

“Yhdessä tuumataan”



**Etelä-Pohjanmaan yleisten kirjastojen yhteistyö
muiden kuin toisten kirjastojen kanssa**

Alueellinen arviointi

Mervi Heikkilä

Teemu Jousmäki

1. Lähtökohtia

Seinäjoen kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto vetää yleisten kirjastojen alueellista arviointi-hanketta Etelä-Pohjanmaalla 2011-2012. Tämä yhteistyöselvitys on osa alueellista arviointi-hanketta. Arvioinnilla on kaksi erityyppistä tavoitetta. Toisaalta tämä on kirjastojen itsearviointia, joka osaltaan täyttää kirjastolain arviointivelvoitetta. Toisaalta tavoitteena on myös saada jakoon hyviä käytänteitä, joita eri kirjastoissa on käytössä eli antaa työkaluja ja kehittää kirjastojen toimintaa arvioinnin pohjalta.

Tässä arvioinnissa yhteistyöstä on tarkoituksella rajattu pois kirjastojen välinen yhteistyö, joka tiedetään vahvaksi ja jolla on jo pitkät perinteet. Myös muut yhteistyön muodot ovat viime vuosina nousseet tärkeiksi kirjastotyössä, joten arviointi keskittyy niihin. Sana yhteistyö pyritään tässä käsittämään laajasti, kysymys voi olla esimerkiksi tapahtumien tuottamisesta yhdessä, rahoituksen hakemisesta yhdessä, yhteisistä markkinointitoimista, kirjastopalvelujen kehittämisestä yhteistyössä jonkun kanssa jne.

Yhteistyön arviointiin liittyy kuitenkin haasteita, jotka on syytä ottaa huomioon arviointituloksia käsiteltäessä. Sujuvaan yhteistyöhön tarvitaan vähintään kaksi osapuolta, kirjaston hyvä tahto ja yhteistyöhalukkuus sekä aktiivisuus eivät aina riitä. On kuitenkin epätodennäköistä, että johonkin kuntaan kasautuisi pelkästään yhteistyöhaluttomia toimijoita. Yhteistyön mahdollista puuttumista kokonaan ei siis voi selittää tällä tavoin.

2. Toteutus

Arviointi päätettiin toteuttaa Webropol-kyselynä, joka olisi mahdollisimman monipuolinen ja sisältäisi paljon avoimia kysymyksiä. Jotta saataisiin jakoon paljon hyviä käytänteitä, kysely lähetettiin sekä itsenäisten kuntien kirjastotoimenjohtajille että lähikirjastojen johtajille. Kuntaliitosten myötä lähikirjastojen määrä alueella onkin kasvanut huomattavasti. Arvioinnissa pyrittiin laadulliseen arviointiin, joskin perusteellinen laadullinen arviointi olisi ehdottomasti vaatinut vielä lisäksi toimijoiden haastatteluja.

Kyselyn toteutti käytännössä kirjastoautonkuljettaja-virkailija Teemu Jousmäki. Hän on myös kirjoittanut tähän raporttiin koosteen kyselyn vastauksista.

3. Yhteistyön tavoitetaso

Opetus- ja kulttuuriministeriön laatimissa yleisten kirjastojen laatusuosituksissa (2010) ei aseteta suoraan tiettyä tavoitetasoa kirjaston tekemälle yhteistyölle eri toimijoiden kanssa, mutta ajatus yhdessä toimimisesta ja yhdessä kehittämisestä läpäisee suositukset melkein kauttaaltaan:

Poimintoja laatusuosituksista:

Hyvässä kirjastossa:

"Kirjaston mahdollisuudet kuntalaisten hyvinvoinnin ja viihtyvyyden lisääjänä, elinikäisen oppimisen mahdollistajana ja syrjäytymisen ehkäisijänä tiedostetaan ja käytetään hyväksi. Sektorirajat ylittävä, kunnan sisäinen yhteistyö on sujuvaa ja kirjasto on mukana esimerkiksi hyvinvoinnin, oppimisen ja kulttuurin prosessien kehittämisessä." s. 35

"Palvelujen saatavuutta tarkastellaan myös alueellisesti yli kuntarajojen. Saatavuuden tai laadun parantamiseksi toimitaan alueellisesti ja seudullisesti tai poikkihallinnollisesti palveluverkoissa. Yhteistyöstä on selkeät sopimukset ja kustannusvastuut on määritelty." s. 36

