

Merit Lahnaoja

## **OULUN KAUPUNGINKIRJASTON KOLMEN TOIMIPISTEEN KÄYTÄNTEET**

Hakeutuvat kirjastopalvelut, Myllyojan kirjasto ja Maikkulan kirjasto

## **OULUN KAUPUNGINKIRJASTON KOLMEN TOIMIPISTEEN KÄYTÄNTEET**

Hakeutuvat kirjastopalvelut, Myllyojan kirjasto ja Maikkulan kirjasto

Merit Lahnaoja  
Opinnäytetyö  
Kevät 2012  
Kirjasto- ja tietopalvelu  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

---

Tekijä: Merit Lahnaoja

Opinnäytetyön nimi: Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteet

Työn ohjaaja: Mira Jurvansuu

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2012

Sivumäärä + liitteet: 50 + 1

---

Opinnäytetyön aiheena ovat Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteet ja niiden mahdolliset eroavaisuudet. Lisäksi tutkittiin löytyisikö kyseisistä käytänteistä hyviä ratkaisuja myös muissa alueen kirjastoissa käyttöön otettaviksi. Työn toimeksiantajana oli Oulun kaupunginkirjasto. Tutkimusmateriaalin kerääminen toteutettiin ammattiharjoittelun aikana syksyllä 2011 kolmessa kirjastoyksikössä ja tutkimusmetodeina olivat osallistuva havainnointi ja teemahaastattelu. Tietoperustassa esitellään Oulun kaupungin kirjastoa ja sen kolmea toimipistettä sekä kerrotaan Oulussa toteutetusta asiakaspalvelun kehittämisprojektistä. Lisäksi esitellään käytetyt tutkimusmenetelmät.

Tulosten perusteella käytänteet harjoittelun toimipisteissä erosivat toisistaan jonkin verran. Joissakin asioissa toimittiin täysin eri tavoin, toisissa käytänteet olivat lähes tai täysin yhtenäiset. Hyviä käytänteitä ja työtä helpottavia toimintatapoja löytyi ja ainakin osaa niistä on haluttaessa mahdollista hyödyntää myös muissa Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä.

Osallistuvalla havainnoinnilla on mahdollista saada tietoa toimipisteiden käytänteistä työn ohessa ja siksi se soveltuu mainiosti erilaisiin kartoituksiin myös työntekijöiden toteuttamana. Jatkotutkimusaiheena voisi olla esimerkiksi selvitys uuden Oulun kirjastojen käytänteistä, jossa vertailtaisiin Ouluun vuoden 2013 alusta liittyvien kuntien kirjastojen käytänteitä Oulun kaupunginkirjaston käytänteisiin.

---

Avainsanat: käytänteet, osallistuva havainnointi, teemahaastattelut, työtavat, yleiset kirjastot

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Library and Information

---

Author: Merit Lahnaoja

Title of thesis: Working methods in three library departments of Oulu City Library

Supervisor: Mira Jurvansuu

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2012

Number of pages + number of appendices: 50 + 1

---

The goal of this thesis was to find out what kind of working methods are used in three library departments of Oulu City Library and are these methods different from each other. The other goal was to find some good working methods which could be used also in other local libraries. Oulu City Library was the client for this thesis. Research material was collected during work practice in fall 2011 in three library departments and research methods were participant observation and interview with certain themes. In the framework Oulu city library, its three library departments and the project to improve customer service are introduced. Also the research methods which were used are presented.

According to the results working methods differed from each other slightly. In some cases tasks were made in totally different way, but in some cases they were made almost or exactly the same way in every library department. Some good working methods were found and they can be used also in other library departments if wanted.

By using participatory observation as a research method it is possible to get information from working methods and it is suitable for different kinds of surveys made by the members of library staff. For further studies it would be interesting to find out for example if working methods differ from each other in the libraries of Oulu region.

---

Keywords: practices, participatory/participant observation, interviews, working methods, public libraries

# SISÄLLYS

SISÄLLYS.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 OULUN KAUPUNGINKIRJASTO.....	8
2.1 Tavoitteena asiakkaan ja työntekijän etu.....	9
2.2 Hakeutuvat kirjastopalvelut.....	10
2.3 Myllyojan kirjasto.....	11
2.4 Maikkulan kirjasto.....	12
3 TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄT.....	13
3.1 Tutkimusongelmat.....	13
3.2 Osallistuva havainnointi.....	13
3.3 Haastattelu.....	15
3.4 Menetelmien yhdistäminen.....	16
4 HAVAINNOINNIN TULOKSET.....	18
4.1 Kirjastotyön toteutukseen liittyvät havainnot.....	18
4.2 Kirjastojen oheispalveluihin ja tapahtumiin liittyvät havainnot.....	21
4.3 Kirjastotiloihin ja niiden käyttöön liittyvät havainnot.....	24
4.4 Kirjastojärjestelmään ja koneisiin liittyvät havainnot.....	28
4.5 Aineistoon liittyvät havainnot.....	30
4.6 Hyviä käytänteitä.....	39
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	40
6 POHDINTA.....	45
LÄHTEET.....	49
LIITTEET.....	51

# 1 JOHDANTO

Oulussa oli vuoden 2011 lopussa pääkirjaston lisäksi 13 lähikirjastoa, kaksi kirjastoautoa ja potilaskirjasto. Suuri määrä toimipisteitä ja niissä työskenteleviä ihmisiä tuottaa paljon erilaisia tapoja toimia ja tehdä samoja työtehtäviä. Vuodenvaihteessa 2013 Oulun kaupunki sekä Haukiputaan, Kiimingin, Oulunsalon ja Yli-lin kunnat yhdistyvät uudeksi Oulun kaupungiksi kuntaliitoksen kautta. Alueen kirjastojen yhdistyminen toteutettiin jo vuodenvaihteessa 2012. Kuntaliitoksen myötä lähikirjastoja tulee olemaan yhteensä 19, niitä hallinnoi 4 aluekirjastoa ja niissä työskentelee yhteensä noin 150 työntekijää (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, hakupäivä 3.1.2012; Hankkeet.kirjastot.fi 2012, hakupäivä 20.3.2012). Lisäksi palveluverkostossa ovat mukana Oulun kaksi kirjastoautoa ja Yli-lin kunnan puoleksi omistama kirjastoauto. Suurten rakennemuutosten myötä Oulun kaupunginkirjastossa on edessä monenlaisia muutoksia, jotka näkyvät henkilökunnan lisäksi myös asiakkaille. Asiakkaiden kirjaston käyttöä ja henkilökunnan työtä helpottaisivat mahdollisimman yhtenäiset käytänteet kaikissa toimipisteissä.

Opinnäytetyöni aiheena olivat Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteet. Tavoitteenani oli saada selville, onko kolmen toimipisteen työkäytännöissä eroja. Samalla halusin selvittää, olisivatko jotkin havaituista käytännöistä sellaisia, joita voisi hyödyntää ja ottaa käyttöön myös muissa kaupunginkirjaston toimipisteissä. Tutkimusmetodeina käytin kahta kvalitatiivista tutkimusmenetelmää; osallistuvaa havainnointia ja teemahaastattelua. Tutkimusaineiston keräsin ammattiharjoittelun aikana syksyllä 2011 osallistuvan havainnoinnin menetelmällä työn ohessa ja kirjoittamalla jokaisen työpäivän päätteeksi havaintoni päiväkirjaan. Lisäksi jokaisessa harjoittelun toimipisteessä haastattelin vapaamuotoisesti kirjastoyksikön esimiestä aikaisemmin päätetyn havainnointi-/haastattelurungon pohjalta. Käytin hyödyni myös keskusteluita eri työntekijöiden kanssa sekä perehdytystilanteita koko harjoittelun ajalta.

Toiveenani oli saada sellainen opinnäytetyön aihe, että voisin aloittaa sen aineiston keräämisen jo ammattiharjoitteluni aikana. Idean aiheeseen sain Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman lehtori Pirjo Tuomelta. Työn tilaajana oli Oulun kaupunginkirjasto ja yhteyshenkilöinä siellä olivat kirjastotoimen apulaisjohtajat Päivi Rasinkangas ja Mervi Pekkala.

Opinnäytetyössäni käytän Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjastosta lyhempää nimeä Oulun kaupunginkirjasto kirjastotoimen apulaisjohtajana vuoden 2011 loppuun asti toimineen Mervi Pekkalan luvalla. Hakeutuvien kirjastopalveluiden osalta keskityn opinnäytetyössäni kirjastoautojen käytänteisiin ja jätän potilaskirjaston sekä kotipalvelun huomiotta, sillä harjoitteluni painottui selvästi kirjastoautoissa työskentelyyn. Pienkirjastoautoa kutsun välillä myös pieneksi autoksi ja isoa kirjastoautoa isoksi autoksi. Opinnäytetyössäni käytin lähteenä Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston vuoden 2010 toimintakertomusta, joka oli uusin saatavilla oleva versio. Oulun kaupunkia koskevat tilastotiedot ovat vuodelta 2011.

## 2 OULUN KAUPUNGINKIRJASTO

Oulun kaupunginkirjaston pääkirjasto sijaitsee Oulun torinrannassa Vänmannin tekosaarella. Arkkitehtipariskunta Marjatta ja Martti Jaatisen suunnittelema kirjastorakennus valmistui vuonna 1981 ja se vihittiin käyttöön 1982. Pääkirjaston rakennuksessa on hyötypinta-alaa 5 552 neliometriä ja sen asiakkaille avoimet tilat ovat kolmessa alimmassa kerroksessa, neljännessä kerroksessa sijaitsevat varasto ja hallintotilat. (Niskala 2007, 51.) Oulun kaupunginkirjastoon kuului vuonna 2011 pääkirjaston lisäksi 13 lähikirjastoa, kaksi kirjastoautoa ja potilaskirjasto.

Vuoden 2010 alussa Oulussa oli asukkaita 139 133 ja heistä vuoden aikana kirjastosta aineistoa lainanneita 59 123 eli 42,5 prosenttia. Kirjastokäyntejä oli kaiken kaikkiaan 1 484 146, niistä pääkirjastossa 748 239, lähikirjastoissa 688 894, potilaskirjastoissa 7 791 ja kirjastoautoissa yhteensä 39 222 kappaletta. Kirjastokäyntien määrä laski 6,8 prosenttia vuoteen 2009 verrattuna, mutta verkkokirjaston käyntimäärät lisääntyivät. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011d, hakupäivä 18.1.2012.)

Oulun kaupunginkirjaston visio on olla vuonna 2015 viihtyisä, helposti saavutettava, monikulttuurinen kirjasto, joka toimii osana kansainvälistä kirjastoverkkoa. Tavoitteena kokoelman suhteen on, että se olisi monipuolinen ja koko ajan uudistuva. Kirjaston palvelujen ja kehitystyön halutaan olevan oman alansa huippua ja palvelukulttuurin toivotaan olevan aktiivista ja eri asiakasryhmät huomioonottavaa. Kirjaston tavoitteena olisi myös olla houkutteleva ja viihtyisä työpaikka sekä haluttu yhteistyökumppani, jonka toimintaa ohjaa ekologinen ajattelu. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011c, hakupäivä 3.1.2012.) Uuden Oulun kirjastovisiossa asuinalueiden kirjastojen toivotaan olevan lähikulttuurikeskuksia, joista saa yhteisöllisiä elämyksiä ja monipuolisia palveluja (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 3).

Ajankohtaista Oulun kaupunginkirjastossa ovat uuden Oulun vuoksi tehtävät muutokset. Vuoden 2013 alusta Haukipudas, Oulunsalo, Yli-li, Kiiminki ja Oulu muodostavat uuden kunnan, Oulun kaupungin (Uusi Oulu 2011, hakupäivä 4.1.2012). Samalla myös kirjastot yhdistyvät virallisesti. Tietokantojen yhdistyminen, käyttösääntöjen ja palvelumaksujen yhtenäistäminen sekä Oulun liittyminen Outi-kirjastokimppaan toteutettiin jo vuodenvaihteessa 2012. Lähivuosina edessä on myös siirtyminen MARC 21-formaattiin ja uuden kirjastojärjestelmän käyttöönotto. Uudessa Oulussa tullaan toteuttamaan aluekirjastomallia, jossa neljästä vanhasta kaupungin- ja

kunnankirjastosta tulee aluekirjastoja. Nämä neljä kirjastoa, joiden alaisuudessa tulee toimimaan yhteensä 19 lähikirjastoa, Oulun kaksi kirjastoautoa ja Yli-lin puoleksi omistama kirjastoauto ovat: Keskusta, Oulunsalo, Haukipudas ja Kiiminki. Aluemallissa kirjastoista muodostuu neljä kokonaisuutta, joiden sisällä henkilökuntaa voidaan liikutella joustavasti tarpeiden mukaan. Uuden Oulun kirjastoissa tulee työskentelemään yhteensä noin 150 kirjastoammattilaista ja aluekirjastoissa tulee olemaan laaja-alaisesti ja monipuolisesti asiakkaan tarpeita vastaavat palvelut, lähikirjastot sen sijaan profiloituvat oman alueensa kulttuurin mukaisesti. (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 6; Hankkeet.kirjastot.fi 2012, hakupäivä 20.3.2012.)

## **2.1 Tavoitteena asiakkaan ja työntekijän etu**

Oulun kaupunginkirjastossa on toteutettu muutoksia asiakkaan ja työntekijän eduksi esimerkiksi opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman ”Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti” -projektin myötä. Sen kaksi päätavoitetta ovat olleet kehittää asiakaspalvelua asiakkaan kohtaamisen yhteydessä aktiivisemmaksi sekä muokata pääkirjaston aikuisten osaston kokoelman esillepanoa asiakasystävällisemmäksi. Kohti tavoitetta on pyritty esimerkiksi havainnoimalla asiakaskohtauksia pääkirjastolla Oulun seudun ammattikorkeakoulun opiskelijoiden toimesta ja tekemällä laaja puhelinhaastattelu satunnaisesti valituille kaupunkilaisille. (Lindberg & Karhu 2011, 137 - 138.)

Puhelinhaastattelussa oli mukana yhteensä 740 henkilöä, jotka valittiin satunnaisotannalla Oulun alueen puhelinluettelosta. Vastaajista kirjastonkäyttäjiä oli 510 ja ei-käyttäjiä 230 henkilöä, suurin vastaajaryhmä olivat 56 - 65 -vuotiaat naiset. Haastattelussa vastaajat pisteyttivät kirjaston palveluja asteikolla 1 - 4 ja kuvailivat kirjastonkäyttöään ja tyytyväisyyttään siihen vapaamuotoisesti. Vastaajista 69 prosenttia käytti kirjaston palveluja. Yleisin syy siihen, ettei palveluja käytetty, oli kirjastopalvelujen tarpeettomuus vastaajalle. Kirjaston palveluista oli saatu helposti tietoa (90%) mutta kirjaston tuotteisiin tyytymättömiä oli melkein kolmasosa (31%) vastaajista. Asiakaspalvelun taso arvioitiin melko ystävälliseksi (3,39), nopeaksi (3,30), osaavaksi (3,5) ja henkilökunta helposti lähestyttäväksi (3,59). Henkilökunnan toivottiin kuitenkin olevan asiakaspalvelijoina nykyistä aktiivisempia (2,92). Yleisilmapiiriltään kirjasto koettiin muun muassa hyväksi, rennoksi, rauhalliseksi, kirjastomaiseksi ja leppoisaksi. (Kirjastot.fi 2012, hakupäivä 20.3.2012.)

Asiakkaat on otettu mukaan kirjastossa toteutettujen muutosten valmisteluun puhelinhaastattelun lisäksi myös ”Vaikuta kirjastoosi - Anna palautetta” -kyselyn kautta, jossa tiedusteltiin löytävätkö asiakkaat etsimänsä kirjan ja tuntevatko he kirjaston hyllyluokitusta. Vastauslomakkeita täytettiin yhteensä 37 kappaletta, joista 18:ssa asiakas oli löytänyt etsimänsä ja kirjaston luokituksen kertoi tuntevansa 19 vastaajaa. Myös uuden aihealueisiin perustuvan tietokirjaryhmittelyn suunnittelussa 16 asiakasta pääsi mukaan lajittelemalla ennalta valittuja kirjoja seitsemän eri aihealueen alle. Asiakkaiden palautteen ja aiheittain sijoiteltujen kirjojen perusteella aihealueiden otsikot muuttuivat hieman. Tietokirjallisuuden luokitus pääkirjastolla päätettiin kuitenkin lopulta jättää entiselleen. Asiakkaiden mukaan ottaminen jo suunnitteluvaiheessa on tuonut tärkeitä näkökohtia muutosten toteutukseen ja tarkoitus on kysyä asiakkaiden mielipiteitä kirjaston toimintaan ja muutoksiin liittyen jatkossakin. (Lindberg & Karhu 2011, 145 - 147.)

Tilanpuute ja halu saada aineisto paremmin esille ja houkuttelevammaksi on edesauttanut mittavia poistoja Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä. Viimeisen viiden vuoden aikana kaupunginkirjaston kokoelma on pienentynyt poistojen myötä noin kymmenellä prosentilla. Nyt hyllyissä alkaa olla tilaa kirjojen kansille ja tavoitteena olisi tulevaisuudessakin pitää poistojen määrä vähintään kansainvälisen suosituksen mukaisena, eli 8 % suuruisena vuositasolla. Myös kokoelman käyttöä asiakkaan näkökulmasta on haluttu yksinkertaistaa, joten aikuisten kauno- ja tietokirjallisuuden paikat pääkirjastolla on vaihdettu ja kaunokirjallisuuteen lisätty kaksi uutta genreä: romantiikka ja eräkirjallisuus. Aineiston esillepanoon kiinnitetään edelleen huomiota esimerkiksi laittamalla kirjoja entistä enemmän esille ja täydentämällä näyttelyitä useammin. Lisäksi opasteita on uudistettu selkeämmiksi. (Lindberg & Karhu 2011, 141 – 143, 149.)

