

## TSEMPPIÄ ELÄMÄÄN JA OPINTOIHIN: KIRJASTOHENGAILUA OPISKELIJOIDEN HYVINVOINNIN TUKEMISEKSI

Kun Metropolia on avannut uusia kampuskirjastoja, on moneen kertaan mietitty tilan toiminnallisuutta oman työskentelyn näkökulmasta. Samalla tilasuunnittelu on johtanut pohtimaan tilan merkitystä myös asiakkaiden näkökulmasta. Aineistojen sähköistyessä kokoelmaan liittyvät tilatarpeet vähenevät ja samalla voi kysyä, mitä muita funktioita kirjastotilalla on korkeakoulu yhteisössä. Syksyllä 2018 kirjasto ja muut korkeakoulupalvelut alkoivat suunnitella, voisiko kirjastosta syntyä hyvinvoinnin kohtaamispaikka. Tavoitteena on luoda uudenlainen toimintakulttuuri, joka madaltaa kynnystä tulla puhumaan mieltä vaivaavista asioista ja hakemaan tukea, apua ja tietoa. Pohdimme tässä artikkelissa korkeakoulukirjaston mahdollisuuksia osallistavana ja sosiaalista hyvinvointia tuottavana palveluna.

### Kirjaston sosiaalinen merkitys

**T**utkimukset kirjaston sosiaalisesta merkityksestä painottuvat yleisiin kirjastoihin. Kirjastolla on suuri merkitys sosiaalisten kontaktien tarjoajana henkilöille, jotka ovat muuten vaarassa syrjäytyä. (Heys & Morris 2005.) Kirjastossa käyminen tuo lohtua, jos ihminen kokee olevansa yksin ja mahdollistaa kokemusten jaon vertaisten kanssa. (Audunson, Essmat & Aabø, 2011.) Tutkimuksessaan miten kirjasto edistää yhteisöllisyyttä ja sosiaalisia päämääriä Aabø ja Audunson (2012) ovat määritelleet kirjastotilaa kuudella erilaisella tavalla:

- Kirjasto kaupungin torina: paikka jossa voi sattumalta kohdata naapurin ja tuttuja
- Kirjasto paikkana jossa yksilö voi ilmentää turvallisesti moninaisuutta ja erilaisuutta – paikkana joka mahdollistaa monikulttuuriset kohtaamiset ja oppimisen toisilta

- Kirjasto julkisena alueena, jossa ihmiset voivat ilmaista erilaisia ideoita ja mielipiteitä, toimia kansalaisina
- Kirjasto paikkana, jossa ollaan yhdessä perheen ja ystävien kanssa
- Kirjasto paikkojen paikkana – paikkana josta saa tietoa yhteisön muista organisaatioista ja tapahtumista
- Kirjasto virtuaalisena paikkana.

Millaisia kohtaamisia näissä paikoissa tapahtuu? Aabø ja Audunson jakavat kohtaamisten luotteen perusteella tilat korkean ja matalan intensiteetin kohtaamispaikoiksi. Korkean intensiteetin tiloissa kohtaamisella on aina määrätty tarkoitus ja sisältö. Matalan intensiteetin tilassa kohtaaminen on satunnaisempaa ja sillä ei ole ennalta määrättyä tavoitetta. Matalan intensiteetin avoimessa ilmapiirissä mahdollistuu erilaisten ihmisten kohtaaminen

ja uusien sosiaalisten suhteiden luominen. Vaihtelu korkean ja matalan välillä muuttuu yksilön omien kiinnostustenkohteiden mukaan.

Yhteistä edellä mainituissa tutkimuksissa on se, että niiden mukaan yleisellä kirjastolla on merkittävä rooli uusien sosiaalisten kontaktien luomisessa. Tästä poiketen Suomessa yleisten kirjastojen kyselytutkimuksien perusteella kirjastolla ei näytä olevan näin suurta merkitystä sosiaalisten kontaktien lisääjänä. Meillä korostuu kirjaston rooli yleisesti elämänlaadun parantajana. Syrjäytymisen ehkäisyyn liittyvät tekijät näyttävät olevan enemmän lukutaitoon ja tiedon löytymiseen kiinnittyviä toimintoja, ei niinkään uusien sosiaalisten kontaktien syntymiseen painottuvia asioita. (Nummela 2008, Seppänen 2018.) Vastauksissa korostuu kirjaston rooli lukemis- ja kulttuuriharrastusten tukijana ja vapaa-ajan virikkeiden tarjoajana. (Niemelä 2013.)

