



TULOSKORTTI

Kirjasto updated –yhteiskehittäminen

Helsingin kaupunginkirjasto &
Demos Helsinki

9.2.2016

TULOSKORTTI

KIRJASTO UPDATED yhteiskehittäminen
Kirjasto treenaa nuoria –hanke

TOTEUTUS

1) LÄHTÖKOHTA

Nuorten kirjaston käyttö on vähentynyt huomattavasti 2000-luvun alkuvuosista, jolloin yli 60 % nuorista käytti kirjastokorttia. Käyttösuuden lasku on kuitenkin tasaantunut viime vuosina. Lähes puolet 15-19 vuotiaista nuorista käytti kirjastokorttiaan vuoden 2014 aikana, 20-29 vuotiaista n. 40 %.

Kirjasto updated –kokonaisuudessa tutkittiin yhteiskehittämisen ja palvelumuotoilun keinoin syytä nuorten vähentyneeseen kirjaston käyttöön sekä nuorten odotuksia ja mielikuvaa kirjaston palveluista. Kohderyhmänä olivat 15-29 vuotiaat nuoret. Projektissa tavoitteena oli:

- a) Parantaa käyttäjäryhmän tuntemusta
- b) Tunnistaa mahdollisia uusia ja nousevia palvelutarpeita
- c) Tutkia nuorten käsitystä kirjastosta: asiakaskokemusta, mielikuvaa, palveluiden tuntemusta
- d) Kehittää ja uudistaa palveluita paremmin nuorten odotuksia vastaaviksi

2) TEKIJÄT

Kirjasto updated yhteiskehittäminen toteutettiin yhteistyönä Helsingin kaupunginkirjaston ja Demos Helsingin välillä. Ydintiimiin kuuluivat Julia Jousilahti (Demos), Maari Parkkinen (Demos), Karoliina Korhonen (kir), Iri Myller (kir), Virve Miettinen (kir) sekä kirjaston nuorten teemaryhmä.





3) MENETELMÄT JA TYÖSKENTELYTAVAT

a) *Verkkokysely*

Verkkokyselyn avulla kartoitettiin taustatietoa nuorten kirjastonkäytöstä. Verkkokyselyn pohjalta saatiin alustavaa tietoa nuorten mielikuvista ja käsityksistä, asiakaspalvelukokemuksista, tarpeista ja odotuksista kirjastoa kohtaan. Verkkokyselyä levitettiin laajasti kumppanijakelun kautta eri nuorten kulttuurin toimijoille, sosiaalisessa mediassa sekä nuoria kirjaston tapahtumissa feissaamalla.

b) *Havainnointi ja ryhmähaastattelut*

Nuorisoryhmä havainnoi nuorten asiointia kirjastotiloissa etukäteen laaditun tehtäväpaketin ja kysymyspatteriston avulla. Nuorisoryhmän jäsenet tekivät myös lyhyitä pistohaastatteluja nuorille asiakkaille. Tämän ja verkkokyselyn pohjalta tunnistettiin nuorten kirjaston käytön tapoja ja laadittiin alustavat käyttäjäprofiillimallit. Käyttäjäprofiil-aihoita testattiin ja todennettiin yhdessä nuorten kanssa Vallilan kirjastossa järjestetyissä ryhmähaastatteluissa, jotka toteutettiin Richard A. Kruegerin haastattelumetodilla.

c) *Työpajat*

Kahdessa työpajassa keskityttiin uudistamaan kirjaston palveluita. Toinen työpajoista fokuoitiin keskustakirjaston ja toinen Töölön kirjaston kehittämiseen. Osallistujilta haettiin ideoita palveluparannuksiksi viidestä eri teemasta: 1) Kaverit ja romanssit (yhteisöllisyys, vertaistiedot ja -taidot, kohtaaminen), 2) Maailman hauskin kaupunkitoimisto, 3) Minä ja me – pelisäännöt & palvelukulttuuri/ Töölössä tapahtuu 2017, 4) Kaupunkilaiset tekevät kirjaston, 5) Kirjaston brändäys ja markkinointi.

OSALLISTUJAT

Kirjasto updated yhteiskehittämiseen osallistui kaiken kaikkiaan n. 120 nuorta (verkkokysely 75 nuorta, ryhmähaastattelut 18 nuorta, työpajat 35 nuorta). Nuoret edustivat moniarvoisesti eri sosiaaliryhmiä. Nuoria kontaktoitiin ja tavoiteltiin laajasti etupäässä Demoksen ja kirjaston yhteisen kumppaniverkoston avulla. Verkostoon kuului laajasti nuorten toimijoita kansalaisjärjestöistä harrastusyhteisöihin, nuorisotaloista partiolaisiin ja yliopistoista koodauskouluihin. Osallistujien edustavuudesta siis huolehdittiin levittämällä kutsua montaa eri kanavaa (verkkokysely, työpajat, ryhmähaastattelut) pitkin hyvin erilaisille toimijoille, joiden kautta mukaan tavoitettiin nuoria nöreistä punkkareihin, tytöistä poikiin, ulospäin suuntautuneista yksin viihtyviin, luovien harrastusten ahnehtijoista luonnontieteilijöihin, helsinkiläissyntyisistä muualta tulleisiin.





