

# Omatoimikirjastot 2022

Joustavuutta ja tasa-arvoa

Kristiina Kontiainen  
Jonna Toukonen  
Merja Kummala-Mustonen  
Tapio Taskinen



# **Etelä-Suomen aluehallintovirasto**

Opetus- ja kulttuuritoimi

Omatoimikirjastot 2022: Joustavuutta ja tasa-arvoa

31.5.2023

Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen,  
Merja Kummala-Mustonen, Tapio Taskinen

Aluehallintovirastojen julkaisuja 172/2023

ISSN 2343-3132 (Verkkajulkaisu)

ISBN 978-952-7481-01-1

Hämeenlinna

2023

KUVAILULEHTI

Aluehallintovirastojen julkaisuja 172/2023

Tekijät Kirjastotoimen ylitarkastajat Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen, Merja Kummala-Mustonen & suunnittelija Tapio Taskinen		Julkaisuaika 31.5.2023	
		Toimeksiantajat(t) Etelä-Suomen aluehallintovirasto	
		Toimielimen asettamispäivä -	
Julkaisun nimi Omatoimikirjastot 2022: Joustavuutta ja tasa-arvoa			
<p>Julkaisu kertoo yleisten kirjastojen omatoimipalveluista, jotka ovat yleistyneet nopeasti 2010-luvulta alkaen. Vuonna 2022 omatoimikirjastopalveluja oli Suomessa jo kolmessa kunnassa neljästä. Kunnat ovat voineet hakea valtionavustusta omatoimikirjastopalvelujen perustamiseen yli kymmenen vuoden ajan.</p> <p>Julkaisua varten toteutettiin kysely, johon vastasi 90 prosenttia kaikista Manner-Suomen kunnista. Tietolähteenä on käytetty lisäksi yleisten kirjastojen tilastotietokantaa. Julkaisu tarjoaa valtakunnallisen kokonaiskuvan omatoimikirjastoista. Julkaisussa tarkastellaan toiminnan kehittämistä, haetaan ratkaisuja omatoimikirjastojen mahdollisiin ongelmiin ja ennakoidaan omatoimisuuden uusia näkymiä.</p> <p>Omatoimikirjastot ovat keränneet asiakkailta kiitosta. Tilojen ja kokoelmien käyttö on tehostunut ja laajemmat aukioloajat palvelevat paremmin kansalaisia. Kirjastojen näkökulmasta omatoimipalvelu on vaikuttanut palvelukulttuuriin ja työtapoihin. Työn määrä ei ole vähentynyt, vaan muuttunut. Omatoimipalvelun lieveilmiöitä, kuten luvattomia sisääntuloja, paikkojen tai laitteiden rikkomista ja häiritsevää käytöstä, on esiintynyt kirjastoissa vaihtelevasti. Tilanteet ovat olleet ratkaistavissa ennakoimalla, puuttumalla ongelmiin pikaisesti ja tekemällä monipuolista yhteistyötä.</p> <p>Avit suosittelevat, että teknisten ratkaisujen lisäksi omatoimipalvelun käyttöönotossa ja kehittämisessä kirjastot arvioivat uudelleen toiminta- ja työskentelytapojaan. Jotta kirjastot voisivat hoitaa lakisääteiset kirjastoammattillista taitoa vaativat tehtävänsä, omatoimipalvelu on mahdollisuus vähentää henkilökunnan työtaakkaa työtehtäviä priorisoimalla.</p>			
Asiasanat kirjastopalvelut, kirjastot, kirjastotilat, omatoimikirjastot, kirjastonkäyttö, tilastot			
ISSN (painettu) -	ISBN (painettu) -	ISSN (verkkojulkaisu) 2343-3132	ISBN (verkkojulkaisu) 978-952-7481-01-1
Kokonaissivumäärä 52		Kieli Suomi	Hinta -
Julkaisija Etelä-Suomen aluehallintovirasto		Paino -	

## INFORMATIONSSIDA

Regionförvaltningsverkens publikationer 172/2023

Sammanställd av Biblioteksväsendets överinspektörer Kristiina Kontiainen, Jonna Toukonen, Merja KummalaMustonen & planerare Tapio Taskinen		Utgivningsdatum 31.5.2023	
		Uppdragsgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland	
		Datum för tillsättandet av organet -	
Publikationens titel Omatoimikirjastot 2022: Joustavuutta ja tasa-arvoa			
<p>Referat</p> <p>Publikationen berättar om de allmänna bibliotekens meröppna tjänster som snabbt har blivit vanligare sedan 2010-talet. År 2022 fanns det meröppna bibliotekstjänster redan i tre av fyra kommuner i Finland. Kommunerna har kunnat ansöka om statsunderstöd för att grunda meröppna bibliotek i över tio år.</p> <p>För publikationen genomfördes en enkät som besvarades av 90 procent av alla kommuner i Fastlandsfinland. Som informationskälla har man dessutom använt de allmänna bibliotekens statistikdatabas. Publikationen erbjuder en riksomfattande helhetsbild av de meröppna biblioteken. I publikationen granskas utvecklingen av verksamheten, man söker lösningar på eventuella problem och förutspår framtiden för de meröppna biblioteken.</p> <p>De meröppna biblioteken har fått beröm av användarna. Användningen av lokaler och samlingar har effektiviserats och de mer omfattande öppettiderna betjänar invånarna bättre. Ur bibliotekens synvinkel har meröppet påverkat servicekulturen och arbetssätten. Arbetsmängden har inte minskat, utan arbetet har förändrats. Negativa följder, såsom olovliga besök, skadegörelse av lokaler eller utrustning och störande beteende, har förekommit i varierande grad i biblioteken. Situationerna har kunnat lösas genom förutseende och snabbt ingripande samt mångsidigt samarbete.</p> <p>Regionförvaltningsverken rekommenderar att biblioteken utöver de tekniska lösningarna omvärderar sin verksamhets- och arbetskultur vid ibruktagandet och utvecklingen av meröppet. För att biblioteken ska kunna sköta sina lagstadgade uppgifter som kräver yrkeskunskaper inom biblioteksväsendet, är meröppet en möjlighet att minska personalens arbetsbörda genom att prioritera arbetsuppgifter.</p>			
Ämnesord biblioteksservice, bibliotek, biblioteksverksamhet, meröppna bibliotek, biblioteksanvändning, statistik			
ISSN (tryckt) -	ISBN (tryckt) -	ISSN (webbpublikation) 2343-3132	ISBN (webbpublikation) 978-952-7481-01-1
Sidantal 52		Spåk Finska	Pris -
Utgivare Regionförvaltningsverket i Södra Finland		Tryckeri -	

## Sisällysluettelo

<b>1. "Omatoimikirjasto on paras keksintö sitten pyörän" .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Tilastot kertovat.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Avit kysyvät, kirjastot vastasivat .....</b>	<b>11</b>
3.1. Omatoiminen kirjasto on jo lähes peruspalvelu .....	11
3.2. Omatoimipalvelu vaikuttaa kirjastotyöhön.....	12
3.3. Kirjastot hyödyntävät omatoimiaikaa .....	14
3.4. Omatoimisuus haastaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita .....	15
3.5. Järjestyshäiriöitä esiintyy vaihtelevasti .....	16
3.6. Ongelmat ovat ratkaistavissa .....	20
3.7. Kirjastot osallistavat asiakkaita sekä seuraavat asiakastyytyväisyyttä .....	24
3.8. Kirjastot kehittävät omatoimipalveluja .....	26
3.9. Omatoimisuutta kehitetään itsepalvelusta yhteistoimintaan .....	29
<b>4. Avit ovat avustaneet omatoimipalvelun käyttöönotossa .....</b>	<b>30</b>
<b>5. Lähteet.....</b>	<b>31</b>
<b>6. Liitteet .....</b>	<b>33</b>

# 1. “Omatoimikirjasto on paras keksintö sitten pyörän”

Tämä on kertomus yleisten kirjastojen omatoimipalvelusta, joka on Suomessa käytössä kolmessa kunnassa neljästä. Luvun otsikko on suora lainaus erään kirjaston asiakaspalautteesta.

Omatoimikirjastot ovat yleistyneet nopeasti. Ensimmäiset omatoimipalvelut kirjastoissa otettiin käyttöön 2010-luvulla. Vuonna 2015 omatoimisia kirjastopalveluja oli vain joka viidennessä kunnassa, vuonna 2019 jo puolet kunnista tarjosi omatoimipalveluja kirjastoissaan.

Tästä on seurannut, että tilojen ja kokoelmien käyttö on tehostunut, laajemmat aukioloajat palvelevat paremmin kansalaisia. Asiakkaiden omatoimisuus vaikuttaa entistä enemmän myös kirjaston palvelukulttuuriin ja työtapoihin.

Kunnat ovat voineet hakea valtionavustusta omatoimikirjastopalvelujen perustamiseen yli kymmenen vuoden ajan. Aluehallintovirastot (avit) ovat seuranneet omatoimipalvelun määrän ja laadun kehitystä vuosina 2015 ja 2019 ilmestyneissä raporteissa, joten kokonaiskuvan päivitys on jälleen ajankohtainen. Tekstissä vuoden 2019 raportin tulokset on merkitty sulkuihin uusimman tuloksen jälkeen.

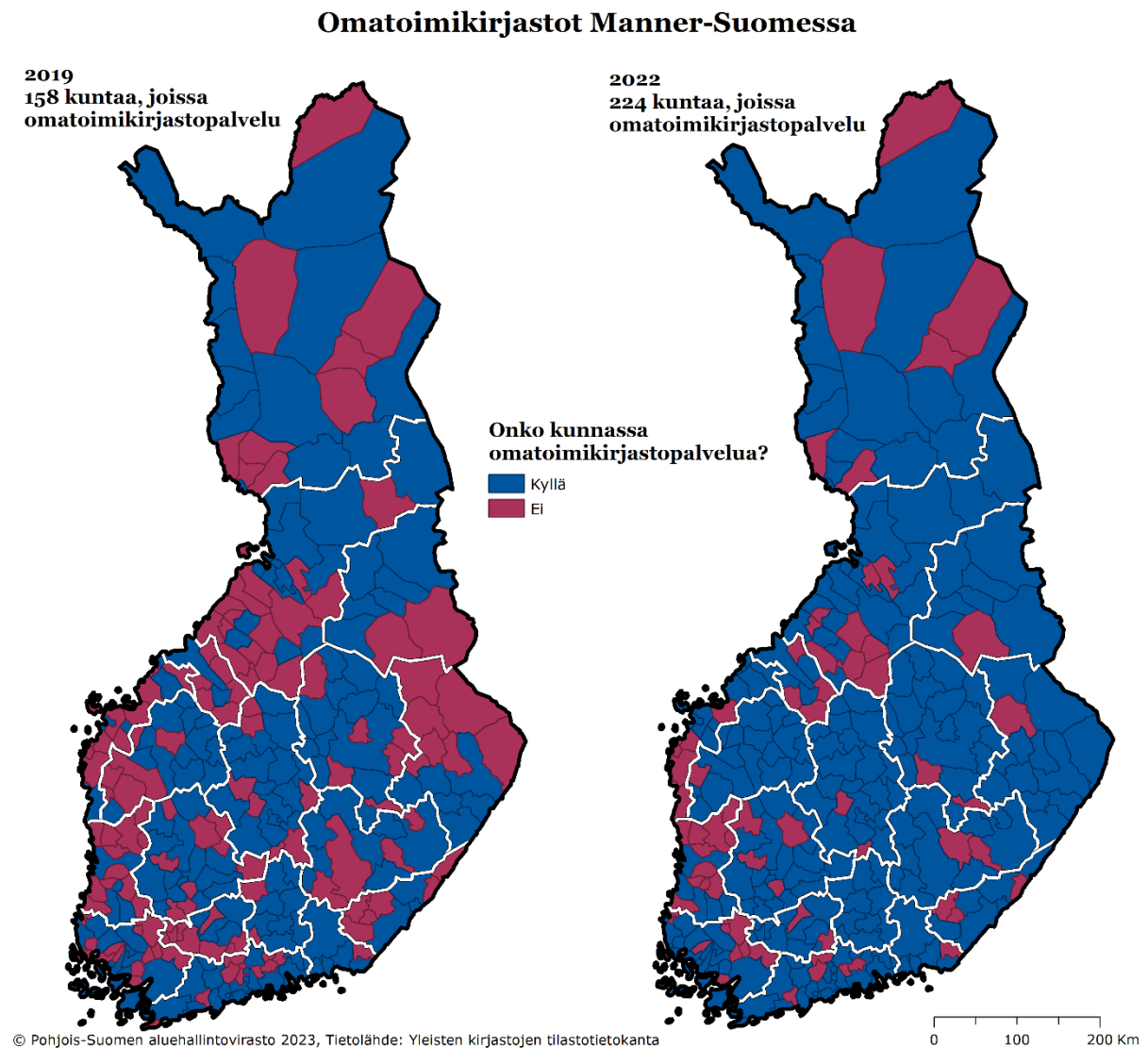
Raportissa keskitytään omatoimikirjastojen valtakunnalliseen kokonaiskuvaan ja toiminnan kehittämiseen. Avit haluavat tietää, millainen on ollut valtionavustusten vaikutus, ja onko jatkossa vielä tarvetta avustaa omatoimikirjastojen perustamista tai niiden kehittämistä.

