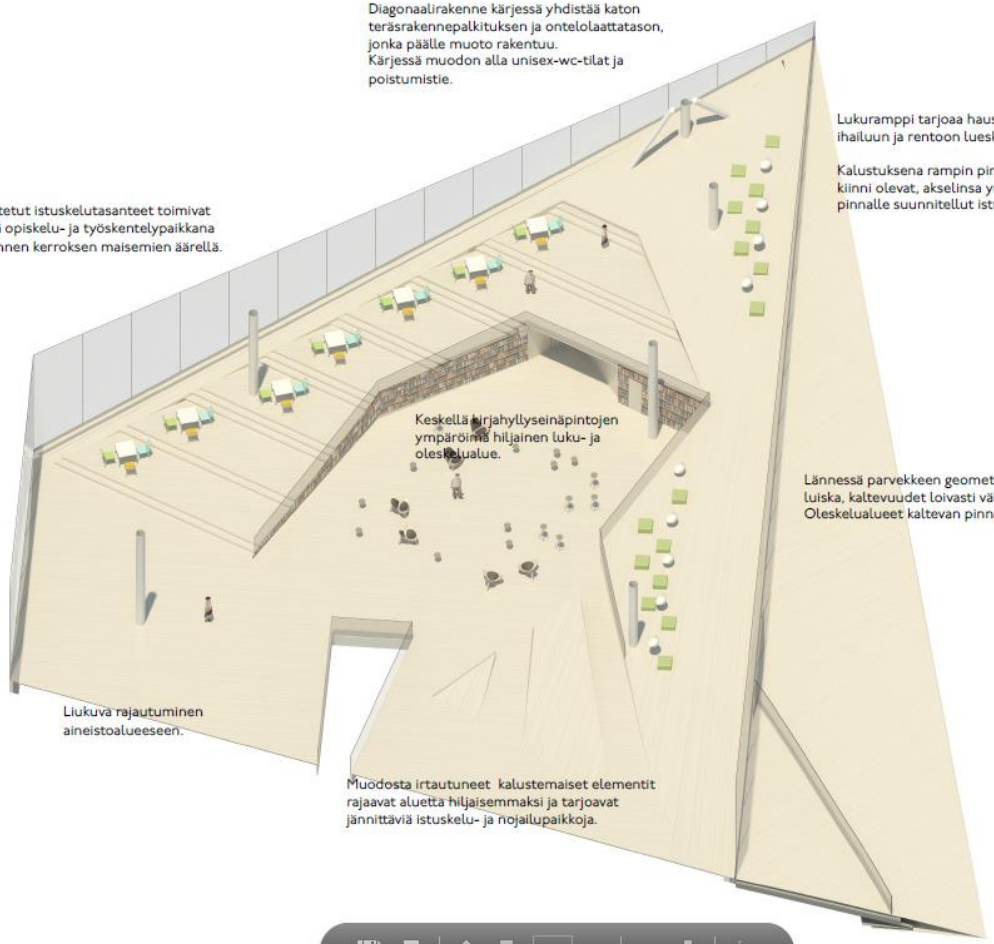
Kolmannen kerroksen eteläinen parvitaso
Luonnos 23.4.2015

Diagonaalirakenne kärjessä yhdistää katon teräsrakennepalkituksen ja ontelolaattatason, jonka päälle muoto rakentuu.
Kärjessä muodon alla unisex-wc-tilat ja poistumistie.

Lukuramppi tarjoaa hauskoja paikkoja maiseman ihailuun ja rentoon lueskeluun.

Kalustuksena rampin pinnassa kiinni yhdellä jalalla kiinni olevat, akselinsa ympäri pyörivät tuolit ja vinolle pinnalle suunnitellut istuskelutyynyt.

Porrastetut istuskelutasanteet toimivat hyvänä opiskelu- ja työskentelypaikkana kolmannen kerroksen maisemien äärellä.



Keskellä kirjahyllyseinäpintojen ympäröimä hiljainen luku- ja oleskelualue.

Lännessä parvekkeen geometriaan yhdistyvä luiska, kaltevuudet loivasti välillä l:20-l:6. Oleskelualueet kaltevan pinnan päällä

Liukuva rajautuminen aineistoalueeseen.

Muodosta irtautuneet kalustemaiset elementit rajaavat aluetta hiljaisemmaksi ja tarjoavat jännittäviä istuskelu- ja nojailupaikkoja.

ETUSIVU | INFO | NYT | YHDESSÄ! | MEDIA | In English • På Svenska

KESKUSTAKIRJASTO
CENTRUMBIBLIOTEKET
CENTRAL LIBRARY
2018

KESKUSTAKIRJASTO 2018

Kansalaistorille rakennetaan uuden ajan kirjasto, joka on kaikille avoin julkinen tila keskellä kaupungin sykettä. Joulukuussa 2018 avataan ovet talolle, joka perinteisen kirjaston lisäksi tarjoaa mm. työ- ja tapahtumatiloja, lukukeitaita, studioita, kaupunkiverstaita, perhekirjaston, kahvilan, ravintolan ja elokuvateatterin. Tervetuloa mukaan!

Seuraa rakentamista suorana!

