

## Kysely kirjastonjohtajille

Kirjastojen havainnointikierrros syksyllä 2014

Hei kirjastonjohtaja!

Nadia Lund-livonen ja Jouni Juntumaa kävivät marras- ja joulukuussa 2014 havainnoimassa kirjastoasi. Havainnointi tehtiin ennalta laaditun lomakkeen varassa.

Havainnoinnin ideaan kuului, että vierailijat keskittyvät vain katselemaan, mutta henkilökunnan ja asiakkaiden haastatteluista tai jututtamisesta pääosin pidättäytyään. Tulokset heijastavat siis sitä, miltä kirjastosi vierailuhetkellä sattui näyttämään.

Havainnointi tehtiin tulossa olevaa kehityskeskustelua varten ja sait tulokset keskustelun jälkeen käyttöösi.

Voisitko kertoa kokemuksesi havainnointien hyödyllisyydestä ja tulosten käyttökelpoisuudesta. Halutessasi voit vastata myös nimettömänä.

Lähetä vastauksesi viimeistään keskiviikkona 14.1.2015

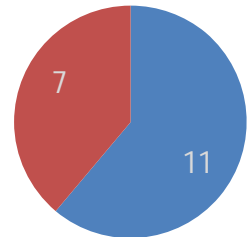
Minkälaisia ajatuksia sinulle tuli nähtyäsi havainnoinnin tulokset?

- Tulokset eivät poikkea paljoa omasta näkemyksestä.
- Meillä oli juuri kalusteiden kunnostus ja uusiminen kesken, joten raportti antoi hiukan väärän kuvan. Tämä toki todettiin kehityskeskustelussa.
- Harmitti että käynti sattui tosi hiljaiseen hetkeen, joka ei anna ihan oikeaa kuvaa todellisesta tilanteesta. Muuten havainnot olivat pääosin oikeaan osuneita. Joitain kysymyksiä kyllä heräsi, ei tiennyt mitä havainnoitsija tarkoitti.
- Toisessa kaksoiskirjastossa kaavake oli täytetty huolellisesti, toisessa vain muutamat kohdat.
- Hyvä, monipuolinen havainnointi. Kuvat kertoivat paljon. Moneen havainnoituun asiaan, niin positiiviseen kuin negatiiviseen oli itse jo sokeutunut. Avasi silmiä.
- Monet asiat, jotka havainnoinnissa tuotiin esiin, olivat aiheellisia.
- Tulokset pääosin oikeita, mutta muutama huomio oli väärin tulkittu.
- Havainnot oli tehty asiallisesti ja ns. ulkopuolisen silmin.
- Huomautetut asiat olivat osittain tiedossamme ennen havainnointiraporttiakin.
- Havainnoinnin ensimmäinen osio "Tervetuloa kirjastoon!" toi esille saman ongelman, josta olen ollut tietoinen jo vuosia. Ja nyt sitä ongelmaa yritetään meillä myös ratkoa. Kokonaisuudesta sanon, että useissa kohdissa olin samaa mieltä havainnoitsijan kanssa, joissakin kohdissa myös hieman eri mieltäkin.

- Aika neutraali juttu, jotkut asiat hieman ärsyttivät. Systeemi on periaatteessa ihan hyvä, mutta tulokset helposti väärällä tavalla subjektiivisia.
- Hyviä havaintoja, voin allekirjoittaa ne kaikki
- Kyllä näistä tunnisti ko. kirjastot.
- Osittain havainnot vastaavat omaa mielikuvaa kirjastosta, osittain eivät. Ärsyynnyin siitä, että paljon painoa laitettiin sille, että hyllymme olivat täydet ja sotkuiset. Mielestäni asiakkaat eivät laita tälle asialle niin paljon painoa kuin me ammattilaiset. Itse painotan aina työntekijöille, että asiakaspalvelu menee järjestyksen ja siisteyden edelle. Havainnointi oli melko kiireiselle viikolla, joten täytyy kai vain todeta, että henkilökunta on käyttänyt vähän aikansa oikeisiin asioihin, eli keskittynyt asiakaspalveluun.
- Havainnointiin vaikuttaa se, mihin kellonaikaan on käyty. Muutoinkin mukana satunnaisuutta. Mutta toisaalta esille nousi asioita, joista olemme itsekin puhuneet monesti, mutta kuitenkin näytetään toimittavan toisin.
- Monenlaiset. Palautteen hetkellisyys ja jonkinlainen sattumanvaraisuus esim. asiakaspalvelun ja tilojen vierailuhetken käytön suhteen vähän mietitytti, vaikka nostikin esiin yleisiä vahvuuksia ja/ tai ongelmia. Tilojen ja kokoelmien kunnon ja järjestyksen ulkopuolinen arviointi samoin markkinoinnin yms. näkyminen. oli ok .
- Arvostan eri näkemyksiä, joten otin tiedot vastaan rakentavasti.

