

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Rusi, N. & Toivanen, P. (2022). Huikean hyvä juttu tää omatoimiaika! – Haaga-Helian kirjaston käyttäjätutkimus. Kreodi 2/2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060643447>

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Rusi, N. & Toivanen, P. (2022). Huikean hyvä juttu tää omatoimiaika! – Haaga-Helian kirjaston käyttäjätutkimus. Kreodi 2/2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060643447>



**Copyright:** © 2022 by the authors and AMKIT-konsortio. Licensed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

# Huikean hyvä juttu tää omatoimiaika! – Haaga-Helian kirjaston käyttäjätutkimus

06.06.2022



PALAUTETTA VOI ANTAA MONELLA TAVALLA. KUVA: NINA RUSI.

Kirjaston itsepalvelu sisältää monenlaisia toimintoja. Millaisia työkaluja kirjasto tarjoaa asiakkaalle palvelujen käyttöä varten ja miten niistä viestitään? Mistä tiedämme, toimiiko palvelu ja miltä sen käyttäminen tuntuu? Kysymme asiaa itsepalveluasiantuntijalta itseltään, siis asiakkaalta.

Itsepalvelutoiminnoista ja palveluista viestiminen on haasteellista. Emme voi tietää kuka ohjeitamme käyttää. Minkälaiset kirjastotaidot asiakkaalla on? Minkälainen hänen kielitaitonsa on? Liikkuuko hän kävellen vai esimerkiksi sähköpyörätuolilla? Miten hän hahmottaa tilan ja kuinka hyvät hänen lukutaitonsa ovat? Ilmassa on ajoittain lievää voimakkaampaa turhautuneisuutta, kun lappuja ja kylttejä kyllä on

mutta asiakas ei niitä lue tai huomaa.

Tiskin takaa tarkkailtuna suurimmat kompastuskivet kirjastopalvelujen käytössä ovat helposti havaittavissa. Yleisimpiä ongelmia ovat varattujen kirjojen paikantaminen, lainaamiseen ja palauttamiseen liittyvät asiat kuten automaattien sijainti ja käyttö, kirjastokortin ja pin-koodin unohdukset sekä tulostusasiat. Voidaan hyvällä syyllä odottaa, että samat asiat aiheuttavat päänvaivaa myös itsepalveluaikana. Miten siis tutkia itsepalvelukirjaston käyttöä?

Itsepalvelu- ja omatoimikirjasto (englanniksi self service ja open library / staff-less library) menevät arkipuheessa usein helposti sekaisin. Omatoimikirjastossa henkilökunta ei ole paikalla, ovet ovat kiinni ja asiakas pääsee sisään esimerkiksi kirjastokortin ja pin-koodin tai erillisen kulkukortin avulla. Itsepalveluaikoina ovet ovat avoinna ja asiakkaat voivat tulla ja mennä, käyttää aineistoja sekä lainata ja palauttaa automaateilla. Henkilökunta palvelee erikseen ilmoitettuina aikoina. (Johannsen 2017, luku 1.)

