



<http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/vj/>

HELSINGIN YLIOPISTO
OPISKELIJAKIRJASTO
Helsinki 2002

**NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUT OPISKELIJAKIRJASTON
PALVELUTORILLA OPPIMISKESKUKSESSA**

YKSILÖTYÖ
TKK DIPOLI
TIETOJEN HALLINTA 2001-2002
Timo Liimatainen

SISÄLLYSLUETTELO

1. YLEISTÄ OPPIMISKESKUKSESTA

- 1.1. VISIO OPPIMISKESKUKSESTA
- 1.2. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUT OPISKELIJOILLE

2. PALVELUTORIN PERUSPALVELUISTA

- 2.1. INFOJÄRJESTELMÄ
- 2.2. MUUTOSTEN AJANKOHTA
- 2.3. KIRJAHYLLYT YM.
- 2.4. PALAUTUS- JA LAINAUSAUTOMAATIT
- 2.5. ATK-KÄYTTÖLUPATOIMISTO
- 2.6. PALVELUTISKI
- 2.7. PALAUTUSTOIMINNOT
- 2.8. VARATUT KIRJAT
- 2.9. VAHTIMESTARIPALVELUT
- 2.10. KANNETTAVIEN MIKROJEN LAINAUS
- 2.11. SÄILYTYSLOKEROT

3. KIRJASTON LÄHI- JA ETÄNEUVONTAPALVELUISTA

- 3.1. NYKYINEN TILANNE JA SEN ONGELMIA
- 3.2. TULEVAISUUS: LISÄÄ NEUVONTAPALVELUJA
- 3.3. LÄHINEUVONTAA VAI ETÄNEUVONTAA?
- 3.4. NEUVONNAN VÄLINEET
- 3.5. NEUVONTATARPEIDEN ERILAISUUS
- 3.6. VISIO NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUISTA PALVELUTORILLA
- 3.7. LAINAUS, TILA- JA AIKAVARAUKSET, KOULUTUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN YM. ASIAT
- 3.8. LÄHIPALVELUT JA NEUVONTA
- 3.9. ASiantuntijapalvelut

4. OPISKELIJAKIRJASTON OSAAMISTAVOITTEISTA

- 4.1. PERUSOSAAMINEN
- 4.2. ERITYISOSAAMINEN

5. LOPUKSI

LÄHTEET

1. YLEISTÄ OPPIMISKESKUKSESTA

1.1. VISIO OPPIMISKESKUKSESTA

Keskustakampuksen sydämeen, Hirvi-kortteliin, on rakentumassa Fabianinkadun oppimiskeskus. Se aloittaa toimintansa syksyllä 2003. WWW-sivuilla voi tutustua suunnitelmiin ja seurata rakennustöiden edistymistä. Fabianinkadun oppimiskeskus on opiskelijan työpaikka ja opettajien palvelutalo, jossa tietopalvelun, opetuksen ja tietotekniikan ammattilaiset tarjoavat korkealaatuiset työolosuhteet ja asiantuntevaa palvelua. Toiminnassa ovat mukana opiskelijakirjasto, atk-osasto, opetusteknologiakeskus ja kielikeskus. Oppimiskeskus sijoittuu opiskelijakirjaston nykyisiin tiloihin, Fabianinkatu 28:n peruskorjattavaan rakennukseen sekä näiden väliin rakennettavan uuteen taloon.

1.2. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUT OPISKELIJOILLE

Peruspalveluihin kuuluvat tieto- ja neuvontapalvelut, kirjastopalvelut, käyttöluvien myöntäminen (mikroverkko ja unix) sekä atk-tuki. Opetus- ja ohjauspalveluihin kuuluvat tietotekniikan ja tavallisimpien ohjelmistojen käytön opetus, informaatiolukutaidon ja kirjastonkäytön opetus sekä videoneuvottelupalvelut. Itseopiskelua varten on itseopiskelu- ja ryhmätyötiloja, tiloja itseohjautuvaan kielten opiskeluun. Kannettavia mikroja saa lainaksi.

