

PLEASE NOTE! THIS IS SELF-ARCHIVED VERSION OF THE ORIGINAL ARTICLE

To cite this Article: Hakala, H. & Puttonen, K. (2014) Yhteistyö ja elämyksiä - uuden kirjastotyön ytimessä. Kreodi 4, 1-5.

URL: <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>

Yhteistyö ja elämykset – uuden kirjastotyön ytimessä



Uuden kirjastotyön avain on yhdessä tekeminen ja elämysten tarjoaminen. Vaikka meillä on vahvat yhteistyöperinteet kirjastojen välillä, eri ammattiryhmien kesken ja asiakkaiden kanssa, olemme pääsääntöisesti kehittäneet kirjastoa kirjastopalvelukeskeisesti. Yhdessä tekeminen lähtee liikkeelle asiakkaiden ja yhteisön toiminnan asettamista tarpeista, ei siitä mitä me kirjastoammattilaiset luulemme asiakkaiden tarvitsevan kirjastopalveluina. Elämykset ovat yksi asiakkaiden huomion ja ajan kilpailuvaltti. Kehittämisen keskiössä on käyttäjien kokemukset ja toiminta. Tanskassa yleisten kirjastojen kehittämisen motto on: tee siitä sinun kirjastosi. Uudistumisaineet koskevat myös korkeakoulukirjastoja.

Tanskassa on yleisten kirjastojen toiminnan uudistamiseksi lanseerattu [kirjasto-ohjelma](#), jossa kirjastoa tarkastellaan tilakäsitteen kautta. Niin fyysisillä kuin virtuaalisilla tiloilla edistetään asiakkaan kokemuksellisuutta, voimaantumista, luovuutta ja osallisuuden tunnetta. Palveluiden kehittämisen työkaluna on oppimisen -, kohtaamisen-, inspiroitumisen - ja erilaisten ilmaisujen tilat, jotka täydentävät toisiaan. Lisäksi yhteistyö yhteisön jäsenten eli asiakkaiden kanssa on oleellinen osa toimintaa.

Oppimisen tilat (learning space) ovat avoimia, houkuttelevia ja muunneltavia eri oppimistilanteisiin. Ihannetilanteessa tilat tarjoavat kokoelman käytön lisäksi erilaisia väyliä oppimiseen, kuten epävirallisia kurssseja, spontaaneja keskusteluryhmiä, pelejä, verkkotyövälineitä. Perinteiset lukusalit korvataan joustavilla tiloilla ja työkaluilla. Fyysiset tilat ovat muunneltavissa pieniksi työskentelysoluiksi, avoimiksi tiloiksi tai ryhmätyöskentelytiloiksi esim. siirreltävien huonekalujen avulla. Oppimisesta saadut elämykset parhaimmillaan johtavat omaehtoiseen lisätiedon hankkimiseen.

Kohtaamisen tilat (meeting space) perustuvat asiakkaiden mahdollisuuteen osallistua toimintaan. Tapahtumat, lukupiirit, opintoryhmät ja yhteisön verkostoituminen niin fyysisessä kuin virtuaalisessa tilassa ovat tämän näkökulman ydintä. Kirjasto antaa mahdollisuuden toimia aktiivisesti, mutta ei välttämättä itse järjestä toimintaa. Erilaiset ryhmät kohtaavat spontaanisti informaaleissa tilanteissa ja paikalliset organisaatiot hyödyntävät tiloja. Tilan tulee olla helposti lähestyttävä ja selkeä.

Ilmaisulliset tilat (performative space) tukevat asiakkaan luovuutta ja fasilitoivat mahdollisuuksia erilasiin työpajoihin, näyttelyihin, harrastustoimintaan, konsertteihin jne. **Inspiroitumisen tilat (inspiration space)** antavat kävijälle uusia merkityksellisiä elämyksiä kirjallisuuden, taiteen, elokuvan, musiikin ja viihteen kautta. Kokemukset voivat syntyä niin fyysisessä kuin virtuaalisessa tilassa ja niitä tuotetaan erilaisilla medioilla ja sähköisillä alustoilla. Tilan tulisi kertoa tarinaa ja luoda mahdollisuus ”törmätä” uuteen sekä yllättävään. Yleisö luo itse kokemukset ja elämykset ilmaisullisissa ja inspiroivissa tiloissa.

