KANTAR TNS

Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston asiakastutkimus

Asiakasymmärrystyöpajojen yhteenveto

28.5.2018

KESKIKIRJASTO

PIKI PIRKANMAAN KIRJASTOT

Sisältö

1	Asiakaspalvelukanavat	5
2	Asiakaspalvelijan tunnistettavuus	13
3	Asiakaspalvelutilanne (Persoonat)	20
4	Kirjaston tulevaisuudenkuva	29
5	Yhteenveto	35
	LIITTEET	38

Aineistorakenne ja taustat

Kehittämistyöpajojen kesto oli 1 tunti per työpaja

Osallistujiksi rekrytoitiin pääosin kirjaston käyttäjiä, mutta myös 1-2 kirjaston palveluita ei säännöllisesti käyttävää osallistujaa. Valtaosin paikalle oli kirjaston käyttäjiä.

Muita kriteereitä oli pieni yliedustus naisissa (65/35) sekä osallistujia seuraavista luokista: lapsiperheet ja työttömät.

Kaikissa työpajoissa oli läsnä lisäksi kaksi Kehittämiskirjaston edustajaa.

JYVÄSKYLÄ

N=2 kehittämistyöpajaa

1. nuoremmat 18-25 v.
2. vanhemmat 40-60 v.

Paikalla 7 + 6 osallistujaa

Työpajat pidettiin Jyväskylän pääkirjastossa kerhohuone 2:ssa

8.5.2018 klo 17-19.30

TAMPERE

N=2 kehittämistyöpajaa

1. nuoremmat 18-25 v.
2. Vanhemmat 40-60 v.

Paikalla 7 + 5 osallistujaa

Työpajat pidettiin Tampereen pääkirjasto Metsossa luentosali Kanervassa

15.5.2018 klo 17-19.30

Mitä kirjaston palveluita käytät?

- Kirjastosta haetaan mm. tietoa, lukuvinkkejä, lehtiä, nuotteja, dvd-levyjä ja musiikkia
- Kirjaston tiloissa käydään osallistumassa tapahtumissa
- Tietotekniikka kuten tietokoneet, internet, tulostin yms.
- Useimmat eivät ole vielä tutustuneet digitaaliseen aineistoon
- Kahvilapalvelut, näyttelyt, kuntoiluvälineet, lehtien lukusali, musiikkiosasto, tiedonhakupalvelut
- Kirjojen lainaus ja palautus, nettipalvelut (uusinta, varaaminen ja tiedonhaku)
- Myös tietokoneet, internet, skannaus, kopiointi, tulostus ovat käytettyjä palveluita, omien tallenteiden digitalisointi

- Lainaus ja varauspalvelut niin netissä kuin kirjastossa. Kirjojen, lehtien, äänikirjojen, lautapelien ja instrumenttien lainaaminen.
- Tulostus, tietokoneen käyttö, tietokannat
- Tilojen käyttö opiskeluun tai muihin aktiviteetteihin
- Erilaiset kerhot kirjaston tiloissa
- Työskentelytilat, tulostus
- Musiikin, elokuvien ja pelien lainaus
- Nettipalvelut (hakupalvelu, kirjojen varaus ja uusinta)
- Musiikkihuoneet harjoittelemiseen ja soittotuntien pitämiseen
- Kiinnostusta löytyy myös luentoja kohtaan, mutta aiheet ja ajat tuntuvat olevan huonoja

1
Asiakaspalvelukanavat

Asiakaspalvelukanavat (10 min)

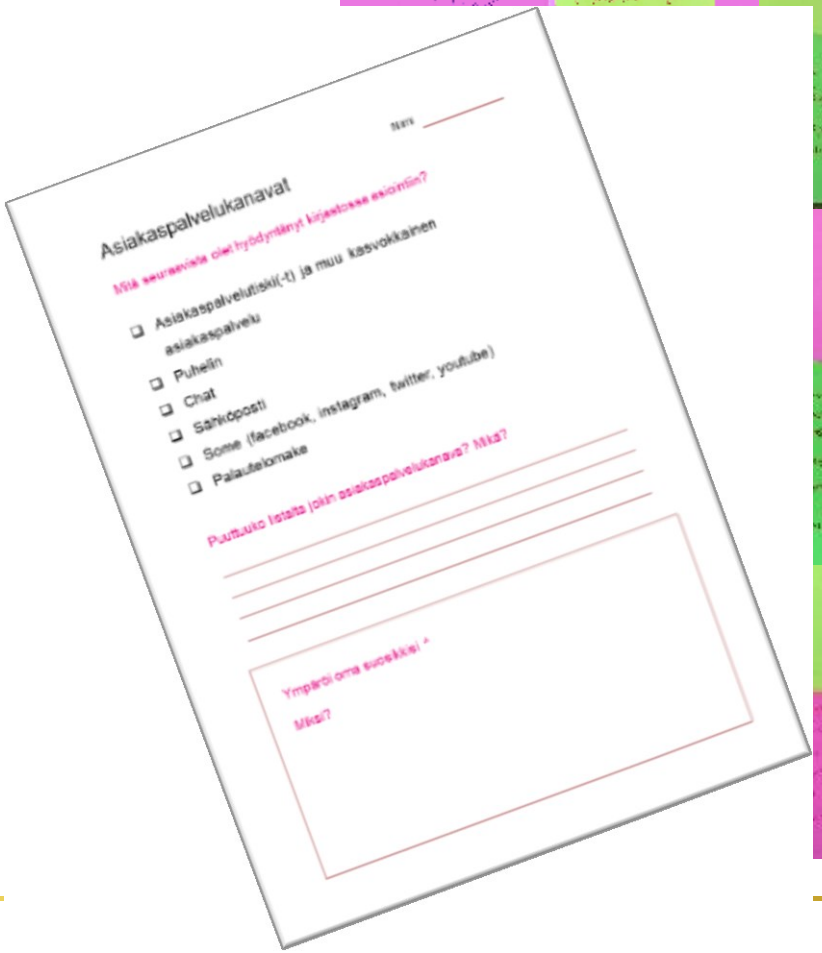
1. Itsetäytettävä lomake: (listattuna eri asiakaspalvelukanavia) Mitä seuraavista olet hyödyntänyt kirjastossa asiointiin? (1 min)

- Puuttuuko listalta jokin asiakaspalvelukanava? Mikä?
- Mikä näistä on oma suosikkisi (→ lomakkeelle)? Miksi? (kirjataan ylös)