Selvityksen tavoitteena on myös hakea ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin. Lisäksi ennakoimme omatoimisuuden uusia näkymiä.

Selvityksen tärkeimpänä lähteenä on käytetty kirjastoille syksyllä 2022 tehtyä kyselyä, johon vastasi 90 prosenttia kunnista (264 kpl). Kiitos kaikille vastanneille hyvästä yhteistyöstä! Lähteinä ovat olleet myös yleisten kirjastojen tilastotietokanta, aluehallintovirastojen Aviavustukset.fi -tietokanta sekä aiheesta tehdyt opinnäytteet. Ajankohtaista, jatkuvasti päivittyvää tietoa on saatu myös tiedotusvälineistä, sosiaalisesta mediasta ja kirjastojen kanssa käydyistä keskusteluista.



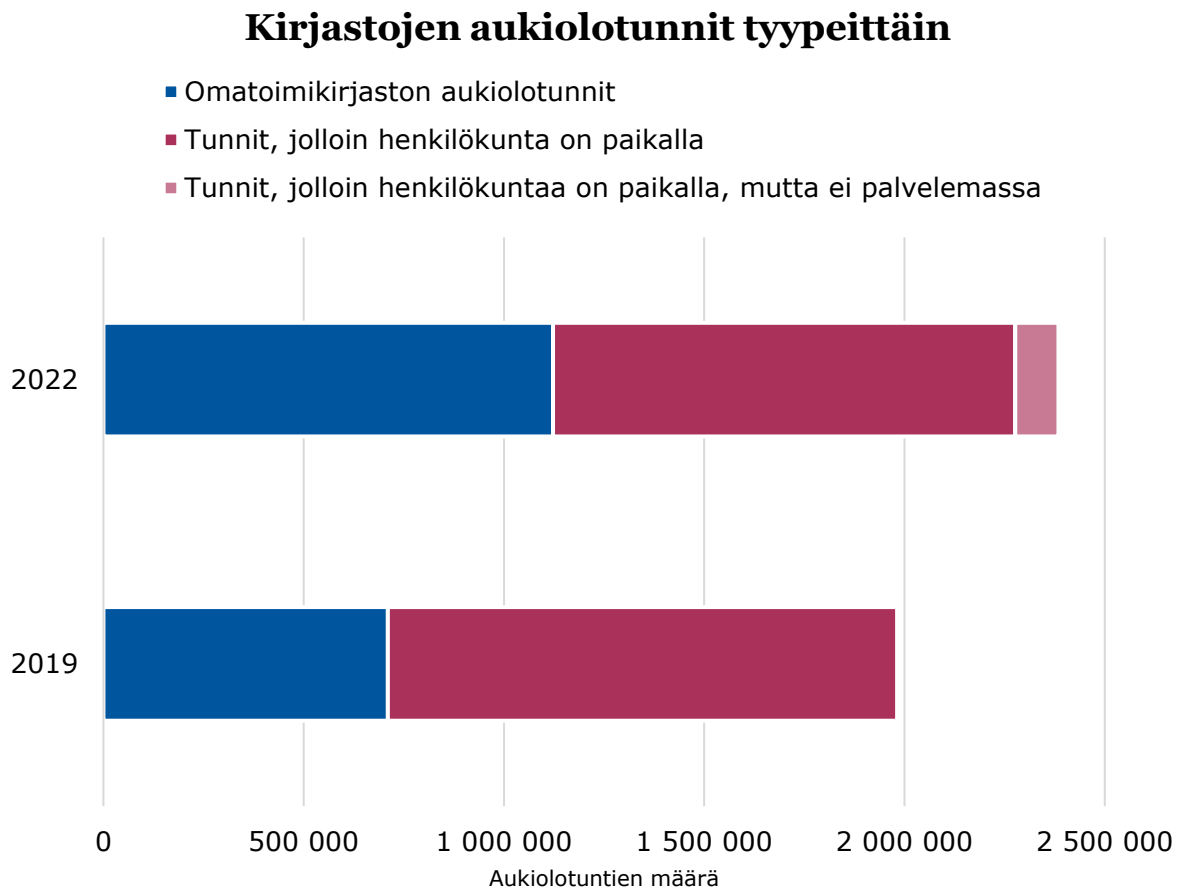
**Kuva 2: Karttakuva kunnista, joissa on omatoimikirjasto vuosina 2019 ja 2022.**



Vuonna 2022 omatoimikirjastot olivat auki reilut 1,1 miljoonaa tuntia (vuonna 2019: 0,7 miljoonaa). Omatoimituntien osuus kaikista aukiolotunneista on jo 47 prosenttia (vuonna 2019: 36 %). Valtakunnalliseen kirjastotilastoon ei tilastoida erikseen omatoimiaukioloaikojen laina- ja käyttäjämääriä. Vuodesta 2020 lähtien on tilastoitu aukiolotunteja, jolloin henkilökuntaa on paikalla, mutta ei palvelemissa. Aukiolotuntien jakaantuminen on esitetty kuvassa 3.



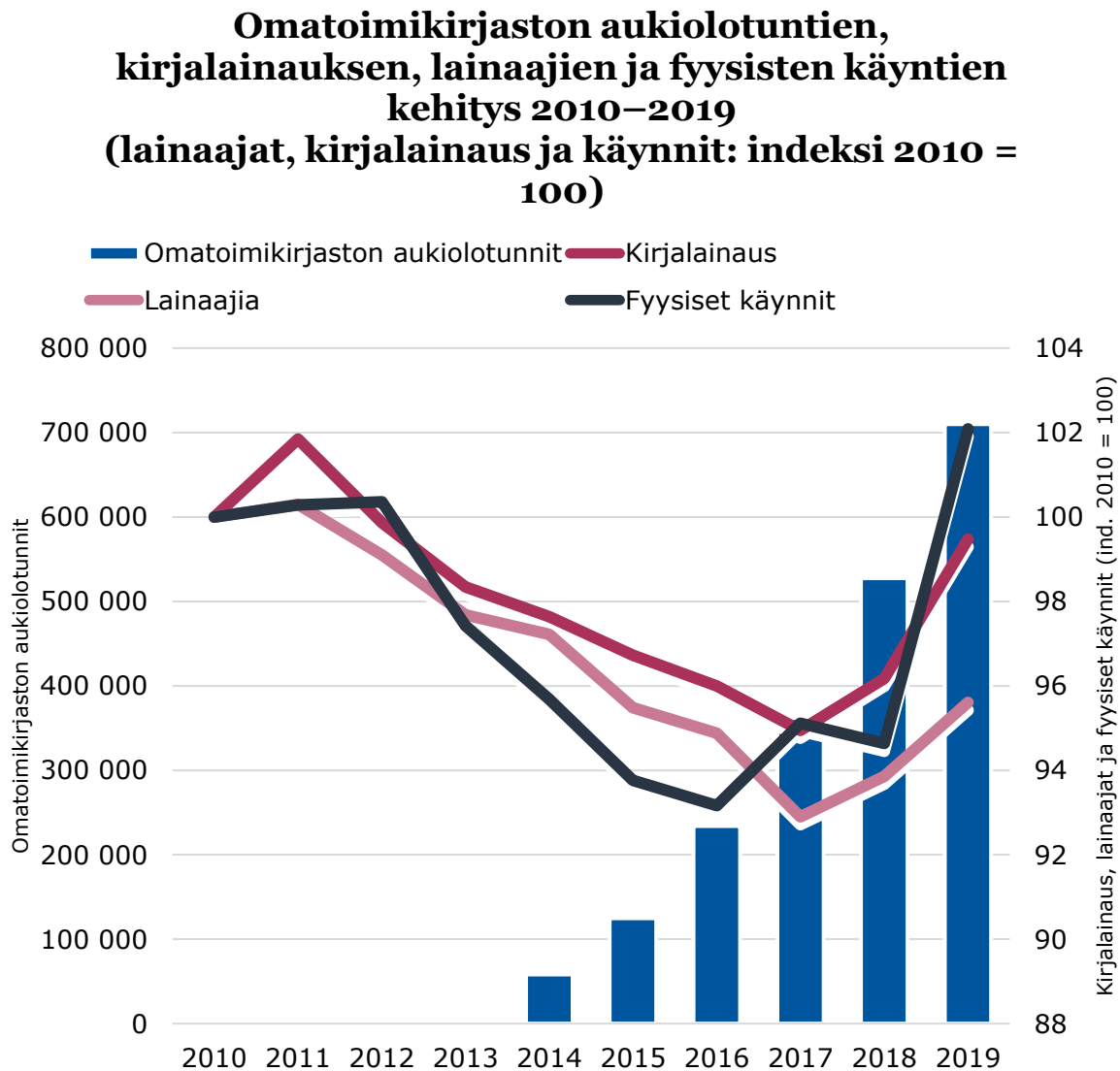
**Kuva 3: Kirjastojen aukiolotunnit tyypeittäin.**



Kuvassa 4 tarkastellaan, miten lainaajien, kirjalainojen ja fyysisten käyntien määrät ovat kehittyneet 2010-luvulla suhteessa omatoimitunteihin.

Omatoimikirjastot yleistyivät vuoden 2017 jälkeen, jonka jälkeen lainaajien, kirjalainojen ja fyysisten käyntien määrä on hienoisesti noussut tai ainakin 2010-luvun laskusuunta on silloin taittunut. Valtakunnallisten tilastojen perusteella on kuitenkin vaikea sanoa, kuinka paljon juuri omatoimikirjastot ovat lisänneet kirjaston käyttöä. Omatoimitunteja on tilastoitu vuodesta 2014 alkaen, ja koska vuosia 2020–2022 ei voi pandemian takia laskea normaaleiksi tilastovuosiksi, on mahdollinen tarkasteltava ajanjakso lyhyt.

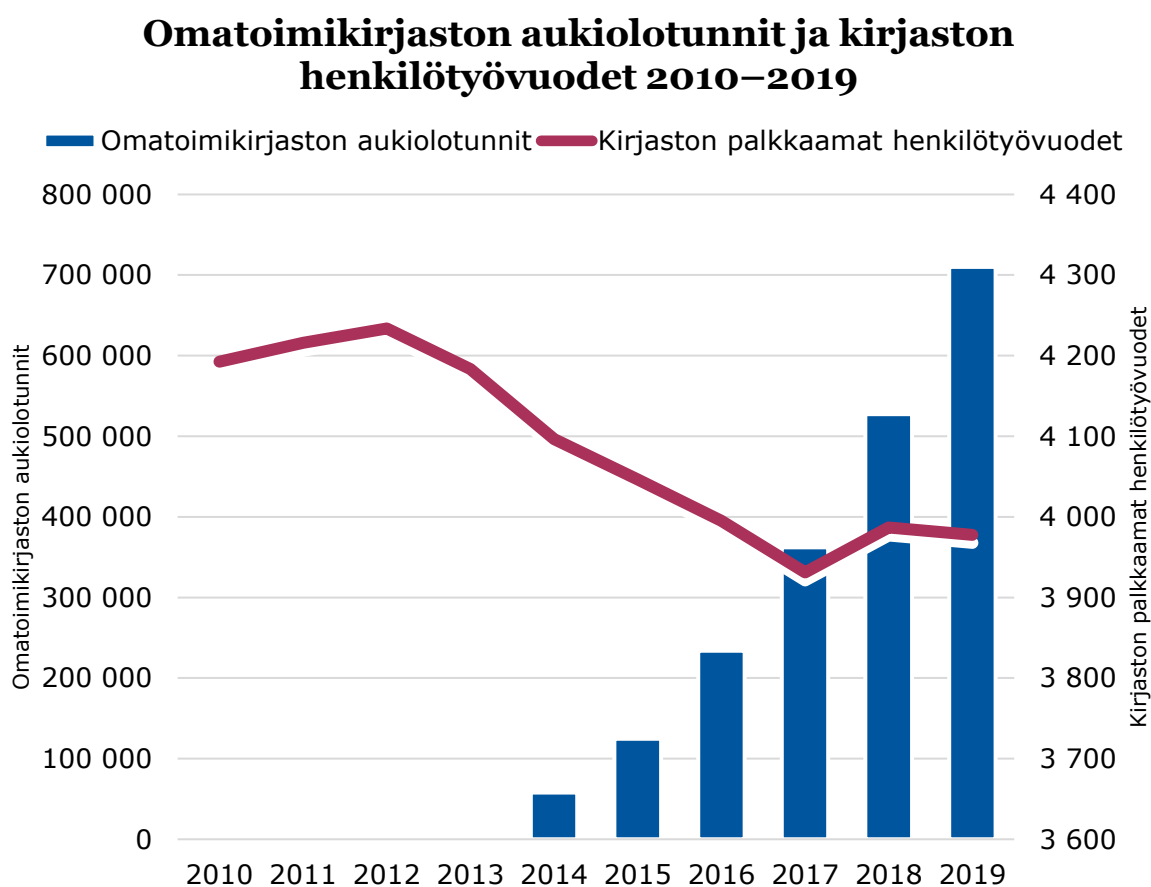
**Kuva 4: Lainaajien, kirjalainojen ja fyysisten käyntien määrän kehitys suhteessa omatoimitunteihin vuosina 2010-2019.**



Tilastot kertovat siitäkin, että henkilöstön määrä on vähentynyt 2010-luvulla ja laskusuunta on jatkunut omatoimikirjastojen yleistyttyä. Omatoimi on mahdollisesti osatekijä henkilöstöressurssien vähenemiseen etenkin alle 15 000 asukkaan taajaan asutuissa ja maaseutumaisissa kunnissa. Yli 15 000 asukkaan kaupunkimaisissa kunnissa omatoimella ei näytä olleen samanlaista vaikutusta.

