

Liite 1.

Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä
Hankkeen loppuraportti

Johanna Vuorinne
Kuopion kaupunginkirjasto
21.12.2017

SISÄLTÖ

- 1 Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä -hanke**
 - 1.1 Hankkeen tausta
 - 1.2 Hankkeen tavoitteet ja toteutus
- 2 Toimenpiteet**
 - 2.1 Asiakaskyselyt
 - 2.2 Tiedottaminen ja palautekanavat
 - 2.3 Yhteistyöverkostot ja tapahtumakokeilut
 - 2.4 Tilastot ja seuranta
- 3 Vaikutusten arviointi**
- 4 Jatkotoimenpiteet**

LIITTEET

LIITE 1: Karttulan asiakaskyselyn vastaukset

LIITE 2: Nilsiänsä asiakaskyselyn vastaukset

1 Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä -hanke

Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä on Kuopion kaupunginkirjaston – Pohjois-Savon maakunta-kirjaston toteuttama ja Itä-Suomen aluehallintoviraston rahoittama hanke. Hankkeen tarkoituksena on muotoilla ja pilotoida käyttäjälähtöisiä kirjastopalveluja Kuopioon rakennettaviin uusiin lähipalvelukeskuksiin (Jynkkä syksy 2017, Karttula kesä 2018) sekä uudistettavaan Nilsin lähikirjastoon (keväät 2018). Kaikissa kohteissa kirjasto toimii samassa rakennuksessa yhdessä muiden toimijoiden kanssa (Jynkässä kirjasto, alakoulu ja esiopetusryhmät; Karttulassa kirjasto, ala- ja yläkoulu, päiväkotit ja nuorisotilat; Nilsissä kirjasto, yhteispalvelupiste ja toimistotilat mm. liikuntatoimella sekä lisäksi lähellä sijaitsevat yhtenäiskoulu, lukio ja liikuntahalli). Samalla näistä kirjastoista tehdään laajennetun aukioloajan kirjastoja, jolloin ne ovat asiakkaiden käytössä myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Hanke toteutetaan 3.4.2017–31.12.2018. Hanketyöntekijä työskentelee hankkeessa 1.8.–31.12.2017, jolloin Jynkän lähikirjasto avataan ja luodaan pohja tulevalle toiminnalle.

1.1 Hankkeen tausta

Laajempia aukioloja toivotaan asiakaspalautteissa usein. Kirjastojen toivotaan olevan auki erityisesti lauantaisin sekä nykyistä aikaisemmin aamulla ja myöhempään illalla. Varsinkin työssäkäyvät kritisoivat aukioloaikojen suppeutta. (Esimerkiksi Kuopion kaupunginkirjaston asiakaskysely 2013. Jynkän, Karttulan ja Nilsin asiakaskyselyjen tulokset aukioloajoista esitellään tässä raportissa.) Julkisen kirjastotilan ja sen kokoelmien olisikin syytä olla asiakkaiden saavutettavissa ja käytettävissä mahdollisimman laajasti, mutta nykyisellä henkilökunnan määrällä aukioloaikojen lisääminen ei useinkaan ole mahdollista. Omatoimikirjastotekniikka mahdollistaa asiakkaiden kirjastoasioinnin myös silloin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla, ja toisaalta vapauttaa henkilökunnan työaikaa lainauksen ja palautuksen rutiinitöistä muihin kirjastoammattilisiin töihin.

Omatoimikirjastopalvelu lisää eri asiakasryhmien mahdollisuutta käyttää kirjastoa ja houkuttelee kirjastopalvelujen piiriin mahdollisesti myös ei-käyttäjiä. Näin omatoimikirjaston käyttöönotto lisää myös kansalaisten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa. Kirjastolaissa mainitaan yleisen kirjaston tehtäväksi mm. tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisältöihin sekä tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Yleisten kirjastojen suunta 2016–2020 puolestaan nostaa keskeisiksi arvoiksi mm. tasavertaisuuden ja yhteisöllisyyden. Yhteisöllisyyteen tulisi pyrkiä mm. avaamalla kirjaston tiloja monipuoliseen käyttöön ja osallistamalla kuntalaisia kirjastopalvelujen suunnitteluun. Omatoimikirjasto mahdollistaa tilojen monipuolisen käytön ja Kirjasto lähipalvelukeskuksen ytimessä -hankkeessa pyritään osallistamaan niin kuntalaisia kuin paikallisia yhteisöjäkin kirjastopalveluiden suunnitteluun. Myös uudistuva Kuopion strategia korostaa asukkaiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia muun muassa kulttuuriin sekä osallistamisen ja laaja-alaisen, aktiivisen yhteistyön merkitystä.

1.2 Hankkeen tavoitteet ja toteutus

Hankkeen tavoitteina oli osallistaa asiakkaita ja ympäröiviä toimijoita kirjaston toiminnan suunnitteluun, luoda omatoimiasioimisen käytännöt ja toteuttaa erilaisia tapahtumakokeiluja.

Hankkeessa työskenteli viiden kuukauden ajan hanketyöntekijä, joka yhdessä Jynkän henkilökunnan kanssa käynnisti yhteistyön samassa rakennuksessa toimivan alakoulun ja esiopetusryhmien kanssa sekä järjesti verkostotapaamisia muiden alueen toimijoiden kanssa. Tavoitteena oli myös kehittää opetusmateriaalia kirjaston henkilökunnan tarpeisiin. Kirjastotilan käytöstä piti tehdä selkeä suunnitelma, jotta eri käyttäjäryhmät pääsevät käyttämään kirjastoa tasapuolisesti: niin samassa rakennuksessa olevat alakoululaiset ja esikoululaiset kuin lähialueen yläkoululaiset, päiväkotiryhmät ja muut asukkaat.

Yhdessä Kuopion kaupunginkirjaston omatoimikirjastotyöryhmän kanssa luotiin pohja omatoimiasioimisen periaatteille, tehtiin tarvittava ohjeistus sekä suunniteltiin ja toteutettiin asiakaskysely omatoimikirjaston aukioloajoista.

2 TOIMENPITEET

2.1 Asiakaskyselyt

Ennen Jynkän vanhan kirjaston sulkeutumista kirjastossa toteutettiin asiakaskysely seinäjulisteiden ja post-it-lappujen avulla. Seinäjuliste oli jaettu neljään osaan: ensimmäisenä oli tiedottava osio, jossa kerrottiin kirjaston muutosta, aikatauluista ja tulevasta laajennetun aukiolon toimintamallista, ja tämän alapuolella kysyttiin asiakkaiden mielipiteitä tulevan kirjaston aukioloista ja tapahtumista sekä muita toiveita. Aukiolojen suhteen toivottiin joustavuutta, mm. viikonloppuaukioloja ja iltaukioloja (4 mainintaa). Henkilökunnan säilymistä toivottiin useaan kertaan (5 mainintaa). Tapahtumista eniten toivottiin satutunteja (6), lukukoira Sylvian vierailuja (4) ja lukupiiriä (5). Lisäksi toivottiin nukketeatteria, kirjailijavierailuja, teematapahtumia ja lukuneuvojaa. Muissa toiveissa nousivat eniten esille pehmeät kalusteet (lukulöhönurkka, säkkituolit), lasten lelut (palapelit, pikkuautot, nukkekoti) ja erilaiset aineistotoiveet (lautapelit, manga-sarjakuvat). Lisäksi toivottiin tietokoneita ja nettiyhteyttä sekä avajaisiin kakkukahveja.

Nilsin ja Karttulan kirjastoissa toteutettiin hieman laajempi omatoimikirjaston aukioloaikoja ja henkilökunnan työskentelyaikoja kartoittava asiakaskysely, joka oli esillä paperisena versiona kyseisissä kirjastoissa ja kyseisten paikkakuntien yhteispalvelupisteissä sekä sähköisenä verkkokirjastossa, ja sitä markkinoitiin kirjaston somekanavissa. Karttulan asiakaskyselyyn tuli yhteensä 63 vastausta ja Nilsin kyselyyn 188. Kyselyjen vastukset löytyvät kootusti liitteestä 2 ja 3.

Karttulan kyselyssä 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että aukiolojen laajentuminen lisäisi heidän kirjastonkäyttöään. Nilsian kyselyssä tätä mieltä oli 69 % vastaajista. Karttulassa aukioloja toivoi lisää arki-iltoihin (nykyisiä aukioloja myöhemmin) 61 % vastaajista, lauantaihin 53 % vastaajista, arki-iltoihin (nykyisiä aukioloja aikaisemmin) 48 % vastaajista ja sunnuntaihin 37 % vastaajista. Nilsissä aukioloja toivoi lisää lauantaihin 75 % vastaajista, arki-iltoihin (nykyisiä aukioloja myöhemmin) 60 %, sunnuntaihin 36 % ja arki-iltoihin (nykyisiä aukioloja aikaisemmin) 27 %. Henkilökunnan läsnäoloa toivottiin eniten arkisin päiväaikaan (Karttula 78 % ja Nilsia 86 %). Arkisin iltapäiväaikaan henkilökunnan toivoi olevan läsnä Karttulassa 35 % ja Nilsissä 36 % sekä lauantaisin Karttulassa 6 % ja Nilsissä 25 %.

