

www.humak.fi

Opinnäytetyö

Käykö nuoret enää kirjastossa?

Nuoret ja nuoret aikuiset kirjaston asiakkaina

Suvi Lindell-Mäkelä

Kulttuurituotannon koulutusohjelma
(240 op)

11/2018



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kulttuurituotannon koulutusohjelma

Tekijät: Suvi Lindell-Mäkelä

Opinnäytetyön nimi: Käykö nuoret enää kirjastossa? Nuoret ja nuoret aikuiset kirjaston asiakkaina

Sivumäärä: 55 ja 11 liitesivua

Työn ohjaaja(t): Jari Hoffren ja Sari Peltola, Humanistinen ammattikorkeakoulu

Työn tilaaja(t): Jyväskylän kaupunginkirjasto, Seija Laitinen-Kuisma

Laadin opinnäytetyöni Jyväskylän kaupunginkirjastolle, jossa on tarkoituksena kehittää kirjaston asiakaspalvelu- ja palautteenantokulttuuria nuorten näkökulmasta. Jyväskylän kaupunginkirjaston sekä muiden kirjastojen toimintaa tulisi kehittää siten, että nuorten kiinnostus kirjaston tarjoamia palveluita ja etenkin lukemista kohtaan saataisiin paremmaksi. Työn tavoitteena oli laatia konkreettisia toimenpide-ehdotuksia, joita Jyväskylän kaupunginkirjasto voi hyödyntää päivittäisessä tekemisessä jokaisessa toimipaikassaan.

Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksena, johon sovelsin kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Määrällinen tutkimus toteutettiin asiakaskyselynä, koska tarvittiin syvempää asiakasymmärrystä nuorten nykyisestä kirjaston käytöstä. Laadullisessa tutkimuksessa toteutettiin työpaja ja keskusteluhetki nuorten kanssa.

Kyselyn tulokset lisäsivät asiakasymmärrystä ja viesti nuorten puolelta oli erittäin vahva, ettei aika riitä lukemiseen ja sen kautta kirjaston palvelujen hyödyntämiseen. Osa nuorista ei edes tiedä kaikista palveluista, mitä kirjasto tarjoaa ja kaipaa lisää viestintää. Kirjastolla on hyvät edellytykset lisätä sellaista toimintaa, jolla nuoria saadaan osalliseksi.

Opinnäytetyössäni keskityn peilaamaan kirjaston käyttöä nuorten ja nuorten aikuisten näkökulmasta ja siksi kehitysehdotukset ja toimenpiteet toimintakulttuurin muutoksissa kohdennetaan ensisijaisesti heille. Samoja palvelumuotoilumenetelmiä voidaan jatkossa soveltaa käyttöön myös muille kirjaston asiakasryhmille.

Asiasanat: kirjastot, palvelumuotoilu, toimintakulttuuri, osallistaminen, nuoret, nuoret aikuiset

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Degree Programme in Cultural Management

Author: Suvi Lindell-Mäkelä

Title: Are young people visiting the library anymore? The adolescent and young adults as library's customers

Number of Pages: 55 and 11 attachment pages

Supervisor(s): Jari Hoffren & Sari Peltola, Humanistinen ammattikorkeakoulu

Subscriber(s): Jyväskylän kaupunginkirjasto, Seija Laitinen-Kuisma

I composed my Thesis for the Jyväskylä city library in an effort to develop library's practices on customer service and on receiving feedback from young people's point of view. Jyväskylä city libraries and the other libraries practices should be developed in a way that would increase the interest of libraries services and especially reading in general among young people. The objective was to lay out concrete suggestions which the Jyväskylä city library could make use of in their everyday workings in every location.

The development was carried out as an active analysis where I used both qualitative and quantitative research methods. The quantitative research was implemented as a query because deeper understanding was needed on young people's current use of library services. The qualitative research was implemented as a workshop and dialogue with young people.

The answers in the query added to understanding of customers and the message from the young people's was strong on the fact that there is not enough time to read and to make use of library services. Some of the youth do not even know of all the services provided by the library and need more communication on the matter. The library has every prerequisite to add such features to engage young people.

In my Thesis I focus to look at the use of the library from the young peoples and young adults' point of view and therefore the suggestions on development and on current actions are targeted primarily to address them. These same design methods could be implemented in the future on other customer groups as well.

Keywords: library, service design, ingating, young, young people

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 MIKSI KIRJASTON TOIMINTAKULTTUURIA TULEE KEHITTÄÄ?.....	6
2.1 Miksi asiakkaita pitää osallistaa?	10
2.2 Valtakunnallinen yleisten kirjastojen asiakaskysely 2018.....	13
2.3 PiKe-kirjastot ja Aspa-hanke.....	15
2.4 Jyväskylän kaupunginkirjasto.....	17
3 NUORET KIRJASTON ASIAKKAINA	18
3.1 Lisää asiakasymmärrystä – mitä nuoret haluavat?.....	24
3.2 Asiakaspalvelu nuorten näkökulmasta	33
3.3 Nuorten osallistaminen	38
3.4 Nuorisotyötä kirjastoihin	40
4 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JYVÄSKYLÄN KAUPUNGINKIRJASTOLLE	43
4.1 Osallistavia palvelumuotoilun menetelmiä.....	44
4.2 Huomioita asiakaspalveluun.....	47
4.3 Palautteen kerääminen.....	49
5 POHDINTA.....	51
LÄHTEET	54
LIITTEET	57

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda nuorten asiakkaiden palautteen antamiselle ja osallistamiselle paremmat edellytykset kun kehitetään kirjastojen palveluita. Opinnäytetyön tulokset tarjoavat myös kirjaston henkilökunnalle työkaluja palautekulttuurin edistämiseen ja nuorten kanssa kommunikointiin.

Kehittämistyö pohjautuu keväällä 2018 tehtyyn valtakunnallisen yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tuloksiin, Jyväskylän nuorille ja nuorille aikuisille suunnattuun kyselyyn, sekä työpajaan ja ryhmäkeskusteluun. Nuorten kokemukset kirjastovierailuista olivat viimeisimmässä valtakunnallisessa yleisten kirjastojen asiakaspalvelututkimuksessa heikoimpia verrattuna muihin. Toki ne olivat edelleen hyviä, mutta nuorten tyytyväisyys kirjaston palvelujen käyttöön oli alhaisempi. Tämä huomio yhdistettynä lukutaidon tason heikkenemiseen on vahva merkki siitä, että enää ei kannata jäädä odottelemaan itseksensä tapahtuvaa muutosta vaan olla itse toteuttamassa sitä.

Opinnäytetyössä tekemäni kyselyn vastausten pohjalta loin toimenpide-ehdotuksena kirjastolle palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäviä, nuoria osallistavia tapoja saada heidän äänensä kuuluviin. Samalla tuodaan nuorten asiakkaiden ideat ja kehitysehdotukset mukaan kirjaston toiminnan kehittämiseen. Lisätietona hyödynnetään myös lasten ja nuorten tiimivastaavan Tiina Ollikaisen sähköpostihaastattelua Espoon Entressen kirjastosta, jossa on jo tehty paljon asioita sen eteen, että nuoret kokisivat kirjaston omakseen.

Kirjaston asiakaslähtöisemmän toimintakulttuurin muutosta tukee myös meneillään oleva PiKen eli Pirkanmaan ja Keski-Suomen kirjastojen Asiakaspalvelu -hanke, jonka tarkoituksena on lisätä palvelun monikanavaisuutta eri digikanavissa, hahmottaa aktiivinen asiakaspalvelijan rooli ja muuttaa työkuulttuureita avoimempaan suuntaan. Hankkeessa on jo kartoitettu niitä elementtejä, jotka vastaavat tämän päivän käyttäjien odotuksia; kirjaston pitäisi tulla asiakkaan luo entistä selkeämmin, aloitteellisesti, aktiivisesti ja antaen asiakkaalle vapauden kustomoida oma kirjastokokemuksensa. Kyselyn mukaan etenkin nuorille kasvokkaisessa kohtaamisessa erityisen tärkeää olisikin arvostava ja ongelmanratkaisulähtöinen kohtaaminen. (Pirkanmaan ja Keski-Suomen 2018)

Valitsin tämän aiheen, sillä koen, että kulttuurialalla ja luovan alan toimijoilla olisi paljon annettavaa muille toimijoille luovien ratkaisujen kuten esimerkiksi palvelumuotoilu- ja menetelmien kautta. Kun saavutetaan halutun asiakasryhmän parempi asiakasymmärrys, voidaan tarvittavaan tilaan esimerkiksi ohjeistukset laatia visuaaliseksi elementeiksi kuvataiteen tai sarjakuvan keinoin. Sirkuksen ja klovnerian käyttö audiovisuaalisessa ohjeistuksessa sekä some-viestinnässä saisi tarkastelemaan asioita taas uudesta näkökulmasta. Tarinallistamisessa voidaan hyödyntää monia teatterin ja draaman metodeja, kun halutaan käsitellä hyviä ja huonoja asiakaspalvelutilanteita ja rekonstruoida ne uudelleen ja luoda toimivia ratkaisuja. Lisäksi oli myös erittäin kiinnostavaa tietää, että miten nuoret kokevat kirjaston käytön ja tarpeellisuuden digitalisoituvassa maailmassa. Olemme saaneet lukea uutisista nuorten lukutaidon heikkenemisestä jo useampien vuosien ajan. Miten kirjasto saataisiin linkittymään näiden kahden asian välille?

Lähestymistapani aiheeseen oli toimintatutkimus, koska se soveltuu erityisesti sosiaalisten ja työkäytänteiden sekä työmenetelmien kehittämistyöhön. Hyödynnän opinnäytetyössäni sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Määrällisenä tutkimuksena toteutin asiakaskyselyn, jonka avulla luotiin syvempi asiakasymmärrys nuorten nykyisestä kirjaston käytöstä ja odotuksista. Laadullisessa tutkimuksessa jututin ja havainnoin nuoria heidän ”omalla reviiressään”. Rohkaisin heitä osallistumaan kyselyyn ja samalla kuulostelin heidän tunnelmia kirjastoasiointiin liittyen. Yhden nuorisoryhmän kanssa toteutettiin myös pilottikokeiluna työpaja, jossa pureuduttiin nuorten näkökulmasta kirjaston asiakaspalveluun, some-näkyvyyteen ja ohjeistuksiin sekä opasteisiin. Opinnäytetyössäni keskityn peilaamaan kirjaston käyttöä nuorten ja nuorten aikuisten näkökulmasta ja siksi kehitysehdotukset toimintakulttuurin muutoksissa kohdennetaan ensisijaisesti heille. Samoja palvelumuotoilumenetelmiä voidaan jatkossa soveltaa käyttöön myös muille kirjaston asiakasryhmille.

2 MIKSI KIRJASTON TOIMINTAKULTTUURIA TULEE KEHITTÄÄ?

Vuoden 2017 alusta tuli voimaan uusi laki yleisistä kirjastoista. Uuden kirjastolain tavoitteena on turvata tasavertainen mahdollisuus elinikäiseen oppimiseen, tiedon-

saantiin ja kulttuuriin. Toteuttamisessa lähtökohtina korostuu yhteisöllisyys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. Lakiin on määritelty yleisen kirjaston tehtäväksi tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin sekä ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa. Näiden lisäksi sen tulee edistää lukemista ja kirjallisuutta sekä tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon. Kirjastosta pitää myös löytyä tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan ja sen tulee edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Laissa myös mainitaan, että toiminnan toteuttamista varten kirjastolla tulee olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö sekä riittävä ja osaava henkilöstö. (FINLEX 1492/2016)

Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuriasiainneuvos Leena Aaltonen kertoo Kirjastolehden artikkelissa, että uuden lain tavoitteena oli määritellä lakipykäliin sitä, millä tavoin kirjasto nykyään toimii, kuinka sen toiminta on muuttunut ja miten sen merkitys on kasvanut. Kirjasto on siis uudenlainen kansalaisten osallistumisen paikka, jossa kansalaiset saavat tietoa voidakseen osallistua yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Vaarne 2017)

Yleisten kirjastojen neuvoston kokoamassa Yleisten kirjastojen suunta teoksen mukaan kirjastot ovat olennainen osa suomalaista osaamista, kieltä, kirjallisuutta, tasa-arvoisuutta ja lukutaitoa. (Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020 –asiakirja, 2) Nostin tähän työhöni mukaan Yleisten kirjastojen neuvoston arvoista yhteisöllisyyden ja rohkeuden tarkasteltaviksi lähempää, sillä koen, että ne myös osaltaan visioi vahvasti tulevaisuutta ja niitä asioita, mihin kirjastojen toiminnassa kannattaa kiinnittää huomiota. Kirjaston erittäin kirjava asiakasjoukko sekä yhteistyö eri ammattikuntien ja muiden toimijoiden kanssa luovat tarvetta yhteisölliselle tekemiselle.

Edellisen kerran kirjastolakia uudistettiin vuonna 1998. Muutokset niin työelämässä kuin digitalisaation myötä monessa muussa ovat olleet hurjia kuluneen 20 vuoden aikana ja vauhti vain tuntuu kiihtyvän. Se asettaa kovat paineet kaikille toimijoille niin kuntasektorilla, yrityksissä kuin muissakin yhteisöissä tarkastelemaan päivittäin omaa toimintaansa alati muuttuvassa maailmassa. Se, mikä yhdistää näitä kaikkia toimijoita on ihmiset eli asiakkaat. Vaaditaan yksilöityjä ja persoonallisia ratkaisuja ja etsitään ylivertaista palvelukokemusta. Kun tietoa on saatavilla äärimmäisen paljon, palveluiden ja kokemusten vertailu ja jakaminen ovat helppoa. Tuulaniemi

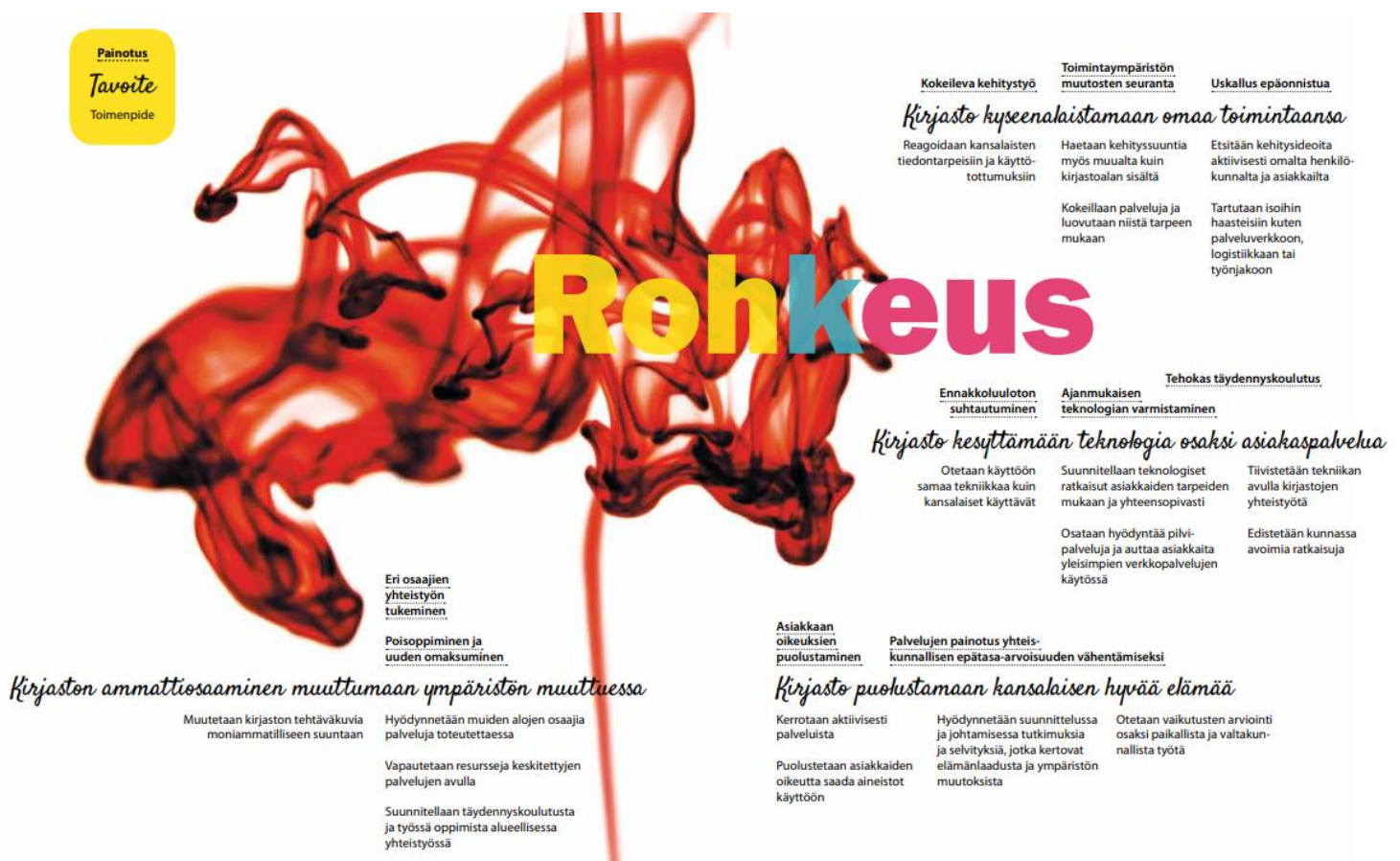
(2013, 19) kertoo, että ihmiset eivät enää etsi tavaroita ja palveluita perinteiseen tyyliin, vaan he hakevat kokonaisratkaisua tarpeeseensa. Siksi jokainen palvelun ja asiakkaan vuorovaikutustilanne on täten mahdollisuus kertoa yrityksen bränditarinaa ja näin ollen palvelu on parasta markkinointia. (Tuulaniemi 2013, 50).



Kuva 1 Yleisten kirjastojen neuvoston arvot: Yhteisöllisyys (Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020 –asiakirja, 14-15).

Tämä sama asia koskettaa myös kirjaston asiakkaita. Tähän opinnäytetyöhöni ke- räämäni aineiston perusteella, yksi eniten mainituista syistä nuorten keskuudessa kirjaston vähään palveluiden käyttöön liittyi aika ja sen rajallisuus. Miten kirjasto pystyy kilpailemaan ajankäytön ja runsaan aktiviteettitarjonnan siivittämässä maailmassa myös tulevaisuudessa kun kilpailu vain kiristyy?

Vuoden 2015 Kuntalehden lehtiartikkelissa kerrottiin, kuinka maailman digitalisoituessa kirjastojen tarpeellisuus asetetaan ajoittain kyseenalaiseksi. Samassa jutussa Kuntaliiton erityisasiantuntija Johanna Selkee toteaa, että ”vain mielikuvitus asettaa rajat sille, mitä kirjasto voi tarjota ja miten.” Selkeen mukaan kirjastolaitos on valmis järjestelmä, jota ei kannata jättää hyödyntämättä, sillä ne muuntuvat moneksi. Samassa artikkelissa myös todetaan, että kirjastot ovat osanneet vuosien kuluessa uudistua ja verkottua jo ennen kuin niistä on tullut trendi-ilmaisuja. (Karisto 2015)



s.44-47)

Kuva 2 Yleisten kirjastojen neuvoston arvot: Rohkeus (Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020 –asiakirja, 16-17).

Tässä opinnäytetyössä pureudun erityisesti kirjaston toimintakulttuurin kehittämiseen 13-29-vuotiaiden nuorten ja nuorten aikuisten näkökulmasta. Miten he näkevät itsensä kirjaston käyttäjinä ja millaisia toiveita ja odotuksia heillä on kirjaston käytön suhteen nyt ja tulevaisuudessa. Mitkä ovat ne elementit, jotka tekevät kirjastokäyn-

neistä ylivertaiset nuorten näkökulmasta? Onko niitä olemassa? Voidaanko niitä luoda kirjaston henkilökunnan toimesta? Mikä saisi nuoret tulemaan kirjastoon, suosittelemaan sitä muille ja mikä tärkeintä – antamaan rohkeasti palautetta ja kehitysehdotuksia? Pystyykö kirjasto vastaamaan nuorten tarpeisiin ja muuttamaan toimintakulttuuriaan houkuttelevammaksi heidän näkökulmastaan? Jos vastaus on kyllä, ei asian kanssa kannata enää jäädä viivyttämään etenkin, jos sillä voidaan parantaa nuorten lukemisvalmiuksia.

Lukukeskus julkaisee vuosittain 10 faktaa lukemisesta –tietopakettia, joka tarjoaa tilannekuvan Suomen lukutaidosta ja lukemisesta. Vuoden 2017 tietopaketissa todetaan, että alle 25-vuotiaiden lukutaidon taso on heikompi kuin reilu vuosikymmen aikaisemmin. Siinä kerrotaan, että hajonta lukutaidossa on suuri kaikenikäisillä; parhaiden lukijoiden määrä on kansainvälisesti huipputasoa, mutta samalla heikkojen lukijoiden osuus on suomalaisittain merkittävä. On hurja ajatus, että 370 000 aikuista, eli noin joka kymmenes suomalainen kuuluu heikkoihin lukijoihin, joille jatko-opinnot tai työhön sijoittuminen tuottavat vaikeuksia. (Lukukeskus 2017)

Kirjastoilla on hyvät tai jopa erinomaiset mahdollisuudet toimia lukemista edistävänä tahona – kunhan vain potentiaaliset asiakkaat saadaan ensin käymään ja viihtymään tiloissa. Kun tilat ovat tutut, kiinnostus sen muita palveluita kohtaan saattaa herätä merkittävästi. Yle uutisoi alkuvuodesta 2018, kuinka tulevaisuuden kirjaston visio näyttää olevan selvä. Siinä perinteisen kirjojen lainaamisen rinnalla asiakkaille tarjotaan yhä enemmän mahdollisuuksia viihtyä ja kokea elämyksiä kirjaston tiloissa. Samassa jutussa Jyväskylän kaupunginkirjaston kirjastotoimenjohtaja Seija Laitinen-Kuisma kertoo vastaavanlaisista visioista Jyväskylässä. Remontin jälkeen Jyväskylän pääkirjaston aulan toivotaan olevan täynnä elämää ja asiakkaita, eikä sitä vain ohiteta matkalla kohti muita tiloja. Uudistuksen myötä sisäänkäyntikerrokseen pääovien lähelle siirretään lehtilukusalit ja muuta aineistoa, jolloin remontoitu kirjasto tulee asiakkaan iholle heti oven avauksella. (Matintupa 2018)

2.1 Miksi asiakkaita pitää osallistaa?

Jokainen ihminen (eli asiakas) haluaa tulla kuulluksi, tuntea olemassaolonsa merkitykselliseksi ja kokea yhteenkuuluvuuden tunnetta. Halu vaikuttaa asioihin, korjata

epäkohtia ja antaa palautetta on yksi tapa ilmaista itseään. On persoonakohtaista, mikä on kenellekin luontevin tapa toteuttaa itseään ja tuoda oma ääni kuuluville. Eri-laisuus on rikkaus ja se erityisesti pitää ottaa huomioon, kun puhutaan osallistami-sesta. Jotta ihmisiä (eli asiakkaita) voidaan osallistaa, pitää ensin ymmärtää, missä osallistamisessa on kyse.

