

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

2020

Milla Mistola

STOORI NUORILLE!

- esimerkki asiakasraadista ja sen tuloksista
Turun kaupunginkirjaston nuortenosastolla

Milla Mistola

STOORI NUORILLE!

– esimerkki asiakasraadista ja sen tuloksista Turun kaupunginkirjaston nuortenosastolla

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä raportoidaan Turun pääkirjaston nuortenosasto Stoorissa syksyllä 2018 toteutettu ”Stoori nuorille - nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä” -hanke. ”Stoori nuorille” -hanke oli kehittämistehtävä, jonka tarkoituksena oli suunnitella ja käynnistää uusi toimintatapa, asiakasraati.

13-18-vuotiaista nuorista koostuva asiakasraati osallistui Turun pääkirjaston nuortenosasto Stoorin toiminnan kehittämiseen. Nuortenosasto kaipasi nuorten omaa ääntä ja näkökulmaa nuortenkirjastotyöhön. Hankkeen avulla nuorille haluttiin antaa mahdollisuus vaikuttaa nuortenosastoon ja sen palveluihin. Hankkeen tavoitteena oli asiakasraadin toiminnan aloittamisen lisäksi se, että asiakasraadin työskentelyllä olisi myös konkreettisia tuloksia. Nuoret saivat käytettäväkseen osallistuvaa budjetointia.

Asiakasraatityöskentelyn tuloksena syntyi Turun kirjastojen ensimmäinen Yökirjasto-tapahtuma. Opinnäytetyössä kuvataan asiakasraadin käynnistämistä, toimintaa ja tuloksia. Yökirjaston osalta kuvataan tapahtuman suunnittelua ja toteutusta. Opinnäytetyön tavoitteena on raportoida Stoori nuorille -hankkeen tavoitteet, toteutus ja tulokset. Opinnäytetyö toimii apuna nuorten asiakasraatia tai yökirjastoa suunnitteleville kirjastoille. Asiakasraadin suhteen keinot ja tulokset ovat tilannesidonnaisia, mutta opinnäytetyöstä saa neuvoja sekä suunnitteluun että käytännön toteutukseen.

Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa pohditaan nuorten osallisuutta ja osallistamista, asiakasraateja, minkälainen on toiminnallinen opinnäytetyö ja mitä on toimintatutkimus. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakasraadilla ja Yökirjaston osallistujilla toteutettuja kyselyitä. Kyselyiden avulla kartoitetaan sitä, minkälaisia kirjastonkäyttäjiä Stoorin asiakasryhmästä löytyy. Kyselyiden avulla arvioidaan myös hankkeen onnistumista.

ASIASANAT:

asiakasraadit, osallistaminen, osallisuus, nuoret, yökirjastot, yleiset kirjastot

BACHELOR'S / MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

2020 | 48 pages, 11 in appendices

Milla Mistola

STORY FOR THE YOUTH

- example of a customer advisory board and its results in Turku Main Library's youth department

This practice-based thesis reports the implementation and outcomes of the project "Story for the Youth - service improvement through involvement of the youth" organised in fall 2018. This was an improvement project that aimed at designing and launching a new practice - the customer advisory board.

The customer advisory board consisting of youth between ages 13 and 18 was involved in improving the activities of the youth department at the Turku Main Library. The youth department wanted to hear the experiences and opinions of the youth to develop the library services. The project allowed the youth to have an influence on the services and activities in the youth department. The objectives of the project included establishing the customer advisory board and producing concrete results from the working of the board. The board was allocated funds based on participatory budgeting.

the first Night Library -event in Turku was organised as a result of the work of the board. This thesis describes the process of starting the customer advisory board, its activities and the outcomes of it. The planning and execution of the Night Library event is described in the thesis. The aim of the thesis is to report the objectives, execution and results of the project. The thesis provides tips for libraries planning a customer advisory board or a night library event. Even though the means and result are context bound, the thesis provides practical information and advice for the planning and implementation of a customer advisory board.

The theoretical part of the thesis focuses on the involvement and inclusion of the youth, customer advisory boards, practice-based thesis and action research. The thesis also outlines surveys that have been conducted with the participants in the advisory board and in the Night Library. The surveys are used to map what kind of library users Story's clientele consists of. The results of the survey are used also to evaluate if the project was successful.

KEYWORDS:

customer advisory boards, inclusion, involvement, youth, night library, public libraries

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 NUORTEN OSALLISUUS JA OSALLISTAMINEN	9
2.1 Nuoret kirjaston asiakkaina	9
2.2 Nuorten osallisuus	10
2.3 Nuorten osallistaminen	11
2.4 Asiakasraadit osallistamisen keinona	12
3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA TOIMINTATUTKIMUS	14
3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	14
3.2 Toimintatutkimus	15
4 ASIAKASRAATI TURUN PÄÄKIRJASTON NUORTENOSASTOLLA	17
4.1 Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto Stoori	17
4.2 Hanke ja rahoitus	17
4.3 Asiakasraadin mainostus eli jäsenten hankinta	18
5 ASIAKASRAADIN TOIMINNAN KUVAUS JA ANALYSOINTI	20
5.1 Asiakasraadin tapaamiset	20
5.2 Asiakasraadin jäsenet	21
5.3 Asiakasraadin jäsenten ennakkokäsitysten kartoitus Stoorista	24
5.4 Asiakasraadin kehitysehdotukset	26
5.5 Asiakasraadin tutustumiskäynti pääkaupunkiseudulle ja asiakasraadin lopetus	26
5.6 Palaute asiakasraadista	27
6 ASIAKASRAADIN YÖKIRJASTO	31
6.1 Yökirjaston mainostus	34
6.2 Yökirjaston ohjelma ja illan kulku	36
6.3 Yökirjaston osallistujat	38
6.4 Palaute Yökirjastosta	43
7 TOIMINNAN VAIKUTUKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	44
7.1 Nuorten sitouttaminen kirjaston asiakkaiksi	44
7.2 Asiakasraati kokemuksena	44
7.3 Toiminnan jatko ja kehitysehdotukset	45

LIITTEET

- Liite 1. Asiakasraadin alkukysely.
- Liite 2. Asiakasraadin mielikuvat Stoorista -kysely.
- Liite 3. Asiakasraadin palautekysely.
- Liite 4. Yökirjaston infokirje.
- Liite 5. Yökirjaston lupalomake.
- Liite 6. Yökirjaston palautekysely.
- Liite 7. Asiakasraadin jäsenten kunniakirja.
- Liite 8. Asiakasraadin jäsenten työtodistus.

KUVAT

Kuva 1. Asiakasraadin mainos.	19
Kuvio 2. Asiakasraadin jäsenten ikäjakauma.	22
Kuvio 3. Asiakasraadin jäsenten opiskelutilanne.	22
Kuvio 4. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 1.	23
Kuvio 5. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 2.	23
Kuvio 6. Asiakasraadin jäsenten käyttämät tilat ja palvelut.	24
Kuva 7. Ilmoittautumislomake Yökirjastoon netissä.	31
Kuva 8. Uutinen Turkupostissa 4/18.	34
Kuva 9. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018.	35
Kuva 10. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018.	35
Kuva 11. Yökirjaston ohjelma -juliste.	36
Kuva 12. Turvallisemman tilan säännöt.	37
Kuvio 13. Yökirjaston osallistujien ikäjakauma.	39
Kuvio 14. Yökirjaston osallistujien kirjastokäynnit.	40
Kuvio 15. Yökirjaston osallistujien kirjaston tilojen ja palvelujen käyttö.	40
Kuvio 16. Asiakasraadin mainostus.	41
Kuvio 17. Asiakasraatiin osallistuminen tulevaisuudessa.	42
Kuvio 18. Stoorin sosiaalisen median tavoitavuus.	42

1 JOHDANTO

Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto Stoorissa oli tiiminvetäjä Merja Lundénin mukaan pyöritetty jo pitkään ideaa asiakasraadista, jonka avulla nuoret tavoitettaisiin paremmin. Lundénin mukaan nuorista koostuvan asiakasraadin toimintaa oli yritetty käynnistää aiemmin 2000-luvun alkupuolella, mutta toiminta ei ollut muodostunut jatkuvaksi eikä sen avulla saatu kattavia tuloksia tai toimintamallia. Nuorten omaa ääntä kaivattiin Stooriin, jotta tiedettäisiin minkälaisia tapahtumia ja muutoksia nuoret kaipasivat. Palautekyselyistä Stoori ei ollut yleensä aiemmin saanut rakentavia ehdotuksia tai ideoita. Toiveena oli, että asiakasraadista kehittyisi tulevaisuudessa vakiintunut toimintamalli Stoorissa tehtävään nuortenkirjastotyöhön. Osaston omat resurssit eivät riittäneet asiakasraadin toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja käynnistämiseen. Lundén ehdottikin tätä asiakasraadin kehittämistehtävää toiminnallisen opinnäytetyöni aiheeksi.

Halusin toteuttaa opinnäytetyön töiden ohessa ja mieluiten nuortenosastolle, jolla olin työskennellyt keväästä 2016 alkaen. Olin jo varhaisessa vaiheessa päätenyt siihen, että haluan toteuttaa opinnäytetyön toiminnallisena. Nuoret tuntuivat asiakasryhmänä motivoivalta ja mielenkiintoisimmalta. Nuortenosastolla oli kehittelyä vaativa idea asiakasraadista. Tämä idea oli mielestäni kiinnostava ja haastava. Välillä tuntuu, ettei nuortenosastolla synny yhtä paljon keskusteluja asiakkaiden kanssa esimerkiksi kirjallisuudesta tai palveluista kuin vaikkapa lastenosastolla. Halusin päästä työskentelemään yhdessä nuorten kanssa, ja selvittämään heidän todellisia tarpeitaan ja toiveitaan.

Asiakasraadin toteuttamiseksi päädyttiin hakemaan rahoitusta aluehallintovirastolta, joka myöntää harkinnanvaraisia valtionavustuksia yleisten kirjastojen toiminnan kehittämiseen. Työskentelin hankkeen parissa jo rahoitusta haettaessa. Rahoituksen myötä toteutui hanke ”Stoori nuorille - nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä”. Rahoituksen varmistuttua Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto teki toimeksiannon opinnäytetyöstä. Minut myös palkattiin Stoori nuorille – hankkeen hanketyöntekijäksi kuuden kuukauden ajaksi elokuusta 2018 alkaen. Vastuu hankkeen suunnittelusta ja toteuttamisesta oli minulla. Opinnäytetyössä viitataan hanketyöntekijällä siis itseeni.

Stoori nuorille – hankkeen tavoitteena oli suunnitella ja käynnistää uusi toimintatapa, asiakasraati, jonka avulla nuoret saataisiin mukaan ideoimaan nuortenosaston toimintaa. Hankkeen tavoitteena oli asiakasraadin toiminnan aloittamisen lisäksi se, että

asiakasraadın työskentelyllä olisi myös konkreettisia tuloksia. Asiakasraatityöskentelyn tuloksena syntyikin Turun kirjastojen ensimmäinen Yökirjasto-tapahtuma.

Opinnäytetyöni tavoite on raportoida Stoori nuorille -hankkeen tavoitteet, toteutus ja aikaan saadut tulokset. Opinnäytetyöni oli projektityyppinen ja työelämälähtöinen, ja sen painopiste on toiminnallisessa osuudessa. Opinnäytetyössä kuvataan sekä asiakasraadın että Yökirjaston koko toteutusprosessi, mukaan lukien markkinointi ja toiminnan arviointi. Keskityn opinnäytetyössäni analysoimaan asiakasraadın toimintaa ja Yökirjaston onnistumista. Tavoitteenani on tunnistaa asiakasraadın ja Yökirjaston kehityskohteita, ja arvioida toteutuksen onnistumista sekä nuorten että tapahtuman järjestäjien näkökulmasta.

Opinnäytetyö on tehty ennen kaikkea Turun pääkirjaston nuortenosasto Stoorille, mutta se toimii apuna kaikille asiakasraatia tai yökirjastoa suunnitteleville kirjastoille tai nuortenosastoille. Opinnäytetyössä tuotettuja dokumentteja voi hyödyntää vastaavan toiminnan järjestämisessä. Asiakasraadın toteutuksessa käytetyt keinot ja saadut tulokset ovat tilannesidonnaisia. Opinnäytetyöstä saa kuitenkin neuvoja sekä suunnitteluun että käytännön toteutukseen. Yökirjasto voidaan toteuttaa opinnäytetyön avulla uudestaan. Nuortenosasto Stoorin oli alusta alkaen tarkoitus hyödyntää opinnäytetyön tuloksia omassa toiminnassaan.

Opinnäytetyön teoreettisen osan olen rajannut hankkeen kannalta keskeisimpiin teorioihin nuorten osallisuudesta ja osallistamisesta. Teoreettisessa osiossa pohditaan myös nuoria kirjaston asiakkaina ja asiakasraadın periaatteita. Tiedonkeruumenetelmänä toimi erilaiset kyselyt, joihin osallistuivat asiakasraadın jäsenet hankkeen eri vaiheissa, sekä Yökirjaston osallistujat. Palautteen avulla arviointiin hankkeen ja tapahtuman onnistumista. Palautteiden avulla pystyin kartoittamaan, minkälaisia kirjastonkäyttäjiä Stoorin asiakasryhmästä löytyy. Muodostin palautelomakkeiden kysymykset keskusteltuani Stoorin henkilökunnan kanssa siitä, minkälaisen tiedon nuorista he kokivat työnsä kannalta olennaisimmaksi. Käsittelen opinnäytetyössäni myös toiminnallisen opinnäytetyön piirteitä, sekä mitä on toimintatutkimus.

Opinnäytetyön teossa ja hankkeen toteutuksessa on hyödynnetty muun muassa Raisa Alameri-Sajamaan toimittamaa *Nuorten kirjastotyön käsikirja* (BTJ-kustannus, 2008), Innokylän mallintamia asiakasraatien menetelmiä (vuodet 2012 ja 2020), Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen *Toiminnallinen opinnäytetyö* (Tammi, 2003), Katri Ojasalon, Teemu Moilasen ja Jarmo Ritalahden *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista*

liiketoimintaan (Sanomapro, 2014), Riikka Uskin ylempää AMK opinnäytetyötä *"Käyttäjänkin ääni on hyvä tulla kuulolle": kokemuksia Auran kirjaston asiakas-raadista* (Turun ammattikorkeakoulu, 2013), Laura Ahokkaan *Kansalaiskasvatus ja nuorten osallistaminen* (Helsinki: Ministry of Justice, 2010) ja *How to engage youth - A best practice report from MEeting YOUth -opasta* (2008).

2 NUORTEN OSALLISUUS JA OSALLISTAMINEN

2.1 Nuoret kirjaston asiakkaina

Nuoret koetaan usein yhdeksi haastavammista asiakasryhmistä. Nuoret ovat ikäryhmänä välitilassa, lapsuuden ja aikuisuuden välillä. (Alameri-Sajama 2007, 9.) Tilastojen mukaan lapset lainaavat kirjoja nuoria enemmän. Esimerkiksi Turun kaupungin kirjaston tilastoista selviää, että nuortenaineiston lainausmäärät ovat tippuneet huomattavasti jyrkemmin kuin lastenaineiston. Lapsilla (5-14 vuotta) lainaajien osuus väestöstä oli 57,5% vuonna 2017. Nuorilla (15-24 vuotta) samainen luku oli vain 36,7%. (Turun kaupungin kirjaston tilastoja 2017.) Nuoret asiakasryhmänä jäävät usein muiden asiakasryhmien jalkoihin. Nuorille tarjottuja palveluita tulisikin tarkastella heidän näkökulmastaan, ja nähdä heidät näkyvänä asiakasryhmänä, jotta he säilyvät myös tulevaisuudessa kirjaston käyttäjinä. (Alameri-Sajama 2007, 9-12.)

Paljon lukevat nuoret ovat kirjastojen ihanneasiakkaita. Lukeminen nähdään hyväksyttynä harrastuksena, ja paljon lukeville nuorille palvelujen tuottaminen on helpompaa. (Alameri-Sajama 2007, 18.) Kaikista nuorista ei kuitenkaan kasva lukijoita: heidän kohdallaan tulisi huomioida, että kirjastoa voi käyttää monin eri tavoin. Kirjasto voi olla nuorelle ajanviettopaikka, johon on turvallista tulla. (Alameri-Sajama 2007, 14.) Nämä erilaiset tavat käyttää kirjastoa tulisi sallia nuorille (Jäppinen 2007, 22). On hyvä, että kirjasto on tuttu paikka, olivat nuoren lukutottumukset sitten mitkä hyvänsä. Nuoruus on kuitenkin ihmisen elämässä lyhyt elämänvaihe. Onkin tärkeää, etteivät nuoret tässä vaiheessa elämäänsä jää pois kirjaston palveluiden piiristä. Ennen pitkää osa nuorista on itse vanhempia, ja täten taas lastenosaston palveluiden asiakkaita. (Alameri-Sajama 2007, 11.)

