

## Kevennys ja kohdentaminen tulevat

Tämän vuoden IFLA-konferenssin yhteydessä kuuntelin esityksiä EU-parlamentin ja Hollannin parlamentin kirjasto- ja tietopalveluista. Molemmille keskeisenä kehittämisen suuntana oli kevyempi ja kohdennetumpi ote kansanedustajien tiedontarpeiden tukemiseen. Tietoa pitäisi voida tarjota oikeaan aikaan, sen pitäisi olla tarvetta vastaavaa ja siinä pitäisi huomioida myös teollista tietoa kevyemmät lähestymistavat, kuten sosiaalisen median tarjoama tieto.

Miten havainnot ovat vaikuttaneet palvelujen kehittämiseen? EU-parlamentin kirjastossa on tehty tunnetuksi edustajille esim. pop-up kirjastopalveluilla – eli viemällä kirjasto sinne, missä tapahtuu. Sosiaalisen median roolia tiedonhaussa huomioidaan myös tarkemmin. Hollannissa kirjaston tietoasiantuntijat erikoistuvat kolmelle keskeiselle aihealueelle. Keskeisistä politiikan alueista ja poliittisessa keskustelussa olevista teemoista tuotetaan taustatietopaketteja. Keventämisen ja kohdentamisen eteen tehdään työtä.

Nämä lähestymistavat näkyvät muutoinkin kirjastojen palvelujen suunnittelussa. Käyttäjät tarvitsevat tietoa nopeammin, kevyemmin ja kohdennetummin. Verkko on painava osatekijä tietoympäristön muutosta, mutta se ei ainoa. Muutos on ilmeistä myös taustalla olevissa toiminnoissa ja niiden lähestymistavoissa: opiskelussa, tutkimuksen teossa tai päätöksenteossa.

Helsingin yliopiston kirjaston palvelumuotoilun hankkeessa olemassa olevista palvelujen hahmotuksista luovuttiin ja tutkittiin avoimesti uusia mahdollisuuksia. Asiointi- ja asiakasprofiilit jäsensivät kirjaston palvelutarpeita uudelleen: pesiytyjä, piipahtaja, penkoja ja palveltava katsovat kirjastoa erilaisin silmin. Tiloja ja palveluja rakennettiin näitä havaintoja myötäillen. Lopputulokseksi syntyi kokonaan uudenlainen palvelukulttuuri.

Tämän numeron kirjoitukset haastavat uudelleen ajatteluun myös muista näkökulmista. Juha Kämäräisen analyysi tietoperustasta syventyy tutkimuksen ja opiskelun muuttuviin tiedollisiin lähestymistapoihin. Tietoperusta kuvaa uudenlaista ajattelua tutkimuksen tekemisessä, joka näkyy erityisesti ammattikorkeakouluissa. Teorian ja viitekehyksen sijaan puhutaan tietoperustasta, joka olisi tultava esille opinnäytetöissä. Tietoperustan taustoitto on teoriaa keveämpi, mutta systemaattinen pyrkimys kevyemmän tiedollisen kontekstin erittelyyn.

Muutoksien heikkojen signaalien tunnistus onkin luonteva osa

kehittämistyötä. Pienten askelten parannukset ovat yksi tapa lähestyä muutoksia, mutta toinen tapa on irrottautua entisistä käsityksistä, lähteä liikkeelle puhtaalta pöydältä ja kurkistaa laati-  
kon ulkopuolelle.

Päivikki Karhula