



Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista

Hankeraportti

Outi Koivula, 2018

OULU | Kaupunginkirjasto

Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista

AVI-hanke 2017-18
Hankeraportti

Taustaa

[Hanke](#) sai alkunsa havaitusta kirjastotyön ja kirjaston palvelutarjonnan merkittävästä muutoksesta viime vuosina. Voidaan puhua jopa kirjastoparadigman muutoksesta. Kirjaston työtehtäviä on hävinnyt ja uusia tullut tilalle.

Kirjasto tarjoaa palveluja aineiston lainaamisesta tapahtumiin ja kansalaistaitojen opettamiseen. Muutos on ollut nopeaa myös asiakkaille. Mikä on asiakkaan käsitys tämän päivän kirjastosta, sen palveluista ja niiden käytöstä? Tässä maakunnallisessa hankkeessa oli tavoitteena tuoda aiemmissa hankkeissa jo kerättyä kokemustietoa sekä työntekijöiden ideoita uusista palvelumuodoista käyttäjien arvioitavaksi ja siten selvittää, vastaako kirjaston uusi palvelutarjonta asiakkaiden odotuksia. Tavoitteena oli asiakasymmärryksen parantaminen ja asiakaskokemuksen nostaminen keskiöön palveluja suunniteltaessa.

Hankkeessa toteutettiin asiakaskysely verkossa ja kirjastoissa paikan päällä. Kohderyhmänä kyselylle olivat aikuisasiakkaat ja kirjastojen ei-käyttäjät. Etusijalle nostettiin asiakasnäkökulma, ja selvitys ulotettiin koko Pohjois-Pohjanmaan maakuntaan. Ei-käyttäjiä pyrittiin tavoittamaan erilaisissa tapahtumissa sekä toimintaympäristöissä.

Hankkeen yhteydessä järjestettiin myös asiakasiltoja, joissa markkinoitiin ja tuotiin esille kirjaston palveluja. Muualla kuin kirjastossa järjestettävät tempaukset tavoittaisivat parhaiten ei-käyttäjiäkin. Asiakasillat toteutti hanketyöntekijä yhdessä valittujen kirjastojen henkilökunnan kanssa.

Hankkeessa kiinnitettiin huomiota myös kirjaston palvelujen markkinointistrategioihin: mitkä ovat non profit -organisaation eli voittoa tavoittelemattoman organisaation markkinoinnin haasteet ja miten palvelujen markkinointia voitaisiin kehittää?

Hankeryhmä

Hanketta vei eteenpäin Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen maakunnallinen arviointiryhmä, jossa on edustus kaikista maakunnan kolmesta kirjastokimpasta: Outi, Tiekkö ja Kiri. AVI:n myöntämällä 28 000 e hankeavustuksella palkattiin hanketyöntekijät. Omarahoituksen toteutuma oli 7 200 e.

Hanke aloitettiin Minna Männikön vetämänä, mutta alkuvuodesta 2018 hän siirtyi muihin tehtäviin ja tilalle tuli Juha Sutela. Myös hanketyöntekijä vaihtui samaan aikaan: syykauden 2017 tehtävää hoiti Joni Rahja, kevään 2018 Outi Koivula.

Hankeryhmän muina aktiivijäseninä toimivat Kirsi Kasto (sihteeri 1.1.18-), Heikki Lahnaoja (Raahe-Ylivieska), Kirsi Nahkanen (Haapavesi-Siikalatva-Haapajärvi-Nivala), Outi Nivakoski

Vastaajia pyydettiin kertomaan, millaisiin tapahtumiin he haluaisivat osallistua. Viiden kärki koostuu eri aiheiden luennoista, kirjallisuustapahtumista, musiikkiesityksistä sekä elokuva- ja teatteritapahtumista.

Vaikuttaminen kirjastoon ja sen palveluihin koetaan kohtuullisen tärkeäksi, mutta se ei nykyisellään täysin toteudu. Eniten vastaajat haluavat vaikuttaa aineistovalikoimaan ja aukioloihin. Kyselyt ja mahdollisuus antaa palautetta nähdään tärkeiksi vaikuttamismahdollisuuksiksi.

Asiakasillat

Suora kontakti asiakkaisiin ja sitä kautta saatava laadullinen tieto katsottiin erittäin tärkeäksi. Menetelmäksi valittiin asiakasiltojen järjestäminen sekä pop up -käynnit. Tavoitteena oli järjestää viisi tällaista tapahtumaa, mutta hankeaikana saatiin lopulta toteutettua neljä: asiakasillat Oulussa, Alavieskassa ja Kuusamossa sekä pop up Haapaveden seniorimessuilla.

Asiakasilta oli hankkeen ohjausryhmälle uusi konsepti. Oppia ja mallia käytiin hakemassa Kansalaiskatiivisuus- ja osallisuushankkeen (Kaaos) Vakuutustornin talon "akvaarioon" perustamasta Kaupunkitilasta. Tämä kuntalaislähtöisen kaupunkikehittämisen avoin foorumi toimi kevään 2018. Kaaos-hankkeen projektipäällikö Jaakko Jokipiiltä saatiin esimerkkejä walk in -työmenetelmän toteuttamisesta sekä lainaksi varustusta Oulun pääkirjaston asiakasiltaan.

Asiakasillan perusideana oli hampurilaismalli: aluksi pullakahvit ja lopuksi musiikkiesitys. Välissä pihvinä olisi palvelujen esittelyä moniviestimellisesti sekä asiakkaiden käsitysten kuulemista kirjaston palvelutarjonnan kehittämistä. Aiheet oli valittu syksyllä toteutetun asiakaskyselyn perusteella. Walk in -ympäristössä on mahdollista luoda monta rastia, joissa kukin kävijä voi viipyä haluamansa ajan. Infovideot tarjoavat tietoa niille, jotka haluavat tutustua tarjontaan omaan tahtiin.

Tilaisuuden nimeksi ideoitiin Kirjaston ystävien ilta. Vaikka tämä ehkä jättää huomiotta ei-käyttäjät, sen positiivisuuteen luotettiin. Sanaa asiakasilta ei haluttu otsikkotasolle, sillä siihen olisi voinut liittyä liian määääviä ennakko-odotuksia.

CASET

Kirjaston ystävien ilta Laiturissa 17.4 kello 17.00-18.30

Oulun kaupunginkirjaston asiakasilta järjestettiin Oulun kaupunginkirjaston Tapahtumatila Laiturissa, 17.4.2018 kello 17.00–18.30 (Kuva 1). Asiakasillan nimeksi valittiin Kirjaston ystävien ilta. Tapahtuma oli suunnattu alueen aikuisasiakkaille. Tapahtuman tavoitteena oli markkinoida erityisesti e-aineistoja ja osallistaa kuntalaisia mukaan ideoimaan ja suunnittelemaan kirjastopalveluja.

Asiakasiltaa suunniteltiin palavereissa Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnan kanssa useissa tapaamisissa. Asiakasillan suunnitteluun osallistuivat palvelupäällikkö Juha Sutela, alueellinen kirjastopalvelupäällikkö Kirsi Kasto, kirjastonhoitaja Maija Karvosenoja, hanketyöntekijä Jarno Laakso ja hanketyöntekijä Outi Koivula. Lisäksi kirjastonhoitaja Raisa Laitala osallistui asiakasiltaan.

Henkilökunta kävi asiakaspalautteen keräämisen suunnittelua varten 13.3.–14.3.2018 *Demokratia tapahtuu kirjastoissa –kirjasto kansalaiskeskustelun ympäristönä ja tukijana* –hankkeen järjestämän koulutuksen. Koulutus oli Vuorovaikutussuunnittelija Virve Miettisen ohjaama ja nimeltään *Osallista ja muotoile uutta yhdessä – Yhteiskehittämisen ja fasilitoinnin perusteita*.

