

# Asiakaslähtöinen suunnittelu ja sen mahdollisuudet kirjastopalveluille



REETTA KEROLA

PALVELUMUOTOILIJJA

reetta.kerola@gmail.com

reettakerola.weebly.com

040 737 24 13



Taustatutkimus



Visualisointi

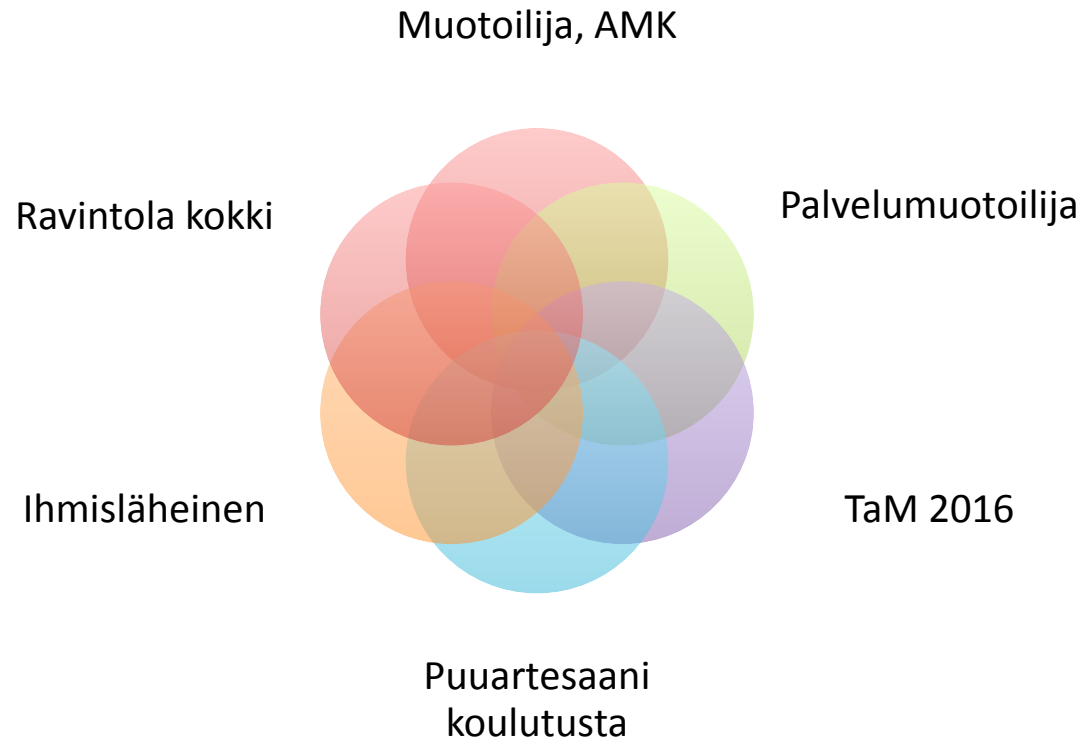


Työpajatoiminta



Konseptointi

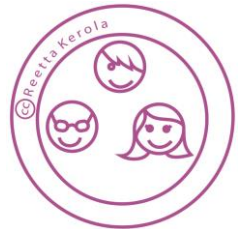
# Taustaani



<http://reettakerola.weebly.com>

# Mitä palvelumuotoilu on ?

- Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä ja osallistavaa suunnittelua
- Osallistetaan suunnitteluun:
  - Palvelun tuottaja /tarjoaja
  - Henkilökunta
  - Palvelun käyttäjä /asiakas
  - Palvelun sidosryhmät



# Palvelupolun kartoitus

- **Palvelun havainnointi:**
  - Asiakkaita / käyttäjiä
  - Palvelun parissa työskenteleviä ja palvelua itsessään
  - Haastattelut: Asiakkailta / käyttäjiltä ja henkilökunnalta
- **Haastattelut:**
  - Palvelun järjestäjän
  - Palvelun parissa työskentelevien kanssa
  - Palvelun asiakkaiden / käyttäjien kanssa



# Palvelutuokiot & kontaktipisteet

- Palvelupolku koostuu useista palvelutuokioista.
  - Esim. Palvelun varaaminen, saapuminen, odottaminen...
- Palvelutuokioissa on useita kontaktipisteitä.
  - Ääniä, tuoksuja, esineitä ja ihmisiä
  - Koettavat ja kosketeltavat asiat / Materiaaliset ja inmateriaaliset
  - Näistä nousee löydöksiä palvelun kehittämiskohtiin:
    - Mitä positiivia kokemuksia tulisi korostaa ja mitä kehitysideoita on.



# Palvelupolun kartoitusta

Mielikuvat palvelusta?

Tunnetaso?

Millainen on jälkipalvelu?

Tunnetaso?

Ensivaikutelma palvelusta?

Tunnetaso?

Kuinka palvelu vastasi odotuksiasi?

Tunnetaso?

Miten käytän palvelua?

Tunnetaso?

Kuinka palvelu toimii?

Tunnetaso?




