



# Kohtaava asiakastyö PiKe-kirjastoissa

## PiKen ASPA-tarjotin

1. Yhteiset osiot koostuvat asiakkaan kohtaamisen ja oman asiantuntijuuden perusteista. Tutustu molempiin.
2. Perehdy muihin osioihin työnkuvasi mukaan.
3. Kun olet valmis, täytä lomake akepike.fi:ssä.
4. Kehittämiskirjasto lähettää sinulle postia lomakkeen täytettyäsi.
5. Kerro osaamisesi vahvistamisesta työyhteisössäsi.
6. Lisätiedot ja koko kattaus:  
<https://akepike.fi/koulutukset/kohtaava-asiakastyo>

Kysy lisää:  
Projektisuunnittelija Mervi Hietanen

## Asiakkaan kohtaaminen PiKe-kirjastoissa

- Moninaiset asiakkaat ja yhdenvertainen kirjasto
- Kaikille esteetön ja saavutettava kirjasto

Opetusmateriaalit Liboppi-oppimislustalla  
PiKen esa-verkoston ideat ja vinkit kohtaamiseen

## Me osaajina PiKe-kirjastoissa

- Ammatillinen empatia ja itseluottamus
- Turvallinen ja varma työote

Opetusmateriaalit Liboppi-oppimislustalla  
Työntekijävaihto ja työkierto PiKe-alueella

## Onnistu tiedonhaussa ja löydä lähteitä

- Oman kirjaston tiedonhaun perusteet
- Kirjastojen yhteiset palvelut ja tiedonlähteet
- Ajan tasalla verkossa

Opetusmateriaalit Liboppi-oppimislustalla ja tukea PiKen lanu-verkoston kautta.

## Suosittele sisältöjä ja vaikuta

- Ohjaamisen taidot
- Vinkkauksen perusteet
- Houkutteleva kirjastotila

Opetusmateriaalit Liboppi-oppimislustalla ja PiKeBOKSIt kirjastoihin.

## Kuuntele asiakkaita ja luo yhteyksiä

- Asiakkaiden muuttuvat odotukset
- Tapahtumat ja tuotanto
- Hyvinvointia kirjastosta

Opetusmateriaalit Liboppi-oppimislustalla ja tukea PiKen digi-verkoston kautta.