

*Leila Virta*

## **Kirjasto vinkkaa ja suosittelee verkossa 24/7: suosittelusivut PIKI-verkkokirjastossa**

*Leila Virta, ORCID 0000-0001-8675-3860*

*Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto*

*leila.virta@tampere.fi.*

**P**irkanmaan kirjastot (PIKI-kirjastot) tuottavat seutuyhteistyönä kirjastopalveluiden kokonaisuuden. Yhteistyön ansiosta asiakkaat saavat käyttöönsä yhdellä kirjastokortilla kaikkien PIKI-kirjastojen palvelut, kokoelmat ja ammatillisen asiantuntemuksen. Yhteisillä tieto- ja viestintäteknisillä ratkaisuilla tuotetaan alueen asukkaille sähköisiä asiointi- ja verkkopalveluja. Pirkanmaan alueella vuonna 2015 oli asukkaita 503 382.

Pirkanmaan kaikkien kahdenkymmenen kahden kunnan kirjastot kuuluvat PIKI-kirjastoihin. Toimipaikkoja on yhteensä 61 ja yhdeksällä kirjastoautolla on yli 700 pysäkkiä. Henkilökuntaa PIKI-kirjastoissa on yli 400. Kirjastojen kokoelmissa aineistoa on yli 3,2 miljoonaa kappaletta.

Teoksia voi hakea, varata ja uusia PIKI-verkkokirjastossa. Seutukuljetusten avulla kaikki lainattava aineisto on kaikkien PIKI-kirjastojen asiakkaiden käytettävissä. Vuonna 2015 asiakkaat kävivät PIKI-kirjastoissa 4,7 miljoonaa kertaa ja lainasivat lähes 10 miljoonaa lainaa. PIKI-verkkokirjastossa käyntejä (istuntoja) oli yli 1,9 miljoonaa ja sivulatauksia yli 13,3 miljoonaa. (Pirkanmaan kirjastot 2016, 41–42).

### **Suosittelusivut ja niiden sisällöt**

PIKI-kirjastot ovat toimintaohjelmassaan sopineet tuottavansa yhdessä kokoelmaesittelyitä verkkokirjastoon. Verkkokirjaston suosittelusivut suunniteltiin ja tehtiin PIKI-verkkokirjastoprojektissa 2009–2011.

PIKI-verkkokirjastossa suosittelut on jaettu neljään sivuosioon: Lue, katso, kuuntele, Musiikki, Nuoret ja Lapset. Kaikille osioille on määritelty tavoitteet, missiot ja kohderyhmät.

Aikuisasiakkaille suunnatuilla suosittelusivuilla, Lue, katso, kuuntele ja Musiikki, tuodaan kirjastojen kokoelmaa esille monipuolisesti, monimuotoisesti ja elämyksellisesti. Tarjotaan asiakkaille löytämisen iloa, yllätyksellisyyttä ja kurkistuksia erilaisiin ja uusiin maailmoihin. Suositteluartikkelien lisäksi kokoelmaa tuodaan esiin sitomalla sitä ajankohtaisiin asioihin, henkilöihin ja kulttuuritapahtumiin. Tapahtumaan liittyvien teoksien esittelyn yhteydessä on usein lippuarvonta.

Lapsille ja nuorille suunnatuilla suositteluilta koudutetaan erityisesti lukemaan, mutta myös katsomaan ja kuuntelemaan. Suositteluartikkelien ja -vinkkien lisäksi lasten ja nuorten sivuilla on oma kuukausittain vaihtuva kilpailu, jossa

esitellään kokoelman teoksia kysymysten avulla. Sivuilla julkaistaan myös lasten ja nuorten omia vinkkejä. Lapsia ja nuoria autetaan tutustumaan kirjastoon ja sen palveluihin sekä tuetaan aktiiviseksi kirjaston käyttäjäksi. Sisältöjä on myös opiskeluun ja tiedonhakuun.

### Sisällöntuotanto

PIKI-verkkokirjastoprojektissa suunniteltiin sivujen sisällöntuotanto ja käytännöt. Jokaisella suositteluosiolla on oma työryhmänsä, joka koostuu PIKI-kirjastojen työntekijöistä. Työntekijät valitaan työtehtäviensä mukaisiin työryhmiin, esimerkiksi musiikkikokoelman parissa työskentelevät musiikkityöryhmään. Työryhmään kuulumisesta sovitaan aina esimiehen kanssa ja se kirjataan työntekijän toimenkuvaan, sillä verkkokirjastoon tehtävä sisältötyö on kokoelmatyötä. Tärkein kriteeri työryhmään kuulumiselle on kuitenkin aina työntekijän oma halu tehdä suositteluita ja vinkkauksia verkkoon.

Työryhmiä koordinoi ja vetää Tampereen kaupunginkirjaston websuunnittelija. Hän myös perehdyttää ja kouluttaa uudet työryhmäläiset työhön sekä on työryhmäläisten tukena yhdessä verkkosuunnittelijan kanssa.

