

Jaana Jauhiainen

**TYÖPARITYÖSKENTELEY JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS KIRJASTO-
NUORISOTILASSA**

Jäälin kirjasto ja Laivakankaan nuorisotila

TYÖPARITYÖSKENTELY JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS KIRJASTO- NUORISOTILASSA

Jäälin kirjasto ja Laivakankaan nuorisotila

Jaana Jauhiainen
Opinnäytetyö
Syksy 2018
Kirjasto- ja tietopalvelu
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Jaana Jauhiainen

Opinnäytetyön nimi: Työparityöskentely ja asiakastyytyväisyys kirjasto-nuorisotilassa

Työn ohjaaja: Teija Harju

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2018

Sivumäärä: 63 + 9

Tämän opinnäytetyön aiheena on uuden Jäälin kirjaston ja Laivakankaan nuorisotilan – jäljempänä kirjasto-nuorisotilan – työparitoiminta ja asiakastyytyväisyys. Jäälin kirjasto kuuluu OUTI-kirjasto-verkkoon, ja työn toimeksiantajana on Oulun kaupunginkirjasto. Työssä kerrotaan, mitä kirjastovirkailijan ja nuorisotyöntekijän välinen työparitoiminta kirjasto-nuorisotilassa käytännössä tarkoittaa, ja esitetään ehdotuksia siitä, miten sitä voisi parantaa. Lisäksi selvitettiin, mitä mieltä asiakkaat ovat esimerkiksi asiakaspalvelusta, tiloista ja kokoelmasta, ja miten näitä voitaisiin kehittää.

Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään nuoria kirjastonkäyttäjinä ja perustellaan, miksi nuorten on tärkeää saada oleskella kirjastoissa. Työssä esitellään yleisesti työparitoimintaa ja -työskentelyä, ja kerrotaan sen tärkeimmistä onnistumisen avaimista ja suurimmista kompastuskivistä. Työssä esitellään lyhyesti myös käytetyt tutkimusmenetelmät.

Tutkimuksessa on käytetty sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Työparitoiminnan tutkimiseen käytetyt havainnointi ja teemahaastattelu ovat laadullisia tutkimusmenetelmiä. Google Forms -alustalla toteutettu asiakaskysely oli sekä määrällinen että laadullinen, sillä se koostui sekä suljetuista että avoimista kysymyksistä. Suljetuissa eli strukturoituiduissa kysymyksissä vastaaja sai valita parhaiten mielipidettään ilmaisevan vaihtoehdon asteikolla ”Erittäin tyytymätön” – ”Erittäin tyytyväinen” tai ”En osaa sanoa”. Aineiston käsittelyvaiheessa sanallinen asteikko muunnettiin numeroiksi niin, että 1 = Erittäin tyytymätön ja 5 = Erittäin tyytyväinen. Näin aineistoa oli helpompi käsitellä ja vastauksia voitiin vertailla määrällisesti.

Havainnoinnin ja haastattelun tulosten perusteella kumpikin kirjasto-nuorisotilan työntekijöistä nauttii työstään nuorten parissa ja on alusta alkaen suhtautunut uuteen työnkuvaansa vastaanottavaisella asenteella. Kuitenkin esimerkiksi yhteistyötä koulun kanssa olisi syytä kehittää entisestään. Asiakaskyselyn tuloksista puolestaan kävi ilmi, että uuteen kirjasto-nuorisotilaan suhtaudutaan varauksella. Tilat ovat vastaajien mukaan pienet ja aineistoa on vähän. Henkilökuntaa ja asiakaspalvelua kehuttiin kuitenkin erinomaiseksi. Lisäksi asiakkaat toivoivat muun muassa avoimien ovien päivää sekä pääsyä e-aineistoihin.

Jatkotutkimuksissa kirjasto-nuorisotilaa, sen asiakastyytyvääisyyttä ja työparitoimintaa voisi tarkkailla edelleen, ja uuden asiakaskyselyn voisi toteuttaa esimerkiksi vuoden tai parin kuluttua tästä tutkimuksesta. Voisi lisäksi olla hyödyllistä selvittää, miksi osa entisistä kirjaston käyttäjistä on la kannut käyttämästä palvelua uuden kirjasto-nuorisotilan myötä ja miten heidät saataisiin houkutelua takaisin.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, haastattelututkimus, havainnointi, kirjastot, kyselytutkimus, nuorisotilat, parityöskentely

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Library and Information Services Degree Program

Author: Jaana Jauhiainen

Title of thesis: Pair work and customer satisfaction in library youth center

Supervisor: Teija Harju

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2018 Number of pages: 63 + 9

The topic of this thesis is the joint premises of new *Jääli library and Laivakangas youth center*, later referred as library youth center. Jääli is part of the Oulu region, and the Jääli library is one of the branch libraries of Oulu city library. The librarian and the youth employee form a work pair; hence the aim of the thesis was to improve both their pair work skills and customer satisfaction of the library youth center.

To study the pair work between the librarian and youth worker, observation and semi-structured interview were used, both of which are qualitative research methods. The work pair was observed in action, and after three observation sessions the pair was interviewed. The intention was to find any of those key points for example in the working habits and communication skills which possibly required improving. Another aim was to discover those practices which could be used as a good example. Several practices were already efficient and functional.

A customer survey using Google Forms was also created. The survey was semi-structured and both quantitative and qualitative, since the survey form consisted of both close-ended (structured) and open-ended (unstructured) questions. The structured questions had limited response options in a written scale of “Extremely unsatisfied” to “Extremely satisfied” and “I don’t know”. During the processing of the results the answers were converted to a numeric scale (1–5), in which “Extremely unsatisfied” was number one (1) and “Extremely satisfied” was number five (5). The form was available for the customers both online and as paper versions. The purpose was to find issues from different sectors – such as customer service, premises and library collection – that needed improving, and to possibly come up with solutions.

In the thesis it was discussed why it is important for young people to spend time in public libraries. The concept of pair work in general and the main reasons for it to succeed or fail were also explained. The applied research methods were described.

According to the results of the pair work observation and interview, both the librarian and youth employee enjoyed their work among the youth. They both were open minded from the beginning. However, cooperation with the school and the staff could be even more intensive. Customer satisfaction could increasingly be paid more attention to; in the questionnaire the customers mentioned that both the library and the collection were too small. Nevertheless, the staff and the customer service of the library youth center were appreciated.

Keywords: customer satisfaction, interview study, libraries, observation, pair work, questionnaire survey, youth centers

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	JÄÄLIN KIRJASTO JA LAIVAKANKAAN NUORISOTILA	9
	2.1 Jäälin kaupunginosa.....	9
	2.2 Laivakankaan koulu ja kirjasto-nuorisotila	10
3	NUORET KIRJASTONKÄYTTÄJINÄ.....	13
4	MONIAMMATILLISUUS JA TYÖPARITOIMINTA.....	16
	4.1 Moniammatillisuus.....	16
	4.2 Työparitoiminta.....	18
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	20
	5.1 Kvalitatiivinen tutkimus	20
	5.2 Kvantitatiivinen tutkimus	21
	5.3 Havainnointi.....	22
	5.4 Teemahaastattelu.....	23
	5.5 Asiakaskysely.....	25
6	TULOKSET.....	29
	6.1 Havainnointi.....	29
	6.2 Teemahaastattelu.....	31
	6.2.1 Työparitoiminnan alkuvaihe	31
	6.2.2 Kirjasto-nuorisotila työpaikkana	32
	6.2.3 Työparin keskinäinen kanssakäyminen.....	33
	6.2.4 Asiakkaiden kohtaaminen kirjasto-nuorisotilassa	34
	6.2.5 Ensimmäisen toimintavuoden yrityksiä ja erehdyksiä	36
	6.2.6 Oma ja muiden asenne	37
	6.2.7 Yhteydenpito kollegoihin	38
	6.2.8 Yhteistyö koulun kanssa	39
	6.3 Asiakaskyselyn tulokset.....	40
	6.3.1 Vastaajien taustatiedot.....	40
	6.3.2 Yleiset tekijät.....	41
	6.3.3 Palvelun laatu ja kehittäminen	49
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	51
	7.1 Työparityöskentely	51

7.2	Asiakaskysely.....	55
8	POHDINTA.....	60
	LÄHTEET.....	64
	LIITTEET	69

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Oulun kaupunginkirjastoon kuuluvan Jäälin kirjasto ja Laivakankaan nuorisotila, josta tässä opinnäytetyössä tästä kokonaisuudesta käytetään termiä ”kirjasto-nuorisotila”. Tutkimuksen kohteena olivat asiakastyytyväisyys sekä kirjasto-nuorisotilassa työskentelevän työparin toiminta. Tässä työssä työparista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä tutkimuskohteena ollutta, kirjastovirkailijasta ja nuorisotyöntekijästä muodostuvaa, yhdessä päivittäin kirjasto-nuorisotilassa työskentelevää työparia. Oulussa Laivakankaan koululla syksyllä 2017 avattu Jäälin kirjasto ja Laivakankaan nuorisotila on palvelukokonaisuus, jossa nuorisotila ja kirjasto on yhdistetty täysin.

Suomessa yhteisissä tai lähes yhteisissä tiloissa toimivien kirjastojen ja nuorisotilojen määrä on jatkuvassa kasvussa, mutta näissä palvelukokonaisuuksissa kirjastot ja nuorisotilat tekevät yleensä yhteistyötä omien, erillisten töidensä ohella. Näillä kirjastoilla ja nuorisotiloilla on omat työntekijänsä, jotka huolehtivat omista työtehtävistään, tiloistaan ja asiakkaistaan. Tiloja saattaa erottaa myös fyysinen seinä, jossa saattaa olla ovi näiden kahden eri tilan välillä. Jäälin kirjastossa ja Laivakankaan nuorisotilassa fyysisiä rajoja ei ole. Työpari vastaa yhdessä kirjasto-nuorisotilan toiminnasta ja tekevät siten päivittäistä yhteistyötä keskenään. Termi ”yhteistyö” ei täysin riitä kuvaamaan tätä työparitoimintaa ja sen syvyyttä. Työparilla on yhteinen tila ja yhteiset asiakkaat. Työtehtävien vastuualueita on kuitenkin hieman jaettu. Kirjasto-nuorisotilan nuorisotyöntekijä neuvoo asiakkaille omatoimikäyttöä kirjastovirkailijan poissa ollessa ja auttaa esimerkiksi tulostusongelmissa, mutta hänellä ei ole tunnuksia kirjastojärjestelmään. Kirjastovirkailijalla puolestaan ei ole rajoituksia, mitä hän ei saisi tehdä, mutta osa kirjasto-nuorisotilan palveluista ei ole käytössä nuorisotyöntekijän poissa ollessa.

Kirjasto-nuorisotila on myös asiakkaille uusi asiointiympäristö ja kokemus. Etenkin aikuisasiakkailta saattaa olla vaikeuksia sopeutua ajatukseen, että kirjasto-nuorisotilassa nuoret saavat puuhastella ja keskustella rauhassa, eikä kirjasto-nuorisotilan tarkoitus olekaan olla perinteinen hiljainen kirjasto. Niin asiakkaat kuin henkilökunta saattavat ajatella, että nuoret ovat liian äänekkäs asiakas-kunta kirjastoihin, etenkin mitä suurempi joukko heitä on. Kirjasto-nuorisotila on lisäksi melko uusi ja kokeilumainen ympäristö, joten kehityskohteita ja parannettavaa löytyy jatkuvasti.

Tutkimusongelmani olivat siis uudistuneen Jäälin kirjaston ja Laivakankaan nuorisotilan yhdistymisen mukanaan tuomat haasteet. Tutkimuskysymyksinäni oli selvittää, mitä työparityöskentely tarkoittaa kirjasto-nuorisotilassa, ja miten työparitoimintaa voisi kehittää, sekä mitä mieltä asiakkaat ovat kirjasto-nuorisotilan asiakaspalvelusta, tiloista, palveluista ja kokoelmasta, ja miten näitä voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti.

Käytin tutkimuksessani sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä, jotka esittelen työssäni. Kirjastovirkailijan ja nuorisotyöntekijän muodostaman työparin toimintaa tutkin laadullisiin tutkimusmenetelmiin kuuluvilla teemahaastattelulla ja havainnoinnilla. Tavoitteena oli löytää kehityskohteita niin työparitoiminnasta kuin Jäälin kirjaston ja Laivakankaan nuorisotilan toiminnastakin. Asiakastyytyväisyyttä tutkin asiakastyytyväisyyskyselyllä, jossa oli strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Kysely oli siis sekä laadullinen että määrällinen. Tutkimuksella selvitettiin, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat uuteen kirjasto-nuorisotilaan ja millaisia kehitysehdotuksia heillä voisi olla.

2 JÄÄLIN KIRJASTO JA LAIVAKANKAAN NUORISOTILA

Opinnäytetyö sijoittui Jääliin, joka sijaitsee noin 17 kilometriä Oulusta koilliseen. Tutkimuskohteena oli Jäälin kirjasto ja Laivakankaan nuorisotila, jossa kirjasto ja nuorisotila toimivat samoissa fyysisissä tiloissa ilman seiniä tai muita rajoja välillään. Kirjasto-nuorisotila sijaitsee Laivakankaan koululla lähes keskellä koulurakennusta. Tilassa työskentelee vakituisesti kaksi työntekijää: kirjastovirkailija ja nuorisotyöntekijä. Kirjasto-nuorisotila on ahkerasti alakoululaisten käytössä esimerkiksi välitunneilla, ja oppilaat tulevat sinne myös ryhminä tekemään koulutehtäviä oppituntien aikana.

2.1 Jäälin kaupunginosa

Vuonna 2013 Haukipudas, Kiiminki, Oulunsalo ja Yli-li yhdistyivät Ouluun, jolloin myös Kiimingin kunnan taajama Jääli tuli osaksi Oulua. (Oulun kaupunki 2018g, viitattu 9.4.2018.) Jääli sijaitsee noin kuusi kilometriä Kiimingistä lounaaseen ja 17 kilometriä Oulusta koilliseen valtatie 20 varrella (Oulun seudun karttapalvelu 2018, viitattu 3.4.2018). Jäälin suuralueeseen kuuluvat Jäälinkylä, eli Jääli, sekä Välikylä (Oulun kaupunki 2017, viitattu 3.4.2018).

Jääli on luonnonläheinen lähiö, jonka alueella toimii lukuisia eri yhdistyksiä, kuten Kiimingin 4H-yhdistys ja Lions Club Jääli (Kiimingin 4H-yhdistys ry, viitattu 9.4.2018; Lions Club Jääli, viitattu 9.4.2018; Oulun kaupunki 2018c, viitattu 3.4.2018). Jäälinkylän alueella sijaitsee muun muassa useita päiväkoteja, Jäälin koulu (1.–4. luokat), Laivakankaan koulu (5.–9. luokat), kappeli, kirjasto-nuorisotila ja terveysasema. Välikylän alueella sijaitsevat muun muassa Välikylän päiväkotit ja Kiimingin yrityspuisto. (Oulun kaupunki 2018b, viitattu 4.4.2018; Oulun kaupunki 2018d, viitattu 20.2.2018; Oulun seudun karttapalvelu 2018, viitattu 3.4.2018.)

Vuonna 2016 Jäälin suuralueen asukasluku oli 5 110 asukasta, joista 13–18-vuotiaita oli yhteensä 495 henkilöä eli noin 9,7 %. Koko Oulun kaupungin 200 526 asukkaasta 13–18-vuotiaita oli 13 975 henkilöä eli noin 7 %. Alle 18-vuotiaita Jäälissä asui yhteensä 1 515 henkilöä, eli Jäälin asukkaista noin 29,6 % oli alaikäisiä. Koko kaupungin asukkaista 47 405 henkilöä oli alaikäisiä, eli noin 24 % Oulun väestöstä. Jäälissä on siis koko Oulun kaupunkiin verrattuna keskimääräistä enemmän sekä nuorisoa että yhteensä alaikäisiä. (Oulun kaupunki 2016b, viitattu 4.4.2018.)

2.2 Laivakankaan koulu ja kirjasto-nuorisotila

Oulussa Jäälissä sijaitseva Laivakankaan koulu on aloittanut toimintansa syksyllä 2007, ja siellä opiskelee noin 430 oppilasta päivittäin. Koulu on yhtenäisperuskoulu, jossa opiskelevat vuosiluokat 5–9 ja joustavan perusopetuksen luokka JOPO. Lisäksi koululla työskentelee 40 opetuksen ja muun henkilöstön edustajaa. (Oulun kaupunki 2018d, viitattu 20.2.2018.) Noin 6 750 neliöisen Laivakankaan koulun on suunnitellut arkkitehti SAFA Pekka Lukkaroinen (Karjalainen 2005, viitattu 4.4.2018). Laivakankaan nuorisotila sijaitsee koulun alakerrassa kirjaston kanssa yhteisissä tiloissa. Laivakankaan nuorisotila on toiminut koulurakennuksessa jo vuosia ennen kuin kirjasto siirtyi sen kanssa samoihin tiloihin. Koulu ja nuorisotila tekevät päivittäistä yhteistyötä ja oppilaat tulevat tilaan usein tekemään esimerkiksi koulu- ja ryhmätöitä. Niin sanotun pitkän välitunnin aikaan, klo 11.45–12.15, nuorisotila on joka arkipäivä auki, ja tämän yhteistyökuvion toivottiin jatkuvan sen jälkeen, kun kirjasto tuli mukaan toimintaan. Torstaisin ja perjantaisin kirjastovirkailija saapuu töihin vasta klo 13, joten koulun kanssa on sovittu, että pitkälle välitunnille tulee koulunkäynninohjaaja nuorisotyöntekijän pariksi. (Kakko & Majahalme, haastattelu 4.5.2018.)

Vuonna 1871, kun Jääli kuului yhä Kiiminkiin, perusti Kiimingin ensimmäinen kirkkoherra Robert Wilhelm Montin kuntaan lainakirjaston, joka sijaitsi ilmeisesti Kiimingin pappilassa. Vuonna 1891 kirjasto siirtyi Kiimingin ensimmäiselle koululle ja samalla kunnan omistukseen. Jäälissä toimi vuosina 1911–1929 kirjastoseura, joka tarjosi jäsenilleen kirjoja aluksi maksua vastaan ja myöhemmin maksutta. Vuonna 1934 noin 150 kirjaa käsittänyt kirjasto päätettiin muuttaa Kiimingin kunnan piirikirjastoksi. Kirjaston seuraavien vuosikymmenten toiminnasta ei ole säilynyt juurikaan tietoa, mutta piirikirjasto lienee toiminut jonkinlaisena lainausasemana niinä vuosina. Vuonna 1983 Jääliin perustettiin päätoimiset sivukirjastonhoitajan ja järjestelyapulaisen virat. Lainausasemalle saneerattiin uudet tilat, jotka muuttuivat vähitellen kirjastolle ahtaiksi ja vaihtuivat 1990-luvulla entistä avarampiin toimitiloihin. (Kirjastovirma 2018, viitattu 4.4.2018.) Vuonna 2016 OUTI-kirjastokimppa otti käyttöönsä nykyisen Koha-kirjastojärjestelmän, jota ennen käytössä oli PallasPro-kirjastojärjestelmä (Oulun kaupunki 2015, viitattu 17.6.2018).

Jäälin kirjasto on osa Oulun OUTI-kirjastoverkkoa, johon kuuluu Oulun pääkirjaston lisäksi 23 lähikirjastoa ja 14 muuta kunnan- ja kaupunginkirjastoa (Oulun kaupunki 2018f, viitattu 27.2.2018). Jäälin lähikirjasto kuuluu Oulun kaupunginkirjaston itäiseen alueeseen, jonka aluekirjastona toimii Kiimingin kirjasto (Kasto 2014, viitattu 20.8.2018). Jäälin kirjasto muutti uusiin tiloihin Laivakankaan

koululle vuoden 2017 aikana. Uuden kirjasto-nuorisotilan avajaisia vietettiin 9.10.2017 klo 14. Samalla kirjastovirkailija Sirpa Kakosta ja nuorisotyöntekijä Emilia Majahalmeesta tuli työpari. Kyseessä on uudenlainen toimintamalli, sillä Kakko ja Majahalme eivät vain tee yhteistyötä kirjaston ja nuorisotilan välillä, vaan nämä kaksi tilaa ovat itse asiassa yksi yhteinen tila. (Kakko & Majahalme, haastattelu 4.5.2018.)

Asiakkaat ovat työparille yhteisiä, mutta kirjastotyöntekijän poissa ollessa pyrkii nuorisotyöntekijä vain opastamaan kirjaston asiakkaita omatoimikäyttöön eikä hänellä ole tunnuksia kirjastojärjestelmä Kohaan. Nuorisotyöntekijällä ei siis ole valtuuksia tehdä esimerkiksi aineistovarauksia tai kirjastokortteja asiakkaille, mutta hän voi opastaa muun muassa lainaus- ja palautusautomaatin käytössä ja tulostamisessa. Kirjastovirkailijalla ei puolestaan ole juurikaan rajoituksia, mitä hän ei saisi tehdä, mutta turvallisuus- ja vastuusyistä nuorisotyöntekijän poissa ollessa nuorisotilan palvelut eivät ole käytössä. Osa vastuualueista ja työtehtävistä on molemmille yhteisiä, sillä työpari on yhdessä vastuussa esimerkiksi tilan siisteydestä ja asiakkaiden huomioimisesta. (Kakko & Majahalme, haastattelu 4.5.2018.)

Itse kirjasto-nuorisotila on kooltaan noin 97,5 m² ilman käytävä- ja muita tiloja. Se sisältää niin nuorisotilan kuin kirjastonkin peruspalvelut: yhdistetyn lainaus- ja palautusautomaatin, maksuttoman kirjastoaineiston varaamisen, lainattavaa aineistoa kirjoista elokuviin ja äänikirjoihin, biljardipöydän sekä television ja sohvan, joita saavat käyttää nuoren lisäksi myös kaikki muutkin kirjasto-nuorisotilan asiakkaat. Osa kirjahyllyistä sijaitsee ikään kuin varsinaisen kirjastotilan ulkopuolella koulun käytävällä. Tilassa on lisäksi pieni keittiönurkkaus, jossa asiakkaat voivat keittää vettä ja käyttää mikroaaltouunia eväiden lämmittämistä varten. Keittiön kahvinkeitin, kuten televisiokin, on käytössä vain henkilökunnan ollessa paikalla. Yläkoulun oppilailta on mahdollisuus ostaa kahvia niin sanotulla pitkällä välitunnilla, mutta koulupäivän päätyttyä kahvista ei tarvitse enää maksaa. Koululle on saatu keväällä 2018 myös välipala-automaatti, joka on ollut heti alusta alkaen suosittu. Kirjasto-nuorisotilassa on lisäksi avoin langaton verkko ja yksi asiakastietokone internetin käyttöä ja tulostamista varten. Henkilökunnalla ei ole omia työhuoneita tai taukotiloja, vaan he saavat käyttää opettajien taukotiloja, ja toimistotyöt on tehtävä muiden töiden lomassa esimerkiksi palvelutiskin tietokoneella. Nuorisotilan omiin palveluihin kuuluvat lisäksi muun muassa esiintymis- ja oleskelutila ”stage”, pingis- ja biljardipöytä ja PlayStation-pelikonsoli, jotka eivät ole käytössä kirjaston omissa toimiaikana. (Kakko & Majahalme, haastattelu 4.5.2018; Oulun kaupunki 2018e, viitattu 4.4.2018.)

Kirjaston aineistoa pyritään kierrättämään muiden OUTI-kirjastojen kanssa mahdollisimman paljon, jotta kirjaston kokoelmaan saadaan vaihtelua. OUTI-kirjastoissa on käytössä niin sanottu ”kellutus”, joka tarkoittaa, että aineisto jää siihen kirjastoon, johon se palautetaan. Aineisto myös liikkuu kirjastosta toiseen, jos se varataan toiseen OUTI-kirjastoon. Kirjasto-nuorisotilassa kirjastovirkailija pyrkii pitämään aineiston erityisesti nuoria kiinnostavana ja aktiivisesti vaihtaa aineistoa muiden kirjastojen kanssa. Pienessä kirjastossa kellutus ei yksinään riitä aineiston vaihtuvuuteen, vaan kirjastotyöntekijän on usein lähetettävä vähemmän kiinnostavaa aineistoa muualle ja pyydetävä uutta ja kiinnostavaa tilalle eli tehtävä aktiivista kokoelmatyötä ja tunnettava kohderyhmänsä. (Kakko, sähköpostiviesti 5.4.2018; Kakko & Majahalme, keskustelu 22.2.2018; Oulun kaupunki 2016a, viitattu 3.4.2018.)

