

Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani

Lahden kaupunginkirjaston strategia 2015

Kirjasto- ja tietopalvelut

Lahden kaupunki
Sivistystoimiala

31.5.2011



Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani

Strategiaperusta: Toiminta-ajatus, arvot ja visio



Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani

Toiminta-ajatus

Palvelemme asiakkaitamme tarjoamalla tietoa, elämyksiä ja kohtaamispaikkoja.

Tuemme elinikäistä oppimista, henkistä kasvua ja hyvinvointia.

Edistämme lukemista, sivistystä ja tietoyhteiskuntataitoja.



Lahden kaupunginkirjaston arvot

Vuorovaikutteisuus	<ul style="list-style-type: none"> Toteutamme ja uudistamme palvelutoimintaa verkostoituneesti ja vuorovaikutuksessa asiakkaiden, sidosryhmien ja muiden toimijoiden kanssa. 	<ul style="list-style-type: none"> Johto, esimiehet ja henkilöstö luovat yhteistyössä tavoitteita ja toteuttamiskeinoja. Jaamme osaamista ja opimme toisiltamme.
Luotettavuus	<ul style="list-style-type: none"> Kirjasto- ja tietopalvelujen korkea taso perustuu ammattitaitoon ja osaamiseen, ajantasaiseen aineistoon ja sen saatavuuteen sekä luotettaviin tietojärjestelmiin. 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteisten sääntöjen noudattaminen, keskinäinen luottamus ja avoin tiedonkulku edistävät joustavuutta ja tehokkuutta.
Tasa-arvo	<ul style="list-style-type: none"> Kirjasto- ja tietopalvelut ovat kaikkien käytettävissä. Asiakaspalvelumme on tasapuolista. Eri väestöryhmien ja yksilöiden tarpeet otetaan toiminnassa huomioon. 	<ul style="list-style-type: none"> Tasapuolinen kohtelu ja mahdollisuus vaikuttaa työhön luovat hyvää työilmapiiriä.



Visio 2015

Visio 2015

Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtauspaikka ja aktiivinen kumppani



Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani

Strategiset päämäärät ja niistä johdetut ratkaisevat menestystekijät



Visio 2015 ja strategiset päämäärät

Visio 2015	Näkökulma	Strategiset päämäärät 2015
<p>Innostu kirjastosta</p> <p>Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamis-paikka ja aktiivinen kumppani</p>	<p>Asiakas, palvelut ja vaikuttavuus</p>	1. Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, vuorovaikutteista ja monikulttuurista.
		2. Kirjasto tukee kansalaisten media – ja verkkotaitoja sekä sähköistä asiointia.
	<p>Prosessit, rakenteet ja toimintatavat</p>	3. Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista. Koko henkilöstö osallistuu niihin aktiivisesti.
		4. Kirjastopalveluja tuotetaan maakunnallisesti.
	<p>Talous</p>	5. Tehtäviä ja organisaatiota on uudistettu palvelutarpeiden mukaan. Oikea osaaminen on oikeassa paikassa.
	<p>Henkilöstö ja johtaminen</p>	6. Esimies- ja johtamistaitoja sekä työyhteisövalmiuksia on edistetty. Ammatillinen osaaminen uusiutuu ja monipuolistuu.

Lahden kaupunginkirjaston toiminta-ajatus

Palvelemme asiakkaitamme tarjoamalla tietoa, elämyksiä ja kohtaamispaikkoja.

Tuemme elinikäistä oppimista, henkistä kasvua ja hyvinvointia.

Edistämme lukemista, sivistystä ja tietoyhteiskuntataitoja.

