

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelut

2022

Aatike Al Take

TURUN KAUPUNGINKIRJASTON NUORTENOSASTON PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

– kyselytutkimus Stoorin asiakkaille

Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2022 | 28 sivua + 6 liitesivua

Aatike Al Take

Turun kaupunginkirjaston nuortenosaston palvelujen kehittäminen

- Kyselytutkimus Stoorin asiakkaille

Tämän opinnäytetön toimeksiantajana on Turun pääkirjasto. Opinnäytetyön aiheena on Turun pääkirjaston nuortenosaston Stoorin palvelujen kehittäminen. Tavoitteena on kartoittaa Stoorin asiakkaiden käyttämät palvelut ja saada parannusehdotuksia niihin. Lisäksi haluttiin selvittää kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat nuortenosaston tiloihin, kokoelmiin ja palveluihin.

Työn aineistonkeruu menetelmänä käytettiin lomakekyselyä, joka oli auki 1.3.-15.3.2022. Vastauksia saatiin yhteensä 19 kappaletta. Kyselyn vastausmäärä jäi pieneksi, mutta se ei vaikuttanut kehittämissuositusten määrään.

Työn teoreettinen osuus käsittelee nuoria ja nuortenkirjastopalveluja. Lisäksi esitellään Turun kaupunginkirjastoa toimintaympäristönä.

Lomakekyselyn tuloksista käy ilmi että nuoret ovat palveluihin, kokoelmiin ja tiloihin hyvin tyytyväisiä. Kehittämissuosituksia tuli paljon ja eniten toivottiin kirjojen kierrätyspistettä, lainattavia esineitä esim. harrastusvälineitä, luovuutta edistäviä tapahtumia kuten taidetyöpajoja, enemmän istumapaikkoja ja latauskaappi pienelektronikalle. Kokoelmiin toivottiin enemmän englanninkielisiä kirjoja ja mangaa.

Asiasanat:

nuoret, nuortenkirjastotyö, yleiset kirjastot, kyselytutkimus, palvelujen kehittäminen, kirjastonkäyttö

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Degree programme in Library and information services

2022 | 28 + 6

Aatike Al Take

The development of the youth services in Turku City Library

- Survey study for the customers of Story

This thesis is an assignment from the Turku City Library. The subject of the thesis is the development of the services of the youth department Stoori of the main library of Turku. The goal is to map out the services used by Stoori's customers and get suggestions how they could be improved. Further, the purpose was to find out how satisfied customers are with the facilities, collections and services of the youth department.

The thesis utilised survey method and the questionnaire was open from 1.3.2022 to 15.3.2022. A total number of 19 responses were received. The survey's response number remained small, but however the good number of suggestions to improve Stoori was received.

In addition the thesis discusses youth and youth library services as well as the Turku City Library, which is presented as the practical service environment of the thesis.

The results of the form survey show that young people are very satisfied with services, collections and facilities. Respondents had a lot of development ideas and the most popular ideas were a book recycling point, items to borrow eg. hobby equipment, creative events such as art workshops, more seating and a charging cabinet for small electronics. As regards library collections, the respondents desired new books and manga in English, in particular.

Keywords:

young people, young people's libraries, public libraries, survey study, service design, library use

Sisältö

1 JOHDANTO	6
2 NUORET	7
2.1 Nuoret kirjaston käyttäjäryhmänä	7
2.2 Nuorten suhde kirjastoihin	8
2.3 Nuorten kirjastopalvelujen kehittäminen	9
2.4 Nuorisokirjastotyön merkitys	9
3 YLEINEN KIRJASTO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	11
3.1 Yleiset kirjastot	11
3.2 Turun kaupunginkirjasto	11
3.3 Nuortenosasto Stoori	12
4 TUTKIMUSASETELMA	17
4.1 Tutkimusongelma- ja tavoitteet	17
4.2 Kysely	17
5 NUORTEN NÄKEMYKSET KIRJASTOPALVELUISTA	19
5.1 Tausta	19
5.2 Nuorten käyttämät kirjastopalvelut	19
5.3 Asiakastyytyväisyys	20
5.4 Kehittämisehdotuksen palveluihin	22
5.5 Kehittämisehdotukset kokelmiin	23
5.6 Kehittämisehdotukset tiloihin	24
6 POHDINTA	26
Lähteet	28

Liitteet

Liite 1. Kyselyn mainos

Liite 2. Lomakekysely

Kuvat

Kuva 1 Stoori	13
Kuva 2 Stoorin sohva.....	13
Kuva 3 Pelihuone.....	14
Kuva 4 Tietokoneet.....	14
Kuva 5 Lainausautomaatti ja poistokirjojen myyntikärry.....	15
Kuva 6 Opiskelu / oleskelutila, mangahylly.....	15
Kuva 7 Pullojen kierrätyspiste	16
Kuva 8 Stoorin hyllyt.....	16

Kuviot

Kuvio 1 Mitä teet Stoorissa?	20
Kuvio 2 Asiakastyytyväisyys: palvelut	21
Kuvio 3 Asiakastyytyväisyys: kokoelmat	21
Kuvio 4 Asiakastyytyväisyys: tilat	22
Kuvio 5 Kehittämisehdotukset palveluihin	23
Kuvio 6 Kehittämisehdotukset tiloihin	25

1 JOHDANTO

Syksyllä 2021 suoritin Stoorissa, Turun kaupunginkirjaston pääkirjaston nuorten osastolla, syventävän harjoittelun osana kirjastoalan tradenomin tutkintoon johtavia opintoja. Siellä sain kiinnostuksen tehdä nuortenosastoon liittyvän opinnäytetyön.

Havaitsin harjoittelussa, että Stoorissa käy nuoria enimmäkseen opiskelemassa. Kuitenkin nuoret ovat monimuotoinen joukko ja monet käyttävät yleistä kirjastoa omien tarpeidensa mukaan. Työn tarkoituksena on selvittää, mitä kirjaston palveluja nuoret käyttävät ja mitä kehittämissuhteita heillä on näihin palveluihin. Työssä halutaan myös selvittää miten tyytyväisiä nuoret asiakkaat ovat Stoorin tiloihin, kokoelmiin ja palveluihin. Tutkimus toteutetaan asiakaskyselynä, joka suunnataan Stoorin asiakkaille sekä fyysisessä kirjastossa että Instagramissa.

Opinnäytetyö on jaettu rakenteellisesti kahteen osaan: ensimmäisessä osiossa arkastellaan nuoria ja nuorten kirjastopalveluita sekä kirjastoa toimintaympäristönä. Toisessa osiossa keskitytään tutkimukseen, analysoimaan koottuja vastauksia sekä vastaamaan tutkimusongelmaan, mitä mieltä nuoret ovat Turun kaupunginkirjaston nuorten osaston Stoorin palveluista, loppussa on pohdintaa.