"Kirjaston palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi muita palveluja, kuten sisältöjä esiintuovia palveluja ja tapahtumia. Kokeilevat, uudet palvelumuodot täydentävät perinteisempiä palveluja. Erityisesti laajennettuja palveluja tuotetaan yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa." s. 41

"Palvelutarjonnassa ja markkinoinnissa käytetään hyödyksi seudullista yhteistyötä ja kirjastoille keskitetysti tuotettuja palveluja." s. 41

"Kirjastossa asiakas on tervetullut. Palveluja kehitetään asiakasnäkökulmasta ja yhdessä asiakkaiden kanssa. Henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin on kiinnitetty huomiota. Kuntalaitiin ja asiakaskuntaan pidetään yhteyttä eri keinoin..." s. 42.

"Lapsille lukemisesta ja muista kirjastosta saatavista palveluista on tehty houkuttelevia päiväkotien ja koulujen kanssa tehtävän yhteistyön avulla. Koululaisten selkeä valtaosa on kir-

jaston asiakkaina ja kirjastonkäytön/tiedonhallintataitojen opetus sisältyy kunnan opetus-suunnitelmaan...”

s. 42

”Nuorten palveluja on kehitetty yhteistyössä nuorisotoimen ja nuorten itsensä kanssa. Nuorten erityistarpeita on otettu huomioon tilojen suunnittelussa ja varustamisessa sekä palvelutarjonnassa.” s. 42

”Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto –raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.” s. 55

Karkeasti jakaen OKM:n suositukset siis viittaavat kahdenlaiseen yhteistyöhön:

- 1) palvelujen tuottamiseen yhteistyönä eri toimijoiden kanssa
- 2) kirjaston kehittämiseen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa

4. Arviointia

Arviointikysely lähetettiin kaikkien Etelä-Pohjanmaan kuntien yleisten kirjastojen johtajille sekä kuntien lähikirjastojen johtajille/vastaaville, yhteensä 28 henkilölle. Vastauksia saatiin yhteensä 21.

Vastausten mukaan Etelä-Pohjanmaan yleisten kirjastojen yhteistyö kuntien sisällä sujuu keskimäärin hyvin. Jokainen vastaajakirjasto tekee yhteistyötä päiväkotien ja koulujen kanssa. Laajennettuja palveluita, kuten näyttelyjä ja tapahtumia, tuotetaan lähes poikkeuksetta kaikissa kirjastoissa. Kaikkein sujuvinta yhteistyön koettiin olevan kulttuuritoimen, esikoulu-ryhmien, päiväkotien ja kansalaisopistojen kanssa. Eniten parantamisen varaa koettiin olevan yläkoulujen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa tehtävässä yhteistyössä.

OKM:n laatusuosituksen näkökulmasta kehitettävää löytyy etenkin kunnan sisäisen yhteistyön kustannusvastuiden jakamisessa, sillä kustannusvastuut on määritelty ainoastaan 15 prosentilla kirjastoista. Kuitenkin kahdeksassa vastauksessa sanottiin myös yhteistyökumppaneiden osallistuvan kustannuksiin, vaikkei asiasta ollut varsinaista sopimusta. Toisaalta myös mainintoja yhteistyön yksipuolisuudesta tuli – esimerkiksi kouluyhteistyössä kirjaston

koettiin joissakin vastauksissa olevan vain antavana osapuolena.

Varsinaisia yhteistyösopimuksia oli puolella vastaajakirjastoista. Koulun ja varhaiskasvatuksen lisäksi yhteistyösopimuksia oli yhdessä tapauksessa ystävyyskuntakirjastojen ja toisessa tapauksessa kansalaisopiston kanssa.

Kirjaston kehittämiseen kunnan muut toimijat osallistuivat lähinnä toiminnan ja tapahtumien kehittämiseen, tilojen kehittämiseen kunnan muut toimijat eivät juuri osallistuneet. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, etteivät kunnalliset yhteistyökumppanit osallistu toiminnan kehittämiseen lainkaan.

