

Asiakaspalveluhanke

PiKe -alueen kehittämiskirjastotoiminnassa

Asiakaspalveluhankkeen taustaa

- ▶ Koulutussuunnittelua on tehty yhteistyössä Keski-Suomen kirjastojen kanssa
- ▶ Kehittämiskirjaston ensimmäisen vuoden hankkeen teemaksi päätettiin asiakaspalvelun kehittäminen Pirkanmaan ja Keski-Suomen kirjastoissa
- ▶ Hankkeet tulevat vuosittain vaihtumaan. Jatkossa mahdollisesti mm. Digitaaliset palvelut, Erityisryhmät.
- ▶ Vuoden 2018 aikana tehdyt kirjastovierailut PiKe-alueella tulevat luomaan suuntaviivat tuleville hankkeille.

Mistä on kyse hankkeessa? - Aktiivinen asiakaspalvelu keskiöön

- ▶ Pois tiskien takaa ja lähelle asiakasta
- ▶ Aineiston suosittelu asiakaspalvelussa
- ▶ Viedään asiakas perille asti
- ▶ Uudet työmuodot (saliemännät, chat-palvelut...)
- ▶ Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen
- ▶ Henkilökunnan tunnistettavuus
- ▶ Mobiiliratkaisut asiakaspalveluun (Tableterians - tabletit oltava henkilökohtaisia ja niiden käyttö vaatii omien työtapojen muuttamista)
- ▶ Asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen digitaalisin ratkaisuin (mm. sisäpaikannus)



Kyselyt taustoittamaan koulutustarpeita ja -sisältöjä

- ▶ Henkilökunnan kysely toteutettiin, vastauksia 245
- Kyselyn pääteemat: Aktiivinen asiakaspalvelu, Minä asiakaspalvelijana ja Asiakaspalvelun välineet
- Tavoitteena on selvittää kirjaston asiakaspalvelun nykytilannetta (työvälineet, asiakaspalvelijoiden tunnistettavuus ja asiakaspalvelun luonne)
- Kartoitetaan asiakaspalvelijoiden vahvuuksia ja kehitystarpeita.
- Kartoitetaan asiakaspalvelun tulevaisuutta eli millaisia uusia työmuotoja ja asiakaspalvelutaitoja tulevaisuudessa tarvitaan
- Tällä hetkellä tulosten analysointivaihe - tuloksia toukokuun puolella

Kyselyt taustoittamaan koulutustarpeita ja -sisältöjä

- ▶ Asiakastutkimus toteutetaan Kantar TNS:n kanssa
- Selvitetään asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kirjaston asiakaspalvelusta ja -palvelijoista
- Keskeiset teemat: Tunnistettavuus/Tavoitettavuus, Lähestyttävyyys, Aktiivinen itsepalveluasiakas, Aktiivinen asiakaspalvelu, Jalkautuminen, Teknologia, Vaikuttavuus
- Asiakasymmärrystyöpajat Tampereella ja Jyväskylässä (yhteensä 4 työpajaa, ryhmä = 6-7 henkilöä) - huhti-toukokuun vaihde
- Asiakaskysely internetpaneelilla koko PiKe-alue edustettuna, tutkimusjoukko 500 henkilöä - touko-kesäkuun vaihde
- Tulokset juhannusviikolla



Pikeaspan päivitys 2018: Asenne, yhteisö ja työkalut kuntoon

Kysymyksiä?

Projektisuunnittelija Salla Hyökki

salla.hyokki@tampere.fi

040 800 7821

Kiitos!

Projektisuunnittelija Salla Hyökki

salla.hyokki@tampere.fi

040 800 7821