



Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Omatoimisuutta Oulussa

Maija Saraste, Oulun kaupunginkirjasto
21.4.2017

OULU



Esityksen sisältö

- Näkökulmia omatoimikirjaston perustamiseen
- Omatoimikirjastojen toteutus Oulussa
- Millaisia ovat omatoimiset asiakkaat
- Kokemuksia omatoimikäytöstä
- Aukioloaikojen lisääminen itsepalvelutunneilla
- Miten tästä jatketaan?



Miten voidaan parantaa kirjastopalveluja, jos resurssit eivät parane?

- Kirjastoissa on lisääntynyt paine *nykyisten aukioloaikojen laajentamiseen*. Kuntalaiset ovat tottuneet siihen, että kaupoissa voi asioida iltaisin ja viikonloppuisin, miksei myös kirjastoissa?
- Ongelma voi olla myös *vaikeus jatkaa nykyisilläkin aukioloajoilla*. Kirjastojen henkilöstö ikääntyy, eikä uutta henkilöstöä saada palkattua eläköityvien tilalle.
- Monet kirjastot ovat ratkaisseet pulmat perustamalla omatoimikirjastoja.



Milloin kannattaa aloittaa omatoimikäyttö?

Ennen omatoimikirjaston avaamista kannattaa miettiä mm. seuraavaa:

1. *Miksi* kirjasto haluaa aloittaa uuden tavan toimia? Onko kyseessä pelkkä rahansäästö vai halutaanko myös parantaa palvelua lisäämällä kirjaston aukioloaikaa? Suunnitellaanko kirjastoon samalla *uutta toimintaa*?
2. Onko rakennuksessa *muita käyttäjiä*, joilla on erilaisia näkemyksiä asiasta?
3. Millainen kirjasto on *pohjaratkaisultaan*?
4. Onko kirjaston *sijainti* sellainen, että siellä voidaan toteuttaa omatoimikirjastoratkaisu?
5. Millainen on *alueen väestörakenne*?
6. *Kenelle* omatoimikirjasto tarjotaan?
7. Hyväksyvätkö *kunnan päättäjät* ratkaisun?



Omatoimikirjastojen suunnittelu

- Hyvä omatoimikirjastoratkaisu edellyttää kunnollista suunnittelua.
- Suunnittelu kannattaa tehdä monialaisena yhteistyönä niin, että mukana on ainakin seuraavat tahot:
 - kirjaston johto ja henkilökunta
 - rakennuksen muut toimijat
 - omatoimikirjastoratkaisun toimittaja
 - kunnan tietohallinnon edustajat
 - kiinteistöstä ja sen rakennustekniikasta vastaavat henkilöt
 - kunnan turvallisuusasiantuntijat
 - mahdollisesti myös arkkitehti
- Onnistumisen keskeinen kriteeri on ratkaisun turvallisuus
 - asiakkaiden kannalta
 - kirjaston kannalta
 - kiinteistön ja koko kunnan kannalta



Asiakkaiden turvallisuus

- sisään pääsee vain tunnistautuneita asiakkaita
- sisäänpääsyyn vaaditaan kirjastokortin lisäksi henkilökohtainen pin-koodi
- asiakkaille kerrotaan syy, jos sisään kirjautuminen estyy
- kameravalvonnan laillinen toteutus (kuka saa katsoa tallenteita?)
- kulkemisen estäminen tiloihin, jonne asiakkailla ei ole asiaa
- varaueloskäyntien sijainti ja merkitseminen
- paloturvallisuus, varoittimet ja sammutusvälineistö
- ohjeistus siitä, miten toimitaan erilaisten häiriötilanteiden sattuessa
- puhelinnumero toimijoille, joilta voi tarvittaessa pyytää apua
- kirjastossa ei voimolla esillä aineistoa, joissa on tietoja yksittäisistä asiakkaista
- kuulutus omatoimiajan päättymisestä lisää turvallisuutta
- omatoimijärjestelmän [rekisteriseloste](#) on luettavissa kirjaston kotisivuilla



Turvallisuus kirjaston kannalta

- työhuoneiden lukitseminen, virkailijatiloihin pääsyn estäminen
- kameroiden sijoittelu, kameroiden tallennuskapasiteetin varmistus, kameroiden fyysinen suojaus (kotelointi ja pistokkeiden suojaus)
- omatoimikirjastojärjestelmän laitekaapin lukitseminen
- omatoimikirjastolaitteiston sähkönsyötön turvaaminen
- tietokoneiden, näyttöjen ja lisälaitteiden vaijerointi
- Oulussa tietokoneen käynnistäminen siirrettäviltä tallennusvälineiltä estetään ja koneen BIOS suojataan salasanalla
- asiakastiloista pois tavarat, joita voitaisiin varastaa
- kassakoneiden tyhjennys ja auki jättäminen
- Oulussa ei ole hälyportteja omatoimikirjastoissa