2. Yksilöharjoitus: Mihin kutakin asiakaspalvelukanavaa voi hyödyntää/minkälaista palvelua tai tekemistä varten se on? (kukin miettii kolmea kanavaa ja listaa post-itille minimissään 2 asiaa, vie seinälle ao palvelun alle) (5 min)

3. Keskustelu: Mitä kanavaa saattaisit jatkossa käyttää enemmän? Miksi? (kirjataa fläpille)

Asiakaspalvelukanavat



Kasvokkainen asiakaspalvelu on selkeästi hyödynnetyin sekä myös suosituin kirjaston palvelukanavista, erityisesti nuorten parissa

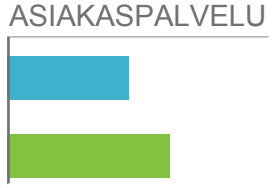
HYÖDYNTÄMINEN SUURENEE

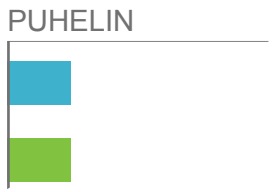
- **ASIAKASPALVELUTISKI JA MUU KASVOKKAINEN PALVELU**
- **PUHELIN**
- SÄHKÖPOSTI
- VERKKOSIVU
- SOME
- PALAUTELOMAKE
- CHAT

- Tärkeä, arvostettu ja usein myös preferoiduin asiointikanava
- Asiakaspalvelu neuvoo, auttaa löytämään kirjoja ja materiaalia sekä antaa suosituksia
- Kasvokkaisen palvelun katsotaan helpottavan asiointia, erityisesti nuoremmat olivat tätä mieltä
- Asiointi onnistuu vaikka ei olisikaan taitava kirjaston käyttäjä.
- Lisäkysymyksiä on helppo esittää
- Tuntuu turvalliselta tavalta asioida kirjastossa

- Puhelin on helppo ja nopea
- Puhelimella saa neuvot ja vastaukset yksittäisiin kysymyksiin saatavuudesta, varauksista, lainoista jne.
- Puhelin on kätevä, koska voi välttyä ”turhalta” reissulta kirjastoon, jos vaikka kirja ei olekaan saatavilla
- Voi myös vastaanottaa ilmoituksia ja muistutuksia esim. eräpäivistä
- Puhelinkontakti on henkilökohtainen kontakti

OMA SUOSIKKI





Sähköposti ja verkkosivut ovat usein hyödynnettyjä kirjaston palvelukanavia

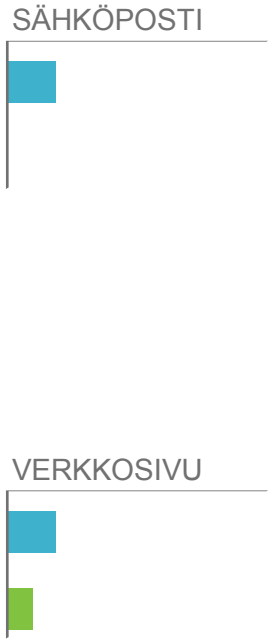
HYÖDYNTÄMINEN

- ASIAKASPALVELUTISKI JA MUU KASVOKKAINEN PALVELU
- PUHELIN
- **SÄHKÖPOSTI**
- **VERKKOSIVU**
- SOME
- PALAUTELOMAKE
- CHAT

- Sähköposti on monipuolinen, matalan kynnyksen asiointikanava
- Sen kautta hoituvat useimmiten ei-akuutit asiat sekä isommat kysymykset, joihin odottaa pitempää vastausta
- Sähköpostin kautta voi kommunikoida ja vastaanottaa uutisia, muistutuksia ja lainojen uusimisia (mainittiin, että on kätevä vastaanottaa suora linkki uusimiseen)
- Iän myötä kokemus vastauksen nopeudesta kasvaa – nuoremmat eivät pidä sähköpostia niin nopeana asiointikanavana

- Asiointi on helppoa ja nopeaa sekä mahdollista kellon ympäri
- Verkkosivulta voi tarkistaa aukioloajat ja muut perustiedot
- Verkkosivu mahdollistaa aineistohaut sekä erilaiset varaukset, lainojen uusimiset sekä kirjojen saatavuuden tarkistamisen

OMA SUOSIKKI



Some nuorten käytössä, palautelomake vanhempien. Chattia ei juuri käytetä.

HYÖDYNTÄMINEN

- ASIAKASPALVELUTISKI JA MUU KASVOKKAINEN PALVELU
- PUHELIN
- SÄHKÖPOSTI
- VERKKOSIVU
- **SOME**
- **PALAUTELOMAKE**
- **CHAT**

SOME

- Some on tiedotuskanava, josta saa tapahtuma- ja muutossinformaatiota tai muuta poikkeuksellista tietoa
- Tietoa aukioloajoista, sijainnista ja uutuuksista/suosituksista.
- Kirjaesittelyitä, kirjavinkkejä, mainoksia
- Sieltä saa nopeasti tietoa mistä vain ja missä vain (vrt. verkkosivut)
- Somesta tuli mieleen ideoiva sisältö, mahdollisuus asiakkaan mukaan tapahtuvaan räätälöintiin
- Some mielletään nuorten kanavaksi, mutta nuoret eivät ole löytäneet kirjastoa somesta

PALAUTELOMAKE

- Kätevä, diskreetti ja anonyymi kanava
- Mahdollistaa omien ideoiden ja toiveiden esittämisen mm. palvelusta tai kirjoista ja muista aineistoista
- Mahdollisesti enemmän vanhempien asiakkaitten kanava

CHAT

- Uuden polven nopea ja interaktiivinen kanava
- Vastaus nopeisiin kysymyksiin kuten aukiolo, miksi digitaalinen palvelu ei toimi tms.
- Asiakaspalvelu, tilavaraukset, kirjasuositukset

OMA SUOSIKKI

Mitä kanavaa saattaisit käyttää enemmän? Miksi? Vanhemmat

ASIAKASPALVELUTISKI

Hoituu alusta loppuun, neuvoja, henkilökohtainen palvelu, konkreettinen ongelma johon tarvitsee apua, nopeus, voi esittää lisäkysymyksiä

Apu, ohjeet, tieto joita ei saa muualta, tulee myös sellaista jota ei ole osannut kysyäkään, dialogi kun ongelmia, voi hoitaa asioinnin lomassa, hakee lapsille luettavaa samalla

