

TYÖN MURROS

KUNTA- JA HYVINVOINTIALOILLA



OSA 1/2024 KIRJASTOALA

**Tarinoiden
kirjastot
palvelevat
kaikkia**

TYÖN MURROS

KUNTA- JA HYVINVOINTIALOILLA

Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT ja alan pääsopija-järjestöt JAU ry, JUKO ry ja Sote ry ovat yhdessä seuranneet kunta- ja hyvinvointialan työn muuttumista vuodesta 2019 alkaen. Seurannan tarkoituksena on tehdä näkyväksi nyky-aikaista kunta- ja hyvinvointialueyötä.

Eri ammattialojen ja teemojen seurantaraportit perustuvat laajaan seurantakyselyyn, asiantuntijakeskusteluihin sekä työpaikkaesimerkkeihin ja muihin selvityksiin.

Tavoitteena on rakentaa työn murroksesta yhteistä tilannekuvaa. Tietoa voidaan hyödyntää poliittisessa päätöksenteossa, järjestöjen omassa työmarkkinatoiminnassa ja julkisten palveluiden sekä julkisen työn kehittämisessä.

RAPORTIN JULKAISIJAT

Kunta- ja hyvinvointialueyönantajat KT
Julkisen alan unioni JAU ry
Julkisalan koulutettujen neuvottelujärjestö JUKO ry
Sosiaali- ja terveysalan neuvottelujärjestö Sote ry

TEKIJÄT

Työn murroksen seurantaryhmä

ISBN 978-952-7465-53-0 (verkkojulkaisu)

Sisällys

- 4** Tarinoiden kirjastot palvelevat kaikkia
- 5** Inarin kunnassa kirjastoauto ajaa pitkää reittiä
- 6** Kirjastot ovat työn murroksen edelläkävijöitä
- 7** Miten korona-aika vaikutti kirjastotyöhön?
- 8** Suomalainen kirjastolaitos tunnetaan ulkomailla
- 9** Mikä saa aikaan muutosta kirjastoalalla?
- 16** Uudenlaiset toimintatavat muuttavat kirjastotyötä
- 24** Mitä on tarpeen tehdä, jotta kirjastot onnistuvat työn murroksessa?
- 25** Mitä tekemällä epäonnistumisen riski kasvaa?
- 26** Liitteet

Tarinoiden kirjastot palvelevat kaikkia

Uusi teknologia ja monet uudenlaiset toimintatavat ovat muuttaneet perinteistä kirjastolaitosta. Julkisista palveluista se on silti edelleen yksi kaikkein pidetyimmistä. Vaikka some, suoratoistopalvelut, tietokone- ja konsolipelaaminen sekä internet ovat muuttaneet ihmisten ajankäyttöä ja lukutottumuksia, eivät ne ole vähentäneet lukemaan oppimisen, lukutaidon ja sivistyksen merkitystä. Kunta-alalla yleiset kirjastot ovat jo vuosia olleet yksi työn murroksen edelläkävijöistä. Siihen vaikuttaa myös kirjastojen kehittämismyönteinen ja palveluhenkinen henkilöstö.



Inarin kunnassa kirjastoauto ajaa pitkää reittiä

Suomen pohjoisin kirjastoauto palvelee laajalla alueella ja monella kielellä. Lainoista suurin osa on joko luettavassa, katsottavassa tai kuunneltavassa muodossa.

Inarin kunta on pinta-alaltaan Suomen suurin. Kirjastoja alueella on kuitenkin vähän: Pääkirjasto Ivalossa, Saamelaiskirjasto Inarissa ja Kati Vuoriaron ajama kirjastoauto. Kirjastoauton pisin reitti kulkee Näätämön kautta ja on pituudeltaan noin 370 kilometriä. Kirjoja voi tilata auton kyytiin niin alueen kirjastoista kuin kauempaakin. Lukemista on saatavilla myös kaikilla kolmella saamen kielellä. Kirjastoauton kävijämittarin mukaan kävijöitä on kuukaudessa noin 1 500–2 000. Vilske on suurinta koulupysäkeillä. Syrjäisemmillä paikoilla asuville kirjastoauto saattaa olla viikon ainoa vieras. (Jasmin Vahtera: Suomen pohjoisin kirjastoauto. Helsingin Sanomat 5.7.2023)

LAIN MUKAAN YLEISET KIRJASTOT EDISTÄVÄT SUOMESSA

1. väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin
2. tiedon saatavuutta ja käyttöä
3. lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa
4. mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen
5. aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta.

YLEISET KIRJASTOT?

Vuonna 2022 Suomessa oli 714 pää- tai sivukirjastoa, 10 laitoskirjastoa ja 124 kirjastoautoa. Yleisten kirjastojen lisäksi Suomessa toimii myös tieteellisiä kirjastoja, oppilaitoskirjastoja ja erikoiskirjastoja.

AVAINLUVUT

34 miljoonaa lasten lainamaa kirjaa (2022)

80 miljoonaa lainausta yhteensä (2022)

3812 palkattua henkilöstöä yleisissä kirjastoissa (2022)

Kirjastot ovat työn murroksen edelläkävijöitä

Työn murroksessa kirjastoala on ollut jo pitkään yksi edelläkävijöistä. Siihen ovat vaikuttaneet mahdollisuus hyödyntää laajasti uutta teknologiaa ja digitalisaatiota ja toisaalta poliittisten päättäjien ja kansalaisten vahva tuki kirjastotoiminnalle Suomessa. Merkittävä tekijä on ollut myös kirjastoväen kehittämismyönteisyys niin isoissa kuin pienissäkin kirjastoissa.

Helsingin kaupunginkirjasto oli mahdollisesti maailman ensimmäinen yleinen kirjasto, jonka asiakkaila oli mahdollisuus päästä maailmanlaajuiseen tietoverkkoon. Kaupunginkirjasto tarjosi asiakkailleen ensimmäisen internetyhteyden jo vuonna 1994 ja tarjoaa sitä edelleen – myös niille, joilla ei ole käytössään älypuhelinta, nettiyhteyttä tai omaa tietokonetta.

Vuosikymmenien takaisista ajoista on moni asia ehtinyt muuttua. Kirjastot eivät ole enää hiljaisia muusta erillään olevia saarekkeitä, vaan ne ovat monilla alueilla avautuneet voimakkaasti ulospäin yhteiskuntaan. Keväällä 2020, kun kirjastot koronaepidemian vuoksi suljettiin pariin kuukaudeksi, asiakkaat huomasivat, kuinka tärkeässä osassa monen elämää kirjastot ovat. Ne ovat monille kansalaisille myös se paikka, jonne voi mennä: kaikille avoin, julkinen ja epäkaupallinen tila. Kirjastoilla on edelleen keskeinen rooli tiedon ja kulttuurin saavutettavuudessa ja lukutaidon ja sivistyksen edistämässä.

Nykyisin kirjastot hyödyntävät palveluissaan uutta tekniikkaa, uudenlaisia toimintatapoja ja tietopalveluja. Kirjaston opinto-, luku- tai etätyöpisteissä on edelleen rauhallista, mutta eri-ikäiset kuntalaiset löytävät kirjastoista myös muunlaista toimintaa ja kulttuuritapahtumia.

Sanotaan, että nykyisin matkapuhelimen kautta jokaisella on pääsy ihmiskunnan lähes kaikkeen tietoon. Kirjastoista löytyy kuitenkin käytännön neuvoja, rohkaisua tiedon maailmaan ja siellä asioimiseen, sekä kaiken ikäisille

mielikuvituksen ja tiedonhalun ruokkimista. Sekä vanhoja että uusia tarinoita.

Eräs asiantuntijoista kuvasi työtään näin: ”Kirjastoala on jatkuvassa murroksessa, ja se on työmme paras ja pahin puoli. Työmme informaation keskiössä on vaativaa, mutta myös antoisaa. Tuemme omalla osaamisellamme jokaista kuntalaista, niin nuorta kuin vanhaakin, niin työssäkäyvää kuin työtöntäkin heidän roolissaan yhteiskunnan jäsenenä ja tarjoamme luotettavan pääsyn sen tiedon ja osaamisen lähteille, mitä he tarvitsevat.”

Työn murros kirjastoalalla ei ole hidastumassa. Esimerkiksi tekoälysovellukset yleisten kirjastojen palveluihin ovat vasta tulossa. Kenties ne näkyvät meille kansalaisille jatkossa yhä parempina haku-, vinkkaus- ja suosittelualgoritmeina.

Helsingin kaupunginkirjasto tarjosi asiakkailleen ensimmäisen internetyhteyden jo vuonna 1994 ja tarjoaa sitä edelleen – myös niille, joilla ei ole käytössään älypuhelinta, nettiyhteyttä tai omaa tietokonetta.

Miten korona-aika vaikutti kirjastotyöhön?

Rajoitustoimet koronaepidemian hillitsemiseksi keväällä 2020 pysäyttivät Suomessa valtaosan kulttuurialan toiminnasta. Myös kirjastot suljettiin kansalaisilta. Kirjastoseuran selvityksessä puolet suomalaisista oli sitä mieltä, että kirjastojen sulkemisella oli kielteisiä vaikutuksia elämään. Eniten surtiin sitä, ettei luettavaa voinut lainata. Lisäksi vastaajat jäivät kaipaamaan paikkaa, jossa viettää aikaa, käyttää tietokonetta, opiskella tai lukea lehtiä.

