

KÄSIKIRJA KIRJASTOJEN INNOVAATIOIHIN

KIRJASTOT KAVENTAMASSA DIGITAALISTA KUILUA

TOIMITTAJAT

Jörn Christiansson
Justyna Starostka

WWW.CAPE.ITU.DK

UUSI KIRJASTO

Kirjastojen rooli on muuttunut merkittävästi viime vuosina. Yhteiskunnan digitaalisoitua ja verkottua ovat kirjastot laajentaneet toimintaansa perinteisestä kirjojen lainaamisesta yhteisökeskuksiksi, jotka tarjoavat laajan valikoiman palveluja ja resursseja. Tässä uudessa roolissaan kirjastot ja kirjastojen henkilökunta voivat merkittävästi kaventaa digitaalisia kuluja kansalaisten ja hallinnon välillä silloin, kun digipalveluiden tarjoajien odotukset kansalaisten taidoista eivät vastaa heidän kykyjään.

Kirjasto voi toimia puskurina erilaisten asiointitukea tarvitsevien ryhmien, kuten vanhusten tai maahanmuuttajien, ja digipalveluiden tuottajien välillä tarjoamalla tilapäispalveluja tai tukemalla paikallisia vapaaehtoisryhmiä, jotka auttavat kansalaisia digitaalisessa asiointissa. Kirjastot voivat myös rakentaa siltaa kansalaisten tarpeiden ja julkisten palvelujen kehittäjien välille.

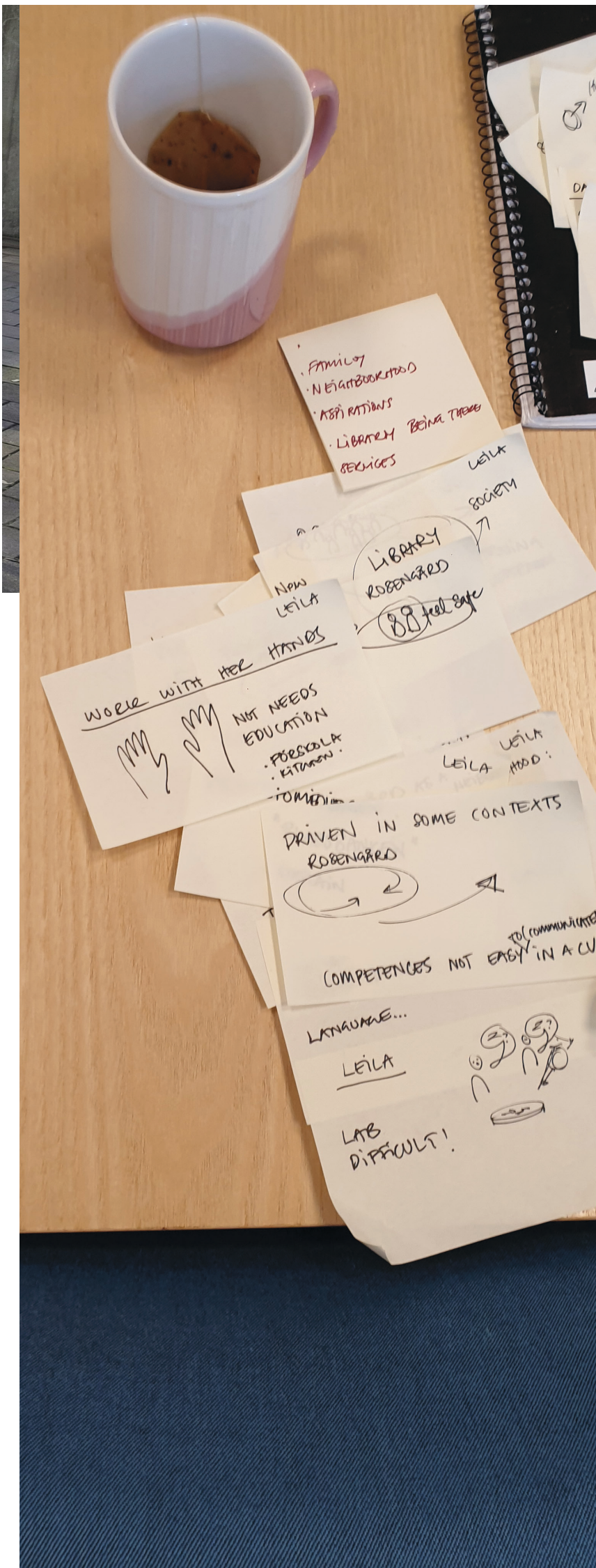


KIRJASTO KANSALAISELÄMÄN KESKIPISTEENÄ

Tämä käsikirja pyrkii inspiroimaan kirjastojen henkilökuntaa tunnistamaan ja kehittämään kirjastojen digitaalista tulevaisuutta. Se myös kertoo yhteiskunnallisista ilmiöistä, joihin kirjastojen on hyvä kiinnittää huomiota pysyäkseen kansalaiselämän keskipisteessä.

