

Kaisa Puttonen & Anna Laakkonen (toim.)

Tarinoita mahdollisuuksista ja moninaisuudesta

Laurea-kirjaston arkea



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

LAUREA JULKAISUT | LAUREA PUBLICATIONS 18

Kaisa Puttonen & Anna Laakkonen (toim.)

Tarinoita mahdollisuuksista ja moninaisuudesta

Laurea-kirjaston arkea

LAUREA-AMMATTIKORKEAKOULU, LAUREA-KIRJASTO
2013 VANTAA

Copyright © Tekijät
ja Laurea-ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: futureimagebank.com

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2231-5241 (nid.)
ISBN 978-951-799-324-1 (nid.)

ISSN 2242-5225 (online)
ISBN 978-951-799-325-8 (online)

Edita Prima Oy, Helsinki 2013

Sisällys

Alkusanat	5
1 Aamun startti – asiakaspalvelu on taitolaji	8
Johdantoa Laurea-kirjaston toimintaan	10
<i>Marjatta Grönroos, Eila Sivonen, Sinikka Virtanen</i>	
Asiakkaan näkemyksiä Laurea-kirjastosta	17
<i>Johtaja Tuija Hirvikosken haastattelu</i>	
Tavoitteena informaatiolukutaitoinen opiskelija.....	20
<i>Aino Helariutta</i>	
Kirjaston käyttäjäkysely – pallo pyörii laadun parantamiseksi	29
<i>Erja Huovila</i>	
2 Ennen lounasta – paperikirjasta e-kirjaan	38
Vinkistä Vaariin: kirjan matka Laurea-kirjastossa	40
<i>Riitta Ikonen</i>	
Laurea-kirjaston kokemuksia e-kirjojen hankinnasta PDA-mallia käyttäen	50
<i>Hannu Jokiranta</i>	
Rinnakkaistallentaminen ammattikorkeakouluissa – miten päästä liikkeelle vai menikö juna jo?	63
<i>Minna Marjamaa</i>	
3 Iltapäivän tehotunnit - tila ja viestintä, käyttäjien kanssa ja käyttäjiä varten	74
Porvoon Laurea-kirjasto - Matka Porvoo Campus kirjastoon.....	76
<i>Kaija Penttilä</i>	
Kokeiluilla kehittämään – asiakkaat kirjastotyön ytimessä.....	85
<i>Anna Laakkonen</i>	

4	Vielä ehtii – verkostot, yhdessä enemmän	98
	Hanke informaation työnä – Case AYVOT	100
	<i>Hannele Kalema</i>	
	Voimaantumista ja osaamisen jakamista asiantuntijaverkostoissa	109
	<i>Hanna Lahtinen</i>	
	Laurea-kirjasto ja kansainvälistyminen	119
	<i>Kaisa Puttonen</i>	
5	Laurea-kirjaston tavoitteet	128

Alkusanat

Tämä kirja on Laurea-kirjaston henkilökunnan yhteistyön tulos. Työn aloittamiseen vuonna 2012 oli useita syitä. Halusimme tehdä kirjastotyön todellisuutta näkyväksi ja raottaa verhoja kulissien taakse. Laurea-kirjastossa työskentelee tietoasiantuntijoita, jotka muodostavat kirjastoyksiköiden välisen yhteistyöverkoston ja tuovat siihen eri alueisiin painottuvaa osaamista. Koko henkilöstön osaamisen summa on kokonaisuus, jonka avulla tuotamme monipuolista tietopalvelua. Artikkeleiden kirjoittajat käsittelevät erilaisia Laurea-kirjaston kehittämiskohteita omasta näkökulmastaan.

Kirjastoihin kohdistuu parhaillaan valtava paine kehittää palveluitaan. Palveluihin kuuluva digitaalinen ympäristö on muuttunut nopeasti, samoin kuin asiakaskunnan tiedonkäyttötavat. Haluamme jakaa oman ammattikuntamme sisällä, omassa organisaatiossamme ja sen ulkopuolella kokemuksia siitä, miten Laurea-kirjasto kehittää toimintaansa vastaamaan kirjastoalan ja ammattikorkeakoulukentän muutoksiin.

Tärkeä syy kirjan kirjoittamiseen on myös me itse. Laurea-kirjaston tavoitteen 2015 mukaisesti ”työotteemme on tutkiva, analysoiva ja refleктоiva”. Olemme arjessa oman työmmme kehittämisen kautta oppineet niin kirjoittamis- ja julkaisuprosessista kuin toisiltamme. Tämä kirja dokumentoi toimiamme ja tekee työstämme avointa. Kirjan luvut rakentuvat tavoitekokonaisuuksien pohjalta: e-kokoelma, verkkopalvelut, verkostot, tila ja viestintä. Lukija pääsee työskentelemään kirjamme tarinan ’Kirjastolaisen’ kanssa yhden työpäivän ajaksi ja kokemaan, mitä kaikkea päivään voi sisältyä.

Haluamme kiittää julkaisusuunnittelija Tarja Laakkosta, jonka ammatillinen näkemys ja kannustava tuki ovat kantaneet meitä koko prosessin ajan. Kiitos kuuluu myös työyhteisömmme ulkopuolisille kollegoille, jotka lukivat artikkeleita ja antoivat arvokkaita kommentteja. Suurin kiitos tästä asiantuntijuuden kasaamisesta yksiin kansiin kuuluu Laurea-kirjaston väelle, jonka yhteisellä ponnistuksella kirja syntyi.

Keravalla alkukesällä 2013

Kaisa Puttonen & Anna Laakkonen

Kirjoittajat

Marjatta Grönroos, kirjastosihtööri, **Eila Sivonen**, kirjastosihtööri ja **Sinikka Virtanen**, informaattikko: **Johdantoa Laurea-kirjaston toimintaan**

Laurea-kirjasto on toiminut vuodesta 1997. Artikkelit antaa yleiskuvan kehityksestä ja nostaa esille tärkeimmät asiakaspalveluun vaikuttavat muutokset.

Aino Helariutta, informaattikko: **Tavoitteena informaatiolukutaitoinen opiskelija**

Kirjaston yhtenä tehtävänä on edistää opiskelijoiden taitoja kriittisinä tiedonhakijoina. Opiskelijoiden on osattava etsiä tarpeellista tietoa erilaisista tiedonlähteistä. Artikkelissa esitellään, mihin tiedonhankinnan ohjaus perustuu sekä tuloksia opiskelijoiden tiedonhankintatapoja koskevasta kyselystä.

Erja Huovila, informaattikko: **Kirjaston käyttäjäkysely – pallo pyörii laadun parantamiseksi**

Ammattikorkeakoulukirjastot osallistuvat muutaman vuoden välein toistettavaan kansalliseen käyttäjäkyselyyn, jonka juuret ovat Laurea-kirjaston Pallo-projektissa. Kyselyn tulokset ovat keskeisiä kirjaston kehittämisessä. Artikkelit kertoo käyttäjäkyselyn käsittelyprosessista.

Riitta Ikonen, informaattikko: **Vinkistä Vaariin: kirjan matka Laurea-kirjastossa**

Kirjoittaja selvittää, mitä työvaiheita ajantasainen ja elävä lainakokoelma edellyttää. Kirjan elinkaari alkaa asiantuntijan kirjavalinnasta ja päättyy useiden järjestelmien ja päätösten kautta aikanaan kirjan poistoon.

Hannu Jokiranta, informaattikko: **Laurea-kirjaston kokemuksia e-kirjojen hankinnasta PDA-mallia käyttäen**

Kirjamarkkinoita valloittavien sähköisten eli e-kirjojen hankintaan on tarjolla lähes yhtä useita malleja kuin on tarjoajia. Laurea-kirjastossa on aloitettu PDA (patron driven acquisition) -hankintamallin käyttö vuonna 2012. Kirjoittaja analysoi uutta asiakkaiden valinnan huomioivaa hankintamallia.

Minna Marjamaa, informaattikko: **Rinnakkaistallentaminen ammattikorkeakouluissa – miten päästä liikkeelle vai menikö juna jo?**

Rinnakkaistallentaminen tarkoittaa tieteellisten artikkeleiden ja julkaisuiden tallentamista vapaasti saataville avoimeen julkaisuarkistoon eli Open Access -periaatetta. Artikkelit pohtii rinnakkaistallentamista Suomessa tällä hetkellä ja sen järjestämistä ammattikorkeakoulusektorilla.

Kaija Penttilä, informaattikko: **Porvoon Laurea-kirjasto - Matka Porvoo Campus kirjastoon**

Parhailtaan käynnissä olevassa korkeakoulujärjestelmän uudistuksessa yhdistetään organisaatioita. Ammattikorkeakoulut Laurea ja Haaga-Helia siirtyivät Porvoossa yhteisiin tiloihin vuonna 2011. Samalla kahden eri organisaation kirjastot yhdistyivät. Kirjoittaja käsittelee yhdistymistä ja sen vaikutusta omaan työhön.

Anna Laakkonen, informaattikko: **Kokeilulla kehittämään – asiakkaat kirjastotyön ytimessä**

Laurea-kirjastossa pidetään yhä tärkeämpänä, että asiakkaat pääsevät osallistumaan heille suunnattujen palveluiden kehittämiseen. Artikkelisi esittelee osallistamisen muotoja ja käytännön esimerkkejä niiden toteuttamisesta Laurea-kirjastossa.

Hannele Kalema, informaattikko: **Hanke informaation työnä – case AYYOT**

Työskentely ammattikorkeakoulukirjastossa sisältää yhä enemmän moniammatillista yhteistyötä. Laurea-kirjastossa yksi yhteistyön muoto on olla tietoasiantuntijana hankkeissa. Kirjoittaja kertoo osallistumisestaan EU-rahoitteiseen hankkeeseen AYYOT (Avoin yhteisöllinen virtuaalinen oppimisympäristö).

Hanna Lahtinen, informaatiopäällikkö: **Voimaantumista ja osaamisen jakamista asiantuntijaverkostoissa**

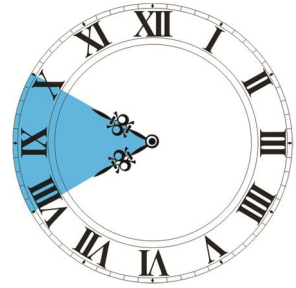
Kirjastot ovat jo pitkään muodostaneet yhteistyöverkostoja. Aktiivinen eri tahojen välinen toiminta on tullut yhä tärkeämmäksi kirjaston kehittämistyössä. Artikkelisi analysoi Laurea-kirjaston verkostoja ja pohtii laajemmin verkostoissa työskentelyä.

Kaisa Puttonen, informaattikko: **Laurea-kirjasto ja kansainvälistyminen**

Kansainvälinen vuorovaikutus rikastuttaa kirjastojen paikallista toimintaa. Artikkelisi kuvailee Laurea-kirjaston kansainvälistä toimintaa ja pohtii sen merkitystä Laurean kansainvälisen strategian näkökulmasta.

Tarina ja kuvitus: Laurea-kirjaston henkilökunta

1 Aamun startti – asiakaspalvelu on taitolaji



Kirjastolainen kuulee herätyskellon pirinän ja painaa torkkunäppäintä. Vielä viisi minuuttia, sitten on noustava, koska töissä on oltava kahdeksan maissa. Viimeistään pyörällä taitettu työmatka herättää aamu-unisimmankin ja pian Kirjastolainen jo avaa kulkuluvallaan Laurea-kirjaston oven. ”Voiko ihanammin päivä enää alkaa”, Kirjastolainen hyräilee. Henkilökortti kaulaan, koneet ja ohjelmat auki. Lukuisat salasanat ovat sormenpäissä ja niitä onkin monta muistettavaksi: tiskikone eli kirjastohenkilöstön käytössä oleva asiakaspalvelukone, oma tietokone, asiakkaiden hakukoneet, kirjastojärjestelmän lainaus-, luettelointi- ja hankintamoduuli, verkkokirjakaupat ja monet muut päivittäiset työkalut.

Aamu alkaa asiakaspalvelulla. Kirjaston oven takana on jo liikehdintää, kun Kirjastolainen käy tyhjentämässä palautuslaatikon. ”Ihan kohta aukeaa”, hän rauhoittelee kiireisimpiä sisäänpyrkijöitä. Ovien auettua kirjasto täyttyy nopeasti työskentelemään ja lainaamaan tulevista asiakkaista kysymyksineen, joiden kirjo on laaja ja ennalta arvaamaton. Kysymykset vaihtelevat laajoista taustamateriaalien hauista pienempiin käytännön juttuihin, kuten varausten noutoon ja skannerin käyttöön. Suomi ja englantia soljuvat rinnakkain puheessa, koska kysyjien joukossa on vaihto-opiskelijoita ja englanninkielisten koulutusohjelmien opiskelijoita. Kirjastolainen neuvoo myös puhelimesta ja sähköpostitse. Aamun rutiineihin kuuluu palautusten hyllyttäminen sekä postin tuomien kirjepakettien ja lehtien käsittely. Hyllytyksen lomassa opiskelija pyytää apua kun tulostin ei toimi. Kirjastolaisen yleensä toimivat niksit eivät nyt auta ja hän pyytää kiireesti apua it-tueltä. Tulostin on päivittäin opiskelijoiden kovassa käytössä ja se pitää saada toimintakuntoon mahdollisimman pian.



"Hoidetaanko tätä kirjastoa opiskelijavoimin vai oletko ihan palkattu ihminen?"

"Käytän sua automaattina",
sanoi kortiton asiakas kun tiskiltä
henkkareilla lainasi.

Kirjastolainen: Henkkarit, kiitos!
Asiakas: Tässä.
Kirjastolainen: Mitä märkää tässä sun
ajokortissa oikein on?
Asiakas: Lihasoppaa.

Mieliisti keitin kaffet, kun asiakkaat
munkkipussin kanssa kirjastoon
tulivat.



Johdantoa Laurea-kirjaston toimintaan

Marjatta Grönroos, Eila Sivonen, Sinikka Virtanen

Suomeen on perustettu ammattikorkeakouluja 1990-luvulta alkaen ja yksi ammattikorkeakoulun perustamisen edellytyksistä oli toimiva kirjasto. Ammattikorkeakoulukirjastot (amk-kirjastot) lukeutuvat korkeakoulukirjastojen ryhmään eli tieteellisiin kirjastoihin. Ne eivät kuitenkaan ole erikoistuneet teoreettiseen tutkimusaineistoon kuten yliopistokirjastot. Ammattikorkeakouluissa tehdään soveltavaa opiskelijan työelämävalmiuteen liittyvää tutkimusta, jota amk-kirjastoilla on tehtävänänsä avustaa. Kirjastoilla on myös koko opiskelun ajan tärkeä rooli osana opiskelijan arkea.

Kirjasto osana kehittyvää Laurea-organisaatiota

Laurea-kirjaston kehysorganisaatio, Laurea-ammattikorkeakoulu Oy, on muotoutunut monen muutoksen kautta. Vantaan ammattikorkeakoulu laajeni vuonna 1997 väliaikaiseksi Espoo-Vantaan ammattikorkeakouluksi, joka vakinaistettiin vuonna 2000. Seuraavana vuonna nimi muutettiin Laurea-ammattikorkeakouluksi. Laurea on alusta alkaen toiminut osakeyhtiönä, mikä on edesauttanut hallinnollista joustavuutta ja itsenäistä päätöksentekoa.

Laurean seitsemän yksikköä sijaitsee Uudellamaalla eri paikkakunnilla, ja jokaisessa yksikössä toimii kirjasto. Usealle paikkakunnalle hajautettu toiminta asettaa kirjastolle haasteita. Ammattikorkeakoulun perustamisesta lähtien yksiköiden kirjastoista on rakennettu systemaattisesti yhtä kokonaisuutta maantieteellisistä etäisyyksistä huolimatta. Asiakkaat voivat hyödyntää yksikkökirjastojen muodostamaa yhtenäistä Laurea-kirjastoa, jota yhdistävät samat tavoitteet, toimintaperiaatteet ja käytänteet.

Yksikkökirjastojen lähtökohdat poikkesivat alkuvaiheessa toisistaan. Joissakin Laurean yksiköissä oli jo toimiva kirjasto 1990-luvun alussa. Esimerkiksi Vantaalla Koivukylässä Laurea-kirjasto rakennettiin olemassa olevan opistokirjaston pohjalle. Osassa yksiköitä, kuten Leppävaarassa, kirjaston toimintaa kehitettiin opettajanhuoneiden kirjahyllyvalikoimista ammattimaisesti hoidetuksi kirjastoksi. Eri lähtökohdat vaikuttivat siihen, että aluksi kirjastojen palvelutaso vaihteli eri yksiköissä. Päämäärätietoisien kehittämisen tuloksena asiakkaat saivat nopeasti tasavertaiset ja yhtenäiset palvelut. Asiakkaat ovat arvioineet kirjastoja valtakunnallisessa käyttäjäkyselyssä vuodesta 2004. Seuraavaan taulukkoon on koottu käyttäjien antama yleisarvio Laurea-kirjaston palveluista Tikkurilan ja Leppävaaran yksiköistä, jotka ovat kaksi suurinta Laurean yksikköä.

	Laurea (ka. kaikki yksiköt)	Leppävaara	Tikkurila
Kirjaston palvelu kokonaisuudessaan			
2004	3.7	3.6	3.9
2006	4.0	4.0	4.1
2008	4.2	4.1	4.2
2010	4.2	4.2	4.2
2013	4.4	4.4	4.3

Taulukko 1. Kirjaston kansallisen käyttäjäkyselyn tulokset 2004–2013

Kirjaston henkilökunta suunnittelee ja kehittää kirjaston toimintaa jatkuvasti yhdessä luodun tavoitteiston mukaan. Tavoitteet 2015 on jatkumoa 1990-luvun lopulla aloitetulle strategiselle toiminnan suunnittelulle. Sen mukaan kirjaston henkilökunnan työote on tutkiva, analysoiva ja reflektioiva. Kirjaston sisäisen kehitystyön työskentelytavat ovat vaihdelleet. Niissä on kokeiltu ajan hengen mukaisia uusia työskentelymalleja ja lisäksi Laurean yleiset toimintamallit vaikuttavat kirjastoon. Kirjaston henkilöstö on työskennellyt mm. työryhmissä, osaamisryhmissä ja nyt sisäisen verkoston solmuissa. Eri työskentelytapojen taustalla on kuitenkin aina tavoitteena tuottaa kirjaston asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita henkilöstön asiantuntemusta hyödyntäen.

Kehysorganisaatio määrää suurelta osin kirjaston kehittämisen ja toiminnan suunnan. Laurean strateginen perusvalinta on integroida ammattikorkeakoululain 9.5.2003/351 määräämät kolme tehtävää kehittämispohjaisen oppimisen strategiassa. Kehittämispohjainen oppiminen, Learning by Developing (LbD) on toimintamalli, joka sulauttaa pedagogisen, aluekehitys- sekä tutkimus- ja kehittämistyön tehtävän siten, että aidoissa työelämähankeissa tuotetaan uutta osaamista opettajien, opiskelijoiden ja työelämäosaajien yhteistyöllä.

Laurea-kirjaston palveluja on jatkuvasti kehitetty vastaamaan kehysorganisaation linjauksia ja osaksi pedagogista LbD-mallia. Palvelut on ensisijaisesti suunnattu opiskelijoille, opettajille ja muulle henkilökunnalle. Kirjaston perinteisiä palveluita ovat aineiston lainaus, neuvonta, ohjaus ja tietopalvelut. Uudempia ovat integroituminen opetukseen ja hanketoimintaan sekä julkaisutoiminta. Laurea-kirjastosta on muodostunut monipuolinen, verkostoja luova ja verkostoissa toimiva oppimisympäristö. Muutoksista huolimatta asiakaspalvelu on säilynyt kirjaston toiminnan ytimessä, koska itse asiassa kaikki kirjaston toiminta tähtää eri näkökulmista asiakkaiden tiedontarpeiden ja laajan tiedontarjonnan yhdistämiseen. Asiakkaan voi ymmärtää laajasti, koska myös Laurean eri toiminnot ovat kirjaston asiakkaita.

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, jossa kohtaavat henkilökunnan tietotaito ja koettu luottamus monien toimintojen hallinnasta. Kirjaston asiakaspalvelulla on mahdollisuus lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastoon ja sitä kautta kehysorganisaatioon. Asiakkaat voivat erilaisten vuorovaikutusmuotojen, esim. palautteiden ja osallistumisen kautta vaikuttaa kirjaston toiminnan jatkuvaan kehittämiseen toivomaansa suuntaan.

Kokoelmatyön kehittyminen: pahvikorteista internet-aikaan

Laurea-kirjaston aloittaessa toimintaansa kokoelmissa oli ainoastaan painettua aineistoa. Opiskelijat eivät edustaneet Google-sukupolvea ja tietoympäristö eli aikaa ennen e-aineistoja. Joissakin kirjastoyksiköissä oli tuolloin vain käsikirjasto ilman lainausmahdollisuutta. Toisissa kirjastoyksiköissä lainausta hoidettiin pahvikortein. Pahvikortit olivat kirjojen takana taskuissa ja niihin kirjoitettiin käsin lainaajan nimi ennen asiakaskortistoon aakkostamista. Pahvikorteista luovuttiin vähitellen vuoteen 1998 mennessä, jolloin alettiin hyödyntää PrettyLib-kirjastojärjestelmän lainaustoimintaa.

Tuoreen ammattikorkeakoulun opiskelijat tarvitsivat opintoihinsa uutta, ajankohtaista aineistoa. Jotta kokoelma vastaisi asiakkaiden tarpeita, panostettiin aineistonhankintaan. Koska kirjasto voitiin perustaa lähes tyhjälle pohjalle ilman vanhaa aineistoa, kokoelma oli mahdollista rakentaa uudesta ja ajankohtaisesta aineistosta. Kirjaston tavoitteena on säilyttää kokoelma tuoreena, minkä vuoksi yli viisi vuotta vanhemman aineiston määrää seurataan tilastoista. Käytännössä tämä merkitsee jatkuvaa aineiston evaluointia eli vanhan poistamista, uudelleen järjestämistä ja uuden hankkimista. Keväällä 2013 kokoelmassa oli noin 125 000 nidettä, josta alle 5 vuotta vanhaa oli 36 %.

Taulukosta 2 ilmenee kokoelman voimakas karttuminen. Vuonna 1993 Laurean Tikkurilan yksikön edeltäjän Vantaan terveydenhuolto-oppilaitoksen kirjastossa oli niteitä 9 200. Leppävaaran yksikkökirjastossa oli n. 2 500 nidettä vuonna 1998 ja vuonna 2001 niteitä oli jo n. 8 500. Laurean opiskelijamäärä oli vuonna 1998 n. 3 500 ja vuoteen 2013 mentäessä luku on kaksinkertaistunut. Seuraavassa taulukossa kuvataan nidemäärän kasvua.

	Niteitä Leppävaarassa	Niteitä Tikkurilassa
2002	13 082	16 026
2007	26 317	18 086
2012	34 950	22 018

Taulukko 2. Leppävaaran ja Tikkurilan kirjastoyksiköiden nidemäärät.

1990-luvun lopulla asiakkaiden oli mahdollista nähdä vain oman yksikkökirjastonsa kokoelmatiedot, ellei matkustanut fyysisesti toiseen kirjastoon. Henkilökunnan työpanos keskittyi oman yksikkökirjaston kokoelman muodostamiseen. Tilanne muuttui oleellisesti, kun vuonna 2001 kokoelmat yhdistettiin yhteiseen tietokantaan PrettyLib kirjastojärjestelmässä. Tämä oli merkittävä askel Laurea-kirjaston yhtenäistämässä, jolloin otettiin käyttöön mm. yhteiset käyttö säännöt.

Suuri muutos koettiin myös 2003, kun kirjastojärjestelmä vaihtui yhä käytössä olevaan Voyageriin. Asiakkaille avautui mahdollisuus selata kokoelmaa vapaasti verkkosivujen kautta. Uudistus merkitsi myös sitä, että henkilökunta pystyi varaamaan ja lainaamaan asiakkaille teoksia Laurea-kirjaston koko kokoelmasta, mikä paransi huomattavasti asiakkaiden mahdollisuuksia hyödyntää aineistoja.

Keväällä 2013 otettiin seuraava suuri askel aineistojen näkyvyydessä. Kirjaston Laurus-tietokanta liitettiin kirjastojen yhteisluettelo Melindaan, johon yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastot ja myöhemmin yleiset kirjastot liittyvät. Henkilökunnalle muutos merkitsee uuden luettelointijärjestelmän opettelua. Asiakkaan näkökulmasta uudistus tekee kokoelman näkyväksi laajemmalle yleisölle ja tuo myös muiden kirjastojen kokoelmat paremmin esille Laurean asiakkaille.

Tietotekniikan hurja kehitys on tuonut kokoelmaan e-ulottuvuuden. Tänä päivänä painetun kirjallisuuden lisäksi Laurean opiskelijoilla ja henkilökunnalla on käytössään mittava kokoelma erilaisia e-aineistoja, e-kirjoja ja e-lehtiä. E-aineistojen etäkäyttömahdollisuus on muuttanut kirjaston käytön 24/7 periaatteen mukaiseksi.

Tietopalvelu

Tietopalvelutyö on asiakkaiden neuvomista ja ohjaamista heille tärkeän tiedon etsimisessä kirjaston tarjoamista tietokannoista ja muista tiedonlähteistä. Henkilökunnalta edellytetään jatkuvaa opetusalojen kehityksen ja tiedontarjonnan seuraamista, jotta asiakkaita osataan neuvoa uusimman tiedon äärelle. Seuranta on jatkuvaa, koska verkkomaailmassa uusin tutkimustieto päivittyy nopeasti ja on heti asiakkaan saatavilla. Noin viisitoista vuotta sitten tietoja haettiin Telnet-yhteydellä tietokannoista tai muutaman kerran vuodessa päivittyviltä CD-ROM:lta, jotka olivat vain kirjastohenkilökunnan käytössä. Esimerkiksi liiketalouden opiskelijoiden tarpeisiin oli tarjolla Helsingin kauppakorkeakoulun kirjaston kokoelmatiedot sisältävä Helecon CD-ROM, yleistietoa sai suomalaisten lehtiartikkeleiden tietoja sisältävästä Aleksi CD-ROM:sta. Terveysalalla käytettiin Lääkäriin CD-ROM:a, joka sisälsi Duodecim-lehden, Suomen Lääkärilehden, Yleislääkäriin käsikirjan ja Käypä hoito – suositukset.

Nykyään asiakkaiden mahdollisuus saada päivittyvää ja uutta tietoa on täysin toisenlainen verrattuna viidentoista vuoden takaiseen tilanteeseen. Laadukkaita tiedonlähteitä on saatavilla verkossa esimerkiksi Kansalliskirjaston ylläpitämän tiedonhakuportaali Nelliin (National Electronic Library Interface) kautta. Nelli on käytössä yleisesti suomalaisissa yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastoissa. Nelli otettiin Laureassa käyttöön vuonna 2005, jolloin myös e-aineistojen etäkäyttö mahdollistui. Elektronisen aineiston määrän kasvu on vaikuttanut suuresti tietopalvelutyöhön ja lisännyt kirjastotyön vaatimuksia. Asiakkaita opastetaan käyttämään itsenäisesti kirjaston elektronisia aineistoja ja muuta internetistä löytyvää oppimistehtäviin soveltuvaa aineistoa.

Asiakaspalvelun haasteet ja muutos

Asiakaspalveluun tarvitaan informaatioalan ammattiosaamisen lisäksi ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja. Koska kirjastotyön ytimessä on vuorovaikutus asiakkaan kanssa, asiakaspalvelutilanteissa tarvitaan taitoa oivaltaa ja ymmärtää asiakkaan tiedontarve. Tärkeitä ulottuvuuksia asiakaspalvelutyössä ovat myös kuuntelutaito, hyvä ilmaisukyky ja empatia eli eläytyminen kulloisenkin tiedontarvitsijan asemaan.

Asiakaspalvelussa on jatkuvasti tilanteita, joissa asiakkaan kanssa keskustellaan kysellen, mitä tietoa todella tarvitaan. Osa asiakkaista tietää hyvin tarkkaan, mitä he ovat etsimässä. Joiltakin asiakkailta on osattava selvittää, mitä tietoa he ovat vailla.

Laurean LbD-malli edellyttää opiskelijoilta itsenäistä työtettä ja tiedonhakua. Työntekijöiltä vaaditaan sisällöntuntemusta, kun asiakkaat pyytävät neuvoja ja ideoita esim. tehtävien tai esitysten laatimiseen, joissa heillä on lähtökohtana vain sana tai lause, jonka ympärille on kehitettävä kokonaisuus. Edelleen on paljon asiakkaita, jotka tarvitsevat yksilöllistä neuvontaa ja palvelua. Vaikka välillä on haastavaa löytää opiskelijan tarvitsemia tiedonlähteitä, kirjaston henkilökunnan osaamiseen luotetaan. Tavoitteena on ohjata kirjaston asiakkaat omatoimisiksi tiedonhakijoiksi. Näitä taitoja tarvitaan myös tulevaisuuden työelämässä.

Asiakaspalvelussa toimivaan henkilöön kohdistuu monenlaisia odotuksia. Kirjastokohtaisten asiakaspalautteiden ja kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn mukaan asiakkaat odottavat ystävällisyyttä, kohteliaisuutta, asiantuntemusta ja palvelualttiutta. Ammattiin kuuluvat myös luottamuksellisuus ja vaitiolovelvollisuus. Työntekijöitä sitovat kirjastoalan eettiset säännöt ja salassapitovelvollisuus. Asiakasta on palveltava täsmällisesti sovittuna aikana ja palvelun pitää olla luotettavaa. Hankalissakin asiakaspalvelutilanteissa on hyvä olla kohtelias ja joustava. Ongelmatilanteet syntyvät väärinkäsityksistä, ja asiakas voi olla myös tyytymätön saamaansa palveluun. Asiakaspalvelijan pitää käyttää ongelmanratkaisutaitojaan, jotta tilanteesta päästään eteenpäin.

Vuorovaikutusfoorimit ovat laajentuneet perinteisestä kasvokkain ja puhelimitse tapahtuvasta kohtaamisesta internetiin ja sosiaaliseen mediaan. Haasteena on löytää tehokas ja visuaalisesti houkutteleva tapa viestiä, jotta asiakkaat tavoitetaan ja viesti menee perille.

Eri asiakasryhmät ja asiakkaan kohtaaminen - palvelutilanne

Laurea-kirjasto on kaikille avoin kuten kaikki Suomen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kirjastot. Yliopisto-opiskelijat, muiden ammattikorkeakoulujen opiskelijat ja työelämässä olevat ovat kasvava asiakasryhmä. Toimintaympäristön kansainvälistyminen on tuonut asiakaskuntaan ulkomaalaisia vaihto-opiskelijoita ja ulkomaalaista henkilökuntaa. Tähän on vaikuttanut mm. englanninkielisten Degree Programme -koulutusohjelmien määrän kasvu Laureassa.

Vieraskieliset ja eri kulttuureista tulevat asiakkaat edellyttävät uudenlaista asiakaspalvelua. Kieliongelmat ja toimintaympäristön vieraus voivat aiheuttaa vuorovaikutustilanteeseen haasteita. Suomalaisille itsestään selvä avoin kirjastoystävällisyys, itsenäinen toiminta, kirjasto oppimisympäristönä, verkossa olevat tietoresurssit ja lainauksen määräaikaisuus ovat monille uutta. Lisäksi kirjaston laitteet eivät välttämättä ole tuttuja kaikille kulttuuri- ja koulutustaustasta riippuen. Vieraskielisten asiakkaiden palvelemiseksi kirjaston verkkosivut ja yksiköiden opasteet ovat myös englanniksi. Kirjastoarjessa viestitään sekä suomen että englannin kielellä.

Laurea-kirjaston asiakkaisiksi on tullut runsaasti eri-ikäisiä opiskelijoita. Aluksi opiskelemissa oli pelkästään päiväopiskelijoita, jotka olivat nuoria aikuisia. Ikähaitari on vähitellen laajentunut koulutustarjonnan monipuolistuessa. Laureassa voi nykyään suorittaa erikoistumisopintoja, ylempiä amk-tutkintoja ja täydennyskoulutusta. Asiakkaat ovat vaatimuksiltaan ja tiedonhakutaidoiltaan erilaisia. Kiireisillä aikuisopiskelijoilla on erilaisia odotuksia asiakaspalvelulta kuin nuorilla. Aikuisopiskelijat toivovat esimerkiksi täsmäpalvelua tiedontarpeisiinsa, pidempiä aukioloaikoja iltaisin ja pidempiä laina-aikoja, koska he käyvät harvoin oppilaitoksessa.

Asiakaspalvelun muutos - tulevaisuus

Lähitulevaisuudessa asiakaspalveluun vaikuttavat entistä enemmän e-aineiston lisääntynyt tarjonta ja yleistyvien e-lukulaitteiden käyttö. Tämä edellyttää kirjastohenkilökunnalta mm. vahvempaa teknistä osaamista ja laajaa kielitaitoa, koska monet kirjastotyössä käytettävät ohjelmat ja laitteet ovat englanninkielisiä. Kirjaston käyttäjät etsivät tietoa monipuolisesti: e-julkaisut ovat yksi keskeinen tiedonlähde korkeakoulukirjastoissa. Haasteena on tasapainoilla asiakaspalvelutilanteissa painetun ja sähköisten aineistojen tarjonnan välillä, jotta asiakkaat löytävät heitä parhaalla mahdollisella tavalla hyödyttävää tietoa. Pedagoginen osaaminen tulee entistä tärkeämmäksi ja korostuu myös kirjastohenkilökunnan työssä. Asiakaslähtöisyys ja ennakointi ovat kirjastojen tulevaisuuden kannalta ratkaisevia: ilman niitä kirjastoilla ei ole tulevaisuutta.

Tietoa Laurea-kirjastosta 2013

- Laurea-kirjastolla 7 yksikkökirjastoa Uudellamaalla
- henkilökuntaa 17
- rekisteröityneitä asiakkaita yli 16 000
- painettuja kirjoja 125 000 – e-kirjoja 80 000
- painettuja lehtiä 600 – e-lehtiä 11 000
- kirjastokäyntejä 240 000/v
- lainauksia 480 000/v
- e-aineistojen tilastoituja latauksia 410 000/v
- tiedonhankinnan ohjaukseen osallistujia 3100/v

Lähteet

Lovio, M. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Lovio, M. 2012. Millainen on tulevaisuuden lähikirjasto? Suomen kuntaliitto. Viitattu 15.2.2013

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutiskirjeet/kolumnit/2012/Sivut/lahikirjasto.aspx>

Raij, K. 2007. Learning by developing. Laurea- Publications A 58. Vantaa. Viitattu 15.2.2013
<http://markkinointi.laurea.fi/julkaisut/a/a58.pdf>

Raij, K. 2012. Kolmen tehtävän integraatio Laurean kehityksen suuntaajana. Teoksessa: LaREALaisella väylällä. Espoo: Laurea-ammattikorkeakoulu, 4-7.

Asiakkaan näkemyksiä Laurea-kirjastosta

Johtaja Tuija Hirvikosken haastattelu

Johtaja Tuija Hirvikoski on työskennellyt ammattikorkeakoulussa vuodesta 1994 ja ollut mukana Laurean organisaation kehittämisessä väliaikaisen ammattikorkeakoulun alkuajoista tähän päivään. Haastattelussa Tuija Hirvikoski pohtii Laurea-kirjaston merkitystä ja tulevaisuutta.

Miten kuvailisit kirjastoa?

Kirjasto on mielenkiintoinen paikka, koska sen kautta pääsee kiinni tietovirtojen valtatiehen. Kirjaston avulla löytää näiden tietovirtojen suuntaan tai voi työnsä tuloksia jakamalla vaikuttaa siihen, mihin virrat kehittyvät. Yksi tärkeimmistä suomalaisen kirjastoinstituution ominaisuuksista on avoimuus, jonka ansioista jokaisen on helppo saada tietovirrat käyttöönsä. Avoimuudella on historiallisesti tärkeä rooli oppimisessa. Kirjastossa on aina ollut matalan kynnyksen politiikka, ja siksi sinne on jokaisen helppo tulla. Oppilaitosympäristössä kirjasto on kaikkien opiskelijoiden ja tietotyötä tekevien rinnalla kulkija.

Miten kuvailisit omaa suhdettasi Laurea-kirjastoon?

Minulle Laurea-kirjasto on kanssakulkija, joka auttaa jäsentämään omia ajatuksia. Koen, ettei minulla ole riittävää osaamista hyödyntää tehokkaasti tarvittavia työkaluja tiedon hakemiseen, joten on tärkeää saada jatkuvaa tukea ja vihjeitä omiin tarpeisiin. Niin digitaalisessa kuin painetussa muodossa olevan tiedon hakeminen on aina prosessi. Kun käytän fyysistä kirjastoa, voin henkilökohtaisen kohtaamisen kautta löytää uusia näkökulmia. Minulle on ensiarvoisen tärkeää keskustella, miksi ja mihin tarkoitukseen haen tietoa. Esimerkiksi kun menin kirjastoon etsimään tietoa innovaatioista, mielessäni oli tietty hyllyluokka aiheelle. Mutta keskustelussa tuli esille aiheen lukuisia erilaisia lähestymistapoja sekä painotuksia, ja tarvitsemaani tietoa löytyi useasta eri paikasta. Nimenomaan tässä moninaisuuden hakemisessa kirjaston ammattilaiset antavat tukea. Samalla edistän omaa kriittistä ajatteluani, koska löydän sellaista tietoa, joka ei tue aiempaa näkemystäni ja tuo kontrasteja omaan ajatteluuni. Fyysinen kirjasto on hyvä paperinen käyttöliittymä.

Olet kokenut Laurean koko kehityskaaren. Mitä on jäänyt mieleen kirjaston kehityskaaresta?

Ensimmäiset kokemukset oppilaitoskirjastosta ovat noin 20 vuoden takaa Saviolta. Kirjasto oli tuolloin itsepalveluperiaatteella toimiva open source -kirjasto, auki 24/7. Lisäksi se oli harvoja paikkoja, joka tarjosi tietokoneita opiskelijoiden käyttöön. Tila Saviolla sijaitsi rakennuksen pääkäytävällä jatkuvassa opiskelijoiden läpivirtauksessa. Jo tuolloin oli näkyvissä uteliaisuus ja välitön suhde opiskelijoiden ja kirjaston välillä. Kirjasto oli tärkeä kokemus ja sen merkitys ilmeni vuorovaikutuksessa sekä kohtaamispaikkana. Opin tuosta ajasta, että kirjastoa ei pidä lokeroida tietynlaiseksi

toimintamalliksi olemalla omien mielikuviansa vanki. Tavanomaisesta poikkeava toteutusmalli voi tuottaa samoja taitoja eri tavalla.

Laurean vakinaistuttua kirja oli jonkin aikaa kirjaston määrittäjänä. Perinteinen ajattelu vaikutti voimakkaasti toimintaan, koska kirja-aineistoja jaettiin opistojen ja uuden ammattikorkeakoulun kesken. Kirjasto tunnistettiin kirjan kautta. Tämä vaihe meni aineistojen jakamisen jälkeen ohi ja siitä alkoi kirjaston monipuolisen roolin hahmottuminen ammattikorkeakoulun ytimessä. Kirjasto on haluttu pitää myös tilana toimintojen ytimessä. Esimerkiksi Hyvinkäällä ennen tilan saneerausta kirjasto oli paraatipaikalla pääkulkuvien vieressä. Keskeinen sijainti haluttiin säilyttää ja uusi kirjasto rakennettiin kulkuväylien keskelle. Mielestäni opetus voi hyödyntää tietovirtoja, jos se on lähellä kirjaston fyysistä ympäristöä. Kirjasto voi myös olla konkreettinen oppimisympäristö.

Kuten jo aiemmin totesin, kirjaston avoimuus on ollut historiallisesti tärkeä oppimisen edistäjä ja on sitä tulevaisuudessakin. Laurea-kirjasto on avoin ja tarjoaa eri näkökulmia muillekin kuin vain opiskelijoille, myös alueellisesti muille toimijoille. Avoimuutta kannattaisi brändätä. Laurean sisällä on hyvä vuorovaikutus kirjaston ja muiden toimijoiden välillä. Voidaan sanoa, että Laureassa on aktiivinen tiedon jalostamisen prosessi, jonka sisällä on jatkuva rikastava vuorovaikutus opetuksen, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan (t&k&i) sekä kirjaston välillä.

Mikä on käyttäjien rooli kirjaston kehittämisessä?

Laurea on t&k&i-toiminnan kautta mukana käyttäjälähtöisessä kehittämisessä, joten on tärkeää kutsua käyttäjät mukaan kehittämään konkreettisesti myös kirjaston toimintaa. En osaa sanoa, mitä pitäisi nyt kehittää, koska se riippuu kirjaston tilanteesta ja tämänhetkisestä tarpeesta. Samoin opiskelijoiden voi olla vaikea tulla kehittämään toimintaa, sillä he eivät tiedä, mikä on mahdollista. Haasteesta huolimatta käyttäjille pitäisi tarjota mahdollisuus kehittämiseen ja erilaisten menetelmien kokeiluun. Opiskelijat saavat yhteistyössä kokemuksen, että he ovat käyttäjinä myös kirjaston kehittäjiä. Kirjastoa yhteistyö auttaa muodostamaan realistisen käsityksen opiskelijoiden piilotarpeista ja heidän todellisista tavoitteistaan. Kun käyttäjät saadaan kehitystyöhön mukaan, palveluiden tarjonta ja todellinen tarve kohtaavat.

Mikä on visiosi Laurea-kirjaston lähitulevaisuudesta?

Visiossani Laurea-kirjasto on käyttöliittymä kansainväliseen maailmaan ja liikuttaa aineettoman pääoman virtoja. Kirjasto on vahvasti mukana t&k&i-toiminnassa tiedon tuottajana ja jakajana, ei ainoastaan omassa organisaatiossa vaan alueellisesti kansainvälisten alueiden välillä. Kirjasto on osa hankejatkumoa. Kansainvälisten hankkeiden alussa kirjasto tuottaa taustatiedot hankevalmisteluun. Näin varmistetaan, että valmistelu ei jää pintatiedon varaan. Hankkeen aikana rooli on toimia tietovirtojen käyttöliittymänä alueiden, myös kansainvälisten, välillä. Hankkeen päätyttyä kirjasto on tulosten levityksessä mukana. Lähialue kuuluu kirjaston toimintaympäristöön ja kirjasto

on mukana varmistamassa että tieto ja tulokset tulevat myös paikallisesti käyttöön yrityksiin.

Kirjastotila on konkreettinen t&k&i-työn pääkohtaamispaikka, leikkauskohta viestinnälle ja uuden tuottamisen areena ideoinnin sekä tiedonvaihdon kautta. Uusi tieto tulee jakeluun Laurean painalojen kautta. Tällä hetkellä kirjastossa on kohtaamispaikkana kansainvälinen nurkkaus, tulevaisuudessa on painoalanurkkaus tiedon jakamisen ja kohtaamisen leikkauskohtana.

Fyysinen ympäristö ei menetä merkitystään, vaikka virtuaalisuus vyöryy yhteiskuntaamme, tieto on taskussa mobiililaitteissa digitaalisessa muodossa ja etenemme kohti laajennettua todellisuutta. Merkitys ei häviä, koska uusia ulottuvuuksia syntyy, kun kohdataan face-to-face ja käydään lyhyt keskustelu, mistä ilmiöstä tiedontarpeessa on kysymys. Jotain menetetään tietovirtojen vaihdossa, jos tämä kohtaaminen puuttuu. Kirjaston rooli vuorovaikutuksessa ja kohtaamisessa ei tule katoamaan.

Näkemykseni mukaan Laurea-kirjasto on tulevaisuudessa orkesterointipöytä, missä on monipuolista yhteistyötä organisaation t&k&i-toiminnan ja opetuksen kanssa siten, että kaikkien hiljainen tieto saadaan käyttöön.

Haastattelija Kaisa Puttonen

Tavoitteena informaatiolukutaitoinen opiskelija

Aino Helariutta

Laajeneva ja monitasoistuva tietoympäristö vaatii opiskelijalta, opettajalta, työntekijältä ja jokaiselta kansalaiselta enenevässä määrin taitoja tiedontarpeen tunnistamiseen, oikean tiedon paikantamiseen, käyttöön ja tuottamiseen. Tässä on kyse informaatiolukutaidoista (IL). Korkeakoulusektorilla informaatiolukutaitoon liittyy idea elinikäisestä oppimisesta. Informaatiolukutaitoisella opiskelijalla on taito laajentaa oppimistaan luokkahuonetilanteen ulkopuolella ja opintojen päättymisen jälkeen. Hän tunnistaa tiedontarpeensa myös työelämässä ja kykenee tehokkaasti hyödyntämään saatavilla olevia tiedonlähteitä ongelmien ratkaisemiseen.

Informaatiolukutaito tuli laajemmin yleiseen tietoisuuteen 2000-luvun alussa, kun American Library Association ALA julkaisi informaatiolukutaidon standardit. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto teki vuonna 2001 standardeista suomenkielisen käännöksen. Käännöksen mukaan informaatiolukutaitoinen opiskelija pystyy

1. määrittelemään tarvittavan tiedon laajuuden
2. pääsemään käsiksi tarvittavaan tietoon tehokkaasti
3. arvioimaan tietoa ja sen lähteitä kriittisesti
4. liittämään valitun tiedon omaan tietopohjaansa
5. käyttämään tietoa tehokkaasti saavuttaakseen tietyn päämäärän
6. ymmärtämään tiedon käyttöön liittyviä taloudellisia, oikeudellisia ja yhteiskunnallisia kysymyksiä ja toimimaan eettisesti ja laillisesti hakiessaan ja käyttäessään tietoa.

