

Savolaisesta kirjastojohtamisesta kirjataivaaseen

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmän seminaarin keskiössä tila- ja palvelusuunnittelu

Tytti Leppänen & Heli Muhonen

”Onko kirjaston muutos palveluiden saneeraamista vai kehittämistä? Vastataan savolaisittain kyllä”, aloitti kirjastonjohtaja Jarmo Saarti (UEF) esityksensä STKS:n asiakaspalvelutyöryhmän seminaarissa. Näiden viime lokakuun lopulla lausuttujen sanojen lisäksi mieleen jääviä toteamuksia olivat myös: ”Älkää tätä kirjoittako ylös.” ”Pahvilaatikoiden leikkaaminen voi olla osa yliopisto-opiskelua”. ”Mitä tummempi väri, sen sosiaalisempi tila” ja ”Onhan siellä kirjoja ja rauhaa?”. Muutos-teeman ympärille rakentuneessa seminaarissa pohdittiin sekä palveluiden että tilojen suunnittelua ja se, kuka sanoi mitään, selviää seuraavassa.

Palvelussa täytyy pärjätä...

Itä-Suomen yliopisto (UEF) pitää hallussaan kyseenalaista Suomen ennätystä: vuonna 2010 yhdistymisten myötä syntyneessä yliopistossa on pidetty seitsemät YT-neuvottelut ja se on vaikuttanut myös kirjaston toimintaan.

- Eikä tarvitse jeesustella, kyllä siellä kirves on käynyt, Jarmo Saarti kommentoi menneitä vuosia.

Valoa on Saartin mukaan kuitenkin näkyvisiä: kirjastoilla on mahdollisuus syntyä uudelleen, jos avoimen tieteen tuottamiseen ja jakamiseen osataan tarttua oikein. Yleisessä kehityksessä auttaa se, että ei mietitä, mitä kirjasto haluaa, vaan mitä oma yliopisto haluaa ja toisaalta pohditaan sitä, miten tehdään itsestä tärkeitä kehysorganisaatiolle.

- Me halusimme luoda itsestämme niin vahvan yksikön, ettei meitä voi lakkauttaa. Se on toiminut. Teemme entiselle maaseutuyliopistolle väkivallosta tulosta ja se onkin noussut Suomen parhaimpien joukkoon.

Kirjaston työntekijätasolla Saarti kertoi muutoksen näkyvän siten, että tieteenalälähtöisyys on erittäin tärkeää uusien rekrytointien tehtäessä.

- Yleisen tason osaaja eli kaikkesta sopivasti tietävä kirjastonhoitaja ei enää riitä. Älkää nyt tätä kuitenkaan kirjoittako ylös, Saarti sanaili pilke silmäkulmassa mutta tosissaan.

UEFin kirjastonjohtajan mukaan aineistot ovat syy, miksi asiakkaat tulevat yliopistokirjastoon. Samaan aikaan haasteita tuovat kasvavat aineistojen hankinnan kulut: painetut kirjat ja lehdet



Kuva: Tytti Leppänen

Martti Raevaara kannusti kokeilemaan rohkeasti uutta.



Ns. learning hubit ovat esimerkki Aalto-yliopistossa toteutetusta kokeilevasta suunnittelusta kirjaston tiloissa. Esittelytekstin mukaan ”Learning hub is an umbrella concept that unites a network of independent learning spaces within Aalto University campus”. Kuvassa Greenhouse-hub eli kasvihuone, johon voi vetäytyä esimerkiksi lukemaan.

eivät ole katoamassa, mutta e-aineistot ovat tulleet niiden rinnalle jäädäkseen. Ratkaisuna Saarti näki tässäkin uudistumisessa. Esimerkiksi yhteisluetteloinnista pitäisi tulevaisuudessa saada hyötyjä entistä tehokkaammin.

...ja muutoksessa uudistua

Muutos ja uudet tavat ajatella olivat myös Aalto-yliopiston professori **Martti Raevaaran** esityksessä toistuneita sanoja. Tulevaisuutta pitäisi rakentaa nyt, mutta suunnittelu on vaikeaa, kun ei tiedetä tarkkaan, mitä on tulossa.

– On vain pakko keksiä uusia tapoja opettamiseen ja oppimiseen. Tulevaisuuteen voi vaikuttaa, ja hyvä lähtökohta on miettiä, mihin voisi käyttää omia vahvuuksia ja ”erinomaisuutta” sen sijaan että vain listataan, missä ollaan hyviä.

