

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2013

Sanna Juvanen

TILAA NUORILLE

– Sammonlahden kirjaston nuorten tilan
suunnittelua palvelumuotoilun näkökulmasta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sanna Juvanén

TILAA NUORILLE – SAMMONLAHDEN KIRJASTON NUORTEN TILAN SUUNNITTELUA PALVELUMUOTOILUN NÄKÖKULMASTA

Kehittämistyön aiheena on lähikirjaston nuorten tilan suunnitteleminen. Osallistava kehittämisprojekti toteutettiin palvelumuotoilun elementtejä hyödyntäen. Tarkoituksena oli paitsi suunnitella ja toteuttaa kirjaston henkilökunnan ja alueen nuorten kanssa yhteistyönä kirjastoon nuorille tarkoitettu tila, myös pyrkiä lisäämään henkilökunnan ja nuorten välistä vuorovaikutusta.

Työn teoriaosassa on pohdittu nuorten asemaa kuntalaisina ja heidän vaikutusmahdollisuuksiaan kunnallisessa päätöksenteossa. Nuorten mielipiteiden kuuleminen ja huomioiminen heille tarkoitettuja palveluita suunniteltaessa tulisi olla vakituinen käytäntö kaikilla toimialoilla. Nuorten osallistaminen lähiympäristönsä suunnitteleamiseen ja kehittämiseen vahvistaa heidän ympäristösuhdetta. Saadessaan olla oman arkensa ja ympäristönsä asiantuntija, nuori oppii näkemään itsensä yhteisönsä täysivaltaisena jäsenenä. Hän kokee voimakkaammin kuuluvansa yhteisöön, mikä puolestaan vahvistaa yhteisöä itseään. Lähiympäristöön sitoutuminen estää nuoria tuntemasta itseään ulkopuolisiksi, mikä ehkäisee turhautumista ja alueelle kohdistuvaa ilkivaltaa.

Nuorten tilaa ei ole toistaiseksi toteutettu. Nuorten kanssa käydyt keskustelut kuitenkin vahvistavat, että tilalle on suurta tarvetta. Nuoret viettävät paljon aikaansa kirjastossa, eikä heille ole olemassa ajanviettoon soveltuvaa paikkaa. Alueen nuoret esittivät useita toteuttamiskelpoisia ideoita ja olivat valmiita osallistumaan tilan toteuttamiseen. Huomattavaa on, että tilan varustukseen liittyviin toiveisiin sisältyi usein ajatus yhdessä tekemisestä tai järjestetystä toiminnasta. Tilaan toivottiin hankittavaksi esimerkiksi erilaisia pelejä joita voisi pelata paitsi itsenäisesti, myös erilaisissa pelikisoissa ja –turnauksissa. Myös television ja DVD-soittimen hankintatoiveeseen liittyi ajatus elokuvailloista. Nuorten mielipiteitä tulisi kirjaston toimintaa ja palveluita suunniteltaessa ehdottomasti ottaa enemmän huomioon.

ASIASANAT:

kirjastot, kirjastorakennukset, nuoret, osallistaminen, yhteisöllisyys, palvelumuotoilu

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree programme in Library and information services

2014 | 45

Instructor: Olli Mäkinen

Sanna Juvanen

SPACE FOR THE YOUTH – PLANNING THE SPACE FOR YOUNG PEOPLE IN SAMMONLAHTI LIBRARY

The subject of this thesis is planning a space for young people in the suburban branch library located in Sammonlahti. An inclusive development project was put into practice by using the elements of service design. The goal of the project was to plan and build a space for young people in co-operation with the library staff and the teenagers in Sammonlahti area. Another goal was to increase communication between the staff and the young patrons.

The theoretical background of the thesis is based on the position of the youth in society and their ability to influence local decision making. Listening to young people's opinions when planning local services aimed at them should be a regular activity in every service branch. When young people are given a possibility to participate in the planning and development of their environment, they become a part of community. When becoming experts of their own environment and everyday life, a young people see themselves as full members of the community and are more engaged to the community, which strengthens the community itself. Being committed to the environment stops young people from feeling as outsiders, which prevents frustration and vandalism.

The space for young people does not exist yet. Discussions with the teenagers prove that the space would be much needed. Young people spend a lot of their time in the library and there is not a place for them to get together. The young people in Sammonlahti area gave lots of good ideas to improve the library and were ready to participate in making their own space. It is remarkable that they often wished that the facilities and activities could be arranged together with the library staff. The young patrons wished that the space would include board games and console games which could be played both in small groups and during bigger events or tournaments. They also wanted a television set and dvd player so that they could have movie nights together. Young people's opinions most certainly should be taken into account when planning library services and activities.

KEYWORDS:

Libraries, library buildings, juveniles, citizen engagement, communality, service design

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LÄHIPALVELUT JA – YMPÄRISTÖ NUORTEN KUNTALAISTEN ELÄMÄSSÄ	8
2.1 Lapset ja nuoret Lappeenrannassa	9
2.2 Lapset ja nuoret Lappeenrannan maakuntakirjaston asiakkaina	10
3 NUORTEN OSALLISUUS JA OSALLISTAMINEN	12
4 KEHITTÄMISTYÖN TEORIA JA KÄYTÖNTÖ	14
4.1 Käyttäjä- ja toimijakeskeinen kehittäminen	15
5 PALVELUMUOTOILU	17
5.1 Palvelumuotoiluprosessin rakenne	17
5.2 Palvelumuotoilun tehtävä ja tavoitteet	19
5.3 Palvelumuotoiluprosessi	20
6 SAMMONLAHDEN KIRJASTO JA SEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	22
6.1 Sammonlahti	23
6.2 Sammonlahden kirjasto	24
6.3 Tosi siistii – nuoriso-ohjaaja Lappeenrannan maakuntakirjastoon – hanke	26
7 AINEISTONKERUUMENETELMÄT	28
7.1 Nuorten avoin ryhmähaastattelu	28
7.2 Ideakuvien katselu	31
7.3 Henkilökunnan haastattelu ja sähköpostitse ilmaistut mielipiteet	32
7.4 Tilan sijainti – äänestys	35
7.5 Laputa kirjasto! –kampanja	36
8 TULOKSIEN YHTEENVETOA JA ARVIOINTIA	38
9 TILOJEN ARVIOINTIA	40
10 PROJEKTIN ARVIOINTIA JA POHDINTAA	42
LÄHTEET	43

LIITTEET

Liite 1. Laputa kirjasto!

KUVAT

Kuva 1. Äänestysvaihtoehto 1. lastenosasto.

35

Kuva 2. Äänestysvaihtoehto 2. nuortenkirjojen tila.

36

1 JOHDANTO

Marraskuussa 2013 Sammonlahden kirjastossa juhlittiin 25-vuotisjuhlia. Koko olemassaoloaikansa kirjasto on toiminut väliaikaisiksi tarkoitetuissa kulttuurisalin ja kirjaston aulaksi suunnitelluissa tiloissa. Pitkää, kapeaa tilaa hallitsevat korkeat kirjahyllyt. Korkea kirjastosali on yhtä avointa tilaa, erillisiä osastoja ei ole. Kirjastossa on vähän istumapaikkoja. Lapsille on tilan toiseen pätyyn järjestetty oma nurkkauksensa, jossa on säkkituoleja sekä pieni pöytä tuoleineen ja aikuiset lehdenlukijat käyttävät nojatuoleja kirjaston toisessa päässä. Nuorille ei ole tarjolla minkäänlaista ajanvietto- ja istuskelutilaa. Nuoret ovat kuitenkin iso asiakasryhmä ja he viettävät paljon aikaansa kirjastossa.

Kirjastossa paljon aikaansa viettävä nuoriso on kiristänyt henkilökunnan hermoja parin vuoden ajan. Nuoret kokevat, että he eivät ole tervetulleita, vaan heidät häädetään herkästi ja vähin perustein ulos kirjastosta. Henkilökunta taas kokee, että nuoret tarkoituksellisesti ärsyttävät heitä meluamalla ja häiriköimällä. Tilanne on ajautunut hankalaksi. Henkilökunnan ja nuorten välinen kanssakäyminen liittyy suurimmaksi osaksi negatiivisiin asioihin ja esimerkiksi tervehtiminen on jäänyt. Henkilökunta on toivonut naapurissa sijaitsevalle nuorisotilalle lisää aukioloaikoja, jotta nuoret pysyisivät poissa kirjastosta.

Kirjastossa on pitkään puhuttu nuorille tarkoitetun tilan puutteesta, mutta konkreettisiin toimiin tilanteen korjaamiseksi ei ole ryhdytty. Alkusyksystä 2013 alkanut Tosi siistii -nuorisohanke madalsi kynnystä aloittaa yhdessä nuorten kanssa suunniteltavan ja toteutettavan nuorten nurkan suunnitteluprojekti. Projekti toteutettiin osallistavana kehittämistoimintana palvelumuotoilun näkökulmia apuna käyttäen. Osallistavassa kehittämistoiminnassa on kysymys siitä, että he joita kehitettävä asia koskee, ovat oikeutettuja osallistumaan suunnitteluun. Kehittämistoiminnassa työntekijöiden ja nuorten osallistaminen ei ole ainoastaan keino parempaan lopputulokseen, vaan sinänsä tärkeää. Saadessaan olla oman arkinsa asiantuntija ja päästessään vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin, nuori kokee olevansa yhteisönsä täysivaltainen jäsen. Nuorien mielipiteitä huomioidamalla ja heidät tilan rakentamiseen mukaan ottamalla, saadaan nuoret tunte-

maan itsensä tervetulleiksi kirjastoon. Tällä voidaan ehkäistä nuorien turhautumista, joka saattaisi purkautua ilkeiksi tai häiriökäyttäytymisenä. Projektin tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa kirjaston henkilökunnan ja alueen nuorten yhteistyönä kirjastoon nuorille oma tila. Tavoitteena oli paitsi rakentaa nuorille oma, heitä miellyttävä tila, myös kirjaston henkilökunnan ja nuorten välien kohentaminen ja keskusteluyhteyden luominen.

2 LÄHIPALVELUT JA – YMPÄRISTÖ NUORTEN KUNTALAISTEN ELÄMÄSSÄ

Kunnan tuottamilla palveluilla on suuri merkitys lasten ja nuorten elämässä. Nämä eri toimialojen tuottamat lähipalvelut luovat puitteet, joissa lapset ja nuoret kasvavat ja oppivat. Lähiympäristössä tapahtuvissa päivittäisissä kohtaamisissa nuoret voivat rakentaa ja ylläpitää kansalaisuutta eli jäsenyyttä yhteisönsään. Kunta on toisaalta lähiympäristö ja toisaalta toimija, joka kunnallispoliittisilla ratkaisuilla vaikuttaa lasten ja nuorten hyvän elämän edellytyksiin. Kunnan eri sektorien tekemät päätökset vaikuttavat olennaisesti heidän hyvinvointiin. Asiaa on tarkasteltava lapsia ja nuoria suoraan koskettavia toimijoita kuten nuorisotyötä, perhe- ja sosiaalipalveluita sekä koulutuspalveluita, huomattavasti laajemmin. Lasten ja nuorten asiat koskettavat kaikkia toimialoja. Eri ratkaisut vaikuttavat heidän arkeen monin tavoin, oli kyseessä päätös luistinratojen au-
rauksesta tai kirjastojen määrärahoista. (Kiilakoski 2007, 8-9.)

Tietoisuus ympäristön merkityksestä ihmisen hyvinvointiin ja elämänkulkuun vaikuttavana tekijänä on tullut aiempaa ajankohtaisemmaksi. Ympäristötietoisuus ei liity pelkästään koskemattomaan luontoon ja sen varjelemiseen, vaan ympäristöksi voidaan määritellä kokonaisuudessaan ne olosuhteet, joissa ihmiselämä toteutuu. Ekososiaalisen ajattelun mukaan yhteisöjen kautta on mahdollista vaikuttaa nuorten lähiympäristöihin ja toisaalta vahvistamalla yhteisöllistä osallisuutta, nuoria voidaan kiinnittää hyvinvointia tuottaviin lähiympäristöihin jo siinä vaiheessa, kun varsinaisia vaikeuksia ei ole vielä olemassa. (Eskelinen ym. 2012, 234.)