Oletko käsitellyt tai suunnitellut käsitteleväsi havaintoja henkilökunnan kanssa?

■ Kyllä  
■ Ei

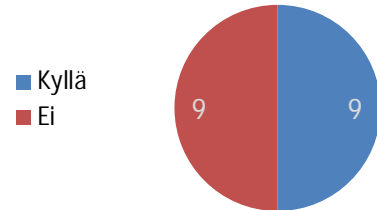


Muuta edellisestä

- Itse asiassa me käsittelemme tätä asiaa tänä keväänä paljonkin kun itsepalvelunoutoa ja automaattien vähentämistä suunnitellaan.
- Toisessa kaksoiskirjastossa olen käynyt läpi, toisessa teen sen tällä viikolla työpistekokouksessa.
- Emme vielä, käymme havainnot läpi työpistekokouksessa tai kehittämisspäivänä.
- En ole vielä. Tarkoitus on käsitellä seuraavassa kehittämisspäivässä.
- Raporttia on hieman katsastettu, ilman suurempaa käsittelyä.
- Tarkoitus on käsitellä henkilökunnan kanssa.
- Käsitellään varmaan jotenkin, mutta ei niissä ollut mitään kovin uutta....
- Tarkoitus on vielä käsitellä kevään aikana (ja pyytää Nadia konsultoimaan).
- En heti havainnot saatuaani halunnut ottaa niitä henkilökunnan kanssa käsittelyyn. Tiedostin, että oma ärtymykseni olisi värittänyt asian käsittelyä. Nyt ehkä voin lukea havainnot uudella silmällä.
- Emme ole vielä ehtineet. Käsittelemme heti ensi viikolla.

- Olen käsitellyt joidenkin henkilöiden kanssa, koko tuloksia en sellaisenaan aio näyttää koko henkilökunnalle.
- Saimme tulokset vasta nyt, koska tuke-keskustelun aikaan niitä ei vielä ollut saatavilla. Tuleva johtaja ottanee kopin tästäkin asiasta.

Ovatko havainnot johtaneet uusiin ajatuksiin, suunnitelmiin tai tekoihin johtamassasi kirjastossa?