# Näyttämö & Takahuone

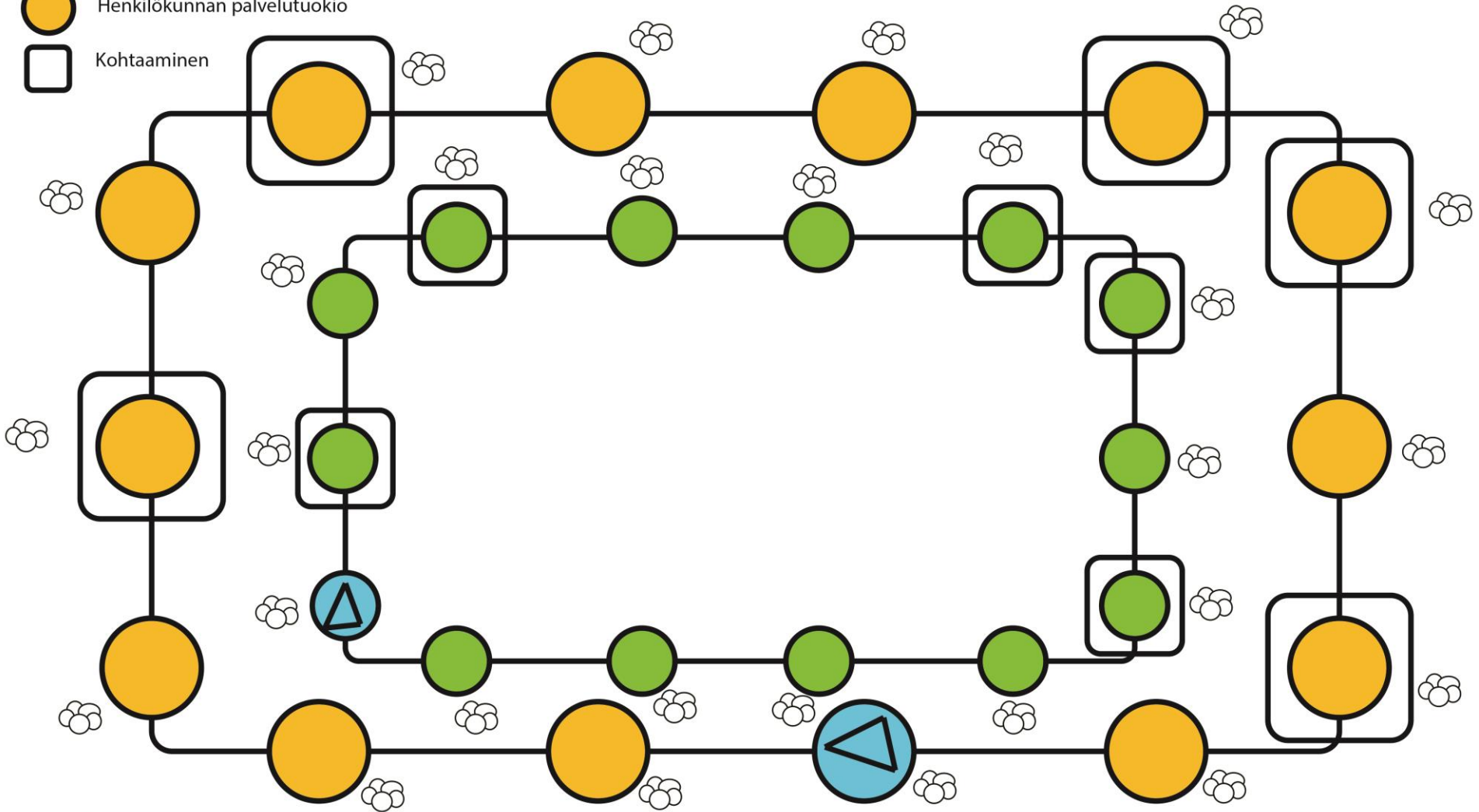
## Näyttämö:

- Palvelu minkä asiakas kokee ja näkee

## Takahuone:

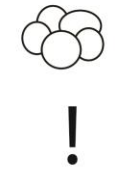
- Palvelu minkä henkilökunta kokee ja näkee
- Palvelu rakenne minkä johtoporras kokee ja näkee
- Palvelun rakenne minkä alihankkijat kokee ja näkee

-  Asiakkaan palvelutuokio
-  Henkilökunnan palvelutuokio
-  Kohtaaminen



Kirjaa palvelupolkuun omat huomiosi haastattelun ja havainnoinnin pohjalta asiakkaan, sekä henkilökunnan näkökulmasta.

1. Millainen on palvelutuokio / mitä tapahtuu?
2. Millainen on kohtaaminen?
3. Millainen on tunne palvelutuokiossa on asiakkaalla ja henkilökunnalla?
4. Omat huomiosi



Tunne  
Huomio



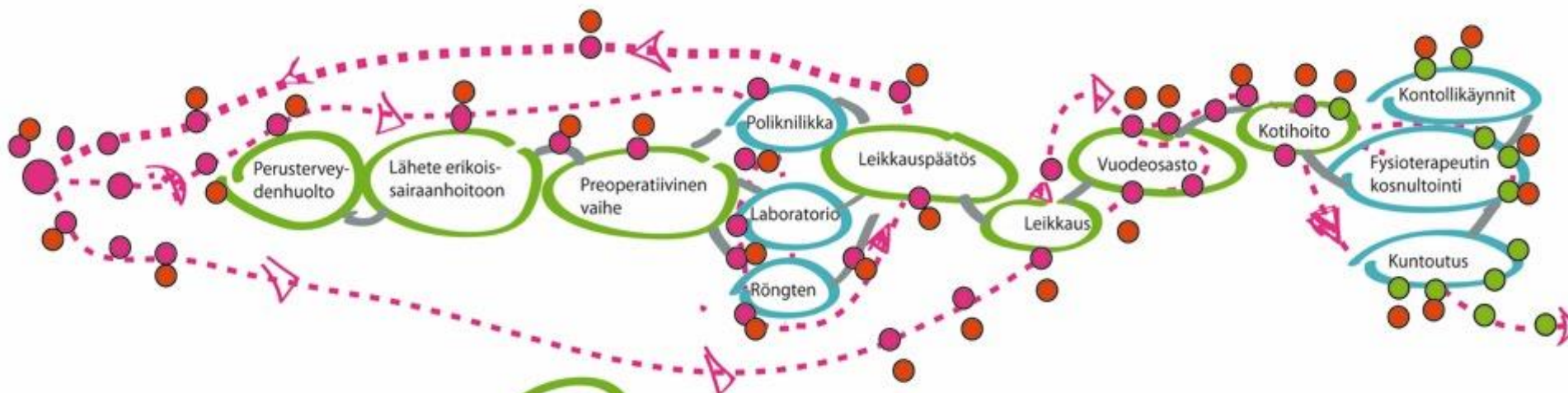


# Esim. Palvelupolusta. Tässä ei ole eroteltu tunnetasoja



# Lonkkaleikkauksen Palvelupolku

---



Palvelutuokio



Asiakkaan palvelupolku



Asiakkaan toiminta (kontaktipiste)



