

# Palvelumuotoiluhankkeen kokemuksia

## Vähänkyrön omatoimikirjasto

16.11.2023

Kati Vuorenmaa

Esityksen kuvat: Kati Vuorenmaa ja Mikaela Lövdahl (AKE Pampas)

V A A S A . V A S A .  
KIRJASTO  
BIBLIOTEK  
LIBRARY

# Perustietoja kirjastosta



- Entinen kunnan pääkirjasto, joka 2014 kuntaliitoksen myötä on osa Vaasan kaupunginkirjastoa ja yksi sen viidestä lähikirjastosta (matkaa pääkirjastoon 30km).
- Vähänkyrön väestöpohja on noin 4700 asukasta.
- Kolme taajamakeskittymää: kirkonkylä sekä Merikaarto ja Tervajoki.

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



- Vuonna 1997 valmistunut, kirjastoksi suunniteltu rakennus, jonka toisessa päässä toimii päiväkotia. Naapurina mm. Savilahden yhtenäiskoulu.
- Omatoimipalvelu käyttöön vuonna 2015.
- Kokonaislainat vuonna 2022 yht. 71 547 lainaa.
- Kirjastossa työskentelee tällä hetkellä 3 henkilöä.

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



# AKE Pampaksen Palvelumuotoilun polottihanke 2021- 2022

- Mukana 8 kirjastoa kolmen Pohjanmaan maakunnan alueelta (Lestijärvi, Lappajärvi, Pedersöre, Veteli, Kruunupyö, Nurmo, Palosaaren kirjasto (Vaasa) ja Vähäkyrö (Vaasa))
- Lähtökohtana kunkin kirjaston omat haasteet / ideat, joita lähdettiin työstämään
- Koordinoijana AKE-tiimi sekä ulkopuolisina asiantuntijoina Tuomas Harviainen (Treen yliopisto) ja Pekka Toivanen (Muotohiomo)
- Kirjastokohtaisia sekä yhteisiä työpajoja (teams), kotitehtäviä, verkkokansiot kuvien ja ideoiden jakamiselle, väliraportit, muutosten ja kokeilujen dokumentointi (ennen ja jälkeen –kuvat)

# Meidän tavoitteet projektissa:

1. Vuorovaikutus omatoimiasiakkaiden suuntaan, toimivatko tehdyt tilamuutokset & opasteet myös omatoimiaikana
2. Nopeiden kokeilujen jatkaminen, uusien ideoiden saaminen (näyttelyt, opasteet ym)
3. Yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden kanssa ja kirjaston markkinointi



**<- Ongelma:**  
Löytävätkö asiakkaat osaston perälle, jonne siirretty sota, erä & elämäkerrat?  
**Nopea opastekokeilu ->**  
Opastus post it – lapuilla pylvääseen



