

Anne Hannikainen

HelMet-kirjastojen opastustoiminta vuosina 2013–2014

Kirjastojen näkemyksiä opastustoiminnasta

Opinnäytetyö

Kevät 2014

Liiketoiminnan ja kulttuurin yksikkö
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta- ja kulttuuri

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Anne Hannikainen

Työn nimi: HelMet-kirjastojen opastustoiminta vuosina 2013–2014: kirjastojen näkemyksiä opastustoiminnasta

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 54

Liitteiden lukumäärä: 7

Tämän työn ensimmäinen tavoite oli kartoittaa HelMet-kirjastojen Espoo, Helsinki ja Vantaa (pois lukien Kauniainen) opastustoiminta 2013–2014. Kartoitus tehtiin käymällä läpi HelMet-kirjastojen opastustarjontaa, HelMet-opastajaryhmän tarkoitus ja toiminta, sekä kunkin kaupunginkirjaston opastukset tarkemmin. Työn toinen tavoite oli selvittää, millaisia käsityksiä opastajilla ja esimiehillä on opastustoiminnasta. Kolmas tutkimustavoite oli selvittää, millaisia eroja opastajien ja esimiesten opastustoimintaa koskevissa näkemyksissä ilmenee.

Tässä työssä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, teemahaastattelua, kun tutkittiin esimiesten ja opastajien käsityksiä ja näkemyseroja opastustoiminnasta ja opastustoiminnan järjestämisestä. Teemahaastatteluja tehtiin kuusi. Vantaan, Helsingin ja Espoon kaupunginkirjastoista haastateltiin kustakin yksi esimiesasemassa oleva ja yksi opastustyötä tekevä. Kartoituksen tiedonhankintamenetelminä olivat sähköpostiviestit, HelMet-kirjaston intranet, Vantaan kirjasto- ja tietopalveluiden intranet ja henkilökohtaiset keskustelut.

Tutkimus osoittaa, että opastustyön merkitys ja siihen käytettävät resurssit kasvavat tulevaisuudessa. Se nähtiin jopa tulevaisuuden ydinosaamisena kirjastotyössä. Opastustyön toteuttamisen muoto painottuu koulumaisesta ryhmäopastuksesta ongelmälähtöiseen yksilöopastukseen ja pajamuotoiseen toimintaan. HelMet-opastustoiminnan toteuttamistavasta tällä hetkellä ja tulevaisuudessa oli paljon yhteneväisiä näkemyksiä, mutta myös näkemyseroja löytyi. Opastustoiminnan edellytykset ja rakenteet ovat yleisellä tasolla vielä vakiintumattomia. Viestintä- ja markkinointitaidot näyttäisivät tämän tutkimuksen mukaan olevan osaamisalue, johon opastajien kannattaa panostaa.

Avainsanat: opastus, yleiset kirjastot, mediakasvatus, aikuiset, seutuyhteistyö

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information services

Author: Anne Hannikainen

Title of thesis: The guidance services of the HelMet libraries in 2013–2014: the opinions of the libraries on the guidance services

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2014

Number of pages: 54

Number of appendices:7

The first objective of this thesis was to survey the guidance services (Also the term computer training is used) of the HelMet libraries Espoo, Helsinki and Vantaa (excluding Kauniainen) in 2013–2014. The overview was carried out by inventing what guidance services the HelMet libraries offer and by finding out what is the purpose of the HelMet trainer group. In this thesis I found out what the guidance services consist of at each HelMet city library. The second objective of this thesis was to explore the opinions of the trainers and their superiors on the guidance services of the HelMet libraries. The third goal was to find out what differences of opinion there are among the trainers and superiors on the guidance services of the HelMet libraries.

In this study, I used qualitative research method, semi-structured interviews, when I wanted to find out answers to the second and the third study objectives. I made six interviews. one superior and one trainer were interviewed at each city library in Vantaa, Helsinki and Espoo. The information was acquired for the survey from emails, the HelMet intranet, the Vantaa city library intranet and personal conversations.

The study indicates that the significance of computer training and the resources used in it will increase. It was also seen as the core competency among the library workers in the future. The way the training is carried out will range from group-guidance to problem based personal guidance and workshop activities. There were many congruent viewpoints on how the HelMet computer training is carried out and how it should be. There were also differences in view. The conditions and structures of computer training are unestablished in general. According to this study, communication and marketing skills are the field of know-how that the trainers should invest in.

Keywords: training, public libraries, media education, adults, regional cooperation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit.....	6
1 JOHDANTO.....	8
2 OPASTUSTOIMINTA.....	10
2.1 Opastamiseen veloitetaan.....	10
2.2 Opastustoiminnan juuret 1990-luvulla.....	12
2.3 HelMet-opastajaryhmä.....	13
2.4 Espoon opastajatyöryhmä ja opastustoiminta.....	14
2.5 Opastustoiminta ja -tarjonta Helsingissä.....	16
2.6 Opastusryhmä ja opastustarjonta Vantaalla.....	17
2.7 Vapaaehtoiset ja vertaisohjaajat opastamassa.....	18
3 OPASTUSTOIMINTA MEDIAKASVATUKSEN NÄKÖKULMASTA.....	20
3.1 Kirjasto ja koulu mediakasvattavat omista lähtökohdistaan.....	20
3.2 Yleisten kirjastojen mediakasvatuksen vakiinnuttaminen ja kohderyhmät.....	22
3.3 Opastustoiminta on aikuisten mediakasvatusta.....	23
4 TUTKIMUSMENETELMÄT, -TAVOITTEET JA -PROSESSI.....	25
4.1 Tutkimustavoitteet ja -menetelmät.....	25
4.2 Teemahaastattelu.....	25
4.3 Tutkimusprosessin eteneminen.....	26
5 HAASTATTELUJEN TULOKSET.....	28
5.1 Haastateltavien tausta.....	28
5.2 Missä mennään ja minne halutaan mennä kootusti ja kaupungeittain.....	29
5.3 Ryhmäopastuksesta henkilökohtaiseen opastukseen.....	31
5.4 Opastustyön asema vaihtelee.....	32
5.5 Laitteet vastaan sisällöt.....	33
5.6 HelMet-yhteistyön johtaminen.....	34
5.7 HelMet-opastusta ei ole tuotteistettu.....	36
5.8 Opastusten tarpeellisuus.....	37

5.9 Vapaaehtoiset mahdollisuus ja ulkoistamispalvelu	39
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	43
6.1 Yhteenveto	43
6.2 Kirjastotyön muutoksesta ja vapaaehtoisista	43
6.3 Opastustoiminnan aseman vahvistaminen.....	45
6.4 HelMet-tasoinen yhteistyö.....	46
7 POHDINTA.....	48
LÄHTEET.....	51
LIITTEET	54

Käytetyt termit

HelMet

HelMet on pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko (Helsinki Metropolitan Area Libraries). Siihen kuuluvat Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastot. Yhteisiä asioita ovat esimerkiksi kirjastojärjestelmä, verkkokirjasto, aineiston hankintajärjestelmä, toimintaa koordinoivat ryhmät, koulutukset, tiedotus, kampanjat ja asiakaskyselyt.

Mediakasvatus

Mediakasvatuksella tavoitellaan riittävää medialukutaitoa. Kyse on mediankäyttäjän ja median välisestä suhteesta. Mediakasvatus on monitieteistä, sen määritelmä riippuu määrittelijän näkökulmasta ja alasta. Mediakasvatuksen monitieteisen kentän voi hahmottaa Kotilaisen ja Suoranan mukaan (2005, 74–75) neljänä heimona. Teknologinen heimo korostaa informaatio- ja kommunikaatioteknologioiden käyttöä ja merkitystä. Suojelun heimo haluaa suojella lapsia median huonoilta vaikutuksilta. Kulttuuritutkimuksen heimoa kiinnostavat monenlaiset mediaailmiöt, kuten pelien maailma. Kriittinen heimo on kiinnostunut median vallasta ja mediasta manipulaation välineenä.

Medialukutaito

Medialukutaito viittaa taitoon ja kykyyn toimia medioiden parissa. Se sisältää lukemisen, kirjoittamisen, itse tekemisen, tulkinnan ja tuotannon taitoja suhteessa medioihin. Medialukutaito on taitojen kokonaisuus, jota tarvitaan nyky-yhteiskunnassa kansalaisena ja yksilönä olemisessa ja toimimisessa.

Opastustoiminta

Opastustoiminta on HelMet-kirjastojen (Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen) järjestämä tai yhteistyössä muun tahon kanssa järjestämä tietotekniikkaan tai internetiin, ja koneisiin ja laitteisiin liittyvä toiminta, mikä auttaa ihmisiä

selviämään yhä teknistyvän arjen kanssa. Asian voi myös ilmaista siten, että opastustoiminta tähtää siihen, että kansalainen on medialukutaitoinen eli tässä (tieto)yhteiskunnassa pärjäävä. Laitteisiin liittyvän opastuksen lisäksi opastustoiminnassa on kyse myös kirjaston tarjoamien sisältöjen käytön opastuksesta, kuten pääsyistä e-aineistoihin. Opastustoiminta ei tässä työssä käyttämäni rajauksen mukaan ole kouluysteistyötä tai lapsille suunnattua toimintaa, eikä perinteisten lukupiirien järjestämistä, vaan kohderyhmänä ovat pääosin aikuiset.

1 JOHDANTO

Harva pärjää ilman tietotekniikan käyttötaitoa tai ilman jonkinlaista tietoteknistä laitetta. Laskut tulevat paperin sijaan sähköposti-ilmoituksina, viranomaiset siirtävät palveluitaan verkkoon, ja nettikaupassa saattaa olla vertailun edullisin hinta. Kirjasto ovat maksuton, matalan kynnyksen paikka, jossa kansalaisella on oikeus muun muassa saada opastusta pärjätäkseen yhteiskunnassa. Kirjastoissa on järjestetty tietotekniikkaan ja internetiin liittyvää opastusta 1990-luvulta asti. Opastustoiminnan kehittyminen nykymuotoonsa liittyy oleellisesti internetin kehittymiseen. Kun internet-yhteydet saatiin yleisiin kirjastoihin, nimettiin monessa kirjastossa Internet-vastaava, jonka työtehtäviin kuului yleensä vastuu henkilökunnan ja usein myös asiakkaiden opastuksesta, kotisivujen tekemisestä ja ylläpidosta (Jokitalo 1996, 47). Näkisin, että tässä jatkumossa ovat HelMet-kirjastojen opastajat myös tänä päivänä.

Kirjastoissa tehdään ja kehitetään asiakasopastuksia, mutta opastustoiminnan tarkoitus ja tavoitteet ja kokonaiskuva ovat tähän asti olleet mielestäni olleet kirjoittamatonta, opastajien keskinäistä, hiljaista tietoa. Opastuksia tehdään asiakasrapinnassa. HelMet-tasolla ja kirjastoissa niitä kehitetään pitkäjänteisesti. Kuitenkin opastaminen tunnistettavana tuotteena, ainakin HelMet-tasolla, on vielä kesken. Minua motivoi tämän työn tekemiseen se, että haluan tehdä tämän tulevaisuudessa yhä tärkeämmän työn nykyistä näkyvämmäksi.

Tällä työllä ei ole tarkoitus saada suoraa asiakasnäkökulmaa opastustoiminnan nykytilaan tai tulevaisuuden arviointiin. Käsittelen kunkin kaupunginkirjaston opastustoimintaa, sekä haastattelujen kautta selvitän opastustyötä tekevien ja esimiesten näkemyksiä ja näkemyseroja opastustoiminnasta tämän hetken tilanteesta, opastustoiminnan järjestämisestä ja tulevaisuuden näkymistä.

Aikuisille suunnattu opastustoiminta on yksi osa kirjastojen tekemästä mediakasvatustyöstä. Tässä työssä en käsittele kaikkea kirjaston toteuttamaa mediakasvatustyötä, koska se olisi opinnäytetyöaihe erikseen. Käsitän opastustoiminnan pääasiallisesti aikuisille suunnattuna yhtenä kirjastoissa tehtävänä mediakasvatustyön muotona. Työn menetelminä ovat kartoitus eri lähteitä käyttäen ja haastattelut

opastustoiminnan näkemuserojen ja tulevaisuuden näkemysten selvittämiseksi. Käytetyt menetelmät esitellään tarkemmin kohdassa 4.

Aluksi selvitän, mihin kirjaston opastustoiminta pohjaa laissa ja strategiatasolla. Tämän jälkeen käyn läpi asiakasopastusten historiaa, ja selvitän, mikä HelMet-opastajaryhmä on ja mitä se tekee. Sen jälkeen tarkastelen Espoon, Helsingin ja Vantaan opastustoimintaa ja -tarjontaa 2013–2014. Opastuksiin liittyy myös vapaaehtoistoiminta, jonka myös käyn kaupunkikohtaisesti läpi. Tämän jälkeen selvitän luvussa 3, miten kirjaston opastustoiminta ja mediakasvatus liittyvät toisiinsa. Tuloksissa raportoin haastatteluista esiin nousseita teemoja ja johtopäätöksissä teen tulkintaa tuloksista. Lopuksi pohdin, miten tämä opinnäytetyöprosessi eteni, mitä ajatuksia matkan varrella on tullut, missä onnistuin, ja missä asioissa olisi vielä kehitettävää. Liitteinä löytyvät HelMet-kirjastojen opastustarjonta talvelta 2013–2014 sekä käyttämäni haastattelurunko.

2 OPASTUSTOIMINTA

2.1 Opastamiseen veloitetaan

Syksyllä 2013 kirjastot on määritetty monessa opastustoimintaan läheisesti liittyvässä asiassa aktiivisiksi toimijoiksi (Hyvä medialukutaito 2013, 39–41). Tämä veloitaa kirjastoja jatkossa yhä enemmän. Toisaalta Suomessa on miljoona aikuista, joiden atk-taidot ovat puutteelliset, jotta he voisivat täysipainoisesti toimia nykyajan arki- ja työelämässä (Malin, Sulkunen & Laine 2013, 27).

Yleisten kirjastojen toiminta-ajatus löytyy kirjastolain (L 4.12.1998/904) 1. luvusta.

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.

Aikuisille suunnattu opastustoiminta vastaa lain asettamiin tavoitteisiin omalta osaltaan. Erityisen paljon liitän kirjastojen opastustyöhön painavat sanaparit kansalaisvalmiuksien kehittäminen, elinikäinen oppiminen ja yhtäläiset mahdollisuudet. Kirjastojen henkilökohtaiset opastukset, ryhmäkurssit, pajat ja kerhot ovat maksuttomia, joten niille voivat osallistua asiakkaat varallisuudesta riippumatta. Suomalainen kirjastoverkko on sillä tavalla kattava, että kirjastoissa on hyvä toteuttaa kansalaisvalmiuksia tukevia toimintoja, kuten tietoteknisten laitteiden käyttöä opastavia kursseja tai henkilökohtaista opastusta.

Yleisten kirjastojen neuvoston strategian 2011–2016 (6, [viitattu 17.1.2014]) mukaan yksi kirjaston perustehtävistä on tukea kansalaisten tietoyhteiskuntataitoja kuten medialukutaitoa. Pirjo Sallménin (2009, 9) mukaan mediakasvatuksella pyritään kehittämään medialukutaitoa, joka on kyky hankkia tietoa, analysoida, tulkita, luoda, ilmaista ja osallistua. Medialukutaito on myös kyky kyseenalaistaa, kysyä ja luoda uutta.

Miellän medialukutaidon sellaisten taitojen kertymäksi, jota nykymaailmassa hyvin pärjätäkseen tarvitsee. Termeillä tietoyhteiskuntataidot, kansalaistaidot, tietoyhteiskuntavalmiudet ja medialukutaito näen olevan saman pohjan, saman tavoiteltavien osaamisten kertymän. Kun strategioissa ja visioissa puhutaan kansalaisesta, tarkoitettaneen aikuista, ja tällöin nykymaailmassa tarvittavasta taitojen kertymästä käytetään termejä tietoyhteiskunta- tai kansalaistaidot. Jos taas tavoiteltavien taitojen kertymän kohteena on lapsi tai nuori, käytetään termiä medialukutaito. Tulevina vuosina myös kirjastoissa aletaan käyttää termiä monilukutaito medialukutaidon ohessa. Monilukutaito otetaan käyttöön vuoden 2016 opetushallituksen esi- ja perusopetuksen opetussuunnitelmassa. Se liittyy ajattelutaitoihin ja kykyyn hankkia, muokata, tuottaa, esittää, arvioida ja arvottaa tietoa (Luonnos perusopetuksen 2012, 13). Lisäksi monilukutaito on sateenvarjokäsite, joka pitää sisällään erilaiset lukutaidot, kuten peruslukutaidon, medialukutaidon ja digitaalisen lukutaidon.

Vuonna 2011 Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta julkaisi kansallisen digitaalisen agendan, jonka toimenpide-ehdotuksilla Suomi pystyy vastamaan haasteisiin, kuten tuottavuus, ikääntyvä väestö ja globaali kilpailu. Agendan (Tuottava ja uudistuva 2010, 11) mukaan yksi tavoitetila vuonna 2020 on se, että opastusta ja neuvontaa tieto- ja viestintätekniikan käytössä, asioinnissa ja yhteydenpidossa on helposti saatavilla, erityisesti ikääntyneiden tarpeisiin.