Asiakkaan tunteet palvelutapahtumasta



Lonkkaleikkauksesta toipuminen



# Osallistetaan asiakas / käyttäjä mukaan ideointiin



- Haastatellen
- Havainnoiden



- Reflektoidaan ideaa asiakas / käyttäjäryhmillä



- Osallistetaan suunnitteluun esim. työpajat

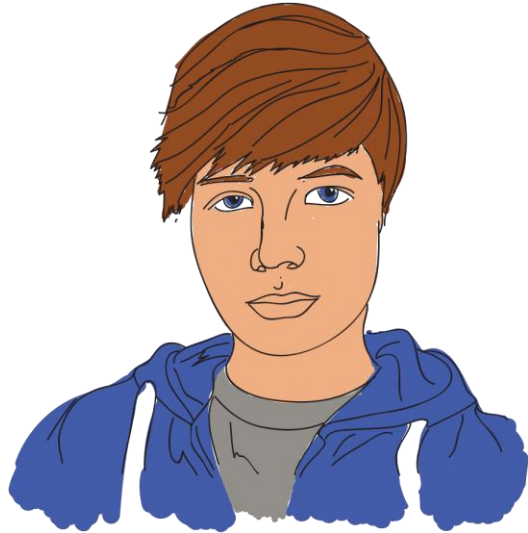
# Asiakas- / Käyttäjäprofiilit

- Profiilien luominen auttaa ideoinnissa tuomaan asiakkaan äänen mukaan.
- Aina ei ole suunnittelussa mahdollisuutta vuorovaikutteiseen kohtaamiseen ja tällöin profiilit ovat oivia.
- Profiilit voivat perustua todellisiin henkilöihin
- Profiilit voivat pohjautua aineistoon





Kalle 14 vuotias



14 –vuotiaan Kallen äiti kuoli tapaturmaisesti ja Kalle muutti puoli vuotta sitten isänsä kanssa Keminmaasta Rovaniemelle.

Hän aloitti koulun Napapiirin yläasteella joulun jälkeen ja sai pari kaveriakin, joiden kanssa viettää aikaa välitunneilla.

Vapaa-aikana Kalle tuntee itsensä yksinäiseksi, sillä hänellä ei ole oikein harrastuksia eikä kavereitakaan. Isän kanssa hän käy kesäisin kalassa ja talvella joskus luistelemassa, mutta muutoin aika kuluu lähinnä tietokoneen ja television ääressä. Isä on löytänyt uuden naisystävän eikä hänellä ole juurikaan enää aikaa Kallelle.

Kalle haluaisi pelata futista ja jääpalloa, mutta hänellä on huonoja kokemuksia joukkueessa pelaamisesta. Keminmaassa hän harrasti pienempänä kumpaakin, mutta heikkona pelaajana joutui istumaan usein vaihtopenkillä eikä pelikavereiden kohtelu ollut aina mukavaa.

Kalle haaveilee, että voisi pelaila pari kertaa viikossa mukavassa porukassa ilman totista kilpailemista.



**Nimi:** Milla Kukkakangas

**Ikä:** 35 vuotta

**Perhe:** Mies 40 v, Tyttö 3 v, Poika 6 v, Tyttö 10 v. Vanhemmat ja sisko toisella paikkakunnalla.

**Työ:** Sairaanhoidtaja ja vuorotöissä

**Harrastukset:** Lasten kanssa puuhastelu, usein uimahallissa käynti.

**Asumismuoto:** Omakotitalo

**Mistä haaveilen:** Omasta ajasta ja kodin sisustamisesta. Että perheenjäsenet pysyisivät terveenä.

**Mitä pelkään:** Vanhempamme ovat nyt tukiverkostomme, mutta miten jaksamiseni käy, jos avuntarve kääntyy toisin päin. Jos vanhempamme eivät selviä ilman apua.

**Elämän mottoni:** Arkipäivän luovuus on rikkautta.

**Lempi musiikkini:** Riippuu mielenvireestä, RNB, Anna Puu, Cisu ja Jukka Poika

**Arjestani tekee haastavaa:** Kun aikaa ei ikinä ole tarpeeksi. Usein tuntuu että oma hyvinvointi jää liian vähälle huomiolle.

**Arkeani piristää:** Rauhalliset ja leppoiset keskusteluhetket miehen tai ystävien kanssa.



# Kysely ja sen vastaukset

# Mitä mieltä olet kirjastopalveluista

- Tärkeä demokratialle
- Hyvä asia
- Ihan parhaimpia ilmaisia palveluita, mitä Suomessa on
- Voi loputtomasti löytää viihdykkeitä
- Suomessa on hyvä kirjastopalvelujärjestelmä





# Mitä positiivista haluisit sanoa kirjastopalvelussa

- Hyvin asiantuntevaa henkilökuntaa, tuntee tuotteensa
- Suurin osa lehdistä ja kirjoista saatavilla
- Laaja valikoima
- Voi seikkailla kirjaston hyllyjen välissä ja hakea inspiraatiota
- Monipuolista palvelua – musiikista aina urheiluvälineisiin asti



# Mitä kehitettäviä asioita on kirjastopalvelussa

- En, osaa sanoa, kirjasto seuraa hyvin aikaansa
- Jos voisi muistuttaa olemassaolostaan jotenkin
- Akateemiset materiaalit voisi olla ladattavissa esim. Pdf-muodossa
- Sähköistä materiaalia voisi ladata lukulaitteisiin
- Oikeustieteen tietokirjallisuuden saatavuus



# Mitä toivoisit tulevaisuudessa kirjastopalveluista

- Toivoisin, että palvelut säilyisi
- Kirjasto voisi muistuttaa olemassa olostaan, niin tulisi käytettyä palvelua enemmän
- Voisi tilata kirjoja kotiin
- Kirjastopalveluiden kynnys matalaksi
- Lukulaitteille voisi olla enemmän tarjontaa
- Oikeustieteen kirjallisuutta