Viimeisessä palaverissa Oulun kaupunkitilan Kuntalaislähtöinen kaupunkikehittäminen -projektin projektipäällikkö Jaakko Jokipii kävi esittelemässä kehittelemänsä walk in – työpajamenetelmän, ja kirjasto sai kaupunkitilassa projektissa käytettyjä lomaketelineitä lainaksi asiakasiltaan. Walk in – työpajan kysymykset suunniteltiin asiakaskyselyn tulosten, vuorovaikutuskoulutuksen ja Kuntalaislähtöinen kaupunkikehittäminen – projektin pohjalta.



Kuva 1. Kirjaston ystävien ilta järjestettiin Tapahtumatila Laiturissa. Tapahtumassa asiakkaita innostettiin ideoimaan ja suunnittelemaan kirjastopalveluja. Oululainen muusikko-kirjailija Heikki Hallanoro esiintyi tilaisuudessa.

Asiakasillassa oli esillä Oulun kaupunginkirjaston markkinointimateriaalia, esitteitä e-palveluista ja taustalla näyttöruuduilla pyöri e-aineistojen esittelyvideoita.

Asiakailta pyrittiin saamaan ideoita ja vastauksia walk in – työpajassa. Tapahtumassa kirjaston työntekijät ohjasivat asiakkaita työpajaan ja neuvoivat heitä tarvittaessa lomakkeiden täyttämässä. Työpajassa asiakkaat pystyivät myös tutustumaan muiden kirjoituksiin (Kuva 3).

Lomakkeet oli jaettu kahteen kokonaisuuteen asiakkaiden kirjastoon liittyviin toiveisiin yleisellä tasolla sekä toiveisiin tapahtumista ja tiloista. Yhteensä kysymyksiä oli kuusi. Lomakkeet olivat yksinkertaisia ja niissä oli hankkeen logo ja kysymys, sekä tila, mihin pystyi kirjoittamaan vastauksensa. Vastaajatiedoissa kysyttiin vastaajan etunimeä ja ikää.

Walk in -työpajan kysymykset olivat:

Asiakkaiden kirjastokokemukset ja toiveet kirjastopalveluista:

1. Millainen kokemus sinulla on kirjastonkäytöstä? Kerro jokin muisto kirjastosta!
2. Mikä teki kokemuksestasi kivan (tai epämiellyttävän)?

3. Mitä muuta kaipaisit kirjastolta?

Asiakkaiden toiveet tiloista ja tapahtumista

1. Oletko osallistunut kirjaston tapahtumiin? Kerro jokin kiva muisto tapahtumasta.
2. Millaisia tapahtumia haluaisit kirjastoon?
3. Haluaisitko itse järjestää tapahtumia kirjastossa?



Kuva 3. Walk in –työpajaan saatiin 73 vastausta eri kysymyksiin. Asiakkaiden kirjastomuistot olivat pääosin positiivisia ja kirjasto sai paljon uusia ideoita. Työpajan vastaukset olivat kaikkien luettavissa vielä seuraavana päivänä.

Tapahtumassa tarjottiin kahvit 40 ensimmäiselle ja musiikista vastasi Oululainen kirjailija-muusikko Heikki Hallanoro. Lisäksi järjestettiin arvonta, jossa palkintoina oli lahjakortti kirjakauppaan ja Oulu-aiheisia tuotteita.

Asiakasillan markkinointi aloitettiin noin kaksi viikkoa ennen tapahtumaa. Asiakasilta mainostettiin kirjaston tapahtumakalenterissa ja verkkosivuilla 3.4.2018, infonäytöillä ja Kalevan menokalenterissa 9.4.2018 sekä yhteisöpalvelu Facebookissa ilmoituksella ja tapahtumana 13.4.2018. Oulun kaupunginkirjastossa tapahtumasta oli mainos myös kirjaston aulassa muutaman päivän ennen tapahtumaa.

Tapahtumasta oli Jarno Laakson laatima mainos 3.4–18.4.2018 Meijän Kaupunki – mobiilisovelluksessa e-aineistokyselyn yhteydessä. Mainos tosin tavoitti vain 20 käyttäjää, koska push notification ei ollut aktiivisena. Mobiilisovellus oli ensimmäistä kertaa testauksessa kirjastolla tiedonkeruuta ja mainontaa varten, mistä syystä tekninen yksityiskohta jäi huomaamatta.

Asiakasillassa oli yli 50 kävijää. Walk in -työpajaan osallistui 29 vastaajaa. Vastauksia erillisiin kysymyksiin tuli 73 kappaletta. Ikänsä ilmoittaneiden vastaajien keski-ikä oli 40,53 vuotta. Miehiä vastaajista oli 37 % ja naisia 63 %. Lomakkeita oli todennäköisesti liikaa, sillä suurin osa vastaajista oli vastannut lomakkeisiin 1-3. Vain kaksi vastaajaa oli vastannut kaikkiin kysymyksiin.

Asiakkailta tuli ideoita ja palautetta, joka oli hyvin samanlaista kyselyn avointen vastausten ja asiakaskyselyn tulosten kanssa. Walk in -työpajan osallistujien muistelemat kirjastokokemukset ovat pääosin positiivisia. Asiakkaat eivät odota muutoksia kirjastopalveluihin, vaan toivovat että kirjasto säilyttäisi yleissivistävän luonteensa. Huonoja kokemuksia oli mainittu muutamia. Maininnat tulivat kirjastomaksuista ja kouluttautumisesta turhaan kirjastoalalle, kun ei ollut työllistynyt.

Asiakkaat toivovat kirjallisuuteen liittyviä tapahtumia, kirjailijavierailuja ja hyviä näyttelyitä. Toiveissa tulee mainintoja myös piknik-tyyppisestä tarjoilusta kirjallisuuden ohessa ja ehdotus järjestää tapahtuma yhteistyössä Oululaisten yritysten kanssa. Neljä vastaajaa oli kiinnostuneita tulemaan avuksi tapahtuman järjestelyihin. Vastaajat olivat kiinnostuneita tulemaan järjestämään kirjallisuustilaisuutta, lasten tapahtumaa tai osallistumaan käsityöpiiriin, jossa joku lukee samalla kirjaa ääneen.

Walk in – työpaja oli avoinna kirjallisesti ohjeistettuna kolmella ensimmäisellä lomakkeella myös 18.4 kello 9.00 -15.00, mutta vastauksia ei tullut ilman henkilökunnan ohjaamista lainkaan.

Kirjaston ystävien ilta oli onnistunut sekä järjestäjien että osallistujien mielestä. Tapahtuman tavoite tarjota asiakkaille vaikuttamismahdollisuuksia onnistui hyvin. Tapahtumasta tuli asiakkailta positiivista palautetta. Oulun kaupunginkirjastossa Kirjaston ystävien illan tyyppinen asiakasilta on suunnitteilla järjestää uudelleen tulevaisuudessa.

Oulun kaupunginkirjaston asiakkaiden kirjastokokemuksia ja ideoita kirjastopalvelujen kehittämiseksi.