LUE TYÖMAAN TARINOITA >>

TULE MUKAAN! RYHDYTÄÄN SANOISTA TEKOIHIN

SEURAA meitä Facebookissa

LUE UUSIMMAT uutiset

OTA yhteyttä

MEDIALLE / FÖR MEDIERNA / FOR THE MEDIA

Oodi
Ode

KIRJASTO OODI ON RUOTSIKSI BIBLIOTEKET ODE

Töölönlahdella joulukuussa 2018 avattava uusi kirjasto sai nimikilpailun…

OODI TERÄSKAARILLE - ASENNUSTYÖT ALKAVAT

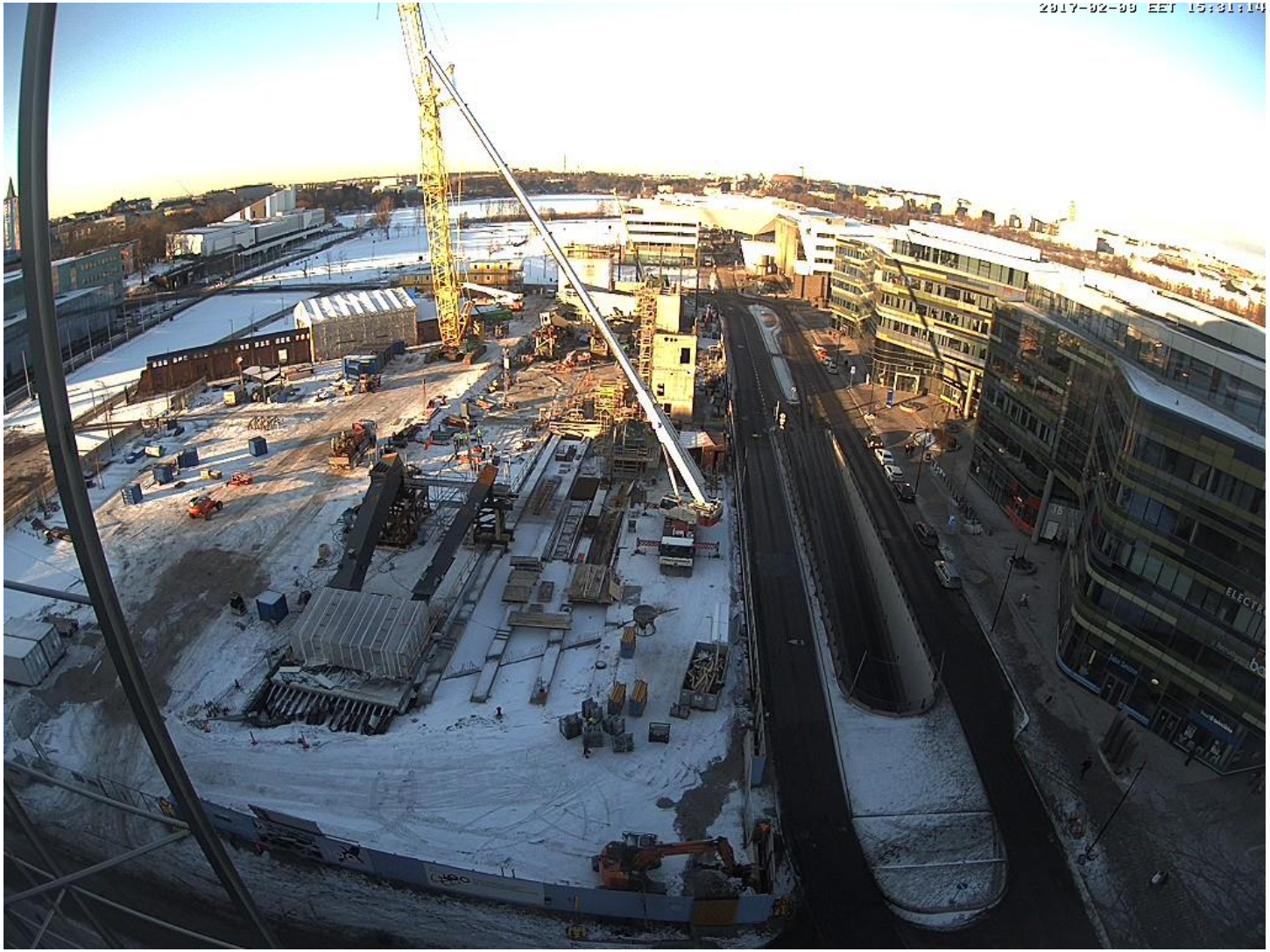
Rakennus koostuu ainutlaatuisen teräsrunkoisen sillan ja rakennuksen yhdistelmästä.…

LASTEN KIRJASTOMAAILMASTA SELKEÄ JA VEIKEÄ

Perheiden kirjasto osa 4 Sarjassa tutustutaan keskustakirjaston perhekirjastosuunnitelmiin.…

KESKUSTAKIRJASTON NIMEKSI VALITTIIN OODI

Kaikille avoin nimikilpailu uuden kirjaston uudesta nimestä järjestettiin…


2017-02-09 EET 15:31:14

Kiitos!

http://keskustakirjasto.fi
Facebook.com/keskustakirjasto