Lahden kaupunginkirjaston arvot

Vuorovaikutteisuus - Luotettavuus - Tasa-arvo

Päämääristä johdetut ratkaisevat menestystekijät

Visio 2015	Näkökulma	Strategiset päämäärät 2015	Ratkaisevat menestystekijät – missä on ehdottomasti onnistuttava
Innostu kirjastosta Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani	Asiakas, palvelut ja vaikuttavuus	1. Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, vuorovaikutteista ja monikulttuurista.	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalautteen hyödyntäminen Verkostoitunut toimintatapa
		2. Kirjasto tukee kansalaisten media – ja verkkotaitoja sekä sähköistä asiointia.	<ul style="list-style-type: none"> Uudistuva palvelutoiminta
	Prosessit, rakenteet ja toimintatavat	3. Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista. Koko henkilöstö osallistuu niihin aktiivisesti.	<ul style="list-style-type: none"> Viestintä- ja markkinointiosaaminen ”Yhdessä tekeminen” ja yhteisvastuullisuus
		4. Kirjastopalveluja tuotetaan maakunnallisesti.	<ul style="list-style-type: none"> Seudullinen organisoituminen
	Talous	5. Tehtäviä ja organisaatiota on uudistettu palvelutarpeiden mukaan. Oikea osaaminen on oikeassa paikassa.	<ul style="list-style-type: none"> Joustavat rakenteet ja tehtäväkuvat Kustannus- ja tuottavuustietoisuus
	Henkilöstö ja johtaminen	6. Esimies- ja johtamistaitoja sekä työyhteisövalmiuksia on edistetty. Ammatillinen osaaminen uusiutuu ja monipuolistuu.	<ul style="list-style-type: none"> Luovuus ja rohkeus Hyvinvointi ja osaaminen Henkilöstön mediakasvatustaidot

Lahden kaupunginkirjaston strategiakartta

Visio 2015

Innostu kirjastosta

Kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen kumppani

*Asiakas,
palvelut ja
vaikuttavuus*

Asiakas-
palautteen
hyödyntäminen

Verkostoitunut
toimintatapa

Uudistuva
palvelutoiminta

*Prosessit,
rakenteet
ja toiminta-
tavat*

Joustavat
rakenteet ja
tehtäväkuvat

”Yhdessä
tekeminen” ja
yhteisvastuullisuus

Talous

Seudullinen
organisoituminen

Kustannus- ja
tuottavuus-
tietoisuus

*Henkilöstö ja
johtaminen*

Viestintä- ja
markkinointi-
osaaminen

Hyvinvointi
ja osaaminen

Luovuus ja
rohkeus

Henkilöstön
mediakasvatus-
taidot

**Innostu kirjastosta -
kirjasto on ideoiden ja ajatusten kohtaamispaikka ja aktiivinen
kumppani**

Strategian toteuttamisohjelma:

**Toimenpiteet, hankkeet sekä niiden
aikataulutus ja vastuutus**



Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, monikulttuurista ja vuorovaikutteista

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Konkreettiset toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
1. Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, vuorovaikutteista ja monikulttuurista	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalautteen hyödyntäminen 	<ul style="list-style-type: none"> Asiakaspalauttejärjestelmä on käytössä: palautteen kerääminen ja käsittely on säännöllistä ja systemaattista, palautetta hyödynnetään tavoitteissa ja palvelutoiminnassa Asiakkaita osallistetaan palvelujen uudistamiseen: käyttäjäraadit, haastattelut, kyselyt Monikulttuurisuuden edistäminen palvelutoiminnassa: tavoitteet ja suunnitelma, yhteyshenkilöiden nimeäminen ja verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa 	Ap.joht. (JT), os.vast. ja tiiminvetäjät Johto, os.vas., tiiminvetäjät Ktj, ap.joht, yhteyshenkilö/t



Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, monikulttuurista ja vuorovaikutteista

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Konkreettiset toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
1. Kirjaston toiminta on yhteisöllistä, vuorovaikutteista ja monikulttuurista	Verkostoitunut toimintatapa	Verkostoitumissuunnitelma ja sen toteuttaminen: <ul style="list-style-type: none">- sidosryhmät ja yhteistyötahot- asiakassegmentti-/palvelukohtaiset kirjaston yhteyshenkilöt on nimetty, tehtävät määritelty ja toiminta käynnistynyt- aloitteet, yhteispalaverit ja tapaamiset- yhteyshenkilöiden verkostoitunut toiminta kirjastossa Kohderyhmämarkkinointi: koulu- ja muut ryhmävierailut, jalkautuminen kirjaston ulkopuolelle (vanhempainillat, palvelutalot)	Ktj, MVT-tiimi Os.vast., tiiminvetäjät



