

ASIAKASSUHTEIDEN LUOMINEN VERKOSSA

Kokemuksia Espoon
kaupunginkirjastosta

Topias Salonen

topias.salonen@espoo.fi

3.11. 2021



KulttuuriEspoo

Pari sanaa minusta



- Espoon kaupunginkirjastolla vuodesta 2016
- Tieto- ja kirjastopalveluiden ammattitutkinto
- Taustalla elokuva- ja tv-alan opintoja, palvelumuotoilun opintoja ja aiempaa sometyötä
- Viestinnästä tuli päätyö kirjastolla alkuvuonna 2019
- Hieman jokapaikanhöylä

- **Helsinki Metropolitan Area Libraries**
- Espoon, Helsingin, Vantaan ja Kauniaisten kaupunginkirjastot
- Yhteisesti käytettävä kokoelma ja kirjastojärjestelmä
- Kuntien kaupunginkirjastot pääosin vastuussa viestinnästään
- Helmet-tasolla viestitään pääosin Helmet-verkon yhteisiä asioita, yhteisiä kampanjoita, palvelumuutoksia

HELMET

*Pääkaupunkiseudun
kirjastoverkko*





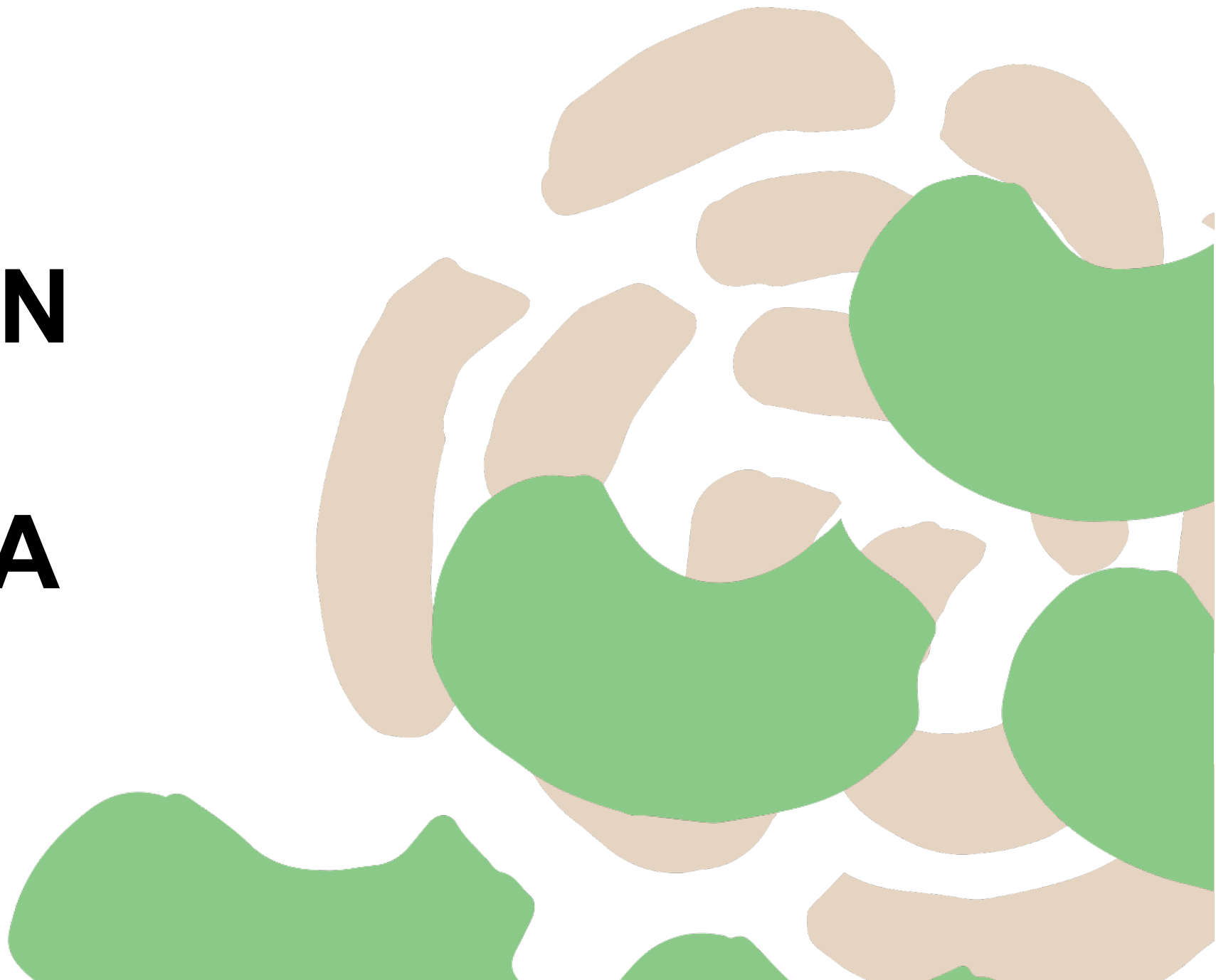
SIVISTYKSEN
&
AKTIIVISEN
KANSALAISUUDEN
PUOLESTA!



