

Omatoimitunnit korkeakoulukirjastoissa

Sinikka Luokkanen

”Korkeakoulukirjaston tilat ovat avoinna ja kenen tahansa käytettävissä klo 8-20. Asiakkaat käyttävät kirjaston aineistoja ja muita palveluita hyvin itsenäisesti, myös lainaus toimii itsepalveluna. Ammattillisen henkilökunnan tehtävät koostuvat taustatöistä ja haasteellisemmista tietopalvelutehtävistä.”

Onko ingressin kuvaus optimistista tulevaisuutta? No ei – se on kuvaus oman kirjastourani ensimmäisestä työpaikasta, Helsingin yliopiston fysiikan laitoksen laitoskirjastosta. Silloin elettiin 1980-luvun loppua. Tietoverkot olivat jo olemassa, mutta nettiä sellaisena kuin me sen nyt mielämme, ei vielä ollut. Html- ja siten verkkosivut tulivat vasta 90-luvulla.

Omatoimikirjasto-toimintatavan alku suomalaisissa yleisissä kirjastoissa voitaneen sijoittaa vuoden 2007 OKM:n järjestämään Tanskan matkaan (Eteläaho, 2014). Sen jälkeen runsaassa seitsemässä vuodessa omatoimikirjaston toteutuksia on tullut yleisten kirjastojen puolelle aika runsaasti. Samaan aikaan on myös virinnyt keskustelu niiden ympärillä: miksi ja kenelle omatoimikirjastoja tehdään sekä mikä vaikutus niillä on kirjastojen ja kirjastoammattilaisten tulevaisuuteen. (Esimerkiksi Kokemuksia omatoimikirjastosta –blogi sekä Elenius, 2015)

Mikä onkaan korkeakoulukirjastojen tilanne?

1980-luku oli manuaalisten kortistojen viimeinen vuosikymmen. Fysiikan laitoksen kirjasto toimi omatoimikirjastona koko sen ajan, minkä opiskelin ja työskentelin siellä. Alussa oltiin siis kokonaan manuaalisten kortistojen ja käsin kirjoitettujen lainakuittien maailmassa. VTLS-kirjastojärjestelmän tulon myötä manuaalikortistot vaihtuivat näyttöluetteloon ja lainausrutiinit muuttuivat.

Toimintaperiaate ja muut käytännöt säilyivät edelleen samana. En varmaksi tiedä kuinka moni laitoskirjasto toimi samalla täysin avoimella pe-

riaatteella, mutta fysiikan laitoksella se toimi hyvin. Muistui mieleeni, että myös silloisessa kasvatustieteellisen tiedekunnan kirjastossa aamulla oli itsenäiskäytön aikaa.

Fysiikan laitoksen kirjaston osalta silloin 1980-luvulla ongelmat aineistojen katoamisen kanssa olivat oleellisesti samat kuin mitä ne ovat nykyään esimerkiksi HAMKin kirjastossa. Aina on ollut ja varmaan aina tulee olemaan henkilöitä, jotka ovat sitä mieltä, että heidän tarpeensa ovat huomattavasti tärkeämmät kuin muiden ja sen vuoksi heidän ei tarvitse toimia kirjaston periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti.

Verkko muuttaa toimintaympäristön

Verkon myötä maailma on siltä osin muuttunut, että potentiaalinen ja tosiasiallinen käyttäjäkunta on kasvanut huikeasti. Kun 80-luvulla kirjan nimen perusteella useimmiten pystyin päättämään kenen työhuoneesta teoksen löytäisin, niin verkossa olevien saatavuustietojen aikakaudella kirjan lainaamatta ottanut asiakas voi merkittävästi suuremmalla todennäköisyydellä olla kirjaston henkilökunnalle täysin tuntematon ulkopuolinen asiakas kuin manuaalisten luetteloiden aikakaudella.

Vuosituhanen vaihteessa uudet kirjastotilat Helsingin yliopiston kolmelle kampukselle

Helsingin yliopistossa oli merkittävä rakentamisen aika vuosituhanen vaihteen tienoilla. Silloin rakennettiin Kumpulän, Meilahden ja Viikin kampuskirjastoille uudet tilat. Ensimmäisenä uusiin tiloihin Meilahdessa pääsi silloinen Terveystie-

teiden keskuskirjasto Terkko alkuvuodesta 1998. Korona rakennus, johon Viikin tiedekirjasto perustettiin, valmistui vuonna 1999. Kumpulán tiedekirjastoille tilat valmistuivat keveela 2002.

