



NUORTEN KIRJASTOPALVELUT/ KESKEISET LÖYDÖKSET

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

*Kirjasto updated -
yhteiskehittäminen*

Kirjasto treenaa nuoria -hanke

KESKEISET LÖYDÖKSET

1) PARANNUKSIA PALVELUKULTTUURIIN

Nuorilla oli kirjastosta huonoja asiakaspalvelukokemuksia ja he kokivat palvelukulttuurin negatiivisena. Nuorten mukaan työntekijät eivät ota aktiivista kontaktia asiakkaisiin, he eivät ole kiinnostuneita asiakkaan palvelutarpeesta ja heitä on vaikea lähestyä.

2) KIRJASTON MIELIKUVAA KIRKASTAMASSA

Nuorten mielikuvissa kirjasto on rutiinilähtöinen paikka, jossa keskitytään tehokkuuteen, eikä asiakkaiden tarpeisiin. Mielikuvan uudistamisen ja kirkastamisen voisi helposti nähdä pelkästään markkinointityönä, mutta nuoret liittivät tämän kokonaisvaltaiseen kirjastokokemukseen.

3) UUDET TARPEET JA PALVELUIDEAT

- A) Elämän tukipalvelut
- B) Kirjasto kaupunkitoimistona
- C) Luovan tekemisen mahdollistaminen

1) PARANNUKSIA PALVELUKULTTUURIIN

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

*Kirjasto updated -
yhteiskehittäminen*

Kirjasto treenaa nuoria -hanke

PARANNUKSA PALVELUKULTTUURIIN (1)

- Nuorilla oli kirjastosta huonoja asiakaspalvelukokemuksia ja he kokivat palvelukulttuurin negatiivisena. Nuorten mukaan työntekijät eivät ota aktiivista kontaktia asiakkaisiin, he eivät ole kiinnostuneita asiakkaan palvelutarpeesta ja heitä on vaikea lähestyä.
- Usean nuoren kokemuksen kiteyttää tämä erään nuoren tarina:
”Kirjasto oli lähes tyhjä, mutta siitä huolimatta yhdenkään paikalla olevan työntekijän ilme ei edes värähtänyt mun ja kavereideni suuntaan, saati että he olisivat tervehtineet. En ole koskaan tullut ajatelleeksi, että kirjaston työntekijöiltä voisi kysyä mitään muuta kuin jonkin kirjan sijaintipaikasta, tai että he olisivat ylipäätään kiinnostuneita nuorista, mun ja kavereideni elämästä. Kirjastossa pitäisi olla osallinen olo, tällä hetkellä ei ole”.

PARANNUKSIJA PALVELUKULTTUURIIN (2)

- Nuoret tulevat kirjastoon jo valmiiksi nk. ”madaltunein odotuksin”. He eivät odota saavansa vastaavaa palvelua kuin esimerkiksi vertailun vuoksi mainitsemisissaan muissa yrityksissä ja liikkeissä (apteekki, vaatekaupat). Samasta syystä he eivät myös itse lähesty asiakaspalvelijoita, vaikka tiedontarpeita ja kysymyksiä olisi kyllä monenlaisia työpaikan tai opiskelupaikan hausta harrastustietoon, koulutehtävien haasteista Helsinki-tietoon, halusta tehdä tuttavuutta kirjaston uusiin palveluihin.
- Nuorten toiveita palvelukulttuurin parantamiseksi:
 - Lisää *oma-aloitteisuutta, alttiutta ja aktiivisuutta* kohdata asiakkaita ja nuoria
 - Lisää *vuorovaikutustaitoja*, asiakkaan ”lukemista” eli palvelutarpeiden kuuntelua ja kartoittamista, reagoimista asiakkaan tunnetilaan (esim. hymy, tervehtiminen, oven avaaminen)
 - Lisää *kohtaamisen ja aktiivisen läsnäolon taitoja*: nuoret tarvitsevat aikuiskontakteja, jotka uskaltavat kysyä ”mitä kuuluu?”
 - *Työntekijöiden persoonallisuus, tiedot ja taidot esiin*