Kolmannen sektorin yhteistyökumppaneita vastaajakirjastoilla oli keskimäärin kolme. Monissa vastauksissa tosin lueteltiin yhteistyökumppaneita vain esimerkinomaisesti, eikä termi ”kolmas sektori” ollut kaikille vastaajille tuttu, joten käytännössä kolmannen sektorin yhteistyökumppaneita lienee enemmän. Useampia mainintoja yhteistyökumppaneiksi saivat 4H-yhdistys, MLL ja Martat. Havaittavissa oli, että vastaajat kokivat vaikeaksi sijoittaa seurakunnat kyselyn struktuuriin. Seurakunta mainittiin sekä kolmannen sektorin yhteistyökumppanina että joissakin tapauksissa myös kunnallisena yhteistyökumppaneina.

Tyypillisiä yhteistyön muotoja yhdistysten kanssa olivat näyttelyt kirjaston tiloissa, kokoustilan tarjoaminen yhdistyksille, erilaisten tapahtumien tuottaminen yhteistyössä ja satutuokiot. Myös tiedotuskanavana yhdistysten koettiin olevan hyviä.

Yritysten kanssa yhteistyö on vähäistä. 16 vastaajaa 20:stä vastasi, että yhteistyötä ei tehdä. Valtion viranomaisten kanssa teki yhteistyötä 13 vastaajaa.

Etelä-Pohjanmaalla kirjastot tekevät yhteistyötä myös erilaisten asiakasryhmien kanssa. 63 prosenttia kirjastoista kehittää palveluitaan yhteistyössä erilaisten asiakasryhmien kanssa. Lapset osallistuivat kirjaston kehittämiseen 60%:ssa, nuoret 50%:ssa ja seniorit 55%:ssa vastaajakirjastoista. Aikuiset osallistuivat kirjaston kehittämiseen eniten, 70% vastasi aikuisten osallistuvan kirjaston kehittämiseen. Kirjaston esteettömyyttä oli kehitetty yhdessä vammaisjärjestöjen kanssa vain 22 prosentissa vastanneista kirjastoista.

Kyselyssä pyydettiin kirjastoja itse arvioimaan sitä, minkä tahojen kanssa kirjastojen olisi syytä tulevaisuudessa tehdä enemmän yhteistyötä. Monessa vastauksessa arvioitiin, että kaikkien tahojen kanssa olisi syytä lisätä yhteistyötä. Erityisen paljon mainintoja saivat kolmas sektori ja vanhukset.

Yhteistyön esteenä kunnan sisällä nähtiin hyvin monessa vastauksessa aikapula tai siihen liittyvä henkilöstöresurssien vähäisyys. Kolmannen sektorin kanssa yhteistyön esteistä useamman maininnan saivat se, etteivät potentiaaliset yhteistyökumppanit tunne tai tiedä riittävästi toisistaan tai se että kirjaston tilat eivät sovellu yhteistyöhön. Myös ajanpuute mainittiin, mutta ei yhtä usein kuin kunnan sisäisen yhteistyön yhteydessä. Yritysyhteistyön esteenä puolestaan nähtiin useammassa vastauksessa yritysten haluttomuus yhteistyöhön ja toisaalta kirjastot pelkäsivät kirjaston ei-kaupallisuuden ja tasapuolisuuden kärsivän yritysyhteistyöstä. Valtion viranomaiset koettiin monessa vastauksessa kaukaisiksi, poikkeuksena ELY.

Asiakastietoa kirjastot keräsivät pääsääntöisesti asiakaskyselyin, myös suoraa, tiskillä saatua palautetta arvostettiin, samoin palautelaatikko oli käytössä useammassa kirjastossa. Kirjaston yhteistyölle yksityisten ihmisten kanssa useampi vastaaja ei nähnyt mitään esteitä. Muutoin hajonta vastauksissa oli suurta. Ajan puute, oikeiden henkilöiden kohtaamattomuus ja se, että asiakkaat eivät halua tehdä yhteistyötä mainittiin useammassa vastauksessa yhteistyön esteeksi asiakkaiden kanssa.

5. Johtopäätöksiä ja kehittämis ehdotuksia

Jos vastauksia vertaa OKM:n laatusuosituksista tehtyyn karkeaan yleistykseen, voinee johtopäätöksenä sanoa, että Etelä-Pohjanmaalla yhteistyötä tehdään melko paljon, erityisesti laajennettuja kirjastopalveluja tuotetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyön lisäämiseen varaa olisi kuitenkin monessa kohtaa, myös oman kuntaorganisaation sisällä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen kanssa tehtävä yhteistyö voisi parantaa kirjastopalveluiden saatavuutta eri asiakasryhmien keskuudessa.