Ekososiaalisuuden käsitteen avulla voidaan erilaiset ympäristöt ymmärtää hyvinvoinnin rakennusaineiksi ja tunnistaa hyvinvoinnin kokemusten muodostuminen vuorovaikutuksessa eri ympäristöjen kanssa. Yksilön näkökulmasta ympäristöjen hyvinvointivaikutukset ovat usein sellaisia kokemuksia, jotka todentuvat yhteisöllisen osallisuuden kautta. Yhteisöllisyyttä onkin syytä tarkastella yhdessä niiden fyysisten puitteiden kanssa, joihin yhteisöllisyys sijoittuu. Yhteisön

kautta heijastuvat lähiympäristön ominaisuudet saattavat joko luoda hyvinvoinnin kokemuksia tai aiheuttaa vaikeuksia, jotka hankaloittavat myös myöhempää elämäntulkua. (Eskelinen ym. 2012, 234-235.)

2.1 Lapset ja nuoret Lappeenrannassa

Lappeenrannan kaupungin strategiaan sisältyneeseen maakuntakirjaston strategiaan vuosille 2009 - 2012 oli kirjattu saavutettavuuden ja yhteisöllisyyden tavoitteisiin tarjota eri väestöryhmien tarpeiden mukaiset palvelut ja asianmukaiset tilat (Lappeenrannan kaupunki 2009). Kaupungin uusi, syksyllä 2013 julkaistu strategia on rakenteeltaan erilainen. Toimialoilla ei ole omia erillisiä strategioita, vaan kaupungin toiminnalle on asetettu tavoitteet ja määritelty toimenpiteet asukkaiden hyvinvoinnin, kaupungin elinvoimaisuuden eli elinkeino- ja kaupunkirakenteen sekä talouden- ja palvelurakenteen näkökulmista. Tavoitteet ja päämäärät selvitetään strategian yleisosassa ja niitä avataan tarkemmin toimenpideohjelmassa. Hyvinvointiohjelmassa kiinnitetään paljon huomiota lasten ja nuorten hyvinvointiin. Yhtenä päätavoitteista on lasten ja nuorten yksilöllisen kasvun tukeminen ja nuorten syrjäytymisen vähentyminen. Myös kulttuuri on nostettu tärkeään asemaan. Lappeenranta haluaa olla edelläkävijä kulttuurin ja liikunnan hyvinvointivaikutuksia hyödyntävissä palveluissa. Kulttuuripalveluita halutaan tuottaa monipuolisesti eri ikäryhmille. (Lappeenrannan kaupunki 2013b.)

Hyvinvointiohjelmaan on kirjattu myös tavoitteeksi siirtää palvelurakenteen painopistettä erityispalveluista ennalta ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukemiseen lisäämällä matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja ja palveluja sekä asukkaiden omatoimisuuden vahvistaminen ja oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen kannustaminen (Lappeenrannan kaupunki 2013b). Kaikki edellä mainitut tavoitteet soveltuvat hyvin kirjastoon ja ne voidaan helposti huomioida toiminnassa ja palveluissa. Tärkeää olisikin tutustuttaa henkilöstö kunnolla strategiaan kirjattuihin tavoitteisiin ja toimenpide-ehdotuksiin sekä kannustaa heitä kehittämään työtään tavoitteita tukevaksi. Uudenmuotoinen strategia haastaa eri toi-

mialat miettimään ja kehittämään mahdollisia yhteistyömuotoja sekä pyrkii laajentamaan henkilökunnan ajatusmaailmaa uudenlaisista toimintatavoista kirjaston perustehtävää toki unohtamatta. Kirjasto on jo valmiiksi matalan kynnyksen paikka. Pikku hiljaa kirjastossa on alettu kiinnostua asiakkaiden mielipiteistä. Lokakuussa aloitti kirjaston asiakasraati aikuisille. Seuraavaksi olisikin tärkeää keskittyä laaja-alaisemmin kuulemaan lasten ja nuorten näkemyksiä ja ottaa heidät mukaan palvelujen suunnitteluun ja toteutukseenkin.

2.2 Lapset ja nuoret Lappeenrannan maakuntakirjaston asiakkaina

Monelle lapselle ja nuorelle kirjasto on tullut hyvin tutuksi, jos ei vanhempien seurassa, niin varmasti jossain vaiheessa päivähoiton tai koulun aikana. Lappeenrannan maakuntakirjastossa on panostettu lasten ja nuorten palveluihin. Päiväkodeille ja kouluille on pitkään tarjottu monenlaisia kirjastonkäytön opeteluun sekä kirjallisuuteen liittyviä palveluita kuten esikoululaisten kirjaleikki, kirjastopolku eri luokka-asteille, tutustumis- ja kirjastonkäytönopetuskäynnit sekä kirjavinkkaukset ja muut kertaluonteiset kirjallisuuteen ja kirjaston aineistoihin liittyvät toiminnot.

Vaikka kirjasto tarjoaa sekä lapsille että nuorille päivähoiton ja koulun kautta runsaasti toimintaa ja palveluita, tilanne ei ole tasapuolinen vapaa-ajalla käytettävien palveluiden osalta. Lapsille järjestetään satutuokioita, elokuvaesityksiä, nukketatteria, konsertteja ja muita esiintyjä, kuten esimerkiksi taikureita. Nuorille ei vastaavaa toimintaa ole juuri ollut, satunnaisia elokuvaesityksiä lukuun ottamatta. Vasta muutaman viime vuoden ajan nuorille on alettu suunnitella ja kokeilla erilaisia palveluja. Pääkirjastossa kokoontui nuorten lukupiiri, mutta toiminta lopetettiin osallistujien vähyyden vuoksi. Sarjakuvaklinikka toimii kolmatta vuotta. Sen osallistajat ovat lapsia. Myös syksyllä 2013 Sammonlahden kirjastossa aloitetun piirustuspajan ovat löytäneet alakouluikäiset lapset.

Sammonlahden kirjastossa on kahtena vuonna järjestetty nuorisotapahtuma. Ajatus tapahtuman järjestämisestä sai alkunsa alueen toimijoiden yhteistapaamisessa, jossa pohdittiin nuorten häiriökäyttäytymistä Sammonlahden alueella.

Nuorisotapahtuman järjestämispaijaksi valikoitui yksimielisesti kirjasto, jossa nuorten koettiin eniten aiheuttavan häiriöitä käytöksellään. Nuorille haluttiin tapahtuman avulla antaa positiivinen kokemus kirjastosta. Vuosi sitten nuoret saivat keskustella alueella nuorten parissa työskentelevien ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa. Paikalla olivat mm. pappi, seurakunnan nuorisotyöntekijä, sosiaalityöntekijä, nuorten oikeusavustaja ja poliisi. Tapahtumassa esiintyi rap-artisti Laineen Kasper. Tämän syksyn tapahtumassa ei ehditty toteuttaa kaikkea suunniteltua toimintaa, vaan se kutistui lähinnä rap-keikaksi. Päivällä oli rap-artistien Solonen ja Kosola vetämä räppipaja ja illalla he esiintyivät kirjastossa. Tapahtumassa oli tarkoitus olla myös valokuvasuunnistus, jonka ideana oli haastaa nuoria pohtimaan Sammonlahden alueen julkisten tilojen ja palvelujen tarkoitusta, käyttäytymissäntöjä sekä kertomaan ajatuksiaan siitä, kuinka he toivoisivat aikuisten kohtelevan nuoria kyseisissä paikoissa.

Tapahtumien esiintyjävalinnat ovat olleet onnistuneita. Yleisöä oli kummallakin kerralla paikalla runsaasti ja valtaosa tunsi artistien tuotannon. Jälkikäteen esiintyjävalinnat ovat saaneet kiitosta. Vinkkejä sopivista esiintyjistä kysyttiin musiikista kiinnostuneilta ja alaa tuntevilta nuoriso-ohjaajilta, mutta ei nuorilta itseltään. Jos tapahtuma saa vielä jatkoa, olisi ilman muuta kysyttävä nuorilta itseltään esiintyjätoiveita ja ottaa nuoret mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan tapahtumaa. Olen työssäni monta kertaa saanut huomata, että noin kaksikymmentä vuotta nuorempien ihmisten ajatusmaailmaa, käyttäytymis- ja puhokulttuuria sekä toimintatapoja on toisinaan hyvin vaikea ennakoida tai käsitellä, vaikka kuinka yrittää seurata nuorisokulttuuria.

3 NUORTEN OSALLISUUS JA OSALLISTAMINEN

Nuoret tuntuvat aikuisten mielestä olevan useimmiten väärässä paikassa tai heidän käytöksensä on täysin vääränlaista ja sietämätöntä. He eivät saisi juuri-kaan näkyä eivätkä kuulua omilla asuinalueillaan. Nuoret koetaan meluisina, häiritsevinä, tilaavievinä, laumoissa liikkueksaan pelottavinakin. Asia nostettiin esille värikkäin sanakääntein sekä Nuortenkirjastotyön käsikirjassa (Alameri-Sajama 2007,12) että Demokratiaoppitunti-teoksessa. Kirjassa kyseenalaistetaan myös lähiympäristön toimijoiden kyky tunnistaa nuorten kulttuurien erityispiirteet, nuorten oleminen ja tekeminen poikkeavat lasten ja aikuisten vastavasta. Jos nuorien olemista ja ajattelutapoja ei ymmärretä tai osata tulkita, miten kyseisessä tilanteessa voisi muodostua läheinen ja vastuullinen suhde omaan ympäristöön? Entä kuinka voisi syntyä osallisuuden kokemuksia oman arjen tärkeimpiin paikkoihin? (Eskelinen ym. 2012, 239.)

Kunnan toimijoiden tulisi olla valmiita aloittamaan molemminpuolinen yhteistyö. Olisi pystyttävä luomaan kokonaan uudenlainen toimintatapa suhteessa lapsiin ja nuoriin. Lapset ja nuoret tarvitsevat tukea aikuisilta itseä koskevien mahdollisuuksien havaitsemiseen, sillä elinympäristö on suurimmaksi osaksi muiden tahojen suunnittelema. Tulevaisuudessa lapset ja nuoret tulisi ottaa mukaan elinympäristönsä suunnitteluun. Lähiympäristön kehittämisen ja muokkaamisen tulisi olla mahdollista kaikille nuorten vuosikerroille, aina yhä uudestaan. Rikas suhde fyysiseen ympäristöön ei synny kertatoimenpitein vaan sitä joudutaan ylläpitämään jatkuvasti. Myös yhteisön jäsenien tarpeet muuttuvat. Muutoksiin olisi pystyttävä reagoimaan nopeasti. (Eskelinen ym. 2012, 239-240.)

Osallisuuden tulisi siis olla jaettu toimintaperiaate, joka läpäisee kaikki kunnalliset palvelut. Sen edistämisen ei tulisi olla vain nuorisotoimen tai koulun vastuulla, vaan se koskettaa kaikkia. Lasten ja nuorten toimijuuden, osallisuuden ja kansalaisuuden edistäminen edellyttää toimia useilla eri sektoreilla. Edistämisen on lähdettävä liikkeelle strategiatasolta ja toimintakulttuurin muutoksen on tapahduttava rakenteissa. On kuitenkin varottava, etteivät rakenteet jähmetä toimintaa ja kavenna ihmisten mielikuvitusta ja kykyä löytää ja kehittää uusia, luo-

via ratkaisuja lapsia ja nuoria kuunnellen, kunnioittaen ja heidän kanssaan työskennellen. (Kiilakoski 2012, 270-271.) Valitettavasti usein kunnan raskas byrokratia ja toiminnan jäykkyys vaikeuttavat nopeaa reagoimista ja spontaania ideointia ja kehittämistä.

