

# Muutoksesta mahdollisuus ja yhteistyöstä ilo – AMK-kirjastopäivien antia

Anna Laakkonen

*Kirjastojen näkymätön työ pitää tehdä näkyväksi, palveluiden markkinointia tulee tehostaa ja kirjastotyön tekemiselle tulee antaa kasvot. Käyttäjät pitää ottaa mukaan palveluiden kehittämiseen. Palveluasenne tulee ulottaa kirjaston ulkopuolelle. Laadukas tiedonhankintataitojen opetus pitää laajentaa työelämän suuntaan, ei rajata ainoastaan opintojen loppuunsaattamiseen. Kirjastojen on verkostoiduttava laaja-alaisemmin, tehtävä aluekehitystyötä ja kehitettävä digitaalisia palveluitaan. Siinä muutamia AMK-kirjastopäivillä käsiteltyjä keskeisiä teemoja, joita työstämällä kirjastot pysyvät muutoksen ohjaksissa kiinni.*

*”Kesäkuussa fogelit sjungaa ja passaa painaa Stadiin ja ottaa pakaasit kyytiin, kun Amk-biblut fik-saa kunnon pirskeet! Ei kantsi panna hösseliks vaan snadisti pröystätäillä – Kyllä meiltä hommat hoituu!”*

Näillä Stadin slangin saatesanoilla ammattikorkeakoulukirjastojen henkilökunta kutsuttiin viettämään järjestyksessään 13. AMK-kirjastopäiviä Helsinkiin Arcada ammattikorkeakoululle 11.–12.6.2014. Pääkaupunkiseudun ammattikorkeakoulukirjastot Arcada, Haaga-Helia, Laurea ja Metropolia järjestivät tapahtuman Arcadan matkailun koulutusohjelman opiskelijoiden Pernilla Bymanin ja Tiina Tuovisen avustuksella.

Päivien teema ”Ideat, Ilo, Innostus” keräsi yhteen 170 AMK-kirjastolaista. Edellisistä kirjastopäivistä oli vierähtänyt IFLA-konferenssista

johtuen neljä vuotta. Tilanne ammattikorkeakouluissa on nyt hyvin erilainen kuin tuolloin: korkeakoulujen rahoituspohja on muuttunut, ammattikorkeakoulut on yhtiöitetty, toimilupaprosessi on tuonut suuria muutoksia organisaatioiden rakenteeseen ja koulutusohjelmiin, talous on kiristynyt ja kuulemme uutisia yt-neuvotteluista. Ammattikorkeakouluissa, mukaan lukien kirjastot, on jouduttu toden teolla miettimään olemassaolon edellytyksiä.

Tämä tilanne mielessä lähdettiin pohjustamaan kaksipäiväisen tapahtuman ohjelmaa ja hakemaan muutoksessa selviämisen työvälineitä. Ensimmäisen päivän ohjelma rakentui otsikon ”Tulevaisuuden työ ja palvelujen kehittäminen” alle ja toinen päivä ”Muutoksessa jaksaminen” antoi näkökulmaa työhyvinvointiin.





*Kirjastopäivien ilmoittautuminen käynnissä.*

## Kirjastojen tilastot ja toiminta visuaaliseen muotoon

Varsinaisia kirjastopäiviä edelsi AMKIT-konsortion viestintäryhmän järjestämä visualisoinnin työpaja. Työpajan aiheeksi valittiin ajankohtainen tiedon visualisointi, joka on samalla konkreettinen työväline palveluiden kehittämiseen. Metropolia ammattikorkeakoulun Reititin-hankkeen kouluttajat Päivi Keränen ja Markku Tähtinen johdattivat osallistujat visualisoinnin perusteisiin. Työpajassa ideoitiin yhdessä, miten esimerkiksi tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan dataa voidaan visualisoinnin keinoin hyödyntää palveluiden markkinoinnissa.

Kirjastotyöstä vain 20% näkyy asiakkaille, mikä ei anna kattavaa kokonaiskuvaa työn monipuolisuudesta ja asiantuntijuutta vaativasta osaamisesta. Visualisointi ja työn tarinallistaminen ovat tehokas keino tuoda kulisseyssä tehty työ näkyväksi eri foorumeilla ja pukea se ymmärrettävään muotoon.