Tilat ovat myös opetuskäytössä klo 8–16, jolloin oppilaat voivat vapaasti käyttää kirjaston tiloja esimerkiksi opiskeluun. Asiakkaina kirjasto-nuorisotilassa on sen uudelleenavaamisen jälkeen ollut lähinnä lapsia ja nuoria, jotka käyvät kirjasto-nuorisotilassa esimerkiksi tekemässä ryhmätöitä ja oleskelemassa tilassa välitunneilla ja koulun jälkeen. Kirjasto on kuitenkin avoin kaikille asiakkaille ja se toimii tavallisten aukioloaikojen lisäksi nuorisotilan aukioloaikojen ulkopuolella omatoimikirjastona, jolloin paikalla ei ole henkilökuntaa. Omatoimiaikana kirjastoon pääsee sisään kirjastokortilla ja salanumerolla. (Kakko & Majahalme, keskustelu 22.2.2018; Oulun kaupunki 2018a, viitattu 3.4.2018.)

3 NUORET KIRJASTONKÄYTTÄJINÄ

Nuoret ovat kirjaston asiakkaina usein väliinputoajia. Siinä missä lapset ovat hellyttävä, helposti ohjailtavissa oleva ja huoltajan kanssa kirjastoon saapuva asiakasryhmä, ovat nuoret jo itsenäisiä, mutta yhä ohjailua ja opastamista vaativa joukko. He eivät ole kuitenkaan vielä aikuisia, jotka osaisivat asioida täysin itsenäisesti ja jotka olisivat sopeutuneet kaikkiin aikuisten maailman sääntöihin ja normeihin. Nuoret eivät myöskään tule kirjastoihin vanhempiensa kanssa, vaan usein yhden tai useamman ikätoverinsa seurassa, jolloin heistä tulee pelätty ”meluava lauma”. Kirjastot mielletään usein hiljaisiksi paikoiksi, joiden imagoon rajojaan kokeilevat ja joukossa innostuvat, välillä äänekäätkin nuoret eivät kuulu. Nuorten toivotaan vain hoitavan pikaisesti asiointinsa ja poistuvan sitten viettämään aikaansa muualle, esimerkiksi nuorisotaloille tai muihin heille osoitettuihin tiloihin, missä he eivät häiritse kirjaston lukurauhaa. (Alameri-Sajama 2007a, 9; Alameri-Sajama 2007b, 12–13.) Nuoret vastaavasti tahtovat tulla kohdelluksi tasavertaisina asiakkaina (Nuorten palvelu ry 2015, 9).

Kuten muidenkin ihmisryhmien, myös nuorten yleistäminen on kuitenkin suorastaan haitallista. Se luo turhia ennakko-oletuksia ja voi aiheuttaa pahimmillaan jopa syrjintää vain siksi, että muutama yksilö saattaa silloin tällöin käyttäytyä epäasiallisesti. Esimerkiksi Jäälän kirjastossa ja Laivakan-kaan nuorisotilassa työntekijät keuhuvat nuorten olevan fiksuja ja asiallisia. Nuoret keskustelevat henkilökunnan kanssa kuulumisistaan ja noudattavat annettuja ohjeita ja kieltoja. Satunnaisissa tapauksissa voi yksilö käyttäytyä liian riehakkaasti, jolloin häntä saatetaan kehottaa rauhoittumaan tai palaamaan seuraavana päivänä uudelleen. (Kakko & Majahalme, haastattelu 4.5.2018.) Samanlaisia yksittäisiä ongelmatapauksia esiintyy kuitenkin myös muissa ryhmissä ikään katsomatta, esimerkkinä iltaa istumassa olevan aikuisjoukon jäsen, joka on ottanut yhden alkoholiannoksen liikaa ja jota vartija pyytää ystävällisesti poistumaan, jollei tämä osaa käyttäytyä.

Nuoret saattavat toki tahallaan kokeilla rajoja ja tulla ryhmäpaineen yllyttämäksi. Tällöin on tärkeää, että heillä on ympärillään aikuisia, joihin he voivat luottaa ja jotka asettavat heille kasvatuksellisesti tärkeitä rajoja. Vaikka nuoria käsitelläänkin tässä opinnäytetyössä yhtenä joukkona, on muistettava, että edes keskenään saman ikäiset nuoret eivät välttämättä muistuta toisiaan esimerkiksi elintavoiltaan tai tyyleitään. Heidän taustansa ja jopa tottumukset yhdessä tai ryhmässä olemiseen voivat poiketa laajastikin toisistaan.

Julkisissa ja puolijulkisissa tiloissa, kuten kirjastossa, aikaansa viettävät nuoret voidaan jakaa karkeasti esimerkiksi seuraavaan neljään ryhmään:

- piipahtajat, jotka käyvät oleskelemaan parina päivänä viikossa;
- tehokäyttäjät, jotka viettävät aikaa paikassa monta tuntia päivittäin ja joille kyseessä on tärkein sosiaalinen paikka;
- asioijat, jotka eivät oleskele, vaan toteuttavat vain paikan ydintehtävää, (esimerkiksi kirjastossa lainaus ja palautus);
- odottelijat, jotka tulevat tilaan väliaikaisesti odottelemaan esimerkiksi kyytiä.

Näistä neljästä käyttäjätyypistä asioijat ja odottelijat ovat vähiten sosiaalisia kirjastovierailuillaan, kun taas piipahtajien ja tehokäyttäjien tarkoituksena on viettää aikaa ikätovereidensa seurassa. (Nuorten palvelu ry 2015, 9.)

Kirjaston tekee nuorille houkuttelevaksi kohtaamispaikaksi muun muassa se, että se on tasa-arvoinen ja turvallinen tila, jossa ei ole ostopakkoa (Nuorten palvelu ry 2015, 6). Lisäksi kirjastot ovat usein keskeisillä paikoilla, kuten kuntien keskustoissa ja koulujen lähetyvillä. Nuorten on helppo tulla viettämään aikaa ja tavata samalla kavereitaan. Kirjasto kuuluukin yhtä lailla kaikille ikään katsomatta. Vapaa oleilu on nuorelle tärkeää ja oleellista itsenäistymisen kannalta ja erityisesti lähikirjastot tarjoavat tähän tutun ympäristön. Suomessa lapset tutustutetaan kirjastoihin jo varhain koulujen kanssa tehtävillä kirjastovierailuilla. Esimerkiksi Oulussa koululaiset tutustuvat kirjastoon ja sen käyttöön Kirjastoreitti-suunnitelman mukaisesti. Peruskoulun ja lukion 1. luokilla olevat käyvät kirjastossa fyysisellä vierailulla. Peruskoulun myöhempinä vuosina lapset ja nuoret osallistuvat joka toisella kouluasteella eri opetustilaisuuksiin, kuten kirjavinkkaukseen ja tiedonhaun opastukseen. (Oulun kaupunginkirjasto 2018, viitattu 29.3.2018.)

Vaikka nuoret viettävätkin paljon aikaa kirjastoissa, myös nuorisotaloille ja -tiloille on yhä tarvetta, ja lähekkäin sijaitessaan ne vaikuttavatkin yleensä positiivisesti toisiinsa (Nuorten Palvelu ry 2016, 6, 8). Nuorille tulee tarjota laadukkaat ja riittävät nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, joiden tulee olla helposti saatavilla. Tämä voi tarkoittaa fyysisten tilojen lisäksi esimerkiksi verkkopalvelua. Palveluiden tulee myös olla kaikkien nuorten saavutettavissa esteettömästi ja matalalla kynnyksellä. (Fetodoff 2016, 50.)

Nuorisotalot, nuorisotilat ja nuorisokahvilat ovat yleensä kunnan tai yhdistysten ylläpitämiä, nuorten oleskeluun ja ajanviettoon tarkoitettuja sisätiloja, joissa nuoret voivat tavata ystäviään ja pelata

esimerkiksi biljardia ja videopelejä. Nuoriso- ja kirjastotoimi tekevät usein paljon yhteistyötä joka-päiväisessä arjessaan. Kirjastojen ja nuorisotyön yhteistyöstä ei ole tilastollista tietoa, mutta esimerkiksi monissa kirjastoissa nuoriso- ja kirjastopalvelut löytyvät jo saman katon alta. (Tiitinen & Turunen 2017, 206.)

Oulussa kirjastot ja nuorisotalot ovat usein samassa rakennuksessa, mutta erillisissä tiloissa usein suljettujen ovien takana. Esimerkiksi Kiimingin Syke-talossa toimivan nuorisotilan ja kirjaston erottaa ovi, jota pidetään muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta aina kiinni. Myllyojan kirjastossa puolestaan lasten- ja nuortenosastolta nuorisotalon puolelle vievää ovea pidetään silloin tällöin päiväsaikaan auki, mutta osa kirjaston aikuisasiakkaista on kokenut nuorisotalon puolelta tulevat äänet häiritseviksi. Kaukovainion nuorisotilalla on puolestaan oma sisäänkäynti kirjaston takana, mutta kirjastoa ja nuorisotilaa yhdistää yleensä suljettuna pidettävä ovi tilojen välillä. Lisäksi nuorisotilaan kuuluu kirjaston puolella sijaitseva, pöytätennikselle ja biljardille varattu, ylhäältä avoimilla lasiseinillä rajattu alue, josta kantautuvat äänet saattavat häiritä täyttä hiljaisuutta vaativia asiakkaita. Kirjastossa onkin tätä varten ilmoitettu nuorisotilan aukioloajat, jotta asiakkaat voivat halutessaan asioida kirjastossa omatoimijalla, kun nuorisotila on kiinni.

4 MONIAMMATILLISUUS JA TYÖPARITOIMINTA

Kirjastojen ja nuorisotilojen yhteistyötä ja sen mukanaan tuomaa moniammatillisuutta on viime vuosina pyritty kehittämään ympäri Suomen. Mikkelin *KIRJAVAA*-hanke ja Joensuun *Tilat toimimaan!*-hanke ovat esimerkkejä tällaisista kehityskeinoista, jolla pyrittiin tuomaan kirjastopalveluita helpommin nuorten saataville ja luomaan nuorille vapaaseen oleskeluun sopivat puitteet. Kirjaston ja nuorisotyön yhteistyön seurauksena muodostuu moniammatillista osaamista, jossa keskiössä ovat nuoret ja heidän tarpeensa.

4.1 Moniammatillisuus

Kirjasto, koulut ja nuorisotoimi tekevät monissa kaupungeissa paljon yhteistyötä, mutta sen laajuus vaihtelee. Viime vuosina monissa kaupungeissa nämä eri toimijat ovat ottaneet yhteiseksi tavoitteekseen syventää yhteistä toimintaansa niin, että heidän tärkein kohderyhmänsä – lapset ja nuoret – hyötyisivät eri tahojen yhteistoiminnasta mahdollisimman paljon. Esimerkkinä tällaisesta yhteisten toimintamallien lisäämisestä oli Joensuun seutukirjaston syksyllä 2015 aloittama hanke *Tilat toimimaan! – uudenlaiset kirjaston ja nuorisotoimen yhteistyömallit*. Hankkeen tarkoituksena oli kirjaston ja nuorisopalveluiden yhteistyönä löytää uusia yhteisiä toimintatapoja ja käytänteitä, joiden avulla kirjastojen ja niiden läheisyydessä sijaitsevien nuorisotilojen yhteistyötä voitaisiin lisätä.

Tarkoituksena oli muun muassa kasvattaa tilojen yhteiskäyttöä, lisätä kouluajan ulkopuolista harrastustoimintaa ja hyödyntää eri toimijoiden tietämystä. Lisäksi yhtenä päämääränä oli myös kehittää työparina toimimista ja yhteisistä nuorista huolehtimista. Joensuussa nuorisotyöntekijän työkuvaan sisällytettiin kirjastokäyntejä ja kirjaston henkilökunta puolestaan osallistui nuorten ohjaamiseen. Myös kirjaston ja nuorisotilan viestintäkanavia ja aukioloaikoja yhtenäistettiin moniammatillisen yhteistyön ja työparitoiminnan mahdollistamiseksi. (Kirjastot.fi 2014, viitattu 30.4.2018.)

Toinen vastaava kirjaston ja nuorisotoimen yhteistyön lisäämiseksi perustettu hanke oli Mikkelin ammattikorkeakoulun *KIRJAVAA – kirjastojen ja nuorisotyön monialaisen yhteistyön kehittäminen osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukemiseksi* -hanke. Syksyllä 2013 alkaneen hankkeen tarkoituksena oli pyrkiä opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastopolitiikka 2015:ssä esitettyihin tavoitteisiin.

Yksi näistä tavoitteista oli esimerkiksi huomioida kirjastotilan kasvava merkitys kohtaamis- ja tapaamispaikkana. OKM:n mukaan kirjastojen tulee osata kohdata erilaisia asiakkaita ja tarjota palveluitaan siellä, missä ihmiset liikkuvat. Lapsille ja nuorille kirjasto on turvallinen, ei-muodollinen kohtaamispaikka. (Opetusministeriö 2009, 14, viitattu 10.4.2018.) Kirjavaa-hankkeen tavoitteena oli myös kehittää kirjastojen henkilökunnan valmiuksia monimuotoiseen ja moniammatilliseen yhteistyöhön lasten- ja nuorten lukemiskulttuurin, mediakasvatuksen ja osallisuuden vahvistamisen tueksi (Kirjastot.fi 2013, viitattu 11.4.2018).

Kirjavaa-hankkeen yhteydessä moniammatillisesta yhteistyöstä puhuttaessa käytettiin termiä kolmas työ (Kirjastot.fi 2013, viitattu 11.4.2018). Hankkeessa käytetyn määritelmän mukaan kolmas työ on työtä, joka sijoittuu ammattialojen rajapinnalle ja jossa osallistujat ja yhteisöt ovat sitoutuneet yhteiseen tavoitteeseen ja toimivat vuorovaikutuksessa toistensa ammattiosaamista hyödyntäen. Kolmas työ ei lisää työntekijöiden työn määrää, vaan antaa lisävälineitä kohderyhmien kanssa toimimiseen ja oman työn uudistumiseen. Kolmannessa työssä keskiössä ovat asiakas ja hänen toimintaympäristönsä. Työntekijöiden täytyy tunnustaa ja hyväksyä oma osaamattomuutensa, ja heidän osattava kunnioittaa ja hyödyntää toisen ammatillaisen osaamista. Yhteistyöllä oma työ helpottuu ja oma ammattitaito kasvaa näkemysten avartuessa. (Purhonen 2015b, viitattu 11.4.2018.)

Purhonen tarkoittaa kolmannella työllä kirjastotyön ja nuorisotyön yhteisen työn kehittämisen tuloksena syntynyttä ilmiötä. Purhosen mukaan kolmas työ on kuitenkin erilaista kuin yhteistyö. Hänen mukaansa voidaan puhua myös kirjastonuorisotyöstä tai nuorisotyöstä kirjastossa. (2015a, 90.) Ammattialojen rajat ylittävä työparitoiminta on jokapäiväistä kolmatta työtä, josta yhtenä esimerkkinä on tässä työssä esitelty kirjasto-nuorisotilan työparitoiminta.

Työ uudistuu ja muuttuu kaikilla aloilla. Muutoksessa ei kuitenkaan riitä, että oppii hallitsemaan uuden, muuttuneen työnsä, vaan on opittava tekemään työtä yhdessä myös muiden osaajien ja tahojen kanssa (Purhonen 2015b, 101). Muun muassa kirjastoja ja nuorisotiloja saatetaan yhdistää esimerkiksi säästösyistä, mutta syynä voi olla myös se, että molemmissa tiloissa tarvittava varustus on samankaltainen tai koska niiden aukioloajat voivat olla sovitettavissa hyvin yhteen (Vantaan Sanomat 2014, viitattu 11.4.2018). Usein sekä kirjastoista että nuorisotiloista löytyy oleskelutilaa ja istumapaikkoja, tietokoneita ja jopa pelikonsoleita.

Nuoria palvelevassa kirjastossa henkilökunnan ja kirjaston tulisi suunnitella ja tarjota sellaisia lukuaktiiviteetteja, jotka parantavat opiskelua, opettavat informaatiolukutaitoja ja rohkaisevat nuoria kirjallisuuden ja tekstien pariin. Nuortenkirjastotyössä tulisi henkilökunnan osaamista kehittää jatkuvasti ja heitä tulisi rohkaista myös kehittämään itsenäisesti esimerkiksi ammattikirjallisuuteen, alan keskustelupalstoihin ja nuorten kulttuuriin tutustumalla. Henkilökunnalle olisi hyvä tarjota myös mahdollisuuksia kehittää nuortenkirjastotyötään esimerkiksi osallistumalla erilaisiin työpajoihin, konferensseihin ja komiteoihin sekä hankkimalla muilla keinoilla tietotaitoa nuortenkirjastotyöstä. (American Library Association 2002, 64, 67–69.)

Työympäristöstä ja ammattialasta riippumatta moniammatillisessa yhteistyössä korostuu viisi kohtaa: asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen (Isoherranen 2004, 14). Moniammatillinen yhteistyö synnyttää positiivista synergiaa: ryhmän yhteinen suoritus antaa paremman työpanoksen kuin jokaisen yksilön suoritukset yhteensä. Tällaisen positiivisen lisäpanoksen syntyminen edellyttää tietoisesti vuorovaikutteista yhteistyötä. Vuorovaikutuksen merkitys on hahmotettava ja vuorovaikutukseen on tietoisesti vaikutettava. (sama, 15.)

Moniammatillisessa yhteistyössä myös dialogi on tärkeää, sillä jokaisen moniammatilliseen työtiimiin osallistuvan on osattava tuoda oma ammatillinen näkemyksensä tarpeeksi laajasti esille. Ongelmanratkaisutilanteissa dialogin avulla syntyvän ratkaisun tulisi olla sellainen, jonka kaikki ymmärtävät olevan tässä tilanteessa paras ratkaisu ja johon kaikki tiimin jäsenet voivat sitoutua. Kaikilla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa keskusteluun ja päätöksentekoon. (Isoherranen 2004, 14, 23, 25.) Moniammatillisten tiimien keskusteluissa vuorovaikutustaidot korostuvat, jotta kukaan ei jäisi taka-alalle ja siten osa saatavilla olevasta ammatillisesta osaamisesta jäisi hyödyntämättä.

4.2 Työparitoiminta

Seinän ja Helanderin mukaan työparityöskentelyyn tulee sisältyä myös tarkoituksenmukainen määrä kontakteja muiden yksilöiden ja ryhmien välillä (2007, 27). Kirjastojen ja nuorisotilojen kohdalla tämä tarkoittaa esimerkiksi yhteistyötä oman organisaation muiden yksiköiden kanssa. Työparitoiminnassa saattaa vaarana olla eristäytyminen muusta työyhteisöstä ja se voi myös näyttäytyä uhkana muille työntekijöille: työparin työmäärä saattaa näyttää vähäiseltä tai vuorovaikutuksen

ollessa onnistunutta voi työparilla näyttää olevan kadehdittavan hauskaa työssään (Seinä & Helander 2007, 27). Onnistuneessa, rutiiniksi muodostuneessa työparitoiminnassa dialogi on reflektivoivaa eli se sisältää omaa pohdintaa. Työparin olisi kannattavaa pysähtyä säännöllisesti keskustelemaan työnsä ydinkysymyksistä ja kehittää näin myös itsearviointiaan. (sama, 21.)

Suuremmissa tiimeissä syntyy helposti ”joku muu hoitaa”-ajattelu, johon työparityöskentelyssä ei kuitenkaan voi turvautua (Seinä & Helander 2007, 15). Vastuuta on jaettava välillä hyvinkin konkreettisesti, ja työparin molempien osapuolten on myös aktiivisesti otettava vastuuta omasta ja työparin tekemisestä. Suurimmat virheet ja ongelmat syntyvät, kun asioista ei keskustella eikä sovita selvästi. Osa tilanteista vaatii myös spontaaniutta, mutta työparin on oltava silti tietoisia kokonaiskuvasta ja ”samalla sivulla”. Kun työpari oppii tuntemaan toisensa ja luottamus on syventynyt tarpeeksi, voi toinen osapuoli tehdä päätöksiä tarvittaessa myös asioista, joita ei ole ehditty yhdessä sopia. Rutiinin ja luottamuksen synnyttyä voi toinen työparin jäsen myös ottaa vastuun tehtävistä toisen poissa ollessa, sillä hän tietää, miten asiat sujuvat ja mitä tulee tehdä. (sama, 21.) Työparitoiminnassa kumpikin osapuoli myös oppii toiselta jatkuvasti. Ei ole hyödyllistä vertailla, kumpi on näissä tilanteissa antanut enemmän, kuinka paljon ja kumpi saanut ja hyötynyt enemmän. Konkreettisissa työtehtävissä työmäärän tasainen jakautuminen taas on tärkeämpää. (sama, 24.)

Työilmapiiri syntyy työparin välisestä suhteesta, toimintaperiaatteista ja omaksutuista työskentelytavoista. Myös keskustelun sävy, vuorovaikutustaidot ja vastuun jakautuminen vaikuttavat ilmapiiriin. Jos toinen osapuoli korostaa omaa osaamistaan ja ammattitaitoaan, saattaa toinen osapuoli kokea, ettei hänen osaamisellaan ja ammattitaidollaan ole merkitystä ja työparin suhde on epäsymmetrinen. Hyvään ilmapiiriin luomiseen auttavat me-hengen luominen ja avoimuus. On hyvä muistaa, että tunneilmapiiri tarttuu helposti toiseen, ja niin sanalliseen kuin sanattomaankin vuorovaikutukseen on kiinnitettävä huomiota. Myös asenne omaa työtä kohtaan vaikuttaa omaan työpariin ja asiakkaisiin suhtautumiseen. (Seinä & Helander 2007, 27–28.) Alasta riippumatta jokainen työpari kohtaa työssään yhteisöjen ja ryhmien normeja eli sääntöjä, jotka rajaavat tai suuntaavat sen jäsenten käyttäytymistä. Osa normeista voi olla ääneen lausuttuja, osa piilonormeja. (sama, 28.) Nämä normit ohjaavat työparin toimintaa, dynamiikkaa ja uusien normien muodostumista.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuskohteina olivat uudistuneen Jäälin kirjaston ja Laivakankaan nuorisotilan muutokset ja niiden mukanaan tuomat haasteet. Tutkimusongelma voidaan jakaa kahteen osaan aihealueensa mukaan: kirjastovirkailijan ja nuorisotyöntekijän väliseen työparityöskentelyyn sekä kirjasto-nuorisotilan asiakastyytyväisyyteen. Työparityöskentelyn tutkimuskysymyksiä oli kaksi: mitä työparityöskentely tarkoittaa kirjasto-nuorisotilassa, ja miten työparitoimintaa voisi kehittää. Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa taas haluttiin selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat kirjasto-nuorisotilan asiakaspalvelusta, tiloista, palveluista ja kokoelmasta sekä miten näitä voitaisiin kehittää asiakaslähtöisesti.

Tämä opinnäytetyö on monimenetelmällinen, sillä siinä on käytetty sekä laadullisia että määrällisiä tutkimustapoja. Työparitoiminnan tutkimiseen käytettiin teemahaastattelua (liite 1) ja havainnointia (liite 2). Asiakastyytyväisyyden tutkimiseksi toteutettiin asiakaskysely (liite 3), joka on survey-tutkimusten yksi keskeisin aineistonkeruumenetelmä. Survey-tutkimuksissa aineisto kerätään standardoidusti ja kohdehenkilöt muodostavat otoksen perusjoukosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.)