Työryhmät ideoivat ja suunnittelevat osioi-

den sisällöt, joiden vaihtoväli on yleensä kuukausi. Usein työryhmäläiset toteuttavat sisällöt itse, mutta artikkeleita kirjoittavat myös muut työntekijät ja harjoittelijat. Suosittelemien vaihtoyhteistyötä tehdään yli 10 muun Suomen kirjaston tai kirjastokimpan kanssa.

### Sisältötyön hyödyt

Kokoelmaesittelyt verkossa tukevat aineiston varamista ja lainausta sekä edesauttavat kirjastojen kokoelmien ja palveluiden tuntemusta. Suosittelemisviuilta asiakkaat löytävät luettavaa, katsottavaa ja kuunneltavaa. Listaukset, aihekokonaisuudet ja vinkit auttavat asiakasta tekemään verkossa ”ostopäätöksiä”. Kirjastojen sisäisenä tavoitteena on saada verkossa olevien suositteluiden avulla myös lisää kävijöitä kirjastoihin ja lisää lainauksia.

Sisältötyöhön osallistuvat kehittävät ja jakavat omaa osaamistaan ja aineistotuntemustaan verkossa. Muut kirjastolaiset voivat laajentaa omaa osaamistaan niiden avulla sekä hyödyntää valmiita sisältöjä muun muassa asiakaspalvelussa, kirjaston näyttelytoiminnassa, kirjavinkkauksessa, satutunneilla ja kirjastonkäytön opetuksessa. Suosittelemia hyödynnetään myös muissa sivustoissa kuten kirjastojen kotisivuilla ja sosiaalisessa mediassa tai muissa laitteissa, kuten kirjastosalien infonäyttöissä.

Taulukko 1: Asiakaskyselyjen vastauksia vuosina 2015 ja 2013

| Vastausprosentit vuonna 2015 ja (2013)                              | Lue, katso, kuuntele | Musiikki       | Nuoret         | Lapset          |
|---|----------------------|----------------|----------------|-----------------|
| Käyn suosittelusivuilla samalla kun hoidan lainausasioitani         | 86 %<br>(89 %)       | 75 %<br>(66 %) | 90 %<br>(72 %) | 81 %<br>(50 %)  |
| Olen lainannut tai varannut suosittelujen perusteella vuoden aikana | 59 %<br>(48 %)       | 49 %<br>(28 %) | 70 %<br>(50 %) | 54 %<br>(36 %)  |
| Suosituksset ovat sopivan pituisia                                  | 93 %<br>(91 %)       | 88 %<br>(94 %) | 96 %<br>(94 %) | 95 %<br>(92 %)  |
| Suosituksset ovat erinomaisia tai hyviä                             | 84 %<br>(81 %)       | 71 %<br>(71 %) | 80 %<br>(88 %) | 89 %<br>(100 %) |

## Sivujen kehittäminen

Suosittelusivuja ja niiden sisältöä hoidetaan kuin kirjastokokoelmaa; sisältöjä ja sivuja uudistetaan ja poistetaan tarpeen mukaan. Apuna tässä ovat muun muassa käynti- ja käyttötilastot sekä erilaiset asiakaskyselyt.

Seuraava isompi muutos on, jos koko verkko-kirjaston käyttöliittymä vaihdetaan laitemukautuvaksi eli responsiiviseksi. Tämän vuoksi myös suosittelusivujen rakenteeseen ja sisältöihin on tehtävä muutoksia, jotta ne olisivat jatkossakin houkuttelevat ja helppokäyttöiset kaikenlaisilla laitteilla.

## Suositteluiden vaikutus

PIKI-verkkokirjaston suosittelusivuista on tehty kahtena vuonna asiakaskyselyt. Vuonna 2015 vastaajia oli 398 ja vuonna 2013 oli 245.

Vastaajat sanovat käyvänsä suosittelusivuilla yleensä samalla, kun hoitavat lainausasioitaan. Vuonna 2015 kyselyssä reilusti yli puolet vastaajista, ja nuorista jopa 70 %, sanoo lainanneensa tai varanneensa suosittelujen perusteella. Vastaajista reilusti yli 90 % piti suositteluartikkeleita sopivan pituisina ja 70 - 89 % piti niitä laadultaan erinomaisina tai hyvinä. (Virta 2015)

Samaan aikaan asiakaskyselyiden kanssa on seurattu kahden kuukauden ajan suositeltujen teosten lainaus- ja varausmääriä. Kaikkien seurannassa olleiden teosten lainaus- ja varausmäärät kasvoivat selvästi, joillakin jopa 500 %. Varsinkin vanhempien teosten kohdalla suosittelujen vaikutus lainauksen kasvuun oli selkeä. (Virta 2015)

## Lähteet

Pirkanmaan kirjastot (2016). Pirkanmaan kirjastojen toimintakertomus 2014 - 2015

Virta, Leila (2015). Asiakaskyselyt Piki-verkkokirjaston suosittelusivuista 2013 ja 2015

Virta, Leila (2015). Suositeltujen teosten lainaustilastojen seuranta -yhteenveto 2015