E-lainauksen määrä nousi selvästi ensimmäisenä korona-vuonna mutta yltää silti edelleen vain noin kymmenesosaan fyysisten lainauksen määrästä. Digi- ja verkkopalveluilla ei korona-aikana pystytty korvaamaan fyysistä kirjastossa käyntiä ja lainaamista.

Yksi korona-ajan kokemus olikin, että kirjastotiloilla on suuri merkitys palveluille: Pelkät aineistovaraukset, lainaus ja palautus eivät riitä houkuttelemaan ihmisiä asioimaan, jos tilat ovat muutoin kiinni. Rajoitusaika osoitti myös kirjastojen tarjoamien asiointitietokoneiden suuren merkityksen osalle asiakkaista.

Korona-aika osoitti myös konkreettisesti kansalaisia tasapuolisesti palvelevan e-kirjaston tarpeellisuuden. Viime vuodet onkin valmisteltu yhteistä e-kirjastoa kuntien ja Kansalliskirjaston yhteistyönä, ja kuntien e-kirjasto on tarkoitus avata keväällä 2024.

Rajoitustoimien päätyttyä kirjastojen toiminta palautui nopeasti kutakuinkin entiselleen. Kiinnostavaa oli, että verkkokäyntien määrä yleisissä kirjastoissa laski vuodesta 2021 vuoteen 2022 saman verran kuin fyysisten käyntien määrä nousi: noin 9 miljoonaa käyntiä. Tuloksena verkkokäyntejä ja fyysisiä kirjastokäyntejä tehtiin vuonna 2022 kutakuinkin yhtä paljon: edellisiä 43,5 miljoonaa ja jälkimmäisiä 41,1 miljoonaa. Kurottavaa koronaa edeltävään noin 50 miljoonaan fyysiseen käyntiin jäi kuitenkin vielä.

Vuonna 2022 kirjastot olivat avoinna 2,4 miljoonaa tuntia – viidenneksen enemmän kuin ennen koronaa. Tähän päästiin omatoimikirjastojen avulla. Viimeisen kymmenen vuoden aikana omatoimikirjastojen avulla on lisätty kirjastojen aukiolotunteja yhteensä peräti miljoonalla aukiolotunnilla vuodessa.

Lähteenä edellisille luvuille on mainio kirjastot.fi-sivusto, jossa tilastoidaan kirjastojen tunnusluvut myös kuntakohtaisesti.

Kuntien yhteinen e-kirjasto on tarkoitus avata keväällä 2024.

Suomalainen kirjastolaitos tunnetaan ulkomailla

Suomalainen kirjastolaitos on poikkeuksellinen jopa Pohjoismaiden sisällä. Siitä kertoo muun muassa Kulturanalys Nordenin raportti, jonka mukaan lainausmäärät asukasta kohden olivat Suomessa vuonna 2018 peräti kaksinkertaisia muihin pohjoismaihin nähden.

Suomalaiset kirjastot ovat niittäneet mainetta maailmalla. Esimerkiksi Helsingin keskustakirjasto Oodi on ollut jo pitkään kansainvälisen kiinnostuksen kohteena. Keskustakirjasto komeili muun muassa The New York Timesin kannessa ja nousi nopeasti yhdeksi Helsingin tärkeimmistä matkailunähtävyyksistä. Sen lisäksi Oodi on Helsingin suosituin kirjasto ja monien kirjastotapahtumien talo. Miljoona kävijää tuli täyteen alle neljässä kuukaudessa avausvuonna 2018, ja kymmenen miljoonan kävijän rajapyykki häämöttää alkuvuonna 2024. (Lähde: STT-info 30.11.2023.)

Oulun kaupunginkirjasto voitti kansainvälisen IFLA Green Library Award 2021 -tunnustuspalkinnon. Taustalla oli yhdessä lin kunnankirjaston ja Kuusamon kaupunginkirjaston kanssa toteutettu Vastuullinen kirjasto ympäristötietouden edistäjänä -hanke.

Espoon kaupunginkirjasto voitti vuonna 2019 Lontoon kirjamesseujen myöntämän vuoden kirjaston palkinnon (The Library of The Year). Sitä koskeva uutinen kertoo kirjastojen muutoksesta ja merkityksestä:

- Palkintolautakunta perusteli valintaansa Espoon kaupunginkirjaston kaikille avoimella, innovatiivisella tilalla ja kaikki ikäryhmät huomioivilla lukuhaasteilla, joita kirjasto tarjoaa. Palkintojenjakotilaisuudessa yleisö osoitti suostaan sille, että kirjastopalvelut oli taannoin arvioitu kraanaveden jälkeen toiseksi parhaaksi julkiseksi palveluksi Espoossa.

- Espoon kaupunginkirjasto piti palkintoa tunnustuksena kaikissa Suomen kirjastoissa tehdyille pitkäjänteiselle työlle. Kun kaupungin tavoitteena on olla palvelujen kehittämisen edelläkävijä, on se kaupunginkirjastossa tarkoittanut rohkeita ja joskus ristiriitaisiakin näkemyksiä herättäviä uudistuksia. Espoon kirjasto otti muun muassa ensimmäisten joukossa käyttöön omatoimikirjaston, jota asiakkaat voivat käyttää silloinkin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Omatoimikirjaston konsepti perustuu yhteisöllisyyteen ja luottamukseen ja se on kaksinkertaistanut Espoon pienten kirjastojen aukioloajat. Olennainen osa asiakkaan palvelukokonaisuutta on myös pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen Helmet-verkkopalvelut.

Mikä saa aikaan muutosta kirjastoalalla?

Seuraavassa on poimintoja kirjastoalan asiantuntija-keskusteluista, työn murroksen seurantakyselystä ja kirjastoalan selvityksistä: Mikä saa aikaan muutosta kirjastoalalla?

ASIAKASKUNTA MONIMUOTOISTUU, JOTEN ERILAISIA IHMI-SIÄ KOHDATAAN

- Lukutaidon rapautuminen huolestaa opettajia ja näkyy opettajien kirjastoilta tilaamissa palveluissa. Kasvava määrä oppilaista puhuu äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea. Selkokirjoista on pulaa.
- Totta! Pääkaupunkiseudulla on isoja kieliryhmiä, jotka tarvitsivat omankielistä palvelua tai ainakin omankielistä tukea. Ulkomaalaistaustaisia on noin viidesosa Pääkaupunkiseudun väestöstä.
- Nykyisin on ihan tavallista, että kohtaan asiakkaan, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä. Onneksi on google-kääntäjä apuna kännykässä!
- Kirjavinkkarin täytyy ymmärtää, miten erilainen ja laajalla skaalalla oppilaiden lukutaitotaso voi olla. Oikean kirjan löytäminen kullekin oppilaalle on yhä haastavampaa.
- Tarvitaan entistä enemmän valmiuksia kohdata erilaisia asiakasryhmiä ja kohtaamistilanteet voivat olla haastaviakin.
- Lasten ja nuorten pahoinvoinnin lisääntyminen näkyy työssä. Onkohan koronan jälkioireita? Häiriköitä ja vartijoita on tullut enemmän.

ASIAKKAIDEN AJANKÄYTTÖ JA LUKUTOTTUMUKSET MUUTTUVAT

- Internet ja sen monet verkkopalvelut muuttavat asiakkaiden käyttäytymistä ja ajankäyttöä. Moni lukee vähemmän kirjoja ja viettää enemmän aikaa tietokonepelien, suoratoistopalveluiden tai sosiaalisen median parissa.
- Kaupalliset suoratoistopalvelut ja e-kirjapalvelut mainostavat näkyvin tarjouksin palvelujaan. Saatavilla on myös Wikipedia-tietosanakirjan kaltaisia maksuttomia palveluja.

- Medioiden maksullisuus ja maksumuurit yleistyvät, mikä rajoittaa ihmisten pääsyä sisältöihin ja vaikeuttaa kirjastojen mahdollisuuksia tarjota aineistoja verkossa.
- Nykyisin moni varaa haluamansa kirjat kirjaston varuspalvelun kautta lähikirjastoon tai kirjastoautoon. Mikäli kysymys ei ole suositusta uutuuskirjasta, odotusaika on tavallisesti lyhyt. Tarvittaessa laina-aikaa voi jatkaa netissä. Tämä kaikki on tavallisesti käyttäjälle maksutonta.
- Enää ei puhuta kirjastoista luopumisesta. Hyvä, että yhteiskunnassa on edelleen paikkoja, jotka eivät ole kaupallisia!

LUKUTAITOVAATIMUKSET KASVAVAT

- Tiedon lukutaitovaatimukset ovat kasvaneet; Internetissä ja sosiaalisessa mediassa on helppo tarjota myös virheelistä ja harhaanjohtavaa tietoa. Aidon oloisia mutta väärennettyjä kuvia, äänitallenteita ja videoita voidaan luoda tekoälyn avulla yhä vaivattomammin.
- Laadukkaan ja luotettavan sisällön tunnistaminen vaatii osaamista. Yksi kirjastojen tehtävistä on auttaa asiakkaita toimimaan aktiivisina kansalaisina. Monilukutaidon ja tiedonhakuaidon edistäminen sekä mediakasvatus kuuluvat kirjaston toimintaan.