Koska täysin vastaavasta kirjaston ja nuorisotilan työparitoiminnasta ei löytynyt valmiiksi tietoa tai lähdemateriaalia, oli työn tarkoituksena toimia myös esimerkkinä ja eräänlaisena ohjeistuksena vastaaville työpareille ja yhteistyömuodoille. Ilmiötä päätettiin tutkia havainnoimalla ja työntekijöitä haastatteleamalla. Asiakaskyselyn tarkoituksena puolestaan oli löytää kirjasto-nuorisotilan kehityskohteet sekä asiat, joissa oli onnistuttu. Kirjasto-nuorisotila oli saanut palautetta jo aiemminkin ja niihin oli vastattu tekemällä muutoksia esimerkiksi valaistukseen. Asiakaskyselyn tarkoituksena oli siis myös samalla selvittää, oliko muutoksissa onnistuttu asiakkaiden toivomalla tavalla.

5.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta käytetään, kun ilmiötä ei tunneta entuudestaan. Tutkimuksella pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja tutkimuskohdetta sekä saamaan vastaus kysymykseen *Mistä tässä on kyse?*. (Kananen 2017, 32.) Tässä opinnäytetyössä kvalitatiivisella tutkimuksella pyrittiin ymmärtämään kirjastovirkailijan ja nuorisotyöntekijän välistä työparityöskentelyä,

josta ei löytynyt täysin vastaavia tapauksia tai tietoa entuudestaan. Työparityöskentely on tutkimuskohteena myös sellainen, ettei sen toimivuutta ja ongelmakohtia voida varsinaisesti mitata tai laskea, joten sitä on tutkittava laadullisin menetelmin. Laadullinen tutkimus ei pääty analyysiin, vaan aineistoa analysoidaan jo sitä kerätessä. Aineistoa kerätään niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja ilmiö tulee ymmärretyksi. (Kananen 2017, 35.)

Kvalitatiivisen aineiston keräämisessä ei useinkaan voida etukäteen määritellä sopivaa määrää tutkittaville henkilöille tai kerätylle aineistolle. Aineistoa on riittävästi, kun haastattelun vastauksissa alkaa esiintyä samoja asioita yhä uudelleen: tällöin on tapahtunut saturaatio eli kylläntyminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 182; Kananen 2015, 146.) Työparityöskentelyä tutkiessa tarkoituksena oli tarkkailla työparin toimintaa ja tehdä siitä havaintoja niin kauan, että aineisto olisi mahdollisimman monipuolista ja ennalta suunniteltuihin havainnointikysymyksiin olisi mahdollisesti saatu vastaukset. Ne asiat, jotka eivät tulleet ilmi havainnoinnin aikana, pyrittiin selvittämään teemahaastattelulla.

Laadullinen tutkimus edellyttää tutkimuksen tekijältä sitoutumista aikaa vievään kenttätyöhön eli aineistonkeruuseen sekä aineiston käsittelyyn eli analyysiin. Tutkimusta tehdessä on siedettävä myös epävarmuutta, sillä tutkija ei esimerkiksi aina tiedä, mitä aineistoa pitäisi kerätä ja mihin kiinnittää huomiota, kun ilmiö ei ole ennalta tunnettu. (Kananen 2015, 72–73.) Työparitoimintaa tutkiessa haasteena oli esimerkiksi se, että työparin työskentely riippui paljon asiakkaiden määrästä ja päivän muusta ohjelmasta. Osa päivistä oli vilkkaampia, jolloin työparin seuraamisesta sai enemmän irti. Myös teemahaastattelun kysymysten suunnittelu ja valikoiminen etukäteen oli haasteellista, sillä työparin työskentelytavat eivät olleet entuudestaan tuttuja, eikä kirjaston ja nuorisotilan työparitoiminnasta löytynyt valmiita lähdeaineistoja. Kysymykset koostettiin hyödyntämällä muun muassa yleisesti työparitoiminnasta kertovia lähteitä sekä havainnoinnissa esille nousseita asioita.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkimusmateriaalin keräämiseen käytetään useimmiten kyselyä, joka koostuu yleensä valmiilla vastausvaihtoehdoilla varustetuista eli strukturoiduista kysymyksistä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on, että tutkittava ilmiö on tuttu, ja aineiston keruu on suunniteltu hyvin ennalta pohjautuen esiyymmärrykseen ilmiöstä. (Kananen 2015, 73–74.) Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin *kuinka moni*, *kuinka paljon* ja *kuinka*

usein (Vilkkä 2007, 14). Tässä työssä tutkittava ilmiö olivat kirjasto-nuorisotilan asiakkaat ja heidän mielipiteensä sen tarjoamista palveluista.

Jos tutkimus kohdistuu kaikkiin tutkittavan perusjoukon havaintoyksilöihin, on kyseessä kokonais-tutkimus. Koska kaikkia tutkittavia henkilöitä eli kaikkia todellisia ja potentiaalisia asiakkaita ei voitu tässä tutkimuksessa kyselyllä tavoittaa, otettiin asiakkaista otos eli edustava joukko. Tällöin kyselyssä oli otanta, jossa otoksen tulisi aina vastata todellista tutkittavaa kohderyhmää eli populaatiota mahdollisimman hyvin. Otos on siis kohderyhmä pienoiskoossa. Kattavan otoksen aikaansaamiseksi täytyy populaatio tuntea riittävän hyvin, jotta tiedetään, mikä otantamenetelmä on oikea ja mikä on sopiva otoksen suuruus, eli milloin saadut tulokset ovat luotettavia ja edustavat mahdollisimman hyvin koko populaatiota. (Kananen 2015, 266–267.) Tässä opinnäytetyössä käytetyn asiakaskyselyn vastaajatokeksi valikoituivat kaikki asiakkaat, jotka saivat kyselylomakkeen haltuunsa esimerkiksi käymällä fyysisesti kirjasto-nuorisotilassa ja vastasivat kyselyyn 7.5.–20.5.2018. Otantamenetelmänä käytettiin siis yksinkertaista satunnaisotantaa. Aluksi pohdittiin myös ei-käyttäjien tavoittamista ja suunnitelmana olisi ollut selvittää, miksi he eivät käytä kirjasto-nuorisotilan palveluita, mutta tästä luovuttiin työn laajuuden vuoksi.

5.3 Havainnointi

Havainnointia pidetään erittäin yleisenä laadullisena tiedonkeruumenetelmänä. Se on haastattelua parempi valinta, kun halutaan saada aitoa tietoa tutkimuskohteesta aidossa ympäristössä. Havainnointi sopii erityisen hyvin vuorovaikutuksen ja käyttäytymisen analysoimiseen ja kun kohdetta halutaan tutkia sen aidossa ympäristössä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 38; Kananen 2015, 133.) Havainnointia voidaan käyttää myös haastattelua tukevana tiedonkeruumenetelmänä, kuten tässä opinnäytetyössä on erityisesti tehty. Tällöin saadaan esiin laajempia näkökulmia ja voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Tässä tutkimuksessa havainnoinnin aikana ilmeni myös asioita, joihin voitiin kysyä tarkennuksia teemahaastattelussa.

Havainnointi voi olla luonteeltaan osallistuvaa havainnointia, osallistavaa havainnointia eli toimintatutkimusta tai pelkkää havainnointia pyrkimättä osallistumaan kohteiden toimintaan (Grönfors & Vilkkä 2011, 49–50). Kirjasto-nuorisotilan havainnoimiseen käytettiin havainnointia ilman osallistumista. Havainnoinnin kohteena oleva työpari tiesi tutkijan läsnäolosta ja keskusteli tämän kanssa

havainnoinnin ohessa, mutta pääasiassa työpari teki omia työtehtäviään havainnoinnista välittämättä.

Jos ilmiötä ei tunneta entuudestaan, voidaan havainnoinnilla tarkastella koko tilannetta kohdentamatta huomiota mihinkään erityiseen asiaan havainnointikohteessa. Jos ilmiö puolestaan on entuudestaan tuttu, voidaan sitä tarkastella suunnitellun tarkistuslistan mukaan ja tarkkailla esimerkiksi, toteutuvatko tietyt tilanteet tai minkä tarkistuslistan kohdan vaihtoehdoista havainnoinnin kohde valitsee tai toteuttaa. (Kananen 2015, 134.) Tässä opinnäytetyössä kohde oli osittain tunnettu ja rajattu, sillä havainnointi keskittyi kirjasto-nuorisotilan henkilökuntaan eli kahteen henkilöön ja heidän väliseen vuorovaikutukseen. Alustava tarkistuslista tehtiin kerätyn tieteellisen teorian pohjalta ja sen avulla tarkkailtiin muun muassa, toteutuvatko siinä mainitut työparitoiminnan peruselementit työparin työskentelyssä (liite 2).

Havainnoinnista on tehtävä aina myös muistiinpanot, joista koostetaan havainnointipöytäkirja, sillä pelkkään havainnoijan muistiin ei voida luottaa, varsinkin jos havainnointikertoja on useita tai havainnoinnista on kulunut aikaa. Tieteellisyyden edellytyksenä on, että havainnoinnille on määritelty etukäteen ajanjakso ja dokumentaatio: miltä ajalta havainnointia tehdään ja miten havainnot kirjaetaan ylös. Käyttökelpoisin dokumentointitapa on päiväkirjamenetelmä, mutta varmin keino tiedon keräämiseksi olisi tekninen havainnointi esimerkiksi videoimalla tai äänittämällä kohdetta. Tällöin työmäärä kuitenkin kasvaa, sillä tallenteet täytyy purkaa, litteroida ja käsitellä. (Kananen 2015, 134–135.) Tähän tutkimukseen sopivin menetelmä oli päiväkirjamenetelmä, sillä työparin sekä kirjasto-nuorisotilan toimintaa haluttiin tarkkailla kauempaa häiritsemättä työskentelyä, eikä esimerkiksi videokuvaukseen ollut sopivia välineitä. Lisäksi kuvatallenteelle olisi tallentunut myös asiakailta, jolloin heiltä olisi ollut kohteliasta kysyä jokaiselta erikseen lupa kuvaamiseen. Päiväkirjaisessa dokumentoinnissa tutkija voi tehdä omia havaintoja ja tarkentavia kysymyksiä kohteelle jo paikan päällä. Havainnointikertojen lukumäärää ei kuitenkaan päätetty etukäteen, vaan havainnointia tehtiin niin kauan ja usein kuin siitä tuntui olevan tutkimuksen kannalta hyötyä. Havainnointikertoja oli yhteensä kolme, jokainen niistä kestoiltaan noin 1–1,5 tuntia.

5.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu tai puolistrukturoitu haastattelu on laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä, jossa haastattelun aihepiirit ovat kaikille haastatelluille samat (Hirsjärvi & Hurme 2015, 48).

Tässä työssä teemana oli työparityöskentely kirjasto-nuorisotilassa ja kirjastovirkailijaa ja nuorisotyöntekijää haastateltiin yhtä aikaa. Teemahaastattelussa kysymysten muoto ja järjestys eivät ole yhtä tarkkoja ja ennalta määrättyjä kuin strukturoidussa lomakehaastattelussa, mutta se ei myöskään ole täysin vapaa, kuten syvähaastattelu. Syvähaastattelussa, josta käytetään myös nimityksiä avoin haastattelu ja strukturoimaton haastattelu, käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelijan tehtävänä on rakentaa haastattelun jatko haastateltavan vastauksien varaan. Syvähaastattelu muistuttaakin keskustelua, kun taas teemahaastattelu pysyy melko tarkasti aiheessa. (sama, 45–48.)

Teemahaastatteluna ei voida pitää myöskään esimerkiksi sähköpostihaastattelua, sillä teemahaastattelu edellyttää haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutusta, joka nostaa keskustelusta esiin uusia asioita ja kysymyksiä ja laajentaa haastattelua. Teemahaastattelu edellyttääkin eräänlaista keskustelunvapautta valikoitujen kysymysten ulkopuolelle niin, että keskustelu pysyy ennalta valitussa aihealueessa eli teemassa. Jos tutkija määrittelee teemahaastattelun teemat ja kysymykset liian tarkasti, ei teemahaastattelu ole siinä tapauksessa oikea menetelmä tiedonkeruulle. Teemahaastattelu soveltuu parhaiten tilanteeseen, kun tutkija ei tunne ilmiötä entuudestaan ja joutuu uusien keskustelupolkujen ja jatkokysymysten avulla onkimaan tutkimusongelmaan liittyviä asioita ilmiötä ymmärtääkseen. (Kananen 2015, 148.) Kirjastovirkailijaa ja nuorisotyöntekijää haastateltaessa uusia kysymyksiä ilmaantui vastausten perusteella haastattelun edetessä, mutta teemana säilyi työparityöskentely kirjasto-nuorisotilassa.

Tiedonkeruumenetelmistä haastattelun etuna on, että aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelussa kysyttävien asioiden järjestystä voidaan vaihdella ja haastattelijaa voi olla apuna kysymysten tulkinnassa. (Hirsjärvi ym. 2009, 205.) Tätä tutkimusta varten toteutetussa teemahaastattelussa olikin välillä luontevampaa kysyä joitakin kysymyksiä eri järjestyksessä. Haastattelutilanteessa on myös vaarana se, että haastattelijaa saattaa tahtomattaan vaikuttaa haastateltavan vastauksiin esimerkiksi tulkinnassa auttaessaan: haastattelijan on varottava antamasta liian rajaavia esimerkkejä tai johdattelemasta vastausta ja keskustelua tiettyyn suuntaan. Muihin haastattelun kompastuskiviin saattaa kuulua esimerkiksi haastattelijan ja haastateltavan välinen suhde; haastateltava voi kokea tilanteen pelottavaksi tai uhkaavaksi. Haastateltava saattaa myös antaa sosiaalisesti suotavia ja hyväksyttäviä vastauksia halutessaan näyttäytyä haastattelutilanteessa hyvänä kansalaisena tai monialaisena ammattilaisena. (sama, 206.) Tällaisissa tilanteissa vastaukset voivat vääristyä tai jäädä tietyiltä osin vajavaisiksi.

5.5 Asiakaskysely

Tähän opinnäytetyöhön valittiin asiakastyytyväisyyden tutkimusmenetelmäksi asiakaskysely (liite 3), joka oli tässä tutkimuksessa sekä laadullinen että määrällinen. Asiakaskyselyssä oli sekä suljettuja kysymyksiä, joiden vastauksia voitiin vertailla kvantitatiivisesti, että avoimia kysymyksiä, joiden vastauksia täytyi tulkita kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin. Asiakaskyselyllä voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto ja saada paljon vastaajia (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Vehkalahden mukaan kyselylomakkeen on oltava toimiva ilman mahdollista haastattelijaakin (2014, 11). Tässä työssä asiakaskysely oli Google Forms -internetkyselynä, mutta kyselystä oli tulostettu myös fyysisiä kappaleita kirjastoon tarjolle, sillä kaikki eivät halua tai osaa täyttää sähköistä kyselylomaketta. Paperisten lomakkeiden vastaukset syötettiin sähköiselle lomakkeelle, jotta ne voitiin ottaa mukaan vertailuun. Sähköisen lomakkeen etuna on se, että vastaukset on nopea käsitellä tietokoneen avulla (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Vehkalahden mukaan kysymyksissä ja väitteissä kannattaa välttää monimutkaisia sanamuotoja ja käsitteitä sekä sanoja ja, sekä, sekä–että, tai ja eli, sillä kysymykseen tai väitteeseen on mahdollista ottaa yksiselitteisesti kantaa, jos ne sisältävät samanaikaisesti useita asioita. (2014, 23.) Kyselyyn vastaajista ei myöskään tiedetä, kuinka vakavasti he ovat suhtautuneet ja vastanneet kyselyyn (Hirsjärvi ym. 2009, 195). Erityisesti pitkissä kyselyissä saattaa vastaaja menettää kiinnostuksensa ja valita vain sattumanvaraisesti vastausvaihtoehtoja tai jättää joihinkin kysymykseen vastamatta päästäkseen kyselyssä nopeammin eteenpäin. Siksi tässä työssä käytetty asiakaskysely oli mahdollisimman lyhyt ja internetissä vain yksisivuinen. Pakollisia kysymyksiä oli seitsemän, joissa oli yhteensä 20 vastattavaa kohtaa.

Tämän tutkimuksen otantamenetelmänä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa, jossa jokaisella perusjoukon yksiköllä on yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi tutkimukseen (Heikkilä 2014, 35). Kyselyyn saivat vastata kaikki halukkaat kirjasto-nuorisotilassa kävijät esimerkiksi ikään katsomatta. Satunnaisotannalla saadut tulokset voivat kuitenkin vääristyä, jos otos ei vastaa todellista tutkittavaa kohderyhmää. Tutkimuksen tulisi vastata kaikilta ominaisuuksiltaan koko perusjoukkoa ja siten edustaa sitä monipuolisesti, mutta tähän ei satunnaisotannalla voida vaikuttaa. (Kananen 2015, 73, 200.)

Kyselyyn saattavat vastata myös vain ne käyttäjät, joilla on jotain erityistä sanottavaa palveluista, tiloista tai asiakaspalvelusta. He saattavat olla erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä saamaansa

palveluun ja tahtovat antaa siitä palautetta. Näin ollen niin sanotut neutraalit kävijät saattavat kokea, ettei heillä ole tarvetta vastata kyselyyn ja heidän mielipiteensä saattaa helpommin jäädä kuulematta. Kyselyyn vastaamatta jättäviltä kannattaisikin mahdollisuuksien mukaan kysyä paikan päällä, miksi he eivät tahdo vastata kyselyyn (Fink 2017, 100). Syynä voi olla edellä mainittu keuhjen tai valitusten aiheen puute tai yksinkertaisesti kiire tai liian vähäinen kiinnostus. Lisäksi asiakkaiden vastaukset voivat vaihdella sen mukaan, vastaavatko he kyselyyn välittömästi vai vasta myöhemmin. Aikavälin kasvaessa muistikuvat voivat vääristyä, mutta luotettavampia tuloksia kokonaistyytyväisyydestä saatetaan saada asiakkailta, jotka vastaavat kyselyyn esimerkiksi seuraavana päivänä (Hernon & Whitman 2001, 97). Näin vältetään esimerkiksi huonosta kokemuksesta johtuvan tunnekuohun vääristämiltä tuloksilta.

Tässä opinnäytetyössä käytetyssä kyselyssä oli sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Kysely koostui kolmesta osiosta: *Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjasto-nuorisotilassa?, Palvelun laatu ja kehittäminen sekä Yleiset tiedot*. Ensimmäisessä osiossa oli viisi aihealuetta: 1. *Yleiset tekijät*, 2. *Henkilökunta ja asiakaspalvelu*, 3. *Asiakaspalaute*, 4. *Tapahtumat* ja 5. *Yleinen tyytyväisyys*, joista jokaisessa oli yksi tai useampi arvioitava kohde. Jokaiseen monivalintakohtaan vaadittiin vastaus, mutta vapaan sanan kentät sai halutessaan jättää tyhjäksi.

Jokaisessa strukturoidussa monivalintakysymyksessä oli kuusi vastausvaihtoehtoa: ”Erittäin tyytyväinen”, ”Melko tyytyväinen”, ”En tyytyväinen enkä tyytymätön”, ”Melko tyytymätön”, ”Erittäin tyytymätön” ja ”En osaa sanoa”. Vastaukset ovat sanallisessa muodossa käyttäjäystävällisempiä. Vastaukset sai siirrettyä Google Forms -palvelusta suoraan Google Sheets -taulukkolaskelmaohjelmaan ja sanalliset vastaukset voitiin muuntaa numeromuotoon, jolloin kunkin vastausvaihtoehdon saaman vastausten lukumäärää on helpompi vertailla. Jokaisen kysymyksen lopussa oli myös avoin kysymys *Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän*, johon vastaaja saattoi kirjoittaa vapaasti.

Toisessa osiossa oli kaksi avointa kysymystä: *Miten voisimme parantaa palvelumme laatua?* ja *Yleinen palaute ja muut kehitysehdotukset kirjasto-nuorisotilasta*. Vastaaja sai vastata niihin sanallisesti ja vastaus oli pituudeltaan vapaa. Viimeisessä osiossa kysyttiin vastaajan ikää ja sukupuolta ja kysymyksiin oli sähköisellä lomakkeella pakko vastata. *Ikäsi?*-kysymykseen kyselylomake hyväksyi vastaukseksi vain numeroita, joista koostuva luku oli pienempi kuin 120. Näin aineistoa oli helpompi käsitellä, kun vastaukseksi ei voinut antaa esimerkiksi ”24 vuotta” tai ”kolmetoista” tai


vahingossa esimerkiksi syntymävuottaan. *Sukupuolesi?*-kysymykseen vastausvaihtoehtoja oli neljä: "Nainen", "Mies", "Muu" ja "En halua kertoa".

Vastaajan ikää ja sukupuolta kysyttiin vasta lopuksi, sillä niistä aloittaminen voi tuntua joistakin vastaajista tungettelevalta. Myös iän suora kysymys saattaa olla liian henkilökohtainen lomakkeen nimettömyydestä huolimatta. (Vehkalahti 2014, 25.) Tässä tutkimuksessa oli kuitenkin mielekkäämpää kysyä vastaajan tarkkaa ikää. Toinen vaihtoehto olisi ollut kysyä ikää esimerkiksi suljetulla kysymyksellä, jossa vastaajalle olisi annettu valmiit ikäluokat, joista vastaaja valitsee sen, johon itse kuuluu. Kirjasto-nuorisotilassa asiakkaiden suuren ikävaihtelevuuden vuoksi asiakkaiden ikäluokkien lukumäärä olisi ollut liian suuri tai ikäluokista olisi täytynyt tehdä liian laajoja, eikä ikäkysymys olisi enää palvelutarkoitustaan yhtä hyvin. Esimerkiksi ensimmäinen ikäluokka olisi saatanut olla 0–10-vuotiaat tai 10–20-vuotiaat. Tällöin olisi ollut haasteellisempaa ottaa vastaajan ikä huomioon tuloksia analysoidessa ja esimerkiksi erityisesti lasten ja nuorten tyytyväisyyttä tutkittaessa. Vaikka kirjasto-nuorisotila onkin avoin kaikille asiakkaille, oli lasten ja nuorten tyytyväisyys tilaan erityisen suuressa roolissa lapsiasiakkaiden lukumäärän ja heidän kirjasto-nuorisotilan käytöasteensa vuoksi.

Jos kyselystä tulostetaan fyysisiä kappaleita tai esimerkiksi kyselyyn johtavaa internetosoitetta jaetaan paperilapuilla asiakkaille, niitä kannattaa sijoittaa kirjastoon paikkoihin, joissa asiakkaita käy eniten. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi lainaus- ja palautustiskit sekä uloskäynnit. Kyselylomakkeiden yhteyteen on muistettava asettaa saataville myös kyniä ja lähettyville palautuslaatikko lomakkeille, jotta kyselylomaketta ei tarvitse palauttaa työntekijälle. (Hernon & Whitman 2001, 96–97.) Näin asiakas voi täyttää ja palauttaa lomakkeen silloin kun haluaa, ja lomake säilyy tarvittaessa nimettömänä. Tämän opinnäytetyön kyselystä tulostettiin fyysisiä kappaleita kirjastossa täytettäväksi. Lomakkeiden lisäksi asiakkaille oli tarjolla tulostettuja, kotiin vietäviä muistilappuja, joissa oli kyselyyn johtava internetosoite ja QR-koodi sekä lyhyt esittelyteksti (kuvio 1).

Voit vastata asiakaskyselyyn myös netissä,
osoitteessa bot.fi/2n9c

Tai skannaa QR-koodi
puhelimellasi:



Kysely on auki 20.5.2018 saakka. Vastauksia hyödynnetään kirjasto-nuorisotilan kehittämisessä ja Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Kiitos!

OULU | Kaupunginkirjasto

OAMK
OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

KUVIO 1. Asiakkaille jaettava muistilappu asiakaskyselystä. Lappuja oli tarjolla kirjasto-nuorisotilassa kyselyn paperiversion ohella vapaasti otettavaksi. Muistilapussa oleva linkki ja QR-koodi vievät Google Forms -lomakkeelle, jossa asiakas pääsi täyttämään kyselyn.

