

## Kaupunginkirjaston asiakastilojen uudistaminen (Tarveselvitys)

204/10.03.02/2019

## KULTV 21.08.2019 § 22

Lisätiedot:

kirjastonjohtaja Piritta Numminen, puh. 050 505 6403  
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Kulttuurivaliokunta on kokouksessaan 04.06.2019 (§ 14) käynyt keskustelua kaupunginkirjaston asiakastilojen uudistamisesta. Asia päätettiin käsitellä uudestaan elokuussa.

Tulevaisuuden visiossa Kauniaisten kirjasto on digitalisaation edelläkävijä, joka on tunnettu henkilökohtaisesta palvelusta. Tavoitteena on, että kirjasto innostaa lukemiskulttuuria ihmiseltä ihmiselle elämän eri vaiheissa. Kirjastotoiminta on monilta osin muuttunut vuosikymmenten aikana ja muutokset jatkuvat myös lähitulevaisuudessa mm. digitalisaation edetessä sekä automaation ja robotiikan kehittyessä. Asiakastilojen uudistamisen lähtökohtana on tulevaisuuden toiminnan suunnittelu, palvelumuotoilu sekä robotiikka.

Vuoden 2019 talousarvioissa on varattu 30 000 € kaupunginkirjaston asiakastilojen robotisaation suunnitteluun (tarveselvitys KH 3.9.2018). Kaupungin rakennus- ja investointihankkeiden toteutusohjeiden mukaisesti käyttäjähallintokunta tekee tarveselvityksen, josta käyttäjävaliokunta tekee päätöksen. Merkittävissä hankkeissa pyydetään lausunto yhdyskuntavaliokunnalta ja viedään hyväksyttäväksi kaupunginhallitukseen. Kaupungin ohjeistuksen mukaan merkittäväksi hankkeeksi katsotaan hankkeet, joiden investointikustannus on yli 1 Me, tai käyttökustannukset yli 0,3 Me/v, tai joiden kaupunkikuvallinen merkitys (esimerkiksi sijainnin takia) on suuri.

Kirjaston asiakastilojen uudistamisen tarkoituksena on saada uudenaikaiset ja muunneltavat tilat asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden. Asiakastilojen uudistamisessa monet asiat vaikuttavat toisiinsa: kirjaston nykyiset ja tulevaisuuden palvelut ja prosessit, asiakkaiden tarpeet, tilojen toiminnallisuus, erilaisten palvelujen tilantarve, kalustus, valaistus, robotiikka ja automaatio sekä muut tilamuutos- ja remonttitarpeet. Koska neliöitä on vähän ja kävijöitä paljon, on tilojen uudistamisen suunnittelussa kiinnitetty erityistä huomiota monikäyttöisyyteen sekä helppoon ja nopeaan muunneltavuuteen. Asiakkaat ovat mukana uudistuksen eri vaiheissa. Hankesuunnittelun yhteydessä on kartoitettu mm. tilatarpeita sekä toiveita tulevaisuuden kirjastoon liittyen. Asiakastilojen uudistamisesta tehdyt vaihtoehtoiset suunnitelmat ovat kirjastossa asiakkaiden nähtävänä ja kommentoitavana.

Kirjastorakennus on n. 30 vuotta vanha, joten kirjaston asiakastilat on tarkoitus uudistaa kokonaan. Uudistettava alue, n. 900 m<sup>2</sup>, sisältää kaikki nykyiset asiakastilat: aula, palvelualue, kirjastosali (aikuisten-, lasten ja nuorten- sekä musiikkiosasto), satuhuone, lehtiluku- / taidenäyttelytila sekä opintolukusali. Lisäksi henkilökunnan tiloista muutetaan kaksi, musiikki-osaston vieressä sijaitsevaa, huonetta asiakaskäyttöön. Vanhat aineisto-

hyllyt ovat tulleet käyttöikänsä päähän. Rikkoutumisvaaran vuoksi ne luovat turvallisuusriskin, jonka vuoksi ne olisi tarpeellista uudistaa. Myös esim. hyllyvalaistus on lähellä käyttöikänsä loppua. Asiakastilojen uudistamisen yhteydessä uusittaisiin valaistuksen lisäksi myös käyttöikänsä loppua lähentelevä lattiapinta. Myös katon akustiikkalevyjä uusittaisiin ja lisättäisiin.