ESPOON KAUPUGINIKIRJASTO

- 17 toimipistettä (2021)
- Näistä neljä aluekirjastoa (viides, Lippulaivan kirjasto avataan 2022)
- 2 kirjastoautoa & kotipalvelut
- Suomen venäjänkielinen kirjasto
- Vuoden kirjastokunta 2018
- Library of the Year (London Book Fair 2019)

SOMETYÖN VAIHEITA ESPOOSSA



ALKUHUUMAA

Kuuminta hottia pöhinää

- Somen mullistavista mahdollisuuksista puhuttiin paljon
- Uusia somekanavia ja –tilejä tehtiin kun tuli innostus, piti päästä äkkiä aallon harjalle
- Facebook, Youtube, Flickr, Bambuser, Twitter, Instagram, Foursquare, Snapchat jne.
- Esimerkiksi kaupunginkirjaston logistiikalla oma Facebook-sivu
- Arvokasta: **optimistinen into tekemiseen**

VAKIINTUMINEN

Tämä on työtä

- Somen vakiintuminen tiedotus- ja asiakaspalvelukanavaksi
- Profiilien vakiintuminen ”toisiksi kotisivuiksi”
- Sometiimit ja –verkostot Espoon kirjastoissa
- Parempia työvälineitä
- Arvokasta: **sometyö on työtä, jonka tekemistä pitää jäsentää ja hallita**

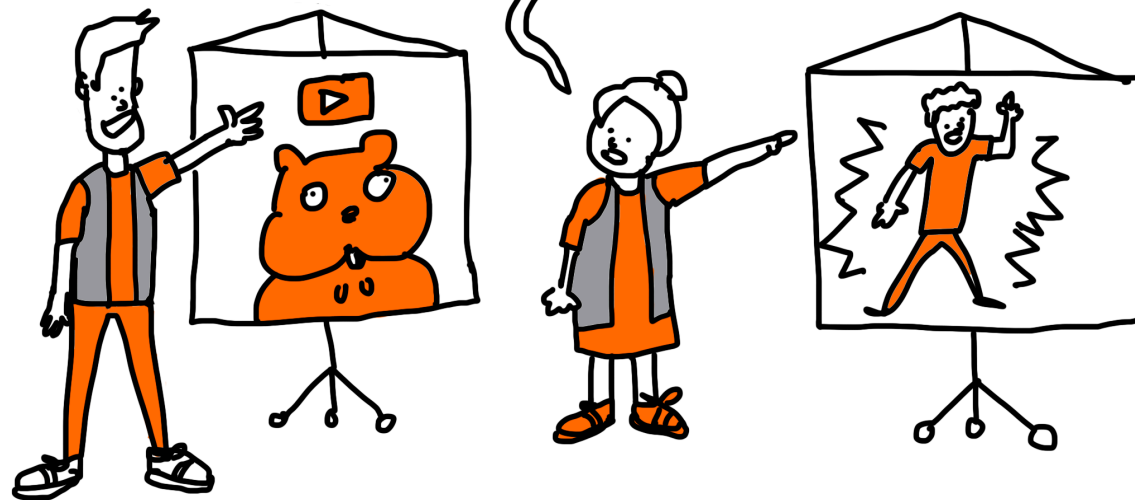
STRATEGINEN

*Teemmekö tätä tavoitteellisesti
ja hyvin?*



... KAIKEN TEKEMISEN PUNNITSEMINEN
SUHTEESSA KIRJASTON
YHTEISKUNNALLISIIN TAVOITTEISIIN

IHAN KIVA, MUTTA
MITEN KIRJASTON HAMSTERIKANAVA
YOUTUBESSA TUKEE AKTIVISTA KANSALAISUUTTA?



STRATEGINEN

*Teemmekö tätä tavoitteellisesti
ja hyvin?*

- Ensimmäinen koko kaupunginkirjaston somestrategia (2018)
 - Enemmän linjauksia työajan käyttöön & keskitetyn julkaisutyökalun käyttöönotto
 - Vaikuttavuuden seuranta
 - Organisaatiouudistus ja erillinen viestintäprosessi (2019)
 - Sometyö ei vain viestintää, vaan myös asiakaspalvelua ja tapahtumia
-
- Arvokasta: **sometyön pitää olla kirjastojen tehtävien kannalta merkityksellistä ja tehokasta**

The background features several organic, blob-like shapes in shades of pink and red. Some shapes are solid pink, while others are red with a pink outline or fill. They are scattered across the left and bottom portions of the image.