Kyselylomakkeille oli erillinen palautuslaatikko, joka tyhjennettiin aina iltaisin ennen omatoimiajan alkamista. Lomakkeet ja palautuslaatikko olivat kuitenkin saatavilla myös omatoimiaikaan. Lomakkeet olivat kirjaston lehtienlukupöydällä, sillä lainaus- ja palautusautomaatin luona ei ollut niille tilaa ja pöydän ääressä asiakkaat saattoivat täyttää kyselyn helposti.

6 TULOKSET

Kirjastovirkailijan ja nuorisotyöntekijän työparitoimintaa käsittelevä haastattelu pidettiin huhtikuussa 2018. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastatteluna. Haastateltava työpari sai haastattelukysymykset etukäteen tutustuttaviksi (liite 1).

Havainnointikerrat toteutettiin ennen haastattelua kolmena iltapäivänä. Havainnointia varten olin kirjoittanut ylös havainnoitavia kohteita ja kysymyksiä, joihin pyrin havainnoimalla saamaan vastaukset. Asiakaskysely oli auki 7.5.–20.5.2018 ja kävin mainostamassa sitä kyselyn ensimmäisenä aukiolopäivänä kirjasto-nuorisotilassa.

6.1 Havainnointi

Tämä luku perustuu havainnointipäiväkirjaan kolmelta havainnointikerralta. Havainnointia varten kirjasin ylös apukysymyksiä (liite 2), joihin toivoin saavani vastauksen työparin toimintaa tarkkailemalla. Kirjasin myös ylös mieltäni askarruttaneita asioita, jotka nousivat mieleeni havainnointia tehdessäni ja joihin kysyin tarkennuksia teemahaastattelussa.

Kaikki kolme havainnointi-iltapäivää olivat melko rauhallisia. Tällaisina iltoina työpari ehtii tehdä hyvin myös omia työtehtäviään: kirjastovirkailija esimerkiksi hyllytti kirjoja ja nuorisotyöntekijä teki toimistotöitään kannettavalla tietokoneellaan. Välillä he myös keskustelivat menneistä ja tulevista tapahtumista ja muista kirjasto-nuorisotilan asioista. Tämä näytti olevan heille vakiintunut tapa työskennellä: kumpikin hoitaa oman ”reviirinsä”, mutta auttaa tarvittaessa toista.

Niinä iltoina, kun paikalla oli vain muutama nuori, ehti nuorisotyöntekijä jutella heidän kanssaan ja kysellä kuulumisia. Luottamuksen syventäminen ja kiinnostus nuorten elämää kohtaan kuuluvat nuorisotyöntekijöiden toimenkuvaan ja vapaa oleskelu nuorten kanssa on siksi tärkeää. Nuoret uskalsivat myös kertoa hiljaisina iltoina rehellisesti omasta elämästään nuorisotyöntekijälle. Tällä välin kirjastovirkailija palveli satunnaisia kirjastoasiakkaita ja teki omia toimistotöitään. Kirjaston ja nuorisotilan välillä ei ole fyysisiä rajoja, mutta esimerkiksi kirjahyllyjen ja oleskelupaikkojen sijoittelusta johtuen nuoret tuntuivat pysyttelevän enemmän niin sanotussa nuorisotilan päädyssä biljardipöydän, keittiönurkkauksen ja sohvan luona. Kirjaston asiakkaat puolestaan kiertelivät lähinnä

hyllyjen välissä, käyttivät tilan toisessa päässä olevaa asiakaskonetta tai lukivat lehtiä kirjaston pöydän ääressä. Näkymättömästä rajasta huolimatta koko tila on sopusoinnussa keskenään.

Nuorisotyöntekijästä huomasit, että hän tuntee alueen nuoret hyvin. Hän myös pyrkii huomioimaan kaikki yksinkin syrjemmässä istuskelevat nuoret samoin kuin kirjastovirkailija huomioi kaikki sisään tulevat asiakkaat. Kirjastovirkailijan varsinainen työpiste onkin lähempänä ulko-ovea, joten hän näkee kaikki saapuvat asiakkaat heti. Kaikki asiakkaat ovat yhteisiä, mutta nuorisotyöntekijä tuntui huolehtivan ymmärrettävästi enemmän nuorista, jotka tulevat nuorisotilaan oleskelemaan. Kirjastovirkailija puolestaan palveli lähinnä niitä asiakkaita, jotka tulevat tilaan käyttämään enemmän pelkkiä kirjaston palveluita. Työpari huolehti myös yhdessä tilan siisteydestä, joskin kirjastovirkailija hoiti lähinnä kirjat paikoilleen, kun nuorisotyöntekijä taas siivoili enemmän esimerkiksi nuorten jäljiltä jääneitä astioita pois.

Päivittäinen kolmas työ (ks. 4.1 Moniammatillisuus) näkyi työparin toiminnassa esimerkiksi niin, että tilan ja alueen lapset ja nuoret olivat molempien yhteisiä, joiden tapahtumista, oppitunneista ja kuulumisista molemmat olivat kiinnostuneita ja tietoisia. Työparille näytti kuitenkin olevan luontevaa se, että nuorisotyöntekijä oli enemmän nuorten kanssa ja kirjastovirkailija hoiti rauhassa kirjaston asiakkaita ja työtehtäviä. Myös kirjastovirkailija kyseli silti välillä nuorilta kuulumisia ja pyrki siten, kuten hän haastattelussakin kertoi, olemaan aktiivisesti osa nuorten elämää nuorisotyöntekijän taivon (ks. 6.1 Työparitoiminta). Isoherrasen (2004, 14) viisi tärkeintä moniammatillisessa yhteistyössä korostuvaa osaa – asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen – tulivat esille myös työparin työskentelyssä enemmän tai vähemmän. Asiakkaat olivat selvästi toiminnan keskipisteenä ja etusijalla. Työpari keskusteli vapaasti ja avoimesti yhteisistä asioistaan työnsä ohella ja jakoi myös omaan työnkuvaansa liittyviä huomioita ja esimerkiksi tulevia menojaan. Asiakaskunnan voidaan ajatella olevan molemmille yhteistä, sillä tilassa ei ole rajoja, mutta toisaalta kirjastolla on oma asiakaskuntansa ja nuorisotilalla omansa. Määrältään ja vastuualueeltaan suurin yhteinen asiakaskunta ovat kuitenkin nuoret.

6.2 Teemahaastattelu

Tässä luvussa ja sen alaluvuissa esitellään teemahaastattelun tulokset erilaisiin aihepiireihin jaoteltuina. Teemahaastattelussa sekä kirjastovirkailija että nuorisotyöntekijä olivat mukana ja molemmat saivat vastata yhdessä kaikkiin kysymyksiin. Haastattelu toteutettiin keväällä 2018.

6.2.1 Työparitoiminnan alkuvaihe

Haastattelussa nuorisotyöntekijä kertoi, että Laivakankaan nuorisotila on toiminut Laivakankaan koululla jo paljon ennen kuin kirjasto siirrettiin sen kanssa samoihin tiloihin. Nuorisotyöntekijä työskenteli haastattelun aikaan, keväällä 2018, jo kolmatta vuottaan nuorisotilassa, kun taas kirjastovirkailija aloitti tilassa vasta kirjasto-nuorisotilan avattua ovensa syksyllä 2017. Koulun, kirjaston ja nuorisopalveluiden yhteispalavereita oli heidän mukaansa järjestetty jo ennen kuin kirjaston puolella on tiedetty, kuka kirjasto-nuorisotilaan valitaan kirjastovirkailijaksi. Nuorisotyöntekijä osallistui näihin palavereihin siis jo ennen kirjastovirkailijaa. Työpari tapasi toisensa ensimmäistä kertaa yhteispalaverissa keväällä 2017. He kävivät myös yhdessä tutustumassa Joensuun *Tilat toimimaan! – uudenlaiset kirjaston ja nuorisotoimen yhteistyömallit* -hankkeeseen, jossa kirjaston ja nuorisotilojen yhteistyötä pyrittiin lisäämään.

Nuorisotyöntekijä on työskennellyt Laivakankaan nuorisotilassa aina työparin kanssa: työpari on vaihtunut noin kerran vuodessa ja se on tähän mennessä ollut aina toinen nuorisotyöntekijä. Nuorisopalveluissa työparitoiminta on tavallista ja yleensä nuorisotiloissa työskentelee iltaisin kolmekin nuorisotyöntekijää, joten nuorisotyöntekijä ei omien sanojensa mukaan osannut erityisemmin valmistautua tulevaan työparitoimintaan kirjastovirkailijan kanssa. Hän ei osannut ajatella, että työparitoiminta eroaisi suuresti siitä, millaista työnteko oli nuorisopuolen työntekijän kanssa.

Nuorisotyöntekijän mukaan työ Laivakankaan nuorisotilassa on joka tapauksessa aina ollut niin sanotusti yksinäisempää kuin isommissa työyksiköissä, joten mahdollisesti lisääntyvää työn määrääkään hän ei osannut etukäteen pelätä tai ajatella. Myöskään kirjastovirkailijalla ei ollut etukäteen aavistustakaan, millaista työ kirjasto-nuorisotilassa tulisi olemaan. Työpari päätti vain katsoa, millaiseksi työ muotoutuu. Heidän mukaansa vastaavaan tilanteeseen kannattaa valmistautua siten, että on vastaanottavainen kaikkea uutta kohtaan, eikä vastusta muutoksia ”kynsin ja hampain”.

Kirjastovirkailija valmistautui nuorten parissa työskentelyyn asennoitumalla niin, että hän olisi "valmis kaikkeen".

6.2.2 Kirjasto-nuorisotila työpaikkana

Kirjasto-nuorisotilassa ei ole varsinaisia työtiloja, vaan kirjastovirkailijalle on rajattu pienehkö alue asiakaspalvelupisteen ympäriltä, ja nuorisotyöntekijä työskentelee kannettavalla tietokoneellaan esimerkiksi keittiötilan pöydän ääressä. Monissa kirjastoissa omatoimiaika saattaa tarkoittaa sitä, että henkilökunta on esimerkiksi aamuisin paikalla, mutta ei käytettävissä, jolloin heillä on aikaa tehdä toimistotöitä takahuoneessa. Kirjasto-nuorisotilassa tällaisia toimistotyöaikoja ei ole. Työhuoneen puuttuminen ei työparia kuitenkaan häiritse: nuorisotyöntekijä kertoi haastattelussa, että heidän nuorisotyöntekijöiden työnkuvaan kuuluu se, että toimistotöitä tehdään silloin, kun ehtii.

Iltaisin nuorisotyöntekijä pyrkii puuhastelemaan nuorten kanssa ja tekemään mahdollisimman vähän niin sanottuja toimistotöitä silloin. Hänen mukaansa työhuoneen puuttuminen ei aiheuta ylimääräistä stressiä tai vaikuta muutoinkaan mielialaan. Välillä töihin on helpompi keskittyä, välillä vaikeampaa. Kirjastovirkailijankaan työskentelyyn tai mielialaan työolosuhteet eivät ole vaikuttaneet, vaan hän on asennoitunut siihen, että työ saattaa keskeytyä koska vain ja keskittymistä vaativat työtehtävät on tehtävä hiljaisina hetkinä. Asiakas menee aina edelle ja on vain totuttava siihen, että työt on mahdollisesti jätettävä kesken ja asiakasta palveltava välissä. Lisäksi kirjasto-nuorisotilassa ei ole yhden lukittavan kaapin lisäksi enempää tilaa, jossa säilyttää esimerkiksi poistettavia kirjoja tai puutteellisia aineistoja. Myös tämä on otettava huomioon jokapäiväisessä toiminnassa, eikä sen saa antaa häiritä.

Vaikka nämä järjestelyt eivät ole haastateltua työparia haitanneet, ei tällainen järjestely kuitenkaan heidän mukaansa sovi kaikille. Joitakin voi työskennellessä häiritä se, että tilassa tai työpaikalla ei ole hiljaista sisätyöpaikkaa. Asiatonta käyttäytymistä ja tahallista, turhaa kovaäänisyyttä ei suvaita, mutta vähintään puheensorinaa ja ohikulkijoita on lähes jatkuvasti kouluaikaan, kun oppilaat vaihtavat luokkia ja kulkevat välitunneille.

6.2.3 Työparin keskinäinen kanssakäyminen

Hiljaisina hetkinä työpari ehtii kerrata talon kuulumisia. Varsinaisia palavereita he eivät keskenään pidä, vaan opitut asiat ja kehityskohteet jaetaan työn ohessa. Lisäksi muutaman kuukauden välein he osallistuvat yhteispalavereihin, joissa on edustajia muun muassa koulun, kirjaston ja nuorisopalveluiden puolelta. Jos toinen työparista on poissa, voi toinen tehdä pieniä ja suuntaa antavia päätöksiä myös itsenäisesti, sillä asioista puhutaan paljon työn ohessa. Suuremmat ja lopulliset päätökset tehdään kuitenkin yhdessä. Esimerkiksi molempia koskettavia aikataulullisia päätöksiä on melko helppo tehdä alustavasti, sillä molempien aikataulut ja menot ovat yhteisesti nähtävillä. Jos tehtävä päätös ei ole aikataulullinen vaan esimerkiksi mielipidekysymys, kertoi työpari osavansa ehkä arvata myös toisen näkökantaa asiaan, mutta lopullisesta päätöksestä olisi silti puhuttava yhdessä. Päätösten tekoa helpottaa avoimuus ja asioiden jakaminen.

Työpari ei ole kohdannut suuria erimielisyyksiä ja heidän mukaansa toisen mielipidettä asioihin on helppo kysyä. Kumpikin on myös nähnyt ja oppinut paljon toistensa työstä ja he ymmärtävät nyt paremmin myös toistensa organisaatioiden toimintaa. Heidän mukaansa oppimista tapahtuu jatkuvasti työn aikana. Työpari on laajasti kiinnostunut toistensa työstä ja kyselevät ahkerasti toisiltaan kaikenlaista. Kirjastovirkailijan työ poikkeaa hieman niin sanotun tavallisen kirjaston työntekijän tehtävistä, sillä kirjasto-nuorisotilassa hänen työhönsä kuuluu myös nuoriin tutustuminen ja kannustaminen.

Työpari tekee melko vähän toistensa työnkuvaan kuuluvia työtehtäviä. Nuorisotyöntekijä saattaa vinkata tylsyyttä valittelevalle nuorelle luettavaksi esimerkiksi lehtiä tai esillä olevaa kirjallisuutta, mutta varsinaisen kirjavinkkauksen hän jättää kirjastovirkailijalle. Hän saattaa myös kehottaa nuorta kysymään, olisiko kirjastovirkailijalla suositella mitään hyvää lukemista. Kirjastovirkailija kertookin esimerkiksi mielenkiintoisista nuortenkirjallisuuden ja ammattikirjallisuuden uutuuksista nuorisotyöntekijälle, joka on omien sanojensa mukaan lukenut ”monta kirjaa, joita ei varmaan muuten olisi lukenut”. Nuorisotyöntekijä kertoi käyttävänsä kirjastovirkailijan kirjallisuudentuntemusta hyväkseen, ja työpari hyödyntääkin mahdollisuuksien mukaan toistensa osaamista sen sijaan, että kumpikin yrittäisi tahollaan osata itse kaiken. Kirjastovirkailija vastaa kirjaston valikoimasta ja pitää huolen, että aineisto vaihtuu ja vastaa erityisesti nuorten tarpeisiin. Kun alakoulu tulevaisuudessa yhdistyy Laivakankaan koululle, täytyy myös nuoremmille lukijoille saada riittävästi eritasoista luetavaa, aikuisasiakkaitakaan silti unohtamatta.

Toisen työ siis kiinnostaa, mutta työtehtäville on omat rajansa ja molemmilla vastuualueensa. Työpari vahtii yhdessä tilaa ja välillä nuoret saattavat testata kirjastovirkailijan huomiointikykyä ja kärsivällisyyttä nuorisotyöntekijän ollessa ruokatauolla. Työparin mukaan nuoret ovat kuitenkin vain huomionhakuja ja pääsääntöisesti mukavia ja kilttejä.

Varsinaisia suullisia tai kirjallisia pelisääntöjä työpari ei ollut haastatteluhetkellä työskentelylleen tehnyt. He sopivat asioista yhdessä ja neuvottelevat erikoisista tilanteista tarvittaessa työnsä ohessa. Jokaisessa työyhteisössä on omat norminsa, joita ei tule ajatelleeksi. Työpari ei osannut haastattelussa nimetä yhtään heille muodostunutta normia, mutta esimerkkivastaukseksi tarjottu ruokatauko oli heidän mukaansa juuri sellainen: Kumpikin tietää erikseen käskemättä, mitä tehdä, kun toinen poistuu tauolle. Nuorisotyöntekijä huomioi tällöin entistä aktiivisemmin kirjaston asiakkaat ja ohjaa heitä omatoimikäytössä, ja kirjastovirkailija katsoo erityisen tarkasti nuorten perään nuorisotyöntekijän ollessa poissa tilasta.

Työskentelyilmapiiriä työpari kuvaili hyväksi. Kumpikaan ei osannut oikein odottaa työparitoiminnalta mitään etukäteen, mutta yhteistyö lähti heidän mukaansa hyvin käyntiin. Nuorisotyöntekijä oli esimiehensä kanssa aluksi hieman huolissaan, saataisiinko kirjaston puolelta ketään töihin ja ennen kaikkea vapaaehtoisesti. Pahin tilanne hänen mukaansa olisi ollut, jos kirjasto-nuorisotilaan olisi täytynyt ”pakottaa” joku kirjaston työntekijä. Oli kuulemma jopa hieman yllätys, että tehtävään löytyi lopulta vapaaehtoinen, sillä ongelmana oli muun muassa se, miten toiminta ja työparityöskentely saataisiin kuulostamaan houkuttelevalta. Monet tehtävään jo alustavasti suunnitellut kirjastotyöntekijätkin perääntyivät lopulta. Kaikkien onneksi kirjastovirkailijaksi löytyi henkilö, joka on oikeasti kiinnostunut työskentelemään nuorten parissa ja on avoin kaikelle uudelle.

6.2.4 Asiakkaiden kohtaaminen kirjasto-nuorisotilassa

Kirjastotyössä jutteluhetket asiakkaiden kanssa ovat usein kevyttä rupattelua, niin sanottua ”small talkia”. Kirjastovirkailija oli sitä mieltä, että tällaiseen työympäristöön tullessaan on ikään kuin sitoututtava siihen, että on pysyttävä mukana nuoria kiinnostavissa asioissa ja ilmiöissä ja oltava aidosti kiinnostunut nuorten elämästä. Apua näihin tarjoavat esimerkiksi työn puolesta tutuksi tulevat nuorten lehdet otsikoineen. Myös nuorisotyöntekijän mukaan on oma työnsä pysyä mukana nuorten asioissa, vaikka työskentelisi nuorten kanssa aktiivisesti päivittäin. Tällaisessa työparitoiminnassa nuorten ohjaamisvastuuta ei voi heidän mukaansa sysätä vain nuorisotyöntekijän harteille, vaan

kirjastovirkailijan on oltava aidosti kiinnostunut nuorten elämästä. Nuorisotyöntekijän mukaan nuoret vaistoavat kyllä, jos kanssakäyminen heidän kanssaan ei kiinnosta.

Myös asiakkaan ikätason huomioimista kirjastovirkailija kertoi kehittävänsä jatkuvasti. Etenkin nuorisotilan asiakkaiden vaihtelevan ikäskalan keskellä on hyvä osata puhutella asiakasta tämän iän mukaisesti ja olla tietoinen siitä, mitä sen ikäisten maailmaan kuuluu. Ikätason huomioiminen on yleisesti osa kirjastovirkailijoiden arkea, mutta nuorisotyössä se korostuu. Nuorisotyöntekijä kertoi, että on kirjasto-nuorisotilan toiminnan aikana huomannut, ettei välttämättä osakaan, vastoin ennakkoasitustaan, kohdata kaikenikäisiä asiakkaita yhtä hyvin. Esimerkkinä hän mainitsi tilanteen, jossa kirjastot olivat poikkeuksellisesti suljettuina, eikä nuorisotilan sulkeutuessa ja työntekijöiden poistuessa poikkeuksellisesti aukiolo jatkunutkaan omatoimiaikana. Nuorisotyöntekijä pyysi erästä aikuisasiakasta poistumaan tilasta, mutta ei aluksi saanut tätä lähtemään ystävällisesti pyytämällä. Hän kertoi, että jos kyseessä olisi ollut nuori, olisi hän saanut tämän puhuttua lähtemään paljon vähemmällä vaivalla, mutta tässä tilanteessa hän joutui soittamaan kirjastovirkailijaparilleen ja kysymään neuvoa. Nuorisotyöntekijä myönsi myös, ettei aikuisasiakkaiden lisäksi osaa olla enää myöskään pienten lasten kanssa yhtä luontevasti kuin nuorten, joiden kanssa hän on tekemisissä päivittäin.

Nuoret saattavat lämmitä hitaastikin uusille työntekijöille. Haastattelun nuorisotyöntekijänkin tullessa uutena taloon eivät nuoret ensimmäisen vuoden aikana uskaltaneet kertoa hänelle kaikkea eivätkä niin sanotusti avautua, mutta nykyään he kertovat kuulumisiaan hänelle jo oma-aloitteisesti. Nuoret tutustuvat vasta vähitellen kirjastovirkailijaan ja heille täytyy antaa aikaa rakentaa luottamus. Nuorisotyöntekijän mielestä on siksi jopa hieman epäreilua, että nuoret ovat tunteneet hänet kirjastovirkailijaa kauemmin, mutta hän uskoo, että tilanne varmasti helpottuu ajan myötä. Kirjastovirkailija huomautti haastattelussa huvittuneena, etteivät nuoret muista vielä edes hänen nimeään, vaikka viettävätkin tilassa paljon aikaa ja tuntevat esimerkiksi nuorisotyöntekijän todella hyvin.

Jo ennen kirjasto-nuorisotilan avaamista syksyllä järjestettiin seitsemäsluokkalaisten ryhmäytyspäivä, joissa nuorisotyöntekijä oli jo vuosittain ollut mukana. Näiden ryhmäytysten tarkoituksena on parantaa oppilaiden keskinäistä tuntemista, luottamusta, vuorovaikutusta sekä vaikuttaa positiivisella tavalla luokkahenkeen ja luokkarauhaan (Kakko & Majahalme, sähköpostiviesti 6.10.2018). Työparin mukaan olisi voinut olla hyvä idea, että kirjastovirkailijakin olisi ollut mukana ryhmäytöksissä tekemässä itseään nuorille tutuksi jo alusta lähtien, sillä nyt hän ikään kuin vain saapui yllättäen taloon uutena ihmisenä. Kirjastovirkailija olisi itse toivonut, että olisi tullut jo alusta alkaen

tutumaksi nuorille. Työpari kävi alussa esittäytymässä erikseen opettajille, mutta ei oppilaille. Kirjastovirkailija kuitenkin kertoi, että hänen viides- ja seitsemäsluokkalaisille pitämiensä tiedonhaun opetusten jälkeen opetuksissa käyneet oppilaat, joille kirjastovirkailija oli opetustuokioissa esittäytynyt, ovat alkaneet puhutella häntä nimellä ja kysellä häneltäkin kuulumisia. Työpari suunnitteli, että jatkossa he voisivat olla molemmat mukana tiedonhaun opetuksissa, kuten myös mahdollisesti seitsemäsluokkalaisten ryhmätyksissä. Syksyllä 2018 työpari olikin jo yhdessä mukana neljälle seitsemäsluokkalaisten ryhmälle neljän päivän aikana järjestetyissä ryhmätyksissä, ja nuorisotyöntekijäkin oli osallistunut tiedonhaun opetukseen aina, kun se oli sopinut hänen aikatauluihinsa.

