

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Ikonen, Arto

Title: Tarpeiden, palvelujen ja tilojen muutoksia

Year: 2015

Version:

Please cite the original version:

Ikonen, A. (2015). Tarpeiden, palvelujen ja tilojen muutoksia. Tietue : Jyväskylän yliopiston kirjaston lehti, 2015(4). <http://tietue.blog.jyu.fi/2015/12/09/tarpeiden-palvelujen-ja-tilojen-muutoksia/>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

Tarpeiden, palvelujen ja tilojen muutoksia

9.12.2015 Tekijä [Jyväskylän yliopiston kirjasto](#)

[Jyväskylän kirjastojen](#) yhteistyö näkyi tänäkin vuonna yhteisen koulutuspäivän merkeissä. Marraskuussa kirjastolaiset kokoontuivat pohtimaan teemaa *Asiakkaat ja kirjastoammattilaiset muuttuvassa kirjastotilassa*.

Tulevaisuuden kirjasto on sekä uusia tiloja, mutta myös uusia palvelumuotoja, joilla vastataan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin. Koulutuspäivän keskeiset kysymykset liittyivätkin siihen, tuntee kirjasto asiakkaidensa tarpeet ja voiko niitä ennakoida?

Keskustelua asiakkaiden kanssa

Asiakaspalvelun kehittäminen oli koulutuspäivän keskiössä ja keskusteluihin saatiin mukaan myös kirjaston asiakkaiden ääni. Opiskelija **Hanna Hassinen** ja opettaja **Henna Puhakka** kertoivat suhteestaan kirjastoon ja sen palveluihin. Sekä Hassinen että Puhakka ovat pitkän linjan kirjaston käyttäjiä niin kaupunginkirjastossa kuin yliopiston kirjastossa. Heidän mielestään yksi erityisesti opiskelijan kannalta tärkeä kirjaston palvelu on työtilojen tarjoaminen sekä ryhmätyöskentelyyn että itsenäiseen opiskeluun. Oikeat ja riittävät aineistot ovat opiskelijalle tietenkin välttämättömät, mutta Hassinen ja Puhakka pitävät tärkeinä palveluina myös aineiston käyttöön ja löydettävyyteen sekä tiedonhankintaan liittyvää opastusta.

Kirjaston henkilökunta halutaan kohdata kasvotusten.

Hassisen ja Puhakan puheenvuoroissa esiin nousi myös kirjastojen tiedotuksen rooli. Vaikka tiedotteita ja uutisia voi lukea esimerkiksi kirjaston Twitter-tiliä tai etusivun vaihtuvia uutisia seuraamalla, koetaan henkilökohtainen tapaaminen kirjastoammattilaisen kanssa edelleen tärkeäksi. Kumpikin näistä nuorista naisista oli käyttänyt omatoimikirjastoa, mutta myönsi kaipaavansa henkilökuntaa. Kirjaston henkilökuntaa ei halutakaan nähdä vain järjestelmien ja kirjajhyllyjen takana lymyileviksi hahmoiksi, vaan heidät halutaan kohdata.

Ajatukseen kirjastosektorien yhdistämisestä Hassinen ja Puhakka suhtautuivat varauksellisesti. He näkivät, että yhteistyö kirjastosektorien välillä on hyvä asia, mutta korkeakoulukirjastot ja kaupunginkirjastot vastaavat eri tarpeisiin, joten niiden erillään pitäminen on perusteltua.

Palvelumuotoilua oululaisittain

Oulun kaupunginkirjaston **Maija Saraste** esitteli Oulussa toteutettua *Palvelumuotoilun poluilla* -hanketta, jossa asiakaspalvelua on kehitetty palvelumuotoilun avulla.

Palvelumuotoiluprosessissa on tärkeää analysoida tarkkaan kirjaston tarjoamia eri palveluita. Vaikka monia palveluita ja työnkuvia pidetään itsestään selvinä ja jo moneen kertaan mietittyinä, on niitä siitä huolimatta käytävä läpi uudestaan ja pohdittava useammasta eri näkökulmasta.



Maija Saraste, Oulun kaupunginkirjaston apulaistoimenjohtaja (kuva: Arto Ikonen).

Palveluiden tarpeita selvitettiin muun muassa tutkimalla palvelupolkuja, analysoimalla asiakaspalautetta ja itsearvioimalla. Saraste korosti, kuinka asiakkaan huomioiminen on tärkeää ja kuinka paljon siihen vaikuttaa asiakaspalvelijan asenne. Samalla kun analysoitiin palveluja, sekoitettiin myös kirjaston henkilökunnan kesken pakkaa. Työntekijät saivat (tai ehkä osan mielestä joutuivat) irtautua omista rutiineistaan, vierailla eri työtehtävissä ja nähdä näin kirjastotyötä kollegoidensa näkökulmasta.

Asiakaspalveluprosessien kehittäminen ei ole erillinen projekti, vaan se kulkee käsi kädessä työyhteisön käytänteiden kehittämisen kanssa

Saraste muistutti, että palvelumuotoilussa on kyse viime kädessä laadun kehittämisestä. Niinpä asiakaspalveluprosessien kehittäminen ei ole erillinen projekti, vaan se kulkee käsi kädessä työyhteisön käytänteiden kehittämisen kanssa. Pelkillä puheilla ja suunnitelmilla ei vielä pitkälle mennä, vaikka tehokas ideointi luokin hyvän pohjan palveluiden kehittämiseksi. Kehitystyöhön, kuten palvelumuotoiluun, tarvitaan sitoutuneisuutta ja työyhteisön on oltava siinä mukana kokonaisuutena.