2 NUORET

Suomen nuorisolain mukaan kaikki alle 29- vuotiaat ovat nuoria. Nuorisolain tavoitteena on vahvistaa nuorten osallisuutta, tukea nuorten yhteisöllisyyttä, itsenäistymistä, kasvua, harrastamista ja edistää nuorten tasa-arvoa ja oikeuksien toteutumista. (Nuorisolaki 1285/2016.) Nämä tavoitteet ovat samansuuntaisia kuin yleisiä kirjastoja koskevassa lainsäädännössä esitetyt kirjaston tavoitteet (ks. Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016). Nuorten kirjastopalvelut ovat tärkeitä, sillä niiden avulla voidaan palveluita kohdistaa juuri tälle ikäryhmälle ja tunnistaa heidän tarpeensa. Kirjastolehdestä (2009, 18-19) julkaistussa artikkelissa kerrotaan siitä, miten nuorissa on erilaisia asiakasryhmiä ja on perustumatonta niputtaa nuoret yhtenäiseksi ryhmäksi, joka haluaa vain hengaila.

2.1 Nuoret kirjaston käyttäjäryhmänä

Kirjaston asiakkaat edustavat monenlaisia ihmisryhmiä ja kirjastojen on hyvä tunnistaa omat asiakkaansa. Lapset, nuoret, aikuiset ja iäkkäät ihmiset tarvitsevat omat kohdennetut palvelunsa, jotka antavat asiakkaalle lisäarvoa kirjaston käytöstä. Kuten Lovio ja Tiihonen (2005, 29) sanovat, että kirjastopalvelujen kehittämisessä tarvitaan tuntemusta käyttäjäryhmistä ja heidän kirjastonkäytöstään, toisin sanoen asiakkuuksien hallinta auttaa asiakasryhmien segmentoimisessa. Asiakassegmentoinnin avulla kirjastot voivat luoda selkeämmän käsityksen eri asiakasryhmistä ja tätä kautta on mahdollista tehdä kohdennettuja kirjastopalveluja. Nuoret voivat olla yksi kirjaston heterogeensimmistä käyttäjäryhmistä. Usein isojen kaupunkien kirjastoissa, kuten Turussa on nuorille varattu alue ja nuortenosastolla on oma työntekijätiimi, joka kehittää ja tarjoaa nuorille kirjaston palveluja. Tiimi vastaa esimerkiksi aineiston esillepanosta, kokoelman ylläpitämisestä, nuorten tapahtumatoiminnasta, mediakasvatuksesta ja verkkoviestinnästä. Nuorten osasto myös haastaa kirjastolaisen, sillä kirjastoammatillisen osaamisen lisäksi

hänen pitäisi tuntea myös nuorisokulttuuria ja oppia työote, jolla saadaan houkuteltua nuoria kirjaston palvelujen pariin. (Almgren & Jokitalo 2011.)

Nuorten asiakasryhmä voidaan segmentoida useaan käyttäjäryhmään, kuten esimerkiksi opiskelijoihin, aineiston lainaajiin, lautapelien pelaajiin, tapahtumien osallistujiin sekä niihin, jotka käyttävät kirjaston tiloja. Kirjastojen kansainvälisen kattojärjestön IFLA:n, International Federation of Library Associations, on määrittellyt toimintaohjeet nuorten kirjastopalveluille, ja yksi tärkeä perusperiaate on, että nuorten palveluja tulisi kehittää yhdessä nuorten kanssa. Tällöin saadaan palvelujen kehittämisestä saadaan kaikki hyöty irti, sillä samalla on mahdollisuus tutustua nuoriin sekä tunnistaa nuorten palvelujen eri käyttäjäryhmiä. (IFLA 2008, 3.)

2.2 Nuorten suhde kirjastoihin

Koulun ja kodin lisäksi myös kirjasto voi olla nuorelle kasvuympäristö. Hyvä nuorten kirjastopalvelu on positiivista kasvun tukemista. Nuorten palvelu ry:n vuonna 2016 tekemän tutkimuksen mukaan suurin osa nuorista suhtautuu myönteisesti kirjastoon ja kirjaston työntekijöihin. Tähän näyttäisi ainakin osittain vaikuttavan se, että kirjastotyöntekijät koetaan ystävällisiksi ja avuliaksi, joka antaa positiivisen mielikuvan kirjastosta nuorille. Nuorten kokema positiivinen kokemus kirjastoissa mahdollistaa sen, että he itse kasvattavat tulevat lapsensa kirjaston käyttäjiksi. Tämä on erittäin tärkeää siihen, että nuoret asiakaskuntana ei katoa kirjaston käyttäjistä. (Hokkanen 2015, 89.) Vuonna 2018 julkaistussa valtakunnallisessa yleisten kirjastojen asiakaskyselyssä tuli ilmi asiakkaiden antama kokonaisarvosana kirjastoille, joka oli 8,80/10. Tästä voidaan päätellä, miten merkittävä vaikutus kirjastolla on asiakkaan elämään. Tutkimuksesta myös selvisi, että asiakkaat pitävät nuorille ja lapsille suunniteltuja tapahtumia tärkeinä, mutta lisäksi nuoret tuntevat tarvitsevan lisää omaa tilaa. (Litmanen-Peitsala 2018.) Sama on tullut esiin muissakin tutkimuksissa (Nuorten palvelu ry 2016.), mutta mahdollisesti toiveet vaihtelevat riippuen kirjastosta.

2.3 Nuorten kirjastopalvelujen kehittäminen

Nuorten palvelu ry (2016) painottaa, että nuorilta itseltään on mahdollista saada ideoita siihen, miten heille suunnattuja palveluita voisi ja pitäisi kehittää. Nuorten palvelujen kehittämisessä onnistutaan, kun osallistetaan nuoret mukaan. Se innostaa nuoria olemaan kekseliäitä ja innovatiivisia. Osallistaminen tukee myös nuorten aktiivista kansalaisuutta. Osallistaminen on asiakaslähtöistä toimintaa, ja se rikastaa palvelujen kehittämistä. (Kostiainen 2020, 44-45.)

2.4 Nuorisokirjastotyön merkitys

Nuorisokirjastotyöllä tarkoitetaan kirjastoissa tehtävää nuorisotyötä yhdessä kirjastoammattilaisten, nuorisotyöntekijöiden sekä opettajien ja opinto-ohjaajien kanssa. Yhteistyö on niin sanottu kolmannen työn työmuoto, joka tarkoittaa sitä, että kaikki yhteisöt ovat sitoutuneet yhteiseen tavoitteeseen. Tässä tapauksessa kyse on nuorten kohtaamisesta, jonka lähtökohtana tulisi olla ensisijaisesti nuori ja hänen tarpeensa eikä ammattilaisten orientaatiot. (Korsoff 2018, 20.)

