

1. Tarinoiden kirjastot – kuvaus päivitetty 11.4.2019

1. Työn murroksen edelläkävijä

Työn- ja teknologian murroksessa kirjastoala on yksi edelläkävijöistä. Niistä ajoista, kun tämän kirjoittaja pikkupoikana sai ensimmäisen kirjastokorttinsa, on moni asia ehtinyt muuttua. Kirjastot eivät ole enää samanlaisia hiljaisia suljettuja saarekkeita, vaan ne ovat vähitellen avautuneet ympäröivään yhteiskuntaan, verkostoituneet ja hyödyntävät monipuolisesti uutta teknologiaa ja uudenlaisia toimintatapoja toiminnassaan. Toimintaympäristö ja asiakaskuntakin ovat erilaisia kuin silloin ennen, eivät kuitenkaan kokonaan. Yleisten kirjastojen tehtävä Suomessa on edelleen edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuutta ja käyttöä, monipuolista lukutaitoa, aktiivista kansalaisuutta ja elinikäistä oppimista.

Espoon kaupunginkirjasto voitti juuri tätä kirjoitettaessa Lontoon kirjamesseujen toista kertaa jakaman palkinnon maailman parhaasta kirjastosta, The Library of The Year 2019. Sitä koskeva uutinen kertoo osaltaan kirjastojen muutoksesta ja merkityksestä:

- Palkintolautakunta perusteli valintaansa Espoon kaupunginkirjaston kaikille avoimella, innovatiivisella tilalla ja kaikki ikäryhmät huomioivilla lukuhaasteilla, joita kirjasto tarjoaa. Palkintojenjakotilaisuudessa yleisö osoitti suosiotaan sille, että kirjastopalvelut oli taannoin arvioitu kraanaveden jälkeen toiseksi parhaaksi julkiseksi palveluksi Espoossa.
- Espoon kaupunginkirjasto piti palkintoa tunnustuksena kaikissa Suomen kirjastoissa tehdystä pitkäjänteisestä työstä. Kun kaupungin tavoitteena on olla palvelujen kehittämisen edelläkävijä, on se kaupunginkirjastossa tarkoittanut rohkeita ja joskus ristiriitaisiakin näkemyksiä herättäviä uudistuksia. Espoon kirjasto otti muun muassa ensimmäisten joukossa käyttöön omatoimikirjaston, jota asiakkaat voivat käyttää silloinkin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Omatoimikirjaston konsepti perustuu yhteisöllisyyteen ja luottamukseen ja se on kaksinkertaistanut Espoon pienten kirjastojen aukioloajat. Olennainen osa asiakkaan palvelukokonaisuutta ovat myös pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen Helmet-verkkopalvelut. (helmet.fi)