Koska henkilöstön määrä on ollut laskussa pidemmän aikaa, voidaan kysyä, olisiko henkilöstöä vähennetty joka tapauksessa ilman omatoimikirjastojen käyttöönottoa? Pelastaako omatoimiratkaisu kirjastot aukioloaikojen supistukselta esimerkiksi silloin, kun eläkkeelle lähtevien paikkaa ei täytetä ja kirjastoon kohdistuu säästöpainetta?

**Kuva 5: Omatoimituntien määrän ja kirjaston palkkaamien henkilötyövuosien kehitys vuosina 2010–2019.**



### 3. Avit kysyivät, kirjastot vastasivat

#### 3.1. Omatoiminen kirjasto on jo lähes peruspalvelu

Muutamissa kirjastoissa omatoimen käyttöönotto oli avin tekemän kyselyn aikana vielä kesken tai loppusuoralla, joten vuoden 2023 alusta omatoimikirjastojen määrä on lisääntynyt entisestään.

Kun tilannetta tarkastellaan toimipisteittäin, käy ilmi, että vastanneiden kirjastojen 592 toimipisteestä enää kolmannes on ilman omatoimea.

Lisäksi kaksi kolmesta kunnasta, jossa ei vielä ole omatoimikirjastoa, aikoo ottaa sen käyttöön seuraavien viiden vuoden aikana. Jäljelle jäänyt kolmasosa kunnista ei suunnittele tai ei osaa sanoa, onko omatoimipalvelua suunniteltu.

Omatoimisuus aiotaan ottaa käyttöön joko asiakkaiden tai kuntapäätäjien toivomuksesta. Joka toinen omatoimea suunnitteleva kirjasto ilmoitti yhdeksi keskeiseksi syyksi palvelun käyttöönottoon asiakkailta tulleet toiveet. Kirjastot haluavat tarjota asiakkaille mahdollisimmat laajat aukioloajat ja taata tasapuolisen pääsyn palveluihin. Nykyisellä henkilöstömäärällä kirjastoissa ei ole mahdollista lisätä aukioloaikoja ilman omatoimea.

Kirjastot vastasivat omin sanoin kysymykseen, miksi kunnassa ei ole omatoimisia kirjastoja. Useimmin syyksi mainittiin tilojen soveltumattomuus, perustamiskustannukset tai pelko mahdollisesta ilkeistä ja järjestyshäiriöistä sekä palvelun laadun heikkenemisestä. Myös omatoimisuuden vaikutus kirjastonkäytön ja henkilökunnan määrään mietitytti.

Kyselystä kävi ilmi joidenkin kirjastojen olettavan, että asiakkaat eivät halua tai tarvitse omatoimista kirjastoa. On myös kirjastoja, joissa kirjastonjohtaja tai henkilökunta eivät sitä halua. Omatoiminen ja henkilökohtainen palvelu nähdään joissain kirjastoissa toisensa poissulkevinä, ei toisiaan täydentävinä. Valtakunnallisesti katsoen kysymys on kirjastopalvelun saatavuudesta, joka nyt toteutuu epätasaisesti riippuen siitä, missä kunnassa sattuu asumaan.

### 3.2. Omatoimipalvelu vaikuttaa kirjastotyöhön

Omatoimipalvelu on vaikuttanut paljon kirjastotyön määrään ja laatuun. Kaksi kolmesta ilmoittaa työn laadun muuttuneen (vuonna 2019: 54 %), joka toisen mielestä omatoimi on lisännyt työtä (vuonna 2019: 44 %). Alle viidennes kertoo työn vähentyneen. Kymmenesosa vastaajista on sitä mieltä, että sillä ei ole ollut vaikutusta työn määrään tai laatuun. Tulokset on esitetty taulukossa 1.

**Taulukko 1: Omatoimipalvelun vaikutus työn määrään ja laatuun.**

	Määrä	%
<b>Omatoimi on muuttanut työn laatua</b>	128	61 %
<b>Omatoimi on lisännyt työtä</b>	110	52 %
<b>Omatoimi on vähentänyt työtä</b>	36	17 %
<b>Ei vaikutusta työn määrään tai laatuun</b>	20	9 %
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>211</b>	<b>100 %</b>

Työnteko on muuttunut, joitain tehtäviä on tullut lisää, jotkut vähentyneet. Esimerkiksi logistiikkaan, järjestelyyn ja yleiseen ylläpitoon ja valvontaan menee enemmän aikaa, mutta lainaus ja palautus asiakaspalvelussa on vähentynyt. Lainausmäärien kasvu omatoimen myötä lisää työtä. Teknisten ongelmien selvittely ja niistä tiedottaminen vie enemmän aikaa kuten myös opastus palvelun alkuvaiheessa.

Monessa kirjastossa tehdään tuplatyötä. Asiakkaan palauttama aineisto palautetaan varmuuden vuoksi vielä uudestaan. Kirjasto kommentoi: *”Omatoimiaikana tehdyt palautukset on tarkistettava, asiakkaat eivät lajittele kaikkea aineistoa oikein.”*

Kun asiakkaat käyttävät automaatteja, asiakaspalvelun luonne muuttuu. Opastus ja neuvonta vaativat entistä enemmän kirjastoasiantuntijuutta ja pedagogista osaamista. Kun asiakaspalvelijalla ei ole lainaus- ja palautusjonoa, on asiakkaiden helpompi lähestyä häntä vaikeampien ja aikaa vievien kysymyksiensä kanssa. Kirjastohenkilökunta liikkuu enemmän hyllyjen välissä. Varsinaisen asiakaspalvelun lisäksi muitakin töitä tehdään asiakkaiden silmien alla, jolloin vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on monessa kirjastossa lisääntynyt.

Omatoimi on antanut kirjastoille mahdollisuuden tarkastella asiakaspalvelun tarvetta. Se on tasannut asiakasvirtoja ja ruuhkapiikkejä niissä kirjastoissa, joissa asiakkaiden kirjaston käyttöä seurataan ja toimintaa suunnitellaan tilastotiedon perusteella.

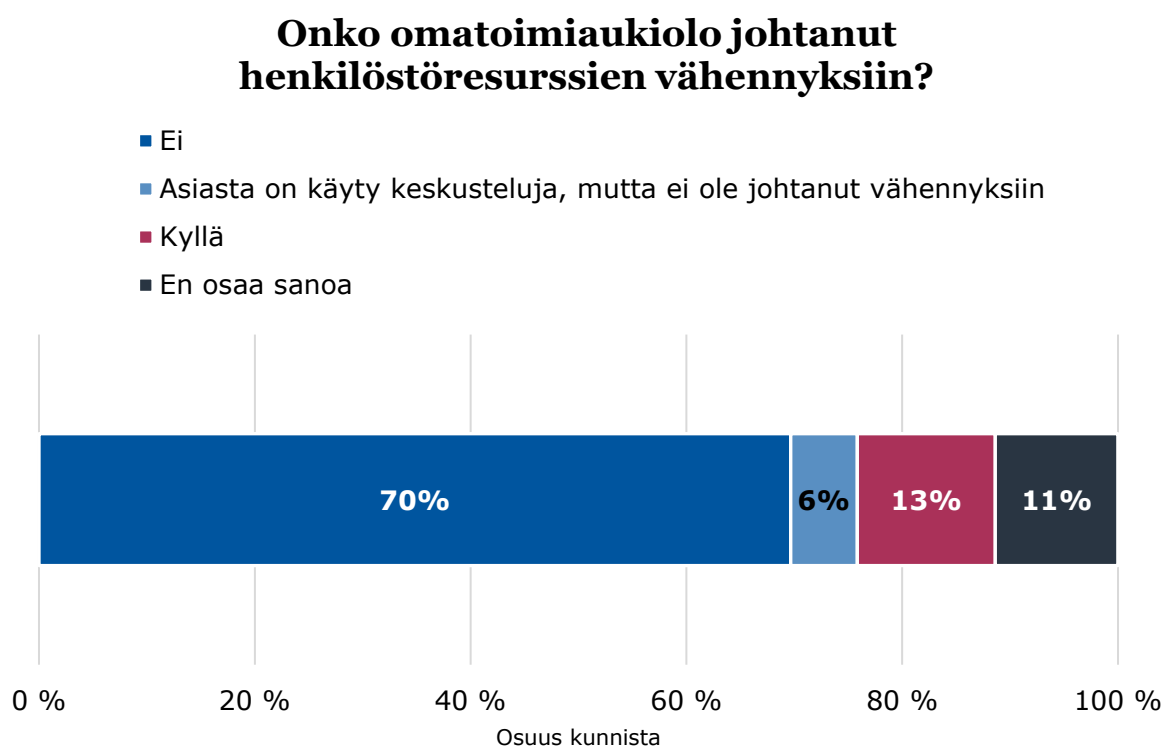
Omatoimi on saattanut olla joissain kirjastoissa isompi muutos kirjastohenkilökunnalle kuin asiakkaille. Kirjastotilan omistajuus on siirtynyt henkilökunnalta asiakkaille. Kirjastotila ja kalusteiden paikat elävät asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kirjastohenkilökunnan on täytynyt oppia luottamaan asiakkaisiin.

Aikaisemmin kokoelmatyöhön liittyvät rutiinit hoidettiin *”omassa rauhassa”* ennen ovien avausta. Tämä ei ole enää mahdollista, koska omatoimiaikana kirjastossa voi olla asiakkaita jatkuvasti. Moni kirjastolainen totesikin, että omatoimi on vaatinut omaa asennemuutosta ja sopeutumista.

Toisaalta omatoimipalvelu on tuonut paljon joustavuutta kirjastotyöhön. Omatoimipalvelu paikkaa lomien ja sairauspoissaolojen tilapäistä henkilöstövajetta. Koululuokkia ja päiväkotiryhmiä on voitu ottaa vastaan enemmän. Parhaimmillaan *”omatoimi on antanut aikaa kirjaston eri projekteille, toiminnan kehittämiseksi sekä tapahtumien suunnitteluun ja toteuttamiseen”*. Kääntöpuolena kuitenkin moni kirjasto kertoi, että henkilöstöressit ovat alun perin pienet tai ne ovat omatoimen myötä vähentyneet, joten omatoimi ei ole mahdollistanut koulutuksiin osallistumista sen enempää kuin aiemminkaan.

Yli kaksi kolmasosaa vastanneista kirjastoista kertoi, että omatoimen käyttöönotosta ei ole seurannut henkilöstön vähennyksiä. 13 prosenttia ilmoitti, että henkilökuntaa on vähennetty. Tulokset ovat samansuuntaiset kuin vuonna 2019. Muutamassa kommentissa tuotiin esille, että henkilöstön vähentyminen on johtanut omatoimipalvelun käyttöönottoon. Näiden määrä oli kuitenkin vähäinen kaikista vastauksista.

**Kuva 6: Onko Omatoimiaukiolo johtanut henkilöstöressurssien vähennyksiin?**

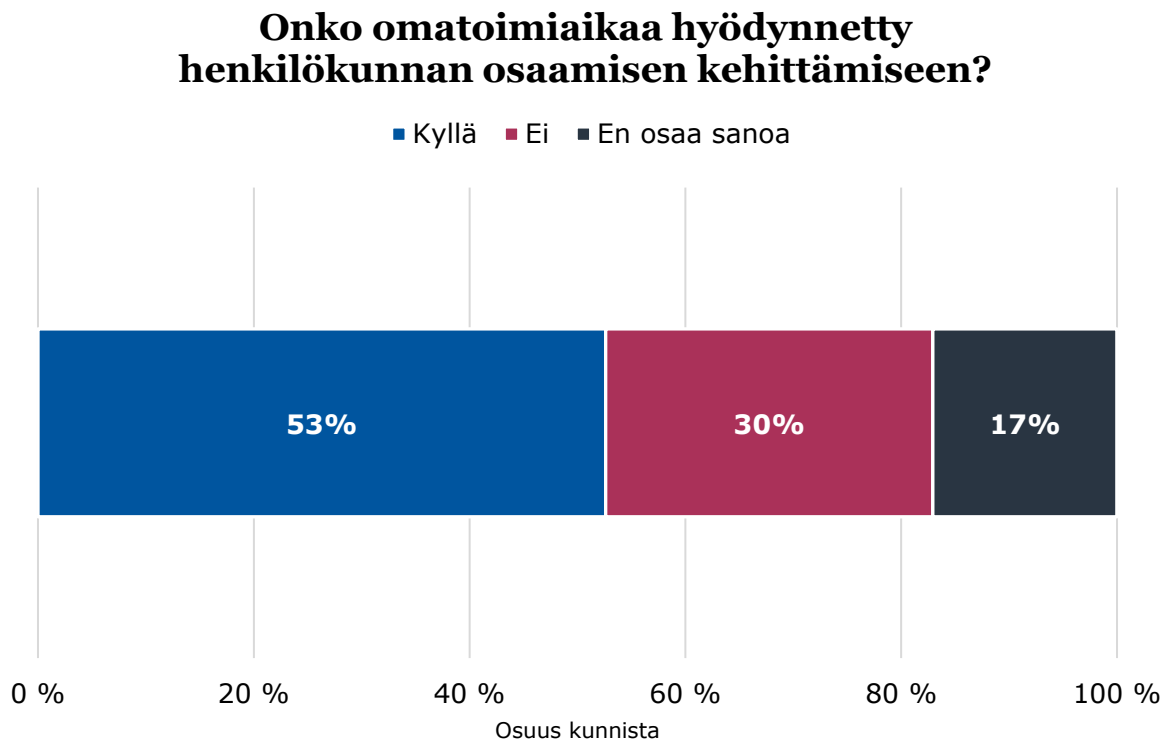


Kirjastojen avovastauksista löytyi myös ihanteellinen tilanne: "Ot-kirjasto on meillä vain parantanut palvelua. Aukioloaikoja ei ole supistettu, eikä henkilökuntaa vähennetty. Nykyisin pystymme tekemään enemmän kehittämistyötä, koska ne, jotka haluavat ja osaavat, käyttävät palvelua omatoimisesti."