Osallistuminen lähiympäristön suunnitteluun mahdollistaa onnistuessaan voimaantumisen kokemukset. Osallistumisen kautta ympäristösuhde kehittyy vahvemmaksi. Lapsi tai nuori oppii näkemään itsensä täysivaltaisena yhteisönsä jäsenenä saadessaan olla oman arkensa ja ympäristönsä asiantuntija. Samalla hän tuntee voimakkaammin kuuluvansa yhteisöön, mikä puolestaan vahvistaa yhteisöä itseään. Ympäristöön sitoutuminen estää lapsia ja nuoria tuntemasta itseään ulkopuoliksi, täten se ehkäisee turhautumista ja alueelle kohdistettua ilkivaltaa. (Koskinen 2007, 134.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TEORIA JA KÄYTÖNTÖ

Osallistavalla kehittämisellä pyritään usein selkeästi muutokseen, jolloin toiminnan päämääränä on myös vapautuminen itsestäänselvyytenä pidetyistä ajatusmalleista ja ideologioista. Kehittämistoiminta on ennen kaikkea sosiaalinen prosessi, joka mahdollistuu eri toimijoiden sitoutumisen ja aktiivisen osallistumisen kautta, vaikka kehittämiseen osallistujat edustaisivatkin hyvin erilaisia tavoitteita. Kehittämisen ideana on tarkastella ja sovitella näkemyksiä ja sitä kautta muodostaa yhteistä ymmärrystä. Ennen kaikkea yhteiseen kehittämiseen pyritään keskinäisen dialogin kautta. (Toikko & Rantanen 2009, 10-11.)

Dialogi ja keskustelu voidaan nähdä vastakkaisina kommunikointitapoina. Keskustelussa eri mieltä oleminen aiheuttaa tavoitteluprosessin, jossa selvitetään mikä mielipide voittaa. Tällaista keskustelutilanne voidaan määritellä konvergoivaksi. Keskustelu kapeutuu loppua kohden. Divergoiva dialogi sitä vastoin rohkaisee osallistujia avaamaan ja laajentamaan keskustelua. Dialogin käsitettä voidaan avata myös monologisen dialogin ja dialogisen dialogin määreillä. Monologinen dialogi on vuoronperään puhumista, jossa keskustelijoiden mielipiteet eivät muokkaa muiden osallistujien ajattelua ja jalosta ajatusta eteenpäin. Tällaisesta puhumisesta ei rakenneta varsinaista dialogista prosessia, jollaiseksi dialogista dialogia voidaan luonnehtia. (Toikko & Rantanen 2009, 89, 92-93.)

Osallistavassa kehittämistoiminnassa pyritään laajenevaan eli dialogiseen dialogiin, jossa toisilta pyritään oppimaan ja heistä ollaan kiinnostuneita. Aktiivinen osallistuminen on mahdollista vain avoimessa vuorovaikutustilanteessa, jossa kenelläkään ei ole etuoikeutettua valtaa ratkaista asioita muiden puolesta. Vuorovaikutuksen tarkoituksena on lopulta tuottaa ratkaisu, jonka kaikki osapuolet voivat hyväksyä. Kehittämistoiminnassa toimijoiden osallisuudella on sinällään jo tärkeä itseisarvoinen merkitys. Työntekijöiden ja asiakkaiden osallisuus ei ole ainoastaan keino parempiin tuloksiin, vaan myös sinänsä tärkeää. Kysymys on myös siitä, että he joita asia koskee, ovat myös oikeutettuja osallistumaan (Toikko & Rantanen 2009, 90-91, 93.)

4.1 Käyttäjä- ja toimijakeskeinen kehittäminen

Toimintatutkimuksellisissa tavoissa kehittämisen suositellaan tapahtuvan siinä ympäristössä, jossa kehitettävä toimintakin tapahtuu. Lähtökohtana on, että kehittämishanketta toteuttavat ne henkilöt, joiden elämään kehittämistoiminta liittyy. Kehittämistoiminnan onnistumisen kannalta käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen on todettu olevan keskeinen tekijä. (Toikko & Rantanen 2009, 95-96.)

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitettä voidaan tarkastella neljästä näkökulmasta. Ensiksi sen avulla voidaan hakea ymmärrystä käyttäjien ja toimijoiden maailmasta. Keräämällä tietoa suoraan käyttäjiltä ja toimijoilta voidaan kehittämisprosessia paremmin ohjata vastaamaan heidän intressejä ja tavoitteita. Kerättyä tietoa käytetään myös palvelun kehittämiseksi vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. Käyttäjiä ja toimijoita konsultoidaan todellisuuden parhaina asiantuntijoina, jolloin heitä kuullaan ja heille annetaan ääni. Työkaluina voidaan käyttää fokusryhmiä, keskustelutilaisuuksia ja erilaisia foorumeita. Toimintatavassa käyttäjät ja toimijat ovat kuitenkin passiivisessa asemassa, he eivät ole mukana kehittämässä, ideoimassa tai tuottamassa uutta palvelua. (Toikko & Rantanen 2009, 96.)

Käyttäjät ja toimijat voivat myös osallistua kehittämistoimintaan. Heidän avulleen tuotteita ja palveluita voidaan kehittää koko prosessin ajan. Osallistuminen nähdään eräänlaisena kehittämistoiminnan apuprosessina, jolloin päävastuu on kehittäjällä, mutta myös käyttäjien näkemykset ohjaavat prosessia. Toimijoiden osallistumisen avulla voidaan muodostaa realistinen käsitys tavoitteesta ja tavoista joilla se saavutetaan. Organisaatioiden kehittämisessä toimijoiden osallistuminen usein loiventaa muutosvastarintaa. Kolmantena näkökulmana on nähdä käyttäjät ja toimijat tasavertaisina kehittäjinä, jolloin jaottelu kehittäjiin ja toimijoihin murtuu. Toimijoiden osallistumista ei pidetä vaan apuprosessina, vaan koko kehittämistoiminnan pääprosessina. Kehittäminen etenee yhteisen vuorovaikutuksen varassa avoimena prosessina, jossa tavoitteita ja tuloksia ei voida tietää etukäteen. Ne määritellään yhteisen prosessin aikana. Olennaista on kuulla erilaisia mielipiteitä. Lähtökohtana tällaisessa prosessissa on pikemmin-

kin intressien erilaisuus kuin tiukka yhteinen tavoitteenmäärittely. Kehittämisprosessi rakentuu toimijoiden varassa alusta loppuun asti, ilman ulkopuolelta tulevia rajoituksia. Neljäntenä näkökulmana on nähdä toimijat ja käyttäjät kehittämistoiminnan päämiehinä. Tällöin käyttäjät ja toimijat omistavat kehittämisprosessin, mikä vaikuttaa olennaisesti kehittämistoiminnan asetelmaan. (Toikko & Rantanen 2009, 97-98.)

5 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden innovointia ja suunnittelua muotoilu- lähtöisillä menetelmillä, joissa palvelun käyttäjä on suunnittelun keskipiste. Palvelumuotoilulle on useita määritelmiä. Palvelumuotoilun konsulttiyritys Live | Work on määritellyt palvelumuotoilun sellaisten elämysten suunnitteluksi, jotka koetaan ajassa monien eri kontaktipisteiden kautta. Elämyksien suunnitteluun perehtynyt Nathan Shedroff taas on kuvannut palvelumuotoilua toiminnaksi, jossa kehitetään palveluja tiettyjä tarpeita vastaaviksi. Kehitettävänä oleva palvelu voidaan tuottaa erilaisten kanavien kautta, sisältäen esimerkiksi tietoverkot, puhelimen ja suorat ihmisten väliset kontaktit. Palveluun voi myös sisältyä tuotteita osana palvelukokemusta. Yleensä palvelu sisältää palveluekologian, mikä mahdollistaa palvelun toimivuuden. Bill Hollins, palvelumuotoilun pioneeri on todennut, että palvelumuotoilussa suunnittelun kohteena voi olla sekä aineellinen että aineeton kohde. Suunnittelu voi kohdistua esimerkiksi palveluympäristöön, palveluviestintään tai käyttäytymiseen ja lopputuloksen tulisi olla johdonmukainen, helppokäyttöinen ja strategisesti sovellettavissa. (Koivisto 2007, 65.)

Juha Tuulaniemi (2011, 10-11) on määritellyt palvelumuotoilun olevan systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti. Palvelumuotoiluprosessissa yhdistetään loogiin päättelyketjuihin, asiakastutkimuksiin, dataan ja tosiasioihin liittyvää tiedon käsittelyä ja kokemuksen ja taidon mahdollistamaa kykyä nähdä, mikä voisi tulevaisuudessa olla mahdollista.

5.1 Palvelumuotoiluprosessin rakenne

Palvelumuotoilussa suunnittelun kohteena on asiakkaan palvelukokemus. Kokemus rakentuu kolmesta eri osa-alueesta: palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. Perinteisesti muotoilu on keskittynyt yksittäisen fyysisen tuotteen ja käyttäjän väliseen suhteeseen, palvelumuotoilussa sen sijaan huomio suuntautuu moninaisiin kontaktipisteisiin, joiden kautta palvelu koetaan,

aistitaan ja nähdään. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään kategoriaan: tiloihin, esineisiin, prosesseihin ja ihmisiin. (Koivisto 2007, 66.)

Tilat ovat paikkoja, joissa palvelun asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Tilat voivat olla fyysisiä paikkoja, kuten kirjastot, myymälät tai toimistot tai virtuaalisia tiloja, kuten Internet tai puhelin. Tarjolla olevat tilat viestivät asiakkaalle, mitä on mahdollista tehdä. Täten ne myös vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen. Tiloissa olisi huomioitava kaikki ihmisten aistein havaittavissa olevat kontaktipisteet, kuten valaistus ja äänet. Palveluun kuuluvat esineet sijoittuvat palvelun fyysiseen tilaan tai muuhun ympäristöön. Esineiden on tarkoitus synnyttää vuorovaikutusta palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Ne voivat olla isoja, monimutkaisia laitteita tai hyvin pieniä ja yksinkertaisia tavaroita. (Koivisto 2007, 66 Safferin 2007 mukaan.) Palvelumuotoilussa esineet voivat olla myös vain henkilökunnan käyttämiä, palvelun tuottamiseen tarvittavia, jotka kuitenkin ovat asiakkaalle näkyviä ja vaikuttavat palvelukokemukseen (Koivisto 2007, 66). Kirjastossa palvelumuotoiluun liittyviä esineitä on monenlaisia, isommista laitteista, eli asiakaspalvelupäätteistä ja lainausautomaateista hyvinkin pieniin arkisiin tavaroihin, kuten lainakuitteihin ja kirjastokortteihin.

Prosessit määrittelevät palvelun tuotantotavan. Palveluiden kaikki rutiinit ja prosessit voidaan määrittää pieniäkin yksityiskohtia myöten, esimerkiksi kuinka henkilökunta huomioi asiakkaan tämän saapuessa tilaan. Palvelujen tuottamiseen tarvittavia prosesseja tulee voida muuttaa ja kehittää jatkuvasti, vaikka päivittäin. Usein tuottamiseen tarvitaan ihmisiä. Palvelumuotoilussa ihmiset jaetaan kahteen käyttäjäryhmään: asiakkaisiin ja asiakaspalvelijoihin. Palvelu on näiden käyttäjien monimutkaisen vuorovaikutuksen tulos. Palvelumuotoilussa pyritään kontrolloimaan ja ohjaamaan asiakaspalvelijoita toimimaan halutulla, määriteltyjen prosessien vaatimalla tavalla. (Koivisto 2007, 66 Safferin mukaan.) Organisaation johdon on välitettävä asiakastyötä tekeville organisaation ydinarvot, palvelun tavoitteet sekä palvelulupaus. Nämä asiat siirtyvät parhaiten palveluhenkilöstön toimintaan suunnitteluprosessiin liitettävällä systemaattisella valmennuksella. (Tuulaniemi 2011, 54.)