6.2.5 Ensimmäisen toimintavuoden yrityksiä ja erehdyksiä

Työparitoiminta tuo työparin mukaan työskentelyyn myös haasteita kahden hallinnoitua ja toimintatavoiltaan erilaisen organisaation yhdistymisen myötä. Nuorisopalvelut tekevät aikataulullisesti suunnitelmia pidemmälle aikavälille kuin enemmän tässä hetkessä elävät kirjastot. Kirjastot myös menevät Oulussa aattopäivisin pääsääntöisesti kiinni viimeistään klo 17, kun taas nuorisotilat saavat päättää aukioloajoistaan vapaammin. Osa nuorisotiloista voi päättää vähentyneestä asiakasmäärästä johtuen, että se ei ole esimerkiksi toukokuussa enää iltaisin auki. Kirjastoissa aikataulun päätetään puolivuositain, joten tällaisia nopeita muutosmahdollisuuksia ei kirjasto-nuorisotilassa ole. Laivakankaan nuorisotila on ollut jo kymmenisen vuotta Laivakankaan koulun yhteydessä, ja sinä aikana on käynyt selväksi, ettei siellä esimerkiksi vappuaattona ole asiakkaita. Toimivia aukioloaikoja kokeiltiin ja mietittiin ensimmäisenä aukiolovuonna yrityksen ja erehdyksen kautta, mutta työpari arveli, että jo seuraavana vuonna kirjasto saattaa muuttaa rytmäänsä enemmän nuorisotilan mukaiseksi.

Työpari arveli, että seuraavan vuoden aloitus on jo helpompi. Nuorisotyöntekijä huomautti, että vie aikaa, ennen kuin huomaa asioita, joita voisi ensi kerralla tehdä paremmin. Vie myös aikaa oppia toisen työnkuvaan kuuluvia asioita, mistä syystä monia asioita olisi ollut haasteellista suunnitella etukäteen. Työpari arveli osaavansa ensi lukuvuonna suunnitella yhdessä lukuvuoden alun mahdollisimman hyvin tämän vuoden aikana opittujen asioiden perusteella. Myös aikatauluasiat tulevat ensi vuonna olemaan helpompia, kun tänä vuonna on ensin kokeiltu, mikä toimii ja mikä ei.

Myös erilaiset työajat oli työparin mukaan aluksi haastavaa sovittaa yhteen. Esimerkiksi nuorisotyöntekijöiden viikkotyöaika on pidempi kuin kirjastohenkilökunnalla. Toiminnan alkaessa työparin

työajat sovitetiin yhteen niin, että molemmat olivat joka päivä koulun pitkän välitunnin aikaan (klo 11.45–12.15) töissä. Tämä tarkoitti kirjastovirkailijan työpäivien venymistä torstaisin ja perjantaisin 8,5 tunnin mittaisiksi, kun taas alkuvuodesta hän työskenteli vain kuusi tuntia päivässä. Vuoden 2018 alusta hänen työaikansa muutettiin niin, että jokaisena työpäivänä hänen työaikansa oli sama: 7 tuntia 21 minuuttia. Samalla aloitettiin pitkien välituntien ajaksi yhteistyö koulun kanssa niin, että välitunneille on tarkoitus tulla jatkossa torstaisin ja perjantaisin koulunkäynninohjaaja nuorisotyöntekijän avuksi, kun kirjastovirkailija saapuu vasta myöhemmin töihin. Alkuvaiheen pitkät työpäivät ja työaikojen muuttumattomuus vaativat työparilta joustamista, sillä työt esimerkiksi kestävät poikkeuksia lukuun ottamatta joka perjantai klo 20 saakka. Työvuoroja on mahdollista vaihtaa sopimuksen mukaan, mutta se vaikuttaa välittömästi asiakaspalveluun ja omatoimiaikoihin.

6.2.6 Oma ja muiden asenne

Kirjasto-nuorisotilan konsepti saattaa olla ajatuksena haastava ja pelottava paitsi kirjaston työntekijöiden, myös muiden nuorisotyöntekijöiden silmissä. Nuorisotyöntekijä kertoi, että nuorisopalveluiden puolella yhteistyöhön ei välttämättä olla suhtauduttu yhtä positiivisesti kuin työparin oma suhtautuminen siihen on ollut, vaan hänen on täytynyt hieman ”markkinoida” konseptia kollegoilleen ja esimiehilleen. Muut nuorisotyöntekijät saattavat hänen mukaansa kokea hänen olevan yksin vastuussa kokonaisesta nuorisotilasta, sillä yleensä nuorisopalveluissa työpari muodostuu kahdesta tai useammasta nuorisotyöntekijästä, jotka jakavat nuoret, tilan ja vastuun. Nyt hänen nähdään olevan yksin vastuussa koko alueen nuorisopalveluiden hoitamisesta, koska hänellä ei ole toista nuorisoalan ammattilaista työparina. Nuorisotyöntekijä kuitenkin huomautti, ettei hän itse koe olevansa yksin vastuussa kirjasto-nuorisotilan nuorista. Työpari toivoikin, että erityisesti epäilijät ja kauhistelijat tulisivat rohkeasti tutustumaan tilaan ja näkemään sen, kuinka hyvin kirjasto-nuorisotila toimii. Työpari arveli myös, että myös kirjastoiden ja nuorisotilojen yhdistelmien lukumäärä kasvaa jatkossa ja niihin tulisi siksi suhtautua avoimin mielin. Työpari ja kirjasto-nuorisotila toimivat mielellään positiivisena esimerkkinä siitä, kuinka tällainen järjestely toimii.

Työparin mielestä heillä molemmilla oli oikeanlainen asennoituminen työhön jo alusta asti, eikä kumpaakaan haittaa tilan kokema muutos tai työn ”yksinäisyys”. He eivät suhtautuneet tilanteeseen yhtä negatiivisesti, kuin millaisena ulkopuoliset tuntuvat sen näkevän. Työpari oli kuitenkin huolissaan siitä, saadaanko molempiin työtehtäviin jatkossa uudet henkilöt vapaaehtoisesti. Kuten jo aiemmin tässäkin luvussa on mainittu, saavat vastaavat tilayhdistelmät olla työparin mukaan

yleistymässä ja tällaisesta työparitoiminnasta voi tulla tavallista ja arkipäiväistä, eikä se olisi enää yhtä uutta, ihmeellistä ja pelottavaakin kuin nyt. Tällaista yhdistelmää ei pidettäisi välttämättä enää poikkeuksellisenä työyksikkönä ja työpaikkana.

Työparitoimintaa kohtaan ei ole esiintynyt kadehdintaa (ks. 4.2 Työparitoiminta), vaan päinvastoin päivittelyä ja hämmästyä. Kuitenkin useimmat tilaan ja työskentelyyn tutustumassa käyneet ihmiset ovat saaneet todeta, etteivät ennakkoluulot pitäneet paikkaansa. Myöskään sijaisista ei onneksi ole ollut pulaa, eikä kukaan sijainen ole ilmoittanut, ettei tulisi toista kertaa tekemään työvuoroa kirjasto-nuorisotilaan.

6.2.7 Yhteydenpito kollegoihin

Työpari ei kokenut olevansa myöskään vaarassa eristäytyä omista työyhteisöistään. Kirjastovirkailija ei omien sanojensa mukaan epäri kysyä apua muilta kirjastotyöntekijöiltä puhelimitse tai sähköpostilla. Lisäksi tiedotus hänen mukaansa toimii esimerkiksi intran kautta ja palavereita järjestetään säännöllisesti. Myös nuorisotyöntekijän työkaverit ovat puhelinsoiton päässä ja hänellä on tiivis oman alueen työporukka, johon hän on päivittäin yhteydessä. Itse hän ei koe jääneensä ”yksin Jääliin”, kuten muut työntekijät saattavat asian nähdä.

Kumpikaan ei myöskään kokenut varsinaisesti kaipaavansa oman alan kollegaa vierelleen, vaan omista työasioista voi puhua toiselle. Molemmat tekevät tiivistä yhteistyötä esimerkiksi organisaationsa muiden yksiköiden ja työntekijöiden kanssa. Nuorisotyöntekijä tosin kertoi kaipaavansa joskus toisen nuorisotyöntekijän mielipidettä esimerkiksi tilanteissa, joissa hän miettii, pitäisikö nuoren käytöksestä olla huolissaan. Sellaiset tilanteet ovat kuitenkin hänen mukaansa harvassa, ja puhelimella saa apua työkavereilta aivan yhtä hyvin. Hän huomautti, ettei kuitenkaan ole yksin toisen nuorisotyöntekijän puuttumisesta huolimatta, vaan hänellä on vierellään työpari, jolta kysyä näkemystä asiaan. Kirjastovirkailija kuitenkin myönsi, että hänen silmänsä ei ole vielä harjaantunut näkemään kaikkea sitä, mitä nuorten keskuudessa tapahtuu. Nuorisotyöntekijä puolestaan sanoi, että on itsekin kokemuksen kautta oppinut huomaamaan, mitä ”nuorilla on meneillään”.

6.2.8 Yhteistyö koulun kanssa

Työparitoiminnan hyödyiksi työpari kertoi jo aiemmin mainitun toisen osaamisen hyödyntämisen. Tämä yhdistelmä on heidän mielestään todella upea ja uskomaton ja heidän mielestään toiminnan täydentäisi se, että koulu ymmärtäisi hyödyntää heidän palveluitaan entistä enemmän. Heidän mielestään kirjaston sijainti nuorisotilan ja koulun yhteydessä lisää taatusti lasten ja nuorten lukemisharrastusta, ja he tavoittavat tavalla tai toisella vuoden aikana alueen kaikki 5.–9.-luokkalaiset jossain vaiheessa lukuvuotta. Työpari toivoisi kuitenkin kuuluvansa tiiviimmin koulun henkilökuntaan ja että yhteistyö koulun ja opettajien kanssa olisi vielä monipuolisempaa ja säännöllisempää. Kirjastovirkailija toivoi, että koulu ja etenkin opettajat hyödyntäisivät kirjastoa enemmänkin esimerkiksi tilaamalla kirjastoon valmiiksi koottuja kirjapaketteja tiettyä opiskeltavaa teemaa koskien tai pyytämällä kirjavinkkauksia.

Koulu ja kirjasto-nuorisotila tekevät kuitenkin päivittäistä yhteistyötä. Esimerkiksi nuorisotila on ollut vuosia auki aina koulun niin sanotun pitkän välitunnin (klo 11.45–12.15) aikaan, ja tämän järjestelyn toivottiin kuulemma jatkuvan uuden kirjasto-nuorisotilankin kanssa. Koska kirjastovirkailija tulee töihin torstaisin ja perjantaisin vasta pitkän välitunnin jälkeen, on koulun kanssa sovittu, että koulunkäynninavustaja tulee nuorisotyöntekijän pariin noina päivinä viikoittain.

Nuorisotyöntekijä on ollut mukana myös esimerkiksi monialaisten oppimiskokonaisuuksien (MOK) viikoilla sekä pitänyt päihdevalistuksia ja ollut mukana muissa koulun erikoispäivissä. Kirjastossa on myös ollut esillä koulun tapahtumissa käsiteltyihin aiheisiin liittyvää kirjallisuutta. Työpari kuuluu yhdessä myös koulun oppilashuoltoryhmään, jossa kirjastoalan työntekijät harvemmin ovat yleensä mukana. Tämä on myös haastattelulle nuorisotyöntekijälle ensimmäinen kerta, kun hän on päässyt oppilashuoltoryhmään mukaan.

Työparin mukaan koulun puolella on tajuttu vasta haastatteluhetkellä menossa olevana, kirjasto-nuorisotilan ensimmäisenä lukuvuonna hyödyntää kirjastoa ja erityisesti nuorisotilaa ja työparin osaamista. Aikaisempina vuosina nuorisotyöntekijä ei ole saanut esimerkiksi tunnuksia koulun intraan Wilmaan eikä päässyt koulun henkilökunnan sähköpostilistalle. Nyt työpari on mukana molemmassa ja tiedotus heidän mukaansa toimii. Työpari voi siten suunnitella esimerkiksi tiedonhaun opastuksia helpommin, kun he näkevät oppilaiden luokkatilat ja opettajien yhteystiedot Wilmasta.

Nuorisotyöntekijä huomautti, että Wilma-tunnukset olisivat tulleet hänelle tarpeeseen jo aiemmin, mutta on tyytyväinen, että yhteistyö koulun kanssa syvenee jatkuvasti. Nyt koulun, kirjaston ja nuorisopalveluiden välillä onkin säännöllisesti yhteispalavereita, joissa käsitellään muun muassa kirjasto-nuorisotilan saamat palautteet, kerrotaan toiminnasta tehdyt havainnot sekä suunnitellaan tulevia tapahtumia. Työpari toivoisi, että näitä yhteispalavereita olisi useamminkin kuin kerran muutamassa kuukaudessa. Koulun henkilökunta kokousta usein esimerkiksi edellä mainitun pitkän välitunnin aikaan, mutta se on kirjasto-nuorisotilan vilkkain ajankohta koulupäivän aikana, eikä työpari voi irtautua tehtävistään liittyäkseen mukaan palavereihin. Työpari lisäsi kuitenkin, että he kevat voivansa puhua vapaasti koulun henkilökunnalle ja rehtorille erilaisista asioista muulloinkin kuin palavereissa.

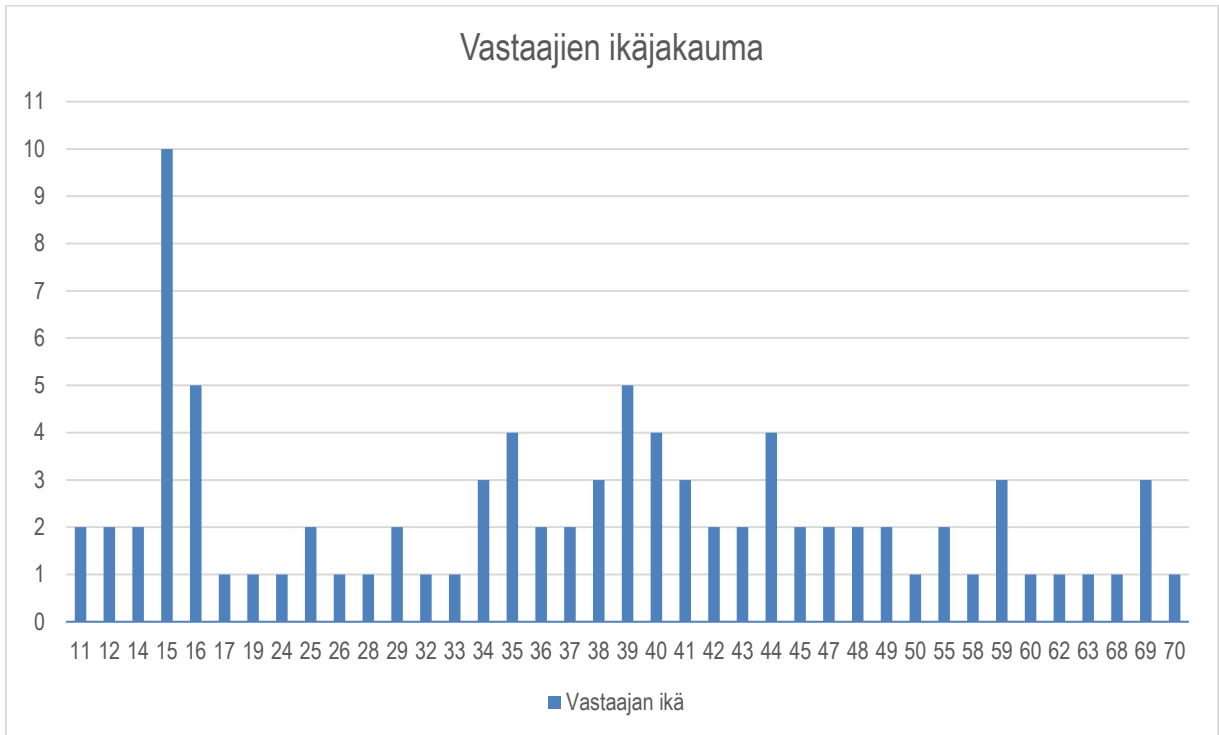
6.3 Asiakaskyselyn tulokset

Tässä luvussa esitellään asiakaskyselyn (liite 3) tulokset. Kyselyssä oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suljettuihin kysymyksiin pyydettiin vastaamaan valitsemalla jokaista osa-aluetta parhaiten kuvaava vaihtoehto: ”Erittäin tyytyväinen”, ”Melko tyytyväinen”, ”En tyytyväinen enkä tyytymätön”, ”Melko tyytymätön”, ”Erittäin tyytymätön” tai ”En osaa sanoa”. Kysely koostui kolmesta osiosta: *Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjasto-nuorisotilassa?, Palvelun laatu ja kehittäminen* ja *Yleiset tiedot*. Ensimmäisessä osiossa oli viisi aihealuetta, joissa jokaisessa oli yksi tai useampi arvioitava kohde. Toisessa osiossa oli kaksi avointa kysymystä ja kolmannessa osiossa kysyttiin vastaajan ikää ja sukupuolta.

6.3.1 Vastaajien taustatiedot

Asiakaskyselyyn vastasi yhteensä 90 henkilöä. Kyselyn kolmannessa eli viimeisessä osiossa kysyttiin asiakkaiden ikää ja sukupuolta. Vastaajista 68 oli naisia, 19 miehiä ja kolme ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Kyselyyn vastanneista siis suurin osa, 75,6 %, oli naisia. Miesten osuus vastaajista oli 21,1 %, sukupuolensa ilmoittamatta jättäneiden osuus puolestaan 3,3 %. Nuorimmat vastaajat olivat 11-vuotiaita, vanhin 70-vuotias (kuvio 2). Vastaajien keski-ikä oli noin 36 vuotta ja alle 18-vuotiaiden osuus oli 24,4 %. Nettilomakkeessa ei iälle ollut alarajaa, mutta se ei ollut tässä tapauksessa tarpeenkaan, sillä yksikään vastaaja ei ollut ilmoittanut iäkseen esimerkiksi nollaa tai muuta epätodennäköistä ikää. Paperilomakkeissa yksi vastaaja jätti ikänsä ja sukupuolensa ilmoit-

tamatta ja tämä merkittiin sähköiselle lomakkeelle siirrettäessä niin, että iäksi laitettiin nolla ja sukupuoli "en halua kertoa". Kyseinen lomake jätettiin keski-ikä ja alaikäisten osuutta laskettaessa huomiotta.



KUVIO 2. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n = 89)

Alle 18-vuotiaista vain 27,2 % vastaajista kertoi kyselyssä sanallisesti kehitysehdotuksia ja mielipiteitään. Sitä vanhemmista vastaajista 60,3 % eli yli puolet kirjoitti sanallisen vastauksen vähintään yhteen kyselyn avoimeen kysymykseen. Lapsilta ja nuorilta tuli siis vähiten sanallisia kommentteja.

6.3.2 Yleiset tekijät

Ensimmäinen osio koostui viidestä aihealueesta. Ensimmäisessä aihealueessa, **Yleiset tekijät**, pyydettiin arvioimaan esimerkiksi kirjaston viihtyisyyttä, aineistoa ja saavutettavuutta. Näiden kysymysten vastausten prosentiosuudet on esitetty taulukkomuodossa myöhemmin tässä kappaleessa (taulukko 1).

Suurin osa vastaajista, 27,8 %, ilmoitti olevansa melko tyytyväisiä kirjaston viihtyisyyteen. 22,2 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä kirjaston viihtyisyyteen. ”En tyytyväinen enkä tyytymätön”-vaihtoehdon oli valinnut 6,7 % vastaajista, ”melko tyytyväinen”-vaihtoehdon 22,2 % ja ”erittäin tyytymätön”-vaihtoehdon 21,1 %. Yksikään vastaaja ei ollut vastannut vaihtoehtoa ”en osaa sanoa”.

Aineiston saatavuuteen suurin osa vastaajista, 25,6 %, ilmoitti olevansa erittäin tyytymättömiä. Erittäin tyytyväisiä oli vastaajista 15,6 %, melko tyytyväisiä 24,4 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 11,1 % ja melko tyytymättömiä 20,0 %. En osaa sanoa -vaihtoehdon oli valinnut 3,3 % vastaajista. Aineiston sijoitteluun sen sijaan enemmistö vastaajista, 36,7 %, ilmoitti olevansa melko tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä kertoi olevansa 20,0 % vastaajista, melko tyytyväisiä 36,7 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 12,2 %, melko tyytymättömiä 15,6 % ja erittäin tyytymättömiä 8,9 %. 6,7 % ei osannut sanoa mielipidettään aineiston sijoittelusta.

Valikoima todella suppea, nyt toimii vain lähinnä varausten haku- ja palautuspaikkana, koska hyllystä vain harvoin löytyy uutta luettavaa. (nainen, 50)

Opasteisiin ja kyltteihin enemmistö vastaajista, 35,6 %, kertoi olevansa melko tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisiä ilmoitti olevansa 17,8 % vastaajista, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 20,0 %, melko tyytymättömiä 11,1 %, erittäin tyytymättömiä 6,7 % ja 8,9 % ei osannut kertoa kantaansa opasteista ja kylteistä.

35,6 % eli suurin osa vastaajista kertoi olevansa melko tyytyväisiä kirjasto-nuorisotilan saavutettavuuteen. Erittäin tyytyväisiä ilmoitti olevansa 26,7 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 7,8 %, melko tyytymättömiä 14,4 % ja erittäin tyytymättömiä 7,8 %. En osaa sanoa -vaihtoehdon oli valinnut 7,8 % vastaajista.

Tilan kalustukseen ja valaistukseen enemmistö vastaajista, 35,6 %, ilmoitti olevansa melko tyytyväisiä. 26,7 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä, 17,8 % ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä, 14,4 % melko tyytymättömiä ja 3,3 % erittäin tyytymättömiä. 2,2 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään kalustusta ja valaistusta koskien.

25,6 % eli suurin osa vastaajista ei ollut tyytyväisiä eikä tyytymättömiä kirjasto-nuorisotilan asiakastietokoneisiin, esimerkiksi niiden määrään, toimivuuteen ja sijoitteluun. 18,9 % vastasi olevansa erittäin tyytyväisiä, 18,9 % melko tyytyväisiä, 11,1 % melko tyytymättömiä ja 8,9 % erittäin tyytymättömiä asiakastietokoneisiin. 16,7 % oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

Kirjaston aukioloaikoihin, kun henkilökunta on paikalla, ilmoitti suurin osa vastaajista eli 36,7 % olevansa melko tyytyväisiä. 28,9 % kertoi olevansa erittäin tyytyväisiä henkilökunnan paikallaoloaikoihin, 10,0 % ei ollut tyytyväisiä eikä tyytymättömiä, 12,2 % kertoi olevansa melko tyytymättömiä ja 10,0 % erittäin tyytymättömiä. 2,2 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Omatoimikäytön aukioloaikoihin suurin osa vastaajista, 47,8 %, ilmoitti olevansa erittäin tyytyväisiä. 31,1 % oli melko tyytyväisiä, 10,0 % ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä, 1,1 % melko tyytymättömiä ja 3,3 % erittäin tyytymättömiä. 6,7 % vastaajista oli vastannut ”en osaa sanoa”.

Omatoimiaika on loistava systeemi. Mikä ihana rauha on olla parhaimmillaan yksin kirjastossa. (nainen, 44)

Olisi mukava, jos omatoimikäytön aukiolo olisi hieman pidempään viikonloppuisin. (nainen, 42)

TAULUKKO 1. Asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn Yleiset tekijät -osiossa kysytyihin asioihin (n = 90, 5 = Erittäin tyytyväinen, 4 = Melko tyytyväinen, 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 1 = Erittäin tyytymätön)

Osa-alue	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	En osaa sanoa %
Kirjaston viihtyisyys	22,2	27,8	6,7	22,2	21,1	0,0
Aineiston saatavuus	15,6	24,4	11,1	20,0	25,6	3,3
Aineiston sijoittelu	20,0	36,7	12,2	15,6	8,9	6,7
Opasteet ja kyltit	17,8	35,6	20,0	11,1	6,7	8,9
Kirjasto-nuorisotilan saavutettavuus	26,7	35,6	7,8	14,4	7,8	7,8
Kalustus, valaistus	26,7	35,6	17,8	14,4	3,3	2,2
Asiakastietokoneet	18,9	18,9	25,6	11,1	8,9	16,7

Aukioloajat, kun						
henkilökuntaa paikalla	28,9	36,7	10,0	12,2	10,0	2,2
Omatoimikäytön aukioloajat	47,8	31,1	10,0	1,1	3,3	6,7

Vapaan sanan kentässä kirjaston omatoimiaikoja ja aukioloaikoja toivottiin lisättävän erityisesti viikonloppujen osalta. Omatoimiaika sai kehuja muun muassa rauhallisuutensa ansiosta. Kirjaston rauhattomuutta moitti tässä kohdassa yhdeksän vastaajaa. Etenkin välituntien aikana koettiin olevan liikaa hälinää ja osa vastaajista kertoi kaipaavansa rauhaa lukuhetkiin. Aineistoa toivottiin ”huomattavasti enemmän”. Myös automaattisesti omatoimiaikana sammuvat valot saivat palautetta siitä, että talvella valot sammuvat liian nopeasti, mutta vastaaja arveli ongelman olevan ehkä jo korjattu. Valojen sammumisaikaa onkin tosiaan jo pidennetty aiemmin saatujen palautteiden perusteella.