On monia syitä siihen, miksi nuorisokirjastotyö on tärkeää. Ensinäkin halutaan aktivoida nuoret asiakkaana, sillä kirjastoissa on huolestuttu siitä, että nuoret näyttävät lukevan yhä vähemmän eivätkä käy kirjastoissa yhtä paljon kuin ennen. Sen myötä on haluttu, että nuorista tulisi aktiivisia kirjastonkäyttäjiä tarjoamalla heille kirjaston palveluja ja kokemuksen kirjastosta turvallisena paikkana. Kirjastoissa halutaan myös tarjota nuorille oma tila, koska sellaisia ei ole riittävästi. (Korsoff 2018, 55.)

Yhteistyön kautta saadaan yhdistettyä erilaista osaamista ja resursseja, joten kohderyhmä tavoitetaan paremmin. Se tuo enemmän lisäarvoa kun yhdessä pystytään hyödyntämään kirjasto- ja nuorisotyöntekijöiden osaamista esim. järjestämällä tapahtumia ja toimintaa. (Korsoff 2018, 49.)

Kirjastoissa tehtävä nuorisotyö tuo myös omanlaista haastetta perinteiseen kirjastotyöhön (Korsoff 2018, 81). Kirjastoalan koulutus ei välttämättä anna riittävästi tietotaitoa nuorten kanssa työskentelyyn siksi kirjastoissa kannattaa

kiinnittää huomiota koulutustarpeiden vastaamiseen ja hyödyntää nuorisoalan ammattilaisia osaamisen lisäämisessä.

3 YLEINEN KIRJASTO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

3.1 Yleiset kirjastot

Yleinen kirjasto kuuluu kaikille kuntalaisille ja sen tuottamien palveluiden tulisi hyödyttää kaikkia, riippumatta henkilön taustasta. Kirjastojen toiminta säädetään laissa, jossa määritetään, että yleisten kirjaston tehtävänä on:

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. (Laki yleisistä kirjastoista 2016/1492.)

Yleisen kirjaston arvot ovat yhdenvertaisuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja sananvapaus. Kirjaston toimintaan vaikuttaa ympäristössämme tapahtuvat muutokset ja lähitulevaisuudessa muutosta kirjastoissa voi aiheuttaa, lukutaidon ja sivistyksen rappeutuminen, eriarvoistuminen, ilmastonmuutos ja globaalit kriisit ja ennakoimattomuus. Kirjastojen työ lukemaan innostamisessa on tärkeää kaikissa ikä- ja kulttuuriryhmissä. Kirjastot myös turvaavat sen, että kaikilla on yhdenvertaiset saatavuudet digimedioihin. Kirjasto on palvelu kaikille kuntalaisille ja se vähentää eriarvoisuutta. Ympäristön kannalta kirjasto toimii kestävästä jakamistaloutta tukien. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2018.)

3.2 Turun kaupunginkirjasto

Turun pääkirjastossa on seitsemän osastoa: musiikkiosasto, kirjallisuus- ja taiteet, uutistori, vastaanotto, tieto-osasto, sekä nuortenosasto Stoori ja lastenosasto Saaga. Pääkirjastossa on myös uuden aineiston käsittelyyn keskittyvä yksikkö

UAK sekä hankinta-osasto. Musiikkiosaston palveluihin kuuluvat musiikkiaineiston lisäksi soittohuone, musiikkisoitinten lainaus sekä tilat ja välineet aineiston digitointiin. Kirjallisuus ja taiteet- osastolla on aikuisten kaunokirjallisuuskokoelmat, monikielinen aineistokokoelma sekä taidelehdet. Uutistorin palveluihin kuuluvat tulostus- ja skannausmahdollisuudet, lehtilukusali sekä asiakastietokoneet ja 3D-tulostuslaitteisto. Vastaanotossa hoidetaan asiakkuuksiin liittyvät yleiset asiat, kuten kirjastokortteihin liittyvät kysymykset sekä myöhästymismaksut. Bussikortteja voi myös ladata vastaanotossa.

Pääkirjaston lisäksi Turun kaupunginkirjastoon kuuluu myös 10 lähikirjastoa, Skanssin yhteispalvelupiste ja kaksi kirjasto-autoa. Turun kirjastot kuuluvat VASKI-kirjastoihin, joka on varsiaissuomalaisten kirjastojen yhteisliittymä, jossa on yhteinen verkkokirjasto, kirjastokortti, käytösäännöt ja kuljetuspalvelu. (Turun kaupunginkirjasto n.d.)

3.3 Nuortenosasto Stoori

Nuorten osaston Stoorin palveluja ovat muun muassa asiakaspalvelu, verkkokirjaston palvelut, opiskelu- ja oleskelutilat, tietokoneet, näyttelyt, lautapelit sekä kirjavinkkaukset, joita pidetään kouluryhmille. Stoorin asiakasyhteisöihin kuuluvat koulut sekä eri tahot kuten tyttöjentalo ja nuorisoyhdistykset.

Nuortenosaston viestintä ja markkinointi hoidetaan pääosin sosiaalisen median kanavissa sekä verkkokirjastossa. Markkinointia tehdään myös yhteistyössä nuorisotyöntekijöiden tai muiden tahojen kanssa varsinkin eri tapahtumien yhteydessä

Stoorin tilat ja kokoelma

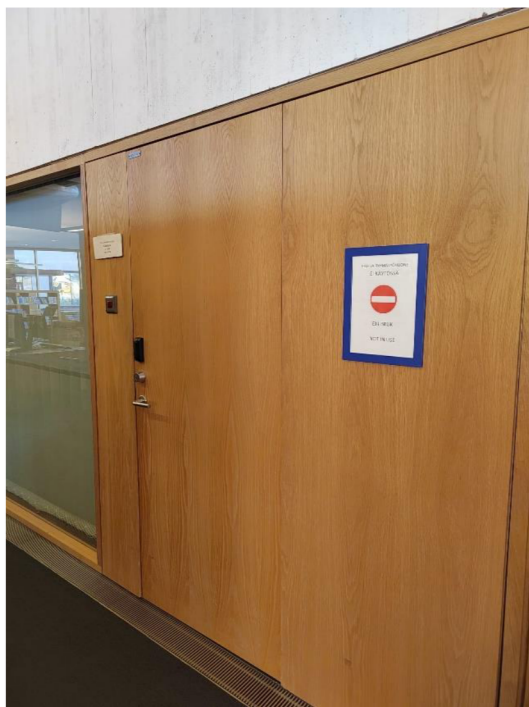
Stoorin tiloissa on neljä pöytää, tietokoneet, sohva, tuolit, pullojen ja tölkkien kierrätyspiste ja pelihuone.



