

This is a self-archived – parallel-published version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details. When using please cite the original.

AUTHOR Suikka Minna, Manninen Soile, Lahtinen Hanna, Marjamaa Minna, Vienonen Tanja, Ovaska Tuulevi, Meriläinen Mikko, Kuittinen Marja, Rosti Tomi

TITLE Tieteelliset kirjastot pandemian jälkeen : poikkeusaika kiihdytti työn muutosta

YEAR 2022

DOI <https://doi.org/10.25033/sig.125655>

VERSION Publisher's PDF

CITATION Lahtinen, H., Marjamaa, M., Vienonen, T., Manninen, S., Suikka, M., Ovaska, T., Meriläinen, M., Kuittinen, M., & Rosti, T. (2022). Tieteelliset kirjastot pandemian jälkeen: poikkeusaika kiihdytti työn muutosta. *Signum*, 55(4), 4–13. <https://doi.org/10.25033/sig.125655>

LICENSE CC- BY-NC-SA

Hanna Lahtinen, Minna Marjamaa, Tanja Vienonen,
Soile Manninen, Minna Suikka, Tuulevi Ovaska,
Mikko Meriläinen, Marja Kuittinen ja Tomi Rosti

Tieteelliset kirjastot pandemian jälkeen: poikkeusaika kiihdytti työn muutosta

Koronaviruspandemia hiipuu ja vähitellen voidaan puhua pandemian jälkeisestä ajasta. Tieteellisten kirjastojen tilanne on erilainen kuin kaksi vuotta sitten. Nyt on aika luoda katsaus siihen, mitä oikeastaan tapahtui, ja pohtia vaikutusten kauaskantoisuutta. Tässä artikkelissa kirjastolaiset – kevään 2020 Signumin koronakirjeenvaihtajat – jatkavat koronaraportointia omista kirjastoistaan ja analysoivat mennyttä poikkeusaikaa.

Pandemian aikaista muutosta arvioitiin neljässä tieteellisessä kirjastossa samojen näkökulmien kautta. Kirjoittajien teksteistä piirretty nopeasti kuva samansuuntaisista muutoksista, paikallisine erityispiirteineen. Tarkastelun kohteita olivat: 1) e-aineistojen käyttö ja painetut aineistot 2) kävijämäärän muutos 3) koulutukset ja ohjaus 4) asiakaspalautte 5) työn muutos ja vaikutus yhteisöön. Artikkelit on jatkoa Signumin 2/2020 pandemia-artikkelille.

Muutosten aika (Itä-Suomen yliopisto)

Vaikutus kokoelmatyöhön

Koronapandemia nopeutti siirtymää sähköisten tietoaineistojen käyttöön. Esimerkkinä toimii e-kirjapalvelu Ellibs, jonka tarjonnasta Itä-Suomen yliopiston kirjasto on hankkinut pääasiassa kotimaista kurssikirjallisuutta.

Ensimmäisenä koronavuonna 2020 Ellibsin e-kirjojen lainaaminen lähes kaksinkertaistui Itä-Suomen yliopistossa. Vuonna 2019 lainauskertoja oli 21 214 (nimekkeitä 606), vuonna 2020 jo 40 886 (nimekkeitä 731). Toisena koronavuonna 2021 kasvu hidastui: lainauskertoja oli 45 795 (nimekkeitä 812). Vuonna 2022 kasvu näyttää suorastaan taittuneen: Syyskuun loppuun mennessä Ellibs-kirjojen lainauskertoja oli kertynyt 30 354, kun edellisenä vuonna oltiin samana ajankohtana lukemassa 30 436.

Tämä ei kuitenkaan kerro siitä, että kampuksille palanneet opiskelijat olisivat tarttuneet mieluummin painettuihin kurssikirjoihin. Painettuja kurssikirjoja lainattiin Itä-Suomen yliopistossa tammikuusta syyskuuhun 2021 yhteensä 18 791 kertaa, vuonna 2022 vastaavana ajanjaksona vain 16 717 kertaa.

Itä-Suomen yliopiston kirjasto on

hankkinut koronapandemian aikana myös ulkomaisten kustantajien e-kurs-sikirjoja entistä useammilta alustoilta, monessa tapauksessa vuositilauksina.