Kirjastotilojen uudistamisessa olisi automaatiotekniikkaa hyödyntämällä mahdollista lisätä kirjastopalvelujen saatavuutta entisestään. Kansallisesti ja kansainvälisesti merkittävä tekijä olisi kirjastosaliin sijoitettava automaattivarasto, jossa robotti hyllyttää palautuneen aineiston sekä noutaa asiakkaan haluaman aineiston. Automaattivaraston käyttöönotto antaisi lisää mahdollisuuksia tilojen kehittämiseen monipuolisina työ-, harrastus-, opiskelu- sekä oleskeluympäristöinä. Tilamuutoksista huolimatta pystyttäisiin säilyttämään laajat ja monipuoliset kokoelmat. Lisäksi pystyttäisiin lisäämään aineiston saatavuutta ja löydettävyyttä myös omatoimiaikana. Henkilöstöresursseja pystyttäisiin, hyllyttämisen ja varausten käsittelyn sijaan, käyttämään entistä enemmän asiakaspalveluun sekä palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Automaattivarasto toisi myös näkyvyyttä, koska automaattirobotiikka tuotaisiin julkisiin palveluihin täysin uudella tavalla. Lisäksi kirjastoihin syntyisi kokonaan uusi toimintatapa, jolla voidaan laajentaa kirjastorakennusten tilankäyttömahdollisuuksia sekä tehdä iso harppaus kohti tulevaisuuden kirjastoa.

Asiakastilojen uudistamisesta on tehty kolme erilaista suunnitelmaa, joiden pohjaratkaisu ja rakennukseen tehtävät tilamuutokset ovat kaikissa samat.

1. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet
2. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä pieni automaattivarasto, johon sijoitetaan asiakkaiden varaama aineisto
3. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä isompi automaattivarasto, jonne sijoitetaan osa aikuisten kirjallisuudesta sekä asiakkaiden varaama aineisto

#### Kaikissa vaihtoehdoissa:

Palautusautomaatti siirtyy nykyiseen näyttelytilaan ja sen tämänhetkiseen paikkaan saadaan kaksi ryhmätyöskentely- / kokoushuonetta asiakkaiden käyttöön. Näyttelyseinä ja -vitriini sijoitetaan aulaan, jossa ne ovat paremmin esillä. Aulaa ja nykyistä palvelualueetta hyödynnetään myös mm. asiakkaiden toivomissa aineistoesittelyissä. Myös asiakastietokoneet, lainausautomaatti yms. sijoitetaan nykyiselle palvelualueelle. Asiakaspalvelu siirtyy keskeisemmälle paikalle, lähemmäs nykyistä näyttelytilaa, josta palvelu on vielä nykyistä paremmin eri asiakasryhmien tavoitettavissa. Kahdesta henkilökunnan aiemmasta työhuoneesta saadaan asiakkaiden käyttöön hiljainen lukusali / työskentelytila sekä ryhmätyöskentely- / kokoushuone. Nykyinen opintolukusali muuttuu monitoimitilaksi erilaisille pienemmille tilaisuuksille ja tapahtumille. Myös asiakkaat voivat varata kyseistä tilaa omaan käyttöönsä: kokoukset, tilaisuudet, yhdessäolo ja yhteisöllisyys. Silloin kun tilassa ei ole tapahtumia, se toimii hiljaisena lukusalina / työskentelytilana.

Aikuisten aineisto, lasten ja nuorten aineisto sekä musiikkiaineisto pysyvät nykyisillä paikoillaan, mutta tilat ja kalusteet uudistetaan kokonaan. Musiikkisosastolla hyödynnetään musiikkiaineistolle muutama vuosi sitten hankittuja hyllyjä. Musiikki- ja aikuisten aineistojen läheisyyteen sijoitetaan muutama akustinen kaluste, joissa voi istuskella omassa rauhassa. Lasten ja nuorten osastolle saadaan erikoiskalusteita kaikista pienimmille käyttäjille sekä heidän vanhemmilleen. Myös nuorille saadaan oma oleskelualue. Pienten lasten leikkihuoneen toiminnallisuutta ja monikäyttöisyyttä lisätään. Avattavalla taitto-ovella tila toimii myös esim. teatteriesitysten näyttämönä. Lisäksi osastolle saadaan kalusteet mm. eväiden syöntiä ja läksyjen tekoa varten. Aikuisten ja lastenosaston väliin sijoitetaan pyramidikaluste oleskeluun sekä isompien tapahtumien estradiksi. Esitystä pystyy katsomaan eri puolilta kirjastoa. Oleskelualueita tulee myös muualle kirjastosaliin mm. lehtikokoelman läheisyyteen.