Kuva 1 Stoori



Kuva 2 Stoorin sohva



Kuva 3 Pelihuone



Kuva 4 Tietokoneet



Kuva 5 Lainausautomaatti ja poistokirjojen myyntikärry



Kuva 6 Opiskelu / oleskelutila, mangahylly



Kuva 7 Pullojen kierrätyspiste



Kuva 8 Stoorin hyllyt

4 TUTKIMUSASETELMA

4.1 Tutkimusongelma- ja tavoitteet

Opinnäytetyön lähtökohtana on saada nuorilta parannusehdotuksia Stoorin palveluihin. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, kuinka tyytyväisiä ovat asiakkaat Stoorin tiloihin, kokoelmiin ja palveluihin. Miten usein asiakkaat asioivat Stoorissa, mitä palveluja he käyttävät ja mitä kehitysideoita asiakkailla on?

Tavoitteena saada parannusehdotuksia nuortenpalveluille sekä selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä osaston nykytilanteeseen.

4.2 Kysely

Kysely on yksi tutkimuksessa käytettävistä tiedonkeruumenetelmistä. Kyselymenetelmällä on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto suurelta määrältä ihmisiä kysyen monta kysymystä. Kyselyn etuna on nopeus ja tehokkuus. Huonona puolena on pidetty saadun tiedon pinnallisuus, koska ei voida arvioida miten vakavasti henkilöt vastaavat kyselyyn tai miten perehtyneitä he ovat asiasta. Kysely tulisi suunnitella erityisen huolellisesti niin, että se sisältää vain tutkimuksen kannalta olennaiset kysymykset, joita tarvitaan vastausten saavuttamiseksi. Kyselyä valmisteltaessa tulisi keskittyä siihen, että kysymykset ovat selviä, yksinkertaisia sekä ytimekkäitä, ja niissä käytetty kieli on selkeää ja sanat ymmärrettäviä. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2010, 121-131.)

Tutkimuksessani käytän sähköistä kyselyä ja mahdollisuuskia on monia, kuten erilaiset verkkosovellukset, joilla sähköisen kyselyn voi toteuttaa. Tällaisia ovat muun muassa Webropol, SurveyMonkey ja Google Forms. Osallistujat voi kutsua osallistumaan henkilökohtaisella sähköpostilla tai järjestelmistä on mahdollisuus avata linkki kyselyyn ja liittää se verkkosivuille tai jakaa sitä sosiaalisen median alustoilla. Päätin toteuttaa kyselyn niin, että siihen pääsee vastaamaan Stoorin Instagram tilillä tai QR-koodin kautta Stoorin tiloissa. QR-koodeja on kyselyn mainoksissa Stoorissa ja asiakkaat voivat QR-

koodisovelluksella skannata koodin ja päästä vastaamaan kyselyyn. Kyselyn vastausaika on 1.3-15.3.2022.

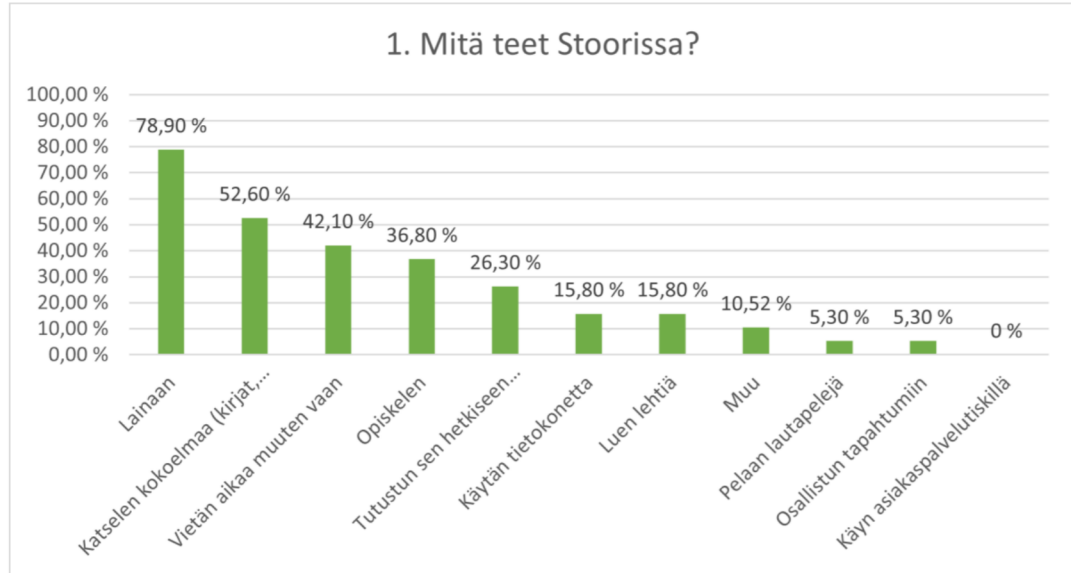
5 NUORTEN NÄKEMYKSET KIRJASTOPALVELUISTA

5.1 Tausta

Kysely oli auki 1.3.-15.3.2022. Kyselyä mainostettiin Stoorin ilmoitustaululla sekä kirjaston tiloissa pöytiin jaetuilla mainoksilla ja Instagramissa. Vastauksia saatiin yhteensä 19 kappaletta. Vastaukset koottiin Excel-taulukko-ohjelmaan ja analysointiin sen avulla.

5.2 Nuorten käyttämät kirjastopalvelut

Kyselyssä vastaaja sai poimia itselle sopivat palvelut seuraavista: lainaan, opiskelen, käytän tietokonetta, pelaan lautapelejä, katselen kokoelmaa, luen lehtiä, tutustun sen hetkiseen näyttelyyn, vietän aikaa muuten vaan, käyn asiakaspalvelutiskillä. Tämän lisäksi hän sai lisätä mahdollisia muita palveluita. Käytetyin palvelu kyselyn mukaan oli lainaus ja palautus, johon vastasi 78,9 % vastaajista. Toiseksi eniten oli kokoelman katselu (52,6 %) ja kolmanneksi vapaa ajan vietto (42,1 %). Kohdassa "muu" vastattiin sanallisesti ja vastaukseksi saatiin "kirjoitan kirjaa" (1 kpl) ja "luen kirjaa" (1 kpl).

