Asiakkuus kirjastojen toiminnan lähtökohtana

7.6.2018

Kymmenes Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) -konferenssi järjestettiin Kreikassa, Haniassa toukokuun lopulla. Se keräsi osallistujia 50 eri maasta ja neljän päivän aikana konferenssissa pidettiin kaikkiaan 128 esitystä. Suomi oli hyvin edustettuna kongressissa kymmenen alan tutkijan ja kirjastoammattilaisen voimin. Allekirjoittanut piti Haniassa esitykset dosentti Markku Mattilan ja tutkija Anu Ojarannan kanssa tehdystä Turun puukotuksiin liittyviä tiedontarpeita koskevasta tutkimuksesta sekä Disnormatiivisen informaation käsitteen määrittelystä.

Informaatiolukutaito ja kirjaston rooli yhteiskunnassa olivat konferenssin keskeisimpiä teemoja, jotka tulivat esiin näihin aihepiireihin keskittyneiden puheenvuorojen lisäksi myös eri erityisalojen esityksissä.

Nopeaa reagointia tarvitaan

Kiinnostavaksi nousi selkeä trendi, jossa perinteisen kokoelmalähtöisen ajattelun sijaan kirjastojen roolia palvelulaitoksena korostettiin niin informaatiolukutaidon kuin monen muunkin konferenssissa käsitellyn teeman yhteydessä. Olipa kyse sitten perinteisestä painetusta aineistosta tai elektronisista materiaaleista, ne eivät saa nousta keskiöön asiakkuuden kustannuksella. Asiakkuus ja asiakkaan tarpeiden kuunteleminen oli selkeä ja keskeinen viesti, mitä korostettiin useissa puheenvuoroissa. Asiakkuuden merkitys ja asiakkaiden sitouttaminen on keskeistä kaikissa kirjastotyypeissä. Ketteryys ja kyky reagoida nopeasti asiakkaiden tarpeisiin oli asia, jonka merkitys on suuri asiakkuuden vahvistamisessa ja sitouttamisessa.

Myös työelämätarpeiden entistä suurempaa huomiointia alan koulutuksessa tuotiin runsaasti esiin. Professori Naeema Jabur Omanin yliopistosta havainnollisti asiaa selkeästi Omanissa tehtyjen opetussuunnitelman uudistusten kautta. Siellä opiskelijat selkeästi valitsevat suuntautumisalansa ja vuoropuhelu yliopiston laitoksen ja työnantajien kesken on aktiivista. Jaburin mukaan nopeus on tässäkin valttia: reagoimalla työelämän tarpeisiin taataan opiskelijoille hyvät työllistymismahdollisuudet. Työelämäyhteyksien vaaliminen on sekin osaltaan asiakkuuden kehittämistä. Asiakkuusrajapinnan voidaan oppilaitoksen näkökulmasta katsoa ulottuvan opiskelijoista työelämään.

Analyysia tarinankerronnan avulla

Informaatiolukutaitoa pohdittaessa hämmästyttävää oli se, että esitysten painopiste oli lukemisen edistämisessä, internetiin liittyvän medialukutaidon merkitystä tuotiin nähdäkseni turhankin vähän esiin. Toisaalta etenkin yleisten kirjastojen rooli ja merkitys lukemisen edistäjänä on ensiarvoisen tärkeä, mikä näkyi erilaisten pedagogisten sovellusten, kuten tarinankerronnan, hyödyntämisenä informaatiolukutaidon

edistämisessä. Esimerkiksi Yhdysvaltain Neitsytsaarilla tarinankerronnan avulla oli analysoitu tsunamikokemuksia ja edistetty näin yhteisöllisyyttä ongelmallisessa tilanteessa ja samalla kehitetty kirjaston käyttäjien medialukutaitoa ja erityisesti kykyä tuottaa sisältöjä.

QQML-konferenssi toi erinomaisesti esiin kirjasto- ja informaatioalan kaksi eri tulokulmaa: toisaalta siellä pohdittiin teoreettisesta näkökulmasta alan perusteita aina metodologisia kysymyksiä myöten, toisaalta taas kirjastoalan soveltavaan tutkimukseen perustuvat caset toivat hyvin esiin alan erityiskysymyksiä ja niihin kehitettyjä ratkaisuja.

Teksti ja kuva:

Ari Haasio
Kirjasto-ja tietopalvelualan yliopettaja SeAMK