

Sirpa Kakko

AIKUISTEN LUKUOPASPALVELU

Palvelun kartoitus viidessä kirjastossa

AIKUISTEN LUKUOPASPALVELU

Palvelun kartoitus viidessä kirjastossa

Sirpa Kakko
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Kirjasto- ja tietopalvelun
tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Sirpa Kakko

Opinnäytetyön nimi: Aikuisten lukuopaspalvelu - palvelun kartoitus viidessä kirjastossa

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2016

Sivumäärä: 51 + 2

Lukuopaspalvelu on kirjastojen suhteellisen uusi toimintamalli ja sen tarkoituksena on kansalaisten lukemisen edistäminen. Lukuopas on kirjastoammattilainen, johon kirjaston asiakas voi ottaa yhteyttä halutessaan löytää sopivaa lukemista. Tutkimuksen tavoitteena oli saada käsitys siitä, millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii, mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi ja miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto.

Työn tietoperustassa on käsitelty yleisen kirjaston perustehtäviä, aikuisten lukemisen edistämistä ja kirjastoalan tulevaisuudennäkymiä. Opinnäytetyö on menetelmältään laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty kolmivaiheisena sähköpostihaastatteluna viidestä eri kirjastosta. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin mukaisesti.

Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta aikuisten lukuopaspalvelulle olevan kirjastoissa kysyntää, sillä se on osoittautunut suosituksi henkilökohtaisesti räätälöidyksi palveluksi. Ammattitaitoisen lukuoppaan on oltava kiinnostunut omasta alasta ja kirjallisuudesta hyvien asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitojen ohella. Palvelun kehittämisideoissa korostuivat kirjasuositusten sujuvampi hyödyntäminen, markkinointi sekä palautteen kerääminen.

Lukuopaspalvelua voidaan hyödyntää muussa kirjastotyössä jakamalla lukuoppaiden tekemiä kirjasuosituslistoja muille asiakkaille, kierrättämällä tehtyjä vinkkejä lukuoppaiden kesken sekä koaamalla suositelluista kirjoista kirjanäyttelyyn. Sosiaalista mediaa kannattaa hyödyntää ja esitellä sen kautta kirjaston lukuopaspalvelua. Kohdennetun markkinoinnin avulla palvelua voidaan tarjota esimerkiksi yhdistyksille ja työyhteisöille. Asiakaspalautetta palvelun onnistumisesta voi kerätä joko siihen tarkoitukseen suunnitellun sovelluksen avulla tai lähettämällä käyttäjälle sähköpostitse palautelomakkeen.

Yhteenvetona voidaan todeta, että kirjastojen lukuopaspalvelu on erinomainen keino edistää lukuaitoa sekä lukemista. Parhaassa tapauksessa asiakkaat saavat henkilökohtaisen lukuopaspalvelun myötä itselleen uuden ja merkityksellisen harrastuksen, sillä lukemisella on suuri terveyttä ja hyvinvointia lisäävä vaikutus. Mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita tälle työlle voisivat olla lukuopaspalvelun markkinoinnin suunnittelu, tapahtuman järjestäminen tai palvelun käyttäjien kokemusten kartoittaminen.

Asiasanat: yleiset kirjastot, kirjastonhoitajat, kirjastopalvelut, lukuopaspalvelu, aikuiset, lukeminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information Services

Author: Sirpa Kakko

Title of thesis: Personalized Readers' Advisory for Adults - Survey on the Service in Five Libraries

Supervisor: Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2016 Number of pages: 51 + 2

Personalized readers' advisory is a quite recent service in public libraries and the purpose of this service is to promote citizens' reading. When a library customer wants to find something to read a person can ask help for a librarian who offers personalized readers' advisory. The objective of the thesis is to study how personalized readers' advisory works among adult customers, what skills are required from librarians to be specialized in personalized readers' advisory and how libraries can develop this service in the future. This thesis was commissioned by Oulu City library.

The theoretical background of the thesis consisted of public libraries main functions, adult customers' reading promotion and future of the libraries. The thesis was qualitative and method used was the three-phase email interview for five different libraries. The results were analyzed by using content analysis.

The results of the email interview indicated that there is a need for personalized readers' advisory for adults in the libraries because it has proved to be popular individually tailor-made service. In addition to good customer service and co-operation skills proficient librarians offering personalized readers' advisory must be interested in their own area and literature. Better utilization of book recommendations, marketing and gathering feedback were emphasized as developing services.

Personalized readers' advisory can be utilized in other library work by sharing the book recommendations for all customers, reusing book tips among librarians who offer personalized readers' advisory and by arranging a book exhibition. Social media could be used in order to introduce the customers to personalized readers' advisory. Using targeted marketing the service may be provided for example for associations and working communities. Customer feedback can be collected by a purpose specific application or submitting feedback form by email.

In summary, personalized readers' advisory is an excellent way to promote literacy and reading. In the best possible case customers get a new and meaningful hobby for themselves because reading has major health and welfare enhancing effects. As an interesting follow-up research, it could be possible to create a marketing plan for personalized readers' advisory, organizing an event or collecting and analyzing customer feedback.

Keywords: public library, librarian, library services, readers' advisory, adult, reading

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KIRJASTON PERUSTEHTÄVÄT.....	7
3	LUKEMISEN EDISTÄMINEN.....	9
3.1	Lukeminen ilmiönä	9
3.2	Kirjaston ja lukemisen vaikutus terveyteen ja hyvinvointiin.....	10
3.1	Kirjaston keinoja aikuisten lukemisen edistämiseksi.....	11
3.2	Aikaisemmat tutkimukset.....	12
4	KIRJASTOALAN TULEVAISUUDENNÄKYMİÄ.....	14
4.1	Kirjasto osana yhteiskunnan muutosta	14
4.2	Muuttuva kirjastonhoitajuus.....	16
4.3	Tulevaisuuden kirjasto.....	17
5	TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄ.....	20
5.1	Tutkimusongelmat.....	20
5.2	Tutkimusmenetelmä	20
5.3	Aineiston keruu.....	22
5.4	Aineiston analyysi.....	23
6	TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1	Taustatiedot.....	26
6.2	Aikuisten lukuopaspalvelu osana kirjaston perustehtäviä	28
6.3	Aikuisten lukuopaspalvelun merkitys lukemisen edistämässä ja lukuopaspalvelun tulevaisuuden näkymiä	33
7	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	38
7.1	Aikuisten lukuopaspalvelun toiminta kirjastoissa	38
7.2	Kirjastoammattilainen lukuoppaana.....	39
7.3	Lukuopaspalvelun kehittäminen	40
8	POHDINTA	43
8.1	Toimenpide- ja kehitysehdotukset toimeksiantajalle.....	43
8.2	Opinnäytetyöprosessi.....	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Lukuopaspalvelu on kirjastojen suhteellisen uusi toimintamalli ja sen tarkoituksena on kansalaisten lukemisen edistäminen. Lukuopaspalveluun liittyviä tutkimuksia ei ole aikaisemmin tehty, joten työni aihe on tärkeä ja ajankohtainen. Lukuopas on kirjastoammattilainen, johon kirjaston asiakas voi ottaa yhteyttä halutessaan löytää sopivaa lukemista. Palvelua varten voidaan esimerkiksi täyttää lomake, jossa kysytään kiinnostuksen kohteita sekä muita lukemiseen liittyviä toiveita. Palvelu toimii tällä hetkellä monessa kirjastossa ympäri Suomea.

Lukuopaspalvelun edeltäjinä voidaan nähdä kirjasuosittelun ja -vinkkausten antaminen. Erilaisia kirjallistoja ja lukusuosituksia on aiemmin tehty ja tehdään edelleen esimerkiksi tietyn kirjallisuuden lajin tai kohderyhmän mukaan. Näissä tapauksissa suositukset on muodostettu suoraan kirjastoammattilaisen näkökulmasta käsin eikä palvelussa ole kysytty käyttäjien omia henkilökohtaisia lukumieltymyksiä. Valmiiksi tehdyistä listoista asiakas on voinut poimia haluamansa teokset luettaviksi. Kirjavinkkauksia puolestaan järjestetään lähinnä koululaisryhmille. Aikuisten lukuopaspalvelu onkin tervetullut palvelumalli yleisten kirjastojen monipuolisesti kehittyvään toimintaan.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Oulun kaupunginkirjasto - maakuntakirjasto ja toimeksiantajan puolelta työn ohjaajana toimi tieto- ja kokoelmapalveluiden palvelupäällikkö Heidi Karhu. Idea tälle työlle syntyi suorittaessani ammattiharjoittelua Oulun pääkirjaston tietopalvelussa. Toimeksiantajan tavoitteena oli tämän tutkimuksen myötä saada tietoa lukuopaspalvelun toiminnasta ja sen kehittämisestä tulevaisuudessa. Opinnäytetyö oli tutkimusotteeltaan laadullinen tutkimus, jonka aineisto kerättiin sähköpostihaastattelun avulla viidestä eri kirjastosta. Tutkimuksen tavoitteena oli saada käsitys siitä, millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii, mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi ja miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.

Opinnäytetyön tietoperustassa viitataan uuteen valmisteilla olevaan kirjastolakiin. Työn kirjoitusvaiheessa työryhmä oli laatinut esityksen uudesta laista opetus- ja kulttuuriministeriölle. Opinnäytetyön valmistumisen aikaan marraskuussa 2016 valtioneuvosto hyväksyi hallituksen esityksen uudeksi kirjastolaiksi. Esitys vaatii vielä eduskunnan hyväksynnän ennen lain voimaantuloa vuoden 2017 alussa.

2 KIRJASTON PERUSTEHTÄVÄT

Kirjastojen toimintaa ohjaa kirjastolaki, joka koskee kuntien yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalveluita. Laissa säädetään näiden palveluiden valtakunnallisesta ja alueellisesta edistämisestä. Lain tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden harrastamiseen, kansalaisvalmiuksien kehittämiseen sekä kansainvälistymiseen ja elinikäiseen oppimiseen. (Kirjastolaki 4.12.1998/904 1-2 §.)

Kuntien ylläpitämiä yleisiä kirjastoja koskevaa kirjastolakia ollaan uudistamassa. Tavoitteena on, että uusi laki astuisi voimaan vuoden 2017 alusta alkaen. Kirjastolain uudistamisen tarkoituksena on edistää kansalaisten osallisuutta sekä sivistyksellisten perusoikeuksien toteutumista yhteiskunnassa. Lain tavoitteena on turvata asukkaiden tiedon ja kulttuurin yhdenvertainen saatavuus sekä edistää yhteiskunnan demokratian kehittymistä ja vahvistaa yleisten kirjastojen toimintaedellytyksiä osana muuttuvaa yhteiskunnan toimintaympäristöä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016a, viitattu 12.6.2016.)

Voimassa oleva kirjastolaki on peräisin vuodelta 1999 ja tämän jälkeen yleisten kirjastojen tehtävä ja merkitys on muuttunut huomattavasti. Kirjasto ei ole enää vain tiedonhankinnan kanava, vaan myös oppimiseen, harrastamiseen ja kokoontumiseen käytettävä tila. Kirjastot hyödyntävät aktiivisesti uusia digitaalisia teknologioita. Ne ylläpitävät sähköisiä aineistoja, tuottavat monipuolisia digitaalisia toimintoja, kehittävät asiakkaidensa aktiivisuutta ja yhteisöllisyyttä tukevia palveluja sekä pitävät huolta, että digitaalinen välineistö pysyy ajan tasalla. Yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä kirjastoilta edellytetään myös aiempaa enemmän monikulttuuristen palvelujen tuottamista. Näiden muutosten takia on tarkoituksenmukaista, että uuteen kirjastolakiin tuodaan nimenomainen säännös kirjaston tehtävistä ja päivitetään lain tavoitetta koskeva säännös vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön tarpeita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b, 13-14, viitattu 12.6.2016.)

Yleisten kirjastojen neuvosto on määritellyt kirjastojen ohjenuoraksi strategian, johon on koottu tärkeimmät päämäärät. Strategiassa kirjasto nähdään voimia antavana ihmisten ja ideoiden kohtauspaikkana. Kirjasto myös yllättää ja inspiroi käyttäjiään. Yleisten kirjastojen arvoiksi on listattu kuusi tekijää ja ne ovat tasa-arvo, avoimuus, luotettavuus, yhteisöllisyys, ennakkoluulottomuus sekä tie-

donsaannin vapaus. Kirjaston perustehtäviin kuuluu käytännössä kaikenikäisten kansalaisten lukemisen ja tiedonhalun edistäminen, omaehtoisen oppimisen tukeminen, elämysten tuottaminen sekä toimiminen väylänä kulttuuriperinnön ja tieteen tulosten tuntemukseen. (Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011, 1-2, 6, viitattu 12.6.2016.)

Kirjastoalan etiikkatyöryhmän kokoamat kirjastotyön eettiset periaatteet antavat pohjan kirjastoammattilaisen työnkuvalle. Eettiset periaatteet on tarkoitettu ohjeiksi julkisissa kirjastoissa ja tietopalveluissa työskenteleville ammattilaisille. Kirjastoammattilaisen tehtävinä on mainittu osallisuuden ja kulttuurisen monimuotoisuuden tukeminen, puolueettomuus sekä reilujen pelisääntöjen edistämisen noudattaminen. Kirjaston henkilökunta auttaa asiakasta löytämään parhaan mahdollisen aineiston turvaten käyttäjän yksityisyyden ja nimettömyyden. Kirjastoa tulee kehittää julkisena, kaikille avoimena, epäkaupallisena ja turvallisena tilana. Käyttäjien näkemykset ja kokemukset kirjaston toiminnasta tulee ottaa huomioon kirjaston palveluja suunniteltaessa. (Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011, 3, 5, viitattu 12.6.2016.)

3 LUKEMISEN EDISTÄMINEN

Lukutaito on yksi tärkeimmistä taidoistamme ja sitä tarvitaan yhteiskunnassa toimimiseksi. Lukemisella on selkeitä hyötyvaikutuksia yksilöiden terveyteen ja hyvinvointiin. Yleiset kirjastot pyrkivät edistämään lukemista monipuolisten palveluidensa kautta, mutta varsinkin aikuiset, kiireisen elämäntilanteen omaavat henkilöt, ovat haaste kirjastoille.

3.1 Lukeminen ilmiönä

Tutkimukset osoittavat, että noin joka viidenneltä eurooppalaiselta aikuiselta puuttuu sellainen lukutaito, jota tarvitaan täysivaltaisesti nyky-yhteiskunnassa toimimiseksi. Lukeminen ja kirjoittaminen ovat digitalisoituvassa maailmassa yhä tärkeämpiä ominaisuuksia, mutta taitomme eivät pysy tämän kehityksen vauhdissa. Tulevaisuudessa tavoitteena on lisätä lukemisen opettamiseen erikoistuneiden opettajien määrää, lisätä lukemisen motivaatiota sekä antaa varhaista tukea lukemista ja kirjoitusvaikeuksista kärsiville yksilöille. (Euroopan komissio 2012, 4-5, 10-11, viitattu 17.6.2016.) Yli 16-vuotiaista suomalaisista joka kymmenes kokee lukemisen vaikeana ja arjessa se ilmenee esimerkiksi käyttöohjeen ymmärtämisessä (Yle uutiset 2012, viitattu 17.6.2016).

Lukemisessa voidaan nähdä kolme keskeistä näkökulmaa ja ne ovat sosiokulttuurinen lukutaito, tekstien ymmärtäminen laajoina multimodaalisina kokonaisuuksina sekä lukemisen yhteisöllisyys. Lukutaidon sosiokulttuurisuus ilmenee erilaisina lukutapoina, lukutaidon soveltamisena käytäntöön sekä kriittisenä tekstin tulkitsemisenä eri käyttöyhteyksissä. Lukemiseen voi sisältyä painetun tekstin lisäksi myös kuvia, ääntä, liikettä tai musiikkia ja jokainen lukija rakentaa lukemastaan merkityksiä eri tavoin. Viestinnän multimodaalisuus on korostunut, sillä kohtaamme jokapäiväisessä elämässämme suuren joukon erilaisia viestinnän tapoja. Nämä tavat ja moodit toimivat merkitysten välittäjinä joko erikseen tai vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Lukemisympäristöt muuttuvat ja digitaalisella aikakaudella verkon kautta voi seurata yhtäaikaaisesti montaa eri kanavaa. Lukemisen kohde voi vaihdella painetusta sähköiseen ja audiovisuaalisesta lingvistiseen. Lukemiseen vaikuttavat aina myös sosiaaliset tilanteet, sillä lukemaan ei opita yksin. Lukemisen yhteisöllisyyden ei tarvitse olla pelkästään fyysistä vaan se voi toimia myös välineellisenä yhteisöllisyytenä. Kirja voi toimia tällöin välineenä esimerkiksi kirjoittajan, kustantajan ja lukijan välillä. Lukukokemusten pe-

rusteella yksilö rakentaa kuvaa itsestään lukijana ja yhteisön jäsenenä. Lukija voi lukemansa perusteella samaistua tiettyyn ryhmään tai vastaavasti erottautua muista. (Herkman & Vainikka 2012, 37, 39-44, viitattu 27.6.2016.)