Toinen mielenkiintoinen tavoitetila (mts.10) on ihmisten kyky käyttää, kehittää ja tuottaa digitaalista tietoa, sisältöjä ja palveluja luontevasti arjessaan. Jotta kaikilla ihmisillä on mahdollisuus käyttää sähköisiä palveluja tasa-arvoisesti, on tarjolla oltava opetusta ja vapaasti käytettävissä olevia päätelaitteita kodin ulkopuolella (mts. 38). Tasa-arvoiset mahdollisuudet, vapaasti käytettävissä olevat päätelaitteet ja opetus velvoittavat osaltaan kirjastoja tarjoamaan opastustoimintaa maksutta, sopivin laittein ja tasa-arvoisesti kaikille väestöryhmille.

Vertaisoppimisen ja vapaaehtoisten hyödyntäminen nähdään agendassa ikäihmisten kohdalla tekijyyteen kannustamisena eikä pelkkänä kohteena näkemisenä ja olemisena (mts. 17–18). Vantaan, Espoon ja Helsingin opastusryhmillä on yhteistyötä vapaaehtoisten ja vertaisohjaajien kanssa. Käsittelen yhteistyötä tarkemmin kohdassa 2.7.

2.2 Opastustoiminnan juuret 1990-luvulla

Yleiset kirjastot saivat aluksi aineistotietokantansa internetiin, ja asiakkaita opastettiin, miten tehdä tiedonhakuja aineistotietokantaan. Kirjastoala omaksui nopeasti ajatuksen, että kaikissa kirjastoissa pitää olla netti ja sen käyttöä opastetaan asiakkaille (H5). Asiakasopastus alkoi pienimuotoisesti, mikä tarkoittaa, että opastuksia ei pidetty säännöllisesti tai viikoittain kuten nykyään. Opastukset olivat tietokoneeseen, hiiren käyttöön ja internetiin tutustumista. Opastusten sisällön rajanvetoja mietittiin jo tuolloin, 1990-luvulla. Tuolloin pohditutti, opastettaisiinko asiakkaita vain internet-tiedonhakuun, vai pitäisikö heitä neuvoa myös esimerkiksi sähköpostin käytössä (Jokitalo 1996, 11).

Vantaalle ensimmäiset asiakastietokoneet tulivat vuonna 1996 Länsimäen kirjastoon ja Hakunilan kirjastoon vuonna 1997 (Nissinen 2013). Opastustoiminta Hakunilassa ja Länsimäessä muuttui säännöllisemmäksi projektien Lähiön tietotupa, joka alkoi 2002, ja NettiNeuvokas, joka alkoi 2005, kautta. Lähiön tietotupa ja NettiNeuvokas olivat osa Euroopan Unionin Urban II –ohjelmaa. Niiden tavoitteena oli tuoda tietoyhteiskunnan palveluja lähiön kaikkien asukkaiden ulottuville. Erityistä huomiota kiinnitettiin tietotekniikan suhteen syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten saavuttamiseen. Tällaisia olivat eläkeläiset, työttömät, eri etniset ryhmät ja heistä erityisesti naiset. Hankkeiden loputtua kirjastoja koskeva tavoite oli levittää hyvät käytänteet muihin vantaalaisiin kirjastoihin, missä onnistuttiinkin. NettiNeuvokkaasta ja Lähiön tietotuvasta alkoi vantaalainen säännöllinen opastustoiminta.

Espoon opastusten alkuaikojen historia hajoaa toimintakertomusten tietoihin palvelutoiminnasta, maakuntakirjastotoiminnasta ja tietohallinnosta (Saloniemi 2014). Internet oli asiakaskäytössä seitsemässä kirjastossa vuonna 1997, jolloin sen käyttöä asiakkaille opastettiin.

Vuonna 1999 entisten tietopalvelutapahtumien lisäksi katsottiin tarpeelliseksi sisällyttää tilastointeihin yleisöpäätteiden, internetin ja sähköpostin käytön opastus. Silloin niiden on viimeistään täytynyt olla vakiintunutta ja jatkuvaa toimintaa. Asiakkaita on opastettu todennäköisimmin henkilökohtaisesti eikä ryhmäopastuksina. Vuonna 1998 alueellinen tietoverkkoasiantuntija koulutti 290 asiakasta internetin käyttöön, ja tuolloin myös saatiin asiakaskäyttöön viisi työasemaa, joita käytettiin

vilkkaasti. Samana vuonna Espoon kirjastot saivat internet-yhteydet ja pääkirjastossa yhteyksiä oli jopa seitsemän. Vuosituhannen vaihteessa Espoo koulutti maakuntakirjaston roolissa Uudenmaan kirjastolaisia Windowsin ja internetin käyttöön.

Helsingin opastustoiminnan alkujuuret liittyvät kiinteästi Kirjakaapeli-nimiseen toimipisteeseen, joka sijaitsi aluksi Helsingin Kaapelitehtaalla ja sittemmin Lasipalatsissa. Toimipiste tunnetaan nykyisin nimellä Kaupunkiverstas ja siellä opastetaan edelleen. Helsingin kaupunginkirjasto perusti Kirjakaapelin vuonna 1994. Erkki Lounasvuoren (2000) mukaan Kirjakaapelin toiminta-ajatus oli olla ajan trendeihin nopeasti reagoiva kirjasto, jonne asiakkaille tarjottava internet-yhteys saatiin julkisena kirjastona ensimmäisenä maailmassa.

Kaikissa yleisissä kirjastoissa tehdään asiakasopastustyötä jossain muodossa. Tampereen kaupunginkirjasto on ollut näkyvästi toteuttamassa aikuisille suunnattuja opastuksia ja kursseja jo pidempään ja säännöllisesti ja sen opastustoiminta on ollut ja on edelleen monipuolista ja vakiintunutta. Otan siksi tässä esille lyhyesti Tampereen toiminnan. Opastuksia ja kursseja järjestetään Sampolan ja Hervannan kirjastojen yhteydessä olevilla tietotoreilla sekä toukokuusta 2014 alkaen Lieilahden kirjaston tietotorilla. Tietotorien nähdään olevan tärkeä pysyvä toimintamuoto aikuisten medialukutaidon edistämisessä.

Tampereella ideoitiin aikoinaan internetbussi Netti-Nysse, jonka toiminta alkoi vuonna 2001 (Late 2014). Netti-Nyssen tavoite oli rohkaista ja opastaa ihmisiä tutustumaan tietokoneeseen, internetiin ja sähköpostin käyttöön ruohonjuuritasolla. Netti-Nyssessä järjestettiin säännöllisesti avoimia kursseja. Sen toiminta loppui säästösyistä 2014.

2.3 HelMet-opastajaryhmä

HelMet-opastajaryhmässä on edustajia Helsingin, Espoon ja Vantaan kirjastoista. Tammikuussa 2014 ryhmässä on kahdeksan jäsentä, neljä Helsingistä, kaksi Espoosta ja kaksi Vantaalta. HelMet-opastajat kehittävät ja ylläpitävät kirjastojen opastussisältöjä ja kokonaisuutena opastustoimintaa. Opastajille on kehitetty ma-

terialipankki poistamaan. Ryhmä kokoontuu noin kerran kuussa. Kauniainen on ns. sähköpostiosallistuja eli sinne tiedotetaan asioista. HelMet-opastajaryhmä on kokoontunut vuodesta 2006. Tätä ennenkin kirjastoissa tehtiin koulutusyhteistyötä.

Ennen vuotta 2013 kukin HelMet-kirjasto ilmoitti opastustoiminnastaan kunkin kaupungin omilla sivuilla. Opastusten nimet vaihtelivat, vaikka kyse saattoi olla hyvinkin samansisältöisestä kurssiteemasta. 2013 HelMet-kirjastojen opastustarjonta on saatu esille verkkoon yhteen paikkaan, HelMet-kirjastojen yhteiselle kotisivulle, jossa sillä on oma Opastus-osio, jossa kurssien nimet ja sisällöt ovat suurimmaksi osaksi yhteneväiset.

HelMet-opastajaryhmä on tehnyt paljon töitä yhtenäistääkseen HelMet-kirjastoissa tarjolla olleen opastusaineiston. Sisällöt on pitänyt muokata yhteneväisiksi, opastusten nimet samanlaisiksi ja opastusmateriaaleja varten tarvittiin myös paikka, jonne kunkin kaupungin opastajat pääsevät materiaaleja viemään ja hakemaan. Paikaksi suunniteltiin ja tehtiin Materiaalipankki. Sitten opastusmateriaalit on siirretty Materiaalipankista HelMet-intraan, joka otettiin vuonna 2012 käyttöön.

Opastusmateriaalien päivitys on työtä, jota HelMet-opastajaryhmä koordinoi ja jota sen jäsenet tekevät. HelMet.fi-sivuston kautta eli verkossa voi nykyään ilmoittautua opastuksiin. Opastajat myös vievät kunkin kaupungin opastusten tiedot HelMetin sivuille verkkoon, mikä on myös aikaa vievää. Tai mikäli opastaja ei itse verkkosivuja päivitä, pitää hänen huolehtia, että se joka päivittää, vie opastustiedot sovitun näköisesti ja muotoisesti sinne. HelMet-opastajat käyttävät sisäisen viestinnän työvälineenä Facebookissa sijaitsevaa suljettua SEKO-opastajat ryhmää.

2.4 Espoon opastajatyöryhmä ja opastustoiminta

Espoossa toimii opastajatyöryhmä Eskot, joka kokoontuu neljä kertaa vuodessa. Eskon kokouksissa suunnitellaan seuraavan lukuvuoden opastukset ja painettavan asiakasesitteen sisältö. Eskossa on jäseniä jokaisesta aluekirjastosta ja aktiivisimmin opastusta tarjoavista lähikirjastoista. Eskon kokouksiin osallistuu myös Espoon työväen opiston tietotekniikka-aineiden suunnittelijaopettaja.

Espoon opastukset ovat olleet lähinnä henkilökohtaista internet- ja tietotekniikka-opastusta. Vuonna 2011 Lainaa kirjastonhoitaja -nettilomake muutettiin siten, että lomake antoi vaihtoehtoina tarjolla olevat eri kirjastojen tarjoamat Lainaa kirjastonhoitaja -palvelut, joista asiakas sai valita haluamansa palvelun. Näin asiakkaat näkivät samassa taulukossa eri palvelun muodot. Tämä innosti kirjastoja lisäämään omaa palvelutarjontaansa ja uusia kirjastoja liittymään henkilökohtaista opastusta tarjoaviin kirjastoihin. Lainaa kirjastonhoitaja -palvelua laajennettiin tarkoittamaan monenlaisia henkilökohtaisia opastuksia, joita oli jo tähän mennessä annettukin, mutta joita ei ollut asiakkaiden nähtäville laitettu ja mainostettu.

Kun Lainaa kirjastonhoitaja -palvelu uudistettiin eli eri palvelut olivat asiakkaille paremmin näkyvissä, kasvoi palvelun kysyntä Espoossa. Kävi ilmi, että asiakkaat kaipasivat eniten henkilökohtaista opastusta. Ilmeisesti asiakkaille oli liian iso kynnyks lainata kirjastonhoitaja omassa tiedonhauntarpeessa. Valmiina tarjotut aiheet henkilökohtaiselle opastukselle helpottivat kynnystä varata oma opastusaika. Vuonna 2011 Espoon kirjastoihin hankittiin laitteita mobiiliopastuksia varten ja aloitettiin iPad ja älypuhelin -työpajoja (Liite 2).

Espoossa opastustoiminta on HelMet-kirjastoista monipuolisinta ja määrältään suurinta. Tammikuusta toukokuuhun 2014 Helmet.fin opastuskalenterin mukaan Espoossa on 132, Helsingissä 53 ja Vantaalla 31 opastusta ja kurssitapahtumaa. Laskuista jätin pois Enter ry:n toteuttamat opastukset sekä ruokakurssit. Espoosakin on pieniä kirjastoja, joissa ei säännöllistä opastustoimintaa ole. Toisaalta on isoja kirjastoja, joissa opastuksia ja tapahtumia on hyvin runsaasti.

Vuoden 2014 opastustoiminnan uusi muoto on pajatoiminta (Liite 6). Pajoissa käytetään monia työkaluja kuten 3D-tulostimia, ompelukoneita, laminointikoneita, pinsikoneita ja vinyylileikkureita. Kirjaston opastaja auttaa 3D-mallien etsimisessä ja tulostamisessa. Useamman kerran Espoossa kokoontuvat digitarina- ja mobiilimestarikerholaiset. Digitarinakerhossa asiakaan kuvista ja äänestä tehdään tarina. Mobiilimestarikerhossa tutustutaan mobiililaitteiden perusominaisuuksiin ja ylläpitoon, ja myöhemmin tutkitaan eri lisäkäyttömahdollisuuksia. Espoossa on tarjolla Tietokoneen alkeet, Musiikki ja kaunokirjallisuus verkossa sekä sähköpostikurssit venäjänkielisille. Ruotsiksi on saatavilla henkilökohtaista opastusta eri aihepiireistä.

2.5 Opastustoiminta ja -tarjonta Helsingissä

Helsingissä on tarjolla kirjaston tuottamaa ryhmäopastusta kolmessatoista kirjastossa. Laajinta opastustarjonta on Lasipalatsin Kaupunkiverstaan, Itäkeskuksen, Myllypuron, Viikin ja Vuosaaren kirjastoissa. Myllypuron mediakirjaston opastustarjonta on monipuolisinta, ja se liittyy kirjaston profiloitumiseen mediakirjastoksi. Kahdeksassa kirjastossa on keväällä 2014 tarjolla kirjastohenkilökunnan tarjoamaa tuotteistettua yksilöopastusta (Liite 5). Yksilöopastuksilla on tietyt ajat ja ne ovat etukäteen teemoitetut. Yksilöopastusten aiheet ovat virkistäviä. Henkilökohtainen lukuvalmentaja antaa lukuvinkkejä ja lukuohjelman. Läppäritohtori vastaanottaa, sekä mediaopastusta saa kuvan-, äänen- ja videonkäsittelyohjelmiin.

Enter ry:n vertaisohjaajat opastavat senioreita keväällä 2014 kahdessatoista kirjastossa. Neljässä kirjastossa ei ilman Enterin vertaisohjaajia olisi tarjolla opastustoimintaa, joten vertaistoiminta on tärkeä opastuspalveluiden tarjonnan täydentäjä. Kysyntää enteriläisille olisi kirjastoissa enemmän, mitä tarjonta on tällä hetkellä.

Helsingin opastustoiminnan kehittämiseksi tehtiin vuonna 2011 ehdotus uudesta alueellisesta opastustoiminnan suunnittelu- ja organisointimallista, jonka tavoitteina olivat Helsingin yhtenäisen opastustarjonnan suunnittelu ja opastajien parempi tietoisuus kaupungin ja HelMet-alueen opastustarjonnasta. Alueellinen malli on käytössä parilla alueella, mutta muuten se ei ole vakiintunut.

Kirjasto10 ja Lasipalatsin Kaupunkiverstas ovat kokeiluyksiköitä ja poikkeavat profiililtaan ja palvelutarjonnaltaan muista HelMet-kirjastojen toimipisteistä. Lasipalatsissa on sähköisten palveluiden, tietotekniikan ja digitaalisten aineistojen käytön Kaupunkiverstas. Henkilökohtaisen opastusajan voi varata läppäritohtorille kannettavan tietokoneen käyttöön liittyen tai media-assistentille, jos tarvitsee apua digikuvien tai videoiden käsittelyssä. Kaupunkiverstaassa voi kokeilla 3D-tulostamista. Enter ry:n vertaisohjaajat päivystävät Kaupunkiverstaalla kaksi kertaa viikossa. Kaupunkiverstaan toimintaa rahoittaa Helsingin kaupungin innovaatorahasto. Kirjasto10 on musiikkiin ja tietotekniikkaan painottunut kirjastotoimipiste. Siellä on mahdollista varata henkilökohtainen opastusaika musavalmentajalle tai studio-opastajalle. Asiakkaat voivat varata musiikkistudion tai äänieristetyt soittuhuoneet.

omaan käyttöön. Ruotsin kielellä on tarjolla teemakurssi sukututkimuksen tekemisestä Helsingissä.

2.6 Opastusryhmä ja opastustarjonta Vantaalla

Vantaalla toimi aiemmin opastajakoulutusryhmä, jossa oli noin kaksikymmentä jäsentä. Opastajien suuren joukon tapaamiset olivat työläitä järjestää, joten opastajista perustettiin pienempi ydinryhmä, jonka nimi on Vantaan opastajakoulutusryhmä. Se suunnittelee ja toteuttaa sekä seudullisesti että Vantaan kirjastojen tietoteknisten opastusten käytänteitä ja toimintaa. Ryhmän jäsenet voivat tarvittaessa toteuttaa lisäksi henkilökuntakoulutuksia. Ryhmä tekee yhtenäistämisiä seudullisiin käytäntöihin liittyen henkilökunnan opastamisen vastuisiin ja rajoihin. Se myös koordinoi yhdessä HelMet-opastajaryhmän kanssa asiakasmateriaalin tuottamista sekä HelMet.fin ylläpitoa.

