

KARTOITUS KIRJASTOJEN TARJOAMISTA OPASTUKSISTA JA ASIAKASNEUVONNASTA

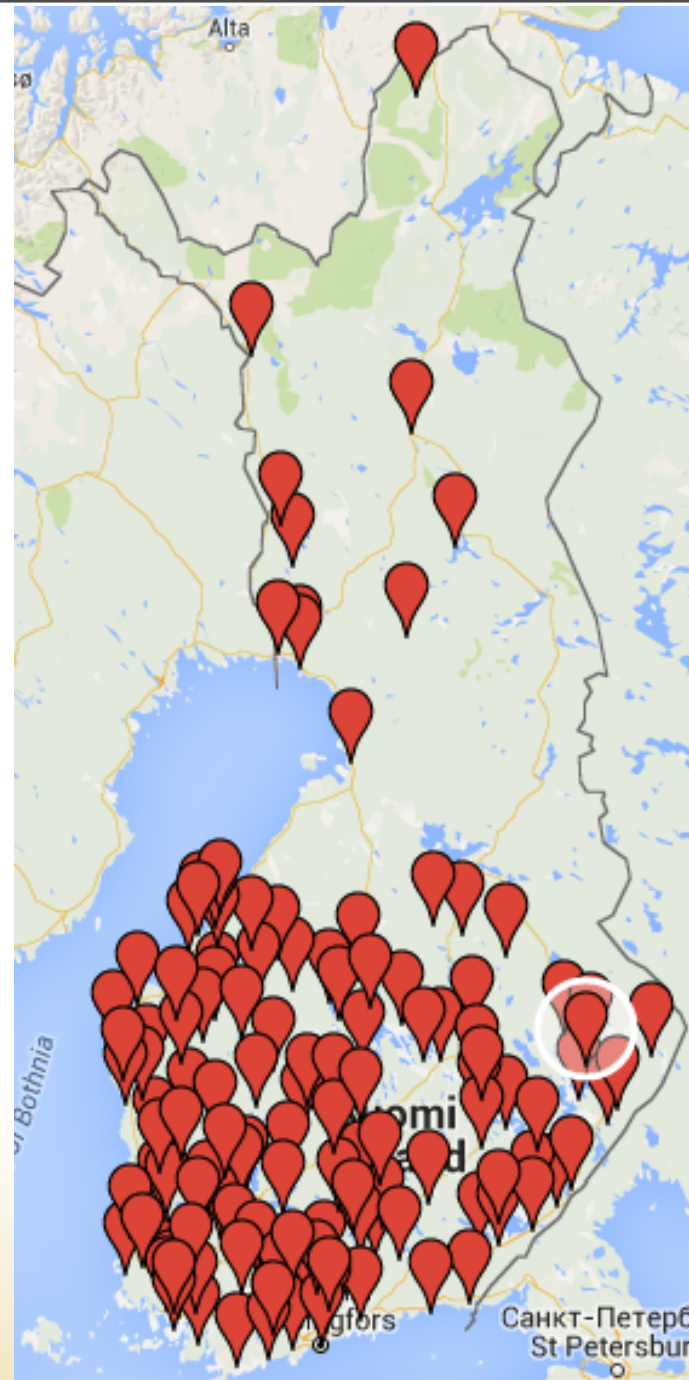
Katsaus tuloksiin

27.10.2015



Vastaajat

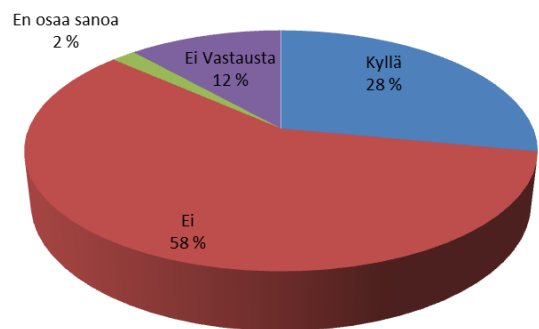
- Kyselyn toteutti Kirjastot.fi syyskuussa 2015
- Vastaajia yht. n. 130
- Vastaajina kuntien kirjaston johtajia ja pedagogisesta toiminnasta vastaavia henkilöitä