Yhteensä kuusi kaavaketta:

Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista – kysymykset:

1. [Millainen kokemus sinulla on kirjastonkäytöstä? Kerro jokin muisto kirjastosta!](#)
2. [Mikä teki kokemuksestasi kivan \(tai epämiellyttävän\)?](#)
3. [Mitä muuta kaipaisit kirjastolta?](#)

Tapahtumat ja tilat – kysymykset:

4. [Oletko itse osallistunut kirjaston tapahtumiin? Kerro jokin kiva muisto tapahtumasta.](#)
5. [Millaisia tapahtumia haluaisit kirjastoon?](#)
6. [Haluaisitko itse osallistua tapahtumien järjestämiseen kirjastossa? Kerro ideoistasi.](#)

Lukuja vastaajista

- Vastaajia yhteensä 29 kpl
- Vastauksia kysymyksiin yhteensä 74 kpl
- Vastausten kappalemäärät:

Lomake 1	Lomake 2	Lomake 3	Lomake 4	Lomake 5	Lomake 6
20	17	13	11	9	4

- Ikänsä ilmoittaneiden vastaajien keski-ikä on 40,53 vuotta. Mediaani 42,5 vuotta.
- Ikä puuttui kolmen vastaajan tiedoista ja nimeä ei ollut yhdessä irtonaisessa lapussa ja yhdessä vastausnippussa. Nimettömät vastaukset on nimetty Anonyymi1 ja Anonyymi2. Anonyymi1 on ilmoittanut ikänsä, Anonyymi2 ei kumpaakaan tietoa.
- Sukupuolen pystyi päättelemään 27 vastaajan nimestä. Miehiä vastaajista oli 37 % ja naisia 63 %
- Keskimäärin yksi vastaaja vastasi 2,5 kysymykseen kuudesta
- Kolme vastaajaa oli vastannut kaikkiin kuuteen kysymykseen
- 42 % vastaajista vastasi kolmeen kysymykseen

1 Millainen kokemus sinulla on kirjastonkäytöstä? Kerro jokin muisto kirjastosta!

Olen asunut Oulussa 3 vuotta. Kirjastossa olen käyttänyt kaikkien kerroksien tietokoneita. Olen myös lainannut ratkaisukeskeisen psykologian kirjoja, pari nuottia. Lempikirjoja..:) Kirjat jäävät aina kesken ajanpuutteen takia, mutta täältä löytyvät tutut lempikirjat. (Samat kuin Jyväskylästä)

Paras muistoni on se, kun naapurissa jylläsi Qstock ja kaipasin viileää hiljaista levähdyspaikkaa. Otin Silmarillionin (englanniksi) lainaan ja aloin lukea. Whatsappasin Roissa asuvan poikaystäväni kanssa ja olin tosi hyvällä tuulella. Kahvilassa on myös mukava joskus istuskella kaverin kera tai ilmankin. Kerran oli jopa tarjolla siellä soijamaitoa (lämmitti vegaanin <3 sydäntä). Plussaa siitä, että omia eväitä saa syödä ala-aulan puolella. Noora 38 v

Pidimme improvisoitua satutuntia lapsille pienten katsojien ilahtuneet ilmeet. Seppo 55 v

Positiivinen. Kirjastoihin on aina mukava mennä. Oli kyse sitten pienestä tai isosta kirjastosta. Esimerkiksi uuteen paikkaan muuttaessa olen aina lähes ensitöikseni hankkinut paikallisen kirjaston kirjastokortin. Elina 30 v

Sivistäviä yleisöluentoja.

Vaihtoehtoeelokuvia.

Paikallista pienkulttuuria. Jouko 52 v

Aina lohdullinen, eli kirjastosta löytyy tenttikirjat, lastenkirjat, mahdollisuus taiteen tekemiseen ja lehtisali, nuottikirjat, legokirjat, kielikasetit ja kirjat, jännitystä elämään, voi tavata ystäviä Hox! jos netti pätkii voi ladata pelejä kännykkään sekä hakea tietoa netistä tärkeistä asioista.....Minna 51 v (vastaus kirjoitettu ympyrän muotoon)

Täältä on paljon hyviä muistoja. Kaupunginkirjastolla aikoinaan tuli luettua yliopiston pääsykokeisiin ja sen jälkeen moniin tentteihin. Kirjoja käyn katselemassa ja lainaamassa vähintään kuukausittain. Markus

Asioinnin helppous –hyvät hakukoneet ja itsepalvelu lainaus Mirja 58 v

Olen aina pitänyt kirjastoista, kuuluvat lempipaikkoihini. Muistoja on niin paljon, että en osaa nyt valita yhtä. Jenni 44 v

Pelkästään hyviä kokemuksia! Ystävällinen henkilökunta, laajat kokoelmat, pitkät aukioloajat, kahvio kirjaston yhteydessä myös todella kiva! Olen osallistunut muutaman kerran kielikahvilaan. Siellä on mukava tutustua vieraisiin kulttuureihin ja ihmisiin. Sirpa 51 v

Kirjastossa on aina ollut hyviä kirjoja ja levyjä myös. Eero 54 v

Kirjasto liittyy vahvasti oivalluksiin, oppimiseen ja saavutuksiin. olen lukenut täällä ylioppilaskirjoituksiin, harjoitellut improvisaatiota studiolla ja kirjoittanut opinnäytetyötäni. Yksi sana: Oivallus Marianne 25 v

erittäin hyvä. mää tykkään katsella kirjoja ja lukea Sisarille. tällaiset ovat hauskoja. Saga 11 v (sis. kuvitusta: piirtänyt taustalle prinsessan ja puhekupla olen satu prinsessa)

Lapsena luin todella paljon. Isä käytti usein kirjastossa ja lainattiin kymmenittäin kirjoja...S 28 v

Hyviä kokemuksia. Monipuolisesti eri kirjavalikoimia jotka kiinnostavat. Erityisesti Dekkarit, elämäkerrat ja ruuanlaitto-leivontakirjat. Hyvä ja ammattitaitoinen asiakaspalvelu Jonna 20 v

Tulen musakirjastoon rentoutumaan. Tuntuu kodilta. Anna-Lydia 26 v

Musiikkiosaston ahkera käyttö. Toivon hyvän valikoiman jatkuvan. Aina saanut palvelua kun tarvinnut; Jouni 52 v

"Eksyin" kaupungille, pääkirjastoon sattumalta keväisenä tiistai-iltapäivänä. Kotona oli jo monta päivää muhinut yksi teksti, joka tulisi kirjoittaa tulevan torstain kirjoittajapiiriin. Hyllyjen välissä kiertäessäni tuli pakottava tunne saada kirjoittaa ulos ko. teksti. Kynä ja paperit oli kotona! Menin arastellen kirjastonhoitajan luo ja kysyin kynää & paperia. Hän ystävällisesti antoi ne minulle ja teksti syntyi helposti kirjaston kahvilassa. Kiitos! Ps. Palautin kynän takaisin ☺ Kristiina 49 v

Olen ollut aktiivinen kirjastonkäyttäjä nuoresta alkaen. Täytettyäni 15-vuotta ruukasin mopoilla joka sunnuntai lukemaan lehtiä pääkirjaston lehtisaliin. Musiikkiosasto on myös ollut tärkeä ja olen tutustunut teoksiin/versioihin/eri musiikkityyleihin. Myöhemmin käytin Panoulu-verkkoa kirjastossa. Aikoinaan Aku Ankkujen ääressä törmäsin myös yhteen koulusta tuttuun tyyppiin ja meistä tuli pitkäksi aikaa parhaat kaverit. Timo 41 v

Kerran kirjastossa käydessä otettiin talvihaalari pois ja jätettiin naulakkoon. Palattuamme naulakolle oli upouusi haalari varastettu. Onneksi oli ylimääräinen fleece mukana, muutoin olisi tullut kylmä kotimatka. Muita ikäviä kokemuksia kirjastosta ei olekaan. Eli kirjasto on ihana paikka. Ulpu 8 v (Aikuisen käsialaa)