2. PALVELUTORIN PERUSPALVELUISTA

2.1. INFOJÄRJESTELMÄ

Oppimiskeskukseen (myös kirjaston puolelle): tulee yhteinen infojärjestelmä - Järjestelmä käsittää useita monitoreita - Palvelutorille sijoitetaan iso plasmanäyttö.

2.2. MUUTOSTEN AJANKOHTA

Oppimiskeskuksen kirjaston puolen muutokset tehdään todennäköisesti kesällä 2003.

2.3. KIRJAHYLLYT YM.

Palvelutorin kirjaston puolen muutosten yhteydessä kirjahyllyjä siirretään. Tavoitteena on parantaa kurssikirjojen löytyvyyttä siten, että aakkosjärjestys on nykyistä loogisempi. Samalla siirrettäneen englantilainen kaunokirjallisuus ns. kolmoskellariin. Myös kortistolaatikot siirretään kellariin.

2.4. PALAUTUS- JA LAINAUSAUTOMAATIT

Palvelutorille sijoitetaan ilmeisesti kolme lainausautomaattia. Tavoitteena on saada 85% lainoista hoitumaan automaatin kautta, mikä vapauttaa tiskillä olevia virkailijoita esim. tekemään vaativampia tiedonhakuja. Palautusautomaatteja tulee yksi (3M), jossa on liukuhihna. Palautusautomaatti on Australiassa kehitetty uutuustuote, jota ei ole vielä käytössä Euroopassa. Se tulostaa varatusta aineistosta tulosteen. Se pystyy palauttamaan jopa 1000 kirjaa tunnissa eli noin 16 minuutissa, ja sillä voidaan palauttaa kaikki lainattava materiaali.

2.5. ATK-KÄYTTÖLUPATOIMISTO

Kahden hengen palvelutiski sijoitetaan käyttölupahuoneen eteen. Tällä hetkellä käyttölupahuoneen paikalla on kirjaston ns. alumnihuone, jonka käytöstä luovutaan. Huoneeseen tulee kaksi kiinteää työpistettä. Palvelutiskille sijoitetaan mikrot ja tulostimet. Tiskiä voidaan myös käyttää iltaisin ATK-neuvojan työpisteenä. Käyttölupatoimiston aukiolosta ei ole vielä päätetty. Nykyisin se on avoinna virka-aikana.

2.6. PALVELUTISKI

Palvelutiskin tulee koostua liikutettavista moduleista, jotta tiskiä voi muunnella tarpeen mukaan. Nykyinen tiskirakennelma on aivan liian raskastekoinen ja ergonomisesti huono. Tiski on avoin, eikä siinä ole seinäkkeitä edes palautuspuolella. Tiskin pöytätasoa tulee voida nostaa ka laskea kulloinkin vuorossa olevan virkailijan mieltymysten mukaisesti. Tietokoneiden näytöt ovat litteitä ja helposti liikuteltavia, jotta näyttö voidaan kääntää asiakkaan nähtäväksi tarvittaessa. Neuvontapisteen tulee olla lukittava, jotta virkailija voi lähteä esim. hyllyjen väliin neuvomaan. Kassat olisi sijoitettava ergonomisesti paremmin eli lähemmäksi työpistettä turhan kiertoliikkeen välttämiseksi.

Palvelutiskillä on kolme virkailijaa lainauksessa ja yksi palautuksessa.

Varattujen kirjojen hyllyt käännetään 90 astetta.

2.7. PALAUTUSTOIMINNOT

Palautetut kirjat pannaan kärryihin (niitä tarvitaan ainakin 5 kpl kerrallaan palautusautomaatin läheisyyteen tiskin sisäpuolelle) ja täydet kärryt työnnetään asiakkaiden puolelle. Kirjojen lajittelusta ei ole vielä päätetty, mutta käteväintä lienee, että kunkin kokoelman kirjat pannaan omaan kärryynsä eli lyhytlainat, kurssikirjat ja yleiskokoelman kirjat eritellään kärryihin. Hyllyttäjä suorittanee aakkostuksen ja signum-kokoelmien osalta jaottelun luokittain.

