

Suunnitelma seutukirjaston palvelujen avaamiseksi 1.6.2020 alkaen



Suunnitelma sisältää aikataulun palvelujen avaamiseksi sekä asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet 1.6. alkaen

Toimintaa määrittelevät ohjeet

AVI on antanut 23.4.2020 ohjauskirjeen aineiston käsittelystä kirjastoissa sekä samalla välittänyt työsuojelun ohjeita kirjastoille. 6.5.2020 AVI on antanut ohjeen uloslainaamisen aloittamiseksi.

Joensuun kaupunki on antanut 29.4.2020 esimiesohjeet ja 30.4.2020 yleiset henkilöstöohjeet koronatilanteen huomioimiseksi työssä:

http://intra.joensuu.fi/ajankohtaista/korona/Sivut/Koronavirustartunnan-ehkaisy.aspx?utm_source=creamailer&utm_medium=email&utm_campaign=Jokinposti_Extra_huhtikuu_2020&utm_content=%5Bemail%5D

OKM ja THL ovat antaneet ohjeen julkisten tilojen käytöstä 1.6. alkaen:

https://minedu.fi/documents/1271139/21429433/Ohje+yleis%C3%B6tilaisuuksiin+yleisiin+kokoontumisiin+ja+julkisten+tilojen+k%C3%A4ytt%C3%B6n_140520.pdf/b90ac145-b4db-23db-c966-874570ee1b03/Ohje+yleis%C3%B6tilaisuuksiin+yleisiin+kokoontumisiin+ja+julkisten+tilojen+k%C3%A4ytt%C3%B6n_140520.pdf

ja AVI on täsmentänyt sitä kirjeellään: Koronavirustartuntojen ehkäiseminen kirjastopalvelujen käytössä 1.6. alkaen (toimitetaan seutukirjaston työntekijöille).

Työterveyslaitos on antanut ohjeet työn tekemisen järjestämiseksi palvelu- ja kuljetusaloilla sekä siivousohjeen:

<https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-palvelualalle>

<https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-kuljetusalalle>

<https://hyvatyo.ttl.fi/koronavirus/ohje-siivoukseen>

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä ko. ohjeisiin. Tämä suunnitelma täydentää ja täsmentää ohjeita.

Palvelujen avaamisen aikataulu

Joensuun seutukirjaston palautusluukut on avattu maanantaina 4.5.2020. Poikkeuksena on Karsikon kirjaston palautusluukku, jota ei ympäröivän rakennustyömaan vuoksi voida avata. Joissakin toimipisteissä ei ole palautusluukkuja ollenkaan.

Varausten nouto mahdollistettiin asiakkaille maanantaista 11.5. alkaen siten, että Joensuun pääkirjastosta voi noutaa varaukset 11.-31.5. aikavälillä 10-17 ja muista toimipisteistä 14.5. alkaen maanantaista torstaihin klo:12-17 ja perjantaisin klo:10-15. Osa toimipisteistä on auki vain osan arkipäivistä ko.aukioloajoilla. Työntekijöitä kutsutaan töihin tarpeellinen määrä ja työt alkavat heillä tehtävästä riippuen 7.-15.5.

Kirjastot avataan 1.6. ja loput työntekijät kutsutaan työhön viimeistään 28.5.

Esimiehet ja tiimivastaavat ohjataan turvallisuusohjeiden noudattamiseen ja opastamiseen henkilökunnalleen. Henkilöstölle on pidetty turvallisuuteen liittyvä infotilaisuus pe 8.5. (pääkirjasto) ja ti 12.5. (muut toimipisteet) ja avaamiseen liittyvä turvallisuusinfo pidetään kaikille torstaina 28.5. Työntekijät saavat tämän suunnitelman sekä AVI:n aineistokäsittelyohjeen käyttöönsä.

Asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet 1.6. alkaen

Aineiston käsittely. Aineiston käsittelyssä noudatetaan AVI:n ohjeita: jokaisessa toimipisteessä henkilöstöllä on mahdollisuus käsien pesuun saippualla ja käsidesin käyttöön, minkä lisäksi kertakäyttökäsineitä on tarjolla niiden käyttöä toivoville. Kertakäyttökäsineiden kädestä ottamisessa noudatetaan TTL:n ohjetta: <https://www.youtube.com/watch?v=TvlbEqTVSLY>

Tilat ja välineet. Asiakastiloissa olevat, paljon kosketuksia keräävät pinnat (pöytäpinnat, näppäimistöt, kosketusnäyttöpinnat, ovenkahvat, kaiteet, käsinojat, valokatkaisijat, vesihanat, wc-tilat) puhdistetaan vähintään kerran päivässä ja mahdollisuuksien mukaan useammin THL:n ohjeistuksen mukaisesti. Kerran päivässä tämän toteuttaa pääsääntöisesti siivouspalvelujen tarjoaja, paitsi näppäimistöjen ja kosketusnäyttöjen osalta. Näppäimistöt ja kosketusnäyttöpinnat sekä tartuntasuojaseinäkkeet puhdistaa kirjaston henkilökunta. Kirjaston henkilökunta huolehtii tarpeen mukaan siivouspalvelujen

hoitamien kosketuspintojen uudelleen puhdistamisesta päivän mittaan. Puhdistamiseen käytetään kertakäyttöistä siivousliinaa ja yleispuhdistusainetta. Yhteiskäyttöiset laitteet puhdistetaan vähintään kahdesti päivässä, minkä lisäksi laitteiden yhteydessä tarjotaan kosteita puhdistusliinoja asiakkaiden käyttöön. Myös henkilökunnan yhteiskäytössä olevat välineet puhdistetaan saman ohjeen mukaan, mm. puhelimet ja näppäimistöt. Käsidesiä on asiakkaille saatavilla näkyvällä paikalla. Myös henkilökunnalle on käsidesiä saatavana mm. asiakaspalvelutiskeillä.

Asiakas- ja henkilöstötiloihin sijoitellaan näkyvästi esille turvallisuusohjeita. Turvaväleistä kertovia lattiatarroja käytetään niissä toimipisteissä, joissa se on mahdollista. Lattiatarroilla ohjataan asiakaspalveluun ja automaateille jonottamisen turvavälejä. Kaikissa asiakaspalvelupisteissä on pizaratartuntoja ehkäisevät suojaseinät.

Tiloissa tehdään järjestelyjä niin, että ennakolta ruuhkaisimmiksi arvioidut paikat pyritään järjestelemään uudelleen. Asiakaspaikkoja vähennetään tietokone- ja lehtialueilta niin, että turvavälit toteutuvat. Varaushyllyt järjestellään väljemmin tai varaukset otetaan asiakaspalvelussa jaettaviksi. Kosketuksen jälkeistä puhdistamista vaativa esineistö ja laitteisto karsitaan mahdollisimman vähäiseksi (esimerkiksi tietokoneet ja pelit) ja lelut ja muu irtotavara poistetaan käytöstä kokonaan.

Henkilökunta tarkkailee turvavälien noudattamista tiloissa. Tarvittaessa tilojen järjestelyjä muutetaan tai asiakkaita kehoitetaan turvavälien käyttöön. Mikäli yksittäisen tilan valvonta ei ole mahdollista, tila rajataan pois asiakaskäytöstä.

