

Yhteisötyö kirjastoon

Heini Oikkonen-Kerman

10.11.2017

Kirjastoseuran yhteisötyön työryhmä / Helsingin kaupunki

Helsinki

Mitä on yhteisötyö

Yhteisötyöllä tarkoitetaan kirjastojen osallistavuuden lisäämistä tekemällä yhteistyötä asiakkaiden ja muiden kumppanien kanssa palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä.

Yhteisötyö on sekä käsitteellinen näkökulma että aktiivista toimintaa.

Yksi yhteisötyön taustaoletuksista on, että kirjastot toimivat monitoimijaisessa toimintaympäristössä, jossa vastaavia palveluita tuottavat myös muut julkiset toimijat, yritystoimijat, kolmannen sektorin toimijat tai kulttuuritoimijat. Yhteisötyö pyrkii vastaamaan, mikä on kirjaston rooli tässä palveluiden ja asiakkuuksien kokonaisuudessa.

Mitä on yhteisötyö

Yhteistyö

- Kirjastojen nykyinen verkostotoiminta ja kumppanuudet
- Asiakkaat yhteistyökumppaneina ja/tai palvelun osatuottajina
- Asiakkaat yksilöiden lisäksi yhteisöjä, organisaatioita tai verkostoja
- Koko työyhteisö yhteistyön toteuttajana

Yleisötyö

- Kulttuurilaitosten ja museoiden tekemää osallistavaa toimintaa (ent. museopedagogia tai museokasvatus)
- Tavoitteena saavutettavuuden lisääminen
- Yleisötyö liittyy myös asiakkuuden määrittelyyn ja asiakastietoon
- Käytännössä asiakastutkimusta, työpajoja, yhteisöprojekteja, alueellista jalkautumista

Miksi kirjastot tarvitsevat yhteisötyötä

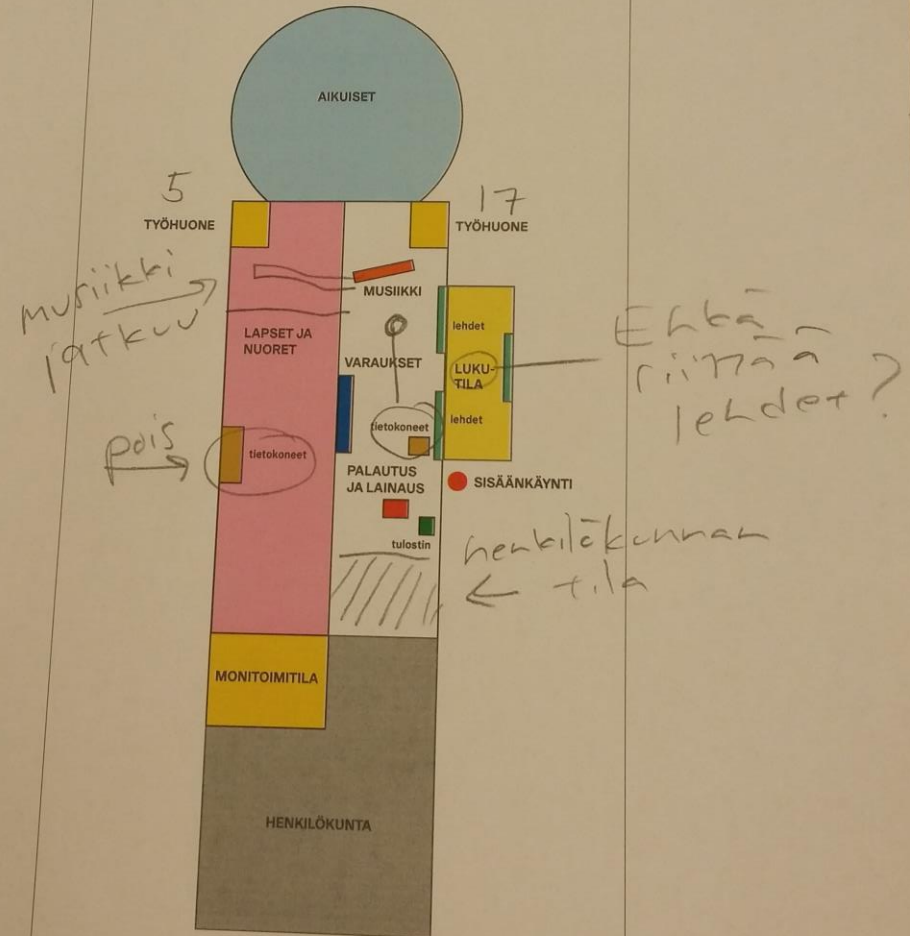
Yhteisötyö tuottaa

- Lisää osaamista kumppaneiden ja verkostojen hallintaan ja kehittämiseen
- Laajentaa käsitystä asiakkuudesta ja tavoista, joilla asiakkaita voidaan palvella
- Vastaa kysymykseen, miten palvelu tuotetaan (yhdessä) ja mikä on kirjaston rooli yhteisöissä (yhteisön vahvistaja ja mahdollistaja)
- Laajentaa yleisten kirjastojen perustehtävän aluetta voimassa olevan kirjastolain mukaisesti
- Antaa käytännön välineitä kirjaston palveluiden ja niiden tuottamisen kehittämiseen

”Kirjallisuuden Alppirauta”

Yhteisötyö voi olla esimerkiksi oppimista toisilta. Kannelmäen kirjastossa toteutettiin syksyllä 2017 benchmarking-kokeilu. Kaikki työyhteisön jäsenet tutustuivat (työajalla) rautakauppaan. Havaintojen perusteella löydettiin käytännön ratkaisuja esimerkiksi asiakkaiden infoamiseen tilassa (pohjakartta) ja hyviä esimerkkejä asiakkaiden puhuttelusta. Tunnistettiin myös, missä itse ollaan erityisen hyviä.

Tervetuloa Kannelmäen kirjastoon!



Yhteisötyön työryhmä

- Aloittanut keväällä 2017
- Vuoden 2017 tavoitteena mm.
 - Yhteisötyön käsitteen ja idean jakaminen kirjastolaisille
 - Yhteisötyöstä kiinnostuneiden kirjastolaisten verkostoituminen ja yhteinen keskustelu
 - Asiakkaat (kirjastolaiset ja kirjastojen asiakkaat) osallisiksi jo yhteisötyön suunnitteluun

Tervetuloa ryhmään

<https://www.facebook.com/groups/1182621045194454/>

Lisää tietoa: <http://suomenkirjastoseura.fi/tyoryhmat/yhteisotyön-tyoryhma/>