Vantaalla säännöllistä opastusta järjestetään viidessä kirjastossa, Koivukylässä, Lumossa, Martinlaaksossa, Myyrmäessä sekä Tikkurilassa. Koivukylän ja Lumon opastukset kattavat Itä-Vantaan opastustarvetta. Tikkurila on Vantaan pääkirjasto ja sijaitsee pääjunaradan varrella. Myyrmäki ja Martinlaakso sijaitsevat Länsi-Vantaalla. Kolmessa kirjastossa ei ole tällä hetkellä tarjolla säännöllistä opastustoimintaa. Hakunila ja Länsimäki, joista Vantaan kirjastojen opastustoiminta on lähtenyt liikkeelle, eivät tällä hetkellä järjestä säännöllistä ryhmäopastusta. Hakunilassa on tarjolla henkilökohtaista opastusta.

Peruskursseista tarjolla ovat Tietokoneen käytön alkeet ja jatko, Internetin käytön alkeet ja jatko ja Tekstinkäsittelyä Wordilla (Liite 1). Kirjastoissa järjestetään kursseja kuvankäsittelystä, tietoturvasta, sosiaalisen median perusteista, Facebookista, sähköpostin hankkimisesta ja käytöstä, tiedonhausta eri aihepiireistä, digikuvi- en saamisesta kamerasta tietokoneelle, Netti-TV:stä, blogeista, HelMetin e-kirjapalveluista sekä iPadin käytön alkeiden opettelusta (Liitteet 2, 3 ja 4).

Ruotsinkielisiä kursseja saa Netti-TVstä, sekä tablettitietokoneen että Word-tekstinkäsittelyohjelman käytöstä. Venäjänkielellä kursseja järjestetään Internetin käytön alkeista, Sähköpostin hankkimisesta ja käytöstä sekä Sosiaalisesta medi-

asta. Keväällä 2014 Myyrmäen ryhmäopastukset toteutetaan läppärikerhona, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaat tulevat kursseille omilla kannettavilla tietokoneillaan.

Kirjastojen työasemien rajoitteet ja päivitykset pitää ottaa opastuksissa huomioon. Vantaan kirjastoihin on hankittu 2010-luvulla tablet-tietokoneita ja kannettavia tietokoneita asiakasopastuksia varten. Vantaan opastustoiminnasta tehtiin kysely vuonna 2011, ja siinä selvitettiin muun muassa opastusten määrää. Tuolloin kävi ilmi, että yhdessä kirjastossa henkilökohtaisia opastuksia kysyttiin yhä enemmän, eikä vastaajan mielestä kysyntään pystytty sillä hetkellä vastaamaan. Toisesta kyselyvastauksesta kävi ilmi, että kurssit ja opastukset jakautuvat kunkin kirjaston henkilökunnan intressien ja resurssien mukaisesti. Kaikissa kirjastoissa ei ole tiloja ryhmäopastuksille.

2.7 Vapaaehtoiset ja vertaisohjaajat opastamassa

Vantaalla opastuksia järjestetään yhteistyössä paikallisten vapaaehtoistoimijoiden yhdistyksen, SeslonkiYhdistys ry:n, kanssa. Yhteistyötä tehdään kahdessa kirjastossa, Tikkurilassa ja Myyrmäessä. Seslonkilainen on mukana kirjaston opastustilaisuudessa niin sanottuna avustavana ohjaajana. Työvuorot on sovittu etukäteen, joten kirjastoissa tiedetään, ketkä tulevat paikalle avustamaan. Yhteistyöstä on olemassa kirjallinen sopimus ja päävastuu opastuksen suunnittelusta ja toteutumisesta on kirjastolla. Yhteistyö käynnistyi vuonna 2012 Vantaan ikääntymispoliittisen ohjelman (Viksu) kautta.

Kirjaston ja vapaaehtoistyön yhteisen toiminnan keskeisinä tavoitteina on kehittää ikääntyneiden verkkotaitoja sekä pyrkiä ehkäisemään ikääntyvien digitaalista syrjäytymistä. SeslonkiYhdistys on vantaalainen vapaaehtoistoimijoiden yhdistys, jonka jäseniä yhdistää Vantaan kaupungin ja Laurea-ammattikorkeakoulun järjestämä senioriosaajakoulutus.

Helsingissä opastuksia järjestetään yhdessä eri toimijoiden kanssa. Helsingissä yhteistyössä ovat mukana Enter ry, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu sekä Helsingin työväenopisto. Enter ry on pääkaupunkiseudulla toimiva viestintäteknikasta ja vapaaehtoistoiminnasta kiinnostuneiden ikäihmisten yhdistys. Enterin vapaaeh-

toiset antavat henkilökohtaista ja maksutonta vertaisopastusta. Enterin osaajat jakaantuvat tietotekniikan osaajiin ja laiteluotseihin. Enteriläisten kohderyhmä ovat seniorikansalaiset, ja opastukset ovat päiväaikaan. Toiminta on vapaaehtoista ja Enterin ehdoilla etenevää. Enteriläiset päättävät, mitä tekevät, missä kirjastossa ja milloin. Helsingin kirjastot ilmaisevat halunsa saada enteriläisiä kirjastoon vertaisopastamaan. Kirjaston ja Enter ry:n välillä ei ole kirjallista sopimusta. Pasilan kirjastossa opastuksia pitävät Haaga-Helian ammattikorkeakoulun opiskelijat.

Espoossa opastusyhteistyötä tehdään muun muassa Enter ry:n ja Espoon vapaaehtoisverkoston kanssa. Enteriläiset opastavat kahdessa kirjastossa aluekirjastossa. Tapiolan kirjastossa on ATK-tukea senioreille tarjoava firma lupautunut antamaan ilmaisopastuksia. Firman opastajat ovat itsekin senioreita. Espoossa on tehty yhteistyötä myös Espoon kansalliset seniorit ry:n kanssa. Yhdistys otti itse yhteyttä Entressen kirjastoon ja halusi tietotekniikka-kurssin jäsenilleen. Toinen opastaja heillä oli omasta takaa ja toinen oli kirjastoammattilainen. Kirjasto Omenassa nuoret opastavat senioreita esim. tablet-tietokoneiden ja älypuhelimien käytössä Näppää ja läppää -pajassa.

3 OPASTUSTOIMINTA MEDIAKASVATUKSEN NÄKÖKULMASTA

3.1 Kirjasto ja koulu mediakasvattavat omista lähtökohdistaan

Keskeiset yhteiskunnassa elämiseen ja toimimiseen tarvittavat palvelut ja välineet ovat sähköisessä muodossa verkossa. Informaatio- ja mediaympäristö on muuttunut viime vuosina hurjaa vauhtia, ja muutoksille ei ole näkyvissä loppua.

Mediakasvatuksella ei ole yhtä sovittua määritelmää, koska se riippuu määrittelijän näkökulmasta ja alasta. Mediakasvatuksen tavoite on, että lopputulemana on kansalainen, joka pärjää nykymaailmassa eri medioiden keskellä. Mediana pidetään viestinnän eri välineitä ja sisältöjä, kuten kirjaa, uutisia, televisiota, matkapuhelinta ja tietokonetta (Mediakasvatus varhaiskasvatuksessa 2008, 9). Medioiden muuttuessa on mediakasvatuksen nimi muuttunut ja sisältö myös. Kupiaisen, Sintosen & Suorannan (2007, 15-16) mukaan 1950-luku oli lehtien vuosikymmen ja 1960-luvulla televisio yleistyi Suomessa. 1970-luvulla tilansa otti joukkotiedotus. 1980-luvulla keksittiin video, ja 1990-luvulla yleistyi tietokone ja matkapuhelin keksittiin. 2000-luvulla internet on oleellinen osa ihmisten jokapäiväistä elämää helposti hyödynnettävine sisältöineen.

Kirjastoissa keskeiset mediakasvatuksen alueet ovat Sallménin (2009, 15–21) mukaan tiedonhaku- ja hallintataidot, uudet lukutaidot, digitaaliset pelit ja pelaaminen, sosiaalisen median tuntemus ja sen hyödyntäminen kirjastotyössä ja tekijänoikeudet. Yleisissä kirjastoissa mediakasvatustyötä on tehty pitkään. Kirjastolaiset eivät arjen työssään välttämättä ole mieltäneet tai miellä tekevänsä mediakasvatustyötä, koska asioilla on eri nimet, kuten kirjavinkkaus, tiedonhaun opetus, tietoturvan opastus tai kouluysteistyö. Kirjastolaissa ei myöskään löydy mainintaa mediakasvatuksesta.

Kirjastoissa mediakasvatusta tehdään enimmäkseen painottaen lasten ja nuorten turvallista mediaympäristöä sekä edistäen medialukutaitoa. Aikuisten mediakasvatus kirjastoissa on monesti ajateltu kohdistettavaksi lasten vanhemmille (Haavisto 2007, 121). Kuitenkin kirjastojen toteuttama aikuisten mediakasvatus sisällöllisesti on suurimmaksi osaksi internetin sisältöjen löytämistä ja hyödyntämistä, tietotur-

vaa sekä myös median tuottamista, kuten digitarina-työpaja. Kirjastoissa toteutettava mediakasvatus ulottuu senioreihin ja maahanmuuttajiin asti. Opetus- ja kulttuuriministeriö on tukenut kirjastoja vuosia hankkein ja mediakasvatusmateriaalilla, ja on näin luonut puitteita kirjastojen mediakasvatuksen toteuttamiselle. Vuonna 2006 toteutettiin Uimarengas mediatulvaan – kirjastosta -hanke ja sille jatkona Superkirtsi vuosina 2007–2008. Tuloksena näistä hankkeista saatiin kirjastoille mediakasvatuksellisia toimintamalleja ja materiaaleja sekä koulutettiin kirjastoammatillaisia mediakasvatuksen maailmaan sekä toimimaan mediakasvatuksen eri osa-alueiden kouluttajina.

Vuosina 2009–2011 Lapset, mediat ja kirjastot -hankkeessa koulutettiin kirjastojen mediakasvatuksen aluekouluttajia, tuotettiin artikkelikokoelma ja Muksumedia- ja Mediavinkkaus-oppimateriaalit. Lisäksi kirjastoammatillisille on kehitetty mediakasvatussivusto (mediakasvatus.kirjastot.fi) ja lapsille verkkopalvelu Okariino ja nuorille Sivupiiri.

Pääpaino tähän mennessä toteutetuissa mediakasvatushankkeissa on ollut lasten ja nuorten medialukutaidon edistämisessä. Aikuisten opastustyössä voidaan kyllä käyttää hyvin hyödyksi jo tuotettuja materiaaleja, esimerkiksi mediakasvatus.kirjastot.fi:tä, joka on tarkoitettu kirjastoammatillisille ja kaikille mediakasvatuksesta kiinnostuneille.

Koulumaailmassa mediakasvatus kuuluu opetussuunnitelman mukaan osaksi opettajan työnkuvaa aihekokonaisuutena perusasteelta toiselle asteelle eli se on osa opetustyötä. Selkeimmin kirjattuna mediakasvatuksen opettamisen vaatimus näkyy äidinkielen ja kuvataiteen opettajien opetussuunnitelmissa. Koulun ja kirjaston yhteistyö tarkoittaa yleensä kirjastojen yhteydenpitoa äidinkielen opettajien kanssa, ja se on sisällöltään useimmiten tiedonhallintataitoihin liittyviä opastuksia ja aineistovinkkauksia.

3.2 Yleisten kirjastojen mediakasvatuksen vakiinnuttaminen ja kohderyhmät

Suomen kirjastoseuralla on vuonna 2013 alkanut mediakasvatushanke, jonka tarkoitus on edistää mediakasvatuksen vakiintumista yleisissä kirjastoissa. Tavoitteena on luoda kirjaston mediakasvatustoiminnalle erityisesti strategisen tason suuntaviivoja (Mediakasvatuksen vakiinnuttaminen, [viitattu 16.1.2014]). Vakiinnuttamisen välineitä tässä hankkeessa ovat esimerkiksi maakuntakirjastojen tehtävät mediakasvatuksen edistämisessä, kirjastoammattilaisten mediakasvatukseen liittyvän täydennyskoulutustarpeen arviointi sekä verkostoituminen kirjastojen mediakasvattajien kesken. Se, missä määrin aikuisten mediakasvatus muuten kuin vanhemmuuden tai opettajan näkökulmasta tässä vakiinnuttamishankkeessa otetaan huomioon, on mielestäni vielä epäselvää.

”Kirjastot ja media 2012 : -selvitys mediakasvatuksen tilasta yleisissä kirjastoissa”(Kirjastot ja media 2012, 38) antaa ajankohtaisen kokonaiskuvan Suomen yleisten kirjastojen mediakasvatuksen nykytilasta. Selvityksen aineisto on kerätty kirjastojen johtajien antamista internet-kyselyn vastauksista. Siitä käy ilmi, että mediakasvatusta annetaan useimmin lapsille ja nuorille. Kun kyselyssä kysyttiin, kuinka tärkeinä vastaajat pitivät eri kohderyhmiä, joille mediakasvatusta voisi antaa, vähiten tärkeimpänä kohderyhmänä pidettiin aikuisia (mts. 26). Tärkein kohderyhmä olivat 9–18-vuotiaat.

Vaikka aikuiset ovat vähiten tärkeä kohde kirjastojen johtajien vastauksissa, ovat seniorit ja maahanmuuttajat tasan toisella sijalla kohderyhmänä mediakasvatuksen antamisen tärkeydessä lasten ja nuorten jälkeen. Lapsiin ja nuoriin kohdistetaan eniten mediakasvatustyötä kirjastoissa. Tähän mennessä tuotetut mediakasvatusmateriaalit ja hallituksen hankkeet ovat pääosin suunnattuja lapsille ja nuorille. Toki niitä hyödyntävät aikuiset, opettajat, vanhemmat, jotka lasten kanssa työskentelevät.

Yllämainitun kyselyn perusteella kirjastoissa myös halutaan painottaa lapsia ja nuoria. Aikuiset on kohderyhmänä vähiten tärkeä, mutta kuitenkin haavoittuvampina nähdyt aikuiset, maahanmuuttajat ja seniorit ovat melko tärkeä kohderyhmä.

Aikuisille suunnattua mediakasvatusta, esimerkiksi opastustoimintaa kannattaa ylläpitää ja kehittää, koska Suomessa aikuisväestöllä on tietoyhteiskunnan työ- ja arkielämässä tarvittavissa taidoissaan osaamistasoissa suuria vaihteluja. Kansainvälisen aikuistutkimuksen (Malin, Sulkunen & Laine 2013, 27) mukaan lukutaidoltaan heikkoja aikuisia on noin 11 prosenttia eli 370 000 henkilöä, numerotaidoltaan heikkoja on 13 prosenttia eli 450 000 ja tietotekniikkaa soveltavassa ongelmanratkaisutaidossa heikkoja on noin miljoona aikuista suomalaista. Edelleen suomalaiset 55–65-vuotiaat ovat tietotekniikkaa soveltavassa ongelmanratkaisutaidossa OECD-maiden vastaavien ryhmien keskiarvon alapuolella (mts. 30). Moni alle 60-vuotias suomalainen ei osaa käyttää tietokonetta tai mobiililaitteita, saati että hoitaisi asioitaan verkon kautta.

3.3 Opastustoiminta on aikuisten mediakasvatusta

Yleisten kirjastojen neuvosto on määrittänyt strategiassaan 2011–2016, että yleisten kirjastojen yksi perustehtävä on kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen kuten medialukutaidon tukeminen (Yleisten kirjastojen, 6, [Viitattu 27.1.2014]). Mediakasvatuksen tavoite on medialukutaitoinen kansalainen. Kirjastojen opastustyöllä on tavoitteinaan tukea aikuisia luomaan, osallistumaan, ja ilmaisemaan itseään.

HelMet-kirjastojen opastajien järjestämällä peruskursseilla (Liite 1) on mahdollisuus vahvistaa omia tiedonhaku- ja hallintataitojaan verkkomaailmassa, sekä tutustua alkeista alkaen tietokoneen käyttöön tai sähköpostin hankkimiseen ja käyttöön. Eriteemaisilla kursseilla on mahdollisuus syventää osaamistaan, esimerkiksi verkon kaunokirjallisuus- tai matkailuaiheisiin sivustoihin tutustumalla (Liite 2). Sosiaalisen median opastuksissa päästään alkuun sisältöjen tuottamisen, jakamisen ja toisten kanssa vuorovaikutuksessa olemisen kanssa. Pajatyypisissä toiminnoissa (Liite 6) tehdään asioita yhdessä henkilökunnan tai toisten kanssa, esimerkiksi suunnitellaan paitaan printtikuvio, tulostetaan printti ja painetaan se paitaan.