3.2 Kirjaston ja lukemisen vaikutus terveyteen ja hyvinvointiin

Kirjastojen hyötyvaikutuksia on tutkittu laajasti eri puolilla maailmaa ja tutkimusten perusteella kirjastoilla on merkittävä myönteinen vaikutus käyttäjiensä lukutaitoon, oppimiseen ja hyvinvointiin. Lukemisella on paljon positiivisia terveysvaikutuksia. Vapaa-ajalla lukeminen tarjoaa rentoutumisen mahdollisuuden, laukaisee stressiä ja antaa mielikuvitusmatkan kautta pääsyn toiseen todellisuuteen, jolloin oman elämän murheet voivat hetkeksi unohtua. (Idström 2016, 23, 27, viitattu 21.6.2016.) Lukeminen virkistää, parantaa elämänlaatua, lisää yleistietoa ja auttaa ymmärtämään muita kulttuureita. Aikuisten lukemisen edistäminen nousee keskusteluissa harvemmin esille, mutta kirjastot tekevät sen eteen paljon hyvinvointipalveluihin rinnastettavissa olevaa työtä. Uusien palveluiden tuottamiseksi tarvitaan ammatillista osaamista, joka syntyy perus- ja täydennyskoulutuksen myötä. (Tuomi 2016, viitattu 26.9.2016.)

Kirjasto on viranomaisten valvoma laitos, jonka toimintaan kansalaiset voivat luottaa. Kirjastolla on tärkeä rooli sekä sosiaalisen että kulttuurisen pääoman kannattelijana ja sen erikoisuus piilee yhteisöllisyydessä, tasa-arvossa ja demokratiassa. Kulttuuriin panostaminen tuottaa kansantaloudellisesti suuria terveys- ja hyvinvointihyötyjä, jotka koituvat yksilöiden ja yhteisöjen hyväksi. Kulttuuriharrastukset auttavat pysymään pitkään työkykyisenä. (Hyypä 2013, 80, 112, 114.)

Yleisten kirjastojen vuoden 2013 kansallisen käyttäjäkyselyn tuloksista ilmenee, että kirjastopalvelujen hyödyt koetaan merkittävinä. Kirjaston tarjoamat palvelut ovat vastaajien mielestä tukeneet heidän lukemis- ja kulttuuriharrastuksiaan, tarjonneet virikkeitä sekä parantaneet elämänlaatua. (Niemelä 2013, viitattu 26.6.2016.) Kirjastojen toimintaa on kehitetty siten, että eri-ikäisten kuntalaisten oikeus kirjaston palveluihin voidaan taata erilaisissa elinolosuhteissa. Kansalaisten hyvinvointiin liittyy tärkeänä osa-alueena pääsy heitä kiinnostavaan tietoon sekä mahdollisuus tuntee itsensä osaksi paikallista yhteisöä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015, 27, viitattu 26.6.2016.)

3.1 Kirjaston keinoja aikuisten lukemisen edistämiseksi

Työelämässä tiiviisti kiinni olevat kiireiset ihmiset ovat haaste kirjastolle. Työssäkävien aikuisten houkuttelu kirjaston käyttäjiksi vaatii ymmärtämään erilaisten asiakasryhmien toiveita ja tarpeita. Kirjastoalan ammattilaisten ei kannata odotella tiskin takana asiakkaita, vaan heidän on jalkauduttava ihmisten pariin kertomaan mitä palveluja kirjastolla on tarjottavana. (Almgren & Jokitalo 2010, 149-150.) Tanskalainen Aabenraan kirjasto kokeili toimittaa kirjoja suoraan työpaikalle. Ensimmäiseksi kohteeksi valikoitui paikallinen meijeri, jonka työntekijät eivät tunteneet kirjaston palveluja kovin hyvin entuudestaan. Aabenraan kirjasto kokosi 25 kirjakassia eri aihepiireillä ja toimitti ne suoraan työpaikalle. Uusia kasseja vaihtuvilla sisällöillä toimitettiin meijeriläisille säännöllisin väliajoin. Yhteistyö otettiin hyvin vastaan ja saatuja kokemuksia hyödynnetään tulevissa samankaltaisissa projekteissa. (Friis 2009, viitattu 16.6.2016.)

Ihmiset ovat kiinnostuneita kirjaston järjestämistä lukupiireistä ja niihin halutaan osallistua, jotta voidaan vaihtaa ajatuksia kirjallisuudesta. Lukupiireihin hakeutuu myös henkilöitä, jotka ovat löytäneet uutena harrastuksena lukemisen. Lukupiireissä kävijät ovat enimmäkseen naisia. Lukupiirin vetäjän rooli on kertoa kirjan taustoista, mutta tämä tehtävä voidaan luovuttaa myös lukupiirin osallistujille. Keskustelua syntyy yleensä helposti, kun lukijat kertovat teoksen herättämistä ajatuksista ja tunteista. Vetäjän tehtävänä on pitää rönsyilevä keskustelu kasassa ja miettiä etukäteen valmiiksi sopivia teemoja ja kysymyksiä lukupiiriä varten. (Ervasti 2009, 59-60, 71-73.) Lukupiiriin voi osallistua myös verkon kautta. Elisan ja HelMet-kirjastojen yhteinen Epos-lukupiiri mahdollistaa reaaliaikaisen kirjan kommentoinnin verkossa. Keskustelun alustana toimii Facebook-ryhmä, jossa kirjaan liittyvistä ajatuksista voi keskustella jo lukemisen aikana ja jakaa halutessaan vaikka kirjailijaan liittyviä artikkeleita ja kuvia. Verkossa toimiva lukupiiri on houkuttellut mukaan enemmän miehiä kuin kirjaston perinteiset lukupiirit. (Kangasniemi 2015, viitattu 17.6.2016.)

Tampereen kaupunginkirjastossa kokeiltiin vuonna 2012 kahden kuukauden ajan asiakkaille lainattavia yllätyskasseja. Kokeilun päätyttyä asiakkaat alkoivat kysellä niiden perään ja nyt yllätyskassit on otettu osaksi kirjaston vakituista palvelua. (Savin 2013, viitattu 21.6.2016.) Hankkeen tavoitteena oli, että kiireinen asiakas löytää helposti itselleen aineistoa ja tulee tutustuneeksi kirjoihin, joita ei ehkä olisi muutoin osannut etsiä. Kassien teemat ja sisältö vaihtelivat, ja asiakkaat saivat myös itse ehdottaa teemoja, joita kokeilun kuluessa toteutettiin. Yllätyskassit osoittautuivat erittäin suosituiksi, ja median kiinnostuksen myötä kirjasto sai runsaasti myönteistä julkisuutta. (Kirjastot.fi 2016, viitattu 21.6.2016.)

Kirjastoissa on perinteisesti tehty yhteistyötä, mutta pelkkä järjestelmä- ja luettelointiyhteistyö ei enää riitä. Avoimen tiedon puolesta puhutaan paljon, mutta on kyseenalaista kuinka paljon kirjastot todellisuudessa jakavat tietoa ja kokemuksia keskenään. Yhteistyökumppaneita kannattaa etsiä myös ihan toisilta aloilta ja katsoa olisiko heillä jotain uutta annettavana. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 72-73.) Kirjasto koetaan yleensä haluttuna yhteistyökumppanina. Yhteisten projektien toteuttaminen sujuu parhaiten, kun kaikilla osapuolilla on yhteisiä tavoitteita. Kirjaston toiminnasta on tärkeää viestiä koko ajan positiivisesti ja kertoa kirjaston sekä lukemisen merkityksestä ihmisten terveyteen, elämääniloon ja itsensä kehittämiseen. (Juntunen & Saarti 2014, 87.) Yleisissä kirjastoissa nähdään usein paljon vaivaa kirjaston näkyvyyden lisäämiseksi sen oman toiminta-alueen sisällä. Tärkeää olisi markkinoida kirjastoa siellä, missä siihen ei odota törmäävänsä. Kirjanäyttelyyn voi järjestää kirjaston ulkopuolella, vaikka apteekin tai kukkakaupan ikkunassa. Kirjaston tarjoamat palvelut tarvitsevat näkyvyyttä katukuvassa ja kirjaston kannattaa jalkautua ihmisvirtojen keskelle. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 106-108.)

3.2 Aikaisemmat tutkimukset

Oulun kaupunginkirjaston toimeksiannosta on aikaisemmin tehty opinnäytetyö Turun ammattikorkeakoulun ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaan kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmaan. Heidi Karhun tutkimus oli osa Oulun kaupunginkirjaston Uusia tuulia kirjastoon -hanketta. Opinnäytetyö oli kehittämistutkimus, jossa selvitettiin kirjaston palveluiden järjestymistä elämäntapa- ja elämäntilanteen mukaisesti sekä innovoitiin tulevaisuusverstaiden avulla mahdollisia kirjaston tulevaisuuden palveluita. Kehittämistutkimuksessa käytettiin hyväksi palvelumuotoilua ja tulevaisuuden tutkimusta. Tutkimuksen tuloksissa näkyvät sekä yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset että kirjastojen asiakkaiden palvelutarpeiden uudistuminen. Kirjastojen toiminnassa siirrytään yhä enenevässä määrin asiakaslähtöiseen sisältöpalveluiden tuottamiseen, mikä luo haasteita henkilökunnan uudelleen kouluttamisen kehittämiseksi. Opinnäytetyön lopputuloksena Oulun kaupunginkirjastolla on käytössään elämäntapa- ja elämäntilanteen mukainen ja Oulun kaupungin uutta johtamisjärjestelmää noudattava palvelukonsepti. (2015, 2, 6, 56-58, viitattu 16.7.2016.)

Kehittämistutkimuksessa kirjaston henkilökunnalle järjestettiin ideointityöpajoja, joissa käytettiin apuna tulevaisuusverstaas-menettelyä. Tulevaisuusverstaasissa kehitellyistä ideoista jatkokehitykseen päätyi lukuopaspalvelu, jolla jo ensimmäisen kuukauden aikana huomattiin olevan kysyntää. Lukuopaspyyntöjä tuli palvelun aloittamisen aikaan syyskuussa 2015 noin 30 kappaletta. (Karhu

2015, 56-57, viitattu 16.7.2016.) Uusia tuulia kirjastoon -hankkeessa tietopalveluiden osalta tulevaisuuden kirjastotyön ytimenä nähdään vahva aikuisten kirjallisuuden asiantuntemus. Tulevaisuuden visiona on myös kirjaston tarjoamien lukemiseen ja kirjallisuuteen liittyvien palveluiden tekeminen tutuiksi kuntalaisille. Verstaiden kautta syntyi paljon lukemiseen ja vinkkaukseen liittyviä ideoita, joita viedään eteenpäin Lukuiloa kaikille -hankkeen myötä. Hanke on aloitettu syyskuussa 2015 ja sen puitteissa kehitetään muun muassa lukuopaspalvelua. (Kaleva-Langinkoski 2015, 2, 4, 16-17, viitattu 27.6.2016.)

Lukuopaspalveluun liittyviä tutkimuksia ei ole vielä tehty, koska kyseessä on suhteellisen uusi kirjastojen toimintamalli. Lukemisen edistämistä yleisissä kirjastoissa on sen sijaan tarkasteltu ja valitsin tähän kaksi aiheeseen liittyvää tutkimusta. Toinen näistä tutkimuksista on ulkomainen ja toinen kotimainen. Molemmissa tutkimuksissa on otettu huomioon kirjaston henkilökunnan asiakkaille antamien lukusuositusten merkitys, joten nämä tutkimukset linkittyvät hyvin tähän opinnäytetyöhön.

Kamy Ooi ja Chern Li Liew ovat tutkineet Uudessa-Seelannissa yleisen kirjaston roolia aikuisten lukemisen edistämässä ja sen kehittämässä. Tutkimuksessa kirjaston käyttäjien kaunokirjallisuuden lukuvalintoja tarkasteltiin osana heidän jokapäiväistä tiedonhankintaa. Asiakkaat kokivat vaikeana avun ja lukusuositusten pyytämisen kirjaston henkilökunnalta, koska he näyttivät kiireisiltä. Osa tutkimukseen vastaajista ei uskonut kirjastonhoitajan osaavan suositella juuri hänelle sopivaa kirjallisuutta ja jätti tämän takia kysymättä lukuvinkkejä. Kirjaston henkilökunnan antamiin ehdotuksiin sopivista kirjoista suhtauduttiin epäluuloisesti, koska kirjastonhoitaja on vieras henkilö eikä hän tunne asiakasta ja hänen mieltymyksiään henkilökohtaisesti. Vastaajien mielestä parhaimmat kirjallisuusvinkit saa lähipiirin tutuilta henkilöiltä. (2011, 763-764, viitattu 6.7.2016.)

Katariina Saarisen ja Pertti Vakkarin tekemässä tutkimuksessa on tarkasteltu Suomen yleisten kirjastojen asiakkaiden keinoja kaunokirjallisuuden löytämisessä. Tutkimuksessa nousi esiin kaksi tapaa sopivan luettavan löytämiseksi. Suurin osa vastaajista etsi teoksia suoraan tiedossa olevan kirjailijan tai teoksen nimen perusteella. Osalla kirjaston käyttäjistä puolestaan ei ollut selkeää ajatusta sopivan lukemisen löytämiseksi, joten he kävivät yleensä ensiksi läpi vasta palautettujen kirjojen hyllyn sekä uutuushyllyn tai etsivät luettavaa kirjaston tietokannasta genren tai asiansanojen perusteella. Tutkimukseen osallistujat kertoivat harvoin käyttävänsä hyväkseen kirjastonhoitajien ammattitaitoa löytääkseen hyviä kirjoja, mutta he halusivat hyödyntää tätä palvelua enemmän saadakseen suosituksia hyvistä kirjoista. (2013, 738, 746-747, viitattu 6.7.2016.)

4 KIRJASTOALAN TULEVAISUUDENNÄKYMÄ

Kirjasto seuraa aikaansa ja ottaa toiminnassaan huomioon tulevaisuuden mukanaan tuomat yhteiskunnalliset muutokset. Tekniikan kehittymisen ja kansainvälisten tietoverkkojen myötä yksilöiden tiedonhaun ja -saannin mahdollisuudet kasvavat. Sosiaalisuus, vuorovaikutteisuus ja käyttäjälle yksilöllisesti räätälöity asiakaspalvelu ottavat yhä enemmän jalansijaa tulevaisuudessa.

4.1 Kirjasto osana yhteiskunnan muutosta

Kirjastopalveluiden ja yhteiskunnan tulevaisuuden haasteina voidaan nähdä väestön ja palveluiden keskittyminen yhä enemmän kaupunkeihin, kuntien määrän väheneminen ja palveluiden alueellinen tuottaminen. Suuri osa yhteiskunnan asioinneista hoidetaan verkon välityksellä, jolloin osamisen kiulu voi kasvaa. Maahanmuutto, monikulttuurisuus sekä kansainvälisyys lisääntyvät, jolloin tarvitaan kokonaisvaltaista ymmärrystä yhteiskunnassa ja maailmalla tapahtuvista ilmiöistä. Käsitys yksityisyydestä muuttuu ja tietosuojaan pitää kiinnittää yhä tarkemmin huomiota. Kansalaiset tekevät paljon etätöitä, osallistuvat palveluiden kehittämiseen ja julkaisevat itse omaa materiaalia. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 5, viitattu 26.9.2016.)

Kirjasto korostaa sananvapautta ja sen toiminta syntyy avoimuudesta, vapaasta pääsystä sisältöihin sekä kansalaisten valintojen kunnioittamisesta. Kirjasto auttaa tulevaisuudessa kansalaisia saamaan oman äänensä kuuluiksi järjestämällä avoimia keskustelutilaisuuksia, huolehtimalla turvallisuudesta ympäristöstä, tukemalla käyttäjiä mediataidoissa sekä tarjoamalla tiloja ja välineitä kuntalaisten käyttöön. Kirjasto ei sensuroi, vaan antaa tilaa kaikenlaiselle lailliselle toiminnalle. Kirjasto tarjoaa laadukkaan aineiston ja julkistaa kokoelmapolitiikkansa periaatteet. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 18-19, viitattu 26.9.2016.)

Kirjastot ovat aina heijastaneet yhteiskunnan toimintoja, joten ne eivät voi ummistaa silmiään ympäristössä tapahtuvilta muutoksilta. Kirjastojen tulee seurata yhteiskunnan kehitystä ja huomioida ne toiminnassaan. Tutkijoiden listaamia tulevaisuuden trendejä kannattaa seurata ja katsoa miten ne vaikuttavat yhteiskuntaan ja sitä kautta kirjaston toimintaan. Kirjastoalan trendejä tutkiva ja julkaiseva kirjastojen kansainvälinen kattojärjestö International Federation of Library Associations

and Institutions (IFLA) listaa raporteissaan trendejä, jotka kirjaston kannattaa panna merkille. (Lindberg 2015, 30-31.)

