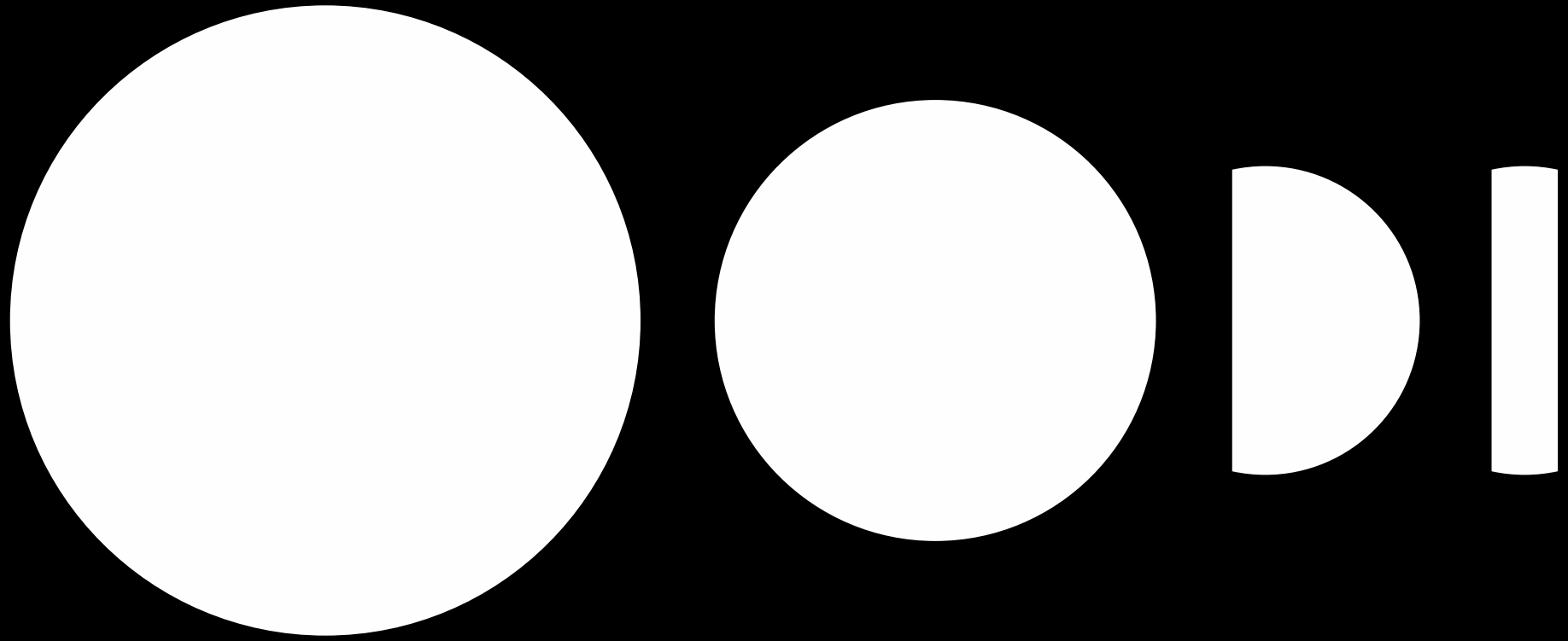


Oodi Helsingin keskustakirjasto

Helsinki

Oodi on kaikille – vai onko?

Asiakaskunnan moninaisuus, jaetun tilan jännitteet ja inklusiivinen asiakaspalvelu

Nadia Mannaa
Informaatikko, palvelumuotoilija
Oodin asiakaskokemustiimi

STKS
Asiakaspalvelutyöryhmän
seminaari 21.10.2026



Oodi Helsingin keskustakirjasto

Helsinki



Otto Karvonen Omistuskirjoitus 2018

Moninaisuus ei tarkoita vain erilaisia ihmisiä. Moninaisuus tarkoittaa myös erilaisia tapoja käyttää samaa tilaa.