## AMK-kirjastot opiskelijan tukena

Arcadan rehtori Henrik Wolff avasi kirjastopäivät. Puheenvuorossa tuotiin esille ammattikorkeakoulujen mahdollisuus tuottaa monialaisella

osaamisella innovaatioita ja hyvinvointia, korkeakoulujen kansainvälinen luonne ja kirjaston rooli osaamisen sekä sivistyksen välittäjänä.

Varsinaisessa avauspuheenvuorossa SAMOK:n (Suomen opiskelijakuntien liitto) puheenjohtaja Toni Asikainen, jolla oli myös itsellään kokemusta kirjastossa työskentelystä, kertoi kirjastosta opiskelijan näkökulmasta. Asikaisen sanoman ydin oli, että opiskelijat luottavat kirjastojensa henkilökunnan ammattitaitoon ja aineistojen laadukkuuteen. Asikainen korosti ammat-

tikorkeakoulukirjastojen vastuuta taata opiskelijoilleen yhdenvertaiset kirjastopalvelut ja aineistojen saatavuuden jatkossakin huolimatta ammattikorkeiden rakennemuutoksista ja rahoituksen kiristymisestä. Erityisesti e-aineistot mainittiin tärkeänä tekijänä tasa-arvoisuudessa.

Asikainen korosti kirjaston roolia koko opintopolun aikana ja tiedon käyttöön liittyvien taitojen merkitystä. Taito hakea tietoa, löytää erilaisia näkökulmia ja seuloa informaatiosta olennainen ovat erityisen tärkeä työelämän taito. ”Googletin jo yläasteiässä. En halua olla sen varassa korkeakouluopinnoissa. Laadukkaita kirjastopalveluita ja tiedonhankinnanopetusta tarvitaan”, Asikainen painotti. Opiskelun kansainvälistyminen ja joustavuus johtavat siihen, että kirjasto on entistä vähemmän yksi tila, koska palvelut kulkevat opiskelijoiden mukana verkossa ja mobiililaitteissa. Fyysisellä tilalla tulee kuitenkin olemaan merkitystä kohtaamispaikkana. Esimerkiksi kirjasto voisi tarjota kansainvälisille opiskelijoille tällaisen paikan ja tietoa siitä, mitä suomalainen yhteiskunta tarjoaa.

SAMOK:n kannanotto ammattikorkeakouluuudistukseen ja tulos pohjaiseen rahoitukseen on myönteinen, koska organisaatioiden on tässä tilanteessa panostettava koulutuksen laatuun. Samalla haastetta tuo korkeakoulujen säästöt, jotka kohdistuvat koulutuksen tukipalveluihin eli

myös kirjastoihin. Viimeisenä vinkkinä Asikainen heitti kehotuksen tehdä yhteistyötä oman organisaation opiskelijakunnan kanssa: siinä palvelun tarjoaja ja käyttäjä voisivat kohdata ruohonjuuritasolla.

## **Palveluiden muotoilua yhdessä asiakkaiden kanssa**

Design-toimisto Kuudennen Kerroksen Johannes Hirvonsalon esitys oli esimerkki yhteistyöstä, jossa kirjastopalveluita kehitettiin palvelumuotoilun keinoin. Aalto-yliopiston Oppimiskeskuksen palvelukonsepti ja strategia valmistuivat tammi-kuussa 2014.

Palvelumuotoilussa on oleellista ensin kartoittaa asiakas- ja organisaatioympäristö arjen tasolla, löytää asiakasrajapintoja. Tämän jälkeen asiakasryhmien määrittäminen, käyttäjäprofiilien luominen, sekä ideoiden testaus ja muokkaus yhdessä eri asiakasryhmien kanssa varmistavat palveluiden ja asiakkaiden kohtaamisen. Mielenkiintoisia esimerkkejä uusista palveluista olivat pysyvä kirjaston kokeilupiste, jossa asiakkaat antavat mielipiteitään ja ideoitaan palveluista sekä paikka, jossa on mahdollista tiedottaa omasta osaaamisestaan toisille opiskelijoille. Palvelumuotoiluhankkeen loppuraportti on luettavissa kokonaisuudessaan verkossa<sup>1</sup>.