IFLA:n trendiraportti ei ole vain yksi asiakirja, vaan se sisältää valikoiman resursseja, jotka auttavat ymmärtämään kirjaston suhdetta osana muuttuvaa yhteiskuntaa. Raportti tuo esille eri asiantuntijoiden ja sidosryhmien vuoden aikana kartoittamia ja tekemiä havaintoja yhteiskunnallisista kirjastoalan kenttään vaikuttavista muutoksista. (IFLA 2016b, viitattu 15.6.2016.) Raportissa mainitaan viisi keskeistä trendiä, jotka muuttavat informaatioympäristöämme. Uudet teknologiat tulevat sekä laajentamaan että rajoittamaan yksilöiden tiedonsaantia. Digitaalinen maailma laajenee ja se lisää informaatiolukutaidon tarvetta. Kaikilla ihmisillä ei näitä taitoja ole, joten he ovat vaarassa syrjäytyä. Verkon kautta tapahtuva opetus lisää oppimismahdollisuuksia, tekee opiskelusta halvempaa ja helpommin saavutettavissa olevaa sekä tasa-arvoistaa oppimista. (IFLA 2016a, 4, viitattu 15.6.2016.)

Yksityisyyden suojan ja tietosuojan merkitys korostuu, koska hallitusten ja yritysten ylläpitämät tietokannat helpottavat yksittäisen henkilön profilointia. Verkostoituneissa yhteiskunnissa syntyy lisää mahdollisuuksia yhteistyölle. Tietoverkostot mahdollistavat uusien näkemysten ja mielipiteiden esilletuonnin. Uudet teknologiat tuovat mukanaan mullistavia muutoksia globaaliin informaatiotalouteen. Innovatiiviset uudet mobiililaitteet, infrastruktuuriin upotetut verkottuneet anturit ja kielenkäännöstekniikoiden nopea leviäminen aiheuttavat monilla eri aloilla toimintojen uudelleen organisoitua. (IFLA 2016a, 4, viitattu 15.6.2016.)

Valmisteilla olevan uuden kirjastolain myötä yleisiä kirjastoja koskeva lainsäädäntö halutaan uudistaa vastaamaan toimintaympäristössä tapahtuneita yhteiskunnallisia muutoksia. Lain halutaan entisestään korostavan yleisen kirjaston yhteiskunnallista tehtävää ja toimintaa. Lakiesityksessä kirjaston toiminnan arvopohjaksi on määritelty yhteisöllisyys, moniarvoisuus sekä monikulttuurisuus. Näiden arvojen kautta yleinen kirjasto vahvistaa kansalaisten hyvinvointia, osallisuutta ja yhteiskunnallista vuoropuhelua sekä edistää omalta osaltaan väestön yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b, 17-18, 20, viitattu 12.6.2016.)

4.2 Muuttuva kirjastonhoitajuus

Digitaalisten teknologioiden kehittyminen ja niiden hyödyntäminen kirjastossa muuttaa palveluprosesseja sekä vähentää rutiinityötä. Uuden kirjastolain ehdotuksessa henkilöstön osaamisessa painotetaan asiantuntemusta, jossa korostuu aineisto- ja sisältöosaamisen lisäksi asiakastarpeiden ja toimintaympäristön tuntemus. Kirjastoammattilaisilta edellytetään aiempaa laajempaa ja syvempää ohjauksellista osaamista sekä tietosisältöjen hallintaa. Ammattitaitoinen ja pätevä henkilöstö on myös tulevaisuudessa yleisten kirjastojen palvelun laadun keskeinen edellytys. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b, 15-16, viitattu 12.6.2016.)

Ammattitaitoaan ja itseään kannattaa kehittää sekä antaa periksi muutoksille. Muutosvastarinta ja kielteinen suhtautuminen ovat usein vaistomaisia ensireaktioita, vaikka edessä oleva muutos on vääjäämätön. Mitä nopeammin hyväksyy tosiasiat, sitä helpommin sujuu uudistusten vastaanottaminen osaksi omaa työtä. Positiivisia puolia muutoksesta kannattaa aina etsiä. On myös muistettava, että muutos harvoin koskettaa vain yhtä ihmistä, vaan mukana on koko työryhmä. Omilla toimilla kannattaa pyrkiä vahvistamaan yhtenäisyyttä ja keskinäistä tukea. Kärsivällisyyttä tarvitaan uuden asian haltuun ottamisessa. On hyvä muistaa, että uuden oppiminen vie aikansa eikä kaikkea tarvitse osata heti. (Almgren & Jokitalo 2010, 28-30.)

Kirjastojen henkilöstön osaaminen tulee muuttumaan moniammatillisempaan suuntaan ympäristön muuttuessa. Palveluja toteuttaessa kannattaa hyödyntää muiden alojen osaajien asiantuntemusta sekä vapauttaa resursseja keskitettyjen toimintojen kautta. Kirjaston kannattaa tulevaisuudessa reagoida nopeasti kansalaisten tiedontarpeeseen ja käyttötottumuksiin. Uusia kehitysideoita kartoitetaan aktiivisesti sekä henkilökunnan että asiakkaiden keskuudessa ja palveluja uskalletaan kokeilla epäonnistumisen pelosta huolimatta. Teknologiset ratkaisut suunnitellaan asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden pohjalta ja otetaan käyttöön sama tekniikka, jota kansalaisetkin käyttävät. Kirjaston henkilökunnan on puolustettava asiakkaidensa ja kaikkien kansalaisten hyvää elämää sekä oikeuksia epätasa-arvoisuuden välttämiseksi kertomalla aktiivisesti palveluistaan. Asiantunteva tietopalvelu toteutetaan asiakkaan omia ehtoja kunnioittaen. Vaikutusten arviointi kannattaa ottaa osaksi niin paikallista kuin valtakunnallistakin työtä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 16-17, 19, viitattu 26.9.2016.)

4.3 Tulevaisuuden kirjasto

Tulevaisuuden kirjaston henkilöstöltä vaaditaan sosiaalisuutta ja uusien taitojen kehittämistä. Asiakkaiden toiveita ja tarpeita tulee kuunnella ja vastata käyttäjien elämäntapojen muutoksiin. Vuorovaikutteisuus kaikenikäisten kirjaston käyttäjien kanssa lisääntyy tietotekniikan kehittymisen myötä ja kirjastosta tulee sekä sisältöjen käyttämisen että niiden tuottamisen kanava. Asiakslähtöisyys tulee olemaan avainasemassa eikä palvelujen tarjonta ole vain yksisuuntaista, vaan yhdessä tekeminen käyttäjien kanssa lisääntyy. Massapalveluiden aika alkaa olla ohi, sillä segmentoinnin avulla eri käyttäjäryhmille suunnitellaan räätälöityjä palveluja. Kaunokirjallisuus sopii osaksi elämisyhteiskuntaa ja aikuisille suunnattu kirjavinkkaus tuo kirjastoon uusia asiakkaita. Pedagoginen osaaminen on yksi tulevaisuuden perustaidoista ja sitä edellytetään jokaiselta työntekijältä. Vankka sisältöosaaminen, laaja yleissivistys ja yhteiskunnan ilmiöiden seuraaminen kuuluvat tulevaisuudessakin kirjastoammattilaisen työnkuvaan itsensä kehittämisen ja uusien taitojen oppimisen ohella. (Sipilä 2007, 119-122.)

Tulevaisuudessa kilpailu kansalaisten huomiosta ja vapaa-ajasta tiukkenee ja kirjaston ei-käyttäjien lukumäärä kasvaa. Varsinkin nuorison luku- ja tiedonhankintatottumukset perustuvat yhä enemmän verkon kautta saataviin palveluihin, jolloin kirjaston perinteisten palvelumuotojen käyttö vähenee. Digitaalisten muutosten myötä yhä suurempi osa aineistosta on saatavilla sähköisessä muodossa. Tulevaisuuden kirjastolta toivotaan aineiston suosittelua, tiedonhankintakäytänteiden opastusta, henkilöstön näkyvyyttä lehdissä, sisällön tuotantoa ja tapahtumien järjestämistä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2011, 7-8, viitattu 12.6.2016.)

Tulevaisuuden kirjastosta voi tulla kansalaisten henkinen retiihtipaikka, josta haetaan vastapainoa työelämän kovista vaatimuksista toipumiseen. Kirjaston eri palveluista voi koota aineksia paremman elämän ja tasapainoisemman arjen mahdollistamiseksi. Kirjaston johtamisen haasteet kasvavat, sillä kirjaston palveluja pitää osata resursoida oikein, jotta toiminnan kannalta parhaimmat strategiat voidaan ottaa käytäntöön. Totuttuja työtapoja kannattaa kyseenalaistaa ja miettiä perusteluja asioiden toteuttamiselle uudella tavalla. (Sipilä 2007, 119-120.)

Kirjaston elinehto on yritysmaailmasta tuttuun tapaan uudistumiskyky sekä kyky huomioida asiakkaiden muuttuvat tarpeet. Asiakkaiden vaatimustaso nousee ja he tiedostavat oikeutensa saada ammattitaitoista ja hyvää asiakaspalvelua. Jos kirjastot eivät pysty tähän tulevaisuudessa vastamaan, niin ne menettävät kiinnostavuutensa ja sen myötä osan käyttäjistään. Yleisten kirjastojen

asema kaunokirjallisuuden asiantuntijaorganisaationa on vahva ja lukutaidon edistäminen sekä lukemiseen innostaminen ovat tulevaisuudessakin tärkeä osa kirjaston toimintaa. (Sallmén 2007, 18, 20.)

Tulevaisuuden kirjastossa kaikilla tulee olla tasavertainen oikeus ja valmius käyttää tietovarantoja. Tämä toteutuu, kun neuvonnasta tehdään näkyvää ja helposti lähestyttävää, lisätään asiakasopastuksia ja henkilöstön täydennyskoulutuksia sekä hyödynnetään muiden kirjastojen kokemuksia. Kirjastojen maksuttomuutta pitää puolustaa ja pyrkiä yleisten kirjastojen paikallisten aineistojen valtakunnalliseen käyttöön ja yhteiseen digimedian lisensointiin. Laajennettujen kirjastopalvelujen myötä asiakkaille voidaan antaa käyttöoikeus oman kunnan ulkopuolisiin kirjastoihin. Kirjastojen aineisto ja sisältö pyritään tekemään helpommaksi löytää verkosta hakukoneilla. Asiakkaiden pitää jatkossakin pystyä luottamaan kirjaston sisältötuntemukseen ja oman kirjaston tulisi olla linkkinä kaikkien kirjastojen yhteiseen osaamiseen. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 10-12, viitattu 26.9.2016.)

Kirjastoa pitää johtaa tehokkaasti osana kuntaa ja kunnan tavoitteita. Kunnallisten palvelujen tasavertainen saatavuus tulee huomioida ja painottaa kirjaston budjetissa kuntalaisille siitä koituvaa hyötyä. Tietosuojan ja yksityisyyden merkitys korostuu tulevaisuudessa ja kirjaston tulee huomioida ne niin tilaratkaisuissa, verkko- ja asiakaspalveluissa kuin asiakasrekistereidenkin käytössä. Myös asiakkaita tulee opastaa henkilösuojaan ja yksityisyyteen liittyvissä vaaratekijöissä, jotta he oppivat välttämään niitä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 12-13, viitattu 26.9.2016.)

Yhteisöllisyys korostuu tulevaisuudessa ja kirjaston on hakeuduttava tapahtumien keskipisteeseen sekä verkossa että verkon ulkopuolella. Yhteistyö alueen toimijoiden kanssa, palvelujen vieminen muiden tiloihin, osallistuminen tapahtumiin ja aktiivinen yhteydenpito median kanssa lisäävät kirjaston näkyvyyttä yhteiskunnassa. Kirjaston tilojen avaaminen monipuoliseen käyttöön mahdollistaa eri viranomaiset tarjoamaan palveluitaan kirjaston tiloissa ja antaa tapahtumien järjestäjille uusia toteutuspaikkoja. Yhteistyö julkisten palveluntuottajien, kansalaisjärjestöjen ja yrittäjien kanssa avaa uusia mahdollisuuksia kirjastojen toiminnalle. Yhteistyölle on kuitenkin laadittava pelisäännöt ja kartoitettava siitä saatava hyöty kuntalaisille. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 14-15, viitattu 26.9.2016.)

Viime vuosina yhä enemmän alaa vallannut palvelumuotoilu ottaa asiakkaat tiiviisti osaksi palveluiden suunnitteluprosessia. Palvelumuotoilu kerää yhteen kulttuurisen, sosiaalisen ja inhimillisen

vuorovaikutuksen eri osa-alueet ja varmistaa yhteissuunnittelun avulla palvelun käytettävyyden. Ihmisten tarpeet muuttuvat elinympäristön muuttuessa ja palvelumuotoilu tarjoaa työkaluja tähän muutokseen vastaamiseksi. Muotoiluajattelussa keskeistä on käyttäjätiedon hyödyntäminen, joka antaa mahdollisuuden uusien palveluiden kehittämiseksi. (Miettinen 2011, 21-23, 26-27.) Elämystalouden kuluttajat odottavat palvelukokemusten olevan helppoja, sujuvia ja miellyttäviä. Asiakkaat vaativat hyvää palvelua, jota pitäisi pystyä käyttämään missä ja milloin vain. (Koivunen, Vuorela & Haukkamaa 2014, viitattu 22.7.2016.) Tulevaisuuden kirjastotyön avain piilee yhdessä tekemisessä ja elämysten tarjoamisessa (Hakala & Puttonen 2014, viitattu 22.7.2016).

5 TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia aikuisten lukuopaspalvelun toimintaa Suomen yleisissä kirjastoissa. Tutkimus on menetelmältään kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jonka aineisto on kerätty kolmivaiheisena sähköpostihaastatteluna viidestä eri kirjastosta. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin mukaisesti.

5.1 Tutkimusongelmat

Tutkimuksen kolme pääongelmaa ovat:

Millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii?

Mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi?

Miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää?

Näiden pääongelmien lisäksi tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä hyviä puolia ja haasteita palvelun tarjoamisessa on ilmennyt. Tarkoituksena on myös kartoittaa aikuisten lukuopaspalvelun mahdollisuuksia ja hyviä käytänteitä sekä määritellä tyypillinen lukuopaspalvelun käyttäjä.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tämä opinnäytetyö on tutkimusotteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus soveltuu parhaiten tilanteeseen, jossa tutkittavaa ilmiötä ei tunneta ja siitä halutaan saada syvällinen näkemys sekä hyvä kuvaus. Laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään mistä ilmiössä on kyse. Laadullisen tutkimuksen etuna on sen joustavuus, sillä tutkimuksessa voidaan toimia ja edetä aina käsillä olevan tilanteen mukaan. Joustavuus tuo toisaalta mukanaan ongelmia, sillä tutkimuksen etenemismahdollisuuksia on paljon. Laadullinen tutkimus vaatii tutkijalta panostusta aineiston keruuseen ja sen analysointiin, sillä ne ovat prosessin aikaa vievin vaihe, jonka kestoa ei voi ennalta määritellä. (Kananen 2015, 70-73.)

Haastattelu on hyvä menetelmä tutkittaessa vähän kartoitettua ja tuntematonta aihepiiriä. Vastaus-

monipuolisesti. Saatuja vastauksia voidaan syventää tarpeen mukaisesti lisäkysymyksillä pyytämällä perusteluja esitetyille mielipiteille. Haastattelu on aikaa vievää ja se edellyttää huolellista etukäteissuunnittelua sekä syventymistä haastattelijan rooliin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 205-206.) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinnalle on monta eri tapaa ja yksi yleisimmin käytetyistä menetelmistä on teemahaastattelu (Kananen 2015, 142). Teemahaastattelu on joustava menetelmä, jossa ollaan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Teemahaastattelussa olennaista on sen eteneminen keskeisten teemojen kautta yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Tutkittavat saavat oman äänensä hyvin esille, sillä heidän tulkinnat ja muodostamansa merkitykset asioista ovat keskeisessä asemassa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, sillä tutkimuksen aihealueet eli teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34, 48.)

Haastatteluteemojen suunnittelu on tärkeää ja peruskäsitteet hahmottuvat perehdyttäessä tutkimuksen teoriapohjaan. Teemahaastattelun rungoksi ei laadita yksityiskohtaista kysymysluetteloa vaan luettelo teema-alueista ja niiden alakäsitteistä ja -luokista. Runko toimii haastattelutilanteessa haastattelijan muistilistana ja haastattelua ohjaavana kiintopisteenä. Teemahaastattelussa tutkijan lisäksi myös tutkittava voi toimia kysymysten tarkentajana. Tutkijan valitsemien teemojen tulisi olla mahdollisimman väljiä, jotta tutkittavasta ilmiöstä saadaan kokonaisvaltainen ja rikas näkemys. Teema-alueiden pohjalta haastattelija voi syventää haastattelua niin pitkälle kuin tutkimusongelmat edellyttävät tai haastateltavan kiinnostus sallii. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66-67.)

