



Elämykset ja tieto kaikkien nautittavaksi - kirjaston tehtävä

JAT Viestintäpäivät, Pori 22.3.2019

Paula Kauppila, kirjastotoimen apulaisjohtaja, Porin kaupunki

KIRJASTOPALVELUT

- Kirjasto on lakisääteinen peruspalvelu, kunnallinen lähipalvelu
- Kunnan tehtävänä on yleisen kirjaston toiminnan järjestäminen
- Kirjastolaki määrittelee kirjastojen toiminnan ja sen tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin
- tiedon saatavuutta ja käyttöä
- lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa
- mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen
- aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta
- Tavoitteen toteuttamisessa lähtökohtina ovat yhteisöllisyys, moniarvoisuus, kulttuurinen moninaisuus sekä maksuttomuus
- Yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa



KIRJASTOPALVELUT JA SAAVUTETTAVUUS

- Saavutettavuuden ja tasavertaisuuden edistäminen ja siihen liittyvien ilmiöiden tunnistaminen on jatkuvaa systemaattista työtä osana strategista johtamista
- Saavutettavuutta voidaan kirjaston osalta tarkastella usealla tasolla ja tavalla, esim.
- Strateginen taso, kehittäminen ja johtaminen
- Arvot
- Kokoelmat ja aineistot
- Palvelutuotanto ja -tuotteet
- Henkilökunta



PALVELUPOLKU, PALVELUKOHTAAMINEN JA PALVELUKOKEMUS

- Toimivat ja yhteensopivat palvelupolut
 - fyysiset tilat eli kiinteät kirjastotoimipaikat
 - omatoimikirjastot (Mer öppet)
 - hakeutuvat kirjastopalvelut eli kirjastoauto, kotipalvelu ja siirtokokoelmat
 - tilapäiset pop up -kirjastot esim. tapahtumissa
 - verkkopalvelut, joita käytetään joko kirjastossa tai muualta käsin, omilla tai kirjaston laitteilla
- Kirjaston palvelut on suunniteltu ja rakennettu siten, että niitä voi käyttää joko omatoimisesti tai henkilökunnan opastuksella
- Palvelupolut ja niihin sisältyvät palvelukohtaamiset muodostavat asiakkaan palvelukokemuksen
- Saavutettavuus on tärkeä osa palvelukokemusta, joka muodostuu tunteista, mielikuvista ja ennenkaikkea palvelukohtaamisista
- Millainen tunne syntyy kirjaston kanssa asiomisesta, tavoitteena onnistuminen
- Onnistuneita palvelutuotteita ovat esim. yhteispalvelujärjestelmä Satakirjastot, sekä lukemisharrastuksen edistämiseen liittyvät asiakasopastukset, aineistovinkkaukset ja –suosittelet sekä monilukutaidon edistämiseen liittyvät palvelutuotteet



EYSTÄVÄ-PIIRI

- eYstäväpiiri-pilotti 14.2.2019 alkaen
- Vanhustyön keskusliiton aloitteesta, Porin kirjasto yhteistyökumppanina
- Ryhmään valittiin haastattelujen kautta 8 henkilöä, joilla samantasoiset tekniset valmiudet ja into sitoutua ryhmään
- Ryhmä kokoontuu kerran viikossa, vetäjät Vanhustyön keskusliitosta
- Ryhmä pitää yhteyttä toisiinsa esim. Skype- ja WhatsApp-sovelluksilla perinteisten tapaamisten lisäksi
- eYstäväpiiri täydentää Vanhustyön keskusliiton perinteistä ystäväpiiritoimintaa opettamalla osallistujille digitaalisia taitoja yhteydenpitoa ja asiointia verten
- Kirjasto tarjoaa tilat kokoontumisille sekä opastusta laitteiden, sovellusten ja verkkopalvelujen käyttämisessä
- Tavoitteena on, että toiminta vakiinnutetaan Vanhustyön keskusliiton jatkuvaksi toimintamuodoksi valtakunnallisesti, mikäli palaute positiivista
- eYstäväpiiri-kokeilu sopii hyvin kirjaston tarjoamiin palveluihin, jotka edistävät digitaalisia kansalaistaitoja ja ehkäisevät digitaalista ja sosiaalista syrjäytymistä
- Muita tällaisia digitaalisten kansalaistaitojen edistämiseen ja digitaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseen liittyviä kirjaston palvelutuotteita ovat mm. mobiililaittepiirit, verkkotiedonhaun ja verkkoaineistojen opastamistilaisuudet sekä yksilöopastukset ja –neuvonta



ESTEETTÖMYYS

- Esteetön liikkuminen ja toimiminen kirjastossa edellyttävät hyvin suunniteltujen ja toimivien ratkaisujen katkeamatonta ketjua
- Asiakkaan asemaan asettuminen
- Asiakkaat pitää tuntea, heistä pitää olla käytettävissä faktatietoa, muttu ei riitä
 - kirjastotilassa pitää tuntea asiakkaiden tiedontarpeet sekä asiointi- ja kulkureitit
 - olennaista on keskeisten palvelukohtaamispisteiden tunnistaminen