## **2.2 Hakeutuvat kirjastopalvelut**

Hakeutuvat kirjastopalvelut vievät kirjaston palvelut sinne, missä ei ole kirjastoa. Oulussa palveluihin kuuluivat harjoitteluni aikana kaksi kirjastoautoa, Oulun yliopistollisen sairaalan potilaskirjasto ja kotipalvelu. Lisäksi henkilökunta huolehtii Keskustan palvelutalon siirtokokoelmasta. Hakeutuvien kirjastopalveluiden omaan kokoelmaan kuuluu noin 31 000 nimekettä ja henkilökunnan vastuulla on 17 kotipalveluasiakasta, joille viedään kirjakassi noin kerran kuukaudessa (Halonen 2011; Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011b, hakupäivä 19.1.2012). Hakeutuvissa kirjastopalveluissa työskentelee yhteensä yhdeksän henkilöä, heistä kirjastovirkailijoita on kaksi, kirjastoautonkuljettaja-virkailijoita kolme, kirjastovirkailija-

varakirjastoautonkuljettajia kaksi ja yksi kirjastonhoitaja. Palvelupäällikkö Minna Halonen toimii hakeutuvien kirjastopalveluiden palvelukokonaisuuden esimiehenä. Potilaskirjastossa työskentelee pääasiassa yksi kirjastovirkailija, mutta kerran viikossa hän on päivän toisessa lähikirjastossa ja hänen tilallaan potilaskirjastossa on vuorollaan joku hakeutuvien kirjastopalveluiden muusta henkilökunnasta.

Tämänhetkinen iso kirjastoauto otettiin käyttöön vuonna 2005. Siihen mahtuu noin 3500 kirjaa sekä lisäksi pieni määrä äänikirjoja, aikakauslehtiä ja CD-levyjä. Asiakkaiden varattavissa ja käytettävissä on kuitenkin koko Oulun kaupunginkirjaston kokoelma. Isolla kirjastoautolla on kiinteä aikataulu ja aamupäivisin se käy viikon aikana 22 alakoululla. Iltaisin sillä on yli viisikymmentä pysäkkiä ympäri kaupunkia, joissa osalla käydään viikoittain, osalla joka toinen viikko. (Halonen 2011; Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011b, hakupäivä 19.1.2012.)

Pienkirjastoauto otettiin käyttöön vuonna 2001 ja pääasiallisesti sen palvelut on tarkoitettu päiväkotilapsille, erityisryhmille ja vanhuksille palvelutaloissa sekä kotipalveluasiakkaille. Vuonna 2010 se vieraili 76 päiväkodilla, 9 laitoksella tai palvelutalolla ja yhdellä koululla. Päiväkodeilla käydään noin kerran kuukaudessa. (Halonen 2011; Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011d, hakupäivä 18.1.2012). Pienkirjastoauton aikataulu on maanantai-iltapäiviä lukuun ottamatta avoin, joten sen on mahdollista ottaa uusia käyntikohteita kierrokselleen joustavasti. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011a, hakupäivä 19.1.2012.)

Vuoden 2012 aikana pienkirjastoauton korvaa uusi keskikokoinen kirjastoauto, joka alkaa liikennöidä uuden Oulun pysäkeillä. Syynä uuden auton hankkimiseen ovat pienkirjastoauton rajallinen tila, sen huono kunto sekä Oulun laajentumisen vuoksi kasvava pysäkkien määrä. Uudella kirjastoautolla ei voida enää mennä kotipalveluasiakkaiden luo, sillä uusi auto ei kokonsa vuoksi mahdu liikkumaan sujuvasti esimerkiksi kotipihoilla. Reitiltä jää mahdollisesti pois myös sellaisia pysäkkejä, joiden asiakkaila kirjasto on kohtuullisen matkan päässä.

### **2.3 Myllyojan kirjasto**

Myllyojan kirjasto palvelee Myllyojan suuralueen asukkaita. Oulun kaupunginosista suuralueeseen kuuluvat Laanila, Kynsilehto, Hintta, Parkkisenkangas, Myllyoja, Kirkkokangas ja Haapalehto (Oulun kaupunki 2012b, hakupäivä 18.1.2012). Suuralue oli vuoden 2011 alussa

Oulun viidenneksi väkimmäinen ja siellä asui yhteensä 10 365 henkilöä. Heistä alle 18-vuotiaita oli 2 353 ja yli 65-vuotiaita 1 563. (Oulun kaupunki 2012a, hakupäivä 18.1.2012.) Uuden Oulun aluekirjastomallissa Myllyojan kirjasto kuuluu Kiimingin aluekirjaston alaisuuteen (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 6).

Myllyojan kirjasto sijaitsee Oulun itäosassa, vajaan kuuden kilometrin päässä Oulun keskustasta Myllyojan kauppakeskuksen kanssa samassa pihapiirissä. Kirjasto siirtyi Myllyojalle Hintasta, jossa se toimi vuodesta 1957 alkaen. Vuonna 1981 Myllyojalle valmistunut kirjastorakennus on kooltaan 411 neliometriä ja kirjastoon on tehty kaksi remonttia vuosina 2002 ja 2010. Viimeisen remontin yhteydessä kirjastoon asennettiin myös palautusautomaatti. (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011d, hakupäivä 3.1.2012.) Myllyojan kirjastossa työskenteli harjoitteluni aikana kirjastonjohtaja Päivi Virkkusen lisäksi kaksi kirjastovirkailijaa, heistä toinen osa-aikaisena. Lisäksi kirjastossa työskenteli remontissa olevan kirjaston kirjastonjohtaja.

## **2.4 Maikkulan kirjasto**

Maikkulan kirjasto palvelee Maikkulan suuralueen asukkaita. Oulun kaupunginosista suuralueeseen kuuluvat: Maikkula, Knuutila, Iinatti, Madekoski, Heikkilänkangas, Juurusoja, Pikkarala ja Hangaskangas (Oulun kaupunki 2012b, hakupäivä 18.1.2012). Suuralue oli vuoden 2011 väkilukutilastossa seitsemänneksi suurin asukasluvultaan Oulun kaupungissa, siellä asui yhteensä 9216 asukasta. Heistä alle 18-vuotiaita oli 2677 ja yli 65-vuotiaita 746. (Oulun kaupunki 2012a, hakupäivä 18.1.2012.) Aluekirjastomallissa Maikkulan kirjasto toimii Oulunsalon kirjaston alaisuudessa. (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 6.)

Maikkulan ensimmäinen lähikirjasto avasi ovensa helmikuussa 1998 entisen postin tiloissa. Nykyinen kirjasto sijaitsee samalla paikalla Oulun kaakkoisosassa, vuonna 2003 valmistuneessa Maikkulan monitoimitalossa, noin seitsemän kilometrin päässä Oulun keskustasta. Kirjasto on kooltaan 541,5 neliometriä (Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto 2011d, hakupäivä 3.1.2012). Kirjastoa jouduttiin remontoimaan ilotulitteesta syntyneen tulipalon vuoksi alkuvuodesta 2008 ja kirjasto avattiin uudelleen saman vuoden toukokuussa. Kirjastossa työskentelee kirjastonjohtaja Irmeli Anttilan lisäksi kolme kirjastovirkailijaa ja heistä yksi on osa-aikainen.

### **3 TUTKIMUSONGELMAT JA -MENETELMÄT**

#### **3.1 Tutkimusongelmat**

Pääasiallisena tutkimusongelmana opinnäytetyössäni on: eroavatko Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteet toisistaan ja jos eroavat, niin millä tavalla? Toisena tavoitteena oli löytää niin sanottuja hyviä käytänteitä, joita voisi mahdollisesti hyödyntää myös muissa kaupunginkirjaston toimipisteissä.

#### **3.2 Osallistuva havainnointi**

Osallistuva havainnointi eli participatory/participant observation on tutkimusmenetelmä, jossa tutkija osallistuu tutkimuskohteensa elämään ja osallistuessaan havainnoi tutkimuskohdetta (Anttila 2006, 192; Vilka 2006, 122). Osallistuvasta havainnoinnista voidaan eritellä useita alalajeja riippuen siitä, miten kokonaisvaltaisesti tutkija pyrkii osallistumaan havainnoitaviensa toimintaan. Osallistumisen aste voi vaihdella aktiivisesta ja täydellisestä osallistumisesta pelkkään passiiviseen havainnointiin. Yleensä havainnoijan tavoitteena on päästä tutkittavan ryhmän jäseneksi ja että hänelle muodostuisi ryhmässä jonkinlainen rooli. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 211.) Tutkimuksen kohteiden ja tutkijan välisen vuorovaikutuksen tulisi osallistuvan havainnoinnin menetelmässä tapahtua pääasiassa kohteiden ehdoilla, joten tutkijan osallistumisen tulisi vaikuttaa tapahtumien kulkuun mahdollisimman vähän tai ei ollenkaan (Grönfors 1985, 93). Tutkijan omaksuma rooli kuitenkin usein rajoittaa kohteesta saatua kokemuksia. Anttila viittaa Halvorseniin, joka kutsuu ilmiötä rajoitetun perspektiivin vaikutukseksi. (Anttila 2006, 193.)

Yksi tapa toteuttaa osallistuvaa havainnointia on tehdä tutkittaville alusta asti selväksi, että tutkija tekee ryhmässä havaintoja. Tuolloin havainnoija osallistuu ryhmän arkeen, mutta esittää tutkittavilleen myös kysymyksiä ja havainnointi voi kohdistua rajattuihinkin kohteisiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 212.) Kohdistetusta havainnoinnista voidaan puhua kun havainnoiminen kohdistuu vain tiettyihin asioihin, tapahtumiin tai tilanteisiin. Tutkija voi keskittyä esimerkiksi omiin mielenkiinnon kohteisiinsa tai tutkimuksen kohde voi johdatella hänet

merkityksellisten havainnointikohteiden ääreen, jolloin tutkimusongelma täsmentyy vasta tutkimuskohteessa havainnoinnin aikana. (Grönfors 1985, 101 - 102.)

Osallistuvan havainnoinnin etuna on, että havaintoja voidaan tehdä samalla kun asiat tapahtuvat, eikä väliin tule ylimääräisiä tulkintoja. Suoraan havainnoimalla saadaan käyttäytymistä ja asiiasältöjä koskevia tietoja, jotka ovat tarkkoja ja keskenään vertailukelpoisia. Havainnointitilanne ei ole sidottu pelkkään kielelliseen kommunikointiin, vaan havaintoja tehdään lisäksi muun muassa toimintaprosesseista, ilmeistä, liikkeistä ja eleistä. Menetelmää käytettäessä ei myöskään olla riippuvaisia kohteen halukkuudesta tai motivaatiosta olla tutkimuksen kohteena. (Anttila 2006, 192 - 193.)

Osallistuvan havainnoinnin haittapuolina ovat sen vaativuus ja aikaa vievyys resursseihin nähden. Menetelmän hallinta on myös tärkeässä osassa, sillä tutkimuksen luotettavuus riippuu pitkälti havainnoinnin oikeasta suorituksesta. Havainto on aina valikoiva; tutkija kokee asiat omalla tavallaan ja se saattaa poiketa muiden käsityksistä ja kokemuksista. Lisäksi tutkijan on välillä vaikea tietää liittyvätkö havainnot tutkittavaan asiaan ja miten havaitsisi tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. (Anttila 2006, 193.) Käytettäessä osallistuvaa havainnointia tutkimusmenetelmänä on tärkeää pitää havainnot ja omat tulkintansa niistä erillään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 212).

Ammattiharjoitteluni aikana käytin osallistuvaa havainnointia toisena tutkimusmenetelmänäni. Ilmoitin kirjastoihin jo etukäteen sähköpostitse, että kerään materiaalia opinnäytetyöhöni syksyn aikana, joten harjoittelupaikoissa oltiin tietoisia tutkimuksesta. Olin suunnitellut etukäteen tietyt asiat (liite 1), joihin kiinnittäisin huomiota, mutta jätin mieleni avoimeksi myös muille havainnoille. Tärkeänä työvälineenä havainnoimisessa toimi päiväkirjan pitäminen. Siihen kirjasin koko harjoittelun ajan kaiken mahdollisen, havainnot, ajatukset, kysymykset ja turhaltakin tuntuneet mietteet. Oma havainnointini oli aktiivista osallistumista kolmen kirjaston arkeen ja työhön harjoittelijana, sekä käytänteiden arvioimista opinnäytetyön tekijänä. Samanaikaisesta harjoittelun suorittamisesta johtuen en siis toiminut toimipisteissä täydellisesti vain tutkijan roolissa, vaan myös harjoittelijan roolissa. Tutkimusta suorittaessani havainnoin kirjastojen työntekijöiden tapaa toimia ja kirjastojen käytänteitä, en ihmisiä itsessään.

### 3.3 Haastattelu

Haastatteluksi kutsutaan tiedonkeruutapaa, jossa henkilöltä kysytään hänen omia mielipiteitään tutkimuksen kohteesta ja vastaus saadaan puhutussa muodossa (Hirsjärvi & Hurme 2006, 41). Haastattelua pidetään ainutlaatuisena tiedonkeruumenetelmänä juuri siksi, että sitä tehdessä ollaan tutkittavan kanssa suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199). Haastattelemisen on yksi suosituimmista tiedonkeruumenetelmistä ja erityisesti vapaamuotoisten tai vähän strukturoitujen haastattelumenetelmien käyttäminen on lisääntynyt (Hirsjärvi & Hurme 2006, 34).

Joustavuus on yksi haastattelun suurimpia etuja aineistoa kerätessä. Haastattelutilanne ja vastaaja voidaan ottaa huomioon esimerkiksi haastattelun aiheiden järjestystä muuttamalla ja vastauksia tulkitsemalla. Haastateltavan kielelliset vihjeet itse tilanteessa auttavat tutkijaa vastausten ja merkitysten ymmärtämisessä ja haastateltavalta voidaan pyytää myös perusteluja. Etuna voidaan pitää myös sitä, että yleensä haastateltavaksi suunniteltu henkilö saadaan mukaan tutkimukseen ja hänet on mahdollista tavoittaa myöhemminkin. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 34 - 35; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199 - 200.)

Yksi haastattelun huonoista puolista on sen konteksti- ja tilannesidonaisuus, jonka vuoksi haastateltava saattaa puhua haastattelutilanteessa eri tavoin kuin puhuisi toisessa tilanteessa. Haastateltavilla on myös taipumus antaa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia ja välttää sopimattomiksi koettuja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 201 - 202.) Haastattelijalla tulisi lisäksi olla kokemusta ja taitoa haastatella, jotta aineiston keruuta voitaisiin säädellä tilanteen edellyttämällä tavalla. Haastattelemisen ja siihen liittyvät järjestelyt ennen ja jälkeen toteutuksen vievät paljon aikaa. Vapaamuotoisen haastatteluaineiston analysointi, tulkinta ja raportointi ovat usein ongelmallisia, sillä valmiita malleja ei ole saatavilla. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 35.)

Haastattelutyyppjä voidaan erotella toisistaan sen mukaan, miten tarkkaan suunniteltu ja muodollinen haastattelutilanne on. Täysin strukturoidussa haastattelussa ennalta laaditut kysymyssarjat esitetään tietyssä järjestyksessä. Strukturoimattomassa haastattelussa sen sijaan haastattelijalla on mielessään vain aihealue ja siitä keskustellaan vapaasti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203.) Näiden kahden välimuoto on puolistrukturoitu haastattelu. Sille ominaista on, että kaikkia haastattelun näkökohtia ei ole lyöty lukkoon. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 47.)

Yksi puolistrukturoiduista haastattelumenetelmistä on teemahaastattelu, joka pohjautuu kohdennetun haastattelun ideaan. Teemahaastattelu eroaa kohdennetusta haastattelusta kuitenkin siten, että siinä ei edellytetä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta haastateltavien välillä, vaan liikkeelle lähdetään oletuksesta, että kaikkia yksilön ajatuksia, uskomuksia, tunteita ja kokemuksia voidaan tulkita tällä menetelmällä. Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelumuotoa. Yksi haastattelun aspekteista eli haastattelu aihepiirit ovat kaikille samoja, teemahaastattelusta kuitenkin puuttuu lomakehaastattelulle ominainen kysymysten tarkka järjestys ja muoto. Se ei silti ole täysin vapaamuotoinen kuten syvähaastattelu. Teemahaastattelussa kiinnostus kohdennetaan tiettyihin keskeisiin teemoihin, joista keskustellaan haastateltavan kanssa. Tämä tuo tutkittavien äänen kuuluviin ja vapauttaa haastattelun ainoastaan tutkijan näkökulmasta. Teemahaastattelu metodina ottaa huomioon sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä tutkimuksen kannalta. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 47 - 48.)