Jokainen palvelu koostuu erilaisista episodien sarjasta tai joukosta osapalveluja, jotka yhdessä tuottavat asiakalle arvokkaan palvelukokemuksen. Yksittäinen episodi on palvelutuokio. Safferin näkemystä mukaillen, kirjaston tarjoama palvelu voisi koostua seuraavista palvelutuokioista: asiakas saapuu kirjastoon, asiakas palauttaa edellisellä kerralla lainaamansa aineiston, asiakas etsii uutta aineistoa lainattavaksi, asiakas tiedustelee asiakaspalvelutiskiltä haluamansa kirjan saatavuutta, asiakaspalvelija noutaa halutun aineiston asiakkaalle, asiakas lainaa aineiston, asiakas poistuu kirjastosta. Jokainen palvelutuokio muodostuu vielä useista eri kontaktipisteistä. (Koivisto 2007, 67 Safferin 2007 mukaan.)

Toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat palvelupolun, johon vaikuttavat sekä asiakkaan omat valinnat, että suunniteltu palvelun tuotantoprosessi. On huomioitava, että palveluun suunnitellusta tuotantoprosessista huolimatta asiakkaat kulkevat prosessin läpi muodostaen oman yksilöllisen reittinsä. Asioita voi tehdä usealla tavalla ja palveluntuottaja voi tarjota useita vaihtoehtoisia tapoja ja kanavia palveluprosessin eri vaiheisiin. Palvelumuotoilussa tulisi pyrkiä huomioimaan yleisimmät eri palvelupolut suunnittelun pohjaksi. (Koivisto 2007, 67.)

5.2 Palvelumuotoilun tehtävä ja tavoitteet

Palvelukokemusta ei voida täysin suunnitella ja määritellä etukäteen, sillä kokemukseen sisältyy aina henkilökohtaisia odotuksia, arvoja ja merkityksiä. Palvelumuotoilun tavoitteena onkin suunnitella ja luoda palvelukokemukselle oikeanlainen ympäristö ja työkalut palvelun tapahtumille ja toiminnoille, jotta kokemusta voidaan ohjata tavoiteltuun suuntaan. Palvelumuotoilussa keskeistä on aito kiinnostus asiakkaiden tarpeisiin. Siksi se tuo palvelujen suunnitteluun ja innovointiin käyttäjäkeskeiset suunnittelumenetelmät. Palvelumuotoilussa käyttäjiä eivät ole vain asiakkaat, vaan myös palvelun tuottamiseen osallistuvat asiakaspalvelijat. Keskeistä on, että palvelun käyttäjät ja asiakkaat otetaan mukaan

suunnitteluprosessiin. Asiakkaita pyydetään kuvittelemaan heidän oma näkemysensä palveluista. (Koivisto 2007, 68-70.)

Keskeistä palvelumuotoilussa on myös muotoilijan visualisointi- ja konkretisointikyky, jotta suunnitteluun sisältyvää kommunikointia ja päätöksentekoa voidaan edistää. Palvelumuotoilijan tehtävä on havainnoida ja tulkita asiakkaiden tarpeita ja käyttäytymistä ja luoda niiden pohjalta mahdollisia tulevaisuuden palveluja, jotka tuodaan suunnittelun alkuvaiheista lähtien esille arvioitavaksi prototyyppinä ja visualisoituina kokemuksina. Käyttäjälähtöisyyden lisäksi palvelumuotoilussa korostetaan iteratiivisuutta. Iteratiivisuus merkitsee sitä, että vaikka suunnitteluprosessi esitetään lineaarisena prosessina, se käydään usein läpi päällekkäisinä vaiheina. Aikaisempiin vaiheisiin voidaan aina palata missä prosessin vaiheessa tahansa. (Koivisto 2007, 72.)

5.3 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Prosessi tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Tapahtumaketjuja ei tarvitse kehittää joka kerta uudelleen, kun toistuvat tapahtumat kuvataan prosessiksi. Palvelumuotoiluprosessi koostuu määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palvelutuotannosta sekä arvioinnista. (Tuulaniemi 2011, 126-128.)

Prosessin alussa määritellään mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa ja mitkä ovat suunnitteluprosessin tavoitteet palvelun tuottavan organisaation kannalta. Tavoitteena on luoda selkeä ymmärrys organisaatiosta ja sen strategisista tavoitteista. Tutkimusvaiheessa rakennetaan haastatteluiden, keskusteluiden ja asiakastutkimusten avulla yhteisymmärrys kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista sekä käyttäjien tarpeista. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan ja suunnitellaan vaihtoehtoisia ratkaisuja ja testataan niitä asiakkaiden kanssa. Palvelutuotantovaiheessa palvelukonsepti viedään asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Prosessin arviointivaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnis-

tumista ja hienosäädetään palvelua saatujen kokemusten perusteella. (Tuulaniemi 2011, 127-128.)

6 SAMMONLAHDEN KIRJASTO JA SEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Sammonlahden kirjaston palvelualueena on Lappeenrannan läntisellä alueella sijaitseva Sammonlahden suuralue, johon kuuluu kymmenen kaupunginosaa. Asukasluvultaan alue on kaupungin toiseksi suurin heti keskustan jälkeen. Sammonlahden suuralueella asui vuoden 2012 lopussa noin 14 600 asukasta. Lappeenrannan väkiluku vuonna 2012 oli noin 72 400. (Lappeenrannan kaupunki 2013a) Alueen kolme suurinta kaupunginosaa ovat Sammonlahti, Skinnarila ja Uus-Lavola. Väestöä näillä kolmella alueella on vajaa yhdeksän tuhatta henkilöä, joista lapsia 21 prosenttia ja nuoria aikuisia 23 prosenttia. Asutus on keskittynyt kerrostaloasumiseen, alueiden vajaan viidestä tuhannesta asunnosta 65 prosenttia on kerrostaloasuntoja. Kerrostalolukua nostaa lukuisat opiskelija-asunnot. Kaupungin vuokra-asuntoja on alueella enemmän kuin muissa kaupunginosissa. (Lappeenrannan kaupunki 2013c.)

Sammonlahden suuraluetta määrittää myös opiskelijoiden ja maahanmuuttajien suuri määrä. Alueella sijaitsee teknillisen yliopiston ja Saimaan ammattikorkeakoulun yhteinen kampus. Maahanmuuttajia asuu Sammonlahdessa muita kaupunginosia enemmän. Lukuun vaikuttanee kaupungin asuntopalvelun vuokra-asuntojen keskittymä sekä myös ulkomaiset opiskelijat. Maahanmuuttajia on noin reilu tuhat, mikä on noin 32 prosenttia koko kaupungin maahanmuuttajaväestöstä. Kaupungin vuokra-asuntojen suuren määrän on katsottu omalta osalta luoneen mielikuvia alueen rauhattomuudesta (Lappeenrannan kaupunki 2013c.) Mielikuvat elävät ilmeisen vahvana, sillä minulta on tiedusteltu, voiko Sammonlahteen edes muuttaa asumaan ja uskaltaako kirjastoon tulla lapsien kanssa. Sammonlahti ei ole pelottava slummi, mutta työskenneltyäni pian kahdeksan vuotta kirjastossa, olen huomannut alueeseen liittyvän irrallisuuden ja ulkopuolisuuden, sitoutumattomuuden sekä levottomuuden piirteitä ja kokemuksia. Alueen erityispiirteet, kuten kaupungin vuokra-asuntojen suuri määrä, opiskelijat sekä maahanmuuttajien runsaslukuisuus vaikuttanevat kaikki osaltaan

asiaan. Vertailukohteena minulla on ollut lähes yhtä iso, vanha kaupunginosa, joka on kehittynyt tehtaan ympärille.

6.1 Sammonlahti

Sammonlahti on Lappeenrannan uusimpia kaupunginosia. Maalaiskylä peltoineen alkoi 1980-luvulla muuttua kaupunkimaiseksi lähiöalueeksi kerros- ja pientalorakentamisen myötä. Läntisen alueen palvelut ovat keskittyneet Sammonlahteen. Kauppakeskus Sammontori valmistui 1988 ja sen välittömään läheisyyteen aluekeskusalueelle rakennettiin arkkitehtonisesti yhteneväiset terveyskeskus, päiväkotia, kirkko, Sammonlahden yläkoulu, liikuntahalli ja viimeisimpänä vuonna 1993 ikääntyneiden palvelutalo Sammonkoti. (Lappeenrannan kaupunki 2013c.)

Amfimaisesta, liike- ja kulttuurikeskukseksi suunnitellusta Sammontorista haluttiin tehdä Lappeenrannan ”läntisen osan sydän” ja toivomuksena oli, että rakennus tulee aikanaan olemaan aluekeskuksen ”unohtumaton maamerkki”. (Sammonlahden liikekeskuksen peruskivi murattiin 1987.) Sammontorista ei kuitenkaan pystytty kehittämään elinvoimaista kauppakeskusta, myöhemmin toteutettavaksi suunniteltuja kirjastoa ja monitoimisalialia ei koskaan rakennettu ja toiminta on vuosien saatossa vähentynyt.

Vuonna 2001 julkaistiin konsulttiyritys Keskustakehitys oy:n selvitys Sammontorin elvyttämiseen tarvittavista toimituksista. Selvityksessä todettiin, että Sammontori on nimellisesti aluekeskus mutta todellisuudessa kaukana siitä. Alueen henkiinherättämiseksi suositeltiin palveluiden lisäämistä ja olemassa olevien palveluiden kehittämistä ilta- ja viikonloppukäyttöä lisäävillä keinoilla. Toimien toivottiin vaikuttavan alueen sosiaalisen kontrollin paranemiseen. Selvityksessä esitettiin, että ilta- ja viikonloppukäyttöä voitaisiin lisätä etenkin kirjaston ja suunnitteilla olleen uimahallin avulla. Myös toisen päivittäistavarakaupan rakentamista suositeltiin. (Sammontori elvytetään lisäämällä kauppiaita ja palveluita 2001.) Uimahallin rakentamisesta on luovuttu, eikä Sammontorille myöskään saatu toista päivittäistavarakauppaa. Kiinteistössä toiminut kauppa lopetettiin, kun Sammonlah-

teen, muutaman sadan metrin päähän Sammontorista, rakennettiin peräti kaksi suurta markettia. Uudet myymälät hiljensivät Sammontoria entisestään, sillä apteekki, posti ja veikkauspalvelut siirtyivät niiden yhteyteen.

Sammontorin tiloissa on monia kaupungin ja yhdistysten järjestämiä palveluita. Kirjaston lisäksi kiinteistössä on nuorisotilat, asukastila, musiikkileikkikoulu sekä monikulttuuritila Kompassi. Muita palveluntarjoajia ovat alusta lähtien samoissa tiloissa toimineet kauneushoitola, fysioterapeutti sekä ravintola. Muutama vuosi sitten toimintansa aloitti suutari. Nuorisotilojen lisäksi kirjasto on lähes ainoa ajanviettoon soveltuva paikka nuorille Sammonlahdessa. Kirkolla on nuorisotilat, mutta ne ovat hyvin rajoitetusti auki. Kaupungin nuorisotila on avoinna neljänä päivänä viikossa: tiistaina, keskiviikkona, perjantaina ja lauantaina. Tilat aukeavat neljältä, paitsi tiistaina, jolloin viiteen asti on 5-6-luokkalaisille tarkoitettu 5-6-klubi. Koulun jälkeen nuoret viettävätkin paljon aikaa kirjastossa.

6.2 Sammonlahden kirjasto

Sammonlahden kirjasto on lainamäärältään Lappeenrannan maakuntakirjaston yhdeksästä lähikirjastosta vilkkain. Vuonna 2012 kokonaislainaus oli noin 99 700 lainaa ja käyntejä oli 59 000. Kirjaston kokoelmassa on aineistoa noin 32 000 kappaletta, joista kirja-aineistoa 28 000.(Lappeenrannan maakuntakirjasto 2013). Marraskuusta 1988 alkaen kirjasto on toiminut väliaikaisiksi tarkoitetuissa tiloissa. Kustannuksien säästämiseksi kirjaston ja monitoimisalien rakentamista lykättiin ja näiden tilojen yhteinen aula sisustettiin kirjastoksi (Savolainen 1990, 4). Tilat ovat kirjastokäytössä hankalat. Kirjasto on pitkä ja kapea. Korkeat kirjahyllyt korostavat tilan muotoa ja tekevät sokkelomaisen vaikutelman. Kivi-laattalattiat, muut sisustusmateriaalit sekä tilan korkeus korostavat ääniä. Kirjastossa kaikuu todella paljon ja tavallisella puheäänellä käydyt keskustelut kertautuvat jopa raikuvaksi meluksi.