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA POLIITTINEN PÄÄTÖKSENTEKO MUUTTUVAT

- Yleisten kirjastojen neuvosto nostaa ”Yleisten kirjastojen suunnassa 2021–2025” toimintaympäristön ilmiöitä, joiden arvellaan vaikuttavan merkittävästi kirjastojen toimintaan jo lähivuosina. Tällaisia ovat muun muassa lukutaidon ja sivistyksen rapautuminen, eriarvoistuminen, ilmastonmuutos ja globaalit kriisit, sekä kuntatalouden haasteet ja ennakkoimattomuus.
- Kirjastotoimintaa muuttaa tarve parantaa asiakaspalvelua ja edistää kulttuuria, sivistystä ja lukutaitoa mahdollisista niukoista resursseista huolimatta.
- Kirjastojen toimintaan vaikuttavat kuntatalous ja poliittiset päätökset rahoituksesta ja palveluverkosta.

KIRJASTO TOIMII MONIPUOLISENA TYÖNTEON, OPISKELUN JA VIRKISTÄYTYMISEN TILANA

- Kirjasto tarjoaa kansalaisille monipuolisen tekemisen, työnteon ja virkistäytymisen tilan, ja yhä useammin myös uusia palveluja, kuten 3D-tulostusta, joihin kaikilla ei ole mahdollisuutta työpaikallaan tai kotona.
- Kirjastoa haastetaan ottamaan vastuuta monista jakamistalouden palveluista, ja lainaamaan esimerkiksi urheilu- ja työvälineitä.
- Tapahtumien järjestäminen ja suunnitteleminen on lisääntynyt. Kirjastosta on tullut kohtaamispaikka.
- Etä- ja monipaikkaisen työn lisääntyminen: Opiskelijalle ja etätyöntekijälle kirjasto tarjoaa rauhallisen työpisteen.

KIRJASTOT TEKEVÄT YHTEISTYÖTÄ JA SUUNTAUTUVAT ULOSPÄIN

- Kirjastoissa järjestetään erilaisia tapahtumia ja toimitaan yhteistyössä kunnan muiden toimijoiden kanssa.
- Kirjastoissa tehdään paljon yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa, mutta myös kunnan ja hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa.
- Osa kirjastoista toimii monitoimitiloissa muiden palveluiden yhteydessä tai esimerkiksi kauppakeskuksissa.
- Sosiaalisesta mediasta on tullut kirjastolle tärkeä markkinointi- ja viestintäkanava.
- Kirjastoverkostossa toimiminen on mahdollistanut uusien aineistojen, palvelujen ja toimintatapojen käyttöönoton.

KIRJASTOT HYÖDYNTÄVÄT TEKNOLOGIAA, DIGITALISAATIOTA JA TEKÖÄLYÄ

- Kuntien yhteinen e-kirjasto avataan keväällä 2024. Uutta e-kirjastoa on valmisteltu kuntien ja Kansalliskirjaston yhteistyönä. Tavoitteena on tarjota monipuolinen ja uudistuva kokoelma e-kirjoja, äänikirjoja ja e-aikakauslehtiä lainatavaksi yhden sovelluksen kautta koko Suomessa.
- Striimaaminen auttaa tuottamaan palveluita yhä suuremmille asiakasryhmille. On hienoa, kun saa monta ryhmää samaan aikaan mukaan toimintaan, se on hyvää ja tehokasta työajan käyttöä, mutta ongelmaksi nousee ryhmien erilaiset tarpeet. Lukutaito ei ole kaikilla sama ja siksi palvelukaan ei voi olla kaikille samaa. Yhä suurempi määrä oppilaita tarvitsee erityistä tukea oppimiseen ja lukemiseen.
- Toimintaa kehitetään teknologian avulla. Nyt jo käytetään tekoälyä esim. asiakaschatissa. Tekoäly saattaa myös korvata kokoelmanhoidon tehtäviä, kuten hankinta- ja poistopäätöksiä.
- Teknologia on muuttanut työtä tehokkaammaksi. Esimerkiksi kokoelman hoito on kokonaisvaltaista uusien tehokaiden inventointityökalujen ansiosta. Henkilöresurssit säästyy, ja ne voidaan laittaa asiakkaan kohtaamiseen ja lukutaitojen edistämiseen. Liikkuvan asiakaspalvelun avuksi on otettu kutsujärjestelmä, jolla asiakas voi kutsua työntekijän paikalle tai työntekijä kollegansa. Tässä vain pari esimerkkiä siitä, miten työtä voi tehostaa. Rutiinistöiden automatisointi auttaa kohdentamaan resurssit oikein.
- Omatoimipalvelun käyttöönoton ja siihen liittyvän teknologian myötä asiakkaat pääsevät kirjastoon myös silloin kun henkilökunta ei ole paikalla, ja pystyvät lainaamaan ja palauttamaan automaattilla. Tähän liittyen henkilökunnalle on tullut uusia työtehtäviä.

TYÖN FOKUS JA TYÖOTE MUUTTUVAT

- **Työn fokus:** Kokoelmasta ihmiseen ja asiakkaaseen. Kirjasto on yhä enemmän kohtaamisten paikka.
- **Asenne:** Kirjastossa ei pystytä vastaamaan kaikkeen, vastaus haetaan yhdessä asiakkaan kanssa.
- **Työote:** Aiempi hierarkkinen organisaatio muuttuu yhteisöohjautuviksi ryhmiksi, joissa vaaditaan kaikilta vastuunkantoa.
- Henkilöstön osallistaminen on eri tavalla prioriteetti kuin ennen ja työntekijät myös odottavat sitä.
- Pois tiskien takaa asiakkaan luo. Rutiinityöt hoituvat yhä enemmän automaatiolla, hybridityö on lisääntynyt, etäkokoukset tekevät mahdolliseksi isonkin joukon kokoontumiset.
- Työtä tehdään entistä keskitetympinä. Sillä pyritään tasa-laatuiseen ja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Työssä asiakaspalvelun merkitys on entisestään kasvanut ja painopiste on siinä. Resurssit pystytään kohdentamaan tietojohdantamisen kautta. Tavoitteet ja mittarit määritellään niin, että ne kuvaavat toiminnan ja palveluiden kehittymistä konkreettisesti ja ymmärrettävästi. Strategia tehdään henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa yhdessä, osallisuus on olennaista. Toimitaan kustannustehokkaasti ja lean-periaatteella. Työtä tehdään prosesseissa, jolloin ei synny alueellisia omia toimintatapoja.
- Resursointi ja työvuorosuunnittelu ovat nyt kuuminta hottia. Henkilökuntaa ja osaamista pitää kyetä jakamaan kaikille alueille ja kaikille asiakkaille. Miten?
- Paremmat kävijälaskurit mahdollistavat aukioloaikojen järkevän suunnittelun.

- Työn sisältö on pirstaloitunut ja muuttunut epäselvemmäksi. Työn sisällöt lisääntyvät koko ajan, jatkuvasti pitää olla oppimassa uutta ja muistettavaa "sälää" on paljon... liian paljon?
- Työn sisällöissä korostuvat koko ajan enemmän tarve avata sisältöjä asiakkaille, mainostaa ja markkinoida. Enää ei riitä se, että kokoamme hyvän kokoelman ja odotamme sen vierellä, että asiakas löytää meidät ja aineistot.

Resursointi ja työvuorosuunnittelu ovat nyt kuuminta hottia. Henkilökuntaa ja osaamista pitää kyetä jakamaan kaikille alueille ja kaikille asiakkaille.

Kirjastotyö on muuttunut aktiivisemmaksi ja pedagogisemmaksi

KUVA 1. Kirjastoissa on enemmän aktiivista asiakaspalvelua ja pedagogista toimintaa, vähemmän aineiston fyysistä käsittelyä (Ritva Nybergin artikkeli Vantaan kirjastosta 2019).

