

Mikä on käyttäjän etu?

Digitaaliset palvelut ja resurssit ovat olleet keskeisenä muutostekijänä yhteiskunnassa jo vuosia. Muutoksessa on ollut erilaisia vaiheita, mutta leimallista on, että palvelujen rakennetta joudutaan muotoilemaan uudelleen. Tilanne ei yksinkertaisesti hävitä tai luo palveluja kokonaisuudessaan, vaan tarjoaa mahdollisuuksia muunnella ja kohdentaa tarjontaa uudelleen.

Vähittäiskauppa on nyt kokemassa suurta murrosta. Suuretkin toimijat ovat joutuneet sulkemaan liikkeitään viime aikoina samalla, kun kauppa on siirtymässä voimakkaasti verkkoon. Kuluttajien liike on kuitenkin monitahoinen. Halvimman vaihtoehdon valitsijat ovat taipuvaisia tilaamaan tuotteensa verkosta. Toisaalta kauppakeskuksiin mennään viihtymään ja niistä haetaan väriä arkeen. Parhaimmat kauppakeskuksista tarjoavat viihdettä, kulttuuria ja oheistapahtumia – ja antavat vanhemmille vapaata ostosaikaa tarjoamalla lastenhoitopalveluja. Kauppakeskuksista on tullut myös työelämän ulkopuolella oleville ryhmille, kuten eläkeläisille, tärkeitä sosiaalisen elämän keskuksia.

Kirjastojen elintila ei ole yhtä suorasti kilpailun sanelema, mutta palvelujen muuntelun tarve toimintaympäristön muuttuessa on ilmeinen. Samoin kuin kaupan tilanteessa, uusia mahdollisuuksia voi löytyä yllättävillä tavoilla. Siksi on hyödyllistä katsoa niin lähelle kuin kauas – ja arvioida vanhaa uusista tarpeista käsin.

Kirjaston tilojen käytettävyys on eräs uusista haasteista, johon on löydetty virkistävällä tavalla vastauksia paikallisin voimin suunnittelusta yhdessä käyttäjien kanssa. Oulun yliopiston arkkitehtuurin tiedekunnan kirjastoa uudistettiin monitoimitilaksi työstämällä kilpailun pohjalta ja yhdessä arkkitehtipiskelijoiden kanssa uusi tilakonsepti, Media lounge. Tilaan saatiin vetovoimaa luomalla tilasta muunneltava ja opiskelijoiden monipuolisia työskentelymahdollisuuksia, mutta myös pelkkää rentoa tilassa viihtymistä tukeva. Uudistettu tila on vetänyt kolminkertaisen käyttäjämäärän paikalle.

Muutostarpeita on myös laajemmilla alueilla. Kaukopalvelu on vaikuttanut viime vuosina kirjastojen toiminnalta, jonka rooli on katoamassa. Asiaa voi katsoa toisinkin. STKS:n kaukopalvelutyöryhmän vetäjä Antti Virrankoski linjaa uudeksi kysymykseksi kokoelmien käytettävyyden kansallisesta näkökulmasta. Kyse ei ole vain kaukopalvelutoiminnasta, vaan yhteisten resurssien ja kokoelmien parhaasta mahdollisesta käyttöön saamisesta. Siinä vastattavat kysymykset eivät ole pelkästään teknisiä, vaan periaatteellisia ja taloudellisia. Ovatko yliopistot kilpailemassa keskenään kirjastojen

resursseista? Vai voidaan rakentaa kokoelmaa, joka yhdessä ja jaettuna toimisi synergiaetuisen pitkällä tähtäimellä laajemman käyttäjäkunnan eduksi?

Käyttäjän etu ei olekaan silloin se tuntuma, joka saadaan vastauksista kyselyihin tai palautteena yksittäisen kirjaston ympäristössä. Se on myös laaja-alaisemmin katsottua etua paitsi opiskelijoiden ja tutkijoiden, myös kansalaisten tiedonsaannista, jonka parhaat toteuttamiskeinot joudutaan nyt määrittelemään uudelleen.

- Päivikki Karhula