Julkisten palvelujen kehittäjille käsikirja ehdottaa, että avoin vuorovaikutus kirjastossa on voimavara uusien julkisten palvelujen osallistavalle ja läpinäkyvälle kehittämiselle ja nykyisten palvelujen parantamiselle. Näin kirjastoista voi tulla tärkeä toimija syrjäytyneimpien kansalaisryhmien osallistamisessa. Kirjastot ovat inspiraation, luomisen, tutkimisen ja osallistumisen tila. Koska niillä on vahva perinne kansalaisten osallistamisen, demokratian ja oppimisen edistämiseksi, voi niistä kehittyä uudenlainen digipalveluiden parantamisen kansalaisinnovaatiokeskus.

Tämä käsikirja on tuotettu CAPE-hankkeessa (*Civic Agency in Public E-service innovation*, Kansalaisten osallistuminen julkisten sähköisten palvelujen innovointiin). Pyrimme kirjalla johdattamaan kirjastojen henkilökuntaa uuteen rooliin yhteiskunnan digitalisoitumisessa ja tarjoamaan käytännön ohjeita ja ehdotuksia siitä, miten digitaalisia kuiluja voidaan ylittää. Toivomme voivamme tarjota kirjastojen ja muiden julkisten palvelujen kehittäjien näkökulman, jossa kirjastot nähdään julkisen innovaatioprosessin ja sosiaalisen osallisuuden keskipisteinä.



KIRJASTOT DIGIAIKANA

Pohjoismaiden kirjastoissa käydään usein ja kansalaiset luottavat niihin ja pitävät niistä.

Yleiset kirjastot ovat palvelleet yhteiskuntaa tarjoamalla maksuttomia kulttuuri- ja tietopalveluja. Ne ovat matalan kynnyksen reitti tiedon saantiin, oppimiseen, kulttuurista nauttimiseen ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

Digitalisaatio on muuttanut tiedon ja kulttuurisisältöjen luomisen, tallentamisen ja kuluttamisen teknistä perustaa. Kirjastojen perinteet tiedon ja kulttuurin keskuksina, kirjaston julkinen tehtävä demokraattisen osallisuuden edistämässä ja avoimet ovet julkisena eikaupallisena tilana ovat kuitenkin edelleen ajankohtaisia ja perustavanlaatuisia. Ne kantavat kehitettäessä malleja tukea kansalaisten innovointia. Kirjastot voivat myös tarjota tiloja yhteistyöhön, paikkoja käyttää digitaalisia laitteita, ja tilaa yhteisöllisyyteen mitä kaikkea digitaalinen innovointi edellyttää.

DIGITAALISEN LUOTTAMUKSEN RAKENTAMINEN

Siirtyminen digitaalisiin julkisiin palveluihin on ollut nähtävissä monilla elämäntiloilla, kuten terveydenhuollossa ja rahoituspalveluissa. Valitettavasti monet palveluntarjoajat eivät tunnista digitaalisten palveluekosysteemien monimutkaisuutta ja niitä haasteita, joita ne asettavat digitalisaation marginaalissa oleville asiakkaille, joille digiteknologia on haaste tai paikallinen kieli outoa. Tässä julkishallinnon ja kansalaisten välisessä digitaalisessa välimaastossa kirjastoista on tulossa keskeinen paikka, jossa digitalisaatiosta tulee helpommin lähestyttävää ja ymmärrettävää ja josta palveluiden tarvitsijat voivat löytää tukea. Kirjasto on turvallinen paikka. Se on luonteeltaan kaikkien palvelu mukaan

lukien digitaalisesti syrjäytyneet, vähemmän koulutetut, vanhukset ja etniset vähemmistöt. Nämä ryhmät ovat jo käyttäneet kirjastoja ja tuntevat niiden tilat ja henkilökunnan, ja kirjastot ovat siksi yksi parhaista paikoista rakentaa luottamusta palvelujen digitalisointiin.

KUILU

Digitaalisella aikakaudella kirjastot ovat kehittyneet perinteisistä painetun tiedon säilytyspaikoista tiedon ja innovaatioiden keskuksiksi. Niiden rooli on laajentunut kattamaan useita digitalisaation kannalta oleellisia tehtäviä. Ensinnäkin kirjastot toimivat portteina digitaaliseen maailmaan. Ne tarjoavat pääsyn digitaalisiin resursseihin, kuten e-kirjoihin, ja niillä on keskeinen rooli digitaalisen lukutaidon edistämässä, sillä ne auttavat ihmisiä navigoimaan nopeasti muuttuvan teknologian ja digitaalisten palveluiden maailmassa. Kirjastoista on tullut myös tiloja, jotka edistävät sosiaalista osallisuutta ja tarjoavat teknologian käyttömahdollisuuden niille, joilla sitä ei välttämättä ole kotona. Ne toimivat elinikäisen oppimisen keskuksina, jotka tarjoavat työpajoja, koulutusta digitaalisissa taidoissa ja tukea digitaalisen kuilun kaventamiseen.

