

Mielikuvilla on voimaa – kirjastojen viestintä puntarissa

Marika Puputti

Kirjastot kilpailevat niin päättäjien kuin asiakkaidenkin huomiosta. Ei ole yhden-tekevää, millainen on kirjastosta syntyvä mielikuva. Viestinnällä voidaan vaikuttaa niin päättäjiin kuin asiakkaisiin sekä kirjastohenkilökunnan hyvinvointiin ja työmotivaatioon. Kirjastojen viestintään syvennyttiin STKS:n opintopalvelutyöryhmän 22.11.2006 järjestämässä seminaarissa ”Viesti ja verkostoidu – miten löydät strategiset kumppanisi.”

Seminaarin ohjelmassa pureuduttiin viestinnän periaatteisiin ja kuultiin useita tapausesimerkkejä aiheesta. Seminaarin puheenjohtajana toimi ylitarkastaja **Anne Lehto** Opetusministeriöstä ja siihen osallistui runsaat 60 aiheesta kiinnostunutta kirjastoalan ammattilaista.

Viestintävastuu on jokaisella

Aamupäivän ohjelmassa oli Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen professorin **Jaakko Lehtosen** esitys viestinnästä. Lehtosen mukaan ongelmia on luvassa, jos viestintää katsotaan liian ahtaasta näkökulmasta. Hän muistutti siitä, että kaikki viestinnän osa-alueet ovat yhtä tärkeitä. Viime kädessä viestintävastuu on johtajalla, mutta on tärkeää ymmärtää, että sama vastuu on myös jokaisella työntekijällä. Sitä ei voi sysätä yhdelle nimetylle henkilölle.

Mitä viestintä kirjastossa sitten on? Lehtosen mukaan se koostuu arkipäivän viesteistä työyhteisön sisällä. Tämä luo työilmapiiriin, jossa siten viihdytään tai ei, riippuen siitä, millaista vies-

tintä on. Toinen viestinnän tavoite on suhteiden ylläpitäminen: Kirjasto ei toimi, jos sen toimintaedellytyksistä ei huolehdita.

On tärkeää pitää yllä ns. ”stakeholder-suhteita”. Stakeholderit ovat kirjaston kannalta tärkeitä toimijoita, joilla on valta päättää esimerkiksi rahoituksesta.

Kolmantena – ja ulospäin näkyvimpänä – viestinnän lajina on julkisuuden hallinta, joka tarkoittaa moninaista kirjaston asiakasviestintää ja poikkeuksellisista tilanteista tiedottamista.

Käytännön esimerkki keskeisten päättäjien (stakeholderien) huomioimisesta saatiin **Päivi Kytömäen** ja **Outi Klintrupin** esityksessä, joka käsitteli Oulun yliopiston kirjaston strategiaproessia. Kirjasto käytti strategiatyössään ns. eläytymismenetelmää, jossa asetettiin yliopiston keskeisten päättäjien rooliin ja pohdittiin, millaisiin asioihin päättäjät kiinnittävät huomiota kirjaston toiminnassa. Menetelmää täydensivät kirjaston kannalta olennaisten päättäjien haastattelut.

Mielikuvilla on merkitystä

Toimittaja **Mirja Pyykkö** kertoi lähes 40-vuotisen toimittajauransa kokemuksella mielikuvien voimasta. Yleinen mielipide rakennetaan pala palalta, ja hiljalleen muodostuu ns. ”hyväksytty mielipide”, jonka kumoaminen on vaikeaa edes tutkimustiedolla ja vankoilta perusteluilla. Työelämän kiireisyys vaikuttaa myös siten, ettei ke-

nelläkään tunnu olevan aikaa lukea ja perehtyä asioihin kunnolla.

Kirjastojenkin on syytä olla tarkkoja niihin liittyvistä mielikuvista. Professori Lehtosen sanoin: ”Jos organisaatio ei rakenna itsestään mielikuvaa, muut rakentavat mielikuvan sen puolesta. Ja tämä toisten mielikuva voi olla ihan jotain muuta kuin organisaatio on tarkoittanut.”

Lehtosen mukaan kirjastoihmiset pitävät yleensä itsestäänselvyytenä, että kaikki ymmärtävät kirjaston merkityksen. On ymmärrettävä, että kirjastotkin joutuvat kilpailemaan. Viestintä on keino vaikuttaa päättäjiin ja asiakkaisiin.

Yhtä tärkeää on löytää yhteinen linja henkilökunnan kesken, jotta kaikki pyrkivät samaan tavoitteeseen. Mikä onkaan meidän kirjastomme olemassaolon oikeutus ja mihin olemme menossa?

Oulun yliopiston kirjaston strategiaproessiin on olennaisten päättäjien lisäksi päässyt osallistumaan koko kirjaston henkilökunta. Kaikki osallistui strategian alkutyöskentelyyn ja saivat tausta-aineiston. Myös strategian jalkauttamiseen kiinnitetään erityistä huomiota liittämällä se kehityskeskusteluun. Strategian toteutumisen kannalta on kriittistä, että jokainen ymmärtää, mitä strategia tarkoittaa juuri minun oman työni näkökulmasta.

