**Kehittämiskirjaston ohjausryhmän kokouksen muistio**

**Aika** 4.12.2018 klo 12 - 14.30

**Paikka** Neuvotteluhuone Tirlittan, Pääkirjasto Metso

**Osallistujat** Hyökki, Salla

Laitinen-Kuisma, Seija

Lindberg, Pirkko

Martikainen, Hanna

Mustikkamäki, Mika

Rikkilä, Jarkko

**1. Vuoden 2018 toiminnan arviointia**

Keskusteltiin kehittämiskirjastotoiminnan ensimmäisestä vuodesta. Miten toiminta on lähtenyt liikkeelle? Miten kirjastolaiset ovat osallistuneet koulutuksiin? Missä on onnistuttu? Missä on parantamisen varaa? Mitä toimintaan on sisältynyt? Mitä olemme oppineet?

Yleisesti ottaen ollaan sitä mieltä, että toiminta on lähtenyt sopivan aktiivisesti liikkeelle. Osaamisen kehittämisessä on panostettu monikanavaisuuteen eli on järjestetty **koulutuksia, lanu-foorumeita, kehittämiskirjastopäiviä, työpajoja, webinaareja, podcasteja sekä tallennettu ja lähetetty etänä oppimistilaisuuksia**. Asiakaspalveluhankkeen osalta työskentelytapana on ollut kouluttajan fasilitoimat kokonaisuudet, joissa on lähdetty ihmisten, osaamisen ja vuorovaikutuksen kautta.

Parantamista on edelleen PiKen tiedotuskanavien löydettävyydessä. Asian korjaaminen edellyttää osin aikaa, mutta myös lisää markkinointia. Kanavat ja viestintävälineet on käyty läpi jokaisella kirjastovierailulla ja vuoden lähestyessä loppua on huomattu, että välineet kyllä alkavat olla tiedossa. Osa kirjastoja on esimerkillisesti myös tulostanut kanavista kertovaa flaijeria esimerkiksi oman työhuoneen seinälle.

Koulutusten ja järjestettyjen tilaisuuksien määrä on herättänyt keskustelua. Tähän syynä voi olla yleinen tilanne resursoinnissa sekä tunne määrän paljoudesta. Kehittämiskirjaston ohjausryhmän näkökulmasta pidetään kuitenkin tärkeänä, että koulutuksia nyt järjestetään ja niitä on monipuolisesti. Koulutustarjonnasta voi edelleenkin valita yksikölleen sopivia kokonaisuuksia. Koulutuspalautteita on kerätty jokaisesta koko päivän koulutuksesta ZEF-kyselyllä ja sieltä nousevien teemojen arviointi on tarkoitus tehdä vuoden 2019 alussa.

Nopeasti analysoiden koulutusten sisällöistä ovat eniten keränneet osallistujia tänä vuonna Emmi Nuorgamin sosiaaliseen mediaan liittyvät koulutukset syksyllä, Kirja vieköön! -kirjallisuusesittelyt sekä asiakaspalveluhankkeen inspiraatiopäivät sekä yhteiset PiKe-kehittämiskirjastopäivät. Näitä konsepteja tullaan jatkamaan hieman eri tavalla fokusoiden myös ensi vuonna.

**2. Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa - Uusin askelin kohtaamisiin**

Kaikki tämän vuoden aikana tekemämme työ: henkilökunnan kyselyn tulokset, asiakastutkimukset havainnot ja syksyn koulutusten päätelmät tullaan keräämään yksiin kansiin teidän kaikkien hyödynnettäväksi. Julkaisussa on pyritty visuaalisuuteen. Sarjakuvasivut, tekstiosuudet ja pohdinta-aukeamat muodostavat rytmikkään kokonaissetin. Julkaisusta tehdään sekä perinteinen printti että sähköinen versio.