Lisää	Vähemmän tai kokonaan eroon
Pedagoginen toiminta	Varausten ojentaminen
Monilukutaidon edistäminen	Tiskin takana istuminen
Lukukoirat	Hyllytys
Aineistovinkkaus	Kuorman teko
Kirjallisuusterapia	Kassanhoito
Viihtyisät kirjastotilat	Säännölliset työryhmät ilman toimeksiantoa
Yhteisölliset työtilat	
Rupattelu asiakkaiden kanssa	
Aktiivinen asiakaspalvelu	
Opastaminen	
Digitaaliset sisällöt	
Automaattisen toimintaympäristön ylläpito	
Verkostoituminen, asiakkaiden osallisuus	
Kumppanuudet kehittäjäyritysten kanssa	
Kokeilukulttuuri	

KIRJASTOTYÖSSÄ TARVITTAVA OSAAMINEN MUUTTUU JA MONIPUOLISTUU

- Kirjastotyö on monipuolistunut viime vuosina. Kirjastot ovat perinteisen toiminnan lisäksi nykyisin myös monipuolisten tapahtumien areenoita. Yksi iso muutos on ollut omatoimikirjastojen yleistyminen, ja niiden tuomat muutokset työskentelytapoihin. Asiakaspalvelutyö on monimuotoistunut ja muuttunut monessa mielessä aiempaa haastavammaksi. Nykyisin kirjastoissa tarvitaan esimerkiksi koulu yhteistyön lisääntymisen ja asiakkaiden digiopastusten vuoksi entistä enemmän pedagogista osaamista ja työtettä.
- Teknistä osaamista tarvitaan aina vaan enemmän. Kirjastotyö on muuttunut kohti moniosaajuutta. Asiakaspalvelu ja asiantuntijuus korostuvat. Työssä vaaditaan jo laajojakin digitaalisia erilaisten sovellusten ja muun muassa lainattavien laitteiden osaamisen suhteen.
- Kirjastoon on palkattu ja palkataan muitakin kuin kirjastoalan ammattilaisia esimerkiksi mediaohjaajiksi. Tärkeä pointti, ja se vaatii tosi paljon strategista henkilöstösuunnittelua, ja sitä että muutokset saadaan perusteltua omissa organisaatioissa sisäisesti ja ulkoisesti.
- Nyt nousussa ovat kirjastopedagogit, joiden tehtävä on auttaa lapsia ja nuoria löytämään kirjastopalvelut. Myös palvelumuotoilijat ovat yksi tärkeä ammattikunta. Espoossa yksi kirjasto on tehty asiakkaiden kanssa yhdessä. Palveluosaamista tarvitaan jatkossakin.
- Pitäisikö myös työnkuvia ja vastuita kehittää samalla tahdilla kuin työtäkkin?

- Osaamisen jatkuva kehittäminen on koko ajan keskustelussa. Yhteisöohjautuva työtapa vaatii jatkuvaa opettelua, ja uudenlaisia valmiuksia myös esihenkilöiltä. Osaamisen kehittämiseen kannustetaan, mutta onko siihen riittävästi aikaa?
- Helsingissä on käytössä 70–20–10-malli, jossa 70 % oppimisesta tapahtuu työpäivien aikana omilla työtehtävissä, 20 % työkaverien kanssa verkostoissa ja 10 % kursseilla.

MIKÄ LUKUKOIRA?

Hippu-lukukoira lähestyy tarmokkaasti Hakunilan kirjaston ovea Vantaalla. Edessä on tärkeä tehtävä: Hippu kuuntelee, kun lapsi lukee. Kun Hippu kuuntelee, se ei arvostele tai naura, vaikka sanat menisivät väärin. Hipun kanssa pääsee harjoittelemaan lukemista turvallisessa ympäristössä. ”Hipulle lukeminen on ollut joillekin lapsille se ainoa harrastus, johon lapsi on sitoutunut ja haluaa ryhtyä.” Kertoo Hipun omistaja Marjut Karri. Ja lukemisen jälkeen lukukoira saa paita.

Lähde: Kukka Andersson, Lasten uutiset 20.1.2023. Helsingin Sanomat.

TOISTEN KIRJASTOJEN RATKAISUT JA ESIMERKIT KIINNOSTAVAT

- Asikkalan kunnan kirjastopyörän avulla minikirjasto siirtyi sinne, minne tarvitaan. Voit lukea lisää [Asikkalan kirjastopyörästä Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Asikkalan kunnan kirjaston lainaamosta voi lainata jakamistalouden hengessä esimerkiksi työkaluja ja retkeilyvälineitä. Lue lisää [Asikkalan lainaamosta Ylen uutissivuilta](#).
- Espoon kaupungin kirjastoissa ei palvelu enää koko ajan tiskin takana, vaan kirjastohoitajan saa kutsunapilla paikalle. Lue lisää [Espoon kirjaston kutsunapista Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Helsingin kaupungin keskuskirjasto Oodi on helsinkiläisten olohuone. Lue lisää [Oodista Telma-lehdestä](#).
- Oodissa hyödynnetään tekoälyä aineiston sijoituksessa ja logistiikassa. Lue lisää [Helsingin kaupungin sivuilta tekoälyrekisteristä](#).
- Hollolan kunnassa oppikirjat siirrettiin kirjastotietokantaan. Lue lisää [Hollolan kirjastotietokannasta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Hyvinkään kaupungin Lukemaan-hanke kasvattaa lasten lukuintoa. Lue lisää [hankkeesta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Järvenpään kaupungin kirjastonhoitajat The Tädit brändäivät itseään sosiaalisessa mediassa. Lue lisää [Tädeistä Facebookista](#).
- Järvenpään kaupungissa koulut ja päiväkodit saavat sisäpostin mukana kirjoja kirjastosta. Lue lisää [kirjastopostista Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Kangasalan kaupungin kirjasto organisoii hankkeen sotaa kärsivän Ukrainan auttamiseksi. Lue lisää [auttamisesta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Kauhavan kaupungin sivistystoimialalla on käytössä valmentavaa johtamista. Lue lisää [valmentavasta johtamisesta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Sitran hankkeessa kirjastot ovat kansanvallen foorumeita. Lue lisää [hankkeesta Sitran sivuilta](#).

- Limingan kunnankirjastossa tiedonhaku pelillistetään yläkoululaisille. Lue lisää [pelillistämisestä Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Limingan kunnassa voi tehdä ajanvarauksen henkilökohtaiseen digiopastukseen. Lue lisää [digiopastuksesta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Oulun kaupungin Lukumetka- ja Kirjastoreitti- nimiset ohjatut ryhmäkäynnit edistävät lasten ja nuorten lukutaitoa. Lue lisää [ryhmäkäynneistä Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Oulun kaupunginkirjaston Kestävä kirjasto 2030 -tiekartta nostaa esille kirjastojen roolin kestävässä kehityksessä. Lue lisää [tiekartasta Oulun kaupungin sivuilta](#).
- Parkanon kaupungin kirjastossa on lukukoira. Lue lisää [lukukoirasta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Tampereen kaupungin asiakaspalveluhanke PiKe-kirjastoissa toimii inspiraationa myös muille kirjastoille. Lue lisää [PiKestä Tampereen kaupungin sivuilta](#).
- Tyrnävän kunnassa on otettu käyttöön perhelukemisen malli. Lue lisää [mallista Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Vantaan kaupungilla omatoimikirjastot otettiin käyttöön ensimmäisten joukossa. Lue lisää [omatoimikirjastosta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).
- Varkauden kaupungin lähikirjastossa on käytössä kotikirjastopalvelu. Lue lisää [Varkauden kotikirjastosta Tärkeissä töissä -sivustolta](#).

” KIRJASTOASiantuntijoiden sanomaa

Asiakas on keskiössä. Tämän ajatuksen sisäistäminen on olennaista, koska edelleen asiakaspalvelua saatetaan pitää vähempiarvoisena, kun haluttaisiin tehdä jotain, mikä itsestä tuntuu tärkeältä. Alalla on kyse isosta kulttuurin muutoksesta, joka parhaimmillaan näkyy aktiivisena asiakkaiden kohtaamisena kirjastotilassa ja verkossa.

Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat ovat pidentyneet ja kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille. Omatoimikirjaston laajat toiminta-ajat teettävät myös paljon työtä.

Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontapisteitä, nuorisopalveluita, vanhuspalveluita ja koululaisten iltapäiväohjaajia. Tämä synnyttää valtavia synergiaetuja, mutta luo myös haastavan kokonaisuuden.

Kirjaston toiminnan ja työn kannalta merkittäviä asioita ovat kirjastojen muuttuminen lainaamoista "asiakaspalvelukeskittymiksi". Tällainen vaatii työntekijältä uusien taitojen oppimista sekä uudenlaista suhtautumista työhön, mutta on myös palkitsevaa. Omassa kunnassani kirjastotoimi on vaikeassa tilanteessa, koska tilat eivät tällä hetkellä ole vähimmäiskään määrin sellaiset, että esimerkiksi omatoimikirjasto tai kirjasto kansalaisten kohtaamispaikkana voisivat toteutua.

Uudenlaiset toimintatavat muuttavat kirjastotyötä

Alueellinen ja valtakunnallinen yhteistyö kirjastojen kesken on Suomessa yleistä. Samoin yhteistyö kunnan muiden toimijoiden, kuten koulujen ja päiväkotien kanssa. Varsinkin isojen kaupunkikirjastojen näkökulmasta suurin osa uusista toimintatavoista on jo vakiintunut osaksi toimintaa. Yksi poikkeus tähän on vasta aluillaan oleva tekoälyn hyödyntäminen. Myös pienissä kunnissa on mahdollista aktiivisella yhteistyöllä ja päättäjien tuella laadukkaisiin ja monipuolisiin kirjastopalveluihin.

Työn murros -seurantakyselyssä kysyttiin vuonna 2023 asiantuntijoiden arvioita toimintatapojen muutoksista kirjastoalalla. Tällöin 24 asiantuntijaa arvioi seurantakyselyssä toimintatapojen yleisyyttä ja merkitystä. Asiantuntijat olivat pääasiassa kirjastoalan ammattilaisia, johtoa, kehittäjiä ja henkilöstöä. Merkitystä arvioitiin erikseen asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmista. Ovatko seuraavat toimintatavat teillä suunnitteilla tai käytössä?