Opetus- ja kulttuuriministeriö haluaa vahvistaa mediakasvatuksen asemaa, mikä on kirjattu ministeriön kulttuuripolitiikan strategisen kehittämisen tavoitetilaan (Hyvä medialukutaito 2013, 4). Mediakasvatustyötä tehdään Suomessa moninlaisella

toimijakentällä: valtiotasolla, aluehallinnossa ja kunnissa, yrityksissä, edunvalvontajärjestöissä, kansalaisjärjestöissä, verkostoissa, sekä yliopistoissa ja kouluissa (mts. 21).

Kullakin toimijalla on oma roolinsa ja näkökulmansa mediakasvatuksen edistämiseen. Hyvän medialukutaidon edistäminen pyritään saamaan paremmin kirjaston toiminnan rakenteisiin esimerkiksi kuntatason suunnitteluasiakirjoissa ja yksikkötason suunnitelmissa (mts. 39). Kirjastojen edellytetään enenevässä määrin tekevän paikallista suunnittelu- ja yhteistyötä, jotta aikaansaataisiin kestävä rakenteet medialukutaidon toteuttamiseksi. Toimivan yhteistyön esimerkkinä käytetään koulun ja kirjaston olemassa olevaa yhteistyörakennetta (mts. 41). Yleiset kirjastot ovat yksi paikallisen tason mediakasvatuksen toimijoita, ja viime vuosina kirjastojen merkitys mediakasvatustyössä on tullut yhä tärkeämmäksi.

4 TUTKIMUSMENETELMÄT, -TAVOITTEET JA -PROSESSI

4.1 Tutkimustavoitteet ja -menetelmät

Tämän työn yksi tavoite on kartoittaa HelMet-kirjastojen opastustoimintaa. Kartoitusta teen esittelemällä HelMet-kirjastojen opastustarjontaa, HelMet-opastajaryhmän tarkoitusta ja toimintaa sekä kunkin kaupunginkirjaston opastuksia tarkemmin. Opastustoiminnan pieni historiakatsaus antaa kuvan siitä, milloin ja miksi opastustoiminta alkoi. Yleisiä kirjastoja koskevat lain asettamat tavoitteet, strategiat ja agendat antavat kuvan miksi opastuksia tehdään.

Työn toinen tavoite on selvittää, millaisia käsityksiä opastajilla ja esimiehillä on opastustoiminnasta. Kolmas tutkimustavoite on selvittää, millaisia eroja opastajien ja esimiesten opastustoimintaa koskevissa näkemyksissä ilmenee. Olen käyttänyt teemahaastattelun menetelmää, kun olen tutkinut esimiesten ja opastajien käsityksiä ja näkemuseroja opastustoiminnasta ja opastustoiminnan järjestämisestä. Kartoituksen tiedonhankintamenetelminä ovat sähköpostiviestit, HelMet-intranet, Vantaan kirjasto- ja tietopalveluiden intranet ja henkilökohtaiset keskustelut.

4.2 Teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, joka on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47). Kirjastojen opastustoiminta on julkaistun tiedon perusteella vähän kartoitettu alue. Teemahaastattelemalla avainhenkilöitä, opastajia ja esimiehiä HelMet-kirjastoissa on tarkoitus saada syventävää tietoa HelMet-kirjastojen opastustoiminnan nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä. Teemahaastattelu kohdistuu tiettyihin teemoihin, ja haastattelukysymykset eivät ole tiukasti sidottuja. Teemahaastattelu antaa painoarvoa ihmisten omille tulkinnoille ja merkityksille tutkittavista asioista.

Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 48) mukaan teemahaastattelulla voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, tunteita, uskomuksia ja ajatuksia. Työssäni teemahaastattelu on sopivin menetelmä, koska vastaajiksi pyydettiin niitä, jotka työnsä vuoksi

asiasta tietävät ollen niin sanottuja avainhenkilöitä. Teemahaastattelujen aikana on mahdollista myös tehdä lisäkysymyksiä, mikäli jokin kohta jää epäselväksi.

4.3 Tutkimusprosessin eteneminen

Työni aihe muovaantui nykyiseen muotoonsa syksyllä 2013. Aihe tuli alun perin HelMet-opastajaryhmältä muutama vuosi sitten, mutta hankkeistamissopimuksen tein lopulta Vantaan kirjasto- ja tietopalvelujen kanssa. Tähän oli lähinnä syynä se, HelMet-opastaryhmä ei ole päätäntävaltainen, joten se ei sopimusta voinut tehdä.

Haastateltavien valintaan vaikutti heidän asiantuntijuutensa ja ammattiasemansa liittyen HelMet-alueen opastustoimintaan. Alun perin oli selvää, että tiedonkeruumenetelmänä olisi haastattelu, jolla saa syvällisempää tietoa asenteista ja arvoista ja näkemyksistä verrattuna kyselyyn. Oli tarpeen saada kustakin kaupungista sekä opastustyötä tekevän että opastustyöstä jollakin tasolla vastaavan esimiesasemassa olevan mielipiteitä. Haastattelin kuusi ihmistä, joista kolme oli käytännön opastustyötä tekeviä ja kolme opastustoiminnasta vastaavaa esimiesasemassa olevaa. Haastateltavat olivat oman työnsä asiantuntijoita, ja kullakin oli hyvin pohditut mielipiteensä aihepiiriin liittyen.

Ennen työn aloittamista mietin, riittäisikö kuusi haastattelua. Keskeisissä kysymyksissä kyllä riitti. Sain haastatteluilla haluamiani näkemyksiä ja mielipide-eroja, jotka tutkimukseni tavoitteena olivat. Sähköpostitse lähetettyihin haastattelupyyntöihini vastattiin melko nopeasti. Kahdelle haastateltavalle laitoin muistutusviestin.

Haastattelut tein helmikuussa 2014. Äänitin ne. Varmistaakseni äänitysten onnistumisen käytin myös puhelimesani ollutta sanelinta. Haastattelut kestivät keskimäärin tunnin ja viisi minuuttia. Koehaastatteluni kesti kolmekymmentäviisi minuuttia. Koehaastateltavani oli muihin verrattuna tehokas ilmaisussaan, enkä tehnyt hänelle tarkentavia kysymyksiä, joita varsinaisissa haastatteluissa oli tarpeen tehdä. Apuna käytin kysymysrunkoa (Liite 7).

Annoin ihmisten puhua melko vapaasti teemoihin liittyen. Kävin haastatteluissa läpi teema-aiheet ja kysyin kysymyksiä, yleensä tietyn järjestyksen mukaan. Kahdessa kysymyksessä huomasin olevan toistoa varsinaisia haastatteluja tehdessä-

ni, mutta en usko siitä olleen haittaa. Yhdessä haastattelussa unohdin kysyä yhden kysymyksen, mutta sain kyllä haastattelusta muuten kysymykseen vastauksen. Lähetin kuitenkin varmuuden vuoksi haastateltavalle seuraavana päivänä kysymyksen sähköpostitse. Yhdessä haastattelussa koin, että emme kaikissa kohdissa haastateltavan kanssa ymmärtäneet toisiamme tarpeeksi, jonka takia tein tarkentavia kysymyksiä. Kaksi haastateltavaa halusi selvennyksen tai tarkennuksen käsitteeseen opastustoiminta. Olin haastattelupyyntöviesteissäni kuvannut haastattelun aihepiirin, enkä siksi erikseen avannut opastustoiminnan käsitettä haastattelujen alussa, paitsi pyydettäessä.

Litterointityöhön meni aikaa noin kahdeksan ja puoli tuntia haastattelutuntia kohti. Litteroin haastattelut käyttämällä tekstinkäsittelyohjelmaa ja kirjoitin punaisella värillä tekstin sekaan omia yhteenvetoja puheesta, mikä osaltaan hidasti työtä, mutta auttoi aineiston jatkokäsittelyssä. Litteroinnit olivat valmiina helmikuussa 2014. Litteroitua aineistoa kertyi noin 85 sivua.

Litteroidusta aineistosta nostin taulukkoihin kunkin haastattelun keskeisimpiä teemoja, jotka ovat osin samoja haastattelurungon teemojen kanssa. Kävin läpi taulukot, ja katsoin isoimmat teemat, joista suurimman erottelin punaisella värillä. Taulukointien jälkeen aloin koostaa tuloksia varsinaiseen työhön.

5 HAASTATTELUJEN TULOKSET

5.1 Haastateltavien tausta

Haastateltavat on merkitty tunnuksin H1-H6 kirjallisen selkeyden vuoksi. Haastateltavia oli kuusi ja he jakaantuivat kaupungeittain siten, että haastattelin Espoosta, Helsingistä ja Vantaalta yhden opastustyötä tekevän ja toisen aihepiiriin nähdessä avainasemassa olevan esimiestyötä tekevän. Haastateltavien työkokemus kirjastoalalta vaihteli neljästä vuodesta kolmeen kymmeneen viiteen vuoteen. Koska tutkin, mitä mieltä opastustyötä tekevät ja esimiesasemassa olevat ovat opastustoiminnasta, sen toteuttamistavoista ja tulevaisuudennäkymistä, olen tuloksiin erottellut, onko kyse opastajasta, vai esimiehestä ja mikäli tarpeen, minkä kaupungin opastusasioista puhutaan.

5.2 Missä mennään ja minne halutaan mennä kootusti ja kaupungeittain

Taulukko 1. Näkemyksiä opastusten sisällön ja toteuttamistavan nykytilasta ja tavoitetilasta.

Nykytila	Tavoitetila
Koulumaisuus, ryhmäopastukset	Ketterä, työpajamainen, mentoroiva, kepeä, yksilöopastus, yksittäiset teemat, joista on vaikea löytää tietoa
Ennakoilmoittautuminen, sitovuus, jäykkyys	Ei ennakoilmoittautumista, voi tulla ja mennä, opastus joustaa ihmisten aikataulujen mukaan
Opastus atk-luokassa	Opastus keskellä kirjastoa sohvien ja pyöreiden pöytien ääressä, kuitenkin tila on rauhallinen.
Oppimisen tapa: Puhuva pää kertoo ja muut tekevät tarkasti ohjeiden mukaan.	Oppinen tapahtuu toisen kanssa yhdessä tehden (ongelmalähtöisyys). Asiakkaiden osallistaminen on tärkeää.
Opastusten määrä	Opastusten laatu
Tekniikka ja kirjaston sisältöjen tarjonta hakevat toisiaan	Kirjaston tarjoamat sisällöt opastetaan tekniikan kautta tai avulla.
Maksuttomuus, matala kynnys osallistua	Maksuttomuus, matala kynnys osallistua / Kurssimuotoinen toiminta siirretään työväenopistolle, maksullisuus siinä.
Yhtenäiset nimet ja sisällöt toteutuneet suurimmaksi osaksi.	HelMet-opastus tunnetaan brändinä. / Opastuksilla ei ole yhtenäisyyttä ja kukin kirjasto organisoii opastuksensa henkilökunnasta ja tiloista riippuen.
Kirjaston e-aineistoihin opastaminen on vähäistä.	Kirjaston e-aineistoihin opastaminen lisääntyy merkittävästi.
Opastusten satunnaisuus	Opastusten systemaattisuus
Paljon kurssimuotoista opastusta	Kurssitus vähenee, jopa häviää kirjastoista. Työnjakoa enemmän työväenopiston tai muiden opastusta tarjoavien tahojen kanssa.
Opastuksilla on ongelmanratkonnasta lisämerkitys sosiaalinen merkitys asiakkaille.	Asiakkaiden kanssa tehdään yhä enemmän ja asiakkaat keskenään tekevät asioita.

Taulukkoon 1. on koottu opastusten sisällön ja toteuttamistavan nykytilaan ja tavoitetilaan liittyvistä näkemyksiä, joita ei ole eritelty kaupungeittain. Kauttaviiva (/) tavoitetilanäkemyksissä tarkoittaa vaihtoehtoista näkemystä. Käsittelen tuloksissa kaupungeittain opastustoiminnan nykytilaan liittyviä näkemyksiä. Sikäli, kun haastatteluissa ilmeni esimies-opastaja -välisiä näkemuseroja, pyrin niitä esille tuomaan.

Helsingin opastustarjonnan vahvana puolena nähtiin esimieshaastateltavan (H1) mielestä kohtuulliset valmiudet henkilökohtaisiin opastuksiin. Opastajahaastateltavan (H2) mielestä nykyisten opastusten organisoinnissa on kehittämisen varaa.

H2: Nykyisten opastusten organisointi on hakusessa, ei tiedetä, mitä asiakkaat hakee, se on semmoinen aika iso myökky, jota yritetään saada selkeämmäksi.

Ryhmäopastuksiin ei saada välttämättä tarpeeksi asiakkaita. Henkilökohtaista opastusta on saatavilla monessa kirjastossa, mutta palvelulla on alikäyttöä, joksiksi, ettei sitä markkinoida tai haluta markkinoida. Opastusten markkinoinnin tärkeys nousi esiin asiakkaiden saamiseksi. Esimiesnäkökulmasta (H1) riittävän tasapuolisen opastustarjonnan organisointi koettiin hankalaksi, koska opastamiseen liittyvä osaaminen on kiinni henkilöissä.

Espoon opastustarjonnan taso koetaan hyväksi ja henkilökohtaisten opastusten kysyntä kasvaa edelleen. Verkko- ja teknologiaosaamiseen liittyvät opastukset ovat erittäin hyvällä tasolla, ja niitä tarvitaan jatkossakin. Espoon (H3) esimieshaastateltavan ja opastajahaastateltavan (H5) näkemykset opastustoiminnasta olivat hyvin yhteneväiset. Esimieshaastateltavan mukaan opastustarjonnan sisällössä ei olla ihan tasapainossa. Teknologia- ja verkko-osaamisen lisäksi sisältöjen avaaminen on tärkeää. Opastuksiin ei käytetä enää luokkahuoneita vaan ollaan keskellä kirjastoa pyöreiden pöytien ääressä, mikä lisää tietoisuutta opastuksista ja madaltaa osallistumiskynnystä.

Esimieshaastateltavan mukaan opastajia on tarpeeksi. Opastajahaastateltava korosti, kuinka Espoon Varaa kirjastonhoitaja-palvelun kysyntä kasvaa edelleen ja että siihen tarvitaan lisää porukkaa. Tällä hetkellä opastustoiminta on erikoistuneen ammattijoukon työtä. Espoon opastajaryhmä luo uusia opastussisältöjä, ja

asiakaspalautteita käytetään hyväksi kehittämistyössä. Mikäli uusi opastustuote osoittautuu toimivaksi, esittävät espoolaiset sitä HelMet-opastajaryhmälle.

Vantaalla opastustoiminnalla on perinteitä ja sen merkitystä ei kyseenalaisteta ja se nähdään isona toimintamuotona. Kumpikin Vantaan haastateltava oli kuitenkin sitä mieltä, että opastuksiin on resursoitu liian vähän henkilökuntaa. Opastuksia pidetään useassa kirjastossa ja kirjastolaiset ovat tietoisia opastustoiminnasta, mikä kertoo traditiosta. Esimiesasemassa (H6) oleva haastateltava nosti esiin, että Vantaan opastustoiminnan resursointi ja organisointi on epäselvää. Opastustoimintaa ei ole mitoitettu mitenkään, ja sen suhde kirjaston strategiaan on etäinen.

Opastajahaastateltavan (H4) mukaan opastusten tarjonnassa on hajontaa ja epätasapainoa. Epätasapaino ilmenee siten, että monessa kirjastossa henkilöstötilanteesta johtuen tehdään vielä koulumaisesti toteutettuja niin sanottuja ”perus-ATK-ryhmäopastuksia”. Opastusten muutostavoite on kuitenkin määrystä laatuun. Sisällöntarjonnassa keskitytään tiettyihin taitoihin tai asioihin, joita ihminen tarvitsee selvittääksensä tässä yhteiskunnassa, ja tämän pidemmälle tarjonnassa ei voida mennä. Henkilökohtaisten opastusten määrää on jouduttu nostamaan huomattavasti ja samalla ryhmämuotoisia opastuksia vähennetään.

5.3 Ryhmäopastuksesta henkilökohtaiseen opastukseen

Vantaan opastajahaastateltavalla ja esimiesasemassa olevalla haastateltavalla oli erilainen käsitys syistä, miksi samat asiakkaat käyvät yhä uudelleen ja uudelleen samoissa opastuksissa. Esimieshaastateltava näki, että asiakkaat tulevat yhä uudelleen samoille opastuksille, koska ovat niin alkuvaiheessa ja koska kirjastoihin tullaan myös seuran vuoksi. Opastajahaastateltava taas arvioi, että syy toistuvilla samoilla opastuksilla käymiseen on opastusten pedagogisessa tasossa eli siinä, että asiakas ei ole oppinut asiaa, jonka takia kurssille tulee.