Jaetun tilan jännitteet

Hiljaisuus
Yksityisyys
Oma tila

Elävyys
Avoimuus
Yhteinen tila

Kun kaksi oikeutta kohtaa

Oikeus rauhalliseen työskentelyyn

Oikeus tutustua kirjastoon lapsen kehitystason mukaisesti

Miten toimia asiakkaan kanssa, joka kokee muiden asiakkaiden läsnäolon häiritsevänä, mutta ei suostu hänelle tarjottuihin ratkaisuihin kuten hiljaisessa tilassa työskentelyyn?

”Haluan käyttää kirjastoa rauhassa. Minusta ei pitäisi tuntua siltä, että olen osa nähtävyyttä. Olo on kuin eläintarhassa.”



Kuva luotu tekoälyllä

Ymmärrys

Mitä käyttäjät tarvitsevat ja miksi?

Konseptointi

Millaisia ratkaisuja voimme tarjota?

Prototypointi

Toimiiko ratkaisu käytännössä?

Palvelumuotoiluprosessi

Inklusiivinen asiakaspalvelu

Näe ihminen
Vältä oletuksia
Selvitä todellinen tarve
Mukauta palvelu tilanteeseen

Tärkeitä taitoja

- **Asiakkaan kokemuksen validointi**:

"Ymmärrän, että tilanne tuntuu sinusta häiritsevältä.”

- **Yhdenvertaisesti, ei samalla tavalla**

❖ selkokielinen ohjaus
❖ pidempi neuvonta
❖ visuaalinen opastus
❖ asiakkaan saattaminen paikalle
❖ vaihtoehtoisen tilan etsiminen

Ristiriitojen sovittelu

Asiakaspalvelija toimii usein tulkkina asiakkaiden välillä.

Ei
- tuomarina

Vaan
- sovittelijana
- ratkaisujen etsijänä
- odotusten sanoittajana

Asiakaspalvelijan tehtävä ei ole poistaa ristiriitoja vaan auttaa ihmisiä toimimaan samassa tilassa.

Turvallisemman tilan periaatteet

Yhdenvertaisuus
Kaikki ovat yhtä tervetulleita Oodiin. Sinulla ja kaikilla muilla on oikeus omaan tilaan ja rauhaan.
Kunnioitus
Älä syrji, häiritse tai loukkaa ketään. Tiedosta omat etuoikeutesi ja oletuksesi muista ihmisistä. Kerro henkilökunnalle, jos kohtaat tai havaitset häirintää. Puutu tilanteeseen, jos voit.
Käytöstavat
Älä juokse, älä huuda, älä sotke – tämä koskee kaikenikäisiä kävijöitä. Jos kuvaat, ole kohtelias ja kysy lupa. Ethän kuvaa lapsia.
Vastuu
Lapset ovat oman aikuisensa vastuulla. Myös sinä olet vastuussa Oodin ilmapiiristä. Toimintasi vaikuttaa muihin ihmisiin. Jos teet virheitä, ota opiksi.

Turvallisempi tila

Turvallinen tila
- lupaa liikaa

Turvallisempi tila
- tunnistaa todellisuuden
- vaatii jatkuvaa työtä
- edellyttää puuttumista ongelmiin

Periaatteiden tarkoituksena on rakentaa sosiaalisesti turvallisempaa yhteistä tilaa, ei luvata täydellistä turvallisuutta.

Minkälaisia välineitä on käytössä arvioimaan saavutettavuutta julkisissa tiloissa?

asiakaspalaute
saavutettavuuskävelyt
kokemusasiantuntijat ja muut asiantuntijat
palvelupolkujen tarkastelu
henkilökunnan havainnot

1.
Monimuotoinen asiakaskunta on kirjaston vahvuus.

2.
Ristiriidat eivät ole epäonnistumisia vaan seuraus aidosti avoimesta tilasta.

3.
Inklusiivinen asiakaspalvelu ei ole kaikkien toiveiden täyttämistä. Se on sitä, että jokainen kohdataan arvokkaana ihmisenä.

Kysymys ei ole, onko Oodi kaikille.

Kysymys on, kenelle se ei vielä ole.

Nähdään Oodissa!



Oodi Helsingin keskustakirjasto

Helsinki