**PiKen ESA-tiimin muistio**

**Aika** 2.5.2019 klo 13 - 15

**Paikka** Pääkirjasto Metso, neuvotteluhuone Kukunor

**Läsnä** Elina Rauhala-Kari, kirjastonhoitaja, Kangasala

Heidi Ollikainen, kirjastonhoitaja, Tampere

Iina Lehtiniemi, informaatikko, Valkeakoski

Jarkko Rikkilä, koordinaattori, Alueellinen kehittämistehtävä

Jarna Hara, vastaava erikoiskirjastonhoitaja, Nokia

Liina Mustonen-Luumi, vastaava kirjastonhoitaja, Jyväskylä

~~Paula Rönni, kirjastonhoitaja, Tampere~~

Riitta Aromäki, kirjastonhoitaja, Tampere

Ville-Pekka Nummi, pj., palvelupäällikkö, Tampere

**PiKen ESA-tiimin tavoitteet**

Esittelykierroksen jälkeen **Ville-Pekka Nummi** alusti yhteistä keskustelua kertomalla muutamalla kalvolla ajatuksia ESA-tiimin tarpeellisuudesta, taustasta ja tulevaisuuden tehtävistä. Esteettömyys ja saavutettavuus liittyvät kirjastoihin ja kirjastoalan osaamiseen monella tavalla.

Esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvä toiminta, osaaminen ja aiheet ovat hyvin moninaisia ja riippuvat näkökulmasta. Vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi erilaiset säädökset ja suositukset, joista tärkeimpänä meille kirjastolaki, yhdenvertaisuuslaki, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista sekä Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus.

Toisaalta palveluiden suunnittelussa, käytettävyydessä ja palvelumuotoilun ytimessä on **Design for All** -ajattelu, jolla palvelut suunnitellaan lähtökohtaisesti kaikkien asiakkaiden tarpeisiin. Muotoiluosaaminen on hyödyksi siis myös tästä näkökulmasta.

Isoja teemoja aiheeseen liittyen ovat myös tosiasiallinen yhdenvertaisuus sekä positiivinen erityiskohtelu ja mukautetut palvelut.

Erityisryhmien käsitettä käytetään myös välillä aika villisti ja olisi tarpeen pyrkiä selkeämmin määrittelemään, mitä sillä kulloinkin tarkoitetaan. Yleisesti erityisryhmiä ajatellaan olevan vammaiset ja toimimisesteiset henkilöt, ikääntyneet, erilaiset oppijat, vähemmistökielten käyttäjät, maahanmuuttajat sekä toisaalta erilaiset seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt.

Toisaalta keskeistä on huomioida erityisesti sosiaalinen saavutettavuus ja henkisten esteiden merkitys.

**Tiimin fokuksen rajaaminen**

Keskusteltiin tiimin ydintehtävästä. Oltiin yhtä mieltä siitä, että erityisesti tietoisuus saavutettavuuteen liittyvistä säädöksistä ja lainsäädännöstä kuuluu jokaiselle kirjastolaiselle. Lisäksi osaamista tarvitaan esimerkiksi erilaisten erityisryhmien kohtaamiseen. Asiakastyö, kirjaston asiakaspalvelu eli asiakkaiden kohtaaminen on kaiken lähtökohta ja tämäkin tiimi pyrkii edistämään ja kehittämään lopulta asiakaspalvelua.

Tässä vielä tiimin tavoitteet tiivistetysti muotoiltuna:

**1. Lähtökohtana asiakas**

*Kaikki asiakasryhmät eivät saa niin hyvää palvelua kuin voisimme tarjota, mikäli saisimme hyvät käytännöt kiertoon.*

**2. Kirjastohenkilökunnan osaaminen**

*Saavutettavuusnäkökulma huomioidaan henkilöstön osaamisen kehittämistä koskevassa suunnittelussa (täydennyskoulutus ym.). Kirjaston saavutettavuusperiaatteet ovat tuttuja koko henkilökunnalle ja ne käydään läpi perehdytyksessä. Esimiehet tukevat henkilöstöä erityistarpeisten asiakkaiden kohtaamisessa. Henkilökunta tuntee toimenkuvansa rajat liittyen toimintaesteisten asiakkaiden palvelemiseen (mm.avustaminen).*

**3. Saavutettavat aineistot ja saavutettavuutta tukevat palvelukonseptit**

Pyrittiin siis rajaamaan tämän tiimin toimintaa erityisesti osaamisnäkökulmaan. Tässä vaiheessa ajateltiin, että seuraavien teemojen osalta parempi kuva muodostuu toisissa tiimeissä: Rakennettu ympäristö ja liikkumisen esteettömyys (Esteettömyyden mielikuva kytkeytyy tähän, yleiskuva hyvä, normitettua ja säänneltyä) sekä verkkopalvelut ja saavutettavuusdirektiivi.

**3. Aihepiirin koulutus PiKe-alueella**

Keskusteltiin siitä, minkälaista osaamisen kehittämistä aihepiiriin liittyen tarvitaan meidän kehittämiskirjastoalueella. Todettiin yhdessä, että jonkinlainen alustus teemaan ja esimerkiksi yhdenvertaisuuslain tärkeydestä tarvitaan. Toinen olennainen asia on asiakaspalvelun näkökulma, miten tätä voidaan parantaa?

Muilla AKE-alueilla on järjestetty erityisryhmiin liittyvää koulutusta ja osa paketeista olisi myös monistettavissa hyvin PiKe-alueemme käyttöön. Jollain tavalla kuitenkin nähtiin, että nämä paketit menevät hieman ohi fokuksesta keskittyen joidenkin tiettyjen kärkien huomioimiseen ja siten keskittyen vain pieneen osaan koko aihepiiristä. Voisi olla parempi vaihtoehto lähteä rakentamaan meidän näkökulmasta hyviä paketteja, joissa teema vaihtuisi esimerkiksi vuosittain.

**Sovittiin, että ensimmäinen tällainen tiimin yhdessä ideoima koulutuspäivä järjestettäisiin to 31.10. ja se kulkee alustavasti nimellä PiKen ESA-foorumi. Tarkempi otsikointi selviää ohjelman mukaan. Foorumi järjestettäisiin Tampereella.**

**Alustavia aihepiirejä:**

- Saavutettavuutta juuri sinulle

- Opasteiden merkitys kirjastotilassa saavutettavuuden näkökulmasta

- Selkokielisyys - asiakaspalvelun näkökulma, Selkokeskus asiantuntijana

- Sosiaalisen saavutettavuuden näkökulma on erittäin mielenkiintoinen

- Palvelulupaukset - esimerkiksi ”syrjinnästä vapaa alue” - viestiminen tärkeää

- Kirjasto turvallisena tilana, lähtökohtaisesti tämä on perusta ja fakta

- Jaakko Tiinanen teki muutama vuosi sitten ison työn tässä, mahdollinen nimi edelleen

- Jaana Jäntti toteuttanut Keski-kirjastoissa teemaan liittyvän projektin, tämän esittely

- Konkreettista tekemistä, työpajailua ja oikeasti vaikuttavia esimerkkejä tarvitaan

**4. Seuraavat kokoontumiset**

Seuraava steppi on ESA-foorumin ohjelman suunnittelu. Toteutetaan tämä sähköpostivaihdolla sekä mahdollisesti Skype-kokouksilla. Seuraava tiimin fyysinen kokoontuminen sovittiin tapahtuvaksi Jyväskylässä 12.9. klo 12 - 15.