Helsingin esimieshaastateltava kertoi saaneensa viestiä useasta suunnasta siitä, että ihmiset eivät hae niinkään kursseja vaan sen hetkiseen tarpeeseen opastuksia. Tämä näkemys tuli myös muista haastatteluista esiin vahvasti. Helsingin opastajahaastateltavan kokemuksen mukaan ryhmäopastuksiin ei välttämättä saada

osallistujia. Haastatteluista nousee esiin, että henkilökohtaisen opastusten määrä kasvaa, koska asiakkaiden tiedontarpeet ovat nykyisin hyvin ongelmakeskeisiä. Ryhmämuotoisia kursseja pidetään vielä, osin resurssinäkökulmastakin, koska niitä on helppo organisoida, mutta opastusten painopiste näyttää menevän koulu- maisesta puhuvasta päästä kohti henkilökohtaista opastustilannetta. Yhä useammin opastaja ei itsekään tiedä ratkaisua ongelmaan, vaan ottaa selvää asiasta asiakkaan kanssa. Pajamuotoinen toiminta, jossa asiakkaita halutaan osallistaa ja tutustuttaa uusiin, perinteisestä kirjastotyöstä kaukanakin oleviin laitteisiin, nousi esiin lähitulevaisuuden opastusmuotona.

5.4 Opastustyön asema vaihtelee

Opastamistoiminnan asema vaihtelee haastattelujen perusteella kirjastoittain. Näyttäisi siltä, että konkreettisesti opastamisen arvo näkyy siinä, miten hyvin opastustoiminta on saatu kirjaston strategiaan, ja sitä kautta näkyväksi kokonaisuudeksi eli sovituiksi tavoitteiksi ja työntekijöiksi. Useampi haastateltava korosti, kuinka opastustoiminta näkyy vuosikertomuksissa. Tällöin ulospäin näyttää, että opastustoiminta on tärkeää, vaikka käytännössä niin ei olisikaan. Kautta linjan haastatteluissa korostui, että opastustyötä pitäisi tehdä nykyistä isompi joukko ammattilaisia. Vantaan tämänhetkistä opastustoiminnan asemaa kuvaa hyvin esimieshaastateltavan (H6) näkemys, mikä lienee yleistettävissä tilanteeseen yleisissä kirjastoissa.

H6: Se menee siinä sivussa ja tulee sieltä täältä siinä muun toiminnan ohessa, ja työntekijät tekee sitä muun toiminnan ohessa.

Konkreettisesti opastustyön asema voi näyttäytyä opastuksia järjestävän kirjaston arjessa siinä, mistä sovituista asioista pidetään kiinni, kun tulee henkilökuntavajusta. Perutaanko opastukset, vai pidetäänkö niitä kirjaston ydinpalveluna, josta ei tingitä?

H4: Jos vaikka aikuistenosastolta puuttuu henkilökuntaa, niin ei sitä putiikkia pistetä kiinni, vaan ainahan siellä on joku. Sama juttu opastuksissa, niitä ei kyseenalaisteta vain sen takia, sieltä ei karsita ekana, se on sit jostain muualta. [...] Mut jossain paikoissa on niin, että ei välttämättä henkilökunnalla oo työaikaakaan siihen sillä tavalla et pystyis

pitämään taitoa yllä, tai käymään koulutuksissa ta et sitä ylipäätään nähtäis sellaisena toimintana, et se kuulu edes kirjaston tehtäviin. Se on huolestuttavinta, et jos ollaan siinä pisteessä, et jos nähdään, et se ei kuulu kirjaston tehtäviin.

5.5 Laitteet vastaan sisällöt

Haastatteluissa nousi esiin tablettien, älypuhelinien, kannettavien tietokoneiden, e-aineiston lukulaitteiden, 3D-tulostinten, ompelukoneiden jne. käytön opastus. Laitteet uusiutuvat jatkuvasti ja niiden hankkimiseen joko on budjetoitu rahaa tai ei. Tämä riippuu kaupungista. Ihmisillä on usein se vähän aikaa sitten kaupasta ostettu laite, joten osaamisvaatimus on viimeisin.

Asiakkaiden syyt tulla henkilökohtaiseen opastukseen liittyvät usein laitteisiin ja tekniikkaan. Opastustyössä laitteilta ei voi välttyä, koska asiakkaat tarvitsevat niiden käyttöön apua. Pitkään opastustyötä tehnyt haastateltava huomioi myös, että sisällöt ovat kuitenkin kautta linjan olleet kirjastoissa tärkeämpi, kaikessa ja koko ajan.

H5: En mä nyt niin paljoa kuitenkaan keskity siihen, et jos meillä on läppärikerho, et mikä on se rautapuoli, et kuinka paljon tässä on, et tietysti sitä sivutaan, et ehkä toi on niin vanha, että ois uuden hankinta edessä. [...] Enemmän sillein, että mitä iloa ja hyötyä siitä voi olla sille ihmiselle itselleen.

Opastusten painopisteen tulevaisuus näkyi ”laitteet vai sisällön tarjonta vai molemmat” -puheina haastatteluissa. Opastuksissa asiakkaille avattaviksi sisällöiksi nähtiin yleisimmin kirjaston fyysiset aineistot ja e-aineistot. Kirjaston e-aineistontarjonta lisääntyy, ja ihmisiä pitää opastaa käyttämään niitä. Espoon esimieshaastateltava (H3) haluaisi laajentaa opastusten suuntaa sisältöjen avaamiseen. Näiksi uusiksi opastussisällöiksi haastateltava mainitsi sosiaaliset, yhteiskunnalliset ja psykologiset aiheet, joilla ei ole yhtä vastuuviranomaista, ja joille on asiakaspalautteen mukaan tarvetta.

Vantaalla on tarkoitus yhdistää sisällöntarjonta ja laitteisiin opastaminen niin, että opastustilanne on integroitu kirjaston muuhun toimintaan. Esimerkiksi e-

kirjalukupiirin ympärille voisi rakentaa verkkoympäristön, jota käyttäessään lukupii-
riläiset oppisivat verkkotaitoja huomaamattaan.

H1: Meidän olisi hyvä kirjastona miettiä, [...] mihin painopiste laite-
taan, mihin resurssit laitetaan. [...] Ajatellaan tietotekniikkaa, välineitä,
se on kauhean muuttuva maailma, koko ajan tulee uutta, sä oot yhden
just oppinut käyttämään. [...] Lähdetäänkö me välineestä vai ajatel-
laanko, että meidän opastaminen on sisällön hakemista jollakin ta-
paa? Tässä on vähän sellaista huojuntaa, että tarvitaan tällä hetkellä
sekä että. [...] Miten me saadaan samaan pakettiin laaja sisällöllinen
osaaminen ja siihen opastaminen?

3D-tulostimen tai ompelukoneen käyttäminen ja käytön opastus ei liity suoranai-
sesti perinteiseen. Ne liittyvät kirjasto pajatoimintakonseptiin, mikä tarkoittaa sitä,
että ihmiset tutustuvat laitteisiin ja asioihin kirjaston tiloissa, ja tekevät yhdessä
asioita.

5.6 HelMet-yhteistyön johtaminen

HelMet-opastustoiminnan yhtenäistämistyötä vastaan nousi kritiikkiä yhdessä
haastattelussa. Neljä haastateltavaa piti yhtenäistämistyötä tärkeänä ja yksi suh-
tautui siihen neutraalisti. Helsingin esimieshaastateltava (H1) koki, että eri kau-
punkien kirjastoverkkojen erilaisuus ja rakenteet johtavat hyvin erityyppiseen opas-
tamiseen, kuin mitä HelMet-opastajaryhmä toteuttaa ja tavoittelee. Helsingin kir-
jastoverkko on tiheä, ja haastateltavan (H1) mukaan siihen rakenteeseen opastus-
toiminnan suunnittelu on erityyppistä, mitä se on esimerkiksi Espoon kauppakes-
kuksissa sijaitsevilla isoissa kirjastoissa, joissa on spesialisteja, joiden työnku-
vaan on vahvasti määritelty opastaminen. Specialisti tarkoittaa pedagogista infor-
maatikkaa.

H1: Tässä on pieni hankauskohta, ainakin Helsingin näkökulmasta.
Vaikea päästä siihen muottiin, HelMetin määrittämään muottiin sitä
tarjontaa, mitä meillä olis tarjottavana opastamisen tiimoilta. Vain osa
kirjastoista pystyy menemään siihen, vastaamaan siihen tarjontaan, ja
sitten taas monessa paikassa koetaan, että meillä ei ole tiloja, eikä
mahdollisuuksia tehdä esimerkiksi kurssimuotoisia opastamisia.

H1: HelMetin puolelta tulee se sellainen että pitää olla yhtenäinen, yh-
tenäistä ja tasalaatuista. Ja käytännössä se ei sitten menekään niin.

[...] Tää on hyvin Espoon lähtökohdista tehty malli, joka meillä ei välttämättä sitten ihan pelitäkään [...] Se on niin kiinni siitä, sulla pitää olla hyvät opastajat, niitä ei riitä ihan joka yksikköön.

HelMet-tasolla opastajien välinen vapaa keskustelu, hyvä yhteishenki ja henkilökohtaiset kontaktit näyttäytyivät hyvin toimivina. HelMet-opastajaryhmän jäsenet ovat tiiviisti yhteydessä toisiinsa. Haastatteluissa kaikki opastustyötä tekevät ja yksi esimiesasemassa oleva haastateltava näkivät, että ryhmän jo tähän mennessä tekemä yhtenäistämistyö on ollut tärkeätä ja asiakaslähtöistä toimintaa. HelMet-opastajaryhmän toiminnan ongelmiksi nousivat kahdessa haastattelussa päätöksentekoon, HelMet-johtoryhmään (HelMet-jory) ja kaupunkien itsenäisyyteen liittyvät asiat.

H4: Tää opastustoiminta on parin viime vuoden aikana pikkaisen lähtenyt ehkä jotenkin ajelehtimaan. Se yhtenäistämistyö, mikä on ollut käynnissä [...] niin siinä on päästy siihen, että on yhteiset sisällöt ja yhtenäiset otsikot, yhtenäinen kuvitus, yhtenäinen sivu eli HelMet, mistä me laitetaan tietoja jakoon, ja siihen kaiken pitäisi tukeutua, mutta koska tää, koska mulla ei ole esimerkiksi itselläni kovin hyvää käsitystä, kuka tätä oikeasti johtaa joka kaupungissa, niin musta tuntuu, että ihmisten, myös muiden, on vaikea sitoutua siihen henkisesti, jos tuntuu että nyt tässä asiat ei mee eteenpäin tai kukaan ei oikein pääätä mistään.

Opastajaryhmä on tehnyt HelMet-jorylle ehdotuksia toimintansa kehittämiseksi, esimerkiksi HelMet-ylläpitoryhmien saamiseksi tai opastajien kuntatasoisen liikkuvuuden lisäämiseksi. Ehdotukset on todettu johtoryhmässä, mutta ne eivät ole edenneet. Asiakasnäkökulmasta HelMet-tasoisesta päätöksenteosta pysähtyneisyys näkyy asiakasrajapinnoissa kysymyksinä, joihin henkilökunta joutuu vastaamaan.

Yhden esimiesasemassa olevan haastateltavan mielestä HelMet-tasolla opastustoiminta on unohdettu, koska se koetaan vakiintuneena toimintana eikä siten kehittämisen kohteena. Esimieshaastateltava myös huomioi, että HelMet-joryn asialistalle ei mahdu kovin montaa asiaa kerralla ja että sen työaika menee paljolti Sierra-kirjastojärjestelmän ja tulevan Keskustakirjasto-projektin kanssa.

Opastustyötä tekevän haastateltavan mielestä nykytuotoisessa HelMet-joryssä eivät kaikki näkökannat tule huomioiduiksi. Opastajahaastateltavan näkemys oli, että HelMet-joryn pitäisi hoitaa opastustoimintaan liittyviä ratkaistavia kysymyksiä

jotenkin, esimerkiksi delegoimalla vastuutaan eteenpäin, koska tavoite on kehittää toimintaa ja viedä palveluita eteenpäin. HelMet-tasoisien opastamistyön kehittäminen on isojen kokonaisuuksien kehittämistä, ja voi olla, että viesti, esimerkiksi tieto HelMet-joryn tekemistä päätöksistä, ei mene eteenpäin kunkin kaupunginkirjaston omaan johtoryhmään.

HelMet-tasoiseen päätöksentekoon liittyy se tosiasia, että kukin kaupunki tekee viime kädessä itsenäisiä päätöksiä, jotka voivat kumota HelMet-joryn tekemät päätökset.

H4: Tässä HelMet-yhteistyössä on mun mielestä se perusongelma, että jokainen kaupunki tekee itse ne itsenäiset päätöksensä, [...] HelMet-jory, mikä sen joryn rooli oikein on? [...] Et jos ne päättää siellä, niin sitten kaupungit kuitenkin päättää toisin. [...] Tää HelMet-välinen dialogi ontuu aika pahasti. Jokainen kaupunki on tehnyt omia ratkaisuitaan riippumatta siitä, mitä HelMet-jory on yhdessä päättänyt.

5.7 HelMet-opastusta ei ole tuotteistettu

Haastatteluista nousi esiin, että yhteiset kurssien nimet ja sisällöt eivät riitä, jotta asiakkaat ja kirjastolaiset ymmärtäisivät yhdenmukaisesti, mitä HelMet-opastus on. Tähän mennessä tehty HelMet-opastusten yhtenäistämistyö nousi esiin arvokkaana asiana, muttei riittävänä. Tämä ilmeni esimerkiksi siitä, että kaksi opastustoimintaan liittyen avainasemassa olevaa esimiestä koki käsitteen opastaminen epäselvänä.

H1: Tarkoitatko tällä tietotekniikkaa vai mihin liittyvää opastamista? [...] Mitä me puhutaan, kun puhutaan opastamisesta, puhutaanko me opastamisesta kirjallisuuteen, vai puhummeko opastamisesta välineiden käyttöön vai mitä?

H6:..Mun mielestä sana opastus on kummallinen, se ei kerro, mitä opastetaan. Mutta puhutaan siis varmaankin tietotekniikka- ja tietoverkot... Tää on pikkuisen hämää, kun on musavalmentajaa, ja tällaista. Ja sit toisaalta se toinen ääripää on läppäritohtori.

Yhtenäinen HelMet-opastustuote vaatii, että opastuksilla on yhteiset otsikot, sisällöt ja sen, että henkilökuntakin tietää, mitä HelMet-opastus on. HelMet-kirjastoja on 63, joten yhteisen ymmärryksen ja kielen saavuttaminen on iso haaste. Haas-

tattelujen perusteella tuotteistamiselle on todellinen tarve, mutta se ei onnistu nykymuotoisella työryhmätoiminnalla.

H4: Et sä välttämättä tajua, mistä siinä kirjaston opastuksessa on kyse. Mitä ne opastaa? Siihen pitäisi saada jokin yhteinen juoni. [...] Se vaatii sit niitä paikallisia johtoryhmiä ymmärtämään ja sisäistämään sen asian. Viime kädessä, jonkun pitää ottaa se johtajan rooli ja josakin kohtaa sanoa, että te ette voi tehdä noin, koska muualla tehdään näin, et jokainen tekee eri hommaa.

Helmet.fin opastus-osion sisältö on yksittäisiä kurssi-ilmoituksia, mikä ei ole riittävä viestintää. Brändäys ja tuotteistaminen vaatisi onnistuneen johtamisen lisäksi kristallisoituneen ajattelun ja halutun suunnan, mikä vaatii HelMet- ja kuntatasoisten opastustoiminnan rakenteiden kuntoon saamista. Tavoitteellinen toiminta, yhteinen näkemys asioista, markkinointi ja johtaminen liittyvät kiinteästi siihen, että HelMet-opastus saataisiin tunnistettavammaksi.

5.8 Opastusten tarpeellisuus

Kolme haastateltavaa näki kirjastoalan tulevaisuuden ydinosaamiseksi sen, mitä nyt opastamiseksi kutsutaan. Tulevaisuuden opastamisena nähtiin asiakkaiden vastaanottaminen ja osallistaminen, minkä käsitin asiakkaiden kanssa yhdessä tekemisenä ja asiakkaiden keskinäisen toiminnan aktivoimisena.

H5: Mä uskoisin, että pajatoiminta ja sen tyyppinen tulee lisääntymään. Mut sitten myös semmoinen ihmisten kesken semmoinen yhteisöllisyys ja yhdessä tekeminen, sen tarve, mikä nyt noissa digitarinakerhoissa on, niin se ei varmaan häviä.

Tieto löytyy yhä enemmän verkosta, ja kirjaston rooli tiedonvälittäjänä muuttuu sitä myöden myös. Suomesta tulee yhä enemmän itsepalveluyhteiskunta, ja ihmisiä on tärkeä auttaa teknisten muurien yli. Asiakkaita autetaan pääsemään sujuvasti käsiiksi e-aineistoihin.

H4: Jos se tieto on sekä verkossa että painettuna, niin eihän siinä kohti kirjaston rooli ole muuttunut välttämättä, koska sitten asiakas voi valita. Mutta kohta ihminen ei voi valita kaikkia juttuja, sen on pakko hoitaa verkkoasiointia, tai esimerkiksi pankkiasiointia verkossa. Se tulee hemmetin paljon kalliimmaksi hoitaa se siinä pankissa. Siinä koh-

din me ollaan tilanteessa, että jonkun on pakko tässä maailmassa opastaa ihmisille, että miten se netti saadaan päälle, tai mikä se netti ylipäättään on, mitä pitää painaa, jotta oikea summa napsahtaa oikealle tilille. [...] Ei ole hirveästi muita paikkoja kuin kirjastot, jotka pystyis halutessaan, jos asia nostettais valtakunnalliselle agendalle, verkko-taitojen ja tieto- ja viestintätekniikkavalmiuksien kohentaminen, me ollaan masinoiduttu kuitenkin niin hyvin, olis helppo levittää.

