

Kulttuurilautakunta 20.09.2022 § 44

§ 44

Kirjastopalveluverkko ja asiakasvaikuttavuus

Valmistelijat / lisätiedot:
Nyberg Ritva
Sivula Oili
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Vaihde 09 816 21

Päätösehdotus

Kirjastopalveluiden johtaja Nyberg Ritva

Kulttuurilautakunta merkitsee tiedoksi asiakasvaikuttavuus ja palveluverkko –selvityksen.

Käsittely

Päätös

Kulttuurilautakunta:
Esittelijän esitys hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Tausta

Kulttuurilautakunta on kokouksessaan 17.11.2020 (§55) hyväksynyt palveluverkkoselvityksen ja lähettänyt sen kaupunginvaltuuston käsittelyyn. Kaupunginvaltuusto ei ole käsitellyt vuoden 2020 kirjastoverkkoselvitystä.

Konsulttiyritys FCG:n tuella kevään 2022 aikana tehty asiakasvaikuttavuus ja palveluverkko -selvitys käsittelee kirjastopalveluiden vaikuttavuutta, tasapuolisuutta ja palvelutasoa ja on tarkoitettu päätöksenteon ja kirjastopalveluiden kehittämisen tueksi. Kirjastojen laatusuositus kehottaa siirtymään ”kohti toimintaympäristön muutosten järjestelmällisempää analyysiä, palveluiden kilpailukyvyn arviointia digitaalisessa informaatioympäristössä sekä ylipäänsä tulevaisuuden ennakointiin”.

Espoon kaupunginkirjaston palveluiden kehittämistä raamittavat keskeisellä tavalla Espoo-tarina –kaupunkistrategia sekä Taloudellisesti kestävä Espoo –tuottavuusohjelma. Niiden perusteella kehittämisen keskeisiksi periaatteiksi nousevat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja kustannusvaikuttavuus. Nämä näkökulmat ovat kulkeneet vahvasti läpi palveluita koskevan selvityksen toimeksiannon, ja ne ovat näkyneet myös samanaikaisesti selvityksen kanssa toteutetussa palveluiden kehittämisessä: kirjaston palvelutuotannon tukiprosesseja ja logistiikkaa on päämäärätietoisesti leanattu kustannussäästöjen saamiseksi asiakaskokemusta ja palveluiden saavutettavuutta heikentämättä.

Espoon kaupungin hyvinvointikertomuksessa nimetään tulevaisuuden haasteiksi nopea väestön sekä vieraskielisen väestön kasvu, ikärakenteen vanheneminen, kaupungistuminen, talouden hidas kasvu, asukkaiden yksinäisyys, syrjäytyminen ja sosiaaliset ongelmat. Myös asuinalueiden epäsuotuisan eriytymiskehityksen riski nostetaan esille ja tätä halutaan

ehkäistä kehittämällä kaupunkikeskuksista kestäväää kasvua, yhdenvertaisuutta ja hyvinvointia tukevia.

Kirjastot julkisena tilana, jossa ei ole kulutusoletusta, puolustavat paikkaansa lasten ja nuorten ajanviettopaikkana. Nämä paikat ovat hyvin harvassa. Kirjaston erityisenä vahvuutena on avoimuus kulttuurienvälisille ja ylisukupolvisille kohtaamisille: kirjaston toiminnassa kaikilla espoolaisilla lapsista senioreihin on mahdollisuus kokea yhdessä osallisuutta ja merkityksellistä yhteisöllisyyttä. Espoolaiset lapset ja nuoret ovat hyvin monikulttuurisia, ja tämä todellisuus näkyy vahvasti myös kirjastojen arjessa.

Uusien kaupallisten e- ja äänikirjapalveluiden markkinoille tulosta huolimatta kirjastot ovat säilyttäneet roolinsa tärkeänä lukuharrastuksen tukijana kaikenikäisten espoolaisten arjella. Tutkimuksissa on todettu vapaa-ajan lukemisella olevan suurempi vaikutus lasten koulumenestykseen kuin heidän perheensä sosioekonomisella statuksella. Kirjojen saatavuudella on osoitettu olevan merkitystä lukutottumusten kehittymiseen tulotasosta riippumatta. Lisäksi kirjastojen on osoitettu edistävän käyttäjiensä informaatiolukutaitoa ja tiedonhakutaitoa. Kirjallisuusaineistojen ohella kirjasto tarjoaa yhdenvertaisen pääsyn myös musiikki-, elokuva- ja peliaineistoihin.

Tämän selvityksen ja sen tietoanalyysin perusteella saadaan tietoa kirjaston nykytilasta sekä voidaan kehittää kirjastoa, joka rakentaa hyvää tulevaisuutta kirjastopalveluiden käyttäjille, ottaen huomioon tarpeen taloudellisen kestävyuden huomioimiseen.

