

Vantaa: Tehokkain mahdollinen kirjasto; palvelua 24 tuntia vuorokaudessa kustannuksia kohottamatta

Vantaan kymmenen kirjastoa ja kaksi kirjastoautoa tarjoavat kuntalaisille mahdollisuuksia sivistykseen, virkistykseen, itsensä kehittämiseen ja yhteisöllisyyteen koko kaupungin alueella. Tutkimusten mukaan julkisten varojen investointi kirjastoon on kannattavaa: sijoitetun pääoman tuotto yhteiskunnalle on yli 400 %. Toimintaympäristön ja taloudellisen tilanteen muuttuessa on myös kirjastotoimen tarkasteltava toimintansa kriittisesti. Vantaalla kirjastossa on aloitettu aktiivinen tuottavuuden ja tuloksellisuuden johtaminen ja kehittäminen.

Lähtökohtana tuottavuuden parantamisessa on kirjaston perinteisten prosessien kehittäminen tietotekniikan, automaation ja logistiikan avulla. Tavoitteena on kirjastopalveluiden parantaminen kustannuksia lisäämättä. Tuottavuutta kohennetaan ottamalla sidottu pääoma paremmin käyttöön kasvattamatta henkilökuluja. Laatua parannetaan kohdistamalla ihmistyö suoraan lukuharrastuksen edistämiseen sekä automaattisoidun palveluiden personointia kehittämällä.

Tuottavuustoimenpiteenä tehokkaimpia on kysynnän ohjaaminen e-aineistojen pariin. Elinkaarensa aikana e-kirjan kustannukset lainaa kohti ovat noin kolmas- tai neljäsosa painetusta kirjasta. Sadan teoksen lainaaminen yhteensä kolme tuhatta kertaa maksaa perinteisillä kirjoilla toteutettuna vähintään 7000 euroa, E-kirjalla vastaava määrä saadaan aikaan n. 2500 eurolla. Jotta kysynnän ohjaus onnistuisi, täytyy aineisto ja olla riittävästi tarjolla, niiden käyttöön tarjota opastusta ja markkinointiin kiinnittää huomiota.

Myös perinteisen kirjastonkäytön osalta automaatiomahdollisuudet lisääntyvät jatkuvasti.

Vantaan Kartanonkoskella sijaitsevasta Pointin kirjastossa aukioloaikoja täydennettiin miehittämättömällä aukiololla. Kirjasto on vuoden 2014 alusta lähtien ollut auki seitsemänä päivänä viikossa klo 7-22, mikä on lähes kaksinkertaistanut aukiolotuntien määrän. Asiakkaat kirjautuvat sisään kirjastoon HelMet - kirjastokortilla ja tunnusluvulla, eikä ikärajoja ole. Alueella, jossa on paljon työssäkäyviä nuoria aikuisia ja lapsiperheitä, omatoimikirjasto on lisännyt asiakastytyvääisyyttä ja lähes kaksinkertaistanut kävijöiden määrän edelliseen vuoteen verrattuna.

Pointin kirjastoa pidetään edelleen auki kuuden työntekijän voimin, vaikka kävijämäärä oli 30 000 vuoden 2013 kolmena ensimmäisenä kuukautena ja 65 000 vuoden 2014 vastaavana aikana. Itsepalvelussa hyödynnetään kirjastojen normaalia automaatiota muutamalla lisälaitteella varustettuna. Lisäkäynnit ovat maksaneet alle kymmenen senttiä/kpl.

Omatoimikirjaston toimintaa edistää itsepalvelun ulottaminen henkilöstöä aiemmin työllistäneeseen varatun aineiston noutoon ja siksi aineiston varausmaksusta on tuottavuuden lisäämiseksi luovuttu. Asiakastytyvääisyys on kasvanut ja kokoelman käyttö lisääntynyt kaikissa Vantaan kirjastoissa. Varausmaksutulon menetyks, n. 65 000 euroa vuodessa, on kompensoitu kolmen henkilötyövuoden eli n. 120 000 euron työpanoksen poistumisella. Varausmaksun poistamisella ja automaatiolla on saatu sekä kirjastorakennukseen, että kokoelmaan sidottua pääomaa paremmin käyttöön. Toimenpiteet ovat myös vähentäneet kustannuksia.

