

Juha Vedenjuoksu

Perehdytysopas Isonkyrön kirjastoon

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Kulttuuri ja liiketalous

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Juha Vedenjuoksu

Työn nimi: Perehdytysopas Isonkyrön kirjastoon

Ohjaaja: Satu Salmela

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 27

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdytysopas Isonkyrön kirjastoon. Kirjasto tilasi oppaan, koska sillä ei ollut sellaista. Perehdyttäminen on tärkeää, jotta työtehtävissä voidaan toimia oikein ja turvallisesti sekä nopeuttaa työpaikan palaamista normaaliin toimintaan. Se myös auttaa työntekijää sopeutumaan. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Se tarkoittaa, että opinnäytetyön päätarkoituksena oli tuottaa konkreettinen teos teoreettisen tutkimuksen sijasta.

Opinnäytteen teoriaosassa käsitellään perehdyttämiseen liittyviä asioita, kuten lain määräyksiä ja perehdyttämisen ohjeita. Siinä annetaan myös yleistä pohjatietoa perehdytysoppaasta ja sen käytöstä. Opinnäytteessä kuvataan lisäksi raportin muodossa perehdytysoppaan teko. Teoriaosaan kerättiin tietoa olemassa olevista tutkimuksista ja ohjeista. Myös perehdyttämiseen liittyvää pohdintaa syntyi teoriaosaa tehdessä.

Perehdytysoppaan rungon teossa käytettiin mallina olemassa olevia oppaita, mutta sen sisältö toteutettiin tilaajakirjaston toiveiden mukaan. Sisällön valinnassa toimi osaltaan apuna myös teoriaosan sisältö antamassa suuntaa. Eli mitä perehdytysoppaan tulisi sisältää.

Opas laadittiin tiiviissä yhteistyössä Isonkyrön kirjaston kanssa. Aineisto opasta varten kerättiin keskustelutapaamisissa Isonkyrön kirjaston henkilökunnan kanssa ja opinnäytteen tekijän omien kokemusten pohjalta. Opinnäytteen tekijän aiempi työskentely kirjastossa mahdollisti omiin kokemuksiin perustuvan tiedonkeruun ja oppaan sisällön työstämisen. Edellä mainittujen lisäksi oppaaseen saatiin valmiina joitain sisältöjä. Näitä valmiita asiakokonaisuuksia olivat esimerkiksi yleiset työsuhteasiat ja tietoturvaa koskevat ohjeet. Ne liitettiin oppaaseen sellaisenaan. Perehdyttämisoppaassa kuvataan Isonkyrön kunnankirjaston tehtäviä ja toimintoja ja annetaan perustietoa kunnan organisaatiosta. Prosessissa syntynyt opas on Isonkyrön kirjaston käytössä perehdyttämisen tukena.

Avainsanat: perehdytys, perehdytysopas, opas, kirjasto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Juha Vedenjuoksu

Title of thesis: Preparation of an employee orientation guide for the Isokyrö Library

Supervisor: Satu Salmela

Year: 2019

Number of pages: 27

Number of appendices: 1

The objective of this thesis was to produce an employee orientation guide for the Isokyrö Library. The Library commissioned the guide, because they did not have one. Orientation is important for one to be able to work safely and do their job correctly. It speeds up the return of the workplace to its normal functions. It also helps the new employee to integrate. The thesis was implemented as a functional thesis. It means that the main purpose of the thesis was to produce a concrete work instead of a theoretical study.

The theoretical part of the thesis deals with matters relating to employee orientation such as legal provisions and employee orientation instructions. It also provides basic information about the orientation guide and its use. The thesis also describes the making of the orientation guide in the form of a report. The information in the theoretical part of the thesis was gathered from existing research and instructions. Employee orientation-related reflection also came to exist while writing the theoretical part.

The frame of the orientation guide was made by using existing guides as examples, but its content was implemented following the commissioner's wishes. When choosing the content, the theoretical part was also used as a guide. This means the things that the orientation guide should include.

The guide was constructed in close cooperation with the Isokyrö Library. The material for the guide was gathered in discussion meetings with the Isokyrö Library's staff and from the author's own experiences. The author's previous work at the Library allowed information gathering from personal experiences and working on the guide. In addition to the above-mentioned elements, the guide was also provided with some complete parts of information, such as industrial relations and instructions about information security. These parts were added to the guide as such. The orientation guide describes the Isokyrö Municipal Library's tasks and functions and provides basic information about the municipal organisation. The guide produced in the process is used by the Isokyrö Library as support to employee orientation.

Keywords: employee orientation, orientation guide, guide, library

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2#
Thesis abstract	3#
SISÄLTÖ	4#
Kuva- ja kuvioluettelo	5#
1# JOHDANTO	6#
1.1#Opinnäytetyön aihe ja toteutustapa.....	6#
1.2#Toimeksiantaja	7#
1.3#Tavoite	8#
2# PEREHDYTYS.....	10#
2.1#Perehdyttämisen suunnittelu, vaiheet ja tavat.....	12#
2.2#Lainsäädäntö	15#
3# PEREHDYTYSOPAS.....	17#
4# TOTEUTUS.....	18#
4.1#Teoriaosa	18#
4.2#Toiminnallinen osa	18#
4.3#Raportointi.....	21#
5# POHDINTA.....	23#
LÄHTEET	25#
LIITTEET	27#

Kuva- ja kuvioluettelo

Kuvio 1. Perehdyttämiseen vaikuttavat tasot 11#

Kuva 1. Hyllykartta 21#

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön aihe ja toteutustapa

Opinnäytteen aiheena on perehdytys ja tavoitteena luoda perehdytysopas Isonkyrön kirjastoon. Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallinen opinnäytetyö tarkoittaa sitä, että opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää käytännössä työelämää (Virtuaaliammattikorkeakoulu, [viitattu 19.7.2018]). Siinä ei tutkita ja tuoteta uutta tutkimustietoa kuten tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaan kehitetään organisaatiolle esimerkiksi tuotetta tai projektia. Toiminnallisuus tarkoittaa tuottamista, joka raportoidaan opinnäytetyöhön. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi tuotekehityshanke, jossa kehitetään ja suunnitellaan jotain uutta tuotetta tai jatketaan jonkin olemassa olevan tuotteen kehittämistä. Tällaisen opinnäytetyön tuote voi olla esimerkiksi tietotekniset sovellukset ja laitteet, potilasohjaukseen tarkoitetut videot, uusille työntekijöille tarkoitetut perehdytysmateriaalit, erilaiset vammaisille kehitettävät apuvälineet sekä elintarviketuotteet. (Lapin AMK, [viitattu 23.11.2018].) Tämän opinnäytetyön kohdalla kyseessä on tuotekehityshanke, joka kehittää kirjastolle perehdytysmateriaalia. Toisin sanoen opinnäytetyössä on teoriaosa, toiminnallinen osa ja raportointi (Saastamoinen, Vähä, Ypyä, Alahuhta & Päättalo 2018). Teoriaosassa käsitellään opinnäytetyön aihe yleisellä tasolla. Toiminnallinen osa on tuotteen luominen ja raportoinnissa dokumentoidaan tekoprosessi.

Saastamoinen ym. (2018) toteavat artikkelissaan, että toiminnallinen opinnäytetyö etenee kuin projekti. Se alkaa suunnittelusta ja suunnittelun aikana aletaan tehdä aiheen teoriapohjaa. Suunnitelmaan liittyvät luonnokset, aikataulutukset sekä projektiorganisaation eli tekijäryhmän muodostaminen. (Saastamoinen ym. 2018.) Tässä opinnäytetyössä näihin kuuluvat esimerkiksi luonnos perehdytysoppaan sisällysluettelosta ja aikataulutuksesta. Projektiorganisaatio muodostuu tässä opinnäytetyön tekijästä ja kirjastosta, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Saastamoisen ym. (2018) mukaan ohjaava opettaja hyväksyy suunnitelman, jonka jälkeen opinnäytetyöprojektia aletaan tuottamaan. Tuottamisen aikana ohjaava opettaja ja

muut prosessiin liittyvät henkilöt arvioivat ja opastavat työn etenemistä. Opinnäytetyöprojektin jälkeinen loppuraportointi on myös samaa, mitä tavallisessa projektisakin tehdään. (Saastamoinen ym. 2018.)

1.2 Toimeksiantaja

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Isonkyrön kirjasto, joka tarvitsee perehdytyskansion. Isonkyrön kotisivujen mukaan pitäjäkirjasto perustettiin Isonkyrön kuntaan vuonna 1858 eli yli 150 vuotta sitten. Kyseinen pitäjänkirjasto muutettiin kanta-kirjastoksi vuonna 1924. Vuosien varrella kirjaston kasvaessa se vaihtoi paikkaa useasti ja nykyiseen paikkaansa se päätyi vuonna 2001. Nykyinen kirjaston paikka on suunniteltu ja rakennettu kirjastoa varten, joten sen tilat soveltuvat hyvin kirjaston tarpeisiin. (Isokyrö, [viitattu 23.7.2018].)

Isonkyrön kirjasto on nykyään osa Eepos-kirjastokimppaa, johon se liittyi vuonna 2017. Eepos on 22 kunnan kirjastojen välinen yhteistyökimppa. Yhteistyökimppa eli kirjastokimppa tarkoittaa sitä, että kaikki Eepos-kimppaan kuuluvat kirjastot tukevat toisiaan. Näillä kirjastoilla on yhteiset yleispelisäännöt eli esimerkiksi palvelumaksut ja lainauskäytännöt ovat samat jokaisessa kimpan kirjastossa. Eepos tuo kirjastoon laajemman kokoelman kirjakuljetusten kautta. Esimerkiksi jos kirjastossa ei ole jotain tiettyä materiaalia, se voidaan tilata kuljetuksen mukana toisesta kimpan kirjastosta omaan kirjastoon asiakkaalle lainattavaksi. (Isonkyrön kirjasto 2019.)

Eepos-kimpan kirjastoilla on yhteinen kirjastojärjestelmä nimeltä Axiell Aurora, jonka avulla kirjastot voivat nähdä muiden muassa samaan kimppaan kuuluvien kirjastojen kokoelmat. Myös materiaalin luettelointitiedot ovat näkyvillä kaikissa kirjastoissa. Esimerkiksi, jos jossain muussa kirjastossa sattuu olemaan valmiina jonkin uuden kirjan luettelointitiedot, samoja luettelointitietoja voi käyttää ja lisätä järjestelmään merkintä, että se on saatavissa myös omasta kirjastosta. Merkintä näkyy saatavuustiedoissa. Eepos-kirjastoilla on yhteinen asiakasrekisteri ja samaa kirjastokorttia voi käyttää kaikissa Eepos-kirjastoissa. (Isonkyrön kirjasto 2019.)

Eepos myös lisää kommunikointimahdollisuutta yhteistyökirjastojen välillä. Eepos-kimpan kirjastot määrittelevät yhdessä sen kirjastoille yhteiset käytösäännöt. Eepos-kirjastoilla on myös yhteinen e-kirjasto ja verkkokirjasto Eepos Finna, joiden sisältöön kaikki kimpan kirjastot vaikuttavat. Verkkokirjastossa voi hakea ja varata kaikkien yhteistyökirjastojen kokoelmista ja päättää, mihin kirjastoon ne tulevat noudettavaksi. Verkkokirjastosta asiakas voi myös nähdä Eepoksen alueella olevien niteiden määrän ja sen, missä niteitä on saatavilla sekä varausten määrän. (Isonkyrön kirjasto 2019.)

Isonkyrön kirjasto sijaitsee Kyrööntie 15:ta, Isonkyrön kunnassa Pohjanmaalla. Kirjasto on pieni kyläkirjasto ja sitä ympäröi Isonkyrön yläkoulu, lukio ja Keskustan koulu sekä Isonkyrön liikuntahalli. Siellä on neljä vakituista työntekijää ja kesäisin otetaan usein viikoksi tai kahdeksi kerrallaan kesätyöntekijöitä, joiden perehdyttämisessä opas voisi auttaa. Vakituiset työntekijät ovat kirjasto- ja vapaa-aikatoimen johtaja ja kolme kirjastonhoitajaa. Kirjaston yhteydessä on myös yhteispalvelupiste, jonka kautta voi asioida Kelan ja verohallinnon asioita sekä saada kyseisiin palveluihin liittyviä lomakkeita. Kirjaston henkilökunta hoitaa yhteispalvelupisteen toiminnan. (Isonkyrön kirjasto 2019.)

1.3 Tavoite

Isonkyrön kirjastolla ei ole olemassa olevaa perehdytysopasta, joten opinnäytetyö on selvästi tilaus. Koska kirjasto on suhteellisen pieni, niin suurin osa kirjaston tehtävistä on kaikkien työntekijöiden hoidettavissa. Vain muutama tehtävä on määrätty tietyn työntekijän vastuualueeksi, mutta esimerkiksi pitemmän poissaolon aikana muiden on hoidettava myös nämä tehtävät. Tämä on eräs syy siihen, miksi kirjasto tarvitsee perehdytysoppaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa perehdytyskansio, jota voidaan käyttää apuna uuden työntekijän tai harjoittelijan perehdyttämiseen. Perehdytyskansiota voi käyttää myös vanhan työntekijän apuna harvoin toteutettavissa tehtävissä ja siihen, että työntekijälle palautetaan mieleen asioita, jos hän on ollut jostain syystä poissa pitkään. Se voi toimia tukena vanhalle työntekijälle myös sijaistamisessa. Esimerkkinä tilanne, jossa täytyy toimia sijaisena työtoverille ja hänellä on tehtävä, jota yleensä

vain hän hoitaa. Kansion on oltava kattava ja käyttökelpoinen, jotta sitä voidaan käyttää kunnolla perehdytyksen tukena. Perehdytyskansion tavoitteena on kuvata Isonkyrön kirjaston perehdyttämisen kannalta tärkeät työtehtävät selkeästi ja tarkasti.

Tavoitteena olisi, että perehdytyskansio olisi Word-tiedostona kunnan tiedostoasemalla (G-asema), jotta sitä voidaan tarpeen tullen muokata ja päivittää. Word-tiedostomuodossa oleva kansio on tulostettavissa ja/tai uudelleentulostettavissa tarpeen tullen. Tiedosto myös vie vähemmän fyysistä tilaa. Isonkyrön kirjaston kokouksessa kirjastossa yhden tehtävän muuttuminen, poistuminen tai lisääminen on verrannollisesti melko suuri kokonaisuuteen nähden. Tämän takia helposti päivitettävissä oleva perehdytyskansio on sopiva ratkaisu.

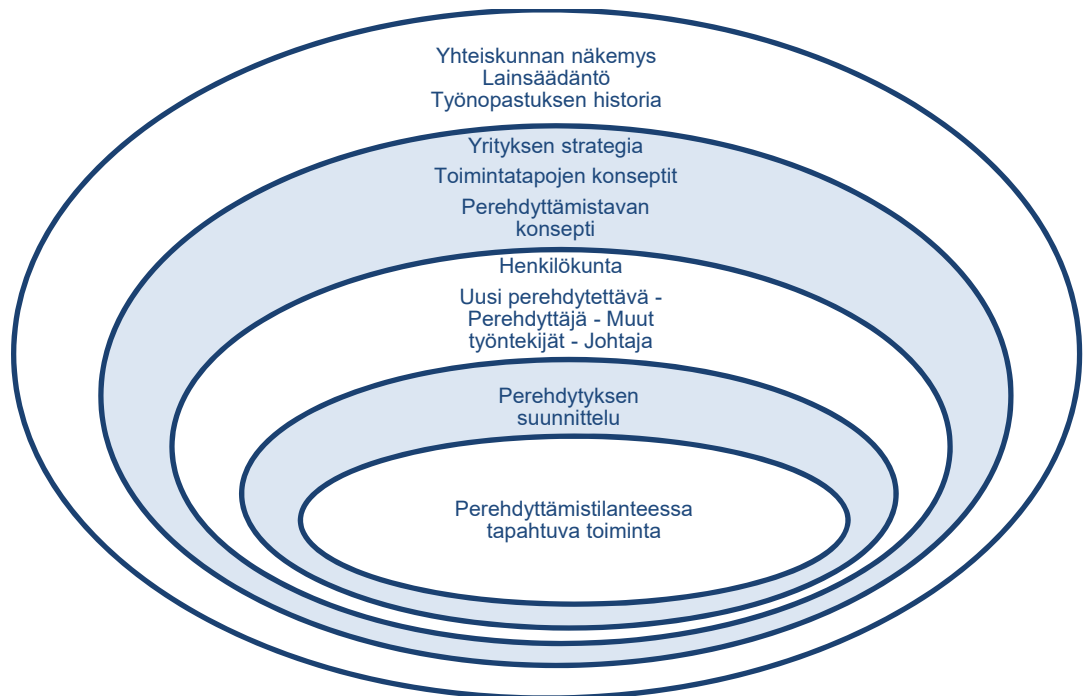
2 PEREHDYTYS

Yleisesti ajatellen perehdytys on sitä, kun jollekin opastetaan tietyn asian käyttöä tai kerrotaan, mitä toimia täytyy päivän aikana tehdä. Perehdyttämällä työntekijälle annetaan taito toimia oikealla ja turvallisella tavalla työtehtävissä ja -yhteisössä (Työturvallisuuskeskus, [viitattu 17.10.2018]). Kuten Kupias ja Peltola (2009, 9) toteavat, perehdytys on työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kehittämistä. Perehdyttämisessä kerrotaan säännöt ja yleiset tavat työpaikan uudelle jäsenelle ja pyritään siihen, että hän ymmärtäisi työn sisällön. Perehdyttämällä pyritään opastamaan työpaikan uusi jäsen jatkamaan työyhteisön toimintatapoja samalla tavalla. Perehdyttämisen on myös tarkoitus nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista työpaikalle tai uuteen tehtävään. (Ketola 2010, 11–12.) Perehdytyksellä voidaan myös palauttaa vanhan työntekijän mieleen työn sisältöä ja toimintatapoja esimerkiksi pitkän poisolon jälkeen. Kaikki työntekijät pyritään perehdyttämään, olivat he sitten harjoittelijoita, määräaikaaisia tai jotain muuta. (Työturvallisuuskeskus, [viitattu 17.10.2018].)

Perehdytykseksi lasketaan kaikki toimet, joita käytetään perehdytettävän opastamiseen hänen omassa työssään ja että hänen tietoonsa saadaan hänen työhönsä kohdistuvat odotukset ja ymmärrys hänen vastuustansa työpaikan toiminnassa. Perehdytykseen kuuluvat tämän lisäksi kaikki ne tavat, joilla perehdytettävä saadaan tuntemaan oma työpaikkansa eli työpaikan tavat, liikeidean, toimintatavat ja -ajatuksen. Siihen lasketaan myös työpaikan ihmisiin tutustuttaminen. Näitä ihmisiä ovat esimiesten ja työtoverien lisäksi myös asiakkaat. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.) Työturvallisuuskeskuksen ([viitattu 17.10.2018]) sivustolla todetaan perehdytyksestä: ”Perehdytys opastaa yrityksen kulttuuriin ja yleisiin käytäntöihin”.

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 10–11) mukaan perehdytykseen vaikuttavaa useampi taso. Uloimmalla tasolla siihen vaikuttaa yhteiskunnan näkemys, lainsäädäntö ja työnopastusta kuvaava historia eli se, mikä käsitetään ja on käsitetty työnopastukseksi. Toiseksi uloimmalla tasolla vaikuttaa yrityksen strategia ja konseptit toimintatavoista ja tavasta perehdyttää. Konseptit kuvaavat säännöt, rakenteet ja tehtävänjaot, joilla yritys haluaa toteuttaa valitsemansa strategian. Kolmannella tasolla vaikuttaa henkilökunta uudesta perehdytettävästä johtajaan asti. Neljännellä eli

toiseksi sisimmällä tasolla on perehdytyksen suunnittelu ja sisimmällä tasolla perehdyttämistilanteessa tapahtuva toiminta. Tätä on havainnollistettu alla olevassa kuviossa. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)



Kuvio 1. Perehdyttämiseen vaikuttavat tasot (Soveltaen Kupias & Peltola 2009, 11).

Perehdytysuunnitelma on hyvä olla olemassa ja käytössä työpaikalla, jotta perehdytyksen etenemistä voidaan seurata. Suunnitelman avulla myös ehkäistään ja opetetaan tunnistamaan vaaroja. Häiriötilanteita, puhdistus- ja huoltotöitä varten on oltava olemassa kirjalliset ohjeet, jotta niitä voidaan käyttää perehdytyksessä ja/tai muistutuksena. (Työturvallisuuskeskus, [viitattu 17.10.2018].)

Perehdytys ei ole pelkästään sitä, että uudelle henkilöstön jäsenelle kerrotaan, miten asia tehdään. Hyvä perehdyttäminen vaatii, että se esitetään ymmärrettävässä muodossa ja tarvittaessa opastetaan jopa "kädestä pitäen". Perehdytyksen taitoon kuuluu hallita kaikki perehdytyksen puolet eli Liskin, Hornin ja Villasen (2007, 12) mukaan ymmärrettävyyden lisäksi perehdyttäjän on osattava ohjata tekemään tuotavaa ja laadukasta työtä, käyttämään oikeita ja turvallisia menetelmiä työssä sekä kannustaa itsenäiseen toimintaan tiedonhaun ja ongelmanratkaisun kanssa. Heidän mukaansa perehdyttäjän kuuluu myös osata antaa rakentavaa palautetta. (Liski,

Horn & Villanen 2007, 12.) Perehdytykseen kuuluu myös halu oppia ja kehittyä työssä (Ketola 2010, 154–155).

Hyvä perehdytys ei ole sitä, että ensikertalainen laitetaan tekemään tehtäviä ja katsotaan, miten hän niistä selviytyy ilman apua tai ohjausta. Kuten Hannu U. Ketola (2010, 11) kuvailee edellä mainittua esimerkkiä väitöskirjassaan huonona uimakouluopetuksena, jossa oppilas tuupataan veteen ja katsotaan selviääkö hän. Hyvässä perehdytyksessä uutta työntekijää tuetaan ja ohjataan kunnes hän kykenee itse selviytymään annetuista tehtävistä. Hyvä perehdytys nopeuttaa sopeutumista uuteen työpaikkaan tai tehtävään. (Ketola 2010, 11–12.) Hyvä perehdytys voi myös pidentää aikaa, jonka työntekijä on töissä esimerkiksi ennen eläkkeelle siirtymistä eli kun asiat on opittu hyvin, niin halu ja mahdollisuus pysyä työelämässä voi jatkua pitempään (Kupias & Peltola 2009, 15).

Perehdytysoppaan käytön lisäksi (käytöstä asiaa luvussa 3) hyvä perehdytys sisältää läsnäoloa, tukea, avoimuutta ja uuden jäsenen hyväksymistä ja mukaan ottamista. Uuden työntekijän on saatava kokea kuuluvansa työpaikalle, jotta työpaikkaan ja/tai työtehtävään sopeutuminen ja halu oppia ja perehtyä jatkuisivat hidastumatta tai pysähtymättä. (Ketola 2010.)

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan antamaan riittävästi perehdytystä työolosuhteisiin, työvälineisiin, tuotantomenetelmiin, turvallisuuteen ja terveyteen. Perehdytystä on annettava uusissa tilanteissa eli kun jotain aletaan tekemään, jokin asia muuttuu tai jokin uusi laite/työväline otetaan käyttöön ja ohjausta on täydennettävä aina kun siihen on tarvetta. (Liski, Horn & Villanen 2007.)

