

KASVUKAUSI®

Osallistava suunnittelu

WWW.TILASSA.FI

Kasvukausi® osallistava suunnittelu

yhteenvedon sisältö:

1. Lähtötilanne ja tavoitteet.....	3
2. Analyysi.....	4
3. Metodit.....	10
3.1 Johtoajatukset	
3.2 Web-kyselyt	
3.3 Työpajat	
4. Tiivistelmä.....	19



Lähtötilanne ja tavoitteet:

Tuusulan kirjastoon halutaan päivittää asiakaspalvelualue sekä sisääntulo- ja aulatilat. Samalla tavoitteena on tarkastella tilojen, opasteiden sekä ergonomian toimivuutta. Kirjaston nykyiset tilat on suunniteltu 2001 ja ne koetaan jo hieman vanhanaikaisiksi sekä värimaailmaltaan synkiksi. Myös iso ja jäykähkö asiakaspalvelutiski tahdotaan päivittää kevyempään ja mahdollisesti myös korkeussäädettävään versioon, joka tukisi ergonomista työskentelyä ja avartaisi tiloja.

Osallistavan prosessin tavoitteena on saada henkilöstö ja käyttäjät sitoutumaan prosessiin, muutosmyönteisen ilmapiirin luominen ja käyttäjien tarpeiden aito huomioiminen suunnittelussa.

Henkilöstöstä perustetaan projektiryhmä, joka jatkaa mukana koko prosessin ajan.

Aikataulu:





Kasvukausi® Analyysi:

Kasvukauden korjuu eli analysointivaihe kokoaa tarkasteluun kaikkien käytettyjen osallistavien metodien tuottaman tiedon.

Materiaalia tarkastellaan seuraavista näkökulmista: käyttäjät, toiminta, objektit, ympäristö, ja yhteistyö. Analyysissa tarkastellaan erityisesti toiveita sekä lopputuloksen kannalta tärkeitä asioita.

Lopputuloksena on objektiivinen analyysi, joka auttaa ottamaan suunnittelussa huomioon tila- ja varustetarpeiden lisäksi myös prosessien kehittämisen, käyttäjien kouluttamisen ja opastamisen tarpeet.

Tuusulan kirjaston käyttäjiä ovat sen asiakkaat eli pääosin lähiseudun asukkaat, koululaiset, opiskelijat ja opettajat sekä kirjaston henkilökunta. Osa potentiaalisista asiakkaista kertoo tällä hetkellä asioivansa mieluummin lähikuntien kirjastoissa paremman palvelu- ja toimintatarjonnan takia. Toiveet Tuusulan kirjaston kehittämisestä ovatkin korkealla.

Käyttäjät toivovat tiloihin selkeämpää esillepanoa ja opastusta sekä enemmän suosituksia ja vinkkauksia teosten suhteen.

Monet käyttäjät toivovat voivansa viettää enemmän aikaa kirjastossa yhteisen tekemisen sekä viihtyisän ilmapiirin lomassa. Kirjasto koetaan tällä hetkellä hieman raskaaksi ja jopa liian hiljaiseksi ja sitä toivotaan jatkossa kehitettävän yhteisöllisempään ja kutsuvampaan suuntaan niin toiminnallisuuden kuin palveluidenkin osalta.

Henkilökunta toivoo merkittävää parannusta työergonomiaan sekä tilojen luomaa johdonmukaisuutta työskentelyyn.

Käyttäjät

KOKEMUS

Yhteisöllinen ja aktiivinen ilmapiiri. Viihtyisät kalusteet ja kutsuvat tilat. Mahdollisuus viettää aikaa ja kohdata ihmisiä lukemisen ohessa.

PROFIILIT

Lapset, koululaiset, nuoret, opiskelijat, aikuiset, eläkeläiset, ryhmät, perheet ja kaveriporukat sekä kirjaston henkilökunta. Edellytyksenä esteettömyys.

ARVOMAAILMA

Nykyaikainen ja uudistuva kirjasto. Kaikki käyttäjät huomioiva. Itsenäiseen työskentelyyn ohjaava, mutta henkilökohtaista ja asiantuntevaa palvelua tarjoava.

TOIMINTATAVAT

Kaikkien eri käyttäjien toimintatapoja tukevat tilat. Luodaan tiloihin erilaisia alueita, jotka mahdollistavat erityyppiset työskentely- ja oleskelutavat.