2. Kymmeniä miljoonia käyntejä vuodessa

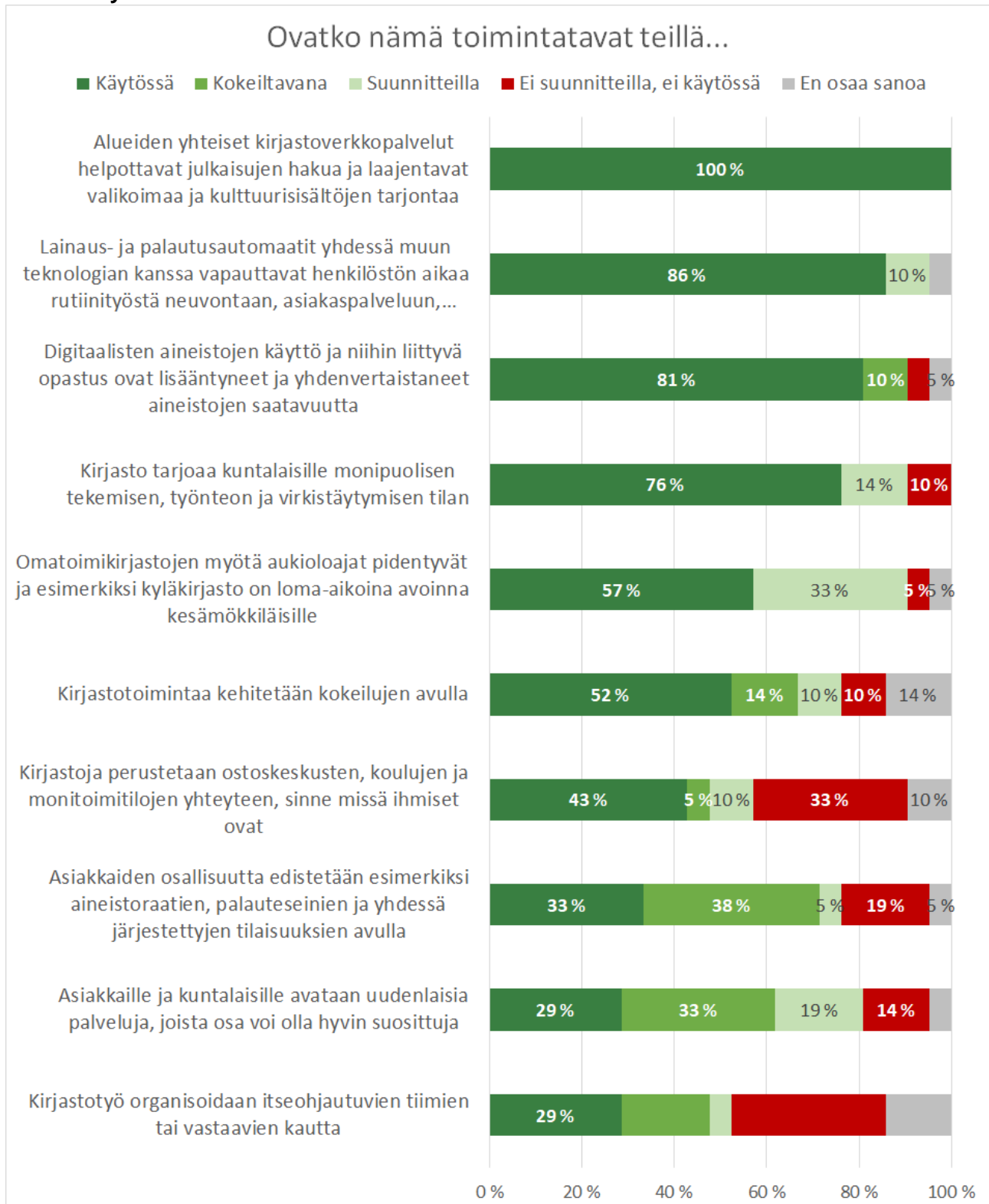
Yhden vuoden aikana asiakkaita yleisillä kirjastoilla oli 1 940 740. Fyysisiä kirjastokäyntejä heille kertyi yhteensä 50 miljoonaa ja verkkokäyntejä 37 miljoonaa. Kirjastoammattilaisten työtä tehtiin koko maassa tuona aikana 3 930 henkilötyövuoden verran. Yleisimmät ammatit olivat kirjastovirkailija ja kirjastonhoitaja. Yhteensä pää-, sivu-, laitoskirjastoja, kirjastoautoja ja muita kirjastotoimipaikkoja oli Suomessa 1285. Luvut ovat vuodelta 2017 ja lähteenä on käytetty mainiota kirjastot.fi-sivusto.

Mainittakoon, että vuodesta 2014 vuoteen 2017 omatoimikirjastojen osuus kirjastojen aukiolotunneista nousi 4 prosentista 22 prosenttiin, mikä samalla kasvatti kirjastojen yhteenlaskettua aukioloaikaa 16 prosentilla.