Ensimmäinen muisto kirjastosta on, kun kaupunginkirjasto oli vielä Ainolan puistossa museon tiloissa ja lainasin pienenä sieltä Rasmus-nalleja. Vähän isompana tärkeä oli Tuiran lähikirjasto lähellä kotia. Toivottavasti se säilytetään. Anonyymi1, 40 v

Seikkailut syntyvät kirjastosta. Aleks 26 v (sis. kuvitusta: piirtänyt taustalle kuvan jossa mies seisoo kirjahyllyn ääressä)

2 Mikä teki kokemuksestasi kivan (tai epämiellyttävän)?

Kaikista kokemuksista tekee kivan se, että tänne voi tulla milloin vaan, aina on porukkaa ja täällä on sopivan levollinen & rauhallinen tunnelma. Vessoissakaan ei ole ruuhkaa yleensä. Sitä vaan ihmettelen, että lasten potta löytyy 2 kerroksesta. Eikö se ole vanhemmille vaikeaa rynnätä lapsen kanssa 2 kerrokseen hädän tullen? Itselläni ei tosin ole lapsia. Siitä huolimatta olen ihmetellyt asiaa. Ehkä voisin kysyä mielipidettä siskoltani, joka tulee JKL:stä käymään 1 v:n kanssa...? Kokonaisarvosana Oulun kirjastosta on kuitenkin 9 ½. Eipä ole siis paljon valittamista. rakastan tätäkin kirjastoa ja se tuntuu omalta ☺ Noora 38 v

Kirjasto tilana on itselleni tärkeä, enemmän viihdyn vanhemmissa kirjastoissa joissa voi aistia ajan havinan. Myös työntekijät tekevät kirjaston, niin hyvässä kuin pahassakin. Onneksi suurin osa kirjastotyöntekijöistä on tosi mukavia! ☺ Elina 30 v

Monipuolisuus

Rohkeus

Paikallinen osanotto Jouko 52 v

Yleisesti palvelu on ollut hyvää ja ystävällistä. Jos jotakin epämiellyttävää sanoisi, niin pari kertaa en ole muistanut tai huomannut palautusmuistutusta, minkä seurauksena on kertynyt huomaamatta isohko sakkolasku, kun lainoja on ollut useampia. Voisiko sakkomaksuissa olla joku katto?

Kerran ystävälleni on käynyt niin, että kirja on mennyt hukkaan. Hänelle kerrottiin, että sakkomaksut jatkavat kertymistä, kunnes kirjastosta lähetetään lasku. Markus

Helppo on kivaa Mirja 58 v

Tavallisella kirjastoreissulla oli mukava yllättyä musiikkiesityksestä. Hauskaa, että kirjasto on laajentanut toimintaansa epäkaupallisen kulttuurin "walk -in" monitoimitaloksi -kunhan samalla säilyy mahdollisuus hiljaiseen syventymiseen omassa rauhassa. Jenni 44 v

Toiset ihmiset, keskustelut, kertomukset. Sirpa 51 v

Hyvät kirjat ja kiva henkilökunta Eero 54 v

Oivaltaminen on aina kivaa, se on elämän suola ☺ Marianne 25 v

Kirjaston lasten/nuorten osasto oli värikäs ja houkutteleva. Niin paljon luettavaa S 28

Kiinnostava kirja tai lehti. Mahdollisuus pelata lautapelejä ja viettää aikaa. Jonna 20 v

Inhimilliset kirjastonhoitajat hymy huulilla. Anna-Lydia 26 v

Hyvä palvelu/musiikkiosasto Jouni 52 v

Rauhallinen ilmapiiri. Ystävälliset ja auttavaiset kirjaston henkilökunta! Kristiina 49 v

Ns. ilmainen huvi on aina kivaa, sivistävää yms. Timo 41 v

Kirjasto on aina ollut tärkeä paikka, erityisesti Oulun kaupunginkirjasto, johon liittyy paljon muistoja. Nykyään kirjastoon liittyy myös negatiivisia tunnelmia, koska olen kouluttautunut kirjastoalalle, mutta en ole päässyt sinne töihin ja joutunut vaihtamaan alaa. Anonyymi1 40 v

Valo lämpö kesän tuoksu hiljainen hymy ikuisuus Alekski 26 v

3 Mitä muuta kaipaisit kirjastolta?

Toivon, että kirjat olisivat kirjaston keskeisimpänä tehtävänä.

Kirjallisuuden ja muun aineiston lainaaminen ja saatavuus tulisi olla ilmaista mahdollisimman pitkälle. Lisäksi toivon, että kirjasto pysyisi laitoksena, jossa olisi mahdollisimman laajat ja monipuoliset kokoelmat, jotka palvelisivat ihmisiä maailmankatsomuksesta ja taustasta riippumatta. Toivoisin, että kirjasto säilyttäisi yleissivistävän luonteensa. Markus

-Kirjasto voisi jalkautua enemmän pois itse kirjastosta esim. kesäisin puistoon tai pitkän matkan junissa voisi olla pop up -kirjasto, Helsinki-Kolari välillä on aikaa käydä kirjastossa. -Aikuisille satutunteja enemmän

-pääsispä joskus yökylään kirjastoon!

–myös joku kirjastobrunssi ois kiva, vois olla myös pieni maksu että olis varmasti paljon croisantteja ja hedelmiä. Elina 30 v

Henkilökohtaisia suositteluja, mikä sopisi juuri minulle? Mikä kiinnostaisi juuri minua? S 28 v

E-kirjat hyvä

mobiilipalvelu?

e-kirjojen kuuntelu netin kautta Mirja 58 v

Eipä tule mieleen mitään muuta! ☺ Sirpa, 51 v

Ei erityisiä toiveita, lisää samaa! Lukupiireihin toivoisin voivani osallistua, mutta niiden aikataulut eivät ole toistaiseksi olleet minulle mahdollisia Jenni 44 v

Pidän kirjastosta. Etenkin lainojen uusiminen on helppoa verkossa ja kirjastossa. Kirjastossa voisi olla vielä enemmän esityksiä ja niitä voisi ainakin markkinoida enemmän ☺ Kiitos kirjastosta Kiki <3 Marianne 25 v

Enemmän kirjoja Eero 54 v

Kirjastossa voisi olla enemmän robotteja joiden kanssa ihmiset voisivat totutella kuinka robotit tulevat liittymään elämäämme. Esa 73 v

Yhteisiä tapahtumia Nuorille. Yliopisto-opiskelijoille. Anna-Lydia 26 v

Etälainaus helpommaksi Jouni 52 v

Jos joskus tulen tänne paremman puoliskoni kanssa (hän tulee roista käymään) Saisimmeko kokeilla kirjojen hyllyttämistä? Olisi mukava auttaa! Olen aina halunnut kokeilla, millaista se olisi ja tehtävä sopii kahdelle selkävaivaiselle hyvin. Pysyy liikkeessä ja silleen... :D Noora 38 v

Kaipaam sitä

mitä ei ole

mutta mitä ei ole

sitä en tiedä

kaipaanko siis mitä?

tiedä häntä.

