



HELSINGIN KAUPUNKI
Tarkastusvirasto

ARVIINTIMUISTIO

Kirjastojen vetovoimaisuus ja lukemisen edistäminen kirjastoissa

2023

johtava tuloksellisuustarkastaja Aija Kaartinen ja
kaupunkitarkastaja Tarja Palomäki

Sisällys

1	Arvioinnin taustatiedot.....	3
1.1	Arvioinnin tavoite ja laajuus.....	3
1.2	Arvioinnin kohde ja taustatiedot	3
1.2.1	Kaupungin kirjastopalveluja koskevat linjaukset	3
1.3	Arviointikysymykset ja -kriteerit	7
1.4	Arvioinnin aineistot ja menetelmät.....	7
1.5	Kansalliset kirjastopalveluita koskevat linjaukset	8
1.6	Helsingin kaupungin kirjastopalvelut	8
2	Havainnot.....	14
2.1	Vetovoiman lisääminen ja aikuisten lukutaidon edistäminen.....	14
2.1.1	Käyntimäärät ovat kasvaneet ja kirjastot ovat saaneet uusia asiakkaita.....	14
2.1.2	Laajat aukioloajat lisäävät vetovoimaa	18
2.1.3	Kirjastojen turvallisuutta on pyritty parantamaan	19
2.1.4	Verstaspalveluiden ohjeet on uudistettu	20
2.1.5	Kirjastojen asiakastytyväisyys on hyvällä tasolla	22
2.1.6	Vieraskielisille järjestetään keskusteluryhmiä ja hankitaan aineistoa.....	24
2.1.7	Ikäihmisille suunnattua toimintaa on ollut runsaasti	27
2.1.8	Aikuisten lukemista on edistetty uusilla kirjavinkkaustavoilla	27
2.2	Lasten ja nuorten lukemisen ja lukutaidon edistäminen	29
2.2.1	Kirjastot tavoittavat yläkoululaiset heikommin kuin alakoululaiset	29
2.2.2	Lasten ja nuorten lukemista on edistetty useilla toimenpiteillä.....	35
2.2.3	Toisen asteen oppilaitosyhteistyön kehittäminen on ollut hidasta.....	37
2.3	Lähikirjastojen alueellisen verkon turvaaminen	40
2.3.1	Kirjastopalvelujen alueellista verkkoa seurataan vuosittain	40
2.3.2	Useimmat kaupunkilaiset pääsevät kirjastoon viidessätoista minuutissa.....	41
2.4	Havaintojen yhteenveto.....	46
3	Johtopäätökset.....	54
	Lähteet	57

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Arvioinnissa tarkastellaan kirjastojen vetovoimaisuutta, lukemisen ja lukutaidon edistämistä sekä lähikirjaston alueellisen verkon turvaamista koskevien tavoitteiden toteutumista. Lukemisen ja lukutaidon edistämisen arviointi käsittää myös kirjastopalveluiden yhteistyön kasvatuksen ja koulutuksen toimialan perusopetuksen kanssa. Kirjastopalvelujen digitaalisen perustan uudistamiseen liittyvät hankkeet, kuten asiakastietokoneiden, Varaamo-tilavarausjärjestelmän ja pääkaupunkiseudun kirjastojen verkkopalvelun Helmet.fi:n uudistukset sekä kaupunginkirjaston järjestelmäkehityshanke, rajataan arvioinnin ulkopuolelle.

1.2 Arvioinnin kohde ja taustatiedot

1.2.1 Kaupungin kirjastopalveluja koskevat linjaukset

Kaupunkistrategia

Kaupunkistrategiassa 2021–2025 linjataan, että Helsingistä tehdään lukemisen ja lukutaidon pääkaupunki. Kirjastojen vetovoimaisuutta ja asemaa yhteisön kohtaamispaikkana vahvistetaan. Lähikirjastojen alueellinen verkko turvataan. Tilojen monipuolinen käyttö mahdollistetaan ja uudet teknologiat ja mediat otetaan ennakkoluulottomasti käyttöön.¹

Kaupunkistrategian mukaan kaikkialla on oltava hyviä kouluja, päiväkoteja, kirjastoja, lähiliikuntapaikkoja sekä turvallisia ja hyvin suunniteltuja viihtyisiä ympäristöjä.² Asuinalueiden eriytymisen ehkäisyyn liittyen kaupunkistrategiassa linjataan, että taide, tapahtumat ja kirjastot vahvistavat kaikkien alueiden omaleimaisuutta ja vetovoimaa asukkaille ja yrityksille.³

Muun muassa kirjastojen palveluverkkoon ja palvelujen saatavuuteen liittyen kaupunkistrategiassa linjataan, että tavoitellaan kaupunkia, jossa lähipalvelut löytyvät viidentoista minuutin kävelyn, pyöräilyn tai julkisen liikenteen matkan päästä. Kaupunkistrategian mukaan kaupungin palveluiden, kuten kirjastojen, pitää pysyä mukana alueiden väestöpohjan ja asuntorakentamisen rytmissä ja mittakaavassa taloudellisesti kestäväällä tavalla.⁴

Vuoden 2023 talousarvio

¹ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 29.

² Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 12.

³ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 33.

⁴ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 11, 34.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kaupungin vuoden 2023 talousarviossa ei esitetä erillisiä kirjastopalveluja koskevia tavoitteita lukuun ottamatta käyntikertoja ja yksikkökustannuksia.⁵ Talousarvion mukaan yksi keskeisimmistä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialaa ja kirjastopalveluja koskevista toimintaympäristön muutoksista on, että koronapandemian aiheuttamien rajoitusten jälkeen kaupunkilaiset eivät ole palanneet takaisin palveluihin odotetusti.⁶ Tämän vuoksi toiminnan elinvoimaisuus on toinen kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan sitovista toiminnan tavoitteista kaupungin talousarviossa ja samalla toinen painopisteistä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintasuunnitelmassa vuodelle 2023.⁷ Tavoitteen mittarina ovat käyntikerrat toimialan palveluissa yhteensä.⁸ Kaupunginkirjaston tavoitteena on 7,7 miljoonaa fyysistä käyntiä ja 3,3 miljoonaa digitaalista käyntiä vuonna 2023.⁹ Yksikkökustannuksia koskeva tavoite liittyy kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toiseen sitovaan talousarviotavoitteeseen toiminnan tehostamisesta.¹⁰ Tässä arvioinnissa on tulkittu, että toiminnan elinvoimaisuutta koskevat tavoitteet liittyvät kirjastopalveluiden vetovoimaisuuteen.

Kaupungin vuoden 2023 talousarvion mukaan kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaikille palveluille yhteisinä tavoitteina on muun muassa edistää palvelujen saavutettavuutta ja tehostamista laatimalla palveluverkkosuunnitelma.¹¹ Palveluverkkosuunnittelu liittyy toimialan vuoden 2023 toiminnan painopisteeseen toiminnan tehostamisesta.¹² Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluverkkosuunnittelua ohjaavat kaupunkistrategian "vartin kaupunki" -tavoitteen ohella myös kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan vuonna 2020 hyväksymät kulttuurin ja vapaa-ajan palveluverkon suunnitteluperiaatteet. Niiden mukaan palveluverkkosuunnittelun keskeisiä periaatteita ovat avoimuus ja läpinäkyvyys, tietopohjaisuus, yhteiskehittäminen, saavutettavuus (matka-aikaan perustuva, digitaalinen, eri väestöryhmille) ja kestävä kehitys.¹³

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintasuunnitelma ja kirjastojen tuloskortti

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintasuunnitelmassa vuodelle 2023 mainituista kirjastopalvelujen tavoitteista tässä arvioidaan seuraavia:

- kirjallisuuden ja lukemisen edistäminen ja
- tilojen tarjoaminen kansalaistoiminnalle ja tapahtumille.¹⁴

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintasuunnitelman kirjastopalvelukokonaisuutta koskevista toimenpiteistä arvioidaan seuraavia:

⁵ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 246–259.

⁶ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 244.

⁷ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 246–259.

⁸ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 247, 253.

⁹ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 257.

¹⁰ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 253.

¹¹ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 246.

¹² Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 242.

¹³ Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluverkon suunnitteluperiaatteet. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 14.1.2020 § 3, liite, 8–17.

¹⁴ Toimintasuunnitelma ja tulosbudjetti vuodelle 2023. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, 6.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

- Lukemisen edistämisen toimenpiteiden toteutukset eri kohderyhmille lähipalveluina ja digipalveluina. Tarkoituksena on tavoittaa uusia asiakasryhmiä, esimerkiksi aloittamalla yhteistyö 2. asteen ammatillisten oppilaitosten kanssa.
- Tarkoituksenmukaisesti ja paikallisesti räätälöityjen palvelujen tarjoaminen asiakkaille siten, että asiakaskokemus paranee, työajan käyttö tehostuu ja työn mielekkyys kasvaa.¹⁵

Tässä arvioinnissa on arvioitu sellaisten kirjastopalveluiden vuoden 2023 tulokortin toimenpiteiden ja mittareiden toteutumista, joiden on tulkittu liittyvän kirjastojen vetovoiman kasvattamiseen ja lukemisen edistämiseen kirjastoissa. Arvioidut toimenpiteet ja niiden kriteerit esitetään taulukossa 1. Vetovoimaisuuteen liittyvinä toimenpiteinä on arvioitu käyntimäärien kasvattamiseen ja työn ja palvelujen tarkoituksenmukaiseen kehittämiseen liittyviä tavoitteita. Lisäksi on arvioitu joitakin asiakaskokemuksen parantamiseen liittyviä toimenpiteitä, koska asiakaskokemuksella lienee vaikutusta kirjastojen vetovoimaisuuteen. Lukemisen edistämiseen liittyvinä toimenpiteinä on arvioitu tavoitteeseen ”Lisätään kirjaston lukemisen edistämistyön näkyvyyttä ja vaikuttavuutta” liittyviä toimenpiteitä. Eri toimenpiteiden toteuttamisvastuut on jaettu Helsingin kirjastopalvelujen neljälle palvelulle (aluekirjastopalvelut, keskustakirjasto Oodi, kirjastoverkon yhteiset palvelut ja valtakunnalliset kehittämisspalvelut).¹⁶

¹⁵ Toimintasuunnitelma ja tulosbudjetti vuodelle 2023. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, 6.

¹⁶ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön).

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 1. Arvioidut kirjastopalvelujen vuoden 2023 toimenpiteet ja niiden mittarit¹⁷

Tavoite	Toimenpide	Mittari	Vastuutaho
Toiminnan elinvoimaisuus	Kirjastopalveluiden käyntikerrat	Fyysiset käyntikerrat vähintään 7,7 miljoonaa Digitaaliset käyntikerrat vähintään 3,3 miljoonaa	kirjastopalvelut
Lisätään kirjaston lukemisen edistämistyön näkyvyyttä ja vaikuttavuutta	Toisen asteen oppilaitosyhteistyön konseptointi ¹⁸	Konseptointi tehty	aluekirjastopalvelut
	Lasten ja nuorten kohtaamisen kyvykkyyttä kehitetään	Common Approach (HYVÄ) -koulutukseen osallistuneiden määrä vähintään 50	aluekirjastopalvelut
	Malminkartanon ja Pikku Huopalahden kirjastojen tilauudistuksissa lasten osallistaminen ja asiakaskokemuksen selvittäminen	Osallistamiset tehty ja tulokset arvioitu	aluekirjastopalvelut
	Kirjastotilassa tapahtuvan suosittelun konseptointi ¹⁹	Konseptointi tehty	keskustakirjasto Oodi
Kehitetään työtä ja palveluja tarkoituksenmukaisesti	Asiakkaat kokevat kirjaston turvallisena ja heille tarkoitettuna tilana (erityisesti kaupunkiudistusalueilla)	Omatoimikirjastojen uudistetut käytösäännöt ovat valmiit	aluekirjastopalvelut
	Helppokäyttöisyyden ja itsenäiskäytön lisääminen esim. verstaspalveluissa ²⁰	Oodin verstaspalveluiden ohjeistusta uudistettu ja selkeytetty	keskustakirjasto Oodi
	Vanhat asiakkaat palaavat ja tavoitetaan uusia asiakasryhmiä, erityisesti vieraskielisiä maahanmuuttajataustaisia	Uusien kirjastokorttien määrä vähintään 40 000	kirjastoverkon yhteiset palvelut
	Laaditaan Turvallisemman tilan periaatteet ²¹	Periaatteet on otettu käyttöön, ja niihin on sitouduttu	aluekirjastopalvelut

¹⁷ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön).

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit

Pääkysymys:

Onko kirjastojen vetovoimaa lisätty sekä lukemista ja lukutaitoa edistetty kaupunki-strategian ja talousarviotavoitteiden mukaisesti?

Osakysymykset:

1. Ovatko kirjastot lisänneet vetovoimaansa?
2. Ovatko kirjastot edistäneet lukemista ja lukutaitoa?
3. Onko lähikirjastojen alueellinen verkko turvattu?

Osakysymyksen 1 kriteerinä on, että kirjastojen käyntimääriä ja asiakaskokemusta koskevat tavoitteet ovat toteutuneet kaupungin talousarvion, kulttuurin- ja vapaa-ajan toimintasuunnitelman ja kirjastopalvelujen vuoden 2023 tuloskortin mukaisesti. Osakysymyksen 2 kriteerinä on, että kirjastoissa on tehty riittävästi kulttuurin- ja vapaa-ajan vuoden 2023 toimintasuunnitelman mukaisia toimenpiteitä lukemisen edistämiseksi. Riittävyttä arvioidaan saadun aineiston perusteella. Osakysymyksen 3 kriteerinä on, että kirjastojen fyysistä saavutettavuutta eri alueilla on seurattu ja palveluverkkoa on suunniteltu seurannan pohjalta kaupunkistrategian mukaisesti (lähikirjasto 15 minuutissa saavutettava kävellen, pyöräillen tai joukkoliikenteellä).

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arviointiaineistona käytettiin kirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalveluista vastaavien henkilöiden haastatteluja sekä sähköpostitiedusteluja kirjastojen tavoitteiden seurannasta vastaaville asiantuntijoille. Lisäksi hyödynnettiin asiakirja-aineistoa sekä kirjastojen toimintaa koskevaa tilastotietoa, kuten kirjastokäyntien määriä ja tietoja kirjastojen saavutettavuudesta matka-ajassa. Aineistona käytettiin myös tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynneillä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle saatuja tietoja. Lisäksi arvioinnissa toteutettiin tutustumiskäynti Vuosaaren kirjastoon.

¹⁸ Konseptointi on palvelumuotoilun käsite, joka tarkoittaa suunnitelmaa, jossa määritellään mitä palvelulla tavoitellaan, miksi se on olemassa ja miten määriteltyihin tavoitteisiin päästään. <https://www.sofokus.com/fi/konseptointi/>. Luettu 26.5.2023.

¹⁹ Konseptointi on palvelumuotoilun käsite, joka tarkoittaa suunnitelmaa, jossa määritellään mitä palvelulla tavoitellaan, miksi se on olemassa ja miten määriteltyihin tavoitteisiin päästään. <https://www.sofokus.com/fi/konseptointi/>. Luettu 26.5.2023.

²⁰ Verstaspalvelut tarkoittavat työkaluja ja työpisteitä, joiden avulla asiakas voi tehdä erilaisia asioita tai esineitä. Verstaspalveluita ovat esimerkiksi erilaiset tulostimet, mediatyöasemat, ompelukoneet tai elektroniikkatyöpisteet. Verstaspalvelut ovat kirjastopalvelujen johtajan mukaan tärkeä vetovoimatekijä kirjastoissa. Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023.

²¹ Turvallisemman tilan periaatteet ovat yhteisesti sovitut toimintatavat, joiden tarkoituksena on varmistaa kaikille tilassa oleville tai tapahtumaan osallistuville ihmisille turvallinen ja muiden kanssa yhdenvertainen olo. Esim. <https://oodihelsinki.fi/tilat/turvallisemman-tilan-periaatteet/>; <https://www.naistenkartano.com/turvallisemman-tilan-periaatteet/>. Luettu 7.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

1.5 Kansalliset kirjastopalveluita koskevat linjaukset

Kirjaston ydintehtävät on määritelty laissa yleisistä kirjastoista (1492/2016, myöh. kirjastolaki). Kunnan tulee kirjastolain 5 § mukaan vastata yleisen kirjaston toiminnan järjestämisestä sekä olla tarpeen mukaan yhteistyössä muiden viranomaisten, kirjastoalan toimijoiden ja muiden yhteisöjen kanssa.²²

Kirjastolain 6 §:n mukaan yleisen kirjaston tehtävänä on:

1. tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin,
2. ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa,
3. edistää lukemista ja kirjallisuutta,
4. tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon,
5. tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistointintaan ja
6. edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.²³

Kirjastolain 7 §:n mukaan Helsingin kaupunginkirjastolle kuuluu valtakunnallinen kehittämistehtävä, ja erityistehtävänä valtakunnallisesta monikielisestä kirjastosta vastaaminen (9 §).²⁴

Opetushallituksen Lukuliikkeen koordinoimana valmisteltu Kansallinen lukutaitostrategia 2030 esittää kansallisen tason linjauksia muun muassa kirjastojen tekemälle lukutaitotyölle. Strategiassa lukutaito määritellään monilukutaidoksi, joka sisältää kaikenlaisten tekstien lukemisen ja tuottamisen taidot kirjoitetuista teksteistä esimerkiksi audiovisuaalisiin esityksiin.²⁵ Kansallisen lukutaitostrategian päätavoitteena on löytää keinot erityisesti heikosti lukevien lasten, nuorten ja aikuisten lukutaidon vahvistamiseen. Strategia sisältää useita kirjastoja koskevia toimenpiteitä.²⁶

1.6 Helsingin kaupungin kirjastopalvelut

Helsingin kaupungin organisaatiossa kirjastopalvelukokonaisuuteen kuuluvat palvelut ovat aluekirjastopalvelut, keskustakirjasto Oodi, kirjastoverkon yhteiset palvelut²⁷

²² Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, § 5

²³ Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, § 6, 1. mom.

²⁴ Kirjastopalvelukokonaisuuden palvelustrategia. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 30.11.2021 § 190, liite, 1; Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016, § 7 ja § 9.

²⁵ Kansallinen lukutaitostrategia 2030. Suomi maailman monilukutaitoisin maa. Opetushallitus, Lukuliike 2021, 4.

²⁶ Kansallinen lukutaitostrategia 2030. Suomi maailman monilukutaitoisin maa. Opetushallitus, Lukuliike 2021, 8.

²⁷ Kirjastopalvelujen organisaatiossa yhteiset palvelut vastaavat keskitetysti kaupunginkirjaston 1,9 miljoonan niteen kokoelmasta, uutuusaineistojen hankinnasta, luetteloinnista, kirjastojärjestelmästä ja kokonaislogistikkasta. Lisäksi kirjastoverkon yhteiset palvelut vastaavat valtakunnallisesti Monikielisestä kirjastosta, Yleisten kirjastojen konsortioista ja Kuntien yhteisestä e-kirjastohankkeesta. Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tämä on Kuva, Kirjastopalvelukokonaisuus. Luettu 24.5.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

ja valtakunnalliset kehittämispalvelut.²⁸ Helsingin kaupunginkirjastolla on vuoden 2024 alusta 38 kirjastoa ympäri kaupunkia (Kuvio 1) ja lisäksi kaksi kirjastoautoa.²⁹ Kaupunginkirjasto palvelee myös kahdessa potilaskirjastossa ja viidessä palvelupisteessä Helsingin kaupungin palvelukeskuksissa.³⁰ Arviointi kohdistuu kirjastopalvelukokonaisuudessa pääosin aluekirjastopalveluihin ja keskustakirjasto Oodiin.

Aluekirjastopalvelujen organisaatio jakautuu kuuteen alueeseen: pohjoiseen, keskiin, läntiseen, itäiseen ja eteläiseen alueeseen sekä hakeutuviin palveluihin, joihin sisältyvät kirjastoautot sekä potilaskirjastot ja palvelukeskusten kirjastopisteet (Kuvio 1).³¹ Vuoden 2024 alusta hakeutuvat palvelut on sulautettu kirjastopalvelujen organisaatiossa alueisiin.³²

²⁸ Valtakunnalliset kehittämispalvelut -yksikkö (VAKE) hoitaa kirjastolain määrittelemiä tehtäviä ja toimintaa rahoittaa opetus- ja kulttuuriministeriö. VAKE muun muassa tuottaa kaikkien Suomen kirjastojen ja asiakkaiden käyttöön Kirjastot.fi-verkkopalvelut, joihin kuuluvat esimerkiksi kirjastohakemisto, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu ja kaikkien Suomen yleisten kirjastojen digimateriaalin hakuliittymä eKirjasto. Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tämä on Kuva, Kirjastopalvelukokonaisuus. Luettu 29.5.2023.

²⁹ Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tämä on Kuva, Kirjastopalvelukokonaisuus. Luettu 24.5.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Kalasatamaan_tulee_uusi_kirjasto_syn-tyy\(254480\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Kalasatamaan_tulee_uusi_kirjasto_syn-tyy(254480)). Luettu 2.1.2024.

³⁰ <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjastot/tutustu-kirjastot/>. Luettu 24.5.2023. Palvelukeskukset ovat eläkeläisille ja työttömille tarkoitettuja kohtaamispaikkoja, joissa kaupunki järjestää erilaista ryhmätoimintaa tai välineitä omatoimiseen tekemiseen. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut/palvelukeskukset/kustaankartanon-palvelukeskus>; <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/senioripalvelut/palvelukeskukset/kontulan-palvelukeskus>. Luettu 23.10.2023.