Moni haastateltava pohti, tarvitaanko opastusta enää tulevaisuudessa. Diginatiivit, 1980-luvulla syntyneet, mainittiin tulevina eläkeläisinä ryhmänä, joka hallitsee laitteet ja tekniikan. Opastusten tulevaa tarvetta arvioitiin alla olevissa kommentteissa.

H5: Tähän saakka on ajateltu, että kohtahan ne on oppineet jo kaiken. Et ei ne enää tarvitse niitä, mut jostain syystä niitä tarvitsijoita aina tulee lisää ja tekniikka muuttuu. Nyt on nää älypuhelimet ja tablet-tietokoneet. Se tekniikka on sen verran muuttunut, et yhtäkkiä tuleekin taas niitä tarvitsijoita. Tähän asti tää on mennyt tälle. Se ei oo hävinnyt se opastustarve. [...] Jostain kohtaa jotkut tipahtaa, siitä tietoyhteiskunnasta tai niistä kansalaistaidoista. Ja jostain päästä aina joku tarvii apua, ettei tipahda siihen digitaaliseen kuiluun tai johonkin kuiluun.

H2: Oma äitini on yli viisikymppinen ja hankki koneen ja oppi silleen vaan kokeilemalla. Sitten taas siitä kymmenen vuotta vanhemmat pelkäävät, että koneeseen on tullut virus, koska Googlen logo puuttuu. Jossain vaiheessahan se notkahtaa sillain, että melkein kaikilla on se perustieto, tietokoneen käyttötaidot. Sittenhän sitä vain syvennetään, tarpeen mukaan. [...] Moni osaa käyttää hiirtä ja tietokonetta, ja nettiä, mutta sitten tulee ihan kaikenikäisiltä sellaista, että ei ole harmainta hajuakaan, miten esimerkiksi sähköpostiin lisätään liitetiedosto, skannataan.

HelMet-opastusten suurin kohderyhmä on aikuisväestö. Yksi haastateltava pohti opastusten kohdistamista tulevaisuudessa myös lapsiin ja nuoriin.

H4: Nythän me keskitytään aika paljon aikuisväestöön ja ns. seniorikansalaisiin, jotka pitäis saada jollain lailla kärryille. [...] Jos ajattelisin vieläkin kauemmaksi, niin sittenhän tässä pitäisi alkaa tehdä jonkinlaisia toimintastrategioita, että miten lapsista ja nuorista lähtien [...] mitä meillä on tarjota heille? Et lähteä sitä kautta semmoista mediakasvatusta rakentamaan, tieto- ja viestintätekniikkaopastusta heille, meillä ei ole heille oikeastaan mitään, tää keskittyy aikuisväestöön. [...] Nyt me ei ajatella heitä ollenkaan, vaikka nytkin opastuksissa pyörii vähän nuorempaa porukkaa. [...] En tiedä mikä se muoto sitten on, ja mitä se tekniikka sitten siinä vaiheessa on. Onko se koodaamista vai tekniikkalaseja, jotain seiniin päin juoksentelua vai mitä se on?

Kirjastojen ja opastusten olemassaoloa perusteltiin paljon sillä, että on tarkoitus auttaa ihmisiä pärjäämään, eritoten niitä, jotka ovat selkeästi putoamassa yhteiskunnan kelkasta. Syrjäytymisvaarassa olevina mainittiin erikseen vanhemmat ihmiset ja maahanmuuttajat. Yksi opastaja kertoi huomanneensa, kuinka osa opastuksissa käyvistä on selkeästi jo ”tippumassa kelkasta”. Ideologisella tasolla opastustoiminta tähtää myös ihmisten itsensä ilmaisuun ja itsensä kehittämiseen verkotaitojen avulla.

Fyysiset kokoelmat ovat vielä kirjastojen ydintoimintaa, ja niiden käsittely vie suurimman osan kirjaston henkilöstön työajasta. Kahden esimieshaastateltavan mukaan fyysiset kirjat eivät ole enää ”pääjuttu” noin kolmenkymmenen vuoden kuluttua kirjastoissa. Haastateltavat olivat realisteja sen suhteen, miten opastamistyötä kirjastoissa lisätään. Lisää kirjastoalan vakansseja ei ole odotettavissa.

H6: Ei me voida sanoa, että nyt käytetään niin ja niin paljon rahaa opastamiseen ennen kuin on hankittu se raha. Ainoa paikka mistä se hankitaan on muiden töiden lopettaminen.

Opastamiseen liittyvä osaaminen ja asenne on kaikkien haastateltavien mielestä tarpeen levittää laajemmalle isommalle joukolle kirjastohenkilökuntaa, kuin mitä se tällä hetkellä on. Vantaan opastajahaastateltava näki myös opastustyön tärkeäksi, koko henkilökuntaa koskettavaksi, asiaksi. Ennen kuin opastamisasenne ja osaaminen saadaan Vantaalla isommalle joukolle levitettyä, pitää ensiksi olla alulle panijoita, ammattimaisia opastajia, jotka pystyvät keskittymään opastustyöhön, voivat kouluttautua ja sitoutua työhönsä, ja jotka tuntevat työnsä tärkeäksi.

5.9 Vapaaehtoiset mahdollisuus ja ulkoistamispalvelu

Opastusta tekevät vapaaehtoiset nähtiin suurena mahdollisuutena, toisaalta kirjaston tehtävän ulkoistamispalveluna. Kaikki esimieshaastateltavat suhtautuivat vapaaehtoisten käyttöön opastustyössä positiivisesti, ja se nähtiin kasvavana alueena. Vapaaehtoisista näyttäisi olevan kirjastoille eniten hyötyä, kun yhteistyötä tehdään asiaan vihkiytyneiden, hallitsemansa sisällön asiantuntijoiden kanssa. Asiantuntijaopastajat, joita kirjastoihin halutaan, vaikuttavat haastattelujen perusteella

- halukkailta jakamaan osaamistaan
- motivoituneilta
- sellaisilta, joita pyydetään tiettyä teemapäivää varten vierailijoiksi
- sellaisilta, joilla on jokin vahva rajattu osaamisalue.

Vapaaehtoistyöhön liittyy kirjaston toiminnan ja opastustoiminnan yhteneväisyyden kannalta haasteita. HelMet-opastuksen tavoitteena on yhteneväisyys sisällöissä, nimissä ja lopulta asiakkaiden tuntemana tuotteena. Tällä hetkellä on sisäisestikin vaikeuksia saada yhdennäköistä opastussisältöä. Kun toimijoita tulee lisää, tulee kokonaisopastuspaketista vieläkin vaikeammin hallittava. Opastajahaastateltava huomioi, että Enter ry:n vapaaehtoiset eivät ole yhdenmukaistaneet palveluitaan. Vantaalla vapaaehtoiset ovat mukana kirjaston järjestämässä opastuksessa, ja toiminta on kirjaston ylläpitämää. Tällöin asiakkaille tarjottu sisältö on yhdenmukaisessa linjassa kirjaston muun opastussisällön kanssa.

H4: Jos sanotaan, että Enter tarjoaa joka puolella Helsinkiä opastuksia, niin kaikki helsinkiläiset on samassa asemassa. Mutta ei se mee niin. Esimerkiksi vaikka Pukinmäessä se tai ne vapaaehtoiset osaakin van tiettyjä asioita ja sitten vaikka Malmilla joku voi osata vähän enemmän tai ihan toisia asioita. Sit ne joutuisikin menemään ristiin ne asiakkaat, jos ne haluaa sitä samaa palvelua. Mä en ymmärrä sitä logiikkaa siinä, että miksi sitten ei kehitetä meidän oman henkilökunnan osaamista sillein, että me osataan mahdollisimman laajasti kaikkea ja liikutellaan sitä?

Yleisesti voisi sanoa, että Helsingin ja Espoon haastateltavat kokivat, että vapaaehtoiset ovat positiivinen asia. Vantaalla esimieshaastateltava suhtautui vapaaehtoisten käyttöön positiivisesti. Vantaan opastajahaastateltava suhtautui vapaaehtoiisiin monin varauksin. Käsittelen kaupunkien vapaaehtoisasiat alla omina kohtinaan.

Helsingin opastajahaastateltavan (H2) mukaan vapaaehtoistyössä hyötyy sekä kirjasto että vapaaehtoinen. Vapaaehtoisten kautta leviää tietoa kirjaston järjestämisestä opastuksista oikealle kohderyhmälle, ja kirjasto saa opastettavia. Enter ry:n vapaaehtoiset mainittiin motivoituneina opastajina. Helsingin opastajahaastateltava koki, että vapaaehtoisten osaaminen on ”semmoista perustasoa”, joten heistä ei ole kirjastoammattilaisen tekemälle työlle uhkaa. Helsingin esimieshaastateltavan (H1) mielestä vertaisopastustilanne, jossa seniori opastaa senioria, voi tuottaa

parempia oppimistuloksia, kuin kirjaston oma opastaja. Vapaaehtoistyö täydentää ja varmistaa kirjaston palvelutarjontaa.

Espoon esimieshaastateltava (H3) näki, että pajatyypisessä toiminnassa, jossa yhdessä tutustutaan uusiin ilmiöihin, on vapaaehtoistyö tervetullutta. Nykymuotoinen perinteinen opastustoiminta on esimieshaastateltavan mukaan henkilökunnan työtä, koska kurssimuotoisen opastuksen sisällön laatii ammattilainen.

Espoon opastajahaastateltava (H5) näki vapaaehtoiset opastajat hyvänä lisänä, koska Espoossa henkilökohtaisten opastusten määrä on kasvanut. Vapaaehtoiset voivat tukea kirjastoammattilaisia henkilökohtaisten opastusten kysynnän lisääntyä. Huomioitavaa on, että kysynnän kasvu ei ole syntynyt tyhjästä, vaan Espoossa opastuksia hoitaa pääasiassa ammattihenkilökunta ja toimintaa kehitetään koko ajan.

Haastateltavan mukaan asiakkailta on tullut hyvää palautetta vertaisopastajasta, jolla on 40 vuoden kokemus atk-alalla toimimisesta, ja joka opastaa omalla kannettavallaan tiettyä kokonaisuutta, eli Windows 8 -käyttöjärjestelmää, jota ei kirjaston omilla koneilla ole mahdollista opastaa. Opastajahaastateltavan (H5) mielestä vapaaehtoisten osaamisalueet on rajatumpia, mitä kirjastoammattilaisten.

Vantaan opastajahaastateltava (H4) näkee monta ongelmallista ja perin pohjin mietittävää kohtaa vapaaehtoisten hyödyntämisessä opastamistoiminnassa. Vapaaehtoisten osaamistasosta ja opastusten sisällöistä ja sanastosta ei vastaa kukaan tai seuraa kukaan, mikäli vapaaehtoistyön muoto on ”Tuossa on tila ja voitte siinä toimia”. Haastateltavan (H4) mukaan vapaaehtoistyön toimiva muoto voisi olla sellainen, että kirjasto tietää, mikä on opastuksen sisältö, mitä asiakkaille tarjotaan, ja että kirjasto tuntee niitä ihmisiä, jotka ovat vapaaehtoisopastajia. Esille nousi kysymys, miten pitkäjänteisesti ja sitoutuneesti vapaaehtoiset toimivat.

Haastateltava (H4) uskoo, että vapaaehtoisuotoisesta toiminnasta ei tule pitkäjänteistä ja säännöllistä, millaiseksi sitä on kirjastossa rakennettu. Kirjastoammattilaisille maksetaan palkkaa, ja heillä on työsuhde, mikä velvoittaa kehittämään opastamisen osa-aluetta.

Vantaan esimieshaastateltava (H6) huomioi, että Vantaalla on muitakin opastuspalveluja tarjoavia tahoja kuin kirjasto, kuten Koivukylän asukastila, jossa on tietokoneita, joita saa käyttää ja niihin on saatavilla opastusta. Vantaan opastajahaastateltava puhui kirjastojen opastustoiminnan yhdenmukaisuuden puolesta. Asukastilassa saa jonkinmoista opastusta, mutta sen laadusta ei ole kirjastolla tietoa. Ideologisesta näkökulmasta haastateltava (H4) ihmetteli kovin, miksi kirjastoammatilaisen pitäisi tehdä itsestään tarpeeton eli ulkoistaa kirjaston palvelu vapaaehtoisille.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteenveto

Opastustyön merkitys ja siihen käytettävät resurssit kasvavat tulevaisuudessa. Opastustoiminnan rakenteet ja toimintaedellytykset ovat vielä yleisellä tasolla vaikiutumattomia ja johtamisen näkökulmasta sillä ei ole yleisellä tasolla selkeitä tavoitteita, jolloin sitä ei voida johtaa tai osoittaa tarvittavia resursseja, kuten työaikaa tai rahaa hankintoihin. Selkeät toiminnan tavoitteet ja velvoitteet ja resursointi veisivät opastustyötä ammattimaisempaan suuntaan, millaista se ei yleisellä tasolla ole, eli opastustyötä tehdään paljon muiden töiden ohessa.

HelMet-tasolla opastustoiminnan toteuttamistavasta oli näkemyseroja. Suurin osa haastateltavista (4) kannatti yhtenäistä linjaa, yhteneväisyyttä, opastusten toteuttamisen tapana, mutta yksi haastateltava ei pitänyt HelMet-opastusten yhtenäisyyttä käytännössä aina järkevänä tai toimivana. Koska näkemyseroja on HelMet-tasolla, näyttäytyy se käytännössä HelMet-opastajaryhmälle siten, että HelMet-tasolla ei saada aikaan ryhmän tarvitsemia päätöksiä.

HelMet-opastajaryhmän kannattaa mielestäni panostaa ryhmän ulkopuolisen viestintään, HelMet-tason ja kirjasto-organisaatioiden sisällä. HelMet-opastus vaikuttaa olevan tuotteena vielä raakile, ja sen tuotteistusta kannattaa kehittää, aloittaen helmet.fi Opastus-sivujen sisällön monipuolistamisella ja tunnistettavuuden lisäämisellä. Kirjastoissa tehdään yhä enemmän yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa. Opastustyö on suoraan asiakasrajapinnassa tehtävää työtä, jota kirjastoammattilaisten kannattaa vaalia ja kehittää. Vapaaehtoiset tukevat kirjaston työtä, mutteivät korvaa ammatillista, pitkäjänteisesti kehitettävää toimintaa.

6.2 Kirjastotyön muutoksesta ja vapaaehtoisista

Parhailtaan kirjastojen niin sanottu rutiinityö automatisoituu. Lainaamisen, palauttamisen, varausten tekemisen ja noudon sekä e-aineistojen hyödyntämisen voi asiakas hoitaa pitkälle ilman, että on välttämättä henkilökunnan kanssa tekemisis-

sä. Moneen kirjastoon pääsee jo sisälle kirjastokortilla ja tunnusluvulla myös silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla. Voi olla, että pian on hyllytys ja kuormanpurut ulkoistettu muille kuin kirjaston työntekijöille. Siksi haastatteluissa on ajateltu, että tulevaisuudessa henkilökunnalla vapautuu työaika asiakkaiden kanssa tehtävään työhön nykyistä enemmän, esimerkiksi asiakasopastamiseen. Luvussa 2 (s. 9) kirjoitin, kuinka Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011–2016 kirjaston yksi perustehtävä on tukea kansalaisten tietoyhteiskuntataitoja. Edellä kuvattu kirjastoalan työn muutos tuli haastatteluistakin ilmi. Kirjastolla on yhä tärkeämpi asema mediakasvatuksen toteuttajana (Hyvä medialukutaito 2013, 39–41). Niin sanotun ”Aikuisten PISA –tutkimuksen” hälyttävä tulos miljoonasta suomalaisesta aikuisesta, joilla on puutteelliset atk-taidot selvitäkseen arki- tai työelämässä (Mallin, Sulkunen & Laine 2013, 27), puhuu myös sen puolesta, että asiakkaiden kanssa toteutettavan opastustyön merkitys ja resurssit kasvavat (HelMet-)kirjastoissa.

Vapaaehtoisten ja kirjaston yhteistyö lisääntyy entisestään hyvin suurella todennäköisyydellä. Haastattelujen mukaan vapaaehtoisesta senioriopastajasta voi tulla hyvää asiakaspalautetta, ja toisaalta vertaisohjaajan kautta kirjastoon voi tulla lisää opastettavia. Käyttäjälle kätevä teknologia- ja LähiVerkko-projektien kyselytutkimuksen (Nordlund, Stenberg & Lempola 2014, 3) mukaan ne ikäihmiset, jotka haluavat opastusta tietoverkkojen käyttöön, haluavat sitä mieluiten läheiseltä ihmiseltä ja toiseksi mieluiten ikäiseltään vertaisohjaajalta. Tässä mielessä ikäihmiset opastamassa ikäihmisiä on toimiva ja hyvä ratkaisu.