Avoimissa vastauksissa henkilökunta sai hyvää palautetta ammattitaidostaan ja ystävällisyydestään ja henkilökunnan toivottiin säilyvän jatkossakin. Omatoimisuus nähtiin kuitenkin hyvänä lisänä, esimerkiksi:

- On mukava / tärkeä saada asiantuntijapalveluita, mutta joskus tarve asioida myös iltapäiväaikaan, tällöin omatoimisuus on hyvä asia myös. (Karttula)
- On hyvä, että kirjastossa on henkilökuntaa. En kannata täysin automaattista kirjastoa, vaikka se toisikin säästää. Ehkä rajatusti joitakin toimintoja voidaan automatisoida esim. iltaisin ja viikonloppuisin. (Nilsia)
- Lyhyet aukioloajat ovat tehneet sen, että pääsen kirjastoon harvoin. Siksi minulle olisi omatoimikirjasto tärkeä. Maksullisen kahvin saanti kirjastossa olisi ihanaa. Eikä kirjastossa enää vaadita täyttä hiljaisuutta. On mukavampi, jos kuulisi ihmisten, myös lasten, ääniä. Nilsian kirjaston henkilökunta on aina ollut tosi ystävällinen ja aina heillä on aikaa. Älkää vähentäkö ketään pois. Tunnelma on tärkeä myös. (Nilsia)

Huolta herättivät erityisesti mahdollinen ilkeäkäyttäytyminen ja rauhattomuus. Valvonnan toivottiin olevan sellaista, ettei häiriöitä synny.

2.2 Tiedottaminen ja palautekanavat

Asiakaskyselyjen vastauksissa huomionarvoista on omatoimikirjaston herättämät pelot ja ennakkoluulot. Monissa vastauksissa nousevat esille huoli ilkeäkäyttäytymisestä ja järjestyshäiriöistä sekä toisaalta ”kylmäasemista” ja henkilökunnan häviämisestä. Tähän on syytä vastata runsaalla tiedottamisella, jossa hyödynnetään eri kanavia. Esimerkiksi avoin keskusteluilta ennen omatoimikirjaston avaamista on varteen otettava keino tuoda esille omatoimikirjaston ideaa, hälventää ennakkoluuloja ja parhaassa tapauksessa lisätä alueen asukkaiden ja muiden toimijoiden osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Sellainen onkin suunnitteilla Nilsiaan ja Karttulaan. Asiakaskyselyt ja seinäjulisteet toimivat omalta osaltaan myös tiedottavassa tehtävässä.

Jynkän kirjaston avautumisesta ja laajennetusta aukioloajasta tiedotettiin alueen asukkaille ja eri toimijoille mm. sähköpostein ja koulujen kautta Wilma-viestein. Kirjastossa tiedotettiin pape-riopastein sekä kirjaston verkkosivuilla ja somekanavissa. Muussa mediassa juttuja oli kirjaston oman tiedotteen lisäksi muun muassa Radio Kuopiossa, Viikko-Savossa ja Petosen Lehdessä.

Omatoimikirjasto-opastusta annettiin Jynkän koulun ja Jynkänlahden yläkoulun oppilaiden lisäksi Pitkälahden Martoille sekä koulukirjastojen vastuopettajille. Omatoimikirjastosta käytiin kerto-massa lähikoulujen vanhempainilloissa ja avoimessa päiväkodissa. Siilinjärven kunnankirjaston henkilökunta kävi myös tutustumassa Jynkän omatoimikirjastoon.

Omatoimiasioimisen sujumisesta on tärkeää saada asiakaspalautetta ja sen antamisen pitää olla asiakkaille mahdollista useita eri kanavia pitkin: suoraan virkailijoille, sähköpostitse, verkkokirjas-ton palautelomakkeen kautta, kirjastossa olevan avoimen palautekirjan ja suljetun palautelaatikon kautta. Näitä väyliä pitkin saatiin hyvin asiakaspalautetta Jynkän omatoimiajasta ja myös häiriöti-lanteista, joita päästiin nopeasti selvittämään.

Suoran asiakaspalautteen lisäksi havainnoimalla ja asiakkaita kohtaamalla saadaan paljon käyttäjä-tietoa. Esimerkiksi Jynkässä havaittiin omatoimikirjaston aktivoineen myös kirjaston ei-käyttäjää ottamaan uusia kortteja ja pin-koodeja. Varsinkin omatoimikirjaston alkuvaiheessa on hyvä, että henkilökunta on mahdollisuuksien mukaan läsnä myös omatoimiaikana, jolloin saadaan kerättyä tietoa eri käyttäjäryhmistä ja kirjaston käyttötavoista sekä mahdollisista ongelmista. Esimerkiksi Jynkän kirjastossa kokoontuvien nuorten jututtaminen antoi tietoa heidän mielipiteistään (kirjas-tossa parasta säkkituolit ja Uno-pelikortit) ja toiveistaan (kahviautomaatti ja lisää väriä sekä peh-meitä kalusteita) ja toisaalta auttoi vähentämään roskaamista ja muita asiakkaita häiritsevää käyt-täytymistä.

Omatoimiasioimisen sujumisen kannalta merkittävä rooli on hyvillä ohjeistuksilla ja opastekylteillä. Kuopion kaupunginkirjaston omatoimikirjastotyöryhmä laati omatoimikirjaston käytön ohjeistuk-set verkkokirjastoon, kirjastoon, opettajille ja asiakkaiden mukaan jaettavaan mainokseen. Samat ohjeistukset sopivat niin Jynkän kuin Nilsiäen ja Karttulankin omatoimikirjastoihin ja löytyvät kirjas-ton sisäiseltä V-aseimalta kansioista *Omatoimikirjastot*. Samasta kansioista löytyvät myös Jynkän kirjaston pohjapiirros ja usein kysytyt kysymykset.

2.3 Yhteistyöverkostot ja tapahtumakokeilut

Tärkeänä osallistamisen keinona hankkeessa oli myös yhteistyöverkostojen luominen ja toiminnan suunnittelu eri yhteistyötahojen kanssa. Jynkän alueen yhteistyöverkostojen luomisessa auttoi hankkeen avuksi koottu avainryhmä, johon kuuluivat kirjaston, Jynkän koulun, Paimenpojan päivä-kodin, kansalaisopiston, nuoristotoimen, liikuntatoimen ja Jynkän koulun vanhempainyhdistyksen-kin edustajat. Avainryhmän kautta kartoitettiin eri toimijoiden toiveita kirjastopalveluista.

Kouluyhteistyön käynnistämässä apuna olivat tiimien vetäjinä toimivat opettajat, jotka esittivät opetusta tukevien materiaalien hankintatoiveita sekä toivoivat lukuvuoden aluksi jokaiselle luokalle kirjastonkäytön opetustuntia. Jynkän alakoulu oli ollut evakossa Niiralan koulussa viiden vuoden ajan, joten kouluyhteistyölle oli luotava vahva pohja. Pitkin syksyä koulun kirjastovastaava tapasi kirjaston henkilökuntaa säännöllisissä palavereissa, joissa suunniteltiin tulevaa toimintaa ja ratkottiin ongelmatilanteita. Itsenäisiä luokkakäyntejä varten tehtiin lukujärjestys, jossa jokaisella luokalla ja esiopetusryhmällä on oma kiinteä tuntinsa kerran kahdessa viikossa. Tämä koettiin hyödylliseksi kirjaston tilan pienuuden sekä muiden ryhmäkäyntien suunnittelun vuoksi. Itsenäisillä luokkakäynneillä oppilaat voivat opettajan valvonnassa lainata ja palauttaa kirjoja, lukea ja pelata kirjastotilassa tai opettaja voi pitää opetustuntia kirjastoa hyödyntäen. Säännöllinen kirjastossa käyminen tukee oppilaiden lukuharrastusta. Täydennyshankintoja kirjaston kokoelmiin tehtiin pitkin syksyä erityisesti alakoulun ja varhaiskasvatuksen tarpeisiin.

Kirjastonkäytön opetustunnit alakoululaisille ja esikoululaisille toteutettiin elo-syyskuussa. Opetusmateriaalit on tallennettu kirjaston sisäiselle V-asemalle kansioon *Opetusmateriaalit* ja ovat käytettävissä / muokattavissa edelleen. Opetustunneilla tavoitteena oli tehdä kirjaston tilat, aineistot, säännöt, automaatit ja omatoimiajan käytännöt tutuiksi. Toteutuksessa hyödynnettiin mm. leikkijä, tarinoita, loruja ja QR-koodeja. Lisäksi syksyn aikana järjestettiin 2.-luokkalaisille mediakasvatustuokio liittyen ikärajoihin ja netikettiin sekä pohdittiin mahdollisuutta järjestää eri luokkasteille sanataidetyöpajoja erilaisuudesta. Sanataidetyöpajat ovat Pyörön kirjaston ja sanataidekoulu Aapelin suunnitteleamia ja niiden toteutus Jynkän kirjastossa siirtyi koulun vihkiäispäivän kii-reiden vuoksi kevätlukukaudelle.

