Aluehallintovirasto

Omatoimikirjastot 2019

Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua

Mustikkamäki Mika

OPETUS- JA KULTTUURITOIMI -VASTUUALUE

80/2019 Aluehallintovirastojen julkaisuja

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto
Opetus- ja kulttuuritoimi

Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua.

Mustikkamäki Mika

Aluehallintovirastojen julkaisuja 80/2019
ISSN 2343-3132
ISBN 978-952-5935-41-7

Vaasa 2019

KUVAILULEHTI
Aluehallintovirastojen julkaisuja 80/2019

Tekijät	Julkaisuaika
Mustikkamäki Mika	12/2019
	Toimeksiantaja(t)
	Toimielimen asettamispäivä

Julkaisun nimi
Omatoimikirjastot 2019. Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua.

Tiivistelmä

Omatoimikirjastojen määrä on kasvanut merkittävästi vuoden 2015 jälkeen. Omatoimisia palvelupisteitä on kyselyyn vastanneissa kunnissa yhteensä 233 kappaletta, ja uusia palvelupisteitä on seuraavan viiden vuoden aikana suunnitteilla yli 160 kappaletta.

Erilaiset kulunvalvonta- ja vartiointikäytännöt ovat yhdenmukaistuneet vuonna 2015 toteutetun, edellisen omatoimikyselyn jälkeen. Useammat omatoimikirjastot ovat myös käytössä kaikille ikäryhmille vuoteen 2015 verrattuna. Omatoimisen käytön ikärajoja on kuitenkin edelleen. Tällä pyritään takaamaan aivan nuorempien kirjastonkäyttäjien turvallisuutta.

Erilaisten kirjaston ulkopuolisten toimijoiden tilankäyttö on yleistymässä omatoimiajalla. Suurin käyttäjäryhmä ovat erilaiset harrastusryhmät. Tilat ovat omatoimiajalla ulkopuolisten ryhmien käytössä useimmiten joitakin kertoja kuukaudessa. Omatoimikirjaston yhteisöllisyys näkyy myös siinä, että käyttäjien ääntä on kuultu aiempaa enemmän omatoimikirjaston toiminnan suunnittelussa. Myös asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti.

Häiriökäyttäytymistä ja ilkivaltaa havaitaan omatoimikirjastoissa edelleen. Määrät ovat kasvaneet omatoimikirjastojen lukumäärän kasvaessa. Ongelmatilanteita on kuitenkin pystytty ratkaisemaan erilaisilla asiakkaiden kuulemistavoilla, vaikka osa häiriötapauksista onkin johtanut väliaikaisiin palvelupisteiden käyttökieltoihin.

Parhaiksi asioiksi omatoimikirjastoissa mainittiin saavutettavuuden lisääntyminen, asiakastyytyväisyyden kasvaminen sekä tilojen käyttöasteen kasvaminen. Negatiivisiksi asioiksi koettiin järjestyshäiriöt ja ilkivalta. Lisäksi esiin nousi huoli tekniikan toimivuudesta tilanteissa, kun henkilökunta ei ole asiakkaan saatavilla.

Asiasanat
kirjastot, omatoimikirjastot, kehittäminen, kirjastotoimi

ISSN (painettu)	ISBN (painettu)	ISSN (verkkojulkaisu)	ISBN (verkkojulkaisu)
-	-	2343-3132	978-952-5935-41-7

Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta
32	Suomi	

Julkaisija	Paino
Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto	

INFORMATIONSSIDA
Regionförvaltningsverkens publikationer 80/2019

Sammanställd av
Mustikkamäki Mika

Utgivningsdatum
12/2019

Uppdragsgivare
Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland

Datum för tillsättandet av organet
-

Publikationens titel
Meröppna bibliotek 2019. Tillgänglighet och ökad gemenskap.

Referat
Antalet meröppna bibliotek har ökat markant efter år 2015. I de kommuner som svarade på enkäten finns sammanlagt 233 meröppna serviceställen och under de kommande fem åren planeras över 160 nya serviceställen.

Praxisen för passerkontrollen och övervakningen har förenhetligats efter den förra enkäten om meröppet som genomfördes år 2015. Jämfört med år 2015 är de flesta meröppna bibliotek också tillgängliga för alla åldersgrupper. Åldersbegränsningar finns dock fortfarande. Målet med begränsningarna är att garantera de allra yngsta biblioteksanvändarnas säkerhet.

Utomstående aktörers användning av bibliotekets lokaler under meröppettiden ökar allt mer. Olika hobbygrupper utgör den största användargruppen. Vanligtvis har utomstående aktörer tillgång till lokalerna under meröppettiden några gånger i månaden. Att användarna har hörts mer än tidigare i planeringen av de meröppna bibliotekens verksamhet är också ett uttryck för gemenskapen i de meröppna biblioteken. Användarrespons samlas också in aktivt.

Störande beteende och skadegörelse förekommer fortfarande i de meröppna biblioteken. Mängden har ökat i takt med att antalet meröppna bibliotek har ökat. Problemsituationerna har dock kunnat lösas genom att användarna har hörts på olika sätt, även om en del av situationerna med störande beteende har resulterat i tillfälliga förbud att använda serviceställena.

Den ökade tillgängligheten, högre tillfredsställelse hos användarna och högre användningsgrad betraktades som det bästa med de meröppna biblioteken. Oroligheterna och skadegörelsen betraktades som negativa. Dessutom poängterades oron för att tekniken inte ska fungera när personalen inte är tillgänglig.

Ämnesord
-

ISSN (tryckt)	ISBN (tryckt)	ISSN (webbpublikation)	ISBN (webbpublikation)
-	-	2343-3132	978-952-5935-42-4

Sidantal	Språk	Pris
32	finska	-

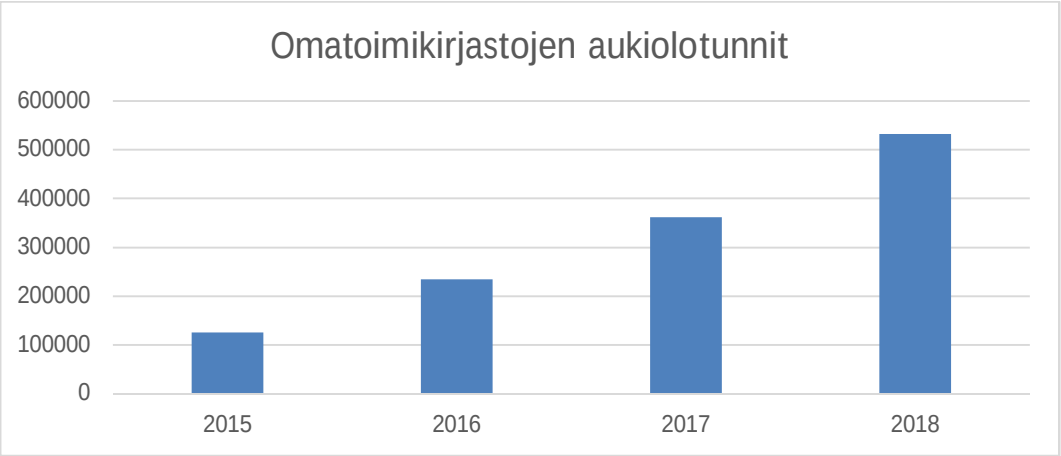
Utgivare	Tryckeri
Regionförvaltningsverket i Västra och Inre Finland	

Sisällysluettelo

1. Johdanto 6
2. Lyhyt katsaus opinnäytetöihin ja mediajulkisuuteen 8
3. Kyselyn tulokset 10
4. Yhteenveto 25
5. Viitteet 27
6. Kuvaajat ja kuvat 29

1. Johdanto

Aluehallintoviraston näkökulmasta viimeiset neljä vuotta ovat olleet aktiivista omatoimikirjastojen kehittämishankkeiden aikaa. Avustettavia hankkeita on ollut yli kuusikymmentä, ja edelleen vuonna 2019 omatoimikirjastojen kehittämiseen myönnettiin merkittävä määrä valtionavustuksia. Omatoimikirjastojen aukiolotuntien määrä kertoo muutoksesta konkreettisesti. Ensimmäisten kahden tilastointivuoden välisen tuplaantumisen jälkeen omatoimiaukiolotunnit ovat noin puolitoistakertaistuneet joka vuosi (https://tilastot.kirjastot.fi).



Kuvaaja 1. Omatoimikirjastojen aukiolotunnit 2015-2018

Omatoimikirjastot ovat olleet yksi viime vuosien näkyvimmistä ja vaikuttavimmista ilmiöistä kirjastokentällä. Kirjastojen saavutettavuutta on pystytty parantamaan merkittävästi aukioloaikoja lisäämällä, eikä omatoimeen liittyvistä teknologisista ratkaisuista ole aiheutunut juurikaan ongelmia. Vaikuttaa myös siltä, että muutaman vuoden takainen huoli omatoimikirjastojen vaikutuksesta kirjastopalvelujen hitaaseen alasajoon on osoittautunut enimmäkseen aiheettomaksi. Tästä kertoo osaltaan myös nyt käsillä olevan kyselyn tulokset, joiden mukaan noin kymmenyksessä omatoimea tarjoavista kunnista palvelun avaaminen on johtanut kirjastotoimessa henkilötyövuosien vähennyksiin tai muihin palvelujen leikkauksiin.

Omatoimikirjasto-termi on jatkanut vakiintumista edellisen omatoimikirjastoihin liittyvän kyselyn (Mustikkamäki 2015) jälkeen. Kirjastokentällä ei kuitenkaan olla termiin täysin tyytyväisiä. Skandinavian kirjastojen *meröppetiä* pidetään yleisesti parempana, ja ammattilaisten keskuudessa asiakas- ja käyttäjäkeskeisempänä terminä. Toistaiseksi kuitenkin nasevaa ja palvelun perusajatusta kuvaavaa, korvaavaa nimeä omatoimelle ei ole keksitty – tai ainakaan sellainen ei ole vielä noussut yleisempään käyttöön.

