

Raija Ahonen

Hyvästi ahtaus, tervetuloa lukukolot!

Nuorten käyttäytymisen havainnointia ja seurantaan Seinäjoen
vanhassa ja uudessa pääkirjastossa

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto - ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Raija Ahonen

Työn nimi: Hyvästi ahtaus, tervetuloa lukukolot! Nuorten käyttäytymisen havainnointia ja seuranta Seinäjoen vanhassa ja uudessa pääkirjastossa

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 68

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja vertailla nuorten kirjastonkäyttöä Seinäjoen vanhassa ja uudessa pääkirjastossa. Lisäksi opinnäytetyössä haluttiin selvittää sitä, olisiko uuden pääkirjaston nuortenosasto nuorten mieleen. Kohderyhmäksi valittiin 13–19-vuotiaat nuoret.

Tutkimusmenetelminä käytettiin havainnointia ja kyselytutkimusta. Sekä vanhassa että uudessa pääkirjastossa nuoria havainnoitiin yhteensä kahden viikon ajan. Ensimmäinen osa havainnoinnista tehtiin vanhassa pääkirjastossa keväällä 2012 viikoilla 12–13. Havainnoinnin toinen osa suoritettiin uudessa pääkirjastossa syksyllä 2012 viikoilla 37–38. Molempien havainnointien yhteydessä nuorille jaettiin kirjastossa kyselylomakkeita. Tutkimusaineistojen analysoinneissa käytettiin Microsoft Office Excel - ja Microsoft Word -ohjelmia.

Keväällä 2012 vanhassa pääkirjastossa havainnoituja nuoria oli yhteensä 391. Uudessa pääkirjastossa syksyllä 2012 havainnoituja nuoria oli yhteensä 645. Kyselyyn vastasi vanhassa kirjastossa kaikkiaan 36 nuorta. Myös uudessa kirjastossa nuorilta saatiin kyselyyn 36 vastausta. Havainnoinnin tuloksista selvisi, että vanhassa pääkirjastossa nuoret käyttivät eniten aikuistenosastoa. Uudessa pääkirjastossa nuorten huomattiin käyvän eniten nuortenosaston lukukoloissa. Nuoria kävi uudessa pääkirjastossa lähes kaksi kertaa enemmän kuin vanhassa pääkirjastossa. Kyselyn vastauksista selvisi, että nuorten mielestä uusi pääkirjasto ja sen nuortenosasto olivat viihtyisiä.

Avainsanat: nuoret, nuortenosasto, kirjastonkäyttö, havainnointi, palvelumuotoilu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author: Raija Ahonen

Title of thesis: Bye bye cramped youth department and welcome reading nooks!

Supervisor: Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2013

Number of pages: 68

Number of appendices: 2

The aim of this thesis was to research the library use of young adults both at the old and the new Seinäjoki Main Library. One of the purposes of this thesis was also to find out what young adults think about the youth department of the new Main Library. The young adults between the ages 13-19 were selected as a target group.

The research methods used in the study were an observation and a questionnaire. Both at the old and the new Main Library young patrons were observed a two-week period. The first observation period was carried out at the old Main Library during the weeks 12 and 13 in spring 2012. The second period of observation took place at the new Main Library during the weeks 37-38. The questionnaires were randomly given to young patrons who visited the library during the observation periods. The materials of the study were analyzed by using Microsoft Office Excel and- Word software.

At the old Main Library 391 young adults were observed. Altogether 645 young adults visited the new Main Library during the observation. At the old Main Library 36 young adults answered the questionnaire. Also at the new Main Library there were 36 respondents. According to the observation results, young patrons used the adult department mostly while visiting the old Main Library. At the new Main Library young patrons most often went to the reading nooks. At the new Main Library there visited almost twice as much young adults than at old library. The results of the questionnaire showed that young adults considered the new Main Library and its youth department as a cosy place.

Keywords: young adults, youth department, library use, observation, service design

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
2 NUORET JA KIRJASTO	10
2.1 Nuortenkirjastotyön tavoitteita.....	10
2.2 Nuori kirjaston asiakkaana	11
2.3 Aiempia tutkimuksia nuorten kirjastonkäytöstä ja nuortenkirjastotyöstä.....	12
3 NUORTENOSASTON TILAT TARKASTELUSSA.....	16
3.1 Millainen on hyvä nuorten tila?.....	16
3.2 Kirjastojen tiloja nuorille Suomessa ja maailmalla.....	17
3.3 Seinäjoen pääkirjaston vanhan ja uuden tilan vertailua	21
4 PALVELUMUOTOILU	24
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
5.1 Tutkimuskysymyksiä	26
5.2 Tutkimusmenetelmät.....	26
6 HAVAINNOINNIN TULOKSET	31
6.1 Havainnointi vanhassa pääkirjastossa	31
6.2 Havainnointi uudessa pääkirjastossa	36
6.3 Havainnointitulosten vertailua	41
7 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET.....	43
7.1 Nuorten vastaukset vanhassa pääkirjastossa	43
7.1.1 Nuorten kirjastonkäyttö vanhassa kirjastossa	44
7.1.2 Nuorten mielipiteitä tiloista ja palveluista vanhassa kirjastossa	45
7.2 Nuorten vastaukset uudessa pääkirjastossa.....	49
7.2.1 Nuorten kirjastonkäyttö uudessa kirjastossa	50
7.2.2 Nuorten mielipiteitä tiloista ja palveluista uudessa kirjastossa	52

7.3 Havainnointien ja kyselyiden tulosten vertailua	54
8 SEINÄJOEN KAUPUNGINKIRJASTON TOTEUTTAMA KYSELY NUORILLE	59
9 POHDINTAA	65
LÄHTEET	67
LIITTEET	1
Liite 2. Kyselylomake.....	1

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuva 1. Näkymä lukuportaikosta nuorten- ja musiikkiosaston neuvontatiskille.....	22
Kuva 2. Yksi nuortenosaston lukukoloista.....	38
Kuvio 1. Havainnoinnin aikana kirjastossa käyneiden nuorten päivittäinen määrä.	31
Kuvio 2. Kenen kanssa nuoret tulivat kirjastoon?.....	32
Kuvio 3. Millä osastoilla nuoret kävivät vanhassa pääkirjastossa?	33
Kuvio 4. Tyttöjen kirjastokäyntien aikana käyttämät osastot.	34
Kuvio 5. Poikien kirjastokäyntien aikana käyttämät osastot.	35
Kuvio 6. Havainnoinnin aikana uudessa pääkirjastossa käyneiden nuorten päivittäinen määrä.....	36
Kuvio 7. Kenen kanssa nuoret tulivat uuteen pääkirjastoon?.....	37
Kuvio 8. Millä osastoilla nuoret kävivät uudessa pääkirjastossa?	37
Kuvio 9. Osastot, joilla tytöt kävivät kirjastossa.....	39
Kuvio 10. Osastot, joilla pojat kävivät kirjastoissa.	40
Kuvio 11. Havainnoitujen nuorten prosentuaalinen määrä vanhassa ja uudessa kirjastossa.....	41
Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.....	43
Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.	43
Kuvio 14. Uudessa pääkirjastossa kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.	50
Kuvio 15. Tyttöjen antamat hyvät arvosanat kirjaston tiloista, kokoelmasta ja palvelusta vanhassa ja uudessa kirjastossa.	55
Kuvio 16. Poikien antamat hyvät arvosanat kirjaston tiloista, kokoelmasta ja palvelusta vanhassa ja uudessa kirjastossa.	56
Kuvio 17. Seinäjoen kirjaston toteuttaman kyselyn vastaajien iät.	59
Kuvio 18. Nuorten ensivaikutelma kirjastosta.	60
Kuvio 19. Nuorten mielikuvat nuortenosastosta.	61
Kuvio 20. Mikä nuorten mielestä nuortenosastossa on hyvää?	62
Kuvio 21. Mitä nuoret toivoisivat kirjastolta?	63

Käytetyt termit ja lyhenteet

IFLA	<i>The International Federation of Library Associations and Institutions</i> . Kansainvälinen kirjasto- ja tietopalvelualan organisaatio.
Kontaktipiste	Hetki, jolloin asiakas on yhteydessä palveluun (Palvelumuotoiluajatteliija 2012 [Viitattu 1.5.2013]).
Palvelumuotoilu	Palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä (Koivisto 2007, 64).
Palvelupolku	Kuvaa sitä, kuinka asiakas kulkee aika-akselilla. Koostuu useista palvelutuokioista (Tuulaniemi, 2011, 78).
Palvelutuokio	Koostuu kontaktipisteistä (Tuulaniemi 2011, 79).

1 JOHDANTO

Sain opinnäytetyöni aiheen Seinäjoen pääkirjaston lasten- ja nuorten palvelupäälliköltä tammikuun alussa 2012 ollessani työharjoittelijana Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjastossa. Hän ehdotti, että tutkisin nuorten kirjastonkäyttöä havainnoimalla nuoria vanhassa ja uudessa pääkirjastossa. Kiinnostuin aiheesta välittömästi, sillä halusin osaltani olla etsimässä keinoja nuorten ja kirjaston välisen kuilun kaventamiseksi.

Opetusministeriön kirjastopolitiikassa 2015 (2009, 14) sanotaan, että kirjastojen tulisi osata kohdata erilaisia asiakkaita, jotta se voisi menestyä. Kirjastopolitiikka 2015 linjaa myös, että kirjaston tarkoitus on tarjota palveluja ja tiloja kaikenikäisille. Tämä tarkoittaa siis sitä, että myös nuorten huomioiminen kirjastossa on tärkeää. Opetusministeriön kirjastopolitiikassa 2015 (2009, 14) todetaan osuvasti näin: ”Kirjasto on onnistunut, jos se pystyy muokkaamaan toimintaansa ja palvelujaan nuorten käyttäytymistapojen ja tarpeiden mukaan.” Mielestäni kirjaston on tärkeää panostaa nuoriin, jotka ovat tulevaisuuden kirjastonkäyttäjiä.

Seinäjoen uutta kirjastotaloa suunniteltaessa pyrittiin ottamaan nuoret entistä paremmin huomioon, sillä uudessa pääkirjastorakennuksessa on nuorille oma, lastenosastosta täysin erillinen osasto. Seinäjoen nuortenosaston muuttuessa oli oiva tilaisuus tarkastella sitä, kuinka nuoret ottavat uudet tilat vastaan. Todennäköinen oletus oli se, että nuortenosaston käyttö lisääntyy, mutta olivatko nuoret niin tyytyväisiä nuortenosastoon kuin ajateltiin. Oliko uusi nuortenosasto toiveiden täyttymys vai olivatko tilat jo valmistuessaan nuorten mielestä vanhanaikaiset?

IFLA:n suuntaviivoissa (Guidelines for library services for young adults 1996, 3-4) 12–18 -vuotiaat määritellään nuoriksi. IFLA:n mukaan jokainen kirjasto voi kuitenkin itse päättää, minkä ikäiset he määrittelevät nuoriksi. Omassa työssäni tarkoitan nuorilla 13–19 -vuotiaita, sillä Seinäjoen uuden pääkirjaston nuortenosaston aineisto on suunnattu tämän ikäisille nuorille. Toinen syy siihen,

miksi tarkastelen juuri 13–19 -vuotiaiden nuorten kirjastonkäyttöä, on se, että sen ikäisiä nuoria ei vanhassa pääkirjastossa juurikaan käynyt.

Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää, millaisena nuoret kokevat Seinäjoen kaupunginkirjaston nuortenosaston ja vastaako uuden kirjastorakennuksen nuortenosasto heidän odotuksiaan? Tutkin työssäni myös sitä, millaista on nuorten kirjastonkäyttö ja kuinka se muuttuu uuden kirjastotalon myötä.

Keskityin tutkimuksessani tarkastelemaan myös, millaisia palvelupolkuja nuoret käyttävät asioidessaan kirjastossa eli millaisten palvelujen äärellä nuoret viihtyvät kirjastoon tullessaan. Vertailin työssäni sitä, millaisia palvelupolkuja nuorilla oli vanhassa ja uudessa pääkirjastossa. Pohdin opinnäytetyössäni myös, minkälainen merkitys kirjaston tiloilla ja henkilökunnalla on nuorten kirjastonkäyttöön.

Tutkimusmenetelminä käytin havainnointia ja kyselytutkimusta. Keräsin tutkimusaineistoa sekä Seinäjoen vanhassa että uudessa kirjastorakennuksessa, ja vertailin saamiani tutkimustuloksia keskenään. Tutkimuksen avulla selvitin nuorten mielipiteitä ja mielikuvia nuortenosastosta ja sen kokoelmasta. Halusin myös saada selville, kuinka nuoret itse kehittäisivät nuortenosastoa sekä millaisia palveluja he kirjastolta toivovat. Opinnäytetyössäni sain käyttää aineistona myös Seinäjoen kaupunginkirjaston nuorille syksyllä 2012 toteuttamaa kyselyä. Vertailen työssäni myös näitä tuloksia havainnoinneista ja kyselytutkimuksista saamiini tuloksiin.

2 NUORET JA KIRJASTO

2.1 Nuortenkirjastotyön tavoitteita

IFLA:n (Guidelines for library services for young adults 1996, 2-3, 4, 6) mukaan nuorten kirjastopalveluiden tehtävänä on tukea nuorta siirtymisessä lasten palveluista aikuisten palveluiden pariin. Nuorten kirjastopalvelujen päämääräksi IFLA:n suuntaviivoissa mainitaan myös kirjallisuuden tekeminen tutuksi sekä lukuharrastuksen edistäminen. Myös rohkaiseminen elinikäiseen oppimiseen ja informaatiolukutaidon edistäminen kuuluvat nuorten kirjastopalvelujen päämääriin.

Nuorten kirjastopalveluilla on siis tärkeitä tehtäviä. Kirjaston onnistuminen näissä tehtävissä vaikuttaa nuorten kirjastonkäyttöön. Monesti tällä saattaa olla kauaskantoisia seurauksia myös nuorten tulevaisuuden kirjastonkäyttöön.

IFLA:n (Guidelines for library services for young adults 1996, 3-4) mukaan kirjaston olisi hyvä tarjota nuorille mahdollisimman laaja kokoelma tuoretta aineistoa, jonka tarkoituksena on innostaa heitä kirjallisuuden ja lukemisen pariin. IFLA:n suuntaviivoissa mainitaan, että kirjallisuuden tulisi olla nuoria kiinnostavaa eikä kirjaston saisi sensuroida aineistoa. Nuorilla tulisi siis olla oikeus saada kirjastosta heidän kiinnostustaan ja tarpeitaan vastaavaa luettavaa.

Nuorten kirjastonkäyttöön vaikuttaa myös kirjaston henkilökunta. IFLA (Guidelines for library services for young adults 1996, 6) linjaa suuntaviivoissaan, millaisia ominaisuuksia nuorten parissa työskentelevällä kirjastonhoitajalla tulisi olla. IFLA:n mukaan kirjastonhoitajan tulisi kunnioittaa jokaista nuorta yksilönä sekä tietää heidän kulttuuristaan, tarpeistaan ja kiinnostuksen kohteistaan. IFLA jatkaa, että kirjastonhoitajan tulisi olla joustava, jotta hän voi seurata nuorten muuttuvia tarpeita ja toiveita. Lisäksi IFLA:n suuntaviivoissa mainitaan muun muassa kyky tulla toimeen nuorten kanssa sekä kyky luoda suhteita muihin nuorten parissa työskenteleviin tahoihin.

IFLA (Guidelines for library services for young adults 1996, 4-5) painottaa, että kaikkien kirjaston nuorille suunnattujen palvelujen tulisi vastata nuorten tarpeita. Kirjaston onkin siis tärkeää pyrkiä tarjoamaan nuorille palveluja, jotka kiinnostavat heitä. IFLA:n suuntaviivoissa kehoitetaan tekemään yhteistyötä nuorten kanssa heitä koskevissa asioissa. IFLA:n mukaan yhteistyötä olisi hyvä tehdä niin päätöksenteossa, suunnittelussa kuin tapahtumien ja palvelujen toteutuksessa, jotta nuortenkirjastotyö voisi kehittyä.

Mielestäni kirjaston on tärkeää tehdä yhteistyötä nuorten kanssa, sillä tällöin voidaan vastata nuorten tarpeisiin ja toiveisiin paremmin kuin silloin, jos nuorten asioista päättää aina joku kirjaston henkilökunnasta. Kirjastotyötä tehdään asiakkaita varten ja nuortenkirjastotyötä tehdään nuoria asiakkaita varten.

IFLA (Guidelines for library services for young adults 1996, 9) korostaa, että kirjaston tulee mainostaa itseään nuorille. Mielestäni kirjastolla on mainonnan avulla mahdollisuus tavoittaa sellaisia nuoria, jotka eivät tiedä kirjaston tarjoamista palveluista. IFLA antaa kirjastolle muutamia markkinointiehdotuksia. Yhdessä ehdotuksessa sanotaan, että kirjaston tulisi viedä mainoksia paikkoihin, joissa nuoret viettävät aikaansa. Tällaisia paikkoja ovat IFLA:n mukaan esimerkiksi elokuvateatterit, kahvilat sekä suositut myymälät. IFLA kehottaa kirjastoja mainostamaan myös yhteistyökumppaneiden kautta. IFLA:n suuntaviivoissa todetaan, että uskottavuutta voidaan lisätä kysymällä nuorilta apua mainosten suunnittelussa. IFLA:n mukaan nuorten palveluja olisi hyvä mainostaa kirjaston Internet- sivulla, joka on nuorille suunnattu. IFLA ehdottaa, että kirjasto voisi sponsoroida jotakin sellaista kohdetta, josta nuoret ovat kiinnostuneita. IFLA mainitsee markkinointiehdotuksissaan myös kilpailut, joissa nuorilla on mahdollisuus näyttää kykynsä ja tietämyksensä.

2.2 Nuori kirjaston asiakkaana

Yksi opinnäytetyössä käyttämistäni lähteistä on vuonna 2007 ilmestynyt Raisa Alameri-Sajaman toimittama *Nuortenkirjastotyön käsikirja*, joka on ainoa

suomalainen teos nuortenkirjastotyöstä. Se sisältää artikkeleita nuortenkirjastotyön toimintamuodoista.

Jäppinen (2007, 22) toteaa, että kaikki nuoret eivät ole innostuneita kirjoista ja lukemisesta, vaan kirjasto kiinnostaa nuoria paikkana, jossa on erilaisia ajanviettomahdollisuuksia. Hän nostaa esimerkeiksi nuoria kiinnostavista aktiviteeteista muun muassa oleilun, lehtien lukemisen, musiikin kuuntelun, kaverien tapaamisen sekä lauta- ja nettipelien pelaamisen.

Sarah Flowers (2010, viii) kirjoittaa, että monien ihmisten mielestä nuorten kanssa on vaikea tulla toimeen. Hänen mukaansa myös useat kirjastonhoitajat pitävät nuoria hankalina asiakkaina. Samaa asiaa pohtii myös Alameri-Sajama (2007, 13) artikkelissaan toteamalla, että nuoria pidetään usein häirikköinä.

Michael Garrett Farrellyn vuonna 2011 julkaistu teos *Make room for teens!: Reflections on developing teen spaces in libraries* sisältää pohdintaa siitä, kuinka kirjasto voisi luoda nuorille viihtyisän tilan, jossa asioida. Farrellyn teos on yksi opinnäytetyöni lähdeteoksista, sillä teorian lisäksi siinä on myös hyviä esimerkkejä kirjastojen nuorten tiloista.

Farrellyn (2011, 2) mukaan usein ajatellaan, etteivät kirjastot kiinnosta nuoria. Farrelly toteaa osuvasti, että kun nuoret lopulta tulevat kirjastoon, ovat he henkilökunnan mielestä vain häiriöksi ja heidät ajetaan ulos kirjastosta. Mielestäni on ristiriitaista, että toisaalta nuoret halutaan kirjastoon, mutta kuitenkin he eivät ole sinne kovin tervetulleita. Jäppinen (2007, 22) ja Alameri-Sajama (2007, 20) pohtivat kumpikin artikkeleissaan sitä, miksi kirjasto usein hyväksyy nuoret asiakkaiksi vain silloin, jos he käyttävät kirjastoa henkilökunnan haluamalla tavalla.

