

J. Tuomas Harviainen

TIEDEKIRJASTOT JA OSAAJAROOLI

Kirjastot ovat malliesimerkkejä siitä, että asiakkaiden hyväksi tehty työ jää helposti asiakkaille näkymättömäksi. Sujuvan palvelun kohdalla on helppoa, Erving Goffmanin teatterimetaforaan lainatakseni, eläytyä kaiken toimivuuteen asiakaspalvelun lavalla niin huolella, että takahuoneen puolella vaadittu valtava työ unohtuu asiakkaalta.

Jollakin tasolla ihmiset silti tuntuvat muistavan myös sen takahuoneen. Tämä kenties korostuu tiedekirjastoissa, johtuen niiden erityisestä luonteesta, mutta sama koskee myös yleisiä kirjastoja. Vaikka asiakkaiden näkemä palvelu helposti keskittyykin – karkeasti yleistäen – niin sanottuun ojentajarooiin, niin hyvin suuri osa asiakkaista tiedostaa myös osajaroolin. Mielikuva siitä elää vahvana taustalla ja nousee onneksi usein esiin, kun sitä tarvitaan.

Tiedekirjastojen osajaroolin hahmottamiseen yleensä kasvetaan opintojen aikana. Jälleen yleistäen: Ensi vaiheessa nähdään luultavasti vain hyllyjä, kirjoja ja opiskelutilaa. Hiljalleen alkaa kenties hahmottua kokoelmien kuratointi ja se, millaisella ammattitaidolla kirjavalinnat on tehty. Tämä korostuu opinnäytevaiheessa, kun on tarve päästä kurssimateriaaleja laajempiin valikoimiin. Silloin opiskelija kokee iloisia yllätyksiä, kun se tarvittava kirja onkin jo e-valikoimassa ja heti saatavilla.

Osalle opiskelijoista kirjasto voi näyttäytyä myös hieman pelottavana, kun heille kerrotaan mitä kaikkea

tuleekaan ottaa huomioon esimerkiksi gradun datan elinkaaren suhteen, tai miten tarkat säännöt on laadittu opinnäytteen ulkoasulle. Näitäkin tietoja toki sitten käytännössä arvostetaan paljon.

Jos opiskelijan asiakkuus pysähtyy tähän kohtaan, kuva jää vajaaksi. Se erinomainen työ, jota kirjastoissa tehdään julkaisemisen, metriikan, tai uusien digiteknologioiden äärellä, on tuttua tutkijoille, mutta ei kenties laajemmalle yleisölle. Kuitenkin mielikuva kirjastosta paikkana, jossa tiedetään, pysyy. Kun on tarvetta palata osaamisen ja tutkitun tiedon äärelle, kirjasto on usein se ensimmäinen paikka, josta keksitään kysyä, sen sijaan että lähestyttäisiin vaikkapa alan tutkijoita. Hyvästä kirjastosta välittyy niin osaaminen kuin taju asiakaspalvelusta ja asiakkaiden ymmärtämisestä, oltiinpa sitten etänä tai fyysisesti kirjastotilassa. Matala kynnyks kysymiseen on ehkä tyyppillisempää yleisten kirjastojen asiakkaille, mutta periaate on aivan sama tiedekirjastoissakin, kysymykset vain ovat hiukan erilaisia.

Tietäjän, osajaan ja avustajan rooli tiedonhankinnassa ei silti ole itsestäänselvyys. Sitä on ylläpidettävä monella tapaa. Se vaatii perehtymistä uusimpiin teknologioihin sekä kansallisten ja kansainvälisten linjausten kehittämiseen. Se vaatii osaamisrutiinien ylläpitämistä niin, etteivät asiakaspalvelutilanteet tule yllätyksinä, vaan ne on sisäistetty osaksi työtä, oli työnkuva lähes mikä tahansa. Itse pidän erityisen tärkeänä

sitä, että kirjastojen antamat koulutukset, niiden järjestämät tapahtumat sekä vastaukset organisaatioasiakkaille nähdään osana asiakaspalvelua ja niistä opitaan uutta sekä yksilöllisesti että oman organisaation tarpeita ajatellen. Lisäksi on tärkeää, että kirjastotyö nähdään osana yhteiskuntarauhan ylläpitoa. Työssä toisaalta korostetaan tutkittua tietoa, mutta toisaalta tulisi säilyttää riittävä arvoneutraalius tiedon äärellä. Tavoite asiakkaiden pääsystä tarvitsemaansa tietoon painottuu silloinkin, kun on ennalta tehty korkeatasoista sisältöjen ja aineistojen kuratointia.

Edellä mainittuja erilaisia rooleja voidaan korostaa myös avaamalla sopivasti palveluiden saatavuutta ja sitä, mitä niiden hyväksi takahuoneissa tehdään. Osaksi palvelurutiineja on hyvä liittää hitunen tietoa siitä, miksi jokin asia on saatavilla tai miten se toimii. Se ei vie asiakkailta lisää aikaa, mutta se voi saada heidät arvostamaan kohtaamaansa osaamista paljon enemmän ja tajuamaan, kuinka laadukasta palvelua he saavat. Osaajalle läpinäkyvyys on hyvästä. ♦

J. TUOMAS HARVIAINEN

Kirjoittaja on Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median professori Tampereen yliopistossa. Hänellä on yhteensä 22 vuoden kokemus kirjastotyöstä, niistä 10 tiedekirjastossa ja 12 yleisissä. Harviainen opettaa opiskelijoille mm. kirjastojen palvelumuotoilua, käytännön asiakaspalvelua sekä tiedonhankintaa.