Kirjallisten sopimusten määrä ja kustannusjako ovat asioita, joissa olisi myös parantamisen varaa, samoin kirjaston toiminnan, mutta erityisesti tilojen kehittämisessä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

Yleensä asiakasta kuunneltiin kirjastoissa herkällä korvalla, mutta asiakastietoa kerättiin vielä melko perinteisin menetelmin. Esimerkiksi teemahaastattelut ja havainnointi eivät juuri olleet käytössä.

6. Koonti vastauksista

Teemu Jousmäki

6.1. Yhteistyö erilaisten toimijoiden kanssa

Vastaajille annettiin luettelo kunnan toimijoista ja kysyttiin tekeekö heidän kirjastonsa yhteistyötä toimijoiden kanssa ja kuinka yhteistyö sujuu. Parhaiten yhteistyön koettiin sujuvan kulttuuritoimen, varhaiskasvatuksen kanssa. Yhteistyössä eniten parantamisen varaa nähtiin yläkoulujen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa.

Vastaajat kertovat tuottavansa em. toimijoiden kanssa seuraavanlaisia palveluja: näyttelyt, tapahtumat, kirjavinkkaus, vierailut, satutunnit, kirjaston käytön opetus, tutustumiskäynnit kirjastoon, liikuntavälineiden lainaus, lukukampanjat, erityyppiset siirtokokoelmat/kirjapaketit, äänestyspaikkana toimiminen, nuorisopiste, runoilta, kirjastoauto, kirjaston aikaistettu aukiolo (päiväkodit/koulut). Yksittäisiä yhteistyönmalleja olivat mm. terveysbussi ja sukututkimuspiiri.

Poimintoja vastauksista:

”Terveellisten elämäntapojen merkitys-näyttely terveystoimen kanssa. Kansalaisopiston alennusliput jaetaan syksyisin kirjastossa.”

”Musiikkikoulun konsertti keväällä. Nuorteniltoja. Nuorisoteatteri esiintyy yökirjastossa.”

”Eri järjestöjen teemapäivien aikana näyttelyitä ja infopisteitä aiheeseen liittyen.”

”Vanhainkodin henkilökunnan opastus verkkokirjaston käyttöön.”

” Sukututkimus vaikuttaa kirjaston sukututkimustilan laitteiden, koneiden ohjelmien varusteluun ja kirkonkirjojen ja muiden tutkimusaineistojen hankintaan, johon myös yhteistyötaho osallistunut.”

Vastaajien mukaan kunnan eri hallintokunnat osallistuvat kirjaston toimintaan monipuolisesti. Suuri osa vastaajista koki että toimijat esittävät kirjastolle yksipuolisesti toiveita, mutta eivät kuitenkaan itse halua osallistua toiveiden toteutukseen. Osa sanoi että osallistumista ole lainkaan. Yhteistyöstä, jossa esiintyi vuoropuhelua ja yhdessä ideoinnista kertoi muutama vastaaja. Pari vastaajaa kertoi toimijoiden kertovan toiveistaan kysyttäessä. Ainoastaan yksi vastaaja kertoi että yhteistyökumppani osallistuu myös toiminnan kuluihin. Yksi vastaaja kertoi yhteistyösuunnitelman olevan käytössä koulujen kanssa. Varsinainen yhteistyö konkreettisesti kehitysideoiden/toiveiden esittämiseen sekä yhteiseen tapahtumien suunnitteluun. Myös tapahtumien ohjelmaan ja kuluihin osallistuttiin. Tilojen kehittämistä vastauksissa ei

juurikaan mainittu, ja niissä joissa asia mainittiin, todettiin, etteivät yhteistyökumppanit ole osallistuneet tilojen kehittämiseen.

Vastaajat kertoivat myös muusta yhteistyöstä eri tahojen kanssa. Useat kirjastot toimivat yhteistyössä eri yhdistysten ja seurojen kanssa.

Poimintoja vastauksista

“Kuntalaisille on tarjolla näyttelyseinä, jossa on kuukausittain vaihtuva näyttely. Näyttelyseinälle voi kuka tahansa tuoda omia töitään näyttille.”