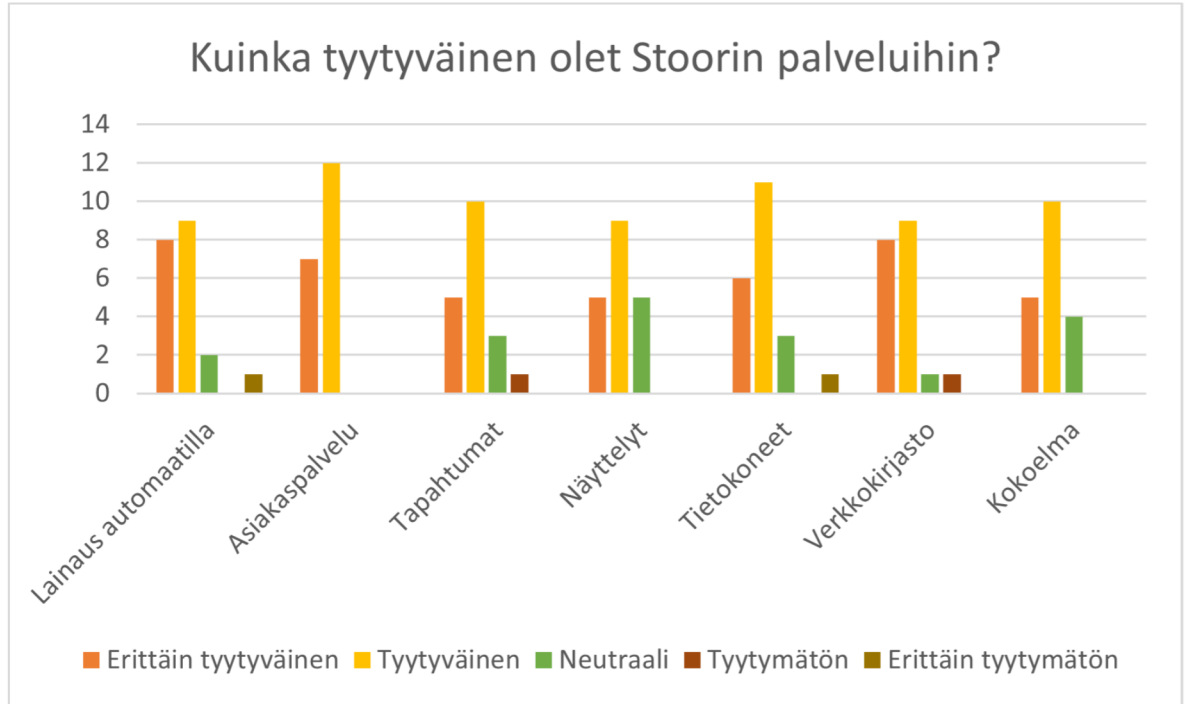


Kuvio 1 Mitä teet Stoorissa?

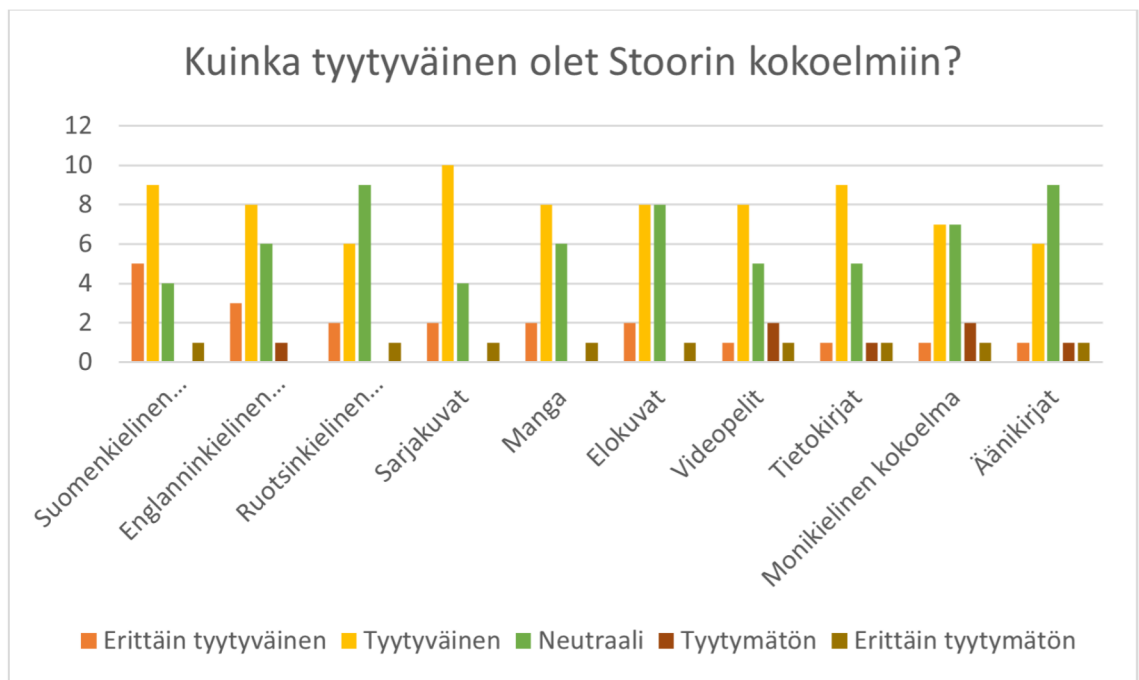
5.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyyttä mitattiin palveluista, kokoelmista ja tiloista asteikolla erittäin tyytyväinen-tyytyväinen-neutraali-tyytymätön-erittäin tyytymätön.

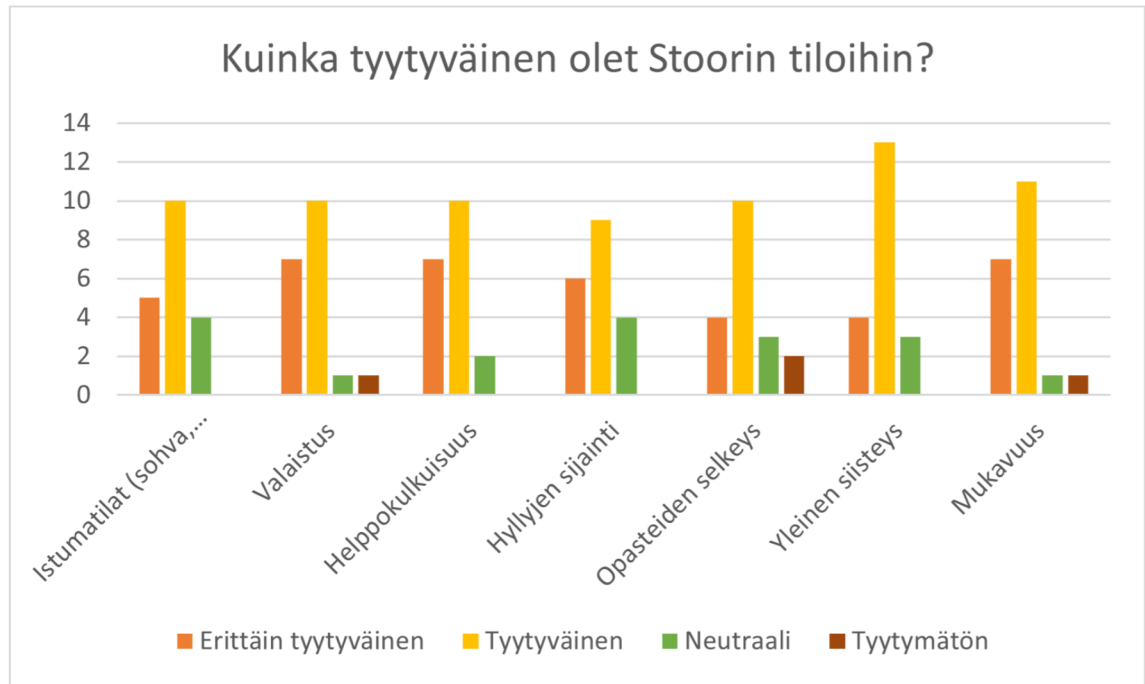
Kaiken kaikkiaan Stoorin palveluihin, kokoelmiin ja tiloihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Yksittäisiä vastauksia tyytymättömyyteen oli muutamissa kohdissa: automaattilla lainaus, tapahtumat, tietokoneet. Kokelmissa tyytymättömyys kohdistui eniten monikielisiin aineistoihin ja videopeleihin. Tilojen kohdalla koettiin tyytymättömyyttä eniten opasteisiin. Opasteet kirjastoissa auttavat löytämään tilat, palvelut ja kokoelmat. Valitettavasti opasteista ei ollut kehittämisehdotuksia, mutta yleisesti ottaen kirjaston opasteet pitää olla saavutettavia, helposti ymmärrettäviä ja mahdollisen selkeällä kielellä kirjoitettu.