TOP 6 -KYSELYVASTAUKSET

Mitä nostaisit merkittävimäksi uudeksi asiaksi työn murroksessa?

1. Asiakaspalvelun korostuminen ja asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen
2. Automaatio vapauttaa henkilöstön ajan rutiinistöistä neuvontaan ja asiakkaiden kohtaamiseen
3. Opastaminen digitaalisten aineistojen käyttöön ja siihen liittyvä osaaminen
4. Omatoimikirjastojen avulla aukioloaikoja on pystytty pidentämään
5. Yhteistyö kunnan muiden tahojen kanssa, kirjastojen kesken ja työyhteisön sisällä toimintaa kehitettäessä.
6. Kirjastojen rooli kaikille avoimena palveluna, opiskelu- tai työympäristönä, sivistyksen ja hyvinvoinnin mahdollistajana

Kirjasto toimii kansalaisten kohtaamispaikkana

KUVA 2. Asiantuntijoiden arvioita uusien toimintatapojen yleisyydestä.

OVATKO NÄMÄ TOIMINTATAVAT TEILLÄ...

Alueiden yhteiset kirjastoverkkopalvelut helpottavat julkaisujen hakuja ja laajentavat valikoimaa ja kulttuurisisältöjen tarjontaa

Teemme yhteistyötä muiden palvelualueiden, esimerkiksi päiväkotien, koulujen ja sairaaloiden kanssa

Digitaalisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä opastus ovat lisääntyneet ja yhdenvertaistaneet saatavuutta

E-aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, on laajasti tarjolla alueen kirjastoissa

Lainaus- ja palautusautomaatit sekä muu teknologia vapauttavat henkilöstön aikaa rutiinistöä mm. asiakaspalveluun.

Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat pidentyvät ja esimerkiksi kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille

Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja esimerkiksi ikäihmisten ja maahanmuuttajien palvelutarpeet

Kirjasto toimii kansalaisten fyysisenä ja/tai virtuaalisena kohtaamispaikkana ja kansanvallan foorumina

Kirjasto tarjoaa kuntalaisille monipuolisen tekemisen, työn ja virkistytymisen tilan

Edistämme jakamistaloutta myös lainaamalla esineitä, työkaluja ym.

Kirjastotyö organisoidaan itseohjautuvien tiimien tai vastaavien kautta

Asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi aineistoraatien, palauteseinien ja yhdessä järjestettyjen tilaisuuksien avulla

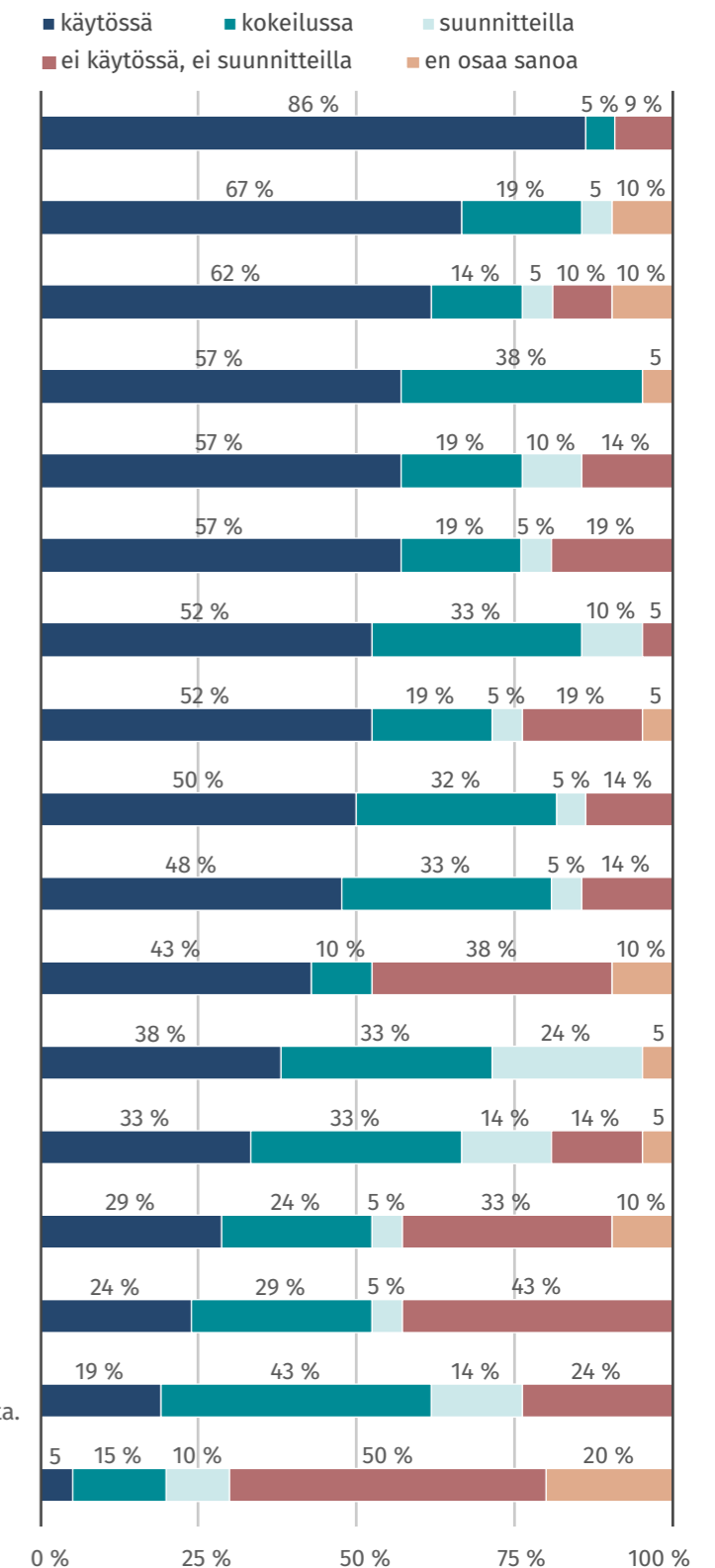
Kehitämme kirjastotoimintaa kokeilujen avulla

Asiakkaalle ja kuntalaisille on avattu uudenlaisia palveluja, joista osa voi olla hyvin suosittuja

Kirjastoja perustetaan ostoskeskusten, koulujen ja monitoimitilojen yhteyteen, sinne missä ihmiset ovat

Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontaa ja nuorison sekä vanhusten palveluita.

Hyödynnämme tekoälyä esimerkiksi aineistojen suosittelun ja hakujen tueksi



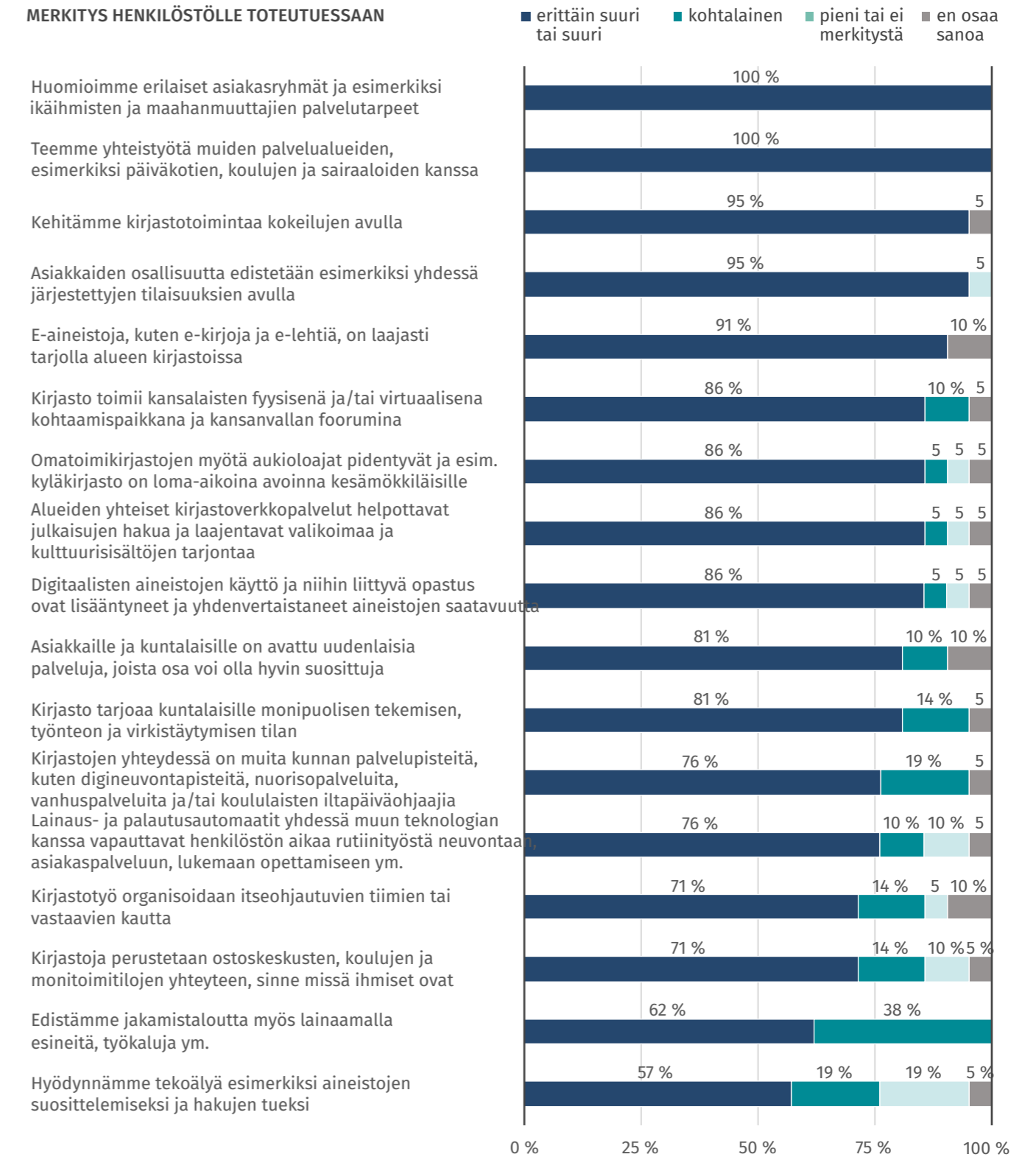
Asiakkaat hyötyvät yhteistyöstä varhaiskasvatuksen ja muiden toimijoiden kanssa