”Osallisuus on mukana olemista, kuulumista johonkin ryhmään tai jouk-koon. Osallisuus on osallistumista ja yhdessä tekemistä. Osallisuus on vai-kuttamista yhteisiin asioihin. Osallisuus vahvistaa hyvinvointiamme. Osal-lisuusohjelman tavoitteena on tuoda osallistumisen ja vaikuttamisen kei-not jokaisen ulottuville sekä kannustaa käyttämään niitä. (Jyväskylän kau-pungin osallisuusohjelma 2015)

Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelman tavoitteena on lisäksi kehittää kaupunki-organisaation toimintatapoja ja toimintakulttuuria entistä avoimemmiksi.

Kuntaliiton nettisivuilla todetaan, että kunnan toiminnan ydintä on yhteisöllinen vä-littäminen, turvallisuuden tunne ja kuntalaisten vaikuttamismahdollisuudet, jossa keskeisintä on kuntalaisten mukaan ottaminen toiminnan kehittämiseen. Osallista-misessa avoimuus korostuu, sillä se vahvistaa kuntalaisten osallistumista sekä vas-tuun ottamista itsestään. Tulevaisuudessa halutaan, että kuntalaiset vaikuttavat ja osallistuvat päätöksentekoon myös suoran demokratian ja digitaalisten osallistumis-keinojen avulla. (Kuntaliitto 2018)

Kulttuuripolitiikan tutkimuskeskus Cuporen verkkojulkaisussa Aktiiviset osallistujat - Kuntalaiset kulttuuri- ja liikuntapalvelujen kehittäjänä, kuntalaiset toivoivat pa-rempia mahdollisuuksia ja vaivattomuutta vaikuttamiseen, kun järjestetään kulttuu-ri- ja liikuntapalveluja. Vastaajien mielestä myös erilaiset käyttäjäryhmät ja mieltymykset tulisi tunnistaa paremmin. Tulevaisuudessa palveluita pitäisikin kehittää tii-viimmin yhteistyössä kuluttajien kanssa samalla kun huomioidaan heidän toiveensa. (Kangas, Sokka, Itkonen & Jakonen 2018, 43)

Samassa tutkimuksessa korostui erilaiset keskustelut, kuten keskustelutilaisuudet ja kuntalaisraadit, joiden lisäksi vastaajat toivoivat lisäksi laadukasta tiedottamista sekä palautekanavia. Päätöksenteon avoimuus ja selkeys nousi myös esille. Muutamat vas-taajat ehdottivat erilaisia nettikyselyitä ja -palautekanavia. Koko tutkimuksen kes-keiseksi teemaksi nousi parempi kuntalaisten kuuleminen ja monimuotoisempi osal-

listaminen. Vastaajista nuorimmat eli alle 40-vuotiaat toivoivat esimerkiksi osallistavaa budjetointia ja vaikuttamista päättäjiin esimerkiksi yhteydenotoilla. (Kangas, Sokka, Itkonen & Jakonen 2018, 43, 47)

Paikallisesti Jyväskylän kaupungin toimijoita ohjaa oman osallisuusohjelman lisäksi kaupunkistrategia sekä kulttuurisuunnitelma. Niissä kaikissa korostuu kuntalaisten osallisuuden merkitys. Jyväskylän kaupunkistrategian 2017-2021 yhtenä neljästä kärjestä on osallistuvat ja hyvinvoivat asukkaat, jonka toteutumisesta seurataan 23 eri teeman kautta. Niissä linjataan muun muassa, että kaupunki tukee asukkaiden osallistumista ja lisää vaikuttamisen mahdollisuuksia. (Jyväskylän kaupunkistrategia 2017)

Samana vuonna laadittu Jyväskylän kulttuurisuunnitelma osaltaan tukee kaupunkistrategian toteutumista. Kulttuurisuunnitelmaan on sitoutunut myös Jyväskylän kaupunginkirjasto. Kulttuurisuunnitelmassa on määriteltä neljä strategista tulevaisuuden pääkehittämiskohdetta. Siinä palvelujen kohdentaminen on yksi osa-alue, missä on tarkoituksena toteuttaa aiempaa enemmän toimintaa kulttuuripalveluja vähän käyttäville, aktiivisille taiteen ja kulttuurin kuluttajille sekä lapsille ja nuorille. (Jyväskylän kulttuurisuunnitelma 2017)

Toisena pääkehittämiskohteena Jyväskylän kulttuurisuunnitelmassa on kulttuuri-toimijoiden tilat ja niiden toiminnallinen kehittäminen. Kirjastojen tilat ovat jo nyt kaupunkilaisille avoimia, esteettömiä ja sijaitsevat helposti saavutettavissa paikoissa, joten erityisesti kannattaa panostaa niiden toiminnallisuuden kehittämiseen. Kirjastojen aukioloajat ovat jo laajentuneet itsepalveluaikojen myötä. Jotta kirjastojen tiloista saataisiin aikaiseksi tavoitteiden mukaisia yhteisöllisiä "olohuoneita" ja kohtaamispaikkoja niin opiskella, viettää aikaa ja harrastaa joko yksin tai yhdessä, täytyy niistä tehdä entistä houkuttelevimpia. Suurimpana haasteena on saada kaikkien kirjastojen tiloista mahdollisimman monikäyttöisiä, helposti muunneltavia ja että ne kannustaisivat rajoja ylittäviin kokeiluihin sekä yhteistyöhön eri toimijoiden välillä.

Kulttuuripalveluiden yhteyteen, joihin myös kaupunginkirjasto lukeutuu, toivotaan syntyvän kaupunkilaisille sekä erilaisille toimijoille tiloja järjestää omaehtoista toimintaa ja erilaisia tapahtumia, sillä yleisölähtöisen tapahtumatuotannon määrä voi tulevaisuudessa lisääntyä niiden edellytysten parantuessa. Tämä ajatus sopii osaltaan myös yksiin uuden kirjastolain kanssa. (Jyväskylän kulttuurisuunnitelma 2017)

Kulttuurisuunnitelmassa visioidaan toiminnan laajentuessa nykyisten kulttuurilaitosten tilojen ulkopuolelle, että lähikulttuuria vahvistetaan paikkasidonnaisuutta rikovalla pop up -toiminnalla ja digitaalisuuteen panostamalla. Se tarkoittaa, että striimattuja konsertteja, yleisöluentoja ja esityksiä tarjotaan jatkossa enemmän. Kirjastolla on tässä merkittävä rooli, kun lähikirjastojen ja kirjastoautoverkon kattavuutta voidaan hyödyntää lähikulttuurin tarjoamisessa tilojen osalta. (Jyväskylän kulttuurisuunnitelma 2017)

Miten tämä kaikki liittyy asiakkaiden osallistamiseen? Jyväskylän kulttuurisuunnitelma toteutettiin ja koottiin kysymällä kuntalaisilta (eli asiakkailta) ja mahdollisuus osallistua ja keskustella Jyväskylän kulttuurikentän tarpeista prosessin aikana oli vahvasti läsnä. Osallistamista ei saa unohtaa jatkossakaan, kun suunnitelman kehittämiskohteita aletaan konkretisoimaan. Uusien toimintojen pilotointiin ja testaamiseen kannattaa ennen kaikkea hyödyntää palvelumuotoilussa käytettävää nopeaa tapaa testata ja kehittää ennen kuin siihen satsataan isoja rahasummia.

Fountain Park, joka on ollut mukana toteuttamassa myös OKM:n kärkihanketta, jossa 120 000 koululaista kertoi harrastetoihiveistaan, määrittelee osallistaminen tarkoittavan käytännössä prosessia, joka tekee osalliseksi ja aktivoi. Osallistamisen tavoitteena heidän mukaan on siis yksinkertaisesti mahdollistaa osallistuminen: se, että joku ottaa osaa ja on mukana jossain. Fountain Park korostaa myös innostamisen ja innostumisen merkitystä. Henkilöstöllä, asiakkailla, kumppaneilla tai johtajilla ei heidän mukaansa tee mitään, jos he eivät ole innostuneita asiastaan. Nykypäivän loputtomien ärsykkeiden ja mahdollisuuksien maailmassa positiivisen tunnereaktion saaminen ja sitouttaminen nousevat omaan arvoonsa. (Fountain Park, 2018)

Sitoutunut ihminen (ja asiakas) kestää paremmin myös pienet vastoinkäymiset, eikä luovuta niin helposti niiden edessä. Kun joku asia on tuttu, turvallinen ja sen koee omakseen, on valmis myös näkemään vaivaa sen eteen. Siinä piilee osallistamisen hienous yksinkertaisuudessaan.

2.2 Valtakunnallinen yleisten kirjastojen asiakaskysely 2018

Valtakunnallinen yleisten kirjastojen asiakaskysely toteutettiin huhtikuussa 2018 ja sen toteutuksesta vastasi aluehallintovirastot. Kyselyyn vastasi reilu 29 000 vastajaa.

Vastausmäärä oli kaksinkertainen verrattuna aiempiin kyselyihin, joita on toteutettu neljästi aiemmin. Kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohtana oli kartoittaa lähinnä aikuisten ja nuorten mielipiteitä. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa tietoa kirjastoille sekä valtionhallinnolle kehittämisen tueksi. (Seppänen 2018, 6)

Aluksi on tärkeä nostaa esille huomio, että toteutetun asiakaskyselyn tulokset vahvistavat aiempien vastaavien kyselyiden tulosta siitä, että kuntalaiset ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä kirjastoihin. Kirjastopalvelut keräävät vuodesta ja kyselystä toiseen hyvät arviot (vrt. esim. Kuntaliiton Arttu -kyselyt tai Kansalliskirjaston vanhemmat kyselyt). Varsinaisia kehittämiskohteita valtakunnallisella tasolla on tätä kautta hankala löytää. (Seppänen 2018, 6)

Kysely toi uutta tietoa kirjaston asiakkaiden käyttäytymisestä. Suurin osa kyselyyn vastanneista käyttää kirjastoa perinteisillä tavoilla; kokoelman käyttö ja kaivataan rauhallista ja hiljaista tilaa. Osa osallistuu erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin ja koulutuksiin tai vain viettää aikaansa kirjastossa. Kirjastojen vaikutus käyttäjiensä elämään on monella tapaa positiivinen. Kirjastojen positiivinen vaikutus lukemiseen on ilahduttavaa, sillä lukutaito kehittyy harjoittelemalla. Lukutaidolla on merkittävä vaikutus mm. opintovalmiuksien kehittymiseen ja sitä kautta opintomenestykseen. (Seppänen 2018, 6)

Ikäryhmistä eniten positiivisia vaikutuksia kokivat yli 45-vuotiaat ja vähiten 15-29 -vuotiaat. Naiset kokivat hieman enemmän positiivisia vaikutuksia kuin miehet. Alle 15-vuotiaista 60 % koki, että kirjasto on lisännyt erittäin paljon heidän lukemistaan. (Seppänen 2018, 10)

Kirjastoissa järjestettävien tapahtumien ja koulutusten määrä on viime vuosina kasvanut. Tapahtumatoiminta heijastelee laajentunutta käsitystä kirjaston perustoiminnasta ja uusi yleisiä kirjastoja koskeva laki ohjaa myös osaltaan kirjastoja monipuolistamaan toimintaansa. Kyselyn vastaajat kuitenkin kokevat, että tapahtumat eivät olleet yhtä tärkeitä kuin kokoelmat. Tapahtumista tärkeimpinä pidettiin lasten ja nuorten tapahtumia sekä näyttelyitä. Kyselyn mukaan parhaiten kirjaston koettiin onnistuneen näyttelyissä, kirjallisuustapahtumissa, lasten tapahtumissa sekä kirjaston käytön ja tiedonhaun opetuksessa. Tapahtumien tärkeys ei missään kategoriassa ylittänyt niiden koettua toteutumista. (Seppänen 2018, 14)

Kirjastojen tiloihin kohdistuu monenlaisia ja osin ristiriitaisiakin odotuksia. Toisaalta pitäisi olla tilaa kokoontua ja viettää aikaa, järjestää tapahtumia, luentoja ja jopa konsertteja, toisaalta kaivataan hiljaista lukutilaa ja riittävästi tilaa kokoelmille. Lisäksi tilojen tulisi olla mahdollisimman esteettömät, jotta kaikki voisivat käyttää kirjaston palveluita. Kyselyyn vastaajat pitävät kirjaston tiloja toimivina. Suurin puute on hiljaisista tiloista, joita pidetään tärkeinä, mutta joita kirjastoissa ei ole tarpeeksi. Harrastustiloja pidettiin vähiten tärkeinä. Niitä on muuallakin saatavilla ja ehkä samalla pelätään niiden vievän tilaa muulta ja aiheuttavan häiriötä. Keskimäärin kirjastot ovat vastaajien mielestä viihtyisiä ja niitä oli helppo omatoimisesti käyttää. (Seppänen 2018, 14-15)

Avopalautteissa, joista kerättiin sanapilviä, negatiivisia palautteita tuli huomattavasti positiivisia vähemmän ja siellä toistunein sana oli aukioloajat. Tyytymättömyyttä vaikuttaisi olevan myös lasten ja nuorten kirjastopalveluihin. Myös henkilökunta saa osansa tyytymättömyydestä. Perusteellisemmin avoimet vastaukset käytiin läpi kirjasto- ja kuntakohtaisesti. (Seppänen 2018, 16)

2.3 PiKe-kirjastot ja Aspa-hanke

Vuoden 2018 alusta alkaen yleisten kirjastojen tehtävät järjestettiin uudella tavalla. Aiemmasta keskus- ja maakuntakirjastojärjestelmästä luovuttiin ja tilalle tuli malli, jossa yhdeksällä kirjastolla on alueellinen kehittämistehtävä. Pirkanmaan ja Keski-Suomen alueellista kehittämistehtävää hoitaa Tampereen kaupunginkirjasto. Kehittämistehtävä pitää sisällään alueen yleisten kirjastojen kehittymisen ja henkilöstön osaamisen tukemista sekä kirjastojen yhteistoiminnan edistämistä. Yleisten kirjastojen valtakunnallista kehittämistehtävää hoitaa Helsingin kaupunginkirjasto. (Tampereen kaupunki 2018)

Pirkanmaalaisten ja keskisuomalaisten kokemuksia kirjaston asiakaspalvelusta selvitettiin kevään ja kesän 2018 aikana kaksiosaisella tutkimuksella, joka piti sisällään Tampereella ja Jyväskylässä järjestetyt asiakasymmärrystyöpajat sekä Pirkanmaalla ja Keski-Suomessa toteutettu kyselytutkimus. (Tampereen kaupunki 2018)

Opinnäytetyöni tietoperustana lisäksi käytetään myös Pirkanmaan ja Keski-Suomen henkilökunnan asiakaspalvelukyselyä, johon vastattiin keväällä 2018. Siinä selvitet-

tiin kirjaston asiakaspalvelun nykytilannetta, mm. käytössä olevia työvälineitä, asiakaspalvelijoiden tunnistettavuutta ja itse asiakaspalvelun luonnetta. Kyselyllä kartoitettiin asiakaspalvelijoiden vahvuuksia ja kehitystarpeita, sekä visioitiin asiakaspalvelun tulevaisuutta eli millaisia uusia työmuotoja ja asiakaspalvelutaitoja tulevaisuudessa tarvitaan. Tämän kyselyn tuloksien myötä alkoi PiKe –kirjastojen asiakaspalvelun kehittämishanke, jossa kirjaston henkilökunnalle on järjestetty koulutustilaisuuksia, työpajoja ja webinaareja tarkoituksena löytää työkaluja nykyisen asiakaspalvelun kehittämiseen. (Pirkanmaan ja Keski-Suomen 2018)

Tässä hankkeessa asiakaspalvelun kehittämällä tarkoitetaan, että aktiivinen asiakaspalvelu on hankkeen keskiössä ja se koetaan tärkeäksi. Henkilökunnan koulutuksessa pyritään edistämään asiakaspalvelun jalkautumista pois tiskien takaa, uusien työmuotojen kehittämistä ja erilaisten asiakkaiden kohtaamista. Suosittelua pyritään edistämään, asiakaspalvelutilanteet pyritään viemään loppuun asti ja kiinnitetään huomiota henkilökunnan tunnistettavuuteen. Asiakkaiden omatoimisuus on lisääntynyt ja sitä tullaan tukemaan tässä hankkeessa digitaalisin ratkaisuin, kuten esim. uusien mobiiliratkaisujen hyödynnettävyyttä asiakaspalvelussa. (Pirkanmaan ja Keski-Suomen 2018)

Matalimmat, nekin silti hyvät, arviot annettiin asiakasta kiinnostavien vaihtoehtojen suosittelusta kirjastotilassa ja digituen tarjoamisesta ongelmatilanteissa. Lisäksi koettiin, ettei kirjasto ole pystynyt riittävästi vastaamaan digitaaliseen murrokseen ja tarjoamaan relevanttia monikanavaista asiakaskokemusta. Tulevaisuuden kirjastoilta vastaajat odottivat muun muassa lisää e-kirjoja ja e-lehtiä, ilmaiselokuvia nettiin, konsertteja ja esityksiä, helppokäyttöisiä verkkopalveluja ja nykyistä laajempia aukioloaikoja. Sekä mahdollisuuksia omatoimiasiointiin, että perinteistä palvelua paikan päällä kaivattiin. (Tampereen kaupunki 2018)

Niin PiKen kehittämishankkeen kuin opinnäytetyöni tavoitteena on luoda uudenlaista toimintakulttuuria, joka konkretisoituu kirjaston työntekijöille ajattelutavan muutoksena. Yhdessä toimimiseen vaikuttaa yleinen ilmapiiri, työntekijöiden asenteet, sekä henkilökunnan suhtautuminen asiakaspalveluun. Tärkeintä on luoda pohja selkäläisille toimintatavoille ja malleille, jotka tuntuvat luontevalta ottaa käyttöön ja hyödyntää päivittäisessä tekemisessä. Samalla Asiakaspalvelu-hankkeen kautta tulee monipuolisesti kartoitettua henkilöstön osaamista ja sen seurauksena kirjasto pystyy

tarjoamaan tukea, koulutusta ja vertaistukea niille, jotka kokevat sitä ajan mittaan tarvitsevansa uusia toimintatapoja otettaessa käytäntöön.

2.4 Jyväskylän kaupunginkirjasto

Jyväskylän kaupunginkirjaston historia alkaa jo 1850-luvulta, jolloin ajatus lainakirjastosta syntyi. Vuonna 2013 vietettiin Jyväskylän kaupunginkirjaston 150-vuotisjuhlia. Ensimmäinen varsinainen kirjastotila kuitenkin saatiin vasta vuonna 1899, jota ennen lainakirjastolla ei ollut pysyviä tiloja, vaan se muutti yksityishenkilön talosta toiseen. Väkimäärän kasvaessa voimakkaasti Jyväskylässä, lainakirjasto kärsi tilanpuutteesta. Sivukirjastoja avattiin 40-luvulta lähtien sekä aloitettiin kunnalliskotien laitoskirjastotoiminta. Jyväskylän kirjaston hoidettavaksi siirtyi 60-luvulla lisää kirjastoja alueliitoksen myötä. Vuonna 1973 kaupunginhallitus päätti uuden kirjastorakennuksen rakentamisesta. Tänä aikana kirjaston palveluissa oli jo aiemmin huomioitu lapset, lehtilukusali, musiikkiosasto sekä kirjastoauton käyttö. Kirjaston käytännön toimintaa myös kehitettiin aktiivisesti. Jyväskylän kaupungin pääkirjasto sai maakuntakirjaston tehtävät hoidettavakseen Keski-Suomen alueella vuonna 1978. (Alanen 2008)

Uusi kirjastotalo avattiin nykyiselle paikalleen Vapaudenkadulle 1980 arkkitehtitoimisto Hyvämäki-Karhunen-Parkkinen suunnittelemana, joka voitti suunnittelukilpailun. 90-luvun alussa kirjaston toiminta siirtyi sähköisiin järjestelmiin, kun atk-pohjainen lainaustenvälitys otettiin käyttöön. Sen myötä pahviset lainauskortit vaihtuivat nykyisiin muovisiin kortteihin. Samaan aikaan tulivat myös asiakaspäätteet käyttöön ja myöhemmin niiden määrä lisättiin asiakkaiden internetin käyttöä varten. Jyväskylän kirjasto olikin yksi ensimmäisistä yleisistä kirjastoista, joka otti käyttöön asiakkaille tarkoitettut nettiyhteydet. Digitalisuuden lisääntyessä se mahdollisti asiakkaiden itse selata ja hallinnoida lainojaan kirjaston ulkopuolelta. Keski-Suomen kirjastojen verkostoituminen alkoi 2004, kun verkostokaupunkihankkeen myötä perustettiin kirjastojen yhteisjärjestelmä. Vajaa kymmenen vuotta myöhemmin perustettiin Keski-kirjastoverkosto, johon aluksi liittyi mukaan 21 kuntaa. Seuraavana vuonna se laajeni kattamaan koko Keski-Suomen. Samana vuonna 2014 Paalokassa ja Kortepohjassa otettiin käyttöön laajennetut itsepalveluaukiot, jolloin

henkilökunta ei ole paikalla; asioimaan pääsi kirjastokortilla ja pin-koodilla. (Alanen 2008)

Nykyisin Jyväskylän kaupunginkirjasto käsittää pääkirjaston, 13 sivukirjastoa sekä 3 kirjastoautoa. Kirjaston aukiolotunteja kertyi vuonna 2017 yli 33 000 tuntia, joista omatoimiasiointia oli yli 9 500 tuntia, jolloin henkilökunta ei ollut paikalla. Kokoelma kuului lähemmäs 820 000 aineistoa. Reilun 51 000 lainaajan kokonaislainausmäärä oli 2,7 miljoonaa kappaletta tuon vuoden aikana. Fyysisiä käyntejä kirjastossa laskettiin lähemmäs 1,2 miljoonaa kertaa. Erilaisia tapahtumia kirjastoissa järjestettiin yli 570, joissa vieraili melkein 19 000 kävijää. Henkilöstöä Jyväskylän kaupungin kirjastossa työskenteli 98 henkilötyövuoden verran. (Suomen yleisten kirjastojen 2017)

3 NUORET KIRJASTON ASIAKKAINA

Kirjastot tarvitsevat nuoria asiakkaitaan, jotta kirjaston toiminta säilyy elinvoimaisena myös tulevaisuudessa. Asia on kyllä ymmärretty kirjastoissa ja havainnot etenkin nuorten ja nuorten aikuisten kirjaston vähenevän käytön osalta on todettu jo useampaan kertaan läpi kirjaston historian. Erityisen haastavaksi tilanteen nuorten osalta muodostaa se, että heidän aktiivista lukemista ja kirjaston käyttöä ylläpitää pääsääntöisesti koulu ja opiskelu. Nuorten syrjäytymisen riski kasvaa, mikäli opinnot päättyvät heti peruskoulun jälkeen. Taustalla saattaa olla vaikeudet lukemisen kanssa, jotka vaikuttavat etenkin opintoihin ja sen myötä myös lukemisen ja kirjaston käytön vähenemiseen. Viime vuosina on lisäksi uutisoitu paljon nuorten kasvavista mielenterveysongelmista, vanhempien yhteiskuntaluokan vaikutuksista koulutusasteeseen ja lukemiseen sekä syrjäytymiseen, jonka yhtenä osatekijänä on yksinäisyys.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston tekemässä peruspalvelujen arvioinnissa vuodelta 2015 todetaan, että lasten ja nuorten kirjastonkäyttöä koskevia valtakunnallisia tutkimuksia tai palvelutarpeita koskevia kartoituksia on tehty niukasti. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2015)

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on sen jälkeen selvittänyt vuonna 2017 kirjastopalveluiden toimintaa lasten lukemisen ja lukutaidon edistäjänä. Raportin johdopäätöksissä todetaan, että kirjastot näkevät lasten lukemisen ja lukuharrastuksen

edistämisen hyvin keskeiseksi ja merkitykselliseksi kirjaston tehtäväksi. Raportissa kuitenkin ilmenee, että asian edistämiseen ja toiminnan suunnitteluun on satsattu vain harvoissa kirjastoissa ja monet kirjastot odottavat lastenkirjastotyöltä alueellista koordinoitua kehittämistehtävää hoitavilta kirjastoilta. Saman raportin johtopäätöksissä todetaan, että osallistavien menetelmien käyttöä lasten kirjastopalveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä käytetään vaihtelevasti. Erityistä huomiota pitäisi kiinnittää lasten ja perheiden, nuorten sekä nuorten aikuisten suoraan osallistamiseen välillisen sijaan. Eniten käytettyjä on havainnointi ja asiakaskyselyt, kun taas kuulemisia lastenkirjastopalveluista tai lapsivaikutusten arviointeja on laadittu vähäisesti kirjastoja koskevassa päätöksenteossa. Vaikka joissakin kirjastoissa on otettu käyttöön erilaisia tapoja hyödyntää asiakaskokemuksia, riittää niillä kuitenkin vielä kehitettävää lapsien ja heidän vanhempien kuulemisessa, toimintansa arvioimisessa ja asiakkaiden osallistamisen kautta saadun tiedon viemisessä päätöksentekoon ja käytäntöön. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Vaikka edellä mainitut raportit keskittyvät lähestymään asiaa lasten näkökulmasta, koen omien havainnointien pohjalta, että kaikki edellä mainitut asiat ja toimenpiteet koskettavat myös nuoria sekä nuoria aikuisia. Määritelläänhän Lapsen oikeuksien sopimuksessakin jokainen alle 18-vuotias lapseksi. Lasten kirjastopalveluihin satsatut toimenpiteet vaikuttavat myös välillisesti nuoriin, jos he saavat hyvän ja positiivisen kokemuksen kirjaston käytöstä ja lukemisesta jo lapsesta lähtien. Se osaltaan madaltaa kynnystä käyttää kirjastojen palveluita myös lapsuuden jälkeen. Yhtä painokkaasti pitäisi panostaa myös nuorille ja nuorille aikuisille kohdistettuun toimintaan ja sen suunnitelmalliseen kehittämiseen. Näin ollaankin jo joissakin kirjastoissa tehty muutaman viime vuoden aikana.