2.1 Perehdyttämisen suunnittelu, vaiheet ja tavat

Hyvä suunnittelu ja suunnitelman mukainen perehdytys on yksi osa toimivaa perehdytystä. Se lyhentää perehdytykseen kuluvaan aikaa ja varmistaa, että perehdytyksestä ei unohdu tärkeitä yksityiskohtia. Perehdytyksessä pitää olla mukana myös ne tehtävät ja työvälineet, joita perehdytettävä ei välttämättä itse tule käyttämään. Näiden lisääminen perehdytysuunnitelmaan varmistaa, että kaikki työntekijät tietä-

vät mahdolliset riskit ja/tai kykenevät tarpeen tullen sijaistyöhön, esim. sairastapauksessa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2007.) Kuten Työturvallisuuskeskuksen ([viitattu 21.8.2019]) verkkosivuilla todetaan, havainnollistavia kuvia voi käyttää apuna esimerkiksi poikkeustilanteiden selvitykseen.

Perehdytys on nykyään enemmän tai vähemmän itsestään selvyys, kuten Ketola (2010, 17) toteaa. Lainsäädäntö on yksi tekijä, muiden muassa esimerkiksi Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, joka vaatii uuden työntekijän riittävän opetuksen ja ohjauksen turvalliseen työskentelyyn ja toimintaan. Aluksi perehdyttäminen on perustunut lainsäädännön ohjeisiin, mutta on myöhemmin kehittynyt organisaatioissa hyväksi todettujen toimintamallien ja -tapojen avulla useimmiten enemmän oman organisaationsa näköiseksi (Ketola 2010, 17). Ketolan (2010, 17) mukaan tämä tapahtuu jokapäiväisen toiminnan takia, koska uudet työntekijät halutaan saada nopeasti perehdytetyksi. Hän toteaa, että samasta syystä organisaatioihin on kehitetty myös erilaisia perehdytystapoja ja -ohjelmia. (Ketola 2010, 17.)

Perehdytyksen suunnittelussa perehdytysjärjestys kannattaa tehdä loogiseksi. Eli aloitetaan tärkeimmistä ja edetään järjestyksessä perehdytettävästä asiasta toiseen. Ensimmäisenä järjestyksessä voisi olla esimerkiksi turvallisuussuunnitelma ja pelastusreitit yms. ja sen jälkeen edettäisiin työpaikan osastolta toiselle perehdyttäen joko siten, missä järjestyksessä huoneet ovat tai missä järjestyksessä eri osat vaikuttavat toisiinsa. (Ketola 2010.) Esimerkiksi kirjastossa perehdytys voitaisiin tehdä turvallisuus-, pelastus-, yms. -suunnitelmien jälkeen siten, että aloitetaan perusasioista, kuten lainaamisesta, ja syvennetään sitä uuden kirjan käsittelyyn asti. Liski, Horn ja Villanen (2007) toteavat, että hyvin suunniteltu perehdytys lyhentää siihen kuluvaa aikaa ja vähentää kuluja. Perehdyttämiseen vaikuttaa perehdytettävän oma panostus ja perehdyttäjän ammattitaito. (Ketola, 2010; Liski, Horn & Villanen 2007.)

Perehdytykseen kuuluu tehtäväkohtainen työnopastus eli jokainen tehtävä opastetaan erikseen eikä kaikkea yhdessä rykelmässä. Perehdytys on tärkeä myös organisaation imagon kannalta. Perehdytys antaa työntekijälle kuvan organisaatiosta ja työtehtävästä ja tämä kuva välittyy nopeasti eteenpäin. Erityisesti esim. opiskelija-

harjoittelijoiden kohdalla tämä on hyvin huomattavaa. Perehdytys antaa myös työntekijälle kuvan hänen paikastaan työpaikalla eli mihin hänen työskentelynsä vaikuttaa ja mikä vaikuttaa häneen. (Liski, Horn & Villanen 2007.)

Liskin, Hornin ja Villasen (2007, 10) mukaan perehdyttämiseen sisältyy työntekijän tutustuttaminen:

- Työpaikkaan
 - o organisaatio, tavat, toiminta-ajatus
- Työyhteisöön
 - o työtoverit, sidosryhmät
- Työympäristöön
 - o koneet, laitteet, tilat
- Tehtävään
 - o välineet, säännöt

Pirkko Kangas (2003, 14–15) toteaa kirjassaan Perehdyttäminen palvelualoilla, että työhönopastuksessa on viisi askelta. Aluksi on alkuvalmistelut, jotka säästävät aikaa itse opastuksesta. Esimerkiksi otetaan kaikki tarvittavat työkalut valmiiksi esille opastusta varten. Alkuvalmistelut eivät ole Kankaan mukaan kuitenkaan vielä askel opastamiseen. Ensimmäinen askel ”Opastustilanteen aloittaminen” sisältää lähtöpisteen arvioimisen ja oppimistavoitteen selvittämisen. Lähtöpisteellä tarkoitetaan sitä, mitä työntekijä osaa jo. Oppimistavoitteella taas tarkoitetaan sitä, mitä työntekijän tulisi osata opastuksen jälkeen. (Kangas 2003, 14–15.)

Toinen askel on ”Opetus” ja pitää sisällään kokonaiskuvauksen työtehtävästä, sen ohjeet ja säännöt. Kangas (2003, 14–15) toteaa, että tässä vaiheessa kannattaa yrittää saada aikaan vuorovaikutusta eli esimerkiksi keskustelua opastajan ja opastettavan välillä. Laaja kokonaisuus on Kankaan mukaan hyvä jakaa osiin, jotta se on helpompi sisäistää. Myös perustelua, esimerkiksi ”Miksi asia tehdään näin?”

“Miksei sitä voi tehdä näin?”, kannattaa käyttää. Opastaja voi myös kysyä perusteluja opastettavalta, jolloin hän joutuu miettimään asiaa ja voi siten osallistua opastukseen. (Kangas 2003, 14–15.)

Kolmas askel on “Mielikuvaharjoittelu”. Sen tarkoituksena on viimeistellä sisäiset mallit eli ihmisen toimintoja ohjaavat tekijät. Esimerkiksi palautettu kirja laitetaan omaan hyllyynsä, mutta jos siitä onkin varaus, niin mitä siinä tilanteessa tehdään (laitetaan varaushyllyyn). Mielikuvaharjoittelua voi tehdä eri tavoilla, mutta Kangas (2003, 14–15) antaa kirjassaan esimerkin, että opastaja pyytää opastettavaa kuvaamaan vaihe vaiheelta juuri opastetun tilanteen. Opastettava joutuu näin ajattelemaan työsuorituksen tekemistä. Eli miksi ja miten suoritus etenee ja mitä hän joutuu käyttämään ja tekemään eri vaiheissa. Kangas toteaa mielikuvaharjoittelun auttavan ajatusten keskittämistä työtehtävään ja sen onnistumiseen. (Kangas 2003, 14–15.)

Neljäs askel on “Taidon kokeilu ja harjoittelemineen”, jonka aikana opastettava tekee opastetun työtehtävän alusta loppuun. Tämän kautta opastettava saa taidon sen tekemiseen. Opastettavan annetaan suorittaa tehtävä omaan tahtiinsa. Kun työtehtävä on suoritettu loppuun, opastettava arvioi suorituksensa ensin itse ja sen jälkeen opastaja. Harjoittelua voidaan jatkaa tarvittaessa. (Kangas 2003, 14–15.)

Viides askel on “Opitun varmistaminen”. Tässä vaiheessa tarkistetaan, että opastettavalla on riittävät tiedot ja taidot. Opastettavan annetaan työskennellä itsenäisesti ja opastaja tarkistaa tilanteen silloin tällöin. Kankaan (2003, 14–15) antama esimerkki yhdeksi tavaksi opitun varmistamiseksi on pyytää opastettavaa opettamaan työtehtävä jollekin toiselle ja tilannetta seurataan sivusta. (Kangas 2003, 14–15.)

2.2 Lainsäädäntö

Työturvallisuuslain luvun 2 jakeessa 14 kerrotaan työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta. Työnantajan on annettava työntekijälle riittävästi tietoa työpäi-

hän voi toimia kunnolla ja turvallisesti työssään. Perehdytystä on päivitettävä aina tarpeen tullen. (L 23.8.2002/738.)

Opetus ja ohjaus ehkäisee työn haittoja ja vaaroja sekä työn aiheuttamia turvallisuutta tai terveyttä uhkaavia haittoja ja vaaroja. Lain mukaan työntekijälle pitää opastaa työpaikan työolosuhteet, työ- ja tuotantomenetelmät, työssä käytettävät työvälineet ja niiden oikea käyttö ja turvalliset työtavat. Tämä on tehtävä erityisesti silloin, kun ollaan aloittamassa uutta työtä tai työtehtävää tai työtehtävät muuttuvat ja ennen kuin otetaan käyttöön uusia työvälineitä tai työ- tai tuotantomenetelmiä. Työntekijää on myös opastettava väliaikaisten muutosten varalta. Tällaisia muutoksia ovat esimerkiksi häiriö- ja poikkeustilanteet. (L 23.8.2002/738.)

Valtioneuvosto voi antaa asetuksen, jolla tarkennetaan, mitä työntekijälle perehdytetään. Tarkennuksia voidaan antaa opetuksesta, ohjauksesta ja kirjallisista työohjeista. Myös niistä ammateista ja työtehtävistä, joissa tarvitaan erityistä osaamista ja sen osaamisen esittämisestä Valtioneuvosto voi antaa asetuksen avulla tarkennuksia. (L 23.8.2002/738.)

Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava työntekijän mahdollisuudesta suoriutua työstään myös, kun yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutetaan tai kehitetään. Työnantajan velvollisuutena on myös toimittaa työntekijälle selvitys työnteon keskeisistä ehdoista. Tämän selvityksen tulee sisältää myös työntekijän pääasialliset työtehtävät eli perehdytyksen. (L 26.1.2001/55)

Muita säädöksiä, jotka liittyvät perehdyttämiseen on hyvä tuntea. Näitä säädöksiä ovat työturvallisuuslain lisäksi pelastustoimiasetus 857/1999, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 701/2006, laki nuorista työntekijöistä 998/1993 ja 405/2002 ja asetus nuorten työntekijöiden suojelusta 128/2002. Nämä säädökset antavat ohjeet nimensä mukaisesti työn turvallisuudesta ja sen laatisesta ja työntekijöihin kohdistuvasta toiminnasta. (Liski, Horn & Villanen 2007, 9.)

3 PEREHDYTYSOPAS

Perehdytysopas on luettavissa oleva kooste, johon on merkitty kaikki oleelliset kyseessä olevan työpaikan tai työtehtävän tehtävät ja ohjeet. Perehdytysoppaaseen on merkitty tarvittavat tiedot, kuten esimerkiksi työsuhteasiat ja työajat, jotta uusi työntekijä saa tietoonsa, miten missäkin tilanteessa toimitaan.

Yleisesti ajatellen nimi "Perehdytysopas" ilmoittaa jo sen lukijalle, että kyseessä on opas, jota käytetään apuna ja oppaana perehdyttämiseen. Perehdytysopas pitää sisällään ohjeet, miten työntekijälle opastetaan jokin tehtävä. Opas toimii myös muistilistana, jotta perehdyttäjä muistaa käydä kaikki tärkeimmät asiat läpi perehdyttävän kanssa. Muistilistana se toimii myös siten, että perehdyttäjä ei jätä epähuomiossa jotain yksityiskohtaa mainitsematta. Jonkin yksityiskohtan puuttuminen saattaisi aiheuttaa esimerkiksi tietojen katoamista koska tiedot täytyykin tallentaa myös jossain välivaiheessa sen sijaan, että ne tallennettaisiin kaikki vasta lopuksi.

Kuten Pirkko Kangas ja Juha Hämäläinen (2007, 7) kirjassaan Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus toteavat, oheismateriaali, tässä tapauksessa perehdytysopas, säästää varsinaiseen perehdyttämiseen kuluvaan aikaa. He myös mainitsevat, että työntekijä voi oppaan avulla tutustua asioihin jo ennen perehdytystilannetta ja käyttää sitä myös omatoimisesti asioiden kertaamiseen. Oheismateriaaleissa mainitaan myös perehdyttämisen tarkistuslista. Tarkistuslistaan voidaan merkitä, mitkä asiat on jo käyty. Sekä kuten Kangas ja Hämäläinen mainitsevat, tarkistuslistaan voidaan merkitä myös ajankohtia esimerkiksi perehdyttämisen seurantakeskustelulle. Tämän keskustelun aikana käydään läpi edistymistä, kuinka tehtävät onnistuvat ja muistaako työntekijä käydyt asiat.

Kankaan ja Hämäläisen (2007) kirjan Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus mukaan lyhytaikaisen työntekijän opastamiseen voidaan käyttää lyhennettyä versiota perehdytysoppaasta. Tällaiseen lyhennettyyn oppaaseen laitettaisiin vain tällaiselle työntekijälle tärkeimmät asiat ja sellaiset, mitä hänen arvioidaan tarvitsevan/tekevän. Lyhytaikaiselle on myös hyvä kertoa, mistä saa lisätietoa tarvittaessa.

4 TOTEUTUS

4.1 Teoriaosa

Aloitin teoriaosan tekemisen suunnittelemalla sisällysluettelon ja käymällä ohjaajan kanssa läpi asioita, joita teoriaosaan tarvitaan. Otsikoita tuli muutettua muutamaan kertaan, kunnes olin tyytyväinen niihin. Mielestäni otsikointi onnistui hyvin ja otsikot kertovat lukijalle, mitä luvussa käsitellään. Sisällysluettelon suunnittelu auttoi rajamaan ja miettimään, mitä materiaalia tulin tarvitsemaan teoriaosan tekoon.

Sisällysluettelon jälkeen keskityin keräämään lähdemateriaalia ja sitä löytyi mielestäni helposti. Tämä johtuu siitä, että perehdytystä sekä vaaditaan laissa että yleisesti käsitetään hyvän tavan mukaiseksi. Sen lisäksi perehdytysoppaita käytetään paljon ja siksi sen tekoon on saatavilla paljon materiaalia.

Kun lähdemateriaalia oli jonkin verran koossa, aloin kirjoittamaan teoriaosan tekstejä. Tiesin kuitenkin, että lähteitä tulee vielä enemmän, mutta jostakin piti aloittaa. Tekstien kirjoittaminen oli välillä vaativaa. Vaativaa kirjoittamisessa oli teoreettisen tekstin tuottaminen, aiheen kannalta sopivan materiaalin valinta ja sen sopivaksi muotoileminen. Teoriaosaa kirjoittaessani sen tekstit kävivät useasti ohjaajalla tarkistettavana ja kommentoitavana. Välillä hieman turhautti, kun tuntui, että mikään määrä tekstiä ei riitä. Useimmista kohdista näin itsekkin ja ymmärsin, miksi siihen tarvitaan lisää tekstiä. Joissakin kohdissa taas kirjoitin mielestäni turhaan lisää ja myöhemmin se kohta poistettiin, koska se ei sopinut siihen tai ei ollut tarpeellinen. Ohjaajalta tuli hyvinkin tarpeellisia kommentteja kieliasusta ja lauseiden mitasta. Tekstit kuitenkin valmistuivat lopulta ja olen tyytyväinen niihin, vaikka monen mutkan kautta onkin kuljettu.

4.2 Toiminnallinen osa

Aloitin oppaan suunnittelemisen listaamalla tehtäviä, joita muistan tehneeni ollessani Isonkyrön kirjastossa työharjoittelussa. Tämän jälkeen listasin erinäisiä mieleen tulleita kirjaston asioita. Näitä olivat esimerkiksi työterveys, tietokoneasiat ja

kirjautumiseen liittyvät asiat. Lisäsin sisällysluetteloon myös perehdytyksen tarkistuslistan ja selitin kirjaston työntekijöille, mihin sitä tarvitaan. Kävin kahdesti sisällysluettelon laatimista varten myös kasvotusten kirjastossa keskustelemassa, että mitä sisältöä perehdytysoppaaseen halutaan. Otin ensimmäistä keskustelua varten avuksi myös mukaan kaksi esimerkkiä perehdytysoppaan sisällysluettelosta. Nämä esimerkit olivat Jari Hämäläisen (2014) opinnäytetyöstä Työntekijän perehdyttämisopas ja Anna Sysiön (2006) opinnäytetyöstä Perehdyttämisopas. Näitä esimerkkejä käytettiin vain siihen, että näytin mitä asioita muut ovat oppaaseen laittaneet sekä miltä sisällysluettelo voi näyttää. Kävin ensimmäisen kerran jälkeen opinnäytteen ohjaajan luona käymässä sisällysluetteloä läpi. Ohjaajan kanssa käydyn keskustelun jälkeen kävin toisen kerran kirjastossa keskustelemassa sisällysluetteloä koskevista asioista. Näin selvitimme, mitä siihen halutaan ja tarvitaan. Keskustelujen aikana selvitin myös, mitä kirjoitan oppaaseen itse ja mitä tietoja saan oppaaseen valmiina kirjastolta/kunnalta, kuten esimerkiksi työsuhteeseen ja työterveyteen liittyvät asiat. Tässä vaiheessa kävin vielä ohjaajan luona selvittämässä vastaukset sisältöä koskeviin kysymyksiin. Näiden keskustelujen pohjalta muotoilin sopivan sisällysluettelon. Kirjasto halusi tietynlaisen ja yksinkertaisen sisällysluettelon. Siitä johtuen kaikki väliotsikot eivät näy sisällysluettelossa. Sisällysluettelossa näkyvät tärkeimmät ja sisällöltään kuvaavimmat otsikot.

Sisällysluettelon valmistuttua aloin kirjoittamaan ohjeita kirjaston tehtäviin ja muihin asioihin. Itse kirjoittamani osiot kävivät tarkastettavana sekä ohjaajalla että kirjastolla monta kertaa. Sain kommentteja, korjausehdotuksia ja toiveita molemmilta. Kävin ne kaikki läpi ja muokkasin tekstiä niiden pohjalta, jos totesin sen olevan tarpeen. Tein opasta tehdessä paljon yhteistyötä kirjaston kanssa. Kyselin työntekijöiltä tarkennuksia tehtäviin varsinkin, jos en itse ollut päässyt niitä tekemään. Kävin kirjastolla useaan otteeseen keskustelemassa sisällöstä ja tehtävistä. Samalla keräsin huomioita asioista, joita en ollut muistanut itse tai tiennyt niiden olemassaolosta. Sain myös tietoja esimerkiksi lainaus/palautusautomaatin käytöstä, joka tuli kirjastoon perehdytysoppaan teon aikana. Katsoin tarpeelliseksi lisätä nämäkin tiedot oppaaseen, koska ne ovat melko näkyvillä kirjastossa. Lisäsin ne myös sen takia, että kuten olen jo tässä opinnäytetyössä maininnut, kirjasto on pieni ja yhdenkin tehtävän muuttaminen, lisääminen tai poistaminen muuttaa asioita suhteessa enemmän

isoon kirjastoon verrattuna. Mielestäni tämä yhteistyö oli paras osa koko opinnäytetyöprosessia.

Kirjoittamisen ohessa keräsin myös valmiina saatavilla olevia tietoja talteen, myöhemmin oppaaseen liitettäväksi. Keräsin näitä tietoja kansioon OneDriveen, jotta ohjaaja pystyi erottamaan itse kirjoitetun tekstin oppaaseen liitetystä tekstistä ja vertaamaan tyylejä keskenään. Sain kirjastosta luvan käydä itse tutkimassa kirjaston ja kunnan G-tiedostoasemaa ja kopioida sieltä oppaaseen tarvitsemani tiedot itseleni. Kun olin kirjoittanut lähes kaiken itse kirjoitettavan oppaaseen, koko teksti kävi vielä tässä vaiheessa kirjastossa ja ohjaavalla opettajalla tutkittavana. Kävin myös kirjastossa paikan päällä keskustelemassa oppaasta ja kävimme sen läpi. Vaikeinta itse kirjoitetussa osassa oli saada se kuulostamaan järkevältä ja ymmärrettävältä. Välillä tuli vastaan tilanteita, joissa piti lisätä ohjeistusta johonkin kohtaan. Olin saatanut huomaamattani ohittaa asian minulle itsestäänselvyytenä tai olin vain unohtanut jonkin asian olemassaolon.

Kun itse kirjoitettu osa oli kunnossa, aloin käydä läpi valmiita tietoja. Osan tiedoista onnistuin kopioimaan sellaisenaan, osa piti pilkkoa pienempiin osiin ja osa kirjoittaa puhtaaksi. Paperilla olevia tietoja jouduin skannaamaan ja muuttamaan PDF-tiedostoiksi ja liittämään ne siten oppaaseen. Jos jokin kohta oli kopioitu tai jokin luku sisälsi ainoastaan kopioitua tekstiä, niin lisäsin ennen kopioitua osaa tekstin, jossa kerroin sen tietyn osan olevan kopioitu. Kerroin siinä tekstissä myös sen, mistä kopioitu osa on peräisin sekä mistä paikasta ja millä nimellä sama tieto on saatavana kirjastosta. Perehdytysoppaaseen muualta kopioidut tiedot ovat luvut 1.1, 1.2.1, 2 kokonaisuudessaan, 5.1 varalainaus-osio, 6.3 ja 8.1 Isonkyrön kunnan oma perehdytyksen tarkistuslista.

Tietoja liittäessä tuli vastaan kohtia, jotka vaativat lisää omaa kirjoittamista. Kun olin käynyt läpi kaikki tiedot, jotka olin saanut, pystyin näkemään, mitä vielä puuttui. Pyydin kirjastosta aikaa käydä keskustelemassa ja käymässä läpi puuttuvia tietoja. Kun oppaassa oli kaikki tiedot, laitoin sen kirjastolle luettavaksi. Tämän jälkeenkin tuli vielä muutoksia ja lisäyksiä. Näiden kohdalla lähettelin kirjaston kanssa edestakaisin sähköposteja, jotka olivat pääosin asialtaan "Olisiko tämä osio nyt näin hyvä" -tyylisiä. Lopulta perehdytysopas tuli kuitenkin valmiiksi.

Prosessi vaikeutui välillä hieman, koska kirjoitin eri osia aivan satunnaisessa järjestyksessä. Tämä johtui siitä, että eri kohtiin sopivaa tietoa löytyi eri paikoista enkä halunnut laittaa siihen merkkiä ja etsiä sitä myöhemmin uudestaan. Se vaikeutti asioiden tarkistamista eli kielentarkistusta ja viittausten korjaamista. Siitä aiheutui myös se, että minun piti lukea teksti läpi usein, koska tarkistin olinko jo kirjoittanut löytämästäni tiedonjyvistä. Prosessi venyi paljon osaltaan juuri tästä syystä ja osaltaan haluttomuudesta keskittyä koko prosessiin.

Kehittämisideoita voi olla esimerkiksi se, että tekisi kunnon suunnitelman. Toinen mahdollinen kehittämisidea on muotoilla perehdytysopas siten, että valmiin materiaalin voi liittää sellaisenaan. Eli opas sisältäisi vain asiat, joita ei ole saatavilla muuten valmiina ja valmiit tiedot olisivat liitteinä sen ohessa.