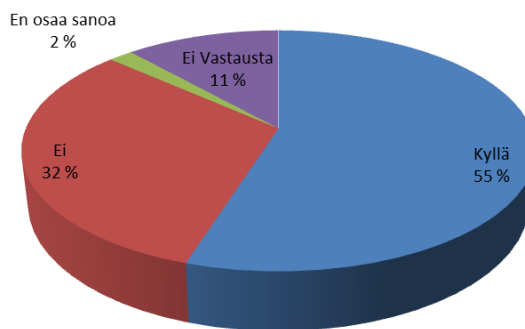
Käytetyt käsitteet

- Yhteisten termien puuttuessa vastaaminen kyselyyn vaikeaa; monitulkintaista.
- Kirjaston pedagogiset palvelut sisältävät opastustoiminnan, mediakasvatuksen, kouluyhteistyön ja muun pedagogisesti orientoituneen asiakaspalvelun ja neuvonnan.
- Tässä kyselyssä on keskitytty erityisesti asiakasopastukseen ja neuvontaan. Kyselyssä ja tulosten esittelyssä käytetään käsitteitä pedagoginen toiminta, opastaminen, mediakasvatus ja asiakasneuvonta.

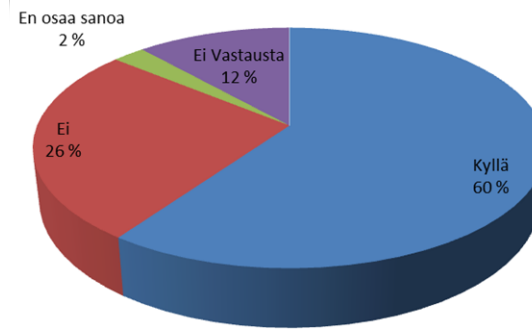
Pedagogisen toiminnan organisointi



Suunnitelma

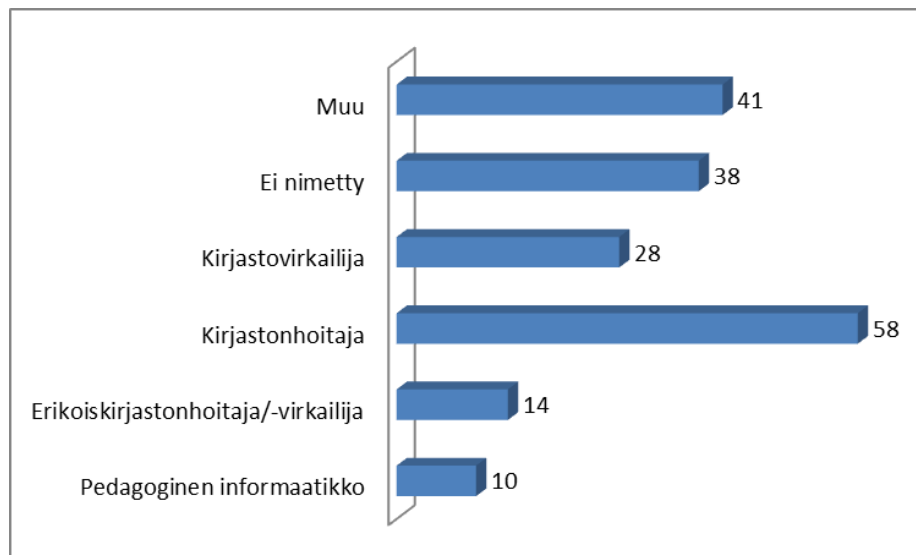


Käytännön toteutus



Vastuu toiminnasta

Opastustoiminnasta vastaava henkilö



Kirjastonjohtaja/
kirjastotoimen johtaja