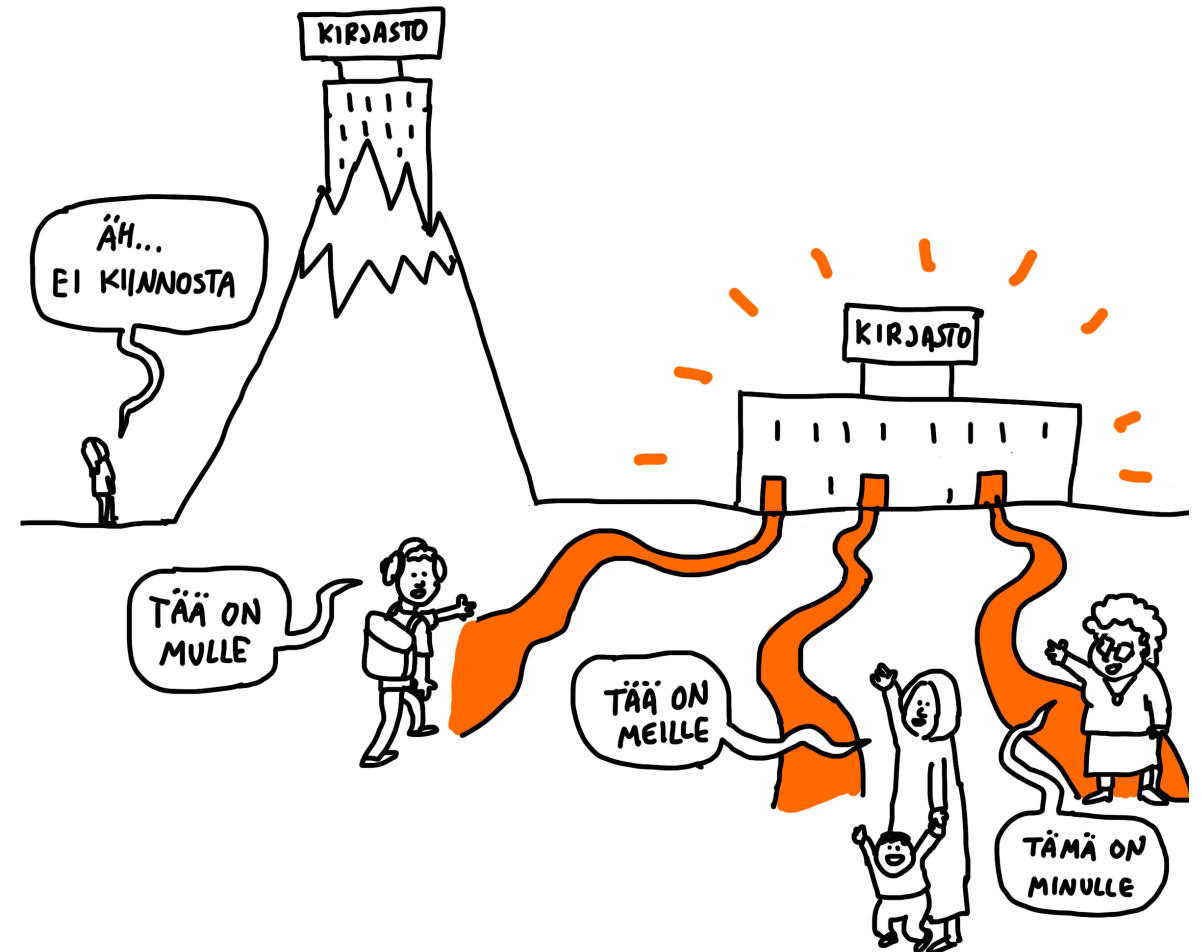
SOSIAALINEN **MEDIA**

KulttuuriEspoo

SOSIAALINEN MEDIA

- Sosiaalisuus on ihmisten välistä vuorovaikutusta
- Empatia raivaa tilaa ihmisten väliselle vuorovaikutukselle.
- Jos laitos on sosiaalisessa mediassa, kuka on sosiaalinen, ketä kohtaan olla empaattinen?

TEKEMÄLLÄ KIRJASTOISTA KAIKILLE SAAVUTETTAVIA
JA SOSIAALISESTI HOUKUTTELEVIA.



LÄHESTYMISTAPOJA MEDIASSA

Inhimillinen

Kulissien takaa: miten
tai miksi kirjastolaiset
tekevät? Mitä
kirjastolaiset tuntevat?

Some, lisäksi esimerkiksi
henkilökuvat, haastattelut muussa
mediassa

Informatiivinen

Markkinoitava sisältö
tai palvelu. Mitä,
missä, milloin?

Kotisivut, tiedotteet, lehtimainokset,
tapahtumailmoitukset

Ansa!

INFORMATIVINEN MEDIA

Esimerkki: tapahtuman mainostus
“laitosmaisesti”, perinteisen median
tapaan.



Entressen kirjasto

Julkaisija: Sprout Social · 1. lokakuuta ·



Miten voit hakea Kelan etuuksia sähköisesti?

Tervetulo kuulolle Omnian 13.10. klo 13-15 järjestämään etätietoiskuun, jossa keskitytään erityisesti eläkeläisten sähköisiin Kela-palveluihin.

Voit osallistua omalta koneeltasi tai tulla kirjastoon seuraamaan etätapahtumaa. Kirjastoissa järjestetään kisakatsomot digiopastuksille joihin mahtuu max 10 henkilöä.... [Näytä lisää](#)



HELMET.FI

Digiopastus: Kelan sähköiset palvelut eläkeläisille | Helmet

Digiopastuksessa kuulet, miten voit käyttää Kelan sähköisiä palvelui...

241

2

↓ Keskimäärin -1,1x

Tavoitetut henkilöt Sitoutumiset Jakelupisteet

Mainosta julkaisua

INFORMATIVINEN MEDIA

- Päivitys on erittäin asiapitoinen ja virallinen
- Tehty keskitetyllä somejulkaisuohjelmalla kaikkiin kirjastoihin
- Ei ihmistä, ei sosiaalista tarttumapintaa, ei kurkistuksia kulissien taakse
 - > vaatimattomampi vaikuttavuus



Entressen kirjasto

Julkaisija: Sprout Social · 1. lokakuuta ·



Miten voit hakea Kelan etuuksia sähköisesti?

Tervetulo kuulolle Omnian 13.10. klo 13-15 järjestämään etätietoiskuun, jossa keskitytään erityisesti eläkeläisten sähköisiin Kela-palveluihin.

Voit osallistua omalta koneeltasi tai tulla kirjastoon seuraamaan etätapahtumaa. Kirjastoissa järjestetään kisakatsomot digiopastuksille joihin mahtuu max 10 henkilöä.... [Näytä lisää](#)



HELMET.FI

Digiopastus: Kelan sähköiset palvelut eläkeläisille | Helmet

Digiopastuksessa kuulet, miten voit käyttää Kelan sähköisiä palvelui...