# Millainen kirjastopalveluiden käyttäjä olet

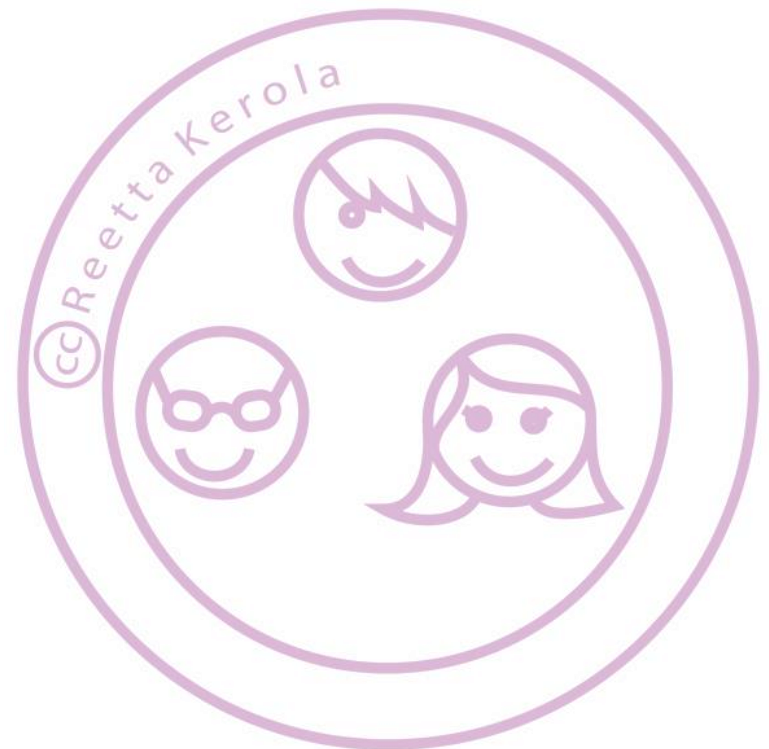
- Satunnainen
- Sähköisten palveluiden
- Lapset käyttävät säännöllisesti
- Muutaman kerran vuodessa
- Keskiraskas käyttäjä
- Nuorempana enemmän, nyt viimeaikoina ei ihan niin paljon





# Palvelun mallintamista

- Palvelua on hyvä mallintaa ja samalla testata.
- Näin löydetään uusia ideoita ja voidaan ratkaista mahdollisia ongelmia
- Menetelmiä on monia:
  - Pienoismalli palvelusta
  - Näytellä palvelun tilanteita
  - Testiympäristö





Kuvat:Daria Akimenko



Kuva:Mervi Tenhunen

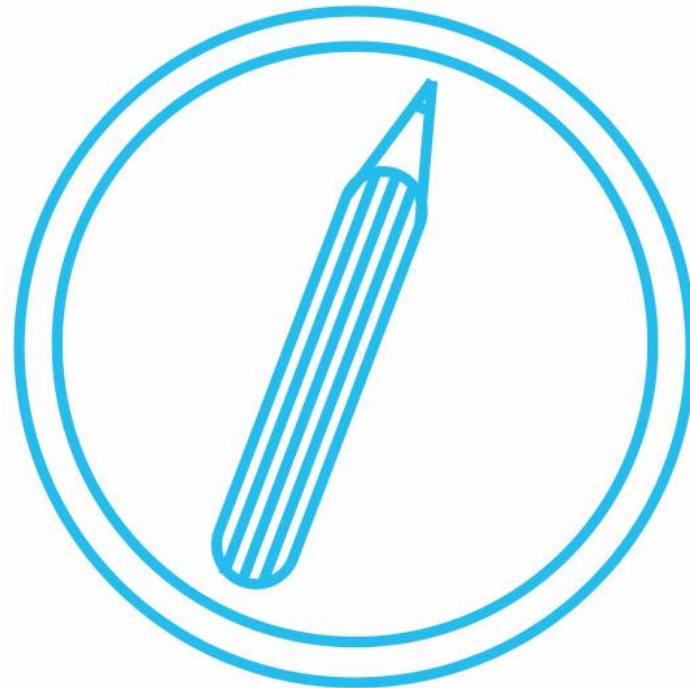


Kuva: Reetta Kerola



Kuva: Reetta Kerola

# Muutama esimerkki sähköisistä kirjatonpalveluista Suomesta & maailmalta







KAUPUNKI JA HALLINTO

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

LIIKENNE JA KARTAT

PÄIVÄHOITO JA KOULUTUS

KULTTUURI JA VAPAA-AIKA

ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ

HELSINGIN KAUPUNKI » KAUPUNGINKIRJASTO



HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO  
HELSINGFORS STADSBIBLIOTEK  
HELSINKI CITY LIBRARY

Kirjastot

Aukioloajat

Palvelut ja tapahtumat

Tietoa meistä

Päätöksenteko

Medialle

Yhteystiedot ja palaute

## KAUPUNGINKIRJASTO, HELSINKI

Rautatieläisenkatu 8  
00520 Helsinki  
PL 4101, 00099 Helsingin kaupunki  
09 310 8511

[Lue lisää](#)

## Uutiset



### Jätkäsaaren infokeskus ja kirjasto juhlii avajaisia

16.09.2015 11:03

Huutokonttorin taloon avattu Jätkäsaaren infokeskus ja kirjasto viettää avajaisjuhlaa lauantaina 19. syyskuuta. Juhlinnan aloittaa kulkue, joka lähtee Huutokonttoria päin Ruoholahden metroasemalta kello 11.30. Infokeskus

## KAUPUNGINKIRJASTO

Helsingin kaupungin kirjasto on Suomen yleisten kirjastojen keskuskirjasto ja yksi pääkaupunkiseudun HelMet-kirjastoista.



HelMet

## LÖYDÄ KIRJASTOSI

Valitse kirjasto



[Pasilan kirjasto](#)  
Kellosilta 9

Avoimena

15.55 - 10.00 - 16.00

Havainnekuva  
keskustakirjastost  
ALA Architects



Kirjastot ja palvelut

E-kirjasto

Tapahtumat ja vinkit

Lapset

Info

Sivustohaku

## Uutispalat

## Asunnottomien yö Espoon kaupunginkirjastossa



Espoon kaupunginkirjasto on ottanut jo vuosien ajan osaa valtakunnalliseen Asunnottomien yö -tapahtumaan, jota vietetään aina lokakuussa. Lue tästä, miksi.



Satuidiplomi houkuttelee yhteisiin lukuhetkiin



Kauniaisten kirjaston musiikkiosasto uusitaan



Improvisointipajoja lapsille ja nuorille

[Näytä kaikki](#)

## Löydä kirjastosi

Valitse kirjastosi



Entressen kirjasto  
Siltakatu 11



12.10. Ma	13.10. Ti	14.10. Ke	15.10. To	16.10. Pe	17.10. La	18.10. Su
8.30 20.00	8.30 20.00	8.30 20.00	8.30 20.00	8.30 20.00	10.00 17.00	12.00 18.00

viikko 42

HelMetin hyvä kirja!