ANNA KANSALAISILLE ÄÄNI

Pyrkimys kohti digitaalista yhteiskuntaa tarkoittaa, että kansalaisten ja viranomaisten välisen vuorovaikutuksen odotetaan tapahtuvan yhä useammin digitaalisesti Internetissä käytettävien palvelujen kautta. Tämä on luonut eriarvoisuutta, koska monien kansalaisten on vaikea saada julkisia palveluja. Tätä kutsutaan ”digitaaliseksi kuiluksi”. Kasvava digitaalinen eriarvoisuus haastaa pohjoismaisia hyvinvointiyhteiskuntia, joita muuten pidetään usein julkisen sektorin digitalisaation edelläkävijöinä. Voidaankin väittää, että jos julkisten palvelujen digitalisointi vaikuttaa ihmisten jokapäiväiseen elämään, heillä tulee olla sananvaltaa näiden palvelujen suunnittelussa. Nykyisten julkisten palvelujen kehittämisessä käyttäjien sitoutumisen aste on kuitenkin tyyppillisesti varsin alhainen. Ja vaikka käyttäjien osallistumisen tärkeydestä julkisen sektorin suunnittelussa ollaan tietoisia, käyttäjillä on harvoin vahvaa ääntä palvelujen suunnittelussa. Yleisillä kirjastoilla voikin olla merkittävä rooli kansalaisten sitouttamisessa julkisen sektorin suunnitteluun, osallistumisen merkityksellistämässä ja suunnitteluun välineiden tarjoamisessa kansalaisten käyttöön – toisin sanoen kansalaisten ja yhä lisääntyvien julkisten digipalvelujen välisen kuilun umpeen kuromisessa.