Varattujen kirjojen väliin pannaan ns. slippi nykyisen käytännön mukaan, mutta mahdollista on, että saadaan tulostin, joka pystyy tulostamaan värillistä paperia, jolloin kirjojen väliin ei tarvittaisi erillistä väriliuskaa, jonka mukaan viimeisen noutopäivän jälkeen hakemattomat varaukset poistetaan. Printterin tulosteen olisi hyvä olla A5-kokoa nykyisen A4:n sijasta.

Kirjoille tarkoitettujen kärryjen lisäksi tilaa tulee olla ainakin yhdelle kärrylle, johon sijoitetaan lainattavat mikrot.

2.8. VARATUT KIRJAT

On ehdotettu, että annettaisiin asiakkaille mahdollisuus noutaa itse varaamansa kirja, kun se on saapunut. Tämä saattaisi vähentää virkailijoiden työtä. Ongelmana on kuitenkin, että asiakkaat ottaisivat "lukusalikäyttöön" muiden varaamia kirjoja. Asiasta ei ole toistaiseksi päätetty.

2.9. VAHTIMESTARIPALVELUT

Tällä hetkellä kirjastolla on yksi vahtimestari. Hänen tehtäviään ovat postin jakelu, tavaroiden vastaanotto, niiden ja välineiden siirtely, av-apu jne. Palvelutorille sijoitetaan toinen vahtimestari, joka hoitaa kulunvalvontaa. Sijaintipaikka on kirjaston aulassa. Tähän tehtävään tarvitaan kaksi henkilöä, jotka vuorottelevat. Aukioloajat tulevat todennäköisesti olemaan samat kuin tällä hetkellä

Opiskelijakirjastossa eli lukukausien aikana arkisin kello 9-20, lauantaisin 10-16 ja kesällä 9-18 (lauantaisin suljettu), joten yksi henkilö ei riitä.

2.10. KANNETTAVIEN MIKROJEN LAINAUS

Lainataan kirjaston palvelutiskiltä.

2.11. SÄILYTYSLOKEROT

Nykyiseen tapaan palvelutorille tarvitaan säilytyslokeroita asiakkaiden käyttöön. Ne sijoitettaneen nykyisen sisääntuloaulan paikkeille.

3. KIRJASTON LÄHI- JA ETÄNEUVONTAPALVELUISTA

3.1. NYKYINEN TILANNE JA SEN ONGELMIA

Opiskelijakirjastossa ei nykyään ole varsinaista neuvontapalvelua. Neuvontaa annetaan tilanteen mukaan lähinnä palvelutiskillä ja etenkin lainauspuolella, koska palautuksen sujuvuuden kannalta ja virheiden minimoimiseksi palautus-tiskillä annettava neuvonta on pyritty ainakin ruuhka-aikoina pitämään vähäisenä.

Neuvontapalveluiden tarve on suuri myös muualla kirjastossa kuin palvelutiskillä. Hyllyjen välissä ja muualla asiakkaille tarkoitetuissa tiloissa liikkuvat virkailijat joutuvat jatkuvasti neuvomaan asiakkaita mitä erilaisimmissa kysymyksissä. Aina ei kysymyksiin saada tyydyttävää vastausta, koska virkailijoiden tausta on hyvin erilainen – siviilipalvelusmiehestä vuosien kokemuksen omaavaan virkailijaan – ja joillakin virkailijoilla ei ole esim. kokoelmiin liittyvää neuvontakokemusta juuri lainkaan, koska he eivät ole lainaustehtävissä. Suuri ongelma on myös ruuhka-aikojen neuvonta. Esimerkiksi syksyllä aika ei kerta kaikkiaan tahdo riittää pahimpien ruuhkien aikana uusien opiskelijoiden tulon myötä. On tärkeää, että tulevaisuudessa palvelutiskillä on erillinen neuvontapiste, ja viimeisimmän tiedon mukaan tietopalvelulle ja neuvonnalle on omat erilliset tiskinsä varsinaisen palvelutiskin lähetyvillä.