241

2

↓ Keskimäärin -1,1x

Tavoitetut henkilöt Sitoutumiset Jakelupisteet

Mainosta julkaisua

INHIMILLINEN MEDIA

Esimerkki: tapahtuman mainostus
sosiaalisesti houkuttelevalla tavalla



Entressen kirjasto

Julkaisija: Jasmin Haapasaari · 11. lokakuuta kello 9.08 ·

Kiitos kaikille, jotka lahjoittivat lämpöä! Nämä Entressen kirjastoon tuodut sukat, pipot ja lapaset lähtevät kirjastoautojemme Helmin ja Välkyn kyydissä Espoon asunnottomien yön tapahtumiin ensi viikonloppuna 15.-17.10.2021. Tervetuloa mukaan! <https://xn--espoonasunnottomieny-nbc.fi/>



509

21

↑ +2,0x enemmän

Tavoitetut henkilöt Sitoutumiset Jakelupisteet

Mainosta julkaisua

18



Tykkää



Kommentti



Jaa

INHIMILLINEN MEDIA

- Päivityksessä inhimillinen viesti, kiitos ja kuva kulissien takaa tapahtumaan valmistautumisesta.
- Tapahtuman mainostus ratsasti inhimillisyydellä ja taustatyöllä
 - > Keskivertoon nähden huomattavasti enemmän tykkäyksiä ja sitoutumista



Entressen kirjasto

Julkaisija: Jasmin Haapasaari · 11. lokakuuta kello 9.08 ·

Kiitos kaikille, jotka lahjoittivat lämpöä! Nämä Entressen kirjastoon tuodut sukat, pipot ja lapaset lähtevät kirjastoautojemme Helmin ja Välkyn kyydissä Espoon asunnottomien yön tapahtumiin ensi viikonloppuna 15.-17.10.2021. Tervetuloa mukaan! <https://xn--espoonasunnottomieny-nbc.fi/>



509

21

↑ +2,0x enemmän

Tavoitetut henkilöt Sitoutumiset Jakelupisteet

Mainosta julkaisua

18



Tykkää

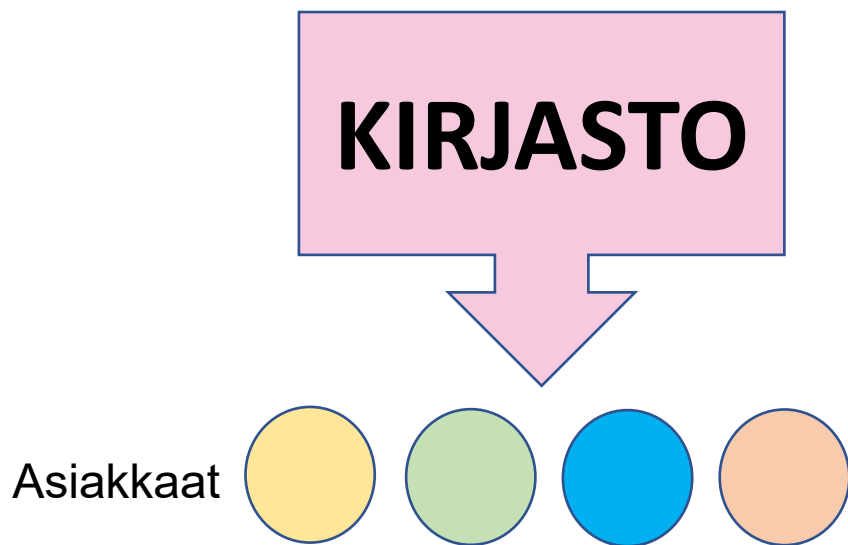


Kommentti

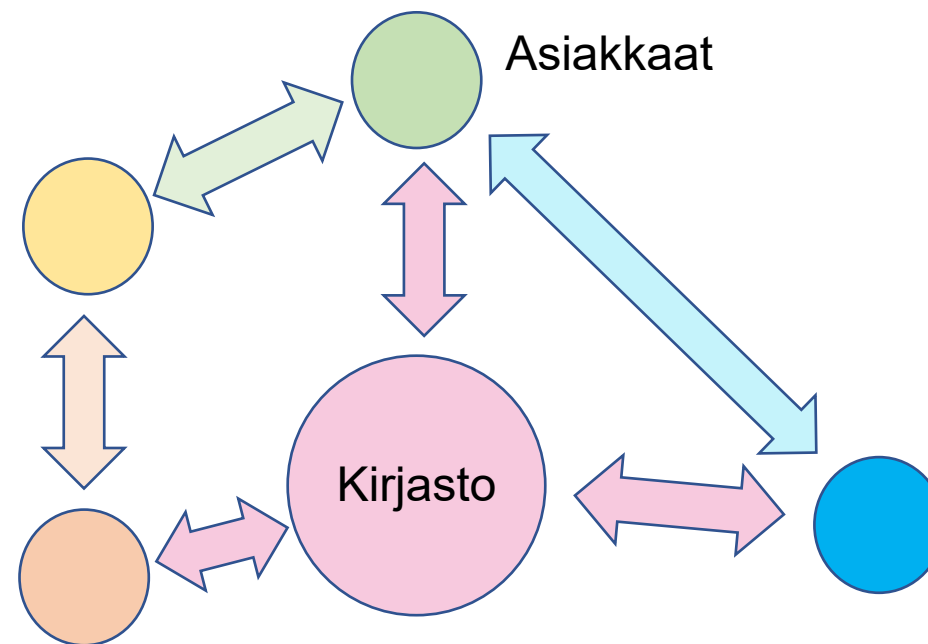


Jaa

VUOROVAIKUTTEINEN MEDIA



Hierarkinen viestintä



Vuorovaikutteinen viestintä

VUOROVAIKUTTEINEN MEDIA

- Ihmisten halua ymmärtää huonojakin asioita ei pidä aliarvioida.
- Ihmisten halua kuulla vain hyviä asioita ei pidä yliarvioida.
- Vuorovaikutus on molemminpuoleista ymmärtämistä ja huomioimista, ei yksisuuntaista oman ydinviestin sanelemista.