Tilojen tulee tukea toimintaa, joka tähtää sujuvaan työntekoon ja asiakkaiden onnistuneeseen käyttäjäkokemukseen. Onnistuneen asiakaspalvelukokemuksen kannalta on hyvin tärkeää, että asiakas tietää tai osaa helposti päätellä mistä aineisto löytyy ja missä apua/neuvontaa on saatavilla. Kirjaston sekä asiakaspalvelualueen tulee olla selkeä ja hyvin opastettu.

Aineiston asettelussa tulisi ottaa huomioon asiakkaiden sujuva kulku ja toiminta tiloissa. Asiakkaiden toiveissa esiintyi mm. viihtyisät lukunurkkaukset sekä parempi tarjonta palveluiden ja toiminnan suhteen esim. lukupiirit, lasten satuhetket yms. Toiveissa esiintyi myös yhteiset kulttuuritapahtumat sekä näkyvällä paikalla sijaitseva infonäyttö.

Tilojen tulisi olla mahdollisimman muunneltavat ja luoda puitteet sekä rauhaa vaativaan että kanssakäymiset mahdollistavaan toimintaan. Tilat ohjaavat myös henkilökunnan prosesseja. Työnteon tulisi olla vaivatonta ja ergonomista. Kalusteiden sijoittelun tulisi luoda loogiset toimintareitit ja mahdollistaa tehokkaampi työskentely.

Toiminta

KOKEMUS

Selkeät ja toimivat tilat, jotka tukevat henkilökunnan työskentelyä sekä asiakkaiden viihtyvyyttä. Johdonmukainen, kutsuva ja muunneltava.

RYTMI

Tilat tukevat tehokasta työskentelyä. Aikaa säästetään tuomalla toiminnot lähelle toisiaan ja vältetään aineiston turhaa siirtelyä. Henkilökunnan ja asiakkaiden on vaivatonta työskennellä sekä löytää toimintaansa tarvitsema tila tai työpiste.

TAVOITE

Tilat muuntuvat tarpeen vaatimalla tavalla ja luovat puitteet monenlaiselle toiminnalle sekä kohtaamisille.

SUJUVUUS

Toiminta on johdonmukaista, helppoa ja ergonomista. Tilat ovat avarat, valoisat ja esteettömät. Palvelu, tilat ja aineisto on helposti saatavilla ja löydettävissä. Toiminnot ovat lähellä toisiaan ja kulku hyllyjen välissä on selkeää.

Ympäristö

Ympäristön toivotaan olevan viihtyisä, avara, raikas ja kutsuva.

Ympäristön toivotaan sisältävän erilaisia tiloja sekä palveluita, joita käyttäjät pystyvät hyödyntämään helposti. Tiloihin toivotaan teemoittelua ja esimerkiksi väreillä luotavaa opastusta, jonka avulla eri osastot erottuvat selkeämmin toisistaan.

Ympäristön tulisi tukea kaikkia käyttäjäryhmiä ja mahdollistaa erilaiset kanssakäymiset sekä esteetön kulku ja toiminta tiloissa.

Ympäristön viihtyisyyttä tukeviksi elementeiksi koettiin viherkasvit, raikkaat värit, hyvä valaistus sekä toimiva akustiikka.

Ympäristöllä tahdotaan luoda aktiivisuutta lisäävä ja inspiroiva ilmapiiri.

KOKEMUS

Avarat ja valoistilat, hyvä akustiikka sekä selkeä pohja. Luodaan ympäristöllä mahdollisuus sujuvaan ja asiakasystävälliseen toimintaan. Viihtyisät ja aktivoivat puitteet.

TOIMIVUUS

Kalusteiden ja niiden sijoittelun avulla pyritään luomaan loogiset toimintareitit sekä sujuvat kulkyväylät pisteiltä toisille. Liikuteltavat kalusteet lisäävät vaihtelevuutta ja ympäristön monimuotoisuutta.

ELÄMYKSELLISYYS

Tuodaan tiloihin enemmän toimintaa ja elämyksiä esim. esitysten ja tapahtumien muodossa. Taidetta tuodaan tiloihin myös jatkossa ja panostetaan sen esillepanoon. Elämyksellisyyttä voisi lisätä myös esim. viherseinällä.