Kirjastoissa on korostunut entistä enemmän viimeisen muutaman vuoden aikana osallisuuspuhe, ja tätä osallisuuden näkökulmaa pyrittiin nostamaan esille myös tässä selvityksessä. Vuonna 2015 tehtyyn kyselyyn verrattuna nyt julkaistavassa selvityksessä jätettiin tietoisesti aineistoihin liittyvät kysymykset tarkastelun ulkopuolelle. Yhtäältä haluttiin painottaa tilaan itseensä liittyviä tekijöitä, toisaalta kirjastojen sidosryhmien ja kumppaneiden toimintaa kirjaston tiloissa. Myös käyttäjien osallisuutta omatoimipalvelun suunnitteluun haluttiin saada näkyvämmin esiin aiempaan kyselyyn verrattuna. Kokonaisuutena kompaktimmassa kyselyaineiston hankinnassa ja esittelyssä pyritään myös siihen, että kirjastojen olisi helpompi hyödyntää selvitystä myös käytännön työkaluna tulevien omatoimipalvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.

Omatoimisuus ja erityisesti laajentuneet aukioloajat ovat muuttamassa kirjastoja entistä enemmän käyttäjäkeskeisiksi tiloiksi. Ei-kaupallisella ja usein maksuttomalla tilalla toimistoaikojen ulkopuolella voi olla merkittävä vaikutus esimerkiksi harrasteryhmien mahdollisuuksiin kokoontua tutussa ympäristössä. Kyselyn tulosten perusteella tämä ilmiö näyttäisikin olevan yleistymässä kirjastoissa. Omatoimikyselyn kanssa osittain rinnakkain kulkeva, vuonna 2020 julkaistava aluehallintovirastojen peruspalvelujen arviointi tulee keskittymään kirjastojen osalta kirjastotiloihin. Odotuksena on, että tässä käsillä oleva omatoimikysely sekä peruspalvelujen arvioinnin aineisto voivat antaa yhdessä näkymän ja suuntamerkkejä tulevaisuuteen.

”Tila on otettu omaksi, yhteisöllisyys on lisääntynyt.”

2. Lyhyt katsaus opinnäytetöihin ja mediajulkisuuteen

Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseus.fi listaa yli 60 opinnäytetyötä hakufraasilla ”omatoimikirjasto* OR meröpp*”. Tuloksiin sisältyvät kaikki palveluun luetteloidut opinnäytetyöt, joissa jokin hakusanoista esiintyy. Tulosten opinnäytetyöt eivät kaikki liity suoraan omatoimikirjastojen kehittämiseen tai arviointiin, vaan mukana on myös opinnäytteitä, joissa kuvaillaan kirjastojen palveluja yleensä. Löytyneet opinnäytetyöt on julkaistu vuosina 2015-2019. Kirjasto- ja informaatioalan koulutusta tarjoavien yliopistojen julkaisuarkistoista omatoimisuutta käsitteleviä, tai niihin viittaavia opinnäytetöitä löytyy vain muutama. Nämä työt on julkaistu vuosina 2016-2019.

AMK-opinnäytetöissä omatoimikirjastoja on käsitelty laajasti erilaisista näkökulmista. Esimerkiksi Hanna-Kaisa Turjan (2019) tapaustutkimuksessa todetaan, että omatoimikirjasto on kohtaamisen tila sekä ennalta toisilleen tuntemattomille että jo toisensa tunteville ihmisille. Sosiaalisten tarpeiden merkitys kohtaamisissa näkyi erityisesti lapsiperheiden osalta. Enni Revellon (2018) opinnäytetyössä nousee esille sekä asiakkaiden että henkilökunnan tyytyväisyys omatoimikirjastoon. Asiakkaat toivoivat edelleen pidempiä aukioloja, ja toisaalta kävijä- ja lainausluvut olivat lähteneet omatoimikirjaston myötä nousuun.

Karoliina Lindén (2017) tarkasteli opinnäytetyössään Kauhavan alueen omatoimikirjastojen toimivuutta. Henkilökunnan kokemukset kuvattiin pääsääntöisesti positiivisina, ja omatoimikirjastojen tulevaisuuteen suhtauduttiin optimistisesti. Jiri Hartikaisen (2017) opinnäytteessä tarkastellaan Keravan kaupungin omatoimikirjaston kehitystä, ja pohditaan myös kriittisesti omatoimikirjaston käsitettä. Henkilökunnan asenteita omatoimikirjastoja kohtaan selvitti Sami Rainio (2017) omassa opinnäytetyössään. Lauttasaaren ja Töölön kirjastojen haastatellut kirjastoammattilaiset suhtautuivat omatoimeen sekä myönteisesti että huolella. Huolia aiheutti erityisesti ilkivalta, mahdolliset henkilöstön vähennykset sekä asiakkaiden itsenäinen toiminta kirjastotilassa.

Angelika Nikkinen (2016) selvitti opinnäytetyössään palvelumuotoilun keinoin omatoimikirjaston palvelupolkua Lahdessa ja Hollolassa. Palvelupolku toteutettiin asiakkaan roolissa valokuvaamalla käynti. Palvelupolut kahdessa eri kirjastossa olivat hyvin samankaltaisia. Sanna Pesosen (2016) opinnäytetyössä toteutettiin kehittämistutkimuksena omatoimisen palvelumallin käyttöönotto Ilpoisten kirjastossa. Tuloksena syntyi kuvaus omatoimisen palvelumallin käyttöönoton prosessista. Hämeenlinnan omatoimikirjastojen kokemuksia kartoitettiin Siiri Ollikaisen (2015) opinnäytetyössä, ja Raaseporin omatoimikirjaston henkilökunnan kokemuksia Janne Blomqvistin (2015) opinnäytetyössä.

Anette Karjalainen (2016) tutki pro gradussaan kuuden pirkanmaalaisen omatoimikirjaston asiakkaiden kirjastonkäyttöä ja asiakastyytyväisyyttä. Tyytyväisyys oli korkeaa, mutta tuolloin raportoitiin paljon ongelmia

tekniikan kanssa. Lainaukseen ja palautukseen liittyvät ongelmat ilmenivät myös henkilökunnan ollessa paikalla. Myös Outi Ojasen (2019) tapaustutkimuksessa Vesilahden kirjastossa on omatoimipalveluun liittyviä tuloksia. Vastaajat olivat tyytyväisiä omatoimikirjaston aukioloaikoihin, ja erityisen tyytyväisiä oltiin omatoimikirjastoon palveluna sinänsä.

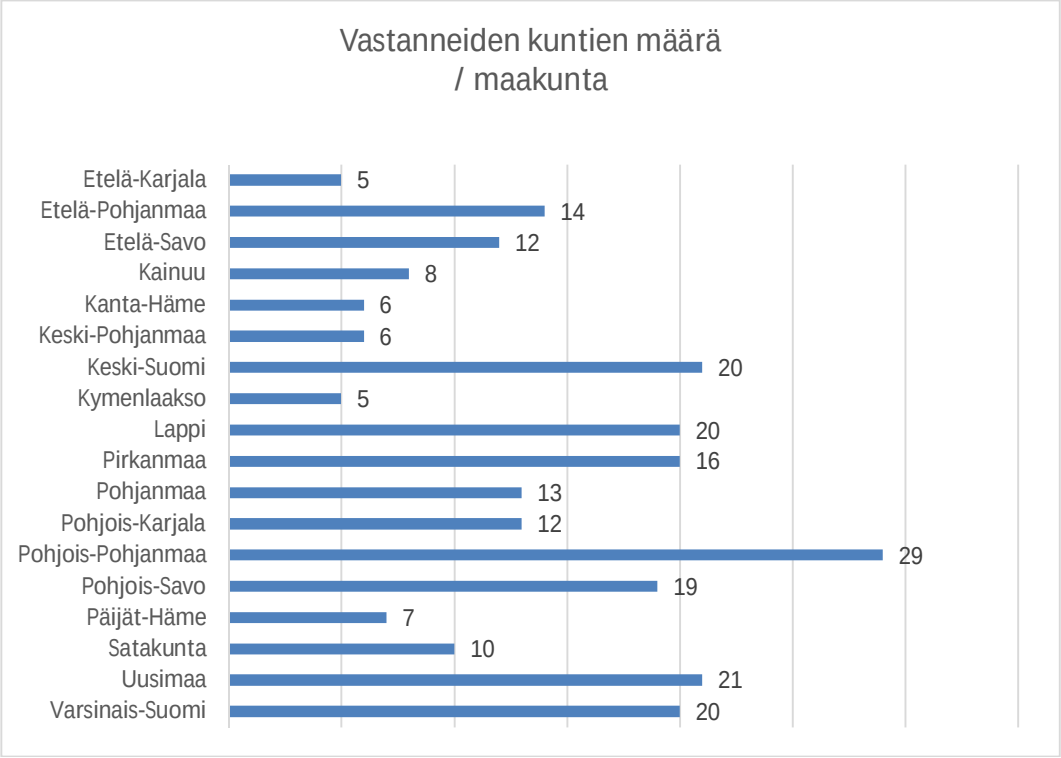
Omatoimikirjastot ovat saaneet myös melko paljon mediajulkisuutta. Aluehallintoviraston vuoden 2015 omatoimikirjastoselvityksessä todettiin, että suurin osa mediassa olleista omatoimijutuista liittyi palvelun avaamiseen. Tuolloin uutisoinnin painopisteenä vaikutti olevan lainausmäärien ja fyysisten käyntien lisääntyminen. Lisäksi mainittiin erilaisten järjestelytöiden (tilat ja aineistot) lisääntyminen. Vuoden 2015 jälkeen uutisointi on keskittynyt edelleen uusien palvelupisteiden avaamiseen, mutta myös negatiivisten ilmiöiden uutisointi on lisääntynyt.

Yle.fi:ssä on tarkennetun Google-haun tulosten mukaan julkaistu vuosien 2015-2019 aikana yhteensä 78 omatoimikirjastoihin viittaavaa artikkelia. Helsingin Sanomien sivuilta samalle aikavälille kohdistettu Google-haku tuottaa neljä osumaa. Paikallislehtien digitaalisia painoksia sisältävän ePress-palvelun haku tuotti yhteensä 31 hakutulosta viimeisen kahden vuoden ajalta. Omatoimikirjastot ovat siis saaneet mukavasti näkyvyyttä sekä paikallisella että valtakunnallisella tasolla. Runsas medianäkyvyys lienee ollut omalta osaltaan nostamassa omatoimikirjastojen käyttömääriä, etenkin kun kyselyn tuloksista selviää, että kirjastot itse näkevät omatoimeen liittyvän viestinnän parantamisen olevan yksi kehityskohde tulevaisuudessa.