VUOROVAIKUTTEINEN MEDIA

Esimerkki varausten noudon uudistamisesta

- Kasvavan varausmäärän takia varattu aineisto muuttui saapumisjärjestyksen, ei asiakkaan nimen mukaan hyllytettäväksi.
- Yksittäisenä asiakaskokemuksena heikennys palveluihin.



Toimiihan se, mutta en tykkää. Jos on useita varauksia kerralla noudettavissa, saa haahuilla pitkin noutohyllyjä. Vanha systeemi oli asiakkaalle kätevämpi, mutta epäilemättä henkilökunnan työ helpottuu tällä uudella.

Tykkää · Vastaa · Piilota · 16 vk



Tuossa valistusvideossa tuli esiin sellainen hyödyllinen juttu, jota en ollut huomannut: että voi tulostaa itselleen kuitin, jossa ne omien varausten hyllypaikat näkyvät. Se on hienoa! Kuten myös se, että tällä uudella systeemillä varaukset liikkuvat nopeammin. Siitä ilosta kyllä vähän haahuileekin hyllyjen välissä!

Ihastu · Vastaa · Piilota · 15 vk



Tekijä

Ison Omenan kirjasto

Kieltämättä tulee pientä ylimääräistä haahuilua. Tämä on tällaista tasapainottelua kun henkilökuntaa tarvitaan moneen työhön monessa paikassa. Onneksi kuitenkin asiakkaat ovat oppineet ja ymmärtäneet uudistuksen 😊 /Topias

Tykkää · Vastaa · Kommentoija: Topias S Kirjasto · 15 vk

VUOROVAIKUTTEINEN MEDIA

Esimerkki varausten noudon uudistamisesta

- Ikävämpienkin tosiasioiden myöntäminen ja asiakkaan tunteeseen reagointi lisäsi asiakkaan ymmärrystä
- Ymmärryksen kautta asiakkaan suhtautuminen varausten noutoon muuttui.



Toimiihan se, mutta en tykkää. Jos on useita varauksia kerralla noudettavissa, saa haahuilla pitkin noutohyllyjä. Vanha systeemi oli asiakkaalle kätevämpi, mutta epäilemättä henkilökunnan työ helpottuu tällä uudella.

Tykkää · Vastaa · Piilota · 16 vk



Tuossa valistusvideossa tuli esiin sellainen hyödyllinen juttu, jota en ollut huomannut: että voi tulostaa itselleen kuitin, jossa ne omien varausten hyllypaikat näkyvät. Se on hienoa! Kuten myös se, että tällä uudella systeemillä varaukset liikkuvat nopeammin. Siitä ilosta kyllä vähän haahuileekin hyllyjen välissä!

Ihastu · Vastaa · Piilota · 15 vk



Tekijä

Ison Omenan kirjasto

Kieltämättä tulee pientä ylimääräistä haahuilua. Tämä on tällaista tasapainottelua kun henkilökuntaa tarvitaan moneen työhön monessa paikassa. Onneksi kuitenkin asiakkaat ovat oppineet ja ymmärtäneet uudistuksen 😊 /Topias

Tykkää · Vastaa · Kommentoija: Topias S Kirjasto · 15 vk

VUOROVAIKUTUS JA INHIMILLISYYS SOMESSA

Käytännön taka-ajatuksia inhimillisyydelle ja vuorovaikutukselle



- Inhimillisyys -> reaktioita -> algoritmi lisää näkyvyyttä
- Vuorovaikutus -> algoritmi lisää näkyvyyttä
- Lisää näkyvyyttä -> oma ydinviesti näkyy paremmin.
- Tämä koskee sisältöjen kokonaisuutta, yksittäiset sisällöt voivat olla tarpeen vaatiessa informatiivisia ja neutraaleja.

VUOROVAIKUTUS JA INHIMILLISYYS SOMESSA

Käytännön taka-ajatuksia inhimillisyydelle ja vuorovaikutukselle



- Oma ydinviesti on kirsikka kakun päällä. Tarvitsee alleen inhimillisyyttä ja vuorovaikutusta.
- Inhimillisyys voi olla myös hauskaa “fluffia”, pilkettä silmäkulmassa.
- Yhtenä ohjenuorana vuorovaikutukseen ja keskusteluun pitäisi käyttää vähintään yhtä paljon aikaa kuin omien julkaisujen tekemiseen.

VUOROVAIKUTUS JA INHIMILLISYYS SOMESSA

- Twitter-käyttäjä suhtautui kriittisesti, kun kirjastossa oli tulostettu klitoriksen anatominen malli.
- Vastauksessa pääsimme kertomaan palveluistamme



VUOROVAIKUTUS JA INHIMILLISYYS SOMESSA

- Vastauksesta eskaloitui haastattelupyyntöjä.
- Pääsimme kertomaan pariin eri mediaan palveluistamme sekä keskustelemaan syvällisemmin kirjaston toiminnan periaatteista.

Espoon kirjastossa voi tulostaa ilmaiseksi vaikka dildon: "Eläviä malleja meillä ei ole tarjolla"



3D-tulostimella on mahdollista printata vaikkapa dildo. Kuvituskuva.
Shutterstock

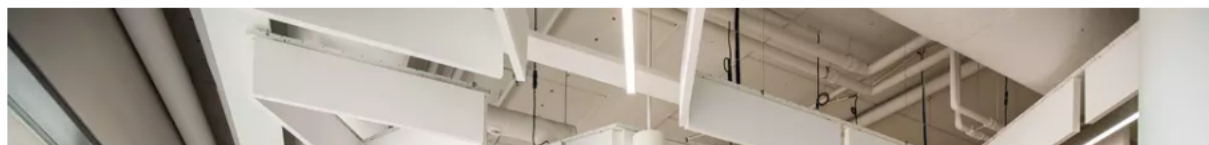
VUOROVAIKUTUS JA INHIMILLISYYS SOMESSA

- Taustalla ei ollut oma postauksemme, vaan vuorovaikutus ja inhimillinen pilke silmäkulmassa.