2) KIRJASTON MIELIKUVAA KIRKASTAMASSA

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

Kirjasto updated -
yhteiskehittäminen

Kirjasto treenaa nuoria -hanke

KIRJASTON MIELIKUVAA KIRKASTAMASSA (1)

- Nuorten mielikuvissa kirjasto on rutiinilähtöinen paikka, jossa keskitytään tehokkuuteen ja logistiikkaan, eikä asiakkaiden tarpeisiin. Mielikuvan uudistamisen ja kirkastamisen voisi helposti nähdä pelkästään markkinointityönä, mutta nuoret liittivät tämän kokonaisvaltaiseen kirjastokokemukseen.
- Nuoret eivät olleet tietoisia kirjaston uusista palveluista. Erilaisia palvelukokonaisuuksia, tilojen käyttömahdollisuuksia, tapahtumia ja aktiviteetteja, e-aineistoja ei heidän mielestään ollut helppo löytää tai hahmottaa – ei tilassa, eikä verkossa. Palveluiden löytäminen oli heidän mielestään suorastaan hankalaa.
- Nuoret kaipasivat kirjastolle vahvempaa verkko- ja somepresenssiä ja mahdollisuutta käyttää kirjaston palveluita mobiilisti. HelMet-verkkosivulla nuoret käyttävät etupäässä aineistohakua, eivätkä he olleet kiinnittäneet huomiota muihin sisältöihin, sillä sivusto vaikuttaa nuorten sanoin ”vaikeasti navigoitavalta”. Nuoret näkivät kirjaston verkkopresenssin perustuvan tällä hetkellä vain aineistohakuun ja sanoivat hakevansa inspiraatiota muualta, esim. kirjabloggareiden, kulttuurijulkistusten, museoiden, hyvien somekanavien ja kavereiden jakamien postausten ääreltä.

KIRJASTON MIELIKUVAA KIRKASTAMASSA (2)

- Usean nuoren kokemuksen kiteyttää tämä erään nuoren kuvaus: ”*Kirjasto on laitospäinen ja hyssyttelevä. Välillä tulee sellainen olo, kun kävelet kirjaston käytäviä, että se näyttää vähän sairaalalta tai terveysasemalta. En osaa perustella hyvin, mutta edelleen on pysähtynyt tunnelma. Ja mielikuva vaikuttaa kaikkeen kirjastotekemiseen. Tarvittaisiin overielementtejä asiakkaiden suuntaan – verkossa ja tilassa. Overiys on luovaa, inspiroivaa, erilaista. Että olis vähän energisempi tunnelma. Energia tarttuu.*”
- Nuorten toiveita näkyvyyden ja mielikuvan kirkastamiseksi:
 - Kirjasto liittyy nuorten mielikuvissa vapaa-aikaan. Se saa olla hauska! Miten kirjasto rakentaa rohkeasti mainettaan?
 - Tuottaako palvelujen käyttäminen elämyksiä, inspiroiko kirjasto arkea?
 - Onko palvelut tuotu inspiroivasti esille tilassa ja verkossa?
 - Miten työntekijät vaikuttavat kirjaston fiilikseen? Näkyvätkö henkilökunnan tiedot ja taidot, intohimot ja harrastukset, sisältöasiantuntijuus tilassa ja verkossa?
 - Mitä kirjasto kertoo sosiaalisessa mediassa ja miten? Leikkiikö kirjasto vain piilosta harmaudellaan?
 - Asiakaskokemus syntyy montaa eri reittiä pitkin. Mielikuvaa kirkastettaessa on huomioitava ainakin tilat, verkko, palvelut, tapahtumat ja työntekijät.