**HelMet**  
kirjallisuuspalkinto  
2015



Olet tässä: [Etusivu](#) > [Palvelut ja asiointi](#)[Lainauspalvelut](#)[Kaukopalvelu](#)[Tiedonhaku ja tietopalvelut](#)[Aineistot](#)[Maksut ja hinnat](#)[Tietokoneet ja laitteet](#)[Palvelut kotiin ja hoivapaikkoihin](#)[Vinkkaus](#)[Lasten kirjasto](#)[Musiikkipalvelut](#)[Maahanmuuttajan kirjasto](#)[Esteetön kirjasto](#)[Varattavat tilat](#)[Näyttelytilat](#)[Kirjastoessittelyt ja vierailut](#)[Liikkuva kirjasto](#)[Muita palveluja kirjastoissa](#)

## Palvelut ja asiointi

### Kirjasto on muutakin kuin kirjoja

Kirjaston kokoelmat ovat tiedon ja elämysten maailma, joka on avoinna kaikille. Kirjojen lisäksi kirjastosta löytyy lehtiä, erilaisia sähköisiä aineistoja, videoita ja pelejä, äänitteitä ja nuotteja, mikrofilmejä ja karttoja sekä paljon muuta.

### Etsivälle apua - tietopalvelu auttaa tiedonhakijaa

Kysy kirjastossa! Tiedonhakuun erikoistuneet kirjastoammattilaiset auttavat ja antavat myös luku- ja kuunteluvinkkejä. Lisää tietoa ja aineistoa löytyy kirjaston erilaisista tietokannoista ja verkkohakemistoista. Kaukopalvelu etsii tarvittavaa aineistoa myös muista kirjastoista.

### Kirjasto tulee luoksesi

Kirjaston kotipalvelut tuovat kirjastoaineistoa kotiin yksityisasiakkaille, hoivapaikkoihin ja yhteisöille, palvelutalojen ja vanhainkotien asukkaille sekä sairaaloiden potilaille.

### Soita pianoa tai pistä pystyyn näyttely

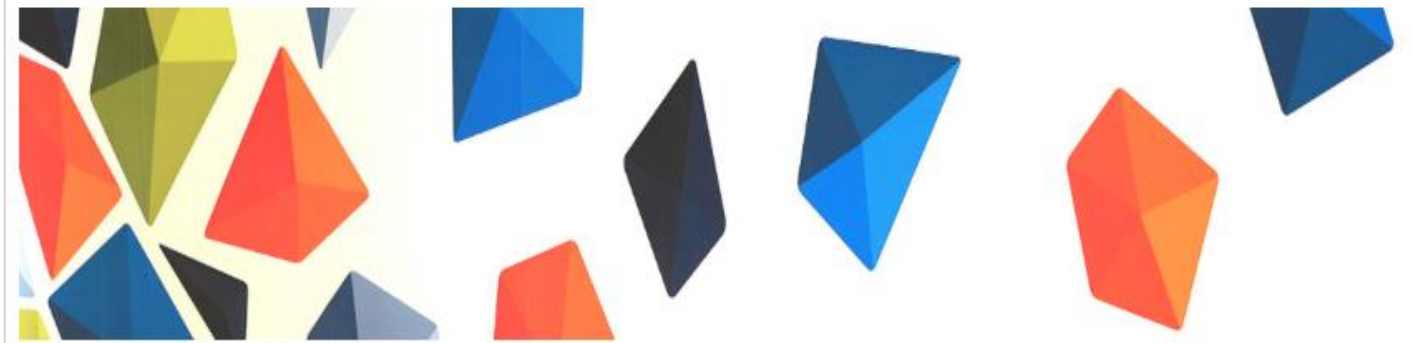
Luovuus kukkii kirjastossa. Kirjastoihin voi pystyttää erilaisia näyttelyitä, ja kirjasto vuokraa tilojaan myös tilaisuuksiin ja ryhmien käyttöön. Musiikkihuoneissa saa soittaa ja laulaa ihan ilmaiseksi.

### Maahanmuuttajien kirjasto

Kirjasto avaa tien uuteen kotikaupunkiin ja -maahan. Kirjastosta löytyy aineistoa lähes sadalla kielellä, samoin erikielisiä oppaita kirjaston palveluihin. Kirjaston kotisivuilta löytyy tiivis In English -tietopaketti palveluista ja kokoelmista.

## PIKI-verkkokirjasto

[» Perushaku](#)
[» Lainani - uusinta](#)



Jyväskylän kaupunki > Kirjasto ja kulttuuri > Kirjasto

Uutiset Tapahtumat Lainavinkit

**Jyväskylän kaupunginkirjaston ja Jyväskylän yliopiston kirjaston kimppakyyditys Helsingin Kirjamessuille 24.10. - tule mukaan!**  
02.10.15

Jyväskylän kaupunginkirjasto ja Jyväskylän yliopiston kirjasto järjestävät yhteisen bussikyydityksen Helsingin Kirjamessuille lauantaina 24. lokakuuta. Jos mielessäsi kutittelee ajatus Kirjamessuille lähtemisestä, ...

**Jyväskylän kaupunginkirjastossa tapahtuu vanhustenviikolla 4. - 11. lokakuuta**  
01.10.15

Valtakunnallisella vanhustenviikolla pääkirjastossa pureudutaan älypuhelimien ja tablettien maailmaan. Minkälaisia älypuhelimet ja tabletit ovat ja mitä niillä voi tehdä? Mitä on ...

**Tikkakosken monipalvelupisteestä lähipalvelut 1.10. alkaen**  
21.09.15

Jyväskylän Tikkakosken uusi monipalvelupiste on valmis vastaanottamaan ensimmäiset asiakkaat torstaina 1.10. Entisiin terveysaseman tiloihin, osoitteeseen Kirkkokatu 3, remontoitu palvelupiste tarjoaa ...

**Jyväskylän Huhtasuon uudistuneessa lähikirjastossa vietetään avajaisia 14.9. klo 13 alkaen**  
09.09.15

Jyväskylän Huhtasuon remontoidussa lähikirjastossa vietetään avajaisia maanantaina 14. syyskuuta klo 13 alkaen. Syyskuun alussa avattu lähikirjasto sai remontin myötä uuden ...

**Jyväskylän kaupunginkirjaston satutunnit syksyllä 2015**  
20.08.15

Kaikille avoimia, maksuttomia satutunteja järjestetään 26.8. alkaen Jyväskylän kaupunginkirjaston pääkirjastossa sekä alue- ja lähikirjastoissa. Satutunnit on suunnattu 3-6-vuotiaille lapsille, yhdessä ...