V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY

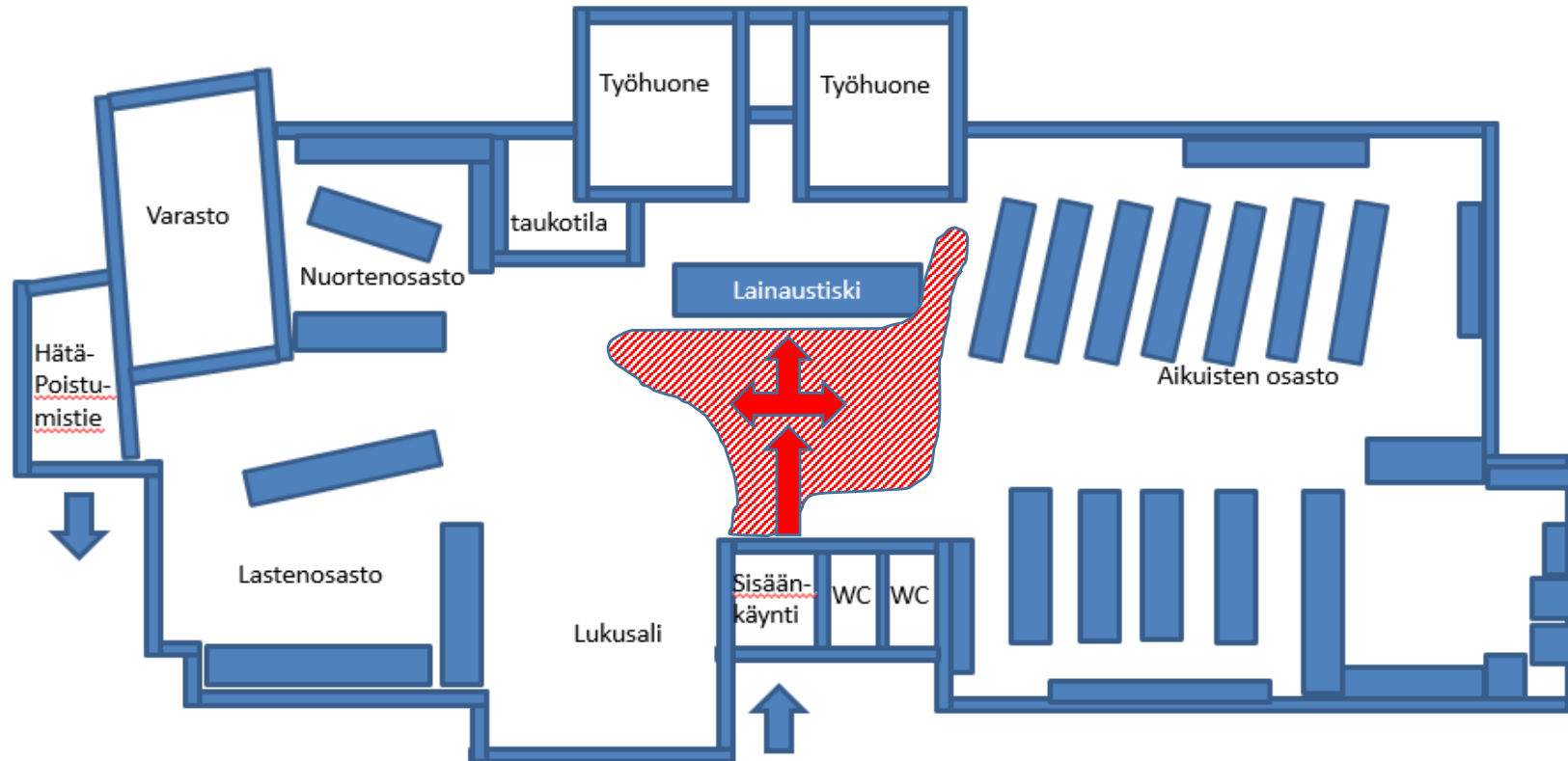
ASIAKAS	PÄIVÄ	KELLO	PISTE	HUOMIOITA
Nainen keski-ikäinen	ti 7.12.	17:33	SISÄÄN	
			palautushylly	
		17:35	varaushylly	1 varaus
		17:37	pikalainat	
			uutuusromaanit	
			uutuusmainokset	
		17:38	hyllyssä	
			käy romaanihyllypäädyt	
			5.hyllyyn saakka pikana	
			lainausautomaatti	
		17:42	ULOS	
		<b>9min</b>		

Perhe1: Isä + kaksi lasta n.5-6v	ke 8.12.	16:00	SISÄÄN	
pääasiallisesti omatoimiaikana				
käyvä perhe (äiti lainaa yleensä?), isä harvemmin asioiva			I: palautushylly+lastenos.	
			lapset lastenos.suoraan	katselivat sohvalta kirjoja, etsivät lokeroista ym
		16:06	I: esittelypöytä	
		16:10	tietotorni	
		16:12	romaanuuutuudet	
			äänikirjat	
			palautusten parhaat	
			lk15	
		16:14	pääty+romaanipäädyt	
		16:17	jännitys hyllyvälissä	
		16:20	historia+elämäkerrat tila	
		16:25	I: lastenosastolle uudelleen yhdessä lasten äänikirjoilla	istuu lasten kanssa ja lukee
		16:42	lainausautomaatti	lainaus 2 kassia, lastenkirjoja + joku aikuistenkin
		16:46	ULOS	
		<b>46min</b>		olivat pitkään, isä katsoi melkein koko aikuisten puolen ajan kanssa läpi