Edellä mainitut standardit ovat varsin laajoja. Ammattikorkeakoulusektorilla AMKIT-konsortion pedagoginen työryhmä teki vuonna 2007 oman suosituksensa, informaatiolukutaidon ydinainesanalyysin. Ydinainesanalyysi jakautuu neljään ydinosamisalueeseen:

1. Tiedontarpeen tunnistaminen
2. Tiedonlähteiden hallinta
3. Tiedon hankkiminen
4. Tiedon käyttö

Kukin ydinosamisalue on ydinainesanalyysissä analysoitu ja jaettu konkreettisiksi osaamisalueiksi ja oppimistuloksiksi, esimerkiksi näin:

Informaatiolukutaidon ydinosaamisalueet	Ydinaines	Oppimistulos
Tiedontarpeen tunnistaminen	Oman osaamisen analysoiminen. Käsiteanalyysi sanastoja hyödyntäen (käsitehierarkia). Tiedonhankintatilanteen asettamat vaatimukset ja reunaehdot (aika, kustannukset, käytettävissä olevat resurssit).	Osaa analysoida tiedontarvettaan. Huomaa, että tarvitsee uutta tietoa. Lähestyy tiedontarvettaan eri käsittein. Ottaa huomioon tilanteen asettamat vaatimukset.

AMKIT-konsortion pedagoginen työryhmä on selvittänyt tekemänsä ydinainesanalyysin käyttökelpoisuutta ammattikorkeakoulukirjastoissa. Selvityksen mukaan analyysistä on hyötyä mm. opetuksen suunnittelussa ja opettajayhteistyössä.

Työ informaatiolukutaidon opetuksen puolesta jatkuu kansainvälisellä ja kansallisella tasolla. Suomessa valmistellaan parhaillaan korkeakoulusektorille sopivaa informaatiolukutaidon suositusta, jonka avulla on tarkoitus vahvistaa IL-opetuksen asemaa Suomen korkeakouluissa.

Informaatiolukutaidon opetus ja ohjaus Laureassa

Laureassa hyvät informaatiolukutaidot ovat opiskelijoiden kannalta keskeisiä. Laurean opetuksen pedagoginen viitekehys LbD (Learning by Developing, kehittämispohjainen oppiminen) asettaa opiskelijat itsenäiseen ja vastuulliseen rooliin omista opinnoistaan. Opettamismallissa korostuu opiskelijan itsenäinen työskentely erilaisissa hankkeissa, itsenäinen tiedon hankkiminen ja kriittisyys.

Laurea-kirjasto on tarjonnut asiakkailleen IL-opetusta yli kymmenen vuotta. Alun verkko-opetuksesta on siirrytty henkilökohtaisempaan suuntaan, erityisesti opinnäytetyötä tekevien ohjaukseen. Opetusta on jo pitkään pyritty integroimaan osaksi opiskelijoiden substanssiopintoja. Informaatikot ovat työskennelleet opettajina myös hankkeissa, joissa on ollut mukana osallistujia työelämäsektorilta. Opetukseen on käytetty erilaisia verkkotyökaluja (esimerkiksi Adobe Connect), jotka ovat mahdollistaneet opetuksen etäyhteyden avulla riippumatta informaation tai opetuksen osallistujien maantieteellisestä sijainnista. Laurea-kirjasto on seurannut ja tilastoinut antamaansa opetusta vuodesta 2002. Vuodesta 2005 lähtien tilastoihin on liitetty kirjallinen yksiköiden kokemuksista laadullinen kertova raportti.

Laurea perusti vuonna 2009 kaksi tiedonhallinnan lehtorin tointa. Uudessa mallissa kahdesta opettajan pedagogisen pätevyyden omaavasta informaatikosta tuli lehtoreita. He siirtyivät työskentelemään oman yksikkönsä alaisuuteen, eivätkä enää olleet kirjaston työntekijöitä. Edellä mainittu muutos vaati työnjaon uudelleenmäärittelyä kirjaston ja tiedonhallinnan lehtoreiden kesken.

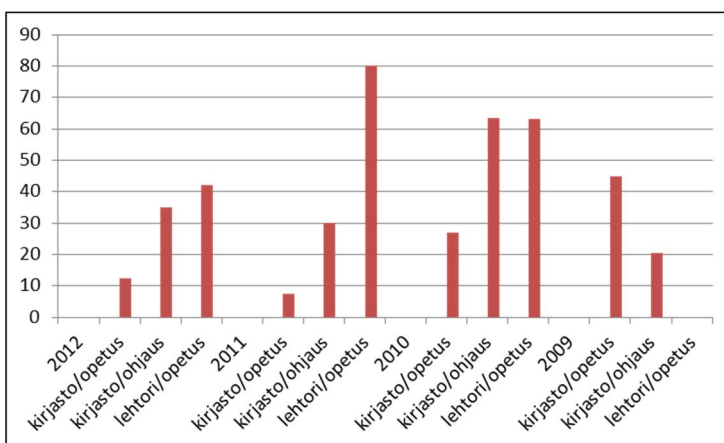
Laurea-kirjaston ohjaus- ja opetustarjonta on tällä hetkellä määritelty ja kuvattu kirjaston IL-opetuksen palvelupaketissa, jossa kirjaston tehtäviksi on määritelty:

1. Uusien opiskelijoiden kirjastoon perehdyttäminen
Uusille opiskelijoille järjestetään opastetut kirjastokierrokset, joissa esitellään lyhyesti kirjaston palvelut, tilat, painetut kokoelmat, työasemat ja laitteistot. Sovittaessa opiskelijoille esitellään tarkemmin kirjaston verkkopalvelut.
2. Informaatikon vastaanotto
vastaanotto on tarkoitettu kaikille tiedonhankinnan ohjausta haluaville.
3. Tiedonhankinnan ohjaus hankkeissa
Kirjaston henkilökunta osallistuu sovittaessa Laurean ja yhteistyökumppaneiden hankkeisiin.
4. Tietoiskut ja substanssiopetukseen integroituminen

Kahdessa Laurean yksikössä tiedonhallinnan opetuksesta huolehtivat edelleen yksikön kirjastoissa työskentelevät informaatikot, joilla on opettajan pedagoginen pätevyys.

Ohjauksen ja opetuksen seuranta

Ohjauksista kerätään tilastoa. Tilastoon kirjataan tiedot niistä ohjaustilanteista, joihin opiskelija on varannut informaatikolta ajan. Tilastoon merkitään mm. ohjauksen suunnitteluun käytetty aika, ohjauksen kesto, ohjaustilanteeseen osallistuvien opiskelijoiden koulutusala ja lukumäärä, tiedonhaun aihe ja ohjaustilanteessa käytetty kieli. Otaniemen yksikön kirjastossa, jossa itse työskentelen, annettiin vuonna 2012 ohjausta 35 tuntia. Osallistujia ohjauksissa oli 50 henkilöä. Yksi ohjaustilanne kesti keskimäärin 1,5 tuntia. Yksittäisen ohjauksen suunnitteluun käytettiin aikaa keskimäärin 1 tunti.



Kuvio 1. Laurean Otaniemen yksikön tiedonhallinnan opetuksen ja tiedonhankinnan ohjauksen kehitys vuodesta 2009 vuoteen 2012

Kuviossa 1 on kerättyjen tilastojen avulla kuvattu Otaniemen yksikössä annetun tiedonhallinnan opetuksen ja tiedonhankinnan ohjauksen kehitystä vuodesta 2009 vuoteen 2012. Pylväät kertovat, montako tuntia vuodessa yksikössämme on annettu ohjausta ja opetusta. Kuvio osoittaa, että Otaniemen tiedonhallinnan lehtorin antama opetuksen määrä on vaihdellut vuosittain.

Otaniemen kirjaston henkilökunta kokee tiedonhankinnan ohjauksen mielekkäänä työtehtävänä. Ohjaus mahdollistaa oman ammattitaidon ylläpidon ja kehittämisen tiedonhaussa ja tiedonlähteiden tuntemuksessa. Henkilökohtaiset kohtaamiset opiskelijoiden kanssa antavat tärkeää tietoa ajankohtaisista aiheista sekä opetuksessa että opiskelijoiden arjessa. Tämä mahdollistaa kirjastopalvelun suuntaamisen paremmin vastaamaan opiskelijoiden tarpeita.

Tiedonhankinnan ohjaaminen Otaniemen kirjastossa

Otaniemen yksikössä tiedonhallinnan lehtori huolehtii opiskelijaryhmille järjestettävästä tiedonhallinnan opetuksesta. IL-opetuksen saralla kirjastomme on keskittynyt aloittavien opiskelijoiden perehdyttämiseen kirjaston palveluihin, ala- tai tietokantakohtaisiin tietoisuuksiin sekä opiskelijoiden henkilökohtaiseen ohjaamiseen tiedonhankinnassa. Avaan seuraavassa IL-opetuksen aihepiiriä antamamme tiedonhankinnan ohjaamisen näkökulmasta.

Henkilökohtainen ohjaaminen tapahtuu joko opiskelijan varaamana ajankohtana tai välittömästi opiskelijoiden tarpeisiin reagoiden kirjaston asiakaspalvelutilanteissa. Ajan varaaminen mahdollistaa sen, että informaattikko pystyy etukäteen perehtymään aiheeseen ja suunnittelemaan ohjaustilanteelle tarpeen mukaisen rakenteen ja sisällön. Lähes kaikki suunnitelmalliset ohjaustilanteet liittyvät opiskelijoiden opinnäytetöihin. Ad hoc -tyyppiset ohjaustilanteet voivat liittyä myös muihin opiskelijoiden oppimistehtäviin.

Pääsääntöisesti ohjaustilanteessa käydään läpi:

- *Opinnäytteen aihe ja näkökulma, tutkimusmenetelmä ja -suunnitelma*
Selvitetään, missä vaiheessa opinnäyte on menossa, onko jo käytössä kirjallisia lähteitä, mitä ne ovat ja mistä ne ovat löytyneet.
- *Opiskelijan tiedonhankintatavat*
Perehdytään siihen, miten opiskelija on aiemmin hakenut tietoa Internetistä, aineistotietokanta Lauruksesta ja Laurean e-aineistoista (Nelli-portaali).
- *Asiasanastot*
Tutustutaan aiheen kannalta keskeisiin asiasanastoihin. Mietitään, millaisia hakusanoja aiheesta voitaisiin tiedonhaussa käyttää.
- *Laurus, Nelli-portaali, keskeiset e-aineistot ja vapaa Internet*
Käydään läpi hakukanavia yksi kerrallaan kartoittaen samalla opiskelijan aihepiirin aineistoja. Tutustutaan hakuliittymiin ja niiden erilaisiin käyttömahdollisuuksiin. Esitellään hakutekniikoita ja palvelujen räätälöitävyyttä. Tutustutaan Googlen eri hakuominaisuuksiin ja hakuun vapaasta verkosta.

Opinnäytteiden aiheet vaihtelevat ja ohjauksen sisältö sen mukaisesti. Joistain aihepiireistä saattaa olla saatavilla niukasti tietoa ja se on saatavilla marginaalisista lähteistä, kuten aiheesta VIRVE-radio. Kun taas toisista aiheista saattaa olla tietoa paljon ja useassa paikassa esim. sairaanhoitajaopiskelijoiden ohjaus harjoittelussa. Informaatikon asiantuntemus korostuu näissä vaihtelevissa ohjaustilanteissa, joissa ammattitaitoon kuuluu ohjata opiskelijaa paikantamaan tulevan ammattinsa keskeiset tiedonlähteet, tiedontuottajat, tietokanavat ja määrittellä opiskelijan tarpeeseen sopiva tiedon taso.

Henkilökohtaisesta ohjauksesta on opiskelijalle paljon hyötyä. Suuresta tietomassasta nostetaan esille opiskelijan kannalta relevantteimmat tiedonhakukanavat, jolloin erilaiset tiedonlähteet suhteutuvat toisiinsa ja hakutekniikat realisoituvat käytännössä. Opiskelija saa ohjaajan kanssa henkilökohtaista aikaa opinnäytteensä pohtimiseen.

Ohjauksessa kehitettävää

Laurea-kirjasto ei ole kerännyt henkilökohtaiseen tiedonhankinnan ohjaukseen liittyen systemaattista palautetta, mutta sen kerääminen tuntuisi ohjauksen kehittämisen kannalta tarpeelliselta. Ohjaustilanteissa saadun välittömän henkilökohtaisen palautteen perusteella ohjaus on ollut siihen osallistuneille opiskelijoille tarpeellista ja auttanut näitä työssään eteenpäin. Ohjauksen ja opetuksen vaikuttavuudesta voitaisiin saada tietoa kartoittamalla opiskelijoiden IL-taitoja useampana ajankohtana näiden opiskeluaikana. Voitaisiin esimerkiksi tehdä kysely esimerkiksi aloittaville opiskelijoille, opinnäytetyön aloitusvaiheessa oleville sekä valmistuville opiskelijoille ja vertailla kyselyistä saatuja tuloksia keskenään.

Huolimatta yhteisestä tehtäväalueesta kirjaston yhteistyö tiedonhallinnan lehtorin kanssa on ollut melko vähäistä. Tehtäväjaon vakiinnuttua voisi olla mielekäästä kehittää opetuksen ja ohjauksen yhteisiä tavoitteita, käytäntöjä ja arvioinnin menetelmiä.

Tiedonhankinnan ohjaus on asiakaspalveluun liittyvää peruskirjastotyötä. Palvelua ei ole tuotteistettu, eikä palvelulle ole määritelty tavoitteita. Ohjausmahdollisuus on esillä kirjaston Internet-sivuilla ja Laurean sisäisessä verkossa. Muuten on toimittu tilannekohtaisesti vastaamalla opiskelijoiden tarpeisiin. Palvelun tuotteistaminen ja aktiivisempi markkinointi saattaisi avata asiakkaille palvelun sisältöä ja tuoda saatavilla oleva palvelu paremmin asiakkaiden tietoon.

Pilottikysely Otaniemessä syksyllä 2012

Itseäni kirjaston työntekijänä on jo pitkään mietityttänyt, millä tavoin kirjasto todellisuudessa vastaa opiskelijoiden tiedontarpeisiin. Kohtaavatko tarpeet ja palvelu? Millaista ohjausta opiskelijat tiedonhankinnassa tarvitsevat? Vastaako tarjoamamme palvelu näihin tarpeisiin?

Tein ohjauksen kehittämiseksi pilottikyselyn, jossa keräsin tietoa Otaniemen opiskelijoilta. Kyselylomakkeessa hyödynsin AMKIT-konsortion Minä osaan -mittaristoa, jossa on väitepatteristo informaatiolukutaidon ydinosaamisalueista, kuten esimerkiksi:

1. Tiedontarpeen tunnistaminen

Osaan ilmaista ongelmani eri sanoilla
Osaan lähestyä aihetta erilaisista näkökulmista
Ymmärrän, että eri tilanteissa tarvitaan erilaista tietoa
Tiedän, minkä tyyppistä tietoa tarvitsen
Sisäistän, että tiedon etsimiseen tarvitaan aikaa
Ymmärrän, ettei kaikki tieto ole vapaasti verkossa

2. Tiedonlähteiden hallinta

Osaan käyttää ammattikorkeakouluni kirjastotietokantaa ja löydän sen avulla kokoelmasta sen, mitä tarvitsen
Löydän kirjastosta oman ammattialani kirjoja ja lehtiä
Tiedän, mistä löydän amk-kirjastoni tarjoamat e-aineistot
Löydän oman ammattialani keskeisten organisaatioiden ja laitosten tuottaman tiedon
Tiedän, millaista on tutkimustieto
Tiedän sosiaalisen median (wikit, blogit, foorumit ym.) heikkoudet ja vahvuudet tiedonlähteenä

3. Tiedon hankkiminen

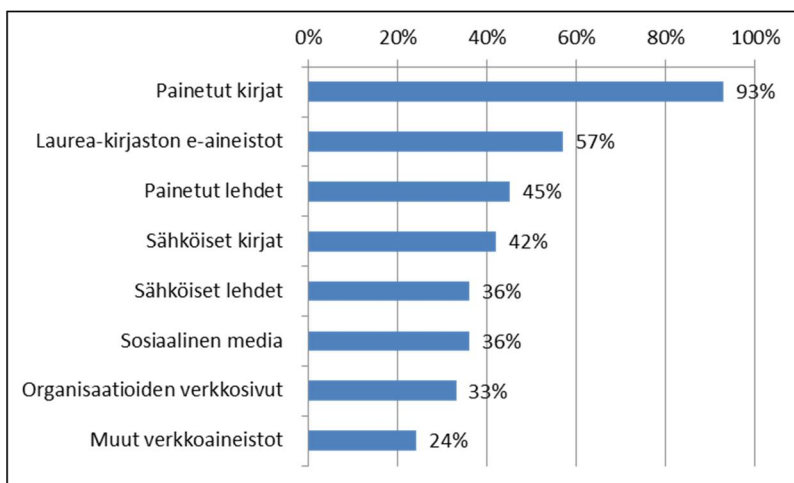
Ymmärrän, että hakusanat ovat tärkeitä ja vaikuttavat suoraan hakutulokseen
Osaan yhdistää hakusanoja
Osaan käyttää tietokantojen ja hakukoneiden eri rajausmahdollisuuksia
Ymmärrän, mikä merkitys on hakusanan katkaisulla
Hyödynnän tarvittaessa tietokannan käyttöohjeita
Käytän Googlen eri toimintoja

4. Tiedon käyttö

Osaan käyttää viitetietoja tiedon löytämiseksi
Tiedän, miten verkkosivun osoite rakentuu
Osaan arvioida löytämäni tietoa kriittisesti
Ymmärrän alkuperäisen ja toissijaisen lähteen eron
Osaan merkitä käyttämäni lähteet ja tehdä lähdeluettelon annettujen ohjeiden mukaan
Tiedän, mitä on plagiointi ja miksi välttää sitä

Kyselyyni vastasi 33 opiskelijaa, osa sähköpostitse ja osa heti ohjausistunnon jälkeen. Seuraavassa keskeisimmät tekemäni huomiot tuloksista:

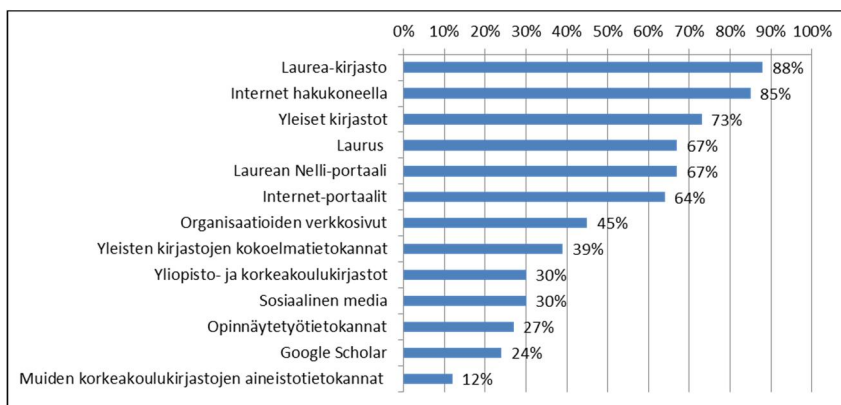
Millaisia tiedonlähteitä suosit?



Kuvio 2. Tiedonlähteet

Kuviosta 2 näkyy, että suurin osa vastanneista käytti tiedonlähteenä mieluiten painettuja kirjoja. Myös painetut lehdet, sähköiset kirjat, sähköiset lehdet, sosiaalinen media, virallisorganisaatioiden, tutkimuslaitosten yms. verkkosivut ja muut verkkoaineistot saivat runsaasti mainintoja.

Mistä haet tietoa?

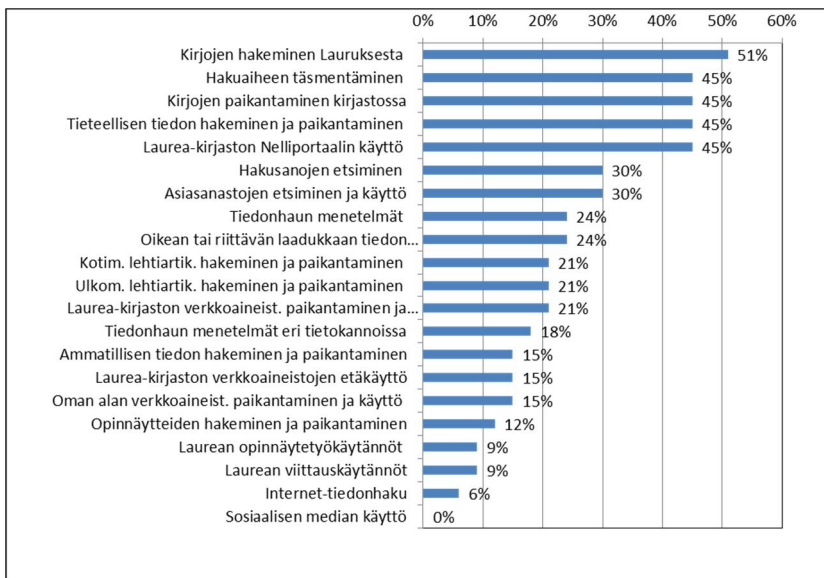


Kuvio 3. Tiedonhakupaikat

Kuvio 3 osoittaa, että kaikkein suosituin tiedonhakupaikka oli Laurea-kirjasto, seuraavana Internet hakukone (esim. Google). Useat käyttivät myös yleisiä kirjastoja, aineistotietokanta Laurusta, Laurean Nelli-portaalia, Internet-portaaleja (esim. Terveysportti), eri organisaatioiden verkkosivuja (esim. www.thl.fi) ja yleisen kirjaston kokoelmatietokantaa (esim. Helmet). Mainintoja saivat myös muut yliopisto- ja korkeakoulukirjastot, sosiaalinen media, opinnäytetyötietokannat, esim. Theseus, Googlen kehittyneemmät

hakuominaisuudet, esim. Google Scholar ja muiden korkeakoulukirjastojen kokoelmatietokannat.

Mihin tiedonhankinnan ongelmiin hait apua kirjaston järjestämästä ohjauksesta?



Kuvio 4. Mihin hain apua ohjauksesta

Kuviosta 4 nähdään, että yli puolet vastanneista haki ohjauksesta apua kirjojen hakemiseen Lauruksesta. Lähes yhtä moni haki apua hakuaiheen täsmentämiseen, kirjojen paikantamiseen kirjastossa, tieteellisen tiedon hakemiseen ja paikantamiseen sekä Laurea-kirjaston Nelli-portaalin käyttöön. Myös asiasanastojen etsiminen ja käyttö sekä hakusanojen etsiminen olivat kolmanneksella ohjaukseen hakeutumisen syynä. Lisäksi tiedonhaun menetelmät, oikean ja riittävän laadukkaan tiedon paikantaminen, kotimaisten ja ulkomaisten lehtiartikkelien sekä Laurea-kirjaston verkkoaineistojen hakeminen ja paikantaminen olivat monilla syynä hakeutua ohjaukseen.

Laurea-kirjasto oli suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista tärkein ja ensisijainen paikka hakea tietoa. Asiakkaat näyttäisivät mieltävän kirjaston käytön ensisijaisesti kirjaston painetun kokoelman hakemiseksi ja käytöksi. Painettu kirja pitää ensimmäisen sijansa tiedonlähdetyyppinä. Suurella osalla asiakkaista on tarvetta saada apua perustiedonhakuun kirjaston kokoelmatietokannasta.

Kirjaston kannattaisi tulevaisuudessa panostaa vieläkin enemmän eri aineistotyyppien käytön ohjaukseen, esillepanoon ja markkinointiin. Opintoihin integroitua tietoiskuja voitaisiin lisätä ja niissä voitaisiin fokuoittaa tapauskohtaisesti esimerkiksi eri aineistotyyppiin. Tiedonhallinnan ohjaus olisi palveluna tarpeellista tuotteistaa ja sen markkinointia lisätä. Elektroniset aineistot pitäisi saada kirjastossa paremmin esille ja helpokäyttöisemmiksi.

Lähteet

Gaunt, J., Morgan, N., Somers, R., Soper, R. & Swain, E. 2009. Opas informaatiolukutaidon opetukseen. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. B, Ajankohtaista. Viitattu 15.1.2013
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23720/opas_informaatioluku_2.pdf?sequence=1

IL:n osaamisalueet ja ydinaines ammattikorkeakoulussa. 2007. AMKIT-konsortion IL-ECTS-työryhmä. Viitattu 20.1.2013
<http://www.amkit.fi/download.php?5bc99e3527cf6994eb9542f6000e09e9>

Informaatiolukutaidon osaamistavoitteet yliopisto- ja korkeakouluopetuksessa. 2001. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto. Viitattu 20.1.2013
<http://www.helsinki.fi/infolukutaito/ILopetus/osaamistavoitteet.htm>

Information Literacy Competency Standards for Higher Education. 2000. ALA American Library Association. Viitattu 20.1.2013
<http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency>

Kehittämispohjaisen oppimisen strategia. Learning by Developing (LbD). 2011. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.1.2013
http://www.laurea.fi/SiteCollectionDocuments/Strategiat/Pedagoginen_strategia_low_res_01092011.pdf

Minä osaan –mittaristo informaatiolukutaidon opetukseen ja arviointiin. 2009. AMKIT-konsortion Pedagoginen työryhmä.

Puttonen, K. & Huovila, E. 2011. Collaborative IL – learning with users. Signum 3. Viitattu 17.1.2013
<http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/4395/4105>

Kirjaston käyttäjäkysely – pallo pyörii laadun parantamiseksi

Erja Huovila

Laurea-kirjastossa ryhdyttiin heti toiminnan alussa, yli kymmenen vuotta sitten vuonna 2002, rakentamaan palautejärjestelmää. Tavoitteena oli seurata ja kehittää palvelutoimintaa. Tuloksena syntyi asiakaspalautekysely, joka sittemmin otettiin ammattikorkeakoulukirjastojen kansallisen kyselyn pohjaksi. Kansalliset kyselyt ovat toistuneet muutaman vuoden välein ja uusia kirjastosektoreita on liittynyt mukaan. Laurea on osallistunut näihin kyselyihin alusta asti ja osallistuu edelleen. Kirjastossa on parannettu toimintaa kyselyjen tuloksien perusteella.

Tässä artikkelissa paneudutaan seuraaviin kysymyksiin: Kuka Laurea-kirjastossa ottaa asiakkaiden heittämän pallon vastaan? Kuka oikeasti käy läpi ja analysoi kyselyjen tuloksia? Mihin tuloksia on käytetty ja keille niistä on tiedotettu? Tämä prosessi kiinnostaa senkin takia, että Korkeakoulujen arviointineuvosto kiitti kirjaston toimintaa Laurean laadunvarmistusjärjestelmän auditoinnissa vuonna 2010. Neuvoston mukaan kirjasto seuraa hyvin jatkuvan kehittämisen kehä -mallin ajattelua. Kansallinen käyttäjäkysely on olennainen osa tätä järjestelmää.

Pallo asiakkaille

Laurea-kirjaston laaturyhmä suunnitteli vuonna 2002 ns. Pallo-projektissaan ensimmäisen palvelukyky- ja asiakaspalautekyselynsä. Ryhmä keräsi paperilomakkeilla tietoja asiakastytyväisyydestä ja palvelun merkityksestä.

Onnistunut kyselykokemus haluttiin jakaa koko ammattikorkeakoulukirjastosektorin kanssa, joten Laurea-kirjaston asiakaspalvelukyselylomake vietiin ammattikorkeakoulukirjastojen konsortion (AMKIT-konsortion) laaturyhmään. Laaturyhmä päätti rakentaa valtakunnallisen kyselyn Laurean mallin pohjalle. Kysely toteutettiin ammattikorkeakoulukirjastoissa vuonna 2004. Alkuperäinen lomake sisälsi taustamuuttujien lisäksi 23 varsinaista kirjastopalvelua koskevaa kysymystä. Kansallisessa toteutuksessa oli taustatietojen lisäksi 19 kysymystä ja mahdollisuus antaa avointa palautetta.

Risut ja ruusut -julkaisussaan AMKIT-konsortion laaturyhmä toteaa määritelleensä tehtäväkseen luoda kysely, joka palvelisi ammattikorkeakoulukirjastoja itsearvioinnin välineenä. AMKIT-konsortion asiakastytyväisyyskyselyn kriteerit ja kysymyksenasettelu otettiin soveltaen Laurea-kirjaston kyselystä. Laatutyöryhmä valitsi seuraavat arviointikriteerit kuvaamaan kirjasto- ja tietopalvelujen vaikuttavuutta ja palvelukykyä:

- kirjasto itsenäistä työskentelyä tukevana oppimisympäristönä
- aineistojen ajankohtaisuus, kattavuus, relevanssi ja saatavuus
- henkilökunnan kyky neuvoa, ohjata ja opettaa tiedonhankintaa
- kirjaston elektronisten palvelujen relevanssi ja käytettävyys

Kansallinen kysely osoittautui tarpeelliseksi. Kyselyä on toistettu keväisin parin vuoden välein, viimeksi keväällä 2013, ja siinä on mukana tieteellisiä, yleisiä ja erikoiskirjastoja. Toistojen myötä kyselyn nimi on muuttunut käyttäjäkyselyksi ja siihen on lisätty vaikuttavuuskysymyksiä. Esimerkiksi halutaan tietää, ovatko kirjastopalvelut parantaneet opiskelun tai työtehtävien laatua.

Kyselyihin on saatu vuosien mittaan tuhansia vastauksia. Laurean ensimmäisessä kyselyssä vuonna 2002 kohderyhmänä olivat sekä ammattikorkeakoulun että tältä palveluja ostavien toisen asteen oppilaitosten opiskelijat ja opettajat, yhteensä 6870 henkeä. Heistä 942 vastasi, joten vastausprosentti oli n. 14 %. Kahden vuoden päästä 2004 kansallisessa kyselyssä vastaajia oli 23 ammattikorkeakoulussa yhteensä 13 384, näistä Laureassa 1212. Laurean vastaajamäärät ovat pysytelleet tuhannen vastaajan paikkeilla, joten opiskelijoista ja henkilökunnasta yli 10 % on ollut mukana antamassa palautetta. Mitä näille kaikille vastauksille on tehty?

Pallo kirjastolle

AMKIT-konsortion laaturyhmä halusi ensimmäisen yhteisen, kansallisen kyselyn jälkeen vuonna 2004 tietää, mitä tuloksia kirjastot olivat saaneet ja mitä toimenpiteitä oli tehty. Tietoja kysyttiin kirjastojen johtajilta ja yhdyshenkilöiltä. Risut ja ruusut –raportin mukaan kirjastot saivat tietoa, mikä oli hyvin ja mitä pitäisi kehittää. Kirjastojen toimenpiteet olivat sekä käytännön ratkaisuja että suunnittelua: aineiston hankintaa, tilojen järjestelyä, tiedotuskampanjoita kirjastopalveluista, henkilökunnan kouluttamista. Muutamassa kirjastossa oli päätetty lisätä yhteenvedo asiakastytyväisyyskyselyn palautteista ja tuloksista kirjaston kotisivulle.

Suomen tieteellisen kirjastoseuran vuonna 2007 julkaisemassa Laatu ratkaisee – laatutyön opas korkeakoulukirjastoille -teoksessa korostetaan kuinka oleellista on, miten arvioinnilla kerättyä tietoa hyödynnetään. Turun ammattikorkeakoulun vuoden 2006 kyselyn raportissa kirjaston kehittämistyöryhmä mainitsee lyhyesti vastausten käsittelystä kirjastossa: tietopalvelusihteeri on tehnyt tradenomitutkintoonsa liittyvän opinnäytetyön, kirjastoyksiköissä ja kirjastotiimissä on käsitelty tuloksia ja kirjaston kehittämistyöryhmän jäsenet ovat työstäneet kyselyn raportin.

Laurean ensimmäisen kyselyn vastaukset vietiin tilasto-ohjelma SPSS:ään ja sekä projektin vetäjä että muu kirjaston henkilökunta taulukoi tuloksia. Myöhemmin kansallisten kyselyjen kaupallisilta toteuttajilta on saatu apua tulosten käsittelyyn. Kyselyjä ovat toteuttaneet web-pohjaisia kyselyohjelmia tarjoavat yritykset, joiden kautta on saatu valmiita raportteja ja mahdollisuus tarkastella tulosten vaihtelua

taustamuuttujittain. Muuttujina ovat olleet mm. opiskelijat opiskeluvuoden mukaan, opettajat, muu henkilökunta, muu käyttäjä tai koulutusala.

Systemaattinen käsittely – aina samoin

Yksikkökirjastoittain

Käyttäjäkyselyn päätyttyä informaatiopäällikkö on ensimmäisestä vuoden 2002 kyselystä alkaen kiertänyt jokaisessa kirjastoyksikössä keskustelemassa tuloksista ja miettimässä palvelujen kehittämistä juuri sen yksikön näkökulmasta. Ensimmäisestä kansallisesta kyselystä 2004 lähtien Laurea-kirjastoon on nimetty myös yhteysinformaatikko, joka on käynyt informaatiopäällikön kanssa kaikissa kirjastoyksiköissä. Informaatiopäällikölle on kuulunut vastuu tapaamisten sisällöstä ja yhteysinformaatikko on etsinyt kyselyohjelmasta yksikkökohtaisia tuloksia. Pienemmissä yksiköissä koko henkilöstö on ollut palaverissa keskustelemassa, isommissa läsnä on ollut yksikön vastuinformaatikko yksin tai jonkun kollegan kanssa. Tapaamiset ovat kestäneet muutaman tunnin. Niissä on ilahtuneina analysoitu onnistumisia, kuten hyvää asiakaspalvelua. Pohdintaa ovat aiheuttaneet vastaajien tärkeiksi kokemat, mutta näiden mielestä huonommin onnistuneet palvelut, esimerkiksi rauhallisten työskentelypaikkojen järjestäminen.

Kyselyn tulosten käsittely on jatkunut työpaikkapalavereissa oman yksikön sisällä. Informaatiopäällikön kanssa on voitu palata asiaan kehityskeskusteluissa. Tulosten perusteella on suunniteltu kunkin yksikön tavoitteita, jolloin ne ovat vaikuttaneet yksikön vuosisuunnitelmiin ja sitä kautta henkilöstön tehtäviin. Seuraavien kyselyjen avulla on arvioitu tavoitteiden toteutumista ja laadittu uusia suunnitelmia. Esimerkiksi eräässä yksikössä asiakkaat kiinnittivät huomiota siihen, että saatavilla oleva aineisto ei ollut ajantasaista. Kokoelma oli hyvin suuri, joten vei aikaa karsia vanhentunut osa pois. Informaatiopäällikkö ja henkilökunta sopivat yhdessä keväällä, että panostetaan aineiston uudistamiseen ja käydään kokoelma läpi vuoden loppuun mennessä. Kirjastosihteerin tehtäväksi tuli kesän aikana poimia hyllystä vanhoja, poistettavia teoksia. Tämän jälkeen informaatikko hankki kirjastoon tuoretta aineistoa.

Koko kirjasto yhdessä

Laurea-kirjastossa järjestetään vuosittain muutamia henkilöstölle yhteisiä kirjastokokouksia. Näissä on käyty läpi koko kirjaston tuloksia, ei vain oman yksikön. Henkilöstö on yhdessä valinnut koko kirjastolle kehittämiskohteita ja ideoinut keinoja parantaa kirjaston palveluja. Esimerkiksi kirjaston kehittämissäpäivillä huhtikuussa 2008, heti kyselyn tulosten tultua saataville, Hyvinkään yksikön informaatikko esitteli muutamaa kirjastoa mallina käyttäen, miten kyselyn tulokset ovat parantuneet kehittämisen myötä. Hän kertoi lähtötilanteesta, tilojen laajenuksesta, henkilöstölisäyksistä ja palvelujen järjestämisestä uudella tavalla. Tämän jälkeen tilaisuuteen osallistuneet tekivät kirjastoittain ryhmitöitä. Mietittiin yhdessä, mistä oli

syitä kiittää, mitä sekä mitä yhteistä kehitettävää tuloksista nousi esiin. Tulokset olivat samansuuntaisia kuin kansallisella tasolla: tiloissa, kokoelmissa, ohjeissa tai vastausprosentteissa oli puutteita. Tulokset olivat parantuneet edellisiin kyselyihin verrattuna ja henkilökuntaa oli kiitelty esimerkiksi koulutuksen sisällön tuntemisesta. Ryhmätöiden purussa jaettiin ideoita kaikkien toteutettavaksi: tulee markkinoida enemmän kirjastojen välisiä lainoja, tulee siistiä repsottavia paperiohjeita, pitää laatia e-aineistojen käyttöohjeita ja tiivistää yhteistyötä opettajien kanssa.

Toisena esimerkkinä asiakaskyselyn tulosten käsittelystä on toukokuussa 2010 pidetty kirjastokokous, jossa koko henkilökunnalle esiteltiin parhaiten onnistuneita asioita, kehittämiskohteita ja suurimpia kuiluja asiakkaiden mielestä tärkeiden ja kirjaston onnistumisten välillä. Myös vertailu aiempiin kyselyihin oli tärkeää, koska Laurea-kirjaston tulos on koko ajan ollut nouseva ja kehittämistyöt onnistuneita. Lukuja verrattiin koko Laurea-kirjaston tasolla kaikkien ammattikorkeakoulukirjastojen yhteisiin tuloksiin. Tuolloin kirjastokohtainen kierros oli vasta kokouksen jälkeen, joten kukin yksikkö sai rauhassa eritellä omia saavutuksiaan ja kehittämismahdollisuuksiaan.

Aikaisempien hyvien kokemusten kannustamana Laurea-kirjastossa tullaan vastakin käsittelemään kyselyjen tuloksia yksiköittäin ja yhteisinä kehittämispäivinä.

Käsittely tarpeen mukaan

Kirjaston työryhmät

Käyttäjäkyselyjen tulosten järjestelmällisen läpikäynnin lisäksi Laurea-kirjastossa on hyödynnetty palauteraportteja, kun on arvioitu erilaisten pysyvien tai lyhytkestoisten työryhmien toimintaa ja asetettu niille tavoitteita. Kysymyksistä on valittu tarkempaan analysointiin työryhmän omaa tehtävää arvioivat kohdat. Ryhmät ovat paneutuneet erityiskysymyksiin, vertailleet kehityksen suuntaa, muuttaneet toimintatapoja ja arvioineet parannuksia uusien kyselyjen avulla.

Laurea-kirjaston pedagogiikkaryhmä Petraajat keskittyi oppimisympäristöä sekä tiedonhankinnan opetusta ja ohjausta koskeviin kyselyyn kohtiin, kuten onko kirjaston antama tiedonhankinnan opetus kehittänyt vastaajan omia tiedonhankintataitoja tai osaako kirjaston henkilökunta ohjata tiedon hankintaa asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Saatuja vastauksia on verrattu ammattikorkeakoulujen opiskelijapalautejärjestelmä OPALASTA saatuun tietoon siitä, miten kirjastopalvelut tukevat opiskelua. Laurea-kirjastossa on mm. paneuduttu entistä enemmän opintojen sisältöihin ja seurattu, miten tämä jatkuva kehittäminen näkyy kyselyjen tuloksissa.

Laurea-kirjaston hankintaryhmä Hamstraajat paneutui aineiston hankintaan. Se avusti informaatiopäällikköä kilpailutuksen ostokorien kokoamisessa, vertaili eri toimittajien e-kirjojen luettavuutta, selvitti e-aineiston hankintatapojen toimivuutta ja mietti painetun kokoelman evaluointitapoja. Hamstraajat saivat elokuussa 2010 asiakaskyselyn yhteisinformaatikolta tuloksista koosteen hamstraajien näkökulmasta. Todettiin, että

kokonaistulos näyttää hyvältä, kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset ja elektroniset palvelut vastaavat työskentelytarpeita, mutta painetun aineiston riittävyys on vähäinen ja e-palveluiden käyttöohjeisiin toivotaan edelleen lisää selkeyttä. Tämän pohjalta muokattiin www-sivujen tekstejä ja parannettiin tietokantojen suomenkielisiä ohjeita. Tientikirjojen määrää lisättiin.

Laurean laaturyhmä ja Korkeakoulujen arviointiryhmä

Laurea-ammattikorkeakoulun laaturyhmässä tarkasteltiin kyselykerroittain tuloksia ensimmäisestä kyselystä lähtien. Ryhmä piti kyselyä ansiokkaana, koska sillä mitattiin monipuolisesti ja määrääjain toistaen palveluja ja niiden tuottamista. Kun Laurea alkoi laatia omaa laadunvarmistusjärjestelmäänsä, kirjaston käyttäjäkysely otettiin mukaan olennaisena laatutyökaluna. Korkeakoulujen arviointineuvosto auditoi Laurean laatujärjestelmän syksyllä 2010. Arviointiryhmä toteaa raportissaan, että Laurea-kirjasto seuraa toimintaansa omilla tilastoillaan ja kansallisella kyselyllä. Kirjaston tapa käsitellä palautetta on ollut arviointiryhmän tiedossa ja se on pitänyt Laurea-kirjaston toimintatapaa hyvänä.

Pallo eteenpäin – tiedottaminen

Opiskelijat, opettajat ja muut kiinnostuneet

Opiskelijoille ja opettajille sekä muille kiinnostuneille on tiedotettu asiakastyytyväisyyskyselystä kirjaston www-sivuilla joka vuosi: 2004, 2006, 2008, 2010 ja viimeksi 2013. Tiedotteessa on kiitetty palautteesta ja kerrottu yksiköittäin vastaajamääristä. Kirjaston onnistumisista on mainittu lyhyesti neljä tai viisi parasta. Kirjaston kehittämiskohteista on esitelty kolmesta viiteen asiakkaiden mielestä tärkeintä ja kerrottu, mitä nyt aiotaan tehdä ja mitä on jo mahdollisesti vuosien mittaan tehty. Näin saadaan näkyviin vastaajien mahdollisuus vaikuttaa kirjaston palveluihin. Tiedottamalla viestitään kirjaston jatkuvasta pyrkimyksestä kehittää palvelujaan.

Laurean paikallisyksiköt ja johto

Laurean-kirjasto on tehnyt koulutusalojen kanssa yhteistyötä saadakseen kyselyihin runsaasti vastaajia. Jotkut opettajat ovat lupautuneet varaamaan osan tunnistaan lomakkeen täyttämiseen tai muistuttaneet opetuksen kuluessa opiskelijoiden vaikutusmahdollisuuksista. Samoin tuloksista tiedotetaan organisaation sisällä. Laurean eri kampusten kehittämispäivillä tai opettajapalavereissa on esitelty tuloksia ja avattu kirjaston toimintaa ja mahdollisuuksia. Esimerkiksi Lohjalla informaattikko on jokaisen kyselyn jälkeen selostanut Lohjan kampuksen kehittämispäivillä opettajille ja yksikön muulle henkilökunnalle tuloksia koulutusaloittain ja sen mukaan, onko kyse opettajista vai nuorisoasteen tai aikuisopiskelijoista. Aamulla päivänsä koululla aloittavilla nuorisoasteen opiskelijoilla tai työpäivän jälkeen kouluun tulevilla aikuisilla

iltaopiskelijoilla on hyvin erilaisia toivomuksia kirjaston aukioloon. Sama koskee heidän opettajiaan. Keskustelu opettajien kanssa on ollut vilkasta ja sitä on ollut helppo jatkaa yhteisillä kahvitauoilla. Samalla on voitu kertoa kirjaston käytännön mahdollisuuksista muuttaa palveluaikojaan. Opettajilta on vastavuoroisesti saatu uusia ideoita palvelujen kehittämiseen.

Laurea-ammattikorkeakoulu oli vuoteen 2011 saakka jaettu alueisiin. Aluerehtorit ja yksiköiden johtajat muodostivat aluejohdon. Johdolle on esitelty kunkin alueen kirjastoyksiköiden ja koko alueen keskeisiä tuloksia. Samalla on käsitelty muuta saatavissa olevaa tietoa kuten tilastoja lainausmääristä, kirjastokäynteistä tai e-aineistojen käytöstä. Näin on saatu aluejohdon tuki kehittämistoimille.

Informaatiopäällikkö on lähettänyt rehtoreille koosteen kyselyn keskeisistä tuloksista. Erityisesti vaikuttavuuden mittaamisesta on ollut hyvä kertoa. Näitä lukuja on käytetty yhteisten keskustelujen pohjana muussakin laatutyössä. Esimerkiksi vuonna 2010 Espoon alueen henkilöstön yhteisissä kehittämispäivissä oli useassakin ryhmätyössä esillä kirjaston laatutyö kyselyineen ja myöhemmin vaikuttavuusväittämien mitatut lukuarvot olivat osa päivän diakoostetta.

Kyselyn tulosten uusi käyttömahdollisuus on Opetus- ja kulttuuriministeriön ammattikorkeakouluilta pyytämä toimipisteselvitys, johon kuuluu selvitys opiskelijapalveluiden yhtäläisestä saatavuudesta ja tasosta. Kirjaston osalta tähän on mitattua tietoa juuri kyselyn väittämistä.