Kerätessäni aineistoa opinnäytetyöhöni, haastattelin ammattiharjoitteluni toimipisteiden esimiehiä ja käytin menetelmänä teemahaastattelua. Jokaisessa yksikössä tein haastattelun harjoittelujakson loppupuolella, kun olin jo itse mahdollisimman paljon selvillä toimipisteen käytänteistä ja tavoista. Olimme myös tutustuneet haastateltavien kanssa työn ohessa, joten haastattelu oli mahdollisimman rento tilanne kummallekin osapuolelle. Olin suunnitellut etukäteen haastattelua ohjaavan rungon, joka rakentui samoista kohdista kuin osallistuva havainnointikin. Keskustelu eteni siten, että kerroin haastateltavalle aiheen, esimerkiksi kyseisen yksikön tavoitteet ja annoin hänen kertoa asiasta vapaamuotoisesti. Tein tarkentavia kysymyksiä tarpeen mukaan. Haastattelun aikana tein muistiinpanoja kirjoittamalla ja haastattelun jälkeen kirjoitin vastaukset puhtaaksi. Jos jokin asia oli jäänyt epäselväksi, varmistin asian haastateltavalta myöhemmin.

### **3.4 Menetelmien yhdistäminen**

Yhdistämällä eri tutkimusmetodeja voidaan kohteesta saada esiin laajempia näkökulmia ja samalla lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Kun tutkimuksesta saadaan selviä tuloksia vain yhtä menetelmää käyttämällä, voidaan joskus virheellisesti uskoa, että on löydetty oikea vastaus. Saattaa kuitenkin olla, että toisella menetelmällä samasta aineistosta olisi saatu erilaisia tuloksia.

Tärkeä etu monimetodisessa lähestymistavassa onkin juuri edellä mainittu perusteettoman varmuuden vähentäminen. (Hirsjärvi & Hurme 2006: 38 - 39.) Usein havainnoinnin lisäksi tehdään haastattelu. Tällä tavoin tutkimuksen yksityiskohtia voidaan tarkentaa vertaamalla havainnointiaineistoa ja haastatteluaineistoa keskenään. Haastattelulla saadaan usein selville käyttäytymisen ihannemuoto ja havainnoimalla sen noudattaminen käytännössä. (Grönfors 1985, 90.)

Kahden eri menetelmän yhdistäminen oli opinnäytetyöni käytännön osuuden toteutuksessa toimiva ratkaisu. Jos olisin toteuttanut tutkimusosion vain toisen tutkimusmetodin avulla, osa tuloksista olisi jäänyt saamatta. Jotkin käytänteet tulivat esille vähitellen, ajan kuluessa havainnoimalla, osaa taas olisi ollut mahdotonta saada esille ilman haastattelua. Osallistuvalla havainnoinnilla sain pääosan materiaalista seuraaviin havainnointi-/haastattelu rungon (liite 1) kohtiin: kyltit ja opasteet, tapahtumista ja palveluista ilmoittaminen, esillepano ja näyttelyt, aukioloajat, äänimaisema. Lisäksi havainnoimalla nousi esiin useita sellaisia käytänteitä, joita en ollut osannut ajatella etukäteen. Esimiesten haastatteluilla sain pääosan materiaalista sellaisiin havainnointi-/haastattelurungon (liite 1) kohtiin, joita en olisi voinut saada selville muuten kuin kysymällä. Näitä kohtia olivat: työnjako, kirjastoyksikön tavoitteet, lisäarvoa antavat palvelut ja yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa.

## 4 HAVAINNOINNIN TULOKSET

Tulokset-osiossa käsittelen harjoitteluni toimipisteissä ilmenneitä eroja erilaisissa käytänteissä. Osa tuloksista on saatu haastattelemalla esimiehiä ja osallistuvalla havainnoinnilla havainnointi-/haastattelurungon perusteella (liite 1), loput tuloksista saatiin päiväkirjamerkintöjen pohjalta. Tuloksissa en puhu lähikirjastoista niiden nimillä, koska niillä ei ole tulosten kannalta merkitystä. Hakeutuvien kirjastopalveluiden kirjastoautoista käytän niiden nimiä, sillä ne erottuisivat joukosta joka tapauksessa.

### 4.1 Kirjastotyön toteutukseen liittyvät havainnot

#### Toimipisteiden tavoitteet

Hakeutuvien kirjastopalveluiden tavoitteena on keskittyä lainausmäärien sijaan palvelun laatuun. Lainausmäärät pienenevät kirjastoissa koko ajan, mutta palvelun tärkeyttä ei voida mitata vain lainausten määrällä. Palvelu saattaa olla yksittäisille ihmisille erittäin tärkeä kontakti ihmisiin ja virkistystä mielelle.

Toisen lähikirjaston tavoitteena on lisätä poistoja ja tehdä aineistosta sitä kautta houkuttelevampi. Nuorison huomioiminen tavoitteissa korostuu, sillä kirjasto sijaitsee nuorisotilan vieressä ja aina mietitään mitä voitaisiin tehdä, jotta nuoret viihtyisivät kirjastossa paremmin.

Toisen lähikirjaston tavoitteena on pysyä vilkkaana ja vireänä kirjastona; niin sanottuna toiminnallisena lähikirjastona. Tavoitteena on olla toiminnallisesti ja tieto-aidollisesti ajan tasalla esimerkiksi koulutusten avulla, eikä jämähtää johonkin tiettyyn muottiin. Ilmapiirin halutaan pysyvän sellaisena, että asiakas uskaltaisi aina tulla kysymään henkilökunnalta mieltään vaivaavia kirjastoon ja sen käyttöön liittyviä kysymyksiä.

#### Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

Kaikki toimipisteet tekevät yhteistyötä koulujen ja päiväkotien kanssa. Yhteistyöhön kuuluvat muun muassa vierailut puolin ja toisin, kirjojen vinkkaaminen, kirjastonkäytön opetus ja lukupakettien kokoaminen. Kahdella toimipisteellä on myös yhteistyötä vanhusten ja/tai

vammaisten palvelukotien kanssa, sillä niissä ylläpidetään siirtokokoelmia, palvellaan kotipalveluasiakkaita ja kirjastoautoilla on myös pysäkkejä niiden läheisyydessä. Lähikirjastojen johtajat ovat mukana alueidensa yhteistyöryhmissä, joissa esimerkiksi suunnitellaan ja toteutetaan yhteisiä tapahtumia sekä kehitetään yhteistoimintaa alueen muiden toimijoiden kanssa. Toisen lähikirjaston kirjastonjohtaja osallistuu säännöllisesti myös monitoimitalon talotiimin kokouksiin kirjaston edustajana. Kummankin lähikirjaston vieressä on nuorisotilat ja nuorisotoimen kanssa pidetään palavereja ja tehdään satunnaista yhteistyötä. Alueen yritysten kanssa ei ole ollut yhteistä toimintaa, paitsi kerran, kun toinen lähikirjastoista sai lähikaupaltaan lahjoituksena ruusuja Kirjan ja Ruusun päivän tapahtumaan.

## **Työnjako**

Hakeutuvissa kirjastopalveluissa periaatteena on, että kaikki työntekijät tekevät kaikkia töitä. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin oma vastuualueensa. Palvelupäällikkö tekee kehittämis- ja esimiesvastuun lisäksi työvuorolistat ja potilaskirjaston kirjavalinnat. Yksi kirjastohoitaja tekee aikuisten ja nuorten kirjavalinnat, toinen kirjastonhoitaja lasten kirjavalinnat. Kotipalvelupäiviä ja keskustan palvelutalovuoroja tekevät kaikki palveluyksikön työntekijät vuorollaan. Potilaskirjastossa työskentelee pääasiassa yksi kirjastovirkailija, mutta kerran viikossa joku muu hakeutuvien kirjastopalveluiden henkilökunnasta tekee potilaskirjaston vuoron ja vakituinen työntekijä työskentelee toisessa toimipisteessä. Vakituiset kirjastoauton kuljettajat ajavat kirjastoautoja ja kahdella kirjastonhoitajalla on myös koulutus kirjastoautolla ajamiseen, joten he voivat toimia tarvittaessa varakuskeina.

Toisessa harjoitteluni lähikirjastossa perustyöt kuuluvat kaikille ja lisäksi kaikilla työntekijöillä on omat vastuualueensa. Lastenaineiston hankinta, satutuokiot sekä luokka- ja päiväkotikäynnit kuuluvat osa-aikaisen kirjastovirkailijan tehtäviin. Toinen virkailija vastaa musiikkihankinnoista, kassan hoitamisesta ja yhdestä kotipalveluasiakkaasta. Kirjastonjohtaja tekee johtajan tehtävien ja vastuun lisäksi aikuisten tietokirja- ja kaunokirjallisuushankinnat sekä hoitaa yhden kotipalveluasiakkaan kirjavalinnat. Väliaikaisesti oman kirjastonsa remontin takia tässä kirjastossa työskentelevä kirjastonjohtaja hoitaa omien johtajan tehtäviensä lisäksi oman kirjastonsa kotipalveluasiakkaat.

Toisessa lähikirjastossa kaikilla on omat vastuualueensa, mutta tarvittaessa kaikki työntekijät tekevät kaikkea. Yksi kirjastovirkailija hoitaa musiikkikokoelmaa ja tekee sen hankinnat, hän on

myös kirjaston ensiapuvastaava. Toinen virkailija on vastuussa kirjaston teknisestä puolesta eli esimerkiksi tietokoneista, kopiokoneesta ja lainausautomaatista. Hän korjaa myös vahingoittuneet kirjat, vastaa kassasta ja yhdestä kotipalveluasiakkaasta. Osa-aikatyötä tekevän kirjastovirkailijan vastuulla ovat satuhetket, yksi kotipalveluasiakas ja lehtiin liittyvät työtehtävät lukuun ottamatta tilauksia. Kirjastonjohtaja hoitaa kaikki kirja- ja lehtivalinnat ja hankinnan sekä kirjastosta ulospäin suuntautuvan yhteistyön ja yhteydenpidon esimerkiksi koulujen ja päiväkotien kanssa.

### **Uudet työntekijät ja harjoittelijat**

Harjoittelijan perehdytyskäytänteet vaihtelivat toimipisteissä jonkin verran. Perehdytyksen ajankohtaan ja määrään vaikuttivat ainakin sairastapaukset, erilaiset perehdyttäjät ja kirjastoyksiköiden omat käytänteet perehdytyksen suhteen. Kaikissa harjoittelupaikoissani sain perehdytystä, mutta sen määrä, ajankohta ja yksityiskohtaisuus vaihtelivat. Yhdessä toimipisteessä perehdytys oli järjestelmällisempää, ja se sijoittui heti harjoittelujakson alkuun. Tämä toi uudelle työntekijälle varmemman olon aloittaa työt. Perehdytykseen tässä toimipisteessä kuuluivat kirjastokierroksen lisäksi perehdytyskansion ja turvallisuuskansion lukeminen. Lisäksi sain tutustua kansioihin, joihin oli kerätty lehtileikkeitä ja muuta tietoa toimipisteen vaiheista. Vaikka syystä tai toisesta yhtä järjestelmällistä ohjausta ei olisi mahdollista toteuttaa, auttaa uutta työntekijää myös avoin ja rento ilmapiiri, jossa uskalletaan kysyä useampaankin otteeseen samaa asiaa. Erityisesti henkilö, jonka kanssa harjoittelija tai uusi työntekijä enimmäkseen käytäntöjä opettelee, on tärkeä apu myöhemmässäkin vaiheessa.

Lähikirjastoissa harjoittelijalle annettiin kirjaston avaimet heti ensimmäisenä päivänä, mutta pääkirjastolla ei. Tähän on varmasti olemassa hyviä syitä esimerkiksi turvallisuuteen liittyen, mutta ilman avainta kulkeminen vaikeuttaa sujuvaa liikkumista ja työntekoa. Ehkä pääkirjastolla voitaisiin harkita esimerkiksi avaimia, jotka harjoittelija saisi aamuisin käyttöönsä ja jotka hän voisi palauttaa aina työpäivän päätteeksi esimerkiksi toimistolle tai virastomestareille, tai muuta vastaavaa ratkaisua liikkumisen helpottamiseksi.

### **Toimipisteen historian taltioiminen**

Toisessa lähikirjastossa on kerätty tietoa ja lehtisiä toimipisteen vaiheista, tapahtumista ja näyttelyistä kansioihin. Kansioden sisältö oli aikajärjestyksessä ja siten sitä oli vaivatonta seurata. Erityisesti vasta avatuissa kirjastoissa aineiston kerääminen olisi helppo aloittaa, mutta

varmasti vanhemmissakin lähikirjastoissa aineistoa on säästetty laatikoiden kätköihin. Kirjaston vaiheista on mielenkiintoista lukea niin asiakkaana kuin uutena työntekijänäkin ja tapahtumat ja näyttelyt taltioituvat myös henkilökunnan omaa muistelua varten.

### **Työpaikkakokoukset**

Lähikirjastoissa pidettiin pieniä kokouksia, jolloin kaikki tai mahdollisimman moni työntekijöistä oli paikalla. Kokoontumisiin ei kulunut paljoa aikaa, ne olivat hyvä keino pitää kaikki ajan tasalla ja käydä yhdessä läpi esimerkiksi tulevia koulutuksia, tapahtumia ja loma-aikoja. Kokouksille kannattaisi järjestää säännöllinen aika kalenterista, jolloin ajankohta olisi kaikkien tiedossa ja kokoukset tulisi pidettyä vaikka aika olisikin tiukalla muun työn vuoksi. Yhteiset kokoontumiset vähentävät epävarmuutta ja tietokatkoksia työntekijöiden välillä, sillä vuorotyössä voi unohtua kertoa kaikista asioista toisessa vuorossa työskentelevälle työkaverille.

## **4.2 Kirjastojen oheispalveluihin ja tapahtumiin liittyvät havainnot**

### **Oheispalvelut ja tapahtumat**

Pienikirjastoauton henkilökunta pitää silloin tällöin satuhetkiä päiväkodeissa. Suunnitelmallista vinkkausta ei tehdä, mutta asiakkaille annetaan kirjavinkkejä päivittäin. Silloin tällöin osallistutaan tapahtumiin, kuten senioreiden liikunta ja hyvinvointipäivään syksyllä 2011. Isossa autossa pidetään syksyisin kirjastonkäytön opetustuokioita ekaluokkalaisille ja vinkkausta tehdään vain ”hyillyjen välissä”. Välillä iso kirjastoautokin osallistuu tapahtumiin, kuten esimerkiksi Pikkaralan kyläpäiville ja koulujen lukuviikolle.

Toisessa lähikirjastossa satuhetki järjestetään tiistai-aamuisin ja kaikissa alueen kouluissa käydään vinkkaamassa. Toisinaan satuhetken yhteydessä esitetään nukketeatteriakin. Kirjasto on toiminut viime vuosina myös ennakkoonestyspaikkana ja joskus kirjasto osallistuu ostoskeskuksen tapahtumiin pitämällä ovet auki myös omien aukioloaikojensa ulkopuolella. Toisessa lähikirjastossa satutuokio on keskiviikkoamuisin ja välillä myös sen yhteydessä esitetään nukketeatteria. Kirjasto on mukana suuralueensa yhteistyöryhmässä kirjastonjohtajan välityksellä ja yhteistyön tuloksena vietetään esimerkiksi vuosittaista itsenäisyyspäivän juhlaa, johon kutsutaan alueen kaikki esikoululaiset. Kirjastossa järjestetään lisäksi muutakin ohjelmaa asiakkaille, kuten vaihtuvia taidenäyttelyitä, nukketeatteria ja erilaisia teematapahtumia. Välillä on

ollut joitakin tapahtumia myös aikuisille, kuten naistenilta sekä Kirjan ja Ruusun päivän tapahtuma. Vuonna 2009 harjoittelun lähikirjastot järjestivät yhdessä kahden muun lähikirjaston kanssa Koodex-kirjaklubia 13 - 18-vuotiaille nuorille. Valitettavasti osanottajia ei saatu tarpeeksi eikä toimintaa voitu jatkaa.

Nukketeatteri oli mukavaa vaihtelua satuhetkien ohjelmaan niin yleisölle kuin henkilökunnallekin. Sain kummassakin lähikirjastossa osallistua pienten näytelmien toteutukseen ja huomasin miten vähällä vaivalla esitykset saatiin esityskuntoon. Toisessa harjoittelun lähikirjastossa on pysyvästi esillä kirjastoon tehtyjä taideteoksia. Lisäksi siellä on tasaisin väliajoin vaihtuva taidenäyttely, joka on sijoitettu kirjastotilaan osaksi seinille ja osaksi seisoville jalustoille. Vaihtuvat näyttelyt ja pysyvät taideteokset piristävät kirjastotilaa ja tuovat asiakkaille ja henkilökunnalle hyvää mieltä ja vaihtelua.

## **Asiakasryhmät**

Hakeutuvien kirjastopalveluiden pienkirjastoauton palvelut on suunnattu pääasiallisesti päiväkodeille, palvelutalojen asukkaille ja kotipalveluasiakkaille. Ison auton palvelut on aamupäivisin suunnattu koululaisille ja iltaisin kaikille kaupungin asukkaille. Periaatteessa pienen ja ison auton aamupysäkeillekin ovat tervetulleita kaikki kaupunkilaiset. Aikatauluista ei kuitenkaan tiedoteta muuta yleisöä, sillä aineisto on ensisijaiselle asiakaskunnalle suunnattua, kuten esimerkiksi koululaisille ja pienemmille lapsille.