Asiakaspalvelu

Korona-aika aiheutti asiakaspalveluihin lähinnä tilapäisiä, Itä-Suomen yliopiston turvallisuusohjeiden mukaisia muutoksia. Näkyvin muutos oli koko yliopiston tilojen sulkeminen, jolloin kirjasto pystyi palvelemaan ainoastaan verkossa. Tässä vaiheessa chat laajennettiin palvelemaan asiakkaita kello 8–16; lisäystä tuli tunti sekä alkuun että loppuun. Toukokuussa 2020 kirjasto aloitti asiakkaiden pyynnöstä kirjapussipalvelun yliopistolaisille. Palvelu ei ollut kenenkään mielestä erityisen toimiva, mutta se oli ainoa vaihtoehto palvelulla fyysistä aineistoa tarvitsevia asiakkaita. Syksyllä 2020 kirjastot avattiin. Terveysturvallisuuden vuoksi vähennettiin asiakastietokoneita ja lukupaikkoja sekä pidettiin suljettuina Joensuun 24/7-tila ja ryhmätyötilat.

Korona-aikaan osuivat kampuskirjastojen isot remontit, jotka omalta osaltaan vaikuttivat sekä palveluihin että aukioloaikoihin. Remonttien myötä Kuopioonkin saatiin kauan kaivatut 24/7-tilat, jotka mahdollistavat asiakkaille laajan omatoimiajan. Tällä hetkellä suojapleksit ja käsidesi asiakaspalvelupisteissä ovat enää ainoa muistutus pandemian vaikutuksista. Korona-aikana palveluajat ovat muuttuneet jonkin verran, mutta se ei johdu pandemiasta, vaan on asteittaisen kehityksen tulosta: asiakkaat ovat oma-

toimisia ja 24/7-tilat hyvin toimivia.

Informaatiotaitojen opetus

Paluu korona-aikaa edeltäviin opetuksen ja ohjauksen tapoihin oli mahdotonta jo siksi, että henkilökunnassa on tapahtunut muutoksia pandemiavuosina. Uudet työntekijät ovat opettaneet tai ohjanneet informaatiotaitoja vain uusilla tavoilla. Pidempään töissä olleista harva on palannut täysin entiseen. Opetuksesta ja ohjauksesta on tullut entistä monimuotoisempaa.

Kahdestatoista opettajasta neljän opetus oli ennen pandemiaa pääasiassa lähiopetusta; heistä kaksi on palannut lähiopetukseen ja kaksi opettaa nyt enimmäkseen etänä. Kuusi opetti jo ennen pandemiaa enimmäkseen tai kokonaan etänä. Yhden opetus oli ennen pandemiaa monimuoto-opetusta. Yhden opettajan monimuotoinen opintopisteopetus on palannut kontaktiopetuksen osalta lähiopetukseen oppiaineiden toivomuksesta, mutta muu opetus painottuu etäopetukseen päinvastoin kuin ennen korona-aikaa.

Tiedonhaun ohjauksen kohdalla paluuta entiseen ei ole tapahtunut lainkaan. Yhdestätoista tiedonhaun taitojen ohjaajasta kuusi ohjasi ennen pandemiaa pääasiassa paikan päällä kirjastossa, mutta nyt enimmäkseen etäyhteyksin, ja viisi ohjasi jo ennestään enimmäkseen tai kokonaan etänä.

Uudet työntekijät ovat opettaneet tai ohjanneet informaatiotaitoja vain uusilla tavoilla. Pidempään töissä olleista harva on palannut täysin entiseen.



Yhteisöllisyys

Kirjasto tilana mahdollisti jo ennen koronaa yhteisöllisiä ja satunnaisia kohtaamisia, joten tältä osin toimintakulttuuriin ei tullut muutosta. Pandemiatilanteen alueellinen vaihtelu kuitenkin mahdollisti jo pandemian aikana paikallisesti erilaisia toimintatapoja. Itä-Suomen yliopiston kirjastoa kiiteltiin lyhyeksi jääneistä sulkuajoista. Tietohuollon näkökulmasta aineiston lainaaminen ja käyttö mahdollistui helposti molemmilta kampuksilta myös kauempaa tuleville opettajille, jotka eivät välttämättä kotipaikkakunnallaan päässeet aineistoihin käsiksi kirjastojen ollessa suljettuna.