#### 1. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet

Hankitaan uudet aineistohyllyt sekä muut kalusteet. Kaikki kirjastoaineisto, yhteensä n. 1000 hyllymetriä, sijoitetaan lattialla oleviin hyllyihin.

Kustannukset yhteensä n. 595 000 €

#### 2. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä pieni automaattivarasto (n. 1000 kirjaa), johon sijoitetaan asiakkaiden varaama aineisto

Hankitaan uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä otetaan käyttöön pieni automaattivarasto. Lähes kaikki kirjastoaineisto, yhteensä hieman alle 1000 hyllymetriä, sijoitetaan lattialla oleviin hyllyihin. Palautusautomaatin kautta siirtyy automaattivarastoon robotille hyllytettäväksi asiakkaiden varaama kirja-aineisto. Kirjastosaliin hyllyihin kuuluva aineisto sekä varattu av-aineisto tulee lajiteltuna erillisiin karruihin henkilökunnan hyllytettäväksi. Automaattivaraston kapasiteetti on helposti, ja huomattavasti ensimmäistä osuutta edullisemmin, laajennettavissa.

Automaattivarastossa asiakkaiden varaama kirja-aineisto on aina asiakkaiden itsenäisesti noudettavissa. Asiakas tunnistautuu automaattivaraston asiointipisteessä kirjastokortilla ja pin-koodilla, jolloin robotti tietää tuoda juuri kyseisen asiakkaan varaaman aineiston. Asiakkaan on mahdollista halutessaan ottaa vain osa varaamastaan aineistosta. Noudetut varaukset lainautuvat samalla asiakkaalle.

Tällä hetkellä tietosuojan liittyen, ainoastaan nk. alias-varaukset, joissa asiakas on ottanut käyttöönsä tietyn alias-nimen, ovat asiakkaiden itsenäisesti noudettavissa. Varaukset, joissa on näkyvissä asiakkaan oma nimi, noudetaan asiakaspalvelutiskiltä asiakaspalvelun aukioloaikoina. Kirjastosta seudulle lähtevä varattu aineisto poimitaan hyllystä ja käsitellään yksitellen. Myös kirjastoomme saapuva varattu aineisto käsitellään yksitellen ja aineiston väliin sijoitetaan lappu, jossa on asiakkaan nimi tai alias-tunnus. Myös noutamattomat varaukset poistetaan hyllystä yksitellen. Automaattivaraston käyttöönoton myötä varausten käsittelyyn liittyviä työvaiheita jäisi pois. Asiakkaidemme varaaman aineiston kokonaismäärä on vuositasolla n. 30 000 kpl ja seudulle lähtevän varatun aineiston määrä n. 25 000 kpl. Varaushyllyssä odottaa sa-

maan aikaan keskimäärin 700 varausta. Noutamattomia varauksia poimitaan varaushyllystä vuositasolla n. 3 500 kpl.

Kustannukset yhteensä n. 770 000 €

3. Uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä isompi automaattivarasto (n. 9000 kirjaa), jonne sijoitetaan osa aikuisten kirjallisuudesta sekä asiakkaiden varaama aineisto

