

Kirjastotyön sosiaaliset ulottuvuudet

Vantaan kaupunginkirjastossa on jo kauan kehitetty kirjastotyön rajoja ja uudelleen määrittelyä. Tämä perinne juontuu aina 1970-luvulta saakka, jolloin Jorma Kauppinen kehitti Hakunilan kirjastossa uutta kulttuurista ongelmanuorten kohtaamisesta ja asiakkuuden määrittelemisessä.

Kiihkeä kirjastotyön rajojen koetteluvaihe alkoi Vantaalla vuonna 1989, jolloin pääkirjaston lasten ja nuortenosaston ovet aukaistiin myös sunnuntaisin. Tämä kokeilu aloitettiin ilman rahallisia lisäresursseja ja sunnuntaityö sovittiin korvattavaksi arkivapaana. Työjärjestelyillä tasattiin viikon kokonaistyötä. Tarkoitus oli kokeilla vain viikonloppu kerrallaan, voisiko sunnuntaiaukiolo onnistua. Myöhemmin aukioloa laajennettiin ja päivystys ulotettiin vuoden jokaiseen päivään, myöskin pyhäpäiviin. Nyt, kun kokeilu on kestänyt jo viisi vuotta, voidaan todeta, että asiakkaat ovat löytäneet sunnuntai kirjaston. Sunnuntaista on kehittynyt vilkas kirjastopäivä, joka tasaa työntekijöiden viikon kokonaisrasitusta ja lisää heidän mahdollisuuksiaan työajan joustoihin.

Sunnuntaiaukiolon esimerkki levisi Koivukylän kirjastoon, jossa oli tuolloin paha nuorisongelma. Kirjaston aukiolon lyhentämisen tai vartointiliikkeiden käytön sijaan asiaa lähestyttiin päinvastaisella tavalla miettimällä sitä häirikkönuorten näkökulmasta. Näillä lapsilla ja nuorilla ei perjantai-iltaisina ollut paikkaa, minne mennä. Useimpien kotitausta oli vaikea, eikä kotiin ollut tuohon aikaan viikonloppuna menemistä. Kirjastossa asia ratkaistiin lisäämällä aukioloa perjantain ja lauantain välisenä yönä aina kello 02:een aamuyöstä. Myöhemmin lapsille ja nuorille alettiin tarjota perjantai-iltaisina ruokaa, koska useat heistä olivat itse asiassa kaiken perushoidon puutteessa ja hyvin nälkäisiä. Myöhemmin Koivukylän kirjasto ja nuorisotila yhdistettiin yhteiseksi tilaksi, jonne saatiin tällä tavalla tilaa lehtikahvilalle. Tilasta tuli KIRNU, lähiön asukkaiden yhteinen olohuone ja kontaktiverkoston solmukohta, jossa järjestetään monenlaisia tapahtumia.

Vantaan kaupunginkirjastossa virisi vuonna 1990 ajatus kirjaston pitämisestä auki jouluyönä kello 24:ään asti yksinäisiä joulunviettäjiä varten. Jouluhan voi olla henkisesti hyvin raskas yksinäisille tai ongelmaperheille, koska siihen liittyy niin valtavia tunnelatauksia ja odotuksia. Kirjasto on arvokas ja

neutraali paikka, jossa voi viettää aikaansa myönteisellä tavalla lehtiä ja kirjoja lukien tai musiikkia kuunnellen. Tähän ei ollut rahaa, vaan se toteutettiin vapaaehtoisten kirjastotyöntekijöiden avulla. Kuviteltiin, että kirjastoon voisi tulla joitakin kymmeniä yksinäisiä joulunviettäjiä. Heti ensimmäisenä jouluna jouduttiin ällistyneinä totemaan, että kirjastojoulun viettäjiä määrää kohosi jouluyönä 1500 kävijään ja lainauksessa tehtiin vuoden ennätys. Kirjastojoulun suosio on jatkunut neljä vuotta eli sille on olemassa selvä sosiaalinen tilaus. Kävijät eivät suinkaan ole vain yksinäisiä, vaan kirjastossa käydään jouluaattona perheitäin ja ihmisvirta jatkuu tasaisena aina puolilleöin. Joulukahvit on saatu tarjoiluksi lahjoitusten varassa koko porukalle ilman penniäkään kaupungin rahaa.

