



KOLIKOIDEN LASKENNASTA KIRJASTOTYÖHÖN

TALOUSYKSIKKÖ / JARKKO SIREN



HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIOTEK
HELSINKI CITY LIBRARY

28.1.2016



MAKSAMINEN HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA 2015 (1)

- Maksuja vastaanotettiin 36 toimipisteessä
- Kassapisteitä yhteensä 42
(vuoden 2014 alussa 80 kassapistettä)
- Käteistä vastaanotettiin 34 toimipisteessä
- Lisäksi käytössä verkkomaksupalvelu
(otettiin käyttöön 8.12.2014)





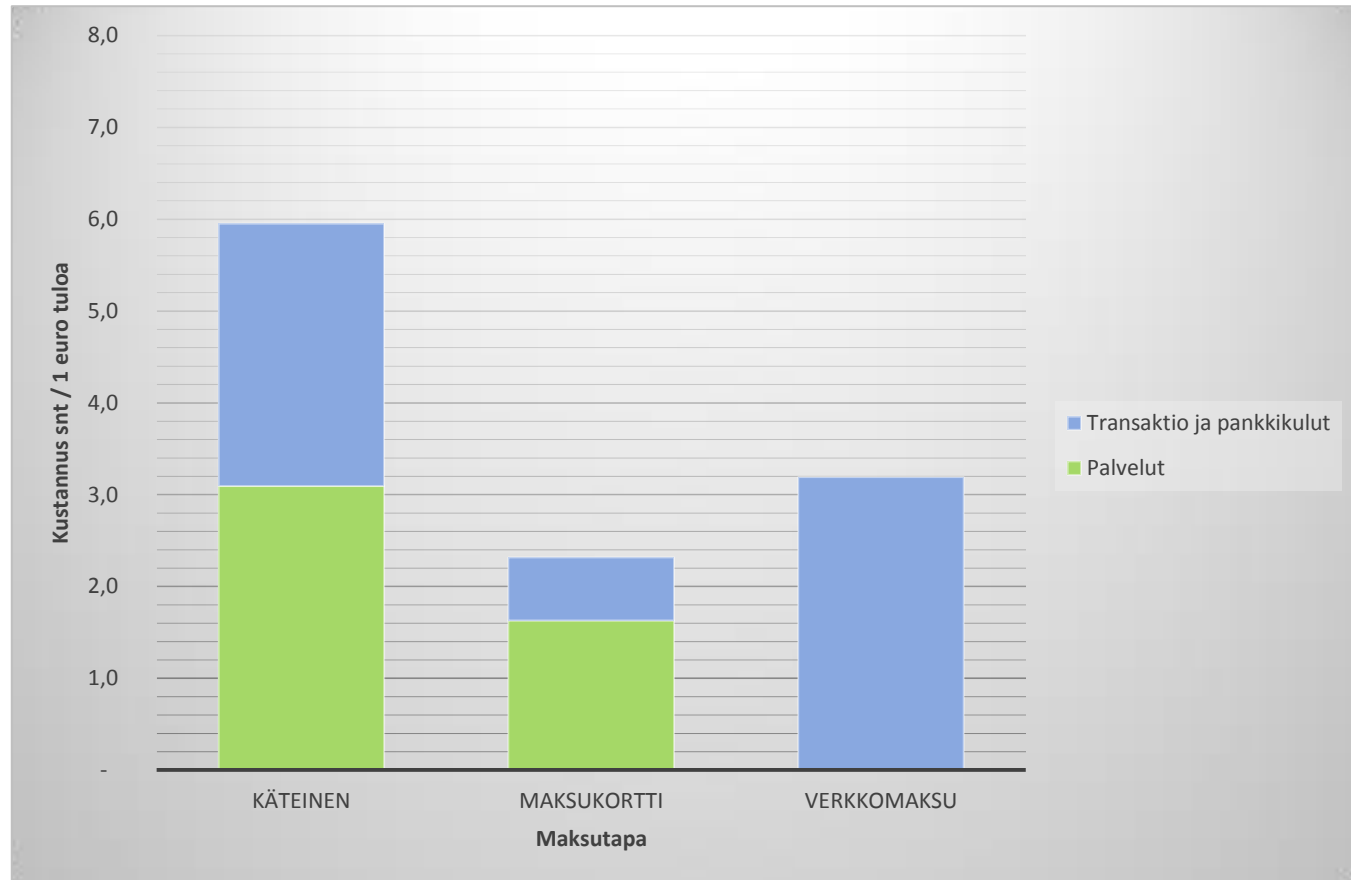
MAKSAMINEN HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTOSSA 2015 (2)