3. Mikä saa aikaan muutosta kirjastoalalla?

- Tarve parantaa asiakaspalvelua ja edistää kulttuuria, sivistystä ja lukutaitoa mahdollisista niukoista resursseista huolimatta
- Itsepalvelun mahdollistava uusi teknologia, esimerkiksi palautusautomaatit ja digitaaliset palvelut
- Varauspalvelut muuttavat myös lukutottumuksia: Osa varaa uutuuskirjansa netin kautta ja noutaa ne lähikirjastosta. Palauttaa kirjat voi mihin kirjaston toimipisteeseen tahansa, myös sunnuntaisin. Tarvittaessa laina-aikaa voi jatkaa netissä. Tämä kaikki on käyttäjälle maksutonta
- Hyvät esimerkit, kuten Vantaan kaupunki (<https://www.kunteko.fi/katso/309> ja <https://www.kunteko.fi/katso/349>), Järvenpään kaupunki (<https://www.kunteko.fi/katso/406> ja <https://www.kunteko.fi/katso/49>), Nilakan virtuaalikirjasto (<https://www.kunteko.fi/katso/501>), Helsingin kaupunki (<https://www.kunteko.fi/katso/544>)
- Sähköiset sisällöt, kirjat, lehdet, musiikki, elokuvat, pelit, tutkimustietokannat, suoratoistopalvelut (esim. Netflix, HBO Nordic, Elisa viihde), Youtube, Wikipedia, Google, sosiaalinen media
- Asiakkaat ovat ottaneet uudet palvelut ja toimintatavat hyvin vastaan
- Moni lukee vähemmän kirjoja ja pelaa enemmän tietokoneella tai viettää aikaansa sosiaalisessa mediassa
- Asiakaskunnan monimuotoistuminen, eri kiinnostuksen kohteita, tarpeita ja erilaisia kulttuuri- ja kielitaustoja. Opiskelijalle tai etätyöntekijälle kirjasto voi tarjota rauhallisen työpisteen.
- Kehitysmyönteinen kirjastoväki. Silloisen kirjastotoimenjohtaja Maija Berndtsonin mukaan Helsingin kaupungin kirjasto oli mahdollisesti maailman ensimmäinen yleinen kirjasto, jonka asiakkailta oli mahdollisuus päästä maailmanlaajuiseen tietoverkkoon. Kaupunginkirjasto tarjosi asiakkailleen ensimmäisen internet-yhteyden jo vuonna 1994 ja tarjoaa sen edelleen - myös niille, joilla ei ole käytössään älypuhelin tai omaa tietokonetta
- Suuntautuminen ulospäin (sosiaalisesta mediasta on tullut tärkeä markkinointi- ja viestintäkanava, kirjastoissa järjestetään erilaisia tapahtumia, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa jne.)
- Katso myös Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa – uusin askelin kohtaamisiin <https://www.tampere.fi/kirjasto/pike/pike-kirja/#p=42>