Raevaara piti erittäin tärkeänä aktiivisen oppimisen tukemista ja sitä, että kokeillaan ja ylittää rajoja.

– Yliopisto-opiskeluunkin voi liittyä vaikkapa pahlavilaatikoiden leikkaamista, sillä mallintaminen on tärkeää.



TTY:n kirjaston monimuotoisia tiloja.

Professori totesi myös, että hullujenkin ideoiden eteenpäin vieminen voi olla iso asia. Yhteiskunta ja työelämä muuttuu kovalla vauhdilla, ja muutoksessa mukana pysyminen edellyttää nimenomaan uskallusta.

Tietynlaista uskallusta tunnutaan kaipaavan myös kotimaisten lehtien digitaalisessa julkaisemisessa. LM:n Tietopalvelujen **Kimmo Laine** totesi keskeisimmäksi ongelmaksi sen, että Suomessa elektronista julkaisemista vasta harjoitellaan ja hyvätkään tulokset pilottihankkeissa eivät takaa niille jatkoa, koska kustantajat ovat painetuista julkaisuista Laineen mukaan jopa mustasukkaisia. Samaan aikaan kirjastot haluavat kääntäen sanoen hankkia e-aineistoja mutta eivät maksaa niistä. Mistä sitten ratkaisu? Asiassa ollaan samassa veneessä, joten yhdessä pitäisi myös mennä eteenpäin.

– Luokaa painetta digitaalisesta julkaisemisesta itsekin, sillä meidän välittäjien kautta kustantajille kulkeva viesti ei välttämättä ole yhtä tehokas, Laine antoi konkreettisenä neuvona.

Seminaarin toisena sponsoripuhujana toiminut Ebscon **Matti Ristiluoma** esitteli avointa uutta kirjastojärjestelmää, FOLIO:a. Auki kirjoitettu nimi luo monenlaisia, seminaarin avaintemoihin sopivia mielikuvia: ”Futures of libraries on open”. Kehitteillä olevan palvelun vahvuutena on muuntautuvuus. Perustoiminnot ovat valmiina, lisäominaisuudet valitaan itse ja palvelua kehitetään yhteistyönä eri tahojen kanssa.

Asiakaspalvelua ja oppimistiloja tuunaamassa

Yhteistyön voimaan luotetaan myös Tampereen teknillisen yliopiston kirjastossa. Palvelupäällikkö **Johanna Tevaniemi** valotti asiakastilojen kehittämisen prosessia sekä edellisten että nykyisten kirjastotilojen osalta. Kirjaston edellisiä asiakastiloja kehitettiin yhteistyössä yliopiston ja yliopistopöytäkirjojen kanssa monipuolisilla menetelmillä.

– Liikkeelle lähdettiin henkilökunnan vuonna 2013 toteuttamalla havainnoinnilla siitä, mitä asiakkaat todella tekevät yliopiston kirjaston tiloissa. Henkilökunta kulki päivän aikana useita kertoja tiettyjä kiintopisteitä sisältävän reitin, Tevaniemi taustoitti.

Suunnittelu jatkui TTY:n arkkitehtuurin laitoksen ja kirjaston järjestämällä Co-Create-kursilla, jolle osallistui arkkitehtuuri- ja insinööriopiskelijoita. Tevaniemen mukaan yhteistyö opiskelijoiden kanssa toimi erittäin hyvin. Lopputuloksena oli luonnoksia tiloista, joita käytettiin suunnittelun apuna. (Tarkempi kuvaus kurssista, toteutuksesta ja tuloksista: Tevaniemi, Poutanen & Lähdemäki 2015).

Tevaniemi viittasi luennossaan Cambridge University Libraryn raporttiin (the Protolib project 2016), jossa määritellään kolmen erilaisen tehokkuustarpeen oppimistilat.

– Alhaisen tehokkuuden oppimistila on rento, kodinomainen ja viihtyisästi kalustettu tila, joka toivottaa tervetulleeksi ja edistää työskentelyä. Keskitasolla tila sisältää perinteisempiä pöytiä ja tuoleja, joille opiskelijoiden on helppo levittäytyä. Suuren tehokkuuden oppimistilasta on karsittu kaikki ylimääräiset häiriötekijät ja melutaso on alhainen.