Kirjastojen ja koulutoimen vakiintunut yhteistyö edesauttaa osaltaan nuorten sitouttamista kirjaston käyttäjiksi, sillä lähes kaikki kirjastot tekevät joko säännöllistä tai satunnaista yhteistyötä koulujen kanssa. Yhteistyö tosin on vain harvoin sopimukseen pohjautuvaa, joka aiheuttaa suuria kuntien välisiä eroja toiminnan järjestämisessä ja kustannusten jakamisessa. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Peruspalvelujen arvioinnissa toivottiin, että lapset ja nuoret huomioitaisiin paremmin, kun kehitetään kirjastojen palveluita, etenkin panostamalla heidän tarpeiden kartoittamiseen sekä arvioimalla omaa toimintaansa ja ottamalla asiakkaita mukaan

palvelujen suunnitteluun. Toiveissa myös oli, että henkilökuntaa rekrytoidessa voidaan kiinnittää huomioita lasten ja nuorten asioiden edistämiseen. Vuoden 2017 kirjastolain uudistus osaltaan mahdollistaa sen, että kirjastoihin voidaan palkata esimerkiksi nuorisotyöntekijöitä, kunhan kirjastolla on lisäksi riittävä määrä kirjasto- ja informaatioalan koulutusta saanutta henkilöstöä. Toiveena myös oli, että kunnissa laadittaisiin yhteistyösuunnitelmat varhaiskasvatuksen, koulujen ja kirjastojen kesken lasten ja nuorten monilukutaidon ja lukuharrastuksen edistämiseksi. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Peruspalvelujen arvioinnin raportti Kirjastopalvelut lasten lukemisen ja lukutaidon edistäjänä tiivistyi seuraaviin toimenpide-ehdotuksiin, joissa korostuu kirjaston osalta yhteistyön merkitys, toiminnan suunnitelmallisuus ja saavutettujen tuloksien mitaaminen.

- Seuraavan hallitusohjelman kärkihankkeeksi nostetaan valtakunnallinen lastenkirjastotyön, lukutaidon ja lukemisen edistämisen ohjelma, jonka avulla luodaan toimintamalleja lukutaidon ja lukemisen edistämiseen sekä tasoitetaan eroja toiminnassa eri alueiden välillä. Ohjelman rahoitus tulee olla laajasti eri toimijoiden haettavissa ja toimijoilta tulee edellyttää laaja-alaista yhteistyötä.
- Kirjastot laativat toimintaympäristön analyysiin perustuvat toimintasuunnitelmat lastenkirjastotyöhön. Kirjastot tekevät lukemisen edistämistä verkostomaisesti yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.
- Kunnat ottavat kirjastopalvelut osaksi lapsi- ja perhepalvelujen kehittämisen suunnittelua. Kirjastopalvelut huomioidaan tärkeänä osana lasten hyvinvointia ottamalla lukeminen ja lukutaidot indikaattoriksi kunnan hyvinvointikertomukseen. Lasten kirjastopalveluja parannetaan kehittämällä osallistamis- ja kuulemismenetelmiä yhdessä kunnan muiden toimijoiden kanssa.
- Alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot jakavat ja tukevat alueensa lastenkirjastotyön osaamista, työmuotojen ja ammatillisen osaamisen kehittämistä sekä toteuttavat lasten lukuharrastusta edistäviä alueellisia kokeilu- ja kehittämishankkeita.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Opetushallitus laativat yhdessä kansallisen koulun ja kirjaston yhteistyön strategian ja mallin yhteistyölle ja kustannusten jaolle. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Raportissa mainitaan Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategiankin pyrkivän turvaamaan lasten ja nuorten mahdollisuudet harrastaa kulttuuria niin, että julkinen sektori ylittää hallinnonrajat ja tekee yhteistyötä myös kolmannen sektorin kanssa. Lasten ja nuorten kulttuuriharrastukset ovat entistä tärkeämpiä, koska

ne kehittävät luovuutta sekä tukevat hyvinvointia, oppimista ja osaamista. Toiminnan vaikuttavuutta voidaan mitata esimerkiksi lasten ja nuorten kulttuuriharrastusten ja omaehtoisen toiminnan mahdollisuuksilla ja aktiivisuudella. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Yhteistyön tiivistäminen eri toimijoiden kanssa vaatii kirjastoilta entistä aktiivisempaa otetta ja vahvempaa kumppanuutta, joka vahvistaa osaamista ja varmistaa resurssien, asiantuntemuksen ja muiden voimavarojen tehokkaan käytön. Yhteisen tilojen lisäksi kirjasto, varhaiskasvatus ja perusopetus voivat olla toisilleen lisäarvoa tuottavia keskustelu-, kehittämis- ja palvelukumppaneita, joille asiakkaat ja kuntalaisetkin ovat kumppaneita, eivät pelkästään tuotettujen palvelujen kohteita ja käyttäjiä. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Samassa raportissa dosentti Ilkka Mäkinen kertoo kirjaston roolista lukuhaluja ja motivaatiota lisäävänä paikkana ja hän näkee Pisa-menestyksen ja aktiivisen kirjastonkäytön välisen yhteyden ilmeisenä. Kun kirjastojen lainausmäärät olivat huipussaan, saavutettiin myös parhaimmat Pisa-tulokset. Mäkisen mukaan ”Pisa-testin tärkein tulos ei ollut se, että suomalaislapset olivat hyviä lukemaan, vaan se, että heidän lukemiseen sitoutumisensa taso oli kirkkaasti korkeampi kuin missään muualla. Heidän lukuhalunsa oli voimakkaampi kuin muilla kokeisiin osallistuneilla. He todella halusivat lukea omasta vapaasta tahdostaan eivätkä vain koulun pakottamana.” Mäkinen on kirjoittanut viidestä koosta, jotka ovat avainasemassa, kun lukuhaluja ja -taitoa kasvatetaan lapsilla ja nuorilla: koti, kännykkä, kaverit, koulu ja kirjasto. Hänen mukaan opettajien ja kirjastonhoitajien välinen yhteistyö on tärkeää, mutta koulun ja kirjaston välistä resurssieroa olisi tasoitettava. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Yhdenvertaisuuden näkökulmasta kirjastoilla on erittäin hyvät toimintaedellytykset nuorten ja nuorten aikuisten osalta, joita myös kirjastolaki osaltaan edellyttää. Raportissa visioidaan tulevaisuutta, jossa kirjastojen lapsille ja perheille suunnatut palvelut syntyvätkin nykyistä useammin useiden toimijoiden verkoston tuloksena, yhteisen kokonaisnäkömyksen ja yhteisten tavoitteiden pohjalta kokeilukulttuuria hyödyntämällä. (Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017)

Yksi merkittävä tekijä, miksi nuoret tarvitsevat kirjastoa, on lukutaidon ylläpitäminen. 10 faktaa lukemisesta on Lukukeskuksen vuosittain julkaisema tietopaketti

Suomen tilanteesta lukutaidon ja lukemisen osalta. Vuoden 2017 tietopaketista käy ilmi, että vaikka Suomi on lukutaidon kärkimaita, tason kehitys on kielteistä. Kotitaustan ja alueellisten erojen vaikutus oppimistuloksiin on kasvussa ja ero tyttöjen ja poikien osaamisessa on edelleen suuri. Samalla kun heikkojen lukijoiden määrä on lisääntynyt, on huippulukijoiden määrä vähentynyt. Tuntuu hurjalta ajatella, että alle 25-vuotiaiden lukutaidon taso on heikompi kuin reilu vuosikymmen aikaisemmin. Aiemmin jo mainitsin, että joka kymmenes suomalainen kuuluu heikkoihin lukijoihin, joille jatko-opinnot tai työhön sijoittuminen tuottavat vaikeuksia. Lukukeskuksen mukaan keskeistä on tunnistaa nuorten lukemiseen liittyvät tarpeet ja toiveet. Nuorten käsitystä lukemisesta voi laajentaa esimerkiksi uusien lukemisen tapoja ja muotoja etsimällä. (Lukukeskus 2017)

Vaikka Lukukeskuksen tietopaketin mukaan lukutaitotasomme heikkenee, olemme Suomessa edelleen lukutaidon, oppimistulosten ja koulutuksen ykkösmaita. Korkealaatuisen ja tasa-arvoisen koulutusjärjestelmämme säilyttäminen onkin avainasemassa lukutaidon kielteisen kehityksen pysäyttämiseksi. Lisäksi koti, laadukas varhaiskasvatus ja koulu sekä kirjasto yhdessä antavat raamit ja mahdollisuudet lapsuuden ja nuoruuden lukuharrastuksen kehittymiselle. Tietopaketissa todetaan, että ”lukutaito kehittyy vain aktiivisesti ja monipuolisesti sitä käyttämällä. Lapsuudessa omaksutut lukemisen tavat ja aktiivisuus vaikuttavat merkittävästi nuoruuden ja aikuisuuden tottumuksiin.”. (Lukukeskus 2017)

Suomessa tyttöjen ja poikien välinen ero lukutaidossa suurempi kuin missään muussa OECD-maassa. 15-vuotiaat tytöt olivat poikia noin vuoden edellä lukutaidossa vuoden 2015 PISA-tutkimuksessa. Lukupaketin mukaan ”poikien lukutaidon tunnistamisessa ja kehittämisessä on tärkeää löytää poikia kiinnostavia tekstejä ja tekstityyppejä, jotka laajentavat käsitystä lukemisesta.”. Esimerkiksi ”Lukukeskuksen Sana haltuun -hankkeessa nuorten ammattiin opiskelevien miesten lukumotivaatioon vaikutti ratkaisevasti oivallus, että lukeminen ei liity pelkästään kirjoihin, vaan luettavat tekstit voivat olla lyhyempiäkin katkelmia ja eri tyylilajeista. Motivointikeinona voi olla myös kirjallisen työskentelyn korvaaminen keskustelulla - kun tekstistä voi jutella, se kannustaa etenkin lukihäiriöisiä ja keskittymiskykynsä kanssa kamppailevia poikia.”. Huomion arvosta on myös se, että vieraskielisten oppilaiden määrä perusopetuksessa on lähes kaksinkertaistunut 10 vuoden aikana. Lukutaidon edistämis-

tä varten nuorten saatavilla tulisi olla kirjallisuutta ja tekstejä myös omalla äidinkielellä. (Lukukeskus 2017)

”Peruskoulun tulisi tarjota kaikille nuorille osaamisen tason, joka mahdollistaa jatko-opinnot ja tasoittaa siten koti- tai alueellisesta taustasta syntyviä eroja. Tasa-arvoisten oppimismahdollisuuksien turvaaminen jatkossakin on ensiarvoisen tärkeää.”. Se on erityisen tärkeää, sillä ”nykyään lähes 16 % suomalaisista 20–24-vuotiaista nuorista on kokonaan koulutuksen ja työelämän ulkopuolella. Suomessa on selvästi enemmän syrjäytyneitä nuoria kuin muissa Pohjoismaissa. Yksi tehokkaimpia syrjäytymistä ehkäiseviä tekijöitä on opintojen jatkaminen peruskoulun jälkeen. Ihmiset, jotka lukevat enemmän, saavuttavat todennäköisemmin korkean koulutustason ja menestyvät työelämässä.”. (Lukukeskus 2017)

Lukutaidon taso on monissa tutkimuksissa yhdistetty yleiseen elämässä menestymiseen. Lukutaidoton ihminen jää helposti yksin. Lukutaito on yksi demokratian toteutumisen edistäjä, ja sen voidaan nähdä vahvistavan sosiaalista identiteettiä, yhteisöjen voimaantumista ja yhteiskunnallista tasa-arvoa. Lukutaito antaa pohjan pärjätä informaatioyhteiskunnassa ja nykyisessä työelämässä. Mediakentän laajentuessa kriittinen lukeminen on yhä tärkeämpää. (Lukukeskus 2017)

Kirjastojenkin näkökulmasta nuorten syrjäytymistä kannattaa ennaltaehkäistä, sillä syrjäytyneitä nuoria on haastava saada ei-käyttäjistä kirjastopalvelujen käyttäjäksi. Näkymättömät – Nuorten digitarinat –hankkeen kokemusten mukaan heikko lukutaito ja kirjasto näyttäisivät olevan toisensa poissulkeva yhtälö. Nuoret aikuiset, joiden lukutaito on jäänyt heikoksi, eivät koe kirjastopalveluita omakseen. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 81)

Kulttuurin kuluttamisen hyvinvointivaikutuksia on alettu tutkia ja tulokset osaltaan puhuvat puolestaan. Moni jo tietää esimerkiksi mitä vaikutuksia musiikin kuuntelemisella on hyvään oloon. Lukemisella on myös lukuisia terveyttä ja hyvinvointia edistäviä vaikutuksia. Pitkäaikaista muistin käyttöä ja tarinan hallintaa vaativa lukeminen tarjoaa vastapainoa kiireiseen ja lyhytjännitteiseen työelämään. Lisäksi se kehittää sosiaalisia taitoja, viestintä- ja empatiakykyä sekä parantaa keskittymiskykyä. (Lukukeskus 2017)

Lukukeskuksen Uusi lukutaito -tutkimuksessa myös nuoret kokivat paperikirjan mielekkäimmäksi kirjan muodoksi ja 18–30-vuotiaat suomalaiset arvostavat painettua

kirjaa selvästi e-kirjaa enemmän. Tämän tiedon perusteella kirjaston perinteiselle palvelulle on siis vielä kysyntää. (Lukukeskus 2017)

Lopuksi Lukukeskuksen tietopaketista käy ilmi, että vaikka lukutaito on Suomessa maailman kärkeä, on koululaisten kiinnostus ja motivaatio lukemiseen erittäin matala. Monipuolisten vaihtoehtojen ja erilaisten tekstien saatavuus on tärkeä tekijä nuoren lukuinnon herättämisessä ja lukuharrastukseen kannustamisessa. Myös julkisuudesta tutut esikuvat ovat hyviä ja näkyviä lukutaidon kannustajia. (Lukukeskus 2017)

Kirjasto pystyisi osaltaan vaikuttamaan juuri nuorten lukuinnon herättelyyn, mikäli siihen vain saataisiin kohdistettua lisää resursseja niin asiantuntemuksen kuin ajankäytönkin osalta. Nuorten myös kaipaavat havaintojeni perusteella kirjastoilta suositelua ja aktiivista otetta ja viestimistä käytettävissä olevista palveluista.

3.1 Lisää asiakasymmärrystä – mitä nuoret haluavat?

Opinnäytetyöhöni keräsin tietoa 13-17-vuotiaiden nuorten sekä 18-29-vuotiaiden nuorten aikuisten ajatuksista, miten he näkevät itsensä kirjaston käyttäjinä ja millaisia toiveita ja odotuksia heillä on kirjaston käytön suhteen nyt ja tulevaisuudessa.

Toteutin opinnäytetyöni toiminnallisena osana 13-18-vuotiaille nuorille asiakastyöpajan sekä ryhmäkeskustelun 18-29-vuotiaille nuorille aikuisille. Paremman asiakasymmärryksen saamiseksi ja suuremman otannan saamiseksi toteutin näiden lisäksi myös kyselyn, johon vastasi 136 nuorta ja nuorta aikuista. Niin asiakastyöpaja kuin ryhmäkeskustelu rakentui kolmen pääteeman ympärille. Ensimmäisessä osiossa pohdittiin kirjastossa asioimista yleisesti sekä siellä koettua asiakaspalvelua. Toisessa osassa kerättiin nuorten näkemyksiä ja ideoita kirjaston viestintään sosiaalisen median osalta. Kolmas osio käsitteli nuorten suhtautumista lukemiseen.

Aineistosta tarkastelin erityisesti niitä elementtejä, jotka tekevät kirjastokäynneistä ylivertaiset nuorten näkökulmasta. Mikä siis saa nuoret tulemaan kirjastoon, suosittelemaan sitä muille ja mikä tärkeintä – antamaan rohkeasti palautetta ja kehitysehdotuksia?

Nuorten asiakastyöpaja

Asiakastyöpaja rakentui niin, että ensin käytiin läpi fiiliskierros, jonka jälkeen ryhmä jaettiin kolmeen työpisteeseen, jossa jokaisessa oli valmiiksi annettu toiminnallinen tehtävä, mitä kukin ryhmä lähestyi omalla tavallaan. Ensimmäinen ryhmä pohti kirjastossa saamaansa asiakaspalvelua ja kirjoitti kortteihin tervehdyksiä kirjaston henkilökunnalle. Ne olivat kiitoksia, kehitysehdotuksia tai muita palautteita. Toinen ryhmä pureutui siihen, että mitä some-kanavia itse käyttää ja millaista sisältöä kirjasto voisi mahdollisesti tuottaa ja mihin some-kanavaan niin, että itse olisi siitä kiinnostunut ja seuraisi sitä. Ehdotukset kirjoitettiin post-it-lapuille. Kolmas ryhmä mietti kirjaston opasteita ja ohjeistusta, miten sitä voisi päivittää ja tuoda esiin luovalla tavalla. Ohjeistuksessa piti kirjoittaa kirjaston ohjeet uusiksi niin, että hyödynnetään kirjaimia, joista muodostuu sana 'kirjasto'. Jokaisella ryhmällä oli n. 10 minuuttia aikaa työskennellä. Kaikki ideat kirjattiin ylös ja lopuksi jokainen pisteytti oman mielipiteensä mukaan ideat niin, että paras idea sai 3 pistettä, seuraavaksi paras 2 ja kolmas yhden pisteen. Tämän jälkeen jokainen ryhmä vaihtoi seuraavaan pöytään. Lopuksi istuttiin piiriin, jossa keskustellen purettiin työpajan sisältöä ja niitä ajatuksia, jotka saivat eniten pisteitä.

Työpajaan osallistui 10 sanataidekoululaista, jotka olivat iältään 13-18-vuotiaita. Heidän ennakoasenne työpajaan oli se, että kannattaako sanataidekoululaisilta kysyä asiasta, sillä he ovat jo valmiiksi aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Eniten keskustelua syntyi nuorten kokemasta kirjaston asiakaspalvelusta, jonka moni koki aika vaisuna. Kirjaston henkilökunta koettiin hieman luotaantyöntävinä, koska he ainakin näyttävät aina kiireisiltä, kun tuijottavat ruutua. Heräsikin kysymys, että mitä siellä henkilökunta oikein päivän tekee. Kaikki nuoret olivat yhtä mieltä siitä, että olisi kiva, jos henkilökunta huomioisi jollain tavalla, kun saapuu; esimerkiksi moikkaa tai osoittaa jonkun muun eleen. Jyväskylän pääkirjaston lasten ja nuorten osasto sai tästä kiitosta, että siellä aina moikataan. Yksi nuorista koki, ettei kirjaston henkilökunnalla välttämättä ole osaamista tai asiantuntemusta sellaisista sisällöistä mitkä heitä kiinnostaa ja se koettiin huonona asiana. Nuorten mielestä esimerkiksi ajantasainen suositeltava aineisto pitäisi olla koko henkilökunnan tiedossa, vaikka lukuneuvoja ei enää olisikaan paikalla.

Sosiaalisen median kautta tapahtuvasta viestinnästä oltiin montaa mieltä. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että kirjasto on taidelaitos siinä missä museo ja kysyi, että tarvitseeko sitä edes markkinoida, koska nuoret löytävät niihin joka tapauksessa. Ennen

kaikkea tärkeimmäksi keskusteluaiheeksi nousi somen osalta videosisällöt, jotka nuoret kokivat kiinnostavimpana tapana esittää asioita – toki kuvat ja muut päivitykset toimivat niiden lomassa. Videosisältöjen osalta korostui ennen kaikkea niiden laadukkuus teknisen toteutuksen osalta; ääni, valaistus, miljöö jne. Sisältöihin toivottiin nuoria houkuttelevaa ja puhuttelevaa sisältöä, jossa joku nuorekas ja persoonallinen henkilö kertoo kirjaston arjesta tai vinkkaa sopivista kirjoista. Hyvänä kirjavinkkaus ideana nousi tehdä ns. teasereita kirjoista, että lukee parhaimpia paloja sieltä täältä ja kertoo tiivistetysti kirjan juonesta.

Työpaja onnistui kohtuullisen hyvin ja väkimäärä oli juuri sopiva tällaiseen työskentelyyn. Aikaa olisi voinut olla hieman enemmän ja ohjeistus olisi pitänyt käydä vielä huolellisemmin läpi tehtävänannossa. Nuoret olisivat tarvinneet enemmän konkreettisia esimerkkejä ja syötteitä halutuista asioista, jolloin aloittaminen olisi voinut olla helpompaa. Tyhjän paperin kohtaaminen siis nosti kynnystä päästä alkuun. Työpajatoiminta oli toimiva, vaikka aluksi tuntui, että nuorten oli hieman haastavaa hypätä suoraan ryhmätöiden pariin. Loppukeskustelu sujui erittäin hyvin varmasti myös senkin vuoksi, että pääsi paneutumaan asiaan näiden työpajojen kautta.