Nuoret ovat aina pitäneet Sammonlahden kirjastoa ajanviettopaikkanaan. Koulu ja nuorisotilat ovat lähellä, eikä Sammonlahdessa ole juurikaan muita istuskeiluun ja ajanviettoon soveltuvia paikkoja, esimerkiksi kauppakeskuksia tai kahvi-

loita. Kirjastossa ei kuitenkaan ole minkäänlaista varsinaisesti nuorille osoitettua tilaa. Lastenosastoa on kalustettu säkkituolein ja pienellä pöydällä tuoleineen. Aikuisten lehdenlukijoiden käytössä ovat kirjaston toisessa päässä olevat nojatuolit. Nuoret viettävät aikaansa nuortenkirjojen lähellä olevien lukupaikkojen äärellä, josta heidät myös saatetaan häätää pois. Henkilökunnan kokemuksen mukaan nuorten levoton käyttäytyminen aaltoilee. Jonkin aikaa on rauhattomampaa ja sitten tilanne rauhoittuu. Jossain vaiheessa tulee uudet nuoret ja on jälleen levottomampaa. Jostain syystä talvi 2011-2012 oli aiempaa levottomampaa aikaa. Ilkivaltaa tehtiin sekä aineistolle että irtaimistolle. Poliisit hälytettiin paikalle joitakin kertoja, kirjastolle palkattiin vartija ja asennettiin tallentava kameravalvonta.

Kirjastolla ei mainittavammin ole ollut yhteistyötä Sammontorin tai Sammonlahden muiden toimijoiden kanssa, kouluja ja päiväkoteja lukuun ottamatta. Vasta vuonna 2011, nuorten häiriökäyttäytymisen lisääntyttyä reilusti koko Sammonlahden alueella ja erityisesti kirjastossa, ryhdyttiin kutsumaan alueen toimijoita yhteisiin palavereihin. Palavereja järjestetään edelleen ja paikalla on yleensä parikymmentä nuorten kanssa työtä tekevää tai muuten työssään jatkuvasti nuoria kohtaavaa henkilöä, kuten kirjaston henkilökunta, alueen nuorisohjaajat, kirkon nuorisotyöntekijät, yläkoulun kuraattori ja opinto-ohjaajat, lastensuojelun henkilöstöä sekä läheisten markettien edustajia. Tapaamiset keskittyvät useimmiten tilannepäivityksiin, keskustellaan nuorison liikehinnästä ja mahdollisista häiriöistä alueella. Vieressä sijaitsevan nuorisotilan henkilökunnan kanssa ollaan oltu tekemisissä ainoastaan negatiivisissa asioissa. Ilkivaltatapauksissa on selvitelty syyllisiä ja järjestetty yhteinen pienryhmätapaaminen tapauksien selvittämiseksi.

Ilkivallan teot ja pahimmat levottomuudet loppuivat. Pitkään jatkunut tilanne kuitenkin tulehdutti pahasti osan henkilökunnasta ja monen vakiokävijänuoren välit. Nuoriso saattaa ärsyttää henkilökuntaa tahallaan ja hermostuneena henkilökunta puuttuu esimerkiksi äänenkäyttöön todella helposti ja tiukalla asenteella. Kierre on valmis. Tilanne on edennyt siihen, että kirjastoon tulevia nuoria ei tervehditä eikä heihin oteta muuta kontaktia, kuin komennetaan olemaan hiljaa tai

menemään ulos. Osa henkilökunnasta ei myöskään mielellään tee nuortenkirjastotyötä aineistonvalintaa enempää. Lapsille pidetään satutuokioita, kirjaleikkejä ja vinkkauksia, mutta nuorten vierailuista ja opetustilanteista ei olla innostuneita. Valitettavasti nuoria ei käsitellä yksilöinä vaan laumana. Jos joku parinkymmenen hengen ryhmästä käyttäytyy huonosti, kaikki saatetaan komentaa ulos kirjastosta.

Raisa Alameri-Sajaman Nuortenkirjastotyön käsikirjan alkupuheessa mainitsema lause: ”Meidän asiakkaat eivät oikein kestä noita nuoria”, on lausuttu lukuisia kertoja myös Sammonlahden kirjastossa. Alameri-Sajaman (2007, 9-10) esittämä ajatus siitä, että kirjaston nuorille tarjoamat palvelut ovat osa koko asuinalueen yhteisöllistä ja nuorten kasvua tukevaa toimintaa, joka osaltaan voisi auttaa arjen sujumista alueella, on vieras. Nuoret mieluummin halutaan pois kirjastosta heille virallisesti tarkoitettuun paikkaan, eli nuorisotiloille. Tiloille toivotaan lisää aukioloaikoja, jotta kirjastossa saadaan olla rauhassa. Nuoriso-ohjaajan palkkaamiseen kirjastoon suhtauduttiin epäilevästi. Esitettiin muun muassa, että kirjaston saamat hankerahat täytyisi siirtää jollain keinoilla nuorisotoimelle, jotta Sammonlahden nuorisotiloille voitaisiin palkata lisää työvoimaa. Kirjastoa tapaamispaikkanaan pitäviä nuoria ei nähdä asiakkaina. Vain kirjastoa perinteisesti käyttävät, eli aineistoa lainaavat ja tietoa etsivät nuoret ovat oikeita asiakkaita. Alameri-Sajama (2007,12) toteaa artikkelissaan ajatusmallin olevan samankaltainen monilla paikkakunnilla.

6.3 Tosi siistii – nuoriso-ohjaaja Lappeenrannan maakuntakirjastoon – hanke

Ely-keskus myönsi Lappeenrannan maakuntakirjastolle viisikymmentä tuhatta euroa hankeavustusta Tosi siistii -nimiseen nuorisohankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on tehdä kirjasto nuorille tutuksi ja helposti lähestyttäväksi palkkaamalla kirjastoon nuoriso-ohjaaja, tekemällä tilat houkuttelevaksi ja hankkimalla nuoria kiinnostavia aineistoja ja välineitä. (Tosi siistii - nuoriso-ohjaaja Lappeenrannan maakuntakirjastoon 2013). Hankkeeseen palkattu nuoriso-ohjaaja aloitti työnsä elokuun alussa. Tarkoituksena on, että nuoriso-ohjaaja työskentelee ja

järjestää toimintaa eri kirjastoissa, mutta haasteelliseen tilanteen vuoksi hän aloitti työnsä Sammonlahden kirjastossa. Tilanne huomioiden on mielestäni erittäin hyvä asia, että ohjaaja on ennen projektiin siirtymistään työskennellyt kirjaston naapurissa sijaitsevilla nuorisotiloilla. Alue ja sen nuoret olivat hänelle ennestään tuttuja ja nuoret luottivat häneen. Täysin uudella työntekijällä olisi voinut mennä jonkin aikaa voittaa nuorten luottamus.

Hanke on kirjaston hallinnoima ja kumppanina on Lappeenrannan kaupungin nuorisotoimi. Nuorisotoimi sai Ely-keskuksen lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelman määrärahoista hankeavustusta palkatakseen nuoriso-ohjaajan alueellisen nuorisotyön tekemiseen, joten projektissa työskentelee kaksi nuoriso-ohjaajaa työparina. Kirjaston henkilökunnan halutaan osallistuvan mahdollisimman paljon projektiin, sillä yhtenä hankkeen tavoitteena on myös luoda kirjastolle nuoret ja heidän tarpeensa huomioiva toimintamalli, jonka avulla nuoret saadaan kirjastoon viihtymään ja viettämään aikaa. Hankehakemuksessa erityisesti mainitaan, että osa nuorista harrastaa lukemista, osa taas viettää aikaansa ja tapaa toisiaan nuorille suunnitelluissa tiloissa. Molemmat ryhmät halutaan toivottaa yhtä tervetulleiksi kirjastoon. (Tosi siistii 2013.)

7 AINEISTONKERUUMENETELMÄT

Kehittämistyöhön käytettiin erilaisia aineistonhankintamenetelmiä, joita voidaan pitää palvelumuotoilun työkaluina. Nuoret haluttiin oikeasti mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan heille tarkoitettua tilaa. Tärkeää oli, että myös nuorille itselleen tulisi selväksi, että heidän mielipiteillään on merkitystä ja he pääsevät vaikuttamaan tulevaan tilaan. Sammonlahden kirjastolle tehtiin omat Facebook-sivut Tosi siistii -hankkeen tiedottamista varten. Sivuilla oli helppoa tiedottaa myös tilasuunnitteluasioita. Facebook-sivujen lisäksi kokoontumisista ja suunnittelun etenemisestä tiedotettiin kirjastossa flyereilla, julisteilla ja kertomalla suullisesti nuorille. Nuorista ei koottu asiakasraatia eikä rajattua, kokoontumisiin kutsuttua ryhmää, vaan paikalle haluttiin mahdollisimman paljon kirjastossa käyviä nuoria. Mielipiteitä haluttiin mahdollisimman monelta, eikä vain aktiivisilta, osallistumaan tottuneilta ja sitoutuvilta nuorilta. Tilanteet kirjastossa vaihtelivat nopeasti, joten tiettyjen nuorien nimeäminen mukaan olisi ollut epävarma ja mahdollisesti toimimaton ratkaisu. Ensimmäisessä tapaamisessa asiasta innostuneita nuoria erityisesti pyydettiin osallistumaan muihinkin tilansuunnittelutoimiin.

7.1 Nuorten avoin ryhmähaastattelu

Nuoret kutsuttiin koolle avoimeen haastatteluun. Avoimessa haastattelussa tilanne muistuttaa hyvin pitkälti tavallista keskustelua. Haastattelija ja haastateltavat keskustelevat tietystä aiheesta, mutta kaikkien osallistujien kanssa ei käsitellä kaikkia teema-alueita. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Avoin haastattelu osoittautui toimivaksi ratkaisuksi, sillä keskustelulle oli varattu kaksi tuntia aikaa ja nuoret olivat paikalla erimittaisia jaksoja. Tiedotteessa kehoitettiin nuoria tulemaan paikalle kertomaan mikä kirjastossa on hyvää, mikä huonoa ja mitä toiveita ja ideoita heillä on nuortennurkkaukseen. Keskusteluun osallistui seitsemän nuorta ja paikalla piipahti esittämässä joitakin ajatuksia yhteensä kuusitoista nuorta. Mukana oli myös luottamusta herättämässä kirjastoon palkattu nuori-

so-ohjaaja. Keskustelu oli hyvin vapaamuotoinen. Keskustelun jälkeen nuortentilaa koskevia ideoita ja toiveita oli mahdollista kirjoittaa kirjaston seinille teipattuihin pahveihin.

Aluksi keskusteltiin siitä, kuinka usein nuoret käyvät kirjastossa ja mitä he tekevät. Kaikki keskustelijat kertoivat ainakin piipahtavansa lähes joka päivä kirjastossa ja useimmiten kirjastossa ollaan pidempiä aikoja, keskimäärin tunnista kahteen tuntiin. Nuoret kertoivat tapaavansa kirjastossa kavereita, odottelevansa nuorisotilojen avautumista, viettävänsä aikaa, lukevansa kirjoja ja lehtiä sekä lainaavansa pelejä, kirjoja, lehtiä ja elokuvia.

Kysyttäessä kirjaston hyviä ja huonoja puolia, nuoret toivat esiin vain joitakin moitteita. Kaksi mainintaa liittyi kirjaston käyttämään tietokoneiden ajanvarausjärjestelmään. Koettiin erittäin huonoksi se, että jos myöhästyy varatun ajan alkamisesta kymmenen minuuttia, varaus poistuu. Tietokoneiden päivittäistä käyttöaikaa on rajoitettu yhteen tuntiin ajanvarauskoneella ja kahteen puolen tunnin erilliseen jaksoon ilman ajanvarausta käytettävällä jonotuskoneella. Nuoret kokevat erittäin epäreiluksi sen, jos koneella on ollut vain kymmenen minuuttia ja kirjautuu ulos, menettää koko varaamansa ajan eikä vain kymmentä minuuttia. Huonoiksi asioiksi kirjastossa mainittiin myös, että pitää olla ihan liian hiljaista ja että tietokoneilla ei saa kuunnella musiikkia tai pitää ääniä päällä ilman kuulokkeita.

