

No muotoutuuko se palvelu?
- asiakaspalveluseminaari
22.10.2015



Tällaista se oli ennen



Asiakaspalvelu kirjastossa -
luovaa toimintaa vai pakkopullaa?



Kirjaston kuolema? Ei tämä nyt hyvältä näytä.
Kirjastojen tulevaisuus on verkossa.
Kirjastotyöntekijät uhanalainen ammattikunta
Etlan mukaan.



Kirjastotoiminnan ydinajatus on virallisesti muuttunut. Kirjaston "tulevaisuus". Lainausten laskee, tapahtumien määrä kasvaa - ei siis syytä huoleen? Millaista osaamista tarvitaan?



Luottamuksellisuus, myönteinen ihmiskäsitys,
palvelualttius, empatia, kohteliaisuus,
ystävällisyys, asiantuntemus,
asiakastuntemus, vastuullisuus,



Miten työ kirjastossa on muuttunut ?
Vierihoido, avoimuus, uudet aineistot, tilat
kaikkien käyttöön, tapahtumat, asiakkaat
mukana.

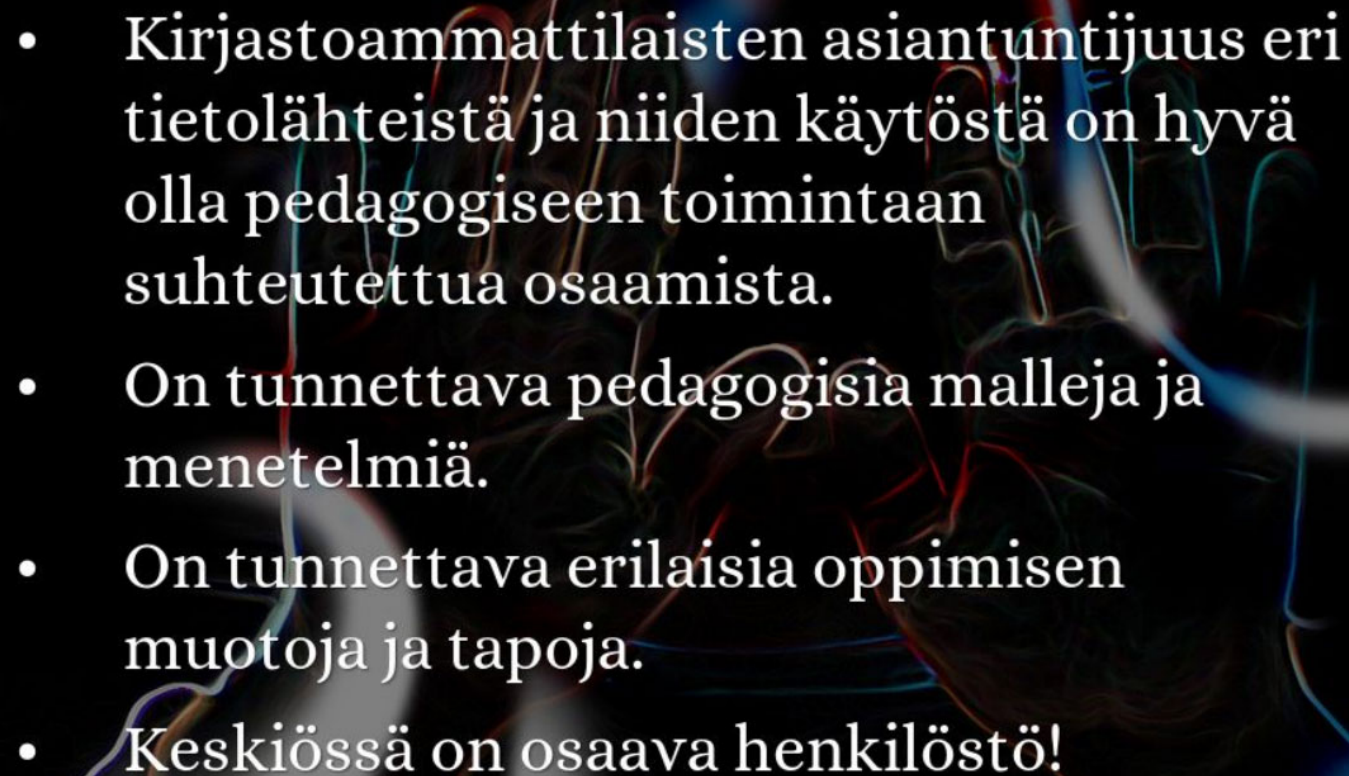


Mitä koulutuksessa huomioitava?



Ei tätä!

Huolellinen, pikkutarkka, rakastaa kirjoja,
ei halua olla tekemisissä ihmisten kanssa.

- 
- Kirjastoammattilaisten asiantuntijuus eri tietolähteistä ja niiden käytöstä on hyvä olla pedagogiseen toimintaan suhteutettua osaamista.
 - On tunnettava pedagogisia malleja ja menetelmiä.
 - On tunnettava erilaisia oppimisen muotoja ja tapoja.
 - Keskiössä on osaava henkilöstö!



Kirjastokasvatus
Uuno Saarnio, 1942

"Kirjaston aktiivinen tehtävä, kirjastokasvatustyö, on luoda amatööriopiskelijoille relevantin yhteisön mahdollisuus kirjastollisen neuvonnan, opintokerhojen ym. muodossa, sekä tehdä mahdolliseksi henkinen kontakti, joka on persoonallisuuden kehitykselle välttämätön."