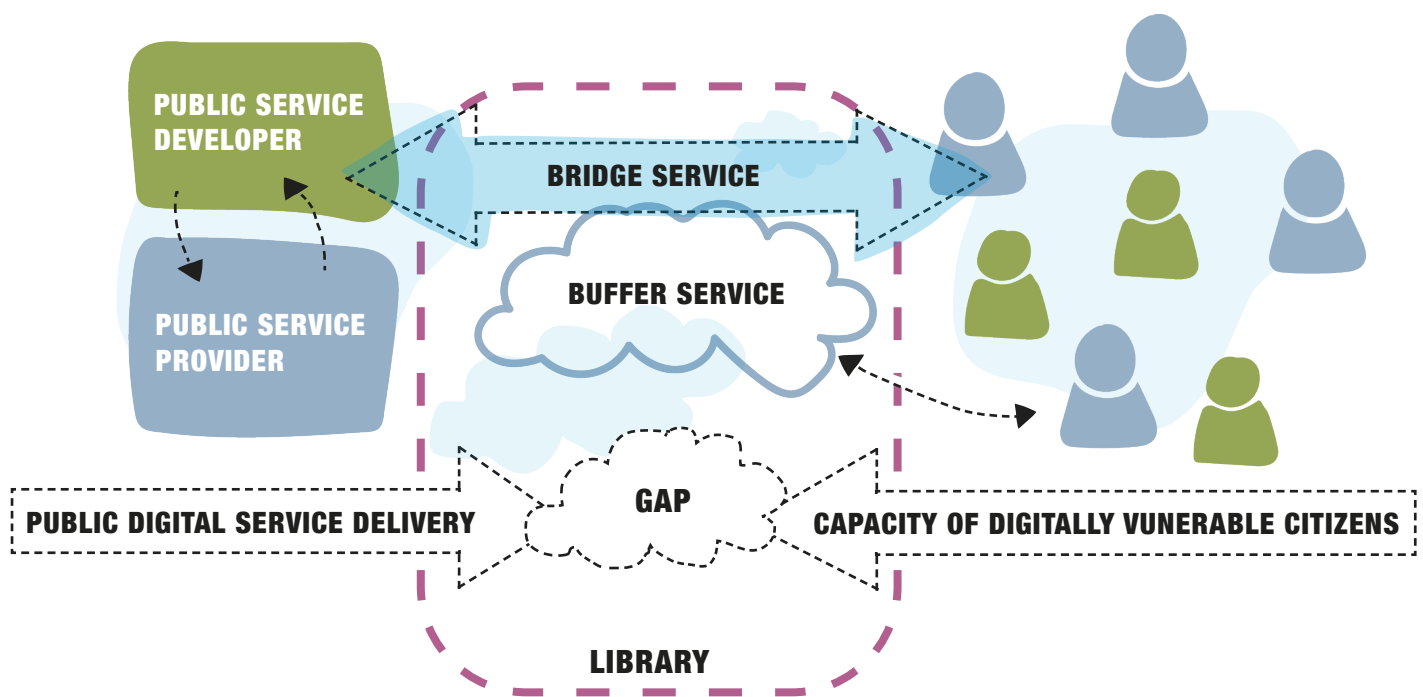
KIRJASTO PUSKURINA

Kirjastolla on erinomainen mahdollisuus sitouttaa kansalaisia useista syistä. Nykyään kirjastot eivät ainoastaan tarjoa tietoa tai lainaa kirjoja, vaan ne ovat myös fyysinen paikka, jossa hengailta, kokea, oppia, osallistua ja esiintyä. Ihmiset osallistuvat vapaaehtoistoimintaan kuten kirjakerhoihin, kielikahviloihin tai neulontakerhojen. Kirjastojen erikoistiloissa, kuten erilaisissa työpajoissa ja studioissa, kirjastokävijät eri ikäryhmistä kokeilevat, luovat ja oppivat uusia tekniikoita yhdessä kirjastojen henkilökunnan ja niiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Usein kansalaiset suunnittelevat ja toteuttavat tapahtumia itse. He luovat ja vaihtavat tietoa erilaisista aiheista, joista osa voi liittyä heidän päivittäin käyttämiinsä julkisiin palveluihin. Joitakin näistä vapaaehtois- ja yhteiskehitystoiminnoista voidaan pitää (haavoittuvassa asemassa olevien) kansalaisten ja julkisten palvelujen välisinä puskureina, sillä ne tarjoavat digitaalista ja muutakin lisätukea sitä tarvitseville.

JATKAEN SIITÄ MIHIN VIRALLINEN TUKI PÄÄTTY

Eräs hyvä esimerkki puskuroivasta palvelusta on IT-neuvontapalvelu. Pohjoismaissa monet kirjastot tarjoavat digihaasteita kohtaaville kansalaisille tukea kirjastojen IT-neuvontapisteissä. Palvelut toimivat usein vapaaehtoisvoimin ja ne täydentävät muita julkisia tukipalveluja.

Tanskassa Borgerservice (kansalaispalvelu) on virallinen tietotekniikkatuen kuten verkkotunnistusjärjestelmä MitID:n neuvonnan tarjoaja. Tuki rajoittuu kuitenkin toiminnalliseen neuvontaan, joka ei ota huomioon tuen tarvitsijan yksilöllistä tilannetta. Tämä aiheuttaa haasteita monille yleensä iäkkäille tai ulkomaalaisille, jotka tarvitsevat enemmän tukea tietyn digitaalisen järjestelmän ymmärtämiseen. Usein he löytävät ratkaisun kirjastojen vapaaehtoisesta IT-neuvontapalvelusta. Kirjastoissa vapaaehtoiset tietotekniikan ammattilaiset tarjoavat kattavampaa ja yksilöllisempää apua. He selittävät yksityiskohtaisesti ja opettavat kärsivällisemmin ilman julkisen sektorin tehokkuusrajoitteita. Vapaaehtoiset toimivat puskureina kansalaisten ja julkisten palvelujen välillä, ja heillä on keskeinen rooli kansalaisten julkisten palvelujen käyttöön liittyvien ongelmien lievittämisessä.



Puskuripalvelut ja sillat, joilla voidaan kuroa umpeen julkisten palvelujen ja kansalaisten käyttökapasiteetin välistä kuilua.

**KAIKKIA KIRJASTON OHJELMIA TAI PALVELUJA EI VOIDA
PITÄÄ PUSKUREINA. TUNNISTATKO KIRJASTOSSASI YHDEN
TAI USEAMMAN PUSKURIPALVELUN? NÄETTEKÖ KIRJASTON
TYÖNTEKIJÄNÄ ITSESI PUSKURINA JULKISEN SEKTORIN JA
KANSALAISTEN VÄLILLÄ?**

POHDITTAVIA KYSYMYKSIÄ

- Millaisia puskurointipalveluja kirjastossani on? It-tukipalvelu? Kielikahvilat? Psykologinen tuki? Oikeudellinen tuki?
- Millä alueilla kansalaiset ovat kaikkein haavoittuvimmassa asemassa?
- Mitkä ovat kirjastossani toimivat puskurointiorganisaatiot?
- Ovatko ne virallisia vai epävirallisia ryhmiä?
- Saavatko vapaaehtoiset rahoitusta?
- Missä vapaaehtoisia voi löytää?