3. Kyselyn tulokset

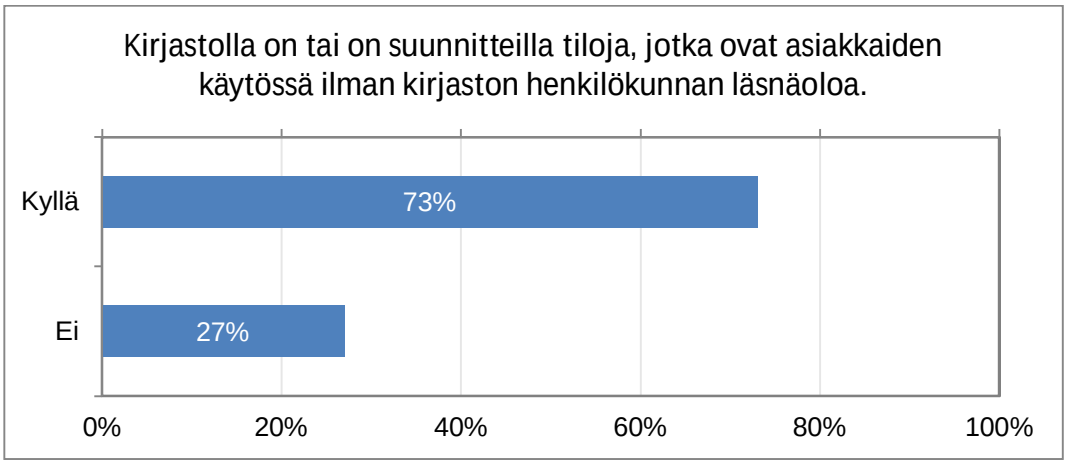
Kysely toteutettiin Webropol-kyselynä kesä-elokuussa 2019. Aluehallintovirastojen kirjastotoimen tarkastajat lähettivät vastauspyynnön alueittain kirjastopalveluja kunnissa johtavalle henkilölle. Ennen ja jälkeen kesälomakauden alkamisen kirjastoja aktivoitiin muistutusviestillä kyselyyn vastaamisesta, ja kyselyn vastausaikaa jatkettiin vielä kertaalleen elokuussa mahdollisimman suuren vastausprosentin saavuttamiseksi. Kyselyn suunnitteluvaiheessa todettiin, että on epärealistista odottaa kaikkien kirjastojen vastaavan kyselyyn. Lopputulokseen oltiin kuitenkin tyytyväisiä, sillä vastausprosenttia saatiin kasvatetuksi vuoden 2015 kyselystä. **Yhteensä kyselyyn vastasi 238 kirjastotoimea**, joista neljä vastasi kirjastopalveluista seudullisesti. Kysely kattoi näin ollen yhteensä 242 kuntaa.

Tulososiossa käydään läpi sekä kyselyn määrällisiä tuloksia että avoimiin kenttiin saatuja vastauksia. Avointen vastausten osalta käytetään myös sanapilviä visualisointimenetelmänä.



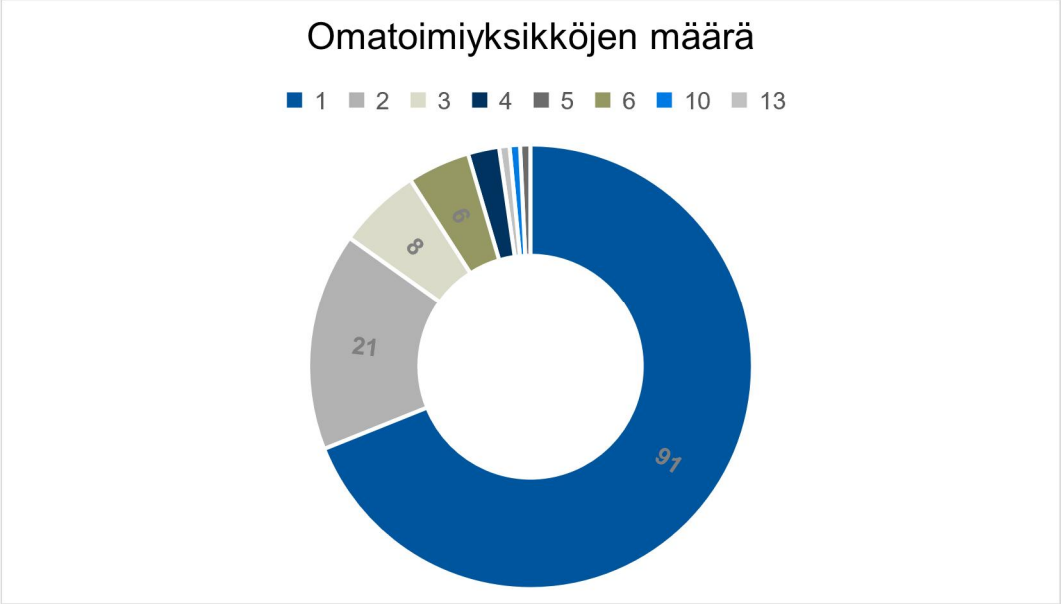
Kuvaaja 2. Vastanneiden kuntien määrä / maakunta

Kainuun ja Pohjois-Savon maakunnista saatiin täydelliset tiedot. Kaikista muista maakunnista jäi puuttumaan yhden tai useamman kunnan vastaukset. Kokonaisuudessaan vastaus jäi puuttumaan 46 kunnasta. Pääkirjastojen määrään suhteutettuna (Yleisten kirjastojen tilastot 2018) **vastausprosentti oli 86 %**. Suhdeluvun laskennassa on huomioitu seutukirjastojen kuntakohtaiset toimipisteet ”pääkirjastoina”. Vuoden 2015 kyselyssä vastausprosentti oli 76 %.



Kuvaaja 3. Olemassa olevat tai suunnitteilla olevat omatoimitilat

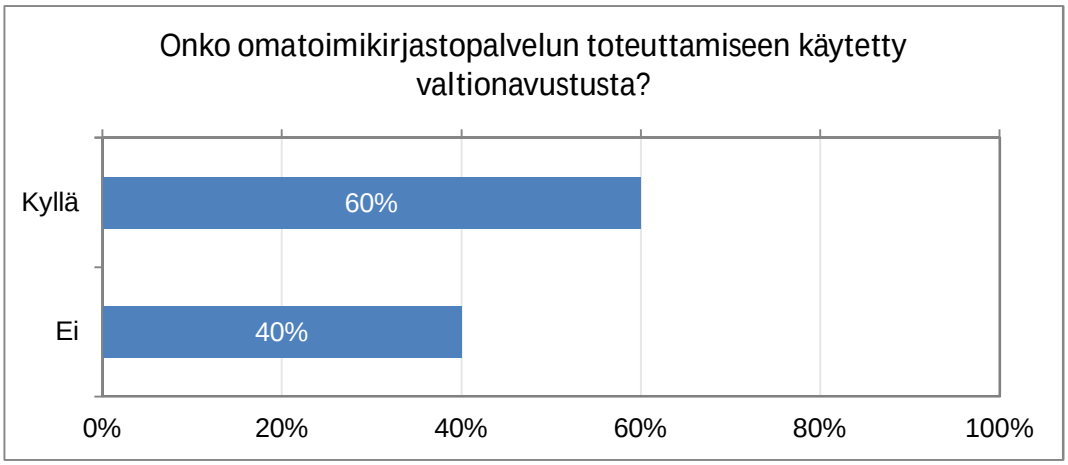
Omatoimiajaksi luettiin kyselyssä aika, jolloin asiakkaat pystyvät hyödyntämään kirjaston tiloja ilman että henkilökuntaa on läsnä. Tämä tarkoittaa myös aikaa, jolloin henkilökunta on rakennuksessa fyysisesti paikalla, mutta asiakkaat eivät saa heiltä palveluja. Vastanneista 73 % (n=173) ilmoitti, että kirjastolla joko on, tai on suunnitteilla tällaisia tiloja. 27 % (n=65) ilmoitti ettei tällaisia tiloja ole, eikä niitä ole edes suunnitteilla. Etelä-Suomen ja Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastojen alueilla on toteutettu tai suunniteltu eniten omatoimikirjastoja. Vuoden 2015 kyselyyn verrattuna Kyllä- ja Ei-vastausten suhde on kääntynyt ympäri: tuolloin 27 %:lla vastaajista oli omatoimiaikaa ja 73 %:lla ei.



Kuvaaja 4. Omatoimiyksikköjen määrä

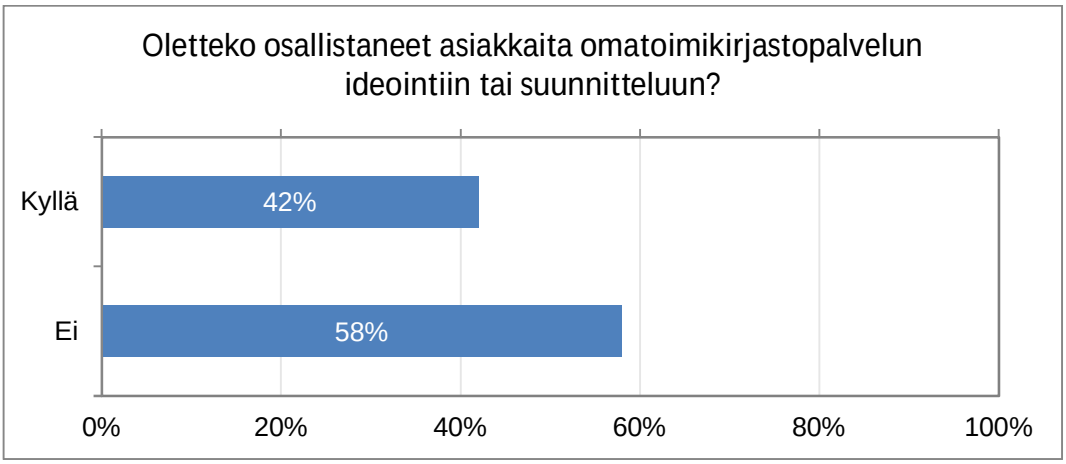
Tyypillisin omatoimikirjastojen määrä kunnassa/kirjastotoimessa on yksi (n=91). Kahden omatoimikirjaston vastaajia oli kyselyssä 21, ja suurin omatoimikirjastojen määrä yhdellä vastaajalla oli 13.

Kaikkien vastanneiden yhteenlaskettu omatoimipisteiden määrä oli 233. Vuoteen 2025 mennessä arvioitiin avattavan lisäksi 161 uutta omatoimikirjastoa.