# Aloitimme palvelupolkujen havainnoinnilla loppuvuonna 2021

# Tulokset palvelupolkujen havainnoinnista

- Hyvä keino saada perustietoa asiakkaiden toiminnasta kirjastossa.
- Yleisin asiointiaika noin 10 minuuttia mutta vaihtelu suurta.
- Valtaosa liikkui käyntinsä aikana vain ”punaisella alueella” (palautushylly, varaukset, uutuudet, ”tyrkkypöytä”, asiakaspalvelu, lainausautomaatti)





# • Ensimmäinen työpaja 13.12.2021

- Käytiin läpi tiloja ja palvelupolkuja
- Keskusteltiin mm. opasteista, omatoimiajan turvaohjeista, tiedotuksesta ja markkinoinnista sekä yhteistyökuvioiden ja tapahtumien kehittämisestä
- Nopeisiin kokeiluihin rohkaiseminen





# • Työpajan jälkeen tilamuutoksia...

- Nuorten aikuisten kulmauksen muutos, esimerkkinä nudging-menetelmästä eli ”tuuppauksesta” (kangasverhot, sohvan siirto, viherkasvi, pelattavat pelit)

<- Ennen  
Jälkeen ->



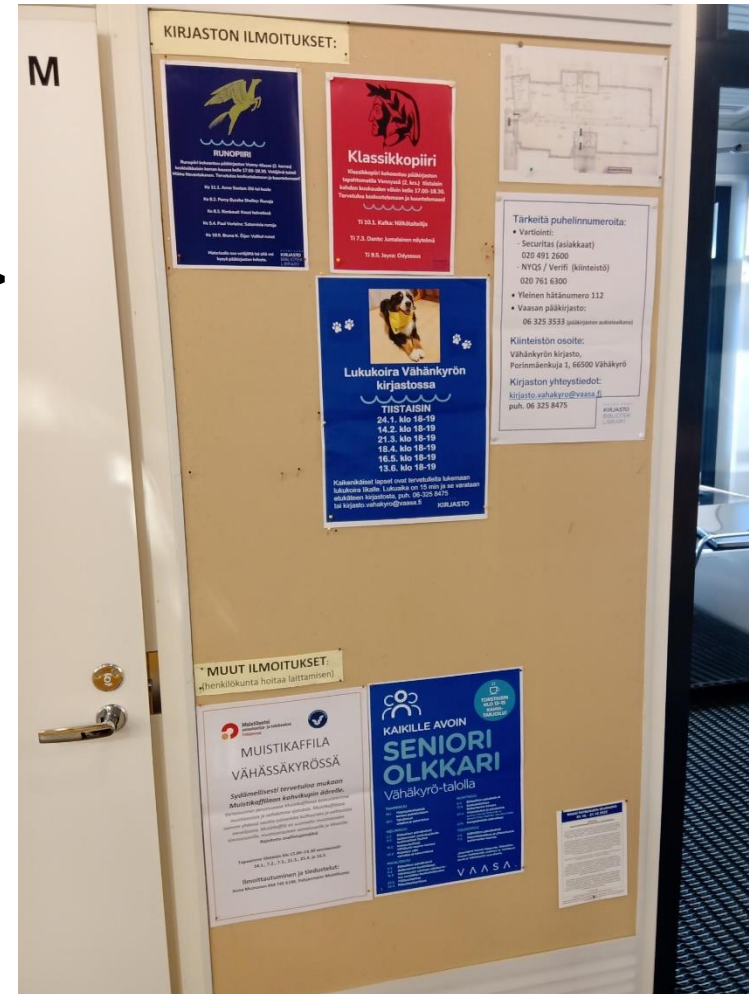
V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY

# ...sekä pientä selkeyttämistä.

- Sekavan ilmoitustaulun ryhtiilike



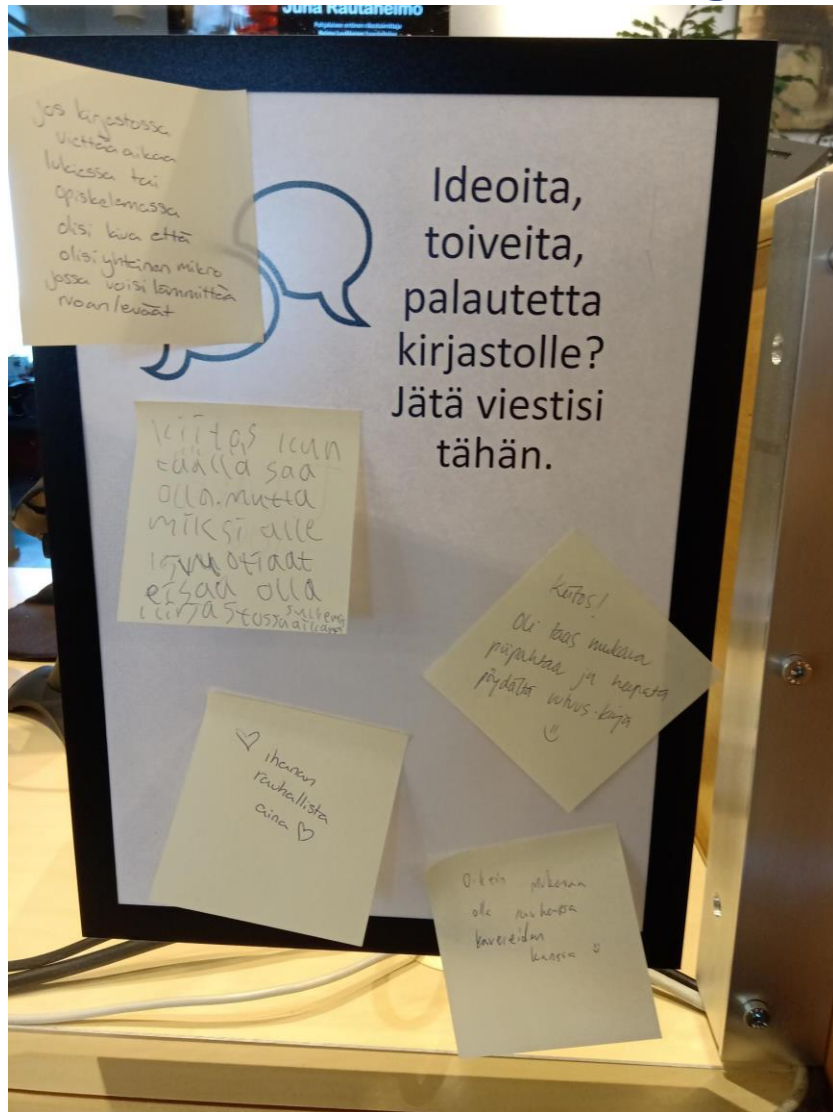
<- Ennen  
Jälkeen ->



V A A S A . V A S A .  
KIRJASTO  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