Kirjastosta puhuminen on liioittelua tämän tilan tapauksessa. Kirjastossa ei ole minkäänlaista rauhaa perehtyä aineistoon nuorisotilan vuoksi. Tämä 'kirjasto' on lähinnä paikka, josta voi noutaa/palauttaa tilattua materiaalia. Tämä kirjasto voisi sijaita vaikka Jäälin R-kioskillä. Jäälin uusi kirjasto on huono vitsi edelliseen verrattuna. (mies, 58)

Osion toisessa aihealueessa, **Henkilökunta ja asiakaspalvelu**, pyydettiin arvioimaan neljä eri kohdetta käyttäen edellä mainittua arvosteluasteikkoa. Arvioitavat kohteet olivat *henkilökunnan asiantuntemus*, *henkilökunnan tavoitettavuus*, *henkilökunnan palveluasenne* ja *asioinnin helppous*. Näiden vastausten prosenttiosuudet on esitetty taulukkomuodossa myöhemmin tässä luvussa (taulukko 2).

Henkilökunnan asiantuntemukseen enemmistö vastaajista, 45,6 %, oli erittäin tyytyväisiä. Melko tyytyväisiä oli 30,0 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 13,3 % ja melko tyytymättömiä 2,2 %. Kuukaan vastaajista ei ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön henkilökunnan asiantuntemukseen. 8,9 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.

Henkilökunnan tavoitettavuuteen suurin osa eli 34,4 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä. Melko tyytyväisiä oli 31,1 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 14,4 %, melko tyytymättömiä 6,7 % ja erittäin tyytymättömiä 6,7 %. En osaa sanoa -vaihtoehdon oli valinnut niin ikään 6,7 % vastaajista.

Henkilökunnan palveluasenteeseen eniten vastauksia, 51,1 %, oli kerännyt vaihtoehto ”erittäin tyytyväinen”. 26,7 % oli melko tyytyväisiä, 6,7 % ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä ja 5,6 % melko tyytymättömiä. Yksikään vastaajista ei ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön henkilökunnan palveluasenteeseen. 10,0 % vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään.

En ole ikinä nähnyt kirjastossa henkilökuntaa. (nainen, 33)

Olen tyytyväinen henkilökuntaan. (nainen, 15)

Asiain helppoutteen suurin osa vastaajista, 37,8 %, kertoi olevansa erittäin tyytyväisiä. Melko tyytyväisiä oli 33,3 % vastaajista, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 14,4 %, melko tyytymättömiä 5,6 %, erittäin tyytymättömiä 6,7 %. En osaa sanoa -vaihtoehdon oli valinnut 2,2 % vastaajista.

TAULUKKO 2. Asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn Henkilökunta ja asiakaspalvelu -osiossa kysytyihin asioihin (n = 90, 5 = Erittäin tyytyväinen, 4 = Melko tyytyväinen, 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 1 = Erittäin tyytymätön)

Osa-alue	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	En osaa sanoa %
Henkilökunnan asiantuntemus	45,6	30,0	13,3	2,2	0,0	8,9
Henkilökunnan ta- voitettavuus	34,4	31,1	14,4	6,7	6,7	6,7
Henkilökunnan pal- veluasenne	51,1	26,7	6,7	5,6	0,0	10,0
Asiain helppous	37,8	33,3	14,4	5,6	6,7	2,2

Yksi asiakas kertoi vapaan sanan kentässä olevansa tyytyväinen henkilökuntaan. Vastaajista viisi puolestaan kertoi, ettei ole nähnyt henkilökuntaa paikalla. Tämä johtui osan kertoman mukaan kuitenkin esimerkiksi siitä, että vastaaja käy kirjastossa vain omatoimiaikaan.

Olen sattunut arkena ja viikonloppuna lähes aina omatoimiaikaan. (nainen, 34)

En ole ikinä nähnyt kirjastossa henkilökuntaa. (nainen, 33)

Osion kolmas aihealue oli **Asiakaspalautte**. Vastaajia pyydettiin arvioimaan kahta osakohdetta: *palautteen antamisen helppoutta ja asiakaspalautteeseen reagointia*. Näiden vastausten prosenttiosuudet on esitetty taulukkomuodossa myöhemmin tässä luvussa (taulukko 3).

Palautteen antamisen helppouteen oli vastaajista 32,2 % eli suurin osa erittäin tyytyväisiä. Melko tyytyväisiä ilmoitti olevansa 25,6 % vastaajista, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 16,7 %, melko tyytymättömiä 2,2 % ja erittäin tyytymättömiä 2,2 % vastaajista. 21,1 % oli ilmoittanut, ettei osannut kertoa mielipidettään palautteen antamisen helppoudesta.

Asiakaspalautteeseen reagointiin oli myös enemmistö eli 26,7 % vastaajista erittäin tyytyväisiä. Vastaajista 10,0 % kertoi olevansa melko tyytyväisiä, 23,3 % ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä, 5,6 % melko tyytymättömiä ja 5,6 % erittäin tyytymättömiä asiakaspalautteeseen reagointiin. 28,9 % vastaajista valitsi vaihtoehdon ”en osaa sanoa”.

Ei ole mitään tietoa, mistä voisi palautteen laittaa eteenpäin. Onneksi nyt tuli tämä kysely vastaan. (nainen, 33)

TAULUKKO 3. Asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn Asiakaspalautte-osiossa kysytyihin asioihin (n = 90, 5 = Erittäin tyytyväinen, 4 = Melko tyytyväinen, 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 1 = Erittäin tyytymätön)

Osa-alue	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	En osaa sanoa %
Palautteen antamisen helppous	32,2	25,6	16,7	2,2	2,2	21,1
Asiakaspalautteeseen reagointi	26,7	10,0	23,3	5,6	5,6	28,9

Neljäs aihealue käsitteli **tapahtumia**. Sen kaksi arvioitavaa kohtaa olivat *Kirjasto-nuorisotilassa järjestettävät tapahtumat* sekä *Tapahtumista tiedottaminen*. Näiden vastausten prosenttiosuudet on esitetty taulukkomuodossa myöhemmin tässä luvussa (taulukko 4).

Kirjasto-nuorisotilassa järjestettäviin tapahtumiin enemmistö vastaajista, 41,1 %, oli valinnut vaihtoehdon ”en osaa sanoa”. Toiseksi eniten vastaajat olivat valinneet vaihtoehdon ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”: sen oli valinnut 21,1 % vastaajista. 13,3 % oli erittäin tyytyväisiä tapahtumiin, 14,4 % melko tyytyväisiä, 6,7 % melko tyytymättömiä ja 3,3 % erittäin tyytymättömiä. Myös tapahtumista tiedottamisesta kysyttäessä enemmistö eli 32,2 % vastaajista ei osannut kertoa kantaansa. Toiseksi eniten vastauksia oli vaihtoehdoilla ”erittäin tyytyväinen” ja ”en tyytyväinen enkä tyytymätön”, 18,9 % kummallakin. 14,4 % ilmoitti olevansa melko tyytyväisiä, 6,7 % melko tyytymättömiä ja 8,9 % erittäin tyytymättömiä.

TAULUKKO 4. Asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn Tapahtumat-osiossa kysytyihin asioihin (n = 90, 5 = Erittäin tyytyväinen, 4 = Melko tyytyväinen, 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 1 = Erittäin tyytymätön)

Osa-alue	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	En osaa sanoa %
Kirjasto-nuorisotilassa järjestettävät tapahtumat	13,3	14,4	21,1	6,7	3,3	41,1
Tapahtumista tiedottaminen	18,9	14,4	18,9	6,7	8,9	32,2

Lisäksi asiakkailta pyydettiin vapaita vastauksia kysymykseen *Millaisia tapahtumia haluaisit kirjasto-nuorisotilassa järjestettävän?* Erityisesti nuorille toivottiin tapahtumia ja kehoitettiin kysymään, mitä nuoret ja koululaiset toivovat. Toiveina olivat myös erilaiset kilpailut, reissut ja koulun salissa järjestettävät tapahtumat. Myös lasten satuhetkeä, avoimien ovien päivää ja kiinnostavien henkilöiden vierailuja toivottiin.

Esim. avoimet ovet alueen asukkaille (ehkä on jo ollutkin?), paikallisten kirjailijoiden, kuvittajien ja muiden mielenkiintoisten henkilöiden vierailuja jne. (nainen, 42)

Mielestäni kirjasto on lukemisen ja rauhoittumisen paikka, eikä tarvitse tapahtumia. Vanhan aineiston poistomyynti päiviä voisi tuki järkätä. (nainen, 33)

Tapahtumista ei ole aina välttämättä tietoinen. Tiedottamista voisi ehkä kehittää, mutta voi olla kyse myös siitä, etten seuraa oikeita kanavia. (nainen, 42)

Viidennessä arvioitavassa aihealueessa, **Yleinen tyytyväisyys**, oli vain yksi vastattava kysymys: *Kuinka tyytyväinen olet kokonaisvaltaisesti kirjasto-nuorisotilaan?* Suurin osa vastaajista, 28,9 %, kertoi olevansa erittäin tyytymättömiä kirjasto-nuorisotilaan. Erittäin tyytyväisiä puolestaan kertoi olevansa 21,1 % vastaajista, melko tyytyväisiä 24,4 %, ei tyytyväisiä eikä tyytymättömiä 6,7 % ja melko tyytymättömiä 17,8 %. ”En osaa sanoa”-vaihtoehdon oli valinnut 1,1 % vastaajista (kuvio 3).



KUVIO 3. Asiakkaiden tyytyväisyys kyselyn Yleinen tyytyväisyys -osiossa kysytyihin asioihin (n = 90, 5 = Erittäin tyytyväinen, 4 = Melko tyytyväinen, 3 = En tyytyväinen enkä tyytymätön, 2 = Melko tyytymätön, 1 = Erittäin tyytymätön)

Yksi vastaajista kertoi rauhattomuuden häiritsevän, mutta kertoi saaneensa aina iloista ja ystävällistä palvelua ja kehuu aineiston varaamisen maksuttomuutta. Osa vastaajista sanoi kirjasto-nuorisotilan olevan pienille lapsille liian levoton, eivätkä lapset hänen mukaansa tule mielellään kirjastoon nuorisotilan ollessa auki. Eräs vastaaja lisäsi, että aineistolle on liian vähän tilaa, mutta varausjärjestelmä ”helpottaa asiaa jonkin verran”.

Kirjastopalvelut nuorisotilan kanssa ei ole toimiva. Ehkä kannustaa nuoria lukemaan, mutta muut kirjaston käyttäjät eivät tästä hyödy. (nainen, 34)

Rauhattomuus häiritsee. Aina olen saanut iloista ja ystävällistä palvelua ja on hyvä että aineistoa voi tilata maksutta. (nainen, 49)

Kirjasto ei ole kirjasto. Kyseessä on nuorisotila, josta voi lainata kirjoja. Lukupaikkaa ja -rauhaa ei ole, kirjavalikoima on olematon. (nainen, 45)

6.3.3 Palvelun laatu ja kehittäminen

Kyselyn toisessa osiossa pyydettiin vastaamaan vapaasti seuraaviin kysymyksiin: *Miten voisimme parantaa palvelumme laatua?* ja *Yleinen palaute ja muut kehitysehdotukset kirjasto-nuorisotilasta*. Vastauksia ensimmäiseen kysymykseen tuli 24 kappaletta. Näissä vastauksissa toivottiin pidempiä aukioloaikoja, pääsyä WC-tiloihin myös omatoimiaikana, rauhallista tilaa lehtien lukemiseen sekä enemmän "kisoja ja sohvia/istumapaikkoja". Myös opasteita toivottiin paremmiksi ja kirjavalikoimaa laajemmaksi. Kaksi vastaajista ei kokenut palvelun laadussa olevan mitään parannettavaa.

Markkinoimalla asiakkaille lainojen varaamista muista kirjastoista, jos eivät löydä mieluista lukemista lähikirjastosta. Asiakkaita voisi infota siitä, mihin kellonaikoihin kirjastolla ja nuorisotilalla on eniten säpinää kun koululaisilla on esim. Välitunti tai aktiivisin nuokkarinkäyttöaika. Näin rauhaa ja hiljaisuutta rakastavat voisivat valita kirjastossa käymisensä ajankohdaksi jonkun hiljaisemman ajan. (nainen, 44)

Kirjaston siirto omiin suurempiin tiloihin, mihin mahtuu sekä kirjoja että lehtiä ja lukutilat. Nuorisotila erilleen. (nainen, 38)

Kirjastolle enempi tilaa, uusia kirjoja saataville hyllyyn tai vastaavaan (e-kirjasto selattavaksi?). (mies, 69)

Palvelu hyvää, mutta aineisto riittämätön. (nainen, 50)

Yleistä palautetta pyydettyä vastauksia tuli 27 kappaletta ja niissä toivottiin myös enemmän istumapaikkoja sekä isompia tiloja ja enemmän lehtiä. Myös valikoiman pienuudesta huomautettiin useaan otteeseen ja useampi vastaaja oli sitä mieltä, että kirjasto ja nuorisotila pitäisi erottaa toisistaan. Osa vastaajista taas oli tyytyväisiä kirjasto-nuorisotilaan tällaisenaan ja esimerkiksi henkilöuntaa kehitettiin.

Kirjaston ja nuorisotilan erottaminen kokonaan eri tiloiksi. Ei uskalla päästää lasta yksin kirjastoon omatoimiaikoina ettei isommat tee jäynää ja tule lapsen tunnuksilla tekemään kirjastoon tuhoja. Muutenkaan yläkouluikäisten majailu nuorisotilassa yhdessä kun käy lasten kanssa kirjastossa ei tunnu mukavalta. Meillä kirjastossa käynti loppui uuden kirjaston myötä. Samoin tuntemillani jääliläisillä vanhuksilla. (nainen, 41)

Erilliset tilat nuorille ja kirjastolle, esim. lasiseinällä erotettu. Isompi kirjasto lehdenlukutiloineen. (nainen, 35)

Hommatkaa asialliset tilat, edes sellaiset kuin edellisessä Jäälin kirjastossa. Eikä nuorisotiloja samaan pakettiin. (mies, 58)

Henkilökunta on loistavaa. Palvelua saa aina kun tarvitsee. Minusta kirjasto on paikka kaikenikäisille. Aivan mahtava ympäristö nuorille. Me aikuiset voimme harjoitella suvaitsevaisuutta ja sosiaalisuutta ja olla valittamatta nuorten vauhdikkuudesta. Toki hiljaisuutta kaipaavatkin olisi hyvä huomioida esim. tulevassa monitoimitalossa jotta heille löytyisi hiljainen ympäristö rauhalliseen lukemiseen ja opiskeluun. Kiitos. (nainen, 44)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimus jakautui kahteen osaan, työparitoimintaan ja asiakastyytyvyyteen, joiden johtopäätökset esittelen erillisissä alaluvuissaan. Tutkimuksessa selvitettiin, millaista työparitoiminta on kirjasto-nuorisotilassa sekä mitä mieltä asiakkaat ovat uudesta kirjasto-nuorisotilasta. Tarkoituksena oli lisäksi pohtia, miten sekä työparitoimintaa että kirjasto-nuorisotilaa voitaisiin kehittää saatujen tulosten pohjalta.

7.1 Työparityöskentely

Haastattelussa kävi ilmi, että nuoret ovat selvästi haastatellun nuorisotyöntekijän erityisalaa, mutta myös kirjastovirkailija oli aidosti kiinnostunut nuorten elämästä. Työparina työskentely olisi lähes mahdotonta tutkimuksen kohteena olleessa tai vastaavassa ympäristössä, jos ketään täytyisi ”pakottaa” työskentelemään siellä. Kaikilla tällaisessa ympäristössä työskentelevillä täytyy ehdottomasti olla kiinnostusta nuoria kohtaan. Kirjastovirkailijan ei tarvitse heti alussa osata kaikkea nuorisotyöstä, mutta hänen on oltava vastaanottavainen ja rohkea oppimaan uutta.

Työparin olisi hyvä tavata toisiaan jo ennen työn alkua ja suunnitella käytänteet ja mahdolliset yhteiset pelisäännöt yhdessä. Tämä auttaa valmistautumaan ja asennoitumaan etukäteen omaan työhön sekä vähentää työparitoiminnan aloitukseen liittyvää painetta ja kiirettä. Työparin olisi mahdollisuuksien mukaan myös suositeltavaa tutustua yhdessä etukäteen erilaisiin vastaaviin palvelukokonaisuuksiin; tässä tapauksessa muihin kirjasto-nuorisotiloihin tai kirjastoihin, jotka muuten tekevät tiivistä yhteistyötä nuorisotilojen kanssa.

On myös suositeltavaa, että työntekijät esittäytyvät nuorille – niin uudet työntekijät taloon tullessaan kuin henkilökunta aina uusille oppilaille jokaisen lukuvuoden alussa – ja ovat mahdollisimman tiiviisti mukana heidän kouluarjessaan heti alusta lähtien. Mikäli oppilaat käyvät esimerkiksi tutustumassa kouluun ja sen henkilökuntaan etukäteen, on kirjaston tai kirjasto-nuorisotilan henkilökunnan hyvä olla mukana näissä esittäytymisissä, etenkin jos se sijaitsee koulurakennuksessa tai sen läheisyydessä. Kirjastojen olisi hyvä ylipäätään käydä esittäytymässä lähialueensa kouluille tai vaihtoehtoisesti kutsua koululuokat käymään kirjastovierailulla.

Yhteistyö ympäröivien toimijoiden kanssa on lähes jokaisessa työssä tärkeää ja usein jopa välttämätöntä. Kirjasto-nuorisotila sijaitsee koulurakennuksessa ja on osana oppilaiden jokapäiväistä elämää. Siksi myös kirjasto-nuorisotilan henkilökunnan tulisi olla jatkuvassa yhteistyössä koulun henkilökunnan kanssa. Kirjasto-nuorisotilaa ei tulisi kohdella niinkään erillisenä toimijana, vaan yhtenä osana oppilaita palvelevaa kokonaisuutta. Niinpä kirjastovirkailija ja nuorisotyöntekijä tulisi ottaa jatkossa entistä tiiviimmin mukaan koulun toimintaan. Heidän olisi hyvä molempien olla mukana kaikissa perehdytys- ja tapahtumapäivissä mahdollisuuksien mukaan, ja päivittäisiä palavereita tulisi silloin tällöin järjestää tietoisesti niin, että myös työpari voi niihin osallistua. Tällä hetkellä koulun henkilökunnan palavereita järjestetään yleensä niin sanotun pitkän välitunnin aikana, jolloin kirjastovirkailijaa ja nuorisotyöntekijää tarvitaan kirjasto-nuorisotilassa kaikkein eniten. Koulun toiminnassa mukana oleminen koskee myös paitsi koulurakennuksissa, myös koulujen lähistöillä sijaitsevia kirjastoja, nuorisotiloja ja niiden yhdistelmiä.

Asiakkaiden ja työtehtävien luontainen jakautuminen kirjaston ja nuorisotilan välillä ei haittaa, mikäli varsinaisia rajoja työparitoiminnan välille ei pääse syntymään. On vaarallista ajatella, että esimerkiksi asiakkaat jakautuvat ”minun asiakkaisiini” ja ”hänen asiakkaisiinsa”. On muistettava, että koko tila on yhteistä aluetta ja vastuu sen toimivuudesta on molemmilla. Kuitenkin omien vajavaisuuksien huomaaminen ja hyväksyminen ovat välttämättömiä työssä kehittymisen kannalta. Etenkin eri organisaation edustajista koostuvan työparin on hyvä tiedostaa, mitkä asiat on syytä osata itse ja missä voi hyödyntää toisen osaamista. Kaikkea ei tarvitse eikä voi hoitaa yksin eikä kaikkea tarvitse tietää etukäteen.

Äärimmäisenä esimerkkinä jakautumisesta olisi asiakaskyselyssäkin ehdotettu lasiseinä kirjaston ja nuorisotilan väliin. Tällöin vaadittaisiin enemmän henkilökuntaa molemmille puolille, eikä kyseessä olisi enää varsinainen työparitoiminta. Joissakin Suomen kirjastoissa ja nuorisotiloissa tämäntyyppinen ratkaisu onkin käytössä, mutta tällöin kirjasto ja nuorisotilat toimivat lähinnä omina, erillisinä ympäristöinä.

Etenkin uudessa työssä jokaisen työntekijän on valmistauduttava sietämään omaa vajavaisuuttaan ja asennoiduttava niin, että työ ja työkaverit opettavat. Silmät ja korvat on avattava ja oltava vastaanottavainen, sillä etenkin uusi toiminta lähtee käyntiin usein yrityksen ja erehdyksen kautta. Jopa erilaisten, itselle uudentyyppisten asiakasryhmien kohtaaminen voikin olla äkkiseltään haastavaa osaavallekin ammattilaiselle. Tästä esimerkkinä oli haastattelussa ilmi käynyt tapaus, jossa nuorisotyöntekijä myönsi, että erityisesti nuoret ovat hänen vahvuusalueitaan.

Valmius oppia uutta ja vastaanottavainen asenne ovat tärkeitä myös siksi, että työntekijät osaisivat uuden toiminnan alkuvaiheessa kiinnittää huomiota siihen, millaiset asiat toimivat ja millaiset eivät. Siten he osaisivat tehdä tarvittaessa myös muutosehdotuksia ja korjauksia esimerkiksi työskentelytapoihin tai -ympäristöön. Työ ja sen tekijät voivat kehittyä vain, jos kehityskohteita etsitään aktiivisesti. Tämä pätee niin uusiin kuin vanhoihinkin työpaikkoihin. Muutosehdotuksista on myös voitava kertoa rohkeasti toiselle, ja siihen vaikuttaa suuresti esimerkiksi työntekijöiden välinen ilmapiiri.

Työn edetessä on osattava kiinnittää huomiota uusiin asioihin ja oltava utelias paitsi omaa, myös työparin työtä kohtaan. Viimeistään työparityöskentelyssä on tultava ulos omasta kuplastaan sekä jaettava ja vastaanotettava tietoa. Yksi avaintekijä onnistuneeseen työparitoimintaan on yksilöiden välinen vuorovaikutus. On huomioitava sekä sanallinen että sanaton viestintä ja kanssakäyminen, aivan kuten muutenkin yhdessä työskennellessä.

Hyvän työilmapiirin ylläpitäminen vaatii aktiivista työtä myös suuremmissa työyhteisöissä, mutta erityisesti työparityöskentelyssä se korostuu. On tärkeää tulla toimeen sen ihmisen kanssa, jonka kanssa on yhteisvastuussa tilasta, asiakkaista ja työskentelystä. Työpari ei voi esimerkiksi jättää kertomatta työhön liittyviä asioita toiselle, vaan avoimuus on tehokkaan työparityöskentelyn ydin. Keskustelu työn lomassa on edellytys sille, että työpari on tietoinen ympärillään tapahtuvista asioista ja osaa reagoida niihin. Asioista on voitava keskustella myös päätöksien syntymiseksi, sillä etenkin kahden ihmisen muodostamassa työyhteisössä päätökset on tehtävä yhdessä, eikä niitä tee ”joku muu”. Asiallinen ja hyväntuulinen keskustelu pitää myös ilmapiirin rentona ja miellyttävänä. Mikäli työn ohessa ei ole aikaa puhua kaikista tarpeellisista asioista, voi työpari sopia tietyn väliajoin pitävänsä erillisiä kahdenkeskisiä keskusteluhetkiä, joissa kerrataan menneet ja tulevat asiat. Työilmapiiri myös näkyy ja välittyy suoraan asiakkaille ja vaikuttaa tilan toimintaan niin välittömästi kuin pidemmälläkin aikavälillä.