Turvallisuus kiinteistön kannalta

- rakennuksen kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmät
- rakennuksen ovien lukitusjärjestelmän yhteys omatoimikirjastoratkaisuun
- vartiointipalvelujen toiminta
- varmistus siitä, kuinka saadaan tieto auki jääneistä ovista
- murtohälytystutka
- valaistuksen automatisointi
- lämmityksen ja ilmastoinnin toiminnan varmistaminen, tarvittaessa ilmastointilaitteiden ohjausyksiköiden kotelointi
- on estettävä pääsy kaupungin tietoverkkoihin, asiakastiloissa olevat kytkennät on suojattava
- tyhjät verkkopistokkeet jätetään kytkemättä



Tarvitaanko erillinen turvallisuussuunnitelma?

- Kirjastojen turvallisuussuunnitelmat ovat yleensä kiinteistökohtaisia.
- Omatoimikirjastoaikana turvallisuusasiat eivät ole olennaisesti erilaisia kuin virkailija-aikana.
- Oulussa jokaisella omatoimikirjastolla on lista siitä, mihin ottaa yhteyttä, jos omatoimikirjastoissa on ongelmia.
- Listaa pitää päivittää säännöllisesti.
- Listan tulee olla esillä kirjastossa, jotta ongelmiin pystytään tarttumaan nopeasti.

X:n omatoimikirjaston vikatilanteet (päivitetty x.x.2017)

Sähköovi, aikataulumuutokset

- Rakennuksen kiinteistöhoitajan yhteystiedot (nimi ja puhelin)

Sähköovi, lukitusongelmat

- Kiinteistöhoitaja (nimi ja puhelin)
- Teklin päivystys (puhelin)

Omatoimikirjastolaite

- Omatoimikirjastolaitteesta vikatilanteessa ilmoitus it-tiimille ja Mikro-Väylälle (nimi, puhelin, sähköposti)
- Kirjaston it-tiimi, (sähköposti ja puhelin)
- Asiakkaat ottavat ongelmatilanteessa yhteyttä pääkirjaston lehtisaliin puh. 08 558 47347.

Valaistus

- Kiinteistöhoitaja (nimi ja puhelin)

Muu kiinteistönhoito

- Kiinteistöhoitaja (nimi ja puhelin)
- Teklin päivystys (puhelin)

Valvontakamerat

- Valvonnasta vastaavan yhteystiedot (nimi, puhelin, s-posti)
- * Sisäänkäyntiä kuvaava kamera: Mikro-Väylä (nimi, puhelin, s-posti)

Vartiointipalvelut

- Yhteydenotto (nimi ja puhelin)

Muuta

- Kirjaston yhteyshenkilö: (nimi, puhelin, sähköposti)
- Kirjaston yhteystiedot (nimi ja puhelin)



Omatoimikirjastojen toteutus Oulussa

- Oulussa avattiin ensimmäiset omatoimikirjastot vuonna 2014 *Pateniemen* ja *Puolivälinkankaan* kirjastoissa.
- Toteuttajaksi valittiin kilpailutuksen perusteella Mikro-Väylä Oy.
- Vuonna 2014 kilpailutettiin omatoimikirjastokaisun puitesopimus, jonka voitti edelleen Mikro-Väylä Oy.
- Lokakuussa 2014 toteutettiin omatoimikirjastokaisu *Kastellin* monitoimitalon kirjastoon, syksyllä 2015 *Maikkulan* ostoskeskuksen yhteydessä olevaan kirjastoon ja tammikuussa 2016 *Ritaharjun* koulun rakennuksessa olevaan kirjastoon.
- Toukokuussa 2016 avattiin *Kellon* omatoimikirjasto kirjaston muuttaessa uusiin tiloihin Kiviniemen koululle.
- Helmikuussa 2017 aloitti *Tuiran* omatoimikirjasto.



Millaisia ovat Oulun omatoimikirjastot?