Humanistisen ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden yhteisöpedagogiopiskelijoiden kanssa yhteistyössä toteutettiin Kohdataan pelaamisen merkeissä -lautapelitapahtuma peliviikolla. Jynkän kirjaston lisäksi opiskelijat jalkautuivat pelaamaan lautapelejä ja kohtaamaan eri-ikäisiä ihmisiä pääkirjastoon, Puijolaakson kirjastoon ja Neulamäen kirjastoon. Marraskuussa aloitti myös Humanistisen yhteisöpedagogiopiskelijoiden pitämä puuhakerho 3.–4. luokan oppilaille. Kerho kokoontuu torstaisin koulun jälkeen Jynkän kirjastossa ja toimintaa on kirjaston lisäksi koulun tiloissa.

Jynkän Monarin nuorisonohjaajien, Kallaveden seurakunnan nuorisotyöntekijöiden, Nuorten Palvelu ry:n ja Etsivien nuorisotyöntekijöiden kanssa pohdittiin nuorten tavoittamista ja yhteisten pelisääntöjen tarvetta. Nuorisonohjaajien ja nuorisotyöntekijöiden jalkautuminen kirjastoon oma-toimiaikana vähensi rauhattomuuksia. Jatkosuunnitelmana on, että lukuvuoden alussa kirjaston työntekijä osallistuu yhdessä seurakunnan ja nuorisotoimen kanssa kouluvierailuihin. Myös muuta nuorten toimintaa on syytä suunnitella ja hyödyntää koko rakennuksen yhteisiä tiloja.

Syksyn aikana Jynkän kirjastossa oli lisäksi mm. Kallaveden seurakunnan järjestämä satuhierontatuokio, Pitkälahden Marttojen järjestämä aloittelijoiden sieniopastus, päivystävä digineuvoja, aikuisten lukupiiri, lukukoira Sylvian vierailu ja lukuhetket, aloittelijoiden ukuleleopastus, kirjavinkkaus Pitkälahden Martoille sekä origami- ja japanin alkeet -työpaja. Jynkän kirjastovirkailija kävi pi-

tämässä lukuhetkiä Leväsen palvelutalolla. Paimenpojan esikoulun näyttely järjestettiin kirjaston tiloissa 21.–24.11.

2.4 Tilastot ja seuranta

Ensilainojen, palautusten ja kävijämäärien vertailu syys-marraskuussa 2016 ja 2017:

Ensilainat 1.9.–30.11.2016: **13 942**

Ensilainat 1.9.–30.11.2017: **24 008**

Palautukset: 1.9.–30.11.2016 **14 978**

Palautukset 1.9.–30.11.2017: **23 118**

Kävijämäärä 1.9.–30.11.2016: **6357**

Kävijämäärä 1.9.–30.11.2017: **17 728**

Alla olevassa taulukossa ensilainojen määrä Jynkän kirjastossa 1.9.–30.11. viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan. (Omatoimikirjaston aukioloajat: su–to 7–21 ja pe–la 7–18. Asiakaspalvelu avoinna: ma, ke, to 13–19 ja ti, pe 10–16.)

| KLO | MA | TI | KE | TO | PE | LA | SU | YHT. |
|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 7 | 10 | 5 | 7 | 4 | 21 | | | 47 |
| 8 | 28 | 175 | 78 | 14 | 194 | 11 | 15 | 515 |
| 9 | 212 | 70 | 175 | 138 | 298 | 94 | 48 | 1035 |
| 10 | 160 | 272 | 154 | 171 | 456 | 176 | 168 | 1557 |
| 11 | 350 | 247 | 187 | 130 | 385 | 252 | 237 | 1788 |
| 12 | 184 | 313 | 203 | 282 | 480 | 252 | 271 | 1985 |
| 13 | 595 | 430 | 484 | 361 | 401 | 215 | 196 | 2682 |
| 14 | 472 | 359 | 396 | 363 | 423 | 170 | 166 | 2349 |
| 15 | 545 | 466 | 459 | 450 | 372 | 170 | 223 | 2685 |
| 16 | 544 | 292 | 401 | 481 | 324 | 195 | 271 | 2508 |
| 17 | 833 | 268 | 450 | 537 | 258 | 134 | 147 | 2627 |
| 18 | 875 | 365 | 737 | 683 | 3 | | 173 | 2836 |
| 19 | 291 | 271 | 283 | 193 | | | 65 | 1103 |
| 20 | 70 | 33 | 89 | 89 | | | 10 | 291 |
| YHT. | 5169 | 3566 | 4103 | 3896 | 3615 | 1669 | 1990 | 24008 |

Jynkän kirjaston syksyn tilastojen, seurantaviikon (vko 40) ja henkilökunnan kokemusten perusteella kiireisimmät päivät ovat maanantai ja keskiviikko. Omatoimiajan myötä kävijämäärät ovat kuitenkin jakaantuneet aikaisempaa tasaisemmin eri päiville ja eri kellonaikoihin. Jynkän alakoulun ja esikouluryhmien viikoittaiset itsenäiset luokkakäynnit sijoittuvat arkisin aamupäiviin klo 8–13 välille.

Koulu yhteistyön kannalta on hyvä, että kirjasto avautuu joinakin päivinä vasta klo 13, jolloin erilaiset kirjaston järjestämät opetustunnit ja vinkkaukset on helpompi järjestää. Omatoimiaikana muita asiakkaita on vähemmän ja toisaalta henkilökunta voi keskittyä ryhmän opastukseen eikä heidän tarvitse hoitaa muita asiakaspalvelutehtäviä samaan aikaan.

Henkilökunnan läsnäoloa tarvitaan illalla enemmän myös yleisen järjestyksen ylläpitämiseksi, koska havaitut häiriötilanteet keskittyvät nimenomaan ilta-aikoihin.

3 Vaikutusten arviointi

Jynkän lähikirjastosta on tullut muuton jälkeen laajennetun aukioloajan kirjasto, joka on avoinna myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Raamit toiminnalle asettavat saman katon alla olevat muut toimijat eli Jynkän koulu ja Paimenpojan esikoulu. Jynkän kirjasto on kirjaimellisesti muuttunut hiljaisesta lähikirjastosta palvelujen ytimeen, ja muutoksen suuruutta kuvastavat aukiolotuntien kasvaminen (30 h/vko > 92 h/vko) sekä tilastot laina- ja kävijämääristä.

Jynkän kirjaston henkilökunnan työmäärä kasvoi omatoimikirjaston myötä, mm. logistiikka- ja järjestelytehtävät lisääntyivät huomattavasti samaan tahtiin kävijä-, laina- ja palautusmäärien kanssa. Asiakaspalvelutehtävät lisääntyivät varsinkin alussa mm. uusien korttien ja pin-koodien tekemisen ja uuden tekniikan opastamisen myötä. Myös omatoimiaikana asiakkaat kääntyvät usein henkilökunnan puoleen ja vain harvoin henkilökunta pääsee tekemään sisätöitä toimiston puolelle, jo tilojen ahtaudenkin vuoksi. Töitä ja rutiineja on siis pitänyt järjestellä uudelleen.

Henkilökunnan työnkuva on omatoimikirjastossa muutoksessa ja painottuu pikkuhiljaa enemmän lainauksen ja palautuksen rutiinitöistä henkilökohtaiseen neuvontayöhön, aineiston esille nostamiseen, erilaisten ryhmien opastamiseen ja tapahtumien sekä yhteistyön suunnitteluun. Jotta työaika jää toiminnan ja tapahtumien suunnitteluun, täytyy jatkossa vielä paremmin hyödyntää koko rakennuksen yhteisiä työskentelytiloja sisätöiden tekemiseen ja huomioida tämä myös henkilökunnan työvuorosuunnittelussa. Hyllytys- ja järjestelytehtävien osalta työkokeilija on ollut suurena apuna. Omatoimikirjasto mahdollistaa henkilöstön kouluttautumisen paremmin, koska kirjasto voi olla avoinna omatoimisesti, vaikka koko henkilökunta olisi samana päivänä koulutuksessa.

Asiakasmäärien kasvaminen ja uusien käyttäjäryhmien löytäminen kirjastoon ja toisaalta kirjastotilan muuttuminen vanhasta Jynkän kirjastosta (tilaa on vähemmän eikä erillistä lehtilukusalia tai hiljaisen työskentelyn tilaa) on aiheuttanut myös kitkaa eri asiakasryhmien välille. Yhden suuren tilan kirjasto on profiililtaan erilainen kuin kirjasto, jossa on mahdollista valita erilaisista alueista itselleen sopiva. Näihin haasteisiin on jatkossa syytä vastata kehittämällä edelleen koko rakennuksen tilojen yhteiskäyttöä. Esimerkiksi nuorten toimintaa voidaan ohjata koulun puolelle, samoin muita tapahtumia. Tällä hetkellä kirjaston lukupiiri ja osittain myös lasten puuhakerho toimivat koulun tiloissa, mutta muuten tilojen yhteiskäyttö on ollut vielä vähäistä.