Tässä opinnäytetyössä aineiston keruumenetelmänä on käytetty sähköpostihaastattelua, joka on vuorovaikutteista ja hyvin lähellä teemahaastattelua. Sähköpostihaastattelussa tutkija lähettää tutkittaville sähköpostitse teemoja, joihin heitä pyydetään vastaamaan. Tutkija muodostaa vastausten perusteella tarkentavia jatkokysymyksiä sisällön pohjalta ja käy sähköistä kirjeenvaihtoa tutkittavien kanssa. (Kananen 2015, 132-133, 186-187.)

Sähköpostihaastattelun runkona toimii teemahaastattelupohja ja tutkittavat valitaan siten, että he edustavat tutkittavaa ilmiötä. Ensimmäinen yhteydenotto tutkittavaan tehdään henkilökohtaisesti puhelimen välityksellä, sillä se lisää tutkimusprosessin uskottavuutta ja luotettavuutta. Samalla voidaan sopia myöhemmin yhteydenpitokanavana käytettävästä sähköpostista sekä käydä läpi tutkimuksen kulku. Tutkimus etenee yksi teema kerrallaan eikä tutkija voi etukäteen tietää aihealueita, joihin haastattelun kautta kerätty aineisto voi johtaa. Menetelmä on haastateltavan kannalta jous-

tava, koska hän voi vastata itselleen sopivaan aikaan eikä ole perinteisen haastattelun tavoin sidottuna tiettyyn aikaan ja paikkaan. Tutkimusjakson pituutta ei näin ollen voi ennalta määrittellä, koska se on tilanteesta riippuvainen. Haastateltavilla henkilöillä on aina oikeus tarkistaa aineisto sekä sen tulkinta ja he voivat myöhemmin muuttaa mieltänsä vastaustensa suhteen. Tutkittavilta on pyydettävä lupa aineiston julkaisemiseksi. (Kananen 2015, 187-188.)

Muodostin teemahaastattelurungon tämän opinnäytetyön teoriaosuuden pohjalta. Keskeiset teema-alueet tutkimuksessa olivat taustatietojen selvittämisen lisäksi lukuopaspalvelun merkitys osana kirjaston perustehtäviä, palvelun tärkeys aikuisten lukemisen edistämässä sekä lukuopaspalvelun tulevaisuuden mahdollisuudet (liite 1). Pohdin aluksi itse sopivia haastattelukysymyksiä ja sen jälkeen pyysin kommentteja toimeksiantajalta, työni ohjaajalta ja vertaisarvioijalta. Saamani palautteen perusteella muokkasinkin ja yhdistin joitakin kohtia sekä lisäsin muutaman kysymyksen.

5.3 Aineiston keruu

Valitsin aineiston keruumenetelmäksi sähköpostitse tehtävän haastattelun, koska tutkimuksen kohteena olevat kirjastot sijaitsevat eri puolilla Suomea. Sähköposti on vaivaton yhteydenpitoa eikään käyttö ole sidottu tiettyyn aikaan tai paikkaan. Haastateltava saa rauhassa miettiä vastauksiaan ja kirjoittaa niitä hänelle sopivana ajankohtana. Toisaalta sähköpostihaastattelusta jää puuttumaan konkreettinen vuorovaikutus, joka perinteisessä henkilökohtaisessa haastattelussa muodostuu.

Aineiston keruuta varten etsin aluksi internetin kautta kirjastoja, joiden palvelutarjontaan kuuluu lukuopaspalvelu. Lukuopaspalvelua on saatavilla useassa eri kirjastossa ja valitsin tutkimuksen kohteeksi viisi kirjastoa. Tämän tutkimuksen toimeksiantaja on Oulun kaupunginkirjasto, joten se on yksi tutkimukseni kohteista. Muut neljä kirjastoa ovat Rovaniemen kaupunginkirjasto, Kokkolan kaupunginkirjasto, Hämeenlinnan kaupunginkirjasto ja Helsingin kaupunginkirjasto. Hämeenlinnan kaupunginkirjastossa palvelu tunnetaan nimellä kirjallisuus- ja musiikkiopastus (KIMU) ja Helsingin kaupunginkirjastossa lukuoppaasta käytetään nimitystä lukuvalmentaja. Muissa tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa palvelu on nimeltään lukuopaspalvelu. Tässä työssä käytän termejä lukuopas ja lukuopaspalvelu.

Valitsin kirjastot niiden maantieteellisen sijainnin ja maakunnan perusteella, jotta saan tutkimukseeni otoksen palvelun toteuttamisesta erilaisilla kulttuurialueilla eri puolilla Suomea. Valitsin tutkimuksen kohteeksi isoja kaupunginkirjastoja, koska oletan niissä olevan enemmän lukuopaspalvelun käyttäjiä kuin pienemmissä kirjastoissa. Näin ollen niissä on kertynyt riittävästi kokemuksia lukuopaspalvelusta tutkimusta varten. Valitsemistani kirjastoista osa sijaitsee tiheän kirjastoverkon alueella, kun taas esimerkiksi pohjoisessa kirjastojen välinen etäisyys on suurempi.

Tutkimuksen kohteeksi valituista kirjastoista Oulun kaupunginkirjasto sijaitsee Pohjois-Pohjanmaan maakunnassa, Rovaniemen kaupunginkirjasto Lapin maakunnassa, Kokkolan kaupunginkirjasto Keski-Pohjanmaalla, Hämeenlinnan kaupunginkirjasto Kanta-Hämeessä ja Helsingin kaupunginkirjasto Uudellamaalla. Jos en olisi saanut riittävästi osallistujia tutkimukseeni näistä edellä mainituista kirjastoista, niin varasuunnitelmana oli ottaa yhteyttä muihin lukuopaspalvelua tarjoaviin kirjastoihin.

Päätin ottaa tutkimuksen kohteena oleviin viiteen kirjastoon yhteyttä ensin sähköpostin välityksellä, koska se on mielestäni puhelinsoittoa sujuvampi nykyaikainen tapa. Ensimmäisessä sähköpostiviestissä kerroin opinnäytetyöni aiheesta, tutkimuksen tarkoituksesta ja haastattelun toteutuksesta (liite 2). Jos henkilö halusi osallistua tutkimukseen ja sitoutua vastaamaan kysymyksiin myös jatkossa, niin hän pystyi vastaamaan heti ensimmäisen vaiheen kysymyksiin. Saatekirjeessä kerroin myös, että opinnäytetyö on valmistuttuaan julkinen ja kirjastojen nimet tulevat tutkimuksessa esille. Haastateltavan nimi ja asema jäävät vain tutkijan käyttöön. Suunnitelmani oli, että jos en saa viikon kuluessa vastausta sähköpostiviestiini, niin yritän sen jälkeen yhteydenottoa puhelimitse. Yhden vaiheen kysymyksiin vastaamiseen oli aikaa yksi viikko ja lähetin seuraavan vaiheen kysymykset haastateltaville aina maanantaisin. Jos aineistosta nousi esille uusia näkökulmia, joita en ollut osannut ennakoida suunnittelemassani teemahaastattelurungossa, niin huomioin ne lähettämällä seuraavan vaiheen mukana täydentäviä kysymyksiä. Haastattelut toteutettiin kolmen viikon kuluessa syys-lokakuussa 2016.

5.4 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on laadullisissa tutkimuksissa käytetty perinteinen analyysimenetelmä, jonka avulla voidaan tehdä monenlaisia tutkimuksia. Laadullisen tutkimuksen aineistosta nousee aina esille paljon kiinnostavia asioita, joita kaikkia olisi mielenkiintoista tutkia ja raportoida. Tärkeää on

valita tarkkaan rajattu ilmiö, josta kerrotaan monipuolisesti kaikki mahdollinen tieto. Kaikki muut kiinnostavat tutkimuksen kohteet siirretään osaksi seuraavaa tutkimusta. Tutkimuksen tarkoitus käy ilmi tutkimusongelmasta ja tulosten raportoinnin pitää olla linjassa sen kanssa. Jos aineiston keruu on tapahtunut teemahaastattelun kautta, niin sisällönanalyysiä varten tehtävä teemoittelu on jo valmiina aineistossa. Seuraava vaihe on pohtia, keskittykö tarkastelemaan aineistosta esiin nousevaa samanlaisuutta vai erilaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-93.)

Sisällönanalyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä on tarkoitus saada kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä kerätty aineisto pelkistetään siten, että kaikki tutkimukselle epäolennainen osuus karsitaan pois. Aineistosta voidaan koodata tutkimusongelmalle oleelliset ilmaukset, jotka voidaan esimerkiksi alleviivata erivärisillä kynillä. Ennen analyysin aloittamista tulee määritellä analyysiyksiköt, jotka voivat olla yksittäisiä sanoja tai kokonaisia lauseita. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jatkuu käsitteiden yhdistämisellä sekä luokittelulla, joiden avulla aineisto tiivistyy ja tutkimusongelmaan saadaan lopulta vastaus. Analyysin kaikissa vaiheissa tutkijan on pyrittävä ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevia henkilöitä heidän omasta näkökulmastaan katsoen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103, 108-110, 112-113.)

Kaikki ensisijaisiksi tutkimuskohteiksi valitsemani kirjastot halusivat osallistua sähköpostitse tehtävään kolmivaiheiseen haastatteluun, joten minun ei tarvinnut turvautua varasuunnitelmaan. Osa kirjastojen lukuoppaista vastasi minulle heti samana tai seuraavana päivänä. Kahdesta kirjastosta en saanut viikon kuluessa vastausta sähköpostiviestiini, joten soitin ja kysyin viestin saapumisesta ja halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Haastattelu toteutui suunnittelemani aikataulun puitteissa kolmen viikon aikana.

Aloitin aineiston analysoinnin heti saatuaani vastauksia ensimmäisen vaiheen kysymyksiin, jotta pystyin tarvittaessa tekemään tarkentavia kysymyksiä myöhemmissä haastatteluvaiheissa. Loin Microsoft Excel-ohjelmaa apuna käyttäen taulukon, johon tein jokaiselle tutkimuksen kohteena ollelle kirjastolle oman rivin jokaista haastattelun vaihetta kohti. Sarakkeisiin puolestaan merkitsin haastattelukysymykset. Saamistani sähköpostiviesteistä vastaukset oli helppo kopioida ja liittää taulukon oikeaan kohtaan. Käsittelin aineistoa vain kirjaston sijaintipaikkakunnan perusteella. Haastateltavan nimen ja yhteystiedot olin pyytänyt vain mahdollisia tarkempia lisäkysymyksiä varten ja ne olivat minulla tallessa alkuperäisissä viesteissä.

Aloitin ensimmäisen vaiheen vastauksien analysoinnin koostamalla kirjastojen taustatiedoista taulukon, josta ilmeni kirjaston sijaintipaikkakunnan lisäksi palvelun aloittamisajankohta sekä lukuoppaspyyntöjen ja lukuoppaiden määrä. Jokaisessa haastatteluvaiheessa etsin vastauksista sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia ja käsittelin niitä luomassani taulukossa eri värikoodeilla. Käytin haastatteluiden runkona suunnittelemani teemahaastattelupohjaa, jossa aineiston teemoittelu oli jo valmiina. Pidin koko ajan mielessäni tutkimusongelmat, jotta pystyin keskittymään aineiston analysoinnissa olennaiseen.

Haastattelun kolmannessa vaiheessa esitin kaikille yhteisen lisäkysymyksen: *suunnittelee ko lukuoppas itse suositeltujen kirjojen esittelytekstit vai käytetäänkö suoria lainauksia kirjaston ulkopuolisista lähteistä*. Tämän lisäksi pyysin kahdelta kirjastolta tarkennusta jo aikaisemmin saamiini vastauksiin. Tutkimustulosten esittelyä varten poimin vastausten joukosta myös suoria lainauksia, sillä ne elävöittivät tekstiä ja toivat haastateltavan oman näkökulman tarkasti esiin. Ennen opinnäytteen julkaisua lähetin tutkimuksen tulokset sitaatteineen haastateltaville sähköpostitse vastausten tarkistusta ja mahdollisia korjauksia varten.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset on esitetty sähköpostihaastattelussa käytetyn kolmivaiheisen teemoittelun ja teemahaastattelurungon mukaisesti (liite 1). Ensimmäisessä vaiheessa käytiin läpi taustatietoja, toisessa vaiheessa tarkasteltiin aikuisten lukuopaspalvelun merkitystä osana kirjaston perustehtäviä ja viimeisessä kolmannessa vaiheessa haastateltavat saivat kertoa palvelun merkityksestä aikuisten lukemisen edistämisessä sekä lukuopaspalvelun tulevaisuuden mahdollisuuksista. Kaikki haastateltavat olivat kirjastoalan ammattilaisia ja toimivat aikuisten lukuoppaina. Tulokset esitetään kirjastojen sijaintipaikkakunnan mukaisesti.

6.1 Taustatiedot

Tutkimuksen kohteena olevissa viidessä kirjastossa lukuopaspalvelu on aloitettu eri aikoina kolmen vuoden sisällä. Helsingissä palvelu on ollut saatavilla jo vuodesta 2013, kun taas Hämeenlinnassa ja Rovaniemellä palvelu on lanseerattu kuluvana vuonna. Lukuopaspyyntöjä on saapunut kirjastoihin vaihtelevasti ja myös lukuoppaiden määrässä on kirjastokohtaisia eroja (katso taulukko 1).

TAULUKKO 1. Lukuopaspalvelun aloitusaika sekä lukuopaspyyntöjen ja -oppaiden lukumäärä kirjastoissa syyskuussa 2016.

Kirjasto	Palvelu aloitettu	Lukuopaspyynnöt	Lukuoppaat
Helsinki	Kevät 2013	171	12
Hämeenlinna	Kevät 2016	20	8
Kokkola	Kevät 2015	17	1
Oulu	Syysy 2015	151	26
Rovaniemi	Kevät 2016	23	9

Alkuvaiheessa lukuopas toimintaan lähti mukaan 9 henkilöä, jotka ovat valmiita tekemään lukusuosituksia ja vastaamaan asiakkaalle. Käytännössä toimii seuraavasti: pyyntö ohjautuu yhteen sähköpostiin, jota 1-2 hlöä seuraa säännöllisesti. Pyyntön tullessa seuraaja

joko vastaa itse tai tarvittaessa kääntää henkilölle, jolle aihealue tutuin esim. fantasiakirjallisuus, sarjakuvat, lasten- ja nuortenkirjallisuus, lappilainen kirjallisuus yms. Käytännössä vaikka yksi henkilö vastaisikin niin lukuvinkkejä kysytään kollegoilta. (Rovaniemi)

Lähes kaikki kirjastonhoitajat ovat mukana ringissä, myös lähikirjastojen kirjastonhoitajat (eli mukana noin 8 opastajaa). Opastus on vielä niin alkuvaiheessa, että opastajien määrä vähän hakusessa vielä. Kaikki pyynnöt tulevat koordinoijalle, joka jakaa ne kirjastonhoitajille painopistealueiden mukaisesti. (Hämeenlinna)

Asiakas pääsee palvelun käyttäjäksi täyttämällä lomakkeen joko verkossa tai paikan päällä kirjastossa. Helsingissä asiakas voi ottaa yhteyttä suoraan lukuvalmentajaan joko sähköpostitse tai puhelimen välityksellä. Lomakkeen myötä tai asiakkaan kanssa keskustelemalla voidaan kartoittaa lukutoiveita tarkemmin.

Nettilomakkeella tai paikan päällä kirjastossa täyttämällä lukuopaslomakkeen. Tarvittaessa kirjaston henkilökunta on asiakkaan kanssa juttusilla ennen lomakkeen täyttöö, haastatellen lukutoiveita. (Oulu)

Asiakas voi lähettää sähköpostia osoitteeseen... Joku valmentajista ottaa sitten asiakkaaseen yhteyttä ja kartoittaa tarvittaessa toiveita tarkemmin. Jos asiakas ei voi tai halua käyttää sähköpostia, hän voi olla yhteydessä kirjastoon puhelimitse tai käydä kirjastossa paikan päällä keskustelemassa lukuvalmennuksesta. (Helsinki)

Lukuopaspalvelu on käynnistynyt ensimmäisenä Helsingin kaupunginkirjastossa ja levinnyt sitä kautta myös muualle Suomeen. Uusi palvelumuoto on ollut esillä lehtijutuissa ja kirjastot ovat kopioineet ideaa ja ottaneet mallia toisiltaan.