Vantaan kaupunki on mukana yhteispalvelupistehankkeessa, jonka tarkoituksena on parantaa kansalaisten palvelua sijoittamalla mahdollisimman monia palveluita samalle luukulle. Arvioiden mukaan noin 80 % kansalaisten kysymyksistä on sen laatuista, että yhteispalvelupisteiden yleisvirkailijat voisivat ne hoitaa ja vain 20 % asiakkaiden tarpeista vaatisi henkilökohtaista neuvottelua asiantuntijaviranomaisen kanssa. Vantaalla kirjasto on mukana tässä palvelun laajentamisessa. Hakunilan, Martinlaakson ja Koivukylän kirjastoissa toimii yhteispalvelupiste ja kirjaston henkilökunta osallistuu sen toimintaan. Pisteistä saa tällä hetkellä kaikkia kaupungin lomakkeita, siellä myydään joukkoliikenteen kantakortteja ja Martinlaakson kirjaston pisteestä saa myös asumistukipäätöksiä. Työvoimaministeriö, KELA ja verovirasto ovat yhteistyössä kaupungin yhteispalvelupisteiden kanssa ja palvelua on tarkoituksella laajentaa. Tietoliikenneyhteyksien parantumisen ja integroinnin myötä päästäneen myöhemmin siihen, että asiakas voi saada myös viranomaispäätöksiä eri asioissa omasta lähimmästä yhteispalvelupisteestään linjaa pitkin.

Ammattikuvan muutos kehittämisen avaimena

Nämä ovat eräitä esimerkkejä siitä, millä tavoilla yhdessä kaupungissa on koodattu uudestaan kirjastotyön käsitettä ja tulkittu kirjaston sosiaalista roolia. Vantaan kokeilut eivät suinkaan ole käyneet

kivuttomasti, vaan ne ovat herättäneet kiihkeää keskustelua siitä, mitä kirjastotyöhön pitää sisällyttää ja mitä jättää sen ulkopuolelle. Vantaallakin eri kirjastoyksiköissä on erilaisia työpaikkakulttuureita ja työn tekemisen traditioita, jotka ovat heijastuneet keskusteluun. Kokeilujen alkuvaiheessa asia kuohutti laajemminkin valtakunnallisesti lähinnä ammatillisen edunvalvonnan näkökulmasta. Kokeilut ovat nojanneet työyksiköiden itsenäisen päätöksenteon lisäämiseen oman työnsä tavoitteiden ja työjärjestelyjen suhteen. Tyypillistä kyllä, kokeiluihin osallistuneissa yksiköissä motivaatio, työtyytyväisyys ja tehokkuus ovat selvästi nousseet. Vaikka kokeiluissa on koko ajan korostettu ehdotonta vapaaehtoisuutta ja työyksikön itsenäistä päätösvaltaa, ne on koettu uhkaksi juuri niissä työyksiköissä, joita ne eivät ole mitenkään koskeneet. Kokeiluihin osallistumattomat työntekijät ovat vaatineet hierarkkista ja yhdenmukaista päätöksentekoa. Lisäksi on voimakkaasti korostettu sitä, ettei kirjasto saa ottaa sosiaalitoimen tehtäviä. Ajatus kirjaston avautumisesta ympäröivään yhteiskuntaan päin on ollut tuskallinen. Olisi paljon turvallisempaa pysyä selkeästi tiskin takana ja takahuoneessa tekemässä kokoelmatyötä. Vähitellen kuitenkin kokeilujen myönteiset piirteet ovat nousseet yhä useampien tietoisuuteen, mutta tämä vanhan ammattikuvan, oman ammatti-identiteetin ja minäkuvan muuttamisen prosessi on hyvin hidaskä.