**Jyväskylän kaupunginkirjaston Internet tutuksi -koulutukset antavat vauhtia internetin monipuolisempaan käyttöön**  
20.08.15

Aloittaisitko luontorettesi ideoinnin internetissä? Miten olisi kurkistus digitoituu paikallishistoriaan? Jyväskylän kaupunginkirjaston maksuttomissa koulutuksissa tutustutaan näihin teemoihin ja moniin muihin internetin ...

**Jyväskylän kaupunginkirjaston toimipisteissä siirrytään talviaukioloaikoihin lauantaina 15.8.**  
13.08.15

Hae kirjoja, levyjä jne



Hae

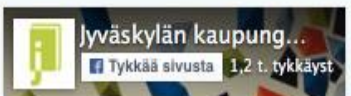
Tarkennettu haku

Mitä lainaisin

- ...kaunokirjallisuudesta?
- ...tietokirjallisuudesta?
- ...musiikkista?
- ...elokuvista?
- ...lapsille?
- ...nuorille?

Varatuimmat kirjat top 5

1. Sofi Oksanen: Norma
2. David Lagercrantz: Se mikä ei tapa
3. Liza Marklund: Rautaveri
4. Heidi Köngäs: Hertta
5. Leena Lehtolainen: Surunpotku



Jyväskylän kaupunginkirjasto  
loi tapahtuma.  
15. lokakuuta kello 5:18



## Kirjasto

Etusivu &gt; Palvelut &gt; Kirjasto

Palvelut

Hakemisto

Valitse palvelu

## Kirjasto

+ Aukioloajat ja yhteystiedot

Lainat, uusinta, varaukset, haku

Asiakastietokoneiden varaus

Kirjaston palvelut

Celian äänikirjoja omasta kirjastosta

Kirjat kotiin kirjastosta

+ Lehdet, e-lehdet

E-kirjat

+ Maksut

+ Kaukopalvelu

+ Kirjallisuus

+ Maakuntakirjastosivu

Lapponica-salin näyttelyt

+ Lapsille ja nuorille

+ Lappi ja saamelaiset

+ Käyttösäännöt

Musiikki

Hankintaehdotukset

Tiedonhaku

Kirjava kirjasto -blogi

Kirjasto kuuluu kaikille - 150-vuotisjuhluvuosi

Kirjasto tarjoaa tiloia



## Kirjasto palvelee



## Kirjasto palvelee

Aukioloajat

Kirjastoautojen aikataulut ja reitit

Lainat ja varaukset



## Kirjasto lapsille ja nuorille

Päiväkodille

Kirjastopolku

Kirjasarjat kouluille Oskun kautta



## Kirjaston uutiset ja tapahtumat

16.10. Talvivaaran vesiongelmien -valokuvanäyttely pääkirjaston aulassa 5-18.10.

16.10. Kirjastosta apua tietotekniikkaongelmiisi

16.10. Minikino - elokuvia alle kouluikäisille: esitys Saarenkylän kirjastossa 19.10. ja Murolan ja Ounasrinteen kirjastoissa 22.10.

16.10. Rovaniemen melojien 30-vuotisjuhluvuoden näyttely pääkirjaston aulassa 19.10.-1.11.

15.10. Saamelaiskirjailija Niilo Aikio kertoo uusista kirjoistaan ke 21.10. klo 18.30 Lapponica-salissa

15.10. Evakkotaival lapsen silmin - kirjastoilta Saarenkylän kirjastossa to 22.10. klo 17.30

15.10. Nallepäivää vietetään jälleen pääkirjastossa la 24.10.

14.10. Markku Heikkinen esittelee Pohjoista elokuvaa -dokumentisarjan to 22.10. klo 18.00 kirjaston aulassa.





Hae

Tarkennettu haku

ETUSIVU

OMAT SIVUT

KIRJASTOT JA PALVELUT

LUE KATSO KUUNTELE

E-KIRJAT

LAPPI JA SAAMELAISET

MUSIIKKI

LAPSET

NUORET

## Navigointi

- Enontekiö
- Inari
- Kemijärvi
- Kittilä
- Kolari
- Muonio
- **ROVANIEMI**
  - Pääkirjasto
  - Korkalovaara
  - Meltaus
  - Muurola
  - Ounasrinne
  - Rovaniemen kirjastoautot
  - Saarenkylä
  - Sinettä
  - Vanntaus Siula
- Salla
- Sompio
- Tornio
- Tornionlaakso
- Utsjoki
- Oppilaitoskirjastot

## Rovaniemi

# Pääkirjasto (Rovaniemi)

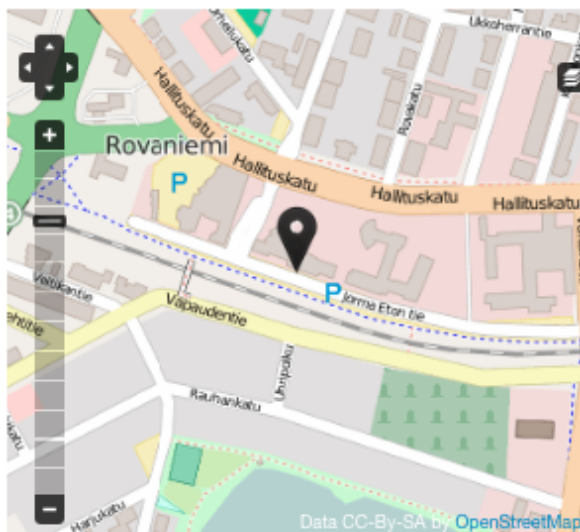
📍 **Jorma Eton tie 6, 96100 Rovaniemi** (Isompi kartta)

📍 **Saapumisohjeet** (Matka.fi)

Saapumisohjeet: Pääovi Hallituskadun puolella

Kartta

Kuvat



Pysäköinti: Jorma Eton tiellä lähimmät parkkipaikat

” Pääkirjasto palvelee kokoelmillaan ja...  
...saatavilla loppu...  
...sivuja...

