



**Kampuksena koko maailma.
Learning unlimited.**



Omatoimikirjasto Xamkissa

Digitaalisuus, uudet teknologiat ja järjestelmät-webinaari 23.5.2019
Terhi Kaipainen, Xamk

Xamkin kirjastojen lähtökohdat

- Xamkin kirjastot sijaitsevat neljällä kampuspaikkakunnalla, joilla on jokaisella omat piirteensä ja nämä vaikuttavat omatoimiaikaan (lähinnä ulkopuolisten asiakkaiden osalta)
 - Kotkan ja Savonlinnan kirjastot sijaitsevat kampusrakennusten sisällä
 - Kouvolan ja Mikkelin kirjastot omissa rakennuksissaan
- Samaan aikaan omatoimisuuden käyttöönoton kanssa mietittiin myös asiakaspalveluajat uusiksi. Tähän vaikutti mm. muuttunut henkilöstörakenne, kirjaston muuttuneet työtehtävät sekä opetuksen muuttuminen yhä enemmän monimuotoiseksi ja verkko-opetuksen suuntaan. Asiakaspalvelutunteja vähennettiin ensivaiheessa viikkotasolla noin 27% aiemmasta (vaihtelua kirjastoittain)

Omatoimisuus etenee askel kerrallaan

- Ensimmäisenä omatoimikirjasto otettiin käyttöön Savonlinnassa syksyllä 2016 kirjaston muuttaessa kampuksella uusiin tiloihin
 - Helppo pilotoida toimintaa pienemmässä yksikössä, kerätä kokemuksia jne.
- Muut kirjastopisteet siirtyivät omatoimisuuteen syksyllä 2017
 - Asiakaspalveluryhmä koosti Savonlinnan kokemusten perusteella yhteisen palvelukuvauksen, aukioloaikaehdotuksen sekä omatoimisuudelle että asiakaspalvelulle > hieman vaihtelua kampuksittain
 - Markkinointi- ja ohjemateriaaliin panostettiin ja näitä tehtiin yhdessä viestintä- ja markkinointipalveluiden kanssa
 - Kaikkiin kirjastoihin hankittiin omatoimisuuden mahdollistava tekniikka

Tekniikka haltuun

- Käytössä on Mikroväylän laitteet
- Omatoimiajan ja palveluajan ohjelmointi, kulunvalvonta ja tilastointi Servmanager 2.0 kautta
- Ovissa kortinlukijat ja sisääntulossa kameravalvonta
- Kirjautuminen nelinumeroisella PIN-koodilla, joka vaihdetaan Kaakkurissa
- Kortinlukijoiden luona myös ohjeistus omatoimiajan käytöstä
- Asiakkaiden kulkemisesta syntyy sekä videotallennetta että kuvia (säilyy tallessa kuukauden). Lisäksi saadaan tilastoa eri korteilla kirjautuneista ja siitä, onko kirjautuminen onnistunut

Muuta huomioitavaa

- Kirjaston tilojen valot säädetty syttymään liiketunnistimilla, kun tiloihin saavutaan/tiloissa ollaan
- Henkilökunnan tiloihin ovet lukossa omatoimiaikana, mutta muuten esim. asiakaspalvelussa laitteet näkyvillä ja atk-luokka yms. asiakastilat käytössä
- Vartija käy illalla vielä tarkistamassa tilat
- Omatoimiaikana onnistuu:
 - Lainausta, palautusta ja varatun aineiston nouto
 - Aineiston käyttö kirjaston tiloissa
 - Tilojen ja laitteiden käyttö

Case Mikkelin kampuskirjasto

- Asiakaspalvelua nyt 31 tuntia/viikko ma-pe, omatoimiaikaa 67 tuntia/viikko ma-su eli yhteensä kirjasto asiakkaiden käytössä ma-su 98 tuntia
- Omatoimiaika käytössä myös juhlapyhinä tms., vain muutama täysin kiinnioloviikko vuodessa (olemme myös kesällä auki)
 - Esim. pääsiäispyhinä Mikkelin kirjastossa oli vierailut 70 kävijää (75 kirjautumista)
- Vuonna 2018 ka. 250-300 onnistunutta kirjautumista kuukaudessa lukukausien aikana > vrt. 2019 tammi-toukokuu (20.5.) jo ka. 350 kirjautumista eli kokoajan mennään omatoimiajan käytössä ylöspäin

Ja mitä ne asiakkaat tästä ajattele...

- Palaute ollut kautta linjan hyvin positiivista ja omatoimiaika on otettu hyvin vastaan
- Jonkin verran ongelmia sisälle pääsyn kanssa, lähinnä siksi, että kirjastokorttia ei ole liitetty Kaakkurissa omaan tiliin ja/tai PIN-koodia vaihdettu
- Lyhyemmästä asiakaspalveluajasta ei ole tullut palautetta vaan asiakkaat tottuivat siihen pian
 - yksittäisiä palautteita siitä, että kirjastohenkilöstö on kadoksissa, muuten asiakaspalaute on pysynyt ennallaan positiivisviritteisenä mm. käyttäjäkyselyssä

ja muita ajatuksia

- Enää emme saa palautetta siitä, miksi kirjastoon ei pääse viikonloppuna > iso käden ojennus viikonloppuna opintoja tekeville
- Tilojen käyttö tehostunut, kun sisälle pääsee aamuvarhaisesta iltaan > tässä edelleen panostettavaa eli kuinka markkinoida tiloja tehokkaasti, jotta opiskelijat löytävät ne
- Ja ennen kaikkea hieman ehkä pelättyjä ongelmia kuten esim. tilojen väärinkäyttöä/sotkemista, varkauksia jne. ei ole tapahtunut vaan tiloissa on osattu käyttäytyä (tietysti emme voi ihan varmoja olla, onko kirjoja lähtenyt ohi lainauksen matkaan esim. varauksista...)
- Kirjaston oma henkilökunta suhtautuu omatoimiaikaan positiivisesti, sillä se mahdollistaa mm. monipuolisemmin erilaisten kirjastonkäyttö ja -palveluaikojen yhdistelyn. Apuna myös tilanteissa, joissa on esim. yllättäviä poissaoloja – kirjastoon pääsee, vaikka henkilökuntaa ei paikalla olekaan.



Tunne huomisen - All for the future.