2.3 Aiempia tutkimuksia nuorten kirjastonkäytöstä ja nuortenkirjastotyöstä

Nuorten kirjastonkäytöstä ja nuortenkirjastotyöstä on tehty viime vuosina lukuisia tutkimuksia ja opinnäytetöitä niin kotimaassa kuin ulkomailla. Valitsin tarkasteltaviksi omaan opinnäytetyöhöni yhden ulkomaisen tutkimuksen sekä yhden kotimaisen opinnäytetyön, jotka ovat mielestäni hyviä esimerkkejä nuortenkirjastotyöstä ja nuortenkirjastonkäytöstä tehdyistä tutkimuksista. Päätin

tarkastella Vivian Howardin tutkimusta nuorten kirjastonkäytöstä, sillä tutkimustulokset olivat mielestäni kiinnostavia. Arvelin saavani omasta tutkimuksestani osittain samanlaisia tutkimustuloksia. Otin Rosita Pihlajamäen opinnäytetyön *Kirjastotako viihdekeskus ja olohuone?: Seinäjoen, Peräseinäjoen ja Nurmon 8-luokkalaisten kirjastonkäyttäjinä* tarkasteltavaksi omaan opinnäytetyöhöni, sillä se on kattava tutkimus Seinäjoen alueen 8-luokkalaisten kirjastonkäytöstä.

Vivian Howardin vuonna 2011 tekemässä tutkimuksessa *What do young teens think about the public library?* selvitettiin 12–15-vuotiaiden Itä-Kanadassa asuvien nuorten suhtautumista yleiseen kirjastoon. Kaksiosaisen tutkimuksen ensimmäinen osa koostuu kvantitatiivisin menetelmin toteutetusta kyselytutkimuksesta. Toinen osa tutkimusta on haastattelu, joka on toteutettu käyttäen kvalitatiivisia menetelmiä.

Howardin (2011, 321) kyselytutkimuksen tuloksista selvisi, että nuorilla on pääosin positiivinen kuva kirjastosta, mutta he eivät kuitenkaan ole ahkeria kirjastonkäyttäjiä. Tutkimuksen mukaan 17,3 % nuorista ei käynyt kirjastossa lainkaan. Kyselyyn vastanneista nuorista 18,5 % kävi kirjastossa noin kerran vuodessa. Tuloksista selvisi, että 63,4 % on tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Vastanneista nuorista 20,8 % vastasi suhtautuvansa kirjastoon neutraalisti eli eivät olleet tyytyväisiä, mutteivät tyytymättömiäkään. Ainoastaan 15,8 % prosenttia vastaajista ei ollut tyytyväisiä kirjastoon.

Howard (2011, 335–336) selvitti tutkimuksessaan myös nuorten tyytyväisyyttä kirjaston kokoelmiin. Tuloksista selvisi, että suuri osa nuorista on melko tietämättömiä kirjaston kokoelmista. 40,5 % vastanneista nuorista ei tiennyt tarpeeksi sarjakuvista voidakseen arvioida kirjaston sarjakuvakokoelmaa. 40 % nuorista puolestaan ei osannut arvioida musiikkikokoelmia. Peräti 60,5 % nuorista ei osannut arvioida kirjaston äänikirjakokoelmaa.

Howard (2011, 339–340, 342) tarkasteli tutkimuksessaan myös nuorten suhtautumista kirjaston tiloihin. Kyselyn mukaan nuoret suhtautuivat kirjaston tiloihin positiivisesti, sillä 85,2 % nuorista vastasi tuntevansa itsensä tervetulleeksi

kirjastoon. Haastatteluihin kävi kuitenkin ilmi, etteivät nuoret sittenkään olleet niin tyytyväisiä kirjaston tiloihin. Nuoret muun muassa moittivat kirjaston tiloja synkiksi ja luotaan työntäviksi. Lisäksi nuortenosasto sijaitti monien nuorten mielestä liian lähellä lastenosastoa. Howardin mukaan eniten nuoret toivoivat kirjastoon tilaa, jossa he voisivat viettää aikaa kavereidensa kanssa.

Nuorten kirjastonkäyttöä Seinäjoen kaupunginkirjastossa on tutkittu aiemminkin. Tutkimukseni vertailukohtana käytän Rosita Pihlajamäen vuonna 2008 tekemää opinnäytetyötä *Kirjastostako viihdekeskus ja olohuone?: Seinäjoen, Peräseinäjoen ja Nurmon 8-luokkalaisten kirjastonkäyttäjänä*.

Pihlajamäki (2008, 2, 28) tutki opinnäytetyössään Seinäjoen, Peräseinäjoen ja Nurmon 8-luokkalaisten nuorten kirjastonkäyttöä kyselytutkimuksen avulla. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 421 nuorta. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa sitä, kuinka usein nuoret käyvät kirjastossa, mitä he kirjastossa tekevät sekä millaiset seikat vaikuttavat nuorten kirjastonkäyttöön.

Tuloksista selvisi, että puolet vastanneista nuorista kävi melko harvoin kirjastossa. Ainoastaan 5 % vastaajista kävi kirjastossa kerran viikossa tai useammin. Nuorten vastauksista kävi ilmi, että kiinnostuksen puute kirjastoa kohtaan oli useimmin syynä siihen, etteivät nuoret käyttäneet kirjastoa. Lisäksi esiin nousivat myös kirjaston imagoon liittyvät asiat. Nuoret mielsivät kirjaston hiljaiseksi paikaksi, joka on kirjojen lainaamista ja palauttamista varten.

Pihlajamäki (2008, 28–29) tutki myös nuorten kirjastonkäyttötapoja. Nuorten suosituimmat kirjastonkäyttötavat osoittautuivat melko perinteisiksi. Kirjastossa käydessään nuoret lainasivat kirjoja (85 %), lukivat lehtiä (26 %), hakivat tietoa tietystä aiheesta (24 %) sekä käyttivät Internetiä (24 %). Merkille pantavaa tuloksissa on se, etteivät nuoret juuri tulleet kirjastoon oleskelemaan, sillä vain 15 % nuorista vietti aikaansa kirjastossa. Vastaavasti ainoastaan 4 % vastaajista opiskeli ja 4 % tapasi kavereitaan kirjastossa.

Pihlajamäki (2008, 29) tutki myös nuorten suhtautumista kirjastoon. Tuloksista selvisi, että suurin osa nuorista (36 %) suhtautui kirjastoon välinpitämättömästi.

Vastanneista 22 % piti kirjastoa itselleen merkityksettömänä tai melko merkityksettömänä. Tärkeänä tai melko tärkeänä kirjastoa piti vain 43 % nuorista.

Pihlajamäen (2008, 34–35) tutkimuksessa tarkasteltiin myös nuorten kirjastoon kohdistuvia toiveita ja parannusehdotuksia. Valtaosa toiveista liittyi oleskelu- ja keskustelutilaan. Perinteisen kirjastomaisen ympäristön sijaan nuoret haaveilivat olohuonemaisesta ympäristöstä ja rennommasta ilmapiiristä kirjastossa. Nuoret myös toivoivat enemmän tietokoneita kirjastoon. Lisäksi parannusehdotuksissa mainittiin pelikonsolit, joita toivottiin kirjastoon. Myös nuorten kiinnostus musiikkia kohtaan tuli ilmi toiveissa, sillä monet halusivat kirjastoon paikkaa, jossa voisi kuunnella musiikkia.

3 NUORTENOSASTON TILAT TARKASTELUSSA

Tässä luvussa keskityn tarkastelemaan kirjaston tarjoaman fyysisen tilan merkitystä nuorten kirjastonkäyttöön eri lähteiden avulla. Parhaimmillaan nuortenosaston tila tarjoaa nuorille paikan, jossa saavat tehdä muutakin kuin lukea tai lainata kirjoja. Lähestyn aihetta myös tuomalla esimerkkejä kirjastojen nuorten tiloista Suomessa ja muualla maailmassa.

3.1 Millainen on hyvä nuorten tila?

Kirjaston tiloilla on suuri merkitys nuorten kirjastonkäyttöön. Nuoret tarvitsevat omaa tilaa, jossa voi esimerkiksi opiskella, lukea kirjoja ja kuunnella musiikkia (Vuontisjärvi & Tastula [viitattu 19.2.2013]). Monissa kirjastoissa nuortenosasto on samoissa tiloissa lastenosaston kanssa. Näin ollen nuorille ei ole kirjastossa omaa tilaa, vaan ainoastaan oma kokoelma lastenosaston yhteydessä. Usein nämä tilat saattavat olla ahtaita ja niissä olevat kalusteet on tarkoitettu pienemmille lapsille. Mikäli nuorille ei ole nuortenosastolla tarjolla kuin lapsille suunnattuja kalusteita, ei voida olettaa, että he viihtyisivät nuortenosastolla (Nieminen, 2007, 49).

IFLAN laatimissa nuorten kirjastopalvelujen suuntaviivoissa (Guidelines for library services for young adults 1996, 2-3) on huomioitu nuorten tarve omaan tilaan kirjastossa. IFLA:n mukaan kirjaston tulisi tarjota nuorille kiinnostava ja heidän elämäntapaansa sopiva tila. Myös Feinberg ja Keller (2010, 17) ovat sitä mieltä, että nuorten tilojen suunnittelussa tulisi huomioida nuoret. Farrellyn (2011, 95) mukaan kirjaston on tärkeää tarjota nuorille tila, jossa heidän mielipiteitään kuunnellaan. Hän sanoo, että hyvässä nuorten tilassa nuoret otetaan vastaan asiakkaina ja heitä palvellaan yksilöllisesti. Farrellyn mukaan tärkeää on se, että tila tarjoaa nuorille pääsyn heidän tarvitsemaansa tietoon.

Bolan (2009, 10) kirjoittaa, että nuorten tila luo nuorille turvallisen ympäristön, jossa he voivat viettää aikaa. Hänen mukaansa nuorten tila lisää nuorten arvostusta kirjastoa kohtaan. Bolan toteaa, että kirjaston henkilökunnan olisi keskeistä ymmärtää nuoria asiakkaitaan. Hän jatkaa, että tärkeää on myös

ymmärtää nuorten tilan merkitys. Bolanin mukaan yleisessä kirjastossa olevan nuorten tilan tulisi olla erillinen tila, jossa on mahdollisuus erilaisiin aktiviteetteihin. Bolan ei tekstissään mainitse, millaisia aktiviteetteja nuorten tilassa tulisi olla. Mielestäni nuoria kiinnostavia aktiviteetteja voisi olla esimerkiksi netti- ja konsolipelien pelaaminen, musiikin kuuntelu sekä ajan viettäminen kavereiden kanssa.

3.2 Kirjastojen tiloja nuorille Suomessa ja maailmalla

Olen valinnut työhöni muutamia esimerkkejä kirjastojen tarjoamista tiloista nuorille. Tarkasteltavana ovat Århusin kaupunginkirjaston nuorten tila Tanskassa ja Nackan kaupunginkirjaston nuortenosasto Ruotsissa. Ulkomaisten kirjastojen nuortenosastoista päätin tarkastella myös Yhdysvaltojen New Mexicossa sijaitsevaa Farmingtonin kirjaston nuorten tilaa, Tukholmassa sijaitsevaa 10–13-vuotiaille suunnattua Tiotretton- kirjastoa sekä Dunedinin kirjaston uutta nuorten tilaa Uudessa-Seelannissa. Valitsin juuri nämä nuortenosastot esimerkeiksi työhöni, koska kotimaan lisäksi halusin saada esimerkkejä myös ulkomailta. Mielestäni näissä kirjastoissa nuoret on huomioitu hyvin. Suomalaisten kirjastojen nuortenosastoista nostin esimerkeiksi Lahden ja Turun kirjastojen nuortenosastot. Mielestäni nämä kirjastot ovat oivaltaneet nuortenkirjastotyön tärkeyden sekä kirjastojen nuorille tarjoamien tilojen mahdollisuudet.

Mindspot on 14–20 -vuotiaille nuorille tarkoitettu tila Århusin kaupunginkirjastossa Tanskassa (Overgaard Nielsen, L. 2011, 258). Myös Vuontisjärvi ja Tastula ([viitattu 19.2.2013]) kirjoittavat raportissaan hieman Århusin kaupunginkirjaston nuortentilasta, Mindspotista. He kertovat, että nuorten suunnitteleman nuortenosaston toteutuksesta ovat vastanneet nuoret arkkitehdit ja sisustussuunnittelijat. Heidän mukaansa Mindspotissa nuorilla on mahdollisuus surffailla netissä, katsoa elokuvia, pelata pelejä, opiskella tai muuten vain oleskella. He toteavat, että tilaa on vaikea pitää silmällä sen syrjäisen sijainnin takia. Vuontisjärven ja Tastulan mukaan kirjastoon on suunnitteilla avoimempi tila nuorille.

Alameri- Sajama (2007, 43–44) sanoo, että Ruotsin Nackassa sijaitsevassa Biblioteket Dieselverkstadenissa nuoret otetaan hyvin huomioon niin palvelun, kokoelman kuin tilankin osalta. Hän jatkaa, että kokoelmaan kuuluu kirjojen ja lehtien lisäksi esimerkiksi DVD -elokuvia, uutta musiikkia, Xbox- peli sekä laaja sarjakuvakokoelma. Alameri-Sajama toteaa, että kirjastossa on iso ja tilava nuortenosasto, jossa on selkeät opasteet.

Tukholman Kulturhusetin Internet-sivuilla (Tiotretton [Viitattu 20.4.2013]) esitellään 10–13-vuotiaille varhaisnuorille suunnattua Tiotretton-kirjastoa. Internet-sivuilla mainitaan, että Tiotrettonissa varhaisnuorilla on mahdollisuus muun muassa lukea, kuunnella musiikkia, laulaa karaokea, äänittää lauluja ja filmata. Internet-sivujen mukaan kirjastossa on myös keittiö, jossa nuoret voivat laittaa ruokaa ja leipoa. Sivulla kerrotaan, että kirjastossa on aina joku luotettava aikuinen, jolle varhaisnuori voi kertoa iloistaan tai mieltään painavista asioista. Sivustolla kerrotaan, että Tiotretton on kielletty aikuisilta.

Vaikka Tiotretton on tarkoitettu varhaisnuorille, halusin ottaa sen yhdeksi esimerkiksi opinnäytetyöhöni, sillä mielestäni Tiotrettonin idea on hyvä. Tästä syystä olisikin mielestäni aiheellista miettiä, voisiko samantapainen kirjasto toimia myös yli 13-vuotiailla nuorilla.

Winn (2012 [viitattu 9.3.2013]) kertoo, että Farmingtonin kirjastossa New Mexicossa on nuoria varten oma tila, Teen Zone. Hän jatkaa, että se on San Juanin piirikunnan nuorten suunnittelema. Winn kertoo, että tilassa nuoret voivat esimerkiksi viettää aikaa ystäviensä kanssa, tehdä läksyjään, pelata pelejä tai katsoa elokuvia. Tilassa sijaitsee myös sarjakuvakokoelma. Winnin mukaan nuortenosaston tarkoituksena ei ole ainoastaan olla tila nuorille kirjastossa, vaan tavoittaa siellä järjestettävien tapahtumien ja projektien avulla ympäristön nuoria.

Farrellyn (mts. 84–85) mukaan Dunedinin kaupunginkirjastoon Uudessa-Seelannissa avattiin vuonna 2008 uusi nuorten tila. Farrelly kertoo, että nuorten tila on saanut vaikutteita 1970-luvulta ja sitä hallitsevat kirkkaat värit. Kalusteet tilaan hankittiin kirpputoreilta ja huutokaupoista. Farrelly mainitsee, että tilassa on muun muassa oranssi sohva, 1970-luvulta olevat keittiötuolit, kaksitoista värikästä

säkkituolia sekä pöytäjalkapallopelejä. Hän lisää, että nuorten tilassa on myös tietokoneita, laajakuvatelevisio ja mahdollisuus kuunnella musiikkia.

Farrelly mainitsee, että tilassa on järjestetty taidenäyttelyitä ja kuvattu nuorten itsensä tekemiä lyhytelokuvia. Hänen mukaansa tilan tarkoituksena on tarjota nuorille sosiaalinen tila, joka on samaan aikaan myös persoonallinen. Farrellyn mukaan nuorten tilaa suunniteltaessa kirjasto kysyi neuvoa muun muassa paikalliselta nuorten raadilta, joka koostui 14–24-vuotiaista nuorista. Nuorten mielipiteet ovat siis olleet Dunedinin kirjastolle alusta asti tärkeitä.

Mielestäni Dunedinin kirjaston nuorten tilan sisustusratkaisu osoittaa, että myös vanhat kalusteet voivat olla tyylikkäitä ja sopia nuorten tilaan. Vanhanaikaiset kalusteet ja moderni teknologia yhdessä luovat mielestäni hyvän ja viihtyisän nuorten tilan.

Myös Suomen kirjastoissa on viime aikoina alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota nuoriin ja nuorten tiloihin kirjastossa. Uusiin kirjastoihin on tehty viihtyisiä nuortenosastoja, jotka on sijoitettu mahdollisimman kauas lastenosastosta. Monissa vanhoissa kirjastoissa taas nuorille on tehty lastenosastosta erillinen nuortenosasto.

Turun uuden pääkirjaston nuortenosastossa Stoorissa on oma tila opiskelua, oleilua ja Internetissä surffailua varten (Vuontisjärvi ym. [viitattu 19.2.2013.]). Nuortenosaston kirjahyllyalueella nuoret voivat järjestää omia näyttelyitään.

Ojakangas (2010, 27) esittelee Kirjastolehden artikkelissa Lahden pääkirjaston uutta nuorten tilaa. Lokakuussa 2009 avatussa nuorten tilassa on mahdollisuus musiikin kuunteluun, lehtien lukemiseen, lauta- ja korttipelien pelaamiseen, asiakaspöydän käyttöön sekä lainaamiseen. Lisäksi tilassa on langaton verkkoyhteys, joka mahdollistaa kannettavan tietokoneen käytön. Ojakangas kertoo artikkelissa, että tilaan sijoitettu ajantasainen, vaihtuva ja nuoria houkutteleva kokoelma sisältää nuorten aikuisten sekä aikuisten aineistoa. Aineiston esillepanoon ja vaihtuvuuteen kiinnitetään erityistä huomiota, sillä tavoitteena on edistää nuorten lukuharrastusta. Esimerkkeinä Ojakangas

mainitsee vaihtuvat teemanäyttelyt sekä kuukauden kirjan. Ojakankaan mukaan tila on havaittu tarkoituksenmukaiseksi.

Ojakangas kertoo, että uudessa nuorten tilassa nuorilla on mahdollisuus järjestää esimerkiksi erilaista kerho- tai yhdistystoimintaa, joihin kaikki halukkaat nuoret voivat vapaasti osallistua. Kirjastolta saa apua tapaamisten ja tapahtumien suunnitteluun, markkinointiin, tiedottamiseen ja järjestämiseen.

Tärkeä osa Lahden pääkirjaston nuorten tilan toimintaa on myös verkostoituminen ja yhteistyökumppaneiden hankkiminen. Ojakangas sanoo, että esimerkiksi Mannerheimin lastensuojeluliitto, poliisi, anime- ja mangaseura sekä sarjakuvaseura ovat olleet tekemässä yhteistyötä kirjaston kanssa. Ojakankaan mukaan tilan suunnitteluvaiheessa tehtiin yhteistyötä Lahden kaupungin nuorisopalveluiden kanssa, joka koordinoi kaupungin kuulemismallia. Kuulemismallin avulla nuorilta saatiin 800 vastausta koskien uutta nuorten tilaa. Yhteistyötä kaupungin nuorisopalveluiden kanssa jatketaan edelleen.

Ojakangas sanoo, että nuorten ajatukset ja mielipiteet nuortentilasta ovat kirjastolle tärkeitä. Hän jatkaa, että nuortentilassa olevaan toivomusvihkoon nuoret voivat kirjoittaa toiveitaan. Ojakankaan mukaan nuoret voivat esittää ideoitaan ja ajatuksiaan nuorten tilasta myös sille luodussa blogissa. Lisäksi Facebookissa ja Twitterissä kerrotaan tilaa koskevista asioista.

Mielestäni Lahden pääkirjastossa on hyvin huomioitu IFLA:n laatimat nuorten kirjastopalvelujen suuntaviivat. Tästä kertoo mielestäni hyvin esimerkiksi se, että nuorille on oma viihtyisä tila, jota koskeviin asioihin he saavat vaikuttaa. Lisäksi kirjasto tekee tiivistä yhteistyötä nuorten kanssa ja antaa heille mahdollisuuden olla myös itse järjestämässä erilaisia tapahtumia ja kokoontumisia. Myös nuorten palvelujen markkinointiin sekä yhteistyöhön muiden tahojen kanssa on panostettu.