Itä-Suomen yliopiston etätyöohjetta päivitettiin pandemian jälkeen, kun pandemian aikaisia työtapoja haluttiin sisällyttää ohjeeseen. Pääasiallisesti toimintatavaksi tuli etä- ja lähityöskentelyn yhdistäminen niin sanotuksi monipaikkatyöksi.

Itä-Suomen yliopiston kirjastossa asioita tehtiin jo ennen pandemiaa etävälineillä. Siksi pakolliset kampuspäivät yhteisöllisyyden nimissä herättivät hämmentynyttä keskustelua; kampuspäiviä ei koettu välttämättä mielekkäiksi, vaikka toisenlaisiakin mielipiteitä tuli esiin. Yhteisöllisyys on työhyvinvoinnille oleellista ja pandemia herätti pohtimaan, miten sitä voidaan toteuttaa myös monipaikkatyössä: kuinka tehdä asioita yhdessä ja saada aikaan osallisuuden kokemus.

TUULEVI OVASKA
MIKKO MERILÄINEN
MARJA KUITTINEN
TOMI ROSTI

Remonttiin menivät tilat, tavat ja työnkuvat (Helsingin yliopiston kirjasto)

Kävijämäärien muutos

Pandemian aikana muuttuviin poikkeusjärjestelyihin totuttiin kuin vuodenaikojen vaihteluun. Yliopistolaiset pystyivät noutamaan koko poikkeusajan varaamaansa aineistoa pääkirjastosta Kaisa-talosta, vaikkakin jokaisen neljän kampuskirjaston itseopiskelutilat pysyivät kiinni lähes kevätlukukauden 2021 loppuun asti. Lokakuussa 2021 Viikin kampuskirjasto ja Helsingin kaupunginkirjaston Viikin kirjasto avasivat ovensa uudistettuina yleisölle.

Kirjasto siirtyi kesällä 2020 Voyagerista Almaan. Henkilökunta opetteli pandemian aikana uuden kirjastojärjestelmän käyttöä ja harjoitteli verkkoon siirtyneen kirjastoarjen pyörittämistä. Kirjaston asiakkaat lainaavat, palauttavat ja varaavat aineistoa valtaosin itsepalveluna. Syyslukukauden 2021 alussa Helsingin yliopiston opiskelijoille tuli mahdollisuus ottaa käyttöön Helka-kortti digitaalisesti yliopiston opiskelijaportalissa, mikä on vähentänyt uuden kirjastokortin hakijoiden jonoja asiakaspalvelutiskillä.

Fyysisten käyntien määrä on lähtenyt nousuun maltillisesti, ja syyskuussa 2022 kirjaston kuukausittainen kävijämäärä ylitti sadantuhannen rajapyykin, mikä voidaan nähdä merkinä palautumisen suunnasta. Matkaa aiempiin lähes kahden miljoonan vuosittaisiin kävijälukuihin edelleen on.

E-aineistojen käyttö ja painetut aineistot

Painettujen aineistojen lainausluvut olivat laskeneet tasaisesti vuodesta 2015 vuoteen 2019. Pandemian vaikutuksesta lainausmäärät romahtivat. Vaikka pientä nousua on havaittavissa, 2010-luvun lainausmääriin tuskin enää päästään. Vastaavasti kirjavarausten määrä on kasvanut 17% verrattuna vuoteen 2019, koska pandemian aikana asiakkaat ovat voineet varata myös paikalla olevaa aineistoa. Kirjasto on painottanut e-aineistoja hankinnoissaan jo pitkään, mutta todellinen siirtyminen e-kirjastoon on tapahtunut kahden viime vuoden aikana. Selkeimmin kasvu näkyy kurssikirjapalveluiden käytössä. E-aineisto mukautuu monipaikkatyöskentelyyn painettua paremmin.

Kirjaston koulutukset ja ohjaus

Pandemian pitkittyessä opiskelijoiden jaksamisesta kantautui yhä enemmän huolta. Opiskelijat kaipasivat kampukselle ja kirjastoon. Syksyllä 2022 yliopisto palasi lähiopetukseen ja opiskelijat kampukselle, vaikkakin opetus on edelleen tarjolla myös verkon välityksellä.