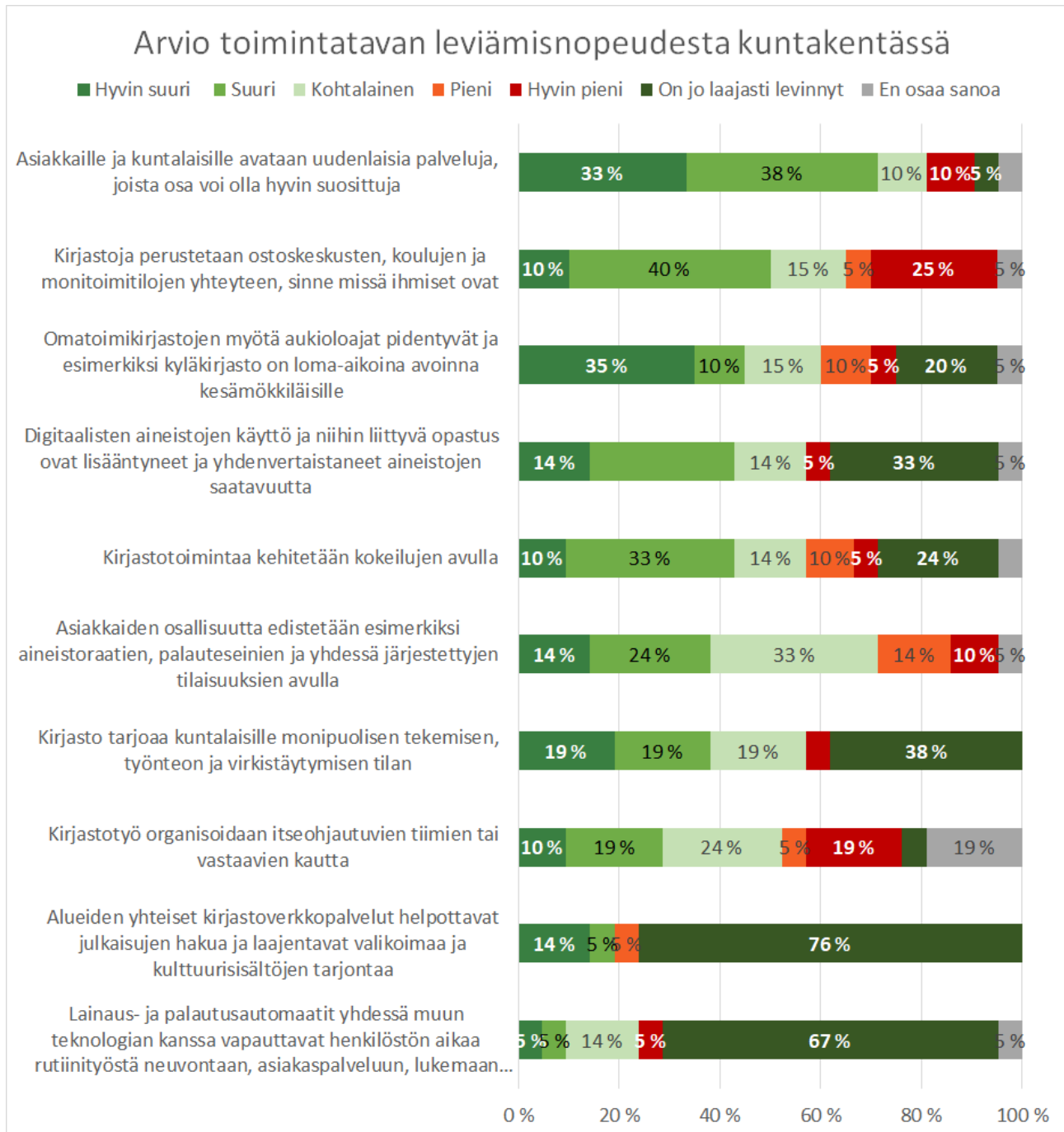
4. Esimerkkejä uudenaikaisista toimintatavoista ja arvioita niiden yleisyydestä ja merkityksestä



Top 5 -kyselyvastaukset: Mitä nostaisit merkittävimäksi uudeksi asiaksi työn murroksessa