Selvityksen tavoite

Selvityksen tavoitteena on määrittellä toimipisteiden palvelutaso sekä tulevaisuuden tarpeita. Suunnitelmassa toimipisteiden palvelutaso kuvataan palvelukonsepteina. Toimipisteiden laadun ja tiheyden tarkastelu suhteutetaan toimiympäristön muutoksiin. Yksi palvelutasoa määrittävä tekijä on kirjaston vaikutusalueen asukasmäärä. Palveluverkon suunnittelun lähtökohtana on kirjastopalveluiden järjestämisen tasapuolisuus ja kaupunkilaisten alueellinen tasavertaisuus suhteessa kirjastopalveluiden saatavuuteen. Selvitys ei sisällä ehdotuksia kirjastojen lakkauttamisesta tai sulkemisesta.

Palveluverkkoselvityksen kanssa samaan aikaan kaupunginkirjasto tekee strategia- ja visiotyötä, jonka tavoitteena on kirjaston ydintehtävän kirkastaminen. Tämäkin työ pohjautuu vahvasti kaupunkistrategiaan ja kaupungin poikkihallinnollisiin ohjelmiin.

Selvityksen rakenne

Selvityksen ensimmäisessä osassa tarkastellaan Espoon kaupunginkirjastoa. Kaupunginkirjaston nykytilan kuvaus kohdistuu Espoon kaupungin kirjastopalveluihin kokonaisuutena ja pohjautuu vuoden 2021 toteutumatietoihin sekä vuosien 2017–2021 aikasarjoihin. Osa kirjastopalvelujen volyymitiedoista esitetään karttatietoina.

Selvityksen toisessa osassa tarkastellaan nykyistä palveluverkkoa. Aluekirjastojen ja lähikirjastojen tarkastelut on erotettu toisistaan. Sekä kaupunginkirjaston kokonaisuuden että nykyisen palveluverkon tarkasteluun valitut tiedot ovat osa kirjastopalvelujen ISO-standardien (11620:2014) indikaattoreita. Indikaattoreista valittiin tarkasteluun ne, jotka

soveltuvat parhaiten kuvaamaan palveluverkkoa, sen määrällisiä ja laadullisia ominaisuuksia.

Selvityksen kolmannessa osassa tarkastellaan asiakasvaikuttavuutta käymällä läpi kaupunkilaisille suunnatun kyselyn tulokset. Neljäs osa jatkaa kolmannen kanssa samassa teemassa. Tässä osiossa asiakasvaikuttavuutta arvioidaan suhteessa sidosryhmäkyselyn tuloksiin. Selvityksen lopussa tarkastellaan kirjastopalvelujen palvelukonsepteja, joita ovat aluekirjasto, lähikirjasto, asiointikirjasto, e-Kirjasto ja hakeutuva kirjastopalvelu. Näistä konsepteista asiointikirjasto on uusi, sellaista ei Espoossa vielä ole.

Johtopäätökset

Asukasvaikuttavuuskyselyn (1942 vastausta) mukaan aineistojen lainaus, kirjaston rauhallisuus, helppo pääsy, kirjasuosittelet, tiedonhaku ja avun ja neuvonnan saaminen ovat tärkeimpiä kirjaston käytön syitä. Sidosryhmäkyselyn vastausmäärä jäi vähäiseksi (86), vaikka kyselystä tiedotettiin useilla kanavilla ja vastausaikaa pidennettiin. Sidosryhmien näkökulmasta aineistojen lainaaminen, avun ja neuvonnan saaminen sekä mahdollisuus järjestää kirjastossa organisaation tilaisuuksia ja tapahtumia olivat kolme merkittävintä palvelua.

Tulevaisuudessa kolme aluekirjastoa (Tapiola, Iso Omenan ja Lippulaivan) kirjastot tulevat sijaitsemaan Länsimetron radan varrella. Etelä-Espoossa metron vaikutusalueella olevien kirjastojen saavutettavuus paranee eri eteläisten kaupunginosien kesken entisestään merkittävästi. Tämän lisäksi Itä-Espoon väliset yhteydet liikenneyhteydet monipuolistuvat Raide-Jokerin myötä lähivuosien aikana.

Kirjastojen vaikuttavuutta kuvataan selvityksessä indikaattoreilla, joita ovat palvelu-, talous-, saavutettavuus- ja vaikuttavuusindikaattorit. Niiden mukaan kirjastotoiminnan kannalta vähiten vaikuttavuutta on Otaniemen, Karhusuon ja Laaksoalahden kirjastoilla. Palvelutason tehokkaan kirjastopalvelujen järjestämisen näkökulmasta nämä kirjastot ovat harkittavissa asiointikirjastoiksi.

Kirjaston menoista suuri osa on vuokratuloja, joiden osuus on noussut jatkuvasti kirjaston budjetin pysyttyä melko samalla tasolla jo useamman vuoden. Vertailtaessa suurten kaupunkien kirjastopalveluiden menoja tarkemmalla tasolla, nousevat Espoon kaupungin osalta esille korkeat vuokratulot sekä muiden palveluiden ostot. Henkilöstökulut ovat samalla tasolla Helsingin ja Turun kanssa.

Välitöntä tarvetta kirjaston palveluverkon muutoksille ei ole. Espoon kasvaessa kirjastojen palvelukonsepteja on tarkoituksenmukaista kehittää huomioiden, kustannustehokkuus, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

- Espoon kaupunginkirjaston asiakasvaikuttavuus ja palveluverkko

Tiedoksi