Keskustelutilaisuus nuorten kanssa

Seuraava toteutus oli ryhmäkeskustelu Nuorten Taidetyöpajalla, johon osallistui aktiivisesti 4 parikymppistä aikuista. Keskustelutilaisuus piti alun perin olla myös samanlainen työpaja, mutta sovelsin sitä nuorille houkuttelevampaan muotoon, sillä nuoret saivat itse päättää, osallistuivatko siihen vai tekivätkö muuta. Kävimme siis keskustellen läpi samat asiat kuin työpajassa. Kukaan keskusteluun osallistuneista nuorista ei mieltänyt käyneensä kirjastossa viimeisen vuoden aikana, mutta tarkemmin asiaa mietittäessä he olivat hyödyntäneet muita kirjaston palveluita, kuten tulosmahdollisuutta, vierailut näyttelyssä, äänestänyt, käyttänyt tietokonetta, opiskelut tai käynyt jossain harrastuksessa kirjaston tiloissa.

Asiakaspalvelun osalta, he eivät osanneet vastata, koska eivät ole asioineet kirjastoissa lainaamassa kirjoja. Yksi nuorista oli kerran ollut aikeissa kysyä neuvoa, mutta info oli tyhjänä, eikä jäänyt odottamaan, että joku tulisi paikalle. Nuorille tuli lähinnä mieleen hyvin stereotyyppinen kuva kirjaston henkilökunnasta: ujo, hiljainen ja tietävät missä kirjat sijaitsevat. Nuoret pitivät kirjastoa ensisijaisesti introverttien paik-

kana (myös henkilökunnan osalta), ja siksi he eivät välttämättä kokeneet tarpeellisuutta, että henkilökunta huomioi tai tervehtii tulijoita. Lukemisen osalta puolet nuorista kokivat olevansa aktiivisia lukijoita. Yksi kertoi kyllä ostavansa mielenkiintoisia kirjoja kirjahyllyyn, mutta ei ole kerinnyt niitä lukemaan ja toinen kertoi vielä yläasteikäisenä olleensa erittäin aktiivinen lukemaan, mutta sitten lukuinto hiipunut ja tullut muita tapoja viettää aikaa. Kysyttäessä, että mikä rohkaisee lukemaan, mainittiin opiskelu sekä e-kirjat, mikäli olisi laite, josta niitä olisi mielekäs lukea.

Somen osalta nuoret käyttivät aktiivisesti yleisimpiä some-kanavia; Instagramia, Facebookia ja Snapchattia. Myös WhatsApp, Twitter ja YouTube mainittiin. Kun kysyttiin millaista sisältöä kirjasto voisi tuottaa someen, joka kiinnostaisi näitä nuoria, he mainitsivat kirja-arvostelut, kirjavinkkauksen, ääneen lukemisen, haastattelut ja sarjat. Lisäksi mainittiin, että somen kautta voisi luoda jotenkin yhteisöllisyyttä, jossa voisi jakaa (luku)kokemuksiaan muiden kanssa. Somen sisällöntuotantoon toivottiin jotain hieman provosoivaa, jossa olisi jotain ristiriitaista, mielenkiinnon herättämiseksi, mutta myös selkeyttä julkaisuihin. Arvonnatkin kiinnostaisivat, jos niissä olisi hyviä palkintoja, kuten lahjakortti kaupungin liikuntapaikkoihin.

Kirjastojen tapahtumien osalta nuoria kiinnostaisi vierailulla erilaisissa musiikkitapahtumissa, näyttelyissä, nuoria kiinnostavilla luennoilla tai pelialaan liittyvissä tapahtumissa ja tilaisuuksissa. Kirjakirppis ja kirjaston poistomyynti houkuttelisi myös lähtemään kirjastolle. Lisäksi mainittiin pelien julkaisutilaisuudet, mikäli olisi mahdollista kokeilla esim. VR-laseja, voisi varata itselleen lukunurkan, löytyisi meditaatiohuone tai järjestettäisiin nuorille lautapeli-iltoja.

Kysyttäessä mistä nuoret haluaisivat kuulla kirjaston tapahtumista, mainittiin some ensisijaisena kanavana. Kirjaston tiloja voisi käyttää enemmän harrastustoimintaan mikäli olisi enemmän tietoa, että mitä tiloja on käytettävissä ja miten niitä voi varata. Kirjaston tilojen ohjeet ja opasteet ovat heidän mielestä tärkeitä, mutta vielä tärkeämpänä he kokevat, että henkilökunta olisi aina tavoitettavissa tarvittaessa.

Nuoret kiinnittivät myös huomiota kirjaston brändiin ja pohtivat ääneen, että voisiko kirjastolla olla joku houkuttelevampi nimi kuin pelkkä kirjasto? Vertailukohteena he käyttivät Jyväskylän julkista liikennettä eli Linkkiä.

Viimeisenä pohdimme tapoja, miten nuoria saisi houkuteltua käyttämään kirjaston palveluita. Nuoret kaipasivat asiointiin ”porkkanoita”, eli saisivat jotain etuja kun

asioisivat useammin kirjastossa. Ilmoille heiteltiin ideoita esimerkiksi passista, johon voi kerätä merkkejä aina kun asioi ja täysien passien jättäneiden kesken arvotaan houkuttelevia palkintoja. Nuoret ideoivat kirjastolle omaa kirjakauppaa tai että tulevaisuudessa voisi tilata haluamansa kirjaston kirjat netistä valmiiksi ja vain käydä noutamassa ne kirjastosta. Villinä ideana heitettiin vielä niiden kotiinkuljetus, josta voisi maksaa erikseen. Ehdottomasti houkuttelevinta heidän mielestä olisi järjestää nuorille nuorten omia iltoja kirjastossa. Mikäli tilaisuudessa olisi tarjolla jotain syötävää tai juotavaa, houkuttelisi jo pelkästään se nuoria paikalle.

Sanallisen vuorovaikutuksen lisäksi osallisuus on tarpeen ottaa huomioon muutenkin diskursiivisissa käytänteissä. Olennaisen tärkeää on virittää aito mielenkiinto. Ruoka vetää puoleensa lähes varmasti. Siitä on hyvä edetä muihin asioihin ja toimintoihin. (Hyttinen & Tanskanen 2018)

Kysely

Koska aikataulullisesti en pystynyt toteuttamaan useampia asiakastyöpajoja, päätin riittävän tietoperustan hankkimiseksi toteuttaa kyselyn nuorille ja nuorille aikuisille.

Kysely toteutettiin nettikyselynä ja vastauksia saatiin yhteensä 136 kappaletta, joista 93,3 % osui tavoiteltuun ikähaarukkaan, eli 13-29-vuotiaisiin. Enemmistö vastaajista oli naisia (72,9 %), miehiä (19,5 %) ja loput eivät halunneet kertoa tai määritellä sukupuoltaan. Yli puolet vastaajista olivat koulutustasoltaan perusasteikäisiltä (51,9%), seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli yliopistotason vastaajat (15,8%). Vastauksia saatiin tasaisesti myös lukiolaisilta, ammatti- ja ammattikorkeakoululaisilta. Vastaajien käytetyimmät somekanavat olivat Instagram (97,7%) sekä YouTube (91,6%). Reippaasti Facebookin (53,4%) edelle menivät Instagram (81,7%) ja Snapchat (72,5%). Kysely jakautui kolmeen osaan, joissa käsiteltiin kirjastossa asioimista, kirjaston some-näkyvyyttä sekä lukemista. Vastauksia saatiin kaikkien Jyväskylän kaupunginkirjaston toimipisteistä, kun kysyttiin missä kirjastossa useimmiten asioi. Eniten vastauksia saatiin pääkirjaston käyttäjistä (61,2%), Korpilahdelta (24,8%) ja Kuokkalasta (17,1%).

Kirjastossa asioiminen

Kirjastossa asioimisen alla kysyttiin kirjastossa asioimisesta ja sen palveluiden käytöstä. Yli kolmannes vastaajista (33,8%) kertoi asioivansa kirjastossa joka kuukausi. Vuosittain kirjastossa asioi vajaa neljännes (24,8%) vastaajista. Loput asioivat harvemmin tai ei koskaan. Yksi vastaaja kertoi asioivansa kirjastossa päivittäin. Käytetyin kirjaston palveluista vastanneiden kesken oli lainaus- ja varaustilaukset (86,5 %). Toiseksi käytetyin oli opiskelu tai työskentely kirjaston tiloissa (41,3%). Kirjaston asiakaspalvelukanavista eniten käytetty vastaajien kesken oli ylivoimaisesti asiakaspalvelutiski (74,4 %), jonka jälkeen nettisivut (46,3 %) tulivat toisena. Vastaajista 80 % koki, että henkilökunta on ollut hyvin tavoitettavissa. Kysyttäessä, miksi vastaajat eivät jostain syystä kysy asiaansa henkilökunnalta, suurin osa (60,6%) vastasi, ettei halua häiritä. Saamansa asiakaspalvelun koko hyväksi 79,4 % vastaajista ja 71 % vastaajista kokee, että kirjaston nykyiset ohjeet ja opasteet esim. kirjaston tiloissa ja nettisivuilla ovat helppokäyttöisiä ja yli puolet (58,6%) pitää nykyisiä perinteisiä kirjoitettuja opasteita hyvinä. Kannatusta sai myös hyllyjen värikoodit (47,7 %) ja symbolit (41,4 %).

Vastaajille luontevin tapa antaa palautetta kirjastolle oli palautelomakkeen kautta (35,2%), nettisivujen kautta (24,2%) sekä suora palaute henkilökunnalle (18,8%). Vapaissa vastauksissa ehdotettiin lisäksi konetta, jossa voisi painaa vihreää, keltaista tai punaista hymynaamaa. Kysyttäessä millaisessa kirjastossa on helppo ja kiva olla, 17:sta vaihtoehdoista piti valita kolme omasta mielestä tärkeintä asiaa. Kolme eniten ääniä saanutta oli rauhallinen (69,7%), mukavat tuolit (43,2 %) ja hiljainen (39,4 %). Seuraavaksi vastauksissa korostui tilat opiskeluun ja työskentelyyn (34,1 %) ja samantyyppisiä vastauksia sai tilat eri toimintoille (28%) sekä se, että saa syödä omia eväitä (28%). Häiritseviä tekijöitä vastaavalla periaatteella kysyttäessä vastaajat mainitsivat meluisa (58,6 %), rauhaton (57%) ja huono sisäilma (49,2%). Liian vähä istumapaikkoja (45,3 %) nousi myös muiden vastausten joukosta esiin. Vastaajat kävisivät kirjastossa useammin, mikäli olisi enemmän aikaa (56,9 %), tilat olisivat viihtyisämmät (37,4 %) ja tuolit ja penkit olisivat mukavampia (36,6 %). Mikäli sähköpistokkaita olisi enemmän saatavilla (31,7 %), saattaisi vaikuttaa kirjastossa asiointiin. Kaikista vastaajista kirjastoa piti hyödyllisenä tai erittäin hyödyllisenä yhteensä 75,4% vastaajista.

Avoimeen kysymykseen mitä kirjaston henkilökunta voisi tehdä, että nuoret ja nuoret aikuiset viihtyisivät kirjastossa paremmin, saatiin 40 vastausta. Ne jaottelin neljään

eri kategoriaan: negatiiviset/neutraalit, kehitysehdotukset, positiiviset ja muut. Negatiivisissa tai neutraaleissa vastauksissa (9) oli kaksi kommenttia 'en tiedä' tai 'en osaa sanoa' -kommenttien lisäksi: "Omat ongelmani liittyvät kirjaston sijaintiin ja omiin aikatauluihini." ja "Ei komenneltaisi niin paljoa".

Kehitysehdotukset –osioon kertyi eniten vastauksia (27). Ne jaottelin sisältöjen perusteella tiloja ja aukioloja koskevin, tapahtumiin ja tilaisuuksiin liittyviin sekä henkilökunnan palveluasennetta käsitteleviin.

Tilat ja aukiolot:

Omassa tapauksessa paremmat työskentelypisteet auttaisivat viihtymään pidempään sekä mahdollisuus käydä puhumassa puhelimesta esim. omassa kopissa, jotta sen takia ei tarvitse poistua tai jättää tulematta kirjastoon. Lukolliset kaapit esimerkiksi läppärilaukun säilyttämistä varten sillä aikaa kun käy etsimässä jotain kirjaa, olisi myös kätevä.

Tällä hetkellä kirjasto on hyvin lyhyen aikaan auki. Opiskelijana päivät päättyvät usein vasta kuuden jälkeen, mutta tämän jälkeen on turha mennä kirjastoon, sillä kirjastot menevät jo kuudelta tai kahdeksalta kiinni. (2)

Lisää tuoleja ois kiva ja paremmat opasteet niin ei tarvis aina häiritä henkilökuntaa jos joku hukassa

Enemmänkin toivoisin panostusta tilojen suunnittelijoilta ja rakennuttajilta. Moli-puolisemmat tilat, missä hiljaisuudessa lukemaan haluavaa ei häiritse rennosti hauskaa pitävä nuorten joukko. Tiloja pitäisi voida jakaa paremmin. (4)

Tapahtumat ja tilaisuudet:

Suunnata tapahtumia enemmän nuorille ja nuorille aikuisille, sekä tiedottaa niistä nuorille sopivissa kanavissa. (2)

ehkä jonkinlainen kampanja kirjoihin liittyen voisi innostaa lukemaan tai ainakin käymään kirjastoissa

Erilaisia teemapiirejä, lukupiirejä, kirjoituspiirejä, tunnepiirejä, nuortenkeskustelupiirejä, naistenpiirejä, miestenpiirejä - yhteisöllistä keskustelua eri teemoista ryhmässä

Poliittisia/yhteiskunnallisia tapahtumia ja keskusteluita. Eikä pelkkiä harmaita anttirinteitä paikalle, vaan vaikka NUORIA tutkijoita, journalisteja, päättäjiä yms.

Henkilökunnan palveluasenne:

Antaa olla rauhassa ja kun kysytään niin tulla apuun / Kysyä tarviiko apua ilman, että sitä pyydetään. (5)

Tervehtiä ja olla iloisempia, suhtautua ystävällisemmin kaikkiin asiakkaisiin. (4)

olla helposti lähestyttäviä mutta ei kuitenkaan niin, että säikäyttää asiakkaat pois; olla valmis ottamaan selvää vähemmän tunnetuistakin teemoista jos asiakas tähän tarvitsee apua eli hakukoneiden ym. käytön osaaminen; tuoda omaa persoonaa enemmän esiin; osoittaa, ettei kirjasto ole vain hiljaista pönötystä varten

Henkilökunta voisi ns. olla reippaampaa ja pirteämpää. Moikata asiakkaita, aina kun sellaisen tapaa. Jos joku möykkää, niin siitä voi sanoa myös ystävällisesti ja iloisella katsella.

Kirjasto ja some

Kysyttäessä, että mitä kirjaston some-kanavaa vastaajat käyttäisivät, suosikiksi nousi Instagram (45,4%) ja Facebook (30,1%). Melkein kolmannes vastaajista valitsi En mitään kirjaston somea (26,9%). Jatkokysymykseen, että miksi vastasit Muu / En mitään kirjaston somea saatiin 25 vastausta. Osa vastaajista (8) oli sitä mieltä, ettei kirjastolla ole tarvetta olla somessa. Viisi vastaajaa ei käyttänyt somea lainkaan. Muissa vastauksissa (11) korostui, ettei ole ollut tarvetta tai kiinnostusta seurata, tai ettei ole tiennyt näistä vaihtoehdoista. Yksi kommentti hyvin kertoo nuorten odotuksista somen osalta: ”Kannattaa todella miettiä se sisältö tarkkaan, jos kirjasto haluaa käyttää somea. Vaikka nuoret käyttäisivätkin Instagramia, ei siellä väkisin tarvitse kirjaston olla. Jos kuitenkin sitä haluaa käyttää, niin sinne voi laittaa esim freesejä hyviä kuvia kirjasuosituksista tai mitä lehtiä kirjastossa voi lukea. Suositte-

len kuitenkin vain Facebookin käyttöä ja sen aktiivista käyttämistä. Aktiivisesti tapahtumien jakoa, muiden artikkeleiden tms jakoa ja aina esim merkkipäivien (ystävänpäivä, naistenpäivä jne) aikaan joitakin hyviä kirjasuosituksia. Tai jos joku uusi haluttu kirja julkaistaan niin sen mainostamista facebookissa, että teiltä löytyy tämä suosittu kirja.”.

Jos vastaajat haluaisivat kysyä jotain kirjaston henkilökunnalta, niin mieluiten he tekisivät sen kasvokkain (50,8%) tai nettisivujen chat-toiminnolla (35,4%). Avoimen kysymyksen vastauksessa mainittiin myös nettisivujen lomake. Some-kanavista Instagram (15,4%) oli tässä tarkoituksessa toivotuin asioimiskanava, mutta Facebook (13,8%) ei jäänyt tästä kovin kauas.

Millainen sisältö houkuttelisi nuoria seuraamaan kirjastoa somessa? Tähän kysymyksen piti valita vaihtoehdoista kolme houkuttelevinta. Kuvat (42,6%) olivat houkuttelevimmat, seuraavana tuli kiinnostavat kirjat nuorille ja nuorille aikuisille (25,6%). Kolmanneksi eniten vastauksia sai kirjaston tilojen esittely (20,9%). Aivan sen hänillä oli myös informatiivinen teksti (20,2%) ja kilpailut (19,4%).

Nuoret saivat myös itse ehdottaa itseään houkuttelevia some-sisältöjä avoimesti. Vastauksia tuli 10, joissa ehdotettiin nuorten itsensä tekemien sisältöjen jakamista kirjaston some-kanavissa, esimerkiksi #vainlibraryelämää. Lisäksi ehdotettiin *”Jyväskyläläisten kirjabloggaajien, podcastaajien ja bookstagrammaajien hyödyntäminen kirjaston somekanavien tekemisessä, sillä alueelta löytyy useampiakin kirjasisältöjä tekeviä varsin nuoria tyyppejä, joilla on taitoa ja intoa tehdä kirjoihin ja lukemiseen liittyvää somea.”*. Toivottiin myös *”Kirjaesittelyjä ylipäänsä, ei edes tarvitsisi olla uutuuksia. esim. jos on jokin ajankohtainen tapahtuma/jonkin kirjan teemaan/kirjoittajaan ym. liittyvä päivä, niin olisi mielenkiintoista jos niistä tehtäisiin erilaisia päivityksiä.”*. Joukosta löytyi myös näkemys siitä, mitä ei kannata tehdä: *”Youtuben käyttö ei kannata. Nuoret seuraavat kuuluisia tubettajia siitä syystä, että heillä ei ole niin tarkkaan rajattua sisältöä, niin kuin kirjastolla. Te voitte myös pyytää viestinnän opiskelijoita tekemään teille oppimistehtävänä viestintäsuunnitelman.”*.

Kirjastoa seurasi jossain some-kanavassa 11,3% vastaajista. Näistä 12 vastaajaa seurasi Jyväskylän kaupunginkirjaston jotain some-kanavaa. Kirjastoa seurattiin somessa, koska sieltä saa hyvin tietoa siitä, että mitä kirjastoissa tapahtuu.

Lukeminen

Vajaa neljännes vastaajista luki kirjaa pari kertaa kuussa (23,5%). Osa kertoi lukemansa päivittäin (20,5%) ja osa viikoittain (19,7%). Hieman yli puolet (52,3 %) vastaajista kertoi, ettei mielestään lue riittävästi. Kysyttäessä, että mikä motivoisi nuoria lukemaan enemmän, pystyi avoimista vastauksista erittelemään kolme pääkategoriaa; aika ja ajankäyttö (18), sopivan lukemisen löytäminen (35) sekä opiskelu (11), jotka olivat esteenä sille, että voisi lukea enemmän. Motivaatiota sinänsä tuntui löytyvän ja moni haluaisikin lukea enemmän. Mitä kirjasto voisi tehdä, että vastaaja lukisi enemmän -kysymykseen vastaajan piti valita vaihtoehdoista kolme itselleen houkuttelevinta. Enemmistö toivoisi, että kiinnostavat kirjat laitettaisiin houkuttelevasti esille (69,1%), sen lisäksi tulisi olla rauhallinen ja hiljainen tila lukemiseen (32,5%) sekä voisi seurata mitkä kirjat ovat luetuimpia nuorten kesken (28,5%). Nuoria kiinnosti myös seurata muiden kirjaston käyttäjien arvosteluja kirjoista (26%) tai jos järjestetään lukuhaasteita tai -kilpailuja (23,6%). Vastaajista 77,1% koki kirjaston lukemisen kannalta hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi.

Laadin kyselyn kysymykset ennen ensimmäistä työpajaa, joten työpajojen kommentit eivät vaikuttaneet kyselyn kysymysten muotoiluun. Kyselyn vastaukset vahvistivat samoja teemoja, mitä nousi esiin nuorten kanssa työpajassa ja keskustelutilaisuudessa. Kysely onnistui mielestäni erityisen hyvin, sillä kyselyyn vastaamiseen oli vain viikko aikaa. Lisäksi vastaajien ikäjakauma oli monipuolinen ja se tavoitti tasaisesti niin 13-17-vuotiaat nuoret kuin 18-29-vuotiaat nuoret aikuiset. Näiden kahden ryhmän vastaukset eivät juurikaan poikenneet toisistaan.

3.2 Asiakaspalvelu nuorten näkökulmasta

Työpajassa ja keskustelussa käsiteltiin nuorten kanssa heidän kokemaa asiakaspalvelua kirjastossa. Kummankin kanssa päädyimme yhteisen keskustelun osalta siihen, ettei nuoret tarvitse sen osalta erityiskohtelua, vaan riittää, että tulee kohdelluksi niin kuin kuka tahansa muu kirjaston asiakas.

Millainen on unelmien kirjaston asiakaspalvelija?

Nuoremmat



KANTAR TNSi

Asiakasymmärrystöpajojen yhteenveto 280518

17

Kuva 3 Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston Asiakaspalvelu-hankkeen tulokset sanapilvessä nuorten asiakasymmärryspajasta: Millainen on unelmien asiakaspalvelija? (PiKen Kehittämishanke 2018).

