

Lasse Pekkarinen

Suositlemme lukemaan

Vantaan kaupunginkirjaston Suositteleva-palvelun kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurituottaja ylempi AMK

Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma (60 op)

Opinnäytetyö

22.11.2015

Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Lasse Pekkarinen Suosittelemme lukemaan – Vantaan kaupunginkirjaston Suositteleva-palvelun kehittäminen 46 sivua + 4 liitettä 22.11.2015
Tutkinto	Kulttuurituottaja (ylempi AMK)
Tutkinto-ohjelma	Kulttuurituotannon tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t)	Leena Björkqvist, lehtori
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin lukemisen edistämiseen tarkoitettua uuden palvelun muodostumista kirjastotyön näkökulmasta. Työn tilaaja oli Vantaan kaupunginkirjasto, jonka keskeisenä ydinpalveluna on tukea eri-ikäisten vantaalaisten lukemisharrastusta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja arvioida palvelun toimivuutta käytännössä.</p> <p>Opinnäytetyön tekemisen lähtökohtana oli kesällä 2014 avattu lukusuosituksia antava verkkopalvelu Suositteleva™. Verkkopalvelun käyttöönotto avasi mahdollisuuksia myös uudelleenlaaditulle Suositteleva-ajatukselle perustuvilla asiakaspalvelukokeiluilla, mutta sopivaa hetkeä kokeiluille ei ole aikaisemmin ollut.</p> <p>Opinnäytetyön lähestymistapa oli toimintatutkimus, jossa oli kaksi kehittämisen vaihetta eli sykliä. Aineistoa kerättiin yhteisöllisillä ideointimenetelmillä, benchmarkingilla sekä havainnoimalla. Työn tutkimuskysymyksenä oli ”Mitä uusia vaihtoehtoja Suositteleva-palvelun kokeilu tuo lukemista edistävään toimintaan ja miten asiakas hyötyy niistä?”</p> <p>Opinnäytetyön ensimmäisessä syklissä palvelun ensimmäistä versiota kokeiltiin seitsemässä eri kirjastossa yhden viikon aikana. Toisessa syklissä palvelun toista versiota kokeiltiin kahdessa Vantaan kaupungin tapahtumassa. Kokeiluissa asiakaspalvelua toteutettiin niin, että työntekijät lähestyivät asiakkaita Suositteleva-roolissa, jossa asiakkaille tarjottiin erilaisia lukusuosituksia tilanteen mukaan. Kehittämisen syklit toteutettiin toukokuussa sekä syys- ja lokakuussa.</p> <p>Opinnäytetyön tärkeimpänä tuloksena syntyi Suositteleva-palvelu, joka mahdollisti monipuolisemman ja keskusteleavamman tavan toteuttaa lukemista edistävää asiakaspalvelua. Keskeisenä tuloksena pidettiin myös sitä, että kun toimintatapoja kehitetään enemmän yhteissuunnittelun ja vuorovaikutteisuuden avulla, toiminnalla on paremmat edellytykset vakiintua kertakokeiluista säännölliseksi osaksi kirjaston ydintoimintaa.</p>	
Avainsanat	lukeminen, vuorovaikutus, kirjastotyö, toimintatutkimus

Author(s) Title Number of Pages Date	Lasse Pekkarinen We recommend reading – Developing the Suositteija service in Vantaa City Library 46 pages + 4 appendices 22 November 2015
Degree	Master of Culture and Arts
Degree Programme	Master's Degree Programme in Cultural Management
Instructor(s)	Leena Björkqvist, lecturer
<p>This thesis studied the new service for the promotion of reading in the library field. The aim of the thesis was to develop and evaluate the functionality of the service in practice. The original idea behind the service concept was the online service Suositteija™. Online service Suositteija™ recommends different readings to users with a library card based on their user preferences. This thesis was commissioned by Vantaa City Library.</p> <p>The approach of the thesis was action research. It consisted of two development cycles. The data was collected by community brainstorming methods, benchmarking and observation. The research question of the study was to find out what new options the trial brings for reading promoting activities and how the customer will benefit from them.</p> <p>The recommendation model was tested during different service situations within the cycles. As a result the service model Suositteija was created. The service model Suositteija made possible a new kind of approach in enhancing reading as a part of customer service. It is the most important result of the thesis. Another important result is also the fact that the Suositteija service model is possible to root into the library's core functions if the employees interact and take part in the customising of the model for them.</p>	
Keywords	reading, interaction, librarianship, action research

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Työssä käytettävät käsitteet	4
2.1	Kirjavinkkaus ja lukuvalmennus	5
2.2	Suosittelu Vantaan kaupunginkirjastossa	6
3	Työn lähtökohdat ja tietopohja	8
3.1	Lähestymistapana toimintatutkimus	10
3.2	Kirjaston toimintaympäristön kartoitus	12
3.3	Lukutaito ja lukemiseen liittyvä tiedonsaanti	15
3.4	Lukemista edistävä työ kirjastoissa	17
3.5	Tuotteistamisen osuus uudessa Suosittelija-palvelussa	19
4	Suosittelija-palvelun kokeileminen	20
4.1	Ensimmäinen sykli: Suosittelijoiden jalkautuminen kirjastoihin	21
4.2	Toinen sykli: Suosittelijat osana tapahtumia	23
5	Tulokset ja palvelun sisältö	25
5.1	Ensimmäisen ja toisen syklin tulokset	25
5.2	Suosittelija-palvelu tuotteistamisen näkökulmasta	32
5.3	Suosittelijat kirjaston tilassa ja verkossa	34
6	Johtopäätökset	35
6.1	Oman työn arviointi	38
6.2	Toimenpide-ehdotukset	40
	Lähteet	44
	Liitteet	
	Liite 1. Suosittelijan ensimmäinen palvelukuvaus	
	Liite 2. Suosittelijan tuotantoaikataulu	
	Liite 3. Suosittelija tapahtumissa (päiväkirjakysymykset)	
	Liite 4. Suosittelijan graafista aineistoa	

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä kehitetään lukemisen edistämiseen suuntautuvaa asiakaspalvelua. Työn tilaaja on Vantaan kaupunginkirjasto, jossa työskentelen mediakasvatukseen, lukemisen edistämiseen ja aikuisten mediaohjaukseen liittyvissä tehtävissä.

Valitsin opinnäytetyöaiheekseni uuden palvelun kehittämisen, koska yhdeksi johdonmukaiseksi palvelukokonaisuudeksi suunnitellut lukemisen edistämisen tavat ovat suomalaisissa yleisissä kirjastoissa harvinaisia. Pääsääntöisesti lukemista edistetään sinänsä hyviksi todetuilla, mutta varsin perinteisillä tavoilla. Tällaisia tapoja ovat esimerkiksi ennalta sovitut ja tietyille ryhmille räätälöidyt kirjavinkkaustilanteet sekä satunnaiset tai teemoitetut kirjanostot esittelyhyllyihin. Lisäksi kirjallisuudesta keskusteleminen ja aineiston esitleminen ovat keskeinen osa kirjaston asiakaspalvelua, tavanomaisesti tietopalvelu- ja neuvontaosaston työtehtäviä. Tässä opinnäytetyössä kehitetään palvelukokonaisuutta, johon liittyy asiakaspalvelutoiminnan lisäksi myös saman niminen omatoiminen verkkopalvelu. Työssä käytettävää käsitteistöä avataan tarkemmin seuraavassa luvussa, mutta Suosittelija-palvelulla tarkoitetaan erilaisiin asiakaspalvelutilanteisiin sovellettavaa toimintamallia.

Opinnäytetyön tekemisen lähtökohtana oli kesällä 2014 avattu verkkopalvelu Suosittelija™, joka antaa käyttäjilleen yleisiä tai henkilökohtaisesti räätälöityjä lukusuosituksia. Suosittelija™-verkkopalvelu julkaistiin hieman yllättäen jopa henkilökunnalle eikä sen kehittämisen taustoista ole julkisesti keskusteltu, sillä verkkopalvelun teknisiin yksityiskohtiin liittyy yrityssalaisuuksia ja ei-julkisia kehityssuuntia. Palvelun arvellaan kuitenkin olevan ensimmäinen näin laajasti kirjaston käyttäjien lainaustoiminnan dataa yhdistelevä palvelu (Saastamoinen, 2014). Verkkopalvelun julkaisu herätti aluksi epäilyksiä ja jopa harmistusta osassa työntekijöitä. Koettiin, että työntekijän oma osaaminen vantaalaisten lukemisharrastuksen edistämiseen asetettiin kyseenalaiseksi.

Tässä työssä lähdetään siitä, että verkkopalvelu voi auttaa asiakasta ja työntekijää avaamaan keskusteluyhteyden. On huomioitava, että verkossa oleva mekaaninen ja yhteen suuntaan kommunikoiva Suosittelija™ tuskin sellaisenaan korvaa kirjaston tilassa tapahtuvaa asiakaspalvelua. Siksi on tärkeää muistuttaa kokeilujen mahdollisuuksista ja luoda myönteistä, vuorovaikutteista ja kokeilevaa kirjastokulttuuria. Vantaan kirjastoissa työskentelevillä on useita erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa sekä

oman työnsä sisältöön että asiakkaille tarjottaviin palveluihin. Olisi naiivia kuvitella, että kirjaston työntekijän keskeinen rooli lukemisen edistämisessä olisi kokonaan katoamassa, vaikka erilaisten verkkopalveluiden kehittyminen haastaakin tätä asetelmaa.

Opinnäytetyön tekemisen taustalla on myös huoli lukemisharrastuksen heikkenemisestä. Tilastot osoittavat, että sekä sitoutuminen että into lukemiseen vähenee. Samaan aikaan lukemisen käsite kuitenkin laajenee ja lukemisen merkitys sosiaalisena ja uuden tuottamiseen vaadittavana taitona vahvistuu. Kirjaston roolia lukemista edistävänä toimijana koettelee myös työn luonteen muutos. Kirjastotyön vuorovaikutteisuuden arvelaan korostuvan, kun arkielämän tiedonhankintatavat muuttuvat entistä omatoimisemmiksi. Asiakkaila on mahdollisuus ja valmiudet tutustua kirjaston kokoelmiin itsenäisesti, eivätkä he välttämättä tarvitse kirjaston työntekijän apua aineiston etsimisessä tiedokannasta. Näissä tilanteissa lukemiseen liittyvä tiedonsaanti ja tiedonvälittäminen eli ajatus siitä, mitä asiakas voisi lukea seuraavaksi, voi kuitenkin jäädä saavuttamatta.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan lukemisen edistämiseen tarkoitetun uuden palvelun muodostumista kirjastotyön näkökulmasta. Kokeilussa tutkitaan ja kehitetään kirjaston työntekijöiden omaa ammatillista osaamista ja monipuolisemman asiakaslähtöisen ajattelutavan muodostumista. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on ”Mitä uusia vaihtoehtoja Suosittelija-palvelun kokeilu tuo lukemista edistävään toimintaan ja miten asiakas hyötyy niistä?” Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja arvioida palvelun toimivuutta käytännössä, jotta kirjasto pystyisi tulevaisuudessa vastaamaan entistä yhtenäisemmin työskentelykulttuurissa ja toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin.

Yhtenä esimerkkinä lukemisen edistämiseen liittyvästä kehittämisestä ja sen haasteista toimii Ooi Kamyn ja Chern Li Liewin tekemä tutkimus, jossa tutkittiin uusiseelantilaisen yleisen kirjaston asiakkaita ja heidän kaunokirjallisuuden lukuvalintojaan osana jokapäiväistä tiedonhankintaa. Tutkimuksesta käy ilmi, että ihmisten lukumieltymyksiin ja kirjallisuusvalintoihin vaikuttivat eniten luotetut tietolähteet, kuten perhe ja ystävät. Kirjaston henkilökunnan valintaehdotuksiin ei suhtauduttu samalla luottavaisuudella ja heidän valintaehdotuksiaan pidettiin vieraina. Lisäksi kirjaston henkilökuntaa ei lähestytty, koska heillä näytti muutenkin olevan kädet täynnä työtä. Tutkimuksen mukaan kirjastohenkilökunnan suositukset saattoivat kuitenkin olla epäsuoria ja niihin törmättiin sattumalta esimerkiksi tilanteessa, jossa työntekijän kädessä nähtiin kiinnostavan oloinen kirja. (Kamy & Liew 2011, 763-764.)

Edellä mainitun tutkimuksen perusteella voi päätellä, että kirjojen valitsemiseen liittyvät tilanteet ja tiedonhankinnan tavat voidaan sisällyttää esimerkiksi orientoivan tiedonhankinnan käsitteen sisään. Vaikka arkielämän informaatiokäyttäytyminen ei suoranaisesti olekaan tiedonhankintaa, satunnainen tiedonsaanti eri lähteistä kuuluu informaatiokäyttäytymisen piiriin. Ongelmalähtöistä tiedonhankintaa yleisemmin orientoiva tiedonhankinta liittyy yksilön toimintaan. Yksilöt ovat tekemisissä eri kanavista ja lähteistä saadun informaation kanssa omista lähtökohdistaan riippuen. (Niemelä 2006, 30-31.)

Lukemisen edistäminen on yksi Vantaan kaupunginkirjaston keskeisiä tavoitteita ja lupauksia. Yhtenäisten toimintatapojen ja palvelulupauksen täyttämiseksi kirjastolle on luotu konkreettisia, määrällisiä tavoitteita, joilla asiakkaalle tuotetaan ja toimitetaan hänen tarvitsemansa sisältö (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009, 11). Tämä ei kuitenkaan koske aikuisia kirjastonkäyttäjiä vaan systemaattisimmin tämä näyttää vantaalaisille ala- ja yläkoululaisille sekä varhaiskasvatuksen kohderyhmille. Lapsilla ja nuorilla on luotu palvelulupaukset, jotka toteutetaan yhteistyössä sekä koulujen että päiväkotien kanssa muun muassa satutuntien, kirjavinkkausten sekä tiedonhallintataitojen opastamisen yhteydessä. Tässä opinnäytetyössä kehitettävää palvelua on jo lähtökohtaisesti rajattu niin, että sen toteuttamista ajatellaan ensisijaisesti aikuisille ja nuorille aikuisille suunnattuna palveluna. Eri kehittämisen vaiheissa on kuitenkin mukana myös lasten- ja nuortenkirjastotyötä tekeviä työntekijöitä. Tällä ratkaisulla arveltiin saavutettavan hyödyllisiä näkökulmia myös palvelun tulevaisuutta ja jatkokehittämistä ajatellen.

Vantaan kaupunginkirjaston asiakkaita lähestytään tämän opinnäytetyön kokeiluissa työroolin avulla, jossa asiakaspalvelua toteuttavat työntekijät ovat nimeltään Suosittelemis-työntekijöitä. Kokeilut perustuvat aineiston suositteluun tavoilla, joissa otetaan huomioon sekä kirjaston fyysinen aineisto että tilanteeseen sopiva sähköinen sisältö. Lukemisen edistämistä ajatellaan vuorovaikutteisena kokonaisuutena, jossa yhdistyvät asiakaspalvelu, kirjaston kokoelmat ja verkkopalvelut. Sosiaalisen kirjaston käsitteen mukaan kirjastotyön sisältö perustuu tulevaisuudessa yhä enemmän vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa sekä joustavuuteen työn suorittamispaikan ja ajankohdan suhteen (Lauonen 2015, 45-60).

Suosittelija-palvelun kehittämisessä kiinnitetään erityistä huomiota 2010-luvun lukutaitoihin sekä yllätyksellisten ja sattumanvaraisten lukusuositusten esille tuomiseen. Palvelukokonaisuudessa pyritään huomioimaan paitsi asiakkaiden mediaorientoituminen, myös toisten ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa toimiminen. Tärkeää on tarjota dia-

logia ja tukea kirjallisuuden löytämisessä ja välittämisessä. Ilman apua tai sattumanvaraista onnekkautta seuraava lukukokemus voi olla vain vaivalla hankittu pettymys (Goodall 1989, Harjunpään 2013, mukaan).

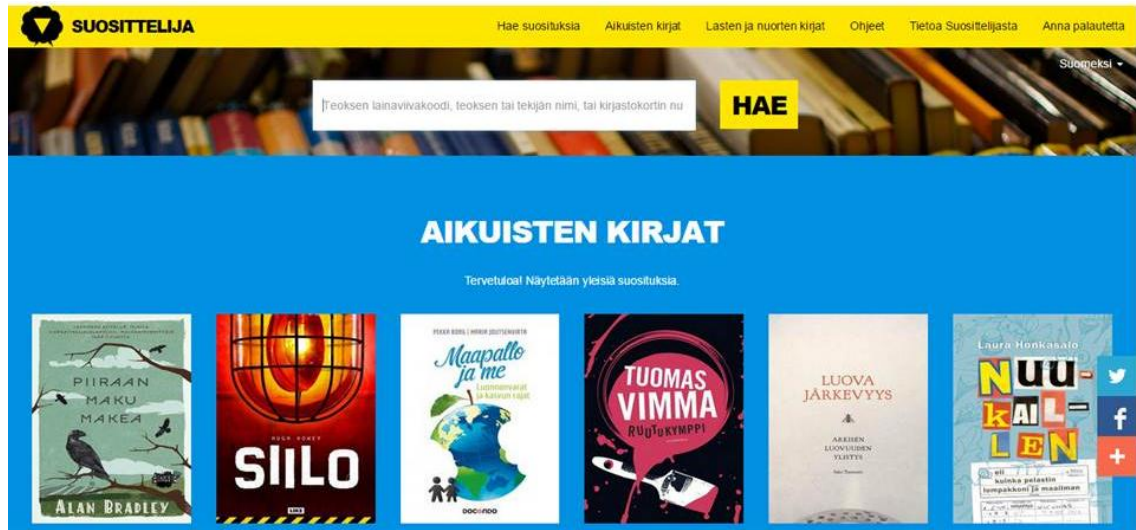
Suosittelija-palvelun kehittäminen perustuu osallistavan työskentelyn ja yhteissuunnittelun menetelmiin. Työ on käytäntöön sekä tilanteeseen sidottua, jonka vuoksi opinnäytetyön lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus. Toiminnallinen kehittäminen jatkuu myös opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyön johtopäätöksissä esitellään lisäksi toimenpide-ehdotuksia, joilla tästä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia kehitetään eteenpäin. On myös syytä tuoda esiin, että yhteistyö asiakkaiden kanssa tulee lisääntymään ja monipuolistumaan koko ajan, joten tulevaisuuden kirjastoissa tarvitaan uudenlaista ajattelua. Tulevaisuudessa on tärkeää kyetä yhteistyöhön erilaisten kumppaneiden kanssa, kuunnella käyttäjien toiveita ja kehittää palveluita niiden pohjalta (Sipilä 2007, 119-121).

2 Työssä käytettävät käsitteet

Tässä luvussa avataan opinnäytetyön eri kokonaisuuksien hahmottamisen kannalta olennaiset käsitteet. Luvun aluksi esitellään verkkopalvelu, jonka jälkeen erotellaan kirjavinkkaus ja lukuvalmennus omiksi alaluvuiksi. Lopuksi avataan syitä, miksi Vantaalla puhutaan suosittelimisestä sekä suosittelijoista, ja mitkä ovat näiden kahden keskeisen käsitteen yhteneväisyydet ja erot. Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana Vantaalla on sovittu, että suosittelija-sanana yhteydessä voidaan toistaiseksi käyttää myös trademark-symbolia, kun sitä pidetään tarpeellisena. Lisäksi sana kirjoitetaan tässä opinnäytetyössä isolla alkukirjaimella aina, kun viitataan verkkopalveluun tai opinnäytetyössä kehitettävään palveluun. Tässä opinnäytetyössä TM-symboli on liitetty sanan yhteyteen aina, kun sillä tarkoitetaan verkossa olevaa palvelua (paitsi tulosten yhteydessä olevissa suorissa lainauksissa sekä liitteissä olevissa maininnoissa). Verkkopalvelu löytyy osoitteesta suosittelija.fi.