Yhteistyökumppanit

Kysely on laadittu itsearvioinnin ja sisäisen kehittämisen välineeksi, ei markkinoinnin avuksi. Tämän vuoksia tuloksista ei ole erikseen tiedotettu hankekumppaneille. Poikkeuksena tästä ovat ne kumppanit, jotka ovat ostaneet Laurealta kirjastopalveluja. Ensimmäisten kyselyjen aikana Porvoon, Espoon keskuksen ja Lohjan toisen asteen oppilaitokset olivat tällaisia. Nämä kumppanit huomioitiin erityisesti ensimmäisessä, Laurean omassa kyselyssä. Kansallinen kysely suunnattiin ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilöstölle. Yhteisistä tuloksista on tiedotettu erilaisissa palaverissa.

Pallo ilmassa – käyttäjäkysely tulevaisuudessa

Tällä hetkellä käyttäjäkysely on kirjaston laadunvarmistusjärjestelmän ydin. Se ei yksin riitä, tehokkaasti analysoitunakaan, takaamaan laadukasta toimintaa. Lisäksi tarvitaan edelleen tilastoja ja muita mittareita. Kysely katsoo taaksepäin eikä sellaisenaan kerro tulevaisuudesta. Kyselyt mittaavat kirjastopalvelujen hyötyä ja vaikuttavuutta. Niitä järjestetään toiminnan laadun parantamiseksi, siis asiakastytyväisyyden lisäämiseksi. Kaikkia mittareita ja tuloksia seurataan ja haetaan vertailutietoa. Vertailua tehdään omien yksiköiden tai eri organisaatioiden välillä ja lisäksi eri aikana tehdyistä kyselyistä

etsitään kehitystrendejä. Tuloksia vertailemalla saadaan tietoa uudella tavalla tehdyn työn vaikutuksista. Näitä tietoja voidaan käyttää kirjaston strategiatyön tukena.

Laurea-kirjasto jatkaa keväällä 2013 toteutetun kyselyn puintia yksikkökirjastoittain ja yhdessä koko kirjaston henkilöstön kesken vakiintuneen käsittelytavan mukaan. Erityisen tärkeää on saadun tiedon analysointi ja käyttö kirjaston työryhmissä, koska ryhmien tehtävänä on kehittää eri osa-alueita, kuten viestintää tai e-aineiston hankintaa.

Uutta näkökulmaa tuo tulossa oleva FUAS-kirjastojen yhteinen käsittely. FUAS (Federation of Universities of Applied Sciences) on Hämeen ja Lahden sekä Laurea-ammattikorkeakoulun strateginen liittouma. Kirjastot ovat sopineet käyvänsä läpi kevään 2013 käyttäjäkyselyn tuloksia ennen syyslukukauden alkua koko kirjastohenkilöstön voimin.

Laurea-kirjaston henkilökunta tulee aiempaan tapaan kertomaan saamastaan palautteestaan ja sovitusta kehittämistoimista asiakkailleen [www-sivuilla](#) sekä [blogissa](#). Asiakkaille kuuluu suurin kiitos avusta tässä pallopelissä.

Lähteet

Anttonen, M., Suikkanen, E. & Toikka, M. (toim.) 2007. ”Ilman kirjastoa emme pärjäisi” – Turun ammattikorkeakoulun kirjaston vuoden 2006 asiakastytyväisyyskysely. Viitattu 10.2.2013

<http://www.turkuamk.fi/public/download.aspx?ID=32127&GUID=%7B2BA126C4-1EE6-46EE-9558-47E067123F19%7D>

Eskelinen, U., Kokkonen, T., Kotoaro, K., Huovila, E., Skogberg, T. & Lahtinen, H. 2002. Palautejärjestelmän kehittäminen Laurea-kirjastossa 2002. Projektiraportti.

Laurea-ammattikorkeakoulun laadunvarmistusjärjestelmän auditointi 2010. 2010.

Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 18. Helsinki. Viitattu 10.2.2013

http://www.kka.fi/files/1217/KKA_1710.pdf

Nygrén, U. 2009. Asiakastytyväisyyskysely yliopistokirjaston kehittämisen ja strategisen suunnittelun välineenä: LibQUAL Turun kauppakorkeakoulussa. Teoksessa M-L. Huotari & A. Lehto (toim.) Johtamishaasteena muutos – kirjasto akateemisessa yhteisössä. Change Challenges Leadership – Library in the Academic Community. Tampere: Tampere University Press, 113 – 135.

Ollikainen, J., Suhonen, J. & Tyrväinen, J. 2004. Risut ja ruusut.

Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastytyväisyyskyselyn loppuraportti. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimukset ja selvitykset, 7. Tampere. Viitattu 10.2.2013

[http://www.piramk.fi/web/mm.nsf/lupgraphics/Risutjaruusut_julkaisu.pdf/\\$file/Risutjaruusut_julkaisu.pdf](http://www.piramk.fi/web/mm.nsf/lupgraphics/Risutjaruusut_julkaisu.pdf/$file/Risutjaruusut_julkaisu.pdf)

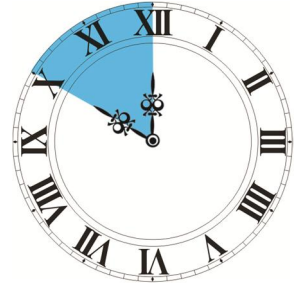
Pietiläinen, P. & Tuomi, V. 2007. Palautejärjestelmät korkeakoulukirjastoissa. Teoksessa Laatu ratkaisee. Laatutyön opas korkeakoulukirjastoille. Suomen tieteellisen kirjastoseuran julkaisu. Helsinki, 37 – 58. Viitattu 10.2.2013

<http://www.stks.fi/files/julkaisut/Laatu.Ratkaisee.pdf>

Tyrväinen, J., Hyvönen, N. & Koponen, M. 2006. Asiakastytyväisyyden trendit ammattikorkeakoulukirjastoissa. Signum 6, 19 – 24. Viitattu 10.2.2013

<http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/3410/3160>

2 Ennen lounasta – paperikirjasta e-kirjaan



Tekniset ongelmat on ratkaistu ja opiskelijat ovat asettuneet tekemään ryhmätöitä tai puurtamaan itseksensä. Kirjastolainen hörppää kupin kollegan keittämää kahvia ja selailee kalenteriaan. Ohjelmassa on e-aineistojen hankintasopimuksen kommentoiminen ja hankepalaveri. Lisäksi yksi opinnäytetyöntekijä on tulossa tiedonhankinnan ohjaukseen.

Kirjastolainen istuu tunnin verran koneella opinnäytetyöntekijän kanssa. Painettujen kirjojen haku on opiskelijalle tuttua, mutta hän on eksynyt e-aineistojen viidakkoon. Hänen kanssaan käydään yhdessä läpi e-kirjoja, e-artikkeleita ja verkkosivuja sekä opinnäytetyön aihetta miellekartan avulla. Opinnäytetyö pääsee taas etenemään vauhdilla. Lähtiessään opiskelija vielä kysyy, miten ja missä muodossa valmis opinnäytetyö tallennetaan Theseus-tietokantaan.

Seuraavaksi vuorossa on verkkopalaveri e-aineistojen hankinnasta. Kirjastolainen täyttää uudestaan kahvimukinsa, nappaa pari keksiä kyytipojaksi ja avaa verkkokokousohjelman. Kollegat muista yksikkökirjastoista ilmestyvät yksi toisensa jälkeen näytölle. E-aineistojen hankintaan liittyvät dokumentit ovat valmiina virtuaalikokousalustalla.

Hyvin valmisteltu on puoliksi tehty ja kokous on äkkiä ohi. Kirjastolainen ehtii vielä luetteloida muutaman asiakkaiden odottaman uutuuuden. Kirjat käsittelevät palvelumuotoilua, simulaatiomenetelmiä terveydenhuollossa ja ilmastonmuutoksen vaikutuksia talouteen. Ammattitaidolla ja vuosien tuomalla rutiinilla Kirjastolainen tarkistaa kirjojen bibliografiset tiedot kansallisesta kirjastojen yhteistietokanta Melindasta, täydentää niitä, tallentaa tietueen oman kirjaston tietokantaan Laurukseen ja lisää sille varastotietueen ja nidetiedot. Leimat, tarrat, muovit, odottaville asiakkaille varaus ja kirjat varaushyllyyn odottamaan lainaajiaan; muut löytävät aineistot jatkossa sisällönkuvailun avulla Lauruksesta.

A:sta ö:hön vai miten ne meni?

Kirjastolainen: Hyllyluokka: 59.562 KUUNTELE (Kirja: Kuuntele minua)

Asiakas: En mä kyllä löydä sitä täältä. [Etsii h:n kohdalta.]

Kirjastolainen: Kuuntele minua, se on k:ssa...

Kaiken voi ymmärtää väärin...

Asiakas: Olisko teillä sellaista kirjaa tässä ja nyt?

Kirjastolainen: ??? [Tässähän näitä vaikka kuinka ja ihan heti juu.]

Asiakas: Tässä ja nyt : sairaanhoitaja tekee kriisityötä

Hakuammunnasta täysosumiin.

Asiakas: Voitko auttaa? Tässä on lause opinnäytetyöstäni, mutta en enää muista mistä kirjasta se on, kait joku sinikantinen markkinoinnin kirja...

Tarvitsen sivunumeron lähdeviittaukseen.

Kirja löytyi ja asiakas sai viitattua oikein.



Vinkistä Vaariin: kirjan matka Laurea-kirjastossa

Riitta Ikonen

Näkyvimpiä ja tutuimpia osia kirjastotyöstä on kirjojen lainaaminen asiakkaille. Kirjastot ostavat kirjoja, toisin sanoen hankkivat aineistoa, ja sitten lainaavat niitä – tämä on kirjastotyön ytimessä olevaa perustyötä. Mutta mitä on tapahtunut ennen kuin kirjaston asiakas saa haluamansa teoksen lainaan? Ja mitä tapahtuu sen jälkeen, kun teosta syystä tai toisesta ei enää käytetä?

Aineiston hankinta ja poisto ovat osa kokoelmatyötä, jonka tavoitteena on kirjaston käyttäjien tarpeita palvelevan kokoelman luominen ja ylläpito. Kyseessä on monivaiheinen prosessi, joka vaatii tekijöiltään ennakoivaa ajattelua, sisällön tuntemusta sekä kirjastoammattillista ja teknistä osaamista.

Tämä artikkeli kertoo painetun kirjan kulkureitin kirjastossa alkaen ajatuksesta hankkia tietty teos asiakkaiden käyttöön päättyen kirjan elinkaaren lopussa sen poistoon kirjaston kokoelmista. E-aineistojen yleistymisestä huolimatta painettuja kirjoja ja lehtiä hankitaan ja käytetään edelleen paljon. Laurea-kirjasto käytti vuonna 2012 hankintamäärärahoista noin 20 % e-aineistoihin ja 80 % paperimuotoisiin aineistoihin. Artikkelin myötä kirjaston käyttäjä pääsee kurkistamaan moniin näkymättömiin työvaiheisiin, joita aineiston hankinta sisältää.

Kokoelmatyö

Kirjasto ei osta yksittäisiä teoksia sattumanvaraisesti, vaan kokoelmatyö on pitkäjänteistä kokonaisuuden rakentamista. Taustalla vaikuttaa kirjaston kokoelmapolitiikka, jossa määritellään raamit toiminnalle. Jokainen kirjasto laatii ja päivittää kokoelmapolitiikkansa omista lähtökohdistaan ja esimerkiksi yleisten kirjastojen ja korkeakoulukirjastojen tavoitteet ovat erilaiset. Laurea-kirjaston nykyisen kokoelmapolitiikan (Kokoelmapolitiikka 2010 - 2015) tavoite on:

”Kirjasto vastaa asiakkaiden tiedontarpeisiin tarjoamalla pääsyn elektronisiin kokoelmiin sekä painettuihin kokoelmiin. Kokoelman muodostamisessa otetaan huomioon Laurean tarpeet sekä lähialueen kirjastoverkoston kokoelmat. Kokoelmakehityksen pääpaino on Laurean painoaloissa (palveluliiketoiminta, hoitotyön asiantuntijuus ja kotona selviytyminen, turvallisuus ja yhteiskuntavastuu, opiskelijayrittäjyys) ja yhteiskunnallisesti ajankohtaisissa asioissa.

Kirjasto pyrkii integroimaan kirjaston ja yhteistyötahojensa asiantuntemuksen siten, että kokoelmatyössä saadaan esiin opetuksen ja tutkimuksen aidot tarpeet. Tavoitteena on toimiva ja aktiivinen tiedonkulku eri tahojen kanssa niin, että kirjasto on tietoinen kulloisistakin tarpeista ja kykenee myös ennakoimaan niitä.”

Kokoelman muodostaminen ja ylläpito vaativat paljon resursseja. Aineistojen hankinnassa on otettava huomioon käyttäjäkunnan tarpeet, kirjaston kokoelmapolitiikka ja hankintabudjetti. Laurea-kirjaston aineistohankintaan on vuosittain budjetoitu summa, joka jaetaan eri kirjastoyksiköille opiskelijamäärän suhteessa. Hankintaa tekevä henkilöstö seuraa koko vuoden määrärahojen käyttöä ja joutuu jatkuvasti miettimään, mikä aineisto on keskeistä käyttäjimmme kannalta. Laadukkaan kokoelman ylläpito edellyttää sekä uutuuksien hankintaa että vanhentuneen aineiston poistamista. Taulukossa 1 näkyy Laurea-kirjaston painetun kirjakokoelman laajuus sekä kokoelman kasvu (kartunta) ja poistot vuosina 2008 – 2012.

	2008	2009	2010	2011	2012
Kokoelma, niteitä	110 171	115 249	116 542	121 145	124 056
Kokoelma, nimikkeitä	45 259	46 964	48 113	48 939	49 817
Kartunta, niteitä	12 282	9 707	8 962	9 893	9 490
Poisto, niteitä	6 478	4 629	7 686	5 298	6 579

Taulukko 1. Laurea-kirjaston painettu kirjakokoelma 2008 – 2012

Hankinta on yhteistoimintaa

Kirjaston aineiston hankinnassa tehdään yhteistyötä monen tahon kanssa. Tärkeimpiä ulkopuolisia yhteistyökumppaneita ovat kirjakaupat, Kansalliskirjasto ja muut kirjastot sekä kirjastojärjestelmän toimittajat ja eri tietojärjestelmien toimittajat. Kirjakaupat eli -välittäjät kilpailutetaan muutaman vuoden välein ja yhteistyösopimus solmitaan valittujen kirjakauppojen kanssa. Sujuvasti ja virheettömästi toimiva aineistovälittäjä on kirjastolle kullan arvoinen. Kansalliskirjasto tuottaa muille kirjastoille palveluja, ohjeistusta ja työvälineitä erilaisia kirjastotoimintoja varten. Hankintayhteistyötä tehdään eri kirjastokimppojen kesken.

Omassa organisaatiossa yhteistyötä tehdään esimerkiksi taloushallintoa hoitavien henkilöiden ja IT-palvelujen kanssa. Kirjastotyössä käytetään paljon erilaisia tietojärjestelmiä ja laitteita ja niiden toimivuus ja toimintavarmuus ovat oleellisen tärkeitä. Myös kirjaston käyttäjät ovat keskeisiä kumppaneita: heiltä saadaan vinkkejä hankittavasta aineistosta. Kirjaston käyttäjät ovat tärkeitä myös siksi, että koko kirjastotoiminnan tarkoitus on palvella käyttäjiä.

Hankinta on yhteistoimintaa myös kirjaston sisällä. Koko Laurea-kirjaston henkilöstön voi sanoa olevan mukana hankintaprosessissa tai kokoelmatyössä.

Sujuvan hankintaprosessin osatekijöitä ovat seuraavat:

- kirjaston kokoelmatyön lähtökohdat ovat selvillä (asiakkaiden tarpeet, kokoelmapolitiikka, käytettävissä olevat määrärahat)
- kirjaston henkilöstöllä on tarvittava kirjastoammatillinen osaaminen ja kyky päivittää osaamistaan
- hankintaprosessi on kokonaisuutena ja eri osiltaan toimiva
- kukin kirjastossa tietää ja hallitsee oman roolinsa hankintaketjussa
- rutiinit sujuvat rutiinilla

Kysynnän ja aineistotarpeiden hiljaiset signaalit – ajatuksesta alkuun

Kirjasto seuraa yleistä yhteiskunnallista keskustelua ja oman organisaation toimintaa pysyäkseen selvillä pinnalla olevista aiheista ja tiedontarpeista. Aika ajoin vastaan tulee tuntemattomia termejä tai asioita, joilla ei oikein vielä ole nimeäkään. Vain muutama vuosi sitten ei ollut tarjolla suomenkielisiä palvelumuotoilua käsitteleviä teoksia – tai ainakaan tuota termiä ei vielä käytetty. Palvelumuotoilu oli kuitenkin aiheena esillä erilaisilla foorumeilla Suomessakin.

Palvelumuotoilu?
Simulaatiot hoitotyössä?
New managerialism?
Vulnerability in society?

Englanninkielisissä julkaisuissa service design oli nouseva teema, minkä vuoksi Laurea-kirjasto pyrki hankkimaan aihetta käsitteleviä teoksia asiakkaiden käyttöön. Kirjaston tulee olla askel, pari edellä: hyllyistämme pitäisi löytyä aineistoa uusista asioista ja aiheista jo siinä vaiheessa, kun hype on vasta alkamassa.

Laurea-kirjasto hankkii opetussuunnitelman mukaista kirjallisuutta ja toteuttaa hankintapyyntöjä, mutta suuri osa kokoelmasta rakentuu kirjastohenkilöstön oman tietämyksen pohjalta. Tekemällä aktiivista vuorovaikutteista yhteistyötä opettajien, TKI-toimijoiden (tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio toiminta) ja muun henkilöstön kanssa kirjasto pysyy selvillä oman organisaation painoaloista ja koulutusalojen painopisteiden muuttumista.

Toimintaympäristön tuntemus ei yksin riitä, vaan hankintaa tekevien on tiedettävä, mitä kustantajat tarjoavat. Suurten kotimaisten kustantajien koulutusaloihin liittyvät teokset hankitaan varmasti. Seuloen hankitaan pienkustantajien, tutkimuslaitosten sekä yleishyödyllisten yhteisöjen teoksia. Aineiston haravoimisessa hyödynnetään Google Booksia, kirjakauppa Amazonia ja muiden kirjastojen uutuusluetteloita. Myös isojen ulkomaisten kirjastojen, esimerkiksi Yhdysvaltojen Kongressin kirjaston ja British Libraryn, tietokannoista etsitään sopivaa aineistoa.

Hankintoja tekeville muodostuu kokemuksen kautta rutiiniksi tarkistaa omaa aihealuetta kattavasti tarjoavien kustantajien luetteloita. Rutiineja voi tehostaa hyödyntämällä tietotekniikan mahdollisuuksia esimerkiksi omiin tarpeisiin räätälöityjen RSS-syötteiden avulla tai jakamalla tietoa sosiaalisessa mediassa.

Tiivistettynä kirjahankinnan lähtökohtia ovat seuraavat:

- teos on tenttikirjana tai muuten käytössä opintojaksoilla
- asiakkailta tullut hankintapyyntö
- teos on koulutusalan suomalainen perusteos tai oman organisaation painoalaan liittyvä
- teos on keskeistä englanninkielistä koulutusalojen aineistoa
- lehtiarvostelut
- kustantajien ja julkaisijoiden uutuustiedotus
- kirjastojen uutuusluettelot, isojen ulkomaisten kirjastojen tietokannat
- verkkokirjakaupat
- ajankohtaiset ilmiöt

Tilaukset ja tilausten seuranta

Eri kirjastoissa hankintaprosessi on organisoitu eri tavoin. Keskitetyssä hankinnassa yksi taho vastaa koko kirjaston hankinnan vaiheista ja hajautetussa hankinnassa kukin kirjastoyksikkö vastaa omasta hankinnastaan. Hajautettua hankintaa tehdään lähellä asiakkaita, jolloin paikalliset tarpeet tunnetaan paremmin. Haittapuolena hajautetussa hankinnassa on se, että se vie enemmän resursseja kuin keskitetty hankinta. Laurea-kirjastossa on hajautettu hankinta: jokaisessa kirjastoyksikössä on yksi tai useampi henkilö, joka päättää, mitä hankitaan ja tekee tilaukset kirjakauppaan. Kirjakaupan lähetykset tulevat kuhunkin kirjastoon ja uusi aineisto käsitellään paikallisesti. Myös laskut tarkistetaan jokaisessa kirjastoyksikössä.

Aineisto tilataan pääsääntöisesti sopimuskirjakaupoista, joiden kanssa on sovittu alennuksista. Sopimuskirjakauppojen hyvä puoli on myös se, että sopimuskumppanilla on valmiiksi tiedossa laskutustiedot ja toimitusosoitteet. Yksittäisiä teoksia voidaan hankkia suoraan pienkustantajilta. Kirjat tilataan lähes aina verkkokirjakaupoista tai muuten verkkotilauksina. Tilattua aineiston saapumista seurataan eri tavoin. Laureassa osa kirjastoista käyttää kirjastojärjestelmän hankintaohjelmaa, jolloin tilaustiedot tallennetaan kirjaston aineistotietokantaan. Tieto tilatuista kirjoista ja niiden saaminen kirjastoon näkyy reaaliaikaisesti myös asiakkaille. Saamatta jääneen aineiston karhuaminen helpottuu, kun tieto on tilausrekisterissä. Osassa kirjastoyksiköitä teosten tiedot viedään aineistotietokantaan siinä vaiheessa, kun teos on saatu kirjakaupasta.

Tiedon tallennus aineistotietokantaan

Kirjaston aineistotietokanta eli kokoelmaluettelo sisältää tiedot kirjastossa olevista aineistoista. Tiedon tallennuksessa on kyse tietokantatyöstä, jonka tavoitteena on mahdollistaa tiedonhaku ja tuoda organisoidusti tiedot kirjaston kokoelmista asiakkaiden ulottuville.

Jotta uutuuskirja on löydettävissä ja lainattavissa, sen tiedot on tallennettava kirjaston aineistotietokantaan kirjastojärjestelmän luettelointiohjelmalla. Kirjaston asiakkaille kirjastojärjestelmään tallennetut tiedot näkyvät Internetissä käytettävissä olevana kokoelmaluettelona. Tiedon tallennuksessa luodaan samalla hakutietoja käyttäjiä varten. Ammattikielellä tätä prosessia kutsutaan aineiston luetteloinniksi ja sisällönkuvailuksi. Luettelointi tarkoittaa teoksen perustietojen kuten teoksen nimen, tekijän sekä julkaisuja ulkoasutietojen tallennusta. Luettelointitiedon avulla voidaan hakea esimerkiksi tietyn tekijän kirjoittamia teoksia. Sisällönkuvailu tarkoittaa sitä, että teoksen sisältö eli se, mitä aiheita teos käsittelee, kuvataan niin sanottujen asiasanojen ja kirjastoluokituksen avulla. Sisällönkuvailutieto mahdollistaa tiettyä aihetta käsittelevien teosten hakemisen.

Luettelointi on kirjastotyön yksi kirjastotyön keskeinen toiminto. Se on oma erikoisalansa, joka edellyttää asiantuntemusta ja tarkkuutta. Luetteloitaessa teoksen metatiedot tallennetaan sovittujen sääntöjen mukaisesti sovittua tallennusformaattia käyttäen kirjaston tietokantaan. Luettelointia voisi verrata koodaamiseen: käytössä on ohjelmointikielen sijaan luettelointikieli MARC-formaatti.

Kirjastoalan kansainvälisyys näkyy erityisesti luettelointityössä. Yhdysvalloissa kehitettyä MARC-formaattia käytetään sellaisenaan tai paikallisena muunnoksena ympäri maailmaa. Suomessa MARC-formaatti tuli käyttöön 1970-luvun lopulla, kun atk-luettelointi alkoi yleistyä. Yhtenäisen luettelointiformaatin avulla aineiston kuvailutieto eli metadata voidaan siirtää järjestelmästä toiseen. Tämä mahdollistaa sen, että muut kirjastot voivat hyödyntää kerran tehtyä työtä sen sijaan, että jokainen kirjasto luetteloi teoksen alusta lähtien itse.

Sisällönkuvailu edellyttää tekijältään laaja-alaista näkemystä ja asiakokonaisuuksien hallintaa sekä suomen että englannin kielellä. Hyvin tehty sisällönkuvailu auttaa tiedonhakijaa löytämään haluamansa aineiston. Sisällönkuvailutiedot eli asiasanat ja luokitustiedot liitetään teoksen perusluettelointitietoon. Asiasanat ovat käyttäjän näkökulmasta hakusanoja, joilla tiettyä aihetta käsitteleviä teoksia voi etsiä. Asiasanat poimitaan sisältöä kuvailevista asiasanastoista. Asiasanastoja on useita erilaisia. Laurea-kirjastossa ovat käytössä Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA), Yhdysvaltojen Kongressin kirjaston asiasanasto (LCSH), talousalan Helecon-asiasanasto ja lääketieteellisen aineiston asiasanoittamiseen Medical Subject Headings -asiasanasto (MeSH).

Teoksen sisältöä kuvataan myös luokittamalla teos kirjastossa käytetyn luokitusjärjestelmän mukaan. Kirjastoluokituksen idea on hieno: koko maailmankaikkeuden voi laittaa järjestykseen kirjaston hyllyihin. Kirjastot käyttävät sekä kansainvälisiä että kansallisia luokitusjärjestelmiä. Laurea-kirjastossa on käytössä suomalainen YKL eli yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä. Teoksen saaman luokituksen mukaan päätetään yleensä se, mihin hyllypaikkaan teos kirjastossa sijoitetaan.

Tulevaisuudessa yksi askel käyttäjiä osallistavaan suuntaan olisi ottaa aineistojen käyttäjät mukaan sisällönkuvailuun. Käyttäjät voisivat itse ”tagittaa” eli asiasanoittaa

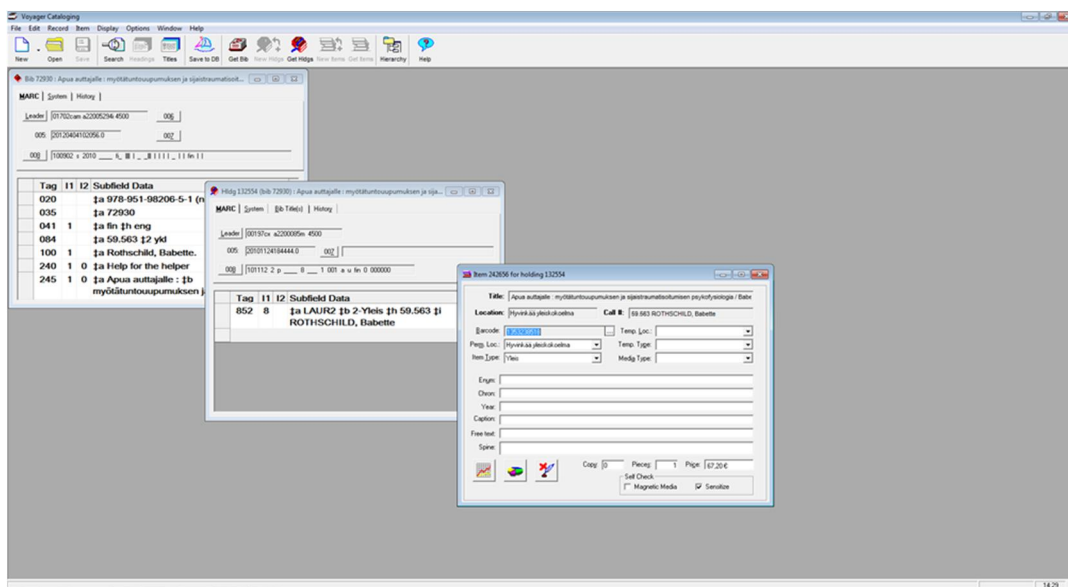
vapailla termeillä teoksia ja liittää omia sisältöjä ja suosituksia teoksen kuvailutietojen yhteyteen.

Viittä vaille valmista - kirja asiakkaiden käyttöön

Kun teoksen bibliografiset tiedot on tallennettu tietokantaan, on vuorossa kokoelma- ja sijaintitiedon sekä kirjan kappaletiedon tallentaminen. Ammattitermein kyse on varastotietueen ja nidetietueen tekemisestä teokselle. Varastotietueessa kerrotaan kirjan laina-aika sekä se, mihin kokoelmaan ja hyllypaikkaan se sijoitetaan. Tämän jälkeen tehdään vielä varsinainen nidetietue, johon liitetään juuri kyseistä kirjan kappaletta koskevat tiedot, kuten niteen viivakoodi. Nämä nidekohtaiset tiedot ovat välttämättömiä, jotta saman teoksen eri niteet voidaan yksilöidä, kun niitä lainataan ja palautetaan.

Laurea-kirjaston käytänteiden mukaan tenttikirjana oleva teos sijoitetaan lyhyemmän laina-ajan kokoelmaan. Tenttikirjoista on yleensä myös käsikirjakappaleet kirjastossa käytettäviksi. Käsikirjakokoelmaan sijoitetaan myös keskeisiä tutkimusoppaita, sanakirjoja ja vastaavaa aineistoa, jota opiskelijat voivat hyödyntää työskennellessään kirjastossa. Valtaosa teoksista sijoitetaan kirjaston peruskokoelmaan eli yleiskokoelmaan.

Lopuksi uutuuskirja vielä ”kirjastoidaan” eli saatetaan lainauskuntoon. Kirja saa leimat, suojaustarrat, selkätarrat ja kovaan käyttöön menevä nide muovitetaan. Kun suojaustarra on aktivoitu, kirja palautetaan kirjastojärjestelmän lainausohjelmalla. Jos teokseen on varauksia, lainausohjelma ilmoittaa tästä, ja teos otetaan varaushyllyyn asiakasta odottamaan.



Kuva 1. Järjestelmään tallennettavat tiedot kirjasta

Kirjan poisto

Jotta kokoelma säilyy ajantasaisena, sieltä on poistettava tai vähintäänkin varastoitava aineistoa tasatahdissa hankinnan kanssa. Kokoelman houkuttelevuus heikkenee nopeasti, jos hyllyissä on tarjolla paljon vanhaa aineistoa. Aineiston poisto ja varastointi ovat kuitenkin varsin työllistävää toimintaa, minkä vuoksi karsintaa ei aina ehditä tehdä riittävästi. Tavoitetilanne on, että kirjasto on määritellyt poistoperiaatteet ja että poistaminen on jatkuva prosessi.

Kokoelman karsintaa voidaan tehdä sekä poistoprojekteina että satunnaisemmin, kun hyllytyksen yhteydessä huomataan jokin poistettava nide. Systemaattisemmin poistoja voi tehdä esimerkiksi ottamalla hyllyluokittain listoja aineistosta ja tarkistamalla teoksen käyttömäärät eli se, milloin nide on viimeksi lainattu ja kuinka monta kertaa se on kaikkiaan lainattu. Koska Laurea-kirjasto ei ole säilyttävä kirjasto, käyttämättä jäävä aineisto karsitaan kokoelmasta.

Helpointa poistopäätöksen tekeminen on, kun kyseessä on esimerkiksi likaantunut tai loppuun kulunut nide, joka ei enää sovi kirjastokäyttöön. Teosten vanhempia painoksia poistetaan, kun käyttöön saadaan uudistettuja painoksia. Yksittäisen teoksen sisällön ajantasaisuuden arviointi on vaikeaa. Poistopäätökset ovat tällöin subjektiivisia.

Kun nide poistetaan kokoelmasta, sen suojaustarrat passivoidaan ja nidetieto poistetaan kirjaston aineistotietokannasta. Mikäli nide on jonkin kokoelman viimeinen kappale, poistetaan myös varastotietue ja tarvittaessa teoksen tiedot hankintarekisteristä. Jos kyseessä on Laurea-kirjaston viimeinen kappale, on muistettava poistaa yhteistietokanta Melindasta tieto, että teos on Laurea-kirjastossa. Tällöin on lopuksi tarkistettava, että teoksen bibliografiset tiedot poistuvat myös omasta aineistotietokannasta.

- ja sen uusi elämä

Kun teos on poistettu Laurea-kirjaston kokoelmasta, sen matka saattaa jatkua useampaankin suuntaan. Parhaassa tapauksessa poistokirjamme päättyy Varastokirjastoon eli osaksi kansallista varastokokoelmaa. Kuopiossa sijaitseva Varastokirjasto ottaa vastaan sekä tieteellisten että yleisten kirjastojen poistoaineistoa. Keskitetty varastointi on kustannustehokasta ja näin vanhempikin aineisto säilyy tiedontarvitsijoiden ulottuvilla. Varastokirjaston asiakkaina ovat pääsääntöisesti muut kirjastot, jotka kaukolainaavat sieltä omien asiakkaidensa tarvitsemaa aineistoa. Varastokirjaston palveluperiaatteita ovat maksuttomuus ja nopeus. Poistoja tehtäessä tarkistamme ensimmäiseksi, puuttuuko Laureasta poistettava teos Vaarista eli Varastokirjaston tietokannasta. Jos puuttuu, lähetämme poistokirjan Varastokirjastoon. Jos teos löytyy jo Vaarista, se laitetaan tarjolle poistokirjojen myyntikärryyn. Ajoittain poistokirjoja tarjotaan ilmaiseksi. Jos teokset eivät käy kaupaksi, ne voivat päättyä askartelumateriaaliksi tai viimeisenä vaihtoehtona jätekeräykseen.

Uutta kohti

Hankintaprosessin eri työvaiheisiin tai -välineisiin saattaa lähitulevaisuudessa tulla suuriakin muutoksia. Uuden kirjastojärjestelmän hankinnan valmistelu aloitettiin vuonna 2011. Kyseessä on laaja hanke, jonka valmistelussa ovat mukana kaikki neljä kirjastosektoria eli yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastot, yleiset kirjastot ja erikoiskirjastot. Uusi kirjastojärjestelmä otetaan käyttöön ainakin korkeakoulukirjastoissa. Hankkeen projektipäällikkö arvioi 2013, että uusi kirjastojärjestelmä saadaan kokonaisuudessaan käyttöön 2017 - 2018.

Muuttumassa on myös metadataformaatti MARC, jota on käytetty Suomessa atk-luetteloinnin alusta lähtien eli 1970-luvulta alkaen. MARC-formaatin ylläpitäjänä toimiva Yhdysvaltain Kongressin kirjasto tiedotti 2011 uuden formaatin kehittämishankkeen käynnistämisestä. Uutta mallia kutsutaan nimellä BIBFRAME (Bibliographic Framework). Yli 40 vuoden aikana ympäri maailmaa tehtyjen satojen miljoonien MARC-tietueiden muuntaminen uuden formaatin mukaisiksi tulee olemaan melkoinen urakka.

Lopuksi

Kokoelmatyön tavoitteena on tuoda kirjaston käyttäjien ulottuville heitä mahdollisimman hyvin palveleva aineisto. Kokoelman muodostamiseen ja ylläpitoon sijoitetaan paljon rahaa, aikaa ja työtä. Jotta resursseja säästyy oleellisiin asioihin, prosessien tulee olla kunnossa ja rutiinien sujuvia. Hankinnan ammattilaisenkin kannattaa tarkastella sekä kokonaisprosessin että sen osien toimivuutta. Kaiken voi ehkä tehdä paremmin aivan toisella tavalla. Ja vielä tärkeämpää: on mietittävä, teemmekö oikeita asioita eikä vain asioita oikein. Jos jonkin toiminnan kokonaisvolyymi on pieni, sen kehittämiseen ei kannata uhrata resursseja.

Paperimuotoisen aineiston hankintaketju poikkeaa monin tavoin e-aineistojen hankinnasta. Molemmille yhteistä on se, että pyritään hankkimaan aineistoa, joka vastaa sisällöltään käyttäjien tiedontarpeisiin. Jatkossa e-aineistot tulevat olemaan yhä merkittävämpiä käyttäjien ja kirjastojen kannalta. Mahdollisesti jossakin vaiheessa paperimuotoiset aineistot jäävät kokonaan pois käytöstä. Tärkeintä on kuitenkin se, että tarvittavaa tietoa on tarjolla, olipa sen muoto mikä hyvänsä.

Tapausesimerkki kirjan elinkaaresta: esimerkkiteos ”Apua auttajalle”

Hyvinkään Laureassa kriisityö on yksi sosiaali- ja terveystieteiden opetuksen kärkkiteemoista. Informaatikko haravoi laajasti alan suomenkielistä kirjatarjontaa, myös pienkustantajien ja muiden organisaatioiden osalta. Traumaterapiakeskuksen kotisivuilta löytyy tieto uutuuksien julkaisusta ”Apua auttajalle”. Traumaterapiakeskus on julkaissut kaikkiaan kahdeksan teosta. Määrä on pieni, mutta teokset ovat huomattavan keskeisiä julkaisuja kriisityöstä. ”Apua auttajalle” käsittelee kysyttyä aihetta eli myötätuntouppumusta.

Kirjan alkukielinen versio ”Help for the helper” on jo aiemmin hankittu Hyvinkään Laurea-kirjastoon.

Informaatikko yrittää tilata ”Apua auttajalle” vakiokirjakaupasta, mutta teos ei vielä löydy valikoimista. Lähetämme kirjakauppaan uutuuskirjan perustiedot (tekijä, nimeke, ISBN), tiedon kustantajasta (esim. linkki verkkosivuille) sekä pyynnön teoksen lisäämisestä verkkokauppaan. Kun kirja on lisätty kirjakaupan valikoimaan, informaatikko tilaa uutuuden ja vie alustavat tiedot ja tilaustiedon Laurea-kirjaston aineistotietokantaan. Tässä vaiheessa huomataan, että teosta ei vielä ole hankittu mihinkään yliopisto- tai ammattikorkeakoulukirjastoon eli teoksen luettelointitietoa ei löydy valmiina.

”Apua auttajalle” saapuu paketissa viikon kuluttua. Kirjastosihteri käsittelee kirjakaupan paketit ja merkitsee hankintarekisteriin teoksen saapuneeksi (tieto näkyy verkossa myös asiakkaille). Jos teos on vielä luetteloitava ja asiasanoitettava, se palautuu informaatikolle. Esimerkkiteos ”Apua auttajalle” on luetteloitava itse. Luetteloinnissa informaatikko tallentaa kirjaston aineistotietokantaan teoksen ulkoiset tiedot (tekijä, teoksen nimi, julkaisutiedot, sivumäärät jne). Tämän jälkeen on vuorossa teoksen sisällönkuvailu, jota varten informaatikko katsoo kirjan sisällysluettelon, johdannon ja vilkaisee sisältöä. Suurena apuna on myös kirjan englanninkielisen version luettelointitieto. Teoksen sisällön perusteella sopiva hyllypaikka kirjalle on luokka 59.563. Hyllypaikka valitaan Hyvinkään asiakkaiden käyttötarpeiden mukaan, jolloin myös hyllyjä silmäilevä löytää teoksen tiedontarpeisiinsa.

Kun ”Apua auttajalle” -kirjan perustiedot on tallennettu aineistotietokantaan, teos päätyy takaisin kirjastosihterin pöydälle. Hän tallentaa kirjastojärjestelmään tiedot, joiden avulla asiakas näkee, että tätä kirjaa on saatavilla Hyvinkään yksikössä yleiskokoelmassa. Vielä ennen kuin kirja on valmiina asiakkaalle lainattavaksi, kirjastosihteri tulostaa tarran hyllypaikasta 59.563, lyö Laurea-kirjaston leiman, lisää hälyt ja tarvittaessa muovittaa.

Asiakas on löytänyt kirjan tiedot Laurus-tietokannasta jo ennen kuin ”Apua auttajalle” on lainattavissa ja hän on jättänyt verkkovaruksen. Kirjastosihteri palauttaa kirjan lainausjärjestelmässä, jolloin varannut asiakas saa sähköpostiinsa tiedon, että varattu kirja on noudettavissa. Asiakas on Hyvinkäällä ja tulee lainaamaan kirjan samana päivänä. ”Apua auttajalle” kiinnostaa monia ja useat asiakkaat tekevät siihen varauksen. Suosio näkyy myös järjestelmästä saatavasta tilastotiedosta, joten kokoelmaan hankitaan lisäkappaleita.

”Apua auttajalle” on sisällöltään vielä ajantasainen, mutta on kulunut kovassa käytössä. Hyvinkään toisen kappaleen tiedot poistetaan järjestelmästä ja kirja laitetaan myytaviin poistokirjoihin. Sieltä se saattaa löytää tiensä opiskelijan kirjahyllyyn.

Lähteet

Ahlqvist, A. & Kivimäki, P. 2013. UKJ - uusi kirjastojärjestelmä. Tietolinja 1. Viitattu 14.6.2013
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201306043825>

Bang, M. 2011. Kyyti-kirjastojen kokoelmat eläviksi. Hankkeen loppuraportti 11.2.2011.
Viitattu 14.6.2013
http://www.kyyti.fi/sites/default/files/Kyytikirjastojen_kokoelmat_elaviksi_loppuraportti.pdf

Hedman, A. 2009. FINMARCista MARC 21:een eli formaattien lyhyt historia. Tietolinja 1.
Viitattu 10.6.2013
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe200905201528>

Ikäheimo, U. 2012. Elämää MARC-formaatin jälkeen? Tietolinja 2. Viitattu 7.6.2013
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2012121410310>

Suominen, V., Saarti, J. & Tuomi, P. 2009. Bibliografinen valvonta. Johdatus luetteloinnin ja sisällönkuvailun menetelmiin. Helsinki: BTJ.

Wilén, R. 2007. Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet. Teoria, menetelmät, käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Laurea-kirjaston kokemuksia e-kirjojen hankinnasta PDA-mallia käyttäen

Hannu Jokiranta

E-kirjojen hankkiminen kirjastoihin on viimeisten vuosien aikana kehittynyt huomattavasti saatavilla olevien kirjanimekkeiden määrän kasvun ja hankintamallien monipuolistumisen myötä. Laurea-kirjastossa e-kirjoja on hankittu vuosimaksullisina kokoelmina, kertamaksettavina kirjapaketteina sekä tiettyihin e-kirjapalveluihin liittyvinä yksittäishankintoina. Uusimpana kokeiluna Laurea-kirjasto aloitti keväällä 2012 e-kirjojen hankinnan ns. PDA-mallin kautta. Tässä artikkelissa kerrotaan kirjaston kokemuksista PDA-malliin liittyen vuoden 2012 marraskuuhun asti.

PDA:n määrittelyä

Patron-driven acquisition (PDA) -hankintamallilla ymmärretään kirjastomaailmassa e-kirjojen hankintaan liittyvää mallia, jossa hankinnan aktivoinnin keskeisenä tahona on kirjaston käyttäjä. Alan kirjallisuudessa synonyyminä PDA:lle käytetään mm. termejä Demand-driven acquisition (DDA) tai Patron-initiated purchase. Suomeksi PDA-hankintamallia voisi kutsua esimerkiksi asiakasjohtoiseksi hankinnaksi. Tässä kirjoituksessa käytetään termejä PDA-malli ja PDA.

Perinteisen kirjaston aineistohankintamallin keskiössä ovat aineistojen etsinnästä, valinnasta, hankinnasta ja hankintabudjetista vastaavat kirjastonhoitajat. PDA-mallissa kokoelmatyön keskeiset toiminnot on budjettiseurantaa lukuun ottamatta siirretty asiakkaiden tehtäväksi. Yksinkertaistaen PDA-mallissa on kysymys siitä, että 1) kirjasto asettaa asiakkaan saataville e-kirjakokoelman, jota se ei ole vielä maksanut, 2) asiakas etsii kyseisestä kokoelmasta ja valitsee luettavaksi tarvitsemansa e-kirjat ja 3) kirjasto maksaa asiakkaan valitsemat e-kirjat ja liittää näin hankitut e-kirjat osaksi omistamaansa kokoelmaa.

PDA-malli liittyy nimenomaisesti e-kirjahankintoihin. Periaatteessa PDA-mallin kaltaisia asiakaslähtöisyyden ituja on ollut kirjastojen hankintakäytännöissä myös printtiaineistoihin liittyen aina niin kauan kuin asiakkaiden hankintaehdotuksia on kuultu. Tällöinkin hankinnan aktivoivana tahona on kuitenkin aina ollut kirjastonhoitaja, joka on joko hyväksynyt tai hylännyt asiakkaan esittämän hankintapyynnön. PDA-mallissa kirjastonhoitajan rooli on häivytetty taka-alalle ja asiakas pääsee hakemaan, valitsemaan ja suoraan lukemaan tarvitsemiensa e-kirjoja ennen kuin kirjasto on niitä varsinaisesti omakseen hankkinut.

PDA-malli ei tarkoita sitä, että asiakkaat pääsevät valitsemaan e-kirjoja minkä tahansa verkkokirjakaupan valikoimasta. PDA-mallin mukainen hankinta rajautuu tyypillisesti jonkin tietyn kirjaston valitseman e-kirjapalveluntarjoajan tietokannan sisältämiin e-

kirjoihin. Päätöksen siitä, mikä osa palvelun sisällöstä asiakkaalle näytetään, tekee kirjasto. Tavallisesti kirjasto rajaa tarjonnan esimerkiksi aihealueen, julkaisuvuoden, kielen, hinnan ja mahdollisesti tiettyjen kustantajien mukaan. Kirjastonhoitajalla on PDA-mallissakin siis edelleen oma ratkaiseva roolinsa esille asetettavien aineistojen valinnassa. Mutta sen sijaan, että kirjastonhoitaja yrittäisi yksittäisiä kirjoja ostamalla ennakoida, mitkä kirjat ovat kirjaston asiakkaille tärkeitä, yksittäiset kirjat hankkiutuvat kirjaston ostettaviksi asiakkaiden käytön eli todellisten käyttäjätarpeiden perusteella.