3.3 Seinäjoen pääkirjaston vanhan ja uuden tilan vertailua

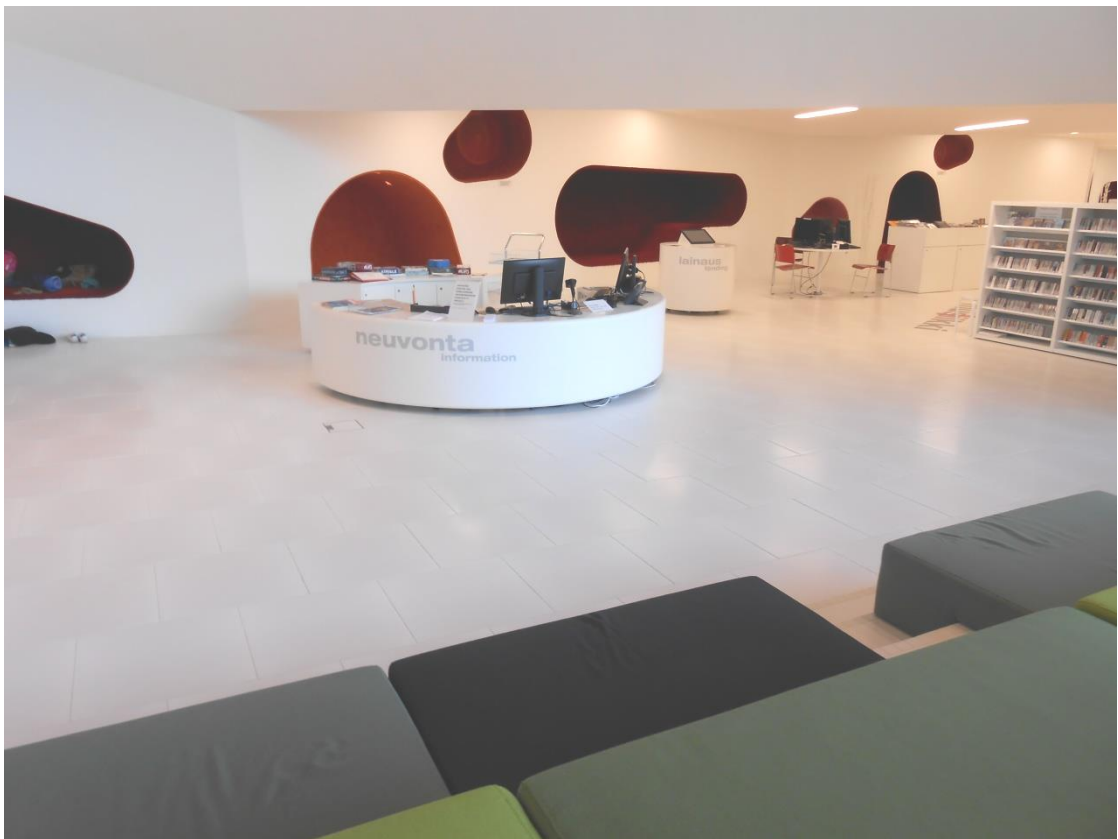
Alvar Aallon suunnittelema kirjastorakennus oli Seinäjoen pääkirjastona vuosina 1965–2012 (Aallon kirjaston esittely, 2012 [Viitattu 18.3.2013]). Kirjaston katutasossa sijaitsivat aikuistenosasto, lasten- ja nuortenosasto sekä musiikkiosasto. Alakerrassa olivat käsikirjasto, kotiseutukokoelma, kirja- ja lehtivarastot, mikrofilmihuone sekä poistopirtti.

Vanhassa pääkirjastossa ei ollut erillistä nuortenosastoa, vaan nuorten ja nuortenaikuisten aineistot sijaitsivat samassa tilassa lastenosaston kanssa. Nuortenaikuistenosasto sijaitsi virkailijan tiskin takana. Tilaa oli niin vähän, että juuri ja juuri yksi ihminen mahtui olemaan hyllyn edessä. Lisäksi nuortenaikuisten nurkkauksesta tilaa vei palautuskärry, jossa oli sellaisia kirjoja, jotka eivät hyllyyn mahtuneet. Nuortenosasto oli pieni huone, jonka keskellä oli sarjakuvahylly. Osastolla oli muutama tuoli, jossa sai istua ja lukea. Nuortenosastolle tai nuortenaikuisten hyllyn luo ei olisi mahtunut esimerkiksi sohvia tai nojatuoleja. Nuorilla ei ollut omaa tilaa, jossa he olisivat voineet lukea kirjoja tai viettää aikaa. Lisäksi lasten- ja nuortenosaston kalusteet oli tarkoitettu lapsille. Osastolla oli yksi neuvontatiski, mutta lainausmahdollisuutta siellä ei ollut.

Seinäjoen kirjaston (Aallon kirjaston esittely, 2012 [Viitattu 18.3.2013]) Internet-sivuilla mainitaan, että pinta-alaltaan 1600 m² ja tilavuudeltaan 6700 m³ oleva rakennus remontoidaan ja restauroidaan sellaiseksi kuin se alun perin on ollut. Internet-sivujen mukaan vanhaan kirjastoon siirretään remontin jälkeen kotiseutukokoelma, sukututkimus sekä historiaa, kansatiedettä, taiteita ja arkkitehtuuria käsittelevä kirjallisuus.

Seinäjoen kaupunginkirjaston blogissa (Pääkirjasto Apila [Viitattu 18.3.2013]) esitellään Seinäjoen uutta pääkirjastoa Apilaa, joka avattiin yleisölle 20.8.2012. Pinta-alaltaan n. 3500 neliometriä olevan pääkirjaston suunnittelusta vastasi helsinkiläinen arkkitehtitoimisto JKMM arkkitehdit. Apila sijaitsee Alvar Aallon suunnitteleman kulttuuri- ja hallintokeskuksen välittömässä läheisyydessä.

Kirjastossa on kaksi yleisölle avointa kerrosta. Ensimmäisessä kerroksessa on uutisalue, lastenosasto Piilomaa, aikuistenosasto, lukusali sekä kokoontumistila Jaaksi - sali. Lukuportaikosta avautuu näkymä nuortenosastolle ja musiikkiosastolle, jotka sijaitsevat pohjakerroksessa. Lisäksi pohjakerroksessa on pelitila, näyttelytila sekä musiikinkuunteluhuone ja digitaalinen piano. Lasten- ja nuortenosasto sijaitsevat melko kaukana toisistaan.



Kuva 1. Näkymä lukuportaikosta nuorten- ja musiikkiosaston neuvontatiskille.

Nuortenosastoa on ollut innoittamassa Douglas Adamsin Linnunradan käsikirja liftareille (Pääkirjasto Apila [Viitattu 18.3.2013]). Nuortenosaston yleisilmettä hallitsevat valkoisissa seinissä olevat pehmustetut syvennykset eli lukukolot. Osastolla sijaitsevat kalusteet ovat pääosin valkoisia, mutta punaiset pöydät ja tuolit tuovat lisäväriä tilaan. Nuortenosastolla sijaitseva neuvontatiski on yhteinen musiikkiosaston kanssa. Nuortenosasto on muunneltavaa tilaa ja soveltuu siksi hyvin erilaisten tapahtumien järjestämiseen. Palvelupäällikkö Tuija Seppänen (2013) kertoi, että osastolla on yleensä yksi kirjastovirkailija päivystämässä neuvontatiskillä.

Myös JIBBOn eli Seinäjoen kaupungin nuorten neuvonta- ja tietopalvelun toimitila sijaitsee pohjakerroksessa. JIBBO-piste sijaitsee heti kulman takana vasemmalla, kun on laskeuduttu lukuportaita alas. Nuoriso-ohjaaja Katja Ruotsalainen (2013) Seinäjoen pääkirjaston JIBBO-pisteestä kertoi, että Seinäjoen alueella JIBBO-pisteitä on Seinäjoen pääkirjaston lisäksi Peräseinäjoen ja Ylistaron kirjastoissa. Hän lisäsi, että JIBBO on seutukunnallinen nuorten neuvonta- ja tietopalvelu, joten JIBBO-pisteitä on myös Seinäjoen naapurikunnissa. Ruotsalainen sanoi, että JIBBO-pisteen toimintaan kuuluu muun muassa nuoren henkilökohtaista ohjausta sekä monenlaisten tapahtumien järjestämistä. Ruotsalaisen mukaan nuoret eivät ole vielä löytäneet JIBBO-pistettä syrjäisen sijainnin vuoksi. Ruotsalainen toteaa, että yhteistyötä kirjaston kanssa olisi lisättävä.

Seinäjoen vanhan ja uuden pääkirjaston tilat eroavat radikaalisti toisistaan. Vanhassa kirjastossa nuorilla ei ollut lainkaan omaa osastoa, jossa he olisivat voineet viettää aikaa. Uudessa pääkirjastossa taas puolestaan nuorilla on oma osasto, jossa heillä on tilaa lukea tai viettää aikaa.

4 PALVELUMUOTOILU

Tuulaniemi (2011, 110) määrittelee palvelumuotoilun tavaksi lähestyä palveluiden kehittämistä. Koiviston (2007, 64) mukaan palvelumuotoilu on palvelujen suunnittelua ja innovointia muotoilulähtöisillä menetelmillä. Hän toteaa, että suunnittelun keskipisteenä on palvelun käyttäjä. Koivisto kertoo, että palvelumuotoilun tavoitteena on suunnitella asiakkaalle palvelukokemus. Hän jatkaa, että palvelukokemus koostuu palvelun kontaktipisteistä, palvelupolusta ja palvelutuokioista. Kuhanen (2009, 34) kirjoittaa opinnäytetyössään: ”Voidaan tiivistää, että palvelumuotoilu on moniammatillista palvelujen kehittämistä muotoilun keinoin.”

Käsittelen palvelumuotoilua opinnäytetyössäni, sillä mielestäni palvelumuotoilun avulla voitaisiin kehittää myös nuortenosastoa ja kirjaston palveluja nuorille. Rovaniemellä palvelumuotoilua hyödynnettiin uuden nuorten tilan suunnittelussa, sillä palvelumuotoilun opiskelijat saivat tehtäväkseen suunnitella Rovaniemen pääkirjastoon uuden nuortenosaston (SINCO case: Rovaniemen kirjasto [Viitattu 25.4.2013]).

Tuulaniemen (mts. 78–79) mukaan palvelukokonaisuutta kuvaa palvelupolku, joka koostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä. Hän lisää, että palvelupolku on mahdollista jakaa myös esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Tuulaniemi kirjoittaa, että esipalveluvaiheessa asiakkaalle muodostuu jo jonkinlainen mielikuva palveluista ja palveluntarjoajasta. Esimerkkinä esipalvelusta Tuulaniemi mainitsee tilanteen, jossa asiakas on yhteydessä yritykseen puhelimitse tai Internetin välityksellä. Hänen mukaansa ydinpalveluvaiheessa eli varsinaisessa palvelutapahtumassa asiakas muodostaa varsinaisen mielikuvan yrityksestä ja sen tarjoamista palveluista. Tuulaniemi toteaa, että jälkipalveluvaiheessa asiakas on yhteydessä palveluntuottajaan ydinpalvelun jälkeen. Hänen mukaansa esimerkiksi asiakaspalautteet ovat jälkipalvelua.

Tuulaniemi (mts. 79–82) kirjoittaa, että jokainen palvelutuokio koostuu useasta eri kontaktipisteestä, joiden kautta asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla

aisteillaan. Tuulaniemen mukaan ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat ovat osa kontaktipisteitä. Tuulaniemi kertoo, että sekä palvelua tuottavat että kuluttavat ihmiset ovat osa kontaktipisteitä. Hän toteaa, että ympäristöt, joissa palvelu tapahtuu, voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia ympäristöjä. Tuulaniemi jatkaa, että fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja vaikuttavat asiakkaiden mielialaan. Esimerkkeinä fyysisistä ympäristöistä Tuulaniemi mainitsee teemapuistot ja ravintolat. Lindberg ja Karhu (2011, 139) toteavat, että palvelumuotoilua voidaan hyödyntää myös kirjastoissa. Tuulaniemen mukaan virtuaalisissa ympäristöissä, kuten Internet-sivuilla, palvelun kuluttamisen kannalta keskeistä on käyttöliittymä. Tuulaniemi toteaa, että palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyy myös fyysisiä esineitä. Hän jatkaa, että ne mahdollistavat palvelun kuluttamisen sekä toimivat todisteina käyttöoikeudesta palveluun. Tuulaniemi toteaa, että myös toimintatavat eli henkilökunnan käyttäytyminen kuuluvat kontaktipisteisiin.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuskysymyksiä

Tutkimuksessani halusin selvittää nuorten innokkuutta käyttää Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston nuortenosastoa. Tarkoitus oli saada selville, vastaako nuortenosasto nuorten odotuksia. Halusin tutkia myös sitä, millä osastoilla nuoret Seinäjoen kaupunginkirjastossa liikkuvat eli millainen oli heidän palvelupolkunsa, kun he asioivat kirjastossa. Tutkimuksessani selvitin lisäksi nuorten omia mielipiteitä ja mielikuvia kirjaston nuortenosaston tiloista. Lisäksi halusin selvittää, mitä mieltä nuoret ovat kirjaston henkilökunnasta sekä kirjastossa saamastaan palvelusta.

Tarkastelin ja vertailin tutkimuksessani nuorten tiloja ja kirjastonkäyttöä Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjaston vanhassa ja uudessa kirjastotalossa. Tällä tavoin oli mahdollista selvittää, kuinka tilan muutos vaikuttaa nuorten kirjastonkäyttöön, eli mikä on tilan merkitys nuorten kirjastonkäyttöön Seinäjoen kirjastossa.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelminä käytin havainnointia ja kyselytutkimusta. Havainnoinnin valitsin siksi, että sen avulla pystyn tarkkailemaan nuorten kirjastonkäyttöä sekä sitä, millä osastoilla nuoret kirjastossa viihtyvät. Kyselylomakkeella pyrin selvittämään nuorten suhtautumista nuortenosastoon. Lisäksi halusin sen avulla saada selville nuorten mielipiteitä kirjastossa saamastaan palvelusta.

Havainnointi on aineistonhankintamenetelmä, jossa tietoa saadaan tutkittavaa ilmiötä seuraamalla (Havainnointi eli observointi [Viitattu 12.4.2013]). Havainnointi on aistien avulla tapahtuvaa tiedonkeruuta, jolla saadaan tietoa muun muassa ympäristöstä, verbaalisesta ja nonverbaalisesta viestinnästä sekä erilaisista toiminnoista ja tottumuksista (Opinnäytetyöpakki [Viitattu 12.4.2013]). Routio

([Viitattu 12.4.2013]) kirjoittaa, että havainnoinnin kautta selvitetään, mitä tutkimuskohde tekee tai mitä jossakin tilanteessa tapahtuu. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2012, 213) mukaan havainnointi antaa välitöntä tietoa siitä, miten yksilö, ryhmä tai organisaatio toimii ja käyttäytyy. He toteavat, että havainnointi sopii erityisen hyvin tutkimusmenetelmäksi muun muassa vuorovaikutuksen tutkimiseen tai tilanteisiin, joita on vaikea ennakoida tai jotka muuttuvat nopeasti. Lindbergin ja Karhun (2011, 140) mukaan havainnoinnin avulla on mahdollista saada sellaista tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä, joka muuten jäisi saamatta. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat, että tieteellinen havainnointi on järjestelmällistä tarkkailua ja siten se eroaa arjen havainnoinnista. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (mts. 214–215) mukaan havainnoinnin lajeja ovat systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. He kirjoittavat, että systemaattisessa havainnoinnissa havainnoija on ulkopuolinen toimija, kun taas puolestaan osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija on mukana ryhmän toiminnassa.

Havainnointi oli opinnäytetyöni keskeinen tutkimusmenetelmä. Se sopi tutkimukseeni, sillä halusin selvittää, kuinka paljon nuoria käy Seinäjoen pääkirjastossa, ja mitä he siellä tekevät. Bolanin (2009, 7) mukaan havainnointi on erinomainen tapa kerätä tietoa nuorten kirjastonkäytöstä. Hän jatkaa, että nuortenkirjastotyötä tekevien olisi hyvä tutustuttaa itsensä ympäristöihin, joissa nuoret viettävät aikaansa, kuten esimerkiksi kahviloihin tai ostoskeskuksiin. Omassa työssäni havainnoin nuoria kirjastossa ja käytin systemaattista havainnointia. Erityisen tarkkailun kohteena tutkimuksessani oli nuortenosastolla olleet nuoret. Havainnointi sopi tutkimusmenetelmäksi myös siksi, että sen avulla sain tietoa nuorten käyttäytymisestä kirjastossa.

Toteutin havainnoinnin Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjastossa kahdessa kahden viikon mittaisessa osassa. Ensimmäisen osan havainnoinnista tein keväällä 2012 vanhassa kirjastotalossa viikoilla 12 ja 13. Valitsin nämä viikot havainnointiviikoiksi, koska halusin mennä vanhaan pääkirjastoon havainnoimaan hyvissä ajoin, ennen kuin kirjasto menisi kiinni muuton vuoksi. Arvelin kirjastossa käyvän tavallista enemmän ihmisiä muuttoa edeltävien viikkojen aikana. Toisen osan havainnoinnista tein syksyllä 2012 uudessa kirjastotalossa viikoilla 37 ja 38.

Valitsin nämä ajankohdat, koska uusi pääkirjasto oli silloin ollut jo noin pari viikkoa auki. Lisäksi havainnoinnin ajankohtien valintaan vaikutti se, että kirjastolla oli kyseisillä viikoilla normaalit aukioloajat. Havainnoin arkipäivisin noin kello 14–19 ja lauantaisin noin kello 11–15 välisenä aikana. Havainnoin keväällä 11 kertaa ja syksyllä 12 kertaa. Yhteensä havainnointikertoja kertyi 23. Havainnoinnin päätin tehdä sellaisina kellonaikoina, jolloin arvelin nuorten todennäköisimmin käyvän kirjastossa. Näin ollen aloitin sen arkipäivisin vasta iltpäivällä. Lauantaisin havainnoin koko sen ajan, kun kirjasto oli auki.

Havainnoinnissa kiinnitin huomiota muun muassa nuoren ikään, sukupuoleen sekä siihen, mitä nuori kirjastossa teki. Lisäksi tarkkailun alla olivat nuoren suhtautuminen virkailijaan sekä virkailijan suhtautuminen nuoreen. Havainnoinnin apuna käytin tekemiäni havainnointikysymyksiä (Ks. Liite 1). Muistiinpanot havainnoitavista nuorista kirjoitin vihkoon. Havainnointieni perusteella laskin, kuinka monta nuorta kirjastossa päivittäin kävi.

Havainnoinnin otanta oli sattumanvarainen, sillä siihen mukaan laskettiin jokainen noin 13–19-vuotias nuori, joka kirjastossa havainnoinnin aikana kävi. Iän arvioiminen osoittautui vaikeaksi. Tämän vuoksi otokseen on saattanut päätyä myös haluttua nuorempia ja vanhempia asiakkaita. Otoksesta on myös voinut jäädä pois siihen kuuluvia nuoria, jotka ovat näyttäneet joko ikäistään nuoremmilta tai vanhemmilta. On myös huomattava se, että sama nuori saattoi käydä monta kertaa kirjastossa havainnoinnin aikana. Havainnoitsijana en voinut tietää havainnoitavien sukulaisuussuhteita. Tästä syystä esimerkiksi vanhemman tai sisaruksen kanssa kirjastoon tulleiden määrä on suuntaa antava.

Tutkimuksessa käyttämäni kyselytutkimuksen tarkoituksena oli tukea havainnointia. Tämän vuoksi kyselytutkimuksen otannan ei tarvinnut ollut suuri. Jaoin kyselylomakkeita havainnoinnin ohessa kirjastossa oleville nuorille sekä vanhassa että uudessa kirjastotalossa. Kyselylomakkeita jakaessani kerroin nuorille, että vastauksia käytetään opinnäytetyöhön. Kyselylomakkeeni oli kuusisivuinen ja siinä oli sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä (Ks. liite 2). Pyrin tekemään kysymyksistä mahdollisimman selkeitä, jotta nuorten olisi helppo vastata niihin. Lisäksi sain tutkimuksessani analysoida ja käyttää

aineistona myös Seinäjoen kaupunginkirjaston nuorille toteuttamaa kyselyä, jossa kysyttiin, millaisia ensivaikutelmia nuorilla oli uudesta pääkirjastosta. Lisäksi kyselyssä kysyttiin, millaisia mielikuvia nuorilla oli nuortenosastosta ja miten sitä heidän mielestään voisi kehittää. Nuoret saivat myös kertoa, mikä heidän mielestään oli hyvää nuortenosastossa ja vastasiko nuortenosasto heidän odotuksiaan. Kyselyssä nuorilla oli myös mahdollisuus esittää kirjastolle toiveita.