IDENTITEETTI

Yhteisöllinen ja aktiivinen ympäristö, jossa on mahdollisuus toteuttaa monenlaista toimintaa. Luodaan erilaisia alueita tukemaan käyttäjien tarpeita.

Tuusulan kirjaston kalusteiden ja varusteiden tulee olla ergonomiiaa ja aktiivisuutta tukevia. Kalusteiden säädettävyys ja helppo liikuteltavuus on tärkeää, jotta työskentely ei olisi liian kuormittavaa ja tilat olisivat helposti muunneltavissa tarpeen vaatimalla tavalla. Monipuoliset kalusteet mahdollistavat erilaiset työskentelyasennot ja -muodot sekä huomioivat paremmin eri kokoisten käyttäjien henkilökohtaiset tarpeet.

Liikuteltavien kalusteiden lisäksi tiloihin toivottiin myös mukavia sohvia ja viihtyisiä nurkkauksia, joissa olisi miellyttävä istuskella pidempiäkin aikoja ja tavata ihmisiä tai keskittyä omaan lukuhetkeen.

Kalustuksessa toivotaan otettavan huomioon niin lapset, aikuiset kuin vanhuksetkin. Jokaisen tulisi löytää oma soppensa kirjastosta. Myös nuorille toivotaan selkeämpiä kohtaamis- ja opiskeluryhmiä.

Henkilökunnan työergonomia koetaan suhteellisen huonoksi tällä hetkellä ja tämä tulee huomioida uusia kalusteita valittaessa.

Objektit

KOKEMUS

Monia eri työskentelymuotoja ja toimintoja tukevat tilat. Hyvin huomioitu työergonomia ja käyttäjien hyvinvointi: hyvä akustiikka, valaistus sekä muunneltavat kalusteet.

ERGONOMIA

Kalusteiden tulee olla säädettäviä, ja liikuteltavia. Mahdollisuus moniin eri työskentelyasentoihin. Säädettävät pöydät ja seisomapistettä. Aineiston siirtelyn tulee olla ergonomista.

KONTAKTIPINNAT

Pyritään tuomaan ihmiset yhteen ja lisäämään lukemisen iloa. Uudistetaan ja kehitetään jatkuvasti, jotta kaikkien käyttäjien asiointikokemus olisi mahdollisimman onnistunut.

TARKOITUS

Kannustetaan lukemiseen, yhteistyöhön ja hyvinvointiin. Positiivinen ilmapiiri, jossa jokaisen on mukava toimia.

Yhteistyö kirjaston käyttäjien välillä tulisi olla sujuvaa ja luonnollista. Käyttäjiä pyritään aktivoimaan ja osallistamaan toimintaan, jolloin palveluiden ja toiminnan tarjonnalla pystytään jatkuvasti vastaamaan kysyntään.

Kirjaston tiloissa voisi olla mahdollisuus työskennellä ja vuokrata esim. pieniä työ-/ neuvottelutiloja tai suurempia kokoontumistiloja omaan käyttöön lyhyiksi ajoiksi.

Palvelun sujuvuuden kannalta olisi tärkeää, että henkilökunta on helposti löydettävissä ja henkilökohtaista apua olisi aina saatavilla.

Käyttäjät toivoisivat tiloissa järjestettävän erilaisia yhteisöllisiä tapahtumia kuten näyttelyitä ja esim. musiikkitapahtumia niin lapsille kuin vanhemmillekin. Myös kirjailijavieraita, lukupiirejä sekä esim. kielikahvilaa esiintyi toiveissa.

Kahvilayrittäjää toivottiin kovasti kirjaston yhteyteen takaisin ja sen koettin lisäävän vahvasti kirjastorakennuksen vetovoimaa yhteisöllisenä keskuksena.

Yhteistyö:

KOKEMUS

Helpot kohtaamiset ja toimiva asiakaspalvelu. Ollaan läsnä ja opastetaan käyttäjiä tilojen käytössä.

VUOROVAIKUTUS

Tilat jotka tukevat yhteistyötä ja erilaisia työskentelymuotoja. Avoin keskustelu ja kaikkien osallistaminen. Luodaan yhteiset pelisäännöt ja sitoudutaan noudattamaan niitä.

