

Asiakas – kohde, kumppani vai kaiken a & o



Tiistai 10.4.2018 klo 9.30 – 15.30

Turun kaupunginkirjasto, Studio

etälähetyksen linkki: kirjasto.adobeconnect.com/Turku

9.00-9.30	Aamukahvi (Turun kaupunginkirjasto tarjoaa)
9.30-10.15	Asiakas- ja digitaalisten palvelujen kehittäminen Turun kaupungissa <i>Kehittämispäällikkö Sari Kinnunen ja hankejohtaja Päivi Saalasto, Turun kaupunki</i>
10.15-11.00	Asiakkaita tulee joka tuutista – miten onnistun? <i>Yliopettaja Sini Jokiniemi, Turun ammattikorkeakoulu</i>
11.00-11.45	Siun kirjastoa etsimässä <i>Informaatikko Pia Rask-Jussila, Joensuun seutukirjasto</i>
11.45-12.45	Lounas (omakustanteinen)
12.45-13.30	Osallisuus, merkityksellisyys ja empaattinen kohtaaminen <i>Vapaaehtoistyön koordinaattori Jutta Simonen, Turun kriisikeskus</i>
13.30-14.15	Väki vähenee, palvelu paranee – miten vastaamme laajenevan palveluverkon haasteisiin <i>aluekirjastopalvelujen johtaja Saara Ihamäki, Helsingin kaupunginkirjasto</i>
14.15-14.45	Iltapäiväkahvi (Turun kaupunginkirjasto tarjoaa)
14.45-15.30	Vuorovaikutuskulttuurin vahvistaminen asiakaspalveluyhteisössä <i>johtava psykologi, työnohjaaja Ville Suomäki, Merikratos Oy</i>

Koulutus on Turun kaupunginkirjaston alueelliseen kehittämistehtävään kuuluvaa täydennyskoulutusta. Koulutus on osallistujille maksuton. Osallistujat vastaavat itse matkustus- ja ruokailukustannuksistaan.