- Fyysisiä maksutapahtumia n. 270 000 kappaletta
- Käteistapahtumien osuus 70 %
(Q1/2014 osuus 78,5 %)
- Euromääräiset tulot yhteensä hieman alle 1,2 milj.euroa
- Käteisen osuus tuloista 41 %, verkkomaksujen 9 %



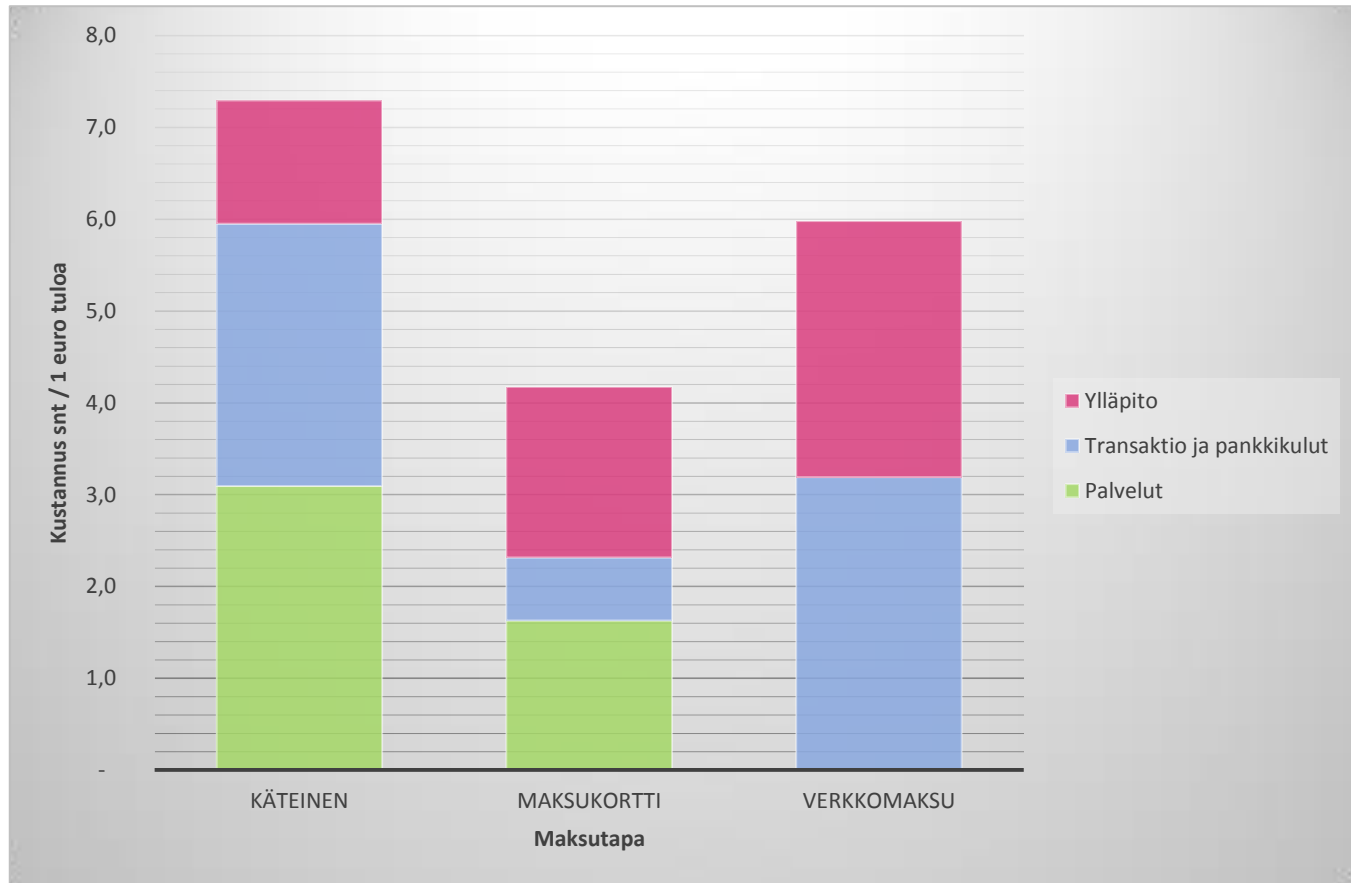


1. KÄTEISEN KUSTANNUKSET (1)



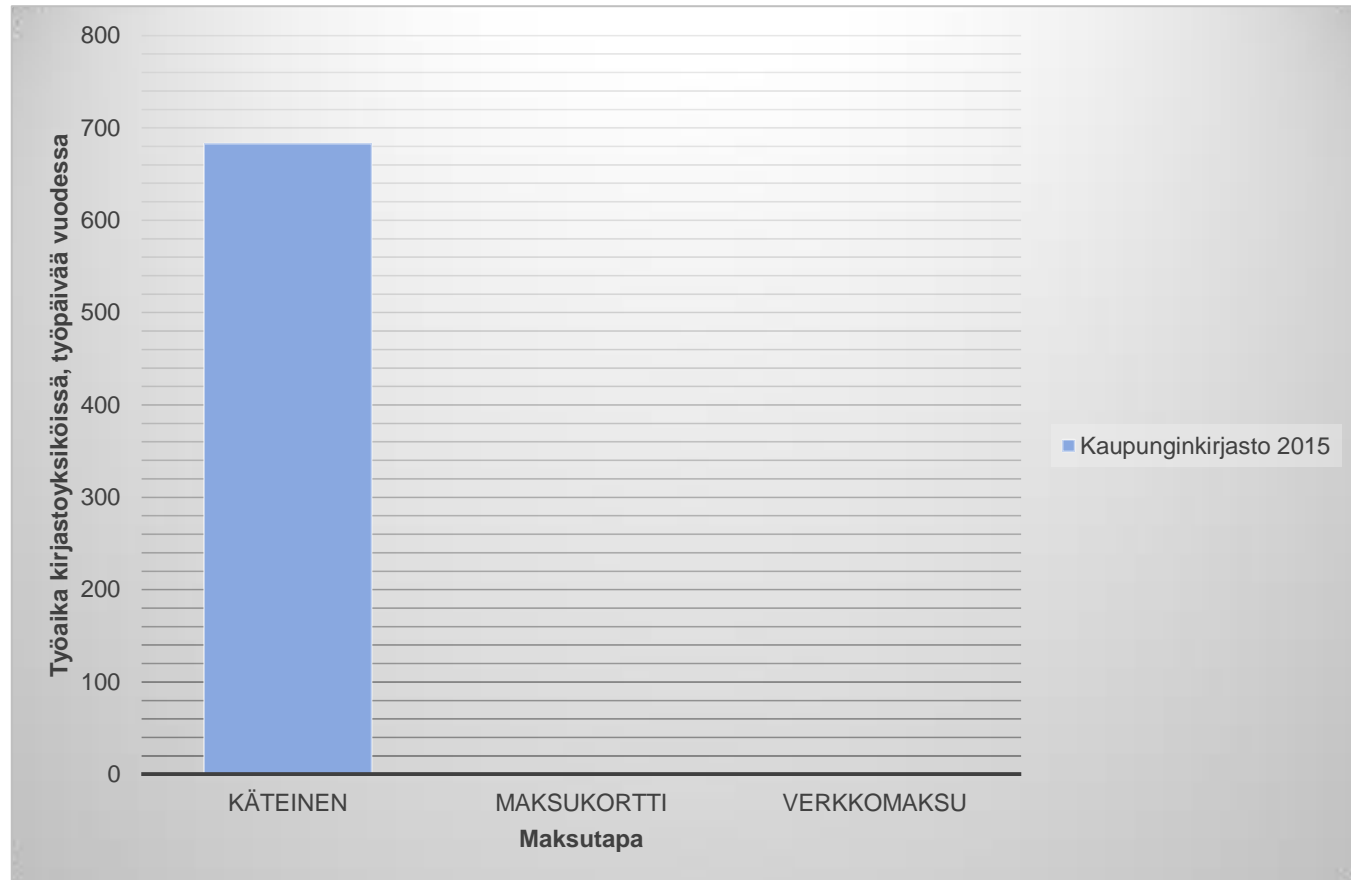


1. KÄTEISEN KUSTANNUKSET (2)



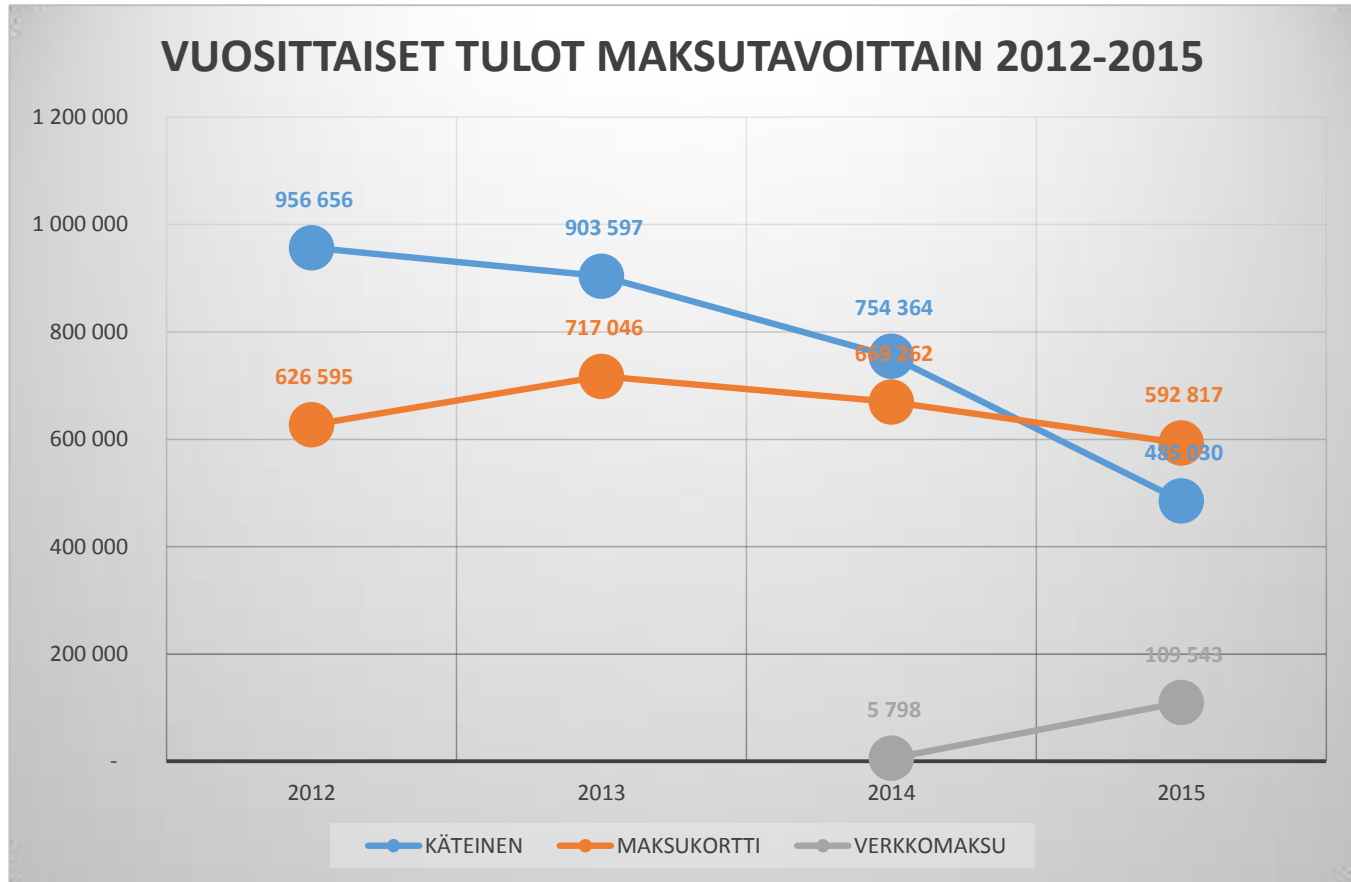


2. TYÖAIKA