"Kirjasto ei voi toteuttaa mitään ohjelmallista kasvatussuunnitelmaa, joten jää jäljelle vain se työ, mikä kohdistuu ihmisyksilöön.

Kirjastokasvatus edellyttää koulukasvatuksen - ainakin pohjakoulusivistyksen.

Koulukasvatuksella on toteutettava se sivistyspäämäärä, joka edellyttää, että yleisesti osataan hyvin lukea ja kirjoittaa sekä tunnetaan yleissivistyksen pääkohtia."

Uuno Saarnio, 1942



Uusi ops – kirjastojen tilaisuus!

Laajennetut oppimisympäristöt

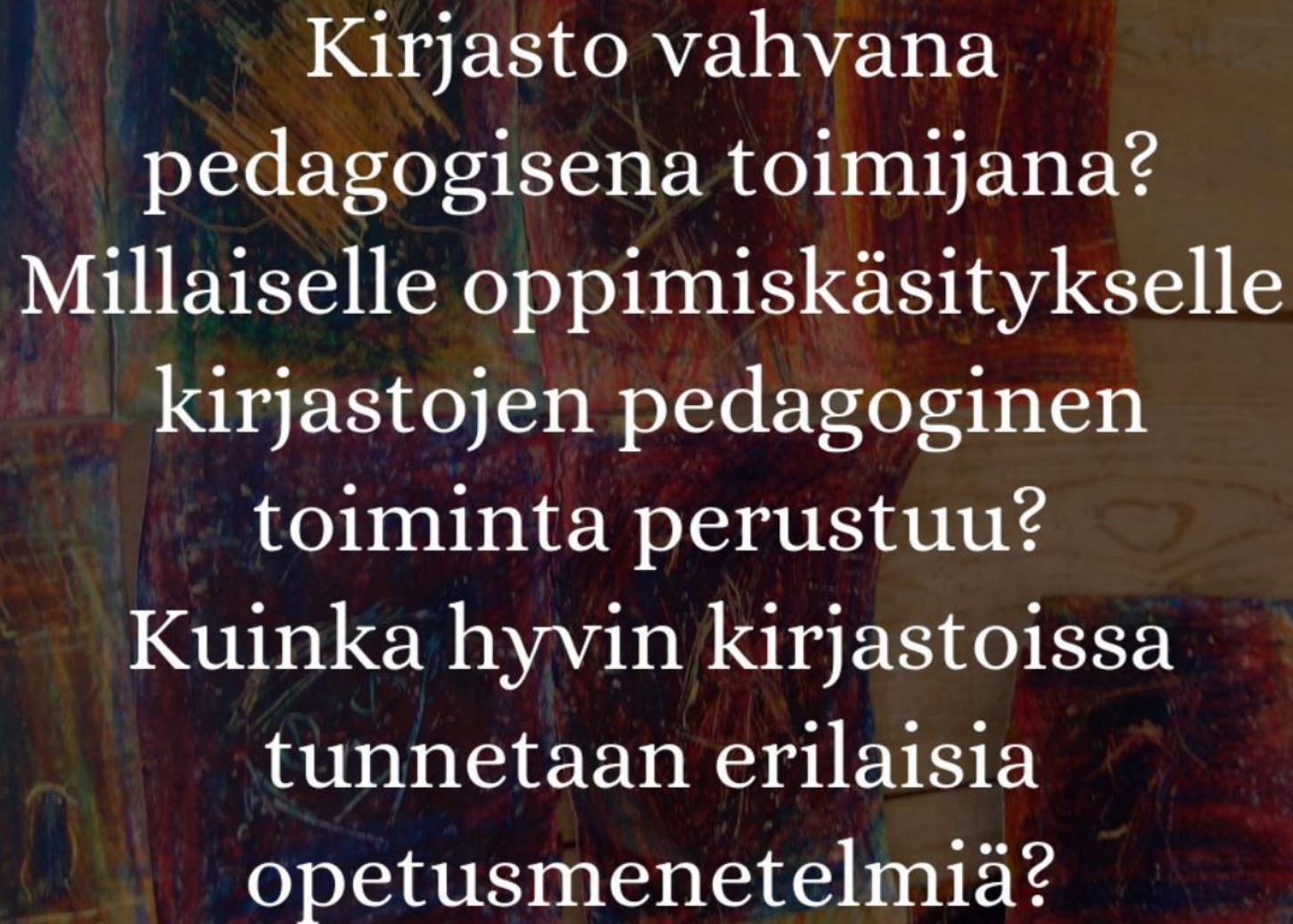
Laajat oppimiskokonaisuudet

Lukutaitojen merkitys on

yleisesti tunnustettu.

Mikä on kirjaston

rooli ja tehtävä?

An abstract painting with a dark, textured background. The colors are primarily deep reds, blues, and browns, with some lighter, yellowish-green highlights. The brushstrokes are visible and expressive, creating a sense of depth and movement. The overall mood is somber and contemplative.

Kirjasto vahvana
pedagogisena toimijana?
Millaiselle oppimiskäsitykselle
kirjastojen pedagoginen
toiminta perustuu?
Kuinka hyvin kirjastoissa
tunnetaan erilaisia
opetusmenetelmiä?



mieleen jäänyt ++



Mykisti täysin

Pirjo Sallmén, pirjo.sallmen@kirjastot.fi