KOHTAAMISET

Tiloilla tuetaan erilaisten kohtaamisten mahdollisuutta: ryhmätapaamiset, pienryhmä/ parityöskentely, oma rauha ja virtuaaliset tapaamiset. Henkilökunta ei piileskele nurkan takana vaan on avoimesti esillä.

VIESTINTÄ

Pyritään avoimuuteen ja toimivaan viestintään. Jaetaan tietoa ja kehitetään toimintaa. Löydetään uusia keinoja ilmoittaa tapahtumista ja tavoittaa uusia asiakkaita.



Metodit

opasteet

selkeä ja houkutteleva
esillepano

LOGISTIIKKA

RAIKKAUS JA SELKEYS

ergonomia

LOGISTIIKKA

tilojen helppo muunneltavuus

AKUSTIIKKA

Johtoajatukset:

Kirjaston tilojen muutoksella halutaan parantaa henkilökunnan työergonomiamia, keventää asiakaspalvelupisteen kalustusta ja tuoda kirjaston tiloihin raikkautta, valoisuutta ja selkeyttä.

Tuusulan kirjaston nykyiset tilat on suunniteltu vuonna 2001 ja tunnelma koetaan nyt jo hieman vanhanaikaiseksi. Suurimpina ongelmina nähdään raskaat palvelupiste- ja esittelykalusteet, epäselvä aineiston esittely sekä tumma värimaailma.

Osallistavan suunnittelun avulla halutaan selvittää, kuinka asiakkaat sekä työntekijät kokevat kirjaston tilat ja palvelut. Lopputuloksena pyritään luomaan kaikkien käyttäjien toiveet huomioiden modernit, selkeät ja viihtyisät tilat.

Web-kyselyt:

Web-kyselyiden vastausten yhteenvetoon on kerätty eniten mainittuja avainsanoja ja huomioita

"Lisää istumapaikkoja, temaattisia kirjanäyttelyitä ja kirjailijoihin liittyviä opastavia näyttelyitä. Kahviautomaatti ja sarjakuva-albumi-standeja. Kielikahvila-ajatus kiehtoo, ehkä yhteistyössä kansalaisopiston kanssa."

"Istuinryhmiä ja yksittäisiä mukavia tuoleja, joissa voi vilkaista kirjoja."

"Istuskelunurkkaukset sohvilla ja pienellä pöydällä olisivat varmaan kivoja. Kirjaston seinät (sisällä) ovat melko mitään sanomattoman väriset, ehkä värikkäämpää seinää....? Lattiatkin ovat melko... rumat :) Nykyiset tietokoneella työskentelypisteet on melko ankeat, eikä niissä ole yhtään yksityisyyttä. Niitä ainakin pitää kehittää, jotain seinää tai sermiä olisi hyvä olla että saa rauhassa olla koneella, jos ei kotona ole mahdollista asioida netissä yms."

"Lukunurkkauksia, joissa hyvät nojatuolit tai sohvat olisivat hyvä."

"Hieman synkähkö ja väritön. Opasteissa ja osasto/sijaintijaottelussa voisi rohkeammin käyttää värejä. Yleisilme on aika konservatiivinen, mutta toisaalta yhdenmukainen."

"Kevyempi tiski, jonka takaa on helpompi lähteä neuvomaan asiakasta. Käännettävät tai tuplanäytöt, joista asiakaskin näkee jotain, jos tarvitsee esitellä esimerkiksi tiedonhaun tuloksia. Valoisampi ympäristö."