Lähikirjastojen palvelut on aukioloaikoina suunnattu kaikille kaupunkilaisille. Pääasiassa erikseen järjestetyt oheispalvelut, kuten satutuokiot, on ensisijaisesti ajateltu lapsia ja heidän vanhempiaan tai hoitajiaan varten. Kuka tahansa on kuitenkin tervetullut niihinkin. Havainnoimissani lähikirjastoissa maahanmuuttajia käy harvoin. Kokoelmiin kuuluu englannin- ja ruotsinkielistä materiaalia ja jos kysyntää olisi, muunkin kielistä kirjallisuutta voitaisiin hankkia kirjastoihin siirtokokoelmina. Aiemmin toiseen kirjastoon siirtolainattiinkin ranskan- ja espanjankielisiä kirjoja, mutta niille ei ollut kysyntää. Kirjastossa käy silloin tällöin myös Oulun aikuiskoulutuskeskuksen maahanmuuttaja-ryhmä ja heille on tapana kertoa kirjaston palveluista ja vinkata samalla sopivaa aineistoa.

## **Tapahtumien ja palveluiden markkinointi**

Dewen (2006, 26) mukaan kirjastot järjestävät mielenkiintoisia tapahtumia ja palveluita, joita kannattaa markkinoida asiakkaille. Ennen markkinoinnin aloittamista kannattaa kuitenkin kysyä mikä on meidän alamme, keitä me palvelemme ja mitä palveluja ja tuotteita meillä on annettavana asiakkaille? Keskittyminen tietynlaisiin palveluihin ja asiakasryhmiin on järkevää, sillä jos yritetään olla kaikkea kaikille, resurssit suuntautuvat liian laajalle eikä loppujen lopuksi mikään osa-alue saa tarpeeksi huomiota.

Pienkirjastoautossa on tapana antaa päiväkodeille seuraavasta käyntiajankohdasta muistilappu ja samat tiedot kirjoitetaan myös lainauskuitin alatunnisteeseen. Palvelutaloille annetaan syksyn ja kevään aikataulut etukäteen, sillä niissä vierailaan kiinteän aikataulun mukaisesti. Päiväkodeille ja palvelutaloille jaetaan lisäksi esitteet pienkirjastoauton toiminnasta ja palveluista. Isossa kirjastoautossa on saatavilla sen aikatauluja ja jos pysäkkiaikatauluihin jostain syystä tulisi muutoksia keskellä syksyä tai kevättä, niistä tiedotettaisiin asiakkaita erikseen. Uusien pysäkkien alueilla aikatauluja voidaan laittaa esimerkiksi Oulu-lehden väliin, päiväkotien, lähikirjastojen ja kauppojen seinille. Pysäkeillä on yleensä tolppa, jossa on kirjastoauto-kyltti ja sen pysäkin aikataulu. Kesällä näihin tolppiin kiinnitetään ”Ei kulje”-lappu jos kyseinen pysäkki ei ole käytössä kesäaikaan. Kouluihin ja päiväkoteihin ollaan tarvittaessa yhteydessä sähköpostitse. Erityisistä tapahtumista voidaan tehdä päivityksiä Facebookiin ja ilmoittaa kirjaston tiedottajalle. Kirjaston kotisivuilla on lisäksi tietoa kirjastoautoista ja niiden aikatauluista.

Toisen lähikirjaston tapahtumista ja poikkeuksellisista aukioloista ilmoitetaan ulko-oveen kiinnitettävillä ilmoituksilla, joskus ilmoituksia on myös tiskillä ja hyllyjen päissä pöytätelineissä. Tapahtumista ilmoitetaan myös kirjaston tiedottajalle tai toimistoon kotisivujen ja facebookin päivittäjille. Kirjaston henkilökunta on vienyt ilmoituksia myös alueen neuvolaan, asukastuvan ilmoitustaululle ja asukastuvan ylläpitämälle ilmoitustaululle ostoskeskuksessa. Satutuokiosta on viikoittainen ilmoitus Menot-palstalla Kalevassa. Toisessa lähikirjastossa omista tapahtumista kerrotaan asiakkaille ainakin oviin kiinnitettävillä ilmoituksilla. Kirjastonjohtaja on huomannut, että parhaiten tapahtumien markkinoinnissa tehoaa henkilökohtainen puhelinsoitto esimerkiksi päiväkotiin tai palvelutaloon.

### 4.3 Kirjastotiloihin ja niiden käyttöön liittyvät havainnot

#### Kirjastotilan äänimaisema

Meluttomia ja rauhallisia paikkoja on haasteellista löytää nykyisestä kaupunkiympäristöstä. Melua on vaikea paeta, sillä sitä esiintyy sekä töissä että vapaa-aikana. Melu on käsitteenä subjektiivinen ja äänen kokeminen meluna riippuu siitä onko ääni toivottua vai ei. Toinen voi kokea äänen häiritseväksi kun toiselle sama ääni on miellyttävä. Äänen voimakkuus ja sen muut fyysiset ominaisuudet, kuulijan herkkyys sekä asenteet ja aikaisemmat kokemukset äänilähdettä kohtaan vaikuttavat sen häiritsevyyteen. (Starck & Teräsvirta 2009, 9 - 11.)

Melulle altistutaan myös työympäristöissä, joihin sitä välttämättä ei liittäisi. Melu toimistoympäristössä on toisentyyppistä kuin teollisuuden ammateissa, mutta se on silti eniten tyytymättömyyttä aiheuttava sisäympäristön ongelma. Toimistotyössä ei vaarannu kuulo, vaan melun vaikutukset näkyvät psykologisina tai fyysisinä oireina, kuten väsymyksenä, pääkipuna tai ärtymyksenä. Tyypilliset toimistoympäristön äänet kuten käytävillä kulkeminen, puhelin sekä puheääni vaikeuttavat keskittymistä. Myös taustahäly häiritsee ja avokonttoreissa työskentelevien työtehon on osoitettu olevan heikompi kuin omissa työhuoneissa työskentelevien. Täydellinen hiljaisuus ei kuitenkaan sen paremmin ole terveellistä, vaan silläkin on todettu olevan sekä fyysisiä että psykologisia seurauksia. (Starck & Teräsvirta 2009, 25 - 26.)

Iso kirjastoauto pysähtyy aamuisin koulupysäkeillä ja kun autoon tulee iso ryhmä alakoululaisia, välillä melutaso nousee. Joskus asiasta joudutaan mainitsemaan lapsille ja opettajille, mutta yleensä opettajat kuitenkin pitävät huolen oppilaidensa äänenkäytöstä. Joskus pienessäkin kirjastoautossa saattaa riittää ääntä kun vierailaan päiväkotipysäkeillä. Kirjastoautoissa saa jutella, mutta tilan pienestä koosta johtuen siellä joudutaan välttämättä kiinnittämään enemmän huomiota melutasoon.

Toisessa lähikirjastossa on silloin tällöin ollut joidenkin asiakkaiden mielestä tarvetta hiljentää nuorten äänenkäyttöä, henkilökunnan mielestä se ei ole ollut suurikaan ongelma. Yleensä kirjastossa on vain normaalia puheensorinaa ja asiakkaita kannustetaan normaaliin äänenkäyttöön. Henkilökuntakin juttelee toisilleen ja asiakkaille normaalilla äänenvoimakkuudella. Edelleen kuulee vanhempien käskevän lapsiaan olemaan ihan hiljaa, joten vanhat asenteet kirjastojen hiljaisuudesta ovat vielä olemassa. Toisessa lähikirjastossa on yleensä tavallinen

puheensorina ja siihen myös kannustetaan. Tiskillä henkilökuntakin juttelee toisilleen ja asiakkaille normaalisti, joten asiakkaidenkaan ei ole tarvetta olla hiljaa. Jos henkilökunnan oma ärsytyskynnys ylittyy, silloin käydään pyytämässä asiakasta/asiakkaita olemaan hiljempaa.

## **Aukioloajat**

Pienkirjastoauton aikataulu suunnitellaan joustavasti noin kuukaudeksi eteenpäin. Päiväkotien kohdalla aikoja yritetään kierrättää siten, että hyvin ja huonosti päiväkotien arkeen sopivia vierailuaikoja tulisi kaikille. Esimerkiksi jos edellisellä kerralla kirjastoauto kävi aamulla, seuraavalla kerralla käydään päivällä. Kalenteriin voidaan jättää tilaa myös tapahtumavierailuja varten. Pysäkkiajat ovat suuntaa antavia, välillä ollaan etuajassa, mutta joskus esimerkiksi liikenne saattaa viivyttää tai jollakin pysäkillä menee yliaikaa, jolloin saatetaan olla hieman myöhässäkin.

Isolla kirjastoautolla on pysyvät aikataulut, joita muokataan tarpeen mukaan. Esimerkiksi jos joku pysäkki on todella hiljainen, siellä pysähtymisaikaa saatetaan lyhentää tai jättää pysäkki kokonaan pois seuraavasta aikataulusta. Pääsääntöisesti ison kirjastoauton pysäkeillä on näkyvillä kyseisen pysäkin aikataulu. Kirjastoauto voi myös korvata esimerkiksi remontin vuoksi kiinni olevan kirjaston palveluita. Syksyllä 2011 Kaukovainion kirjastoon rakennettiin uudisosaa, joten iso kirjastoauto korvasi sen palveluja pysähtymällä kirjaston läheisyydessä. Ison kirjastoauton kesäaikataulu eroaa talven aikataulusta siten, että siinä ei ole koulupysäkkejä ja joitakin lähellä toisiaan sijaitsevia pysäkkejä saatetaan yhdistellä. Välillä syystä tai toisesta pysäkillä saattaa mennä yliaikaa, jolloin seuraavalta pysäkiltä voidaan myöhästyä. Samoin kuin pienikirjastoautolla, välillä pysäkeillä ollaan etuajassakin.

Kummassakin lähikirjastossa on 38 aukiolotuntia viikkoa kohti ja ne aukeavat joka arkipäivä kello 11. Kumpikin kirjastoista suljetaan yhtenä päivänä viikossa jo kello 17, muuten ovet ovat avoinna kello 19:sta saakka. Oulun kaupunginkirjaston kaikki lähikirjastot ovat auki vain arkipäivisin. Toisessa lähikirjastossa ovet saattavat aueta aamulla hieman etuajassakin, toinen lähikirjasto aukeaa vasta kun kello on tasan yksitoista. Sulkemisajasta toisessa kirjastossa ilmoitetaan kellon kilinällä viittä minuuttia ennen sulkemisaikaa ja tarvittaessa asiakkaille ilmoitetaan sulkemisesta myös suullisesti. Toisessa lähikirjastossa asiakkaita tiedotetaan kirjaston kiinnimenosta suullisesti. Asiakkaat harmistuvat kirjaston sulkemisesta harvoin, mutta useimmiten ihmetystä herättää se ilta viikossa, kun kirjasto sulkee ovensa aiemmin.

## Opasteet ja kyltit

Samaan tapaan kuin sairaaloissa, supermarketeissa ja tavarataloissa, myös kirjastoissa tarvitaan opasteita ja kylttejä, jotta asiakkaat löytäisivät tarvitsemansa. Usein kirjastoja suunniteltaessa kyltitys jää kuitenkin vähäiselle huomiolle ja kirjaston valmistuttua turvaudutaan väliaikaisiin ratkaisuihin, jotka helposti jäävät pitkäaikaiseen käyttöön. Huonot opasteet ja kyltit tuottavat asiakkaille turhaa hämmennystä, vaikeuttavat heidän itseohjautuvuuttaan ja samalla vahingoittavat kirjaston imagoa. Kaupallisilla toimijoilla ei ole varaa siihen, että asiakas ei löytäisi haluamaansa ja tämä pitäisi ottaa huomioon myös kirjastoissa. Kaupallisilta yrityksiltä olisikin syytä ottaa oppia kylttien määrässä, sijoittelussa ja informatiivisuudessa. (Dewe 2006, 27, 263.)

Kylteillä ja opasteilla on kolme tehtävää: tiedottaa, opastaa ja tunnistaa. Tiedottavia kylttejä ovat esimerkiksi kartat, varoitukset ja aukioloajat. Opastavia kylttejä ovat suunnan kertovat nuolikyltit. Tunnistavat opasteet taas kertovat asiakkaalle, että hän on löytänyt etsimänsä kohteen, kuten esimerkiksi WC:n, infotiskin tai dekkarit. Kirjastoissa hyllyopasteet ovat hyvä esimerkki tunnistavista opasteista. Kyltit ja opasteet voivat olla seinään kiinnitettäviä, katosta roikkuvia tai tuen varassa seisovia sekä hyllyihin, oviin, huonekaluihin tai apuvälineisiin kiinnitettäviä. Opasteiden suunnittelun yhteydessä kannattaa kiinnittää huomiota esimerkiksi seuraaviin seikkoihin. Opasteiden ja kylttien määrän tulisi olla mahdollisimman vähäinen, sillä jos niitä tarvitaan paljon, vika on järjestyksessä joka ei avaudu käyttäjälle. Opasteissa tulisi olla mahdollisimman vähän tekstiä tarpeeksi suurella ja selkeällä fontilla, eivätkä kyltit saisi olla liian isoja tai pieniä. Kontrastiin taustan ja fontin välillä kannattaa kiinnittää huomiota, sillä se auttaa näkövammaisten ohella kaikkia asiakkaita. Opasteiden tulisi lisäksi olla sellaisia, ettei niiden paikkaa tai tekstiä pysty muuttamaan muut kuin kirjaston henkilökunta. Kylttien ajankohtaisena pitäminen on yhtä tärkeää kuin kokoelman ajankohtaisuus, se on jatkuvaa työtä eikä kirjaston opastejärjestelmä ole koskaan valmis. (Dewe 2006, 263 - 265.)

Kirjastoautoissa tilaa on rajoitetusti ja voisi ajatella, ettei opasteilla ole sen vuoksi suurta merkitystä. Pieni tila ja muut asiakkaat kuitenkin aiheuttavat sen, ettei autossa voi liikkua edestakaisin jatkuvasti. On helpompaa sekä asiakkaille että henkilökunnalle, että aineisto on loogisessa ja helposti löydettävässä järjestyksessä ja löytämisen apuna ovat hyvät hyllyopasteet. Kuten kivijalkakirjastoissakin, myös kirjastoautoissa on opastavia ja tiedottavia kylttejä. Pienessä kirjastoautossa esimerkiksi takaosan oven päällä sisäpuolella on punainen "Varo"- nuoli varoittamassa asiakkaita avautuvasta/sulkeutuvasta ovesta. Tiskillä on "Palautukset pöydälle,

kiitos” -kyltti, joka on osa asiakkaiden opastamista siihen, että he itse nostaisivat palautettavan ja lainattavan aineiston tiskille. Ongelmana on nimittäin ollut se, että syystä tai toisesta pienkirjastoautossa asiakkaat olettavat kirjastovirkailijan nostavan aineiston tiskille asiakkaan laukuista tai laatikoista.

Isossa kirjastoautossa hyllyopasteiden lisäksi asiakkaita on opastamassa etuosan tiskillä ”Lainaus”-kyltti ja takaosan tiskillä ”Palautus”-kyltti. Vaikka periaatteessa on mahdollista lainata ja palauttaa kummaltakin tiskiltä, auton tilan puutteen vuoksi on helpompaa jos palautukset jätetään sisään tullessa takaosaan ja edetään etuosaan lainaamaan. Myös auton ovista pysäkeillä ensimmäisenä avataan vain takaosan ovi ja asiakkaat poistuvat autosta etuosan kautta, jolloin syntyy luonnollinen kiertoliike. Harjoitteluni aikana huomasin harjoittelijan ja asiakkaan näkökulmasta muutamia puuttuvia hyllyopasteita isossa kirjastoautossa ja suunnitelimme yhden työntekijän kanssa sopivan kieliasun ja määrän opasteita. Opasteet toteutettiin DYMO-laitteella ja kiinnitettiin saman tien paikalleen.

Toisessa lähikirjastossa ”Lainaus”- ja ”Palautus”-kyltit on poistettu tiskiltä, jotta asiakkaat tulisivat asioimaan kumpaan tahansa päähän palvelutiskiä. Silti monet pitkäaikaisista asiakkaista toimivat aiempien kylttien perusteella, palauttavat toiseen päähän ja lainaavat toisesta päästä. Lainausautomaateilla ei toistaiseksi ole kylttejä, mutta sellaiset on tarkoitus tehdä tai hankkia valmiina. Automaatit on sijoitettu kirjastossa hyvin keskeiselle paikalle, joten ongelmaa niiden löytämiselle ei pitäisi olla. Toisaalta itsepalvelulainauksesta tietämätön asiakas saattaisi sekoittaa ne esimerkiksi tiedonhakupäätteiksi. Palautusautomaatin yläpuolella on itse tehty ”Palautus”-kyltti. Perinteisten hyllyopasteiden lisäksi aikuisten kaunokirjallisuuden yhteydessä on opasteet genreihin jaotellusta aineistosta: jännitys, rakkautta, fantasia ja scifi, erä sekä sota. Kirjastossa ei ole kielto- ja kehotuskylttejä, kuten kännykkä- tai syömiskieltoja tai hiljaisuus-kylttejä. Lasten ja nuorten puolella hyllyistä oli otettu tiettyjä aakkoskylttejä pois kokonaan, koska lapset olivat huvikseen siirrelleet aakkosia siten, että niistä oli muodostunut rumia sanoja. Hyllyopasteet päätettiin kuitenkin palauttaa omille paikoilleen helpottamaan työntekijöiden hyllyttämistä ja asiakkaiden kirjan löytämistä.