Vantaan kaupunginkirjasto julkisti kesällä 2014 SuosittelijaTM-nimisen verkkopalvelun (Kuva 1), jossa ideana on suositella käyttäjälle kiinnostavaa luettavaa. Verkossa toimiva SuosittelijaTM on Vantaan kaupunginkirjaston ja Teknologian tutkimuskeskus VTT:n yhdessä kehittämä verkkopalvelu, jonka suositukset perustuvat aiempaan lainaukseen ja samantyyppisestä aineistosta kiinnostuneiden lainoihin (VTT 2014). Verkossa olevan SuosittelijanTM lukusuositukset perustuvat HelMetTM-kirjastoista kirjoja lainaavien

anonymisoituun lainataan. Verkkopalvelu toimii samantyyppisellä ajatuksella kuin suuret verkkokaupat, jotka yhdistelevät asiakkaidensa tuote- ja ostostietoja. Kun käyttäjä näppäilee verkkopalveluun oman kirjastokorttinsa numeron, palvelu näyttää sellaisia kirjoja, joista käyttäjä saattaisi olla kiinnostunut. Erona verkkokauppoihin on kuitenkin se, että Suositelijan™ kautta saa vain suosituksia. Henkilökohtaisia kirjastoasioita Suositelijan™ verkkopalvelun kautta ei voi hoitaa.



Kuva 1. Suositelija™-verkkopalvelu näyttää yleisiä suosituksia tai anonymisoituun lainataan perustuvia yksilöllisiä suosituksia, jotka saadaan näkyviin syöttämällä palveluun oman kirjastokortin numero. Mitä enemmän kortilla on lainattu, sitä täsmällisimmiksi suositukset muodostuvat.

Verkossa oleva Suositelija™ on yksi niistä uusista keinoista ja kokeiluista, joilla luku-harrastuksen ja lukutaidon merkitystä tuodaan esille uudella tavalla. Verkossa toimivan Suositelijan™ avulla kerätään lisäksi dataa, joka on arvokasta, kun kirjaston asiakas-palvelua ajatellaan entistä monipuolisempänä kokonaisuutena. (Vantaan Sanomat 2014.)

2.1 Kirjavinkkaus ja lukuvalmennus

Suosittelamisen ajatus näyttäytyi aluksi monelle kirjavinkkauksen kaltaisena toimintana. Kirjastoissa toteutettava kirjavinkkaus on vakiintunutta lukemisen edistämisen toimintaa, johon käytettävät resurssit vaihtelevat kaupungista ja kunnasta riippuen. Kirjavinkkausta voidaan kuitenkin väittää toteutettavan ympäri Suomea.

Kirjavinkkauksen "äitinä" pidetty seinäjokelainen Marja-Leena Mäkelä kuvailee kirjavinkkausta menetelmäksi, jolla houkutellaan lukemaan. Kirjavinkkauksessa kirjallisuudesta innostunut ihminen kertoo ryhmälle valitsemistaan kirjoista houkuttelevasti, mutta

myös tuskastuttavasti kiusoitellen (Kirjavinkkariblogi 2013). Kirjavinkkauksessa tarina saatetaan alkuun, mutta tarina katkaistaan pian sopivassa kohdassa, jolloin kuulijalle syntyy halu tutustua kirjan koko tarinaan. Kirjojen vinkkaaminen kirjavinkkauksen keinoin edellyttää huolellista kirjoihin ja niiden tarinoihin tutustumista. Etukäteen valmistettava työ on yksi keskeisimmistä kirjavinkkauksen onnistumisen edellytyksistä. Kirjavinkkaus sisältää muun muassa ääneen lukemista, tyylivalintoja sekä esiintymisen harjoittelua. (Mäkelä 2003, 48-51.)

Kokonaan toisenlainen lähestymistapa on Helsingin kaupunginkirjaston Lukuvalmentaja-konsepti, joka on tuotu julkisuuteen samoihin aikoihin kuin Suosittelija™- verkkopalvelu. Lukuvalmennuksella on monilta osin suositteluun verrattavat tavoitteet. Lukuvalmennuksen tavoite on edistää lukemista ja kirjaston kokoelmien käyttöä (myös niin sanottua pitkää häntää eli vanhempaa tai vähemmän huomille jäänyttä kirjallisuutta), tuoda esiin kirjastossa työskentelevien ammatillista sisältöosaamista sekä markkinoida kirjastoa asiakaslähtöisenä ja vuorovaikutteisena kohtaamispaikkana. Lukuvalmennus on kirjaston asiakaspalvelua ja asiakkaan innostamista uusien lukukokemusten pariin. Olennaisimmat erot Suosittelija-palvelun ja Lukuvalmentajan toteuttamisesta löytyvätkin lähinnä toteuttamisen yksityiskohdista.

Lukuvalmennus alkaa asiakaskohtaamisesta, yleensä kirjastotilassa tai verkossa sähköpostitse. Sen jälkeen asiakkaat saavat Lukuvalmentajalta tarkempia valmistelevia kysymyksiä, joilla kartoitetaan lukijan lähtötilannetta ja mielenkiinnon kohteita. Lähtötilanteen kartoittamisen jälkeen Lukuvalmentaja sopii aikataulun, jonka aikana asiakkaan lukuvalmennuspaketti kootaan. Lukuvalmennus toteutetaan tavanomaisesti muutaman viikon aikana. Lukuvalmennuspaketti toimitetaan asiakkaalle lopuksi hänen toivomallaan tavalla joko kasvotusten tai sähköpostitse kirjalistana. Lisäksi valmennettava voi toivoa kirjapakettia valmiiksi kerättynä kirjakassina, jolloin asiakas saa valmennuskirjat suoraan kirjastosta lainaan. (Turunen & Verronen 2015.)

Lukuvalmennusta toteuttavat Lukuvalmentajat ovat kirjastotyön ammattilaisia, joten yksi palvelun tavoitteista on nostaa esiin ja tuotteistaa kirjastohenkilökunnan osaamista ja ammattitaitoa (Kirjastot.fi 2015).

2.2 Suosittelu Vantaan kaupunginkirjastossa

Suosittelija-käsitteen ja suosittelemisesta puhumisen taustalla on kokonaisvaltainen kirjastotyön ajattelutavan muutos Vantaalla. Kirjastojen tilassa tapahtuvaa vuorovaikut-

teista lukemisen edistäminen on pitkään ollut ensisijaisesti kirjaston tietopalvelu- ja neuvontaosastojen tehtävä. Tietopalvelu- ja neuvontatehtävät ovat perinteisesti tarkoittaneet asiantuntijälähtöistä toimintaa, jossa kirjaston tietopalvelua toteuttava työntekijä on etsinyt ratkaisua asiakkaan tiedontarpeeseen tai tiedonhakuun liittyvään ongelmaan. Aika on kuitenkin muuttanut tätä kehitystä. Lukemista edistävässä kirjastotyössä on tärkeää tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet, joten työssä vaaditaan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kyky ymmärtää ja vastaanottaa asiakkaan toiveita ja ideoita (Sherer 1996, Nikara-Nummi 2011 mukaan). Suosittelemisen kannalta tämä tarkoittaa lukemista edistävän ajattelun laajentamista yhä useammille työntekijöille työtehtävästä riippumatta. Vantaalla palvelutoiminnan ytimenä on, että kaiken kirjastoissa tehtävän työn tulee edistää lukutaitojen kehittymistä.

Suurimpana suosittelemisen erona esimerkiksi lukuvalmennukseen on sen suunnittelu- vaiheessa. Suosittelemista ei ole tarkoitus suunnitella etukäteen eikä suosittelu välttämättä ole edes asiantuntijana esiintymistä vaan yksittäiseen tilanteeseen sidottua ohjailematonta vuorovaikutusta. Suosittelemista ei myöskään tarvitse tehdä draamallisesti, joka voi joskus olla hyvä tehokeino kirjavinkkaustoiminnassa. Suosittelemista ei tehdä (ainakaan tämän opinnäytetyön tekemisen aikana) ryhmille vaan suosittelemisen kehittämisen fokus on yksittäisissä palvelutilanteissa, jolloin asiakaspalvelun toteutumiseen voi riittää pelkkä pintapuolinen tutustuminen kirjaan tai kirjallisen keskustelun seuraaminen yleensä. Suosittelemista merkitsee siis kirjaston näkökulmasta sitä, kuinka synnyttää keskustelua sellaisen kirjallisuuden ympärille, johon ei välttämättä ole tutustunut.

Verkossa olevan SuosittelemistaTM julkaisemisen jälkeen Vantaalla on ryhdytty puhumaan yhä enemmän lukemisesta ja sen edistämisestä suosittelu-sanana yhteydessä. Sen vuoksi on johdonmukaista, että useita kirjaston toimintoja läpileikkaavaa Suosittelemista-palvelua kehitetään tämän kattokäsitteen alle. Suosittelemista ja sen useat mahdolliset taivutusmuodot ovat yleiskieleen vakiintunutta käsitteistöä, mutta palvelun näkökulmasta suosittelu-sanana käyttöä pyritään liittämään yhä vahvemmin Vantaan kaupunginkirjaston toiminnan yhteyteen.

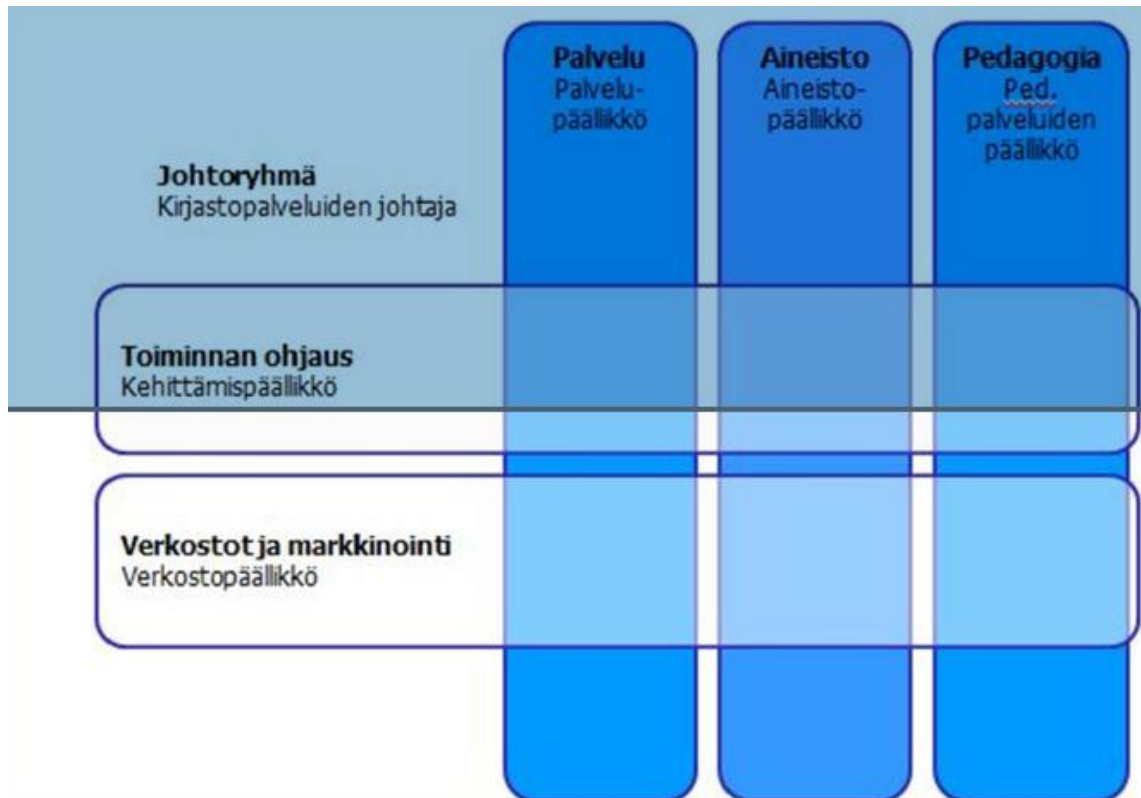
Tässä opinnäytetyössä käsiteltävän ja kehitettävän Suosittelemista-palvelun lähtökohtana on vuorovaikutus työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Palvelukokonaisuutta kehitettäessä verkossa toimiva SuosittelemistaTM toimii asiakaspalvelun apuna ja teknisenä lisäpalveluna. Opinnäytetyössä kehitetään asiakaspalvelua Suosittelemista-palvelun ja muun tarpeellisen tukipalvelukokonaisuuden avulla. Kehittämiskohteen valintaan vaikuttivat se-

kä Vantaan kaupunginkirjaston uusi johtamis- ja organisaatorakenne että ajankohta, jossa lukeminen ja sen puolesta puhuminen on ajankohtaista.

3 Työn lähtökohdat ja tietopohja

Opinnäytetyöni tilaajana on Vantaan kaupunginkirjasto, joka rakentuu kymmenestä kirjastosta, kirjastoautoyksiköstä, koulukirjastoyksiköistä sekä kirjaston hallinto- ja tukipalveluista. Kirjastojen sijainnit esitellään kartan avulla sivulla 23 (Kuva 6). Kirjaston eri ydintoiminnoista vastaavat eri prosessit ja niiden toteutusryhmät, joita ovat mm. hankinta- ja luettelointiosasto (aineistoprosessi) sekä pedagoginen yksikkö (pedagoginen prosessi).

Vantaan kaupunginkirjastossa toteutettiin johtamisjärjestelmän muutos vuoden 2015 alusta. Entisen matriisiorganisaation tilalle rakennettiin uusi prosessijohtamisen malli (Kuva 2), joka perustuu viiteen pääprosessiin: palveluprosessiin, aineistoprosessiin, pedagogiseen prosessiin, toiminnan ohjauksen prosessiin sekä verkosto- ja markkinointiprosessiin. Prosessien päälliköt muodostavat kirjaston johtoryhmän yhdessä kirjastopalveluiden johtajan kanssa. Prosessijohtamisen malliin siirtymisen taustalla on ajatus keskitetyimmästä palvelutuotannosta, jolloin kehittämistä voidaan ajatella enemmän koko Vantaan tasoisena ja toiminnalla voidaan lisäksi saada aikaan tehokkaampaa palvelutuotantoa.



Kuva 2. Vantaan kaupunginkirjaston johtamisen prosessit (Vantaan kaupunginkirjasto, julkaisema-
ton lähde 2014).

Suosittelija-palvelun kehittäminen kuuluu yhtäaikaaisesti kolmeen eri prosessiin: pedagogiseen prosessiin, palveluprosessiin sekä aineistoprosessiin. Lisäksi kirjaston verkko- ja markkinointiprosessin alla toimivat tukipalvelut tietojärjestelmän sekä viestinnän suhteen ovat osa kokonaisuutta. Tämän työn osalta palvelun kehittämisen päävastuu on pedagogisella prosessilla. Johtamisjärjestelmän muutoksen yhteydessä Vantaan kaupunginkirjastossa lakkautettiin myös aiemmin toimintaa ohjanneita ja toteuttaneita työryhmiä, jotka ovat osaltaan olleet kehittämässä lukemisen edistämiseen liittyviä palveluita. Samassa yhteydessä myös muita työn tekemisen tapoja uudistettiin. Vantaalla luovuttiin aiemmin käytössä olleista palveluista, joissa asiakkaalla oli mahdollisuus varata etukäteen aika henkilökohtaiseen ohjaus- tai neuvontatilanteeseen. Tämän tyyppisiä palveluita olivat esimerkiksi Lainaa kirjastonhoitaja -palvelu ja henkilökohtainen laiteopastus, joissa asiakkaalle luvattiin yksi tunti henkilökohtaista palveluaikaa.

Tässä opinnäytetyössä seurataan samalla sosiaalisen innovaation kehittymistä eli toimintaa, jossa työn tulokset vaikuttavat vantaalaisten elämään vastaamalla paremmin heidän sosiaalisiin tarpeisiinsa. Opinnäytetyön tavoitteiden arviointiin sovelletaan samoja ehtoja kuin innovaatioille yleensä: kehitettävän tuotteen tulee olla tuottava, ja sillä

tulee olla jotain aitoa merkitystä. Koska Suosittelija-palvelu toteutetaan voittoa tavoittelemattoman julkisen organisaation käyttöön, palvelun hyötyä voidaan parhaiten arvioida sosiaalisella tuottavuudella sekä henkilö- että asiakasnäkökulmasta. (Taatila & Suomala 2008, 10.)

3.1 Lähestymistapana toimintatutkimus

Toimintatutkimus on laadullista tutkimusta, ja sillä pyritään saamaan aikaan muutosta sekä vallitsevaan toimintakulttuuriin että ennakoimaan lähitulevaisuuden kehittymistä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 61). Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan valinnalla on lisäksi tarkoitus tuoda työskentelyyn uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia sekä parantaa työntekijöiden välistä vuorovaikutusta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60).

Toimintatutkimus voidaan määritellä käytännönläheiseksi, tutkimukselliseksi kehittämissiksi, jossa reflektointi, analysointi ja erilaiset vaihtoehdot ongelmien ratkaisemiseksi tuotetaan kehittämiseen osallistuvan yhteisön avulla (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 25). Koska tämän työn kehittämiskohteena on Vantaan kaupunginkirjaston pedagogisen toiminnan palvelu, jolla ei aiemmassa lukemisen edistämistä toteuttavassa toiminnassa ole suoraa vertailukohdetta, kehittäminen on samalla pitkäkestoinen oppimisprosessi. Lähimpänä vertailupalveluna kirjaston aiemmassa toiminnassa voi pitää kirjaston tietopalvelu- ja neuvontatoimintaa, jota yleisesti on pidetty (ja pidetään edelleen) kirjastoammattillisessa toiminnassa lukemaan kannustavana palvelumuotona. Suosittelija-palvelun kehittäminen ja siihen liittyvä tutkimustyö on kuitenkin kokonaisvaltainen ja enemmän vuorovaikutteisuuteen perustuva toimintamalli kuin perinteinen tietopalvelu.

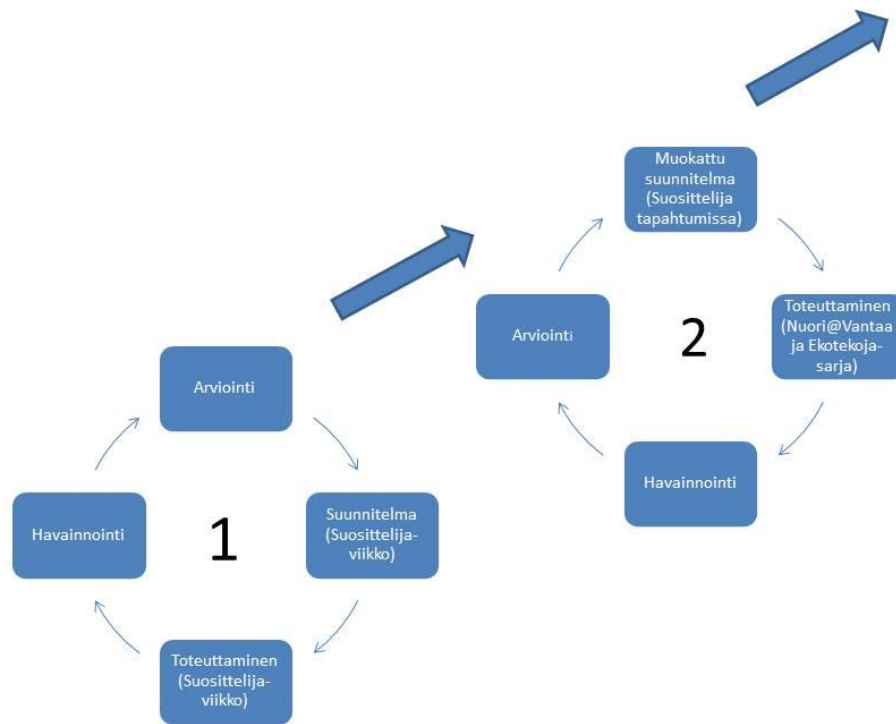
Suosittelija-palvelun kehittämiseen osallistuu useita Vantaan kaupunginkirjaston työntekijöitä kirjastosta ja työtehtävien rajoista riippumatta. Tutkimukseen ja kehittämiseen osallistuvat ovat tasa-arvoisessa suhteessa toisiinsa ja ovat joka vaiheessa vastuullisia sekä itselleen että muille ryhmän jäsenille. Koko kehittämisryhmän aktiivinen osallistuminen luo edellytykset sille, että uutta tietoa ja ymmärrystä tutkittavasta asiasta voidaan tuoda esille. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 58-61.) Kehittämistyön lähtökohtana on toimintojen sekä käytäntöjen muuttaminen: käytännössä tarkoitus on tuottaa Vantaan kaupunginkirjastolle uusi ja säännöllisesti toteutuva palvelu.