PDA:n lyhyt historia

PDA-malli on varsin tuore asia kirjastomaailmassa. Ensimmäistä kertaa PDA-mallin mukaista hankintaa kokeiltiin ja kehitettiin yhdysvaltalaisen e-kirjojen välittäjän NetLibrary:n ja coloradolaisten tutkimuskirjastojen välillä vuosina 1999 - 2006. Toinen keskeinen PDA-mallin varhainen kehittäjä, australialainen Ebook Library (EBL), tuli markkinoille vuonna 2004. Aivan viime vuosina useat e-kirjoja kirjastoille välittävät palvelut ovat ottaneet valikoimiinsa PDA-mallin. Merkittävistä kansainvälisistä e-kirjojen tarjoajista esim. ProQuestin nykyisin omistama, suomalaisten korkeakoulukirjastojenkin laajasti käyttämä Ebrary toi oman PDA-mallinsa markkinoille vuonna 2010. Suurten kansainvälisten e-kirjavälittäjien lisäksi myös tietyt merkittävät kustantajat ovat ottaneet PDA-mallin omiin valikoimiinsa.

Syyskuussa 2012 julkaistun raportin mukaan 400 - 600 tiedekirjaston arvioidaan maailmassa hyödyntävän PDA-mallia. Yhdysvallat, Iso-Britannia ja Australia ovat kehityksen eturintamassa. EBL:n perustajan Kari Paulsonin mukaan EBL:n kotimaassa Australiassa ja Uudessa Seelannissa yli 60 % korkeakoulukirjastoista käytti PDA-mallia jossain laajuudessa vuonna 2011. PDA-mallia hyödyntävien suomalaisten kirjastojen lukumäärästä ei tätä kirjoitettaessa ollut saatavilla tarkkaa tietoa, mutta oletettavasti PDA-mallin käyttöönotto oli vielä vuoden 2012 lopulla kohtalaisen vähäistä. Esimerkiksi lokakuussa 2012 vain kolme suomalaista kirjastoa hyödynsi ProQuestin edustajan mukaan Ebraryn PDA-mallin mukaista hankintaa. EBSCOlta joulukuussa 2012 saatujen tietojen mukaan viidellä suomalaisella yliopistokirjastolla ja yhdellä tutkimuskeskuksella oli aktivoituna PDA-tili EBSCOn e-kirjojen hankintaa varten.

PDA-mallin käyttöönotto Laurea-kirjastossa

Laurea-kirjastossa e-kirjojen hankintaan PDA-mallin kautta herättiin syksyllä 2011. Asiaan tutustuminen aloitettiin Ebook Library (EBL) Suomessa edustavan ja markkinoivan LM Tietopalvelun kautta. Vertailun vuoksi samanaikainen koekäyttö tilattiin myös kilpailevaan Dawsoneran e-kirjapalveluun. Muista vaihtoehdoista kirjasto oli selvillä EBSCOn tuolloin tuloillaan olleesta uudesta e-kirjapalvelusta. Tämän vaihtoehdon tarkempi tutkiminen jäi pois, koska palvelun aloitus viivästyi ja EBSCOn kautta tilattavien kirjojen yhtäaikaikäytön tiedettiin yleensä rajautuvan vain yhteen käyttäjään. Ennestään suurista kansainvälisistä e-kirjapalveluista Laurea-kirjastossa oli

jo käytössä Ebraryn ja MyiLibraryn e-kirjoja, joskaan näiden PDA-malleista ei syksyllä 2011 oltu tietoisia.

Kiinnostus tutustua kirjastolle ennestään tuntemattomaan e-kirjapalveluun johtui paljolti toiveesta löytää jo käytössä olleita e-kirjapalveluja parempi vaihtoehto yksittäisten e-kirjojen hankintaan. Hankinnan aloittaminen PDA-mallin mukaisesti ei tuolloin ollut ensisijainen tavoite, vaan ennemminkin tavoitteena oli löytää palvelu, jonka kautta kirjasto voisi hankkia yksittäisiä e-kirjoja mahdollisimman laadukkaalle lukualustalle. Kiinnostus PDA:han hankintamallina lisääntyi syksyn 2011 tutustumisjakson aikana. Sopimus EBL:n kanssa allekirjoitettiin joulukuussa 2011, mutta vasta käyttöönottovaiheessa keväällä 2012 keskeiseksi hankintamalliksi lopulta määrittyi PDA.

Kokoelman sisältöön ja hallinointiin liittyvien asetusten määrittäminen

EBL:n kirjakokoelman ja siihen liittyvän PDA-mallin käyttöönotto vaatii useiden erikseen määriteltävien yksityiskohtien ratkaisemista. Keskeiset kysymykset liittyvät asiakkaille näytettävien kirjojen sisältöön, lukumäärään ja käyttöoikeuksiin sekä hankintabudjetin hallintaan. Seuraavassa on lueteltu kymmenen keskeistä asetusta, jotka toisaalta ilmentävät työmäärää, joka liittyy EBL:n PDA-kokoelman käyttöönottoon, ja toisaalta kertovat e-kirjapalveluihin mahdollisesti liittyvästä monipuolisuudesta ja monimutkaisuudesta. Lista määriteltävistä asetuksista ei ole kaikenkattava.

- 1) Minkä aiheisia kirjoja asiakkaalle näytetään? Vuoden 2012 alussa EBL:n tietokannassa oli yli 250 000 e-kirjaa. (EBL:n kokoelma päivittyy jatkuvasti ja siihen lisätään uusia kirjoja kaiken aikaa.) Suurimmaksi osaksi sisältö on englanninkielistä tietokirjallisuutta aihealueiden vaihdellessa kemian tekniikasta taiteidentutkimukseen. Laurean koulutusaloihin liittyviä EBL:n määrittelemiä aihealuekategorioita ovat mm. Business/Management, Computer Science/IT, Health, Nursing sekä Tourism/Hospitality. Näistä kategorioista Laurean asiakkaille näkyvään kokoelmaan päätettiin ottaa tietotekniikan kokoelma. Muiden aihealueiden mukaanottoa päätettiin harkita, kunhan budjetin kulumisesta saataisiin enemmän kokemuksia.
- 2) Kuinka vanhoja kirjoja näytetään asiakkaille? EBL mahdollistaa kokoelman rajauksen muun muassa julkaisuvuoden mukaan. Laurea-kirjastossa päädyttiin näyttämään vain vuonna 2006 ja sen jälkeen julkaistuja kirjoja. Myöhemmin tätä rajaa mahdollisesti tullaan muuttamaan siten, että kokoelman tuoreus pysyy koko ajan suunnilleen samana. Toisaalta jos avataan muita aihealueita, saatetaan aineistojen uutuusvaatimuksia joutua miettimään uudelleen.
- 3) Minkä kielisiä kirjoja asiakkaille näytetään? Laurea-kirjasto päätti tehdä rajauksen Laurean opetuskielien mukaisesti. Vain englannin- tai suomenkielisiä kirjoja otettiin mukaan asiakkaille näkyvään kokoelmaan. Suomenkielisiä kirjoja ei EBL:n kautta vuonna 2012 vielä ollut saatavilla, mutta jos niitä joskus EBL:n kautta löytyy, haluttiin niiden näkyminen varmistaa jo nyt.

- 4) Kuinka kalliita kirjoja kokoelmassa näkyy? EBL:n kokoelmasta löytyy joitakin useiden satojen USD:n hintaisia kirjoja. Jotta liian kalliita kirjoja ei hankkiutuisi asiakaskäytön kautta kirjaston maksettavaksi, päätettiin Laurea-kirjastossa sulkea kaikki yli 150 USD:a maksavat kirjat pois asiakkaan näkyvistä.
- 5) Suljetaanko joitakin kustantajia tai yksittäisiä kirjoja pois kokoelmasta? EBL:n kautta näytettävää kokoelmaa voidaan rajata yksittäisten kirjojen tai yksittäisten kustantajien osalta. Laurea-kirjastossa ei ole toistaiseksi tehty tämän kaltaisia rajauksia. Duplikaattitarkastusten tekemistä muiden e-kirjapalveluiden kautta luettavissa olevien kirjojen suhteen harkittiin, mutta toistaiseksi sitäkään ei ole tehty.
- 6) Halutaanko kirjojen maksullista käyttöä valvoa hankintapyyntömenettelyn kautta? EBL:n kautta asiakkaan on mahdollista lukea kirjaa kuin kirjaa 5 minuuttia online ilman, että siitä koituu kustannuksia kirjastolle. Vasta viiden minuutin online-lukemisen jälkeen kirjastolle tulee kuluja. Asiakkaalle viiden minuutin täytyminen näkyy kirjaston asetuksista riippuen kolmella vaihtoehdoisella tavalla. 1) Ei mitenkään. Asiakas lukee kirjaa edelleenkin ilman katkoksia. 2) Asiakkaalta kysytään popup-ilmoituksella haluaako hän jatkaa lukemista. Jos asiakas klikkaa Yes, lukeminen jatkuu. 3) Asiakas ohjataan jättämään hankintapyyntö. Lukeminen voi jatkua vasta, kun kirjasto on hyväksynyt hankinnan. Näistä vaihtoehdoista Laurea-kirjastossa valittiin vaihtoehto kaksi. Hankintapyyntömenettely koettiin asiakkaan kannalta liian kankeaksi, mutta toisaalta haluttiin varmistaa, että esimerkiksi vailla todellista käyttöä oleva selaimeen avatuksi jäänyt kirja ei turhaan aiheuta kuluja kirjastolle.
- 7) Valitaanko oletuslainausmalliksi (lending model) non-linear lending vai unlimited access? Kun EBL:n palveluun kuuluvan kirjan hankintahinta on maksettu, kirja ei yleensä ole käytettävissä täysin rajattomasti. Kustantajien intresseissä ei tavallisesti ole antaa kirjojaan käytettäväksi rajaamattomaksi aikaa rajaamattomalle määrälle yhtäaikaikäisiä perushankintahintaa vastaan. Monissa e-kirjapalveluissa tämä tarkoittaa sitä, että vain yksi käyttäjä voi lukea tiettyä kirjaa kerrallaan. Joissakin e-kirjapalveluissa yhtäaikaikäisyys on tiettyjen kirjojen kohdalla mahdollinen, jos kirjasto maksaa perushankintahintaa korkeamman korvauksen. Tällöinkin yhtäaikaainen käyttö voi olla sallittua esim. vain kolmelle samanaikaiselle käyttäjälle.

EBL:n kohdalla kaikki kokoelmaan kuuluvat kirjat voidaan hankkia ns. non-linear lending mallia käyttäen. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaiseen kirjaston omaksi hankkimaan kirjaan liittyy 325:n lukupäivän verran käyttöoikeutta vuodessa. Kiintiö tulee täyteen, jos esim. sama käyttäjä lukee kirjaa 325:na eri päivänä vuoden aikana tai jos yhtenä päivänä 325 eri käyttäjää lukee samaista kirjaa. Osaan EBL:n kirjoja on mahdollista saada myös rajaamaton lukuoikeus (unlimited access) non-linear lending -mallia kovemmallalla hinnalla. Laurea-kirjastossa päädyttiin valitsemaan asiakaskäytön kautta hankkiutuvien e-kirjojen oletuslainausmalliksi non-linear

lending. Tämä päätös perustui arvaukseen siitä, että hyvin harvan kirjan kohdalla 325 päivän raja tulisi täyttymään. Samalla jos jonkin kirjan vuotuinen käyttö ylittäisi 325 päivää, olisi aina mahdollista hankkia tarvittaessa toiset 325 päivää lukuoikeutta ko. kirjaan.

- 8) Sallitaanko kirjojen lataaminen eli offline-lukeminen? EBL:n niin kuin useimpien muidenkin e-kirjapalveluiden kirjojen lukeminen tapahtuu joko selaimen kautta online tai vaihtoehtoisesti asiakkaan sallitaan ladata kirja määrääjäksi jollekin DRM-suojasta tukevalle lukualustalle (tavallisesti Adobe Digital Editions). Laurea-kirjastossa päätettiin sallia offline-lukeminen ja samalla päätettiin sallia kirjan lataaminen maksimissaan seitsemäksi päiväksi. Myöhemmin latausaika muutettiin 14:ksi päiväksi, joka vastaa myös kirjaston pisintä laina-aikaa painettujen aineistojen osalta.
- 9) Kuinka mones lukukerta laukaisee hankinnan? Viiden minuutin ylimenevä online-lukeminen tai ensimmäinen lataustapahtuma ei EBL:n PDA-mallissa välttämättä tarkoita vielä sitä, että kirjaston tarvitsisi maksaa koko hankintahintaa luetusta kirjasta. Useita kirjaston kokoelmiin (elektronisiin tai painettuihin) kuuluvia kirjoja luetaan tunnetusti vain yksi tai kaksi kertaa koko sinä aikana, kun kirja kuuluu kirjaston kokoelmiin. EBL:n palvelussa tämä seikka on huomioitu siten, että se sallii kirjaston säätää asetuksissaan kirjan hankintahinnan tulevan maksetuksi vasta esim. kolmannen tai viidennen lukukerran jälkeen. Sitä ennen tapahtuvista lukukerroista kirjastoa veloitetaan keskimäärin 10 % hankintahinnasta vastaavalla summalla. (EBL käyttää näistä lukukerroista termiä short term loan STL). Laurea-kirjastossa päädyttiin siihen, että toinen lukukerta aktivoi hankinnan. Valinta tapahtui mutu-pohjalta ilman etukäteislaskelmia. STL-lukukertojen määrää päätettiin tarkastella tarkemmin myöhemmin muuhun budjettiseurantaan liittyen.
- 10) Vuosibudjetti ja budjettiseurannan työkalut. PDA:n hankalimpia puolia kirjaston kannalta on epätietoisuus mallin kautta kuluva rahamäärästä. Laurea-kirjasto budjetoi EBL-hankintoihin ensimmäiselle vuodelle 8000 euroa. EBL:n kanssa sovittiin, että kirjaston yhteyshenkilö saa kuukausittain sähköpostiinsa raportin käytetystä rahasta sekä ylimääräisen ilmoituksen sitten, kun rahaa on kulunut yli 6000 €. Lisäksi kulutukseen liittyviä tietoja voi käydä katsomassa vaikka päivittäin palvelun admin-puolelta. Mikäli budjetti alkaa täytyä liian aikaisin, kirjasto voi admin-liittymän kautta esim. siirtyä kontrolloimaan kirjojen hankkiutumista hankintapyyntömenettelyn kautta (katso kohta 6).

EBL:n markkinointi ja e-kirjojen luettelointi

Kirjastoilla on ollut perinteisesti kaksi tapaa tuoda e-kirjat asiakkaidensa näkyville. Joko tieto e-kirjoista lisätään (luetteloidaan) kirjaston kokoelmatietokantaan, jolloin e-kirjat tulevat näkyville painettujen kirjojen ohella kokoelmatietokannasta saataviin hakutuloksiin, tai asiakkaat ohjataan hakemaan e-kirjoja e-kirjapalvelun oman hakuliittymän kautta.

Laurea-kirjastossa suuria e-kirjakokonaisuuksia ei ole haluttu lisätä omaan tietokantaan, vaan politiikkana on ollut lisätä ainoastaan yksittäishankitut e-kirjat tai pienet e-kirjakokoelmat oman kokoelmatietokannan kautta löydettäväksi. EBL:nkin kirjoja on tarkoitus lisätä omaan tietokantaan sitä mukaan, kun niitä hankitaan tai ne hankkiutuvat kirjaston omiksi. Massalisäys kirjaston kokoelmatietokantaan varmasti lisäisi kirjojen näkyvyyttä ja käyttöä, mutta toistaiseksi pääasiallisen kanavan EBL:n kirjojen ääreen on haluttu olevan EBL:n oma hakuliittymä.

Valittu käytäntö edellyttää Laurea-kirjastossa uusien e-kirja-aineistojen markkinoimista. EBL:n julkaisupäivänä keskeisille opiskelijaryhmille ja koko henkilökunnalle lähetettiin sähköpostiviesti, jossa kerrottiin uudesta e-kirjapalvelusta. Samana päivänä kirjaston blogissa julkaistiin aiheeseen liittyvä blogikirjoitus ja kirjaston www-sivuille ja kokoelmaluettelon etusivulle lisättiin tiedotteet suomeksi ja englanniksi. EBL lisättiin myös Laurean elektronisten aineistojen Nelli-portaaliin ja se nostettiin esille Nelliin etusivun pikalinkkeihin. Lisäksi kirjaston www-sivujen e-kirjoja koskevalle sivulle lisättiin lyhyt luonnehdinta EBL:stä. Syksyllä 2012 uusia tietojenkäsittelyn opiskelijoita informoitiin EBL:stä kirjasto-esittelyiden yhteydessä ja EBL-julisteita laitettiin esille Laurean suurimmassa yksikkökirjastossa Leppävaarassa.

Seuranta – ensimmäiset kuusi kuukautta

Puoli vuotta on varsin lyhyt seuranta-aika, kun pyritään analysoimaan jonkin uuden kirjastolle hankitun verkkoaineiston käyttökokemuksia. Varsinkin käyttötilastojen kautta asiaa tarkasteltaessa kokonainen vuosi olisi aikajaksona parempi paitsi kerättävän datan määrän vuoksi myös siksi, että akateemisen kirjastovuoden aktiiviset ja passiiviset jaksot eivät jakaannu tasan vuoden jokaiselle kuukaudelle. Nyt tarkasteltavana ollut puolivuotisjakso (1.5.2012 – 31.10.2012) sisälsi kesäkuukaudet ja tämä on myös nähtävissä käyttötilastoissa heinä-elokuun vähäisemmän käytön jaksona.

Käyttö- ja käyttäjämäärät

EBL:n käyttötilastoista on tarjolla monenlaisia raportteja. Standardoitua tapaa laskea e-kirjojen käyttöä edustaa Counter BR1 –raportti, joka ilmoittaa ’onnistuneiden nimekepyyntöjen määrän’ (number of successful title requests) erotellen lukutapahtumat (requests) kirjakohtaisesti kuukausittain. Tarkasteluvälillä toukokuu 2012 - lokakuu 2012 Laurean EBL-kokoelmaan liittyvässä Counter BR1 -raportissa mainitaan 429 eri kirjan tulleen luetuksi yhteensä 753 kertaa. Suurinta osaa luetuista kirjoista oli luettu ennakkoodotusten mukaisesti vain yhden kerran. Keskimääräinen lukutapahtumien määrä per luettu kirja oli 1,8 kertaa. Kun luettujen kirjojen määrä suhteutetaan asiakkaille näkyvien kirjojen kokonaismäärään (8785 kpl 9.11.2012), voidaan lukutapahtumia todeta kohdistuneen noin 5 %:iin kaikista seurantajakson lopulla asiakkaiden saatavilla olleista kirjoista.

Luetut kirjat kpl	Lukukerrat	Lukukerrat/ kirja	Koko kokoelman nimikemäärä	Luettujen kirjojen osuus koko kokoelmasta
429	753	1,8	8785	5 %

Taulukko 1. Luettujen kirjojen ja lukukertojen määrät välillä 5/2012 - 10/2012.

EBL:ltä erikseen pyydetyn tilaston mukaan yhteensä hieman yli 200 eri käyttäjää Laurean organisaatiosta oli käynyt lukemassa EBL:n kirjoja. Määrää voidaan pitää varsin hyvänä, kun huomioidaan, että Laureassa on hieman alle 700 tietotekniikan koulutusohjelmissa opiskelevaa opiskelijaa.

Online-lukeminen vs. kirjojen lataaminen

EBL:n käyttöraportin (usage report) avulla on mahdollista erotella online-selaamisen (hankkimattoman kirjan alle 5 minuuttia kestävä maksuton selaaminen / hankitun kirjan luku-oikeuspäiviä kuluttamaton alle 10 minuuttia kestävä selaaminen), online-lukemisen (hankkimattoman kirjan maksullinen lukeminen yli 5 minuuttia tai hankitun kirjan luku-oikeuspäiviä kuluttava lukeminen yli 10 minuuttia) ja kirjojen lataamisten (download) lukumäärät. Laurean puolivuotisseurantajakson luvut näkyvät taulukossa 2. Lukujen kohdalla on hyvä huomioida, että jokainen online-lukemiskerta sisältyy myös online-selaamisen lukuihin. Samoin osaa ladattuja kirjoja on ensin online-selattu, joten osa lataamiskerroistakin sisältyy online-selaamisen määriin. Tästä syystä online-selaamisen, online-lukemisen ja kirjojen lataamisen lukujen summa ei ole yhtä kuin Counter BR1 – raportin ilmoittama lukukertojen yhteismäärä. Kirjojen suoran lataamisen lukema on saatu vähentämällä Counter BR1:n lukukertojen määrästä online-selaamisen lukumäärä.

	Online-selaaminen	Online-lukeminen	Kirjojen lataaminen	Kirjojen suora lataaminen ilman online-lukemista tai -selaamista	Counter BR1 lukukerrat yhteensä
Lukukerrat	637	184	299	116	753
Osuus kaikista lukukerroista (753) (Counter BR1)	85 %	24 %	40 %	15 %	

Taulukko 2. Lukeminen ja selaaminen online tai offline välillä 5/2012-10/2012.

Mielenkiintoinen havainto em. luvuista on latausten suhteellisen suuri määrä. Neljäänkymmeneen prosenttiin kaikista lukukerroista liittyi lataaminen.

Lukuoikeuspäivien kuluminen

Kirjaston kannalta käyttölujuja on tarpeellista tarkastella myös siitä näkökulmasta, kuinka nopeasti non-linear lending -mallin kautta tilattujen kirjojen vuotuiset lukuoikeuspäivät (325 päivää / kirja) hupenevat. Tarkastelujakson aikana hankittujen tai hankkiutuneiden yhteensä 55 non-linear lending -kirjojen keskimääräinen lukuoikeuksien kulutus oli 11 päivää. Eniten käyttöä oli ollut kirjalla 'Website Design and Development : 100 Questions to Ask Before Building a Website' – 67 lukupäivää. Kirjaston itse hankkimien kirjojen kohdalla kulutus oli ollut huomattavan vähäistä – keskimäärin vain kolme lukupäivää / kirja.

	Asiakkaiden lukuaktiivisuuden kautta hankkiutuneet kirjat	Kirjaston hankkimat non-linear lending-kirjat	Yhteensä
Kirjojen lukumäärä	45	10	55
Kulutetut lukupäivät/ kirja (keskiarvo)	13	3	11

Taulukko 3. Lukuoikeuspäivien (325/vuosi) kuluminen non-linear lending –tyyppisten kirjojen kohdalla välillä 5/2012 - 10/2012.

Käyttölukujen kohdalla täytyy muistaa, että mikään kirja ei ole ehtinyt olla käytössä yli puolta vuotta. Keskimäärin kirjat olivat ehtineet olla kirjastolle hankittuina vasta 2 - 3 kuukautta. Kuitenkin jo tässä vaiheessa voidaan varovaisesti olettaa, että 325 lukupäivää vuodessa tulee varsin harvan kirjan kohdalla täyttymään.

Kustannukset ja niiden jakautuminen

Laurea-kirjastolta laskutetut kulut seurantajaksolta olivat yhteensä 3620,65 €. Kun Counter BR1:n ilmoittama lukutapahtumien määrä (753) ja luettujen kirjojen määrä (429) suhteutetaan samana aikana kuluneeseen rahamäärään, saadaan yhden lukutapahtuman hinnaksi 4,81 € ja jokaisen lukemisen kohteeksi tulleen kirjan hinnaksi 8,44 €.

Kuuden kuukauden seurantajakson aikana kirjaston omistama EBL-kokoelma karttui 59 kirjalla. Näistä 14 oli kirjaston itsensä ostamia ja 45 hankkiutui varsinaisen PDA-mallin mukaisesti asiakkaiden lukemisen perusteella. EBL:n laskuraportin (invoice report) mukaan STL-lukutapahtumia kirjautui yhteensä 150 kpl. Maksuttomasti selattujen (alle 5 minuuttia) kirjanimekkeiden määrä on laskettu vähentämällä Counter BR1 raportin ilmoittamasta luettujen kirjojen kokonaismäärästä STL-lukutapahtumien määrä ja kirjaston hankkimien kirjojen määrä (429-150-14=265).

	Kirjaston itse hankkimat kirjat	Autopurchase hankkiutuneet kirjat	Kirjat joihin on kohdistunut STL-lukutapahtuma	Maksuttomasti selatut kirjat	Luettuja kirjoja yhteensä
Lukumäärä	14	45	150	265	429
Hinta	659,10 €	2013,10 €	948,45 €	0 €	3620,65 €

Taulukko 4. Maksujen jakautuminen kirjaston hankkimien, autopurchase-hankkiutuneiden ja STL-lukukertojen osalta.

Hankkiutuneiden kirjojen laatu

Yksi PDA-mallin mukaisen hankinnan etukäteishuolista on hankkiutuvan kokoelman mahdollinen vinoutuminen. Pelkona on, että hankintarahojen käyttö suuntautuu liikaa jollain kapealla tavalla määrittyviin tietäntyyppisiin kirjoihin. Laurea-kirjaston kohdalla uhkakuva toteutui hyvin pienessä mitassa Drupal-aiheisten kirjojen kohdalla. Tarkastelujakson 45:stä hankkiutuneesta kirjasta yhteensä kuusi kirjaa oli Drupal-oppaita. Vastaavaa nimekekirjoa näin kapeasta aiheesta tuskin olisi hankittu, mikäli hankinnan päättävänä tahona olisi ollut kirjastonhoitaja. Toinen vielä selkeämmin virrehankinnaksi luokiteltava yksittäinen hankkiutuminen tapahtui kirjan ”PHP and MySQL For Dummies” kohdalla. Sinänsä relevantista kirjasta hankkiutui kirjaston kokoelmaan sekä vuoden 2007 että vuoden 2009 painos.

Kaiken kaikkiaan tarkastelujakson aikana Laurea-kirjastoon hankkiutuneet kirjat olivat em. poikkeuksia lukuun ottamatta relevantteja hankintoja. Epärelevantteihin hankintoihin kulunut rahamäärä oli arviolta 100-150 €. Prosentuaalisesti virrehankinnat edustivat noin 5 - 10 prosenttia kaikkien PDA-hankkiutuneiden kirjojen hankintakuluista.

STL-lukukertojen määrä ja optimaalisen hankintahetken valinta

Käyttölukujen avulla voidaan yrittää löytää optimaalista valintaa sille, kuinka monennen STL-lukukerran jälkeen kirjat tulisi hankkia kirjaston omiksi. Lyhyt käyttöhistoria tosin tekee asian arvioinnista varsin hankalaa ja epäluotettavaa. Oheinen tarkastelu onkin rajoitettu koskemaan vain niitä kirjoja, joihin kohdistui ensimmäinen maksullinen käyttökerta toukokuun aikana ja joiden käyttöhistoria on tarkasteluhetkellä ollut 5 - 6 kk.

Yhteensä tällaisia kirjoja oli 45 nimekettä. Näistä 30:a oli luettu lokakuun loppuun mennessä vain kerran ja 15:tä kaksi kertaa tai enemmän (taulukko 5). Keskimääräinen yhden kirjan hankintahinta oli arvonlisäveroineen 40,00 €. Koska hankintahetkeksi on Laurea-kirjastossa asetettu toinen lukukerta, yhteensä 15 kirjasta maksettiin kirjan hankintahinta (15*40€=600 €). Lisäksi maksettavaksi tuli kaikkien 45 kirjan ensimmäiseen käyttökertaan liittyvät STL-maksut, jotka olivat arviolta noin 10 %

hankintahinnasta per lukukerta (45*4 €=180 €). Yhteensä hankinta- ja STL-kulut olivat kyseisten 45 kirjan kohdalla 780 €.

Yhteensä luettuja nimikkeitä	luettu 1 kerta tai useammin	luettu 2 kertaa tai useammin	luettu 3 kertaa tai useammin	luettu 4 kertaa tai useammin	luettu 5 kertaa tai useammin	luettu 6 kertaa tai useammin
45	45	15	12	7	6	5

Taulukko 5. Toukokuussa 2012 ensimmäisen kerran maksullisesti luettujen kirjojen STL-lukukertamäärät (muut kuin maksuton online- selaaminen) lokakuun loppuun 2012 mennessä.

Taulukkoon 6 on laskettu, kuinka paljon kirjaston maksettavaksi olisi tullut, jos hankinnan laukaisevaksi lukukerraksi olisi määritelty 1. – 6. lukukerta. Taulukon perusteella kannattavinta olisi ollut lykätä kirjojen hankintakerta mahdollisimman pitkälle. Lykkäämällä hankinta vasta kuudennen lukukerran yhteyteen olisi saavutettu 240 €:n eli 30 %:n säästö. Samalla kuitenkin on oletettavaa, ettei tarkastelussa olevien kirjojen käyttö pääty tähän, vaan lukukertoja tulee olemaan jatkossa lisää. Jos esimerkiksi päädyttäisiin tilanteeseen, jossa 50 % kirjoista tulee lopulta luetuiksi vain kerran ja 50 % kirjoista tulee luetuiksi 6 kertaa tai enemmän, hankintakerran määrittäminen kuudenneksi lukukerraksi toisen lukukerran sijaan tulisi maksamaan kirjastolle 25 % enemmän. Edelleen jos yhtä kolmannesta kirjoista luetaan vain kerran, toista kolmannesta luetaan 4 kertaa ja viimeistä kolmannesta 6 kertaa tai useammin, kannattavin hankintahetki onkin viides lukukerta ja ero toisen ja kuudennen lukukerran kohdalla tapahtuvan hankinnan aiheuttamissa kuluissa on 15 % kuudennen lukukerran hyväksi.

Suorien johtopäätösten tekeminen optimaalisen hankintahetken valitsemiseksi ei onnistu ilman pidempijaksoista seuranta. Varovaisesti voitaisiin kuitenkin jo tässä vaiheessa olettaa, että hankintahetken siirtäminen paria STL-lukukertaa myöhäisemmäksi saattaisi osoittautua kannattavaksi.

Hankinnan laukaiseva lukukerta	1.	2.	3.	4.	5.	6.
STL-kulut	-	180 €	240	288 €	316 €	340 €
Hankintakulut	1800 €	600 €	480 €	280 €	240 €	200 €
Hankintakulut yhteensä	1800 €	780 €	720 €	568 €	556 €	540 €

Taulukko 6. Hankintakulut taulukon 5 mukaiselle käytölle, jos hankinnan laukaisevaksi lukumääräksi on määritetty 1., 2., 3., 4., 5. tai 6. maksullinen lukukerta. Hankittavien kirjojen hinnaksi on määritetty 40 € ja STL-lukukerran hinnaksi 4 €. Tarkastelussa käytetyt luvut perustuvat keskimääräisiin hankintahinta- ja STL-hintalukuihin.

Johtopäätöksiä ja jatkosuunnitelmia

Puolen vuoden kokemukset PDA-mallin mukaisesta hankinnasta ovat Laurea-kirjastossa olleet pääasiassa myönteisiä. Kirjasto on pystynyt tarjoamaan asiakkailleen pääsyn kattavaan joukkoon IT-alan kirjallisuutta 3620,65 euron puolivuotismaksua vastaan. Luetuksi tulleille 429 kirjalle voidaan hinnaksi laskea kertyneen 8,44 € / kirja ja luettavissa olleille 8785 kirjalle 0,41 € / kirja. Jos vastaava määrä kirjoja olisi hankittu osaksi kirjaston painettua kokoelmaa, olisivat hankintakustannukset olleet 40 euron keskimääräisellä arviohinnalla laskettuna 17610 € (luetut kirjat) ja 351400 € (koko kokoelma).

Puolivuotisjakson kulut ovat pysyneet kirjaston asettaman vuosibudjetin (8000 €) raameissa. Kulutuksen tasaisuudesta ei kuuden kuukauden jälkeen voi vielä vetää aukottomia johtopäätöksiä, mutta tähänastisen perusteella budjetoitu rahamäärä on ollut sopiva. Toisaalta mikäli uusia EBL:n aihealueryhmiä haluttaisiin avata, on ilmeistä, että budjettia tulisi kasvattaa vastaavasti.

Valintatyön siirtäminen asiakkaille on onnistunut hyvin ainakin siinä mielessä, että asiakasaktiivisuuden kautta hankituiksi tulleista kirjoista 90 - 95 % on ollut kirjaston kokoelmalle relevantteja ja lisäarvoa tuottavia. Tarkat tiedot luetuista tai selatuista kirjoista ovat antaneet arvokasta tietoa todellisista asiakastarpeista ja tätä tietoa on käytetty osaltaan hyödyksi myös painettujen kirjojen hankinnassa. Suurimmaksi osaksi kirjaston asiakkaiden lukemat kirjat ovat olleet sisällöltään odotetunlaisia, mutta joukkoon on mahtunut myös muutamia sellaisia kirjoja, joita kirjasto tuskin olisi muuten ymmärtänyt hankkia.

Kirjaston suoraan hankkimien kymmenen EBL-kirjan vähäinen käyttö osoittaa suoran hankkimisen turhaksi. Jos kirjasto haluaa nostaa esille joitakin EBL:n kokoelmaan kuuluvia kirjoja, järkevämpää on luetteloida ne kirjaston kokoelmatietokantaan ja tämän jälkeen antaa asiakkaiden lukuaktiivisuuden määrittää, maksetaanko kirjoista jotain vai ei. Poikkeuksena tietysti voivat olla kirjat, joiden käyttö on syystä tai toisesta

takuuvarmaa. Näiden kirjojen kohdalla suora PDA-mallin ohittava hankinta säästää kirjaston maksamasta turhia STL-kuluja.

E-kirjojen valinnan siirtyminen asiakasjohtoiseksi ja hankintatyön muuttuminen automatisoiduksi on vähentänyt kirjastohenkilöstön työmäärää, joka olisi kulunut painettujen aineistojen valintaan ja hankintaan. Toisaalta PDA-malliin liittyvien asetusten määrittämiseen ja kokoelman käyttöönottoon kului alkuvaiheessa runsaasti työaikaa. Verrattaessa kertamaksu- tai vuosilisenssimallilla hankittuihin e-kirjakokoelmiin PDA-mallin mukaisesti toimiva e-kirjakokoelma on vaatinut enemmän työtä nimenomaan alkuvaiheen asetusten määrittelyn osalta. Kun asetukset on määritetty halutunlaisiksi, jäljelle on jäänyt lähinnä budjetin seuranta, mikä ei ole juurikaan vienyt työaikaa.

Non-linear lending -lainausmallin mukainen lukuoikeuspäivien kuluminen näyttäisi puolen vuoden kokemuksen perusteella olevan kohtalaisen vaatimatonta. Yksikään EBL-kokoelman kirja ei oletettavasti ole Laureassa vielä päätyntä kurssikirjaksi, jolloin lukuoikeuspäivien kuluminen olisi ollut toistaiseksi nähtyä huomattavasti nopeampaa. Tähänastisten kokemusten perusteella kirjasto päätti joka tapauksessa automatisoida lukuoikeuspäivien tuplaamisen niissä tapauksissa, joissa vuotuinen 325 päivää kuluisi loppuun. Myös kirjojen lataamisen salliminen maksimissaan 14 päiväksi kerrallaan on osoittautunut ongelmattomaksi valinnaksi.

Jatkossa pohdittavaksi ja tarkemman seurannan kohteeksi jää vielä päättää, monennenko STL-lukukerran jälkeen kirjat tulisi hankkia kirjaston omaksi. Tämän arvioiminen vaatii mielellään käyttöhistoriatietojen keräämistä kahden tai kolmen vuoden ajalta. Toinen jatkometintään jäävä asia on EBL-kokoelman kirjojen viitetietojen luettelointi koko laajuudessaan kirjaston kokoelmaluetteloon. Toistaiseksi luettelointia tehdään vain hankkiutuneiden ja muiden yksittäisvalittujen kirjojen osalta. Niin kauan kuin vuotuinen kulutus on budjetoidun mukaista ja potentiaalisten käyttäjien voidaan olettaa olevan tietoisia EBL:n omasta hakuliittymästä, ei laajamittaisempaan luettelointiin ole tarvetta.

Jatkossa olisi tärkeää myös selvittää asiakaskyselyn avulla, kuinka tyytyväisiä Laurea-kirjaston asiakkaat ovat olleet EBL:n e-kirjoihin. On täysin selvää, että useat kirjaston käyttäjistä ilmoittavat lukevansa mieluummin painettuja kuin e-kirjoja. Samaan aikaan osalle käyttäjäkuntaa e-kirjojen edut, kuten aikaan ja paikkaan rajautumaton saavutettavuus, sakkomaksuttomuus ja sanahaku tekstistä, saattavat olla syy käyttää nimenomaan e-kirjoja. EBL:n käyttöönottoon on Laurea-kirjastossa liittynyt linjaus siirtää painopistettä painetuista kirjoista e-kirjoihin, mikä on tarkoittanut uusien painettujen englanninkielisten IT-aiheisten kirjojen hankinnan supistamista Laurea-kirjaston Leppävaran yksikössä. Kokonaan painetuista englanninkielisistä IT-aiheisistä uutuuksista ei ole ollut tarkoitus luopua, mutta käytännössä englanninkielisiä IT-aiheisiä kirjoja on hankittu vuonna 2012 painettuna vain hankintapyyntöjen tai EBL:n kautta havaitun lukuaktiivisuuden perusteella. Asiakaskyselyn avulla olisi hyvä kartoittaa, missä suhteessa käyttäjäkunta jakautuu e-kirjojen tai painettujen kirjojen suosijiin.

Lähteet

Blomkvist, M. 2012. Keskustelu PDA-hankintamallista, ProQuestin edustaja. Leppävaara, 7.11.2012.

Blomkvist, M. 2012. PDA-hankintamalli. ProQuestin edustaja. Email hannu.jokiranta[at]laurea.fi. Viitattu 29.10.2012

Esposito, J., Walker, K. & Ehling, T. 2012. PDA and the University Press. Report. Viitattu 1.10.2012
<http://scholarlykitchen.files.wordpress.com/2012/10/pda-and-the-university-press-5-2-final.pdf>

Sorvari, E. 2012. PDA mallin käyttäjät Suomessa. EBSCO Regional Sales manager. Email hannu.jokiranta[at]laurea.fi. Viitattu 11.12.2012

Swords, D. (Ed.) 2011. Patron-Driven Acquisition – History and Best Practices. Berlin: Walter De Gruyter GmbH.

Rinnakkaistallentaminen ammattikorkeakouluissa – miten päästä liikkeelle vai menikö juna jo?

Minna Marjamaa

Ammattikorkeakoulujen kansallinen julkaisuarkisto Theseus on syntynyt tarpeesta saada ammattikorkeakoulujen tutkimus ja opinnäytetyöt vapaasti luettaviksi Internetiin. Theseus otettiin käyttöön vuonna 2009 ja samana vuonna Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ARENE antoi Open Access -julkilausuman, joka velvoittaa rinnakkaistallentamaan ammattikorkeakouluissa tuotetut



tutkimusartikkelit avoimesti saataviksi Theseukseen. Käytännössä rinnakkaistallentaminen on lähtenyt hitaasti liikkeelle, opinnäytetöiden lisäksi arkistosta löytyy toistaiseksi lähinnä korkeakoulujen omien julkaisusarjojen monografioita. Kartoitin aihetta kirjallisuudesta ja tein kyselyn kolmelle suomalaiselle yliopistokirjastolle siitä, kuinka rinnakkaistallennus on saatu käyntiin muualla. Tuloksena löytyi hyviä käytänteitä, joiden pohjalta hahmottelin toimintamallia rinnakkaistallentamisen aloittamiseksi ammattikorkeakouluissa.

Mitä on rinnakkaistallennus?

Open Access -liike

Open access (OA-julkaiseminen, vapaa pääsy, avoin saatavuus) tarkoittaa ilmaisen ja esteettömän pääsyn tarjoamista tieteellisiin julkaisuihin Internetissä. Se jaetaan yleensä kahteen tyyppiin: kultaiseksi linjaksi ja vihreäksi linjaksi. Kultainen linja tarkoittaa julkaisemista vapaasti Internetissä luettavissa olevissa OA-lehdissä, jotka täyttävät tieteellisyyden kriteerit. Vihreä linja on rinnakkaistallentamista eli sitä, että tutkijat tallentavat itse kopion omasta tieteellisestä artikkelistaan Internetiin avoimeen julkaisuarkistoon. OA-liike eli pyrkimys saada julkisin varoin tuotettu tutkimus kansalaisten käyttöön ilmaiseksi Internetiin alkoi 1990-luvulla, ja 2000-luvun alusta idea alkoi konkretisoitua.

Euroopan komission mukaan tieteellisestä julkaisemisesta oli avointa vuonna 2012 Euroopassa noin 20 prosenttia, josta 8 prosenttia avoimissa tieteellisissä lehdissä ja 12 prosenttia rinnakkaisjulkaisemisesta avoimissa julkaisuarkistoissa.

Avoimet julkaisuarkistot ja rinnakkaistallentaminen

Julkaisuarkisto (open repository, institutional repository) on tieteellisten julkaisujen tallentamiseen ja avoimeen verkkojulkaisemiseen tarkoitettu tekninen järjestelmä ja sen ympärille rakennettu palvelu. Suomessa termi vakiintui käyttöön vuosina 2004 - 2005 kansainvälisen Open Access -liikkeen vaikutteesta.

Avoin julkaiseminen alkoi 1990-luvulla ensin opinnäytetöistä ja yliopistojen omien sarjojen julkaisujen tarjoamisesta ilmaiseksi verkossa painetun version ohella, mutta ajatus tieteellisten artikkeleiden rinnakkaistallennuksesta esitettiin jo niinkin varhain kuin vuonna 1994. Tällöin Virginian yliopiston kognitiotieteen professori Stevan Harnad toi julki ajatuksensa siitä, että kun tutkijoiden tarve on ensisijaisesti saada artikkelinsa julkaistua ja ideansa leviämään mahdollisimman laajalle, tieteellisten lehtien maksullisuus rajoittaa ideoiden leviämistä ja siksi tutkijoiden kannattaisi alkaa itse tallentaa artikkelinsa Internetiin kaikkien vapaasti luettavaksi. Vanhimmat viralliset OA-suositukset ovat Budapest Open Access Initiative (2001) ja Berlin Declaration (2003), joissa kiteytyy ajatus jokaisen tiedeyhteisön jäsenen velvollisuudesta sitoutua antamaan oma panoksensa avoimen saatavuuden takaamiseksi tieteellisille julkaisuilleen.

Suomessakin avoin julkaiseminen alkoi jo 90-luvun puolella opinnäytetöistä ja sarjajulkaisuista ja keskustelu rinnakkaistallentamisesta käynnistyi vuosien 2003 - 2004 vaihteessa. Suomessa julkaisuarkistojen perustamista on edistänyt erityisesti FinnOA eli Suomen Open Access -työryhmä, joka sai rahoitusta Opetusministeriöltä vuosina 2006 - 2007.

Avoimien julkaisuarkistojen määrä on kasvanut 2000-luvun alusta nopeasti: Kansainvälisen julkaisuarkistoja listaavan ROARin (Registry of Open Access Repositories <http://roar.eprints.org/>) mukaan helmikuussa 2013 arkistoja oli 3360 kappaletta. Vuonna 2012 Suomessa oli jo lähes 50 organisaatiolla käytettävissään julkaisuarkisto, joko itsenäisenä kokonaisuutena tai osana jotakin laajempaa monen organisaation yhteistä palvelua. Organisaatorajat ylittäviä yhteisiä palveluita on Suomessa käytännössä kolme: Doria (Kansalliskirjaston ylläpitämä julkaisuarkisto), Theseus (Ammattikorkeakoulujen verkkokirjasto) ja Helda (Helsingin yliopiston digitaalinen arkisto), joista Theseus on suurin.

Miksi rinnakkaistallennusta?

Rinnakkaistallennuksen hyödyt

Open Access -liikkeen vaatimusten taustalla on tieteellinen julkaisukäytäntö ja sen merkitys tutkimuksen arvioinnissa. Tutkijan uran arviointi perustuu edelleen *vertaisarvioituihin artikkeleihin (peer-reviewed journal articles)*. Harnadin mukaan tutkijaa arvioidaan seuraavista näkökulmista: 1) kuinka paljon artikkeleita hän julkaisee, 2) kuinka laadukkaissa lehdissä hän julkaisee 3) kuinka paljon hänen artikkeleihinsa on viitattu ja kuinka paljon ne saavat aikaan lisätutkimusta.

Tutkija kirjoittaa artikkelin, toinen tutkija arvioi sen ja tutkijayhteisö lukee tekstin julkisella rahoituksella, mutta taloudellisen hyödyn tästä toiminnasta keräävät kansainväliset kustantamot. Tätä nykyä kolme suurinta kustannusalan yritystä omistaa lähes puolet kaikista julkaisusarjoista. Akateemiset kirjastot ovat pakotettuja ostamaan lisenssit keskeisiä lehtiä tarjoaviin tietokantoihin, sillä ne ovat tutkimuksen perusedellytys. Viime vuosina tietokantojen hintojen nousu on uhannut jättää osan tutkijayhteisöistä tieteellisissä lehdissä tapahtuvan keskustelun ulkopuolelle.