Idea palvelun kehittämiseksi tuli asiakaspalautteesta, jossa toivottiin aikuisten kirjavinkkausta ja mietittiin, kuinka se toteutettaisiin uudella tavalla. Vähän aikaisemmin Helsingin kaupunginkirjastossa oli kehitetty musavalmentajapalvelu ja uuden kirjallisuuspalvelun kehittämisessä otettiin siitä mallia. Keskeinen palvelun kehittäjä oli silloinen palvelupäällikkö, nykyinen kirjastonjohtaja Laura Norris. (Helsinki)

Lehtijutusta Kallion kirjaston lukuvalmentajasta. (Kokkola)

Lukuopas toiminta oli suhteellisen paljon esillä syksyllä 2015, myös muutama asiakas kysyi onko meillä vastaavaa palvelua olemassa. Myös muiden kirjastojen mukaan lähtö palveluun kannusti. Tämän ohella pohdittiin sitä, että lukusuosituksia annetaan jo nyt arjen asiakaspalvelussa. Lukuopas-toiminnassa aikaa vastaamiseen on enemmän, mahdollisuus miettiä erilaisia lukusuosituksia. Tuo myös lisäväriä ja mielekkyyttä työhön. (Rovaniemi)

6.2 Aikuisten lukuopaspalvelu osana kirjaston perustehtäviä

Lukuopaspalvelun toimintatavat ovat tutkimuksen kohteina olevissa kirjastoissa samankaltaiset. Asiakkaan yhteydenoton jälkeen lukuopas vastaa pyyntöön ja lähettää asiakkaalle kirjallista sähköpostilla tai kerää valmiiksi suositellut kirjat kassiin ja toimittaa kassin asiakkaan haluamaan kirjastoon noudettavaksi. Asiakkaan kanssa voidaan sopia myös henkilökohtaisesta tapaamisesta, jossa keskustellaan kirjallisuudesta asiakkaan toiveiden pohjalta. Keskustelun jälkeen asiakas voi lainata haluamansa kirjat. Rovaniemellä on käytössä myös saamenkielinen lomake, mutta henkilökohtaista tapaamismahdollisuutta lukuoppaan kanssa ei ole.

Asiakas ottaa yhteyttä paperisen tai sähköisen lomakkeen avulla. Lukuopas vastaa pyyntöön viiden päivän aikana lähettämällä asiakkaalle listan hänen pyyntöönsä sopivista kirjoista, mukana pienet esittelyt kirjoista. Listalla on noin 10 kirjaa. (Oulu)

Asiakkaan pyyntö tulee joko verkon kautta tai lomakkeella ja sen jälkeen ryhdyn pohtimaan minkälainen lukija on kyseessä ja millaisia kirjoja voisin hänelle suositella. Haastattelu kasvokkain olisi hyvä, mutta toistaiseksi meidän asiakkaamme eivät ole sitä vaihtoehtoa halunneet. Lomakkeen kysymykset ovat melko suppeita, jolloin tulkintavaikeuksia voi syntyä. Periaatteena on tarjota paljon vaihtoehtoja ja toivoa, että edes osa ehdotuksista on sopivia tälle asiakkaalle. Lähetän n. 20-30 kirjan listan asiakkaalle sähköpostissa ja monesti saan kiitosta tästä henkilökohtaisesta palvelusta. (Kokkola)

Asiakas voi jättää pyynnön lukuoppaalle kirjaston www-sivuilla täytettävällä lomakkeella. Asiakkaalla mahdollisuus myös täyttää paperinen lomake ja palauttaa se kirjastoon. Saamenkielisille lukusuosituksille on oma sähköinen ja paperinen lomake. Asiakkaalle luvataan vastata viikon sisällä. Asiakkaalle lähetetään tämän sähköpostiin 10 kirjasuositusta

valmiilla pohjalla. Suositus koostuu kirjan kannesta ja suositustekstistä. Jos asiakas haluaa, niin suosituksista toimitetaan myös kirjapaketti asiakkaan haluamaan kirjastoon. Henkilökohtainen tapaaminen ei ole käytössä, ihan käytännön resurssien takia. (Rovaniemi)

Asiakkaan yhteydenoton jälkeen lukuopaspyyntö ohjataan eteenpäin sopivalle lukuoppaalle niissä kirjastoissa, joissa on monta lukuopasta vastaamassa pyyntöihin. Asiakkaan kertomien lukutoiveiden perusteella hänelle vastaa lukuopas, joka on perehtynyt juuri asiakkaan toiveiden mukaiseen kirjallisuuteen. Kirjaston henkilökunnan keskuudessa on yleensä kartoitettu halukkuutta osallistua lukuoppaana toimimiseen ja samalla on kysytty, millaisia kirjoja lukuopas haluaa ottaa suositeltaviksi.

Pyynnöt jaetaan kunkin lukuvalmentajan kiinnostuksen ja aikataulujen mukaan. (Helsinki)

Nettilomakkeen kautta jätetyt pyynnöt menevät kaikki keskitetysti yhteen sähköpostiosoitteeseen, josta koordinaattori jakaa pyynnöt eteenpäin. Lukuoppaiden "erikoisalueista" ja lukumieltymyksistä koottiin ennen palvelun aloittamista lista, jonka mukaan koordinaattori sitten laittaa pyynnöt eteenpäin. (Oulu)

Tällä hetkellä lukuopaspalvelu-rinkiin kuuluu kymmenkunta henkilöä, jotka kaikki lukevat ja seuraavat hieman eri tyyppistä kirjallisuutta. (Rovaniemi)

Kirjallisuuden asiantuntemus, kirjojen suosittelu ja lukemisen edistäminen ovat kirjaston perustehtävien keskeisiä osia. Lukuoppaana toiminen laajentaa ja ylläpitää kirjaston henkilökunnan ammattitaitoa, sillä vastaan tulee paljon uutta kirjallisuutta, johon ei välttämättä muuten tulisi tutustuttua kovin tarkasti.

Kaunokirjallisuus ja lukemisen edistäminen ovat yleisen kirjaston keskeisimpiä tehtäviä ja erityisimpiä tehtäviä (tässä yleiset kirjastot eroavat muista kirjastoista). Lukuvalmennuksia tehdessään lukuvalmentajat myös perehtyvät kirjallisuuteen ja lukevat kirjoja, joita eivät välttämättä muuten lukisi. Se siis ylläpitää heidän ammattitaitoaan. (Helsinki)

Kirjasuosittelun antaminen asiakkaalle on perustehtävä, mutta usein kysymys asiakkaalta tulee kuin pyssyn suusta, eikä kiireessä tule mieleen mitään järkevää. Lukuoppaalla on

aikaa paneutua henkilökohtaiseen, kiireettömään palveluun ja käyttää koko ammattitaitoaan ja -kokemustaan asiakkaan palvelemiseen. (Kokkola)

Lukuopaspalvelu on oiva lisä meidän toimintaamme ja tukee sitä erinomaisesti. Innoissani olen, kun asiakkaan Lukuopaspyyntö tulee. (Oulu)

Lukuopaspalvelua ja tehtyjä kirjasuosituksia hyödynnetään tulevissa lukuopaspyynnöissä, sillä jo tehdyistä listoista voi katsoa vinkkejä uusille palvelun käyttäjille. Valmiita kirjastoja voi hyödyntää myös päivittäisessä kirjastotyössä, kun aineistoa esitellään ja suositellaan asiakkaille. Suositelluista kirjoista voi koota näyttelyn.

Lukuvalmentajakohtaamisissa saatua palautetta ja lukuvalmennuspyyntöjä hyödynnetään kokoelmatyössä, aineiston esittelyssä ja sijoittelussa, asiasanoituksessa sekä muussa tietopalvelutyössä. (Helsinki)

Lukuopaspalvelun myötä saadaan kerättyä kirjallisia lukuvinkkejä, joita voi esim. laittaa jakoon muillekin asiakkaille ja samalla mainostaa kirjaston lukuopaspalvelua. Kerran tehtyjä vinkkejä myös kierrätetään – kerran tehtyä vinkkiä voi tarjota myös muille. Tehtyjä listoja ja vinkkejä voisi hyödyntää myös kirjavinkkauksien pohjana. Tätä ei vielä tehty, mutta palvelun pohjalta voisi tehdä kirjaesittelyitä esim. facebookiin tai koota kirjanäyttelyksi. (Rovaniemi)

Nyt on kirjanäyttely lukuoppaiden vinkkaamista kirjoista. Vinkit kootaan intraan, joista voi halutessaan katsoa, onko vanhasta pyynnöstä ja vinkeistä apua uusien tekemisessä. (Oulu)

Lukuoppaana toimivalta työntekijältä vaaditaan ennen kaikkea kiinnostusta kirjallisuuteen, kirjallisuuden tuntemusta sekä hyviä tiedonhakutaitoja. Sosiaaliset taidot korostuvat vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Kiinnostusta monenlaiseen kirjallisuuteen, niin tieto- että kaunokirjallisuuteen. Uusien julkaisujen seuraamista sekä hyviä tiedonhakutaitoja. (Oulu)

Asiakkaat eivät välttämättä aina kovin tarkkaan vastaa lukuoppaan kysymyksiin. Tällöin vaaditaan mielikuvitusta ja uskallusta heittäytyä kirjojen maailmaan ja löytää sieltä mielenkiintoista esiteltävää. (Rovaniemi)

Pitkä ja monipuolinen lukukokemus. Rakkaus kirjoihin ja halu jakaa lukuelämyksiä. Laaja yleissivistys ja oman alansa seuraaminen. Uusien julkaisujen seuraaminen ja kirja-arvostelujen ja kirjablogien seuraaminen. Kirjamessuille osallistuminen ja kirjailijoiden haastattelujen seuraaminen. Palvelualltius ja empatia. (Kokkola)

Lukuopaspalvelua varten ei ole käytössä varsinaisia tietojärjestelmiä, mutta kirjalistat tallennetaan kaikissa kirjastoissa työntekijöiden nähtäville sisäiseen verkkoon. Tietojärjestelmä olisi hyvä olla olemassa, jotta vanhojen kirjavinkkien järjestäminen ja selailu olisi helpompaa.

Ei ole käytössä tietojärjestelmää pyyntöjen järjestämiseen tai kirjasuositusten löytämiseen. Olisi hyvä jos olisi tietojärjestelmä, jota voisi käyttää hyödyksi vanhojen vinkkien järjestämiseen ja niiden selailuun tai uusien vinkkien etsintään. Lukuoppaiden kirjavinkit tallennetaan OUTI-Ottilaan word-tiedostoina kaikkien työntekijöiden luettavaksi. (Oulu)

Ei ole, mutta toki esim. Kirjasampoa ja muita tietokantoja hyödynnetään. (Hämeenlinna)

Oma pää on paras tietojärjestelmä, muuta keinoa ei ole. (Kokkola)

Lukuoppaat suunnittelevat vinkkaamiensa kirjojen esittelytekstit itse, mutta käyttävät apuna myös kirjaston ulkopuolisia lähteitä. Kokkolan kirjaston suosituslistassa mainitaan vain kirjailija ja teoksen nimi.

Käytämme valmiita tekstejä, mikäli niitä löytyy. Silloin teksteihin tietysti lisätään asianmukaiset lähdeviittaukset. Usein tietysti myös kirjoitamme esittelytekstejä itse. Lainaamme ja muokkaamme myös toistemme kirjoittamia tekstejä. Tekstien uusiokäyttö on työn ekonomiaa. Aina valmiita tekstejä ei löydy ja usein haluamme painottaa teksteissä asiakkaalle tärkeitä asioita eivätkä valmiit tekstit silloin käy. (Helsinki)

Yleensä käytän pohjana jotain avainsanoja ja myös kustantajan tekstiä joka löytyy kirjaston sivuilta ja muokkaan esittelyn mieleiseksi. Itse yritän aina perustella, miksi juuri tämä kirja on kyseiselle asiakkaalle vinkattu ja se tapahtuu helpoiten esittelyssä. (Oulu)

Osa tekee lukusuosituksia vain kirjoista, joita on itsekkin lukenut. Näin suosittelutekstiin saa lisättyä vivahteita ja omia lukukokemuksia. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Edellä olevien lähteiden lisäksi vilkuillaan myös kirja-arvosteluja ja kirjablogeja. Niistä voi löytää tekstiin uusia näkökulmia, joita ei ole itse tullut ajatelleeksi. Suoraa kopiointia ei pidetä hyvänä eikä suoria lainauksia käytetä. Kuitenkin valmiita hyviä esittelyitä hyödynnetään omassa tekstissä. (Rovaniemi)

Laitan vain listaan kirjan nimen ja kirjailijan, en laadi esittelytekstejä. Se tulisi varmaan kysymykseen, jos asiakas haluaisi henkilökohtaisen tapaamisen. (Kokkola)

Asiakas voi antaa palautetta pyynnön ja lukusuositusten onnistumisesta pääsääntöisesti kirjaston yleisen palautekanavan kautta. Jonkin verran palautetta tulee myös sähköpostitse suoraan lukuoppaalle. Helsingissä on käytössä erillinen palautekysely Google Forms-työkalun kautta.

Normaalin palautejärjestelmän kautta. Yleensä palaute tulee opastettavilta sähköpostitse. (Hämeenlinna)

Asiakkaalle lähetetään sähköposti vinkatuista kirjoista ja itse ainakin pyydän kommentteja "olivat teokset sopivia" ja palautetta on tullut henkilökohtaiseen sähköpostiin. (Oulu)

Olemme lähettäneet asiakkaille palautekyselyn käyttäen Google Formsia käyttäen. Tällä hetkellä kyselymme on muokattavana, mutta otamme sen taas tulevaisuudessa käyttöön. Kysely on lähetetty noin kuukauden kuluttua siitä, kun asiakas on käynyt lukuvalmentajan vastaanotolla tai saanut lukuvalmennussähköpostin. (Helsinki)

6.3 Aikuisten lukuopaspalvelun merkitys lukemisen edistämisessä ja lukuopaspalvelun tulevaisuuden näkymiä

Asiakkaat ovat ottaneet aikuisten lukuopaspalvelun hyvin vastaan kaikissa tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa. Lukuopaspyyntöjen määrä ja suosio vaihtelevat eri kirjastoissa ja asiakkaiden keskuudessa on ollut hieman epäselvyyttä siitä, mitä lukuopaspalvelu oikein tarkoittaa.

Todella hyvin ja saadaan kiitosta listoista. (Oulu)

Kovin paljon suoraa palautetta ei ole tullut, mutta uskoisin että palveluun ollaan tyytyväisiä. (Hämeenlinna)

Aina, kun palvelu on ollut julkisuudessa esillä, monet ovat olleet kiinnostuneita. On ollut myös niitä, jotka ovat olleet kiinnostuneita, kunnes ovat tarkemmin kuulleet, mitä Lukuvalmennus tarkoittaa. Jotkut ovat aluksi kuvitelleet sen liittyvän lukutekniikkaan. (Helsinki)

Lukuopaspalvelun tarjoamisessa hyvinä puolina nähdään aineistoon perehtyminen ja sisältötuntemuksen hyödyntäminen, asiakastyytyväisyys, oman kirjallisuuden tuntemuksen ylläpito sekä yhteistyö kollegojen kanssa. Hyvinä puolina nähdään myös kirjaston palvelujen markkinointi ja tunnetuksi tekeminen.

Hyvän puolena on se, että palvelussa mukana olevat pääsevät hyödyntämään omaa ammattitaitoa ja lukuharrastuneisuuttaan. Lukusuosituksia jaetaan päivittäin asiakaspalvelussa, mutta tässä on mahdollisuus rauhassa miettiä suositeltavia kirjoja. Palvelun myötä saa myös yhdellä tapaa käsitystä, millaisesta kirjallisuudesta asiakkaat voivat olla kiinnostuneita. (Rovaniemi)

Hyvät puolet, että saadaan tuotua esille meidän sisältötuntemusta ja saadaan houkutelua tyytyväisiä lukijoita kirjaston lainaajiksi ja käyttäjiksi. (Oulu)

Lukuvalmentajan työ on mielekästä ja pitää kirjastolaisten kirjallisuudentuntemusta yllä. Lukuvalmennus on yhteistyötä, siinä voidaan käyttää koko kirjaston henkilökunnan asiantuntemusta. (Helsinki)

Hyvä puoli on siinä, että tässä tehdään kirjaston palveluita tutuksi asiakkaille ja kirjasto esiintyy palvelua tarjoavana asiantuntijana. KIMU yhdistää perinteistä, jatkuvasti asiakaspalvelussa tehtävää vinkkausta ja suosituspyyntöjä uuteen henkilökohtaiseen palveluajatukseseen. (Hämeenlinna)

Palvelun huonoiksi puoliksi koetaan lähinnä ajan puute, sillä palvelua toteutetaan muun päivittäisen työn ohella. Lukuopaspyyntöjen määrissä on vaihtelua, sillä välillä markkinoinnin myötä yhteydenottoja voi tulla paljon, mikä aiheuttaa kiirettä. Toisaalta myös markkinoinnin määrää pitäisi vielä lisätä. Palvelun onnistumisesta saa harvoin palautetta, joten siinä on kehitettävää.