Tiedonhankinnan opetukselle ja ohjaukselle etätoteutustavat ovat luoneet uusia mahdollisuuksia. Esimerkiksi kirjaston verkkokurssit skaalautuvat isoille joukoille ja webinaareissa on enemmän osallistujia kuin mitä lähikursseilla saapuisi kampukselle. Kirjaston tiedonhankinnan neuvonta on siirtynyt verkkoon. Pandemia sysäsi

kehittämään uusia verkkopedagogiikan käytänteitä, kun etäopetus ja -palvelut lisääntyivät. Edelleen on silti tarpeen myös mahdollisuus lähitapaamisiin.

Pandemianjälkeisessä hybridimaailmassa opiskelijat kysyvät, mistä löytyy kampukselta tila, josta käsin voi osallistua etäopetukseen. Kirjaston asiakkaat ovat entistä tottuneempia asioimaan ja osallistumaan verkossa, mutta samalla kasvaa myös käyttäjien vaatimustaso siitä, mitä palveluilta odotetaan.

Asiakaspalaute ja palvelujen kehittäminen

Kävijälukujen lisäksi on kiinnostavaa seurata, mitä kävijät tekevät kirjaston tiloissa. Kasvavatko lainaukset vai tulevatko asiakkaat kirjastoon työskentelytilojen takia? Helsingin yliopistossa on käynnissä laajempi opiskelutiloihin liittyvä muutosprojekti, ja kirjasto on siinä aktiivisesti mukana.

Tulevaisuudessa voi olla luvassa iso myllerrys kirjaston toiminnassa työntekijöiden kannalta, koska asiakaspalvelusta iso osa on siirtynyt verkkoon. Kirjasto tarvitsee keskustelua asiakaspalvelunsa määrittämisestä: mikä kaikki on asiakaspalvelua ja miten sitä mitataan? Asiakaspalvelu ulottuu myös verkkomaailmaan ja kampusten käytäville. Asiakkaiden kysymyksiin vastataan perinteisten kanavien lisäksi myös tapahtumissa, koulutuksissa ja sosiaalisessa mediassa.

Vuoden 2020 kirjaston asiakaskyselyssä korostui e-aineistojen käyttö ja

palveluiden käytettävyys. Uusitun kirjastojärjestelmän outoudet herättivät tuoreeltaan monia kysymyksiä. Kahden edellisen vuoden aikana myös äänikirjojen kysyntä on kasvanut. Kirjasto teki asiasta selvityksen, jonka lopputulos oli, että vielä täytyy odottaa muutoksia yliopistossa käytettävän kirjallisuuden kustantajilta. Pienimuotoisia koekäyttöjä on ollut esimerkiksi kurssikirjojen osalta, ja lisää on toivottavasti tulossa.

Monipaikkatyö ja sen vaikutus työyhteisöön

Poikkeusolojen pitkittyessä virtuaalisuuden rajat tulivat vastaan, kun etätyö alkoi tuntua laimealta korvikkeelta käytäväkeskusteluille ja kahvihuonekuulumisille. Vuonna 2022 kampukselle on päästy jo palaamaan tai ainakin toimistolla käyminen on tullut takaisin osaksi rutiinia. Työyhteisö on päässyt kehittämään uusia toimintatapoja sujuvaan monipaikkatyöhön.

Kaisa-talossa on käynnissä vuosina 2022–2023 henkilöstötilojen remointi, eikä nimettyä työpistettä toimistolla jatkossa välttämättä enää ole. Tilauudistuksia on suunniteltu yhdessä parin vuoden ajan. Syksyllä 2022 tiimit lähtevät pilotoimaan mahdollisia tilaratkaisuja, joista toimivimmat käytännöt siirtyvät toteutukseen vuoden 2023 aikana.

SOILE MANNINEN
MINNA SUIKKA

Matkalla pandemiasta uuteen normaaliin

(Turun yliopiston kirjasto)

E-aineistojen käyttö vs. painetut aineistot

Turun yliopiston kirjastossa on pyritty välttämään päällekkäisyyksiä painetuissa ja sähköisissä aineistoissa. Kurssikirjoissakin painettuja kappaleita hankitaan huomattavasti vähemmän, jos kirjasta löytyy sähköinen versio. Kirjastossa vuonna 2020 tehty kirjastojärjestelmän vaihto saattoi osaltaan lisätä sähköisten aineistojen käyttöongelmista ilmoittamista yhdessä samaan aikaan osuneen pandemian alun kanssa. Hankintapyynnöissä muutosta on voinut tapahtua jonkin verran e-kirjojen suuntaan joissakin tiedekunnissa, esimerkiksi kasvatustieteellisessä tiedekunnassa.

