

# Sunnuntai osaksi kirjaston arkea – säästöpainneiden ja lukutilasta kilpailun ristiaallokossa

Kirsi Luukkanen & Erva Kostainen

*Helsingin yliopiston pääkirjasto Kaisa-talo on ollut suosittu avajaispäivästä 3.9.2012 alkaen, mistä olemme hyvin tyytyväisiä. Kaisassa on noin 1200 työskentelypaikkaa ja lukukausien aikana lähes jokainen paikka on varattu. Opiskelijoiden lisäksi myös monet ulkopuoliset ovat löytäneet tiensä tiedon ja hyvien työskentelytilojen pariin. Siitäkin olemme olleet tyytyväisiä, koska kirjasto on kaikille avoin ja olemme ylpeitä siitä, että pohjoismaiset kirjastot suosivat avoimuutta sekä tiedon saannissa että tilojen käytössä.*

*Keväällä 2015 aloitettiin kokeilu aukioloaikojen laajentamiseen sunnuntaihin itsepalveluperiaatteella. Saadut kokemukset kannustivat jatkamaan käytäntöä. Nykyisten säästöpainneiden lomassa on kuitenkin jouduttu hiomaan palvelustrategiaa: aikavyöhykestrategialla on tarkennettu palvelutasoja ja tilojen käytöstä koottua tietoa on hyödynnetty päätösten tukena. Suurimmalle osalle kävijöistä tärkeätä on hiljainen lukutila.*

**K**aisassa on noin 1200 työskentelypaikkaa ja lukukausien aikana lähes jokainen paikka on varattu. Hiljainen lukutila on arvostettua keskellä kaupunkia. Keväisin kirjaston lukupaikoista on käytössä jopa 90 %, kun mukaan tulee myös niitä, jotka ovat pyrkimässä yliopistoon. Ei siis ollenkaan ihme, että opiskelijapalautteessa tulee vällillä nurinaa, etteivät paikat riitä sekä yliopiston omille opiskelijoille että yliopistoon pyrkiville.

Asiakkaat tulevat työskentelemään. He lukevat sekä painettua että e-aineistoa, vastakkain asettelu on turhaa. Oma työskentelypaikka tai kirjasto opiskelijan työpaikkana antaa opiskelulle raamit ja ahkerien kollegoiden seuraaminen kannustaa jaksamaan. Kirjastoja on totuttu pitämään kirjakokoelmina, mutta yhä useammin kirjastojen merkitys opiskelijoiden työskentelytiloina kasvaa. Kaisa-talon kävijämäärät ovat jatkuvassa kasvussa.

Vuosina 2013-2015 Kaisa-talon kävijöistä kes-

kimäärin 80% oli Helsingin yliopistosta. Syksyllä 2015 pääsykoelukijoita oli kävijöistä ainoastaan yksi prosentti. Viime keväänä suoritettussa laskennassa pääsykoelukijoiden osuus Helsingin yliopiston kirjastossa oli 7%, Kaisa-talossa 11%.

## **Paine kasvaa keväisin**

Jo ensimmäisenä keväänä aloimme saada opiskelijoilta palautetta: tilat eivät riitä omille opiskelijoille, kun abiturientit ja pääsykoelukijat valtaavat talon. Palaute on jokakeväistä ja opiskelijat toivovat, että heille turvataan kunnolliset työskentelypaikat ja osa talosta varattaisiin pelkästään yliopiston opiskelijoille. Suosiolla on siis myös kääntöpuolensa.

Aloitimme sunnuntaikokeilun keväällä 2015, jolloin pidimme kaikki Kaisa-talon yhdeksän kerrosta asiakkaille avoinna kuuden työntekijän voimin. Pääkirjasto oli avoinna neljänä sunnuntaina klo 12-18. Kokeiluun kannustivat Kaisa-talon

Kaisa-talo 2015	Kävijöitä	Kaisa-talo 2014	Kävijöitä	Kaisa-talo 2013	Kävijöitä
Tammi- maaliskuu	460 724	Tammi- maaliskuu	441 500	Tammi- maaliskuu	395 664
Huhti-kesäkuu	364 735	Huhti-kesäkuu	327 901	Huhti-kesäkuu	315 863
Heinä-syyskuu	329 595	Heinä-syyskuu	292 593	Heinä-syyskuu	269 724
Loka-joulukuu	455 901	Loka-joulukuu	427 494	Loka-joulukuu	403 364
<b>Yhteensä</b>	<b>1 610 955</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>1 489 488</b>	<b>Yhteensä</b>	<b>1 384 615</b>

Kuva 1: Helsingin yliopiston kirjaston tilastotietokannasta.

alati nousevat kävijäluvut sekä täyteen ammutut lukupaikat. Asiakaspaute oli luonnollisesti kiittävä: kukapa ei haluaisi entistä parempia palveluja ja aukioloaikoja.