Suosittelija-palvelun kehittäminen etenee kahdessa kehittämisen vaiheessa spiraalimaisesti toimintatutkimukselle ominaisella tavalla. Kehittämisessä on kaksi Suosittelija-

kokeilua eli sykliä (Kuva 3). Ensimmäisen syklin tavoitteet määritellään, suunnitellaan ja toteutetaan työryhmätyöskentelyn avulla. Sen jälkeen syklin tulokset havainnoidaan ja arvioidaan. Arvioinnin jälkeen tarkennetaan päämäärät ja tavoitteet, jonka jälkeen toteutetaan toinen, muokattu sykli. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60.)

Opinnäytetyön aineistonkeruussa käytetään tyypillisimpiä toimintatutkimuksen menetelmiä, jotka perustuvat yhteisölliseen ja vuorovaikutteiseen työskentelyyn. Aineistoa kerätään ideointityöpajoilla, havainnoimalla sekä benchmarking -menetelmällä. Lisäksi havainnoinnin apuna käytetään luotainmenetelmää, jossa kokeiluihin osallistuvien kirjastojen työntekijät on ohjeistettu kirjoittamaan päiväkirjaa kokemuksistaan ja havainnoistaan (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 43). Tavoitteiden määrittely toteutetaan molemmissa kehittämisen vaiheissa samalla tavalla. Aluksi suunnitellaan kokeilujen sisällöt, sen jälkeen suunnitelma toteutetaan ja sitä havainnoidaan sekä paikan päällä että päiväkirjojen avulla kaikissa kokeiluun osallistuvissa kirjastoissa. Opinnäytetyön tekijä osallistuu kokeiluihin myös itse. Ensimmäisen syklin havaintoaineiston perusteella toisen syklin sisältöä kehitettiin enemmän kirjaston ulkopuolelle suuntautuvaan toimintaan. Ensimmäinen sykli toteutettiin toukokuussa 2015 ja toinen sykli kesällä ja syksyllä 2015.

Tulosten analysointia toteutetaan sovelletusti dokumenttianalyysin menetelmällä, jossa havaintoaineistosta etsitään tekstin merkityksiä. Menetelmän tarkoituksena on mahdollistaa selkeiden ja luotettavien johtopäätösten tekeminen. Kokeilujen tulokset ja johtopäätökset esitellään työn viidennessä ja kuudennessa luvussa. Viidennessä luvussa molempien syklien havainnointiaineisto on pelkistetty kokeiluista saatujen ilmiöiden kokonaisuudeksi. Kuudennessa luvussa tuloksia tarkastellaan analyttisemmin ja tehdään tulkintoja olemassa oleviin ilmiöihin, jotka voidaan jollain tavalla yhdistää Suositelija-palvelun kehittämisen suunniksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 119-137.)



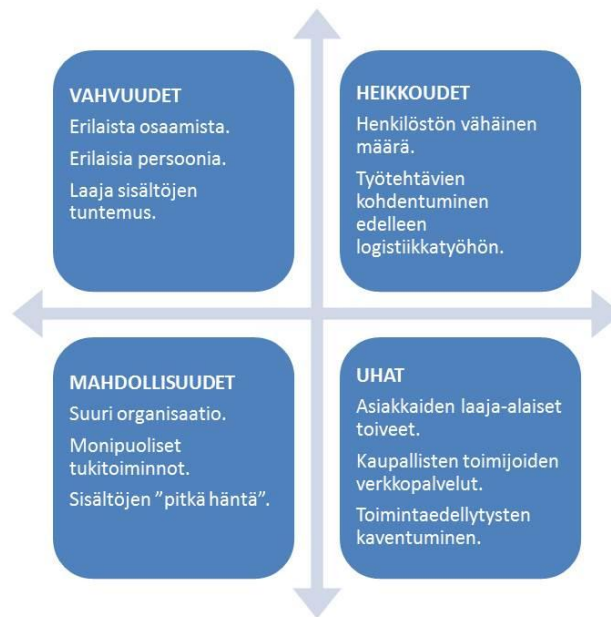
Kuva 3. Suositteleva-palvelun kokeilemisessä oli kaksi kehittämisen vaihetta eli sykliä, jotka etenivät spiraalimaisesti. Kehittämisen syklit on mukailtu alkuperäisen kuvion (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 60) mukaan.

3.2 Kirjaston toimintaympäristön kartoitus

Kirjastoissa toimivan Suosittelevan eli asiakkaita monipuolisemmin lähestyvän palvelun käytännön ideointia varten järjestettiin aluksi työpaja, jossa pohdittiin kirjastoa toimintaympäristönä. Samalla luotiin kuva kirjaston toimintamahdollisuuksista suosittelevan osalta. Työpaja järjestettiin huhtikuussa.

Työpajassa oli mukana viisi työntekijää, joista neljä oli Tikkurilan kirjastosta ja yksi pedagogisesta yksiköstä. Työpajassa laadittiin aluksi mm. SWOT-analyysi (Kuva 4) asiakaspalvelussa toimivasta Suositteleva-työnkuvasta. Ideoinnin apuna käytetty SWOT-malli oli tyyliään perinteinen nelikenttäanalyysi, jossa arvioitiin Suosittelevan vahvuuksia (S), heikkouksia (W), mahdollisuuksia (O) ja uhkia (T) organisaation näkökulmasta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 214, 147). Analyysin tulosten perustella voidaan tunnistaa paremmin Suosittelevaan liittyvien käytäntöjen kriittisimmät kohdat. Löydösten ja niiden arvioinnin jälkeen valinnat ja toimintasuunnitelmat voidaan tuottaa tarkemmin Suosittelevan ja siten koko Vantaan kaupunginkirjaston hyödyksi. SWOT-analyysin ra-

kentäminen toteutettiin vapaamuotoisesti niin, että osallistujat kommentoivat kaikkia neljää kenttää vapaavalintaisessa järjestyksessä. Käytännössä kaikkia kenttiä täytettiin yhtä aikaa. Työpajassa pohdittiin palveluun liittyviä vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Osallistujat olivat tutustuneet kirjaston johtoryhmälle ja esimiehille lähetettyyn Suosittelijan palvelukuvaukseen, joten he tunsivat kokeilun suuntaviivat ja toimintatavoitteet.



Kuva 4. SWOT-analyysi kirjaston asiakaspalvelun ja Suosittelijan lähtökohdista.

SWOT-analyysissä kirjaston vahvuuksina pidettiin työntekijöiden monipuolisuutta sisältöjen tuntemuksen osalta. Monipuolisuus tarkoittaa laaja-alaista ja tasaisesti ympäri Vantaata jakautunutta osaamista jokaisen työntekijän omien vahvuuksien, tietojen ja taitojen osalta. Vahvuuksia arvioitaessa keskusteltiin myös siitä, minkälaisia vaatimuksia kirjastotyöntekijältä tulevaisuudessa vaaditaan. Työpajaan osallistujilla oli vahva näkemys siitä, että tulevaisuuden kirjastossa ollaan enemmän vuorovaikutuksessa. Ihmisten väliset kohtaamiset tulevat kasvamaan, mutta samalla olisi laajennettava myös kohtaamisen mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia. Fyysiset, virtuaaliset ja digitaaliset tilat muodostuvat tulevaisuudessa yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jossa tilojen, teknologioiden, toimintojen, tuotteiden ja palvelujen muunneltavuus on keskiössä. Lisäksi on huomioitava, että sekä tarkoituksenhakuiset että satunnaiset kohtaamiset ovat yhtä tärkeitä palvelun toteuttamisen kannalta. (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 13.)

SWOT-taulukon mahdollisuuksina pidettiin toimivaa taustaorganisaatiota eli suuren organisaation tukitoimintoja, jotka mahdollistavat muun muassa koulutuksiin hakeutu-

misen itselleen tuntemattomista ammattisisällöistä. Työpajassa todettiin, että Vantaan kaupunki kouluttaa henkilöstöään säännöllisesti ja monipuolisesti. Lisäksi koettiin, että kirjasto kannustaa jatkuvasti hakeutumaan erilaisiin koulutuksiin, joista voi hakea oppia ja ideoita erilaisiin yhteyksiin. Koulutusmyönteisyyden ja siinä esiintyvät mahdollisuudet voi lisäksi kääntää myös toisinpäin. Osaavasta joukosta löytyy usein myös kouluttamisesta ja osaamisen jakamisesta innostuneita työntekijöitä, joille tarjotaan mahdollisuuksia järjestää koulutusta edellä mainituissa yhteyksissä. Lisäksi suurena mahdollisuutena suositeltavan kirjallisuuden suhteen pidettiin kirjaston laajoja kokoelmia ja sisältöjä niin sanotun pitkän hännän suhteen. Kokoelmien pitkä häntä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden saatavilla ei ole ainoastaan vain uutta aineistoa vaan myös vanhempaa ja monipuolisempaa aineistoa, joita mikään muu yritys tai organisaatio ei enää tarjoa.

Heikkouksina työpajan osallistujat kokivat työntekijöiden vähäisen määrän ja työn toteuttamiseen liittyvät ristiriidat. Keskustelua ja tunteita herätti etenkin työtehtävien suuntautuminen edelleen hyvin vahvasti logistisiin työtehtäviin, vaikka juuri automaatioon ja omatoimisuuden lisäämisen on toivottu Vantaallakin vapauttavan työaikaa pedagogiseen toimintaan ja asiakkaiden kanssa toteutettavaan vuorovaikutukseen. Logistisia työtehtäviä ovat esimerkiksi aineiston palauttaminen, lainaaminen, hyllyttäminen, varausten käsittely ja yleensä aineiston siirtäminen paikasta toiseen.

Koska Suosittelijan toiminta-ajatus on suositella mielenkiintoista ja innostavaa sisältöä, uhkana pidettiin asiakkaiden laaja-alaisia toiveita. Työpajan ideointikeskustelussa pohdittiin Suosittelijan roolia ja tilanteita, joissa asiakkaan toiveisiin ei pystyttäisi vastaamaan. Tämä pohdinta liitettiin samalla toimintaympäristön kapenemiseen, josta eräänä esimerkkinä nousi aineiston hankinnan keskittäminen kirjaston hankinta- ja luettelointiosastolle. Vantaan kirjastoyksikköjen työntekijät eivät enää valitse omissa kirjastoissaan esimerkiksi uutuuskirjoja eivätkä sen seurauksena pääse tutustumaan uutuuksiin ennen asiakkaita. Lisäksi uhkana pidettiin kaupallisten toimijoiden verkkosovelluksia ja roolia omien kirjastojensa markkinoinnissa. Näiden tapahtuneiden muutosten koettiin alentavan sekä kirjaston työntekijöiden arvostusta että koko kirjaston merkitystä asiakkaille.

Vaikka lukemisharrastuksen tukeminen ja edistäminen koetaan perustehtävänä, suurin osa työajasta joudutaan suuntaamaan suorittaviin työtehtäviin. Kirjastoissa koetaan, että mm. seuraaviin logistisiin tehtäviin kuluu paljon työaikaa:

- aineiston hyllyttäminen,
- aineiston kerääminen hyllyistä kuljetusta varten (ammattikielellä hakulistat)
- aineiston sijoittaminen varaushyllyyn noudettavaksi (sis. myös erääntyneen aineiston poiston varaushyllystä),
- sekä palautusautomaatin tyhjentäminen ja aineiston sijoittaminen kuljetuslaatikoihin.

Tämän lisäksi asiakaspalvelu koetaan toimintojen automatisoinnista huolimatta edelleen yksipuolisina kassa- ja palvelutoimintoina, joihin kuuluu esimerkiksi:

- aineiston lainaamista ja palauttamista,
- kirjastokorttien tekemistä,
- tietokoneiden, ohjelmien ja tulostamisen ongelmissa neuvomista,
- ja erilaisten kirjastomaksujen vastaanottamista.

Työpajaan osallistujilla olivat sitä mieltä, että tulevaisuuden kirjastossa vuorovaikutusta on nykyistä enemmän, jonka seurauksena kohtaamisen mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia lukemisen edistämiseksi on laajennettava.

3.3 Lukutaito ja lukemiseen liittyvä tiedonsaanti

Lukeminen on edelleen yksi suomalaisten suosituimmista harrastuksista. Se on yhä vahvasti mukana suomalaisten arjessa ja vapaa-ajassa. Lukemisen tavat ovat muuttuneet paljon viimeisten vuosien ja vuosikymmenten aikana, ja lukemaan voi ryhtyä paperisten kirjojen sekä lehtien lisäksi myös erilaisten sähköisten laitteiden kuten esimerkiksi tietokoneen tai älypuhelimien avulla. Ajatus lukemisesta on kuitenkin sama, oli kyseessä mikä väline tahansa. Lukeminen vaatii lukutaitoa, kykyä ymmärtää ja tulkita kirjoitettua kieltä. Suomen kirjastoseuran puheenjohtajan Jukka Relanderin mukaan lukemisen ja lukutaidon mahdollistajina suomalaisessa yhteiskunnassa voidaankin pitää suomenkielisen kansakoulun, kirjastolaitoksen sekä kirjallisuuden syntymistä (Relander 2012).

Tutkimusten mukaan suomalaiset ovat siis edelleen lukijoina maailman parhaimmista, mutta sitoutuminen ja into lukemiseen laskee jatkuvasti. Erot sukupuolten välisessä lukutaidossa ovat Suomessa suuremmat kuin missään muussa OECD-maassa. Tutkimuksista on myös nähtävissä merkkejä koulutuksen tasa-arvon heikkenemisestä, jon-

ka seurauksena etenkin vähävaraisten, vähän koulutettujen ja maahanmuuttajaperheiden lapset ovat heikoimmassa asemassa. (Lukukeskus 2015a.)

Lisäksi erityisesti nuoret ja nuoret aikuiset lukevat tutkimuksen mukaan ajallisesti vähemmän kuin kaksikymmentä vuotta sitten, vaikka toisaalta keski-ikäiset ja ikääntyneet lukevat vähemmän kuin 15-24-vuotiaat. Miesten osalta tilanne on aiempaa heikompi, sillä miehet lukevat vähemmän kuin 1990-luvun alussa. Naiset lukevat kirjoja kaikissa ikäryhmissä enemmän kuin miehet. Lasten osalta lukeminen on edelleen aktiivista. Sosioekonominen tausta ja asema vaikuttavat myös lukemiseen: kaupungeissa asuvat lukevat jonkin verran enemmän kuin maaseudulla asuvat. Kaikista eniten luetaan pääkaupunkiseudulla. (Tilastokeskus 2009.)

Lukutaitoa voidaan pitää yhteiskunnan toimintaan osallistuvan ihmisen keskeisenä perustaitona. Sen vuoksi on tärkeää, että lukutaidon käsitteen laajenemista arvioidaan ja kehitetään samaa vauhtia muun yhteiskunnallisen kehityksen kanssa. Koulutus- ja sivistysmyönteisessä länsimaassa lukutaidon merkityksestä tarvitsee vain harvoin käydä perusteellista keskustelua, mutta toisaalta asiaa on hyvä pitää säännöllisesti esillä yleisessäkin keskustelussa, koska lukemiseen vaadittavat edellytykset ovat jatkuvassa muutoksessa. Opettajien ammattijärjestön OAJ:n mukaan perinteinen ja syventävä lukeminen uhkaa näivettyä, koska tiedon hankintaan liittyvä nopeus ja hakukoneiden käytön vaivattomuus ovat heikentäneet oppilaiden keskittymiskykyä (Konttinen 2013). Perinteisen lukutaidon edistäminen, kirjallisuuden merkityksen ylläpitäminen ja lukemaan innostaminen ovat siksi edelleen yksi yhteiskunnan ja sen toimijoiden keskeisimpiä tehtäviä. Samalla on kuitenkin muistettava, että uudenlaiset lukutaidot ovat jo osa arkipäivän toimintaa.

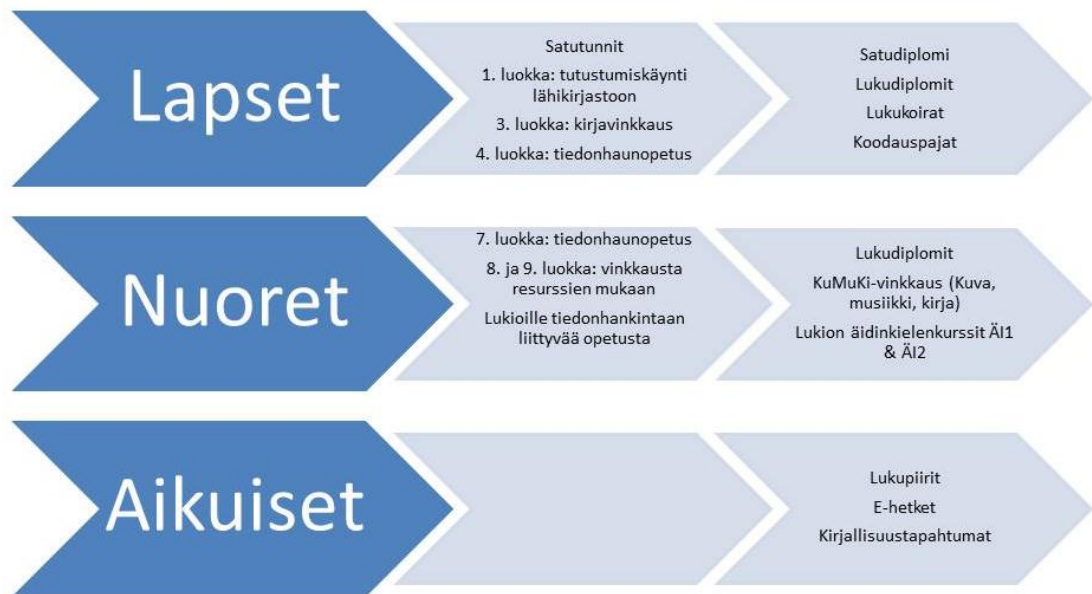
Lukutaidon, tiedon ja tarinoiden merkitystä kannattaa puolustaa ja alleviivata, sillä se korreloi elämässä monien muiden osa-alueiden kanssa, esimerkiksi matemaattisessa päättelyssä ja ongelmanratkaisussa (Lukukeskus 2015b). 2010-luvun lukutaito voidaankin nähdä aiempaa laajempuna kokonaisuutena. Toimittaja Antero Mukka kirjoittaa syyskuussa 2015 Helsingin Sanomien pääkirjoituksessa, että perinteisen luku- ja laskutaidon lisäksi lukutaidoiksi voidaan huomioida myös mediataidot, tiedonhankintataidot, ongelmanratkaisutaidot, yhteistyötaidot sekä inhimilliset taidot, kuten kyvykkyyden empatiaan (Mukka 2015).

3.4 Lukemista edistävä työ kirjastoissa

Uudenlainen tekeminen ja uusien lukutaitojen tukeminen edellyttää kirjaston työntekijöiden osaamisen kehittämistä. Siksi tässä työssä tuodaan esille ajoittain myös kirjaston työntekijöiden pedagogisten valmiuksia. Näitä valmiuksia pidetään yhä enemmän kirjaston työntekijöitä tulevaisuudessa yhdistävänä ominaisuutena. Suomen kirjasto-seuran entisen toiminnanjohtajan Sinikka Sipilän (Korpisaari & Saarti 2007, 121) mukaan taitoa opastaa ja opettaa edellytetään tulevaisuudessa kirjaston jokaiselta työntekijältä.