Alexi 26 v

4 Oletko itse osallistunut kirjaston tapahtumiin? Kerro jokin kiva muisto tapahtumasta.

Runonlausuntatapahtuma, vanhoja Oululaisia kirjailijoita. Kaarlo Kramsu jäi etenkin mieleen. Hänen runojensa lausuja oli erityisen vaikuttava esiintyjä. Piritta 35 v

Elävä kirjasto Lainasimme entinen muslimi-nykyinen ateisti. Erittäin mielenkiintoinen keskustelu, Meillä oli paljon yhteisiä ajatuksia, saimme myös uusia vaikutteita. Virkistävä kohtaaminen. Kiitos tulkille! Päivi 44 v ja Piritta 35 v

Teatteri syrjähyypyn soveltavan teatterin esitykset. Seppo 55 v

Olen osallistunut Finlandia-palkintoehdokkaat esitelleeseen keskustelutilaisuuteen. Tilaisuus oli mielenkiintoinen. Joskus olen käynyt taidenäyttelyssä. Sekin tapahtuma sopi mielestäni hyvin. Taiteiden yössä olen myös käynyt kirjastolla. Markus

Kirjastoklubi on ollut hauska juttu ja olen tykännyt kun on ollut ilmaista tekemistä ja muutenkin ollut helppo osallistua myös silloin kun olin alaikäinen. Elli 18 v

Ilmaiset qstock tapahtumat Anonyymi2

Olen

-wikipediaseminaari

alidran ranskalainen Lukuhetki

Luki hyvin ja elävästi.

-Elina Sana Isäni...

- Alppila ilta

-Kemisti Rikoksen sivuääni Heli 58 v

En ole. Onko niitä ollut? S 28 v

Iltahetki musiikki-klubi. Tunnelmallinen ja rauhaisa perjantai-ilta. <3 Anna-Lydia 26 v

Olen osallistunut kirjastossa järjestettäviin näyttelyihin, siis käynyt katsomassa. Viimeksi romani-aiheinen näyttely oli hyvä. Kauko Röyhkää olin kuuntelemassa Pakkalan salissa hänen ollessa kertomassa Poika Manchini-näytelmästä, se oli hyvä tilaisuus. Taiteiden yössä olen käynyt kirjastossa, mutta en muista mitä siellä oli. Anonyymi1 40 v

Olen lainannut lukuisia kirjoja. Asiantunteva palvelu. Näyttelyt ovat sykehdyttäviä. Mauri 67 v

5 Millaisia tapahtumia haluaisit kirjastoon?

- 1) Toivoisin kirjailijavierailuja, joissa kirjailijoita kutsuttaisiin kertomaan kirjoistaan.
- 2) Kirjallisuusiltoja, joissa voisi jonkin alustuksen pohjalta keskustella kirjallisuudesta, miksei muustakin kulttuurista ja taiteesta.
- 3) Yöttömän yön kirjatapahtuma: kirjoja, kirjailijoita, lukijoita ja viinitarjoilu pienen naposteltavan kera. Musiikkia lisukkeeksi. Yritykset ja kaupunki joutavat sponsoroimaan. Yritykset saavat mainostilaa kulttuurin ystävinä. Kaupunki voi esiintyä pohjoisen kulttuurikaupunkina. Markus

Vapaita keskustelutilaisuuksia, asiantuntijoita johdattamaan tai alustamaan. Aiheena esim psykologia, filosofia, kirjallisuus, taidepolitiikka, harrastukset...Piritta 35 v

Kirjailijoiden vierailuja. Seppo 55 v

-Yleisötapahtumia

-Runoiltoja

-kirjaesittelyjä yms

-ideoita ja palautetta Oululaisilta. Seija

Esim. työttömille omia ryhmiä? S 28 V

Musiikkia

Kiinnostavia kirjailijoita vierailulle. Hyviä näyttelyitä. Anonyymi1 40 v

Osallistavaa kirjallisuuspöytä

Luovan kirjoittamisen iltoja ja tapahtumia Anna-Lydia 26 v

Teemakahviloita?

Kirjailijavierailuita + keskustelutilaisuus + kahvit?

S 28 v

Kirjaesittelyjä

Esitelmiä Heli 58 v

6 Haluaisitko itse osallistua tapahtumien järjestämiseen kirjastossa? Kerro ideoitasi.

Kirjallisuusiltojen kaltaiset tilaisuudet voisivat kiinnostaa. Markus

Totta kai! Esim. tapahtumia lapsille?

Lukuiltoja?

Olen avoin ja mielelläni tulisin auttamaan järjestelyissä.

S 28 v

Mielelläni! Anna-Lydia 26 v

Käsityöpöytä, jossa voi vaikka kutoa samalla, kun joku lukee kirjoja ääneen. Anonyymi1 40 v

Haapaveden pop up –kirjasto

Haapajärven kirjasto osallistui Peruspalvelukuntayhtymä Selänteen järjestämille Ikäihmisten hyvinvointi- ja pienapuvälinemessuille 15.3.2018 kello 12.30–15.30. Paikkana oli Pyhäjärven terveyskeskus Pyhäsalmissa. Tapahtuman materiaalit ja teemat keräsi kirjastonhoitaja Anita Parttimaa. Anita Parttimaa ja kirjastovirkailija Maarit Saha Haapajärven ja Pyhäjärven kirjastoista olivat tapahtumassa paikan päällä kello 11.00–16.00.

Pop up -kirjaston tavoitteena oli tavoittaa ikääntyneitä asukkaita ja mainostaa sekä tuoda esiin kirjastojen palveluja. Tapahtumassa Haapajärven ja Pyhäjärven kirjaston työntekijät esittelivät Celiian toimintaa, E-kirjoja, E-lehtipalveluita ja perinteisempiä kirjastopalveluja.

Tapahtuman tavoite saavutettiin erittäin hyvin. Tapahtumassa vieraili 300 messujen kohderyhmään kuuluvaa kävijää. Kirjasto sai tapahtumaan osallistumisen myötä useita uusia asiakkaita, joita kirjasto ei olisi tavoittanut ilman tapahtumaan osallistumista. Kirjasto tavoitti tapahtumassa arviolta 10–20 kirjaston ei-käyttäjää, jotka olivat erinäisten syiden takia lopettaneet lukemisen ja kirjastonkäytön. Tapahtumassa heille tehtiin kirjastokortit.

Yleisimmät syyt ikääntyneiden kirjastonkäytön hiipumiseen olivat fyysisiä. Kirjojen lukeminen koettiin väsyttävänä ja kirjat liian painavina pidellä. Pop up – kirjaston myötä uudet asiakkaat saivat tietoa Celiasta ja Pratsam Reader -ohjelmasta, jotka ovat ratkaisu näihin ongelmiin. Kirjaston henkilökunta kertoi myös

saaneensa vahvistettua yhteistyösuhteita sosiaali- ja terveystoimen toimijoiden kanssa. Kirjastojen henkilökunta osallistuu tapahtumaan myös ensi vuonna.

Tiedot: Kirsi Nahkanen

Alavieskan kunnankirjaston Kirjaston ystävien iltapäivä

Alavieskan kunnankirjastossa järjestettiin asiakasilta nimellä *Kirjaston ystävien iltapäivä* maanantaina 7.5.18 kello 14.00–16.00. Tapahtuma oli osa Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista – hanketta.

Tapahtuman tavoitteena oli markkinoida kirjaston palveluja ja osallistaa kuntalaisia ideoimaan ja suunnittelemaan kirjastopalveluja. Tapahtuman kohderyhmänä oli erityisesti alueen aktiivinen eläkeläisistä muodostuva käyttäjäkunta. Kohderyhmä valittiin sen perusteella, että tästä ryhmästä löytyisi todennäköisimmin asiakasiltaan osallistumisesta kiinnostuneita osallistujia.

Ulla-Mari Kivi ja Outi Koivula suunnittelivat tapahtuman sähköpostitse. Pohjana tapahtuman suunnittelussa käytettiin aiemmin Oulussa järjestettyä Kirjaston ystävien iltaa. Walk in – työpaja oli suppeampi, koska Oulun asiakasillassa huomattiin, että lomakkeita oli liikaa.