Kuvio 2 Asiakastyytyväisyys: palvelut



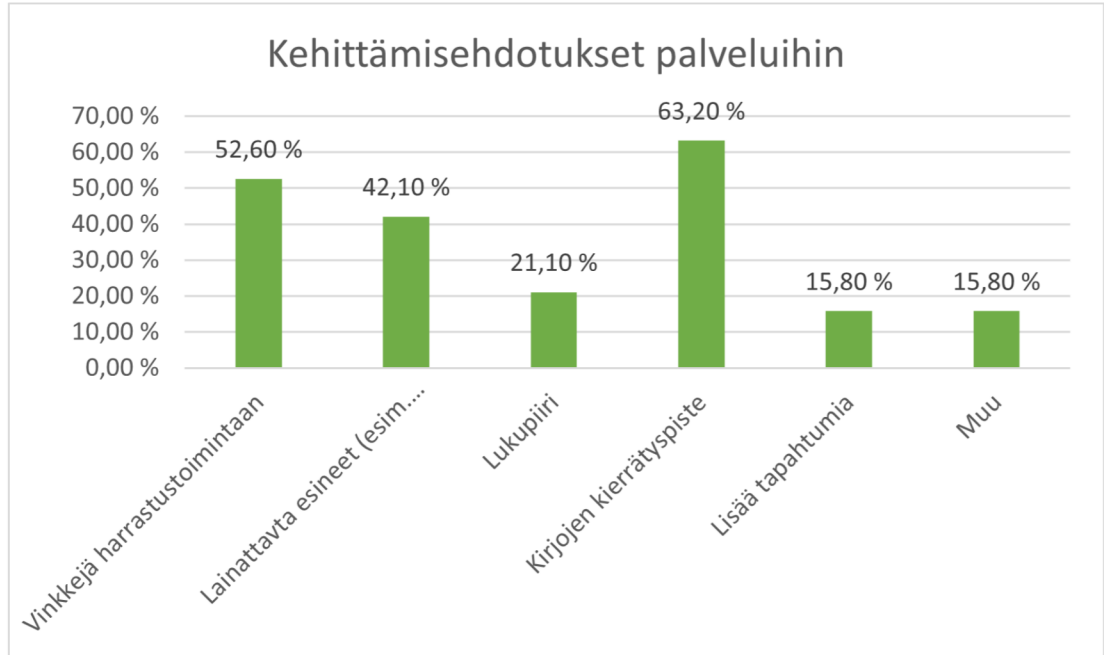
Kuvio 3 Asiakastyytyväisyys: kokoelmat



Kuvio 4 Asiakastyytyväisyys: tilat

5.4 Kehittämisehdotuksen palveluihin

Kyselyssä annettiin seuraavat vaihtoehdot, joista vastaaja valikoi: vinkkejä harrastustoimintaan, lainattavat esineet esim. harrastusvälineet, lukupiiri, kirjojen kierrätyspiste ja lisää tapahtumia. Tämän lisäksi sai ehdottaa muita palveluita. Eniten vastauksia sai kirjojen kierrätyspiste (63,2%), toiseksi sai vinkkejä harrastustoimintaan (52,6%) ja kolmanneksi lainattavat esineet esim. harrastusvälineet (42,1%). Kohdassa "muu" saatiin kolme vastausta: toivottiin E-lukulaitteen lainausta, työpaikkailmoituksia nuorille ja se, että alle 15-vuotias voisi "printata" tietokoneella. Stoorissa ei ole tulostimia vaan ne on sijoitettu uutistoriin (ks. luku 3.2).



Kuvio 5 Kehittämisehdotukset palveluihin

Kyselyn mukaan asiakkaat haluavat enemmän luovuutta edistäviä tapahtumia ja vastaajat ehdottivat käsityökerhoa, taidekerhoa, origamikerhoa, croque-piirrustusta sekä erilaisia maalaustyöpajoja. Lisäksi toivottiin tapahtumia, kuten kirjojen kierrätyspäivää ja kirjailijavierailuja.

5.5 Kehittämisehdotukset kokelmiin

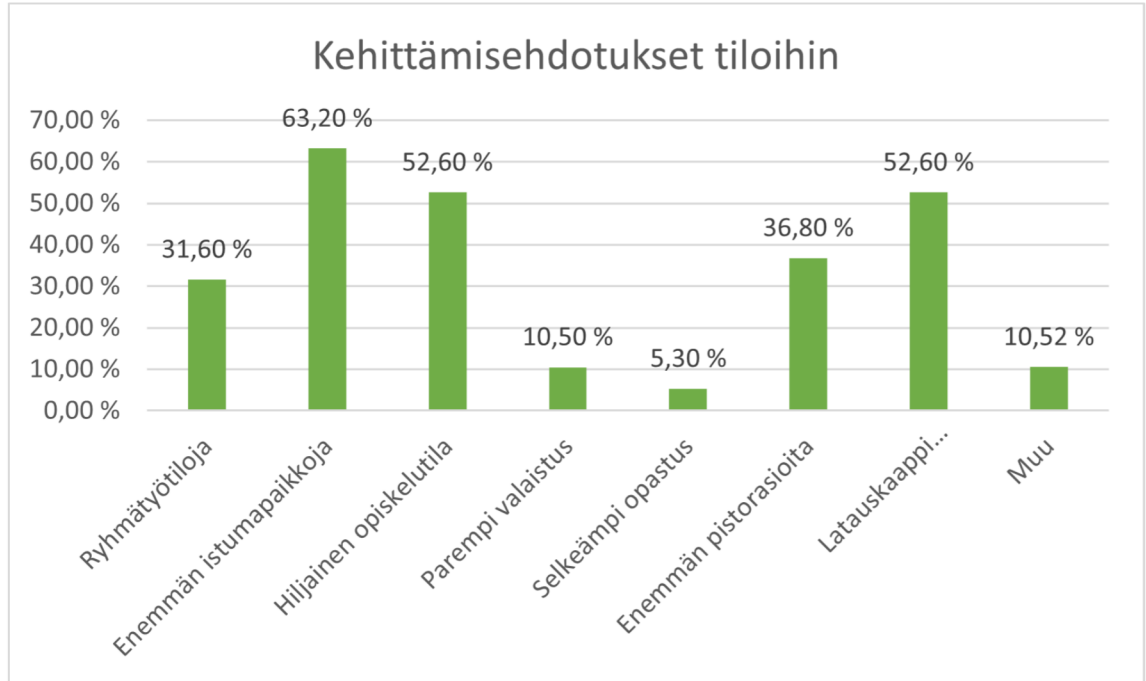
Vastauksia kokoelmien kehittämisehdotuksiin annettiin sanallisesti ja eniten ehdotukset koskivat mangakokoelmaa, mutta myös vieraskielisiin kokelmiin toivottiin panostusta. Lisäksi ehdotukset koskivat videopeli-, äänikirja-, sarjakuva- ja musiikkikokoelmaa.