Kirjastoalan työ on muuttumassa yhä enemmän ratkaisuihin, joissa perusajatuksena on verkostomainen työskentely ja vertaistoiminta eli yhdessä tekeminen ja oppiminen. Tulevaisuuden kirjastotyössä sekä asiakaspalvelulta että palvelutoiminnalta kokonaisuudessaan edellytetään entistä enemmän verkostojen hallintaa, muuntautumiskykyä ja rohkeutta murtaa vanhoja rakenteita ja toimintamalleja. Lisäksi on huomioitava, että työn luonne edellyttää tulevaisuudessa yhä enemmän sosiaalisia taitoja sekä ryhmätyöskentelyyn tarvittavia ominaisuuksia, sillä Vantaan kaupungin strategian mukaisesti palvelujen käyttäjät on myös nostettava keskeiseen rooliin kaupungin järjestämien palvelujen edelleen kehittämisessä. (Vantaa – talousarvio 2015, taloussuunnitelma 2015–2018, 5.)

Vantaan kaupunginkirjasto tekee aktiivisesti työtä lukemisen edistämässä ja lukemaan innostamisessa (Kuva 5). Vaikka lukemista edistävät palvelut on suunnattu kaikille, erityinen painopiste on lapsissa ja nuorissa. Kirjastot järjestävät säännöllisesti esimerkiksi esikoululaisten satutunteja ja kirjavinkkausta. Lisäksi kirjastot tarjoavat vuosittain päivitettäviä lukudiplomeja koululaisten suoritettaviksi lukuvuoden aikana.



Kuva 5. Lukemisen edistämisen keskeiset palvelut ja lupaukset Vantaan kaupunginkirjastossa. Palvelulupaukset koskevat 3.-, 4.- ja 7.-luokkalaisia. Aikuisen sarakkeessa olevat palvelut eivät kuulu palvelulupauksiin, mutta ovat vakiintuneita lukemisen edistämisen kokonaisuuksia Vantaalla.

Vantaan kaupunginkirjasto on yksi kaupungin sivistystoimen tulosalueista. Tulosalueen yhteisiä tavoitteita on edistää asukkaiden oppimista oikeudenmukaisesti ja vuorovaikutteisesti (Vantaa 2015). Kirjaston osalta tämä tarkoittaa sitä, että yhteistyö on laajaa ja monipuolista kirjaston kaikkien sidosryhmien kanssa. Kaupungin toimijoista erityisesti kirjastolla ja sivistystoimella on pitkä yhteinen kokemus toimintatavoista, joilla tuetaan kaupunkilaisten lukemisharrastusta. Asiakkaille yhteistyö näyttäytyy esimerkiksi lasten ja nuorten lukudiplomien muodossa, jonka suorittamisen edellytyksenä ovat toimivat suhteet ja vuorovaikutus perusopetuksen opettajien kanssa (Lukudiplomit.net 2015). Lisäksi säännöllistä ja opetussuunnitelmaan sisältyvää yhteistyötä tehdään Vantaalla varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja toisen asteen opetuksen yhteydessä. Kirjaston tarjoamat sisällöt tukevat kouluja mediataitojen ja monilukutaidon opettamisessa muun muassa satutuntien, kirjastonkäytön opetuksen ja mediakasvatushetkien muodossa (Vantaa.fi 2015).

Lukemista edistetään kouluyhteistyön lisäksi vapaa-ajan näkökulmasta. Vantaan kaupunginkirjaston visio vuosille 2014-2020 on ”Rikasta arkea kirjastossa” (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2015). Visiossa määritellään, että kirjaston rooli osallistumisen areenana ja monipuolisena tekemisen mahdollistajana”. Kirjaston arvoja ovat innovatiiv-

visuus, yhteisöllisyys ja kestävä kehitys (Vantaan kaupunginkirjasto, julkaisematon lähde 2014). Kirjasto on visiossaan sitoutunut palveluiden kehittämiseen osallistavilla menetelmillä, joten palvelusisältöä tuotetaan vision ja arvojen mukaisesti myös erilaisien verkostojen ja yhteistyökumppaneiden avulla. Kirjaston tiloissa järjestetään esimerkiksi erilaisia lukupiirejä, keskustelukerhoja sekä tapahtumia, jotka tuotetaan usein yhteistyössä paikallisten aktiivien ja asiakkaiden kanssa.

Suosittelija-palvelun kannalta on olennaista ymmärtää, miksi palvelua kehitetään ja mitä sillä tavoitellaan. Seuraavissa luvuissa esitellään lukutaitoon, informaatiokäyttämiseen ja tuotteistukseen liittyvää tietopohjaa. Suosittelija-palvelun toteuttamisessa tarvitaan ymmärrystä lukutaidon merkityksestä ja palveluiden tuotteistamisesta, jotta palvelun toteuttamiseen voidaan sitoutua ja sitä osataan markkinoida vahvemmin.

3.5 Tuotteistamisen osuus uudessa Suosittelija-palvelussa

Kirjastot tarjoavat asiakkailleen useita erilaisia sisältöjä ja palveluita, joilla pyritään innostamaan asiakkaita lukemisen pariin. Uudet kokeilut ja palvelut jalkautetaan ja vakiinnutetaan kirjastojen käyttöön yleensä vähitellen. On kuitenkin tavanomaista, että kirjastojen palvelut ovat ajan kuluessa tuotteistuneet, eivät niinkään systemaattisesti tuotteistettuja. Tämän opinnäytetyön yksi tarkoitus on luoda edellytykset palvelun tuotteistamiseksi niin, että uuden palvelun asiakashyödyt saataisiin maksimoitua (Lehtinen & Niinimäki 2005, 30).

Uuden ja kehitettäväksi valitun palvelun tuotteistaminen alkaa ominaisuuksien määrittelyllä. On löydettävä palvelun sisältö ja käyttötarkoitus sekä se, miten palvelu toteutetaan. Jotta palvelun sisältö ja toteuttamistapa voidaan suunnitella asiakkaalle arvoa tuottavaksi, on tiedettävä mitä asiakkaat oikeastaan tavoittelevat palvelun avulla. Asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältö on rakennettava vastaamaan asiakkaan tavoittelemaa hyötyä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 11.)

Palvelun sisältö voidaan usein jakaa ydintuotteeseen ja ydinpalveluun ja sen lisäksi tarjottuihin tuki- ja lisäpalveluihin. Ydintuote on se, mitä yritys myy ja mitä asiakas haluaa ostaa (Lehtinen & Niinimäki 2005, 32). Ydintuote on osa ydinpalvelua ja sen taustalla on kokemus ainutlaatuisuudesta, jonka avulla organisaatio voi luoda uusia mahdollisuuksia tulevaisuudessa (Tuomi & Sumkin 2012, 83). Ydinosaminen on kerrostunutta osaamista: se on useiden erilaisten osaamisten yhdistelmä, jota kilpailijoiden on vaikea kopioida. (Sydänmaanlakka 2007, 144.)

Tukipalvelut mahdollistavat ydinpalvelun käytettävyyttä ja ovat siksi välttämättömiä oheispalveluja. Ydintuote on saatava asiakkaalle niin, että asiakkaalla on mahdollisuus löytää ja valita se itselleen. Ydinpalvelun ja sen lisä- ja tukipalvelujen yhdistelmää kutsutaan usein palvelupaketiksi. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 11.)

Lisäpalveluilla voidaan erottautua kilpailijoista, jos usean palveluntarjoajan ydinpalvelut ovat keskenään samankaltaisia. Lisäpalvelut nostavat usein asiakkaiden mielikuvaa palvelun laadusta. Ydintuotteen ja ydinpalvelun ohessa tarjottavien lisäpalvelujen ei välttämättä tarvitse olla yhtä tuottavia, jos ne lisäävät asiakasvirtaa. Siksi lisäpalveluiden vaikutusta kokonaisuuteen kannattaa arvioida riittävän laajasti. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 12.)

Palveluiden määrittämisen lisäksi tuotteistamisessa on kiinnitettävä huomiota myös palvelun vakioimiseen eli standardointiin. Vakioiminen tarkoittaa palveluun sisältyvien osien kehittämistä monistettavaksi tai toistettavaksi systemaattisten menetelmien avulla. Vakioituja osia voidaan toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla, jolloin palvelutuotannosta tulee kannattavampaa. Vakioiduista osista koostuvassa palvelussa voi olla myös itsenäisiä moduuleita, joista asiakas voi joustavasti koota haluamansa paketin. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 19.)

4 Suosittelija-palvelun kokeileminen

Suosittelija-palvelun kehittämiseksi ja testaamiseksi järjestettiin kaksi kehittämisen vaihetta eli sykliä. Ensimmäinen sykli huipentui kokeiluviikkoon, jossa uutta tuotetta sekä toimintamuotoa kokeiltiin ensimmäisen kerran käytännössä. Kokeilu järjestettiin touku-kuussa yhden viikon aikana maanantaista lauantaihin (18.5.- 23.5.2015). Kokeiluun osallistui yhteensä seitsemän eri kirjastoa tai kirjastojen osastoa. Kokeilussa olivat mukana Hakunilan, Lumon, Martinlaakson, Pointin ja Pähkinärinteen kirjastot kokonaisuudessaan sekä Myyrmäen kirjaston lastenosasto ja Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosasto. Suosittelijat tulivat pääsääntöisesti näistä kirjastoista, mutta myös pedagoginen yksikkö osallistui kokeiluun eri kirjastoissa. Kaiken kaikkiaan ensimmäisen kokeilun toteutumiseen vaikutti useita eri henkilöitä ja ryhmiä: kirjaston johtoryhmän jäsenet, kirjastojen esimiehet, pedagoginen yksikkö, tiedottaja, koulutussuunnittelija, graafikko sekä kymmenkunta kirjastojen työntekijää.

Kokeilujen valmisteleminen alkoi helmikuun alussa. Suosittelija-palvelun ensimmäisen kuvauksen palvelusta (Liite 2) on laatinut tämän opinnäytetyön tekijä. Ensimmäistä kuvausta pohdittiin lisäksi yhdessä muiden pedagogisen yksikön työntekijöiden kanssa, jonka jälkeen se lähetettiin kommentointikierrokselle Vantaan kaupunginkirjaston johtoryhmälle.

Kirjaston johtoryhmän kommentointikierros ei tuonut uutta lisättävää tekstiin, joten ajatus uuden palvelun kehittämistyöstä sekä kirjastojen osallistumisesta kokeiluun lähetettiin sähköpostitse kirjastojen esimiehille. Viestin lähettämisen jälkeen laadittiin Suosittelijan kehittämisen tuotantoaikataulu kesään 2015 saakka. Valmistelussa huomioitiin sisältöjen lisäksi myös suosittelemista tekevien työntekijöiden näkyvyys kirjastotilassa ja erottuvuus muusta henkilökunnasta. Kokeiluun osallistuvia työntekijöitä varten hankittiin t-paitoja sekä teetettiin tapahtumapassit Suosittelijan™ graafisella ilmeellä, jotta verkkopalvelusta tuttu logo ja värityys tulisivat tutuiksi myös työntekijöiden avulla kirjaston tilassa. Kampanjatuotteet ideoitiin ja suunniteltiin pedagogisessa yksikössä. Kokeiluun osallistuneet käyttivät kampanjatuotteita koko viikon ajan.

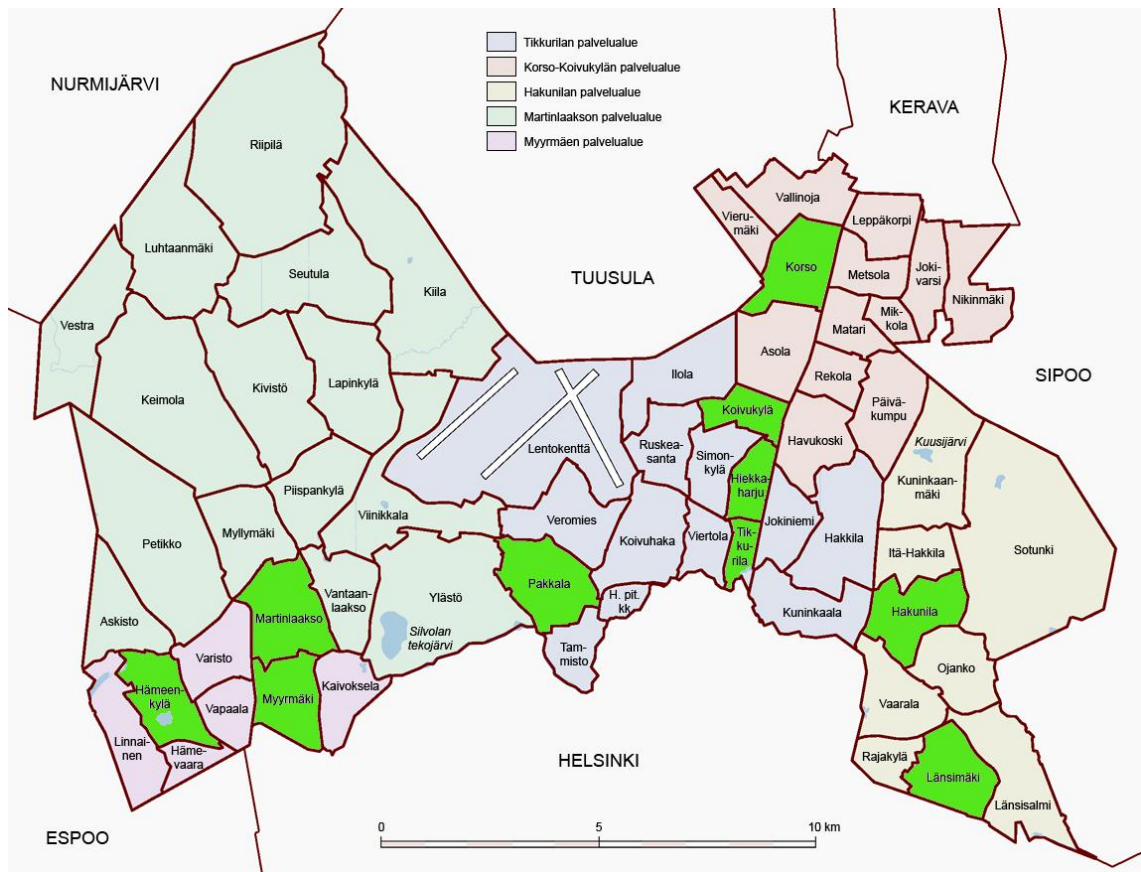
4.1 Ensimmäinen sykli: Suosittelijoiden jalkautuminen kirjastoihin

Ennen varsinaista tapahtumaviikkoa kokeilun toteutusta ja tulevaisuutta suunniteltiin pienryhmätyöskentelyn avulla työpajassa. Ideoinnin taustamateriaalina käytettiin aiemmin luonnosteltua SWOT-analyysia, mutta varsinaisina työskentelymenetelminä käytettiin yhteisölliseen ideointiin tarkoitettuja menetelmäkortteja, 8 x 8-mallia sekä avointa keskustelua. Työpajassa käytiin vilkasta keskustelua suosittelijoiden ominaisuuksista, osaamisesta sekä toiminnan rajoista yleisesti. Keskustelua käytiin esimerkiksi siitä, millainen on riittävän hyvä Suosittelija vuonna 2015 (ja myöhemmin), miten asiakkaita lähestytään ja miten tilanteet mahdollisesti tulevat etenemään. Keskustelun tuloksena luotiin ystävällinen, heittäytyvä ja itsensä likoon laittava kirjasuosittelijan rooli, joka ei arkaile eikä ota itseään vakavasti. Työpajaan osallistuneiden kesken suosittelun keskeisiksi sisällöiksi nostettiin aikuisten kaunokirjallisuus, lasten- ja nuortenkirjallisuus sekä musiikkiaineisto. Tämän tarkemmin sisältöjä ei kuitenkaan haluttu rajata, koska haluttiin jättää tilaa useille erilaisille asiakaskohtaamisille ja monenlaisille suosittelumahdollisuuksille.

Työpajassa keskusteltiin kuitenkin siitä miten aikuisten kirjallisuus on jatkossa mahdollista jakaa useisiin pieniin kokonaisuuksiin. Kirjastojen karkea jako kirjallisuuden osalta on perinteisesti noudattanut jakoa kaunokirjallisuuteen ja tietokirjallisuuteen. Nämä taas voidaan jakaa dekkareihin, eräkirjallisuuteen, viihdekirjallisuuteen, sotakirjallisuuteen,

teen ja niin edelleen. Lisäksi kirjallisuus voidaan jakaa myös formaatin tai sarjan mukaan esimerkiksi pakkareihin, Keltaiseen kirjastoon tai e-kirjallisuuteen. Lasten- ja nuortenkirjallisuutta voidaan purkaa samoista lähtökohdista kuin aikuisten kirjallisuuttakin. Toisin kuin aikuistenkirjallisuus, lasten- ja nuortenkirjallisuus on lisäksi purettavissa myös ikäkausien perusteella. Esimerkiksi Vantaan kirjastojen lukudiplomit (Lukudiplomi 2015) noudattavat ikävuosien/luokka-asteiden mukaista jaottelua. Musiikin jakaminen pienempiin kokonaisuuksiin onnistuu työpajaan osallistuneiden mukaan samalla ajatuksella. Musiikissa kirjastojen kokoelmat on alun alkaen muodostettu jo lähtökohtaisesti musiikin lajityyppien mukaan, mutta myöhemmin musiikin verkkojakelu on jälleen muuttanut kirjastojen musiikin esillepanoa sekä kokoelmatyötä.

Suosittelijaan formaatit eivät välttämättä vaikuta. Esimerkiksi Tikkurilan kirjaston musiikkiosastolla kaikki formaatit ovat edustettuina, ja Tikkurilassa sijaitseva HelMet-musiikkivarasto varastoi koko pääkaupunkiseudun musiikkiaineistoa, jonka vinyyliskoelmien kirjo ovat paitsi harvinaista myös erittäin laaja-alaista ja monipuolista. Vinyyli on kaiken lisäksi tehnyt hitaasti tuloaan jälleen kirjastosalonkikelpoiseksi tuotteeksi, ainakin Suosittelijan lähtökohdista ajateltuna.



Kuva 6. Vantaan kirjastojen toimipisteet ja alueet (vihreällä) sijaitsevat maantieteellisesti kaukana toisistaan. Tasa-arvoisen palvelun toteutuminen eri puolilla Vantaata edellyttää toiminnan kehittämiseltä tiivistä yhteistyötä. Kuva: Wikimedia Commons (CC)

Ensimmäisen syklin aikana suosittelua havainnoitiin paikan päällä Pähkinärinteeseen, Hakunilan, Pointin, Lumon sekä Martinlaakson kirjastoissa. Dokumentointia toteutettiin lisäksi luotainmenetelmällä eli päiväkirjoilla kaikissa Suosittelija-viikkoon osallistuneissa kirjastoissa. Kirjastot pitivät päiväkirjaa kokemuksistaan, havainnoistaan ja kehittämisajatuksistaan viikon aikana.

4.2 Toinen sykli: Suosittelijat osana tapahtumia

Ensimmäisen syklin havainnot ja tulokset käsiteltiin heti kokeilun jälkeen suullisesti kokeiluun osallistuneiden kanssa. Rohkeampaa palveluasennetta ja määrätietoisempaa jalkautumista asiakkaiden pariin pidettiin onnistuneena lähestymistapana. Suosittelija-viikko oli myös omien havaintojeni perusteella piristävä ja asiakkaita ilahduttanut kokeilu. Muutamissa kirjastoissa Suosittelijan juttusille jopa hakeuduttiin ennakkotietojen ja mainonnan johdosta. Näistä tuloksista kerrotaan enemmän seuraavassa luvussa.