Kävijämäärien muutos

Ennen pandemiaa kirjaston ovi kävi tasaisesti yli 400 000 kävijän vuosivauhtia. Pandemian aikana käytössä oli vain varausten nouto yhdestä kirjastoyksiköstä, joten kävijätilastoja tästä ei juuri kertynyt. Syksyllä 2021 kirjastot avautuivat rajatuilla audioloajoilla ja kävijämäärillä. Asiakkaita kehoitettiin käymään kirjastossa vain pikaisesti lainaamassa ja palauttamassa kirjoja, pitkäkestoisempaa opiskelua tiloissa ei suositeltu. Kävijöitä oli kirjastojen avauduttua noin puolet vähemmän kuin ennen pandemiaa myös helmikuun 2022 jälkeen, jolloin käyt-



törajoitukset poistuivat.

Helmikuussa 2022 kirjasto aukesi yliopiston ulkopuolisille asiakkaille. Vaikutus asiakasmäärään ei ollut välitön, mutta syksyllä uusien opiskelijoiden aloittaessa asiakkaita on ollut selvästi enemmän kuin keväällä. Vuoden 2022 syyskuun lukemat ovat jo lähempänä aiempia vuosia, minkä huomasi myös konkreettisesti kirjaston asiakaspalvelussa. Oli mukava nähdä, miten opiskelijat ottivat kirjaston tilat käyttöönsä yhtä innokkaasti kuin ennen pandemiaa.

Turun yliopiston kirjastossa on kuusi kirjastoyksikköä, joissa opiskelijat ja muut asiakkaat voivat pistäytyä tai jäädä tekemään ryhmätöitä tai lukemaan lukupaikoille. Pandemian jälkeen saattaa olla nähtävissä muutosta asiakkaiden toimintatavoissa verrattuna pandemiaa edeltävään aikaan. Asiakaspalvelua tekevien mukaan on tapahtunut muutosta aikaisempaa omatoimisempaan suuntaan. Vaikka kävijämäärät ovat palanneet, jos nyt eivät aivan ennalleen, asiakaspalvelupisteellä saattaa silti olla toisinaan hiljaista.

Asiakas- ja tietopalvelu

Asiakaspalvelussa on huomattu asiakkaiden muuttunut toiminta. Turun yliopistossa suurin osa kirjastolaisista tekee asiakaspalveluvuoroja. Monet kommentoivat, että vaikka asiakkaat käyvät harvemmin asiakaspalvelussa kysymässä, ne jotka kysyvät vaikuttavat aiempaa epätietoisemmita peruskirjastoasioissa. Ymmärrettävästi kirjastonkäyttö on voinut unohtua pandemiavuosien aikana, minkä vuoksi yksinkertaisia asioita on tänä syksynä kysytty enemmän. Lisäksi opiskelijat etsivät aiempaa useammin rauhallisia paikkoja, joissa osallistua etäluentoihin. Monet opiskelijat kokoontuvat myös kirjaston ryhmätötiloihin kuuntelemaan yhdessä etäluentoja. Vetäytymistilojen tarve vaikuttaa selvästi suuremmalta pandemiaa edeltävään aikaan verrattuna.

Kirjaston virtuaalichattiin ja palvelupostiin tulleiden viestien määrässä ei näy suurta eroa. Vaikuttaa siltä, että asiakkaat tavoitetaan verkon välityksellä yhtä lailla pandemiasta riippumatta. Asiakasviestejä tulee kirjaston palvelupostiin 8 000–9 000 vuosittain. Yleisessä asiakaspalautteussakaan ei näy suuria muutoksia poikkeusajan ja normaalin toiminnan välillä. Kirjastojen sulkemisesta ei tullut valituksia, vaan pikemminkin kiitosta siitä, että kirjoja

sai edelleen lainattua yliopistojen tilojen sulusta huolimatta.