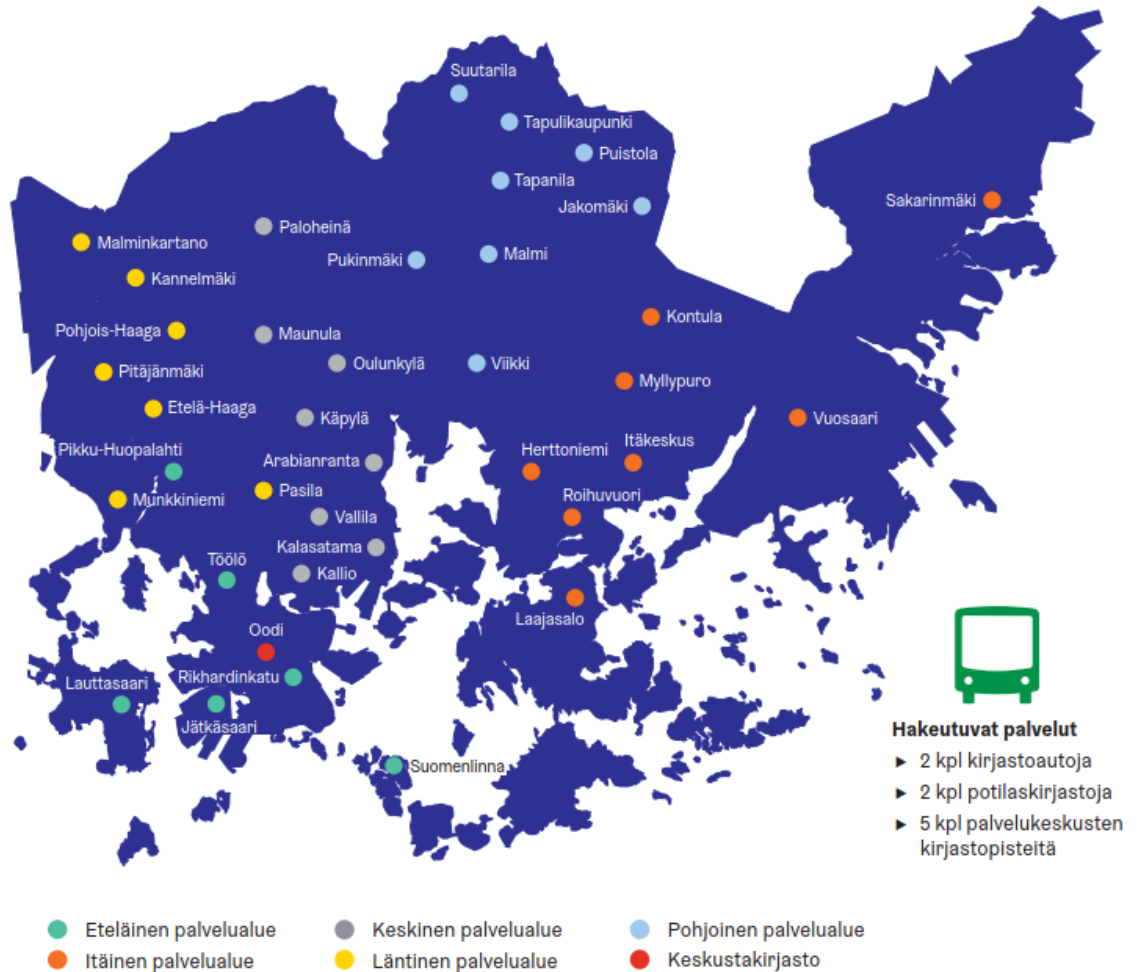
³¹ Tervetuloa tiimiin! Tiimimallimanuaali. Helsingin kaupunginkirjasto. Aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajalta sähköpostitse saatu aineisto 17.10.2023.

³² Aluekirjastopalvelujen johtajan kommentit muistioluonnokseen 20.3.2024.

ARVIONTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

76



Kuvio 1. Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteet, alueellisten kirjastopalvelujen palvelualueet ja hakeutuvat palvelut vuoden 2024 alussa.³³

Kirjastopalveluista linjataan kaupunkistrategiassa sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan yhteisissä tavoitteissa ja tuloskortissa. Kirjastopalveluilla on olemassa yhteinen ”Kirjaston suunta” -niminen strategia, mutta se oli kirjastopalveluiden johtajan mukaan vanhentunut, ja sitä oltiin uusimassa vuonna 2024.³⁴ Kaikki aluekirjastoissa työskentelevät kuuluvat sekä oman yksikkönsä työyhteisöön että lisäksi myöskin yksikkörajat ylittävästä kuudesta alueellisesta kehittämistiimistä. Kehittämistiimit ja tiivis kuvaus niiden tehtävistä esitetään taulukossa.

³³ Tervetuloa tiimiin! Tiimimallimanuaali. Helsingin kaupunginkirjasto. Aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajalta sähköpostitse saatu aineisto 17.10.2023. Arvioinnin laatijat ovat lisänneet alkuperäiseen karttaan Kalasataman kirjaston, joka avautui 15.1.2024.

³⁴ Kirjastopalveluiden vs. johtajan kommentit muistiolounnokseen 23.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 2. Aluekirjastopalveluiden kehittämistiimit.³⁵

Tiimin nimi	Lyhyt kuvaus tiimin tehtävistä
Asiakaskokemustiimi	Kehittää asiakaspalvelua sekä asiakaspalautteen keräämistä ja hyödyntämistä.
Digitiimi	Kehittää ja tarjoaa digitukea. Kehittää vers- taspalveluita yhdessä muiden tiimien ja asi- akkaiden kanssa.
Lasten- ja nuortentiimi	Suunnittelee ja toteuttaa lasten, nuorten ja perheiden palveluita.
Sisältötiimi	Tukee erilaisin keinoin aikuisten monipuolista lukutaitoa ja innostaa kaupunkilaisia kirjallisuuden, kulttuurin ja tiedon äärelle. Tekee yhteistyötä oppilaitosten, muiden toi- mialojen, järjestöjen ja yhdistysten kanssa.
Tilat- ja osallisuus -tiimi	Huolehtii kirjastotilojen turvallisuudesta ja viihtyisyydestä. Mahdollistaa aktiivisen kan- salaistoiminnan yhdessä asiakkaiden, si- dosryhmien ja kumppanien kanssa.
Johtotiimi	Kehittää ja koordinoi alueiden välistä yhteis- työtä, mm. varmistaa riittävän osaamisen ja henkilöresurssit alueella.
Viestintätiimi	Tukee muita tiimejä kirjastojen viestinnässä ja markkinoinnissa ja niiden kehittämisessä.

Jokainen aluekirjastopalvelujen kuudesta alueesta ja keskustakirjasto Oodi tekevät yhteisiin tavoitteisiin nojautuvan oman toimintasuunnitelmansa, jonka tuottamiseen osallistuvat alueilla työskentelevät 42 eri tiimiä ja kaikki kirjastopalveluiden yksiköt. Alueen toimintasuunnitelmiin kerätään alueellisia tiimejä ja yksikköjä koskevia tavoitteita. Kirjaston sisäiset tiimimentorit seuraavat toimintasuunnitelmia vuoden aikana, ja toimintasuunnitelmien keskeisimmät onnistumiset kootaan kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan toimintakertomukseen.³⁶

Kirjastopalveluita tuottavat Helsingin kaupungin ohella useat muut toimijat: yleis-
hyödylliset yhteisöt, yritykset, korkeakoulut sekä Suomen valtio. Kirjastopalvelukoko-
naisuuden palvelustrategiassa kaupungin kirjastopalvelut on jaoteltu kolmeen kes-

³⁵ Tervetuloa tiimiin! Tiimimallimanuaali. Helsingin kaupunginkirjasto. Aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajalta sähköpostitse saatu aineisto 17.10.2023.

³⁶ Kirjastopalvelujen johtaja, sähköposti 24.4.2023; Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023; Kirjastopalveluiden vs. johtajan kommentit muistioluonnokseen 23.3.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

keiseen alueeseen: lukemisen edistämisen palvelut, mahdollisuus digitaalisten palvelujen käyttämiseen sekä tilojen ja tapahtumien tarjonta. Palvelustrategian mukaan lukemisen edistämisen palveluita ovat laajan ja syvän kokoelman tarjonta ja ylläpito fyysisessä ja digitaalisessa muodossa, aineistojen lainaus sekä lukemisen ja lukutaidon edistämiseen liittyvät asiantuntijapalvelut.³⁷

Kaupunginkirjasto tuottaa palvelustrategiansa mukaisesti osan lukemisen edistämisen palveluista yhteistyössä muiden kirjastojen, järjestöjen sekä päiväkotien ja oppilaitosten kanssa. Tärkeimpiä kumppaneita ovat pääkaupunkiseudun muiden kuntien kirjastot, saavutettavaan kirjallisuuteen erikoistunut valtion erikoiskirjasto Celia-kirjasto³⁸ ja Helsingin yliopiston yhteydessä toimiva Kansalliskirjasto, joka vastaa kansallisen kulttuuriperinnön tallettamisesta, ylläpidosta ja saatavuudesta. Kaupunginkirjasto tuottaa lukemisen edistämisen verkkopalveluja ja etätietopalvelua yhteistyössä koko Suomen kattavan kirjastoverkon kanssa.³⁹ Lisäksi Helsingin kaupunginkirjastot hyödyntävät paljon Pasilan kirjastossa sijaitsevan valtakunnallisen monikielisen kirjaston palveluita. Monikielisestä kirjastosta kaupunginkirjastot voivat esimerkiksi tilata kokoelmiinsa aineistoa useilla eri kielillä. Myös Helsingin kaupungin koulut ja päiväkodin hyödyntävät monikielistä kirjastoa.⁴⁰

Pääkaupunkiseudun Helmet-kirjastot ylläpitävät yhteistä kirjastojärjestelmää, verkkokirjastoa, yhteiskäyttöistä kokoelmaa ja yhteisiä käyttöäntöjä. Pääkaupunkiseudun kaupunkien kirjastot hoitavat asiakasviestintää osin yhteistyössä.⁴¹

Taloustietoja Helsingin kirjastopalveluista

Kirjastopalveluiden tavoitteena vuodelle 2023 olivat mahdollisimman pienet yksikkökustannukset. Tavoitetasona oli 4,42 euroa, kun vuonna 2022 yksikkökustannukset olivat olleet 3,87 euroa. Kirjaston tulostarkastuksen mukaan yksikkökustannustavoite hieman ylittyi, koska toteuma vuonna 2023 oli 4,7 euroa.⁴²

Helsingissä sijaitsevien yleisten kirjastojen toimintakulut asukasta kohden olivat vuonna 2022 korkeammat kuin koko maan kirjastoissa keskimäärin, mutta matalammat kuin naapurikunta Espoossa (Taulukko 3). Toimintakulut käyntiä kohden olivat helsinkiläisissä yleisissä kirjastoissa pienemmät kuin koko maan yleisissä kirjastoissa keskimäärin, mutta suuremmat kuin naapurikunnissa Espoossa ja Vantaalla.

³⁷ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 30.11.2021 § 190 ja sen liite Kirjastopalvelukokonaisuuden palvelustrategia.

³⁸ <https://www.celia.fi/tietoa-celiasta/>. Luettu 8.5.2023.

³⁹ Kirjastopalvelukokonaisuuden palvelustrategia. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 30.11.2021 § 190, liite, 2; Tiedot Kansalliskirjaston toiminnasta ja tehtävistä <https://www.kansalliskirjasto.fi/fi/tietoa-kansalliskirjastosta/tehtavat-ja-strategia>. Luettu 8.5.2023 ja yliopistolaki 558/2009 § 70.

⁴⁰ https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/kirjastoille?language_content_entity=fi. Luettu 8.3.2024; Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

⁴¹ Kirjastopalvelukokonaisuuden palvelustrategia. Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta 30.11.2021 § 190, liite, 2; Tiedot Kansalliskirjaston toiminnasta ja tehtävistä <https://www.kansalliskirjasto.fi/fi/tietoa-kansalliskirjastosta/tehtavat-ja-strategia>. Luettu 8.5.2023 ja yliopistolaki 558/2009 § 70.

⁴² Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Luettu 14.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Yleisten kirjastojen tilastoissa on myös muita Helsingissä sijaitsevia yleisiä kirjastoja kuin Helsingin kaupungin kirjastoja.⁴³

Taulukko 3. Yleisten kirjastojen toimintakulut asukasta ja käyntiä kohden vuonna 2022 Espoossa, Helsingissä, Vantaalla ja koko maassa, euroa.

kk	Espoo	Helsinki	Vantaa	Koko maa
Asukasta kohden	75,18	72,13	38,95	61,9
Käyntiä kohden	6,87	7,23	6,74	8,32

⁴³ Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Saatavana <https://tilastot.kirjastot.fi/>. Noudettu 14.3.2024. Vuoden 2024 tilastot eivät vielä olleet saatavissa arviointia laatiessa.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2 HAVAINNOT

2.1 Vetovoiman lisääminen ja aikuisten lukutaidon edistäminen

2.1.1 Käyntimäärät ovat kasvaneet ja kirjastot ovat saaneet uusia asiakkaita

Kirjastopalveluille vuonna 2023 asetettu käyntikertoihin liittyvä talousarviotavoite toteutui. Tavoitteen toteutumista seurattiin fyysisten ja digitaalisten käyntikertojen määrillä.⁴⁴ Kirjastopalvelukokonaisuuden käyntimäärätavoite vuonna 2023 oli 7,7 miljoonaa fyysistä käyntiä ja toteuma oli 8,1 miljoonaa (106 prosenttia). Vuonna 2023 käyn- tejä oli noin 1,4 miljoonaa enemmän kuin edellisenä vuonna. Digitaalisten käyntien tavoite oli 3,3 miljoonaa käyntiä ja toteuma 3,6 miljoonaa (108 prosenttia).⁴⁵ Kokonaiskäyntimäärä oli 11,7 miljoonaa käyntiä, joten tavoite 11 miljoonaa ylittyi (106 prosenttia).⁴⁶

Vuonna 2023 kaikilla kaupunginkirjastojen palvelualueilla oli enemmän fyysisiä kirjastokäyntejä kuin edellisenä vuonna (Taulukko 4). Eniten kasvua oli itäisellä palvelualueella.⁴⁷

⁴⁴ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 244, 247, 257.

⁴⁵ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan toimintasuunnitelma ja tulosbudjetti vuodelle 2023. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2024.

⁴⁶ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2024.

⁴⁷ Kirjastokäynnit ja lainaus 1984–2023, Helsingin kaupunginkirjasto. Kirjaston tilastot (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tiedolla johtaminen ja data, Tilastotietoa Kuvasta - tietonäkymät kertovat. Noudettu 31.1.2024. Päivitetyt vuoden 2023 käyntimäärät on saatu seuraavista lähteistä: Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2023 ja Erytyissuunnittelija, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Hallinto, Talous- ja suunnittelupalvelut ja sähköpostitse saadut tiedot 24. ja 31.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 4. Kirjastopalveluiden fyysiset käyntikerrat alueittain vuonna 2023 ja käyntikertojen muutos vuoteen 2022 ja 2019 verrattuna, %⁴⁸

Alue tai palvelu	Käynnit 2023	Muutos vuoteen 2022	Muutos vuoteen 2019
Oodi	2 477 668	36 %	-20 %
Eteläinen (Rikhardinkatu, Jätkäsaari, Suomenlinna, Lauttasaari, Töölö, Pikku Huopalahti)	912 407	17 %	-1 %
Läntinen (Pasila, Etelä-Haaga, Munkkiniemi, Pitäjänmäki, Pohjois-Haaga, Malminkartano, Kannelmäki)	860 135	14 %	-10 %
Keskinen (Kallio, Vallila, Arabianranta, Käpylä, Maunula, Oulunkylä, Paloheinä)	1 408 810	15 %	-7 %
Pohjoinen (Malmi, Viikki, Pukinmäki, Tapanila, Suutarila, Tapulikaupunki, Puistola, Jakomäki)	889 896	16 %	-13 %
Itäinen (Herttoniemi, Roihuvuori, Laajasalo, Sakarimäki, Itäkeskus, Myllypuro, Kontula, Vuosaari)	1 501 526	31 %	10 %
Hakeutuvat (kirjastoautot, kotipalvelu, Auroran sairaala, psykiatriakeskus)	98 806	38 %	4 %
Yhteensä	8 149 248	24 %	-9 %

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kirjastojen käyntimääriä koskevan talousarviota-voitteen perusteluna oli saada asiakkaat palaamaan palveluihin koronapandemian jälkeen.⁴⁹ Vuonna 2019 kirjastoissa oli poikkeuksellisen paljon kävijöitä uuden keskustakirjaston Oodin avautumisen vuoksi, joten kirjastojen käyntimäärätietoja ennen ja jälkeen koronapandemian alun kannattaa tästä syystä verrata ilman Oodia.⁵⁰ Vuonna 2023 kirjastojen käyntimäärä ilman keskustakirjasto Oodia oli hieman matalampi (5,7 miljoonaa) kuin vuoden 2019 käyntimäärä 5,9 miljoonaa (Kuvio 2). Kirjastojen käyntimäärä ei siis vielä ole täysin palautunut koronapandemian alkua edeltäneen vuoden 2019 tasolle.⁵¹

⁴⁸ Kirjastokäynnit ja lainaus 1984–2023, Helsingin kaupunginkirjasto. Kirjaston tilastot (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tiedolla johtaminen ja data, Tilastotietoa Kuvasta - tietonäkymät kertovat. Noudettu 6.3.2024.

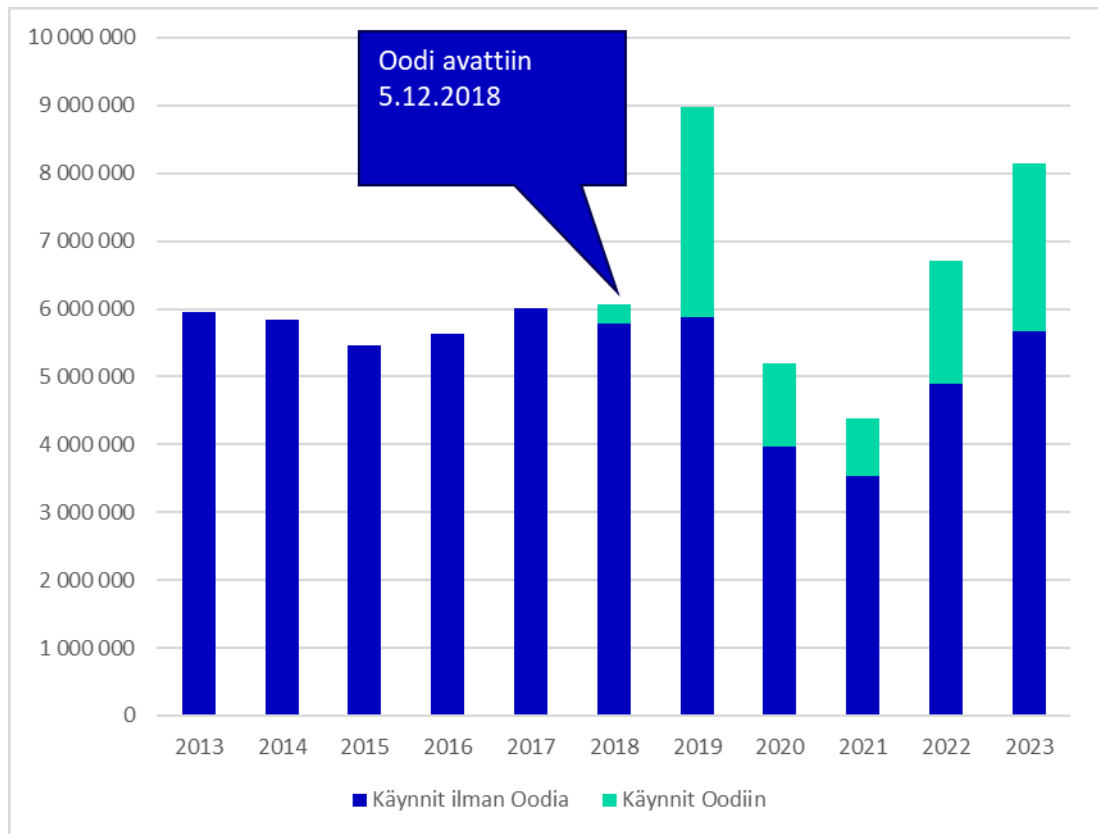
⁴⁹ Helsingin kaupungin talousarvio 2023, 244.

⁵⁰ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023;

⁵¹ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 2. Kirjastopalveluiden fyysiset käyntikerrat 2013–2023.⁵²

Oodin käyntimäärät olivat huipussaan vuonna 2019, jolloin Oodi oli ensimmäistä kertaa koko vuoden ajan auki (Kuvio 2). Tuolloin Oodiin tehtiin yli kolme miljoonaa käyntiä. Vuoden 2019 jälkeen Oodin käyntimäärät ovat olleet maltillisempia ja vuoden 2023 toteuma oli 2,4 miljoonaa käyntiä.⁵³ Oodin suureen suosioon vaikuttavat etenkin keskeinen sijainti ja helppo pääsy joukkoliikennevälineillä.

Käyntimäärät ovat parhaiten palautuneet koronapandemiaa edeltäneeseen aikaan nähden itäisellä alueella, jossa käyntimäärät olivat vuonna 2023 korkeammat kuin vuonna 2019 (Taulukko 4). Itäisen Helsingin alueella kirjastojen saavutettavuudessa ja palveluissa on tapahtunut jonkin verran muutoksia viime vuosien aikana. Herttoniemen kirjasto muutti alkuvuonna 2020 keskeisemmälle paikalle metroaseman lähelle, jonka jälkeen käyntimäärät kasvoivat. Myös Myllypuron kirjaston suosio kasvoi, kun se laajeni vuonna 2022. Itäkeskuksen kirjaston muutostyöt ovat lisänneet asia-

⁵² Kirjastokäynnit ja lainaus 1984–2023, Helsingin kaupunginkirjasto. Kirjaston tilastot (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tiedolla johtaminen ja data, Tilastotietoa Kuvasta - tietonäkymät kertovat. Noudettu 31.1.2024. Päivitetyt vuoden 2023 käyntimäärät on saatu seuraavista lähteistä: Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2023 ja Erytyssuunnittelija, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Hallinto, Talous- ja suunnittelupalvelut ja sähköpostitse saadut tiedot 24. ja 31.1.2024.

⁵³ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 31.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

kasmääriä. Keskisellä, läntisellä ja pohjoisella alueella käyntimäärät eivät ole palautuneet yhtä hyvin kuin muilla alueilla. Esimerkiksi Pasilan kirjaston käyntimäärät eivät ole palautuneet koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Syynä tähän on kirjastopalveluissa pidetty etätyön lisääntymistä. Kirjastoissa ei enää poiketa työmatkoilla yhtä usein kuin ennen. Pohjoisella alueella on pieniä kirjastoja, joilla on ollut vaikeuksia saada nostettua asiakasmäärä takaisin koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Eteläisellä alueella käyntimäärät vuonna 2023 olivat lähes samalla tasolla kuin vuonna 2019.⁵⁴

Vuonna 2023 myönnettiin noin 40 400 uutta kirjastokorttia, kun tavoitteena oli myöntää 40 000. Tavoitteen saavuttaminen oli mittarina kirjastopalvelujen tulostavoitteen toteutumiselle ”Vanhat asiakkaat palaavat ja tavoitetaan uusia asiakasryhmiä, erityisesti vieraskielisiä maahanmuuttajataustaisia”. Vuonna 2022 uusia kirjastokortteja myönnettiin noin 38 000, joten kirjastot tavoittaneet uusia asiakkaita paremmin kuin edellisenä vuonna. Uusien korttien myöntömäärissä kuitenkin jäädytään vielä jälkeen koronapandemiaa edeltävän vuoden 2019 määrästä, noin 47 000 korttia.⁵⁵ Vuoden 2019 uusien kirjastokorttien määrää on saattanut kasvattaa Oodin avautuminen.