Ammattikuvan muuttaminen on kuitenkin kirjastoille elinehto ja välttämättömyys. Kirjastotyö on ihmistyötä! Se on ihmistyötä myös silloin, kun on kysymys kokoelmatyöstä tai indeksoinnista. Ilman elävää kontaktia asiakkaiden muuttuviin tiedontarpeisiin tehdään ja ylläpidetään menneisyyden kirjastoja. Kuka sitten on asiakas? Onko jokainen kirjastoon astuva ihminen asiakas, vai onko sinne tuleva nuori vain poistettava häiriötekijä? Kohtelemmeko me samalla tavalla epämääräistä selailijaa ja tiedontarpeensa upeasti formuloivaa tutkijaa? Onko toisen asiakkaan tiedontarve hienompi ja tärkeämpi kuin toisen? Jokainen kirjastonhoitaja vastaa näihin kysymyksiin, että tietysti jokainen asiakas on samanarvoinen. Teoriassa ja ylevästä ammattietiikasta puhuttaessa kyllä, mutta entä käytännössä?

Kirjaston sosiaalista ulottuvuutta tarkasteltaessa keskeinen käsite on kirjaston public face, kirjaston kuva ja kirjasto merkkinä yhteiskunnan kommunikatioympäristössä. Suomalaisen kirjaston hyviin perinteisiin on kuulunut yleinen käyttöoikeus ja saatavuus sekä hyvä palveluhenki niin kauan kuin

on kyse kirjaston itsensä määrittelemästä kirjastopalvelusta. Voitaneen sanoa, että kirjastolla on myös perinteensä valita asiakkaansa. Tämä valinta on tehty aineiston ja palvelumuotojen avulla. Esimerkiksi ennen 60-lukua kirjasto ei valinnut asiakkaikseen massaviihteen kuluttajia. Sarjakuvat löysivät laajemmin tiensä kirjastoon vasta 80-luvulla. Aukioloajoilla voidaan ohjailta asiakasvirtaa. Itse asiassa kirjaston kaikkia palvelumuotoja voidaan tarkastella myös siitä näkökulmasta, keitä niiden avulla valitaan sisään ja keitä ulos? Valinnat eivät ole useinkaan olleet tietoisia, vaan ne ovat seuranneet vanhasta sisäistetystä ammattikuvasta.

Kirjasto ehkäisevän sosiaalipolitiikan väylänä

Kirjasto on kehittänyt suomalaisessa sosiaalisessa kommunikaatioverkostossa valtavia vahvuuksia. Palvelun saatavuus ja vaikuttavuus ovat maailmassa huippuluokkaa. Kirjastoa käyttää suurempi osa väestöstä kuin mitään muuta julkista palvelua. Aukioloajat ovat jo vanhastaan epäbyrokrattisia ja kaukana virka-ajasta. Kirjasto muodostaa tietoyhteiskunnan infrastruktuurin, jossa hyvin koulutettu ja ammattitaitoinen henkilöstö liikuttaa asiakkaiden tiedontarpeita joustavasti kirjastoverkostossa. Kirjaston kapasiteetti ja potentiaali ovat valtavat. Kirjaston sosiaalinen ulottuvuus ja vaikuttavuus seuraavat näistä jo toteutuneista vahvuuksista. Voidaan kysyä, mitä ihmisten elämän hallinnalle merkitsee se, että yksistään yleisistä kirjastoista lainataan vuosittain 100 miljoonaa teosta, joista yli puolet ovat tietopuolista aineistoa. Kuinka valtava määrähimisten pulmia ja ongelmia ratkaistaan halvalla siten, että he hakevat itsepalveluperiaatteella vastauksia kirjaston hyllystä? Kuinka paljon nämä kysymykset voisivat kuormittaa eri virastojen luokkuja? Kuva kirjastosta lähinnä kulttuuripalvelujen antajana ei vastaa todellisuutta. Jokainen yleisen kirjaston neuvonnassa työskennellyt tietää, miten suuri on kirjaston sosiaalipoliittinen merkitys ja rooli sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisijänä. Suomessa me emme ole törmänneet sellaisiin sosiaalisiin ongelmiin kuin niissä teollistuneissa maissa, joissa on paljon uuslukutaidottomuutta. Kirjasto on suomalaisessa yhteiskunnassa ihmisten elämän hallinnan opittu ja käytetty väline, joka usein mielletään liiankin itsestään selväksi. Kirjastoverkoston julkinen kuva pohjautuu ainakin toistaiseksi ajatukseen ihmisen oikeudesta tietoon ja tiedon hallinnasta demokratian edellytyksenä.

