

PÄÄKIRJASTO JOELIN OMATOIMIPALVELUSELVITYS

Kulttuuripalveluiden v. 2023 tulos- ja tavoitekorttiin on kaupunginjohtajan esityksestä kirjattu ”Tutkitaan mahdollisuus kirjastokorttiin liitettävästä toiminnallisuudesta, jolla kirjastoon pääsisi myös aukioloaikojen ulkopuolella”.

Selvityksen laatimiseen ovat osallistuneet palveluvastaava Virpi Hyvönen, informaattikko Sanna Kukkonen, kulttuurijohtaja Outi Rantasuo ja kirjastonhoitaja Anni Rautsiala.

Omatoimiaika ja itsepalveluaika

Suomessa omatoimikirjastot ovat pääasiassa lähikirjastoja. Vain harvoissa pääkirjastoissa on omatoimipalvelu käytössä tai omatoimiaika on rajattu lehtien lukualueeseen. Joissakin pääkirjastoissa on käytössä *itsepalveluaika* (myös Joelissa), mikä tarkoittaa sitä, että henkilökuntaa on paikalla, mutta he tekevät muita töitä kuin asiakaspalvelua. *Omatoimiaika* taas tarkoittaa sitä, että asiakkaat pääsevät kirjastoon omalla kirjastokortilla ja siihen liitetyllä pin-koodilla silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Kirjastossa on omatoimijärjestelmä, johon kuuluvat valvontakamerat. Kameroiden tulee kattaa kaikki tilat, joihin asiakkaat pääsevät lukuun ottamatta WC-tiloja (nykyiset pääkirjaston valvontakamerat kattavat vain osan tiloista). Lainausta ja palautusta tapahtuu automaateilla. Omatoimijärjestelmään kuuluvat myös lukitus- ja hälytysjärjestelmät, valot liiketunnistimilla sekä kuulutukset omatoimiajan alkamisesta ja päättymisestä. Lisäksi ulos tarvitaan lukulaite, jolla asiakas kirjautuu sisään omalla kirjastokortillaan. Asiakaspalvelutiskit ja vain henkilökunnan käytössä olevat laitteet ja tavarat on voitava lukita, suojata tai siirtää pois omatoimiasiakkaiden saatavilta.

Savonlinnan, Hämeenlinnan ja Imatran kokemuksia

Punkaharjulla ja Kerimäellä on ollut käytössä omatoimiaika vuodesta 2020 alkaen. Omatoimiasiakkaiden osuus käynneistä on ollut n. 7 %. Käyntien kokonaismäärässä ei ole tapahtunut merkittävää kasvua, vaikka palvelun saavutettavuus on parantunut. Tosin korona-ajasta ollaan vielä palamassa ns. normaaliin. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kirjastojen omatoimiaikaan. Liitteenä 1 on omatoimikirjastojen kävijämäärät.

Pääkirjasto Joeli on avoinna ma-to klo 8–19, pe klo 8–17 ja la klo 8–15. Kaksi ensimmäistä tuntia ovat itsepalveluaikaa ja asiakaspalvelu alkaa klo 10. Heinä- elokuussa kirjasto on suljettu lauantaisin.

Tiedossamme on ainoastaan Imatran ja Hämeenlinnan pääkirjastot, joissa on käytössä lähes kaikki kirjaston asiakastilat kattava omatoimiaika. Kumpikaan kirjastoista ei sijaitse yhtä keskeisellä paikalla kaupungin keskustassa kuin Savonlinnan pääkirjasto. Selvitys näiden kirjastojen omatoimiaukiolon kokemuksista on liitteenä 2.

Järjestyshäiriöiden riskit

Kerimäen ja Punkaharjun lähikirjastoissa ei ole ollut isompia järjestyshäiriöitä omatoimiajalla yhtä uhkatilannetta lukuun ottamatta. Monilla paikkakunnilla ongelmia sen sijaan on ollut. Esim. Yle kertoi 15.3.2023, että Joensuun Pyhäselässä Hammaslahden kirjaston omatoimiaikaa joudutaan rajoittamaan järjestyshäiriöiden vuoksi. Kirjastossa juodaan alkoholia, poltetaan sähkötupakkaa ja ajetaan potkulaudoilla omatoimiaikaan. <https://yle.fi/a/74-20022246>

Pääkirjasto Joelissa on ollut paljon pääasiassa nuorten käyttäytymiseen liittyviä häiriötilanteita (mm. metelöintiä, roskaamista, kalusteiden sotkemista ja siirtelyä, sähkötupakan ja nuuskan ja käyttöä). Kirjaston WC-tiloista on löytynyt ruiskuja. Jos häirintää ja ilkivaltaa sekä huumeiden käyttöä on henkilökunnan paikalla ollessa, siltä tuskin voidaan välttyä omatoimiaikana. Jälkikäteen selvittely vie enemmän työaikaa kuin se, että asioihin voidaan puuttua välittömästi sekä tekemällä yhteistyötä nuorisotoimen ja ankkuripoliisin kanssa (esim. tallenteiden katsomiseen tarvitaan aina poliisin lupa). Omatoimiajasta aiheutuu muutakin lisätyötä. Jos henkilökuntaa ei saada lisää, joudutaan asiakaspalveluaikaa lyhentämään eli asiakaspalvelun kustannuksella tehdään omatoimiaikaan liittyvää selvittelytyötä. Asiakaspalvelua pidetään tärkeänä erityisesti siksi, että iäkkäiden osuus asiakkaista on merkittävä ja se kasvaa edelleen. Hyvä ja asiantunteva asiakaspalvelu takaa myös sen, että kirjaston arvokas kokoelma tulee mahdollisimman hyvin kaiken ikäisten asiakkaiden saataville.

Vaihtoehdot

Pääkirjaston suunnittelussa ei 10 vielä vuotta sitten osattu ottaa omatoimiaikaa huomioon, joten monia muutostöitä jouduttaisiin tekemään. Vaihtoehtona koko pääkirjaston omatoimiajalle voisi olla katutasossa olevaan lehtien lukualueeseen rajattu omatoimiaika kuten useissa muissakin pääkirjastoissa. Se mahdollistaisi aineiston palautuksen, kirjavarausten lainaamisen, lehtien lukemisen ja lainaamisen, näyttelyihin tutustumisen sekä asiakastietokoneiden ja Hubletien käytön. Häiriötilanteiden osalta riski saattaisi olla pienempi, kun kaikki omatoimiaikaa käyttävät asiakkaat olisivat samassa kerroksessa rajatulla alueella. Toisaalta tämä ratkaisu vaatii paljon muutoksia kirjaston tiloissa suhteessa siitä saatavaan hyötyyn.

Kustannukset

Pääkirjaston osalta omatoimipalvelun kustannuksia ei ole arvioitu. Kerimäen ja Punkaharjun omatoimipalvelun valmisteluun kaupunki sai aluehallintoviraston avustusta ja hanketta valmistelemaan palkattiin työntekijä. Kaupungin toimitilapalvelut vastasivat omatoimijärjestelmien hankinnasta ja tilojen muutostyöistä. Ne tulivat maksamaan yhteensä n. 75 000 euroa.