

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2020

Iiris Mannonen

# PÖYTYÄN KIRJASTON ARKEA

– Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2020 | 52 sivua

Iiris Mannonen

# PÖYTYÄN KIRJASTON ARKEA

- Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Tässä opinnäytetyössä kuvataan kirjastovirkailijan työtä Pöytyän kirjastoissa syksyllä 2020. Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuotoisena. Opinnäytetyön tavoitteena on ammatillisen osaamisen syventäminen, ja Pöytyän kirjastovirkailijan työtehtävien kuvaaminen ja kehittäminen.

Opinnäytetyö koostuu kymmenestä seurantaviikosta, sekä kuudesta raportista. Seurantaviikkojen päiväkirjaraportoinnissa kirjataan ylös päivittäiset työtehtävät. Raporteissa tarkastellaan seurantaviikkoina esiin tulleita haasteita. Seurantaviikkoja analysoimalla pyritään löytämään uusia ratkaisumalleja ja menetelmiä kirjastovirkailijan työhön.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö rakentuu johdannosta, nykytilanteen kuvauksesta, sekä päiväkirjaosion. Nykytilanteen kuvaus sisältää analyysin työpaikasta ja työtehtävistä. Päiväkirjaosio koostuu seurantaviikkojen päiväkirjamuotoisista merkinnöistä, jotka on tiivistetty kuuteen päiväkirjaraporttiin. Raportit koostuvat päiväkirjaraportoinnin analyysistä ja lähdeaineistosta.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö kehitti kirjoittajan taitoja ratkaista työn haasteita ja antoi mahdollisuuden kehittää asiantuntijuutta omalla alallaan. Opinnäytetyön seurantaraporteissa esille nousseet ja analysoidut asiat antoivat konkreettisia ratkaisumalleja ja menetelmiä kirjastovirkailijan työhön. Tulevaisuudessa tästä opinnäytetyöstä voi olla hyötyä alan opiskelijoille, sillä opinnäyte kuvaa monipuolisesti alan työtehtäviä.

ASIASANAT:

kirjastot, kirjastotyö, yleiset kirjastot

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business Administration, Library and Information Services

2020 | 52 pages

Iiris Mannonen

# THE EVERYDAY LIFE OF THE PÖYTYÄ LIBRARY

- Diary thesis

This thesis report describes a librarian's work in the autumn of 2020 in the libraries of Pöytyä. The main goal of the thesis was to increase professional skills and evaluate professional development of an author. Another goal was the describing of the assignments and the developing of the assignments of the librarian.

The thesis was written in a journal format and it consist of ten working weeks and six reports. The journal format reportage for working weeks was done by describing work assignments of each day. The reports examine the challenges that have arose during the journal. By analyzing the journal reportage, the aim was to find new solutions and methods for the work of a librarian.

The diary thesis is consists of the introduction, the description of the present situation, and the journal item. The description of the present situation contains the analysis from the work and from the assignments. The journal item consists of the journal reportage of ten weeks and of six reports which consist of the analysis of journal and source material.

The journal type thesis developed the skills of the author to solve the challenges of the work and gave the opportunity to develop the expertise in its own field. The analyses of the thesis reports gave concrete solutions and methods for the librarian's work assignments. In the future, this thesis may help students in the field learn about assignments in the library field.

KEYWORDS:

Libraries, Library work, Public libraries

# SISÄLTÖ

<b>SANASTO</b>	<b>5</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 NYKYTILANTEEN KUVAUS</b>	<b>8</b>
2.1 Oman työn analyysi	8
2.2 Sidosryhmät työpaikalla	16
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	17
<b>3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI 17.8.2020 – 23.10.2020</b>	<b>19</b>
<b>4 LOPUKSI</b>	<b>50</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>51</b>

# SANASTO

Aurora	Loisto-kirjastoissa käytettävä kirjastojärjestelmä.
Celia	Saavutettavan julkaisemisen ja kirjallisuuden asiantuntija. Celia tuottaa saavutettavia kirjoja esim. äänikirjoja. (Celia 2020.)
Genre	Genre eli tyyli­laji. Riihikosken kirjastossa kertomakirjallisuus on jaettu eri genrehylyihin. Genrejä ovat jännitys ja dekkarit, romantiikka, kauhu, scifi ja fantasia, romantiikka, erotiikka, erä, sekä sota.
Hyllyluokka	Hyllyluokka kertoo teoksen sijainnin kirjastossa. Hyllyluokan numero määräytyy teoksen sisällön mukaan. (Kokkolan kaupunginkirjasto 2019.) Pöytyän kirjastoissa aineisto luokitellaan yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän (YKL) mukaan.
Kaukopalvelu	Palvelu, jonka kautta asiakas voi tilata aineistoa Loisto-kirjastojen ulkopuolelta.
Kotipalvelu	Palvelu, jossa kirjastotyöntekijä vie kirjakassin asiakkaan kotiin. Asiakkaina esim. palvelukoteja ja senioriasiakkaita.
Loisto-kirjastot	Loisto kirjastoyhteistyöhön kuuluvat Auran, Kosken, Loimaan, Oripään, ja Pöytyän kuntien kirjastot. (Loisto 2019).

Omatoimikirjasto	Omatoimikirjastoissa asiakkaat voivat asioida aukioloaikojen ulkopuolella. Omatoimikirjastoihin on asennettu järjestelmä joka mahdollistaa palauttamisen, lainaamisen ja oleskelun. Tiloja valvotaan teknisesti. (Helmet 2019.)
Pääsana	Pääsana määrittää teoksen paikan aakkosissa oman hyllyluokansa sisällä. Pääsana on usein teoksen tekijän sukunimi, jos tekijöitä on useita, pääsana on teoksen nimen ensimmäinen sana. (Oulun kaupunginkirjasto 2016 n.d.)
RFID-tarra	Kirjaan lisätyssä RFID-tarrassa on tietosiru, joka sisältää kirjan perustiedot. Tämän lisäksi sirussa on pieni antenni. Lukijalaitteeseen yhteydessä ollessaan antenni vastaanottaa ja lähettää matalataajuisia viestejä radiotekniikalla. Lukijalaitteita on esim. lainaus- ja palautusautomaateissa. (Karhulampi & Saloniemi 2018.)
Signum-tarra	Signum-tarrasta näkee teoksen pääsanana kolme ensimmäistä kirjainta ja teoksen hyllyluokan. Tarra toimii paikkamerkinä, jonka avulla löytää teoksen paikan omassa hyllyluokassaan. (Oulun kaupunginkirjasto 2016 n.d.)
Vaski-kirjastot	18 kunnan kirjastoyhteistyö. Mukana esim. Turku, Lieto, Kaarina. (Vaski 2019.)
Vinkkaus	Kirjavinkkaus. Kirjojen tapahtumien avaamista niin, että kuulija haluaa lukea kirjan. Vinkkaus houkuttelee lukemaan vinkkatun kirjan. (Mäkelä 2015, 9.)
Workflow-ohjelma	Ostolaskuohjelma.
Älyhylly	Myös palautushylly. Hylly palauttaa aineiston automaattisesti lukemalla kirjassa olevan RFID-tarran. Käytössä Riihikosken ja Kyrön kirjastoissa.

# 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjamuotoinen seurantajako kirjastovirkailijan työssä Pöytyän kunnassa sijoittuu aikavälille 17.8.2020 – 23.10.2020. Seurantaviikkoja tälle ajanjaksolle sisältyy kymmenen (10) ja jokaisessa seurantaviikossa on aina viisi (5) työpäivää. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö rakentuu päivittäisistä työtehtävien raportoinneista, sekä kuudesta viikkoanalyysistä. Osassa viikkoanalyysistä analysoidaan yhden viikon tapahtumia, ja osa analyysistä on tehty yhdistämällä kaksi viikkoa. Tämä yhdistely on tehty käytännön syistä. Osa viikoista oli selkeästi saman teeman alla, ja yhdistely myös tiivistää opinnäytteen rakennetta. Viikkoanalyysissä analysoin ja nostan esiin tärkeimpiä havaintoja työtehtävistä ja niistä suoriutumisesta. Viikkoanalyysissä on mukana myös kyseiseen viikkoon tai viikkoihin liittyvästä aiheesta tarkempi analyysi, jossa tarkastelen ja syvennän kokonaisuutta teoriapohjan kautta.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda katsaus kirjastovirkailijan työtehtäviin ja nostaa esiin kirjastotyöhön liittyviä olennaisimpia asioita. Päiväkirjamainen opinnäytetyö lisää omaa analyysia omasta ammatillisesta kehittymisestä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on toimia myös ikkunana Pöytyän kunnan kirjaston toimintaan, sekä kehittää kirjastoammattilaisen työtä Pöytyän kirjastossa. Kirjastovirkailijan työtehtävät ovat Pöytyän kirjastossa monipuoliset, ja niihin pystyy myös vaikuttamaan omien kiinnostuksen kohteiden mukaan. Kirjastovirkailijan työtehtävät pienessä kirjastossa vaativat sopeutumiskykyä, joustavuutta, luovuutta, ja ideointikykyä. Kirjastotyössä vaaditaan myös järjestelmällisyyttä ja tarkkuutta. Sosiaalinen pelisilmä ja vuorovaikutustaidot ovat myös tärkeitä asiakaspalvelussa ja toimiessa yhteistyössä eri sidosryhmien kanssa. Kirjastoalan koulutuksen tärkeys korostuu työtehtävissä. Tiedonhaun taidot, kirjallisuudentuntemus, pedagoginen osaaminen, vuorovaikutustaidot, sekä kirjaston kirjastolain asettamien tehtävien tuntemus ovat tärkeitä työvälineitä kirjastoalan työn menestyksekkääseen hoitamiseen.

## 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

### 2.1 Oman työn analyysi

Työskentelen Pöytyän kirjastossa kirjastovirkailijan opintovapaan sijaisena. Pääasiallinen työskentelypisteeni on Riihikoski, mutta työskentelen tarvittaessa myös Yläneen ja Kyrön toimipisteissä. Pöytyän kirjastolla on kolme (3) toimipistettä, joissa kaikissa työskentelee kaksi (2) työntekijää. Kirjastotoimen johtaja on yhteinen Auran kunnan kirjaston kanssa. Pöytyän ja Auran kirjaston yhteistyö on tiivistä. Työaika kirjastoissa on 36 tuntia 45 min. viikossa. Työpäiviä on viisi (5) ja ne sijoittuvat arkipäiviin, joten viikonloput ovat vapaita. Työvuoroja on kaksi (2), aamu- ja iltavuoro. Aamuvuoro sijoittuu klo 7.30–16.30 väliseen aikaan, riippuen päivästä. Iltavuoro on kello 10.30–19.15 välillä, riippuen kirjaston kesä- ja talviaikataulujen palveluaikojen eroista.

Pöytyän kunta sijaitsee Varsinais-Suomessa, ja siellä on 8276 asukasta. (Pöytyä 2019.) Pöytyän kirjaston kaikissa toimipisteissä työskentelee kirjastonhoitaja ja kirjastovirkailija. Työ on itsenäistä, ja kaikissa kirjastoissa on yksintyöskentelyä. Kirjastovirkailijan tehtäviin kuuluvat asiakaspalvelu, aineiston hyllytys, uuden aineiston muovitus ja riffaus eli RFID-tarjojen ohjelmointi uusiin niteisiin, laskujen tarkistus, kuukausitilityksen teko, uuden aineiston saapumisvalvonta, sekä aikakauslehtien käsittely. Minulla on myös tunnukset Celia kirjaston palveluihin, ja voin rekisteröidä uusia asiakkaita Celia kirjastoon. Näiden tehtävien lisäksi vastaan Riihikosken kirjaston kirjapiirin järjestämisestä, ja vinkkaan Riihikosken yhtenäiskoulun 3–4 lk. Olen pitänyt myös kielikahvilaa, joka jäi keväällä tauolle Koronan aiheuttaman kirjastojen sulun takia. Olen tehnyt myös aineiston evaluointia ja tehnyt poistoja. Näiden tehtävien lisäksi olen kesällä luetteloinut saapunutta aineistoa. Celian äänikirjojen luettelointi on kirjastovirkailijan vastuulla. Sosiaalisen median päivittäminen kuuluu myös osaltaan kirjastovirkailijan tehtäviin. Ilmoitan myös Riihikosken kirjaston tapahtumat ja kerhot paikallislehden menovinkkipalstalle. Koska kirjastohenkilökuntaa on vähän, voisi sanoa, että kaikki tekevät kaikkea. Aineiston hankintapäätökset ja tilaukset, sekä omatoimikirjaston aikataulujen ohjelmointi ovat kuitenkin kirjastonhoitajan vastuulla.



Päivittäin toistuvia työtehtäviä aamuvuorossa on kirjaston tilojen tarkastus illan jäljiltä, palautuslaatikoiden ja älyhyllyn tyhjentäminen, varausten hakeminen, ja kirjaston sähköpostin tarkistaminen. Tämän lisäksi haetaan kirjaston oven vierestä postilaatikosta varhaisjakelun sanomalehdet, elleivät asiakkaat ole jo ottaneet niitä luettavaksi. Aamuvuorossa lähetetään Aurorasta myös asiakkaille lähtevät muistutukset ja kirjeitse lähtevät noutoilmoitukset.

Iltavuoron tehtäviin kuuluu myös hyllytys, palautuslaatikoiden tarkistaminen vähintään ennen sulkemista, sähköpostin tarkkailu ja varausten hakeminen. Kirjaston asiakaspalveluajan päätteeksi iltavuoro sulkee kassan, ja laittaa tilastoihin päivän kävijämäärät, lainausmäärät ja kassan erittelyn. Näiden tehtävien lisäksi kummassakin vuorossa on asiakaspalvelua, sekä muut työt tilanteen mukaan.

### **Asiakaspalvelu**

Asiakaspalvelu on tärkeä ja näkyvin osa kirjaston toimintaa. Riihikosken kirjastossa on käytössä omatoimikirjasto, jonka ansiosta kirjasto on asiakkaiden käytössä myös silloin kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Palveluajat vaihtelevat päivittäin. Kesällä palveluajat ovat lyhyemmät kuin talvella. Talvisin palveluajat ovat maanantaista keskiviikkoon klo 13 – 19, torstaisin klo 10 – 16, sekä perjantaisin klo 9 – 15. Omatoimikirjasto palvelee sunnuntaista torstaihin klo 7.00 – 21.00 ja perjantaista lauantaihin klo 7.00 – 18.00. Monet asiakkaat haluavat kuitenkin vielä henkilökohtaista palvelua, ja Pöytyän kirjastoissa on mahdollista asioida palvelutiskillä. Usein palvelutiskillä vaihdetaan myös kuulumiset tuttujen asiakkaiden kanssa. Tavallisimpia asiakaspalvelutehtäviä on kirjojen lainaus ja palautus, sekä varausten tekeminen. Usein asiakkaat tulevat noutamaan myös varauksensa tiskiltä. Palveluumme kuuluvat myös erilaiset tiedonhaun tehtävät. Usein kysytään esim. erilaisia kurssikirjoja. Pöytyän kirjastossa onkin käytössä kaukopalvelu, jonka kautta asiakas voi saada lainaan kirjoja myös muista kirjastoista. Teemme tarvittaessa kaukopalvelupyynnön kaukopalvelusta vastaavalle henkilölle, joka sitten tilaa aineiston Pöytyän kirjastoon. Asiakkaat pyytävät usein myös kirjavinkkejä ja suosituksia.

### **Uuden aineiston saapumisvalvonta**

Uutta aineistoa saapuu meille viikoittain, riippuen hieman ajankohdasta. Kevät ja syksy ovat yleensä vilkasta aikaa aineiston saapumisessa. Uusi aineisto saapuu meille Postin

kautta, ja suurin osa tuodaan meille kirjastoon. Joitain yksittäisiä paketteja olemme joutuneet hakemaan myös Postista itse. Uuden aineiston saapuessa käyn läpi lähetyslistan ja tarkistan, että saapuneet kirjat ja lähetyslista täsmäävät toisiinsa. Tämän jälkeen avaan Auroran hankinnat osion. Hankinnat sivulla näkyy kaikki tekemämme hankinnat. Luen saapuneen kirjan viivakoodin, jolloin se näyttää kyseisen kirjan aktiivisena olevat hankinnat. Olen rajannut Auroran näyttämään vain Pöytyän hankinnat. Tämän jälkeen valitsen kyseessä olevan kirjaston hankinnan aktiiviseksi, ja klikkaan auki valintasivuista hankinnan tiedot. Tänne sivulle lisään verollisen alentamattoman hinnan, alv prosentin, sekä mahdollisen alennusprosentin. Merkitsen myös korvaushinnan, joka on sama kuin ilman alennusta oleva hankintahinta. Hankintahinta ja alv prosentti on helppo tarkistaa lähetyslistasta. Tämän jälkeen tallennan tiedot, ja siirryn saapumisvalvontaan. Saapumisvalvonta sivulla hyväksyn kirjan saapuneeksi, jolloin hankintasivulle tulee teksti ”kookonaan saapunut”. Tämän jälkeen kirja on valmis luetteloitavaksi.