Eikö siis kaikki olekin hyvin? Suomalainen kirjastolaitos toimii ja palvelee tehokkaasti kansalaisia. Jos näin on, mistä sitten johtuu se voimakas reaktio, joka nousee vastustamaan ajatusta kirjastotyön näkökulman laajentamisesta? Kirjaston myönteinen imago on ollut ajatus tiedon turvaamisesta kaikille. Kirjasto on ainakin solmukohta, josta saa tiedon tiedosta, viitat eteenpäin tietoa jäljitettäessä. Miksi rajaisimme pois joitakin tiedon muotoja (tai asiakkaita) kirjastoon sopimattomina? Itse asiassa kirjaston tulevaisuus on riippuvainen siitä, kykenemmekö me sekä näkemään tietokäsitteen että mieltämään roolimme yhteiskunnan kommunikatioverkostossa nykyistä laajemmin. Mehän osaamme tämän, tämä on juuri meidän vahvuutemme, älkäämme siis rajatko tulevaisuutta pois ja vapaaehtoisesti kapeuttako toimintakenttäämme. Juuri kirjaston pitää hallita uudet aineistot, verkostot ja tietohuollon kenttä, koskipa se sitten mitä viranomaisia tahansa. Päävastainen tulevaisuusvisio on pitäytyminen nykyisyydessä, mikä merkitsee taantumista. Lama on opettanut meille, ettei julkinen sektori voi koskaan enää toivoa resurssoinnin lisäystä. Selviytyminen on kiinni oikeista valinnoista. Kirjaston on avauduttava ympäröivään yhteiskuntaan, kehitettävä uusia työmuotoja ja luotava kontaktipintoja uusiin yhteistyökumppaneihin. Kirjastoammatti on tuhansia vuosia vanha ja tietoyhteiskunnassa se on ihmisten elämän hallinnan kannalta yhä välttämättömämpi asiantuntijaverkosto, kunhan emme vain itse rajaa sitä menneisyyden lähtökohdista. Avatkaamme yhteydet kirjaston, julkisten palvelulaitosten, vapaaehtoistyön ja eri yhteisöjen välillä. Osallistukaamme siihen keskusteluun ja päätöksentekoon, jonka varassa tehdään tulevaisuuden tietohuoltoa koskevat ratkaisut.

Hannele Koivunen

Kirjallisuutta

- Durrance, J.C. 1984: Armed for action: library response to citizen info needs. New York: Neal. Schuman Publ. Inc.
- Granfelt, Riitta et.al. 1993: Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- James, R. 1983: Libraries in mind, how we see user's perceptions of libraries? *Journal of Librarianship* 15 (1) Jan, s. 19-28.
- Koivunen, Hannele 1991: Joy, sweat and tears. *Scandinavian Public Library* 24 (3), s. 15-16.
- 1993: Seinät matalaksi - Nuorisotoimen ja kirjaston yhteistyötä Vantaalla. Marketta Kyttä (toim.) Naiset suunnittelussa. Ympäristöministeriön seminaari 28.9.1992, s. 25-27.
- Lovio, Maisa 1994: Muurit murtuvat: Kertomus nuorisotoimen, kirjaston ja asukkaiden yhteistyöstä Vantaan Koivukylässä. Toukokuu 1994.
- Martin, Bill 1982: Teenagers need friendly anarchy. *Library Association Record* 84 (5) May, s. 188.
- Stokes, Peter 1987: Information services for the voluntary sector, what public libraries can do? *Public Library Journal* 2 (1) Jan/Feb, s. 1-4.
- Totterdell, Barry 1978: Public library purpose: a reader. London: Clive Bingley.
- Usherwood, Bob 1989: The public library as public knowledge. London: The Library Association.
- Wang, Weiguo 1989: Bibliotheken als Soziale Systeme in ihrer Umwelt. Köln: Greven.
- Williams, Patrick 1990: How should the public library respond to public demand? *Library Journal* 115 (17) Oct, s. 54-56.
- Vincent, Ida C. 1987/1988: O.K. for information: community organizations, information and public libraries. *Public Library Quarterly* 8 (1/2), s. 85-100.