- Suurin osa Oulun omatoimikirjastoista on pienehköjä, koulujen yhteydessä olevia kirjastoja.
- Kouluissa ei ole yleensä iltaisin muuta toimintaa eikä esim. virastomestareita.
- Kirjastot sijaitsevat useimmiten hieman syrjässä asutuksesta.
- Kastellin ja Ritaharjun kirjastot toimivat monitoimitalossa.
- Maikkulan kirjasto toimii kauppakeskuksessa.
- Tuiran kirjasto on kerrostalon alakerrassa.
- Omatoimikirjastojen lainaus kasvoi edellisestä vuodesta, poikkeuksena Kellon kirjasto, joka oli muuton vuoksi suljettuna useita viikkoja.

	lainoja (2016)	kävijöitä (2016)
Pateniemi	46 513	22 404
Puolivälinkangas	56 888	34 898
Kastelli	73 194	84 978
Maikkula	137 962	70 994
Ritaharju	148 775	95 291
Kello	30 460	24 938
Tuira	63 907	42 827



Omatoimikirjaston kustannukset

- Omatoimikirjastoratkaisun **aloituskustannukset** ovat Oulussa useimmiten jääneet noin 10 000 euroon kirjastoa kohti.
- Usein tulee enemmän kustannuksia ulko-ovien muuttamisesta sähköiseksi, varauloskäynnin rakentamisesta (joskus hyvinkin kallista!), valaistuksen automatisoinnista tai kulun estämisestä rakennuksen muihin tiloihin kuin omatoimilaitteiston ja –ohjelmiston hankinnasta.
- Omatoimisen kopioinnin tai tulostamisen toteutus voi tulla varsin kalliiksi.
- Oulussa omatoimikirjastojen perustamisvaiheessa melkein kaikilla kirjastoilla oli jo ennestään lainaus- ja palautusautomaatit.
- Oulussa ei ole omatoimikirjastoissa hälytysportteja eikä RFID-tunnisteita.
- Oulussa **jatkuvia kustannuksia** syntyy ohjelmiston ja kameran huoltosopimuksista, jotka ovat 162 e/kk/kirjasto eli kirjastoa kohti alle 2 000 e/vuosi.
- Kameravalvonnan kustannukset vaihtelevat 15-120 euroon kuukaudessa riippuen kirjaston pohjaratkaisusta sekä rakentamis- tai remontoituvaiheessa tehdyistä ratkaisuista.

Omatoimikirjastoihin pääsy

- Asiakkaat tunnistautuvat kirjaston ovella kirjastokortin viivakoodilla ja verkkokirjaston salanumerolla.
- Sisäpuolella on kamera, joka kuvaa tulijat.
- Kaikilla yli 16-vuotiailla henkilöasiakkailla on oikeus käyttää omatoimikirjastoja.
- Omatoimikirjastojen käyttö ei ole sallittu yhteisöasiakkaille.
- Asiakkaista ei ole erillistä käyttäjärekisteriä.
- Asiakkaiden kanssa ei tehdä erillisiä sopimuksia.
- Käyttäjät sitoutuvat noudattamaan kirjaston käyttösääntöjä, omatoimisuuteen ei ole erillisiä käyttösääntöjä.
- Omatoimikirjastoon kirjautuvat ovat vastuussa seurassaan olevista henkilöistä.





Ketkä voivat käyttää omatoimikirjastoja?

- Omatoimikäyttö voidaan estää, jos asiakas on käyttäytynyt kirjaston käyttösääntöjen vastaisesti. Lainauskielto tai velkasaldo eivät estä omatoimikirjaston käyttöä.
- Oulussa omatoimikirjastoissa oli alussa 18 vuoden ikäraja. Vuoden käyttökokemusten perusteella ikärajoja laskettiin niin, että sisäänpääsyn ikäraja on 16 vuotta. Kastellin kirjastossa ei ole ikärajaa, koska rakennuksessa on paikalla monitoimitalon virastomestari.
- Ikärajojen käytön perusteluna on ollut kirjaston turvallisuus lapsille, ei pelko lasten aiheuttamista sotkuista.
- Kesäkuussa 2017 käytäntö muuttuu niin, että omatoimikirjaston käyttöä tullaan säätämään kirjastojärjestelmän kautta.
- Vanhemmat voivat antaa luvan alaikäisille lapsilleen omatoimikäyttöön. Lupa pitää antaa henkilökohtaisesti kirjastossa, jolloin samalla voidaan selvittää vanhemmille käytön vastuu- ja turvallisuuskysymykset.



Omatoimikirjastojen aukioloajat

- Omatoimikirjastot ovat asiakkaiden käytettävissä joka arkipäivä klo 9-21, lauantaisin ja sunnuntaisin klo 9-17, yhteensä 76 tuntia viikossa.
- Henkilökunta on paikalla 26-33 tuntia viikossa.
- Kastellin kirjastoa lukuun ottamatta omatoimikirjastoilla on ympäri vuoden samat aukioloajat. Koulujen loma-aikoina pienimmissä kirjastoissa ei ole henkilökuntaa lainkaan paikalla.
- Aluksi aukioloajat noudattivat pääkirjaston aukioloa niin, että asiakkailla oli aina mahdollisuus olla yhteydessä henkilökuntaan, kokemusten perusteella aukioloja laajennettiin
- Omatoimipalvelun käyttöönoton myötä ko. kirjastojen aukiolotunnit kasvoivat jopa yli 100 %.
- Oulun kaupunginkirjaston aukiolotuntien kokonaismäärä kasvoi noin 24 % vuodesta 2013 vuoteen 2017.