Työskentelyyn ja sen mielekkyyteen ei esimerkiksi työhuoneen puuttuminen tuntunut tutkimuksessa mukana olleen työparin kohdalla onneksi vaikuttavan. Kaikille ei kuitenkaan sovi tutkimuksen kohteena olleen kirjasto-nuorisotilan kaltainen työympäristö, jossa omaan rauhaan ja hiljaisuuteen pääsee mahdollisesti vain 20 minuutin ruokatauon ajaksi – silloinkin tilaan, joka saattaa olla täynnä keskustelevia opettajia ja edestakaista liikettä. Jatkuva hälinä ympärillä voi näkyä esimerkiksi uu-

pumuksena, joka voi pitkään jatkuneena vaikuttaa työhyvinvointiin ja aiheuttaa psyykkisiä ja fyysisiä ongelmia. Levottomassa ympäristössä työskennellessä on tunnistettava, mikäli jatkuvat taustääänet käyvät liikaa voimille. Tällöin on hyvä tietää ne keinot, joilla aivonsa saa ”nollattua” työpäivän päätteeksi. Etenkin kirjastoissa on perinteisesti totuttu jopa seesteiseen ilmapiiriin: tämä saattaakin olla monella osasy kyseiseen uravalintaan. Kirjastoista on kuitenkin muotoutunut koko kansan olohuoneita, joissa ei tarvitse enää kuiskata ja hiiviskellä. Vaikka huutamista ja riehumista ei sallitakaan, voi kirjasto-nuorisotilan kaltainen eloisa kirjasto olla hiljaisuuteen tottuneelle ja sitä suoras-taan vaativalle työntekijälle liian suuri pala purtavaksi. On hyvä tiedostaa, millaiseen työympäris-töön on siirtymässä ja pohtia rehellisesti, sopiiko se varmasti itselle.

Kirjasto-nuorisotila-yhdistelmä vaatii työntekijöiltään myös joustavuutta. Molemmat työntekijät ja heidän edustamansa organisaatiot joutuvat tekemään kompromisseja toistensa vuoksi, ja tämä voi näkyä esimerkiksi työajoissa. Tutkimuksen kohteena olleessa kirjasto-nuorisotilassa työaikoihin jouduttiin tekemään alussa muutoksia, kunnes toiminta saatiin hyvin käyntiin. Toimivat työ- ja au-kioloajat löytyivät yrityksen ja erehdyksen kautta, mikä vaatii toiminnan alkuvaiheessa työparilta kärsivällisyyttä. Muutosten jälkeen ja toiminnan kunnolla alettua pysyivät kummankin työntekijän työajat pääsääntöisesti muuttumattomina päivästä ja viikosta toiseen. Tämäkin vaatii oikeanlaista joustavaa asennetta, sillä usein etenkin kirjastoissa on totuttu siihen, että viikoittaisissa työvuoroissa on välillä sekä ilta- että aamuvuoroja. Lisäksi asiakasmääriltään vähäisinäkin iltoina oli mo-lempien oltava töissä, mikäli niin oli etukäteen sovittu, sillä kirjaston aikatauluja muutetaan puoli-vuosittain, ei esimerkiksi päivä- tai viikkokohtaisen asiakasmäärän mukaan. Myös nämä asiat on hyvä ottaa huomioon ja perehtyä ajatuksen kanssa oman tulevan työpaikan käytänteisiin.

Alla on lueteltuna tiivistettynä tässä tutkimuksessa tärkeimmät ilmi tulleet asiat, jotka tulisi työpari-työskentelyn alkaessa ottaa huomioon erityisesti kirjasto-nuorisotiloissa:

- työpaikkaan tutustuminen ennen työn aloittamista ja itsepohdiskelu työn vaatimuksiin no-jaten; niin sanottu henkinen valmistautuminen
- tärkeimpiin asiakasryhmiin tutustuminen mielellään etukäteen; koskee erityisesti koulukir-jastoja ja kirjasto-nuorisotiloja
- omaan työpariin tutustuminen ja yhteiset palaverit mielellään jo ennen työn aloittamista
- muuhun henkilökuntaan ja ympäröiviin toimijoihin tutustuminen etukäteen
- mahdollisten yhteisten pelisääntöjen ja käytänteiden suunnittelu ja sopiminen yhdessä
- aukioloaikojen suunnittelu: esimerkiksi mitkä ovat hiljaisia päiviä nuorisotiloissa eli milloin kirjastokaan ei välttämättä ole auki

- intratunnusten hankkiminen, sähköpostilistat; viestintäkanavat auki muiden toimijoiden, esimerkiksi koulun, kanssa
- kouluympäristössä toimiessa tutustuminen koulun tuleviin tapahtumiin, erityisesti tutustumis- ja perehdytyspäiviin, ja niihin osallistuminen pitkin vuotta
- kaikenlaisen asiakaspalautteen vastaanottamiseen valmistautuminen: miten tyytymättömillekin asiakkaille saadaan perusteltua uuden toimintamallin hyödyt?

7.2 Asiakaskysely

Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausmäärään saattoivat osaltaan vaikuttaa kyselyn avaamista edeltävänä päivänä päättynyt valtakunnallinen kirjastokysely sekä nuorisotilan asiakasmäärän väheneminen kesää kohti. Vastausmäärä oli kuitenkin positiivinen yllätys. Kyselyä mainostettiin kirjastossa ja se oli myös jaettu Facebookissa Jäälin puskaradio -ryhmässä erään käyttäjän toimesta, mikä osaltaan kerrytti vastausmäärää. Vastauksia tuli yhteensä 90.

Kyselyyn vastanneiden taustatiedoista käy ilmi, että suurin osa vastaajista oli naisia. Vastaajien keski-ikä oli noin 36 vuotta. Ikä- ja sukupuolijakaumaa voi osaltaan selittää se, että naiset saattavat usein olla ahkerampia kirjastonkäyttäjiä. Yleensä hieman vanhemmat ihmiset kertovat mielellään mielipiteensä ja antavat palautetta etenkin lomakekyselyissä, mutta tässä kyselyssä keski-ikää alensi alaikäisten vastaajien suuri määrä. Myös nuoret asiakkaat kertovat kyllä mielipiteitään, mutta heiltä saa monipuolisempaa palautetta usein helpommin suullisesti kuin kirjallisesti.

Kirjasto-nuorisotila sai sekä hyvää että huonoa palautetta. Erityisesti kiitosta saivat omatoimikäytön aukioloajat ja henkilökunta, joskin välillä henkilökunnan koettiin olevan tavoittamattomissa. Tämä voi selittyä esimerkiksi sillä, että työntekijöitä on vain kaksi. Vain toinen heistä on kirjastovirkailija, ja osa kirjaston asiakkaista saattaa tarvita juuri hänen apuaan esimerkiksi tiedonhaussa nuorisotyöntekijän tarjoaman yleisen kirjastonkäytön opastuksen sijaan. Muun muassa koululuokkien tiedonhaunopastuksien aikaan kirjastovirkailija ei ole tavtavissa 45 minuutista 1,5 tuntiin kerrallaan, eikä asiakas saa tästä tietoa välttämättä muutoin kuin menemällä paikan päälle. Jatkossa myös nuorisotyöntekijä saattaa olla mukana kyseisissä opastuksissa, eikä henkilökuntaa ole tällöin mahdollisesti paikalla ollenkaan.

Tilaa moitittiin rauhattomaksi ja aineiston määrää vähäiseksi. Kuten työparin haastattelussakin kävi ilmi, ei tämän kirjaston olekaan tarkoitus eikä mahdollista olla päiväsaikaan täysin hiljainen ja niin sanottu ”perinteinen” kirjasto. Aineiston vähäinen määrä selittyy kirjasto-nuorisotilan koolla, sillä siellä ei ole tilaa suurelle kokoelmalle. Aineistoa kuitenkin kierrätetään muiden OUTI-kirjastojen kanssa. Aineiston määrää olisi kenties mahdollista lisätä esimerkiksi tekemällä uudelleenjärjestelyjä ja lisäämällä samalla kirjahyllyjä. Kirjaston tulisi mielestäni kuitenkin hyllymetrien sijaan kiinnittää asiakkaiden huomio ilmaiseen varaamiseen ja e-aineistoihin. Kaikki asiakkaat eivät tosin tiedä, millaista aineistoa kirjastosta haluavat. Heitä varten ei tulisikaan olla mahdollisimman paljon, vaan mahdollisimman laadukasta aineistoa tarjolla.

Tapahtumista toivottiin erityisesti lapsille ja nuorille sopivia tapahtumia ja erilaisia kilpailuja. Yleensä kaikki kirjasto-nuorisotilassa järjestetyt tapahtumat ovat kaikille avoimia ikään katsomatta. Erityisesti nuorille sopivia tapahtumia kirjasto-nuorisotilassa onkin ollut esimerkiksi Yönuokkari, jonka kohderyhmäksi oli ajateltu lähinnä 13–17-vuotiaat. Lisäksi keväällä 2018 järjestettiin kevätinkerit yhteistyössä JOPO-nuorten (joustava perusopetus) kanssa. Tapahtumassa oli mahdollisuus kokeilla esimerkiksi seinäkiipeilyä. Lisäksi tarjolla oli makkaranpaistoa, hattaraa, onnenpyörä ja satu-tuokioita pitkin päivää. Kevätinkeritkin olivat siis koko perheen tapahtuma, mutta erityisesti siellä varmasti viihtyivät lapset ja nuoret. (Majahalme, sähköpostiviesti 1.8.2018.) Asiakaskyselyssä painotettiin, että erityisesti lapsilta ja nuorilta tulisi kysyä, millaisia tapahtumia he haluaisivat. Tämä varmasti toteutuu päivittäisessä kirjasto-nuorisotilan toiminnassa, sillä nuoret kertovat ja heiltä kysellään mielipiteitä ja ideoita jatkuvasti.

Asiakaskyselyn vastauksista ilmeni muun muassa tiedottamisen lisäämisen tarve. Kyselyssä toivottiin avoimien ovien päivää, joka on jo järjestetty edellisenä syksynä, marraskuussa 2017. Tätä ehdottanut vastaaja ei ollut itsekään varma, oliko sellainen jo ollut, eli mainostus oli jäänyt häneltä ilmeisesti huomaamatta. Asiakkaille olisi hyvä kertoa aktiivisesti, mitä kanavia seuraamalla he saavat ajankohtaisimman tiedon esimerkiksi aukioloaikojen muutoksista ja tulevista tapahtumista. Näitä tiedotuskanavia tulisi myös päivittää säännöllisesti.

Tiedotuskanavien tulisi olla tapahtuman kohderyhmän huomioon ottavia, esimerkiksi nuorille suunnattuja tapahtumia kannattaa mainostaa sellaisissa sosiaalisen median kanavissa, joita nuoret aktiivisesti seuraavat. Lisäksi koulun seinillä olevat mainokset tavoittavat paikalliset yläkoululaiset hyvin. Tapahtumia ja muita tiedotettavia asioita, jotka on tarkoitettu myös tai lähinnä aikuisasiakkaille, tulisi mainostaa kirjastotilan ja kirjaston verkkosivujen lisäksi niin ikään sosiaalisessa mediassa.

Oulun kaupunginkirjastolla on yleiset Facebook-sivut, joiden kautta jokainen sivukirjastokin voi julkaista omia uutisiaan. Facebook onkin yksi keino saada nopeasti tietoa asiakkaille, mutta se vaatii käyttäjiltä kyseisen palvelun käyttämistä ja palvelua tarjoavan tahon sivujen seuraamista. Sama koskee esimerkiksi Instagramia ja Twitteriä, joiden kautta tiedon esimerkiksi poikkeuksellisista aukioloista voi saada käyttäjille nopeasti ja helposti. OUTI-kirjastojen viikkokohtaiset aukioloajat ovat nykyään asiakaskäyttöliittymä Finnassa, johon olisi hyvä muokata aukioloaikojen ja henkilökunnan paikallaoloaikojen muutokset mahdollisimman nopeasti, mikäli se on suinkin mahdollista ja helposti toteutettavissa. Myös perinteinen sanomalehtimainonta on hyvä muistaa, sillä kaikki asiakkaat eivät käytä sähköisiä seurantapalveluita.

Myös e-kirjaston mainostusta kannattaa kehittää ja lisätä. Asiakaskyselyssä eräs vastaaja ehdotti e-kirjastoa asiakkaiden selailtavaksi. OUTI-kirjastoissa tällainen palvelu on jo käytössä ja asiakkaat pääsevät lukemaan ja lainaamaan e-aineistoa kirjastokortilla ja salanumerolla. Läheskään kaikki asiakkaat tuskin tietävät tätä mahdollisuutta eivätkä välttämättä osaa käyttää sitä. E-kirjasto tuo myös helpotusta aineiston vähyyteen ja mainoksia e-aineistosta voisikin sijoittaa taktisesti esimerkiksi niihin paikkoihin, joissa asiakas saattaa tarkastella kirjaston valikoimaa ja todeta sen mahdollisesti liian vähäiseksi. Hyllyn ääressä hänen silmiinsä osuisi seuraavaksi sopivasti mainos, joka kehottaisi etsimään lisää luettavaa e-kirjastosta. Myös sanoma- ja aikakauslehtiä voi lukea OUTI-kirjastoissa näköisversioina sähköisesti joko asiakaspääteellä tai kirjaston langattomassa verkossa. Tämä toisi osaltaan helpotusta kirjasto-nuorisotilan lehtienlukupaikkojen vähyyteen, joten näitäkin palveluita kannattaa markkinoida ahkerasti.

Kirjasto-nuorisotilan kannattaisi kenties myös kokeilla mainostamisessa huumoria, jossa asiakkaiden ilmi tuomat kehityskohteet otettaisiin huomioon. *"Liian pieni valikoima? Kokeile e-kirjastoa!"* *"Taaskaan ei tilaa lukea lehteä rauhassa? Lehtien näköispainokset vaikka omassa älypuhelimessasi."* Esimerkiksi tämän kaltaiset mainoslauseet vetoaisivat asiakkaiden tunteisiin samaistumalla heidän tilanteeseensa, myöntämällä aineiston vähyyden ja tilan koon mukanaan tuomat haasteet ja tarjoamalla niihin ratkaisua.

Eräs asiakas huomautti, että myöskään lapset eivät välttämättä uskalla tulla kirjasto-nuorisotilaan silloin, kun nuorisotila on auki. Nuorten läsnäolo ei siis tämän perusteella karkottaisi ainoastaan puheensorinaa kavahtavia aikuisasiakkaita, vaan myös lapsia. Laivakankaan koulu on tällä hetkellä yläkoulu, joten nuorisotilan asiakkaat koostuvat suurimmaksi osaksi 5.-9.-luokkalaisista, jotka käy-

vät tilassa niin oppitunneilla, välitunneilla kuin osa vielä vapaa-aikanaankin. Nuorisotyöntekijän mukaan tätä nuoremmatkin oppilaat uskaltavat kyllä tulla nuorisotilaan viettämään aikaa, mutta heidän koulunsa sijaitsee parin kilometrin päässä, joten välimatka vähentää nuorempien oppilaiden kävijämääriä. Alakoulu siirtyy myöhemmin yläkoulun yhteyteen, joten nuorempien lapsien asiointi kirjasto-nuorisotilassa tulee nuorisotyöntekijän mukaan varmasti lisääntymään silloin. (Majahalme, sähköpostiviesti 1.8.2018.) Lisäksi saattaa olla, että tämä lasten pelokkuus on vain aikuisten oletus ja käsitys tilanteesta, tai että yksittäiset, ujommat lapset eivät uskalla mennä kirjasto-nuorisotilaan silloin, kun siellä on nuoria paikalla. Yksittäisten vastausten perusteella ei kannata yleistää, että kaikki lapset pelkäävät tulla nuorisotilaan.

Parannusta kaivattiin lukurauhan, tiedottamisen ja asiakaspalvelun saatavuuden lisäksi myös muutamisiin peruspalveluihin. WC-tilat haluttiin käyttöön myös omatoimiaikana ja istumapaikkoja pyydettiin lisää. Eräs asiakas toivoi myös kirjasto-nuorisotilan ”ottavan opiksi” annetuista palautteista. Pääsy WC-tiloihin omatoimiaikana onkin lähes välttämättömyys ja se kuuluu peruspalveluihin. Pienet tilat asettavat haasteita pöytien ja istumapaikkojen lisäämiselle, mutta ainakin väliaikaisena ratkaisuna asiakkaita voisi yrittää rohkaista istumaan ”nuorisotilan” nojatuoleihin ja sohvalle etenkin omatoimiaikana. Istumapaikoista ja tilasta tulisi tehdä entistä houkuttelevampia myös aikuisasiakkaille ja tilan näkymätöntä rajaa hälventää entisestään. Myös pöytätilaa lehtien lukemiseen voisi olla enemmänkin, mikäli pienet tilat sen mahdollistavat. Esimerkiksi keittiötilan pöytä ja televisionurkkauksen sohvapöytä sopivat erinomaisesti niin läksyjen tekemiseen kuin lehtien lukemiseenkin.

Näkymättömän rajan hälventämistä voisi edesauttaa myös se, että asiakkaille kerrottaisiin avoimesti, mitkä nuorisotilan palveluista ovat kaikille asiakkaille tarkoitettuja. Televisio, vedenkeitin ja kahvinkeitin ovat vapaasti kaikkien asiakkaiden käytössä silloin, kun henkilökunta on paikalla eli kun nuorisotilakin on auki. Etenkin aikuisasiakkaista voi tuntua siltä, että nämä varustelut on tarkoitettu vain nuorille, etenkin kun nuorisotiloihin on tavallisesti myös yläikäraja. Tämä voi lisätä ”aikuiset vs. nuoret”-vastakkainasettelua kirjasto-nuorisotilassa, vaikka olisi selvästi syytä päinvastoin hälventää sekä tilan että asiakasryhmien välistä rajaa. Mikä olisikaan parempi keino saada ”meluavat” nuoret vaikuttamaan mukavammilta ja lähestyttävimmiltä muiden kirjastoasiakkaiden silmissä, kuin istuttaa heidät kaikki saman pöydän ääreen kirjasto-nuorisotilaan juomaan kahvia tai virvokkeita ja keskustelemaan tilan yhteisistä pelisäännöistä sekä päivän polttavista puheenaiheista.

Suurin osa tilan aktiivisimmista käyttäjistä koostuu nuorista, joten on tärkeää huomioida erityisesti heidän mielipiteensä. Myös nuoret toivoivat pidempiä aukioloaikoja, erilaisia tapahtumia ja enemmän istumapaikkoja. Suurin osa ei kuitenkaan antanut juuri sanallista palautetta ja pari vastaajista sanoi olevansa tilaan ja henkilökuntaan tyytyväinen jo nyt. Nuorten mielipiteitä onkin ehkä jo otettu tilaa suunniteltaessa ja toiminnan alkaessa enemmän huomioon ja tilasta on muovattu pitkälti nuoria miellyttävä paikka. Heidän toiveitaan kuullaan myös jatkuvasti toiminnan ohessa, ja ne palautteet eivät taatusti kaihdu kuuroille korville, sillä työpari on selvästi aidosti kiinnostunut kehittämään tilaa ja sen toimintaa toivottuun suuntaan.

Ne asiakkaat, joilla ei ole erityistä sanottavaa tai joilla on vain positiivisia kokemuksia, eivät välttämättä vastaa kyselyyn ollenkaan tai eivät vastatessaan täytä vapaan sanan kenttiä (ks. 5.5 Asiakaskysely). Näin negatiivisten vastausten ja parannusehdotusten osuus korostuu. Kaikenlaisista palautteista on kuitenkin hyvä pyrkiä löytämään kehityskohteita kirjasto-nuorisotilaan ja kehittää tilaa ja sen toimintaa asiakaslähtöisesti.

8 POHDINTA

Alkuoletukseni mukaan asiakaskyselyn suurin vastaaja- ja kohderyhmä olisivat olleet lapset ja nuoret, sillä kirjasto-nuorisotila sijaitsee koulurakennuksessa ja siellä käy päivittäin paljon nuoria. Lisäksi nuorille tarjottiin vastaamisesta palkintoa, kun taas muille asiakkaille ainoa porkkana oli omaan lähikirjastoon vaikuttaminen. Nuorilla oli siis periaatteessa kannustin kyselyyn vastaamiseksi, mutta lapset ja nuoret (alle 18-vuotiaat) olivat selvästi vähemmistö vastaajissa aikuisiin (yli 18-vuotiaat) verrattuna. Alle 18-vuotiaiden osuus vastaajista oli vain 24,4 %. Niin sanotun palkinnon tarjoaminen ei mielestäni siis vääristänyt tuloksia, päinvastoin tasapainotti niitä, kun kirjasto-nuorisotilan suurimman käyttäjäryhmän mielipiteitä saatiin laajemmin esille.

Pitkissä kyselyissä vastaaja saattaa kyllästyä vastaamiseen ja etenkin kyselyn loppupäässä valita vastauksia satunnaisesti päästäkseen vain kyselyssä nopeasti eteenpäin. On mahdotonta sanoa, onko joku tämän tutkimuksen kyselyyn vastanneista tehnyt niin, mutta siitä kieliviä erikoisuuksia tai poikkeamia en vastauksissa huomannut. Lisäksi nuoria kannustettiin vastaamaan tarjoamalla heille palkinnoksi karkkia. Myös tässä on vaarana se, että palkkion toivossa vastaaja valitsee kysymyksiin vain mahdollisimman nopeasti jonkin vaihtoehdon, jotta saisi kyselyn pian päätökseen. Olen vastailut itsekin pitkiin kyselyihin, joissa palkintona on ollut esimerkiksi osallistuminen lahjakorttitarvontaan tai erityiset pisteet, joita kerätään kyselyihin vastaamalla ja joilla voi lunastaa palkintoja. Joskus tällaiset kyselyt ovat olleet niin pitkiä ja itseään toistavia, että lopulta valitsin monivalintakysymyksissä vain satunnaisia vastauksia päästäkseni kyselyn loppuun.

Kyselyä tehdessä haasteellista oli pitää kieli sopivan yksinkertaisena nuorelle ikäryhmälle, mutta samalla vakavasti otettavana myös aikuisille. Sanavalinnat kuten ”kokonaisvaltainen” (*Kuinka tyytyväinen olet kokonaisvaltaisesti kirjasto-nuorisotilaan?*) saattavat olla joillekin nuoremmille vastaajille outoja. Kysely saattaa helposti alkaa kuulostaa puiselta ja viralliselta, mikäli hienoja sanamuotoja ja lauserakenteita käytetään enemmänkin. Samalla on hyvä huomioida myös muista ikäryhmistä asiakkaat, joilla voi olla vaikeuksia hahmottaa kirjoitettua kieltä. Mielestäni sanavalinnat ja kieli olivat tässä kyselyssä kuitenkin onnistuneita, sillä kysymyksiin sai vastata yksinkertaisesti valitsemalla mieluisimman vaihtoehdon.

Mikäli johonkin vaikeaselkoisesti esitettyyn asiaan olisi pyydetty pelkkää sanallista mielipidettä, olisi se voinut saada osan asiakkaista jättämään vastaamatta vain, koska he eivät ole varmoja, mitä

heiltä tarkalleen kysytään. Lapsilta ja nuorilta tuli aikuisiin verrattuna vähiten sanallisia kommentteja. Nuoria saattaakin olla siis hankalampaa saada kertomaan mielipiteensä omin sanoin. Siksi on tärkeää, että heille tarjotaan mahdollisuutta vastata myös strukturoituihin kyselyihin, joiden avulla he saavat kertoa mielipiteensä helposti ja mielellään myös nopeasti.