Kirjastonkäyttäjien odotukset tiloja ja palveluita kohtaan ovat muuttuneet etenkin nuorten keskuudessa. Tämä on huomattu esimerkiksi vuonna 2009 Mikkelissä toteutetussa asiakaspalvelun arviointihankkeessa. Nuorille toteutettiin työpaja, jonka teema oli ”unelmien kirjasto”. Nuoret pääsivät ideoimaan miten ja millaista kirjastoa he haluaisivat käyttää. Ideointia ei rajoitettu sillä ovatko ideat mahdollisia toteuttaa. Työpajan yhteydessä nuoret ja henkilökunta pääsivät tutustumaan toisiinsa ja jakamaan ajatuksiaan kirjastosta. Ideoita syntyi runsaasti, ja osa niistä oli erittäin toteuttamiskelpoisia. Nuorten haaveet olivat tapahtumapainotteisia. Nuorten haaveissa oli yhteisöllinen ja toiminnallinen kirjasto. (Launonen 2015, 58-59.)

2.2 Nuorten osallisuus

Nuorten osallistumisella tarkoitetaan sitä, että nuoret voivat ilmaista näkemyksensä ja kokemuksensa, ja ne otetaan huomioon päätöksenteossa. Tämä oikeus osallistua päätöksiin, jotka vaikuttavat omaan elämään on määrätty myös Yhdistyneiden kansakuntien lasten oikeuksien yleissopimuksessa. Euroopan komissio ja Euroopan neuvosto edistävät aktiivisesti esimerkiksi osallistumista ja aktiivista kansalaisuutta. (Ahokas 2010, 6.)

Osallisuudelle olennaista on se, että nuorten mielipiteille annetaan painoarvoa yhteisön toiminnasta päätettäessä. Osallisuudessa annetaan mahdollisuus toimintaan, ja se edellyttää vallan jakamista. Osallisena oleminen antaa mahdollisuuden muuttaa yhteisöä. Kun nuoret otetaan mukaan toimijoiksi, saadaan erilaisia tuloksia aikaan. (Kiilakoski ym. 2012, 15-16.) Asiakasraadin kaltaisissa osallistumishankkeissa nuoret ovat suoraan mukana päätöksenteossa, joka koskee heille merkityksellistä asiaa. Osallistumishankkeissa asioita suunnitellaan nuorten kanssa ja nuorille. Osallistumishankkeet antavat mahdollisuuksia uusien käytäntöjen testaamiseen. Parhaassa tapauksessa ne johtavat pysyviin toimintamalleihin. (Ahokas 2010, 24, 27.) Sekä asiakasraadin nuoret että nuortenosaston henkilökunta kokivat erittäin tärkeäksi, että nuorten mielipiteillä on todellista vaikutusvaltaa.

Kunnan tulisi tarjota mahdollisuuksia nuorille osallistuvaan kansalaisuuteen. Nuoret tarvitsevat osallistumisen mahdollisuuksia kansalaisina ja kuntalaisina esimerkiksi kulttuurisessa toiminnassa ja palveluiden käyttäjinä. Asiakasraati on mahdollisuus tämän kaltaiseen osallistumiseen. Osallistuminen on yhteistoimintaa, jolla vaikutetaan ja luodaan mahdollisuuksia esimerkiksi yhteiseen viihtymiseen, kohennetaan elinympäristöä tai edistetään hyvinvointia. (Kiilakoski ym. 2012, 22.) Nuorten osallisuus yhteiskuntaan vahvistuu, kun osallistumismahdollisuuksia kehitetään ja osallistumista tuetaan (Kiilakoski ym. 2012, 24). Aktiivinen kansalaisuus huomioidaan kirjastolaissa, jossa kirjaston yhdeksi tehtäväksi on määritelty laissa edistää aktiivista kansalaisuutta ja demokratiaa (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492).

Alle 18-vuotiaat nuoret ovat usein ulkopuolisia virallisissa päätöksentekoprosesseissa. Nuorista saattaa tuntua, että julkishallinto ei ota heidän näkemyksiään huomioon. Tämä aiheuttaa kyynisyyttä osallistumista kohtaan. Jos aiempaa kokemusta osallistumisesta ei ole, tämä kyynisyys ei katoa. (Ahokas 2010, 8.)

Nuorten osallisuus on ollut pitkään yhteiskunnallinen tavoite. Tätä heijastaa erilaiset käytännöt, joita on kehitetty nuorten kuulemiseen ja osallistamiseen. Osallisuuden mahdollistavien käytäntöjen ja rakenteiden lisäksi tarvitaan henkilöstön osaamista, nuorten tiedon arvostamista ja halua viedä tieto eteenpäin. (Peltola & Moisio 2017, 22.)

2.3 Nuorten osallistaminen

Osallistaminen tarkoittaa prosessia, joka tekee osalliseksi ja aktivoi. Osallistamisen tavoitteena on mahdollistaa osallistuminen. Osallisuuden tunne syntyy nuorille osallistamisen avulla. Osallistamisen avulla saadaan uutta tietoa, vuorovaikutetaan sekä innostetaan ja sitoutetaan osallistettavaa ryhmää. (Fountainpark, Osallistaminen on taitolaji.)

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) on kirjastojen kansainvälinen kattojärjestö. Se on laatinut ohjeistuksia nuorten aikuisten kirjastopalveluista. IFLA:n ohjeistusten mukaan kirjastojen tulisi edistää nuorten kehitystä tarjoamalla heille mahdollisuuksia osallistua heille itselleen suunnattujen kirjastopalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen. Palvelut nuorille tulisi suunnitella yhteistyössä nuorten kanssa. Nuorten tulisi olla aktiivisesti mukana palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Nuoria tulee kohdella kunnioittaen ja hyväksyen. Heidän mielipiteensä kehitysehdotusten suhteen tulee ottaa huomioon, vaikka ne eroaisivat kirjaston perinteisistä mielipiteistä. Nuoret ovat asiantuntijoita siinä mikä on heille hyödyllistä ja houkuttelevaa. Kirjastojen olisi suositeltavaa luoda nuorille toimintatapoja, jossa he voivat antaa panoksensa esimerkiksi tilojen ja palveluiden suunnitteluun. Esimerkki tällaisesta toimintavasta on nuorten asiakasraati. (Guidelines for Library Services for Young Adults 2008, 4-6.)

Nuorille on toki mahdollista luoda palveluita osallistamatta heitä prosessiin. Tällöin nuorten tarpeita pyritään arvailemaan, ja arvaukset osuvat usein väärään. Aikuisten velvollisuus on saada nuoret kiinnostumaan kasvamisesta aktiivisiksi kansalaisiksi. Nuorten osallistaminen palveluiden kehittämiseen on konkreettinen keino saada nuoret toimimaan aktiivisina kansalaisina. Nuoret näkevät, että he tulevat kuulluksi. Jos palveluita muutetaan nuorten panoksen ansiosta, nuoret kokevat, että heidän mielipiteellään on merkitystä. Kun osa nuorista osallistetaan, myös muiden nuorten kiinnostus vaikuttamista kohtaan saattaa herätä. Nuorilla on paljon tarpeita ja toiveita, joita palveluiden kehittäjät eivät pysty näkemään. Nuoret pystyvät toimimaan lähettiläinä kehittämilleen palveluille. Paras tapa kontaktoida nuoria onkin antaa heidän levittää sanaa ryhmänsä

sisällä. (How to engage youth - A best practice report from MEeting YOUth 2008, 4.) Tämä huomattiin käytännössä Stoorissa Yökirjaston mainostamisen yhteydessä.

Nuorten osallistamisessa on hyvä ottaa huomioon monia eri asioita. Nuoret on helpointa tavoittaa toisten nuorten lisäksi sellaisten ihmisten kautta, joihin he luottavat (esimerkiksi opettajat, ohjaajat jne.). Nuorille on tärkeää tietää, että heidän työnsä on merkityksellistä ja sitä arvostetaan. Tämä voidaan osoittaa antamalla heille esimerkiksi todistus tehdystä työstä, jota he voivat käyttää ansioluettelossaan. Näin he tuntevat itsensä hyödyllisiksi ja tarpeellisiksi. Muuten toiminta saattaa tuntua ajan hukkaamiselta. Prosessien tulisi olla hauskoja, vaikka aiheet olisivatkin vakavia. Myös hauskat kokemukset voivat toimia palkintona. Nuorille on tärkeää antaa vastuuta esimerkiksi päätösten ja rahankäytön suhteen. On tärkeää luottaa nuoriin sen suhteen, että he pystyvät luovempiin ratkaisuihin kuin palveluiden tuottajat. Nuorille tulee antaa valtaa astumalla prosesseissa itse takalalle. (How to engage youth - A best practice report from MEeting YOUth 2008, 8-11.)

2.4 Asiakasraadit osallistamisen keinona

Hyvinvointi- ja terveysalojen avoin innovaatioyhteisö, Innokylä, on mallintanut asiakasraatien menetelmän. Innokylän määritelmän mukaan asiakasraati on asiakkaita osallistava toimintamalli asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseen ja asiakastyytyväisyyden lisäämiseen. Asiakasraadin tarkoituksena on asiakkaiden näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa päätöksenteon tueksi. Asiakasraati on asiakaskuuntelun menetelmä, jonka avulla voidaan kerätä palautetta sekä kehittää uusia palveluita. Asiakasraatien avulla voidaan saada aikaan uusia ideoita ja testata niitä käyttäjäryhmillä. Asiakasraadit lisäävät kohderyhmän sitoutumista ja niiden avulla on mahdollista myös kehittää henkilöstön ajattelutapoja. (Innokylä, Asiakasraati 2012. Innokylä, Työkalu Asiakasraati 2020.) Stoorin asiakasraadin avulla nuorilta kerättiin palautetta kirjastopalveluista ja tiloista. Asiakasraadin avulla saatiin myös uusi tapahtumaidea, Yökirjasto, joka toteutettiin ja testattiin Stoorin kohderyhmään kuuluvilla nuorilla. Asiakasraati myös toimi tiedotus- ja markkinointikanavana tapahtumaa mainostettaessa. Asiakasraatilaiset sitoutuivat Stoorin asiakasryhmään tehokkaasti. Henkilöstön ajattelutapoja olisi ollut mahdollista kehittää vielä enemmän, jos asiakasraati olisi toiminut useamman henkilökunnan jäsenen kanssa yhdessä.

Asiakasraadin on tarkoitus olla aktiivinen kehittämiskumppani. Asiakasraati on osallisena kaikissa hankkeen vaiheissa, ja raadin jäsenille annetaan palautetta hankkeen

vaikutuksista. Asiakasraadın jäsenillä tulee olla tunne siitä, että heidän ideansa ja palautteensa otetaan vakavasti. Asiakasraadın jäsenille tulee kertoa mitä hyötyä raadista on ollut, ja mitä konkreettisia toimia muutoksia toteutetaan. Raadın jäsenet voivat olla nykyisiä tai potentiaalisia kirjaston käyttäjiä. Asiakasraadın vetäjän tehtävä on suunnitella keskustelulle teemat ja johdatella keskustelua niiden pohjalta. Asiakasraadın vetäjän tulee myös dokumentoida asiakasraadın keskustelu mahdollisimman tarkasti. Asiakasraadın ryhmädynamiikka nostaa esiin usein aiheita, jotka eivät arjen asiakaspalvelutyössä nouse esille. Näin asiakasraati toimii palautejärjestelmänä. (Innokylä, Asiakasraati 2012. Innokylä, Työkalu Asiakasraati 2020.) Stoorin asiakasraadın tapauksessa kaikki nuoret olivat jo aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Asiakasraadista kerättyjen palautteiden perusteella asiakasraadın jäsenille muodostui tunne, että heidän ideansa otettiin vakavasti. Asiakasraadın jäsenet pidettiin koko ajan tietoisina siitä mitä muutoksia toteutetaan. Stoorin asiakasraadın yhteydessä esimerkiksi tilojen esteettömyydestä nousi esiin paljon asioita, joita ei arjen asiakaspalvelutyössä ollut noussut esille.

Raadın organisoijan on hyvä tuntea oma työorganisaationsa ja asiakaskohderyhmänsä. Asiakasraadille muodostuu oma sosiaalinen dynamiikka, ja jotta tätä dynamiikkaa pystyy hallitsemaan, vaaditaan myös asiakasraadın organisoijalta sosiaalisia taitoja. Esimerkiksi erilaisilla ryhmäkeskusteluilla ja työpajoilla voidaan jakaa puhe-aikaa, niin ettei se keskity vain osalle asiakasraadın jäsenistä. Palkitseva vuorovaikutus on tärkeä osa asiakasraadın työskentelyä. (Innokylä, Työkalu Asiakasraati 2020. Uski 2013, 12-13.)

Asiakasraadın organisoijan, tässä tapauksessa hanketyöntekijän, työaika kuluu raadın jäsenten hankintaan, tapaamisten suunnitteluun, yhteydenpitoon asiakasraadın välillä ja tulosten dokumentoimiseen. Tapaamisiin tulee myös varata tilat ja tarjoilut. Kun tapaamiset ovat miellyttäviä, on asiakasraadissa toimiminenkin motivoivaa. Vaikkei raadın jäsenille annettaisi erillistä palkkiota, hyvin järjestetyt tapaamiset ovat tarjoiluineen jo itsessään palkitsevia. Näin varsinaisen palkkion tarve vähenee. Asiakasraadın jäseniä tulee myös muistaa kiittää tärkeästä ja arvokkaasta työstä. (Innokylä, Työkalu Asiakasraati 2020. Uski 2013, 12-13.)

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ JA TOIMINTATUTKIMUS

3.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai järjestäminen. On tärkeää, että toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy käytännön toteutus ja raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10.) Tämä opinnäytetyö on projektityyppinen ja työelämälähtöinen, ja sen painopiste on toiminnallisessa osuudessa.

Toiminnallisen opinnäytetyön ensimmäinen vaihe on aiheanalyysi. Opinnäytetyön ideoinnin, eli aiheanalyysin lähtökohtana olivat keskustelut asiakasraadista Stoorin tiiminvetäjän Merja Lundénin kanssa (Vilka & Airaksinen 2003, 23). Stoorissa mietittiin, millä keinoin nuorten osaston toimintaa ja palveluita voisi parantaa. Idea asiakasraadista oli olemassa, ja tätä ideaa päätettiin lähteä kehittämään. Tavoitteena oli, että opinnäytetyön myötä syntyisi toimintamalli, jota Stoori voisi jatkossa hyödyntää. Tämä kehittämistehävä oli opinnäytetyön toiminnallinen osuus.

Toimintasuunnitelma tehdään, jotta opinnäytetyön idea ja tavoitteet ovat tiedostettuja ja harkittuja. Toimintasuunnitelma vastaa kysymyksiin mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Toimintasuunnitelman avulla tekijälle itselleen jäsentyy mitä ollaan tekemässä. (Vilka & Airaksinen 2003, 26.) Toimintasuunnitelmassa päätettiin muodostaa nuorista koostuva asiakasraati. Asiakasraati muodostettiin, jotta nuorilta saataisiin kehitysehdotuksia nuortenosaston toimintaan. Toimintasuunnitelma on samalla myös lupaus siitä mitä tehdään (Vilka & Airaksinen 2003, 27). Toimintasuunnitelmassa kerrottiin, että asiakasraadin käynnistämisen lisäksi asiakasraati tulee kehittämään konkreettisesti osaston toimintaa. Toimintasuunnitelma aloitetaan lähtötilanteen kartoituksella (Vilka & Airaksinen 2003, 27). Tämä tapahtui tutustumalla eri organisaatioissa järjestettyihin asiakasraateihin ja sekä teoriaan nuorten osallisuudesta ja osallistamisesta. Nämä toimivat opinnäytetyön tietoperustana. Osana toimintasuunnitelmaa on myös hyvä tehdä alustava aikataulu toteutukselle. Aikataulu eli hankkeen aikana jonkun verran. Tämä johtui hankkeen suuresta työmäärästä. (Vilka & Airaksinen 2003, 36.)

Toiminnallisen opinnäytetyön teoreettiseksi näkökulmaksi riittää usein jonkin alan käsite ja sen määrittely. Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttaminen koko teorian näkökulmasta on usein ajallisesti mahdotonta, joten teoria kannattaa rajata keskeisten käsitteiden käyttöön. Näin toimittiin myös tämän opinnäytetyön kohdalla. Teoreettinen tietope- rusta ja siitä rakentuva viitekehys ovat apuväline opinnäytetyön oppimisprosessissa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 43.)

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto Stoorille. Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Turun kaupunginkirjaston nuortenosaston asiakkaat. Tosin Stoori on määritellyt kohderyhmänsä iäksi 13-19-vuotiaat nuoret, joten kohderyh- män vanhin ikäluokka rajautui hankkeen ulkopuolelle. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotos tehdään aina jonkun ryhmän käytettäväksi, ja sen tavoitteena on toiminnan sel- keyttäminen (Vilkka & Airaksinen 2003, 38). Opinnäytetyö on tehty ensisijaisesti nuor- tenosasto Stoorin tarpeisiin. Toki tästä opinnäytetyöstä on hyötyä myös muille nuorten- osastoille ja kirjastoille, jotka suunnittelevat toteuttavansa vastaavanlaista toimintaa.