### **Laskujen tarkistus ja kassan kuukausitilitys**

Pöytyän kunnalla on käytössä Workflow-ostolaskuohjelma. Saan sähköpostiini tiedon, kun ohjelmaan on tullut avoimia laskuja tarkistettavaksi. Tarkastan Riihikosken kirjaston laskut, esim. aineistohankinnat ja puhelinlaskut. Kun haluan tarkistaa laskuja, menen yleensä sähköpostin linkin kautta Workflow ohjelman sivulle, joka tässä vaiheessa pyytää kirjautumaan sisään. Tämän jälkeen valitsen tarkistettavan laskun ja avaan liitteen, jossa näkyy laskun tiedot. Aineistohankintalaskuissa tarkistan lähetyslistasta, että tiedot ovat oikein. Tämän jälkeen ohjelma pyytää tiedot tilistä, alv-veron määrästä, sekä kustannuspaikasta. Tili voi olla esim. kirjat, av-aineisto, tai tietoliikennemaksut. Kustannuspaikkana tarkistamilleni laskuille on usein Riihikosken kirjasto tai kirjaston yhteiset. Kun olen syöttänyt pyydetyt tiedot, lähetän laskun eteenpäin hyväksyttäväksi kirjastotoimenjohtajalle.

### **Aineiston hyllytys**

Aineiston hyllytys on yksi kirjaston jokapäiväisistä työtehtävistä. Aineistoa palautuu asiakkailta päivittäin, ja hyllytystä tehdään aina tarpeen mukaan. Hyllytyksessä palautunut aineisto viedään oikeaan paikkaan hyllyssä. Aineisto hyllytetään luokan ja pääsanana mu-

kaan. Tässä apuna on teoksen signum-tarra. Itse olen hyllyttänyt yleensä hiljaisina hetkinä asiakaspalveluaikoina. Kuljetuspäivinä hyllytän aineistoa jo aamulla, sillä silloin aineistoa palautuu muista kirjastoista, ja on hyvä tehdä valmiiksi tilaa hyllytyskärryihin ennen kuljetuksen saapumista.

### **Aineistokuljetukset**

Aineistokuljetus kuljettaa aineistoa Loisto kirjastojen välillä. Aineistokuljetuksen mukana voi laittaa myös Vaski-kirjastoihin menevää aineistoa, tällainen aineisto on pääsääntöisesti asiakkaiden tilaamia kaukolainoja. Kuljetuspäivät Riihikosken kirjastossa ovat tiistai ja torstai. Keräämme muiden kirjastojen palautettua aineistoa erilliseen hyllyyn, josta pakkaamme sen kuljetuslaatikoihin ja pusseihin ennen kuljetusta. Samaan kuljetukseen pakataan myös muihin kirjastoihin varattu aineisto. Kuljetuksen pakkaamisessa täytyy huomioida, että DVD-levyt ja muu helposti rikkoontuva aineisto on suojattava hyvin rikkoutumisen ehkäisemiseksi.

### **Varausten haku**

Asiakkaiden kirjavaraukset tarkistetaan useaan kertaan päivässä. Haen varaukset Auroran varaushaun kautta. Varauslistauksesta näkee varaukset, jotka on tehty verkkokirjaston kautta. Näistä varauksista tarkistan, onko kyseinen aineisto hyllyssä hakukirjastossa. Jos aineistoa ei ole saatavilla noutokirjastosta, haen varauksen ja vien sen erilliseen hyllyyn odottamaan kuljetuksen pakkaamista. Riihikoskelta noudettaviin varauksiin tulostetaan varauskuitti. Muihin kirjastoihin lähtevään varattuun aineistoon tulostuu kuljetuskuitti.

### **Celian äänikirjojen luettelointi**

Riihikosken kirjastossa on oma Celia äänikirjojen kokoelma, josta Celian asiakkaat voivat lainata äänikirjoja. Celian äänikirjat ovat mp3 cd-levyjä, ja niitä on mahdollista tilata kirjastolle Celian kirjastosta. Riihikosken kirjastolle tulee myös automaattisesti tietyin väliajoin uutta aineistoa Celialta. Celian äänikirjat on jaettu Riihikosken kirjastossa seura-

viin genreihin: dekkarit ja jännitys, romantiikka, historia, erotiikka, sekä yleinen kaunokirjallisuus. Riihikosken kirjastossa on saatavilla myös tietokirjoja ja runoja Celian äänikirjoina. Celian äänikirjoja luetteloitaessa valitaan Aurorasta luettelointipohjat. Sieltä löytyy valmiita luettelointipohjia eri aineistoille. Celian äänikirjojen luettelointiin valitaan ”Daisy-äänikirja” pohja.

Valmiiseen luettelointipohjaan lisätään tarvittavat tiedot, esim. luokka, kirjailijan nimi, julkaisun numero, lukijan nimi, sekä asiasanat. Tämän jälkeen tiedot tallennetaan ja valitaan ”luo uusi nide”. Valintaikkunassa valitaan mihin osastolle nide halutaan sijoittaa. Sijainniksi ja laina-ajaksi merkitään ”Celia”. Tämän jälkeen tiedot tallennetaan ja tarjottavat siilosta voidaan tulostaa infotarra niteelle.

### **Kirjaston markkinointi**

Pöytyän kirjaston markkinointi tapahtuu pääasiallisesti paikallislehdessä, kirjaston verkkosivulla, sekä sosiaalisen median alustoilla. Pöytyän kirjastolla on tilit Facebookissa ja Instagramissa. Paikallislehden tapahtumapalstalle ilmoitetaan kirjaston tapahtumista ja säännöllisesti kokoontuvista kerhoista. Kirjaston kotisivuille päivitetään myös tiedot tulevista tapahtumista ja kerhoista. Sosiaaliseen mediaan Pöytyän kirjasto päivittää myös vapaamuotoisempaa sisältöä.

Ennen kerhoa tai tapahtumaa ilmoitan paikallislehden verkkosivuilla olevan lomakkeen kautta tiedot tapahtumasta. Paikallislehti julkaisee tapahtumailmoitukset viikkoa ennen tapahtumaa. Paikallislehti ilmestyy kaksi kertaa viikossa, maanantaisin ja perjantaisin. Maanantain lehteen tulevat ilmoitukset tulee lähettää perjantaina ennen klo 15.00 ja perjantain lehteen tulevat ilmoitukset tulee ilmoittaa keskiviikkona ennen klo 15.00. Tapahtumailmoituksen tulee olla informatiivinen, helppolukuinen ja lyhyt.

Instagram ja Facebook sivuille voi päivittää sisältöä silloin kun haluaa. Kirjaston työpuhelimella voi tehdä Instagram päivityksiä kohtuullisen helposti, ja olenkin pyrkinyt siihen, että Instagram päivityksiä tulisi vähintään kerran viikossa. Omassa työssäni olen keskittynyt enemmän Instagram-päivitysten tekoon, sinne olen päivittänyt kirjavinkkejä, tunnelmakuvia kirjastosta, sekä tapahtumamainontaa.

## Kirjapiirin ohjaaminen

Riihikosken kirjapiiri kokoontuu kerran kuukaudessa, kuukauden viimeisenä tiistaina. Ennen kirjapiiriä teen mainokset kirjaston ja lähikaupan ilmoitustauluille. Tämän lisäksi laitan kirjapiiristä ilmoituksen myös Facebookiin ja Instagramiin. Valitsen jokaiseen kirjapiiriin muutaman kirjan, joista kirjapiiriläiset yhdessä valitsevan seuraavan luettavan kirjan. Valittuun kirjaan teen varaukset Riihikosken kirjastoon, ja kirjapiiriläiset voivat hakea kirjan kirjaston palvelutiskiltä. Kirjojen valinnassa kiinnitän huomiota siihen, että niitä olisi helposti saatavilla riittävä määrä Loisto-kirjastoista. Kirjapiirissämme ei ole mitään erityistä teemaa, joten yritän valita kirjoja monipuolisesti ja erimaalaisilta kirjailijoilta. Ennen kirjapiiriä luen valitun kirjan, sekä etsin hieman tietoa kirjailijasta. Lukupiirin alussa esittelen uudet kirjat, ja äänestämme seuraavan luettavan kirjan. Tämän jälkeen alustan käsiteltävää kirjaa kertomalla lyhyesti kirjailijasta ja mahdollisesti muuta löytämäni tietoa. Tämän alustuksen jälkeen keskustelu lähtee yleensä itsestään käyntiin. Kirjapiirin alussa ja lopussa kirjapiiriläiset usein myös palauttavat ja lainaavat aineistoa.

## Kirjavinkkaukset

Pöytyän kirjasto vinkkaa vuoden aikana kaikki Pöytyän alueen luokka-asteet. Kirjavinkkausten avulla pyritään houkuttelemaan oppilaita lukemaan. Kirjavinkkari esittelee kirjojen tarinat ja juonen houkuttelevasti, kuitenkin paljastamatta loppuratkaisua. Itselläni vastuualueena ovat Riihikosken yhtenäiskoulun 3 lk. ja 4 lk.

Vinkkausten toteuttaminen aloitetaan valitsemalla luokka-asteelle sopivat kirjat. Itse yritän valita kiinnostavia uutuuskirjoja, sekä kirjoja, jotka löytyvät luokka-asteen lukudiplomista. Luettuani kirjat teen niistä lyhyet muistiinpanot. Teen kirjoista myös Powerpointesityksen, jota hyödynnän vinkkauksessa. Tämän lisäksi teen vinkkauskirjoista listan, jonka voi tulostaa ja antaa oppilaille tai opettajalle. Kirjalistan tallennan myös kirjaston verkkokansioon, josta muut kirjastotyöntekijät voivat tarkistaa tarvittaessa vinkatut kirjat.

Vinkkausajat sovin suoraan luokanvalvojan kanssa. Jokaisella kirjavinkkarilla on oma tyyliä vinkata, ja oma tyylini on vasta kehittymässä. Olen kirjavinkkarina vasta aloittelija ja haen omaa tapaa esiintyä ja kohdata kuuntelijat. Vinkkaustilanteessa itselläni on tukena Powerpoint esitys, jossa on vinkattavien kirjojen kuvat ja tiedot. Tämän lisäksi vinkkaustilaisuuteen pyrin ottamaan vähintään kaksi (2) kappaletta kutakin vinkkikirjaa,

jotta kuuntelijoilla olisi lainattavaa vinkkauksen jälkeen. Kirjat toimivat samalla myös rekvisiittana.

### **Saapuneiden aikakauslehtien käsittely**

Riihikosken kirjastolle on tilattu erilaisia aikakauslehtiä. Aikakauslehdistä viimeisin numero on luettavissa kirjastossa, mutta sitä ei voi lainata. Vanhemmat lehdet ovat lainattavissa ja lehtien laina-aika on kaksi viikkoa.

Kun aikakauslehti saapuu kirjastoon liimaan lehden takakanteen RFID tarran. Tarraan ohjelmoin kyseisen lehden numeron infotarran viivakoodin, jossa on lehden tiedot. Tämän jälkeen menen Aurorassa niteiden hallintaan, jossa luen ohjelmoidun RFID tarran. Niteiden hallinnassa näkyy tällöin lehden tiedot ja merkintä "hankinnassa". Avaan lehden nidetiedot, valitsen "asetta saapuneeksi" ja luen tarran "nidetunnus" kohtaan. Tarkistan tässä vaiheessa myös, että lehti on "ei lainattava" tilassa. Tämän jälkeen tallennan nidetiedot. Nyt lehti on valmiina asiakkaiden käyttöön. Vanhempaan lehteen voi nyt liimata kyseisen lehden infotarran, jotta asiakkaat voivat lainata sen. Infotarran suojaksi laiteaan kontaktimuovi. Tarkistan myös vielä nidetiedoista, että lehden laina-aika on 14 vuorokautta ilman lukumäärärajoituksia. Lehtien infotarrat on tulostettu valmiiksi koko vuodelle, ja se tehdään samalla kun lehtien tiedot viedään Auroraan lehtitilausten jälkeen.

Osa lehdistä on heti asiakkaiden lainattavissa. Näitä lehtiä ovat erilaiset käsityölehdet, joita lainataan paljon kotiin. Nämä lehdet päällystetään kontaktimuovilla, samoin lasten lehdet päällystetään. Toisinaan käy niin, että lehteä ei löydy Auroran niteiden hallinnasta. Tällöin voi mennä Auroran tiedonhakuun ja hakea lehden nimellä. Kun lehden nimeke on löytynyt, valitaan se aktiiviseksi ja siirrytään "toiminnot" valikkoon. Sieltä saa näkyviin lehden kausijulkaisunumerot. Kausijulkaisunumero ikkunassa voi halutessaan lisätä uuden niteen omalle kirjastolle tai jos kyseistä lehden numeroa ei löydy ollenkaan, voi siellä lisätä uuden numeron lehdestä.

### **Kirjastotyössä vaadittavat taidot ja osaaminen**

Kirjastotyössä vaaditaan monialaista osaamista. Kirjastotyössä yhdistyvät tietotekninen osaaminen, tiedonhaun osaaminen, sekä asiakaspalvelutaidot. Yleinen luokitusjärjes-

telmä on laajalti käytössä yleisissä kirjastoissa, joten sen osaaminen auttaa kirjastotyössä. Tarkkuus, täsmällisyys, asiakaspalveluhenkisyys, ja luovuus ovat myös tarpeen kirjastoalalla.

Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat työyhteisössä toimimisessa ja sidosryhmien välisessä yhteistyössä. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä myös asiakaspalvelutilanteissa, kirjastoammattilaisen kyky lukea asiakkaan tunteita ja tilannetta on suureksi avuksi onnistuneessa asiakkaan kohtaamisessa.

Markkinointiosaaminen ja tapahtumaosaaminen ovat taitoja, joista on hyötyä etenkin pienessä kirjastossa. Sosiaalisen median alustojen tuntemusta tarvitaan kirjaston markkinoinnissa ja tapahtumien järjestämisessä. Tapahtumien järjestämisessä tarvitaan usein erilaisia kädentaitoja ja visuaalista silmää. Tapahtumien mainokset tehdään myös usein itse, ja taitto-ohjelman osaamisesta on hyötyä.

Kirjastojärjestelmä Auroran hyvä tuntemus ja osaaminen auttavat kirjastotyön sujuvuudessa. Lisäksi kirjaston monitoimikopiokoneen käyttöominaisuuksien tunteminen helpottaa työtä. Kassakoneen käyttö ja rahan käsittely on myös hyvä osata. Kirjastossa käytetään päivittäin esim. Office-ohjelmia Word ja Excel, sekä kokouksissa Teams ohjelmaa. Ostolaskuohjelman hallintaa tarvitaan laskujen tarkistamisessa.

Kirjastotyössä tarvitaan myös ennakkoluulotonta asennetta, sekä muutosresilienssiä vaihtuvissa tilanteissa. Pienessä kirjastossa työskentelyssä korostuu rohkeus työskennellä yksin ja ottaa vastuuta omasta työstään.

### **Oma osaaminen ja osaamisen kehittäminen**

Kirjaston työtehtävät ovat erittäin monipuolisia ja monialainen osaaminen auttaa niiden hallitsemisessa. Kirjastoalan työtehtävissä on auttanut aiempi koulutukseni sosiaali- ja terveysalalta sekä taideteollisuusosalta. Kokemukseni sosiaali- ja terveysalalta on auttanut varsinkin kirjaston erilaisissa asiakaspalvelutehtävissä ja asiakkaan kohtaamisessa. Haastavina asiakaspalvelutilanteina koen edelleen tilanteet, joissa asiakas on vihainen esim. lainauskiellon takia. Asiakaspalvelussa myös nuorten kohtaamiseen koen tarvitsevani vielä lisää kokemusta.

Aineiston tuntemus on itselläni kehittynyt paljon aloitettuani työt kirjastossa. Aineiston saapumisvalvonnan työtehtävät ja aineiston muu käsittely ovat auttaneet kirjaston aineiston haltuunotossa. Aineiston luetteloinnissa koen olevani vielä aloittelija, ja aikaa siihen kuluu enemmän kuin kokeneemmilta työntekijöiltä. Apunani ovat kuitenkin perehdytyksessä kirjoittamani muistiinpanot, sekä tarvittaessa voin kysyä apua muilta työntekijöiltä. Aineiston luettelointia en kuitenkaan tee tällä hetkellä säännöllisesti, eikä tämän opinnäytetyön raportoinnin ajankohdalle tullut aineiston luettelointiin liittyviä työtehtäviä.

Hallitsen yleisimmät kirjastossa käytössä olevat tietokoneohjelmat. Kirjastojärjestelmä Auroran tavallisimmat toiminnot ovat käytössä itselläni päivittäin. Koen kuitenkin vielä epävarmuutta vielä esim. harvemmin käytettävien tilastojen hakemisessa. Tällaisissa tilanteissa kysyn usein neuvoa toiselta työntekijältä. Kirjaston käytössä oleva taitto-ohjelma, jota käytetään esim. tapahtumamainosten tekemisessä on itselleni vielä harjoitella vaativa osa-alue, jotta saisin hyödynnettyä sen mahdollisuuksia paremmin.

## 2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Pöytyän kirjaston toimintaan liittyvät keskeisesti erilaiset sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät, joiden kanssa Pöytyän kirjasto on tekemisissä päivittäisessä toiminnassaan.

Pöytyän kunta on maantieteellisesti laaja alue, ja Pöytyän kirjastolla onkin kolme toimipistettä, jotka palvelevat kunnan asukkaita. Kyrön, Riihikosken, ja Yläneen sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät ovat pääosin samoja, mutta esim. paikalliset yhdistykset tuovat eroja sidosryhmiin toimipisteittäin. Tässä opinnäytetyössä keskityn Riihikosken toimipisteen sidosryhmiin.