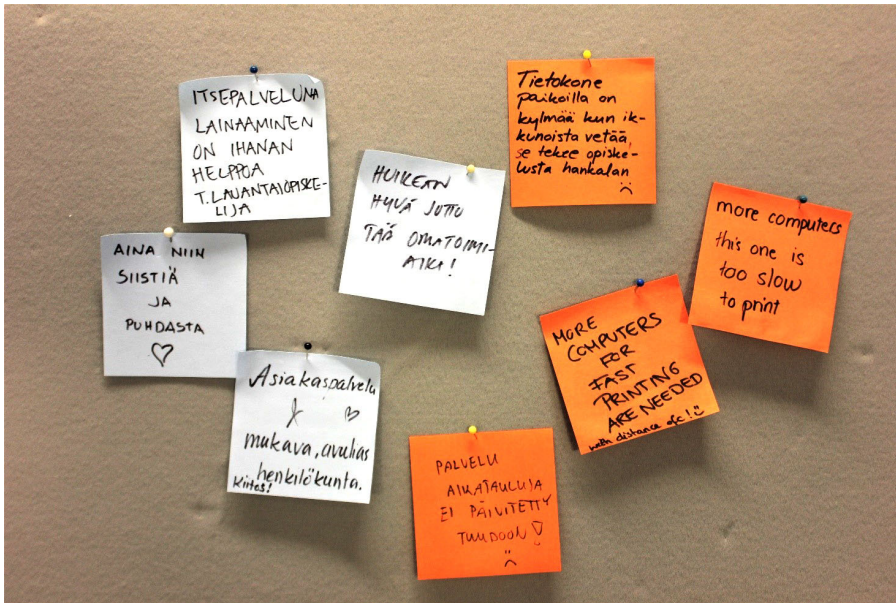
Haaga-Helian kirjasto palvelee kaikilla viidellä kampuksellamme, Haagassa, Malmilla, Pasilassa, Porvoossa ja Vierumäellä. Kirjastokohtaisten palveluaikojen lisäksi asiakkaat voivat asioida kirjastoissa omatoimi- ja itsepalveluaikojen puitteissa.

## Itsepalvelukirjaston käyttäjätutkimus

Toteutimme kirjastoissamme keväällä 2021 itsepalveluasioinnin käyttäjätutkimuksen, jonka tavoitteena oli tutkia, olisiko tiloissa, toiminnoissa, prosesseissa tai ohjeistuksissa sellaisia puutteita tai ongelmia, jotka ratkaisemalla voisimme sujuvoittaa kirjastossa asiointia ja parantaa asiakaskokemusta. Haagassa, Malmilla, Porvoossa ja Vierumäellä kysely oli esillä kirjastoittain vaihtelevan ajanjakson, vähintään kuukauden ajan. Pasilan kampuskirjastossa kysely oli esillä joulukuuhun 2021 saakka. Koska tietoa haluttiin nimenomaan itsepalveluasioinnista, pidettiin kyselyä kirjastotiloissa esillä vain palveluaikojen ulkopuolella. Palautetta tuli siitä huolimatta paljon juuri asiakaspalvelusta.

Kysely toteutettiin mahdollisimman kevyesti, jotta kynnyks vastaukseen olisi matala. Kysyimme mikä toimii ja mikä ei toimi ja pyysimme asiakkaita kirjaamaan kommenttinsa tauluun tai sermiin eri värisin post-it-lapuin. Vastauksia tuli 47 kappaletta. Vastausmäärät vaihtelivat kirjastoittain Haagan ja Vierumäen nollasta Malmin 31

vastaukseen.



Kuva 2. Itsepalveluasiointin käyttäjätutkimus toteutettiin keväällä 2021. Siinä asiakkaat kertoivat post it -lapuin, mikä toimii ja mikä ei toimi.

Valtaosa palautteista oli positiivisia. Korjaavaa palautetta tai moitetta oli kolmessatoista palautteessa. Positiivista palautetta on tullut palvelun käytön helppoudesta, aukioloajoista, hyvistä kokoelmista ja aineistojen saatavuudesta sekä varaamisen helppoudesta ja varausten kätevästä noutamisesta.

Moitetta tuli esimerkiksi vetävistä ikkunoista ja hitaista tietokoneista. Osin asioista, joihin opastus löytyi kirjastotilasta, kuten pin-koodin vaihtaminen. Ja osin samoista asioista, joista saimme kiitostakin, aukioloajoista, kokoelmista ja aineiston saatavuudesta. Moitteisiin ja kysymyksiin vastattiin kyselyn yhteydessä post-it lapuin sitä mukaa kun aihetta ilmeni.