### Korkeakoulukirjasto oppimista ja hyvinvointia tukevana tilana

**K**orkeakouluissa kirjaston tila mielletään edelleen perinteisesti oppimisen ja opiskelun paikkana. Asiakkaat tekevät siellä totuttuja asioita: lainaavat ja palauttavat aineistoa, kirjoittavat oppimistehtäviä yksin tai ryhmissä, hakevat aineistoja ja lukevat lehtiä. (esim. Uotila 2015, 165–166.) Korkeakoulukirjastot ovat tyypillisesti korkean intensiteetin kohtaamispaikkoja. Toisin sanoen kirjas-

toon tulevilla yksilöillä ja ryhmillä on tavallisesti tietty päämäärä, miksi tulla kirjastoon. Tämä näkyy hyvin myös asiakastytyväisyyskyselyiden tuloksissa. Korkeakoulukirjaston palveluilla koetaan olevan eniten vaikutusta tarvittavien opiskelu- ja työskentelyaineistojen löytymiseen ja palveluiden koettiin parantaneen merkittävästi opiskelun ja työtehtävien laatua sekä auttaneen oman alan seuraamisessa. (Niemelä 2013; Kinnari & Klinga-Hyöty 2017)

Korkeakoulujen toimintaympäristö on kuitenkin jatkuvan muutoksen kohteena. Opiskelijat elävät vaikeasti ennustettavassa, erilaisista valinnoista koostuvassa maailmassa, joka edellyttää tehokkuutta, nopeaa etenemistä opinnoissa, paineensietokykyä ja vahvaa mielen joustavuutta. Työskentelytavat painottavat omaa aktiivisuutta ja omaehtoista tiedonhankintaa. Tiedon määrän ja tiedonhakukanavien lisääntyessä opiskelijat tarvitsevat enemmän myös navigointiapua. Samaan aikaan tutkimukset osoittavat, että merkittävä osa korkeakouluopiskelijoista kärsii opiskelu- ja toimintakykyä heikentävistä psyykkisistä oireista. Opiskelijoiden pahoinvointi on lisääntynyt erityisesti psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin alueilla. Jatkovaa yksinäisyyttä kokevien osuus opiskelijoiden keskuudessa on kasvanut 2000-luvulla, samoin psyykkisesti oireilevien osuus lisääntyy. Opiskelu-uupumuksen, pitkittyneen stressikokemuksen ja riittämättömyyden tunteen kokee iso osa tämän päivän opiskelijoista suurena tai erittäin

suurena opiskelukykyä heikentävänä tekijänä. (Kunttu, Pesonen & Saari 2016.) Opiskelijoiden heterogeenisyys ja opiskelijoiden kokemien haasteiden moninaisuus asettavat vaatimuksia myös korkeakoulun palveluille ja niiden laadulle.

**V**aikka korkeakoulukirjasto on edelleen hyvin oppimiskehinen opiskelijoiden kohtaamispaikka, liittyy kirjastoon myös sosiaalinen aspekti, vaikka tilanteissa ei olisikaan suoraa vuorovaikutusta toisen opiskelijan tai edes henkilökunnan kanssa. Opiskelu on mukavampaa muiden opiskelijoiden täyttämässä luskalissa kuin yksin kotona. (Saarinen & Tiirikainen 2015, 68.) Itsenäinen opiskelu muiden joukossa synnyttää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Toisinaan tämä kokemus voi olla merkittävä yksinäiselle opiskelijalle. Korkeakoulukirjastojen sosiaalista ulottuvuutta ei ole kuitenkaan juuri tutkittu, toisin kuin yleisten kirjastojen merkitystä oman yhteisön sosiaalisena kohtaamis- ja arkitiedon jakamisen paikkana sekä tilana, jossa on mahdollista olla turvallisesti ja tasaveroisesti muiden joukossa. Näissä elementeissä piilee myös korkeakoulukirjastoille mahdollisuus omalta osaltaan tukea opiskelijan hyvinvointia opintojen aikana.

Yksi tapa edistää ennakoimattomia kohtaamisia ja sosiaalista toimintaa opiskelun rinnalla on uudenlaiset avoimet tilaratkaisut. Englannissa Loughborouhghin yliopiston kirjastossa tehdyn tutkimuksen mukaan avoin

ja monimuotoinen tila, jossa monet eri toiminnot on sallittua edistää sosiaalisia tapaamisia ja odottamattomia kohtaamisia. Avoin moderni tila ilman rajoitettavia väliseiniä mahdollistaa sekä yksin opiskelun että ryhmissä työskentelyn, mutta myös sosiaalisen kanssakäymisen vaikka lounaan äärellä. Tehtyjen havaintojen mukaan toimiessaan kirjaston uudenaikaisessa tilassa opiskelijat ovat samaan aikaan sekä sosiaalisessa tilassa että työympäristössä. Ajatus uudenaikaisesta sosiaalisista kontakteista ja ryhmissä työskentelyä tukevasta akateemisesta kirjastosta rikkookin perinteistä akateemisen kirjaston hiljaisuuden ja vakavan opiskelun yhteisöllisyyttä. (Bryant, Matthews & Walton 2009.)