3.2 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on osallistava tutkimus, joka sopii kehittämistyön menetelmäksi. Sen avulla pyritään ratkaisemaan käytännön ongelmia tai saamaan aikaan muutosta käytän- teisiin. Toimintatutkimuksen tavoitteena on luoda uutta tietoa ja muuttaa nykyistä todel- lisuutta. Kehittämisen kohteena voi olla esimerkiksi toimintatapa. Tämän opinnäytetyön kohdalla kehittämisen kohteena oli toimintatapa, nuorten asiakasraati. Toimintatutkimuk- sen tulisi olla käytännönläheinen. Toimintatutkimukselle ominaista on tutkijan ja tutkitta- vien aktiivinen rooli muutoksessa, sekä näiden toimijoiden välinen yhteistyö. Tutkittavat ovat aktiivisia toimijoita kehittämisprosessissa. Stoorin asiakasraati ja hanketyöntekijä työskentelivät tiiviissä yhteistyössä, jossa asiakasraadın jäsenet olivat aktiivisia toimi- joita. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua ja osallistavaa. Näin ollen toimintatutki- muksen tulokset ovat tapauskohtaisia. Toimintatutkimus vaatii yhteistyötä ja toiminnan tarkkailua. Toiminnasta tuotetaan uutta tietoa toiminnan analysoinnin avulla. (Ojasalo ym. 2014, 58.) Opinnäytetyössä on pyritty tuottamaan uutta tietoa analysoimaan asia- kasraadın tuloksia.

Osallistavan kehittämisen avulla saadaan yleensä parempi ratkaisu, kun kehittämison- gelmaan saadaan mukaan myös ulkopuolelta, tässä tapauksessa nuorilta, tulleita aja- tuksia. Yhteisön jäsenet tuntevat parhaiten toiminnan haasteet. Toimintatutkimus on

tilannesidonnainen, joten muiden aikaisempia tuloksia voi olla vaikea hyödyntää. Muiden tuloksista on kuitenkin mahdollista hakea vinkkejä omaan toimintaan. Toimintatutkimuksen kannalta on tärkeää, että kehittämistehtävä ja sen aikataulu määritellään realistisesti. (Ojasalo ym. 2014, 59.) Stoori Nuorille -hankkeen kehittämistehtävän työmäärä oli hieman aliarvioitu. Tämä vaikutti aikatauluihin.

Toimintatutkimus soveltuu työkäytänteiden kehittämistyöhön, koska sen avulla pyritään saamaan aikaan uudenlaista toimintaa. Toimintatutkimuksen avulla on mahdollista saada uusia näkökulmia työskentelyyn. Toimintatutkimuksen tutkimustuloksia pystytään hyödyntämään käytännön työelämässä. Toimintatutkimuksella pyritään ennen kaikkea muutokseen. Vaikka haluttuja muutoksia ei saataisi aikaan, saadaan tutkimuksesta silti uutta aineistoa ja tietoa. (Ojasalo ym. 2014, 59-60.) Stoorin asiakasraadin toiminnalla saatiin aikaan haluttuja muutoksia, ja tutkimustuloksia on pystytty myös hyödyntämään Stoorin toiminnassa.

Toimintatutkimusprosessin vaiheita ovat suunnittelu, toiminta ja toiminnan arviointi. Näiden vaiheiden tulisi vuorotella tutkimuksen aikana. Kaikki osallistujat ovat vastuussa sekä muille että itselleen. Myös kehittäjä on ryhmän aktiivinen jäsen. Toimintatutkimuksen menetelmät ovat osallistavia. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä esimerkiksi havainnoimalla, aivoriihiyöskentelyllä, kyselyillä ja keskusteluilla. Toki tutkimusaineistona voidaan käyttää myös kirjallisia lähteitä. (Ojasalo ym. 2014, 61.) Nämä kaikki menetelmät olivat käytössä asiakasraadin kanssa työskentelyssä.

4 ASIAKASRAATI TURUN PÄÄKIRJASTON NUORTENOSASTOLLA

4.1 Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto Stoori

Työskennellessäni Stoori nuorille -hankkeen hanketyöntekijänä vuonna 2018, Turun kaupunginkirjaston nuortenosasto Stoori kuului nuorten tiimiin, joka oli osa hakeutuvia palveluita. Stoorin kohderyhmään kuuluvat 13-19-vuotiaat nuoret. Stoori on henkilökunnaltaan melko pieni tiimi. Tämä näkyy osaston resursseissa. Vuonna 2018 Stoori koostui tiiminvetäjän lisäksi informaatikosta ja kahdesta kirjastonhoitajasta, kahdesta erikoiskirjastovirkailijasta sekä yhdestä kirjastovirkailijasta. Vielä vuonna 2018 nuorten tiimiin kuului Stoorin lisäksi myös Hirvensalon, Ilpoisten, Jyrkkälän, Lausteen ja Maarian lähikirjastot. Toinen Stoorin erikoiskirjastovirkailijoista ja kirjastovirkailija työskentelivät noin puolet työajastaan Jyrkkälän ja Lausteen lähikirjastoissa.

4.2 Hanke ja rahoitus

Turun kaupungin nuortenosasto Stoori haki syksyllä 2017 yleisille kirjastoille suunnattua valtion avustusta hankkeelle Stoori nuorille! - Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä. Avustushakemuksen valmistelu oli osa työtehtäviäni suorittaessani ylimääräistä harjoittelujaksoa Stoorissa syksyllä 2017. Avustusta haettiin 18,800 euroa. Hankkeiden tuli liittyä johonkin aluehallintoviraston ennalta määrittelemistä teemoista. Vuoden 2018 avustusten teemat olivat 1. Monipuoliset lukutaidot, 2. Aktiivinen kansalaisuus, demokratia ja sananvapaus, 3. Elinikäinen oppiminen ja 4. Laatu, vaikuttavuus ja innovaatiot (aluehallintovirasto, perustelumuuisto 2018).

Stoorin hanke kuului teemaan laatu, vaikuttavuus ja innovaatiot. Stooriin suunnitellun hankkeen tarkoitus oli parantaa nuorten palveluiden laatua, ja nuorten mahdollisuutta vaikuttaa omiin palveluihinsa. Innovaatio on tämän hankkeen kohdalla erittäin kuvaava sana. Suomen kuntaliiton mukaan innovaatio tarkoittaa käyttäjälleen lisäarvoa tuottavaa käyttöön otettua ideaa. Julkisella sektorilla innovaatiotoiminta on käyttäjälähtöistä ja avointa. Innovaatiot ovat usein sosiaalisia ja ne johtavat uusiin palveluihin ja toimintatapoihin. (Suomen kuntaliitto, innovointi 2017.)

Lounais-Suomen aluehallinto virasto myönsi hankkeelle 12,000 euroa. Tämän ulkopuolisen rahoituksen avulla hankkeelle voitiin palkata erillinen hanketyöntekijä vastaamaan hankkeen suunnittelusta ja toteutuksesta.

Kirjasto toteutti syksyllä 2018 asiakasraatikokeilun hankkeena Stoori nuorille - Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä. Kokeilussa suunniteltiin ja muodostettiin nuorista koostuva asiakasraati, joka osallistui Turun pääkirjaston nuortenosaston kehittämiseen. Mukaan haettiin mahdollisimman monipuolista ryhmää 14-18-vuotiaita nuoria. Ryhmän kooksi oli määritelty noin 10 henkilöä. Tavoitteena oli nuortenosaston kehittäminen ja nuorten osallistaminen osaston toiminnan kehittämiseen. Nuoret saivat käytettäväkseen osallistuvaa budjetointia. Hankkeen ulkopuolinen rahoitus mahdollisti myös esimerkiksi tapaamisten tarjoilut ja asiakasraadın tutustumiskäynnin Helsinkiin. Asiakasraadın suunnittelema Yökirjasto-tapahtuma toteutettiin rahoituksen avulla. Suurin kustannus Yökirjastossa oli henkilökunnan palkkakustannukset.

Asiakasraatitoiminta haluttiin käynnistää, jotta siitä voitaisiin kehittää jatkossa vakiintunut toimintamalli Stooriin. Tiiminvetäjä Merja Lundénin mukaan nuortenosasto kaipasi nuorten omaa ääntä ja näkökulmaa nuortenkirjastotyöhön. Tavoitteena oli myös tarjota nuorille mahdollisuus verkostoitumiseen ja näin ollen ehkäistä syrjäytymistä. Hankkeen avulla nuorille annettiin mahdollisuus vaikuttaa nuortenosastoon ja sen palveluihin. Stoorissa haluttiin, että nuoret kokisivat osaston enemmän omaksi alueekseen. Hanke tuki siis aktiivista kansalaisuutta, mikä on yksi kirjaston perustehtävistä (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492).

Hankkeen tavoitteiden toteutumista päätettiin seurata määrällisillä mittareilla; kuinka paljon nuoria osallistui raatiin, ja kuinka usein raati tapasi. Kyselyiden avulla kartoitettiin, minkälaisia kirjastonkäyttäjiä Stoorin asiakasryhmästä löytyy, sekä selvitettiin nuorten omia tuntemuksia hankkeesta ja osallistumisesta palveluiden kehittämiseen. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri, 2018.)

4.3 Asiakasraadın mainostus eli jäsenten hankinta

Tärkein tapa tiedottaa asiakasraadın perustamisesta ja mainostaa sitä, oli sähköpostitse kontaktointi. Sähköpostitse oltiin yhteydessä Turun seudun eri toimijoihin, jotka ovat tekemisissä nuorten kanssa, esimerkiksi nuorisotoimeen, yläkouluihin, lukioihin, ammattikouluihin, nuorisovaltuustoon ja erilaisiin järjestöihin. Asiakasraatia mainostettiin Turun

kaupungin nettisivuilla. Mainos pyöri myös kirjaston info-tv:ssä. Julisteita ja jaettavia mainoslehtisiä oli esillä nuorten osastolla ja lähikirjastoissa. Mainoskuvana käytettiin Turun kaupunginkirjaston viestinnän tekemää mainoskuvaa (Kuva 1. Asiakasraadın mainos.).



Tule Stoorin asiakasraatiin!

Nuorten oma ääni kuuluviin kirjastossa!

Turun pääkirjaston nuorten alue Stoori hakee 14–19-vuotiaita nuoria asiakasraatiin, joka pääsee osallistumaan Stoorin kehittämiseen ja toimintaan. Raatiin valitaan n. 10 jäsentä.

Nuorten raati

- kokoontuu 3–4 x syyslukukautena
- voi järjestää esim. tapahtuman tai näyttelyn
- voi hankkia Stooriin jonkin uuden palvelun

Ilmoittautumiset ja lisätiedot 7.9. mennessä
Milla Mistolalle: milla.mistola@turku.fi.
Kerro ilmoittautuessasi hieman itsestäsi ja se, mistä kuulit raadista.

14–19-vuotiaat!

Asiakasraati on osa vuoden 2018 AVI-hanketta "Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä".

 **TURKU Kirjasto**

Kuva 1. Asiakasraadın mainos.

Sosiaalisessa mediassa asiakasraatia mainostettiin Stoorin tileillä Instagramissa ja Facebookissa. Stoorin Instagramissa asiakasraatia mainostettiin aiheeseen liittyvin kuvin. Asiakasraadista tiedotettiin myös Instagramin tarinaosiossa. Turun kaupunginkirjaston Instagram-tili mainosti raatia kertaalleen. Asiakasraadın alkukyselyssä valtaosa raatilaisista kertoi kuulleensa raadista esimerkiksi opettajiltaan ja ohjaajiltaan, joita oli tiedotettu asiasta sähköpostitse. Sidosryhmien kautta tapahtunut markkinointi toimi siis parhaiten.

5 ASIAKASRAADIN TOIMINNAN KUVAUS JA ANALYSOINTI

5.1 Asiakasraadien tapaamiset

Asiakasraati tapasi noin kahden-kolmen viikon välein syksyllä 2018. Syksyn aikana nuoret ideoivat tapaamisissa esimerkiksi Stoorin sosiaalisen median sisällön, tilojen ja tapahtumien kehittämistä. Ensimmäisessä tapaamisessa nuorille kerrottiin asiakasraadien tehtävästä ja tavoitteesta, sovittiin yhteisistä pelisäännöistä ja viestintätavoista. Säännöiksi sovittiin seuraavat:

- Ilmoitetaan aikataulumuutoksista ja poissaoloista mahdollisimman pian.
- Referoidaan tai lähetetään muistio tapaamisista aina poissaolijoille.
- Ei tehdä oletuksia henkilöstä, hänen taustoistaan tai mielipiteistään ulkoisten ominaisuuksien tai puheen perusteella. Ei oleteta esim. ihmisen sukupuolta tai seksuaalisuutta.
- Ei puhuta raadissa kuulluista asioista raadien ulkopuolella!
- Ei naureta kenellekään tai kiusata mitenkään.
- Kunnioitetaan kaikkien henkilökohtaista tilaa.
- Kunnioitetaan kaikkien puheenvuoroja ja erilaisia mielipiteitä.
- Ei käytetä loukkaavaa kieltä tai arvostella ketään.
- Huolehditaan että kaikki tulevat keskustelussa kuulluksi ja pääsevät osalliseksi.
- Otetaan kaikki mukaan.
- Hoidetaan yhdessä sovitut asiat!

Nuoret kokivat tärkeäksi, että esimerkiksi poissaoloista ilmoitetaan, ja tapaamista lähetetään kaikille aina muistiot. Muistiot tapaamisista lähetettiin sähköpostitse. Nuorten kanssa perustettiin Whatsapp-ryhmä, koska he kokivat sen helpoimmaksi tavaksi viestiä ja pitää yhteyttä. Asiakasraadien tapaamisten sopiminen oli välillä aikaa vievää, koska raadien jäsenet olivat erittäin aktiivisia nuoria sekä koulun että harrastustensa suhteen. Tapaamisten sovittaminen kaikkien koulu- ja harrastusaikatauluihin oli toisinaan haastavaa.

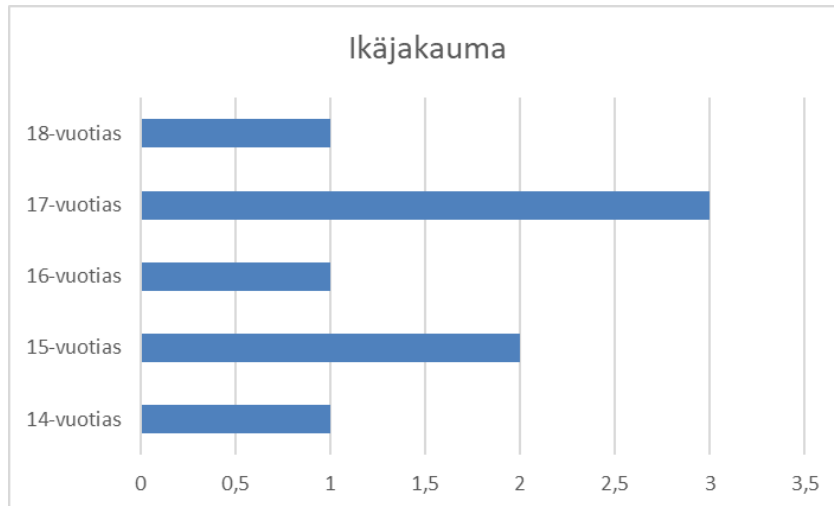
Tapaamiset järjestettiin Turun pääkirjastolla vaihtuvissa kokoustiloissa. Kokoustiloja vaihdettiin, jotta nuoret pääsisivät näkemään erilaisia henkilökunnan tiloja, joihin

asiakkailla ei muuten ole vapaata pääsyä. Kaikkiin tapaamisiin järjestettiin ruoka- ja juomatarjoilu. Tarjoilut pidettiin raadin jäsenten toiveiden mukaisesti ravitsevina ja terveellisinä eväinä. Tapaamiset järjestettiin usein koulupäivien jälkeen, jolloin nuoret kaipasivat kunnon välipalaa.

5.2 Asiakasraadin jäsenet

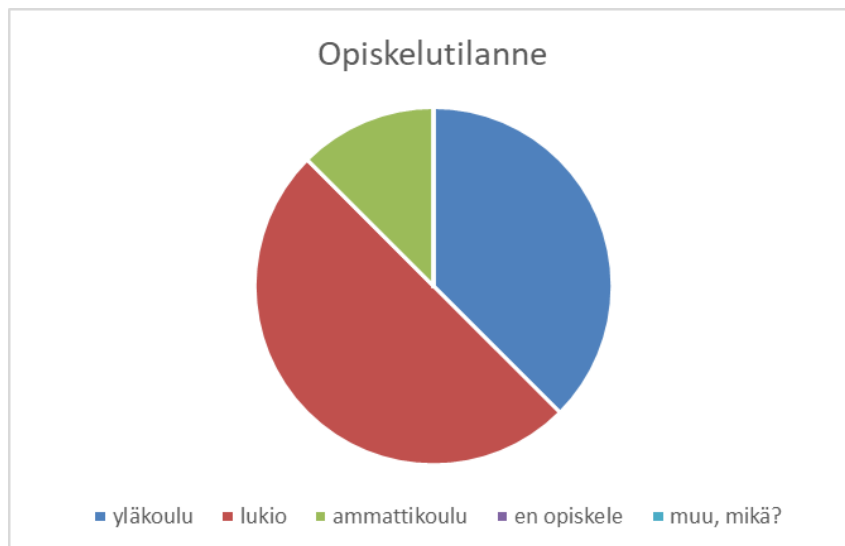
Asiakasraadille toteutettiin heti ensimmäisellä tapaamiskerralla kaksi kyselyä, alkukysely (Liite 1. Asiakasraadin alkukysely.) sekä Mielikuvat Stoorista -kysely (Liite 2. Asiakasraadin mielikuvat Stoorista -kysely.). Alkukyselyllä selvitettiin perustietoja nuorista ja heidän kirjastonkäytöstään, sekä esimerkiksi odotuksia raadin suhteen. Alkukyselyn tarkoitus oli myös selvittää, minkälaisia nuoria asiakasraatiin oli hakenut. Tämän alaluvun kuviot on muodostettu asiakasraadin alkukyselystä saatujen vastausten pohjalta. Mielikuvat Stoorista -kyselyn tarkoituksena oli selvittää nuorten negatiivisia ja positiivisia ennakkokäsityksiä Stooriin liittyvistä eri osa-alueista. Myös loppupalaute asiakasraadista toteutettiin kyselynä (Liite 3. Asiakasraadin palautekysely.). Kaikki kyselyiden kysymykset muodostettiin Stoorin henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Keskusteluissa pyrittiin selvittämään minkälainen tieto olisi kehitystyön kannalta olennaisinta.