Asiakaskysely lähetettiin muun muassa muutamille työntekijöille ja alueelliselle kirjastopalvelupäällikölle katsottavaksi läpi, mutta varsinaista testausta ei laajemmin tehty. Vasta kyselyn avaamisen lähestyessä tajusin, että kysely ei toiminut mobiililaitteessa niin hyvin kuin olisin toivonut, sillä se ei mahtunut puhelimen ruudulle kovin hyvin (liite 4). Tarkoituksena oli, että erityisesti nuoret voivat helposti vastata kyselyyn älypuhelimillaan nuorisotilassa käydessään. Vastausvaihtoehtoja sai kuitenkin esille lisää vierittämällä kyselysivua sivusuunnassa. Kysely siis toimi mobiililaitteella, mutta ei ollut siinä kovin käyttäjäystävällinen. Google Forms tarjosi kuitenkin muuten hyvän ja ilmaisen kyselyalustan, joten päätin olla vaihtamatta sitä enää siinä vaiheessa. Olin muutenkin tyytyväinen kyselyalustavalintaani, sillä kyselylomake oli visuaalisesti miellyttävä, kyselyn muokkaaminen oli helppoa ja vastaukset sai suoraan taulukoksi.

Asiakaskyselyn lisäksi keräsin aineistoa työparitoiminnasta havainnoimalla. Jos havainnointi olisi ainoa tai yksi tärkeimmistä tiedonkeruumenetelmistä tutkimuksessa, vaatisi se pidempiaikaista ja yhtäjaksoisempaa tarkkailua. Havainnointi olisi hyvä toteuttaa esimerkiksi työn tai harjoittelun aikana, kun työparia ja sen toimintaa pääsisi tarkkailemaan läheltä, pidempään ja sisällöltään erilaisina päivinä. Tällöin tulisi pystyä omien töidensä lisäksi kirjaamaan ylös merkintöjä ja havaintoja. Tätä opinnäytetyötä varten toteutin havainnointia vain kolmena päivänä muutaman tunnin ajan kerrallaan. Lähestyvän kesän takia kirjasto-nuorisotilassa oli havainnointipäivinä melko hiljaista eikä se antanut kovin monipuolista kuvaa työstä. Silti koen, että havainnointi oli hyödyllinen keino nähdä kirjasto-nuorisotilan toimintaa ja ymmärtää työparin vastuualueita. Se antoi myös näkökulmaa asiakaskyselyssä esiin nousseisiin asioihin.

Kirjasto-nuorisotila on uusi, upea konsepti, jolla säästetään resursseja niiden suuntaamiseksi esimerkiksi tilavuokrien sijaan johonkin hyödyllisempään, ja saatetaan lapsia ja nuoria helposti kirjallisuuden äärelle. Kaikkia yhteistoiminnan mukanaan tuomia mahdollisuuksia ja koko potentiaalia ei ole vielä edes saatu selville, ja kirjaston, nuorisotyön ja koulun välisen yhteistyön tulisi jatkossa lisääntyä entisestään. Organisaatioiden olisi hyvä jatkossa toimia paitsi samassa rakennuksessa, myös aktiivisesti toistensa reviiereille astuen. Nuoria voisi houkutella lukemaan kuin huomaamatta,

ja kirjasto hyötyy nuorisotilan valtavasta yhteistyöverkostosta ja aktiivisesta tapahtumajärjestämisestä. Koulu saa jo kirjastolta tiedonhaun opastusta oppilaille ja nuorisotilasta turvallisen ajanviettopaikan nuorille. Opettajien tulisi kuitenkin lisäksi myös kannustaa nuoria etsimään tietoa kirjoista ja hyödyntämään kirjastovirkailijan tietämystä muista tiedonhakumenetelmistä. Myös tekijänoikeus on jatkuvasti yhä suuremmassa roolissa digitalisoituvassa maailmassa, kun multimedialla ja tietoa jaetaan internetissä yhdellä klikkauksella ja tietoa löytyy enemmän kuin jaksaa omaan työhönsä kopioida. Kirjastotyöntekijöillä on usein ajankohtaisin ja laaja tieto tekijänoikeuksista ja lähdemerkintätavoista, joten heidän osaamistaan tulisi ehdottomasti käyttää hyödyksi oppimistehtävien teossa. Olisi sääli, jos yhteistyö jäisi hyödyntämättä, vaikka palvelua ja tietoa olisi tarjolla näinkin lähellä.

Ymmärrän myös asiakkaiden närkästyksen, sillä kirjasto-nuorisotila ei ole perinteinen kirjasto. Siellä ei ole hiljaista lukusalia, vaikka asiakkaalle pyritäänkin tarvittaessa löytämään hiljaista työskentelytilaa. Siellä on myös vähemmän valikoimaa kuin useimmissa muissa sivukirjastoissa, sillä tilat ovat rajalliset. Ihmisillä on tapana verrata asioita vanhaan ja entiseen; aikaan, jolloin ”kaikki oli paremmin”. Jos kirjasto-nuorisotila olisi alun perinkin ollut yhdistetty eikä Jäälissä olisi ollut koskaan erillistä kirjastoa, saattaisivat ihmiset olla tottuneita tilanteeseen. Silloin heillä ei olisi mitään, mihin verrata, eivätkä he niin sanotusti tietäisi paremmasta.

Mielestäni ideaalitalanne olisi, jos tällaisen upean, nykyaikaisen kirjasto-nuorisotilan lisäksi lähialueella olisi toinenkin kirjasto, johon rauhaa ja hiljaisuutta kaipaavat asiakkaat voisivat mennä. Jäälän ja Laivakankaan alueella seuraava lähin kirjasto on kuitenkin noin yhdeksän kilometrin päässä sijaitseva Kiimingin aluekirjasto. Kolikon kääntöpuolena pitäisi kuitenkin nähdä se, että alueen asukkaat ovat onnekkaita, kun heillä on kirjasto, jolla on laajat omatoimiaukioloajat ja johon aineistoa voi varata ilmaiseksi laajasta kirjastoverkosta.

Tätä tutkimusta voisi jatkokehittää esimerkiksi selvittämällä, kuinka paljon Jäälän kirjaston entisistä käyttäjistä on lakannut käyttämästä kirjaston palveluita ja miten nämä ei-käyttäjät saataisiin palaamaan takaisin. Myös työparitoimintaa voisi tutkia lisää ja miettiä sille lisää konkreettisia kehitysehdotuksia. Asiakkailta olisi myös hyvä kysyä säännöllisin väliajoin, onko heidän mielipiteensä kirjasto-nuorisotilasta muuttunut. Uusi kysely voitaisiin toteuttaa esimerkiksi vuoden kuluttua, jolloin alkujärkytys on saattanut mennä ohi. Tänä aikana tulisi tietenkin yrittää parannella ja kehittää kyselyssä ilmi tulleita epäkohtia mahdollisimman paljon.

Kirjasto-nuorisotilasta on pyritty tekemään mieluinen oleskelupaikka lapsille ja etenkin nuorille. Olisiko nyt siis aika kehittää tilaa niin, että aikuisetkin viihtyisivät siellä paremmin? Toisaalta kaikkia kohderyhmiä ei mitenkään voida pitää yhtä aikaa täydellisen tyytyväisinä, ja aikuisille on yhteiskunnassamme paljon enemmän hyviä ajanviettopaikkoja kuin nuorille. Lisäksi tämän tilan suurin tämänhetkinen asiakaskunta ovat nuoret. Meidän on oltava tyytyväisiä, että nuoret viettävät aikaansa valvotussa tilassa kirjallisuuden keskellä ja ennen kaikkea nauttivat olostaan siellä.

LÄHTEET

Alameri-Sajama, R. 2007a. Miksi kirjoittaa nuortenkirjastotyöstä? Teoksessa R. Alameri-Sajama (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ, 9–11.

Alameri-Sajama, R. 2007b. Tervetuloa sitten aikuisina! Teoksessa R. Alameri-Sajama (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ, 12–20.

American Library Association 2002. New directions for library service to young adults. Chicago: American Library Association.

Fedotoff, J. 2016. Milloin palvelu on lähipalvelu? – Saatavuuden ja saavutettavuuden määrittelyä. Teoksessa J. Fedotoff, H. Leppäkari & P. Timonen (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Viitattu 4.4.2018, <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/koordinaatit-nuortentietojaneuvontatyohon.pdf>.

Fink, A. 2017. How to conduct surveys. A step-by-step guide. Los Angeles : SAGE.

Grönfors, M. & Vilkkä, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätymenetelmät. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä.

Heikkilä T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing.

Heron, P. & Whitman, J. R. 2001. Delivering satisfaction and service quality. A customer-based approach for libraries. Chicago: American Library Association.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isoherranen K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Kakko, S. 2018. Opinnäytetyö Jäälin kirjasto-nuorisotilasta. Kirjastovirkailija, Oulun kaupunginkirjasto. Sähköpostiviesti 5.4.2018.

Kakko, S. & Majahalme, E. 2018. Kirjastovirkailija, Oulun kaupunginkirjasto & nuorisotyöntekijä, Oulun kaupunki. Haastattelu 4.5.2018. Tekijän hallussa.

Kakko, S. & Majahalme, E. 2018. Kirjastovirkailija, Oulun kaupunginkirjasto & nuorisotyöntekijä, Oulun kaupunki. Keskustelu 22.2.2018.

Kakko, S. & Majahalme, E. 2018. Vielä tarkentavia kysymyksiä opparista. Kirjastovirkailija, Oulun kaupunginkirjasto & nuorisotyöntekijä, Oulun kaupunki. Sähköpostiviesti 6.10.2018.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, P. 2005. Laivakankaan uusi koulu hahmottuu. Kaleva. Viitattu 4.4.2018, <http://www.kaleva.fi/uutiset/oulu/laivakankaan-uusi-koulu-hahmottuu/193897>.

Kasto, K. 2014. Omatoimikirjastoja ja monipalvelupisteitä: Oulun kirjasto muutoksessa. Viitattu 20.8.2018, https://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/71445_Omatoimikirjastot_4.11.2014.pdf.

Kiimingin 4H-yhdistys 2018. Toiminta. Viitattu 9.4.2018, <https://kiiminki.4h.fi/toiminta/>.

Kirjastot.fi 2013. KIRJAVAA – kirjastojen ja nuorisotyön monialaisen yhteistyön kehittäminen osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukemiseksi. Viitattu 11.4.2018, <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/kirjavaa—kirjastojen-ja-nuorisotyön-monialaisen-yhteistyön-kehittäminen-osallisuuden-ja>.

Kirjastot.fi 2014. Tilat toimimaan! – uudenlaiset kirjaston ja nuorisotoimen yhteistyömallit. Viitattu 30.4.2018, <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/tilat-toimimaan---uudenlaiset-kirjaston-ja-nuorisotoimen-yhteistyomallit>.

Kirjastovirma 2018. Kiimingin kirjaston historiaa. Viitattu 4.4.2018, <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/kiiminki>.

Lions Club Jääli 2018. Etusivu. Viitattu 9.4.2018, <http://e-clubhouse.org/sites/kiiminkijaali/index.php>.

Majahalme, E. 2018. Kysymyksiä opparia koskien, pitkästä ajasta. Nuorisotyöntekijä, Oulun kaupunki. Sähköpostiviesti 1.8.2018.

Nuorten Palvelu ry 2015. Nuoret kirjastossa. Työntekijän opas. Kuopio: Nuorten Palvelu ry.

Opetusministeriö 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. Viitattu 10.4.2018, <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76687/opm32.pdf?sequence=1>.

Oulun kaupunginkirjasto 2018. Kirjastoreitti. Esite. Viitattu 29.3.2018, https://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=684b7e51-4674-4661-89c7-ce578cd1ce73&groupId=1958741.

Oulun kaupunki 2015. Kirjaston uutisia. OUTI-kirjastojen kirjastojärjestelmä vaihtuu vuoden vaihteessa. Viitattu 17.6.2018, https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankohtaista/-/asset_publisher/CG1w/content/outi-kirjastojen-kirjastojarjestelma-vaihtuu-vuoden-vaihteessa.

Oulun kaupunki 2016a. Kirjaston uutisia. Oulun kaupunginkirjasto siirtyy keskitettyyn aineiston valintaan. Viitattu 3.4.2018, https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/etusivu/-/asset_publisher/aaW4/content/id/14459807.

Oulun kaupunki 2016b. Oulun kaupungin ikäluokkatilasto suuralueittain 31.12.2016. Viitattu 4.4.2018,

<https://www.ouka.fi/documents/50085/832671/ik%C3%A4luokkatilasto+suuralueittain+31.12.2016.pdf/713c927b-2b10-4161-bb60-87bdb481b9bb>.

Oulun kaupunki 2017. Oulun suuralue- ja kaupunginosajako 1.1.2018 alkaen. Viitattu 3.4.2018, <https://www.ouka.fi/documents/50085/0/Kaupunginosajako+1.1.2018/eb6328b1-c55b-4d8d-ae57-2a2a3dd4a090?t=1516089987256>.

Oulun kaupunki 2018a. Jäälin kirjasto. Viitattu 3.4.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/jaalin-kirjasto>.

Oulun kaupunki 2018b. Jäälin koulu. Koulun esittely. Viitattu 4.4.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/jaalin-koulu/koulun-esittely>.

Oulun kaupunki 2018c. Jäälin suuralue. Viitattu 3.4.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/jaalin-suuralue>.

Oulun kaupunki 2018d. Laivakankaan koulu. Koulun esittely. Viitattu 20.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/laivakankaan-koulu/koulun-esittely>.

Oulun kaupunki 2018e. Laivakankaan nuorisotila-kirjasto. Viitattu 4.4.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/laivakankaan-nuorisotila>.

Oulun kaupunki 2018f. Oulun kirjastot. Viitattu 27.2.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/kirjastot>.

Oulun kaupunki 2018g. Tilastoja Oulusta. Viitattu 9.4.2018, <https://www.ouka.fi/oulu/oulu-tietoa/tilastoja-oulusta>.

Oulun seudun karttapalvelu 2018. Viitattu 3.4.2018, <https://kartta.ouka.fi/ims>.

Purhonen, K. 2015a. Muuttuva työ - kirjaston hyllynvälistä ja nuorisotalon ikkunasta kurkistaa kolmas työ. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto - lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland, 88–119.

Purhonen, K. 2015b. Muuttuva työ – kohti kolmannen työn määrittelyä. Viitattu 11.4.2018, https://tkiblogi.files.wordpress.com/2015/12/kirsipurhonen_15122015_ernod.pdf.

Seinä S. & Helander, J. 2007. Tiimeistä työpareiksi. Toiselta oppiminen ja ammatillinen kehittyminen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Tiitinen A. & Turunen V. 2017. Nuorisotyötä kirjastossa. Teoksessa T. Hoikkala & J. Kuivakangas (toim.) Kenen nuorisotyö? Yhteisöpedagogiikan kentät ja mahdollisuudet. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu, 205–217.

Vantaan Sanomat 2014. Pähkinärinteen nuorisotila siirtyy keväällä kirjastoon. Viitattu 11.4.2018, <https://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/140734-pahkinarinteen-nuorisotila-siirtyy-kevaalla-kirjastoon>.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

1. Emilia
 - a. Ammattinimike: nuoriso-ohjaaja vai -työntekijä, vai voiko opinnäytetyössä käyttää vaihtelevasti molempia?
 - b. Kauanko olet ollut Laivakankaan nuorisotilassa ohjaajana? Kauanko Laivakankaan nuorisotila on ollut olemassa (ja kauanko se on ollut Laivakankaan koululla)?
 - c. Kauanko olet ollut alalla?
2. Sirpa:
 - a. Ammattinimike: kirjastovirkailija vai -työntekijä, vai voiko työssä käyttää vaihtelevasti molempia?
 - b. Kauanko olet ollut kirjastoalalla?
3. Tunsitteko toisianne entuudestaan ennen työn alkamista?
4. Miten valmistauduite tulevaan työparityöskentelyyn? (Ei ehkä niinkään kirjaston ja nuorisotilan yhdistymiseen vaan nimenomaan eri aloilta tulevien työntekijöiden muodostaman työparin syntyyn.)
5. Tuntuuko teistä itsestänne, että kirjasto tuli nuorisotilan ”kylkeen”/tiloihin eikä toisin päin? Vai näettekö tilan yhtenä kokonaisuutena, jossa osuudet menevät ”50-50”?
6. Miten varsinaisen työhuoneen puuttuminen vaikuttaa työskentelyynne tai esimerkiksi mielialaanne tai keskittymiseenne?
7. Pidättekö erillisiä keskusteluja/kokouksia keskenänne, vai ehdittekö keskustella asiat työn ohessa?
8. Mitä uutta olette itse oppineet työparityöskentelyn ja uuden kirjasto-nuorisotilan aikana?
9. Entä mitä olette oppineet toisiltanne tänä aikana?
10. Yleensä saatetaan kokea, että kirjastolaisen työhön ei kuulu nuoriso-ohjaaminen eikä sitä voida ”vaatia”. Voidaanko tällaisessa työssä ja työympäristössä kuitenkin vaatia, että nuorilta täytyy kysellä kuulumisia ja olla kiinnostunut heidän elämästään, eikä pelkkä ”small talk” riitä?
 - a. Toimisiko, jos esimerkiksi uuden, seuraavan työntekijän asenteena olisi, että nuorisotyöntekijä on se, joka on kiinnostunut nuorista ja kirjastovirkailija hoitaa muut asiakkaat ja small talkin nuorten kanssa, mutta ei enempää?
11. Oletteko jakaneet näitä havaintojanne ja oppimianne asioita toisillenne joko työnne ohessa ja/tai erillisissä keskinäisissä palavereissanne?
12. Entä oletteko jakaneet havaintojanne ulkopuolisille tai muulle organisaatiolle?
13. ”KIRJAVAA-hankkeessa - - kirjaston työntekijä otti ohjausvastuuta nuorten ryhmäohjauksesta ja nuoriso- tai sosiaalityöntekijä otti informatiivista ja kulttuurista osaamisvastuuta kirjastojen aineistoista.” Koetteko tekevänne kuinka paljon ”toistenne” töitä omien töidenne lisäksi/ohella?
 - a. Vinkkaako Emilia esimerkiksi kirjoja tai ehdottaako nuorille tekemiseksi lukemista (jos he vaikka valittavat tekemisen puutetta)? Tai vaikuttaako Emilia aineiston valintaan (mitä aineistoa pyydetään kirjastolle/mitä voi lähettää pois)?
 - b. Pyrkikö Emilia pysymään mukana nuortenkirjallisuuden uutuuksissa?
 - c. Ohjaako Sirpa nuoria (pl. kirjavinkkaukset koululle)?
 - d. Pyrkikö Sirpa pysymään mukana nuoria kiinnostavissa asioissa ja puheenaiheissa?

e. Muuta?

14. Oletteko laatineet suullisia tai kirjallisia pelisääntöjä parityöskentelyllenne? Millaisia?
15. Onko teille työparina muodostunut tiettyjä rutiineja tai normeja työn lomassa? Millaisia?
16. Miten kuvailisitte työskentelyilmapiiriänne?
17. Saadaanko teidän jälkeen seuraajia? Suostuuko tähän vielä jatkossakin joku?
18. Jos toinen on poissa, voiko/osaako toinen tehdä (pieniä) päätöksiä ilman häntä? Entä asioista, joista ei ole ehditty yhdessä varsinaisesti sopia? Esimerkkejä tästä?
19. ”Työparitoiminnassa saattaa vaarana olla eristäytyminen muusta työyhteisöstä ja se voi myös näyttäytyä uhkana muille työntekijöille: työparin työmäärä saattaa näyttää vähäiseltä tai vuorovaikutuksen ollessa onnistunutta voi työparilla näyttää olevan kadehdittavan hauskaa työssään.” Oletteko kokeneet, että työparitoimintaanne olisi pidetty jollain tavalla ”uhkana”?
20. Kaipaatteko oman alan kollegaa vierelle?
21. Mitä haasteita työparitoiminta asettaa työskentelylle (verrattuna perinteiseen ”yksin mutta työporukassa” tapahtuvaan työskentelyyn)?
22. Mitä hyötyjä koette työparityöskentelyllä olevan? Miksi kirjasto-nuorisotila-yhdistelmä on hyvä?
23. Kuinka paljon teette yhteistyötä Laivakankaan koulun kanssa? Millaista?
24. Kuinka paljon teette yhteistyötä muiden organisaatioiden ja toimijoiden kanssa? Millaista?

- Näkykö päivittäinen kolmas työ? Miten?
- Mitä kirjastotöitä näet Emilian tekevän?
- Mitä nuorisotilan töitä näet Sirpan tekevän?
- Toteutuvatko Isoherrasen viisi tärkeintä moniammatillisen yhteistyön kohtaa, ja miten:
 - asiakaslähtöisyys,
 - tiedon ja eri näkökulmien yhteen kokoaminen,
 - vuorovaikutustietoinen yhteistyö,
 - rajojen ylitykset,
 - verkostojen huomioiminen?
- Näyttävätkö työntekijät tyytyväisiltä?
- Voiko kumpikin osallistua tasavertaisena päätöksentekoon?
- Työilmapiiri? (Me-henki, avoimuus...)
- Pitääkö työpari erillisiä keskusteluja vai puhuvatko asiat työn lomassa?
- Näkykö mitään muodostuneita rutiineja työparina?
- Miten työhuoneen puuttuminen näkyy? Vaikuttaako esim. mielialaan?
- Muuta?



Jäälin kirjaston ja Laivakankaan nuorisotilan asiakastyytyväisyyskysely

Tämän asiakaskysely on tehty Oulun ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä varten. Vastaamalla voit vaikuttaa kirjasto-nuorisotilan kehittämiseen. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäistä vastaajaa voida yhdistää annettuihin vastauksiin.

Merkitse rastilla se ympyrä, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi. Valitsethan vain yhden vaihtoehdon jokaiselta riviltä! Huomaathan, että lomake on kaksipuolinen

*Pakollinen

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin kirjasto-nuorisotilassa?

Merkitse se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten mielipidettäsi. Valitsethan vain yhden vaihtoehdon jokaiselta riviltä!

1. Yleiset tekijät *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Kirjaston viihtyisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston sijoittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet ja kyltit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto-nuorisotilan saavutettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Käännä! --->

1. Yleiset tekijät *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Kalustus, valaistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastietokoneet (esim. määrä, toimivuus, sijoittelu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat, kun henkilökuntaa paikalla (ma klo 11-18, ti ja ke klo 10-16, to ja pe klo 13-20)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omatoimikäytön aukioloajat (ma-pe klo 9-21, la ja su klo 9-17)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän:

2. Henkilökunta ja asiakaspalvelu *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Henkilökunnan asiantuntemus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan palveluasenne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiainnin helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän:

3. Asiakaspalaute *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Palautteen antamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalautteeseen reagointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän:

4. Tapahtumat *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En tyytyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Kirjasto- nuorisotilassa järjestettävät tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapahtumista tiedottaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Käännä! --->

Millaisia tapahtumia haluaisit kirjasto-nuorisotilassa järjestettävän?

Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän:

5. Yleinen tyytyväisyys *

Erittäin tyytyväinen Melko tyytyväinen En tyytyväinen enkä tyytymätön Melko tyytymätön Erittäin tyytymätön En osaa sanoa

Kuinka tyytyväinen olet kokonaisvaltaisesti Jäälän kirjasto-nuorisotilaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Voit halutessasi tarkentaa edellä antamiasi vastauksia tähän:

Palvelun laatu ja kehittäminen

Miten voisimme parantaa palvelumme laatua?

Yleinen palaute ja muut kehitysehdotukset kirjasto-nuorisotilasta:

Yleiset tiedot

Ikäsi? (Kirjoitathan pelkän luvun) *

Oma vastauksesi

Sukupuolesi? *

- Nainen
- Mies
- Muu
- En halua kertoa

Kiitos vastauksistasi!

1. Yleiset tekijät *

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen
Kirjaston viihtyisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston saatavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aineiston sijoittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opasteet ja kyltit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjasto-nuorisotilan saavutettavuus	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Kalustus, valaistus	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakastietokoneet (esim. määrä, toimivuus, sijoittelu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aukioloajat, kun henkilökuntaa paikalla (ma klo 11-18, ti ja ke klo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>