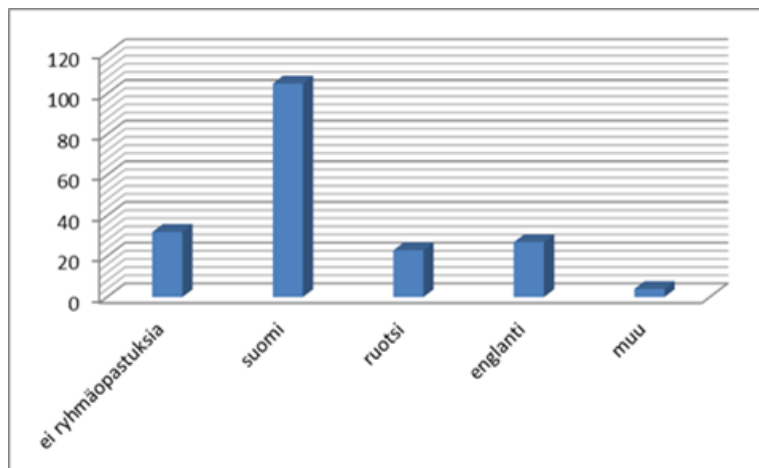
Informaatikko

TVT-vastaava

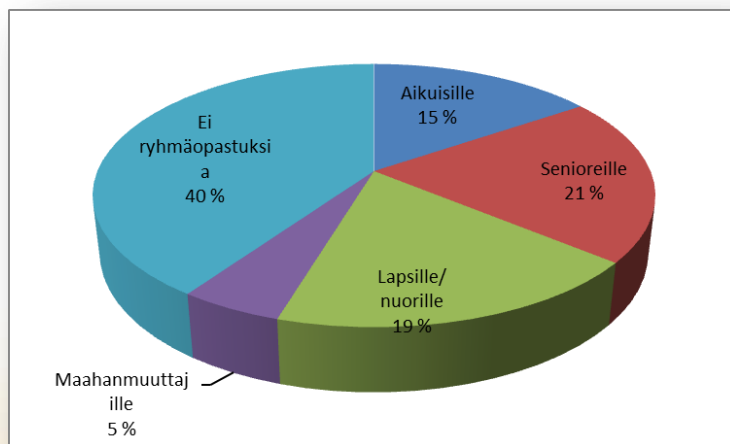
Kirjastopedagogi

Tarjottu asiakasopastus ja -neuvonta

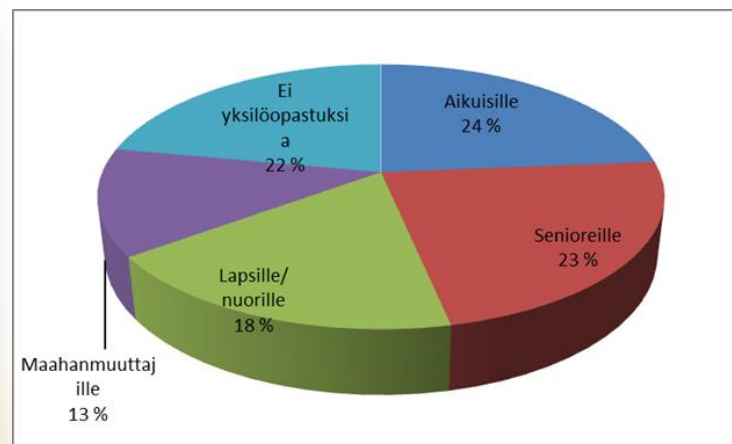
- Tietokoneen käyttö
- Internetin käyttö
- Mobiililaitteiden käyttö
- Sosiaalinen media
- Kuva- ja video-ohjelmistojen käyttö
- Mediakasvatus ja mediataidot



Ryhmälle



Henkilökohtainen yksilöopastus



Muut mainitut aiheet

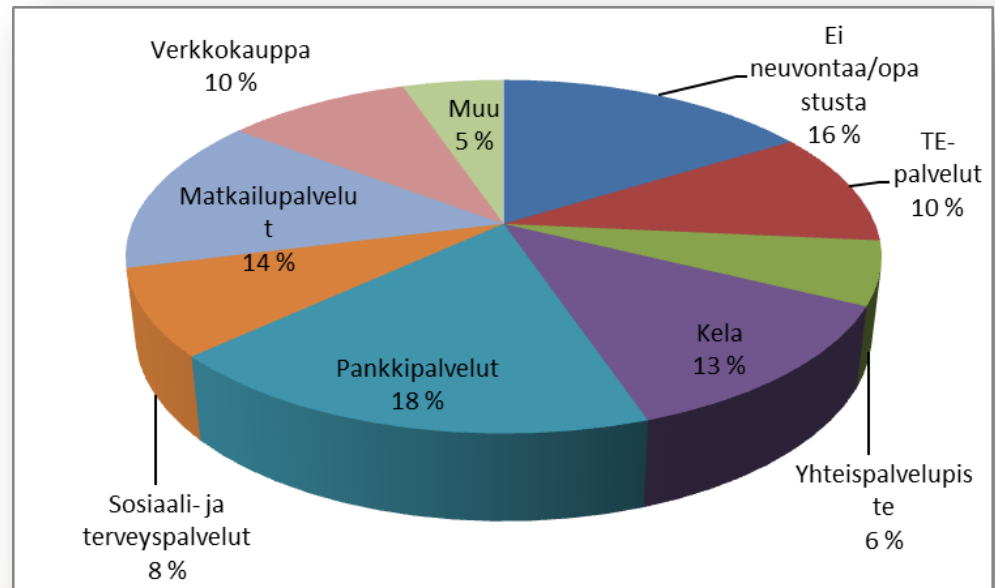
- Digitointilaitteisto
- Pankkipalvelut
- Arjessa selviämistä tukevat sähköiset palvelut (pankki/kela/sähköposti/lippujen tilaus)
- Asiakaspalvelutilanteen mukaan kaikkea mahdollista
- Celia ja kirjastojen e-aineistot, mikrofilmit

Muut opastajat kirjaston tiloissa (45%)