Eniten vastauksissa toivottiin englanninkielistä mangaa sekä ajankohtaisia ja uusia mangakirjoja, mutta lisäksi ehdotettiin, että kirjastoon hankitaan japaninkielistä manga-aineistoa. Vastauksissa kaivattiin myös laajempaa englanninkielisen kaunokirjallisuuden kokoelmaa, sillä valikoima koetaan suppeaksi ja erityisesti toivottiin enemmän englanninkielistä

klassikkokirjallisuutta. Lisäksi ruotsinkielisiä teoksia ja elokuvia haluttiin lisää. Videopelikokoelmaan haluttaisi päivittää, niin että kirjastossa olisi saatavilla enemmän monipuolisempi valikoima ajankohtaisia pelejä. Myös äänikirja- ja sarjakuvakokoelmaa ehdotettiin laajennettavaksi. Yksi musiikkikokoelmaan liittyvä ehdotus oli hankkia kokoelmaan Palaye Royale- nimisen rock yhtyeen levyjä, sillä VASKI- verkkokirjaston haulla ei löytynyt tämän yhtyeen levyjä ollenkaan.

5.6 Kehittämisehdotukset tiloihin

Kyselyssä annettiin seuraavat vaihtoehdot, joista vastaaja sai valita haluamansa ehdotukset: ryhmätyötiloja, enemmän istumapaikkoja, hiljainen opiskelutila, parempi valaistus, selkeämpi opastus, enemmän pistorasioita, latauskaappi pienelektronikalle. Vaihtoehtojen lisäksi vastaaja sai itse ehdottaa ideoita. Kyselyn mukaan tiloihin halutaan enemmän istumapaikkoja (63,2 %) ja hiljaisia opiskelutiloja (52,6 %). Saman verran myös haluttiin latauskaappi pienelektronikalle (52,6 %). Kohdassa ”muu” ehdotettiin kahviautomaattia, mutta toisaalta vastattiin myös, että tiloissa ei ole puutteita. Kyselyn lopussa oli mahdollisuus antaa kehittämissideoita omin sanoin ja näissä tiloihin ehdotettiin mukavia sekä korvatulppia. Toivottiin myös, että pelihuoneen olisi voinut muuttaa ryhmätyötilaksi tai hiljaiseksi opiskelutilaksi, koska huone on ollut poissa käytöstä pitkään COVID-19 -rajoitusten takia.



Kuvio 6 Kehittämisehdotukset tiloihin

6 POHDINTA

Omasta mielestäni tutkimusprosessi onnistui kohtalaisen hyvin. En kuitenkaan osallistanut nuoria niin paljon kuin olisin halunnut. Parantamisen varaa on paljon.

Tavoitteena oli saada vastauksia 30 kappaletta, mutta se jäi vähäiseksi. Syynä voi olla, että nuoret eivät ole kiinnostuneita vastaamaan kyselyyn. Vastausmäärään vaikuttaa myös ajankohta ja tiedonvälitys. Asiakkaat eivät välttämättä seuraa Stooria Instagramissa ja saattaa olla, että kyselyn mainos ei ollut houkuttelevaa, koska vastaajille ei luvattu arvontaa. Arvonnan suorittaminen mm. kyselyn kautta voi vaikuttaa merkittävästi vastausmäärään.

Kyselyssä ei kysytty vastaajien ikää tai sukupuolta, koska se ei vaikuta kyselyn lopputulokseen. Kyselyssä haluttiin saada mahdollisimman paljon kehitysideoita Stoorin palveluihin, kokoelmiin ja tiloihin. Tämä tavoite onnistui, sillä kehitysideoita tuli monipuolisesti.

Opinnäytetyön luvussa 2 käsiteltiin nuoruusikäni määrittelyä ja siellä todettiin, että Suomen nuorisolain (1285/2016) mukaan kaikki alle 29-vuotiaat ovat nuoria. Stoorin keskeinen kohderyhmä on 13-19-vuotiaat, mutta tutkimuksessa ikä ei ollut keskeinen tekijä, vaan pyrittiin tavoittamaan Stoorin palveluiden käyttäjiä. Vastausmäärä olisi todennäköisesti jäänyt pienemmäksi, jos kysely olisi kohdistunut vain kohderyhmälle. Havainnoin harjoitteluni aikana, on että Stoorin asiakkaat ovat nuoria vaikka he olisivat hieman nuorempia tai vanhempia kuin kirjasto on määritellyt. Oletuksena oli myös, että vastaajat ovat käyttäneet Stoorin palveluja enemmän kuin kerran.

Vähiten käytetty palvelu on tapahtumiin osallistuminen ja lautapeliin pelaaminen. Tämä voi johtua siitä, että kysely toteutettiin maaliskuussa 2022 koronavirusepidemian aikana, jolloin lautapelit olivat pois käytöstä ja tapahtumia jouduttiin peruuttamaan kokonaan tai niiden osallistujamäärää karsittiin. Toinen syy tähän saattaa olla, että Stoorin asiakkaat eivät ole tietoisia tapahtumista. Tietoisuutta tapahtumiin voidaan lisätä muun muassa suunnittelemalla asiakkaita kiinnostavia tapahtumia.

Kukaan vastaajista ei juurikaan käy asiakaspalvelutiskillä. Sen sijaan nuoret lähestyvät herkästi asiakaspalvelijaa, kun tämä työskentelee osastolla, tämän myös huomasi ollessani harjoittelussa Stoorissa.

Kaikki musiikkiin liittyvät aineistot hankitaan Turun kaupunginkirjaston musiikkiosastolle. Stoori voisi yhdessä musiikkiosaston kanssa sopia muun muassa musiikkihankinnoista, jotka voisivat kiinnostaa nuoria. Tämän aineiston, voisi laittaa esille Stoorin tiloihin sen sijaan, että ne ovat musiikkiosastolla.