Kehittämiskirjaston Asiakaspalvelu-hankkeessa toteutettiin toukokuussa 2018 asiakasymmärrystöpajat Tampereella ja Jyväskylässä, jotka muodostuivat kahdesta nuorten ryhmästä (18–25 -vuotiaat) ja kahdesta vanhempien ryhmästä (40-60 -vuotiaat). Työpajoissa kysyttiin osallistujilta näkemyksiä tulevaisuuden kirjastosta ja kirjaston asiakaspalvelijoista sekä heidän käyttämistään asiakaspalvelukanavista. (PiKen Kehittämishanke 2018)

Asiakasymmärryspajassa kysyttiin kirjaston asiakaspalvelukanavista, asiakaspalvelijoiden tunnistettavuudesta, asiakaspalvelutilanteista ja kirjaston tulevaisuuden kuvasta. Nuorten osalta esiin nousi henkilökohtaisen asiakaspalvelun tärkeys, sillä se on jopa osittain edellytys asioinnille. Tuloksista ilmeni myös kirjaston käytön ”uusavuttomuus” eli nuoret kokevat, että luottamus omiin kykyihin ja osaamiseen on osittain heikkoa. Lisäksi kärsimättömyys, eli ei jakseta perehtyä itse asiaan tai odottaa. Somella olisi suuri potentiaali, mutta se on täysin alihyödynnettyä tällä hetkellä kirjastojen osalta. Nuoret toivottaisivat ”myyvämmän otteen” tervetulleeksi, sillä kokevat sen hyväksi asiakaspalveluksi, sillä he kaipaavat personointia, räätälöintiä ja suosituksia. Nuoret arvostavat ystävällistä, kohteliasta, arvostavaa ja ongelmanratkaisuu-

lähtöistä palvelua sekä aitoa halua auttaa asiakasta ilman, että asiakas tuntee itseään ”huonoksi”. (PiKe Kehittämishanke 2018)

Kukaan kanssani keskustelleesta nuoresta ei maininnut kohdanneensa ongelmatilanteita kirjastosta ja siitä kysyminen jäi valitettavasti puuttumaan myös kyselystä. Kun järjestetään nuorille suunnattua toimintaa, saattavat nuoret ajoittain kokea, että heidän toimintaansa pidetään häiriönä. Kirjaston päivittäisessä toiminnassa ilmeisesti häiriötilanteita on harvakseltaan, kun puhutaan kirjastoa käyttävistä nuorista. Haastattelin Espoon Entressen kirjaston, eli Kiben lasten ja nuorten tiimivastaavaa Tiina Ollikaista. Kirjasto sijaitsee kauppakeskus Entressen tiloissa ja se on ottanut valtavia harppauksia eteenpäin kirjastona, joka panostaa nuoriin ja heille tarjottaviin aktiviteetteihin. Entressen kirjasto slogan - sumeesti edellä! – kertoo toiminnasta jo paljon. Facebook-sivuillaan he kertovat näin: ”Hoidamme sivistystehtäväämme rennolla otteella ja yllättävästi. Edistämme kulttuurien vuorovaikutusta ja ammennamme siitä. Otamme nopeasti haltuun tehtävämme toteuttamisessa tarvittavat verkkopalvelut ja kehittyvän teknologian. Järjestämme lapsille ja nuorille tapahtumia ja työpajoja, joilla tarjoamme yhteisöllisyyttä, oppimismahdollisuuksia ja kulttuurivirikkeitä.”. Entressen kirjastossa asioi monikulttuurinen joukko eri-ikäisiä lapsia, joiden ikähaarukka on 8-20-vuotta. Ollikainen kertoo, että järjestyshäiriöiden määrä vaihtelee, eikä ”kovin vakavia sattumuksia ei ole juurikaan tai todella harvoin. Puutemme todella matalalla kynnyksellä ja luomme läsnäolevaa henkeä Kibeeseen, jolloin se jo rauhoittaa nuorten olemista. Meillä käy kauppakeskuksen vartijat kierroksella pari kertaa iltaisin ja aina voimme soittaa heille, jos tarvitsemme apua.”.

Kirjastossa asioivista nuorista on laadittu havainnointiin ja käyttäytymiseen perustuvia asiakasprofileja, jotka voivat auttavat erilaisten tilanteiden ennakoinnissa ja kohtaamisessa nuorten kanssa. Osana Kirjasto treenaa nuoria –hanketta Helsingin kaupunginkirjasto ja ajatushautomo Demos Helsinki toteuttivat Kirjasto updated -kokonaisuuden, jossa tehtiin kirjastoa paremmaksi yhdessä 15-29-vuotiaiden nuorten kanssa. Taustalla oli ajatus, että tulevaisuudessa kirjastossa jokainen voi toteuttaa itseään ja löytää oman juttunsa. Kirjastossa asiakkaat voivat kokeilla uusia asioita, kehittää ajatuksiaan, kohdata muita ja oppia vertaisiltaan. (Kirjasto updated 2016)

Hanke on ollut merkittävässä roolissa, kun Helsingin kaupunginkirjasto on halunnut kehittää toimintaansa etenkin uusien ja uudistuksen alla olevien kirjastojen osalta.

Projektissa tavoitteena oli parantaa nuorten tuntemusta asiakasryhmänä, tunnistaa mahdollisia nousevia palvelutarpeita, tutkia nuorten mielikuvaa kirjastosta sekä kehittää palveluita paremmin nuorten odotuksia vastaaviksi. Nuoret kokivat kirjaston palvelukulttuurin usein negatiivisena. Nuorten mukaan työntekijät eivät ota aktiivista kontaktia asiakkaisiin. Nuorten mielikuvissa kirjastoon liittyy vieläkin hyssyttelevyys ja laitosmaisuuus. Kirjastojenkin pitää rohkeasti rakentaa mainettaan. Mielikuvan uudistamisen ja kirkastamisen voisi helposti nähdä pelkästään markkinointityönä, mutta nuoret liittivät tämän kokonaisvaltaiseen kirjastokokemukseen, johon sisältyvät tilat, verkkonäkyvyys, palvelut, aktiviteetit, asiakaspalvelu ja työntekijöiden luoma tunnelma. (Miettinen 2016)

Yhteiskehittämiseen osallistuneiden 120:n nuorten verkkokyselyn, työpajojen, havainnoinnin ja ryhmähaastattelujen myötä syntyi kuusi erilaista nuorten asiakasprofiilia, joita käytetään jatkossa palveluiden kehittämisen työkaluna kirjastossa. Asiakasprofiilit ovat 1) Yhteisölliset hengailijat, 2) Itsenäiset suorittajat, 3) Kiireettömät nautiskelijat, 4) Varovaiset mukautujat, 5) Harrastajat ja oman jutun etsijät ja 6) Valikoivat pistäytyjät. Asiakasprofiilit kertovat nuorten nykypäivän kokemusmaailmasta ja odotuksista suhteessa kirjaston tämänhetkiseen palvelutarjontaan. Jokaiselle asiakasprofiilille määriteltiin vielä erikseen motiivit ja kriteerit, vaikuttimet, mitä vastustaa ja checklist, josta käy ilmi ne asiat, mihin kyseinen profiili kiinnittää huomiota asioidessaan kirjastossa. (Kirjasto updated 2016)

Ennakointi ja riskianalyysi on erityisen tärkeää missä tahansa toiminnassa, kun halutaan varautua normaalista poikkeaviin tilanteisiin. Nuorten Palvelu ry on laatinut kirjaston työntekijöille oppaan nuorten kohtaamiseen. Oppaaseen on koottu vinkkejä kohtaamisiin ja haastaviin tilanteisiin nuorten kanssa muuttuvassa tietoyhteiskunnassa. Opas auttaa kehittämään ”pelisilmää” nuorten kanssa toimimisessa ja virittää toimimaan uusilla tavoilla. Oppaan lähtökohtana on ajatus, että hyvä asiakaspalvelu on positiivista kasvun tukemista. (Nuorten Palvelu 2016)

Nuorten kanssa pärjää ihan samalla tavalla, kuin kenenkä tahansa aikuisen. Nuoret kokevat merkittävänä tasa-arvoisen kohtelun niin toisten nuorten kuin muiden asiakkaiden kanssa. Mahdollisiin ongelmatilanteisiin on perehdyttävä etukäteen ja sovitettava yhteiset toimintatavat. Kirjastoissa kannattaakin tehdä selvät kyltit paikkoihin, joissa nuoret voivat kokoontua yhteen keskustelemaan ja tekemään ryhmätöitä.

Selvästi kannattaa merkitä myös paikat puhelimen lataukselle, musiikin kuuntelulle ja läppärin käytölle. Mikäli syntyy ristiriitatilanteita, ennakoiva ja määrätietoinen työote, selkeät viestintätavat ja kirjalliset ohjeet helpottavat tilanteessa. Keskustelemalla, huomioimalla ja reagoimalla luodaan olosuhteet, jossa nuori asiakas tuntee olonsa mukavaksi. (Nuorten Palvelu 2016)

Nuoret kannattaakin ottaa mukaan, kun laaditaan esimerkiksi sääntöjä tilojen käyttöä varten. Kun tavoitteena on osallisuuden tukeminen, toimintatavat sovitaan miehiten yhdessä kaikkien osallistujien kesken. Toimintatapoja määriteltäessä on tarpeen kiinnittää ilmaisuihin: saatetaan puhua esimerkiksi säännöistä tai sopimuksista. Sopimusten tekemiseen osallistuvat muutkin kuin ohjaajat, mutta säännöt ovat usein luonteeltaan sellaisia, että joku määrittää ne ja velvoittaa muut noudattamaan niitä. (Hyttinen & Tanskanen 2018)

Työntekijän asenne vaikuttaa kohtaamiseen nuoren kanssa. Jos työntekijästä välittyvä jo lähtökohtaisesti negatiivisuus, nuoren uhma voi kasvaa ja hänen tekee mieli hangoitella vastaan. On hyvä tiedostaa, että nuorten on helpompi sitoutua yhteisiin pelisääntöihin, jos he ovat itse olleet niitä laatimassa. (Nuorten Palvelu 2016)

Henkilökunnan yhteiset toimintamallit helpottavat arkea, eikä kukaan työntekijä koe jäävänsä järjestyksenpidossa yksin, mikä lisää työn mielekkyyttä ja turvallisuuden kokemusta. Siksi henkilökunnan, varsinkin nuorten parissa työskentelevien, olisi hyvä laatia kirjastossa selkeät toimintaohjeet poikkeavia tilanteita varten ja sopia yhdessä siitä, miten nuorten mahdollisiin järjestyshäiriöihin puuttua tai ennaltaehkäistä niitä.

HAASTEELLISIIN TILANTEISIIN REAGOIMINEN

1. Puutu tilanteisiin rohkeasti ja mahdollisimman nopeasti ennen kuin ne kärjistyvät.
2. Ole ystävällinen, mutta jäykkä. Se vie asioita paremmin eteenpäin kuin kiukkuinen asenne.
3. Älä menetä malttiasi, jatka keskustelua rauhallisesti.
4. Perustele, miksi joku asia ei ole sallittua tai suotavaa. Pelkkä käsky tai pyyntö ei riitä.
5. Hyödynnä selkeitä opasteita jos mahdollista.
6. Keskustele mahdollisuuksien mukaan nuoren kanssa ja laita hänet itse miettimään ratkaisua tilanteeseen.
7. Ryhmätilanteessa havaitse ryhmän "johtaja" ja puhuttele häntä erillään.
8. Ryhmärangaistusta kannattaa välttää. Koko ryhmän kollektiivinen kohtelu koetaan epäoikeudenmukaisena ja se heikentää nuoren luottamuksen saavuttamista.
9. Lyhyt neuvonpito tai tuumaustauko voi tuoda ratkaisun, joka hyödyttää molempia osapuolia.
10. Nuoren poistaminen tilasta ei välttämättä ratkaise ongelmaa pidemmällä tähtäimellä ja vastaava tilanne saman asiakkaan kanssa voi olla edessä jo seuraavana päivänä.
11. Anna nuorelle mahdollisuus "kunnialliseen peräntymiseen" tai pyydetyn tehtävän suorittamiseen valvomatta. Poistu hetkeksi pyynnön jälkeen. Suosi ohjeistuksen vaiheistamista.
12. Anna vaihtoehtoja esimerkiksi sotkemisessa: "Siivoatko tämän vai korjaammeko me sotkun ja sinä lähdet ulos?"
13. Saata viesti perille johdonmukaisesti ja vie ongelmaan puuttuminen loppuratkaisuun asti.
14. Huumori toimii tiettyyn rajaan saakka, mutta ei välttämättä ratkaise kaikkea.
15. Jos tilanne muuttuu uhkaavaksi, kutsu paikalle esimies tai työkaveri. Tarvittaessa ota yhteys vartijaan tai poliisiin.

Kuva 4, Nuoret kirjastossa – työntekijän opas, Haasteellisiin tilanteisiin reagoiminen (Nuorten Palvelu 2016, 11).

3.3 Nuorten osallistaminen

Lasten osallistaminen erilaisissa toiminnoissa on arkipäivää etenkin kuntasektorilla. Kirjastokentältä löytyy myös liuta esimerkkejä lapsia ja nuoria osallistavista hankkeista. Ne hankkeet ovat olleet menestyksekkäitä, joissa nuoret itse ovat saaneet olla päättämässä ja tekemässä muutoksia esimerkiksi tiloihin. Kun nuori kokee jonkun asian omakseen ja saa aktiivisesti kokea olevansa osa tiettyä yhteisöä, vähentää se myös häiriökäyttäytymistä. Kirjastojen tekemissä kyselyissä nuoret ovat ilmaisseet hyvin vahvasti mielipiteensä siitä, että eivät pidä hiljaa olemisen vaatimuksesta, etteivät löydä kiinnostavaa aineistoa tai ettei siellä ole mitään tekemistä. Näiden vastausten pohjalta on moni kirjaston tiloja ja nuorten toimintaa kehittävä hanke liikah-
tanut eteenpäin.

Nuorten osallisuus ei poikkea aiemmin käsitellystä osallisuuden määritelmästä. Osallisuuden osallisuuskeskus Allianssi, määrittelee osallisuuden oikeutena saada tietoa, mahdollisuutena ilmaista oma mielipide ja vaikuttaa, sekä kokemuksena osallisuudesta osana yhteisöä - olkoon se lähiympäristö, koulu tai harrastusryhmä. Osallistukseen omaa elämää koskevaan päätöksentekoon nuori tarvitsee tietoa, taitoa ja tukea. (Allianssi 2018)

Hyttinen ja Tanskanen ovat informaatiotutkimuksen artikkelissaan tarkastelleet kirjastojen tehtävää, kun puhutaan nuorten syrjäytymisestä yhteiskunnassa sekä Näkymättömät – Nuorten digitarinat –hankkeesta. He toteavat, että kirjastolta odotetaan entistä parempaa yhteisön tarpeiden tuntemusta ja kykyä tavoittavaa myös ne, jotka eivät koe kirjastoa omakseen. Haastavana kohderyhmänä he pitävät erityisesti syrjäytymisvaarassa olevia nuoria, joille Näkymättömät - Nuorten digitarinat -hankkeessa on luotu toimintamalli, jonka tärkeä osa ovat taide- ja medialähtöiset työpajat. Ne luovat vuorovaikutteisia kohtaamispaikkoja nuorille, kirjastoille sekä muille nuorisotoimijoiden sektoreille. (Hyttinen & Tanskanen, 2018)

Yksilön näkökulmasta osallisuutta on tunne kuulumisesta joukkoon, meihin. Osallisuuden sisältyy myös mahdollisuus tehdä valintoja. Syrjäytymistä voi pitää osalli-

suuden vastakohtana: tunteena, ettei kuulu (ainakaan tähän) joukkoon ja ettei ole mahdollisuutta vaikuttaa asioihin valintoja tekemällä, koska valinnan mahdollisuuksia ei ole tai niitä ei näe. Usein syrjäytymiseen liitetään passiivisuus, se ettei yksilö toimi osana yhteisöä. Kokemus ulkopuolisuudesta ja siitä, että on osaton resursseista, joita yhdessä toimimisessa tarvitaan, voi johtaa siihen, ettei halua tai kykene toimimaan yhteisössä. (Hyttinen & Tanskanen, 2018)

Nuorten osallistamista ohjaa myös Opetus- ja Kulttuuriministeriön oma strategia, jonka tahtotilana vuodelle 2020 on, että Suomi on osaamisen, osallistumisen ja luovuuden kärkimaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010). Esimerkiksi valtakunnallisen nuorisotyön ja –politiikan ohjelman 2017 - 2019 yhtenä keskeisenä tavoitteena on lisätä nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Lisäksi kirjastoja kehoitettiin laatimaan oma lapsivaikutusten arviointi Länsi- ja Sisä-Suomen peruspalveluiden arviointiraportin toimenpide-ehdotuksissa.

Lapset ja nuoret on otettava mukaan vaikutusten arviointiin. Tämä edellyttää lapsilähtöisten menetelmien käyttämistä ja kehittämistä. Lapsilla ja nuorilla pitää olla joka päivä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa kasvuympäristöissään itseensä kohdistuvaan päätöksentekoon ja toimintaan. Tarvitaan myös edustuksellisen osallistumisen muotoja, kuten asiakasraateja, lapsiparlamentti-, nuorisovaltuusto ja oppilaskuntatoimintaa. Lapsen osallisuutta voidaan edistää luomalla rakenteita, joiden kautta lasten ja nuorten ääni tulee esille. Lapsivaikutusten arvioinnin toteutumista edistäviä tekijöitä ovat: Hyödyn tunnistaminen, kokemusten ja osaamisen jakaminen, kokeilukulttuuri, dokumentointi, tukevat käytännöt, sitoutuminen, strateginen suunnitelmallisuus. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2018)

Reunalle ajautunut ihminen on poissa yhteisiltä areenoilta, häntä ei näy poliittisissa, taloudellisissa, kulttuurisissa tai sosiaalisissa kerrostumissa. Ulkopuolisuus vaikuttaa voimakkaasti identiteettiin, eikä ainoastaan yksilötasolla vaan myös ryhmätasolla, ja leimaa ihmiset yhteiskunnan marginaaliin. Marginaalissa elävät eivät ole omalla äänellään mukana yhteiskunnan keskustelussa, vaan monesti he jäävät ja heidät jätetään syrjään myös niistä tilanteista, joissa käsitellään heihin liittyviä asioita. (UN,2016.) Jo syrjäytymisriskiin ajautuneen nuoren elinpiiri on kaventunut, eikä hänellä ole kanavia, joiden kautta hän voisi vaikuttaa – ja toisaalta valmiudet vaikuttaa voivat olla vaatimattomat. Vaikka kukaan ei ole täysin turvassa syrjäytymiseltä,

ilmiö liittyy usein vähäosaisuuteen, vähemmistötaustaan sekä matalaan koulutustasoon, joka periytyy helposti seuraavalle sukupolvelle. (Hyttinen R. & Tanskanen I.)

Parhaimmillaan ihmisellä on valtuus ja vapaustoimia yhteisönsä tunnustettuna jäsenenä, kun yhteisö puolestaan tukee hänen kasvuaan ja antaa hänelle tilaa muotoutua omaksi itsekseen. -- Tilanteessa, jossa yksilö jää yksin ja on vaarassa ajautua yhteisöjen tavoittamattomiin, hän tarvitsee ulkopuolista tukea löytääkseen uuden sosiaalisen verkoston. Osallistava ja yhteisöä tukeva kansalaisyhteiskunnan kirjasto voisi olla luonteva paikka ja väylä auttaa yksilöä löytämään itselleen sopiva ympäristö, jossa hän voi ilmaista itseään ja saa äänensä kuuluviin. (Hyttinen & Tanskanen 2018)

Nuorten syrjäytyminen on Suomessa vakava ongelma, jossa yhtenä ennaltaehkäisyn tärkeänä elementtinä voidaan pitää nuoria osallistavaa toimintaa. Ajatus nuorten osallistumisen tärkeydestä ei siis ole tuulesta temmattu.

3.4 Nuorisotyötä kirjastoihin

Haastattelin opinnäytetyöhöni lasten ja nuorten tiimivastaava Tiina Ollikaista sähköpostitse Espoon Entressen kirjastosta, jonka toiminnasta jo aiemmin mainitsin. Ollikainen kertoo, että toiminta alkoi tällaisessa muodossa vuonna 2009 kun Entressen kirjasto valmistui. Nuorten kanssa toimimisen periaatteet ja käytännöt olivat alkaneet muotoutua jo Keski-Espoon kirjaston aikana. Pari kolme vuotta ennen muuttoa Entressen toiminta alkoi varsinaisesti kehittyä. Se, että asioita alettiin tehdä aivan uudella otteella vaikutti alue, missä kirjasto sijaitsee. Siellä asuu paljon nuoria sekä erityisesti maahanmuuttajataustaisia perheitä. Alueella ei kuitenkaan ole ollut kovinkaan paljon nuorille toimintaa tai omia paikkoja viettää aikaa. Kirjasto halusi olla tarjoamassa ajanvietepaikkaa, ja samalla luomassa yhteisöllistä henkeä ja ns. turva-verkkoa nuorten elämään koulun ja nuorisotilan lisäksi. Nimi Kibe tulee suoraan nuorten suusta. Henkilökunta kuuli Entressen alkuvuosina, kun nuoret juttelivat toisilleen olevansa kibessä, kun he olivat kirjastossa. Sieltä se bongattiin ja nuortenosasto nimettiin Kibeksi. Nimitystä käytetään yleisesti.

Ruuhkaisimpina päivinä nimenomaan nuortenosastolla eli Kibessä saattaa viettää aikaa parhaimmillaan noin 40-50 nuorta. Päivät ja illat vaihtelevat paljon riippuen myös siitä, mitä nuorisotiloilla on ohjelmassa. Erikseen nuorten asioimista ei tilastoida, vaan yhteen lasketaan koko kirjaston kävijämäärät. Päivittäin kirjastossa asiointia noin 1000 asiakasta.

Nuorista osa hakee nimenomaan hengailupaikkaa kavereiden kanssa oleiluun ja iso osa myös osallistuu aktiivisesti omiin tapahtumiin, kuten peliturnauksiin ja erityisiin nuorten iltoihin, missä saatetaan esim. kokkailla. Pelikoneet ovat aktiivisessa käytössä päivittäin.

Nuorilta saadaan pääsääntöisesti hyvää palautetta ja usein toivotaan esim. peliturnauksia. Niitä pyritään järjestämään myös loma-aikoina. Muilta käyttäjiltä on saatu nuorisopainotteisesta toiminnasta vaihtelevaa palautetta. Osa aikuisasiakkaista kokee hyvänä sen, että nuorille tarjotaan oma paikka, jossa on aikuisia valvomassa meiniä ja tarjoamassa apua tarvitseville. Osa taas kokee häiritsevänä sen, että nuoret vaan hengailevat ja pitävät meteliä. Varsinkin alkuun erilaista palautetta on tullut runsaasti, mutta nykyisin nuoriin liittyen tulevaa palautetta ei juurikaan tule, koska konsepti on jo tuttu suurimmalle osalle asiakkaista.

Kibessä nuoria osallistetaan vastaamalla heidän toiveisiin ja järjestämällä mieluisaa ohjelmaa. Myös kesätyöhaku aktivoi nuoria hakemaan vaikkapa Kibeen töihin. Kibessä ei ole käytössä vakituista asiakasraatia tai muuta vastaavaa, mutta satunnaisesti ja tilanteesta riippuen järjestetään nuorille kyselyitä tai nuorten iltoja, joissa halutaan kuulla kehittämis ehdotuksia tai mielipiteitä.

Kysyttäessä henkilökunnan erilaisista valmiuksista tällaisen toiminnan pyörittämiseen, Ollikainen kertoo, että ”Koska konseptimme on ollut sama jo yli 10 vuotta, niin ne ketkä hakeutuvat töihin Kibeen, tietävät kyllä, millaisia työtehtäviä on Kibessä. Toisaalta taas välillä voi jaksamisen kanssa olla haasteita, jolloin puutummme siihen ja pyrimme parantamaan työn kuormitusta esim. vahvistamalla miehitystä ja tauottamalla vuoroja ja järjestämällä mahdollisuuksia päästä vaihtoon.”. Ollikainen uskoo, että rekrytoinnissa haetaan osaamista tai kokemusta nuorten kanssa työskentelystä. Kibessä on myös ajoittain nuoriso-ohjaajiksi opiskelevia työssä oppimassa.

