

# Sellossa kellumassa – ostarikirjasto erikoiskirjastolaisten silmin

Anne Holappa & Sirkka Kannisto & Vuokko Pärssinen-Tainio & Vappu Turunen & Eila Vainikka

*STKS:n Erikoiskirjastojen työryhmä keskusteli alkuvuodesta kirjastosektoreiden rajojen avaamisesta. Aloitimme rajanylityksen Espoossa tutustumalla helmikuussa perjantai-iltapäivänä Sellon kirjastoon, jota voi syystä kutsua yleisten kirjastojen lippulaivaksi. Emme vielä silloin tienneet, että muutamaa hetkeä myöhemmin Library Ranking Europe palkitsisi Sellon vertailunsa korkeimmalla arvostamalla. Käynti kuuden tähden kirjastossa vaikutti vahvasti kymmenpäiseen tutustujaryhmään. Ostoskeskuskirjasto näyttäytyi ainakin monelle pienessä erikoiskirjastossa työskentelevälle kirjastotyön toisena ääripäänä.*

## Innovatiivinen kirjastotila

Sellon kirjasto on kauppakeskuksen välittömässä yhteydessä. Espoolaista politiikkaa onkin ollut viedä kirjastopalveluja kauppakeskuksiin, missä ihmiset liikkuvat ja kynnys kirjaston käyttöön on mahdollisimman matala. Kauppakeskusajatuksen voi huomata myös kirjaston tilasuunnittelussa.

Sellon kirjastossa on paljon toimintaa ja tapahtumia. Olennainen huomio on tilojen avaruus ja avointen tilojen muunneltavuus. Tarpeen mukaan osastojen ja toimintojen sijoittelut voidaan kääntää pääläelleen tai luoda uudenlaisia tiloja. Tilojen järjestelyssä on pyritty ottamaan huomioon meluisampien tapahtuma-alueiden ja hiljaisien alueiden erottaminen toisistaan.

Asiakkaita on monenlaisia. Jotkut kaipaavat kontaktia heti ovesta sisään astuessaan, toiset haluavat toimia omatoimisesti ja karttavat avun hakemista virkailijalta. Tilasuunnittelun kautta se, että asiakas pääsee kirjastoon ilman tunnetta siitä, että häntä vahditaan, on tärkeä.

## Toimintakulttuuri sopeutuu asiakkaaseen

Sellossa hyvin suunniteltuun olohuonemaiseen

kirjastotilaan marssii koko ajan väkeä sisään ja suunnistaa kuka minnekin päin isoa tilaa. Kirjastotilan toiminnallisuus on tärkeää myös teellisessä kirjastossa. Oman kirjaston toimintakulttuuria kannattaa pohtia asiakkaan näkökulmasta: miten tiedonhakija vastaanotetaan ja ohjataan oikeisiin paikkoihin ja miten kirjastotila vastaa näihin tarpeisiin.

Nuortenosasto Pointtiin saapuessaan asiakas on yhtä aikaa nuorisotilassa ja nuorten kirjastossa. Kirjastotyön ja muun muassa lastensuojelun rajoja on rikottu ja toimitaan yhteistyössä. Meitä kiehtoi nuoriso-ohjaajien ja kirjastonhoitajien täysin seinätön yhteistila, työkaluturien törmäysmahdollisuudet, asiakkuuden ymmärtämisen erilaisuus ja se, miten sellainen on saatu toimimaan kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla. Kuitenkin tämä on myös monille erikoiskirjastoille ominaista: usein olemme ainoita oman ammattialamme edustajia työyhteisössä, joten joustava työasenne, kompromissit ja erilaisuuden ymmärtäminen on tuttua.

Informaatikko Lauri Holopaisen johdolla meille esiteltiin toimintoja ja tiloja; lainaus ja palautus, musiikkiosasto soittuhuoneineen ja studioineen, lastenosasto ja nuortenosasto, jota hoidet-



Kuva: Eila Väinikka

tiin yhdessä nuorisotoimen kanssa. Erikoisinta oli pajatoiminta, jossa on muun muassa 3D-tulostin ja A2-tulostin, joita saavat kaikki käyttää maksutta.