Hankitaan uudet aineistohyllyt ja muut kalusteet sekä isompi automaattivarasto. Aikuisten kirjallisuudesta hieman yli puolet, esim. uutuudet ja muu houkutteleva aineisto, sijoitetaan lattialla oleviin hyllyihin ja loput automaattivarastoon, jonne sijoitetaan myös asiakkaiden varaama kirja-aineisto. Kirjastosaliin sijoitettava aineisto saadaan esille houkuttelevammin ja saliin jää enemmän väljyyttä sekä tilaa oleskelu- ym. alueille. Automaattivarastoon kuuluva aineisto siirtyy palautusautomaatin kautta robotin hyllytettäväksi. Kirjastosalin hyllyihin kuuluva aineisto sekä varattu av-aineisto tulee lajiteltuna erillisiin kääryihin henkilökunnan hyllytettäväksi. Kirjastosalin hyllyihin kuuluva aineisto voidaan ohjata myös suoraan asiakkaiden saataville, jolloin koko aineisto on jatkuvasti, myös omatoimiaikana, asiakkaiden käytettävissä. Palautusautomaatti ei myöskään täyty palautuneen aineiston määrästä ja lakkaa toimimasta esim. pitkinä pyhinä asiakaspalvelun ollessa kiinni. Automaattivaraston käyttöönoton myötä jäisi pois varausten käsittelyyn liittyviä työvaiheita ja käsityönä tehtävän hyllytyksen määrä vähentyisi reilusti.

Automaattivaraston asiointipisteessä asiakas voi toimia tunnistautumana tai tunnistautumatta. Varaamaansa aineiston noutaminen edellyttää tunnistautumista kirjastokortilla ja pin-koodilla. Tunnistautumalla on myös mahdollista lainata heti robotin tuoma aineisto. Jos kirja ei olekaan sellainen, jonka haluaa lainata sen voi laittaa takaisin automaattivarastoon.

Kustannukset yhteensä n. 1 095 000 €

### Automaattivarasto

Automaatiotekniikkaa ei tällaisessa muodossa hyödynnetä julkisella sektorilla, mutta tekniikka on jo olemassa ja käytössä pienimuotoisemmin. Käyttöön ei siis olla ottamassa kokonaan uutta, testaamatonta tekniikkaa, vaan yhdistellään jo olemassa olevaa, testattua automaatiotekniikkaa. Koska ratkaisuja ei tarvitse kehittää täysin alusta, käyttöönotokustannukset ovat pienemmät. Tekniset ratkaisut ovat myös helposti laajennettavia ja päivitettäviä teknologian nopean kehityksen mukaisesti.

### Henkilöstöresurssit ja palvelujen kehittäminen

Pienen automaattivaraston käyttöönoton myötä varausten käsittelyyn liittyviä työvaiheita jäisi pois. Isomman automaattivaraston käyttöönoton myötä varausten käsittelyyn liittyvien työvaiheiden poisjäämisen lisäksi käsityönä tehtävän hyllytyksen määrä vähentyisi. Kirjastoon saapuvan varatun aineiston kokonaismäärä on vuositasolla n. 30 000 kpl ja muihin kirjastoihin läh-

tevien varausten määrä n. 25 000 kpl. Noutamattomia varauksia poimitaan varaushyllystä vuositasolla n. 3 500 kpl. Varauksiin käytetty työaika on vuodessa lähes 1 100 henkilötyötuntia eli n. 4 tuntia / työpäivä. Luku sisältää kirjastoon saapuvan aineiston syöttämisen palautusautomaattiin, koska varattu aineisto kulkee muun aineiston seassa. Aikuisten kirjallisuuden hyllytykseen käytetty aika vuodessa on lähes 250 henkilötyötuntia eli n. yksi tunti työpäivää kohden. Yhteensä varausten käsittelyyn sekä aikuisten aineiston hyllytykseen käytetään siis lähes 5 henkilötyötuntia päivässä. Hyllytyksen ja varausten käsittelyn sijaan kirjaston henkilökunnan ammattitaitoa tulisi kohdistaa entistä enemmän asiakaspalveluun sekä palvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Kirjasto tuottaa monipuolisia palveluja asiakkaille sekä mm. kouluille, päiväkodeille ja ikääntyneiden palveluille. Resursseja tulisikin kohdistaa entistä enemmän yhteistyön lujittamiseen sekä uusien palvelumuotojen kehittämiseen. Hyvä lukutaito vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnassa pärjäämiseen. Kouluyhteistyötä on tehty ansiokkaasti jo pitkään ja tällä hetkellä luokkavinkkauksien tueksi suunnitellaan kirjavinkkauksia oppilaille, joilla on oppimisvaikeuksia. Tarkoituksena on löytää toimintamalleja, joilla kirjasto voi vertaistukimaisesti auttaa oppilaita löytämään lukemisen ilon. Myös senioripalveluissa pyritään vahvistamaan yhteistyötä ja kokeilemaan uusia palvelukonsepteja. Olennaista on olla myös mukana huolehtimassa ihmisten yhdenvertaisuudesta digitaalisessa yhteiskunnassa sekä läsnä ihmisten arjessa ja eri elämänvaiheissa. Yhdenvertaisuus on olennainen asia myös suunniteltaessa palveluja asiakkaille, joilla on esim. näkö-, kuulo- tai liikuntarajoitteita.