TÄRKEIMMÄT UUDET TARPEET JA PALVELUIDEAT

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

Kirjasto updated -
yhteiskehittäminen

Kirjasto treenaa nuoria -hanke

ELÄMÄN TUKIPALVELUT (1)

Nuoret toivoivat kirjastolta lisää nk. elämän tukipalveluita, eli:

- Apua työpaikan ja koulutuspaikan etsintään, tietoa tulevaisuuden polkuista
- Tietoa mahdollisuuksista vaikuttaa yhteiskunnassa ja olla osallinen omassa kaupungissa
- Omaan elämäntilanteeseen sopivien vaihtoehtojen kartoitusta
- Tietoa harrastuksista ja vapaa-ajan viettomahdollisuuksista
- Tietoa omien projektien toteuttamisesta
- Nuoret ideoivat kirjastoon uusia palveluita: "Lainaa OPO" (koulussa opo-valmennukseen ei jää heidän mielestään tarpeeksi aikaa), "Lainaa eri alojen ammattilainen" (tieto tulevaisuuden uravalinnoista), "Lainaa työelämävalmentaja" (tietoa opinto- ja työpoluista)
- Nuoren kommentti: *"Ei me oikein abi-ikäisinä tiedetä, mitä me ollaan tekemässä. Olis kiva kun olis joku elävä kirjastotyyppi, joka kertois että mitä kannattaa nykyään osata, miten tehdään vaikutus työnantajaan, tai vaikka uravalinnoista ja seksuaalisesta suuntautumisesta"*

KIRJASTO KAUPUNKITOIMISTONA (2)

- Nuoret tulevat kirjastoon opiskelemaan ja työskentelmään, niin yksin kuin ryhmissä. He kaipaavat monipuolisia työskentely- ja opiskelumahdollisuuksia, joihin kirjaston perinteinen lukusali-malli ei vastaa.
- Nuoret tarvitsevat yhä enemmän puolihiljaisia tiloja sekä ryhmätyötiloja. He haluavat työskennellä kahvilamaisessa ja mukavassa ympäristössä, joka ei pakota toimimaan vain yhdellä tavalla.
- Nuoret halusivat mahdollisuuksia työskennellä muuten kuin istuen: seisomatyöpisteitä, paikkoja, jossa voi työskennellä makuultaan, eristettyjä puhelinkoppeja.
- Tärkeintä nuorille oli työskentelytilojen laaja variaatio, joista voi valita tarpeen mukaan sopivan.
- Nuoren kommentti: *"Olin kuusi tuntia kirjaston lukusalissa. Ei saa syödä eväitä - kyltti toivotti tervetulleeksi, söin salassa. Omassa pisteessä oli töpselit, se oli tosi hyvä juttu. Sälekaihtimet ei toimineet, aurinko paistoi silmiin. Oli pakko vaan istua siinä kovassa tuolissa vilkuilematta sivuille. Olis kätevä kun voisi tulla porukalla opiskelemaan, saisi pulista"*

LUOVAN TEKEMISEN MAHDOLLISTAMINEN (3)

- Osa nuorista tulee kirjastoon etupäässä luovan tekemisen vuoksi. He haluavat edistää harrastustaan tai tehdä omaa juttuaan, sukeltaa syvälle kiinnostuksenkohteeseensa. Tämä ryhmä kaipasi kirjastoihin enemmän tekemisen tiloja: studioita, työvälineitä, ryhmätyötiloja, työpajajiloja, lainattavia soittimia ja harrastusvälineitä, verstashuoneita.
- He eivät kaipaa kirjastolta niinkään järjestettyä ja valmista ohjelmaa, vaan tilaa ja aikaa luomiseen omassa rauhassa, inspiraatiota ja oman tekemisen rikastamista ja mahdollistamista.
- Monelle kirjasto on ponnahduslauta päämäärätietoisempaan harrastamiseen, tai ensikosketus luovaan tekemiseen, josta myöhemmin voi tulla tärkeä osa elämää, *"Kirjastossa voi kokeilla juttuja ilmaiseksi, se on tosi hyvä juttu, koska harrastaminen on yleensä aika kallista."*

TUTUSTU MYÖS MUIHIN TULOSSIIN.
KIITOS!

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

Kirjasto updated -
yhteiskehittäminen

Kirjasto treenaa nuoria -hanke