“Lähetämme paikallislehden ääneen luetut versiot tiedostoina viikoittain puolen vuoden ajan/vuosi Seinäjoen näkövammaisten keskuksen, mistä ne lähetetään edelleen heidän asiakkailleen.”

“Krannit-kirjastojen graafisen ilmeen ja kirjastokortin suunnittelu Seamk muotoilun yksikössä.”

“Teemme tiivistä yhteistyötä myös seurakunnan kanssa.”

“Kirjasto/kulttuuritoimen ja kotiseutuyhdistyksen yhteistyöllä digitoitu vanha valokuvakokoelma, noin 6000 kuvaa.”

“Lehtimäki-seura toimitti museosta vanhoja esineitä kirjastoon näyttelyä varten.”

“Suomen Ladun paikkakunnan osaston kävelysauvalainausta kirjastossa.”

“Logistian yritykset, Neviso, Mobida, Seutupalvelukeskus”.

Kunnan toimijoiden kanssa erilaisia sopimuksia yhteistyöstä on yli puolella vastaajista. Varsinaisten kustannustenjakosopimusten olemassaolosta ei ilmoittanut kuin kolme vastaaja. Yhteistyösopimuksia oli perusturvan, kotihoidon koulujen, sivistys-, nuoriso-, liikunta- ja kulttuuritoimen kanssa, sekä kansalaisopistojen, toisen asteen oppilaitoksen ja päivähoidon kanssa. Puolella vastaajista ei ollut minkäänlaisia sopimuksia.

Kirjastot tekivät yhteistyötä myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Yleisin yhteistyökumppani on 4H-yhdistys, Mannerheimin lastensuojeluliitto ja seurakunnat. Lisäksi lueteltiin lukuisia eri yhdistyksiä kuten Lions Club, teatteriyhdistykset, Sydänyhdistys, E-P:n sosiaali-psykiatrinen yhdistys, Lakeuden kaverikoirat, Martat jne.

Suuri osa vastaajista kuvasi kolmannen sektorin kanssa tehtävän yhteistyön sujuvan aina erittäin hyvin. Enimmäkseen sujuvaa toimintaa oli suurimman osan mielestä. Sujuvuudessa koki parantamisen varaa vain pari henkilöä.

Kolmannen sektorin kanssa tuotettiin eniten tapahtumia ja näyttelyitä. Myös erityyppisiä projekteja on järjestetty.

Poimintoja vastauksista

“Peräkonttikirppis kaikille, Äijä-tapahtuma miehille”

“kokoontumistilan tarjoamista”

“nuorteniltoja”

“Seurakunta pitää omaa satuhetkeään kirjaston tiloissa noin kerran kuussa. 4H pitää silloin tällöin.”

“Elokuvayhdistys Filmiä ja valoa ry:n kanssa juliste- ja kirjanäyttelyt, yhteiset kirjailijavierailut elokuvafestivaaleilla, kirjailija-, ohjaaja-tapaamisia.”

Ainoastaan kolme vastaajaa ilmoitti kolmannen sektorin toimijoiden osallistuneen kirjaston toiminnan tai tilojen kehittämiseen mm. aloitteiden ja yhteisten palaverien kautta. Lisäksi kaksi vastaajaa kertoi yksittäisten henkilöiden osallistumisesta tilojen kehittämiseen. Valtaosa vastaajista kertoi, ettei kysytynlaista yhteistyötä ole.

Enemmistö vastaajista kertoi, ettei kirjasto tee yhteistyötä yritysten kanssa. Osa kuitenkin ilmoitti yhteistyöstä, tällöin työkumppanina mainittiin lähes poikkeuksetta kirjakauppa.

Poimintoja vastauksista

“Kirjakauppa: Voimme mainostaa tapahtumiamme heidän tiloissa; tatuointiliike: Kirjasto on markkinoinut kokoelmassa olevaa alan kirjallisuutta yrittäjälle ja esittänyt, että hän ohjaisi asiakkaansa ensin kirjastoon hakemaan ideoita ja sitten palaamaan hänen luokseen; paikallis-lehti: Toimittajat tulevat melko hyvin pyydettyä paikalle kirjaston järjestämiin tapahtumiin. Myös ennakkojuttuja tulevista asioista on ollut lehdessä. Lehti on julkaissut myös kolumnityyppisiä kirjoituksia kirjaston asioista, joita kirjastonjohtaja on tarjonnut.”

“Esim. Logistian yritykset.”