Asiakaspalvelu ja neuvonta. Asioinnin kirjastossa on tarkoitus olla vaivaton ja nopea. Asiakkaita ohjataan lainaus- ja palautusautomaattien käyttöön. Asiakaspalvelu tapahtuu pääsääntöisesti pizaratartuntasuojan takaa. Henkilökunnan liikkumista asiakastiloissa asiakaspalveluaikana pyritään minimoimaan erilaisilla työjärjestelyillä: esimerkiksi hyllytys pyritään tekemään, kun kirjastossa ei ole asiakkaita. Yksilöllinen neuvonta ja ohjaus tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakaspalvelutiskillä. Kun asiakkaiden kanssa tehdään työtä esimerkiksi aineistoa esitellessä, tietokoneiden käyttöä tai tulostusta neuvoessa tms, henkilökunta pitää huolta turvavälistä. Turvavälistä on hyvä kertoa myös asiakkaille kohteliaasti – turvaväliä pidetään korona-ohjeiden vuoksi sekä asiakkaiden että henkilökunnan parhaaksi. Henkilökunnalla on käytössään rintanapit muistuttamassa turvavälistä. Tarvittaessa on mahdollista kuuluttaa asiakasturvallisuudesta niissä toimipisteissä, joissa on kuulutusjärjestelmä. Pedagogista työtä ja lukemisen edistämistä suunnitellaan järjestettäväksi osin verkkopalveluna.

Rahaliikenne. Kassat avataan 1.6. alkaen. Asiakkailta kannustetaan edelleen maksujen hoitamiseen verkkokirjastossa tai korttimaksuina, mutta käteisellä maksaminen on tarvittaessa mahdollista. Henkilökunnan on mahdollista käyttää käsidesiä tai kertakäyttöhanskoja käteisen käsittelyssä.

Riskiryhmät. Riskiryhmille järjestetään oma asiointitunti, mikä on jokaisessa toimipisteessä päivän ensimmäinen avoinnaolotunti.

Omatoimikirjastot. Omatoimikirjastoissa ei voida taata tosiaikaista käytön valvontaa eikä tehostettua siivousta. Koska hygieniaohteja ei voida noudattaa, palvelu pidetään pois käytöstä toistaiseksi.

Kirjastoautot. Kirjastoautojen yhtäaikainen asiakasmäärä rajataan neljään. Kirjastoautojen kesätauko on tänä vuonna 13.7.-9.8. Auton henkilökunta käyttää asiakaspalvelussa suojavaiksi siihen asti, että tartuntasuojaseinäkkeet saadaan hankittua.

Tapahtumat ja muut kokoontumiset. Kirjasto ei järjestä tapahtumia eikä ota niitä tiloihinsa vastaan ennen kuin tapahtumille ja kokoontumisille on suunniteltu ohjeet. Käytännössä ainakin 31.7. asti voidaan todeta, että tapahtumia ja kokoontumisia ei ole. Näyttelyitä voidaan järjestää. Vuokrattavien ja varattavien tilojen osalta odotetaan kaupungin ohjeistusta (Muikku-Sali, kokoushuoneet, näyttelytilat, ryhmätyötila, hiljainen tila, tutkijanhuoneet, kuunteluhuoneet). Esimerkiksi malli, jossa varattaviin tiloihin otetaan vain yksi varaus/päivä tai varaaja vastuutetaan puhdistamaan tietyt pinnat käytön jälkeen, ovat mahdollisia.

Kotipalvelu. Kotipalvelu voidaan aloittaa, kun pandemiatyöryhmältä on saatu hyväksyntä turvajärjestelyille. Kassipalveluun kysyttävä tartuntatautilääkärin ohje miten voidaan toteuttaa turvallisesti. Ehdotuksena työryhmälle lähtee:

- kotipalvelussa ei mennä ollenkaan asiakkaan kotiin sisälle
- kotipalvelu toteutetaan toistaiseksi ns. kirjakassipalveluna eli asiakas tilaa haluamansa aineiston puhelimitse, kirjastossa pakataan aineisto kassiin ja toimitetaan sovittuna aikana joko asiakkaan oven taakse tai esimerkiksi asiakkaan postilaatikkoon
- mikäli asiakas kuuluu riskiryhmään (useimmiten kuuluu), aineisto pakataan kertakäyttöhanskat kädessä ja kirjojen kannet puhdistetaan yleispuhdistusaineella ja siivousliinalla
- asiakas pakkaa palautettavan aineiston muovikassiin, sulkee kassin ja toimittaa aineiston vastaavaan paikkaan, josta kirjaston henkilökunta voi noutaa kassin
- asiakkaan kohtaamista pyritään välttämään, mutta mikäli kohtaamisia tulee (esim. asiakkaan kotiovella), ne hoidetaan 2 metrin turvaväliä noudattaen

