

Toinen Eräpäivä kokosi kirjastojen asiakaspalvelijoita Rovaniemelle

Posted on 18.6.2012 by [helehilt](#)

Rovaniemen kaupungissa ja Ounasvaaran rinteillä järjestettiin epäseminaari kirjaston asiakkaiden palvelijoille 25. toukokuuta. Tapahtuman kulkuun ja sisältöön Verkkarin lukijat voivat tutustua alla olevien blogikirjoitusten kautta:

[Toinen eräpäivä – Epäseminaari nuotiopaikalla](#)

[Toinen eräpäivä -tunnelmia erätulilta](#)

[Infolukutaito kirjaston asiakaspalvelussa](#)

Idea tapahtuman järjestämiseksi kumpusi viime vuoden kesällä ilmestyneen kirjan (Eräpäivä! – Voimasanoja kirjastosta) julkistamistilaisuudessa Oulun kirjastopäivien yhteydessä. Tuolloin sikisi ajatus järjestää kirjan jatkoksi jotain vähän erilaista, jossain muualla kuin pääkaupunkiseudulla ja samalla avata nuorkirjastolaista toimintaa laajemmin kirjastokentälle.

Monenlaisten vaiheiden jälkeen päädyttiin järjestämään erähenkinen seminaari kirjaston asiakaspalvelijoille. Osalla vetäjistä oli valmiiksi kontakteja Rovaniemelle, joten se valikoitui luontevasti tapahtumapaikaksi. Rovaniemi tarjosi riittävän urbaanin infrastruktuurin ja lisäksi Ounasvaaran erätunnelmaa kävelymatkan päässä keskustasta.



Keskustelu kävi vilkkaana jo kävelymatkalla, vaikka suurin osa havainnointikyvystä oli pakko kohdistaa Ounasvaaran kivikkoiseen polkuun.

Kahdenkymmenen kirjastolaisen joukko jaettiin kahteen ryhmään. Toinen ryhmä mietti kansalaisen osallistamista kirjaston suunnitteluun sekä asiakaspalvelun havainnointimenetelmiä. Toinen ryhmä taas pohti asiakaspalvelun vaatimaa osaamista ja etenkin informaatiolukutaidon tukemista osana asiakaspalvelutyötä sekä asiakaspalvelun arvostusta ja asemaa osana kirjastotyötä.



Keskustelujen dokumentointi suoritettiin videoimalla tiivistykset jonkun osallistujan suulla. Kuvassa Antti videoi 'Informaatiolukutaito asiakaspalvelussa'-keskustelun satoa.



Iltapäivän keskustelun aiheena oli 'Asiakaspalvelutyön arvostus' ja seminaarisalina toimi Ounasvaaran huippu Juhannuskallio.

Epäseminaarin järjestäjät, rahoittajat, tukijat ja osallistajat edustivat laajasti koko suomalaista kirjastokenttää. Mukana järjestelyissä oli epäseminaarin toteuttaneiden nuorkirjastolaisten lisäksi kolme kaupunginkirjastoa, Laurea-ammattikorkeakoulun kirjasto, Suomen Kirjastoseura sekä Lapin ELY-keskus. Parhaillaan valmisteilla olevan tavoiteohjelmansa mukaisesti myös Helsingin yliopiston kirjasto osallistui kansallisen tason yhteistyöhön ja tarjosi rahoitusta sekä omaa osaamistaan Suomen kirjastoverkon käyttöön.



Ounasvaaralta palattuamme saimme iltapäiväkahvin lisukkeeksi rautaisannoksen musiikkivinkkausta. Vinkkaajina **Marko Niemelä** ja **Mike Hurd** Rovaniemen kaupunginkirjastosta.

Teksti:

Antti Virrankoski ja Anne Kakkonen

Kumpulan kampuskirjasto

Helsingin yliopiston kirjasto

Kuvat:

Anne Kakkonen