NETTISIVUT (Verkkokirjasto)

Nopea, kätevä, ei tarvitse tulla paikan päälle, paljon asiaa (jos tietää, mitä etsii)

Löytää kaikki tietokannat heti, sijainti, uutuudet (en luota omaan osaamiseen), kätevä, kotoa käsin, 24 h, helppo hakea hakusanalla, kurssikirjatkin löytyy, rutiini, voi itse hoitaa

OBS! nettiä käytetään tasaisesti kaikilla laitteilla

OBS! nettisivut on yleistermi, joka kattaa verkkokirjaston ja muut verkkopalvelut

SÄHKÖPOSTI

Nopeus, yksinkertaisuus, lyhyttä ja ymmärrettävää, ajasta riippumaton, ei paikkasidonnainen, löytyy tiedot helposti (palautus)

PUHELIN

Suora kontakti, nopea palaute, henkilökohtainen, helppo kun voi sanallisesti kuvailla, ihminen ihmiselle, ei tarvitse turhaan lähteä paikalle

PUHELIN: ei tule mieleen että voisi soittaakin

SOME: jos olisi joku älykäs algoritmi, joka testin kautta vaikka suosittelisi uutuuksia (vrt. Rovaniemen ”suosittelubokset”

Mitä kanavaa saattaisit käyttää enemmän? Miksi? Nuoremmat

ASIAKASPALVELUTISKI

Tykkää kasvokkain asioinnista, asiat tulee selväksi, kysyn usein, koska helppoa, konkreettinen apu, ihminen, kasvot kirjastolle, välitön tieto, ei tarvitse odottaa, itselle helppo, suositukset

Saa heti avun, hyvä palvelu, (sain myös viestin kun unohdin puhelimeni kirjastoon), helppo kun on paikan päällä, hankala löytää kirjoja tai kirja ei olekaan hyllyssä, helppo selittää kasvokkain, matalan kynnyksen juttu

SOME

En ole nähnyt, mutta olisi kiva, käytän paljon somea muutenkin, ärsykkeet, sitouttaisi, ajankohtaista, en tiedä että olisi, ei ole tullut vastaan minulle

PUHELIN

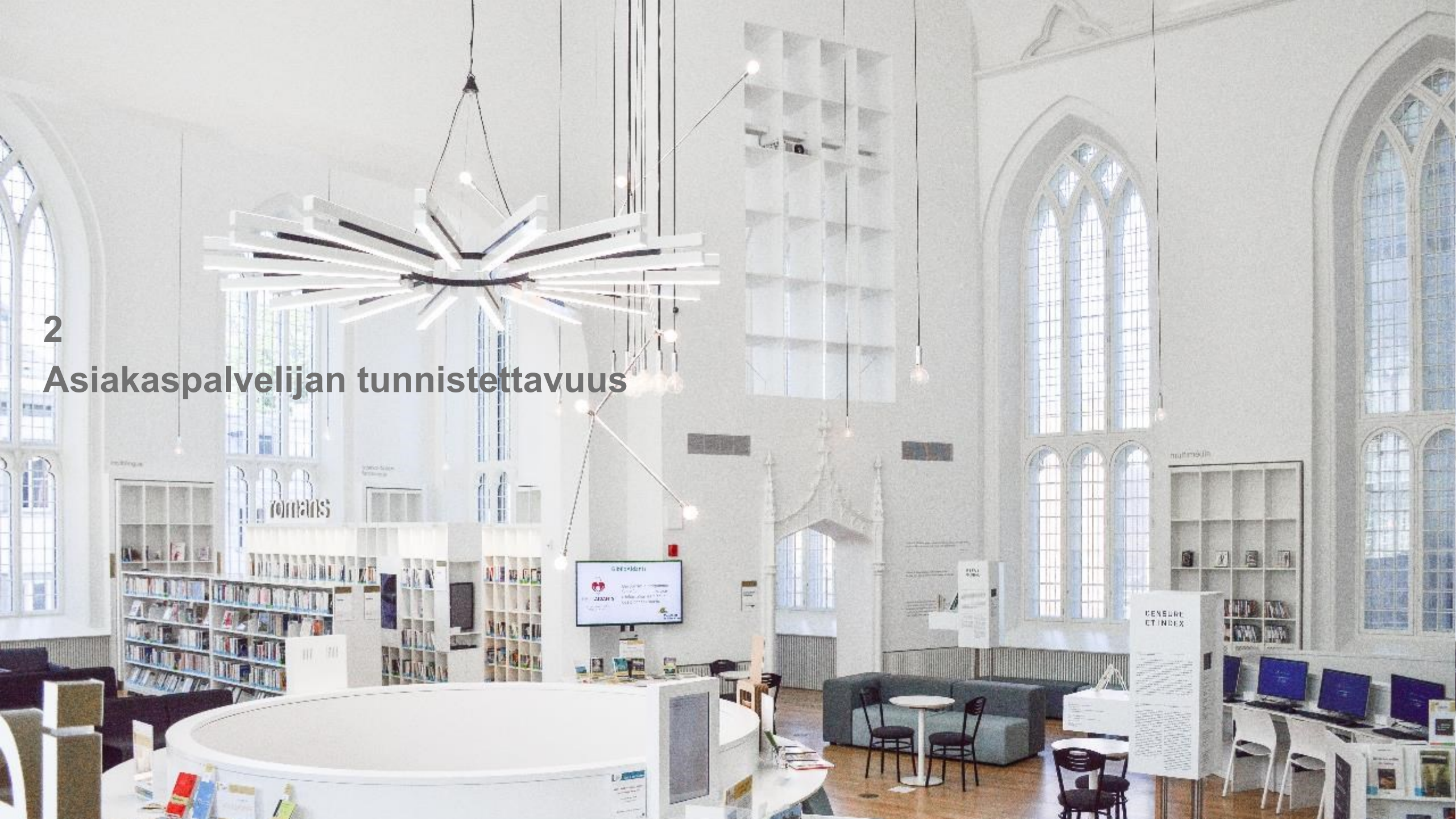
Saa heti langan päähän, ei tarvitse siirtyä minnekään, esimerkiksi tilavarauksen siirto, pääsee suoraan osastolle, myöhästymiset

NETTISIVUT

Aukiolo, nopea, helppo, perusinfo, uusiminen, kätevä

CHAT: en ole huomannutkaan!