Opinnäytetyöprosessista opin sen, nuorten osallistaminen vaatii muita keinoja kuin kyselyn laatiminen. Tarvitaan aktiivista kohtaamista nuorten kanssa ja tämä voi tapahtua esim. nuorten kirjastotapahtumissa. Opinnäytetyön tulokset antavat hyvän yleiskuvan siitä, miten Stoori voi parantaa palvelujaan entistä parempaan suuntaan.

Lähteet

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. *Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla*. Helsinki: Avain.

Hokkanen, Laura. *Sosiaalinen Kirjasto: Lukemattomien Mahdollisuuksien Maailma*. Avain, 2015.

Hokka-Ahti, R. 2009. Nuorille kirjasto on tärkeä. *Kirjastolehti*, 102(3)

IFLA 2008. Guidelines for Library Services for Young Adults. <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/605/2/ifla-professional-reports-nr-107-en.pdf> viitattu 5.2.2022

Kostiainen, R. 2020. Nuorten kirjasto – kehittämishankkeita viime vuosikymmenellä. Opinnäytetyö. Kirjasto- ja tietopalvelun tutkintoohjelma. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu.

Korsoff, E. 2018. Kirjastoissa tehtävä nuorisotyö. Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuorisotyön koulutusohjelma. Kakkois-suomen ammattikorkeakoulu: Xamk.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Saatavana: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492#P6> viitattu 8.2.2022

Litmanen-Peitsala, Päivi. 2018. Kirjastojen palveluihin ollaan erittäin tyytyväisiä. Verkojulkaisu. https://www.kirjastot.fi/uutiset/ajankohtaista-kehittamisesta/kirjastojen-palveluihin-ollaan-erittain-tyytyvaisia?language_content_entity=fi viitattu 5.2.2022

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. *Kirjaston asiakaspalvelu*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Nuorten palvelu ry. 2. p. 2016. Nuoret kirjastossa - Työntekijän opas. Saatavilla: https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas_esite_b5_2.painos_201 viitattu 6.2.2022

Nuorisolaki 1285/2016. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285> viitattu 13.2.2022

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2020). *Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. (3.-6. p.). Helsinki: Sanoma Pro.

Tervetuloa kirjastoon. n.d. Turun kaupunginkirjasto. Verkkosivu. https://www-turku-fi.translate.goog/turun-kaupunginkirjasto/tervetuloa-kirjastoon?_x_tr_sl=fi&_x_tr_tl=en&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=op,sc viitattu 14.2.2022

Yleisten kirjastojen neuvosto. 2018. Yleisten kirjastojen suunta 2021-2025. <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2021-2025-FI-web.pdf> viitattu 18.1.2022

KYSELYN MAINOS

**Hei Stoorin
asiakas!**

Vaikuta Stoorin palvelujen kehittämiseen ja vastaa kyselyyn.

Kysely on osa opiskelijan opinnäytetyötä. Vastausaikaa on 1.3-15.3.2022 asti.

Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja henkilötietoja ei kerätä.

Skannaa QR-koodi tai kirjoita hakukenttään alla oleva linkki.



<https://rb.gy/j2stsa>

Kiitos etukäteen vastauksista 😊

KYSELYLOMAKE

Stoorin* asiakaskysely

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/1wJI4Ym-T78Vb18sG7bEmWXH...>

Stoorin* asiakaskysely

*Turun pääkirjaston nuortenosasto

Hyvä Stoorin asiakas!

Tämä kysely kuuluu osana Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa Stoorin asiakkaiden käyttämät palvelut ja saada kehittämissuhteita niihin. Vastaamalla voit vaikuttaa Turun pääkirjaston nuortenosaston palvelujen kehittämiseen.

Vastaamiseen kuluu aikaa noin 5-10 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja sen vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Henkilötietoja ei kerätä.

Kysely on auki 1.3-15.3.2022 asti.

(Jos avaat kyselyn puhelimella niin kierrä näyttö vaakasuuntaan, jotta kysymykset näkyvät paremmin)

Kiitos kaikille vastaajille!

Aatike Al Take
Turun ammattikorkeakoulu

Pakollinen*1. Mitä teet Stoorissa? (valitse haluamasi vaihtoehdot) ****Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Lainaan/palautan
- Opiskelen
- Käytän tietokonetta
- Pelaan lautapelejä
- Katselen kokoelmaa (kirjat, sarjakuvat, pelit jne.)
- Luen lehtiä
- Tutustun sen hetkiseen näyttelyyn
- Vietän aikaa muuten vaan
- Käyn asiakaspalvelutiskillä
- Osallistun tapahtumiin

Muu: _____

Stoorin palvelut

2. 2. Kuinka tyytyväinen olet Stoorin palveluihin? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

	1 Erittäin tyytymätön	2 Tyytymätön	3 Neutraali	4 Tyytyväinen	5 Erittäin tyytyväinen
Lainaus automaattilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Näyttelyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietokoneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkkokirjasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kokoelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. 3. Kehittämisehdotukset palveluihin. (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Vinkkejä harrastustoimintaan
- Lainattavat esineet (esim. harrastusvälineet)
- Lukupiiri
- Kirjojen kierrätyspiste
- Lisää tapahtumia

Muu: _____

4. 4. Mitä tapahtumia haluaisit lisää kirjastoon? (Vastaa, jos valitsit tämän vaihtoehdon kohdassa 3)

5. Kuinka tyytyväinen olet Stoorin kokoelmiin?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	Neutraali	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Suomenkielinen kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Englanninkielinen kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruotsinkielinen kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sarjakuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elokuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videopelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monikielinen kokoelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äänikirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Kehittämisehdotukset kokoelmiin? *

Stoorin tilat

7. 8. Kuinka tyytyväinen olet Stoorin tiloihin? *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

	1 Erittäin tyytymätön	2 Tyytymätön	3 Neutraali	4 Tyytyväinen	5 Erittäin tyytyväinen
Istumatilat (sohva, pöydät, tuolit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valaistus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helppokulkuisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hyllyjen sijainti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opasteiden selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yleinen siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mukavuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kehittämisehdotukset tiloihin (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Ryhmätyötiloja
- Enemmän istumapaikkoja
- Hiljainen opiskelutila
- Parempi valaistus
- Selkeämpi opastus
- Enemmän pistorasioita
- Latauskaappi pienelektronikalle

Muu: _____

Stoorin* asiakaskysely

<https://docs.google.com/forms/u/1/d/1wJI4Ym--T78Vo18sGjbEmWXH...>

9. Muita kehitysideoita tai palautetta? (Sana vapaa)

Kiitos kaikille vastauksista! Kehitysideanne ovat arvokkaita Turun pääkirjaston nuortenosaston palvelujen kehittämiseksi sekä Stoorin työntekijöille.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

Google Forms