3.2. TULEVAISUUS: LISÄÄ NEUVONTAPALVELUJA

Palvelutiskillä annettaneen edelleen neuvontaa tarpeen mukaan ja opastetaan asiakkaita lainausautomaattien käytössä. Kirjastossa on ainakin kaksi informaattikkoa ja heillä työhuone, mutta sen käytöstä asiakaspalvelussa ei vielä ole tietoa. Viimeisen tiedon mukaan palvelutorille lienee tulossa erilliset tiskit neuvontaa ja informaatiopalvelua varten.

3.3. LÄHINEUVONTAA VAI ETÄNEUVONTAA?

Etäneuvonta tulee varmasti lisääntymään nykyisestä. Opiskelijoiden opetus verkossa kehittyy esim. kurssien ja tietoisuuksien muodossa. Sähköpostin ja muiden elektronisten postilaatikkojen käyttö lisääntyy. Lähineuvontapalvelujen tarve tulee myös lisääntymään kasvavien käyttäjämäärien myötä. On myös otettava huomioon muissa tehtävissä kirjaston asiakkaille avoimissa tiloissa liikkuvan virkailijan antama lähineuvonta. Esimerkiksi hyllytyksen yhteydessä kysytään jatkuvasti erilaisia asioita kirjastosta, kokoelmista jne. Liikkuva neuvoja, jolla on kannettava mikro ja sitä kautta yhteys HELKA-tietokantaan ja muualle verkkoon, on todennäköisesti tarpeen. Automaation lisäämisen avulla pystyttänee vapauttamaan virkailijoita tiskiltä tähän tehtävään. Kirjastossa on kokeiltu liikkuvan neuvojan käyttöä yleiskokoelmassa. Kirjastoon tulee informaattikkojen myötä uutta neuvontakulttuuria, ja informaattikko antaa koulutusta ja etäneuvontaa asiakkaille. Palvelutiskin neuvojalta vaaditaan edelleen ns. kirjastotietoa ja kokoelmien tuntemusta, mutta todennäköisesti myös entistä enemmän atk-asiantuntemusta. Tiedonhaun apuneuvot eli asiakkaiden käytössä olevat hakuteokset sijoitetaan keskitetysti yhteen hyllyyn palvelutorille lähelle neuvojan työpistettä. Tämä parantaa oleellisesti hakuteosten löytyvyyttä ja lisäänee niiden käyttöä. Nykyinen kolmen hakuteosalueen systeemi on sekä virkailijan että asiakkaan kannalta sekava. Helppokäyttöinen ja helposti löytyvä käsikirjasto on kirjaston laadun merkki.

3.4. NEUVONNAN VÄLINEET

Neuvonnan välineiden tulee olla perusopiskeluvaiheen opiskelijan tarpeiden mukaisia. Opiskelijakirjasto antaa opinto- ja opiskeluneuvontaa ja yliopisto yleistä neuvontaa. Neuvonnassa käytetään perinteisten välineiden lisäksi uusia välineitä. Näiden välistä painopistettä voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Välineiden tulee olla vaihtelevia: ihmisiä, kirjaa ja tietotekniikkaa sopivassa suhteessa. Tällä hetkellä tilanpuutteen takia sosiaalisen dimension rooli on vähentymään päin, koska opiskelijoille ei ole kunnollista seurustelutilaa, missä voisi keskustella kirjaston muita käyttäjiä häiritsemättä.