3. KÄTEISEN MÄÄRÄN VÄHENTYMINEN





4. MUUT PERUSTEET

- Käteiseen liittyvät riskit
- Helsingin kaupunginhallituksen 2.5.2005 hyväksymä Kaupungin rahasaatavien laskutus ja perintäohje:

”Maksut peritään kaupungin kannalta edullisimmalla tavalla”

”Käteiskassatoiminta pidetään mahdollisimman pienenä”

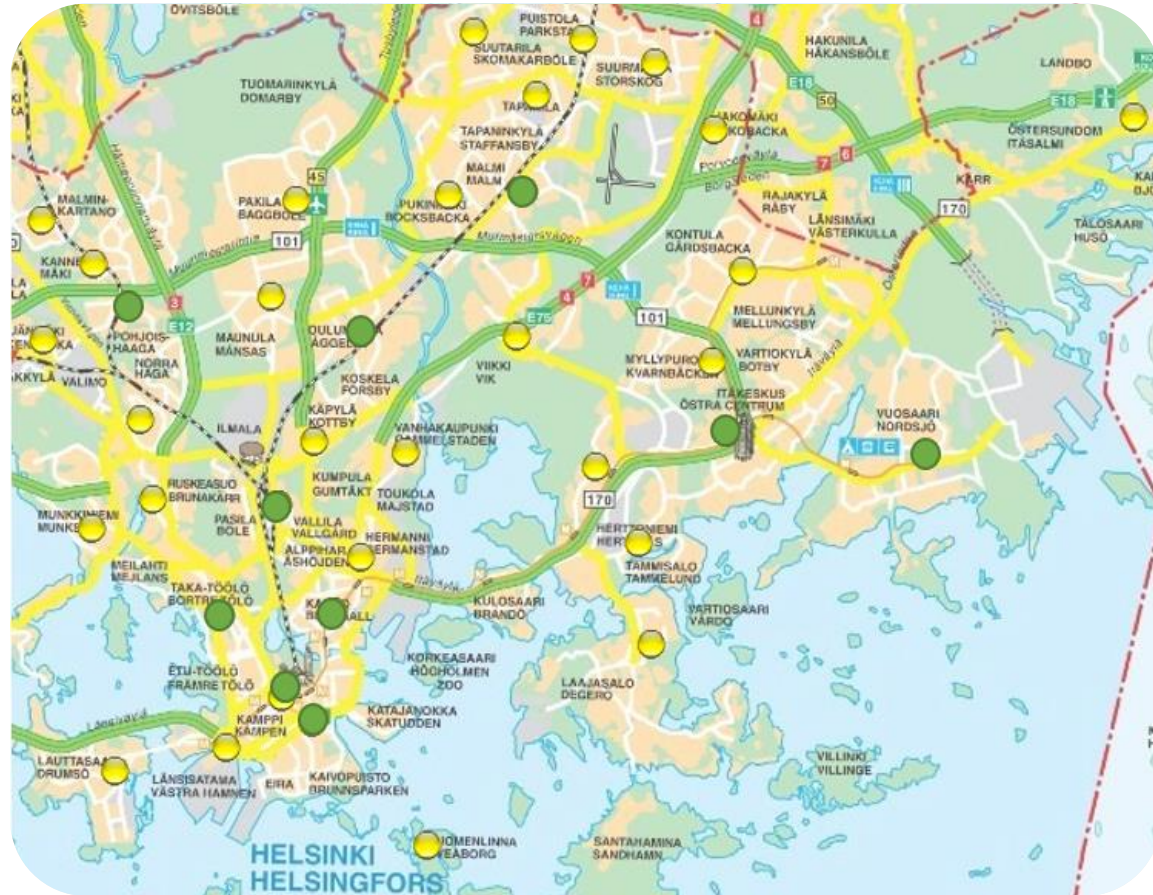
- Positiiviset kokemukset Jakomäen kirjastosta (luopui käteisestä syksyllä 2014)