Huonona puolena ajan puute, teen tätä kaiken muun työn ohella. Myös se, että olen yksin vastuussa tästä. Kirjalistan laatiminen vie paljon aikaa, monesti mietin sopivia kirjoja vapaa-aikanakin. (Kokkola)

Suositteluvan etsiminen vie kuitenkin jonkin verran aikaa, myös vinkin kirjoittaminen. Siinä mielessä on hyvä, että vastaamiseen on varattu viikko aikaa, koska työpäivät voivat olla toisinaan hyvin kiireisiä. Välillä on vaikeaa järjestää riittävästi työaikaa tähän. (Rovaniemi)

Kun palvelua markkinoidaan esim. Facebookissa yhdistettynä suoraan linkkiin, minkä kautta asiakas voi tehdä KIMU-pyyntönsä, tulee pyyntöjä vyörymällä. Tällöin on kiire. Välillä taas opastuspyyntöjä tulee vähän. (Hämeenlinna)

Jos pitää etsiä huonoja puolia, niin markkinointia pitäisi olla vielä, että tavoittaa enemmän asiakaskuntaa. Huonona puolena voisi varmaan pitää, että vinkeistä saa harvoin suoraa palautetta asiakkaalta. (Oulu)

Aikuisten lukemisen edistäminen toteutuu lukuopaspalvelun avulla, jos käyttäjiksi saadaan houkuttua asiakkaita, jotka eivät muutoin lukisi. Kirjaston käyttäjinä jo oleville ja lukeville asiakkaille palvelu voi tuoda uusia näkökulmia lukemiseen ja antaa yllätyksellisiä vinkkejä uusista lukemattomista kirjoista.

Se voi hieman edistää lukemista, jos mukaan saadaan asiakkaita, jotka eivät muuten lukisi. (Hämeenlinna)

Palvelu tarjoaa uutta virikettä lukemiseen. Jos asiakas on tottunut lukemaan tietyn tyyppistä kirjallisuutta, niin palvelun kautta on mahdollisuus päästä kokeilemaan jotakin uutta. Jos lukemisessa on ollut taukoa, niin vinkkien saamisen myötä lukuharrastus voi palata. Kerran vinkkausta on järjestetty uudemmassa kirjallisuudesta tietylle kohderyhmälle, yhdistykselle, joka hoksasi kysyä mahdollisuutta tähän. (Rovaniemi)

Todellakin olemme edistämässä aikuisten lukemisharrastusta ja annamme vinkkejä heille, vähän yllätyksellisistäkin kirjoista, joihin asiakas ei välttämättä omin neuvoin ehkä tarttuisi. (Oulu)

Kirjastoissa ei ole selvitetty, millainen on tyypillinen palvelun käyttäjä. Tuntuma kuitenkin on, että tavallisin asiakas on keski-ikäinen naishenkilö. Rovaniemellä lukuopaspyynnöt on säilytetty ja niistä voi tarkistaa käyttäjien sukupuoli- ja ikäjakauman.

Ei ole selvitetty, koska palvelu on meillä uusi. Arvioisin, että tyypillinen käyttäjä on keski-ikäinen nainen. (Hämeenlinna)

Hyvin tavallinen asiakas on ruuhkavuosia elävä nainen. Hän on usein ihminen, joka on joskus lukenut paljonkin, mutta nykyisen kiireisen elämäntilanteen vuoksi kirjojen etsimiseen ei ole enää aikaa. Tyypillisin asiakas ei ole kuitenkaan ainoa asiakastyypipi. Asiakkaina on ollut eri-ikäisiä miehiä ja naisia. Sekä paljon lukeneita että niitä aikuisia, jotka eivät ole koulun jälkeen lukeneet yhtään kaunokirjallista teosta. (Helsinki)

28 lukuopaspalvelupyntöä on otettu vastaan, jakauma 3 miestä – 25 naista. (Rovaniemi)

Lukuopaspalvelua markkinoidaan monipuolisesti eri kanavien kautta. Palvelua mainostetaan paikalla kirjastoissa, lehdissä, kotisivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Kirjasto markkinoi palveluitaan myös vierailuille ryhmille sekä erilaisissa tapahtumissa. Kokkolan kirjastossa lukuoppaita on vähän, joten palvelua ei varsinaisesti markkinoida, jotta lukuopaspyyntöjen määrä pysyisi kohtuullisena.

Lukuoppailta ilmestyy Luetaan-palsta kerran kuussa paikallislehdessä, lisäksi olemme viimeisen vuoden aikana olleet alueemme suurimmassa lehdessä, ilmaisjakelulehdessä

(esim. Oulu-posti) ja Facebookissa. Lisäksi kaupungin sisäisessä tiedotuksessa olemme olleet esillä. Meillä on ollut näyttely lukuoppaiden vinkkaamista kirjoista. (Oulu)

Mediatiedotteella ja muulla medianäkyvyydellä, Facebookissa ja Instagramissa, flaiereilla ja julisteilla kirjastotilassa. (Hämeenlinna)

Lukuvalmentajapalvelusta kerrotaan usein kirjastossa vierailleville ryhmille. Lukuvalmentajapalvelua on esitelty erilaisissa tapahtumissa, joissa muutenkin markkinoidaan kirjaston palveluita. Sekä kirjastoissa että kirjaston ulkopuolella. Lukuvalmentajilla on lukuvalmentajarintamerkki. (Helsinki)

Emme varsinaisesti markkinoi palvelua, koska kirjastossamme on niin vähän henkilökuntaa etteivät muut pysty tai halua osallistua tähän palveluun. En pysty käyttämään työaikaani tähän ennen kuin tärkeimmät työni olen ensin hoitanut. Netissä on linkki ja paperisia lomakkeita on esillä kirjastossa. (Kokkola)

Yksilöllisesti räätälöityjen palveluiden merkitys tulee todennäköisesti kasvamaan tulevaisuudessa, joten lukuoppaspalvelun jatko näyttää hyvältä. Kokkolan kirjastossa tosin epäillään palvelun lakkaavan lukuoppaan eläköitymisen myötä.

Se näyttää hyvältä. Uskon, että henkilökohtaisen tietopalvelun ja vinkkauksen rooli kasvaa kirjastoissa. (Hämeenlinna)

Helsingissä uusia kirjastoja on tullut mukaan ja uusille lukuvalmentajille on riittänyt asiakkaita, joten palvelun tulevaisuus näyttää hyvältä. Räätälöidyt, henkilökohtaiset palvelut tuntuvat sopivan tähän aikaan. (Helsinki)

Tulevaisuudesta osaan sanoa vain, että kun jään eläkkeelle muutaman vuoden kuluttua, epäilen että palvelu lakkaa. (Kokkola)

Palvelu on kirjastoissa vielä suhteellisen uusi, joten henkilöstön keskuudesta nousee esille erilaisia kehittämissideoita ja -toiveita. Helsingissä lukuoppaiden kesken on mietitty paljonkin kehittämiskoh-teita, joita pyritään toteuttamaan pitkällä aikavälillä.

Verkkopalvelusovellus, joka suosittelisi asiakkaan toivomusten mukaan kirjoja. Vaatisi ison pohjatyön ja asiantuntijatyötä, että sellainen tietokanta voitaisiin rakentaa. Olisi hyvä, että lukuoppaiden vinkit olisivat helpommin hyödynnettävissä myös muussa kirjaston toiminnassa. Myös toisten lukuoppaiden suosittelimat kirjat olisi hyvä saada helpommin löydettävään muotoon. (Oulu)

Lukuopas palvelu mielletään vielä helposti ehkä enimmäkseen aikuisten kaunokirjallisuuden keskittyttäväksi. Muutakin osaamista ja aineistoa voisi nostaa voimakkaammin esille tietokirjallisuuden ohella kuten sarjakuvia, runoja, elokuvia. Tällä hetkellä lukuopaspalvelu olemassa ja yleisesti tarjolla. Sitä voisi ehkä välillä kohdentaa kampanjanomaisesti sopiville eri kohderyhmille esim. vanhemmille tai isovanhemmille tyyliin mitä haluaisit lapsesi lukevan tai tutustu mitä lapsenlapsesi lukevat. Ehkä lukuopaspalvelua voisi tarjota yhdistyksille, työyhteisöille tms. vinkkauksena esim. uudemmassa kirjallisuudesta tms. (Rovaniemi)

Palautelomakkeen kehittäminen. Lukuvalmentajan päivystysvuoron käyttöönotto. Lukuvalmennuksen laajentaminen muualle Suomeen (> opastaminen ja koulutukset). Säännölliset lukuvalmentajien tapaamiset / kehittämispäivät (väh. kerran vuodessa). Kaikki valmiit valmennukset samaan paikkaan talteen. Lukuvalmennusten asiasanoittaminen (valmiiden vinkkien uudelleen käyttäminen helpompaa. Yhteinen keskustelualusta, jossa mahdollisesti olisivat mukana lukuvalmentajat vaikka ympäri Suomen (vinkkien ja kokemusten jakamiseksi). (Helsinki)

Vastausten pohjalta voidaan todeta, että lukuopaspalvelulla on tärkeä merkitys lukemisen edistämässä ja palvelumuotoa kannattaa edelleen kehittää vastaamaan erilaisten asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Kaikki kehittämisideat, joita saadaan sekä henkilökunnalta että asiakkailta, on hyvä ottaa avoimesti vastaan ja pohtia niiden käyttökelpoisuutta palvelua toteutettaessa. Lukuopaspalvelu myös lisää kirjastoammattilaisten välistä yhteistyötä ja korostaa entisestään kirjaston roolia asiantuntijaorganisaationa.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmina oli selvittää millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii, mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi ja miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Esittelen yhteenvedon ja johtopäätökset tutkimustuloksista tutkimusongelmien mukaisesti ryhmiteltynä.

7.1 Aikuisten lukuopaspalvelun toiminta kirjastoissa

Tämä luku antaa vastauksen ensimmäiseen tutkimusongelmaan eli *millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii*. Tutkimuksen kohteina olevissa viidessä kirjastossa aikuisten lukuopaspalvelu on otettu käyttöön vuosien 2013 ja 2016 välillä. Lukuopaspalvelu on saanut alkunsa Helsingin kaupunginkirjaston lanseerattua uuden palvelumallin, jonka idea tuli aikuisten kirjavinkkaukseen liittyvästä asiakaspalautteesta. Palvelumalli on myöhemmin levinnyt muihin kirjastoihin, kun asia on ollut esillä eri kanavissa. Neljässä kirjastossa palvelun käyttäjäksi pääsee täyttämällä lomakkeen ja yhdessä kirjastossa asiakas voi ottaa suoraan yhteyttä lukuoppaaseen. Lukuopas vastaa asiakkaan pyyntöön ja koostaa hänen toivomuksensa mukaisesti kirjoista suosituslistan, kokoaa asiakkaalle valmiin kirjakassin tai järjestää henkilökohtaisen tapaamisen.

Muiden kirjastojen aikaisemmat kokemukset lukuopaspalvelusta ovat kannustaneet kokeilemaan uutta palvelua myös omassa kirjastossa. Lukuopaspalvelu nähdään uutena osaamisalueena ja se työ lisäväriä ja mielekkyyttä omaa työtä kohtaan. Asiakkailta saadaan palvelun myötä tietoa kirjallisuudesta, jota he haluavat lukea ja tätä voidaan hyödyntää kokoelmatyössä. Lukemisen edistäminen kuuluu kirjaston perustehtäviin ja lukuopaspalvelu tukee sitä hyvin. Positiivisista puolista yhteenvedona voidaan todeta, että lukuopaspalvelu koetaan hyvänä ja hyödyllisenä lisänä perinteiseen kirjastotyöhön ja palvelun avulla tehdään kirjastotyötä enemmän tunnetuksi.

Palvelun toteuttamisessa haasteina nähdään ensisijaisesti kiire, rajalliset resurssit ja asiakaspalautteen saamisen vähäisyys. Kirjasuosituksia pohditaan ja kirjoitetaan muun työn ohella, joten pyyntöön vastaamiseen pitää olla varattuna riittävästi aikaa. Sopivia kirjavinkkejä tulee mietittyä myös vapaa-ajalla, mikä kertoo työntekijän sitoutumisesta ja mielenkiinnosta omaa työtään kohtaan. Myös markkinointi nähdään haasteena puolin ja toisin. Markkinointia saisi olla enemmän, jotta

palvelu tulisi kansalaisille tutummaksi ja sille saataisiin lisää käyttäjiä. Toisaalta markkinoinnin lisääminen huomataan heti piikkinä palvelun kysynnässä, jolloin lukuoppailla on kiire vastata asiakkaiden lukuisiin pyyntöihin. Välillä asiakkaat eivät ole ymmärtäneet palvelun tarkoitusta oikein, joten odotukset sen sisältöä kohtaan ovat olleet poikkeavia. Lukuopaspalvelussa edistetään lukemista eikä esimerkiksi opeteta käyttäjille oikeaa ja sopivaa lukutekniikkaa. Myös asiakkaan lukutoiveiden tulkinta on välillä haastavaa, mutta silloin käyttäjän kanssa kannattaa keskustella ja tarkentaa lisäkysymysten avulla hänen toiveitaan.

Lukuopaspalvelua hyödynnetään kirjastojen muussa toiminnassa monella tavalla. Suosituslistoja ja kirjavinkkejä voidaan tarjota kaikille kirjaston asiakkaille. Kirjavinkkejä myös kierrätetään lukuoppaiden kesken, ettei jokaisen tarvitse itsenäisesti pohtia sopivaa esittelytekstiä, jos sellainen on jo samasta kirjasta tai kirjallisuudesta aihealueesta valmiiksi tehty. Kirjavinkkien sujuva hyödyntäminen tosin vaatisi kehittämistä, sillä nykyisellään ne ovat hieman hankalasti selattavissa tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa. Henkilökohtaisissa tapaamisissa saatua palautetta hyödynnetään kirjaston toiminnassa esimerkiksi aineiston esillepanon ja sijoittelun suhteen. Lukuoppaiden tekemistä kirjastoista on koottu kirjanäyttelyitä ja yksittäisiä kirjavinkkauksia voi julkaista kirjaston käyttämissä sosiaalisen median kanavissa.

Johtopäätöksenä voidaan tulkita, että kirjastojen lukuopaspalvelu on erinomainen keino edistää kansalaisten lukutaitoa ja lukemista. On yllättävää, että Suomessakin aikuisilla on paljon lukemiseen ja tekstinymmärtämiseen liittyviä vaikeuksia. Niin kuin monessa muussakin asiassa, myös lukemisen taidon oppii vain tekemällä eli lukemalla. Parhaassa tapauksessa asiakkaat saavat henkilökohtaisen lukuopaspalvelun myötä itselleen uuden ja merkityksellisen harrastuksen, sillä lukemisella on suuri terveyttä ja hyvinvointia lisäävä vaikutus.

7.2 Kirjastoammattilainen lukuoppaana

Tässä luvussa käsitellään toista tutkimusongelmaa eli *mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi*. Lukuoppaiden määrä tutkimuksessa mukana olevissa viidessä kirjastossa vaihtelee yhden ja kahdenkymmenenkuuden henkilön välillä. Kirjaston henkilökunnalta on kysytty halukkuutta ryhtyä lukuoppaaksi ja samalla on kartoitettu kirjallisuuden suhteen lukuoppaan omia mielenkiinnon kohteita. Yleensä lukuopas suosittelee asiakkaalle sitä kirjallisuuden alaa, josta

itse on kiinnostunut ja jota seuraa sekä lukee. Näin lukuopas pystyy tuomaan suosituksiin omaa henkilökohtaista näkökulmaa ja perustelemaan kirjavalintaa paremmin asiakkaalle.

Oman ammattitaidon ylläpitäminen, vahva sisältöosaaminen, hyvä aineiston tuntemus ja tiedonhakutaidot ovat lukuoppaan perusominaisuuksia. Lukuoppaana toimimisessa korostuu yhteistyö kaikkien kirjaston henkilökuntaan kuuluvien kanssa, sillä ideoita kirjasuosituksiin voidaan pyytää keneltä tahansa kollegalta. Onnistunut asiakaspalvelu edellyttää työntekijöiltä empatiakykyä sekä uskallusta heittäytyä kirjojen pariin yllätyksellisten ja onnistuneiden kirjasuositusten tarjoamiseksi palvelun käyttäjille. Palvelun ja kirjasuositusten onnistumisesta kaivattaisiin enemmän suoraa palautetta asiakkailta, sillä positiivinen palaute virkistää ja auttaa jaksamaan työssä. Yksi haastateltavista oli liittänyt vastauksensa yhteyteen mieleenpainuvimman lukuopaspyynnön ja siihen suunnittelemansa kirjalistan. Yksi haastateltava puolestaan lähetti vastauksensa mukana palvelun käyttäjältä saamansa positiivisen asiakaspalautteen.