KIRJASTO SILTANA

Yleinen kirjasto, jolla on vahvat perinteet demokratiassa ja kansalaisten osallistumisessa, voi silloittaa kuilua julkisten palvelujen tarjonnan ja kansalaisten tarpeiden välillä ja auttaa siten vähentämään yhteiskunnan eriarvoisuutta.

Puskuripalvelut, kuten tietotekninen neuvontapiste tai kahvila, joka auttaa ihmisiä työhaussa ja joita usein pyörittävät vapaaehtoiset, voivat olla tässä prosessissa avuksi.

Vapaaehtoisilla on usein laajaa kokemusta erilaisista haavoittuvassa asemassa olevista kansalaisryhmistä ja tietoa kansalaisten yleisimmin kohtaamista ongelmista. Heidän tietonsa voi olla arvokasta esimerkiksi digipalvelujen tai hyvinvointiohjelmien hallinnoinnin suunnittelussa, jotta ne vastaisivat paremmin haasteellisten käyttäjien tarpeita. Tämä tietämys jää kuitenkin usein hyödyntämättä, koska julkisten ja yksityisten palveluntarjoajien ja puskuripalvelujen välillä ei ole tällä hetkellä yhteyttä. Kirjastot erottuvat useista syistä edukseen, kun pohditaan kuka voisi auttaa tämän yhteyden luomisessa:

Kirjastot keskittyvät yhteisöihin: kirjastojen toiminnan painopiste on siirtymässä kirjaston sisäisestä tilasta, kirjojen tilasta, ulkoiseen tilaan. Kirjastoista on tulossa yhteisöllisiä monipuolisia palvelukeskuksia.

Kirjastot kuuntelevat yhteisöä: Koska kirjastoilla on kontakti ympäröivään yhteisöön, ne osaavat ottaa huomioon ihmisten tarpeet mukaan lukien erityinen vähäosaisten ihmisten kuulemiskyky. Kirjastot voivat tunnistaa muuten unohtuvaa palvelukysyntää.

Kirjastot sitouttavat eri yhteisöjä: Kirjastossa voidaan kokoontua, mikä aktivoi paikallisyhteisöjä ja antaa niille mahdollisuuden osallistua tarjolla olevien palvelujen muokkaamiseen.

Kirjastojen yhteyttä kansalaisiin voitadaan hyödyntää kansalaisten, vapaaehtoisten ja julkishallinnon välisen synergian vahvistamiseksi ja lisätä kansalaisten toimijuutta julkisen sektorin suunnittelussa. Jos lisäksi useat samantyyppisiä ongelmia käsittelevät kirjastot (esim. IT-neuvontapisteet) verkostoituvat, tiedon jakaminen tehostuu entisestään ja hyödyntäminen julkisten sähköisten palvelujen suunnittelussa kohentuu.

TUNNISTATTEKO KIRJASTOSSANNE PALVELUJA, JOISSA
VAPAAEHTOISTEN JA JULKISEN SEKTORIN VÄLILLÄ VOISI OLLA
TIIVIIMPI VUOROVAIKUTUS?

POHDITTAVIA KYSYMYKSIÄ

- Minkälaisia siltapalveluja kirjastossani on tai voisi olla?
- Minkälaista mahdollisesti kiinnostavaa tietoa kirjastossa on julkisen sektorin kehittäjille?
- Voinko tunnistaa luontaisia johtajia, jotka voivat toimia sillan aloittajina?
- Onko kirjastolla yhteyksiä vapaaehtoisten ja julkisen sektorin palveluiden kehittäjiin?
- Missä suhteissa kansalaiset ovat kaikkein haavoittuvimmassa asemassa?



RAKENNETTU SILTAPALVELU - BALLERUP, KÖÖPENHAMINA

Vuonna 2022 Tanskassa otettiin käyttöön MitID (kansallinen sähköinen henkilökortti), mikä aiheutti neuvontatarpeen aallon Borgerservice-palveluun ja kirjastoihin. Näin oli myös Ballerupin kirjaston IT-huoneissa, jossa vapaaehtoiset tarjoavat tukea, joka menee huomattavasti pidemmälle kuin virallinen Borgerservicen neuvonta ja vastaa näin Ballerupin vanhusväestön lisätarpeisiin. IT-huoneiden vapaaehtoisilla oli jo vakiintuneena puskuripalveluna paljon tietoa siitä, mitä Borgerservicen MitID-tunnistuspalvelun tuesta puuttui. Heidän tietoaan voitaisiin siis käyttää parantamaan Borgerservicea, mutta mikä tärkeintä, sillä voitaisiin parantaa itse MitID-sovellusta vastaamaan paremmin mm. ikääntyneiden kansalaisten tarpeita.