Kaupunki

Ison Omenan kirjastossa 3D-tulostettiin klitoris, eikä dildonkaan valmistamiselle ole esteitä – ”Tulosteella voi havainnollistaa anatomiaa”, kirjasto ohjeistaa

Ison Omenan kirjastossa tulostettiin ystävänpäivänä klitoriksia. Se herätti keskustelua Twitterissä. Mitä kirjastossa saa tulostaa?



FACEBOOK JA RYHMÄT

Facebookin muutokset ja niihin
sopeutuminen

FACEBOOK JA RYHMÄT



- Facebook korostaa nykyään enemmän vuorovaikutusta ja käyttäjiä, ei sivuja
- Facebook näyttää enemmän ryhmien ja ihmisten päivityksiä
- Kirjastojen omien sivujen päivitykset tavoittavat vähemmän
- Mitkä ovat kirjaston kannalta keskeisiä ryhmiä?

FACEBOOK JA RYHMÄT

Esimerkki: Viherlaakson kirjasto ja Viherlaakson kaupunginosaryhmä

KulttuuriEspoo

**Iida Tahvanainen**
11. kesäkuuta · 🌐

Hei ja terveisiä kirjastosta! Vielä ei ole uuden kirjastotilan vuokrasopimusta allekirjoitettu, mutta sitä odotellessa valmistaudumme kirjastossa uuden mahdollisen tilan suunnitteluun. Saimme aiempaan kyselyyn yhteensä 128 vastausta ja lisäksi alueen lapset ovat ideoineet kirjastoa erilaisten suunnittelupakettien avulla. Kyselyiden ja suunnitelmien pohjalta on valittu muutamia sisustukseen liittyviä ehdotuksia, joita asukkaat pääsevät äänestämään tämän linkin kautta <https://link.webpolsurveys.com/S/18F66FE165C04F78> . Toivottavasti pääsemme myös toteuttamaan suunnitelmia pian! 😊

LINK.WEBPOLSURVEYS.COM

Webropolilla luotu kysely: Viherlaakson kirjaston sisustusvalintoja

 ja 33 muuta

5 kommenttia

 Tykkää

 Kommentti

 Jaa



Kiva idea osallistaa asukkaita. Lisäksi kirjaston toteutuminen tuntuu realistisemmalta!

Tykkää · Vastaa · Jaa · 20 vk

 5



Wau, tähän on tullut jo hurjasti vastauksia! Tämä on auki vielä huomiseen klo 15:00 asti, joten vielä ehtii vastaamaan 😊

Tykkää · Vastaa · Jaa · 20 vk



Vuokrauspäätös on nyt virallisesti tehty osoitteen Kavallinmäki 15 osalta, eli uudet kirjastotilat näyttävät varmistuvan! Erityisen iloinen uutinen tässä on se, että huoli pienestä tilasta on otettu huomioon ja tilapalvelut sai järjestettyä kirjastolle... **Näytä lisää**

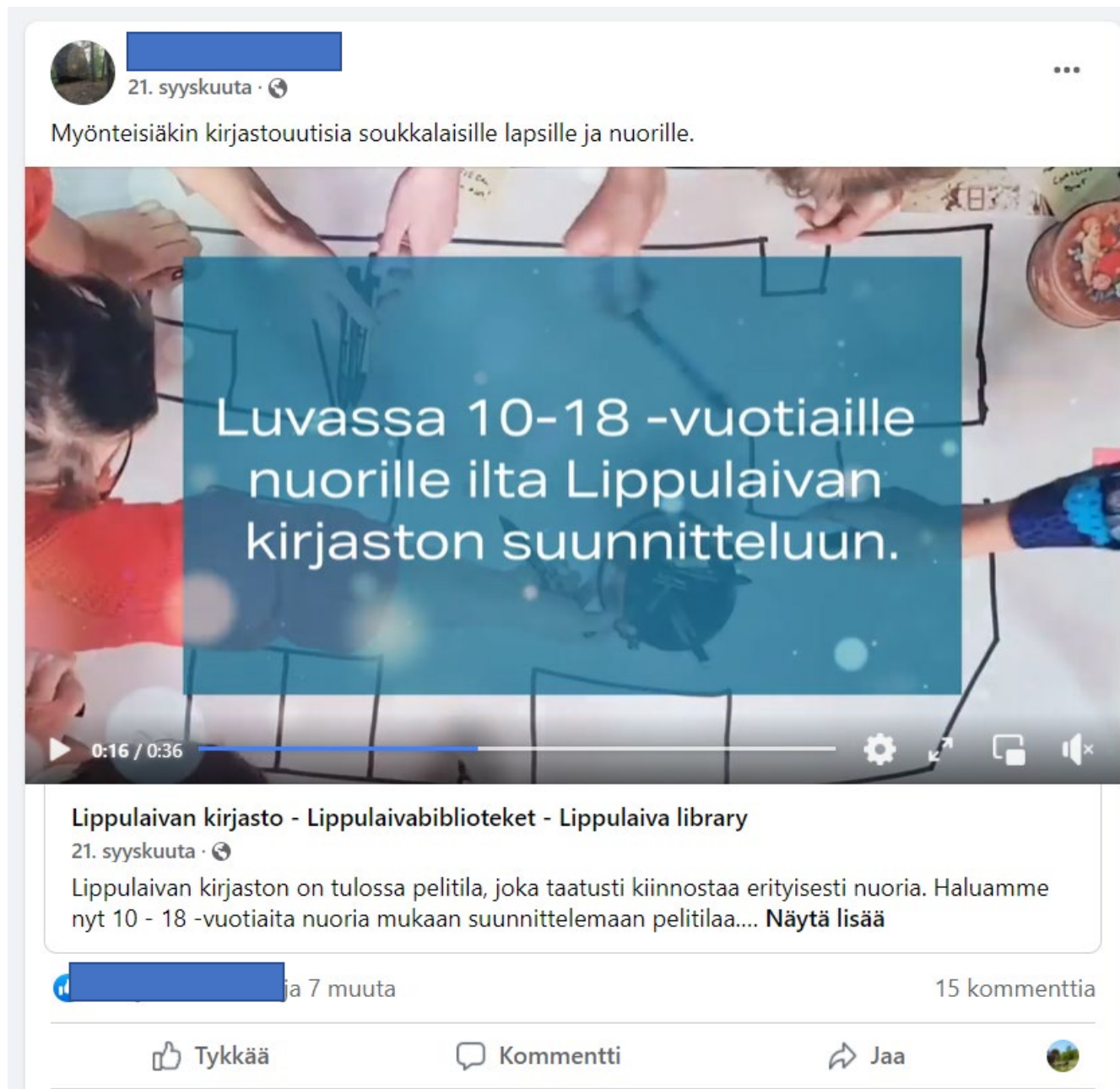
Tykkää · Vastaa · Jaa · 20 vk · Muokattu