Jälleen kerran seurasi kävijätilastoja, asiakaspalvelutilanteita ja lainauslukuja, teimme ovensuukyselyjä, laskimme lukupaikkojen käytöstä. Vertasimme saamiamme tuloksia lauantaiden vastaaviin lukuihin. (Taulukko 1.)

Kokeilun jälkeen päätimme jatkaa sunnuntain aukioloaikoja syksyllä, jos voimme pitää kirjastoa avoinna itsepalvelukirjastona ja tarjota ennen kaikkea opiskelijoille työskentelytilaa ja pääsyn aineistoihin. Selvitystemme mukaan se olisi juuri sellaista palvelua, jota sunnuntaisin kaivataan. Pitäisimme pääkirjaston näillä periaatteilla avoinna sunnuntaisin lukukausien vilkkaimpina aikoina (loka-marraskuu sekä maaliskuuhuhtikuu).

## Itsepalvelukirjasto

Asiakkaiden toiveeseen löydetty ratkaisu ei ollut mitenkään ainutkertainen. Opiskelijoille on ollut pitkään tarjolla työskentelytiloja myös kirjaston

tai itseasiassa asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella jopa ympäri vuorokauden (ks. esim. Luokkanen, 2015).

Usein työskentelytilat ovat olleet kirjaston ulkopuolella kuten vaikkapa Oppimiskeskus Aleksandriassa Helsingin yliopistossa. Tilojen tiivistämisen myötä kirjastoista on tullut yhä useamman opiskelijan tärkein työskentelypaikka, kun oman laitoksen tai tiedekunnan oppimisympäristöt on yhdistetty kirjastoon. Monessa korkeakoulukirjastossa on ovet avattu opiskelijoille aukioloaikojen ulkopuolella ja tilaa voidaan käyttää itsepalveluna.

Suurin kysymys oli: miten Suomen vilkkain yliopistokirjasto voisi toimia itsepalveluperiaatteella? Kirjasto on ihan Helsingin ytimessä, sinne pääsee suoraan metroasemalta ja se on kaikille avoin tila. Totesimme jo suunnitteluvaiheessa, että täysin omatoimisena oppimisympäristönä kirjasto ei voisi toimia, vaan vartiointiin ja asiakaspalvelun taustatehtäviin, kuten palautusautomaatin tyhjentämiseen, tarvitaan henkilökuntaa aina, kun talo ja itsepalvelu ovat täydessä tehossa.

Taulukko 1.

Keskiaarvoja huhtikuu 2015	Lauantai	Sunnuntai
Kävijät (porttilaskurit)	2184 kävijää	1110 kävijää
Lukupaikkojen täyttöaste klo 13	44 %	35 %
Asiakaspalvelutilanteet	118 asiakasta	67 asiakasta
Lainaukset	447	172



Kuva 2. Helsingin yliopiston kirjaston otantaviikko on keväällä 2016 vko 11.

## Säästöpainneiden vaikutukset

Syksyllä 2015 tilanne sai uusia käännteitä, kun saimme kuulla Helsingin yliopiston säästötavoitteet. On sanomattakin selvää, että säästöpainneet tulevat näkymään myös palvelujen ja aukioloaikojen heikentymisenä. Olisiko meillä mahdollisuus jatkaa hyvin alkanutta sunnuntai-konseptiä ja ottaa yksi aukiolopäivä lisää, kun on paineet supistamiseen?

Uutisista huolimatta päätimme jatkaa sunnuntai-konseptiä ja Kaisa-talo oli avoinna loka-marraskuussa klo 11-17. Kiristynyt taloustilanne sai meidät uudestaan miettimään miten takaamme ja lupaamme asiakkaille juuri oikeanlaisen palvelun.