Ensimmäisen kokeilun tulosten myönteisestä vastaanotosta innostuneena toiseen kokeiluun haluttiin vieläkin ulottavampi lähestymistapa. Toisen syklin luonnosteleminen käynnistyi ensimmäisen kokeilun päiväkirjamerkintöihin tutustumisesta, joita käytettiin kokeilussa havainnoinnin tukena. Ensimmäiseen kokeiluun osallistuneet kirjastot oli ohjeistettu täyttämään päiväkirjaa asiakaspalvelutilanteista ja suositteluun liittyviä kokemuksiaan kokeiluviikon ajan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2004, 114-115.)

Parissa päiväkirjassa tuotiin esille sitä, miten vaikeaa asiakasta on lähestyä silloin, kun asiakasta ei onnistuttu profiloimaan. Lisäksi koettiin vaikeaksi antaa asiakkaalle luku-suosituksia ilman täsmällistä teemaa. Näitä huomioita pidettiin sopivana haasteena ja parannusideana suositteluun. Sen seurauksena tuleva kohderyhmä päätettiin rajata pienemmäksi. Toiminta-ajatusta muotoiltiin enemmän nuorille aikuisille sopivaksi, jonka jälkeen se viettiin mukaan kolmeen tapahtumaan: Martinlaakson kirjaston Kirjasto goes Ostari -tapahtumaan, vantaalaisille 15-25-vuotiaille suunnattuun Nuori@Vantaa-tapahtumaan sekä Kaupunkilaisia ekotekoja -tapahtumasarjaan, jonka odotettiin teemojensa johdosta herättävän kiinnostusta erityisesti nuorissa aikuisissa.

Kirjasto goes Ostari -tapahtumassa Martinlaakson kirjasto jalkautui muutaman työntekijän voimin neljäksi päiväksi paikalliseen ostoskeskukseen, jossa kirjastolla oli oma liiketila. Suosittelijat olivat mukana esittelemässä kirjaston palveluita ja keskustelemassa martinlaaksolaisten toiveista ja ajatuksista kirjaston tulevaisuuteen liittyen. Liiketilaan rakennettiin lisäksi vielä erillinen vinkkikioski, jossa oli muun muassa kosketusnäytöllä oleva Suosittelija™. Asiakkaille esiteltiin verkkopalvelun toimintaa ja monet pääsivät testaamaan omilla kirjastokorteillaan, millaisia suosituksia laite antaa. Suosittelijan™ antamista kirjasuosituksista syntyi usein myös kirjallisuuteen liittyvää yleistä keskustelua.

Nuori@Vantaa järjestettiin samanaikaisesti muutamassa eri kaupunginosassa. Kirjaston työntekijät eli Suosittelijat olivat mukana kulttuuri- ja monitoimitalo Vernissassa Tikkurilassa sekä Vaunukallionpuistossa Hakunilassa. Tikkurilassa suosittelijoita oli kolme ja Hakunilassa kaksi. Osa suosittelijoista oli samoja kuin ensimmäisessäkin kokeilussa. Osallistumisen ydinajatus oli, että kirjasto on paikalla kevyesti, mutta näkyvästi. Tarkoitus tällä eleellä oli osoittaa, että kirjasto voi olla luonteva osa nuorten vantaalaisten arkea ilman sen ihmeellisempää suorittamisen tai velvoittamisen tunnetta. Tärkeää oli luoda tunne siitä, että kirjasto ei vaadi eikä vaani. Olennaisin ero ensimmäiseen kokeiluun olikin se, että Suosittelijat olivat tapahtumissa läsnä, mutta eivät hakeneet kontak-

tia yhtä aktiivisesti kuin asiakkaisiin ensimmäisen kokeilun aikana. Tapahtumiin oli kuitenkin valmistauduttu etukäteen muun muassa teettämällä tapahtumiin tyhjät sarjakuvastripit, joihin voi itse täyttää sopivat repliikit. Lisäksi mukana oli iPadit, joilla oli mahdollista tutustua esimerkiksi nuoria aikuisia kiinnostavaan e-aineistoon. Tapahtumassa oltiin mukana muutama tunti.

Kaupunkilaisia ekotekoja -sarjaan Suosittelija sisällytettiin mukaan verkosto- ja markkinoitintiprosessin kutsusta. Tapahtumasarja koostuu neljästä eri kokoontumiskerrasta, joita järjestetään Tikkurilan kirjastossa kuukauden välein. Osallistuminen tapahtumaan sai alkunsa, kun kirjaston pedagogiselta yksiköltä pyydettiin apua teemaan sopivien mobiilisovellusten valinnassa. Yksikön työntekijät auttoivat ja valitsivat sopivia sovelluksia liittyen ruokaan, luontoon, vaatteisiin ja jouluun. Samassa yhteydessä esitettiin myös toive siitä, että pedagoginen yksikkö olisi jollain tavalla mukana esittelemässä sovelluksia paikan päällä tapahtuma-aikoina. Sen seurauksena tapahtumasarjaan liitettiin mukaan Luontosuosittelija, Ruokasuosittelija, Vaatesuosittelija sekä Joulusuosittelija.

5 Tulokset ja palvelun sisältö

Tämä luvussa käsitellään kokeiluista saatua aineistoa. Tuloksia tarkastellaan sekä työn toteuttamisen että asiakaskohtaamisen näkökulmasta. Luku alkaa yhteisöllisen ideoinnin tuloksista ja jatkuu ensimmäisen ja toisen kokeilun kokemuksiin. Kokeilujen tavoitteena oli kehittää ja arvioida palvelun toimivuutta käytännössä.

5.1 Ensimmäisen ja toisen syklin tulokset

Ensimmäisen syklin suunnitteluvaiheessa kehittämisen painopiste oli keskeisesti oman työn ohjaamisessa ja omaan persoonaan liittyvissä yksityiskohdissa. Kirjaston työntekijät pohtivat omaa ammatillista osaamistaan ja sen kautta suhdettaan Suosittelijana toimimiseen. Suosittelemisen ajatus näyttäytyi aluksi monelle kirjavinkkauksen kaltaisena toimintana. Kirjavinkkauksen tiedettiin edellyttävän enemmän valmistautumista kuin suosittelu.

Ensimmäisen syklin suunnitteluvaiheessa oli tärkeää käydä keskustelua siitä, mitä suosittelu on ja miten se eroaa kirjavinkkauksesta. Keskustelua toiminta-ajatuksesta käytiin paitsi ideointiin osallistuneiden työntekijöiden kanssa, myös kirjas-

ton johtoryhmän jäsenten sekä muutaman eri kirjaston palveluesimiesten kanssa. Suosittelemisen kehittäminen oli koko opinnäytetyöproessin ajan avointa, joten keskustelua käytiin myös satunnaisten kirjastojen työntekijöiden kanssa erilaisissa muissa yhteyksissä. Avoimen toiminnan ajatuksena oli, että kun ensimmäinen sykli toteutetaan, kirjastoissa olisi jonkinlainen ymmärrys siitä, mitä suosittelu on, miten sitä toteutetaan ja miten sitä kannattaa jatkossa kehittää. Avoimuuden periaatteesta huolimatta on kuitenkin mahdollista, että kirjastoissa ei ollut aina viimeisimpiä tietoja kehittämisen vaiheista, sillä työ eteni ajoittain nopeasti useissa eri yhteyksissä.

Syklien aikaista toimintaa arvioitiin keräämällä tietoa päiväkirjojen avulla. Päiväkirjat toimivat havainnoinnin apuvälineenä, sillä opinnäytetyön tekijällä ei ollut mahdollisuutta havainnoida kokeiluja paikan päällä samanaikaisesti eri puolilla Vantaata. Päiväkirjoja tutkimalla esiin nousi monia erilaisia yksityiskohtia.

Hyvän kokonaiskäsityksen ensimmäisen syklin yleiskuvasta saa Pointin kirjaston päiväkirjasta, jonka viimeisessä kappaleessa kiteytetään kootusti viikon aikaiset kokemukset.

Suositteluviikko taisi olla kaikille melko positiivinen juttu. Kyllähän tätä tulee varmasti kaikkien tehtyä muutenkin, mutta jotenkin sai ajattelemaan tästä erilailla ja tajuamaan, kuinka paljon aktiivisemmin vielä voisi mennä asiakkaille juttelemaan. Kukaan ei varmaankaan vinkeistä pahastunut, vaan suurin osa sai uutta tietoa ja hyviä lukuvinkkejä. Ja onhan tämä meidänkin osaamisen ja palveluiden näkyväksi tekemistä, sitä, ettei istuta siinä vaan piippaamassa, vaan viestitään, mitä se osaaminen todella on. (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015.)

Pointin päiväkirjan perusteella suosittelemista voidaan lähestyä tärkeänä ammatillisena taitona. Edelleen kirjastosta elävät sitkeät mielikuvat, joissa kirjastovirkailija nähdään työpisteensä takana istuvasta sisäänpäin kääntyneenä ja etäisenä työntekijänä. Pedagogisen ja vuorovaikutteisen lähestymisen tärkeyttä alleviivaavat kirjastoammatilliset visiot ovat tästä stereotypiasta kaukana (Sipilä 2007, 119-121).

Suosittelulla on kuitenkin mahdollista nostaa yleistä mielikuvaa kirjaston työntekijöiden osaamisesta lukemisen edistämiseksi. On todennäköistä, että ammatillinen osaaminen ja vahva ammatillinen itsetunto vaikuttavat myös työntekijöiden halukkuuteen lähestyä asiakkaita ja myöhemmin ottaa asiakkaita mukaan kehittämiseen. Myyrmäen kirjaston havaintoaineistossa on arvioitu omaa osaamista niin, että suosittelu on

helppoa ja mieluista, koska työntekijä tuntee kirjastonsa kokoelman ja lukee sekä seuraa kirjallisuutta monipuolisesti (Myyrmäen kirjasto, päiväkirja 2015).

Työntekijöiden omaa kirjallinen ja ammatillinen osaaminen ovat merkittävä osa Suositteija-palvelun kehittämistä, vaikka palvelun fokusta tarkennettaisiin asiakkaisiin. Asiakkaan mukaan ottaminen edellyttää sitä, että asiakkaat luottavat kirjaston henkilökuntaan ja haluavat jakaa myös omia suosituksiaan.

Esimerkiksi toisen syklin tapahtumissa ei ollut yhdentekevää, että keskustelukumppani löytyi juuri kirjaston puolelta. Kirjasto herättää luottamusta ja asiakkaat jäävät todennäköisemmin juttusille, vaikka suosituksia ei olisikaan onnistuttu saamaan. Asiakkaat eivät ehkä löytäneet uutta luettavaa, mutta pääsivät kuitenkin juttelemaan kirjoista ja lukemisesta ja pitivät siitä (Nuori@Vantaa, päiväkirja 2015).

Martinlaakson kirjaston Kirjasto goes Ostari –tempauksen havaintoaineistossa epäiltiin asiakkaiden häkeltyvän, jos asiakasta lähestyy vääränlaisella kysymyksellä. Päiväkirjassa pohditaan, että asiakkaalta pitäisi kysyä etsiikö tämä luettavaa tai onko asiakas jo lukenut, koska suoraa suositteijien tarjoamista pidetään tökerönä. Havaintoaineistosta käy ilmi, että asiakkaat ovat pitäneet kirjakeskusteluista ja omista lukukokemuksistaan. (Kirjasto goes ostari, päiväkirja 2015.)

Myyrmäen kirjaston päiväkirja tukee Martinlaakson havaintoaineiston sisältöä. Asiakkaat eivät hätkähdä, jos hänen kanssa ryhdytään puhumaan kirjoista ja lukemisesta.

Oleskelen jännityshyllyjen välissä. Nainen tutkii palautuskärryä. Vihjaan, että olemme laittaneet kirjan dekkarisarjoista roikkumaan hyllynpäättyyn ja kerron, että parhaillaan luen Sipilöitä takaperoisessa järjestyksessä. Kysyn etsiikö nainen kotimaista vai ulkomaista jännitystä. Hän kertoo luke-neensa Peter Jamesia ja etsivänsä yleensä uutuuksia. Suositteelen John Verdonia ja pohjoismaisia dekkareita, mainitsen Katarina Wennstamin Petturin, jonka juuri hotkaisin bestsellerinä. Kysyn onko Suositteija-palvelu tuttu. Nainen kertoo huomanneensa sen, ja kysyy millä perusteella verkkosuosittelet muodostuvat. Yritän selittää periaatetta. (Myyrmäen kirjasto, päiväkirja 2015.)

Lumon kirjaston päiväkirjasta löytyi merkintä, jota voidaan kuitenkin pitää lainausmerkien vuoksi vähemmän vakavasti ylöskirjattuna huomiona. Päiväkirjamerkinnessä asiakasta on opastettu paremman lukemisen pariin. Päiväkirjan mukaan asiakas etsi suomenkielistä klassikkoa, jonka jälkeen on ollut puhetta siitä, mikä määrittellään klassi-

koksi. Asiakkaan mielestä Kyrö olisi jo klassikko. Asiakkaalle näytettiin Kyröä hyllystä ja opastettiin niiden "oikeiden" klassikkojen luo. (Lumon kirjasto, päiväkirja 2015.)

Pointin kirjastossa ymmärrettiin hyvin suosittelemisen tausta-ajatus ja toteuttamisen lähtökohta. Lisäksi se oli pystytty välittämään kaikille pilottiin osallistuneille työntekijöille. Kirjastossa painotettiin sitä, että jokainen suosittelee omalla tavallaan ja tyylillään, ei ole oikeaa tai väärää tapaa (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015.)

Lumon kirjaston päiväkirjasta on myös löydettävissä samansuuntaisia ajatuskulkuja osaamisen näkyvyyden suhteen. Havaintoaineistossa kerrotaan, kuinka muutama asiakas tuli varta vasten paikan päälle Suositteelijaa tapaamaan.

Toivottavasti muillakin kirjastoilla on mennyt kivasti! Meillä ainakin muutama asiakas tuli ihan varta vasten Suositteelijan puheille, joten kai tällaiselle olisi enemmänkin kysyntää. Tokihan me tehdään tätä ihan normityönkin lomassa, mutta jotenkin se pitäisi saada myös asiakkaiden tietoon. (Lumon kirjasto, päiväkirja 2015.)

Pointin kirjaston päiväkirjasta löytyy myös merkintä siitä, miten työtehtävien arvojärjestys rakentuu. Omien paikan päällä tekemiäni havaintojen perusteella useat kirjastot suhtautuvat asiakaspalvelun toteuttamiseen ja kehittämiseen rutiinomaisesti. Asiakaspalvelu on edelleen hyvin usein johonkin tiettyyn palvelualueeseen ja aikatauluun sidottua, joten uudet mahdollisuudet voivat jäädä hyödyntämättä. Esimerkiksi Pointin kirjaston päiväkirjasta käy ilmi, että työtehtävillä on edelleen jonkinlainen hiljainen arvojärjestys. Asiakaspalvelupisteellä päivystäminen on käytäntö, josta pidetään kiinni. Päiväkirjamerkinnoista käy ilmi, että eräänä päivänä kirjaston työntekijä oli jo lähestymässä asiakasta iPadin kanssa, mutta joutuikin samalla hetkellä tauottamaan asiakaspalvelupisteelle, jonka seurauksena lähestymisyritys jäi toteutumatta (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015).

Jalkautuminen kirjaston asiakkaiden pariin olisi merkityksellistä myös mediaohjauksen ja tietoyhteiskuntataitojen kehittämisen kannalta. Muistiinpanoista nimittäin selviää myös, että asiakkaat eivät välttämättä tunne edes verkkopalveluiden tai e-aineiston yleisiä lainalaisuuksia. Asiakkailla voi olla luuloja, että esimerkiksi e-aineistoa käyttääkseen täytyy olla koko ajan verkon äärellä, jolloin palvelun käyttäminen tulee liian kalliiksi (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015). Kirjaston verkkopalvelut noudattavat tietysti maksuttomuuden periaatetta, joka ei tarkoita sitä, että palvelu olisi huonompi tai vähemmän kiinnostava. Yleensä se kuitenkin tarkoittaa heikkoa näkyvyyttä. Asiakkaat eivät välttä-

mättä tiedä palvelusta. Omien kokemusteni mukaan asiakaspalvelutilanteissa esittelään yhä melko harvoin e-kirjoja yhtenä lukemisen mahdollisuutena. On tavallista, että e-aineistojen esittelyä ei tarjota kuin asiakkaan sitä erikseen tiedustellessa. Tämän voi arvella johtuvan siitä, että työntekijät itse suhtautuvat asiaan arkaillen tai asenteellisesti.

Näkyvyyden lisääminen, palveluiden markkinointi ja niiden esitleminen olisikin sisällytettävä jollain tavalla jokaiseen kirjastossa tuotettavaan ja toteutettavaan kokonaisuuteen. Verkkopalvelusta on tietysti luontevaa kertoa myös verkossa, vaikka fyysinen tila on kirjastolle edelleen yksi tehokkaimmista vaikutuskanavista.

Seuraavaksi suosittelun kohteeksi päätyi keski-ikäinen nainen, joka tutki bestseller-hyllyä. Kerroin hänelle, että nyt on menossa Suosittelija-viikko ja esittelin tiskien edessä olevan Suosittelija-pöydän materiaalia. Hän vaikutti kiireiseltä ja poistui paikalta varmistettuaan, että Suosittelu-aiheesta löytyy lisää helmet.fi-sivuilta. Hän sanoi tutkivansa kotona asiaa. (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015.)

Suosittelija-palvelun kannalta on tärkeää pohtia ja keskustella säännöllisesti suosittelun, vinkkauksen ja lukuvalmennuksen käsitteistä. Arjen keskellä käsitteet saattavat mennä helposti sekaisin. Tämä huomio on syytä ottaa esille palvelun jatkokehittämisessä. Vaikka kyse ei ole sinänsä suuresta erosta nimitasolla, palvelun toteuttamisen kannalta ero on merkittävä. Suosittelijan vahvuutena lukuvalmennukseen ja kirjavinkkaukseen verrattuna on sen toteuttamisen keveys. Samoin kuin kirjavinkkaus, myös lukuvalmennus vaatii onnistuakseen riittävästi aikaa (Turunen & Verronen 2015).

Suositteluun ei voi etukäteen valmistautua, koska asiakkaat määrittävät suosittelu-tilanteen suunnan esimerkiksi suositeltavan aineiston suhteen. Suosittelussa vaaditaan heittäytymiskykyä, ymmärrystä kirjallisen kulttuurin peruskäsitteistä ja sisällöistä sekä verkkotyövälineiden luontevaa käyttötaitoa. Tilanteiden sattumanvaraisuus ja yllätyksellisyys voivat kuitenkin olla myös palvelun toteuttamisen kompastuskiviä.

Mielestäni tällainen suosittelu on mukavaa, koska jos onnistuu jotakin vinkkaamaan, ja asiakas lainaa kyseisen aineiston, siitä tulee onnistunut olo. Haasteena on kuitenkin oma aineiston tuntemus, kun kaikesta ei voi tietää yhtä paljon. (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015.)

Toisaalta parhaimmillaan tilanne voi yllättää myös Suosittelijan itsensä.

Yhdelle miesasiakkaalle (n 35 v) mainostin suosittelija.fi –palvelua, kun hän tuli tiskiltä jotain kirjoihin liittyvää kysymään. Suosittelija.fin etusivulla oli kansikuva Sofi Oksasen kirjasta ”Kun kyyhkyset katosivat”, ja hän kysyi, onko teillä tätä kirjaa tällä hetkellä. Menimme yhdessä hyllylle, ja Oksaselta löytyi teos ”Puhdistus”. Asiakas otti sen tyytyväisenä matkaansa. Tuntui, että olipa sattumanvarainen kirja ”suositus”, joka näytti toimivan. (Pointin kirjasto, päiväkirja 2015.)

Vantaan kaupunginkirjastossa on jo aiemmin tehty uusia linjauksia, jotka koskevat palveluihin käytettävän työajan käyttöä. Esimerkiksi kirjavinkkauksen valmisteleminen on käytettävissä vähemmän työaika kuin aiemmin, koska työntekijöitä on aiempaa vähemmän. Kun asiakaspalvelupäivystykseen käytettävä työaika on jaettava pienemmän työntekijämäärän kesken, kehittävä ja valmisteleva työ on tehtävä joko nopeammin tai sitä on vähennettävä. Ajatuksena palveluiden tuottamisessa ei kuitenkaan omien kokemusteni mukaan ole hyvistä käytännöistä ja lukemisen edistämisen tavoista luopuminen vaan päällekkäisen työn vähentäminen ja sisältötyön keskittäminen. Suositteleminen on myös ajan käytön suhteen joustavampaa ja yllätyksellisempää.