3.5. NEUVONTATARPEIDEN ERILAISUUS

Kirjaston asiakkaiden tiedot ja taidot kirjaston käytön suhteen vaihtelevat suuresti. Uusilla opiskelijoilla on usein hyvät atk-perustaidot, mutta heillä ei ole välttämättä kokemusta kirjaston käytöstä eikä tietoa eri kokoelmista. Toisaalta muilla kuin opiskelija-asiakkailla voi olla hyvinkin paljon kokemusta kirjaston käytöstä, mutta heillä ei taas ole samanlaista atk-taitoa kuin opiskelijoilla. Neuvontaan liittyvien laitteiden tulisikin olla riittävän helppokäyttöisiä. Kirjaston käytön opetuksessa on otettava huomioon nämä asiat ja tarjottava mahdollisuuksien mukaan koulutusta eri tasoryhmille. Nuoret opiskelijat eivät useinkaan tarvitse neuvontaa Internetin ja tietokantojen käytössä samalla tavalla kuin vanhemman ikäpolven edustajat. Esimerkiksi HELKA-opetuksessa tulisi olla jaottelu eri tasoryhmiin ainakin sen mukaan, onko asiakas kokenut tai kokematon verkkoympäristössä liikkua. Jos opetettavassa ryhmässä on eritasoisia ihmisiä, kaikki eivät välttämättä saa opetuksesta tarvittavaa hyötyä. Tottumattomalla voi olla vaikeuksia seurata opetusta, kun taas edistyneempi verkossa liikkua voi turhautua.

3.6. VISIO NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUISTA PALVELUTORILLA

Oppimiskeskuksen ohjaus- ja neuvontapalveluita on suunniteltu työryhmässä. Tavoitteena on ollut luoda ”asiakaslähtöisesti hyvät, riittävät ja uuden tilakokonaisuuden synergiaetuja hyödyntävät palvelut” (oppimiskeskustyöryhmän raportti 2001).

3.7. LAINAUS, TILA- JA AIKAVARAUKSET, KOULUTUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN YM. ASIAT

Tämänhetkisen tilanteen mukaan palvelutorille sijoitetaan siis ainakin 2-3 lainausautomaattia ja palautusautomaatti palvelutiskin yhteyteen. Asiaa on käsitelty jo yllä.

Asiakkaille tulisi tarjota mahdollisuus myös varata tiloja itsepalveluperiaatteella (verkon kautta), mutta tästä ei ole vielä tarkempaa suunnitelmaa. Tällä hetkellä asiakkaat voivat varata ns. alumnihuoneen käyttöönsä kirjoittamalla nimen listaan, mutta tulevaisuudessa on välttämätöntä, että tilojen varaaminen on mahdollista verkossa. Näin voitaisiin mahdollisesti myös luoda erilaisia tasoryhmiä kirjaston käytön opetusta (HELKA-kurssit) varten asiakkaan toiveiden mukaan. Verkossa voisi olla nykyisen koulutuspalautelomakkeen kaltainen lomake, jolla voi hoitaa ilmoittautumisen HELKA-opetukseen, ja lomakkeeseen täytettävien tietojen pohjalta voisi suunnitella eri tasoryhmiä. Nykyään ei koulutukseen tarvitse aina etukäteen ilmoittautua (kaikille avoimet kurssit), mutta mielestäni asiakkaan tarpeet ja toiveet tulisi ottaa paremmin huomioon jo opetusta suunniteltaessa. Näin vältettäisiin se, että kurssille tulee liian eritasoista osallistujaa.

Myös löytötavaroita kysellään usein palvelutiskiltä. Tällä hetkellä arvokkaampi tavara pidetään lukittavassa kaapissa kassalippaiden kanssa, mutta usein käytännöt vaihtelevat tilanteen mukaan. Mahdollisuuksien mukaan voitaisiin harkita löytötavaralistan siirtämistä verkon kautta näkyväksi. Näin asiakkaat voisivat tutkia listaa omatoimisesti, jolloin turhat kyselyt palvelutiskillä vähentyisivät, ja asiakas voisi tiedustella tavaroita esimerkiksi suoraan vahtimestarilta. Kun kirjaston tiloista löytyy unohdettua tavaraa, siitä voisi antaa tiedon suoraan webmasterille, joka päivittäisi verkossa näkyvän listan esim. kerran päivässä. Listassa voisi olla myös tieto siitä, mistä tavaran voi noutaa (vahtimestarilta, kansliasta tms.) ja mihin aikaan (virka-aikana tai muulloin).