Esitellyt aineistot ja asiakasillan sisältö olivat pääosin samoja kuin Oulussa, mutta Alavieskan asiakasillassa oli enemmän vapaamuotoista keskustelua kirjastopalveluista. Tapahtuma oli ensimmäinen asiakasilta Alavieskan kunnankirjastossa.

Tapahtumassa Outi Koivula esitteli asiakaskyselyn tuloksia ja Tiekkö-kirjastojen e-aineistoja. Kirjastotoimenjohtaja Ulla-Mari Kivi ja muut kirjaston työntekijät osallistuivat myös keskusteluun tuloksista, kirjastopalveluista ja Tiekkö-kirjastojen e-aineistosta kaksituntisen aikana.

Asiakasillassa tarjottiin osallistujille kahvit. Muusikko Aki Salopuro esitti musiikkia 15–16.00 välisenä aikana. Osallistuneiden kesken arvottiin Marimekon tuotteita.

Tapahtumassa kävi 12 asiakasta, joista 10 vastasi Walk In-työpajan kyselyyn. Kävijöistä 11 oli naisia.

Ikänsä ilmoittaneiden vastaajien keski-ikä oli 37,33 vuotta. Ikänsä ilmoittaneet vastaajat olivat 13–69-vuotiaita. Tapahtuma ei tavoittanut alun perin suunniteltua kohderyhmää hyvin.

Markkinointimateriaalien ulkoasun ja mainosten julkaisuajankohdat suunnitteli ja toteutti Ulla-Mari Kivi. Mainonta oli ulkoasultaan samassa linjassa kirjaston muun viestinnän kanssa.

Tapahtuman markkinointi aloitettiin viikkoa ennen tapahtumaa. Tapahtumaa mainostettiin Alavieska – lehdessä 26.4.18. Lisäksi tapahtumaa mainostettiin kirjastossa tiskillä sanallisesti ja tiedotteilla sekä yhteisösovellus Facebookissa. Outi Koivula tiedotti tapahtumasta sähköpostitse alueen järjestöille, esimerkiksi Eläkeliitolle, Hannulan talon kotiseutuliitolle ja MLL:n Alavieskan jaostolle.

Markkinointi ei välttämättä tavoittanut kaikkia kiinnostuneita. Esimerkiksi sähköpostitiedote ei tavoittanut Eläkeliittoa, mikä oli tullut ilmi keskustelussa hieman ennen tapahtumaa. Eläkeliiton jäsenet olisivat olleet kiinnostuneita osallistumaan tapahtumaan, mutta heillä oli jo muuta ohjelmaa, eivätkä he päässeet tällä kertaa osallistumaan. Myöskään tapahtuman ajankohta arkipäivänä iltapäivällä ei välttämättä ollut soveltuva kaikille kiinnostuneille.

Tapahtumasta oli 9.5.2018 lehtiartikkeli Alavieska –lehdessä.

Alavieskan kunnankirjaston asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista

Kirjaston ystävien iltapäivään osallistuneet asiakkaat ovat kirjastoon tyytyväisiä. Kirjasto sai suoraa hyvää palautetta tapahtumassa. Kirjaston kuvailtiin olevan monipuolinen kulttuurikeskus ja parantaneen toimintaansa entisestään edellisinä vuosina. Kirjastoverkon harveneminen sai yhdeltä osajanottajalta kritiikkiä. Erityisesti ikääntyneiden ihmisten kirjastonkäyttö on hankalaa, kun pieniä toimipisteitä on lakkautettu.

Kirjaston ystävien iltapäivään osallistuneiden vastaajien kokemus kirjastonkäytöstä on positiivinen. Erityisesti asiakaspalvelua ja kirjojen hyvää saavutettavuutta kiitellään. Myös tapahtumat ovat monipuolisia ja piristäviä. Nuorilta vastaajilta tulee muuten hyvää palautetta, mutta muiden asiakkaiden (alakoulu – ikäisten) melu koetaan epämiellyttävänä. Nuottivihkoja, kirjoja ja istumapaikkoja toivotaan lisää.

Kirjaston ystävien iltapäivään ei tullut paljon osallistujia. Markkinointi ei välttämättä tavoittanut kaikkia kiinnostuneita. Toisaalta myös asiakaskyselyssä vain yksi vastaaja ilmoitti olevansa kiinnostunut asiakasraati/asiakasilta – tyyppisestä vaikuttamisesta.

Alavieskan Kirjaston ystävien iltapäivän Walk-in –työpajan lomakkeen kysymykset:

Millainen kokemus sinulla on kirjastonkäytöstä? Kerro jokin muisto kirjastosta.

Mikä teki kokemuksestasi kivan (tai epämiellyttävän?)

Mitä muuta toivoisit kirjastolta? Kerro ideoitasi ja toiveitasi.

Millainen kokemus sinulla on kirjastonkäytöstä? Kerro jokin muisto kirjastosta.

Vietän usein kavereiden kanssa aikaa kirjastossa. Minea 13 v

Ensimmäisiä kertoja aikuisiän kirjastovierailuista kävin silloin, kun oli poistokirjojen myynti. Otin sattumalta Laila Hietamiehen kirjan ja innostuin täysin tämän kirjailijan teoksiin. Aki 27 v

Ollaan usein kavereiden kanssa kirjastossa viettämässä aikaa. Se jää aina mieleen. Inka 13 v

Kaikki kohallaan nimetön vastaaja

Pitkän tauon jälkeen kun meni kirjastoon, tunsin olevansa tervetullut. Oli helppo palata kirjaston käyttäjäksi Erja 58 v

Jos kirjastossa ei ole ollut haluamaani kirjaa, se on aina asiakkaalle kaukolainattu Aili 69 v

Kun olen neuvottomana hakenut tiettyä kirjaa niin henkilökunta on tullut neuvomaan Erja 43 v

Lapsena koulun jälkeen tietokoneen käyttöä, lueskelua ja ajankuluksi kun vanhemmat vielä töissä. Uusia lehtiä odotettiin innolla ja heti aina lukemaan kun lehdet ilmestyi. Päivi 33 v

Kirjaston käyttäminen on aina ollut mieluista ja helppoa, mitään yksittäistä kokemusta ei tule mieleeni. Karoliina 23 v

Olin työllistämistuella töissä kirjastossa Sirpa 57 v

Mikä teki kokemuksestasi kivan (tai epämiellyttävän?)

epämiellyttävää on ala-asteelaisten liian suuri äänenvoimakkuus. Tietokoneella olevat pojat pitää liian isoa meteliä Minea 13 v

Kirjat olivat halpoja ja en olisi varmaan löytänyt tätä kirjastosta ilman poistomyyntiä. Aki 27 v

Kiva kun kirjastossa voi olla viettämässä aikaa eikä siitä valiteta. Inka 13 v

Hyvä palvelu nimetön vastaaja

Asiakaspalvelu oli hyvää ja ystävällistä. Tunsi olevansa tervetullut. Erja 58 v

Kirjastossa on aina haluttu palvella asiakkaita. Aili 69 v

Oli mukava kun autettiin eikä tarvinnut apua pyytää Erja 43 v

Viihtyisä, rauhallinen ympäristö, ystävällinen vastaanotto Päivi 33 v

Ystävällinen henkilökunta ja hyvä valikoima Karoliina 23 v

Työkaverit kivoja ja asiakkaat myös Sirpa 57 v

Mitä muuta toivoisit kirjastolta?