# Vuorovaikutus ja palautteen kerääminen asiakkailta myös omatoimiaikaan



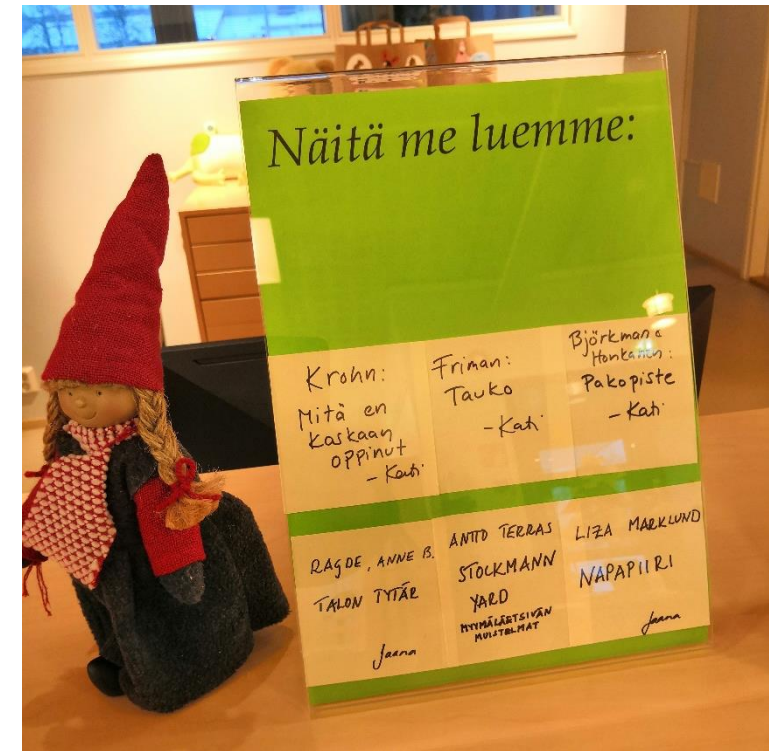
- Hankkeen alussa kokeiluna yksinkertainen post it - palauteseinä palvelutiskin pleksissä.
- Marraskuussa 2022 kokeiltiin omatoimiajan tapahtumaa (Pelilauantai) ja samalla asiakkaita aktivoitiin täyttämään kirjaston asiakaskysely.



# Pienet kokeilut jatkuvat...



- Lomalainattavaa esille ennen talvilomaa. Poistumissuunnan hyödyntäminen tuli esille palvelupolkujen havainnoinnissa.
- Tiskillä palautushyllyn vieressä "Näitä me luemme" – vinkit.



# Asiakasnäkökulman hyödyntämistä

- Asiakkaan tekemä kirjanäyttely



- Asiakkaan palautteen perustella siirsimme kesällä 2022 lehtikoneen paikkaa





# Toinen työpaja 1.9.2022

- Mukana Pekka Toivanen (Muotohiomo). Ulkotilojen ja sisätilojen läpikäynti (kirjastokävely), palvelupolkujen testaaminen ja opasteet.





# Tilasokeus ja esimerkki kirjastokävelyn hyödyistä

- Kirjoilla täytetyn lastenpöydän tyhjennys  
-> tilaa läksyjen tekemiselle ja värityskuville



<- Ennen  
Jälkeen ->

# Tilanne hankkeen jälkeen 2023

- Kirjastotilan olohuonemaisuutta lisätty vuoden 2023 aikana: saimme lisää viherkasveja toisesta yksiköstä, investointirahalla kaksi mattoa, nojatuolin päällystys ym
- Ulkoalueen kehittämisehdotukset välitetty kaupungin tekniselle toimelle, jossa asiat etenevät mutta hitaasti.
- Sisätilassa opasteparannukset jatkuvat, mm. pohjakartta työn alla.