Tukipalvelusta ydintoimintaa

Tietopalvelu on kehittymässä tukitoiminnosta ydinprosessiksi. Tietopalvelupäällikkö **Kirsi Tuominen** kertoi VTT:n tietopalvelun verkostoitumisesta osaksi VTT:n innovaatioproessia ja organisaation ydintoimintaa. Tietopalvelu on siirtymässä operatiivisesta kumppanuudesta kohti strategista kumppanuutta, joka näkyy mm. siten, että tietopalvelu on mukana VTT:n projekteissa yhtenä osaamisalana muiden joukossa.

Kirjastot ovat nykyisin vahvasti mukana hankkeissa, jotka eivät suoraan liity kirjastotyöhön. **Eva Costiander-Huldén** esitteli Åbo Akademin plagiattityöryhmää, jossa on kirjaston lisäksi mukana opetus ja tietohallinto. Esityksestä kä-

vi hyvin ilmi, että kaikkien osaamista tarvitaan toimijoiden rajat ylittävissä projekteissa. Kirjaston rooleiksi plagioinnin estämisessä Costiander-Huldén näkee etenkin opiskelijoiden ohjaamisen tiedonhankinnan opetuksen yhteydessä, yhteistyön opettajien kanssa ja kirjaston elektronisista aineistoista tiedottamisen.

Kirjaston roolista on monenlaisia näkemyksiä. Toisten mielestä kirjaston kannattaa harkita tarkkaan, mihin kaikkeen yhteistyöhön läh-

detään mukaan. On totta, että resurssit ovat rajalliset, eikä välttämättä ole mahdollisuuksiakaan olla kaikessa mukana.

Toisaalta on tärkeää pitää huolta siitä, ettei kirjasto jää organisaation ydinprosessien ulkopuolelle elämään omaa elämäänsä. Kirjastoammattilaisten monipuolinen osaaminen saadaan esiin ja käyttöön yhteishankkeissa, mikä omalta osaltaan lisää kirjaston arvostusta päättäjien silmissä.

Alueellista yhteistyötä ja kumppanuutta

Kirjastot ovat jo pitkään olleet aktiivisia myös oman talon ulkopuolisten kumppanien kanssa. Seminaarissa esimerkkejä kirjaston alueellisesta yhteistyöstä saatiin sekä Pohjois-Suomesta että Pohjanmaalta.

Informaatikko **Marjatta Puustinen** kertoi Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun alueellisesta yhteistyöstä Virtaa- ja Maakuntakorkeakoulu-hankkeissa. Virtaa-hankkeessa Kemi-Tornion amk teki yhteistyötä Rovaniemen amk:n kanssa ja laati yhdessä mm. virtuaalisia tiedonhankinnan opintojaksoja ja yhteisen verkkotietopalvelun. Lapin maakuntakorkeakoulu –hankkeessa ovat mukana Lapin yliopisto, Rovaniemen ammattikorkeakoulu ja Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Kirjastot kehittivät yhteiskäyttöisyyttä mm. aineistokuljetusten, sähköisten aineistojen yhteishankinnan ja kokoelmatietokantojen yhteiskäytöllä. Kirjastojen uusimmassa yhteistyöhankkeessa on mukana korkeakoulukirjastojen lisäksi myös alueen kunnankirjastoja ja tavoitteena on kirjasto- ja tietopalvelujen tarjoaminen etäopiskelijoille.

Pohjanmaalla lähtölaukaus alueelliselle kirjastoyhteistyölle ammuttiin jo 90-luvun alkupuolella, jolloin käynnistyi Vaasan läänin elektroninen kirjasto Sukkula-hanke. Sukkulassa ovat edustettuina kaikki kirjastosektorit, sivistystoimi ja lää-

ninhallitus. Sukkula-hankkeesta ja muusta pohjalaisesta kirjastoyhteistyöstä kertoi Vaasan ammattikorkeakoulun kirjastonjohtaja **Marita Ahola**.

Sukkula -yhteistyö toimii edelleen ja sen puitteissa on järjestetty yhteisiä tapahtumia ja koulutusta sekä rakennettu yhteisiä verkkopalveluja. Ahola esitteli myös Vaasan korkeakoulukonsortion kirjastoyhteistyötä, jossa tavoitteena on mm. yhteinen kirjasto ja yhteinen kokoelmatietokanta. Asiakkaan kannalta palvelu paranisi, kun kokoelmat saataisiin keskitettyä ja resurssit riittäisivät paremmin esimerkiksi pidempiin aukioloaikoihin.

Erinomaisuus ja asiantuntijuus esille

Seminaari antoi paljon näkökulmia sekä viestintään että kumppanuuteen. Yhteistä kaikissa esityksissä oli positiivisuus: haasteita ei nähdä ongelmina, vaan asiat ovat ratkaistavissa yhteistyöllä. Professori Lehtonen kannusti osallistujia keskittymään siihen, mitä halutaan lisää, ei jumittumaan ongelmakohtiin. Positiivisuudella ja tekemisen meininingillä onnistutaan!📖

Tietoa kirjoittajasta:

*Marika Puputti, informaatikko
Poliisiammattikorkeakoulu
marika.puputti@poliisi.fi*