 14

FACEBOOK JA RYHMÄT

Esimerkki: Soukan kaupunginosaryhmä ja asukkaiden jakama sisältö

KulttuuriEspoo



A screenshot of a Facebook post from the 'Lippulaivan kirjasto' (Lippulaiva library) group. The post features a video thumbnail showing a group of people, with a blue text overlay that reads: 'Luvassa 10-18 -vuotiaille nuorille ilta Lippulaivan kirjaston suunnitteluun.' (Coming for 10-18 year olds, evening for planning at Lippulaiva library). The video player shows a progress bar at 0:16 / 0:36. Below the video, the post text says: 'Lippulaivan kirjaston on tulossa pelitila, joka taatusti kiinnostaa erityisesti nuoria. Haluamme nyt 10 - 18 -vuotiaita nuoria mukaan suunnittelemaan pelitilaa.... Näytä lisää' (The Lippulaiva library is getting a game room, which will surely interest especially young people. We want now 10 - 18 year olds to join planning the game room.... Show more). The post has 7 likes and 15 comments. The bottom of the post shows interaction buttons: 'Tykkää' (Like), 'Kommentti' (Comment), and 'Jaa' (Share).

21. syyskuuta · 🌐

Myönteisiäkin kirjastouutisia soukkalaisille lapsille ja nuorille.

Luvassa 10-18 -vuotiaille nuorille ilta Lippulaivan kirjaston suunnitteluun.

0:16 / 0:36

Lippulaivan kirjasto - Lippulaivabiblioteket - Lippulaiva library

21. syyskuuta · 🌐

Lippulaivan kirjaston on tulossa pelitila, joka taatusti kiinnostaa erityisesti nuoria. Haluamme nyt 10 - 18 -vuotiaita nuoria mukaan suunnittelemaan pelitilaa.... [Näytä lisää](#)

7 muuta

15 kommenttia

Tykkää Kommentti Jaa

FACEBOOK JA RYHMÄT

Esimerkki: Soukan kaupunginosaryhmä ja asukkaiden jakama sisältö

KulttuuriEspoo

Tykkää · Vastaa · Jaa · 5 vk



Topias S Kirjasto Olet ihanan innovatiivinen, minä vaan jumitan siinä faktassa, etten ymmärrä miksi kaikki lasten/ nuorten / vanhusten toiminta ohjataan kauppakeskukseen kauas (juu suhteellista) Soukasta. Haluan sinun innostuksesi / osaamisesi säilyvän täällä Soukassa. Tulee vanhoille iso lisälasku jokaiseen netissä maksettuun laskuun , jos pitää metroilla Lippulaivalle. Rollan kanssa ei sinne asti kävellä.



Tykkää · Vastaa · Jaa · 5 vk



Topias S Kirjasto

Kiitos sanoistasi!

Soukan kirjaston tulevaisuuteen vaikuttaa suuresti Espoon kaupungin Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelma ja sen kaupunginkirjastolle asettamat säästötavoitteet. Kyse on siis laajemmasta asiasta kuin kaupunginkirjaston omista näkökannoista, ja asiasta lopullisen päätöksen tekevät Espoon kulttuurilautakunta ja kaupunginvaltuusto.

Ansiokkaasti tässä ryhmässä ja tässäkin kommenttiketjussa asukkaat ovat pitäneet esillä Soukan kirjaston asiaa ja seuranneet kulttuurilautakunnan päätöksiä.