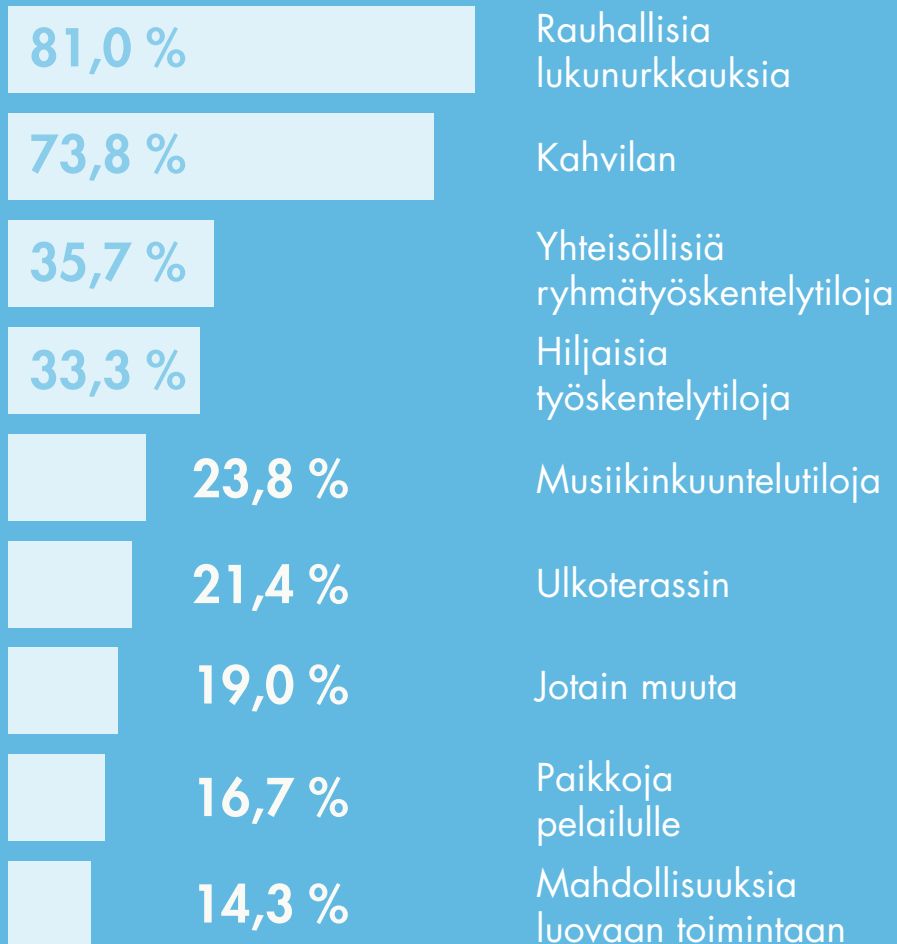
"Valoisa työympäristö. Mahdollisuus muunnella työpisteitä - meitä on sekä istujia että seisojia."

"Valoisa, freesi ja pirteä ilme ja värimaailma, selkeät ja hyvin sijoitetut opasteet, ergonomiset, siirreltävät ja muunneltavat kalusteet, kalusteita ja paikkoja aineiston esittelyyn ja esillenostoon."

"Asiakkaan pitäisi kohdata ihminen tullessaan sisään. Tällä hetkellä työntekijät kulman takana."

Web-kysely käyttäjät

Minkälaisia tiloja kaipaat kirjastoon:



ENEMMÄN PALVELUITA

moderni **hyvä valaistus**

INSPIROIVA ILMAPIIRI

lukunurkkauksia

satupiirejä **TAPAHTUMIA**

avulias henkilökunta

VIIHTYISYYTTÄ

sohvia raikkaita värejä

kutsuva ympäristö

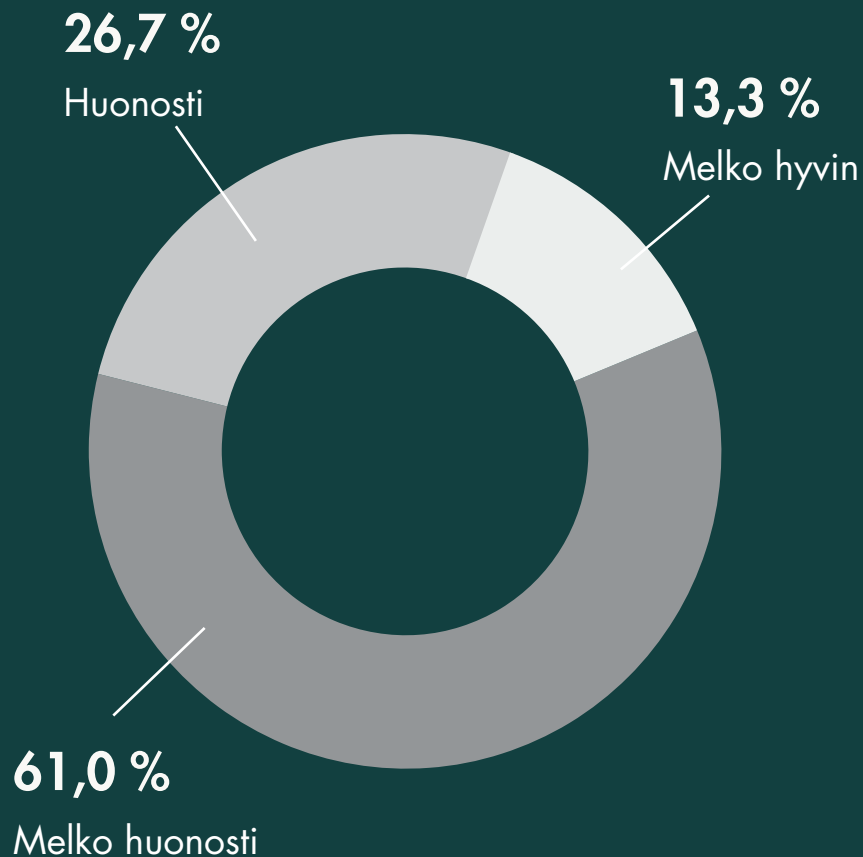
kohtaamispaikkoja

hyvä ja asiantunteva palvelu

MUKAVIA ISTUIMIA näkyvä viestintä

Web-kysely henkilökunta

Kuinka hyvin ergonomia toteutuu työssäsi:



raikkampi ympäristö

valoisa **KEVYEMPI TISKI**

MUUNNELTAVAT TILAT

selkeät opasteet

likaa hylkivät materiaalit

säädeltävät kalusteet

ERGONOMIA

värejä lukusoppeja

etätyöpisteitä **SERMEJÄ**

viihtyisyyttä

JOHDONMUKAINEN TYÖSKENTELY

SÄHKÖPÖYDÄT TAPAHTUMIA

Työpajat



Työpajassa esiin nousee tiedon keskeiset asiat ja ideat.

Työpaja Henkilökunta

Työpajan sisältö:

Check in: Toiveet ja odotukset

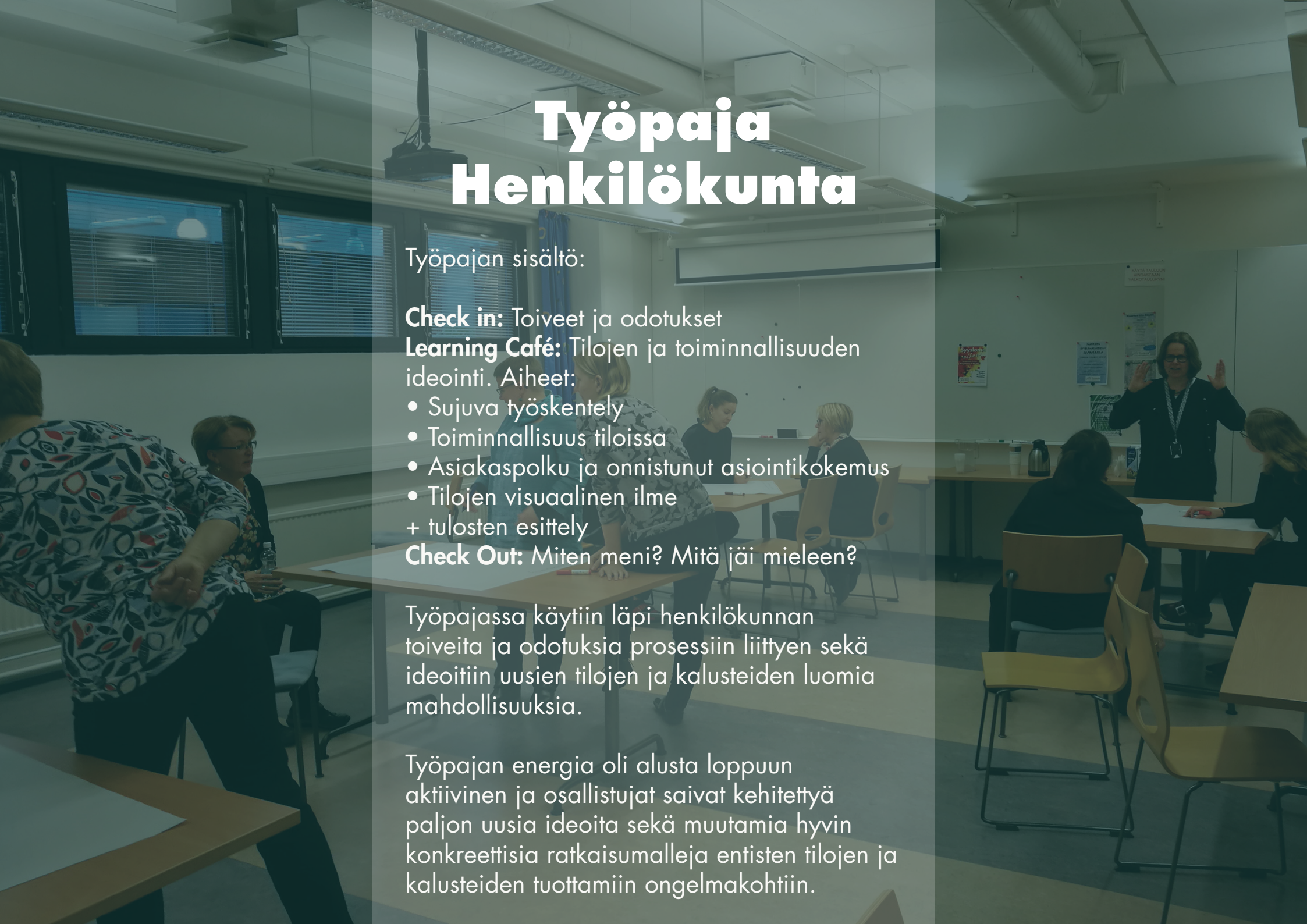
Learning Café: Tilojen ja toiminnallisuuden ideointi. Aiheet:

- Sujuva työskentely
 - Toiminnallisuus tiloissa
 - Asiakaspolku ja onnistunut asiointikokemus
 - Tilojen visuaalinen ilme
- + tulosten esittely

Check Out: Miten meni? Mitä jäi mieleen?

Työpajassa käytiin läpi henkilökunnan toiveita ja odotuksia prosessiin liittyen sekä ideoitiin uusien tilojen ja kalusteiden luomia mahdollisuuksia.

Työpajan energia oli alusta loppuun aktiivinen ja osallistujat saivat kehitettyä paljon uusia ideoita sekä muutamia hyvin konkreettisia ratkaisumalleja entisten tilojen ja kalusteiden tuottamiin ongelmakohtiin.



Työpaja Henkilökunta

Learning Café:

Työpajassa ideoitiin ratkaisuja työprosessien, toiminnallisuuden, asiakasystävällisyyden sekä visuaalisen ilmeen parantamiseksi. Osallistujia oli paikalla mukava määrä ja ideoita syntyi roppakaupalla. Päällimmäisiksi ratkaisuiksi nousivat mm. tilojen muunneltavuus, säädettävät ja liikuteltavat kalusteet, valaistuksen lisääminen, tiskien selkeämpi sijoittelu ja niiden varustelu sekä keventäminen ja tilojen johdonmukaisuus, jolloin sekä asiakkaan että henkilökunnan toiminta tiloissa olisi vaivatonta ja sujuvaa. Visuaalisen ilmeen koettiin kaipaavan raikastamista ja nykyaikaistamista. Tiloihin ideoitiin mm. värejä, viherseinää sekä infonäyttöjä.

Keskeisimmät esiin nousseet asiat:

ERGONOMIA

säädettävät pöydät ja istuimet

toiminnot lähelle toisiaan

sujuvat kulkureitit

MUUNNELTAVA TISKI

akustiikka

KASVEJA

pyörillä kulkevat kalusteet

muunneltavuus

TOIMIVAT ESITTELYKALUSTEET

PIENRYHMÄTILOJA

viihtyisiä

oleskelutiloja

OPASTEET

mukavia soppeja

Uusi OPS

selkeys

VALAISTUS

asiakaspalvelu esillä

Check Out

”Mikä fiilis, mitä viedään käytäntöön?”:

- tiskin ergonomia ja muunneltavuus
- työntekijöiden kulkureitit ja logistiikka sujuvaksi
- palvelutoiminnot yhdessä paikassa näkyvästi
 - kirjat pois tiskistä
- muunneltavuus tilankäytössä
- toimivat ja houkuttelevat esittelykalusteet
- pienryhmätyöskentelypisteet
 - mukavia soppeja
 - oleskelutilaa
- selkeät ja toimivat itsepalvelutoiminnot
 - asiakaspalvelu esillä ja näkyvä
 - selkeät palvelupisteet
 - varat teokset pois kärryistä
 - opasteet, valaistus, raikkaus
 - viihtyisä asiakkaille
- tunnelma: valoa, väriä ja avoimuutta
 - viherseinä

Työpaja käyttäjät

Käyttäjien työpaja toteutettiin keräämällä noin viikon ajan kirjaston asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia post-it -lapuilla seinälle ripustettuihin kysymyksiin.