Kuvaaja 4. Valtionavustuksen käyttö omatoimikirjaston toteuttamisessa

60 % vastanneista oli käyttänyt omatoimipalvelun toteuttamiseen valtionavustusta. Maakunnista ainoastaan Etelä-Karjalassa, Päijät-Hämeessä ja ja Satakunnassa ei kyselyyn vastanneiden kirjastojen osalta oltu käytetty valtionavustusta omatoimen kehittämisessä. Vuoden 2015 kyselyssä valtionavustusta ilmoitti käyttäneensä 75 % vastaajista. Aluehallintovirastot ovat jatkaneet myös vuonna 2019 omatoimikirjastoihin liittyvien kehittämishankkeiden tukemista, ja suurimmat yksittäisiä omatoimipalveluja koskevat avustukset ovat olleet 15 000 euroa. Aluehallintovirastojen myöntämät avustukset eivät ole olleet suoria investointiavustuksia, vaan niillä on tuettu kirjastopalvelujen kehittämistä.



Kuvaaja 5. Asiakkaiden osallistaminen

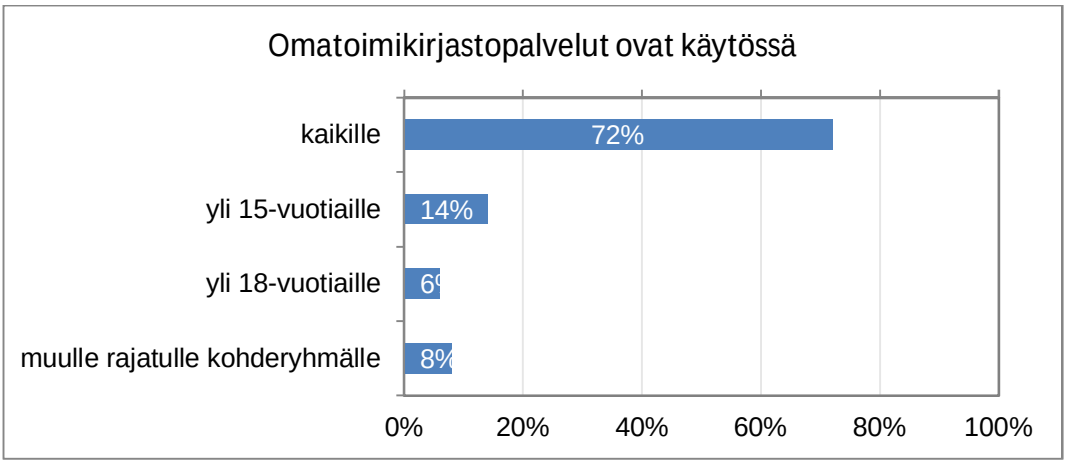
Kuntalain (22 §) mukaan kunnanvaltuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on edellytykset osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Erääksi osallistumisen muodoksi mainitaan palvelujen suunnitteleminen ja kehittäminen yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. Hieman alle puolet omatoimipalvelun toteuttajista olivat osallistaneet asiakkaita palvelun ideoinnissa tai suunnittelussa. Useimmiten asiakkaita oli osallistettu Uudenmaan, Pirkanmaan, Varsinais-Suomen, Keski-Suomen, Lapin sekä Pohjois-Pohjanmaan maakunnissa. Vuoden 2015 kyselytuloksissa 25 % vastaajista olivat kuulleet kirjaston asiakkaita asiassa, joten tässä suhteessa on tapahtunut merkittävä parannus. Keskeisimmäksi osallistamismuodoksi nousi erilaisten kyselyjen käyttö. Myös keskustelutilaisuudet ja kysymykset asiakaspalvelutilanteissa saivat useampia mainintoja.

Kuva 1. Millaisilla keinoilla asiakkaita osallistettiin?

Kuvaaja 6. Omatoimikirjastopalvelujen tavoitteet

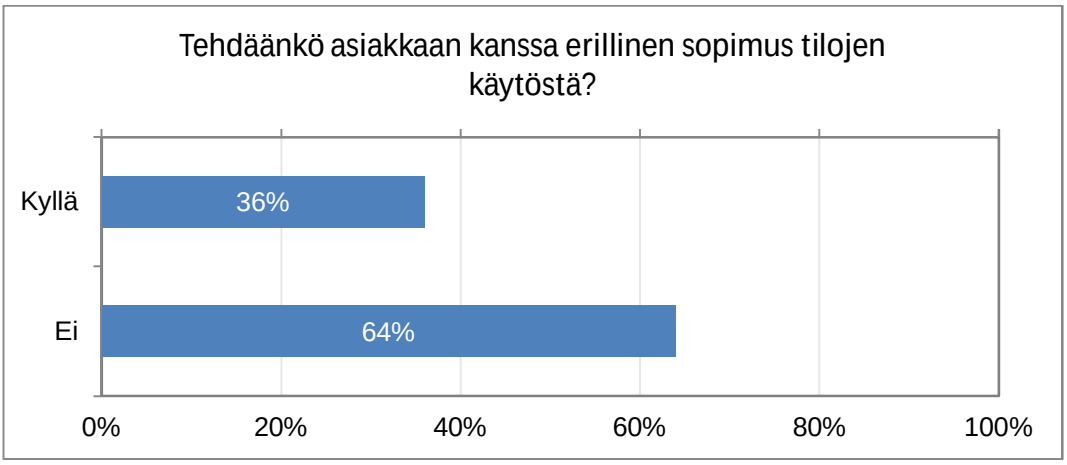
Omatoimikirjastopalvelujen tavoitteista kysyttiin asteikolla 1-5. Asteikolla vastausvaihtoehto 1 oli ’ei lainkaan tärkeä’ ja vastausvaihtoehto 5 ’erittäin tärkeä’. Tärkeimmäksi tavoitteeksi nousi kirjaston palvelun parantaminen ja saavutettavuuden lisääminen. Lähes samaan tärkeyteen ylsi aukioloaikojen lisääminen. Säästöt ilmoitettiin vähiten tärkeäksi tavoitteeksi, muttei kuitenkaan merkityksettömäksi. Muista tavoitteista mainintoja saivat muun muassa kirjaston käyttäjien määrän lisääminen, yleinen kehityksessä mukana pysyminen, pienen kunnan palvelujen säilyvyyden edistäminen, lähikirjastopalvelujen säilyttäminen, henkilökunnan määrän jatkuva vähentäminen, kirjaston nykyaikaistaminen sekä asiakkaiden sitouttaminen kirjastojen palveluihin.

Kysymyksen tulokset eivät ole suoraan verrattavissa vuoden 2015 kyselytuloksiin. Edellisessä kyselyssä ei pyydetty painottamaan eri tavoitteiden tärkeyttä, vaan pelkästään mainitsemaan erilaisia tavoitteita. Myös vuoden 2015 kyselyssä säästöt ilmoitettiin harvemmin tavoitteeksi aukioloaikojen lisäämiseen tai palvelun ja saavutettavuuden parantamiseen nähden.



Kuvaaja 7. Omatoimipalvelujen kohdekäyttäjäryhmät

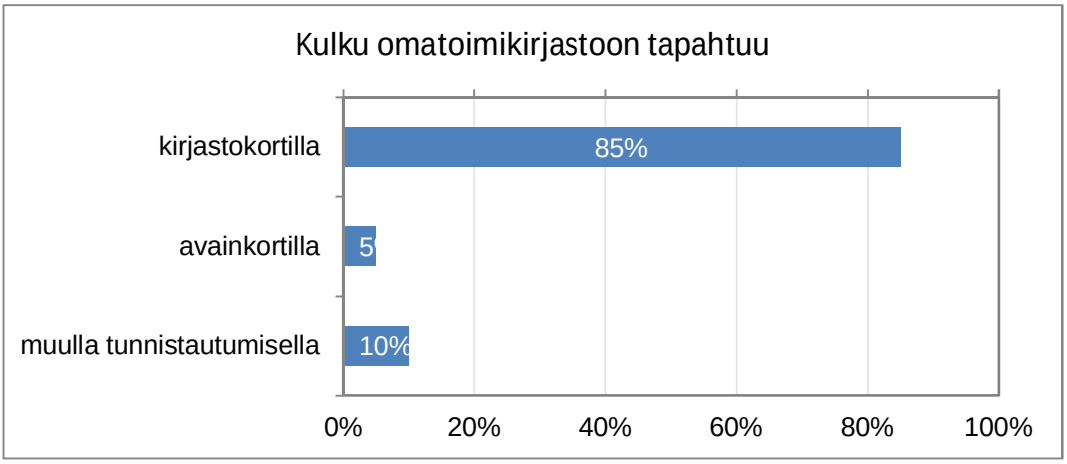
72 %:lla (n=125) vastaajista omatoimikirjastopalvelut ovat käytössä kaikille. Toisin sanoen 113 vastaajaa rajoittaa omatoimikirjaston käyttöä ikärajaan tai muuhun syyhyn perustuen. Kuvaajassa 7 näkyvien ryhmittelyjen lisäksi omatoimikirjastoon pääsyä rajoitettiin muulla syyllä, kuten annetuista vastausvaihtoehdoista poikkeavilla ikärajoilla, huoltajien suostumuksilla, aineiston mukaan (lehtisali/muut aineistot) tai muutamassa palvelun pilotointitapauksessa osoitteen mukaan. Vuoden 2015 kyselyssä omatoimipalvelut ovat käytössä kaikille -vaihtoehto sai 41 % vastauksista. Kaikille avoimen omatoimipalvelun kasvu on positiivinen ilmiö, joskin vastuukysymyksistä ja tiloihin liittyvistä erityistapauksista johtuen pääsyn rajoittaminen on myös ymmärrettävää.