Digitaliseringsstyrelsen (*Agency for Digital Government*, Digitaalisen hallinnon virasto) on kehittänyt MitID-sovelluksen käyttöliittymän. Sen parantamista varten Digitaliseringsstyrelsen suunnittelijoiden ja IT-huoneiden vapaaehtoisten välille luotiin vuoropuhelu. He tapasivat Ballerupin kirjastossa järjestetyissä työpajoissa, jotka toimivat vastavuoroisen oppimisen ja ajatusten vaihdon foorumina. Näissä työpajoissa suunnittelijoilla oli tilaisuus hyödyntää vapaaehtoisten kokemuksia ja tietoa, ja vapaaehtoiset kuulivat MitID-sovelluksen tulevasta kehityksestä. Hyvien kokemusten pohjalta onkin perustettu digitaalinen foorumi, jossa kirjaston vapaaehtoiset ja Digitaliseringsstyrelsen suunnittelijat vaihtavat edelleen keskenään ajatuksia ja tietoja. Tämä informaation silta antaa MitID:n käyttäjille tilaisuuden

välittää tarpeensa MitID:n kehittäjille palvelun parantamiseksi sen uusissa versioissa. Tämä on toimiva esimerkki siitä, miten yleiset kirjastot voivat antaa kansalaisille äänen julkisen sektorin suunnittelussa.

**MITID ON TANSKAN KOLMANNEN SUKUPOLVEN SÄHKÖINEN
HENKILÖKORTTI.**

*

**YLI 90 PROSENTTIA VÄESTÖSTÄ KÄYTTÄÄ MITID-TUNNISTETTA
KUN HENKILÖLLISYYS TODENNETAAN SÄHKÖISESTI.**

*

**MITID PARANTAA KANSALAISTEN JA JULKISEN SEKTORIN VÄLISTÄ
VIESTINTÄÄ JA AUTTAA JULKISTA SEKTORIA TARJOAMAAN
PAREMPIA PALVELUJA KANSALAISILLE JA YRITYKSILLE.**

*

**SEN AVULLA KANSALAISET VOIVAT KÄYTTÄÄ JULKISIA
ITSEPALVELURATKAISUJAAN 24 TUNTIA VUOROKAUDESSA.**



RAKENNETTU SILTAPALVELU II - ROSENGÅRD, MALMÖ

Uusia puskuri- ja siltapalveluja voidaan kehittää myös aivan alusta alkaen. Tämän todistaa hanke Rosengårdin kirjastossa Malmössä, Ruotsissa. Rosengårdissa asuu paljon maahanmuuttajia ja he ovat löytäneet kirjaston saadakseen tukea erilaisten palveluiden käytössä. Eräs näistä on työnhaku. Rosengårdissa onkin kehitetty puskuripalvelu, joka avustaa kirjaston asiakkaita työllistymisessä. Kirjasto järjesti työpajoja ja haastattelutuokioita maahanmuuttajille oppiakseen ymmärtämään heidän tilanteensa. Niissä huomattiin, että maahanmuuttajanaisten yhteydenpitoa työllityspalveluiden kanssa haittasi palvelun virkavaltaisuus ja kyvyttömyys tunnistaa maahanmuuttajien työelämätaitoja. Kirjasto päätti ryhtyä toimeen itse ja järjestää työllityskeskusten, työvoimatoimistojen, ammatillisen koulutuksen ynnä muiden asianomaisten kanssa työllitysmessut, jotta maahanmuuttajanaiset saisivat paremman käsityksen työllitysmahdollisuuksistaan. Tämä puskurointipalvelu tarttui toisenlaiseen palveluongelmaan kuin Ballerupin IT-huone, mutta sillä on vastaavanlainen asiakkaiden tilanteen ymmärtämiseen perustuva kyky parantaa julkisia palveluita.

MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN?

Yhteistyö on avainasemassa, kun yleiset kirjastot omaksuvat uuden roolin (digitaalisessa) yhteiskunnallisessa innovoinnissa.

Kirjastojen tulisi kysyä, ketkä voivat olla niiden keskeisiä innovaatiokumppaneita ja miten heihin voidaan ottaa yhteyttä ja motivoida innovaatioyhteistyöhön. Tulee tunnistaa, kuka tuntee paikalliset olosuhteet. Kuka tarvitsee tukea ja apua digitaalisten palvelujen käyttöön ja kuka on halukas vapaaehtoistyöhön. Kirjaston rooli voi olla innovoinnissa myös osallistuja jos ei johtaja. Tällöin voi pohtia seuraavia kysymyksiä:

- Miten löytää ja osallistua käynnissä oleviin innovaatiohankkeisiin?
- Mitä ainutlaatuisia resursseja kukin kirjasto voi tarjota yhteistyöhön?
- Miten matalan kynnyksen julkista tilaa ja neutraalia ei-kaupallista tilaa voidaan hyödyntää innovaatioyhteistyön alustana?
- Miten voimme hyödyntää sitä kulttuurista ja sosiaalista pääomaa, jota kirjastot ovat keränneet vuosikymmenten aikana?