Kansalaisten media- ja verkkotaidot sekä sähköinen asiointi

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Konkreettiset toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
<p>2. Kirjasto tukee kansalaisten media – ja verkkotaitoja sekä sähköistä asiointia</p>	<p>Uudistuva palvelutoiminta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden verkkopalvelujen käytön ja sähköisen asioinnin edistäminen: <ul style="list-style-type: none"> - toteutuu asiakaspalveluosastojen toiminnassa ja tavoitteissa • Seudullisen verkkokirjaston ja verkkosivuston käytön opastus • Senioriprojektin toteuttaminen 2011-2012 • Mediakasvatuspalvelut: kirjaston palvelutarjonta (tuotteistaminen) • Eskareitten mediakasvatusprojektin suunnittelu 2011 ja pilotointi 2012- • Kirjasto tukee koulujen mediakasvatusta osallistumalla koulujen opetussuunnitteluun: yhteistyökäytännöt ja kokeilut • Kiveriön, Jalkarannan, Liipolan ja Launeen kirjastojen toimintamallit on luotu ja tilaratkaisut on suunniteltu • Pääkirjaston palvelutoiminnan ja tilojen käytön uudistaminen: suunnittelu ja toteutuksen aikataulutus mm. lasten ja musiikki-/mediapalvelujen osalta 	<p>Os.vast.</p> <p>Erikoiskh (AS) Pedag. inf., työryhmä</p> <p>Lasten plujen os.joht. (TR) - lasten palvelutiimi</p> <p>Os.joht., kirj.joht.</p> <p>Ktj, kirj.joht.</p> <p>Ktj, ap.joht., os.vast., Tiiminvetäjät</p>

Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Konkreettiset toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
<p>3. Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista.</p> <p>Koko henkilöstö osallistuu niihin aktiivisesti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Viestintä- ja markkinointiosaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Viestintä- ja markkinointisuunnitelman laatiminen ja vuosikellon käyttöönotto Resurssointi verkko- ja viestintäosaamiseen: <ul style="list-style-type: none"> Verkkoviestinnän koulutuksen toteuttaminen Laatua ja osaamista verkko- ja viestintätaitoihin – projekti 2011-2012 Elinvoima&osaaminen-vastuualueen yhteinen viestinnän ammattilaisen toimi 2012 Markkinoinnin ja viestinnän toimintamallit ja käytännöt on luotu ja käytössä: Asiakasviestinnän toimintaohjeet laadittu (esitteet/painotuotteet, ilmoitus, mainos, mediatiedote, tapahtumaprosessi) sosiaalisessa median käyttäminen asiakasviestinnässä ja markkinoinnissa 	<p>MVT-tiimi</p> <p>Ktj, MVT-tiimi</p> <p>Ktj, MVT-tiimi, os.vast., tiiminvetäjät</p> <p>Pedag.inf., os.vast., tiiminvetäjät</p>

Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Konkreettiset toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
<p>3. Palvelujen tuottaminen on tavoitteellista ja markkinointi ammattimaista</p> <p>Koko henkilöstö osallistuu niihin aktiivisesti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ”Yhdessä tekeminen” ja yhteisvastuullisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokoelma on ajantasainen ja uudelleen mitoitettu: <ul style="list-style-type: none"> - ei vanhentunutta tietoa avokokoelmassa - 40 % <5 vuotta vanhaa aineistoa (laatusuositus) • Poistotavoitteet määritelty, poistot vähintään 8 % kokoelmasta / vuosi • Verkkosivujen sisältötuotanto on organisoitu ja toteutuu tehtäväkuvissa • Kirjallisuus-, luku- ja musiikkiharrastuksen edistäminen laajasti henkilöstöä osallistaen: kirjavinkkaus, kirjaesittelyt, lukutuokiot, kuuntelu-, luku- ja laulupiirit, peli-illat, kirjadiplomit 	<p>Os.vast., tiiminvetäjät</p>