[Etusivu](#)
[Kirjastot ja aukiolot](#)
[Lainaaminen ja maksut](#)
[Kokoelma](#)
[Vinkit](#)
[Lapset](#)
[Nuoret](#)

Oulun kaupunki > Kirjasto > Kirjastot ja aukiolot > Muut kirjastot > Ritaharjun kirjasto

Kirjastot ja aukiolot

- + Pääkirjasto
- Muut kirjastot
 - Aseman kirjasto
 - Haukiputaan aluekirjasto
 - Jäälin kirjasto
 - Kaakkurin kirjasto
 - Kaijonharjun kirjasto
 - Karjasillan kirjasto
 - Kastellin kirjasto
 - Kaukovainion kirjasto
 - Kellon kirjasto
 - Kiimingin aluekirjasto
 - Koskelan kirjasto
 - Maikkulan kirjasto
 - Martinniemen kirjasto
 - Myllyojan kirjasto
 - Oulunsalon aluekirjasto
 - Pateniemen kirjasto
 - Puolivälinkankaan kirjasto
 - Rajakylän kirjasto
 - Ritaharjun kirjasto**
 - Tuiran kirjasto
 - Yli-Iin kirjasto
 - Ylikiimingin kirjasto
- + Kirjastoautot
- + Muut palvelupisteet
 - Omatoimikirjastot
 - Hallinto
 - Henkilökunta

Ritaharjun kirjasto



Sijainti Ritaharjun monitoimitalossa.
Ritakierros 2, 90540 Oulu
p. 044 703 7338, [ritaharju.kirjasto\(at\)ouka.fi](mailto:ritaharju.kirjasto(at)ouka.fi)

Kirjastoon on esteetön sisäänpääsy. Ritaharjun kirjasto sijaitsee monitoimitalossa, jonka aulassa, lähellä kirjastoa, on inva-wc.

Avoinna:	Virkailija paikalla	Omatoimikäyttö
Maanantai	12:00–19:00	09:00–21:00
Tiistai	12:00–19:00	09:00–21:00
Keskiviikko	10:00–17:00	09:00–21:00
Torstai	10:00–17:00	09:00–21:00
Perjantai	09:00–15:00	09:00–21:00
Lauantai		09:00–17:00
Sunnuntai		09:00–17:00

Aattopäivinä suljetaan viimeistään klo 17.



Omatoimitunnit vs virkailijatunnit

	yhteensä avoinna tuntia /viikko	virkailijat paikalla tuntia/viikko	omatoimi- tunteja /viikko	omatoimi- kirjautumisia viikolla 14	kirjautumisia / omatoimitunti
Pateniemi	76	26	50	105	2,1
Puolivälink.	76	26	50	152	3,0
Kastelli	66	34	32	80	2,5
Maikkula	76	35	41	149	3,6
Ritaharju	76	34	42	171	4,1
Kello	76	26	50	63	1,3
Tuira	76	32	44	97	2,2
kaikki			309	922	3,0



Omatoimikirjautuneita 2014-2017

Omatoimikirjastoihin kirjautuneiden määrä on kaikissa kirjastoissa kasvanut voimakkaasti aloittamisesta seuraavina vuosina. Kirjautuneiden määrä on selkeästi suurempi koulujen loma-aikoina verrattuna muihin aikoihin.

sisäänkirjautumisia yhteensä								
	Pate- niemi	Puolivälin- kangas	Kastelli	Maikkula	Rita- harju	Kello	Tuira	kaikki
2014	856	946	230					2 032
2015	2 082	2 867	1 360	337				6 646
2016	3 864	4 715	2 356	4 670	4 751	1 080		21 436
1.1.-16.4.2017	1 418	1 869	1 059	1 908	2 188	685	677	9 804
sisäänkirjautumisia keskimäärin viikossa								
	Pate- niemi	Puolivälin- kangas	Kastelli	Maikkula	Rita- harju	Kello	Tuira	
2014	20	35	18					
2015	41	57	33	37				
2016	76	91	54	90	95	35		
1.1.-16.4.2017	95	125	71	127	146	46	97	



Ketkä käyttävät omatoimikirjastoja?