Kööpenhaminan uusin kirjasto Ørestadissa on esimerkki taitavasta konseptin soveltamisesta arkeen. Kirjasto on aktiivinen alueellinen kulttuurikeskus, jossa yhdistyy yleisen- ja koulukirjaston toiminnot. Palveluiden punaisena lankana on virtuaalisen ja fyysisen tilan vuorovaikutus. Suurin osa viestinnästä on visuaalista. Sisään tullessa asiakas ei voi olla törmäämättä sähköiseen, kosketusnäytölliseen infotauluun, jossa on kartta palveluista, niitä esitteleviä videoita ja kirjavinkkausvideoita. Verkkopohjaista viestintää toteutetaan erilaisilla alustoilla. Eri puolilla kirjastotilaa olevista iPadeista saa ladattua informaatiota palveluista. Alueen yhteisöllisyyttä edistetään viestinnällä, jossa asiakkaat voivat twiitata kuvia ja videoita näkyvällä paikalla olevaan suureen seinänäyttöön (Mosaik). Mosaikia käytetään myös kirjailija- ja kirjaesittelyihin. Hyllyjen päätyjen sähköiset opastustaulut ovat samalla hakupäätteitä, joissa esitellään uutuushankintoja ja tietoa ko. hyllyn aineistoista. Sähköinen informaatio mahdollistaa kirjaston käytön kotoa ja työpaikoilta käsin ja infoa palveluista itsepalveluaikana.



Paikallinen yhteisö on vahvasti mukana Ørestadin kirjaston toiminnassa. Samassa rakennuksessa olevan peruskoulun opettajat käyttävät arkityössään kirjaston kaikille avointa työtilaa ja he opettavat myös kirjaston monitoimitilassa. Lukio siirsi oman kirjastotoimintansa yleiseen kirjastoon ja kustantaa yhden kirjastonhoitajan palkan kaupungille. Kirjasto hoitaa lukiolaisten tiedonhaun opetuksen ja aineistohankintaa. Paikallisille taiteilijoille kirjasto tarjoaa näyttelytilaa, bändeille mahdollisuuden konsertteihin ja kuorolle harjoitustilat. Monitoimitilassa on myös elokuvia lapsille, muskaria ja joogatunteja. Koulun sekä muiden paikallisten toimijoiden ja kirjaston välinen yhteistyö on tiivistä. Ørestadin asukkaita

osallistetaan lähikirjastonsa palveluiden kehittämiseen kerran kuussa pidettävillä asiakasilloilla, joissa on ruokaa ja vapaata keskustelua kirjastosta. Tavoitteena on rohkaista kaikkia osallistumaan kirjaston toimintaan. Motto 'tee siitä sinun kirjastosi' toteutuu arjessa yhteistyön ja osallistamisen kautta.



Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakkaat ovat iältään kohderyhmä, joka odottaa yleisesti palveluiden tarjoavan kokonaisvaltaisia elämyksiä niin fyysisessä kuin virtuaalisessa tilassa. Jos asiaa lähestyy Tanskan tapaan tilojen kautta, jokaisen ammattikorkeakoulukirjaston on määriteltävä minkälainen elämyksellisyys sopii parhaiten omaan asiakaskuntaan: heureka tai flow oivaltaminen, yhteisöllisyys, inspiraatio. Kehittämistyö on tehtävä opiskelijoiden kanssa yhdessä, jotta se vastaa todellista tarvetta.

Suomen ammattikorkeakoulukirjastoilla on myös edessä kirjastokonseptin uudelleen ajattelu. Kuvatussa esimerkissä vuorovaikutteisuus omassa toimintaympäristössä varmistaa käyttäjien tarpeiden ja kokemusten huomioimisen toiminnassa. Vastaavasti korkeakoulukirjastojen pitäisi tehdä intensiivistä yhteistyötä oman arkisen toimintaympäristönsä eli organisaationsa sisällä. E-oppiminen ja sähköistyminen edellyttävät tiivistä yhteistyötä tietohallinnon ja opetuksen kanssa. Paineet lisätä hanketoimintaa synnyttävät tarpeen tutkijapalveluihin verrattavissa oleviin palvelumuotoihin ammattikorkeakoulun

tutkimus- ja kehittämistoiminnan yhteyteen. Muita rajapintoja ovat esimerkiksi kansainvälistymispalvelut, viestintä, markkinointi ja tietohallinto.