Kuvaaja 8. Tilojen käytön sopimukset asiakkaiden kanssa

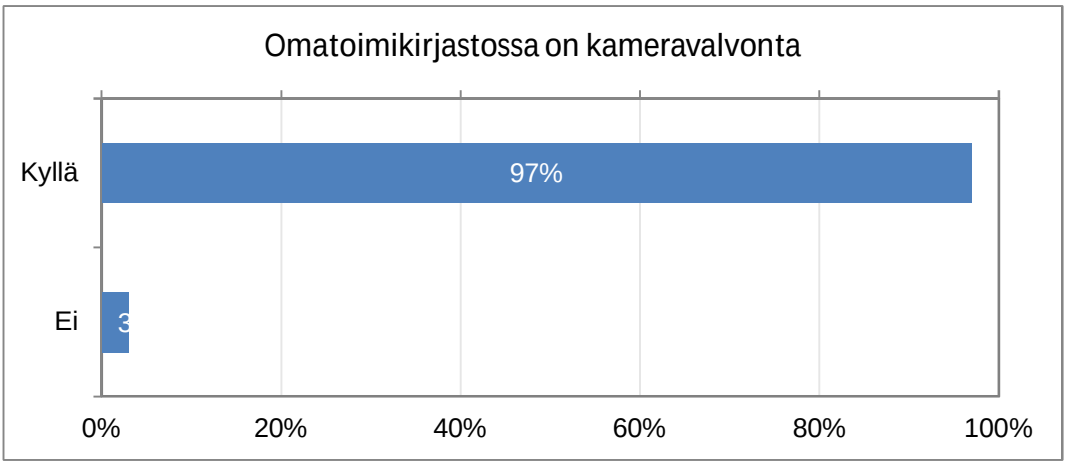
Hieman yli kolmannes vastaajista tekee asiakkaan kanssa erillisen sopimuksen tilojen käytöstä. Sopimuksessa määritellään yleisimmin omatoimiasiakkaan oikeudet, velvollisuudet ja vastuut. Tapauskohtaisesti alaikäiseltä (usein joko alle 18-vuotiailta tai alle 15-vuotiailta) vaaditaan huoltajan suostumus omatoimikirjaston käyttämiseksi. Niissä kirjastoissa, joissa erillistä sopimusta ei tehdä, ilmoitetaan syyksi useimmiten tasa-arvoinen asiakkaiden kohtelu sekä luottamus, parempi saavutettavuus, sekä kirjaston yleiset käyttösäännöt, joihin omatoimipalvelun käyttö sisältyy.

”Tärkeää on yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja yhteisvastuullisuuden tukeminen.”



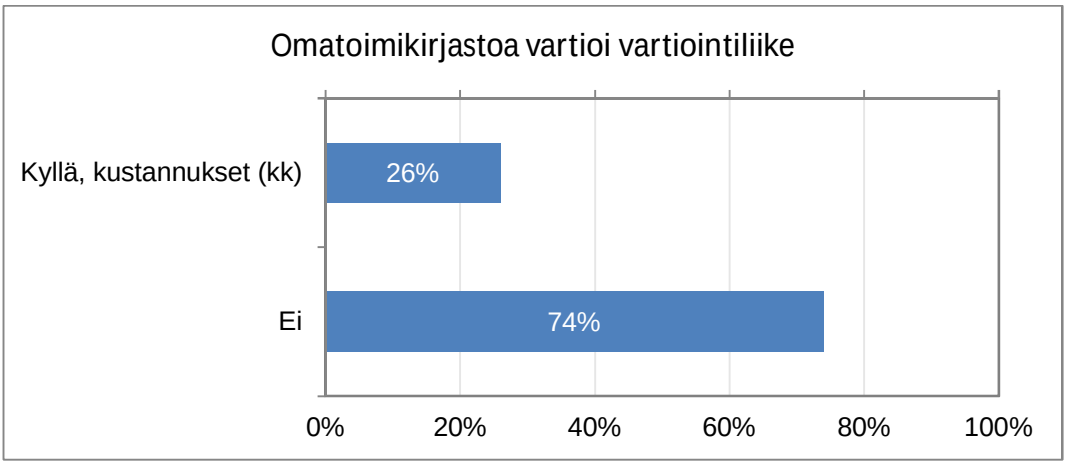
Kuvaaja 9. Kulku omatoimikirjastoon

Selvästi suurin osa kirjastoista rajoittaa kulkua omatoimikirjastoon kirjastokortin ja siihen liitetyn PIN-koodin avulla. Vuoden 2015 kyselyssä kirjastokorttia hyödynsi kulunvalvonnassa 52 % vastanneista. Erilliset tunnistamisratkaisut ovat neljässä vuodessa vaihtuneet melko yleisesti kirjastokortin ja tunnusluvun käyttöön.



Kuvaaja 10. Omatoimikirjaston kameravalvonta

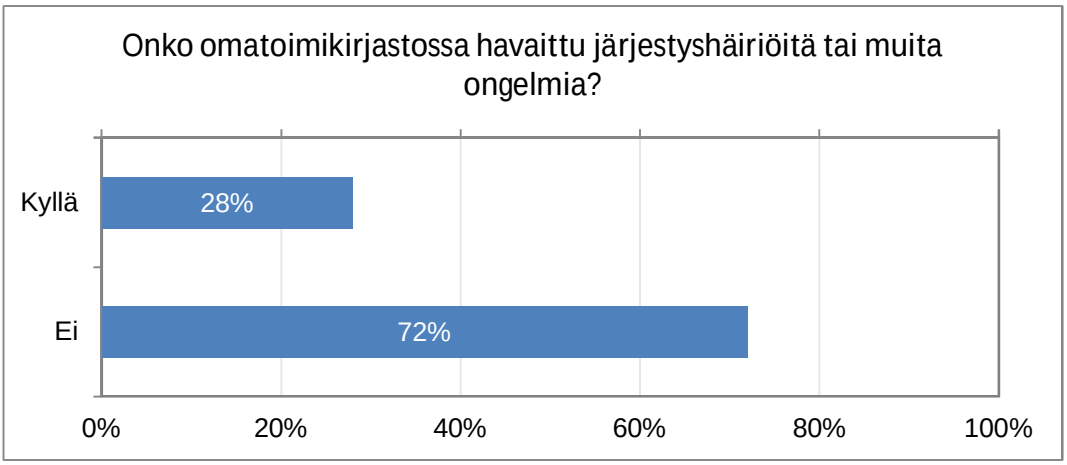
Suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi omatoimikirjaston käyttävän kameravalvontaa. Kameravalvonnalla pystytään puuttumaan jälkikäteen mahdolliseen häiritsevään käyttäytymiseen tai ilkivallantekoihin. Kyselyssä ei tiedusteltu erikseen valvontamateriaalien käyttöoikeuksista, mutta useimmiten tallenteita pääsee katsomaan vain yksi, nimetty henkilö.



Kuvaaja 11. Omatoimikirjastoa vartioi vartiointiliike

Noin neljännestä omatoimikirjastoista vartioi vartiointiliike. Tämä suhdeluku on pysynyt hyvin samankaltaisena vuoden 2015 kyselyyn nähden. Vartioinnin kustannukset vaihtelivat melko paljon. Useimmissa

tapauksissa käytössä oli kuukausiveloitteinen palvelu, jonka kustannukset olivat välillä 100-1000 eur/kk. Joissakin omatoimikirjastoissa on käytössä käyntipohjainen veloitus, toisissa omatoimikirjastot ovat osa laajempaa vartiointisopimusta, jonka kustannuksia ei pysty suoraan erottelemaan.

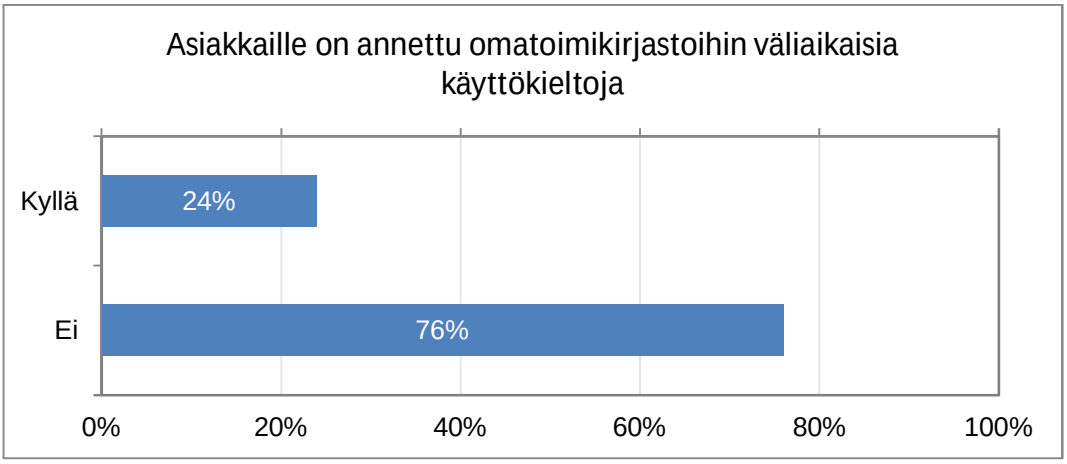


Kuvaaja 12. Omatoimikirjaston järjestyshäiriöt tai muut ongelmat

Vajaassa kolmanneksessa (n=48) vastauksista ilmoitettiin järjestyshäiriöistä tai muista ongelmista. Eniten järjestyshäiriöitä raportoitiin Uudenmaan maakunnasta (17 % Kyllä-vastauksista). Seuraavaksi eniten järjestyshäiriöitä raportoitiin Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen maakunnista (13 % Kyllä-vastauksista). Useimmiten ongelmat ovat syntyneet tilanteissa, joissa samalla kortilla on tullut sisään useampia henkilöitä. Lähes neljä vastaajaa viidestä toteaa kuitenkin, että yleisesti ottaen omatoimikirjastossa on ollut hyvin rauhallista. Palvelun alkuvaiheessa ongelmat voivat korostua, mutta jämäkällä puuttumisella ja alaikäisten asiakkaiden huoltajien mukaan ottamisella tilanteet on saatu pääsääntöisesti rauhoitettua.

Vuoden 2015 kyselyssä järjestyshäiriöistä tai ongelmista raportoi vain 6,5 % vastaajista. Tuolloin häiriöt ja ongelmat liittyivät erityisesti kirjastotilan rauhattomuuteen. Omatoimikirjastojen määrän kasvaessa myös negatiiviset ilmiöt lisääntyvät.