- Omatoimikirjastojen sisäänkirjautumisia tutkittiin viikon ajan 23.-29.1.2017.
- Kastellia lukuun ottamatta kirjautuneet kävijät ovat aika lailla uskollisia oman alueensa kirjastoille. Kukaan ei käynyt muualla kuin omassa kirjastossaan.
- Suurin osa kirjautujista kävi omatoimikirjastossa kerran viikon aikana, vajaa 10 % kirjautujista kävi useammin kuin kerran.
- Puolivälinkankaan ja Maikkulan kirjastoissa oli eniten asiakkaita, jotka kävivät monta kertaa viikon aikana, ahkerin käyttäjä oli käynyt kirjastossa joka päivä.

Omatoimikirjautujat kirjastoittain asuinalueen mukaan

	% lähialueella	% muualla	yht. henk.
Pateniemi	88,5	11,5	96
Puolivälinkangas	78,5	21,5	121
Kastelli	54,9	45,1	82
Maikkula	84,7	15,3	124
Ritaharju	87,9	12,1	124
Kello	95,1	4,9	41



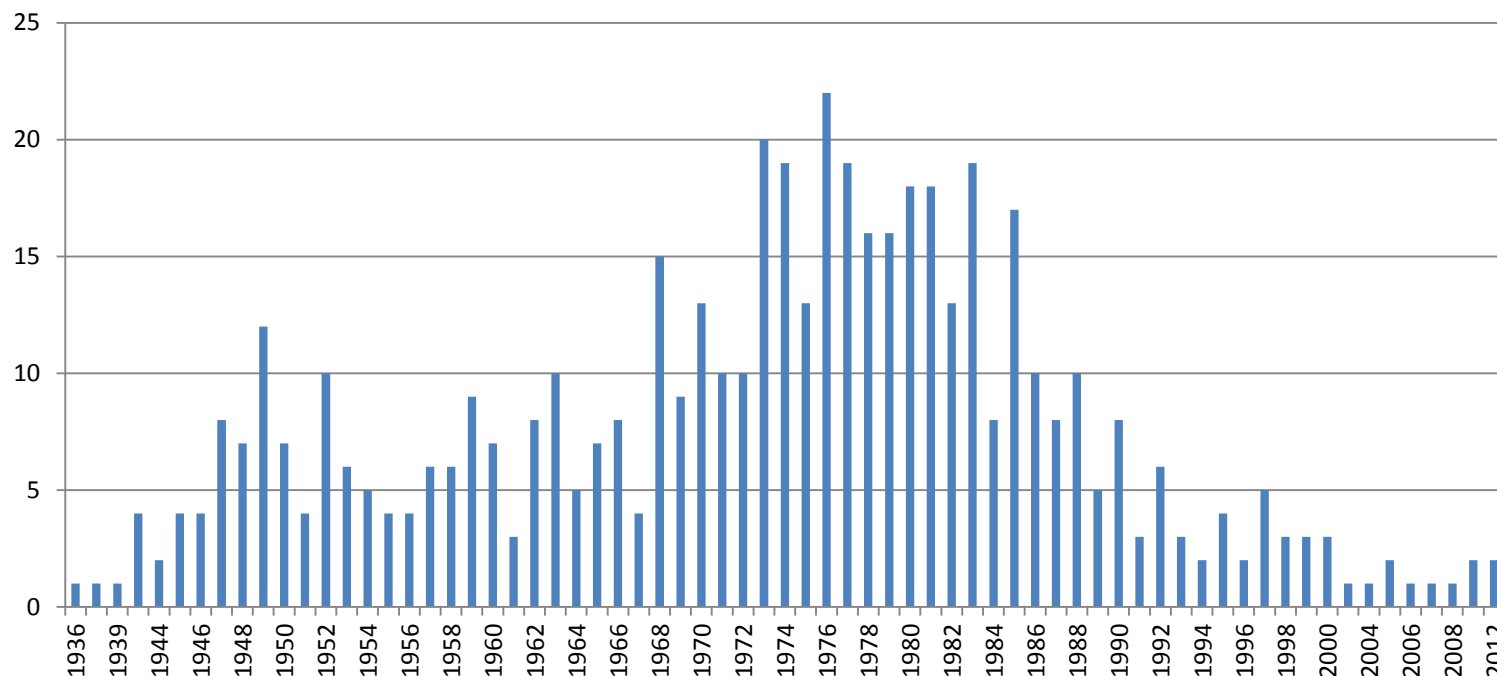
Millaisia asiakkaita kirjautuneet ovat?

	naiset				miehet				
	alle 25	25-44	45-64	65-	alle 25	25-44	45-64	65-	kaikki
Pateniemi	3	34	20	8	0	11	12	4	92
Puolivälinkangas	6	44	14	7	3	12	25	8	119
Kastelli	7	20	13	8	4	10	14	6	82
Maikkula	4	43	23	7	6	12	22	4	121
Ritaharju	4	74	11	1	0	24	5	1	120
Kello	3	13	9	6	0	3	5	1	40
kaikki	27	228	90	37	13	72	83	24	574
%	4,7	39,7	15,7	6,4	2,3	12,5	14,4	4,2	
	naiset	66,6	%		miehet	33,4	%		

Kirjautuneista naisista yli 55 % oli 25-64-vuotiaita naisia. Edelliseen vuoteen verrattuna nuoria naisia oli suhteessa vähemmän ja vanhimpia enemmän kuin aiemmin, sen sijaan nuorimpaan ja vanhimpaan ikäluokkiin kuuluvien miesten osuus kävijöistä oli aiempaa suurempi.