Mikä olisi vaihtoehto tälle oravanpyörälle? Vaikka avointen tieteellisten verkkolehtien (kultainen linja) määrä on kasvanut ja niiden *impact factor* (viittausten määrä kyseiseen julkaisuun) monessa tapauksessa noussut, avoimia vertaisarvioituja verkkolehtiä on toistaiseksi vain noin 30 prosenttia kaikista vertaisarvioiduista lehdistä ja tutkijalle tuottaa toistaiseksi enemmän arvostusta julkaista lisensoituihin suljetuissa lehdissä. Toinen kysymys on myös raha: kultainen linja maksaa joko julkaisijalle tai ylläpitäjälle, mutta rinnakaistallentamisen lisääminen ei vaadi rahaa vaan tutkijoiden sitouttamista. Euroopan Komission vuoden 2012 tutkimuksessa 70 prosenttia tutkijoista koki rinnakaistallentamisen sopivimpana avoimen julkaisemisen vaihtoehtona.

Miksi tutkijan kannattaisi suosia avointa julkaisemista ja tallentaa työnsä rinnakkaisjulkaisuna talon omaan julkaisuarkistoon? Moni julkaisuarkisto on varsin hyvin hakukoneoptimoitu ja artikkelin löydettävyyttä Googlessa ja ilmaisuus lisäävät artikkelin löytymistä ja käyttöä. Vapaan julkaisemisen on moneen otteeseen todistettu lisäävän artikkelin käyttöä ja *impact factoria*.

Euroopan komissio suosittaa ja painostaa jäsenmaita avoimeen julkaisemiseen. Komission uusi tutkimus- ja innovaatorahoituksen ohjelma, Horizon 2020, asettaa merkittävät tavoitteet jäsenmaiden tutkimuksen avoimuuden lisäämiseksi. Komission tavoitteet ovat:

- 100 %:n avoimuus Horizon 2020 -ohjelmasta rahoitetulle tutkimukselle (vuoteen 2014)
- 60 %:n avoimuus kaikelle julkisista varoista tuotetulle tutkimukselle (vuoteen 2016 mennessä)

Rinnakaistallentamisen olisi tarkoitus lisäntyä näiden tavoitteiden myötä.

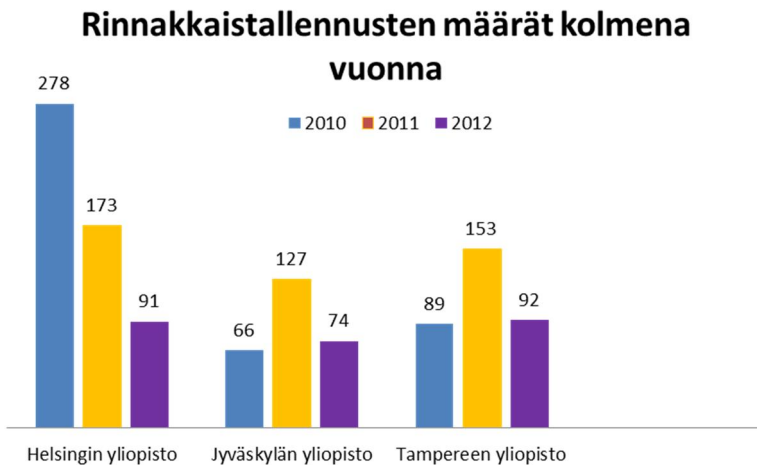
Suomessa rinnakaistallentamista on edistetty niin Opetus- ja kulttuuriministeriön taholta vuodesta 2004 alkaen kuin yliopistojen ja korkeakoulujen taholta tutkijoitaan rinnakaistallentamiseen sitouttavien OA-mandaatein ja kehoituksin. Helsingin yliopistossa on ollut voimassa vaatimus rinnakaistallentamiseen vuodesta 2010 alkaen. Tampereen ja Jyväskylän yliopistoissa on ollut kehoitus rinnakaistallentamiseen vuodesta 2011 alkaen. Suomen ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto antoi OA-julkilausuman jo vuonna 2009.

Rinnakkaistallentamisen käytäntö ja esteet

Rinnakkaistallentamisessa keskeisimpiä kysymyksiä ovat tekijänoikeudet. Jotta työ voidaan tallentaa ilmaiseen käyttöön Internetiin, siihen täytyy olla lupa niin tekijöiltä kuin kustantajilta. Ennen rinnakkaistallentamista tallentajan on varmistettava, ettei tallennukseen ole oikeudellisia esteitä, kuten verkkojakelun estävä kustannussopimus tai yhteistyösopimus.

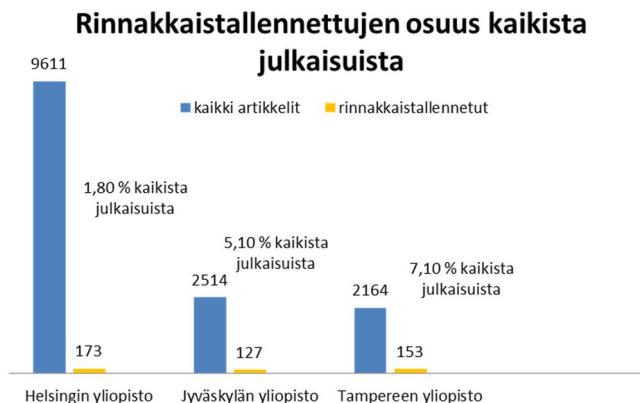
Useimmat tiedekustantajat sallivat tutkijan viimeisen, vertaisarvioidun käsikirjoitusversion tallentamisen avoimeen digitaaliseen arkistoon. Kustantaja on voinut määritellä Open Access -käytännössään myös ns. embargo-ajan, jonka aikana artikkeliversio ei voi olla avoimesti verkosta ladattavissa. Embargo-aika on yleisimmillään 6 - 12 kuukautta. Tiedekustantajien OA-käytänteet voi tarkistaa Sherpa/Romeo-palvelusta. Yleensä kirjastot auttavat tutkijoita lupa-asioiden selvittämisessä.

Suomen yliopistojen antamista mandaateista huolimatta edelleen vain pieni osa artikkeleista rinnakkaistallennetaan julkaisuarkistoihin. Jyrki Ilvan tammikuussa 2013 tekemässä katsauksessa näkyy, että tallennusluvut ovat vielä varsin pieniä, tosin vuoden 2012 tilastot olivat vielä tammikuussa varsin puutteelliset keräysajankohdan vuoksi.



Kuva 1. Rinnakkaistallennukset Helsingin yliopistossa, Jyväskylän yliopistossa sekä Tampereen yliopistossa vuosina 2010 – 2012 (Ilva 2013)

Ilva vertasi vuoden 2011 rinnakkaistallennettujen artikkelien määrää kolmessa yliopistossa Opetus- ja kulttuuriministeriölle raportoitujen artikkelien määriin (kuva 2). Vertailusta voi havaita, että hyvin pieni osa yliopiston tutkijoiden tuottamista artikkeleista on rinnakkaistallennettu: Helsingin yliopistossa 1,8 prosenttia, Jyväskylän yliopistossa 5,1 prosenttia ja Tampereen yliopistossa 7,1 prosenttia.



Kuva 2. Rinnakkaistallennettujen artikkelien osuus kaikista artikkelista Helsingin yliopistossa, Jyväskylän yliopistossa ja Tampereen yliopistossa vuonna 2011 (Ilva 2013)

Tampereen (TaY) ja Jyväskylän (JY) yliopistojen kirjastot selvittivät keväällä 2012 kyselyn avulla, miksi niin pieni osa tutkijoista rinnakkaistallensi julkaisunsa. Kävi ilmi, että tutkijat suhtautuivat hyvin myönteisesti Open Access -periaatteeseen. Lähes kaikki vastaajat (92 % JY, 93 % TaY) pitivät tutkimuksen avoimuuteen tähtääviä pyrkimyksiä joko melko tärkeinä tai erittäin tärkeinä. Kolmannes vastaajista julkaisi jo avoimissa verkkolehdistä. Valtaosa (82 % JY, 78 % TaY) piti yliopistojen omia julkaisuarkistoja joko erittäin tärkeinä tai melko tärkeinä.

Tampereen ja Jyväskylän yliopistojen kirjastojen tutkimuksessa havaittiin rinnakkaistallentamisen esteitä olevan kahtalaisia:

- 1) Käytänteiden tuntemus on heikko: tutkijat eivät tiedäneet, miten toimia tai tallentamista pidetään vaivalloisena tai siihen ei koeta olevan aikaa. Näihin asioihin liittyi 37 % jyvaskyläläisten sekä 44 % tamperelaisten mainitsemista esteistä.
- 2) Lupa-asioiden tuntemus oli vähäistä: 28 % jyvaskyläläisistä ja 42 % tamperelaisista eivät tunteneet lupa-asioita ja epäilivät, etteivät kustantajat anna lupaa tallentamiseen.

Tampereella ja Jyväskylässä koettiin, että tiedottamalla ja tukea tarjoamalla esteistä päästäisiin parhaiten eroon.

Kysely ja tulokset

Kysely

Kysyin toukokuussa 2013 Helsingin yliopiston kirjastosta Kimmo Koskiselta, Tampereen yliopiston kirjaston Tanja Heikkilältä sekä Jyväskylän yliopiston kirjaston Marja-Leena

Harjuniemeltä, mitkä ovat olleet heidän parhaita käytänteitään rinnakkaistallentamisen aloittamisessa. Kysymykseni olivat seuraavat:

1. Mikä taho alkoi valmistella rinnakkaistallentamisen aloittamista yliopistossanne?
2. Mikä oli johdon rooli?
3. Tarjoaako kirjasto tukea rinnakkaistallentamiseen?
4. Onko lupa-asioiden selvittäminen kustantajien kanssa hankalaa?
5. Onko julkaisupalkkion tai rahoituksen edellytyksenä rinnakkaistallennus?
6. Mitä tekisitte toisin valmisteluvaiheessa? Mitkä olivat parhaita toimintamallejanne?

Kyselyn tulokset

1. Aloite tallentamiseen

Kaikissa kolmessa yliopistossa aloite rinnakkaistallentamiseen tuli kirjastosta, mutta käynnistäminen tapahtui hankkeiden kautta. Helsingin yliopistossa toiminta lähti käyntiin vuonna 2003 Opetusministeriön rahoittaman kehittämishankkeen avulla, jossa oli mukana Hanken, Teknillisen korkeakoulun kirjasto ja Viikin tiedekirjasto. Toiminnan käynnistymiseen vaikutti myös ratkaisevasti asiasta kiinnostuneiden tutkijoiden ja professorin mukaan lähteminen. Tampereella rehtori perusti kirjaston esityksestä laajapohjaisen eri tutkimusaloja ja ammattiryhmiä edustavan työryhmän ajamaan rinnakkaistallentamisen aloittamista. Jyväskylässä rinnakkaistallentaminen alkoi usean Suomen yliopiston Julkaisukanavahanke-projektin myötävaikutuksella, minkä yhteydessä yliopistolle perustettiin oma DSpace-julkaisurekisteri.

2. Johdon rooli

Johdon rooli rinnakkaistallentamisen aloituksessa vaihteli jonkin verran, vaikka jokaisessa yliopistossa johto on tukenut toimintaa ja antanut kehotuksen tallentamiseen. Jyväskylä ja Helsinki kokivat johdon roolin lähinnä mahdollistavana, Tampereella johdon tuki koettiin ensiarvoisen tärkeäksi ja olennaiseksi hankkeen käynnistyksessä.

3. Kirjaston tarjoama tuki rinnakkaistallennuksessa

Kaikissa kolmessa yliopistossa kirjasto tarjoaa tutkijoille tukea ja neuvoo rinnakkaistallentamisessa. Käytänteet vaihtelevat jonkin verran yliopistoittain. Jyväskylän yliopistossa linjaus on, että tutkijan tarvitsee tehdä mahdollisimman vähän itse: tutkija kysyy luvan kanssakirjoittajiltaan ja tallentaa tiedoston, kirjasto hoitaa lupa-asiat. Tampereella kirjasto tarkistaa luvat ja tallentaa työt julkaisuarkistoon. Helsingin yliopistossa kirjasto tarkistaa tutkijoiden tallentamat kokotekstit ja tarjoaa neuvontaa. Lupa-asioiden selvitystyötä tekevät sekä kirjasto että tutkijat.

4. Löytyykö suurin osa käytänteistä Sherpa/Romeo –palvelun kautta vai joudutteko selvittämään asioita kustantajien kanssa?

Kansainvälisten lehtien kohdalla tilanne on varsin hyvä. Kotimaisten tiedejulkaisujen osalta joudutaan olemaan varsin paljon yhteydessä kustantajiin. Tieteellisten Seurain Valtuuskunta on parhaillaan tekemässä kotimaisille tiedekustantajille kyselyä, jonka tavoitteena on selkeyttää tilannetta.

5. Rinnakkaistallennus ja rahoitus

Rinnakkaistallennus ei ole yhdessäkään kyselyni yliopistoista tutkimusrahoituksen tai mahdollisen julkaisupalkkion edellytys.

6. Mitä tekisitte toisin? Muita hyviä neuvoja aloitukseen

Kaikissa vastauksissa korostui se, että oleellista oli saada yliopiston hallinto, tutkimusjohtajat ja laitosjohtajat mukaan käynnistämään rinnakkaistallennusta. Tampereen yliopiston vastauksissa korostui johdon tuen olennaisuus ja rinnakkaistallentamisen saaminen yliopiston strategiseksi tavoitteeksi. Suhteen luominen tutkijoihin oli myös ensiarvoisen tärkeää, samoin jalkautuminen laitoksille ja kaikkiin mahdollisiin tilaisuuksiin markkinoimaan ja puhumaan rinnakkaistallentamisen puolesta.

Tampereen yliopisto oli kokenut hyödyllisenä saada mukaan muutama pilottitutkija tallentamaan artikkeleitaan julkaisuarkistoon. Jyväskylässä oli aloitettu pilottilaitosten avulla. Jyväskylän yliopisto ideoi rinnakkaistallentamisen tuotteistamista korkean profiilin palveluksi, jossa tehdään roll upit ja esitteet aiheesta; kirjaston yhteyshenkilöt jalkautuvat laitokselle kannustamaan rinnakkaistallentamiseen sekä etsimään laitoksille rinnakkaistallentamisen yhteyshenkilöitä. Toisaalta Helsingin yliopistolta annettiin ymmärtää, että hanke vaatii pitkäjänteistä työtä, eikä näkyviä tuloksia voida saavuttaa yhden kvartaalin aikana.

Ajatuksia lähtökohdiksi ammattikorkeakoulujen rinnakkaistallennukselle

Löytyikö kyselystäni ammattikorkeakouluihin sovellettavia hyviä käytänteitä? Huomionarvoista on, että kaikissa kolmessa yliopistossa aloite ja rinnakkaistallentamisen edistäminen on tapahtunut kirjaston toimesta. Kirjasto on tehnyt aloitteen, neuvotellut asiasta johdon kanssa, käynnistänyt toiminnan ja edelleen markkinoinut sekä tarjoaa tukea tutkijoille. Rinnakkaistallentamista on tuotu yliopistoissa sekä ylhäältä johdon suunnasta alas tutkijoille että alhaalta käytännön tasolta kirjaston tukena tutkijoiden tietoisuuteen. Tämä vaikuttaa hyvältä toimintamallilta myös ammattikorkeakouluille (katso kuva 3).



Kuva 3. Toimintamalli rinnakkaistallentamisen käynnistämiseen

Harjuniemen ja Mäen (2012) tekemässä kyselyssä tutkijat kokivat suurimpana esteenä käytänteiden ja lupa-asioiden hankaluuden ja vierauden. Tähän ongelmaan kannattaa panostaa heti alusta asti ja varata työaika tutkijoiden tukemiseen ja rinnakkaistallentamisen markkinointiin.

Ammattikorkeakouluissa järkevin toimintamalli voisi olla se, että AMKIT-konsortio tekisi päätöksen lähteä edistämään rinnakkaistallentamista. Konsortio tarjoaisi tukea ja toimintamalleja rinnakkaistallentamisen aloittamiseen yhteisen wikin kautta. Korkeakoulukirjastojen tehtäväksi jäisi löytää rinnakkaistallentamiseen erikoistuva henkilö ja työryhmä, jotka rakentaisivat korkeakoululle rinnakkaistallentamisen käytänteet. Kun ammattikorkeakoulun toimintamalli saataisiin luotua, se voitaisiin tuoda yliopistojen mallin mukaisesti sekä ylhäältä alas toimintamallina että alhaalta ylös tutkijoiden tukipalveluna.

Saadaanko rinnakkaistallennus käyntiin ammattikorkeakouluissa, jää nähtäväksi. Ammattikorkeakouluissa on meneillään suuria leikkauksia, jotka jatkunevat myös tulevina vuosina. Lisäksi kirjastojen asema vaihtelee suuresti eri organisaatioissa. Toisaalta ammattikorkeakoulut ovat pienistä resursseista huolimatta aikaisemminkin saavuttaneet tuloksia yhteistyöllä, esimerkkinä Voyager-kirjastojärjestelmän käyttöönotto vuosina 2002 – 2003 ja Theseus vuosina 2007 - 2009. Tämän takia uskon, että yhteistyö ja yhteisen toimintamallin luominen on ainoa oikea ratkaisu saada rinnakkaistallentaminen käyntiin.

Lähteet

Avoimen tieteellisen julkaisu toiminnan työryhmän muistio. 2005. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 8. Viitattu 6.5.2013

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2005/liitteet/opm_256_tr08.pdf?lang=fi

Avoimesti julkaistavat tieteelliset tutkimustulokset lisäävät innovointivalmiuksia Euroopassa. 2012. Euroopan komissio. Lehdistötiedote 17.7.2012. Viitattu 10.5.2013

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-790_20fi.htm?locale=en

Budapest Open Access Initiative. Viitattu 6.5.2013

<http://www.opensocietyfoundations.org/openaccess/read>

Gargouri, Y. & al. 2010. Self-Selected or Mandated, Open Access Increases Citation Impact for Higher Quality Research. PLoS ONE 5, e13636. Viitattu 6.5.2013

<http://www.plosone.org/article/info:doi/10.1371/journal.pone.0013636>

Giglia, E. 2010. The impact factor of Open Access journals: Data and Trends. Presentation at ELPUP. 16.-18.2010. Helsinki. Viitattu 6.5.2013

http://eprints.rclis.org/14666/1/ELPUB.2010.GIGLIA.Impact.Factor.OA_jnls.pdf

Harjuniemi, M.-L. & Mäki, K. 2012. Tutkijat kannattavat Open Access -periaatetta – rinnakkaistallennuksen käytäntöjä ei tunneta. Signum 5. Viitattu 10.5.2013

<http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/7377/5727>

Harnad, S. 2010. Open Access to Research: Changing researcher behavior through university and funder mandates. Invited Keynote, EDem 2010, 4th International Conference on eDemocracy. Austria 6-7 May 2010. Danube University Krems, Austria. Viitattu 3.5.2013

<http://eprints.soton.ac.uk/271003/1/Harnad.edempaperREV1.pdf>

Ilva, J. 2008. Julkaisuarkistot: mitä, missä ja miten. Tietolinja 1. Viitattu 3.5.2013

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe200804301289>

Ilva, J. 2012. Suomalaiset julkaisuarkistot: osa kansainvälistä yhteisöä? Esitys

Kirjastoverkkopäivillä. 25.10.2012. Helsinki. Viitattu 6.5.2013

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210269520>

Ilva, J. & Varanko, M. (toim.) 2011. Julkaisuarkistojen infrastruktuuri -hankkeen loppuraportti. Viitattu 6.5.2013

<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201105131534>

Laakso, M., Welling, P., Bukvova, H., Nyman, L., Björk, B.-C. & Hedlund, T. 2009. The development of Open Access Journal Publishing from 1993 to 2009. PLoS ONE 6, e20961. Viitattu 6.5.2013

<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0020961>

McGuigan, G. S. & Russell, R. D. 2008. The Business of Academic Publishing: A Strategic Analysis of the Academic Journal Publishing Industry and its Impact on the Future of Scholarly Publishing. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship* 3. Viitattu 3.5.2013
http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v09n03/mcguigan_g01.html

Open Access to Scientific Data – Communication and Recommendation – background. 2012. European Commission. Press release 17.7.2012. Viitattu 10.5.2013
http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-565_en.htm

Poynder, R. 2004. Ten years after. *Information today* 9, 23-24, 44-46.

Pölönen, J. & Lija, J. 2013. Julkaisufoorumin ja Tieteellisten seurain valtuuskunnan kuulumisia. Esitys Kotimaiset tieteelliset artikkelit näkyväksi –seminaarissa. 25.4.2013 . Helsinki. Viitattu 6.5.2013 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201304253334>

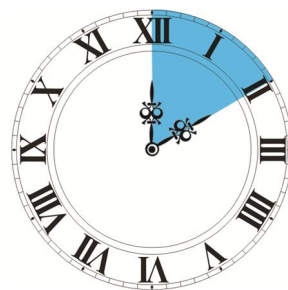
Suber, P. 2012. Ensuring open access for publicly funded research. *BMJ* 345, e5184. Viitattu 10.5.2013
<http://www.bmj.com/content/345/bmj.e5184>

Survey on open access in FP7. Directorate-General for Research and Innovation. 2012. European Commission. Viitattu 10.5.2013
http://ec.europa.eu/research/science-society/document_library/pdf_06/survey-on-open-access-in-fp7_en.pdf

Tolonen, T. 2013. Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseus tuo tiedon avoimesti saataville. Oulun seudun ammattikorkeakoulu, ePooki 7. Viitattu 3.5.2013
<http://www.oamk.fi/epooki/internet-ja-ict/avoimet-julkaisuarkistot-open-access-ja-rinnakkaistallentami/>

Sähköpostikyselyvastaukset: Kimmo Koskinen (Helsingin yliopiston kirjasto), Tanja Heikkilä (Tampereen yliopiston kirjasto), Marja-Leena Harjuniemi (Jyväskylän yliopiston kirjasto).

3 Iltapäivän tehotunnit - tila ja viestintä, käyttäjien kanssa ja käyttäjiä varten



Kirjastolainen päättää lounastaa tänään ruokalassa. Ruokailun lomassa vaihdetaan kuulumisia lehtoreiden ja muiden laurealaisten kanssa. Pöriseminen on hyvä tapa pysyä ajan tasalla, laurealaisittain Uuden edellä.

Opiskelijoiden lounastunnilla kirjaston ovi käy tiuhaan. Vaikka sopu sijaa antaakin, tilojen on oltava toimivat. Tilojen on vastattava asiakkaiden tarpeita, ja koska tarpeet muuttuvat, tiloja on kehitettävä jatkuvasti. Kirjastolaisella on yksinkertainen ja tehokas tapa selvittää asiakkaiden toiveita. Hän kysyy heiltä suoraan. Usein kaivataan ryhmätyötiloja, sohvia ja mukavia paikkoja syventyä opiskeluun. Asiakkaiden palautteet kirjataan, analysoidaan ja niitä hyödynnetään kirjaston toiminnassa.



Kirjastolainen näkee itsensä myös yrittäjänä: ”Toimenkuvaani kuuluu tilaus, hankinta, logistiikka, yksikkökirjaston budjetti, laskujen maksaminen, palveluiden ja toimintaympäristön kehittäminen, toimintasuunnitelmat, raportointi, asiakaspalvelu, markkinointi, viestintä...” Viestinnästä tulikin mieleen, että blogi-kirjoitus viime viikon sosiaalisen median seminaarista on vielä tekemättä ja huomiseksi on lisättävä tiedotteet uusista tietokannoista sekä aukioloaikkeuksista www-sivuille ja intraan. Kirjaston on oltava näkyvillä siellä, missä asiakkaat liikkuvat.

Sähköt olivat poikki, hälyjen poistaminen ei onnistunut. Asiakas halusi välttämättä lainata. Hätävarjelun liioitteluna komensin hänet menemään sitten suoraan kotiin kirjan kanssa, ettei vaan tulisi vääriä hälytyksiä kauppojenkaan porteissa. ”Kyllä, äiti”, vastasi poika kiltisti. Täti-ihminen jäi sanattomaksi.

Aamukiireessä jäi käymättä kirjaston yläkerrassa. Myöhemmin sinne ehtiessäni asiakkaat olivat tyyneesti koneilla hämäränhyssyssä, eikä ketään tuntunut valottomuus häiritsevän.

Asiakkaita viittilöidään meillä usein menemään nurkkaan. Siellä sijaitsee hyllyluokka 69.34 Asiakaspalvelu. Myyntityö.



Porvoon Laurea-kirjasto - Matka Porvoo Campus kirjastoon

Kaija Penttilä

Suomessa ollaan kehittämässä ammattikorkeakoulujen toimipisteverkostoa laajoiksi ja laadukkaiksi oppimis- ja osaamiskokonaisuuksiksi. Kehittäminen on ollut käynnissä lähes koko 2000-luvun. Parhailtaan ollaan yhden uudistusaallon harjalla. Tähän liittyy sekä rakenteellinen uudistaminen että rahoituksen perusteiden muuttaminen vuosina 2011 - 2014.

Uudistukset ja muutokset näkyvät myös ammattikorkeakoulujen kirjastoissa. Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu Helia ja Haaga-instituutti yhdistyivät HAAGA-HELIA – ammattikorkeakouluksi vuonna 2007. Samalla näiden ammattikorkeakoulujen kirjastot yhdistyivät. Monia muitakin yhteenliittymiä on vuosien varrella syntynyt ja syntyy.

Laurean ja HAAGA-HELIAN Porvoon yksiköiden siirtyminen yhteisiin tiloihin Porvoo Campukselle vuonna 2011 liittyi tähän samaan trendiin. Näiden ammattikorkeakoulujen kirjastona toimii Porvoo Campus kirjasto. Yhteinen nimi kätkee sisälleen Laurean ja HAAGA-HELIAN Porvoon yksiköiden kirjastot. Itse organisaatioita ei ole yhdistetty. Porvoon Laurea-kirjasto on itsenäinen osa Porvoo Campus kirjastoa.

Taustaa

Porvoon Laurea-kirjasto on rakentunut vuonna 1989 toimintansa aloittaneen Porvoon terveydenhuolto-oppilaitoksen kirjaston pohjalle. Laurea-ammattikorkeakoulun vakinaistamisen yhteydessä vuonna 2000 terveydenhuolto-oppilaitoksen kirjasto siirtyi Laurealle, minkä jälkeen terveydenhuolto-oppilaitos osti kirjastopalvelut Laurealta. Toimintatapa oli sujuva, koska ammattikorkeakoulu ja terveydenhuolto-oppilaitos sijaitsivat samassa rakennuksessa. Toiminnan pohjaksi laadittiin sopimus, johon kirjattiin palvelun periaatteet. Periaatteisiin kuuluivat mm. säännölliset informaation ja opettajien edustajien kirjastokokoukset ja kirjaston yhteisten kokoelmien kartuttaminen molempien oppilaitosten aineistomäärärahalta. Kirjasto oli sekä sairaanhoitajiksi ja terveydenhoitajiksi että lähihoitajiksi opiskelevien oppilaitoskirjasto aina vuoden 2010 loppupuolelle saakka.

Porvoossa toimi kaksi ammattikorkeakoulua, Laurean ja HAAGA-HELIAN Porvoon yksiköt. Tämän lisäksi HAAGA-HELIAN toiminta oli sijoitettu kahteen eri rakennukseen eri puolille kaupunkia. Kaikissa kolmessa yksikössä toimi pieni ammattikorkeakoulukirjasto. Uusille tiloille ja uudentulevalle toiminnalle oli tarvetta. Vuoden 2007 loppupuolella korkeakoulut saivat luvan rakennuttaa yhteisen kampusrakennuksen Porvooseen. Keskittämällä palvelut haluttiin turvata Itä-

Uudenmaan korkeakoulutuksen ja aluekehityksen tulevaisuus. Uudessa rakennuksessa kirjastot siirrettiin toimimaan yhteisiin tiloihin.

Porvoon alueella toimivilla kirjastoilla oli jo ennestään ollut yhteistyötä, joten yhdistyvien kirjastojen henkilökunta tunsivat toisensa ja toistensa kirjastot. Olimme järjestäneet erilaisia tapahtumia ja laatineet mm. Porvoon kirjastojen esitteen. Pohja työskentelylle uuden kirjaston parhaaksi oli siis jo luotu. Työ, jolle sama päämäärä antoi suunnan, ja mahdollisuus uudistumiseen antoivat innon, joka tiivistyi entisestään Laurean ja HAAGA-HELIAN kirjastojen välillä.

Kirjastojen yhdistymiseen valmistautuminen

Yhtenäisen toiminnan suunnittelun pohjaksi kartoitettiin kirjastojen tilanne. Nykytilan kartoitus auttoi hahmottamaan tulevaisuutta sekä etsimään ja arvioimaan tärkeimpiä kehittämistä ja yhtenäistämistä vaativia kohteita. Kartoitus käsitti palvelutoiminnan, aineistot, järjestelmät, tietotekniikan, henkilöstön ja kehittämistoiminnan. Palvelutoiminnassa haasteena olivat uudet koulutusalat, yhtenäinen asiakaspalvelukulttuuri ja palvelutoiminnan maksuliikenne. Aineiston hankinnassa nähtiin mahdollisuus aineistomäärärahojen tehokkaaseen käyttöön. Siirtyminen erillisistä kirjastojärjestelmistä ja aineistotietokannoista yhteiseen tietokantaan ja järjestelmään tuntui ainoalta oikealta ratkaisulta, mutta sen mukanaan tuomat vaikeudet tunnistettiin. Uuden kirjaston henkilökunnan (yksi laurealainen, kolme haaga-helialaista) työtehtävien määrittelemisen oli tarpeen. Oli luotava periaatteet yhteiskirjaston toiminnan tilastoinnista ja kehittämisestä. Esimerkkinä tästä voisi mainita vuosisuunnitelmat ja vuosikertomukset. Tulokseksi haluttiin parhaalla mahdollisella tavalla toimiva Laurean ja HAAGA-HELIAN yhteinen kirjasto.

Ensimmäinen kirjastojen yhdistämistä käsittelevä kokous pidettiin syyskuussa 2008 ja siitä edettiin tiheästi tapaamisen nykytilan kartoituksen, tilasuunnittelun, toimintatavan valinnan, tietokantojen yhdistämisen ja yhteisten käytösääntöjen kautta kirjaston avaamiseen 10.1.2011. Palaverija oli lukuisia ja niissä käsiteltiin asioita suurista linjoista pienen pieniin yksityiskohtiin. Yksi suurimmista oli yhteiskirjaston tietokannan valinta ja pienimmistä yhteiskirjaston nimestä päättäminen. Yksityiskohtatkin olivat tärkeitä, koska toimijoita tuli kolmesta erilaisesta toimintakulttuurista, ja nyt oli tarkoitus luoda yhtenäiset toimintatavat. Organisaatioista löytyi monenlaista osaamista, joka auttoi päätösten tekemisessä. Organisaatioiden omien tapaamisten lisäksi palaverija pidettiin myös arkkitehdin ja sisustussuunnittelijoiden kanssa. Moniammatillisuus tuki hyvin kaikkea suunnittelua.

Hyvin varhaisessa vaiheessa päätettiin, että yhteistoiminnallisuus ja strateginen kumppanuus ovat hyvä perusta samassa kirjastotilassa työskentelylle. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kampuksen kirjastossa toimii kahden eri organisaation kirjastot yhteistyössä tietojaan ja taitojaan jakaen, luottamuksen hengessä, kirjastoa kehittäen. Kummallakin kirjastolla on oma henkilökuntansa, oma budjettinsa ja oma aineistohankintansa e-aineistot mukaan lukien. Toiminnan yhteiset kulut ja tuotot

jaetaan opiskelijamääriin suhteutettuna. Asiakkaiden kannalta kirjaston näyttäytyminen yhtenäisenä toimijana on tärkeää. Kirjaston nimeksi sovittiin Porvoo Campus kirjasto – Borgå Campus bibliotek – Porvoo Campus Library.

Käytännön yhtenäistämiskäsitteitä

Sekä Laurealla että HAAGA-HELIALla on oma kirjastojärjestelmänsä ja aineistotietokantansa (Laurus ja Haltia). Keskusteluissa mietittiin mahdollisuutta jatkaa toimintaa omissa järjestelmissä. Ajatuksesta kuitenkin luovuttiin ja todettiin, että kahdella eri tietokannalla toimiminen tekisi asioimisen kirjastossa vaikeaksi. Porvoon Laurea-kirjaston aineisto päätettiin siirtää HAAGA-HELIAN järjestelmään. Siirrosta pyydettiin tarjous järjestelmätoimittajalta. Kanssakäyminen järjestelmätoimittajan kanssa oli haasteellista ja vaativaa, varsinkin, kun kommunikointikieli oli englanti eikä käytettävä erikoistermistö ollut tuttua. Aineiston siirtäminen pois Laurea-kirjaston aineistotietokannasta merkitsi Porvoon Laurea-kirjaston osalta tiiviin yhteyden katkeamista oman organisaation kirjastojärjestelmään ja arjen tietokantatyön muuttamista. Päätös irrottautumisesta toiseen järjestelmään oli vaikea ja osa laurealaista identiteettiä hävisi tämän päätöksen myötä.

Toinen tulevaan arkeen liittyvä yhtenäistäminen koski kirjojen järjestämistä hyllyille. Laureassa oli käytössä yleisten kirjastojen luokitus kun taas HAAGA-HELIAN Porvoon toimipisteissä käytettiin tieteellisten kirjastojen luokitusta. Kirjastoissa pohdittiin ja neuvoteltiin siitä, kumpi hyllyluokitus otetaan käyttöön yhteisessä kirjastossa. Työn minimoimiseksi päädyttiin lopulta käyttämään molempia. Porvoon Laurea-kirjaston suurin yksittäinen hyllyluokka (hoitotyö, hoitotiede) jätettiin yleisten kirjastojen luokitukseen ja muu aineisto siirrettiin tieteellisten kirjastojen luokitukseen. Kirjastoalan ammattilaiset ovat tätä luokitustapaa ihmetelleet, mutta asiakkaille se ei ole tuottanut ongelmia.

Kirjastojen käytösäännöt vaativat myös yhtenäistämistä, koska kummallakin kirjastolla oli omanlaisensa säännöt. Kahdenlaisten sääntöjen jakaminen uuden kirjaston asiakkaille ei vastannut ajatusta yhtenä kirjastona esiintymisestä ja toisaalta ei haluttu luoda omia sääntöjä vain Porvoo Campus kirjastolle. Lojalisuus oman organisaation muille kirjastoille ja halu esiintyä yhtenä kirjastona Porvoon asiakkaille joutuivat vastakkain tässä kysymyksessä. Asiakasnäkökulma tuli huomioonotetuksi ja lopulta päädyttiin Laurean ja HAAGA-HELIAN yhteisiin käytösääntöihin. Muutos koski siis isompaa yhteisöä kuin vain Porvoo Campus kirjastoa. Laureassa ja HAAGA-HELIAssa jaetaan samanlaiset käytösäännöt kaikissa toimipisteissä. Yhteneväiset säännöt mahdollisti Suomen ammattikorkeakoulukirjastojen samankaltainen toiminta. Säännöt laadittiin hyvin yleisellä tasolla ja niistä jätettiin pois kohdat, jotka muuttuvat usein ja ovat hyvin yksityiskohtaisia ja koskevat vain toista kirjastoa. Tarkemmat tiedot esim. maksuista selviävät LAUREAn ja HAAGA-HELIAN kirjastojen omilta nettisivuilta. Tämä muutos koski sekä laurealaiseen että haaga-helialaiseen identiteettiin. Syntyi paljon keskustelua ja vastustustakin molempien kirjastojen muissa yksiköissä. Enää ei ollutkaan ”omia” sääntöjä vaan toisen ammattikorkeakoulukirjaston kanssa yhteiset säännöt.

Pohdintaa, päätöksiä ja konkretiaa

Vuosi 2010 oli monien pohdintojen, päätösten ja konkreettisten tekojen vuosi. Muutostilanteen vaatimat tiedot ja taidot olivat moninaiset, joten tarvittiin yhteistyötä erilaisten asiantuntijoiden kanssa. Moniammatillinen työskentely oli hyvänä tukena mietittäessä erilaisia ratkaisuja haasteisiin. Vanha sanonta ”Joukossa tyhmyys tiivistyy” muuttui muotoon ”Joukossa tieto tiivistyy”. Merkittäviä kumppaneita muutoksen valmistelussa olivat Laurean monet asiantuntijat mm. informaatiopäällikkö, Voyager-kirjastojärjestelmän pääkäyttäjä, asiantuntevat informatikot omilta osaamisaloiltaan, it-asiantuntijat ja isännöitsijä. Apua tuli myös Kansalliskirjastolta, jonka kanssa HAAGA-HELIALla oli sopimus kirjastonsa it-palveluista.

Projektisuunnitelma ja muutamia osaprojektisuunnitelmia laadittiin muutosvalmisteluiden ryhdyttämiseksi ja aikatauluttamiseksi. Osasuunnitelma laadittiin mm. kokoelman ja aineistotietokannan valmistelusta siirrettäväksi HAAGA-HELIAN tietokantaan. Hyllyluokkamuutosten vuoksi osa aineistosta tutkittiin myös sisällöllisesti. Kirjoja poistettiin paljon, koska uuteen kirjastoon haluttiin viedä vain tuorein ja siten kaikkein käyttökelpoisin materiaali. Nykyinen Porvoon Laurea-kirjaston kokoelma on ajantasainen ja sellaisena se pidetään jatkossakin.

Konkreettinen muutokseen valmistautuminen edellytti paljon työtä ja rinnalla ylläpidettiin normaalia kirjastotoimintaa. Porvoon Laurea-kirjaston informatikko suunnitteli laajoja linjoja ja perehtyi moniin uusiin asioihin, piti huolta projektien etenemisestä ja aikatauluista, osallistui neuvotteluihin ja palaverihin, huolehti tiedottamisesta ja kirjaston normaalista toiminnasta sekä suunnitteli muuttotapahtuman yksityiskohtineen. Valmisteluihin tarvittiin apua, koska Porvoon Laurea-kirjastossa työskentelee vakituisena vain yksi henkilö. Työparikseen informatikko sai kirjastotyön ammattilaisen, joka avusti kirjastoammattillisissa työtehtävissä. Uudessa kirjastossa otettiin käyttöön RFID-järjestelmä eli radiotaajuinen kirjojen etätunnistus. Tämä järjestelmä edellytti kaiken aineiston varustamista RFID-tarroilla. Työn hoiti työharjoittelija.

Porvoon Campuksella käytetään sekä Laurean että HAAGA-HELIAN verkkoa, joten tarvittiin erityistä apua tietotekniisiin ratkaisuihin sekä kirjaston it-avaruuden rakentamiseen. Tietoteknisissä asioissa hyvänä apuna olivat sekä Laurean että HAAGA-HELIAN it-asiantuntijat.

Uusi kampus – uusi kirjastotila

Porvoon Campuksen tilasuunnittelussa olivat keskeisinä läpinäkyvyys ja avoimuus. Rakennuksen keskellä on suuri, ylös asti avoin aula, jonka ympärille muut tilat on sijoitettu. Oppimistilat ovat ilmat ja valoisat ja ne on varustettu lasiseinillä. Luonnonvaloa on suunnittelussa pidetty tärkeänä. Rakennuksesta löytyy runsaasti erilaisia kohtaamistiloja tukemaan ihmisten välillä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tilasuunnittelun perustana on ajatus, että tilaratkaisuilla synnytetään osaamista.

Yhteiset avoimet tilat tukevat uuden luomista, tiedon käyttämistä ja jakamista. Muutenkin kampus on avoin kaikille, ei vain opiskelijoille.

Koko rakennuksen suunnittelemista leimannut ajatus osaamista synnyttävistä tiloista toteutettiin myös kirjastossa, joka on toiveiden mukaisesti hyvin näkyvällä paikalla sisääntuloaulan vieressä. Kirjaston aulan puoleinen seinä on lasia ja kadun puolella on suuret ikkunat, joista ohikulkijat voivat seurata kirjaston toimintaa.



Kaunis savusaarnilattia ja valkoiset, valoilla varustetut hyllyt sekä erikorkuisten hyllyjen sijoittelu tekevät kirjastosta houkuttelevan, rauhallisen ja miellyttävän tilan. Myös kirjastohenkilökunnan työtiloihin on näkymä sekä kadulta että itse kirjastosta.

Suvi Korven opinnäytetyössä ”Kirjasto tilana” toteutettiin vuonna 2008 kysely unelmakirjastosta. Vastaajina olivat HAAGA-HELIAN ja Laurean opiskelijat ja henkilökunta sekä porvooolaisen lukion opiskelijat. Kyselyyn vastanneiden mielestä Porvoo Campus kirjaston kolme tärkeää menestystekijää olivat tila, kalustus ja palvelu. Kahden toimintavuoden jälkeen voi todeta, että tila ja kalustus on toteutettu onnistuneesti. Porvoo Campus on saanut avoimen ja kohtaamiset mahdollistavan kirjaston. Palvelun osalta saatiin strukturoitua palautetta keväällä 2013 toteutetusta kirjastojen kansallisesta käyttäjäkyselystä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ja arvioivat Porvoon Campus kirjaston toimintaa luvulla 4,54 / 5.

Uusi työyhteisö - uusi toimintakulttuuri

Porvoo Campus kirjaston avaamisen jälkeen päästiin käytännössä muovaamaan uutta työyhteisöä ja rakentamaan omaa toimintakulttuuria. Sopimus HAAGA-HELIAN ja Laurean yhteisestä kirjastosta antoi raamit työskentelylle. Yhteistyösopimuksen tarkoituksena oli mahdollistaa strategisen kumppanuuden kehittyminen ja kirjastojen vahvuuksien hyödyntäminen. Porvoo Campus kirjastolle perustettiin ohjausryhmä, jonka jäseninä on sekä Laurean että HAAGA-HELIAN edustajia. Ohjausryhmä käsittelee vuosittain kustannusten ja tulojen tarkistamisen, tasaamisen ja laskuttamisen, arvioi henkilöstöresurssien riittävyyden sekä käsittelee muita kirjaston kehittämiseen liittyviä asioita.

Erityisesti toiminnan alkuaikoina kirjaston henkilökunta keskusteli lähes päivittäin siitä, miten tässä työyhteisössä toimitaan. Olimme toki suunnitteluvaiheessa linjanneet monia asioita ja tottuneet neuvottelemaan. Nyt jouduimme usein sen eteen, tehdääkö Laurean

tavalla vai HAAGA-HELIAN tavalla vai kehitämmekö ihan oman tapamme hoitaa jokin asia. Työn ohessa keskustelujen lisäksi pidimme palavereita, joissa oli aikaa ja rauhaa miettiä ja tehdä päätöksiä. Palaverien päätökset dokumentoitiin muistioihin, jotka ovat avoimesti saatavilla sekä HAAGA-HELIAN että Laurean kirjastohenkilöstölle. Palavereja pidämme edelleen, mutta hieman harvemmin. Kahden vuoden yhdessä toimimisen jälkeenkin löytyy linjaamista. Otamme kantaa myös erilaisiin kehittämisehdotuksiin.

Toimintakulttuurimme perustaksi on muotoutunut asiakaslähtöisyys. Kirjaston halutaan olevan ensisijaisesti asiakkaiden kirjasto, ei kahden eri organisaation kirjasto. Työyhteisömme on hyvin keskustelevala. Pyrimme keskustelemaan monin tavoin myös asiakkaidemme kanssa saadaksemme heidän näkökulmaansa kirjaston kehittämiseen. Älä-kulttuuria (erilaisia kieltoja) emme halunneet kirjastoon tuoda. Tämä on osoittautunut toimivaksi valinnaksi. Kirjastoon on lupa tulla vaikka kahvikuppi kourassa.

Muutoksen vaikutukset kirjastopalveluihin

Porvoon Laurea-kirjaston ja HAAGA-HELIAN kahden yksikkökirjaston siirtyminen toimimaan samoihin tiloihin on synnyttänyt runsaasti positiivista synergiaa. Porvoon Campus kirjasto sijaitsee hyvin näkyvällä paikalla ja kirjastotilat ovat modernit, avoimet, avarat ja valoisat. Avoimuudesta huolimatta kirjastossa on hyvin rauhallinen ja opiskeluun innostava tunnelma. Asiakkaille on tarjolla myös hiljaisen työskentelyn lukusali ja opiskelijoiden käytössä on työasemia ja mukavia oleskeluryhmiä. Itsepalvelulainaus vapauttaa kirjastohenkilökuntaa palvelemaan ja opastamaan asiakkaita.

Isommassa työyhteisössä on pientä yksikköä enemmän kollektiivista tietoa, osaamista ja kokemusta eli tietopääomaa. Tästä hyötyvät ennen muuta kirjaston asiakkaat. Myös henkilökunta voi ottaa oppia toistensa osaamisesta ja samalla kasvattaa omaa tietämystään. Keskustelumahdollisuus toisen ammattilaisen kanssa auttaa monesti tekemään asiantuntevampia ratkaisuja. Aiemman yhden henkilön sijasta kirjastossa työskentelee neljä henkilöä ja se mahdollistaa mm. kirjaston pitkät aukioloajat.

Kokoelma koostuu kolmen pienen yksikkökirjaston aineistoista, joka on asetettu yhteiseen käyttöön. Liiketalouden ja matkailun kokoelma oli uutta Laurealle ja hoitoalan kokoelma puolestaan HAAGA-HELIALle. Liiketalouden kirjallisuus on tukenut erityisesti hoitoalan yrittäjyysopintoja. Hoitotyön kirjallisuus puolestaan on tuonut lisätarjontaa hyvinvointimatkailun opintoihin. Porvoon Campus kirjaston asiakkaille toimitetaan aineistoa maksutta myös muista HAAGA-HELIAN ja Laurean kirjastoista. Kirjallisuuden lisäksi kokoelmaan kuuluu runsaasti elektronista aineistoa, joka pääsääntöisesti on aineiston hankkineen organisaation käytettävissä. Kirjaston paikalliskäyttäjinä muutkin asiakkaat voivat käyttää e-aineistoja.