Kuva 2. Omatoimikirjaston järjestyshäiriöt tai muut ongelmat

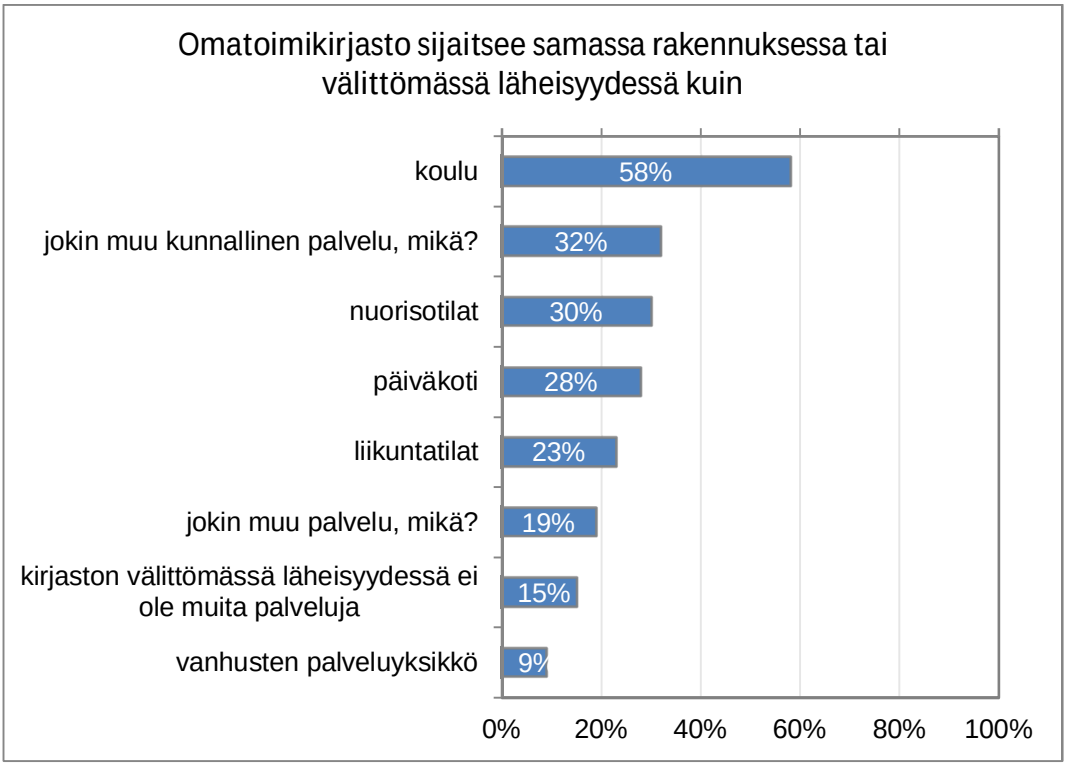


Kuvaaja 13. Omatoimikirjastojen väliaikaiset käyttökiellot

Noin neljännes vastaajista (n=42) kertoi, että käyttäjille on annettu väliaikaisia käyttökieltoja. Syyt olivat useimmiten suorat käyttösääntöjen rikkomukset ja muiden asiakkaiden häirintä. Myös alkoholin käyttämisestä kirjastotilassa oli annettu muutamia käyttökieltoja. Kirjastoissa on tiedostettu hyvin se, että käyttökielto voi kohdistua ainoastaan yhteen kirjaston asiointipisteeseen. Toisin sanoen omatoimikirjaston käyttökielto ei estä kiellon saanutta asiasta asioimaan esimerkiksi kunnan toisessa lähikirjastossa.

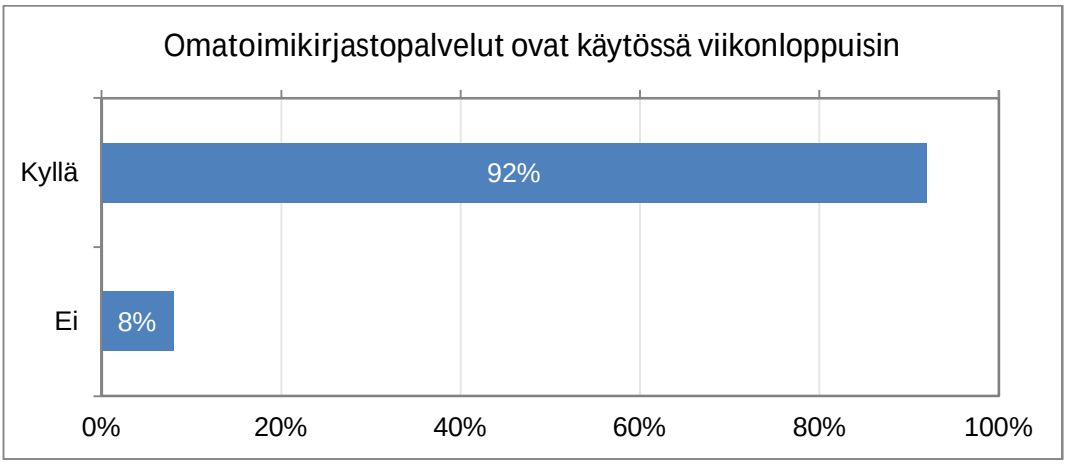
Oikeusasiamiehen päätöksen (EOAK/328/2018) mukaan yleisen, esimerkiksi tiettyä ikäryhmää kokonaisuutena koskevan käyttökiellon asettaminen on välitöntä syrjintää, eikä näin ole yhdenvertaisuuslain mukaista toimintaa. Omatoimikirjastoissa syntyneet epäselvät tilanteet on pääsääntöisesti ratkaistu hyvässä yhteisymmärryksessä asiakkaiden kanssa.

Kuva 3. Käyttökieltojen syyt



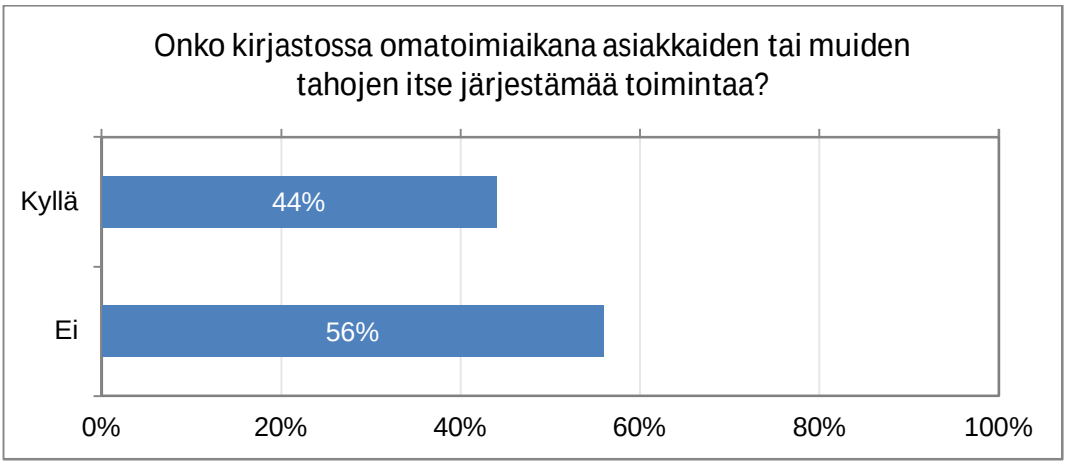
Kuvaaja 14. Omatoimikirjaston sijainti

Jos omatoimikirjasto sijaitsee samassa rakennuksessa tai jonkin muun palvelun läheisyydessä, naapuri on useimmiten (n=100) koulu. Myös muut julkiset palvelut saavat mainintoja. 26 (15 %) vastauksessa omatoimikirjaston välittömässä läheisyydessä ei ole muita palveluja. Listassa nimeämättömien palvelujen osuus on noussut hieman vuodesta 2015, mutta muiden omatoimea lähellä sijaitsevien palvelujen osalta tilanne ja suhdeluvut ovat pysyneet melko samoina.



Kuvaaja 15. Omatoimikirjastot ovat käytössä viikonloppuisin

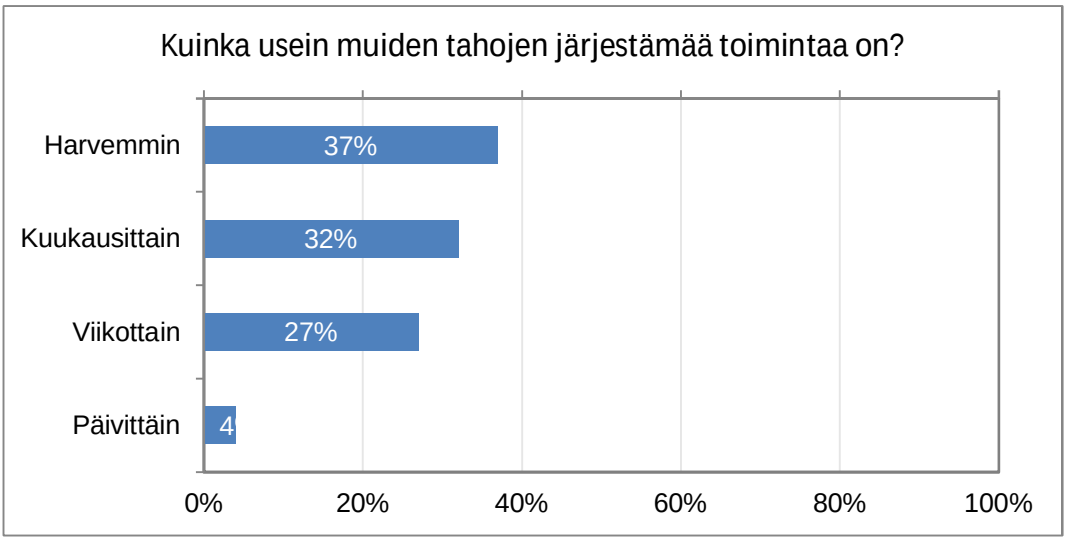
Omatoimikirjastot ovat käytössä viikonloppuisin yli 90 %:ssa (n=158) vastauksista. Vuoteen 2015 verrattuna kasvua on 14 %, mikä viitannee siihen, että uudet omatoimikirjastot suunnitellaan lähtökohtaisesti käyttöön myös viikonloppuisin. Kasvu kertonee myös omatoimikirjastojen yleistymisen myötä tapahtuneesta toimintatapojen valtakunnallisesta vakiintumisesta. Valtakunnallisesti kaikkien omatoimikirjastojen yhteenlaskettu aukioloaika on viikonloppuisin noin 5200 tuntia, ja koko viikolle jyvitettynä omatoimikirjastot ovat päivittäin käytettävissä yhteensä 2268 tunnin ajan.