Helsingin yliopiston kirjastolla on tiloja neljällä kampuksella ympäri Helsinkiä. Säästöt vaikuttavat jo nyt. Tulevana kesänä pidämme kesäkauden hiljaisimpina viikkoina kampuskirjastot Kumpulassa, Meilahdessa ja Viikissä suljettuna.

## Kolmen aikavyöhykkeen palvelut

Olemme jakaneet aukiolotunnit kolmeen vyöhykkeeseen: täydet kirjastopalvelut, peruskirjastopalvelut sekä itsepalvelu. Sunnuntai toimii lähes täysin itsepalveluna. Vaikka kellarikerrokset ovat suljettuna sunnuntaisin, asiakkaiden käytös on kuusi kerrosta.

Talossa on paikalla vahtimestari/vartija sekä 2-3 kirjaston työntekijää. Heidän tehtävänä on käsitellä palautuksia, varattuja kirjoja, vasta-

ta puhelimeen sekä auttaa asiakkaita, jos he ottavat yhteyttä. Kaikki rahan käsittely, lainauksen epäselvyydet, tietopalvelukysymykset tai muut asiantuntijaa vaativat palvelutilanteet siirretään arkipäiville.

Panostamme mahdollisimman pitkiin aukioloaikoihin pääkirjastossa, johon on helpot kulkuyhteydet ja riittävästi lukupaikkoja kaikille kesäopiskelijoille. Syksyn aukioloajat päätetään vasta touko-kesäkuussa, kun näemme miten yliopiston irtisanomiset tuntuvat kirjastossa.

## Dataa avuksi päätöksentekoon

Koska varat vähenevät sekä kirjastolla että opiskelijoilla, on suunniteltava tarkkaan miten nopeuttaisimme opiskelijan opintoja yhä pienemällä porukalla. Seuraamme kirjastotilojen käyttöä mm. kävijäluvuista. Teemme myös keväisin ja syksyisin kävijälaskentaa. Kierrämme tilat ja laskemme kuinka monta paikkaa on varattuna, kuinka moni käyttää omaa tietokonetta ja kuinka moni yliopiston laitetta.

Yliopiston uudessa strategiassa vuosille 2017-2020 kannustetaan kokeilukulttuuriin. Koska toimintaympäristömme muuttuu, on myös kokeiltava uusia tapoja tukea oppimista. Tietoasiantuntija Nicola Nykopp on rakentanut kirjaston käyttöön tilastotietokannan, jonne kootaan tietoa mm. kävijälaskureista, lainauksista ja palautuksista.



Kuvaaja: Milla Huismin

Tilastoimme samaan tietokantaan otantapäivien laskennat: miten työskentelytilat ovat käytössä, millaista palvelua asiakkaat haluavat asiakaspalvelussa, ja ovatko asiakkaat omia opiskelijoita vai vaikkapa abiturientteja. Dataa syntyy automaattisesti esim. lainausluvut sekä manuaalisesti esim. käyttäjäkoulutustiedot. Osa tiedoista siirretään kerran vuodessa KITT-tilastoon. Tietoja myös käytetään jatkuvasti arkisessa päätöksenteossa sekä palvelujen ja työprosessien kehittämisessä että palvelujen resurssointikysymyksissä.

Maanantain tulokset kertovat, että Kaisa-talo on hyvin käytössä. PÄIVIKKI: toimittaisin tähän uuden kuvan maanantaina. Saisimme koko viikon tulokset

## Syksyn otantaviikon tuloksia

Marraskuussa 2015 selvitettiin mihin kirjastotilaa käytetään, ketkä sitä käyttävät ja milloin on vilkkain aika. Kävijöitä ja tilojen täyttöasteita laskettiin viikon ajan kolme kertaa päivässä, ja ovensuukyselyssä haastateltiin yhteensä 929 henkilöä.

Alkuviikon iltapäivisin on vähiten tyhjää tilaa tarjolla: lähes 70 % lukupaikoista on käytössä. Eniten paikkoja on vapaana perjantai-iltaisin ja sunnuntaisin, jolloin noin 25 % lukupaikois-

ta on varattuna. Huhtikuussa vastaavaan aikaan Kaisa-talon täyttöaste hipoo yhdeksääkymmentä prosenttia.