Kiben toiminnasta ja tapahtumista viestitään omilla nettisivuilla, sekä kirjaston Facebookissa sekä Kiben omassa Instagramissa. Vahva ja aktiivinen päiväkotijäsen ja koulu-yhteistyö tekee Kiben jo tunnetuksi alueen nuorille. Myös yläkouluyhteistyö on todella mittavaa. Näiden yhteyksien kautta Kibe tavoittaa suurimman osan nuorista ja lisäksi yhteistyö paikallisten nuorisotilojen kanssa lisää näkyvyyttä.

Ollikainen kertoo, että karaoke on yksi suosituimmista nuorille järjestetyistä tapahtumista. Myös leipominen ja ruuanlaitto kiinnostaa aina. Nuorten illoissa on myös

suosittua räpätä omia biisejä open stage -idealla. Esiteinityöt puolestaan tykkäävät askarrella ja tulostella omia värityskuvia netistä. Loma-aikoina on paljon erilaista ohjelmaa, kuten urheilua ulkona, peliturnauksia Kibessä, pakuhuone-tyyppisiä pelejä, roolipelikerhoa, lautapelailua, pingistä, kynsilakkailua ja muuta kauneudenhoitoa, 3d-pajaa ja vinyylileikkuripuuhia sekä paljon muuta.

Myös muissa Pohjoismaissa on huomattu nuorten alati hiipuva kiinnostus lukemista kohtaan ja monien hankkeiden myötä yritetään saada lukeminen taas osaksi nuorten arkea. Oslossa oleva Biblo Tøyen on palkannut töihin kaikkia muita kuin kirjastoammattilaisia. Kirjastoon on palkattu muun muassa näyttelijä, taiteilija, esikoulun opettaja, graafinen suunnittelija ja kaaospilotti, mikä ikinä se onkaan, mutta ei kirjastonhoitajia. Tulokset ovat olleet hyviä. (Inkeroinen 2018)

Lähtökohtana tälle Oslon kirjastokonseptille oli järjestää myös vähän vanhemmille eli 10-15-vuotiaille mieluista iltapäiväkerho-tyyppistä toimintaa, sillä kuntien toimesta sitä järjestetään vain 4-luokkalaisille ja nuoremmille. Nuoret pääsivät itse mukaan suunnittelemaan tiloja, joiden tavoitteena oli luoda puitteet oppimiselle, tutkimiselle ja olemaan oma itsensä. Lukemisen edistämistä lähdettiin kehittämään nuorille mielenkiintoisilla tavoilla, kuten musiikin, teatterin, kokkaamisen, ohjelmoinnin, 3D-tulostamisen tai Legojen rakentamisen kautta. Koko kirjasto on täynnä ”hulluja ideoita”, jotka rohkaisevat luovuuteen ja mielikuvituksen käyttöön. Kirjat myös luokiteltiin hyllyihin uusien teemojen mukaisesti ja kirjastoon hankittiin kirjadrone, joka työskentelee öisin. Se tunnistaa kirjat ja paikantaa niiden sijainnit, jolloin ne seuraavana päivänä löytyvät helposti. (Serrano 2016)

Kolmevuotisen (2015–2018) ESR-rahoitteisen Näkymättömät -hankkeen tavoitteena on ollut löytää käytäntö tukemaan yleisten kirjastojen roolia nuorten osallisuutta tukevana ja rohkaisevana paikkana. Hankkeessa on kehitetty Topit-toimintamalli, joka on julkaistu verkkokäsikirjana. Topit painottaa erityisesti yhteiskunnan eri toimijoiden yhteistyötä, jossa otetaan huomioon kunkin voimavarat ja vahvuudet. Etsivä nuorisotyö, nivelvaiheen koulutukset sekä kolmannen sektorin järjestöt ja yhdistykset ovat ketteriä toimijoita ja luontevia väyliä tavoittaa nuoria aikuisia. Nämä eivät ole välttämättä nähneet yleistä kirjastoa aktiivisena toimijana osallistamisen kentällä. Kysymys onkin ehkä siitä, että kirjastot ovat vasta viime vuosina havahtuneet sanoittamaan uutta rooliaan kansalaisyhteiskunnassa. (Hyttinen & Tanskanen 2018)

Topit-mallia kehittäessä Näkymättömät-hanke on kuullut sensitiivisiä ja rankkoja tarinoita nuorilta ihmisiltä, jotka ovat syystä tai toisesta liukumassa ulkokehälle. He eivät ole lukijoita, eikä kirjoittaminen ole heidän vahvuutensa. Tämä ei tarkoita, ett-eikö heillä olisi sanottavaa, mutta osaammeko luoda tilanteen kuunnella heitä? (Hyt-tinen & Tanskanen 2018)

Jyväskylässä perusopetuksen puolella aloitti yläkoulussa nuorisonohjaaja syksyllä 2018. Se oli pitkän yhteistyön ja vuoropuhelun tulos. Perusopetuksen palvelujohtaja Tuija Rasinen kertoo Jyväskylän kaupungin tiedotuslehdessä odottavansa paljon al-kaneelta yhteistyöltä. Toiminnalla tavoitellaan rakennetta, jota voidaan mahdollisesti jatkossa hyödyntää muuallakin. (Myllylä 2018)

Nyt kun kirjastolaki mahdollistaa kirjaston rekrytoida henkilökuntaa aivan erilaisista koulutustaustoista, kannattaa tilaisuus hyödyntää ja luoda kokeilukulttuurin kautta omaan toimintaan sopiva konsepti, jolla tuetaan nuorten ja nuorten aikuisten luke-mista ja kirjastossa asiointia. Potentiaalisia toimijoita tulevaisuuden kirjatossa olisi-vat yhteisöpedagogit ja kulttuurituottajat, jotka voisivat luoda nuorille sopivaa ja kiinnostavaa toimintaa. Uskon, että se on jo puoli voittoa, mikäli nuoret saadaan viet-tämään aikaa kirjastossa. Jonain päivänä se huipentuu siihen, että kavereitaan tai ohjatun toiminnan alkua odotellessa nuori nappaa viereisestä hyllystä kirjan luetta-vakseen.

4 TOIMENPIDE-EHDOTUKSET JYVÄSKYLÄN KAUPUNGINKIRJASTOLLE

Nuorten ideoiden ja ajatusten pohjalta laadin Jyväskylän kaupunginkirjastolle konk-reettisia toimenpide-ehdotuksia, joita voidaan hyödyntää osana kirjaston jokapäi-väistä toimintaa ja asiakaspalvelua. Tavoitteena on lisätä kirjaston saavutettavuutta nuorten näkökulmasta sekä rohkaista heitä toimimaan itsenäisesti.

Toiminnot ovat yksinkertaisia toteuttaa ja niissä kannattaa rohkeasti hyödyntää pal-velumuotoilulle ominaista nopeaa testausta ja jatkokehittämistä, ennen kuin ne lan-seerataan valmiiksi konsepteiksi, jotka voidaan jakaa kaikkien toimipaikkojen käyt-töön ja hyödynnettäviksi. Täytyy kuitenkin muistaa, että nekin toimintamallit ja –muodot mitä tämän myötä luodaan, vaatii jatkuvaa tarkastelua ja jatkokehittämistä maailman muuttuessa ja nuorten omaksuessa uusia toimintatapoja.

Kuten Tuulaniemi toteaa Palvelumuotoilua kirjassaan, että ”Yksinkertaisesti sanoen palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida asiakkaan palvelukokemus” (Tuulaniemi 2013, 26), muuttuu niin nuorten kuin muidenkin käyttäjien toiveet ja odotukset kirjastopalveluiden käytöstä jatkossakin. Siksi ei ole syytä jämähtää totuttuun toimintakulttuuriin, vaan suunnata katse tulevaan ja päivittää tehtyjä suunnitelmia säännöllisesti.

4.1 Osallistavia palvelumuotoilun menetelmiä

Tähän olen koonnut palvelumuotoilun menetelmiä, joita voidaan hyödyntää erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten kanssa ja sovelletusti myös muiden asiakasryhmien kanssa. Palvelumuotoilun avulla voi kehittää uutta tai parantaa olemassa olevia palveluja. Kumpaakin varten täytyy ymmärtää palvelunkäyttäjää mahdollisimman syvällisesti; mitä asiakas arvostaa ja mitä hän haluaa saada aikaan. Jos asiakasymmärrys uupuu, saatetaan ratkoa ihan väärä ongelmia.

Tarinallistaminen

Tarinalähtöinen palvelumuotoilu (story based service design, storification) on sitä, että yrityksen toimintaa suunnitellaan tarinalähtöisesti. Yritykselle laaditaan tarinaidentiteetti (ydintarina) ja yrityksen palveluympäristö eli tarinanäyttämö suunnitellaan tukemaan tarinan kertomista. Yrityksen palveluihin käsikirjoitetaan tarinallinen rakenne, juoni, joka tukee palvelun kulkua alusta loppuun. Menetelmässä yhdistetään sekä faktaa että fiktiota. Tavoitteena on tuottaa palvelukokemuksia, joissa on inhimillisyyttä, merkityksiä ja elämyksellisyyttä. Tarinallistaminen on liiketoiminta-, asiakas- ja arvolähtöistä toimintaa. Prosessissa on mukana tarinallistaja (story designer), joka suunnittelee ydintarinoita, tarinaidentiteettejä sekä käsikirjoittaa palveluihin tarinallisuutta. Hän yhdistää tarinan avulla palvelun toiminnan elementit eli palvelutuokiot ja käyttää työssään fiktiivisen draamallisen tarinankerronnan käytänteitä. Tarinalla ja siihen sisältyvillä vertauskuvilla tuodaan esiin yrityksen olemassaolon merkitys, inhimillisuus ja persoonallisuus. Tätä kutsutaan tarinaidentiteetiksi (story identity). Tarinaidentiteetin käsikirja sisältää yrityksen tarinalähtöisen suunnittelun ydinviestin, oman Stooripuun, synty/ydintarinan, hahmot, teemat, ajan kuvan sekä lähtökohdat sille, miten tarina jalkautuu asiakkaan koettavaksi palveluympäristöön, palveluprosesseihin ja markkinointiin. Käsikirjan avulla yrityksen on helppo suunnitella palveluliiketoiminnan tarinallistamista kokonaisvaltaisesti. (Kalliomäki 2014, 25-26)

Luokaa kirjastollenne yhteinen tarina. Tarinat kiinnostavat aina ja niiden myötä avautuu myös kirjaston syvin olemus. Näin jokainen pääsee kokeilemaan sanataidetta melkein huomaamattaan. Nuorille voidaan järjestää kirjoituskilpailu tai hyödyntää kouluyhteistyötä. Tarinan laatimiseksi nuoret voisivat vierailla kirjastossa, jossa heille voisi kertoa oman lähikirjaston historian, jonka siivittämänä he innostuisivat luomaan tarinan. Tarinoista voi löytyä myös joku yhteinen nimittäjä, esimerkiksi tarinan hahmo, mitä voidaan hyödyntää kirjaston nuorille suunnatussa viestinnässä.

Tarinallistamisessa voi hyödyntää erityisesti Näkymättömät –hankkeessa luotuja taide- ja medialähtöisiä menetelmiä nuorten kohtaamisessa. Näissä valmiiksi mietityissä ja ohjatuissa Topit -työpajoissa nuoret työstävät tarinoita itselleen merkityksellisistä aiheista, tutkivat ja tunnistavat vahvuuksiaan ja voimavarojaan – sekä tulevat samalla kuulluiksi ja nähdyiksi.

Visuaalinen ohjeistus

Tarkastelkaa nykyisiä toimitilojanne ja sen visuaalista ilmettä. Onko nykyiset ohjeet ja opasteet toimivia? Onko niitä riittävästi? Näkyykö ne ja onko ne helppo tunnistaa? Tämän ohjeistuksen laatimisen voisi liittää osaksi kouluyhteistyötä. Lukemisen lisäksi olisi hyvä tutustuttaa nuoret kirjaston tiloihin ja yhteisen projektin myötä he myös saisivat luotua kirjastoon oman tunnesiteensä. Yhteinen projekti jää mieleen ja sitä on mukava muistella myöhemminkin. Mikäli tilassa olevan fyysiset opasteet ovat jo kunnossa, voivat nuoret piirtää opastusprosessista mieluisan sarjakuvan tai kuvata opastusvideon. Materiaalit voidaan jättää kirjastolle käyttöön ja niistä voidaan koota näyttely tai vastaava, mihin voidaan kutsua nuorten perheitä ja kavereita tutustumaan heidän aikaansaannoksiinsa.

Luotaimet

Mikäli ennen tiloihin kohdistuvaa remonttia halutaan kuulla nuorten mielipiteitä tai syvempiä ajatuksia yleisesti suhtautumisesta kirjaston palvelujen käyttöön tai lukemiseen, kannattaa hyödyntää nuoria luotaimen roolissa. Mikäli halutaan päästä kurkistamaan palvelunkäyttäjän arkeen, yksi keino on pyytää häntä havainnoimaan ja dokumentoimaan sitä. Luotaimet on laadullisen tutkimuksen menetelmä, jossa käyt-

täjä itse dokumentoi ympäristöään, toimintaansa ja palvelukokemuksiaan. Luotaimien avulla voit kerätä sellaista tietoa, jonka saaminen olisi muuten vaikeaa, kallista ja aikaa vievää. Palvelunkäyttäjiltä saadaan näin omakohtaisia havaintoja. (Rauhala 2017)

Suunnitelkaa nuorille ja nuorille aikuisille sopiva luotainpaketti, josta löytyy ainakin ohjeet ja esitietolomake. Itsedokumentointiin tarvittavia välineitä voi olla esimerkiksi kamera, piirustusvälineet, muut muistiinpanovälineet, valmiiksi koottuja dokumenttipohjia, joku tuote kuten kirja tai mitä vaan liittyen siihen, että mistä halutaan tietoa. Tärkeää olisi saada aikaiseksi helppo ja mukava tapa itsedokumentointiin, että se kannustaa tekijöitä panostamaan ja sen myötä saa parempaa tietoa. Luotaimina voisi hyödyntää esimerkiksi opiskelijaryhmiä osana projektiopintoja tai tahoja, jotka järjestävät nuorille toimintaa. Nuorten osalta helpointa on, että ohjeistus on aukoton ja kaikki tarvittavat välineet löytyvät luotainpaketista. Luotaimen voisi toteuttaa esimerkiksi blogi-kirjoituksena, johon kerätään erilaista tietoa ja kuvia tietystä aiheesta.

Mystery shopping

Yksi tapa kerätä asiakkaiden kokemaa palvelua asiakaspalvelu-prosessin aikana on lähettää ryhmä nuoria haamuasiakkaiksi. Jokaiselle mietitään etukäteen ne asiat, että mitä kirjaston palveluita käytetään mystery shoppingin aikana. Jokaiselle haamuasiakkaalle laaditaan valmis ohje ja vastauspohja, johon kirjoittavat ylös kokemuksiaan palveluprosessista. Sama tutkimus kannattaa toteuttaa eri aikaan ja eri paikoissa hyödyntäen samaa tai eri haamuasiakasta.

Lapsivaikutusten arvioinnin laatimisen ohjeistuksessa suositellaan, että lasten osallistamisessa kannattaa hyödyntää etenkin seuraavia toiminnallisia tapoja: sadutus, piirtäminen ja kerronta, valokuvaaminen ja kerronta, toiminnalliset menetelmät, kirjoittaminen, lomakekysely ja ryhmäkeskustelut. Samoja toimintoja voi soveltaa myös edellä mainittuihin palvelumuotoilun menetelmiin nuorille.

Asiakastyöpajat

Mikäli on saatu yksilöityä joku tietty ongelma, johon kaivataan ratkaisua tai halutaan mahdollisimman laaja skaala uusia ideoita nuorilta, kannattaa järjestää asiakastyöpajoja sen ympärille. Työpajan sisältö kannattaa suunnitella ja aikatauluttaa tarkasti. Kaikki työpajan sisällöt ja käsiteltävät asiat kannattaa avata esimerkein. Haasteena työpajatyöskentelyssä saattaa olla sopivan ryhmän löytäminen, mutta tässä voi hyödyntää koulu- ja opiskelijayhteistyötä.

Asiakasraati

Mikäli nuoret halutaan pitää jatkuvasti ajan tasalla siitä, mitä kirjastossa tapahtuu, olisi hyvä perustaa oma nuorista koostuva asiakasraati. Hedelmällisin lopputulos olisi saada raatiin edustus mahdollisimman erilaisista ja –ikäisistä nuorista tai nuoria edustavista ryhmistä ja heidän parissa aktiivisesti toimivista tahoista. Esimerkkinä nuorisovaltuusto, koulujen oppilaskunnista, nuorisopalvelujen edustus, opiskelijajärjestöt jne. Kun raati on perustettu, olisi se helppo kutsua koolle ja sen osallistujien sidosryhmien kautta tavoittaa laajemminkin nuoria. Kyselyt ja kutsut asiakastyöpajoihin voisivat edetä esimerkiksi tätä kautta.

4.2 Huomioita asiakaspalveluun

Asiakaspalvelua on kaikki se, mitä asiakas kokee ja kohtaa asioidessaan palvelun tarjoajan kanssa. Kohtaaminen asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä tapahtuu joko kasvokkain tai muiden asiakaspalvelukanavien kautta. Hyvässä asiakaspalvelussa korostuu ennakointi ja asiakkaan odotusten, tarpeiden sekä toiveiden huomioiminen.

Jokaisella meistä on kokemuksia hyvästä ja huonosta asiakaspalvelusta. Jokainen meistä osaa erottaa ne toisistaan ja yksilöidä niitä syitä, mikä tekee siitä hyvää tai huonoa. Asiakaspalvelijan käyttöön sopii myös vanha sanonta siitä, että tee toiselle se, mitä haluaisit itsellesi tehtävän. Itse en näe suurta eroa siinä, että miten kaupan myyjän tai kirjaston henkilökunnan asiakaspalvelu eroavat toisistaan. Koko kirjaston henkilökunnan pitäisi sisäistää olevansa asiakaspalvelijoita, eikä se ole vain tietyille henkilöille osoitettu erillinen tehtävä. Voisiko *kirjaston henkilökunta*-sanan tilalla käyttää *kirjaston asiakaspalvelija* –sanaa?

Nykypäivänä ylivertainen asiakaspalvelu rakentuu siitä, että ylitetään asiakkaan odotukset. Maailmassa, jossa vaihtoehtoja on satoja tuhansia, ei asiakas aina tiedä millaista ratkaisua tarpeeseensa tarvitsee tai mitä on vailla. Kirjaston henkilökunta voisi hyödyntää markkinointiviestinnästä tuttua AIDA-mallia asiakaspalvelunsa tukena. Käytettäköön tässä esimerkkinä vaikka useammasta kirjasta koostuvaa lukusuositusta tietyllä kuukaudella, jonka lainausmääriä halutaan seurata tai kasvattaa.

Ensin täytyy herättää asiakkaan huomio (Attention). Asiakas asioi joko tiskillä tai muualla kirjastossa. Asiakkaan huomio saadaan tervehtimällä ja kysymällä voiko olla avuksi. Tässä vaiheessa asiakas kertoo, tarvitseeko apua vai ei. Tämän lyhyen vuorovaikutteisen tilanteen kirjaston asiakaspalvelija voi päättää kysymällä, että onko asiakas jo lukenut jonkun kirjan heidän kuukauden kirjasuosituksista. Nyt on mahdollisesti jo herätetty asiakkaan kiinnostus (Interest) asiaa kohtaan. Asiakas vastaa, ettei ole kuullutkaan tällaisesta, johon asiakaspalvelija vastaa kertoen, että siihen kannattaa ehdottomasti tutustua, sillä sieltä löytyy esimerkiksi suositun kirjailijan X kirja x, joka on ollut kuukauden lainatuimpia jo pidemmän aikaa koko maassa. Tähän väliin asiakaspalvelija voi kertoa oman mielipiteensä kirjasta sekä muutamalla lauseella kirjan juonen. Näin saadaan asiakkaan halu (Desire) hiljalleen heräteltyä. Jatkokeskustelussa asiakaspalvelija voi vielä suositella sitä asiakkaalle äänikirjana, joka on aiemman rupattelun lomassa kertonut, että ajaa päivittäin töihin toiselle paikkakunnalle. Tämä saa asiakkaan toimimaan (Action) ja lainaamaan kirjan äänikirjana, johon kirjaston asiakaspalvelija kannustaa. Lopuksi vielä asiakaspalvelija kertoo, että asiakas voi sitten uusia lainan näppärästi kirjaston nettisivuilla tarpeen niin vaatiessa.

Nykypäivänä suosittelu ja kokonaisratkaisujen tarjoaminen korostuu asiakaspalvelutilanteissa ja niissä onnistuminen luo ylivertaisen asiakaspalvelukokemuksen. Kirjaston kannattaa systemaattisesti rakentaa itselleen vahva suunnitelma, jossa mietitään kokonaisuutta suosittelun ja valmiiden tuotepakettien kautta. Suosituslistaukset ovat jokaisen kirjaston asiakaspalvelijan tiedossa ja asiakkaat saavat valmiin vastauksen kuin apteekin hyllyltä, jos asiakas kysyy jotain näihin kirjoihin liittyvää.

Samoin kirjastojen kannattaisi tuotteistaa osaamistaan esimerkiksi erilaisten tuote- eli lukupakettien muodossa. Mikä olisikaan sen parempi ratkaisu kuin että kiireinen kotiäiti lainattuja kirjoja palauttaessa huomaa valmiin lukupaketin viikonlopulle, jos-

ta löytyy niin lapsille oma ikään perustuva paketti, jossa on esimerkiksi kirjoja ja pari videota. Perheen teinille löytyy suosituslista kiinnostavista kirjoista koulun lukudiplomia varten, manga-paketti tai pino sarjakuvia. Vanhemmille viikonloppusuositus koostuu parista kirjasta tai äänikirjasta, jota voi kuunnella kotiaskareiden parissa. Itsepalvelulainaustiskin vierestä löytyy suositus seurata kirjastoa somessa, jonka kautta saa parhaiten tiedon tulevista tapahtumista.

Nuorten vastauksissa myös korostui tarve saada suosituksia kirjaston asiakaspalvelijoilta ja tehtyjen tutkimusten mukaan he myös arvostavat heille valmiiksi mietittyjä kokonaisratkaisuja.

4.3 Palautteen kerääminen

Tärkeintä luoda sellainen toimintakulttuuri, jossa palautteen keräämisestä ja sen käsittelemisestä tehdään systemaattista ja joka on osa jokapäiväistä, rutiininomaista tekemistä. Palautteisiin tulee reagoida ja sopia jatkotoimenpiteistä. Eniten kannattaa satsata avoimiin palautteisiin, joista voidaan saada parhaimmat kehitysehdotukset. Asiakkaiden palautteen antoon täytyy suhtautua myös välillä kriittisesti ja kuulla myös henkilökunnan näkemyksiä, mikäli niihin liittyy joku asiakaspalvelutilanne. Hiljaiset signaalit voivat erottua palautteiden joukosta, mikäli joku asia toistuu niissä säännöllisesti. Osa seuraavista palautteenantotavoista on myös nuorten ehdottamia, joita olisivat valmiita käyttämään.