Pöytyän kirjaston sisäisiin sidosryhmiin kuuluu keskeisesti Loisto-kirjastoverkosto. Kirjastoverkkoon kuuluvat Aura, Koski TI, Loimaa, Marttila, Oripää, sekä Pöytyä. Kirjastoverkolla on yhteiskäyttöinen kokoelma. Tämä mahdollistaa sen, että asiakas voi esim. varata kirjan mistä tahansa Loistokirjastojen kirjastosta, ja se kuljetetaan asiakkaan valitsemaan Loistokirjastojen kirjastoon. Loistokirjastoista lainatun aineiston voi myös palauttaa mihin tahansa kirjastoverkkoon kuuluvaan kirjastoon.

Pöytyän kirjasto kuuluu Pöytyän kunnan sivistustoimen alaisuuteen. Pöytyän kirjasto tekee tiivistä yhteistyötä alueen koulujen ja osittain myös varhaiskasvatuksen kanssa. Tällä hetkellä Pöytyän kirjasto pyrkii esim. pitämään vinkkaukset vuosittain jokaiselle



luokka-asteelle. Erilaisia kirjastonkäytön ja tiedonhaunopastuksia on myös runsaasti tarjolla. Kouluyhteistyöhön kuuluvat koulun ja kirjaston yhteistyökokoukset, joissa kirjasto tuo esiin erilaisia kouluja varten räätälöityjä palveluita ja kuuntelee opettajien toiveita ja tarpeita liittyen kirjaston toimintaan.

Ulkoisista sidosryhmistä tärkein ja näkyvin on kirjaston asiakkaat. Kuljetuspalvelu kuljettaa aineistoa kirjastojen välillä. Kuljetuspalvelu onkin tärkeä osa kirjastoverkoston sujuvaa toimintaa. Aineistohankinnat on kilpailutettu, ja niiden kautta kirjasto tilaa lainattavan aineistonsa. Kunta on myös kilpailuttanut erilaiset tavarantoimittajansa esim. toimistotarvikkeiden osalta.

Sidosryhmiin kuuluvat myös erilaiset paikalliset toimijat. Kirjasto käyttää tiedottamiseen sähköisten alustojen lisäksi myös paikallislehden tervehdeno-palstaa. Kirjasto tekee myös paljon yhteistyötä paikallisten seurojen ja yhdistysten kanssa. Riihikosken kirjastossa Mannerheimin lastensuojeluliiton Pöytyän yksikkö on pitänyt lapsille satutunteja. Ars Auranmaa on pitänyt kokoontumisiaan kirjaston tiloissa. Samoin paikallinen kansalaisopisto käyttää välillä kirjaston tiloja kursseillaan.

Loisto-kirjastoista Auran kirjasto toimii tiiviissä yhteistyössä Pöytyän kirjaston kanssa. Auran ja Pöytyän kirjastoilla on yhteinen kirjastotoimenjohtaja. Auran ja Pöytyän kirjastoilla on ollut säännöllisesti yhteisiä hankkeita, joihin on saatu ulkopuolista rahoitusta. Molempien kirjastojen yhteisiä henkilöstökokouksia järjestetään säännöllisesti.

### 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Pöytyän kirjaston jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen työ sähköposti. Samoin Pöytyän eri kirjastoilla on omat sähköpostinsa. Kirjastotoimenjohtajalla on henkilökohtainen työpuhelin. Kirjaston muilla työntekijöillä ei ole omia henkilökohtaisia työpuhelimia, mutta jokaisessa kirjastossa on kaksi (2) puhelinta, joita voi käyttää työasioihin. Samoihin puhelimiin tulevat myös asiakkaiden soittot. Sähköpostiin on luotu oma ryhmä kirjaston työntekijöille, ja sitä kautta tavoittaa helposti kaikki kirjastojen työntekijät. Sähköpostiviestit ovatkin käytetyin ja helpoin tapa viestiä eri toimipisteiden välillä. Kiireellisissä tilanteissa voi myös soittaa. Henkilöstökokouksia pidetään säännöllisesti. Kokoukset järjestettiin ennen lähikokouksina, mutta vallitsevan tilanteen takia (koronaviruspandemia) kokoukset ovat siirtyneet etäkokouksiksi. Kokouspöytäkirjat tallennetaan kirjaston käytössä olevaan verkkokansioon, josta ne ovat helposti luettavissa.

Pöytyän kirjaston työyhteisö on pieni, ja yksintyöskentelyä on paljon. Toisen toimipisteen työntekijän tavoittaa kuitenkin tarvittaessa yleensä helposti sähköpostin tai puhelimen avulla.

Asiakaspalvelussa erilaisia vuorovaikutustilanteita on paljon. Pöytyän kirjastoissa on tapana tervehtiä kaikki sisälle tulevat asiakkaat. Pöytyällä asuu paljon ulkomailta muuttaneita maataloustyöntekijöitä ja kausityöntekijöitä. He ovat myös aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Kirjastossa ollessaan he käyttävät paljon kirjaston yleisötietokoneita. Tämän lisäksi he ottavat usein myös kopioita asiakirjoista ja käyttävät kirjaston ilmaista nettiyhteyttä. Osa lainaa suomen kielen kurssikirjoja. Vaikeuksia tulee välillä yhteisen kielen puuttumisesta. Silloin avuksi löytyy onneksi usein netistä löytyvät käännösohjelmat. Useimmat heistä puhuvat kuitenkin englantia. Rauhallisuudella ja kärsivällisellä asiakaspalveluasenteella tilanteet usein selviävät, ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun.

### 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI 17.8.2020 – 23.10.2020

Päiväkirjaraportoinnissa päiväkirjamerkinnot kirjataan aina työpäivän päätteeksi. Tässä opinnäytteessä seurantaviikko kestää 10 viikkoa. Tämän lisäksi seurantaviikoista olen kirjoittanut kuusi tarkempaa raporttia, joissa analysoin työviikkojen tapahtumia. Raporteissa on myös tarkempi analyysi kuudesta teemasta, jotka nousivat esiin seurantaviikoista. Nämä teemat ovat asiakaspalvelu, markkinointi, tapahtumat, saavutettavat aineistot, yksintyöskentely, ja nuoret kirjastossa.

Työviikot ovat viisipäiväisiä, ja sijoittuvat arkipäiviin. Työvuorot jakaantuvat aamuvuoroon ja iltavuoroon. Päiväkirjaraportoinnin seurantaviikkoja on kymmenen ja ne on merkitty numeroin 1-10. Suluissa oleva numero kertoo kunkin seurantaviikon vuosikalenterin mukaisen viikon. Työssäni suunnittelen ja vastaan omien viikkotavoitteiden määrittelystä ja toteutuksesta, riippuen minkälainen tilanne töissä on. Työviikon aikatauluun vaikuttavat tulevat tapahtumat, olenko työpisteessä yksin, ja ennalta suunnittele mattomat työtehtävät. Viikoittain toistuvia säännöllisiä työtehtäviä ovat esim. aineistokuljetukset, jotka ovat aina tiistaisin ja torstaisin. Kuukausittain toistuvia työtehtäviä on esim. kirjaston kassan kuukausitilitys, josta olen vastuussa. Olen vastuussa myös Riihikosken kirjaston kirjapiirin järjestämisestä kerran kuukaudessa.

Työtehtävät voivat päivittäin vaihdella paljonkin, ja suunnitelmat voivat muuttua nopeasti. Asiakaspalvelutyössä asiakkailta voi tulla laajojakin tiedonhaun pyyntöjä, ja myös sidosryhmät esim. koululuokat voivat pyytää lyhyelläkin varoitusajalla esim. erilaisia työpajoja tai tiedonhaunopastusta.

#### Seurantaviikko 1 (34)

Maanantai 17.8.2020 aamuvuoro

Työvuoro alkoi tarkastamalla kirjastotilat viikonlopun jäljiltä ja käynnistämällä kirjaston tietokoneet. Samalla hain aamun sanomalehdet lehtienlukupöydälle varhaisjakelun postilaatikosta kirjaston oven vierestä. Postilaatikosta asiakkaat voivat ottaa tarvittaessa lehdet itsekin, jos ovat aikaisin liikkeellä. Tällä kertaa lehdenlukijoita ei ollut kuitenkaan käynyt omatoimiajalla kirjastossa. Kirjastotilat olivat siistit, mutta palautuksia oli tullut runsaasti. Tyhjensin palautuskaapin, palautusautomaatin vieressä olevan muualle menevän

aineiston laatikon, ja kävin läpi palautushyllyn, sekä samalla siirsin palautushyllyn aineiston palautuskärryyn odottamaan hyllytystä. Käydessäni palautunutta aineistoa läpi tarkistin samalla palautuneiden DVD- ja Cd-levyjen kunnon silmämääräisesti ja tarkistin, että koteloissa ovat oikeat levyt. Samalla siirsin sivuun muualle menevän aineiston. Asiakkaan palauttaessa aineistoa palautusautomaatilla, automaatti ilmoittaa, jos aineisto pitää laittaa muualle menevien laatikkoon. Palautushyllyyn palautettaessa kirjaston työntekijä tekee inventaarion palautuneesta aineistosta tyhjentäessään hyllyä. Hyllyn näytöltä on mahdollista saada palautuneen aineiston lukumäärä, ja sen on täsmättävä tosiasialliseen kirjamäärään. Näytöltä saa myös tulosteen siirroista (muiden kirjastojen ja varattu aineisto). Avattuani Aurora -ohjelman palautin muualle menevän aineiston ja varatun aineiston. Palauttaessa aineiston Aurora ilmoittaa, mihin aineisto on menossa ja asettaa aineiston kuljetettavana tilaan. Tämän jälkeen avasin kirjaston sähköpostin ja tarkistin tulleet viestit. Muutama asiakas oli laittanut viikonlopun aikana lainojen uusintapyyntöjä ja vastasin niihin uusittuani pyydyt aineistot. Tämän jälkeen tarkistin oman henkilökohtaisen sähköpostini ja vastasin viesteihin. Päivän aikana myös hyllytin palautunutta aineistoa, muovitin eli päällystin uutta aineistoa, olin asiakaspalvelussa, sekä pakkasin tiistain aineistokuljetuksen valmiiksi.

Tiistai 18.8.2020 aamuvuoro

Tänään aamuvuorossa oli enemmän henkilökuntaa, joten tarkistimme yhdessä palautuneen aineiston, ja hyllytimme osan kirjoista. Tämän jälkeen tarkistin kirjaston sähköpostin ja vastasin tarvittaviin viesteihin. Avasin myös oman sähköpostini, ja tarkistin samalla tämänpäiväisen henkilöstökokouksen asialistan sisällön. Ennen kokousta tein uusille kirjoille saapumisvalvonnan, eli merkitsin uudet kirjat saapuneiksi Aurora järjestelmään ja merkitsin niille hankinta- ja korvaushinnan. Tämän jälkeen kirjat jäivät vielä odottamaan luetteloimista. Henkilöstökokoukseen osallistuivat kaikki Pöytyän kirjaston henkilökunnan jäsenet. Kokoukseen osallistui myös Auran kirjaston henkilökunta, sillä kokouksessa käsiteltiin hankkeita, joissa toimimme yhdessä Auran kirjaston kanssa. Kokouksessa käsiteltiin tulevan syksyn asioita ja koronatilanteen vaikutuksia kirjaston toimintaan. Kokouksessa päätettiin myös, että aiemmin ehdottamani Keppihevestapahtuma voidaan pitää, samalla päätimme tapahtuman ajankohdan. Sain tehtäväksi myös selvittää, onko Mannerheimin lastensuojeluliiton satutunneille tulossa jatkoa syksyllä Riihikosken kirjastossa. Kokouksen jälkeen olin asiakaspalvelussa, purin aineistokuljetuksen, ja hyllytin aineistoa.

#### Keskiviikko 19.8.2020 iltavuoro

Aloitin vuoron Riihikosken toimipisteestä, josta siirryin Kyrön pop-up kirjastoon iltapäiväksi. Kyrön kirjaston ollessa suljettuna remontin takia, palvelemme asiakkaita kerran viikossa väliaikaistiloissa. Työvuoron alussa tarkistin varaukset, ja kokosin valmiiksi Kyrön pop-up kirjastoon menevät varaukset ja uutuuskirjat. Tämän jälkeen kävin läpi sähköpostini, johon oli tullut käsiteltäviä laskuja. Workflow ohjelmassa tarkistin laskut ja lähetin ne edelleen esihenkilölle hyväksyttäväksi. Vastasin myös muutamaan puheluun, jossa asiakas halusi varata aineistoa. Etsin kirjat tietokannasta, ja tein niihin varaukset. Iltapäivän olin Kyrön pop-up kirjastossa, joka toimii kerran viikossa Kyrön kansalaisopiston tiloissa. Siellä laitoin varaukset varaushyllyyn, palautin asiakkaiden aineistoa ja järjestelin uutuusaineistoa paremmin esille. Loppuillasta pop-up kirjastossa oli hiljaista, ja käytin ajan hyödyksi ja etsin ja varasin itselleni tulevia vinkkauskirjoja tietokannasta. Päivän lopuksi keräsin muihin kirjastoihin menevän aineiston mukaani, käsittelisin aineiston Riihikosken toimipisteessä seuraavana päivänä.

#### Torstai 20.8.2020 aamuvuoro

Kaikilla työntekijöillä oli Riihikosken kirjastossa aamuvuoro, sillä torstaisin kirjasto sulkeutuu jo neljältä. Tänään kirjastossa kokoontuisi myös tauon jälkeen taas kirjaston käsityökerho Kätevät kädet. Laitoimme heille pöydät valmiiksi ja keitin kahvin valmiiksi termospulloon. Hain myös valmiiksi esille heille lahjoitetut lankalahjoitukset. Kätevät kädet kerho järjestää kirjaston tiloissa vuosittain joulumyyjäiset, jonka tuotot käytetään paikalliseen hyväntekeväisyyteen. Aamupäivällä oli myös etukäteen sovittu 3 lk. lainauskäynti kirjastoon. Autoin heitä valitsemaan sopivia kirjoja, palvelin heitä lainaustiskillä, ja uusin myös muutaman rikki menneen kirjastokortin. Juttelin myös opettajan kanssa mahdollisista tulevista vinkkauksista.

#### Perjantai 21.8.2020 aamuvuoro

Perjantaina suunnittelin tulevaa kepparit tapahtumaa, jonka järjestämisestä olen päävastuussa. Otin sähköpostilla yhteyttä paikalliseen 4H yhdistykseen, ja kyselin, olisivatko

he kiinnostuneita osallistumaan tapahtumaan esim. järjestämällä askartelupisteen. Samalla he voisivat esitellä 4H yhdistyksen ponikerhon toimintaa. Tiedustelin myös kunnan liikuntatoimelta, onko kirjaston mahdollista saada lainaan erilaisia kartioita ja muita välineitä keppariratsastuksen taitorataa varten. Aloitin myös tekemään tapahtuman mainosta, ja varasin Riihikosken kirjastolle muista kirjastoista tapahtuman teemaan sopivia kirjoja. Asiakaspalvelussa tein muutamia tiedonhakuja, joista osaan kirjoista tein kaukopalvelupyynnön. Kaukopalvelun kautta meidän on mahdollista saada asiakkaillemme lainaan kirjoja, joita ei omista kokoelmistamme löydy.