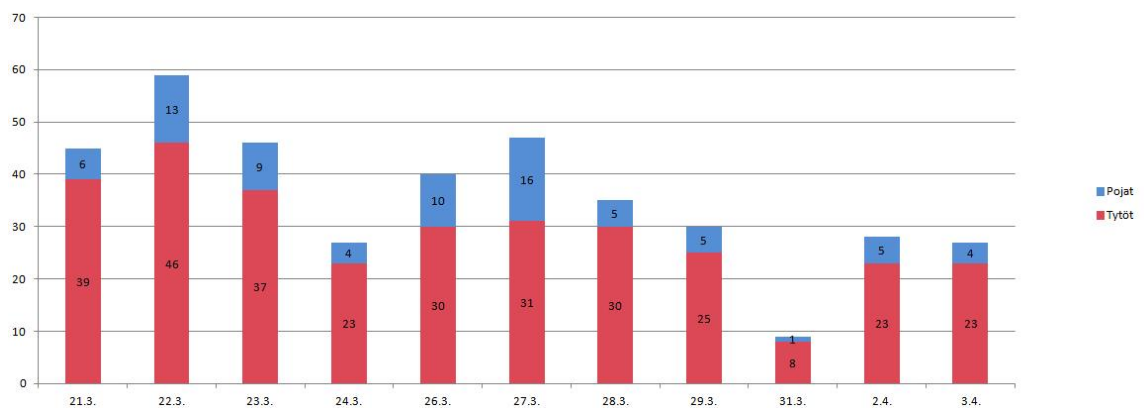
Hirsjärvi, Sajavaara ja Remes (2012, 193) kirjoittavat, että kysely on survey-tutkimuksen keskeinen menetelmä. He jatkavat, että kyselyssä aineisto kerätään standardoidusti. Hirsjärven, Sajavaaran ja Remeksen mukaan standardoituus tarkoittaa sitä, että kysyttävät asiat kysytään jokaiselta tismalleen samalla tavalla. Kyselytutkimuksen eduiksi he mainitsevat muun muassa mahdollisuuden laajan tutkimusaineiston keräämisen. Heidän mukaansa kyselytutkimuksen otanta voi olla suuri ja kyselyssä voidaan kysyä monenlaisia asioita. Hirsjärvi, Sajavaara ja Remes toteavat, että kyselylomakkeiden avulla on mahdollista kerätä tietoa muun muassa tosiasioista, arvoista, asenteista sekä käyttäytymisestä ja toiminnasta. He kirjoittavat, että varsinaisten kysymysten lisäksi kyselyssä on yleensä vastaajia koskevia taustakysymyksiä, kuten ikä, sukupuoli ja koulutus. Käytin työssäni tutkimusmenetelmänä myös kyselytutkimusta, koska halusin selvittää, mitä mieltä nuoret ovat pääkirjaston vanhasta ja uudesta nuortenosastosta.

Havainnointituloksien ja kyselytutkimusten tulosten analysointiin käytin Microsoft Office Excel -ohjelmaa. Kyselytutkimuksen avoimet kysymykset analysoin käyttämällä Microsoft Word -ohjelmaa.

6 HAVAINNOINNIN TULOKSET

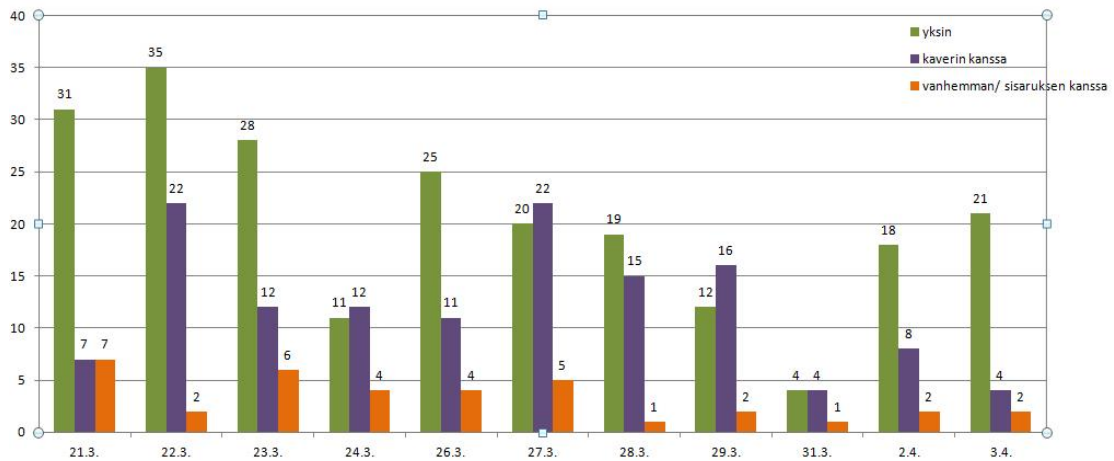
6.1 Havainnointi vanhassa pääkirjastossa

Havainnoin kevään 2012 aikana Seinäjoen vanhassa pääkirjastossa yhteensä 391 nuorta. Havainnoinnin aikana kirjastossa käyneistä nuorista 313 (80 %) oli tyttöjä ja 78 (20 %) poikia.



Kuvio 1. Havainnoinnin aikana kirjastossa käyneiden nuorten päivittäinen määrä.

Kuviossa 1 näkyy, että eniten nuoria kirjastossa kävi torstaina 22.3. Torstaina monet luultavasti kävivät lainaamassa viikonlopuksi luettavaa. Havainnointijakson aikana vähiten nuoria kävi lauantaina 31.3. Vähäiseen kävijämäärään vaikuttivat todennäköisesti kirjaston lyhyemmät aukioloajat sekä se, että nuorilla saattoi olla muita menoja.



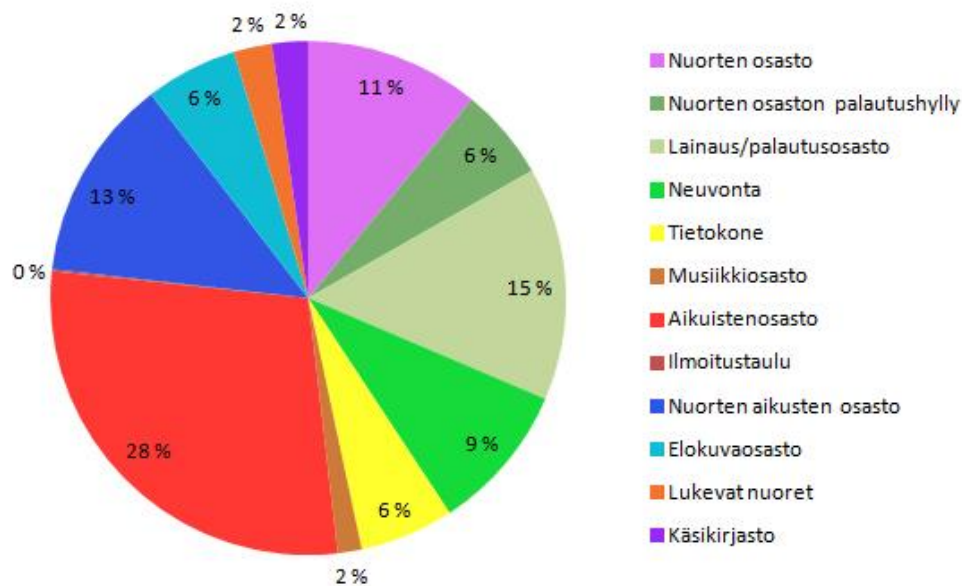
Kuvio 2. Kenen kanssa nuoret tulivat kirjastoon?

Havainnoinnin avulla tutkin sitä, kenen kanssa nuoret tulivat kirjastoon. Yllä oleva kaavio (kuvio 2) osoittaa, että suurin osa nuorista tuli kirjastoon yksin. Yksin kirjastoon tulleita nuoria oli yhteensä 224. Vanhemman tai sisaruksen kanssa kirjastoon tulleita nuoria puolestaan oli vain 36. Yllättävää oli se, että vain 133 nuorta tuli havainnoinnin aikana kirjastoon kaverinsa kanssa.

Laskin jokaiselta havainnointipäivältä erikseen yksin, kaverin kanssa sekä vanhemman tai sisaruksen kanssa tulleiden nuorten määrän. Kuviosta 2 näkyy, että ainoastaan kahtena päivänä (27.3. ja 29.3.) nuoria kävi kirjastossa kaverin kanssa enemmän kuin yksin.

Havainnoinnin avulla tutkin sitä, mitä nuoret tekivät kirjastossa. Huomasin, etteivät nuoret juuri tulleet kirjastoon oleskelemaan tai viettämään aikaansa. He yleensä joko palauttivat aineistoa, noutivat varauksen tai kiersivät hetken aikaa osastoilla ennen kuin lähtivät pois.

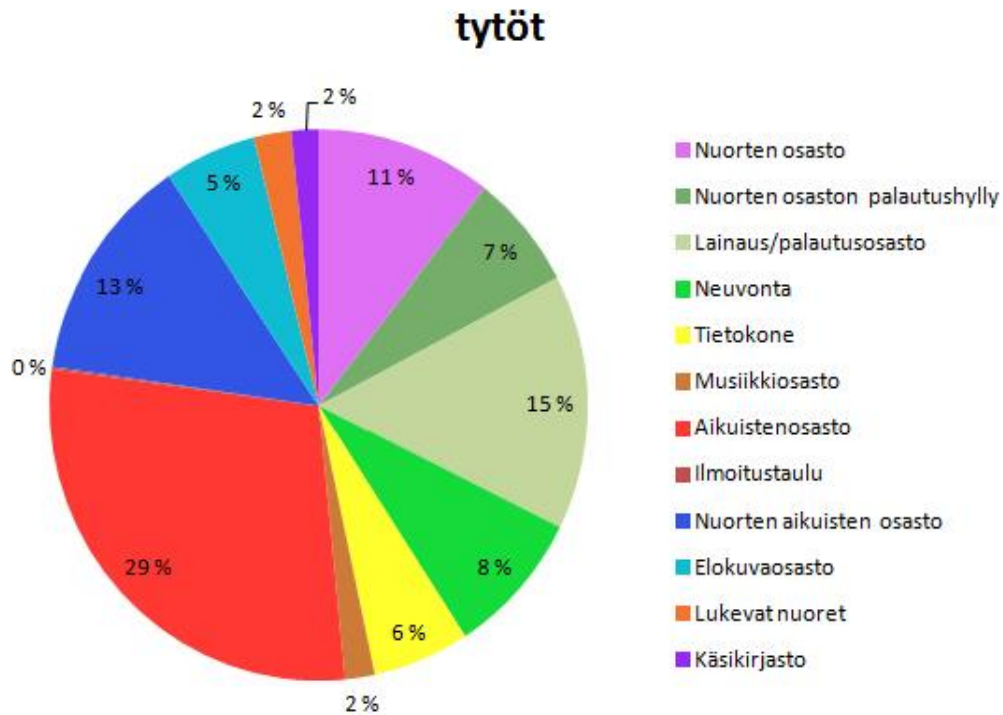
tytöt ja pojat



Kuvio 3. Millä osastoilla nuoret kävivät vanhassa pääkirjastossa?

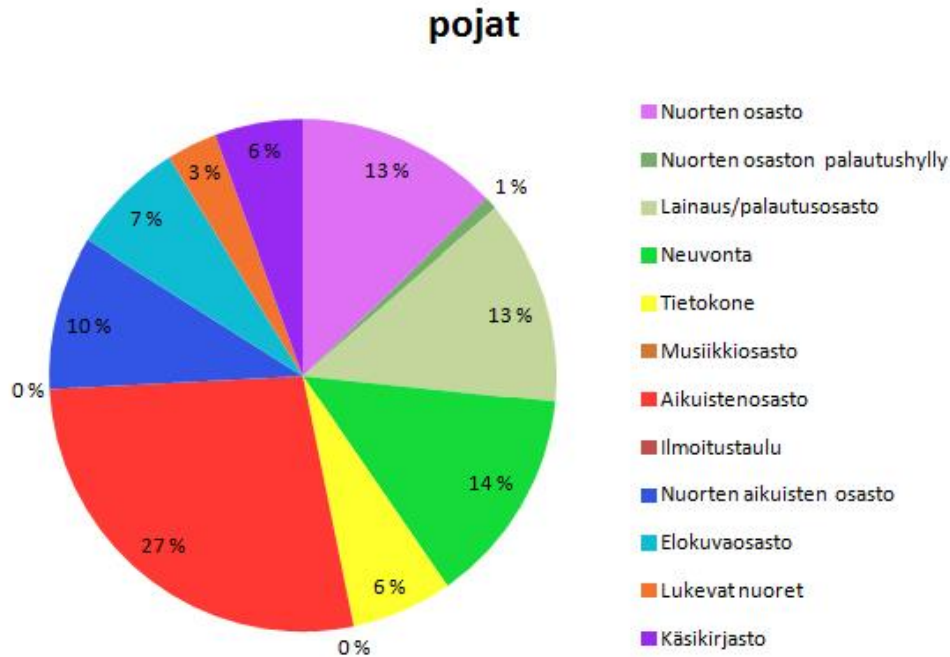
Kuviosta 3 näkyy, että eniten nuoret käyttivät aikuistenosastoa. 28 % kirjastossa käyneistä nuorista kävi kirjastokäyntinsä aikana aikuistenosastolla. Toiseksi eniten nuoret kävivät lainaus- ja palautusosastolla, jossa kirjastokäyntinsä aikana kävi 15 % nuorista. Nuorten aikuisten osastolla nuorista kävi yhteensä 13 %. Nuorten osastolla kävi 11 % kirjastossa käyneistä nuorista. 9 % nuorista kysyi kirjastokäyntinsä aikana apua neuvonnasta. 6 % nuorista käytti kirjaston tietokonetta. Tähän on laskettu sekä Internet-koneiden että tiedonhakupäätteiden käyttö.

Nuorista 6 % kävi katsomassa kirjaston elokuvaosaston tarjontaa käyntinsä aikana. 6 % nuorista kävi jossain vaiheessa kirjastokäyntiään nuorten osaston palautushyllyllä. Musiikkiosastolla kävi vain 2 % nuorista. Käsikirjastossa kirjastokäyntinsä aikana kävi 2 % nuorista. Mukana kaaviossa on myös kirjastossa lukeneet nuoret. Heitä oli vain 2 % nuorista. Havainnoinnin aikana huomasiin vain yhden (0 %) nuoren käyvän ilmoitustaulun luona.



Kuvio 4. Tyttöjen kirjastokäyntien aikana käyttämät osastot.

Kuviosta 4 näkyy, että tytöistä suuri osa (29 %) kävi aikuistenosastolla kirjastokäyntinsä aikana. 15 % tytöistä kävi kirjastokäyntinsä aikana lainaus- ja palautusosastolla. 13 % tytöistä kävi nuorten aikuisten osastolla. 11 % tytöistä kävi nuortenosastolla ja 8 % kysyi apua neuvonnasta. Tytöistä 7 % kävi palautushyllyllä ja 6 % oli tietokoneella kirjastokäyntinsä aikana. Elokuvaosaston tarjontaa kävi katsomassa 5 % tytöistä. 2 % tytöistä kävi musiikkiosastolla ja 2 % kävi käsikirjastossa. Vain 2 % tytöistä luki kirjastossa.



Kuvio 5. Poikien kirjastokäyntien aikana käyttämät osastot.

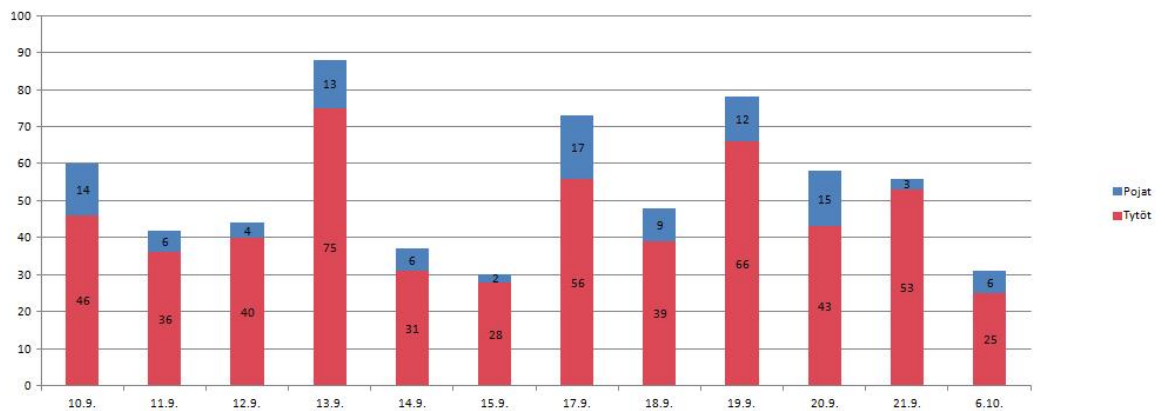
Kuvio 5 osoittaa, että myös pojista suurin osa (27 %) kävi aikuistenosastolla käydessään kirjastossa. Yllättävää oli, että 14 % pojista kysyi apua neuvonnasta kirjastokäyntinsä aikana. Pojat myös lainasivat ja palauttivat aineistoa melko paljon, sillä 13 % pojista kävi lainaus- ja palautusosastolla. 10 % pojista kävi nuorten aikuisten osastolla kirjastossa käydessään ja 7 % katseli kirjaston elokuvaosaston tarjontaa. Peräti 6 % pojista kävi käsikirjastossa ja 6 % oli tietokoneella. 3 % pojista luki kirjastossa ollessaan ja 1 % kävi nuortenosaston palautushyllyllä.

Nuoria havainnoidessani tutkin myös sitä, kuinka nuoret suhtautuivat kirjaston henkilökuntaan. Havainnoimalla selvisi, että suurin osa nuorista suhtautui virkailijoihin joko neutraalisti tai sitten he eivät kiinnittäneet henkilökuntaan lainkaan huomiota. Kuitenkin mikäli nuori kysyi virkailijalta apua, suhtautui hän lähes poikkeuksetta ystävällisesti ja asiallisesti virkailijaa kohtaan.

Havainnoinnin avulla selvitin myös kirjaston henkilökunnan suhtautumista nuoreen. Kirjaston henkilökunta osoittautui ystävälliseksi ja avuliaaksi. Nuoria palveltiin yhtä hyvin kuin kirjaston muitakin asiakkaita. Ainoastaan yhden kerran havainnoidessani huomasin, että virkailija ei hymyillyt palvellessaan nuorta.

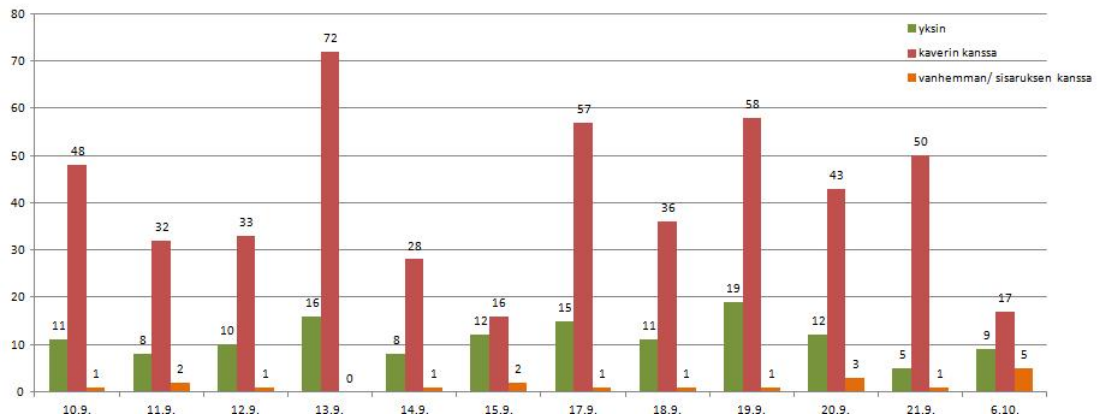
6.2 Havainnointi uudessa pääkirjastossa

Syksyllä 2012 Seinäjoen uudessa pääkirjastossa onnistuin havainnoimaan yhteensä 645 nuorta. Havainnoiduista nuorista 538 oli tyttöjä. Poikia oli 107.



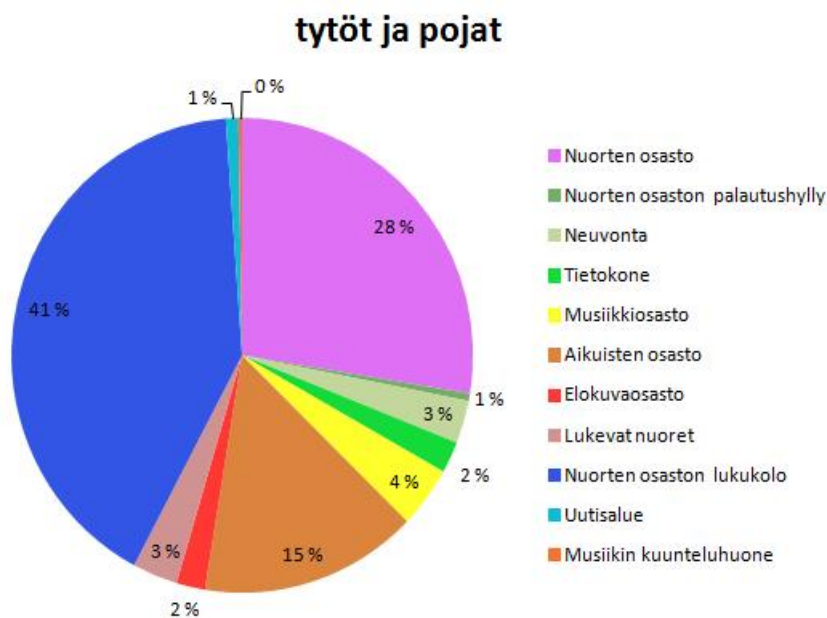
Kuvio 6. Havainnoinnin aikana uudessa pääkirjastossa käyneiden nuorten päivittäinen määrä.

