ESA-tiimin kokousmuistio 24.10.2022

Aika: 24.10. klo 10.00-11.30

Paikka: Teams

Paikalla: Jarkko Rikkilä  
 Riitta Aromäki

Sara Kujanpää

Iina Lehtiniemi

Ville-Pekka Nummi

Heidi Pehkonen

Maria Rissanen

1. Kuulumiset

Jarkko: AkePiken parissa viedään suunniteltuja ja sovittuja koulutuksia maaliin, pienten kirjastojen koulutuksia tulossa ensi viikolla ja tämän vuoden opas (työnimeltään vaikuttamisopas) tuloillaan vielä. Hyvä peliliike -hanketta viimeistellään, julkaisua luvassa sen puolesta myös ja marraskuussa tulossa vielä peleihin liittyviä koulutuksia. AkePiken tiimeihin on tarkoituksena rekrytoida uusia jäseniä 2023, jotta saadaan tiimeihin kiertoa sekä uusia jäseniä ja ideoita. 25.10. on PiKe ohryn työpaja, jossa on tarkoituksena kirkastaa ensi vuoden koulutukselliset kärjet.

Sara: Koulutukseen kuuluva harjoittelu menossa ja mukana tutustumassa ESA-tiimin toimintaan, taustalla viittomakielen tulkin pätevyys ja halu löytää tapoja hyödyntää tulkin taustaa kirjastotyössä.

Ville-Pekka: PIKI-kirjastojen puolesta asioinnin käytäntöjen suunnittelu ja tekniset ratkaisut pohdinnassa. Tarkoitus, että jatkossa valtuutustieto voidaan tehdä e-lomakkeella ja valtuutustiedon näkyminen kirjastojärjestelmässä automatisoituisi. Tällä on tarkoitus helpottaa toisen puolesta asiointia ja siten parantaa erityisryhmien kirjaston käyttöä. Pohdinnassa on ollut, tulisiko meillä olla Helmet -alueen jousto -asiakkuuden kaltainen käytäntö sellaisia asiakkaita varten, joilla on vaikeuksia selvitä kirjastoasioinnista (myöhästymismaksut, ym.) vai voisimmeko antaa tällaisia helpotuksia ilman tätä puolesta asiointi -vaatimusta? Lakimiehet näkivät jousto -asiakkuudessa monia ongelmia. Keskustelun lopputulema oli, että voisimme jatkossakin määritellä asiakkaan erityisasiakas -ryhmään, mutta tätä varten tulisi työntekijöille ohjeistaa selkeämmin se, kuinka tällaista erityisryhmä -asiakkuutta käytetään ja tuoda tätä erityisasiakkuutta paremmin ilmi. Tähänkin ratkaisuun liittyy paljon kysymyksiä. Pohdinnat ja selvittelyt jatkuvat.  
  
ESKO-Tiimin kuulumisia: Kaikki paukut pistetty nyt toukokuun kaksipäiväiseen koulutukseen. Kannattaa osallistua! Mietinnässä myös esteettömyys- ja saavutettavuusasioita tekevien verkostoitumismahdollisuudet, tästäkin tulossa lisää tietoa myöhemmin, kun suunnitelmat alkavat muotoutua.

Iina: Valkeakoskella polkaistu käyntiin digineuvonta -palvelu ja nyt on jo pidetty muutamia henkilökohtaisia opastuksia, asiakkaat olleet todella tyytyväisiä. Henkilökunta on käynyt selkokieli -koulutuksissa syksyn aikana.

Heidi: Kangasalla ikäihmisten asioissa on ollut mukavan virkeää syksyllä, Heidi kiertänyt vanhainkodeissa pitämässä lukutuokioita ja muutamia käyntejä vielä tulossa. Nettiklinikka, jossa eläkeikäiset vertaisoppaat opastavat muita, pyörähti käyntiin ja ihmiset ovat alkaneet löytää paikalle. Toiminta oli tauolla kaksi ja puoli vuotta, ja nyt vihdoin saatu toiminta taas käyntiin.

Riitta: Tampereen kulttuuripalveluiden kanssa yhdessä ollaan 3.11. järjestämässä maahanmuutto -dialogia erätauko -periaatteella, paikalla keskustelijat ja tilaisuuden vetäjät ja muutama järjestäjä, ei niinkään yleisöä. Tarkoituksena olisi keskustella Tampereen kulttuuripalveluista maahanmuuttajien näkökulmasta, mukana eri vaiheissa olevaa kotoutujaa. Meneillään on myös sosiaali- ja terveysministeriön hankehaku, johon on jo paljon ideoita, mutta paljon kysymyksiä on vielä ilmassa, mukana kulttuuripalvelut ja työllisyyspalvelut, joita Mainion henkilökunta on edustamassa.