SOME: en ole törmännyt missään kirjastoon, mutta miksei käyttäisi



2
Asiakaspalvelijan tunnistettavuus

Asiakaspalvelijan tunnistettavuus (10 min)

4. Keskustelu: Millainen on unelmien kirjaston asiakaspalvelija? (6 min)
- Ao. ryhmän ennakkotehtävästä tietoa koostettu fläpille, mietitään yhdessä eteenpäin ja avataan ominaisuuksia
- priorisointi (jokaiselle kolme tarraa) viedään tärkeimpien ominaisuuksien kohdalle
- millainen unelmien kirjaston asiakaspalvelija puolestaan ei ole? (fläpille)

5. Pariharjoitus: Neuvo kaveria, miten löytää kirjastosta asiakaspalvelija (4 min)
- Oletuksena, että asiakaspalvelija ei ole asiakaspalvelutiskillä
- Keskustelua: onko löytäminen helppoa vai vaikeaa (kerätään fläpille)
  - helppoa: millaisia kokemuksia itsellä on, mikä helpottaa
  - vaikeaa: mistä johtuu, miten ratkaisisi, mitä kirjasto voisi tehdä

Mitä mieltä olet kirjaston asiakaspalvelusta?

Kokemuksia? Kehittäminen?

Koulujen kanssa yhteistyö koetaan tärkeäksi, ja lapsia halutaan ohjata kirjallisuuden pariin.

Hyviä kokemuksia palvelusta. Vahva enemmistö erittäin avuliaita.

Kirjastoon toivotaan sekä rennompaa ilmapiiriä että vanhasta hiljaisesta lukurauhasta pidettäisiin kiinni.

Avun saaminen tarvittaessa tärkeää

Palvelu on ollut suurelta osin positiivista. Joskus jonot hidastavat asiointia.

Asiakaspalvelu koetaan hieman jäykäksi, ystävällinen palvelut rohkaisee kysymään jatkossakin asiantuntijalta.

Toivotaan, että henkilökunnan osaamistaso säilyy samanlaisena.

-Asiakaspalvelua käytetään tiedonhakuun, varausten tarkistamiseen ja tekemiseen, elektroniikan opastuksessa.

Asiakaspalvelu on ollut erittäin hyvää, mitä on tarvinnut, vain muutama nyrpeä kokemus.

Sähköinen palvelu auttaa asiointia milloin ja missä vain

Itsepalvelupisteiden lisääntyessä ihmiskontaktien merkitys ja laatu on lisääntynyt.

Asiakaspalvelu on asiantuntevaa ja pääosin hyvää, vaikka sitä käytetään vähemmän itsepalvelupisteiden ja verkkopalveluiden takia. Apua aina kuitenkin saa jos kysyy.

Nuorten puolella henkilökunta osallistuu hyvin, samaa toivottaisiin myös aikuisten puolella. Lähinnä enemmän sopivia suosituksia kävijän toiveiden mukaan.

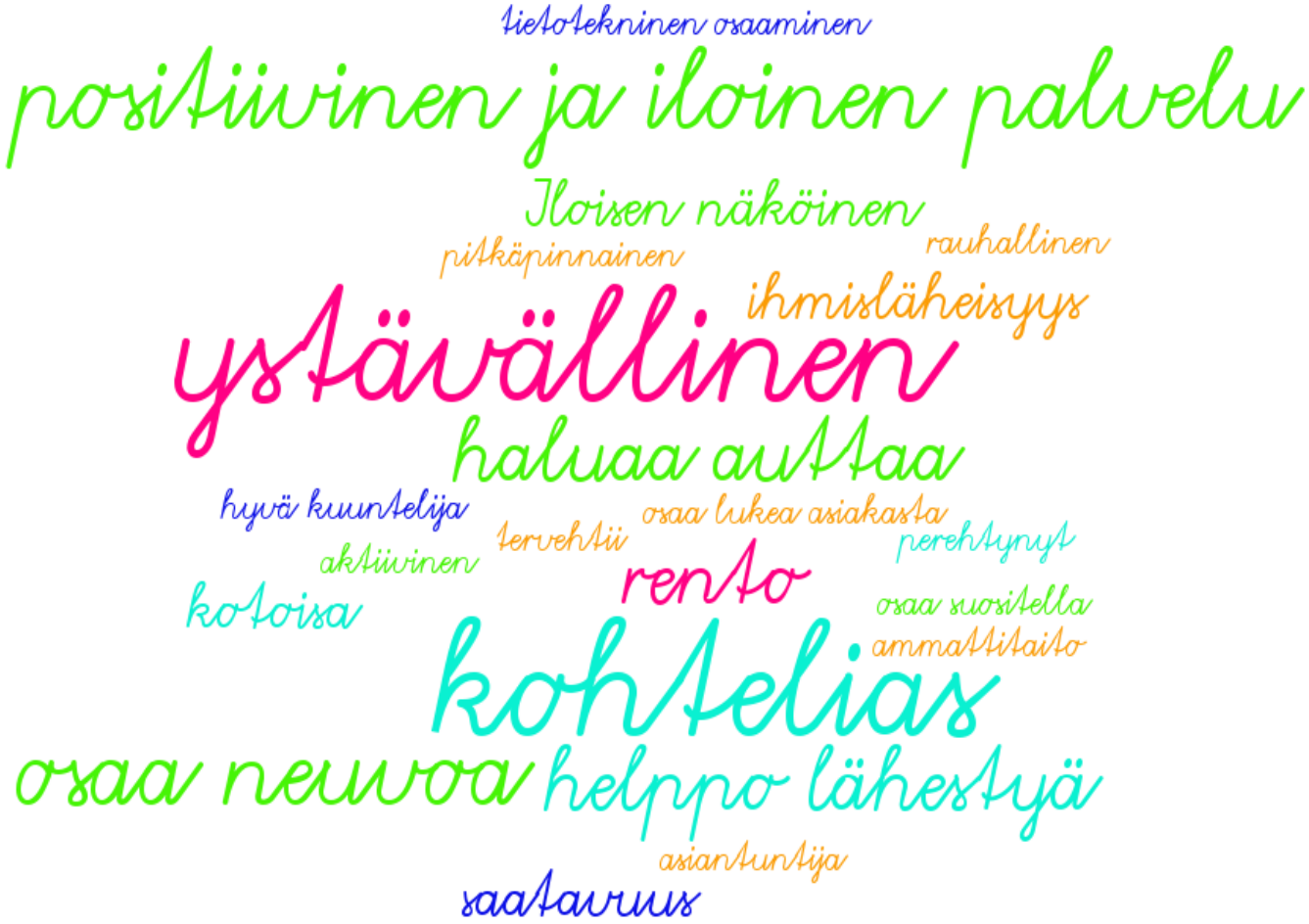
Ennakkotehtävä

Millainen on unelmien kirjaston asiakaspalvelija?