Yhteiskirjasto tuo organisaatioilleen myös taloudellista hyötyä. Aineistomääräraha riittää paremmin, kun voidaan sopia, mitä aineistoa kukin hankkii yhteiseen käyttöön. Kirjaston tilakulut ja muut yhteiset menot maksetaan opiskelijamäärien suhteessa.

Porvoon Laurea-kirjaston tietojen siirtyminen pois aineistotietokanta Lauruksesta HAAGA-HELIA:n Haltiaan on tuottanut vaikeuksia Porvoon Laurean opiskelijoille. Opiskelijat käyttävät paljon Laurean www-sivuja ja erehtyvät hakemaan Porvoon aineistoa Lauruksesta. Toisaalta, jos he käyttävät Haltiaa hakuihinsa, heiltä jää helposti tarkistamatta aineiston saatavuus muista Laurea-kirjastoista. Tiedottaminen tästä kahden tietokannan käyttämisen tarpeesta on osoittautunut vaikeaksi.

Ihminen muutoksessa mukana

Uusi rakennus ja uudet tilat olivat rakentamisen kuluessa tulleet hiljalleen tutuiksi. Itse olen dokumentoinut rakennuksen nousemista valokuvaamalla. Ensimmäinen kuva on tyhjästä tontista keväällä 2009, jolloin tontilta löytyivät vain kevään ensimmäiset leskenlehdet ja tiedote, että tähän rakennetaan Porvoo Campusta. Tuleville toimijoille järjestettiin rakentamisen eri vaiheissa mahdollisuuksia käydä tutustumassa rakennukseen ja sen valmistumisen etenemiseen. Lähempänä rakennuksen valmistumista ja muuttoa uusiin tiloihin kävin kurkistelemassa kirjaston ikkunoista sisälle. Uutta ja vierasta oli lähestyttävä vähitellen. Muutoksen henkinen ja fyysinen prosessointi käynnistyi heti, kun päätökset uuteen kampukseen muuttamisesta oli tehty.

Suuri muutos itselleni Laurean informaattikkona oli liittyminen isompaan työyhteisöön. Yksintyöskentelystä siirryin yhdessä työskentelyyn. Toki yhteistyö Laurea-kirjaston muiden yksiköiden informaattikojen ja kirjastosihteereiden kanssa oli ollut toistuvaa ja tarvittavaa tukea oli ollut aina saatavilla. Päivittäinen yksintyöskentely oli kuitenkin arkea ja siinä oppi hyvin itsenäiseksi. Päätöksiä sai ja joutui tekemään yksin ja useista asioista oli otettava selvää omin päin. Uudessa työyhteisössä sen sijaan työskentelee kahden informaattikon ja kahden tietopalveluassistentin tiimi. Isompaan työyhteisöön liittyminen vaatii enemmän muiden huomioon ottamista. Päätökset tehdään yhdessä neuvotellen, joten neuvottelutaidoilla ja yhteistyökyvyllä on mahdollisuus kehittyä.

Useamman kirjastoammattilaisen kanssa yhdessä toimiminen on antoisaa. Ammatillista jakamista tapahtuu päivittäin puolin ja toisin. Monia ideoita on kehitelty yhdessä ja pienistä epämääräisistä idean poikasista on yhdessä ideoimalla saatu aikaiseksi toteuttamiskelpoisia tekoja, tapahtumia ja näyttelyitä. Siirtyminen toimimaan Porvoo Campus kirjastossa Laurean edustajana ja asiantuntijana herätti etukäteen monia kysymyksiä yhteisöllisyydestä ja kirjastokulttuurien erilaisuudesta:

millaista yhteistyö tulee olemaan, kuinka onnistutaan me-hengen luomisessa, miten käy Laurea-kirjastossa kokemani yhteenkuuluvuuden tunteen, kenen kannalta ajatella asioita kirjastoa kehitettäessä. Käytäntö on osoittanut, että on syytä ajatella asioita kaikkien kolmen, Porvoo Campus kirjaston, Laurea-kirjaston ja HAAGA-HELIA:n kirjaston



kannalta. Aina ei ole helppo tehdä kompromisseja ja päästä yhteisymmärrykseen ja yhteisiin periaatteisiin, jotka tyydyttäisivät kaikkia tahoja. Yksi asia on kuitenkin hyvin kirkaana mielessä: asiakas on meidän kuninkaamme.

Lähteet

Ammattikorkeakouluja uudistetaan. 2011. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 28.11.2012
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/ammattikorkeakoulu_uudistus/index.html

Haaga ja Helia yhdistyvät. 2006. Suomen Virtuaaliammattikorkeakoulu, uutiset 1.6.2006. Viitattu 28.11.2012
http://www.amk.fi/uutiset/2006/P_13.html

Korkeakoulujen rakenteellinen kehittäminen. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Viitattu 28.11.2012
http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutuspolitiikka/Hankkeet/rakenteellinen_kehittaminen

Korpi, S. 2009. Kirjasto tilana : Porvoo Campus 2010 - unelma kirjastosta. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. AMK-opinnäytetyö. Viitattu 15.11.2012
<http://publications.theseus.fi/handle/10024/2375>

Manni, T. 2012. Yhteisöllisyyden rakentuminen organisaatiossa. Oulun yliopisto. Hoitotiede ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Pro gradu -työ.

Ponteva, K. 2009. Työntekijän samaistuminen organisaatioon ja vieraantuminen työstä organisaatiomuutoksessa. Tampereen yliopisto. Johtamistieteiden laitos. Acta Electronica Universitatis Tamperensis 860. Väitöskirja. Viitattu 20.11.2012
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66506/978-951-44-7768.pdf?sequence=1>

Salmela, T. 2008. Organisaatiomuutoksen vaikutus henkilöstön työhyvinvointiin. Tampereen yliopisto. Hallintotiede. Johtamistieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 20.11.2012
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu03480.pdf>

Taskinen, H. 2005. Oikeudenmukaisuus ja kulttuurien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalojen organisaatioiden yhdistämisessä. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 126. Väitöskirja. Viitattu 20.11.2012
<http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2005/isbn951-27-0365-3.pdf>

Kokeiluilla kehittämään – asiakkaat kirjastotyön ytimessä

Anna Laakkonen

Ammattikorkeakoulukentällä eletään suurien mullistusten aikaa. Toimilupaprosessien uusiminen on meneillään, ammattikorkeakoulujen rahoituspohja on muuttumassa Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoituksesta tutkimus-, kehittämis-, ja innovaatiopohjaiseksi. Tässä muutostilanteessa punnitaan organisaation jokaisen toimijan työpanos koko organisaation tavoitteen saavuttamisessa. Muutokset heijastuvat suoraan myös kirjaston toimintaan.

Kun vanhoihin teollisuudenaloihin nojannut suomalainen talouskasvu ei vedä enää edes 1990-luvun johtotähtien Nokian avulla, on alettu peräänkuuluttaa innovaatioita, yrittäjyyttä ja palvelumuotoilua - uutta luovuutta, uutta ajattelutapaa, uusia osallistumisen muotoja. Nämä ominaisuudet edellyttävät yrityksiltä ja niiden toimijoilta ketteryyttä toimia ja kokeilla. Elämme muutoksen aikakautta, jossa siirrymme teollisuusyhteiskunnasta kohti ihmiskeskeistä palveluyhteiskuntaa.

Ammattikorkeakoulukirjasto on koko kehysorganisaatiota yhdistävä keskus. Kirjasto on sekä opetusta että opiskelua tukeva tiedonvälittäjä, tutkimuksen lähtöpaikkana, joka tuottaa uutta tietoa toiminnallaan. Kirjasto sijaitsee rajapinnoilla, joissa organisaation eri toimijat, tieto ja käyttäjät kohtaavat toisensa. Tästä vuorovaikutuksesta ja kanssakäymisestä on hedelmällistä kerätä informaatiota ja kehittää toimintaa jälleen eteenpäin.

Muutos yhteiskunnallisella tasolla - käyttäjät mukaan palveluiden kehitystyöhön

Kuluvan vuosikymmenen vaihteesta lähtien on eri yhteyksissä puhuttu entistä enemmän asiakaspalvelun kehittämisestä, palvelumuotoilusta, käyttäjälähtöisten menetelmien käytöstä, Living Lab -toiminnasta, käyttäjien osallistamisesta ja joukkoistamisesta. Käsitteitä ja menetelmiä yhdistävänä tekijänä toimii käyttäjä ja asiakas. Vuosi 2012 oli suomalaiselle muotoilulle merkittävä, kun Helsinki valittiin World Design Capital -muotoilupääkaupungiksi. Teemavuoden tarkoitus oli kasvattaa tietoisuutta muotoilun merkityksestä kansalaisen arjessa, korostaa käyttäjän näkökulmaa osana suunnitteluprosessia ja osoittaa muotoilun mahdollisuudet ongelmien ratkaisussa eri ympäristöissä.

Asiakaskohtaamisten rajapinnoilla tapahtuu tällä hetkellä paljon, ja kirjastoala on monessa mielessä tapahtuvien muutosten keskellä. Kirjasto on kansalaisten kohtaamispaikka, joka tarjoaa tiloja ja mahdollisuuksia toiminnalle, kokoontumiselle,

oppimiselle ja yhteyksien luomiselle. Kirjasto on luonteva solmukohta, joka yhdistää eri toimijat niin kunnan ja kaupungin sisällä kuin yhteiskunnallisella tai organisaatiotasolla. Muutos on herätellyt kirjastoalaa ja synnyttänyt uusia yhteistyökuvioita. Keväällä 2010 eri kirjastosektoreilla työskenteleviä samanhenkisesti ajattelevia aktiiveja kokoontui pohtimaan kirjastojen tulevaisuutta, työntekijöiden tulevaisuuden työroolia ja kirjastojen asemaa Googlen hallitsemassa maailmassa. Tältä pohjalta syntyi Nuorkirjastolaisten verkosto ja kirjastoalan tulevaisuutta käsittelevä pamfletti ”Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta”.

Vuotta myöhemmin syntyi Oppiva kirjasto/Learning Libraries -verkosto, joka muodostui asiakaspalvelun kehittämisestä kiinnostuneiden ammattikorkeakoulukirjastoissa työskentelevien kirjastolaisten aloitteesta. Verkosto pyrkii edistämään käyttäjakeskeisten ja -lähtöisten menetelmien hyödyntämistä kirjastojen kehittämistoiminnassa.

Laurea-kirjaston työntekijöitä on ollut mukana molemmissa edellä mainituissa verkostoissa alusta lähtien.

Kehittämistyön tausta Laurea-kirjastossa

Laurea-kirjaston nykyisen kehittämistyön perustana on henkilöstön yhteistyönä laatima tavoitteisto vuosille 2010 - 2015. Tämä on jatkoa vuonna 2006 alkaneelle strategiatyölle ja muovautunut luontevaksi osaksi kirjaston pitkäjänteistä kehittämistyötä. Voimassa olevaan tavoitteistoon määriteltiin neljä keskeistä toimintakokonaisuutta ja niiden tavoitteet sekä toimenpiteet, joilla tavoitteet saavutetaan. Vuositasolla tavoitteiden toteutumista tarkastellaan tähän tarkoitukseen luodulla mittaristolla. Kirjaston tavoitteiston perustana ovat Laurean strategiset tavoitteet.

Kirjaston kehittämistyö on pohjannut 2000-luvulla vahvasti työryhmätyöskentelyyn. Jokaiselle kirjaston keskeiselle toiminnolle (esim. aineiston hankinta, luettelointi, viestintä) perustettiin työryhmä, jossa kehitettiin pitkäjänteisesti palveluita ja prosesseja. Eri vaiheiden kautta päädyttiin noin vuosi sitten soveltamaan kasvatustieteilijä Yrjö Engeströmin solmutyöskentelyn mallia. Engeström toteaa, että solmutyöskentely edellyttää luottamusta ja yhteisen kielen puhumista. Laurea-kirjastossa tämän on mahdollistanut vuosien työryhmätyöskentely, joka on hitsannut työntekijät ajattelemaan ja työskentelemään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

Kirjaston kehittämistyöhön on 2000-luvun puolivälistä lähtien vaikuttanut voimakkaasti Laurean pedagoginen malli eli kehittämispohjainen oppiminen (Learning by Developing, LbD). Kehittämispohjainen oppiminen on Laurean tavaramerkki ja syväälle laurealaiseen toimintatapaan sisäänkirjoitettu työskentelytapa. LbD on tuonut rajapinnoilla tapahtuvan kehittämiskulttuurin myös kirjaston toimintaan.

Työryhmätyöskentelyn rinnalla on kulkenut 2000-luvun puolivälistä lähtien hanketyöskentely. Informaatikon rooli on hankeyhteistyössä vaihdellut: laajimmillaan

informaatikko on joko kokonaan tai osa-aikaisesti irrottanut työskentelemään hankkeessa tiedonhankinnan tai informaatiolukutaidon opettajan asiantuntijaroolissa.

Ensimmäisistä hankeyhteistöistä 2000-luvulla esimerkkeinä on ”Hyvä vanhuus ja ruoka” Studia Generalia -luentosarja, joka oli osa GUSTO-tutkimus- ja kehittämishanketta. Kirjasto keräsi ja laati yhteistyössä opiskelijoiden kanssa luentosarjan taustamateriaalin. Lisäksi kirjasto on osana opinnäytetyötä vastannut Tee hetki itsellesi -seminaarin toteutuksen ohjaamisesta, informaatikot ovat osallistuneet Uudenmaan liiton ja Laurean ”Uusimaa Innovi” -hankkeeseen tietoasiantuntijoina ja informaatikko toimi Palveluyrittäjyystutkimus PALY -hankkeessa tietoasiantuntijana. Tuoreimpia esimerkkejä hanketoiminnasta ovat eNNI- (valtakunnallinen hanke lakisääteisen sähköisen potilaskirjaamisen opetuksen kehittämiseksi) ja AYVOT-hankkeet (Avoin yhteisöllinen virtuaalinen oppimisympäristö).

Kirjaston kehittämistyön pohjaksi saadaan tietoa muun muassa kansallisella kirjastojen käyttäjäkyselyllä, joka järjestetään muutaman vuoden välein, ja oman organisaation keräämillä opiskelijapalautteilla. Suurilla käyttäjäkyselyillä saadaan vastauksia laajempiin kokonaisuuksiin (kuten e-aineistojen käyttö), mutta ei kaikkeen.

Yksikkökirjaston sisäisessä kehittämistyössä on alettu kysyä kehittämisideoita suoraan asiakkailta, kokeilla erilaisten ideoiden toimivuutta ja tehdä käyttäjien kanssa yhteistyötä. Opiskelijat ovat Laurea-kirjaston suurin yksittäinen asiakasryhmä. Kirjastossa työskennelleet opiskelijaharjoittelijat ovat päässeet toimimaan itselleen tutussa ympäristössä ja yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa kehittäneet palveluita omalle viiteryhmiälleen. Tästä esimerkkinä on muun muassa opiskelijaharjoittelijan osallistuminen kirjaston verkkosivujen suunnitteluun ja sivujen käytettävyydestä suoritaminen, QR-koodien soveltaminen kirjastoympäristöön ja digitaalisen kirjastokartan toteutus. Hankepohjainen toimintatapa, jossa opiskelija työskentelee todellisten kehittämiskohteiden parissa, on aidointa LbD-mallin toteutusta käytännössä.

Kirjaston kehittämistyö on siirtymässä organisaatiolähtöisestä palveluiden kehittämisestä käyttäjiä osallistavaan suuntaan.

Kokeileva kehittämiskulttuuri

Aalto-yliopiston MIND (monitieteinen tutkimusryhmä) toteuttaa kokeilukehittämistä Thinking by doing -filosofiallaan. MIND-ryhmä tähtää strategisiin innovaatioihin, joita ei ole mahdollista luoda yksinomaan suunnitteleamalla. Innovaatioon tarvittava informaatiota ei ole olemassa valmiina, vaan se pitää luoda toiminnan kautta. MIND-tutkijat sukuloivat teorian ja käytännön välillä ja tuottavat toiminnallaan tietoa yritysten ja

Fail fast to succeed sooner!

-David Kelley (IDEO)

Virheet & kokeilut = Oppiminen (Mind)

Täysin uutta ei voi pelkästään suunnitella, se täytyy kokeilemalla luoda (Sitra)

liiketoiminnan käyttöön. Yksi MINDin jo päättyneistä projekteista on Turvallinen koti -hanke, jossa Laurea-ammattikorkeakoulun, Espoon kaupungin ja Videra Oy:n yhteistyönä kehittämälle, senioreille suunnatulle HyvinvointiTV:lle kehiteltiin tulevaisuuden käyttömahdollisuuksia.

Suomen itsenäisyyden juhlarahaston (Sitra) tehtävänä on rakentaa huomisen menestyvää Suomea, ennakoida yhteiskunnan muutosvoimia ja niiden vaikutuksia, etsiä uusia käytännön toimintamalleja ja vauhdittaa kestävään hyvinvointiin tähtäävää liiketoimintaa. Sitran tavoitteena on edistää suomalaisten yritysten toimintatapaa suunnittelukulttuurista kohti kokeilevaa kehittämiskulttuuria. Sama haaste koskee koko suomalaista kehittämis- ja innovaatiojärjestelmää.

Perinteisen selvitys- ja tutkimustyön rinnalle tarvitaan kokeiluja, jotka auttavat viemään pitkän suunnittelun tulokset käytäntöön. Kokeilut ovat Sitran mukaan ideoiden testaamista niiden kanssa, joita asia eniten koskettaa. Luonteeltaan kokeilut ovat nopeasti ja pienellä budjetilla toteutettavia. Ideasta kokeiluun tulisi siirtyä joko välittömästi tai viimeistään parin viikon sisällä, jolloin kynnys kokeiluun pysyy matalana. Kokeilemalla huomaa, jos jokin ei toimi käytännössä, jolloin on sallittua ottaa askel taakse ja kokeilla jälleen uutta toimintatapaa. Kokeilukehittämiselle on myös tyypillistä irrottautuminen ”näin on aina tehty” -ajattelutavasta ja auktoriteettien kumartelusta.

Kokeilu voi olla hyvin pienimuotoista, kuten asiakkaiden mielipiteen kysyminen kirjaston uusien kalustehankintojen yhteydessä: ”Istuisitko mieluummin tulevaisuudessa tällä vai tällä tuolilla tämän vai tuon pöydän ääressä?” Kokeilulla voidaan myös testata uuden mobiililaitteelle suunnatun sovelluksen toimintaa käyttäjäryhmän kanssa, jolle sovellus on alun perin suunniteltu. Ensin mainitun esimerkin yhteydessä käyttäjiltä saatiin palautetta, joka johti päivästäiseen hankintaan kuin kirjaston henkilökunta oli alun perin ajatellut. Jälkimmäisen esimerkin yhteydessä suomalainen yrittäjä ja sovellussuunnittelija Ilkka Pirttimaa testasi sokeille suunnattua BlindSquare-sovellusta Helsingin joukkoliikenteessä sokean käyttäjän kanssa ja kehitti sovellusta saamansa palautteen avulla. Nyt sovellus on myynnissä App Storessa, ja yritys kyselee jälleen kotisivuillaan käyttäjien toiveita seuraavasta sovelluksen kehittämisosa-alueesta. Kokeilut säästävät aikaa ja rahaa, kun kehitysprosessiin otetaan mukaan todelliset käyttäjät.



Sosiaalisessa mediassa toimiva yhteisöpalvelu Avainklubi kannustaa yrittäjiä jakamaan tuotekehitysideoitaan ja hyödyntämään joukkoistamista, jolloin yrittäjät yhdessä oikeiden käyttäjien kanssa kehittävät joko ideointiasteella olevia tuotteita tai valmiiden tuotteiden ominaisuuksia. Suomalaisen Työn Liiton toimitusjohtaja Pekka Tsuparin mukaan Avainklubi yhdistää tuotekehittäjien ammattitaidon, kuluttajien hiljaisen tiedon

ja arkiset oivallukset sekä suomalaisten yritysten osaamisen. Avainklubin Joni Kataja vieraili Oppiva kirjasto -verkoston työpajassa marraskuussa 2011 kertomassa klubin toiminnasta ja joukkoistamisesta kehittämismenetelmänä, jota myös kirjastoissa voidaan hyödyntää.

Kokeilukehittämisen lähtökohta on idean kehittäminen tekemisen, onnistumisen ja epäonnistumisen kautta. Kokeilukehittämisessä epäonnistuminen ei ole lomaannuttava moka, epätoivottava lopputulos, vaan yksi askel pitkäjänteisessä kehittämistyössä. Epäonnistuminen on mahdollista ja sallittua, kun kokeilun mittakaava ja resurssit ovat pienet.

Kokeileva kehittämiskulttuuri kirjastossa

Uusi kehittämisote on vaatinut paikoin oman ajattelutavan haastamista ja itsensä asettamista katsomaan asioita käyttäjän näkökulmasta. Ihmismieli mukautuu ratkaisemaan ongelmatilanteet vanhojen hyväksi totuttujen ratkaisumallien pohjalta, ja omalta mukavuusalueelta poistuminen koetaan henkisesti kuormittavaksi ja haasteelliseksi.

Luovuudesta ja vaarallisesta ajattelusta kirjoittanut organisaation ja johtamisen professori, kirjailija Alf Rehn sanoo, että vaarallisen ajattelun alkupiste on irrottautumiskohta, hetki jolloin esitetään idea, joka ei sovi vanhaan ja totuttuun. Omalta mukavuusalueelta poistuminen vaatii rohkeutta, ja onkin syytä pohtia niitä asioita, jotka saavat aikaan ärsyyntymisen tunteita ja pysymään turvallisella puolella aita. Mukava ajattelu ei tuota kehitystä. Itsensä haastaminen ja ärsyntyminen ovat sen sijaan askel kohti kehitystä ja innovaatiota. Tämä on harjoittelua vaativa prosessi, mutta siinä voi harjaannuttaa itseään ja nähdä mahdollisuudet mahdolltomuuksien keskellä.

Vieraillessaan Suomessa 2010 palvelumuotoilun uranuurtaja professori Birgit Mager antoi haastattelun, jossa hän kertoi ihastuneensa kuulemaansa Helsingin kaupunginkirjastoa koskevaan ajatukseen: ”Siinä vaiheessa, kun muut kirjastot alkavat suunnitella, me olemme jo tehneet virheitä.” Tässä kiteytyy palvelumuotoilun ydin: kehittämis työ on prosessi, joka edellyttää jatkuvaa oppimista, kehittämistä, kokeiluja ja innovointia sekä virheiden tekemisen pelkäämättömyyttä. Kirjasto on Magerin mukaan loistava esimerkki toimivasta palvelusta ja palvelumuotoilusta käytännössä. Töölönlahdelle nouseva uusi keskustakirjasto on oiva esimerkki Helsingin kaupunginkirjaston kaupunkilaisia osallistavasta suunnittelutyöstä.

Laurea-kirjaston tavoitteistossa 2010 - 2015 on määritelty kirjaston luovan uutta osaamista tiedon asiantuntijoina. Tätä toteutetaan olemalla proaktiivisena toimijana tiedon luomis- ja välitysprosessissa. Kirjastossa tapahtuva pitkäjänteinen kehittämistoiminta, työryhmä- ja solmutyöskentely, hanketoiminta ja kokeilukehittäminen, on luonut edellytykset toiminnan kautta oppimiselle ja uuden tiedon tuottamiselle.

Seuraavaksi esitellään kaksi pidempiaikaista Laurean yksikkökirjastoissa meneillään olevaa kokeilevan kehittämistyön jatkumoa.

Laurea-kirjaston kehittämiscaset

Case Keravan Laurea-kirjasto

Ensiaskleet käyttäjäkeskeiseen kehittämiseen katseenseurantatutkimuksesta

Laurean Keravan yksikkökirjastossa käyttäjäkeskeisiä- ja kokeilukehittämisen menetelmiä on hyödynnetty vuodesta 2010. Keravan yksikön opetuksen painopistealue ”Customer focused services” ja yhteistyö yksikössä opettavien asiantuntijoiden kanssa ovat tuoneet luontevia kehityssuuntia myös kirjaston kehittämistyöhön. Projektipäällikkö Satu Hyökki toteutti alkukesästä 2010 katseenseurannan pilottitutkimuksen, jossa katseenseurannan menetelmällä tutkittiin kirjaston noviisikäyttäjän ensivaikutelmaa tilasta ja aineistojen löydettävyyttä käyttäjälle entuudestaan tuntemattomassa tilassa.

Kirjaston käyttäjät, henkilökunta sekä tutkija käsittelivät tutkimuksessa saatua aineistoa yhteisesti tulevaisuusverstaassa. Tutkimustulokset johtivat konkreettiseen kehittämistyöhön, mm. tilamuutoksiin, ja aloittivat kokeilujen ja käyttäjiä osallistavan kehittämistyön.

Keväällä 2012 ryhmä Keravan liiketalouden opiskelijoita toisti katseenseurantatutkimuksen osana menetelmäopintojaan. Tässä tutkimuksessa kirjasto sai tietoa, miten aiemman tutkimuksen perusteella tehdyt muutokset vaikuttivat asiakkaiden toimintaan. Oleellista oli, että tilan käyttäjät tutkivat omaa arkiympäristöään ja vaikuttivat siinä tehtyihin muutoksiin.

Katseenseurantatutkimuksen vaikutukset kehittämistyöhön

Kokoelman kehittäminen

Katseenseurantatutkimuksen pohjalta nousi esille kaksi selkeää kehittämisen osaluuetta: kokoelman esillepanon ja kirjastotilan kehittäminen. Työ oli luontevaa aloittaa kokoelman parissa. Kirjakokoelma etenee perinteisesti luokittaisessa ja aakkosellisessa järjestyksessä. Asiakkaan näkökulmasta tämä ei ole välttämättä loogisin vaihtoehto, joten oli luontevaa kysyä käyttäjiltä henkilökohtaisesti kehittämisehdotuksia:

- Miten löytäisit tämän kirjan helpommin?
- Mikä aiheutti tilanteen, ettet löytänyt etsimääsi kirjaa?
- Miten sinä järjestäisit nämä kirjat esille?

Ennen katseenseurantatutkimuksen toteuttamista Keravan lehtikokoelma oli järjestetty uudelleen alakohtaisesti ja jokaiselle alalle oli annettu oma tunnusvärinsä: liiketalouden

lehdille violetti, matkailulle keltainen ja niin edelleen. Kun asiakkailta kysyttiin arjen asiakaskohtaamisissa, miten he löytäisivät aineiston paremmin, useat vastasivat, että värikoodeilla. Ensimmäisen katseenseurantatutkimuksen johtopäätöksenä oli, että aineistoa oli vaikea löytää. Teemoittainen värikooodaus päätettiin laajentaa käsittämään koko kokoelma. Asiakkaille luotiin väriopastekartta tiedonhakupäätteen viereen johdattamaan oikean aineiston luo. Samalla vanhoja opasteita uusittiin ja opasteiden määrää lisättiin. Toisintotutkimuksessa 2012 kävi selkeästi ilmi, että kokeilu oli onnistunut ja värit auttoivat asiakkaita löytämään aineistoa helpommin.

Kirjakokoelmaa järjestettiin uudelleen niin ikään asiakkaiden palautteen pohjalta. Tutkimusmenetelmäkirjallisuus oli jo aiemmin siirretty eri hyllyluokista yhteen keskeiseen paikkaan, josta asiakkaiden on helppo hahmottaa koko tutkimuksen laatimisen kaari: tutkielman kirjoittamisen oppaat, tutkimusmenetelmäoppaat ja tieteen etiikan teokset. Tällä linjalla jatkettiin, ja seuraava selkeä kokonaisuus rakentui matkailuntutkimuksen- ja kulttuurikirjojen sekä kielten ja tapakulttuurin kirjojen ympärille. Lisäksi käytettyvyystudkimuksen kirjat tuotiin esille omana kokonaisuutenaan.

Pienehkössä yksikkökirjastossa fyysinen muutostyö oli suhteellisen helppo toteuttaa, ja projektissa lähdettiin etenemään sillä ajatuksella, että nyt kokeillaan, toimiiko tämä. Jos kokeilu ei olisi toiminut, vanhaan hyllyjärjestykseen olisi ollut mahdollisuus palata tai tehdä uusia kokeiluja suuntaan tai toiseen. Kokeilu hahmottui oppimisprosessina, kokeilukehittämisen menetelmiin tutustumisena ja kirjaston palvelun järjestämisenä asiakkaan näkökulmasta.

Uudistuksen jälkeen jatkokehittämisen tarpeita ilmeni ensimmäisten viikkojen ja kuukausien aikana jatkuvasti, ja pieniä muutoksia tehtiin lähes viikoittain kerätyn asiakaspalautteen pohjalta ja havainnoimalla asiakkaiden käyttäytymistä.

Kirjastotilan kehittäminen

Toinen katseenseurantatutkimuksesta seurannut kehittämiskohde oli kirjastotilan monikäyttöisyyden ja viihtyisyyden parantaminen. Kansainvälisten opiskelijoiden määrän kasvu näkyi kirjaston arjessa ja yksikössä haluttiin edistää opiskelijavaihtoa. Yksikön kansainvälisten asioiden koordinaattorin kanssa syntyi luonteva, rajat ylittävä yhteistyö. Yhteistyössä alettiin suunnitella kansainväliseen opiskelijavaihtoon lähteville ja Keravalle vaihtoon tuleville opiskelijoille informaatiokeskusta ja kokoontumistilaa.

Ensimmäisiä käyttäjätoiveita kartoitettiin syksyllä 2011. Projektin eteni fokusryhmätyöskentelyn soveltamiseen maaliskuussa 2012. Työpajassa oli viisi syksyllä 2012 vaihtoon lähtevää opiskelijaa, kirjaston henkilökuntaa ja Keravan yksikön matkailun opiskelijoita, jotka jatkossa ottivat vastuun tilan suunnittelusta ja toteutuksesta osana projektiopintojaan. Projektin vetäjänä toimi syksyllä 2012 kirjastosihtööri, jolla oli kansainvälinen tausta ja kokemusta Erasmus-vaihdosta.

Tila nimettiin asiakkaiden ehdotusten perusteella International Home Baseksi ja avajaiset pidettiin marraskuussa 2012 yksikön kansainvälisen viikon aikana. Tila on yhtä aikaa sekä viihtyisä oleskelu- että tiedonhakupaikka, josta opiskelija löytää informaatiota opiskelijavaihdosta, ulkomailla opiskelusta ja Laurean vaihtokohteista. International Home Base, kansainvälinen kotipesä, on otettu myönteisesti vastaan. Tilassa on järjestetty erilaisia tapahtumia, joiden ideat ovat asiakkailta lähtöisin. Esimerkiksi kuluvana keväänä on askarreltu poistokirjoista sisustuselementtejä ja henkilökunnalle on järjestetty Intia-teemalla yhteinen iltapäivätuokio. Yksikön kansainvälisten asioiden koordinaattori siirtyi pitämään vastaanottoaan International Home Basen pehmeiselle nojatuolille, jolloin asioiden hoitaminen sujuu käytännönläheisesti kahvikupposen äärellä siellä, missä asiakkaatkin ovat.

Tilan on annettu muokkautua käyttäjien tarpeiden mukaan. Havainnointimenetelmiä hyödyntämällä huomattiin, että opiskelijat käyttivät kirjastossa tietokoneitaan, joten sinne hankittiin myös pöytinä toimivia jakkaroita. Tilan käytöstä saadaan tilastotilastoa laskemalla kerran kuukaudessa viikon ajan asiakkaiden lukumäärä. Tilan kehittäminen tutkimuksellisenä jatkumona on kreikkalaiseen yliopistoon tekeillä olevaa opinnäytetyö, jossa International Home Base -tilan kehittämisprosessi on tapausesimerkkinä.

Keravan yksikkökirjastossa asiakaspalautteen kerääminen on vakiintunut osaksi jokapäiväistä työtä, esimerkiksi välitön palaute asiakaskohtaisissa kerätään asiakaspalvelutiskin tietokoneella olevaan dokumenttiin. Kirjastot ovat käyttäjiensä ja organisatorisen viitekehyksen luomia palveluyksiköitä: se, mikä toimii yhdessä kirjastossa, ei välttämättä sovellu kehittämismenetelmänä suoraan toiseen ympäristöön.

Case Porvoo Campus kirjasto

Visuaalinen käyttäjätieto – kuva kertoo enemmän kuin tuhat sanaa

Laurean ja HAAGA-HELIAN ammattikorkeakoulujen yhteiset toimitilat ja Campus kirjasto avattiin alkuvuodesta 2011 Porvoon jokirannassa. Uudet tilat, työyhteisö ja organisaatioiden yhdistyminen ovat luoneet pohjan hedelmälliselle yhteistyölle ja kehittämiselle.

Vastavalmistunut Porvoon Campus kirjasto valittiin yhdeksi Helsingin IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) 2012 -konferenssin virallisista vierailukohteista. Valmistautuminen konferenssiin ja uutuuttaan hohtavan kirjaston kehittämistyö kulkivat luontevasti käsi kädessä.



Porvoon Campus kirjastolla kerättiin keväällä 2012 visuaalista käyttäjätietoa tilan ja palveluiden kehittämiseksi osallistamalla kirjaston käyttäjiä. Kirjasto oli hankkinut asiakkaiden käyttöön kaksi kameraa: toinen ”en tykkää” ja toinen ”tykkään” -kamera. Kirjaston käyttäjät saivat ottaa kuvia Campus kirjastolla mielestään joko toimivista tai toimimattomista yksityiskohdista. Visuaaliset palautteet ja käyttäjäkokemukset olivat enimmäkseen tilaa ja palvelua kiittäviä. Useampi ei tykkää -kuva oli otettu tyhjästä opinnäytetöiden ylähyllystä. Hylly on palautteen perusteella täytetty ja visuaalista palautetta täydentävän kirjallisen palautteen johdosta erillään olleet Laurean ja Haaga-Helian opinnäytetyöt löytyvät nyt samasta hyllystä. Myös pistorasiapylväistä, sykeröisistä johtokasoista ja toimimattomasta printteristä oli otettu ei tykkää -kuvia. Nämäkin visuaaliset palautteet ovat johtaneet muutoksiin.

Kuvista muodostettiin valokuvanäyttely, joka oli esillä IFLA-vierailijoille Eero Aarnion suunnittelemassa Puussa. Myös konferenssivieraat saivat osallistua kehittämistyöhön ja ottaa valokuvia. Toiseen palautepuuhun kerättiin konferenssivierailijoilta vastauksia kysymykseen: ”Kuinka asiakaslähtöinen kirjasto mielestänne on?” Vastausvaihtoehtoina toimi neliportainen värikoodaus silkkipaperitöppöinä.



Visuaalisen käyttäjätiedon kerääminen oli esillä myöhemmin syksyllä lokakuussa, kun Porvoon Campuksella järjestettiin Living Lab Expo, joka käsitteli käyttäjälähtöisen innovaatiotoiminnan kehittämistä. Porvoon Campus kirjasto otti osaa tapahtumaan järjestämällä koko päivän ohjelmaa. Aamupäivällä esiteltiin Laurea-kirjaston

katseenseurantatutkimusta ja sen tuloksia. Iltapäivällä järjestettiin työpajatyöskentelyä visuaalisen käyttäjätiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä, jossa muun muassa höydyntettiin asiakkaiden tilasta ottamia valokuvia.

Kirjastolla oli Living Lab Expon aikana esillä visuaalisen käyttäjätiedon valokuvanäyttely ja Helsingin kaupunginkirjaston Urban Officen kokeilupiste, jossa kehittämisvaiheessa olevia pk-yrittäjien tuotteita oli mahdollista päästä testaamaan. Asiakkailta kerättiin käyttäjäpalautetta ”fiilispurkillä”.

Porvoo Campus kirjastolla on koettu asiakkaiden innostuneen visuaalisen asiakaspalautteen antamisesta perinteisen kirjallisen palautteen sijaan. Kirjastolla on käytössään myös kaksi perinteistä palautelaatikkaa, mutta kahden vuoden aikana niihin on tullut vain kaksi kirjallista palautetta. Visuaalisin keinoin palautetta on saatu runsaasti suhteellisen lyhyessä ajassa. Kirjaston henkilökunta kehittää edelleen uusia visuaalisen käyttäjätiedon keräämismenetelmiä. Uusien käyttäjälähtöisten menetelmien hyödyntäminen kirjaston kehittämistyössä on koettu sekä henkilökunnan että asiakkaiden keskuudessa antoisaksi ja hauskaksi tavaksi tehdä yhteistyötä.

Pohdintaa

Vanha sanonta ”asiakas on aina oikeassa” ei voisi olla merkitykseltään ajankohtaisempi. Laurea-kirjasto pyrkii olemaan yksi niistä edelläkävijäorganisaatioista, joissa asiakaspalautteita kuunnellaan herkällä korvalla ja asiakkaita kutsutaan mukaan kehittämistyöhön. Kehittämisen menetelmät voivat olla perinteistä asiakaspalautteen keruuta tai nykytekniikan hyödyntämistä.

Palveluita ei voi suunnitella pelkästään organisaation näkökulmasta. Muutoksen keskellä yksin selviytyminen ei ole mahdollista, vaan verkostoja on laajennettava ja tehtävä yhteistyötä avarakatseisesti yli toimialarajojen ja ennen kaikkea yhdessä käyttäjien kanssa. Verkostoissa toimiminen, oman mukavuusalueen ulkopuolelle astuminen ja kokeilukehittäminen ovat keinoja, joilla ammattikorkeakoulukirjasto lunastaa paikkansa 2020-luvun korkeakoulukentällä. Vahvuus ja voimavara piilevät yhteistyössä.

Lähteet

BlindSquare. Viitattu 1.4.2013

<http://blindsquare.com/>

Designpääkaupunki kasvoi ennakoitua laajemmaksi. 2012. World Design Capital, Helsinki

2012. Viitattu 1.4.2013

<http://wdchelsinki2012.fi/tuloksia/designpaakaupunki-saavutti-tavoitteensa>

Engeström, Y., Kaatrakoski, H., Laitinen, A., Mylly H. & Rantavuori, J. 2012.

Solmutyöskentely kirjastossa -hankkeen loppuraportti. Toiminnan, kehityksen ja oppimisen tutkimusyksikkö CRADLE. Helsingin yliopiston kirjasto. Viitattu 12.3.2013

http://www.helsinki.fi/kirjasto_old/julkaisut/Solmutyoskentely_kirjastossa_loppuraportti_2012.pdf

Hyökki, S. 2011. Kirjasto käyttäjän silmin – käyttäjien katseenseurantakokeilu avasi uusia näköaloja. Signum 2. Viitattu 9.1.2013

<http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/4142/3867>

Kataja, J. 2011. Arjen oivallukset suomalaisiksi menestystuotteiksi. Avainklubi. Viitattu 8.4.2013

https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/35160493/Avainklubi_kayttajat_kehittamaan.pdf?version=1&modificationDate=1323418580000

Keskustakirjasto. Viitattu 3.4.2013.

<http://keskustakirjasto.fi/>

Kokeilujen maaseutu-hanke 5/2012 - 12/2012. 2012. Sitra. Viitattu 15.3.2013

<http://www.sitra.fi/hankkeet/kokeilujen-maaseutu>

Kokeilukulttuuri. SitraFund. YouTube, julkaistu 9.9.2012. Viitattu 9.1.2013

<http://www.youtube.com/watch?v=1YEM2pQQNEc>

Laakkonen, A. 2011. Terveisiä hyllyjen välistä. Laurea-kirjaston blogi 5.9.2011. Viitattu 3.4.2013

<http://laureakirjasto.wordpress.com/2011/09/05/terveisia-hyllyjen-valista/>

Maaseutu kestävien ratkaisu taloudessa. 2012. Sitra. Viitattu 28.3.2013

http://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2012/Maaseutu_kestavien_ratkaisujen_taloudessa.pdf

Mindspace. Aalto-yliopisto. Viitattu 15.2.2013

<http://fi.mindspace.fi>

Panopoulou, D. 2012. My international week in Laurea Kerava. Laurea-kirjaston blogi 16.11.2012. Viitattu 3.4.2013

<http://laureakirjasto.wordpress.com/2012/11/16/my-international-week-in-laurea-kerava/>

Penttilä, K. 2012. Ifla tuli, oli ja meni. Laurea-kirjaston blogi 29.8.2012. Viitattu 4.4.2013
<http://laureakirjasto.wordpress.com/2012/08/>

Pirttimaa, Ilkka. 2012. BlindSquare ja maailmanvalloitus. Softaa ja rautaa blogi 10.6.2012. Viitattu 1.4.2013
<http://softaajarautaa.blogspot.fi/2012/06/blindsquare-ja-maailmanvalloitus.html>

Puttonen, K. & Laakkonen, A. 2011. Kerava library at international week. Laurea-kirjaston blogi 16.11.2011. Viitattu 3.4.2013
<http://laureakirjasto.wordpress.com/2011/11/16/kerava-library-at-international-week/>

Puttonen, K. & Penttilä, K. 2012. Rajapinnoilla tapahtuu: Living Lab Expo Porvoo Campuksella. Laurea-kirjaston blogi 17.10.2012. Viitattu 3.4.2013
<http://laureakirjasto.wordpress.com/2012/10/17/rajapinnoilla-tapahtuu-living-lab-expo-porvoon-campuksella/>

Raij, K. & Niinistö-Sivuranta, S. (toim.) 2011. Kehittämispohjaista oppimista LbD-opas. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 1.4.2013
http://www.laurea.fi/fi/tutkimus_ja_kehitys/julkaisut/Erilliset_julkaisut/Documents/LbD_opas_08072011_FI_lowres.pdf

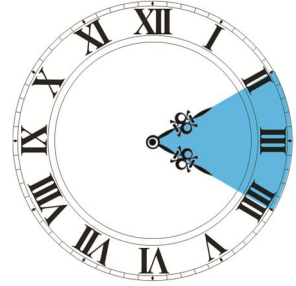
Rehn, A. 2011. Vaaralliset ideat. Kun sopimaton ajattelu on tärkein voimavarasi. Helsinki: Talentum.

Service design specialist professor Birgit Mager. 2010. Kirjastokaista. Viitattu 3.4.2013
http://www.kirjastokaista.fi/2010/05/27/service_design_specialist_professor_birgit_mager/

Sitra testaa kokeilukehittämistä. 2012. Sitra. Uutiset 20.9.2012. Viitattu 12.3.2013
<http://www.sitra.fi/uutiset/2012/sitra-testaa-kokeilukehittamista>

Tsupari, P. 2011. Avainklubi – kekseliäiden ihmisten kohtaamispaikka. UDI, User Driven Innovation. Viitattu 8.4.2013
<http://www.udi.fi/kolumnit/avainklubi-kekseliaiden-ihmisten-kohtauspaikka>

4 Vielä ehtii – verkostot, yhdessä enemmän



Iltapäivän hankepalaveri pidetään Kirjastolaisen omassa yksikössä, joten hän laittaa kokoukseen tuleville pitkänmatkalaisille kahvit ja teet tulemaan ja kattaa pöytään lähileipomon suussa sulavat korvapuustit. Verkostoon kuuluvaa väkeä tulee suunnittelemaan yhteistä hanketta. Paikalle saapuvat lehtori, yrityselämän hankekumppani sekä kollegoja Laurea-kirjastosta ja muista amk-kirjastoista. Tapaamisessa päädytään siihen, että kirjasto osallistuu tulevaan hankkeeseen tarjoamalla tiedonhankinnan opetusta laajaan verkostoon kuuluville hankekumppaneille. Palaverin jälkeen oma kirjastoväki jää miettimään, olisiko tässä saumaa kirjoittaa artikkeli ammattilehteen tai tulevaan kirjastoalan kansainväliseen konferenssiin.

Työpäivä lähenee loppuaan. Palaverin pöytäkirjat jääkööt huomiseksi, tabletilla on onneksi hyvät muistiinpanot odottamassa. Kirjastolainen huikkaa tietokoneilla työskenteleville opiskelijoille, että kirjasto sulkeutuu kohta tältä päivältä. Aamulla avatut koneet ja ohjelmat kiinni, takki päälle, valot pois, ovet lukkoon. Kirjastolainen hyppää pyörän selkään ja polkaisee kotiin. Tämäkin ainutlaatuinen työpäivä on ohi.



Sähköposti: ”Olemme häämatkalla Egyptissä ja muistimme ettemme ole uusineet lainojamme, emmekä muista kirjastokorttiamme numeroita ulkoa. Kiitos etukäteen avusta.”

Vanhan sanonnan mukaan yksi hullu kysyy enemmän kuin kymmenen viisasta ehtii vastata. Itse syydän kysymyksiä toisinaan kuin liukuhihnalta. Kerran vastaukset oli tiivistetty ytimekkäästi: ”joo, joo, en, joo, niin, joo”.

Keravalta Leppävaaraan tulleen kirjakäytin päällä oli pakettikortti, jossa oli paljon kiinalaisia merkkejä ja englanniksi ”Recipient not found”. Paketti oli käynyt itseohjautuvasti kansainvälistymässä Taiwanissa ennen kuin päätyi perille.

Asiakkaan kanssa oli sovittu kirjastokäynnistä virallisen aukioloajan jälkeen. Kun lainat oli lainattu, sain palkkioksi pari pihviä.