Uudet monimuotoiset ja muokatut kirjastotilat antavat mahdollisuuden kehittää palveluja hyvinvointia ja samalla oppimista tukevaksi. Tarvitsemme tiloja, jotka koetaan psykologisesti turvallisiksi. Kirjasto voi olla osallistava ja hyvää mieltä tuottava tila. (Pessi, 2018.) Uudet tilaratkaisut eivät kuitenkaan riitä ratkaisemaan yhä monisyisempiä opiskeluun liittyviä ongelmia. Myös henkilöstöllä on keskeinen rooli siinä, millaiseksi asiakas kokee kirjastossa asioinnin. Tuottaako tapamme kohdata asiakas emotionaalisen esteen kysyä apua vai kokeeko hän olevansa tervetullut kysymään neuvoa? Häpeän tunne omasta osaamattomuudesta toimia kirjastossa aiheuttaa tutkimusten mukaan yllättävän paljon kirjastoahdistusta korkeakouluopiskelijoissa (esim. Shelmerdine 2018, McAfee 2018). Mi-



ten siis voimme sekä tilaratkaisuilla että omilla vuorovaikutustaidoilla tuottaa asiakkaalle empaattisen ja myötätuntoisen asiakaskokemuksen?

## Metropolian kirjaston pilottihanke - Kirjastohengailu

**O**piskelijan hyvinvointi tai oikeastaan pahoinvointi näkyy usein kirjaston asiakaspalvelussa. Opinnäytetyö ahdistaa ja opinnot eivät etene. Asiakaspalvelutilanteessa saatetaan kuulla vaikeitakin asioita, joihin meillä ei välttämättä ole muita keinoja auttaa kuin kuuntelu.

Tarvitsemme siis toimintamalleja, jotka auttavat muussakin kuin aineiston paikantamisessa. Tästä näkökulmasta aloitimme keskustelut uudenaikaisesta opiskelijoiden hyvinvointiin liittyvästä palvelusta korkeakoulun opiskeluyhyinvoinnin työntekijöiden kanssa. Suunnittelun aikana idea uudenaikaisesta toimintatavasta laajeni koskemaan kaikkia korkeakoulupalvelun yksiköitä. Moniammatillisen yhteistyön tekeminen mahdollistaa osaamisen ja kokemusten jakamisen. Opiskelijat ja heidän opiskeluarkensa tulevat nähdä useammasta eri näkökulmasta. Tällöin myös opiskelukykyä tukevien palveluiden kehittäminen tarjoaa kehittämistyöhön uusia mahdollisuuksia, kuten kohtaamista tukevat fyysiset tilat, joissa apu, tuki ja vertaisuus ovat mahdollisimman helposti opiskelijoiden saavutettavissa matalan kynnyksen periaattein. Tässä hankkeessa kirjasto *nähdään* luontevana, helposti saavutettavana tilana, jolla jo itsessään on rauhoittava vaikutus.

Suunnittelun tuloksena syntyi vapaamuotoiset Kirjastohengailu-tapahtumat, joita järjestettiin neljä kertaa kevään 2019 aikana. Tavoitteena oli luoda tilaisuuksia, joissa pääsi tutustumaan Metropolian opiskeluyhyinvointia tukeviin palveluihin, vaihto-opiskelumahdollisuuksiin sekä kirjastopalveluihin.

Yhteisen hengailun tarkoituksena oli kohdata opiskelijoita vapaamuotoisesti ja keskustelujen avulla saada taas uutta tsemppiä opintoihin ja elämään yleensä. Kirjastohengailussa oli paikalla kirjaston, opiskelijahyvinvoinnin, kv-toimiston ja opintoasian toimiston henkilökuntaa.

Neljän pilottihengailun jälkeen koettiin, että toimintaa halutaan jatkaa, mutta sitä pitää vielä kehittää. Myönteistä oli se, että kampuskohtaisesti opimme paremmin tuntemaan muiden palveluiden sisältöä ja henkilöstöä. Kehitettävää on seuraavissa asioissa:

- Tarvitsemme toiminnalle nimen ja vakiintuneen paikan jokaisella kampuksella.
- Mukana olevien henkilöstön jäsenten tulee tietää miksi ovat paikalla, että osaavat varustautua oikein (esim. jaettavaa materiaalia, läppärit).
- Kiinnitämme huomiota siihen, miten itse olemme läsnä tilanteessa: meitä saa häiritä olemme juuri sinua varten tässä tilassa. Tervetuloa kysymään!
- Tapahtumasta pitää viestiä vielä selkeämmin niin, että se on tarkoitettu nimenomaan opiskelijoiden kysymyksiä varten.
- Syksyn kirjastohengailuihin on luotava omat teemat.