**Liite 1:** Sisustussuunnitelmat

**Liite 2:** Pieni ja iso automaattivarasto

**Liite 3:** Kustannusten erittely

Sivistystoimenjohtaja:

Kulttuurivaliokunta esittää kaupunginhallitukselle, että se hyväksyy kaupunginkirjaston asiakastilojen uudistamiseen liittyvän tarveselvityksen.

.....

Valiokunta kävi keskustelua aiheesta.

Jäsen Oksanen ehdotti varapuheenjohtaja Tuohiojan ja jäsen Lehmusken-tän kannattamana, että valiokunta esittää edelleen kaupunginhallitukselle vaihtoehtoa 2 sekä korostaa esityksessään asiakaslähtöisyyttä:

Kirjasto tuottaa monipuolisia palveluja asiakkaille; mm. kouluille ja päiväko-deille sekä ikääntyneiden palveluille. Resursseja tulisikin kohdistaa entistä enemmän yhteistyön lujittamiseen sekä uusien palvelumuotojen kehittämi-seen. Hyvä lukutaito vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnassa pärjäämiseen. Kouluyhteistyötä on tehty ansiokkaasti jo pitkään ja tällä hetkellä luokka-vinkkauksien tueksi suunnitellaan kirjavinkkauksia oppilaille, joilla on oppi-misvaikeuksia. Tarkoituksena on löytää toimintamalleja, joilla kirjasto voi vertaistukimaisesti auttaa oppilaita löytämään lukemisen ilon. Myös seniori-palveluissa pyritään vahvistamaan yhteistyötä ja kokeilemaan uusia palve-lukonsepteja. Olennaista on olla myös mukana huolehtimassa ihmisten yh-denvertaisuudesta digitaalisessa yhteiskunnassa sekä läsnä ihmisten ar-jessa eri elämänvaiheissa. Yhdenvertaisuus on olennainen asia myös

suunniteltaessa palveluja asiakkaille, joilla on esim. näkö-, kuulo- tai liikuntarajoitteita.

Ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin. Valiokunta esittää edelleen kaupunginhallitukselle vaihtoehtoa 2 ja korostaa esityksessään asiakaslähtöisyyttä:

Kirjasto tuottaa monipuolisia palveluja asiakkaille; mm. kouluille ja päiväkodeille sekä ikääntyneiden palveluille. Resursseja tulisikin kohdistaa entistä enemmän yhteistyön lujittamiseen sekä uusien palvelumuotojen kehittämiseen. Hyvä lukutaito vaikuttaa merkittävästi yhteiskunnassa pärjäämiseen. Kouluyhteistyötä on tehty ansiokkaasti jo pitkään ja tällä hetkellä luokkavinkkauksien tueksi suunnitellaan kirjavinkkauksia oppilaille, joilla on oppimisvaikeuksia. Tarkoituksena on löytää toimintamalleja, joilla kirjasto voi vertaistukimaisesti auttaa oppilaita löytämään lukemisen ilon. Myös senioripalveluissa pyritään vahvistamaan yhteistyötä ja kokeilemaan uusia palvelukonsepteja. Olennaista on olla myös mukana huolehtimassa ihmisten yhdenvertaisuudesta digitaalisessa yhteiskunnassa sekä läsnä ihmisten arjessa eri elämänvaiheissa. Yhdenvertaisuus on olennainen asia myös suunniteltaessa palveluja asiakkaille, joilla on esim. näkö-, kuulo- tai liikuntarajoitteita.