Vanhemmat

Millainen on unelmien kirjaston asiakaspalvelija?

Nuoremmat



Millainen unelmien kirjaston asiakaspalvelija ei saa olla?

- Tyly, ”Töks”
- Näkyy, että ei ole innostunut
- Virkamiesmäisyys
- ”Työkkäriläiset”
- Perehdytys vaillinainen
- Henkilökunta oltava saatavilla ongelmatilanteissa

- HUOM! Myös netin käyttäjäystävällisyys tärkeää; sen pitää olla helppo ja toimiva, ei katkoja, mahdollistaa itsenäisen toiminnan

- Töykeä
- Vakava
- Tyrkky
- Ei oman koneen takana (vaan juttelee)
- Ei puhu ”alaspäin”
- Ei pidä yksinkertaisena
- Juttelee vaan keskenään / ei huomioi asiakasta
- Jättää yksin, ”en tiedä”
- Ei ratkaisukeskeinen
- Pitää olla siisti, hygienia
- Asenne ei saa olla negatiivinen
- Ei sisäänpäin kääntynyt
- Ei passiivinen palveluasenne

Miten löytää kirjastosta asiakaspalvelija, joka ei ole tiskillä

Asiakkaitten tyypillisimpiä strategioita…

OMATOIMISUUS AKTIIVINEN/PASSIIVINEN

- Kasvomuisti eli tunnen kirjaston henkilökunnan
- Kysyn suoraan: ”Oletko töissä täällä?”
- Toivon, että joku tulisi vastaan ja huomaisi
- Jonotan tiskille, siihen tulee ennen pitkää joku

VAATETUKSEN VISUAALISET VIHJEET

- Talvisin heillä ei ole ulkovaatteita ja on sisäkengät jalassa
- Nimilappu tai -kyltti kaulassa ja siinä näkyy kirjaston logo
- Jokin yhtenevä asu tai paita
- Liivi tms. työasu voisi olla kiva

KÄYTÖKSEN JA ASENTEEN TARKKAILU

- Ovat jotenkin ”sen näköisiä”, jotain katseessa
- Kasvot kääntyneenä tilaan, ei kirjoihin päin
- Eri rytmi tekemisessä ja olemisessa, ei ole ”omassa kuplassa”

TYÖTEHTÄVIEN MONITOROINTI

- Hyllyttää kirjoja
- On kärryjen kanssa
- Palvelee asiakasta
- Lajittelee tai tekee muita töitä

3
Asiakaspalvelutilanne (Persoonat)

Asiakaspalvelutilanne (15 min)

6. Pariharjoitus: Jaetaan kullekin parille yksi kirjastopersoona

→ miettikää, minkälaista asiakaspalvelua tämä kyseinen persoona tarvitsee, arvostaa ja mitä kanavaa/kanavia preferoi

- jaetaan template, johon suunnitella (8 min)

7. Keskustelu: Mitä ajatuksia heräsi, onko lisättävää? (7 min)

- Mitä yhdistäviä tekijöitä löytyy asiakaspalvelun arvostuksessa/siinä, millaiseksi kokee hyvän asiakaspalvelutilanteen? Mikä tekee siitä hyvän?
- Kirjataan esimerkkejä hyvästä kohtaamisesta fläpille

1. Pesiytyjä

Tarve käyttää palveluja: itsenäisesti toimivat Pesiytyjät tarvitsevat ensisijaisesti kirjaston tarjoamaa tilaa ja puitteita opiskeluun, lukemiseen ja työskentelyyn.

Minkälaista asiakaspalvelua tämä kyseinen persoona tarvitsee / arvostaa?

- TARVITTAESSA HENKILÖKOHTAISTA PALVELUA (HARVEMMIN)

Mitä kanavaa/kanavia hän preferoi? Miksi?

- VERKKOPALVELUT (KIRJASTON ASIAKASPALVELUSIVUSTO)

2. Piipahtaja

Tarve käyttää palveluja: Piipahtaja on itseohjautuva palvelun käyttäjä, joka haluaa käyttää kirjastossa tai verkkopalvelussa vain vähän aikaa. Hän suorittaa usein jonkin yksittäisen asian ja palvelun nopeus on valttia.

asiakaspalvelua tämä kyseinen persoona
rvostaa?

- E-kirjat
- nettipalvelut
- kirjastoanta

illa

hän preferoi? Miksi?

laivattomia

3. Penkoja

Tarve käyttää palveluja: Itsenäisesti ja järjestelmällisesti toimiva Penkoja hakee kirjastosta ensisijaisesti tietoa. Hänelle kokoelmien laajuus on tärkeää. Hän myös haluaa olla ajan tasalla uusimmasta tiedosta.

Minkälaista asiakaspalvelua tämä kyseinen persoona tarvitsee / arvostaa?

uutuudet
tietokannat
"perinteinen" palvelu
↳ hakuapu
virtuaalinen (nettisivut)
siirtopalvelu
noutopalvelu
↳ lainaa muualta

Mitä kanavaa/kanavia hän preferoi? Miksi?

- virtuaalinen tietokanta
- netti

itsenäisyys

4. Palveltava

Tarve käyttää palveluja: Haluaa liittyä kirjaston asiakkaaksi, perehtyä kirjaston palveluihin ja käyttösääntöihin tai tarvitsee apua tiedon haussa. Voi olla minkä tahansa vuosikurssin opiskelija. Perehdytettävät ovat erittäin herkkiä kysymään apua. Usein he kävelevät suoraan palvelutiskille astuessaan kirjastoon. He arvostavat asiantuntevaa ja ystävällistä palvelua.

Minkälaista asiakaspalvelua tämä kyseinen persoona tarvitsee / arvostaa?

- asiantuntevuus ja asiakkaan tappeisiin perehtyminen
- tehokas
- ystävällisyys
- monipuolisuus → kaikkea kaikille apua

Mita kanavaa/kanavia hän preferoi? Miksi?