Toinen lähikirjasto sai uudet tilat 2000-luvun alussa ja tuolloin kirjastonjohtaja suunnitteli kirjastoon opasteet ja niiden sijoituspaikat sekä tekstit fonttia ja kirjainkokoja myöten. Katossa roikkuvat kyltit osoittavat eri osastojen sijainnit, kuten ”sanomalehdet”, ”musiikki” ja ”tietokirjallisuus”. Hyllyjen päissä olevat kyltit kertovat, mitä kussakin hyllyssä on, esimerkiksi

runot, äänikirjat ja kertomakirjallisuus A-K. Kirjaston ulko-ovissa on näkyvillä kirjaston aukioloajat, panOULU-tarra, ”Ei syömisiä kirjastoon, kiitos” -lappu, tiedote vuodenvaihteen 2011 - 2012 kiinniolosta, ilmoitus satutuokioiden ajankohdasta ja asukastuvan puoleisessa ovesa on lisäksi muiden Oulun kirjastojen aukioloajat.

#### **4.4 Kirjastojärjestelmään ja koneisiin liittyvät havainnot**

##### **Hyllyvarauksen tekeminen**

Hyllyvaraus eli puhelinvaraus tarkoittaa sitä, että asiakkaan haluama aineisto on paikalla jossakin toimipisteessä ja kirja tilataan ja varataan asiakkaalle hyllystä. Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä paikalla olevan aineiston varausta ei tehdä suoraan kirjastojärjestelmään, vaan teoksen ja asiakkaan tiedot merkitään ensin paperilapulle ja aineisto varataan pääasiassa soittamalla tai laittamalla sähköpostia toiseen kirjastoon. Kirjastossa, jossa aineisto on paikalla, teos noudetaan hyllystä, siihen kiinnitetään sininen paperilappu ja nide lainataan tilaajakirjaston tunnuksille. Sininen paperilappu osoittaa vastaanottavassa kirjastossa kuormaa purkavalle työntekijälle kyseessä olevan niin sanottu puhelin- eli hyllyvaraus. Tavalliset varaukset merkitään keltaisella paperilapulla ja palautetaan järjestelmän kautta. Sinisellä lapulla merkityjä varauksia ei palauteta järjestelmän kautta, sillä jos niihin olisi ehtinyt tulla kuljetuksen aikana varaus, se kohdistuisi juuri palautettuun niteeseen. Silloin palautettu nide näkyisi järjestelmässä ”kuljetettavana”-tilassa, aivan kuin matkalla seuraavalle asiakkaalle, ehtimättä hyllyvarauksen tehneelle asiakkaalle alkuunkaan. Sinisellä lapulla merkityt niteet käydään siis läpi tilaajakirjastossa vain käsin ja vertaamalla niitä käsinkirjoitettuihin hyllyvarauslappuihin. Käytäntö on aikaa vievä ja myös epävarma, sillä sinä aikana kun tilaajakirjastossa katsotaan niteen olevan paikalla siihen, kun se toisessa kirjastossa lainataan ja pakataan matkaan, saattaa syystä tai toisesta kulua aikaa. Tässä ajassa toinen asiakas voi ehtiä joko varata kyseisen niteen tai lainata sen hyllystä.

Eriväriset laput tuottavat harjoittelijalle ja asiaan perehtymättömälle päänvaivaa ja silloin tällöin vakituisetkin työntekijät saattavat sekoittaa laput vahingossa joko aineistoa pakattaessa tai purkaessa. Jos hyllyvaraus tehtäisiin järjestelmään, se kohdistuisi vain paikalla oleviin kappaleisiin. Ensimmäisenä niteen hyllystä noutanut kohdekirjaston työntekijä palauttaisi sen järjestelmän kautta ja hyllyvaraus muihin kappaleisiin automaattisesti purkaantuisi. Tuolloin nide ei myöskään näkyisi enää hyllyvarauslistalla, eikä sitä turhaan etsittäisi muissa kirjastoissa.

Asiasta yhteisesti sopimalla voitaisiin myös päättää esimerkiksi sellaiset toimipisteet, joiden ei ensisijaisesti tarvitsisi käsitellä hyllyvarauksia. Näin tehtiin esimerkiksi Oulun ammattikorkeakoulun Ammatillisen opettajakorkeakoulun kirjaston kohdalla, jossa on vain yksi työntekijä. Hän ei toimittanut hyllyvarauksia muuten kuin siinä tapauksessa, että kyseessä oli ainoa saatavilla oleva nide. Samalla kun työntekijä asiakkaan läsnä ollessa tarkastaa onko nidettä saatavilla, hän voisi tehdä hyllyvarauksen järjestelmään ja säästyttäisiin monelta työvaiheelta, lappujen hukkaan menemiseltä ja sellaiselta kirjastoihin lähetetyltä aineistolta, jolle ei tiedetä vastaanottajaa lapun mentyä hukkaan.

Hyllyssä olevan aineiston varaaminen verkkokirjaston kautta myös maksaa asiakkaille, kun taas ammattikorkeakoulujen ja yliopiston kirjastoissa se on asiakkaalle maksutonta. Joissakin kirjastoissa on kokeiltu käytäntöä, jossa asiakas joutuu maksamaan varausmaksun ainoastaan jos ei hae määrääjassa varattua aineistoa. Se kuulostaa kannustavalta ja uudelta tavalta toteuttaa varauskäytänteitä.

### **Asiakaspäätteiden määrä**

Kirjastojen asiakaspäätteet olivat vielä muutamia vuosia sitten todella tärkeitä ja monille ainoa mahdollisuus käyttää nettiyhteyttä. Tällä hetkellä kuitenkin lähestulkoon jokaisessa suomalaisessa kodissa on tietokone ja siinä nettiyhteys. Lisäksi ainakin Oulun keskustan ja oppilaitosten alueilla on mahdollista käyttää langatonta nettiä omalla kannettavalla tietokoneella tai tabletilla ja yhä useammalla yhteys on myös kännykässä. Kirjastoissa asiakaspäätteet vievät paljon tilaa, koska jokaisella käyttäjällä pitää olla mahdollisuus yksityisyyteen konetta käyttäessä. Päätteet näyttävät usein olevan vajaakäytöllä ja niiden määrää voisi hyvinkin vähentää ahtaissa kirjastotiloissa. Näin saataisiin tila muuhun käyttöön joko aineistolle tai oleskelulle. Toisessa lähikirjastossa oli jo muutettu yksi asiakaspäätteistä niin sanotuksi pistäytymiskoneeksi, johon ei tarvitse tehdä varausta ja jolla voi käydä tarkastamassa pikaisesti esimerkiksi sähköpostit. Useimmille asiakkaille 15 - 30 minuuttia olisi varmasti riittävä aika koneen käyttöön.

### **Kassaohjelmassa käytettävät koodit**

Kirjastoilla on käytössään kassaohjelma, jonka kautta kaikki rahaliikenne varaus- ja myöhästymismaksuista muovikasseihin kulkee. Ohjelmassa on mahdollista syöttää summa suoraan sille varattuun kenttään tai valita toiminto, kuten tulostustarvikkeet, alasetovalikosta.

Yksi keino on myös syöttää kenttään toimintoa vastaava koodi, jolloin ohjelma automaattisesti hakee hinnan ja muut tiedot kuitille. Osa henkilökunnasta käytti mielellään koodeja mutta niiden ulkoa opettelu tuntui turhalta. Olisikin hyvä, jos koodit ja niitä vastaavat toiminnot olisivat näkyvillä kaikissa toimipisteissä esimerkiksi siistillä lapulla päätteiden läheisyydessä.

#### **4.5 Aineistoon liittyvät havainnot**

##### **Esillepano ja kirjanäyttelyt**

Kirjanäyttelyllä tarkoitetaan jonkin aiheen ympärille kirjoista koottua näyttelyä, jossa voi olla lisänä myös muuta aineistoa, kuten ääni- ja kuvataallenteita sekä somisteita. Kirjanäyttelyt ovat parhaimmillaan osa kirjaston viihtyvyyttä ja niillä voidaan antaa tilalle uutta ilmettä. Näyttelyn aiheeksi sopii mikä tahansa kiinnostava ja ajankohtainen aihe liittyen esimerkiksi vuodenaikaan, uutisiin, syntymäpäiviin, juhliin, tapahtumiin, palkintoihin ja niin edelleen. Vaihtuvilla ja hyvin hoidetuilla näyttelyillä kirjaston henkilökunta kertoo seuraavansa aikaa, välittävänsä asiakkaiden tarpeista ja tuntevansa kokoelmansa. Lisäksi kirjanäyttelyt tekevät kirjastosta helpommin lähestyttävän, sillä mielenkiintoisen kirjan voi löytää kirjastojen luokituksia tuntemattakin ja toisaalta hoksata sellaista aineistoa, jota ei kirjastosta ole aiemmin lainannut. (Liutta, Meriluoto & Ropponen 2002, 6 - 8.)

Kirjastoautoissa näyttelyiden pitäminen on pienen tilan ja auton liikkeen vuoksi haasteellista ja sen vuoksi vähäisempää kuin kivijalkakirjastoissa. Pienkirjastoauton etuosassa on pieni hylly, jossa on vaihtuva näyttely ajankohtaisesta tai muuten asiakaskunnalle mielenkiintoisesta aiheesta, kuten syksy, potalle opettelu ja merirosvot. Hyllyjen päälle telineisiin on tapana nostaa kiinnostavia kirjoja ja uutuudet ovat omassa hyllyssään oven vieressä. Englannin- ja ruotsinkielinen materiaali pidetään omissa koreissaan. Isossa kirjastoautossa on neljä esittelyhyllyä uutuuksille ja muille mielenkiintoisille teoksille: yksi nuorten aineistolle, kaksi aikuisten aineistolle ja yksi auton etuosassa, jossa aamupysäkeillä on lasten kirjoja ja iltaisin dvd-elokuvia. Myös isossa autossa hyllyjen päällä oleviin telineisiin laitetaan esille asiakkaita mahdollisesti kiinnostavaa aineistoa.

Toisessa lähikirjastossa on uusia tai muuten ajankohtaisia aikuisten tietokirjoja varten iso pöytä palvelutiskiä vastapäätä. Aikuisten kaunokirjalliset uutuudet ja pikalainat sen sijaan laitetaan esille tilaa jakavan hyllyn päälle. Uudehkoja ja kiinnostavia kirjoja jätetään esille myös

palautuskärryihin. Musiikkiuutuudet laitetaan näytille musiikkihyllyjen päälle. Lasten kuvakirjauutuudet nostetaan hyllyjen päälle, uutuustietokirjoille ja -romaneille on lisäksi oma hylly lastenosastolla. Lasten uutuussarjakuvia nostetaan lehtihyllyn päälle ja uusille nuortenkirjoille on hyllytilaa tiedonhakukoneiden läheisyydessä.

Toisessa lähikirjastossa ajankohtaisten aiheiden näyttelyä pidetään yleensä keskeisellä paikalla olevalla pyöreällä pöydällä, harjoitteluni aikana siinä oli joulumusiikkia. Ajankohtaisten tietokirjojen näyttelylle on paikka kertomakirjallisuuden K-Ö -hyllyn päädyssä olevassa hyllyssä, harjoitteluni aikana siinä oli esillä jouluun liittyvää harrastekirjallisuutta. Aikuisten uutuusromaneja ja pikalainoja on esillä palvelutiskiä vastapäätä olevalla hyllyllä ja kirjakarussellissa. Uudehkoille ja muuten kiinnostaville aikuisten romaneille on lisäksi kaksi karusellia, toinen dekkareille ja toinen viihdekirjallisuudelle. Lisäksi uudehkoja ja kiinnostavia kirjoja jätetään asiakkaan löydettäväksi palautuskärryihin. Lasten uutuuskuvakirjat laitetaan esille hyllyn päälle, lasten ja nuorten uutuuskirjat omien hyllyjensä pätyihin ja päälle sekä jätetään esille palautuskärryyn. Diplomikirjat ovat omalla pöydällään. Lasten osastolla on ilahduttamassa ”leluaario”, eli vanha akvaario, johon tehdään ajankohtaisia tai muuten mielenkiintoisia pieniä lavastuksia.

### **Kirjatukien käyttö**

Kirjatuet ja väljä hyllytys tekevät hyllyt siistin ja houkuttelevan näköisiksi. Hyllystä, joissa on kirjatuet, on myös helpompi ottaa kirjoja kun ei tarvitse pelätä, että koko rivi kaatuu. Jos katsoo kirjahyllyjä kirjakaupoissa, siisteys on siellä myyntivaltti. Kirjat voisivat olla kirjastoissakin niin väljästi hyllytettyjä, että jokaiseen hyllyyn mahtuu tuki ja lisäksi kansia esille. Kaikissa toimipisteissä oltiin todella myönteisiä poistojen suhteen ja niitä tulisikin tehdä, jotta aineisto ja hyllyjen ulkonäkö säilyisi houkuttelevana. Hyllyjen yleinen järjestys havainnoiduissa toimipisteissä vaihteli vähän huolettomammasta tarkempaan.

### **Aikuisten kirja-aineiston jakaminen genreihin**

Kaikissa toimipisteissä erotettiin aikuisten kirja-aineistosta muutamia tuttuja genrejä eli kirjallisuuden tyylilajeja. Jokaisessa yksikössä jännitys, sota, erä, scifi ja fantasia olivat omina ryhminään. Eroja oli viihteellisen, naisten suosiman aineiston kanssa. Yhdessä toimipisteessä tätä genreä ei ollut erotettu ollenkaan, toisessa genre oli nimetty ”Rakkautta” ja kolmannessa ”Viihde”.

Kummassakin lähikirjastossa sota- ja eräaiheisten kaunokirjallisten teosten sekaan oli sijoitettu myös saman aiheen tietokirjat. Tämä on hyvä ratkaisu asiakkaan kannalta, sillä se mahdollisesti auttaa häntä tutustumaan myös joko tieto- tai kaunokirjallisiin teoksiin hakemansa lisäksi. Pidin myös siitä, että kotieläinaiheiset aikuisten tietokirjat oli toimipisteissä sijoitettu lasten ja nuorten puolelle, siellä niille on varmasti enemmän käyttöä. Hyvä käytäntö tässä yhteydessä oli ilmoittaa tietokirjahyllyssä hyllyopasteella puuttuvan luokan kohdalla, mihin kyseiset kirjat on sijoitettu, esimerkiksi: ”67.4 Kotieläimet lasten- ja nuortenosastolla”. Lisäksi sinne missä tietokirjat ovat, on hyvä laittaa hyllyopaste, joka kertoo kaikki kyseisessä paikassa sijaitsevat luokat, esimerkiksi: ”84.2 92.73 99.13 Sotakirjat”.

Kirja-aineisto, asiakkaat ja työntekijät liikkuvat eri toimipisteiden välillä. Siksi kaikkien kannalta olisi hyvä, jos kirjastoissa olisi käytössä samat genret ja kaikkialla niiden alle jaoteltaisiin samat kirjat. Asiakkaalle saattaa olla hämmentävää, kun lempikirjailijan teokset eivät löydykään samasta paikasta kuin toisessa kirjastossa. Jaottelua kehittäisi edelleen kirjojen selkään laitettava tarra, jossa olisi informatiivinen kuva, kirjain tai väri, joka kertoisi mihin genreen kirja kuuluu. Tällainen käytäntö on ainakin Rovaniemen kaupunginkirjastolla. Tarra helpottaisi henkilökunnan hyllytysurakan lisäksi asiakkaiden suunnistamista tuhansien kirjojen keskellä.

Henkilökunnan työtä helpottamaan on jo esimerkiksi novelleihin laitettukin joissakin toimipisteissä pyöreä oranssi tarra osoittamaan, että kyseessä on novelleja sisältävä kirja. Novellit sijaitsivat harjoittelun toimipisteissä vaihtelevasti joko muun kaunokirjallisen aineiston seassa tai omana ryhmänään. Ongelma oli kuitenkin se, että asiakkaalle ei ollut opastetta siitä, mitä oranssi tarra tarkoittaa. Asiakkaat voisivat ilahtua opasteen huomattessaan, että novellit voi niin helposti erottaa muusta kokoelmasta. Henkilökunnalle tämä ei toisi lisätyötä opastetta lukuun ottamatta jo olemassa olevan käytänteen vuoksi.

Genrejaottelun huono puoli on, että välillä on todella vaikea päättää mihin tyyliin kirja kuuluu. Lajittelu on osaksi myös mielipideasia, jonka vuoksi täyttä yhteisymmärrystä kaikkien osapuolten välillä on vaikea löytää. Jos koko kirjaston laajuisesti kuitenkin sovittaisiin kuka/mikä osasto päättää kirjojen sijoittamisen genreihin, ei tässä mielestäni ole ongelmaa. Genreä voi vaihtaa ja toisaalta jättää kirjan ryhmittelyn ulkopuolellekin jos se ei tunnu sopivan selkeästi mihinkään olemassa olevaan ryhmään. Musiikkikin jaotellaan kirjastoissa omiin tyyliin kirjoihinsa. Käytäntö on ollut toimiva ja ohjaa asiakkaita löytämään helpommin etsimänsä. Pääasia ryhmittelyssä olisi, että kaikilla alueen kirjastoilla olisi käytössä sama linja ja samat genret.

Yhdessä harjoittelun toimipisteistä oli tapana merkitä joidenkin kirjaryhmien takakansiin sisäpuolelle lyijykynällä kirjain tai sana, esimerkiksi Helpot helppolukuisiin kirjoihin ja J-kirjain jännityskirjoihin. Merkitseminen tehtiin pääasiallisesti silloin, kun kirjat tulivat uutena kirjastoon. Sen lisäksi, että merkintä on hyödyksi vakituiselle henkilökunnalle, ne helpottavat suuresti myös uuden työntekijän tai harjoittelijan tekemää kirjojen hyllyttämistä ja aineiston tuntemuksen opettelua eivätkä mielestäni kuitenkaan sotke aineistoa.