5 POHDINTA

Perehdyttämistä tarvitaan aina. Se helpottaa ja nopeuttaa sopeutumista perehdytettävän kannalta. Työpaikan kannalta perehdytetty työntekijä nopeuttaa ja parantaa tuottavuuden ja työprosessien normalisoitumista. Tämä tarkoittaa, että perehdytyksen avulla uusi tai töihin takaisin tuleva työntekijä ei sido muita opastamaan niin pitkäksi aikaa kuin ilman perehdytystä. Esimerkiksi työntekijän vaihdoksen jälkeen voidaan perehdytyksen avulla palata nopeammin siihen tilanteeseen, missä oltiin ennen edellisen työntekijän lähtöä. Perehdytys myös ehkäisee vaaratilanteita eli kun tiedetään, mitä milloinkin tehdään, niin ei tarvitse arvailla ja kokeilla. Kokeileminen on kuitenkin joskus hyväksi vanhojen tapojen muokkaamiseksi ja parantamiseksi, mutta silloinkin on parempi, kun tietää, mitä tekee ja miten asiat on tavattu hoitaa. Tämä siksi, ettei kokeilija saa tulokseksi jotain muuta kuin mitä kyseisellä tehtävällä tai välineellä on tarkoitus. Toisin sanoen samaan tulokseen päätyminen eri keinolla on hyvää kokeilua. Huonoa kokeilua on "mitähän tästä tapahtuu" -kokeilua, kun kyseessä on vanha ja toimivalla tavalla toteutettavissa oleva asia.

Perehdytys kannattaa toteuttaa oikein. Se pitää suunnitella ja toteuttaa suunnitelman mukaan, ettei mitään tärkeää unohdu. Myös perehdytettävä on vastuussa oppimisestaan. Jos perehdytettävä ei ole kiinnostunut, hän ei opi mitään. Perehdytyksessä taitoa vaatii asian esittäminen siten, ettei se ole liian yksitoikkoista tai pitkäveteistä. Jos perehdyttäminen menee uuden työntekijän kannalta yksitoikkoiseksi kuuntelemiseksi, kaikki asiat eivät jää perehdytettävän mieleen ja hän joutuu kysymään ja tarkistamaan asiaa myöhemmin.

Perehdytysopas on väline perehdytyksen avuksi. Sitä voidaan käyttää muistilistana ja itsenäiseen perehdytykseen eli perehdytettävälle luettavaksi. Opas ei kuitenkaan yksinään riitä perehdyttämiseen vaan siihen tarvitaan vuorovaikutusta. Perehdytysoppaan teko on haastavaa, mutta mahdollista. Siihen pitää muistaa lisätä kaikki tarpeellinen ja kertoa asiat niin, että ne on helppo ymmärtää ja perehdyttää.

Opinnäytetyötä tehdessä oli hyvä saada näkökulmaa niin kirjaston väeltä kuin ohjaajaltakin. Ohjaajalta sain ohjaajan näkökulman lisäksi myös näkökulmaa kirjaston ulkopuoliselta henkilöltä. Tämän avulla muistin kertoa perehdytysoppaassa ohjeet siten, että myös kirjaston ulkopuolinen henkilö/uusi työntekijä voi ne ymmärtää.

Sama näkökulma auttoi myös muistamaan kertoa kaikki pienetkin asiat, jotka olivat vanhalle työntekijälle liian normaaleja huomioitavaksi, mutta ulkopuolinen ei niitä tuntisi.

LÄHTEET

- Hämäläinen, J. 2014. Työntekijän perehdyttämisopas: Wilo Finland Oy. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 30.7.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201404063918>
- Isonkyrön kirjasto. 2001. Isonkyrön kirjaston pohjapiirros. [Viitattu 19.10.2019].
- Isonkyrön kirjasto. 2019. Isonkyrön kirjasto. Henkilökohtainen tiedonkeruu. [Viitattu 12.9.2019].
- Isonkyrön kirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 23.7.2018]. Saatavana: <https://isokyro.fi/vapaa-aika-ja-matkailu/kirjasto/>
- Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Työturvallisuuskeskus. [Viitattu 22.8.2019].
- Kangas, P ja Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. [Viitattu 14.1.2019].
- Ketola, H. 2010. Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi: perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietotalouden yrityksissä. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä studies in business and economics 92. Väitösk. [Viitattu 10.6.2018]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-4015-7>
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki.
- L 26.1.2001/55. Työsopimuslaki.
- Lapin AMK, Toiminnallinen opinnäytetyö. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.11.2018]. Saatavana: <https://www.lapinamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opinto-opas,-AMK-tutkinto/Opinnaytetyoohje/Opinnaytetyon-toteuttaminen>
- Liski M., Horn S. & Villanen M. (2007). Hyvä perehdytys -opas: Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - OR-BITS. [Verkkojulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaalia, osa 4. [Viitattu 3.8.2018]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-046-4>
- Saastamoinen, M., Vähä, T., Ypyä, J., Alahuhta, M. & Päätaalo, K. 2018. Toiminnallisen opinnäytetyön oppimiskokemukset. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 45. [Verkkootikkeli]. [Viitattu 14.8.2019]. Saatavana: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018060625407>.

Sysiö, A. 2006. Perehdyttämisopas. [Verkkajulkaisu]. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 30.7.2019]. Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11443/2007-04-12-07.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Työturvallisuuskeskus. Ei päiväystä. TTK:n perehdyttäminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 17.10.2018]. Saatavana: https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Virtuaaliammattikorkeakoulu. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 19.7.2018]. Saatavana: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

LIITTEET

Liite 1. Perehdytysopas: Isonkyrön kunnankirjasto (Vain oma teksti)

LIITE 1 Perehdytysopas: Isonkyrön kunnankirjasto (Vain oma teksti)

Perehdytysopas

Isonkyrön kunnankirjasto

Tekijä: Juha Vedenjuoksu
SeAMK Opinnäytetyö
Tradenomi, Kirjasto- ja tietopalveluala
Kesäkuu 2019

SISÄLTÖ

1 Kuntaorganisaatio	4#
1.1 Kunnan esittely	4#
1.2 Hyvinvointi ja terveys	4#
1.2.1 Hyvinvointilautakunta	4#
1.2.2 Kirjasto	4#
1.2.2.1 Eepos yhteistyö ja sen merkitys	4#
2 Työsuhdeasiat	6#
2.1 Työsuhteen ehdot	6#
2.2 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet	6#
2.3 Palkkaus	6#
2.4 Työajat/Poissaolot	6#
2.4.1 Työajanseuranta ja työvuorolistat Titania-palvelussa	7#
2.4.2 Tahe-palvelut	7#
2.5 Työterveys	7#
2.6 Työsuojelu	7#
2.7 Työturvallisuus	7#
2.7.1 Pelastussuunnitelma	7#
2.7.2 Työtapaturmat	7#
2.7.3 Vaaratilanteet	7#
3 Työvuorot	8#
3.1 Aamuvuoro	8#
3.2 Iltavuoro	9#
3.3 Viikonloppuvuoro	11#
3.4 Henkilökohtainen kirjastotehtävien työnjako	11#
4 Yleiset työtehtävät kirjastossa	15#
4.1 Hyllyttäminen	15#
4.2 Postitus	16#
4.3 Kuljetukset	17#
4.4 Kaukopalvelu	18#
4.5 Yhteispalvelupiste ja Asti-järjestelmä	20#
4.6 Aineiston käsittely	22#

4.6.1 Uusi aineisto.....	22#
4.6.2 Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto.....	25#
4.7 Ilmoitukset asiakkaille	30#
5 Asiakaspalvelu	32#
5.1 Lainaus, palautus, uusiminen ja varaukset	32#
5.2 Kirjastokortin teko/uusiminen	36#
5.3 Asiakastietojen päivitys.....	38#
5.4 Puhelinasiakkaat ja sähköpostiyhteydenotot	38#
5.5 Palvelumaksut.....	40#
5.6 Asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet ja laitteet	41#
5.6.1 Hublet.....	41#
5.6.2 Lainaus- ja palautusautomaatti	41#
5.6.3 Yleiset tietokoneet.....	42#
5.6.4 Hakukone	44#
5.6.5 Lehtilukukone	45#
5.7 Perintä	45#
5.8 Neuvonta	45#
5.9 Kirjastossa tapahtuvaa.....	46#
6 Sisäinen tieto- ja viestintätekniikka.....	48#
6.1 Tietokoneet ja laitteet.....	48#
6.2 Kirjautuminen ja käyttäjätunnukset	50#
6.3 Tietoturva.....	51#
7 Viestintä.....	52#
7.1 Sähköposti	52#
7.2 Sosiaalinen media.....	52#
7.3 Kunnan sisäinen tiedonjako	53#
8 Perehdyttäminen	54#
8.1 Perehdytysuunitelma.....	54#
8.2 Perehdytyksen tarkistuslista	54#

1 KUNTAORGANISAATIO

Tässä luvussa käsitellään asioita, jotka löytyvät Isonkyrön kunnan hallintosäännöstä. Siitä voi katsoa tarvittaessa lisätietoa. Tässä on käsitelty kirjastoa koskevia asioita. Hallintosääntö on saatavana kirjaston tiedostoasemalta (G-asema) kansiossa henkilöstöohjeet.

1.1 Kunnan esittely

1.2 Hyvinvointi ja terveys

1.2.1 Hyvinvointilautakunta

1.2.2 Kirjasto

1.2.2.1 Eepos yhteistyö ja sen merkitys

Eepos on 22 kunnan kirjastojen välinen yhteistyökimppa. Tässä oppaassa Eepos-kirjastoa ja Eeposkimppaa käytetään toistensa synonyymeinä. Kimppaan kuuluvat alla olevassa kartassakin nimetyt Evijärvi, Veteli, Perho, Vimpeli, Lappajärvi, Kauhava, Isokyrö, Seinäjoki, Lapua, Alajärvi, Soini, Kuortane, Ilmajoki, Laihia, Kurikka, Alavus, Ähtäri, Teuva, Kauhajoki, Karijoki, Isojoki ja Kaskinen.

Eepos-kimppan kirjastot:



Yhteistyökimppa eli kirjastokimppa tarkoittaa sitä, että kaikki Eepos-kimppaan kuuluvat kirjastot tukevat toisiaan. Näillä kirjastoilla on yhteiset yleispelissäännöt eli esimerkiksi palvelumaksut ja lainauskäytännöt ovat samat jokaisessa kimppan kirjastossa. Eepos tuo kirjastoon laajemman kokoelman kirjakuljetusten kautta.

Esimerkiksi jos kirjastossa ei ole jotain tiettyä materiaalia, se voidaan tilata kuljetuksen mukana toisesta kimpan kirjastosta omaan kirjastoon asiakkaalle lainattavaksi.

Eepos-kimpan kirjastoilla on yhteinen kirjastojärjestelmä nimeltä Axiell Aurora, jonka avulla kirjastot voivat nähdä mm. samaan kimppaan kuuluvien kirjastojen kokoelmat. Myös materiaalin luettelointitiedot ovat näkyvillä kaikissa kirjastoissa. Esimerkiksi, jos jossain muussa kirjastossa sattuu olemaan valmiina jonkin uuden kirjan luettelointitiedot, samoja luettelointitietoja voi käyttää ja lisätä järjestelmään merkintä, että se on saatavissa myös omasta kirjastosta. Merkintä näkyy saatavuustiedoissa. Eepos-kirjastoilla on yhteinen asiakasrekisteri ja samaa kirjastokorttia voi käyttää kaikissa Eepos-kirjastoissa.

Eepos myös lisää kommunikointimahdollisuutta yhteistyökirjastojen välillä. Sen kirjastot määrittelevät yhdessä Eepos-kimpan kirjastoille yhteiset käytöissännöt. Eepos-kirjastoilla on myös yhteinen e-kirjasto ja verkkokirjasto Eepos Finna, joiden sisältöön kaikki kimpan kirjastot vaikuttavat. Verkkokirjastossa voi hakea ja varata kaikkien yhteistyökirjastojen kokoelmista ja päättää, mihin kirjastoon ne tulevat noudettavaksi. Verkkokirjastosta asiakas voi myös nähdä Eepoksen alueella olevien niteiden määrän ja sen, missä niteitä on saatavilla sekä varausten määrän.

2 TYÖSUHDEASIAT

2.1 Työsuhteen ehdot

Työsuhteen ehdot ovat yksinkertaisesti sitä, että noudatetaan annettuja määräyksiä, tehdään annetut tehtävät ja toimitaan yrityksen mukaisesti. Työntekijän on oltava soveltuva työhön. Työehtosopimus kertoo, mitä tulee noudattaa, mitä voi tehdä ja mikä on sallittua sekä työnantajan että työntekijän näkökulmasta.

Koska kirjasto on kunnan alainen organisaatio, sillä on myös kunnan työehtosopimus. Työehtosopimus on nimeltään "Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus" eli KVTES lyhyesti.

Työehtosopimus löytyy sivulta Kuntatyönantajat, välilehdeltä sopimukset ja kohdasta KVTES. Linkki KVTESiin: <https://www.kt.fi/sopimukset/kvtes/2018>. Uusin versio on saatavilla näillä sivuilla ja sieltä voi käydä katsomassa muutokset.

KVTES on kokonaisuudessaan liian pitkä liitettäväksi oppaaseen, joten tähän on koottu sen luvut ja kerrottu, mitä niissä käsitellään.

2.2 Työntekijän oikeudet ja velvollisuudet

Kaikki työntekijät ovat oikeutettuja/velvoitettuja luvussa 2 ja sen alaluvuissa mainittuihin asioihin. Koska asioita on paljon, asiat on jaettu niille paremmin soveltuviin lukuihin, jottei tulisi toistoa sekä tiedon etsiminen oppaasta helpottuisi.

Isonkyrön G-tiedostoasemalta löytyy kansioista "Henkilöstöohjeet" PDF-tiedosto nimeltä "Kuntatyönantajan aapinen oikeudet ja velvollisuudet". Tämä pitää sisällään myös osion, jossa kerrotaan työntekijän ja viranhaltijan oikeudet ja velvollisuudet. Tähän alle on siis kopioitu työntekijän osa helpottamaan tiedonhakua.

2.3 Palkkaus

Työntekijän palkka määräytyy KVTES:in mukaan. Kirjastossa on siis kuukausipalkka. Palkan määrä lasketaan työtuntien mukaan, josta lisää seuraavassa luvussa.

2.4 Työajat/Poissaolot

Tässä luvussa käsitellään asioita, joista löytyy tietoa Suupohjan seutupalvelukeskus Oy:n sivuilta osoitteesta <https://www.seutupalvelukeskus.fi/index.php>.

2.4.1 Työajanseuranta ja työvuorolistat Titania-palvelussa

2.4.2 Tahe-palvelut

2.5 Työterveys

Osa työterveyttä on ensiapuvalmius työpaikalla. Tähän on liitetty kirjaston G-tiedostoasemalta, "Työsuojaelu"-kansioista löytyvä ohje ensiapuvalmiuteen työpaikoilla.

2.6 Työsuojaelu

Kaikki luvussa mainitut ohjeet ja työsuojaeluun liittyvä materiaali löytyy kirjaston G-tiedostoasemalta kansioista "Työsuojaelu".

Työsuojaelun toimintaohjelma vuodelle 2018-2019 on tässä kokonaisuudessaan helpottaakseen tiedonhakua. Toimintaohjelma sisältää kohtia ja asioita, jotka on jo kerrottu muissa luvuissa.

2.7 Työturvallisuus

Tähän lukuun on kopioitu Isonkyrön kunnankirjaston pelastussuunnitelma. Pelastussuunnitelman alkuperäinen versio on saatavilla kirjastosta. Suunnitelman osiot on jaettu otsikoiden alle helpottamaan tiedonhakua.

2.7.1 Pelastussuunnitelma

2.7.2 Työtapaturmat

2.7.3 Vaaratilanteet

3 TYÖVUOROT

3.1 Aamuvuoro

Aamuvuorolaisen työajat

Aamuvuorolainen ja/tai aamuvuorolaiset saapuvat normaalisti kello 8.15. Liukumaa on sallittu hieman (minuutteja) ja tämä voidaan korvata olemalla töissä vielä työvuoron jälkeen se minuuttimäärä, jonka oli myöhässä. Titania-palvelu (ks. luku Työajanseuranta ja työvuorolistat Titania-palvelussa) on huomioitava. Työaikamuutoksista lisää seuraavassa kappaleessa. Aamuvuorolaisen ruokatunti on merkitty joustavasti kello 11.00 alkaen, mutta liikkumavaraa on ja muiden kanssa voi sopia poikkeuksista. Ruokatunnille on varattu aikaa 30 minuuttia eli ennen kirjaston aukeamista kello 12 on oltava valmiina. Ruokatunnilla voi poistua työpaikalta. Sekä aamu- että iltavuorolaisilla on mahdollisuus KVTESin mukaiseen 10 minuutin kahvitaukoon. Kahvitauot pidetään yleensä iltapäivällä kello 14 ja kello 14.30 välillä. Kirjasto aukeaa kello 12.00 ma-pe. Aamuvuoro päättyy kello 16.06. Jos kirjastoon on tullut päivän aikana postitettavaa materiaalia, niin yleensä aamuvuorolainen käy viemässä materiaalin postiin työvuoronsa päättyessä.

Erikseen sopimalla muiden ja erityisesti esimiehen kanssa ja työajanseurantaan merkitsemällä voi sopia saapuvansa myöhemmin tai lähtevänsä aiemmin. Tunnit korvataan sovittuna ajankohtana olemalla töissä pitempään tai saapumalla aiemmin. Määrätyn viikoittaisen tuntimäärän tulee täytyä eli 36 tuntia ja 45 minuuttia (sisältää 30 min ruokatunnit). Jotta palkan määrässä ei tarvitsisi tehdä muutoksia, niin on sovittu, että tuntimäärä korvataan, jos on jokin syy olla joskus poissa töistä. Esimerkiksi kun tietää, että on hammaslääkäri tiettynä ajankohtana (ja aikaa ei voi muuttaa) ja joutuu sen vuoksi olemaan poissa töistä. Poissaolosta sovitaan muiden kanssa siten, että sopiiko se muille tai onko jotain, minkä vuoksi ei voisi olla jonkin aikaa poissa ja hyväksyykö johtaja poissaolon. Jos poissaolo on mahdollista, Titania-palveluun merkitään tunnit, jotka on poissa töistä ja lisätään merkintä, että tunnit korvataan. Korvaaminen tapahtuu siten, että työntekijä ilmoittaa johtajalle olevansa tiettynä päivänä pitempään tai saapuvansa aiemmin ja korvaavansa sillä tietyn poissaolon tunteja. Kun hän on ollut töissä sen pitemmän työvuoron, niin merkitsee sen Titaniaan. Titania laskee tuntimäärän. Tunteja voi myös ”tehdä sisään”. Tätä ei suositella, mutta on käytännössä mahdollista esimiehen kanssa erikseen sopimalla. Se onnistuu olemalla töissä myöhempään/saapumalla aiemmin, jotta näitä tunteja voi käyttää myöhemmin tarpeen tullen omien menojensa korvaamiseen.

Työtehtävät

Kirjastoon saapuessa

Ensimmäisenä laitetaan valot päälle valokaapista. Valkoinen kaappi seinällä tiskin takana. Tämän jälkeen muuta työtä helpottaen on hyvä käynnistää henkilökunnan tietokoneet ja kuittikirjoittimet.

Henkilökunnan tietokoneille kirjautumiseen on omat tunnukset ja salasانات. Tunnukset ja salasانات saa kirjastosta. Jokainen työntekijä kirjautuu Axiell Auroraan

omilla tunnuksillaan. Kirjautumisesta ja käyttäjätunnuksista lisää luvussa Kirjautuminen ja käyttäjätunnukset.

Lisäksi palautuslaatikko tyhjennetään ja materiaali palautetaan palautusohjelmalla. Myös lainaus/palautusautomaatin kautta palautetut aineistot viedään omille paikoilleen. Automaatin vieressä on sen oma palautushylly sekä varaustilaatikko, jotka molemmat tyhjennetään.

Aamun posti

Aamuvuorolainen hakee postin ulko-oven läheisyydessä olevasta postilaatikosta. Postilaatikon avain löytyy työhuoneesta. Jos posti ei ole saapunut, se tulee joko myöhemmin tai kirjakuljetuksen mukana. Kaikki posti leimataan Isonkyrön kirjaston logolla varustetulla leimalla, jonka jälkeen **sanomalehdet** laitetaan niille tarkoitettuun hyllyyn ja edellinen lehti laitetaan hyllyn alapuolella olevaan kaappiin kyseisen lehden pinoon. **Aikakauslehdet** kirjataan saapuneeksi Axiell Auroraan ja lisätään tarroitettavien listalle (ohjeistus tähän löytyy luvusta Uusi aineisto Uusi aineisto). Aikakauslehdet muovitetaan (lehtikohtainen järjestely voi muuttua eli joitakin lehtiä ei muoviteta, koska niitä käytetään selkeästi vähemmän tai ovat ilmaisjakelulehtiä). Muovituksen jälkeen uudet aikakauslehdet laitetaan hyllyyn edellisten tilalle. Uusinta numeroa ei lainata. Edelliset lehdet tarroitetaan. Tarrat säilytetään työhuoneen hyllyssä. Tarroitetut aikakauslehdet palautetaan varausten varalta. Jos lehdestä ei ole varauksia, se viedään lehtikaappiin. Tilatut aikakauslehdet ovat aakkosjärjestyksessä lehtisalissa ja uusimman numeron esittelyhylly on vanhemmille numeroille tarkoitetun kaapin ovi (nosta hyllyn reunasta avataksesi kaapin).

Aamuvuorolaisten tehtäviin kuuluu lähtevän postin vienti postiin. Tästä syystä yksi aamuvuorolainen lähtee kirjastolta hieman ennen kello 15.45 sitä viemään. Postin viejä voidaan sopia aamuvuorolaisten kesken, mutta useimmiten sen hoitaa se, jolla Postin toimisto (uimahalli Pärske) on matkan varrella kotiin mennessä. Postituksesta lisää luvussa Postitus.

Ennen aukeamista

Ennen kirjaston aukeamista aamuvuorolainen käynnistää asiakastietokoneet (6 kappaletta), hakukoneen, pikakoneen ja lehtilukukoneen. Nämä laitteet eivät vaadi kirjautumista. Myös kassakone on hyvä laittaa tässä vaiheessa päälle. Kassakone käynnistyy avaimella. Avain käännetään asentoon REG. Kassakoneen avain on samassa paikassa muiden avainten kanssa työhuoneessa. Kassakoneesta lisää luvussa Tietokoneet ja laitteet.

3.2 Iltavuoro

Iltavuorolaisen työajat

Kirjasto sulkeutuu kello 19.00 ma-to ja perjantaina kello 17.00. Maanantaista torstaihin iltavuorolainen saapuu normaalisti kello 11.30 ja perjantaina kello 9.30. Liukumaa on sallittu hieman (katso luku Aamuvuoro Aamuvuorolaisen työajat). Työai-

kamuutoksista lisää seuraavassa kappaleessa. Juhlapyhien aattopäivien sulkemisajat poikkeavat normaalista eli kirjasto aukeaa kello 10.00 ja sulkeutuu kello 16.00. Iltavuorolaisen työpäivä päättyy kello 19.21 ma-to ja pe kello 17.21. Työpaikalta poistuminen ei ole minuutintarkkaa, mutta iltatoimet on suoritettava loppuun ja työvuoro loppuu tasan 21 yli. Iltavuorolaisen ruokatunti on joustavasti 30 minuuttia ennen kello 16.00 ja ruokatunnilla voi poistua työpaikalta. Kuten aamuvuorolaisen työaikojen yhteydessä kerrottiin, myös iltavuorolaisilla on mahdollisuus KVTESin mukaiseen 10 minuutin kahvitaukoon. Kahvitauot pidetään yleensä iltapäivällä kello 14 ja kello 14.30 välillä.