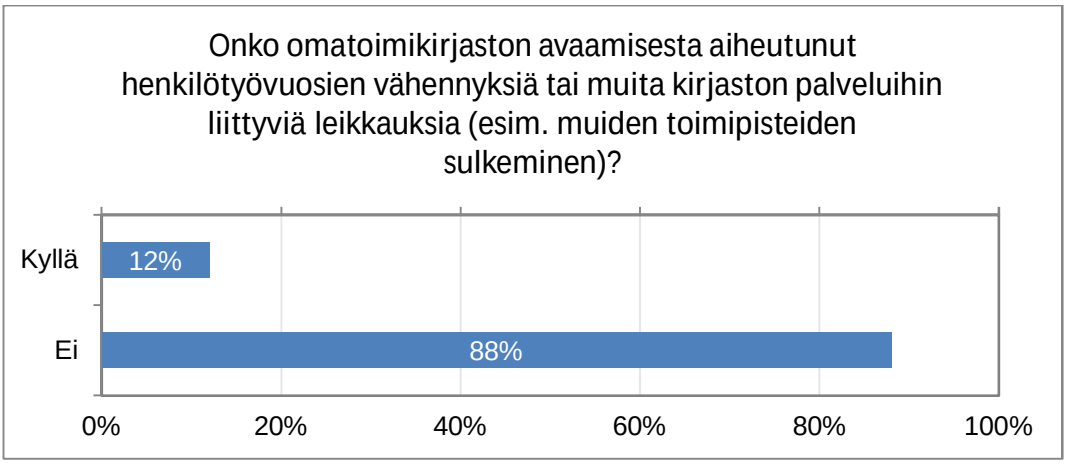
Kuvaaja 16. Onko kirjastossa omatoimiaikana muiden tahojen järjestämää toimintaa?

Hieman vajaat puolet vastaajista (n=76) ilmoittavat, että kirjastoissa on omatoimiajalla asiakkaiden tai muiden tahojen järjestämää toimintaa. Kyllä-vastauksia oli eniten Pirkanmaalta, Pohjois-Savosta ja Keski-Suomesta. Kuukausittain tai harvemmin toimintaa kertoo olevan 69 % (n=49) vastaajista (Kuvaaja 17). Kolme vastaajaa kertoo tällaista toimintaa olevan jopa päivittäin. Yleisimmät omatoimiajalla tapahtuva toiminta on

lukupiirien kokoontumisia, erilaisia kokouksia, ryhmätöitä, muiden harrastusryhmien tai yhteisöjen kokoontumisia sekä ruohonjuuritason kulttuuritoimintaa (konsertit, yhteislaulutilaisuudet, näyttelyt).



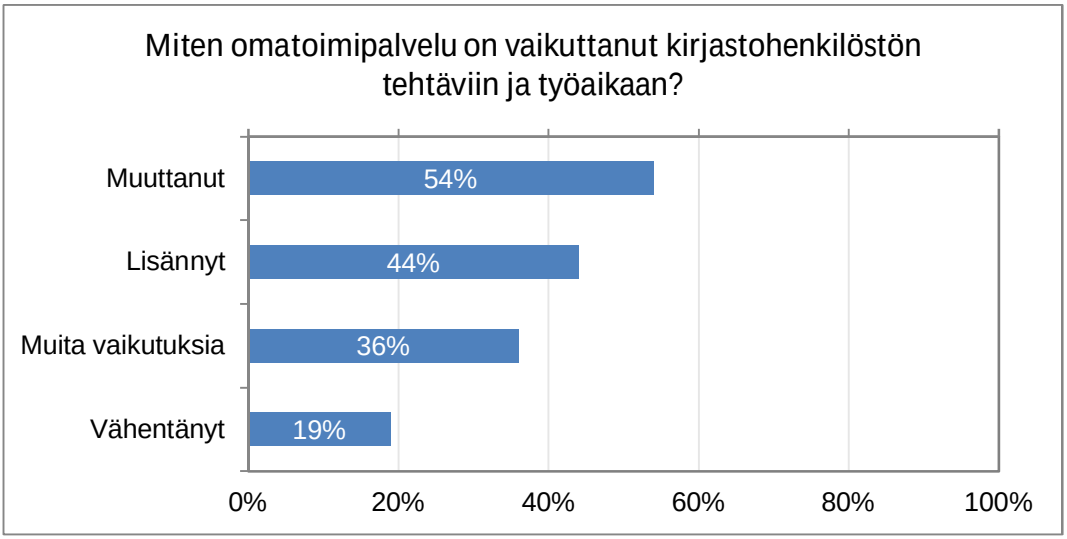
Kuvaaja 17. Kuinka usein muiden tahojen järjestämää toimintaa on?



Kuvaaja 18. Onko omatoimikirjaston avaamisella ollut negatiivisia palveluvaikutuksia?

”Omatoimiratkaisuissa esiintyvät ongelmat kuormittavat entisestään koko ajan supistuvaa henkilöstömäärää.”

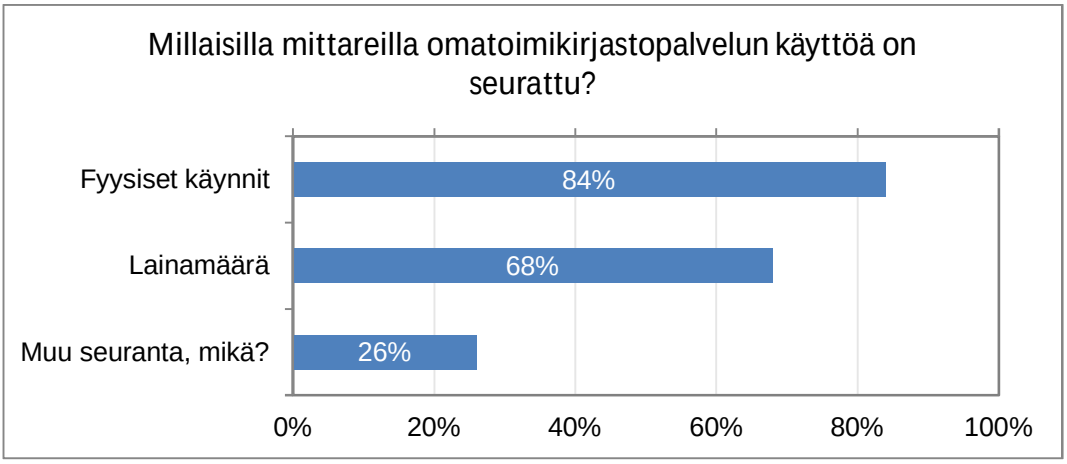
Omatoimipalvelusta johtuvia henkilötyövuosien vähennyksiä tai muita palveluihin liittyviä leikkauksia raportoi 12 % vastaajista. Vuoden 2015 kyselyssä vähennyksistä ja leikkauksista kertoi 15 % vastaajista, eli taso on pysynyt suunnilleen samana. Vastaajat kertoivat henkilötyövuosien vähennysten olevan ainakin osittain perusteltu kunnan päätöksenteossa nimenomaan omatoimipalvelujen kehittämisellä. Henkilötyövuosien vähentäminen ajoittuu usein eläköitymisiin tai määräaikaisten työsuhteiden päättymisiin. Toisaalta vastauksissa todetaan myös, että omatoimipalvelulla on pystytty ylläpitämään kirjastojen palvelutasoa kunnan yleisistä säästötoimenpiteistä ja leikkauksista huolimatta.



Kuvaaja 19. Miten omatoimipalvelu on vaikuttanut henkilöstön tehtäviin ja työaikaan?

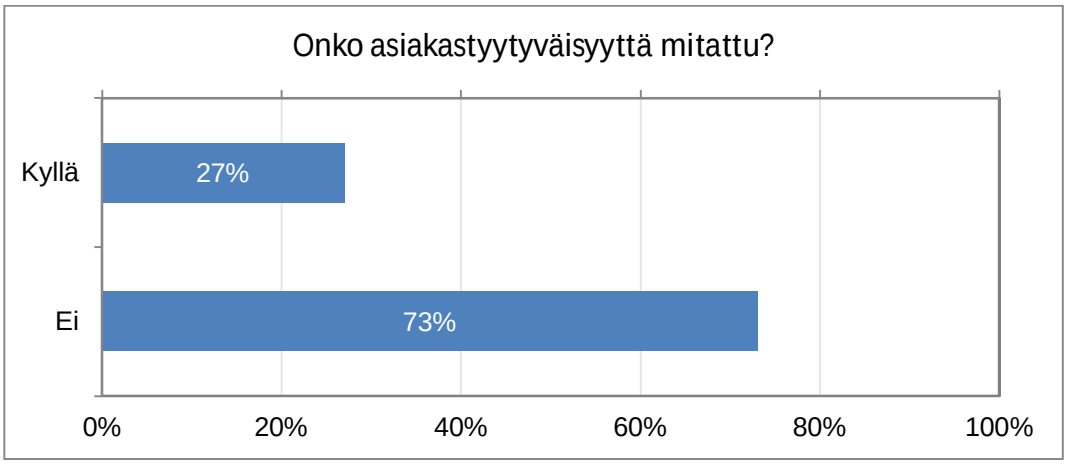
Omatoimipalvelulla on ollut erilaisia vaikutuksia kirjaston henkilökunnan tehtäviin ja työaikaan. Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti muiden paitsi vähentävien vaikutusten kesken. Noin viidennes vastaajista kuitenkin kertoi omatoimipalvelun vähentäneen henkilökunnan tehtäviä tai työaikaa. Useimmiten työaikaa vähentäviä vaikutuksia raportoitiin Etelä-Pohjanmaan, Lapin ja Pohjois-Savon maakunnissa. Tehtävien muuttumisella ja lisääntymisellä viitataan useimmiten palvelun muuttumiseen asiakaslähtöisemmäksi, parempaan keskittymiseen kokoelmatyöhön, tapahtumien järjestelyyn käytettävän ajan kasvamiseen, järjestelytyön lisääntymiseen, viestinnän erilaiseen painottumiseen sekä yleiseen asiakasvirtojen muutokseen.

Kuva 4. Tehtävien lisääntyminen omatoimikirjaston myötä



Kuvaaja 20. Millaisilla mittareilla omatoimipalvelua on seurattu?

Fyysisiä käyntejä käytetään omatoimikirjaston käytön seurannan mittarina hieman lainmääriä useammin. Koska omatoimikirjastot näyttäisivät olevan muuttumassa enemmän sosiaalisen kohtaamisen ja toiminnan paikoiksi, tämä vaikuttaa loogiselta. Myös asiakaspalautteita ja kyselyitä hyödynnetään palvelun käytön seurannassa. Yksittäisiä mainintoja saivat myös henkilöstön työhyvinvoinnin ja yleiskustannusten seuranta. Vuoden 2015 kyselyssä fyysisiä käyntejä mittasi noin 70 % vastaajista ja lainamääriä 45 % vastaajista.