Vapaaehtoisten työn tekemisen pitkäjänteisyys on täysin riippuvaista vapaaehtoisesta. Vapaaehtoiset eivät saa rahapalkkaa toiminnastaan, mikä on kuntien ja kirjastojen raha-asioista vastaavien kannalta tärkeä asia. Hyviä vapaaehtoisia pitää kirjastoissakin sitouttaa ja motivoida tekemään työtään ja tämä vaatii kirjastolta resursseja. Löykkiön kirjaston blogikirjoituksen (Postmodernit vapaaehtoiset 2013) mukaan Tanskassa kirjastoalan nykyiset ja tulevat vapaaehtoiset suhtautuvat vapaaehtoistehtäviin oppimisprojekteina. Kun jokin asia on opittu, siirrytään seuraavaan projektiin oppimaan uusia asioita.

Mielestäni on hyvä pitää kirkkaana mielessä, että vapaaehtoiset tukevat kirjaston toimintaa, eivätkä korvaa kirjaston ammattilaisen tekemää pitkäjänteistä työtä. Opastaminen on asiakasrajapinnassa tapahtuvaa työtä, mistä kirjastojen kannat-

taa pitää kiinni ja kehittää toimintaansa tehden tarpeen mukaan yhteistyötä vapaaehtoisten kanssa. Kuntien säästöpainneissa kirjaston työntekijöiden on tärkeää perustella päättäjille, miten ammattimainen työ ja vapaaehtoistyö eroavat toisistaan, esimerkiksi opastustyössä

6.3 Opastustoiminnan aseman vahvistaminen

Opastustoiminta nähdään haastattelemieni asiantuntijoiden mukaan tärkeänä tulevaisuuden kirjastotyönä. Kuitenkin sen toimintaedellytykset ja rakenteet ovat yleisellä tasolla vakiintumattomia, mikä johtuu myös siitä, että opastustoiminta ei ole tarpeeksi selkeästi ja konkreettisesti kirjattuna kirjastojen strategioissa, toimintasuunnitelmissa ja tavoitteissa. Kun opastustoiminnalla ei ole selkeitä tavoitteita, ei sille ole osoitettuja resursseja, eikä toimintaa siten ole johdettu ja tarpeeksi voitu kehittää ammattimaisempaan suuntaan.

Alle viidennes yleisistä kirjastoista on sisällyttänyt mediakasvatuksen, mitä myös opastustoiminta on, toimintasuunnitelmiinsa, ja vain joka neljännessä kirjastossa on mediakasvatus tai medialukutaidon edistäminen määritelty jonkun henkilöstöön kuuluvan tehtävänkuvaukseen (Kirjastot ja media 2012, 20–21). Kerroin kohdassa 3.3, kuinka Opetus- ja Kulttuuriministeriö haluaa vahvistaa mediakasvatuksen asemaa kirjastoissa saamalla sen paremmin kirjaston rakenteisiin, kuten kuntatason suunnitteluasiakirjoihin ja yksikötason suunnitelmiin (Hyvä medialukutaito 2013, 39).

Haastatteluista ilmennyt opastustyön toimintaedellytysten ja rakenteiden vakiintumattomuus on nähdäkseni samaa jatkumolla kirjastojen mediakasvatuksen rakenteisen aseman vahvistamisen tarpeellisuuden kanssa.

Haastatteluissa nousi esiin tarve lisätä opastustyötä tekevää henkilökuntaa. Toisaalta tietyissä kirjastoissa on tarve ammattimaisesti opastustyötä tekeviin, ja toisaalta on tarve levittää opastustyön tekemisen asenne ja osaaminen kaikkia kirjaston työntekijöitä koskemaan. Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että ensin pitää olla tekijöitä, opastajia, mistä lähteä laajentamaan toimintaa. Näiden ihanneopastajien ominaisuuksia ovat ammattiympäisyys, halukkuus oman työn kehittämiseen

seen, sitoutumiskyky, halukkuus kouluttautua ja halu tehdä työtä asiakasrajapinnassa. Vasta tämän jälkeen on realistista odottaa, että opastaminen laajenee osaksi isomman joukon työtä. Mitään ei synny tyhjästä. Yleisissä kirjastoissa merkittävimpinä esteinä mediakasvatuksen toteuttamiselle pidetään henkilökunnan vähyyttä ja ajan puutetta (Kirjastot ja media 2012, 43).

6.4 HelMet-tasoinen yhteistyö

Näkemysero tuli ilmi HelMet-tasoisen opastustoiminnan eteenpäin viemisen tavassa. HelMet-opastajaryhmä toimii sisäisesti ryhmänä hyvin ja haluaa kehittää toimintaansa. Toisaalta haastatteluista kävi ilmi, että olemassa on toinen, perusteltu näkemys, Helmet-opastustoiminnan yhtenäistämistyötä vastaan. Helsingin esimieshaastateltava koki, että ylhäältä annettu standardoitu ja kriteerit täyttävä opastus ei käytännössä ole (aina) järkevää tai toimivaa, koska se ei huomioi, että opastustarjonta on paljolti riippuvainen kussakin kirjastossa työskentelevistä henkilöistä.

Opastajahaastateltava (H4) mainitsi, kuinka HelMet-opastajaryhmä on toiminnallinen, eli kaikki ryhmässä ruohonjuuritasolla myös opastavat. Mietin, onko tähän mennessä tehty yhtenäistämisprosessi ollut liian mekaanista. Olisiko HelMet-opastajaryhmän syytä panostaa sisäisen viestintänsä kehittämiseen, jotta keskusteluyhteys toimisi paremmin kirjasto-organisaatioiden ja HelMet-tason sisällä? HelMet-opastajaryhmän jäsenten keskinäinen kommunikointi toimii hyvin, mikä voi luoda ryhmän sisällä mielikuvan siitä, että myös työryhmän ulkopuoliset kollegat ja päätöksiä tekevät tahot ovat yhtä selvillä asioista, kuin ryhmään kuuluvat ovat.

Ryhmän kannattaa perustella tekemiään ehdotuksia ja ratkaisuja nykyistä enemmän, sekä ottaa huomioon se, että kirjastoverkot ovat erilaisia. Miten lähentää näkemyksiä kirjastolähtöisestä ja yhteneväisestä opastustarjonnasta? Voi miettiä, auttaisivatko eriäviä näkemyksiä omaavien henkilökohtaiset tapaamiset eri tavalla opastustyötä toteuttavissa kirjastoissa eri kunnissa, jolloin nähtäisiin eri kirjastojen todellisuus ja jolloin voitaisiin keskustella, miten löytää yhteinen kehittämisen sävel.

HelMet-johtoryhmän työskentely näyttäytyy haastattelujen perusteella HelMet-opastajaryhmän näkökulmasta puutteellisena. Johtoryhmä tekee työtään tavallaan puun ja kuoren välissä. Puu on HelMet-tasoinen yhteistyö yhteisine linjauksineen, ja kuori ovat kunkin kaupungin omat päätöksenteko-organisaatiot, jotka halutesaan ohittavat HelMet-joryn päätökset. Epätietoisuus ja päätösten tekemättömyys saavat aikaan turhautumista HelMet-opastajaryhmässä. Pitäisi pohtia, miten voisi muuttaa HelMet-tasoista päätöksentekemistä niin, että omaa työtään aktiivisesti kehittävä työryhmä edistyisi HelMet-tasoisessa toiminnassaan.

HelMet-opastusta ei ole tarpeeksi tuotteistettu. Opastajat vastaavat itse helmet.fi Opastus-osion sisällöstä, eli päivittävät sinne opastusten tiedot. Opastustoiminta on asiantuntijapalvelua, jonka sisältöön liittyvät, asiakkaille näkymättömät, prosessit on systematisoitu ja dokumentoitu. Opastusten nimet ja sisällöt ovat suurimmaksi osaksi yhtenäiset.

HelMet-opastuksen tuotteistamisen kehittäminen on monelta näkökannalta hyödyllistä. Henkilökunnan opastusosaamisen laajentamisen näkökulmasta tuotteistaminen parantaa opastusten toteuttamisen tehokkuutta, kun toimintaprosessit on systematisoitu (Lehtinen & Niinimäki 2005, 31). Asiakasnäkökulmasta hyvin tuotteistettu HelMet-opastus on helpompi markkinoida, mitä epämääräinen kokonaisuus kursseja, kerhoja ynnä muita opastuksia (mts. 30).

Helmet.fi tunnetaan hyvin brändinä ja se oli vuonna 2013 Suomen viidenneksi arvostetuin verkkobrändi (HelMet viidenneksi 2013). HelMet-opastuksen parempi tunnettavuus tukisi myös HelMet-verkkobrändiä. En tässä työssä käsittele tämän syvemmin kirjastopalveluiden markkinointia ja tuotteistamista, koska se on oman opinnäytetyön aihe. Ehdotan, että helmet.fi Opastus-sivujen sisältöä kannattaa kehittää edelleen.

7 POHDINTA

Tutkimuskysymykseni olivat melko avoimia, enkä tiennyt haastatteluihin mennessäni, mitä asioita haastateltavien puheesta erityisesti nousee. Tavoitteenani oli saada esille avainhenkilöiden näkemyksiä opastustoiminnan tämän hetken tilanteesta sekä näkemyksiä siitä, miten opastustoiminta kehittyy tulevaisuudessa. Tulevaisuuden aikajanaanä käytin haastattelussa viittä vuotta, mutta moni vastaaja mietti kirjastoalan tulevaisuutta pidemmälle kuten kolmenkymmenen vuoden päähän. Nykyhetken tilanteesta halusin myös saada selville HelMet-tasolla ja kirjastotasolla olevia näkemyseroja liittyen opastustoimintaan. Sain haastatteluista vastauksia tutkimuskysymyksiini, eli näkemyksiä ja näkemyseroja opastusten nykytilanteesta ja tulevaisuudesta.

Haastatteluita tehdessä huomasin, kuinka haastateltavat olivat oman työnsä asiantuntijoita, ja heillä oli hyvin pohdittuja mielipiteitä. Tämä teki haastattelijan työn mielekkääksi ja innostuin silkasta tiedonjanosta tekemään lisäkysymyksiä, vaikken niistä tulleita vastauksia opinnäytetyössä käyttänyt. Lisäkysymykset tarkoittivat myös lisätyötunteja litteroinnin ja tekstin jatkotyöstämisen parissa. Jouduin jättämään pois paljon mielenkiintoisia asioita tuloksista, ja valitsin kattavimmat, eniten esiin nousseet ja näkemyseroja sisältävät aiheet. Itselleni oli yllätys se, kuinka vahvasti opastustoiminta nähtiin tulevaisuuden kirjastotyön ydinosana.

En ole löytänyt kattavaa määritelmää HelMet-kirjastojen opastustoiminnalle HelMet-intrasta tai helmet.fi-sivuilta. Pohdin haastatteluita tehdessä, miten opastustoiminta voi käsitteenä olla epäselvä kahdelle haastateltavalle. Olin jo aiemmin tutustunut helmet.fi Opastus-osioon ja miettinyt, että jokin tarinallisuus tai taustoitavuus siitä puuttuu. Oivallus syntyi, kun kolmas haastateltava sanoi ohimennen, että HelMet-opastukselta puuttuu brändi. Kaikki liittyy mielestäni yhteen. Opastustoiminta on opastajille itselleen melko selvä kokonaisuus, mutta muu organisaatio ympärillä ei välttämättä hahmota, mistä siinä on kyse. Samoin asiakkaat eivät välttämättä tiedä, mitä on HelMet-kirjastojen opastus. Pakkaa sekoittavat vielä vapaaehtoisten toteuttamat, omannimisensä ja sisällöiltään vaihtelevat, opastukset kirjastoissa. Minun olisi kannattanut kysyä haastateltavilta suoraan, miten he määrittelevät opastustoiminnan.

HelMet-kirjastojen välillä on suuria eroja resursseissa, ja ne vaikuttavat palvelujen kuten opastusten toteuttamiseen. Olin ajatellut, että saan haastatteluiden ja muun tiedonhankinnan avulla selville yksiselitteiset kirjastojen kuntakohtaiset resursierot opastuksiin liittyen. Siinä tavoitteessa en onnistunut, mutta muuten resursinäkökulma kulkee mukana, selvimmin johtopäätöksissä. Alkuperäisessä tavoitteessa tulivat vastaan eri kuntien kirjastojen erot organisaatioissa, päätöksentekomalleissa, rahoitusmalleissa jne. Huomasin pian, että kuntakohtainen resurssien vertailuun liittyvä tiedonhankinta on oman opinnäytetyön aihe, mikä vaatisi tutustumiskäynnit ja haastattelut ainakin kunkin kaupunginkirjaston talousosaajien ja kirjastotoimenjohtajien luona sekä tutustumisen kaupunkitasoiseen päätöksenvalmisteluun ja -tekoon.

Kirjastojen organisaatioissa tehdään nopeassa tahdissa muutoksia, ja tämä työ tulee valmistuessaan olemaan tietosisällöltään osin vanhentunutta. Ainakin Vantaalla kouluysteistyö, opastustoiminta ja vinkkaus niputetaan yhdeksi johdettavaksi kokonaisuudeksi, pedagogiseksi toiminnaksi. On hyvin mahdollista, että opastajat tekevät jatkossa entistä enemmän yhteistyötä vaikkapa koulujen tai aikuisten lukupiirien vetäjien kanssa.

Kuusi haastateltavaa kolmen eri kirjasto-organisaation työntekijöinä, joista kolme oli esimiesasemassa ja kolme opastustyötä tekeviä, muodostavat kokonaiskuvan HelMet-kirjastojen opastustoiminnasta. Haastateltavat olivat työnsä puolesta kiinteässä yhteydessä opastustoimintaan. Nopeasti kävi selväksi, että näkemykset ovat jaoteltavissa eri kirjasto-organisaatioiden sisäisiksi sekä HelMet-tason näkemyksiksi, joista piti tehdä tarpeen mukaan jaottelua. Jälkiviisaana ajattelen, että olisi voinut olla hyödyllistä tehdä kohdennetut uusintahaastattelut Helsingin edustajille. Koen, että Helsingin opastustoiminnan nykytilanteen kokonaiskuva jäi minulle jossain kohdin epäselväksi. Helsingin esimieshaastateltava mainitsi Helsingin kirjastoverkon erilaisuuden. Voi olla, että Helsingin kirjastoverkon suuruus yksinään tekee kokonaiskuvan hahmottamisen ulkopuolelta vaikeaksi.

Helsingin opastustoiminnan kokonaisuus näyttäytyi tämän työn teon aikana minulle eriytyneinä ja itsenäisinä saarekkeina. Esimerkiksi Kaupunkiverstaassa Helsingissä tehdään edelläkävyyttä opastustyötä esimerkiksi työpajamuotoisesti ja 3D-tulostimilla. Kuitenkaan Kaupunkiverstas ei tee yhteistyötä HelMet-opastajaryhmän

kanssa. Helsingin kirjastoverkko on todella tiheä verrattuna Espooseen tai Vantaaseen. Minun oli vaikea saada selvyyttä Helsingin opastustoiminnan historiasta. En tavoittanut ketään, joka olisi 1990-luvun opastuksista tiennyt. Löysin myöhemmin sivuston, josta kävi ilmi, että itse asiassa Helsingin kaupunginkirjasto perusti Kaapelitehtaalle toimipisteen Kirjastokaapeli, johon saatiin ensimmäisenä yleisenä kirjastona maailmassa asiakkaille tarjottava nettiyhteys (Lounavuori 2000). Opastustoiminnan juuret HelMet-tasolla ovat Helsingissä, mikä näyttää jääneen unhoon!

Tässä työssä olisi ollut hyödyllistä nähdä jossakin muodossa Espoon, Helsingin ja Vantaan opastusten määrällinen ja laadullinen vertailu, sekä lukumääräinen vertailu opastustyötä tekevien määrässä. Työssäni selostan, mitä tehdään ja miten opastustoimintaa organisoidaan ja kehitetään. Opastustyötä tekevien määrä on jollakin tavalla piilossa olevaa tietoa, koska sitä en haastatteluista saanut esiin, vaikka joidenkin haastateltavien kanssa siitä oli puhetta. Epämääräisyys liittyy siihen, että opastuksia tehdään riippumatta siitä, onko se kirjattu työnkuvaan ja riippumatta siitä, mikä opastajan ammattinimike on.

Tässä työssäni olen huomannut, että opastustoiminnan kehittäminen on sekä opastajien että esimiesasemassa olevien mielestä merkityksellistä ja että opastuksia tehdään kirjastoissa paljon. Tästä työstä saa tiettyyn aikaan rajatun otoksen HelMet-kirjastojen opastustoiminnan kokonaisuudesta ja näkemyksistä opastustoiminnasta. Jatkotutkimukselle on tämän kartoitustyön jälkeen tarvetta. Aiheen merkitystä ei eritoten vähennä se, että asiakasrajapinnassa tehtävä opastustyö nähdään tulevaisuudessa yhä tärkeämpänä asiana kirjastoille.