Yleisen asiakaspalvelun lisäksi kirjaston tietopalvelua tarjotaan Turun yliopistossa sähköpostitse tietopalvelupostin kautta. Palvelupostiin tulleiden viestien määrässä havaittiin huomattavaa kasvua pandemian aikana, eikä vauhti ole juuri hidastunut kirjaston avautumisen jälkeen. Tammi-kuun alusta artikkelin kirjoitushetkeen (1. 1. – 12. 11.) vastattujen tietopalvelutikettien määrässä päästään tänä vuonna lähes samoihin lukuihin kuin pandemian alkuvuonna 2020 (641 vs. 703). Samana aikana vuonna 2021 asiakkaiden tiedonhaun ja aineistoon pääsyn ongelmia ratkottiin yhteensä 845 viestin verran. Tietopalveluviestien määrä on noin kaksinkertaistunut pandemiaa edeltävästä ajasta, jolloin tikettejä tuli vuosittain 400–500 kappaletta.

Koulutukset ja ohjaus

Kirjaston tiedonhankinnan, viitteidenhallinnan, avoimen tieteen ja datanhallinnan opetus ja opastus ei tauonnut pandemian aikanakaan, vaan se siirrettiin verkkoalustoille, etäopetuksiksi Zoomiin tai Moodle-verkkokurssialustalle. Valtaosa opetuksista tarjotaan jatkossakin osittain itseopiskeluna tai etäopetuksena verkossa. Osa opetuksista palasi lähiopetukseen oppiaineiden toiveesta, kun se oli mahdollista. Toiset, laajemmat kurssit on jo aiemmin muutettu verkko-opetuksiksi, joten ne jatkuivat pandemian aikana keskeytyksettä lähes samansisältöisinä.

Kirjaston opetuksissa on havaittu muutosta aiempaa aktiivisempaan osallistumiseen. Opiskelijat kysyvät, keskustelevat ja kommentoivat hanakammin opetuksen aikana.

Kirjaston opetuksissa on havaittu muutosta aiempaa aktiivisempaan osallistumiseen. Opiskelijat kysyvät, keskustelevat ja kommentoivat hanakammin opetuksen aikana, jopa niin että puhetta on välillä ollut vaikea saada katkeamaan, vaikka ennen pandemiaa he saattoivat osallistua opetukseen lähinnä kuuntelijoina. Kirjaston opetuksesta on saatu aina kiittävää palautetta opetusformaattista ja pandemian ajan poikkeusjärjestelyistä huolimatta. Palaute opetuksesta ei ole juuri muuttunut viime vuosina, sillä samat asiat nousevat kerta toisensa jälkeen esiin: perusopiskelijoille tiedonhankinnan opetus tulee opinnoissa joko liian aikaisin tai liian myöhään, toisten mielestä etäopetus on parempi kuin lähiopetus ja päinvastoin, ja jatko-opiskelijoille järjestetyt tiedonhaun ja datanhallinnan kurssit saavat järjestelmällisesti kiittävää palautetta.

Työn tekemisen muutos pandemian jälkeen

Ennen mahdottomana pidetty etätyö on pandemian jälkeen jäänyt py-

vastata oikea-aikaisesti ja riittävällä volyymilla painetun aineiston ja e-aineiston käyttötarpeisiin.

E-aineistojen käyttö on kasvanut vuodesta 2019 vuoteen 2021 huomattavasti: e-lehtien käyttö on kasvanut reilut 100 %, hakuteosten käyttö yli 200 % ja Ellibs-kirjojen käyttö lähes 300 %. Ellibsin kirjojen kysyntä on lisännyt myös hankintamääriä. Tilastot ovat vuoden 2022 osalta vielä vajaat, mutta alustavien tietojen mukaan käyttö asettunee edellisen vuoden tasolle, eli suurin kasvu jäänee vuosille 2020 ja 2021.

Koulutus ja ohjaus verkkoon

Ohjaustoiminta siirtyi kokonaan verkkoon pandemian alettua. Verkko mahdollisti ohjausajan riippumattomuuden kampuksesta, jolloin tietoasiantuntijoiden voimavaroja kyettiin suunnittelemaan joustavammin ja kuormitusta tasoittaen. Varausten hallinnoimiseksi otettiin käyttöön Microsoftin Booking-sovellus, jonka avulla opiskelijat ja henkilöstö voivat varata vapaita ohjausaikoja.