Valtion ja viranomaisten kanssa yhteistyötä teki suurin osa vastaajista. Eniten yhteistyötä tehtiin ELY:n ja TE-keskuksen kanssa. Osa vastaajista ei tehnyt lainkaan yhteistyötä.

Poimintoja vastauksista

“Työvoimatoimiston infopiste on kirjastolla, Ely neuvo.”

“Ollut poliisin kanssa yhteistyötä – Elävä kirjasto, Yökirjastoon osallistuminen.”

Vastaajien mukaan yhteistyötä eri asiakassegmenttien, kuten yksittäisten henkilöiden, lasten, nuorten, aikuisten ja vanhusten kanssa tehdään useassa kirjastossa. Yhteistyön muotoja olivat näyttelyt, satutuokioiden pito, teatteriesitykset, tapahtumat. Yksittäisiä mainittuja yhteistyön muotoja olivat mm. tiedottaminen, markkinointi, lukupiirit, kirjavinkkaus ja askartelun ohjaus. Osallistuminen kirjaston kehittämiseen tapahtui hankintatoiveiden, asiakaskyselyiden ja palautteiden perusteella.

Poimintoja vastauksista

“Eivät suoraan kysymysten kautta, mutta omien kommenttiensa ja toiminnan kautta kyllä.

Henkilökunnan pitää vain olla valppaana ja ottaa vinkeistä kiinni.”

“...tekivät graffitimaalauksen musiikkiosastolle ihan luvan kanssa”.

“Nuorten ryhmä Säätiö on osallistunut kirjaston kehittämiseen.”

“Asiakaspalautteen kautta. Senioriraati on suunnitteilla.”

”TietoHoiva-hankekokemukset. Senioriyhdistystapaamiset.”

Vastaajat kertoivat minkä tahojen kanssa kirjaston pitäisi tulevaisuudessa tehdä enemmän yhteistyötä. Monen mielestä yhteistyötä pitäisi tehdä kaikkien kanssa. Käytännössä kaikki em. ryhmät saivat kannatusta. Paljon korostettiin tahoja jotka toimivat jo nyt lasten, nuorten ja vanhusten keskuudessa.

Poimintoja vastauksista

“Väestön ikärakenteesta johtuen meillä on tulevaisuudessa paljon eläkeläisiä.”

“Lasten ja nuorten kanssa toimivien tahojen sekä kolmannen sektorin edustajien ja asiakkaiden kanssa ainakin yhtä paljon kuin nykyisin.”

”Yhteistyötapaamiset.”

6.2. Kukin omaan läjäänsä – eli yhteistyön esteistä

Suurimpina esteinä yhteistyölle kunnan sisällä vastaajat nimesivät useita seikkoja. Ykköseksi nousi kiire/aikapula. Myös rahan puute, henkilöstön vähyys, väärä asenne, ns. kuppikuntaisuus ja tottumukset mainittiin.

Poimintoja vastauksista

“Jokainen toimii omaan läjäänsä.”

”Ei ole opittu toimimaan yhdessä.”

“Varmaankin asenteissa ja totumuksissa olisi monesti tarkistamista. Usein pitäytyy helposti siinä tavanomaisessa ja tutussa toiminnassa.”

“Ehkä yhteistyön mahdollisuuksia ei ole vielä löydetty. Jokainen puurtaa omalla, tärkeällä, sarallaan eikä näe kokonaisuutta, eli asukkaan hyvinvointia, mihin vaikuttaa kaikkien eri toimijoiden työ.”

”Useimmiten vanha tottumus omiin reviiireihin, taloudellisen kustannustenjaon vaikeus tai monimutkaisuus”.

Kolmannen sektorin toimijoiden kanssa harjoitettavan yhteistyön suurimpia esteitä nähtiin laajasti. Monet arvelivat, etteivät kirjasto ja kolmas sektori tunne toisiaan. Ajanpuute, henkilöstön vähyys, tilaongelmat, raha ja asenne mainittiin myös. Lisäksi tietynlainen jäykkyys ja arkuus katsottiin syyllisiksi.

Poimintoja vastauksista

“Tässä täytyy katsoa peiliin. Myös kirjasto on omassa poterossaan ja näkyy liian vähän ulospäin, niin kuin on monesti todettu. Kolmannen sektorin suhteen täytyy itse lähteä liikkeelle ja tutustua eri järjestöissä ja yhdistyksissä toimiviin ihmisiin.”