MAHDOLLISET KUMPPANIT

Kirjastot ovat olleet tutkijoiden huomion kohteena kansalaisvaikuttamisen paikkoina jo pitkään. Monet kirjastot ovat vahvasti mukana paikallisyhteisöissään ja ne tarjoavat tietoa sekä toimivat paikallisen toiminnan kokoontumispaikkoina. Ne eivät ole vain tietovarastoja, vaan myös tiedon tuottamisen paikkoja. Tämä tekee kirjastoista kiinnostavia yhteistyökumppaneita julkisille tutkimuslaitoksille kuten yliopistoille. Kirjastojen ja yliopistojen edut ovat pitkälti samansuuntaiset niiden pyrkiessä tarjoamaan parempia palveluja yleisölle. Tällaisessa yhteistyössä kirjastot voivat tarjota palveluja suoraan asiakkailleen ja tutkijat voivat auttaa kehittämään ja suunnittelemaan uusia digitaalisia välineitä ja palvelukäytäntöjä.

Koulutus- ja tutkimuslaitokset ovatkin ehkä itsestään selviä kumppaneita, mutta myös kaupallisilla toimijoilla on paljon annettavaa digitaaliselle innovoinnille.

Kannattaa uhrata muutama hetki ja miettiä, miten ja missä kirjastojen, kansalaisten ja yritysten intressit kohtaavat ja miten kaupallinen ja ei-kaupallinen asiantuntemus täydentävät toisiaan. Ja kun innovaation luova ja dynaaminen alkuvaihe on ohi, kysytään millainen rooli kirjastolla voi olla sen varmistamisessa, että parhaat uudet ideat ja ratkaisut integroidaan nykyisiin käytäntöihin, jotta niillä olisi pysyviä vaikutuksia? Vastaukset ovat paikallisia ja tapauskohtaisia, ja tämän käsikirjan tavoitteena on antaa ohjeita oikeiden kysymysten esittämiseen ja tarjota joitakin mahdollisia suuntaviivoja.

MITÄ VAIHEITA ON NOUDATETTAVA?

Tämän käsikirjan tarkoituksena on ollut esitellä kirjaston henkilökunnalle kansalaisinnovaatiomalli, jossa koostuu puskuri- ja siltapalveluista. Jos haluat soveltaa tätä mallia omassa kirjastossasi, lähde liikkeelle visiosta ja noudatta kolmen vaiheen prosessia:

VAIHE 1 - VALMISTELU

On tärkeää ensin määritellä ja sopia, miksi kansalaisinnovaatioihin ryhdytään ja miten ne liittyvät kirjaston nykyisiin visioihin, strategiaihin ja käytäntöihin. Seuraavaksi on tunnistettava yksi tai useampi merkityksellinen ja käytännöllinen haaste, josta voisi tulla puskuripalveluja ja joka voisi mahdollisesti johtaa siltapalveluihin. On tunnistettava mahdollisimman monia haasteeseen kytkeytyviä sidosryhmiä ja niiden odotuksia sekä arvioitava mitkä sidosryhmät voivat ottaa vastuun aloitteesta. Valmistelussa on myös otettava huomioon käytettävissä olevat resurssit (budjetti, tilat, taidot) ja rajoitukset aloitteen käynnistämiseksi. Muista, että kaikki kirjastosi tarjoamat palvelut eivät ole puskureita ja että kaikkia puskureita ei voida mielekkäästi yhdistää yhdeksi palveluksi. Selvitä, mitkä ovat yhteisösi tarpeet, ja jatka siitä eteenpäin.

VAIHE 2 - TOTEUTTAMINEN

Toteuttamisvaiheessa kirjastosi sitoutuminen voi vaihdella sen mukaan, kuka ottaa vastuun hankkeesta. Kirjastosi voi ottaa projektista täyden vastuun, joka ulottuu yhteisön ongelmien seurannasta ja tarpeiden tunnistamisesta puskuripalvelujen ja kansalaistoiminnan siltapalvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toisessa ääripäässä kirjastosi voi isännöidä kohtaamisia ja tukea varsinaista prosessia toteuttavien eri ryhmien sitoutumista. Joka tapauksessa osallistujien sitouttaminen ja suhteiden ylläpitäminen on aina tärkeä tehtävä kirjastolle, ja kyky tavoittaa yhteisön toimijat eri kanavien kautta on välttämätöntä sitouttamisen kannalta. Tärkeimpiä tehtäviä ovat tietojen kerääminen ihmisten ongelmista, yhteissuunnittelutyöpajojen järjestäminen, niissä ja niiden pohjalta puskuri- ja siltapalvelujen määrittely sekä lopuksi tarvittavien toimien arviointi ja juhlistaminen.