LÄHTEET

- Haavisto, T. 2007. Mediakasvatus ja kirjastot. Teoksessa: H. Kynäslahti, R. med & M. Lehtonen (toim.) Näkökulmia mediakasvatukseen. Helsinki: Mediakasvatusseura, 117–121. Mediakasvatusseuran julkaisuja 1/2007.
- HelMet viidenneksi arvostetuin verkkobrändi. 3.12.2013. [Verkkosivu] HelMet pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkko. [Viitattu 21.3.2014] Saatavana: http://www.helmet.fi/fi-FI/Vinkit/Uutispalat/HelMet_viidenneksi_arvostetuin_verkkobra%288805%29
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hyvä medialukutaito: suuntaviivat 2013–2016. 26.8.2013. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2013:11. [Viitattu 16.11.2013]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2013/liitteet/OKM11.pdf?lang=fi>
- Jokitalo, P. 1996. Tiedon talot: Internetin käyttöönotto Suomen yleisissä kirjastoissa 1995. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu
- Kirjastot ja media 2012 : selvitys mediakasvatuksen tilasta yleisissä kirjastoissa. 2012. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:23. [Viitattu 16.1.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/OKM23.pdf?lang=fi>
- Kotilainen, S. & Suoranta, J. 2005. Mediakasvatuksen kaipuu – ajatuksia alan tutkimuksen kehittämistarpeista. Teoksessa: S. Kotilainen & S. Sintonen (toim.) Mediakasvatus 2005: kansalliset kehittämistarpeet. [Verkkajulkaisu] Helsinki: Oikeusministeriö, 73–77. Oikeusministeriön julkaisuja 2005:5. [Viitattu 27.1.2014] Saatavana: http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/20055mediakasvatus2005/Files/OMJU_2005_5_Mediakasvatus.pdf
- Kupiainen, R., Sintonen, S. & Suoranta, J. 2007. Suomalaisen mediakasvatuksen vuosikymmenet. Teoksessa: H. Kynäslahti, R. Kupiainen & M. Lehtonen (toim.) Näkökulmia mediakasvatukseen. Helsinki: Mediakasvatusseura, 3–25. Mediakasvatusseuran julkaisuja 1/2007.
- Late, E. <xxx.xxx@xxx.fi> 20.1.2014. Mediasihteeri. Internetbussi Netti-Nysse. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Anne Hannikainen. [Viitattu 20.1.2014].

- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY.
- Lounasvuori, E. 31.1.2000. Kirjakaapeli kautta aikojen. [Verkkosivu]. Helsingin kaupunginkirjasto. [Viitattu 3.3.2014]. Saatavana: <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/nettihaastattelu/artikkeli/index.html>
- Luonnos perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiksi 2014 (sisällysluettelo ja luvut 1-5). 14.11.2012. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetushallitus. [Viitattu 24.1.2014]. Saatavana: http://www.oph.fi/download/146131_Luonnos_perusopetuksen_opetussuunnitelman_perusteiksi_VALMIS_14_11_2012.pdf
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki
- Malin A., Sulkunen S. & Laine K. 2013. PIAAC 2012: kansainvälisen aikuistutkimuksen ensituloksia. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2013:19. [Viitattu 22.1.2014]. Saatavana: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2013/liitteet/okm19.pdf?lang=fi>
- Mediakasvatuksen vakiinnuttaminen yleisissä kirjastoissa. [Verkkosivu]. Suomen kirjastoseura. [Viitattu 16.1.2014]. Saatavana: <http://suomenkirjastoseura.fi/toiminta/projektit/>
- Mediakasvatus varhaiskasvatuksessa. 2008. [Verkkajulkaisu] Stakes ja Opetusministeriön Mediamuffinssi-hanke.[Viitattu 13.3.2014]. Saatavana: http://www.opinkirjo.fi/easydata/customers/kerhokeskus/files/mediakasvatus./mediakasvatus_varhaiskasvatuksessa_verkkoversio.pdf
- Nissinen, M. <xxx.xxx@xxx.fi> 4.12.2013. Kirjastovirkailija. Vantaan kirjasto- ja tietopalvelut [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Anne Hannikainen. [Viitattu 3.1.2014].
- Nordlund, M., Stenberg, L. & Lempola H-M. 26.2.2014. Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla: kooste kyselytutkimuksesta. [Verkkajulkaisu]. KÄKÄTE-projekti ja LähiVerkko-projekti. [Viitattu 24.3.2014]. Saatavana: http://www.ikateknologia.fi/images/stories/Uutiset/kooste_26022014.pdf
- Postmodernit vapaaehtoiset. 5.10.2013. [Blogimerkintä]. [Viitattu 24.3.2014]. Saatavana: <http://loykkionkirjastossatapahtuu.wordpress.com/?s=vapaaehtoiset+tanska&sbmit=Etsi>
- Sallmén, P. 2009. Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastosta? Teoksessa: Verho, S. (toim.) Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ, 9–26.

Saloniemi, M. <xxx.xxx@xxx.fi> 31.1.2014. Viestintäkoordinaattori. Espoon kaupunginkirjasto. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Anne Hanikainen. [Viitattu 6.2.2014].

Tuottava ja uudistuva Suomi: digitaalinen agenda vuosille 2011–2020. 2010. [Verkkajulkaisu]. Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunta, Liikenne ja viestintäministeriö. [Viitattu 21.1.2014]. Saatavana:
http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1551286&name=DLFE-11771.pdf&title=Tuottava%20ja%20uudistuva%20Suomi.%20Digitaalinen%20agenda%202011-2020

Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011–2016. [Verkkajulkaisu]. Yleisten kirjastojen neuvosto. [Viitattu 17.1.2014]. Saatavana:
<http://www.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>

Haastattelut:

H1: helsinkiläinen, esimiesasemassa oleva
H2: helsinkiläinen, opastustyötä tekevä
H3: espoolainen, esimiesasemassa oleva
H4: vantaalainen, opastustyötä tekevä
H5: espoolainen, opastustyötä tekevä
H6: vantaalainen, esimiesasemassa oleva

LIITTEET

Liite 1 Peruskurssit

Liite 2 Teemakurssit

Liite 3 Kuvankäsittelykurssit

Liite 4 Sosiaalisen median kurssit

Liite 5 Yksilöopastukset Helsingin kaupunginkirjastossa (kevät 2014)

Liite 6 Kerhot ja muut opastukset (kevät 2014)

Liite 7 Haastattelurunko

Liite 1 Peruskurssit

Peruskurssit on tarkoitettu tietokoneen käyttöä aloitteleville.

Internetin käytön alkeet ja Internetin käytön jatko

Internetin käytön alkeet -kurssilla käydään läpi selaimen toimintaa, eli missä ovat eri painikkeet, missä on osoiterivi ja mitä ovat valikot. Kurssilla opetellaan liikku-
maan Internetissä linkkien avulla ja hakukoneena käytetään Googlea. Internetin
käytön jatkokurssilla tutustutaan hyödyllisiin verkkosivuihin, esimerkiksi harjoitel-
laan lomakkeen täyttämistä netissä ja etsitään aikatauluja.

Slow: Internetin käytön alkeet -kurssi on tarkoitettu aivan aloittelijoille. Läpikäytäviä
asioita ovat: mikä on Internet ja mitä sieltä löytyy. Kurssilla opetellaan etsimään
sivustoja ja liikutaan niillä. Käytettävät tietokoneet ovat kirjaston koneita.

Slow: Tietokoneen käytön alkeet -kurssilla tutustutaan tietokoneeseen ja se on
tarkoitettu aivan aloittelijoille. Keskustelutahti on rauhallinen. Läpikäytäviä asioita
ovat: mikä on tietokone ja miten tietokoneella pääsee verkkoon. Kurssilla opetel-
laan tietokoneen avaaminen ja sulkeminen, ja harjoitellaan hiiren ja näppäimistön
käyttöä. Kurssilla käytetään kirjaston tietokoneita.

Tietokoneen käytön jatko -kurssilla opetellaan löytämään ja järjestämään tietoko-
neen tiedostoja, tutustutaan muistitikkuun ja tietokoneen lisälaitteisiin. Keskuste-
lunaiheina ovat varmuuskopiointi, virustorjunta ja päivitykset.

Tietokone tutuksi –kurssi lähtee alkeista ja sen aikana käsitellään tietokoneen käy-
tön perusasioita. Opettajina toimivat Haaga-Helian ammattikorkeakoulun tietotek-
niikan opiskelijat ja opetuspaikka on Pasilan kirjasto.

Tietopajassa on paikan päällä ohjaaja neuvomassa tietotekniikkaan ja internetiin
liittyvissä kysymyksissä. Tietopajaan voi tuoda oman kannettavan tietokoneen.

Liite 2 Teemakurssit on tarkoitettu niille, jotka ovat jo käyneet Internetin käytön alkeet ja jatkokurssit tai jotka hallitsevat vastaavat tiedot.

iPad ja iPhone musiikin työpajassa tutustutaan musiikin soittamiseen, tallentamiseen ja sovittamiseen käyttäen virtuaali-instrumentteja ja Applen GarageBand-ohjelmistoa.

Kaunokirjallisuus verkossa -kurssilla tutustutaan kirjallisuusaiheisiin sivustoihin ja etsitään tietoa kirjoista ja kirjailijoista.

Läppärikerho Myllypuron mediakirjastossa

Musapajassa tarjotaan pajatyylistä toimintaa musiikista kiinnostuneille nuorille. Tarkoitus on myös auttaa nuoria matkalla musiikin tuottamisen maailmassa. Pajassa on mahdollista äänittää lyriikkaa ja instrumentteja.

Musiikki verkossa -kurssilla tutustutaan keskeisiin musiikkisivustoihin ja palveluntarjoajiin sekä kuunnellaan ja etsitään musiikkia Internetissä.

SeniorSurf –kurssilla tutustutaan tablet-tietokoneisiin

Skype – ilmaiset internetpuhelut -kurssilla opetellaan soittamaan ilmaisia internet- ja videopuheluita.

Släktforskarens TOP10 i Helsingfors –kurssilla tutustutaan sukututkimukseen pääkaupungissa.

Tablet-tietokoneet ja älypuhelimet -kurssilla tutustutaan erimerkkisiin älypuhelimiin, iPadiin ja muihin tablet-tietokoneisiin. Mukaan voi ottaa oman laitteen.

Liite 3 Kuvankäsittelykurssit on tarkoitettu Internetin käytön alkeet ja jatkokurssit käyneille tai vastaavat tiedot hallitseville.

Kuvankäsittelyn alkeet –Picasa -kurssilla opetellaan peruskuvankäsittelyä ja kuvien järjestämistä maksuttomalla Picasa-kuvankäsittelyohjelmalla.

Kuvien jakaminen – Picasa -kurssilla opetellaan luomaan ja jakamaan verkkovalokuva-albumeita sekä kuvia sähköpostin liitteenä Picasaa käyttäen.

Kuvankäsittelyn alkeet – Photoshop Elements -kurssilla tutustutaan kuvankäsittelyn perusteisiin käyttäen PhotoShop Elements -ohjelmaa. Kurssilla tehdään harjoituksia.

Kuvankäsittelyn jatko – Photoshop Elements -kurssilla on vaativampaa kuvankäsittelyä Photoshop Elements -ohjelman alkeet hallitseville

Liite 4 Sosiaalisen median kurssit on tarkoitettu Internetin käytön alkeet ja jatkokurssit käyneille tai vastaavat tiedot hallitseville

Sosiaalisen median perusteet -kurssilla käydään läpi käsitettä sosiaalinen media ja mitä sosiaalisen median palveluihin osallistuminen edellyttää. Kurssilla tutustutaan sosiaalisen median keskeisiin palveluihin Facebookiin ja Twitteriin.

Teemapäivä on eri teemoihin keskittyvä päivä, joka kiertää Espoon aluekirjastot viikon aikana.

E-aineistopäivänä tutustutaan HelMet-kirjaston e-kirjapalveluihin ja e-lehtiin.

”Opasta mitä vain” –päivänä opastajana ei olekaan kirjaston henkilökuntaan kuuluva, vaan kuka tahansa halukas, joka haluaa omaa erityistaitoaan opastaa tai intohimoista harrastuksen kohdettaan valaista yleisölle. Tapahtumapaikkana on kirjaston estradi.

Internetpäivä on teemapäivä, jolloin voidaan käsitellä sähköistä asiointia, verkkopalveluita, blogeja tai keskustelupalstoja.

Liite 5 Yksilöopastukset Helsingin kaupunginkirjastossa (kevät 2014)

Henkilökohtaiseen opastukseen varataan aika kirjaston ohjeen mukaan. Opastukset kestävät tunnin.

Henkilökohtaista läppäriopastusta. Asiakkasta opastetaan hänen omalla tietokoneellaan.

Tutustu e-kirjoihin ja lukulaitteisiin

Varaa aika lukuvalmentajalle. Lukuvalmentajalta saa vinkkejä uusiin lukukokemuksiin ja henkilökohtaisen lukuohjelman.

Varaa aika musavalmentajalle, jolta saa henkilökohtaisen kuunteluohjelman sekä vinkkejä uusiin kuuntelukokemuksiin.

Varaa aika studio-opastajalle, jolta saa neuvoja studion laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön, sekä vinkkejä äänitykseen, miksaukseen että editointiin.

Yksilöopastusta internetin käytön alkeissa asiakkaan tarpeiden mukaan

Vertaisohjausta internetin, tekstinkäsittelyn ja muiden atk-taitojen perusteissa.

Mediaopastusta yleisimpiin kuvan-, äänen- ja videonkäsittelyohjelmiin

Starttitunti on tietokoneen käyttöön liittyvä räätälöity opastus.

Sähköinen asiointi venäjän kielellä.

Liite 6 Kerhot ja muut opastukset (kevät 2014)

Digitarinakerhossa omista valokuvista ja äänestä koostetaan oma tarina noin kahden minuutin kestoiseksi elokuvaksi. Kurssilla ei vaadita ohjelmien käyttötaitoja.

Läppärikerhossa saa apua ja neuvoja tietokoneen, internetin, sähköpostin käytön perusteisiin tai tekstin, kuvien ja taulukoiden käsittelyyn. Opastus tapahtuu omalla läppärillä. Läppärikerhojen sisällöt ovat vaihtelevia.

Espoossa on tarjolla Mobiilimestarikerho, jossa on tarkoitus saada mobiililaitteesta kaikki ilo ja hyöty irti. Kerhossa aloitetaan laitteiden perusominaisuuksista ja ylläpidosta, josta siirrytään tutkimaan eri käyttömahdollisuuksia navigoinnista laajennettuun todellisuuteen.

Espoossa kokoontuu käsityökerho Entikäs, jossa juodaan teetä, tehdään käsitöitä ja jaetaan tarinoita. Joka kerralla on aihe, mutta kukin saa tehdä sitä mikä tuntuu sillä hetkellä parhaalta.

Tutustu kirjastoosi –opastuksessa on kyse tunnin kestoisesta kierroksesta omassa kirjastossa. Kierroksella esitellään uudistuneita palveluita ja kirjaston monia tarjoamia mahdollisuuksia. Halutessaan osallistuja saa maksutta uuden HelMet-kirjastokortin.

Verkkopankkiopastuksissa saa esittelyn oman pankin verkkopankin käytöstä suoraan pankkineuvojalta. Verkkopankkiopastuksia on tarjolla vaihtelevasti.

Yhteistyössä järjestettävät opastukset. Kirjastot järjestävät opastuksia myös yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Espoossa yhteistyötä tehdään mm. Enter ry:n sekä Espoon vapaaehtoisverkoston kanssa. Helsingissä yhteistyössä ovat mukana Enter ry , Haaga-Helia ammattikorkeakoulu sekä Helsingin työväenopisto . Vantaalla yhteistyötä tehdään SeslonkiYhdistys ry:n kanssa.

Liite 7 Haastattelurunko

Taustatiedot Ikä ammatti Työkokemus alalta n. vuosina

Opastustoiminta nyt

Mitä mieltä olet oman kaupunkisi /HelMet-kirjastojen nykyisistä opastuksista?

Onko opastuksia mielestäsi tarpeeksi tarjolla? / Onko opastusta saatavilla mielestäsi tarpeeksi ja tasapuolisesti oman kaupunkisi alueella?

Mitä haasteita tai ongelmia olet kohdannut opastuksiin liittyen?

Asenteet

Miksi opastustoiminta on mielestäsi tärkeää? / Ovatko opastukset mielestäsi tärkeitä?

Mihin opastustoiminta mielestäsi tähtää?

Mikä on opastustoiminnan asema kirjaston arjessa?

Resurssit (laitteet, osaaminen, tilat, työaika, raha)

Mistä vastuualueita työhösi kuuluu opastustoiminnan lisäksi? (ei kysyä, jos ei tee suoraa opastustyötä)

Onko työnkuvaasi määritelty opastustoiminta, ja jos, miten?

Mitä hankaluuksia olet kohdannut opastustyössä? (ei kysyä, jos ei tee suoraa opastustyötä)

Minkä roolin näet vapaaehtoistyölle opastustoiminnassa?

Opastustoiminta tulevaisuudessa

Millaisena näet opastustoiminnan viiden vuoden kuluttua?

Miten haluaisit kehittää opastustoimintaa?