Ohjauksen sisältöä laajennettiin kattamaan avoimen oppimisen sekä julkaisemisen ja aineistohallinnan kysymyksiin. Laajemman ohjaustoiminnan takia rakennettiin uusi ohjauksen kuvaus, jossa hahmotettiin ohjauksen tavoitteiden ja toteutusten kokonaisuutta. Ohjauksen kokemuksia alettiin jakaa säännöllisesti palaverissa, joihin kutsutaan vierailijoita Laurean eri toimintoista avaamaan kiinnostavia näkökulmia ohjaustoimintaan.

Ohjausten tueksi tuotettiin uusia ja

päivitettiin vanhoja ohjausmateriaaleja, jotka toimivat myös omatoimisen opiskelun tukena. Tiedotusta palveluista lisättiin huomattavasti. Palvelujen löytäminen verkossa ei ole ollut yhtä helppoa, kuin kirjaston löytäminen kampuksella. Ohjaukseen käytettävä aika ja ohjattavien määrä onkin lähtenyt kasvamaan toiminnan muutosten ja kehittämisen myötä, mikä on hyvä asia. Ohjaus mielletään keskeiseksi kirjaston palveluksi, opiskelijan osaamista ja hyvinvointia tukevaksi ja siten vaikuttavaksi toiminnaksi.

Asiakas- ja henkilöstöpalautteet: työn murros haastaa

Ammattikorkeakoulukirjastojen käyttäjäkysely oli avoinna syys-lokakuun vaihteessa 2022. Alustavien tulosten perusteella e-aineistojen riittävyys, kampuskirjastoon pääsy, varausten nouta-aikojen pituus sekä tekniset hankaluudet lainausautomaatin tai e-aineistojen osalta huolettivat kirjaston käyttäjiä. Tuloksissa oli havaittavissa vähäistä tyytyväisyyden laskua edelliseen vuoden 2020 kyselyyn verrattuna, mutta käyttäjät olivat edelleen varsin tyytyväisiä palveluun. Kirjastosta saatu palvelu koettiin asiantuntevana ja ystävällisenä.

Pandemian aikana Laureassa toteutettiin useita henkilöstökyselyjä. Viimeisin, koko organisaatiota koskeva kysely toteutettiin lokakuussa, ja sen tulokset olivat koulutusalan verkkioorganisaatioihin nähden keskimääräistä paremmat. Kyselyn mukaan

henkilöstön tärkein haaste on työn uudelleen muotoutuminen. Jo kauan ennen pandemiaa alkanut työn murros jatkuu edelleen ja siihen vaikuttavat muun muassa digitalisoituminen, työn tekemisen monipaikaistuminen, uusien työtehtävien muotoutuminen ja erilaiset tehostamistoimet.

Pandemia on toiminut muutosajurina ja kiihdyttänyt palvelujen kehittämistä, esimerkkinä ohjauksen siirtyminen verkkoon ja e-aineistojen hankinnan kasvu. Pandemian vaikutukset jäänevät kuitenkin vain siihen, että tuloillaan olevat muutokset tapahtuivat ennakoitua äkkinäisemmin, jolloin muutosten hyvä hallinta oli koetuksella. Pandemia on toisaalta kokonaisuutena vahvistanut tiimin resilienssiä ja varautumiskykyä erilaisiin tilanteisiin sekä tuonut esiin yhteisöllisyyden merkityksen aiempaa selkeämmin.

HANNA LAHTINEN
MINNA MARJAMAA

Kirjoittajat

SOILE MANNINEN
Helsingin Yliopisto
soile.manninen@helsinki.fi

MINNA SUIKKA
Helsingin Yliopisto
minna.suikka@helsinki.fi

MARJA KUITTINEN
Itä-Suomen yliopisto
marja.kuittinen@uef.fi

MIKKO MERILÄINEN
Itä-Suomen yliopisto
mikko.merilainen@uef.fi

TUULEVI OVASKA
Itä-Suomen yliopisto
tuulevi.ovaska@uef.fi

TOMI ROSTI
Itä-Suomen yliopisto
tomi.rosti@uef.fi

TANJA VIENONEN
Turun yliopisto
tanja.vienonen@utu.fi

HANNA LAHTINEN
Laurea-ammattikorkeakoulu
Hanna.Lahtinen@laurea.fi

MINNA MARJAMAA
Laurea-ammattikorkeakoulu
minna.marjamaa@laurea.fi