Kerro ideoitasi ja toiveitasi

Kirjastolla pitäisi olla enemmän istumapaikkoja. Minea 13 v

Lisää uusia nuottivihkoja ja kirjoja on mukava aina lainailla. Aki 27 v

Kirjastossa saisi olla enemmän istumapaikkoja Inka 13 v

Jatkaa samaan malliin nimetön vastaaja

Olen tyytyväinen kirjastoon. Erja 58 v

Kirjasto on mielestäni monipuolinen kulttuurilaitos. Vaihtuvat taidenäyttelyt piristävät ja erilaiset teemaviikot piristävät. Aili 69 v

Kirjastolla on hyvää ja vaihtuvaa ohjelmaa. Jatkaa samaan malliin Erja 43 v

☺ Karoliina 23 v

Kuusamon asiakasilta

Johdanto

Kuusamon pääkirjastossa järjestettiin asiakasilta torstaina 3.5.18 kello 17.00–19.00.

Tapahtuman tavoitteena oli markkinoida kirjaston palveluja ja tarjota asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa kirjaston palveluihin. Tapahtuman kohderyhmänä olivat erityisesti kirjastojen nuoret asiakkaat.

Tapahtuman kuvaus

Outi Koivula ja kirjastotoimenjohtaja Ritva Niemeläinen suunnittelivat asiakasiltaa puhelimitse ja sähköpostitse. Pohjana asiakasillan suunnittelussa käytettiin Kuusamon kirjaston tulevaa Nuorten kirjasto – hanketta ja asiakaskyselystä saatuja tuloksia. Kirjaston muu henkilökunta suunnitteli uutuusesittelyt.

Kuusamon kirjaston asiakaskyselyn vastaajat ilmoittivat kyselyssä, että heitä kiinnostaa vaikuttaa erityisesti kirjaston kokoelmaan. Tältä pohjalta asiakasillassa esiteltiin tulevan syksyn uutuuskirjoja ja asiakkaat saivat jättää kirjastolle hankintaehdotuksia. Myös e-aineistojen esittelyt ja kirjaston palveluesittelyt oli valmisteltu asiakasiltaa varten.

Ritva Niemeläinen avasi tilaisuuden. Outi Koivula pohjusti keskustelun kertomalla asiakaskyselyn tuloksista ja Kuusamon tuloksista katsottiin lyhyt esittelyvideo. Tämän jälkeen nuorten kirjastopalveluista syntyi keskustelua. Keskustelua ohjasivat myös Nuorten kirjasto – hankkeen tuleva työntekijä ja lasten osaston kirjastonhoitaja Anna Kankaanpää ja aikuisten osaston informaattikko. Outi Koivula ja Anna Kankaanpää kirjasivat asiakkaiden ideoita ylös.

Kirjaston henkilökunta esitteli nuorille ja aikuisille suunnattuja syksyn 2018 uutuuskirjoja. Tämän jälkeen asiakkaat saivat merkitä katalogeihin Post-it – lapuilla omia hankintaehdotuksiaan.

Keskustelu kävi vilkkaana koko kaksituntisen tapahtuman ajan. Tästä syystä alun perin suunniteltua e-aineistojen esittelyä ja kirjastopalvelujen esittelyä ei ehditty nostaa esille. Asiakasillassa keskusteltiin loppujen lopuksi pääosin siitä, millaisia palveluja asiakkaat toivovat tai ehdottavat, jotta erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset asiakkaat tulisivat aktiivisemmin kirjastoon. Aktiivisia keskusteluun osallistuneita asiakkaita kirjaston kahden työntekijän lisäksi oli neljä, ja tämä määrä oli sopiva pienryhmäkeskusteluun.

Yksi keskustelun osallistujista oli 7-luokkalainen nuori ja muut olivat aikuisia. Yhteensä asiakasillassa kävi yhdeksän osallistujaa: kuusi naista, yksi mies, yksi nuori tyttö ja yksi poika (alle 10-vuotias).

Tapahtumassa oli tarjolla kahvia, limsaa, munkkeja, karkkeja, pähkinöitä ja gluteiinittomia keksejä. Tapahtumassa arvottiin osallistujien kesken lahjakortteja pizzeriaan ja kirjakauppaan.

Markkinointi

Kuusamon asiakasiltaa mainostettiin Kuusamon kirjastoissa paikan päällä sähköisesti ja paperisesti, yhteisöpalvelu Facebookissa ja Koillissanomissa Minne mennä – palstalla. Koillismaan uutisiin lähetettiin tapahtuman tiedote, mutta mainosta tapahtumasta ei jostain syystä ilmestynyt lehdessä. Lisäksi tapahtumasta lähetettiin sähköpostitse tiedotteita nuorisotyöntekijöille, lähialueen koululle ja kuusamolaisille järjestöille, esimerkiksi useille nuorisjärjestöille. Tapahtuman markkinointi aloitettiin noin 1,5 viikkoa ennen tapahtumaa.

Kuusamon kirjaston asiakkaiden ideoita kirjastopalvelujen kehittämiseksi

Tunnelma asiakasillassa oli rento. Keskustelu asiakasillassa oli vilkasta ja asiakkaat ideoivat ja suunnittelivat nuorille suunnattuja kirjastopalveluja ja tekivät hankintaehdotuksia viime minuuteille saakka.

Yksi keskustelijoista nosti kyselyn pohjalta koulutuksista nousseen kysymyksen esille. Hän ihmetteli sitä, että miksi kaikki asiakkaiden toivotuimmat koulutukset ovat sähköisiä. Hänen ideansa on esimerkiksi kirjoituskurssi nuorille, sillä hänen näkemyksensä mukaan nuoret eivät tarvitse koulutusta esimerkiksi kuvankäsittelyyn tai e-aineistoihin. Tarvetta ja kysyntää on sen sijaan esimerkiksi kädentaitojen koulutukseen ja kirjoituskursseille. Hän nosti esille huolen siitä, että nuoret eivät enää vietä aikaa keskenään, vaan kaikki kommunikointi tapahtuu matkapuhelimen ja yhteisösovellusten kuten Snapchatin ja WhatsAppin välityksellä. Kirjasto voisi auttaa nuoria luomaan aitoon vuorovaikutukseen perustuvia kontakteja muihin samanikäisiin. Hän pitää valitettavana sitä, että nuorille suunnattuja sopivia tapahtumia on niin vähän tarjolla.

Pohjois-Pohjanmaan asiakaskyselyssä kirjoituskurssin tyylisiä vaihtoehtoja ei ollut tarjolla, vaikka muu, mikä? – kohtaan asiakkaat olisivat voineet ehdottaa myös muita sisältöjä useissa eri kohdissa. Kysymysten asettelu ehkä johdatti kyselyyn vastanneet ajattelemaan lähinnä kyselyn valinnoissa esillä olevan tyylisiä sisältöjä. Asiakaskyselyyn vastanneista vain **7,3 %** on 13–18-vuotiaita ja **4 %** esimerkiksi kotiäitejä ja –isiä.

Yksi keskustelijoista nosti esille huolen 18–20-vuotiaiden nuorten naisten ja miesten sekä 20–30-vuotiaiden miesten kirjastonkäytöstä ja lukemisharrastuksen hiipumisesta. Hän itse on ratkaissut ongelman viemällä sarjakuvia kotiin ja levittelemällä niitä pitkin asuntoa. Nuoret aikuiset tarttuivat lukemisiin, kun niitä oli helposti saatavilla kotona. Häntä huolestuttaa myös ammattikoululaisten vähäinen lukuharrastus. Esimerkiksi mopomiitti kirjastolla voisi saada ammattikoululaisia käymään kirjaston tiloissa. Kynnys tulla kirjastoon myös uudelleen madaltuisi, kun se tulisi nuoria kiinnostavan tapahtuman kautta tutuksi.