Kehittämistyötä ajatellen tutkimuksen informaatioarvo jäi melko vähäiseksi vastausten niukkuuden vuoksi. Saimme kuitenkin tietoa paitsi tutkimusmenetelmän soveltuvuudesta kyseisenkaltaiseen tiedonhankintaan myös aavistuksen siitä, miten hyvin tai huonosti tilamme viestivät eri asioista. Käyttämämme tutkimusmenetelmä on nopea, helppo ja soveltuu hyvin monenlaiseen tilassa tapahtuvaan tiedonhankintaan. Koronarajoitukset vähensivät tutkimusajanjakson asiakasvirtaa merkittävästi, mikä lienee suurin syy vähäisiin vastausmääriin.

Itsepalvelukirjaston käyttäjätutkimus poiki yhden toteutukseen päätyneen parannuksen. Porvoo Campuksen kirjastoon ollaan hankkimassa rakennuksen ulkopuolelle sijoitettavaa palautuslaatikkoa,

jolloin kirjoja on mahdollista palauttaa myös kampuksen ollessa kiinni.

## Tietoa tiskin toiselta puolen

Palautetta kerätään aina ensisijaisesti palvelujen kehittämiseksi, mikä on hyvä muistaa silloin kun palaute on negatiivista. Palaute on kuin peili, joka heijastaa toimintaamme. Peiliin katsomisen taito on ammattitaitoa, jonka avulla saamme mahdollisuuden kehittyä ja kehittää toimintaamme niin yksilöinä kuin organisaatioinakin. Palaute on välttämätöntä tietovarantoa asiakaspalvelumme laatutyössä. Se antaa meille elintärkeää tietoa tehdystä työstä ja paljastaa sen todellisen hyödyn ja puutteet. (Ranne 2014, 15-16.)

Tilastoista ja kävijälaskureista saatavan määrällisen tiedon lisäksi saamme toiminnastamme laadullista tietoa välittömien asiointitilanteiden lisäksi erilaisten palautelomakkeiden, -laitteiden, -kyselyjen -ja tutkimusten avulla. Voimme kerätä täsmällistä tietoa haluamistamme aiheista esimerkiksi havainnoimalla tai haastatteleamalla asiakkaitamme. On syytä seurata myös tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa käytyä keskustelua. (Tyrväinen 2011 158–159.)

Korkeakoulukirjastoissa meillä on oivallinen mahdollisuus toimia myös opetusmateriaalina. Porvoo Campuksen visuaalisen markkinoinnin opiskelijat ideoivat Tulevaisuuden kirjasto -projektin puitteissa meille parhaillaan kehittämiskohteita visuaaliseen ilmeeseen ja tilaviestintään. Tavoitteenamme on tehdä kirjastosta entistä viihtyisämpi ja inspiroivampi ympäristö opiskelijoille, henkilöstölle ja koko asiakaskunnalle.

Opiskelijoiden lisäksi on mahdollista hyödyntää muitakin ulkopuolisia tahoja kuten Invalidiliiton esteettömyys- ja saavutettavuuskartoittajia, kokemusasiiantuntijoita sekä muiden organisaatioiden tekemää tutkimusta ja kokemuksia. Näistä mainittakoon esimerkiksi katseen seurantaan perustuvat käytettävyystudkimukset.

Tietoa on saatavissa monin eri tavoin, mutta sen hyödyntäminen jää helposti arkirutiinien alle. Tähänkin työhön voi soveltaa vanhaa teoreettista ohjetta elefantin syömisestä, pala kerrallaan. Kaikkea ei tarvitse korjata kuukaudessa, parannettavaa riittää vuosiksi eteenpäin – pieniä askeleita.