Ystävällisin terveisin,
Topias S / Espoon kaupunginkirjasto

Tykkää · Vastaa · Jaa · 5 vk



KOKEMUKSIA KORONA-AJASTA



KOKEMUKSIA KORONA-AJASTA



Lasten Runomatka , Lumoavat lohikäärmeet: Sanataiteen harjoituksia ja kirjavinkkejä lapsille

- Kouluille ja ryhmille alettiin nopeaan tahtiin pitää etäkirjavinkkauksia ja – tapahtumia
- Näitä toteutetaan lasten- ja nuortentyön voimin.
- Sometyö ei siis ole vain viestintää ja markkinointia

KOKEMUKSIA KORONA-AJASTA



Ukulele jamiperjantai (etänä)

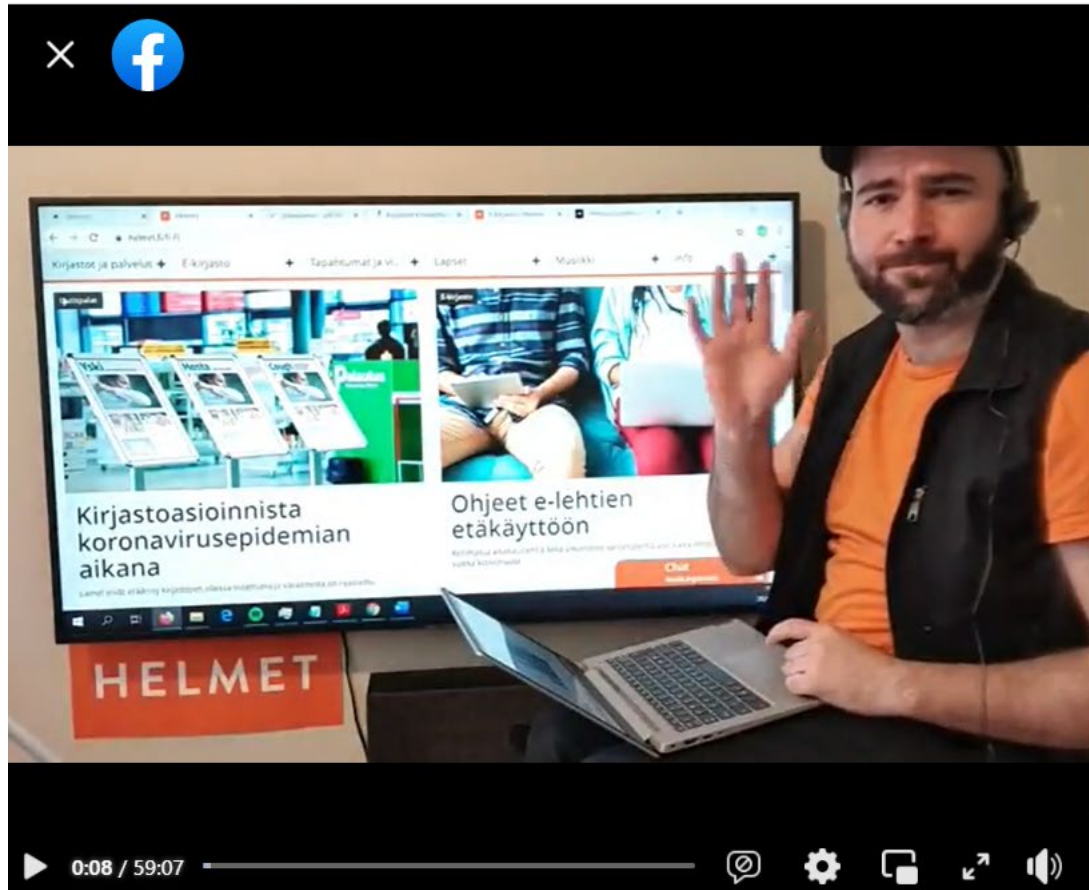
Etänä Teams- sovelluksella ([linkki](#))

Perjantaisin klo 17-18.00

- Suosittuja ukulele-ryhmiä alettiin menestyksekkäästi vetää Teamsissa

KOKEMUKSIA KORONA-AJASTA

- Etädigitukea Facebook-livenä



Facebook live video player interface showing a man with a beard and headphones sitting at a desk with a laptop. The background screen displays the Helmet website with articles about library services during the coronavirus epidemic.

Facebook Post:

HELMET Ison Omenan kirjasto oli live-tilassa.
Julkaisija: Topias S Kirjasto ·
26. maaliskuuta 2020 ·

Digitukea ja neuvontaa. Tervetuloa kysymään!

15 Reaktiot, kommentit ja jaot

10 kommenttia 644 katselua

1,6 t. Tavoitettut henkilöt

56 Reaktiot, kommentit ja jaot

644 3 sekunnin videon katselut

Säilytyskäyrä

Näytä lisää videon tietoja

Tykkää Kommentti Jaa

Komentit Piilota



KOKEMUKSIA KORONA-AJASTA

- Kirjastojen sulku pakotti kaikki laajentamaan suuresti somen ja verkkokanavien käyttötapaa
- Työ verkossa ei ole vain someviestintää ja markkinointia
- Verkkotyö on asiakaspalvelua ja tapahtumia, sitä tekevät myös asiakaspalvelijat, tapahtumien järjestäjät, ryhmien vetäjät

YHTEENVETOA



YHTEENVETOA

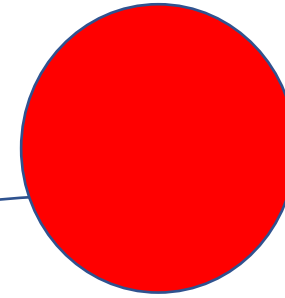
Mitä hyvä sometyö voisi tarvita?



YHTEENVETOA

Mitä pohjaa ydinviestit ja profiilien näkyvyys tarvitsevat?

Ydinviesti & profiilin
näkyvyys



Samaistuttavuus,
empatia, inhimillisuus,
kepeys

Vuorovaikutus,
keskusteluihin
osallistuminen ja
reagointi

Kiitos!

Topias Salonen

topias.salonen@espoo.fi

KulttuuriEspoo