Yhteistyö koulun ja päiväkodin kanssa saatiin hyvin käynnistettyä ja yhteiset pelisäännöt luotua. Lukujärjestyksen ansiosta myös Jynkänlahden yläkoulun 7.-luokkalaisten saatiin kutsuttua kirjastoon kirjavinkkaukseen ja omatoimiasioimisen opastukseen. Myös monia muita asiakkaiden toivei-

ta on saatiin toteutettua (mm. lukupiiri, lukukoira Sylvin vierailut, satutunnit), mutta laajempia tapahtumia kirjailijavierailuineen tai teemapäiviä ei syksyyn mahtunut.

Tiedottaminen, asiakaspalautteen kerääminen ja yhteistyöverkoston aktiivinen ylläpitäminen vievät työaikaan mutta ovat ensiarvoisen tärkeitä juuri omatoimikirjaston toiminnan kannalta, koska henkilökunta ei ole kirjastossa koko aikaa paikalla. Kun asiakkaat ottavat tilan omakseen, ilkeän todennäköisyys on pienempi ja häiritsevään käytökseen puututaan herkemmin. Toimivan omatoimikirjaston edellytys on aktiiviset ja osallistuvat asiakkaat ja muut lähialueen toimijat.

Palvelujen muotoilu eri käyttäjäryhmien tarpeiden mukaiseksi on vuoden 2017 lopussa kesken, ja erityisesti nuorten toiminnassa on paljon kehitettävää. Jatkossa olisikin hyödyllistä tarkkailla nyt jo vakiintunutta toimintaa havainnoimalla ja haastatteluilla ja täydentää palvelukonseptia täsmällisemmällä tutkimuksella.

4 Jatkotoimenpiteet

Hankkeessa kertyneitä kokemuksia ja tuloksia tullaan hyödyntämään jatkossa niin Jynkän kirjaston edelleen kehittämiseksi kuin Nilsin ja Karttulan vuonna 2018 avautuvissa laajennetun aukioloajan kirjastoissa. Lisäksi asiakkaiden ja muiden toimijoiden mielipiteitä kuullaan edelleen ja toimintatapoja voidaan tarvittaessa muuttaa tai muotoilla uudelleen.

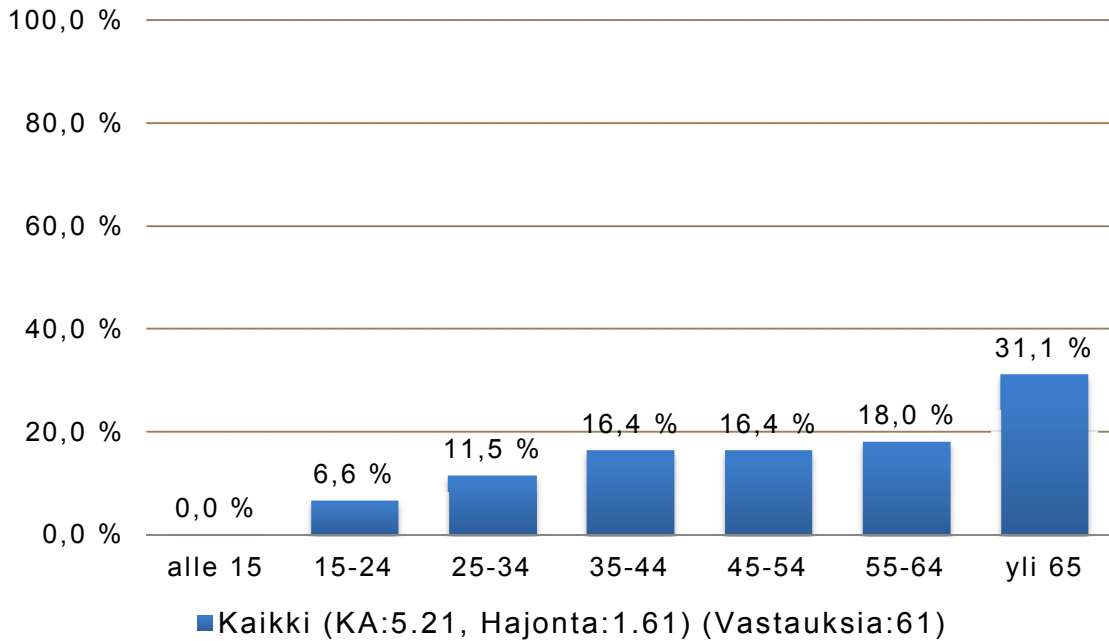
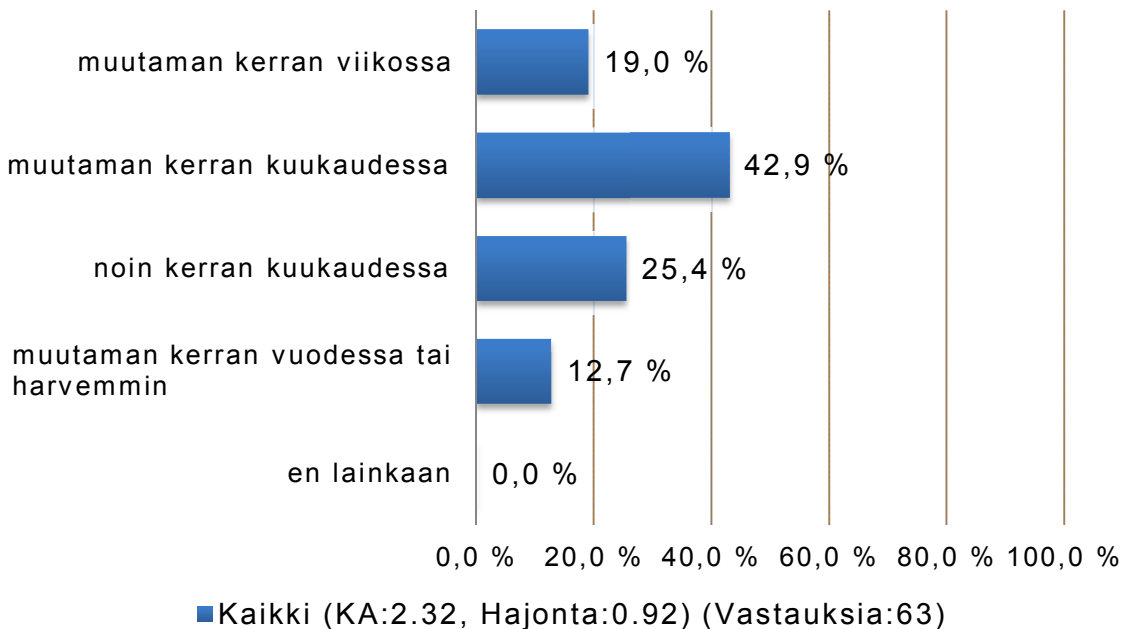
Nilsin ja Karttulan osalta asiakaskyselyt, Karttulan kirjastossa esillä oleva seinäjuliste sekä suunnitellut avoimet keskustelutilaisuudet antavat lisää tietoa palvelujen muotoiluun. Karttulassa ja Nilsissä ollaan eri tilanteessa kuin Jynkässä siinä mielessä, että muun muassa kouluyhteistyö on ollut aktiivista jo aikaisemmin. Alueen nuorten kanssa toimivien tahojen kanssa on syytä lähteä suunnittelemaan jo hyvissä ajoin yhteistä toimintaa, jotta välttytään eri käyttäjäryhmien yhteentörmäystä tehokkaammin ja saadaan omatoimiasioimisen käytännöt eri väyliä pitkin myös nuorten tietoon.

Kuopion kaupungin ja Humanistisen ammattikorkeakoulun yhteinen KuoHuLab -hanke alkoi marraskuussa 2017 ja jatkuu tulevan kahden vuoden ajan. Hankkeen tavoitteena on parantaa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten ja aikuisten tilannetta luomalla KuoHuLab -yhteistyömalli. Yksi hankkeen kohdealueista on Jynkkä, ja myös Jynkän kirjasto on mukana yhtenä yhteistyökumppanina. Tämän hankkeen toivotaan entisestään tiivistävän Jynkän alueen yhteistyöverkostoja.