Holopaisen mukaan pajatoiminta kuvaa ajattelun muutosta ja valistuksen aatteesta luopumista soveltuvin osin myös kirjastoissa. Asiakaslähtöisyys ja omatoimisuuden mahdollistaminen sekä kauaksi perinteisestä kirjastotoiminnasta kulkeminen ovat varmaan valistuksen aatteesta luopumista, mutta toisaalta kansalaisten kädestä pitäen opastaminen informaatioteknologiaan ja sen sovelluksiin voidaan myös nähdä suorana jatkona valistusaatteelle.

### **Moniosaamista ja miljoona kävijää**

Sellon kirjasto on pääkaupunkiseudun suurin, sekä tiloiltaan että asiakasmäärältään. Miljoonan kävijän raja menee vuosittain rikki ja miljoonas kävijä palkitaan. Asiakaslähtöisyys kirjastotoiminnan ylimpänä arvona korostui Sellon esittelijöiden puheissa. Yksi hieno oivallus on tässä-ja-nyt -tyyppinen asiakkaan tarpeesta lähtevä, ilman ennakkoilmoittautumisia ja yleisöti-

laisuuksia tapahtuva perehdyttäminen omiin ja kirjaston elektroniisiin laitteisiin - resurssien mukaan tietenkin.

Sellolaisten mukaan jokainen ovesta sisään astuva on asiakas, oli hän espoolainen tai ei. Kuitenkin kyse on espoolaisten verorahoilla tuotetuista palveluista. Milloin laitetaan hintalappu sille, että voi painaa omannäköisensä paidan tai tulostaa 3D-mallin? Hämmästyttää, miten noin arvokkaita palveluita voidaan tarjota ilmaiseksi, kun me pienissä kirjastoissa saatamme kärvistellä minimiresursseilla ja usein lakkautusuhan alla.

Uusimman teknologian edellä käymistä kuvaa tieto, että tiimissä on rivi henkilöitä, jotka opastavat laitteen kuin laitteen kanssa, oli se sitten 3D-tulostusta, kuvantamista tai t-paitojen painamista. Mutta vain muutama osasi neuvoa ompelukoneen ja saumurin käyttöä. Tämä edellyttää toisaalta moniosaamista ja toisaalta erilaisia osaajia henkilökunnassa, kuten myös joustavuutta, innostusta ja yhteistä yrittämistä. Tämä mielestämme näkyi tapaamiemme työntekijöiden asenteissa.

Väistämättä mieleen tulee, kuinka erilaista on-

kaan asiakastyö Sellossa kuin erikoiskirjastossa. Kuinka lähelle asiakkaan ihoa mennään, kun opetetaan kädestä pitäen häntä käyttämään verkkopankkia. Näin lähelle meneminen tuonee myös henkilökohtaista vastuuta eri tavalla?

## Monikulttuuriset työntekijät

Henkilökuntaa Sellossa on kuutisenkymmentä, mukaan lukien sivarit ja muu tilapäinen työvoima. Vaikutuksen teki henkilökunnan sitoutuneisuus ja aktiivinen, paneutuva suhde työhönsä. Vilkkaassa kirjastotilassa tapaamamme kirjaston työntekijät vaikuttivat työstään hyvin inostuneilta.

Oli ilahduttavaa nähdä, että Sellon kirjastoon vuonna 2012 siirretty Venäjän ja Itä-Euroopan instituutin kirjaston kokoelma oli saanut hyvän kodin osana monikielisen kirjaston laajaa palveluvalikkoa. Espoon kaupungin linjaus on edistää monikulttuurisuutta, mikä näkyy muun muassa siinä, että kirjastoissa työskentelee maahanmuuttajataustaisia henkilöitä palvelutiskeillä kirjastoammattilaisten pareina. Tällä on onnistuneesti mataloitettu käyttäjien kynnystä palvelujen käyttöön.

Vaativassa tietopalvelussa työntekijän ei-kantasuomalainen tausta synnyttää välillä hämminkiä, kun suomalainen kulttuuri ei ole ehkä riittävästi hallussa. Mutta vastaavasti suomenkielisen informaation voi olla haasteellista ohjata erikielisiä asiakkaita. Tämä sai erikoiskirjastolaiset pohtimaan, pitäisikö yleissivistys määritellä uudelleen tai nähdä tietoisesti laajemmin kuin vain kanta-väestön näkökulmasta.

## Kelluvat kokoelmat tulevat

Sellon vierailu innosti miettimään myös muuttuvaa kokoelman käsitettä. Sellon aikuistenosastolla on ”syvät kokoelmat”. Kirjavalinnat tehtiin aiemmin kirjastoissa, nyt keskitetysti. Ensi vuodesta siirrytään kirjastonjohtajan linjauksella kelluviin kokoelmiin, jolloin Espoon kirjastojen kirjoilla ei enää ole kotikirjastoa, vaan kirjastonhoitajien tulisi jatkuvasti arvioida omaan kirjastoonsa pääty-

vää aineistoa suhteessa oman käyttäjäkunnan tarpeisiin ja lähettää aineistoa eteenpäin.


Tämä on suuri toimintatavan muutos. Kelluvan kokoelman malli on peräisin Uudesta Seelannista, ja Suomessa Jyväskylän kaupunginkirjasto on toteuttanut sitä tähän mennessä rajoitetummin kuin mihin Espoossa nyt pyritään. Kelluvan kokoelman myötä voisi kokoelman muodostamisen luulla olevan entistä haasteellisempaa.

Kannattaako paikallisiin tarpeisiin soveltuva kokoelmaa enää muodostaakaan, jos oman asiakaskunnan profiilin mukaan valittu aineisto ”liikkuu koko ajan alta”? Painettujen kokoelmien rinnalla e-aineistojen esiintuonti ja markkinointi on kysymys, johon ei vielä ole löydetty hyvää ratkaisua, ja se on polttava kysymys meille kaikille kirjastotyypistä riippumatta.

## Erikoiskirjastojen kokoelmat Melindaan

Kirjastot näyttävätkin lähes kauttaaltaan olevan siirtymässä kokoelmatyössään tarvehankintaan. Erikoiskirjastoissakin se on tuttua, onhan asiakaslähtöinen palvelukulttuuri yksi niiden vahvuuksia. Mutta tehdäänkö varsinaista kokoelmanmuodostusta enää vain erikoiskirjastoissa?

Erikoisalojen kirjastoilla on paitsi asiantuntee osaamista alaltaan, myös käytössään sellaiset kokoelmat, joilla tietopalvelun laatu turvataan. Useimmilla erikoiskirjastoilla on kuitenkin yksi este ylittävänä. Kun vaikkapa Espoon kirjaston informaattikko etsii asiakkaalleen tietoa, hän olettaa löytävänsä tieteellisten kirjastojen tiedon Melinda-tietokannasta.

Myös erikoiskirjastojen asiakkaiden yksi yleisimmistä kysymyksistä on: ”miksi nämä teidän aineistonne eivät ole Melindassa?” Kansallisen aineistotietokannan tulisi ehdottomasti sisältää myös kaikkien erikoiskirjastojen kokoelmatiedot. Asiakkaan näkökulmasta katsottuna kirjastosektorien rajat on huono selitys sille, ettei tarvittavaa tietoa löydy. 

Sellon kirjasto, [http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Sellon\\_kirjasto](http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Sellon_kirjasto)

Library Ranking Europe  
<http://svenska.yle.fi/artikel/2015/03/16/toppbe-tyg-esbobibliotek-i-internationell-ranking>

## Tietoa kirjoittajista

*Anne Holappa,  
Tekijänoikeuden tietokeskus  
Email. Anne.holappa@copyrightsociety.fi*

*Sirkka Kannisto,  
Museoviraston kirjasto  
Email. Sirkka.kannisto@nba.fi*

*Vuokko Pärssinen-Tainio,  
Suomen sukututkimusseuran kirjasto  
Email. Vuokko.parssinen-tainio@genealogia.fi*

*Vappu Turunen,  
Nuorisotiedon kirjasto  
Email. Vappu.turunen@alli.fi*

*Eila Vainikka,  
Suomen Kuntaliiton kirjastotietopalvelu  
Email. Eila.vainikka@kuntaliitto.fi*