Selkeä johtopäätös tutkimuksen tuloksista on se, että kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi ennen kaikkea innostuneisuutta omaa alaa ja kirjallisuutta kohtaan sekä hyviä asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitoja. Kirjallisuuskentän seuraaminen, uutuuksiin perehtyminen ja rakkaus kirjoja kohtaan ovat lukuoppaana työtään tekevän henkilön tyypillisiä piirteitä. Tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että lukuoppaat ovat hyvin työnsä omistautuneita henkilöitä. Heillä riittää intoa oman työnsä kehittämiseen ja uusien palvelumallien toteuttamiseen, vaikka työajan löytäminen uuteen tehtävään koetaan välillä ongelmallisena. Lukuopaspalvelu näyttää kasvattavan suosiotaan, joten uusia lukuoppaita tarvitaan. Tulevaisuuden kirjastotyössä moniosaajuus korostuu ja henkilökunnalta vaaditaan yhä laajempaa ja syvällisempää ohjauksellista osaamista.

7.3 Lukuopaspalvelun kehittäminen

Tämä luku kertoo ratkaisun kolmanteen tutkimusongelmaan eli *miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää*. Lukuopaspalvelun arvioidaan jatkuvan tulevaisuudessakin neljässä tutkimuksen kohteena olevassa kirjastossa. Kokkolan kaupunginkirjastossa palvelun epäillään lakkaavan lukuoppaan jäädessä eläkkeelle. Henkilökohtaisesti räätälöidyille palveluille on selkeästi kysyntää. Asiakkaat seuraavat eri medioita, joissa kerrotaan muiden kirjastojen tapahtumista ja palveluista. Mielenkiintoiseksi koettua palvelua halutaan saada myös omasta lähikirjastosta, joten asiakkaiden antaman palautteen ja kehitysideoiden kautta kirjastot uudistavat toimintaansa.

Lukuoppaiden keskuudesta nousee esille useita palvelun kehittämiskohteita. Tehtyjen kirjasuositusten hyödyntäminen, kierrättäminen ja löytäminen pitäisi saada toimimaan sujuvasti, jotta niitä voitaisiin käyttää lukuopaspalvelun lisäksi myös osana muuta kirjastotyötä. Tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa ei ole käytössä mitään tietojärjestelmää vinkkien tallentamiseksi, vaan ne tallennetaan esimerkiksi Microsoft Word-tiedostona kirjaston sisäiseen verkkoon kaikkien työntekijöiden luettavaksi. Kehittämissideana esille nousi myös asiakkaiden käyttöön tarkoitettu verkkopalvelusovellus, joka suosittelisi asiakkaan toiveiden mukaisia kirjoja.

Asiakkailta saadaan harvoin suoraa palautetta lukuopaspyynnön ja kirjasuositusten onnistumisesta. Palautetta kuitenkin kaivataan ja vastauksista käy ilmi, että Helsingin kaupunginkirjastossa palautekysely lähetetään asiakkaalle Google Forms-työkalua apuna käyttäen. Palautelomakkeen kehittäminen on Helsingissä vielä työn alla. Palvelun markkinointi nousi myös keskeisenä tekijänä esille palvelun kehittämisessä. Vastauksista voidaan yhteenvedona todeta, että tyypillinen lukuopaspalvelun käyttäjä on yleensä keski-ikäinen naishenkilö, mutta tyypillinen käyttäjä ei suinkaan ole ainoa asiakastyyppejä. Asiakkaista löytyy henkilöitä, jotka lukevat muutenkin jo paljon, mutta toisaalta myös niitä, jotka haluavat aloittaa ja kokeilla lukemista ihan uutena harrastuksena. Markkinoinnin kohdentamista eri-ikäisille ja erityyppisille lukijoille kannattaa kehittää. Palvelussa voi nostaa kauno- ja tietokirjallisuuden lisäksi voimakkaammin esille myös muuta kirjaston aineistoa kuten esimerkiksi sarjakuvia ja runoja. Tietyille ryhmälle kohdistettuja kampanjoita kannattaisi toteuttaa ja houkutellessa mukaan uusia asiakkaita esimerkiksi erilaisille yhdistyksille ja työyhteisöille järjestettyjen kirjavinkkausten kautta.

Helsingin kaupunginkirjastossa on mietitty lukuopaspalvelun laajentamista muualle Suomeen järjestämällä kirjastoammattilaisille ja uusille halukkaille lukuoppaille opastus- ja koulutustilaisuuksia. Valtakunnallisesti lukuoppaiden kesken voitaisiin pitää yhteisiä tapaamisia ja kehittämispäiviä esimerkiksi kerran vuodessa. Tapaamisten lisäksi käytössä voisi olla yhteinen keskustelualusta, jonka kautta lukuoppaat ympäri Suomen voisivat jakaa vinkkejä sekä kokemuksia. Yhteistyön kehittäminen kirjastojen kesken on tärkeää, sillä sen myötä voidaan kertoa muille palvelussa kohdatuista haasteista, kehittämideoista ja hyviksi havaituista käytänteistä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että kirjastojen välistä yhteistyötä kannattaa edelleen kehittää ja kysyä toimintavinkkejä muilta kirjastoilta ympäri Suomen. Näin tehden jokaisen kirjaston ei tarvitse suunnitella toimintaa alusta alkaen itse, vaan pohjana voidaan hyödyntää joko kokonaan tai soveltuvin osin toisessa kirjastossa jo hyväksi havaittuja palvelumalleja. Myös ulkomaisten kirjastojen

toimintaa kannattaa seurata ja huomioida IFLA:n havainnot yhteiskunnallisista muutoksista, jotka vaikuttavat myös kirjastojen asemaan. Lukuopaspalvelun leviäminen kirjastosta toiseen on hyvä esimerkki toimintamallin koproimisesta muilta. Joissakin kirjastoissa lukuopaspalvelu on ollut käytössä vasta vähän aikaa ja on siten vielä kokeiluasteella, kun taas Helsingin kaupunginkirjastossa palvelu on ollut toiminnassa jo yli kolme vuotta. Vantaan kaupunginkirjastolla puolestaan on tietääkseni käytössä verkkopalvelusovellus, joka suosittelee asiakkaan mieltymysten mukaisia kirjoja. Yhteistyön avulla ja kysymällä palvelun käyttökokemuksista sovellus voidaan ottaa käyttöön muissakin kirjastoissa. Jokainen kirjasto muokkaa palvelun aina itselleen ja omaan tyyliinsä sekä resursseihinsa sopivaksi. Kirjastojen toimintaan kuuluu jatkossakin nopea reagointi syntyneisiin ideoihin ja erilaisten uusien palvelumuotojen ennakkoluuloton kokeilu.

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa aikuisten lukuopaspalvelun toimintaa viidessä Suomen yleisessä kirjastossa. Työn aihe on tärkeä, sillä aikaisempia tutkimuksia lukuopaspalvelusta ei ole vielä tehty. Työ on myös ajankohtainen, sillä lukuopaspalvelu on kirjastoissa suhteellisen uusi toimintamuoto. Tutkimuksen pääongelmina oli selvittää millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii, mitä kirjastoammattilaiselta vaaditaan lukuoppaana toimimiseksi ja miten lukuopaspalvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Opinnäytetyö oli tutkimusotteeltaan laadullinen ja sen aineisto kerättiin kolmivaiheisella sähköpostihaastattelulla. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin mukaisesti teemahaastattelurunkoa pohjana käyttäen etsien vastauksista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta aikuisten lukuopaspalvelulle olevan kirjastoissa kysyntää, sillä se on osoittautunut suosituksi henkilökohtaisesti räätälöidyksi palveluksi. Ammattitaitoisen lukuoppaan on oltava kiinnostunut omasta alasta ja kirjallisuudesta hyvien asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitojen ohella. Palvelun kehittämisideoissa korostuivat kirjasuosittelun sujuvampi hyödyntäminen, markkinointi sekä palautteen kerääminen.

8.1 Toimenpide- ja kehitysehdotukset toimeksiantajalle

Toimeksiantajan eli Oulun kaupunginkirjaston tavoitteena oli opinnäytetyön myötä saada tietoa lukuopaspalvelun kehittämisestä ja sen hyödyntämisestä muussa kirjastotyössä. Tuon tässä luvussa esille tutkimuksen myötä nousseita näkökulmia ja ideoita palvelun kehittämiseksi. Toivon näistä olevan hyötyä toimeksiantajalle.

Kirjastolla on jo olemassa verkossa ja sosiaalisessa mediassa omat sivustonsa, joita kannattaa hyödyntää ja esitellä niiden kautta kirjaston lukuoppaita. Esittelyn mukaan voi liittää lukuoppaan nimen, kuvan ja henkilön valitsevat omat suosikkikirjat. Lukuoppaan oma kuva tekee mielestäni palvelua tunnettavuuden lisäksi helpommin lähestyttäväksi, sillä lukuopas ei enää tuntuisi niin vieraalta henkilöltä. Työn tietoperustassa kerroin Uudessa-Seelannissa tehdystä tutkimuksesta, jossa lukusuositusten pyytäminen kirjastonhoitajilta koettiin epämiellyttävänä, sillä heidän ei uskottu osaan suosittelua tuntemattomalle asiakkaalle juuri hänen mieltymystensä mukaista kirjallisuutta. Myös yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa on otettu esille kirjaston oma sisällöntuotanto verkkoon sekä henkilöstön näkyvyys.

Jos lukuopas ei halua omia henkilökohtaisia tietojansa julkiseen levitykseen, niin eri aihepiireistä koostuvia tai yksittäisiä kirjavinkkauksia kannattaa julkaista kansikuvineen kotisivuilla tai sosiaalisessa mediassa. Kansikuvalla on mielestäni positiivinen vaikutus ja sen avulla voi paremmin houkutella asiakasta tarttumaan kirjaan kuin pelkällä tekstimuotoisella kirjalistalla. Sosiaaliseen mediaan lähetetyn julkaisun loppuun voi laittaa kysymyksen tyyliin *mitä sinä haluaisit lukea, mikä aihepiiri juuri sinua kiinnostaa tai tunnistatko kuvassa olevan kirjan*. Sosiaalisessa mediassa kommentit saattavat vyöryä äkkiä, joten sovelluksen käyttäjille vastaaminen ja kirjaston profiiliin päivittäminen vaativat työpanosta seurata julkaisun etenemistä. Kommenttien perusteella viestiketjuun voi lisätä uusia kirjavinkkauksia ja näin hyödyntää lukuoppaiden tekemiä suosituksia. Tulevaisuuden kirjastopalveluissa elämysten tarjoaminen sekä yhteistyö käyttäjien kanssa tulee lisääntymään. Sosiaalinen media on hyvä väylä vuorovaikutuksen lisäämiseen myös asiakkaiden kesken, sillä kirjaston aloittamaan viestiketjuun voi jokainen tuoda omia näkemyksiään hyväksi havaitusta kirjaston palvelusta ja aineistosta.

Toimeksiantaja oli kiinnostunut lukuopaspalvelun kehittämisestä ja eräänä kehittämiskohteena tuloksista nousi esiin palvelun markkinointi. Kirjaston asiakkaat ja mahdolliset uudet käyttäjät eivät välttämättä ole tietoisia lukuopaspalvelusta tai siitä, mitä se oikein tarkoittaa. Lukuopaspalvelua voi markkinoida enemmän jalkautumalla mukaan erilaisiin tapahtumiin, kertomalla palvelusta ja jakamalla jo tehtyjä eri aihepiireihin liittyviä kirjasuosituslistoja. Lukuoppailla voi olla yllään jokin mielenkiintoa herättävä ja helposti tunnistettava merkki tai asuste, kuten esimerkiksi rinta- tai hihamerkki, huivi, päähine tai liivi. Palvelulle voi keksiä lyhyen ja ytimekkään mainoslauseen. Varsinkin liikuntapalveluiden yhteydessä käytetään termiä *personal trainer*. Mikään ei estä sanaparin käyttämistä myös lukuoppaista puhuttaessa. Palvelua voi mainostaa esimerkiksi lauseella *varaa itsellesi aika lukemisen personal trainerille*. Toisaalta henkilökohtainen ohjaaja voi nimikkeenä viitata enemmän varsinaisen lukutekniikan opastamiseen ja johtaa asiakkaita harhaan. Kirjastopalveluiden maksuttomuutta voi myös korostaa eli *kokeile ilmaiseksi juuri sinun toiveidesi mukaan räätälöityä lukuelämystä*. Ihmisiä houkutellaan paikan päälle nykyään erilaisilla ilmaiseksi jaettavilla tuotteilla. Ehkä kirjastokin voi kokeilla jonkin teemapäivän yhteydessä ilmaisten lukuelämyskassien tai -ämpäreiden jakamista. Tuotteen sisältö lainattavine kirjoineen voi olla saajalleen joko kokonaan yllätys tai hieman vihjaileva.

Kohdennettua markkinointia kannattaa erityisesti suunnitella esimerkiksi alueella toimiville yhdistyksille ja työyhteisöille. Lukuoppaat voivat kohderyhmän tarpeiden ja toiveiden perusteella järjestää kirjavinkkaustapahtumia ja saada näin lisää käyttäjiä palvelulle. Työyhteisöille tapahtumaa voi

mainostaa esimerkiksi yhtenä virkistyspäivän osa-alueena. Kirjastossa käy paljon koululaisryhmiä tutustumassa, joten samankaltaisia opastuksia voi järjestää myös työssäkäyville aikuisille. Opastuksen ohella lukuoppaat voivat kertoa palveluistaan ja suositella kirjallisuutta. Tilaisuuden päätteenä asiakkaat saisivat heti haluamansa kirjat mukaansa. Lukuoppaat voivat sopimuksen mukaan suunnata kulkunsa myös yhdistyksen tai yrityksen omiin toimitiloihin. Myös kirjanäyttelyn voi järjestää yllätyksellisessä paikassa muualla kuin kirjastossa. Vastavuoroisesti kirjaston tiloja voi lainata yhdistysten ja yritysten käyttöön, jolloin molemmat osapuolet hyötyvät yhteistyöstä. Yhteistyön avulla voidaan järjestää erilaisia teemailtoja tai -tapahtumia, joissa esimerkiksi järjestö esittelee toimintaansa ja kirjasto suosittelee aiheeseen sopivaa kirjallisuutta. Sopivia yhteistyökumppaneita ja mielenkiintoisia teemoja voi etsiä vaikka urheilun, käsityön, matkailun tai muun toiminnan tai harrastuksen parista.

Moni tutkimukseen osallistunut lukuopas toivoi parempaa järjestelmää valmiiden jo tehtyjen kirjasuositusten löytämiseksi ja hyödyntämiseksi. Nykyinen tapa on esimerkiksi tallentaa yhtä lukuopaspyyntöä koskevat kirjavinkit Microsoft Word-tiedostona, mikä on kuitenkin yksittäisten suositusten uudelleen kierrättämisen kannalta epäkäytännöllistä. Jos lukuvinkit haluaa vain kirjaston henkilökunnan sisäiseen käyttöön, niin kirjavinkeistä voi koota Microsoft Excel-ohjelmalla selkeän taulukon. Sarakkeet voi nimetä tekijän, nimekkeen, vuoden, luokan ja kirjallisuuden lajin mukaan. Viimeiseen sarakkeeseen voi sisällyttää kirjan esittelytekstin. Sarakkeita pystyy luomaan tarvittaessa helposti lisää, vaikka sillä perusteella onko kirjailija kotimainen vai ulkomainen. Microsoft Excel-taulukossa sarakkeet voi kätevästi järjestää haluamallaan tavalla. Yleisin ja käytännöllisin lienee aakkosjärjestys, jota voi hyödyntää esimerkiksi etsiessä tietyn kirjallisuuden lajin teoksia suositeltaviksi. Aakkosjärjestys listaa tällöin kaikki saman lajityypin kirjat allekkain. Lukuopas voi tallettaa tekemänsä tiettyä pyyntöä koskevan listan sellaisenaan ja sen lisäksi tallentaa yksittäiset kirjat taulukkoon helpommin löydettäväksi.

Haastateltujen lukuoppaiden keskuudesta esille nousi asiakaspalautteen saaminen, sillä sitä saa käytännössä aika harvoin. Helsingin kaupunginkirjastossa on käytössä erillinen palautelomake Google Forms-järjestelmän kautta. Asiakkaalle lähetetään palautepyyntö sopivan ajan kuluttua lukusuositusten antamisen jälkeen. Google Forms-sovelluksen käyttöä puoltaa sen maksuttomuus. Kotimaiset Webropol- ja ZEF-ohjelmat ovat myös käteviä työkaluja palautekyselyjen suunnittelemiseksi, mutta näiden sovellusten haasteena on palvelun hinta. Toisaalta lukuopaspyynnön ja -suositusten onnistumisesta voi pyytää palautetta lähettämällä asiakkaalle suoraan sähköpostia,

kuten moni lukuopas jo nyt tekeekin. Palautteen keräämistä varten on hyvä olla käytössä samanlainen lomake. Saadut palautteet voi kerätä yhteiseen koko henkilökunnan nähtävissä olevaan asiakirjaan, jolloin niitä on helppo hyödyntää tulevissa lukuopaspyynnöissä ja niiden kehittämisessä.