Kysymyksiä olivat:

- Miten aineiston esillepanoa ja hyllyjaottelua voisi mielestäsi parantaa?
- Millaiset kalusteet loisivat mielestäsi viihtyisiä ja kutsuvia lukunurkkauksia?
- Miten aineiston löytyvyyttä ja opasteita voisi mielestäsi parantaa?
- Millaisia kohtaamispaikkoja ja vapaan oleskelun tiloja toivoisit kirjastoon?
- Terveiset henkilökunnalle ja suunnittelutiimille

Lappuja ilmestyi tauluille mukava määrä ja asiakkailta tuli hyviä konkreettisia toiveita esim. kirjaston viihtyvyyden parantamiseksi.

pehmeät tuolit **SUOSITUKSIA**

Top 10-kirjat aihealueittain esille

HYVÄT LUKUVALOT

ihana ja asiantunteva henkilökunta

keveys ja avaruus

TILAA KOHTAAMISILLE

modernit opasteet

enemmän istumapaikkoja

tiloja eri toiminnoille esim.

musiikinkuuntelu, pelailu yms.

nuorille tiloja kirjastoon

VIHERSEINÄ **KIRJAVINKKAUKSIA**

kuulosuojaimet mukavat istuimet

SELKEYS, NÄKYVYYS LUETTAVUUS

Tiivistelmä

KÄYTTÄJÄT

Tuusulan kirjaston käyttäjiä ovat kaikki lähiseudun asukkaat: lapset, koululaiset, nuoret, opiskelijat, aikuiset, eläkeläiset sekä kirjaston henkilökunta. Käyttäjät toivovat tiloihin selkeämpää esillepanoa ja opastusta, viihtyisiä oleskelu- ja lukutiloja sekä enemmän suosituksia ja vinkkauksia teosten suhteen.

TOIMINTA

Tilat ohjaavat henkilökunnan prosesseja ja tukevat sujuvaa sekä monipuolista toimintaa. Toiminnan tulee olla tehokasta ja vaivatonta. Kalusteiden sijoittelulla pyritään luomaan loogiset toimintareitit asiakkaille ja henkilökunnalle. Tilat mahdollistavat erilaiset kohtaamiset sekä johdonmukaisen työskentelyn.

YMPÄRISTÖ

Ympäristön toivotaan olevan valoisa, innostava, raikas sekä viihtyisä. Tiloihin toivotaan viherkasveja sekä kirkkaita värejä. Ympäristön toivotaan tarjoavan erilaisia toiminnallisuuksia ja viestivän selkeästi tilojen luonteesta. Ympäristön tulisi myös olla muunneltava, jolloin erilaisten tapahtumien ja toimintojen toteuttaminen kävisi sujuvasti.

OBJEKTIT

Kalusteiden tulee olla liikuteltavia ja säädettäviä sekä muunneltavuutta ja ergonomiaa tukevia. Kalusteiden tulee tukea kaikkien käyttäjien työskentelymukavuutta ja mahdollistaa erilaiset, sujuvasti vaihdeltavat työskentelyasennot. Valaistus, akustiikka ja hyvä ilmanvaihto ovat myös ensisijaisen tärkeitä asioita.

YHTEISTYÖ

Tilojen tulisi tukea yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä. Mahdollistetaan positiiviset ja luonnolliset kohtaamiset eri käyttäjien välillä. Tarjotaan aktiivisesti hyvää henkilökohtaista palvelua, mutta kehitetään myös itsepalvelupisteitä. Osallistetaan asiakkaat suunnitteluun ja kehitetään toimintaa ja palveluita.



KASVUKAUSI®

TILASSA OY

WWW.TILASSA.FI