Nuorten kirjastoa koskevat parannusehdotukset olivat hyvin maltillisia ja järjestyksellisiä. Toivottiin, että kirjasto olisi auki myös viikonloppuisin. Nuorisotilat aukeavat vasta kolmelta, joten kirjastossa olisi hyvä aikaa aamupäivällä. Nuoret ovat kiinnittäneet huomiota kirjaston värimaailmaan, sisustukseen ja kalustukseen. He ehdottivat, että kirjasto olisi värikkäämpi ja siellä olisi enemmän kauniita verhoja ja muita sisustustekstiilejä. Säkkituolit voitaisiin siirtää lastenosastolta nuorten käyttöön, koska nuoret kokevat etteivät lapset niissä istu ja heidät taas häädetään aina pois lastenosastolta. Lisäksi toivottiin enemmän pehmeitä tuoleja, sillä yläkerrassa on ainoastaan yksi pehmeä nojatuoli ja siitä joudutaan aina ”taistelemaan”. Koska nuoret viettävät paljon aikaansa kirjastossa ja saattavat tulla paikalle heti koulusta suoraan, heidän mielestään olisi hyvä jos eväi-

den syönti olisi sallittua. Juoma-automaatin hankintaakin ehdotettiin. Nuoret esittivät, että yläkerran varauloskäynti sekä kirjaston ja nuorisotilojen välinen tuulikaappi ulko-ovineen olisivat käytössä olevia kulkuovia. Henkilökunnalta toivottiin enemmän ymmärrystä nuoria kohtaan ja ystävällistä kohtelua.

Kirjastoaineistosta nuorilla oli useita toiveita. Kirjastoon tulisi hankkia lisää elokuvia ja lainattavia konsolipelejä, Valehtelevat viettelijät -kirjoja ja aineistoa moderneista huonekaluista sekä yleensäkin enemmän uusia kirjoja. Aineisto, etenkin nuorten aikuisten kirjat voisivat olla paremmin esillä ja helpommin löydettävissä, esimerkiksi lukusuositusten ja esillenostojen avulla. Tietokoneita voisi olla enemmän ja ne tulisi sijoittaa yläkertaan. Nuoret myös toivoivat, että päivittäinen tietokoneiden käyttöaika lisääntyisi nykyisestä tunnista esimerkiksi kolmeen tuntiin ja kirjasto hankkisi uusia, parempia kuulokkeita nettikonekäyttöön. Nuoret kaipasivat myös enemmän mielenkiintoisia esiintyjä kirjastoon.

Nuorten nurkkaukselle ehdotettiin kahta paikkaa. Toinen oli odotetusti kirjaston toisessa päässä sijaitseva lastenosasto, jossa nuoret mielellään istuskelevat säkkituoleissa ja pienen pöydän ääressä. Toisena vaihtoehtona oli yläkerran kapea parvi tai osa siitä. Yläkerrassa on lukupaikkoja ja sinne on sijoitettu pieni, poistumassa oleva käsikirjasto sekä osa taidekirjoista. Myös siellä nuoret tykkäävät kokoontua. Nuorten nurkan kalustukseen ja sisustukseen liittyviä toiveita tuli vain muutama. Tilasta toivottiin värikästä ja sinne haluttiin sohvia, säkkituoleja tai muita pehmeitä istuimia. Viihtyvyyden lisäämiseksi toivottiin myös lemmikkieläimiä. Nuoret arvostaisivat myös kahvi ja keksi -tarjoilua.

Kysyttäessä nuorten tilan varustuksesta nuoret aloittivat ideoinnin hyvin varovaisesti. He kyselivät, mitä voi ehdottaa ja onko mihinkään oikeasti varaa. Kerroimme nuoriso-ohjaajan kanssa, että tässä vaiheessa saa ehdottaa ihan mitä tahansa. Kaikkea ei tietenkään voida toteuttaa, mutta ehdotukset pyritään huomioimaan mahdollisuuksien mukaan. Nuoret tuntuivat aluksi miettivän asiaa heille tutun paikan eli Sammonlahden nuorisotilojen kautta. Keskustelun avulla nuoret kuitenkin saatiin nopeasti pohtimaan nimenomaan kirjastossa sijaitsevaa nuorten tilaa. Ehkä hauskin keskustelu aiheesta liittyi ehdotukseen biljardipöydän hankinnasta. Nuorisotilojen kaksi biljardipöytää ovat ahkerassa käytössä,

joten kirjastossakin voisi olla omansa. Nopeasti nuoret kuitenkin yhdessä tulivat siihen tulokseen, ettei kirjastoon voida hankkia biljardipöytää pallojen aiheuttaman kovan kolinan takia. Paremmaksi vaihtoehdoksi keksittiin korona-peli.

Nuoret ehdottivat hankittavaksi myös lautapelejä ja pelikortteja sekä Texas Hold'em -pokeripelisettiä. Lisäksi toivottiin pelikonsoleita ja erityisesti mainittiin tytöille sopivat konsolipelit kuten the Sims -pelisarja. Pelien lisäksi nuoret toivoivat erilaisia peli-iltoja ja -turnauksia. Muutakin järjestettyä toimintaa kaivattiin, sillä keskusteluissa mainittiin kaikenlaiset tapahtumat, elokuvaillat ja kilpailut. Elokvien katselumahdollisuutta toivottiin neljä kertaa ja vielä erikseen mainittiin kaksi kertaa television ja dvd-laitteiden hankintatoive. Lisäksi toivottiin kirjastossa käytettäviä tabletteja, lähinnä iPadeja, sekä eri puhelimiin sopivia latureita.

Nuoret toivoivat, että nuorten nurkkaukseen saataisiin kirjaston aineistosta lehdet, sarjakuvat ja kertomakirjallisuutta. Ajatuksena oli, että muu nuorten aineisto olisi nurkkauksen välittömässä läheisyydessä. Toivottiin, että nuortennurkka olisi erillinen ajanviettoon soveltuva paikka rajattuna nuortenosastosta. Sarjakuville toivottiin hyllyjä, joissa albumit ovat kansi esillä. Näin sarjakuvat olisivat helpommin selailtavissa. Kertomakirjoille toivottiin esittelyhyllyjä, joissa olisi uutuuksia sekä lukijoiden ja henkilökunnan suosituksia. Tapaamisessa keskusteltiin myös projektin etenemisestä ja suunnitelluista toteutustavoista. Nuoret olivat kiinnostuneita osallistumaan tilan suunnitteluun ja toteutukseen. Heillä oli myös halua pyytää kavereitaan mukaan tilan rakentamiseen.

7.2 Ideakuvien katselu

Paikalla oli kaiken kaikkiaan seitsemäntoista nuorta, joista osa oli paikalla vain vähän aikaa. Kaikki seitsemän ryhmäkeskustelussa ollutta ja asiasta innostunutta nuorta osallistuivat.

Lappeenrannan maakuntakirjaston valokuva-arkistosta poimittiin kaksikymmentä valokuvaa kirjastoista eri puolilta maailmaa. Henkilökunta on tutustumisvierailuillaan kuvannut kirjastoja Suomessa, Venäjällä, Virossa, Ruotsissa ja Hollannissa. Kuvat olivat tunnelmaltaan, tiloiltaan ja sisustuksiltaan hyvin erilaisista

kirjastoista. Nuoria pyydettiin etsimään kuvista paitsi mukavia kalusteita ja värejä sekä heitä viehättäviä sisustuksellisia ideoita, myös tunnelmaltaan miellyttäviä tiloja.

Nuorten kuvista poimimat asiat olivat hyvin samankaltaisia, mitä he olivat kertooneet jo ryhmähaastattelussa. Säkkituolit, erilaiset mukavat ja pesämäiset tuolit sekä suojaisat rennon oleskelun mahdollistavat kolot ja nurkkaukset innostivat eniten. Laitteista mainittiin ainoastaan televisio. Toivottiin, että sisustuksessa ei olisi kaappeja ja sohvia vaan rennompia kalusteita. Tunnelmia nuoret eivät juurikaan pohtineet, ainoastaan yhdessä kuvassa ollut kotoisa tunnelma mainittiin, eli mieluummin viherkasveja, lämpimiä värejä, pehmeitä huonekaluja ja mattoja kuin moderneja kylmiä tiloja.

7.3 Henkilökunnan haastattelu ja sähköpostitse ilmaistut mielipiteet

Virkailijoita haastateltiin parihaastattelulla. Haastattelumuodoksi valikoitui teemahaastattelu, sillä vaikeasta aiheesta keskusteleminen haluttiin tehdä helpoksi. Teemahaastattelussa aihepiirit eli teema-alueet on etukäteen määrätty. Siitä puuttuu kuitenkin strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki suunnitellut teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden käsittelyn laajuutta ja järjestystä ei ole ennalta määritetty. Haastattelijalla on käytössään tuki- lista käsiteltävistä asioista, mutta ei valmiita muotoiltuja kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 86.)

Ensin keskusteltiin Sammonlahden kirjaston tarjoamista nuorten palveluista ja nuorten erilaisista tavoista käyttää kirjastoa. Toisena aiheena oli nuortentila: mihin se voitaisiin tehdä, miten aineisto järjestetään, mitä tilassa voisi olla ja mitä ei tulisi olla sekä mitä asioita suunnittelussa ja toteutuksessa tulisi ottaa huomioon. Haastattelu oli haasteellinen. Aihetta oli vaikea käsitellä, sillä ilmapiiri kirjastossa oli kireä. Henkilökunnalla oli hyvinkin erilaisia näkemyksiä siitä, kuinka nuoria tulisi kohdella ja missä vaiheessa ja millä tavoin esimerkiksi meluamiseen tulisi puuttua.

Alustuksesta huolimatta ensimmäinen aihe eli nuorten palvelut ja nuorten kirjastonkäyttötavat jäivät hyvin vähälle käsittelylle. Todettiin, ettei kirjastolla juurikaan ole resursseja järjestää nuorille mitään. Kummallakin virkailijalla on työkokemusta myös pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolta ja heillä olikin selkeä näkemys Sammonlahden kirjaston ja lasten- ja nuortenosaston käytön eroavaisuudesta. Lasten- ja nuortenosastollakaan ei ole varsinaista ajanviettotilaa nuorille yhtä sohvaa lukuun ottamatta. Tarve ei kenties olekaan yhtä suuri kuin Sammonlahdessa, sillä keskustassa on tarjolla paljon enemmän ajanviettoon soveltuvia paikkoja. Myös tietokoneiden käytössä henkilökunta on havainnut selkeän eron. Lasten- ja nuortenosastolla internet-koneita käyttävät paljon pienet alakouluikäiset pojat, jotka pelaavat itsekseen verkkopelejä. Sammonlahdessa koneiden käyttö sosiaalisempaa toimintaa: esimerkiksi isolla kaveriporukalla katsotaan videoita YouTubesta. Suurena ongelmana nähtiin se, etteivät kirjastossa aikaansa viettävät nuoret lainaa. Lehtien ja kirjojen selaamista tai lukemista kirjastossa ei mainittu oikeana kirjastonkäyttönä.

Keskustelu siirtyi pian toiseen aiheeseen, eli nuorten nurkkaukseen. Aluksi todettiin vahvasti, että nuorille tarvitaan kirjastoon oma tila. Sammonlahdessa ei ole tarjolla paljon ajanviettopaikkoja ja nuorisotilatkin ovat toistuvasti yllättäen kiinni. Henkilökunta piti kuitenkin nuortennurkan toteuttamisen esteenä kirjaston huonoja tiloja ja rahan puutetta. Kiristyvän kuntatalouden uskottiin rajoittavan mahdollisuuksia entisestään. Keskustelun aikana tilan suunnittelusta innostuttiin. Sopiva paikka päätettiin ja sisustuksessa keskityttiin yksityiskohtiin. Sijainniksi valikoitui tila, jossa tällä hetkellä on nuorten kertomakirjallisuutta. Sisustukseen haluttiin muun muassa iso pyöreä bukleematto ja vaaleanpunainen discopallo. Yrityksistä huolimatta keskustelua ei saatu takaisin yleisempiin tilan suunnitteluasioihin ja projektin etenemiseen.