### **Lasten ja nuorten aineiston ryhmittely**

Kaikissa harjoittelun toimipisteissä oli lasten ja nuorten aineistosta erotettu helppolukuiset sarjat, tavutetut ja selkokirjat sekä fantasia. Lisäksi saatettiin erottaa jännitys ja kauhu sekä lukudiplomikirjat omiksi ryhmikseen. Erityisesti lapsia ja vähän kirjastoa käyttäviä lasten vanhempia aineiston jaottelu helpottaa löytämään halutun kirjan muun aineiston joukosta. Usein tiettyihin ikävaiheisiin liittyy tietynlaisten kirjojen lukeminen. Jos ne löytyvät kirjastossa helposti samasta paikasta, varmasti nuori asiakas hoksaa myös sellaisia itseään kiinnostavia kirjoja, joita ei olisi löytänyt ilman jaottelua.

Lukudiplomikirjojen erottaminen muusta aineistosta auttaa erityisesti vähän kirjastoa käyttäviä lapsia ja heidän vanhempiaan, jotka oman kirjastokäyntinsä yhteydessä lainaavat lapsilleen myös lukudiplomikirjoja. Henkilökunnalle erottelusta on niin ikään hyötyä, sillä samalla kun hyllyttää lukudiplomikirjat erilleen, ne oppii vähitellen muistamaan. Lukudiplomikirjoja kysytään usein tiskillä ja hyllyjen välissä, joten niiden muistaminen helpottaa omaa työtä. Hyvä käytäntö oli lukudiplomikirjojen yhteyteen sijoitettu lista lukudiplomikirjoista, jossa oli värikuva jokaisen listaan kuuluvan kirjan kannesta.

Lasten kuvakirjojen hyllyttämisessä löytyi eroja ainakin aakkostamisen, jaottelun ja sijoittelun suhteen. Hyllytysperusteina oli yleensä kirjan koko, sillä suunnilleen samankokoiset kuvakirjat sijoitettiin samaan paikkaan. Jossain toimipisteissä kuvakirjat jaoteltiin karkeasti pieniin, keskikokoisiin ja isoihin kirjoihin ja jossain vain pienikokoiset eroteltiin omaksi ryhmäkseen. Kaikissa toimipisteissä pienet kuva- ja katselukirjat sijoitettiin matalalle niin, että pienetkin lapset ylsivät niihin itsenäisesti eikä pikkukirjoja aakkostettu. Isommat kuvakirjat aakkostettiin hyllyihin kahdessa kirjastoyksikössä vain tekijän sukunimen ensimmäisen kirjaimen perusteella. H-kirjaimen kohdalla on siis kaikki H-kirjaimella alkavat nimekkeet, mutta ei tekijän loppunimen mukaan aakkosissa. Yhdessä toimipisteessä kuvakirjat aakkostettiin tekijän koko nimen mukaan

samaan tapaan kuin muukin aakkostettava aineisto. Lasten aineiston kohdalla suurpiirteinen aakkostus helpottaa työntekijän työtä hyllytysvaiheessa. Toisaalta aineistoa ei myöskään ole niin paljon, ettei kirjaa etsiessä ehtisi katsoa läpi kyseisen aakkosen kohdalta kaikkia nimekkeitä. Lapset myös ottavat itseään kiinnostavia kirjoja hyllystä ja laittavat ne takaisin ajattelematta aakkosia, joten tarkan hyllyjärjestyksen ylläpitäminen tuottaa paljon turhautakin tuntuva työtä. Kuvakirjahyllyssä käytetyt välipuut olivat käteviä, sillä kirjat pysyivät helpommin järjestyksessä ja niitä oli helpompi ottaa hyllystä ja laittaa takaisin kun muut hyllyssä olevat kirjat pysyivät pystyssä.

Helppolukuiset kirjat ja muut lasten ja nuorten kirjasarjat hyllytettiin toimipisteissä joko sarjan mukaan tai ne aakkostettiin sarjasta huolimatta. Oman haasteensa sarjojen hyllyttämiseen tuo se, että monia sarjoja kirjoittavat useat eri henkilöt ja jos kirjat halutaan hyllyttää tekijän nimen mukaan, sarjat välttämättä hajoavat eri puolille osastoa. Lisäksi helppolukuisissa kirjasarjoissa on usein huomioitu lukijan taso niin, että joku sarja on tarkoitettu lukemaan opetteleville, joku hieman lukeneille ja niin edelleen. Jos kirjasarjat hyllytettäisiin sarjojen mukaan, oman tasoista lukemista löytäisi helpommin. Asiakkaan kannalta tärkeää olisi aineiston helppo löytäminen eikä niinkään se, ovatko kirjat hyllyssä kaikkien luettelointisääntöjen mukaisesti. Näin ollen loogisempaa ja helpommin hahmotettavaa on, jos kirjat sijoitettaisiin hyllyihin sarjan mukaan.

Lasten kertomukset sijoitettiin kirjastosta riippuen joko erilleen tai muun lasten ja nuorten aineiston joukkoon. Jaottelu tässäkin suhteessa saattaa helpottaa asiakasta löytämään itselleen sopivaa aineistoa helpommin, sillä lasten ja nuorten osaston käyttäjäkunnan ikähaarukka on suuri. On hienoa, ettei Suomessa ole ikärajoja kirjojen lainaukseen, mutta samasta hyllystä vierekkäin löytyvät aivan eri-ikäisille suunnatut kirjat saattavat silti aiheuttaa hämmennystä sekä nuoremmille, että vanhemmille lukijoille.

Oli mukava huomata, miten kiinnostuneita lapset olivat tietokirjoista. Tietyt aiheet, kuten Guinnessin ennätykset, avaruus, dinosaurukset ja lemmikkieläinkirjat, vietiin suorastaan käsistä kirjastoautoissa. Isossa kirjastoautossa oli käytössä lasten tietokirjojen löyhempi aiheen mukainen luokittelu, joten samalta hyllyltä löysi esimerkiksi kalastukseen, luontoon ja puutarhaan tai historiaan, uskontoon ja mytologiaan liittyvät kirjat. Kivijalkakirjastoissa tietokirjat olivat usein hieman syrjemmässä kuin fiktiiviset kirjat ja saattavat senkin vuoksi harmillisesti jäädä löytymättä.

## **Lainauksen edistäminen kirjakärryjen avulla**

Isossa kirjastoautossa on käytössä liikuteltavia kirjakärryjä, jotka lukitaan ajon ajaksi paikalleen. Niiden avulla on helppo ja nopea vaihtaa auton aineistoa pysäkeille sopivaksi; koulujen pysäkkejä varten autoon tuodaan sarjakirja- ja lukudiplomikirjakärryt, iltapysäkeille tarkoitetuissa kärryissä on aikuisten kaunokirjallista aineistoa. Kärryjen paikkaa vaihtamalla auton sisällä voidaan vaikuttaa halutun aineiston näkyvyyteen. Vastaavanlaiset ”näyttelykärryt” toimisivat varmasti muissakin toimipisteissä, kärryjä voisi liikutella ympäri kirjastoa ja laittaa esille ajankohtaisia pikku näyttelyitä. Toisessa harjoittelun lähikirjastossa vastaavaa ideaa varten olikin jo hankittu kärry, jossa loppuvuodesta oli esillä joulumusiikkia.

## **Kirjojen kelluttaminen**

Jos kirjastoon palautuu toisen toimipisteen mielenkiintoista, uutta tai ajankohtaista aineistoa, jonka voisi olettaa menevän saman tien lainaan, voi niteen laittaa esille omassa kirjastossa palauttamatta sitä ”omistajakirjastolle”. Näin voi tehdä, sillä Oulun kaupunginkirjaston kokoelma on yhteiskäytössä kaikkien toimipisteiden välillä. Toimintatapaa kutsutaan kirjan kelluttamiseksi. Harjoitteluni aikana tapana oli kelluttaa ainoastaan pääkirjaston aineistoa, sillä useimmiten sinne on hankittu useampia kappaleita samasta teoksesta. Harjoittelun jälkeen kellutusikäntö on kuitenkin muuttunut ja nyt kaikkien toimipisteiden aineistoa voidaan kelluttaa sen päivän ajan, kun aineisto on palautunut. Seuraavassa kappaleessa kerron miten kirjoja kellutettiin harjoitteluni aikana.

Toisissa toimipisteissä pääkirjaston aineistoa ei kellutettu lähes lainkaan, toisissa jonkin verran. Kellutettava aineisto voi olla kirjastossa omasta aineistosta erillään tai sen seassa. Harjoittelijan kannalta kellutettava aineisto on hankalaa. Erityisesti silloin, kun se on toimipisteen oman aineiston seassa, esimerkiksi palautuskärryissä. Tällöin hyllytettäessä pitäisi muistaa tarkastaa jokainen kirja, ettei laittaisi vahingossa hyllyyn muiden kirjastojen aineistoa. Toisaalta aineisto on yhteistä ja sitä voi palauttaa ja lainata mistä tahansa toimipisteestä. Näin ajatellen on asiakkaan kannalta vain etu jos löytää hyvän kirjan oli se minkä kirjaston aineistoa tahansa. Kellutettava aineisto voisi joka tapauksessa olla selkeästi erillään omasta aineistosta esimerkiksi omalla hyllyllä tai pöydällä ja asiakastakin voisi pyytää opasteessa olemaan kuljettamatta kirjoja muualle.

## **Palautusten lajittelu**

Lähikirjastoissa palautetut kirjat oli tapana lajitella tiskin takana oleviin palautuskärryihin. Toisessa toimipisteessä kärryjä oli kaksi, toinen aikuisten ja toinen lasten aineistolle, toisessa toimipisteessä tiskin takana oli yksi kärry ja lisäksi pari hyllyä. Toisessa kirjastossa aineistoa oli tapana kerätä palautuskärryyn ja käydä sitten tyhjentämässä kärry kirjastotilassa oleviin palautuskärryihin kerralla, toisessa aineistoa vietiin tiskin takaa yleensä pikku hiljaa asiakkaiden lainattavaksi. Toisessa lähikirjastossa tiskin takana olevaan palautuskärryyn oli tehty hyllyopasteet, esimerkiksi ”aikuisten tietokirjat” ja ”lasten kirjat” ja niiden avulla uusikin työntekijä hoksasi mitä minnekin oli tapana laittaa. Vaikka vakituinen henkilökunta tietäisikin palautuskärryjen järjestyksen, on uusi työntekijä tai harjoittelija kiitollinen lisäopasteista eikä itse hyllyttäminen vaikeudu, kun jokainen työntekijä laittaa kirjat kärryyn saman logiikan mukaisesti. Palautuskärryihin liittyen havaitsin myös sellaisen eron, että toisessa lähikirjastossa kirjojen kansia laitettiin esille myös palautuskärryissä, toisessa toimipisteessä kirjoista oli yleensä esillä vain selkä.

## **Palautusluukut**

Lähikirjastojen postiluukuista saattoi löytyä isojakin määriä palautuksia erityisesti viikonlopun ja pyhien jälkeen. Palauttaminen on kirjastoasioinnissa yhtä tärkeää kuin lainaaminen ja sen tulisi olla yhtä helppoa eikä se saisi olla sidottu aukioloaikoihin. Oulussa tapahtui muutama vuosi sitten ikävä tapaus, jossa lähikirjaston palautusluukusta laitettiin kirjaston sisälle palava ilotulite ja kirjastotila jouduttiin remontoimaan. Tapahtuman seurauksena Oulun kaupunginkirjaston lähikirjastoissa ei ole enää palautusluukkuja. Ainoa mahdollisuus palauttaa aineistoa kirjastojen aukioloaikojen ulkopuolella on keskustan pääkirjastossa.

## **Varaushyllykäytännöt**

Varausten käsittelyssä oli pieniä eroja toimipisteiden välillä. Jos samalle asiakkaalle oli varaushyllyssä useampi kuin yksi nide, toisessa lähikirjastossa oli tapana niputtaa niteet yhteen kumilenkillä. Tämä oli hyödyllinen käytäntö siinä vaiheessa, kun asiakas tuli hakemaan varauksiaan, sillä kaikki kyseiselle asiakkaalle tarkoitetut lehdet ja kirjat tuli varmemmin annettua asiakkaalle. Tapana oli joka tapauksessa silmäillä viereiset varaukset aina aineistoa noudettaessa, mutta kirjojen niputtaminen kumilenkillä yhteen on kuitenkin hyvä käytäntö. Usein asiakaskaan ei muista mitä on varannut ja on harmillista huomata jälkikäteen asiakkaan jo

mentyä, että hyllyyn on jäänyt hänelle varattuja niteitä. Yllättävän usein varaushyllyssä on lähestulkoon samannimisille henkilöille varattuja niteitä ja eritoten tuolloin niputus on kätevä keino olla ottamatta vahingoissa toiselle asiakkaalle varattua materiaalia hyllystä.

Jos asiakkaalla oli useita varauksia hyllyssä samaan aikaan ja jostain varatusta niteestä meni varausaika umpeen, toisessa lähikirjastossa aineisto lainattiin kirjaston omille tunnuksille ja pidettiin asiakasta varten hyllyssä. Näin tehtiin vain, jos niteeseen ei ollut muita varauksia. Tällä tavalla toimimalla ei tule turhaa edestakaista liikennettä kirjastojen välillä, jos teos kuitenkin jouduttaisiin tilaamaan asiakkaalle uudelleen.

### **Kirjastoyksiköiden väliset aineistokuljetukset**

Kirjastojen välinen logistiikka Oulun kaupungin alueella hoitui vuodenvaihteeseen 2012 saakka niin, että lähikirjastoilta haettiin päivittäin aineistokuormat aamuisin ja iltapäivisin ja samalla tuotiin omaa muualle palautunutta ja muualta varattua aineistoa. Toisessa lähikirjastossa alueen eri lähikirjastoihin menevä kirja- ja lehtiaineisto pakattiin suoraan kuormakasseihin, joihin laitettiin valmiiksi näkyville määränpäättä osoittava kirjaston nimi. Toisessa lähikirjastossa eri toimipisteisiin menevä aineisto koottiin omiin kasoihinsa kyseiselle aineistolle varatulle pöydälle ja hyllylle. CD-levyt pakattiin lähikirjastoissa joko suoraan pehmustettuihin kuljetuspusseihin tai laitettiin hyllylle pinoihin, joista ne pakattiin kuljetuspusseihin vasta kasseja pakattaessa. Kun aineisto pakataan suoraan kuormakasseihin, säästyään yhdeltä nosteluvaiheelta ja pakkaamisen muistamiselta juuri ennen kuorman hakua. Samalla välttyään myös mahdollisuudelta unohtaa pakata jotain mukaan. Kirjastoautoissa kuljetuskassit eivät olleet käytössä, vaan muualle menevä materiaali pakattiin kuljetuslaatikoihin ja se käsiteltiin vasta työhuoneella.

Pääkirjastolle menevä aineisto pakataan lähikirjastoissakin kuljetuslaatikoihin, joista toiseen laitetaan lainausosastolle menevä materiaali ja toiseen muualle, kuten kirjastoautoon ja varastoon menevä materiaali. Kummassakin lähikirjastossa kuljetuslaatikot oli sijoitettu kuormakassien läheisyyteen, mutta toisessa kirjastossa laatikoiden paikoille oli merkitty lyhenteillä minkä osaston aineistoa laatikkoon laitetaan. Tämä oli hyvä käytäntö harjoittelijan ja uuden työntekijän näkökulmasta, sillä vaikka lajittelu vakituisista työntekijöistä tuntuisi kuinka loogiselle tahansa, käytänteitä vasta opettelevalle tässä on taas yksi muistamista vaativa lajittelukohde lisää. Hyvin yksinkertainen tarrantekolaitteella toteutettava opaste ei ole suuritöinen, mutta auttaa uutta työntekijää ja vähentää väärinlajittelun mahdollisuutta. Samoin olisi hyödyllistä, jos kaikkien

toimipisteiden lyhenteet ja niiden selitykset olisivat näkyvillä siisteillä, esimerkiksi laminoituilla lapuilla ainakin työntekijöiden käytössä olevien tietokoneiden läheisyydessä.

## **Lehdet**

Lehtien suhteen eroja kirjastoyksiköiden välillä oli vähäisesti ja erot liittyivät lähinnä lehtien saapumisvalvontaan. Toisissa toimipisteissä kaikki lasten lehdet muovitettiin ja toisissa ei. Aikuisien lehdistä päällystettiin yleensä vain käsityölehdet. Myös leimauskäytäntö vaihteli, toimipisteen leima laitettiin joko suoraan kanteen tai valkoisen tarran päälle, jolloin toimipisteen nimi erottui värikkäästäkin taustasta. Joissakin toimipisteissä viivakooditarra laitettiin lehden yläosaan, toisissa lehden alaosaan.

Pienet lapset ja heidän vanhempansa eivät välttämättä hoksaa tutkia lasten ja nuorten osaston yhteistä lehtihyllyä, joten selkeästi lapsille suunnatut lehdet, kuten Muumi ja Bamse, sijoitettiin yhdessä kirjastossa lasten osastolle muun aineiston joukkoon. Tämä käytäntö selkeästi toimi, sillä vanhatkin numerot kiersivät hyvin ja kyseisiä lehtiä oli harvoin paikalla.