Itsepalvelun laaja menestyminen kirjastoissa ja verkossa edellyttää keinoja antaa henkilökohtaisia suosituksia. Toukokuussa 2014 Vantaalla esiteltiin VTT:n ja kirjaston yhteinen hanke; täysin uudentyyppinen, asiakkaiden omaan lainauskäyttäytymiseen perustuva suositteleva sekä verkossa että laitteena kirjastoissa. Suosittelevan avulla asiakas saa vinkkejä häntä mahdollisesti kiinnostavasta aineistosta silloinkin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla.

Vantaan kirjastopalveluiden tavoitteena on edelleen kehittää uusia toimintamuo-
toja tuottavuuden parantamiseksi osallistamalla asukkaita ja tekemällä entistä
tiiviimpää yhteistyötä muiden tulosalueiden kanssa. Esimerkki tästä on Päh-
kinärinteeseen kirjaston yhdistyminen nuorisotilan ja iltapäiväkerhon kanssa yhdek-
si palvelukokonaisuudeksi.



Kirjasto- ja nuorisotyöntekijät työskentelevät yhteisessä tilassa, joka muuntuu
moneksi tarpeen mukaan. Nuoriso- ja kirjastotyöntekijät tekevät tarvittaessa myös toistensa työtä. Aukiolo-
aikoja voidaan lisätä merkittävästi ilman lisäkustannuksia. Pähkinärinteessä tavoitellaan asiakaskäyntien
tuplausta nollakustannuksilla kuten Pointissa, mutta nyt yhteistyön, ei laitteiden avulla. Palvelua suunnitel-
laan yhdessä asukkaiden kanssa, jolloin myös mahdolliset lieveilmiöt voidaan ennakoida ja minimoida.

Toinen esimerkki asukkaiden osallistamisesta oli Hakunilan kirjastossa vuonna 2013 toteutettu *Tuunaa kir-
jasto!* -projekti, jossa alueen asukkaat olivat mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa uudenlaisia kirjas-
topalveluita kierrätyksen ja yhteisöllisyyden hengessä. Asiakkaiden toiveita kerättiin kyselyillä, lisäksi järjes-
tettiin kolme työpajaa aikuisille ja kolme nuorille. Projektia ohjaamaan palkattiin kierrätyksestä innostunut
sisustussuunnittelija, ja kirjasto uudistettiin kierrätysmateriaaleja käyttäen. Lopputuloksena on kustannus-
tehokkaasti toteutettu muutos ja tila, jonka asiakkaat voivat tuntea entistä enemmän omakseen, ovathan
he itse olleet sitä toteuttamassa.

Asiakkaiden viihtyminen oli lähtökohtana myös Pointin kirjastossa, jossa keksittiin keino ison ja korkean kir-
jastosalin hálínää vastaan. Koska yhtenäistä usein lasten kansioittamaa tilaa ei voida jakaa, on kirjastoon
hankittu iloisen värisiä kuulosuojaimia, joita kirjaston käyttäjät voivat lainata saadakseen itselleen oman hil-
jaisen tilan.

Asiakkailta on tullut tästä pienestä ideasta erinomaista palautetta, eikä kirjastovirkailijoiden aika mene iltä-
päivisin hyssyttelyyn. Samalla kirjaston käyttö monipuolistuu. Tämä pieni mutta tehokas innovaatio poiki
kunniamaininnan Vantaan kaupungin henkilöstölle järjestetyssä InnoLa-kilpailussa.

Vantaa käyttää kirjastotoimintaan n. 43 euroa asukasta kohti ja maamme muut kunnat keskimäärin 59 eu-
roa/asukas. Kuluvan vuoden aikana kirjaston menot ovat edelleen laskeneet, mutta aukiolotunnit ovat li-
sääntyneet, lainaus kasvanut n. 2 % ja kävijät lisääntyneet 15 %. Media-analyysiin mukaan myös asiakas-
tyytyväisyys on lisääntynyt.

Asiakastyytyväisyys kasvaa, kun ihmiset voivat käyttää kirjaston palveluita haluamanaan aikana. Myös kir-
jaston henkilökunnan osaaminen saadaan entistä parempaan käyttöön rutiinitöiden (kuten kirjojen siirtely
ja kassakoneen päivystys), väistyessä erilaisten räätälöityjen opastuspalveluiden tieltä.