Kirjastoissa ei ole mahdollista kerätä systemaattisesti taustatietoa kävijöistä, joten kirjastopalveluilla ei ole tietoa siitä, miten hyvin erilaiset vetovoiman lisäämiseksi tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet erilaisten asiakasryhmien käynteihin. Työelämässä kiireiset perheettömät henkilöt ja hiljakkoin maahan muuttaneet on kuitenkin tunnistettu sellaisiksi asiakasryhmiksi, joita kirjastopalveluiden on vaikea tavoittaa.⁵⁶

Kirjastopalveluiden johtajan mukaan keskeisimmät kirjastojen vetovoiman lisäämiseen liittyvät haasteet ovat ankara kilpailu ihmisten vapaa-ajasta, kuluttajakäyttäytymisen muutos, esimerkiksi lukemiskulttuurin hiipuminen, niiden ihmisten tavoittaminen, jotka eivät ennestään käytä kirjastoa, sekä monimuotoistuva Helsinki: sama ratkaisu ei toimi kaikkialla.⁵⁷

Kirjastot tavoittelevat asiakkaita erilaisilla tapahtumilla ja toiminnoilla eri kohderyhmille. Suuri osa kirjastojen tapahtumista tuotetaan kirjastopalveluiden ulkopuolisten yhteistyökumppanien kanssa. Nämä yhteistyökumppanit voivat olla yrityksiä tai järjestöjä. Yhteistyötä on sekä kulttuurin että sosiaalialan toimijoiden kanssa. Yleensä paikalliset kirjastot pyrkivät saamaan yhteistyökumppaneikseen oman alueensa erilaisia toimijoita. Aluekirjastopalveluista haastateltujen mukaan kirjasto koetaan yleensä hyväksi kumppaniksi, ja paikallisia toimijoita on helppo saada mukaan yhteistyöhön.⁵⁸

⁵⁴ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023.

⁵⁵ Uudet kirjastokortit, Helsingin kaupunginkirjasto 2019–2023. Kirjaston tilastot (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tiedolla johtaminen ja data, Tilastotietoa Kuvasta - tietonäkömät kertovat. Noudettu 11.3.2024; Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Luettu 11.3.2024.

⁵⁶ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023.

⁵⁷ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023.

⁵⁸ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.1.2 Laajat aukioloajat lisäävät vetovoimaa

Kirjastojen laajat aukioloajat ovat kirjastopalveluiden johtajan mukaan tärkeä kirjastojen vetovoimaa lisäävä tekijä.⁵⁹ Kirjastopalveluiden verkkosivuilta elokuussa 2023 tätä arviointia varten tehdyn kartoituksen mukaan pisin aukioloaika siten, että henkilökunta oli läsnä, oli keskustakirjasto Oodissa, yhteensä 85 tuntia viikossa. Joitakin kirjastoja voi käyttää myös omatoimisesti, ilman henkilökunnan läsnäoloa. Tämä mahdollistaa pidemmät aukioloajat. Kun omatoiminen aukioloaika otetaan huomioon, pisimmät aukioloajat olivat Herttoniemen ja Laajasalon kirjastossa, yhteensä 91 tuntia viikossa. Lyhimmät viikoittaiset aukioloajat olivat Jakomäen, Jätkäsaaren ja Munkkiniemen kirjastoilla, yhteensä 51 tuntia viikossa.⁶⁰

Verkkosivuilta elokuussa 2023 tehdyn kartoituksen mukaan Helsingin kaupunginkirjastoista vain viisi oli auki sunnuntaisin: keskustakirjasto Oodi, Itäkeskuksen kirjasto, Kallion kirjasto, Rikhardinkadun kirjasto ja Töölön kirjasto. Lisäksi omatoiminen sunnuntaikäyttö oli mahdollista Laajasalon, Lauttasaaren, Paloheinän ja Viikin kirjastoissa.⁶¹ Marraskuussa 2023 Helsingissä oli seitsemän omatoimikirjastoa. Omatoimikirjastot sijaitsivat Herttoniemessä, Laajasalossa, Lauttasaareissa, Myllypurossa, Paloheinässä, Suomenlinnassa ja Viikissä.⁶²

Kirjaston omatoimiaukiolo ei ole mahdollista kaikissa kirjastoissa, koska se vaatii sen, että kirjastotiloista on suora uloskäynti. Esimerkiksi arvioinnissa tutustumiskohteena olleessa Vuosaaren kirjastossa tällaista ei ole, vaan kirjastoon tullaan kulttuurikeskus Vuotalon sisäänkäynnin kautta. Vuosaaren kirjastossa haluttaisiin palvella asiakkaita omatoimikirjaston mahdollistamalla laajemmilla aukioloajoilla, mutta käytännössä se vaatisi tilojen remontointia. Aukiolo voitaisiin toteuttaa myös niin, että omatoimikäytössä olisi vain osa kirjastoa, jossa olisi saatavilla vain tiettyjä palveluita, esimerkiksi varausten nouto.⁶³

Tutustumiskäynnillä Vuosaaren kirjastoon saatujen tietojen mukaan kirjastojen aukioloaikoja suunnitellaan kirjastojen alueellisissa johtotiimeissä. Tietyn alueen kirjastojen aukioloajat pyritään suunnittelemaan siten, että ne ovat järkevät koko alueen kannalta. Esimerkiksi itäisellä palvelualueella oli päädytty siihen, että alueen kirjastoista Itäkeskuksen kirjasto on sunnuntaisin auki, koska se on alueen kirjastoista parhaiten saavutettavissa eri liikennevälineillä.⁶⁴

⁵⁹ Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023.

⁶⁰ Kirjastopalveluiden verkkosivuilta www.helmet.fi 18.8.2023 tehty kartoitus aukioloajoista. Kartoitus ei sisällä Kalasataman ja Malminkartanon kirjastoja, jotka olivat kiinni, eikä Suomenlinnan kirjastoa, jonka aukioloajat olivat epäsäännölliset.

⁶¹ Kirjastopalveluiden verkkosivuilta www.helmet.fi 18.8.2023 tehty kartoitus aukioloajoista. Kartoitus ei sisällä Kalasataman ja Malminkartanon kirjastoja, jotka olivat kiinni, eikä Suomenlinnan kirjastoa, jonka aukioloajat olivat epäsäännölliset.

⁶² https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Omatoimikirjastot. Luettu 11.3.2024.

⁶³ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

⁶⁴ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.1.3 Kirjastojen turvallisuutta on pyritty parantamaan

Kirjastojen asiakaskokemusta ja samalla vetovoimaa on pyritty parantamaan esimerkiksi kiinnittämällä huomiota kirjastojen turvallisuuteen. Aluekirjastopalvelujen johtajan mukaan koronapandemian aiheuttamien rajoitusten päätyttyä kirjastoissa havaittiin, että erityisesti iäkkäämmät asiakkaat kokivat kirjastoissa turvattomuutta. Tämän vuoksi kirjastopalveluita alettiin kehittää siten, että asiakkaiden turvallisuuden tunne paranisi.⁶⁵

Omatoimikirjastojen käytösäännöt uusittiin 1.11.2024 lähtien. Sääntöuudistuksen tavoitteena oli parantaa omatoimikirjastojen siisteyttä, viihtyisyyttä ja turvallisuutta. Omatoimikirjastojen käytösääntöjen uudistaminen oli kirjastopalveluiden vuoden 2023 tulostavoitteen ”Asiakkaat kokevat kirjaston turvallisena ja heille tarkoitettuna tilana (erityisesti kaupunkiudistusalueilla)” mittari, joten tavoite toteutui.⁶⁶

Omatoimikirjastojen käytösääntöuudistus liittyi aluekirjastopalvelujen haastattelussa saadun tiedon mukaan siihen, että osassa omatoimikirjastoja esiintyi asiakaspalautteen perusteella järjestyshäiriöitä.⁶⁷ Aikaisemmin omatoimikirjastoihin pääsi sisään lainauskortilla ja PIN-koodilla, ilman rekisteröitymistä. Uudistuksen yhteydessä omatoimikirjastojen käytön ehdoksi asetettiin se, että asiakas rekisteröityy etukäteen omatoimikirjaston käyttäjäksi. Rekisteröityneet asiakkaat voivat asioida missä tahansa pääkaupunkiseudun kaupunginkirjastossa. Alle 15-vuotiaiden asiointiin ehdoksi asetettiin, että huoltaja joko antaa ennakoon suostumuksensa lapsen itsenäiseen asiointiin omatoimikirjastossa tai että lapsi asioi omatoimikirjastossa käyttäjäksi rekisteröityneen huoltajan seurassa.⁶⁸

Kirjastoille on myös laadittu asiakaskokemusta parantavat turvallisemman tilan periaatteet.⁶⁹ Niitä ei kuitenkaan ollut maaliskuussa 2024 otettu vielä käyttöön kaikissa kirjastoissa, joten turvallisemman tilan käyttöönottoon liittynyt kirjastopalvelujen tavoite vuodelle 2023 ei toteutunut. Tavoitteen mittarina oli, että periaatteet on otettu

⁶⁵ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁶⁶ https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Omatoimikirjastot; <https://www.hel.fi/fi/uutiset/helmet-omatoimikirjastojen-kayttosaannot-uudistuvat-jatkossa-omatoimikirjastojen-kaytto-vaatii>. Luettu 11.3.2024; Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Luettu 11.3.2024.

⁶⁷ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁶⁸ <https://www.hel.fi/fi/uutiset/helmet-omatoimikirjastojen-kayttosaannot-uudistuvat-jatkossa-omatoimikirjastojen-kaytto-vaatii>. Luettu 11.3.2024.

⁶⁹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

käyttöön, ja niihin on sitouduttu.⁷⁰ Kirjastojen verkkosivuilta tehdyn kartoituksen mukaan turvallisemman tilan periaatteet olivat käytössä keskustakirjasto Oodissa.⁷¹ Kalasataman kirjaston johtajan mukaan niitä on otettu käyttöön useissa muissakin kirjastoissa⁷², mutta tästä ei ollut tietoa kirjastojen verkkosivuilla. Helsingin kaupunginkirjastot ovat jäljessä turvallisemman tilan periaatteiden soveltamisessa Espoon ja Vantaan kaupunginkirjastoja, joissa periaatteet ovat jo käytössä kaikissa kirjastoissa.⁷³

Järjestyksen ylläpitoa on tehostettu kirjastoissa myös paikallisesti. Joissakin kirjastoissa on esiintynyt kausittain nuorten tai päihteiden käyttäjien aiheuttamia järjestyshäiriöitä, esimerkiksi varkaustapauksia. Kirjastojen henkilöstön kanssa on käyty keskusteluja siitä, miten toimitaan haastavissa asiakastilanteissa, ja heille on järjestetty turvallisuuskoulutusta. Keskustakirjasto Oodissa on vartija paikalla koko aukioloajan. Joihinkin muihin kirjastoihin on väliaikaisesti hankittu vartijapalvelu silloin, kun kyseisissä kirjastoissa on havaittu järjestyshäiriöitä.⁷⁴

Toisaalta kirjastopalveluissa on periaatteena, että kaikenlaiset asiakasryhmät, myös esimerkiksi päihteiden käyttäjät, ovat tervetulleita kirjastoon, mikäli heistä ei ole häiriöitä. Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia erilaisten haavoittuvien asiakasryhmien kohtaamiseen. Kirjastojen saavutettavuutta ja esteettömyyttä erilaisille asiakasryhmille on pyritty parantamaan esimerkiksi hankkimalla erilaisille asiakkaille sopivia kalusteita ja muuttamalla wc-tiloja sukupuolineutraaleiksi. Lisäksi on tehty pienhankintoja, kuten suurennuslaseja, lukulaseja ja lastenhoitotarvikkeita.⁷⁵

2.1.4 Verstaspalveluiden ohjeet on uudistettu

Keskustakirjasto Oodissa on kirjastojen elinvoimaisuuteen liittyvän tavoitteen mukaisesti uudistettu verstaspalvelujen ohjeet. Verstaspalvelut tarkoittavat työkaluja ja työpisteitä, joiden avulla asiakas voi tehdä erilaisia asioita tai esineitä. Verstaspalveluita ovat esimerkiksi erilaiset tulostimet, mediatyöasemat, ompelukoneet tai elektroniikkatyöpisteet. Kirjastopalveluissa verstaspalveluja pidetään merkittävänä palvelujen vetovoimatekijänä.⁷⁶ Kirjastopalveluissa ajatellaan myös, että oppiminen ja tiedonhankinta ei tapahdu ainoastaan lukemalla ja kuuntelemalla, vaan myös tekemällä.

⁷⁰ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Luettu 13.3.2024.

⁷¹ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Keskustakirjasto_Oodi/Juttuja_kirjastosta/Kaikille_turvallinen_kirjasto\(189644\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Keskustakirjasto_Oodi/Juttuja_kirjastosta/Kaikille_turvallinen_kirjasto(189644)). Kartoitus perustuu pääkaupunkiseudun kirjastojen yhteisen Helmet.fi-sivuston läpikäyntiin hakujen avulla. Luettu 11.3.2023.

⁷² Kalasataman kirjaston johtajan kommentit muistiluonnokseen 18.3.2024.

⁷³ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kirjastoauto_Espoo/Juttuja_kirjastosta/Turvallisemman_tilan_periaatteet_kaytto\(261455\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kirjastoauto_Espoo/Juttuja_kirjastosta/Turvallisemman_tilan_periaatteet_kaytto(261455)); [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Hiekkaharjun_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Vantaan_kirjastojen_turvallisemman_tilan\(248450\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Hiekkaharjun_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Vantaan_kirjastojen_turvallisemman_tilan(248450)).

⁷⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁷⁵ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁷⁶ Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kirjastopalveluiden aluepäällikön mukaan siksi kirjastoissa tarjotaan myös verstaapalveluita.⁷⁷

Joitakin verstaalaitteita saattaa löytyä monista eri kirjastoista. Esimerkiksi ompelukone oli tässä arvioinnissa heinäkuussa 2023 Helmet-verkkosivuilta tehdyn kartoituksen perusteella käytettävissä yhdeksässä Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteessä.⁷⁸ Näkyvin asema verstaapalveluilla on kuitenkin keskustakirjasto Oodissa, jonka toiseen kerrokseen on koottu useita eri laitteita.⁷⁹

Osa verstaalaitteista vaatii kirjaston henkilökunnalta paljon osaamista, jotta he osaat opastaa asiakkaita niiden käytössä. Laitteiden käytön opastaminen ja niiden huolto vie henkilökunnalta myös paljon työaika. Siksi vaativampikäyttöisiä verstaalaitteita ei kannata aluekirjastopalvelujen johtajan mukaan hajauttaa useisiin eri kirjastoihin. Kirjastopalveluissa on laadittu verstaasuunnitelma, jonka mukaan verstaapalvelut pyritään keskittämään johonkin tiettyyn kirjastoon kullakin alueella.⁸⁰ Pääkaupunkiseudun Helmet-verkkosivujen mukaan tällaisia useita verstaalaitteita sisältäviä ”pajoja” löytyy Helsingin kaupunginkirjastoista Oodin ohella Kontulasta, Oulunkylästä, Pasilan Konehuoneelta ja Vuosaaren kirjastosta.⁸¹

Oodin verstaapalveluiden ohjeistusta on uudistettu ja selkeytetty jatkuvasti vuoden 2023 ja alkuvuoden 2024 aikana asiakaskokemuksen ja itsenäisen käytettävyyden parantamiseksi. Oodissa on keskitytty henkilökunnan ohjeiden ja huolto-ohjeiden parantamiseen, sillä niistä on ollut laajalti puutteita. Nämä ohjeet ovat keskustakirjaston johtajan mukaan ensisijaisen tärkeitä ongelma- sekä huoltotilanteissa.⁸²

Osa verstaalaitteiden päivitystarpeista koskee ohjeistusten kielen selkeyttä. Kieltä koskevissa päivityksissä kirjastot ovat tehneet yhteistyötä asiakaskokemuksiin kanssa. Käytännössä ohjeistusten parannus on toteutettu niin, että sellainen henkilö, joka ei ole niin sanottu tekninen asiantuntija, lukee ohjeen ja ehdottaa tai tekee muutoksia ohjeeseen omasta näkökulmastaan. Menettelyn tarkoituksena on varmistaa, että ohjeet olisivat selkeitä sellaisillekin henkilöstön jäsenille, jotka eivät ole asiantuntijoita laitteiden käytössä.⁸³

Kaikki Oodin verstaapalveluja koskevat ohjeistukset viedään Varaamoon asiakkaiden nähtäväksi. Varaamo on Helsingin kaupungin ylläpitämä verkkopalvelu, jonka kautta voi varata kaupungin julkisia tiloja sekä työpisteitä yksityiseen käyttöön. Oh-

⁷⁷ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁷⁸ <https://www.helmet.fi/>. Luettu 13.7.2024.

⁷⁹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; <https://oodihelsinki.fi/palvelut/kaupunkiverstas/>. Luettu 11.3.2024.

⁸⁰ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁸¹ https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Pajat_ja_verstaat. Luettu 11.3.2024.

⁸² Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

⁸³ Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

jeita ei viedä verkkosivuille, mutta verkosta löytyvät lyhyet kuvaukset laitteista ja tiloista sekä linkki Varaamoon. Oodin tiloissa ei ole laite- tai tilaohjeistuksia, mutta siellä on ilmoitettu materiaalien mahdolliset hinnat.⁸⁴

Syyskuun 2023 ja helmikuun 2024 aikana Oodissa on toteutettu keskustakirjaston johtajan mukaan ainakin seuraavien ohjeiden uudistukset ja parannukset:

Studioita koskevat ohjeet:

- Elektronisen studion "ääni ei kuulu" -ohje
- Elektronisen studion äänitysohje äänitysohjelma Cubaseen
- Äänitysstudion asiakasohje⁸⁵

Verstasta koskevat ohjeet:

- Kirjovan ompelukoneen ohjeet
- Kampasidontalaitteen ohje
- A2-tulostimen ohje⁸⁶

Keskustakirjaston johtajan mukaan työskentely Oodin asiakas- ja huolto-ohjeistusten parantamiseksi jatkuu. Asiakkaiden mahdollisuudet itsenäiseen työskentelyyn on mahdollistettu. Jatkossa oheistusten kehittämisestä ja niiden pysymisestä ajan tasalla huolehditaan yhteistyössä Oodin asiakaskokemustiimin kanssa.⁸⁷

2.1.5 Kirjastojen asiakastytyväisyys on hyvällä tasolla

Kirjastoissa kerätään monen eri kanavan kautta asiakaspalautetta, ja sitä käsitellään alueellisissa asiakaskokemustiimeissä sekä kirjastojen yksikkökokouksissa. Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti, paperilla, pääkaupunkiseudun kaupunginkirjastojen Helmet.fi-verkkosivustolla, kaupungin palautejärjestelmässä ja sosiaalisen median palveluissa. Palaute kootaan tekstianalytiikkatyökaluun, josta se voidaan raportoida kirjastoittain.⁸⁸

Asiakkailta kerätään palautetta myös kirjastotiloissa sijaitsevilla Feedbackly-pikapalautelaitteilla. Laitteilla seurataan asiakaskokemusta muun muassa NPS (Net Promoter Score) -suositeluindeksin avulla. Suositeluindeksi kuvaa sitä, kuinka toden-

⁸⁴ Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

⁸⁵ Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

⁸⁶ Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

⁸⁷ Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

⁸⁸ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

näköisesti asiakkaat suosittelisivat palvelua muille. NPS-suosittelemuindeksin arvot voivat olla välillä -100+100. Jos suosittelemuindeksin arvo on positiivinen (>0) palvelulla enemmän suosittelemuiloita kuin arvostelumuiloita.⁸⁹

Mittaritiedon perusteella aluekirjastojen ja Oodin asiakastytytyväisyys oli hyvällä tasolla vuonna 2023, eikä siinä ollut muutoksia verrattuna vuoteen 2022. Kirjastojen asiakastytytyväisyys on pysynyt suunnilleen samalla tasolla vuonna 2023 kuin 2022 NPS-suosittelemuindeksillä mitattuna. Vuonna 2023 aluekirjastojen NPS-luku oli 49, kun vuonna 2022 se oli 48. Oodin NPS-luku oli 42 vuonna 2023, kun vuonna 2022 se oli 44.⁹⁰

Asiakkaita on pyritty osallistamaan erityisesti erilaisiin kirjastotilahankkeisiin, esimerkiksi Pikku-Huopalahden remontin tai Kalasataman uuden kirjastotilan suunniteluun. Osallistamistapana voivat olla muun muassa verkkokyselyt tai kasvokkaiset työpajat. Kirjastopalveluissa toimii myös tilat- ja osallisuustiimi, jonka tehtävänä on huolehtia, että kirjastojen arjessa edistetään asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämissä. Tarkoituksena on, että kirjastopalveluissa asiakkaat osallistuisivat palveluiden kehittämiseen ketterästi paikallisissa kirjastoissa, ilman että osallistamista täytyisi erikseen johtaa ”ylhäältä”.⁹¹

Kirjastopalveluiden viestintää on parannettu muun muassa ottamalla käyttöön kirjastojen yhteinen sosiaalisen median strategia vuonna 2022 ja kirjasto Helsinki -somekanavan. Aiemmin kirjastoilla ei ole ollut kaikille kirjastoille yhteistä somekanavaa, vaan kirjastot ovat viestineet palveluistaan omilla kanavillaan. Yhteiseen kanavaan kootaan merkittävimmät ja keskeisimmät kirjastopalveluita koskevat viestit. Verkkoviestinnän ja markkinoinnin ohella kirjastojen palveluita on esitelty myös esimerkiksi liikennevälineissä ja katumainoksien.⁹²

Kirjastojen alueelliset viestintätiimit huolehtivat omien alueidensa ja niihin kuuluvien kirjastojen toimipisteiden päivittäisestä viestinnästä. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan viestintä- ja markkinointiyksikkö kouluttaa keskitetysti kirjastopalveluiden henkilöstöä ja tukee kirjastopalveluiden viestintävastaavia. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan viestintäpalvelut ja kirjastopalveluilla oli myös syksyllä 2023 käynnissä visio-

⁸⁹ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023; Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023; Tietoa NPS-suosittelemuindeksistä esim. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/odotusajat-ja-asiakaskokemus>.

⁹⁰ Asiakastytytyväisyys (Feedbackly) (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Tiedolla johtaminen ja data, Tilastotietoa Kuvasta - tietonäkymät kertovat. Noudettu 27.3.2024.