### 3.3. Kirjastot hyödyntävät omatoimiaikaa

Joka toinen kirjasto on hyödyntänyt omatoimiaikaa henkilökunnan osaamisen kehittämiseen, esimerkiksi työyhteisön yhteisiin kehittämispäiviin tai henkilöstökokouksiin. Samaan koulutukseen on voinut osallistua useampi työntekijä kerrallaan. Yhteisiä koulutuksia ja palaverreja on myös ajoitettu tarkoituksella omatoimiaikaan.

**Kuva 7: Omatoimiajan hyödyntäminen osaamisen kehittämiseen.**



Kynnys osallistua koulutuksiin on madaltunut, kun kirjastoa ei tarvitse sulkea kokonaan. Omalta osaltaan koulutuksiin osallistumista on helpottanut etäkoulutusten ja niistä tehtyjen koulutustallenteiden tarjonnan lisääntyminen. Etenkin monissa pienissä, yhden kirjastotyöntekijän kirjastoissa, omatoimi on antanut työntekijälle mahdollisuuden irtautua ajoittain asiakaspalvelusta etäkoulutukseen osallistumiseen.

Entä se kolmannes kirjastoista, joissa omatoimea ei ole hyödynnetty osaamisen kehittämiseen? Useimmiten syynä ovat vähäiset henkilöstöressurssit ja se, että omatoimi on lisännyt työtä. Tällöin aikaa osaamisen kehittämiselle ei ole enempää kuin aiemminkaan. Joissain kirjastoissa mahdollisuus hyödyntää omatoimiaikaa osaamisen kehittämiseen on tiedostettu, mutta sitä ei ole vielä toistaiseksi hyödynnetty.

Puolet niistä kirjastoista, joissa omatoimen käyttöönotto on johtanut henkilöstöressurssien vähenemiseen, on kuitenkin hyödyntänyt omatoimiaikaa osaamisen kehittämiseen. Tämä kertoo ehkä siitä, että henkilöstöressurssin vähenemisen takia kynnys omatoimen hyödyntämiseen on matalampi, varsinkin jos omatoimiaika on ainoa mahdollisuus osallistua koulutuksiin.

### **3.4. Omatoimisuus haastaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita**

Joka neljäs kunta ilmoitti, että omatoimikirjastossa ei ole ollut ongelmia.

Sekä kirjastojen henkilökunnan että asiakkaiden kannalta omatoimisuus on kuitenkin merkinnyt toimintakulttuurin muutosta, joka ei aina suju kitkatta.

Henkilökunta ei voi kontrolloida tilaa kuten ennen, kaikkia kirjaston asiakkaita ei tunneta tai tiedetä, joudutaan sietämään epäjärjestystä.

Kirjaston ja sen henkilöstön toimintakulttuuri ei muutu itsestään eikä käskemällä. *"Omatoimikirjastotoimintaan siirtymisessä on kyse palvelurakennemuutoksesta, joka edellyttää muutosjohtajuutta, jotta koko prosessi saadaan vietyä onnellisesti päätökseen. Muutos ei kuitenkaan onnistu ilman henkilökunnan osallistamista. Sitoutumisen kannalta on tärkeää, että henkilökunta osaamisellaan on mukana muutoksen kaikissa vaiheissa, jotta uudet toimintatavat tulevat tutuiksi ja vanhoista poisopitaan sekä ennakkoluulot ja muutosvastarinta minimoidaan."* (Asukas 2020, 6)

Asiakkailla on yhä enemmän vastuuta yhteisen tilan käytöstä. Kirjastonkäyttäjien on tultava toimeen keskenään toisiaan kunnioittaen. Kirjastotila on julkinen tila, jossa käyttäydytään vapaaehtoisesti asiallisesti kaikkien viihtyvyyden takia.

Kirjastojen saama asiakaspalaute omatoimipalvelusta on ollut pääsääntöisesti positiivista. 208 kirjastovastaajaa kertoi, että he olivat saaneet asiakkailta palautetta omatoimipalvelusta joko kyselyistä tai spontaanisti. 201 vastaajan mukaan palaute oli positiivista. Asiakkaiden harvat negatiiviset palautteet koskivat teknisiä ongelmia ja muiden asiakkaiden häiritsevää käytöstä.

Asiakkailla omatoimipalvelu on tärkeä ja sitä arvostetaan. Epäileviä kommentteja on saatu vain ennen omatoimen käyttöönottoa. Palvelun käyttöönoton jälkeen asiakaspalaute on ollut *"lähes yksinomaan positiivista"* tai *"yksinomaan kiittävää"*. Kiitosta asiakkaat ovat antaneet erityisesti pidemmistä aukioloajoista, viikonloppuaukiolosta ja omatoimiajan rauhallisuudesta.

### **3.5. Järjestyshäiriöitä esiintyy vaihtelevasti**

Omatoimikirjaston ongelmat ovat jaettavissa karkeasti teknisiin ongelmiin ja järjestyshäiriöihin. Tässä selvityksessä ei puututa tarkemmin teknisiin ongelmiin, koska ne ovat ratkaistavissa järjestelmien toimittajien yms. kanssa.

Omatoimesta tehdyissä opinnäytteissä (esim. Ojala 2021) kuvataan kuinka henkilökunnan asenne, motivaatio ja luottamus uuteen palvelumuotoon paranee, kun järjestelmän toimittajalta saadaan kattava tekninen tuki ja koulutus ennen käyttöönottoa. Perusteellinen koulutus järjestelmän käyttöön ehkäisee ennalta monta teknistä ongelmaa.

Teknisiä ongelmia on ollut lähes kahdessa kolmesta omatoimikirjastosta. Tekniseksi ongelmaksi voidaan laskea konkreettisesti tekniikkaan liittyvien ongelmien lisäksi asiakkaiden kokemukset omatoimisen kirjastonkäytön hankaluudesta, jonka toi esille melkein joka kymmenes kirjastovastaaja.

Negatiivista asiakaspalautetta kirjastot saavat eniten yksittäisistä teknisistä ongelmista, jotka liittyivät lainaus- ja palautusautomaatteihin, omatoimikirjastoon kirjautumiseen, ulko-oven toimintaan tai valaistukseen.

Järjestyshäiriöitä esiintyi kirjastoissa vaihtelevasti. Näistä yleisimmät olivat luvaton sisääntulo, paikkojen tai laitteiden rikkominen ja sotkeminen ja muita asiakkaita häiritsevä käytös. Lähes joka viidennessä omatoimikirjastossa



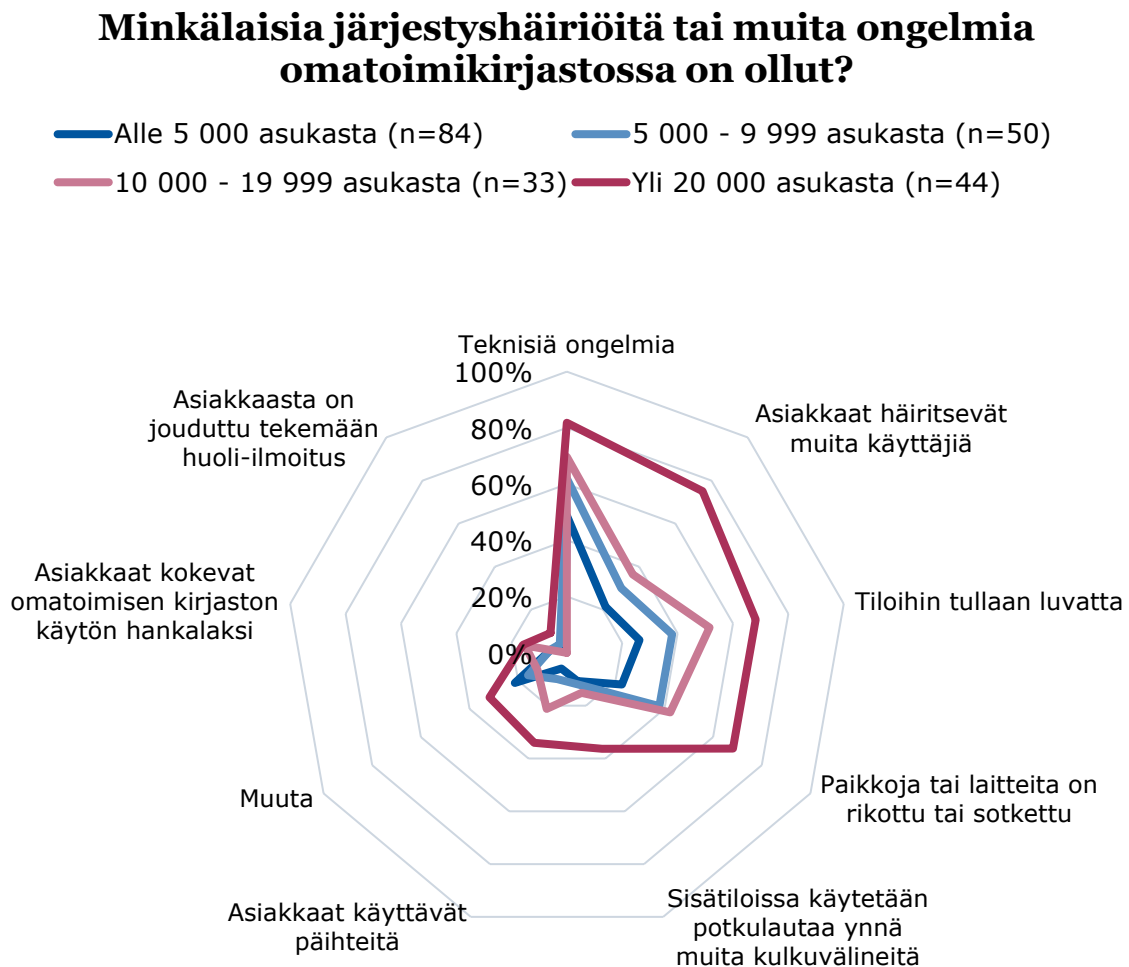
ongelmana on ollut joidenkin asiakkaiden päihteiden käyttö tai potkulaudan ym. kulkuvälineen käyttö kirjastossa. Asiakkaat ovat antaneet palautetta lasten ja nuorten äänekkäästä käytöksestä, nuorten riehumisesta ja sotkemisesta sekä muusta levottomasta asiakaskäyttäytymisestä.

Ilmoitetuista ongelmista on huomioitava, että kyselyssä ei kysytty ongelmien esiintymistiheydestä eikä otettu kantaa niiden yleisyyteen. Vastajaat ovat siis voineet mainita joko vain kerran tai useasti esiintyneitä ongelmia, jokainen maininta on saanut saman painoarvon. Avoimien vastausten perusteella monet ilmoitetut ongelmat ovat olleet yksittäisiä ja vähäisempiä kuin mitä ongelmalistaus antaa ymmärtää. Kuten eräs kirjastolainen kirjoitti: *"Mainitsemani ongelmat hyvin harvinaisia, muutama ongelma 4 vuoden aikana."*

Lisäksi tärkeää on huomata, että kyselyn tulokset kertovat kunnan kokonaistilanteesta eivät yksittäisen kirjaston. Jos yhdessäkään kunnan kirjastossa on ollut ongelma, se näkyy tuloksissa.

Kunnan koko vaikuttaa ongelmien esiintyvyyteen, kuten kuva 8 osoittaa. Isommissa, etenkin yli 20 000 asukkaan kunnissa raportoidaan enemmän ongelmia kuin pienemmissä, alle 10 000 asukkaan kunnissa. Kaupungeissa on enemmän omatoimisia toimipisteitä, jolloin ongelmien todennäköisyys kasvaa.

**Kuva 8: Ongelmien yleisyys omatoimikirjastoissa kunnan koon mukaan.**



Esitimme kirjastoille listan, josta kirjastot valitsivat käyttämänsä toimenpiteet järjestyshäiriöiden vähentämiseksi. Toimenpiteet ja niiden käytön yleisyys on esitetty kuvassa 9. Enimmäkseen järjestyshäiriöitä on ratkaistu positiivisin keinoin, kuten tiedotusta, ohjeistusta tai asiakasvuorovaikutusta lisäämällä.

## Kuva 9: Minkälaisiin seurauksiin tai toimenpiteisiin ongelmat ovat johtaneet?

### Minkälaisiin seurauksiin tai toimenpiteisiin ongelmat ovat johtaneet?



Tarvittaessa kirjastot ovat turvautuneet järeämpiin toimenpiteisiin kuten omatoimiaukiolojen rajoittamiseen sekä vartijoiden ja valvontakameroiden lisäämiseen. Jonkin verran on otettu käyttöön ikärajoja, muutettu käytösääntöjä tai rajattu omatoimen tiloja.