#### Lisätietoa

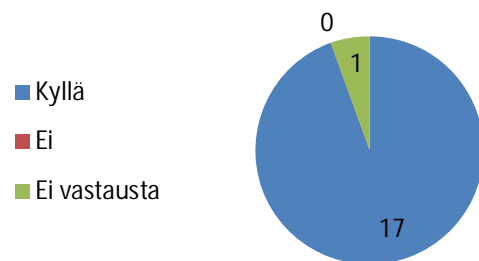
- Omissa suunnitelmissa samankaltaisia kehittämistoimia.
- Ei oikeastaan, koska asioita oli jo pohdittu kun sain raportin.
- Havainnot vahvistivat sitä näkemystä mikä itsellä on tilojen viihtyisyydestä. Ne koskivat juuri niitä asioita, joita itsekkin on ollut tarkoitus muuttaa. Mitään ihan uutta ei tullut esiin.
- Pukimäessä on jo ryhdytty tekoihin, esim. kierrätyskärryistä tuulikaapissa on luovuttu.
- Ainakin rähjäntyneet sohvat lähtevät korjaukseen tai kaatopaikalle. Varmaan muitakin toimenpiteitä tehdään kunhan havainnot ovat käyty läpi henkilökunnan kanssa.
- Kyllä tulevat johtamaan uudenlaisiin tapoihin tehdä asioita. Kiinnitämme erityistä huomiota esim. asiakkaiden huomioimiseen/tervehtimiseen ja joihinkin "sisustusratkaisuihin".
- Lehtialueen "rapsottavat" opasteet vaihtoon...
- Katso edellinen vastaus.
- Olemme lisää siistineet kirjaston yleisilmettä ja järjestelemme tiloja uudelleen
- Ei vielä
- Tutkimus ei tuonut meille mitään varsinaista uutta tietoa, mutta saatu positiivinen palaute virkisti ja kehittämistarpeet vahvistivat omaa ajattelua: eli kehittämistarpeet ovat mielessä entistäkin selkeämmin.
- Eivät vielä, vrt. edellinen vastaus.

#### Miten kehittäisit havainnointitapaa tai havainnointilomaketta eteenpäin?

- En osaa sanoa, mutta ulkopuolisen silmät ovat kyllä hyvä apu ja saattavat nähdä sellaista, jolle itse on sokea.
- Havainnoinnissa voisi olla mukana myös joku kirjaston ulkopuolinen (opiskelija tms.), olisi kiva kuulla kuinka ulkopuolinen näkee tilamme.
- Ehkä useampia kohtia lomakkeesta olisi voinut täyttää, siispä lisää havaintoja. Itse tulee usein sokeaksi "lähietäisyydellä".

- Se, että havainnoijat ovat tuttuja tai tunnistettavissa kirjaston työntekijöiksi vaikuttaa osittain tutkimustuloksiin. Siksi ulkopuolinen havainnoitsija olisi ehkä parempi.
- Lomake hyvä, näihin kysymyksiin voisi saada havainnoitsijaksi jonkun tet-harjoittelijan ja muun tuoreilla silmillä asioita katsovan ihmisen.
- Ehkä siihen voisi liittyä myös jonkinlainen yksikön esimiehen haastattelu? Jäisi sitten ihan turhimmat väärinkäsitykset ja funtsailut pois raportista.
- Oli Ok
- On tietenkin työlästä, mutta joidenkin asioiden tarkkailun suhteen käyntejä pitäisi olla enemmän.
- Ehkä olisi hyvä käväistä pari kertaa eri vuorokauden aikoina. Toki ymmärrän sen vievän aikaa, mutta tulos olisi ehkä tarkempi. Lomakkeessa on monta kysymystä, mutta arvelen niiden olevan havainnoijalle ikään kuin muistilistana.

Oletko kiinnostunut jatkossa käyttämään kyseistä menetelmää johtamasi kirjaston kehittämisessä?