Lähikirjastoissa sanomalehdistä oli tapana jättää esille kolme uusinta numeroa. Vanhemmat numerot muutaman viikon ajalta laitettiin kaappeihin, joista asiakkailla oli niitä mahdollisuus hakea luettavaksi. Ongelmana sanomalehtikaapeissa oli, että niihin ei nähnyt sisälle ja vain toisessa lähikirjastossa oveen oli laitettu opasteet siitä, mitä kaappi sisälsi. Lehtien vanhempiakin numeroita luettaisiin enemmän, jos kaappeihin ja vaikka uusien numeroiden yhteyteen hyllylle laitettaisiin opasteet siitä, missä vanhemmat numerot ovat.

## **Musiikkiaineisto**

Musiikkiaineiston suhteen eroja kirjastojen välillä oli lähinnä vain hyllyissä, toisessa lähikirjastossa oli selailtavat hyllyt, joissa levyistä näkyy kansi ja toisessa tavalliset hyllyt, joissa levyistä näkyy vain selkä. Selailtavat hyllyt helpottavat levyjen etsimistä ja hyllyttämistä, joten sellaisten toivoisi yleistyvän kirjastoissa jos se on taloudellisesti mahdollista. Isossa kirjastoautossa musiikkia ei ollut juuri tarjolla ja pienkirjastoautossa aineisto oli lapsille suunnattua ja sijoitettu sisääntulo-ovea vastapäätä näkyvälle paikalle. Kummassakin lähikirjastossa aikuisten musiikkiaineisto oli sijoitettu keskeiselle paikalle ja ainakin osa musiikkiin liittyvästä kirja-aineistosta, kuten nuotit, oli sijoitettu levyjen läheisyyteen. Lasten levyt oli kummassakin lähikirjastossa sijoitettu lastenosastolle.

Musiikin lainaaminen on vähentynyt kirjastoissa ja ainakin lähikirjastoissa voitaisiin keskittyä pääasiassa varmasti lainaksi meneviin klassikoihin sekä säännöllisiin poistoihin. Kokoelma pysyisi tuolloin ajankohtaisena ja pienenä ja mahdollisesti asiakasta kiinnostavat erikoisuudet voitaisiin tilata pääkirjastolta. Tiskillä työskennellessäni huomasi, että lähikirjastoista musiikkia lainaavat olivat usein vanhempia henkilöitä, sillä nykyään nuoret kuuntelevat ja ostavat musiikkia usein verkosta.

#### 4.6 Hyviä käytänteitä

Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena oli löytää niin sanottuja hyviä käytänteitä, joita voisi mahdollisesti ottaa käyttöön muissakin toimipisteissä. Näistä esimerkkinä ovat seuraavat havainnot:

- Kirjaston vaiheisiin liittyvät lehtileikkeet ynnä muut dokumentit tallennetaan kansioihin.
- Kirjastoyksikössä pidetään viikoittainen kokoontuminen, jossa keskustellaan ajankohtaisista asioista.
- Hyllynreunassa on opaste jos kirjat on sijoitettu jonnekin muualle kuin omalle paikalleen. Esimerkiksi, jos kotieläinkirjat ovat lastenosastolla, aikuisten tietokirjahyllyssä kotieläinluokan kohdalla on opaste ”67.4 Kotieläimet lasten- ja nuortenosastolla”.
- Kassaohjelman koodit, lähikirjastojen lyhenteet ja muut vastaavat ovat näkyvillä uusien työntekijöiden varten.
- Lukudiplomikirjojen yhteydessä on asiakasta ja kirjastohenkilökuntaa varten lista, jossa on kirjojen nimien lisäksi värilliset kuvat niiden kansista.
- Lasten kuvakirjat hyllytetään vain tekijän sukunimen ensimmäisen kirjaimen mukaan.
- Lasten kirjasarjat hyllytetään sarjan mukaan
- Lasten tietokirjoissa on väljä luokkajako.
- Tiskien takana ja asiakastiloissa olevissa palautuskärryissä on tarraopasteet siitä, mihin kukin aineisto kärryssä laitetaan.
- Varaushyllyssä laitetaan saman asiakkaan varaukset kumilenkillä yhteen.
- Muihin toimipisteisiin menevä aineisto pakataan suoraan kuljetuskasseihin.
- Pääkirjastolle menevien kuljetuslaatikoiden paikalle laitetaan opasteet siitä, mihin menevää aineistoa kuhunkin laatikkoon pakataan.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sain mahdollisuuden tutustua harjoitteluni aikana kolmeen erilaiseen kirjastoyksikköön. Vaihtelu oli hyödyllistä oman ammattitaidon kehittymisen kannalta mutta auttoi myös näkemään, että samankin kaupungin kirjastoissa monet asiat tehdään syystä tai toisesta eri tavalla. Suuret linjat, jotka määräytyvät yleisen toimivuuden kannalta olivat totta kai samanlaisia, mutta pienissä ja usein silti merkityksellisissä asioissa löytyi eroja harjoittelun toimipisteiden välillä.

Tärkeimpiä käytänteisiin liittyviä havaintoja olivat asiakkaille näkyvät erot, kuten esimerkiksi kirjojen genret ja hyllytystavat. Niiden yhtenäistämistä Oulun kaupunginkirjaston kaikissa toimipisteissä kannattaisi harkita asiakkaan ja työntekijän etua ajatellen. Toisena tärkeänä ryhmänä tuloksissa esille tulivat kaikenlaiset pienet apukeinot, joilla voitaisiin helpottaa harjoittelijoiden, sijaisten ja uusien työntekijöiden työn opettelemista sekä toisaalta myös heitä opastavan kirjastohenkilökunnan työtä. Kuormakassien pakkaamiseen liittyvien työvaiheiden vähentäminen olisi myös omasta mielestäni pieni, mutta harkitsemisen arvoinen muutos erityisesti kun kassien määrä on entisestään vuoden vaihteessa 2012 lisääntynyt. Kirjakassi ei vie kirjapinoa enempää tilaa pakattavalle aineistolle varatulla hyllyllä tai pöydällä.

Nuorisotilojen sijainti kirjaston vieressä luo hyvät mahdollisuudet toteuttaa yhteistyötä nuorisotoimen ja nuorten kanssa. Usein puhutaan siitä, että nuorille on vaikeampaa suunnata palveluja, joten asiantuntevan toimijan kanssa tehtävä yhteistyö saattaisi tuottaa hyviä ideoita ja toteutuskelpoisia kokeiluja pienelläkin vaivalla. Nuoret olisi myös helppo ottaa mukaan ideointiin ja toteutukseen, jolloin toiminta olisi varmemmin heitä kiinnostavaa.

On hyvä, että kaikissa harjoitteluni toimipisteissä työntekijät saivat tehdä työtään monipuolisesti. Liiallinen työtehtävien eriyttäminen kaventaisi ammattitaitoa ja osaamista sekä tekisi toisten työntekijöiden tuuraamisen esimerkiksi sairastapauksissa mahdottomaksi. Lisäksi uskon monipuolisen työnkuvan ja uusien tehtävien opetteluun pitävän työn kiinnostavana ja mielekkäänä. Toimipisteissä oli myös varauduttu tilanteisiin, joissa esimerkiksi kassan tilityksestä vastaava henkilö olisi poissa tekemällä yksityiskohtaiset ohjeet kunkin tilitysvaiheen suoritukseen. Tällaiset yksityiskohtaiset ohjeet auttavat myös uutta työntekijää ja harjoittelijaa työvaiheiden ja laitteiden käytön opettelussa.

Oman lähikirjaston historiikin kerääminen on hyvä ja helposti toteutettava idea ja oikein toivottava käytettäväksi kaikissa toimipisteissä. Jos aikaa aineiston järjestämiseen ei omalla henkilökunnalla ole, soveltuisi järjestelyhomma oikein hyvin kirjastoalan opiskelijoiden projektiksi tai pienemmäksi työelämään liittyväksi tehtäväksi materiaalin laajuudesta riippuen. Toimipisteiden historiikit voisivat olla asiakkaidenkin nähtävillä ainakin lähikirjastoviikolla ja niiden pohjalta olisi mahdollista toimittaa jossain vaiheessa myös alueen lähikirjastojen koottu historiikki.

Jokaisessa lähikirjastossa voisi olla pieniä taidenäyttelyitä omien tilojen, kiinnostuksen ja voimavarojen mukaan. Isompien näyttelyiden sijasta esillä voisi olla myös päiväkotilasten, koululaisten ja harrastelijoiden taidetta tai kirjastossa taiteiluja lasten piirroksia. Ainoastaan vaihtuvuus on näyttelyissä tärkeää, jotta ne jaksavat kiinnostaa katsojaa.

Oulun alueen lähikirjastoissa ei ole palautusluokkuja muutama vuosi sitten tapahtuneen ilkvallanteon vuoksi. Maailmalla on varmasti jouduttu vastaavanlaisiin tilanteisiin ja sen vuoksi olemassa lienee ratkaisuja, joilla palautusluokkuihin kuulumattomat palautukset voitaisiin estää ja silti tarjota asiakkaille mahdollisuus palauttaa aineistoa kirjaston aukioloajoista riippumatta. Mahdollisia ratkaisuehdotuksia voisivat olla esimerkiksi kirjaston ulkopuolella sijaitseva Itellan postilaatikkotyyppinen palautuslaatikko tai aineiston palauttaminen kirjaston läheisyydessä usein sijaitsevaan lähikauppaan. Lähikaupat ovat yleensä joka päivä auki ja niiden aukioloajat ovat kirjastojen aukioloaikoja selvästi pidemmät niin aamulla kuin illallakin. Lisäksi lähikaupoissa on nykyään usein posti, joten esimerkiksi sen yhteyteen sijoitettava kirjaston palautuslaatikko tuntuisi aika loogiselta ratkaisulta ja kuljetusmatkat lähikirjastoihin eivät venyisi kovinkaan pitkiksi.

Kirjojen jaottelu genreihin on yleensä asiakkaan kannalta hyödyllistä, sillä aineiston luokitusjärjestelmät eivät välttämättä avaudu kaikille. Olisi hyvä jos kaikissa Oulun kaupunginkirjaston toimipisteissä olisi käytössä samat genret ja yhteisesti päätettäisiin, mitkä kirjat mihinkin genreen kuuluvat. Näin toimimalla välttyttäisiin työntekijöiden ja asiakkaiden hämmennykseltä eri toimintatapojen suhteen.

Harjoittelun toimipisteiden välillä oli eroa viihteeksi luokiteltavan aineiston nimeämisen suhteen. Asiakkaan näkökulmasta ajattelen, että viihde saattaisi olla hyvä nimi tälle laajalle ja suosituille genrelle. Kaikissa viihteelliseksi luettavassa aineistossa ei nykyään ole kyse vain rakkaudesta, vaan ne voivat käsitellä esimerkiksi pintaliitoelämää, shoppailua ja ajanviettoa ystävien kanssa. Näin ollen rakkaus tai romantiikka jää suppeaksi otsikoksi eikä kuvaa kaikkea sen alle kuuluvaa.

Jos genrenimitystä lavennettaisiin viihteeksi, se hyödyttäisi sekä henkilökuntaa että asiakasta. Asiakkaat, jotka lukevat pääasiassa romanttista tai muuta viihteellistä aineistoa, löytäisivät varmasti viihde-otsikon alta uutta luettavaa. Toisaalta myös sellaiset asiakkaat, jotka vieroksuvat romanttista kirjallisuutta, saattaisivat katsoa viihdegenren tarjontaa. Kirjaston henkilökunnalle laajempi otsikko taas antaisi mahdollisuuden sijoittaa genren alle aineistoa laajemmin ja tiukat tyylilajirajat eivät olisi niin suuri ongelma päätettäessä siitä, mitä otsikon alle kuuluu. Tilaajalta sain tiedon opinnäytetyön kirjoittamisen loppuvaiheessa, että viihde olisi ollut Oulun kaupunginkirjastollekin mieluisampi nimitys kuin romantiikka. Syy siihen, miksi genren nimeksi kuitenkin tuli romantiikka oli, että viihde ei ole virallinen genre eikä sitä sen vuoksi ole valtakunnallisessa genreluettelossa. Pääkirjastolla on myös vuodenvaihteen 2012 jälkeen otettu käyttöön myös genretarrat.

Asiakkaan ja uuden työntekijän näkökulmasta kirjastossa saisi olla opasteita mieluummin liikaa kuin liian vähän, sillä useimmat meistä haluavat selvittää aineiston etsimisestä itsenäisesti. Kirjastohenkilökunnan ei kannata olettaa, että asiakas huomaa mitä kirjoja hyllyssä on ilman opasteita ja että aineisto olisi asiakkaiden mielestä loogisesti järjestetty jos se noudattaa luokitussääntöjä.

Kirjastoautossa oli lasten tietokirjojen yhteydessä käytössä väljä luokkajako, joten samalta hyllyltä voi löytää esimerkiksi kalastukseen, luontoon ja puutarhaan liittyvät kirjat. Löyhempi aiheen mukainen jaottelu auttaisi lapsia löytämään helpommin useampaan toisiinsa liittyvään luokkaan kuuluvia kirjoja samasta paikasta. Lasten tiedonjanoa kannattaa rohkaista ja tietokirjojen löytymistä helpottaa, sillä nykyään tietokirjat on tehty usein paljon kiinnostavamman näköisiksi kuin fiktiiviset kirjat ja sen vuoksi ne todella ansaitisivat olla paremmin esillä.

Nykyinen aineiston kellutuskäytäntö, jossa kaikkia toisiin lähikirjastoihin palautuvaa aineistoa voidaan pitää asiakkaiden lainattavana, tuntuu järkevälle. Tähän asti uudetkin kirjat ovat saattaneet olla kirjakasseissa ja kuljetettavana turhaan, sillä aineisto on Oulun kaupunginkirjastossa toimipisteiden välillä yhteistä eikä ole mitään merkitystä meneekö se lainaan ”omistajakirjastosta” vai kirjastosta, johon se on palautettu. Uusi käytäntö on varmasti asiakasystävällisempi ja nopeuttaa aineiston lainaan menoa verrattuna aiempaan käytäntöön.

Lähikirjastoissa aineisto lajiteltiin omiksi ryhmikseen myös kirjastotilassa oleviin palautuskärryihin. Myös näissä palautuskärryissä voisi olla hyllyopasteet asiakasta ja tottumatonta hyllyttäjää

varten. Itse ilahtuisin asiakkaana jos näkisin palautuskärrystä heti suosikkiaineistoni paikan ja onko siinä kyseistä aineistoa. Ongelmana tässä yhteydessä voitaisiin nähdä se, että palautuskärryt täyttyvät silloin tällöin äärimmilleen ja tuolloin aineistoa saattaisi mennä ”väärille” hyllyille jos niissä olisi opasteet. En kuitenkaan näe tätä suurena hankaluutena, sillä kärryt täyttyvät äärimmilleen kohtalaisen harvoin eikä suurta vahinkoa tapahdu vaikka kirja olisikin hieman väärässä kohdassa. Palautetun aineiston lajittelu ja opasteet myös palautuskärryissä helpottaisivat joka tapauksessa myös hyllyttämistä. Jos tilaa kärryssä on, kirjan kannet kannattaa laittaa esille. Ne houkuttelevat asiakasta tarttumaan teokseen ennemmin kuin vain kirjan nimen näkeminen.

On hyvä ratkaisu laittaa nuotit, muusikkojen elämäkerrat ja muukin aiheeseen liittyvä kirjallisuus cd-levyjen lähelle. Silloin asiakkaat, jotka pääasiassa lainaavat vain musiikkia, saattavat innostua lainaamaan myös kiinnostavien artistien elämäkertoja tai kappaleiden nuotteja. Monet asiakkaat eivät luultavasti edes tiedä, että kirjastosta saa nuotteja ja nykyartistienkin elämäkertoja.

Oulun kaupunginkirjaston toimipisteiden työntekijöiden olisi hyödyllistä tarkastella omia käytänteitään opinnäytetyöni tai omien vastaavien kokemustensa pohjalta. Opinnäytetyössäni ehdotetut käytänteet eivät välttämättä ole parhaita mahdollisia ja joihinkin käytössä oleviin työtapoihin saattaa olla syy, jonka vuoksi niitä ei voi mennä muuttamaan. Joka tapauksessa tutkimuksen tulokset saattavat herättää keskustelua ja siten johtaa hyödyllisiin muutoksiin, jotka sopivat Oulun kaupunginkirjaston toimintatapoihin.

Itselläni oli ennen ammattiharjoittelujaksoa kokemusta kahdesta kirjastosta, joista vain toinen oli täysin verrattavissa opinnäytetyössäni esiintyviin toimipisteisiin. Oulussa ja muualla Suomessa on kuitenkin tuhansia ammattitaitoisia ja monissa erilaisissa kirjastoissa työskennelleitä kirjastoalan ihmisiä, joten erilaisten käytänteiden vertailuun ja mahdollisesti hyödyllisempien käyttöönottoon on perusteita. On harmillista jos hyödylliset tavat toimia jäävät vain omiksi ajatuksiksi tai kerran puoliääneen mainituiksi havainnoiksi. Omien ja muiden toimintatapojen kyseenalaistaminen on positiivinen osa työn kehittämistä. Sitä ei tulisi nähdä negatiivisena ja rajoittavana, vaan tarpeellisena ja loppujen lopuksi kaikkien työtä helpottavana.