Iltavuorolaisen työaikamuutoksille on suhteessa samat ehdot kuin aamuvuorolaiselle (luku Aamuvuoro), mutta on otettava huomioon, että iltavuorolainen ei voi lähteä työpaikalta ennen kuin kirjasto on sulkeutunut ja iltatoimet tehty. Eli erikseen sopimalla muiden ja erityisesti esimiehen kanssa ja työajanseurantaan merkitsemällä voi sopia saapuvansa myöhemmin. Tunnit korvataan sovittuna ajankohtana olemalla töissä pitempään tai saapumalla aiemmin. Tuntimäärän tulee täytyä (tästä kerrotaan tarkemmin aamuvuorolaisen työajat -osassa luvussa Aamuvuoro). Koska iltavuorolainen on yleensä viimeinen työntekijä kirjastossa, hän ei voi lähteä ennen työvuoron loppumista. Jos on tarve lähteä aiemmin, se tulee sopia hyvissä ajoin eli ainakin viikkoa ennemmin ja vaihtaa työvuoroja jonkun vaihtoon suostuvan kanssa. Johtaja kuitenkin päättää hyväksytäänkö työvuorojen vaihto.

Iltavuorolainen voi joutua joskus olemaan työvuorossa yksin koko päivän eli aamuvuorolaisia/muita työntekijöitä ei ole ollenkaan. Työajat pysyvät samana, jos johtajan kanssa ei ole muuta sovittu tietyin rajoituksin. Yksin iltavuoroon saapuvan täytyy saapua ennen kirjaston aukeamista eli kello 12:ta. Johtajan kanssa voi sopia saapuvansa aiemmin tai lähtevänsä myöhemmin. Työaikaa ei siis voi lyhentää tässä tilanteessa. Yksin työvuorossa oleminen tarkoittaa myös sitä, että työntekijän täytyy huolehtia sekä aamu- että iltavuorolaisen tehtävistä.

Iltatoimet

Iltavuorolainen on aamuvuorolaisen/-laisten lähdettyä ainoa kirjastossa oleva työntekijä. Iltavuorolainen sammuttaa kirjaston sulkeuduttua asiakastietokoneet sekä niiden näytöt. Hakukoneet ja lehtilukukone sammutetaan siten, että painetaan yhtä aikaa Ctrl-, Alt- ja 0-nappia, jonka jälkeen valitaan "sammuta" ja lopuksi näyttö pois päältä.

Kassakone sammutetaan kääntämällä avain off-asentoon ja avain viedään sille varattuun paikkaan. Kassa lasketaan perjantaisin ja rahat viedään pankkiin säilöön. Vain vähän vaihtorahaa jätetään pohjakassaan. Kassan laskemisessa tarkoituksena on tarkistaa, että kassassa oleva rahamäärä vastaa kuittien kertomaa määrää. Kassakoneesta lisää luvussa Tietokoneet ja laitteet.

Kun kirjasto on tyhjentynyt asiakkaista ja ovi on mennyt automaattisesti lukkoon, tiskin tietokoneet, näytöt, kuittikirjoittimet ja tulostin voidaan sammuttaa. Kaikki ohjelmat kirjautuvat automaattisesti ulos, kun ohjelma sammutetaan.

Tämän jälkeen katsotaan kulunvalvonta. Ulko-oven vieressä olevasta kulkulaskimesta luku vihkoon (vihko on kuljetuslaatikoiden kaapin ja osoitekortistolaatikoiden

hyllyn välissä), luvusta vähennetään ensin edellisen päivän luku ja tämä luku jaetaan kahdella (näin saadaan päivän kävijämäärä). Lisäksi vihkoon merkitään myös aukiolotuntien määrä.

Tarkistetaan vessat, ettei niissä ole ketään. Vessasta tarkistetaan myös ovatko vessan hanat kiinni ja pöntöt vedetty. Vessan yleinen siisteys on myös hyvä tarkistaa.

Viimeisenä sammutetaan kaikki valot valokaapista. Isoista pyöreistä valoista sammutetaan muut paitsi ”mainosvalo kirjasto”, jonka voi jättää päälle. Nuorten osaston valot sammuvat vasemmalla alhaalla olevista pienistä nappuloista painamalla nappulaa numero 4. Muista tiloista täytyy käydä erikseen sammuttamassa valot sekä varastosta ”vetokaappi”, jos se on ollut käytössä.

3.3 Viikonloppuvuoro

Lauantaina kirjasto on auki kello 10-14. Työaika on klo 8.30-14.21. Liukumaa ei ole.

Lauantaisin on vain yksi työntekijä, joten lauantaina ei voi saapua myöhemmin tai lähteä aiemmin. Töissä voi kuitenkin olla pitempään ja sekin merkitään Titanian työajanseurantaan.

Viikonloppuvuorossa ei ole ruokatuntia tai kahvitaukoa. Ne voi pitää, jos ehtii työn ohessa. Kahvitauon voi halutessaan pitää ”hiljaisessa” kohdassa eli kun kirjastossa on hyvin vähän asiakkaita.

Työtehtävät

Viikonloppuvuorolainen hoitaa lauantain aikana sekä aamutoimet että iltatoimet.

Aamun työtehtäviä varten ohjeet löytyvät kappaleesta Aamuvuoro.

Sulkeutumisajan työtehtäviä varten ohjeet löytyvät kappaleesta Iltavuoro.

3.4 Henkilökohtainen kirjastotehtävien työnjako

Alla olevaan taulukkoon on listattu Isonkyrön kirjaston työntekijät ja heidän henkilökohtainen työnjakonsa eli tehtävät, joita he yleensä hoitavat yksin. Nämä tehtävät ovat siis kyseisen henkilön vastuulla. Muita töitä tekee jokainen resurssien mukaan. Kirjasto- ja vapaa-aikatoimen johtajan tehtäviin on listattu myös hänen tehtävänsä Isonkyrön kunnassa.

Ammattinimeke	Yhteystiedot	Tehtävät
Kirjasto- ja vapaa-aikatoimenjohtaja	Puh. 050 466 4120	Hyvinvointipalvelut kokonaisuudessaan eli:

	Sähköposti: etu-nimi.suku-nimi@isokyro.fi	1. Päättää kirjasto-, kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen hankinnoista ja materiaalin poistoista ja hankintoihin liittyvistä sopimuksista 2. Myöntää luvan kirjaston kiinteistön, huoneiston tai alueen tilapäiseen käyttöön 3. Päättää kirjasto-, kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen kaluston ja välineistön hankinnoista ja poistoista 4. Myöntää luvan liikuntahallien ja muiden liikunta-, kulttuuri- ja nuorisotilojen ilta-, viikonloppu- ja kesäkäyttöön ellei lautakunta toisin päättä 5. Kehittää ja suunnittelee hyvinvointipalvelujen toimintaa 6. Edustaa kuntaa hyvinvointipalveluihin kuuluvissa alueellisissa kokouksissa ja toimii nimettynä yhteyshenkilönä 7. Laatii budjetin, toimintakertomuksen jne. talouteen liittyvät asiakirjat sekä vastaa talouden toteutumisesta 8. Hyväksyy hyvinvointipalvelujen laskut 9. Toimii esittelijänä hyvinvointilautakunnassa 10. Laatii hyvinvointikertomuksen 11. Vastaa kirjaston kokoelmatyöstä. 12. Vastaa hyvinvointipalvelujen hanketyöstä 13. Työvuorolistojen laadinta kaikille hyvinvointisektorin työntekijöille (ei uimahallin työntekijöille) 14. Vastaa koko hyvinvointipalvelujen rekrytoinnista
--	--	---

		Kirjaston muita työntekijöitä koskevat tehtävät 1. Myöntää vuosiloman 2. Myöntää virkavapauden ja työlo- man, johon viranhaltijalla ja työnteki- jällä on lainsäädännön tai virka- ja työ- sopimuksen mukaan ehdoton oikeus ja ottaa hänelle sijaisen tarpeen tullen 3. Antaa alaiselleen virkamatkamää- räyksen 4. Päättää alaisensa henkilökunnan työaikajärjestelyistä 5. Päättää tarvittaessa henkilöstön lisä-, yli-, lauantai- ja sunnuntaityöstä sekä varallaolosta 6. päättää alaisensa henkilöstön kou- lutuksesta
Kirjastovirkailija	Puh. (06) 471 5700 Sähköposti: etu- nimi.suku- nimi@isokyro.fi	1. Tarratietojen haku ja tulostus. 2. Satutunnit 3. Luettelointi 4. Johtajan sijainen 5. Kotipalvelu 6. Kirjaston laskujen tarkastus
Kirjastovirkailija	Puh. (06) 471 5700 Sähköposti: etu- nimi.suku- nimi@isokyro.fi	1. Kotipalvelu

Kirjastovirkailija	Puh. (06) 471 5700 Sähköposti: etu- nimi.suku- nimi@isokyro.fi	1. Satutunnit 2. Kouluyhteistyö eli kirjastonkäytön opetukset, ryhmäkäynnit, kirjavinkkaus 3. Lehtien hankinta 4. Kotisivujen ja sosiaalisen median päivittäminen 5. Esitteiden teko
--------------------	---	--

- Dekkari – Punainen
- Fantasia ja Scifi – Violetti
- Romantiikka – Keltainen
- Sota – Sininen
- Uskonnollinen – Ruskea
- Erä – Vihreä
- Muu kertomakirjallisuus on omassa hyllyssään eikä sillä ole värikoodattua tarraa

- **Runot ja näytelmät on myös värikoodattu - Vaaleansininen**

Materiaalin signumeissa ja tarroissa olevat kirjainlyhenteet kertovat, mille hyllyosastolle materiaali kuuluu. Isossakyrössä ne ovat seuraavat:

- A (aikuiset)
- N (nuoret)
- L (lapset)
- VA (varasto)
- KOT (kotiseutukokoelma)

Signumissa on myös kolme ensimmäistä kirjainta tai numeroa kyseisen materiaalin tekijän sukunimestä tai kirjan nimestä (jos tekijöitä yli 3 tai teos on toimitettu). Tämän mukaan materiaali järjestetään aakkosjärjestykseen sille kuuluvaan hyllyyn. Lyhenneissä voi olla poikkeuksia. Esimerkiksi jos tekijän sukunimi on kaksikirjaiminen, niin tarrassa on vain kaksi kirjainta. Tai jos materiaalilla on 3 tai useampi tekijä tai materiaali on toimitettu, niin tarraan merkitään materiaalin nimen kolme ensimmäistä kirjainta tai numeroa, tällaisia materiaaleja ovat lehdet, elokuvat ja jotkin kokoelmateokset.

4.2 Postitus

Lähtevä kirjeposti viedään uimahalli Pärskén edessä olevaan postilaatikkoon kello 15.45 mennessä. Pakettiposti viedään uimahalli Pärskén sisätiloissa olevaan postitoimistoon lähetettäväksi.

Isonkyrön kirjasto postittaa Kelan, Maistraatin, Verohallinnon, Poliisin ja TE-toimiston paperisia lomakehakemuksia kyseisille organisaatioille käsittelyä varten. Kirjaston palvelutiskin takana keskellä on hylly, jossa on pieni laatikosto ja sen päällä kaksi lokeroa, joihin lähtevä posti kerätään odottamaan postiin vientiä. Laatikostosta löytyvät kirjekuoret, joissa Kelan ja Verohallinnon lomakehakemukset lähetetään. Samasta laatikostosta löytyvät myös Kelan ja Verohallinnon osoitetarrat.

Muu posti varustetaan oikealla osoitteella ja pakettikortilla/postimerkillä sitä tehdessä. Nämä laitetaan valokaapin alla olevaan lokeroon odottamaan postiin viemistä. Pakettipostia varten löytyy tyhjiä pakettikuoria työhuoneen kaapista. Paketti- ja kirjeposti määräytyy koon mukaan eli jos se mahtuu postiluukusta sisään, se lähtee kirjeenä, isommat paketteina. Viivain, jolla koon voi mitata, löytyy työhuoneesta.

Kuten luvussa Aamuvuoro todettiin, niin aamuvuorolainen vie kerääntyneen postin postitettavaksi työvuoronsa päätteeksi.

4.3 Kuljetukset

Materiaalin kuljetus tapahtuu Eepos-kirjastojen välillä. Kuljetukset saapuvat kirjastoon kahdesti viikossa ja lähtevät kuljetukset käydään noutamassa kahdesti viikossa. Saapuvat kuljetukset tuodaan aamupäivällä ja lähtevät kuljetukset noudetaan iltapäivällä. Saapuviin varaudutaan pitämällä silmällä, että koska kuljetusauto tulee. Lähteviin varaudutaan siirtämällä materiaalia sisältävät laatikot kuljetuslaatikoiden kaapin viereen odottamaan noutoa.

Kuljetus tarkoittaa yleisesti seutuvarauksia ja toiseen kirjastoon palautettavaa materiaalia (toisin sanoen materiaali kuuluu toiseen kirjastoon). Seutuvaraukset tarkoittavat muista kirjastoista sekä muihin kirjastoihin tilattua materiaalia (lisää seutuvarauksista luvussa Lainausta, palautus, uusiminen ja varaukset).

Kuljetukset tapahtuvat kuljetuslaatikoilla, joiden kannen taskussa oleva osoitelappu kertoo kohdekirjaston. Laput ovat kaksipuolisia ja niissä on lähettäjäkirjaston tiedot toisella puolella. Lappu laitetaan kohdekirjaston tiedot ylöspäin. Nämä laput löytyvät valmiina kuljetuslaatikkokaapin yläpuolella olevalta hyllyltä kortistolaatikosta. Kuljetuslaatikoiden kaappi sijaitsee valokaapin alla. Jos materiaalia on enemmän kuin laatikoissa on tilaa, niin varastosta löytyy lisää kuljetuslaatikoita. On tärkeää liittää kaikkiin laatikoihin kohdekirjaston osoitelappu.

Toiseen kirjastoon lähtevää kuljetettavaa materiaalia kertyy vähitellen, joten kuljetuslaatikoiden kaapin ovelle on paperilappuja, jolla merkitään kuljetuslaatikon kylkeen, että mihin kirjastoon menevää materiaalia siihen on kerätty. Tämä helpottaa ja nopeuttaa oikean kuljetuslaatikon löytymistä. Paperilaput otetaan pois laatikoiden kyljestä ja laitetaan takaisin kaapin oveen ennen kuin kuljetusta tullaan noutamaan.

Myös osa kirjastojen käyttöön jaettavasta mainosmateriaalista ja muu posti kulkee helposti kuljetuslaatikoissa.

Saapuvat kuljetukset

Kuljetus saapuu tiistaisin ja perjantaisin. Kuljetus saapuu normaalisti aamulla ennen kirjaston aukeamista. Saapuvan kuljetuksen ottaa vastaan aamuvuorolainen.

Laatikat puretaan ja kaikki materiaali palautetaan palautusohjelmalla, jotta saadaan varaustiedot selville (varauksista lisää luvussa Lainausta, palautus, uusiminen ja varaukset) ja muualle palautettu kirjaston materiaali pois kuljetustilasta. Lopuksi tyhjiä laatikoita otetaan kohdekirjaston lappu pois ja laput laitetaan niille varattuun laatikkoon. Laatikot laitetaan niille tarkoitettuun kaappiin, jos laatikoita on liikaa, ylimääräiset viedään varastoon.

Lähtevät kuljetukset

Lähtevät kuljetukset käydään noutamassa maanantaisin ja torstaisin. Kuljetusten noutamiselle ei ole määrätty tarkkaa aikaa, mutta useimmiten ne haetaan iltapäivän

aikana. Lähtevien kuljetusten päivän aamuna laatikot siirretään laatikkokaapin viereen pinoon odottamaan kuljetusta ja tarkistetaan, että kaikissa laatikoissa on kohdekirjaston osoitetiedot näkyvillä.

4.4 Kaukopalvelu

Asiakkaalle ehdotetaan kaukolainaa, jos hänen haluamansa aineisto ei ole lainattavissa Eepos-kirjastoista tai teosta ei ole kimpan alueella ollenkaan. Oletuksena on, että kaukolainan tekoa aloittaessa asiakkaan kanssa on tarkistettu halutun materiaalin saatavuus sekä listattu mahdollisia kirjastoja, joista kaukolainata. Palvelu on asiakkaalle maksullista ja yksi laina maksaa 5€. Tämä tulee kertoa asiakkaalle etukäteen.

Asiakas voi lähettää kirjastoon kaukolainapyynnön myös sähköpostilla. Tässä tilanteessa asiakkaan ja tilattavan aineiston tiedot voi ottaa ylös tulostamalla sähköpostin. Aineiston lainaavan kirjaston tiedot ja eräpäivä on kuitenkin kirjattava vielä erikseen.

Kaukolaina tehdään seuraavan ohjeen mukaan.

Tilatut kaukolainat:

1. Asiakkaan ja halutun aineiston tiedot otetaan ylös.

- asiakkaan nimi
- puhelinnumero/sähköpostiosoite
- kirjastokortin numero
- milloin kaukolainatilaus on tehty, esim. 9/18 eli syyskuussa 2018
- aineiston nimi
- tekijän nimi
- julkaisuvuosi

Asiakkaalle kerrotaan kaukopalvelun käytännöistä. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä, kun laina on noudettavissa kirjastosta tai jos aineistoa ei syystä tai toisesta saada lainaan.

2. Katsotaan, mistä materiaali on saatavilla. Materiaalin omistavalta kirjastosta pyydetään materiaalia kaukolainaksi. Eri kirjastoilla on eri käytännöt kaukolainan pyytämiseen. Vastauksen ollessa myönteinen, jatketaan ohjeen mukaan eteenpäin. Jos vastaus on kielteinen, materiaalia kysytään kaukolainaan toiselta sen omistavalta kirjastolta.

3. Kun saadaan myönteinen vastaus, aiemmin asiakkaasta ja materiaalista ylös otetut tiedot laitetaan kaukolainat-kansioon. Tiedot laitetaan samalle arkille ja kansion välilehdelle nimeltä Tilatut kaukolainat. Lähetettyyn kaukolainapyyntöön voidaan kirjata asiakkaan tiedot ja tulostaa se. Kaukolainapyyntö löytyy sähköpostista, lähetetty-kansiosta.

4. Kaukolaina lainataan lainaavan kirjaston kortille (Isonkyrön kirjasto on tässä asiakkaana). Lainaan kirjaston tunnuksia käytetään lainan uusimiseen. Lainava kirjasto lähettää materiaalin postissa.

5. Kun materiaali on saapunut, siitä ilmoitetaan asiakkaalle siten, miten asiakas toivoo saavansa ilmoitukset. Asiakkaan lainatessa materiaalin, eräpäivä ilmoitetaan asiakkaalle (asiakkaan halutessa voidaan tulostaa kuitti tai kirjoittaa eräpäivä muistilapulle). Asiakkaalle kerrotaan myös, että uusiminen tapahtuu siten, että asiakas ilmoittaa kirjastolle (sähköpostitse, puhelimitse tai paikan päällä) haluavansa vielä pitää materiaalin lainassa, niin kirjasto hoitaa uusimisen. Asiakkaan viestiin vastataan ja ilmoitetaan uusi eräpäivä tai mahdollinen lainasta oleva varaus, jolloin sitä ei voi uusia. Materiaalin ja asiakkaan tiedot siirretään kaukolainakansiossa Lainassa-nimiselle välilehdelle.

6. Materiaali pysyy lainassa Isonkyrön kirjastolla eli kaukolainan lainannut kirjasto näkee asiakkaana Isonkyrön kirjaston. Kirjasto hoitaa lainan uusimisen tarvittaessa. Kun materiaalista tulee eräpäivämuistutus kirjaston sähköpostiin, asiakkaalle ilmoitetaan ja kysytään, että palautetaanko se vai pyritäänkö laina uusimaan. Uusiminen on kuvattu alla.

7. Kun asiakas palauttaa kaukolainan kirjastoon, se postitetaan takaisin sen omistavaan kirjastoon. Materiaalin ja asiakkaan tiedot siirretään Kaukolainat-kansiossa välilehdelle palautetut.

Kaukolainan uusiminen

1. Lainaan kirjaston verkkokirjastoon kirjaututaan kyseisen kirjaston tunnuksilla eli kirjastokortin numerolla ja PIN-koodilla. Tunnuksia uusimiseen löytyvät kaukolainakansiosta. Jos tunnuksia ei ole, niin uusimista tai tunnuksia pyydetään sähköpostilla.

2. Eri verkkokirjastot voivat poiketa toisistaan, joten kirjautumisen jälkeen etsitään kohta, josta näkee omat lainat.

3. Valitaan uusittava materiaali ja uusitaan se.

4. Sivulle pitäisi ilmestyä ilmoitus, joka kertoo, onnistuiko uusiminen vai ei. Jos uusiminen ei onnistunut, niin siitä on todennäköisimmin varaus. Uusimisen onnistuessa uusi eräpäivä merkitään kaukolainakansioon kyseisen materiaalin tietoihin.

5. Asiakkaalle ilmoitetaan uusimisen tilanne eli onko materiaalista varauksia vai saatiinko laina uusittua, jolloin uusi eräpäivä ilmoitetaan asiakkaalle.

Lähetetyt kaukolainat:

Toinen kirjasto voi haluta kaukolainata materiaalia Isonkyrön kirjastosta. Tässä tilanteessa materiaalista tarkistetaan sen lainattavuus. Eli ettei se ole käsikirjastossa, lainassa tai varattuna. Jos se on lainattavissa, sen kanssa toimitaan seuraavasti:

1. Tarkistetaan, onko kaukolainan tilanneella kirjastolla jo asiakkuus Isonkyrön kirjastossa. Mennään Asiakastiedot-välilehdelle ja kirjoitetaan kirjaston nimi hakukenttään sivun yläreunassa.
2. Jos asiakastiedot löytyvät, materiaali lainataan kyseiselle kirjastolle. Jos asiakastietoja ei löydy, niin kirjastolle tehdään asiakastiedot kuten luvussa Kirjastokortin teko/uusiminen on ohjeistettu ryhmälle tehtävän kirjastokortin osalta. Asiakastietojen teon jälkeen materiaali lainataan kyseiselle kirjastolle.
3. Lainauskuitteja tulostetaan kaksi kappaletta. Toinen laitetaan lainatun materiaalin väliin ja siihen kirjataan eräpäivä vielä erikseen, jotta se on selkeästi esillä. Toinen lainauskuitti laitetaan kiinni paperiarkkiin, johon kirjataan lainan eräpäivä, materiaalin nimi, kaukolainan tilanteen kirjaston nimi ja postituspäivämäärä.
4. Paperiarkki, johon tiedot on kerätty, laitetaan kaukolainat-kansioon välilehdelle lähetetyt kaukolainat.
5. Lainattu materiaali postitetaan kaukolainan tilanneeseen kirjastoon. Kirjastojen osoitteet löytyvät Kirjastokalenterista, joka on samassa kaapissa kaukolainat-kansion kanssa työhuoneessa.

4.5 Yhteispalvelupiste ja Asti-järjestelmä

Yhteispalvelupiste

Yhteispalvelupiste tarkoittaa, että Isonkyrön kirjastolla on lupa toimia sopimusorganisaatioiden toimipisteenä. Toisin sanoen kirjastosta voidaan antaa hakemuksia, lomakkeita, ohjeita ja opastusta sopimusorganisaatioita koskien. Kirjasto myös ottaa vastaan asiakkaiden täyttämiä lomakkeita ja hakemuksia, jotta ne postitetaan asian käsittelevälle organisaatiolle.

Isonkyrön kunnankirjastolla on olemassa sopimukset Poliisin, Verohallinnon, Kelan, Maistraatin ja TE-toimiston kanssa. Se tarkoittaa myös sitä, että kirjastoon voi luottaa näiden organisaatioiden kanssa asioidessa eli kirjastolla on vaitiolo-velvollisuus ja kirjasto huolehtii, etteivät asiakkaiden tiedot joudu väärin käsiin.