## Seurantaviikko 2 (35)

maanantai 24.8.2020 aamuvuoro

Aamuvuoro oli tänään työntäyteinen, sillä palautuksia oli tullut paljon. Kyrön kirjaston ollessa edelleen kiinni laitoin myös muutamalle asiakkaalle viestin, jossa tarkistin mistä toimipisteestä he haluavat noutaa varaukset. Yksi asiakas myös soitti ja pyysi, että hänen noudettavissa olevat varaukset siirrettäisiin Auraan. Ennen avaamista valmistelin torstain harrastemessujen asioita. Olen menossa torstaina esittelemään kirjaston toimintaa kunnan harrastemessuille. Valitsin lasten- ja nuorten osastolta muutamia kirjoja mukaan. Lisäksi tulostin kirjastokorttihakemuksia ja kirjaston lapsiperheille suunnattuja esitteitä mukaan. Päätin myös tehdä kirjamerkkejä, joita jaettaisiin kävijöille. Loppupäivän olin asiakaspalvelussa, jossa samalla muovitin kirjoja. Eräs asiakas halusi tietää enemmän Celian kirjastosta, ja tiedusteli, miten hänen vanhempansa pystyisivät liittymään Celian verkkoasiakkaiksi. Esittelin hänelle Celian verkkosivustoa, ja kerroin liittymisen ehdot. Annoin hänelle myös mukaan Celian liittymiskaavakkeet, ja kerroin miten asiakkaaksi rekisteröityminen tapahtuu.

tiistai 25.8.2020 aamuvuoro

Aamuvuoron aloitin vastaamalla muutama tiedonhakupyynnöön, jotka olivat tulleet sähköpostin kautta. Kirjoja ei löytynyt Loisto kirjastoista, joten tarkistin Frank monihaun avulla, löytyisikö niitä muualta suomesta. Kirjat löytyivät, ja lähetin asiakkaalle viestin, jossa tiedustelin, saako kirjat tilata kaukopalvelun kautta. Lisäksi kerroin kaukopalvelun hinnoittelusta. Myöhemmin päivällä asiakas vastasi myöntävästi kyselyyni, ja välitin tiedot kaukolainauksesta vastaavalle henkilölle. Tarkistin myös muihin kirjastoihin lähtevät

varaukset. Iltapäivällä tein harrasteiltaan kirjanmerkit, ja pakkasin tavarat jo valmiiksi kassiin. Asiakaspalvelussa oli hiljaista iltapäivällä, joten hyllytin aineistoa ja lisäsin puuttuvia sarjanumeroiteja kirjasarjoihin. Riihikosken kirjastossa kirjasarjat on numeroitu. Näin tiettyyn sarjaan kuuluvat kirjat on helppo löytää hyllystä.

keskiviikko 26.8.2020 iltavuoro

Työpäivän aluksi hyllytin eilen kuljetuksessa palautuneita kirjoja. Tänään tuli myös paljon soittoja asiakkailta, jotka halusivat uusia lainojaan. Asiakaspalvelussa autoin vanhempaa asiakasta käyttämään lainausautomaattia. Näytin samalla, miten palautushyllymme toimii. Päivällä asiakaspalvelussa oli hiljaista, joten tein puuttuvia hyllyopasteita eri aineistoihin. Hyllyopasteiden pitäisi olla riittävän isoja ja selkeitä, mutta koin vaikeaksi löytää sopivaa tilaa niille. Iltapäivällä lapsiperhe kävi kysymässä Pipsa Possu kirjoja. Pipsa Possu kirjoja on nyt kysely lähiaikoina usein, ja niistä suurin osa on asiakkaiden kannalta hieman vaikeasti löydettävissä katselukirjojen joukossa. Lapsiperheen lähdettyä päätin laittaa Pipsa Possu kirjat erilliseen laatikkoon katselukirjahyllyn päälle. Laatikon kylkeen tulostin vielä hyllyopasteen, jossa luki "Pipsa Possu". Toivon, että erilainen esillepano palvelee asiakkaita, ja helpottaa heidän kirjastokäyntiään.

torstai 27.8.2020 aamuvuoro

Tänään tulin töihin vasta iltapäivällä, sillä osallistuisin harrastemessuille klo 17–21. Työvuoron aluksi hyllytin aineistoa, ja keskustelin työkaverin kanssa lasten osaston hyllyjen järjestämisestä. Mietimme erilaisia tapoja saada esim. uutuusaineisto ja eri aihepiirien kirjat paremmin esille. Lasten osaston aineistoja olisi hyvä saada enemmän esille, mutta tilanpuute on haasteena. Kirjaston sulkeuduttua jäin vielä kirjastolle, ja tarkistin muutaman laskun. Tämän jälkeen suuntasin läheiselle liikuntahallille, missä messut pidettäisiin. Messuilla esittelin kirjaston toimintaa. Keskustelin myös paikallisen 4H-yhdistyksen kanssa mahdollisesta yhteistyöstä tulevan kepparitapahtuman osalta.

perjantai 28.8.2020 aamuvuoro

Työvuoron alussa asiakas soitti ja kyseli kirjasta, jonka sanoi palauttaneensa, mutta siitä oli tullut nyt palautuskehoitus. Asiakas oli hyvin tuohtunut siitä, että kirja ei ollut palautunut, vaikka hän oli palauttanut kirjan palautushyllyyn. Pahoittelin asiaa ja lupasin

selvittää asian. Kirjan etsimisessä kesti jonkin aikaa, sillä kirja oli hyllytetty väärään paikkaan. Löydettyäni kirjan palautin sen, ja poistin asiakkaalta aiheettomat myöhästymismaksut. Tämän jälkeen soitin vielä asiakkaalle, että kirja oli löytynyt ja olin poistanut aiheettomat maksut. Mietimme työkaverin kanssa palautushyllyn ohjeistusta, ja voisiko sitä parantaa. Keskustelimme myös siitä, että palautushyllyn inventaariota tehdessä pitää tarkistaa, että hyllyn inventaariolista täsmää hyllyssä oleviin kirjoihin. Luokkakäyntejä oli tänään runsaasti, kun Riihikosken yhtenäiskoulun luokat hakivat lukudiplomikirjoja. Autoin oppilaita etsimään kirjoja ja annoin myös kirjavinkkejä. Iltapäivällä suunnitelimme työkaverin kanssa lasten ja nuorten sarjakuvahyllyn järjestyksen muuttamista.

### Viikkoraportti, viikot 1–2

Kahdella ensimmäisellä seurantaviikolla työtehtäväni olivat vaihtelevia, kuten yleensäkin Riihikosken kirjastossa. Työskentelin osan ajasta myös muualla kuin vain Riihikosken toimipisteessä. Tämä toi mukavaa vaihtelua työpäiviin. Haasteita näillä kahdella viikolla oli tiedonhaun parissa ja tyytymättömän asiakkaan kohtaamisessa. Rauhallisuudella selvisin kuitenkin näistä tilanteista. Näillä kahdella viikolla oli paljon erilaisia kirjaston asiakaspalvelun tehtäviä, joten painotan viikkoraporttissani kirjaston asiakaspalveluun liittyviä asioita.

Riihikosken kirjasto palvelee erittäin laajaa asiakaskuntaa. Tavallisena päivänä voimme palvella esim. koululuokkia, varhaiskasvatuksen ryhmiä, lapsiperheitä, senioreita, tavallisia työssäkäyviä, ja aikuisopiskelijoita. Asiakasryhmät ovat moninaisia, kuten ovat kunnan asukkaatkin. Kaikilla näillä asiakasryhmillä voi olla erilaiset tarpeet, joiden takia he ovat tulleet kirjastoon. Asiakkaiden palveluntarpeen huomaaminen ja oikeanlaisen palvelun tarjoaminen onkin oma haasteensa kirjastotyössä.

Kokonaisvaltainen asiakaskokemus syntyy kolmesta kokonaisuudesta. Nämä kolme osatekijää ovat fyysinen kohtaaminen, digitaalinen kohtaaminen, sekä tiedostamaton tunnekokemus. Tiedostamaton tunnekokemus koostuu muun muassa asiakkaan asiointihistoriasta, mielikuvista, ja mainonnasta. (Ahvenainen ym. 2017, 33–34.)

Riihikosken kirjasto palvelee asiakkaitaan fyysisesti kirjaston tiloissa, tämän lisäksi palvelemme asiakkaita myös puhelimen ja sähköpostin välityksellä. Palvelukokemukseen liittyy olennaisesti myös kotisivujen sekä sosiaalisen median toiminta. Tämän lisäksi palvelukokemukseen nivoutuu Loisto kirjastojen verkkokirjasto, jonka kautta asiakkaat



esim. uusivat lainojaan ja varaavat aineistoa. Nämä kaikki tekijät nivoutuvat asiakkaan mielessä mielikuvaksi Pöytyän kirjaston toiminnasta. Tämän takia toiminnan pitääkin olla yhtä laadukasta kaikilla osa-alueilla. Asiakkaiden kokonaisvaltainen asiakaskokemus vaikuttaa kirjaston houkuttelevuuteen.

Asiakaskokemuksen odotukset muuttuvat jatkuvasti. Tähän liittyvät keskeisesti ympäröivän maailman muutokset, esim. uudenlaiset tekniset ratkaisut ja asiakkaan tarpeiden muuttuminen muuttavat myös asiakkaan odotuksia liittyen palvelukokemukseen. (Korkiakoski & Gerdt 2016.)

Kirjastot ovat ottaneet viime aikoina käyttöön uusia tapoja palvella asiakkaitaan. Esimerkiksi Vaasan kaupunginkirjasto on ottanut käyttöönsä Chat-palvelun, jossa kirjaston työntekijät vastaavat kirjastopalveluihin liittyviin kysymyksiin. (Vaasan kirjasto 2020.) Tämäntyyppiset, asiakkaiden näkökulmasta helpot ja nopeat palvelutavat madaltavat kynnystä kirjastopalveluiden käyttöön. Kirjaston puhelimeen ladattavissa olevat viestisovellukset voisivat olla myös uudenlainen lisä kirjaston asiakaspalveluun.

Asiakaskeskeisen kulttuurin luominen vie aikaa ja vaatii organisaatiolta sitoutumista. Asiakaskeskeisessä kulttuurissa asiakkaan näkökulma pitäisi nostaa toiminnan keskiöön. Palvelukulttuuria tukevat myös sellaiset toiminnan prosessit, jotka antavat työntekijöille mahdollisuuden kehittää palvelukokemusta. (Korkiakoski & Gerdt 2016.)

Kirjaston ollessa aidosti asiakaskeskeinen, pitää asiakaslähtöisen näkökulman määrittellä koko organisaation toimintaa. Henkilökunnan pitää ymmärtää läpi organisaation, miten heidän toimintansa ja päätöksensä vaikuttavat asiakkaisiin. Kirjaston toimintaan tai työn prosesseihin liittyvät muutokset lähtevät aina asiakaskokemuksen parantamisesta, eikä niinkään henkilökunnan päästämisellä helpommalla. (Doucett 2015, 103.)

Kirjastossa asiakaskohtaamiset ovat tärkeitä, sillä sitä kautta voi saada tärkeää tietoa kirjaston palveluiden ajantasaisuudesta ja asiakkaiden tarpeista. Kirjaston resurssit ovat usein pienet, mutta jo pienillä muutoksilla voidaan parantaa kokonaisvaltaista asiakaskokemusta. Asiakkaan kohtaaminen kannattaa nähdä mahdollisuutena kehittää kirjaston toimintaa. Näin asiakas nähtäisiin kirjaston kumppanina, eikä pelkästään palvelun saajana.

## Seurantaviikko 3 (36)

### 31.8. maanantai aamuvuoro

Aamuvuoro alkoi jälleen kirjaston tilojen tarkistamisella viikonlopun jälkeen. Tilat olivat siistit ja palautuksia oli tullut jonkin verran. Tarkistin kirjaston sähköpostin ja vastasin asiakkaan tiedusteluun lainojen uusimisesta. Tämän jälkeen hain viikonlopun aikana tulleet varaukset ja aloitin kuljetuksen pakkaamista. Ennen kirjaston avaamista hyllytin ja samalla järjestelin hyllyjä. Kirjoja oli jostain syystä joutunut väärän genren hyllyyn. Hyllyttäessä pitää olla tarkkaavainen ja huolellinen, sillä väärissä paikoissa olevat kirjat hankaloittavat kirjastotyötä. Tarkistin myös lasten osaston kuvakirjahyllyt ja hyllytin kirjat, joita lapset olivat katselleet ja jättäneet pöydille. Iltapäivällä tein kirjaston Instagramiin uutuuskirjapäivityksen. Päivityksen tekemisessä oli jonkin verran ongelmia, sillä kirjaston puhelin ei jostain syystä antanut valita kuvaa puhelimen galleriasta. Sain kuitenkin ratkaistua ongelman ja päivityksen tehtyä.

### 1.9. tiistai aamuvuoro

Aamulla hain sanomalehdet varhaisjakelun laatikosta, ja samalla tarkistin oliko viime viikolla laittamani ilmoitus paikallislehteen julkaistu. Kirjastossa kokoontuisi käsityökerho torstaina, ja vaikka kerho on vakiintunut, ilmoitus voi innostaa uusia kävijöitä tulemaan mukaan toimintaan. Samalla ilmoitus kertoo lehden lukijoille, minkälaista toimintaa kirjastossa järjestetään. Ensimmäisiin työtehtäviin kuului myös varausten hakeminen ja kuljetuksen pakkaaminen valmiiksi. Työkavereiden kanssa keskustelimme ongelmista kirjaston Facebook päivitysten kanssa. Osa kirjaston koneista ei suostu avaamaan Facebookin sivua, jolloin päivitysten tekeminen on hankalaa. Ilmoitamme Facebookin kautta kirjaston tapahtumista ja ajankohtaisista asioista. Lupasin laittaa viestiä kunnan IT-tukeen asiasta. Kuljetuksen tultua purimme yhdessä kuljetuksen ja hyllytin palautunutta aineistoa.

### 2.9. keskiviikko iltavuoro

Iltavuoron alussa vastasin asiakkaiden sähköpostikyselyihin ja tarkistin laskuja. Tämän jälkeen valmistelin tulevaa kepparitapahtumaa. Kokosin kepparitapahtumaan liittyvän

kirjanäyttelyyn, ja laitoin näyttelyyn yhteyteen kepparitapahtuman mainoksen. Olin jo aiemmin vienyt julisteet lähikaappoihin. Kirjaston ilmoitustaululla ja lastenosastolla oli myös jo julisteet. Mainosten sijoittelussa täytyy miettiä kohderyhmää, ja valita paikka sen mukaan. Ilta oli rauhallinen, joten ehdin hyllyttämään ja päällystämään uusia kirjoja. Laitoin myös viestiä IT-tukeen ongelmasta liittyen Facebookin käyttöön.

### 3.9. torstai iltavuoro Kyrö

Iltavuoron aluksi hyllytin kirjoja ja purin saapuneen aineistokuljetuksen. Järjestin myös Kyrön hyllyjä samalla kun hyllytin. Ilta oli rauhallinen Kyrössä, asiakkaat lähinnä hakivat varauksiaan. Muutama asiakas halusi varata kirjan asiakastiskiltä. Haasteeksi muodostui se, että eräs asiakas muisti kirjan nimen väärin eikä kirjaa löytynyt Loisto kirjastojen kokoelmasta. Onneksi asiakas muisti kuitenkin taustatietoja ja ilmestymisvuoden kirjasta, ja löysin teoksen oikean nimen internetin hakupalvelun kautta. Eräs asiakas olisi halunnut lainaksi kirjan, joka olikin kotiseutukokoelmassa. Kotiseutukokoelman kirjoja ei yleensä lainata kotiin. Asia ratkesi onneksi niin, että otimme kopiot aukeamasta, josta hän oli kiinnostunut. Tein hiljaisina hetkinä asiakaspalvelussa kepparitapahtuman tietokilpailukysymyksiä.

### 4.9. perjantai aamuvuoro

Aamulla laitoin paikallislehden menovinkkipalstalle ilmoituksen ensi viikon perjantaina kokoontuvasta Pulinakerhosta. Pulinakerho on seniori-ikäisille suunnattu keskusteluserho. Paikallislehti on paras tapa tavoittaa heidän ikäisensä kävijät. Aamupäivällä kävi myös koululuokkia lainauskäynneillä. Autoin heitä valitsemaan lukudiplomikirjoja ja löytämään kirjoja hyllystä. Luokkakäyntien jälkeen järjestelin nopeasti lasten -ja nuorten osaston hyllyt. Iltapäivällä aloitin tekemään Instagram päivitystä kepparitapahtumaan liittyen, mutta asiakkaan kysyessä kirjavarauksesta, unohdin tehdä päivityksen loppuun ja julkaista sen. Jatkossa somepäivityksille kannattaisi varata omasta työpäivästä tietty aika, jolloin päivitykset tulisi tehtyä säännöllisesti ja muut tehtävät eivät häiritsisi päivitysten tekemistä.

## Seurantaviikko 4 (37)

### 7.9. maanantai aamuvuoro

Palautuksia oli tullut taas paljon viikonlopun aikana ja aamulla tyhjensin taas palautushyllyn ja palautuslaatikot. Tarkistin myös sähköpostin ja hain varaukset. Tein mainoksen Riihikosken kirjapiiristä ja laitoin mainokset kirjaston ilmoitustaululle ja palvelutiskin yhteydessä olevaan pieneen näyttelyhyllyyn. Kirjapiiristä oli jo aiemmin laitettu mainokset Facebookiin ja Instagramiin. Kirjapiiriin osallistujat seuraavat kuitenkin varmimmin paikallislehden ilmoituksia ja kirjaston ilmoitustaulua. Iltapäivällä kirjastossa oli suhteellisen vilkasta, kun koululaiset tulivat tekemään läksyjä ja viettämään aikaa kirjastoon koulun jälkeen. Osalle pienemmistä koululaisista jouduin muistuttamaan, ettei kirjastossa saanut juoksennella käytävillä ja ryömiä kirjahyllyjen alla. Iltapäivällä pakkasin kuljetusta valmiiksi ja laitoin lainattavaksi uudet aikakauslehdet.

### 8.9. tiistai aamuvuoro

Aamuvuoron aluksi hain varaukset ja pakkasin kuljetuksen valmiiksi. Tarkistin myös, että mitä tavaroita vielä tarvittaisiin kepparitapahtumaan. Olin saanut kunnan liikuntatoimelta lainaan erilaisia kartioita ja aitoja, joita voitaisiin hyödyntää keppariratsastuksen taitoradassa. Itselläni on kotona muutama keppari, joita lainaan tapahtumaan. Kuljetus tuli tänään ajoissa ja purimme kuljetuksen yhdessä työkaverin kanssa. Asiakaspalvelussa oli tänään yllättävän hiljaista, usein asiakkaat hakevat varauksiaan kuljetuspäivinä. Tein kuitenkin uuden kirjastokortin eräälle asiakkaalle. Autoin myös löytämään tietyn aihepiirin kirjoja tieto-osastolta.