OSALLISTAMINEN

- Asiakasraati, teemana saavutettavuus
- Osallistujiksi kutsuimme kokemusasiantuntijoita vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajayhdistyksistä
- Tavoitteena oli kehittää yhdessä saavutettavuutta, tarkastella pääkirjaston tilojen saavutettavuutta ja esteettömyyttä tutustumalla tiloihin ja palveluihin sekä lisätä kirjaston tietämystä toimintaesteisistä asiakkaista
- Keskustelut raatilaisten kanssa olivat rakentavia ja positiivisia
- Asiakasraati kokoontui useita kertoja ja saimme toivomaamme palautetta sekä kehittämis ehdotuksia
- Kehittämistoiveita pyritään toteuttamaan resursien sallimissa rajoissa, pieniä parannuksia on jo saatu aikaan, esim. tapahtumiin on järjestetty viittomakielisiä tulkkauksia ja induktiosilmukoita, yksi toteuttamista odottava ehdotus on ohjausraidan asentaminen pääkirjastoon
- Yhdessä asiakasraatilaisten kanssa laadittiin vuotuiseen asiakastyytyväisyyskyselyyn kysymyksiä liittyen saavutettavuuteen ja esteettömyyteen. Kysely toteutetaan maakunnallisesti, kaikissa Satakirjastoissa, huhtikuussa 2019



OSALLISTAMINEN (2)

- Lasten ja nuorten asiakasraadit, Kirjastoministerit
- Kirjastoministeritoiminnan tavoitteena on innostaa ja tukea lasten ja nuorten kirjastonkäyttöä sekä lukemisharrastusta, lisäksi tavoitteena on löytää henkilökohtainen yhteys ala- ja yläkoululaisiin, jotka kirjasto usein kohtaa kokonaisina koululuokkina, jolloin yksittäisen oppilaan mielipide jää helposti kuulematta
- Alakoululaiset kirjastoministereinä
- Tapaamisissa kirjastoministerit tutustuivat muutaman kirjastotoimipaikan toimintaan sekä antoivat palautetta kaikista kirjastotoimipaikoistamme, joita käyttävät
- Yläkoululaiset kirjastoministereinä
- Myös yläkoululaiset ministerit tutustuivat kirjastotoimipaikkojen toimintaan ja antoivat palautetta
- Tämän lisäksi kirjastoministerit toimivat lukusparraajina ja antavat kirjavinkkejä koulutovereilleen, tutustuvat tubettaviin kirjailijoihin sekä kokeilevat erilaisia lukutapoja



OSALLISTAMINEN (3)

- Päätimme etukäteen, että kirjastoministerien antama palaute, kysymykset, kehittämissuositukset yms. käsitellään kirjastossa, vastataan kysymyksiin ja toteutetaan muutoksia toimintatavoissa, mikäli mahdollista resurssien puitteissa
- Onnistuimme tavoitteessamme, palaute käsiteltiin esimiesten ja henkilökunnan kanssa sekä jalkautettiin toimintaan
- Kirjastoministerien tärkein anti kirjastolle on ollut se, että toimipaikat ja palvelutiimit ovat pohtineet lapsia ja nuoria asiakkaina sekä tarkastelleet palvelutoimintojaan lasten ja nuorten näkökulmasta
- Saimme myös arvokasta tietoa siitä, miten lapset ja nuoret kokevat kirjaston tilana, tuntuuko omalta, onko tunnelma sopiva, uskaltaako henkilökuntaa lähestyä ym.
- Yleisesti tavoittelimme sitä, että lapset ja nuoret saavat omaan elämäänsä varmuutta siitä, että he voivat itse antaa palautetta ja se kuullaan, haluamme olla mukana kasvattamassa aktiivisia osallistuvia kansalaisia
- Henkilökunnan osalta tavoittelimme sitä, että lapsi- ja nuorisiasiakkaiden huomioimisen tärkeys ymmärretään ja, että se näkyy kaikkien työskentelyssä, vaikka omissa tehtävissä lapset ja nuoret eivät olisi pääasiallinen asiakasryhmä



OSALLISTAMINEN (4)

- Muita osallistamisen muotoja
- Kotouttamiseen osallistuminen ja tähän liittyvät palvelut, kuten Kielikahvilat, selkokielliset esitteet ja opasteet, Lango-sovellus
- Some-kanavilla osallistaminen



Ehdota Ursulalle uutta pysäkkiä.
Ehdotuksia otetaan vastaan 29.3.2019 asti.
Voit ilmoittaa sähköpostilla : auto.kirjasto@pori.fi
Soittamalla: kirjastoauto Ursula 044-7019239
pääkirjasto,auto-osasto 044-7015832
[#porinkirjastoautoUrsula](#) [#porinkirjasto](#) [#porikaupunki](#)
[#kirjastoautot](#)

SAAVUTETTAVUUSAJATTELUN JALKAUTTAMINEN

- KAIKKI MUKANA

- Henkilökunnan sitouttaminen tärkeää
- Hyvä palvelu on koko organisaation ja kaikkien työntekijöiden vastuulla, asiakas- ja työntekijäkokemus yhdessä tuottavat onnistuneen palvelukokemuksen
- Kaikki asiakkaat kohdattava kunnioittavasti - turvallinen tunnelma, matalan kynnyksen kirjasto
- Aidosti asiakaslähtöinen ja –keskeinen ajattelu, suora positiivinen vaikutus palvelukohtaamisiin
- Osaamisen kehittäminen ja jakaminen, tarvitaan tietoa ja osaamista,
- Kyseessä konkreettisten asioiden kehittäminen, henkilökunta ilolla mukana, esim. kuntalaisten osallistamiseen liittyvät hankkeet koettu innostaviksi





POORI

KIITOS!