Protolib-raportin mukaan asiakkaat valitsevat tilan kulloisenkin työskentelytarpeen, aiotun viiptymisen sekä vallitsevan mielialan mukaan ja tarvittaessa sukkuloivat eri tilojen välillä. Myös Co-Create -kursilla mukana olleet opiskelijat luonnostelivat Cambridgen raporttia vastaavia, erilaisen tehokkuustarpeen tiloja.

TTY:n kirjasto muutti uusiin tiloihin Kam-

pusareena-rakennukseen kesällä 2015 ja kävijämäärät ovat Tevaniemen mukaan nousseet. Vaikka opiskelijoiden tuunaamista vanhoista tiloista muutettiin pois, on uusissakin tiloissa huomioitu opiskelijoiden toiveet. Arkkitehtitoimiston suunnittelema uusi kirjasto on valoisana avautuva tila, jonka keskellä on ”tori”. Kirjaston erilaiset tilat on määritelty väreillä: mitä enemmän värejä, sitä sosiaalisempi tila. Tummat sävyt viestivät puolestaan rauhallisesta tilasta. Äänimaisemakartta auttaa asiakasta navigoimaan sopivaan tiaan.

Kirjaston tilaratkaisuissa on pyritty monimuotoisuuteen ja muunneltavuuteen, mitä myös suunnittelussa mukana olleet opiskelijat pitivät tärkeänä. Vastikään toteutetun asiakasuskollisuutta mittaavan kartoituksen mukaan asiakkaat ovat kirjastopalveluihin tyytyväisiä (lisätietoja: Tevaniemi & Pelttonen 2016). Syytä tyytyväisyyteen ulkopuolisen silmin myös on, sillä upouusien tilojen ja monipuolisen palvelun lisäksi asiakkailla on käytössään 3D-tulostimet, Virtual reality -tila, opiskelijakeittiö ja omatoimiperiaatteella toimiva 24/7-aukiolo.

Tilaa ajatuksille

Helsingin kaupunginkirjaston kirjastotoimen apulaisjohtaja **Saara Ihamäen** mukaan kirjaston asiakastilat ovat nousseet arvoonsa: tila kiinnostaa ja siihen on alettu myös satsaamaan. Välillä asiakkaiden oleskelun tarpeellisuutta ei ole nähty kirjastoissa vahvana, ja esimerkiksi Töölön kirjaston oleskelutilat täytettiin kirjahyllyillä ja aineistolla. Nyt idea avautuvasta kirjastosta on tullut takaisin, aineistoa on karsittu oleskelutilojen tieltä ja asiakkaat on otettu mukaan niin uusien kuin vanhojenkin tilojen suunnitteluprosesseihin.

Maunulassa asukkaat osallistettiin poikkeuksellisen suuresti mukaan kehittämistyöhön ja tuloksena on Maunula-talo, jossa kirjastopalvelut, nuorisotalo ja työväenopisto jakavat samat tilat. Ihamäen mukaan kirjastohenkilökunta ei pysty yksinään kehittämään palveluita niin hyvin kuin ottamalla asiakkaat mukaan suunnitteluun.

Ihamäki kuvasi luennossaan myös uuden Keskustakirjaston erittäin monipuolista asiakasläh- töistä suunnitteluprosessia.

– Ihmisiltä kerättiin näkemyksiä, unelmia ja toiveita uuden ajan kirjastolle, ja kaikki kerätyt aineistot ovat suoraan vaikuttaneet arkkitehdin työhön. Hyvin vahva toive oli ollut ylimmän ker- roksen kirjataivas. Eräs asiakas esimerkiksi kom- mentoi, että *onhan siellä kirjoja ja rauhaa, onhan siellä tilaa ajatuksille?*

Jotta jatkuvan muutoksen keskellä voidaan ke- hittää kirjastojen tiloja ja palveluita, myös henki- lökunta tarvitsee Ihamäen mukaan työssään tilaa uusille ideoille. Tämä ei koske vain johtoporras- ta vaan erityisesti myös asiakasrajapinnassa työs- kentelevää henkilökuntaa, jonka täytyisi pyrkiä jatkuvaan uuden ideointiin.