### 9.9. keskiviikko iltavuoro

Iltavuoron alussa tarkistin laskuja. Tarkistettavaksi oli tullut myös muutamia Kyrön laskuja. Riihikosken kirjastolla oli kuitenkin vielä kyseisten laskujen lähetyslistat, joten tarkistin nekin. Laskut olisi myös voinut lähettää Kyrön työntekijälle vaihtamalla tarkistajan valikosta. Iltapäivällä osallistuin koulun ja kirjaston väliseen yhteistyökokoukseen, joka käytiin Teamsin välityksellä. Olin itse samalla asiakaspalvelussa, mutta onneksi iltapäivällä oli rauhallista, joten pystyin kuuntelemaan kokousta samalla. Illalla päällystin uusia kirjoja, riffasin eli ohjelmoin RFID tarran kirjan tiedoilla, ja laitoin ne esille uutuushyllyyn.

Samalla poistin vanhempia kirjoja, jotta sain tilaa uudemmille. Muutama asiakas asioi tiskillä ja haki varauksiaan.

#### 10.9. torstai iltavuoro Kyrö

Kyrön iltavuoro alkoi jälleen kuljetuksen purkamisella. Hyllytettävää ei ollut paljon, joten järjestin myös aikuisten genrehyllyjä. Kyrössä usein päällystän uusia kirjoja ja muutenkin teen järjestelytehtäviä. Tänään asiakaspalvelussa oli hiljaista, joten sain tehtyä kepparitapahtumaan liittyvät järjestelyt valmiiksi. Viimeistelin tietokilpailutehtävät, ja tallensin väritytkuvat, pinssiaihiot ja tehtäväpaperit tapahtumat kansioon. Siellä ne olisivat myös muiden kirjaston työntekijöiden käytettävissä tarvittaessa. Ajattelin lähettää ne myöhemmin myös Auran kirjastoon, jos he haluavat hyödyntää materiaaleja.

#### 11.9. perjantai aamuvuoro

Perjantai alkoi valmistelemalla Pulinakerhon kokoontumista varten kirjaston tilat. Siirsimme työkaverin kanssa pöydät paremmin kokoontumista ajatellen ja varmistimme, että tuoleja on tarpeeksi. Tämän jälkeen keitimme kahvin valmiiksi ja laitoimme tarjottavat valmiiksi. Pöytyän seurakunta on mukana Pulinakerhon järjestämisessä tarjoamalla kerholaisille pullat. Pulinakerhon jälkeen koululuokkia kävi jälleen lainaamassa lukudiplomikirjoja. Laitoin myös paikallislehteen ilmoituksen kepparitapahtumasta.

#### Viikkoraportti, viikot 3–4

Nämä kaksi seurantaviikkoa olivat kirjastotyön kannalta hyvin monipuolisia. Erilaisia tehtäviä oli paljon, ja asiakaspalvelussa oli vaihtelevia tilanteita. Muutamia haastavampi tiedonhaun tehtäviä oli, mutta sain ne suoritettua onneksi asiakasta hyödyttävällä tavalla. Nämä kaksi viikkoa sujuivat kokonaisuutena hyvin ja sain myös uusia ideoita kirjastotyöhön liittyen. Aion jatkossa esim. laittaa työkalenteriin tietyt ajat, jolloin keskityn somekanavien päivitykseen. Tällä tavalla päivitykset tulisivat tehtyä säännöllisesti ilman keskeytyksiä. Näinä viikkoina tein paljon erilaisia tehtäviä liittyen kirjaston markkinointiin, kuten sosiaalisen median päivitys ja tapahtumiin liittyvä markkinointi. Tässä viikkoraportissa keskityinkin kirjaston markkinoinnin teemoihin.

Markkinointi on organisaation ja sen mahdollisten palveluiden tai tuotteiden tunnetuksi tekemistä ihmisten keskuudessa. Markkinoinnilla luodaan kiinnostusta, alennetaan koekilukynnystä, sekä vastataan asiakkaiden tarpeisiin. Markkinoinnilla pyritään siis vaikuttamaan. (Vuokko 2004, 39.)

Riihikosken kirjastossa markkinointia tehdään monilla eri tavoilla. Aineistonäyttelyillä ja uutuuskirjanostoilla markkinoimme saatavilla olevaa aineistoa. Sosiaalisessa mediassa markkinoimme palveluitamme. Sosiaalisen median sovelluksista Pöytyän kirjaston käytössä on Facebook ja Instagram. Erilaiset tapahtumat ovat myös osa kirjaston markkinointia. Tapahtumilla saadaan ihmiset kirjastoon ja tutustumaan kirjaston palveluihin ja tiloihin.

Sisältömarkkinoinnissa markkinointiviestinnän sisältö mietitään asiakkaan mielenkiinnon kohteiden tai tarpeiden mukaan. Se ei ole yksinomaan mainontaa, vaan sen tavoitteena on luoda arvoa sisällön kohderyhmälle. Arvo voi olla esim. neuvoja, viihdyttämistä tai inspiroimista. (Rummukainen ym. 2019, 32–33.)

Riihikosken kirjaston asiakkaina on hyvin laaja kirjo erilaisia ihmisiä. Teemme eri ikäisille asiakkaille suunnattuja tapahtumia esim. lapsiperheille suunnatut tapahtumat, senioreiden keskustelukerho, sekä kirjaston oma lukupiiri aikuisille. Digitaalisissa jakelukanavissa voisi olla mahdollisuuksia jakaa sisältöä enemmän asiakkaiden kiinnostuksen kohteiden mukaan. Kirjaston kotisivuilla on esim. omat sivunsa eri ikäisten kirjavinkeille, mutta kohdennettua lisäarvoa tuovaa materiaalia on vähän. Kirjasto voisi selvittää olisiko asiakkailta kiinnostusta esim. kirjaston toteuttamaan sähköiseen uutiskirjeeseen eri genrekirjallisuuden ystäville. Kirjaston henkilöstöressurssit täytyy ottaa kuitenkin huomioon markkinointia suunnitellessa. Markkinointia tehdään muun työn ohessa, joten markkinoinnin täytyy olla toteutettavissa joustavasti ja mieluiten mahdollisimman vaivattomasti.

Kohdennettua markkinointia käytetään kirjaston palveluista tiedottaessa. Kotipalvelun palveluita mainostetaan senioriryhmissä ja terveydenhuollon ammattilaisille. Kouluille markkinoimme erilaisia koulu yhteistyöhön liittyviä tapahtumia esim. vinkkauksia ja tiedonhaun työpajoja. Tapahtumien markkinoinnissa Pöytyän kirjastot voisi painottaa kohdennettua mainontaa. Esim. Harry Potter tapahtuman markkinointia voisi suunnata

kouluille. Pöytyän kirjastoilla on valmiiksi laajat sidosryhmät, ja niitä kannattaa hyödyntää markkinoinnissa.

Kirjaston markkinasuunnitelmaan sisältyy aikataulu ja vastualueet. Osatavoitteet kannattaa kirjata ylös, sillä se helpottaa markkinoinnin prosessia. Osatavoitteet helpottavat lopullisten tavoitteiden saavuttamisessa ja auttavat jos tapahtuu odottamattomia asioita liittyen työhön ja työyhteisöön. (Helinsky 2012, 64.)

Kirjaston markkinoinnissa täytyy olla luova, sillä rahaa tai ylimääräistä aikaa markkinointiin ei juurikaan ole. Markkinointisuunnitelma sosiaalisen median palveluihin yhdenmukaistaisi Pöytyän kirjaston brändiä ja toisi selkeät raamit digitaalisten alustojen käyttöön markkinoinnissa. Tämän lisäksi valmiiksi mietityt ja suunnitellut markkinointimateriaalit säästäisivät aikaa ja tehostaisivat markkinointia. Tällä hetkellä esim. jokainen kirjasto tekee omat tapahtumajulisteensa. Valmiit julistepohjat voisivat säästää aikaa ja loisivat visuaalisesti yhdenmukaisen ilmeen.

Markkinoinnissa kannattaa selvittää myös yhteistyömahdollisuudet Loisto-kirjastojen kesken. Esimerkiksi Loisto-kirjastojen yhteisten palvelujen markkinointi voisi tehostua Loisto-kirjastojen yhteistyöllä markkinoinnissa. Muiden kirjastojen toimintatapoja kannattaa myös seurata, sillä sitä kautta Pöytyän kirjasto voi löytää uusia toimintatapoja markkinointiin.

## Seurantaviikko 5 (38)

Maanantai 14.9.2020 iltavuoro

Työvuoro alkoi henkilöstöpalaverilla, jossa käsitelimme muiden asioiden lisäksi työvuoroihin ja hankintabudjettiin liittyviä asioita. Kokouksessa mietittiin myös syksyn tulevia koulutuksia, ja niihin osallistumista. Kokouksen jälkeen hain Aurorasta Riihikosken ja Yläneen toimipisteen muistutukset ja noutoilmoitukset. Lähetin sähköpostitse lähtevät muistutukset, ja tulostin kirjeilmoitukset. Tämän jälkeen kävin viemässä ne ja muun lähtevän postin kunnan tekniseen toimistoon. Asiakaspalvelussa tein muutamia varauksia asiakkaille, etsin kirjoja hyllystä asiakkaille, hain varauksia, ja kirjasin uuden asiakkaan tiedot järjestelmään. Tein myös asiakkaalle kaukolainapyyynnön eräästä kirjasta. Tämän lisäksi otin vastaan maksuja poistokirjoista sekä myöhästymismaksuista. Työvuoron ai-

kana vein myös uudet saapuneet aikakauslehdet Auroran järjestelmään ja laitoin ne lainauskuntoon. Työvuoron lopuksi tarkistin palautusluukut, tyhjensin älyhyllyn, ja otin päiväkuitin sulkiessani kassan. Samalla kun vein kassan takahuoneeseen, otin erilleen päivän aikana kassaan tulleen summan. Tämän jälkeen vielä laskin, että pohjakassa täsmää.

#### Tiistai 15.9.2020 iltavuoro

Työvuoro alkoi jälleen sähköpostien tarkistamisella. Lisäsin kalenteriin opettajan ilmoittaman luokkakäynnin. Tämän jälkeen tyhjensin palautuslaatikot ja palautushyllyn. Tänäpäivänä oli kuljetuspäivä, joten hain myös loput varaukset, jotka olivat tulleet Aurora järjestelmään illan ja yön aikana, ja pakkasin nekin lähtevään kuljetukseen. Aamupäivällä kävin kaupassa ostamassa kirjastolle mehua huomiseen kepparitapahtumaan. Samalla täydensin kirjaston kahvi- ja teetarjoiluvarastot. Kirjastossa on kerhoja, joihin osallistujille kirjasto tarjoaa kahvin ja teen. Tällaisia tilanteita varten kirjastolla on käytössä yrityskortti, jolla voi maksaa ostoksia paikallisessa lähikaupassa. Iltapäivästä olin asiakaspalvelussa. Päivä oli varsin hiljainen, joten käytin ajan hyödyksi ja muovitin uusia kirjoja. Tämän jälkeen riffasin ne ja palautin, jolloin ne poistuvat kuljetettavana tilasta. Osaan kirjoista olikin varauksia, ja laitoin ne lähtevien hyllyyn odottamaan torstain kuljetusta. Iltapäivällä uusi pienryhmän opettaja tuli esittäytymään ja varaamaan oppilailleen lainausajan kirjastoon. Sovimme samalla, että laitamme oppilaita varten helppolukuisia ja mahdollisesti heitä kiinnostavia kirjoja valmiiksi esille, jolloin oppilaiden on helpompi valita itselleen luettavaa.

#### Keskiviikko 16.9.2020 iltavuoro

Tänäpäivällä oli kepparitapahtuma, mutta koska olin tehnyt tapahtuman valmistelut jo aiempina päivinä, alkoi työpäiväni aivan normaalisti. Työvuoron aluksi eräs asiakas tuli kyselemään kirjasta, josta oli saanut muistutuksen. Hän oli kuitenkin muistamansa mukaan palauttanut sen älyhyllyn jo aiemmin. Älyhylly ei aina rekisteröi kaikkia kirjoja esim., jos niistä puuttuu rfid tarra. Käymme aina inventaarion kautta läpi älyhyllyn kirjat, mutta nyt oli ilmeisesti käynyt inhimillinen virhe ja kirja oli päässyt hyllyyn ilman palautusta. Uusin asiakkaan lainan ja pahoittelin asiaa. Lupasin etsiä kirjan, ja ilmoittaa jos



sitä ei löydy. Kirja löytyi nopean etsimisen jälkeen, ja palautin sen. Samalla tarkistin asiakkaan maksut, ja poistin kirjasta tulleet myöhästymismaksut. Riihikosken toimipisteessä on tällä hetkellä myös kolmesti viikossa töissä työkokeilija. Näytin hänelle, miten aikakauslehdet käsitellään saapumisen jälkeen, jonka jälkeen hän sai itse kokeilla. Tein myös muutamia varauksia. Autoin myös kahta seitsemäsluokkalaista oppilasta löytämään nuortenromaanit koulun kirjallisuusesitelmää varten. Iltapäivällä laitoin kepparitapahtuman tarvikkeet esille jo etujasssa, sillä muutama innokas keppihevostani oli paikalla jo hyvissä ajoin. Ilta sujui kepparitapahtumassa päivystäen, samalla hain varauksia ja kävin läpi kirjavinkkauslistaani, sillä tapahtumaan osallistujia oli vähän.

Torstai 17.9.2020 aamuvuoro

Aamulla tarkistin ensimmäiseksi uudet varaukset, ja pakkasin ne mukaan kuljetukseen. Tänäpäin kokoontuisi myös käsityökerho, ja laitoin pöydät valmiiksi heitä varten ja laitoin kahvitarjoilun valmiiksi. Sähköpostiin oli tullut myös muutama lasku, jotka tarkistin ja lähetin eteenpäin. Lounastauon jälkeen kuljetus saapui, ja purimme sen yhdessä toisen työntekijän kanssa. Riihikosken yhtenäiskoulun pienryhmä saapui myös viikoittaiselle kirjastokäynnilleen, ja autoin heitä löytämään luettavaa. Iltapäivällä liikuntatoimen ohjaaja kävi hakemassa kepparitapahtumaan lainatut esteet ja kartiot. Keskustelimme samalla liikuntavälineiden lainauskokeilusta, joka aloitettaisiin Riihikosken kirjastosta. Posti toi uuden kirjalähetyksen, jonka kirjat merkitsin saapuneiksi. Tämän jälkeen käsitelin myös uudet aikakauslehdet asiakkaille luettaviksi. Ilmoittauduin myös syksyn koulutuksiin, ja lähetin koulutusanomuksen esihenkilön hyväksyttäväksi.

Perjantai 18.9.2020

Aamu alkoi varhaisjakelun lehtien hakemisella postilaatikosta ja sähköpostien tarkistamisella. Työkokeilijamme tulisi tänään töihin aamupäivällä, joten jätin hänelle tehtäväksi palautuslaatikoiden ja älyhyllyn tyhjentämisen. Hän on myös tällä viikolla hyllyttänyt aineistoa. Tarkistin varaukset, jonka jälkeen siirryin tarkistamaan laskuja. Kirjaston avautuessa yhdeksältä siirryin asiakaspalveluun, sillä muutama koululuokka oli varannut lainausajan. Autoin koululaisia kirjojen etsimisessä, ja annoin muutamia kirjavinkkejä. Neuvoin myös lainausautomaatin käytössä. Selvitin myös kaukopalvelupyyntöä, jossa kaukolainattavassa kirjassa oli jo ennestään monta varausta. Kyseessä oli kurssikirja, ja

epäilimme ettei asiakkaalla olisi enää myöhemmin saadessaan kirjan, tarvetta sille. Asiakas ei vastannut puhelimeen, joten lähetin hänelle viestin asiasta. Muutama vakioasiakas tuli myös tiskiltä varaamaan kirjoja. Samalla keskustelimme tulevasta kirjapiirin koontumisesta.

#### Viikkoraportti, viikko 5

Tällä viikolla oli yksi haastavampi asiakaspalvelutilanne, joka johtui kirjaston virheestä. Onneksi asiakas oli ymmärtäväinen ja saimme asian korjattua. Vastaisuudessa palautettujen kirjojen läpikäymisessä pitää olla tarkkaavaisempi. Myös luokkakäyntejä oli paljon, ja siihen liittyvää asiakaspalvelua. Tähän viikkoon liittyi paljon tapahtuman järjestämiseen liittyviä asioita, sekä aivan uusi kirjaston tapahtuma, joten keskityn tässä viikkoraportissa kirjaston tapahtumiin liittyviin asioihin. Riihikosken kirjastossa on järjestetty sijaisuuteni aikana monipuolisesti erilaisia tapahtumia, mutta koronatilanteen takia kaikki suuremmat tapahtumat on tältä vuodelta siirretty toiseen ajankohtaan.

Kirjastoissa voidaan järjestää monenlaisia tapahtumia. Tapahtumat voivat liittyä esimerkiksi lukemaan innostamisen teemoihin tai kirjaston erilaisiin aineistoihin. Kirjaston tapahtumien tavoitteena on kirjaston perustehtävien edistäminen, sekä kirjaston tunnettuuden lisääminen. Osallistujat saavat kirjaston tapahtumista muun muassa elämyksiä, oppimisen ja oivaltamisen mahdollisuuksia, sekä mahdollisuuden kohtaamiin muiden ihmisten kanssa, sekä tutustua kirjaston sisältöihin. (Juntunen & Saarti 2014, 60–61.)

