

Pääkirjoitus



Lukijoita, louhijoita, asiakkaita?

Miksi kirjastokortissa lukee asiakas eikä lukija? Onko asiakasajattelu viety jo liian pitkälle, kysyi professori Mikko Tolonen 17.5.2017 Suomen yliopistokirjastojen neuvoston webinaarissa, joka käsitteli digitaalista ihmistieteiden tutkimusta. Tutkijakollegat Skotlannissa eivät pitäneet kirjastokorttiin ilmestyneestä termistä customer, vaan toivoivat saavansa sen vaihdettua lukijaksi.

Ajaako asiakasajattelu kirjastonkäyttäjiä kauemmas sen sijaan, että saisimme heitä lähemmäksi? Edinburghissa tutkijat julistivat: Me emme ole mitään asiakkaita, olemme samaa yhteisöä, kertoi professori Tolonen.

Viime vuonna julkaistussa kasvatustieteen väitöskirjassaan *Conceptualising Customers in the Public Sector: An Activity-theoretical Analysis* FT Heli Kaatrakoski on tutkinut uuden julkisjohtamisen opin (New Public Management) tuomaa asiakkuusajattelua julkisella sektorilla. Hänen näkemyksensä mukaan julkiset organisaatiot ovat omaksuneet varsin kriittittömästi yksityisen puolen käyttämän asiakkuusajattelun omaan toimintaansa ja tämä herättää konflikteja sekä käyttäjien kanssa että organisaatioiden sisällä.

Palvelumuotoilut, asiakkuuksien pohdinta ja hallinta ovat monin tavoin hyödyttäneet kirjasto- ja informaatioalaa ja varmasti tekevät sitä jatkossakin.

Asiakkuusajattelu ei ole kuitenkaan pelkästään yksinkertainen ja helposti kirjastomaailmaan solahtava konsepti. Julkisiin palveluihin, kuten kirjastoihin, ajattelumalli on tullut ulkopuolelta, yksityisiltä yrityksiltä, joiden toimintaa ohjaavat erilaiset arvot. Jos yksityisen puolen asiakas on kuluttaja, kirjaston käyttäjä on kansalainen. Ensimmäinen painottaa yksilön vapautta ja mielenkiinnon kohteita, jälkimmäinen taas yhteisöllisyyttä, eettisyyttä ja tasa-arvoisuutta.

Mitä toivot kirjastolta, kysyttiin professori Toloselta, jonka erityisala on digitaalinen humanismi.

Hän toivoi kirjastoilta rohkeutta ja proaktiivista roolia aineistojen avaamisesta tutkimuskäyttöön. Kustantajien tulisi ymmärtää, että täysi avoimuus on eri asia kuin tutkimuskäyttö – vaikka open access ei vielä heille kävisikään, tutkimuskäytön pitäisi sujua nykyistä paremmin eikä siitä saisi rangaista. Jos tutkijoilla ei ole pääsyä aineistoihin, he eivät voi tehdä tutkimusta.

Kirjastojen ja tutkijoiden – lukijoiden – tulisi miettiä yhdessä, miten saamme aineistot monipuoliseen käyttöön. Neuvotellaan ja tehdään kunnan sopimukset, sellaiset, jotka hyödyttävät myös digihumanismia ja tiedonlouhinnan tarpeita, kehotti professori Tolonen. Rohkeutta ja yhteistyötä tarvitaan myös aineistojen käsittelytyökalujen kehittämisessä – kun tutkija kehittää työkaluja, kirjasto voisi lähteä viemään niitä eteenpäin ja nähdä asian laajan hyödyn.

Pitäisikö meidänkin puhua lukijoista ja louhijoista? Tai kirjaston ystäväistä tai peräti rakastajista? Vai olisiko syytä antaa kirjaston käyttäjien päättää termi – mitä mieltä olet?

-Johanna Lahikainen

Lähteet:

Kaatrakoski, Heli, 2016: Conceptualising Customers in the Public Sector: An Activity-theoretical Analysis. University of Helsinki: Institute of Behavioural Sciences Studies in Educational Sciences 268. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1979-7>

Suomen yliopistokirjastojen neuvoston tutkimuksen tuen verkoston Competence Wednesdays -webinaarisarjan webinaari 17.5.2017.

<http://yliopistokirjastot.fi/verkostot/tutkimuksen-tuen-verkosto/competence-wednesdays-webinaarisarja/>

Tallenne: <http://bit.ly/2rwALsJ>