Kuviosta 6 näkyy, että havainnointijakson aikana nuoria kävi eniten torstaina 13.9., jolloin nuoria kävi kirjastossa yhteensä 88. Vähiten nuoria oli kirjastossa lauantaina 15.9. Kuviosta näkyy kuitenkin, että nuorten havainnoitujen määrä oli melko tasainen.



Kuvio 7. Kenen kanssa nuoret tulivat uuteen pääkirjastoon?

Yllä oleva kaaviokuva (kuvio 7) osoittaa, että suurin osa nuorista tuli kirjastoon yhdessä kaverin kanssa. Yhteensä 490 nuorta tuli kirjastoon kaverin kanssa. Yhteensä 136 nuorta tuli kirjastoon yksin. Vanhemman tai sisaruksen kanssa kirjastoon sen sijaan tuli ainoastaan 19 nuorta.



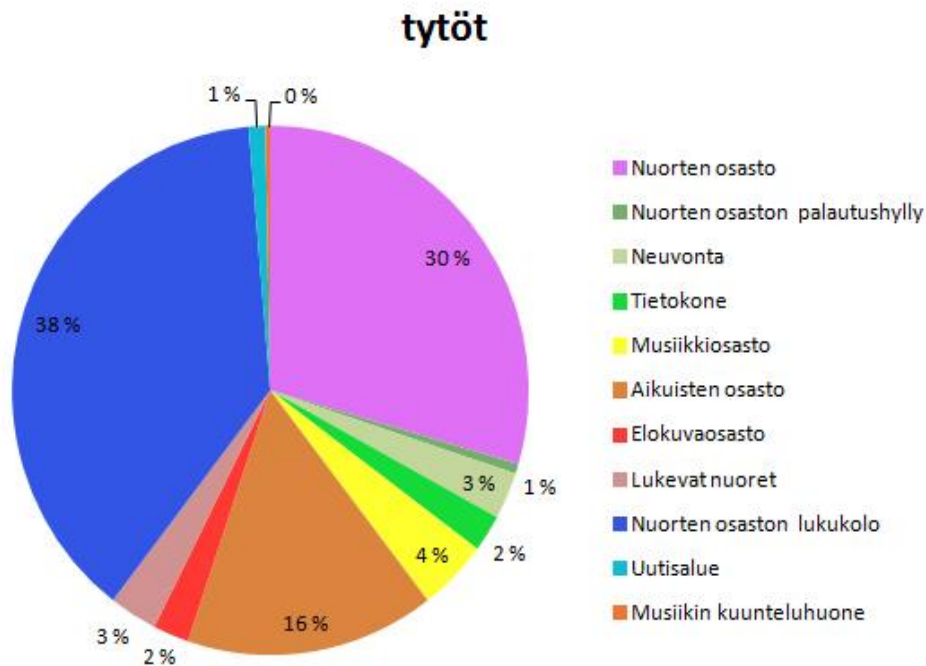
Kuvio 8. Millä osastoilla nuoret kävivät uudessa pääkirjastossa?

Havainnoidessani keskityin erityisesti siihen, mitä nuoret tekivät sekä millä osastoilla he kävivät kirjastokäyntinsä aikana. Yllä oleva kaavio (kuvio 8) osoittaa,

että kirjastossa nuoret olivat eniten nuortenosaston lukukoloissa. 41 % nuorista kävi kirjastokäyntinsä aikana nuortenosaston lukukoloissa. Toiseksi eniten nuoria oli nuortenosastolla, jossa kävi 28 % nuorista. 15 % nuorista kävi kirjastokäyntinsä aikana aikuistenosastolla. Musiikkiosastolla kävi 4 % nuorista. Neuvonnasta apua kävi kysymässä 3 % nuorista. Kirjastossa luki 3 % nuorista. Vain 2 % nuorista oli kirjastossa tietokoneella. Elokuvaosastollakin kävi vain 2 % nuorista. Nuorista ainoastaan 1 % tutki nuorten palautushyllyn tarjontaa käydessään kirjastossa. 1 % nuorista kävi kirjaston uutisalueella. Musiikinkuunteluhuoneessa kävi vain 2 nuorta (0 %).

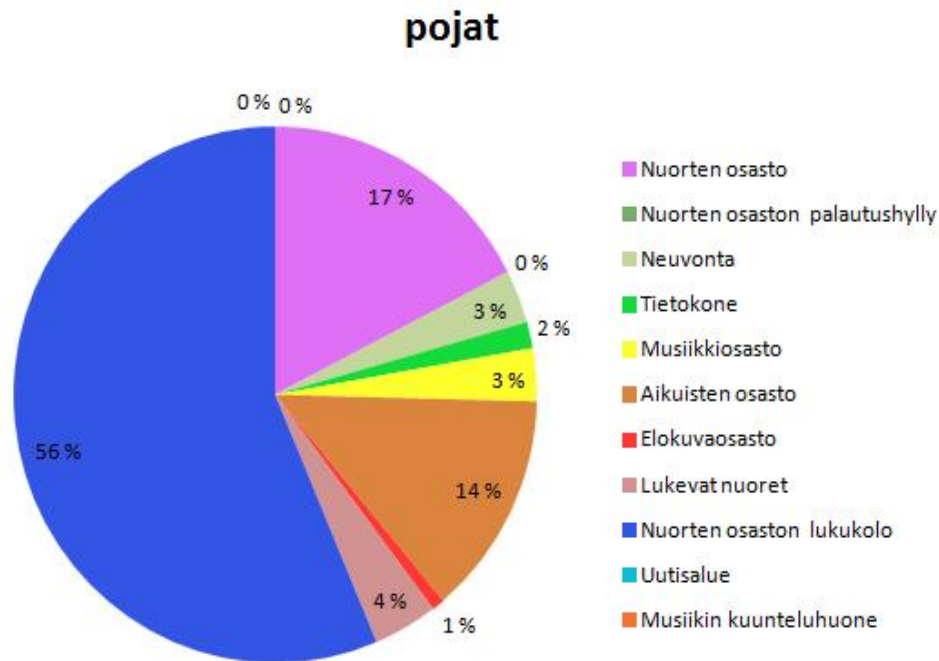


Kuva 2. Yksi nuortenosaston lukukoloista



Kuvio 9. Osastot, joilla tytöt kävivät kirjastossa.

Tyttöjen ja poikien kirjastonkäytössä oli joitakin eroja. Kuvio 9 osoittaa, että kirjastoon tullessaan 38 % tytöistä kävi nuortenosaston lukukoloissa. 30 % puolestaan kävi nuortenosastolla kiertelemässä tai viettämässä aikaa. 16 % tytöistä kävi aikuistenosastolla. 4 % tytöistä kierteli musiikkiosastolla ja 3 % istui lukemassa. Neuvonnasta apua kysyi 3 % tytöistä. 2 % kävi elokuvaosastolla katselemassa DVD-elokuvia. Mielenkiintoista oli se, että vain 2 % tytöistä oli kirjaston tietokoneella. Uutisalueella tyttöjä oli 1 %. Myös nuortenosaston palautushyllyllä oli vain 1 % tytöistä.



Kuvio 10. Osastot, joilla pojat kävivät kirjastoissa.

Kuviosta 10 näkyy, että kirjastossa käyneistä pojista peräti 56 % kävi nuortenosaston lukukoloissa. Nuortenosastolla puolestaan kävi 17 % pojista. 14 % pojista kävi aikuistenosastolla. Yllättävää oli se, että pojista jopa 4 % oli lukemassa kirjastossa. 3 % pojista kysyi neuvonnasta apua kirjastokäyntinsä aikana. Musiikkiosastolla kävi 3 % kirjastossa käyneistä pojista. Tietokoneella oli vain 2 % pojista ja elokuvaosastolla kävi vain 1 % pojista. Yksikään pojista ei käynyt uutisalueella, musiikinkuunteluhuoneessa eikä nuortenosaston palautushyllyllä.

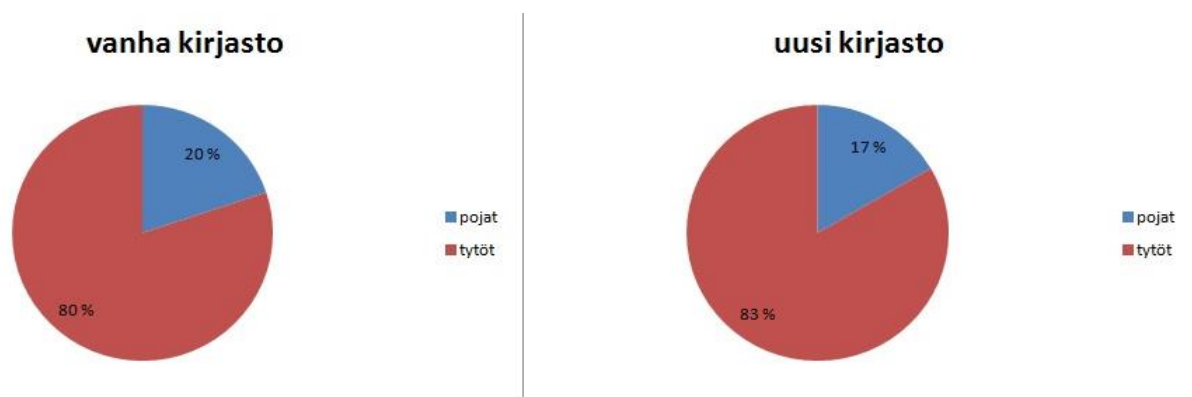
Havainnoidessani kiinnitin huomiota myös siihen, kuinka nuoret suhtautuivat kirjaston henkilökuntaan. Suurin osa nuorista suhtautui henkilökuntaan melko välinpitämättömästi, mutta kuitenkin asiallisesti. Pieniä välikohtauksia lukuun ottamatta nuoret käyttäytyvät hyvin eikä häiriökäyttäytymistä ilmennyt.

Tarkastelun kohteena oli myös se, kuinka kirjaston henkilökunta suhtautui nuoriin. Muutamia kertoja havainnointijaksonei aikana virkailija joutui huomauttamaan nuoria, jotka metelöivät liikaa tai söivät omia eväitä lukukoloissa. Virkailija huomautti nuoria asiallisesti, mutta tiukasti. Yhden kerran havainnoinnin aikana nuortenosaston virkailija kävi juttelemassa muutamien nuorten kanssa ja kyselemässä heidän kuulumisiaan. Nuoren tullessa kysymään apua, virkailija

palveli nuorta ystävällisesti ja avuliaasti. Havainnoidessani en huomannut yhtään sellaista tilannetta, jossa kirjaston henkilökunta olisi suhtautunut nuoreen epäystävällisesti tai töykeästi.

6.3 Havainnointitulosten vertailua

Nuorten kirjastonkäyttö oli uudessa kirjastossa selkeästi erilaista verrattuna vanhaan kirjastoon. Vanhassa kirjastossa nuoret kiertelivät hetken aikaa osastoilla, kenties lainasivat kirjan ja lähtivät sitten pois. Nuoret tulivat siis yleensä kirjastoon vain hoitaakseen jonkin asian. Uudessa kirjastossa nuorten kirjastokäynnit olivat huomattavasti pidempiä kuin vanhassa kirjastossa. Nuorilla ei myöskään välttämättä ollut mitään varsinaista asiaa kirjastoon, vaan monesti he tulivat vain viettämään sinne aikaansa ja vaihtamaan kuulumisia kavereidensa kanssa. Vanhaan kirjastoon suurin osa nuorista tuli yksin (224 nuorta 391:stä), kun uuteen kirjastoon taas nuoret yleisimmin tulivat yhdessä kaverin kanssa (490 nuorta 645:stä).



Kuvio 11. Havainnoitujen nuorten prosentuaalinen määrä vanhassa ja uudessa kirjastossa.

Kuvio 11 osoittaa, että vanhassa kirjastossa asioineista poikia oli yhteensä 20 %, mutta uudessa kirjastossa käyneistä nuorista vain 17 % oli poikia. Mielestäni

yllättävää havainnoinnin tuloksissa oli se, että uudessa kirjastossa kävi 3 % vähemmän poikia kuin vanhassa kirjastossa. Kuitenkin lukumääräisesti tarkasteltuna poikia kävi uudessa kirjastossa enemmän kuin vanhassa kirjastossa. Tyttöjä sen sijaan kävi 3 % enemmän uudessa kirjastossa kuin heitä kävi vanhassa kirjastossa. Vanhassa kirjastossa käyneistä nuorista tyttöjä oli 80 %, kun taas uudessa kirjastossa tyttöjä oli 83 % havainnoiduista nuorista. Luultavasti syynä tähän tulokseen on se, että tytöt olivat innokkaampia näkemään uuden kirjaston kuin pojat.

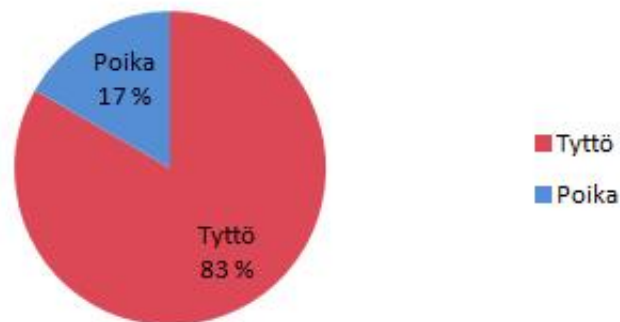
Vanhassa kirjastossa nuoret kiertelivät enemmän eri osastoilla kuin uudessa kirjastossa. Vanhassa kirjastossa eräs nuoren tyypillisimmistä palvelupoluista alkoi lainaus- ja palautusosastolta. Nuori kävi palauttamassa lainaamansa aineistot, minkä jälkeen hän suuntasi aikuistenosastolle. Kierreltyään aikuistenosastolla hetken nuori meni nuortenaikuistenosastolle ja sen jälkeen kävi nopeasti nuortenosastolla. Toinen tyypillinen nuoren palvelupolku vanhassa kirjastossa oli sellainen, jossa nuori meni aikuistenosastolle, kierteli siellä jonkin aikaa ja sen jälkeen meni lainaamaan löytämiään aineistoja lainaus- ja palautusosastolle.

Uudessa kirjastossa nuorten palvelupolut olivat huomattavasti lyhyempiä. Tyypillisintä oli se, että nuori kierteli ensin nuortenosastolla ja meni sen jälkeen nuortenosaston lukukoloon. Monesti nuori myös meni ensin aikuistenosastolle, oli siellä vähän aikaa ja sen jälkeen kierteli nuortenosastolla. Lopuksi hän meni nuortenosaston lukukoloon. Varsinkin pojissa oli paljon sellaisia, jotka menivät suoraan lukukoloon ja olivat siellä niin kauan kuin olivat kirjastossa. Uudessa kirjastossa oli siis yleistä se, ettei palvelupolussa ollut kuin yksi palvelutuokio. Vanhassa kirjastossa nuorella puolestaan saattoi olla viisikin palvelutuokiota. Ensin hän kävi lainaus- ja palautusosastolla, sitten aikuistenosastolla ja sen jälkeen hän meni elokuvaosastolle. Hetken aikaa elokuvaosastolla oltuaan nuori kävi nuortenosaston palautushyllyllä ja meni sen jälkeen nuorten aikuisten osastolle.

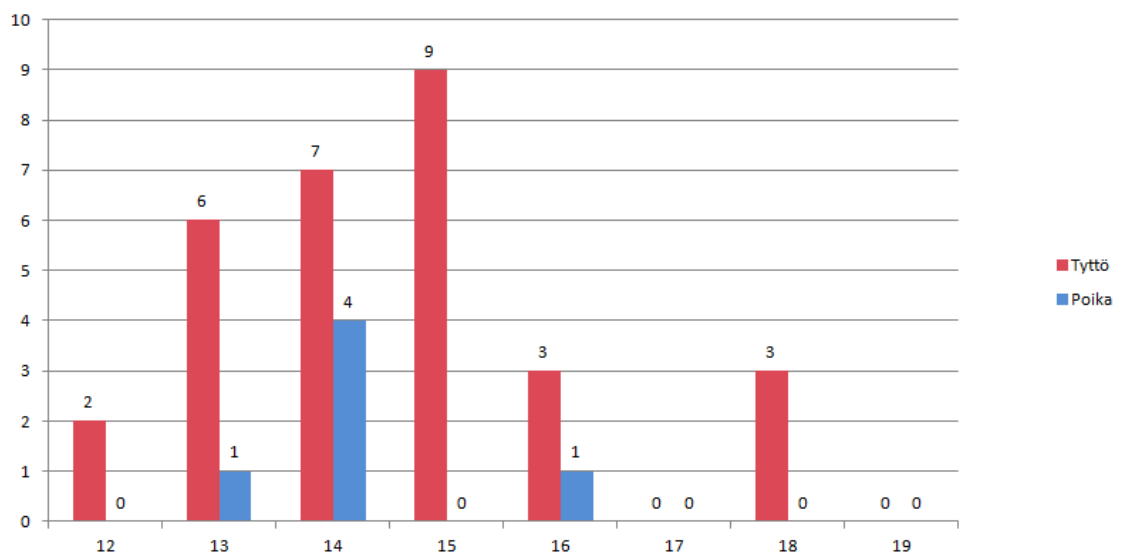
7 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Nuorten vastaukset vanhassa pääkirjastossa

Seinäjoen vanhassa pääkirjastossa nuorilta saatiin yhteensä 36 käyttökelpoista vastausta kyselytutkimukseen. Kyselyyn vastanneista tyttöjä oli 30 ja poikia ainoastaan 6. Vastanneet nuoret olivat iältään 12–18-vuotiaita. Kyselyyn vastanneista nuorista 83 % oli tyttöjä ja 17 % poikia.



Kuvio 12. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.



Kuvio 13. Kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.

Kuviosta 12 näkyy kyselyyn vastanneiden tyttöjen ja poikien prosenttimäärät. Kuvio 13 puolestaan osoittaa, että kyselyyn vastanneista nuorista 12-vuotiaita oli yhteensä kaksi ja 13-vuotiaita seitsemän. Eniten kyselyyn vastasi 14-vuotiaita nuoria, joita oli yhteensä 11. Kyselyyn vastanneista nuorista 15-vuotiaita oli yhteensä yhdeksän ja 16-vuotiaita neljä. Yksikään kyselyyn vastanneista nuorista ei ollut 17-vuotias. Kyselyyn vastasi kolme 18-vuotiasta nuorta. Kyselyyn vastanneista pojista yksi oli 13-vuotias ja yksi 16-vuotias. 14-vuotiaita poikia oli yhteensä neljä.

7.1.1 Nuorten kirjastonkäyttö vanhassa kirjastossa

Kyselyyn vastanneista tytöistä 18 vastaajaa kävi kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa. Pojista kaksi vastaajaa vastasi käyvänsä kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa. Tytöistä seitsemän vastaajaa sanoi käyvänsä kirjastossa kerran kuukaudessa. Pojista kaksi vastaajaa kävi kirjastossa harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa. Tytöistä kolme vastasi käyvänsä kirjastossa kerran viikossa tai useammin. Pojista yksi sanoi käyvänsä kirjastossa kerran viikossa tai useammin. Tytöistä kaksi vastaajaa ilmoitti käyvänsä kirjastossa muutaman kerran vuodessa, kun taas pojista vastaavasti vain yksi. Tytöistä yksikään ei vastannut käyvänsä kirjastossa harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa.

Tytöistä 14 vastaajaa ja pojista kaksi vastaajaa ilmoitti lukevansa yhden tai useamman kirjan viikossa. Yhden kirjan kuukaudessa vastasi lukevansa tytöistä 14 vastaajaa ja pojista kaksi vastaajaa. Tytöistä kaksi vastaajaa luki yhden kirjan vuodessa. Pojista 2 vastaajaa vastasi, ettei lue lainkaan kirjoja.