Äärimmäisenä keinona on käytetty väliaikaista käyttökieltoa. Sen käyttö on kuitenkin hiukan vähentynyt verrattuna vuoden 2019 selvitykseen. Kirjastolain mukaan kunta voi asettaa kirjaston käyttäjän määräaikaiseen kirjastokohtaiseen kirjaston käyttökieltoon, jos kirjaston käyttäjä toistuvasti ja olennaisesti aiheuttaa häiriötä kirjaston toiminnalle tai vaarantaa sen turvallisuutta taikka vahingoittaa kirjaston omaisuutta. Käyttökielto voi olla voimassa enintään 30

päivää. Näin häiriökäyttäytymistä on yrittänyt ratkaista joka viides kirjasto. Käyttökieltoa on jouduttu käyttämään jopa niin, että samalle henkilölle on annettu useita peräkkäisiä käyttökieltoja, koska henkilö ei ole parantanut käytöstään.

Lähes kaikki asiakkaat käyttäytyvät omatoimikirjastossakin asiallisesti. Siksi asiakkaista voi tuntua epäreilulta, jos muutaman epäasiallisesti käyttäytyvän henkilön takia kirjaston omatoimipalvelu evätään kaikilta.

13 kirjastoa on sulkenut viikonlopuiksi omatoimipalvelunsa ongelmien vuoksi. Muutamissa kunnissa omatoimiaukiolo on ollut tilapäisesti pois käytöstä kokonaan, kun joidenkin asiakkaiden omatoiminen meno on äitynyt liian hurjaksi. Kirjastot haluavat kuitenkin olla kunnollisesti käyttäytyvän enemmistön puolella: *"...ainoa tapa estää häiriöt ja sotkemiset olisi sulkea omatoimikirjasto kokonaan ja siihen ei olla haluttu lähteä."*

On rohkaisevaa, että ongelmia on saatu ratkaistua puuttamalla asioihin pikaisesti. Monessa tapauksessa esimerkiksi joidenkin nuorten häiriköinti on jäänyt kertaluonteiseksi ja tilanne on saatu rauhoitettua.

Omatoimiaikana olleita järjestyshäiriöitä tai muita ongelmia ratkaisemassa on ollut kolmessa kirjastossa neljästä kirjaston henkilökunta. Yli kolmasosa kirjastoista ratkaisee ongelmia häiriön aiheuttajan tai huoltajan kanssa. Koulu ja nuoristotoimi ovat osa ratkaisua joka neljännessä kirjastossa.

Poliisiin on turvautunut ongelmatilanteissa 16 prosentissa kirjastoista. 6 prosenttia on yhteydessä sosiaalitoimeen. 13 prosenttia ilmoittaa asiakkaiden olevan mukana ratkaisemassa ongelmia. Kunnan päättäjät ovat mukana 4 prosentissa tilanteista. 27 prosenttia mainitsi muita ratkaisijoita, joita ovat kunnan tekninen toimi ja vahtimestarit, järjestelmä- ja laitetuottajat, kunnan muut virkahenkilöt, nuorisovaltuusto.

### 3.6. Ongelmat ovat ratkaistavissa

Pyysimme kirjastoja kertomaan omin sanoin, miten ne ovat ehkäisseet tai ratkaisseet ongelmia. Saimme kymmeniä ratkaisuja, jotka on tiivistetty tähän lukuun. Samat ratkaisut eivät sovellu joka paikkaan, mutta ehkä joku johonkin. Mukaan ei ole otettu teknisten ongelmien ratkaisuja, vaan näkökulma on asiakkaiden omatoimipalvelun käytössä.

**Kirjastojen esittämät ratkaisut voidaan tiivistää kahteen perusasiaan**

- 1. Parhaiten ongelmat vältetään, kun kirjasto ennakoi mahdollisia ongelmatilanteita ja hakee ratkaisuja aktiivisesti.**
- 2. Monipuolinen yhteistyö on voimaa omatoimipalvelussakin.**

Jo suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon omatoimikirjaston **toimintaympäristö**. Jos paikkakunnalla on useita toimipaikkoja, niin omatoimipalvelun sijoitus ja ajankohdat mietitään ja **suunnitellaan huolellisesti**.

Asiakkaiden, sidosryhmien, kolmannen sektorin ja kunnan muiden toimijoiden esim. koulujen, nuorisotoimen ja -valtuuston **ottaminen mukaan** jo

omatoimipalvelun suunnitteluun ja käyttöönottoon lisää yhteisvastuuta yhteisestä tilasta.

Järjestelmätoimittajan kanssa kannattaa varata riittävästi aikaa **järjestelmän opiskeluun ja turvallisuuden suunnitteluun**.

Kirjastot voivat tukea toisiaan **omatoimikirjastoverkostossa**, jossa *”järjestelmä- ja verkkopäällikön johdolla käydään läpi kaikki ilot ja surut ja ratkotaan ongelmia”*.

Yleensä kirjasto ei ole ainoa paikka, jos paikkakunnalla esiintyy häiriökäyttäytymistä. Kirjaston ei tarvitse yrittää selviytyä yksin, vaan tehokkainta on tarttua asiaan **moniammatillisesti** ja ottamalla mukaan kaikki **toimintaympäristön toimijat**.

Kirjaston kannattaa **dokumentoida** kaikki häiriötilanteet, jotta jälkiselvittelyt eivät perustu vain mutu-tuntumaan. Tämä on tärkeää siksikin, että mahdollisen käyttökiellon antaminen edellyttää asiakkaan kuulemista ja perusteluiden kirjausta. Joskus on kysymys myös **työturvallisuudesta**.

Osa ongelmista vältetään, kun **tiedotus on jatkuvaa, toistuvaa, tilassa näkyvää ja kohdennettua**. Omatoimen toimintatavoista, asiakkaiden oikeuksista ja vastuista, valvontajärjestelmistä, käytösäännöistä ja niiden rikkomisen seurauksista yms. pitää tiedottaa etukäteen erityisesti kouluille. Mikä kirjaston näkökulmasta voi tuntua jankutukselta, saattaakin olla uutta tietoa asiakkaille.

Alaikäinen saa pin-koodin, kun **huoltaja** on hänen mukanaan kirjastossa. Huoltaja lukee käytösäännöt, täyttää ja allekirjoittaa suostumuslomakkeen. Jos ongelmia esiintyy, on tärkeää, että niihin puututaan mahdollisimman nopeasti. Jos on kysymys alaikäisistä, **yhteydenotto huoltajiin** on ensiarvoista. Kirjaston on kerrottava kouluissa omatoimikirjaston periaatteista ja häiriökäyttäytymisen seurauksista yhä uudelleen ja uudelleen.

Asiakkaista voidaan tarvittaessa tehdä **huoli-ilmoituksia**.

Jos kirjastossa tehdään ilkivaltaa tai käyttäydytään väkivaltaisesti, niin siitä on aina tehtävä **rikosilmoitus** poliisille. Se helpottaa asioiden selvittämistä, asiat tulee dokumentoitua ja joskus jopa helpottaa muiden rikosten selvittämistä paikkakunnalla.

Seuraavassa käsitellään tarkemmin muutamia oikeudellisia toimenpiteitä, joita kirjastoissa on käytetty järjestyshäiriöiden hoitamisessa.

Osa kirjastoista on kieltänyt määräaikaisesti omatoimikirjaston käytön asiakkailta, jotka aiheuttavat jatkuvasti häiriöitä omatoimiaikana. Omatoimikirjaston käyttökieltoa on helppo valvoa teknisesti. Käyttökielto tallennetaan asiakkaan tietoihin, jolloin kirjastokortilla ei pääse kirjastoon omatoimiaikana.

Kirjastolaissa tai lain valmisteluasiakirjoissa ei ole mainintaa omatoimikirjaston käyttökiellosta todennäköisesti siksi, koska omatoimikirjastoja ei vielä lain valmisteluvaiheessa ollut käytössä nykyisessä laajuudessa. **Käyttökiellolle, joka koskisi vain omatoimipalvelua, ei siis ole suoranaista lainsäädännöllistä pohjaa**. Se olisi kevyempi sanktio kuin kirjaston täydellinen

lain sallima käyttökielto, koska asiakkaalle jää edelleen mahdollisuus käyttää kirjastoa henkilökunnan ollessa paikalla. Tästä ei ole ennakkopäätöstä, joten ei voida tietää varmasti, onko omatoimikirjaston käyttökielto lainmukainen. Osittainen käyttökielto jää kunnan harkintaan.

Häiriöitä yritetään ehkäistä ennalta siten, että alle 15-vuotiailta vaaditaan huoltajan lupa käyttää kirjastoa omatoimiaikana. Joissain kirjastoissa on väliaikaisesti ollut käytäntö, jossa alle 15-vuotias on päässyt omatoimiaikana kirjastoon vain huoltajan seurassa. Tätä perustellaan sillä, että alle 15-vuotiaat ovat huoltajiensa vastuulla. Heillä ei ole rikosoikeudellista vastuuta. Toisaalta ikäraja perustellaan lasten suojelulla.

**Huoltajan luvan vaatiminen kirjaston omatoimikäyttöön ei ole aivan ongelmatonta lasten oikeuksien kannalta.** Toisaalta myös kirjastokortin saaminen edellyttää alle 15-vuotiaalta huoltajan suostumusta ja omatoimikirjaston käyttö edellyttää omaa kirjastokorttia. Alle 15-vuotias voi kuitenkin tulla kirjastoon henkilökunnan paikalla ollessa ihan yhtä vapaasti kuin kaikki muutkin asiakkaat.

**Paras ja suotavin toimintatapa on, että jos alle 15-vuotias toimii sääntöjen vastaisesti, niin kirjasto ottaa yhteyttä huoltajaan mahdollisimman nopeasti.** Käytösäännöt kerrataan ja selvitetään mahdolliset vahingonkorvaukset.

## Kirjastot kertovat ratkaisuja omin sanoin

*”Ulko-oville lisättiin selkeämmät ohjeet siitä, että jokaisen tulijan pitää kirjautua omalla kirjastokortillaan omatoimikirjastoon.”*

*”Varaushyllyssä on lappu, että muistathan lainata.”*

*“Lehtien varastaminen loppui, kun laitettiin lehden paikalle ilmoitus, että lakkautamme lehden tilaamisen, jos varastelu jatkuu.”*

*”Keskustelemalla ongelmia aiheuttaneen asiakkaan kanssa.”*

*”Kirjastotiloihin laitettu huomautus, että päihteiden käyttö ei ole luovallista”*

*”Olen laittanut useamman viestin paikalliseen facebook -ryhmään ajatuksena se, miten julkisissa tiloissa tulee käyttäytyä. Olen myös väläytellyt sitä, että omatoimiaikaa joudutaan rajoittamaan, jos häiriköinti lisääntyy.”*

*”Teemme aina rikosilmoituksen ilkivallasta ja varastelusta.”*

*“Nuorten kohdalla henkilökohtainen tapaaminen kirjastopäällikön kanssa on yleensä lopettanut häiriöt.”*

*”Kirjasto teki yhteistyötä koulun kanssa luokkakäynneillä, kirjastonhoitaja kävi muutamissa luokissa, joiden oppilaita asia koski. Hän kertoi mm. korvausvastuista (kulunvalvonnasta ja valvontakamerasta näkee, kuka käynyt) jos päästää luvatta muita kirjaston tiloihin ja jotain sattuu.”*

*”Vuorovaikutusta niiden lasten ja nuorten kanssa, jotka viettävät paljon aikaa kirjastossa omatoimiaikana, on lisätty. Sääntöjä on käyty yhdessä läpi ja osin tämä on auttanutkin. Se on auttanut paljon, kun ollaan opittu tuntemaan lapset ja nuoret nimeltä ja ollaan oltu koteihin yhteydessä.”*

*”Olemme välittömästi yhteydessä häiriötä aiheuttaneen lapsen/nuoren huoltajaan. Yhteydenotto kotiin yleensä rauhoittaa tilanteen ainakin hetkeksi.”*

*”... pidimme perheiden kanssa kirjastossa yhteisen palaverin, jossa kävimme nuorten ja heidän vanhempiensa kanssa läpi tapahtuneen sekä kertasimme omatoimikirjaston käyttösäännöt. Ilkivallasta koitunut ylimääräinen siivouslasku tuli myös vanhempien maksettavaksi. Palaveri oli rakentava, vanhemmat vastuuttivat hyvin lapsiaan ja myös nuoret olivat keskustelussa varsin hyvin mukana.”*

*“Nuorisovaltuuston kanssa on mietitty kirjastotilan käyttöä sekä ohjeistusmateriaalin ulkomuotoa ja sisältöjä enemmän nuoria huomioivaksi ja enemmän huomiota herättäväksi.”*

*”Poliisille tehty kirjastokortti, jotta voivat käydä kirjastossa, kun partioivat.”*

### **3.7. Kirjastot osallistavat asiakkaita sekä seuraavat asiakastytyvääisyyttä**

Kirjastolain ja kuntalain mukaan kunnilla on velvollisuus huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kirjastoista 59 prosenttia (Vuonna 2019: 42 %) on ideoinut omatoimipalvelua yhdessä asiakkaiden kanssa.