VAIHE 3 - YLLÄPITO

Koska puskuri- ja siltapalvelujen onnistuminen perustuu pitkäaikaiseen sitoutumiseen, jossa palveluja ylläpidetään niin kauan kuin niitä tarvitaan yhteisössä, muistutamme myös palvelujen ylläpitämisen tärkeydestä. Suhteiden ylläpitäminen ja vaaliminen sidosryhmiin on tärkeää, jotta palvelun arvo säilyy kaikille osapuolille. Dokumentointi, tiedon jakaminen ja oppiminen ovat tärkeitä lannoitteita suhteiden vaalimiselle. Tarinoiden kertominen puskuri- ja siltapalveluista on tärkeää yhteisölle, jotta aloitteet jäävät elämään ja jotta ne innostavat tuleviin kansalaisinnovaatio toimintoihin.

TÄSTÄ KÄSIKIRJASTA

Tämä käsikirja on laadittu osana CAPE - Civic Agency in Public E-service innovation -tutkimushanketta, jossa etsittiin tapoja laajentaa kirjastojen roolia. Hankkeessa tutkittiin uusia tapoja julkisten sähköisten palvelujen suunnittelemiseksi kansalaisinnovaatiokeskusten käsitteen avulla; tämä uusi tapa on muotoilla kirjastoista tiloja, joissa kansalaiset osallistuvat julkisten palvelujen yhteissuunnitteluun tai nykyisten palvelujen parantamiseen.

Teimme hankkeessa yhteistyötä yleisten kirjastojen kanssa tutkimalla, suunnittelemalla ja kehittämällä prototyyppejä erilaisista osallistumisen muodoista.

Tanskassa kumppanikirjastomme sijaitsi Ballerupin kunnassa ja oli paikalliskirjasto, joka toimii yhteisön keskuksena hiljattain avatussa tilassa vanhassa postitoimistossa (Posthuset).

Suomessa teimme yhteistyötä Oodi-kirjaston eli Helsingin keskustakirjaston kanssa.

Oodi avattiin vuonna 2018 ja kuuluisan rakennuksen on suunnitellut ALA Architects. Se sijaitsee Töölönlahden alueella Helsingin keskustassa. Kirjojen lisäksi Oodissa on kahvila, elokuvateatteri, studiot musiikin soittoa ja äänittämistä varten, ryhmätyötiloja, kokoushuoneita ja tekijätila.

Ruotsissa toimintamme keskittyi Malmössä sijaitsevan Rosengårdin kirjaston ympärille. Rosengårdissa asuu paljon maahanmuuttajia. Alueella puhutaan yli 50 kieltä ja noin 100 kansallisuutta on edustettuina.

Yhteistyö kolmen eri kirjaston kanssa tarjosi hankkeellemme ainutlaatuisen edun, sillä jokaisessa kirjastossa oli erilaisia haasteita ja mahdollisuuksia, jotka heijastivat kunkin yhteisön erilaisia olosuhteita ja väestörakennetta.

CAPE-hanketta rahoitti NordForsk, ja se kesti lokakuusta 2020 joulukuuhun 2023.

Lue lisää osoitteesta www.cape.itu.dk.

ACKNOWLEDGEMENT

Kiitämme kaikkia CAPE-projektin kumppaneita osallistumisesta ja arvokkaasta panoksesta: Ballerupin kirjaston IT-tupien vapaaehtoiset Tanskassa; Jacob Bach Nyborg, Ballerupin kirjaston henkilökunta ja kirjaston johto; Anja Kronborg, Julie Rasmussen ja David Qvist Tanskan Tietohallintovirastosta; Søren Johannessen ja Lars Dalgaard Ballerupin kunnasta sekä muut Open street mapping -projektin vapaaehtoiset; Rosengårdin ja Kirsebergin kirjastojen henkilökunnat ja työpajojen osallistujat Malmössä Ruotsissa; Enter ry:n vapaaehtoiset ja henkilökunta sekä Oodi-kirjaston ja Jakomäen kirjastojen henkilökunnat Helsingissä Suomessa.

TOIMITTAJAT

Jörn Christiansson
Justyna Starostka

TEKIJÄ

Suzan Boztepe
Jörn Christiansson
Amalia de Götzen
Nils Ehrenberg
Erik Grönvall
Turkka Keinonen
Per Linde
Nicola Morelli
Joanna Saad-Sulonen
Alicia Smedberg
Justyna Starostka