Riihikosken kirjastossa järjestetään paljon esim. kirjavinkkauksia, sekä muita kouluyhteistyöhön liittyviä työpajoja. Tämän lisäksi Riihikosken kirjastossa on ollut sijaisuuteni aikana esim. Harry Potter-tapahtuma, kirjailijavieras, sekä digitaitoihin liittyviä työpajoja.

Tapahtuman järjestämiseen kuuluu monia erilaisia vaiheita, ja sitä voisikin kutsua verkostomaiseksi prosessiksi. Tapahtumaprosessi alkaa ideasta, joka halutaan toteuttaa. Tapahtuma voidaan järjestää yksin tai mukana voi olla myös muita toimijoita, joiden kanssa tehdään yhteistyötä. Tapahtuman järjestäminen itsessään sisältää tapahtuman ideoinnin yhdessä muiden kanssa, yhteydenpidon ja tiedotuksen mahdollisten yhteistyökumppaneiden kanssa, markkinointia, itse tapahtumatilaisuuden, ja tapahtuman jälkeen tapahtuman arvioinnin. (Juntunen & Saarti 2014, 67.)

Riihikosken tapahtumat saavat usein alkunsa ideoinnista yhdessä muiden kirjaston työntekijöiden kanssa. Hyviä ideoita saadaan myös muiden alueiden kirjastoilta. Asiakkailta on myös mahdollista saada vinkkejä hyvistä tapahtumaideoista.

Tapahtuman sisältö pitäisi aina suunnitella tavoitteen ja kohderyhmän mukaan. Tapahtuman teema pitää ottaa myös huomioon tapahtuman sisältöä suunniteltaessa. Sisällön pitäisi antaa osallistujalle jotain, mitä muistella myöhemmin. Esimerkiksi uudet ajatukset, kokemukset, elämykset, tai ideat saavat osallistujan ajattelemaan, että tapahtumasta oli heille hyötyä. (Vallo & Häyrinen 2014, 197.)

Riihikosken kirjastossa suurin osa tapahtumista on suunnattu lapsille. Aikuisasiakkaille on ollut aiemmin esim. kirjailijavierailijoita ja erilaisia digiopastuksia. Lastentapahtumien sisältö on ollut toiminnallista esim. teemaan liittyviä tehtävärasteja ja työpajoja. Pelkäämään nuorille suunnattuja tapahtumia on ollut vähän. Nuorten tapahtumat olisi hyvä järjestää yhteistyökumppanin kanssa esim. kunnan nuorisotoimen kanssa. Heillä on usein tieto siitä mikä nuoria kiinnostaa, ja miten heidät saa liikkeelle. Koulun kanssa tehdään jo yhteistyötä, mutta yhteistyön mahdollisuuksia voitaisiin hyödyntää myös kouluajan ulkopuolella järjestettävissä tapahtumissa.

Seurantaviikolla järjestämäni Keppari-tapahtuma oli mielestäni konseptina hyvä, vaikka osallistujia ei ollut kuin muutama. Koronatilanteen takia markkinointi pidettiin hyvin pieninä, mutta normaalioloissa kirjasto voisi kutsua tapahtumaan esim. varhaiskasvatuksen ryhmiä. Tapahtuman työpajoja ja tehtävärasteja voi helposti järjestää myös suuremman tapahtuman yhteydessä.

Pöytyän kirjaston kannattaa hyödyntää yhteistyön mahdollisuudet kunnan muiden toimijoiden ja paikallisten yhdistysten ja kerhojen kanssa. Tapahtumien suunnittelu ja järjestäminen vie paljon aikaa, ja sitä tehdään muun kirjastotyön ohessa. Yhteistyökumppaneiden kanssa olisi mahdollista järjestää myös aiempaa suurempia tapahtumia. Toisaalta kirjastojen rajalliset tilat luovat omat rajoituksensa tapahtumien laajuuteen. Yhteistyökumppanit voisivat tuoda uusia näkökulmia ja monipuolisuutta kirjaston tapahtumakentälle.

## Seurantaviikko 6 (39)

Maanantai 21.9.2020 aamuvuoro

Viikonlopun aikana omatoimikirjasto oli ollut taas aktiivisessa käytössä, sillä älyhylly oli jälleen täynnä palautuksia. Kävin läpi palautukset, jonka jälkeen katsoin varaustilanteen. Tämän jälkeen tarkistin sähköpostit, ja selvitin sähköpostin kautta tullutta kysymystä toisesta kirjastosta. Heille oli rekisteröity uusi Celia asiakas, ja he halusivat varmistaa, näkyivätkö Celian äänikirjojen varaukset meillä. Jostain syystä varaukset näkyivät kyllä Aurorassa, mutta kirjaston sähköpostiin ei ollut tullut sähköpostia uudesta varauksesta. En saanut selvitettyä mistä tämä johtui, mutta päätin jatkaa asian tutkimista myöhemmin. Aamupäivällä lähdin käymään Auran kirjastossa osallistuakseni Auran kirjaston työntekijän läksiäisjuhlaan. Samalla keskustelimme kirjaston tapahtumiin liittyvistä asioista. Palattuani kirjastolle hain postin ja käsittelin uudet aikakauslehdet. Muutamaa lehteä ei löytynyt Aurorasta ja niiden infotarrat puuttuivat. Lisäsin Aurorassa kyseisille lehdille numerot Riihikoskelle, ja laitoin ne tarroitettavat siiloon odottamaan tulostamista. Päivän aikana kävi myös tuleva TET-harjoittelija esittäytymässä, ja täytimme hänen kanssaan harjoittelusopimukset. Iltapäivällä hyllytin lasten aineistoa ja järjestin samalla lasten kuvakirjaosastoa. Asiakaspalvelussa oli tänään hiljaista, tein asiakkaille muutamia tiedonhakuja ja varauksia.

Tiistai 22.9.2020 aamuvuoro

Työkokeilijan käydessä läpi eiliset palautukset, tein itse saapumisvalvonnan uusille saapuneille kirjoille. Tämän jälkeen opastin työkokeilijaa Celian äänikirjojen luettelointiosastossa. Luetteloin myös itse aineistoa ja kohtasin muutaman haastavan luettelointiin liittyvän ongelman. En muistanut miten saan yhdistettyä valmiin luettelotietueen omaan tietokantaamme. Asia selvisi lopulta kysymällä kokeneemmalta työkaverilta. Asiakaspalvelussa oli tänään verrattain hiljaista, joten päällystin uusia kirjoja. Tänään oli myös kuljetuspäivä, ja purin kuljetuksen yhdessä työkaverin kanssa. Kuljetuksen mukana tuli asiakkaan tilaama kaukolaina, ja käsittelin sen valmiiksi asiakasta varten. Kaukolainan tullessa merkitsemme kaukolainatiedostoon asiakkaan kohdalle lainan eräpäivän, ja otamme ylös kaukolainan numeron. Tämän jälkeen haemme Aurorasta kaukolainan ja lisäämme niteen. Nidetiedoissa lisäämme kaukolainan nidetunnuksen, osaston, ja lainaajan. Tämän jälkeen palautemme niteen, jolloin asiakkaalle lähtee tieto varauksen saapumisesta. Pöytyällä kaukolainat lainataan valmiiksi asiakkaalle. Lainatessa muutamme

eräpäivän kaukolainan eräpäiväksi (muuten järjestelmä antaisi oletuseräpäivän). Lisäämme asiakkaan tietoihin myös kaukolainan maksun, sekä muutamme vielä kaukolainan nidetiedoista niteen ei lainattavaksi. Tämä estää sen, ettei asiakas saa itse uusittua kaukolainaa. Kaukolaina viedään varatun aineiston hyllylle, josta asiakas voi noutaa sen. Iltapäivällä pohdimme työkaverini kanssa Celian äänikirjojen läpikäyntiä ja järjestämistä, sekä miten se kannattaisi toteuttaa. Ennen työpäivän loppumista keräsin vielä huomiselle luokkakäynnille helppolukuisia kirjoja, joita opettaja oli toivonut meidän laittavan esille.

#### Keskiviikko 23.9.2020 iltavuoro

Iltavuoro alkoi pienryhmän lainaustunnilla. Esittelin heille eilen valmiiksi valitsemani kirjat ja autoin lainaamisessa. Päivitin samalla opettajan luokkakortin tiedot. Tarkistin taas muutamia laskuja, sekä vein kirjamuistutukset tekniseen toimistoon. Jouduin myös keskustelemaan lasten kanssa kirjastossa käyttäytymisestä. Kirjastossa käy usein koulun jälkeen lapsia tekemässä läksyjä ja oleskelemassa. Tänään he kuitenkin häiritsivät käyttäytymisellään muita asiakkaita. Keskustelin heidän kanssaan, miten kirjastossa kannattaa käyttäytyä. Osa yritti myös katsoa kirjaston asiakaskoneilla alle kuusitoistavuotiailta kiellettyä elokuvaa. Tähän puutuin heti, ja keskustelin ikärajoista heidän kanssaan. Aloitimme myös työkaverin kanssa Celian äänikirjakokoelman läpikäymisen. Käymme läpi äänikirjat poistaen vanhimpia ja vähiten lainattuja. Huomasimme myös, että siellä oli paljon tuplia ja päätimme poistaa myös ne. Genremerkinnät täytyy myös tarkistaa, sekä aakostaa levyt uudestaan. Pohdimme myös, miten Celia äänikirjat saisi esille asiakasystävällisemmin. Tällä hetkellä Celia-äänikirjat ovat epäloogisesti lasten- ja nuorten sarakuvahyllyn vieressä. Hylly on myös epäkäytännöllinen, ja levyjen säilytyslaatikot vaikeita siirrellä. Illalla ennen sulkemista autoin asiakasta kopioimaan kuvia muistitikulta.

#### Torstai 24.9.2020 iltavuoro, Kyrön kirjasto

Tänään työpisteeni sijaitsi Kyrön kirjastossa. Kyrön kirjastossa aloitin vuoroni purkamalla kuljetuksen. Tämän jälkeen olin asiakaspalvelussa, ja autoin lukiolaisia etsimään kirjoja äidinkielenkurssia varten. Tein myös tiedonhakua muutamalle lukiolaiselle heidän historian tutkielmaansa varten. Pienen etsinnän jälkeen löysimme tarvittavan lähdemateriaa-

lin. Samalla kun olin asiakaspalvelussa, hyllytin hiljaisina hetkinä ja päällystin uusia kirjoja. Päällystämisen jälkeen riffasin uutuuskirjat, ja laitoin ne uutuushyllyyn esille. Samalla järjestelin uutuushyllyjä, ja siirsin jo vanhempia kirjoja tavalliseen hyllyyn. Ilta oli rauhallinen ja sainkin laitettua uutuuskirjoja hyvin asiakkaille lainattavaksi.

Perjantai 25.9.2020 aamuvuoro

Aamu alkoi uutuuskirjojen saapumisvalvonnalla. Tein samalla myös muutamia varauksia niihin itselleni, sillä ne voisivat sopia hyvin vinkkauskirjoiksi. Tämän jälkeen tarkistin laskuja, ja laitoin toimistosihteerille viestiä muutamasta laskusta, joista halusin tarkistaa oliko niiden eräpäivä oikein. Aamupäivällä kävi koululaisia lainaamassa lukudiplomikirjoja, ja autoin heitä etsimään niitä hyllystä. Ensi viikolla olisi kirjapiirin ja käsityökerhon tapaamiset, ja laitoin niistä paikallislehden menovinkkipalstalle ilmoitukset. Tarkistin myös, tarvitseeko käydä kaupassa ostamassa lisää kahvia, mutta kahvitarjoiluvarastot olivat vielä riittävät. Työkokeilija ehdotti, että hän voisi järjestää itseltäni kesken jääneen sarjakuvahyllyn, ja opastin häntä alkuun hyllyn järjestämisessä. Päätimme työkokeilijan kanssa, että asiakkaille loogisinta olisi, että ensin olisivat aakkosissa muut sarjakuvat ja sen jälkeen alkaisivat mangat omana teemanaan. Kyseinen sarjakuvahylly on näkyvällä paikalla kirjastoon tullessa, ja haluaisimme että se olisi selkeämpi ja kutsuvan näköinen. Päivän viimeisellä tunnilla koulun 7 lk. tuli vielä lainauskäynnille hakemaan tietokirjoja äidinkielen tunteja varten. Lainasin kirjoja heille, tein muutaman uuden kirjastokortin, sekä tein heille tunnuslukuja vanhoihin kortteihin.

Viikkoraportti, viikko 6

Tämä viikko oli monipuolinen erilaisten asiakkaiden tiedonhakuun liittyvien asioiden parissa. Eteeni tuli myös tilanteita, joissa pyysin kokeneemman työkaverin neuvoja. Pysin yleensä ensin miettimään itse mahdollista ratkaisua, mutta muiden apu nopeuttaa työn tekemistä. Nämä ovat myös hyviä oppimistilanteita.

Tällä viikolla keskustelimme paljon Riihikosken kirjaston Celian äänikirjakokoelman sijoittelusta. Puhuimme myös selkokirjojen ja isotekstisten kirjojen sijainnista, ja niiden löytämisestä, jos asiakas on kirjastossa esim. omatoimiaikana. Tässä viikkoraportissa keskityn Riihikosken Celia äänikirjojen, selkokirjojen ja isotekstisten kirjojen fyysiseen saatavuuteen.

Riihikosken kirjastolla on pieni kokoelma selkokirjoja. Selkokieli on suomen kielen yleiskielen mukautus, joka on rakenteeltaan, sisällöltään, ja sanastoltaan yleiskieltä luettavampaa ja ymmärrettävämpää. Selkokielestä hyötyvät etenkin henkilöt, joiden on vaikea lukea tai ymmärtää yleiskieltä. (Selkokeskus, 2020.) Isotekstisiä kirjoja Riihikosken kirjastolta löytyy myös pieni kokoelma. Isotekstiset kirjat ovat kirjoja, joiden kirjaisinkoko ja riviväli ovat suuremmat kuin tavallisissa kirjoissa. Celia on saavutettavan julkaisemisen asiantuntija, joka tuottaa kirjoja saavutettavassa muodossa. Celian äänikirjat on tarkoitettu henkilöille, joiden on vaikea lukea painettua tekstiä esim. sairauden, vamman tai muun syyn takia. (Celia, 2020.) Riihikosken kirjastolla on kokoelma Celian äänikirjoja, jotka ovat Celian asiakkaiden lainattavissa.

Kirjaston kokoelmien saavutettavuuteen liittyy se, että kirjastossa on saatavilla saavutettavia aineistoja esim. selkokirjoja, äänikirjoja, ja isotekstisiä kirjoja. Saavutettavuutta tukee kokoelmaan liitetyt palvelukonseptit. Helposti löydettävät erilliset selkokirjahyllyt ovat esimerkki tällaisesta palvelukonseptista. (Kuntaliitto 2017, 12.) Tämän lisäksi saavutettava aineisto pitäisi olla sijoitettuna helposti saavutettavaan paikkaan. (Kuntaliitto 2017, 30.)

Riihikosken kirjaston selkokirjojen lainaus on vähäistä. Toisaalta emme tiedä, onko selkokirjojen lukijoita vähän, vai eivätkö potentiaaliset asiakkaat vain ole tietoisia selkokirjojen olemassaolosta. Esimerkiksi Pöytyälle ulkomailta muuttaneet työntekijät voisivat hyötyä selkokielisistä julkaisuista. Isotekstisiä kirjoja lainaa tällä hetkellä muutama senioriasiakas. Riihikosken kirjastossa saavutettavat aineistot ovat tällä hetkellä eri puolilla kirjastoa. Celian äänikirjat ovat lasten- ja nuorten osaston vieressä, lähellä ulko-ovea. Selkokirjojen ja isotekstisten kirjojen kokoelma sijaitsee aikuisten tietokirjaosaston lähellä. Selkokirjat ovat myös ylähyllyllä, jolloin niihin voi olla vaikea ylettyä. Osa selkokirjoista on nuorten osastolla, mutta niille ei ole omaa hyllypaikkaa eikä opasteita. Celian äänikirjojen sijainti on asiakkaiden kannalta myös ongelmallinen, sillä seinä rajaa näkyvyyden Celian äänikirjahyllyyn, ja asiakkaiden on vaikea huomata hyllyä.

Ideaalinen ratkaisu olisi oma hylly saavutettavalle kokoelmalle. Riihikosken kirjaston tilat kuitenkin asettavat rajoituksia hyllyn sijoittelulle. Lasten- ja nuorten osastolle voisi harkita oman hyllypaikan merkitsemistä heille suunnatuille selkokirjoille. Selkeät opasteet ja mahdollisuuksien mukaan saavutettavan aineiston siirto toisiaan lähekkäin voisi parantaa saavutettavuutta.

## Seurantaviikko 7 (40)

### Maanantai 28.9.2020 iltavuoro

Tämän viikon olisin suurimman osan ajasta yksin, sillä toinen Riihikosken kirjaston työntekijöistä on lomalla tämän viikon. Tänään apunani oli työkokeilija muutaman tunnin, ja hänen kanssaan kävimme läpi viikonlopun aikana palautetun aineiston. Tämän jälkeen selvitin erään asiakkaan kirjastojen korona-sulkuaikana palautetun kirjan korvausasiaa. Asiakas oli kaatanut kahvia kirjan päälle, ja sulkuaikana emme pystyneet ottamaan korvausta vastaan. Lähetin hänelle viestiä, miten hän voi maksaa kirjan ja laitoin hänelle myös tiedot kirjan korvauksesta. Samalla kun olin asiakaspalvelussa valmistelin huomista kirjapiirin kokoontumista. Valitsin heille seuraavat kirjaehdokkaat, joista he saisivat valita seuraavaksi luettavan kirjan. Kirjat olen valinnut niin, että aihepiiri voisi kiinnostaa kirjapiiriläisiä. Yksi valintakriteeri on myös se, että kirjoja on oltava saatavilla tarpeeksi monta kappaletta Loisto kirjastoissa.