- aspa-tiski koska henk. kohtaista palvelua just siinä tilanteessa ja koska saa monipuolisesti kaiken tiedon.

Pesiytyjä – Mitä hän arvostaa ja preferoi asiakaspalveluissa

2

- Preferoi henkilökohtaista asiakaspalvelua, asiakaspalvelutiskiä ja chattia sekä Piki-nettiä.
- Arvostaa mahdollisuutta operoida omatoimisesti kirjaston verkkosivujen ja –palveluiden avulla.
- Arvostaa sitä, että ongelmatilanteissa apu on saatavilla ja että saa henkilökohtaista palvelua tarvittaessa.
- On kiinnostunut tilojen varausmahdollisuudesta, seisomatyöpisteistä.

4

- Preferoi kotisivuja, hakupalveluita ja asiakaspalvelutiskiltä kysymistä.
- Arvostaa persoonallista palvelua ja henkilökohtaista kontaktia.
- Nopea ja laajempi tiedonhaku on myös tärkeää.
- Ei halua asioida somessa.

Itsearviointi ennakkotehtävän yhteydessä

Piipahtaja – Mitä hän arvostaa ja preferoi asiakaspalveluissa

11

- Asiakaspalvelutiskiltä saa vastauksen niihinkin kysymyksiin, joita ei osaisi itse kysyä.
- Myös puhelinpalvelu on tärkeä asiakaspalvelukanava.
- Arvostaa henkilökohtaista palvelua ja kärsivällistä sekä pitkäpinnaista opastusta.
- Pitää myös valmiista aineistoesittelyistä.

Valtaosa vanhemmista kokivat itse olevansa Piipahtajia. Hyvin usein kirjastoon sanottiin poikettavan muiden asioiden hoitamisen yhteydessä tai jos kirjasto sattumalta osuu matkan varrelle.

4

- Preferoi nettiä, chattia ja asiakaspalvelutiskiä, koska se on nopeaa ja vaivatonta asiointia.
- Arvostaa ennen kaikkea nopeaa, sujuvaa ja tehokasta palvelua.
- Muita kanavia ja palveluita ovat esim. omatoimipalvelut, nettipalvelut, e-kirjat ja kirjastoauto.

Itsearviointi ennakkotehtävän yhteydessä

Penkoja – Mitä hän arvostaa ja preferoi asiakaspalveluissa

2

- Käyttää ensisijaisesti nettipalveluita ja omatoimista tiedonhakua. Preferoi myös asiakaspalvelua.
- Arvostaa asiakaspalvelua, nettisivuja ja chattia. Henkilökohtainen asiakaspalvelu on kuitenkin se tärkein.
- Arvostaa laajoja tietokantoja ja hakumahdollisuuksia (Piki). Käyttää myös kaukopalveluita.

0

- Preferoi virtuaalisia tietokantoja ja nettisivuja, sillä sieltä voi hakea tietoa itse.
- Arvostaa nopeaa ja asiantunteva asiakaspalvelua – kun asiakaspalvelija on ajan hermoilla, se tuottaa lisäarvoa.
- Arvostaa mahdollisuutta laajaan tiedonhakuun: tietokannat, ”perinteinen” hakuapu, noutopalvelu (lainaa muualta), siirtopalvelu. Myös uutuudet kiinnostavat.
- Hyödyntää usein varauspalvelua, sähköpostia ja henkilökohtaista asiakaspalvelua.

Itsearviointi ennakkotehtävän yhteydessä

Palveltava – Mitä hän arvostaa ja preferoi asiakaspalveluissa

0

- Preferoi ainakin alussa henkilökohtaista asiakaspalvelua. Palvelutiskiltä saa vastauksen niihinkin kysymyksiin joita ei osaisi itse kysyä. Myös puhelinpalvelu on tärkeää, sillä se tarjoaa niin ikään mahdollisuuden henkilökohtaiseen vuorovaikutukseen.
- Arvostaa ystävällistä, kysymiseen rohkaisevaa henkilöstöä, jolla on laaja-alaista osaamista ja empaattinen ote.
- Arvostaa henkilökohtaista palvelua ja kärsivällistä opastusta. Pitää myös valmiista aineistoesittelyistä.

3

- Preferoi ehdottomasti asiakaspalvelutiskillä asioimista ylitse kaiken, koska sieltä saa monipuolista palvelua nopeasti. Pitää myös puhelimitse asioimisesta samasta syystä.
- Arvostaa ystävällistä ja monipuolista apua ja ihmisläheisesti, perusteellisesti ja pitkäpinnaisesti tarjottua palvelua. Haluaa palvelun olevan asiantuntevaa ja asiakaspalvelijan olevan asiakkaan tarpeisiin perehtynyt.
- Ei välttämättä pysty itsenäisesti löytämään kaikkea tarvitsemaansa tietoa.

Useampi nuorista tuntui vastaavan Palveleltavan kuvausta erittäin hyvin. Harva kuitenkin mielsi itsensä Palveltavaksi.

Itsearviointi ennakkotehtävän yhteydessä

Kirjaston tarjoamat hyödyt

Osalla nuoremmista oli hieman etäinen suhde kirjastoon. Suhde on ollut läheisempi lapsena.

Nuoremmissa on tyypillisesti paljon opiskelijoita. Osa käyttääkin kirjastoa avuksi opiskeluissaan. Välillä opiskelijana ei sitten ehdi lukemaan mitään muuta kuin tenttikirjoja, vaikka mieli tekisikin.

Monet pitävät kirjoista ja haluavat tutkia niitä rauhassa.

Mukava viettää/kuluttaa aikaa, tavata muita ja käyttää palveluita kuten musiikkihuonetta.

Ilmaisen tiedon saatavuus ja valikoiman laajuus.

Rauhallinen paikka mm. opiskeluun. Suojaisa paikka muilta ärsykkeiltä.

Rauhallinen ja turvallinen tunnelma.

Opiskelu- ja työskentely-paikka

Kirjaston tarjoamat hyödyt

Vanhemmista valtaosalla oli taustalla pitkäaikainen suhde kirjastoon.

Kirjastossa käydään itse ja lasten kanssa.

Kirjasto tarjoaa mahdollisuuden taloudellisuuteen säästämällä sekä rahaa että toisaalta myös tilaa kotona.