Kirjastopalveluja tuotetaan maakunnallisesti

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuu-Henkilö/ taho
4. Kirjastopalveluja tuotetaan maakunnallisesti.	<ul style="list-style-type: none"> • Seudullinen organisoituminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisen toimintaympäristön luominen - seudullisen kirjastojärjestelmän ja verkkokirjaston hankinta, käyttöönotto ja seuranta - Seudullisen verkkosivuston luominen ja ylläpito - Yhteiset hankinta- ja luettelointikäytännöt - Kokoelmien yhteiskäyttö, yhteiset käytösäännöt, maksut ja logistiikka - Henkilöstön verkostoituminen: yhteiset hankkeet, työryhmät ja tiimit sekä koulutukset ja tilaisuudet 	Seudull.kirj.järj ja verkkokirjastotyöryhmä Seudull.verkko-palvelut-työryhmä Seudull.hank.- ja luettelointityöryhmä Seudull. kirjasto-yhteistyön johtoryhmä

Tehtävien ja organisaation uudistaminen palvelutarpeiden mukaan

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
<p>5. Tehtäviä ja organisaatiota on uudistettu palvelutarpeiden mukaan.</p> <p>Oikea osaaminen on oikeassa paikassa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Joustavat rakenteet ja tehtäväkuvat 	<ul style="list-style-type: none"> Organisaation ja johtamisjärjestelmän uudistaminen 2011-2013: palvelutiimit ja palveluprosessit perustana linjaorganisaation ja osastojen sijasta Tehtävänkuvien monipuolistaminen ja uudistaminen muuttuvien palveluodotusten mukaan: sisältö- ja suosittelupalvelut, kokoelmanhoito, verkostoituminen, tapahtumat, muut asiantuntijapalvelut Osaamiskartoitukset ja motivaation kartoitus erilaisiin ja uudistuviin tehtäviin Henkilöstön yhteiskäyttö: kiertävät työntekijät Lähipalveluyhteistyön tiivistäminen: säännölliset kokoontumiset, tiimimäinen ja verkostoitunut toimintatapa 	<p>Ktj, ap.joht., esimiehet, tiiminvetäjät</p> <p>Johto, esimiehet</p> <p>Ap.joht (JT), esimiehet, henkilöstö</p> <p>Ap.joht. (JT)</p> <p>Kirj.-/os.joht.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Kustannus- ja tuottavuustietoisuus 	<ul style="list-style-type: none"> Sujuvat ja tarkoituksenmukaiset palvelu- ja työprosessit käytössä Työajan käytön priorisointi asiakkaiden palveluodotusten, tuottavuuden ja työyhteisön toimivuuden näkökulmasta 	<p>Johto, os.vast., tiiminvetäjät</p> <p>Johto, os.vast., tiiminvetäjät</p>

Esimes- ja johtamistaidot & työyhteisövalmiudet sekä ammatillinen osaaminen

Strateginen päämäärä 2015	Ratkaisevat menestystekijät	Toimenpiteet 2011 Strategiset hankkeet 2011-2013	Vastuuhenkilö
<p>6. Esimes- ja johtamistaitoja sekä työyhteisö-valmiuksia edistetään.</p> <p>Ammatillinen osaaminen uusiutuu ja monipuolistuu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Hyvinvointi ja osaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> Työyhteisön pelisääntöjen toteutuminen: yhteiset pelisäännöt ohjaavat käyttäytymistä ja ne toimivat esimiestyökaluina Tuetaan tehtävien, osaamisen ja työkyisyyden tasapainoa: varhaisen aktiivisen puuttumisen mallin toteuttaminen Henkilöstön valmiuksia, taitoja ja osaamista kehitetään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti: esimes- ja työntekijätaidot Tehtäväkierrot toteutetaan osana osaamisen kehittämistä: toteutus konkreettisten tavoitteiden pohjalta vuosittain Sisäisen viestinnän pelisäännöt luotu ja käytössä Strategialähtöinen täsmäkoulutus palvelutoiminnan ja työyhteisön osaamisen edistämiseksi, vuosittainen toteutettava koulutussuunnitelma Perustaidot kansalaisen sähköisen asioinnin opastamiseen 	<p>Esimiehet, tiiminvetäjät, henkilökunta</p> <p>Esimiehet</p> <p>Ap.joht. (JT), esimiehet</p> <p>Ap.joht. (JT), esimiehet</p> <p>Ktj, esimiehet</p> <p>Ap.joht. (JT), esimiehet</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Luovuus ja rohkeus 	<ul style="list-style-type: none"> Uudistutaan luovasti, rohkeasti ja kannustaen: kokeilut, ideoiden jakaminen ja hyödyntäminen Tavoitteellinen hyivistä käytännöistä oppiminen, vertaisverkostojen luominen ja hyödyntäminen Virkailijavaihto (kansall.ja kans.väl.) 	<p>Johto, os.vast., tiiminvetäjät</p> <p>Esimiehet, tiiminvetäjät</p> <p>Ap.joht. (JT)</p>