⁹¹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁹² Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

työ, jonka tavoitteena on suunnitella kirjastopalvelujen viestintää pidemmällä aikavälillä. Lisäksi pääkaupunkiseudun kirjastojen yhteinen Helmet-verkkosivusto oli uudistumassa vuonna 2023. Uudistuksen suunniteltiin olevan valmis keväällä 2024.⁹³

Kirjastopalveluissa on havaittu, että monikanavaisesta viestinnästä huolimatta asiakailta puuttuu tietoa kirjastojen laajasta palveluvalikoimasta. Viestintä tavoittaa heikosti sellaisia asiakkaita, jotka eivät ennestään jo käytä kirjaston palveluita.⁹⁴

2.1.6 Vieraskielisille järjestetään keskusteluryhmiä ja hankitaan aineistoa

Pakolaisavun ja Luetaan-verkostojen kanssa toteutetut Suomen kielen kielikahvilat ja muut suomen kielen harjoitteluun tarkoitetut keskusteluryhmät kuuluvat kirjastopalvelujen perustyöhön maahanmuuttajataustaisten tavoittelemiseksi ja heidän lukutaitonsa edistämiseksi. Kielikahviloihin tai keskusteluryhmiin voi osallistua useissa Helsingin kaupunginkirjastoissa ja muissa pääkaupunkiseudun kirjastoissa. Keskusteluryhmissä asiakas voi harjoitella suomen kielen puhumista epämuodollisessa ja rennossa tilanteessa. Ryhmään osallistumiseen ei vaadita sujuvaa suomen kielen taitoa, mutta kieltä pitäisi kuitenkin osata jonkin verran. Asiakas voi valita vapaasti, missä keskusteluryhmässä hän käy ja kuinka usein. Tiedot kielikahviloista ja keskusteluryhmistä ja kokoontumisajoista löytyvät kirjastojen verkkosivuilla olevasta tapahtumakalenterista. Tapahtumakalenterin mukaan esimerkiksi 14.3.-14.4.2024 välisenä aikana suomen kielen kielikahvilaryhmiä kokoontui yhteensä 13 Helsingin kirjastossa ja lisäksi verkossa etänä. Lisäksi Kontulan ja Vuosaaren kirjastoissa oli tarjolla Pakolaisavun järjestämiä Puhutaan -keskustelutilaisuuksia.⁹⁵

Kirjastopalveluissa tehdään yhteistyötä eri oppilaitosten kanssa kirjaston käytön opetuksessa maahanmuuttajataustaisille henkilöille. Erilaiset kotoutumistyötä tekevät toimijat tuovat säännöllisesti omia ryhmiänsä tutustumaan kirjastoihin.⁹⁶

Kirjastopalvelujen läntisellä alueella oli syksyllä 2023 juuri päätynyt kulttuurisen moninaisuuden hanke. Hankkeessa kartoitettiin asiakkaiden ja henkilökunnan esteitä kirjaston käytölle ja palveluiden järjestämiselle. Hankkeessa otettiin huomioon asiak-

⁹³ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁹⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁹⁵ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Suomen_kielen_kielikahvilat_ja_kestustel\(48366\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Suomen_kielen_kielikahvilat_ja_kestustel(48366)): Arviointia varten sivulla https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Tapahtumat tehty kartoitus Helsingin kaupunginkirjastoissa ajalla 14.3.–14.4.2024 järjestetyistä kielikahviloista ja keskusteluryhmistä.

⁹⁶ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

kaiden erilaiset taustat. Hankkeen yhteydessä myös kokeiltiin erilaisia tapahtumamuotoja. Aluekirjastopalveluissa haastateltujen mukaan hankkeessa järjestetyt tapahtumat tavoittivat paljon asiakkaita.⁹⁷

Itäkeskuksen kirjastoissa järjestettiin vuonna 2023 niin sanottu Demokratiakahvila-hanke. Hankkeen yhtenä tarkoituksena oli parantaa kirjaston saavutettavuutta alueen kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluvien keskuudessa. Lisäksi hankkeen tavoitteena oli edistää kielivähemmistöön kuuluvien mahdollisuuksia saada ääntänsä kuulumaan erilaisissa lähidemokratiaprosesseissa, kuten Helsingin osallistuvan budjetoinnin (OmaStadi) hankkeissa sekä Itäkeskuksen kulttuurikeskus Stoan laajenuksen suunnittelussa.⁹⁸

Talvella 2023–2024 kirjastopalveluissa olivat käynnistymässä henkilöstölle suunnatut työpajat, joissa oli tarkoitus kehittää vieraskielisten asiakkaiden palvelua kaikissa kaupunginkirjastoissa. Työpajoissa pyritään hyödyntämään aiemmin toteutetuissa kulttuurisen moninaisuuden hankkeessa ja Demokratiakahvila-hankkeessa kerättyä tietoa, jotta kirjastopalveluiden kielitaitoinen henkilökunta pystyisi yhdessä tuottamaan parempia palveluita vieraskielisille asiakkaille.⁹⁹

Kaupunginkirjastojen oman valikoiman lisäksi pääkaupunkiseudun asukkaat voivat hyödyntää kansallista monikielistä kirjastoa, joka sijaitsee Pasilan kirjastossa. Monikielinen kirjasto tuottaa aineistoa sekä Helsingin kirjastoille että kaikille muillekin suomalaisille kirjastoille. Eri kirjastot voivat tilata monikielisestä kirjastosta omiin kokoelmiinsa tiettyjen kielten sekä lapsille että aikuisille tarkoitettuja kirjakokoelmia. Palvelu on tärkeä Helsingin kaupunginkirjastoille, koska kaikissa kirjastojen toimipisteissä ei välttämättä ole kielitaitoa vieraskielisten kokoelmien hoitamiseen. Lisäksi eri kirjastoissa olevat eri kielten kokoelmat voivat olla kirjastosta ja kielestä riippuen hyvin pieniä. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä, että kirjastoa voisi pyytää tilaamaan lisää jonkin tietyn kielen aineistoa monikielisestä kirjastosta.¹⁰⁰

Paikalliset kirjastot yleensä tarkastelevat alueen väestötietoja ja pyrkivät sen perusteella suunnittelemaan kirjaston kokoelmaa ja kirjastossa tarjolla olevat tapahtumia. Esimerkiksi alueen suurimmat kieliryhmät pyritään ottamaan huomioon. Aluekirjastopalvelujen johtajan mukaan suurin ongelma vieraskielisten asiakkaiden palvelujen kehittämisessä on se, että kirjastoihin on ollut vaikea rekrytoida äidinkieleltään vieraskielistä ja myös ruotsinkielistä henkilökuntaa. Joissakin kirjastojen rekrytoinneissa

⁹⁷ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

⁹⁸ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Kirjaston Demokratiakahvila saa Stoan toimijat yhdistämään voimansa. Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Kuvan uutiset. Julkaistu 3.11.2023. Luettu 14.3.2024.

⁹⁹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Kirjaston Demokratiakahvila saa Stoan toimijat yhdistämään voimansa. Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Kuvan uutiset. Julkaistu 3.11.2023. Luettu 14.3.2024.

¹⁰⁰ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

on pyritty painottamaan vieraiden kielten tai ruotsin kielen taitoa, kuten syksyllä 2023 tehdyissä oppisopimusopiskelijarekrytoinneissa.¹⁰¹

Itäkeskuksen kirjastossa on aluekirjastopalveluissa haastateltujen mukaan myös toteutettu paljon suuria tapahtumia kaupungin vieraskielisille asukkaille. Kirjaston palveluista on myös esimerkiksi tuotettu arabiankielinen videoesittely, ja kirjaston henkilöstö on jalkautunut eri puolille kaupunkia markkinoimaan kaupunginkirjastojen monikielistä kirjavalikoimaa.¹⁰²

Vuosaaren kulttuurikeskuksessa Vuotalossa sijaitsevassa Vuosaaren kaupunginkirjastossa on havaittu, että maahanmuuttajataustaiset henkilöt eivät välttämättä tunne Helsingin kaupungin kulttuurikeskusten toimintaa. Hei eivät välttämättä myöskään tiedä, että kirjaston palvelut ovat maksuttomia ja avoinna kaikille. Kulttuurikeskukset ovat aloittaneet vuonna 2023 vuoteen 2030 tähtäävän visiotyön, jossa suunnitellaan kulttuurikeskusten tulevaisuuden palveluita. Visiotyön yhteydessä tehdyssä tutkimuksessa on paljastunut, että kulttuurikeskusten suomen- ruotsin- ja englanninkielinen verkkoviestintä ei tavoita kaikkia maahanmuuttajataustaisi asiakasryhmiä. Jotta nämä ryhmät tavoitettaisiin, Vuosaaren kirjaston johtajan mukaan pitäisi tehdä esimerkiksi arabian- ja somaliankielisiä lyhyitä esitteitä, joissa toivotettaisiin tervetulleeksi Vuotaloon ja esiteltäisiin talossa tarjolla olevat palvelut, muun muassa kirjasto. Vuotalossa järjestettiin marraskuussa 2023 erityisesti arabian- ja somalinkielisille suunnattu maksuton tapahtuma, jossa annettiin tietoa Vuotalon ja Vuosaaren alueen kaupungin ja järjestöjen palveluista monikielisille lapsiperheille. Tapahtuman ohjelmaan kuuluivat muun muassa arabian- ja somalinkieliset satutuokiot.¹⁰³

Vieraskielisille asiakkaille suunnattujen tapahtumien tai palvelujen vaikutuksia vieraskielisten asiakkaiden tavoittamiseen tai heidän kielitaitonsa ja lukutaitonsa edistämiseen ei pystytä seuraamaan kirjastopalveluissa muutoin kuin heille suunnattujen tapahtumien osallistujamääriä seuraamalla. Asiakkaiden taustatietoja ei ole mahdollista yhdistää systemaattiseen seurantaan esimerkiksi kirjastojen lainatilastoista koelmien käytöstä. Kirjastopalveluissa voidaan ainoastaan seurata, missä kirjastossa lainataan minkäkin kieliryhmän aineistoa.¹⁰⁴

¹⁰¹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

¹⁰² Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Kirjaston Demokratiakahvila saa Stoan toimijat yhdistämään voimansa. Helsingin kaupungin intranet, Kuva, Kuvan uutiset. Julkaistu 3.11.2023. Luettu 14.3.2024.

¹⁰³ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023;

¹⁰⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; <https://www.stinfo.fi/tiedote/70100355/kaupunkilaiset-paattavat-kulttuurikeskusten-tulevaisuudesta-kanneltalon-2030-lukua-ideoidaan-kantsun-kahveilla?publisherId=60579873&lang=fi>; <https://www.my-helsinki.fi/fi/n%C3%A4e-ja-koetapahtumat/valoavuotalolla-perhetapahtuma-%E2%80%93ku-soo-dha-woow-marhaban-tervetuloa>. Luettu 14.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.1.7 Ikäihmisille suunnattua toimintaa on ollut runsaasti

Kirjastossa on ollut hankkeita, joissa on kehitetty aikuisten palveluita. Yksi tällainen hanke on ollut vuosina 2021–2022 toteutettu Ikäystävällisempi kirjasto -hanke, jossa toteutettu palvelukeskusten asiakkaille suunnattuja palveluita. Hankkeessa on tehty digitaalisia laitteita ja digitaalisia ympäristöjä tutuiksi asiakkaille erityisesti sisältöjen näkökulmasta. Lisäksi hankkeessa on ollut runoilijoiden vetämiä sanataidepajoja, runopiirejä ja kirjallisuusvisoja. Tapahtumia on ollut mahdollista seurata myös etänä verkon kautta.¹⁰⁵

Ikäihmisille suunnattu toiminta painottui kirjastopalveluissa syksyllä 2023. Ikäihmisiä on tavoiteltu kirjastojen asiakkaina ja erityisesti heille suunnattua toimintaa on järjestetty paljon. Esimerkiksi Vuosaaren kirjastossa on vuosina 2023 ja alkuvuonna 2024 järjestetty niin sanottuja Seniorikävelyjä. Elokuussa 2023 kävelysten järjestäjänä oli Helsingin kaupunki, mutta myöhemmin niitä järjestettiin yhteistyössä Vanhusten Turva -säätiön kanssa. Seniorikävelyt liittyvät Helsingin kaupungin rahoittamaan ”Ryhmästä ryhtiä” -hankkeeseen. Hankkeen tarkoituksena on lisätä ikääntyneiden helsinkiläisten hyvinvointia ja vähentää heidän yksinäisyyden kokemuksiaan liikunnan ja kulttuurin avulla. Vanhusten turva -säätiön verkkosivujen mukaan Helsingin kaupungin liikunta ja kirjastopalvelujen kanssa järjestetyt kävelyt jatkuvat Vuosaarissa 23.5.2024 asti. Vuosaaren kirjastossa järjestettiin syys-lokakuussa 2023 Vanhusten Turva -säätiön kanssa myös tapahtumasarja, jonka tarkoituksena oli ikäihmisten aktivointi. Tapahtumiin kuuluivat esimerkiksi lähiluontoon tutustumiset kirjailijan ja luontokuvaajan johdolla, paikallisten toimijoiden esittely ikäihmisille suunnattua toiminnasta Vuosaaren alueella ja alueen kaavoituksen esittely. Vuosaaren kirjaston senioreille syksyllä 2023 suunnattuihin tapahtumiin liittyi myös KOM-teatterin toteuttamia musiikkiesityksiä. Vuosaaren kirjasto tiedotti useista erityisesti ikäihmisille suunnatuista tapahtumistaan kirjastotiloissa, kirjaston verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavilla.¹⁰⁶

2.1.8 Aikuisten lukemista on edistetty uusilla kirjavinkkaustavoilla

Kirjastoissa on valtava määrä aineistoa, jonka joukosta voi olla vaikeaa löytää itselle sopivaa luettavaa. Yhtenä ratkaisuna sopivan luettavan löytämiseen kirjastoissa on otettu kirjastopalvelujen vuoden 2023 tavoitteen mukaisesti käyttöön ”tunnemerkki”, joka on uusi tapa suositella kirjoja. Tunnemerkit ovat kirjojen väliin sujautettavia merkkejä, joilla asiakkaat voivat suositella palauttamaansa kirjaa toisille asiakkaille. Kirjanmerkillä asiakas voi kuvata tunnetta, jonka hänen lukemansa kirja on herättänyt. Tunnemerkkejä on käytössä neljä erilaista: Oivalluttava, Kihelmöivä, Virkistävä

¹⁰⁵ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

¹⁰⁶ <https://vuosaarilehti.fi/2023/09/06/vuosaaren-kirjasto-tarjoaa-ohjelmaa-senioreille/>. Luettu 113.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

ja Sykähdyttävä. Tunnemerkit sijaitsevat kirjastoissa palautusautomaattien läheisyydessä.¹⁰⁷

Uuden suosittelutavan kokeilun taustalla ovat havainnot siitä, että asiakkaat ovat usein kiinnostuneita toisten asiakkaiden palauttamista ja varaamista teoksista ja tutkivat niitä palautuskärryistä ja varaushyllyistä. Tunnemerkeissä on hyödynnetty valintamuotoilua, jonka ajatuksena on auttaa ihmisiä tekemään valintoja suuresta määrästä erilaisia vaihtoehtoja. Tunnemerkki -lopputulokseen päädyttiin palvelumuotoiluprosessissa, jossa havainnoitiin ja kuunneltiin keskustakirjasto Oodin asiakkaita ja työntekijöitä.¹⁰⁸

Sopivan luettavan löytämistä on pyritty helpottamaan myös laajentamalla Oodissa kehitetty verkkolomakkeella toteutettu ”pikavinkkaus” kaikkiin kirjastoihin. Pikavinkit ovat näppärä ja nopea tapa saada lukuvinkkejä suoraan kirjaston henkilökunnalta. Pikavinkkaus toimii siten, että asiakas voi pyytää suosituksia yleisestä kaunokirjallisuudesta, rikoskirjallisuudesta, rakkausromaneista tai fantasiasta ja tieteiskirjallisuudesta valitsemalla jotakin näistä aiheista koskevan verkkolomakkeen. Sen jälkeen asiakas voi valita lomakkeelta viisi sanaa, jotka kuvaavat hänen lukutoiveitaan. Tämän jälkeen kirjaston henkilökunta etsii asiakkaan toiveisiin sopivat viisi teosta ja lähettää lukuvinkit asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen. Asiakas voi pyytää vinkkejä itse valitsemallaan kielellä kirjoitetuista kirjoista.¹⁰⁹

Digitaalisten laitteiden ja digituen tarjoaminen on kirjastopalveluiden johtajan mukaan tärkeä ihmisiä kirjastotilaan vetävä palvelu.¹¹⁰ Kaikki Helsingin kaupunginkirjastot tarjoavat digitukea. Kirjaston henkilökunnan lisäksi digiopastuksia toteuttavat kirjastojen yhteistyökumppanit, kuten ENTER ry. Lisäksi kirjastoissa annetaan opastusta myös kirjaston sähköisten aineistojen käytöstä sekä kirjallisuuden ja musiikin sisällöistä. Kirjastoissa järjestetään erilaisia digitukeen liittyviä tapahtumia, luentoja ja ryhmäopastuksia.¹¹¹

Arviointiin tapausesimerkiksi valitussa Vuosaaren kirjastossa on tarjottu aikuisille hyvin monimuotoista toimintaa ja edistetty lukemista esimerkiksi kirjavinkkauksin (myös nuorille ja lapsille), joissa ovat olleet viikoittain vaihtuvat teemat. Vinkkauksia on toteutettu myös monikielisesti (suomi, ruotsi, englanti). Lisäksi kirjastossa on ollut kirjailijavierailuja, luku- ja laulupiirejä, kirjallisuusvisoja, luentoja erilaisista esimerkiksi medialukutaitoon liittyvistä teemoista kuten verkko-ostamisesta. Kaikkiin tapahtumiin on pyritty yhdistämään kirjallisuuteen ja lukutaitoon liittyvää sisältöä.

¹⁰⁷ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Tule_testaamaan_tunnemerkkeja_Helsingin_\(270481\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Tule_testaamaan_tunnemerkkeja_Helsingin_(270481))

¹⁰⁸ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Tule_testaamaan_tunnemerkkeja_Helsingin_\(270481\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Tule_testaamaan_tunnemerkkeja_Helsingin_(270481))

¹⁰⁹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Kirjaston_pikavinkit_lukusuosituksia_no\(265829\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Kirjaston_pikavinkit_lukusuosituksia_no(265829)). Luettu 15.3.2024.

¹¹⁰ Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023.

¹¹¹ <https://digituki.hel.fi/mista-loydan-digitukea/>. Luettu 15.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Vuosaaren kirjastosta on myös jalkauduttu erilaisiin paikallisiin tapahtumiin markkinoimaan kirjastopalveluja. Tällaisia tapahtumia ovat olleet esimerkiksi Vuotalon tapahtumat tai ihmisoikeus- ja kulttuuritapahtumia sisältävän Pride-viikon tilaisuudet. Usein mukana on ollut ”kirjastofillari”. Kirjastofillari tarkoittaa polkupyörällä liikkuvaa kirjastoammattilaista, jolla on mukanaan pieni valikoima kirjoja lainattavaksi.¹¹²

2.2 Lasten ja nuorten lukemisen ja lukutaidon edistäminen

2.2.1 Kirjastot tavoittavat yläkoululaiset heikommin kuin alakoululaiset

Peruskoulujen ja kirjastojen yhteistyön kohteena on ollut toiminnan alue- ja koulu-kohtainen kehittäminen, kuten kirjavinkkaukset, tiedonhaun opastukset, mediakasvatustuokiot, ohjatut kirjastokierrokset, kirjapaketit, etätuokiot, yhteistyöprojektit sekä Oodin palvelut.¹¹³

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan peruskoulut sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala ovat jo useana vuonna laatineet yhteistyössä perusopetuksen Kulttuuripolku¹¹⁴-suunnitelman. Suunnitelmaan kirjataan, millaisia kulttuurisisältöjä, kuten tapahtumia tai vierailuja peruskoulun kullakin luokka-asteella toteutetaan. Koulut voivat valita vierailukohteensa ja toteuttaa enemmän kuin yhden kulttuurivierailun luokka-astetta kohden.¹¹⁵

Osana Kulttuuripolku-suunnitelmaa kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla ja kirjastoilla on erillinen sopimus, jossa on sovittu niin sanotuista ”Kasko-minimeistä” ”Kasko-minimeillä” tarkoitetaan sitä, että kirjasto tarjoaa kaikille ensimmäisen, kolmannen ja seitsemännen luokan oppilaille mahdollisuuden tutustua kirjastoon. Sopimus velvoittaa kirjastoja tiukemmin kuin Kulttuuripolku-ohjelma.¹¹⁶ Kirjastot järjestävät muillekin vuosiluokille vierailuja ja vinkkauksia, mutta niistä on sovittava erikseen. Joskus kouluista saattaa tulla hyvin lyhyellä varoitusajalla toivomuksia järjestää kirjastovierailu eikä niitä siten ole pystytty järjestämään. Vuosaaren kirjastoon tehdyn tutustumiskäynnin perusteella koulujen kirjastovierailuihin aikatauluihin liittyvässä yhteistyössä olisi vielä kehitettävää.¹¹⁷

Vuonna 2023 kulttuuripolkuun sisältyivät ensimmäisten luokkien vierailu lähikirjastoon (kirjastostartti), kirjavinkkaus omassa lähikirjastossa kolmansille luokille sekä

¹¹² Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

¹¹³ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹¹⁴ <https://helsinkioppii.hel.fi/oppiminen/kulttuuripolut/> Luettu 29.1.2024.

¹¹⁵ <https://www.kultus.fi/cms-page/kulttuurikasvatus/kulttuuripolulla-kulttuuria-kaikille/perusopetuksen-kulttuuripolku>. Luettu 23.10.2023; Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹¹⁶ Kirjastopalvelujen vs. johtajan kommentit arviointikertomustekstiluoennokseen 11.3.2024.