Jatkotutkimuksen kannalta oikein mielenkiintoinen kohde olisi esimerkiksi uuden Oulun kirjastot. Jos jo saman kaupungin sisällä käytänteet eroavat toisistaan, varmasti mielenkiintoisia havaintoja voisi tehdä Ouluun yhdistyvien kuntien ja Oulun kirjastojen välillä. Havainnointiin saattaa sitä

paitsi tulla helposti toteutettavia ja hyviä tilaisuuksia jos suunnitelmat työvoiman liikkuvuudesta aluekirjastojen toimipisteiden välillä toteutuvat. Jatkotutkimusaiheena voisi olla myös asiakaspalvelun käytänteiden tutkiminen, mutta siinä saattaisi toimia paremmin esimerkiksi mystery shopping -menetelmä. Näin siksi, ettei tutkijan rooli olisi muuten hankala työntekijöitä tarkkailtaessa ja toisaalta, jotta asiakaspalvelijoiden tavat tehdä työtään ja käytös säilyisivät muuttumattomana. Ehkä paikallaan saattaisi olla myös kartoitus kirjastosta musiikkia lainaavien asiakkaiden ikärakenteesta ja kiinnostuksen kohteista. Näin kokoelma saataisiin kohdennettua eniten lainaaville ryhmille eivätkä vähät määrärahat menisi hukkaan hankittaessa hyllyihin jäävää aineistoa.

## 6 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville onko Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteissä eroja. Lisätavoitteena oli samalla etsiä hyviä toimintatapoja, joita voitaisiin mahdollisesti ottaa käyttöön myös muissa kirjastoyksiköissä. Käytännön osuutta varten perehdyin kahteen tutkimusmetodiin, osallistuvaan havainnointiin ja teemahaastatteluun, joista koostuu opinnäytetyöni viitekehyksen ensimmäinen osa. Viitekehyksen toisessa osassa on esimerkiksi yleistä tietoa Oulun kaupunginkirjastosta ja harjoittelun toimipisteistä.

Oli mielenkiintoista huomata, miten jo saman kaupungin sisällä kirjastojen käytänteet vaihtelevat keskenään. Toisaalta välillä oli vaikeaa arvioida oliko tietty tapa toimia toimipisteen vai tietyn työntekijän. Omakin tapa tehdä asioita muuttui harjoittelun aikana sen mukaan missä ja kenen kanssa työtä tein. Harjoittelun alussa toimin kuten aiemmassa kesätyöpaikassani toimittiin ja harjoittelun lopussa tein asiat pääasiassa siten, miten ne viimeisessä harjoittelupaikassa tehtiin. Jos harjoitteluni olisi jatkunut pidempään, luultavasti oma tapa tehdä työtä olisi muotoutunut vähitellen kaiken opitun pohjalta omanlaisekseen sekoitukseksi.

Harjoittelun kesto (3,5 kk) oli lyhyt siihen, että olisin kiistatta voinut todentaa jossain toimipisteessä toimittavan vain ja ainoastaan tietyllä tavalla. Lisäksi tutkijan ja harjoittelijan roolien yhdistäminen oli haastavaa. Olisi saattanut myös olla helpompaa, jos kaikki kolme harjoittelun toimipistettä olisivat olleet lähikirjastoja, silloin niiden eroja olisi ollut helpompi vertailla. Nyt ensimmäisenä harjoittelun toimipisteenä oli muista kahdesta kovasti eroava hakeutuvat kirjastopalvelut ja siksi en vielä ensimmäisen harjoittelujakson jälkeen ollut oikein selvillä mitä etsin ja tutkin. Jos ensimmäinen paikka olisi ollut lähikirjasto, olisin ehkä alusta asti havainnut helpommin asioita, joihin kannattaisi kiinnittää huomiota seuraavissa toimipisteissä. Nyt ahaa-elämys tuli vasta viimeisessä harjoittelupaikassa, kun vertaili käytänteitä edelliseen lähikirjastoon. Harjoittelijan roolissa olen kuitenkin todella iloinen siitä, että sain suorittaa yhden osan harjoittelustani hakeutuvissa kirjastopalveluissa. Työ siellä on niin erilaista verrattuna lähikirjastoihin. Harjoittelujaksosta kirjastoautoissa ja tutustumisesta muuhunkin hakeutuvien kirjastopalveluiden toimintaan on varmasti hyötyä tulevissa työpaikoissa.

Osallistuvan havainnoinnin menetelmässä tutkijan tulisi vaikuttaa tapahtumien kulkuun mahdollisimman vähän tai mieluiten ei ollenkaan. Suoritin ammattiharjoitteluani kuitenkin samalla

kun keräsin aineistoa opinnäytetyöhöni, joten olisi ollut mahdotonta olla täysin vaikuttamatta tapahtumien kulkuun. Ammattiharjoittelussa on pystyttävä toimimaan työssä itsenäisesti ja tekemään kehittäviä ehdotuksia. Välillä ammattiharjoittelijan ja opinnäytetyöntekijän yhdistettyyn rooliin oli vaikea asettua. Ennen harjoittelua päädyin siihen, että olen ensisijaisesti ammattiharjoittelija ja teen tutkimusta siitä roolista käsin. Havainnoin käytänteitä harjoittelijana, enkä siis osallistunut kirjastojen arkeen vain tutkijan roolissa. Ammattiharjoittelun tarkoitus on kuitenkin oppia mahdollisimman paljon tulevasta ammatistaan ja luoda itsestään hyvä vaikutelma työntekijänä.

Osallistuvaa havainnointia käytetään paljon sosiaalitieteissä ja sen vuoksi teoria usein painottuu henkilöiden havainnointiin. Tässä tapauksessa havainnoin ihmisten sijaan pääasiassa heidän tapansa toimia. En halunnut tulla harjoittelijana työyhteisöön arvioimaan ihmisiä, sillä se olisi tehnyt harjoittelijan roolin vaikeaksi ja epämiellyttäväksi. Asiakaspalvelun jätin pois tutkimuksesta kokonaan, koska sen havainnoiminen on työpaikoilla herkkä asia ja se olisi laajentanut tutkimusta liikaa.

Toimipisteillä on varmasti useimmiten hyvä syy siihen, miksi asiat tehdään tietyllä tavalla. Näin ollen en ulkopuolisena ja pienen hetken havaintoja tehneenä halua kyseenalaistaa harjoitteluni toimipisteiden käytänteitä. Opinnäytetyöni aihe kuitenkin vaati minua havainnoimaan ja tekemään havaintojeni pohjalta johtopäätöksiä. Kaikki näistä johtopäätöksistä ja ehdotuksista eivät välttämättä ole järkevämpiä verrattuna nykyisiin käytänteisiin, ne ovat ehdotuksia. Tarkoitukseni ja toiveeni on herättää keskustelua aiheesta ja mahdollisesti edesauttaa opinnäytetyöni kautta joitakin muutoksia, jotka helpottaisivat työntekijöiden työtä ja asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Ehkä jotkut muiden toimipisteiden käytänteistä todellakin voisivat toimia paremmin kuin omassa kirjastossa käytössä olevat, jos niistä vain oltaisiin tietoisia. Työkierto on yksi hyvä käytännön keino huomata erilaisia tapoja toimia ja levittää hyviä käytänteitä laajemmalle.

Harjoittelijan silmin sain katsoa käytänteitä ulkopuolisena lähes vailla ennakoasenteita ja tietoa siitä, miten mikäkin asia pitäisi toimia. Tämä teki havainnoimisesta objektiivisempää kuin jos olisi ollut töissä pidempään. Kummankin tutkimusmetodin toteutuksessa olisi ollut tärkeää tuntee menetelmä hyvin ja olla kokemusta sen käytöstä. Itse toteutin tämänkaltaisen tutkimuksen ensimmäistä kertaa, eikä minulla ollut menetelmien käyttöön niiden vaatimaa kokemusta. Kokemattomuus menetelmien käytössä saattoi vaikuttaa tulosten keräämiseen ja tulkitsemiseen jonkin verran.

Kirjoitan päiväkirjaa epäsäännöllisesti myös omasta elämästäni ja olen valinnut opiskelun aikana kurssien suoritustavaksi oppimispäiväkirjan pitämisen aina kun se on ollut mahdollista. Päiväkirjojen kirjoittaminen muulloinkin auttoi myös opinnäytetyötä varten kirjoittamani päiväkirjan kirjoittamisessa, se ei tuntunut ollenkaan vaikealta ja helpottui entisestään loppua kohti. Alussa ongelmana oli lähinnä se, etten tiennyt mikä saattaisi olla merkityksellistä aiheeni kannalta. Vaikeaa oli myös järjestelmällisenä ja suunnitelmallisena ihmisenä heittäytyä uskomaan, että kyllä sieltä aineiston joukosta jotain tärkeää nousee esiin.

Onnistuin osallistuvalla havainnoinnilla löytämään toisistaan eriäviä käytänteitä omia odotuksiani paremmin. Kun lähdin harjoitteluun, oli vaikea luottaa saavansa tuloksia ja odotukset olivat siitä syystä matalalla. Vielä harjoittelun loppumisen jälkeenkin mietin, miten löytäisin haastatteluiden ja havaintojeni pohjalta hyödyllisiä tuloksia. Ammattiharjoittelun suorittamiseksi opiskelijan pitää palauttaa harjoittelun ajalta suurpiirteinen päiväkirja, jonka itse koostin laajasta päiväkirjamateriaalistani. Tuolloin luin ensimmäistä kertaa merkintäni kokonaisuudessaan ja ymmärsin, että niistä saattaisi nousta asioita, joita voisin käyttää ennalta aiottujen lisäksi. Lopulta yllätyin positiivisesti havaintojen määrästä, kun koostin jokaisen harjoittelun toimipisteen mielenkiintoisimmista päiväkirjamerkinnöistä tiivistelmät ja lajittelin tulokset suurpiirteisesti omiin kategorioihinsa.

Osallistuvan havainnoinnin menetelmä on todella käyttökelpoinen samansuuntaisissa tutkimuksissa kuin omani oli. Suurimmat vaikeudet toteutuksessa ovat riski siitä, ettei tuloksia tule ollenkaan ja heittäytyminen tyhjän päälle. Tähän auttaa kuitenkin se, että ottaa havainnoinnin lisäksi mukaan ainakin toisen tutkimusmetodin. Itselläni toisena menetelmänä ollut teemahaastattelu osoittautui hyväksi pariksi havainnoinnille.

Työntekijät voisivat tehdä vastaavanlaisen käytänteiden kartoituksen esimerkiksi siirtyessään eri toimipisteeseen töihin tai työskennellessään kahdessa tai useammassa toimipisteessä samaan aikaan. Jos työntekijä tekisi kartoitusta osallistuvalla havainnoinnilla, hänen tarvitsisi vain tutustua hieman havainnoinnin teoriaan, merkitä havaintonsa muistiin ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Opinnäytetyöhön kuuluva teorian käsitteleminen ja kirjoitusvaihe jäisi pois, joten kartoitus ei tuottaisi lisätöitä vain vähän. Eritoten jos havaintojen kirjaaminen ja johtopäätösten teko onnistuisi työajalla esimerkiksi hiljaiseen aikaan tiskillä. Hedelmällisin tilanne tehdä tällainen tutkimus olisi varmasti jonkin muutoksen yhteydessä, jolloin ero vanhaan ja uuteen olisi tuoreimmillaan ja helpoimmillaan havaittavissa. Oman kunnan sisällä työpaikan vaihtumisen

lisäksi havaintoja olisi tehokasta tehdä esimerkiksi silloin, kun työntekijä muuttaa paikkakunnalle toisesta kunnasta, jossa asioita on mahdollisesti tehty hyvinkin eri tavoin.

Työn ohessa tehtävän tutkimuksen ei tarvitsisi olla monimutkainen. Pääasia olisi se, että kun työntekijä huomioi erilaisen, hyvän tai huonon käytänteen, hän merkitsisi havainnon muistiin tai ainakin toisi sen esille esimerkiksi yhteisissä työpaikkakokouksissa. Kukapa ei olisi uuteen työpaikkaan mennessään huomannut asioita tehtävän eri tavalla? Olisi todella hyödyllistä, että nuo havainnot tuotaisiin esille ja omia toimintatapoja voitaisiin tarkastella toisenlaisten käytänteiden valossa. Varmasti silloin tällöin esille tulisi oikeasti taloudellisempia, järkevämpiä ja vähemmän kuormittavia ratkaisuja. Usein uusi ja toisenlainen tapa tehdä tuttu asia tuntuu ensin työläälle tai turhalle. Hetken kuluttua saattaa kuitenkin huomata, että aikaisemmalle tavalle ei ollut muuta perustetta kuin se, että niin oli aina totuttu tekemään.

Joitakin huomioita jätin pois tutkimuksen raportista siitä syystä, etteivät ne olleet täysin yksiselitteisiä ja olisivat vaatineet tarkempaa paneutumista joko harjoittelun aikana tai sen jälkeen. Opinnäytetyölle varatun ajan puitteissa en nähnyt järkeväksi lähteä selvittämään esimerkiksi tunnusten käyttöä kirjastojärjestelmässä, mikä sinällään olisi ollut mielenkiintoinen aihe. Tulosten ja johtopäätösten yhteydessä ehdotan helposti toteutettavia muutoksia, joiden avulla voi helpottaa harjoittelijan tai uuden työntekijän työn opettelua. Usein nämä opasteet tai muut vastaavat eivät tuota paljoa lisätyötä vakituisille työntekijöille, mutta helpottaisivat suuresti uuden työntekijän tai harjoittelijan työntekoa. Toisaalta ne helpottaisivat myös perehdytyksestä vastaavien työtä, kun jokaista pikku asiaa ei tarvitsisi kertoa moneen kertaan.

## LÄHTEET

Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. 2. painos. Hamina: Akatiimi Oy.

Dewe, M. 2006. Planning Public Library Buildings: Concepts and Issues for the Librarian. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Halonen, M. 2011. Hakeutuvat kirjastopalvelut. Power Point-esitys.

Hankkeet.kirjastot.fi. 2012. Muutuskoulutus uuden Oulun henkilökunnalle. Hakupäivä 20.3.2012. <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/muutuskoulutus-uuden-oulun-henkil%C3%B6kunnalle>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4.painos. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kirjastot.fi. 2012. Oulu tutkii asiakaspalvelua ja kirjastonkäyttöä. Hakupäivä 20.3.2012. <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/ajankohtaista/tiedote/ajankohtaista/oulu-tutki-asiakaspalvelua-ja-kirjaston-kayttoa>.

Lindberg, P. & Karhu, H. 2011. Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland, 135 - 150.

Liutta, A., Meriluoto, M. & Ropponen, P. 2002. Kirjanäyttelyt kirjastossa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Niskala, Kaarina. 2007. Tietoa & tarinoita: Oulun kaupungin kirjastolaitos 130 vuotta. Oulu: Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2011a. Pienkirjastoauto. Hakupäivä 19.1.2012. <http://ouka.fi/kirjasto/kirja-auki/pienkirj.html>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2011b. Tietoa kirjastoautosta. Hakupäivä 19.1.2012. <http://ouka.fi/kirjasto/kirja-auki/kirjastoauto.html>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2011c. Toiminta-ajatus. Hakupäivä 3.1.2012. <http://www.ouka.fi/kirjasto/palvelut/toimajat.html>.

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. 2011d. Toimintakertomus 2010. Hakupäivä 3.1.2012 <http://www.ouka.fi/kirjasto/toimintakertomus10.pdf>.

Oulun kaupunki 2012a. Väestö suuralueittain Oulussa. Hakupäivä 18.1.2012. <http://www.ouka.fi/tilasto/vakisalwww.html>.

Oulun kaupunki. 2012b. Suuralueet ja kaupunginosat kartalla. Hakupäivä 18.1.2012. <http://www.oulu.ouka.fi/kaupunginosat/kartta.html>.

Starck, J. & Teräsvirta, L. 2009. Melu. Helsinki: Työterveyslaitos.

Uuden Oulun aluekirjastomalli. 2011. Kirjastopalveluiden kehittämistyöryhmä. Työryhmän loppuraportti 28.2.2011. Hakupäivä 3.1.2012. [http://www.ouka.fi/kulttuuri/pdf/Selvitykset/UudenOulun\\_aluekirjastomalliTyoryhman\\_loppuraportti.pdf](http://www.ouka.fi/kulttuuri/pdf/Selvitykset/UudenOulun_aluekirjastomalliTyoryhman_loppuraportti.pdf).

Uusi Oulu. 2011. Tietoa uudesta Oulusta. Hakupäivä 4.1.2012. <http://www.oulu.ouka.fi/uusioulu/tietoa.html>.

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

1. Opasteet (kielto-, kehoitus-, pyyntö- tai muut sellaiset kyltit)
2. Tapahtumista ja palveluista ilmoittaminen sekä asiakasryhmät keille ne on erityisesti suunnattu
3. Esillepano ja näyttelyt
4. Aukioloajat
5. Työnjako
6. Onko toimipisteessä satutunteja, kirjallisuuspiirejä, vinkkausta tai muuta vastaavaa toimintaa (lisäarvoa antavat palvelut)?
7. Onko tiloissa hiljaista/puheensorinaa/melua ja kannustetaanko asiakkaita tiettyyn?
8. Toimipisteen tavoitteet
9. Yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa (esimerkiksi päiväkodit, koulut, perhepäivähoitajat, palvelutalot, lähialueen yrittäjät, asukastuvat ja niin edelleen)
10. Maahanmuuttajat
11. Mitä tahansa muuta huomionarvoista