## Aukioloajat tällä viikolla

Maanantai 09:00 - 20:00  
Tiistai 09:00 - 20:00  
Keskiviikko 09:00 - 20:00  
Torstai 09:00 - 20:00  
Perjantai 09:00 - 18:00  
**Lauantai 11:00 - 16:00**  
Sunnuntai kiinni

[Edellinen viikko](#) [Seuraava viikko](#)

LAUANTAISIN lehtisalit 9-16. SUNNUNTAISIN  
AVOINNA lehtisalit, Lapponica-salin näyttely 11-16.

**Aineistohaku, varaukset, omat lainat, uusiminen**

🔍 <http://lappi.verkkokirjasto.fi/web/arena>

**Verkkosivut**

🏠 <http://www.rovaniemi.fi/kirjasto>  
[Lapponica-verkkotietopalvelu](#)  
[Facebook Rovaniemen kirjasto](#)  
[Musiikkikirjasto Facebookissa](#)  
[Sámi virtuaaligirjerádjju Suomas](#)  
[Lappi ja saamelaiset](#)  
[Twitter](#)  
[Instagram](#)  
[Maksut](#)

**Puhelinnumerot**

☎ 050-315 1485 / Kirjasto  
☎ 016-322 3019 / Fax  
☎ 050-315 1485 / Aineiston uusinta  
☎ 050-315 1486 / Lasten - ja nuorten osasto  
☎ 050-315 1488 / Musiikkiosasto  
☎ 050-315 1495 / Neuvonta / tietopalvelu  
☎ 050-315 1490 / Tiedotus/Viestintä (toimipisteet)  
☎ 050-315 1492 / Valtuutettu



## WELCOME

The London Library, founded in 1841, is the UK's leading literary institution. With more than one million books and periodicals in over 50 languages, the collection includes works from the 16th century to the latest publications. Membership is open to everyone.



## ABOUT US

For nearly two hundred years The London Library has played a central role in the intellectual and cultural life of the nation and has enjoyed an association with an impressive range of members and supporters

[FIND OUT MORE](#)



## THE COLLECTION

The London Library holds a remarkable collection of over one million books and periodicals and around 8000 new volumes are added annually. It includes some astonishing rarities and a uniquely eclectic mix of titles

[FIND OUT MORE](#)



## JOIN

Membership is open to everyone and provides the

**"A UNIQUE  
RESOURCE"**

**John O' Farrell**

### THE LONDON LIBRARY ON TWITTER

**The London Library** @TheLondonLib  
Sinéad Cusack joins the all star line up for @TheLondonLib "Homage to TS Eliot" & fundraiser @WiltonMusicHall 21Oct  
[ow.ly/TqvzU](http://ow.ly/TqvzU)

15 Oct 2015

**The London Library** @TheLondonLib  
"The printed word is far from dead" - Clive Aslet's boost for bibliophiles as @Countrylifemag tours @TheLondonLib.  
[pic.twitter.com/N4J9A18xWZ](http://pic.twitter.com/N4J9A18xWZ)

14 Oct 2015

### LATEST NEWS

- ALL STAR CAST LINE UP TO PAY HOMAGE TO T.S. ELIOT 21st OCT
- ESSENTIAL IT MAINTENANCE - SUNDAY 27th SEPTEMBER



## ABOUT US

With more than one million books and periodicals in over 50 languages, the collection includes works from the 16th century to the latest publications in print and electronic form.



You are here: [Home](#) > [About Us](#) > [The Future](#)

## THE FUTURE

Since 2004 we have been pursuing an exciting vision to transform the St. James's Square site to enable the Library to maintain and extend its position as one of the UK's great literary institutions. When complete the ambitious building and refurbishment project will have seen every space within the Library renovated and 8 reading and working spaces areas radically transformed.

The first part of the project was completed in 2013 and saw the creation of a new Art Room and Times Room and extensive refurbishment of the main reading spaces, including the new types of working space needed by our digitally engaged users.

The second stage will see a refurbishment of all the main areas where books are held, the creation of three more floors of book stacks in the last space on site where we can build, and, finally, the construction of a new Reading Room on the top of the building that will be, both literally and figuratively, the Library's window on the world.

To complete this work, almost every book in the Library will have to move at some point. But the logistical challenges involved will be worth it. Once completed, the Library will have gone from 55 reading desks to almost 200. It will have the space to continue to grow its collection and the facilities to support a continued literary community amongst its users.

## "LIES AT THE HEART OF THE NATION'S LITERARY AND INTELLECTUAL LIFE"

A C Grayling

### THE LONDON LIBRARY ON TWITTER

#### The London Library

@TheLondonLib

Sinéad Cusack joins the all star line up for @TheLondonLib "Homage to TS Eliot" & fundraiser

@WiltonMusicHall 21 Oct [ow.ly/TqvzU](#)

15 Oct 2015

#### The London Library

@TheLondonLib

"The printed word is far from dead" - Clive Aslet's boost for bibliophiles as

@Countrylifemag tours

@TheLondonLib.

[pic.twitter.com/N4J9A18xWZ](#)

14 Oct 2015

### LATEST NEWS

- ALL STAR CAST LINE UP TO PAY HOMAGE TO T.S. ELIOT 21st OCT
- ESSENTIAL IT MAINTENANCE - SUNDAY 27th SEPTEMBER

SUPPORT THE LONDON



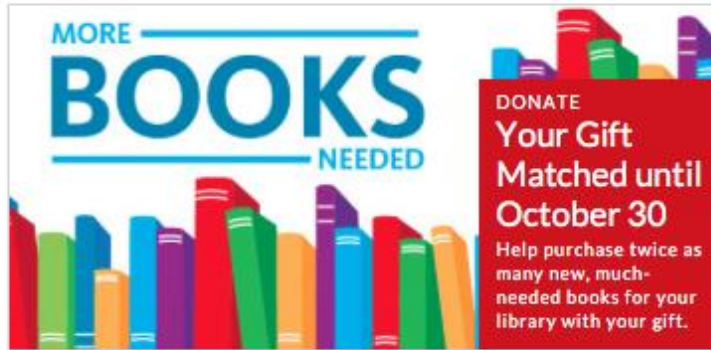
# London Library

- <http://www.londonlibrary.co.uk/about-us/the-future>
- <https://vimeo.com/31025216>

**MORE BOOKS NEEDED**

**DONATE Your Gift Matched until October 30**

Help purchase twice as many new, much-needed books for your library with your gift.