Julkisen (kirjasto)tilan muutos

Helsingin kaupunginkirjaston Kirjasto 10:n osastonjohtaja **Kari Lämsä** kertoi oman kirjastonsa kehitystyöstä ja uusista toimintamuodoista. Kirjasto 10 on jo vuosia kehittänyt palvelujaan ja tilojaan toimimaan asiakkaiden muuttuvien tarpeiden mukaan. Moni perinteisenä kirjastotyönä pidetty toimenkuva onkin saanut väistyä uudenlaisten palveluiden ja jatkuvasti muuttuvan yhteisöllisen tilan tieltä.



Tilankäyttöä Kirjasto 10:ssä (kuva: Kari Lämsä).

Lämsä pohti, kuinka muutamassa vuodessa asiakkaiden suhtautuminen julkisiin tiloihin on muuttunut huomattavasti. Nykyisin Kirjasto 10:n asiakkaat ottavat tilan aivan eri tavalla haltuun kuin aiemmin ja myös kyselemättä muovaavat tilaa itselleen sopivaksi. Vapamuotoiset esiintymiset open stagella, omien harrastusten näkyminen ja esimerkiksi asiakkaiden omatoiminen huonekalujen järjestyksen muuttaminen ovat Kirjasto 10:n arkipäivää. Vielä muutamia vuosia sitten henkilökunta järjesti valtaosan kirjaston tapahtumista, mutta nykyisin asiakkaat toimivat pääasiassa itse järjestäjinä.

Kirjastoon on saatu sekä uusia asiakkaita että uudenlaisia aktiviteetteja.

Julkiseen tilaan kuuluu oleellisesti myös julkinen keskustelu, ja Kirjasto 10:ssä järjestetäänkin keskustelutilaisuuksia erilaisista ajankohtaisista aiheista. Tiloista on saatu irti myös sekä urban office- että maker space -tiloja. Erityisesti jälkimmäisen myötä on kirjastoon saatu sekä uusia asiakkaita että uudenlaisia aktiviteetteja.

Kirjasto 10:n kaltainen moderni kirjastotila on kaukana perinteisestä kirjojen säilytyspaikasta. Lämsä muistuttikin, että Kirjasto 10:n kirjakokoelmat muuttuvat nopeasti ja ne pidetään suhteellisen uutena. Kirjojen kierto on nopeaa, eikä tilaa tai aikaa käytetä arkistointiin.

Informaatikosta personal traineriksi

Koska julkinen tila muuttuu, siihen vastataan. Kirjasto 10 on yksi hyvä esimerkki tästä. Tila ei ole kuitenkaan ainoa uudistuksia kokenut ja kokeva seikka Kirjasto 10:ssä. Asiakkaiden muuttuvat tarpeet vaativat uudenlaista asennetta myös työnkuvissa. Lämsä esitteli, kuinka kirjastonhoitaja tai informaattikko muuttuu eräänlaiseksi personal traineriksi. Tämä tarkoittaa, että tietopalvelua ja tiedonhankinnan ohjausta on alettu markkinoida eri tavalla kuin aiemmin.

Kirjastoista löytyy paljon sisältöasiantuntijuutta, mutta sitä ei välttämättä ole osattu tuoda esiin parhaalla mahdollisella tavalla. Kirjasto 10:ssä uudenlaista markkinointia on toteutettu muun muassa musavalmentajan ominaisuudessa. Kyse ei ole enää vain siitä, että informaattikko etsii asiakkaalle tietoa ja opastaa häntä etsimään sitä itse. Musavalmennus on epämuodollista ja asiakkaan lähtökohdista käsin toimivaa tietopalvelua. Valmennusessioissa musavalmentaja jakaa tiedonhankinnan osaamistaan ja musiikkitietämystään asiakkaalle sekä vinkkaa mahdollisista asiakasta kiinnostavista artisteista ja levyistä.

Tuttuja tulevaisuusvisioita

Koulutuspäivän loppuksi kuultiin Futures Gardenin **Seija Kiiskilää**, joka ohjeisti kirjastoammattilaiset pohtimaan työpajoissa kirjaston ja kirjastopalveluiden tulevaisuutta. Aihe on tärkeä, mutta kirjastoissa näistä asioista on puhuttu vuosikausia tai -kymmeniä ja valitettavan usein samoilla sanoilla.

Se, että kirjastotyöntekijät pyörittelevät porukalla samoja ajatuksia digitalisaation, tulevaisuuden teknologian, muuttuvien tilojen ja uudenlaisten tarpeiden ympärillä, ei tunnu synnyttävän enää uusia ideoita. Kaikki ne ovat toki oleellisia seikkoja muistaa ja muuttavat tulevaisuudessa sekä kirjaston roolia että kirjaston palveluita, mutta niistä ei tunnu ihan heti löytyvän mitään uutta meidän kirjastoammattilaisten aivotrusteissa.

Vaikka tuttuja ja itsestään selvältäkin tuntuvia asioita on hyvä käsitellä joskus useampaan kertaan, tuntuvat monet kirjastotyöntekijöiden tulevaisuusvisioinnit pyörivän paikallaan ja lähenevän tautologiaa. Kirjastoammattilaisille järjestettävässä koulutuksessa olisikin usein

tarpeen irtautua kirjastosta kokonaan, kuulla enemmän muiden tahojen näkemyksiä ja korostaa kirjastojen ja niiden tarjoamien palveluiden yhteyttä laajempiin konteksteihin. Hyödyllistä tietoa kirjastoalalle saisi epäilemättä esimerkiksi markkinoinnin, viestinnän tai tietojenkäsittelytieteen ammattilaisilta.

Arto Ikonen