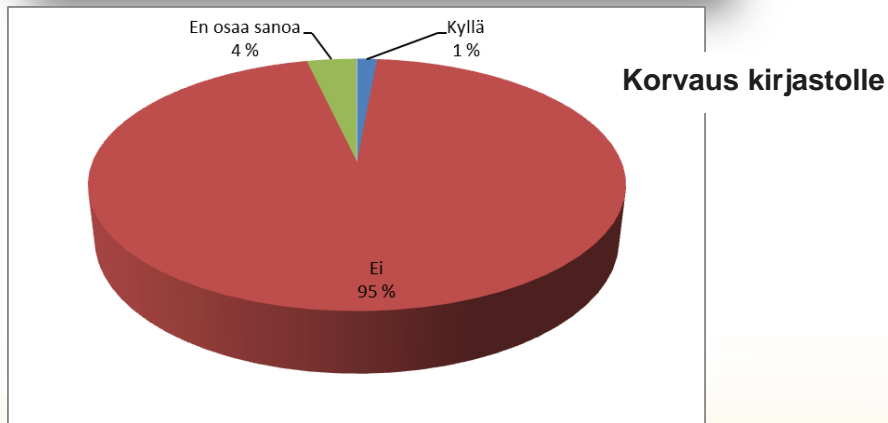
- Kansalaisopistot
- Sukututkijat, Enter ry, Savonetti, MLL, Muistiyhdistys
- Pankit, Kela, virastot
- Erilaisina teemapäivinä yhteistyötä esim. SeniorSurf ja Kansallinen pelipäivä,
- Opiskelijat (Lukiolaiset, IT-ala)
- Asiakkaat/vapaaehtoiset/opettajat
- Paikalliset yritykset (matkailuala, kodinkoneliike, sanomalehdet)

Muiden toimijoiden palvelut joita kirjaston henkilökunta neuvoa ja opastaa

- Vastataan kysyntään
- Poliisi
- EU-neuvonta
- Kuntosalikorttien myynti ja opastus
- Kirjasto on kaupungin yhteispalvelupiste (erilaisten kunnan palvelujen lippujen myynti ja opastus)



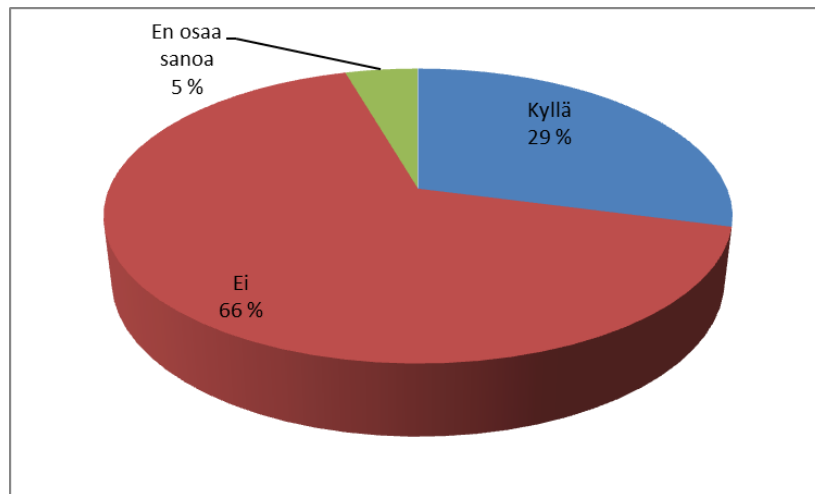
Sopimukset opastuksesta



- Yhteispalvelupiste
- Liikuntatoimi, Tekninen toimi, Taloushallinto, Keskushallinto
- Kansalaisopisto
- Kela
- Matkailuinfo
- ”Tietosuoja estää kertomasta”

Opastustoiminnan kehittäminen

Täydennyskoulutusmahdollisuus



Hankkeet ja projektit (n. 30%)

- Digitointi ja e-kirjat
- Teemapäivät: seniorSurf
- Ops työhön osallistuminen
- Tiedonhaku
- Mediakasvatus

Kiitos



HELSINGIN KAUPUNGINKIRJASTO
Kehittämistoimisto
Rautatieläisenkatu 8, Helsinki 52
PL 4100, 00099 Helsingin kaupunki

HELSINKI CITY LIBRARY
Development Office
Rautatieläisenkatu 8, Helsinki 52
P.O.Box 4100, FI-00099 City of Helsinki

LEA KUUSIRATI

JOHTAVA PEDAGOGINEN INFORMAATIKKO
CHIEF EDUCATIONAL LIBRARIAN

Puh./Tel. +358 9 310 85507
GSM +358 50 321 4138
e-mail: lea.kuusirati@hel.fi
www.helmet.fi