KUVA 3. Asiantuntijoiden arvioita uudenlaisten toimintatapojen merkityksestä kirjaston asiakkaille



Uudenlaiset toimintatavat muuttavat merkittävästi kirjastoammattilaisten työtä

KUVA 4. Asiantuntijoiden arvioita uudenlaisten toimintatapojen merkityksestä kirjastoalan henkilöstölle



Asiantuntijoiden arvioita uusien toimintatapojen merkityksestä leimaavat uudistushalukkuus ja kehittämismyönteisyys

KUVA 5. Taulukossa on ryhmitelty uusia toimintatapoja ja liitetty niihin asiantuntija-arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan asiakkaalle tai henkilöstölle.

1. Uudenlaisten teknologioiden hyödyntäminen	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan asiakkaalle ja kuntalaiselle	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan henkilöstölle
E-aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, on laajasti tarjolla alueen kirjastoissa	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Digitaalisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä opastus ovat lisääntyneet ja yhdenvertaistaneet aineistojen saatavuutta	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Alueiden yhteiset kirjastoverkkopalvelut helpottavat julkaisujen hakua ja laajentavat valikoimaa ja kulttuurisisältöjen tarjontaa	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Lainaus- ja palautusautomaatit yhdessä muun teknologian kanssa vapauttavat henkilöstön aikaa rutiinistyöstä neuvontaan, asiakaspalveluun, lukemaan opettamiseen ja eri kohderyhmille suunnattujen palveluiden	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Hyödynnämme tekoälyä esimerkiksi aineistojen suosittelemiseksi ja hakujen tueksi	Kohtalainen	Kohtalainen

2. Sisällön monipuolistaminen ja uudistaminen	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan asiakkaalle ja kuntalaiselle	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan henkilöstölle
Kehitämme kirjastotoimintaa kokeilujen avulla	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi aineistoraatiin, palauteseinien ja yhdessä järjestettyjen tilaisuuksien avulla	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Kirjasto tarjoaa kuntalaisille monipuolisen tekemisen, työn ja virkistytymisen tilan	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Asiakkailla ja kuntalaisilla on avattu uudenlaisia palveluja, joista osa voi olla hyvin suosittuja	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Kirjastotyö organisoidaan itseohjautuvien tiimien tai vastavien kautta	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Edistämme jakamistaloutta myös lainaamalla esineitä, työkaluja ym.	Kohtalainen	Kohtalainen

3. Palvelun saavutettavuuden lisääminen	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan asiakkaalle ja kuntalaiselle	Arvio toimintatavan merkityksestä toteutuessaan henkilöstölle
Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja esimerkiksi ikäihmisten ja maahanmuuttajien palvelutarpeet	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Teemme yhteistyötä muiden palvelualueiden, esimerkiksi päiväkotien, koulujen ja sairaaloiden kanssa	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat pidentyvät ja esimerkiksi kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Kirjasto toimii kansalaisten fyysisenä ja/tai virtuaalisena kohtaamispaikkana ja kansanvallan foorumina	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontapisteitä, nuorisopalveluita, vanhuspalveluita ja/tai koululaisten iltapäiväohjaajia	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri
Kirjastoja perustetaan ostoskeskusten, koulujen ja monitoimitilojen yhteyteen sinne, missä ihmiset ovat	Suuri tai erittäin suuri	Suuri tai erittäin suuri

” ONNISTUMISKOKEMUKSIA KIRJASTOALALLA

Sykähdyttäviä kokemuksia kirjastotyöhön tuovat innostavien ja onnistuneiden kokemusten tarjoaminen asiakkaille.

”Parasta työssä on se, kun onnistuu löytämään tai tarjoamaan sellaisen kokemuksen, jota asiakas ei osannut edes toivoa. Kirja, josta on vain hatarat muistikuvat, mutta onnistun sen löytämään nopeasti asiakkaan kuvailun perusteella. Opettaja, joka toivoo luokalleen innostavaa lukemista ja oppilaat innostuvat ja jäävät kirjaston lattialle heti lukemaan kirjoja. Asiakas, joka löytää tekemisen ilon kirjaston tapahtumissa ja tiloissa.”

”Mieleeni on jäänyt eräs erityisryhmä nuoria. Muut ryhtyivät etsimään luettavaa mutta yksi oppilas murjotti sohvalla. Menin kyselemään, että mikä hätänä? Oppilas itkien sanoi, että oli jo hukannut kolmannen kirjastokorttinsa ja että ei aio enää ikinä lainata yhtään kirjaa, kun hän aina ne hukkaa tai unohtaa palauttaa - - Olenkin tämän jälkeen pohtinut, miten voisimme paremmin palvella erityistarpeisia asiakkaita.”

”Kotikirjastopalvelussa ikäihmisten positiivinen palaute. Lukuharrastusta voi jatkaa, vaikka ei enää itse pääse kirjastoon.”

”Saimme aikaan laajan asiakasvaikuttavuus- ja palveluverkkoselvityksen liittyen yhden lähikirjaston lakkauttamisprosessiin. Tavoitteena oli tehdä tietoon perustuva selvitys, joka kertoo koko palveluverkkomme tilan ja auttaa päätöksenteossa tulevaisuudessa. Kulttuurilautakunnan mielestä selvitys oli hieno esimerkki tiedolla johtamisesta, ja he sanoivat odottaneensa sellaista jo pitkään, koska kirjastoon liittyy niin paljon mielikuvia ja tunnetta, tarvitaan faktaa päätöksien tueksi.”

”Opiskelijan onni, kun saa opiskelumateriaalin ajallaan tehtävää tai tenttiä varten.”

”Olen ollut pitkään sairaslomalla ja etätöissä - - Tapaan kuitenkin usein kirjaston asiakkaita esimerkiksi kaupassa, ja lähes aina saan kuulla kiitokset kirjastopalveluista, pahoittelut sairastumisestani ja

toiveet siitä, että tulen pian takaisin töihin. Pienessä kunnassa asuessa ja työskennellessä on aina osana yhteisöä, jonka ystävällisyys tekee vaikutuksen kerta toisensa jälkeen.”

”Koronasta toivuttu hyvin, asiakkaat ovat palanneet kirjastoihin, koulut, päiväkodit ja muut ryhmät tilaavat taas palveluita entiseen malliin ja tuntuu että asiakkaat viettävät ehkä jopa enemmän aikaa kirjastoissa kuin ennen koronaa. Erityisesti omassa työssä on näkynyt tuo kirjaston kävijämäärien kasvu – joka päivä on uusi mielenkiintoinen työpäivä ja paljon ihmiskohtaamisia.”

”Pari viikkoa sitten minulla kävi neljä luokkaa vierailemassa (seiskoja ja kaseja) perättäisinä aamuina pelikasvatuksen merkeissä. Pyysin kaikkia ryhmiä palauttamaan tehtävät, jotta voin niistä tutkia mikä heitä tällä hetkellä kiinnostaa, ja muokata toimintaamme siihen suuntaan. Oppilaita oli yhteensä 76 ja tehtäviä oli kaksi. Minulle palautettiin 71 ja 74 lappua, ilman kirkkoveneitä ja moni ihan ajatuksen kanssa mietittyjä. Olin monta päivää niin iloinen!”

”Vuonna 2022 palkitsimme eniten lainanneen lapsiasiakkaan kirjapalkinnolla ja kakkukahveilla. Se oli erittäin kiva kokemus, koska lapsi

oli niin iloissaan palkitsemisestaan.”

”Kirjastojen tekemä työ koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa on todella hienoa. Voin sanoa, että se todella nostaa suomalaislasten lukutaitoa ja innostusta lukemisen maailmaan. Pienille koululaisille retki kirjastoon tai oma kirjastokortti koulussa sijaitsevaan pienkirjastoon on isoa asia.”