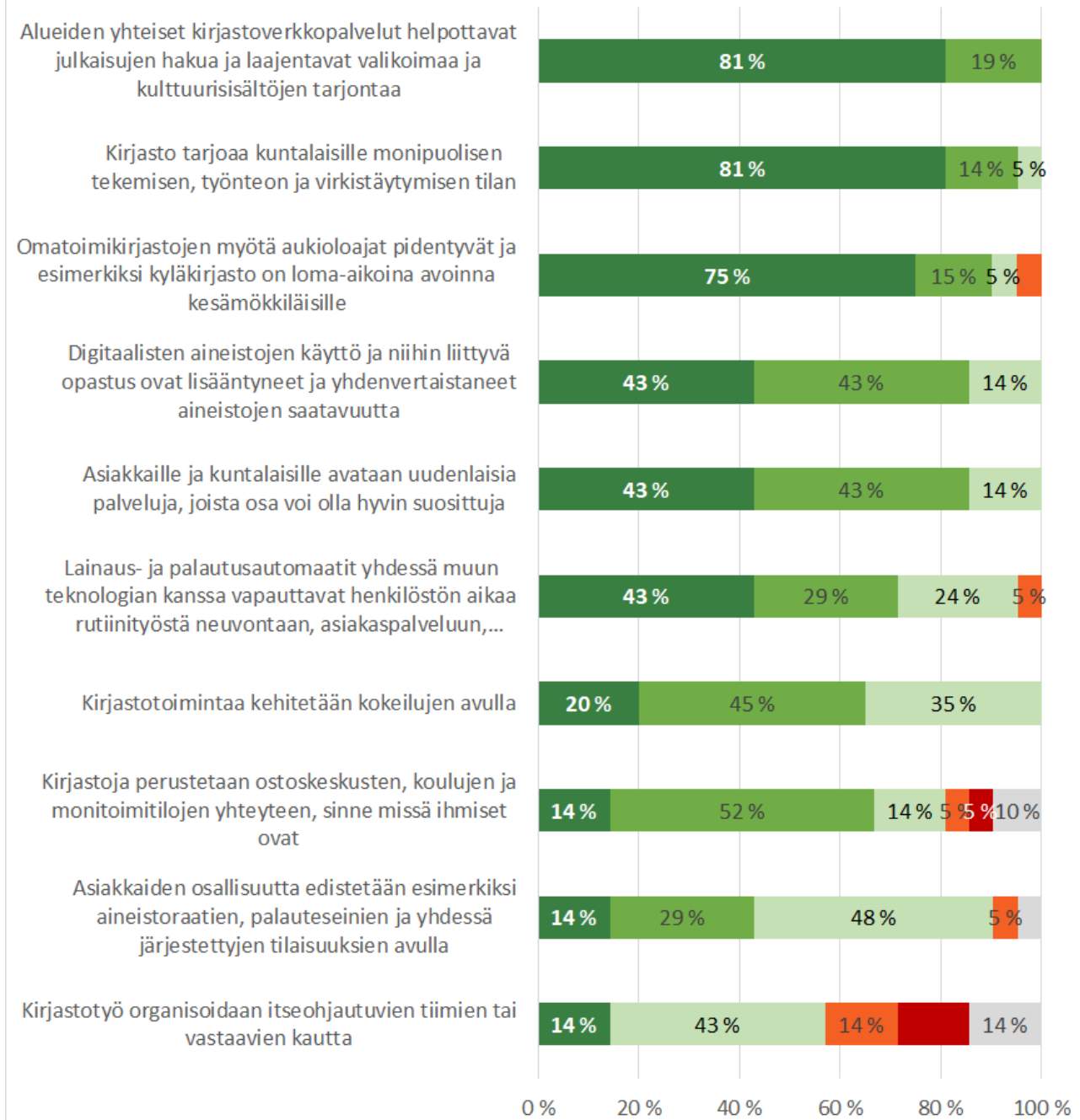
1. Omatoimikirjastot
2. Digiopastuksen lisääntymisen, digitaalisten aineistojen käytön ja digitalisaation hyödyntämisen
3. Uudet palvelut, kuten kaupunkiverstas, studio, pelitila ja erikoislaitteita, joita joka kodista ei löydy
4. Kirjastotoiminnan kehittämisen kokeilujen avulla