Kirjautuneet syntymävuoden mukaan



Kirjautuneiden valtaosa on syntynyt 1970-luvulla. Syntymävuoden mediaani on vuosi 1975. Kirjautuneissa on enemmän juuri eläkeiän saavuttaneita kuin 45-64-vuotiaita.



Minä viikospäivinä kirjautujia on eniten?

	ma	ti	ke	to	pe	la	su	yht.
Pateniemi	9	3	17	16	18	19	10	92
Puolivälink.	10	6	27	17	18	21	20	119
Kastelli	6	1	8	17	15	23	12	82
Maikkula	19	19	17	26	10	17	13	121
Ritaharju	16	10	14	14	25	31	10	120
Kello	3	2	10	10	6	3	6	40
kaikki	63	41	93	100	92	114	71	574



Mihin aikaan omatoimikirjastoja käytetään?

	ma	ti	ke	to	pe	la	su	yht.
9-10	2	9	8	5	3	4	3	34
10-11	10	5	4			17	2	38
11-12	15	7	11			15	4	52
12-13			6			18	17	41
13-14			6			19	15	40
14-15			9			21	17	47
15-16			3	10	25	12	10	60
16-17			10	8	15	7	4	44
17-18			19	23	20			62
18-19			12	34	19			65
19-20	33	17	9	17	5			81
20-21	4	3	1	5	5			18

Kirjautuneet vs. kävijät

- Pelkästään kirjautuneiden määrää tarkastelemalla ei voi päätellä omatoimi-kirjastojen käyttäjämääriä, koska kirjautuneiden mukana tulee usein myös muita kävijöitä.
- Otantojen perusteella voi arvioida, että kävijöitä on kirjastosta riippuen 1,5-2-kertaa kirjautuneiden määrä eli lievä enemmistö kirjautujista tuo mukanaan toisen henkilön.

	kävijöitä 2016	omatoimi- kirjautu- neita 2016	arvio omatoimen aikana käyneistä	omatoimi- kävijöiden osuus % kaikista
Pateniemi	22 404	3 864	6 955	31,0
Puolivälinkangas	34 898	4 715	8 487	24,3
Kastelli	84 978	2 356	4 241	5,0
Maikkula	70 994	4 670	8 406	11,8
Ritaharju	95 291	4 751	8 552	9,0
Kello	24 938	1 080	1 944	7,8



Asiakaspalaute omatoimikirjastoista

- Asiakkailta on saatu paljon palautetta ja se on ollut lähes poikkeuksetta erinomaista.
- Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä mahdollisuudesta päästä kirjastoon, vaikkei kirjastossa ole ollut henkilökuntaa paikalla. Etenkin ilta- ja viikonloppuaikojen lisäämistä on kiiteltu.
- Erityisesti on kiitetty kirjaston kokoustilan varausmahdollisuutta omatoimiaikana.
- Kielteistä palautetta tuli alkuvaiheissa, lähinnä kun asiakkaat olivat unohtaneet pin-koodinsa. Varsinaisia teknisiä ongelmia on ollut hyvin vähän.
- Kerran yksi asiakas oli unohtunut kirjastoon lukemaan sulkuajan jälkeen, jolloin vartiointiliike tuli paikalle. Sen jälkeen otettiin käyttöön automaattiset kuulutukset varoittamaan kirjaston sulkeutumisesta.



Käyttäjäselvitysten tuloksia (1)

Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tekemä kysely Pateniemen, Puolivälinkankaan ja Kastellin omatoimikirjastojen asiakkaille (marraskuu 2015)

- Vastaajia oli 50, joista 75 % naisia. Suurin ikäryhmä oli 30-49-vuotiaat.
- Enemmistö totesi, että omatoimimahdollisuus on lisännyt heidän kirjastonkäyttöään.
- Suurin osa tuli lainaamaan ja palauttamaan, ikääntyneemmät tulivat lukemaan lehtiä ja nuoremmat opiskelemaan.
- Vastaajat olivat tyytyväisiä suunnilleen kaikkeen: ikärajoihin, aukioloaikoihin, siisteyteen ja turvallisuuteen.
- Omatoimikirjaston käyttöä pidettiin miellyttävänä, nopeana, helppona, turvallisena, 20 % vastaajista oli kokenut jotakin ongelmia tekniikassa.
- Apua kaivattiin aineiston löytämisessä ja joissakin kirjastonkäyttöön liittyvissä asioissa, joskus myös omatoimikirjaston käytössä.
- Omatoimikäyttöä toivottiin laajennettavan myös sunnuntaiksi, mikä sittemmin toteutettiin.