Asiakasraatiin haki 8 nuorta. Stoorin kohderyhmää ovat 13-19-vuotiaat nuoret. Asiakasraadin ikärajoiksi asetettiin 14-18-vuotiaat. Raadin ikäjakaumaa rajattiin hieman Stoorin kohderyhmästä, jotta nuorilla ei olisi keskenään liian suurta ikäeroa. Ikäjakaumaltaan raati oli monipuolinen. Raadin vanhin jäsen oli 18-vuotias ja nuorin 14-vuotias. 17-vuotiaita mukana oli kolme, 15-vuotiaita kaksi ja 16-vuotiaita yksi (Kuvio 2. Asiakasraadin jäsenten ikäjakauma.).



Kuvio 2. Asiakasraadın jäsenten ikäjakauma.

Asiakasraadın kaikilla jäsenillä oli opiskelupaikka. Puolet raatilaisista opiskeli lukiossa, ja yksi ammattikoulussa. Kolme raadın jäsenistä oli vielä peruskoulussa. Ammattikoulu-
laisia ei ollut tavoitettu niin hyvin kuin muiden koulujen opiskelijoita. Raadın jäsenistä kaikki olivat kuitenkin eri luokilta ja eri kouluista, joten myös tältä osin raati oli monipuolinen. Yhtä raatilaista lukuun ottamatta kaikki asuivat perheensä kanssa (Kuvio 3. Asiakasraadın jäsenten opiskelutilanne.).

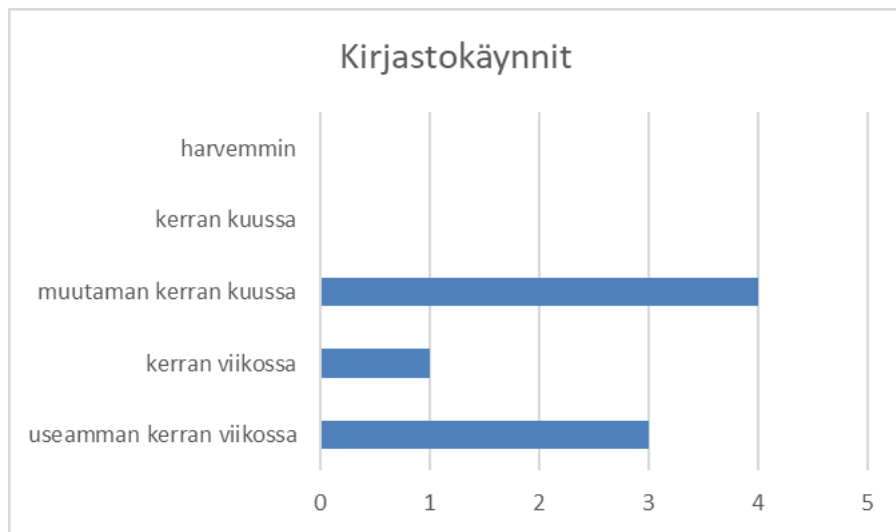


Kuvio 3. Asiakasraadın jäsenten opiskelutilanne.

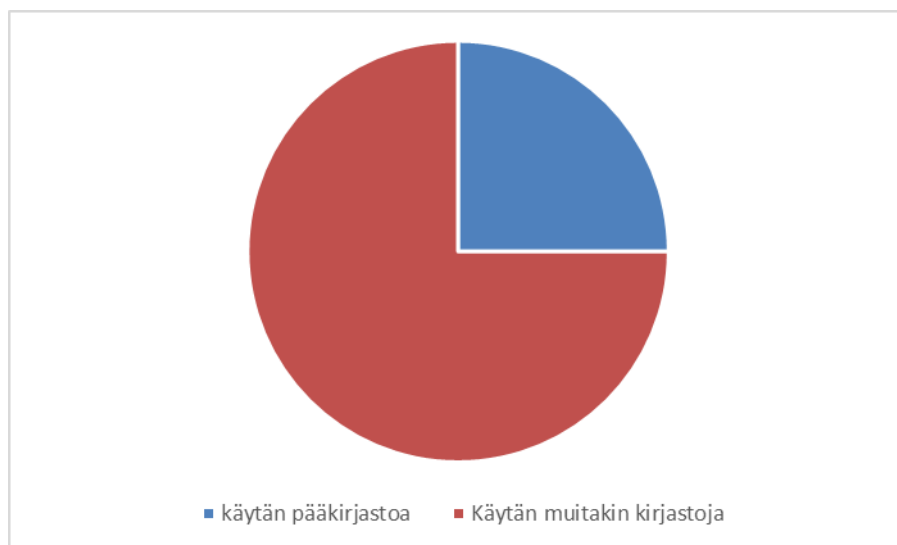
Asiakasraadın jäsenet olivat kaikki aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Puolet raadın jäsenistä kertoi käyttävänsä kirjastoa muutaman kerran kuussa. Yksi raatilaisista käytti kirjastoa

kerran viikossa, ja loput kolme raatilaista useampia kertoja viikossa (Kuvio 4. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 1.).

Suurin osa raatilaista käytti muitakin kirjastoja Turun pääkirjaston lisäksi (kuvio 5. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 2.). Pelkästään Turun pääkirjastoa kertoi käyttävänsä vain kaksi asiakasraadin jäsentä. Raatilaisten mainitsivat esimerkiksi Hirvensalon ja Nummen lähikirjastot, sekä lähikuntien kirjastoista Raision, Naantalın ja Paimion. Asiakasraadin mainostuksella oli haluttu tavoittaa ensisijaisesti Stoorin ja Turun kirjastojen nuoret, mutta tavoitteessa oli onnistuttu odotettua paremmin.



Kuvio 4. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 1.



Kuvio 5. Asiakasraadin jäsenten kirjastonkäyttö osa 2.

Kaikki asiakasraadin jäsenet kertoivat käyttävänsä kirjaston tiloja opiskeluun. Kahdeksasta raatilaisesta seitsemän kertoi myös lainaavansa aineistoa ja lukevansa kirjastossa. Kuusi nuorta vastasi tapaavansa ystäviänsä ja viettävänsä aikaa kirjastossa. Tulostinta tai skanneria käytti yksi ja tietokoneita kaksi raatilaista. Ainoastaan kaksi asiakasraadin jäsenistä kertoi osallistuvansa kirjaston tapahtumiin. Kukaan raatilaisista ei kertonut pelaavansa konsolipelejä kirjaston tiloissa tai pyytävänsä apua tiedonhakuun henkilökunnalta. Vastausten pohjalta kirjasto vaikutti olevan ennen kaikkea ajanviettopaikka, jossa sekä työskennellään että viihdytään (Kuvio 6. Asiakasraadin jäsenten käyttämät tilat ja palvelut.).



Kuvio 6. Asiakasraadin jäsenten käyttämät tilat ja palvelut.

5.3 Asiakasraadin jäsenten ennakkokäsitysten kartoitus Stoorista

Nuorten osaston esittelyn yhteydessä kartoitettiin asiakasraadin positiivisia ja negatiivisia ennakkokäsityksiä Stoorin tiloista, henkilökunnasta, sosiaalisesta mediasta, aineistoista ja tapahtumista. Tämä tehtiin keskustelun ja Mielikuvat Stoorista -kyselyn (Liite 2. Asiakasraadin mielikuvat Stoorista -kysely.) avulla. Kyselyn tarkoitus oli kartoittaa näkemys nykytilasta. Tämän alaluvun sitaatit on poimittu mielikuvat Stoorista -kyselyn avokysymysten vastauksista. Kyselyn tuloksista selvisi, että asiakasraadin jäsenet kokivat eniten kehittämistä vaativiksi osa-alueiksi tapahtumat ja sosiaalisen median sisällön. Suurinta osaa asiakasraadin nuorista Stoorin sosiaalisen median tilit eivät olleet tavoittaneet ollenkaan. Sosiaalisen median sisältöihin saatiin saman tien paljon uusia ideoita.

”En ole törmännyt somessa aikaisemmin. Toivoisin monipuolisuutta. Ei pelkästään ”ai-kuisten juttuja” muttei myöskään vain nuorten tekemää sisältöä. Ehkä vois olla vaikka viikko selkeesti jonkun ihmisen/kirjastonkäyttäjän juttuja somessa esim. jonkun työntekijän someviikko tms.”

Asiakasraadin nuoret eivät olleet käyneet Stoorin tapahtumissa, vaikka moni mainitsi niiden vaikuttavan mielenkiintoiselta. Syiksi mainittiin muun muassa se, ettei mainostus ollut tavoittanut ajoissa tai ajankohta ei ollut sopiva.

”En ole käynyt, mutta tapahtumat kiinnostaa! Itse tykkäisin esim. ohjatusta luovasta kirjoittamisesta, jonkun tyyppisestä lavarunousjutusta. Mainostusta enemmän ja aina vaan laajemmin; esim. kaikki somet, postereita kouluihin, facebook-tapahtumia.”

”Olen osallistunut prideviikon leffanäytökseen (en muista oliko Stoorin). Yleensä löydän tapahtumat hieman liian myöhään. Tapahtumat vaikuttavat todella kiinnostavilta ja olen usein meinannut tulla.”

Tapahtumien ja sosiaalisen median sisällön kehittäminen otettiin tavoitteeksi ja niihin keskityttiin jatkossa eniten.

Nuorten muitakin huomioita, esimerkiksi tilatoiveita esteettömyyteen ja viihtyisyyteen liittyen, pyrittiin toteuttamaan ja ottamaan huomioon tulevaisuuden suunnitelmissa. Pelihuoneeseen hankittiin taideteos ja osastolta poistettiin suurin osa liikuteltavista kirjavankkureista.

”Tilat kivoja, mukavia, kotoisia. Enemmän syömistilaa, opiskelu- ja syömistilan yhdistämistä. Väriä? Sisustusta? Enemmän asioita seinille?”

Tilatoiveista suurin osa oli henkilökunnan tiedossa, esimerkiksi se, että opiskelutilaa kaivattaisiin enemmän. Näihin toiveisiin ei pystytä kuitenkaan vaikuttamaan, vaikka tahtoa löytyisi. Osaston tilat ovat rajalliset, ja kaikki lattiapinta-ala on käytössä. Turun pääkirjastossa isommat tilamuutokset vaativat myös arkkitehdin hyväksynnän.

Henkilökunta sai nuorilta pelkästään kehuja. Lähes kaikissa vastauksissa mainittiin, että henkilökunta on avuliasta, mutta antaa nuorille tarpeeksi tilaa. Tämä oli selvästi erittäin tärkeä asia vastaajille

”Henkilökunta osaavaa ja aina saa apua. Mielestäni tarpeeksi läsnä, mutta antavat myös sopivasti omaa tilaa.”

5.4 Asiakasraadin kehitysehdotukset

Asiakasraati sai käytettäväkseen osallistuvaa budjetointia. Nuoret saivat kehittää nuortenosastoa ja sen toimintaa esimerkiksi tapahtumalla tai näyttelytoiminnalla. Mielikuvia Stoorista -kyselystä kävi ilmi, että tapahtumat olivat raadin tärkein kehityskohde. Kehitysehdotusten työstämiseen käytettiin aivoriitä. Aivoriiti on ideoinnin perusväline, jossa tuotetaan nopeasti paljon ideoita. Suuresta määrästä ideoita löytyy usein omaperäisiä ja laadukkaita ideoita, kun ilmeisimmät vaihtoehdot ovat tulleet esille (Fjölt 1999, 53). Nuoret saivat ideoida vapaasti erilaisia tapahtumaehdotuksia pienryhmissä. Tapahtumalle ei annettu ideointivaiheessa mitään rajoitteita. Lopuksi pienryhmät kertoivat ryhmässään esiin tulleet tapahtumaideat. Useampi ryhmistä ehdotti ja innostui mahdollisuudesta viettää yö kirjastossa. Tämän tapahtuman järjestäminen oli asiakasraadin tärkein kehittämissuositus. Ideoinnin tuloksena järjestettiin Yökirjasto-tapahtuma, jonka suunnittelussa nuoret olivat aktiivisia toimijoita. Nuoret antoivat myös paljon uusia ideoita mahdollisesti myöhemmin toteutettaviin tapahtumiin. Esimerkiksi keväällä 2020 Stoorissa aloitettiin runoilija Susinukke Kosolan vetämät sanataidetyöpajat. Idea tähän oli saatu nuorilta.

Tämän lisäksi asiakasraati toteutti somelähetteläskokeilun, jossa jokainen heistä vuorollaan päivitti viikon ajan Stoorin Instagram-tiliä. Näin osasto sai nuorten tuottamaa sisältöä nuorille. Asiakasraadin jäsenet antoivat myös paljon konkreettista palautetta mikä oli heidän mielestään toimivaa sosiaalisen median sisältöä ja mikä ei. Tämä palaute välitettiin Stoorin henkilökunnalle, jotta se voitaisiin ottaa jatkossa huomioon päivityksiä tehdessä. Tämän lisäksi nuoret kirjoittivat blogikirjoituksia nuortenosaston blogiin asiakasraadin toiminnasta ja raatiin osallistumisesta pitkin syksyä. Tämän avulla mainostettiin asiakasraadin toimintaa myös Stoorin sosiaalisen median seuraajille.

5.5 Asiakasraadin tutustumiskäynti pääkaupunkiseudulle ja asiakasraadin lopetus

Asiakasraati teki tutustumiskäynnin pääkaupunkiseudulle lokakuussa. Raati kävi tutustumassa Sellon kirjasto- ja nuorisotila Pointtiin, jossa nuorisotyöntekijät kertoivat kirjaston ja nuorisotilan toiminnasta. Käynnin tarkoituksena oli, että nuoret saisivat näkökulmaa siihen, minkälaisia palveluita muualla heidän ikäisilleen tarjotaan. Yhteisen lounaan jälkeen asiakasraati osallistui Suomen valokuvamuseon ”Kaikki on katseessa” -teematyöpajaan. Etenkin työpaja oli nuorille mieluinen. Käyntiin liittyvät kustannukset katettiin hankkeen rahoista. Pääkaupunkiseudulla mukana oli kaikki asiakasraadin nuoret, sekä

kolme kirjaston työntekijää. Nuoret olivat suunnitelleet automatkalle ryhmäyttävää ohjelmaa. Nuorille tarjottiin aamiainen sekä lounas. Matkaa varten vuokrattiin minibussi. Matka Helsinkiin oli nuorille mukava tapa tutustua toisiinsa hieman paremmin raadin alkuvaiheessa.

Asiakasraadin lopetus eli viimeinen tapaaminen järjestettiin hankkeen lopuksi ravintola Tiirikkalassa. Ruuat kustannettiin hankkeen rahoista. Tapaaminen oli vapaamuotoinen päätöstilaisuus raadille. Nuoret saivat muistoksi asiakasraatiin osallistumisesta lahjaksi kirjan. Tämän lisäksi nuoret saivat osallistumisestaan kunniakirjan (Liite 7. Asiakasraadin jäsenten kunniakirja.) ja työtodistuksen (Liite 8. Asiakasraadin jäsenten työtodistus). Nuorilta oli etukäteen tiedusteltu, olisiko heille käyttöä työtodistukselle asiakasraadista. Kaikki nuoret kokivat, että se voisi olla heille hyödyllinen tulevaisuudessa.

5.6 Palaute asiakasraadista

Asiakasraadin lopuksi nuorilta kerättiin palautetta kyselyn muodossa (Liite 3. Asiakasraadin palautekysely.). Palautetta kysyttiin pääosin avokysymyksillä. Tämän alaluvun sitaatit ovat vastauksia näihin kysymyksiin. Kyselyn tarkoitus oli kerätä parannusehdotuksia jatkoa ajatellen, sekä selvittää millainen kokemus asiakasraadissa toiminen nuorille oli.