5. Kirjastojen perustamisen koulujen ym. yhteyteen, sinne missä ihmiset muutenkin viettävät aikaansa



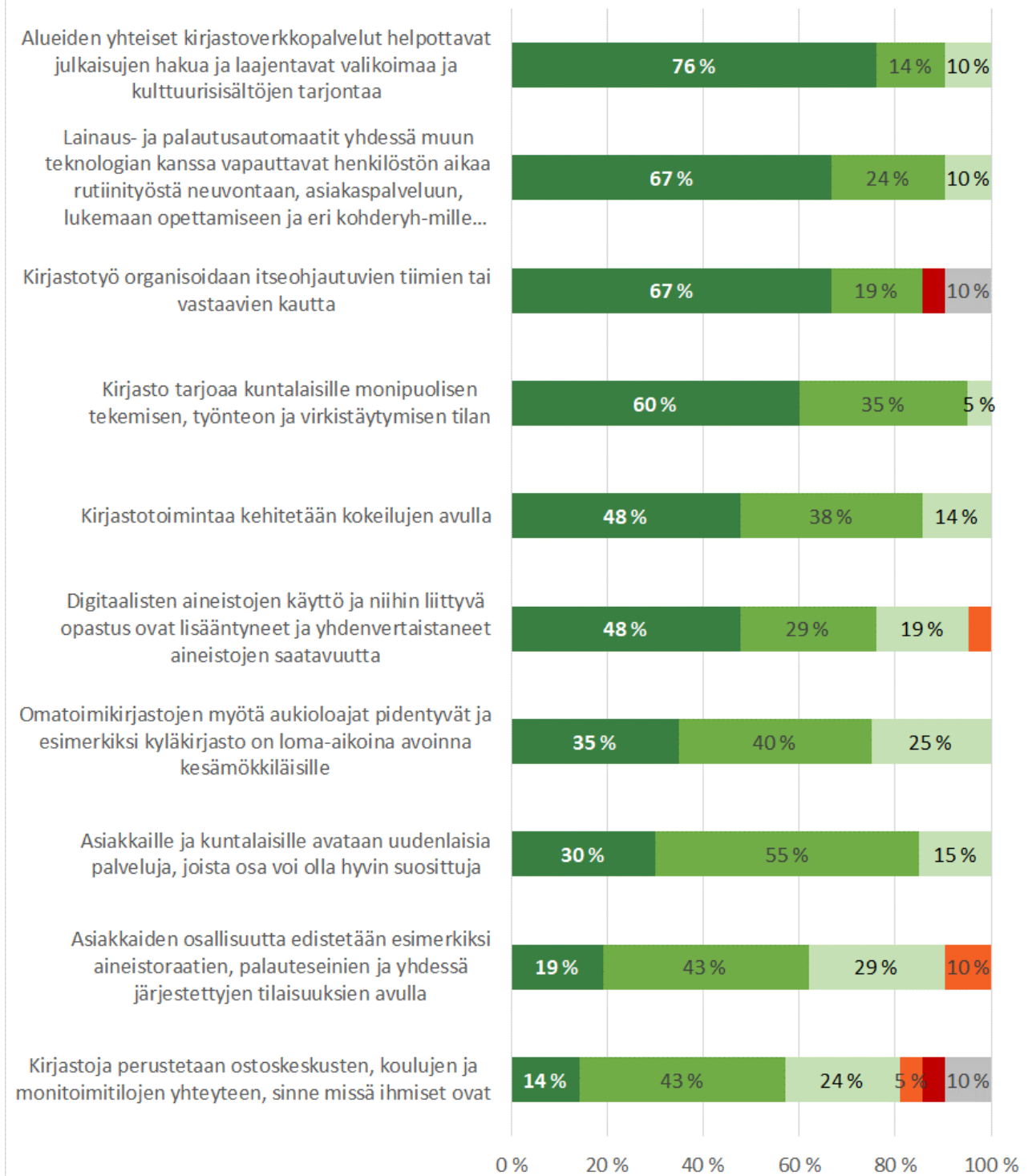
Merkitys asiakkaalle ja kuntalaiselle toteutuessaan