Yksi vaihtoehto on palautteenantoautomaatti, jossa voi valita tietyn värisen hymynaaman palvelun laadusta. Tällä voidaan suhteellisen helposti ja vähällä vaivalla kerätä ison määrän palautteita. Miinuksena on, että jos johonkin ei olla oltu tyytyväisiä, on vaikea tietää, mihin huono palaute kohdistuu.

Kirjallista palautetta kannattaa ehdottomasti kerätä ja sitä varten kannattaa teettää huomiota herättävät palautelaatikot. Tässä palautteenkeruussa kannattaa miettiä palautteenannolle optimaalinen paikka ja sijoittaa palautteenantoon varatut lomakkeet, kynät ja vastauslaatikko rauhalliseen paikkaan, jossa on helppo pysähtyä ajatusensa äärelle. On tärkeää myös huolehtia, että paikka pysyy siistinä ja että sieltä löytyy aina riittävästi palautelomakkeita ja kyniä. Säännöllinen palautelaatikkojen tyhjentäminen on yhtä tärkeää. Palautteen kerääminen kannattaa olla säännöllistä ja

organisaatiossa kannattaa myös sopia palautteen jatkokäsittelystä ja siihen reagoimisesta. Olisi hyvä, että kaikki palautteet ohjataan aina tiedoksi johdolle, jossa voidaan päättää, miten niihin reagoidaan tai vastataan. Prosessista ei kannata tehdä liian pitkää, ettei vastausta odottava palautteenantaja turhaudu vastausta odotellessa.

Nettisivuilla palautteen antaminen kannattaa toteuttaa erittäin matalan kynnyksen periaatteella ja niin, että se on helposti saatavilla. Valmis lomakepohja tätä varten antaa myös ammattimaisen kuvan palautteen keruusta. Myös sosiaalisessa mediassa kannattaa kannustaa palautteenantoon, esimerkiksi toiminnan esittelyn yhteydessä voi olla linkki nettisivujen palautteenantokanavalle. Some-keskustelut äityvät ajoittain hyvinkin intensiivisiksi, joten siellä vastattaessa kannattaa olla hyvin neutraali. Tarpeen tullen kannattaa harkita, että osallistuuko lainkaan kovasti mylläävään keskusteluun. Onkin hyvä muistaa, että some-kanavilla ja anonyyminä annettu palaute voi yllyttää toisia esittämään hyvin kärkkäitä mielipiteitä. Some vaatiikin osaltaan hyvää tilannetajua ja sosiaalista älyä. Monilla organisaatioilla on omat ohjeet ja linjaukset some-viestintään.

Asiakkaan antamat suorat palautteet asiakaspalvelijoilla kannattaa myös kirjata ylös ja laittaa tiedoksi johdolle, oli se sitten positiivista tai rakentavaa. Suoraa palautetta kannattaa kerätä systemaattisesti ja järjestää sitä varten esimerkiksi omia palautteenkeruukampanjoita, vaikka tapahtumien yhteydessä. Kampanjoissa voi huomioida myös ne kohderyhmät, keneltä erityisesti halutaan palautetta kerätä.

Jotta palautteen anto saadaan kunnolla vauhtiin, kannattaa asiakkaille tarjota ”porkkanoita” eli jotain etuja, mitä saavat kun antavat palautetta. Etuna voi toimia esimerkiksi arvonta kerran kuussa, jossa palkintoina voi olla kirjapalkintoja, leffalippuja, ravintolalahjakortteja tai mitä vaan keksitään. Etenkin nuoriin tämä tehoaa helposti ja sain itsekin paremmin vastauksia kyselyyni, kun jokainen nuori sai kyselyyn vastaamisen päätteeksi tikkarin. Eleen ei tarvitse olla suuri. On hyvä, jos nuorille suunnatussa palautekyselyssä heidät huomioidaan omien mielenkiintojen mukaan. Ravintolalahjakortti voi olla vaikka viiden euron arvoinen hampurilaisravintolaan tai pizzariaan.

5 POHDINTA

Kehittämistyöni onnistui mielestäni hyvin, sillä sain kerättyä siihen erittäin hyvin tietoa etenkin kyselyn kautta siihen, miten jyvaskyläläiset nuoret suhtautuvat kirjaston käyttöön ja millaisia odotuksia heillä sen käytön suhteen on. Nuoret kaipasivat kerätyn tiedon mukaan enemmän aloitteellisuutta ja kontaktia kirjaston asiakaspalvelijoilta. Sen lisäksi korostui tarve saada kokonaisvaltaista palvelua lukusuositukseen. Viesti varmaan onkin juuri se, että nuorille kannattaa kysymättä tarjota apua ja ehdottaa lainaamisen tai muiden kohtaamisten lomassa sopivaa lukemista. Lisäksi kannattaa kokeilla järjestää pelkästään nuorille suunnattuja illanviettoja kirjastoissa, joita kannattaa toteuttaa yhteistyössä kaupungin tapahtumatoimijoiden kanssa. Pyöriä ei siis kannata keksiä uudestaan tapahtumien osalta, vaan hyödyntää ajantasaisinta tietoa ja trendejä nuorten kanssa töitä tekeviltä.

Hyttinen ja Tanskanen (2018, 85-87), kertovat informaatiotutkimuksessaan havainneensa kuinka työpajaohjaajien valmennuksessa ja työpajoissa huomio oli kiinnittynyt siihen, miten vaativaa vuorovaikutussuhteen luominen ja ylläpitäminen entuudestaan tuntemattoman ihmisen kanssa on. ”On tarpeen tarkastella kommunikoinnin käytänteitä ja sitä, miten muodostaa nimenomaan osallisuutta tukevia vuorovaikutuksen muotoja. Miten luoda turvallinen ja miellyttävä, kommunikoinnin ja yhdessä toimimisen tila jossa näyttäytyminen ja kuunteleminen ovat mahdollisia?”. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 83) Itse törmäsin työpajaa ja ryhmäkeskustelua toteuttaessani samaan. Ensimmäinen haaste oli se, että nuoret olivat toisilleen entuudestaan tuttuja ja siksi ulkopuolinen joutuu tekemään tuplasti töitä tullakseen ”hyväksytyksi” nuorten keskuudessa ja luodakseen tasavertaisen ilmapiirin kaikkien osallistujien kesken.

Kirjaston asiakaspalveluissa saatetaan kokea samanlaisia tuntemuksia ja se vaatii osalle henkilökunnasta mukavuusalueensa ulkopuolelle hyppäämistä. Paras tapa saada varmuutta tekemiseen on olla tekemisissä nuorten (ja muiden asiakkaiden) kanssa ja luoda vuorovaikutuksellisia tilanteita. Aiemmin jo opinnäytetyössäni mainitsin, että nuoret kannattaa valjastaa itse tekemään jotain itsensä ja kirjaston hyväksi, jolloin he sitoutuvat paremmin sen käyttäjiksi projektissa luodun tunnesiteen kautta.

Hyttinen ja Tanskanenkin toteavat tutkimuksessaan, että toimintaa on tarpeen suunnitella ja toiminnan edetessä muokata yhdessä, jotta osallistujat voivat vaikuttaa ja

tehdä mielekkäitä valintoja alusta alkaen. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 83) Koin tämän myös ryhmäkeskustelussa Nuorten Taidetyöpajalla, kun ryhmä sai itse valita mieluisamman tavan käsitellä haluttua asiaa ja työpajan sijaan he valitsivat keskustelun. Suunnitelmissa ei kannata siis olla täysin ehdoton, vaan niihin kannattaa aina jättää varaa myös soveltamiseen ja tehdä toisin.

Tutustumisharjoitteita on aina hyvä hyödyntää, etenkin silloin, jos mukana on henkilöitä, jotka eivät vielä tunne toisiaan. Itse olen aina pitänyt sellaisesta tutustumiskierroksesta, jossa valitaan kuva, jossa kerrotaan esimerkiksi sen hetkisestä mielentilasta, päivän tunnelmista tai mitä muuta mielessä liikkuu. Se madaltaa kynnystä puhua vieraille ihmisille ja samalla helpottaa, kun tietää että jokaiselle on varattu oma vuoro. Kaikki annetut kuvat ovat siis erilaisia ja jokainen tekee itse tulkintansa siitä, että mitä kuvassa on. Harjoitus on turvallinen juuri siksi, ettei siinä ole oikeita tai väärää vastauksia.

Hyttinen ja Tanskanen kertoo, että kun mukana on jokin esine tai kuva, josta voi kertoa, kuvan tai esineen herättämät mielikuvat tarjoavat sytykkeitä tarinalle, itsestä kertomiselle. Kuvista ja esineistä kertoessaan tulee kertoneeksi itsestään aika paljon muutakin, esimerkiksi juuri kiinnostuksenkohteistaan. (Hyttinen & Tanskanen 2018, 84)

Erityisen tärkeää näissä tilanteissa on kuunnella aktiivisesti puheenvuorossa olevaa. Mikäli toteutus on tarkoitus dokumentoida (esimerkiksi nuorten asiakasraadien koontuminen tai tiettyyn toimintoon liittyvä työpaja), kannattaa dokumentoinnin varalta mukana olla toinen henkilö kirjaamassa kommentteja ja huomioita ylös. Hyvän ja avoimen ilmapiirin osalta on tärkeää, ettei fasilitaattorina toimivan henkilön huomio herpaannu kenenkään kohdalla.

Aktiivinen kuunteleminen edellyttää sitä, että pyrkii havainnoimaan kaikilla aisteillaan ja eläytymään toisen tilanteeseen siinä mielessä, että tavoittaisi, mitä kerrottu merkitsee kertojalle. Tarvitaan empaattista, ymmärtämään pyrkivää asennetta. (Hyttinen & Tanskanen 2018)

Tämän opinnäytetyö tarjoaa kirjastolle hyviä konkreettisia toimenpiteitä, mitä voidaan ottaa osaksi päivittäistä tekemistä. Nuorten kanssa työskentely ja heihin panostaminen maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin tulevaisuudessa, kun heistä on kasvanut luontevia kirjaston käyttäjiä ja he kokevat kirjaston palvelutarjonnan mie-

lekkääksi ja monipuoliseksi. Ehdotetut toimenpiteet ovat toteutettavissa erittäin matalalla kynnyksellä ja niiden avulla on helppo aloittaa toiminta. Jostain nuorten osallistaminen vain kannattaa aloittaa ja kokeilujen kautta sitä voidaan kehittää toimivaksi konseptiksi. Rohkaisen siis vahvasti kokeilukulttuurin pariin. Kokemusten ja käytäntöjen myötä saadaan luotua vahva pohja omannäköiselle toiminnalle, jota voidaan viedä eteenpäin kaikkien toimipisteiden hyödynnettäväksi ja sovellettavaksi.

Koska kaikkia ehdotettuja toimenpiteitä ei keritty testaamaan opinnäytetyöprosessin aikana, kehittämistyötä kannattaisikin jatkaa tulevaisuudessa etenkin kokeilukulttuurin osalta ja hioa ehdotettuja konsepteja itselle sopiviksi. Lisäksi olisi mielenkiintoista kartoittaa ei-käyttäjien tilanne nuorissa ja miettiä heidän vastausten pohjalta juuri heille kohdennettuja ratkaisuja.

LÄHTEET

- Alanen, Marika 2008. Lukemisen iloa jo toista sataa vuotta. Jyväskylän kaupungin-kirjaston historiaa vuodesta 1860. Viitattu 14.11.2018. https://www.jkl.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylastructure/23866_taitettu_kirjastohistoriawww.pdf
- Aluehallintovirasto 2018. Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Viitattu 15.10.2018 http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin/
- Fountain Park. Osallistaminen for dummies – mitä jokaisen tulisi tietää. Viitattu 13.11.2018 <https://www.fountainpark.fi/osallistaminen-for-dummies/>
- Hyttinen, Ritva, & Tanskanen, Ilona 2018. Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmukohtana. Informaatiotutkimus, 37(2). Viitattu 6.11.2018 <https://journal.fi/inf/article/view/71159>
- Ideapakka. 2017. Rauhala, Mervi. Perjantai-idea. Viitattu 19.11.2018 <https://ideapakka.fi/blogi/perjantai-idea-luotaimet/>
- Inkeroinen, Kaisa. Artikkelit 21.9.2018. ”Kirjastoihin tarvitaan kaikenlaista osaamista”. Viitattu 19.11.2018. <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjastoihin-tarvitaan-kaikenlaista-osaamista/>
- Jyväskylän kaupungin tiedotuslehti 04/2018, s. 7. Myllylä Ismo. Artikkelit ”Nuorison-ohjaaja lähti kouluun”. Viitattu 19.11.2018 <http://jyvaskyla.netpaper.fi/4644>
- Jyväskylän kaupunkistrategia 2017. Viitattu 23.10.2018 <https://www.jyvaskyla.fi/kaupunkistrategia>
- Jyväskylän kaupunkistrategian ohjelmat ja linjaukset 2017. Jyväskylän kaupungin osallisuusohjelma 2015. Viitattu 23.10.2018 https://www.jyvaskyla.fi/sites/default/files/atoms/files/78306_jyvaskylan_osallisuusohjelma_hyvaksyty_20150928.pdf
- Jyväskylän kaupunkistrategian ohjelmat ja linjaukset 2017. Jyväskylän kulttuurisuunnitelma 2017. Viitattu 19.10.2018 https://www.jyvaskyla.fi/sites/default/files/atoms/files/jyvaskylan_kulttuurisuunnitelma_29112017.pdf
- Kalliomäki, Anne. 2014. Tarinallistaminen: palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.
- Kangas, Anita, Sokka, Sakarias, Itkonen, Hannu & Jakonen, Olli 2018. Kulttuuripoliitiikan tutkimuskeskus Cupore. Cuporen verkkojulkaisuja 46. Viitattu 19.10.2018 https://www.cupore.fi/images/tiedostot/2018/cupore_kupli_final.pdf
- Karisto, Eero 2015. Kirjastot muuntuvat moneksi. Kuntalehti 05/2015, 44-47. Viitattu 8.11.2018 <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/demokratia-ja-hallinto/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallistuminen>
- Kirjasto updated -yhteiskehittäminen. 2016. Kirjasto treenaa nuoria –hanke 2014-2015. Nuorten Asiakasprofiilit. Helsingin kaupunginkirjasto ja Demos Helsinki. Viitattu 16.11.2011 https://www.oodihelsinki.fi/wp-content/uploads/2016/02/Nuoret_asiakasprofiilit_liite-2.pdf

Kirjasto updated -yhteiskehittäminen. 2016. Kirjasto treenaa nuoria –hanke 2014-2015. Tulokortti. Helsingin kaupunginkirjasto ja Demos Helsinki. Viitattu 16.11.2011 https://www.oodihelsinki.fi/wp-content/uploads/2016/02/Tulokortti_kirjasto_updated_final.pdf

Kirjastolehti. 6.2.2017. Vaarne Ville. Artikkelit ”Uusi laki tekee kirjastoista demokratian puolustajia”. Viitattu 8.11.2018 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/uusi-laki-tekee-kirjastoista-demokratian-puolustajia/>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2018. Viitattu 16.10.2018 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136377/PP_LAVA_prosessikuvaus_vihr_lape_ilme.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lukukeskus. 2017. 10 faktaa lukemisesta 2017. Viitattu 23.10.2018 <http://www.lukukeskus.fi/wp-content/uploads//2017/11/10-faktaa-pdf-f-edit.pdf>

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2015. Peruspalveluiden arviointiraportti. Viitattu 16.11.2018 <http://www.patio.fi/suodatus?e=134055&m=18751&t=18756&y=18740>

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto 2017. Peruspalveluiden arviointiraportti. Kirjastopalvelut lasten lukemisen edistäjänä. Viitattu 16.10.2018 <http://www.patio.fi/suodatus?e=265999,265984&m=18751&t=18756&op=and>

Miettinen, Virve 2016. Artikkelit ”Nuoret haluavat rohkeamman kirjaston”. Helsingin kaupunginkirjasto. Viitattu 16.11.2011 <https://www.oodihelsinki.fi/nuoret-haluavat-rohkeamman-kirjaston/>

Nuorisolaan kattojärjestö Allianssi. viitattu 8.11.2018 <https://www.alli.fi/vaikuttaminen/nuorten-osallisuus>

Nuorten Palvelu ry 2016. Nuoret kirjastossa - Työntekijän opas. 2. painos.

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:4. Opetus- ja kulttuuriministeriön strategia 2020. Viitattu 16.11.2018 <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75532/okm04.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston asiakastutkimus 2018. Asiakasyymmärrystyöpajojen yhteenveto. Viitattu 16.11.2018 https://pikeextra.files.wordpress.com/2018/06/pirkanmaan-ja-keski-suomen-kirjaston-asiakastutkimus_asiakasyymmec3a4rrystyc3b6pajojen-yhteenveto_280518_final_ei-liitteitc3a4.pdf

Pirkanmaan ja Keski-Suomen kehittämiskirjaston extranet. Alueellinen kehittämis-tehtävä. Viitattu 16.10.2018 <https://pikeextra.wordpress.com/hankkeet/>

Seppänen, Antti 2018. "Sinne vain on niin mukava mennä" - Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Aluehallintovirastojen julkaisuja 47/2018. Viitattu 15.10.2018 www.avi.fi/documents/10191/10616116/Julkaistu-47-ESAVI-yleiset-kirjastot-ak-2018.pdf/6bea2edc-ddba-4d69-ab57-f4a042bd06b6

Serrano Joel. 2016. The Oslo Book – Your lifestyle guide in Oslo. “Welcome to Biblio Tøyen: Norway’s First Youth-Only Library for kids ages 10 to 15. Adults not allowed!” Viitattu 19.11.2018 <https://theoslobook.no/2016/05/28/biblo-toyen/>

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2017. Viitattu 15.11.2018
<http://tilastot.kirjastot.fi/index.php?orgs=41&years=2017&stats=1%2C33%2C100%2C101%2C104%2C107%2C108%2C109%2C110%2C111%2C112%2C115%2C183>

Tampereen kaupunki 2018. Tiedote ”Pirkanmaan ja Keski-Suomen kirjastot kehittävät yhdessä asiakaspalvelua”. Viitattu 22.10.2018
https://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2018/08/06082018_1.html

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Lapsivaikutusten arviointi 2018. Viitattu 16.10.2018
https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/johtamisen_tueksi/miten_arvioida/lapsivaikutusten_arviointi

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Yle 2018. Uutinen 9.2.2018. Matintupa Minna. ”Hys hys historiaan – Kirjastoista eloisia olohuoneita”. Viitattu 13.11.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10065987>

Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020: Kansalaisen kirjasto – Olennainen osa suomalaista osaamista. Viitattu 16.10.2018
<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>

LIITTEET

LIITE 1

Ketä kiinnostaa? - Kirjaston palvelut nuorten ja nuorten aikuisten silmin – verkkokysely

LIITE 2

Työpajasuunnitelma nuorille (ohjeistus ym.)

LIITE 3

Tiina Ollikaisen haastattelu, Espoon Entressen kirjasto

LIITE 1

Ketä kiinnostaa? - Kirjaston palvelut nuorten ja nuorten aikuisten silmin –verkkokysely

Kysely toteutettiin nettikyselynä Google Forms –toiminnon avulla 30.10.-6.11.2018 välisenä aikana. Vastaajia oli yhteensä 136, joista 93,3 % osui tavoiteltuun ikähaarukkaan, eli 13-29-vuotiaisiin. Enemmistö vastaajista oli naisia (72,9 %), miehiä (19,5 %) ja loput eivät halunneet kertoa tai määritellä sukupuoltaan. Yli puolet vastaajista olivat koulutustasoltaan perusasteikäisiltä (51,9%), seuraavaksi suurin vastaajaryhmä oli yliopistotason vastaajat (15,8%). Vastauksia saatiin tasaisesti myös lukiolaisilta, ammatti- ja ammattikorkeakoululaisilta. Vastaajien käytetyimmät somekanavat olivat Instagram (97,7%) sekä YouTube (91,6%). Reippaasti Facebookin (53,4%) edelle menivät Instagram (81,7%) ja Snapchat (72,5%). Kysely jakautui kolmeen osaan, joissa käsiteltiin kirjastossa asioimista, kirjaston some-näkyvyyttä sekä lukemista. Vastauksia saatiin kaikkien Jyväskylän kaupungin kirjaston toimipisteistä, kun kysyttiin missä kirjastossa useimmiten asioi. Eniten vastauksia saatiin pääkirjaston käyttäjistä (61,2%), Korpilahdelta (24,8%) ja Kuokkalasta (17,1%).

Kirjastossa asioiminen

Kirjastossa asioimisen alla kysyttiin kirjastossa asioimisesta ja sen palveluiden käytöstä. Yli kolmannes vastaajista (33,8%) kertoi asioivansa kirjastossa joka kuukausi. Vuosittain kirjastossa asioi vajaa neljännes (24,8%) vastaajista. Loput asioivat harvemmin tai ei koskaan. Yksi vastaaja kertoi asioivansa kirjastossa päivittäin. Käytetyin kirjaston palveluista vastanneiden kesken oli lainaus- ja varauspalvelut (86,5 %). Toiseksi käytetyin oli opiskella tai työskennellä kirjaston tiloissa (41,3%). Asiakaspalvelukanavista eniten käytetty vastaajien kesken oli ylivoimaisesti asiakaspalvelutiski (74,4 %), jonka jälkeen nettisivut tulivat toisena (46,3 %). Vastaajista 80 % koki, että henkilökunta on ollut hyvin tavoitettavissa. Kysyttäessä, miksi vastaajat eivät kysy asiaansa henkilökunnalta kun on kysyttävää, suurin osa (60,6%) vastasi, ettei halua häiritä. Saamansa asiakaspalvelun koko hyväksi 79,4 %. 71 % vastaajista kokee, että kirjaston nykyiset ohjeet ja opasteet esim. kirjaston tiloissa ja nettisivuilla ovat helppokäyttöisiä ja yli puolet (58,6%) pitää nykyisiä perinteisiä kirjoitettuja opasteita hyvinä. Kannatusta sai myös hyllyjen värikoodit (47,7 %) ja symbolit (41,4 %).

Vastaajista luontevin tapa antaa palautetta kirjastolle oli palautelomakkeen kautta (35,2%), nettisivujen kautta (24,2%) sekä suora palaute henkilökunnalle (18,8%). Vapaisissa vastauksissa ehdotettiin lisäksi konetta, jossa painetaan vihreää, keltaista tai punaista hymynaamaa. Kysyttäessä millaisessa kirjastossa on helppo ja kiva olla, piti valita kolme omasta mielestä tärkeintä asiaa 17 vaihtoehdon joukosta. Kolme eniten ääniä saanutta oli rauhallinen (69,7%), mukavat tuolit (43,2 %) ja hiljainen (39,4 %). Seuraavaksi vastauksissa korostui tilat opiskeluun ja työskentelyyn (34,1 %) ja saman verran vastauksia sai tilat eri toimintoille (28%) sekä saa syödä omia eväitä (28%). Häiritseviä tekijöitä vastaavalla periaatteella kysyttäessä vastaajat mainitsivat meluisa (58,6 %), rauhaton (57%) ja huono sisäilma (49,2%). Liian vähä istumapaikkoja (45,3 %) nousi myös muiden vastausten joukosta esiin. Vastaajat kävisivät kirjastossa useammin, mikäli olisi enemmän aikaa (56,9 %), tilat olisivat viihtyisämmät (37,4 %) ja tuolit ja penkit olisivat mukavampia (36,6 %). Myös jos sähköpistokkaita olisi enemmän saatavilla (31,7 %) saattaisi vaikuttaa kirjastossa asiointiin. Kaikista vastaajista kirjastoa piti hyödyllisenä tai erittäin hyödyllisenä yhteensä 75,4% vastaajista.