Tytöistä 30 vastaajaa lainasi kirjoja käydessään kirjastossa. Tytöistä 18 vastaajaa lainasi elokuvia ja 13 vastaajaa lainasi musiikkiaineistoa. Lehtiä lainasi 13 vastaajaa kyselyyn vastanneista tytöistä. Tytöistä 13 vastaajaa ilmoitti lukevansa tai opiskelevansa kirjastossa. Myös lehtiä luki tytöistä 13 vastaajaa. Tytöistä 11 vastaajaa vietti aikaansa kirjastossa. Tytöistä kahdeksan vastaajaa vastasi kysyvänsä neuvoja henkilökunnalta. Tytöistä seitsemän vastaajaa varasi aineistoa. Kirjastossa Internetissä surffaili kyselystä saatujen vastausten mukaan

tytöistä kuusi vastaajaa. Ainoastaan yksi vastanneista tytöistä ilmoitti etsivänsä tietoa kirjaston yleisöpöytäeltä.

Kyselyyn vastanneista pojista kolme vastasi surffailevansa Internetissä. Lehtiä kirjastossa vastasi lukevansa pojista kolme vastaajaa. Elokuvia ja musiikkia ilmoitti lainaavansa pojista kolme vastaajaa. Lehtiä ja kirjoja vastasi lainaavansa pojista kaksi vastaajaa. Pojista yksi sanoi kysyvänsä henkilökunnalta neuvoja. Yksikään pojista ei vastannut viettävänsä aikaa tai lukevansa kirjastossa. Pojat eivät myöskään varanneet aineistoa tai kopioineet materiaalia. Vastausten perusteella näyttää siltä, että tytöt tekevät enemmän asioita kirjastossa kuin pojat.

Tuloksista selvisi, että nuoret eivät juuri viettäneet aikaa vanhassa pääkirjastossa. Myös Pihlajamäki (2008, 28–29) sai tutkimuksessaan samankaltaisia tuloksia. Hänen tutkimustulostensa mukaan vain 15 % nuorista vietti aikaansa kirjastossa. Vanhan pääkirjaston pieni nuortenosasto ei houkutellut nuoria viettämään aikaa.

Kyselyssä kysyttiin myös, mihin tarkoitukseen nuoret yleensä lainasivat kirjastosta aineistoa. Tytöistä 29 vastaajaa ja pojista kolme vastaajaa vastasi lainaavansa aineistoa ajanvietteeksi. Koulua varten aineistoa lainasi tytöistä 11 vastaajaa ja pojista neljä vastaajaa. Tämä johtunee siitä, että monesti pojat käyttävät kirjastoa vain pakon edessä. Lisäksi tytöistä kolme vastaajaa vastasi lainaavansa aineistoa harrastusta varten ja yksi ilmoitti lainaavansa aineistoa johonkin muuhun tarkoitukseen.

7.1.2 Nuorten mielipiteitä tiloista ja palveluista vanhassa kirjastossa

Kyselylomakkeen ensimmäinen avoin kysymys liittyi kirjaston tiloihin ja se oli: Miten kirjaston tiloja voisi muuttaa viihtyisämmiksi? Saaduista vastauksista selvisi, että nuoret kaipasivat kirjastoon tilaa, jossa voisi opiskella, lukea ja oleskella. Lisäksi nuoret toivoivat isompaa nuortenosastoa.

”Enemmän istuma/löhöily tilaa lukemiselle, ja enemmän tilaa myös opiskelulle.”

”Enemmän oleskelutilaa.”

”Nuortenosasto voisi olla isompi ja tilavampi sekä erillinen oleskelutila voisi olla mukava.”

Yksi yleisimmistä nuorten antamista parannusehdotuksista koski kirjaston kalustusta. Nuoret halusivat kirjastoon pehmeitä tuoleja, joissa istua. Eräs nuori ehdotti: ”Pari sohvia voisi olla jännä.”

Suurin osa nuorista olisi lisännyt kirjaston tilojen viihtyisyyttä sohvien ja nojatuolien avulla sekä suurentamalla nuortenosastoa. Joukossa oli myös eräs hieman omaperäisempi parannusehdotus: ”Ilmalämpöpumppu ja enemmän pehmeitä tuoleja”.

Yhdessä kysymyksessä nuorilta kysyttiin, miten he kehittäisivät nuortenosastoa. Tuloksista selvisi, että eniten nuorten mielestä kehittämistä kaipaisi itse tila.

”Isommat tilat, oleskelutila, jossa voisi lukea lehtiä yms. hyllyjärjestys voisi olla selkeämpi, jotta kirjat löytyisivät helpommin.”

”Uusi sisustus, mielellään houkuttelevampi ja jollain tapaa lämpimämpi, enemmän tilaa, paremmat tietokoneet ja istumapaikkoja lisää (sohvia ja nojatuoleja)”

Yhdessä kyselyn avoimessa kysymyksessä tutkittiin nuorten tyytyväisyyttä nuortenosastolla saamaansa palveluun. Lähes jokainen nuori vastasi olevansa tyytyväinen saamaansa palveluun nuortenosastolla. Vastausten mukaan nuoret saivat palvelua aina, kun sitä tarvitsivat. Suurin osa nuorista oli sitä mieltä, että kirjaston henkilökunta oli ystävällistä ja avuliasta.

”Olen, koska apua on saatavilla aina tarvittaessa.”

”Kyllä! Täällä on melkein koko ajan ”kirjastotäti” ja lapset/nuoret voivat kysyä apua helposti. =) ”

”Olen, asiakaspalvelijat ovat ammattitaitoisia ja mukavia. Kirjastossa on leppoisa ilmapiiri.”

”Olen. Ikinä ei esim. henkilökunta ole ollut epäystävällistä.”

Aivan kaikki nuoret eivät kuitenkaan olleet täysin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Muutamat nuoret moittivat muun muassa sitä, ettei lasten- ja nuortenosastolla aina ollut virkailijaa, jolta olisi voinut kysyä apua. Osa nuorista ei kysynyt koskaan kirjaston henkilökunnalta apua, joten he eivät osanneet sanoa mielipidettään palvelun tasosta.

Kyselytutkimuksessa kysyttiin myös nuorten mielikuvia kirjaston nuortenosastosta. Suurimmalle osalle nuorista tuli nuortenosastosta ensimmäisenä mieleen kirjat. Muutamissa vastauksissa oli huomattavissa nuorten negatiivinen mielikuva nuortenosastosta.

”Pikkukaupungin vanhankirjaston nuortenosasto, jossa luultavasti huono valikoima”

”Pieni, ahdas, tylsä.”

”7-11 vuotiaitten osasto.”

Seuraava kysymys oli: Millainen on suhtautumisesi nuortenosastoon? Nuorten vastauksista selvisi, että suurin osa nuorista suhtautui nuortenosastoon myönteisesti. Monet nuoret kokivat nuortenosaston paikaksi, jonne oli mukava tulla etsimään luettavaa.

”Mielenkiinnolla menen katsomaan/etsimään nuortenosastolta luettavaa.”

”Hyvä! Tämä on satumainen paikka. =)”

”Tulen mielelläni osastolle ja aina lainaan jotain.”

Osa nuorista oli kuitenkin tyytymättömiä joko nuortenosaston tilaan, kokoelmiin tai molempiin. Muutamalla taas oli positiivinen suhtautuminen kokoelmiin, mutta tilan he kokivat ikäväksi.

”Tila on kolkko ja ikävän oloinen, en viihdy täällä. Lainaan kirjat ja häivyn.”

”Liian lapsille suunnattuja kirjoja”

”Synkkä, mutta hyvin kirjoja”.

Seuraava avoin kysymys oli: Vastaako nuortenosasto odotuksiasi? Monien kyselyyn vastanneiden nuorten mielestä nuortenosasto vastasi heidän odotuksiaan. Monista vastauksista ilmeni kuitenkin, että nuoret toivoivat nuortenosastolta enemmän, kuin mitä se heille tarjosi.

”Kyllä, en panisi pahakseni ylimääräisistä lukutuoleista/paikoista.”

”Vastaa, kirjoja on monipuolisesti.”

”Ei, voisi olla viihtyisämpi.”

Kyselylomakkeessa oli myös avoin kysymys: Oletko yleensä saanut nuortenosastolta sen, mitä olet tullut hakemaan? Tällä kysymyksellä haluttiin tutkia sitä, kuinka hyvin nuoret saavat nuortenosastolta tarvitsemaansa tietoa tai haluamiaan aineistoja. Suurin osa nuorista sai yleensä aina nuortenosastolta tarvitsemansa kirjan tai tiedon, jota oli tullut etsimään. Osa nuorista vastasi, ettei löydä enää nuortenosastolta haluamiaan kirjoja.

Kyselyssä nuorilta kysyttiin myös sitä, löytävätkö he helposti mieluista luettavaa nuortenosastolta. Valtaosa nuorista kertoi löytävänsä haluamaansa luettavaa aina melko vaivattomasti. Muutamat nuoret sen sijaan vastasivat, että löytävät mieluisaa lukemista vain toisinaan.

”Riippuu, uusimmat kirjat usein jo lainassa, mutta muuten yleensä, pidän siitä, että kirjoja laitetaan näytille esim. hylly(palautetut), tasot..., pyörivät telineet.”

”Yleensä menee kauan, ennen kuin löytää etsimänsä kirjan. Nuortenosastolla on monesti mieleistäni lukemista.”

Kyselytutkimuksessa kysyttiin lisäksi, mikä nuortenosastossa on nuorten mielestä hyvää. Tuloksista selvisi, että nuorten mielestä parasta nuortenosastossa oli kattava kirjakokoelma. Vastausten perusteella nuoret olivat tyytyväisiä myös palveluun.

”Sieltä löytää hyvin kirjoja ja kirjoja on monipuolisesti.”

”Palvelu! Kaikki käden ulottuvilla. =)”

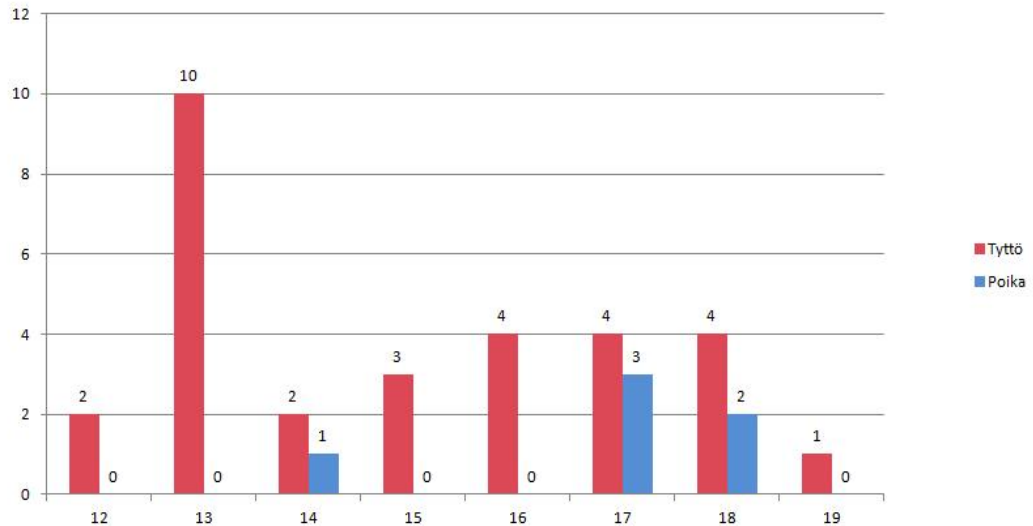
Viimeisenä kysymyksenä lomakkeessa oli: Mitä toivoisit kirjastolta? Nuoret saivat esittää omia toiveitaan ja ehdotuksiaan siitä, millaista toimintaa he haluaisivat kirjastoon. Suurin osa nuorista ei joko halunnut tai osannut ehdottaa mitään, sillä monet vastaajat olivat jättäneet vastaamatta tähän kysymykseen. Muutamat nuoret olivat kirjoittaneet lomakkeeseen: ”En mitään” tai ”en osaa sanoa”. Osa nuorista toivoi kirjastoon kirjailijavierasta. Se oli yleisin toive, jonka nuoret esittivät. Jotkut nuorista myös toivoivat pidempiä aukioloaikoja viikonloppuna ja lisää kirjoja nuortenosaston kokoelmaan.

”Voisi olla mukava, jos joku melko tunnettu kirjailija (suomalainen..) voisi joskus käydä kertomassa työstään jostain/joistain teoksistaan ja saisi kysellä. Lukukilpailuja. =)”

”Aukioloaikoja viikonloppuna voisi pidentää. Joku kirjailija vierailemaan täällä?”

7.2 Nuorten vastaukset uudessa pääkirjastossa

Uudessa pääkirjastossa nuorilta saatiin kyselyyn yhteensä 36 vastausta. Vastanneista nuorista tyttöjä oli 30 ja poikia 6. Vastanneet nuoret olivat iältään 12–19 -vuotiaita. Uudessa pääkirjastossa kyselyyn vastanneiden nuorten sukupuolijakauma oli täysin samanlainen kuin vanhassa pääkirjastossa osallistuneiden nuorten. Tyttöjä vastanneista nuorista oli 83 % ja poikia 17 %.



Kuvio 14. Uudessa pääkirjastossa kyselyyn vastanneiden nuorten ikä- ja sukupuolijakauma.

Yllä oleva kuvio 14 osoittaa, että 12-vuotiaita tyttöjä kyselyyn osallistui yhteensä kaksi. 13-vuotiaita nuoria kyselyyn osallistui eniten, sillä heitä oli kaikkiaan 10. Kaikki 13-vuotiaat vastaajat olivat tyttöjä. 14-vuotiaita tyttöjä kyselyyn osallistui 2 ja poikia 1. 15-vuotiaita tyttöjä kyselyyn osallistui kaikkiaan 3, mutta yksikään kyselyyn vastanneista pojista ei ollut 15-vuotias. 16-vuotiaita nuoria kyselyyn vastasi 4, joista kaikki tyttöjä. 17-vuotiaita nuoria kyselyyn osallistui yhteensä 7. Heistä tyttöjä oli 4 ja poikia 3. Yhteensä kyselyyn vastasi 6 18-vuotiasta nuorta, joista tyttöjä oli 4 ja poikia 2. Kyselyyn vastasi ainoastaan yksi 19-vuotias nuori, joka oli tyttö.

7.2.1 Nuorten kirjastonkäyttö uudessa kirjastossa

Kyselyyn vastanneista tytöistä 15 vastaajaa vastasi käyvänsä kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa. Pojista muutaman kerran kuukaudessa kirjastossa ilmoitti käyvänsä kaksi vastaajaa. Tytöistä 10 vastaajaa vastasi käyvänsä kirjastossa kerran viikossa tai useammin. Pojista kerran viikossa tai useammin kirjastossa ilmoitti käyvänsä jopa kolme vastaajaa. Tytöistä kerran kuukaudessa kävi viisi vastaajaa, pojista ei kukaan vastanneista. Kukaan vastanneista ei ilmoittanut, että kävisi kirjastossa muutaman kerran vuodessa.

Pojista yksi vastasi, että käy kirjastossa harvemmin kuin kerran vuodessa, mutta vastanneista tytöistä jokainen kävi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa.

Kyselyssä nuorilta kysyttiin myös, kuinka paljon he lukevat kirjoja. Tytöistä 10 vastaajaa ilmoitti lukevansa yhden tai useamman kirjan viikossa, mutta pojista ei kukaan vastanneista. Kyselyyn vastanneista tytöistä 16 vastaajaa ja pojista neljä vastaajaa vastasi lukevansa yhden kirjan kuukaudessa. Yhden kirjan vuodessa ilmoitti lukevansa tytöistä neljä vastaajaa ja pojista yksi. Lisäksi pojista yksi vastasi, ettei lue lainkaan kirjoja.

Kyselyssä kysyin nuorilta, mitä he yleensä kirjastossa tekevät. Tytöistä 25 vastaajaa vastasi lainaavansa kirjoja. Merkittävää tuloksissa on se, että 21 vastaajaa tytöistä sanoi viettävänsä aikaa kirjastossa. Uuden kirjaston viihtyisä tila ja oleskelupaikat, kuten nuortenosaston lukukolot ja aikuistenosaston lukutuolit, ovat luultavasti lisänneet tyttöjen ajanviettoa kirjastossa. Tytöistä 19 vastaajaa vastasi opiskelevansa tai lukevansa kirjastossa ja 16 vastaajaa vastasi lukevansa lehtiä. Tytöistä 14 vastaajaa ilmoitti lainaavansa kirjastosta elokuvia. Internetissä sanoi surffailevansa tytöistä 8 vastaajaa. Henkilökunnalta apua vastasi kysyvänsä ainoastaan kuusi vastaajaa tytöistä. Tytöistä kaksi vastasi varaavansa aineistoa kirjastossa. Kukaan tytöistä ei vastannut etsivänsä tietoa kirjaston yleisöpääteeltä tai kopioivansa materiaalia kirjastossa.

Pojista kuusi vastasi viettävänsä aikaa kirjastossa. Pojista viisi vastasi lainaavansa kirjoja ja neljä ilmoitti lainaavansa musiikkia. Pojista kolme sanoi lainaavansa kirjastosta elokuvia. Pojista kolme vastasi lukevansa lehtiä kirjastossa ja kaksi vastaajaa vastasi lainaavansa niitä. Kaksi vastaajaa ilmoitti varaavansa aineistoa. Kaksi vastasi opiskelevansa tai lukevansa kirjastossa kirjoja. Kaksi ilmoitti etsivänsä tietoa kirjaston yleisöpääteeltä. Yllättävää oli se, että ainoastaan pojista yksi vastasi surffailevansa Internetissä. Vain yksi pojista vastasi kysyvänsä neuvoja kirjaston henkilökunnalta. Yksikään kyselyyn vastanneista pojista ei kopioinut materiaalia kirjastossa.

Kyselyssä kysyttiin myös, mihin tarkoitukseen nuoret yleensä lainasivat aineistoa. Tytöistä 16 vastaajaa ja pojista viisi vastasi lainaavansa aineistoa yleensä ajanvietteeksi. Koulua varten ilmoitti lainaavansa tytöistä 12 vastaajaa ja pojista

neljä vastaajaa. Lisäksi tytöistä yksi vastasi lainaavansa aineistoa harrastusta varten ja yksi sanoi lainaavansa johonkin muuhun tarkoitukseen.

7.2.2 Nuorten mielipiteitä tiloista ja palveluista uudessa kirjastossa

Kyselylomakkeen ensimmäinen avoin kysymys oli: Miten kirjaston tiloja voisi muuttaa viihtyisämmiksi? Suuri osa vastanneista nuorista oli sitä mieltä, että nuortenosaston tilat ovat jo tarpeeksi viihtyisät. Osa nuorista ehdotti kuitenkin, että nuortenosaston valkoisille seinille voisi laittaa esimerkiksi julisteita tai maalauksia. Myös nojatuoleja ja lisää lukukoloja toivottiin. Useissa vastauksissa lisäksi toivottiin lukukoloihin tyynyjä.

”Enemmän värikkyttä nuorten osastolle, seinät hieman tyhjiä.”

”Vielä enemmän oleskelupaikkoja.”

Osittain samantapaisia vastauksia nuorilta tuli kysymykseen: Miten kehittäisit nuortenosastoa? Nuoret toivoivat nojatuoleja, lisää lukukoloja sekä tyynyjä lukukoloihin. Moni nuori vastasi, ettei kehittäisi nuortenosastoa mitenkään. Heidän mielestään nuortenosasto oli jo riittävän viihtyisä. Muutamissa vastauksissa ehdotettiin, että nuortenosastolla olisi musiikkia tai radio soimassa taustalla. Lisäksi muutamat nuoret toivoivat nuortenosastolle kahviautomaattia.

Kyselyssä kysyttiin jälleen nuorten tyytyväisyyttä nuortenosastolla saamaansa palveluun. Melkein kaikki vastanneet olivat tyytyväisiä saamansa palveluun. Muutama nuori ei osannut sanoa mielipidettään palvelusta, sillä he eivät olleet koskaan kysyneet henkilökunnalta apua. Eräs nuori oli sitä mieltä, että palvelu oli huomattavasti parantunut. Muutama nuori taas piti palvelua hyvänä sen vuoksi, koska sai olla rauhassa.

Kyselyssä selvitettiin nuorten mielikuvia uudesta nuortenosastosta kysymyksellä: Mitä sinulle tulee ensimmäisenä mieleen nuortenosastosta? Monille nuorille tuli ensimmäisenä mieleen lukukolot. Myös viihtyisyys ja nuortenkirjat tulivat nuorille

mieleen nuortenosastosta. Lisäksi nuoret mainitsivat ensimmäisiksi nuortenosastosta mieleen tulleeksi asiaksi viihtyisyyden ja oleskelun. Mielestäni alla olevat vastaukset ilmentävät hyvin nuorten mielikuvia uudesta nuortenosastosta:

”Nuoria viettämässä aikaa.”