¹¹⁷ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

seitsemännen luokan Rivien välistä -kirjavinkkaustapahtumat. Vuonna 2023 ensimmäisten luokkien oppilaat saivat kirjastovierailullaan myös kirjalahjan.¹¹⁸ Kirjalahja¹¹⁹ on vakiintunut pysyväksi käytännöksi lukuvuonna 2015–2016, jolloin Helsingin kaupunginkirjaston oma kirjalahjakampanja muuttui Helmet-kirjastojen yhteiseksi eli mukaan tulivat myös Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot.¹²⁰

Syksyllä 2023 toteutettiin 7. luokille Rivien välistä -vinkkaustapahtuma kulttuuritaloissa eri puolilla Helsinkiä. Tapahtumassa oppilaat pääsivät tutustumaan erilaisiin nuortenkirjoihin esittelyjen, videoiden ja musiikin avulla. Tapahtumassa oppilaat voivat esityksen kanssa samaan aikaan pelata kirjoihin liittyvää Seppo.io-peliä omilta laitteiltaan ja lainata kirjoja. Tapahtuman kesto oli noin neljä viikkoa.¹²¹

Kaikille neljäsluokkalaisille on ollut tarjolla niin sanottu Skidipeli vuosien 2022–2023 aikana¹²². Skidipeli on kirjaston sisätiloissa toteutettu kaupungin kaduille sijoittuva peli, jossa osallistuja pääsee pelinappulana tutustumaan Helsingin maisemiin ja hahmoihin. Skidipelissä pääsee ratkomaan tehtäviä, joissa tarvitaan monilukutaitoa.¹²³ Kirjastoissa on myös vuosina 2016–2022 ollut käytössä esikoululaisille tarkoitettu mediakasvatuspeli. Kirjastot ovat kutsuneet alueensa esikoululaisia pelaamaan peliä kirjastoissa henkilökunnan opastuksella.¹²⁴

Toimialojen tavoitteena on saada koko luokka-asteen ikäluokka osallistumaan kulttuuripolun mukaiselle kirjastovierailulle. Lukuvuonna 2022–2023 paras osallistumisaste oli kolmannen luokan oppilailla, joista 90 prosenttia osallistui kirjavinkkaukseen omassa lähikirjastossaan (Taulukko 5). Ensimmäisen luokan oppilaista kirjastonkäytön opastukseen osallistui 80 prosenttia. Seitsemännen luokan kirjavinkkaustapahtumiin osallistui noin puolet ikäluokasta. Seitsemäsluokkalaisten matala osallistumisaste on tunnistettu haasteeksi, ja yhteisenä tavoitteena onkin nostaa erityisesti heidän osuuttaan kirjavinkkauksissa.¹²⁵

¹¹⁸ Kouluna koko kaupunki — kulttuuria kaikille! Kulttuuripolun sisällöt luokka-asteittain. Helsinki (päiväymätön). Saatavilla <https://www.kultus.fi/cms-page/kulttuurikasvatus/kulttuuripolulla-kulttuuria-kaikille/perusopetuksen-kulttuuripolku>. Luettu 23.10.2023.

¹¹⁹ Ensimmäisiä ekaluokkalaiskampanjoita järjestettiin jo 1990-luvulla. Kampanjoiden tarkoituksena on ollut kutsua ekaluokkia vierailemaan lähikirjastoissa. Aikaisemmin tapahtuma oli paitsi koululuokille myös perheille suunnattu. Oppilaille jaettiin koululuokan vierailun yhteydessä kutsukortti kotiin vietäväksi, jota vastaan perhe sai kampanjalahjan kirjastosta. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämisspalvelujen pedagoginen asiantuntija, sähköposti 30.1.2024.

¹²⁰ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämisspalvelujen pedagoginen asiantuntija, sähköposti 30.1.2024.

¹²¹ Opehuone-intranet, 7.luokkien Rivien välistä -vinkkaustapahtuma toteutetaan 31.10.–24.11. Luettu 13.2.2024.

¹²² Opehuone-intranet, Lukutaito ja lukuinto. Luettu 13.2.2024.

¹²³ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Skidipeli_lukutaitoseikkailu_Stadissa\(231944\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Skidipeli_lukutaitoseikkailu_Stadissa(231944)) Luettu 13.2.2024.

¹²⁴ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Materiaalipankki/Pelaa_Aparaattisaarta\(94159\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Materiaalipankki/Pelaa_Aparaattisaarta(94159)); <https://www.aparaattisaari.fi/>. Luettu 15.3.2024.

¹²⁵ Kouluna koko kaupunki — kulttuuria kaikille! Kulttuuripolun sisällöt luokka-asteittain. Helsinki (päiväymätön). Saatavilla <https://www.kultus.fi/cms-page/kulttuurikasvatus/kulttuuripolulla-kulttuuria-kaikille/perusopetuksen-kulttuuripolku>. Luettu 23.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Taulukko 5. Kulttuuripolun kirjastotapahtumiin osallistuneiden oppilaiden osuus tavoitelluista kasvatuksen ja koulutuksen toimialan koulujen oppilaista lukuvuonna 2022–2023, %.

Luokka-aste	osuus oppilaista
1. lk.	80 %
3. lk.	90 %
7. lk.	47 %
Kaikki yhteensä	75 %

Lähikirjastojen palvelut ja resurssit vaihtelevat, ja lähikirjastojen palveluja hyödynnetään eri tavoin. Tämän vuoksi oppilaiden saamat palvelut saattavat vaihdella eri puolilla Helsinkiä. Lähikirjastoissa ei välttämättä ole palveluita ruotsin kielellä tai muilla kielillä. Kulttuuripolun tapahtumien hyödyntämiseen vaikuttavat myös muut seikat, kuten pitkä välimatka kohteeseen tai tapahtumaan ja yläluokilla opetuksen tuntirakenne. Vierailuja saatetaan myös jättää tekemättä, jos kyseessä on haastava opetusryhmä.¹²⁶

Jokaiseen kouluun on nimetty kirjastokoordinaattori, joka huolehtii kirjaston kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Yhteistyörakennetta on kehitetty kahdessa vuosina 2022 ja 2023 pidetyssä seminaarissa. Peruskoulut ja kirjastot allekirjoittivat ensimmäisen yhteistyösopimuksen vuonna 2023. Sopimuksella pyritään toiminnan jatkuvuuden takaamiseen ja riittävien yhteistyöresurssien varaamiseen. Yhteisen kehittämisen kohteena ovat olleet uudet palvelumuodot, kuten virtuaalivierailut¹²⁷, Skidipeli-lukutaitohanke¹²⁸ ja Oodin pajat¹²⁹. Viestinnän parantaminen on osa yhteistyön kehittämistä. Koulujen henkilöstölle tarkoitettulle Opehuone-intranet -sivustolle¹³⁰ on kerätty tietoa lukutaidosta ja lukuinnostasta perusopetuksessa. Koulut voivat hyödyntää sivustoilla olevia materiaaleja, malleja ja toteutusideoita valintansa mukaan. Peruskoulujen ja kirjastojen yhteistyötä on kehitetty myös järjestämällä yhteisiä suunnittelu- ja koulutuspäiviä.¹³¹

Kirjastoauto käy 42 koululla. Kouluilla on mahdollisuus toivoa kirjastoauton palveluja, jos lähimpään kirjastoon on matkaa yli kilometri. Kirjaston ja koulun henkilökunta sopivat yhdessä kirjastoauton aikatauluista ja palveluista lukukauden alkaessa. Helsingissä on kouluja, joissa kirjastoauto ei käy, vaikka vähimmäismatkamäärä ylittyy. Tämä voi johtua siitä, että kyseinen koulu ei käytä kirjastoauton palveluita, tai kirjas-

¹²⁶ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹²⁷ Virtuaalivierailu tarkoittaa, että koulut voivat tilata kirjastolaisen luokkaansa etävinkkaukselle tai kertoa kirjastolaisen työstä ja/tai kirjaston palveluista. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämisspalvelujen pedagoginen asiantuntija, sähköposti 8.2.2024.

¹²⁸ <https://oodihelsinki.fi/skidipeli-lukutaitoseikkailu-stadissa/> Luettu 13.2.2024.

¹²⁹ Oodin pajat eli kaupunkiverstas tarjoaa palveluja kuten 3D-tulostin, suurkuvatulostin, mediatyöasemat, ompelukoneet, UV-tulostin, vinyylileikkuri ja lämpöprssi, rintanappikone, saumurit ja peitetikkikone, laserleikkuri, kampsidontalaite, elektroniikkatyöpiste. Lähde: https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Keskustakirjasto_Oodi/Kaupunkiverstas/Oodin_toinen_kerros_on_tekemisen_tila Luettu 13.2.2024

¹³⁰ Opehuone-intranet, Pedagogiikka, Teemat, Lukutaito ja lukuinto. Luettu 30.1.2024.

¹³¹ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

toauto ei mahdu ajamaan koulun pihalle tai lähiympäristöön. Kirjastoauton pysähdyksen tarpeellisuutta pohditaan koulun kanssa, jos koulusta ei saavuta kirjastoautolle kahden pysähdyskerran aikana.¹³² Kirjastoauton voi myös pyytää yksittäiselle käynnille kouluun esimerkiksi tapahtuman tai teemapäivän yhteydessä¹³³.

Kaikilla oppilailla ei ole omaa kirjastokorttia. Ryhmäkohtainen kirjastokortti mahdollistaa kirjojen lainaamisen silloinkin, kun oppilaalla ei ole omaa korttia. Kirjojen lainaaminen ryhmäkohtaisella kirjastokortilla on eräs tärkeimmistä keinoista lukemiseen innostamisessa¹³⁴. Ryhmäkohtaisen kirjastokortin yhteyshenkilönä toimii opettaja ja kortilla on oma PIN-koodi.¹³⁵

Lukuaskeleet – lukuintoa yhdessä -hanketta toteutettiin kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla opetus- ja kulttuuriministeriön erityisavustuksella vuosina 2020–2022. Hankkeessa vahvistettiin lukemisen kulttuuria ja lukutaitoa. Lukemista vahvistavaa toimintakulttuuria on edistetty suunnittelemalla lapsiryhmälle tavoitteellista kirjallisuuskasvatusta, jossa huomioidaan lasten kiinnostuksen kohteet. Opettajat ja muu henkilökunta toimivat lukemisen mallina, tukevat lapsia lukijoina ja luovat sallivan ja keskustelevan ilmapiirin. Myönteisen ja kielelliseen ilmaisuun innostavan oppimisympäristön rakentamiseen osallistuvat myös lapset. Toimintaa on kehitetty yhdessä Helsingin kirjasto- ja kulttuuripalveluiden kanssa.¹³⁶

Eräs peruskoulujen ja kirjastojen tapa edistää lukemista on kannustaa oppilaita lukudiplomin suorittamiseen. Lukudiplomin suorittamisen tavoitteena on lisätä kiinnostusta lukemista kohtaan ja tutustuttaa oppilaat erilaisiin kirjoihin. Pääkaupunkiseudun Helmet-lukudiplomi sisältää vuosittain päivittyvän kirjallistan.¹³⁷ Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala on päässyt viime vuosina vaikuttamaan kirjallistan kirjojen valintaan aiempaa enemmän.¹³⁸ Jokaisella luokka-asteella on oma diplomi. Oppilas valitsee kirjallisuuden eri lajeista kymmenen kirjaa, ja kun hän on lukenut kirjat, koulu antaa oppilaalle diplomin.¹³⁹ Myös suomea toisena kielenä opiskeleville 1.–6. luokkien oppilaille on tarjolla omat lukudiplomit.¹⁴⁰

Peruskoulut ja kirjastot voivat edistää lukemista hyödyntämällä kirjastojen lukuvalmentajaa. Lukuvalmentaja Junior tarjoaa tukea lapsille ja nuorille lukuharrastuksessa

¹³² Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämispalvelujen pedagoginen asiantuntija, sähköposti 30.1.2024.

¹³³ Opehuone-intranet, Pedagogiikka, Strategia, Perusopetuksen Strategiatavoitteet 2023–2025, Koulussa vahvistamme aktiivisesti lukemisen kulttuuria yhteistyössä kirjastojen kanssa. Luettu 31.1.2024.

¹³⁴ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹³⁵ Opehuone-intranet, Pedagogiikka, Strategia, Perusopetuksen Strategiatavoitteet 2023–2025, Koulussa vahvistamme aktiivisesti lukemisen kulttuuria yhteistyössä kirjastojen kanssa. Luettu 31.1.2024.

¹³⁶ Lukuaskeleet – Lukuintoa yhdessä. Helsingin kaupunki, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama Lukuinto – Läsiver -hanke (päiväämätön). https://helsinkioppi.hel.fi/wp-content/uploads/Lukuaskeleet_Helsinki.pdf Luettu 13.2.2024.

¹³⁷ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Kirjastossa/Lukudiplomit\(343\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Lapset/Kirjastossa/Lukudiplomit(343)) Luettu 29.1.2024.

¹³⁸ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹³⁹ Opehuone-intranet, Pedagogiikka, Strategia, Perusopetuksen Strategiatavoitteet 2023–2025, Koulussa vahvistamme aktiivisesti lukemisen kulttuuria yhteistyössä kirjastojen kanssa. Luettu 31.1.2024.

¹⁴⁰ <https://kirjasto.one/lukudiplomi/>. Luettu 14.3.2024; Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

silloin, kun yksittäiselle oppilaalle on vaikea löytää sopivaa luettavaa. Lukuvalmentaja voi tukea myös opettajaa ja muuta koulun henkilökuntaa antamalla heille lukuvinkkejä, joita kannattaa jakaa oppilaille. Kirjaston lukuvalmentaja Juniorin vastaanotolle voivat tulla lapset, nuoret, vanhemmat ja opettajat. Valmennus on mahdollista toteuttaa sähköpostivalmennuksena tai kirjakassin muodossa. Valmentaja kokoaa kirjallista tai kirjakassin asiakkaan toiveiden pohjalta. Kirjakassipalvelu on saatavilla Itäkeskuksen, Jätkäsaaren, Kallion, Kannelmäen, Lauttasaaren, Malmin, Oodin, Oulunkylän, Pasilan, Puistolan, Rikhardinkadun, Suomenlinnan, Tapanilan, Töölön, Viikin ja Vuosaaren kirjastoissa.¹⁴¹

Vuonna 2023 perusopetuksen oppilaille jaettiin kirjallisuusdiplomit. Kirjallisuusdiplomien yhteydessä kaikille yläkouluille annettiin viisi kaunokirjaa jaettavaksi lukemisen kanssa ponnistelleille nuorille.¹⁴²

Peruskoulujen opettajille vuonna 2022 suunnatun kirjastostarttikyselyn mukaan kouluissa ollaan erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön kirjastojen kanssa. Vastaajista 96 prosenttia oli sitä mieltä, että kirjastostartti vastasi odotuksia hyvin tai erinomaisesti. Suurin osa vastaajista (90 prosenttia) ilmoitti hyödyntävänsä aineistoa osana opetustaan. Kolmasluokkalaisten vinkkaukset vastasivat odotuksia kaikkien vastaajien (100 prosentin) mielestä hyvin tai erinomaisesti. Seitsemäsluokkalaisten opettajista suurin osa (67 prosenttia) piti vinkkauksen kirjoja sopivana kohderyhmälle. Kirjastokoordinaattorit antoivat vuoden 2022 seminaaripäivälleen arvosanan 4,5 ja vuoden 2023 seminaarille arvosanan 5 (asteikolla 1–5).¹⁴³

Myös kirjastojen näkökulmasta peruskouluja koskeva yhteistyö on toimivaa. Yhteistyö on vuonna 2023 vahvemmalla pohjalla kuin aikaisemmin. Koululuokat haluavat tulla tutustumaan kirjastoihin useammin kuin siihen on mahdollisuuksia. Ennen tilanne oli päinvastoin, koululuokkia jouduttiin houkuttelemaan kirjastoihin. Kirjastojen arvostus ja koulujen kiinnostus kirjastoja kohtaan on kasvanut viime vuosien aikana.¹⁴⁴

Helsingissä järjestetään opetusta kymmenillä eri kielillä. Henkilökunnalle, erityisesti lasten- ja nuortenkirjastoyhteistyötä tekeville, on annettu koulutusta saavutettavuudesta ja moninaisten ryhmien kohtaamisesta. Kirjavinkkauksissa otetaan huomioon erilaiset kohderyhmät siten, että mukana on helppolukuisia kirjoja, selkomukautettua materiaalia ja teemaltaan vaihtelevaa sisältöä. Kirjastoihin on hankittu painetun kirjan

¹⁴¹ Opehuone-intranet, Pedagogiikka, Strategia, Perusopetuksen Strategiatavoitteet 2023–2025, Koulussa vahvistamme aktiivisesti lukemisen kulttuuria yhteistyössä kirjastojen kanssa. Luettu 31.1.2024; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Lukuvalmentaja_Junior\(189587\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Vinkit/Lukuvalmentaja_Junior(189587)) Luettu 14.2.2024.

¹⁴² Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹⁴³ Kirjastostarttikyselyssä vastaajia oli N=71, kolmasluokkalaisten vinkkauksissa vastaajia oli N=33, seitsemäsluokkalaisten vinkkauksissa vastaajia oli N=46 vuonna 2022. Kirjastokoordinaattorien seminaaripäivän palautteeseen vastaajia oli N=45. Lähde: Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹⁴⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

rinnalle erilaisia formaatteja, kuten e-kirjoja ja äänikirjoja. Palveluita tarjotessa voidaan hyödyntää dramatisointia, kuvatukea ja havainnollistamista. Valtakunnallisen monikielisen kirjaston¹⁴⁵ palveluiden tarve on lisääntynyt. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ja kirjastot ovat tehostaneet tiedotusta monikielisen kirjaston ja Celia-kirjaston¹⁴⁶ palveluista.¹⁴⁷

Peruskoulujen tehtävänä on ollut kirjata toimintasuunnitelmiinsa lukemisen edistämisen tavoitteet. Toimintasuunnitelmien toteutumista seuraavat perusopetuksen aluepäälliköt ja ruotsinkielisen palvelun päällikkö. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan mukaan peruskoulujen vierailujen ja kulttuuripolkuun osallistumisen tilastointia tulisi kehittää, jotta tavoitteen toteutumista voitaisiin seurata nykyistä paremmin. Toinen toimialan tunnistama kehittämiskohde on tiedon lisääminen sekä koulujen ja kirjastojen välisestä yhteistyöstä tiedottaminen esimerkiksi yhteisissä tilaisuuksissa, koulutuksissa ja muun viestinnän yhteydessä. Kolmantena kehittämiskohteena tunnistettiin haastavien oppilasryhmien kulttuurivierailujen toteuttaminen. Osa haasteista vaatii monialaisempia ratkaisuja. Tällaisia ovat esimerkiksi kirjastojen yhteneväiset palvelut, välimatkat ja ruotsinkielisen henkilöstön lisääminen.¹⁴⁸

Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ja kirjastot ovat yhdessä sitoutuneet Helsinki oppii -koulutusstrategian mukaisiin tulevaisuuden tavoitteisiin, kuten ”vaikutamme lukemisen lisäämiseen ja lukemaan innostamiseen kehittämällä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä kirjastopalveluiden yhteistyötä” sekä ”varmistamme, että selkokielistä ja monikielistä kirjallisuutta on kaikkien koulujen saatavilla tarvittava määrä”.¹⁴⁹ Koulutusstrategiassa on asetettu tavoitteeksi myös 7. luokkalaisten kulttuuripolkuun osallistuneiden oppilaiden osuuden kasvu. Peruskoulut ovat asettaneet strategian mukaisia tavoitteita vuosille 2023–2025. Noin puolet suomenkielisistä peruskouluista on kirjannut kärkitavoitteekseen ”koulussa vahvistamme aktiivisesti lukemisen kulttuuria yhteistyössä kirjastojen kanssa”. Ruotsinkielisissä peruskouluissa tavoitteena on, että ”työskennellään systemaattisesti lukutaidon kehittämiseksi”.¹⁵⁰

¹⁴⁵ Monikielinen kirjasto on valtakunnallinen palvelu, josta kirjastot voivat tilata omaan kokoelmaansa eri kieliä teoksia siirtokokoelmana tai yksittäisiä teoksia asiakkaiden käyttöön. Kokoelmiin kuuluu kirjallisuutta yli 80 eri kielellä. Lähde: https://www.kirjastot.fi/monikielinen-kirjasto/kirjastoille?language_content_entity=fi Luettu 13.2.2024.

¹⁴⁶ Saavutettavuuskirjasto Celia on valtion erikoiskirjasto, joka tukee yhdenvertaisuutta lukemisessa ja oppimisessa. Celia tuottaa ja välittää ääni- ja pistekirjoja sekä muita erikoisvalmisteisia kirjoja ja oppimateriaaleja. Asiakkaaksi voivat liittyä kaikki, joille tavallisen kirjan lukeminen on vaikeaa lukivaikkeen, sairauden, vamman tai vastaavan syyn vuoksi. Lähde: https://www.celia.fi/?gclid=EAlalQobChMhZLjkZjxgwMVGIm-RBR1bSwpEEAAYASAAEgLQnPD_BwE Luettu 13.2.2024.

¹⁴⁷ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹⁴⁸ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

¹⁴⁹ Helsinki oppii – tulevaisuuden taidot 2024. [Helsinki oppii – tulevaisuuden taidot](#) Luettu 13.2.2024.

¹⁵⁰ Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, Helsinki oppii – tulevaisuuden taidot, Koulutus 2030, rakennamme yhdessä hyvää oppimista, hyvinvointia ja kestäväää tulevaisuutta. [Helsinki oppii – tulevaisuuden taidot](#) luettu 29.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.2.2 Lasten ja nuorten lukemista on edistetty useilla toimenpiteillä

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan vuoden 2023 toimintasuunnitelmassa ja kirjastopalvelujen saman vuoden tuloskortissa esitetään useita kirjastoissa toteutettavia lasten ja nuorten lukemisen edistämiseen tai heidän asiakaskokemuksensa parantamiseen liittyviä toimenpiteitä. Näitä ovat kirjastojen ja toisen asteen oppilaitosyhteistyön aloittaminen sekä lasten osallistaminen ja asiakaskokemuksen selvittäminen Malminkartanon ja Pikku Huopalahden kirjastojen tilauudistuksissa. Lisäksi kirjastopalveluissa on ollut tavoitteena toteuttaa kaikille kaupungin toimialoille yhteistä talousarviotavoitetta ”Parannetaan mielen hyvinvoinnin varhaista tukea lasten ja nuorten arjessa”, jonka mittarina on Hyvinvointia yhdessä (HYVÄ) -mallin koulutukseen osallistuneen henkilöstön määrä.¹⁵¹

Lisäksi lasten ja nuorten lukemisen edistämiseksi kirjastopalvelut liittyy vuonna 2024 mukaan Kulttuurin kummilapset -toimintaan. Kulttuurin kummilapsissa kaikki vuodesta 2020 eteenpäin syntyvät helsinkiläiset lapset kutsutaan vuosittain kahteen maksuttomaan kulttuuritapahtumaan, kunnes lapsi aloittaa koulun.¹⁵²

Kirjastopalvelujen vuoden 2023 tavoitteissa mainittujen toimenpiteiden lisäksi paikallisissa kirjastoissa on ollut vuoden 2023 aikana useita erilaisia lapsille ja lapsiperheille suunnattua toimintaa. Esimerkiksi tutustumiskäynnin kohteena olleessa Vuosaaren kirjastossa on järjestetty säännöllisiä vauvalukutuokioita, keskiviikkokerhoja koululaisille ja iltasatutuokioita. Keskiviikkokerho on koululaisille tarkoitettu tapaaminen, jossa askarrellaan, puuhaillaan ja pelaillaan yhdessä koulun jälkeen. Kerhon ohjelma vaihtelee viikoittain. Vuosaaren keskiviikkokerhoon ei vaadita ennakoilmoittautumista ja kerralla mukaan mahtuu 12 lasta.¹⁵³

Vuosaaren kirjastossa toimi syksyllä 2023 myös ”kirjastomummo”. Kirjastomummot ja -vaarit ovat kirjastotilassa työskenteleviä vapaaehtoisia, jotka esimerkiksi auttavat lapsia läksyissä kirjastolla tai heidän kanssaan voi pelata, piirtää, lukea ja jutella.¹⁵⁴

Hyvinvointia yhdessä -malli

Hyvinvointia yhdessä (HYVÄ) -malli otettiin käyttöön Helsingin kaupungissa vuoden 2023 alusta alkaen. Koulutukset ammattilaisille käynnistyivät jo syksyllä 2022. Alkuperäisen mallin (Common Approach) kehitti australialainen järjestö ARACY vuonna

¹⁵¹ Toimintasuunnitelma ja tulosbudjetti vuodelle 2023. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala, 6; Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön). Luettu 15.3.2024; Helsingin kaupungin talousarvio 2023 ja taloussuunnitelma 2023–2025, 246, 254. Talousarviossa Hyvinvointia yhdessä -malliin viitataan sen entisellä nimellä ”Common Approach -malli”. <https://inno-kyla.fi/fi/toimintamalli/hyvinvointia-yhdessa-hyva-malli-common-approach-keskustelun-tueksi-ammattilaisille>. Luettu 12.12.2023.