“yhteistyön tilannekohtaisuus, ei säännöllisyyttä”

“...toimintakulttuurien erosta on ehkä kysymys”.

Vastaajien mukaan esteet yritysten kanssa käytävälle yhteistyölle juonsivat mm. siitä, että jo ajatus yhteistyöstä yritysten kanssa on vieras. Samoilla linjoilla olivat vastaajat jotka kokivat yhteistyön esteenä erilaiset maailmankuvat ja lähtökohdat, kuten kaupallisuuden. Syyksi mainittiin myös yhteisten kontaktipintojen puute, tiedon- ja ajanpuute ja se ettei yrityksiä tunneta. Osa taas arveli, ettei yrityksiä edes kiinnosta yhteistyö kirjaston kanssa.

Poimintoja vastauksista

“Ei tunneta yrityksiä ja heidän toimintatapojaan tarpeeksi hyvin. Pelätään tasapuolisuuden kärsivän, ei tunneta sponsoroinnin ohjeita.”

“Kirjaston pitää pysyä neutraalilla maaperällä eikä olla liian tiiviissä yhteistyössä firmojen kanssa, jotka voisivat hyötyä yhteistyöstä rahallisesti.”

Valtion ja viranomaisen kanssa tehtävän yhteistyön esteiksi yksittäiset vastaajat arvelivat kiireen, resurssipulan, pitkät välimatkat ja vääränlaiset asenteet. Yksityisten henkilöiden tai asiakassegmenttien kanssa tehtävän yhteistyön esteenä nähtiin ajanpuute ja se, ettei oikeita henkilöitä kohdata.

Asiakastietoa ja -palautetta vastaajat kertoivat keräävänsä palautelaatikkojen avulla, erilaisen kyselyin sekä suullisten palautteiden ja verkon kautta tulleiden palautteiden kautta. Myös

varatuimmat/lainatuimmat -listan seuraaminen mainittiin. Saatuja palautteita ja tietoja hyödynnettiin mm. hankintapäätöksissä sekä aukiolojen ja resurssien mitoittamisessa.

Poimintoja vastauksista

“Asiakaskyselyt, tiskissä saadut vinkit yms. Kaikki palaute käsitellään, jotta pystymme parantamaan palvelua.”

“Täsmäkyselyillä pitkällä aikavälillä (esim. kysely kirjaston lehtivalikoimasta kesti 2 kk) tai sitten pikakyselyillä eri tapahtumien yhteydessä. Kyselyt on toteutettu kirjaston tiloissa paperi-kynä menetelmällä. Tieto saadaan myös kuuntelemalla asiakkaita. Kimpan yhteisillä net-tisivuilla on myös pieniä kyselyitä.”

Lopuksi vastaajat luettelivat hyvän ja toimivan yhteistyön muotoja ja käytäntöjä joita he halusivat jakaa muillekin:

“Kirjaston ja koulun yhteistyö toimii hyvin.”

“Yhteistyö sivistystoimen eri sektoreiden ja seurakunnan kanssa.”

“Yhteistyö liikunta-, nuoriso- ja kulttuuritoimen kanssa toimii hyvin. Yhteistyölle on hyvä olla avoin. Parhaassa tapauksessa se toimii sekä kirjaston, toisen toimijan sekä kuntalaisen hyväksi (ja sitähan sillä kai tavoitellaankin).”

“Eri toimijoiden kutsuminen mukaan työryhmiin ja toiminnan suunnitteluun. Tapahtumien toteutus yhteistyössä kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen sekä JIKkyn kanssa. Tiedottaminen ja markkinointi yhdistysten kautta. Eräät tunnetut asiakkaat mukana kirjaston markkinoinnissa.”

“Luontoillan asiantuntijoina luonnonsuojeluyhdistyksen jäsenet olivat aivan loistavia.”

“Koulukirjastoyhteistyö ja aikanaan valmistuva TietoHoiva-hanke ja yhteistyö kotihoidon ja Celia-kirjaston kanssa.”

Lähteet:

Yleisten kirjastojen laatusuositus, Opetus ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20.

Yleisten kirjastojen tekemä yhteistyö muiden kuin toisten kirjastojen kanssa. Webropol-kysely 1.10.- 28.10. 2011.