3.8. LÄHIPALVELUT JA NEUVONTA

Peruslainaukseen käytettävän automaation myötä on tarkoitus tarjota asiakkaille nykyistä parempaa neuvontapalvelua. Tällä hetkellä palautuksesta annetaan neuvontaa vain poikkeustapauksissa, mutta oppimiskeskuksessa palautuksessa olevalla virkailijalla on toivon mukaan nykyistä enemmän aikaa antaa ainakin yksinkertaista neuvontaa. Tarkoitus lienee kuitenkin edelleen, että lähinnä lainaustiskillä olevat virkailijat antaisivat neuvontaa, ja että ns. yhden luukun periaate toteutuisi mahdollisimman hyvin. Päivystyksessä olevien virkailijoiden valmiuksia antaa neuvontaa tulisi edelleen kehittää koulutuksen avulla. Verkossa on saatavana monenlaista tietoa esim. yliopiston palveluista, ja yleensäkin sen käyttöä neuvonnan apuvälineenä voisi tehostaa. Kuten aiemmin on todettu, palvelutiskillä tulisi olla mahdollisuuksien mukaan virkailija, jolla on myös laajempaa atk-tuntemusta, vaikka varsinainen atk-neuvonta on edelleenkin tarkoitus hoitaa nykyiseen tapaan eri tiskiltä.

3.9. ASIANTUNTIJAPALVELUT

Näillä tarkoitetaan kirjastopalveluiden (informaatikot) lisäksi opusteknologiakeskuksen palveluita, multimedialpalveluita ja kielikeskuksen palveluita. Näihin ei tässä yhteydessä ole tarkoitus puuttua mainintaa tarkemmin, mutta lienee tarkoituksenmukaista, että palveluita saa esim. verkossa (ajanvaraukset, tietopalvelukysymykset ym. asiat) tai käymällä henkilökohtaisesti palvelun tarjoajan luona työhuoneessa tai sen välittömässä läheisyydessä.

4. OPISKELIJAKIRJASTON OSAAMISTAVOITTEISTA

4.1. PERUSOSAAMINEN

Opiskelijakirjaston osaamistavoitteiden mukaan palveluyksikön ydinosaamisalueet ovat lainaus-, koulutus- ja verkkopalvelut. Näihin alueisiin kuuluu perusosaaminen, joka kaikkien palveluyksikössä työskentelevien tulee hallita. Kuhunkin osa-alueeseen kuuluu myös erityisosaamista, joka on vain tiettyjen työntekijöiden hallinnassa. Perusosaaminen takaa kirjaston toimivuuden. Erityisosaamisen taitajia tulee olla tarpeeksi ja osaamisen siirtäminen on turvattava.

Uusien neuvonta- ja ohjauspalvelujen myötä palvelutarjonnan tuntemus on entistä tärkeämpää kuten myös tietopalveluvälineiden tuntemus. Myös käyttäjäkoulutuksessa tarvitaan näitä tietoja.

Verkkopalvelut lisääntyvät ja myös muiden kirjastojen palvelujen tuntemusta tarvitaan nimenomaan kirjastojen verkkopalvelujen osalta. Muiden kirjastojen palvelukäytäntöjen ja kokoelmien perustietämystä tarvitaan. Muiden kirjastotietokantojen, kuten Fennica, Linda, Arto ja FinELib, tuntemusta tulisi edelleen lisätä.