Käy säännöllisesti ja kirjasto on olennainen osa arkea.

Mahdollisuus oppia ja lukea monenlaista, vaikka ei muuten välttämättä olisi varaa ostaa tai säilyttää paljon kirjoja

Tiedonhaku ja –saanti. Valikoima on laaja, myös lehtien osalta.

Käydään lasten kanssa, haluaa viettää aikaa ja opettaa lapsille kirjaston hyötyjä

Ajanviettopaikka, jossa voi esim. selailla lehtiä

Pääsee toteuttamaan ja kehittämään itseään, mielikuvitus pääsee valloilleen.

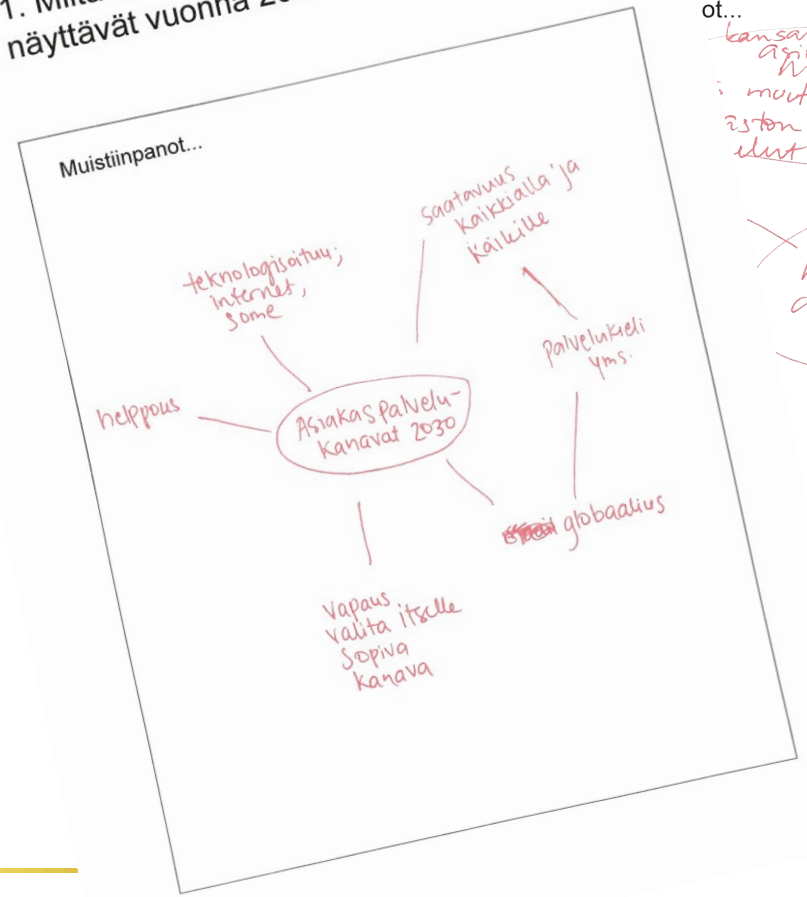
4
Kirjaston tulevaisuudenkuva

Kirjaston tulevaisuuskuva (15 min)

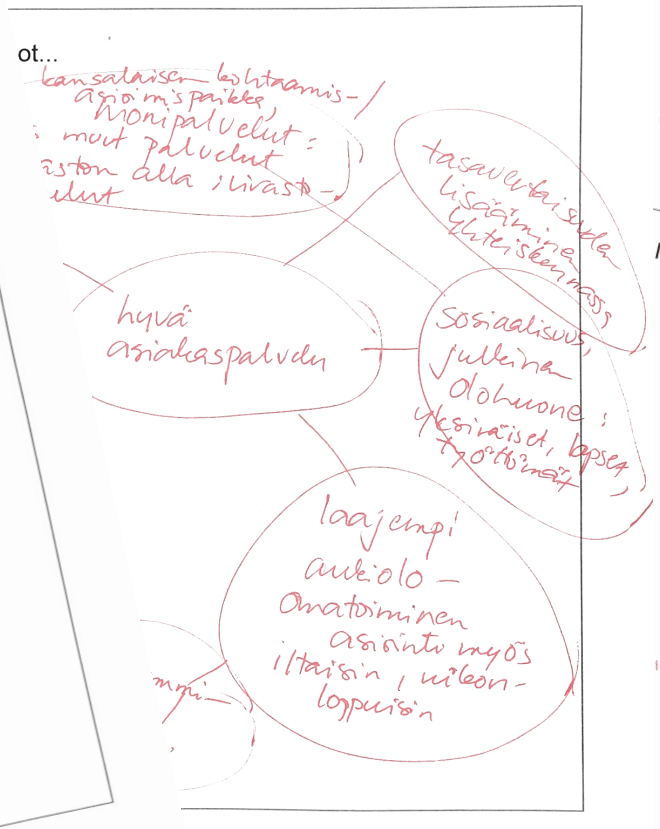
8. Pienryhmät: jaetaan joukko 2:een ryhmää, joista toinen miettii, (8 min)
   - miltä kirjaston asiakaspalvelukanavat näyttävät vuonna 2030 ja toinen,
   - mihin suuntaan asiakaspalvelun/asiakkaan kohtaamisen pitäisi kehittyä, jotta se olisi parasta mahdollista (joskus tulevaisuudessa/2030)
- ryhmät koostavat ajatuksiaan mindmappina, kirjaston väki toimii kirjaajina

9. Iterointikierros, mitä hyötyä tämä kehitys tuo/ei tuo (7 min)
   - Voidaan vaihtaa ryhmiä (tai jatkaa samoissa ryhmissä)

1. Miltä kirjaston asiakaspalvelukanavat näyttävät vuonna 2030



2. Mihin suuntaan asiakaspalvelun/ asiakkaan kohtaamisen pitäisi kehittyä, jotta se olisi parasta mahdollista (joskus tulevaisuudessa/2030)



1. Miltä kirjaston asiakaspalvelukanavat näyttävät vuonna 2030

2. Mihin suuntaan asiakaspalvelun/ asiakkaan kohtaamisen pitäisi kehittyä, jotta se olisi parasta mahdollista (joskus tulevaisuudessa/2030)

Asiakaspalvelukanavat 2030

Laajasti ja helposti saatavilla, esim some, internet jne.
- **Kaikille saatavilla:** palvelukieli mahdollisuus valita.