Kokoontumiset ja yhteydenpito

Raadin jäsenistä puolet oli tyytyväisiä kokoontumisten määrään, ja kolme olisi halunnut kokoontua jopa useammin. Sekä tapaamisten tarjoiluihin että tiloihin oltiin tyytyväisiä. Näissä pyrittiinkin ottamaan kaikki nuorten toiveet huomioon. Suurin osa koki Whatsappin hyväksi yhteydenpitokanavaksi.

”Olen tyytyväinen tiloihin ja tarjoiluihin. Meiltä kysyttiin hienosti mitä halusimme ja tiloihin panostettiin. En keksi mitään parannettavaa :)”

”Tilat mukavat! oli kiva päästä eri tiloihin ja nähdä sitä kautta kirjastoa. Tarjoilut oli mielestäni juurikin sopivat.

”Whatsapp ryhmä oli todella hyvä idea. Sinne päivitettiin tietoja usein ja siten kaikki pysyivät ajantasalla.”

Tapaamisten sisältö, rakenne ja ajankäyttö

Kaikki nuoret kertoivat olleensa tyytyväisiä tapaamisten sisältöihin ja rakenteeseen. Toki koska aikaa oli rajallisesti, olisivat melkein kaikki halunneet keskittyä enemmän joihinkin osa-alueisiin.

”Olin tyytyväinen. Tapaamiset oli suunniteltu hyvin puheenaiheineen ja ne olivat sujuvia.”

”Projektien suunnitteluun. Ideoimme paljon ja oli hienoa kuinka paljon saimme aikaiseksi, mutta paljon jäi myös toteuttamatta.”

Asiakasraadin koko ja vaihtuvuus

Loppupalautteessa kysyttiin mitä mieltä nuoret olivat asiakasraadin koosta, ja kuinka usein asiakasraadin jäsenten tulisi vaihtua. Raatiin haettiin alun perin noin kymmentä nuorta, mutta myös kahdeksasta nuoresta koostuvaan raatiin oltiin täysin tyytyväisiä. Tapaamisille oli vaikeaa välillä löytää ajankohtaa, ja tämä ongelma olisi varmasti korostunut, jos jäseniä olisi ollut vielä enemmän. Palautteissaan nuoret kertoivat olleensa tyytyväisiä ryhmän kokoon. Moni vastasi myös tapaamisten sopimisen hankaloituvan ja oman äänensä kuuluviin saamisen vaikeutuvan, mikäli raati olisi isompi.

”Koko oli hyvä. Ryhmään mahtui monia mielipiteitä. Jos ryhmässä olisi ollut enemmän, olisi ollut liian vaikeaa järjestää tapaamisia tai saada asioita tehtyä.”

”Mielestäni koko oli sopiva. Liian monta ihmistä aiheuttaisi sen, että rakennetta täytyisi muuttaa, jotta jokainen pääsee osallistumaan. N. 6-10 hlöä on hyvä, silloin myös ryhmäytyy paremmin.”

Suurin osa nuorista oli sitä mieltä, että raadin jäsenten tulisi vaihtua määrääjain, eikä raadin tulisi olla avoin uusille jäsenille jatkuvasti. Nuoret kokivat, että määrääjain vaihtuva kokoonpano on selkeä ja sitouttaa raadin jäsenet paremmin toimintaan. Kun raadin kokoonpano vaihtuu määrääjain, saadaan esiin myös uusia ajatuksia ja ideoita. Myös uusien jäsenten perehdyttäminen toimintaan kesken aloituksen tuntui haastavalta. Sen sijaan raadin toimintakaudesta oli hieman eriäviä mielipiteitä. Raadin kestoksi ehdotettiin sekä vuotta että puolta vuotta.

”Määrääjain vaihtuvuus tuo selkeyttä ja sitoutuvuutta. Mielestäni sopiva toimintakausi olisi puolesta vuodesta vuoteen.”

”Minusta olisi hyvä että uusia jäseniä tulee aina noin puolen vuoden välein. Niin saadaan eri ihmisten ajatuksia kuuluviin.”

”Mielestäni määräajoin vaihtuva. Tällöin voi aina aloittaa ns. alusta eikä tarvitse joka kerta perehdyttää uusia ihmisiä kesken kaiken. Mielestäni n. vuosi voisi olla toimivin, ellei pidempikin ajanjakso (max 2v). Puoli vuotta oli aika lyhyt ja tuntui loppuvan vähän kesken.”

Nuorten kokemus raadissa toimimisesta

Nuoret kokivat pääosin saaneensa äänensä hyvin kuuluviin asiakasraadissa tapaamisissa. Tämä onnistui ryhmädynamiikan ja hanketyöntekijän ansiosta.

”Kyllä. Ryhmän koon takia ja kuuntelimme toisiamme. Milla piti siitä myös huolen.”

”Mielestäni kyllä. En ehkä aina ollut porukan puheliain, mutta sain sanottua mitä halusinkin.”

Asiakasraadissa tapaamisissa pyrittiin siihen, että hanketyöntekijä fasilitoi keskustelua puheenjohtamisen sijaan. Fasilitaattori on keskustelun moderoija, joka huolehtii keskustelun etenemisestä ja siitä että kaikki saavat puhua (Jokitalo 2013, 74). Nuorten kanssa oli myös asiakasraadissa sääntöjen mukana sovittu siitä, että kaikkia kuunnellaan tasapuolisesti. Välillä tämä vaati vähän ohjailua, jotta kaikkien ajatuksille riitti aikaa.

Asiakasraadissa jäsenet näkivät asiakasraatityöskentelyn hyödyllisenä. Nuoret kokivat saaneensa uusia kokemuksia esimerkiksi paikallisesta vaikuttamisesta ja tapahtuman järjestämisestä. Muutama kertoi myös saaneensa uusia ystäviä. Raatia suunniteltaessa toiveena oli, että nuorille tarjoutuisi tätä kautta mahdollisuus saada uusia sosiaalisia kontakteja ja jopa ystäviä.

”Ehdottomasti! Uusia, hienoja ja erilaisia kokemuksia! Lisäksi tutustuin uusiin ihmisiin. Olen erittäin tyytyväinen siihen että olin mukana raadissa.”

”Koen saaneeni uutta tietoa kirjastosta ja paikallisesta vaikuttamisesta, sekä hyvän kokemuksen tapahtuman järjestämisestä.”

Nuoret kokivat, että asiakasraadissa työskentelyllä oli vaikutusta Stoorin kehittämiseen. Asiakasraadissa jäsenet ilmaisivat palautteissa myös toiveensa siitä, että myös toteuttamattomia ideoita käytettäisiin tulevaisuudessa, eikä kehitysehdotuksia unohdettaisi. Nuorilla oli tunne, että heidän työllään oli ollut todellista vaikutusta Stoorin kehittämiseen.

"Asiakasraati sai ideoitua Stooria, niin kuin nuori, Kirjastossa käyvä nuori sen haluaisi olevan."

"Ehdottomasti. Meiltä jäi ideoita tekemättä, mutta toivottavasti niitä ei unohdeta, sillä me teimme joka tapauksessa paljon raadin eteen."

"Toivottavasti ainakin. someviestinnästä tuntui nousevan jatkuvasti esiin kommentteja, joita toivon mukaan otetaan huomioon. Myös monia ideoimiamme mutta toteuttamattomia tapahtumia olisi kiva nähdä joskus tulevaisuudessa."

Asiakasraadin nuorten mielestä heidän mielipiteensä tuli kuulluksi asiakasraadin työskentelyssä. Asiakasraati antoi kanavan mielipiteiden kertomiseen, ja mielipiteitä haluttiin aidosti kuunnella.

"Kyllä! Asiakasraadin kautta oli paljon helppoja tilaisuuksia kertoa oma mielipide."

"Kyllä. Meitä kuunneltiin ja kaikkien mielipide haluttiin kuulla."

Asiakasraatityöskentely nähtiin pääosin motivoivaksi. Nuoret kokivat, että heillä oli tilaisuus oman mielipiteen kertomiseen, heitä kuunneltiin ja heidän mielipiteensä haluttiin kuulla. Nuoret kertoivat, että heille oli tärkeää vaikuttaa. Asiakasraadin jäsenille muodostui myös tunne siitä, että muutoksia tapahtui oikeasti. Nuorten osallisuus toteutui asiakasraadissa hyvin.

"Työskentely oli motivoivaa ja tuntui tärkeältä vaikuttaa."

"Oli. ihana porukka ja tunne siitä, että asioille oikeasti tehtiin/ tapahtui jotakin."

Kaiken kaikkiaan asiakasraatisyksy oli nuorille positiivinen kokemus. Asiakasraadin parhaimmiksi puoleksi koettiin uusiin ihmisiin tutustuminen, asioiden suunnittelu luovasti ja kokemus tapahtuman toteuttamisesta alusta loppuun asti. Raadin kaltaiselle toiminnalle toivottiin jatkoa. Nuoret olisivat halunneet toteuttaa enemmänkin asioita, vaikka Yökirjasto koettiin hienoksi saavutukseksi.

"Parasta oli ehdottomasti YÖKIRJASTO! Sain uusia ystäviä ja minulla oli niihin hauskaa!"

"Varmasti ihmiset olivat parasta. Erityisesti myös Yökirjasto joka tuntui saavutukselta."

"Oikein mukava raatisyksy! Toivottavasti raateja on jatkossakin. Yökirjasto oli todella kiva ja olisi mukavaa jos sellaisia olisi jatkossakin"

6 ASIAKASRAADIN YÖKIRJASTO

Asiakasraati järjesti tapahtumaideoinnin tuloksena 30.11.- 1.12.2018 Yökirjaston 13-17-vuotiaille nuorille. Hanketyöntekijä vastasi pääosin kaikista käytännön järjestelyistä. Yökirjaston toteutukseen osallistui myös kaksi Stoorin henkilökunnan jäsentä. Asiakasraadin jäsenet suunnittelivat hanketyöntekijän ohjauksessa tapahtuman ohjelman.

Tapahtumaan oli ennakoilmoittautuminen, ja paikkoja tapahtumaan oli kahdellekymmennelle nuorelle (Kuva 7. Ilmoittautumislomake Yökirjastoon netissä.). Paikkojen täytyttyä oli jonotusmahdollisuus, mikäli joku osallistujista peruisi ilmoittautumisensa.

1. TIEDOT > 2. VAHVISTUS > 3. VALMIS

Stoorin yökirjasto

Turun pääkirjaston nuortenosasto Stoori järjestää maksuttoman yökirjaston. Yökirjasto järjestetään 13-17-vuotiaille nuorille. Yökirjasto käynnistyy 30.11. klo 19.30 ja päättyy 1.12. klo 09.00. Osallistumiseen tarvitaan huoltajan lupa. Nuori ei voi poistua kesken tapahtuman, ellei hänen huoltajansa tule hakemaan häntä. Nuorille on varattu hiljainen tila, jossa voi nukkua (makuupussi mukaan). Henkilökunta valvoo koko yön ajan.

Mukaan ehtineille lähetetään vahvistussähköposti. Lähetämme ilmoittautuneille myös lupalomakkeen, joka tulee palauttaa kirjastolle nuortenosaston tiskiin 25.11 mennessä. Infosähköposti tapahtuman sisällöstä tulee lähempänä tapahtumaa.

Fidätämme oikeuden peruuttaa tai tehdä muutoksia tapahtumaan.

Lisätiedot:
Milla Mistola
milla.mistola@turku.fi

Jos osallistut tapahtumaan, merkitse ruutuun numero 1 * Perjantai 30.11. klo 19:30 Täynnä!

Etu- ja sukunimi *

Syntymäaika *

Sähköposti *

Puhelinnumero * FIN (+358) ▼

Allergiat/erityisruokavalio

Mahdolliset sairaudet, joista järjestäjien olisi hyvä olla tietoisia

Huoltajan nimi *

Huoltajan puhelinnumero * FIN (+358) ▼

Huoltajan sähköposti *

Jatka >

Kuva 7. Ilmoittautumislomake Yökirjastoon netissä.

Kaikki kahdeksan asiakasraadin jäsentä osallistuivat Yökirjastoon. Suuren suosion vuoksi tapahtumaan otettiin lopulta kaksikymmentäyksi ennakoilmoittautumista. Nuorista kaksi perui ilmoittautumisensa tapahtumapäivänä, joten heidän tilalleen ei saatu enää korvaavia osallistujia. Nuoria oli paikalla tapahtumassa siis yhdeksäntoista. Kirjastonhenkilökuntaa oli hanketyöntekijän lisäksi paikalla nuortenosaston informaattikko ja kirjastovirkailija sekä kirjaston vahtimestari. Yökirjaston kustannukset katettiin hankkeen rahoista. Suurin kustannus oli henkilökunnan palkkakulut. Kaikille tapahtumaan osallistuville nuorille haluttiin tarjota myös aamu- ja iltapala.

1.1 Yökirjaston käytännön järjestelyt

Lupa Yökirjaston järjestämiseen saatiin kirjaston johdolta lokakuun puolella välissä, joten tapahtuman toteuttamiselle jäi aikaa noin puolitoista kuukautta. Ilmoittautuminen Yökirjastoon tapahtui nettilinkin kautta (Kuva 7. Ilmoittautumislomake Yökirjastoon nettissä.). Ilmoittautumisen jälkeen osallistujille lähti automaattinen vahvistusviesti. Tapahtumaan osallistuville nuorille toimitettiin sähköpostitse infokirje (Liite 4. Yökirjaston infokirje.) ja liitteenä lupalomake (liite 5. Yökirjaston lupalomake) noin kaksi viikkoa ennen tapahtumaa. Lupalomake tuli palauttaa viimeistään tapahtumaa edeltävänä maanantaina Stooriin. Stoorin neuvontaan oli myös tulostettu lupalomakkeita, jotta nuoret pystyivät hakemaan lupalomakkeen täytettäväksi, mikäli heillä ei ollut mahdollisuutta tulostaa sähköpostitse lähetettyä lomaketta. Infokirjeessä kerrottiin tapahtuman kulusta, ja mitä kannattaa varata mukaan.

Eniten valmistelu-aikaa kului lupa-asioiden selvittelyyn ja hoitamiseen. Kirjastolta ei löytynyt aiempaa kokemusta vastaavan yön yli kestävä tapahtuman järjestämisestä. Lupalomakkeen tarpeellisuus ja sisältö tarkistutettiin Turun kaupungin lakimiehellä. Turun kaupungin riskienhallintapäälliköltä varmistettiin, että kaupungin tapaturmavakuutus kattoi nuoret tapahtuman ajan.

Neuvoja Yökirjaston järjestämiseen saatiin Joensuun kirjastosta yhteisöohjaaja Jose Martinilta. Joensuun kirjastossa oli järjestetty yökirjasto vuotta aiemmin. Stoorin ikäryhmä on 13-19 -vuotiaat nuoret, mutta Joensuusta saatujen vinkkien pohjalta ikäryhmää päätettiin hieman rajata:

”Ikähaarukkana 13-19 on mielestäni oikein hyvä, vaan kannattaa ehdottomasti ottaa yksi asia huomioon mahdollisten täysi-ikäisten osallistuessa. Esimerkiksi kesken tapahtuman

03:00 yöllä täysi-ikäinen voi päättää lähteä kaupungille norkoilemaan, eikä siihen ole mitään sanomista vastaan, sillä henkilö on täysi-ikäinen. Kun taas alaikäinen osallistuja ei voi lähteä mihinkään kesken kaiken. Alaikäisiltä osallistujilta tarvitaan huoltajien suostumus tapahtumaan osallistumiseen, joten heidän kanssaan on se etu, että voimme huoltajille soittaa tilanteen tullessa.” (Jose Martin, sähköpostikeskustelu).

Tapahtumasta tehtiin ilmoitus poliisille. Poliisin lupa-asiantuntija kertoi kuitenkin sähköpostitse, ettei ilmoitusta tarvita tilaisuuden ollessa niin pienimuotoinen. Pelastuslaitokselle toimitettiin tilapäismajoituksen pelastussuunnitelma. Tilapäismajoituksen pelastussuunnitelma oli tärkeä siitä syystä, että jos kirjastosta lähtisi hälytys kyseisenä yönä pelastus- tai poliisilaitokselle, heillä olisi tieto rakennuksessa poikkeuksellisesti olevista ihmisistä.

Yökirjaston tapahtuma-alueeksi oli rajattu Turun pääkirjaston uudisosan lasten- ja nuortenosastot sekä Studio. Hälytysjärjestelmä oli kytketty tapahtuma-alueelta poikkeuksellisesti pois päältä. Muu osa kirjastosta oli rajattu köysin pois käytöstä. Tarjoilut tilattiin Turun Kirjakahvilasta, josta ne käytiin noutamassa ennen tapahtuman alkua. Kirjakahvilalta oli tilattu ruokaisa salaatti, täytetyt sämpylät, leivokset ja täytetyt ruisleivät kaikille osallistujille. Nämä riittivät sekä ilta- että aamupalaksi. Kaupasta oli käyty ostamassa myös esimerkiksi erilaisia naposteltavia, hedelmiä ja virvoitusjuomia. Osastoa somistettiin lyhdyin ja sähkötuikuin. Lastenosasto pystytti satuteltan, joka on käytännössä kirjahyllyjen päälle viritettävä kangas. Nuoret olivatkin innoissaan satuteltasta, ja vetäytyivät sen alle odottelemaan tapahtuman alkua (satuteltoa on nähtävissä Turun Sanomien uutisessa Yökirjastosta, Kuva 10. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018).