Tiskin takana sinisissä kansioissa valmiiksi tulostettuja Kelan ja Verohallinnon yleisimmin käytettyjä lomakkeita. Koska Poliisin, Verohallinnon ja TE-toimiston palveluita käytetään huomattavasti vähemmän, näiden lomakkeita ei ole valmiiksi

tulostettuina. Asiakas voi pyytää lomakkeita täytettäväksi tai niitä voidaan antaa tarvitseville. Kansion kannessa on sisällysluettelo, joka kertoo miltä välilehdeltä mitään löytyy.

Ensisijaisesti asiakasta kuitenkin ohjeistetaan käyttämään sähköisiä lomakkeita. Asiakas voi käyttää tutkijanhuoneen tietokonetta näiden tekemiseen. Huoneessa on myös ohjeita ja kirjasia lomakkeiden käyttöön. Tämä mainitaan myös luvussa Yleiset tietokoneet, kohdassa tutkijanhuone.

Hakemusten ja lomakkeiden vastaanotto, Asti-järjestelmä

Kirjastoon tuodut yhteispalvelupisteen hakemukset ja lomakkeet merkitään saapuneeksi leimaamalla ne kirjaston leimalla (iso leimasin, jossa on päivämäärä ja merkintä yhteispalvelu ja neuvonta). Leimaamisen lisäksi hakemukset ja lomakkeet kirjataan Asti-järjestelmään. Järjestelmä löytyy internetistä, mutta sovellus ei ole vapaassa käytössä. Se on tarkoitettu vain sopimusasiakkaille kuten Isonkyrön kirjasto. Kirjaaminen tarkoittaa sitä, että asian käsittelevälle organisaatiolle lähetetään ilmoitus tapahtumasta. Esimerkiksi kun kirjastoon tuodaan yleisen asumistuen täytetty hakemus, se merkitään Astiin, jolloin Kela saa ilmoituksen saapuneesta hakemuksesta eli siellä tiedetään, että sellainen on tulossa postissa.

Asti-järjestelmä vaatii sisäänkirjautumisen. Astiin kirjaudutaan omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla. Hakemusten ja lomakkeiden kirjaaminen tapahtuu siten, että etusivulla klikataan kohtaa ”Uusi palvelutapahtuma”. Avautuvalta välilehdeltä valitaan suorite ja sopimusorganisaatio, kuvaillaan tapahtuma ja valitaan valikosta, miten tapahtuma toimitettiin (esimerkiksi kasvotusten). Lopuksi klikataan ”Tiketöi tapahtumat”.

Kirjaamisen jälkeen hakemukset ja lomakkeet lähetetään postissa organisaatiolle, joka käsittelee ne. Postittamiseen liittyvät toimet on kuvattu luvussa Postitus Postitus.

Asti-järjestelmää voi käyttää myös yhteyden ottamiseen erilaisiin valtion palveluihin. Sen kautta ilmoitetaan, millaisia palveluita asiakkaalle on annettu eli hakemuslomakkeiden lisäksi ohjeiden ja opastusten antaminen on mahdollista kirjata Astiin. Tällä ilmoitetaan organisaatiolle, että asiakasta on neuvottu. Astin kautta saa myös palveluohjeita, joiden avulla asiakasta voi neuvoa jonkin palvelun pohjalta. Esimerkiksi jos asiakkaan tarvitsee varata aika poliisia varten, niin Astista löytyy ohjeet ajanvaraukseen. Sieltä löytyy myös linkkejä, esimerkiksi Kelan sivuille, johon asiakkaan voi opastaa, jos asiakkaan tarvitsee löytää esimerkiksi opintotukihakemus. Vaihtoehtoisesti linkkiä voi käyttää siihen, että käy itse etsimässä ja tulostaa asiakkaalle tietyn hakemuksen, jota ei löydy valmiiksi tulostettuna.

Astin intranetistä ”palveluohjeet” -välilehdeltä pääsee näkemään yhteispalvelupisteen sopimusorganisaation palvelukuvaukset eli ohjeet eri palveluihin sekä ohjeita asiakkaiden opastukseen. Jokaiselle sopimusorganisaatiolle on oma välilehtensä oikean palvelukuvauksen löytämisen helpottamiseksi.

4.6 Aineiston käsittely

4.6.1 Uusi aineisto

Uusi aineisto saapuu kirjastoon pääosin Kirjavälityksen kautta, mutta aineistoa hankitaan myös muualta, kuten Suomalaisesta Elokuvapalvelusta. Myös lahjoituksia otetaan vastaan tietyin edellytyksin. Kuljetus eli tilattu aineisto otetaan vastaan ja kuitataan vastaanotetuksi kuljetuksen tuojalle. Kuittaja on vastuussa siitä, että aineisto on todella saapunut.

Lähetys puretaan ja tilattujen aineistojen luetteloa verrataan lähetyslistaan ja tarkistetaan, että kaikki lähetyslistassa olevat aineistot saapuivat. Puutteet merkitään luetteloon. Jos lähetyslistan aineisoja puuttuu, ne ilmoitetaan lähettäjälle.

Luettelointiin liittyvät käytännöt

Uusi aineisto käydään nide kerrallaan läpi hakemalla niteen nimekettä Axiell Auroran niteiden hallinnassa. Välilehdeltä katsotaan, onko aineistolle saatavana luettelointitietoja. Olemassa olevat luettelointitiedot tarkistetaan, jotta ne vastaavat uutta aineistoa ja ne on luetteloitu oikein. Jos luettelointitiedot ovat olemassa ja oikein, aineiston kanssa toimitaan seuraavasti:

1. Paina painiketta ”lisää nide”. Tällä luodaan omalle kirjastolle merkintä Axiell Auroraan saapuneesta niteestä.

2. Niteelle kirjataan nidetiedot täyttämällä aukeavan ikkunan laatikot.

- Nidetunnuksen kohta jätetään tyhjäksi, koska Axiell Aurora luo sille nidetunnuksen automaattisesti
- Osasto
- Sijainti
- Laina-aika
- Genre
- Korvaushinnaksi kirjataan niteen hankintahinta
- Hankinta- ja uutuuspäiväksi asetetaan se päivä, kun näitä tietoja täytetään

- "huomio"-laatikkoon kirjoitetaan uutuuskuukausi ja vuosi (esim. 2/2019)

3. Aineisto lisätään tarroitettavien siiloon samasta ikkunasta. Klikkaa merkki kohtaan "Siirrä siiloon" ja sen vieressä olevasta alasvetovalikosta valitaan "Tarroitettavat".

4. Lopuksi klikataan "Tallenna"

Jos uusi aineisto on edellisten kriteerien lisäksi merkitty olevan hankinnassa Isonkyrön kirjaston kokoelmassa, sen kanssa voidaan toimia seuraavasti:

1. Klikkaa "näytä niteet"
2. Valitse Isonkyrön aineisto
3. Klikkaa "näytä nidetiedot"
4. Klikkaa "aseta saapuneeksi"
5. Täytä niteen tiedot kuten se on yllä ohjeistettu
6. Klikkaa lopuksi "tallenna"

Uusi aineisto tarvitsee tarrat eli infotarran ja signum-tarran. Tarratietojen tulostus suoritetaan Axiell Auroran järjestelmässä. Tarroitettavat-siiloon lisätyn materiaalin tiedot tulostetaan tarratulostukseen tarkoitettulle tarra-arkille. Tarra-arkit ovat työhuoneessa. Usein samalle arkille tulostetaan samankaltaisen materiaalin tarrat, esimerkiksi aikakauslehtien tarrat tai romaanien tarrat. Tarratietojen tulostaminen tapahtuu seuraavasti:

1. Mene Axiell Auroran aloitussivulle
2. Klikkaa kuvaketta "Siilot"
3. Valitse "Tarroitettavat"-siilo
4. Valitse aineisto, jonka tarratiedot tulostetaan. Yhdelle arkille mahtuu 14 aineiston tiedot.
5. Klikkaa "Tarratulostus"
6. Valitse sivun yläreunasta "Infotarra viivakoodilla ja selkätarra". Muut vaihtoehdot ovat käytettävissä, jos täytyy paikata jonkin aineiston tarroituksia.
7. Valitse tulostuksen aloituskohta. Täydelle arkille aloituskohdaksi valitaan kohta 1. Vajaalle arkille voidaan tulostaa valitsemalla tulostuksen aloituskohdaksi ensimmäinen kohta, jossa on vapaa tarra.

8. "Tulostettavien tarrojen määrä" tarkoittaa, montako yhden aineiston tarraa tarvitaan. Yleensä tarvitaan vain yksi, mutta on mahdollista tulostaa useampi.

9. Aseta tarra-arkki tulostimeen. Työhuoneessa olevan tulostimen läheisyydessä on ohjeet tarra-arkin asettamiseen tulostimeen oikein.

10. Klikkaa "Tulosta" ja "Tulosta valitut" eli korkeintaan 14 per tarra-arkki. Valitse oikea tulostin eli se, johon tarra-arkki on asetettu.

Luettelointi tapahtuu pääosin BTJ:n toimesta, jolta tulee suurin osa luettelointitiedoista. Vain Seinäjoki, Alavus, Alajärvi, Kurikka ja Lapua saavat Eeposkimpan sisällä luetteloita alusta asti. Näillä kunnilla on tietyt luettelointialueet, jotka kuvataan alla olevassa taulukossa.

Seinäjoen luettelointialue	Ilmajoen ja Kuortaneen primäärikuvailtavat aineistot ja kaikki Eeposkimpan primäärikuvailtavat aikakauslehdet, e-kirjat, musiikkiaineistot ja pelit
Alavuden luettelointialue	Kaskisten ja Ähtärin primäärikuvailtavat aineistot ja kaikki Eeposkimpan ruotsinkieliset aineistot
Alajärven luettelointialue	Evijärven, Lappajärven, Perhon, Soinin, Vetelin ja Vimpelin primäärikuvailtavat aineistot
Kurikan luettelointialue	Isojoen, Karijoen, Kauhajoen ja Teuvan primäärikuvailtavat aineistot ja kaikki Eeposkimpan primäärikuvailtavat elokuvat ja on varalla pelien luetteloinnissa
Lapuan luettelointialue	Isonkyrön, Kauhavan ja Laihian primäärikuvailtavat aineistot ja kaikki Eeposkimpan Daisy-äänikirjat, vieraskielinen kirjallisuus ja kielikurssit sekä on varalla luetteloimaan aikakauslehtiä

Aikakauslehdet

Aamun postissa tulleet aikakauslehdet merkitään saapuneeksi Axiell Auroraan seuraavasti:

1. Mene välilehdelle ”Kausijulkaisuniteiden hallinta”. Se löytyy aloitussivulta.

2. Hae saapuvaksi merkittävän lehden nimellä tiedot (ilmaisjakelulehtien tiedot eivät löydy eikä niitä merkitä saapuneeksi)

3. Tarkista, että lehden numero on sama. Oikealta yläreunasta voi tarvittaessa vaihtaa listan näyttämään ensimmäisen ja/tai toisen saapumattoman lehden tiedot sekä edellisen saapuneen. Näin voi tarkistaa, että onko edellinen saapunut ollut se, joka sen pitäisi olla lehtinumeron perusteella tai onko se ollut kaksoisnumero. Kaksoisnumero on esimerkiksi lehdet 18 ja 19 samassa, jolloin seuraava saapuva on lehti 20, mutta Aurora näyttää syystä tai toisesta lehden 19 saapumattomana.

Valitse oikea numero.

4. Klikkaa ”Merkitse saapuneeksi”

5. Avaa nidetiedot

6. Tarkista ovatko lehden tiedot oikein eli laina-aika ja osasto kohderyhmän mukaan

7. Merkitse lehden hinta korvaushinnaksi kohtaan ”korvaushinta”

8. Klikkaa merkki kohtaan ”Siirrä siiloon” ja valitse alasvetovalikosta ”Tarroitettavat”. Tarpeen tullen siilon nimen vieressä olevasta valikosta klikkaamalla voi valita kenen siiloon nide menee, esimerkiksi tarratietojen hausta ja tulostuksesta vastaavan siiloon.

Kohdassa 3 mainitussa tilanteessa, kun lehdet 18 ja 19 ovat olleet kaksoisnumero, niin numeron 19 voi poistaa saapumattomista tulevien ongelmien välttämiseksi. Poistaminen tapahtuu siten, että valitaan se ja klikataan ”Poista”. Jos lehti ei ole saapunut ja edellinen lehti ei ole ollut kaksoisnumero, lehti jätetään saapumattomiin ja otetaan yhteyttä lehden julkaisijaan ja tarpeen tullen tilataan uusi.

4.6.2 Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto

Palautuksen yhteydessä palautuvan aineiston kunto tarkistetaan asiakaspalvelun laadun ja toimivuuden takaamiseksi ja ettei vaurioitunutta, rikkiäistä tai puutteellista aineistoa päädy lainattavaksi.

Vaurioitunut aineisto

Kun palautuksen yhteydessä todetaan aineisto vaurioituneeksi, niin arvioidaan vaurion laajuus eli onko helposti korjattavissa ja/tai voiko sen korjata niin, että se kelpaa vielä lainattavaksi. Vaurioituneen aineiston kohdalla kysytään myös

asiakkaalta (paikan päällä), että oliko aineisto vaurioitunut jo lainattaessa vai tapahtuiko vaurioituminen lainassa ollessaan. Näin toimitaan, koska esimerkiksi lastenkirjat voivat vaurioitua myös kirjastossa ollessaan, koska asiakkaat voivat lukea ja käsitellä kirjoja kirjastossa niitä lainaamatta. Vaurion laatua ja laajuutta arvioidessa mietitään, onko se mahdollista tapahtua kirjastossa ja verrataan tulosta asiakkaan kertomaan. Näin voidaan arvioida sitä, onko edellinen asiakas korvausvastuussa aineiston kohdalla. Korvauksen määrittämisestä seuraavassa kappaleessa. Vaurioituneesta materiaalista myös näkee usein, jos se on korjattu jo ennemmin, mutta korjaus on syystä tai toisesta pettänyt (liimajäljet, teippiä, yms.).

Aineiston korvaus

Asiakkaan kanssa voidaan sopia vaurioituneen aineiston korvaustavasta. Asiakas voi korvata aineiston joko maksamalla korvausmaksun tai hankkimalla uuden teoksen korvattavan aineiston tilalle. Useimmiten korvaavan aineiston hankinta tulee kysymykseen, kun asiakas tietää, mistä hän pystyy hankkimaan sen helposti tai haluaa mieluummin hankkia sen kuin maksaa korvausmaksun. Uuden teoksen voi hankkia vaurioituneen tilalle, kun kyseessä on kirjallinen teos ja aineisto on helposti hankittavissa. Asiakas ei voi hankkia uutta elokuva-, peli- tai musiikkiaineistoa niihin liittyvien tekijänoikeusmaksun vuoksi. Aineiston helpolla hankittavuudella tarkoitetaan, että asiakkaan ei tarvitse maksaa aineistosta enemmän kuin sen korvaushinta on. Aineiston hankinta voi tulla korvaushintaa kalliimmaksi, jos asiakkaan täytyisi maksaa ylimääräistä harvinaisesta tai erittäin vanhasta aineistosta tai aineistoa ei ole saatavilla Suomessa.

Elokvien, pelien ja musiikkiaineiston korvaus peritään seuraavasti:

- Hankintahinta 50 € tai yli > korvaus 20 €
- Hankintahinta alle 50 € > korvaus 10 €

Muun aineiston korvaushinnan määrä lasketaan siten, että aineiston hankintahinnasta vähennetään aineiston ikää vastaava prosenttimäärä. Tähän laskemiseen tarkoitettu taulukko ja laskin löytyvät tiskiltä valvontakameroiden monitorin läheisyydestä. Korvaushinta voidaan lisätä korvausvelvollisen asiakkaan maksuihin, jos asiakas ei kykene maksamaan korvausta heti.

Korvausmaksun lisääminen asiakkaan maksuihin:

1. Mene asiakastiedot-välilehdelle
2. Hae korvausvelvollisen asiakkaan tiedot
3. Klikkaa "Maksut"-välilehdelle
4. Klikkaa "Lisää maksu"

5. Kirjoita korvauksen määrä ja valitse maksun syyksi "Aineiston korvaus"

6. Kirjoita maksun viestiksi korvattavan aineiston nimi ja tekijä

7. Klikkaa "Tallenna"

Aineiston korjaus

Aineistosta arvioidaan ensin, että onko se korjaamisen arvoinen eli vaurioituneen aineiston tilalle voi olla saatavilla vastaava teos edullisestikin. Korjaamiseen ei kannata tuhjata liikaa resursseja. Jos aineisto on korjattavissa ja sen arvoinen, se lainataan kirjaston tiskiltä löytyvälle "Korjattavana"-kirjastokortille. Korjattavana-tila kertoo missä aineisto on, eikä sitä tarvitse etsiä. Lainaamista Korjattavana-kortille käytetään yleensä silloin, kun sitä ei ehditä korjaamaan heti tai korjaus vie pidemmän ajan.

Korjaukseen tarvittavat välineet löytyvät työhuoneesta. Näitä välineitä ovat teippi, kontaktimuovi, liima ja liimalasta, puristimet ja sakset. DVD- ja CD-koteloita löytyy työhuoneesta korvaamaan rikkoutuneet. Aineiston korjaus on opetettava henkilökohtaisesti.

Puuttuva aineisto

Puuttuvalla aineistolla tarkoitetaan yleensä jotain osaa aineistosta, esimerkiksi DVD-kotelosta puuttuu levy tai lastenkirjasta puuttuu osia. Jos aineisto palautetaan puutteellisena, niin aineiston viimeiselle lainaajalle ilmoitetaan asiasta. Ilmoitus tapahtuu joko paikan päällä tai jos asiakas ehti jo poistua kirjastosta, hänelle ilmoitetaan sähköpostitse tai tekstiviestillä. Sähköposti vai tekstiviesti riippuu siitä, miten asiakas haluaa ilmoitukset. Tämän voi nähdä klikkaamalla pientä hammasrattaan kuvaa asiakastietojen oikeassa alakulmassa. Asiakasta neuvotaan palauttamaan puuttuva aineisto. Asiakkaan tietoihin "Viestit"-kohtaan merkitään aineiston nimi ja mitä siitä puuttuu (viesti poistetaan, kun asiakas palauttaa puuttuvan aineiston).

Viestin lisääminen asiakastietoihin tapahtuu seuraavasti:

1. Asiakkaan tiedoissa klikataan kohtaa "Viestit"

2. Klikkaa "Lisää uusi"

3. Kirjoita viesti. Axiell Aurora merkitsee automaattisesti viestin tekijän tunnuksen ja yksikön eli kirjaston. Tämä on yksi syy, miksi ohjelmaan kirjaudutaan omilla tunnuksilla.

4. Klikkaa "Tallenna"

Viestin poistaminen tapahtuu samalta "Viestit"-välilehdeä valitsemalla poistettava viesti ja klikkaamalla "Poista viesti".

Aineiston palauttaneen asiakkaan tiedot näkyvät palautuksen yhteydessä, mutta jos tiedot ovat syystä tai toisesta jo poistuneet näytöltä, niin edellisen lainaajan voi selvittää myös nidetiedoista. Nidetiedoista näkee kaksi edellistä lainaajaa sekä asiakkaan, jolla nide on sillä hetkellä lainassa.

Edellisen lainaajan voi selvittää aineiston nidetiedoista seuraavin tavoin:

1. Avaa Niteiden hallinta -välilehti
2. Hae aineisto (mahdollista hakea nimellä, kirjoittaa nidetunnus tai skannata viivakoodi)
3. Valitse Isonkyrön kirjaston aineisto
4. Paina painiketta "Nidetiedot"
5. Paina painiketta "Lainaushistoria"
6. Lainaushistorian kahdesta edellisestä lainaajasta listassa ylempi on asiakas, joka lainasi aineiston viimeksi

TAI

1. Palauta aineisto uudelleen
2. Paina painiketta "Nidetiedot"
3. Paina painiketta "Lainaushistoria"
4. Lainaushistorian listassa ylempi asiakas on aineiston viimeisin lainaaja

Aineisto, josta puuttuu osia, lainataan tämän jälkeen kirjaston omalle kortille (korjattavana-kortille), jotta sen sijainti tiedetään. Aineistoon laitetaan myös lappu, joka ilmoittaa muille työntekijöille, miksi aineisto ei ole lainattavana. Lapulle kirjoitetaan, mitä siitä puuttuu ja asiakkaan nimi, jolta aineisto palautui puutteellisena sekä päivämäärä, jolloin aineisto palautui. Aineisto laitetaan talteen tiskin takana olevaan hyllyyn.

Asiakkaalle annetaan kuukausi aikaa palauttaa puuttuva aineisto, jonka jälkeen aineisto merkitään korvattavaksi. Aineiston korvaus käsiteltiin jo kohdassa "Vaurioitunut aineisto".

Kadonnut aineisto

Kadonnut aineisto voi olla laina, jonka asiakas on hukannut, epähuomiossa unohtanut palauttaa tai se on vahingossa päässyt hyllyyn palauttamatta. Tämä

voi tulla selville asiakkaan asioidessa kirjastossa (esimerkiksi asiakkaan kysyessä, että tuliko kaikki) tai asiakkaan ottaessa yhteyttä kirjastoon. Katoamistilanteessa aineisto tarkistetaan aina, että onko se kirjaston hyllyssä palauttamatta ja jos on, niin kyseisestä aineistosta kertyneet myöhästymismaksut poistetaan asiakkaan maksuista. Jos aineisto on selvästi asiakkaalla kadoksissa, niin sen kanssa toimitaan kuten normaalisti muiden lainojen kanssa eli asiakkaalle annetaan aikaa etsiä ja palauttaa aineisto.

Aineiston kadotessa asiakkaalle lisätään laina-aikaa, joka antaa aikaa etsiä aineistoa. Jos asiakas ei siihen mennessä löydä aineistoa tai toteaa, ettei kykene sitä löytämään, niin asiakas joutuu korvaamaan aineiston. Asiakkaan kanssa voidaan sopia korvaamisesta siten, että asiakas joko maksaa aineiston tai hankkii kirjastoon uuden. Asiakkaan kanssa sovitaan korvauksen suorittamisen yhteydessä, että aineiston löytyessä myöhemmin hän saa pitää sen. Aineisto on silloin poistettu tietokannasta ja uusi on jo olemassa/hankinnassa.

Asiakkaan tuodessa uuden teoksen kadonneen aineiston tilalle, vanha kadonnut aineisto poistetaan tietokannasta. Sen jälkeen korvaava aineisto merkitään sinne kuten se on opastettu luvussa Uusi aineisto Uusi aineisto.

Aineiston korvaamiselle on olemassa oma hinnoittelukaavionsa ja korvaavan aineiston hankkimiselle sääntönsä. Ne käsiteltiin jo kohdassa "Vaurioitunut aineisto", mutta laskukaava korvauksen määrälle lasketaan siten, että aineiston hankintahinnasta vähennetään aineiston ikää vastaava prosenttimäärä. Tähän laskemiseen tarkoitettu taulukko ja laskin löytyvät tiskiltä valvontakameroiden monitorin läheisyydestä.

Kadonnut aineisto merkitään "kadonnut"-tilaan kirjastojärjestelmässä. Näin toimitaan sekä asiakkaan kadottaman aineiston kohdalla että kirjastossa kadonneen aineiston kohdalla. Kadonneeseen aineistoon muutetaan nidetietoihin sijainnin kohtaan "kadonnut". Tämä onnistuu seuraavasti:

1. Siirry Niteiden hallinta -välilehdelle
2. Hae aineiston nimellä sen tiedot
3. Valitse Isonkyrön kirjaston aineisto (roomalaisen pylväikön kuvasta klikkaamalla sivu näyttää Isonkyrön aineiston ja pieni talon kuva oman yksikön ja maapallon kuvasta saa näkyviin kaikki Eeposkimpan aineisto)
4. Paina painiketta "Nidetiedot"
5. Valitse kohtaan "Sijainti" alasvetovalikosta "kadonnut"
6. Paina painiketta "Tallenna"

4.7 Ilmoitukset asiakkaille

Asiakas valitsee kirjastokorttia tehdessä kolmesta tavasta, miten hän haluaa ilmoituksensa. Valittavissa olevat ilmoitustavat ovat sähköposti, tekstiviesti ja kirje.