¹⁵² <https://kummilapset.hel.fi/fi/>. Luettu 12.12.2023.

¹⁵³ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

¹⁵⁴ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023; <https://vapaaehtoistoiminta.hel.fi/toiminnat/kirjastomummot-ja-vaarit/>. Luettu 15.3.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2010. Helsingissä mallin käyttöönottoa perusteltiin lasten, nuorten ja vanhempien toiveella aidosta osallisuudesta. Lisäksi tunnistettiin toive ammattilaisten kokonaisvaltaisesta lähestymistavasta. Asiakkaiden kokemus usein oli, että avun pyytäminen ja huolen tunnistaminen jää nuoren itsensä vastuulle. Tunnistettuna kehittämistarpeena havaittiin myös ammattilaisten toimiminen liian asiantuntijakeskeisesti. Lapsia, nuoria ja perheitä kohtaaville ammattilaisille malli tarjoaa työkalun, jonka avulla tunnistetaan ja sanoitetaan varhainen huoli ja otetaan havaittu huoli puheeksi. Malli tarjoaa yhtenäisen viitekehyksen, joka ohjaa ammattilaisia lasten, nuorten ja heidän perheidensä kokonaisvaltaiseen huomioimiseen, kohtaamiseen ja kuulemiseen.¹⁵⁵

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan henkilöstölle on järjestetty vuonna 2023 HYVÄ-koulutuskokonaisuuksia, joihin on kuulunut verkkokoulutus (noin 60 min) ja syvennävä käytännönläheinen koulutus (noin 90 min)¹⁵⁶. Kirjastopalvelujen HYVÄ-koulutuksia koskevan tulokorttitavoitteen mittari ei toteutunut, koska koulutuksiin osallistui vain 25 henkilöä kirjastopalveluista, kun tavoitteena oli 50 henkilön osallistuminen. Tulokorttiseurantatyökalusta saadun tiedon mukaan koulutukset eivät toteutuneet suunnitellusti, koska kaupunkiyhteisten koulutusten sisältö ei täysin vastannut kirjaston tarvetta. Kirjastopalveluissa on ollut pohdinnassa räätälöidä kirjastopalveluille omia koulutusjaksoja.¹⁵⁷

Kulttuurin kummilapset -toiminta

Kulttuurin kummilapset -toiminnassa tavoitteena on, että jokaisella vuoden 2019 jälkeen syntyneellä lapsella on oma kulttuurikummi, eli tietty lapselle hänen syntymävuotensa perusteella nimetty taide- tai kulttuuritoimija. Kulttuurikummi kutsuu kummilapsensa vähintään kahteen lapsen kehitysvaiheelle sopivaan ja koko perheen hyvinvointia tukevaan tapahtumaan vuosittain, kunnes lapsi menee kouluun. Tapahtumat ovat kummilapselle maksuttomia. Kulttuurin kummilapset -palvelua hallinnoi Helsingin kaupungin kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala. Taide- ja kulttuuritoimijat ovat olleet palvelun kehittämisessä mukana vuodesta 2019 alkaen.¹⁵⁸

Kulttuurin kummilapset -toiminnan tarve havaittiin kaupungin muuttuessa ja muunkielisen väestön kasvaessa sekä eriarvoisuuden lisääntyessä. Toiminta sai alkunsa Helsingin kaupunginorkesterin kummilapsiprojektista, jonka kohteena olivat vuosina 2000 ja 2012 syntyneet lapset. Projektin tuloksia pidettiin erinomaisina. Palvelua kehitettiin yhteistyössä äitiys- ja lastenneuvoloiden sekä varhaiskasvatuksen kanssa.¹⁵⁹

Kulttuurin kummilapset -toiminnan tavoitteena on lisätä perheiden hyvinvointia kulttuurin keinoin, parantaa monikulttuuristen perheiden tavoittamista, edistää lapsiperheiden ja kaupunkilaisten yhdenvertaisuutta, lisätä Helsingissä toimivien taide- ja

¹⁵⁵ The Common Approach. "CA-malli" (diaesitys ja sähköpostiviesti). Saatu kasvatuksen ja koulutuksen toimialan seniori HR-partnerilta 8.12.2023.

¹⁵⁶ The Common Approach. "CA-malli" (diaesitys). Saatu kasvatuksen ja koulutuksen toimialan seniori HR-partnerilta 8.12.2023.

¹⁵⁷ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) 12.12.2023.

¹⁵⁸ Helsingin kaupunginkirjasto, Kulttuurin kummilapset, esihenkilöfoorumi 25.1.2023 (diaesitys).

¹⁵⁹ Helsingin kaupunginkirjasto, Kulttuurin kummilapset, esihenkilöfoorumi 25.1.2023 (diaesitys).

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

kulttuurilaitosten saavutettavuutta ja vahvistaa taidelaitosten varhaiskasvatuksen pedagogiikan vahvistamista.¹⁶⁰

Helsingin kaupunginorkesteri oli vuoden 2020 kulttuurikummitoimija. Vuonna 2021 kulttuurikummiryppään¹⁶¹ muodostivat Helsingin Kaupunginteatteri, Suomen Kansallisteatteri, Svenska Teatern, Teatteri ILMI Ö, Q-teatteri ja Nukketeatteri Sampo. Vuoden 2022 ryppäeseen kuuluivat Tanssin talo, Cirko – Uuden sirkuksen keskus, Teatterimuseo, Suomen Valokuvataiteen museo, Tanssiteatteri Hurjaruuth sekä Hotelli- ja ravintolamuseo. Kummitoimijat on nimetty aina vuoteen 2027 asti. Kummirypäs tarjoaa kummilapselle tapahtumia ja antaa vertaistukea muille ryppään toimijoille. Ryppään toimijat sopivat yhdessä työnjaosta, lapsimääristä ja toiminnan toteutuksesta.¹⁶²

Kirjasto ja liikunta -kummiryppään toiminnan suunnittelu on aloitettu vuonna 2022. Vuonna 2023 toiminnalle on nimetty vetäjiä ja luotu viestintä- ja somekanavat sekä toteutettu tapahtumien testausta. Kirjasto ja liikunta -kummirypäs aloitti tapahtumien toteuttamisen ja niistä tiedottamisen vuonna 2024. Toimintaan kuuluu myös palveluiden kehittäminen.¹⁶³

Lasten osallistuminen kirjastojen tilojen uudistamiseen

Kirjastopalveluiden lukemisen edistämiseen liittyvä tulokorttitavoite lasten osallistamisesta ja asiakaskokemuksen selvittämisestä Malminkartanon ja Pikku Huopalahden kirjastojen tilauudistuksissa toteutui tulokorttiseurannan mukaan. Lasten näkemyksiä kerättiin kirjastoissa, työpajoissa ja internetissä. Malminkartanon kirjastotilojen uudistuksessa kysyttiin koululaisilta, millaisia tiloja ja toimintoja heidän mielestään kirjastossa pitäisi olla. Asukkaiden, koululaisten ja päiväkotilasten toiveita kerättiin myös useassa vaiheessa ennen Pikku Huopalahden lastenkirjaston remonttia.¹⁶⁴

2.2.3 Toisen asteen oppilaitosyhteistyön kehittäminen on ollut hidasta

Kirjastojen vuoden 2023 tulokorttitavoitteisiin kuului kirjastojen ja toisen asteen oppilaitosyhteistyön edistäminen. Tulokorttitavoite konseptin luomisesta ei ole toteutunut, koska kirjastoilla ei ole ollut käytettävissä tarpeeksi henkilökuntaa tai työaikaa tavoitteen toteuttamiseen. Tavoite liittyy uudistuneen oppivelvollisuuslain ja Seinäjoen kaupunginkirjaston valtakunnallisen erityistehtävän suosituksiin. Näiden suositusten perusteella Helsingissä asetettiin tavoitteeksi luoda kirjastolle palvelutarjotin,

¹⁶⁰ Helsingin kaupunginkirjasto, Kulttuurin kummilapset, esihenkilöfoorumi 25.1.2023 (diaesitys).

¹⁶¹ Kummiryppään muodostavat saman vuoden kummitoimijat. Esim. vuoden 2023 kummiryppään muodostavat Helsingin kaupunginmuseo, Suomen kansallismuseo, Designmuseo, Arkkitehtuurimuseo, Suomen kulttuuriperintökasvatuksen seura.

¹⁶² Helsingin kaupunginkirjasto, Kulttuurin kummilapset, esihenkilöfoorumi 25.1.2023 (diaesitys).

¹⁶³ Helsingin kaupunginkirjasto, Kulttuurin kummilapset, esihenkilöfoorumi 25.1.2023 (diaesitys).

¹⁶⁴ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) luettu 30.1.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

josta toisen asteen oppilaitokset voivat valita mieleisensä tavan järjestää opiskelijoille kirjastokontakti toisen asteen tutkinnon aikana.¹⁶⁵

Toisen asteen oppilaitosyhteistyön edistämistä on seurattu osana kirjastopalveluiden vuoden 2023 tulokorttitavoitteita. Tavoitteen mittarina on, että toisen asteen oppilaitosyhteistyön ”konseptointi on tehty”. Konseptointi on palvelumuotoilussa eli asiakaslähtöisessä palvelumuotoilussa käytetty käsite. Se tarkoittaa palvelumuotoilun työvaihetta, jossa suunnitellaan palveluratkaisun ja palveluratkaisulla tavoiteltavan asiakaskokemuksen kuvaus eli konsepti.¹⁶⁶

Toisen asteen oppilaitosyhteistyön kehittämiseen liittyvän tulokorttitoimenpiteen seurannasta vastaavan pedagogisen informaattikon mukaan toiselle asteelle suunnatun palvelutarjottimen kehittäminen on vasta alkuvaiheessa. Kirjastot ovat kuitenkin jo pitkään tehneet yhteistyötä toisen asteen oppilaitosten kanssa. Palvelutarjottimen palveluihin liittyviä kokeiluja on myös jo tehty omaehtoisesti eri kirjastoissa. Kokeiluihin osallistuneiden ryhmien määrien tilastointi on vielä kehitteillä, joten kokeiluihin osallistuneiden tarkat määrät eivät ole tiedossa. Aluekirjastojen johdon mukaan toisen asteen oppilaitosyhteistyöstä puuttuvat vastaavat rakenteet, jotka ovat jo olemassa perusopetuksen ja kirjastojen välillä.¹⁶⁷

Kirjastopalveluissa toisen asteen oppilaitosyhteistyötä pidetään tärkeänä kehittämis-kohteena ja toiselle asteelle suunnattujen palveluiden kehittämistä ja konseptien testaamista jatketaan vuonna 2024. Kirjastopalvelut ovat hakeneet Aluehallintovirastolta hankerahoitusta toiselle asteelle tarjottavien palveluiden käyttöön ottamiseksi.¹⁶⁸ Helsingin kaupunginkirjasto kehittää kirjastojen ja toisen asteen oppilaitosten yhteistyötä ja palveluita myös osana valtakunnallista kirjastojen kehittämis-yhteistyötä. Kirjastopalveluiden suunnitelmana on nimittää oma koordinaattori kehittämään ja jalkauttamaan toisen asteen oppilaitosten ja kirjastojen yhteistyötä.¹⁶⁹

Toisen asteen yhteistyön konseptointi sisältää käytännössä kolme toimenpidettä: palvelutarjottimen sisältöjen luomisen, yhteistyötä tekevän työryhmän kokoamisen ja oppilaitosten ja kohderyhmien kartoittamisen. Tulokorttiseurannan mukaan näistä toimenpiteistä oli helmikuussa 2024 kokonaan toteutunut vain oppilaitosten ja kohderyhmien kartoitus, joka oli valmis toimenpiteelle asetettuun määräaikaan vuoden 2023 loppuun mennessä. Kartoituksessa on selvitetty Stadin ammattiopiston toimipisteet, oppiaineet ja maantieteellinen sijainti suhteessa kirjastojen yksiköihin. Lisäksi on kartoitettu Helsingin kaupungin lukiot. Kartoituksen mukaan kirjastoilla on jo kon-

¹⁶⁵ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston pedagoginen informaattikko, sähköposti 20.10.2023.

¹⁶⁶ <https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/>. Luettu 1.2.2024.

¹⁶⁷ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston pedagoginen informaattikko, sähköposti 20.10.2023; Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

¹⁶⁸ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaattikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁶⁹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

takti suurimpaan osaan toisen asteen oppilaitoksista. Yhteyden saaminen ja sen ylläpitäminen on parantunut, kun kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja kirjastojen ohjausryhmään on saatu mukaan myös toisen asteen oppilaitosten edustaja.¹⁷⁰

Kirjastopalveluissa on kuitenkin edistetty myös palvelutarjottimen sisältöjen luomista. Tulokorttiseurannassa toimenpiteen toteuma oli 75 prosenttia.¹⁷¹ Tulokortin mukaan toimenpiteen katsottaisiin toteutuneen, mikäli jokaiseen suunniteltuun palvelukategoriaan (sisältöjen avaaminen¹⁷² ja lukemaan innostaminen, tiedonhankinta ja kriittinen lukutaito sekä kirjasto tekemisen tilana) olisi luotu yksi valmis palvelupaketti vuoden 2023 loppuun mennessä. Helmikuun 2024 tietojen mukaan näistä palvelupaketeista yksi, äidinkielen ja kirjallisuuden opettajille suunnattu lukuvalmennus, oli valmistunut. Lukuvalmennuksia on jo pidetty yhteensä kymmenen kertaa¹⁷³ syksyn 2023 aikana Stadin ammattiopistolle ja kaupungin lukioille. Valmennuksista saatu palaute on ollut innostunutta ja kiittävää. Lukuvalmennusta markkinoitiin varhaiskasvatuksen, peruskoulujen ja toisen asteen oppilaitoksille tarkoitetulla Kultus.fi-sivustolla¹⁷⁴ ja myös suoraan sähköpostilla kohderyhmälle.¹⁷⁵

Toisen asteen palvelutarjottimen sisältöjen suunnittelua on edistetty myös testamalla erilaisia tapoja kirjavinkkausten toteuttamiseen lukiolaisryhmille järjestetyissä kirjavinkkaustuokiassa.¹⁷⁶ Helmikuussa 2024 suunniteltiin myös toisen asteen luku-diplomia. Lisäksi toisen asteen opiskelijoille on järjestetty tiedonhaun ja lähdekritiikin opastuksia, joilla on testattu niitä varten laaditun tehtäväpankin tehtäviä kirjastoissa vierailleiden ryhmien kanssa.¹⁷⁷ Ryhmäkäynneistä saatiin hyödyllistä tietoa opastusten toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Pasilan kirjastossa on vuonna 2023 järjestetty yhteensä 63 suomen- ja englanninkielistä kirjastonkäytön opastusta toisen asteen oppilaitosten opiskelijaryhmille, esimerkiksi yksityisten oppilaitosten suomi toi-

¹⁷⁰ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) luettu 29.1.2024.

¹⁷¹ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) luettu 29.1.2024.

¹⁷² ”Sisältöjen avaaminen” on kirjastotyössä käytetty käsite, jolla ei ole yksiselitteistä merkitystä. Käsitteellä voidaan tarkoittaa mitä tahansa kirjastotyötä, jonka tarkoituksena on yhdistää aineistoja asiakkaisiin. Tällaista työtä voivat olla esimerkiksi aineiston esillepano, kirjavinkit, lukupiirit tai kirjailijavierailut. Räisänen 2016, 14–15.

¹⁷³ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaatikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁷⁴ <https://www.kultus.fi/cms-page/mika-kultus>. Luettu 1.2.2024.

¹⁷⁵ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaatikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁷⁶ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaatikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁷⁷ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) luettu 29.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

sena kielenä -oppimäärää opiskeleville, Stadin ammattiopiston tutkintoon valmentavan koulutuksen ryhmille.¹⁷⁸ Töölön kirjastossa on lisäksi testattu tiedonhaun opetuksen eri keinoja. Viikin ja Kallion kirjastoista on jalkauduttu lähialueen oppilaitoksiin pitämään väliaikaista ”pop up” -kirjastoa. ”Pop up -kirjastossa” esiteltiin kirjaston palveluita ja aineistoa.¹⁷⁹

Toisen asteen oppilaitosyhteistyön kehittämistä varten on koottu työryhmä, mutta koska sillä ei vielä ole vakituista vetäjää. Tulokorttiseurannassa toimenpiteen on katsottu toteutuneen 90-prosenttisesti. Ryhmään kuuluu kymmenen jäsentä kirjaston eri palvelualueilta, pedagoginen informaattikko ja johtava pedagoginen informaattikko. Jokaiselta kirjastoalueelta, keskustakirjasto Oodista ja hakeutuvista palveluista on mukana vähintään yksi jäsen ja kaikilla jäsenillä on yhteistyötä toisen asteen oppilaitoksen kanssa. Työryhmä on kokoontunut säännöllisesti. Jatkossa pyritään varmistamaan työryhmälle riittävät työaikaresurssit oppilaitosyhteistyön suunnitteluun ja tekemiseen ja valitsemaan vakituinen ryhmän vetäjä.¹⁸⁰

Toisen asteen oppilaitosyhteistyön kategorian ”kirjasto tekemisen tilana” palvelupakettien suunnittelua on edistetty testaamalla, voisivatko oppilaiden verstaskäynnit olla yksi kirjastojen oppilaitoksille tarjoama ”tuote”. Verstaskäyntejä on kokeiltu joissakin kirjastoissa esimerkiksi Stadin ammattiopiston opiskelijoille.¹⁸¹

2.3 Lähikirjastojen alueellisen verkon turvaaminen

2.3.1 Kirjastopalvelujen alueellista verkkoa seurataan vuosittain

Kaupunkistrategiassa 2021–2025 linjataan, että kaikkialla on oltava hyviä kirjastoja ja että lähikirjastojen alueellinen verkko turvataan. Strategiassa tavoitteena on sellaisen kaupungin toteuttaminen, jossa lähipalvelut löytyvät viidentoista minuutista kävelyn, pyöräilyn tai julkisen liikenteen matkan päästä (ns. 15 minuutin kaupunki). Kaupungin palveluiden, kuten kirjastojen, pitää pysyä mukana alueiden väestöpohjan ja asuntorakentamisen rytmissä ja mittakaavassa taloudellisesti kestäväällä tavalla.¹⁸²

Kulttuurin ja vapaa-ajan lautakunta on hyväksynyt vuonna 2020 toimialalle palveluverkon suunnitteluperiaatteet. Toimialan palveluverkon suunnittelussa lähtökohtana ovat toiminnalliset tarpeet ja niiden suhteuttaminen väestön ja kaupunkirakenteen

¹⁷⁸ Tutkintoon valmentava koulutus on tarkoitettu sellaisille henkilöille, joilla ei ole toisen asteen tutkintoa, ja jotka tarvitsevat valmiuksia tai tukea pystyäkseen hakeutumaan lukiokoulutukseen tai ammatilliseen koulutukseen tai niiden opinnoista suoriutumiseen. <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/mita-tutkintokoulutukseen-valmentava-koulutus-tuva>. Luettu 1.2.2024.

¹⁷⁹ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaattikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁸⁰ Kirjastopalvelujen tulostavoitteet 2023 ja niiden seuranta strategiatyökalu Latossa (vain kaupungin sisäiseen käyttöön) luettu 29.1.2024; Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtava pedagoginen informaattikko, sähköposti 21.12.2023.

¹⁸¹ Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston johtavalta pedagogiselta informaattikolta sähköpostilla 21.12.2023 saatu tieto.

¹⁸² Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 11–12, 29, 34.

ARVIointIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

muutokseen, maan- ja tilankäyttöön sekä käytettävissä oleviin resursseihin. Suunnitteluperiaatteissa palveluverkko määritellään laajemmin kuin kaupunkistrategiassa mainittuna ”alueellisena verkkona”, joka viittaa arvioinnissa tehdyn tulinnan mukaan kaupungin tuottamiin fyysisiin palveluihin (tilat ja alueet) ja niiden saavutettavuuteen matka-ajalla mitattuna. Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluverkon suunnitteluperiaatteissa palveluverkko koostuu kaupungin palvelujen ohella myös muiden kulttuurin- ja vapaa-ajan palveluita tuottavien toimijoiden palveluista. Lisäksi toimialan palveluverkon suunnitteluperiaatteissa palveluverkko muodostuu fyysisten tilojen ja alueiden lisäksi digitaalisista ympäristöistä sekä niiden mahdollistamista ja niissä järjestettävistä toiminnoista.¹⁸³

Tässä arvioinnissa rajaudutaan arvioimaan kirjastojen alueellisen verkon turvaamista kaupunkistrategiassa esitetyn mukaisesti, eli palveluverkkoa arvioidaan vain fyysisten kirjastotilojen ja niiden matka-ajalla mitatun saavutettavuuden osalta.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluverkkoa seurataan siitä kerätyn aineiston avulla vuosittain. Palveluverkkoa tarkastellaan toimialan tilapalveluiden johdolla suhteessa kasvavaan kaupunkiin. Samalla pohditaan missä palveluita pitäisi tuottaa kokonaisuus huomioiden. Aluekirjastojen johdon mukaan palveluita kannattaa tuottaa yhdessä muiden kaupungin toimijoiden kanssa, ja kaupungin eri palveluita kannattaa myös keskittää mahdollisuuksien mukaan saman katon alle.¹⁸⁴

2.3.2 Useimmat kaupunkilaiset pääsevät kirjastoon viidessätoista minuutissa

Vuonna 2023 kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla kokeiltiin uutta palveluverkkotyökalua. Kokeilussa selvitettiin, kuinka hyvin kaupunkistrategian tavoitteena ollut 15 minuutin Helsinki toteutuu eri palveluissa. Yleisten kirjastojen vartin saavutettavuusvyöhykkeet kävellen, pyöräillen tai julkisilla kulkuneuvoilla on esitetty kuviossa 3. Selvityksen mukaan noin 63 prosenttia väestöstä saavutti kirjaston kävellen 15 minuutin sisällä, pyöräillen 96 prosenttia ja julkisen liikenteen avulla 90 prosenttia. Kaikilla edellä mainituilla kulkutavoilla 96 prosenttia Helsingin väestöstä saavutti kirjaston toimipisteen 15 minuutissa. Saavutettavuuslaskennassa oli mukana 38 kirjaston toimipistettä, eli myös tammikuussa 2024 avautuva Kalasataman kirjasto.¹⁸⁵ Kaupunkistrategian tavoite ”vartin kaupungista” toteutuu siis erinomaisesti kirjastopalvelujen osalta.