”Mukava oleskelupaikka, jossa voi viettää monia tunteja.”

”Viihtyisät tilat, koska nuoret haluavat lukea ja oleskella mukavissa oloissa.”

Seuraavassa kysymyksessä tutkittiin nuorten suhtautumista nuortenosastoon. Vastauksista selvisi, että suurimmalla osalla vastanneista nuorista suhtautui myönteisesti nuortenosastoon. Syiksi nuoret mainitsivat muun muassa nuortenosaston viihtyisyyden ja monipuolisen aineiston. Muutamat nuoret sen sijaan toivoivat kattavampaa kirjakokoelmaa. Myös tämän kysymyksen vastauksista selvisi, kuinka tärkeä ajanviettopaikka uusi nuortenosasto nuorille on.

”Ihan hyvä sielä saa ajan kulumaan sukkelasti.”

”Nuortenosastolle on mukava tulla viettämään aikaa.”

”Se on mukava paikka olla ja hengata.”

Nuortenosaston ja sen vastaavuutta nuorten odotusten kanssa tutkittiin jälleen kysymyksellä: Vastaako nuortenosasto odotuksiasi? Suurin osa kyselyyn vastanneista nuorista oli sitä mieltä, että uusi nuortenosasto vastaa heidän odotuksiaan. Muutamien nuorten mielestä nuortenosasto ei kaikilta osin vastannut heidän odotuksiaan. Syyksi osa nuorista mainitsi muun muassa sen, että nuortenosastolla oli liian vähän kirjoja. Nuortenosastolla on kuitenkin oikeasti laaja kirjavalikoima, mutta isoissa tiloissa kirjojen määrä näyttää pienemmältä kuin oikeasti on.

Nuorilta kysyttiin myös, ovatko he yleensä saaneet nuortenosastolta sen, mitä ovat sieltä tulleet hakemaan, kuten esimerkiksi haluamansa kirjan tai tiedon. Vastauksista selvisi, että nuoret yleensä saivat nuortenosastolta sen, mitä olivat tulleet sieltä hakemaan. Useiden nuorten vastauksissa luki, etteivät he aina löydä esimerkiksi haluamaansa kirjaa. Moni nuori myös vastasi, ettei kovin usein tarvitse mitään tiettyä aineistoa. Pari vastaajaa harmitteli sitä, että jotakin tiettyä kirjaa ei löydy hyllystä, vaikka kirjaston verkkotietokannan Seitin mukaan kyseisen kirjan pitäisi olla hyllyssä. Tähän on saattanut aiheutua siitä, etteivät nuoret ole osanneet klikata pientä ruksia Seinäjoki-sanan edestä. Tuota ruksia painamalla näkyy se, missä toimipisteissä teos on hyllyssä.

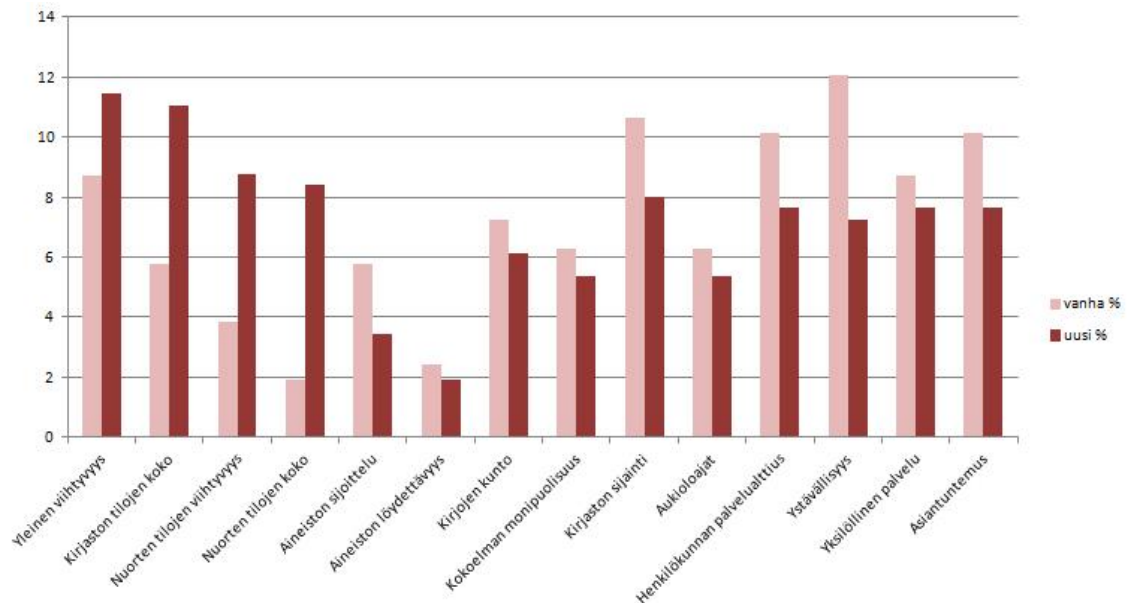
Nuorilta kysyttiin, mikä heidän mielestään nuortenosastossa on hyvää. Suurin osa nuorista vastasi, että nuortenosastossa hyvää ovat lukukolot. Myös viihtyisyys ja laaja kirjavalikoima olivat useiden nuorten mielestä nuortenosaston hyviä puolia. Muutamat nuoret vastasivat, että uudessa nuortenosastossa on kaikki hyvää. Kaksi nuorta mainitsi vastauksessaan, että nuortenosastossa hyvää on piano.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä nuorilta kysyttiin: Mitä toivoisit kirjastolta? Monet nuoret eivät toivoneet mitään tapahtumia tai toimintaa, sillä heidän mielestään kirjastossa on jo tarpeeksi kaikenlaista toimintaa. Useat nuoret vastasivat, että he eivät toivo mitään, koska haluavat tulla kirjastoon vain lukemaan ja oleskelemaan. Osa nuorista kuitenkin toivoi musiikkiesityksiä sekä elokuvatapahtumia. Muutama nuori ehdotti myös lukukilpailuja. Kirjaston lukuportaikossa voisi järjestää esimerkiksi jonkin bänditapahtuman nuorille. Tapahtumassa voisivat esiintyä vaikkapa nuorten oma bändi. Tällöin nuorilla olisi mahdollisuus osallistua kirjaston toimintaan.

7.3 Havainnointien ja kyselyiden tulosten vertailua

Kyselyjen vastaajamäärä molemmissa kyselyissä on melko pieni. Tämän vuoksi kyselytutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia eikä niiden perusteella voi tehdä yleistyksiä. Niistä saadut tulokset ovat kuitenkin vertailukelpoisia keskenään, sillä

molemmista kirjastoista saatiin sama määrä vastauksia (36). Myös tyttöjen ja poikien määrä oli kummassakin kyselyssä sama.

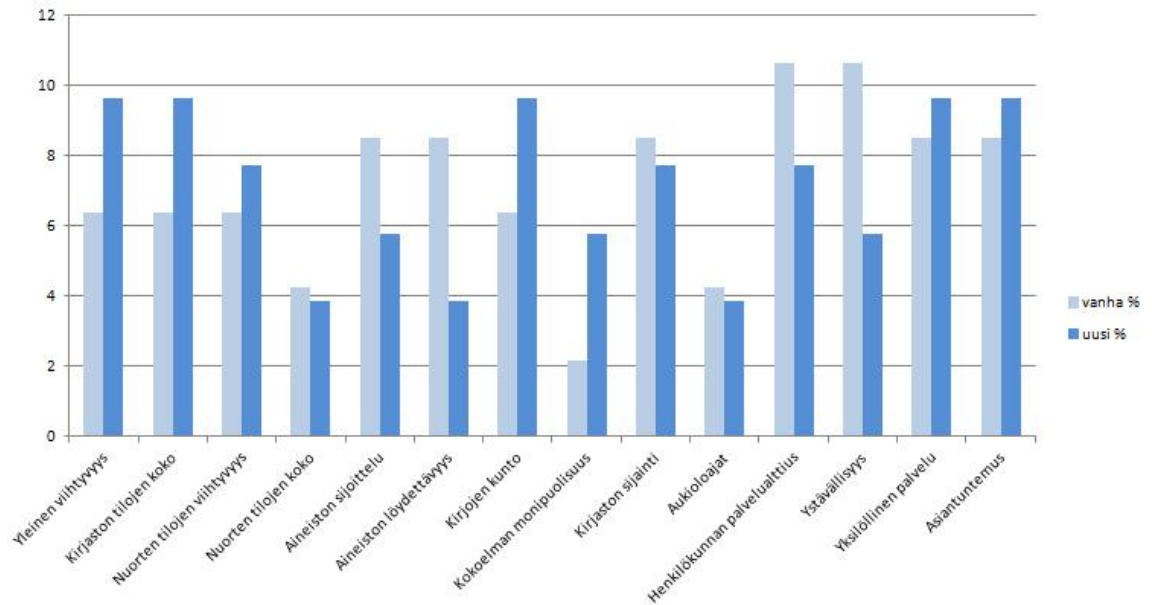


Kuvio 15. Tyttöjen antamat hyvät arvosanat kirjaston tiloista, kokoelmasta ja palvelusta vanhassa ja uudessa kirjastossa.

Yllä olevasta kuviosta (kuvio 15) pystyy hyvin vertaamaan tyttöjen antamia hyvä-arvosanoja uudessa ja vanhassa kirjastossa. Kuvio osoittaa, että kyselyyn vastanneiden tyttöjen mielestä kirjaston yleinen viihtyvyys oli lisääntynyt huomattavasti uuden kirjaston myötä. Myös tilojen koko oli tyttöjen mielestä parantunut. Lisäksi nuorten tilojen viihtyvyys ja nuorten tilojen koko olivat tyttöjen mielestä parantuneet.

Aineiston sijoittelu sen sijaan oli kyselyyn vastanneiden tyttöjen mielestä mennyt huonompaan suuntaan. Tytöt myös kokivat löytävänsä aineistoa huonommin uudesta kirjastosta kuin vanhasta. Tähän varmasti osaltaan vaikuttaa myös se, että uuden kirjaston tilat ja aineistojen sijainnit eivät ole vielä tulleet nuorille tutuiksi. Yllättävää oli se, että tyttöjen mielestä kirjojen kunto ja kokoelman monipuolisuus olivat parempia vanhassa kirjastossa. Tähän vaikuttaa todennäköisesti se, että uusissa tiloissa aineisto näyttää vanhemmalta kuin mitä oikeasti on.

Myös kirjaston sijaintiin ja aukioloaikoihin oltiin tyytyväisempiä vanhassa kirjastossa. Lisäksi kyselyyn vastanneet tytöt kokivat kirjastossa saamansa palvelun tason hieman paremmaksi vanhassa kirjastossa.



Kuvio 16. Poikien antamat hyvät arvosanat kirjaston tiloista, kokoelmasta ja palvelusta vanhassa ja uudessa kirjastossa.

Kuviosta 16 nähdään, että myös kyselyyn vastanneiden poikien mielestä yleinen viihtyvyys ja kirjaston tilojen koko oli uudessa kirjastossa parempi kuin vanhassa kirjastossa. Myös nuorten tilojen viihtyvyyteen pojat olivat uudessa kirjastossa tyytyväisempiä, mutta sen sijaan nuorten tilojen koko ei uudessa kirjastossa miellyttänyt poikia.

Samoin kuin tytöt, myös kyselyyn vastanneet pojat pitivät aineiston sijoittelua ja löydettävyyttä parempana vanhassa kirjastossa. Tähän saattoi vaikuttaa se, että nuorten oli helppo löytää aineistoa vanhasta kirjastosta, koska nuortenosasto oli niin pieni. Sen sijaan kirjojen kunto ja monipuolisuus olivat poikien mielestä huomattavasti parempia uudessa kirjastossa.

Kirjaston sijainti ja aukioloajat eivät olleet kyselyyn vastanneiden poikien mieleen niin paljon kuin vanhassa kirjastossa. Myöskään henkilökunnan palveluallttiutta ja ystävällisyyttä pojat eivät arvioineet niin hyväksi kuin vanhassa kirjastossa. Tähän voi olla syynä esimerkiksi se, että kirjaston henkilökunta on uudessa kirjastossa ollut kiireisempää, sillä asiakkaita on käynyt huomattavasti enemmän kuin vanhassa kirjastossa. Sen sijaan yksilöllinen palvelu ja henkilökunnan asiantuntemus olivat poikien mielestä parantuneet.

Kyselyyn vastanneet nuoret eivät olleet kovin tyytyväisiä vanhan pääkirjaston kirjaston tiloihin. Howard (2011, 339–340, 342) sai samankaltaisia tuloksia omassa tutkimuksessaan. Hänen tutkimuksessaan kanadalaisnuoret pitivät kirjastoa luotaan työntävänä.

Merkittävää oli se, että vanhassa kirjastossa toteutetussa kyselyssä yksikään pojista ei vastannut viettävänsä kirjastossa aikaa. Uudessa kirjastossa toteutetussa kyselyssä peräti kuusi vastaajaa vastasi viettävänsä kirjastossa aikaa. Muutos on suuri ja se kertoo mielestäni siitä, että kyselyyn vastanneet pojat kokevat kirjaston viihtyisäksi. Tyttöjenkin ajanvietto kirjastossa lisääntyi puolella, sillä aiemmassa kyselyssä 11 vastaajaa vastasi viettävänsä aikaa kirjastossa, kun uudessa kirjastossa vastaava luku oli 21 vastaajaa. Myös havainnoinnin tuloksista oli selkeästi nähtävissä se, että nuoret ovat ottaneet uuden kirjaston oleskelupaikat omikseen. Vanhassa kirjastossa nuoret pääasiassa kiertelivät osastoilla, mutta uudessa kirjastossa tyypillisintä oli se, että nuoret menivät lukukoloon tai muihin uuden kirjaston oleskelupaikkoihin.

Myös lukeminen kirjastossa lisääntyi uudessa kirjastossa sekä havainnoinneista että kyselyistä saatujen tulosten mukaan. Havainnoinnin tuloksista selvisi, että tytöistä vain 2 % luki vanhassa kirjastossa. Uudessa kirjastossa havainnoinnin perusteella kirjastossa luki 3 % tytöistä. Havainnoinnin tuloksissa oli siis yhden prosenttiyksikön nousu tyttöjen kirjastossa lukemiseen. Vanhassa kirjastossa vain tytöistä 13 vastaajaa vastasi lukevansa kirjastossa. Uudessa kirjastossa vastaava luku oli 19 vastaajaa.

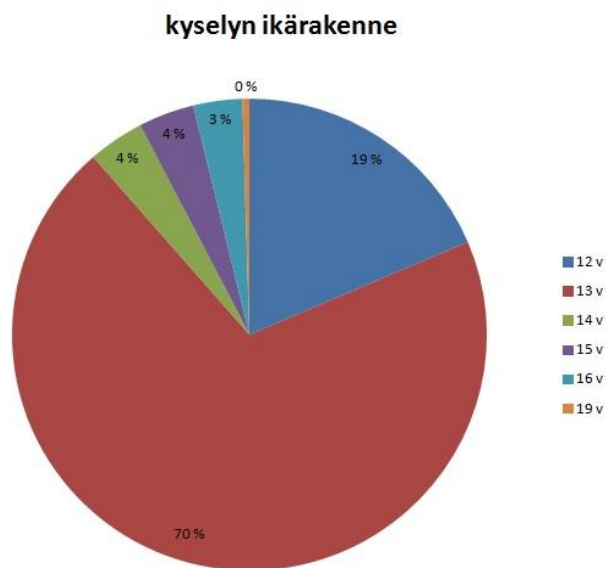
Myös pojilla lukeminen kirjastossa lisääntyi uudessa kirjastossa sekä havainnoinneista että kyselyistä saatujen tulosten perusteella. Vanhassa

kirjastossa pojista 3 % havainnoitiin lukemassa, kun taas uudessa kirjastossa pojista 4 % luki. Vanhassa kirjastossa toteutetussa kyselyssä yksikään poika ei vastannut lukevansa kirjastossa, mutta uudessa kirjastossa pojista kaksi vastaajista vastasi lukevansa kirjastossa.

Ajanvietto on siis selvästi lisääntynyt niin havainnointi- kuin kyselytulosten perusteella uudessa pääkirjastossa. Tuloksista on huomattavissa myös se, että nuoret ovat alkaneet käyttää monipuolisemmin kirjaston palveluja, kuten varaamaan aineistoa ja lainaamaan enemmän erityyppistä aineistoa. Erityisesti poikien kirjastonkäyttö oli monipuolisempaa uudessa kirjastossa kuin mitä se oli ollut vanhassa kirjastossa. Sekä havainnointituloksia että kyselytutkimuksen tuloksia tarkastelemalla voidaan todeta, että tiloilla on merkitystä nuorten kirjastonkäyttöön.

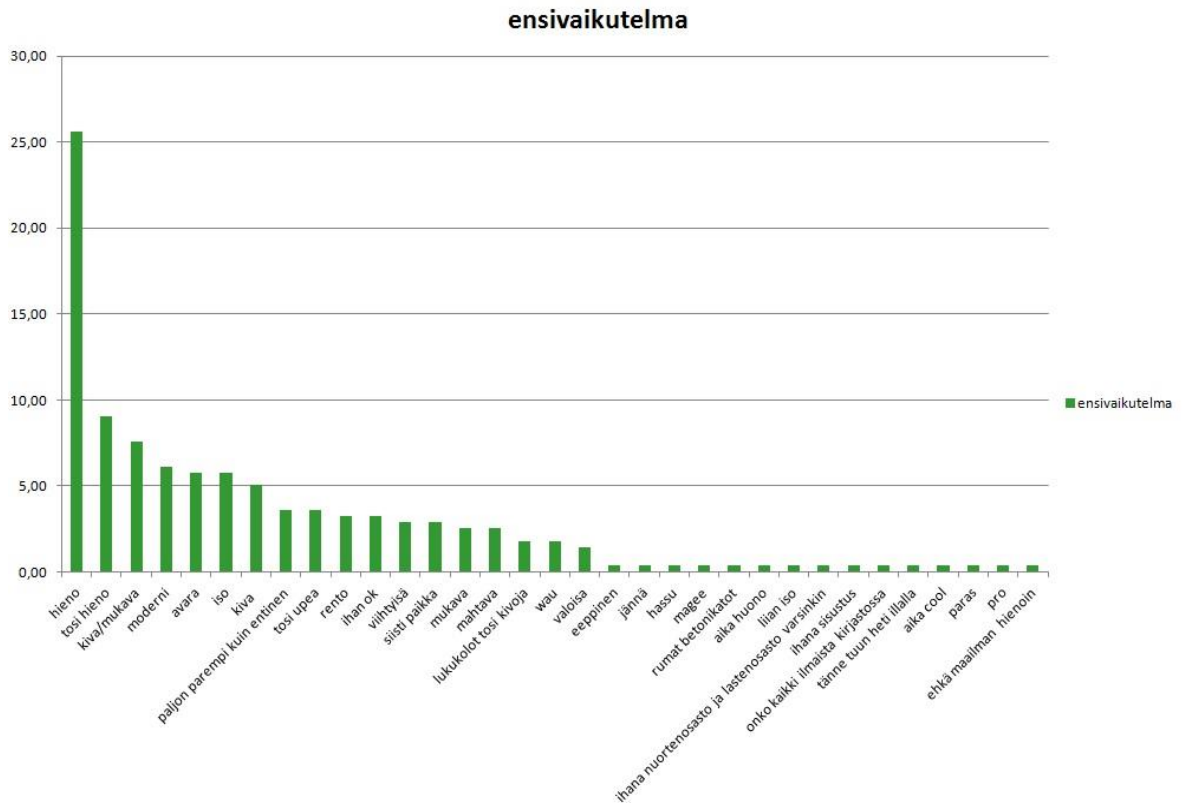
8 SEINÄJOEN KAUPUNGINKIRJASTON TOTEUTTAMA KYSELY NUORILLE

Syyskuussa 2012 Seinäjoen kaupunginkirjastossa toteutettiin nuorille kysely, jossa selvitettiin nuorten mielipiteitä uudesta pääkirjastosta ja nuortenosastosta. Kaikki 7-luokkalaiset kävivät syksyllä tutustumassa uuteen kirjastoon sekä JIBBO-pisteeseen. Kysely toteutettiin tämän tutustumiskäynnin yhteydessä. Kyselyyn vastasi yhteensä 210 nuorta.