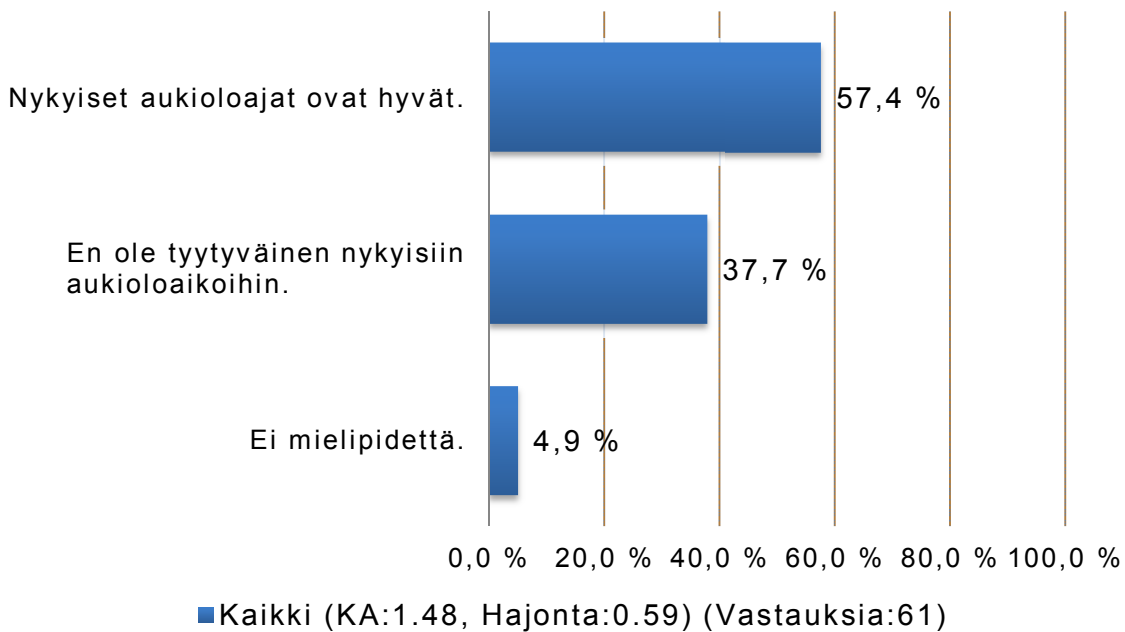
Lisäksi sosionomiopiskelija on suunnittelemassa Jynkän omatoimikirjastosta opinnäytetyötä, jonka tulokset huomioidaan Jynkän kirjaston tulevan toiminnan suunnittelussa.

LIITE 1

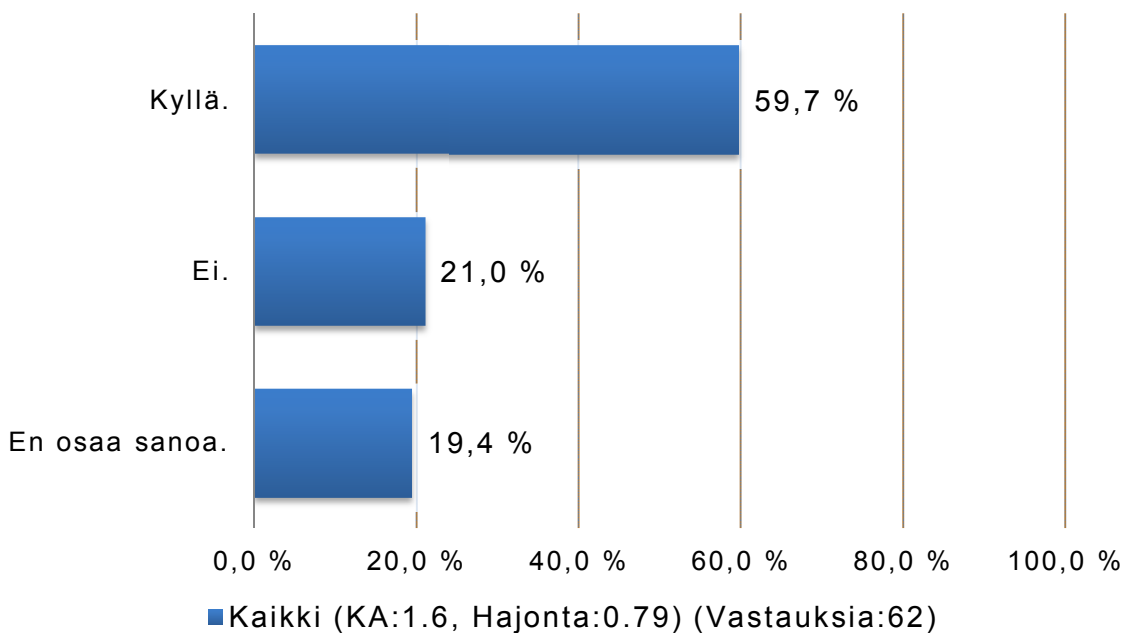
Karttulan asiakaskyselyn vastaukset

Ikäsi:**Kuinka usein käyt kirjastossa?**

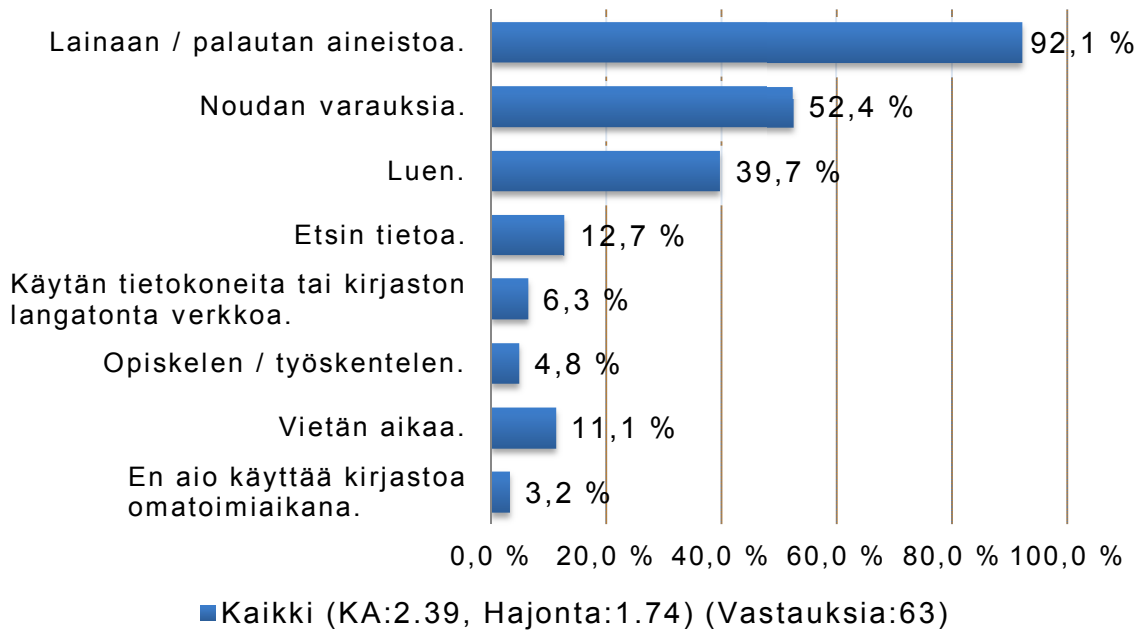
Mitä mieltä olet kirjaston aukioloajoista?



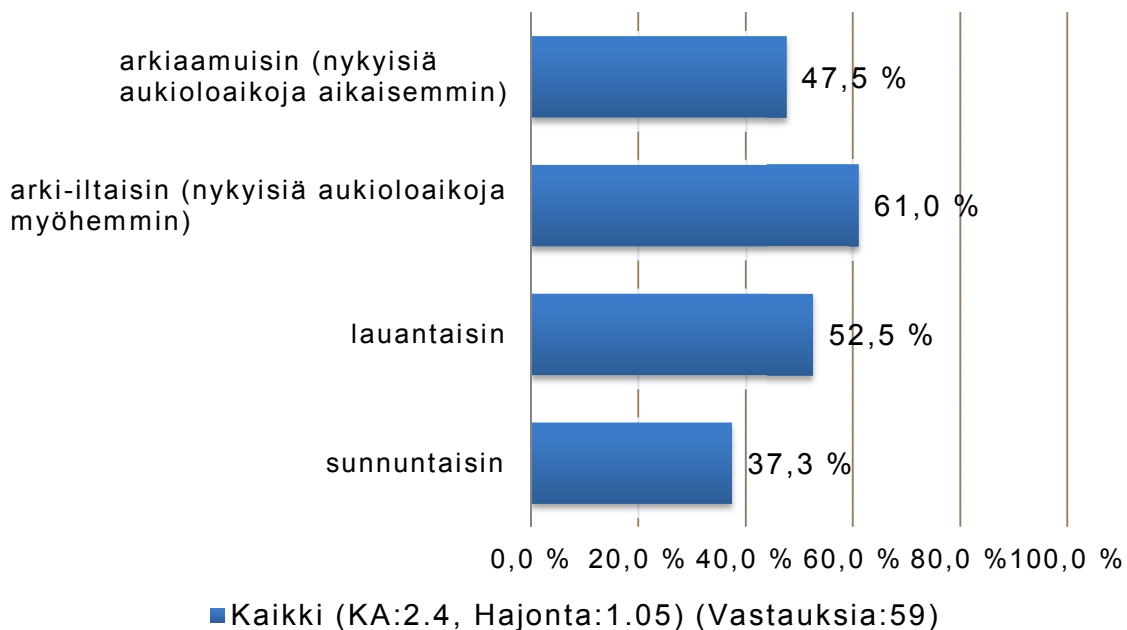
Lisäisikö aukioloaikojen laajentuminen kirjaston käyttöäsi?