Omatoimipalvelun suunnitteluvaiheessa asiakkaita on osallistettu useimmiten aukioloaikoja mietittäessä. Jos omatoimi liittyy tilojen uudistamiseen tai remonttiin, on asiakkaat todennäköisemmin otettu mukaan suunnitteluun. Osallistamisen keinoina ovat yleensä olleet kyselyt, mutta niiden lisäksi on käytetty haastatteluja, asiakasiltoja, asiakasraateja ja työpajoja.

Ajan puute ja omatoimiprojektin nopea eteneminen ovat yleisimpiä syitä siihen, miksi asiakkaita ei ole otettu mukaan suunnitteluun. Joskus omatoimi nähdään niin selkeänä, vakiintuneena ja saavutettavuutta parantavana palveluna, että asiakkaiden osallistamista ei ole katsottu tarpeelliseksi.

Omatoimikirjaston asiakastytyvääisyyttä seurataan ja arvioidaan entistä enemmän (kuva 10). Kaksi kolmesta kirjastosta mittaa nykyään asiakastytyvääisyyttä. Vuonna 2019 tilanne oli päinvastoin. Kirjastojen saama asiakaspalaute omatoimipalvelusta on ollut pääsääntöisesti positiivista kuten edellä on jo todettu.

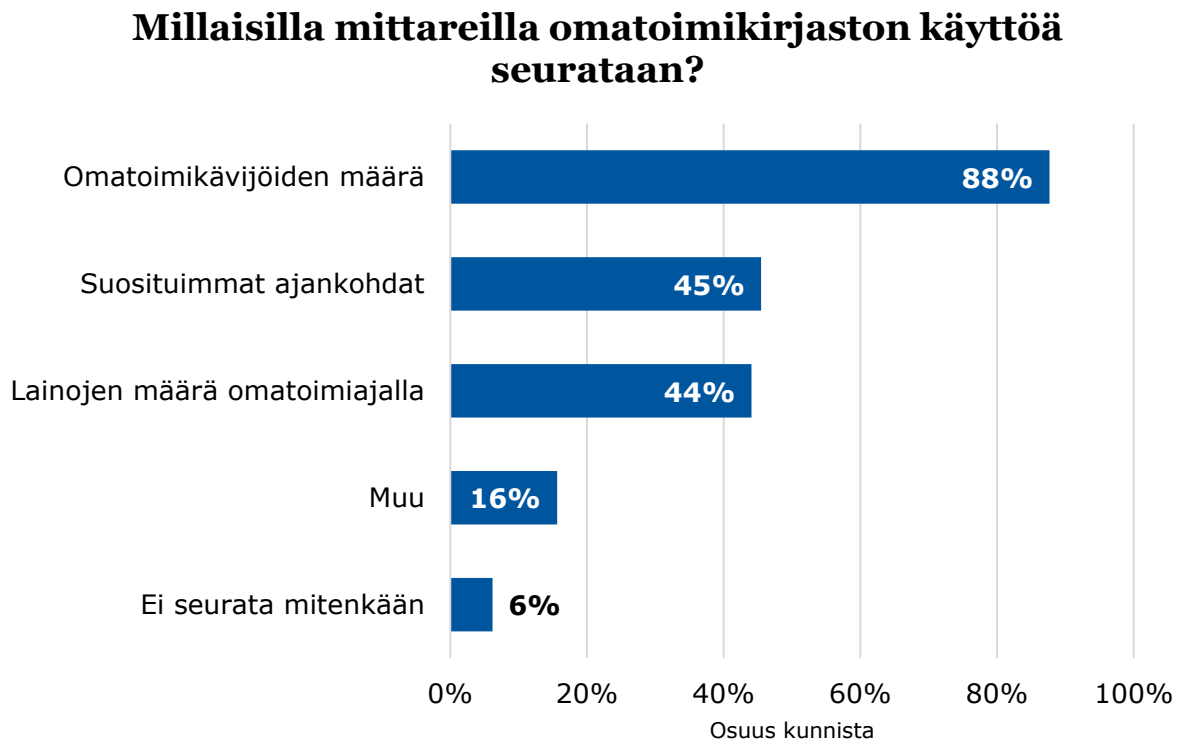


**Kuva 10: Ovatko asiakkaat olleet mukana omatoimikirjastopalvelun ideoinnissa tai suunnittelussa ja onko omatoimikirjaston asiakastyytyvää seurattu ja arvioitu?**



Omatoimikirjastojen käyttöä seurataan ja mitataan lähes kaikissa kirjastoissa jollain tavoin. Omatoimikirjaston käyttöä seurataan yleisimmin kävijämäärillä (88 %). Suosituimpia käyntiajankohtia ja omatoimiajan lainamääriä seuraa lähes puolet vastanneista kirjastoista. Muita mainittuja seurannan mittareita ovat omatoimen aukiolotunnit, kävijöiden ikäjakauma, sisäänkirjautumisten määrä, epäonnistuneet sisäänkirjautumiset, omatoimisopimusten tai -kulkukorttien määrä ja vartijahälytykset. Tarkempi jakauma on esitetty kuvassa 11.

**Kuva 11: Millaisilla mittareilla omatoimikirjaston käyttöä seurataan?**



Monessa kirjastossa omatoimipalvelun käyttöä seurataan vain satunnaisesti ja tarvittaessa. Omatoimipalvelujen seuranta soisi tehtävän järjestelmällisesti kaikissa kirjastoissa, sillä ilman tietoa nykytilasta on vaikea tehdä päätöksiä tai ennakoita mahdollisia ongelmia tai muutoksia esimerkiksi asiakaskäyttäytymisessä tai -tarpeissa.

Kirjastoilla vaikuttaa olevan hyvin vähän tietoa siitä, mitä asiakkaat oikeasti tekevät omatoimiaikana, miten he liikkuvat kirjastotilassa ja mitä tiloja/palveluja he käyttävät. Esimerkiksi asiakkaiden omatoimista kirjastokäyttöä voitaisiin havainnoida mahdollisten joko haastatteluiden ja kyselyjen lisäksi tai niiden sijaan. Tämä voisi lisätä henkilökunnan luottamusta asiakkaisiin ja tuoda esiin kehittämiskohteita, joita asiakaspalautteista ei ole käynyt ilmi.

### **3.8. Kirjastot kehittävät omatoimipalveluja**

Suurin osa kirjastoista aikoo kehittää omatoimipalvelua. Löytyy kuitenkin myös niitä, joilla ei kyselyn toteuttamisen aikaan ollut minkäänlaisia kehittämissuunnitelmia esimerkiksi siitä syystä, että palvelu on juuri otettu käyttöön.

Lähes puolet kirjastoista suunnittelee parantavansa opasteita ja kylttejä, aktivoivansa tilojen yhteisöllistä käyttöä, tehostavansa markkinointia ja/tai kehittävänsä tiloja jollain muulla tavalla asiakaslähtöisesti. Joka kolmas suunnittelee osallistavansa asiakkaita kehittämisessä.

**Kuva 12: Miten omatoimipalveluja aiotaan kehittää?**

### Miten omatoimipalveluja aiotaan kehittää?



Muut mainitut kehittämissuunnitelmat liittyvät mm. omatoimitekniikan ja -laitteiden päivittämiseen ja muun tilatekniikan, esim. sähkönsyötön ja valo-ohjauksen parantamiseen. Mainintoja saivat lisäksi turvallisen tilan pelisääntöjen käyttöönotto, omatoimitilastoinnin kehittäminen, tulostuspalvelut, aineiston esillepanon parantaminen (suosittelut, vinkkilistat) ja asukasyhdistysten vastuun lisääminen.

Omatoimikirjastoja käsittelevissä opinnäytetöissä on haettu asiakasnäkökulmaa palvelun kehittämiseen. Esimerkiksi sähköinen asiointisopimus helpottaisi asiakkaan omatoimipalvelun käytön aloittamista (Ojala 2021, 24).

Monissa kirjastoissa omatoimipalvelun käyttäjäkokemusta ja viestintää on jo kehitetty palvelu- ja valintamuotoilulla. Professori Tuomas Harviaisen mukaan omatoimipalvelun kehittämisessä voi hyödyntää lämpökarttoja ja askelpolkuja, joiden avulla kartoitetaan missä ja miten asiakkaat tilassa liikkuvat ja löytyvätkö keskeiset laitteet helposti. Tiloja kannattaa muutenkin havainnoida itse ja miettiä

joka askeleella, mitä asiakas havaitsee tilassa. Yksinkertaiset, visuaaliset ja saavutettavat ohjeet ja riittävä varautuminen virheisiin ja poikkeustilanteisiin ovat tärkeitä omatoimipalvelussa. Esimerkiksi automaattien käytössä on tärkeää, että asiakas saa heti välittömän palautteen toimiessaan oikein. Asiakkaita voidaan ohjata valitsemaan omatoimitilassakin aineistojen esillepanolla ja aineistovinkkauksilla.

Kirjastojen saamassa asiakaspalautteessa kävi ilmi, että kirjastojen kannattaisi laatia omatoimikirjastoille säännöt, jotka olisivat samanlaiset riippumatta paikkakunnasta. Sama koskee tietysti muitakin kirjaston käytösääntöjä, koska iso osa asiakkaista käyttää kirjastoja eri paikkakunnilla. Hämmennystä herättää esimerkiksi se, että jossain kirjastossa asiakkaan pitää mennä kirjautumaan omatoimiajan alkaessa. Toisessa kirjastossa asiakas voi jatkaa oleskeluaan tilassa kirjautumatta erikseen omatoimipalveluun.

Useissa kirjastoissa on laadittu yhdessä asiakkaiden kanssa turvallisemman tilan periaatteet, jotka voivat olla omatoimikirjaston huoneentauluna. Turvallisemman tilan periaatteet rohkaisevat asiakkaita puuttumaan tarvittaessa häiriökäyttäytymiseen. Asiakkailla on mahdollisuus lähettää sähköpostia kirjaston häirintäyhdyshenkilölle huomattessaan turvallisuusongelmia kirjastossa. Akuuteissa vaikeissa tilanteissa suora yhteydenotto vartiointipalveluun on tietenkin tärkeintä.

Turvallisuutta ja tunnetta siitä on mahdollista lisätä etävalvonnalla kuten eräässä kirjastossa on tehty: *"Älykäs valvonta edellyttää vartiointifirman asettamia antureita, kameroita ja kaiuttimia, jolloin anturit voivat tietyissä olosuhteissa hälyttää, ja keskus ottaa tilaan näkö- ja äänyhteyden, ja näin puuttua tilassa tapahtuvaan ei-toivottuun käyttäytymiseen."*

Olisiko robotiikka yksi mahdollisuus lisätä turvallisuutta? Kun lainaus ja palautus on jo automatisoitu, niin voisiko (omatoimi)kirjastossa olla kielitaitoinen robotti vastaanottovirkailijana ja tilan vartijana? Tuntisiko asiakas olonsa turvallisemmaksi, jos joku toivottaisi hänet tervetulleeksi ja katseellaan lukisi kirjastokortin ja lainaisi aineistoja?

Pelkkä suoran väkivallan uhan puuttuminen ei lisää turvallisuuden kokemusta. Se on myös tunnetta turvallisuudesta. *"Turvallisuudenkokemukseen positiivisesti vaikuttavina tekijöinä koettiin muun muassa valoisuus, tilojen yleinen siisteys, melun vähyys, vartijakutsupainike ja kameravalvonta sekä se, että muut käyttäjät noudattivat käytösääntöjä. Negatiivisesti turvallisuudentunteeseen koettiin vaikuttavan ilkeivallan, melun ja yleisesti muiden asiakkaiden häiritsevän käytöksen. Koetun turvallisuudentunteen ei aina koettu vaikuttavan kirjastossa asiointiin, ja mikäli se vaikutti, niin vaikutus oli suurimmilta osin positiivinen."* (Väätäinen 2021, 31)

Kyselyn vapaatekstiosiossa kirjastot kertoivat millaista tukea tai koulutusta tarvitaan omatoimipalvelujen kehittämiseen.

Kirjastot toivoivat tukea moniin käytännön asioihin kuten esimerkiksi tilojen yhteisölliseen käyttöön, asiakkaiden osallistamiseen, ongelmatilanteiden ennakkolliseen ratkaisuun ja omatoimeen liittyvän lainsäädännön tulkintaan.

Lisäksi tarvittaisiin valmista materiaalia asiakastytyväisyyden mittaamiseen ja tiedotukseen.

Monessa vastauksessa tuli esiin, että kaikkea ei tarvita koulutustilaisuuksia, vaan ennen kaikkea kaivataan vertaistukea, asioiden ja kokemusten jakamista, keskustelua vapaamuotoisesti. AKE-kirjastojen järjestämät teemalliset etäkahvit mainittiin yhtenä hyvänä tapana tukea omatoimipalvelua.

### **3.9. Omatoimisuutta kehitetään itsepalvelusta yhteistoimintaan**

Vuoden 2019 omatoimiselvityksen alaotsikkona oli *"saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua"*. Kirjastopalvelujen saavutettavuus on parantunut saatavuuden myötä, kun omatoimi on lisännyt aukioloa. Yhteisöllisyyden kasvun mittaaminen on vaikeampaa.