8.2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön tekeminen oli kokonaisuudessaan erittäin antoisa ja opettavainen prosessi. Tutkimuksen suunnittelu ja sen rakentaminen syvensivät omaa tutkimusosaamistani, sillä alkuvaiheessa tutustuin tutkimuksen tekemisen eri vaihtoehtoihin ja menetelmiin. Tutkimuksen menetelmävalinta oli onnistunut ja kaikki ensisijaisiksi tutkimuskohteiksi valitsemani viisi kirjastoa ja niiden lukuoppaat suostuivat haastattelupyyntöni. Tutkimuksen mielenkiintoisin vaihe oli sähköpostihaastattelujen toteuttaminen ja vastausten analysointi. Suunnittelin teemahaastattelurungon, jonka kysymyksiin pyysin kommentteja toimeksiantajalta. Ohjausseminaarissa sain lisää vinkkejä haastattelun toteuttamiseksi ohjaavalta opettajalta, vertaisarvioijalta sekä paikalla olleilta opiskelukavereilta. Haastattelemani lukuoppaat sitoutuivat mielellään mukaan tutkimuksen tekemiseen, sillä työn valmistuttua kaikki kirjastot voivat hyödyntää selvityksessä saatuja tuloksia omassa toiminnassaan. Yhteistyö kaikkien osapuolten kanssa toimi erittäin hyvin ja sain työn edetessä joka taholta kannustavaa palautetta, mikä lisäsi omaa työskentelymotivaatiotani. Alkuperäinen aikatauluni tutkimuksen tekemisestä piti hyvin paikkansa enkä joutunut muuttamaan työjärjestystä missään vaiheessa.

Näin jälkikäteen ajateltuna ensimmäisessä sähköpostiviestissä ja saatekirjeessä olisi kannattanut tarkemmin mainita viimeinen vastauspäivämäärä sekä seuraavien vaiheiden aikataulu. Saatekirjeessä kerroin työn toteuttamisesta viikoilla 38-40. Tähän olisin voinut lisätä maininnan, että lähetän seuraavan vaiheen kysymykset aina jokaisen viikon maanantaina ja odotan vastauksia viimeistään kuluvaan viikon perjantaihin mennessä. Saatekirjeessä olisi kannattanut lisäksi pyytää vastaamaan minulle myös siinä tapauksessa, mikäli tutkimukseen ei olisi haluttu osallistua. Sillä ei kuitenkaan ollut merkitystä, koska kaikki kirjastot osallistuivat tutkimukseeni. Haastattelukysymyksiin vastaamisen tein mahdollisimman helpoksi eli vastauksen pystyi kirjoittamaan suoraan lähettämääni viestiin ja lähettämään viestin takaisin minulle. Osa haastateltavista oli koostanut vastauksistaan erilli-

sen tekstitiedoston ja liittänyt mukaan myös palvelun markkinointimateriaalia, saatua asiakaspalautetta sekä lukuopaspyyntöjä ja niihin liittyviä kirjasuosituksia. Nämä olivat mukava lisä ja vaikka en niitä tutkimuksessani analysoinut, niin ne syvensivät omaa näkemystäni lukuoppaan työstä.

Opinnäytetyöprosessissa haasteena koin erityisesti kirjoittamisen aloittamisen. Olin perehtynyt hyvin aiheeseen ja etsinyt sopivaa lähdekirjallisuutta jo ennen aloituskeskustelua, joten lähtökohta ja suunnitelma työn toteuttamisesta olivat alusta asti selkeitä. Myös oma motivaationi sekä mielenkiintoni aihetta kohtaan oli suuri. Silti alkuun pääseminen oli vaikeaa, koska kokonaistyömäärä tuntui suurelta. Lopulta päätin pilkkoa työn palasiksi ja tarttua siihen aihealue kerrallaan. Näin toimien sain tuotettua tekstiä sivu ja aihe kerrallaan. Työn edetessä kirjoittaminen koko ajan helpottui, koska pohdin ja sisäistin aihetta yhä paremmin ja osasin mielestäni poimia lähdekirjallisuuden joukosta olennaisimmat asiat työni viitekehukseen. Opinnäytetyön tekemiseen kuuluu tärkeänä osana alueena aiheen kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja pohtimista tapahtuu käytännössä koko ajan kaikkien päivittäisten toimintojen lomassa. Minulla oli käytössä muistivihko, johon kirjasin tutkimukseen liittyviä yllättäen mieleen juolahtaneita ideoita myöhemmin käsiteltäviksi. Olennaista oli myös tutkimuksen rajaus niin viitekehysten kuin tutkimusongelmienkin suhteen.

Vaikka opinnäytetyön kirjoittamisprosessin aloittaminen tuntui haasteelliselta, niin loppua kohti oma motivaationi vain kasvoi ja tahti kiihtyi. Opinnäytetyö syvensi paljon näkemystäni kirjastoammattilaisen työstä ja antoi minulle hyviä eväitä omalle matkalleni kohti tulevaisuudessa hämmöttävää kirjastoalan työtä. Mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita tälle työlle voisivat olla lukuopaspalvelun markkinoinnin suunnittelu, tapahtuman järjestäminen tai palvelun käyttäjien kokemusten kartoittaminen.

LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011. Vaikutteita maailmalta. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Ervasti, K. 2009. ”Mä oon aina halunnut jonkun tällaisen ryhmän!” – Kirjoitelma lukupiireistä ja lukupiirejä vetävistä kirjastolaisista. Teoksessa Hypén, K. (toim.) Kirjasto 2010 : lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ Finland Oy, 52-88.

Euroopan komissio 2012. Maailma on vaikealukuinen yhdelle viidestä eurooppalaisesta. EU:n luku- ja kirjoitustaidon korkean tason asiantuntijaryhmä. Tiivistelmä syyskuu 2012. Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto. Viitattu 17.6.2016, http://www.eli-net.eu/fileadmin/ELINET/Redaktion/user_upload/LITERACY_SUMMARY_WEB_FI.pdf.

Friis, P. 2009. Mentale vitaminer til naturmælk. Aabenraa Bibliotekerne laver formidling i spændende ukendt land! Danmarks Biblioteker 13 (3), 28-29. Viitattu 16.6.2016, <http://www.db.dk/files/DB0309.pdf>.

Hakala, H. & Puttonen, K. 2014. Yhteistyö ja elämykset – uuden kirjastotyön ytimessä. Kreodi. Ammattikorkeakoulukirjastojen verkkolehti 16.12.2014. Viitattu 22.7.2016, <https://www.kreodi.fi/en/11/Matkakertomuksia/242/Yhteisty%C3%B6-ja-el%C3%A4mykset-%E2%80%93-uuden-kirjastoty%C3%B6n-ytimess%C3%A4.htm>.

Herkman, J. & Vainikka, E. 2012. Lukemisen tavat. Lukeminen sosiaalisen median aikakaudella. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 27.6.2016, https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66381/Lukemi_tavat_2012.pdf?sequence=1.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyyppä, M. 2013. Kulttuuri pidentää ikää. Helsinki: Duodecim.

Idström, A. 2016. Kirjastojen hyötyvaikutukset tutkimusten valossa. Teoksessa Sandelius, N. (toim.) 2016. Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 23-42. Viitattu 21.6.2016, http://shop.kunnat.net/download.php?filename=uploads/kirjastot_sisalto_ebook.pdf.

IFLA 2016a. Riding the Waves or Caught in the Tide? Navigating the Evolving Information Environment. Insights from the IFLA Trend Report. Viitattu 15.6.2016, http://trends.ifla.org/files/trends/assets/insights-from-the-ifla-trend-report_v3.pdf.

IFLA 2016b. What is the IFLA Trend Report? Viitattu 15.6.2016, <http://trends.ifla.org/>.

Juntunen, A. & Saarti J. 2014. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kaleva-Langinkoski, S. 2015. Uusia tuulia kirjastoon -hanke. Oulun kaupunginkirjaston uudet palvelukonseptit. Hankeraportti. Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto 16.10.2015. Viitattu 27.6.2016, http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=a373f285-9530-4d1e-ada8971f1aa7a569&groupld=78400.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kangasniemi, H. 2015. Lukupiiri meni verkkoon. Elisa.net 8.6.2015. Viitattu 17.6.2016, <http://www.elisa.net/lukupiiri-meni-verkkoon/>.

Karhu, H. 2015. Kirjasto mukana elämäsi jokaisessa vaiheessa – elämänkaarajattelu Oulun kaupunginkirjastossa. Turun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma (YAMK). Opinnäytetyö. Viitattu 16.7.2016, https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/103619/Karhu_Heidi.pdf?sequence=1.

Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011. Kirjastotyön eettiset periaatteet. Viitattu 12.6.2016, <http://www.suomenkirjastoseura.fi/wp-content/uploads/2012/01/Kirjastoty%C3%B6n-eettiset-periaatteet.pdf>.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi 2016. Yllätyskassit lainaajille. Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Viitattu 21.6.2016, <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/yll%C3%A4tyskassit-lainajille>.

Koivunen, K., Vuorela, T. & Haukkamaa, J. 2014. Käyttäjät ovat merkittävä, mutta vähän hyödynnetty mahdollisuus tutkimus- ja kehitystyössä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 25. Viitattu 22.7.2016, <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cID=545>.

Lindberg, P. 2015. Muutosjohtamista vai muutoksen tekemistä? Teoksessa Relander, J. & Saarti, J. (toim.) Kirjaston kuolema. Helsinki: Avain, 27-41.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy, 20-41.

Niemelä, A. 2013. Tuloksista toimenpiteisiin – Kirjastojen käyttäjäkysely 2013 arvioinnin työvälineenä. Kansalliskirjasto. OKM:n kirjastopäivät 28.11.2013. Viitattu 26.6.2016, http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/Niemelx_Anna.pdf.

Ooi, K. & Liew, C. 2011. Selecting fiction as part of everyday life information seeking. *Journal of Documentation* Vol. 67 No. 5, 748-773. Viitattu 6.7.2016, <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220411111164655>.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016a. Kirjastolain uudistaminen. Viitattu 12.6.2016, http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/index.html?lang=fi.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b. Kirjastolain uudistaminen. Työryhmän ehdotus 17.5.2016. Viitattu 12.6.2016, http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Tyoryhman_ehdotus_17_5_2016.pdf.

Ristikartano, V. & Virrankoski, A. (toim.) 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.

Saarinen, K. & Vakkari, P. 2013. A sign of a good book: readers' methods of accessing fiction in the public library. *Journal of Documentation* Vol. 69 No. 5, 736-754. Viitattu 6.7.2016, <http://dx.doi.org/10.1108/JD-04-2012-0041>.

Sallmén, P. 2007. Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Teoksessa Korpisaari, J. & Saarti, J. (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa. Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö, 15-21.

Savin, A. 2013. Yllätyskassi innostaa tutustumaan uusiin asioihin. Yle uutiset kotimaa 20.2.2013. Viitattu 21.6.2016, http://yle.fi/uutiset/yllatyskassi_innostaa_tutustumaan_uusiin_asioihin/6493709.

Sipilä, S. 2007. Tulevaisuuden kirjastotyö vaatii moniosaajilta sosiaalisuutta ja uusia taitoja. Teoksessa Korpisaari, J. & Saarti, J. (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa. Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö, 119-122.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Taiteesta ja kulttuurista hyvinvointia. Toimintaohjelman 2010-2014 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:17. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.6.2016, http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125920/URN_ISBN_978-952-00-3578-5.pdf?sequence=1.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, P. 2016. Lukeminen edistää hyvinvointia ja terveyttä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 5. Viitattu 26.9.2016, <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe201602267835>.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011-2016. Viitattu 12.6.2016, <http://www2.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2016. Kansalaisen kirjasto. Olennainen osa suomalaista osaamista. Yleisten kirjastojen suunta 2016-2020. Viitattu 26.9.2016, <http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>.

Yle uutiset 2012. Suomalaisten lukutaito heikentynyt. Yle uutiset kotimaa 7.6.2012. Viitattu 17.6.2016, http://yle.fi/uutiset/suomalaisten_lukutaito_heikentynyt/5401008.

Taustatiedot, vaihe 1:

1. Kirjaston nimi?
2. Haastateltavan nimi, asema, sähköpostiosoite ja puhelinnumero?
3. Milloin aikuisten lukuopaspalvelu on otettu käyttöön kirjastossasi?
4. Miten asiakas pääsee palvelun käyttäjäksi?
5. Paljonko palvelulla on käyttäjiä?
6. Montako lukuopasta kirjastossasi on?
7. Miten kirjastosi sai idean palvelun tarjoamiseksi?

Aikuisten lukuopaspalvelu osana kirjaston perustehtäviä, vaihe 2:

1. Millä tavalla aikuisten lukuopaspalvelu toimii kirjastossasi?
2. Miten lukuopaspalvelu tukee kirjastosi perustehtäviä?
3. Miten lukuopaspalvelua ja -pyyntöjä hyödynnetään kirjaston muussa toiminnassa?
4. Millaisia taitoja ja ominaisuuksia lukuoppaana toimivalta kirjastoammattilaiselta vaaditaan?
5. Onko lukuopaspalvelua varten käytössä jokin tietojärjestelmä esim. pyyntöjen järjestämiseen tai kirjasuositusten löytämiseen? Jos on, niin millainen?
6. Miten asiakas voi antaa palautetta lukuopaspalvelusta ja pyynnön onnistumisesta?
7. Mitä muuta sinulle tulee mieleen?

Aikuisten lukuopaspalvelun merkitys aikuisten lukemisen edistämisessä ja lukuopaspalvelun tulevaisuus, vaihe 3:

1. Miten asiakkaat ovat ottaneet aikuisten lukuopaspalvelun vastaan?
2. Mitkä ovat olleet palvelun tarjoamisen hyvät ja huonot puolet?
3. Miten arvioisit lukuopaspalvelun merkitystä aikuisten lukemisen edistämisessä?
4. Onko kirjastossasi selvitetty, millaisia käyttäjiä palvelulla on? Jos ei, niin miten kuvailisit tyypillistä palvelun käyttäjää?
5. Miten kirjastosi markkinoi lukuopaspalvelua?
6. Miltä aikuisten lukuopaspalvelun tulevaisuus näyttää?
7. Miten palvelua voitaisiin kehittää?
8. Mitä muuta haluaisit kertoa?

Haastattelupyyntö: Aikuisten lukuopaspalvelu

Hei,

pyydän ohjaamaan tämän viestin aikuisten lukuoppaana toimivalle henkilölle.

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa kirjasto- ja tietopalvelun tradenomiksi. Teen opinnäytetyötä aiheesta *Aikuisten lukuopaspalvelun kartoitus Suomen yleisissä kirjastoissa*. Lukuopaspalvelusta ei ole tehty aikaisempia selvityksiä, joten kaikki informaatio aiheesta on tärkeää. Tutkimuksen tarkoituksena on mm. selvittää miten lukuopaspalvelu kirjastoissa toimii ja miten sitä voitaisiin kehittää.

Aineiston keruu on tarkoitus toteuttaa haastatteleamalla sähköpostitse viiden eri puolilla Suomea sijaitsevan kirjaston lukuoppaina toimivia työntekijöitä. Tutkimuksessa ei vertailla kirjastojen toimintaa keskenään, vaan yksinkertaisesti kartoitetaan erilaisia tapoja toteuttaa palvelua. Työn valmistuttua myös osallistuneet kirjastot voivat hyödyntää selvityksessä saatuja tuloksia omassa toiminnassaan. Kirjastojen nimet tulevat tutkimuksessa esille. Haastateltavan nimi ja asema jäävät vain tutkijan käyttöön. Opinnäytetyö on valmistuttuaan julkinen ja se julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Sähköpostihaastattelut on tarkoitus toteuttaa kolmivaiheisesti viikoilla 38-40. Kysymyksiin vastaaminen vie kerrallaan aikaa n. 20-30 minuuttia. Jos haluat osallistua tutkimukseen ja sitoutua vastaamaan kysymyksiin myös jatkossa, niin voit jatkaa vastaamaan alla oleviin ensimmäisen vaiheen kysymyksiin. Voit kirjoittaa vastauksesi suoraan alle tähän viestiin vastaamalla.

Kiitoksia paljon ajastasi ja yhteistyöstäsi. Jos sinulle tulee mieleen jotain kysyttävää, niin voit ottaa minuun tai ohjaavaan opettajaan yhteyttä. Opinnäytetyön ohjaajana toimii lehtori Ulla Virranniemi.

Ystävällisin terveisin, Sirpa Kakko

(yhteystiedot poistettu)