Avoimeen kysymykseen mitä kirjaston henkilökunta voisi tehdä, että nuoret ja nuoret aikuiset viihtyisivät kirjastossa paremmin saatiin 40 vastausta. Ne jaottelin neljään eri kategoriaan: negatiiviset/neutraalit, kehitysehdotukset, positiiviset ja muut. Negatiivisissa tai neutraaleissa vastauksissa (9) oli kaksi kommenttia en tiedä tai en osaa sanoa lisäksi: ”En tiedä. Omat ongelmani liittyvät kirjaston sijaintiin ja omiin aikatauluihini.” ja ”Ei kummallakaan niin paljoa”.

Kehitysehdotukset –osioon kertyi eniten vastauksia (27). Ne jaottelin sisältöjen perusteella tiloja ja aukioloja koskevin, tapahtumiin ja tilaisuuksiin liittyviin sekä henkilökunnan palveluasennetta käsitteleviin.

Tilat ja aukiolot:

Omassa tapauksessa paremmat työskentelypisteet auttaisivat viihtymään pidempään sekä mahdollisuus käydä puhumassa puhelimesta esim. omassa kopissa, jotta sen takia ei tarvitse poistua tai jättää tulematta kirjastoon. Lukolliset kaapit esimerkiksi läppärilaukun säilyttämistä varten sillä aikaa kun käy etsimässä jotain kirjaa, olisi myös kätevä. / Tällä hetkellä kirjasto on hyvin lyhyen aikaan auki. Opiskelijana päivät päättyvät usein vasta kuuden jälkeen, mutta tämän jälkeen on turha mennä kirjastoon, sillä kirjastot menevät jo kuudelta tai kahdek-

salta kiinni. Olisi hyvä, jos olisi mahdollisuus myös myöhempään opiskeluun. / Tilat olisi sisustettu/rempattu uudemman näköiseksi ja paremmiksi. / Sisustuksen modernisoiminen. Lisäksi enemmän säädettäviä työtiloja ja hiljaisia tietokonetiljoja. / Nuorille enemmän tilaa / Lisää tuoleja ois kiva ja paremmat opasteet niin ei tarvitse aina häiritä henkilökuntaa jos joku hukassa / Enemmänkin toivoisin panostusta tilojen suunnittelijoilta ja rakennuttajilta. Molipuolisemmat tilat, missä hiljaisuudessa lukemaan haluavaa ei häiritse rennosti hauskaapitävä nuorten joukko. Tiloja pitäisi voida jakaa paremmin. Poliittisia/yhteiskunnallisia tapahtumia ja keskusteluita. Eikä pelkkiä harmaita anttirinteitä paikalle, vaan vaikka NUORIA tutkijoita, journalisteja, päättäjiä yms.

Tapahumat ja tilaisuudet:

He voisivat järjestää nuorteniltoja. / Suunnata tapahtumia enemmän nuorille ja nuorille aikuisille, sekä tiedottaa niistä nuorille sopivissa kanavissa. / Voisi järjestää jossain tilassa elokuva hetken. / kaikkea kiva (2) / pelikoneet /ehkä jonkinlainen kampanja kirjoihin liittyen voisi innostaa lukemaan tai ainakin käymään kirjastoissa/ Erilaisia teemapiirejä, lukupiirejä, kirjoituspiirejä, tunnepiirejä, nuortenkeskustelupiirejä, naistenpiirejä, miestenpiirejä - yhteisöllistä keskustelua eri teemoista ryhmässä

Henkilökunnan palveluasenne:

Antaa olla rauhassa ja kun kysytään niin tulla apuun / Kysyä tarviiko apua ilman, että sitä pyydetään. / olla huomaavaisia mutta ei tuputtaa / Olla helposti tavoitettavissa neuvontaan / Olla ystävällinen ja auttaa kysyttäessä. / Kysyä tarvitseeko asiakas apua / Auttaa / Tervehtiä ja olla iloisempia, suhtautua ystävällisemmin kaikkiin asiakkaisiin. / Tervehtiminen ja avun antaminen tarvittaessa / Olla helpommin lähestyttäviä ja lähestyä nuoria/nuoria aikuisia. / tervehtiä kaikkia asiakkaita; olla helposti lähestyttäviä mutta ei kuitenkaan niin, että säikäyttää asiakkaat pois; olla valmis ottamaan selvää vähemmän tunnetuistakin teemoista jos asiakas tähän tarvitsee apua eli hakukoneiden ym. käytön osaaminen; tuoda omaa persoonaa enemmän esiin; osoittaa, ettei kirjasto ole vain hiljaista pönötystä varten / Henkilökunta voisi ns. olla reippaampaa ja pirteämpää. Moikata asiakkaita, aina kun sellaisen tapaa. Jos joku möykkää, niin siitä voi sanoa myös ystävällisesti ja iloisella katsella. / Varsinkin yliopiston kirjastoon toivoisin henkilökunnan kiertelyä hyllyjen välissä, jotta heiltä voisi pyytää apua kurssikirjojen etsimiseen.

Kirjasto ja some

Kysyttäessä, että mitä kirjaston some-kanavaa vastaajat käyttäisivät, suosikiksi nousi Instagram (45,4%) ja Facebook (30,1%). Melkein kolmannes vastaajista valitsi En mitään kirjaston somea (26,9%). Jatkokysymykseen, että miksi vastasit Muu / En mitään kirjaston somea saatiin 25 vastausta. Osa vastaajista (8) oli sitä mieltä, ettei kirjastolla ole tarvetta olla somessa. Viisi vastaajaa ei käyttänyt somea lainkaan. Muissa vastauksissa (11) korostui, ettei ole ollut tarvetta tai kiinnostusta seurata, tai ettei ole tiennyt näistä vaihtoehdoista. Yksi kommentti hyvin kertoo nuorten odotuksista somen osalta: ”Kannattaa todella miettiä se sisältö tarkkaan, jos kirjasto haluaa käyttää somea. Vaikka nuoret käyttäisivätkin Instagramia, ei siellä väkisin tarvitse kirjaston olla. Jos kuitenkin sitä haluaa käyttää, niin sinne voi laittaa esim freesejä hyviä kuvia kirjasuosituksista tai mitä lehtiä kirjastossa voi lukea. Suosittelen kuitenkin vain Facebookin käyttöä ja sen aktiivista käyttämistä. Aktiivisesti tapahtumien jakoa, muiden artikkeleiden tms jakoa ja aina esim merkkipäivien (ystävänäpäivä, naistenpäivä jne) aikaan joitakin hyviä kirjasuosituksia. Tai jos joku uusi haluttu kirja julkaistaan niin sen mainostamista facebookissa, että teiltä löytyy tämä suosittu kirja.”

Jos vastaajat haluaisivat kysyä jotain kirjaston henkilökunnalta, niin mieluiten he tekisivät sen kasvokkain (50,8%) tai nettisivujen chat-toiminnolla (35,4%). Avoimen kysymyksen vastauksessa mainittiin myös nettisivujen lomake. Some-kanavista Instagram (15,4%) oli toivotuin asioimiskanava, mutta Facebook (13,8%) ei jäänyt tästä kovin kauas.

Millainen sisältö houkuttelisi nuoria seuraamaan kirjastoa somessa? –kysymyksen vaihtoehdoista piti valita kolme houkuttelevinta. Kuvat (42,6%) olivat houkuttelevimmat, seuraavana tuli kiinnostavat kirjat nuorille ja nuorille aikuisille (25,6%). Kolmanneksi eniten vastauksia sai kirjaston tilojen esittely (20,9%). Aivan sen hännillä oli myös informatiivinen teksti (20,2%) ja kilpailut (19,4%).

Nuoret saivat myös itse ehdottaa itseään houkuttelevia some-sisältöjä avoimesti. Vastauksia tuli 10, joissa ehdotettiin nuorten itsensä tekemien sisältöjen jakamista kirjaston some-kanavissa (esim. #vainlibraryelämää) Lisäksi ehdotettiin ”Jyväskyläläisten kirjabloggaajien, podcastaajien ja bookstagrammaajien hyödyntäminen kirjaston somekanavien tekemisessä, sillä alueelta löytyy useampiakin kirjasisältöjä tekeviä varsin nuoria tyyppejä, joilla on taitoa ja intoa tehdä kirjoihin ja lukemiseen liittyvää somea.”. Toivottiin myös ”Kirjaesittelyjä ylipäänsä, ei edes tarvitsisi olla uutuuksia. esim. jos on jokin ajankohtainen tapahtuma / jonkin kirjan teemaan / kirjoittajaan ym. liittyvä päivä, niin olisi mielenkiintoista jos niistä tehtäisiin erilaisia päivityksiä.”. Joukosta löytyi myös näkemys siitä, mitä ei kannata tehdä: ”Youtuben käyttö ei kannata. Nuoret seuraavat kuuluisia tu-

bettajia siitä syystä, että heillä ei ole niin tarkkaan rajattua sisältöä, niin kuin kirjastolla. Te voisitte myös pyytää viestinnän opiskelijoita tekemään teille oppimistehtävänä viestintäsuunitelman.”

Kirjastoa seurasi jossain some-kanavassa 11,3% vastaajista. Näistä 12 vastaajaa seurasi Jyväskylän kaupungin-kirjaston jotain some-kanavaa. Kirjastoa seurattiin somessa, koska sieltä saa hyvin tietoa siitä, että mitä kirjastoissa tapahtuu.

Lukeminen

Tässä osiossa kysyttiin nuorilta lukemisesta. Noin neljännes vastaajista luki kirjaa pari kertaa kuussa (23,5%). Osa kertoi lukevansa päivittäin (20,5%) ja viikoittain (19,7%). Hieman yli puolet (52,3 %) vastaajista kertoi, ettei mielestään lue riittävästi. Kysyttäessä, että mikä motivoisi nuoria lukemaan enemmän, löytyi kolme pääkategoriaa; aika ja ajankäyttö (18), sopivan lukemisen löytäminen (35) sekä opiskelu (11) olivat esteenä lukemiselle. Motivaatiota sinänsä tuntui löytyvän ja moni haluaisi lukea enemmän. Kysyttäessä että mitä kirjasto voisi tehdä, että vastaaja lukisi enemmän, vastaajan piti valita vaihtoehtoista kolme itselleen houkuttelevinta. Enemmistö toivoisi, että kiinnostavat kirjat laitettaisiin houkuttelevasti esille (69,1%), sen lisäksi tulisi olla rauhallinen ja hiljainen tila lukemiseen (32,5%) sekä voisi seurata mitkä kirjat ovat luetuimpia nuorten kesken (28,5%). Nuoria kiinnosti myös seurata muiden kirjaston käyttäjien arvosteluja kirjoista (26%) ja jos järjestetään lukuhaasteita tai -kilpailuja (23,6%). Vastaajista 77,1% koki kirjaston lukemisen kannalta hyödylliseksi tai erittäin hyödylliseksi.

LIITE 2

Työpajasuunnitelma nuorille (ohjeistus ym.)

TYÖPAJA 29.10.2018 klo 17.45-18.45 (kesto 1 h) Kristillinen koulu

Nuoret - Sanataidekoululaiset

Tilan valmistelu n. 10 min. (3 pöytäryhmää, tehtävänannot, tarvikkeet)

Tutustuminen 10 min.

Valitse sellainen kuva (Emojit), joka kuvastaa fiilistäsi tällä hetkellä. Kerro nimesi + vastaa random -kysymykseen.

Jos olisit ... mikä ... olisit?

- väri, ruoka, juoma, lemmikki, rakennus, maa, vaate, kenkä, soitin, astia, jne

Työvaiheiden esittely + ryhmien jako 5 min.

Learning cafe (3 pöytäryhmää)

PÖYTÄ nro 1

Asiakaspalvelu

Vaihe nro I

Mitä terveisiä olet aina halunnut sanoa kirjaston henkilökunnalle?

Keksi n. 5 asiaa, miten kirjaston henkilökunta voisi tervehtiä/auttaa/huomioida nuoria (13-18-vuotiaita) asiakkaita tai/ja millasia

KIRJOITA tervehdyksesi/viestisi ensin A3 -paperille ja sen jälkeen KIRJOITA terveisesi korttiin kirjaston henkilökunnalle!

Ryhmän vaihto

Tee ensin vaihe nro 1, jonka jälkeen tee vaihe nro II.

Vaihe nro II

Seuraavan ryhmän jokainen jäsen "pisteyttää" jo annetut asiat 3,2 ja 1 sen mukaan kuinka tärkeäsi/houkuttelevaksi mainitut asiat koee. Keskustelkaa valinnoistanne.

(arvosteluasteikko: tärkeä 1 - 3 erittäin tärkeä)

Lisätään omat ajatukset listaan ja kirjoitetaan kortti/kortit.

PÖYTÄ nro 2

Sosiaalinen media

Vaihe I

Ideoi uusia, villedä ja erilaisia juttu/kuva/videoaiheita kirjaston henkilökunnalle, mitä he voisivat julkaista kirjaston somessa, että ne kiinnostaisivat etenkin nuoria.

KIRJOITA ideasi post it –lapuille ja kiinnitä ne A3 –paperiin.

Luettele lisäksi some-kanavia, missä nuorten näkökulmasta kirjaston kannattaa olla esillä.

Ryhmän vaihto

Tee ensin vaihe nro 1, jonka jälkeen tee vaihe nro II.

Vaihe nro II

Seuraavan ryhmän jokainen jäsen "pisteyttää" jo annetut asiat 3,2 ja 1 sen mukaan kuinka tärkeäsi/houkuttelevaksi mainitut asiat kokee. Keskusteltaa valinnoistanne.

(arvosteluasteikko: tärkeä 1 - 3 erittäin tärkeä)

PÖYTÄ nro 3

Ohjeistus

Vaihe I

Laadi huoneentaulu, johon on kirjoitettu kirjaston käytön "säännöt" tai ohjeet nuorille. Rakenna huoneentaulu sanaa 'kirjasto' hyödyntäen.

K

I

R

J

A

S

T

O

KIRJOITAKAA oma huoneentaulunne omalle A3 paperille.

Ryhmän vaihto

Tee ensin vaihe nro 1, jonka jälkeen tee vaihe nro II.

Vaihe nro II

Seuraavan ryhmän jokainen jäsen "pisteyttää" jo annetut asiat 3,2 ja 1 sen mukaan kuinka tärkeäsi/houkuttelevaksi mainitut asiat kokee. Keskusteltaa valinnoistanne.

(arvosteluasteikko: tärkeä 1 - 3 erittäin tärkeä)

TYÖPAJOJEN PURKU

Lasketaan yhteen saadut pisteet ja keskustellaan tuloksista.

LIITE 3

Haastattelu: Espoon Entressen kirjaston lasten ja nuorten tiimivastaavan Tiina Ollikaisen sähköpostihaastattelu
6.11.2018

Entressen kirjasto - sumeesti edellä! Hoidamme sivistystehtäväämme rennolla otteella ja yllättävästi. Edistämme kulttuurien vuorovaikutusta ja ammennamme siitä. Otamme nopeasti haltuun tehtävämme toteuttamiseksi tarvittavat verkkopalvelut ja kehittyvän teknologian. Järjestämme lapsille ja nuorille tapahtumia ja työpajoja, joilla tarjoamme yhteisöllisyyttä, oppimismahdollisuuksia ja kulttuurivirikkeitä.

1. Milloin toimintanne alkoi tässä muodossa?

Entressen kirjasto valmistui v. 2009, mutta jo edellisessä toimipaikassa, noin kilometrin päässä tästä, oli alkanut nuorten kanssa toimimisen periaatteet ja käytännöt muotoutua, ns. vanhan keskarin (= Keski-Espoon kirjaston) aikana. Sanoisin, että pari kolme vuotta ennen tähän muuttamista on varsinaisesti alkanut kehittyä tämä toiminta.

2. Mitkä asiat vaikuttivat päätökseenne lähteä tekemään asioita aivan uudella otteella?

Alueella, missä kirjasto sijaitsee, asuu paljon nuoria, ja erityisesti maahanmuuttajataustaisia perheitä, toki myös kantasuomalaisia. Alueella ei kuitenkaan ole ollut kovinkaan paljon nuorille toimintaa tai omia paikkoja viettää aikaa. Kirjasto halusi olla tarjoamassa ajanvietepaikkaa, ja samalla luomassa yhteisöllistä henkeä ja ns. turvaverkkoa nuorten elämään koulun ja nuorisotilan lisäksi

3. Mistä tuo nimi Kibe tulee ja miksi sitä on alettu käyttämään? Kuinka yleisesti sitä käytetään? Oliko tämä tietoinen valinta?

Kibe tulee nuorten suusta. Kuulimme Entressen alkuvuosina, kun nuoret juttelivat toisilleen olevansa kibessä, kun he olivat kirjastossa. Sieltä se bongattiin ja nuortenosastomme nimettiin Kibeksi. Sitä käytetään yleisesti.

4. Paljonko teillä asioi nuoria päivässä/vuosittain? Tilaistoidaanko kävijät tai onko niille asetettu tavoitteita?

Ruuhkaisimpina päivinä nimenomaan nuortenosastolla saattaa viettää aikaa noin 40-50 nuorta parhaimmillaan. Tietenkin osa myös tulee ja menee. Päivät ja illat myös vaihtelevat paljon riippuen myös siitä, mitä nuorisotiloilla on ohjelmassa.

Tilastoidaan koko kirjaston tasolla kävijämäärät, mutta ei erikseen eri asiakasryhmien osalta. Ei kai ole tavoitteita...en ole ainakaan kuullut. Noin 1000 asiakasta käy päivässä koko kirjastossa.

Eli emme kerää systemaattisesti palautetta, mutta satunnaisesti kyllä, kampanjanomaisesti.

5. Ovatko nuoret passiivisia hengaajia, vai käyttävätkö aktiivisesti kirjaston palveluita (esim. pelit ym.)

Osa hakee nimenomaan hengailupaikkaa kavereiden kanssa oleiluun, ja se on hyvin tärkeä tarjota sellainen tila. Iso osa myös osallistuu aktiivisesti omiin tapahtumiin, kuten peliturnauksiin ja erityisiin nuorten iltoihin, missä saatetaan esim. kokkailla. Pelikoneet ovat kyllä aktiivisessa käytössä myös päivittäin.

6. Millaista palautetta olette saaneet nuorilta? Entäs muilta käyttäjiltä?

Hyvää palautetta: peliturnauksia toivotaan usein, ja niitä pyritään järjestämään esim. loma-aikoina ja vaikkapa nyt, kun vietetään peliviikkoa.

Muilta käyttäjiltä vaihtelevaa palautetta. Osa aikuisasiakkaista kokee hyvänä sen, että nuorille tarjotaan oma paikka, jossa on aikuisia valvomassa meininkiä ja tarjoamassa apua tarvitseville. Osa taas kokee häiritsevänä sen, että nuoret vaan hengailevat ja pitävät meteliä. Ylipäänsä kovin paljoa ei palautetta tule nykyisin nuoriin liittyen, koska konseptimme on jo tuttu suurimmalle osalle asiakkaita.

Miten osallistatte nuoria kehittämään toimintaa ja antamaan palautetta?

Vastaamalla heidän toiveisiin esim. järjestämällä mieluisaa ohjelmaa. Myös kesätyöhaku aktivoi ns. omia nuoriamme hakemaan vaikkapa meille töihin.

7. Onko käytössänne nuorista asiakasraatia tai vastaavaa? Keräättekö systemaattisesti palautetta nuorilta? Jos keräätte, miten?

Ei ole vakituista asiakasraatia tms, mutta satunnaisesti ja tilanteesta riippuen järjestämme kyselyitä tai nuorten iltoja, joissa halutaan kuulla kehittämisehdotuksia tai mielipiteitä.

8. Miten henkilökunta kokee tällaisen tavan toimia? Vaaditaanko henkilökunnalta erilaisia valmiuksia tällaisen toiminnan pyörittämiseen, onko esim. rekrytoinnissa kiinnitetty huomiota moniosaajuuteen eli koulutukseen tai työkokemukseen nuorison kanssa työskentelyn osalta?

Koska konseptimme on ollut sama jo yli 10 vuotta, niin ne ketkä hakeutuvat töihin kibeeseen, tietävät kyllä, millaisia työtehtäviä on Kibessä. Toisaalta taas välillä voi jaksamisen kanssa olla haasteita, jolloin puutumme siihen ja pyrimme parantamaan työn kuormitusta esim. vahvistamalla miehitystä ja tauottamalla vuoroja ja järjestämällä mahdollisuuksia päästä vaihtoon. Kyllä uskoisin, että nimenomaan rekrytoinnissa haetaan tiettyä osaamista tai kokemusta nuorten kanssa työskentelystä. Sen lisäksi meillä on aika ajoin nuoriso-ohjaajiksi opiskelevia työssä oppimassa.

9. Onko teillä nuorten aiheuttamia järjestyshäiriöitä? Jos on, kuinka usein? Kuinka olette varautuneet tällaisiin tilanteisiin?

On välillä, sekin vaihtelee kovasti päivien ja viikkojen vaihdellessa. Kovin vakavia sattumuksia ei ole juuri-kaan tai todella harvoin. Puutumme todella matalalla kynnyksellä ja luomme läsnäolevaa henkeä Kibeeseen, jolloin se jo rauhoittaa nuorten olemista. Meillä käy kauppakeskuksen vartijat kierroksella pari kertaa iltaisin ja aina voimme soittaa heille, jos tarvitsemme apua.

10. Miten viestitte toiminnastanne ja tapahtumistanne? Kuinka tavoitatte nuoret?

Helmetissä, omilla sivuillamme. Myös kirjaston Facebookissa sekä Kiben omalla instagram-sivulla.

Vahva ja aktiivinen päiväkotijärjestö ja kouluyhteistyö tekee meidät jo tunnetuksi alueemme nuorille. Myös yläkouluyhteistyö on todella mittavaa. Näiden yhteyksien kautta tavoitamme suurimman osan nuoristamme. Myös yhteistyömme paikallisten nuorisotilojen kanssa lisää näkyvyyttämme.

11. Nuorten suosituimmat jutut top 5 tänä vuonna mitä olette järjestäneet?

Karaoke on yksi suosituimmista. Myös leipominen ja ruuanlaitto kiinnostaa aina. Nuorten illoissa on myös ihana ja suosittu juttu räpätä omia biisejä open stage -idealla. Esiteinityöt puolestaan tykkäävät aina askarrella ja tulostella omia värityskuvia netistä. Loma-aikoina paljon erilaista ohjelmaa: urheilua ulkona, peliturnauksia Kibessä, pakohuone-tyyppisen pelin, roolipelikerhoa, lautapelailua, pingistä, kynsilakkailua ja muuta kauneudenhoitoa, pajassa 3d-printtausta ja vinyylileikkuripuuhiä, kokkailua ja räppi-iltoja...todella paljon ja kaikenlaista 😊.