# Lasten osastolle kengätön tila ja uusi leikkimatto sekä muutama leikkitarvike lisää



<- Ennen  
Jälkeen ->

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



# Aikuisten tilaan sijoitettiin lisää viherkasveja sekä luku-/neulenukkkaus



<- Ennen  
Jälkeen ->

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



# Luku-/neulenurkkaus lähempää, yhteisenä neuletyönä lukutoukka lastenosastolle



<- Ennen  
Jälkeen ->

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



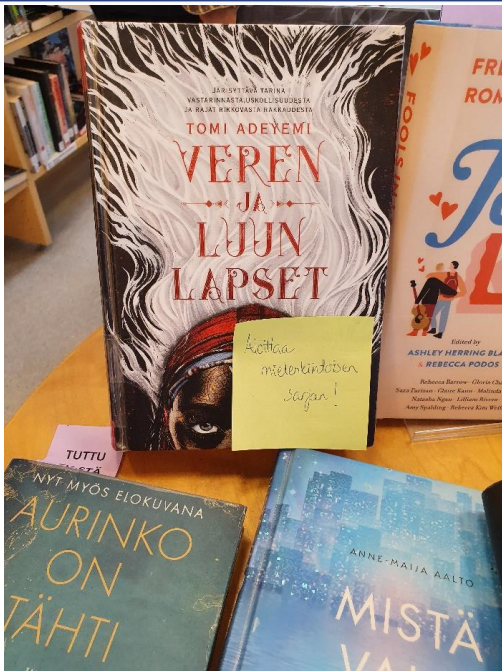
# Miten vinkata omatoimiaikana?

## - Me tykkäämme laputtaa kirjoja 😊



V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY





Laputuksen ja näyttelyiden kautta tutustuu itsekin kokoelmiin laajemmin ja saa hyvin myös vanhempaa aineistoa esille. Laput helpottavat myös asiakaspalvelussa.

### Asiakkaiden kommentteja:

”Tulee mentyä hyllyjen väliin”

”Olen lainannut myös ihan erityylisiä kirjoja kuin yleensä olen tottunut lukemaan”

”On mukava tulla aina viikonloppuisin katsomaan, mitä kivaa on tällä kertaa laitettu esille”

V A A S A . V A S A .  
**KIRJASTO**  
BIBLIOTEK  
LIBRARY

# Vaihtuvat näyttelyt



- Nopea vaihtuvuus näyttelyissä. Sekä helposti toteutettavia näyttelyitä omasta hyllystä että pidempään valmisteltavia teemanäyttelyitä.
- Omatoimi lisää esillelaiton merkitystä.



# Mitä hyötyä on ollut hankkeesta?

- **Palvelupolkujen havainnointi ja kirjastokävely olivat erittäin hyödyllisiä:**
  - Asiakkaiden liikkumisreitit ja asiointiaika, miten toimintojen sijoittelu toimii...
  - Ovatko piha-alue ja sen opasteet kunnossa, ovatko ohjeet poikkeustilanteisiin kunnossa...
- **Jatkuvan kehittämisen ajattelua lisää**
  - Enemmän rohkeutta pieniin ja isompiin kokeiluihin
  - Muutosten ja kokeilujen dokumentointi
- **Omatoimiajattelun päivitys:**
  - Opasteet, ohjeet, turvallinen asiointi
  - Varautuminen poikkeustilanteisiin
  - Vuorovaikutuksen lisääntyminen
- **Ollaan enemmän kuulolla arjen normaalissa kanssakäymisessä.**

# Lopuksi kolme vinkkiä:

1. Jos joku paikka kirjastossa ei näytä toimivan, katso sitä asiakkaan silmin ja koeta miettiä, miten sitä voisi parantaa. Jos muutosta voi kokeilla pienellä vaivalla, tee se.
2. Käytä luovuutta aineiston markkinoinnissa ja esille laitossa. Aina ei tarvitse tehdä hyvin suunniteltua, massiivista näyttelyä, vaan voi laittaa vaikka lapun kanteen.
3. Pyri tuntemaan asiakkaasi. Keitä meillä käy, mitä he täällä tekevät, mitä he lukevat ja lainaavat, miten voimme palvella heitä paremmin. Jokainen uusi kävijä on satsaamisen arvoinen.

Kannattaa katsoa myös muiden kirjastojen kokemukset ja vinkit ”Vähän puhumista, enemmän tekemistä” -raportista <https://www.akepampas.fi/>

V A A S A . V A S A .  
KIRJASTO  
BIBLIOTEK  
LIBRARY



# Kiitos!

[kati.vuorenmaa@vaasa.fi](mailto:kati.vuorenmaa@vaasa.fi)