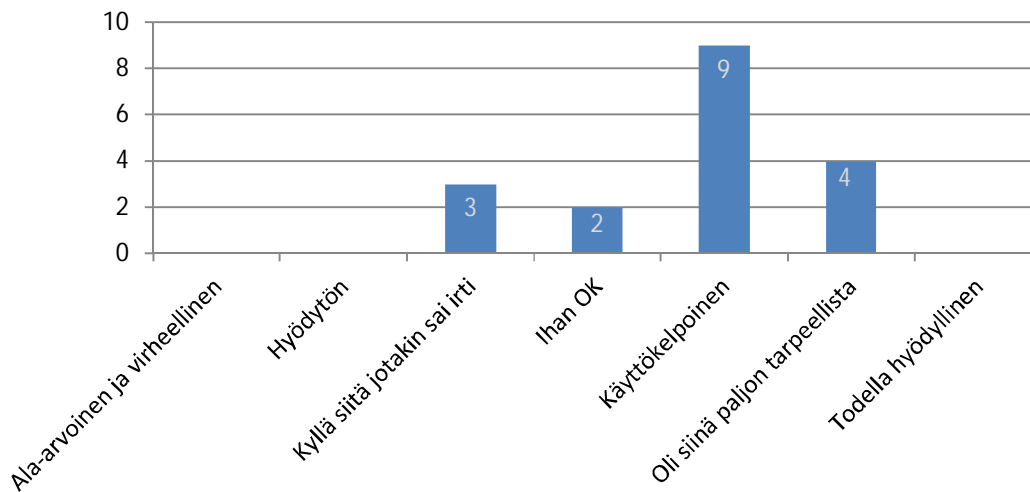


#### Perusteluja

- Edellä jo sanoin: ulkopuolinen näkee tuorein ja toisin silmin.
- Ulkopuolisen silmin tehty havainnointi voi antaa vauhtia joillekin kehittämishankkeille. Havainnointia ei tosin ole tarve tehdä joka vuosi.
- Osittain ongelma-alueet on jo tiedossa. Havainnoinnin jälkeen niihin tarttuu helpommin.
- Toivoisin oikean asiakkaan huomioita
- Hyvä kuulla muiden enemmän ja vähemmän ulkopuolisten näkemyksiä. On aina hyvä herättää keskustelua ja jopa avata silmiä.
- Käytännöllinen ja asialähtöinen.
- Tästä voi saada uusia ideoita.
- Ehkä, jollain tavoin. Ja järjeistettynä. Huomioitsijan on hyvä myös muistaa, että täällä nähdään itsekin asioita - ei vain ehditä niihin puuttua riittävästi (kun on tätä muutakin työtä aika paljon) tai ei ole resursseja riittävästi käytössä.
- On hyvä välillä pysähtyä miettimään ja katsomaan miltä oma kirjasto ulkopuolisen silmissä näyttää.
- Antaa ulkopuolisen, uuden näkökulman
- Havainnoinnissa sinänsä ei ole vikaa. Tällä kertaa vain tuntui, että huomio kiintyi minun mielestäni epäolennaisiin asioihin (esim. kyltitykseen ja koko taloa koskevaan viestintään, jotka eivät ole kaupunginkirjaston päätettävissä.)

- Saattaa nousta esille asioita, joita ei olla itse havaittu. Toisaalta voi toimia tiedetyissä asioissa vauhdittajana toimenpiteille.
- Ehkä olisi hyvä nostaa lomakkeen pohjalla olevia ajatuksia esiin selkeämmin kirjastojen pitkäjänteisinä tavoitteina. Eli ajatus oli jotenkin markkinointi, tilat, kokoelmat, palvelu jne. Tässä karu arki on kuitenkin muistettava - henkilöstöresurssit, asiakaskunta, alue ja toimintaympäristöt ja yhteistyökumppanit - esim. yhteisauloihin voi vaikuttaa vain rajallisesti jne. Jokaisessa paikassa ei voida mekaanisesti täyttää tiettyjä standardeja, joita voidaan kuitenkin tavoitella. Ulkopuolinen näkökulma silloin tällöin on hyvä asia.

Arvioi asteikolla 1-7, kuinka hyödyllisenä pidit tätä havainnointiraporttia johtamasi kirjaston kannalta



Lisäksi haluan sanoa

- Kannatan havainnoinnin jatkamista. Meillä vain sattui olemaan prosessi juuri menossa. Ja koska tunnistimme havainnoijan, syntyi ihan kivaa keskustelua itse vierailunkin aikana. Kiitos!
- Kiitos
- Tätä lisää! Hyvä että tullaan paikan päälle katselemaan. Ihan mielellään voisi kuulla vaikka lyhyesti kommentteja jo käynnin aikana. Koko henkilökunta mukaan! Avoimuus tärkeää.
- Huomioita on hyvä käyttää kannustamaan henkilökuntaa muutoksiin ja innostaa katsomaan asioita uudella tavalla.
- Vain yhden havainnointikerran satunnaisuus arveluttaa.
- Hauska tapa havainnoida. Kiitos!