Asiakkaille kirjastosta manuaalisesti lähetettäviä ilmoituksia (tekstiviestinä/kirjeenä halutut) ovat seutuvarauksen, varauksen ja kaukolainan saapumisilmoitukset ja kaukolainan palautusmuistutukset. Myös kirjeenä halutut eräpäivämuistutukset ja myöhästymismuistutukset täytyy muistaa tehdä ja lähettää. Nämä kirjeet lähetetään maanantaisin ja kirjataan niille tarkoitettuun Excel-taulukkoon, joka löytyy tiskin tietokoneilta. Taulukkoon kirjoitetaan lähetyspäivämäärä, asiakkaan nimi ja kirjeen asia (esimerkiksi 1. palautusmuistutus). Lähetettävät kirjeet löytyvät Axiell Auroran aloitussivulta kohdasta muistutukset. Ne tulostetaan, katsotaan ettei mainittu aineisto ole kirjaston hyllyssä ja lähetetään kirjeenä asiakkaalle.

Axiell Aurora lähettää automaattisesti asiakkaille ilmoituksia. Näitä ilmoituksia ovat sähköpostilla lähtevät ilmoitukset. Sähköpostilla lähtevät yleisesti eräpäivä- ja myöhästymismuistutukset, mutta asiakas voi valita kaikki ilmoitukset lähetettäväksi sähköpostilla, jolloin hän saa myös varausten saapumisilmoitukset sähköpostiinsa. Nämä viestit lähtevät asiakkaalle automaattisesti, joten niistä ei tarvitse huolehtia.

Kun kirjastoon saapuu aineistoa, josta on varaus (tavallinen tai seutuvaraus), aineiston varanneen asiakkaan tiedoista katsotaan, haluaako asiakas ilmoitukset sähköpostilla, tekstiviestinä vai kirjeenä. Sähköposti hoituu automaattisesti, jolloin varaus laitetaan varaushyllyyn. Tekstiviesti ja kirje pitää lähettää itse, joten ne laitetaan sivuun siksi aikaa, kunnes viestit ehditään lähettämään. Varausten hoidosta lisää luvussa Lainausta, palautus, uusiminen ja varaukset.

Asiakkaan tiedot voi hakea asiakkaan nimellä Asiakastiedot-välilehdeeltä, kun tarkistetaan, miten asiakas haluaa ilmoitukset. Asiakkaan numerokoodi näkyy varauksen saapumisen yhteydessä tulostetusta kuitista. Asiakkaan tiedoista oikealta alakulmasta löytyvästä pienestä hammasrattaan kuvasta painamalla näkee, miten asiakas haluaa ilmoitukset.

Tekstiviestiä lähettäessä asiakkaan puhelinnumero tarkistetaan asiakastiedoista. Helpoin ja nopein tapa lähettää asiakkaalle tekstiviesti-ilmoitus on etsiä edellinen samaa asiaa koskeva viesti ja lähettää se edelleen. Tämä tapahtuu siten, että ensin puhelimesta mennään ohjelmaan ”Viestit”, etsitään oikea viesti. Tavallisella ja seutuvarauksella on hieman erilaiset viestit eli tavallisessa varauksessa viestissä lukee ”Varauksenne on noudettavissa” kun seutuvarauksen viestissä lukee ”Seutuvarauksenne on noudettavissa” ja viestissä on maininta seutuvarausmaksusta, joka on 2

euroa/aineisto (jos asiakkaalle on saapunut useampi seutuvaraus, maksut laske-
taan yhteen samaan viestiin). Oikea viesti avataan ja painetaan vietin kohdalla ruu-
tua pohjassa hetken, kunnes ruudulle aukeaa valikko, josta valitaan ”Lähetä edel-
leen”. Tämän jälkeen viestin vastaanottajan kohdalle kirjoitetaan aineiston varan-
neen asiakkaan puhelinnumero, jonka jälkeen viesti lähetetään.

Usealla asiakkaalla on puhelutiedot tallennettuna ilmoitusten lähettämiseen tarkoi-
tettuun puhelimeen. Tämä tarkoittaa sitä, että viestin vastaanottajaa kirjoittaessa voi
aloittaa asiakkaan nimellä, mutta jos oikeaa ehdotusta ei ilmesty muutaman ensim-
mäisen kirjaimen jälkeen tai osumia on useita, niin paras keino on kirjoittaa puhelin-
numero vastaanottajan kenttään.

Vaikka asiakkaalle tulisi päivän aikana useita ilmoituksia, yksi saapumisilmoitus
asiakasta kohden päivässä riittää.

Kirjettä lähettäessä viestit tulostetaan valmiina, jonka jälkeen ne postitetaan. Kir-
jekuoreen kirjoitetaan vastaanottajan osoite, laitetaan postimerkki ja kirje viedään
Uimahalli Pärskkeen edessä olevaan postilaatikkoon.

5 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu on yksinkertaisimmillaan kaikki se, mitä asiakas kokee kirjastossa asioidessaan. Asiakaspalvelu on kanssakäymistä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä.

Asiakaspalvelun tarkoituksena saada asiakas tyytyväiseksi ja tuottaa kokemus, että juuri hänen tarpeisiinsa vastattiin. Asiakaspalvelu on onnistunutta, jos asiakas kokee mahdollisesti käyttävänsä palveluja uudestaan.

5.1 Lainausta, palautusta, uusimista ja varauksia

Tässä luvussa käsitellään vain tiskillä ja asiakaspalvelijan toimesta tapahtuvaa lainausta, palautusta, uusimista ja varauksia. Kirjastossa on myös lainaus- ja palautusautomaatti, joka käsitellään luvussa Lainaus- ja palautusautomaatti.

Lainausta

Lainauksella tarkoitetaan tässä lainaamista, joka tapahtuu kirjastossa asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, kun asiakas on löytänyt mieleisensä aineiston. Lainausautomaatista kerrotaan luvussa Lainaus- ja palautusautomaatti.

Lainaaminen tapahtuu Axiell Aurorassa seuraavasti (Viivakoodinlukijan käyttöohjeet löytyvät luvusta Tietokoneet ja laitteet.):

1. Klikkaa välilehdelle "Lainausta" (välilehden kuva on kirja, jonka päällä on oikealle osoittava vihreä nuoli)
2. Lue viivakoodinlukijalla asiakkaan kirjastokortin viivakoodi (asiakkaan tiedot tulevat näkyviin sivun yläosaan)
3. Lue jokaisen lainattavan niteen viivakoodit yksi kerrallaan viivakoodinlukijalla
4. Kun kaikki niteet on luettu, klikkaa nappia "Lopeta lainaus", tämä tuostaa lainauskuitin, joka annetaan asiakkaalle (asiakkaalta voi kysyä, haluaako hän kuitin)

Varalainausta

Varalainaukselle löytyvät ohjeet Isonkyrön kirjaston tiedostoasemalta, mutta selkeyden vuoksi ne löytyvät myös tästä.

Palautusta

Palautus onnistuu seuraavasti:

1. Mene välilehdelle "Palautusta" (välilehden kuva on kirja, jonka päällä on vasemmalle osoittava punainen nuoli).
2. Lue viivakoodinlukijalla palautettavien niteiden viivakoodit

3. Tarkista aineisto selaamalla/avaamalla kotelo, ettei missään välissä ole jotain asiakkaalta jäänyttä, vaurioita tai puuttuvaa aineistoa (vaurioituneen ja puuttuvan aineiston kohdalla katso luku Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto)

Jos asiakkaalta on jäänyt jotain arvokasta/merkittävää aineiston väliin, kyseiselle asiakkaalle ilmoitetaan asiasta (vanhan lainauskuitin voi laittaa suoraan roskakoriin). Jos asiakas ei ole enää paikalla, niin viimeisimmän lainaajan tarkistamalla voi selvittää asiakkaan henkilöllisyyden ja yhteystiedot (tavat viimeisimmän lainaajan selvittämiseen löytyy luvusta Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto).

Jos Aurora palauttaessa ilmoittaa, että niteestä on varaus, kuittikirjoitin tulostaa automaattisesti varauskuitin. Kuitti laitetaan niteen väliin ja varattu nide laitetaan sivuun varauskäsittelyä varten. Varausten hoidosta lisää myöhemmin tässä luvussa.

Jos kuittikirjoitin ei jostain syystä ollut päällä, kun varauksesta tuli ilmoitus, niin varauskuitin voi tulostaa uudelleen kahdella tavalla.

Tapa 1:

1. Palauta aineisto uudelleen
2. Ruudulle ilmestyy ikkuna "Poistetaanko varaus?".
3. Klikkaa "Ei"
4. Klikkaa kohtaa "Sisäinen kuitti", josta kuitti tulostuu

Tapa 2:

1. Mene niteiden hallintaan
2. Hae nide
3. Klikkaa "Toiminnot"
4. Valitse "Näytä asiakas"
5. Klikkaa "Varaukset"
6. Klikkaa "Tulosta noudettavat", jolloin kuittikirjoitin tulostaa lyhyemmän kuitin, jossa on vain varausnumero ja niteen nimi ja tekijä

Jos palautettava nide kuuluu toiseen Eepos-kirjastoon tai siitä on seutuvaraus muualla, niin siitä tulee näytölle ilmoitus. Ilmoituksessa lukee, mihin kirjastoon se on menossa ja ilmoituksessa on myös nappi "Tulosta kuljetuskuitti", tästä painetaan ja saatu kuitti laitetaan niteen väliin ja nide kyseiseen kirjastoon menevään kuljetuslaatikkoon (kuljetusten käsittelystä on tietoa luvussa Kuljetukset).

Palautetut niteet siirretään palautuksen jälkeen välisäilytyspaikkaan tiskin takana olevaan liikuteltavaan hyllykköön tai kääryyn, jos niitä ei ehditä hyllyttää saman tien. Yleisesti kannattaa laittaa yhden osaston niteet samaan paikkaan eli tietokirjat toiseen ja kertomakirjallisuus toiseen sekä lastenkirjat ja muu materiaali erikseen, jotta niitä on helpompi lähteä hyllyttämään. Hyllytys on siten helpompaa, koska tietää mitä osastoa kohti lähtee viemään aineistoa.

Uusiminen

Lainan uusiminen kirjastossa tapahtuu yleensä siten, että avataan asiakkaan tiedot "Asiakastiedot"-välilehdeltä. Asiakas todentaa henkilöllisyytensä kirjastokortilla. Asiakkaan soittaessa kirjastoon lainoja uusiakseen, asiakasta pyydetään ensin kertomaan nimensä ja osoitteensa, joilla tiedot löytyvät ja asiakkaan henkilöllisyys todennetaan pyytämällä häntä kertomaan sosiaaliturvatunnuksensa loppuosa. Asiakkaan tietojen löydyttyä klikataan kohdasta "Lainat". Jos asiakkaalla on useampia lainoja, asiakkaalta voi kysyä haluaako hän kaikki uusittavan vai vain tietyn/tietyt. Yhden tai useamman lainan voi uusia klikkaamalla uusittavaa lainaa tai Ctrl-nappi pohjassa uusittavaksi haluttuja, jonka jälkeen klikataan nappia "Uusi valitut". Jos halutaan uusia kaikki lainat, klikataan nappia "Uusi kaikki". Asiakkaalle voi myös tulostaa uudet eräpäivät kuitille klikkaamalla "Tulosta kuitti" ja valita ponnahdusikkunaan "Kaikki lainat". Lainan voi uusia enintään kymmenen kertaa.

Jos asiakkaalla on uusittava aineisto mukana, niin aineisto voidaan palauttaa, katsoa ettei siitä ole varauksia ja lainata se asiakkaalle uudestaan.

Jokaiselle asiakkaalle opastetaan kirjastokorttia ja/tai PIN-koodia tehdessä, miten lainan voi uusia myös verkkokirjastossa. Eli verkkokirjastoon kirjaudutaan kirjastokortin tunnuksella ja PIN-koodilla, mennään kohtaan "Omat lainat", valitaan uusittavat ja klikataan "Uusi valitut".

Varaukset

Varaus tehdään, kun asiakkaan kanssa on todettu, että haluttu aineisto ei ole sillä hetkellä saatavissa. Varaaminen tarkoittaa, että aineiston varannut asiakas saa sen itselleen, kun se palautuu kirjastoon.

Varaustiedot ja aineiston varaajan nimi ei saa näkyä muille asiakkaille tietosuojaan vuoksi. Tästä on huolehdittu siten, että varauskuitissa ei näy asiakkaan nimeä. Vain varausnumero ja aineiston tiedot näkyvät kuitissa. Varaukset on myös sijoitettu hyllyyn tiskin taakse siten, että asiakkaat eivät pääse niitä itse noutamaan. Varaus annetaan asiakkaalle, kun joko asiakas itse kertoo saaneensa varausilmoituksen tai kirjastokortin lukiessa Aurora ilmoittaa asiakkaalla olevan varauksia.

Varauksen teko asiakkaalle tapahtuu seuraavasti:

1. Klikkaa välilehdelle "Tiedonhaku"
2. Etsi aineisto kokoelmasta aineiston nimellä
3. Valitse varattava aineisto klikkaamalla.
4. Klikkaa ensin "Toiminnot" ja aukeavasta valikosta "Tee varaus"

5. Aineisto aukeaa uudelle sivulle, johon luetaan viivakoodinlukijalla asiakkaan kirjastokortti

6. Varmista, että varauksessa lukee alasvetovalikon kohdassa ”**Normaalivaraus**”

Jos asiakas haluaa **seutuvarauksen**, alasvetovalikkoon valitaan ”**Seutuvaraus**”

Seutuvarauksesta puhuttaessa asiakkaalle kerrotaan aina sen maksavan 2 euroa/nide.

Seutuvaraus tehdään, kun asiakas haluaa nopeuttaa aineiston saapumista varausjonon ollessa pitkä tai aineisto ei ole saatavilla Isonkyrön kirjastosta, mutta jokin toinen Eepos-kirjasto omistaa aineiston ja asiakas haluaa aineiston noudettavaksi Isokyröön.

7. Lopuksi klikkaa ”Tallenna varaus”

Kun varaus on valmis, asiakkaalle kerrotaan, että varaus on tehty ja hänelle tulee ilmoitus sitten kun se on noudettavissa. Saapuneen varauksen ilmoittaminen asiakkaalle on opastettu luvussa Ilmoitukset asiakkaille.

Hyllyvaraukset

Sähköpostiin tulee usein varausviestejä nimellä Hyllyvaraus. Tämä tarkoittaa sitä, että joku on tehnyt varauksen kirjaston hyllystä löytyvään aineistoon. Sähköpostissa on varatun aineiston hyllytiedot, jonka avulla aineisto etsitään hyllystä. Etsitty aineisto viedään palautuksen läpi, jolloin Aurora ilmoittaa siitä olevan varaus.

Varaus- tai kuljetuskuitti tulostetaan se mukaan, onko varaaja laittanut noutopaikaksi Isonkyrön kirjaston (varauskuitti) vai jonkin muun kirjaston (kuljetuskuitti). Muualle lähtevä varaus laitetaan varauksen ilmoittamaan kirjastoon lähtevään kuljetuslaatikkoon (katso luku Kuljetukset). Kirjastoon jäävästä varauksesta ilmoitetaan luvun Ilmoitukset asiakkaille mukaan ja varaus laitetaan palvelutiskin takana sijaitsevaan varaushyllyyn.

Kun varauksesta on lähetetty saapumisilmoitus asiakkaalle, varauskuittiin laitetaan ylös päivämäärä, jolloin tekstiviesti-ilmoitus on lähetetty. Varauskuittiin merkitään myös mahdollinen seutuvarauksen hinta (2€), jotta se muistetaan veloittaa asiakkaalta. Seutuvarauksen hinta näkyy kuitenkin automaattisesti myös asiakkaan maksuissa.

Varauksissa on kahden viikon noutoaika. Varauskuitissa lukee ”Noudettava viimeistään (annettu päivämäärä)”, jonka jälkeen asiakkaalle tulee 1€ sakko noutamattomasta aineistosta. Sakko merkitään asiakkaan tietoihin samoin kuten luvussa Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto opastettiin korvausmaksun lisääminen asiakkaan maksuihin. Aineiston korvauksen sijaan maksun syyksi laitetaan noutamaton varaus.

5.2 Kirjastokortin teko/uusiminen

Jokainen asiakas tarvitsee kirjastokortin lainatakseen aineistoa. Kirjastolain mukaan asiakkaalle ei voi lainata aineistoa, jos hänellä ei ole lainaamiseen soveltuvaa korttia näytettäväksi lainaamisen yhteydessä. Eepos-kirjastojen kirjastokortilla voi lainata kaikista 22 Eepos-kirjastokimpan kirjastoista. Myös vanhat Eepos-alueen kirjastokortit eli esimerkiksi vanha Isonkyrön tai Seinäjoen kirjaston kirjastokortit kelpaavat lainaamiseen niin kauan kuin kortin viivakoodi on luettavissa ja siitä näkee, minkä kirjaston kortti se on.

Kirjastokortin teko

Uusi kirjastokortti tehdään, kun asiakas on uusi tai asiakkaan tietoja ei enää löydy tietokannasta. Asiakkaan tiedot ovat voineet kadota, jos korttia ei ole käytetty pitkään aikaan. Kirjastokortin tekoa varten asiakkaan on esitettävä kuvallinen henkilötodistus, jotta tiedetään asiakastietojen olevan oikeat.

Asiakkaan sosiaaliturvatunnuksella voi kokeilla hakea tietoja, ettei tule tehtyä turhaa työtä, jos asiakkaalla onkin jo olemassa tiedot Aurorassa. Jos asiakkaalla on jo tiedot, se tarkoittaa, että asiakkaalla on jokin Eepos-alueen kortti ja asiakkaalle kerrotaan sen käyvän myös muissa alueen kirjastoissa. Jos kirjastokortti on kadonnut, se voidaan uusida (uusiminen on opastettu myöhemmin tässä luvussa).

Kaikille uusille asiakkaille annetaan uutta kirjastokorttia varten lomake täytettäväksi, johon asiakas merkitsee tietonsa korttiin laitettavaksi. Tämä johtuu siitä, että se helpottaa ja nopeuttaa kortin tekoa, kun ei tarvitse kysyä jokaista asiaa erikseen. Kaikista tärkein apu lomakkeesta on tietoturva eli asiakkaan ei tarvitse sanoa tietojaan ääneen, sillä riskillä, että joku ulkopuolinen kuulisi ne. Kun asiakkaan tiedot on viety järjestelmään, kyseinen lomake hävitetään silppurilla.

Alaikäinen asiakas tarvitsee huoltajan allekirjoituksen ja tiedot lomakkeeseensa. Sekä alaikäisen että huoltajan on esitettävä henkilöllisyystodistus.

Kun asiakas on palauttanut täytetyn lomakkeen, uuden kirjastokortin teko tapahtuu seuraavasti:

1. Mene välilehdelle "Asiakastiedot"
2. Klikkaa "Uusi asiakas"
3. Vasemmalta ylhäältä alkaen täytä kaikkiin kenttiin oikeat tiedot (jotkut tiedot voivat jäädä tyhjäksi, jos asiakas ei halua antaa tai ei omista esimerkiksi sähköpostiosoitetta). Tietyn ryhmän kirjastokorttiin laitetaan nimen kenttään ryhmän ja ohjaajan nimet /-merkillä toisistaan erotettuna.
4. Klikkaa kenttään "Kirjastokortin numero" ja lue viivakoodinlukijalla uuden kirjastokortin numero (numero ilmestyy kenttään). Uusia kirjastokortteja löytyy valvontakameroiden monitorien pöydän alla olevan kaapiston päältä. Asiakas saa valita haluamansa värin kolmesta vaihtoehdosta, joita ovat punainen, keltainen ja sininen.

(5. Jos asiakas on alaikäinen, sivun oikealle puolelle laitetaan huoltajan tiedot. Jos huoltajalla on jo kortti, niin huoltajan tietojen kohdan alareunassa on painike ”Etsi”, josta klikkaamalla aukeaa ponnahdusikkuna, jossa voidaan hakea huoltajan tiedot joko nimen tai kirjastokortin avulla.)

6. Klikkaa ”Tallenna”

7. Klikkaa Tallenna-painikkeen vieressä olevasta hammasrattaan kuvasta ja valitse ilmestyvään ponnahdusikkunaan alasvetovalikkoihin asiakkaan haluamat ilmoitustavat.

8. Klikkaa ponnahdusikkunasta ”Sulje”

9. Klikkaa vielä kerran ”Tallenna”, jonka jälkeen kirjastokortin toimintaa voi kokeilla klikkaamalla välilehdelle ”Lainaus” ja lukemalla kortti. Jos asiakkaan tiedot tulevat näkyviin, kortti toimii ja sen voi antaa asiakkaalle ja neuvoa asiakasta kirjoittamaan nimikirjoituksensa kortin kääntöpuolelle (myös kynää voi lainata).

Jos kirjastokortti ei toimi kokeiltaessa, klikataan takaisin Asiakastiedot-välilehdelle ja haetaan hakupalkista asiakkaan sosiaaliturvatunnuksella tiedot ja toistetaan teko-ohjeet kohdasta 4 eteenpäin kohtaa 5 lukuun ottamatta.

Uusi kirjastokortti ei maksa asiakkaalle mitään.

Kirjastokortin uusiminen

Kirjastokortin uusiminen tarkoittaa, että asiakkaalle, jonka tiedot löytyvät Aurorasta, tehdään uusi kirjastokortti vanhan kadonneen/hajonneen/kelvottomaksi kuluneen tilalle. Kuvallinen henkilöllisyystodistus tulee esittää tässäkin, jotta henkilötiedot voidaan varmistaa.

Kirjastokortin uusiminen tapahtuu seuraavasti:

1. Klikkaa Asiakastiedot-välilehdelle
2. Etsi asiakkaan tiedot asiakkaan sosiaaliturvatunnuksella tai lukemalla asiakkaan henkilöllisyystodistus viivakoodilukijalla, jos asiakkaan tietoihin on laitettu sosiaaliturvatunnus, mikä voi puuttua vain vanhemmista tiedoista (tällä tavalla myös tulee samalla varmistettua, että asiakkaalla on jo tiedot olemassa Aurorassa). Jos tiedoista puuttuu sosiaaliturvatunnus, tiedot voidaan löytää hakemalla asiakkaan nimellä ja kysymällä asiakkaan osoite, koska nimellä hakiessa ehdotettujen asiakkaiden kohdalla näkyy myös osoite.
3. Klikkaa Kirjastokortin numero -kenttään ja poista siinä oleva numero
4. Lue uuden kirjastokortin numero viivakoodinlukijalla
5. Klikkaa ”Tallenna”

Kirjastokorttia uusiessa on myös hyvä tarkistaa samalla asiakkaalta, että tiedot ovat pysyneet samana. Mahdolliset muutokset voidaan muuttaa tietoihin (aina

kun jotain muutetaan, tiedot pitää tallentaa). Lisää asiakastietojen päivityksestä luvussa Asiakastietojen päivitys.

Kirjastokortin uusiminen maksaa kaikille asiakkaille 3 euroa.