Virkailijat ehdottivat sarjakuvien ja lehtien siirtämistä tulevaan nuorten tilaan. Muita muutoksia aineiston sijoitteluun ei haluttu tehdä, sillä tilat ovat ahtaat eikä hyllyjen siirtelyä nähty mielekkäänä toimintana. Keskustelua käytiin siitä, voisiko lasten ja nuorten tietokirjat erotella omiksi kokoelmiksi. Nuorten tietokirjakoelmaa voitaisiin tulevaisuudessa kartuttaa nuorten toiveet huomioon ottaen.

Asiaa ei koettu tarpeelliseksi. Tietokirjojen erottelu todettiin mahdottomaksi tilanpuutteen vuoksi.

Jotta henkilökunta olisi selvillä nuorten toiveista, käytiin läpi ryhmäkeskustelusta koostettu toive- ja idealista. Ehdotuksiin ja ideoihin ei juurikaan otettu kantaa. Virkailijat kommentoivat vain kolmea seikkaa. Nuorten toiveeseen useammasta kuin yhdestä pehmeästä tuolista yläparvella todettiin ainoastaan että yläparven tuoli on tarkoitettu taidekirjojen lukijoille, eikä nuorille. Varauloskäyntiä ei voi ottaa nuorten käyttöön, se ei ole mahdollista. Yläkertaan nuorten tilaa ei ole mahdollista tehdä sillä sinne ei voida järjestää valvontaa. Nuorten mielipiteitä ja ideoita oli ilmeisen vaikea kommentoida kireän ilmapiirin vuoksi ja keskustelu tyrehtyikin siihen.

Tilanne kirjastossa oli Tilan sijainti -äänestyksen aikoihin erittäin kireä. Osalla henkilökuntaa oli nuorten kanssa vaikeuksia, eikä nuoriso-ohjaajahankkeen tarkoituksesta ja tavoitteista oltu selvillä. Tilanne oli kiristänyt henkilökunnan hermot ja koettiin, ettei kommunikaatio työyhteisössä toimi. Virkailijat olivat lähettäneet esimiehelle listan perusteluja esittämänsä nuortennurkan sijainnin paremmuudesta. Päätöstä sijainnista ei ollut tehty ja suunnittelutyötä oli tarkoitus jatkaa sekä nuorten että henkilökunnan kanssa. Esimies välitti sähköpostiviestin. Henkilökunnan mielestä nuorten nurkan paikaksi olisi valittava tila jossa nuortenkirjat sijaitsevat, sillä tilan saisi aikaan pienemmillä muutoksilla. Ehdotuksena oli, että sarjakuvahyllyt siirrettäisiin, jolloin tilaa saataisiin sohvalle. Virkailijat toivat esille valvonnan tärkeyden. Jos nuorten nurkka rakennettaisiin nykyiselle lastenosastolle, valvonta olisi vaikeampaa. Heidän mukaan lastenosasto oli tarkoituksella suunniteltu valvontakameroiden katvealueeksi, eikä palvelutiskiltä ole suoraa näköyhteyttä tilaan.

Henkilökunta mainitsi myös, että nykyisellä lastenosastolla sijaitseva portaikon alla oleva pieni porrastettu istumanurkkaus tulisi säilyttää lukittuna tilana, jota käytetään ainoastaan lasten kirjastovierailujen aikana. Lapsiryhmien vierailuille ei olisi mahdollista järjestää muuta sopivaa paikkaa. Nuorten edestakaisen liikumisen kannalta lastenosasto on sijainniltaan huono. Osasto sijaitsee kirjaston

toisessa nurkassa, joten käydessään ulkona tupakalla nuoret kulkisivat koko kirjaston läpi. Nykyinen nuortenosasto sijaitsee hieman lähempänä ulko-ovea.

7.4 Tilan sijainti – äänestys

Nuorten ja henkilökunnan ehdotusten perusteella valikoitui kirjastosta kaksi tilaa, joihin nuorten nurkkaus voitaisiin toteuttaa. Toinen oli lastenosaston nurkkaus ja toinen yläkertaan johtaviin portaisiin rajautuva tila, jossa nuorten aineisto pääosin on. Äänestys toteutettiin kirjastossa siten, että kahden viikon ajan nuoret saivat kirjoittaa etunimensä heitä miellyttävän vaihtoehdon julisteeseen. Julisteissa oli valokuvia ja tilan sijainnin selvittävä kuva pohjapiirustuksesta. Vaihtoehto 1 eli lastenosasto sai ääniä 39 ja vaihtoehto 2 eli nuortenkirjojen tila sai ääniä 8.



Kuva 1. Äänestysvaihtoehto 1. lastenosasto.



Kuva 2. Äänestysvaihtoehto 2. nuortenkirjojen tila.

7.5 Laputa kirjasto! –kampanja

Kahden viikon ajan kirjaston asiakkaat saivat antaa palautetta ja kertoa mielipiteensä kirjaston tiloista ja palveluista eri värisillä tarralapuilla. Keltaisella lapulla sai kertoa ideoita ja ajatuksia, vihreä lappu oli tarkoitettu kehuille ja kiitoksille ja punaiseen lappuun saattoi kirjoittaa valitukset ja tuoda esiin epäkohdat. Lappuja toivottiin liimattavan siihen kohteeseen, johon kommentti liittyi. Laputuksen toivottiin kannustavan spontaaniin palautteen antamiseen. Jotkut asiakkaita vaivaavat asiat saattavat tuntua heistä liian vähäpätöisiltä, että niistä annettaisiin kirjallista palautetta ja suullista palautetta harvoin annetaan. Kirjaston laputusta on kokeiltu eri puolilla Suomea, mm. Turussa ja Porvoossa (Tapio ym. 2012, 57.) Kampanja oli suunnattu kaikille kirjaston asiakkaille, ei vain nuorille ja nuorten tilaa koskien. Ajatuksena oli, että mahdolliset parannus- tai korjausehdotukset voitaisiin kenties toteuttaa marraskuussa 2013 kirjaston ollessa suljettuna järjestelmävaihdon vuoksi. Laputus-kampanjasta tiedotettiin Sammonlahden kirjastossa kampanjatiedotteilla (LIITE 1) ja Lappeenrannan maakuntakirjaston sekä Sammonlahden kirjaston Facebook-sivuilla.

Laputus-kampanja ei sujunut toivotulla tavalla. Ensimmäisen päivän aikana nuoret lähinnä levittivät lappuja ympäri lattiaita. Palautteella varustettuja lappuja jätettiin yhteensä vain seitsemän kappaletta, joista kuusi oli kiittäviä viestejä ja yksi moittiva viesti.

Kiitokset:

"Teillä on hyviä heppakirjoja, mutta saisiko niitä lisää? Toivoo: Heppatyttö"

"Ihan mahtavaa että kirjastosta voi lainata myös liikuntavälineitä"

"Kiitos mukavista ja auttavaisista virkailijoista!!"

"Hyvää palvelua jatkuvasti!"

"Hyvät tietokoneet"

"Fantasiakirjat"

Moite:

"Liian korkea minulle :D!" (lappu oli kiinnitetty korkeaan kirjahyllyyn)

8 TULOKSIEN YHTEENVETOA JA ARVIOINTIA

Nuorten tilalle ehdotettiin kolmea paikkaa: yläkerran parvea tai osaa siitä, nykyistä lastenosastoa sekä nykyistä nuorten kirjojen tilaa. Yläkerta on täysin avointa tilaa, josta normaali puheääni kantautuu todella kuuluvasti ympäri kirjastoa. Henkilökunta piti tilaa mahdottomana vaihtoehtona myös valvonnan kannalta. Yläkerta jätettiin pois suunnitelmista ja äänestys päätettiin järjestää kahden ehdotuksen välillä. Nuorille järjestetyn äänestyksen voitti ylivoimaisesti kirjaston perällä sijaitseva lastenosasto. Henkilökunta taas vastusti ankarasti tilan sijoittamista nykyiselle lastenosastolle ja ainoana mahdollisena tilana pidettiin nykyistä nuorten kirjojen tilaa.

Henkilökunnalla oli sisustuksesta hyvin yksityiskohtaisia näkemyksiä heti ensimmäisestä keskustelusta lähtien, mutta ei selkeää kokonaisnäkemyksiä asiasta. Nuoret esittivät hyvin vaatimattomia toiveita. Tärkeimpinä asioina pidettiin pehmeitä ja mukavia istuimia, jotka mahdollistavat rennon oleskelun. Säkkituolit ja sohva saivat eniten mainintoja. Nuoret toivat esille myös värien tärkeyden ja valkoisia nuhraantuneita seiniä moitittiin. Verhot, matot, tynnyt ja muut helposti vaihdettavat tekstiilit nousivat keskusteluissa joitakin kertoja esiin.

Nuoret toivoivat käyttöönsä erilaisia pelejä. Pelikonsoleita toivottiin mutta useampia mainintoja saivat perinteiset lautapelit ja pelikortit. Erilaiset peliturnaukset ja kilpailut saivat kannatusta. Televisiota ja DVD-soitinta tai pientä kotiteatteria toivottiin paljon. Ajatuksena oli, että nuorten tilassa voisi katsoa elokuvia sekä omatoimisesti että yhteisissä elokuvailloissa. Huomattavaa on, että lähes kaikki tilan varustusta koskevat toiveet liittyivät ainakin osittain yhdessä tekemiseen tai järjestettyyn toimintaan. Toki nuoret haluavat käyttää tablettitietokoneita, pelikonsoleita, pelikortteja ja muita pelejä itsenäisesti, mutta lisäksi he toivoivat yhteistä tekemistä ja ajanviettoa sekä järjestettyä toimintaa. Henkilökunta ei ottanut kantaa tilan varustukseen.

Nuoret toivoivat, että varsinaiseen nuorten tilaan sijoitettaisiin ainakin nuorten lehdet ja sarjakuvat sekä mahdollisuuksien mukaan joko koko nuorten aikuisten

kertomakirjallisuus tai ainakin esittelyhyllyyں kertomakirjallisuuden uutuuksia ja suosituksia. Henkilökunta oli samaa mieltä lehtien ja sarjakuvien sijoittamisesta tilaan. Muut aineiston sijoitteluun liittyvät muutokset ovat henkilökunnan mukaan mahdottomia toteuttaa ahtaiden ja vaikeasti muunneltavissa olevien tilojen vuoksi.

Yhteenvedon perusteella näyttäisi, että nuoret kaipaavat tilaa paitsi oleskeluun ja ajanviettoon, myös yhteiseen tekemiseen ja järjestettyyn toimintaan. Ihanteellista olisi, jos tilaa voisi rajata niin, että siellä mahdollistuisi samaan aikaan molemmat. Nuoret selvästi arvostavat sitä, että heidän mielipiteitään kuunnellaan. Tilaan olisi hyvä sijoittaa ilmoitustauluja, viestiseiniä tai kehittää muita hyviä palautteenanto- ja kommentointimahdollisuuksia, jotta nuorten kuulemisesta tulisi pysyvä käytäntö.

Yllättävän paljon nuoret toivat esille kirjastoaineistojen helppoon löytämiseen liittyviä seikkoja. Aineisto tulisi olla houkuttelevasti esillä. Kirjojen kannet olisi hyvä olla näkyvillä ja lukuvinkkejä ja suosituksia voitaisiin nostaa esille, miksei myös merkitä jollain keinolla. Mielestäni myös lasten ja nuorten tietokirjojen erottelu omiksi kokoelmikseen auttaisi nuoria löytämään helpommin heitä kiinnostavaa kirjallisuutta. Tällä hetkellä kirjastomme tietokirjat ovat joko aikuisten- tai nuortenosastolla. Nuortenosaston kirjoihin kuuluu aineistoa laidasta laitaan, lasten eläimiä tai esimerkiksi värejä käsittelevistä paksulehtisistä kirjoista aina nuorille aikuisille suunnattuihin terveyteen ja seksuaalisuuteen liittyviin oppaisiin saakka. Olisi varmaan hyvä miettiä, voisiko aineistoa järjestää niin että se olisi asiakkaille helpommin löydettävissä. Nuoria voitaisiin kuunnella myös aineistojen sijoittelussa. Mielenkiintoista olisi tietää, kuinka nuoret hahmottavat kirjaston kokoelmaa ja mistä he eri aihealueiden aineistoja etsisivät. Luokitusjärjestelmä ei välttämättä ole nuorille kovinkaan looginen järjestelmä.