Vapaus valita itselleen sopiva kanava

Kieliversiot, globaalius

Sähköinen aineisto kehittyy ja laajentuu, kotoa voi saada vastauksen yhä useampaan kysymykseen

E-aineistojen käyttö lisääntyy
- e-äänikirjoja lisää
- lehtiä

Kotipalvelut lisääntyy

Itsepalvelukirjastot/ omatoimikirjastot

Chattihuoneet eri tarpeille
- omat chattikanavat esim. **nopea tiedonhaku**-huone

Henkilökunnan **asiantuntijuuden** erikoistuminen

Robotiikka, e-taulut kirjaston miljöössä

Tekoäly
- Kiteyttävät kirjat
- Suosittelevat
- Löytää aineistosta haettavat asia

”**Kirja-automaatti**” → nappia painamalla

Hakemisen **henkilökohtaisuus** (räätälöinti)
- robotti ehdottaa
- yhdistää someen
- suosittelut myös ystävä-piiristä

Mutta kuitenkin, ihmiset vielä opastamassa kirjastoissa!

Paras mahdollinen asiakaspalvelu 2030

Nettisivujen käytettävyyden kehittäminen

Sähköiset palvelukanavat
- 24/7 palvelua
- Chat: päivällä asiakaspalvelija, muuten robotti (jos ei osaa, niin pyytää henkilön paikalle)
- Some: kysymys/vastaus arkisto

Sähköinen aineisto korvaa/täydentää fyysisiä kirjoja.

Aineisto helppo saada (e.g. Pakettiautomaatti)

Asiakaspalvelija ”**hyllyjen välissä**”
- ei jonotusta
- ”kädestä pitäen” → lisäarvo

Ne, jotka haluavat **palvelua paikan päällä**
- Henkilöt pystyvät entistä enemmän itse tutkia
- Haluavat erityistä vankkaa asiantuntemasta
- Odottavat erityisen hyvää asiakaspalvelua

Asiakasprofiilit
- **suositukset** käytön perusteella
- **suosikkilistan** tulostaminen

Laajemmat aukioloajat: myös illat ja viikonloput
- Hologrammipalvelu/chatti aina saatavilla.

Palveluiden laajentaminen:
- Muita palveluita yhdistetään kirjastoon
- Eväs- ja juoma-automaatti
- Kirjastoverkko laajentuu ja lainaus mahdollista kauempaakin

Monipuoliset palvelut: kohtaamispaikka, ”olohuone”
- Ihmisiä tarvitaan edelleen

Halutaan säilyttää myös perinteinen kirjasto (fyysinen kontakti tärkeää)

Mitä merkitsisi jos kirjastoa ei olisi?

- Iso aukko sivistykseen ja henkiseen kapasiteettiin.
- Monista tuntuisi kuin iso pala puuttuisi elämästä. Elämästä voisi tulla tylsempää kun ei ole kirjaston tarjoamia ilmaisia palveluita ja kohtaamispaikkoja
- Myös sivistys karkaisi kun oppiminen muuttuisivat lähes pelkästään maksullisiksi eri elämäntilanteissa oleville ihmisille.
- Kirjastoilla on tärkeä rooli lukutaidon ja yleissivistyksen ylläpitämisessä. Oma lukuharrastus kärisisi muutoksesta.
- Elämä hankaloituisi ja tulisi kalliimmaksi. Toisaalta, ehkä ihmiset kierrättäisivät ostamiaan kirjoja enemmän.
- Pelkästä digikirjastosta puuttuu kirjaston positiivinen energia ja konkretia. Fyysisessä kirjastossa ajatuksen hahmottuvat paremmin.
- Osa kuitenkin on omaksunut tiedonhaun myös kotoa netin välityksellä ja pystyisivät sillä selviämään (vaikka nytkin käyvät useita kertoja viikossa kirjastossa).

- Yleissivistys kärsisi, tietotaso ja kielitaito laskisi.
- Lukeminen ja mahdollisuus sivistää itseään eriarvoistuisi, vain rikkailla olisi resursseja siihen.
- Opiskeluun soveltuva ympäristö katoaisi.
- Oma lukeminen vähenisi.
- Rauhallisen ja ilmaisen opiskelu- ja työskentely-ympäristö katoaisi.
- Lähde- ja opiskelumateriaaleiden saatavuus vähenisi ja näin opiskeleminen vaikeutuisi.
- Rahanmeno kasvaisi ja lukeminen vähentyisi.

5 Yhteenveto

Keskeiset huomiot

Kirjaston tulisi tulla entistä selkeämmin ihmisen tykö – aloitteellisesti, aktiivisesti, antaen asiakkaille vapauden kustomoida oma kirjastokokemuksensa!

- Arvostetaan mahdollisuutta hoitaa asiat näppärästi ja sujuvasti, aikaa säästäen
- Itsepalvelutoiminnot ovat pidettyjä
- Osaaminen ja luottamus omaan kykyynsä kirjaston käytössä ja yleisesti tiedon holistisemmassa käsittelyssä selkeästi nuoria parempi
- Kaivataan arkea helpottavia ratkaisuita
- Etäasiointi on tärkeää koetaan kenties tärkeimmäksi asiointikanavaksi
- Henkilökohtainen kontakti erityisen tärkeää ongelmatilanteissa
- Arvostetaan henkilökunnan intohimoista asennetta ja innostuneisuutta, palvelualttiutta, asioinnin sujuvuutta sekä asiantuntevuutta

- Henkilökohtainen asiakaspalvelu erittäin tärkeää, osittain jopa edellytys asioinnille
- Kirjaston käytön ”uusavuttomuus”
- Luottamus omiin kykyihin ja osaamiseen osittain heikkoa
- Kärsimättömyys, ei jakseta perehtyä tai odottaa
- Somella suuri potentiaali, mutta täysin alihyödynnetty
- Nuoret toivottaisivat ”myyvämmän otteen” tervetulleeksi, kokevat sen hyväksi asiakaspalveluksi
- Kaivataan personointia, räätälöintiä, suosituksia
- Arvostetaan ystävällisyyttä, kohteliasta, arvostavaa ja ongelmanratkaisulähtöistä palvelua sekä aitoa halua auttaa asiakasta ilman, että asiakas tuntee itseään ”huonoksi”

Kiitokset

Katja von Alfthan
Director, Innovation & Development Consulting
Puh. 040 556 2234
katja.vonalfthan@kantar.com