PÄÄTÖS 1.9.2015: KÄTEISTÄ VASTAANOTTAVAT KIRJASTOT 2016

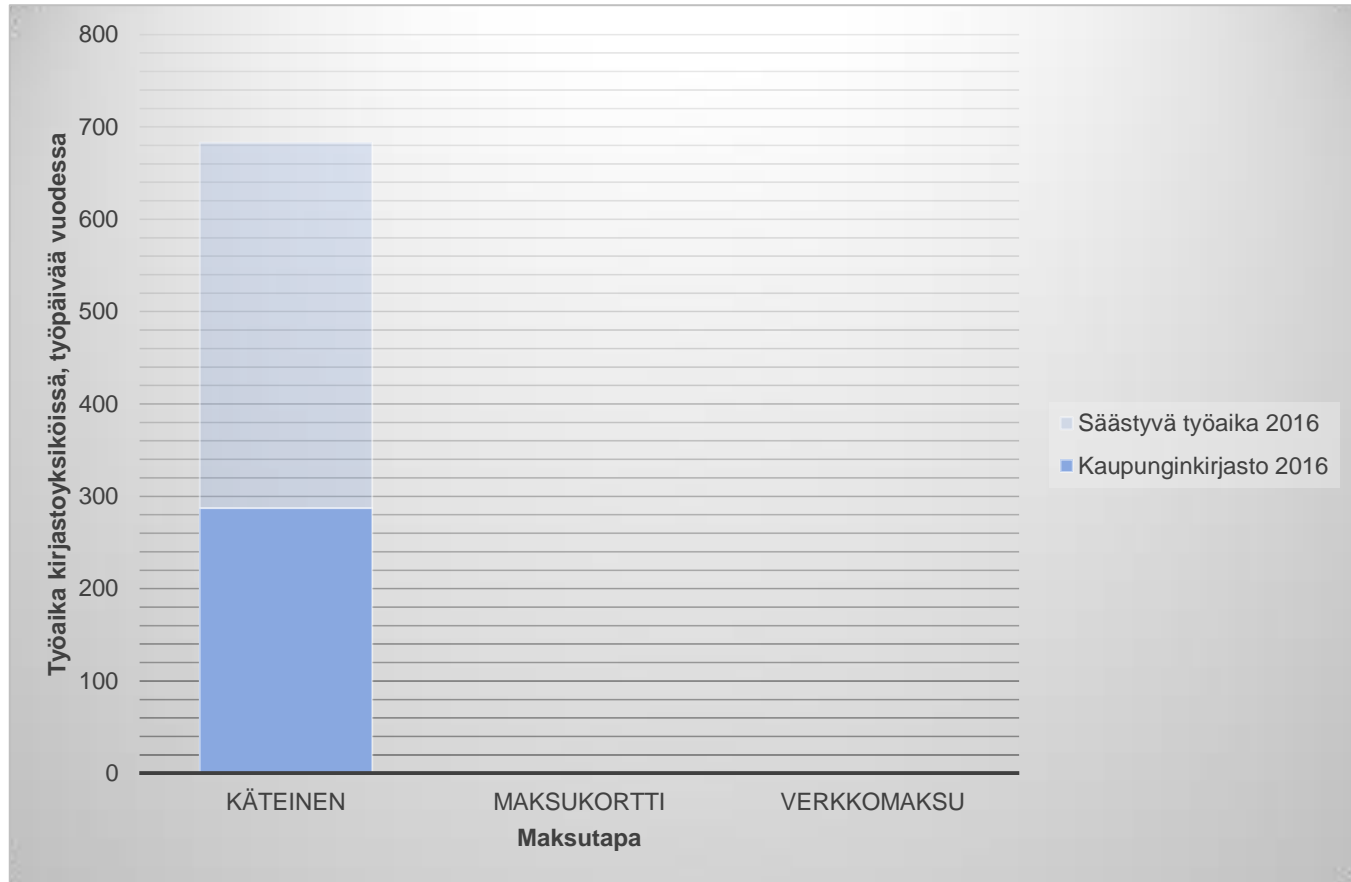
- Itäkeskus
- Kallio
- Kirjasto 10
- Malmi
- Oulunkylä
- Pasila
- Pohjois-Haaga
- Rikhardinkatu
- Töölö
- Vuosaari



HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
HELSINGFORS STADSBIOTEK
HELSINKI CITY LIBRARY



1. VAPAUTUVA TYÖAIKA





2. MUUT VAIKUTUKSET

- Kustannussäästöt arvokuljetuksesta ja pankkipalveluista n. 13 000 euroa (arvio)
- Maksukorttimaksujen kasvava määrä nostaa provisiokuluja
- Maksunvälityksen palvelumaksu kiinteä (ei transaktiomääriin pohjautuva)
- Käteiseen liittyvien riskien vähentyminen





HAASTEET

- Asiakkaat, joilla ei ole maksukorttia (määrä melko vähäinen)
- Asiakkaat, jotka eivät osaa tai halua käyttää maksukorttia
- Lisäpalvelut, kuten tulostaminen ja kopiointi ovat maksullisia
- Varsinaiset kirjastopalvelut, kuten aineiston lainaaminen ja varaaminen ovat maksuttomia





RATKAISUT (1)

- Asiakkaat, joilla ei ole maksukorttia (määrä melko vähäinen)
 - Ohjataan hoitamaan maksuasiat käteistä vastaanottavassa kirjastossa tai verkossa, vaihtoehtona hankkia maksukortti
- Asiakkaat, jotka eivät osaa tai halua käyttää maksukorttia
 - Opastetaan maksukortin käytössä (neutraali suhtautuminen)
 - Oikaistaan virheellisiä argumentteja, ohjataan hoitamaan maksuasiat käteistä vastaanottavassa kirjastossa (negatiivinen)



RATKAISUT (2)

- Lisäpalvelut, kuten tulostaminen ja kopiointi ovat maksullisia
 - Tulostamisen osalta asiakkailla on mahdollisuus ladata tulostuksenhallintajärjestelmään saldoa käteistä vastaanottavassa kirjastossa





PALAUTTEET

- Asiakaspalautetta on tullut määrällisesti melko vähän
- Palautteissa on esiintynyt mm. seuraavia aiheita:
 - ✓ Kaupungin palvelujen tasavertainen saatavuus maksukortittomille ja vähävaraisille asiakkaille
 - ✓ Harvinaisempia maksukortteja (Diners, American Express jne.) käyttävät asiakkaat ovat toivoneet niiden lisäämistä käypien maksutapojen joukkoon
 - ✓ Yksityiselämän suojan loukkaaminen ”painostamalla” maksukorttien käyttöön (käteinen anonyymi maksutapa)





HUOMIOITAVAA

- Kustannuksia ja käteisen käsittelyyn kuluva työaika täytyy arvioida jokaisessa organisaatiossa erikseen
- Valmistelussa kannattaa ehdottomasti kuulla henkilökunnan edustajia, jotta mahdolliset ongelmat ja niiden ratkaisut saadaan kartoitettua mahdollisimman kattavasti
- Päätöksestä, sen valmistelusta ja perusteista on viestittävä mahdollisimman avoimesti ja kattavasti koko henkilöstölle sekä asiakkaille hyvissä ajoin ennen päätöksen voimaantuloa