9 TILOJEN ARVIOINTIA

Nuorten tilan mahdolliseksi sijainniksi valikoitui kaksi paikkaa: lastenosasto sekä nuortenkirjojen alue. Vaikka kyseiset tilat sijaitsevat lähellä toisiaan, niihin kumpaankin liittyy erilaisia ominaisuuksia jotka vaikuttavat tilan suunnitteluun.

Nykyinen lastenosasto sijaitsee kirjaston toisessa päädyssä. Tilasta muodostuu oma nurkkauksensa ja siellä on portaikon alle rakennettu satutuokioissa ja lasten kirjastovierailuissa käytössä oleva pieni syvennys tai katsomotila. Jos nuorten tila sijoitettaisiin tähän osaan kirjastoa, lastenosasto siirrettäisiin nykyisten nuortenkirjahyllyjen paikalle. Muutos palvelisi pienten lasten kanssa liikkuvia vanhempia, sillä osastolle on vaikea päästä lastenvaunujen kanssa. Käytävät ovat kapeat ja kulkua haittaavat myös aikuisten kertomakirjallisuuden palautus- ja uutuuskärryt. Itse osasto on ahdas eikä sinne mahdu lastenvaunujen kanssa lainkaan. Jos lastenosasto olisi nuorten kirjojen paikalla, vaunujen kanssa voisi kulkea osastolle suoraan ulko-ovesta leveämpää käytävää pitkin. Myös vaate-aulakot ja wc:t ovat lähempänä.

Nuorien liikkumista ajatellen lastenosaston sijainti saattaa olla huono. Nuoret käyvät usein kirjastossa ollessaan laumana ulkona joko tupakalla tai muuten vaan. Kirjaston henkilökunta koki tämän seikan suureksi ongelmaksi. Heidän mielestään ulkona ramppaaminen olisi häiritsevää, sillä nuoret kulkisivat koko kirjaston läpi. Tämä olisi kuitenkin vältettävissä, sillä kulku nuorten tilaan voitaisiin ohjata kirjaston toisen päädyn seinänviertä pitkin. Voisi myös pohtia, vähenisikö nuorten ulkona ramppaaminen, jos heillä on mielekästä tekemistä heille suunnitelluissa tiloissa?

Nuoret viettänevät lapsia enemmän aikaa kirjastossa ja usein he myös ovat äänekkäämpi asiakasryhmä. Nykyinen lastenosasto olisi helpommin muutettavissa äänieristystä tarvitseväksi nuorten tilaksi kuin nuortenkirjojen alue, sillä portaikko rajaa tilan omaksi nurkakseen kirjaston toiseen pätyyn. Henkilökunta oli kuitenkin päinvastaista mieltä, heidän mielestään nuorten tilan sijoittaminen nuorten kirjojen paikalle vaatisi kaikin puolin vähemmän vaivaa, sillä portaikon

vieressä sijaitsevat sarjakuvahyllyt ikkunan eteen siirtämällä saataisiin tilaa kulmasohvalle. Äänieristystä ei tässä tapauksessa ollut huomioitu ollenkaan, vaikka nuorten mekastaminen ja äänekkyyks tuotiin esiin lähes kaikissa mielipiteissä. Portaikon alla sijaitsevaan verhoiltuun pieneen syvennykseen olisi mahdollista sijoittaa tyynyjä ja säkkituoleja. Tila eristää ääniä tehokkaasti. Henkilökunta toi esiin huolen siitä, säilyisikö verhoiltu syvennys siistinä, jos nuoret saisivat käyttää sitä vapaasti. Joitakin vuosia sitten pahoin sotkettu tila korjattiin ja verhoiltiin uudestaan. Remontin yhteydessä hankittiin paljeovi ja tila päätettiin pitää lukittuna. Nykyään sitä käytetään vain kirjastovierailujen yhteydessä. Nuortenkirjojen alue on täysin avointa tilaa, joten äänieristyksen järjestäminen olisi haasteellisempaa.

Valvonta huoletti henkilökuntaa erityisesti. Yllättävä tieto oli, että lastenosasto on tarkoituksella jätetty valvontakameroiden katvealueeksi. Kamerate hankittiin Sammonlahden kirjastoon nuorison aiheuttamien ongelmien vuoksi ja nuoret nimenomaan usein pyrkivät viettämään aikaansa juuri lastenosaston säkkituoleissa ja pienen pöydän äärellä. Kumpaankaan tilavaihtoehtoon ei ole suoraa näkyvyyttä palvelutiskiltä, joten valvonta olisi järjestettävä muulla tavalla.

10 PROJEKTIN ARVIOINTIA JA POHDINTAA

Valitettavasti nuorten tilaa ei toteutettu projektin aikana. Alusta asti oli haasteena saada sekä henkilökunta että nuoret mukaan suunnitteluprojektiin. Nuoret selkeästi arvostivat sitä, että heidän mielipiteitään kysytään ja heidät halutaan mukaan toteuttamaan tilaa. Tutun nuoriso-ohjaajan mukanaolo selvästi madalsi osallistumiskynnystä. Nuorten kanssa projekti eteni yllättävän hyvin, ottaen huomioon, että nuorten käyttäytyminen ja suhtautuminen kirjastoon vaihteli erittäin nopeasti. Jos jollakin nuorella ja henkilökunnalla oli ollut vaikea tilanne, se vaikutti heti osan nuorista käytökseen ja osallistumishalukkuuteen. Jatkossakin nuorilta tulisi ehdottomasti kysyä toiveita ja mielipiteitä heitä koskevien asioiden ja heille tarjottavien palveluiden osalta. Koska henkilökunta on pitkään kokenut tilanteen nuorison kanssa ongelmalliseksi, heidän oli ilmeisen vaikeaa suhtautua projektiin. Henkilökuntakin lähti lopulta mukaan suunnitteluun, mutta ei dialogiin nuorten kanssa. Virkailijoilla oli selkeästi yhteinen näkemys tilasta mutta siinä ei huomioitu lainkaan nuorten toiveita.

Tilan sijainti -äänestyksen aikoihin tilanne kirjastossa kiristyi. Henkilökunnalla oli toisistaan hyvinkin paljon poikkeavia näkemyksiä liittyen nuorten kohteluun ja palveluihin. Kouluryhmien vierailutkin johtivat kovaan kritiikkiin. Koska tilanne oli monin tavoin hankala, esimies päätti jäädyttää nuorten tilan suunnittelun toistaiseksi.

Kirjaston nuorten tilalle on ehdottomasti tarvetta. Koulun ja nuorisotilojen läheisyys sekä muiden ajanviettopaikkojen puute Sammonlahden alueella tuo nuoret yhä edelleen kirjastoon viettämään aikaansa. Nuorisotilojen aukioloa ei pystytä ainakaan nykyisillä resursseilla lisäämään, joten olisi viimeistään tässä vaiheessa luovuttava ajatuksesta, että nuorien paikka ei ole kirjastossa vaan nuorisotiloilla. Kaupungin nuorisotoimea ei tulisi nähdä ongelmanratkaisijana vaan yhteistyökumppanina. Toivottavasti tilanteen rauhoituttua ja yhteisen linjan löydyttyä nuorten tilan suunnitteluun ja toteuttamiseen voidaan ryhtyä uudelleen.

LÄHTEET

Alameri-Sajama, R. 2007. Tervetuloa sitten aikuisina! Nuoret kirjaston asiakkaina. Teoksessa Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kustannus.

Eskelinen, T.; Gellin, M.; Gretschel, A.; Junntila-Vitikka, P.; Kiilakoski, T.; Kivijärvi, A.; Koskinen, S.; Laine, S.; Lundbom, P.; Nivala, E. & Sutinen, R. 2012. Lapset ja nuoret kansalaistoimijoina. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Demokratiaoppitunti : Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Kiilakoski, T. 2007. Lapset ja nuoret kuntalaisina. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Kiilakoski, T.; Nivala, E.; Rynnänen, A.; Gretschel, A.; Matthies, A-L.; Mäntylä, N.; Gellin, M.; Jokinen, K. & Lundbom, P. 2012. Demokratiaremontin työkaluja. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Demokratiaoppitunti : Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Koskinen, S. 2007. Lähiympäristöön vaikuttavaa ympäristökasvatusta. Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Lasten ja nuorten kunta. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? - Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Viitattu 14.11.2013

http://www.muova.fi/documents/key20131201160811/Raportit%20ja%20julkaisut/Lopputyo_TaM_MikkoKoivisto2007.pdf.

Lappeenrannan kaupunki. 2009. Lappeenranta 2012 strategia. Viitattu 15.10.2013 http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Paatokseteko/Strategiat/Lappeenranta_2012-strategia/Kulttuuri-ja_vapaa-aika.iw3.

Lappeenrannan kaupunki. 2013a. Väestö Lappeenrannassa ikäryhmittäin 31.12.2012. Viitattu 16.11.2013 <http://www.lappeenranta.fi/loader.aspx?id=9c10530a-b4ab-450b-9120-0e7f18d2b3a3>.

Lappeenrannan kaupunki. 2013b. Lappeenrannan kaupungin hyvinvointiohjelma 2013-2016. Viitattu 15.10.2013 <http://www.lappeenranta.fi/loader.aspx?id=e4cb9973-6ce5-4f89-9ff1-add41b023f42>.

Lappeenrannan kaupunki. 2013c. Läntinen alue luo upeat ja rauhalliset puitteet niin asumiselle kuin opiskelullekin. Viitattu 16.11.2013 http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Asukas-ja_aluetoiminta/Kaupunginosat/Skinnarila-Sammonlahti-Uus-Lavola.iw3.

Lappeenrannan maakuntakirjasto. 2013. Sammonlahden kirjaston kokoelmatilasto kirjaston aineistotietokannasta 2.7.2013.

Sammonlahden liikekeskuksen peruskivi muurattiin. Etelä-Saimaa 27.10.1987.

Sammontori elvytetään lisäämällä kauppvoja ja palveluja. Etelä-Saimaa 28.6.2001.

Savolainen, S. 1990. Kiinteistöosakeyhtiö Sammontori. Projektilehti pr 48, 4.

Tapio, M.; Hannula, T. & Tapio, R. 2012. "Käytsä täällä usein?" - Käyttäjätutkimus Turun pääkirjaston käytöstä 2012. Viitattu 27.11.2013

<https://www.turku.fi/Public/download.aspx?ID=160145&GUID=%7B104A6B0E-B3FA-4530-A092-17D537069F9A%7D>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tosi siistii - nuoriso-ohjaaja Lappeenrannan maakuntakirjastoon. 2013. viitattu 16.11.2013 <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/tosii-siistii-nuoriso-ohjaaja-lappeenrannan-maakuntakirjastoon>.

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

Laputa kirjasto!

Laputa kirjasto!

22.10. – 31.10.2013



Keltainen lappu on neutraali. Sillä voit kertoa mieleesi juolahtavia ideoita ja ajatuksia.



Näetkö punaista? Onko kirjastossa joku kohta epäkäytännöllinen tai vaikeakulkuinen, onko joku asia huonosti tai kehuja? Purnaa! Liimaa punainen lappu paikkaan, joka ei mielestäsi ole toimiva, natisevaan tuoliin tai vaikka liian korkeaan hyllyyn.



Vihreällä lapulla voit antaa kiitosta ja kehuja! Voit merkitä kirjaston parhaat lukupaikat, kertoa hyvistä hetkistä, vinkata mukavasta aineistosta tai muusta hyvästä jutusta. Liimaa lappu vaikka kauniiseen viherkasviin tai innostavan aineiston lähetyville!