### Tiistai 29.9.2020 iltavuoro

Työvuoron aluksi tein saapumisvalvonnan saapuneille kirjoille. Kirjaston sähköpostiin oli tullut myös tiedustelu DVD sarjasta, jota meillä ei ole kokoelmassamme. Tarkistin, löytyisikö sitä muualta ja laitoin siitä kaukopalvelupyynnön. Tiistaisin on kuljetuspäivä, ja olin suurimman osan kirjoista pakannut jo maanantaina. Tänään pakkasin vielä mukaan uudet varaukset ja palautukset, jotka olivat muista kirjastoista. Kuljetus tuli tänään normaalia aikaisemmin ja purin kuljetuksen asiakaspalvelun lomassa. Ennen kirjapiirin alkamista tein vielä päivityksen kirjaston Instagram -tilille. Kirjapiirin alussa vaihdoimme kuulumisia pitkän tauon jälkeen, ja esittelin heille uudet vaihtoehdot seuraavaksi kirjapiirin kirjaksi. Kirjapiirin aikana palvelin myös muutamaa asiakasta, mutta muuten osallistuin koko ajan kirjapiirin kokoontumiseen. Kirjapiirin jälkeen jäin vielä tekemään kirjaston sulkemiseen liittyvät työt.

### Keskiviikko 30.9.2020 aamuvuoro

Aamuvuoron aluksi tein varaukset kirjapiirin seuraavaan kirjaan. Varausten saavuttua laittaisin ne näkyville palvelutiskille, mistä osallistujat voivat sitten helposti löytää ne. Tä-



män jälkeen kirjasin kirjapiirin osallistujamäärän kirjaston tapahtumat taulukkoon tietokoneelle. Iltapäivällä osallistuimme kunnan järjestämään muutosresilienssikoulutukseen etäyhteyden avulla. Koulutuksessa käsiteltiin miten työelämän muutoksissa voi auttaa jaksamista omalla toiminnallaan. Koulutuksen aikana palvelimme samalla myös asiakkaita, joten vuorottelimme asiakaspalvelussa toisen työntekijän kanssa. Päivän aikana korjasin myös kirjoja, joista oli esim. sivuja irronnut. Kaikkein pahimmin vioittuneet kirjat poistin kokoelmasta. Liimasin kirjojen korjaukseen tarkoitetulla liimalla sivut takaisin, ja laitoin ne painon alle kuivumaan.

#### 1.10.2020 torstai aamuvuoro

Kuun vaihtuessa ensimmäinen työtehtäväni aamulla oli kuukausitilityksen tekeminen. Tänä aamuna kokoontuivat myös käsityöryhmämme. Heidän kanssaan keskustelimme tulevasta hyväntekeväisyysmyyjäisistä. Vallitsevan koronatilanteen takia myyjäisiä ei pystytä järjestämään kirjaston tiloissa, vaan ne siirtyvät pihalle. Kirjaston tiloissa ei pystytä takaamaan riittäviä turvavälejä, joten ratkaisu oli välttämätön. Aamupäivällä otin vastaan aineistokuljetuksen, ja hyllytin aineistoa. Iltapäivällä kävin läpi kirjavinkkauslistaani asiakaspalvelun lomassa. Asiakaspalvelussa oli rauhallinen päivä, tein uudelle asiakkaalle kirjastokortin, sekä autoin erästä ulkopaikkakuntalaista, joka etsi Pöytyän kirkkoa. Tämän lisäksi muutama asiakas halusi kopioida muutamia papereita.

#### 2.10.2020 perjantai aamuvuoro

Aamupäivällä asiakaspalvelussa oli hiljaista, joten kävimme läpi työkokeilijan kanssa lastenosaston kokoelmaa. Tulimme siihen tulokseen, että paksulehtisiä kirjoja on poistettava, ja työkokeilija otti tehtäväkseen käydä kirjat läpi ja nostaa sivuun kaikkein huonokuntoisimmat kirjat. Paksulehtisten kirjojen kokoelma on hyvin lainattua, joten tällä kertaa emme katsoneet lainauskertoja vaan niteiden kuntoa. Paksulehtiset kirjat ovat kovassa käytössä, sillä niitä lainaavat kaikkein pienimmät lapset. Tämän takia niiden elinkaarikin on lyhyempi kuin normaaleissa kirjoissa. Päätimme uudistaa myös Disney hyllyjen ilmettä poistamalla huonokuntoiset niteet ja uusimalla opastekuvat. Työkokeilija kävi hyllyn läpi ja siirsi syrjään kaikkein huonokuntoisimmat niteet. Poistaisimme myöhemmin kirjat kokoelmasta, ja näyttäisin samalla työkokeilijalle, miten se käytännössä tapahtuisi.

Päivän aikana soitin myös Pulinakerhon jäsenelle, ja varmistin, että Pulinakerho kokoontuu ensi viikolla kirjaston tiloissa. Tämän jälkeen laitoin paikallislehteen ilmoituksen kerhosta. Perjantai oli suhteellisen vilkas päivä, ja koululuokat kävivät lainaamassa kirjoja. Luokkakäyntien yhteydessä sovin opettajien kanssa kirjasto-opastuksista seuraavien käyntien yhteydessä.

#### Viikkoraportti, viikko 7

Työviikko oli työtehtävien suhteen erittäin monipuolinen. Jouduin tekemään päätöksiä kokoelman suhteen liittyen lasten osaston aineiston poistoon. Harkitsin ratkaisujani tietopohjan avulla, jota olin kerryttänyt työssä ja opinnoissani. Työskentelin tällä viikolla valtaosan viikosta yksin, joten halusin syventää viikkoraporttissani tietojani yksintyöskentelyssä huomioitavista asioista. Tässä viikkoraportissa keskityn turvallisuuteen ja siihen, miten väkivaltariskejä voi pienentää asiakaspalvelutyössä.

Pöytyän kirjaston kaikissa toimipisteissä iltavuoron viimeiset tunnit työskennellään pääasiallisesti yksin. Aamuvuorossa ollaan myös yksin töissä ennen iltavuoron saapumista paikalle, mutta silloin ei olla vielä asiakaspalvelussa, vaikka omatoimikirjasto onkin asiakkaiden käytössä. Osa työntekijöistä on osallistunut turvallisuuskoulutukseen.

Asiakastyötä tekevät työntekijät tarvitsevat tietoa uhkatilanteisiin usein liittyvistä teki-  
jöistä. Näiden lisäksi tarvitaan helposti saatavilla olevaa tietoa työpaikan sovituisista toimintamalleista tällaisten tilanteiden varalta. Nämä asiat pitää kuulua osana perehdyttämishjelmaa. Mahdollisista riskeistä täytyy antaa työntekijöille myös todenmukainen kuva. (Sundell 2014, 29.) Tiedon lisäksi tarvitaan harjoittelua, sillä tositilanteessa hyvätkin toimintaohjeet voivat unohtua. Organisaatioissa kannattaisikin harjoitella ennalta uhkaavien tilanteiden varalta säännöllisesti. (Sundell 2014, 30.)

Riihikosken kirjasto on rauhallinen kirjasto, ja siellä ei ole sijaisuuteni aikana sattunut kertaakaan uhkaavaa asiakaspalvelutilannetta. Kirjasto on kuitenkin julkinen tila, johon on vapaa pääsy kaikilla ihmisillä. Uhkaavan tilanteen mahdollisuus kannattaa huomioida työskenneltäessä julkisessa tilassa yksin. Varautuminen uhkaaviin tilanteisiin on osa työ-  
turvallisuutta. Pöytyän kirjastossa on käyty läpi yleiseen turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia henkilöstöpalavereissa.

Turvallisuuteen työtiloissa voi vaikuttaa muutamilla asioilla. Työskentelytilan pitäisi olla sellainen, että sieltä on mahdollisuus poistua turvallisesti tarvittaessa. Tässä pitää huomioida poistumisteiden sijainnit, joita pitäisi olla kaksi. Lisäksi ovien aukeamissuunnat, sekä kalusteiden sijoittelu ja turvallisuus. (Sundell 2014, 43.) Näiden asioiden lisäksi kaikki vahingoittamiseen soveltuvat esineet esim. sakset, mattoveitset, ja ylimääräiset kynät tulisi pitää poissa näkyviltä. (Sundell 2014,46.) Erilaiset sähköiset turvallisuusjärjestelmät toimivat myös työntekijöiden turvana. Kameravalvonta voi esim. ennaltaehkäistä mahdollisia rikoksia. Tällöin henkilökunnalla täytyy olla tieto siitä, miten kamerajärjestelmä toimii. Passiivinen kamerajärjestelmä esim. ainoastaan tallentaa, mutta kukaan ei aktiivisesti valvo kameroiden kuvaa. (Sundell 2014, 49.)

Riihikosken kirjastossa on kolme poistumistietä yleisötiloista, yksi ulko-ovi asiakkaiden käytössä ja kaksi ovea työntekijöiden tiloihin. Toinen näistä ovista toimii myös hätäuloskäyntinä. Henkilökunnan ulko-ovi sijaitsee tämän oven takana käytävän päässä. Asiakaspalvelutiski on aivan näiden ovien välittömässä läheisyydessä. Asiakaspalvelutiski on myös leveä ja raskas, joten sitä on vaikea siirrellä. Asiakaspalvelutiskiltä näkee myös asiakkaiden käyttämälle ulko-ovelle. Usein asiakaspalvelussa muovitamme esim. hiljaisina työvuoroina samalla kirjoja, tällöin asiakaspalvelutiskillä voi olla esim. saksia ja mattopuukkoja. Nämä pitäisikin aina siirtää pois asiakkaan ulottuvilta, kun hän lähestyy asiakaspalvelutiskiä. Riihikosken kirjastossa on tallentava kameravalvontajärjestelmä.

Tehokkaimpia keinoja estää haastavien ja uhkaavien asiakaspalvelutilanteiden kärjistyminen ovat hyvät vuorovaikutustaidot ja sosiaalinen tilannetaju. (Sundell 2014, 55.) Vuorovaikutukseen liittyy sanallinen ja sanaton viestintä. Kehonkielellä, ilmeillä ja äänenpainoilla on merkittävä rooli vuorovaikutuksessa. Ihmisen vuorovaikutuksessa tiedostamaton viestintää on vaikeaa hallita, esim. tahattomat eleet. (Sundell 2014, 56.) Kehonkieli eli esim. erilaiset asentomme paljastavat helposti todelliset tunteemme. Kehonkieltä lukemalla voi myös huomata mahdolliset uhan tai vaaran merkit asiakkaasta. (Sundell 2014, 56.)

Kehonkieleen ja turvallisuusasioihin liittyvä koulutus työntekijöille on tehokas keino lisätä tietoa mahdollisten uhkatilanteiden ehkäisemisestä. Samoin yhteisten toimintatapojen luominen ja harjoittelu säännöllisesti auttavat mahdollisten tositilanteiden varalta. Itse pidän usein kirjaston puhelimia takahuonetilassa, mutta työskennellessä yksin olisi varmintä pitää vanhempaa näppäimistöllä varustettua puhelinta mukana esim. taskussa. Näppäinpuhelimesta on yksinkertaisempaa soittaa apua, sillä siinä ei tarvitse avata näytt-

töä ensin. Ongelmallinen on myös kopiokone, joka sijaitsee henkilökunnan tiloissa. Välillä asiakkaat seuraavat kopiokoneen luo, jolloin itse jää huonoon sijaintiin poistumisteiden suhteen.

Turvallisuuteen liittyvät asiat muodostuvat monista pienistä asioista. Läpikäymällä yhdessä työyhteisön toimintatapoja, voidaan mahdolliset vaaratekijät huomata helpommin. Työyhteisön työtiloissa näkyvillä olevat turvallisuusohjeet toimintaohjeineen muistuttavat ennaltaehkäisyä ja varautumisen tärkeydestä.

#### Seurantaviikko 8 (41)

Sairausloma. Osallistuin kuitenkin etäyhteyden avulla erääseen hankekokoukseen. Olin myös yhteydessä 3 lk. opettajaan, peruin tämän viikon vinkkauksen ja sovimme, että vinkkaan heidät syysloman jälkeen.

#### Seurantaviikko 9 (42)

12.10.2020 maanantai aamuvuoro

Vuoron alussa tarkistin kirjaston tilat mahdollisen ilkevallan varalta. Sairauslomani aikana Riihikosken kirjaston omatoimijalla nuoret olivat jättäneet kirjaston ovet auki ja tehneet ilkeäntoimia kirjaston tiloissa. Nyt kuitenkin kirjaston tilat olivat siistit. Palautuksia oli taas runsaasti. Sairausloman jälkeen tarkastamattomia laskuja oli kertynyt jonkin verran, ja tarkistin ne heti aamulla ja lähetin eteenpäin. Aamupäivällä kävin pankissa viemässä edellisviikon tilityksen, samalla vein lähtevän postin kunnan tekniseen toimistoon. Työkaverin kanssa kävimme läpi viime viikon asioita, ja keskustelimme ilkevallan tekijöiden sanktioista.

13.10.2020 tiistai iltavuoro Kyrö

Tänään työpisteeni oli Kyrön kirjastossa. Saavuttuani töihin aineistokuljetus oli juuri käynyt ja aloitin työpäiväni kuljetuksen purkamisella. Sen jälkeen hyllytin aineistoa. Suurimman osan ajasta olin asiakaspalvelussa ja muovitin samalla kirjoja. Kyrön kirjastossa on

tällä hetkellä yhden työntekijän vajuus. Tämän lisäksi omatoimikirjasto ei ole käytössä remontin takia. Ilta oli rauhallinen, joten sain muovitettua, riffattua, ja laitettua uutuushyllyyn lähes kaiken uuden aineiston.

14.10.2020 keskiviikko iltavuoro

Iltavuoron alussa neuvoin työkokeilijaa aineiston poistamisesta Auroran tietokannasta. Keskustelimme työkaverin kanssa myös joulukirjojen esille laittamisesta. Joulukirjoja säilytetään varastoaineistossa, ja ne nostetaan esille asiakaspuolelle loppusyksystä. Muutama asiakas oli jo kysellyt joulukirjoja, ja päätimme siirtää ne nyt jo kirjastosalin puolelle. Tämä aiheutti hieman aineiston uudelleen järjestelyä, sillä Riihikosken kirjastosta puuttuu helposti siirrettävää hyllytilaa. Joulukirjojen lainaussesonki on lyhyt, ja niiden pitäisi olla houkuttelevasti esillä, että asiakkaat huomaisivat ne. Ilta oli vilkas, ja paikalliset nuoret tulivat myös jälleen viettämään aikaa kirjastossa. Nuoret käyttäytyivät hyvin, mutta päätin silti muistuttaa ennen sulkemisaikaa, että jokaisen täytyy kirjautua omalla kirjastokortillaan sisään, jos aikovat viettää aikaa kirjastossa omatoimiaikana.

15.10.2020 torstai aamuvuoro

Työpäivän alussa keskustelimme kirjastotoimenjohtajan kanssa nuorten käyttäytymisestä omatoimiajalla. Osa asiakkaista on valittanut, että nuoret metelöivät omatoimiajalla. Lisäksi kirjastossa oli tehty jälleen ilkivaltaa. Tämän lisäksi osa nuorista on tullut sisälle kaverin kortilla, mikä on kiellettyä kirjaston säännöissä. Kirjastotoimenjohtaja joutui ilkivallan ja käyttösääntörikkomusten vuoksi antamaan osalle nuorista väliaikaisen omatoimikirjaston käyttökiellon. Käytännössä tämä tarkoittaa, etteivät he pääse kirjastokortillaan sisälle kirjastoon omatoimiaikana. Päätimme keskustella nuorten kanssa, kun heidät seuraavan kerran näkee kirjastossa.

16.10.2020 perjantai aamuvuoro

Aamuvuoro oli varsin hiljainen, joten käytin ajan hyödyksi ja kävin läpi mihin hyllyihin tarvitsisi tehdä uusia aakkoslappuja. Hyllyissä on hyllytukiin liimattuja aakkostarreja.

Nämä tarrat helpottavat aineiston löytämistä ja nopeuttavat hyllyttämistä. Lisäksi hyllyissä on lasten- ja nuorten puolella kysytyimpien sarjojen kohdalla kyseisen sarjan nimi aineiston kohdalla, esim. ”Neropatin päiväkirjat”. Iltapäivällä asiakas tuli aineistolistan kanssa, jotka hän pyysi hankkimaan. Sovimme asiakkaan kanssa, että varaan Loisto kirjastoista löytyvän aineiston hänelle, ja muut kirjat lähetän kaukopalvelulle.