LIITE: Strategiatyön alkuanalyysit



Keskeisimmät toimintaympäristön muutosvoimat I (3)

Politiikka ja lainsäädäntö

Seudullisen kirjastoyhteistyön tiivistyminen

Taloudellinen kehitys

Kuntatalous kiristyy, kilpailu resursseista kunnan sisällä kiristyy

Seudun kirjastojen taloudellinen tilanne uhkana

Sosiaalinen kehitys

Vapaa-aikaa arvostetaan ja osalla sitä on paljon

Suuret ikäluokat eläköityvät

Syrjäytyminen, välinpitämättömyys ja huono-osaisuus lisääntyvät

Ihmiskontaktit vähenevät, asiointipalvelut hoidetaan verkossa

Yhteisöllisyys vähenee, yksilökeskeisyys lisääntyy



Keskeisimmät toimintaympäristön muutosvoimat 2(3)

Teknologian kehitys

Verkkopalvelut ja verkkoaineistot

e-kirjan läpimurto – tuleeko vai ei

Mobiililaitteen (kännykän) älysovellukset ja palvelutarjonta

Seudulliset ja valtakunnalliset käyttöliittymät

Langaton verkko

Kattavat verkko- ja gsm-yhteydet



Keskeisimmät toimintaympäristön muutosvoimat 3(3)

Kirjastotoimialaan liittyvät muutokset/trendit

Asiakkaiden erilaisten palvelutarpeiden huomiointi, monimuotoinen tarjonta ja uusiutuva palvelukulttuuri