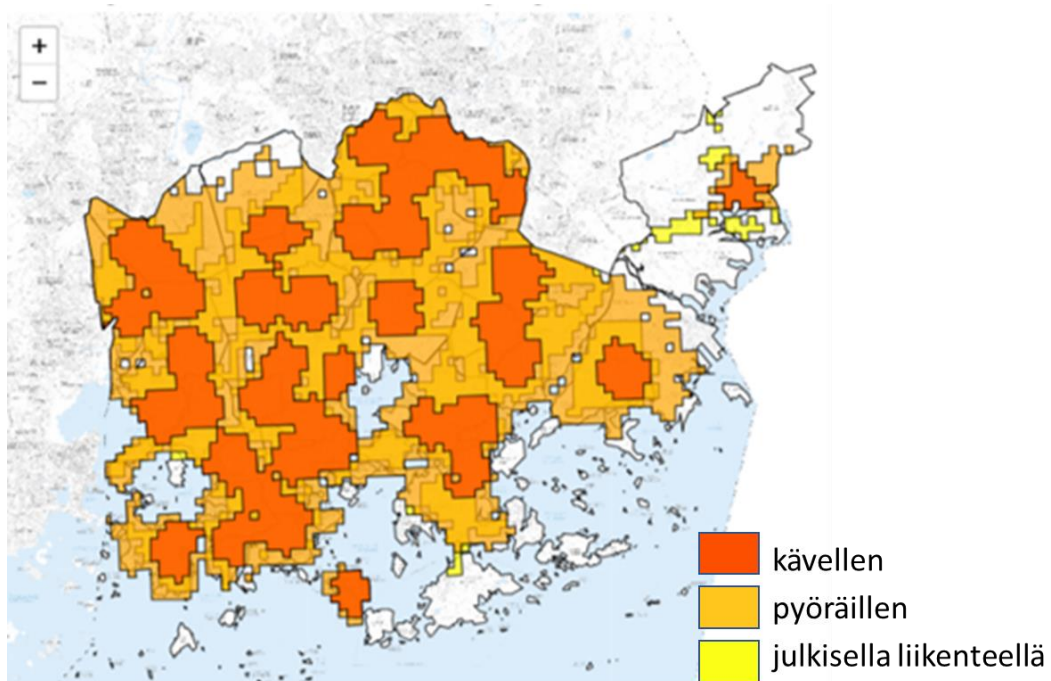
¹⁸³ Kulttuurin ja vapaa-ajan palveluverkon suunnitteluperiaatteet, s. 25.

¹⁸⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

¹⁸⁵ Palveluverkkosuunnittelun tietopohjan kehittäminen. Saavutettavuustarkastelut 2023. (diaesitys). Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilapalvelujen erityissuunnittelijalta saatu aineisto 17.1.2024.

ARVIONTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)



Kuvio 3. Yleisten kirjastojen vartin saavutettavuusvyöhykkeet kävellessä, pyöräillen tai julkisilla kulkuneuvoilla vuonna 2023.¹⁸⁶

Vuoden 2023 tarkastelua edeltävä kirjastopalvelujen saavutettavuuslaskenta toteutettiin vuonna 2022 vuoden 2018 matka-aikamatriisin tiedoilla ja vuoden 2020 väestöaineistolla. Vuosien 2023 ja 2018 analyysien tuloksia ei voi vertailla, analyyseissä käytetyissä matka-aikamatriiseissa on tapahtunut muutoksia, toimipisteet on valittu analyysiin eri tavalla ja analyysit on tehty eri työvälineillä. Vuoden 2018 laskennankin perusteella kirjastojen toimipisteet olivat varsin hyvin suurimman osan kaupunkilaisista saavutettavissa.¹⁸⁷

Aikaisempi kirjastojen palveluverkkotarkastelu paljasti muutamia kirjastopalvelujen ”katvealueita”. Yksi selkeistä katvealueista oli Kalasatama, jossa on paljon asutusta.¹⁸⁸ Myös asukkaat toivoivat kirjastopalveluja Kalasatamaan. Esimerkiksi Helsingin osallistuvan budjetoinnin (OmaStadi) kierroksilla 2018–2019 ja 2020–2021 toivottiin Kalasatamaan kirjastonurkkausta, mutta ehdotusta ei toteutettu. Vuoden 2018–2019 kierroksella toive ei edennyt äänestykseen, ja kierroksella 2020–2021 ehdotus ei saanut riittävästi ääniä.¹⁸⁹ Osallistuvassa budjetoinnissa kaupunkilaiset saavat ehdottaa asioita, joita he toivovat omalle asuinalueelleen.

¹⁸⁶ Palveluverkkosuunnittelun tietopohjan kehittäminen. Saavutettavuustarkastelut 2023. (diaesitys). Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilapalvelujen erityissuunnittelijalta saatu aineisto 20.12.2023.

¹⁸⁷ Palveluverkkosuunnittelun tietopohjan kehittäminen. Saavutettavuustarkastelut 2023. (diaesitys). Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan tilapalvelujen erityissuunnittelijalta saatu aineisto 20.12.2023;

¹⁸⁸ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

¹⁸⁹ Kirjastopalvelujen vs. johtajan kommentit arviointikertomustekstiluoennokseen 11.–12.3.2024; <https://omastadi.hel.fi/processes/osbu-2020/f/185/budgets/15/projects/1602>. Luettu 11.3.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Helsingin kirjastoverkon toimipisteiden määrä kasvoi ensimmäisen kerran koko 2000-luvulla, kun Helsingin kaupungin 38. kirjasto avautui kauppakeskus Rediin Kalasatamaan 15.1.2024.¹⁹⁰ Päätöksenteon valmistelussa kirjaston tarvetta perusteltiin sillä, että Kalasataman ja sen viereisten asuinalueiden asukasmäärän ennakoidaan kasvavan 17 000:lla vuoteen 2035 mennessä. Kirjastoa suunniteltaessa on siis otettu alueen väestöpohjan muutos huomioon kaupunkistrategian¹⁹¹ mukaisesti. Lisäksi uuden kirjaston avaamista perusteltiin sillä, että Kalasataman lähimpiin kirjastoihin Vallilaan ja Kallioon oli vaikea matkustaa. Kalasatama on myös ollut kirjastoauton vilkkain pysäkki.¹⁹²

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta perusteli päätöstään Kalasataman kirjaston sijainnista asiakaslähtöisyydellä ja toiminnan tehokkuudella. Palveluiden tulee olla saavutettavissa ja helposti löydettävissä siten, että niillä on käyttäjiä. Kalasataman kauppakeskus Redi sijaitsee suurten asiakasvirtojen ytimessä.¹⁹³ Koska Kalasatamaan on hyvät metro- ja bussiyhteydet, kirjasto palvelee myös laajempaa käyttäjäkuntaa kuin vain lähialueen asukkaita. Kirjastossa voivat asioida alueen asukkaiden ohella myös esimerkiksi kauppakeskuksen ja terveystaseman asiakkaat sekä alueelle sijoituvien yritysten työntekijät.¹⁹⁴

Väestöennusteen mukaan lasten ja nuorten osuus tulee olemaan noin viidesosa Kalasataman väestöstä. Siksi Kalasataman kirjaston palveluita painotetaan lapsiperheille, yksin asioiville koululaisille ja päiväkoti- ja kouluryhmille.¹⁹⁵ Kirjastoa suunniteltaessa todettiin myös, että alueen senioriväestö kasvaa.¹⁹⁶ Tämän vuoksi Kalasataman kirjastossa tarjotaan myös aikuisten aineistoa. Suunnitelmana on tuoda kirjastoon pieniä kuukauden tai kaksi viikkoa kerrallaan tarjolla olevia näyttelynomaisia kirjastokokoelman osia aikuisille. Tämä on kädenojennus alueen iäkkäille asukkaille, joiden saattaa olla hankala liikkua kahden kilometrin etäisyydellä oleviin muihin kirjastoihin. Edellä mainittu toimintatapa on kokeilu, jonka toimivuutta arvioidaan. Jatkoa pohditaan, säilytetäänkö vai poistetaanko aikuisten kokoelma Kalasataman kirjastosta.¹⁹⁷

Kalasataman kirjastoa suunniteltaessa kerättiin kaupunkilaisten toiveita ja mielipiteitä uudesta kirjastosta sekä verkossa että paikan päällä kirjastoissa. Kerätyn aineiston perusteella kaupunkilaiset toivoivat kirjastolta vastapainoa kiireiselle arjelle. Lapset

¹⁹⁰ <https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/5694730>. Luettu 15.12.2023; [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kalasataman_kirjasto_avautuu_1512024\(268124\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kaupunkilaiset_toivovat_Kalasataman_kirj(257968)). Luettu 10.10.2023.

¹⁹¹ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025, 34.

¹⁹² Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 13.9.2022 (150 §); [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kalasataman_kirjasto_avautuu_1512024\(268124\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kalasataman_kirjasto_avautuu_1512024(268124)).

¹⁹³ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 31.1.2023 (11 §).

¹⁹⁴ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 13.9.2022 § 150.

¹⁹⁵ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 13.9.2022 § 150.

¹⁹⁶ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 13.9.2022 (150 §); [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kalasataman_kirjasto_avautuu_1512024\(268124\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kalasataman_kirjasto_avautuu_1512024(268124)).

¹⁹⁷ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

ja nuoret halusivat muun muassa erilaisia huoneita, majoja ja koloja, joihin voisi vetäytyä olemaan omassa rauhassa tai kaverin kanssa. Lisäksi lapset toivoivat tilaa lukemiseen, pelaamiseen, rauhoittumiseen, läksyjen tekoon, askarteluun sekä taiteiluun. Aikuiset toivoivat mukavia istuimia, lukunurkkia sekä hiljaista työtilaa. Aikuiset halusivat myös paperisia lehtiä sekä kirjakokoelmia.¹⁹⁸ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan Kalasataman kirjaston tarveselvitystä käsitelleen pöytäkirjan 31.1.2023 mukaan tarvekartoituksen laadinnassa huomioitiin saadut toiveet ja palautteet sekä osallistuvan budjetoinnin ehdotukset.¹⁹⁹ Kirjastotilan suunnittelutyö on tehty yhdessä alueen asukkaiden kanssa ja siinä näkyy erityisesti lasten kädenjälki. Yhteensä kirjaston suunnittelun työpajoihin ja kyselyihin osallistui yli 800 henkilöä.²⁰⁰

Toinen ennen vuotta 2023 tehdyssä palveluverkkotarkastelussa paljastunut kirjastopalveluiden katvealue oli Kruunuvuorenranta. Aluekirjastopalveluiden johdon mukaan ajatuksena olisi tulevaisuudessa avata kirjaston toimipiste myös Kruunuvuorenrantaan, mutta suunnitelmalle ei ole vielä saatu rahoitusta. Kolmas kirjastopalveluiden katvealue on ollut pitkään Mellunmäki, jossa kuitenkin on lähellä Kontulan kirjasto. Kontulaan on suunnitteilla iso ja vaikuttava Kontula-talo. Aluekirjastopalvelujen johdon mukaan itäistä aluetta voisi palvella paremmin hyvin saavutettava ja iso Kontulan yksikkö kuin pieni yksikkö Mellunmäessä, koska Kontulan ja Mellunmäen välillä on vain parin minuutin metromatka.²⁰¹

Neljäntenä mahdollisena palveluverkon kehittämiskohteena on Vuosaari. Vuosaaren kirjasto sijaitsee Vuotalossa. Koska alue on valtava, aluekirjastopalvelussa on herännyt kysymys, riittääkö se palvelemaan aluetta yksin, kun Vuosaari on keskisuuren suomalaisen kaupungin kokoinen keskittymä. Vuosaaren kirjastopalvelujen lisäämisestä ei vielä ole varsinaista suunnitelmaa, mutta asiasta on keskusteltu aluekirjastopalveluissa.²⁰²

Arvioinnissa Vuosaaren kirjastoon tehdyllä tutustumiskäynnillä saatujen tietojen mukaan Vuosaaren kirjasto on vilkas kirjasto, jolle on leimallista esimerkiksi suuri noudeuttujen varausten ja palautusten määrä. Kirjaston johtajan mukaan kirjaston lasten ja nuorten tilat ovat käyttäjämääriin nähden liian pienet. Lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävä työ on Vuosaaren kirjaston toiminnan keskiössä, koska Vuosaari on lapsiperhealuetta, ja lapset, lapsiperheet, koulut ja päiväkodit asioivat aktiivisesti toimipisteessä.²⁰³

¹⁹⁸ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kaupunkilaiset_toivovat_Kalasataman_kirj\(257968\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kaupunkilaiset_toivovat_Kalasataman_kirj(257968)) Luettu 10.10.2023.

¹⁹⁹ Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan pöytäkirja 31.1.2023 (11 §).

²⁰⁰ [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kaupunkilaiset_toivovat_Kalasataman_kirj\(257968\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kalasataman_kirjasto/Juttuja_kirjastosta/Kaupunkilaiset_toivovat_Kalasataman_kirj(257968)). Luettu 14.12.2023.

²⁰¹ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

²⁰² Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

²⁰³ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kalasadaman kirjaston avaamisen lisäksi muita merkittäviä kirjaston palveluverkon kehittämistä koskevia toimenpiteitä vuonna 2021 alkaneella strategiakaudella olivat Arabianrannan kirjaston laajentaminen sekä Viikin kirjaston uusiminen ja sen saavutettavuuden parantaminen. Kyseiset toimenpiteet ovat perustuneet muun muassa palveluverkkotarkasteluun. Lisäksi Jätkäsaaren kirjasto on profiloitu lastenkirjastoksi.²⁰⁴

Aluekirjastopalveluissa Jätkäsaari on myös tunnistettu sellaiseksi alueeksi, jolla olisi jatkossa tarvetta laajempiin kirjastopalveluihin. Alueelle haluttaisiin saada lastenkirjaston ohella myös aikuisten kirjastopalveluja. Niiden tuominen Jätkäsaareen riippuu sopivien tilojen saamisesta. Aluekirjastopalvelut seuraa sopivien tilojen mahdollista vapautumista, jotta Jätkäsaaren alueen kirjastopalveluita voitaisiin laajentaa. Jos toivotun kaltaiset tilat saadaan, Jätkäsaaren kirjasto voisi toimia myös omatoimikirjastona, mikä laajentaisi aukioloaikoja.²⁰⁵

Vuoden 2024 alussa aluekirjastopalveluissa toteutetaan uudistuksia Koti ja palvelu -yksikössä. Siihen kuuluvat palvelukeskuskirjastot, kaksi sairaalakirjastoa ja kotikirjasto. Kotikirjastotoiminnassa aineistoa viedään kotiin niille asiakkaille, jotka eivät itse pääse kirjastoon. Tämä toiminta liitetään osaksi koko palveluverkkoa siten, että se ei ole enää oma yksikkönsä. Lisäksi kirjastoissa kehitetään hakeutuvaa toimintatapaa jo olemassa olevien kirjastoautojen ja kotipalvelun lisäksi. Osaksi Töölön kirjaston organisaatiota on tulossa kaksi potilaskirjastoa.

Aluekirjastopalvelut ovat aluekirjastopalvelujen johdon mukaan yleisesti kehittämässä toimintaansa hakeutuvaan suuntaan, eli toimintatapaan, jossa palvelua tai tapahtumia voidaan järjestää muuallakin kuin omissa tiloissa. Kirjasto voisi mennä esimerkiksi läheiseen palvelutaloon ja toteuttaa siellä esimerkiksi lukupiirin tai vinkkaustapahtuman.²⁰⁶

Arvioinnissa tehdyllä tutustumiskäynnillä saatujen tietojen mukaan Vuosaaren kirjastossa on jo vuosien ajan toteutettu hakeutuvaa toimintatapaa jalkautumalla paikallisiin tapahtumiin. Jalkautumisen tarkoituksena on ollut tehdä kirjastoa tunnetuksi. Kirjastosta on esimerkiksi lähetetty erilaisiin paikallistapahtumiin ”kirjastofillari” eli pieni polkupyörän päälle mahtuva valikoima lainattavia kirjoja ja yksi kirjaston henkilökuntaan kuuluva asiantuntija. Vuosaaren kirjasto on myös yleensä mukana Vuotalon yhteisissä tapahtumissa, kuten esimerkiksi marraskuussa 2023 erityisesti monikielisille perheille suunnatussa Valoa Vuotalolla -perhetapahtumassa. Vuosaaren kirjaston nuoriin erikoistuvia työntekijöitä on ollut mukana myös 12–18-vuotiaille nuorille maksetonta tekemistä ideoivassa ja järjestävässä Operaatio Pulssissa. Tulevaisuudessa

²⁰⁴ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

²⁰⁵ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023; Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023.

²⁰⁶ Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Vuosaaren kirjaston on tarkoitus hakeutua aikaisempaa vieläkin enemmän erilaisiin paikallistapahtumiin.²⁰⁷

Aluekirjastopalveluiden johtajien mukaan kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla oli arviointia laatiessa käynnissä uusi palveluverkkotarkastelu. Palveluverkosta oli vuoden 2023 lopussa olemassa tietopohja. Tietopohjaa voi hyödyntää erilaisten muuttujien avulla ja nähdä alueittain, miltä palveluverkko näyttää muutosten myötä. Käynnissä oleva palveluverkkotarkasteluprojekti on monivuotinen. Vuonna 2024 aineistosta saadaan havainnollistuksia, jonka jälkeen nähdään, mitä kaikkea tietopohjan avulla voidaan selvittää. Tietopohjan avulla on mahdollista selvittää esimerkiksi, miten 15 minuutin kaupunki -tavoite on toteutumassa.²⁰⁸

2.4 Havaintojen yhteenveto

Taulukossa 6 esitetään keskeisimmät arviointihavainnot. Arviointihavainnot on ryhmitelty osakysymysten alle. Sama havainto voi liittyä yhtä aikaa useaan osakysymykseen, esimerkiksi kirjastojen vetovoiman lisäämiseksi tehty toimenpide voi samalla olla lukemista edistävä. Tässä kuitenkin havainnot on jaettu siten, että ne esiintyvät taulukossa vain kerran ja vain yhden osakysymyksen alla.

Taulukko 6. Keskeisimpien arviointihavaintojen yhteenveto.

Kirjastojen vetovoiman lisääminen (osakysymys 1)		
Aihe	Havainto	Täyttyikö arviointikriteeri (Kyllä/ei (korostettu keltaisella)/osin/havaintoon ei liity arviointikriteeriä)
Käyntimäärät	Fyysisiä kirjastokäyntejä oli 8,1 miljoonaa vuonna 2023, eli talousarviotavoite 7,7 miljoonaa ylittyi.	Kyllä
	Digitaalisia käyntejä oli 3,6 miljoonaa vuonna 2023, eli talousarviotavoite 3,3 miljoonaa ylittyi.	Kyllä

²⁰⁷ Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupäällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023; <https://www.myhelsinki.fi/fi/n%C3%A4e-ja-koe/tapahtumat/valo-vuotalolla-perhetapahtuma-%E2%80%93ku-soo-dhawoow-marhaban-tervetuloa>; <https://nuorten.hel.fi/tekemista-ja-paikoja/operatio-pulssi/>. Luettu 18.12.2023.