Jo tapahtumaa järjestettäessä saatiin kehitysideoita jatkoa varten. Sekä ilmoittautumista lupalomakkeesta puuttui kutsumanimi -kenttä. Tämä oli tärkeä huomio. Tällainen asia saattaa olla nuorelle olennaista, kun hän miettii tapahtumaan osallistumista. Sukupuolivähemmistöihin itsensä identifioivien nuorten näkökulman huomioiminen on tärkeää, kun kehitetään palveluita. (Peltola & Moisio 2017, 42). Jatkossa päätettiin lisätä myös kutsumanimikenttä, jotta kynnykseksi tapahtumaan osallistumiselle ei muodostuisi se, että kutsumanimi ei ole sama kuin virallinen nimi.

6.1 Yökirjaston mainostus

Asiakasraadın nuorten oli tarkoitus jakaa Yökirjasto-tapahtuman mainoksia esimerkiksi kouluissaan ja vapaa-ajan harrastuspiireissään. Myös kirjaston oli tarkoitus mainostaa Yökirjastoa esimerkiksi nuortenosaston ja pääkirjaston sosiaalisen median kanavissa. Yökirjaston ennakoilmoittautuminen täyttyi kuitenkin avauduttuaan 10.11. ensimmäisen kahden päivän aikana, joten mainostusta ei ehditty toden teolla aloittamaan. Yökirjasto oli mainittu 21.11. ilmestyneessä Turkupostissa (Kuva 8. Uutinen Turkupostissa 4/18.). Tieto Yökirjastosta oli levinnyt kuitenkin jo paljon tätä ennen asiakasraadın nuorten välityksellä. Nuoret viestivät tapahtumasta vertaisryhmiensä sisällä niin tehokkaasti, ettei tapahtuma tarvinnut varsinaista mainostusta ollenkaan.

Nuorten ääni kuuluu Stoorissa

Kahdeksasta nuoresta koostuva asiakasraati osallistuu Turun pääkirjaston nuorten alue Stoorin kehittämiseen ja toimintaan. Raatilaiset ovat innoissaan saamastaan mahdollisuudesta.

Asiakasraati kokoontuu useasti syyslukukauden aikana. Raadın jäsenet, 17-vuotiaat **Majastiina Hannonen** ja **Kaneli Hautala** kokevat innostavana ja kannustavana mahdollisuuden päästä vaikuttamaan nuorten asioihin.

– Minua kiinnosti myös ajatus siitä, että pääsen kokemaan ja kokeilemaan aivan uusia asioita, sanoo Kaneli.

Raadın mielestä Stoorissa on parasta koko tila.

– Täällä on kivasti erilaisia kalusteita, joissa voi lukea, tehdä läksyjä, opiskella, viettää aikaa tai pelata vaikka lautapelejä. Ja mahtaako monikaan tietää, että Stoorissa voi kirjastokortilla lainata myös peiluhuoneen, kertoo Majastiina.

Nuorten yökirjasto
Kirjaston projektityöntekijä **Milla Mistola** kertoo, että asiakasraati on ideoinut nuorille tapahtumia.

– Teemoja tapahtumille syntyi monia, mutta kaikkien suosikiksi nousi nuorten yökirjasto. Se toteutetaan joulukuussa ja mukaan pääsee parikymmentä ennakkoon ilmoittautunutta nuorta. Raatilaiset ovat suunnitelleet tapahtuman sisällön ja luvassa on ainakin askartelua ja hyvää ruokaa. Muita tapahtumajärjestelyjä Stoori voi hyödyntää tulevaisuudessa, Milla sanoo.

TEKSTI JA KUVA: MARKA LEHTO

Milla Mistola Stoorista, Kaneli Hautala ja Majastiina Hannonen nuorten asiakasraadista sekä Stoorin tiimiväijä Merja Lundén.



Kuva 8. Uutinen Turkupostissa 4/18.

Yökirjastosta uutisoitiin myös Turun Sanomissa (Kuva 9. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018. ja Kuva 10. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018.).

Turkulaisnuoret halusivat yövieraaksi kirjastoon

Hyllyrivistöjen välissä syötiin vegaanista ruokaa, askarreltiin poistokirjoista joulukoristeita ja katsottiin siskonpedissä elokuvaa.

Salla Tuomola
Turun Sanomat

Emilia Mattila, 15, ja Kaneli Hautala, 17, kikattivat pomppeissaan makuupusseissaan pitkin Turun pääkirjaston nuortenosaston käytäviä.

Muu porukka odotti satuteltan alla kimpisuineen ja kampsuineen.

Ilmassa oli jännitystä: ihan pian oli alkamassa nuorten itsensä ideoima yö kirjastossa,

jollaista Turussa ei ollut aiemmin koettu.

Molemmat nuoret kuuluvat syyskuusta lähtien kokoontuneeseen nuortenosasto Stoorin asiakasraatiin, jossa ideoitin, mitä kaikkea kirjastossa voisi tehdä.

Syntyä ajatus yöstä kirjastossa.

Raatalaiset kävivät jututtamassa espanolaisnuoria, miten vastaava tilaisuus pääkaupunkiseudulla oli onnistunut.

Nuoret innostuvat ainutlaatuisesta tilaisuudesta niin paljon, että kirjastoyötä ei ehditty mainostaa missään, kun se jo täyttyi.

Ennakkoliittoautuminen oli kaksi päivää auki, kun 20 halukasta 13-17-vuotiaasta olivat ilmoittautuneet mukaan.

Uskon, että luvassa on kiva ja monipuolinen, uusi kokemus, jossa kaikilla on hauskaa, Mattiia arveli.

Hautala puolestaan odotti kirjastoyön ohjelmaa, jonka nuoret olivat niin ikään saaneet itse ideoida.

– Olemme yrittäneet tuoda hauskailla tavalla kierrätystee-mää mukaan. Joulukoristeet askarrellaan poistokirjoista, hän kertoi.

Puoli kahdeksalta kaikki yövieraat olivat kokoontuneet nuortenosastolle.

Alkuun vuorossa oli erilaisia tutustumisleikkejä, joiden jälkeen syötiin iltapalaa. Kirjasto tarjosi ruoat.

– Nuorille on tärkeää, että valinnoissa näkyy ekologisuus. Siksi tarjolla on vegaanista ruokaa, kertoi nuorten asiakasraadin projektityöntekijä **Milla Mistola**.

Puoliltaöin alettiin katsoa elokuvaa, jonka nuoret valitsivat itse tarjolla olleesta valikoimasta.

– Elokuvan jälkeen saa men-

”Elokuvan jälkeen saa mennä nukkumaan, ketään ei tosin pakoteta yöpuulle.”

Milla Mistola
Projektityöntekijä

nä nukkumaan, ketään ei tosin pakoteta yöpuulle, kertoi Milla Mistola.

Nukkumiseen oli varattu tilat lastenosasto Saagan päädyssä, jonne nuoret saivat levittää makuupussinsa ja -alustansa.

Nuorten käytössä olivat pääkirjaston lastenosaston lisäksi nuortenosasto ja luontossali Studio sisäintalon vieressä.

Yö kirjastossa oli Milla Mistolan opinnäytetyö Turun ammattikorkeakoululle. Hän on toiminut valtion rahoittaman asiakasraadin projektityöntekijänä syyskuusta lähtien. Raati päätti tammikuussa, mutta Mistolan toiveena on, että rahoitusta saataisiin lisää, jotta toimintaa voitaisiin jatkaa vastakin.

– Toivoitteen olisi, että raidin nuoret vaihtuvat aina puolen vuoden tai vuoden välein, Mistola ajatteli.



Emilia Mattila (vas.) ja Kaneli Hautala ottivat ilon irti yöstä kirjastossa.

Kuva 9. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018.

Turun pääkirjasto avasi ensimmäistä kertaa ovensa yövieraille



UNETTAA JO. Kirjaston nuorisoraadin toive toteutui, kun he pääsivät yövieraaksi Turun pääkirjastoon. **Aliisa Lundénin** rauhallinen ympäristö alkoi haukotuttaa jo alkuilasta.

Nuorten itsensä ideoima ohjelma oli suunniteltu ekologisia arvoja kunnioittaen.

Joulukoristeet askarreltiin poistokirjoista, ja iltapalaksi syötiin kirjaston tarjoamaa vegaaniruokaa. Puoliltaöin alkoi pyöriä elokuva. Sen jälkeen sai mennä nukkumaan, jos tahtoi. Hyllyrivien välissä vietetty yö oli Turussa ensimmäinen laatuaan.

UUTISET 4

Kuva 10. Uutinen Turun Sanomissa 1.12.2018.

Turun Sanomien uutista varten haastateltiin hanketyöntekijää tapahtumapäivän aamuna. Asiakasraadin nuoria toimittaja ja valokuvaaja kävivät tapaamassa hieman ennen tapahtuman alkua.

6.2 Yökirjaston ohjelma ja illan kulku

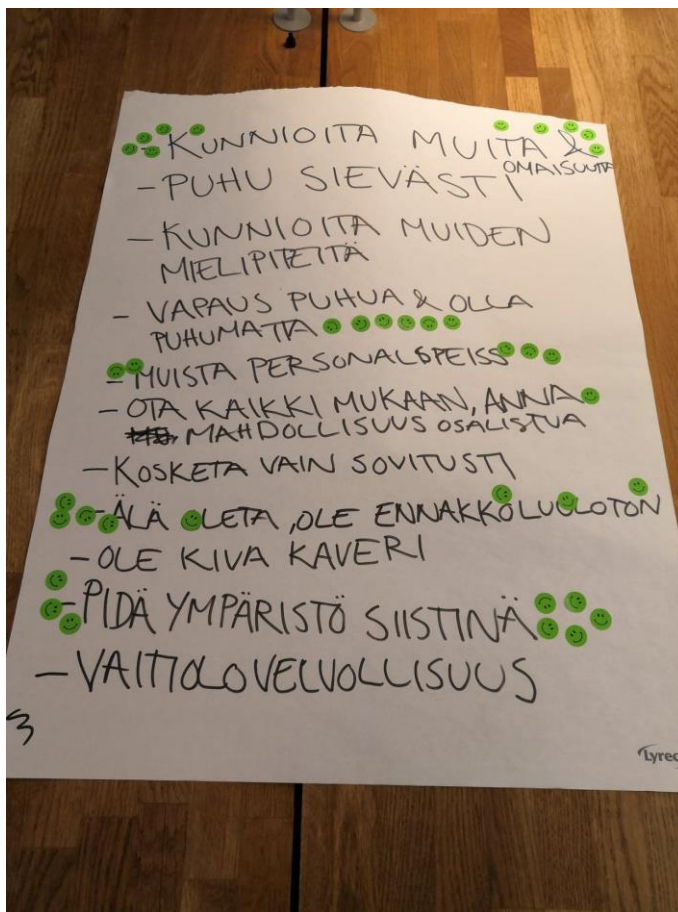
Asiakasraadin nuoret vastasivat Yökirjaston ohjelman (Kuva 11. Yökirjaston ohjelma - juliste.) suunnittelusta ja toteutuksesta yhdessä Yökirjaston henkilökunnan kanssa. Teemaksi nuoret valitsivat ekologisuuden ja joulun. Asiakasraadin jäsenet saivat itse valita minkä osa-alueen suunnitteluun he osallistuivat. Osa raadin jäsenistä keskittyi suunnittelemaan tapahtuman alun ryhmäyttävää tutustumisohjelmaa. He myös ohjasivat tämän tutustumishetken. Loput raadin jäsenistä suunnittelivat askarteluhetkeä ja ruokalistaa.



Kuva 11. Yökirjaston ohjelma -juliste.

Tapahtuma alkoi nuorten ilmoittautumisella henkilökunnalle. Nuoria oli pyydetty saapumaan paikalle klo 19.30, jotta kaikki varmasti olisivat paikalla ennen kirjaston sulkemisaikaa klo 20. Tapahtuman aluksi henkilökunta ja asiakasraatilaiset esittelivät itsensä. Hanketyöntekijä kertoi myös muutamalla sanalla siitä mikä asiakasraadin idea on, ja mitä raati oli syksyn mittaan tehneet. Tämän jälkeen siirryttiin erilaisiin ryhmäytymis- ja tutustumisleikkeihin.

Tutustumishetken lopuksi nuoret laativat Yökirjaston säännöt turvallisemman tilan periaatteiden mukaan. Turvallisemman tilan käsite tarkoittaa yhteisöllistä tapaa luoda säännöt, jotka antavat osallistujille sisäistä turvallisuuden tunnetta. Turvallisemman tilan sääntöjen tarkoitus on myös saada ihmiset miettimään omaa toimintaansa. Turvallisempien tilojen säännöt ovat lähtöisin ala- ja vaihtoehtokulttuureista, erityisesti seksuaali- ja sukupuolivähemmistöjen tapahtumista. Turvallisemman tilan politiikalle on olennaista, että osallistujat sisäistävät perusajatuksen ja sitoutuvat toimimaan sen mukaan. (Utopia Helsinki, turvallisemmat tilat 2013.)



Kuva 12. Turvallisemman tilan säännöt.

Nuorille kerrottiin ensin turvallisemman tilan sääntöjen perusidea, jonka jälkeen he pääsivät luomaan omat sääntönsä. Nuoret miettivät ensin pienryhmissä sopivia sääntöjä. Tämän jälkeen nämä ehdotukset kerättiin yhteen (Kuva 12. Turvallisemman tilan säännöt), ja nuoret äänestivät näistä enemmistön mielestä tärkeimmät säännöt. Kaikki sitoutuivat noudattamaan sääntöjä, ja tämä vahvistettiin vielä kirjaamalla nimikirjaimet sääntöjen alle. Aloitushjelmaa lukuun ottamatta kaikki Yökirjaston aktiviteetit olivat nuorille vapaaehtoisia. Aloitushjelman jälkeen nuorille tarjottiin koko tapahtuman ajan samanaikaisesti useita erilaisia aktiviteettivaihtoehtoja.

Yhteisen aloituksen jälkeen Yökirjaston osallistujat ja ohjaajat siirtyivät nauttimaan tapahtuman tarjoamaa runsasta iltapalaa. Iltapala tarjottiin henkilökunnan taukutiloissa, koska tämä oli logistisesti helpoin vaihtoehto. Iltapalalle ja sieltä pois siirryttiin yhtenä ryhmänä. Iltapalan jälkeen palattiin takaisin Stoorin tiloihin. Nuorille oli varattu askarteluvälineitä ja kirjastosta poistettua aineistoa, josta he saivat askarrella koristeita nuorten osaston joulukuuseen. Asiakasraadin jäsenet olivat etsineet valmiita askarteluohjeita, joita voisi toteuttaa kierrätysmateriaaleista, mutta suurin osa koristeista syntyi nuorten luovuudesta. Myös muita aktiviteetteja oli tarjolla. Stoorin konsolipelihuoneessa oli mahdollista testata virtuaalipelilaseja, ja Stoorin lautapelivalikoima oli nuorten käytössä. Päättyipä jokunen nuorista lukemaan kirjojakin.

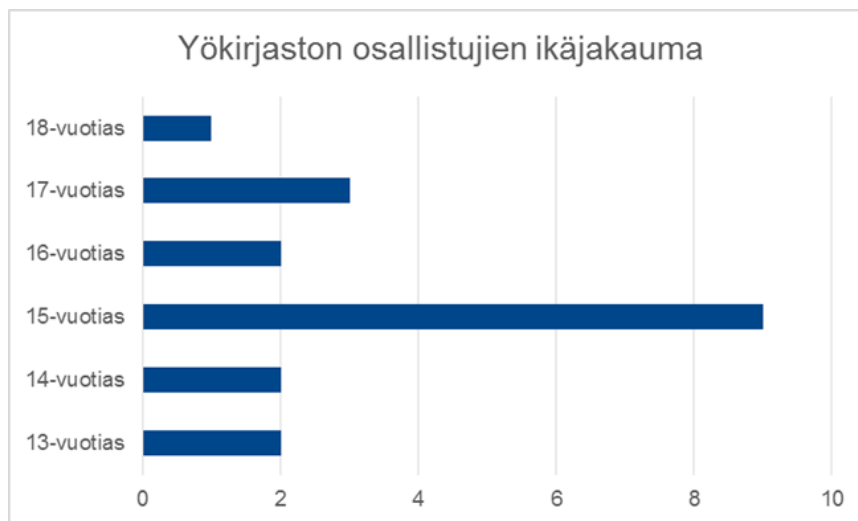
Puolenyön aikaan Studiossa aloitettiin elokuvanäytös. Ennen elokuvanäytöksen alkua osastolle laitettiin tarjolle erilaisia naposteltavia ja herkkuja, sekä virvoitusjuomia ja glögiä. Nuoret äänestivät mikä elokuva valmiiksi valituista vaihtoehtoista katsottaisiin. Elokuvan katsominen oli täysin vapaaehtoista. Osa nuorista jäikin viettämään aikaa osaston puolelle muutaman mennessä jo nukkumaan. Nuoret saivat itse päättää, milloin menivät nukkumaan, ja nukkumisalue pyrittiin rauhoittamaan melulta. Ensimmäiset nuorista menivät nukkumaan jo klo 00 aikaan, ja viimeisimmät valvoivat noin klo 4 asti. Aamiainen tarjottiin aamulla klo 7 aikaan. Aamiaisen aikana nuoret täyttivät palautekyselyn tapahtumasta. Tapahtuma päättyi klo 8.