3 D-printteriä ja piirtopöytää ehdotettiin uudeksi lainattavaksi tai kirjastossa esiteltäväksi sisällöksi kirjastolle. Uutena yhteistyömuotona ehdotettiin yhteistyötä teknologiayritysten, esimerkiksi Canonin, kanssa. Kirjasto voisi tehdä yhteistyötä yritysten kanssa ja lainata niiden kautta kiinnostavaa teknologiaa tutustuttavaksi kirjastolle. Sellainen sisältö voisi ehkä houkuttaa nuoria kävijöitä käymään kirjastolla, ja sen myötä kirjastoon myös myöhemmin. Yritykset saisivat samalla etua, kun kirjasto markkinoisi heidän tuotteitaan.

Yksi idea on myös houkuttaa lapsia ja nuoria lukemaan eläinten avulla. Kirjaston ala-aulassa voisi olla koiria, rottia ja hamstereita joita lapset ja nuoret voisivat käydä katsomassa. Kirjastossa olisi esillä kirjoja joissa esimerkiksi hamsteri tai koira on pääosassa.

Myös kirjojen ostamisen helppous ja tietynlaisten kirjojen nopea ilmestymistahti nousivat esille syyksi miksi nuoret ja aikuiset eivät käy välttämättä käy kirjastossa. Kirjastossa yksi keskustelun osallistujista käy nykyään lähinnä siksi, koska se on hänen mielestään mukavaa. Myös silloin kun hänen lapsensa olivat pieniä, hän kävi kirjastossa enemmän ajankulukuksi kuin hakeakseen lukemista. Hän ostaa nykyään aiempaa enemmän kirjoja, sillä se on edullista ja kirjan saa tilattua verkosta helposti ja nopeasti. Kirjat tulevat kirjastoon liian hitaasti tai niitä joutuu odottamaan. Myös omia kirjakokoelmia on yhden keskustelijan mielestä mukavaa koota ostamalla sarjoja. Kirjojen lisäksi suomennokset ilmestyvät liian hitaasti. 7-luokkalainen osallistuja kertoo, että hän on itse suomentanut kirjoja ystävilleen, koska myös suomennokset tulevat liian hitaasti.

Keskustelussa tuli esille useilta osallistujilta, että kirjaston tulisi toteuttaa aiempaa enemmän nuorten kiinnostuksen mukaisia tapahtumia. Harry Potterin 20 – vuotispäivä –aiheinen tapahtuma nousi yhdeksi ideaksi. Se houkuttaisi nuorten lisäksi kaiken ikäisiä kävijöitä. Myös Cosplay – ilta, Kissasoturi-tapahtuma, muut erilaiset teema-illat ja kirjastoklubi – tyyppinen toiminta ovat keskustelijoiden mielestä sopivia tapahtumia nuorille. Yksi osallistuja toivoi lisää musiikkitapahtumia, sellaisia joissa olisi rap-musiikkia.

Keskustelussa nousi esille myös tapahtumamarkkinoinnin haasteellisuus nuorille. 7-luokkalaisen osallistujan vanhempi oli huomannut ilmoituksen tapahtumasta yhteisösovellus Facebookista. Nuori ei olisi sitä sieltä huomannut, vaikka hän seuraa kirjastoa Facebookissa. Hänellä on tili, mutta hän ei käytä sitä aktiivisesti. Hän myös kertoo, etteivät muutkaan hänen ikäiset käytä sitä, vaan se on vanhempien ihmisten sovellus.

Keskustelijat olivat yksimielisiä siitä, että kirjaston tulisi markkinoida nuorten suosimissa yhteisösovelluksissa kuten Instagramissa, Whatsappissa ja Snapchatissa, jotta tieto esimerkiksi Kuusamon asiakasillan kaltaisista tapahtumista saavuttaisi heidät. Yksi keskustelija toi esille, että sisällön pitäisi olla lisäksi liikkuvaa kuvaa, sillä pysähtynyt kuva ei ole enää nuorten sovelluksissa tätä päivää.

Nuorten vanhemmat kuitenkin ovat yhä saavutettavissa perinteisemmällä yhteisösovelluksilla, joten markkinointia heille Facebookin kaltaisissa sovelluksissa kannattaa jatkaa. Kirjasto voisi myös aiempaa aktiivisemmin tavoitella nuoria heidän vanhempiensa kautta perinteisemmällä keinoilla kuten sähköpostitse tai Facebookin kautta. Nuoria on noita kanavia pitkin vaikea suoraan tavoittaa.

Aikuisille kirjastonkäyttäjille suunnattuihin palveluihin keskustelijat ovat tyytyväisiä. Ainoastaan elokuvavalikoimia yksi keskustelijoista kritisoi liian amerikkalaisiksi. Hän toivoo että lainattavat elokuvat olisivat vähemmän valtavirtaa edustavia kirjastossa, sillä amerikkalaisia näkee myös televisiossa ja niitä saa vuokrattua muualta.

Yksi keskustelija oli sitä mieltä, että kirjaston tulisi olla koko kansan olohuoneen tyyppinen rento tila. Muilta keskustelijoilta tuli toivetta myös rauhallisista tiloista.

Asiakkaat kehottivat kirjastoa myös vakoilemaan mitä muissa kirjastoissa tehdään. Onnistuneita tapahtumia kannattaisi kopioida. Onnistuneista tapahtumista myös keskustellaan erityisesti tiettyjen harrastajapiirien keskuudessa. Tieto Oulunsalon Soturikissat-tapahtumasta oli kiirinyt Kuusamoon saakka.

Yhteenveto Kuusamon asiakasillasta

Kuusamon kirjaston asiakasilta oli onnistunut. Pienryhmäkeskustelussa tuli esille paljon hyviä ideoita ja asiakkaille järjestettiin mahdollisuus vaikuttaa kirjaston kokoelmiin.

Kuusamon asiakasillan perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä aikuisille suunnattuihin kirjastopalveluihin, mutta nuorille suunnatuissa palveluissa on kehitettävää. Ne tulisi päivittää tähän päivään.

Kirjasto on jäljessä yhteisösovellusten hyödyntämisessä nuorten asiakkaiden tavoittamiseksi. Nykyinen yhteisöviestintä keskittyy yhteisösovellus Facebookiin ja on luonteeltaan tiedottavaa. Jos yhteistyötä nuorten ja nuorten vanhempien kanssa saadaan kehitettyä, niin kirjastot voivat pysyä jatkossa paremmin perillä mistä nuoret ovat tavoitettavissa. Nuorten suosimat sovellukset ja trendit vaihtuvat nopeaan tahtiin, joten kehityksessä pysymisessä on kirjastoille haastetta.

Nuoria asiakkaita tapahtuma ei yhtä lukuun ottamatta tavoittanut, mutta asiakasillassa saatiin tietoa nuorten ja nuorten aikuisten toiveista myös heidän vanhempiansa kautta. Asiakasillan nuori osallistuja kertoi kattavasti omista ja ystäviensä toiveista kirjastopalveluista.

Asiakasillan myötä saatiin myös kirjaston yhteistyötä nuorten kanssa kehitettyä. Tulevan Nuorten kirjasto – hankkeen työntekijä sai sähköpostiyhteystiedot kahdelta osallistujalta. Jatkossa asiakasillan nuori osallistuja ja hänen huoltajansa lupasivat olla avuksi markkinoinnin ja kirjastopalvelujen sisältöjen kehittämisessä tulevassa Nuorten kirjasto – hankkeessa.

Kaikkeä tapahtumailmoituksessa ollutta ja suunniteltua sisältöä ei ehditty käydä asiakasillassa läpi, mutta kaksi tuntia oli riittävä pituus asiakasillalle.

Outi Koivula