Käyttäjäselvitysten tuloksia (2)

Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden osallistuva havainnointi
Puolivälinkankaan ja Maikkulan omatoimikirjastoissa (huhtikuu 2017)

- Kummassakin kirjastossa opiskelija havainnoi omatoimikirjastojen käyttöä sekä keräsi asiakaspalautetta viikolla 14 noin 30 tunnin ajan. Seuranta-aikana kävi viikon omatoimiasiakkaista Puolivälinkankaalla 50% ja Maikkulassa 66%.
- Lähes kaikki asiakkaat kiittivät aukioloaikojen laajentamista sekä kirjaston rauhallisuutta omatoimiaikoina.
- Kritiikkiä tuli Maikkulassa sähköovien toiminnasta ja Puolivälinkankaalla käytännöstä, jossa asiakas kirjautuu kahdesti päästäkseen kirjastoon sisään, joitakin palautteita tuli myös kirjautumislaitteen käytettävyydestä.
- Kävijöitä oli 1,4 kertaa enemmän kuin kirjautuneita (tutkimusaikana yhteensä 246 kävijää ja 173 kirjautujaa).
- Miesten osuus kävijöistä oli yli 40 %. Kävijöissä oli enemmän miehiä kuin kirjautuneissa – pariskunta tuli sisään yleensä naisen kortilla.
- Kummassakin kirjastossa pari asiakasta tuli sisään jonkun vieraan perässä kirjautumatta itse.



Lisää havainnoinnin tuloksia

Puolet kävijöistä lainasi aineistoa
Kolmasosa palautti lainojaan
Viidesosa nouti varauksia
Kymmenesosa käytti tietokonetta

Lähes kaikki selailivat uutuushyllyjä,
tänään palautettuja ja pikalainoja
Viikonloppuna luettiin paljon lehtiä
Jotkut tekivät töitä tai opiskelivat
Pienet lapset puuhailivat lasten-
osastolla

30 %:ssa käyntien kesto alle 10 min.
33 %:ssa käyntien kesto 10-30 min.
Viikonloppuisin oli pitkiä käyntejä ja
nopeita pyrähdyksiä
Useimmiten pitempään viipyvät
käyttivät tietokoneita, opiskelivat tai
lukivat lehtiä



Henkilökunnan kokemuksia

- Päiväkotij- ja koululaisryhmien omaehtoiset kirjastokäynnit ovat lisääntyneet.
- Varausten itsepalvelunouto on lisännyt omatoimiaikojen kävijämääriä.
- Asiakkaiden työskentely kirjastoissa on lisääntynyt.
- Omatoimikirjastoissa käy viikonloppuisin lapsiperheitä, minkä seurauksena palautuslaatikot tulevat usein liian täyteen.
- Jos omatoimikirjastolla ei ole omaa henkilökuntaa, on hankala tehdä kokoelmatyötä, pitää satutunteja tai järjestää koululaisvierailuja ja kulttuuritapahtumia.

Jotta kirjasto pystyy palvelemaan asiakkaita kunnolla

- Omatoimikirjastossa olisi hyvä olla työntekijä vähintään 1-2 tuntia/päivä. Jos tämä ei onnistu, olisi kirjastossa hyvä käydä ainakin joka toinen päivä.
- Kaikille toimipisteille olisi syytä nimetä vastuutyöntekijät, vaikka he eivät työskentelisikään kirjastossa päivittäin.



Omatoimikirjastoihin liittyneitä pelkoja – ja kuinkas sitten kävikään?

- Kirjastoista tulee rauhattomia ja siivottomia
 - kirjastoihin ei ole tullut levottomia asiakkaita
 - pussikaljaporukoita ei ole näkynyt
 - hiljaisuus synnyttää hiljaisuutta ja siisteys siisteyttä – kävijät arvostavat omaa ja toistensa rauhaa ja siistiä tilaa
- Kirjastolaiset tekevät itsensä tarpeettomiksi
 - asiakkaat eivät tarvitse henkilökuntaa lainaamiseen, palautukseen tai tiskillä päivystämiseen, vaan kirjastoammatillisiin tehtäviin, joihin nyt jää enemmän aikaa
 - kirjastojen henkilökuntamäärä supistuu monissa kunnissa joka tapauksessa riippumatta siitä, otetaanko käyttöön omatoimiratkaisuja
- Kirjastosta varastetaan laitteita tai aineistoja, kun ei ole valvontaa
 - ei ole havaittu varastelun tai tihutöiden lisääntymistä
 - kamerat ovat parempia valvojia kuin henkilökunta