6.3 Yökirjaston osallistujat

Yökirjaston osallistujat täyttivät tapahtuman lopuksi palautekyselyn Yökirjastosta (Liite 6. Yökirjaston palautekysely.). Kysymysten avulla pyrittiin kartoittamaan, minkälaisia kirjastonkäyttäjiä tapahtumaan osallistuneet nuoret olivat, ja minkälaita toimintaa he kaipaisivat Stooriin. Monivalintakysymykset olivat osittain samoja kysymyksiä kuin

asiakasraadin alkukyselyssä. Tämän alaluvun kuviot on muodostettu palautekyselyn vastauksien pohjalta.

Yökirjaston osallistujien ikäjakauma oli melko laaja. Yökirjaston ikäraajaksi asetettiin 17 vuotta, koska kirjasto oli vastuussa nuorista tapahtuman ajan, mutta täysi-ikäisiä nuoria ei olisi voinut esimerkiksi estää poistumasta tapahtumasta kesken yön. Yksi asiakasraadista jäsenistä oli kuitenkin jo täyttänyt 18 vuotta. Hänen kohdallaan tehtiin luonnollisesti poikkeus. Yökirjastoon osallistui lopulta 19 nuorta, joista yhdeksän oli 15-vuotiaita. 13-vuotiaita, 14-vuotiaita ja 16-vuotiaita oli kaikkia kaksi nuorta. Kolme nuorista oli 17-vuotiaita. Ikäjakauma oli mukavan tasapuolinen, niin että esimerkiksi nuorimmat osallistujat eivät tunteneet oloaan ulkopuolisiksi. (Kuvio 13. Yökirjaston osallistujien ikäjakauma.).



Kuvio 13. Yökirjaston osallistujien ikäjakauma.

Kirjasto oli ennestään tuttu paikka osallistujille. Yökirjastoon osallistuneet nuoret käyttivät kirjastoa melko aktiivisesti. Yksi vastaajista ilmoitti käyvänsä kirjastossa kerran kuussa. Kuusi vastaajaa kävi kirjastossa muutaman kerran kuussa. Kerran viikossa kirjastossa kävi kolme vastaajaa, ja useamman kerran viikossa neljä vastaajaa (Kuvio 14. Yökirjaston osallistujien kirjastokäynnit.).

Yli puolet osallistujista käytti muitakin kuin Turun pääkirjastoa, joten paikalle oli tavoitettu nuoria myös keskustan alueen ulkopuolelta.



Kuvio 14. Yökirjaston osallistujien kirjastokäynnit.

Yökirjastoon osallistuneista nuorista kuusitoista lainasi aineistoa, ja kolmetoista opiskeli ja luki kirjaston tiloissa. Kirjasto oli yhdelletoista vastanneelle myös ajanvietto ja ystävien tapaamispaikka. Tapahtumiin kertoi osallistuvansa kahdeksan nuorta (siitäkin huolimatta, että kaikki olivat kirjaston tapahtumassa vastatessaan kyselyyn). Tietokoneita käytti kolme nuorta, tulostinta tai skanneria kaksi. Konsolipelejä ei pelannut yksikään kirjaston tiloissa. Kirjaston laitteet eivät siis olleet nuorten aktiivisessa käytössä. Vain yksi nuorista kertoi pyytävänsä apua henkilökunnalta tiedonhakuun (kuvio 15. Yökirjaston osallistujien kirjaston tilojen ja palvelujen käyttö.).



Kuvio 15. Yökirjaston osallistujien kirjaston tilojen ja palvelujen käyttö.

Olimme tavoittaneet asiakasraadista nuoria melko hyvin. Seitsemän nuorista ei ollut kuullut asiakasraadista. Kaksi oli harkinnut osallistumista. Yksikään nuorista ei vastannut, että ei ollut kuullut raadista, mutta se olisi kiinnostanut (kuvio 16. Asiakasraadista aiemmin).



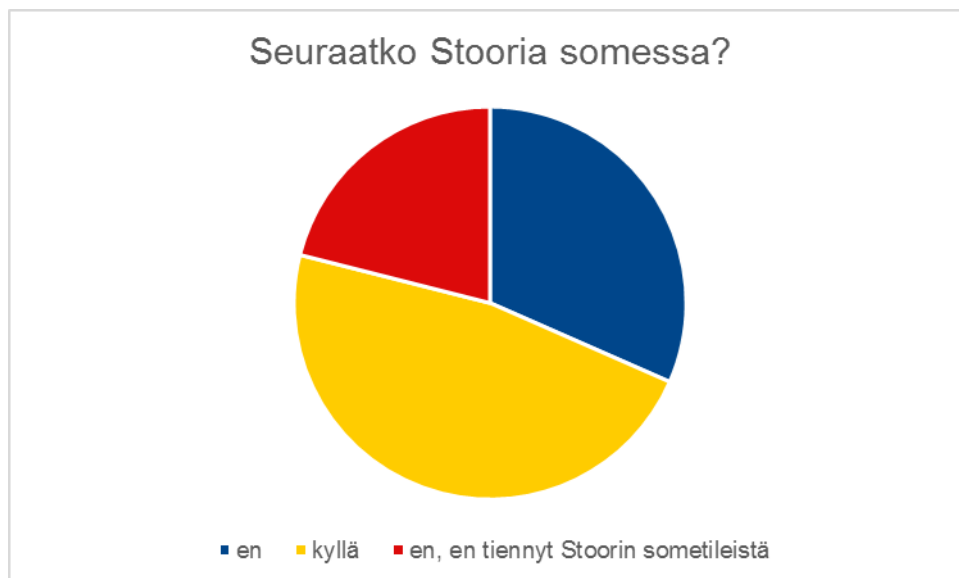
Kuvio 16. Asiakasraadista aiemmin.

Tapahtuma jätti selkeästi positiivisen mielikuvan asiakasraadista ja tapahtumien järjestämisestä. Kuusitoista nuorta vastasi, että heitä kiinnostaisi tulevaisuudessa osallistua asiakasraadiin tai tapahtuman järjestämiseen (kuvio 17. Asiakasraadiin osallistuminen tulevaisuudessa.). Jatkoa ajatellen tämä oli erittäin positiivinen tulos.



Kuvio 17. Asiakasraatiin osallistuminen tulevaisuudessa.

Kyselyn vastauksista selvisi, että Stoorin sosiaalisen median kanavat eivät tavoita nuoria kovinkaan hyvin. Kuusi nuorta vastasi, ettei seuraa Stooria sosiaalisessa mediassa, neljä ei edes tiennyt Stoorin sosiaalisen median tileistä (kuvio 18. Stoorin sosiaalisen median tavoitavuus.). Tapahtumien mainostamisen kannalta tämä on ongelmallista, koska sosiaalinen media on isossa osassa Stoorin tapahtumien mainostuksessa.



Kuvio 18. Stoorin sosiaalisen median tavoitavuus.

6.4 Palaute Yökirjastosta

Yökirjaston osallistujilta kysyttiin palautetta avokysymyksillä. Tämän alaluvun sitaatit ovat vastauksia näihin kysymyksiin.

Suurin osa osallistujista kertoi kuulleensa Yökirjastosta kavereiltaan tai asiakasraatilaisilta. Nuorten viestiminen vertaisryhmiensä sisällä oli siis paras mainostuskanava tapahtumalle.

”Raadissa oleva kaveri kertoi.”

Kysyimme nuorilta mikä Yökirjastossa oli parasta, ja oliko jossain parannettavaa. Palautteiden pohjalta nuorten mielestä parasta oli yhteinen ajanvietto. Alkututustumisen jälkeen kaikki ohjelma oli vapaaehtoista. Myös nukkumaan sai mennä silloin, kun itse halusi. Yökirjaston rento ilmapiiri sai kehuja. Nuoret arvostivat myös sitä, että mihinkään osallistuminen ei ollut pakollista, vaan vaihtoehtoja löytyi.

”Kiva kun rento ohjelma. Illalla oli hetki, kun monet pelas porukoissa lautapelejä. Se tuntui sellaselta yhteiseltä olohuoneelta ja oli kivaa. Kokonaisuutena onnistunut tapahtuma.”

”Vapaamuotoisuus ja monipuolisuus. Oli kivaa kun sai päättää itse mitä haluaa tehdä. Erilaisia ohjelmia oli järkätty sopivasti. Tykkäsin varsinkin joulukoristeiden askartelusta! Ja ruoka oli hyvää!”

”Pidin erityisesti ilmapiiristä, yökirjasto oli paras kaltaisensa”

Kysyimme nuorilta minkälaisia, tapahtumia he kaipaivat Stooriin. Eniten toivottiin uutta Yökirjastoa tai samankaltaisia tapahtumia kuin Yökirjasto. Kovin konkreettisia tapahtumamahdotuksia ei Yökirjaston uudelleen järjestämisen lisäksi tullut.

”Kaikki yhdessä tekeminen on kivaa ja uusiin ihmisiin pitäisi tutustua enemmän.”

Valtaosa osallistujista kertoi vielä lopuksi, että heillä oli ollut todella hauskaa Yökirjastossa. Tämä oli järjestäjille tietysti mukavin mahdollinen palaute.

”Yökirjasto oli tosi hauskaa! Kiitos että järjestitte tän :)”

7 TOIMINNAN VAIKUTUKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

7.1 Nuorten sitouttaminen kirjaston asiakkaiksi

Nuoret ovat koko kirjaston, ei vain nuortenosaston, kannalta tärkeä asiakasryhmä. He ovat kirjaston tulevaisuuden käyttäjiä; aikuisasiakkaita, sekä osan kohdalla myös tulevia lastenosaston asiakkaita. Nuoruus on lyhyt elämänvaihe ja on tärkeää, etteivät nuoret katoa tässä vaiheessa pois kirjaston palveluiden piiristä. Sekä asiakasraati että Yökirjasto sitouttivat nuoria entistä enemmän kirjaston asiakkaiksi. Yökirjastoon osallistui monia nuoria, jotka eivät muuten käyneet esimerkiksi kirjaston tapahtumista. Asiakasraadin jäsenistä sen sijaan tuli entistä aktiivisempia Stoorin käyttäjiä. Hanke oli onnistunut mielestäni juuri siitä syystä, että nuoret otettiin toimintaan mukaan. Hankkeesta ei tuotettu palveluita nuorille sen pohjalta mitä luulimme heidän haluavan, vaan sen pohjalta mitä nuoret kertoivat meille haluavansa.

7.2 Asiakasraati kokemuksena

Tiiminvetäjä Merja Lundénin mukaan asiakasraati oli nuortenosaston toiminnalle todella positiivinen asia. Raadille asetetut tavoitteet täyttyivät. Raati saatiin koottua, se tapasi aktiivisesti ja se toi konkreettisia muutoksia osastolle. Raadin kautta saatiin nuorten omaa ääntä ja näkökulmaa nuorten alueen työhön, uusia ideoita, sekä todellista palautetta siitä mikä toimii ja mikä ei. Kehitysideoita jäi myös varastoon. Nuorten tapahtumaideoita on käytetty ja tilatoiveita toteutettu asiakasraadın toimintakauden loputtuakin. Asiakasraadın kokemuksen pohjalta voidaan sanoa, että jatkossa nuortenosaston tulisi ottaa kaikki osallistamisen keinot käyttöön aina kun se on mahdollista suunnitellessaan muutoksia tai uusia palveluita asiakkailleen. Vain näin saadaan todellista tietoa siitä mitä nuoret nuortenosastolta haluavat.

Asiakasraadın jatkoa ajatellen olisi hyvä, että koko nuortenosaston henkilökunta sitoutuisi ja osallistuisi raadın toteutukseen. Yökirjastossa oli toki töissä nuortenosaston henkilökuntaa. Henkilökunta olisi voinut olla mukana myös esimerkiksi asiakasraadın ensimmäisissä tapaamisissa. Osa nuorista koki, että he olisivat halunneet toimia enemmän yhdessä koko nuortenosaston, ei vain hanketyöntekijän kanssa. Myös Yökirjaston-

tapahtuman käytännön asioiden selvittämiseen ja järjestelyyn olisi kaivattu enemmän henkilökunnan työvoimaa. Yökirjastoon liittyvät käytännön asiat olivat periaatteessa hanketyöntekijän varassa. Tämä on melko iso riski, kun otetaan huomioon miten iso ja tärkeä tapahtuma oli kyseessä. Näin ison tapahtuman kohdalla vastuuta olisi hyvä jakaa useammalle ihmiselle, jotta esimerkiksi sairastapauksen sattuessa koko tapahtuma ei ole vaarassa.

Olen työskennellyt nuortenosastolla keväästä 2016 alkaen. Asiakasraadin ohjaaminen on ollut työurani mielenkiintoisin ja palkitsevin työkokemus. Nuorten kanssa työskentely oli erittäin motivoivaa. Heistä näki, että heillä oli todellinen halu vaikuttaa asioihin. Keskustelut nuorten kanssa olivat joka tapaamiskerralla hedelmällisiä ja inspiroivia. Nuoret lähestyivät käsiteltäviä aiheita omista lähtökohdistaan. Heidän panoksensa ideoinnissa oli korvaamaton. Asiakasraadin kanssa toimiminen kirkasti minulle entisestään sitä, että haluan jatkossakin työskennellä nuorten kanssa. Olen ollut mukana ideoimassa monia erilaisia tapahtumia, mutta kohderyhmän mukaan ottaminen suunnittelutyöhön teki paljon siitä mielekkäämpää. Myös lopputulos oli selvästi parempi. Hankkeen työmäärä ja vastuu oli jälkikäteen ajateltuna todella suuri. Juuri tästä syystä työkokemus, jonka hankkeesta sain, oli korvaamaton. Myös itseluottamukseni omasta ammattitaidostani kasvoi.

7.3 Toiminnan jatko ja kehitysehdotukset

Yökirjasto järjestettiin uudestaan vuonna 2019. Tapahtuma on molempina vuosina ollut yksi Stoorin kaikkien aikojen suosituimmista tapahtumista. Koska tapahtuma osoittautui menestykseksi, on siitä tarkoitus tulla jokavuotinen perinne. Tapahtumaan osallistuneet nuoret ovat molempina vuosina toivoneet, että Yökirjasto järjestettäisiin useammin kuin kerran vuodessa. Stoorin resurssit riittävät kerran vuodessa järjestettävään Yökirjasto-tapahtumaan.

Yökirjasto-tapahtuma on ollut toimiva kokonaisuus, mutta sen sisältöön olisi hyvä tuoda jotain uutta joka vuodelle. Yökirjaston ikärajoiksi on määritelty 13-17-vuotta, joten Stoorin nuorelle asiakkaalle on mahdollista osallistua tapahtumaan jopa viitenä vuotena peräkkäin. Jopa nuoret, jotka eivät muuten ole kirjaston aktiivisimpia asiakkaita, ovat kertoneet haluavansa osallistua tapahtumaan uudestaan. Tämän takia on erityisen tärkeää, ettei tapahtumaa toteuteta samansisältöisenä vuodesta toiseen. Tapahtumassa kävijät ovat kuitenkin osittain samoja nuoria, jotka haluavat uuden kokemuksen. Yökirjastolle on kannattavaa valita joka vuosi uusi tema. Tätä voi käyttää myös mainostuksessa hyödyksi.

Esimerkiksi New Yorkin kaupunginkirjaston yökirjastossa järjestettiin aartenmetsästys (Friedman 2011, 24). Nuoret kannattaa jatkossakin ottaa mukaan Yökirjaston teeman suunnitteluun. Nuorilta itseltä saadaan parhaat ideat siitä, mikä heidän ikäryhmäänsä kiinnostaa.

Myös asiakasraadien jatkoa on suunniteltu. Raati oli tarkoitus järjestää Stoorissa uudelleen syksyllä 2019. Vuotta aikaisemmin asiakasraatia mainostettiin hankkeena, jossa nuoret pääsevät käyttämään osallistuvaa budjetointia. Vuonna 2019 ulkopuolisen rahoituksen puuttuessa konkreettisia lupauksia asiakasraadista ei pystytty tekemään yhtä paljon. Luultavasti tästä syystä raatiin haki vähemmän nuoria, eikä sitä pystytty toteuttamaan.

Asiakasraatitoimintaa ei olla kuitenkaan Turun kaupunginkirjastossa unohdettu. Tiiminvetäjä Merja Lundénin mukaan Stoorin asiakasraati pyritään toteuttamaan lähivuosina uudelleen. Jatkossa toimintaan on tarkoitus ottaa mukaan koko nuortenosaston henkilökunta. Keväällä 2020 asiakasraadit viedään myös Varissuon ja Hirvensalon lähiöihin. Kirjasto- ja nuorisopalveluiden raadissa nuoret saavat kertoa mitä he toivoisivat omalta lähiöltään sekä arvioida kirjaston että nuorisotilan palveluja. Kirjastolle ja nuorisotoimelle on myönnetty näihin nuorisoraateihin Turun kaupungin aktivointityönrahoitusta. Nuorten ideoimia muutoksia on tarkoitus toteuttaa tällä hankerahalla. Aktivointityön rahoituksen kautta halutaan tukea sitä, että uudet käyttäjät löytäisivät vapaa-aikatoimen palvelut ja että palvelut kohdentuisivat myös lähiöihin.