Maria: Lokakuun alussa Sampolan kirjastolla pidettiin jälleen joka vuotinen Luki-info, joka on Pirkanmaan Erilaisten Oppijoiden, Työväenopiston erilaisille opiskelijoille tukea tarjoavan Opinverstaan ja kirjaston monen vuoden takainen yhteistyö. Luki-infossa jaetaan tietoa näiden kolmen tahon palveluista erilaisille oppijoille ja lukijoille, ja tarjotaan mahdollisuus tulla juttelemaan ja kysymään aiheesta. Kirjasto on perinteisesti osallistunut jakamalla Celia-tietoutta. Luki-info tavoitti asiakkaita hyvin ja oli muutenkin oikein onnistunut tapahtuma. Lisäksi syksyllä on tulossa Lähi-idän naisten yhdistyksen koolle kutsumia iltoja, joissa esitellään kaupungin perheille ja lapsille suunnattuja palveluita ja joista yhteen kirjasto on osallistumassa Riittan ja Hervannan kirjaston Minnan voimin. Maria on ollut mukana suunnittelemassa, mutta joutuu jättäytymään toteutuksesta pois marraskuun alussa alkavan aluekirjastonjohtajan sijaisuuden vuoksi.

2. ESA-foorumin purku

ESA-foorumi pidettiin 28.9. klo 10-14

Koulutusten tallenteet ja materiaalit löytyvät nykyään AkePiken nettisivuilta koulutuksen omilta sivuilta eli tallenteille ja materiaaleille ei ole enää erillisiä sivuja, vaan kaikki löytyvät samasta paikasta.

ESA-foorumi oli selkeästi tarpeellista kertausta selkokielestä ja monikielisen kirjaston palveluista, Päivi Litmanen-Peitsalan esitys antoi paljon ajatuksia ja pureskeltavaa liittyen erityisesti tiedontarpeisiin kriisiaikoina.

Palaute oli todella positiivista ja ESA-foorumi koettiin tärkeänä ja ajankohtaisena, olemme selkeästi onnistuneet nyt vastaamaan koulutustarpeeseen onnistuneesti.

2. ESA-tiimin tulevan toiminnan suunnittelu

Pohdittiin, pidetäänkö tulevaisuudessa koulutukset yksittäisinä, noin kahden tunnin mittaisina koulutuksina? Tällaisia täsmäkoulutuksia voisi olla 3-4 kertaa vuodessa. Päätettiin kokeilla konseptia jo ensi vuoden keväällä 21.2. ja 18.4. klo 13-15 etänä ja siten, että saadaan tallenne.

PiKe ohryn teemana tai muotona on työkaluja kirjaston perusarkeen, joka voisi näkyä myös ESA-tiimin järjestämissä koulutuksissa. Kevään koulutuskalenteri lyödään lukkoon 7.12.

ESA:n koulutuksista halutaan mahdollisimman konkreettisia. Olisivatko apuväline-esittelyt tarpeen? Ajatus heräsi huomiosta, ettei apuvälineiden käyttöön ei ole rutiineita.  
  
Mahdollisia teemoja voisivat olla:

* apuvälineet asiakaspalveluun: Induktiosilmukka, Google-kääntäjä, Kuinka palvelen asiakasta, kun ei ole yhteistä kieltä? Halutaan koulutukseen rohkaiseva ote ja tarjota ideoita ja vinkkejä, joilla pyritään nimenomaan konkretiaan. Tarkoituksena ei ole täydellinen paketti, vaan lähestyä asiaa ruohonjuuritasolta ja tarjota vertaistukea. Alustava otsikko voisi olla ”Arjen työkalut erityiseen asiakaspalveluun”. Kouluttajaksi oma asiantuntija, toisen kirjaston asiantuntija vai ulkopuolinen asiantuntija? Selvitetään.
* painopiste digineuvonnassa: Kuinka opastan asiakasta digiasioissa? Tässä koulutuksessa voisivat olla Tampereen tietotorit, Nettiklinikka ja Mukanetti. Suunnitellaan tarkemmin myöhemmin.

3. Ratkaisukahvit

On alkanut tuntua siltä, ettei monikaan enää muista, mitä ESA-tiimi tekee tai mistä lyhenne tulee. Lisäksi ESA-tiimiläisiä on mietityttänyt se, kuinka parhaiten tarjota vertaistukea kollegoille? Näiden seikkojen vuoksi vallataan ratkaisukahvit ESA-tiimille ja tarjota tilaisuus kollegoille kysyä kaikkea liittyen ESA-tiimiin ja esteettömyys- ja saavutettavuusasioihin.  
  
Ratkaisukahvien tiimi-spesiaali on 25.11. klo 10.00-11.30.

4. Seuraava kokous

Seuraava kokous ja etäpikkujoulut 29.11. klo 9-11