**BOOK LIST Battling Bullying**



**WANT THE BEST OF NYPL IN YOUR INBOX?**

E-mail address  [Privacy Policy](#)

**SIGN UP**



**EVENT**  
**Community, Culture, & Technology Fair**

For People Who are Blind, Visually Impaired, or Physically Disabled  
October 17

Andrew Heiskell Braille & Talking Book Library



**UPDATE**  
**Do We Look Different?**  
Introducing Our New Navigation Menu



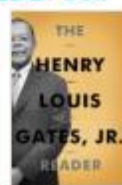
**NEW PODCAST**  
**Patti Smith on Authors She Loves**

The New York Public Library  
PODCAST

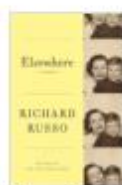
**RECOMMENDED BY OUR**



**Hot Pink**  
Levin, Adam



**The Henry Louis Gates, Jr. Reader**  
Gates, Henry Louis



**Elsewhere**  
Russo, Richard



**We the Animals**  
Torres, Justin



**When the Garden Was Eden**  
Araton, Harvey

Recently arrived



**VIDEO**  
**Ta-Nehisi Coates - "The true crime is innocence."**  
A highlight from the sold out event.



**WORKSHOP**  
**Introduction to Screenwriting**

October 17, 4pm  
Bronx Library Center  
With 2015 BRIO winner Nelson Pena.

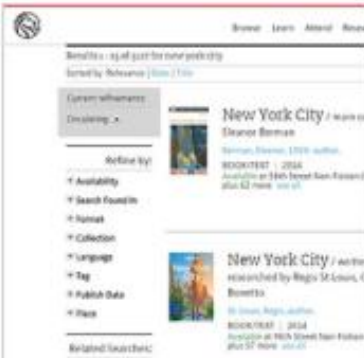






**FREE EXHIBITION**  
**Unveiling Visions**

The Alchemy of the Black Imagination  
Now through December 31  
Schomburg Center



**UPDATE**  
**Upcoming Changes to the Library's Online Catalog**



**FREE EXHIBITION**  
**Public Eye**

175 Years of Sharing Photography



**FREE EXHIBITION**  
**Printing Women**

Three Centuries of Female Printmakers, 1570-1900  
On now  
Schwarzman Building



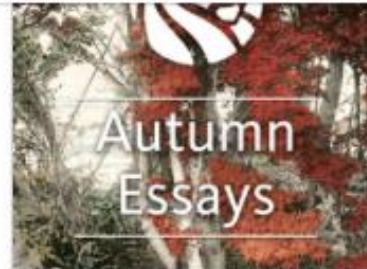
**APPLY NOW**  
**We're Hiring!**

Join the New York Public Library to discover a world of opportunity.



**VISITOR INFORMATION**  
**Plan Your Visit**

Discover exhibitions, take a free tour, plan a research visit, and more at the



**NEW AUDIO SERIES**  
**Autumn Essays**

Each week this fall, NYPL staff members are sharing their favorite essays. This week, NYPL's Gwen Glazer reads from "The Random Death of Our Sense of Ease," an essay by Marjorie Williams.



**EVENT**  
**Financial Planning Day**

October 23, 10am - 5pm  
Science, Industry and Business Library



**FREE EXHIBITION**  
**Black Suburbia**

From Levittown to Ferguson  
Now through December 31  
Schomburg Center



**FREE EXHIBITION**  
**Alice Live!**

On now  
Library for the Performing Arts





Coming in November 2015...  
Place your holds now  
See more titles on this list

Staff Picks: Oct/Nov  
Books, Movies and more!  
See more titles on this list



Want more great reads? [Click here](#)

#### Getting Started

[Get a Library Card](#)  
[Borrowing Materials](#)  
[Computer & Wi-Fi Access](#)

#### About Us

[About the Library](#)  
[Events Calendar](#)  
[Mobile Apps](#)  
[Social Media / Connect](#)  
[Career Opportunities](#)  
[Sustainability / LEED](#)  
[Library Policies](#)  
[Library Commission](#)  
[Solicitations](#)

#### Hours & Locations

[Find Your Library](#)  
[Libraries by City](#)  
[Sunday & Holiday Hours](#)

#### Books, Movies, Music

[Search Our Catalog](#)  
[Advanced Search](#)  
[Download eBooks](#)  
[Download Audiobooks](#)  
[Download Music](#)  
[Download Magazines](#)  
[Streaming Videos & Music](#)  
[Staff Recommendations](#)

#### Tell Your True Tale

#### For Kids & Teens

[Kids](#)  
[Teens](#)  
[Reading Recommendations](#)  
[Homework Help](#)  
[Storytime](#)

#### Parents

[Parents Page](#)  
[Family Place Libraries](#)  
[Message to Parents](#)

#### Resource Centers

[Amer. Indian Resource Ctr](#)  
[Asian Pacific Resource Ctr](#)  
[Black Resource Center](#)  
[Chicano Resource Center](#)

#### Research Tools

[Online Databases](#)  
[Tools for Job Seekers](#)  
[Learn a Language](#)  
[Online Classes](#)  
[Citizenship](#)  
[Business Resources](#)  
[Local History](#)  
[Special Collections](#)

#### Contact Us

[Email - Ask a Librarian](#)  
[Chat/IM \(M-Th, 12pm-6pm\)](#)  
[Text \(M-Th, 12pm-6pm\)](#)  
[Suggest a Purchase](#)  
[Film at a Library](#)

#### Support Us

[Donate](#)  
[Friends of the Library](#)  
[Volunteer](#)  
[Library Foundation](#)  
[Book Sales](#)





# Tehtävä

1. Miten asiakasmäärä on kehittynyt kirjastossasi viimeisen kolmen vuoden aikana?

---

---

---

2. Onko jokin asiakasryhmä, jonka toivoisit käyttävän enemmän kirjastopalveluita?

---

---

---

3. Mitä kehitettävää on mielestäsi kirjastopalveluissa?

---

---

---

4. Millä tavalla kirjastossasi on osallistettu asiakkaita palvelun kehittämiseen?

---

---

---



*” Päätös on vasta kaiken alku.  
Kun ihminen päättää jotain,  
hän syöksyy voimakkaaseen virtaan,  
Ja virta kuljettaa hänet paikkoihin  
Joista hän ei ole edes uneksunut päätöstä tehdessään”*

*Alkemisti*

*–Paulo Coelho*