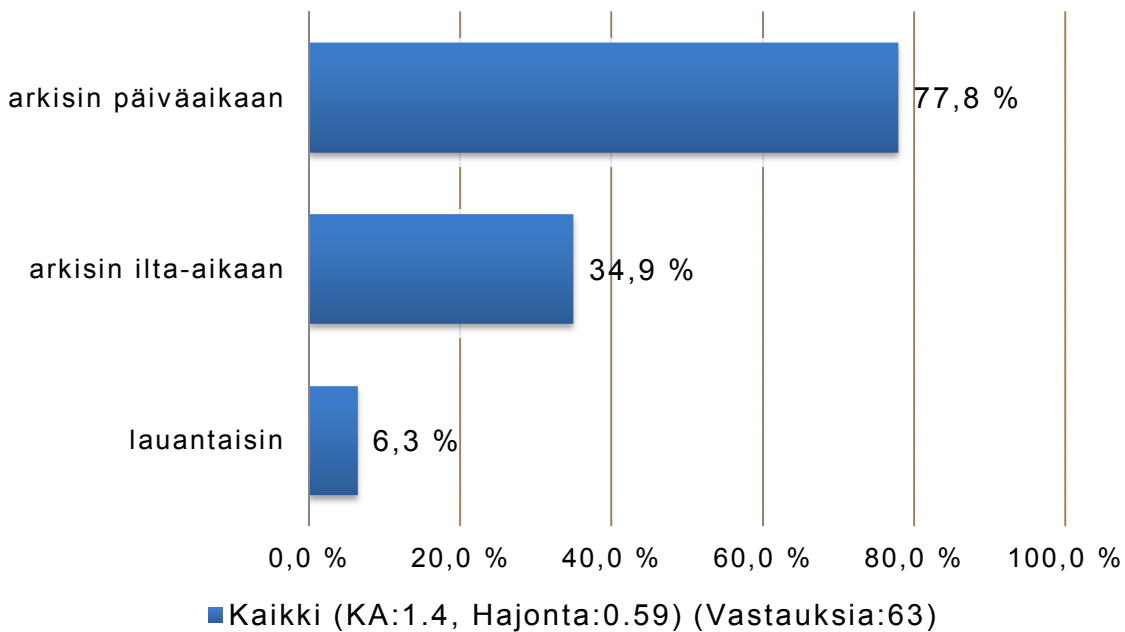
Jos aiot käyttää kirjastoa omatoimiaikana, mitä teet kirjastossa? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Milloin toivoisit kirjaston olevan auki omatoimisesti (ei henkilökuntaa paikalla)? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Milloin toivoisit kirjaston henkilökunnan olevan paikalla? Voit valita useita vaihtoehtoja.



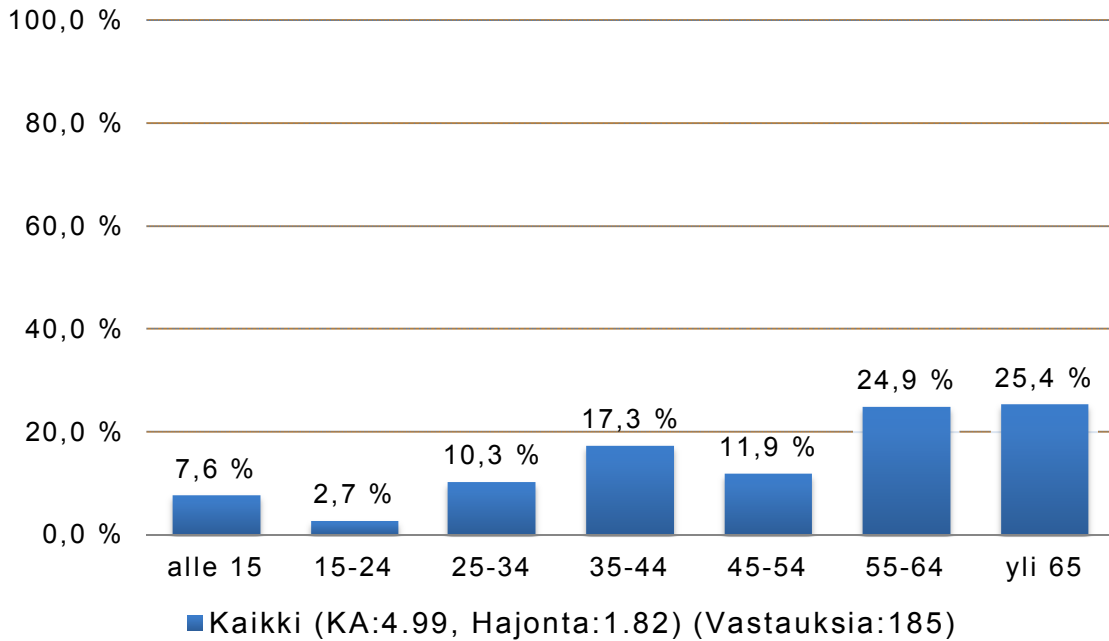
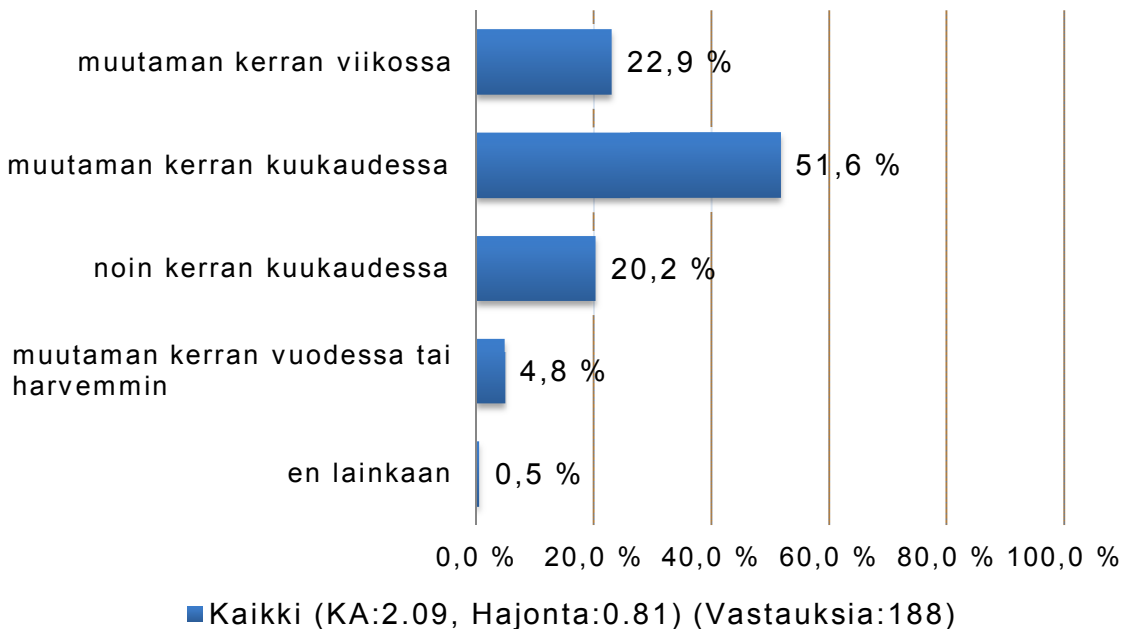
Muita kommentteja ja kehittämisehdotuksia Karttulan omatoimikirjastoon: (Kaikki)

- Toivoisin, että kirjastossa edelleen laajennettaisiin lainattavien urheiluvälineiden yms. valikoimaa. Lainattavat välineet ovat erinomainen tapa tutustua uusiin lajeihin matalalla kynnyksellä.
- Henkilökunta viikolla paikalle joka päivä. Nykyisin ei ole torstaisin!
- Onko mahdollista tehdä toimiva tuo ja ota -hyllyä, mihin voisi tuoda hyväkuntoiset luetut, tarpeettomat kirjat ,ottaa luettavaksi ja palauttaa jälleen käyttöön eteenpäin
Esim. muutoissa voi löytyä lahjoitettavia kirjoja, tai jos on useita kappaleita samaa kertynyt.
- Tabletti ja verkkokäyttötukea voisi tarvita, myös iltaisin.
- Voisiko kierrättää omia kirjoja
- Kirjasto on mahtava ja palvelu loistavaa!! Kiitos
- Omatoimikirjasto todella hyvä asia. Antaa työssäkäyville paremmin mahdollisuuksia asioida, kun ei ole rajattu aukioloaikoihin.
- Myönteinen ja innostava hk!
- Torstaina auki
- Henkilökunta paikalla parina iltana viikossa. Lauantaisin omatoimikirjasto hyvä.
- Lasten "toughunurkka": vanhemmat saavat katsoa rauhassa kirjoja.
- Auki ma-pe klo 9-16. Ilta-aukioloaika kerran viikossa.