#### Seurantaviikko 10 (43)

19.10.2020 maanantai iltavuoro Kyrö

Kyrön iltavuoro alkoi aineiston hyllyttämisellä. Järjestin myös lastenosaston kaunokirjallisuuden hyllyjä. Muovitin uutta aineistoa, riffasin ne ja laitoin ne esille uutuushyllyihin. Vuoron alku asiakaspalvelussa oli hiljainen, joten valmistelin 4lk. vinkkauksia. Myöhemmin eräs asiakas tuli selvittämään laskua, jonka oli saanut kirjastolta. Lasku oli korvausmaksu palauttamattomasta niteestä. Neuvoin asiakasta palauttamaan laskutetun kirjan, jos se on hänellä, jolloin hänen ei tarvitse maksaa kuin laskutusmaksu ja mahdolliset myöhästymis- ja muistutusmaksut. Kerroin hänelle myös sen, että Pöytyän kirjastoissa voi maksaa vain käteisellä.

20.10.2020 tiistai aamuvuoro

Työvuoron aluksi tarkistin varaukset ja pakkasin kuljetuksen valmiiksi. Tämän jälkeen hyllytin aamupäivän, sillä palautuksia oli tullut selkeästi maanantaina paljon, ja halusin saada tilaa hyllytyskärryihin ennen kuljetuksen saapumista. Huomasin hyllyttäessä, että kirjat olivat joissakin kohdissa epäjärjestyksessä. Samalla kun hyllytin tarkistin samalla myös yleisesti hyllyjen järjestystä. Asiakaspalvelussa oli varsin normaali päivä. Moni asiakas haki kuljetuksessa tulleet varauksensa ja katseli samalla myös uutuushyllyn läpi. Eräs asiakas pyysi varaamaan kirjan, josta oli lukenut sanomalehdestä. Valitettavasti asiakas ei kuitenkaan muistanut kirjan nimeä. Yritin etsiä aiheeseen liittyviä uutuuskirjoja tietokannasta, mutta sopivia kirjoja ei löytynyt. Lupasin asiakkaalle selvittää asiaa ja olla yhteydessä häneen. Laitoin asiasta sähköpostia kirjaston muille työntekijöille, jos he olisivat mahdollisesti törmänneet kyseiseen kirjaan esim. hankintoja tehdessään tai muussa yhteydessä.

21.10.2020 keskiviikko iltavuoro

Iltavuoro alkoi saapuneiden kirjojen saapumisvalvonnalla. Tämän lisäksi tarkistin muutamain laskun. Työkaverin kanssa pohdimme jälleen Celian äänikirjojen säilytystä. Asiakas oli toivonut äänikirjojen lähelle pöytää ja tuolia, jotta äänikirjoja olisi helpompi selata. Tämä pyyntö oli tullut asiakkaalta, joka lainaa Celian äänikirjoja aktiivisesti, ja mietimme miten asia kannattaisi ratkaista. Tällä hetkellä pöytää ei mahdu hyllyn lähelle, mutta tuolin sain mahtumaan hyllyn eteen. Toivon, että tämä auttaisi asiakasta. Illalla tein muutamain uuden kirjastokortin. Muutama nuori oli myös paikalla, ja juttelin heidän kanssaan hetken aikaa. Illalla päällystin myös uusia kirjoja, sillä osa illasta oli asiakaspalvelussa rauhallista.

22.10.2020 torstai aamuvuoro Kyrö

Torstain aamuvuoro alkoi Kyrössä tarkistamalla varaukset ja pakkaamalla ne kuljetukseen. Kyrön kuljetus tulee aiemmin kuin Riihikoskelle, joten kuljetus kannattaa olla pakattuna jo edellisenä iltana valmiiksi. Kuljetus saapuikin ajoissa ja pääsin purkamaan kuljetusta heti aamusta. Tämän jälkeen hyllytin aineistoa, ja samalla tarkistin uutuushyllyt ja asettelin kirjat houkuttelevasti esiin asiakkaita varten. Loppupäivän päällystin uusia kirjoja asiakaspalvelussa ollessani. Muutama asiakas halusi tehdä varauksia, ja yksi asiakas halusi maksaa muistutusmaksunsa. Sähköpostitse oli tullut tieto työkaveriltani, että Riihikosken yhtenäiskoulun 5 lk. tulisi lainaamaan perjantaina runoja, ja opettaja toivoi pientä esittelyä runoista. Valmistelin runoesittelyä asiakaspalvelun ohessa loppupäivän.

23.10.2020 perjantai aamuvuoro

Riihikosken omatoimikirjastossa on ollut toimintahäiriöitä iltaisin, ja tänään aamulla palveluntoimittaja soitti vikatilanteen korjaukseen liittyen. Puhelimen välityksellä yritin auttaa heitä paikallistamaan vikaa kortinlukijalaitteessa. Tämän jälkeen laitoin nopeasti esille 5 lk. runoteemaan liittyen runokirjoja, ja valitsin sieltä muutamia erityylyisiä kirjoja tarkempaan esittelyyn. Esittelyssä luin heille muutamain esimerkin erityylyisistä runoista ja autoin heitä löytämään mieluisan runokirjan. Opettajan kanssa keskustelimme runojen kirjoittamisesta ja sovimme, että pitäisin heille runotyöpajan kirjaston tiloissa muutamain viikon kuluttua. Perjantai oli varsin vilkas asiakaspalvelussa.

## Viikkoraportti, viikot 9–10

Seurantajakson viimeiset kaksi viikkoa olivat työtehtävien osalta vaihtelevia. Erilaisia asiakaspalvelutehtäviä oli monipuolisesti ja myös aineiston esille laittoon liittyviä tehtäviä oli paljon. Asiakaspalvelutehtävät sujuivat tällä viikolla hyvin, ja koen onnistuneeni asiakkaiden kohtaamisessa ja ongelmien ratkaisussa.

Nuorten aiheuttamat häiriöt ja omatoimikirjaston väärinkäyttö herätti keskustelua kirjaston työntekijöiden keskuudessa. Kirjaston asiakkaat ilmaisivat myös huolensa asiasta. Osa asiakkaista oli selvästi tuntenut olonsa turvattomaksi asioidessaan omatoimiaikana kirjastossa, johtuen nuorten meluamisesta ja kielenkäytöstä. Seurantaviikoilla nuoret käyttäytyivät työntekijän paikalla ollessa hyvin, mutta koen tarvitsevani lisää työkaluja nuorten kohtaamiseen. Tässä viikkoanalyysissä keskityinkin nuorten kirjastonkäyttöön ja heidän kohtaamiseensa.

Nuoret voivat haluta rauhallisen kokoontumispaikan, jossa he voivat kokoontua omaehtoisesti ilman ulkoapäin tulevaa ohjausta tai aikuisten kontrollia. Kirjastojen valinta kokoontumispaikaksi voi johtua myös siitä, että nuorisotiloja on suljettu, eikä heillä ole enää vain nuorille suunnattuja kokoontumispaikkoja. (Purhonen 2015, 89.)

Riihikoskella nuorisotila Kasi on avoinna perjantaisin, ja sitä pitää Riihikosken vanhempainyhdistys. (Pöytyä 2019.) Muina päivinä Riihikoskella ei kuitenkaan ole julkisia tiloja, joissa nuoret voisivat kokoontua. Riihikosken kirjastolta puuttuvat myös selkeästi nuorille suunnatut alueet, joissa nuoret saisivat olla. Tällä hetkellä nuoriso kokoontuu kirjastossa yleensä lehtienlukutilaan, joka sijaitsee aivan ulko-oven vieressä. Lehtienlukutilassa on sohvaryhmä ja pöytä lehtien lukemiseen. Nuorison kokoontuminen näin näkyvällä paikalla kirjastossa voi häiritä asiakkaita, ja tuoda levottomuutta koko kirjastotilaan. Ratkaisuna voisi olla erillinen nuorten osasto kirjaston toisessa päädyssä. Siellä nuorison kielenkäyttö ja kokoontuminen ei luultavasti aiheuttaisi samassa määrin negatiivisia tunteita muissa asiakkaissa. Toisaalta erillinen nuorten osasto ei luultavasti poistaisi tällä hetkellä ilmennyttä häiriökäyttäytymistä ja omatoimikirjaston väärinkäyttöä.

Nuoret eivät ole yhtenäinen joukko, nuorten taustat ja tavat olla ryhmässä vaihtelevat suuresti. Tämä kannattaa muistaa myös asiakastyössä, ettei luo stereotypioita näennäisesti yhtenäiseltä näyttävästä joukosta. (Nuorten Palvelu ry 2016, 9.) Nuorten kohtaamisessa myönteisyys ja välittömyys auttavat kirjaston työntekijää luomaan kontaktin nuoriin. Nuoria kannattaa tervehtiä kun he saapuvat kirjastoon ja kysyä esim.



kuulumisia. Nuoret myös toivovat, että kirjaston henkilökunta näkyy kirjaston tiloissa. (Nuorten Palvelu ry 2016, 10.)

Kirjaston kannattaa miettiä huolellisesti miten käyttää kylttejä ja erilaisia kieltoja kirjaston sääntöjen esiintuomisessa nuorison kohdalla. Asiakkaat lukevat harvoin kylttejä, ne jäävät muun tilassa olevan informaation jalkoihin. Kyltit voivat luoda myös epämiellyttävän tunnelman. Aito vuorovaikutus nuorison kanssa sen sijaan voi auttaa sääntöjen ymmärtämisessä ja noudattamisessa. Henkilökunnan kohtaaminen ja keskustelut nuorten kanssa auttavat nuoria sitävästoin ymmärtämään kirjaston yleisiä käyttäytymisnormeja. (Velásquez 2015, 92—93.)

Nuorten kohtaaminen kirjastossa ja heidän kuulluksi tulemisensa kokemus voisivat auttaa myös järjestyshäiriöihin. Tervehtiminen on hyvä keino luoda vuorovaikutusta asiakkaisiin. Tervehtimällä nuoria samalla tavalla kuin muitakin asiakkaita, näytämme nuorille, että he ovat samanarvoisia asiakkaina kuin aikuisasiakkaatkin.

Ongelmatilanteissa on tärkeää, että kirjastohenkilökunnalla on etukäteen mietitty yhdenmukainen linja. Koko työyhteisön pitäisi myös sitoutua toimintamalliin. Toimintamalleja mietittäessä kannattaa yrittää löytää rakentavia toimenpiteitä, sillä pelkät rajoitukset eivät luo pitkäkestoisia tuloksia ( Nuorten Palvelu ry 2016, 9.)

Nuoret voidaan kuitenkin kokea myös kadonneeksi asiakasryhmäksi, joiden tavoittamisesta ollaan huolissaan. Nuorten lukutaidosta ja lukemattomuudesta ollaan huolissaan. Nuoret ovat myös kirjaston käyttäjien tuleva sukupolvi, joka aikanaan voi kasvattaa myös omat lapsensa kirjaston käyttäjiksi. Tämä riippuu siitä, miten he itse ovat kokeneet kirjaston nuoruusvuosinaan, ja onko kirjasto pystynyt vastaamaan heidän tarpeisiinsa. (Purhonen 2015, 89.) Nuoret kokevat tärkeäksi tasavertaisen kohtelun ollessaan asiakkaina kirjastossa. Nuoren kokemus saamastaan palvelusta vaikuttaa myös nuoren tulevaisuuden asiakkuuteen. ( Nuorten Palvelu ry 2016, 9.)

On tärkeää, että Riihikosken kirjasto pystyisi vastaamaan myös paikallisten nuorten tarpeisiin kirjastopalveluiden osalta. Riihikosken kirjastossa nuorten kohtaamisen haasteisiin liittyy myös nuorten tavoittaminen. Usein nuoret tulevat kirjaston tiloihin vasta sitten, kun kirjaston työntekijät ovat lähteneet. Nuorten tavoittamiseen voisi auttaa luokkien tekemien lainauskäyntien yhteydessä tehtävät kyselyt esim. nuorten toiveista kirjastonkäytön suhteen. Näillä luokkakäynneillä voisi myös vahvistaa nuorten positiivista asiakaskokemusta. Nuorten tullessa kirjastoon asiakaspalveluaikana, kannattaa myös kirjaston työntekijöiden ottaa kontaktia nuoriin.

## 4 LOPUKSI

Aloittaessani päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamista olin työskennellyt jo vuoden ajan kirjastovirkailijan sijaisena. Itselläni oli mielestäni hyvä käsitys kirjastovirkailijan työtehtävistä, ja aavistus minkälaisia tilanteita seurantaviikolla voisi tulla vastaan. Yllätyin kuitenkin siitä, miten moniulotteista työtä kirjaston arki on. Työtehtävien raportointi ja analysointi muistutti miten laaja-alaisia ja monimuotoisia työtehtäviä kirjastoala pitää sisällään.

Viikkoanalyysien tekeminen nosti esiin työn rutiineista selkeitä kehityskohteita liittyen omaan työskentelyyn, sekä myös Pöytyän kirjastoon organisaationa. Oman työn analysointi antoi uusia toimintamalleja omaan työskentelyyn ja kehitti ammatillista identiteettiä.

Haasteeksi päiväkirjamuotoisessa opinnäytteessä koin viikkoanalyysissä käytettävän teoreettisen pohjan esiin tuomisen tarpeeksi kattavasti hyvin rajatussa tilassa. Vain kaikkein olennaisin tieto ammattikirjallisuudesta mahtui mukaan viikkoanalyysiin, eikä tällöin ollut mahdollisuutta laajempiin kokonaisuuksiin tai pohdintoihin.

Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena oli toimia näyteikkunana Pöytyän kirjaston toimintaan, sekä antaa kuva kirjastovirkailijan työtehtävistä Pöytyän kirjastossa. Mielestäni tässä tarkoituksessa päiväkirjamuotoinen opinnäyte toimi hyvin. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytteessä saa realistisen kuvan organisaation työstä ja erilaisista työtehtävistä. Tästä opinnäytteestä voi olla hyötyä kirjastoalan opiskelijoille, sekä myös Pöytyän kunnassa työskenteleville.

## LÄHTEET

Ahvenainen, P.; Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakastasi faneja. E-kirja. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Celia 2020. Tietoa Celiasta. Viitattu 30.11.2020 <https://www.celia.fi/tietoa-celiasta/>.

Doucett, E. 2015. New routes to library success: 100+ ideas from outside the stacks. E-kirja. Chicago: ALA Editions.

Helinsky, Z. & Jokitalo, P. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki: Avain.

Helmet 2018. Helmet-kirjastot siirtyvät RFID-aikaan. Viitattu 30.11.2020 [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Helmetkirjastot\\_siirtyvat\\_RFIDaikaan\(157471\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Helmetkirjastot_siirtyvat_RFIDaikaan(157471)).

Helmet 2020. Omatoimikirjastot. Viitattu 30.11.2020 [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Omatoimikirjastot](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Omatoimikirjastot).

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta: kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kokkola 2019. Luokitusjärjestelmä ja hyllyluokat. Viitattu 30.11.2020 <https://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/tiedonhaku/luokitusjarjestelma/>.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro.

Loisto kirjastot 2020. Kirjastojen kotisivut ja yhteystiedot. Viitattu 30.11.2020 <https://loisto.verkkokirjasto.fi/web/arena>.

Mäkelä, M. 2015. Kirjavinkkarikirja. Uudistettu laitos. Helsinki: Avain.

Nuorten Palvelu ry. 2016. Nuoret kirjastossa: Työntekijän opas. 2. painos. Kuopio: Nuorten palvelu ry. Viitattu 20.10.2020 [https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas\\_esite\\_b5\\_2.painos\\_201](https://issuu.com/nuortenpalvelury/docs/kirjasto-opas_esite_b5_2.painos_201).

Oulun kaupunginkirjasto 2016 N.d. Tervetuloa Oulun kaupunginkirjastoon! Viitattu 30.11.2020 <https://www.ouka.fi/documents/78400/596635/SELKO+Tervetuloa+Oulun+kaupungin-kirjastoon.pdf/2cbd8200-851c-48d9-b424-cbe4e6c073e0> .

Purhonen, K. 2015. Muuttuva työ – kirjaston hyllynvälistä ja nuorisotalon ikkunasta kurkistaa kolmas työ. Teoksessa Hokkanen, L. (toim.). Sosiaalinen kirjasto: Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 88–119.

Pöytyä 2019. Tietoa Pöytyästä. Viitattu 20.11.2020 <https://www.poytya.fi/kunta-ja-hallinto/tietoa-poytyasta/>.

Pöytyä 2020. Nuorisotilat. Viitattu 28.11.2020 <https://www.poytya.fi/vapaa-aika-ja-matkailu/nuoriso/nuorisotilat/>.

Rummukainen, M.; Hakola, I. & Hiila, I. 2019. Sisältömarkkinoinnin työkalut. Helsinki: Alma Talent.

Selkokeskus 2020. Selkokieli. Viitattu 30.11.2020 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/> .

Sundell, L. 2014. Työkaverina pelko: väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Suomen kuntaliitto. 2017. Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2. painos. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Viitattu 25.10.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus>.

Vaasa 2020. Vaasan kaupunginkirjasto avaa chat-palvelun 14.4. Viitattu 18.11.2020 <https://kirjasto.vaasa.fi/fi/news/vaasan-kaupunginkirjasto-avaa-chat-palvelun-14-4>.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2014. Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

Vaski 2020. Asiakkaana kirjastossa. Viitattu 30.11.2020 <https://vaski.finna.fi/Content/asiakkaana#vaskilibraries>.

Velásquez, J. 2015. Real-world teen services. E-kirja. Chicago: ALA Editions.