Kuvaaja 21. Onko asiakastyytyväisyyttä mitattu?

Asiakastyytyväisyyttä on mitannut 27 % vastaajista. Useimmiten asiakastyytyväisyyttä mitattiin Pirkanmaan ja Uudenmaan maakunnissa. Yleisimmät syyt mittaamatta jättämiseen ovat omatoimikirjaston hiljattain aloitettu toiminta, muiden kyselyiden yhteydessä mitattu asiakastyytyväisyys sekä arkisissa asiakaspalvelutilanteissa kerätty tai spontaanisti saatu palaute. Moni kyselyyn vastaaja kertoo kuitenkin, että asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on tarkoitus palata, kun omatoimikirjaston toiminta on vakiintunut. Vuoden 2015 kyselyssä asiakastyytyväisyyttä mittasi 21 % vastaajista, joten merkittävää kasvua mittaamisessa ei ole tapahtunut. Tältä osin asiakaskeskeisessä toiminnan kehittämisessä on vielä parannettavaa.

Kuva 5. Mitä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa nousi esille?

4. Yhteenveto

”Asiakkaiden erittäin positiivinen palaute omatoimikirjastosta on paras palkinto meille kirjastolaisille.”

Kyselyn tulosten mukaan omatoimikirjastojen määrä on kasvanut vuodesta 2015 merkittävästi. Uusien palvelupisteiden rakentaminen ja kehittäminen ei ole myöskään pysähtynyt, vaan omatoimea ollaan aktiivisesti kehittämässä myös tulevina vuosina.

Kyselyssä tiedusteltiin avoimilla kysymyksillä, mikä omatoimikirjastoissa koetaan parhaimmaksi ja huonoimmaksi asiaksi. Useimmiten parhaimmiksi asioiksi nostettiin saavutettavuuden lisääntyminen ja asiakastyytyväisyyden kasvaminen. Tilojen käyttöasteen tehostuminen erityisesti viikonloppuaukioloajan myötä sai myös useita mainintoja. Asiakaskeskeinen ajattelu näkyi avoimissa vastauksissa mm. siinä, että asiakas saa itse valita itselleen parhaiten sopivan asioinnin ajankohdan omatoimikirjastossa. Palveluun tyytyväiset asiakkaat antavat myös positiivista palautetta, mikä sekä vahvistaa uskoa tehtyihin palvelun kehittämisvalintoihin että tukee kehittämistoimenpiteitä tulevaisuudessa.

Kuva 6. Mikä on parasta omatoimikirjastoissa?

Omatoimikirjastojen huonoimpiin piirteisiin nousi kyselyvastauksissa selkeästi järjestyshäiriöt ja ilkivalta. Erilaiset tekniikan toimivuuteen liittyvät huolenaiheet nousivat myös esille tässä kohdassa. Tosiasia on se, että asiakas tai asiakkaat ovat omatoimiajalla kirjastossa yksin, eikä teknisiin ongelmiin saa välttämättä apua aikaisin aamulla tai myöhään illalla. Aluehallintovirastojen lokakuussa 2019 järjestämän omatoimikirjastopäivän puheenvuorojen perusteella erilaisiin kuulutusjärjestelmiin ollaan panostamassa, mutta nekin ratkaisevat usein vain yleisiin kuulutuksiin liittyviä ongelmia. Vuorovaikutteisen asiakaspalvelun hoitaminen omatoimiajalla on vielä pitkälti ratkaisematta.

Kuva 7. Mikä on huonointa omatoimikirjastoissa?

Tulevaisuuden omatoimikirjastojen suunnitelmissa näkyy palvelupisteiden määrän kasvun lisäksi erilaisten teknisten palvelujen kuten omatoimitulostamisen käyttöönotto. Tilojen yleisturvallisuuden parantaminen esimerkiksi asiakasopastuksen erilaisilla kehittämistoimenpiteillä nousi kyselyssä myös esille. Käyttäjien osallistaminen palvelun jatkokehittämiseen nähtiin tärkeänä, ja erilaisia käyttäjäkyselyitä oltiin ottamassa käyttöön monessa kunnassa.

Omatoimikirjaston yhteisö- ja tapahtumakäytön lisääminen mainittiin useissa vastauksissa tulevaisuuden toiminnan painopisteenä. Voidaankin sanoa, että uudistetun kirjastolain tavoite edistää erilaisia yhdenvertaisuuteen, jatkuvaan oppimiseen sekä aktiiviseen kansalaisuuteen liittyviä tekijöitä, sekä yleisen kirjaston tehtävä tarjota aineistoja ja tiloja, sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua toteutuvat kaikki myös omatoimikirjastoissa.

5. Viitteet

Blomqvist, Janne (2015). Henkilökunnan kokemuksia omatoimikirjastoista. YAMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/101715, luettu 13.11.2019.

EOAK/328/2018 (2019). Kirjastopalvelun saamisen rajaaminen iän perusteella oli syrjintää. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. Saatavilla https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/328/2018, luettu 13.11.2019.

Hartikainen, Jiri (2017). Itsepalvelua vai uudenlaista asiakaspalvelua? : omatoimikirjaston laajentaminen Keravan kaupunginkirjastossa. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/139087, luettu 13.11.2019.

Karjalainen, Anette (2016). Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys. Pro gradu. Tampereen yliopisto. Saatavilla https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100270, luettu 13.11.2019.

Kungliga biblioteket (2019). Bibliotek 2018. Saatavilla https://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-561, luettu 13.11.2019.

Lindén, Karoliina (2017). Tutkimus omatoimikirjastojen toimivuudesta : Case: Kauhavan alueen omatoimikirjastot. AMK-opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/136657, luettu 13.11.2019.

Mustikkamäki, Mika (2015). Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Saatavilla http://www.avi.fi/documents/10191/1263926/Selvitys+Suomen+yleisten+kirjastojen+omatoimipalvelujen+toteutumisesta+2015/0ae53ecd-c2ff-4088-b315-ba7b73cb7205, luettu 13.11.2019.

Nikkinen, Angelika (2016). Digitalisaatio kirjastoissa : case: omatoimikirjaston palvelupolku. AMK-opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/121516, luettu 13.11.2019.

Ojanen, Outi (2019). Asiakkaiden toiveet elinikäiseen oppimiseen uuden kirjaston palvelutarjonnassa : tapaustutkimus Vesilahden kirjasto. Pro gradu. Tampereen yliopisto. Saatavilla https://trepo.tuni.fi/handle/10024/105756, luettu 13.11.2019.

Ollikainen, Siiri (2015). Kohti omatoimisempaa kirjastoa : itsepalvelun kehitys suomalaisissa kirjastoissa. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/97368, luettu 13.11.2019.

Pesonen, Sanna (2016). Omatoimisen palvelun käyttöönotto kirjastossa : case: Ilpoisten kirjasto. YAMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/115087, luettu 13.11.2019.

Revello, Enni (2018). Omatoimiasioinnin kehittäminen Lappeenrannan kaupunginkirjastossa : esimerkkinä Korvenkylän kirjasto. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/141822, luettu 13.11.2019.

Rainio, Sami (2017). Omatoimikirjastot tulevat : henkilökunnan asenne Lauttasaaren ja Töölön kirjastoissa. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/133988, luettu 13.11.2019.

Turja, Hanna-Kaisa (2019). Avoin kirjasto: Tapaustutkimus Jynkän kirjastosta omatoimikirjastona. AMK-opinnäytetyö. Savonia-Ammattikorkeakoulu. Saatavilla https://www.theseus.fi/handle/10024/165966, luettu 13.11.2019.

Yleisten kirjastojen tilastot. Saatavilla https://tilastot.kirjastot.fi/, luettu 13.11.2019.

6. Kuvaajat ja kuvat

Kuvaaja 1. Omatoimikirjastojen aukiolotunnit 2015-2018 ... 6
Kuvaaja 2. Vastanneiden kuntien määrä / maakunta ... 10
Kuvaaja 3. Olemassa olevat tai suunnitteilla olevat omatoimitilat ... 11
Kuvaaja 4. Omatoimiyksikköjen määrä ... 11
Kuvaaja 4. Valtionavustuksen käyttö omatoimikirjaston toteuttamisessa ... 12
Kuvaaja 5. Asiakkaiden osallistaminen ... 12
Kuva 1. Millaisilla keinoilla asiakkaita osallistettiin ... 13
Kuvaaja 6. Omatoimikirjastopalvelujen tavoitteet ... 13
Kuvaaja 7. Omatoimipalvelujen kohdekäyttäjäryhmät ... 14
Kuvaaja 8. Tilojen käytön sopimukset asiakkaiden kanssa ... 15
Kuvaaja 9. Kulku omatoimikirjastoon ... 15
Kuvaaja 10. Omatoimikirjaston kameravalvonta ... 16
Kuvaaja 11. Omatoimikirjastoa vartioi vartiointiliike ... 16
Kuvaaja 12. Omatoimikirjaston järjestyshäiriöt tai muut ongelmat ... 17
Kuva 2. Omatoimikirjaston järjestyshäiriöt tai muut ongelmat ... 18
Kuvaaja 13. Omatoimikirjastojen väliaikaiset käyttökiellot ... 18
Kuva 3. Käyttökieltojen syyt ... 19
Kuvaaja 14. Omatoimikirjaston sijainti ... 19
Kuvaaja 15. Omatoimikirjastot ovat käytössä viikonloppuisin ... 20
Kuvaaja 16. Onko kirjastossa omatoimiaikana muiden tahojen järjestämää toimintaa? ... 20
Kuvaaja 17. Kuinka usein muiden tahojen järjestämää toimintaa on? ... 21
Kuvaava 18. Onko omatoimikirjaston avaamisella ollut negatiivisia palveluvaikutuksia? ... 21
Kuvaaja 19. Miten omatoimipalvelu on vaikuttanut henkilöstön tehtäviin ja työaikaan? ... 22
Kuva 4. Tehtävien lisääntyminen omatoimikirjaston myötä ... 23
Kuvaaja 20. Millaisilla mittareilla omatoimipalvelua on seurattu? ... 23
Kuvaaja 21. Onko asiakastyytyväisyyttä mitattu? ... 24
Kuva 5. Mitä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa nousi esille ... 24
Kuva 6. Mikä on parasta omatoimikirjastoissa ... 25
Kuva 7. Mikä on huonointa omatoimikirjastoissa ... 26