²⁰⁸ Kirjastotoimen apulaisjohtajan, Kallion kirjaston ja Töölön kirjaston johtajien haastattelu 10.10.2023.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

	Käyntimäärät eivät ole täysin palautuneet koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Vuonna 2023 aluekirjastoihin tehtiin 5,7 miljoonaa käyntiä, kun vuonna 2019 käyntejä oli 5,9 miljoonaa. Vuonna 2023 kaikkiin kirjastoihin tehtiin kuitenkin 1,4 miljoonaa käyntiä enemmän kuin vuonna 2022.	Ei liity kriteeriä
	Eri alueiden käyntimäärien palautumisessa vuoden 2019 tasolle on eroja. Itäisellä alueella vuoden 2023 käyntimäärät olivat korkeammat kuin vuonna 2019, Keskisellä, läntisellä ja pohjoisella alueella käyntimäärät jäivät vuoden 2019 tasosta. Eteläisellä alueella käyntimäärä oli lähes sama kuin vuonna 2019.	Ei liity kriteeriä
Uudet asiakkaat	Uusia kirjastokortteja on myönnetty vuonna 2023 enemmän (noin 40 300) kuin vuonna 2022 (noin 38 000). Tulokorttitavoitteen ”Vanhat asiakkaat palaavat ja tavoitetaan uusia asiakasryhmiä, erityisesti vieraskielisiä maahanmuuttajataustaisia” mittari 40 000 uutta kirjastokorttia on toteutunut.	Kyllä
Asiakaskokemus	Kirjastojen asiakastytyväisyys on pysynyt samalla hyvällä tasolla vuonna 2023 kuin 2022 NPS-mittarilla mitattuna.	Ei liity kriteeriä.
	Monikanavaisesti (suullisesti, paperilla, palautejärjestelmän kautta, verkossa, sosiaalisessa mediassa, pikapalautelaitteella) tullutta palautetta käsitellään alueellisissa asiakaskokemuksiimmeissä ja kirjastojen yksikkökokouksissa. Kirjastoja kehitetään saadun palautteen perusteella.	Ei liity kriteeriä
	Oodin verstaaspalvelujen ohjeita on uudistettu ja selkeytetty. Tämä oli kirjastopalvelujen tulokorttitavoitteen ”Helppokäyttöisyyden ja itsenäiskäytön lisääminen esim. verstaapalveluissa” mittari, joten tulokorttitavoite toteutui.	Kyllä
Tilojen viihtyisyys ja turvallisuus	Koko pääkaupunkiseudun omatoimikirjastojen käytösäännöt on uudistettu 1.11.2023. Sääntöjen uudistaminen oli kirjastojen tulokorttitavoitteen ”Asiakkaat kokevat kirjaston turvallisenä ja heille tarkoitettuna tilana (erityisesti kaupunki-uudistusalueilla) mittari, eli tavoite toteutui.	Kyllä

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

	Järjestyksen ylläpitoa kirjastoissa on tehostettu.	Ei liity kriteeriä
	Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta turvallisuudesta ja hankalien asiakastilanteiden hoitamisesta.	Ei liity kriteeriä
	Turvallisimman tilan periaatteet oli tulokorttiseurannan mukaan tarkoitus ottaa käyttöön alueellisissa kirjastoissa vuonna 2023, mutta niitä ei ollut otettu käyttöön kaikissa kirjastoissa vuoden loppuun mennessä. Tulokorttitavoite ei toteutunut.	Ei
Toimenpiteet maahanmuuttajataustaisten taivoittamiseksi	Maahanmuuttajille suunnatut tapahtumat, kielikahvilat, arabiankielinen video kirjaston palveluista, monikielisen kirjavalikoiman markkinointi. Kirjastojen yhteiset työpajat vieraskielisten palveluiden kehittämiseksi. Osa toimenpiteistä oli vasta alkamassa vuoden 2023 lopussa/vuoden 2024 alussa.	Ei liity kriteeriä
Viestintä kirjastojen palveluista	Kirjastot ovat ottaneet käyttöön sosiaalisen median strategian vuonna 2022 ja kirjasto Helsinki -somekanavan. Lisäksi aluekirjastoilla on omia somekanaviaan eri palveluissa.	Ei liity kriteeriä
	Pääkaupunkiseudun kirjastojen yhteistä Helmet-sivustoa oltiin uudistamassa 2023. Uudistuksen suunniteltiin olevan valmis keväällä 2024.	Ei liity kriteeriä
Muut toimenpiteet vetovoiman lisäämiseksi	Erlaisia toimenpiteitä eri kirjastoissa. Esimerkiksi sijainnin ja kirjastotilojen muutokset (liittyvät myös palveluverkkotyöhön)	Ei liity kriteeriä
	Tapahtumien tai erilaisen toiminnan järjestäminen, usein yhdessä muiden toimijoiden ns. kumppanien kanssa eri kohderyhmille (esimerkiksi lapset, seniorit, maahanmuuttajat).	Ei liity kriteeriä
	Digituen tarjoaminen	Ei liity kriteeriä
	Palvelujen ja kirjojen tarjoaminen kirjaston ympäristössä yleisimmin käytetyillä eri kielillä	Ei liity kriteeriä
	Jalkautuminen paikallisiin tapahtumiin (esim. kulttuuritalojen yhteiset tapahtumat, Pride, Helsinki-päivä)	Ei liity kriteeriä

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

	Mahdollisimman laajat aukioloajat. Omatoimikirjastoja pidetään auki siellä, missä tilat sen mahdollistavat (esim. oma sisäänkäynti).	Ei liity kriteeriä
Lukemisen ja lukutaidon edistäminen (osakysymys 2)		
Kirjastojen ja peruskoulujen yhteistyö	Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan koulujen ensimmäisen luokan oppilaista 80 prosenttia, kolmannen luokan oppilaista 90 prosenttia ja seitsemännen luokan oppilaista 47 prosenttia osallistui kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan yhteisen Kulttuuripolun-suunnitelman mukaisiin kirjastovierailuihin lukuvuonna 2022–2023.	Ei liity kriteeriä
	Ensimmäisten luokkien oppilaat saivat kirjastovierailullaan kirjalahjan.	Ei liity kriteeriä
	Kirjastopalvelut ovat vuosina 2022–2023 tarjonneet neljäsluokkalaisille Skidipelin. Skidipeli on pelin muodossa toteutettu lukutaitohanke, jonka tarkoitus on kehittää lapsen monilukutaitoa.	Ei liity kriteeriä
	Peruskoulut ja kirjastot allekirjoittivat ensimmäisen yhteistyösopimuksensa vuonna 2023. Sopimuksella pyritään toiminnan jatkuvuuden takaamiseen ja riittävien yhteistyöressurssien varaamiseen. Yhteisen kehittämisen kohteena ovat olleet uudet palvelumuodot, kuten kirjaston henkilökunnan digitaalisesti toteutetut vierailut koululuokissa kertomassa kirjaston palveluista, Skidipeli-lukutaitohanke ja Oodin verstaspalvelut.	Ei liity kriteeriä
	Oppilaat voivat lainata kirjoja opettajan hallussa olevilla ryhmäkohtaisilla kirjastokorteilla, jos heillä ei ole omaa korttia.	Ei liity kriteeriä
	Lukudiplomien tarjoaminen kouluille. Lukudiplomi sisältää vuosittain päivittyvän kirjalistan eri luokka-asteiden oppilaille. Kun oppilas on lukenut listalta diplomiin vaadittavat kirjat, koulu antaa oppilaalle diplomin.	Ei liity kriteeriä
	Kirjastojen lukuvalmentaja antaa lapsille, nuorille ja opettajille pyydettyä lukuvinkkejä sähköpostitse tai kirjakassin avulla.	Ei liity kriteeriä

ARVIONTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

	Kirjastojen henkilökuntaa on koulutettu moninaisten lapsiryhmien kohtaamiseen ja saavutettavuuden huomiontiin.	Ei liity kriteeriä
	Kirjavinkkauksissa on helppolukuisia kirjoja, selkomukautettua materiaalia ja teemaltaan vaihtelevaa sisältöä.	Ei liity kriteeriä
	Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ja kirjastot ovat tehostaneet tiedotusta Pasilassa sijaitsevan monikielisen kirjaston ja esimerkiksi piste- ja äänikirjoja välittävän Celia-kirjaston palveluista. Monikielinen kirjasto ja Celia-kirjasto ovat valtion kirjastoja.	Ei liity kriteeriä
	Opettajille vuonna 2022 suunnatun kyselyn mukaan kouluissa ollaan tyytyväisiä yhteistyöhön kirjastojen kanssa. Myös kirjastopalveluissa ollaan tyytyväisiä yhteistyöhön peruskoulujen kanssa.	Ei liity kriteeriä
Kirjastojen yhteistyö toisen asteen oppilaitosten kanssa	Toisen asteen oppilaitosyhteistyötä oli tarkoitettu edistää luomalla vuoden 2023 kirjastolle niin sanottu palvelutarjotin, josta toisen asteen oppilaitokset voivat valita mieleisensä tavan järjestää opiskelijoille kirjastokontakti toisen asteen tutkinnon aikana. Osa palvelutarjottimen sisällöistä oli vielä luomatta vuoden 2024 alussa, joten toisen asteen oppilaitosyhteistyötä koskeva vuoden 2023 tulostavoite ei toteutunut. Yhteistyön kehittäminen on toteutunut hitaasti, koska kehittämistyöhön ei ole ollut käytettävissä tarpeeksi henkilökuntaa tai työaikaa.	Ei
	Kirjastot ovat syksyllä 2023 järjestäneet kymmenen toisen asteen "palvelutarjottimeen" kuuluvaa lukuvalmennusta lukioiden ja Stadin ammattiopiston äidinkielen ja kirjallisuuden opettajille Valmennuksista on saatu hyvää palautetta.	Toteuttaa osin edellä mainittua kriteeriä, mutta kriteeri ei täyty
	Toisen asteen "palvelutarjottimen" sisältöjen suunnittelua on edistetty testaamalla erilaisia tapoja kirjavinkkausten toteuttamiseen lukiolaisryhmille järjestetyissä kirjavinkkaustuokiossa.	Toteuttaa osin edellä mainittua kriteeriä, mutta kriteeri ei täyty

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

	Kirjastoissa on järjestetty toisen asteen opiskelijoille tiedonhaun ja lähdekritiikin opastuksia, joilla on testattu niitä varten laaditun tehtäväpankin tehtäviä.	Ei liity kriteeriä
	Pasilan kirjastossa on vuonna 2023 järjestetty yhteensä 63 kirjastonkäytön opastusta toisen asteen oppilaitosten opiskelijaryhmille. Töölön kirjastossa on lisäksi testattu tiedonhaun opetuksen eri keinoja. Viikin ja Kallion kirjastoista on jalkauduttu lähialueen oppilaitoksiin pitämään väliaikaista "pop up" -kirjastoa. "Pop up -kirjastossa" esiteltiin kirjaston palveluita ja aineistoa.	Ei liity kriteeriä
	Kirjastoilla ei ole samanlaisia yhteistyöraken- teita toisen asteen oppilaitosten kuin peruskoulujen kanssa.	Ei liity kriteeriä
Lasten ja nuorten lukutaidon edistäminen	Lasten ja nuorten huomiointiin, kohtaamiseen ja kuulemiseen ohjaavan Hyvinvointia yhdessä (HYVÄ) -mallin koulutuksiin osallistui kirjastopalveluista 25 henkilöä, kun vuonna 2023 kirjastopalvelujen tulokorttitavoitteena oli 50 henkilön osallistuminen. Koulutuksiin osallistuminen jäi vähäiseksi, koska kaupunkiyhteisten koulutusten sisältö ei täysin vastannut kirjaston tarvetta.	Ei
	Lapsilta kerättiin heidän näkemyksiään Malminkartanon ja Pikku Huopalahden kirjastojen tilauudistuksiin kirjastoissa, työpajoissa ja internetissä, joten lasten osallistamista koskeva tulokorttitavoite toteutui.	Kyllä
	Kirjastopalvelut liittyy vuonna 2024 mukaan Kulttuurin kummilapsen -toimintaan. Kulttuurin kummilapsissa kaikki vuodesta 2020 eteenpäin syntyvät helsinkiläiset lapset kutsutaan vuosittain kahteen maksuttomaan kulttuuritapahtumaan, kunnes lapsi aloittaa koulun.	Ei liity kriteeriä
	Useita erilaisia toteutuksia lapsille ja lapsiperheille paikallisissa kirjastoissa. Tapausesimerkki Vuosaarella esimerkiksi säännöllinen vauvalukutuokio, keskiviikkokerho koululaisille, iltasatutuokio, kirjastomummo, media- kasvatuspeli.	Ei liity kriteeriä

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Aikuisten lukutaidon edistäminen	Kirjastoissa alettiin marraskuussa 2023 testata niin sanottuja tunnemerkejä. Tunnemerkit ovat kirjojen väliin sujautettavia merkkejä, joilla asiakkaat voivat suositella palauttamaansa kirjaa toisille asiakkaille. Kokeilu liittyy kirjastopalvelujen tulokorttitavoitteeseen ”kirjastotilassa tapahtuvan suosittelun konseptointi”, joka on toteutunut. Konsepti on palvelumuotoilun käsite, joka tarkoittaa palvelusta tehtyä suunnitelmaa.	Kyllä
	Oodissa kehitetty verkkolomakkeella toteutettu ”pikavinkkaus” on laajennettu kaikkiin kirjastoihin.	Ei liity kriteeriä
	Useita erilaisia toteutuksia paikallisissa kirjastoissa. Tapausesimerkki Vuosaaressa esimerkiksi kirjavinkkaukset aikuisille (myös nuorille ja lapsille), viikoittain vaihtuvat teemat, myös monikielisesti (suomi, ruotsi, englantia), kirjailijavierailut, digiopastukset senioreille. Lisäksi luku- ja laulupiirejä, kirjallisuusvisoja, senioreiden kävelyretkiä. Kaikkiin tapahtumiin pyritään yhdistämään kirjallisuuteen ja lukutaitoon liittyvää sisältöä.	Ei liity kriteeriä
Kirjastojen alueellisen verkon turvaaminen (osakysymys 3)		
Saavutettavuuden seuraaminen ja palveluverkon suunnittelu	Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan palveluverkkoa, mukaan lukien kirjastot, seurataan siitä kerätyn aineiston avulla vuosittain.	Kyllä
	Palveluverkkoa tarkastellaan toimialan tilapalveluiden johdolla suhteessa väestönmuutoksiin eri alueilla.	Kyllä
	Kalasadamaan avattiin uusi kirjasto 15.1.2024. Kirjaston avaaminen perustui alueen väestökehitykseen ja ennusteisiin. Lisäksi uuden kirjaston avaamista perusteltiin heikoilla matkustusyhteyksillä muihin alueen lähellä oleviin kirjastoihin.	Kyllä

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kirjastojen saavutettavuus matkassa ja ajassa	Kaupunkistrategian tavoitteena ollut ”15 minuutin Helsinki” toteutuu kirjastopalveluissa hyvin. Vuonna 2023 toteutetun palveluverkkotarkastelun noin 63 prosenttia väestöstä saavutti kirjaston kävelen 15 minuutin sisällä, pyöräillen 96 prosenttia ja julkisella liikenteellä avulla 90 prosenttia. Kaikilla edellä mainituilla kulkutavoilla 96 prosenttia Helsingin väestöstä saavutti kirjaston toimipisteen 15 minuutissa.	Kyllä
	Kiinteiden toimipisteiden ohella kirjastoautot vierailevat 42 koululla. Kouluilla on mahdollisuus toivoa kirjastoauton palveluja, jos lähimpään kirjastoon on matkaa yli kilometri.	Ei liity kriteeriä

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kirjastojen vetovoimaa on lisätty, ja kirjastot ovat edistäneet lukemista ja lukutaitoa kaupunkistrategian 2021–2025 ja vuoden 2023 talousarviotavoitteiden mukaisesti. Kirjastot ovat lisänneet vetovoimaansa, sillä käyntimäärätavoitteet vuodelle 2023 ovat toteutuneet vuoden 2023 talousarviotavoitteen mukaisesti. Kirjastoissa on myös tehty riittävästi kulttuurin- ja vapaa-ajan vuoden 2023 toimintasuunnitelman mukaisia toimenpiteitä lukemisen edistämiseksi. Lähikirjastojen alueellinen verkko turvattu, sillä kirjastojen saavutettavuutta eri alueilla on seurattu, ja palveluverkkoa on suunniteltu ja täydennetty seurannan pohjalta. Useimmat kaupunkilaiset saavuttavat lähimmän kirjaston toimipisteen kävellen, pyöräillen tai julkisilla liikennevälineillä viidentoista minuutissa kaupunkistrategian tavoitteen mukaisesti.

Käyntimäärätavoitteet on saavutettu ja asiakaskokemus on hyvällä tasolla

Kirjastojen fyysisten ja digitaalisten käyntien määrä on kasvanut vuonna 2023 edelliseen vuoteen verrattuna. Käyntimäärät eivät kuitenkaan ole täysin palautuneet koronapandemiaa edeltävälle tasolle. Kirjastot ovat vuonna 2023 tavoittaneet uusia asiakkaita paremmin kuin vuonna 2022, sillä uusia kirjastokortteja on myönnetty aikaisempaa enemmän.

Kirjastojen asiakaskokemusta ja samalla vetovoimaa on pyritty parantamaan esimerkiksi uudistamalla omatoimikirjastojen käytösäännöt. Lisäksi eri kirjastoissa on tehty erilaisia vetovoimaan vaikuttavia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi sijainnin muutoksia, kirjastotilojen kohennuksia sekä verstaspalvelujen ohjeiden uudistus. Lisäksi kirjastoissa on toteutettu useita tapahtumia ja monimuotoista toimintaa eri kohderyhmille, esimerkiksi lapsille, senioreille tai maahanmuuttajataustaisille. Asiakaskokemusta parantavia turvallisemman tilan periaatteita ei arviointiin saatujen tietojen mukaan ollut helmikuussa 2024 otettu käyttöön muissa Helsingin kirjastoissa kuin Oodissa, johon käyttöönottoon liittyvä vuoden 2023 tulokorttitavoite ei toteutunut.

Kirjastopalveluiden tulokorttitavoitteena oli asiakaspalautteiden säännöllinen käsittely kirjastopalveluiden johtoryhmissä, mutta tästä ei ole saatu havaintoja. Yleensä kirjastojen monen eri kanavan kautta kerätty palaute käsitellään alueellisissa asiakaskokemustiimeissä ja kirjastojen yksikkökokouksissa. Mittaritiedon perusteella aluekirjastojen ja Oodin asiakastyytyväisyys on säilynyt samalla hyvällä tasolla kuin vuonna 2022.

Alakoululaisten kirjastovierailut toteutuvat kattavasti, mutta yläkoululaiset ja toinen aste tavoitetaan heikommin

Kulttuuripolku-suunnitelmaan liittyen kirjastot ja kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ovat tehneet sopimuksen kirjastojen ja peruskoulujen välisestä yhteistyöstä. Sopimuksen mukaiset alakoululaisten koululaisvierailut toteutuvat hyvin, sillä suurin osa (80–90 prosenttia) 1. ja 3. luokan oppilaista vierailee kirjastoissa. Yläkoululaiset ta-

ARVIOINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

voitetaan heikommin, sillä seitsemännen luokan oppilaista alle puolet vieraili kirjastossa osana kulttuuripolkua lukuvuonna 2022–2023. Sekä peruskoulut että kirjastopalvelut ovat tyytyväisiä yhteistyöhön.

Kirjastojen ja toisen asteen oppilaitosten yhteistyön kehittäminen on sujunut suunniteltua hitaammin, koska kehittämistyöhön ei ole ollut käytettävissä tarpeeksi henkilökuntaa tai työaikaa. Kirjastopalveluiden toisen asteen oppilaitosyhteistyötä koskeva vuoden 2023 tuloskorttitavoite ei ole toteutunut. Kirjastoissa on kuitenkin järjestetty toisen asteen opiskelijoille erilaisia tiedonhaun ja kirjastokäytön opastuksia. Toisen asteen oppilaitosten ja kirjastojen yhteistyölle ei ole samanlaisia rakenteita kuin kirjastojen yhteistyölle varhaiskasvatuksen ja peruskoulujen kanssa. Yhteistyö toisen asteen oppilaitosten kanssa on kirjastopalveluissa tunnistettu selkeäksi kehittämis-kohteeksi.

Lasten ja nuorten lukutaitoa on edistetty monilla toimenpiteillä

Lasten lukutaitoa on pyritty edistämään kirjastoissa useilla eri toimenpiteillä. Lapset ovat esimerkiksi osallistuneet kirjastopalveluiden tuloskorttitavoitteen mukaisesti kirjastojen tilauudistuksiin Malminkartanon ja Pikku Huopalahden kirjastoissa ja Kalasataman uuden kirjaston suunnitteluun. Lasten ja nuorten huomiointiin, kohtaamiseen ja kuulemiseen ohjaavan Hyvinvointia yhdessä (HYVÄ) -mallin koulutukset eivät toteutuneet vuoden 2023 tuloskorttitavoitteen mukaisesti, koska niihin osallistui kirjastopalveluista vain 25 henkilöä, kun tavoitteena oli 50 henkilön osallistuminen. Koulutuksiin osallistuminen jäi vähäiseksi, koska kaupunkiyhteisten koulutusten sisältö ei vastannut kirjaston tarvetta.

Kirjastopalvelut liittyy vuonna 2024 mukaan Kulttuurin kummilapset -toimintaan. Kulttuurin kummilapsissa kaikki vuodesta 2020 eteenpäin syntyvät helsinkiläiset lapset kutsutaan vuosittain kahteen maksuttomaan kulttuuritapahtumaan, kunnes lapsi aloittaa koulun. Paikallisissa kirjastoissa on edistetty lasten ja nuorten lukutaitoa useilla erilaisia toteutuksilla.

Aikuisten lukutaitoa on edistetty muun muassa kirjavinkkauksia kehittämällä

Kirjastoissa on otettu tuloskorttitavoitteen mukaisesti vuonna 2023 käyttöön ”tunnusmerkki”, joka on uusi tapa suositella kirjoja. Tunnuksimerkit ovat kirjojen väliin sujautettavia merkkejä, joilla asiakkaat voivat suositella palauttamaansa kirjaa toisille asiakkaille. Oodissa kehitetty verkkolomakkeella toteutettu ”pikavinkkaus” on laajennettu kaikkiin kirjastoihin. Lisäksi aikuisten lukutaitoa on edistetty useilla erilaisilla toteutuksilla paikallisissa kirjastoissa.

Lähes kaikki kaupunkilaiset pääsevät lähimpään kirjastoon viidessätoista minuutissa

Kaupunkistrategian tavoitteena ollut ”15 minuutin Helsinki” toteutuu kirjastopalveluissa hyvin. Vuonna 2023 toteutetun palveluverkkotarkastelun mukaan noin 63 prosenttia kaupungin väestöstä saavutti lähimmän kirjaston 15 minuutissa kävellen, 96 prosenttia pyöräillen ja 90 prosenttia julkisella liikenteellä. Kaikilla edellä mainituilla

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

kulikutavoilla 96 prosenttia Helsingin väestöstä saavutti kirjaston toimipisteen 15 minuutissa. Kirjastoautot vierailevat 42 koululla. Kouluilla on mahdollisuus toivoa kirjastoauton palveluja, jos lähimpään kirjastoon on matkaa yli kilometri.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (Julkl. 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Arviointikäynnit, haastattelut ja kyselyt**

Aluekirjastopalveluiden johtajan ja aluekirjastopalvelujen kirjastonjohtajien (2 henkilöä) haastattelu 10.10.2023.

Kirjastopalvelujen johtajan haastattelu 10.5.2023.

Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kasvatuksen ja koulutuksen toimialalle 9.10.2023.

Tarkastuslautakunnan 2. toimikunnan arviointikäynti kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle 10.11.2023.

Tutustumiskäynti (esittelijöinä Vuosaaren ja Sakarinmäen kirjastojen johtaja ja palvelupääällikkö) Vuosaaren kirjastoon 23.8.2023.

Sähköpostit ja puhelut

Aluekirjastopalvelujen johtajan kommentit muistioluonnokseen 20.3.2024.

Aluekirjastopalvelujen pedagoginen informaattikko, sähköposti 20.10.2023.

Kalasadaman kirjaston johtajan kommentit muistioluonnokseen 18.3.2024.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kehittämispalvelujen pedagoginen asiantuntija, sähköpostit 30.1.2024 ja 8.2.2024.

Keskustakirjaston johtaja, sähköposti 13.3.2024.

Kirjastopalveluiden vs. johtajan kommentit muistioluonnokseen 23.3.2024.

Kirjastopalvelujen johtaja, sähköposti 24.4.2023.

Kirjastopalvelujen vs. johtajan kommentit arviointikertomustekstilunnonkseen 11.–12.3.2024.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan kaupunginkirjaston pedagoginen informaattikko, sähköpostit 20.10.2023 ja 21.12.2023.

Muut lähteet:

Helsingin kaupungin talousarvio 2023.

Helsinki oppii – tulevaisuuden taidot. Rakennamme yhdessä hyvää oppimista, hyvinvointia ja kestäväää tulevaisuutta. Kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, 2024. <https://www.hel.fi/static/kasko/helsinkioppii/helsinki-oppii-tulevaisuuden-taidot.pdf> Luettu 29.1.2024.

ARVIINTIMUISTIO 25.3.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2023 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kansallinen lukutaitostrategia 2030. Suomi maailman monilukutaitoisin maa. Opetushallitus, Lukuliike 2021.

Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.

Räisänen J 2016. Enemmän sisältöä, vähemmän logistiikkaa. – Työntekijöiden näkemyksiä sisältöjen avaamisen osaamisesta HeRoLa -kirjastoissa. Opinnäytetyö (AMK). Turku AMK, Turku University of Applied Sciences.

Toimintasuunnitelma ja tulosbudjetti vuodelle 2023. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala.