

Kuopion kaupunginkirjaston aukioloaikojen muuttaminen 4.3.2019 lähtien

Kirjastotoimenjohtaja Päivi Savinainen
Kirjaston talous-, hallinto- ja kehitysyksikkö

Johdanto

Jynkän, Karttulan ja Nilsiä lähikirjastojen aukioloaikoja on pystytty lisäämään omatoimiratkaisun käyttöönoton myötä peruskorjauksen ja uudisrakentamisen yhteydessä vuosien 2017 ja 2018 aikana. Jynkän kirjaston aukioloaika lisääntyi 53 tuntia/viikko, Karttulan kirjaston 59 tuntia/viikko ja Nilsiä 47 tuntia/viikko. Lisääntyneet aukioloajat parantavat asiakkaiden asiointimahdollisuuksia kirjastoissa ja edistävät siten laajasti hyvinvointia. Tässä yhteydessä ja saadun asiakaspalautteen sekä kansallisen yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyn (2018) tulosten kautta huomattiin tarve tarkastella myös muiden Kuopion kaupunginkirjaston toimipisteiden aukioloaikoja ja pohtia niiden uudelleen kohdentamista asiakkaiden muuttuneiden tarpeiden mukaisesti siten, että kirjasto palvelisi kuntalaisia mahdollisimman hyvin.

Työn organisoiminen ja automaation hankkiminen aukioloaikamuutoksen mahdollistajana

Koska aukioloaika on yksi merkittävä palvelujen käytön mahdollistaja, ryhdyttiin Kuopion kaupunginkirjastossa organisoimaan työtä siten, että kuntalaisille pystyttäisiin tarjoamaan paremmat mahdollisuudet asiointiin myös muissa kuin omatoimikirjastoissa.

Kaikkiin lähikirjastoihin (paitsi tilallisesti pieneen Kurkimäen kirjastoon) hankittiin lainaavat ja palauttavat automaatit (1-2 kpl/kirjasto) ja järjestettiin myös varaustennouto itsepalveluna. Tämä mahdollistaa asiakkaiden omatoimisen asioinnin kirjastojen perustoiminnoissa (lainaus, palautus, varaustennouto) eli ns. itsepalvelutunnit silloin, kun työntekijät ovat kirjastossa, mutta eivät pysty muun kirjastotyön vuoksi tarjoamaan palvelutiskipalvelua.

Kirjastoaineisto järjestettiin kelluvaksi siten, ettei enää jokaisen kirjaston toimipisteen työntekijä valitse itse oman toimipisteensä aineistoa kustantajilta, vaan aineisto valitaan ja hankitaan keskitetysti pääkirjastolta yhteiseksi koko Kuopion kaupunginkirjastolle (lukuun ottamatta ostopalvelukuntia Kaavia ja Tuusniemeä). Uutuusaineisto kohdennetaan eri kirjastojen toimipisteisiin saapuessaan ja aineisto jää siihen kirjaston toimipisteeseen, mihin se palautuu, eli kirjastojen toimipisteiden kokoelmista muodostuu ”asiakkaiden näköisiä”. Keskitetty valinta on vähentänyt työtä lähikirjastoista, sillä aineistotilaukset on näissä tehty viikoittain ja mm. sen vuoksi pienet yhden työntekijän kirjastot (Kurkimäki, Riistavesi ja Vehmersalmi) ovat olleet suljettuina yhden päivän viikossa. Toki kirjastojen mediakasvatustyö ja monilukutaidon edistäminen on nyt uuden kirjastolainkin tiimoilta noussut tärkeään asemaan ja myös sille on taattava ajallinen resurssi ja mahdollisuus myös pienissä kirjastoissa.

Kuntalaisten tarpeen selvittäminen

19.12.2018

Resurssia aukioloaikamuutoksiin ei ole käytössä enempää kuin aiemminkaan, joten isoja avauksia, esim. pääkirjaston sunnuntain aukioloaikaa tai suurten lähikirjastojen lauantain aukioloaikaa, ei pystytty tässä yhteydessä esittämään. Katsottiin kuitenkin tärkeäksi selvittää kuntalaisten tarpeita kirjastojen aukioloajoiksi, koska työn organisoiminen ja automaattien hankkiminen ovat tuoneet pientä mahdollisuutta lisätä aukioloaikaa ja nykyisenkin aukioloajan voi kohdentaa toisin, mikäli tarpeita uudelleen kohdentamiselle on. Lisäksi kuntalaisten tarpeiden selvittäminen ennakoivasti on tärkeää kirjastopalveluiden kehittämistyössä myös jatkossa.

Kirjasto toteutti 23.8. – 30.9.2018 asiakaskyselyn Milloin kirjasto tulisi olla avoinna? When library should be open? sekä verkossa että joka toimipisteessä jaossa olevin paperilomakkein. Asiakaskyselyä markkinoitiin mm. kirjaston ja Kuopion kaupungin some-kanavissa, kirjaston ja Kuopion kaupungin verkkosivuilla ja suurin sähköpostiviestein mm. pitäjäraadeille, jotka välittivät kyselyä eteenpäin omissa kanavissaan kuntalaisille. Vastauksia tuli yhteensä 922, joista pääkirjastoa koskevia oli 489 vastausta ja 13 lähikirjastoa koskevia 433 vastausta. Näin pienestä vastausten määrästä ei voida tehdä tilastollisia yleistyksiä, mutta selvimmin kyselystä nousivat esille seuraavat toiveet:

Lähikirjastoilta toivottiin eniten:

- ei sulkupäiviä keskellä arkiviikkoa (ma-pe) pienille lähikirjastoille
- omatoimiasiointimahdollisuutta
- aamusta iltaan aukioloaikoja

Pääkirjastolta toivottiin eniten:

- lauantain aukiolon siirtämistä myöhäisempään eli iltaan päin
- omatoimisen asiantiajan lisäämistä aamuun
- ilta-aukiolon jatkamista klo 20 saakka
- sunnuntaille ainakin omatoimista asiantimahdollisuutta

Pääkirjaston illan (klo 19-20) ja sunnuntain aukioloajan lisääminen sekä lähikirjastojen aukioloajat kahdessa työvuorossa (aamusta iltaan) vaativat lisää resurssia (erilliskorvaukset ja henkilöstöresurssi), joten sitä ei voida esittää. Muut suurimmat toiveet, jotka pää- ja lähikirjastoihin kohdistuivat, ovat toteutettavissa nykyisellä resurssilla: pääkirjastoon itsepalveluaukioloaikaa aamuun lisää sekä lauantain aukioloajan siirtäminen myöhempään, pienille lähikirjastoille ei sulkupäivää keskelle viikkoa ja suurille lähikirjastoille omatoimista itsepalveluaukioloaikaa.

Lisätietoa kirjaston käytöstä haettiin tarkastelemalla ensilainojen määrää eri toimipisteissä päivittäin ja tunneittain kuluvan vuoden ajalta 1.1.2018 – 26.11.2018. Toki nämä saatiin vain nykyisten aukioloaikojen ajalta, mutta nekin osoittavat jotain kuntalaisten tarpeista kirjastopalveluja kohtaan. Esimerkiksi pääkirjaston lauantain ensilainoista ajalta 1.1.2018 - 26.11.2018 tehtiin ensimmäisen aukioloaikatunnin aikana klo 9-10 vain 4,9%, mutta viimeisen aukioloaikatunnin aikana niitä tehtiin 21,8% kaikista ensilainoista. Tämä vahvistaa sitä asiakaspalautteista ja -kyselyistä saatua tietoa, että pääkirjaston lauantain aukioloaikaa pitäisi siirtää myöhemmäksi.

19.12.2018

Kirjaston asiakas- ja kokoelmapäällikkö toimitti asiakaspalautteet, käyttäjäkyselyjen tiedot, kirjaston aukioloaikakyselyn vastaukset ja ensilainojen määrät päivittäin ja tunneittain kirjastojen lähiesimiehinä toimiville työnjohtajille. Työnjohtajat työstivät henkilökuntansa kanssa oman toimipisteensä osalta yhteistyössä muiden samankokoisten kirjastojen kanssa esityksen uusiksi aukioloajoiksi asiakasnäkökulmasta resurssit huomioiden, ja toimittivat ne asiakas- ja kokoelmapäällikölle. Asiakas- ja kokoelmapäällikkö kävi vielä neuvotteluja yksityiskohdista siten, että esitykseen saatiin yhtenäinen resurssien mukainen palvelu jokaiseen kirjastoon. Henkilökunta oli avainasemassa tuomassa esille asiakkaiden suullista palautetta aukioloajoista ja muutenkin mukana suunnittelemassa esitystä uusiksi aukioloajoiksi, sillä nämä vaikuttavat myös heidän työhönsä. Uusia työaikoja ei esityksen mukaisten aukioloaikojen toteuttamiseksi tarvita ottaa käyttöön, vaan työvuorot pystytään suunnittelemaan entisten työvuorojen avulla (aamu-, ilta- ja välivuoro).

Vaikka pyrkimys oli yhtenäistää aukioloaikoja, jäi niihin paikallisia variaatioita esimerkiksi koululaisten kuljetusten ja muun julkisen liikenteen kulun myötä mm. entisiin kuntakeskuksiin. Yhden työntekijän kirjastoihin oli myös resursoitava aikaa siihen, että nämä kirjastojen työntekijät pystyvät hoitamaan kirjaston tarjoaman mediakasvatuksen opetuksen lapsille, nuorille ja aikuisryhmille ja kirjasto on silloin muilta asiakkailta suljettu, mikäli ryhmät ovat suuria.

Kaavin ja Tuusniemen osalta aukioloajoista keskusteltiin myös näiden kuntien johtajien ja sivistysjohtajien kanssa vuosittaisessa yhteistyökokouksessa 12.11.2018.

Kuopion kaupunginkirjaston aukioloaikaesitys toimipisteittäin sekä toimipisteiden henkilöstöresurssi ja laina- ja kävijämäärät liitteenä.

Vaikutusten arviointi

Liitteenä

Esitys

Esitän, että hyvinvoinnin edistämisen lautakunta päättää Kuopion kaupunginkirjaston aukioloajat esityksen mukaisesti ja että uudet aukioloajat alkavat 4.3.2019 lähtien.

Liitteet

- 7 10008/2018 Kuopion kaupunginkirjaston aukioloaikaesitys toimipisteittäin sekä toimipisteiden henkilöstöresurssi ja laina- ja kävijämäärät
- 8 10008/2018 Vaikutusten arviointi

Valmistelija

Päivi Savinainen

etunimi.sukunimi(at)kuopio.fi

puh. +358 44 718 2311

Päätösehdotus

Apulaiskaupunginjohtaja Pekka Vähäkangas

Hyvinvoinnin edistämisen lautakunta päättää hyväksyä kirjastotoimenjohtajan esityksen.

Päätös

Hyvinvoinnin edistämisen lautakunta hyväksyi päätösehdotuksen.

Saku Kekäläinen poistui kokouksesta klo 17.08 ennen asian esittelyn alkua.

Päivi Savinainen poistui klo 17.46 asian päätöksenteon jälkeen.

Merkittään, että liitteen paperiversiosta puuttuu yksi sivu, joka lisätään pöytäkirjan liiteaineistoon.