Korkeakoulukirjasto elvyttävänä tilana

– Tällä hetkellä ympäristömme tulvii erilaista in- formaatiota ja ympärillämme on jatkuva hälinä. Ihmiset kaipaavatkin paikkaa, jossa voisivat lada- ta akkujaan. Tarvitaan elvyttäviä tiloja rauhoitta- maan henkistä väsymystä, Lahden ammattikor- keakoulun Fellmanian kirjaston tietopalvelujoh- taja **Miia Willman** taustoitti esitystään.

Willman puhui kirjaston merkityksestä elvyt- tävänä tilana ja viittasi *Attention restoration the- royyyn (ART)*. ART on alun perin Rachel ja Ste- phen Kaplanin (1989) kehittämä teoria. Sen mu- kaan elvyttävässä tilassa on neljä eri elementtiä. Ensimmäinen on poissaolemisen tunne (*the sen- se of being away*): siirrytään pois kuormittavien tehtävien ääreltä henkisesti tai fyysisesti. Toinen osa on tilan ja ajan tuntu (*extent*): tunne siitä, et- tä tilassa on mahdollisuus viipyä riittävän kauan. Kolmas osa on kiehtovuus (*fascination*): ympäris- tö mahdollistaa luontaisen kiinnostuksen tilan- netta kohtaan, on lempeällä tavalla kiinnostava, häiritsemättä kuitenkaan keskittymistä. Neljäs osio on yhteensopivuus (*compatibility*): tila on ta- sapainoinen ja tarjoaa kaiken käyttäjän tarvitse- man informaation.



Kuva: Heli Mäkelä

STKS:n asiakaspalvelu -työryhmän seminaari jär- jestetään Tieteiden talolla myös ensi syksynä.

Lahden ammattikorkeakoulun kaikki koulu- tusalat siirtyvät uudelle M19 Kampukselle vuon- na 2018. Willmanin mukaan muuttoon valmis- taudutaan uusia toimintatapoja pohtien ja pilo- toiden. Aivan kuten Tampereellakin myös Lah- dessa opiskelijat ja henkilökunta ovat mukana uu- sien työskentely- ja palveluympäristöjen kehittä- misessä. ART-teorian neljää eri elementtiä hyö- dynnetään suunnittelussa.

– Poissaolemisen tunteeseen voidaan vastata esi- merkiksi vaihtamalla fyysistä ympäristöä. Kahvi- laympäristöä pidetään viihtyisänä paikkana lukea ja opiskella, joten yksi kokeiluista on ollut viedä kirjastoa ravintola- ja kahvilapalveluiden puolel-

le. Tilan ja ajan tuntuun voidaan vaikuttaa mm. erilaisilla keskittymistä edistäväillä kalusteratkaisuilla sekä liikuteltavilla kalusteilla. Kiehtovuutta voidaan lisätä helposti pienillä yksityiskohdilla, esimerkiksi luontoon liittyvillä elementeillä. Yhteensopivuus voidaan huomioida pitämällä tilat helpokäyttöisinä ja huolehtimalla toimivasta ohjauksesta ja opasteista.

Suunnitteluun osallistuvat nuoret toivoivat tiloihin lämpimiä sävyjä ja luonnon värejä. Willmanin mukaan hyvä vaihtoehto on antaa asiakkaiden muokata tiloja jatkuvasti omien tarpeidensa mukaan, hankkimalla pieniä liikuteltavia elementtejä ja seuraamalla miten ne asiakkaiden käytössä muokkautuvat.

LÄHTEET:

The Protolib Project: researching and reimagining library environments. 2016. Futurelib. University of Cambridge. Saatavissa: <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf>

Tevaniemi, J. & Peltonen, A. 2016. Kirjaston paikallisasiakkaiden asiakasuskollisuus: case Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto. Informaatiotutkimus, 35(4), 26-45. Saatavissa: <http://journal.fi/inf/article/view/60375>

Tevaniemi, J., Poutanen, J. & Lähdemäki, R. (2015). Library as a Partner in Co-Designing Learning Spaces: A Case Study at Tampere University of Technology, Finland. *New Review of Academic Librarianship* 21(3): 304-324. Saatavissa: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13614533.2015.1025147>

Tietoa kirjoittajista:

*Tytti Leppänen, kirjastoamanuenssi
Jyväskylän yliopiston avoimen tiedon keskus /
kirjasto
tytti.leppanen@jyu.fi*

*Heli Muhonen, osastonjohtaja
Kuopion kaupunginkirjasto – Pohjois-Savon
maakuntakirjasto
heli.muhonen@kuopio.fi*