Vinkkauksella yleensä on selkeästi kohderyhmä, joko lapset, nuoret tai aikuiset, ja se vaatii erillisen tilan toteutuakseen. Suosittelijan luo voi pysähtyä kuka tahansa. Vinkkaukseen tulevat tietävät etukäteen mistä on kyse, sen sijaan suosittelijaa katsotaan että ”mikä tyyppi tuo on”. Suositteleminen on henkilökohtaista, vinkkaus ryhmälle suunnattua. (Nuori@Vantaa, päiväkirja 2015.)

Suosittelun ja vinkkauksen erottaminen omiksi kokonaisuuksiksi on kuitenkin tehtävä johdonmukaisesti ajan kanssa. Tässä opinnäytetyössä mukana olleet ovat koko prosessin ajan olleet mukana kehittämässä ja keskustelemassa tätä eroa auki, mutta kirjastoissa työskentelee koko joukko työntekijöitä, joille nämä käsitteet voivat näyttäytyä samaa tarkoittavina asioina. Lisäksi keskustelussa on mukana myös kirjaston tietopalvelutoiminta, joka on myös osa kirjaston asiakaspalvelukokonaisuutta. Jatkokehittämisen kannalta on tärkeää, että vuorovaikutteisuutta lisätään vähitellen asiakaspalvelua uudistamalla.

Tietopalvelussa voi hakea kirjoja joita ei itse tunne, suosittelijalla täytyy olla joku käsitys suosittelemansa aineiston sisällöstä. Tietopalvelun asiakkaalla on jonkinlainen käsitys siitä, mitä hän on etsimässä, sen sijaan suosittelijan luo voi pysähtyä ns. ”tyhjä taulu” valmiina ottamaan vastaan melkein mitä tahansa. Suositteleminen keskittyy enemmän teosten suositteluun asiakkaille, ja on hakeutuvampaa, eli asiakkaille mennään juttelemaan vaikka nämä eivät tulisikaan itse puhumaan henkilökunnalle. (Kaupunkilaisia ekotekoja, päiväkirja 2015.)

Suosittelijan ympärille kannattaisikin rakentaa erilaisia näkyvyyttä edistäviä kampanjatuotteita, jotta asiakkaita olisi helpompi lähestyä. Suosittelijan vahvuutena markkinoinnissa on sen kokonaisvaltaisuus. Suosittelijaa sekä suositeltavia sisältöjä rohkenee siis markkinoida laajasti ja näkyvästi. Graafinen aineisto mahdollistaa mm. suositteluhyllyjen, työasujen, pinssien, kirjanmerkkien ja monien muiden näkyvyyttä edistävien tuotteiden valmistamisen. Tärkeintä olisi olla esillä näkyvästi, mutta jättää tilaa myös asiakkaan omille oivalluksille.

Ei pidä tuputtaa, vaan henkilökunnan pitäisi olla hijlaisesti tyrkyllä hyllyjen välissä ja muissa paikoissa ja HELPOSTI TUNNISTETTAVISSA HENKILÖKUNNAKSI. Eli henkilökunnalla pitäisi olla tunnistettava työasu, se auttaisi niin jokapäiväisessä työssä kuin tapahtumissakin. Voidaanko alkaa ajaa kirjaston työasua (esim. liiviä) Vantaalle, se auttaisi Suosittelijaa ja ihan kaikkea. (Kirjasto goes Ostari, päiväkirja 2015.)

Suosittelijan tulevaisuus näyttää tulosten valossa mahdolliselta, mutta se edellyttää vielä paljon jatkokehittämistä. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että palveluun on tuotu uusia ja oivaltavia näkökulmia, jossa hahmotetaan paremmin kirjaston nykyistä luonnetta, keskitytään ihmisen persoonaan ja pohditaan asiakkaan roolia monipuolisemmin yhteisössään ja alueellaan (Hokkanen 2015, 20).

Pelkkä omakohtainen kokemus ja arkiajattelu eivät kuitenkaan välttämättä riitä pohjaksi asioiden laaja-alaiselle ymmärtämiselle. Uusia ratkaisuja on löydettävä teoriasta ja toimintajärjestelmästä, muussa tapauksessa on vaarana että työntekijät jäävät olemassa oleviin käytäntöihin. Organisaatiossa toiminnan todellista muutosta ja henkistä kasvua tapahtuu vain, jos työntekijät itse osallistuvat toimintansa kehittämiseen. (Suojanen 2004.)

Havaintoaineiston perusteella kokeiltu palvelu mahdollistaa monipuolisen ja keskustelelevan tavan toteuttaa uudenlaista asiakaspalvelua. Suosittelija-palvelua voidaan parhaimmillaan tarjota sekä kuluttamisen että osallisuuden ja osallistumisen välineenä. Koko kirjaston henkilökunta onnistuttiin kokeilujen aikana vakuuttamaan siitä, että kirjaston sisältöjen avaaminen, kulttuuripalvelun tuottaminen ja kaupunkilaisuuteen osallistuminen tämäntyyppisellä tavalla on yhä kasvava osa tulevaisuuden kirjastopalveluita. Havaintoaineiston perusteella työntekijät osallistuivat kokeiluihin innostuneesti ja kokivat suosittelamisen merkityksellisenä. Kaupunkilaisia ekotekoja koskevassa havaintoaineistossa on maininta, jossa muistutetaan Suosittelija-käsitteen ja palvelun johdonmukaisuudesta. Maininnan mukaan Suosittelija-käsitteen pitää olla koko kirjas-

ton väen tiedossa, ja sille voisi tehdä näyttävän lanseerauksen esimerkiksi jonkun teemapäivän yhteydessä (Kaupunkilaisia ekotekoja, päiväkirja 2015).

5.2 Suosittelija-palvelu tuotteistamisen näkökulmasta

Aineistosta on tulkittavissa, että Suosittelija-palvelun tuotteistaminen lisää palveluun sitoutumista. Tuotteistamisen keskeiset käsitteet on esitelty tämän opinnäytetyön luvussa 3.4. Tuotteistamiseen saadaan kokonaisvaltainen ymmärrys, kun Suosittelija-palvelu puretaan osiin.

Vantaan kaupunginkirjaston palvelun nimi on Suosittelija. Sama nimi on käytössä kirjaston työntekijöillä asiakaspalvelutilanteessa sekä Twitterissä ja Instagramissa. Verkossa omatoimisesti käytettävä ohjelma on nimeltään Suosittelija™, puhekielessä myös verkko-Suosittelija. Suosittelija-palvelun toteuttamisessa on lisäksi tärkeää, että palvelu ikään kuin leimataan Vantaan kaupunginkirjaston tuotteeksi julkaisemalla se nopeasti sekä henkilökunnan että yleisön tietoon. Tällä tavalla tuotekehitystyötä voidaan pitää liikkeellä ja henkilökunnalla sekä asiakkailta on mahdollisuus sitoutua ja osallistua palvelun kehittämistyöhön (Parantainen 2007, 226).

Tuotteistamisessa tärkeintä on löytää palvelun ydintuote. Suosittelijan ydintuote on kirja ja kirjallisuus. Kirjat ovat ydintuotteita sekä fyysisessä tilassa tapahtuvassa suosittelutilanteessa että Suosittelija™ -verkkopalvelussa. Kirjastoammatillinen sisältöosaaminen eli aineiston ja tarjolla olevien kokoelmien sisältöjen tuntemus ovat olennaisia taitoja suosittelun onnistumisessa. Käytännössä Suosittelijan osaaminen rakentuu taiteen ja tieteen yleistietoon sekä verkkotiedonlähteiden hallintaan. Suosittelija-palvelu tuo tätä ydinosaa esille ensisijaisesti kirjastotilassa tapahtuvan henkilökohtaisen asiakaspalvelutilanteen kautta. Olennaista palvelussa on, että palvelun vakioidut osat olisivat mahdollisimman suuria. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa sitä, että kirjastosta on edelleen löydyttävä kirjoja, paperikirjoina tai e-kirjoina. Ilman kirjoja suosittelua ei voi toteuttaa. Tämän vakioidun osan päälle on mahdollista rakentaa yksityiskohtaisempia räätälöintejä eri asiakastyypeille niin, että toteuttamisaikataulu pysyy nopeana ja tuotantoon liittyvät kustannukset pieninä (Wulff 2012, 36). Räätälöinnit voisivat tarkoittaa esimerkiksi sitä, että eri päivänä suositeltaisiin erilaista aineistoa. Maanantaisin ensisijaisena suositteluteemana voisi olla jännityskirjallisuus, tiistaisin runot, keskiviikkoina fantasiakirjallisuus ja niin edelleen.

Tärkeinä tukipalveluina Suosittelija-palvelun toteuttamisessa ovat kirjastot itse. Kirjastojen asiakaspalvelutyön suunnittelu sekä koko kirjaston tapahtuma- ja markkinointiverkoston sitouttaminen palvelutuotteen osaksi on merkittävä asia Suosittelijan toiminnan mahdollistamiseksi. Lisäksi koko pedagogisen yksikön tuki ja kehittämistyö Suosittelija-tuotteen rakentamisessa on keskeistä.

Suosittelijan vahvistaminen osaksi Vantaan kaupunginkirjaston vakiintunutta asiakaspalvelutoimintaa edellyttää myös organisaation asiakaspalveluprosessilta sekä viestinnältä linjauksia ja visiointia tuotteen kehittämisessä. Viestintä ja graafinen ilme ovat tärkeitä Suosittelijan onnistumisessa. Niiden toteuttaminen onnistuu parhaiten hyödyntämällä kirjaston tukipalveluita kuten graafista ja teknistä osaamista. Suosittelijan graafinen ilme on sisällön ja toteuttamisen lisäksi keskeinen rakenne palvelun toteuttamisessa. Graafinen ilme rakentuu Suosittelijan itsenäisestä logosta sekä Vantaan kaupungin omasta graafisesta ilmeestä sekä värimaailmasta. Suosittelijan graafinen ilme mukailee Vantaan kaupungin omaa graafista ilmettä. Yhdenmukainen toimintatapa tuo painoarvoa palvelun onnistumiseen. Esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjaston lukuvalmennusta mainostetaan näkyvästi kirjaston tiloissa, verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Lukuvalmennus on saanut jonkin verran medianäkyvyyttä viimeisen kahden vuoden aikana ja muutamat aikakauslehdet sekä blogit ovat kokeilleet palvelua. Lukuvalmennuksesta on kirjoitettu juttuja ja arvioiteja.

Mielikuvien rakentaminen lähtee toimivasta organisaatiosta ja sen alla kulkevista palvelutuotteista Vantaan kaupunginkirjaston mielikuvat rakentuvat osittain Vantaan kaupungin mielikuvien pohjalta, mutta toisaalta kirjastot ovat osa HelMet-brändiä, joka on vuosi toisensa jälkeen yksi tunnetuimmista valtakunnallisista brändeistä (Taloustutkimus 2014). Ilman kunnollista tutkimusta on vaikeaa arvioida, perustuuko Suosittelijan tämän hetkinen mielikuva enemmän HelMetin vai Vantaan mielikuville. Asiantuntijapalvelubrändin sekä tuotebrändin yhteiskehittämisen lähtökohtana on joka tapauksessa palvelun ja koko tuoteperheen suunnittelu ja hallinta. Suosittelijan mielikuvat alkavat rakentua vakaan ja laajasti näkyvän toiminnan seurauksena. Kenties tärkeimpänä mielikuvien luomisessa ja brändityössä on henkilökohtaisen vuorovaikutuksen toimivuus. Palvelu- ja tuoteprosessit on oltava selkeitä ja hallittuja niin, että asiakkaat saavat myönteisiä kokemuksia ja kontakteja. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 50.)

Arvokkainta tuotteistamiseen liittyvässä kehittämistoiminnassa on se, että onnistutaan luomaan uutta ja analysoimaan asioita niin, että muut voidaan opettaa toistamaan sama asia (Lehtinen & Niinimäki 2005, 34).

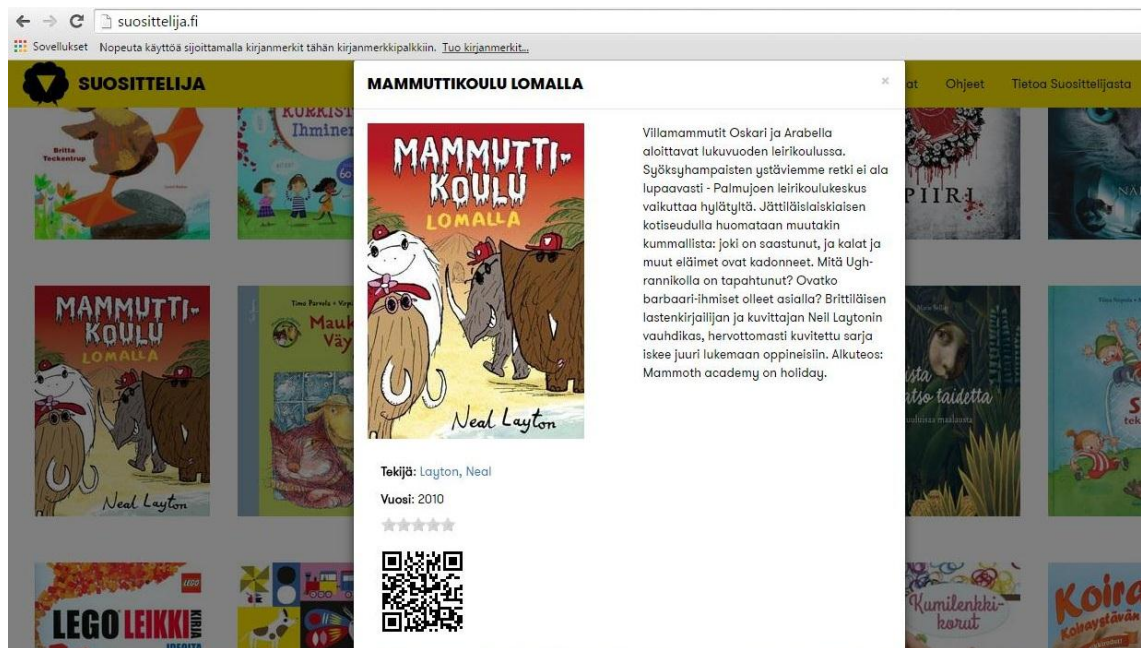
5.3 Suosittelijat kirjaston tilassa ja verkossa

Suosittelijalla ja suosittelimisessä voi tulevaisuudessa olla kaksi eri vaihtoehtoa, jotka voidaan viedä toteutukseen yksittäin tai yhtenä kokonaisuutena. Nämä vaihtoehdot yhdistettynä verkossa toimivaan Suosittelijaan™ ovat kokonaisuudessaan Suosittelija-palvelu. Yksittäisissä kirjastoissa ei ole välttämätöntä toteuttaa molempia vaihtoehtoja, mutta molempien toteutuminen vahvistaa parhaiten Suosittelija-palvelun osaksi vakiintunutta lukemisen edistämisen toimintaa. Suosittelija-palvelun systemaattinen toteuttaminen mahdollistaa sen, että asiakkaalla on mahdollisuus arvioida palvelun laatua ja odottaa palvelulta myös kehittämistoimenpiteitä tulevaisuudessa. Konkretisointi tarjoaa asiakkaalle näkyviä todisteita kirjaston ydinsaamisesta. (Jaakkola, Orava & Varjonen, 2009, 27.)

Suosittelimisen toteuttamisen vaihtoehdoista ensimmäinen on tilassa tapahtuva suosittelu. Tilassa suosittelu on näkyvää ja tehokasta ja siinä on paljon mahdollisuuksia asiakkaiden omatoimiseen suositteluun. Tilassa voidaan suositella rakentamalla sinne suositteluhyllyjä, joihin asiakkaat voivat nostaa omia suosituksiaan. Suositteluhylly voi olla fyysinen tai virtuaalinen, jolloin asiakkaita on mahdollista osallistaa myös verkon avulla. Kirjaston työntekijä voi kannustaa ja johdatella asiakkaita uuden teeman rakentamiseen tai jonkin tietyn kokonaisuuden ylläpitämiseen. Suositteluhyllyjen lisäksi kirjastojen tilassa on mahdollista käyttää graafista aineistoa, esimerkiksi tarroja, joilla asiakkaat itse merkitsevät omat lukusuosikkinsa. Tämä vastaa tilassa tapahtuvaa ”tagittamista”, eli tilannetta jossa asiakas voi itse kuvailla ja merkitä asiansanoja kiinnostavaan aineistoon HelMet-verkkokirjastossa. Tilassa tapahtuva suosittelu mahdollistaa myös suosittelimisen erilaisilla julisteilla ja muilla kampanjatuotteilla.

Toinen vaihtoehto on verkossa tapahtuva suosittelu. Suosittelijan varsinaisen ydintuotteen eli kirjan lisäpalveluita ovat palvelun alkuperäinen verkko-ohjelma Suosittelija™ sekä samannimiset Twitter- ja Instagram-profiilit. Lisäksi kirjaston hankinta- ja luettelointiosasto on aloittanut syksyllä 2015 Suosittelija-blogin, jossa esitellään kirjautuuksia ja myöhemmin myös asiakkaiden haastatteluita, jotka voivat perustua asiakkaiden omiin lukukokemuksiin. Kaikissa palveluissa suositteluita voidaan nostaa myös asiakkaiden toiveiden tai palautteiden pohjalta.

Vuorovaikutteinen tilanne voi siis parhaimmillaan kehittyä myös toisinpäin, jolloin kirjastossa suosittelua tekevä Suosittelija voi saada suositteluita asiakkaalta. Sekin sopii Vantaan visioon ja strategiaan, jossa toiminnan ja asiakkuuden lähtökohtana on osallisuus ja avoimuus (Vantaa 2013, 2). Asiakkaalta saatuja suosituksia voidaan strategian mukaisesti myös jatkaa edelleen esimerkiksi muissa palvelukokonaisuuteen liittyvissä lisäpalveluissa kuten sosiaalisessa mediassa tai Suosittelijan™ etusivulla.



Kuva 7. Mammuttikoulu lomalla tuotiin Suosittelijan™ etusivun yleisiin suosituksiin Pähkinärinteen koululaisten suosikkina. Tulevaisuudessa asiakkaiden osallistumista yleisten suositusten tekemiseen pyritään lisäämään.

Yhtenä esimerkkinä asiakkaiden osallistumisesta Suosittelija-palvelukokonaisuuteen toimii Mammuttikoulu-kirja (Kuva 7). Kouluyhteistyötä tekevä työntekijä sai kirjavinkkaamisen ohessa selville, että Mammuttikoulu lomalla -kirja teki erityisen vaikutuksen, joten kirja lisättiin vinkkaustilanteen jälkeen myös Suosittelijaan™.

6 Johtopäätökset

Lukemisen edistäminen, lukemiseen innostaminen ja siitä innostuminen on edelleen tai erityisesti juuri nyt ajankohtaista kirjastotyötä. Vantaan kaupunginkirjastossa lukemisen edistämisen parissa työskentelevät jollain tavalla kaikki: lukutaitojen tukeminen ja kirjaston käytön edistäminen ovat keskeisin osa suomalaisten kirjastojen ja siten myös Vantaan kaupunginkirjaston kokonaisstrategiaa.

Verkkopalvelun julkaiseminen on avannut mahdollisuuksia myös muille Suosittelija™ mukaisille palvelu-ulottuvuuksille. Sopivaa hetkeä kokeiluille ei kuitenkaan ennen tätä opinnäytetyötä ole ollut. Ilman tätä opinnäytetyöprosessia Suosittelija™ olisi edelleen verkossa toimiva palvelu, jolla ei olisi tämän työn seurauksena kehitettyjä asiakaspalvelu-ulottuvuuksia. Työn tuloksia voidaan hyödyntää ja soveltaa sekä paikallisesti että koko Vantaan kirjastoverkon tasolla.