Hanke informaation työtä – Case AYVOT

Hannele Kalema

Seksuaaliterveys on seksuaalisuuteen liittyvän fyysisen, emotionaalisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila; siinä ei ole kyse vain sairauden, toimintahäiriön tai raihnaisuuden puuttumisesta. Hyvä seksuaaliterveys edellyttää positiivista ja kunnioittavaa asennetta seksuaalisuuteen ja seksuaalisiin suhteisiin sekä mahdollisuutta nautinnollisiin ja turvallisiin seksuaalisiin kokemuksiin ilman pakottamista, syrjintää ja väkivaltaa. Hyvän seksuaaliterveyden saavuttaminen ja ylläpitäminen edellyttää kaikkien ihmisten seksuaalisten oikeuksien kunnioittamista, suojelemista ja toteuttamista.

Lähde: www.seksuaaliterveysasema.fi/sanasto

Olin vuodet 2011–2012 Laurea-kirjaston edustajana mukana AYVOT-hankeessa, jossa rakennettiin Internetiin seksuaaliterveyden avoin oppimisympäristö. Oppimisympäristön hankenimi AYVOT tulee sanoista avoin yhteisöllinen virtuaalinen oppimisympäristö. Oppimisympäristöllä tarkoitetaan tässä Internet-ympäristössä toteutettua opiskelupaikkaa, jossa voi suorittaa ammattikorkeakoulututkintoon liitettäviä opintojaksoja seksuaaliterveyden aihealueelta. Ympäristö sopii myös kenelle tahansa kansalaiselle aiheen itsenäiseen opiskeluun. Hankkeen päätoteuttajana oli VirtuaaliAMK-verkoston kehittämysyksikkö. Rahoitus hankkeeseen saatiin Euroopan sosiaalirahaston (ESR) työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittämiseen tähtäävän toimintalinjan rahoituksesta, ja sen organisoivat Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus.

Osatoteuttajia – kuten meitä hankeihmisiä virallisesti kutsuttiin - lähti tähän AYVOT-hankkeeseen mukaan kuudesta ammattikorkeakoulusta (amk), Turusta, Keski-Pohjanmaalta, Lahdesta, Hämeestä, Jyväskylästä ja Laureasta. Muuta työelämää edustivat Sexpo Säätiö, HIV-tukikeskus ja Helsingin Diakonissalaitos. Olin ainoa mukana ollut kirjastoalan ammattilainen. Muut ammattikorkeakoulujen edustajat olivat terveysalan lehtoreita ja oppimisympäristön pedagogisen toteutuksen vastuuhenkilöitä.

Hankesopimuksen mukaan tehtävänäni on ollut tuottaa oppimisympäristöön informaatiolukutaidon osio. Informaatiolukutaito tarkoittaa yksilön kykyä tunnistaa tiedontarve, paikantaa tieto sekä taitoa käyttää löytäänsä tietoa eettisesti oikein. Informaatiolukutaitoinen henkilö tuntee luotettavan tiedon kriteerit. Muiden ammattikorkeakoulujen ja työelämän edustajien tehtävänä on ollut suunnitella ja toteuttaa oppimisympäristön seksuaaliterveysaiheiset kurssit, kuten Matkailijan seksuaaliterveys ja Sairaus ja seksuaaliterveys. Kurssien laajuus on 3 – 10 opintopistettä ja ne soveltuvat myös toisen asteen opiskelijoille. Internetin avoimena oppimisympäristönä kurssien suorittaminen edellyttää ympäristöön kirjautumista henkilökohtaisilla tunnuksilla.

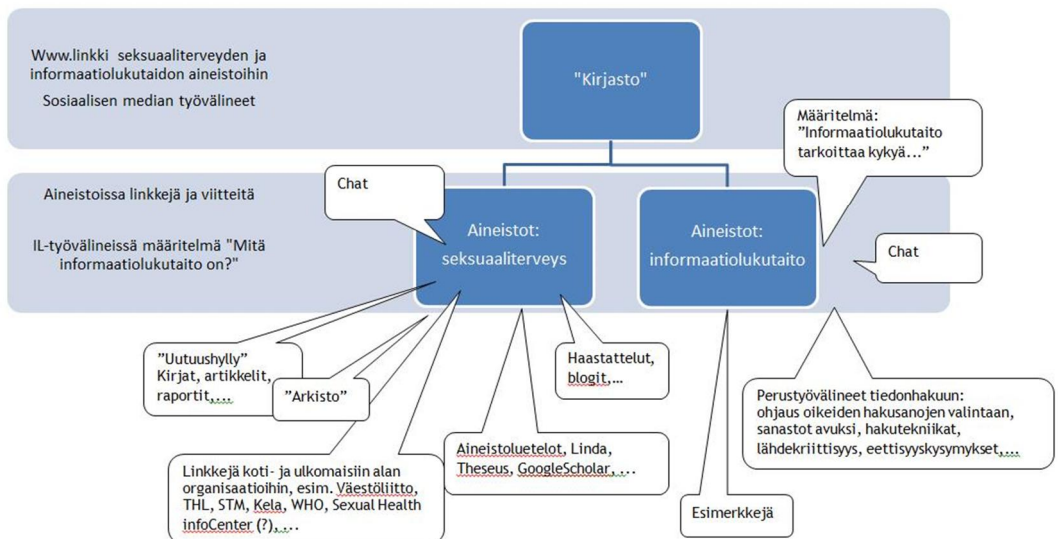
Hanketyöskentelyn arkea

Laurea-kirjastoa pyydettiin mukaan AYYOT-hankkeeseen kollegani yhteistyöverkoston kautta. Sitoutuminen kahden vuoden ajalle jaksotettuun, ammattialani työtehtävään liittyvään hankkeeseen oli mahdollista. Hankkeeseen lähtö oli viisas päätös. Halusin uutta haastetta työhöni ja tämän tyyppisessä hankkeessa uskoin oppivani lisää Internetin sähköisestä toimintaympäristöstä. Suomen e-Oppimiskeskuksen toiminta oli minulle tuttua. Hyödynsin myös aiempaa hankekokemustani Tampereen yliopiston Terveystieteen laitokselta vanhustutkimukseen liittyvästä Tervaskanto-projektista. Työni Laurean 1300 opiskelijan Otaniemen yksikön informaattikona on pääasiassa asiakaspalvelua ja kokoelmatyötä sekä opiskelijoiden tiedonhankinnan ohjausta opinnäytetyön yhteydessä.

Ensimmäinen koko ryhmämme tapaaminen oli maaliskuussa 2011. Suunnittelimme tuolloin oppimisympäristön sisältöä, sovimme työparit, päätimme aikataulusta ja seuraavista tapaamisista. Työparikseni sain Jyväskylän ammattikorkeakoulun lehtorin. Tehtäväksemme tuli siis informaatiolukutaidon teemaan liittyvän osion sisällön suunnittelu ja toteutus. Työnimeksi osiollemme valitsimme ”Kirjasto”. Hankkeen myöhemmässä vaiheessa nimi kyseenalaistettiin. Syynä oli osion epäselvä sisältö, koska eri osatoteuttajat tallensivat tuleviin kurseihin oman kurssimateriaalinsa. Päätimme säilyttää Kirjasto-nimen, koska kirjasto on kaikille kansalaisille tuttu käsite ja oppimisympäristön sisältö suunnattiin Internetin avoimena palveluna kaikkien kansalaisten käyttöön.

AYYOT-Kirjasto

- sisältö
- rakenne



Kuva 1. Kirjasto-osion rakenne kesäkuussa 2011

Kesäkuussa 2011 hahmottelimme Kirjaston alustavan sisällön (kuva 1.). Koska lopullista oppimisympäristön sähköistä alustaa ei vielä tässä vaiheessa ollut valittu, keskityimme seksuaaliterveysaiheisiin ja informaatiolukutaitoon liittyvien aineistojen etsimiseen. Seksuaaliterveysaiheisen aineiston asiantuntijana työparini keräsi oman alansa aineistoa. Sain terveysalan ammattilaisena myös tämän aiheen käsitteistön haltuuni suhteellisen vaivattomasti. Informaattikkona keskityin etsimään informaatiolukutaitoa käsittelevää kirjallisuutta.

Hankkeen alussa työskentelyalusta AktiiviElgg (ESR-rahoitteisessa Aktiivi-hankkeessa käytetty vapaan lähdekoodin verkko-ohjelma) oli työryhmän yhteinen, jonne kerättiin dokumentit, muistiot, aikataulut ja ESR-hankeasiakirjojen pohjat. Myöhemmin Tampereen ammattikorkeakoulun wiki-verkkosivusto osoittautui käytännöllisemmäksi tämän hankkeen tarpeisiin. Ensimmäiseksi oppimisympäristöksi kaavailtiin Fronternimistä verkkopohjaista ohjelmaa, joka soveltuu juuri verkossa tapahtuvaan opiskeluun. Hankeihmiset tapasivatkin jo yhdessä Fronter-koulutuksessa, mutta lopulta päädyttiin Moodle 2.0-ohjelmaan. Valinta oli aineiston tallentajan näkökulmasta oiva ratkaisu ohjelman helpon käytettävyyden ansiosta. Moodle-pohja soveltui näppärästi koko loppuajan työalustaksi: testasin, tallensin, poistin ja siirsin aineistoa. Teimme käsikirjoituksen kahteen videoon, joissa kerroimme Kirjaston sisällöstä ja ohjasimme katsojaa seksuaaliterveysaiheisen tiedon hankintaan. Mediaosaamiseni karttui, vaikka jouduimme ajanpuutteen vuoksi luopumaan videoiden toteutuksesta.

Ryhmämme pedagogiset asiantuntijat vetivät hankkeen aikana kaksi verkkoon valmiiksi tehtyjen kurssien vertaisarvioinnin työpajaa. Se oli benchmarkkausta parhaimmillaan. Arvioin työparini kanssa kurssia ”Ikääntyminen ja seksuaalisuus”. Tässä vaiheessa hanketta tunnistin kasvatustieteen perusopintojen konkreettisen hyödyn. Yhteinen kieli helpotti dialogia.

Käytössä olleet sähköiset sovellukset eivät olleet luontevia vuorovaikutuksellisilta työskentelyominaisuuksiltaan, ja niin tapasimme työparini kanssa useita kertoja kasvokkain. Tapaamisten järjestäminen oli pitkästä välimatkasta johtuen haasteellista. Vielä haasteellisempaa oli eri puolilla Suomea työskentelevän kymmenen hankeihmisen kokoontumisesta sopiminen.

Hankkeessa työskentely tarkoittaa käytännössä muun kuin vakituisen työpaikkansa jäsenenä toimimista. Hankkeen organisaatio, työtoverit, pelisäännöt, toimintaympäristö ja työkäytännöt ovat erilaiset. Hankkeessa mukana olevilta oppii uusia asioita ja työtapoja olipa heidän osaamisalueensa mikä tahansa.

Hankkeen aihealueeseen tutustuminen alkoi, kun hankkeen yhteistyösopimus oli allekirjoitettu, sopimukseen liittyvät asiakirjat toimitettu organisoijataholle, Laurean talouspalveluun avattu hankkeelle tili, sijaiseni valittu ja työpisteen arki järjestetty uudelleen. Hanketyöskentelyyn varattiin noin neljän kuukauden työaika käytettäväksi kahden vuoden aikana. Työajanseurantaan ”AYVOT -hanketyöskentelyä” kirjautui yksittäisistä tunneista useaan peräkkäiseen viikkoon. Jälkeenpäin voi todeta, että aktiivinen hanketyöaika on ollut lyhyt. Aika tuntui pidemmältä, koska hanke oli esillä kuluneen kahden vuoden aikana työyhteisössäni eri yhteyksissä, kuten esityksissä ja palaverissa. Kahdelle vuodelle jaksotettu työskentely onnistui hyvin. Jaksotus

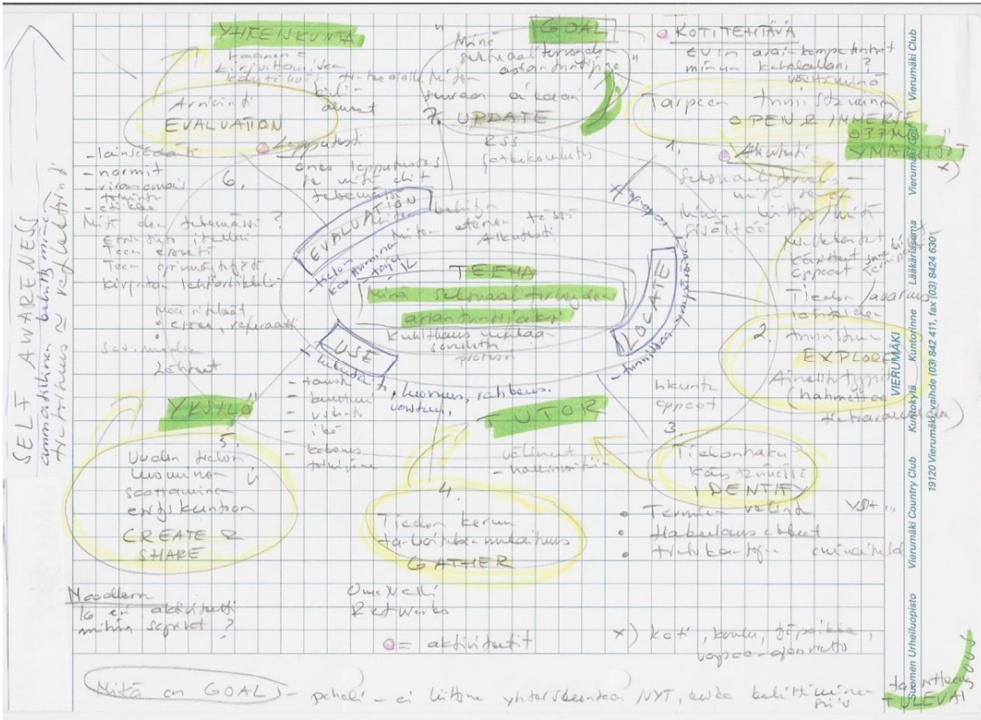
mahdollisesti virtuaaliympäristöön tulevien elementtien suunnittelun ja testaamisen rauhassa. Myös syvällisempi hankeprosessien haltuun ottaminen vei oman aikansa.

Hanketehtävissä on hyvä voida työskennellä muualla kuin vakituisella työpaikalla, jotta keskittyminen hankkeessa työskentelyyn onnistuu. Irrrottauduin kirjaston arjesta vähitellen, kun hanketyöpäivien rytmi ja sisällöt alkoivat muotoutua. Hanketyöpäivä poikkosi tavanomaisesta kirjastotyöstäni erityisesti siinä, että henkilökohtainen kontakti asiakkaisiin katkesi. Kirjastoni asiakkaista tuli minulle nyt kuvitteellisia verkkopalvelun käyttäjiä.

Tyypillisinä hanketyöpäivinä etsin tietoa kirjastojen aineistoluetteloista, Helsingin yliopiston Meilahden kampuksen Terkko-kirjaston verkkoaineistoista ja Internetiä selaamalla. Tutustuin alan kotimaisten ja ulkomaisten organisaatioiden verkkopalveluihin. Hyvä esimerkki käyttäjäystävällisestä toteutuksesta on Britannian Social Care Institute for Excellencen e-oppimisympäristö. Tein sen seksuaaliterveysaiheiset tehtävät testatakseni ympäristön toimivuutta itsenäisessä opiskelussa. Sivuston visuaalisuus, helppokäyttöisyys ja käyttäjiä motivoiva palaute antoivat ideoita omaan toteutukseen. Osallistuin virtuaaliympäristöä suunnitellessa sekä informaation työtä että hanketyöskentelyni kannalta hyödyllisiin koulutuksiin, joiden aiheina olivat mm. sosiaalinen media, informaatiolukutaito ja tekijänoikeuskysymykset. Testasin Alertien (vahtipalvelu) ja RSS-syötteiden (verkkosyöte) hyödyllisyyttä hanketyöskentelyn tukena. Testin tulos oli palkitseva, sillä säännöllisin välein sähköpostiini ja työasemani selaimen saamani päivitykset seksuaaliterveys-, mediakasvatus-, informaatiolukutaito-, sexual health-, information literacy- aiheisista julkaisuista säästivät tiedonhakuun tarvittavaa aikaa.

Hankedokumentaatiosta, kuten muistioista, raporteista ja selvityksistä, on kertynyt arvokasta historiaa omasta työstä, hankeprosessista ja hankkeen kehysorganisaation toiminnasta. Myös päiväkirjamerkinnot ovat olleet merkittäviä. Niistä olen voinut jälkepäin reflektoida hankkeen vaiheita, taustatiedon karttumista, uuden oppimista, työajan käytön painotuksia, koulutusten antia ja ajatteluprosessia. Kaikkien hankkeisiin osallistuvien vastuuseen kuuluu henkilökohtaisten ESR-asiakirjojen arkistointi. Muu kertynyt aineisto on tallennettu Laurea-kirjaston yhteiseen tietopankkiin myöhempää käyttöä varten.

Hanketyölle on tyypillistä, että työtapa ja työmenetelmiä arvioidaan hankkeen aikana. Alkuperäistä toteutussuunnitelmaa muutetaan tarvittaessa. Epävarmuuden ja kaaoksen tunnelmissa (kuva 2) täytyy kuitenkin olla varmuus siitä, että uudet valinnat johtavat aikataulun mukaisesti yhdessä sovittuun alkuperäiseen tavoitteeseen. Tämä tilanne tuli eteen Kirjasto-osuudessa. Koska jokaiseen oppimisympäristön kurssiin oli kerätty aiheen opiskeluun liittyvää materiaalia, kesäkuussa 2011 laadittu Kirjaston rakenne alkoi syksyllä 2012 vaikuttaa epätarkoituksenmukaiselta. Saman materiaalin kerääminen toiseen paikkaan oli tarpeetonta.



Kuva 2. Kaoksen kautta uuteen toteutukseen

Löysin uudeksi lähtökohdaksi Kirjastolle Carol Kuhlthau'n julkaisun, jossa hän esittää pelkistetyksi tiedonhankinnan prosessin: immerse – explore – identify – gather – create – evaluate – share. Näistä kirjastoalan ammattilaiselle tutuista teemoista kehitelin Kirjastolle uuden toteutuksen (kuva 3).

Herätys – mistä onkaan kysymys	Tartun toimeen – tietoympäristö tutuksi	Minä osaan – tiedonhaku haltuun	Kirjoitan ja kerron – minun tarinani
...miksi etsin seksuaaliterveysaiheista tietoa...	...minkä tyyppistä tietoa etsin...	...näin hakien löydän etsimäni...	...ohjeita omien tuotosten tekemiseen...

Kuva 3. Kirjasto-osion rakenne lokakuussa 2012

Kirjastoon kerätty aineisto ryhmiteltiin uudestaan. Lopullisessa muodossaan Kirjasto koostuu pääasiassa linkeistä Internetin vapaisiin aineistoihin ja palveluihin. Kirjallisuudesta jätettiin vain muutamia esimerkkejä perustettuihin Lukunurkka-nimisiin palstoihin. Aineistoa kerätessäni olin alkanut "sairastua infoähkyyn". Kokemuksen kautta oli helppo samaistua opiskelijan arkeen. Tuli tarve pelkistää ja yksinkertaistaa asioiden esillepanoa Kirjastossa. Alkoi aineiston inventointi: jätetäänkö vai poistetaan tämä tai tuo ja millä kriteereillä. Jättämisen kriteerinä oli mm. se, että Kirjastoon jätetty aineisto innostaisi asiakasta itsenäiseen aiheen opiskeluun, kriittiseen ajatteluun ja vastuulliseen toimintaan verkkoympäristössä.

Kirjaston kaikki toiminnot jäivät vastoin alustavia suunnitelmia vapaasti käytettäviksi ilman tunnuksilla kirjautumista. Opiskelijoiden tuotoksille suunnitellusta tallennuspaikasta ”Tavarataivaasta” luovuttiin, samoin chat-keskustelutoiminnosta ja palautelaatikosta. Kysymyksiä voi esittää verkossa jo olevaan Kirjastot.fi-sivuston palveluun Kysy kirjastonhoitajalta, joka linkitettiin Kirjastoon. Käsillä olevan julkaisun ilmestyessä oppimisympäristön päivityksestä ja ylläpidosta ei ole päätetty.

Hankkeen aihepiiriin liittyvän kirjallisuuden lukeminen on ollut sekä sisältöön (seksuaaliterveys, informaatiolukutaito, autenttinen oppiminen) että rakenteisiin (mm. e-oppimisympäristöt, sosiaalinen media) liittyvän kirjallisuuden lukemista ja selaamista. Ammattikirjallisuus toimii parhaimmillaan myös vertaistukena. Oli virkistävää lukea muiden hankeihmisten kokemuksia onnistumisista ja haasteista. Esimerkiksi Jussi Linkola toteaa, että ESR-raha on raskasta. Toinen esimerkki on teos Hankekirjoittaminen. Siinä kerrotaan erilaisista yhdessä kirjoittamisen mahdollisuuksista hankkeissa. Jäin miettimään, millaisen yhteisen kirjoittamisen kulttuurin olisimme luoneet AYVOT-hankkeelle. Olisimme ehkä kirjoittaneet blogia, mikroartikkeleita hankkeen vaiheista, ottaneet opiskelijan testaamaan ympäristöä ja sopineet hänen kanssaan yhteisistä kirjoittamisen käytännöistä. Nyt raportoin yksin ja vain jo tapahtunutta: pidin päiväkirjaa, kirjoitin tilannekatsauksen Laurea-kirjaston blogiin ja hankekuvauksen Laurean verkkosivuilla olevaan Repo-hankerekisteriin.

Pohdintaa

Hankkeiden tavoitteena on muodostaa verkostoja, tiivistää yhteistyötä alueen eri toimijoiden kanssa, kehittää työelämää ja tuottaa uutta osaamista. Laureassa siirryttiin opetuksen hankkeistamiseen 2000-luvun puolivälissä pedagogisen LbD-mallin mukaisesti (Learning by Developing). Informaatikon arkityössä opetuksen hankkeistaminen ilmenee välillisesti mm. kirjastotilan järjestämisenä ryhmätyöskentelyyn sopivaksi, kirjaston aineistojen hankintojen suuntaamisena kurssikirjoista monipuoliseen yleis- ja tutkimuskirjallisuuteen sekä opinnäytetyövaiheen tiedonhaun ohjauksen ajoittumisena opiskelijalle itselleen sopivaan ajankohtaan. Kirjastotyö on tältä osin ollut koko kirjastopalvelukonseptin pitkäjänteistä kehittämistä yhdessä kollegoiden kanssa.

Projektityöskentely, jota AYVOT-hanke edustaa, on toisentyyppistä hanketyöskentelyä. Se on tullut kirjastoalalle säännöllisen päivityksen rinnalle. Hankkeesta ja kumppaneista riippuen työskentelyssä voi sekä tuoda hankkeeseen kirjastoalan ammattilaisten panoksen että kehittää ja monipuolistaa omaa osaamistaan. Ajan järjestäminen arkityöstä irrottautumiseen ja hankekumppanin kanssa yhteisen työskentelyajan löytyminen on haasteellista, mutta kannattavaa. AYVOT -hankkeen päättymisestä on kulunut vasta vähän aikaa. Tulevaisuus näyttää, mihin kaikkeen uutta osaamista voin hyödyntää.

Kuva 4 ilmentää AYVOT-hanketta prosessina. Hanke on ollut tavoitteeltaan ja ajallisesti selkeästi määritelty tehtävä, jonka aikana informaation arkityö ja hanketyö ovat

rytmittyneet. Työ on ollut yksin pakertamista, yhdessä luomista, haasteisiin tarttumista. Oma hanketyöprosessi ei pääty, kun hanke on virallisesti päättynyt.



Kuva 4. AIVOT-hanke prosessina

ESR-rahoituksesta sananen

Yleisissä kirjastoissa on käynnissä paljon hankkeita ja projekteja, joita ELY-keskukset usein rahoittavat. ELY-keskusten rahaa ei käytetä amk-sektorin rahoitukseen. Tuntemistani amk-kirjastoista ei tietääkseni yksikään saa ESR-rahoitusta. Kirjaston henkilökunta saattaa olla tekemisissä välillisesti kehysorganisaatiolleen myönnetyn ESR-rahoituksen kanssa.

Hanketyöskentelyssä on välttämätöntä ymmärtää hankkeiden hallinnan prosessi ja se, miten raha ao. rahoitusmallissa liikkuu. ESR-hankehallinto on omanlaisensa edellyttäen tietyt asiakirjat ja aikataulutetun raportoinnin hankkeen vaiheista. Hankkeessa toimiminen vaatii sääntillisyyttä. ESR-rahoituksen piirissä toimivalle kokemattomalle osatoteuttajalle säännöllinen maksatushakemusten laatiminen liitteineen lienee hankkeen työläimpiä töitä. Sosiaali- ja terveysministeriön ESR-hankesivulta ja Rakennerahastot.fi-palveluportaalista löytyy kaikki ESR-hankkeista tarvittava tieto. Säännöllinen vierailu näillä sivustoilla tuo varmuutta hankehallintaan.

Hallinnollisesta raskaudesta huolimatta ESR-raha on hyödyllistä. Tämän Manner-Suomen ohjelman 2007 – 2013 yli 2 000 hanketta saa yli miljardin euron arvoisesti hankerahoitusta. Yhteensä tässä ESR-rahoitusohjelmassa on kesäkuun 2012 loppuun mennessä työskennellyt yli 350 000 ihmistä, yrityksiä on perustettu yli 13 500. Manner-Suomen rakennerahasto -ohjelman valmistelu ohjelmakaudelle 2014 – 2020 on käynnissä. Ohjelmaesitys valmistuu kesällä 2013.

Projektikoodi: S11650 Projektin nimi: Avoin yhteisöllinen virtuaalinen oppimisympäristö - AYYOT

Osio: Valtakunnallinen osio

Toimintalinja: 3: Työmarkkinoiden toimintaa edistävien osaamis-, innovaatio- ja palvelujärjestelmien kehittäminen

Projektityyppi: Projekti, jossa on henkilöitä mukana

Suunnitelman mukainen toteutusaika: Alkaa 1.3.2011 ja päättyy 28.2.2013

Toiminnan tila: Päättynyt

Vastuuviranomainen: Lapin elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

Toteuttajaorganisaation nimi: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu Oy, Tampereen amk/VirtuaaliAMK-verkoston kehittämissyksikkö

Lähde: Rakennerahastotietopalvelu <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/>



Lähteet

eLearning: Sexual, reproductive and mental health. 2009. Social care institute for excellence. Viitattu 7.4.2013 <http://www.scie.org.uk/publications/elearning/sexualhealth/index.asp>

ESR-hankkeet. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 1.2.2013
http://www.stm.fi/vireilla/rahoitus_ ja_avustukset/eun_rakennerahastot/hankkeet

Kalema, H. 2012. Pari sanaa hanketyöskentelystä ennen kesälomia – case AYVOT. Laurea-kirjaston blogi 15.6.2012. Viitattu 5.2.2013
<http://laureakirjasto.wordpress.com/category/hankkeet/>

Kalliala, E. & Toikkanen, T. 2012. Sosiaalinen media opetuksessa. Helsinki: Finn Lectura.

Kuhlthau, C. C., Maniotes, L. K., & Caspari, A. K. 2007. Guided inquiry: learning in the 21st century. Westport (Conn.): Libraries Unlimited.

Lambert, P. & Vanhanen-Nuutinen, L. (toim.) 2010. Hankekirjoittaminen. Välineitä hanketoimintaan ja opinnäytetyöhön. Helsinki: Haaga-Helia.

Linkola, J. 2011. Wikiratkaisulla projekti hallintaan. Teoksessa: J. Koponen, Voihan Wiki! - Käytännön kokemuksia sosiaalisen median käytöstä hanketyössä, 7 – 11.

Manner-Suomen ESR-ohjelma -asiakirja 2007 – 2013. 2007. Euroopan unioni, Euroopan sosiaalirahasto. Viitattu 1.2.2013
http://www.rakennerahastot.fi/rakennerahastot/tiedostot/asiakirjat/ohjelma_asiakirja_ESR.pdf

Seksuaaliterveysasema. Avoin ja yhteisöllinen oppimisympäristö. 2013. Viitattu 24.6.2013
[http:// www.seksuaaliterveysasema.fi](http://www.seksuaaliterveysasema.fi)

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. 2012. Kirjastot.fi. Viitattu 30.1.2012
<http://hankkeet.kirjastot.fi/>

Voimaantumista ja osaamisen jakamista asiantuntijaverkostoissa

Hanna Lahtinen

Kirjastojen verkostotoiminta on kehittynyt painetun tiedon tehokkaan jakamisen tueksi. Kirjastojen keskinäinen verkostoituminen on sisältänyt muun muassa kaukolainaustoimintaa, siirtokokoelmia ja tieteellisten julkaisujen vaihtoa. Viime vuosina painetun kokoelman rinnalle on muodostunut elektroninen kokoelma, mikä on muuttanut myös verkostoitumisen merkitystä.

Tiedon elektronisoituminen on haastanut käsityksiä tiedosta ja sen jakamisesta. Tietoa ei pidetä enää pelkästään passiivisena resurssina, jota varastoidaan ja välitetään. Tiedon olemukseen kuuluu myös aktiivinen prosessointi. Tietoa haetaan, jaetaan, käytetään ja tuotetaan. Kirjastot ovat alkaneet kiinnostua perinteisen dokumentoidun tiedon lisäksi myös kokemukseen ja jopa intuitioon perustuvasta tiedosta, jota ei ole helppo ilmaista tai välittää. Tietokäsitysten muuttuminen on mahdollistanut kirjastojen osallistumisen ja vaikuttamisen tiedon tuotannon ja prosessoinnin eri osa-alueisiin.

Tietoa on saatavilla yhä helpommin muualla kuin fyysisessä kirjastossa. Myös tällä on ollut vaikutusta siihen, että kirjasto on alkanut irtaantua tietovaraston imagostaan. Kirjastot ovat hakeutuneet entistä tiiviimmin ympärillä oleviin yhteisöihin ja pyrkineet määrittelemään olemassaoloaan uudelleen toimintaympäristönsä kautta. Korkeakouluissa kirjastot ovat suuntautuneet muun muassa julkaisu- ja tutkimusprosesseihin.

Tieto eri muodoissaan haastaa kirjastoja pohtimaan, minkälainen rooli niillä on tulevaisuudessa tieto-organisaatioina. Kirjaston palvelukulttuuri on rakentunut painetun aineiston varaan, mikä haastaa kirjastoja uudistamaan rooliaan tiedon asiantuntijaorganisaatioina. Tarvitaan selkeitä tavoitteita rakenteiden uudistamiseksi ja osaamisen päivittämiseksi. Kirjaston uutta roolia voidaan rakentaa esimerkiksi verkostoitumisen avulla. Uudistumisen kannalta merkittävät verkostot voidaan tunnistaa suunnitelmallisella toiminnalla. On tärkeää osallistua olemassa oleviin verkostoihin, mutta myös koordinoita ja tuottaa uusia verkostoja toiminnan kehittämisen tueksi.

Verkostoihin osallistuminen on voimaannuttavaa ja se kehittää myös osaamista ja asiantuntijuutta. Käsittelen seuraavassa verkostoitumista yleensä ja sen vaikutusta osaamiseen ja asiantuntijuuteen käyttäen esimerkkinä Laurea-kirjaston verkostoitumista.

Verkostojen merkitys osaamisen kehittymisessä

Tutkijat ovat määritelleet verkostoja eri tavoin, eikä niistä ole olemassa kattavaa tai selkeää määritelmää. Powell määrittelee verkoston paikaksi, jossa uusilla asioilla on mahdollisuus kehittyä ideoiden, ajatusten ja tietotaidon jakamisen kautta. Verkostot varmistavat siten pääsyn tietoon, jota ei ole muuten mahdollista saada esimerkiksi asiantuntijatiedon jakamisessa. Monissa määritelmissä verkostoja pidetään ihanteellisina paikkoina tiedon tuottamiselle, osaamisen kehittymiselle ja oppimiselle. Esimerkiksi Ibarra ja Hunter kiinnittävät huomiota verkostojen merkitykseen toiminnan eri tasoilla. Ne voivat vaikuttaa yhtälailla yksittäisen työtehtävän onnistumiseen kuin pitkäjänteisesti yksilön osaamisen kehittymiseen tai organisaation olemassaolon varmistamiseen. Menestyksekkäs toiminta edellyttää Boschman mukaan verkostojen moninaisuutta sen sijaan, että toimittaisiin vain samantyyppisissä verkostoissa.

Kirjastot ovat tottuneet verkostoitumaan oman alan sisällä, jolloin kirjastojen välisistä verkostoista on saatu hyötyä ja tehokkuutta toimintaan. Esimerkiksi painettua aineistoa on voitu lainata kirjastosta toiseen tarpeen mukaan, eikä kokoelmaan ole tarvinnut hankkia omaa kappaletta. Käsitys verkostoitumisesta saattaa kuitenkin rajoittaa toiminnallisuuteen, jolloin tuloksena odotetaan olevan hyötyä työnjaon ja toiminnan tehostumisen avulla.

Kirjastojen toimiminen yhteisöissä tiedon hakijoiden, käyttäjien tai tuottajien kanssa on vielä alkuvaiheessa. Näissä yhteisöissä on olennaista tietoa ja kokemusta, joita ei ole dokumentoitu välttämättä lainkaan, eivätkä ne siten ole haettavissa kirjaston järjestelmillä. Tieto on tiivistyneenä asiantuntijoiden kokemuksissa ja ymmärryksessä ns. hiljaisena tietämyksenä. Tämä tietämys on jaettavissa vain yhteisen tekemisen kautta. Kirjaston tulisi olla mukana näissä verkostoissa, jotta sillä olisi käsitys ja pääsy asiantuntijatietoon sen eri muodoissa. Asiantuntijoiden tiedontarve, tiedon jakaminen ja tuottaminen muodostavat jatkumon, jonka kokonaisvaltainen hahmottaminen on hyvän palvelutoiminnan edellytys.

Uusissa käsityksissä korostetaan tilanteista riippuvaa ja paikantunutta asiantuntijatiedon luonnetta. Tietoa ei voida esimerkiksi hakea ilman, että ymmärretään tiedontarpeen tausta tai tiedon käyttötapa. Tiedonhakijan on toisinaan vaikea ilmaista, minkälaista tietoa hän tarvitsee. Tilanteen tunteminen helpottaa löytämään osuvaa tietoa. Jos kirjasto on mukana tiedon käyttäjien ja tuottajien toiminnassa, niin sen on mahdollista lukea tilanteita paremmin ja löytää tietoa osuvammin.

Osaamisen kehittyminen ja oppiminen tapahtuvat verkostoissa monesti yhteisöllisinä prosesseina. Muiden kanssa yhdessä tekemällä huomaa asioita, joita ei ole välttämättä tullut ajatelleeksi. Yhteistyössä on mahdollista myös tarkistaa ja suhteuttaa oma osaaminen muiden tietämykseen. Tällöin käsitys oman tietämisen tasosta ja luonteesta selkiytyy. Asiantuntijatyössä on tärkeää oma osaaminen ja tietäminen, joita on luontevaa suhteuttaa ja kehittää verkostoissa.

Strategista verkostoitumista tunnetaan huonommin, vaikka sen merkitys toiminnan kehittämässä on tärkeä organisaation tulevaisuuden varmistamiseksi. Tällöin kyseessä on pitkäkestoinen kumppanuuden kehittäminen myös muun kuin saman alan henkilöiden ja organisaatioiden kanssa. Verkostoituminen esimerkiksi kirjaston käyttäjien kanssa palvelujen kehittämisessä on mielekästä. Strategiseen verkostoitumiseen kuuluu erilaisten yhteisöjen tunnistaminen, niiden toiminnan ymmärtäminen, oman roolin hahmottaminen sekä käytännön toiminta lisäarvoa tuottaen ja saaden. Oikeiden verkostojen löytäminen ja onnistunut verkostoituminen on Hakasen ja kumppaneiden mukaan pitkäjänteistä ja tavoitteellista työtä.

Kirjastojen välisen yhteistyön lisäksi olisi pyrittävä löytämään kumppaneita muualta. Verkosto-osaamista voi harjaannuttaa myös luomalla verkostoja aktiivisesti. Moniammatillinen verkostotyöskentely on antoisaa ja näkemyksiä kehittävä.

Asiantuntijuuden kehittäminen

Hakkaraisen mukaan toiminnan kehittymisen kannalta on olennaista ottaa osaa erilaisiin sosiaalisiin ja kulttuurisiin verkostoihin, joissa voi yhdessä muiden kanssa omaksua uudenlaista toimintaa. Verkostoissa osallistujat käyvät läpi kokemuksia, jotka muovaavat heidän toimintaansa oman organisaationsa arki- ja muutostilanteissa. Kehittymiseen liittyy myös tiedostamattomia toiminnan muutoksia. Tällöin on tärkeää pyrkiä tunnistamaan toiminnan luontaiset muutokset sekä muuttumisen esteet.

Asiantuntijuuden yhteisöllisen tiedonrakennuksen käytännön esteitä on katsottu monesta eri näkökulmasta. Esimerkiksi Parviainen on löytänyt seuraavia:

- organisaatiokulttuuri
- hierarkiat ja valtapositiot
- kognitiivinen asymmetria
- kieli ja ammatilliset terminologiat
- sukupuoli, ikä ja etninen tausta
- emootiot, luottamuksen puute tai liiallinen luottamus
- kilpailu ja yksilölliset intressit
- kiire ja aikapolitiikka

Organisaatiokulttuuri tukee tai ehkäisee asiantuntijoiden halukkuutta toimia yhdessä. Erityisesti hierarkiat ja valtapositiot asettavat asiantuntijat erilaiseen asemaan ja haastavat vuorovaikutuksen tasa-arvoisuutta. Kognitiivisessa asymmetriassa eri ammattikuntaan kuuluvat käsittelevät asioita eri näkökulmista, esimerkiksi lääkäri ja sairaanhoitaja hahmottavat potilaan tilannetta erilaisista teoreettisista ja käytännön lähtökohdista. Erilainen terminologia ja kieli vaikeuttavat keskinäistä ymmärtämistä ja väärinymmärrysten mahdollisuus kasvaa. Ihmiset etsiytyvät yleensä samantyyppisten henkilöiden seuraan iän, sukupuolen ja taustan mukaan ja muodostavat ryhmiä, joissa vuorovaikutus on luontaisesti vilkasta. Erilaisuus ja erilaisuuden sieto voivat kuitenkin johtaa myös näkökulmien ja käsitysten uudensuuntaamiseen yhdistelmiin.

Tunteet määrittelevät vuorovaikutusta ja tiedon muodostusta huomattavasti. Esimerkiksi luottamus on kokemuksellinen asia, joka syntyy usein, kun asiantuntija pyytää toiselta apua. Asiantuntijuuteen liittyy usein ns. annettu luottamus, eli luotamme jonkin ammattikunnan tai organisaation edustajiin, vaikka emme olisi aikaisemmin henkilöitä tavanneetkaan. Liiallista luottamusta voi taas esiintyä, kun esimerkiksi tiettyjen henkilöiden käsitykset eivät vastaakaan todellisuutta, mutta niitä aletaan pitää kollektiivisesti totena.

Yhteistoiminnassa on usein läsnä myös kilpailutilanne, kun osallistujat haluavat varmistaa oman osaamisensa kehittymistä suhteessa muihin asiantuntijoihin. Yksilölliset intressit saattavat olla niin voimakkaita, että yhteisöllinen toiminta vinoutuu. Kiire ohjaa ihmiset usein painottamaan vain omaa etuaan. Edellä olevista esimerkeistä havaitaan, että yhteistoiminnan, vuorovaikutuksen ja tiedontuottamisen esteitä on monenlaisia.

Parviaisen mukaan yhteisöllinen tiedonmuodostus näyttäisi olevan tuloksekkainta, kun asiantuntijoita motivoi yhteinen ongelma tai huoli tietyn asian hoitamisesta. Tällöin tietoa rakentava subjekti ei ole enää yksilö vaan ryhmä. Yksilön ei tarvitse hallita kaikkea, vaan asiantuntijoista muodostuu eräänlainen tietämys- ja osaamiskeskus. Osallisuus edellyttää yksilöiltä halua jakaa omaa tietoaan ja kuunnella toisten käsityksiä, kykyä suhteuttaa tietoaan muiden tietoon ja luottamuksen ansaitsemista osaamisensa kautta. On tiedettävä, mitä tietää ja mitä ei, ja osattava suhteuttaa tietäminen muiden osaamiseen. Asiantuntijatiedon ja -kokemuksen jakaminen muodostavat verkostoitumisen ytimen.

Lehtisen ja Palosen mukaan ammattilaisuuden ja asiantuntijuuden erona pidetään sitä, että ammattilaisen tehtävänä on suoriutua hyvin omassa toimintaympäristössään eli ammattinsa edellyttämässä kontekstissa. Asiantuntijan ajatellaan voivan siirtää tietämystään toimintaympäristöstä toiseen. Samalla hänen oletetaan arvioivan toiminnan onnistumista, hahmottavan kokonaisuuksia ja näkevän asioiden merkitys laajemmasta kuin vain oman työnsä näkökulmasta.

Asiantuntijuuden merkitys korostuu muutoksissa ja murroksissa. Se voi kadota esimerkiksi teknisen kehityksen myötä, kun osaaminen ei kehity. Esimerkiksi uudenaikaisilla navigointivälineillä varustetut laivat ovat ajaneet karille, kun komentosillalla ei ole osattu käyttää laitteistoa. Vastaavasti kirurgi ei välttämättä saa alkeellisissa olosuhteissa osaamistaan käyttöön ilman laitteita, jolloin työssään oppinut sairaala-apulainen voi osoittautua asiantuntevammaksi.

Asiantuntijuuden tulee olla tasapainossa toimintaympäristön kanssa, minkä vuoksi kirjastojenkin on tärkeää osallistua verkostoihin. Hyöty on molemminpuolinen, koska tietoasiantuntijoilla on osaamista, jota tarvitaan muuttuvassa ja murroksessa olevassa yhteiskunnassa. Verkostot mahdollistavat osaamisen hyödyntämisen.

Laurea-kirjaston verkostot ja asiantuntijuuden kehittyminen

Sisäinen verkostoituminen toiminnan ytimenä

Laurea-kirjasto toimii hajautetussa organisaatiossa, jossa kirjastoa kehitetään yhtenä yksikkönä ja jonka palveluja on saatavilla useassa eri osoitteessa. Tämä malli on perusluonteeltaan verkosto, ja voidaan puhua verkostomaisesti toimivasta kirjastosta.

Kirjaston sisäinen verkostoituminen on vahvaa. Kirjastossa toimii kaksi nimettyä palveluverkostoa ja useita epämuodollisia kollegaverkostoja. Palveluverkostoista toinen varmistaa peruspalvelujen toimivuutta ja laatua, ja toinen keskittyy kokeilemaan ja tuottamaan uusia palveluja ja toimintamuotoja. Verkostot on nimetty peruspalveluiden verkostoksi sekä 360°-verkostoksi. Näitä kahta verkostoa johtaa avainhenkilöiden ryhmä, joka koordinoi tavoitekauden linjaukset ja niihin liittyvät vuosisuunnitelmat sekä seuraa niiden toteutumista. Suunnitelmallisuus varmistaa kirjaston pitkäjänteistä kehittämistä.

Kirjaston verkostomainen organisointi edistää joustavuutta sekä kykyä nähdä ja tarttua mahdollisuuksiin. Kirjaston työntekijät eivät ole kummankaan verkoston pysyviä jäseniä, vaan kaikkien osaamista voidaan hyödyntää sekä peruspalveluiden että 360°-verkostossa tarpeen mukaan. Tässä on ollut apuna Engeströmin ja kumppaneiden kehittämä solmutyöskentelyn malli, jota pidetään verkostoitumisen kehittyneenä muotona.

Laurea-kirjastossa koko henkilöstö on osallistettu joustavaan solmutyöskentelyyn, jota on aktiivisesti sovellettu kirjaston sisäisessä verkostoitumisessa, mutta tavoitteena on muodostaa kirjastoa laajempia kehittämisfoorumeja. Tämä kirjastokulttuuri on kehittynyt vastaamaan laurealaisiin tarpeisiin ja toimintamuotoihin.

Ammattialan verkostot ympärillämme

Kirjasto saa voimaa arkipäivän työhön korkeakoulukirjastojen verkostosta. Tämä verkosto on mahdollistanut esimerkiksi elektronisten aineistojen hankintaa, kirjastojärjestelmien hankinnan ja kehittämisen sekä opinnäytetöiden kokotekstitietokannan tuottamisen. Ilman vahvaa kansallista verkostoa Laurea-kirjastolla olisi käytössään paljon kehittymättömämmät e-aineistokokoelmat ja välineet kokoelmien ylläpitämiseen ja hyödyntämiseen. Lisäksi hankintaan ja ylläpitämiseen kuluisi huomattavasti enemmän resursseja.

Kansallinen korkeakoulukirjastojen verkosto on mahdollistanut laadukkaan toimintaympäristön ja peruspalvelun järjestämisen, ja on näin ollen vapauttanut resursseja paikallisen kirjastokulttuurin kehittämiseen. Kirjastokeskeisestä toiminnasta ollaan kuitenkin siirtymässä kohti yhteisöllistä, moniammatillista kehittämistä.