Asiakassegmenteittäin kohdennetut palvelut ja sisällöt

Vuorovaikutteisuus asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa

Palvelu- ja toimintaprosessit kokonaisuuksina

Tavoitteellisuus, laatu, strateginen ajattelu, tuottavuusajattelu

Verkko- ja e-aineistojen tekijänoikeudet ja kirjastojen rooli jakelukanavana

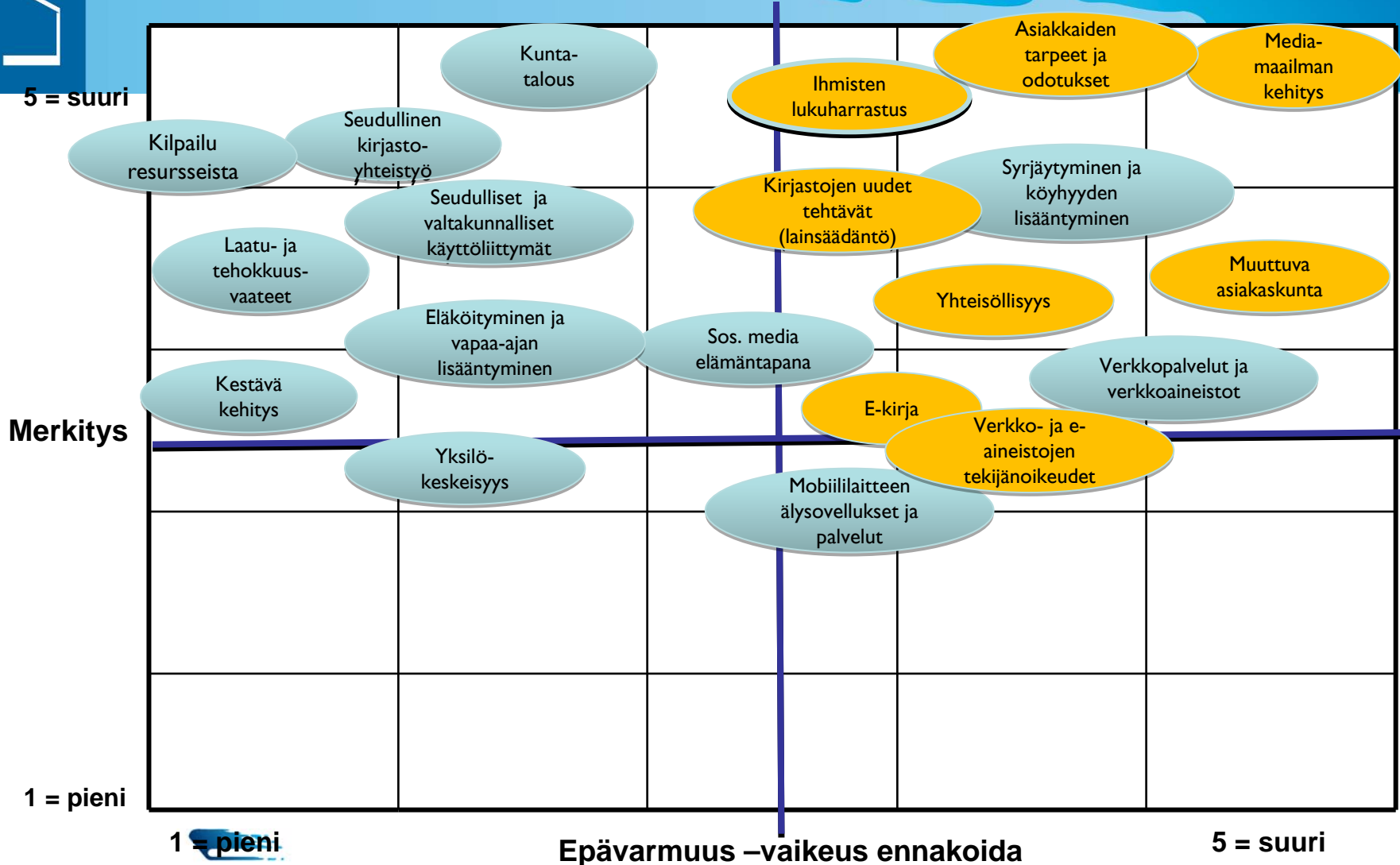
Henkilöstörakenne, tehtävät, osaaminen muutoksessa



Toimintaympäristön muutosvoimat (tärkeimmät)

MUUTOSVOIMA JA SEN KUVAUS	VAIKUTUS KIRJASTOON (uhkat/ mahdollisuudet)	STRATEGINEN HAASTE KIRJASTOLLE
1. Seudullinen kirjastoyhteistyö tiivistyy	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus: laajentaa palvelutarjontaa alueella • Uhkat: resurssien riittävyys, alueellisten tarpeiden ja omien tarpeiden yhteensovittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Sovittaa yhteen alueelliset tarpeet ja lähtötasot
2. Kuntatalouden kiristyminen	<ul style="list-style-type: none"> • Uhka: kilpailu resursseista ja arvostuksesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Kaupungin satsaus kirjastoon
3. Kirjaston rooli teknologian kehityksessä	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuudet: seudulliset ja valtakunnalliset käyttöliittymät , tuottavuus, vuorovaikutus, palvelun laatu, 24/7 	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaston lisäarvo välittäjänä
4. Muuttuva asiakaskunta ja ei-asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutteinen, asiakkaita osallistava palvelukulttuuri 	<ul style="list-style-type: none"> • Kohdennetut palvelut ja palveluodotusten tunnistaminen
5. Työyhteisön osaaminen, toimivuus ja hyvinvointi	<ul style="list-style-type: none"> • Laatu ja tehokkuus, osaaminen ja hyvinvointi 	<ul style="list-style-type: none"> • Vetovoimainen työpaikka

Muutostekijöiden analyysi (yhteenvedo)