Itsepalvelutuntien käyttöönotto

- Myös Oulun pääkirjastossa ja aluekirjastoissa oli tarve aukioloaikojen lisäämiseen. Näissä kirjastoissa otettiin käyttöön itsepalvelutunnit arkisin klo 9-10, lisäksi pääkirjastossa sunnuntaisin klo 12-16.
- Asiakkaat voivat lainata ja palauttaa aineistoa, noutaa varauksia, tehdä tiedonhakuja ja käyttää kirjaston tiloja ja laitteita.
- Palvelutiskien kylteissä ja ulko-ovilla kerrotaan, milloin kirjastossa on itsepalveluaika.
- Henkilökunta pitää silmällä tilannetta ja auttaa tarvittaessa asiakkaita, vaikkei olisikaan päivystämässä.





Kokemuksia itsepalvelutunneista

- Aukioloaikoja on voitu lisätä ilman resurssien kasvattamista.
- Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä mahdollisuudesta päästä kirjastoon, vaikkei henkilökohtaista palvelua olekaan ollut tarjolla. Etenkin opiskelijat ja lehtien lukijat ovat olleet tyytyväisiä.
- Itsepalvelutuntien myötä aamutunnit on voitu käyttää sisätöihin.
- Jos henkilökunta huomaa asiakkaan tarvitsevan apua, otetaan vastaan maksuja, tehdään kirjastokortteja ja neuvotaan tiedonhaussa myös itsepalvelutuntien aikana.
- Apua tarvitaan usein kopioinnissa ja tulostamisessa, mitä henkilökunta saattaa pitää ongelmana.



Miten tästä eteenpäin?

- Keväällä avataan Ylikiimingin, Jäälin ja Karjasillan kirjastot omatoimisina toimiviksi. Sen jälkeen ovat vuorossa Yli-Ii ja ehkä Koskela. Näissä kaikissa tulee olemaan omatoimiajan lisäksi palveluaikaa.
- Omatoimiratkaisua ei ole tulossa pääkirjastoon, aluekirjastoihin, ei suurimpiin lähikirjastoihin eikä kaikkein pienimpiinkään eikä myöskään kirjastoihin, joissa on ollut järjestyshäiriöitä.
- Kirjastossa on käytössä palveleva puhelin, jossa on tulevaisuudessa mahdollisuus myös chattiin. Näin voidaan tukea omatoimikirjastoissa apua tarvitsevia asiakkaita.
- Kirjaston aukiolotunnit kasvavat edelleen, kun yhä useammat kirjastot ovat käytettävissä myös esim. koulujen lomien aikana.
- Osassa omatoimikirjastoja on käytössä tiloja, joita esim. yhdistykset voivat varata kokouksiinsa. Tiloja voi varata itsenäisesti [Varaamon](#) kautta.
- Selvitetään tarvetta ja mahdollisuuksia pitää omatoimikirjastot auki 24/7.



Yhteistoimintaa ja yhteisöllisyyttä

- Omatoimisuuden myötä tilojen käyttöaste kasvaa, jolloin tilojen laskennalliset kustannukset alenevat.
- Omatoimisuus on keino pitää kirjastorakennukset ja kirjastojen ympäristö elävänä ja turvallisena. Oulussa niissä kouluissa, joissa toimii omatoimikirjasto, on todettu häiriöiden sekä rakennuksen ja ympäristön sotkemisen vähentyneen.
- Omatoimiratkaisut mahdollistavat monenlaisia uusia yhteistyökuvioita, kun kirjastotilaa voidaan tarjota muiden toimijoiden käyttöön normaalien aukioloaikojen ulkopuolella (esim. kokoukset tai muut tilaisuudet).
- Kirjasto voi omatoimiratkaisuillaan tukea ja vahvistaa yhteisöllisyyttä ja näin toimia kaupungin strategian mukaisesti.



Tavoitteena kirjastopalvelujen parantaminen

Omatoimikirjastot tulisi toteuttaa niin, että parannetaan kirjastopalveluja ja helpotetaan asiakkaiden elämää.

Tavoitteena ei pidä olla vain kustannusten alentaminen.

Suunnittelussa tehtävä yhteistyötä luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden kanssa niin, että yhteistyö luo uusia toimintamahdollisuuksia.

Kysyttävää?

Maija Saraste
maija.saraste@ouka.fi
puh. +358 44 7037 316
www.ouka.fi/kirjasto