Voyager-kirjastojärjestelmä on ilmeisistä puutteistaan huolimatta käytössä pitkään. On toivottavaa, että järjestelmän suunnittelijat saavat parannusta aikaan. Tilanteen ollessa nykyisen kaltainen asiakkaita on tiedotettava esimerkiksi saatavuusnäytön puutteellisuuksista ja siitä, ettei verkossa tehtävä itsepalveluvaraaminen toistaiseksi aina onnistu. Itsepalvelutoimintojen lisääminen edellyttää, että järjestelmä toimii moitteettomasti. Turhat kyselyt ja epäonnistuneiden varausten korjaaminen vievät aikaa. Myös järjestelmän tiedonhaun mahdollisuuksien tuntemusta on edelleen kehitettävä, jotta hakuja pystytään suorittamaan tuloksellisesti.

Toiminnan sujuvuuden takaamiseksi palvelutehtävissä olevien tulee pystyä hallitsemaan tietoverkko- ja atk-häiriötilanteet siten, että toiminta voi sujua mahdollisimman hyvin. Myös atk-välineiden ja tekniikan perustietämystä on edelleen kehitettävä niin, että pieniä ongelmia voi selvittää ilman atk-asiantuntijan apua.

4.2. ERITYISOSAAMINEN

Karhuntaan, korvauksiin ja perintään liittyvät asiakasneuvottelut hoidetaan tällä hetkellä keskitetysti kahden henkilön voimin. Mahdollisesti näillä tulisi olla varahenkilö, joka hoitaisi asiaa varsinaisten taitajien poissaollessa.

Koulutuspalvelujen merkitys kasvaa entisestään. Asiakaskoulutusta antavien tulee olla hyvät tiedot tietokannoista (HELKA ja muut) ja hallita www:n käyttö. Yliopisto-opetuksen ja tieteenalojen tuntemusta tulee olla. Koulutusta antavan tulee tuntea verkkopalvelut hyvin ja hänen tulee pystyä myös arvioimaan niiden toimivuutta. Pedagogisia taitoja tulee kehittää, kuten myös suullisen ja kirjallisen ilmaisun taitoja. Näitä tarvitaan koulutusmateriaalien suunnittelussa ja koulutuksen toteuttamisessa.

Atk-asemapalveluista tulisi olla nykyistä enemmän osaamista. Useampien pitäisi pystyä ratkaisemaan virhetilanteita ja tietoverkkojen yleistä tuntemusta tulisi kehittää.

5. LOPUKSI

Tässä olen pyrkinyt lyhyesti pohdiskelemaan oppimiskeskuksen kirjastopalveluja ja etenkin kirjaston neuvonta- ja ohjauspalveluja. Uudet palvelut hakevat vielä lopullista muotoaan, kuten koko oppimiskeskus. Palvelutorin suunnittelussa on edetty hyvin, mutta vasta oppimiskeskuksen valmistuttua nähdään, millainen palvelutori on todellisuudessa ja millaisia ovat siellä tarjottavat palvelut. Kirjaston palvelut säilyvät hyvin pitkälti samankaltaisina, mutta itsepalvelukulttuurin kehittymisen myötä myös vaativammat neuvontapalvelut mahdollistuvat. Verkkopalveluita tulee lisää ja verkko-opiskelu kehittyy huomattavasti. Myös kirjaston antama asiakkaiden koulutus monipuolistuu. Asiakaspalvelun vaativuus lisääntyy ja henkilökunnan osaamista tulee jatkuvasti kehittää.

LÄHTEET

Fabianinkadun Oppimiskeskus. Oppimiskeskus työryhmän muistio. Helsingin yliopisto 31.1.2001

Palvelutorin suunnittelukokousten muistiot ja asiaa koskeva sähköpostiliikenne

Opiskelijakirjaston ja oppimiskeskuksen www-sivut:

<http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/>, <http://www.helsinki.fi/fabianinkatu28/>

Opiskelijakirjaston osaamis- ja oppimistavoitteet. Opiskelijakirjaston intranet:

<http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/intranet/osaamistavoitteet.htm>