# Anteeksi, mutta ootteko te jo auki?

Kirjaston käytön ongelmat saattavat alkaa jo kotisohvalta. Mistä löydän kirjaston aukioloajat? Miten kirjastoon pääsee? Löydänpö sokkeloisella kampuksella oikeaan paikkaan? Vuodet ja vuosikymmenet tiskin tällä puolen tekevät meidät helposti sokeiksi omalle lähiympäristöllemme. Silloin tällöin on hyvä lähestyä kirjastoa asiakkaan näkökulmasta katsoen ihan konkreettisesti, ulko-ovelta alkaen. Onko aulatiloiissa tai käytävillä opasteita, löytyykö sisäänkäynti helposti? Onko ovet tapetoitu rispaantuvilla tiedotteilla ja teippauksilla? Uudemmissa rakennuksissa, kuten Porvoo Campuksella on käytössä automaattinen hämärä valaistus, jolloin asiakas saattaa erehtyä luulemaan, että kirjasto on kiinni. (Nyholm 2020, 15–17.)

Tilaviestinnällä ohjataan kirjastotilassa liikkumista ja sen tarkoitus on auttaa asiakasta ymmärtämään, miten hänen odotetaan tilassa toimivan ja mitä palveluja hänellä on itsepalveluaikana käytettävissään. Hyvin tehty tilaviestintä on myös visuaalisesti miellyttävää ja kiinnostavaa. (Nyholm 2020, 23.)

Kirjastot ovat usein tulvillaan erilaista, useimmiten tekstimuotoista informaatiota. Ihmisten havaintokyky ja tarkkaavaisuus vaihtelevat ja A4-viidakossa voi olla vaikeaa nähdä metsää puilta. Hyvään alkuun tilaviestinnän selkiyttämiseksi päästään jo määrittelemällä ne paikat, joihin opasteita tarvitaan ja kokeilemalla minkälainen opastus kulloisessakin paikassa parhaiten palvelee. Jotta asia ei jäisi kertaluonteiseksi hyväksi aikomukseksi, on hyvä tehdä myös ylläpitosuunnitelma, johon kaikki kirjataan. (Nyholm 2020, 28.)

Kirjastotilan tarkoituksenmukainen suunnittelu, käytettävyys ja siisteys korostuvat itsepalveluaikana. Tunnelma ja toiminnot ovat tilan vastuulla. Palveluaikoina ystävällinen ja palvelualtis henkilöstö paikkaa monenlaista ongelmaa. (Johannsen 2017, luku 5.)

## Seuraava pala elefanttia...

Viimeiset kaksi vuotta ovat olleet poikkeuksellista aikaa. Korkeakoulujen toimintaa ja kirjastopalveluja on sopeutettu kulloisenkin epidemiatilanteen edellyttämien rajoitusten mukaisesti. Lähiopetukseen siirtyminen tulee lisäämään kirjastojen päivittäisiä asiakasmääriä. Kestää jonkin aikaa ennen kuin tiedämme, mikä on uusi normaali ja kuinka suuressa määrin opiskelijat palaavat kirjastoihin

työskentelemään.

Odotamme mielenkiinnolla Porvoon opiskelijoiden Tulevaisuuden kirjasto -projektin ideoita tilaviestinnän ja visuaalisen ilmeen kehittämiseksi. Yllättävimmät ratkaisut ja parhaat innovaatiot tulevat usein laatikon ulkopuolelta.

## Lähteet

Johannsen, C. G. 2017. Staff-less libraries: innovative staffing design. Chandos Publishing. Oxford.

---

Nyholm, S. 2020. Visusti kirjastossa, visuaalisesti houkuttelevat esillepanot ja tilaratkaisut. Dekonet. Porvoo.

---

Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! Ai-ai-kustannus. Helsinki.

---

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. Kirjasto 2012 asiakkaan asialla, s. 158–159. Avain. Helsinki.

---

## Kirjoittajat



**Nina Rusi**

tietopalveluneuvoja  
Haaga-Helia

[Kirjoittajan muut artikkelit >](#)

## Päivi Toivanen

tietopalveluassistentti  
Haaga-Helia

[Kirjoittajan muut artikkelit >](#)

## Artikkelin tiedot

Kirjoittaja: Nina Rusi, Päivi Toivanen

Numero: 2/2022 Ohjauksen ja oppimisen teemanumero

Kuvat: CC BY 4.0

URN: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022060643447>

## Lisenssit



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).