5.3 Asiakastietojen päivitys

Asiakastietoja päivitetään, kun huomataan, että viestit eivät mene perille tai asiakas ilmoittaa itse tietojensa muuttuneen. Asiakkaita voi aina välillä muistuttaa, että tiedot kannattaa tarkistaa ja päivittää. Kirjaston asiakkaan yhteystiedot eivät päivity automaattisesti, vaikka esimerkiksi muuttoilmoitus olisi tehty.

Asiakastietoihin voi laittaa viestin, jotta seuraava, joka asioi kyseisen asiakkaan kanssa, huomaa kysyä asiakkaalta tietojen muutoksesta tai onko esimerkiksi sähköpostilaatikko täynnä. Viestin lisääminen onnistuu kuten se on opastettu luvussa Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto kohdassa puuttuva aineisto. Kun asiakkaan kanssa on käyty asia läpi, viestin voi poistaa (opastettu luvussa Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto viestin lisäämisen jälkeen).

Asiakastietojen päivitys tapahtuu seuraavasti. Kun asiakkaan tiedot on haettu esille, klikataan vain kenttään, jota halutaan muokata. Tiedot muutetaan ja muutokset tallennetaan Tallenna-painikkeesta aina ennen muulle välilehdelle siirtymistä.

5.4 Puhelinasiakkaat ja sähköpostiyhteydenotot

Puhelinasiakkaat

Isonkyrön kirjastossa on kaksi puhelinta, joista toisella lähetetään asiakkaille saapumisilmoitukset tekstiviestillä ja toisella vastataan, kun asiakas soittaa kirjastoon. Lankapuhelin on poistumassa käytöstä ja kirjastoon jää vain tekstiviestipuhelin. Se otetaan käyttöön myös puheluita varten. Lankapuhelimen numero jää käyttöön, mutta puhelut siirretään matkapuhelimeen.

Lankapuhelin (06) 471 5700

Matkapuhelin 050 364 0788

Tekstiviestipuhelin on kosketusnäyttöinen ja sitä säilytetään työhuoneen pöydällä. Tekstiviestipuhelin täytyy ladata, kun akku alkaa olla tyhjä. Laturi löytyy samalta pöydältä.

Puheluihin vastaamiseen tarkoitettu puhelin säilytetään telineessään tiskin oikealla puolella valvontakameramonitorin vieressä. Puhelimen soidessa siihen vastaa se, joka ehtii eli yleensä se, joka voi jättää sen hetkisen tehtävänsä tauolle. **Paikalla oleva asiakas menee aina puhelinasiakkaan edelle** eli jos ollaan palvelemassa asiakasta, niin puhelimeen vastaa joku muu.

Jos puhelimeen ei ehdi kukaan vastaamaan, puhelu kiertää tiskin puhelimesta työhuoneen puhelimiin soittaen jokaista kiertäessään. Kierto alkaa sen jälkeen alusta ja jatkaa kiertämistä, kunnes puheluun vastataan tai asiakas katkaisee puhelun.

Puhelimeen vastataan sanoin ”Isonkyrön kirjasto, (vastaajan oma etunimi ja sukunimi)”.

Puhelinasiakasta palvellaan kuten asiakasta, joka olisi itse paikalla. Lainata ei voi puhelimitse, mutta aineistoa voi varata, lainoja uusia ja asiakasta opastaa. Jos asiakas pyytää jotain tiettyä henkilöä puhelimeen tai kysyy, jotain asiaa, mikä koskee jonkun toisen työntekijän kanssa sovittua asiaa, niin kyseistä henkilöä voi pyytää puhelimeen.

Sähköpostiyhteydenotot

Asiakkaan lähettäessä sähköpostia kirjaston yleiseen sähköpostiosoitteeseen, se tulee näkyviin kaikille. Yleinen sähköposti on yhteinen kirjaston henkilökunnalle. Se pidetään auki tiskin tietokoneilla. Sähköpostiin saa tunnukset kirjastosta. Sähköpostille on oma oikotiensä eli kuvake tiskin tietokoneiden työpöydällä.

Asiakkaat voivat lähettää sähköpostia myös työntekijän henkilökohtaiseen sähköpostiin, minkä kukin hoitaa itse. Henkilökohtainen tarkoittaa tässä oppaassa kunnan työntekijän sähköpostia, johon vain sen omistavalla henkilöllä on tunnukset. Tämä on sähköposti, joka on Isonkyrön kunnan antama ja muotoa etunimi.sukunimi@isokyro.fi. Asiakkaita kohdellaan ammattimaisesti myös henkilökohtaisessa sähköpostissa. Tässä ohjeessa käsitellään vain kirjaston yhteinen sähköposti.

Yhteiseen sähköpostiin tulleen asian käsittelee se, joka ehtii, kykenee tai tietää käsiteltävästä asiasta parhaiten. Esimerkiksi satutunteja käsittelevät sähköpostit ohjataan satutunneista vastaavalle.

Sähköpostiin vastataan asian vaatimalla tavalla. Eli jos asiakas on esimerkiksi pyytänyt uusimaan lainan, asiakkaalle lähetetään vastaus, että laina on uusittu ja uusi eräpäivä tai jos siitä on varauksia, niin se ilmoitetaan. Sähköpostilla esitettyihin kysymyksiin vastataan.

Sähköposti allekirjoitetaan kirjoittamalla vastauksen jälkeen terveiset ja vastaajan nimi sekä Isonkyrön kirjasto.

Sähköpostin allekirjoitus voi näyttää esimerkiksi tältä:

Terveisin
Juha Vedenjuoksu
Isonkyrön kirjasto

Koska kaikki käyttävät samaa sähköpostia ja viestejä, joihin vastataan, tulee suhteellisen vähän, kirjastolla ei ole automaattista allekirjoitusta.

Kun asia on hoidettu ja sähköpostiin vastattu, viestiketju poistetaan, ettei se aiheuta epäselvyyksiä eli onko käsitelty vai ei. Viestiketjun poistaminen tapahtuu valitsemalla viesti ja klikkaamalla Poista-painikkeesta sähköpostin tehtäväpalkissa (iso musta rasti, jonka alla lukee poista).

5.5 Palvelumaksut

Suurin osa kirjastojen palveluista on maksuttomia. Tietyistä palveluista voidaan silti periä maksua. Eeposkimpan vuoksi Eepos-kirjastot määrittelevät yhdessä maksujen hinnat, jotka ovat samat kaikissa kimpan kirjastoissa. Palvelumaksuilla pyritään kattamaan jotakin kirjastojen toimintakuluja.

Aineistoa koskevia palvelumaksuja ovat:

- Seutuvaraus, 2€/nide
- Kaukolaina, 5€/nide

Näistä peritään maksu juuri sen takia, että niitä voidaan kuljettaa ja postittaa.

Myöhästyneestä aineistosta alkaa kertyä myöhästymismaksua kaksi päivää eräpäivän jälkeen 0,10€/laina/vuorokausi.

Aiemmin on todettu, että kirjastokortin uusiminen maksaa 3€. Myös noutamatta jääneen varauksen maksu, joka on 1€, on todettu aiemmin.

Kopioinnista ja tulostamisesta peritään myös maksua. Nämä hinnat sovitaan kirjaston/kunnan sisäisesti. Isonkyrön kirjastossa ne ovat seuraavat:

- Mustavalkoinen A4, 0,40€/arkki
- Värillinen A4, 0,60€/arkki
- Mustavalkoinen A3, 0,80€/arkki
- Värillinen A3, 1,60€/arkki

Näitä maksuja veloitetaan, jotta voidaan hankkia lisää paperia tulostamiseen ja kopiointiin. Yhteispalvelupisteen sopimusorganisaatioiden (katso luku Yhteispalvelupiste ja Asti-järjestelmä) asioita koskevista tulosteista ja kopioista ei asiakkaalta veloiteta maksua, koska ne ovat yleensä pakollisia ja tärkeä tulostaa/kopioida.

Kun asiakas maksaa hänen asiakastietoihinsa merkittyjä maksuja (asiakkaan tulee näyttää kirjastokorttiaan todentaakseen henkilöllisyytensä), maksut merkitään samalla asiakkaan tietoihin suoritetuiksi. Maksun merkitseminen suoritetuksi tapahtuu seuraavasti:

1. Mene asiakastiedoissa kohtaan maksut
2. Klikkaa "maksa"
3. Kirjoita aukeavan ikkunan yläreunassa olevaan laatikkoon maksettava määrä
4. Klikkaa ikkunasta kohtaa "maksa"

Virheellisesti merkitty maksu poistetaan valitsemalla se ja klikkaamalla "poista maksu".

5.6 Asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet ja laitteet

Asiakkaille kerrotaan jokaisen asiakkaiden käytössä olevan laitteen käyttösäännöt. Eli miten laite varataan käyttöön, kuinka pitkäksi ajaksi sen voi varata, mihin laitetta voi käyttää ja miten sitä käytetään.

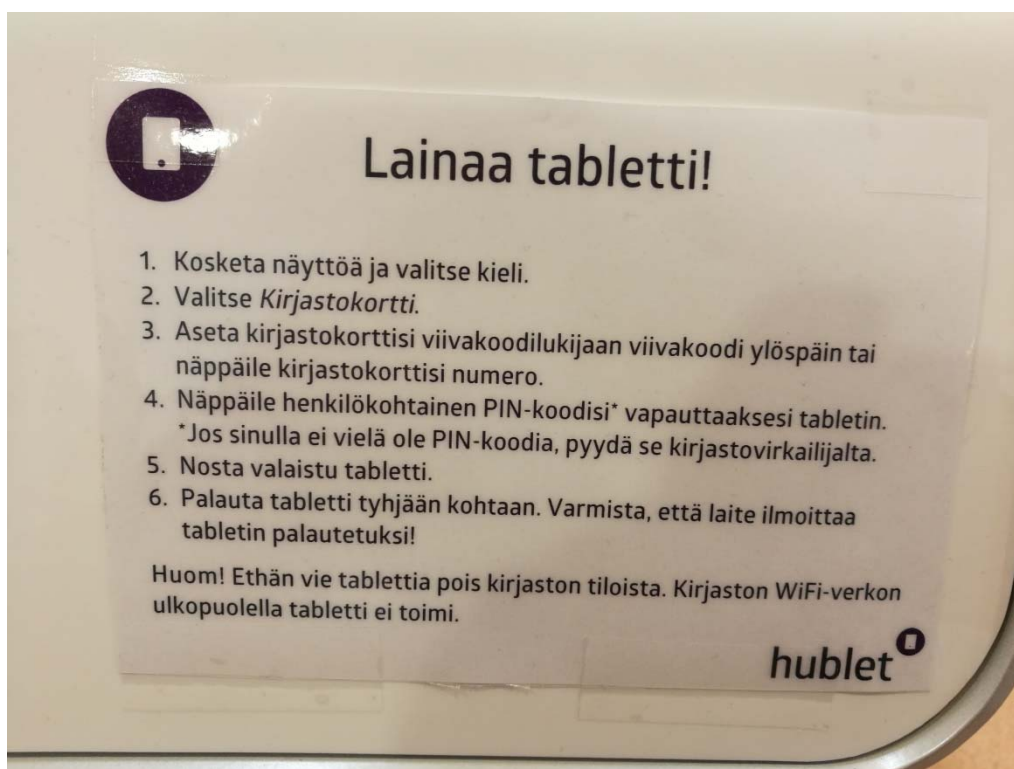
5.6.1 Hublet

Hublet on tablettilainaamo, josta asiakas voi lainata tabletin tunniksi käyttöönsä. Se sijaitsee tiskin ovelta katsoen kauemmassa päädyssä.

Tabletti ei lähde irti telineestä ennen kuin se on lainattu. Tämä varmistaa sen, että jos laite katoaa, rikkoutuu tai sotkeentuu, niin tiedetään, kenellä se on viimeksi ollut ja kuka on vastuussa tabletista.

Tabletteja ei saa viedä kirjaston ulkopuolelle. Jos tabletti viedään kuitenkin ulkopuolelle, vaikka vain vahingossa, riittävän kaukana lainauspisteestään se ”tyhjenee” eli siitä tulee käyttökelvoton.

Tabletin lainaaminen tapahtuu kuten alla olevassa kuvassa opastetaan. Samat ohjeet löytyvät Hublet-laitteen kyljestä.



5.6.2 Lainaus- ja palautusautomaatti

Kirjastossa on lainausautomaatti, jolla voi asioida halutessaan.

Lainausautomaatilla voi lainata niteen seuraavasti:

1. Paina ”Lainaa”

2. Aseta kirjastokortin viivakoodi punaisen lukijavalon alle
3. Aseta seuraavaksi lainattavien niteiden viivakoodit vuorotellen, yksi kerrallaan lukijavalon alle
4. Kun viimeinen nide on lainattu, paina "Lopeta", jolloin laite lopettaa lainauksen ja tulostaa kuitin

Nämä ohjeet näkyvät myös lainausautomaatin näytöllä ja niitä seuraamalla voi lainata niteitä. Vaikka näin on, niin joku voi kuitenkin tarvita apua sillä lainaamiseen, esimerkiksi vaikean näkövamman takia.

Lainausautomaatin yhteyteen kuuluu myös **palautusautomaatti**, joka toimii samassa laitteessa. Laitteella palautetaan seuraavasti:

1. Paina "Palauta"
2. Aseta kaikkien palautettavien lainojen viivakoodi vuorotellen, yksi kerrallaan lukijavalon alle
3. Kun nide on palautettu, aseta se hyllyyn lainausautomaatin vieressä. Jos lainasta on varaus tai se on toisen kirjaston nide, automaatin näytölle tulee ilmoitus ja nide laitetaan automaatin vieressä olevaan laatikkoon.
4. Asiakas voi halutessaan tulostaa itselleen palautuskuitin.

5.6.3 Yleiset tietokoneet

Isonkyrön kirjastolla on yhteensä 6 asiakastietokonetta. Asiakas voi varata tietokoneen tunniksi omaan käyttöönsä. Tietokone varataan tiskiltä nimellä ja työntekijä laittaa nimen ylös oikean koneen ja kellonajan kohtaan taulukkoon. Taulukko on paperinen ja löytyy pöydältä tiskin oikealta puolelta (käytetyt taulukot hävitetään tietosuojan vuoksi). Asiakas voi varata tietyn koneen halutessaan. Asiakkaalle ilmoitetaan varaustilanteesta, mitkä koneet ovat jo käytössä toisella asiakkaalla ja mitkä ovat vapaana.

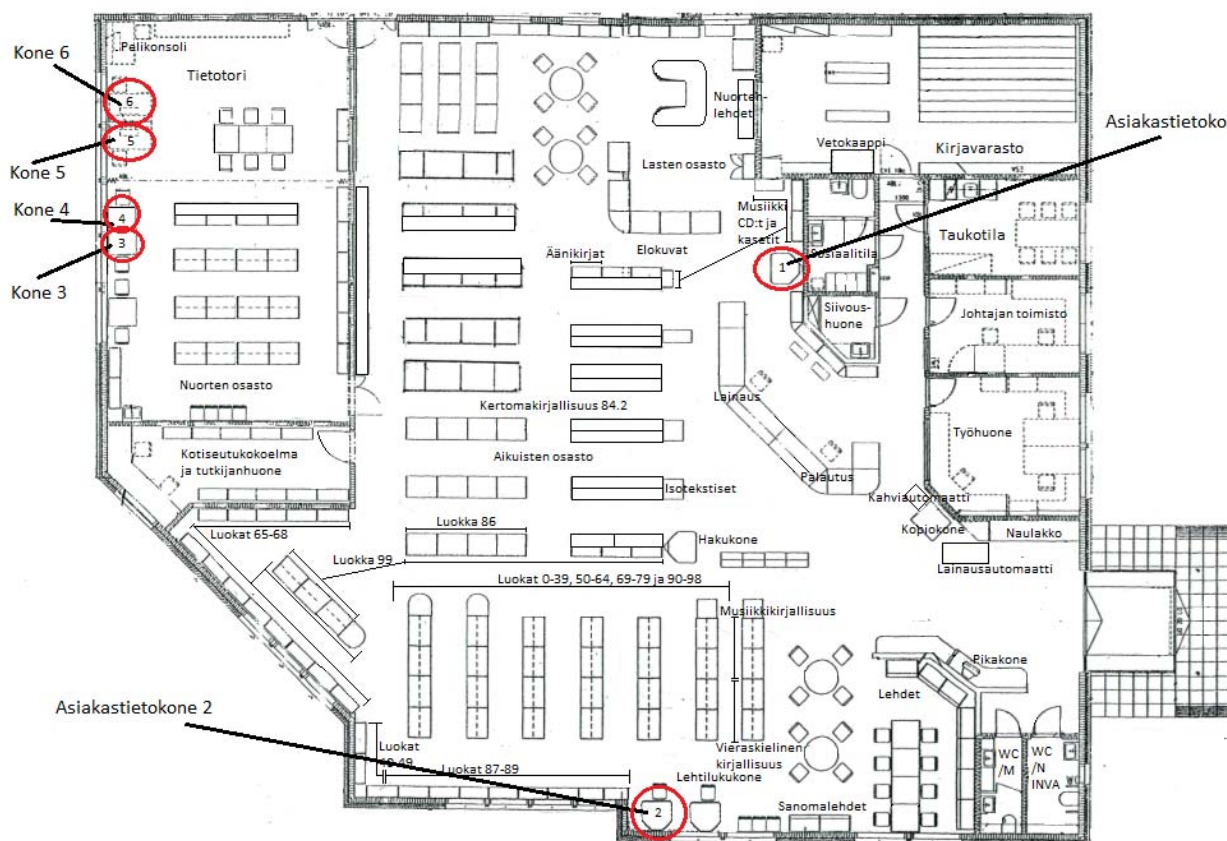
Kone 1 on tiskin ja Hublet-telineen vieressä.

Kone 2 on ulko-ovelta katsoen vasemmalla seinällä ikkunoiden välissä (tätä konetta voidaan käyttää tulostamiseen, jos asiakkaan tarvitsee tulostaa jotain tietokoneen kautta, eikä hän halua/voi sillä hetkellä käyttää tutkimushuonetta). Tämä tietokone näkyy tiskille kattopeilien kautta.

Koneet 3 ja 4 löytyvät nuortenosastolta ja ne näkyvät nuorten osaston valvontakamerasta.

Koneet 5 ja 6 löytyvät tietotorilta ja ne näkyvät tietotorin valvontakamerasta.

Asiakastietokoneiden sijainnit on merkitty alla olevaan pohjapiirrookseen.



Yleisten tietokoneiden näkyminen tiskille on varmistettu sen takia, että voidaan tarkistaa, onko tietokone käytössä, vaikka edellisen asiakkaan käyttöaika olisi jo umpeutunut.

Jos kaikki koneet ovat käytössä asiakkaan saapumishetkellä, hän voi varata tietokoneen myöhemmäksi halutessaan, jolloin hänen nimensä kirjataan halutun koneen kohtaan varattuun kellonaikaan. Jos jonkun varausaika on umpeutunut, mutta käyttää silti konetta, häntä voidaan käydä pyytämässä luovuttamaan kone seuraavalle.

Asiakkaan nimen kirjaaminen paperiin auttaa selvittämään, jos tietokoneessa ilmenee ongelma, joka on selvästi aiheutunut väärinkäytöstä, että kuka on ongelman aiheuttanut.

Tietokonetta varatessa tiskiltä voi myös pyytää kuulokkeet lainaan käytettäväksi tietokoneella. Kuulokkeet palautetaan tiskille vuoron päättyessä. Kuulokkeita säilytetään tiskin takana hyllyssä.

Pelikonsoli

Tietotorilla on myös Playstation 3 -pelikonsoli, jota asiakkaat voivat varata pelaamiseen. Pelikonsolin voi varata puoleksi tunniksi kerrallaan ja yhteensä tunniksi päivässä. Pelikonsolille on oma varauslistansa samassa nipussa yleisten tietokoneiden varauslistojen kanssa (myös tämä lista hävitetään tietosuojan vuoksi, kun se on käytetty). Pelikonsolin varauslista toimii hieman eri tavalla eli asiakkaan nimi kirjataan oikean päivän ja oikean kellonajan kohtaan. Asiakas varaa konsolin käyttöönsä tiskiltä.

Pelikonsolia varatessa pelikonsolin ohjaimen/ohjaimet sekä valinnanvaraisen pelin saa tiskiltä, jonne ne myös palautetaan. Ohjaimia ja konsolia varten tarkoitettuja pelejä säilytetään hyllyssä tiskin takana. Ohjaimia tulee ladata silloin tällöin, mutta johdot voi antaa asiakkaalle konsoliin kiinnitettäväksi pelaamisen ajaksi (johdot säilytetään ohjainten kanssa).

Tutkijanhuone

Kuka tahansa voi varata tutkimusneuvonhuoneen käyttöönsä koko päiväksi tai niin moneksi tunniksi, kuin hän sitä päivän aikana tarvitsee. Varaukset tehdään tiskillä, mutta myös mahdolliset sähköpostivaraukset otetaan vastaan ja huomioidaan. Varauksen voi tehdä myös yhdelle seuraavalle kerralle, kun tarvitsee tutkimusneuvonhuonetta. Varaukset laitetaan ylös tiskillä säilytettävään vihkoon, johon kirjataan asiakkaan nimi, päivämäärä ja kellonaika, jolloin asiakas on tutkimusneuvonhuoneessa ollut.

Tutkimusneuvonhuoneen nimi kertoo, mihin sitä pääsääntöisesti käytetään. Tutkimusneuvonhuoneeseen ei mennä pelaamaan vaan siellä tehdään töitä. Asiakas voi sulkea tutkimusneuvonhuoneen oven saadakseen rauhallisen/hiljaisen tilan.

Tutkimusneuvonhuoneesta löytyy tietokone, joka on asiakkaiden käytössä olevista tietokoneista ainoa, joka vaatii kirjautumisen. Tietokoneen kirjautumisohjeet ovat tietokoneen läheisyydessä.

Tutkimusneuvonhuoneessa on myös oma tulostin, jota asiakas voi itse käyttää. Hinnoittelu löytyy luvusta Palvelumaksut.

Tutkimusneuvonhuoneen muu käyttö

Tutkimusneuvonhuoneessa on digitointilaitte, jolla voidaan muuttaa VHS-kasettien sisältö DVD-levyille. Asiakas voi itse hankkia omat DVD-levynsä tai ostaa niitä kirjastosta 2€/kappale (löytyvät tiskin takana olevan hyllyn alakaapista). Digitointilaitteen ohjeet säilytetään tutkimusneuvonhuoneessa.

Tutkimusneuvonhuoneessa on mikrofilmin ja mikrokortin lukulaitteet.

Kotiseutukokoelma ja käsikirjasto säilytetään tutkimusneuvonhuoneessa. Materiaalit eivät ole lainattavissa.

Tutkimusneuvonhuoneessa olevaa tietokonetta käytetään myös yhteis palvelupisteen asiakkaiden henkilökohtaisessa neuvonnassa. Huone on määritetty Kelan kanssa tehdyssä sopimuksessa tähän sopivaksi paikaksi. Asiakas voi käyttää tietokonetta sähköisten hakemusten tekoon. Huoneessa on myös ohjeita ja kirjasia erilaisten anomusten ja tukien hakemiseen.

5.6.4 Hakukone

Isonkyrön kirjastossa aikuisten uutuuskirjahyllyn päädyssä on asiakaskäyttöön tarkoitettu hakukone. Hakukoneella asiakas voi itse hakea Eepos-verkkokirjastosta niteitä ja tarkistaa, onko niitä saatavilla Isonkyrön kirjastossa. Verkkokirjastoon kirjautumalla asiakas voi myös itse tehdä varauksia.

Hakukoneen pöydällä on hyvä olla muistilappuja ja kynä, jotta asiakas voi kirjata ylös haluamansa niteen tiedot.