Keskeisimmät asiakassegmentit



Opiskelijat



Lapset



Nuoret

**Vapaa-ajan-
viettäjä**

**Lahden
kaupungin-
kirjasto**

Aikuiset



Harrastajat

**Maahan-
muuttajat**



Seniorit



Asiakasanalyysi

Asiakasryhmä/-segmentti	Haasteet vuoteen 2015 mennessä
Lapset	<ul style="list-style-type: none">• lasten kirjallisuusharrastuksen edistäminen kaikin keinoin• hyvä mielikuva ja lapsiystävällinen ympäristö ja henkilöstö
Harrastajat	<ul style="list-style-type: none">• verkottuminen harrastajayhteisöjen kanssa, yhteiset tapahtumat
Nuoret	<ul style="list-style-type: none">• sosiaalinen media, aito ja nuoria koskettava tapa toimia• nuorten kirjaston käyttö ja sen lisääminen, kirjastoon houkuttaminen
Opiskelijat	<ul style="list-style-type: none">• oppimisympäristönä toimiminen
Aikuiset	<ul style="list-style-type: none">• kirjaston hyödyntäminen kansalaispalveluissa (muut toimijat kirjastossa)
Vapaa-ajan viettäjät	<ul style="list-style-type: none">• tapahtumat kirjastossa, jalkautuminen kirjaston ulkopuolelle, verkostoituminen
Seniorit	<ul style="list-style-type: none">• seniorit voimavarana esim. luku- /laulupiirien vetäjinä
Maahanmuuttajat	<ul style="list-style-type: none">• monikulttuurisuus lisääntyy• maahanmuuttajien sosiaalistaminen• paikallisten asukkaiden suvaitsevaisuus ja kansainvälisyys

Sidosryhmäanalyysi

Sidosryhmä	Haasteet vuoteen 2015 mennessä
Päijät-Hämeen alueen kirjastot PHKK:n tietokeskukset	<ul style="list-style-type: none"> • seudullinen kirjastoyhteistyö • työnjako ja yhteistyö oppimiskeskuksen kanssa
Kirjasto- ja informaatioalan koulutuksen järjestäjät	<ul style="list-style-type: none"> • uusien työntekijöiden rekrytointi: harjoittelu & opinnäytteet
Palveluyksiköt, toimialat, muut kansalaispalvelujen tuottajat	<ul style="list-style-type: none"> • verkottuminen, uudet palvelukonseptit
Sosiaalisen median yhteisö	<ul style="list-style-type: none"> • kirjaston näkyminen ja vaikuttaminen sosiaalisessa mediassa
Valtakunnallinen kirjastoyhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> • KDK, yhteisluettelointi, verkkopalvelut ja muut yhteistoiminnot, tietotekniikkapalvelut



Avainsidosryhmien odotukset (tärkeimmät)

AVAINSIDOS- RYHMÄ	ODOTUKSET	VAIKUTUS KIRJASTOON	STRATEGINEN HAASTE KIRJASTOLLE
1. Lapset	<ul style="list-style-type: none"> • vuorovaikutteinen palvelu • kaikkea kivaa ja mukavaa • tuttua ja turvallista • kirjoja, tapahtumia ja elämyksiä • turvallinen sijainti, saavutettavuus jalan ja pyörällä 	<ul style="list-style-type: none"> • lapsisuuntautunut henkilökunta (esiintymistaidot, rekrytointi ja koulutus) • kirjaston aktiivisuus ja toleranssi • kokoelmatyö ja esillepano – aineiston valinta lasten kysyntään • tapahtumatarjonta • tila- ja sisustusratkaisut lasten näkökulmasta 	<ul style="list-style-type: none"> • saadaanko lapsista pysyviä asiakkaita
2. Aikuiset	<ul style="list-style-type: none"> • tietoa ja viihdettä 	<ul style="list-style-type: none"> • kehittynyt kokoelmatyö • osaamisen markkinointi • verkkopalvelut – erityisesti nuoret perheet 	<ul style="list-style-type: none"> • kilpailu ihmisten vapaa-ajasta • henkilökohtainen palvelu
3. Sosiaalisen median yhteisö - nuoret aikuiset	<ul style="list-style-type: none"> • aineiston vaivaton saatavuus 		<ul style="list-style-type: none"> • kohderyhmien ja niiden odotusten löytäminen • kirjaston toimintatapojen kehittäminen odotusten pohjalta