## **Ennustamisesta ennakkointiin**

Futuristi Elina Hiltusen puheenvuoron ”Työkaluja kirjaston tulevaisuuden pohtimiseen ja tekemiseen” alussa esitetty sananlasku: ”Anna miehelle kala ja ruokit hänen päiväksi. Opetta mies kalastamaan ja ruokit hänen loppuelämäkseen” on suoraan sovellettava vinkki korkeakoulukirjastoille. Sen sijaan, että ottaisimme käyttöön vain yhden työväliseen tulevaisuuden kirjastopalveluiden suunnittelua varten voimme ottaa hal-

tuun joukon eri menetelmiä ja soveltaa niitä tilanteen mukaan.

Ennustaminen on mahdotonta – ennakkointi mahdollista ja tarpeellista. Hiltunen painotti ennakkointia, joka on useiden eri skenaarioiden pohdimista ja valmistautumista mitä jos -tilanteisiin. Esimerkkeinä hän sanoi: ”Mitä jos nettiyhteydet katkeavat? Mitä jos ihmiset eivät enää lukisi kirjoja?” Kirjastot voivat hyödyntää megatrendejä, trendejä ja hiljaisia signaaleita tulevaisuuden kirjastopalveluiden suunnittelussa.

Tulevaisuuteen vaikuttavat myös villit kortit, eli yllättävät tapahtumat, joilla on globaali vaikutus. Kirjastojen pitää avoimin silmin katsoa, mitä muualla tapahtuu esimerkiksi lainsäädännön ja kuluttajakäyttäytymisen puolella, poimia hiljaisia signaaleja, yhdistellä niitä kuin rakennuspalkoita, löytää ja reagoida trendeihin. Kirjastot eivät elä tyhjiössä vaan ovat osa yhteiskuntaa. Hiltusen ydinviesti kirjastoille on, että kirjastot voivat ottaa aktiivisen roolin tulevaisuutensa luomisessa testaamalla ideoita käytännössä ja sopeutulla muutokseen.

## **Verkostoituminen ja alueellinen yhteistoiminta mahdollisuuksina**

Kirjastopäivien toinen päivä alkoi Opetus- ja kulttuuriministeriön puheenvuorolla. Tiedepolitiikan vastualueen johtaja Riitta Maijala oli esityksessään samoilla linjoilla tiedonhankinnan opetuksen merkittävyyden korostamisessa kuin SAMOK:n puheenjohtaja Asikainen edellisenä päivänä. Maijala nosti opiskelijoiden tiedonhankintataitojen työelämälähtöisyyden rinnalle myös vastuun TKI-toiminnan tukemisesta kansainvälisillä tiedonlähteillä ja tutkimustiedolla.

Haasteeksi AMK-kirjastoille Maijala esitti tavoitteeksi kehittää tiedonhankinnan opetusta vielä enemmän työelämän näkökulmaa vastaavaksi ja laajentaa kirjaston vaikutusalueetta alueellisten toimijoiden pariin. Hän kertoi esimerkin Tanskasta, jossa pk-sektori käyttää kehittämistyössään tieteellisiä artikkeleita. Suomessa tämä ei liene vielä tavallista.

<sup>1</sup> Aalto-yliopiston Oppimiskeskuksen palvelu- ja tilakonsepti. Palvelumuotoiluhankkeen loppuraportti 15.1.2014. [http://web.lib.aalto.fi/learningcenter/wp-content/uploads/2014/02/Oppimiskeskus\\_loppuraportti\\_300114\\_JULKINEN.pdf](http://web.lib.aalto.fi/learningcenter/wp-content/uploads/2014/02/Oppimiskeskus_loppuraportti_300114_JULKINEN.pdf)

Digitaaliset sisällöt, palvelut ja sovellukset mahdollistavat rajojen ylittämisen, mutta ovat myös haaste kirjastoille. Tässä korkeakoulukirjastojen verkottuminen ja rajat ylittävän yhteistyön lisääminen on Majjalan mukaan erityisen tärkeää. Näitä asioita ratkotaankin jo kiivaasti ammattikorkeakoulukirjastoissa muun muassa FINNAn kehittämisessä ja e-aineistojen yhteisen markkinoinnin saralla.

## Korkeakoulujen yhdistyminen ja rakennemuutos

AMK-kirjastopäivien jälkimmäisen päivän aikana kuulumme myös konkreettisia esimerkkejä muutoksista organisaatioissa sitten edellisten AMK-kirjastopäivien jälkeen. Terveiset kuulumme Lapin korkeakoulukirjastosta, Tampereen ammattikorkeakoulusta (TAMK) ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta (XAMK).

Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakou-

lu muodostivat Lapin korkeakoulukonsernin vuoden 2014 alussa. Pirkanmaan ammattikorkeakoulu yhdistyi Tampereen ammattikorkeakouluun alkuvuodesta 2010. Mikkelin ammattikorkeakoulun ja Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kirjasto- ja opetusteknologiapalvelut yhdistyivät vuonna 2013 ja toimivat Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun alaisuudessa. On luonnollista etteivät muutokset ole sujuneet kitkatta ja viime vuosien aikana on totuttu hokemaan mantraa ”vain muutos on pysyvää”.

Tietopalvelupäällikkö Kaisa Rissanen TAMK:sta toi esille, että rakennemuutoksen sijaan pitäisi puhua kulttuurisesta muutoksesta. Ihmiset joutuvat kohtaamaan työnsä uudesta näkökulmasta, kun kaksi organisaatiota yhdistyy. Jatkuva muutos saattaa aiheuttaa kokemuksen oman työn arvostuksen katoamisesta. Lisäksi luottamussuhde omaan organisaatioon arvioidaan uudelleen.



Kuvaaja: AMK Aavaal/Viestintä.

*Kuvassa AMK-kirjastopäivien järjestäjät Hellevi Hakala, Maria von Hertzen, Hanna Lahtinen, Anna Laakkonen ja Eeva Klinga-Hyöty*

## Kulttuurinen muutos kehityksenä

Muutos on tuonut myös hyvää TAMK:ssa. Kirjaston kokoelmatyö on kehittynyt ja kirjaston ydinkokoelma on käyttöasteeltaan tehokas. Myös asiantuntijuutta ja työnkuvia on voitu keskittää. Kirjasto on verkostoitunut muiden opiskelijapalveluiden kanssa ja tekee yhteistyötä arjessa.

Tästä kuulumme esimerkkinä TAMK:n Palvelukadun, jossa TAMK:n sisäiset palvelut sijaitsevat saman 'kadun' varrella. Lähtökohtana on turvata opiskelijoille palvelut ja onnistunut palvelukokemus. Palvelukadusta voi lukea lisää Ei Paha! -hankkeen loppuraportista ”Ei pahalla parempaa palveluiden laatua”<sup>2</sup>.


Korkeakoulujen palveluiden yhdistämistä yli perinteisten palvelurajojen on kokemusta myös Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa, jossa kirjasto- ja tietopalvelut yhdistyivät oppimisteknologiapalveluiden kanssa KirPaksi. Kirjaston työntekijät ovat perehtyneet verkkotyövälineisiin (mm. Moodle, AdobeConnect, Smartboard, mobiiliteknologia) ja oppimisteknologiatiimi puolestaan e-tarjontaan sekä kirjaston näkökulmaan. Opettajille suunnattu avoimen ammat-

<sup>2</sup> Ei pahalla parempaa palveluiden laatua. Toimitus: Hanna Tuuri. Tampereen ammattikorkeakoulu, 2013. <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/64-Ei-paha.pdf>

tikorkeakoulun kurssi ”Verkko-opetuksen välineet” on sekä suunniteltu että opetetaan yhteistoteutuksena.

## Tästä eteenpäin

AMK-kirjastopäivien suurinta antia ovat kohtaamiset kollegoiden kanssa, yhdessä tekemisen sanoma ja ilo yhteistyöstä. Tämä viesti kuultiin usealta taholta: niin virallisista puheenvuoroista OKM:n taholta ja SAMOK:n edustajalta kuin kollegoiden tapaamisista ja AMKIT-konsortion toimintaryhmien keskinäisistä keskusteluista. Ammattikorkeakoulukirjastojen henkilöstömäärä on niin pieni, että ihmiset tuntevat toisensa. Työskentelemme saman asian äärellä, joten miksi emme työskentelisi myös yli organisaatio rajojen. Tässä piilee voimavara ja selviytymisen lähtökohta.

Seuraavat AMK-kirjastopäivät järjestetään kahden vuoden päästä Vaasassa. Silloin voidaan arvioida, miten Arcadassa kylvetyt ajatukset ja saamamme työvälineet ovat olleet avuksi muutoksessa. 

## Tietoa kirjoittajasta

*Anna Laakkonen, informaatikko  
Laurea-ammattikorkeakoulun kirjasto  
AMKIT-konsortio, viestintäryhmän pj.  
Email. Anna.Laakkonen@laurea.fi*