KESKEISET LÖYDÖKSET (liite 1)

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.
- 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 ylipäättään kiinnostuneita nuorista, mun ja kavereideni elämästä. Kirjastossa pitäisi olla osallinen olo, tällä hetkellä ei ole".
- Nuoret tulevat kirjastoon jo valmiiksi nk. "madaltunein odotuksin". He eivät odota saavansa vastaavaa palvelua kuin esimerkiksi vertailun vuoksi mainitsemissaan 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, reagointia 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

- Nuorten mielikuvissa kirjasto on rutiniinlähtöinen 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.
- Usean nuoren kokemuksen kiteyttää tämä erään nuoren kuvaus: ”Kirjasto on laitospäinen ja hyssyttävä. 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 överielementtejä asiakkaiden suuntaan – verkossa ja tilassa. Överiys 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.





3) TÄRKEIMMÄT UUDET TARPEET JA PALVELUIDEAT

Elämän tukipalvelut

- o 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
- o 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)
- o 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"*

Luovan tekemisen mahdollistaminen

- o 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, työpajatiloja, lainattavia soittimia ja harrastusvälineitä, verstashuoneita.
- o He eivät kaipaa kirjastolta niinkään järjestettyä ja valmista ohjelmaa, vaan tilaa ja aikaa luomiseen omassa rauhassa, inspiraatiota ja oman tekemisen rikastamista ja mahdollistamista.
- o 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."*





Kirjasto kaupunkitoimistona - työskentelytiloihin variaatiota

- o Nuoret tulevat kirjastoon opiskelemaan ja työskentelmään, niin yksin kuin ryhmissä. He kaipaavat monipuolisia työskentely- ja opiskelumahdollisuuksia, joihin kirjaston perinteinen lukusali-malli ei vastaa.
- o Nuoret tarvitsevat yhä enemmän puolihiljaisia tiloja sekä ryhmätyötiloja. He haluavat työskennellä kahvilamaisessa ja mukavassa ympäristössä, joka ei pakota toimimaan vain yhdellä tavalla.
- o Nuoret halusivat mahdollisuuksia työskennellä muuten kuin istuen: seisomatyöpisteitä, paikkoja, jossa voi työskennellä makuultaan, eristettyjä puhelinkoppeja.
- o Tärkeintä nuorille oli työskentelytilojen laaja variaatio, joista voi valita tarpeen mukaan sopivan.
- o 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”*

KUUSI KÄYTTÄJÄPROFIILIA (liite 2)

Asiakasprofiilit ovat havainnollisia kuvaksia erilaisista nuorten asiakastyypeistä, heidän käyttäytymismalleista ja tavoista toimia. Asiakasprofiili on tapa kuvata yksi (tässä tapauksessa nuorten) asiakasryhmä, jonka jäsenillä on samankaltaisuuksia, jäsennellysti ja yksityiskohtaisesti. Asiakasprofiilit ovat aina stereotyyppisiä, ja eivät sellaisenaan vastaa jotakin todellista asiakasta x. Asiakasprofiilit kertovat asiakkaan kokemusmaailmasta ja odotuksista suhteessa kirjaston nykyiseen palvelutarjoamaan.

- 1) YHTEISÖLLISET HENGAILIJAT
- 2) ITSENÄISET SUORITTAJAT
- 3) KIIREETOMÄT NAUTISKELIJAT
- 4) VAROVAISET MUKAUTUJAT
- 5) HARRASTAJAT JA OMAN JUTUN ETSIJÄT
- 6) VALIKOIVAT PISTÄYTYJÄT





TOIMINTA- JA PALVELUIDEOITA (liite 3)

- Nuorille järjestetyissä työpajoissa 9.12. ja 16.12. nuoret synnyttivät palvelu- ja toiminta-ideoita, jotka on järjestetty kuuteen eri kategoriaan: 1) Tapahtumat ja aktiviteetit, 2) Kerhot ja klubit 3) Elämän tukitoiminta, 4) Osaamisen jakaminen, 5) Tarvikkeet ja tilat, 6) Palvelukulttuuri
- Nuoret kehittivät myös alustavia ideoita eteenpäin. Poimimme esiin muutamia kiinnostavimpia jatkokehiteltyjä ideoita.

VERKKOKYSELYN TULOKSET (liite 4 ja 5)

Verkkokyselyn avulla kartoitettiin taustatietoa nuorten kirjastonkäytöstä. Verkkokyselyn pohjalta saatiin alustavaa käsitystä nuorten mielikuvista, palvelukokemuksista, tarpeista ja odotuksista kirjastoa kohtaan.

- Verkkokyselyn tuloskoonti
- Verkkokyselyn raaka-vastaukset