■ Erittäin suuri ■ Suuri ■ Kohtalainen ■ Pieni ■ Ei merkitystä ■ En osaa sanoa



Merkitys henkilöstölle toteutuessaan

■ Erittäin suuri ■ Suuri ■ Kohtalainen ■ Pieni ■ Ei merkitystä ■ En osaa sanoa



1. Nousevia ammatteja ja osaamistarpeita

- Yleistyneitä tai uusia ammattinimikkeitä ovat esimerkiksi amanuenssi, erikoiskirjastovirkailija, kirjastoneuvoja, kirjastopedagogi ja kirjastopalvelupäällikkö
- Kun aikanaan kirjastokortisto digitalisoitiin, monin paikoin tarvittavat ATK-taidot opeteltiin itse. Edelleen tarvitaan kykyä omaksua ja oppia uusi asioita
- Tarvitaan asiakaspalvelijoita ja tunnelman luoja
- Palvelumuotoilun ja palveluohjauksen osaaminen
- Kielitaito ja kulttuurien osaaminen
- Vuorovaikutustaidot ja uskallus tulla pois omalta mukavuusalueelta
- Pedagoginen osaaminen ja kyky kertoa tarinoita
- Neuvonta, ohjaus, digitaidot ja sometaidot
- Koodaus, pelialan osaaminen, käsitys monimutkaisten tietojärjestelmien toiminnasta
- Valmentava johtaminen, kumppanuusverkostojen rakentaminen, kirjastot voisivat esimerkiksi pyytää kirjailijoita vierailemaan
- Nuorisotyöntekijän ammattiosaaminen, ryhmien ohjaamisen taito

2. Miten työn murrosta kirjastoalalla kannattaa seurata?

- Seuraamalla alan tilastoja, tutkimuksia ja kehitystekoja (kirjastot.fi, yleisten kirjastojen hankerekisteri ja Tekojen tori)
- Jatkamalla alan asiantuntijoiden ja kehittäjien tapaamisia
- Kesällä 2019 julkaistaan Kirjastoalan työntekijätutkimus, jonka kohderyhmänä ovat kaikki alan ammattilaiset

3. Mitä on tarpeen tehdä, jotta kunta-ala onnistuu työn murroksessa?

- Hyödynnetään kirjastoissa monialaisia työryhmiä
- Koulutetaan pitkäjänteisesti henkilöstöä muuttuviin tehtäviin, annetaan muutosvalmennusta
- Kirjastopalvelu on muotoutunut yhä enemmän erilaisten asiakasryhmien kohtaamiseen ja ohjaamiseen. Tämä edellyttää henkilöstöltä uutta työtettä ja osaamista
- Tarvitaan rohkeita, uusia tapoja toimia ja ajatella, ja kuntalaisten kuulemista
- Yhtenäistää ohjelmat keskustelemaan toistensa kanssa kirjaston sisällä ja yli kuntarajojen, nyt paljon aikaa kuluu samojen tietojen syöttämiseen eri järjestelmiin
- Osallistaa henkilöstöä ottamaan vastuu omasta työstään ja sen kehittamisestä, kannustaa kokeiluihin ja mahdollistaa muutokset oikeasti
- Pitäisi pystyä katsomaan ainakin sinne viiden vuoden päähän. Kuntatalous heittelehtii nyt niin, että ensi vuosi on taas ihan usvaa

4. Mitä tai miten tekemällä epäonnistumisen riski kasvaa?

- Annetaan lisävastuita, ilman että henkilöstöä osallistetaan
- Ei tunnisteta tulevaisuuden muutostarpeita, ei kouluteta
- Pitäytymällä vanhoissa toimintatavoissa
- Palkkaamalla työntekijöitä pelkän muodollisen pätevyyden perusteella, nykyään tarvitaan ennakkoluulottomuutta ja valmiutta kehittyä moniosajaksi
- Pelottelemalla "katoavilla" ammanteilla

5. Mahdollisia seurauksia ja kytkentöjä työmarkkina- ja kehittämistoimintaan

- Pohdittavaksi neuvottelu- ja työryhmissä
- Miten työn murros ja nousevat osaamistarpeet näkyvät kirjastoalan koulutuksessa?