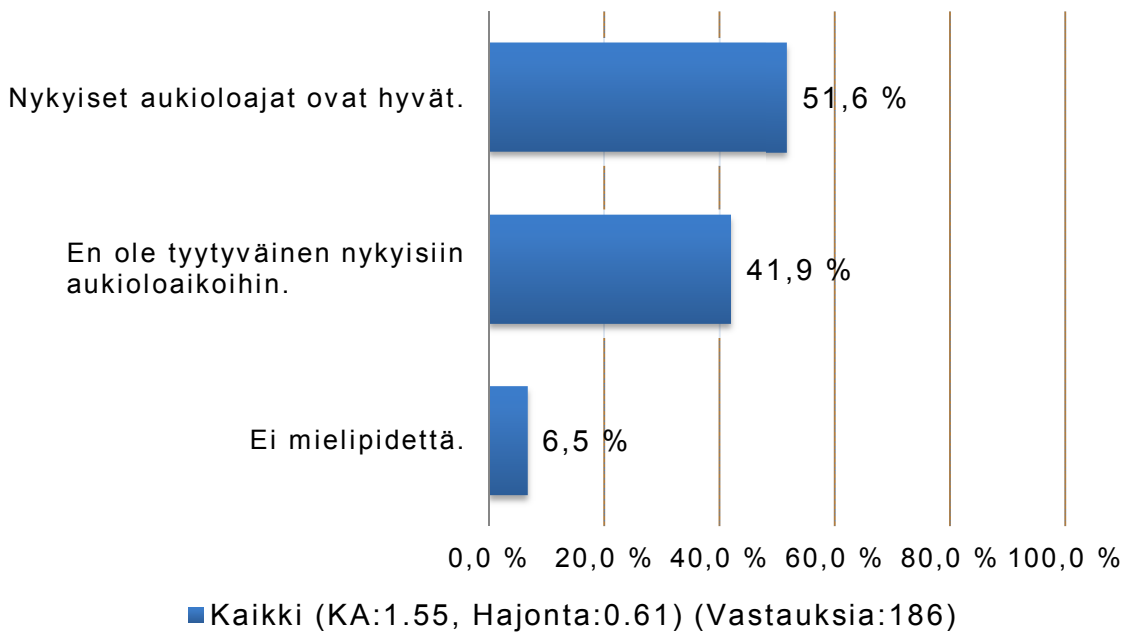
- Karttulassa on hyvä kirjasto!
- Karttulassa tulee kirjaston säilyä ja virkailijan myös.
- On mukava / tärkeä saada asiantuntijapalveluita, mutta joskus tarve asioida myös ilta-aikaan, tällöin omatoimisuus on hyvä asia myös.
- Viihtyisämpi ympäristö. Enemmän luettavia lehtiä (Avotakka, Kotivinkki, Talo ja koti yms. koti ja sisustus aiheisia, Voi hyvin)
- Lainausautomaatti
- Hyvä palvelu tällä hetkellä

LIITE 2

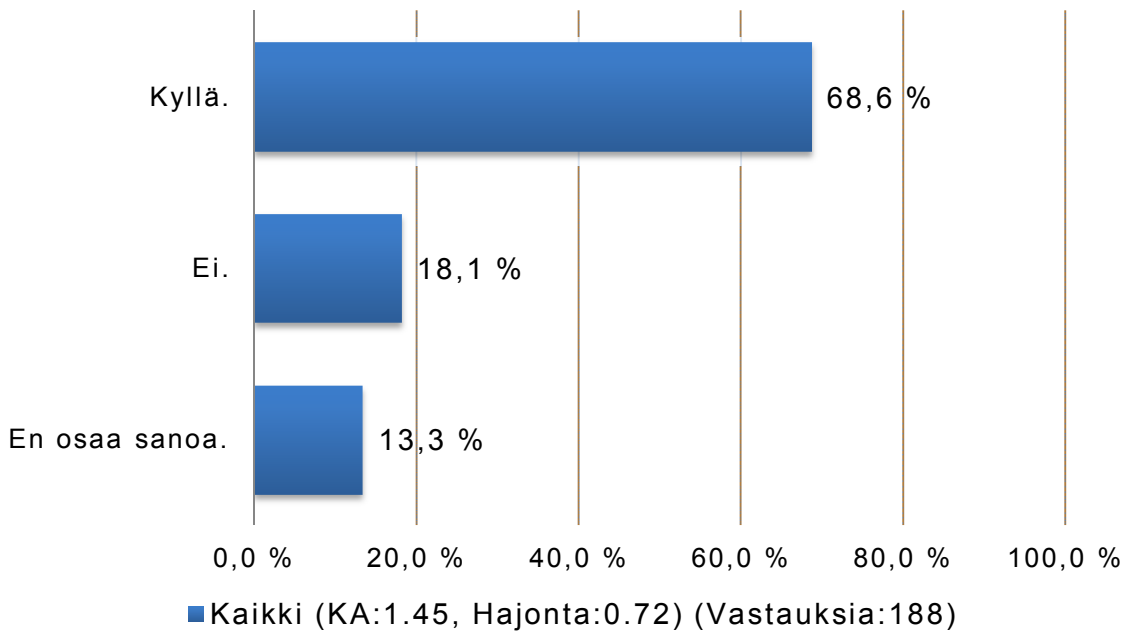
Nilsin asiakaskyselyn vastaukset

Ikäsi:**Kuinka usein käyt kirjastossa?**

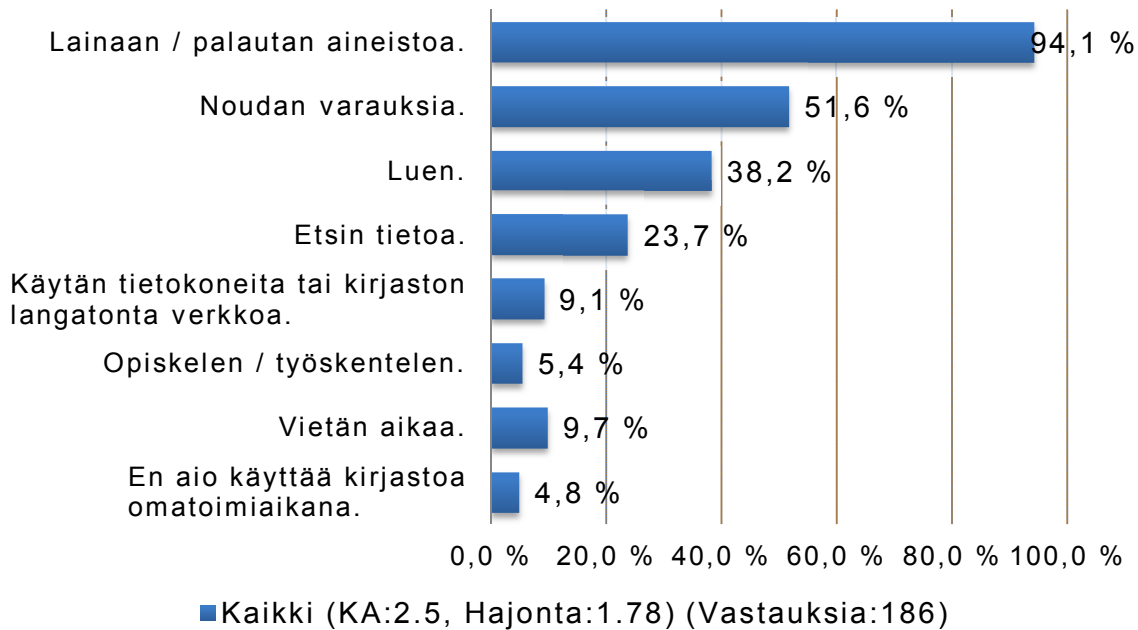
Mitä mieltä olet kirjaston aukioloajoista?



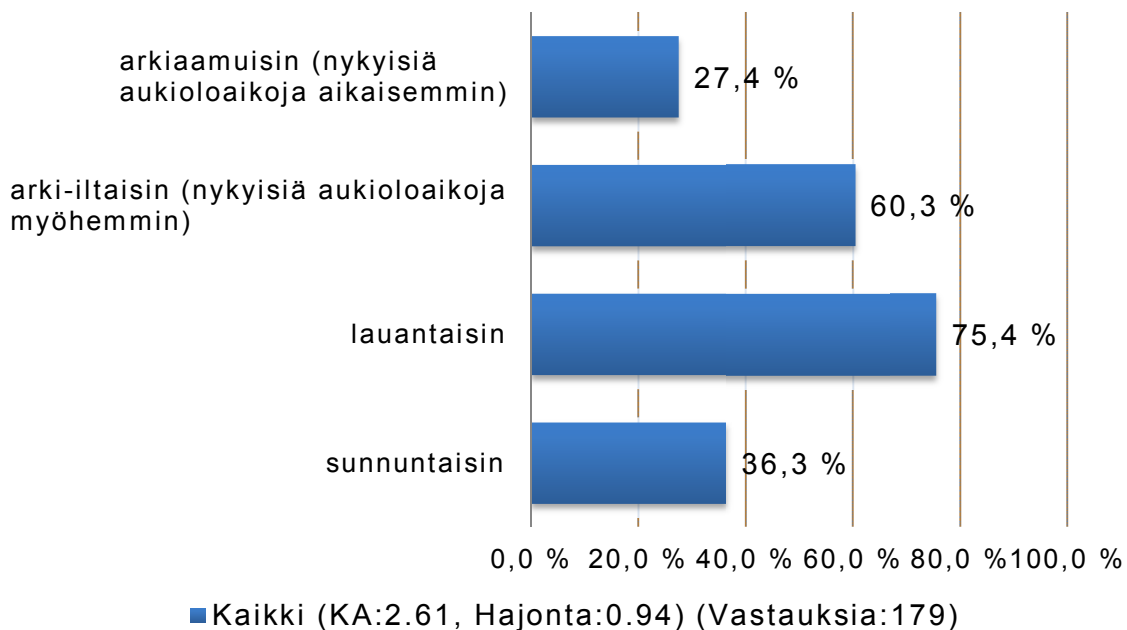
Lisäisikö aukioloaikojen laajentuminen kirjaston käyttöäsi?