Esimerkkinä muutoksesta on tanskalainen **Metropol University Collegen kirjasto**, jonka palvelukonseptia muutetaan vahvasti perinteisestä **asiakaspalvelusta tutkijapalveluiden suuntaan**. Työn fokus on siirtynyt printtiaineistosta e-aineistoon ja ohjaukseen. Kirjastossa tuotetaan sisältöjä henkilökunnalle mm. uutispalvelulla, johon kuratoidaan tiivistelmiä uutisista politiikan, opetuksen ja terveydenhoidon aluilta. Seurannassa on ennalta sovitut aiheeseen liittyvät keskeiset (viralliset) verkkosivut. Kirjasto on yksi partneri tutkimus ja kehittämishankkeissa ja -projekteissa. Informaatikot osallistuvat hankkeisiin esim. tekemällä hankehakuja varten kirjallisuuskatsauksia, seuraavat aktiivisesti talon projekteja ja tapaavat säännöllisesti johtoa keskustellakseen suunnitteilla olevista hankkeista.



Kehitys johtaa väistämättä siihen, että kirjastossa työskentelevän henkilöstön työroolien sisällöt ja osaamisvaatimukset muuttuvat, ja tietoasiantuntijat erikoistuvat. Kirjastoissa yleistyy ns. **embedded (sulautunut) librarian** toimintatapa. Karkeasti tämä merkitsee tietoasiantuntijaa, joka verkostoituu rajattuun asiakasryhmään tai toimintoon, erikoistuu sen asiantuntija-alueeseen, keskittyy tuottamaan räätälöityjä palveluja kohderyhmälle ja osallistuu itse ryhmän toimintaan. Ilmiö näkyy jo

ammattinimikkeissä: pedagoginen informaattikko, tutkimusinformaattikko, tieteenlainformaattikko jne. Osaamisessa tärkeimpiä ovat verkostoitumis- ja yhteistyötaidot, substanssin syventäminen tapahtuu usein työn tekemisen kautta.

Tutuilla rajapinnoilla, kuten opetuksessa ja tutkimustyössä, sulautuminen on helpompaa kuin aluekehitystyössä. Ammattikorkeakoulujen vahvuus on tiivis yhteistyö alueen työelämään. Kirjasto voisi uudenlaisten palveluiden kautta olla merkittävä alueen elinkeinoelämän yhteistyökumppani mm. integroitumalla alueellisiin hankkeisiin, edistämällä opiskelijoiden työelämä IL-taitoja ja digilukutaitoa, viemällä palveluitaan pop-up tyyppisesti työpaikoille tai tukemalla yritystoimintaa. Ammattikorkeakoulukirjastot voisivat olla innovaatiokeskuksia, jotka tukevat paikallisia pieniä yritysyhteisöjä, start-uppeja, yksinyrittäjiä ja free-lancereita. Kirjaston tilat toimisivat työskentely- ja verkostoitumispaikkana ammattiin valmistuville nuorille, joista yhä useampi työllistää itsensä yrittäjänä. Tämän tyyppisiä palveluita on jo toteutettu Helsingin kaupunginkirjastossa mm. kaupunkiverstaan, kaupunkitoimistojen ja kokeilupisteen yhteydessä. Uudet palvelumallit edellyttävät asennemuutosta, uutta osaamista ja uusia yhteistyömalleja.

Kuten edellä kuvatuista esimerkeistä käy ilmi, kirjastokonsepti on muuttunut ja muuttumassa. Tietoasiantuntijoiden tarve ei tule vähenemään, päinvastoin. Meidän on kuitenkin astuttava mukavuusalueemme ulkopuolelle ja proaktiivisesti tarjottava osaamistamme organisaation sisällä ja alueellisille toimijoille. Yleisillä kirjastoilla on jo rooli alueensa tapahtumarikkaina kulttuurikeskuksina ja kohtaamispaikkoina. Ammattikorkeakoulukirjastoilla tulisi olla rooli keskeisenä tietoasiantuntijana oman organisaation eri toiminnoissa ja yhteisöllisenä kohtaamispaikkana.

Lähteet:

- Haavisto, T. 2014. [Keskustakirjasto 2017 – Fyysistä ja digitaalista kirjastilaa risteyttämässä](#). Keskustakirjasto.
- Holmgaard Larsen, J. 2014. [The Model Programme for Public Libraries](#). Esitys kirjasonjohtajien neuvottelupäivillä 9.10.2014, Oulu.
- [Model Programme for Public Libraries](#). 2013. Danish Agency for Culture.
- Kvenild, C. 2012. [The future embedded librarianship: best practices and opportunities](#). California Conference on Library Instruction.
- Lahtinen, J. K. 2013. [Tietoasiantuntijan rooli ja osaaminen hankkeessa](#) – tapaustutkimus korkeakoulukirjaston asiantuntijuudesta tutkimus- ja kehittämistoiminnassa. Informaatiotutkimus 3: 2013.
- Shumaker, D., Talley, M. & Miervaldis, W. 2009. [Models for Embedded Librarianship](#). Final Report.