Uudenlaisen asiakaspalvelutoiminnan ideoiminen ja kehittäminen johtivat lopulta Suosittelija-palveluun, joka voi esiintyä kirjastojen toiminnassa usealla eri tavalla, ei vain verkkopalveluna. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja arvioida palvelun toimivuutta käytännössä. Tässä opinnäytetyössä on saatu selville, että vaihtoehdot suosittelijoiden uusiksi toimintatavoiksi ovat hakeutuvampi toimiminen kirjaston tilassa, toimiminen verkossa ja tapahtumissa. Verkossa toimiva Suosittelija™ –palvelu jatkaa toimintaansa yhtenä osana kokonaista Suosittelija-palvelua.

Opinnäytetyön tärkeimpänä tuloksena voidaan pitää monipuolisen ja keskusteleavan tavan löytymistä asiakaspalvelun yhteyteen tai sen tilalle. Asiakas hyötyy kirjaston tarjoamista monipuolisista palvelu-ulottuvuuksista, kun niitä tuodaan esille ja annetaan mahdollisuuksia myös asiakkaiden osallistumiselle. Opinnäytetyön tuloksista voidaan päätellä myös, että työntekijät saivat kokeiluista irti uudenlaisia ideoita ja innostusta lukemisen edistämiseen. Kokeilut osoittivat, että suunnittelun ja vuorovaikutteisuuden avulla toiminnalla on paremmat edellytykset vakiintua kertakokeiluista säännölliseksi osaksi kirjaston ydintoimintaa. Havaintoaineistosta voidaan lisäksi myös tulkita, että suosittelemisesta lisäämällä ja työtä kehittämällä:

- Asiakaspalvelu monipuolistuu,
- organisaatio yhtenäistyy,
- ammatti-identiteetti terävöityy,
- ihmisten suhde kirjastoon lukemisen edistäjänä ja mahdollistajana vahvistuu,
- asiakkaat saavat paremman tilaisuuden keskustella lukemistaan kirjoista,
- työtehtävien arvojärjestystä on mahdollista muuttaa (vaikka tiskin ulkopuolella tapahtuva suosittelu jäi kokeiluissa ”normaalin” asiakaspalvelun jalkoihin),
- suosittelu koettiin mieluisana (päiväkirjoissa tuotiin esiin omat vahvuudet, ei heikkouksia).

Opinnäytetyöprosessi osoittaa, että suosittelu on mielenkiintoista ja haasteellista kirjastotyötä. Sen toimintamuotojen ideoiminen ja toteuttaminen on vaativaa ja oman työn kehittämistä edellyttävää toimintaa. Kirjaston työntekijältä edellytetään suosittelijana toimiessa sosiaalista pelisilmää, innostuneisuutta ja rohkeutta suositella myös aineistoa, josta ei välttämättä etukäteen tietäisi itsekään. Samalla on luettava myös asiakkaan tunnetiloja ja osattava ilmaista itseään niin, että asiakas rohkaistuu toimimaan vuorovaikutuksessa myös kirjaston suuntaan. Lukemisen edistämiseksi ja suosittelemisessä ei ole kyse vain ja ainoastaan kirjaston uutuuksien ja ajankohtaisimman aineiston tarjoamisesta, vaan tarkoitus on saada esiin myös niitä sisältöjä, jotka ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Suosittelu on monella tavalla polveilevampaa ja hakeutuvampaa kuin kirjaston tyypillinen asiakaspalvelu- tai kirjavinkkaustilanne. Olenaisiin ero suosittelemisessä suhteessa tavanomaiseen asiakaspalvelu- tai kirjavinkkaustoimintaan onkin juuri vuorovaikutuksen ja toiminnan sattumanvaraisuudessa ja väljyydessä. Kirjastojen vinkkaus perustuu monilta osin tarkkaan suunnitelmallisuuteen ja vinkattavan aineiston tuntemukseen, mutta suosittelu lähtee ensisijaisesti asiakkaan omista aiemmista mieltymyksistä.

Samalla tavalla kuin lukuvalmennuksessakin, suosittelun taustalla on työntekijän oma osaaminen, mielenkiinnon kohteet ja tyyli. Suosittelutilanteen keskeinen tavoite on kuitenkin se, että suositeltava saa suosituksia kirjastosta ja kiinnostuu niistä. Suosittelun kannalta olennaista on, että työntekijät ja asiakkaat kykenevät lukemaan myös toisiaan, joten sillä ei ole merkitystä, tulevatko suositukset lopulta kirjaston työntekijältä vai asiakkaalta toiselle.

Suosittelumiseen voi valmistautua muutenkin kuin vain lukemalla: erityisen tärkeää on, että Suosittelija seuraa ympäristöään ja tutustuu kirjaston aineistoihin ja kokoelmiin itsenäisesti esimerkiksi seuraamalla kirjallista keskustelua. Hyviä apuvälineitä kirjallisuuden tuntemuksen lisäämiseen ovat erilaiset blogit ja sosiaalinen media. Oman työn kehittäminen edellyttää kuitenkin aiempaa enemmän itsenäistä työn ohjaamista ja valppautta, mutta myös toimivaa verkostoa, jonka kanssa ajatuksia on hyvä vaihtaa. Vantaan kaupunginkirjaston ajanmukaiset sähköiset työvälineet tarjoavat tähän jo ratkaisuja, vaikka parhaimmat ajatukset syntyvätkin edelleen kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Monet tässä opinnäytetyössä tulleet ideat ja ajatukset syntyivät silloin, kun keskustelu oli vapaasti etenevää ja sopivan väljää. Verkossa ideat saattoivat kyllä saada alkunsa, mutta vasta kirjastojen arkeen ja toimintaan sovitettuina ne saivat varsinaisen muotonsa.

6.1 Oman työn arviointi

Opinnäytetyön tekeminen ja kokonaan uuden palvelun ideoiminen ja kehittäminen tuottivat työn tekemisen aikana useita oppimisen ja oivaltamisen hetkiä. Työn tekemisen aikana on vahvistunut käsitys siitä, että Vantaan kaupunginkirjastossa työskentelee ennakkoluulottomia, vastuuntuntoisia ja ketterästi kehittäviä työntekijöitä. Vantaalle leimallinen alueajattelu ja paikallisuus on mahdollista kääntää myönteiseksi niin, että se tarkoittaa parempaa vuorovaikutusta, toisten työn tukemista ja yli aluerajat ylittävää yhteisöllistä ideointia. Yksin työn kehittäminen ei kuitenkaan onnistu. Tarvitaan yhteistä kehittämistä ja jonkinlainen ydinverkosto, jonka vastuulla on seurata palveluun liitettäviä ulottuuksia ja koordinoida asiakaspalvelukokonaisuutta tuottavia toimijoita.

Suosittelija osoittautui molemmissa sykleissä sopivan kevyeksi ja toimivaksi kokonaisuudeksi ja asiakkaita kiinnostavaksi palvelutuotteeksi. Havaintojen apuna käytetyistä päiväkirjoista selviää, että monissa kirjastoissa myös asiakkaat osallistuivat Suosittelijana toimimiseen, vaikka eivät ehkä sitä itse tiedostaneetkaan. Omat havaintokokemukseni tukevat näitä huomioita: sain esimerkiksi itse Lumon kirjastossa Korsossa sekä Pointin kirjastossa Pakkalassa asiakkailta hyviä suosituksia, jotka jaoin eteenpäin kirjaston esittelyhyllyissä. Suosittelijan kehittämisen sykleihin aktiivisesti osallistuneet pitivät Suosittelijan ajatusta osana kirjaston palvelua kannatettavana. Suosittelijan ja asiakaspalvelutoiminnan erot ovat pienet, joten muutos aiemmasta toiminnasta uudelleenlaiseen ei ajatuksen tasolla ole suuri. Suurimpana muutoksena voi pitää palvelun yleisilmettä ja rakennetta, joka on tuotteistettu kokonaisuus. Toisin kuin perinteinen kirjaston asiakaspalvelurooli, Suosittelijan rooli on osa valmiiksi rakennettua kokonaisuutta, mutta jättää tilaa myös kirjaston työntekijän omille vahvuuksille ja persoonalle. Informaatiokäyttäjätymisen näkökulmasta on myös merkittävää, että kirjastolla on hyvät lähtökohdat. Kirjastoa ja kirjaston kokoelmia pidetään luotettavin, ja kirjasto näyttäytyy asiakkaiden suuntaan vastuullisena sisällöntuottajana ja tiedonlähteenä. Suosittelemiseen syntyy siten myös mediakasvatuksellinen ulottuvuus.

Tämän opinnäytetyön tekemisen aikana sekä Espoon että Helsingin kaupunginkirjastot edistivät tahoillaan omia lukemisen edistämiseen keskittyviä palveluitaan. On tavallista, että asiat sattuvat toisinaan osumaan työn alle samanaikaisesti. Esimerkiksi Helsingissä ryhdyttiin hieman ennen tämän työn aloittamista toteuttamaan aineiston esittelyä ja lukemaan innostamista Lukuvalmentajan avulla. Tätä opinnäytetyötä varten tein benchmarking-vierailun Helsingin kaupunginkirjaston Kallion kirjastoon, jossa keskuste-

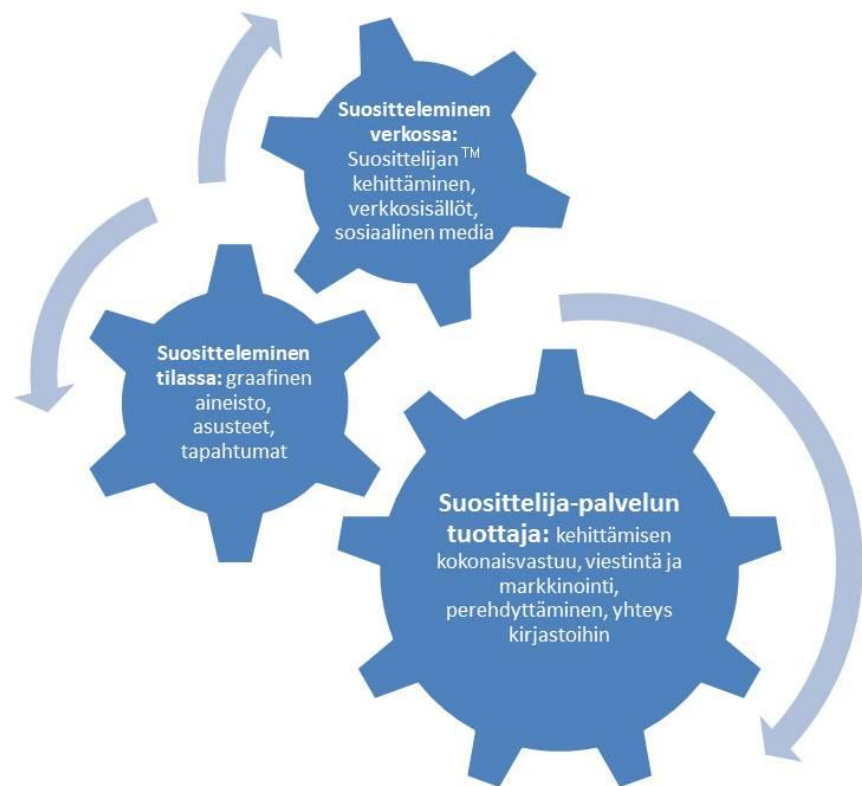
limme kahden Lukuvalmentajan kanssa Suosittelijan ja Lukuvalmentajan toimintavoista, yhteneväisyyksistä ja eroavaisuuksista. Keskustelun henki oli kaikin puolin hyvä, ja tulimme nopeasti yhteisymmärrykseen siitä, että palveluiden ideat ovat erilaiset. Toteutuessaan nämä kaksi palvelua ovat HelMet-kirjaston asiakkaan palvelukokonaisuutta täydentäviä, eivät suoria kilpailijoita. Palveluita toteuttamalla asiakkaalle tarjotaan siis tuplasti enemmän laadukkaita mahdollisuuksia innostua lukemastaan eikä mikään vaikuttaisi estävän tekemästä jonkinlaista yhteistyötä kaupunkien välillä myös näiden palveluiden osalta. Toisaalta on hyvä myös pohtia, kannattaako HelMet-brändin alla ylläpitää ja kehittää kaupungeittain eri nimellä toteuttavia ja enemmän tai vähemmän tuotteistettuja lukemisen edistämisen palvelukokonaisuuksia. Eikö yhden palvelukokonaisuuden kehittäminen toisi enemmän uusia ideoita, säästäisi työntekijöiden työaikaa ja näyttäytyisi myös asiakkaille selkeämmin ymmärrettävänä palvelukokonaisuutena?

Lähitulevaisuudessa on myös kiinnostavaa nähdä, miten verkossa oleva Suosittelija kehittyi vuosien aikana. Pystytäänkö se liittämään luotettavalla ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittavalla tavalla osaksi HelMet-verkkokirjaston henkilörekisteriä, jolloin HelMet alkaisi muistuttaa nykyistä enemmän kaupallisia verkkopalveluita. Tottuisivatko käyttäjät ajatukseen? Onko kirjaston ikuisesti pysyteltävä kaupallisten toimijoiden vastavoimana niin, että toimintakulttuurin ei sovelleta kaupallisen toiminnan piirteitä? Vai voisiko olla niin, että kuljetaan ketterästi kaupallisen maailman rinnalla, mutta omien arvojen ja etiikan mukaisesti? Tässä opinnäytetyössä on jätetty tietoisesti huomioimatta se vaihtoehto, että verkossa oleva Suosittelija™ lopettaisi toimintansa tai joku muu toimija alkaisi toteuttaa samansisältöistä palvelua Suosittelija-nimellä. Se muuttaisi tietenkin palvelukokonaisuuden jatkokehittämisen luonnetta, vaikka tausta-ajatusten ja tuotteistukseen liittyvien yksityiskohtien hyödyntäminen olisi mahdollista muutenkin.

Tämä työ toimiikin parhaiten keskustelun avauksena ja työn dokumentointina, ei ratkaisuna. Suosittelija-palvelun kehittäminen etenee joka tapauksessa monissa eri ympäristöissä, erilaisten ihmisten ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Pelkästään tämän opinnäytetyön tekemisen aikana Suosittelija-kokonaisuuden ympärillä tapahtui niin paljon asioita, että ne aiheuttivat ajoittaisia vaikeuksia pitää opinnäytetyön kokonaisuutta kasassa. Kehittämisen vauhti on nopeaa, joten kovin pitkäikäiseksi tämän työn tuloksia tuskin voi luonnehtia. Nähtäväksi jää, millaiseksi palveluksi suosittelen ja Suosittelija™ lähivuosien aikana tulevat muodostumaan, mutta kehittäminen on jo käynnissä. Suunnitelmat kulkevat tällä hetkellä työnimellä ”Suosittelija 2017”.

6.2 Toimenpide-ehdotukset

Suosittelijan kehittämisessä ilmeni eri kehittämisen vaiheissa monia kirjaston sisäiseen työskentelyyn liittyviä yksityiskohtia, joihin on tulevaisuudessa kiinnitettävä erityistä huomiota. Työn toteuttamiseen liittyy haasteita, jotka johtuvat mielestäni uudeltaisista ja monelle vielä selkeytymättömistä toimintatavoista. Yksi keskeisistä haasteista on uudistunut johtamisjärjestelmä ja organisaatorakenne, jossa sisältöä ja palveluita ei enää tuoteta alue- tai kirjastokohtaisesti vaan prosesseissa, joilla tavoitellaan yhtenäisempää ja keskitetympää kirjastopalveluiden toteuttamista.



Kuva 8. Olisi suositeltavaa, että Suositteija-palvelulle nimettäisiin jatkoa ajatellen oma tuottaja, jolla olisi selkeät kokonaisuudet kehittämisen ytimessä. Lisäksi tuottaja toimisi yhteyshenkilönä palvelun toteuttamiseen osallistuvien työntekijöiden välillä.

Lukemisen edistäminen on lopulta pienistä asioista kiinni. Uusien palveluiden tai tekojen ei tarvitse olla suuria, jotta ne olisivat asiakkaan mielestä kiinnostavia, mutta niiden on oltava näkyviä. Mitä monipuolisemmilla tavoilla erilaisia lukijoita lähestytään, sen varmemmin erilaisille asiakkaille pystytään suositteluun juuri hänelle sopivaa luettavaa. Asiakkaat oppivat nopeasti luottamaan itselleen tärkeisiin palveluihin ja suhtautuvat todennäköisesti myönteisesti, jos kirjasto muistaa kysyä myös heidän mielipiteitään.

Kirjastoissa on usein monenlaisia aineiston esittelyyn tarkoitettuja hyllyjä, mutta asiakkaiden suositukset sijoitetaan hetkeksi vain niihin hyllyihin tai kärryihin, joissa säilytetään palautettuja kirjoja ennen kuin ne sijoitetaan omille hyllypaikoilleen. Olisi mielenkiintoista nähdä kirjastossa hylly, johon asiakas itse voisi nostaa oman suosikkinsa, jonka on juuri lukenut. Suosittelijan ilmeellä rakennettu hylly voisi kertoa muille asiakkaille, mitä esimerkiksi Myyrmäki tai Hakunila lukee.

Opinnäytetyön aikana käytiin paljon keskustelua siitä, miten haasteellista on heittäytyä aiheeseen, josta ei välttämättä tiedä. Asiakaspalvelun toteutumisen kannalta tilanteesta on tuloksena joko epäonnistuminen tai yhteinen oppimisprosessi. Lopputulos riippuu yleensä työntekijästä itsestään. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana asiakkaita suositeltiin hyödyntämään rohkeasti myös muita tietolähteitä ja käyttämään myös tiedonhakutaitojaan. Lisäksi keskusteltiin erilaisten kirjablogien ja kirjastoalan yhteisten verkkosisältöjen, kuten Kirjasampon, hyödyntämistä yhdessä asiakkaan kanssa. Itse jouduin ensimmäisen kokeilun aikana tilanteeseen, jossa minulta kysyttiin pohjoismaista naisten kirjoittamaa jännityskirjallisuutta. Luettavaa löytyi, kun tutustuimme Kirjasampon toimittamaan sisältöön.

Suosittelija-palvelun toteuttamisen ja näkyvyyden lisäämisen kannalta on merkityksellistä, että sen omaa toimintafilosofiaa kehitetään ja ylläpidetään mahdollisimman laajasti ja määrätietoisesti. Tulosten perusteella ehdotan kymmentä kehittämisen toimenpidettä.

1. Suosittelijan kehittämisen vastuut olisi tuotava selkeämmin näkyville esimerkiksi nimeämällä Suosittelija-palvelulle oma tuottaja (Kuva 8). Tällä hetkellä on epäselvää, kuka tai ketkä vastaavat Suosittelija-kokonaisuuden kehittämisestä.
2. Organisaatiomuutos hävitti olemassa olevat työryhmät. Suosittelija-palvelun kehittämisen mahdollistamiseksi tarvittaisiin kuitenkin jokin ymmärrettävä ja joustava yhteistyörakenne.
3. Suosittelija-palvelun tuotteistamiseen liittyvä aineisto, kokeilut ja sisällöt olisi saatettava tiedoksi kaikille kirjaston työntekijöille, jotta palveluun sitoutuminen ja uusien ideoiden liittäminen osaksi Suosittelija-palvelua olisi luonteva kehityssuunta myös pidemmällä aikavälillä ajateltuna.