24/7 lukusalien aika

Melko pian sen jälkeen kun Viikin tiedekirjasto oli aloittanut toimintansa, laitosten henkilökunta pyysi saada kulku/käyttöoikeuden kirjastoon myös aukioloaikojen ulkopuolella. Matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan Viikkiin muuttaneiden laitosten henkilökunta oli tottunut kayttamaan omia laitoskirjastojen aineistoja aina tarvittaessa, jolloin tiedekirjaston aukioloajat koettiin liian rajoittaviksi. Viikissä tiedekirjaston ja kaupunginkirjaston tilat oli kuitenkin rakennettu niin, että liikkuminen kirjastojen välillä oli mahdollista ja tama seikka esti itsenaiskaytton aloittamisen Viikin tiedekirjastossa. Viikin tiedekirjastoon rakennettiin niin sanotusti kuorivalvonnan ulkopuolella oleva 24/7-lukusali, mutta vain lukusali.

Kumpulán tiedekirjasto avattiin keveela 2002. Se muodostettiin useasta matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan laitoskirjastosta, joten laitoskirjastojen perinteet olivat hyvin vahvat. Toki selvästi tunnistettiin uuden ympäristön mukanaan tuomat haasteet. Kumpulassa kuitenkin työstettiin periaatteet ja kayttannot, jotka hyväksymällä laitosten henkilökunta sai tiedekirjastoon 24/7-kulkuoikeuden. Siinä vaiheessa käyttössä olivat jo sahkolukot, tunnisteet ja tietokanta, missä kulkuoikeuksia hallinnoitiin. Mitaan muuta kontrollia itsenaiskayttolle ei silloin ollut kuin pelisaantojen hyväksyminen. Opiskelijoilla käyttössä olivat 24/7-periaatteella lukusali ja atk-luokka. Kumpulán tiedekirjaston kokoelmatiloja ei avattu silloin opiskelijoiden kayttoon aukioloaikojen ulkopuolella.

Omatoimisuuden uudelleentulo korkeakoulukirjastoihin

Ensimmäinen silmiini osunut uusi avaus itsenaiskayttosta korkeakouluissa on Metropolian kirjaston Leiritien toimipisteen itsepalveluaukioloajat syksyltä 2013 (Ylitalo-Kallio, 2013). Turun yli-

opiston kirjastossa on kokeiltu miehittämätöntä aukioloa ensin Rauman opettajankoulutuslaitoksen kirjastossa ja sen jälkeen myös Turun toimipisteissä (Kevennetty asiakaspalvelu aamuisin – kokeile kirjaston käyttöä omatoimisesti, 2015). Lapin ammattikorkeakoulun kirjastossa Kemissä, Tornissa ja Rovaniemellä itsepalvelutunnit ovat tulleet osaksi kirjaston arkea myös vuonna 2015 (Mäntylä, Pudas ja Puustinen 2015).

Yliopistokirjastoista ainakin Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto on mahdollistanut opiskelijoille kirjaston itsenaiskaytton kulcutunnisteilla aukioloaikojen ulkopuolella. Ja nyt siis puhutaan koko kirjastosta eikä vain 24/7-lukusaleista, joita on ollut käyttössä eri yliopistokirjastoissa hyvinkin pitkaan.

Itsenaiskaytto Hämeen ammattikorkeakoulun kirjastossa

Hämeen ammattikorkeakoulun (HAMK) kirjastossa itsenäiskäyttöä tai omatoimikirjastoa alettiin vahvemmin rakentaa 2014 henkilostosupistusten seurauksena. Syksystä 2014 alkaen kolme luonnonvara-alan kampuskirjastoamme (Evo, Lepaa ja Mustiala) ovat kukin auki vain neljä paivaa viikossa. Opiskelijat kuitenkin paasevat kampuskirjastoihin sekä sinä yhtenä kiinniolo-päivänä että muina aikoina, kunhan itsenaiskaytton edellytykset toteutuvat.

HAMK:n kirjastoissa opiskelijoiden itsenaiskaytton edellytyksiä ovat: 1) opiskeluoikeus on voimassa, 2) henkilöllä on kirjaston asiakaskortti ja 3) henkilöllä ei ole lainakieltoa aiheuttavaa maaraa maksuja maksamatta. HAMKissa opiskelijoille tärkeintä kirjaston painettua aineistoa ovat tyypillisesti kirjat (ei siis lehdet). Siksi itsenaiskayttooikeus on kytketty siihen, että opiskelija voi itsenäisesti lainata aineistoa automaateilla.

Kampuskirjastoissa, joissa itsenaiskaytto on aloitettu, on muiden omatoimikirjastojen tapaan RFID-tunnisteisiin perustuva lainauksen valvonta valvontaportteineen ja halytystietokantoineen sekä tallentava kameravalvonta. Mahdollisiin ongelmatilanteisiin paastaan niiden avulla hyvin kiinni jalkekateenkin.

Lainaoikeus kytkettynä itsenäiskäyttöön

Järjestelmässä edellytetään voimassaolevaa asiakaskorttia ilman lainakieltorajan ylittäviä sakkomaksuja. Vaikka Voyager-kirjastojärjestelmä on tunnetusti huonosti liitettävissä muihin järjestelmiin, niin HAMKin tietohallinnossa on tehty niin sanottu master-tietokanta, johon joka yö haetaan Voyagerista tarvittavat tiedot ja yhdistetään ne muihin vaadittaviin tietoihin. Niiden perusteella päivitetään sähkölukkojen käyttöä hallinnoivaa tietokantaa.