Pääkuvitukset päälukujen yhteyteen piirtää sarjakuvantekijä Emmi Nieminen. Emmi on monille tuttu esimerkiksi yhteistyöstään Johanna Vehkoon kanssa tai Tre-Funk III -räppitrion kanssa toteutetusta Planeetta Funk -sarjakuvasinglestä. Tekstejä kirjoittavat Jarkko Rikkilä, Salla Hyökki ja Leena Parviainen Tampereen kaupunginkirjastosta. Julkaisun toimittavat Jarkko ja Salla.

Asiakaskyselyn tulokset pohjautuvat Kantar TNS:n tutkimuksiin ja työpajoihin. Henkilökunnan valmennusohjelman koulutuksista vastasi Gofore. Julkaisu on menossa painoon 17.12. alkavalla viikolla.

Keskusteltiin siitä, millä tavalla hyviä käytäntöjä tai ohjeita esimerkiksi uusille asiakaspalvelun käytännöille olisi loogisinta levittää. PiKe-alueen kirjastot ovat hyvin erilaisia ja jokainen kunta tai kaupunki toteuttaa omaa strategiaan. Tästä syystä meidän tulee keskittyä siihen, mikä on yhteistä ja monesti asiakkaan kohtaaminen on tällainen asia. Lisäksi kirjastot kohtaavat samantyyppisiä haasteita asiakkaiden odotusten ja sisältöjen kuluttamisen muutosten seurauksena.

Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa -julkaisu kokoaa kaiken tänä vuonna hankkeessa tehdyn samaan pakettiin. Toisaalta julkaisu on työkirja ensi vuodelle, koska asiakaspalvelun kehittämiseen liittyvä työ alkaa vasta tästä. Julkaisun avulla on erittäin helppoa ja yksinkertaista palata henkilöstön ja asiakkaiden näkemyksiin, yhteisiin sopimuksiin, tutkimustuloksiin ja valita sieltä työkaluja esimiehille tai toisaalta arjen inspiraatioksi tai työyhteisön sisäiseen vuosisuunnitteluun.

**3. Digipike 2019**

Vuoden 2019 painopiste jatkaa siitä, mihin tänä vuonna asiakaspalvelun kehittämisessä jäädään. Tämä on tärkeää jatkuvuuden kannalta. Digipike2019-hanke (leikkimielisesti Iso-D.) keskittyy kirjaston digiroolin kehittämiseen kolmen tason kautta.

1) Kirjastojen ja markkinoinnin taso: Miten laitteet nostetaan esiin? Miten e-aineistot nostetaan esiin? Minkälainen ymmärrys työn muutoksesta kirjastoissa on? Tavoitteena on kirjastojen digitaalisten valmiuksien selvitys ja kirjastojen oma ymmärrys työn muutoksesta. Kirjastojen edellytykset tähän työhön, laitteiden ajanmukaisuus, mobiilius ja e-aineistojen esiin nostaminen ovat keskeisiä teemoja.

2) Henkilöstön osaamisen taso: Minkälainen on PiKe-kirjastojen digiosaamisen taso? Määritellään tasot ja reagoidaan esimerkiksi henkilökohtaisten treeniohjelmien kautta. Hyödynnetään jo olemassa olevia kartoituksia aiheesta – luodaan malli omasta henkilökohtaisesta digitreeniohjelmasta. Oman osaamisen ja oppimisen hahmottaminen ja määrittely ovat keskeisiä teemoja. Tarvitaan rohkeutta kokeilla uusia laitteita ja palveluja.

3) Digiopastuksen ja digiasiakaspalvelun taso: Määritellään digituen käytäntöjä PiKe-alueen kirjastoissa niin, että toimintamme tilanteissa on yhdenmukaista ja selkeää. Muodostetaan käytännöt digituen antamiseen koko alueella. Kokonaisuudessa kiteytetään digitaalinen osaaminen asiakaspalvelurajapinnassa.

**4. Kevät 2019**

Ensi vuoden koulutussuunnittelulla tähdätään siihen, että ensimmäisenä vuonna aloitettujen teemojen työstämistä jatketaan ja toiminta sisältää paljon jatkuvuutta. Aihepiirejä on kartoitettu kirjastojen kiertämisellä, koulutuspalautteilla ja esimerkiksi koulutusten loppubriiffauksissa etäkahveilla henkilöstön kanssa yhdessä.