Kevään vilkkaus on havaittavissa myös viikonlopuissa: pääkirjaston marraskuinen täyttöaste oli sekä lauantaina että sunnuntaina kymmenisen prosenttia alhaisempi kuin huhtikuussa. Marraskuussa Kaisa-talossa oli kävijöitä lauantaisin keskimäärin 1600 ja sunnuntaisin 1045.

## Tilan käyttö vaihtelee

Kirjastoihin on viime vuosina tehty asiakkaiden toiveesta erityyppisiä luku- ja työskentelyalueita: perinteisten kirjoituspöytä ja -tuoliyhdistelmien rinnalle on tullut sohva- ja nojatuolialueita ja korkeita pöytiä seisomapaikkoineen. Käyttötilastojen valossa perinteiset lukupaikat pitävät kuitenkin edelleen hyvin pintansa: toisin kuin sohva- ja nojatuoliryhmät jotka täyttyvät vasta iltapäivän ruuhkaisina tunteina, lukupaikat vallataan heti aamusta.

Kirjaston toimipaikoissa on ryhmätyöskentelyyn varattua tilaa yhteensä noin 170:lle hengelle. Marraskuun laskennassa pääkirjaston ryhmätyöhuoneita oli tyhjiillään vain torstai- ja perjantai-iltaisin, joten kysyntää riittää tasaisesti. Kum-

pulan kampuskirjaston kaksi ryhmätyötilaa olivat niin ikään jatkuvassa käytössä, mutta ryhmätöitä tehdään myös kirjaston muissa tiloissa.

Kumpulassa ryhmä-/parityön mainitsi kirjastossa käynnin syyksi peräti 20 % vastaajista, joka oli selvästi enemmän kuin muualla: muissa toimipaikoissa osuus oli vain kolmesta seitsemään prosenttia. Viikissä, Meilahdessa ja keskustakampuksella selkeä enemmistö tulee kirjastoon lukemaan ja kirjoittamaan.

Kolmasosa (29 %) kävijöistä viipyi kirjastossa alle kymmenen minuuttia, lähinnä lainaamassa tai palauttamassa kirjoja. Toinen kolmannes (33 %) vietti kirjastossa aikaa kahdesta neljään tuntiin tai jopa pidempään. Pitkään viihtyviä oli erityisesti niissä kampuskirjastoissa, joissa vastaajien enemmistö tuli kirjastoon lukemaan ja kirjoittamaan.

## Kohti uutta strategiaa

Teemojen ”Luova, kansainvälinen oppimisen ja huippututkimuksen ympäristö” ja ”Uusiutumisen mahdollistavat voimavarat” rinnalle Helsingin yliopiston seuraavassa strategiassa on nostettu ”Opiskelija keskiöön”. Strategiassa otetaan kantaa oppimisympäristöihin sekä digitaalisiin että fyysisiin. Kirjastoissa on pitkään tehty digiloikkaa ja on mietitty tilojen merkitystä, kun aineistot siirtyvät digitaaliseen muotoon.

Digitaalista oppimisympäristöä kehitetään mm. yliopiston Digitaalinen opetus- ja oppimisympäristö -projektissa. Kirjaston on tärkeä tuoda kurssiaineistot opiskelijan työpöydälle. Myös tiedonhankintaan, -hallintaan tai e-aineistoon käyttöön liittyvät tukimateriaalit on saatavana helposti käytettäväksi. Tässä on sarkaa kirjastolla seuraavaksikin strategiakaudeksi ja jatkamme työtämme oppimisen tuen parissa.

Tällä hetkellä suurinta huolta aiheuttaa hurja leikkaus koulutuksen määrärahoissa, mikä näkyy myös kirjastoissa. Helsingin yliopiston kirjastossa hallittua henkilöstösuunnitelmaa on tehty jo vuosia ja uusia rekrytointeja on tehty vain strategisesti tärkeisiin tehtäviin. Leikkuri osuu ensin

aineistoihin, koska niistä kuluja saadaan karsittua nopeammin.