Hakukone ei ole varattavissa, eikä sitä ole tarkoitettu käytettäväksi muuhun kuin aineistohakuun. Hakukone ei ole varattavissa sen takia, koska hakukoneella tehtävät haut eivät yleensä kestä kovin kauaa. Hakukonetta ei myöskään ole tarkoitettu käyttämään pitkiä jaksoja kerrallaan, mutta asiakkaalle annetaan aikaa löytää etsimänsä.

5.6.5 Lehtilukukone

Lehtilukukone on tarkoitettu lehtien lukemiseen verkossa ja se sijaitsee asiakastietokoneen numero 2 vieressä eli ulko-ovelta katsottaessa vasemmalla seinustalla ikkunoiden välissä.

Lehtilukukoneella voi lukea lehtiä, jotka eivät tule kirjastoon fyysisinä kappaleina. Koneen käyttö ei vaadi sisäänkirjautumista tai ajanvarausta.

Lehtilukukoneessa on kaksi palvelua e-lehtipalvelua seuraavin sisällöin:

- Epress-palvelu (yli 200 sanomalehteä) www.epress.fi
- Emagz-palvelu (27 aikakauslehteä) www.emagz.fi

Saatavilla olevat lehdet näkyvät annettujen verkko-osoitteiden ja lehtilukukoneen etusivuilta.

Jos jokin lehti ei aukea, se tarkoittaa, että lehteä on lukemassa maksimi määrä asiakkaita ja asiakasta kehoitetaan odottamaan hetken ja kokeilemaan sitten uudestaan. Lehtilukukone jakaa lehden lukuoikeuden kaikkien Eepos -kirjastojen, joissa on lehtilukukone, välillä. Epressissä voi olla maksimissaan 15 yhtäaikaista käyttäjää koko Eepos alueella ja Emagzissa rajoitukset ovat lehtikohtaisia. Esimerkiksi Iltalehdessä ja Iltä-Sanomissa 2 yhtäaikaista lukijaa, muissa lehdissä yksi, mutta lehtien lukijoita voi olla Eepos-alueella useampia, jos he lukevat eri lehtiä.

Aineistoa on saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Käyttöliittymän kielen voi vaihtaa kyseisille kielille palvelun etusivun alareunasta.

5.7 Perintä

Kunta laskuttaa palauttamattomista aineistoista ja maksamattomista sakoista. Tämä tapahtuu vuosittain.

5.8 Neuvonta

Neuvonnalla tarkoitetaan yleisesti sitä, että kirjastosta asiakas saa tietoa sekä kirjaston palveluista ja toiminnasta että kunnan palveluista yleensä. Esimerkiksi asiakas voi kysyä S-marketin sijaintia kunnassa.

5.9 Kirjastossa tapahtuvaa

Kaikki kirjastossa yleisölle tapahtuva pyritään ilmoittamaan asiakkaille hyvissä ajoin ennen tapahtumaa tai heti sen varmistuessa. Satutunnit ilmoitetaan alku- ja loppuvuoden ajaksi. Kaikki nämä ilmoitetaan sekä sosiaalisessa mediassa että kirjastossa. Ilmoitustaululle ja tiskille tehdään esitteitä luettavaksi ja kotiin vietäväksi. Myös osasta tapahtumia tehdään paikallislehteen mainos/ilmoitus.

Kaikki tapahtuva merkitään muistiin ja raportoidaan. Eli mitä on järjestetty ja milloin sekä miten järjestettiin ja miten asiakkaat ottivat sen vastaan. Johtajalta löytyy paikka näille.

Tapahtumat

Tapahtumat sovitaan yhdessä, sekä erityisesti johtajan kanssa. Katsotaan, onko varaa ja mitä se vaatii. Onko mahdollista toteuttaa muun kirjastotyön yhteydessä. Suunnittelua tehdään jo ennen tapahtuman hyväksymistä, jotta se voidaan esitellä ja perustella, että miksi pitäisi toteuttaa. Mitä kirjasto hyötyy tapahtumasta. Myös ajankohta pitää tietää. Jos tapahtuma hyväksytään, niin sen suunnittelu viedään eteenpäin:

- Kirjastolaki auttaa tapahtuman suunnittelussa. Tapahtuman vastuhenkilö ja vetäjä päätetään suunnitteluvaiheessa.
- Tapahtuman valmistelu ja materiaalin hankkiminen. Tapahtumaa koskevien tehtävien jako.
- Tapahtuman markkinointi kirjastossa ja sosiaalisessa mediassa.
- Tapahtuman toteutus.
- Tapahtuman purku ja palaute. Tapahtuma raportoidaan ja arkistoidaan.

Kirjasto voi toimia myös kirjaston ulkopuolelta tulevan tapahtuman järjestyspaikkana. Tämä sovitaan johtajan kanssa.

Näyttelyt

Asiakkaat tai asiakasryhmät voivat varata tietotorin näyttelytilaksi. Näyttelytila varataan kirjastossa. Näyttelytilaa varatessa asiakkaan kanssa keskustellaan näyttelyn soveltuvuudesta ja sisällöstä.

Näyttelytilan varaajat voivat tuoda näyttelynsä kirjastoon ja jättää sen näytteille useimmiten kuukaudeksi. Näyttelyä markkinoidaan kirjastossa ja sosiaalisessa mediassa.

Satutunnit

Satutuntien ajankohdat sovitaan erikseen halukkaan ryhmän ohjaajan kanssa, mutta kirjastossa järjestetään myös yleisiä satutunteja. Yleinen satutunti on nimensä mukaan avoin kaikille 3-6 vuotiaille. Yleisistä satutunneista laitetaan ilmoitus esille asiakkaille niin kirjastoon kuin sosiaaliseen mediaan. Satutunnit ovat aamulla yleensä kello 10-10.30, jolloin se ei häiritse muita asiakkaita ja

osallistujat eivät häiriinny muista asiakkaista. Yleiset satutunnit järjestetään joka toinen perjantai. Satutuntien ajankohdat löytyvät kirjaston verkkosivuilta ja sosiaalisesta mediasta sekä ovat saatavilla paperi-ilmoituksena kirjastosta.

Kotipalvelu

Kirjastosta on mahdollista saada kotipalvelua. Eli henkilöille, joilla ikä ja ikään liittyvät ongelmat tai jotkin muut rajoitteet vaikeuttavat kirjastossa asiointia, on mahdollista saada kirjaston aineistoja siten, että kotipalveluvastaava lainaa ja kuljettaa aineiston asiakkaalle. Myös ryhmäperhepäivähoitokodit ja päiväkodit ovat kotipalvelun piirissä.

6 SISÄINEN TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIikka

Jos jossakin laitteessa ilmenee ongelmia, soitetaan tai laitetaan sähköpostia Isonkyrön kunnan ICT-asiantuntijalle.

Yhteystiedot:

Isonkyrön kunnan ICT-asiantutija
Etunimi Sukunimi
Sähköposti: etunimi.sukunimi@isokyro.fi
Puhelinnumero:

6.1 Tietokoneet ja laitteet

Tiskin tietokoneet

Tiskin tietokoneet on tarkoitettu vain työntekijöiden käyttöön. Näitä koneita käyttävät kaikki työntekijät. Kuten jo luvussa Aamuvuoro todettiin, näille tietokoneille on kirjastosta saatavat kirjautumistunnukset. Näillä tunnuksilla tarkoitetaan tunnuksia, joilla kirjaudutaan vain koneelle ja ovat yleisesti kaikkien työntekijöiden tiedossa.

Näitä tietokoneita käytetään pääasiassa asiakkaiden kanssa asioimiseen. Tiskin tietokoneilla pystyy tekemään myös kaikki, mitä työhuoneen koneilla voi tehdä.

Työhuoneen tietokoneet

Työhuoneen tietokoneiden kirjautumistunnukset saa myös kirjastosta.

Työhuoneen koneita käytetään pääasiassa niiden työtehtävien hoitamiseen, jotka eivät ole suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa. Näitä ovat mm. uuden aineiston hankinta, tilaus ja käsittely sekä tarrojen tulostus. Myös ne tehtävät, jotka vaativat hieman rauhaa ja on vaikea keskeyttää, on paras tehdä näillä koneilla. Esimerkiksi luettelointitietojen haku ja tarkistus on hankala keskeyttää ja aiheuttaa turhia muutosmerkintöjä aineistoon.

Työhuoneen tietokoneilla voi tehdä samat asiat kuin tiskin koneillakin, mutta työhuoneessa ei ole kuittikirjoittimia.

Viivakoodinlukijat

Viivakoodinlukijat käynnistyvät ja sammuvat yhdessä tietokoneen kanssa, johon se on kiinnitetty. Viivakoodinlukijoita pidetään niille tarkoitetuissa telineissä, jotta ne pysyvät latautuneena. Viivakoodinlukijoissa itsessään ei ole johtoa, mutta telineessä on. Ne toimivat langattomalla yhteydellä, eikä niitä yleisesti tarvitse viedä kantamatkan ulkopuolelle. Langaton kantomatkana on noin 5 metriä.

Viivakoodinlukija tuottaa valoa, jolla viivakoodit luetaan. Tätä **valoa ei saa osoittaa kenenkään silmiin**, koska se voi aiheuttaa vahinkoa.

Lukijalla luetaan viivakoodi seuraavasti:

1. Klikkaa kohtaan, johon luettavan viivakoodin tiedot tulevat

2. Osoita lukijan leveämmällä päällä viivakoodia ja aseta sen tuottama punainen valoviiva viivakoodin suuntaisesti eli pokittain jokaisen viivan yli
3. Lukija lukee koodin ja antaa äänimerkin (lukijan nappeja ei tarvitse painaa)
4. Kun lakkaat käyttämästä lukijaa, niin aseta se takaisin telineeseensä (lukija voi lukea viivakoodin myös telineessä ollessaan)

Jos viivakoodinlukijan valo sammuu ennen kuin sillä ehtii lukea viivakoodin, sen saa aktivoitua uudelleen joko heilauttamalla lukijaa tai painamalla lukijan päällä olevaa painiketta.

Kuittikirjoittimet

Kuittikirjoittimen kyljessä on päälle/pois -kytkin sen käynnistämistä ja sammuttamista varten. Sen päällä on pieni vihreä valo sen ollessa käynnissä. Punaisen valon palaessa kuittirulla on loppumaisillaan. Myös kuitissa on punaista väriä, kun kuitti on loppumaisillaan. Mitä enemmän väriä, sitä vähemmän kuittia on jäljellä.

Uusia kuittirullia löytyy varastosta ja varaushyllyn alla olevasta kaapista.

Kuittirulla vaihdetaan seuraavasti:

1. Kuittikirjoittimen kannessa oleva painike painetaan pohjaan, jolloin kansi aukeaa
2. Ota tyhjä rulla pois ja laita se roskikseen
3. Avaa uusi kuittirulla niin että kuittia saa vedettyä
4. Aseta uusi kuittirulla laitteeseen siten, että kuitti tulee rullan päältä. Rulla asettuu koloonsa itsestään.
5. Aseta hieman kuittia kirjoittimen hampaiden yli ja pidä tarvittaessa kiinni kuitista
6. Paina kansi kiinni. Kansi naksahuttaa ja työntää hieman kuittia ulos ja leikkaa sen pois. Tämän palan voi laittaa roskikseen.

Jos kuittirullat ovat loppumassa sekä kaapista että varastosta, siitä tulee ilmoittaa johtajalle, jotta niitä tiedetään tilata muiden toimistomateriaalihankintojen kanssa.

Kassakone

Kuten luvussa Työvuorot todettiin, kassakone käynnistyy (REG-asento) ja sammuu (off-asento) avaimella. Kassakone sijaitsee tiskin oikeassa reunassa valvontakameroiden monitorin vieressä. Vaihtorahan laskemiseen löytyy laskin samalta pöydältä.

Asiakkaan maksu kirjataan kassakoneeseen seuraavasti:

1. Maksettava summa ilman pilkkuja ja kaikilla nolilla. Esimerkiksi 5 € kirjataan kassakoneeseen 500 ja 4,50 € kirjataan 450.

2. Paina näppäintä, joka vastaa maksua. Eli sakkoa maksettaessa painetaan painiketta "sakko" ja kahviautomaatin maksua maksettaessa painiketta "kahvi"
3. Paina "enter"
4. Ota kassasta ensin ulos asiakkaan mahdollinen vaihtoraha ja vasta sitten laita asiakkaan maksu kassaan
5. Sulje kassakoneen luukku
6. Anna vaihtoraha asiakkaalle

Kassakone tulostaa kuitin joka kerta kun koneeseen laitetaan lisää rahaa. Nämä kuitit laitetaan koneen vieressä olevaan piikkiin. Jos asiakas haluaa erillisen kuitin tapahtumasta, sen tekoon löytyy kuittivihko tiskin takana, varaushyllyn alapuolella olevasta kaapista. Kuittiin tarvitaan asiakkaan tiedot, kuitin tekijän allekirjoitus ja maksun summa. Asiakkaalle annetaan vihon jäljentämä kappale kuitista.

Kuten jo luvussa Työvuorot todettiin, kassa lasketaan perjantaisin. Kassa lasketaan kello 14 jälkeen. Vain sovittu määrä rahaa jätetään pohjakassaan. Sovitun määrän saa tietää kirjastosta. Pohjakassan määrä laitetaan ylös paperille, jota säilytetään kassakoneessa. Rahat viedään pankkiin talletettavaksi kunnan tilille. Kassan laskemisella varmistetaan, että kassassa on oikea määrä rahaa vertaamalla sitä kassakoneen ilmoittamaan rahamäärään. Koneen ilmoittaman määrän saa selville tulostamalla kuitin, joka kertoo kokonaissumman. Tämän kuitin voi tulostaa kääntämällä avain X-asentoon ja painamalla "enter". Kassakoneen avaaminen opastetaan kirjastossa.

Valvontakamerat

Valvontakamerat pidetään aina päällä. Tiskillä olevasta monitorista näkee ulko-oven, nuortenosaston ja tietotorin. Kamerat ovat tallentavia. Monitorin kuvaruutu sammutetaan yöksi.

Defibillaattori

Defibillaattori sijaitsee liikuntahallin käytävällä, koko kiinteistö henkilökunnalla tulisi olla valmius sen käyttöön. Sen käyttöohjeet löytyvät defibillaattorista. Ohjemappi on myös johtajan huoneen hyllyssä.

6.2 Kirjautuminen ja käyttäjätunnukset

Kaikilla on omat käyttäjätunnuksensa. Axiell Auroraan ja Asti-järjestelmään kirjautaan omilla tunnuksillaan sen vuoksi, että järjestelmiin jää merkintä, kuka on mitäkin tehnyt. Työsuhteen alkaessa työntekijä saa kirjastolta/kunnalta tarvittavat tunnukset. Jokainen huolehtii henkilökohtaisesti omien salasanojensa vaihdon ja tallessapidon.

Henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ovat myös osa tietoturvaa, josta puhutaan lisää luvussa Tietoturva.

6.3 Tietoturva

Tietoturvalle on olemassa kunnan tiedostoasemalla oma PDF-tiedostonsa nimellä Tietosuojahje-2 kansiossa Henkilöstöohjeet. Tiedoston sisältämä teksti on kopioitu tähän helpottamaan tiedonhakua.

7 VIESTINTÄ

7.1 Sähköposti

Kirjastolla on käytössä yleinen sähköposti sekä kaikilla työntekijöillä henkilökohtaiset sähköpostit. Yleinen sähköposti on yhteinen kirjaston henkilökunnalle. Se pidetään auki tiskin tietokoneilla. Sähköpostiin saa tunnukset kirjastosta. Henkilökohtainen tarkoittaa tässä kunnan työntekijän sähköpostia, joka on Isonkyrön kunnan antama ja muotoa etunimi.sukunimi@isokyro.fi.

Sähköpostille on oma oikotiensä eli kuvake tiskin tietokoneiden työpöydällä.

Henkilökohtaista sähköpostia käytetään suurelta osin viestinnässä. Esimerkiksi tilanteet, jolloin on asiaa toiselle kunnan työntekijälle ja asia ei voi odottaa seuraavaan kohtaamiseen. Toisena esimerkkinä tilanteet, joissa täytyy lähettää sähköposti henkilönä, eikä organisaationa. Henkilökohtaista sähköpostia käytetään myös siitä syystä, ettei viestintä tuki sähköpostia tai peitä alleen muita viestejä, kuten varauksia ja asiakkaiden pyyntöjä.

Henkilökohtaisia sähköposteja käytetään myös kunnan sähköpostiryhmissä. Näitä ryhmiä ovat esimerkiksi johtoryhmä ja kunnan ryhmä.

Yleinen sähköposti on käytössä koko kirjastoa/henkilökuntaa koskevien asioiden tiedottamiseen. Siihen tulee henkilökuntaa koskevia kirjastoalan ilmoituksia. Myös koko kirjastoa ja/tai sen henkilökuntaa koskevat kunnan ilmoitukset tulevat sinne. Jos joku tekee Eeposkimpan alueella muutoksia niteiden nidetietoihin, niin että se vaikuttaa kaikkiin kirjastoihin, tulee siitä ilmoitus yleiseen sähköpostiin.

Kun tarkoituksena on lähettää sähköposti organisaation nimissä, niin käytetään yhteistä sähköpostia. Tällaisia viestejä voivat olla esimerkiksi toiselle organisaatiolle lähetettävät ilmoitukset tapahtumista ja materiaali tapahtumien markkinointiin.

Myös Eeposkimpan sisäiseen viestintään käytetään sähköpostia. Useimmiten käytetään yhteistä sähköpostia, mutta viestiä voi tulla myös henkilökohtaiseen sähköpostiin. Eeposkimpan asiat käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla. Kaikille kimpan kirjastoille tarkoitettuun viestiin vastataan vain, kun siihen on vastaus. Eli "En tiedä" ja "En osaa sanoa" -viestejä ei lähetetä.

7.2 Sosiaalinen media

Isonkyrön kirjastossa on käytössä seuraavat sosiaalisen median kanavat:

[Facebook](#)

Instagram @isonkyronkirjasto

WhatsApp

Kirjaston sosiaalisella medially on oma vastaavansa, joka on yksi kirjastovirkailijoista. Tämä on merkitty hänen vastualueisiinsa luvussa 3.4 Henkilökohtainen kirjastotehtävien työnjako. Hän katsoo, että sosiaalisessa mediassa kaikki tiedot ovat ajan tasalla, sen kautta tullessiin kysymyksiin vastataan ja että tarpeelliset asiat on

tiedotettu. Vastaava myös pitää sosiaalisen median kanavat aktiivisena eli julkaisee päivityksiä, reagoi ja kommentoi useammin kuin kerran kuussa.

Sosiaalisen median vastaava henkilö on myös päävastuussa kirjaston imagosta mediassa. Myös muut kirjaston työntekijät ovat yhdistettävissä kirjastoon sosiaalisessa mediassa, joten myös osaltaan vastuussa kirjaston imagosta.

Sosiaalisessa mediassa tiedotetaan kirjaston tapahtumien lisäksi kunnan/valtakunnan ajankohtaisista ja tärkeistä asioista. Sosiaalisen median lisäksi ilmoitustaulu ja muu tiedotus on sosiaalisen median vastaavan vastuualueella. Tapahtumista myös kerätään palautetta sosiaalisen median kautta. Palautetta voi kerätä julkaisemalla kysymyksen tai äänestyksen tai seuraamalla, mitä ihmiset julkaisevat Isonkyrön kirjastosta.

Kirjaston tiedostoasemalta löytyy myös sosiaalisen median ohje kansioista henkilöstöasiat.

7.3 Kunnan sisäinen tiedonjako

Kunnan sisäinen tiedonjako tarkoittaa sääntöjen ja ohjeiden jakamista henkilöstölle. Myös näissä tapahtuvat muutokset ja päivitykset kuuluvat tähän. Tiedonjako tapahtuu kunnan sisäisellä tiedostoasemalla. Tiedostoasemalle tulevat muutokset ja lisäykset tiedotetaan sähköpostin kautta.

Tiedostoasema sisältää ohjeiden ja sääntöjen lisäksi kaikki tärkeät työntekijää ja organisaatiota koskevat tiedostot. Näitä tiedostoja ovat henkilöstöasiat eli esimerkiksi lomakkeet sairauslomaa ja työsopimusta varten sekä vakuutusasiat. Myös organisaation budjetointi on tällä asemalla. Tämä perehdytysopas on myös saatavilla tiedostoasemalla.

Jokaisella kunnan alaisella organisaatiolla on asemalla oma kansionsa, jonka näkee vain kyseessä oleva organisaatio. Asemalla on myös yhteinen kansio, johon pääsevät kaikki kunnan työntekijät. Kunnan eri henkilöillä on pääsy eri kansioihin, vain niihin, jotka ovat oleellisia kunkin työn suorittamisen kannalta. Esimerkiksi kirjasto- ja vapaa-aikatoimenjohtaja näkee kirjastoa koskevien kansioden lisäksi myös vapaa-aikatoimen ja johtoryhmän kansiot, kun muu kirjaston henkilökunta näkee vain kirjastoa koskevat kansiot.

Jokaisella kunnan työntekijällä on lisäksi oma kansionsa, jonne voi tallentaa tiedostoja. Tälle asemalle on pääsy vain sen omistavalla henkilöllä.

8 PEREHDYTTÄMINEN

8.1 Perehdytysuunitelma

Seuraava teksti on kopioitu kirjaston tiedostoasemalta tiedonhaun helpottamiseksi. Saatavana kansioista työsuojelu nimellä työhönopastus ja perehdyttäminen.

8.2 Perehdytyksen tarkistuslista

Tässä alla on tiedonhaun helpottamiseksi liitetty työhönopastus ja perehdyttäminen -tiedoston liitteenä oleva perehdyttämisen ohjelma ja työnopastuksen tarkistuslista. Tiedosto on saatavilla työsuojelukansioista tiedostoasemalta.

Tähän alle on liitetty tarkistuslista tätä perehdytysopasta varten. Sitä käytetään, jotta perehdytystilanteessa muistetaan käydä läpi kaikki oppaan asiat sekä nähdään, mitkä asiat on jo opastettu. Tarkistuslista on saatavilla myös erillisenä tiedostona nimellä tarkistuslista.

Aihe	Käsitelty	Kuittaus
luku 1 Kuntaorganisaatio		
luku 2 Työsuhdeasiat		
luku 3 Työvuorot		
Aamuvuoro		
Iltavuoro		
Viikonloppuvuoro		
Henkilökohtainen kirjastotehtävien työnjako		
luku 4 Yleiset työtehtävät kirjastossa		
Hyllyttäminen		
Postitus		
Kuljetukset		
Kaukolainojen käsittely		
Yhteispalvelupiste ja Asti-järjestelmä		
Aineiston käsittely		

Uusi aineisto		
Vaurioitunut, puuttuva tai kadonnut aineisto		
Ilmoitukset asiakkaille		
luku 5 Asiakaspalvelu		
Lainaus		
Palautus		
Uusiminen		
Varaukset		
Kirjastokortin teko		
Kirjastokortin uusiminen		
Asiakastietojen päivitys		
Puhelinasiakkaat		
Sähköposti yhteydenotot		
Palvelumaksut		
Asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet ja laitteet		
Hublet		
Lainaus- ja palautusautomaatti		
Yleiset tietokoneet		
Hakukone		
Lehtilukukone		
Perintä		
Neuvonta		
Kirjastossa tapahtuu		
luku 6 Sisäinen tieto- ja viestintätekniikka		
Tietokoneet ja laitteet		
Kirjautuminen ja käyttäjätunnukset		
Tietoturva		
luku 7 Viestintä		
Sähköposti		
Sosiaalinen media		

Kunnan sisäinen tiedonjako		
luku 8 Perehdyttäminen		