

# Kirjaston palvelut näkyväksi

Posted on [14.11.2012](#) by [helehilt](#)

Kirjastoissa on aina ajateltu asiakkaan parasta – aina. Silti Helsingin yliopiston kirjaston palvelumuotoiluhanke antoi uuden näkökulman palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Aikaisemmin asiakkaiden toiveet ovat olleet osin akateemisia arvauksia, asiakastyytyvyyttä on mitattu kansallisilla kyselyillä ja vuositilastot ovat paikoin kertoneet eniten kirjaston palvelujen onnistumisesta. Nyt suunnittelusuuntaa on käännetty kunnolla asiakkaiden toiveiden kuuntelemiseen. Jatkossa pyritään jatkuvaan keskusteluun asiakkaiden kanssa kirjaston palvelujen kehittämisessä.



Kaisa-talo on vasta avannut ovensa, joten on sanomattakin selvää, että tilat ja palvelut ovat vielä uuden karheita ja kokonaisuutta hiotaan. Keräämme asiakaspalautetta ja vaikka varmasti välillä tuntuu, ettei palaute vaikuta välittömästi mihinkään, seuraamme tilannetta ja mietimme miten voimme reagoida palautteeseen ja parantaa palveluja.

Olen varma, että ensi syksynä palvelut ovat ainakin piirun verran parempia vaikkapa gradukärryjen määrän suhteen. Syksyn aikana on todettu, että lainattavia gradukärryjä on liian vähän, joten uusia kärryjä hankitaan lisää.

Opiskelijat ovat kirjaston suurin asiakasryhmä ja kirjasto haluaa olla inspiroiva paikka opiskelulle ja myös tutkimustyölle. Kirjastoon halutaan luoda hyvät työskentelyolosuhteet niin pesiityjille, palveltavilla, piipahtajille kuin penkojillekin. Pikagallup kirjaston merkityksestä tuottaa helposti vastauksen sekä yliopiston henkilöstön että vanhemman polven opiskelijoiden keskuudessa, että tärkeintä on kurssikirjalainaamo. Kommentti saa aikaiseksi pientä väreilyä pitkän linjan kirjastolaisen mielessä, sillä haluamme olla muutenkin mukana valmistamassa kandeja, maistereita ja tohtoreita akateemiseksi osaajiksi. Esimerkiksi kirjastossa on paljon osaamista tieteellisessä tiedonhankinnassa.

Pikagallupin ohella palvelumuotoilussa tehdyt syvemmät haastattelut paljastivat kirjastolle, miten olemme ehkä hieman vaatimattomasti esitelleet palvelujamme. Olemme aina valmiina kuin partiolaiset palvelemaan ja perinteiset kirjastopalvelut ovat usein jo valmiiksi tuttuja uusille

opiskelijoille. Mutta jotta kaikki palvelut saadaan kuvailtua, päätimme ryhtyä tuotteistamaan palveluita.

Kun palvelut on kuvattu suurempia kokonaisuuksina – palvelukategorioittain, asiakas löytää helpommin sopivan palvelun omaan tarpeeseensa. ”Työskentele kirjastossa” -kortin avulla kirjastoon pesiytyvä Helsingin yliopiston opiskelija tai tutkija voi yhdellä silmäyksellä nähdä, mitä kirjasto tarjoaa juuri hänen tarpeisiinsa. Muut kategoriat ovat:

- Näin lainaat Helka-kortilla
- Tietoaineistot ja tietokannat
- Tiedonhankinnan palvelut ja koulutukset
- Kirjasto tutkielman tekijän apuna
- Tutkijapalvelut
- Kirjaston etäkäyttö

Lisäksi kirjastolaisille muokataan yhteinen palvelukäsikirja, jonne palvelut kuvataan yksityiskohtaisesti, jolloin palvelut saavat yhteisen mallin, jota voi käyttää kirjaston kaikissa toimipaikoissa, kampuskirjastoissa. Työ on vielä kesken, kuten aina palvelujen kehittäminen.

**Teksti**

***Kirsi Luukkanen***

*palvelupäällikkö*

*Keskustakampuksen kirjasto*

*Helsingin yliopiston kirjasto*

**Kuva:**

***Veikko Somerpuro***