Opinnäytetyöni myötä Stoori pystyy toistamaan Yökirjasto-tapahtuman, ja se on jo toistettukin. Yökirjasto-tapahtumia on tarkoitus jatkossa järjestää myös Turun lähikirjastoissa ottaen nuorisotilat mukaan tapahtumaan. Runosmäen kirjasto on suunnitellut yhdessä nuorisotilan kanssa Yökirjastoa keväälle 2020. Asiakasraadin jatkaminen Stoorissa on tärkeää, jotta käynnistetyistä asiakasraatitoiminnasta saataisiin vakiintunut toimintamalli nuortenkirjastotyön avuksi. Asiakasraatikokeilusta saadut käytännöt ovat hyödyllisiä jatkoa ajatellen. Toki asiakasraadin keinot ja tulokset ovat tilannesidonnaisia, mutta tästä asiakasraatikokeilusta saimme paljon vinkkejä siihen, miten toimintaa kannattaa tulevaisuudessa jatkaa. Asiakasraatitoiminnan jatkumisen edellytys on rahoitus. Mikäli toiminnalle löytyy rahoitusta, on Stoorilla välineet asiakasraadin jatkamiseen. On olennaista, että asiakasraati ei jää vain yhdeksi onnistuneeksi kokeiluksi.

LÄHTEET

- Ahokas, L. 2010. Kansalaiskasvatus ja nuorten osallistaminen. Helsinki: Ministry of Justice.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Miksi kirjoittaa nuortenkirjastotyöstä Teoksessa Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ-kustannus.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Tervetuloa sitten aikuisina! Teoksessa Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ-kustannus.
- Fjölt, A. 1999. Nuoret ympäristön kehittäjinä – Nuorten Ääni -ryhmien menetelmäopas. Helsinki : Sisäasiainministeriö.
- Fountainpark, Osallistaminen on taitolaji. Viitattu 28.2. 2020 <https://www.fountainpark.fi/osallistaminen-on-taitolaji>
- Friedman, S. 2011. Finding the future: Inside the New York Public Library's all-night scavenger hunt. Library Journal, 136(12), p. 24.
- Guidelines for Library Services for Young Adults. 2008. IFLA Professional Reports 107. The Hague: IFLA Headquarters.
- How to engage youth - A best practice report from MEeting YOUth. 2008. Viitattu 28.2. 2020 https://www.aakb.dk/files/file_attachments/24._juni_2010_-_1040/how_to_engage_youth.pdf
- Innokylä 2012. Asiakasraati. Viitattu 20.2. 2020. <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>
- Innokylä 2020. Työkalu, Asiakasraati. Viitattu 28.2. 2020 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>
- Jokitalo, P. 2013. Powerpoint-vapaa vyöhyke. Helsinki: Avain.
- Jäppinen, E. 2007. Erilaisia kirjastonkäyttäjiä Teoksessa Alameri-Sajama, R. (toim.) Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ-kustannus.
- Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi Teoksessa Gretschel, A. & Kiilakoski, T. (toim.) Demokratiaoppitunti: lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.
- Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.
- Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa Teoksessa Hokkanen, L. (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: Avain.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Riitalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro oy
- Peltola, M. & Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentiltä. Helsinki: Nuorisotutkimus-seura.
- Perustelumuihistio myöntöperusteista vuonna 2018 myönnettäville harkinnanvaraisillevaltionavustuksille yleisten kirjastojen toiminnan kehittämiseen. Viitattu 22.2.2020 <https://www.avi.fi/documents/10191/4143340/Perustelumuihistio2018/>
- Suomen kuntaliitto 2017. Innovointi. Viitattu 20.2.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/johtaminen-ja-kehittaminen/innovointi>

Turun kaupunginkirjasto. Turun kaupunginkirjaston tilastoja. <https://www.turku.fi/turun-kaupunginkirjaston-tilastoja>

Uski, R. 2013. "Käyttäjänkin ääni on hyvä tulla kuulolle" : kokemuksia Auran kirjaston asiakasraadista. Ylempi AMK-opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (ylempi AMK). Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 22.2.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112518054>

Utopia Helsinki, Turvallisemmat tilat 2013. Viitattu 17.2.2020 <https://utopiahelsinki.wordpress.com/2013/03/14/turvallisemmat-tilat-2/>

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi

Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2018. Viitattu 9.2.2020. <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/stoori-nuorille-nuorten-osallistaminen-palvelujen-kehitt%C3%A4misen-v%C3%A4liin%C3%A4>

Asiakasraadin alkukysely.

Stoorin asiakasraati, 1. tapaaminen

Tämä kysely on osa ”Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä” -hanketta sekä kirjasto ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä. Yksittäisiä vastauksia ei voi yhdistää vastaajan henkilöllisyyteen eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

- Ikä:
 - Opiskelutilanne:
 - yläkoulu
 - lukio
 - ammattikoulu
 - en opiskele
 - jokin muu, mikä?
- Missä asut (kaupunginosa, Turku)?
- Asutko:
 - yksin
 - perheen kanssa
 - kimppekämpässä
 - solussa
 - muu, mikä
- Käytätkö pääkirjaston lisäksi muita kirjastoja?
 - En
 - Kyllä, mitä?
- Kuinka usein käyt kirjastossa?:
 - useamman kerran viikossa
 - kerran viikossa
 - muutaman kerran kuussa
 - kerran kuussa
 - harvemmin
- Mitä kirjaston palveluja käytät ja mihin käytät kirjaston tiloja?
 - Lainaan aineistoa
 - Luen
 - Opiskelen
 - Tapaan ystäviä/ vietän aikaa
 - Käytän tietokonetta
 - Pyydän henkilökunnalta apua tiedonhankintaan
 - Pelaan konsolipelejä
 - Osallistun tapahtumiin
 - Käytän tulostinta/skanneria
 - Jotain muuta, mitä?:

Mitä kautta kuulit asiakasraadista? Näitkö asiakasraadin mainoksia, missä?:

Miksi halusit lähteä mukaan asiakasraatitoimintaan?:

Minkälaisia odotuksia sinulla on?:

Minkälaisia vaikuttamismahdollisuuksia/-kanavia olet aiemmin käyttänyt?:

Asiakasraadin mielikuvat Stoorista -kysely.

Stoorin asiakasraati, 1. tapaaminen

Tämä kysely on osa ”Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä” -hanketta sekä kirjasto ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä. Yksittäisiä vastauksia ei voi yhdistää vastaajan henkilöllisyyteen eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

Mitä mielikuvia (sekä positiiviset että negatiiviset) sinulle herää nuortenalue Stoorin

a) Tiloista

(Esim. pelihuone, neuvonta, opiskelu/eväspöydät, näyttelytilat):

b) Henkilökunnasta

(Läsnäolo osastolla/ asiakkaiden neuvonta):

c) Somesta

(Törmäätkö Stooriin somessa, minkälaisia Stoorin somepäivitykset ovat mielestäsi, minkälaista somesisältöä kaipaat):

d) Aineistosta

(Esim. kirjat, elokuvat, pelit, sarjakuvat. Onko aineistoa tarpeeksi saatavilla, puuttuuko jotain?):

e) Tapahtumista

(Oletko käynyt Stoorin tapahtumissa, miksi/miksi et, minkälaisia tapahtumia kaipaat?):

Asiakasraadin palautekysely.

Palautekysely asiakasraati syksy 2018

Tämä kysely on osa "Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä" -hanketta sekä kirjasto ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä. Yksittäisiä vastauksia ei voi yhdistää vastaajan henkilöllisyyteen eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

1. Asiakasraadin tapaamisia oli

Liian paljon sopivasti liian vähän

2. Olitko tyytyväinen tapaamisten tiloihin ja tarjoiluihin? Mitä parannettavaa näissä olisi?

3. Olisitko kaivannut whatsappin lisäksi tai tilalle jotain muuta yhteydenpitovälinettä?
Miten yhteydenpito mielestäsi onnistui?

4. Olitko tyytyväinen tapaamisten sisältöön? Kerro kehitysehdotuksesi.

5. Miten asiakasraadin toimintaa voisi mielestäsi kehittää?

6. Onko aiheita joihin olisit toivonut asiakasraadin käyttäneen enemmän aikaa?

7. Koetko hyötyneesi asiakasraadissa toimimisesta? Miten?

8. Pitäisikö asiakasraadin olla aina avoin uusille jäsenille vai määräajoin vaihtuva? Mikä on mielestäsi sopivan pituinen toimintakausi?

9. Kommentoi seuraavia väittämiä:

Asiakasraadilla on vaikutusta Stoorin kehittämisessä.

Asiakasraadin kautta oma mielipiteeni tuli huomioituksi.

Asiakasraatityöskentely oli motivoivaa.

10. Oliko asiakasraadin koko mielestäsi sopiva?

11. Koostuiko asiakasraati mielestäsi monipuolisesti erilaisista nuorista?

12. Saitko äänesi kuuluviin ryhmässä?

13. Mitä parannettavaa ryhmän vetäjällä olisi ollut? Missä hän onnistui?

14. Mikä oli parasta ja pahinta raadissa?

15. Muut kommentit!

Yökirjaston infokirje.

Hei!

Olet ilmoittautunut Stoorin ja Stoorin asiakasraadin järjestämään yökirjastoon. Yökirjasto käynnistyy 30.11. klo 19.30 ja päättyy 1.12. klo 8.00.

Tässä yökirjaston suuntaa-antava ohjelma:

19.30 Tapaamme Stoorissa (kirjasto suljetaan muilta asiakkailta klo 20.00 alkaen).
20.00 Stoorin asiakasraadın suunnittelemaa yhteistä tekemistä.
21.30 Iltapala.
22.00 Joulukuusen koristelua ja muuta puuhailua.
00.00 Elokuvanäytös Studiossa.
02.00 Elokuva päättyy, vapaata hengailua, nukkumista.
07.00 Herätys, aamupala.
08.00 Yökirjasto päättyy.

Nukkumaan saa mennä jo aiemminkin, mutta nukkuminen ei ole pakollista! Nukkumiseen on varattu hiljainen tila.

Mukaan kannattaa ottaa:
Makuupussi
Makuualusta (Stoorilla muutamia laitattavaksi)
Hygieniatarvikkeet
Omat lääkkeet
Mukavat vaatteet ja yöpuku
Laturi
Henkilöllisyystodistus (passi, ajokortti, Kela-kortti)

Vaikka tapahtumassa onkin tarjolla ruokaa ja herkkuja, saat ottaa halutessasi myös omaa naposteltavaa mukaan. Yökirjastosta ei voi poistua kesken tapahtuman, ellei huoltaja tule hakemaan.

Kirjasto ei vastaa kadonneista tavaroista, mutta mahdolliset arvotavarat saa säilytykseen lukollisiin lokeroihin.

Jos et ole vielä palauttanut lupalomaketta, muistathan palauttaa sen (liitteenä) 19.11. mennessä Stoorin neuvontaan.

Jos sinulla on jotain kysymyksiä, ole yhteydessä milla.mistola@turku.fi.

Nähdään kahden viikon kuluttua!

Terveisin
Stoorilaiset Milla, Emma ja Reetta
sekä Stoorin asiakasraati

Yökirjaston lupalomake.

Annan luvan, että alla mainittu alaikäinen lapseni saa osallistua Turun kaupunginkirjaston nuortenosaston ja nuortenosaston asiakasraadın järjestämään yökirjastoon 30.11. klo 19.30 -1.12. klo 08.00 2018.

Nuoret eivät saa poistua kyseisenä aikana kirjastosta ilman huoltajaansa.

Tapahtuma on maksuton, ja se järjestetään 13-17-vuotiaille nuorille. Henkilöllisyys on todistettava tapahtuman aluksi.

Kyseessä on Turun kaupungin järjestämä tapahtuma, joten lapset kuuluvat kaupungin ottaman tapaturmavakuutuksen piiriin. Pidätämme oikeuden peruuttaa tai tehdä muutoksia tapahtumaan.

Lapsen nimi (alleviivaa kutsumanimi):
Syntymäaika:
Allergiat ja erityisruokavaliot:
Sairaudet tai lääkitykset, joista järjestäjien olisi hyvä olla tietoisia:
Lapsen puhelinnumero:
Huoltajan puhelinnumero ja sähköpostiosoite:
Huoltajan nimenselvennys:
Huoltajan allekirjoitus:

Yökirjaston palautekysely.

Yökirjasto, kysely

Tämä kysely on osa ”Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä” -hanketta sekä kirjasto ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä. Yksittäisiä vastauksia ei voi yhdistää vastaajan henkilöllisyyteen eikä niitä luovuteta kolmansille osapuolille.

1. Ikä:

2. Missä asut (kaupunginosa, Turku)?:

3. Opiskelutilanne:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> yläkoulu | <input type="checkbox"/> en opiskele |
| <input type="checkbox"/> lukio | <input type="checkbox"/> jokin muu, mikä ? |
| <input type="checkbox"/> ammatikoulu | |

4. Käytätkö pääkirjaston lisäksi muita kirjastoja?

- En Kyllä, mitä?

5. Kuinka usein käyt kirjastossa?:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> useamman kerran viikossa | <input type="checkbox"/> kerran kuussa |
| <input type="checkbox"/> kerran viikossa | <input type="checkbox"/> harvemmin |
| <input type="checkbox"/> muutaman kerran kuussa | |

6. Mitä kirjaston palveluja käytät ja mihin käytät kirjaston tiloja? (voit valita monta vaihtoehtoa)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Lainaen aineistoa | <input type="checkbox"/> Käytän tietokonetta |
| <input type="checkbox"/> Luen | <input type="checkbox"/> Pelaan konsolipelejä |
| <input type="checkbox"/> Opiskelen | <input type="checkbox"/> Osallistun tapahtumiin |
| <input type="checkbox"/> Tapaan ystäviä/ vietän aikaa | <input type="checkbox"/> Käytän tulostinta/skanneria |
| <input type="checkbox"/> Pyydän henkilökunnalta apua tiedonhankintaan | <input type="checkbox"/> Jotain muuta, mitä?: |

7. Olitko ennen tapahtumaa kuullut Stoorin asiakasraadista?

- | | |
|--------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> En | <input type="checkbox"/> Kyllä, harkitsin osallistumista |
| <input type="checkbox"/> Kyllä | <input type="checkbox"/> En, olisin ollut kiinnostunut jos olisin tiennyt |

8. Haluaisitko joskus olla järjestämässä tämän kaltaista tapahtumaa, tai kiinnostaisiko sinua tulevaisuudessa asiakasraatiin osallistuminen?

- En Kyllä

9. Seuraatko Stooria instagramissa tai Facebookissa?

- | | |
|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> En | <input type="checkbox"/> En, en tiennyt Stoorin sometileistä |
| <input type="checkbox"/> Kyllä | |

10. Mistä kuulit Yökirjastosta?

11. Mikä oli kivointa yökirjastossa? Oliko jossain parannettavaa?

12. Minkälaisia tapahtumia kaipaat Stooriin?

13. Mitä muuta haluaisit kertoa meille?

Asiakasraadin jäsenten kunniakirja.



Asiakasraadin jäsenten työtodistus.



1 (1)

Vapaa-aikatoimiala

21.2.2019

TYÖTODISTUS

Nimi	x.x.
Syntymäaika	xx.xx.xxxx
Tehtävänimike	Asiakasraadin jäsen
Toimipiste	Turun kaupunginkirjasto, nuorten alue Stoori
Palvelusaika	syksy 2018
Tehtävät	Ronja Sainio toimi asiakasraadin jäsenenä hankkeessa ”Stoori nuorille! Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämisen välineenä” (vuoden 2018 AVI-hanke). Asiakasraadin jäsenet pääsivät osallistumaan Turun pääkirjaston nuorten alueen kehittämiseen tuomalla esiin nuorten omaa ääntä ja näkökulmaa säännöllisissä tapaamisissa syksyn aikana. Asiakasraadin jäsenet osallistuivat konkreettisesti nuorten alueen kehittämiseen järjestämällä yhdessä projektityöntekijän kanssa yökirjastotapahtuman sekä toimimalla somelähettiläinä.
Arviointi	x.x. oli innostunut, aktiivinen, idearikas ja vastuullinen asiakasraadin jäsen. Hänen panoksensa hankkeeseen oli merkittävä.

Sanna Hernelahti
palvelupäällikkö

KIRJASTOPALVELUT
BIBLIOTEKSTJÄNSTER
LIBRARY SERVICES

Linnankatu 2
Slottgatan 2
Linnankatu 2
20100 Turku
20100 Åbo
FI-20100 Turku, Finland

puh. 02 330 000
tfn 02 330 000
tel. +358 2 330 000

www.turku.fi/kirjasto
www.turku.fi/bibliotek
www.turku.fi/library
kaupunginkirjasto@turku.fi