Henkilöstön tilat. Henkilöstön työ- ja sosiaalityötiloissa tulee käyttää turvavälejä ja hyvää käsihygieniaa. Kahvi- ja ruokailutiloissa vähennetään istumapaikkoja ja porrastetaan kahvi- ja ruokatauot niin, että korkeintaan turvavälien sallima määrä henkilöitä voi olla tilassa yhtä aikaa.

Muut henkilöstötoimenpiteet. Etätyöpäiviin kannustetaan työtehtävien mukaan. Etäpäivien avulla minimoidaan samassa rakennuksessa olevan henkilöstön määrä. Kirjastotyössä ei voi tyypillisesti siirtyä kokonaan etätyöhön, mutta työtehtävän mukaan joko yksittäiset etätyöpäivät tai laajempi etätyö mahdollistetaan. Mikäli työntekijä on etätyössä suuren osan työajastaan, esimiehen tulee huolehtia riittävästä yhteydenpidosta työntekijän kanssa ja siten työntekijän hyvinvoinnin varmistamisesta.

Viestintään ja tiedottamiseen liittyvät asiat

Tiedotusta ja viestintää tehdään sekä asiakkaita että henkilökuntaa varten. Avaamiseen liittyvä tiedote lähtee lehdistölle ja tiedottamista tehdään verkkokirjastossa ja some-kanavissa. Tilaviestintä on korona-aikana poikkeuksellisen tärkeää. Tilaviestintään toteutetaan yhteisiä pohjia ja jokaisen toimipisteen vastuulla on huolehtia riittävä määrä opasteita ja ohjeistusta asiakkaiden ja henkilökunnan nähtäville.

Asiakastiedotuksessa korostetaan mm:

- käsienpesuohjeet asiakkaiden ja henkilöstön wc-tiloihin
- yskimisohjeet
- turvaväliohjeet
- kerrotaan asiakaspaikkojen vähentämisestä -> tietokoneiden käyttö, opiskelu ym voi olla rajoitettua
- maksujen suosiminen verkossa tai kortilla
- kirjastoissa asiointi terveenä
- riskiryhmien asiointitunti
- kirjastoautoissa asiointi pienellä porukalla, sisään tulevaa henkilömäärää rajoitetaan

Jatkosuunnitelmia vaativat asiat

Koronatilannetta seurataan jatkuvasti ja tarvittaessa muutetaan tai lisätään ohjeistusta.

Suunnitelman vaatii vielä tapahtumien ja kokoontumisten järjestäminen sekä varattavien/vuokrattavien tilojen käyttö. Omatoimikirjastojen avaaminen tarvitsee oman suunnittelunsa.

Riskiryhmien tuntia arvioidaan toiminnan käynnistyttyä. Riskiryhmien omalla asiointitunnilla ei ole tarkoitus saada riskiryhmäläisiä kokoontumaan kirjastoihin suurissa määrin.

Kirjastoautojen järjestelyjä syksyn osalta arvioidaan erikseen. Syksyllä päiväkotij- ja koulupysäkit vaativat erityisjärjestelyjä ja ilmanvaihto autoissa syksy- ja talviaikana tulee arvioida.

Yleistä kirjastojen käyttöä voidaan tarvittaessa ohjata esimerkiksi määrittelemällä (ja viestimällä) tiloihin maksimihenkilömäärät, joilla turvavälit voidaan pitää yllä. Voidaan tarvittaessa ohjata myös asiakaspalvelua voimakkaammin chatti- ja puhelinpalvelupohjaiseksi.