”Paikkakunnalla ei ennen annettu lainkaan maksutonta digineuvontaa. Sykähdyttävää on ollut, kuinka kiitollisia asiakkaat ovat olleet, kun kirjaston työntekijät ryhtyivät siihen.”

”Arjen pieniä iloja: Maahanmuuttajaäiti opettaa perheenisälle ja lapsille lainausautomaatin käyttöä. Taapero siirtää kirjoja äidin kassista automaattiseen palautushyllyyn. Lapset halaavat lukukoiraan silmät loistaen.”

”Meillä töissä on aina mukavaa, esihenkilö kannustaa ja iloitsee meidän onnistumisistamme.”

”Todella onnistunut kirjavinkkaus viime viikolla. Sain opettajalta kiittävän palautteen. Lukemisen edistäminen on päätyöni ja lasten tulevaisuus tärkeintä; koen tekeväni kirjaston tärkeintä työtä.”

KOOTUT OPIT

Mitä on tarpeen tehdä, jotta kirjastot onnistuvat työn murroksessa?

Kirjastojen tämänhetkinen lähtötilanne on hyvä. Kirjasto on käytetyin, edullisin ja kuntalaisille avoin palvelu. Pienissäkin kunnissa kirjastoilla on hyvä maine. Kirjastolaki tarjoaa hyvän pohjan ponnistaa johonkin, jota emme vielä tiedä.

- Mietitään, millä uusilla työmuodoilla kirjasto voi lisätä yhteiskunnassa hyvinvointia, ihmisten osallisuutta ja turvallisuutta. Mitä kaikkea nykyisin on lukutaito ja sivistys, ja miten niistä huolehditaan?
 - Säilytetään vanhasta parhaat käytännöt, otetaan uudesta parhaat käyttöön.
 - ”Kehnot kirjastot rakentavat kokoelmia, hyvät kirjastot rakentavat palveluita, erinomaiset kirjastot rakentavat yhteisöjä.”
- R. David Lankes.

ON TARPEEN HUOLEHTIA MYÖS RESURSSISTA.

- Mennään päämäärätietoisesti kohti asetettuja tavoitteita. Kokeillaan rohkeasti uusia palveluita ja toimintatapoja, mutta niiden on oltava strategian mukaisia. Asiakkaiden ja asukkaiden osallisuus esim. tilojen uudistuksissa ja toiminnan kehittämisessä on avain siihen, että kirjasto on tulevaisuudessakin relevantti palvelu.
- Huolehditaan resursseista. Nyt menemme usein jaksamisen ääri rajoilla, vaikka työinto ja motivaatio ovatkin korkealla. Se ei toimi työn murroksessa ja tulevaisuuden kuntapalveluja rakennettaessa. Tarvitaan myös investointeja, ei vain tehostamista.

SUUNNITELLAAN JA TEHDÄÄN YHDESSÄ.

- Tavoitteeksi monipuolinen ja laaja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa sekä työpaikalla joustava työote.
- Kirjastopalvelu on muotoutunut yhä enemmän erilaisien asiakasryhmien kohtaamiseen ja ohjaamiseen. Tämä edellyttää henkilöstöltä uutta työtettä ja osaamista.

Suunnitellaan ja tehdään yhdessä, ja otetaan mahdollisimman laajasti porukka mukaan.

- Vahvistetaan yhteistyötä kunnan ja hyvinvointialueen muiden toimijoiden kanssa
- Liitetään kirjaston lukutaitotyö vahvemmin osaksi kunnan muuta hyvinvointityötä, ajatellaan lukutaitoa hyvinvoinnin (ei vain koulumenestyksen) rakentajana.
- Alan kannalta olennaista on kirjastokentän yhteistyön syventäminen ja toiminnan standardisointi tavoitteena tasa-arvoiset kokoelmat ja maksut eri kuntien asiakkaille, sekä yhteiset e-aineistot ja järjestelmät.

KEHITETÄÄN OSAAMISTA JA KYVYKKYYKSIÄ.

- Kehitetään kumppanuusosaamista, tapahtumaosaamista ja projektiosaamista.
- Joskus kirjasto joutuu provokaatioiden tai ankaran kritiikin kohteeksi, ja johdolla pitää silloin olla (kriisi)viestintäkyvykkyyttä.
- Tekoäly on vahvasti tulossa. Tarvitaan koulutusta ja suunnittelua.

TUETAAN HENKILÖSTÖÄ TYÖN MUUTOSTEN KESKELLÄ.

- Tuetaan henkilöstöä työn muutosten keskellä. Vaalitaan luottamusta. Kuunnella henkilökuntaa muutoksissa. Tarvitaan yhteinen strategia ja selkeät tavoitteet.
- Kiitos, että tätä asiaa edistetään työntekijänkin näkökulmasta! Hyvinvoiva kirjastoammattilainen on yksi suomalaisen yhteiskunnan hyvinvoinnin kulmakivistä: edistää lukutaitoa, järjestää kulttuuritapahtumia, mahdollistaa uudenlaisia kohtaamisia, estää syrjäytymistä ja luo turvaa ja apua yksinäisille jo pelkällä olemassaolollaan. Ollaan ylpeitä upeasta kirjastolaitoksestamme ja kirjastoammattilaisista. Arvostetaan ammattilaisia tälläkin sektorilla!

Mitä tekemällä epäonnistumisen riski kasvaa?

Jatkamalla vanhaan tapaan, voi epäonnistua. Kirjastoala kaipaa muutoksia ja hyvää kehittämistä sekä henkilökunnan ja asiakkaiden kuuntelemista.

JATKAMALLA VANHAAN TAPAAN VOI EPÄONNISTUA.

- Jatkamalla vanhaan tapaan.
- Taistelemalla sitä vastaan, millaiseksi kirjasto asiakkaiden tarpeiden taholta olisi muovautumassa.

EPÄONNISTUMINEN ON TODENNÄKÖISTÄ, JOS EI YMMÄRRETÄ KIRJASTON MERKITYSTÄ.

- Ei ymmärretä kirjaston merkitystä esimerkiksi kansalaisten yhdenvertaisuuden, digitaalitojen, tiedonsaatuavuuden, sivistyksen ja kulttuurin ylläpitäjänä ja edistäjänä. Talous- ja henkilöstöresursseista ei huolehdita.
- Kuntapäätäjät eivät oikeasti tunne kirjastotyötä ja sen tavoitteita. Ajatellaan esimerkiksi, että kirjastotyö on vain aineiston lainaamista, jota voi tehdä kuka vain.
- Omatoimipalvelujen lisääntyessä syntyy harhakäsitys, ettei kirjastossa enää tarvita ammattitaitoista henkilökuntaa ja palvelua.
- Möhlimällä liian pitkälle viedyllä säästölinjalla. Julkisten palvelujen tarkoitus on arvon tuottaminen yksilöille, yrityksille ja yhteiskunnalle.
- Antamalla kuntatalouden satunnaisten heilahdusten tai poliittisten suhdanteiden rapauttaa toimintaa.
- Jättäytymällä ulkomaisten kaupallisten digijättien palvelujen varaan ja luopumalla maksuttomista suomalaisista kirjastopalveluista.

ONNISTUMINEN ON VAIKEAA, JOS KIRJASTOTYÖN KEHITTÄMINEN ON PIELESSÄ.

- Yrittämällä tehdä kaikille kaikkea. Jos ei ole yhteistä suuntaa eikä mitattavia tavoitteita, suunta voi olla mikä vain.
- Kun uusia asioita tai toimintatapoja otetaan käyttöön, ei huolehdi, että samalla entisiä ja tarpeettomia jätetään pois.
- Ei tarkastella prosesseja ja karsita turhaa tekemistä.
- Ei kuunnella asiakkaita ja arvioida toimintaa jatkuvasti.
- Ei kuunnella henkilöstöä
- Ei kokeilla, ei kehitetä, ei huolehdi osaamisesta

EPÄONNISTUMINEN ON EDESSÄ, JOS UNOHDETAAN ASIAKKAAT.

- Keskittymällä pelkästään kokoelmaan, ei ihmisiin.
- Suunnittelemalla palveluita vain asiantuntijoiden kesken osallistamatta asiakkaita. Monimuotoisuus on otettava huomioon, jotta palvelut olisivat todella saavutettavia ja helppokäyttöisiä mahdollisimman suurelle joukolle ihmisiä.
- Unohtetaan asiakasryhmät, jotka eivät ole digitalisaation kehityksessä mukana. Ei tarjota heille palveluita enää kasvokkain, vaan annetaan heidän syrjäytyä tai vieraantua yhteiskunnasta.

Lähde: Työn murroksen seurantakysely ja asiantuntijakeskustelut.

LIITTEET

KUVA 2. Asiantuntijoiden arviot uusien toimintatapojen yleisyydestä vaihtelevat.

Ovatko seuraavat toimintatavat teillä suunnitteilla tai käytössä	Käytössä	Kokei- lussa	Suunnit- teilla	Eivät ole	En osaa sanoa
Hyödynnämme tekoälyä esimerkiksi aineistojen suositteluseksi ja hakujen tueksi	5 %	15 %	10 %	50 %	20 %
Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontapisteitä, nuorisopalveluita, vanhuspalveluita ja/tai koululaisten iltapäiväohjaajia	19 %	43 %	14 %	24 %	0 %
Kirjastoja perustetaan ostoskeskusten, koulujen ja monitoimitilojen yhteyteen, sinne missä ihmiset ovat	24 %	29 %	5 %	43 %	0 %
Asiakkaille ja kuntalaisille on avattu uudenlaisia palveluja, joista osa voi olla hyvin suosittuja	29 %	24 %	5 %	33 %	10 %
Kehitämme kirjastotoimintaa kokeilujen avulla	33 %	33 %	14 %	14 %	5 %
Asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi aineistoraatiin, palauteseinien ja yhdessä järjestettyjen tilaisuuksien avulla	38 %	33 %	24 %	0 %	5 %
Kirjastotyö organisoidaan itseohjautuvien tiimien tai vastaavien kautta	43 %	10 %	0 %	38 %	10 %
Edistämme jakamistaloutta myös lainaamalla esineitä, työkaluja ym.	48 %	33 %	5 %	14 %	0 %
Kirjasto tarjoaa kuntalaisille monipuolisen tekemisen, työn ja virkistäytymisen tilan	50 %	32 %	5 %	14 %	0 %
Kirjasto toimii kansalaisten fyysisenä ja/tai virtuaalisena kohtaamispaikkana ja kansanvallan foorumina	52 %	19 %	5 %	19 %	5 %
Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja esimerkiksi ikäihmisten ja maahanmuuttajien palvelutarpeet	52 %	33 %	10 %	5 %	0 %
Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat pidentyvät ja esimerkiksi kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille	57 %	19 %	5 %	19 %	0 %
Lainaus- ja palautusautomaatit yhdessä muun teknologian kanssa vapauttavat henkilöstön aikaa rutiinistyöstä neuvontaan, asiakaspalveluun, lukemaan opettamiseen ja eri kohderyhmille suunnattujen palveluiden järjestämiseen ja niiden edellyttämään yhteistyöhön	57 %	19 %	10 %	14 %	0 %
E-aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, on laajasti tarjolla alueen kirjastoissa	57 %	38 %	0 %	0 %	5 %
Digitaalisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä opetus ovat lisääntyneet ja yhdenvertaistaneet aineistojen saatavuutta	62 %	14 %	5 %	10 %	10 %
Teemme yhteistyötä muiden palvelualueiden, esimerkiksi päiväkotien, koulujen ja sairaaloiden kanssa	67 %	19 %	5 %	0 %	10 %
Alueiden yhteiset kirjastoverkkopalvelut helpottavat julkaisujen hakua ja laajentavat valikoimaa ja kulttuurisisältöjen tarjontaa	86 %	5 %	0 %	9 %a	0 %

KUVA 3. Toimintatavan merkitys asiakkaalle ja kunnan/alueen asukkaille toteutuessaan.

Ovatko toimintatavat teillä...	Suuri tai erittäin suuri	Kohtalainen	Pieni merkitys /ei merkitystä	En osaa sanoa
Hyödynnämme tekoälyä esimerkiksi aineistojen suositteluseksi ja hakujen tueksi	36 %	27 %	27 %	9 %
Kirjastotyö organisoidaan itseohjautuvien tiimien tai vastaavien kautta	55 %	18 %	14 %	14 %
Edistämme jakamistaloutta myös lainaamalla esineitä, työkaluja ym.	64 %	32 %	0 %	5 %
Lainaus- ja palautusautomaatit yhdessä muun teknologian kanssa vapauttavat henkilöstön aikaa rutiinistyöstä neuvontaan, asiakaspalveluun ym.	68 %	18 %	9 %	5 %
Kirjastoja perustetaan ostoskeskusten, koulujen ja monitoimitilojen yhteyteen, sinne missä ihmiset ovat	71 %	10 %	10 %	10 %
Digitaalisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä opetus ovat lisääntyneet ja yhdenvertaistaneet aineistojen saatavuutta	77 %	9 %	5 %	9 %
Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontapisteitä, nuorisopalveluita, vanhuspalveluita ja/tai koululaisten iltapäiväohjaajia	77 %	14 %	5 %	5 %
Kirjasto tarjoaa kuntalaisille monipuolisen tekemisen, työnteon ja virkistäytymisen tilan	86 %	9 %	0 %	5 %
Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat pidentyvät ja esimerkiksi kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille	86 %	5 %	5 %	5 %
Kehitämme kirjastotoimintaa kokeilujen avulla	86 %	9 %	0 %	5 %
Alueiden yhteiset kirjastoverkkopalvelut helpottavat julkaisujen hakua ja laajentavat valikoimaa ja kulttuurisisältöjen tarjontaa	86 %	0 %	5 %	9 %
Asiakkaille ja kuntalaisille on avattu uudenlaisia palveluja, joista osa voi olla hyvin suosittuja	90 %	0 %	5 %	5 %
E-aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, on laajasti tarjolla alueen kirjastoissa	91 %	5 %	0 %	5 %
Asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi aineistoraatiin, palauteseinien ja yhdessä järjestettyjen tilaisuuksien avulla	91 %	5 %	5 %	0 %
Kirjasto toimii kansalaisten fyysisenä ja/tai virtuaalisena kohtaamispaikkana ja kansanvallan foorumina	91 %	5 %	0 %	5 %
Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja esimerkiksi ikäihmisten ja maahanmuuttajien palvelutarpeet	96 %	5 %	0 %	0 %
Teemme yhteistyötä muiden palvelualueiden, esimerkiksi päiväkotien, koulujen ja sairaaloiden kanssa	100 %	0 %	0 %	0 %

KUVA 4. Toimintatavan merkitys henkilöstölle toteutuessaan.

Ovatko toimintatavat teillä...	Suuri tai erittäin suuri	Kohtalainen	Pieni merkitys /ei merkitystä	En osaa sanoa
Hyödynnämme tekoälyä esimerkiksi aineistojen suositteluseksi ja hakujen tueksi	57 %	19 %	19 %	5 %
Edistämme jakamistaloutta myös lainaamalla esineitä, työkaluja ym.	62 %	38 %	0 %	0 %
Kirjastoja perustetaan ostoskeskusten, koulujen ja monitoimitilojen yhteyteen, sinne missä ihmiset ovat	71 %	14 %	10 %	5 %
Kirjastotyö organisoidaan itseohjautuvien tiimien tai vastaavien kautta	71 %	14 %	5 %	10 %
Lainaus- ja palautusautomaatit yhdessä muun teknologian kanssa vapauttavat henkilöstön aikaa rutiinistyöstä neuvontaan, asiakaspalveluun, lukemaan opettamiseen ym.	76 %	10 %	10 %	5 %
Kirjastojen yhteydessä on muita kunnan palvelupisteitä, kuten digineuvontapisteitä, nuorisopalveluita, vanhuspalveluita ja/tai koululaisten iltapäiväohjaajia	76 %	19 %	0 %	5 %
Kirjasto tarjoaa kuntalaisille monipuolisen tekemisen, työnteon ja virkistäytymisen tilan	81 %	14 %	0 %	5 %
Asiakkaille ja kuntalaisille on avattu uudenlaisia palveluja, joista osa voi olla hyvin suosittuja	81 %	10 %	0 %	10 %
Digitaalisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä opetus ovat lisääntyneet ja yhdenvertaistaneet aineistojen saatavuutta	86 %	5 %	5 %	5 %
Alueiden yhteiset kirjastoverkkopalvelut helpottavat julkaisujen hakua ja laajentavat valikoimaa ja kulttuurisisältöjen tarjontaa	86 %	5 %	5 %	5 %
Omatoimikirjastojen myötä aukioloajat pidentyvät ja esimerkiksi kyläkirjasto on loma-aikoina avoinna kesämökkiläisille	86 %	5 %	5 %	5 %
Kirjasto toimii kansalaisten fyysisenä ja/tai virtuaalisena kohtaamispaikkana ja kansanvallan foorumina	86 %	10 %	0 %	5 %
E-aineistoja, kuten e-kirjoja ja e-lehtiä, on laajasti tarjolla alueen kirjastoissa	91 %	0 %	0 %	10 %
Asiakkaiden osallisuutta edistetään esimerkiksi aineistoraatien, palauteseinien ja yhdessä järjestettyjen tilaisuuksien avulla	95 %	0 %	5 %	0 %
Kehitämme kirjastotoimintaa kokeilujen avulla	95 %	0 %	0 %	5 %
Teemme yhteistyötä muiden palvelualueiden, esimerkiksi päiväkotien, koulujen ja sairaaloiden kanssa	100 %	0 %	0 %	0 %
Huomioimme erilaiset asiakasryhmät ja esimerkiksi ikäihmisten ja maahanmuuttajien palvelutarpeet	100 %	0 %	0 %	0 %

ANNA PALAUTETTA

Mitä ajatuksia raportti herätti?
Oletteko samaa mieltä päätelmistä?
Me kunta-alan työmarkkinaosapuolet
arvostamme saamaamme palautetta
ja otamme sen huomioon, kun kuvausta
seuraavan kerran päivitetään.

LISÄTIEDOT JA PALAUTTEET

Työn murroksen seurantaryhmä
Niilo Hakonen (etunimi.sukunimi@kt.fi)

WWW.KT.FI/TYON-MURROS