4. Suosittelija-työntekijät eivät erotu selkeästi. Tarvittaisiin työasut Suosittelijan graafisella ilmeellä ja/tai työasuihin erilaisia Suosittelija-aiheisia pinssejä ja merkkejä. Lisäksi voitaisiin suunnitella erilaisia kampanjatuotteita Suosittelijan ilmeellä (esimerkiksi kirjanmerkkejä, siirtotatuointeja, suositeltavaan aineistoon liitettäviä tarroja ja niin edelleen).
5. Asiakasta on vaikea innostaa lukemaan, jos esimerkiksi kirjaston esittelyhyllyt tuntuvat pullistelevan kirjoja siksi, että ne eivät ole mahtuneet hyllyyn. Kirjastojen työntekijöillä olisi oltava aikaa myös sisällön esillepanon kehittämiseen, asiakkaan kanssa keskustelemiseen ja näkyvyyden edistämiseen.
6. Kirjaston kautta kulkevat lukukokemukset olisi myös mahdollista tuoda paremmin esille. Esimerkiksi asiakkaiden kirjastoon palauttama aineisto voisi toimia enemmän jonkinlaisena vertaissuosittelavana aineistona esimerkiksi omissa hyllyissään (Hakunila suosittelee!).
7. Verkossa oleva Suosittelija™ suosittelee kirjaston aineistoa, joka löytyy kirjaston hyllyistä. Miksi se ei suosittelen aineistoa, joka on saatavilla e-aineistona? Eikö olisi luontevaa, että Suosittelija™ suosittelisi myös e-kirjoja?
8. Vantaan kaupunginkirjastolla on jo nyt lukemista edistäviä yhteistyökumppaneita, joiden avulla lukemisen edistämistä olisi mahdollista viedä uusiin suuntiin myös Suosittelija-käsitteen avulla.
9. Suosittelemista voisi kehittää eteenpäin niin sanotussa Suosittelija-kirjastossa, jossa käytetään Suosittelijan graafista ja visuaalista ilmettä sekä tässä työssä esitettyjä Suosittelija-palvelun toimintatapoja.
10. Suosittelutilanteen vaikuttavuutta pitäisi pystyä arvioimaan ja havainnollistamaan niin, että tunne palvelukokemuksesta voidaan siirtää eteenpäin seuraaville asiakkaille esimerkiksi markkinointiviestinnän keinoilla.

Suosittelijan jatkokehittämisen ydin löytyy oman toiminnan arvioinnista. Suosittelija-palvelun käyttäminen voi olla asiakkaalle kirjastokäyntiä laajempi ja laadullisempi kokemus. Nykyiset tilastointitavat, joilla saadaan selville lainojen ja kävijöiden määrät, ei riitä Suosittelija-palvelun onnistumisen arviointiin. Vaikuttavuuden arviointiin tarvittaisiin

uudenlaisia laadullisia menetelmiä, joissa yhdistyisivät erilaiset arvioinnin menetelmät. Vaikuttavuutta pitäisi pystyä arvioimaan enemmän kokemuksellisten havaintojen sekä tunneperäisten palautteiden perusteella. Kokemus- ja tunneperäiset palautteet olisi mahdollista visualisoida toimintaa paremmin markkinoivaksi aineistoksi. Nykyiset mittarit eli kävijämäärät eivät ole kovin houkuttelevaa sisältöä markkinoinnin näkökulmasta. Toimintaa ja toimintatapoja olisikin jatkossa tarkasteltava järjestelmällisesti ja pitkäjänteisesti, jotta kokeilevan työn tuloksia voidaan todella asettaa kriittisen tarkastelun kohteeksi.

Suosittelija-palvelua voidaan pitää Vantaan kaupunginkirjaston omaisuutena, jota kannattaa kehittää sekä ulottaa moniin eri tarkoituksiin ja toimintoihin. Tilassa olevat kalusteet voi esimerkiksi somistaa Suosittelijan graafisella ilmeellä, painettuun aineistoon voi lisätä Suosittelijan logon, lukupiireistä voidaan kerätä osallistujilta suosituksia eteenpäin jaettavaksi, verkkopalveluihin ja muihin julkaisuihin voidaan nostaa suosituksia ja niitä voidaan hyödyntää myös kokoelman rakentamisessa, asiakkaille voidaan jakaa markkinointimateriaalia Suosittelijaan liittyen ja niin edelleen.

Tulevaisuuden kirjastotyössä sekä asiakaspalvelulta että palvelutoiminnalta kokonaisuudessaan edellytetään entistä enemmän verkostojen hallintaa, muuntautumiskykyä ja rohkeutta murtaa vanhoja rakenteita ja toimintamalleja. Vantaan kaupunginkirjastolla on mahdollisuus käyttää tilaisuus hyväkseen ja muuntaa toimintansa vastaamaan jo nyt tulevaisuuden kirjastoa, jossa lukemista edistävän työn tekeminen ja oman toiminnan ohjaaminen ovat entistä vahvemmin työntekijän omissa käsissä.

Lähteet

Harjunpää, Elisa 2013. Aikuisille suunnattu kirjavinkkaus vastaanoton näkökulmasta. [verkkodokumentti] Saatavuus <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84907/gradu06974.pdf?sequence=1> (Luettu 18.10.2015.)

Heinonen, Sirkka & Ruotsalainen, Juho 2011. Tulevaisuuden kirjasto. Avoin vuorovai-
kutteinen oppimispilvi? Kirjaston e- ja f-tilojen ja -palvelujen rooli vuonna 2020? [verk-
kodokumentti] Saatavuus http://www.innopark.fi/attachments/vidico/raportti_26.4.11.final.pdf Luettu 11.10.2015.
(Luettu 10.10.2015.)

Hokkanen, Laura 2015. Kun kirjat alkavat elää. Sosiaalisen kirjaston ideasta. Hokka-
nen, Laura (toim.): Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma.
Helsinki: BTJ Finland Oy.

Jaakkola, Elina; Orava, Markus & Varjonen, Virpi. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta
kilpailuetua. Opas yrityksille. [verkkodokumentti] Saatavuus http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf
(Luettu 4.6.2015.)

Kirjastot.fi 2015. Lukuvalmentaja. <http://www.kirjastot.fi/fi/node/11991#.VdszziHtmko>

Kirjastot.fi 2015. Vantaan kaupunginkirjasto vapautti kirjat. [verkkodokumentti] Saata-
vuus [http://www.kirjastot.fi/fi/uutiset/ajankohtaista/vantaan-kaupunginkirjasto-vapautti-
kirjat-d0d47#.Vh6BeyHtmko](http://www.kirjastot.fi/fi/uutiset/ajankohtaista/vantaan-kaupunginkirjasto-vapautti-kirjat-d0d47#.Vh6BeyHtmko) (Luettu 14.10.2015.)

Kirjavinkkariblogi 2013. Mitä kirjavinkkaus on? [verkkodokumentti] Saatavuus <http://vinkkarit.vuodatus.net/sivut/mita-kirjavinkkaus-on> (Luettu 15.11.2015).

Konttinen, Matti 2013. Koululaiset eivät jaksakaan enää lukea. Hakukoneesta saa vastauk-
sen sekunneissa. [verkkodokumentti] Saatavuus [http://yle.fi/uutiset/koululaiset_eivat_jaksa_ena_lukea_-
hakukoneesta_saa_vastauksen_sekunneissa/6762810](http://yle.fi/uutiset/koululaiset_eivat_jaksa_ena_lukea_-_hakukoneesta_saa_vastauksen_sekunneissa/6762810) (Luettu 25.10.2015.)

Korpisaari, Jaakko & Saarti, Jarmo 2007. Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa. Millaista
osaamista kirjastot tarvitsevat. Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiön julkaisu.

Launonen, Virpi 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Hokkanen, Laura (toim.):
Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland
Oy.

Lehtinen, Uolevi & Niinimäki, Satu 2005. Asiantuntijapalvelut. Tuotteistaminen ja mark-
kinoinnin suunnittelu. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Lukudiplomit.net 2015. [verkkodokumentti] Saatavuus <http://kirjasto.vantaa.fi/lukudiplomi/> (Luettu 27.9.2015.)

Lukukeskus 2015a. Suomalaisten nuorten lukutaito lipsuu maailman huipulta. [verkkodokumentti] Saatavuus [http://www.lukukeskus.fi/suomalaisten-nuorten-lukutaito-lipsuu-
maailman-huipulta/](http://www.lukukeskus.fi/suomalaisten-nuorten-lukutaito-lipsuu-maailman-huipulta/) (Luettu 15.6.2015)

Lukukeskus 2015b. 10 faktaa lukemisesta. [verkkodokumentti] Saatavuus <http://www.lukukeskus.fi/lukuviikko/10-faktaa-lukemisesta/> (Luettu 18.6.2015.)

Mukka, Antero 2015. Numero ja nimi katosivat, kynä jäi. [verkkodokumentti] Saatavuus <http://www.hs.fi/paakirjoitukset/a1441421761107> (Luettu 22.9.2015.)

Mäkelä, Marja-Leena 2003. Kirjavinkkarikirja. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
Niemi, Raimo 2006. Ikääntyneiden informaatiokäyttötutkimus. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Oulu: Oulun yliopisto.

Nikara-Nummi, Annamari 2011. Tietopalvelun muuttuvat työnkuva yleisessä kirjastossa. Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa – Keski-Suomen maakuntakirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. [verkkodokumentti] Saatavilla <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/82367/gradu04899.pdf?sequence=1> (Luettu 15.11.2015.)

Ooi, Kamy & Liew, Chern Li 2011. Selecting fiction as part of everyday life information seeking. Journal of Documentation, Vol. 67 Iss 5 pp. 748 – 772.

Parantainen, Jari 2007. Rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Tuotteistaminen. Helsinki: Talentum.

Relander, Jukka 2012. Suomalaiset ovat lukukansaa. Vai ovatko? [verkkodokumentti] Saatavuus <http://www.kouvolansanomien.fi/Mielipide---Kolumni/2012/02/05/Suomalaiset%20ovat%20lukukansa%20%E2%80%94%20vai%20ovatko/2012212883777/68> (Luettu 27.9.2015.)

Saastamoinen, Minna 2014. Suosittelija tuli HelMettiin. [verkkodokumentti] Saatavuus [http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Suosittelija_tuli_HelMettiin\(46406\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Suosittelija_tuli_HelMettiin(46406)) (Luettu 14.11.2015)

Suojanen, Ulla 2004. Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä. [verkkodokumentti] Saatavuus <https://metodix.wordpress.com/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/> (Luettu 12.10.2015.)

Sydänmaanlakka, Pentti 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.

Tautila Vesa & Suomala Jyrki 2012. Innovaattorin työkirja. Helsinki: SanomaPro.

Taloustutkimus 2014. Yle Areena jälleen arvostetuin suomalainen verkkobrändi. [verkkodokumentti] <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutiskirje/uutiskirje-8-2014/yle-areena-jalleen-arvostetuin-s/> (Luettu 2.6.2015.)

Tilastokeskus 2009. Ajankäyttötutkimus 2009. [verkkodokumentti] Saatavuus http://tilastokeskus.fi/til/akay/2009/02/akay_2009_02_2011-02-17_fi.pdf (Luettu 27.9.2015.)

Tuomi, Lauri & Sumkin, Tuula 2012. Osaamisen ja työn johtaminen. Organisaation oppimisen oivalluksia. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Vantaa.fi 2015. Kasvattajille ja opettajille. [verkkodokumentti] Saatavuus http://www.vantaa.fi/vapaa-aika/kirjasto/kasvattajille_ ja_ opettajille (Luettu 28.9.2015.)

Vantaa.fi 2015. Maahanmuuttajille. [verkkodokumentti] Saatavuus http://www.vantaa.fi/hallinto_ ja_ talous/tietoa_ vantaasta/maahanmuuttajille (Luettu 15.6.2015.)

Vantaa.fi 2015. Sivistystoimen toimiala. [verkkodokumentti] Saatavuus http://www.vantaa.fi/hallinto_ ja_ talous/organisaatio/sivistystoimen_ toimiala (Luettu 15.6.2015)

Vantaa 2013. Vantaan kaupungin osallisuusmalli. Osallistu ja vaikuta. [verkkodokumentti]. Saatavuus http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/106609_Osallisuusmalli.pdf (Luettu 26.10.2015.)

Vantaa. Talousarvio 2015. Taloussuunnitelma 2015–2018. [verkkodokumentti.] Saatavuus http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/103608_Vantaan_talousarvio_2015.pdf (Luettu 1.6.2015.)

Vantaan Sanomat 2014. Vantaan kirjasto ottaa käyttöön lukusuosituksia antavan verkkopalvelun. [verkkodokumentti] Saatavuus <http://www.vantaansanomat.fi/artikkeli/222979-vantaan-kirjasto-ottaa-kayttoon-lukusuosituksia-antavan-verkkopalvelun> (Luettu 11.10.2015.)

VTT 2015. Suositteija.fi. Lukusuosituksia antava verkkopalvelu julkaistaan. [verkkodokumentti] Saatavuus <http://www.vtt.fi/medialle/uutiset/suosittelija-fi-lukusuosituksia-antava-verkkopalvelu-julkaistaan> (Luettu 16.10.2015.)

Wulff, Sampsa 2012. Asiantuntijayrittäjyyden suunnittelijan pelikirja. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, Koulutus- ja kehittämispalvelu Aducate.

Haastattelut

Turunen, Sini 2015. Informaatikko. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu: 15.5.2015.

Verronen, Laura 2015. Informaatikko. Helsingin kaupunginkirjasto. Haastattelu: 15.5.2015.

Liite 1. Suosittelijan ensimmäinen palvelukuvaus

Kuvaus palvelukokeilusta Livesuosittelija (työnimi)

Kokeilun taustaa Vantaan kaupunginkirjasto ja Valtion kehittämiskeskus (VTT) ovat toteuttaneet yhteistyössä verkossa toimivan palvelun, joka on avattu yleisölle kesällä 2014. Palvelua kuvataan Suosittelijan verkkosivuilla näin: ”Aineistosuosittelun avulla pyritään aktivoimaan lukijoita lainaamaan kirjoja, joiden olemassaoloa he eivät muuten olisi huomanneet. Lukijan nähtävälle tuodaan sellaista kirja-aineistoa, jota hänen kaltaisensa lukijat ovat lainanneet, sopivimmiksi arveltuja kirjoja esitellen. Livesuosittelu-kokeilu on opintoihin kuuluvan kehittämistyöni (=opinnäytetyö) osa. Opiskelen kulttuurituottajaksi (yamk) Metropolia ammattikorkeakoulussa, joten kyseessä on työ, jonka kokonaisuus rakentuu tuottajuudesta. Työn lähestymistapa on ennakoiva sekä tulevaisuuden vaihtoehtoja esittelevä ja se sisältää elementtejä käyttäjälähtöisten kulttuuripalveluiden tuotteistamisesta. Työn tutkimuksellinen kehittämisosuus muodostuu Livesuosittelija-kokeilusta. Kokeilun tulokset dokumentoin siis osaksi kehittämistyötäni ja niitä on mahdollista hyödyntää myöhemmin tämän palvelutuotteen kehittämisessä. Käytännön ideointi ja kokeilun purku tehdään tätä kokeilua varten muodostamassani pienryhmässä. Ryhmä osallistuu kahteen puolen päivän työpajaan (ideointiin ja purkuun) sekä päiväkirjan kirjoittamiseen kokeiluviikon aikana. Koostan ryhmän (6-8 hlö) sekä kirjaston työntekijöistä että asiakkaita (jos mahdollista). Kutsun toimintaa tässä vaiheessa livesuositteluksi, siis eläväksi, paikan päällä kirjastossa tapahtuvaksi toiminnaksi.

Mitä kokeilulla tavoitellaan?

Kokeilun ensisijainen tavoite on etsiä ratkaisuja osaamisen tuotteistamiseen. Suosittelu on olennainen osa työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa, joten sitä on mahdollista muotoilla erilaisiin palvelukokeiluihin. Livesuosittelun apuvälineinä on Suosittelija.fi, Kirjasampo ja erilaisia kirjablogeja, mutta ennen kaikkea paljon mielenkiintoisia omia ajatuksia ja suosikkeja, joita suositella. Suositelulla on tarkoitus tuoda esiin myös kirjastojen muuntautumiskykyä. Livesuosittelu laajentaa asiakaspalvelukokonaisuutta muutaman askeleen palvelupisteen ulkopuolelle ja miksei vähän kauemmaksikin. Se antaa tilaa kaikkien omille persoonillemme ja mielenkiinnon kohteillemme. Livesuosittelija-palvelu antaa työntekijälle vaatteet (kirjaimellisesti), mutta eivät aatteita. Meistä jokainen tekee suosittelujaan omalla tyylillään. Livesuosittelu perustuu siis epämuodolliseen ja vapaamuotoiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Tavoite on, että suositeltava saa suosituksia kirjastosta, mutta toisaalta myös kirjasto voi saada suositteluja asiakkaalta. Suositelu ei myöskään ole paikkaan tai aikaan sidottua vaan sitä voi toteuttaa myös muissa yhteyksissä, esim. pop-up -tyyppisesti.

Liite 2. Suosittelijan tuotantoaikataulu

LIVESUOSITTELIJA
kokeilu/kehittämistyö
kevät 2015



Suosittelija

AIKATAULUSUUNNITELMA

Maaliskuu

esittely jorylle/Lasse
esittely esimiehille/Lasse
ennakkobiedotus Avaimen/Lasse
työryhmän kokoaminen/Lasse
grafiikka-kogot/Minna
suosittelijatilit somessa/pedatimi
suosittelijoiden kartoittaminen/Lasse

Värikoodit:
Suunnitteluyötyö (pedatimi)
Suunnitteluyötyö (työryhmä)
Viestintä/muokkaminen (Minna+Tyy)
Suunnitteluyötyö kirjastossa

Aineistonkeruun menetelmät työryhmältä:
Työpaja 1 (yhteisölliset ideointimenetelmät)
Päiväkirjat (luotainmenetelmä)
Työpaja 2 (ryhmähaastattelu)

Huhtikuu

TYÖPAJA 1 pe 8.5. klo 13
tuotteen muotoilu
Suosittelija-tuotteiden tilaus/pedatimi
julisteiden/verkkografiikka/Minna
julisteiden painatus/pedatimi
työvuorosunnittelu, toukokuun työvuorot
julisteiden/flyereiden jakelu
lehdistöbiedote/pedatimi, Minna

Yhteyshenkilöt:
Lasse Pekkarinen p. 35038
Lisa Nikkila
Lisbet Muurinen
Heli Eboru

Toukokuu

HelMet-juttu/Minna, Lasse
HelMet-tapahtumat/Lasse, Minna
biedotus henkilöstölle/Lasse
biedotus HelMet-intraan/Lasse
Pädit kirjastoihin/Lasse
some-sisällöt/Minna, Lasse
tuotteet+some-sovellukset/Lasse
some-mainonta

LIVESUOSITTELU 18.-23.5.
PAIVAKIRJAT (ajalla 18.-23.5.)

Työryhmä:
?

Kesäkuu

TYÖPAJA 2 ti 2.6. klo 13
tuotteen muotoilu
Aineiston litterointi/Lasse
Tuotteen "esikatselu"/Lasse

ELOKUU
Aineiston kokoamista/Lasse

Liite 3. Suosittelija tapahtumissa (päiväkirjakysymykset)

Suosittelija tapahtumissa

(Kirjasto goes Ostari, Nuori@Vantaa, Kaupunkilaisia ekotekoja.)

1. Miten asiakkaat reagoivat elävään Suosittelijaan?
2. Miten suosittelut mielestäsi onnistuivat?
3. Miten suositteluinen mielestäsi eroaa vinkkauksesta?
4. Miten valmistauduit Suosittelijana toimimiseen?
5. Mitä itse odotit suositteluimiselta?
6. Miten suositteluinen mielestäsi eroaa perinteisestä tietopalvelutoiminnasta?
7. Miten kehittäisit kirjaston Suosittelijaa paremmaksi?

Liite 4. Suosittelijan graafista aineistoa



Hokunilan kirjasto
Lumon kirjasto
Martinlaakson kirjasto
Myyrmäen kirjasto, lastenosasto
Pointin kirjasto
Pähkinärinteen kirjasto
Tikkurilan kirjasto, musiikki- ja mediaosasto



Kokeiluviikon juliste.



Tapahtumapasseja.



Suosittelijoita työssään.