**Asiakaspalvelu ja digitaalisuus – Etäkahvit Skypellä**  
Ke 16.1. klo 9 – 11 Skype

**Vierailut Keskustakirjasto Oodiin**  
Ke 23.1. Lähtö Tampereelta  
Pe 25.1. Lähtö Jyväskylästä  
Ilmoittautuminen avataan 17.12.

**Kirjakutsut 2019**  
Ti 29.1. Jyväskylä  
To 31.1. Tampere (Livelähetys Kirjastokaistalla)  
[Ilmoittaudu tilaisuuteen täällä.](https://pikeextra.wordpress.com/2018/11/14/kirjakutsut-2019-29-1-jkl-31-1-tre-mukana-myos-kirjastokaista/)

**Hae paremmin Aurorasta ja hyödynnä tiedonlähteitä -työpajat**  
**Sparrausta parempaan tiedonhakuun**  
Ke 30.1. klo 12 – 14.30 Tampere, Tammi-sali  
Ilmoittautuminen avataan 17.12.

**Digihankkeeseen liittyvä vierailu 1**  
Pe 8.2. Tarkentuu myöhemmin

**Pelikulttuurit kirjastossa – Digitaalisista peleistä pakohuoneisiin**  
To 14.2. Tampere, Lehmus-sali  
Pe 15.2. Jyväskylä, Luentosali 1, Kansalaisopiston puolella

**Hae paremmin Aurorasta ja hyödynnä tiedonlähteitä -työpajat**  
**Tietuelukutaitoa**Ke 20.2. klo 12 – 14 Tampere, Tammi-sali

**Tiekartta I – Uusin askelin asiakaspalveluun**  
Pe 22.2. klo 9 – 11 Skype

**Hae paremmin Aurorasta ja hyödynnä tiedonlähteitä -työpajat**  
**Musiikin tiedonhaun niksejä Aurorasta alkaen**  
Ke 6.3. klo 12 – 14 Tampere, Tammi-sali

**Digipike-hankkeen inspiraatiopäivät**  
Ti 12.3. Tampere, Lehmus-sali  
To 14.3. Jyväskylä, Unonsali

**Kehitetään digiä kirjastossa – Etäkahvit Skypellä**  
Ke 27.3. klo 9 – 11 Skype

**PiKen LaNu –foorumi**  
Pe 29.3. klo 8 – 16 Tampere  
Kulttuuritalo Laikku, musiikkisali

**Digihankkeeseen liittyvä vierailu 2**  
Pe 5.4. Tarkentuu myöhemmin

**PiKe-kehittämiskirjastopäivä**  
To 16.4. klo 8 – 16 Tampere, Lehmus-sali

**Tiekartta II – Asiakaspalvelun kehittämisen seuraavat askeleet**  
Ke 24.4. klo 9 – 11 Skype

**Rohkea, liikkuva ja suunnitelmallinen somentekijä**  
**Kouluttajana Emmi Nuorgam**  
Pe 26.4. klo 10 – 15 Tampere, Lehmus-sali  
Pe 3.5. klo 10 – 15 Jyväskylä, Unonsali

**Kehittämiskirjaston digikiertue**  
**Kiertuepäivät**  
9. – 10.5.  
16. – 17.5.

**Palvelumuotoilun merkitys kirjaston asiakaskokemuksessa**  
**Toinen osa syksyllä 2019**  
**Kouluttajana Marjo Kamila**  
Ke 15.5. klo 9 – 16 Tampere, Lehmus-sali  
Ke 22.5. klo 9 – 16 Jyväskylä, Wolmarinsali

**Tiekartta III – Missä mennään asiakaspalvelun kehittämisessä?**  
**Kouluttajina Goforen asiantuntijat**  
Ti 11.6. Tampere, Lehmus-sali  
To 13.6. Jyväskylä, Unonsali