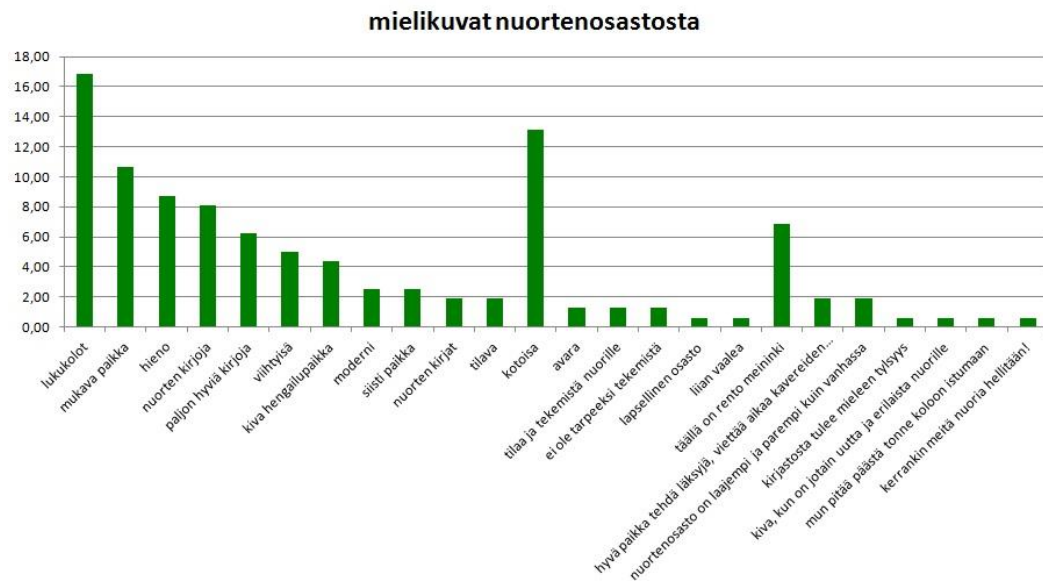
Kuvio 17. Seinäjoen kirjaston toteuttaman kyselyn vastaajien iät.

Kuviosta 17 nähdään, että vastaajista tyttöjä oli 110 kpl ja poikia 100 kpl. Iältään nuoret olivat 12–19-vuotiaita. Suurin osa vastaajista oli 13-vuotiaita (147). 12-vuotiaita vastaajia oli 39 kpl ja 14- ja 15-vuotiaita oli molempia saman verran (8). 16-vuotiaita nuoria oli yhteensä 7 kpl ja 19-vuotiaita 1.



Kuvio 18. Nuorten ensivaikutelma kirjastosta.

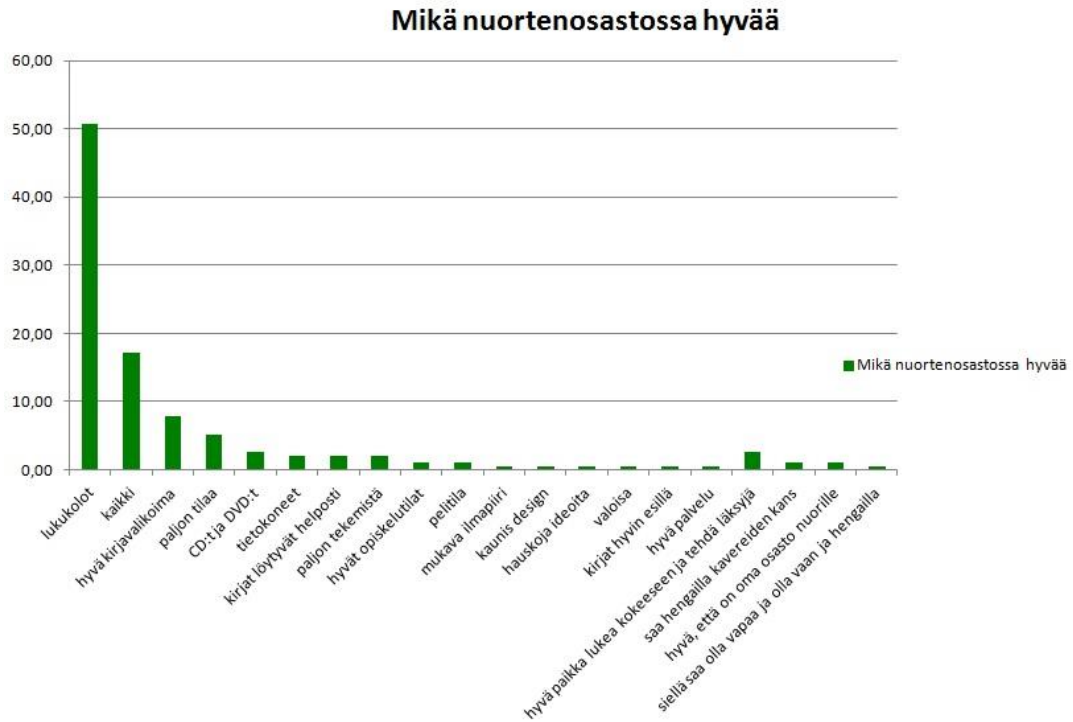
Kyselyssä tutkittiin nuorten ensivaikutelmia uudesta kirjastosta. 71 nuorta oli sitä mieltä, että uusi kirjasto oli hieno. Kuvio 18 osoittaa, että nuoret pitivät kirjaston sisustusta onnistuneena, sillä uutta kirjastoa kuvailtiin myös muun muassa moderniksi (17 vastaajaa), avaraksi (16 vastaajaa) sekä viihtyisäksi (8 vastaajaa).



Kuvio 19. Nuorten mielikuvat nuortenosastosta.

Nuorilta kysyttiin, mitä heille tuli ensimmäisenä mieleen nuortenosastosta. Kuviosta 19 nähdään, että 27 nuorta vastasi, että heille tuli nuortenosastosta ensimmäisenä mieleen lukukolot. 17 nuoren mieleen tuli nuortenosastosta ensimmäisenä mukava paikka. Nuorille tuli nuortenosastosta mieleen myös nuortenkirjat (13 vastaajaa) ja kiva hengailupaikka (7 vastaajaa).

Kyselyn avulla haluttiin tutkia sitä, vastasiko nuortenosasto nuorten odotuksia. Vastauksista selvisi, että nuortenosasto oli nuorten odotusten mukainen. 151 nuorta vastasi, että nuortenosasto vastasi hänen odotuksiaan. 9 nuorta oli sitä mieltä, että nuortenosasto ylitti heidän odotuksensa. 12 nuori ilmoitti, ettei nuortenosasto vastannut heidän odotuksiaan.



Kuvio 20. Mikä nuorten mielestä nuortenosastossa on hyvää?

Kyselyssä nuorilta kysyttiin, mikä nuorten mielestä oli hyvää nuortenosastossa. Saatujen vastausten mukaan nuorten mielestä lukukolot olivat parasta nuortenosastossa. Kuvioista 20 nähdään, että peräti 98 nuorta vastasi lukukolojen olevan hyvää nuortenosastossa. Myös nuortenosaston kirjavalikoimaa pidettiin hyvänä. 33 nuorta oli sitä mieltä, ettei nuortenosastossa ollut mitään huonoa.

Nuorilta kysyttiin myös, miten he kehittäisivät nuortenosastoa. Vastauksista selvisi, että nuorten mielestä nuortenosasto ei juuri kaipaa kehittämistä. 27 nuorta vastasi, ettei nuortenosasto tarvitse kehittämistä. 18 nuorta toivoi kirjastoon lisää lukukoloja. Nuoret toivoivat kirjastoon myös muun muassa pelikonsoleita, lisää tietokoneita sekä enemmän kirjoja.

Oman kyselyni avoimien kysymysten tuloksissa selvisi, että monille nuorille oli tullut ensimmäisenä mieleen lukukolot. Lisäksi nuorten mieltymystä nuortenosaston lukukoloihin tukevat myös havainnoinnin tulokset.

9 POHDINTAA

Tutkimuksesta selvisi, että nuoret ovat tyytyväisiä Seinäjoen uuden pääkirjaston nuortenosaston tiloihin ja se vastaa heidän odotuksiaan. Myös kirjastossa saamaansa palvelua nuoret pääosin pitivät hyvänä. Hyvä palvelun taso on ylläpitämisen arvoinen asia, sillä myös kirjaston henkilökunta on osa tilaa. Ympäristön lisäksi myös ihmiset ovat osa kontaktpisteitä (Tuulaniemi 2011, 81). Henkilökunnan suhtautuminen nuoreen asiakkaaseen vaikuttaa siihen, millainen mielikuva nuorelle muodostuu kirjastosta. Mielestäni palvelumuotoilua voitaisiinkin hyödyntää asiakaspalvelun kehittämisessä.

Seppänen (2013) kertoi, että lainausten määrä Seinäjoen pääkirjastossa on kolminkertaistunut vuodessa (maaliskuu 2012- maaliskuu 2013). Hänen mukaansa nuortenkirjojen lainaus on noussut 60 % ja 168 %. Uudet viihtyisät tilat ovat siis osaltaan vaikuttaneet positiivisesti nuorten kirjastonkäyttöön.

Sekä havainnointitutkimusten että kyselytutkimusten perusteella nuorten oleskelu lisääntyi uudessa pääkirjastossa. On hyvä pohtia sitä, kuinka kirjastossa oleilevia nuoria saisi käyttämään muita kirjaston tarjoamia palveluja. Nuoria voitaisiin houkutella käyttämään muita kirjastopalveluja esimerkiksi tekemällä kirjaston nuortenosastolle oman Internet-sivun. Sivulla kerrottaisiin nuortenosaston tiloista, palveluista ja kokoelmista. Näin ollen nuorilla olisi mahdollisuus tutustua nuortenosaston tarjontaan jo etukäteen. IFLA:n suuntaviivoissa (Guidelines for library services for young adults 1996, 9) todetaan, että nuortenpalveluja voitaisiin mainostaa esimerkiksi nuorille tarkoitetulla kirjaston Internet-sivulla.

Tuulaniemi (2011, 79) jaottelee palvelupolun esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Hän toteaa, että asiakkaan mielikuva palvelusta ja palveluntarjoajasta alkaa muodostua jo esipalveluvaiheessa. Nuortenosaston nettisivu olisi siis osa esipalvelua. Kirjaston nuortenosaston omaa Internet-sivua voitaisiin mainostaa esimerkiksi jollain nuorten suosimalla Internet-sivustolla, jotta he löytäisivät sen paremmin.

Jatkossa voisi tutkia sitä, kuinka nuoret käyttävät Seinäjoen kaupunginkirjastoa ja sen palveluja tulevaisuudessa, kun uuden kirjaston uutuudenviehätys haihtuu.

Lisäksi voisi tutkia, kuinka Seinäjoen pääkirjaston ja nuorten neuvonta- ja tietopalvelu JIBBOn yhteistyötä voisi lisätä.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastava mutta antoisa prosessi. Pääsin perehtymään nuortenkirjastotyöhön, joka on itselleni mieluisa kirjastotyön osa-alue. Yksi opinnäytetyöni tekemisen kiinnostavimmista vaiheista oli havainnointitutkimuksen toteutus. Nuorten havainnoiminen kirjastossa oli mielenkiintoista, mutta tarkkaa työtä. Kyselylomakkeiden jakaminen nuorille Seinäjoen pääkirjastolla osoittautui yllättävän vaikeaksi, sillä monet nuoret eivät olleet halukkaita vastaamaan kyselyyn. Varsinkin innokkaita kyselyyn vastaavia poikia oli hankala löytää. Opinnäytetyön tekemisessä haastavaa oli myös tutkimustulosten analysointi ja raportointi, sillä tutkimusaineistoa oli paljon. Aloitin tutkimusaineiston analysoinnin havainnointituloksista. Laskin havainnoitujen tyttöjen ja poikien lukumäärän jokaiselta havainnointipäivältä ja kirjoitin ne ylös paperille. Samalla tavalla laskin myös yksin, kaverin kanssa ja vanhemman tai sisaruksen kanssa tulleiden lukumäärät. Tämän jälkeen syötin tiedot Microsoft Excel-ohjelmaan. Kyselytutkimusten analysoinnin aloitin jaottelemalla tyttöjen ja poikien vastaukset eri pinoihin. Ensin kirjoitin kaikkien avoimien kysymysten vastauksen Wordiin ja analysoin tulokset. Avoimien kysymysten analysoinnin jälkeen käsittelin monivalintakysymysten vastaukset ja syötin tiedot Excelliin.

LÄHTEET

- Aallon kirjaston esittely. 16.8.2012. [Verkkosivu]. Seinäjoki: Seinäjoen kaupunginkirjasto. [Viitattu 18.3.2013]. Saatavana: <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/esittely.html>
- Alameri-Sajama, R. 2007. Ihmeitä vierailta mailla: kirjastovierailuja Lontoossa ja Tukholmassa. Teoksessa: R. Alameri-Sajama (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Finland Oy, 43–44.
- Bolan, K. 2009. Teens spaces: the step- by- step library makeover.
- Farrelly, M. G. 2011. Make room for teens! : reflections on developing teen spaces in libraries. California: ABC-CLIO, LLC.
- Feinberg, S. & Keller, J. R. 2010. Designing space for children and teens in libraries and public spaces. [Verkkokirja]. Chicago: American library association editions. Saatavana Ebrary- tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Flowers, S. 2010. Young adults deserve the best: YALSA's competencies in action. [Verkkokirja]. Chicago: American library association editions. Saatavana Ebrary-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Guidelines for library services for young adults. 1996. [Verkojulkaisu]. IFLA. [Viitattu 23.3.2013] Saatavana: <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/ya-guidelines2-en.pdf>
- Havainnointi eli observointi. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 12.4.2013] Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>
- Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi
- Howard, V. 2011. What do young teens think about the public library? Library Quarterly vol. 81 (3), 321-344.
- Jäppinen, E. 2007. Erilaisia kirjastonkäyttäjiä?: Pointti on nuorten oma paikka. Teoksessa: R. Alameri-Sajama (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Finland Oy, 22.
- Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu?: Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taideteollinen korkeakoulu. Muotoilun laitos. Teollinen muotoilu. Opinnäytetyö. Julkaisematon.

- Kuhanen, J. 2009. Palvelumuotoilu myymäläsuunnittelussa: Case M-Boxi. Metropolia ammattikorkeakoulu. Muotoilun koulutusohjelma. Teollinen muotoilu. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Lindberg, P. & Karhu, H. 2011. Proaktiivinen kirjasto- ammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Teoksessa: P. Almgren (toim.) Kirjasto 2012- Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 140.
- Nieminen, J. 2007. Kirjasto ulos! Teoksessa: R. Alameri-Sajama (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Finland Oy, 49.
- Ojakangas, T. 2010. Lahden kirjastossa nuoret pääsevät vaikuttamaan. Kirjastolehti 103 (4).
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. [Verkkosivut].
- Opinnäytetyöpakki. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Kajaanin ammattikorkeakoulu. [Viitattu 12.4.2013]. Saatavana: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiKeruuHavannointi.aspx>
- Overgaard Nielsen, L. 2011. Hakeudu ja Osallista. Teoksessa: P. Almgren (toim.) Kirjasto 2012- Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 258.
- Palvelumuotoiluajattelijat. 2012. Kontaktipiste. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.5.2013]. Saatavana: <http://www.palvelumuotoiluajattelua.fi/kontaktipiste/>
- Pihlajamäki, R. 2008. Kirjastostako viihdekeskus ja olohuone?: Seinäjoen, Peräseinäjoen ja Nurmon 8-luokkalaisten kirjastonkäyttäjienä. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kulttuurialan yksikkö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon.
- Pääkirjasto Apila. Ei päiväystä. [Blogimerkintä]. [Viitattu 18.3.2013]. Saatavana: <http://seinajoenkirjasto.blogspot.fi/p/blog-page.html>
- Ruotsalainen, K. 2013. Nuoriso-ohjaaja. Seutukunnallinen nuorten tieto- ja neuvonta JIBBO. Haastattelu 29.4.2013.
- Seppänen, T. 2013. Palvelupäällikkö. Seinäjoen kaupunginkirjasto- maakuntakirjasto. Haastattelu 22.4.2013.
- Seppänen, T. <xxx.xxx@xxx.fi> 3.5.2013. kommentteja Raijan oppariin. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Raija Ahonen. [Viitattu 6.5.2013].

SINCO case: Rovaniemen kirjasto. 3.5.2012. [Video] Saatavana:
http://www.youtube.com/watch?v=bRsdgMGA_TE

Tiotretton. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.4.2013]. Saatavana:
<http://kulturhuset.stockholm.se/TioTretton/>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Winn, W. 2012. Teen space feature: Farmington public library's teen zone.
[Verkkajulkaisu]. [Viitattu 9.3.2013]. Saatavana:
<http://www.yalsa.ala.org/yals/fall-2012-teen-space-feature-farmington-public-librarys-teen-zone/>

Vuontisjärvi, K. & Tastula, L. Building bridges over tomorrow- focus on teen users!
[Verkkajulkaisu]. [Viitattu 19.2.2013]. Saatavana:
[http://www.laanhallitus.fi/lh/lappi/sivistys/home.nsf/files/8C90110BD12D9904C225758C00444803/\\$file/Matkaraportti_BBoT.pdf](http://www.laanhallitus.fi/lh/lappi/sivistys/home.nsf/files/8C90110BD12D9904C225758C00444803/$file/Matkaraportti_BBoT.pdf)

LIITTEET

Liite 1. Havainnointikysymykset

Havainnointia opinnäytetyötä varten

Ikä (noin)

Tyttö/poika

Kenen kanssa tuli kirjastoon vai tuliko yksin?

Mitä teki kirjastossa?

Kysyikö nuori virkailijalta apua?

Miten suhtautui virkailijoihin?

Miten virkailija suhtautui nuoreen?

Päivittäinen kävijämäärä

Liite 2. Kyselylomake

Kysely Seinäjoen kaupunginkirjaston nuortenosastosta

Olen poika ___ tyttö ___

Ikä: _____ vuotta

Kuinka usein käyt kirjastossa?

- a) kerran viikossa tai useammin
- b) muutaman kerran kuukaudessa
- c) kerran kuukaudessa
- d) muutaman kerran vuodessa
- e) harvemmin

Kuinka paljon luet kirjoja?

- a) 1 kirja tai enemmän viikossa
- b) 1 kirja kuukaudessa
- c) 1 kirja vuodessa
- d) en lue kirjoja

Mitä teet kirjastossa? Rastita yksi tai useampi vaihtoehto.

___lainaan kirjoja

___lainaan lehtiä

___lainaan musiikkia

___lainaan elokuvia

___varaan aineistoa

__kopioin materiaalia

__surffailen Internetissä

__etsin tietoa tietystä aiheesta

__etsin tietoa kirjaston yleisöpäätteiltä

__kysyn neuvoja henkilökunnalta

__luen lehtiä

__opiskelen tai luen kirjoja

__vietän aikaa

Käytätkö kirjaston tietokonetta? Kyllä__ En__

Mihin tarkoitukseen yleensä lainaat aineistoa?

__koulu

__harrastus

__ajanviete

__joku muu

Arvioi kirjaston toimintaa rengastamalla jokaiselta riviltä vain yksi vaihtoehto. (1=hyvä, 2= tyydyttävä, 3= huono, 4= en osaa sanoa)

KIRJASTON TILAT

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Eos
Yleinen viihtyvyys	1	2	3	4
Kirjaston tilojen koko	1	2	3	4
Nuorten tilojen viihtyvyys	1	2	3	4
Nuorten tilojen koko	1	2	3	4

Miten kirjaston tiloja voisi muuttaa viihtyisämmiksi?

Aineiston sijoittelu	1	2	3	4
----------------------	---	---	---	---

Aineiston löydettävyys	1	2	3	4
Kirjojen kunto	1	2	3	4
Kokoelman monipuolisuus	1	2	3	4

Löydätkö nuortenosastolta helposti mieleistäsi lukemista?

Kirjaston sijainti	1	2	3	4
Aukioloajat	1	2	3	4

HENKILÖKUNTA

Palvelualttius	1	2	3	4
Ystävällisyys	1	2	3	4
Yksilöllinen palvelu	1	2	3	4
Asiantuntemus	1	2	3	4

Oletko tyytyväinen nuortenosastolla saamaasi palveluun? Perustele vastauksesi.

Mielikuvia ja mielipiteitä kirjaston nuortenosastosta...

Vastaa alla oleviin kysymyksiin perustellen.

Mitä sinulle tulee ensimmäisenä mieleen nuortenosastosta?

Millainen on suhtautumisesi nuortenosastoon?

Vastaako nuortenosasto odotuksiasi?

**Oletko yleensä saanut nuortenosastolta sen, mitä olet tullut hakemaan?
(esim. tarvitsemasi kirjan tai tietoa jne..)**

Mikä nuortenosastossa on mielestäsi hyvää?

Miten kehittäisit nuortenosastoa?

Mitä toivoisit kirjastolta? (esim. vierailuja, tapahtumia, toimintaa)

KIITOS VASTAUKSISTASI!