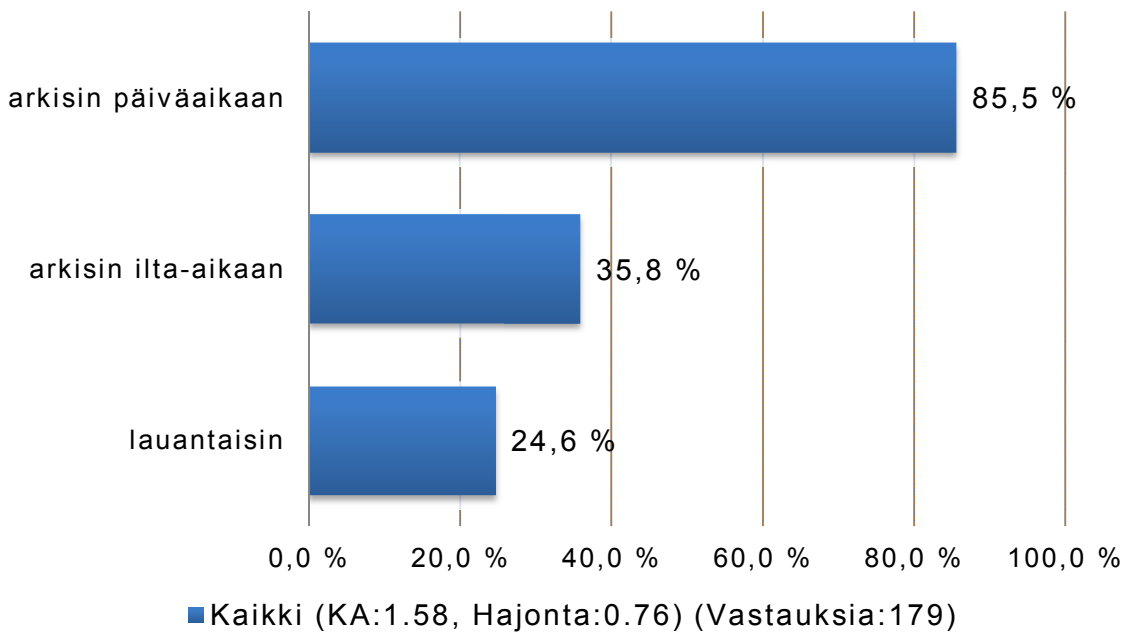
Jos aiot käyttää kirjastoa omatoimiaikana, mitä teet kirjastossa? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Milloin toivoisit kirjaston olevan auki omatoimisesti (ei henkilökuntaa paikalla)? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Milloin toivoisit kirjaston henkilökunnan olevan paikalla? Voit valita useita vaihtoehtoja.



Muita kommentteja ja kehittämisehdotuksia Nilsiän omatoimikirjastoon: (Kaikki)

- Kiitos sain osallitua. Kiitollisuus täyttää mieleni. Odotan Nilsyä kirjaston remontin valmistumista. Kirjasto autolla käyn.
- Äänikirjaosasto on Nilsiän kirjastossa todella laaja kirjaston kokoon nähden. Toivottavasti äänikirjaosaston laajentaminen jatkuu yhä.
- Lyhyet aukioloajat ovat tehneet sen, että pääsen kirjastoon harvoin. Siksi minulle olisi omatoimikirjasto tärkeä. Maksullisen kahvin saanti kirjastossa olisi ihanaa. Ei kai kirjastossa enää vaadita täyttä hiljaisuutta. On mukavampi, jos kuulisi ihmisten, myös lasten, ääniä. Nilsiän kirjaston henkilökunta on aina ollut tosi ystävällinen ja aina heillä on aikaa. Älkää vähentäkö ketään pois. Tunnelma on tärkeä myös.
- Voisiko ihana Lukukoira Sylvi taas tulla vierailulle Nilsiiän? Lapset odottaa!
- Kirjojen lainaus ja palautus yhtä joustavaa kuin tähänkin asti. Palvelu on kiitettävää. Ollut aina.
- Hyvä palvelu!
- Kirjaston henkilökuntaa aina paikalla kirjaston aukioloaikoina (ainakin vähintään yksi henkilö).
- Kirjasto voisi olla avoinna myös lauantaisin esim. klo 10-14
- Aukioloajat joka päivä samat.
- Omatoimikirjasto on aika vieras ajatus. Henkilökunta tekee tästä kirjaston. Kiitos teille.
- Ainaskin lehtilukusali avoinna lauantaisin / sunnuntaisin

- Omatoimikirjasto ok... mutta henkilökunta on meille kirjaston käyttäjille kaikki kaikessa, ystävällistä, avuliasta, ammattitaitoista... siitä me nautimme... kirjojen ohella!
- Enemmän tilaisuuksia kirjastoon esim. lasten lukuhetkiä, jossa lapset voisivat itse näytellä satuesityksiä. Teemaillat voisivat olla hyvä lisuke esim. kudontailta, jossa kahvittelua.
- Vähän itseäni mietityttää mm. ilki-valta ja etenkin nuorison käyttäytyminen. Toivoisin kuitenkin kirjaston pysyvän suht rauhallisena paikkana, jossa voi lukea lehtiä yms. muuten kirjaston henkilökunta on todella mukavaa :)
- Kiitos hyvästä palvelusta.
- Auki ma-la 06-08, iltaisin klo 21.00 asti.
- Kahvilatoimintaa?
Kiitos äänikirjoista, saa olla myös pakattuja mp3. Pitkillä työmatkoilla tulee kuunneltua :)
- Hienoa, että sellainen tulee. Toivottavasti kaikki ymmärtävät omatoimikirjaston edut, ja kirjasto säästyy ilki-valalta. Myös aukiolojen poisto lauantailta ei harmita niin paljon :)
- Kiitos hyvästä palvelusta :)
- Erittäin hyvää palvelua ja iloista kohtaamista. Mukava asioida! KIITOS :)
- Levyjä voisi kuunnella.
- Lauantai aukiolo olisi hyvä, ja lisäksi ilta-aikaan joka arkipäivä esim. klo 16-19 omatoimisesti.
- Kirjailtoja, runotapahtumia, yhteistyötä koulun kirjallisuusryhmän ja opiston ryhmän kanssa. Näytelyjä läpi vuoden!
- Toivoisin että henkilökuntaa vaikka yksikin olisi aina paikalla kirjaston aukioloaikana. Nykyiset aukioloajat on hyvät mielestäni.
- Valvonta niin, ettei häiriötä synny omatoimiaikana!
- Kahviautomaatti olisi hyvä.
- + Valikoima riittävän laaja.
+ Palvelu ystävällistä.
+ Kaikki haluamani tieto on etsitty.
- Lauantaisin voisi kirjasto olla auki, mahdollistaisi käynnit perheen kesken paremmin.
- Ei ole.
- Kiitos kaikesta hyvästä!
- Kirjasto auki joka arkipäivä. Enemmän äänikirja-aineistoa.

- On hyvä, että kirjastossa on henkilökuntaa. En kannata täysin automaattista kirjastoa, vaikka se toisikin säästää. Ehkä rajatusti joitakin toimintoja voidaan automatisoida esim. iltaisin ja viikonloppuisin.
- Omatoimikirjasto hyvä juttu! Toivoisin, että kirjasto olisi myös lauantaisin auki!
- Kirjasto liian levoton paikka, koska lapset saivat jo keskiviikot kirjastopäivikseen. Muut päivät olkoot aikuisten päiviä, jolloin lapsia ei päästetä sisään.
- En tykkää lukea kirjoja.
- Kirjastossa voisi kokoontua esim. lukupiirejä.
- Ulkonäköä voisi parantaa, se tekisi viihtyisemmän.
- Voisi olla paikka jossa nuoret voisi syödä ja olla kavereitten kanssa ilman että ne häiriitte ketää
- Kirjaston aukioloajat pitäisi olla klo 10-18
- Entisen aikataulun mukaan 2 iltaa klo 19.00 henkilökunta paikalla.
- Vaihtelua kirja-, cd- ja dvd-valikoimaan!