Monitieteinen asiantuntijaverkostoituminen

Laurea-kirjastossa on asetettu tavoitteeksi osallistua erityyppisiin moniammatillisiin verkostoihin ja tuottaa näissä uutta osaamista tiedon asiantuntijoina. Tähän rooliin on ajateltu sisältyvän proaktiivinen toimijuus tiedon välittämisen ja tuottamisen prosesseissa. Laureassa ei ole erillistä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatioyksikköä (tki), vaan toiminta on yhdistetty opetukseen pedagogisen käsityksen, Learning by Developing (LbD), mukaisesti. Tki:n katsotaan kuuluvan kaikkien työkuvaan mahdollisuutena ja velvollisuutena, mikä edistää hanketoimijoiden verkostoitumista. Laureassa tehdäänkin paljon yhteistyötä työelämän toimijoiden, opiskelijoiden ja opettajien välillä. Tämä yhteistyö tarjoaa mahdollisuuksia myös kirjastolle. Osallistuminen hankkeisiin on ollut vielä hajanaista ja kirjastolaisten roolit ovat vaihdelleet. Hankeyhteistyö on kuitenkin ollut yksi keskeinen kehittämisen kohde. Nardin mukaan asiantuntijaverkostot ovat intensiivisimmillään juuri hankkeiden ja projektien ympärillä.

Verkostoitumisen kautta on luotu kirjaston uutta roolia ja kehitetty tietoasiantuntijoiden osaamista tiedon jakamisen ja tuottamisen prosesseissa. Kirjaston henkilöstöä on osallistunut esimerkiksi seuraaviin hankkeisiin:

- Uudenmaan liiton rahoittamaan innovaatiostrategian laadintaan (Palat paikoilleen –hanke 2007)
- Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamaan potilastietojen kirjaamisen kehittämiseen ja juurruttamiseen (eNNI-hanke 2008 - 2010)
- EU-rahoitteiseen tutkijoiden yön järjestämiseen (Researches' night 2011)
- ESR-rahoitteiseen seksuaaliterveyden virtuaaliopintojen tuottamiseen (AYVOT 2012)
- EU-rahoitteiseen käyttäjien osallistamisverkoston kehittämiseen (ENoLL Summer School III 2012)
- EU-rahoitteiseen oppimiskumppanuuden kehittämiseen (SMAT 2012 - 2013)
- EU-rahoitteiseen innovaatiokompetenssin mittaamiseen (Innokomppi 2012 - 2014)

Hankkeet ovat olleet toimintatavaltaan erilaisia ja myös kirjaston henkilökunnan rooli tiedon asiantuntijana on vaihdellut kontekstin mukaan. Hankkeisiin osallistumisessa on kuitenkin havaittavissa selkeä piirre hankkeissa toimineen informaation Erja Huovilan havaintojen mukaan: ”yksi asia johtaa toiseen, josta seuraa kolmas asia ja tapahtuu neljäs sattuma”. Verkostoituminen on monitasoinen osaamisen ja oppimisen spiraali, joka kehittyy tekemällä ja osallistumalla.

Omien verkostojen perustaminen

Verkostotoiminnan kehittyessä voi syntyä tilanne, ettei toiminnan kannalta sopivaa verkostoa löydykään. Monet uudet tai aluillaan olevat asiat saattavat olla juuri tällaisia, jolloin samasta asiasta kiinnostuneet eivät ole vielä onnistuneet löytämään toisiaan. Esimerkkinä tästä on Oppiva Kirjasto / Learning Libraries –verkosto. Käyttäjien

osallistamista on pohdittu ja kokeiltukin kirjastoissa, mutta ymmärrys tästä kehittämistavasta on ollut hajallaan.

Eri kirjastoista olevat tietoasiantuntijat ovat osallistuneet koulutustilaisuuksiin, joiden aiheena on ollut käyttäjien osallistaminen palvelutoiminnan kehittämiseen. Nämä koulutustilaisuudet ovat aktivoineet yhteisiä keskusteluja, mm. minkälaisia kokemuksia on saatu, minkälaisia suunnitelmia on ollut olemassa tai miksi tämä kehittämistapa on koettu tärkeäksi. Satunnaiset koulutukset ovat toimineet alkuvirikkeenä ajatusten ja kokemusten jakamisessa, mutta eivät kuitenkaan olleet riittäviä kehittämistoiminnan perustaksi. Syntyi tarve verkostoitua ja jakaa kokemuksia monimuotoisesti ja laajalaisesti.

Oppiva Kirjasto / Learning Libraries -verkoston ideana on ollut, että sitä voidaan hyödyntää kokemusten jakamisen foorumina, mutta siinä toimiminen on myös kiinnostavaa ja voimaannuttavaa. Verkoston tueksi on perustettu Wiki-sivusto, johon on tallennettu perustiedot toiminnasta sekä Facebook-sivusto, jonka avulla tavoitetaan asiasta kiinnostuneita. Verkostolle on tuotettu logo ja myös esittelyvideo verkossa julkaistavaksi. Avoimuus ja jakaminen ovat olleet toiminnan perusta.

Verkoston järjestämissä työpajoissa on ollut mahdollisuus tavata ja vaihtaa ajatuksia käyttäjäpalveluiden asiantuntijoiden ja muiden kiinnostuneiden kanssa. Työpajojen suunnitteluun ja toteuttamiseen ovat osallistuneet eri paikkakunnilla olevia henkilöitä, mikä on mahdollistanut työskentelyn erilaisten ihmisten kanssa. Samalla verkosto on uudistunut ja ideat pysyneet tuoreina.

Verkosto on osallistunut myös kansainväliseen toimintaan ja tehnyt omaa toimintaansa tunnetuksi mm. European Network on Living Lab -verkostossa (ENoLL). Kirjastot suunnittelivat ja toteuttivat työpajan ENoLLin Summer School III:een Espoon Leppävaarassa. Työpajan avulla tuotiin esille suomalaisen kirjastotoiminnan yhteiskunnallista merkitystä sekä käyttäjiä osallistavan palvelun kehittämismahdollisuuksia. Kesäkoulun osallistajat olivat vaikuttuneita kirjaston mahdollisuuksista. Kirjastoverkoston kautta voidaan esimerkiksi tavoittaa suuri osa suomalaisista, mitä moni muu verkosto ei mahdollista.

Verkostoituminen on luonteenomaista Laurea-kirjastolle ja myös aktiivinen toimiminen Oppivan Kirjaston / Learning Libraries -verkostossa on koettu mielekkääksi. Oman toiminnan kehittäminen verkostoitumalla muiden kirjastojen, kirjaston käyttäjien ja käyttäjäpalveluiden asiantuntijoiden kanssa on kehittänyt osaamista ja asiantuntijuutta. Se on myös muokannut kirjaston roolia painetun ja elektronisen aineiston välittäjästä asiantuntijaverkostoissa toimijaksi.

Yhteenveto

Edellä kuvatut neljä tapaa muodostavat Laurea-kirjaston tiedon, osaamisen ja asiantuntijuuden jakamisen ytimen: työyhteisön sisäisen ja kirjastojen välisen

verkostoitumisen, moniammatillisen asiantuntijayhteistyön sekä omien verkostojen luomisen ja asiantuntijuuden kehittymisen.

Laurea-kirjasto osallistuu kirjastoalan kansallisiin ja kansainvälisiin verkostoihin toimintansa ylläpitämiseksi ja palvelunsa kehittämiseksi. Lisäksi kirjasto on pyrkinyt aktiivisesti osallistumaan hankkeiden kautta erilaisiin asiantuntijaverkostoihin sekä kehittämään verkostotoimintaa tavoitteelliseen suuntaan. Verkostoituessaan kirjasto on pohtinut omia tavoitteitaan ja osaamistaan suhteessa muihin toimijoihin. Kirjasto kehittää toimintaansa ja palveluaan arvioinnin avulla.

Verkostoitumisella tavoitellaan kirjaston asiantuntijuuden kehittymistä, uusia rooleja ja toimintoja, palvelukyvykkyyden varmistamista sekä motivaatiota työn tekemiseen. Yhdessä tekeminen erilaisten toimijoiden kanssa on kiinnostavaa ja voimaannuttavaa. Tiedon ja ymmärryksen jakamisella saa uusia ideoita ja ajatuksia toiminnan tueksi.

Verkostoitumisessa on hyvä pitää tavoite mielessä. On löydettävä yhteisöt, jotka vastavuoroisesti tukevat asiantuntijuuden kehittymistä. Yhteisöihin kuuluminen ei ole staattinen tila, vaan se muuttuu asiantuntijuuden kehittymisen ja muutosten mukana. Onnistunut verkostoituminen edellyttää suunnitelmallisuutta, seurantaa ja joustavuutta.

Lähteet

Boschma, R. A. 2005. Proximity and innovation: a critical assessment. *Regional Studies* 1, 61–74.

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Engeström, Y., Kaatrakoski, H., Laitinen, A., Mylly, H. & Rantavuori, J. 2012. Solmutyöskentely kirjastossa –hankkeen loppuraportti. Toiminnan, kehityksen ja oppimisen tutkimusyksikkö CRADLE. Helsingin yliopiston kirjasto. Viitattu 26.2.2013
http://www.helsinki.fi/kirjasto_old/julkaisut/Solmutyoskentely_kirjastossa_loppuraportti_2012.pdf

Gherardi, S. 2006. *Organizational knowledge and the texture of workplace learning*. Oxford: Blackwell.

Hakanen, M., Heinonen, U. & Sipilä, P. 2007. *Verkostojen strategiat: menesty yhteistyössä*. Helsinki: Edita.

Hakkarainen, K. 2007. Itseään ylittävä oppiminen. KeVer-verkkolehti 3. Viitattu 26.2.2013
<http://www.uasjournal.fi/index.php/kever/article/viewFile/13/26>.

Huovila, E. 2011. Hankkeessa työskentelyn esittely. Esitys Laurea-kirjaston kehittämisseminaarissa. 10.8.2011.Tikkurila.

Ibarra, H. & Hunter, M. 2007. How leaders create and use networks. *Harvard Business Review* 1, 40-47.

Lahtinen, J. 2013. Local social knowledge management: A case study of social learning and knowledge sharing across organizational boundaries. *Journal of Information Science*, 1-15. Viitattu 30.4.2013
<http://jis.sagepub.com/content/early/2013/04/05/0165551513481431.full.pdf+html>

Lahtinen, J. 2013. Tietoasiantuntijan rooli ja osaaminen hankkeessa. Tapaustutkimus korkeakoulukirjaston asiantuntijuudesta tutkimus- ja kehittämistoiminnassa. *Informaatiotutkimus 1*. Viitattu
<http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/8274/6280>

Lahtinen, J. & Talja, S. 2011. Tietoasiantuntijan rooli ja osaamisen hyödyntäminen alueellisessa kehittämishankkeessa. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 2, 73–90.

Lehtinen, E. & Palonen, V. 1997. Asiantuntijaverkosto oppimisympäristönä. Projektin loppuraportti. Turun yliopiston täydennyskeskuksen julkaisuja.

Nardi, B. A. & O'Day, V. 1999. *Information ecologies: Using technology with heart*. Cambridge MA: The MIT Press.

- Nardi, B. A., Whittaker, S. & Schwarz, H. 2000. It's not what you know it's who you know. First Monday 5. Viitattu 26.2.2013 http://firstmonday.org/issues/issue5_5/nardi/index.html
- Orlikowski, W. J. 2002. Knowing in practice: enacting a collective capability in distributed organizing. *Organization Science* 3, 249-273.
- Parviainen, J. 2006. Kollektiivinen tiedonrakentaminen asiantuntijatyössä. Teoksessa: J. Parviainen (toim.) Kollektiivinen asiantuntijuus. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Patriotta, G. 2003. Organizational knowledge in the making: how firms create, use and institutionalize knowledge. Oxford: Oxford University Press.
- Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsitys ja hiljaisen tiedon tutkimus. Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. *Informaatiotutkimus* 3. Viitattu 30.4.2013 <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/7079>
- Powell, W. W., Koput, K. P. & Smith-Doerr, L. 1996. Interorganizational collaboration and the locus of innovation: networks of learning in biotechnology. *Administrative Science Quarterly* 1, 116-145.
- Schatzki, T. R. 2006. On organizations as they happen. *Organization Studies* 12, 1863-1873.
- Säljö, R. 2005. Lärande i praktiken: ett sociokulturellt perspektiv. Stockholm: Norstedts.
- Tsoukas, H. 2005. Complex knowledge: studies in organizational epistemology. Oxford: Oxford University Press.

Laurea-kirjasto ja kansainvälistyminen

Kaisa Puttonen

Kansainvälistyminen tarkoittaa muutosprosessia tulla kansainväliseksi. Prosessia voidaan tarkastella eri näkökulmista, jotka vaihtelevat globaaleista vaikutuksista yhden organisaation toimintojen ja työntekijöiden näkökulmaan. Esimerkiksi opiskelija- ja henkilöstövaihdot maiden välillä edistävät kansainvälistymistä omassa organisaatiossa. Kansainvälisellä puolestaan viitataan kansojen välisiin, niitä koskevaan tai niille yhteiseen. Esimerkiksi eurooppalaisena yhteistyönä syntynyt Europeana on portaali, joka mahdollistaa pääsyn eurooppalaisten arkistojen, kirjastojen ja museoiden digitoituihin aineistoihin.

Kirjastot ovat aina olleet kansainvälisiä. Niihin on haluttu kerätä kaikki maailman tieto säilytettäväksi ja käytettäväksi. Kattava tiedontarjonta on kirjastofilosofian peruspilareita. Historiasta kuuluisa Egyptin Aleksandrian kirjasto (300-luvulta eaa) sisälsi myytin mukaan koko maailman tiedon. Noin puoli miljoonaa papyruskääröä tarjosi oppineille sen ajan maailmankuvan mukaista kansainvälistä tietoa. Nykyinen tietotekniikka ja eri maiden kirjastojen yhteistyö mahdollistavat globaalissa verkkomaailmassa pääsyn yhä laajemmin tietoaineistoihin. Kirjastomaailmaa voi luonnehtia globaaliksi, voittoa tavoittelemattomaksi kirjastoyritykseksi, jolla on yhteinen toimintafilosofia sekä yhteisiä tavoitteita ja toimintatapoja. Globaaleja periaatteita sovelletaan paikallisesti palvelemaan eri organisaatioiden ja asiakasryhmien tarpeita.

Perinteinen kirjaston rooli tiedon välittäjänä ja säilyttäjänä ei enää riitä. Kirjastojen on muututtava kansainvälisen tiedon välittäjistä aktiivisiksi vaikuttajiksi. Kirjaston asiantuntijat voivat tuottaa lisäarvoa omalle organisaatiolleen ja antaa laajemminkin panoksensa tiedon saatavuuteen sekä sen vastuullisen käytön edistämiseen kansainvälisissä verkostoissa.

Kansainvälistymisessään kirjastot ovat sidoksissa oman organisaationsa linjauksiin. Kirjastojen on samaan aikaan reagoitava niin kansallisiin kuin laajempiin kirjasto-alan suuntauksiin ja toimintaympäristön muutoksiin. Käsittelen artikkelissa ensin Laurea-kirjaston toimintaympäristöä kansainvälistymisen näkökulmasta ja tämän jälkeen esittelen kansainvälistymistä Laurea-kirjastossa.

Kirjaston toimintaympäristö

Korkeakouluympäristö

Korkeakoulujärjestelmää uudistetaan parhaillaan ja yksi tärkeä ulottuvuus tässä muutoksessa on kansainvälistyminen. Vuosien 2011 - 2014 uudistuksen yhtenä tavoitteena on ammattikorkeakoulu (amk), joka on kansainvälisesti arvostettu ja alueellisen kilpailukyvyyn rakentaja.

Opetusministeriö (OPM) julkaisi vuonna 2009 Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategian 2009 - 2015, joka asettaa uudistuvalla korkeakoululaitokselle kansainvälistymisen tavoitteet. Strategia vaikuttaa korkeakoulujen toimintaan ja sitä kautta myös korkeakoulukirjastoihin. Korkeakoulukirjastot ovat oleellinen osa korkeakoululaitosta. Kirjastojen on toimittava ympäristössä, joka tähtää siihen että: ”Suomessa olisi nykyistä vahvempi, laadukkaampi ja kansainvälisesti vetovoimaisempi korkeakoululaitos, korkeatasoinen tutkijakoulutus ja tutkijakunta sekä maailmanluokan tutkimusympäristöjä”.

OPM asetti korkeakouluille viisi päätavoitetta, joihin kuuluvat aidosti kansainvälinen korkeakoulu yhteisö ja monikulttuurisen yhteiskunnan tukeminen. OPM:n strategiassa painottuvat mm. laadukkaat opiskelu- ja tutkimusympäristöt, toimivat palvelut ja ulkomaisten opiskelijoiden tukeminen. Kun korkeakoululta edellytetään valmiuksia työskennellä kansainvälisessä toimintaympäristössä, niin myös kirjaston on tarjottava vastaavat valmiudet. Kirjasto voi antaa merkittävän panoksensa monikulttuurisuuden ja kotikansainvälistymisen tukemiseen. Esimerkiksi kirjaston tila on yksi tärkeimmistä työskentely-ympäristöistä korkeakouluissa. Kirjastoilta edellytetään englanninkielistä palvelua sekä fyysisessä että virtuaalisessa ympäristössä. Kirjaston antama ohjaus ja neuvonta auttavat ulkomaisia opiskelijoita integroitumaan korkeakoulu ympäristöön sekä hyödyntämään kaikkia kirjaston tietoresursseja. Laadukkaat ja kattavat tietoresurssit mahdollistavat opiskelun ja tutkimuksen tekemisen.

Laurean strategiassa 2010 - 2015 tahtotilaksi määritellään kansainvälisesti tunnustettu tulevaisuuden osaamisen ja metropolikehityksen ammattikorkeakoulu. Tämän jatkoksi Laurea on julkaissut kansainvälistymisstrategian 2012 - 2015, jossa todetaan, että henkilökunnalla on keskeinen rooli organisaation kansainvälistymisprosessissa. Tämä koskettaa myös Laurea-kirjaston työntekijöitä. Kirjaston on toiminnassaan otettava huomioon niin yksiköiden kuin kirjaston oma kansainvälistymissuunnitelma.

Korkeakoulukirjasto ympäristö Suomessa

Monet kansalliset korkeakoulukirjastojen yhteistyöelimet kiinnittävät huomiota kirjastojen kansainvälistymiseen. Esimerkiksi Ammattikorkeakoulujen kirjastoyhteistyökonsortio (AMKIT-konsortio) ja Suomen yliopistokirjastojen neuvottelukunta (SYN) ovat tehneet tähän liittyen toimintalinjauksia. Suomen tieteellisen kirjastoseuran (STKS) kansainvälisten asioiden työryhmä järjestää mm. seminaareja ja edustaa kansainvälisissä organisaatioissa sekä edistää verkostoitumista ulkomaisten asiantuntijoiden kanssa. Suomen Kirjastoseura on vuodesta 1910 ollut kirjastoalan vaikuttaja, joka on merkittävä toimija myös kirjastoalan kansainvälisessä yhteistyössä.

SYN julkaisi vuoden 2011 lopussa kansainvälisen toiminnan suositukset yliopistokirjastoille. Niissä painottuvat kansainvälisiin foorumeihin osallistuminen ja suhteiden luominen mm. henkilökunnan Erasmus-vaihdon kautta. Yliopistokirjastot ovat

jo kauan olleet kansainvälisesti aktiivisia toimijoita ja vuosien yhteistyökumppaneita Suomen rajojen ulkopuolella. Yliopistokirjastojen edustajat esiintyvät usein myös konferensseissa. Syksyllä 2011 tehdyn kyselyn mukaan kansainvälisen yhteistyön on koettu hyödyttävän omaa kirjaston kehittämistä. Myös vaikuttamista Suomea laajemmin pidetään tärkeänä.

AMKIT-konsortio hyväksyi marraskuussa 2011 dokumentin "Työniloa ja tehoa verkostoista – AMKIT-konsortion strategia 2012 - 2016", jossa toiminta-ajatuksena on: "Konsortio on ammattikorkeakouluissa toimivien kirjastojen alueellista, valtakunnallista ja kansainvälistä yhteistyötä tukeva sekä jäsentensä eduista huolehtiva yhteenliittymä." Vision mukaan kirjastoilla on vahva verkostoyhteistyö vuonna 2016. Ammattikorkeakoulukirjastoja ohjataan osallistumaan henkilöstövaihtoon ja kansainvälisiin hankkeisiin. AMKIT-konsortion strategiassa liittyen kansainväliseen yhteistyöhön on:

1. AMKIT-konsortiolla on kansainvälinen kirjasto- tai konsortiopartneri (- partnereita).
2. Amk-kirjastoilla on yhteisesti jaettua osaamista Euroopan unionin ja muista kansainvälisistä hankkeista.
3. Amk-kirjastoilla on aktiivista kansainvälistä asiantuntijavaihtoa.

AMKIT-konsortiolla ei ole erillistä kansainvälisiin asioihin keskittyvää työryhmää. Kansainvälisyys on osa muuta toimintaa - esimerkkinä Voyager-kirjastojärjestelmän työryhmä - ja on esillä sekä konsortion uudessa strategiassa että toimintasuunnitelmissa. Toimintakertomuksista käy ilmi vastaavaa aktiivisuutta kuin yliopistokirjastoilla. Esimerkiksi vuonna 2011 ammattikorkeakoulukirjastojen edustajia osallistui useisiin konferensseihin ja vierailuja tehtiin korkeakoulukirjastojen välillä.

Nuorina toimijoina ammattikorkeakoulukirjastoille ei ole ehtinyt vakiintua samanlaista yhteistyöverkosta kuin yliopistokirjastoille. Erasmus-vaihdot ovat osoittautuneet hyväksi tavaksi löytää kumppaneita muualta. Ammattikorkeakoulukirjastot voisivat olla yhteistyössä oman organisaation partnerioppilaitosten kanssa ja näin tukea samalla Erasmus-vaihtoon lähteviä ja tulevia opiskelijoita. AMKIT-konsortio haluaa amk-kirjastojen integroituvan oman organisaation erilaisiin hankkeisiin. Kansainväliset hankkeet ovat hyviä väyliä laajentaa omaa toimintakenttää. Samalla rajat ylittävä yhteistyö hanketoimijoiden kanssa johtaa osaamisen jakamiseen.

Globaali toimintaympäristö - IFLA

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) on maailmanlaajuinen kirjasto- ja informaatioalan organisaatio. Sen jäsenet, kirjastot ja kirjastojärjestöt, edustavat noin 150 maata. IFLA edistää korkeatasoisten kirjasto- ja tietopalveluiden tarjontaa, ymmärrystä kirjastojen merkityksestä yhteiskunnassa ja jäsentensä asemaa. IFLA tekee yhteistyötä mm. UNESCO:n, WTO:n, WIPO:n (World Intellectual Property Organization) ja ISO:n (International Organization for

Standardization) kanssa. IFLA on kansainvälisen vuorovaikutuksen foorumi, jossa jaetaan kirjastoalan asiantuntemusta. Järjestön suositukset vaikuttavat kirjastojen toimintaan ruohonjuuritasolla asti. Merkittävin vuosittainen tapahtuma on noin 4000 osallistujan IFLA-konferenssi, jossa esitellään mitä alalla tapahtuu. Osallistuminen on keskeinen kanava tavata kollegoita, löytää yhteisiä intressejä ja saada tietoa kirjastoalan kehityksestä.

IFLA-konferenssi järjestettiin elokuussa 2012 Helsingissä. Tapahtuma tarjosi ainutlaatuisen mahdollisuuden monille suomalaiselle kirjastoammattilaisille osallistua suurtapahtumaan ja solmia uusia tuttavuuksia ympäri maailman. IFLA aktivoi paitsi osallistumaan myös tarjoamaan postereita ja esityksiä. Helsingin IFLAn kautta saatiin kokemusta kansainvälisen toiminnan eri muodoista.

Koko suomalainen kirjastosektori eli mukana tapahtuman järjestelyissä. SYN:n suositukset kehottivat osallistumaan aktiivisesti Helsingin IFLAan ja sen satelliittitapahtumiin. Myös AMKIT-konsortiolla oli edustus IFLA2012-kansallisessa komiteassa. Konsortion toimintasuunnitelman 2012 - 2013 mukaan amk-kirjastoilla oli:

- esityksiä ja postereita
- roll-upeja Suomen kirjastoja esittelevällä ns. Library Avenuella
- konsortion lehden Kreodin kansainvälinen numero jaettavana
- virallisia vierailukohteita useaan amk-kirjastoon
- lukuisia vapaaehtoisia töissä konferenssissa
- get together -tilaisuus potentiaalisille kansainvälisille amk-kirjastokumppaneille

Laurea-kirjasto oli aktiivisesti mukana kaikissa näissä toiminnoissa ja IFLAn maantieteellinen läheisyys hyödynnettiin hyvin omassa kansainvälistymisprosessissa.

Toimintaa Laurea-kirjastossa

Kansainvälisyys on jo itsestään selvästi mukana useissa Laurea-kirjaston arkitoiminnoissa ja koko henkilöstö työskentelee päivittäin kansainvälisessä ympäristössä. Esimerkkinä voisi olla perinteinen aineiston järjestäminen kokoelmissa ja sisällönkuvailu. Molempiin prosesseihin on maailmanlaajuisesti käytössä olevia ohjeita ja standardeja, joiden avulla varmistetaan globaali yhtenäisyys. Metatiedot tallennetaan standardoidun formaatin mukaisesti ympäri maailman käytössä olevaan kirjastojärjestelmään. Englanninkielisen aineiston kuvailussa hyödynnetään Yhdysvaltain kongressin kirjaston sisällönkuvailun sanastoja.

Toinen esimerkki arjesta on digitalisoitumisen myötä tapahtunut erittäin nopea muutos tietoympäristössä. Muutos luo paineita kirjastohenkilöstölle seurata aktiivisesti tiedontarjonnan maailmanlaajuisesta kehitystä eri aloilla, jotta pystymme palvelemaan asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä koskee sekä ostettavia elektronisia aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, että vapaasti verkossa olevia tietoresursseja, kuten organisaatioiden tuottamia raportteja.

Laurea-kirjaston 2015 yhtenä tavoitteena on toimia yhteistyössä kansainvälisissä verkostoissa. Tämä työ on aluillaan. Panostamme niiden rakentamiseen pyrkimällä mukaan laajapohjaisiin hankkeisiin ja tavoittelemalla erilaisilla esityksillä kuulijakuntaa Suomen rajojen ulkopuolelta. Kirjaston on integroiduttava Laurean tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio (t&k&i)-hankkeisiin, jolloin saadaan kumppaneita kirjastoalan ulkopuolelta. Lisäksi on löydettävä eri kirjastoista kumppaneita, joiden kanssa voi kehittää kansainvälistä kirjastoalan hanketoimintaa. Roolimme vaihtelee hankkeittain, ja meidän on osattava soveltaa asiantuntijuuttamme erilaisiin tarpeisiin.

Laurean kansainvälistymisstrategia 2012 - 2015 on jaettu neljään toimintalinjaan: local is global, world class, virtual is real, networking for results. Peilaan seuraavaksi Laurea-kirjaston toimintaa Laurean toimintalinjoihin ja tuon esille mitä kirjastossa on käytännössä tehty.

Local is global

Toimintaympäristö

Toimintalinjansa mukaan Laurea on aidosti kansainvälinen ja monikulttuurinen työyhteisö vuonna 2015. Kirjasto on jo pitkään tarjonnut tietoympäristömme eli sekä painettujen että elektronisten aineistojen kautta Laurean opiskelijoille ja henkilökunnalle kansainvälisen toimintaympäristön. Sen käyttöön on opastettu systemaattisesti yli kymmenen vuotta.

Koska ulkomaiset opiskelijat ovat asiakkaitamme, kohtaamme monikulttuurisuutta päivittäin. Kirjaston koko henkilökunta palvelee asiakkaita myös englanniksi. Opasteet ovat kahdella kielellä, samoin tiedotus, verkkopalvelut ja kirjaston www-sivut. Kehitämme sekä kirjaston tilaa että järjestämme tapahtumia tukemaan ulkomaisia opiskelijoita, esimerkkinä Keravan kirjaston International Home Base oleskelutila ja eri yksiköiden yhteiset illanvietot ulkomaalaisille ja suomalaisille. Kirjaston ulkomainen työntekijä on luontevasti tuonut uutta ulottuvuutta niin arjen asiakaskohtaamisiin kuin henkilöstön väliseen kommunikointiin.

Erasmus-vaihdot ja vierailut

Erasmus-vaihto koskee myös kirjaston henkilökuntaa. Ensimmäinen kokemus Erasmus-henkilökuntavaihdosta oli Laurean informaation vierailu Unkarissa vuonna 2007. Vierailun tarkoituksena oli vaihtaa kokemuksia tiedonhankinnan opetuksesta. Seuraavat vierailut suuntautuivat Laureaan Espanjasta ja Unkarista vuonna 2009. Espanjasta Huelvan yliopistokirjastosta käynyt kirjastonhoitaja sai laurealaisia vastavierailulle vuonna 2010 ja 2011. Arjen käytänteisiin löytyi uusia toimintamalleja, mutta kehittämisprojektista ei sovittu. Vierailut kuitenkin vahvistivat pohjaa kumppanuudelle mahdollisessa hanketoiminnassa. Unkarista saapui toinen vierailija Laurea-kirjastoon

vuonna 2012, samana vuonna kirjastossa oli Erasmus henkilökuntavaihdossa myös edustaja Itävallasta. Keväällä 2013 edustajia kävi Espanjasta.

Koska yksittäiset vierailut Laureaan sitovat työaikaa, kirjasto aikoo kansainvälistymissuunnitelmansa mukaisesti keskittää vaihdot tietyille viikolle, esimerkiksi kansainvälisten viikkojen yhteyteen. Keskittäminen mahdollistaa selkeän markkinoinnin Laurea-kirjastosta vierailukohteena tietynä aikana. Samalla valmisteluihin menevän työajan voi aikatauluttaa vuosisuunnitelmiin ja miettiä ennalta miten rakentaa pidempiaikaista yhteistyötä.

Laureassa kannustetaan Erasmus-vaihtoon ja myös kirjastossa siihen on kiinnostusta. Tämän vuoksi kirjaston on valittava strategiset kumppanit ja mietittävä, kuinka vaihdot realisoituisivat konkreettisiksi yhteistyöprojekteiksi. Yhtenä tavoitteena pitää olla, että projekti hyödyttää samalla Laurean Erasmus-vaihdossa olevia opiskelijoita. Tällöin voitaisiin esimerkiksi luoda molempiin kirjastoihin tukiverkosta ja käytänteitä, joilla ennakoidaan vaihdossa olevien opiskelijoiden osaaminen ja mahdollisuudet käyttää vieraan maan kirjastoja tietoympäristöinä. Nyt me tuemme ulkomaisia opiskelijoita kirjastonkäyttöön, kun he ovat tulleet Suomeen, mutta taustalla ei ole kirjastojen välistä yhteistyötä.

Kirjastoalan Erasmus-vaihdossa on saatu uusia ideoita, samoin benchmarkkauksista ulkomailla. Lähes koko henkilöstö oli vuonna 2010 opintomatkalla Hollannissa. Vierailimme kirjastoissa, jotka ovat edelläkävijöitä palveluiden kehittämisessä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Delftissä sijaitsevasta DOK Librarysta ja Amsterdamin pääkirjastosta saimme konkreettisia ideoita omien tilojemme kehittämiseksi mm. tiedottamiseen ja aineiston esillepanoon. Sähköisten aineistojen tuottajien pääkonttoreissa keskustelimme e-kirjojen tarjontamalleista ja Waag Societyssa saimme pohjaa käyttäjälähtöiselle palveluiden kehittämiselle omassa kirjastossa. Vuonna 2011 kirjaston edustaja oli Laurean hankkeeseen liittyvällä matkalla Tanskassa ja yhdisti siihen vierailuja maan kirjastoihin. Samoin yksikön henkilöstöpäivillä Tallinnassa olleet tutustuivat matkalla kirjastoihin. Samana vuonna kahden henkilön edustus oli mukana Pietariin suuntautuneella kirjastoalan verkostoitumismatkalla.

Aluekehitys

Local is global –toimintalinjaan sisältyy aktiivinen rooli alueellisten kumppaneiden kansainvälistymisen edistämiseksi. Rooli otetaan Laurean pedagogisen Learning by Developing (LbD) -mallin mukaisesti hanketyöskentelyssä. Kirjasto on jo välillisesti mukana, kun hankkeissa olevat opiskelijat käyttävät tietoaineistoja ja heitä ohjataan niiden käyttöön mm. opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Uusi toimintalinjan mukainen rooli on osallistua kumppanina aluekehitykseen liittyviin hankkeisiin. Laurea-kirjastolla on tästä kokemuksta potilastiedon sähköistä kirjaamista kehittävä eNNI-hankkeen (2008-2010) kautta. Kansalliseen hankkeeseen osallistuminen on poikanut uuden yhteistyömallin kirjaston, työelämän ja opetuksen välille. Laurea-kirjasto on levittänyt tätä yhteistyömallia eurooppalaisille hankekumppaneille vierailulla Tanskaan Vejleen,

esityksellä LbD-konferenssissa, IFLAssa sekä parissa englanninkielisessä artikkelissa. Näkyvyys on poikanut osallistumisen uuteen Grundtvig-hankkeeseen. Työelämän hankkeisiin osallistuminen tulee olemaan yksi tärkeä osa kirjaston asiantuntijapalveluita, mutta prosessien kehittyminen ja vakiintuminen ovat vielä aluillaan.

World class ja Virtual is real

Nämä toimintalinjat ovat haasteellisia. Opiskelu maailmanlaajuisesti tarjolla olevilla kursseilla virtuaalisissa ympäristöissä on jo mahdollista. Mallin edelläkävijä on mm. Coursera, tunnettujen yliopistojen maksuton kurssitarjonta, josta kuka tahansa voi valita kurseja. Tulevaisuudessa on hyvin todennäköistä, että opiskelijat voivat valita tämän kaltaisesta tarjonnasta kurseja omiin opintoihinsa. Myös Laurea voisi olla mukana vastaavissa globaaleissa verkkokurssiympäristöissä tarjoamassa omia kursejaan maailmanlaajuisesti. Kirjaston tulee pysyä ajan tasalla niistä mahdollisuuksista, joita opiskelijoillamme on, jotta palvelumme tukevat oppimisprosessia. Haasteena kuitenkin on lisensoitujen e-aineistojen käyttö kansainvälisessä yhteistyössä. Teknisten haasteiden lisäksi on ratkaistava mm.

käyttöoikeuskysymykset ja kustannukset, jotta kaikilla opiskelijoilla olisi mahdollisuus käyttää yhteistyöorganisaatioiden aineistoja. Mobiilioppiminen tuo kehitystyöhön oman näkökulmansa.

Mobiiliympäristön lisäksi haasteena tulee olemaan e-science. Tutkimusta tehdään yhä enemmän yhteisöllisesti ympäri maailmaa olevien kollegoiden kanssa erilaisilla virtuaalisilla alustoilla. Tulevaisuuden visioissa tutkimusdata ja tutkimustulokset ovat avoimesti saatavilla ja helposti käytettävissä. Kirjastossa on hyvä tiedostaa tutkimustoiminnan muutossuunta, jotta tulevia odotuksia kirjaston palveluiden suhteen voi ennakoida.

Networking for results

Kirjasto on panostanut kansainväliseen osallistumiseen jo toimintansa alussa. Vuosituhannen vaihteessa Laurea-kirjasto oli suuren muutoksen kourissa, kun siirryimme kansainväliseen Voyager-kirjastojärjestelmään muiden korkeakoulujen tapaan. Jotta saimme osaamista järjestelmän käyttöön ja omaan kehitystyöhön, henkilöstöä osallistui Annual Voyager End-User's -konferenssiin 2003 - 2006.

Tällä vuosikymmenellä Laurea-kirjaston henkilöstön kansainvälistymisprosessissa IFLAlla on ollut tärkeä merkitys. Vuonna 2010 Göteborgissa pidettyyn konferenssiin osallistui useita kirjastolaisia. Tavoitteena oli oppia,- verkostoitua ja ymmärtää maailmanlaajuisen organisaation toimintatapoja. Seuraavana vuonna Puerto Ricossa Laurea-kirjastolla oli IFLAssa posterit, joka voitti konferenssin parhaan posterin kilpailun ja teki Laurea-kirjastoa laajasti tunnetuksi.

Lähes koko Laurea-kirjaston henkilökunta osallistui Helsingissä vuonna 2012 pidettyyn IFLA-konferenssiin, minkä kautta saimme yhteisesti jaettua kokemuksia. Laurea-kirjaston toiminnasta hyväksyttiin konferenssiesitys 'Information specialist influences when collaborating in a project' ja verkkoartikkeli. Kirjaston yksi informaattikko oli toimittamassa konferenssin verkkouutisia ja toimi myös IFLAssa jaossa olleen ammattikorkeakoulukirjastojen julkaiseman kansainvälisen lehden päätoimittajana. Näiden lisäksi yksi Laurean informaattikko työskenteli konferenssissa vapaaehtoisena ja Porvoon Campus-kirjasto oli yksi virallisista vierailukohteista. IFLA tarjoaa hyvän mahdollisuuden tehdä Laurea-kirjastoa laajasti tunnetuksi.

Laurea-kirjaston aktiivinen toiminta kansainvälisissä verkostoissa on vielä aluillaan. Tällä hetkellä on tartuttava eteen tuleviin mahdollisuuksiin monipuolisten kokemusten saamiseksi. Kokemuksen kautta löydämme oman fokuksemme. Edellä mainittujen eNNI ja Grundtvig hankkeiden lisäksi yhteistyötä on ollut European Network of Living Labsin (ENoLL) kanssa. Syksyllä 2012 Laurea-kirjasto järjesti yhteistyössä Metropolian ammattikorkeakoulun kirjaston ja Espoon Sello-kirjaston kanssa toiminnallisen iltapäivän ENoLLin kesäseminaarin kansainvälisille osallistujille. Teemana oli kirjastopalveluiden käyttäjälähtöinen kehittäminen. Lisäksi henkilötasolla olevien kontaktien kautta tunnustellaan mahdollisuuksia kansainväliseen yhteistyöhön. Tunnettavuuden ja verkostojen avulla kirjaston on mahdollista rakentaa hyviä kansainvälisiä hankkeita tai olla haluttu partneri näissä hankkeissa.

Aktiivisena toimijana Laurea-kirjasto tuo lisäarvoa koko organisaatiolle. Kirjasto voi edistää ulkomaisten opiskelijoiden opintoja Laurean LbD-opiskelumallin mukaisesti. Kirjaston kansainvälinen näkyvyys on koko Laurean näkyvyyttä. Uudet toimintatavat viestittävät organisaatiossa tapahtuvasta kehitystyöstä sekä asenteesta kokeilla ja luoda uutta.

Lähteet

Asplund, J. 2011. Yliopistokirjastot ovat kansainvälisesti aktiivisia. Suomen yliopistokirjastojen neuvoston blogi 31.10.2011. Viitattu 6.2.2013
<http://synblogi.wordpress.com/2011/10/31/yliopistokirjastot-ovat-kansainvalisesti-aktiivisia/>

Hammond, E. H. 2009. Internationalization in higher education and global access in a digital age. *Library Management* 1-2, 88-98.

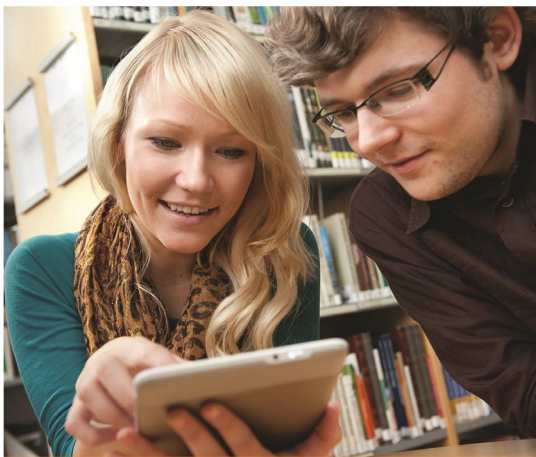
Huovila, E. & Puttonen, K. 2102. Information specialist influences when collaborating in project. Paper presented at 78th IFLA World Library and Information Conference. 11.-17.8.2012. Helsinki. Viitattu 6.2.2013
<http://conference.ifla.org/past/ifla78/162-huovila-en.pdf>

Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015. 2009. Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osasto. Julkaisuja 21. Viitattu 2.2.2013
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm21.pdf?lang=en>

McCarthy, J. P. 2010. Globalisation in academic libraries. A reflective comparison of academic libraries at Cork, Ireland and Chihuahua, Mexico. *Library Management* 7, 505-520.

Työniloa ja tehoa verkostoista: AMKIT-konsortion strategia 2012-2016. 2012. Ammattikorkeakoulukirjastojen yhteistyökonsortio. Viitattu 2.2.2013
<http://www.amkit.fi/download.php?6c23a6c3c8fffd0339b9cafd6d8797a3>

5 Laurea-kirjaston tavoitteet



E-kokoelma 2015

Hankimme keskeisestä kokoelmastamme suurimman osan e-aineistoina.

MITEN SAAVUTAMME TÄMÄN?

- Jatkamme aktiivista e-hankintaprosessia
- Kehitämme osaamista e-aineistojen hankinnasta ja käyttöön saattamisesta
- Päivitämme kokoelmapolitiikan e-aineistojen osalta
- Ohjaamme ja markkinoimme aktiivisesti e-aineistojen käyttöä
- Sovimme opettajayhteistyössä opintojaksojen e-aineistoista

RATKAISEMME TIETO-ONGELMAT

KRIITTINEN MITTARI: e-aineiston hankinnan toteutuminen

TAVOITE 2015: hankinta

e-aineisto 50% – painettu aineisto 50%



Verkkopalvelut 2015

Verkossa toimii selkeä käyttäjälähtöisesti kehitetty pääkirjasto.

MITEN SAAVUTAMME TÄMÄN?

- Kirjaston tietoresurssit ja sosiaalisen median palvelut löytyvät keskitetysti verkosta
- Rakennamme verkkopalvelun yhdessä asiakkaiden kanssa
- Lisäämme uusien verkkotyövälineiden osaamista ja käyttöä
- Seuraamme kansallista kehitystä ja hyödynnämme sitä kehitystyössä

LINKITÄMME TIEDON TUOTTAJAN JA KÄYTTÄJÄN

KRIITTINEN MITTARI: verkkopalvelujen käytettävyyden

TAVOITE 2015: Asiointi kirjaston verkkopalvelussa sujuvaa, asiakastytyväisyyskyselyssä vähintään 4 (1–5)



Verkostot 2015

Luomme verkostoissa uutta osaamista tiedon asiantuntijoina.

MITEN SAAVUTAMME TÄMÄN?

- Osallistumme t&k&i-toimintaan
- Vaikutamme Laurean, kirjastoalan ja muiden alojen verkostoissa
- Toimimme yhteistyössä kansainvälisissä verkostoissa
- Jatkamme Laurea-kirjaston sisäistä kehittämistyötä osaamisryhmissä
- Roolimme on olla proaktiivinen toimija tiedon luomis- ja välitysprosessissa

VERKOSTOIDUMME JA VAIKUTAMME

KRIITTINEN MITTARI: yhteistyön vahvistuminen t&k&i-toimijoiden kanssa, mukanaolo hankkeissa/projekteissa
TAVOITE 2015: kirjaston toiminnan dokumentoinnin seuranta



Tila & viestintä 2015

Kirja, kirjahyllyt ja sohva – tieto lähelläsi mukavasti.

MITEN SAAVUTAMME TÄMÄN?

- Vakiinnutamme kirjaston tietokeskukseksi verkossa 365/24/7 – kotoisesti mistä vaan
- Muutamme perinteistä mielikuvaa kirjastosta fyysisenä tilana monipuoliseksi verkkotilaksi
- Arvioimme fyysiset tilat ja muutamme ne monikäyttöisiksi
- Sosiaalinen media on tiedottamisen ja kommunikoinnin keskeinen kanava

HOUKUTTELEMME ASIAKKAAT FYSISEEN JA VIRTUAALISEEN TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN

KRIITTINEN MITTARI: kävijämäärät, fyysiset käynnit ja käynnit kirjaston verkkopalvelussa

TAVOITE 2015: vähintään vuoden 2010 tasolla, fyysiset käynnit 245 000; verkkopalvelu Lauruksen käynnit 1 200 000

Korkeakoulukirjaston toiminta on tänä päivänä työskentelemistä tieto-
asiantuntijana sekä oman organisaation eri toiminnoissa että kirjasto-
alan foorumeilla. Laurea-ammattikorkeakoulun kirjaston henkilökunta ker-
too tämän kirjan artikkeleissa omasta monipuolisesta työstään. Artikkeleiden
teemat vaihtelevat ammattikorkeakoulun perinteisen kirjastotyön, kuten
asiakaspalvelun, kokoelmatyön ja tiedonhankinnan ohjauksen muutoksesta
hanketyöskentelyyn, toimimiseen asiantuntijaverkostoissa ja kokeilukehit-
tämiseen.

Teos avaa toimintaamme ja osaamistamme. Artikkelikokoelma on katsaus
siitä, miten saavutamme Laurea-kirjaston tavoitteet 2015 tutkivalla, ana-
lysoivalla ja refleктоivalla työotteella. Kirjaston kehittämisen painopisteet
ovat e-kokoelma, verkkopalvelut, verkostot sekä tila ja viestintä.

Kirjassa eletään yksi kirjastolaisen työpäivä ja koetaan mitä arkipäivään
voi sisältyä.



LAUREA JULKAISUT | LAUREA PUBLICATIONS

ISSN 2231-5241 | ISBN 978-951-799-324-1 (NID.)

ISSN 2242-5225 | ISBN 978-951-799-325-8 (ONLINE)



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