Mielestämme kirjaston aineiston välittäjän rooli pitkällä aikavälillä tulee vähenemään lisääntyvän muun muassa avoime julkaisemisen myötä. Ja aineistojen sähköistymisen myötä tarvitsemme entistä vähemmän tilaa printtiaineistoille. Siksi on jo nyt tärkeää miettiä, mikä on kirjastotilan rooli tulevaisuudessa. Pidämme tärkeänä uudenlaisten, opiskelijoiden hyvinvointia parantavien palveluiden kehittämistä. Tavoitteena on tehdä kirjastosta paikka, joka on niin fyysisesti kuin henkisesti helposti lähestyttävä, viihtyisä ja turvallinen olla ja opiskella. Rajallisten resursien aikana voimme päästä tähän tavoitteeseen yhdessä muiden toimijoiden kanssa moniammatillista osaamista hyödyntäen. ♦



Tsemppiä elämään ja opintoihin

**TULE JUTTELEMAAN!**

Järjestäjä: Metropolian korkeakoulupalvelut (kirjasto, opiskeluhuvinvointi, kv-palvelut, opiskelija- ja hakijapalvelut)

## Lähteet

AABØ, SVANHILD & AUDUNSON, RAGNAS 2012. Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research* 34, p. 138–149.

AUDUNSON, RAGNAR; ESSMAT, SOPHIE & AABØ, SVANHILD 2011. Public libraries: a meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research* 33, p.220–227.

BRYANT, JOANNA; MATTHEWS, GRAHAM & WALTON, GRAHAM, 2009. Academic libraries and social and learning space. A case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, vol 41, issue 1. 7–18.

HAYES, EMMA & MORRIS, ANNE 2005. Leisure role of public libraries: user views. *Journal of Librarianship and Information Science*, 37, p. 131–138.

KINNARI, SUSANNA & KLINGA-HYÖTY, EEVA 2017. ”Olisi sulaa tyhmyyttä olla käyttämättä kirjastoa! - käyttäjäkysely 2017. Kreodi-verkkolehti. <https://www.kreodi.fi/en/22/Artikkelit/432/%E2%80%9D%20Olisi-sulaa-tyhmyytt%C3%A4-olla-k%C3%A4ytt%C3%A4m%C3%A4tt%C3%A4-kirjastoa%E2%80%9D-%E2%80%93-k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4kysely-2017.htm> (Luettu 26.6.2019)

KUNTTU, KRISTINA; PESONEN, TOMMI & SAARI, JUHANI 2016. Korkeakouluopiskelijoiden terveystutkimus. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 48. Helsinki, YTHS. [https://www.yths.fi/filebank/4237-KOTT\\_2016\\_korjattu\\_final\\_0217.pdf](https://www.yths.fi/filebank/4237-KOTT_2016_korjattu_final_0217.pdf) (Luettu 14.6.2019)

NIEMELÄ, ANNA 2013. Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Raportti tärkeimmistä tuloksista. Kansalliskirjasto, kirjastoverkkopalvelut. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/133707/Kyselyn%20loppuraportti%202013.pdf?sequence=2> (Luettu 26.6.2019)

NUMMELA, MARIA 2008. Kirjastojen kansallinen asiakaskysely 2008. Kansalliskirjasto, kirjastoverkkopalvelut. <https://docplayer.fi/7989302-Kirjastojen-kansallinen-asiakaskysely-2008.html> (Luettu 2.7.2019)

PESSI, ANNE BIRGITTA 2018. Kirjaston osallistavana, hyvää mieltä tuottavana tilana. Hyvää tilaa! -koulutuspäivä 24.1.2018. Videotalenne. <https://vimeo.com/252847466> (Katsottu 28.6.2018)

SEPPÄNEN, ANTTI 2018. ”Sinne vain on niin mukava mennä” - Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Aluehallintovirastojen julkaisuja 47/2018. Hämeenlinna. Etelä-suomen aluehallintovirasto. <https://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Julkaisu-47-ESAVI-yleiset-kirjastot-ak-2018.pdf/6be2edc-ddba-4d69-ab57-f4a042bdo6b6> (Luettu 1.7.2019)

## Tietoa kirjoittajista

HELLEVI HAKALA  
tietopalvelupäällikkö  
Metropolia Ammattikorkeakoulu  
[hellevi.hakala@metropolia.fi](mailto:hellevi.hakala@metropolia.fi)

MAARIKA KORTTELAINEN  
kuraattori  
Metropolia Ammattikorkeakoulu  
[maarika.kortelainen@metropolia.fi](mailto:maarika.kortelainen@metropolia.fi)