Kirjastot verkostoituvat yhä laajemmin, ne toimivat alustoina tapahtumille, yhdistykset ja järjestöt järjestävät tilaisuuksiaan kirjastotiloissa. Yhteisöllisyyden mittarina kirjastopalveluissa voidaan käyttää mm. muiden toimijoiden järjestämien tapahtumien määrää kirjastoissa, mutta niistä ei ole vielä kovin paljon havaintoja omatoimiaikoina. Tilan käytön monipuolistaminen voisikin olla yksi mahdollisuus kehittää omatoimipalveluja.

Alustavaa työtä tähän suuntaan on jo tehty muutamassa avien rahoittamassa hankkeessa.

*Parasta palvelua omatoimisesti - hankkeeseen* osallistuneet kirjastot koostivat työkalupakin omatoimikirjastojen kehittämiseen asiakkaiden kanssa. Oppaan tarkoituksena on *"vastata asiakkaiden tarpeisiin omatoimiajalla ja mahdollistaa ruohonjuuritason kansalaistoiminta silloinkin, kun henkilökunta ei ole paikalla."* Työkaluina ovat asiakkaiden osallistaminen, tilojen asiakasviestintä, aktiivinen läsnäolo ja ketterät kokeilut sekä verkostoituminen ja yhteistyö.

*Yhteisöllistä toimintaa omatoimikirjastoihin -hankkeen* tavoitteena oli tuoda kolmannen ja neljännen sektorin tietoisuuteen kirjastotilojen käyttömahdollisuuksia.

Avit ovat rahoittaneet myös kirjastojen demokratiahankkeita, joissa kirjastotilan merkitystä kansalaistoiminnalle on nostettu esiin. Osallisuuden vahvistaminen ja kulttuurihyvinvoinnin lisääminen ovat tärkeitä teemoja koko maassa. Näihin teemoihin tukeutuvia omatoimikirjastojenkin kehittämishankkeita olisi tärkeää saada lisää, jotta näkemykset omatoimiajan mahdollisuuksista laajenevat.

Omatoimikirjastossa etätyötä tekevät ovat tärkeitä kirjastoille. He ovat tottuneet tekemään työtä julkisessa tilassa, he eivät vaadi täydellistä hiljaisuutta työympäristössään, mutta heidän läsnäolonsa rauhoittaa tilaa. Etätyöläinen tekee yleensä työtä henkilökohtaisella läppärillään, joten vähimmillään hän tarvitsee kirjastossa pistorasian, langattoman verkon, tuolin ja pöytätason. Kirjaston voi ilmoittaa etätyöpaikaksi (<https://www.etatyotilat.fi/>).

Keskusteluissa kirjastojen kanssa on tullut esiin kunnan asiointipisteen vaikutus omatoimiaukioloon. Jos asiointipisteessä työskentelee kunnan virkailija kirjaston omatoimiaikana, niin se on hyvä, turvallinen ratkaisu kaikkien kannalta.

## 4. Avit ovat avustaneet omatoimipalvelun käyttöönnotossa

Kaikki aluehallintovirastot ovat myöntäneet kunnille valtionavustuksia omatoimikirjastopalvelujen perustamiseen ja palvelun kehittämiseen vuosina 2014–2022 yhteensä runsaat kolme miljoonaa euroa. Avustuksia on myönnetty 175 omatoimikirjastohankkeelle. Osa avustuksista on myönnetty kirjastojen yhteishankkeille, jolloin avustukset koskevat useampaa kuntaa. Lähes kolme kuntaa neljästä on saanut avustusta.

Valtionavustusten lähtökohta on edistää kirjastolain tavoitteita. Päämääräksi on asetettu kirjastopalvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden lisääminen. Valtionavustus omatoimeen ei saa vähentää asiakaspalveluaikaa tai kirjaston henkilöstöresursseja. Omatoimi on nähtävä lisäpalveluna, joka lisää kirjastojen saavutettavuutta ja palveluja.

Saatavuus paranee, kun omatoimikirjastojen aukioloajat vastaavat paremmin asiakkaiden ja kuntalaisten tarpeisiin. Sivutuotteena kirjastotilan ja kokoelmien käyttö ovat tehostuneet. Kirjastojen saamat asiakaspalautteet osoittavat, että asiakkaiden kannalta omatoimisuus on ollut *"paras uudistus kirjastossa vuosikymmeniin!"*.

Kyselyyn vastanneista kirjastosta yli puolet (116 kpl) oli sitä mieltä, että omatoimikirjasto on edistänyt eniten väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin. Seuraavaksi eniten (74 kpl) omatoimikirjaston katsottiin edistäneen tiedon saatavuutta ja käyttöä. Muitakin lain tavoitteita mainittiin saavutetun.

Viime vuosina avit ovat tukeneet omatoimipalvelujen kehittämistä seuraavan periaatteen mukaisesti. *"Omatoimiseen kirjastopalveluun voidaan myöntää rahoitusta, jos hanke parantaa kirjastopalvelujen saatavuutta ja omatoimikirjaston toiminnan monimuotoisuutta. Omatoimisen kirjastopalvelun kehittämiseen voidaan myöntää avustusta vain, jos kirjasto kehittää palvelua ensimmäistä kertaa tai jos kirjasto kehittää edelleen jo toteutettua omatoimipalvelua/konseptia."* ([Hakuilmoitus erityisavustuksen hakuun kirjastojen alueelliseen ja paikalliseen kokeilu- ja kehittämishanketoimintaan 9.9.2022](#)).

Kirjastopalvelujen saatavuuden ja toiminnan monimuotoisuuden parantaminen tarkoittaa valtionavustuksen näkökulmasta sitä, että laajempien aukioloaikojen lisäksi asiakasryhmille voidaan tarjota omatoimiaikana esimerkiksi digiopastusta ja kirjavinkkausta. Automaation ansiosta suuri osa asiakkaista voi sujuvasti hoitaa itse aiemmin asiakaspalvelijaa vaatineet lainauksen ja palautuksen, jolloin henkilöstö voi kohdentaa työaikaansa enemmän erityisryhmiin, lapsiin ja vanhuksiin sekä yhteistyöhön koulun ja muiden toimijoiden kanssa.

Kyselyssä 61 prosenttia kirjastoista oli sitä mieltä, että omatoimi on muuttanut työn laatua. Kirjastot joutuvat miettimään työprosessejaan entistäkin enemmän

asiakaspalvelun ja sen laadun näkökulmasta. Mistä kirjastotoiminnasta voidaan luopua? Mitä voidaan tehdä toisin? Miten asiakkaat hyödyntävät asiakaspalvelua? Mitä he menettävät tai saavat omatoimipalvelussa? Millainen asiakaskokemus omatoimipalvelusta saadaan verrattuna virkailijan antamaan palveluun? Mitä asiakkaat haluavat/voivat/saavat tehdä itse kirjastotilassa?

**Avit suosittelevat vahvasti, että teknisten ratkaisujen lisäksi omatoimipalvelun käyttöön otossa ja kehittämisessä kirjastot arvioivat uudelleen toiminta- ja työkuultuuriaan. Jotta kirjastot voisivat hoitaa lakisääteiset kirjastoammattillista taitoa vaativat tehtävänsä, omatoimipalvelu on mahdollisuus vähentää henkilökunnan työtaakkaa työtehtäviä priorisoimalla.**

Asiakkaiden omatoimipalvelun lisäksi siihen liittyvien uusien työtapojen ja -prosessienkin kehitystyö tarvitsee lisäpotkua, johon kirjastot tarvitsevat valtionavustusta.

Aluehallintovirastot ovat väestökyselyssään kysyneet kansalaisten arvioita kirjastopalvelujen saatavuudesta. Seuraavassa väestökyselyssä on mahdollista kysyä kansalaisten omatoimikirjaston käytöstä. Tätä tietoa voidaan käyttää, kun pohditaan omatoimikirjastojen valtionavustusten vaikutusta ja tulevaisuutta.

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelmaan sisältyi kirjaus kulttuuritilojen käytön tehostamisesta. Hallitus sai koronasta ym. kiireellisempää mietittävää, joten selvitys asiasta on viivästynyt. Opetus- ja kulttuuriministeriö on kuitenkin keväällä 2023 aloittanut kulttuurirakennuksiin ja -tiloihin liittyvän selvityksen valmistelun. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kirjasto on kulttuuritila, jonka käyttöä omatoimipalvelu on tehostanut merkittävästi.

## 5. Lähteet

*Lähteisiin viitattu maaliskuussa 2023.*

Aluehallintovirastojen kysely yleisille kirjastoille. Ks. liite 1

Aluehallintovirastojen myöntämät avustukset

<https://aviavustukset.fi/>

Harviainen, Tuomas: esitys "Valintamuotoilu työvälineenä kirjastotyössä" koulutuksessa "Valintamuotoilu aineiston suosittelussa – kuinka edistää hyllylainaamista kirjastotilassa?" 6.2.2023, Kirjastokaista.

Mustikkamäki, Mika: Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu 80/2019

[https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Julkaisu+80\\_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf/7bd2de34-2454-e9a4-be70-](https://avi.fi/documents/25266232/34674749/Julkaisu+80_2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf/7bd2de34-2454-e9a4-be70-)

[26b521a93b27/Julkaistu+80 2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf?t=1612256673839](https://www.kirjastot.fi/26b521a93b27/Julkaistu+80+2019+Omatoimikirjastot+2019.pdf?t=1612256673839)

Suomen yleisten kirjastojen tilastot

<https://tilastot.kirjastot.fi/>

## Opinnäytetyöt

Asukas, Kaija: Omatoimikirjastoja meillekin. Raahen kaupunginkirjaston henkilökunnan koulutustarve ja näkemyksiä muutosjohtamisen tueksi. Oulun ammattikorkeakoulu, Oulu 2020.

Ojala, Sari: Omatoimikirjaston vaikutukset asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmista. Kauhajoen kaupunginkirjaston omatoimikirjasto. Seinäjoen ammattikorkeakoulu, Seinäjoki 2021.

Rajala, Riikka: Turvallisemmassa tilassa: voiko turvallisempi tila lisätä osallisuutta. Humanistinen ammattikorkeakoulu, Helsinki 2021.

Vainikainen, Ira-Maria: Omatoimikirjaston ABC. Opas omatoimiaikaa suunnitteleville kirjastoille. Oulun ammattikorkeakoulu, Oulu 2019.

Väätäinen, Niina: Omatoimikirjastojen turvallisuus. Asiakkaiden turvallisuuskokemukset Turun omatoimikirjastoissa. Turun ammattikorkeakoulu, Turku 2021.

## Lisätietoa

Libopissa on kursseja palvelumuotoilusta, turvallisesta tilasta (Mediasiltoja rakentamassa-kurssikokonaisuudessa) yms.

<https://liboppi.fi/>

Turvallisesta tilasta ks. mm.

<https://yhdenvertaisuus.fi/turvallisemman-tilan-ohjeistus>

Oulun kaupunginkirjaston [Turvallisemman tilan periaatteet - Kirjasto - Oulun kaupunki \(ouka.fi\)](#)

## Avien rahoittamia hankkeita

Espoon kaupunginkirjaston hanke *Parasta palvelua omatoimisesti*.

<https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/Parasta%20palvelua%20omatoimisesti%20-%20opaskirjanen.pdf>

Oulun kaupunginkirjaston hanke *Yhteisöllistä toimintaa omatoimikirjastoihin*.

<https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/Yhteis%C3%B6llist%C3%A4+toimintaa+omatoimikirjastoihin+hankeraportti.pdf/c3cff981-fe0a-4541-be69-1f80f455e59a>




## 6. Liitteet

Webropol-kysely



Aluehallintovirasto  
Regionförvaltningsverket

### Kysely omatoimikirjastopalveluista 2022

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

#### Taustatiedot

##### 1. Vastaajan tiedot \*

Etinimi	<input type="text"/>
Sukunimi	<input type="text"/>
Tehtävänimike	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>
Puhelinnumero	<input type="text"/>

##### 2. Kunta/maakunta/AVI-alue \*

- Akaa / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Alajärvi / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Alavieska / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Alavus / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Asikkala / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Askola / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Aura / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Enonkoski / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Enontekiö / Lappi / Lapin AVI
- Espoo / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Eura / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Eurajoki / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Evijärvi / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Forssa / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Haapajärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Haapavesi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Hailuoto / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Halsua / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Hamina / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Hankasalmi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Hanko / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Harjavalta / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Hartola / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Hattula / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Hausjärvi / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Heinola / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Heinävesi / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Helsinki / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Hirvensalmi / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Hollola / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Huittinen / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Humppila / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Hyrynsalmi / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Hyvinkää / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Hämeenkyrö / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Hämeenlinna / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Ii / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Iisalmi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Iitti / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Ikaalinen / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Ilmajoki / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Ilomantsi / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Imatra / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI

- Inari / Lappi / Lapin AVI
- Inkoo / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Isojoki / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Isokyrö / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Janakkala / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Joensuu / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Jokioinen / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Joroinen / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Joutsa / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Juuka / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Juupajoki / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Juva / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Jyväskylä / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Jämijärvi / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Jämsä / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Järvenpää / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Kaarina / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Kaavi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Kajaani / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Kalajoki / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Kangasala / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kangasniemi / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Kankaanpää / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Kannonkoski / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kannus / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Karijoki / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Karkkila / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Karstula / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Karvia / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Kaskinen / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Kauhajoki / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kauhava / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kauniainen / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Kaustinen / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Keitele / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Kemi / Lappi / Lapin AVI
- Kemijärvi / Lappi / Lapin AVI
- Keminmaa / Lappi / Lapin AVI
- Kemiönsaari / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Kempele / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Kerava / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Keuruu / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kihniö / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kinnula / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kirkkonummi / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Kitee / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Kittilä / Lappi / Lapin AVI
- Kiuruvesi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Kivijärvi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kokemäki / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Kokkola / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kolari / Lappi / Lapin AVI
- Konnevesi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kontiolahti / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Korsnäs / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Koski Tl / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Kotka / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Kouvola / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Kristiinankaupunki / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kruunupyö / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Kuhmo / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Kuhmoinen / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kuopio / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Kuortane / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kurikka / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kustavi / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Kuusamo / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Kyyjärvi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Kärkölä / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Kärsämäki / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Lahti / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Laihia / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Laitila / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Lapinjärvi / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Lapinlahti / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Lappajärvi / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Lappeenranta / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Lapua / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Laukaa / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Lemi / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Lempäälä / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Leppävirta / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Lestijärvi / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Lieksa / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Lieto / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Liminka / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Liperi / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Lohja / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Loimaa / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Loppi / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI

- Loviisa / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Luhanka / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Lumijoki / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Luoto / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Luumäki / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Maalahti / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Marttila / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Masku / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Merijärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Merikarvia / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Miehikkälä / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Mikkeli / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Muhos / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Multia / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Muonio / Lappi / Lapin AVI
- Mustasaari / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Muurame / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Mynämäki / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Myrskylä / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Mäntsälä / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Mänttä-Vilppula / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Mäntyharju / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Naantali / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Nakkila / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Nivala / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Nokia / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Nousiainen / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Nurmes / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Nurmijärvi / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Närpiö / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Orimattila / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Oripää / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Orivesi / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Oulainen / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Oulu / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Outokumpu / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Padasjoki / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Paimio / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Paltamo / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Parainen / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Parikkala / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Parkano / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pedersören kunta / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pelkosenniemi / Lappi / Lapin AVI
- Pello / Lappi / Lapin AVI
- Perho / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pertunmaa / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Petäjävesi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pieksämäki / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Pielavesi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Pietarsaari / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pihtipudas / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pirkkala / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Polvijärvi / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Pomarkku / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Pori / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Pornainen / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Porvoo / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Posio / Lappi / Lapin AVI
- Pudasjärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI

- Pukkila / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Punkalaidun / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Puolanka / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Puumala / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Pyhtää / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Pyhäjoki / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Pyhäjärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Pyhäntä / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Pyhäranta / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Pälkäne / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Pöytyä / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Raahe / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Raasepori / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Raisio / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Rantasalmi / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Ranua / Lappi / Lapin AVI
- Rauma / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Rautalampi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Rautavaara / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Rautjärvi / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Reisjärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Riihimäki / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Ristijärvi / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Rovaniemi / Lappi / Lapin AVI
- Ruokolahti / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Ruovesi / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Rusko / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Rääkkylä / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Saarijärvi / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Salla / Lappi / Lapin AVI



- Salo / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Sastamala / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Sauvo / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Savitaipale / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Savonlinna / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Savukoski / Lappi / Lapin AVI
- Seinäjoki / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Sievi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Siikainen / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Siikajoki / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Siikalatva / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Siilinjärvi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Simo / Lappi / Lapin AVI
- Sipoo / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Siuntio / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Sodankylä / Lappi / Lapin AVI
- Soini / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Somero / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Sonkajärvi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Sotkamo / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Sulkava / Etelä-Savo / Itä-Suomen AVI
- Suomussalmi / Kainuu / Pohjois-Suomen AVI
- Suonenjoki / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Sysmä / Päijät-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Säkyä / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Taipalsaari / Etelä-Karjala / Etelä-Suomen AVI
- Taivalkoski / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Taivassalo / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Tammela / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Tampere / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Tervo / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Tervola / Lappi / Lapin AVI
- Teuva / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Tohmajärvi / Pohjois-Karjala / Itä-Suomen AVI
- Toholampi / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Toivakka / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Tornio / Lappi / Lapin AVI
- Turku / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Tuusniemi / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Tuusula / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Tyrnävä / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Ulvila / Satakunta / Lounais-Suomen AVI
- Urjala / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Utajärvi / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Utsjoki / Lappi / Lapin AVI
- Uurainen / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Uusikaarlepyy / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Uusikaupunki / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Vaala / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Vaasa / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Valkeakoski / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Vantaa / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Varkaus / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Vehmaa / Varsinais-Suomi / Lounais-Suomen AVI
- Vesanto / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Vesilahti / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Veteli / Keski-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Vieremä / Pohjois-Savo / Itä-Suomen AVI
- Vihti / Uusimaa / Etelä-Suomen AVI
- Viitasaari / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

- Vimpeli / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Virolahti / Kymenlaakso / Etelä-Suomen AVI
- Virrat / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Vöyri / Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Ylitornio / Lappi / Lapin AVI
- Ylivieska / Pohjois-Pohjanmaa / Pohjois-Suomen AVI
- Ylöjärvi / Pirkanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Ypäjä / Kanta-Häme / Etelä-Suomen AVI
- Ähtäri / Etelä-Pohjanmaa / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI
- Äänekoski / Keski-Suomi / Länsi- ja Sisä-Suomen AVI

**3. Onko kunnassa omatoimikirjastopalveluja? \***

- Kyllä
- Ei

**Omatoimikirjastopalvelujen toteutus ja seuranta**

**4. Kuinka monessa kunnassa sijaitsevassa kirjaston toimipisteessä on omatoimi?  
Kuinka monessa ei ole? (kirjoita vastaus numeroina) \***

Kirjaston toimipisteet, joissa on omatoimi \*

Kirjaston toimipisteet, joissa ei ole omatoimea \*

**5. Onko omatoimikirjastopalvelujen toteuttamiseen saatu valtionavustusta? \***

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

**6. Ovatko asiakkaat olleet mukana omatoimikirjastopalvelun ideoinnissa tai suunnittelussa (ks. kirjastolain pykälä 5 alla)? \***

Kirjastolaki 5 §: Kunnan tulee kuulla asukkaitaan yleisiä kirjastoja koskevissa keskeisissä päätöksissä osana kuntalain (365/1995) 27 §:ssä säädettyä kunnan velvollisuutta huolehtia asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista.

Kyllä, miten? \_\_\_\_\_

Ei, miksi ei? \_\_\_\_\_

**7. Onko omatoimikirjaston asiakastytyvää seurattu ja arvioitu \***

Kyllä, miten? \_\_\_\_\_

Ei

En osaa sanoa

**8. Minkälaista asiakaspalautetta omatoimipalvelusta on saatu? \***

---

---

---

---

---

**9. Millaisilla mittareilla omatoimikirjaston käyttöä seurataan? \***

Omatoimikävijöiden määrä

Lainojen määrä omatoimijalla

Suosituimmat ajankohdat

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

Ei seurata mitenkään

**Omatoimikirjaston ongelmat ja ratkaisut**

**10. Minkälaisia järjestyshäiriöitä tai muita ongelmia omatoimikirjastossa on ollut? \***

- Paikkoja tai laitteita on rikottu tai sotkettu
- Asiakkaat häiritsevät muita käyttäjiä
- Asiakkaat käyttävät päihteitä
- Asiakkaasta, esimerkiksi yksinään olevasta lapsesta, on jouduttu tekemään huoli-ilmoitus
- Tiloihin tullaan luvatta
- Sisätiloissa käytetään potkulautaa ynnä muita kulkuvälineitä
- Teknisiä ongelmia
- Asiakkaat kokevat omatoimisen kirjaston käytön hankalaksi
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- Ei ole ollut ongelmia

**11. Minkälaisiin seurauksiin tai toimenpiteisiin ongelmat ovat johtaneet? (jos vastasit edelliseen kysymykseen "Ei ole ollut ongelmia", valitse alimmainen vaihtoehto) \***

- Omatoimiaukioloa on rajoitettu
- Omatoimipalvelu on suljettu viikonlopuiksi
- Omatoimijasta on luovuttu kokonaan
- Valvontakameroita on lisätty
- Vartijapalveluita on lisätty
- Asiakkaille on annettu väliaikaisia käyttökieltoja

Kirjastolaki 15 §: Kunta voi asettaa kirjaston käyttäjän määräaikaiseen kirjastokohtaiseen kirjaston käyttökieltoon, jos kirjaston käyttäjä 13 §:ssä säädetyn vastaisesti toistuvasti ja olennaisesti aiheuttaa häiriötä kirjaston toiminnalle tai vaarantaa sen turvallisuutta taikka vahingoittaa kirjaston omaisuutta. Käyttökielto voi olla enintään 30 päivää.

- Otettu käyttöön ikärajoja
- Käyttösääntöjä on muutettu
- Tiloja on rajattu
- Asiakkaille on annettu uusia toimintaohjeita
- Tiloja on parannettu palvelumuotoilun menetelmin
- Tiedotusta on lisätty
- Vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa on lisätty
- Palautteisiin on reagoitu nopeammin

- Asukasaktiivit ja yhdistykset ovat vahvistaneet yhteisöllisyyttä
- Yhteistyö muiden toimialojen kanssa on lisääntynyt
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- Ei ole ollut ongelmia

**12. Miten ongelmia on ratkaistu? Kerro esimerkkejä. (Jos ongelmia ei ole ollut voit merkitä vastaukseksi esimerkiksi viivan) \***

---

---

---

---

---

**13. Ketkä ovat olleet mukana ratkaisemassa ongelmia?**

- Kirjaston henkilökunta
- Häiriön aiheuttanut osapuoli
- Huoltajat
- Poliisi
- Sosiaalitoimi
- Nuorisotoimi
- Koulu
- Kunnan päättäjät
- Asiakkaat
- Muu, kuka/mikä? \_\_\_\_\_

**Omatoimipalvelun vaikutus työprosesseihin**

**14. Omatoimi on \***

- Lisännyt työtä, miten? \_\_\_\_\_
- Vähentänyt työtä, miten? \_\_\_\_\_

- Muuttanut työn laatua
- Ei vaikutusta työn määrään tai laatuun

**15. Kerro tarkemmin, miten omatoimi on vaikuttanut työprosesseihin tai muuttanut työn tekemistä. \***

---

---

---

---

---

**16. Onko omatoimiaukiolo johtanut henkilöstöressurssien vähennyksiin? \***

- Kyllä
- Ei
- Asiasta on käyty keskusteluja, mutta ei ole johtanut vähennyksiin
- En osaa sanoa

**17. Onko omatoimiaikaa hyödynnetty henkilökunnan osaamisen kehittämiseen? \***

- Kyllä, miten? 

---
- Ei, miksi ei? 

---
- En osaa sanoa

### **Omatoimikirjaston kehittäminen**

**18. Miten omatoimipalveluja aiotaan kehittää? \***

- Osallistetaan asiakkaita, miten? 

---
- Parannetaan opasteita ja kylttejä
- Kehitetään tiloja asiakaslähtöisesti
- Muutetaan sisustusta

- Avataan lisätiloja omatoimikäyttöön
- Lisätään laitteita tai uutta teknologiaa
- Tehostetaan markkinointia
- Laajennetaan aukioloaikoja
- Aktivoidaan tilojen yhteisöllistä käyttöä (esim. yhdistysten kanssa)
- Koulutetaan vapaaehtoisia asukasaktiiveja omatoimiajalle
- Lisätään palautteenantotapoja
- Lisätään turvatoimenpiteitä (esim. kameroita, valvontaa)
- Parannetaan asiakkaiden työskentelypisteitä (tietoliikenneyhteydet, sähkönsyöttö, ergonomia)
- Muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- Ei kehityssuunnitelmia

**19. Millaista koulutusta tai tukea tarvitsette omatoimipalvelujen kehittämiseen? \***

---

---

---

---

---

**20. Mitä kirjastolain tavoitteista omatoimikirjasto on edistänyt ENITEN? \***

- Väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin
- Tiedon saatavuutta ja käyttöä
- Lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa
- Mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen
- Aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta

**21. Mikä on parasta omatoimipalveluissa? Kuvaa kolmella sanalla \***

Parasta omatoimipalveluis-  
sa on



## Kunnassa ei ole omatoimikirjastoa

### 22. Miksi kunnassa ei ole omatoimikirjastoa? \*

---

---

---

---

---

### 23. Onko kunnassa suunnitelmia ottaa omatoimikirjastopalveluita käyttöön seuraavan viiden vuoden (2023–2027) aikana? \*

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

### 24. Omatoimea suunnitellaan, koska \*

- Tiloja remontoidaan/peruskorjataan/rakennetaan
- Asuinalueet muuttuvat
- Väestörakenne muuttuu
- Henkilöstöä eläköityy
- Henkilöstö on vähentynyt
- Asiakkaat toivovat
- Kuntapäätäjät toivovat
- Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

## Palaute ja kyselyn lähettäminen

### 25. Terveisiä aluehallintovirastojen kirjastotoimelle ja yleistä palautetta kyselyyn liittyen

---

---

---

---

---

**26. Hyväksyn tietojeni tallentamisen ja käsittelyn [tietosuojaselosteen](#) mukaisesti \***

Kyllä





**Etelä-Suomen aluehallintovirasto**

Hämeenlinna

2023