Arkipäivässä Pareton periaatetta eli 80/20-sääntöä käytetään laajasti usealla eri elämän ja toiminnan alueella. Kirjastossakin selvitettävien lainaustilanteiden kohdalla se pitää hyvin paikkansa. Toisin sanoen 20 % selvitettävistä lainaukseen liittyvistä ongelmatapauksista vaatii 80 % kaikkiin selvityksiin yhteensä menevästä työajasta. Siksi HAMKissa haettiin toimintatapaa siihen, että itsenäiskäyttö ei automaattisesti lisäisi selvitettäviä ongelmatapauksia.


Tässä lainaoikeuden kytkeminen suoraan itsenäiskäyttöoikeuteen toimii erittäin hyvin. Silloin myös asiakkaan oma etu on, että hänellä ei ole palauttamattomia lainoja eikä maksamattomia sakkoja kirjastoon. Tämän on todettu toimivan hyvin myös käytännössä. HAMKissa laajennamme itsenäiskäyttöä tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

Omatoiminen asiakas vai palvelua?

Korkeakoulujen heikkenevän taloustilanteen myötä itsenäiskäyttöä tultaneen näkemään useammassa korkeakoulukirjastoissa. Vaikka laukaisevana tekijänä sen käyttöön otossa olisikin talous, niin sen ei tarvitse olla ainoa eikä edes merkittävin tekijä. Merkittävimpänä syynä omatoimiseen kirjastorutiinien hoitamiseen pidän kirjastoammatilaisten työajan kohdentamista asiantuntemusta vaativiin tehtäviin rutiinien sijasta. Laitoskirjasto toimi omatoimikirjastona riittävän hyvin.

Toimintaympäristö on merkittävästi muuttunut viimeisen 30 vuoden aikana. Nykyisin kirjastoilla on tekniikkaa tukemassa asiakkaiden oma-

toimisuutta ja helpottamassa mahdollisten ongelmatilanteiden selvittelyä. Helposti kirjaston itsenäiskäyttöä kärjistetään puoleen tai toiseen. Asiaa pohdittaessa on kuitenkin hyvä pitää mielessä konteksti. Sitä mihin korkeakoulukirjastossa kohdennamme korkeasti koulutettujen ammattilaisten työajan, käytetään arvioitaessa kirjastossa tehtävän työn merkitystä korkeakoululle.

Hämeen ammattikorkeakoulun kirjastossa pyrkimys on siirtää asiakkaille kaikki se työ, minkä he omatoimisesti hyvin pystyvät tekemään. Vapautuvaa työaika kohtennetaan vaativampiin tehtäviin sekä asiakaspalvelussa että niin sanoituissa taustatöissä. Korkeakoulujen lakisääteisissä tehtävissä on myös kirjastoammatilaisille vaativia tehtäviä, kunhan uskallamme luopua joistain toimintatavoistamme ja antaa aikaa uusille. 

Lähteet

Elenius, L. (2015). Kirjasto ilman henkilökuntaa. Kirjastolehti 9.1.2015 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/artikkeli/492/kirjasto-ilman-henkilokuntaa> (viitattu 7.12.2015)

Eteläaho, T. (2014). Blogin Kokemuksia omatoimikirjastosta kommentti <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/> (viitattu 7.12.2015)

Kevennetty asiakaspalvelu aamuisin – kokeile kirjaston käyttöä omatoimisesti. Turun yliopisto. <http://www.utu.fi/fi/yksikot/kirjasto/ajankohtaista/uutiset/Sivut/kevennetty-palvelu.aspx> (viitattu 7.12.2015)

Kokemuksia omatoimikirjastosta –blogi <http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista/> (viitattu 7.12.2015)

Mäntylä, T., Pudas, A., Puustinen, M. (2015). Itsepalvelutunnit – palvelua sekin – kokemuksia Lapin AMKin kirjastosta. Kreodi 3/2015 <http://www.kreodi.fi/en/14/Artikkelit/289/Itsepalvelutunnit---palvelua-sekin---Kokemuksia-Lapin-AMKin-kirjastosta.htm> (viitattu 7.12.2015)

Ylitälo-Kallio, P. (2013). Kirjaston itsepalveluaukio Leiritiellä, Tiedon janoa –blogissa <https://metropooli.metropolia.fi/blogit/tiedonjanoa/?p=729> (viitattu 7.12.2015)

Tietoa kirjoittajasta

*Sinikka Luokkanen, tietopalvelupäällikkö
Hämeen ammattikorkeakoulu
Email. sinikka.luokkanen@hamk.fi*