## E-kirjoja suositaan

Helsingin yliopiston kirjastossa on jo linjattu, että aineiston hankinnassa suositaan e-kirjoja, painettu kirja on vasta toiseksi paras vaihtoehto. On paljon kotimaisia kurssikirjoja, joita ei saa e-versioina. Painettuja kirjoja voi lainata kaikki halukkaat, mutta suurinta osaa e-aineistoista pääsee lukemaan ainoastaan Helsingin yliopiston käyttäjätunnuksella. Tieto kuitenkin kiinnostaa muitakin, joten e-aineistoja on tultava lukemaan kirjastoon omalta tai vierailijoille tarkoitetuilta tietokoneilta.

Tiloista säästöjä saadaan hitaammin, sillä kirjastotiloissa tiivistäminen ei käy kädenkäänteessä. Uusiin oppimisympäristöihin on satsattu viime vuosina. Moderni pääkirjasto, jossa on lähes 30 kilometriä painettuja kirjoja, saattoi jonkun mielestä kuulostaa hieman vanhanaikaiselta. Yliopistokirjaston ydinbisnes eli tiedonjakaminen on siirtynyt vauhdikkaasti kohti verkkomaailmaa ja siitä huolimatta opiskelijat tulevat työskentelemään yhteiseen tilaan.

Kumpulassa uudistettiin tiloja vuonna 2014. Keskustakampuksella entisen Minerva-kirjaston tilalle avattiin joulukuussa 2015 uusi oppimisympäristö, jossa voi työskennellä e-aineistojen parissa sekä itsenäisesti että ryhmissä. Minerva toimii täysin opiskelijoiden oman rytmin mukaan. Vahtimestarit avaavat ja sulkevat tilan. Kirjastopalvelut löytyvät verkon kautta tai Kaisa-talosta.

## E-kirjat eivät poista tilantarvetta

Vuosia on puhuttu siitä, että e-aineistot tulevat mullistamaan tiedonjakelua ja –saantia, minkä on arvioitu muuttavan kirjastojen toimintaa. Vileimmissä arvauksissa varmasti visioitiin, että kirjastot siirtyvät kokonaan verkkoon. On tuskailtu mitä kirjastotiloille tapahtuu, kun kaikki kirjallisuus on netissä – tuleeko kirjastoista autiotaloja.

Ei ole tullut. Kirjastotilojen suosio on näyttänyt, että oppimis- ja työskentely-ympäristöjä tar-



Kaavaaja-milka Huusimäki

vitaan, vaikka aineiston saisi suoraan omalle koneelle. Kirjastot ovat aina olleet tärkeitä rauhoittumis-, työskentely- ja tapaamispaikkoja.

On yllättävää, että tilasta, kirjastojen suuresta menoerästä, on kasvanut varteenotettava kilpailutekijä. Hiljainen tila on kortilla kaupungilla, joten kirjasto on tärkeä hiljaisuuden mahdollistaja ja uusien ajatusten syntysija. Olemme kuulleet asiakkaita, opiskelijoita: haluamme pitää rauhallisista ja monipuolisista oppimisympäristöistä huolta edelleen, vaikka palvelumme muuttuvatkin digitaalisemmiksi. 📖

### Lisää aiheesta

Luokkanen, Sinikka: Omatoimitunnit korkeakoulukirjastoissa. – Signum 6/2015. <http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/55494/18243> (viitattu 9.3.2016)

Helsingin yliopiston strategia 2017-2020 <http://strategia.helsinki.fi/>

Helsingin yliopiston kirjasto vuosikertomus 2015 <http://www.helsinki.fi/kirjastot/vuosikertomus2015/>

Digitaalinen opetus- ja oppimisympäristö –projekti <http://blogs.helsinki.fi/doo-projekti/>

Helsingin yliopiston kirjaston uutisblogin <http://blogs.helsinki.fi/librarynews/>

## Tietoa kirjoittajista

*Erva Kostainen, informaattikko  
Helsingin yliopiston kirjasto  
Email. [erva.kostiainen@helsinki.fi](mailto:erva.kostiainen@helsinki.fi)*

*Kirsi Luukkanen, palvelujohtaja,  
oppimisen palvelut  
Helsingin yliopiston kirjasto  
Email. [kirsi.luukkanen@helsinki.fi](mailto:kirsi.luukkanen@helsinki.fi)*