

# **PiKe-kehittämiskirjaston henkilökuntakysely 16.3.-6.4.2018**

## **Asiakaspalveluhanke 2018**

### **A. Taustakysymykset**

1. Minkä kokoisessa kirjastossa työskentelet?  
Valitse kuvaavin vaihtoehto.

2. Tehtävänimikkeesi?  
Millaisessa roolissa tyypillisesti toimit asiakaspalvelutehtävissä?

3. Sukupuoli  
4. Ikä

### **B. Omia kokemuksiani asiakaspalvelusta**

1. Missä olet viimeksi saanut hyvää asiakaspalvelua? Millaista se oli?

### **C. Aktiivinen asiakaspalvelu (ohje)**

1 Aktiivinen asiakaspalvelu  
Arvioi seuraavien väittämien kohdalla, kuinka hyvin seuraavat asiat toteutuvat kirjastossanne. Klikkaa janalla sopivaan kohtaan.

### **D. Aktiivinen asiakaspalvelu**

1. Meillä on yhteisesti sovittuja asiakaspalvelukäytäntöjä  
2. Jalkaudumme aktiivisesti kirjastotilaan  
3. Suosittelemme aineistoja ja vinkkaamme teoksia asiakaspalvelussa  
4. Asiakaspalvelupisteemme ovat siistejä ja helposti lähestyttäviä  
5. Henkilökuntaamme on helppo lähestyä  
6. Palvelumme on iloista  
7. Kohtaamme erilaiset asiakkaat asiakaspalvelutilanteissa tasavertaisesti  
8. Hoidamme asiakaspalvelutilanteet aina loppuun asti

## **E. Minä asiakaspalvelijana**

1. Kerro esimerkki asiakaspalvelutilanteesta, jossa olet onnistunut?
2. Kerro esimerkki asiakaspalvelutilanteesta, jossa olisit voinut toimia paremmin?
3. Miten itse voisit edistää entistä aktiivisempaa asiakaspalvelua tulevaisuudessa? Millaisia taitoja tulet tässä tarvitsemaan?

## **F. Asiakaspalvelun työvälineet (ohje)**

1 Asiakaspalvelun työvälineet  
Arvioi seuraavassa, miten usein käytät asiakaspalvelussa seuraavia työvälineitä.

## **G. Asiakaspalvelun työvälineet**

1. Älypuhelin  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa älypuhelinia?

2. Tabletti  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa tablettia?

3. Tietokone  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa tietokonetta?

4. Kirjastojärjestelmä  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa kirjastojärjestelmää?

5. Verkkokirjasto  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa verkkokirjastoa?

6. Ajanvarausohjelma  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa ajanvarausohjelmaa (esim. Netloan, Timmi, Google kalenteri tms.)?

7. Sähköposti  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa sähköpostia?

8. Tietokannat  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa tietokantoja? (esim. Arto, Fennica, ePress tms.)

9. Somekanavat  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa somekanavia (esim. kirjaston sometilit, asiakaspalveluchat)?

10. Painetut lähteet  
Kuinka usein käytät asiakaspalvelussa painettuja lähteitä (esim. bibliografioita, sanakirjoja, hakuteoksia)?

## **H. Muut työvälineet asiakaspalvelussa**

1. Käytätkö edellisten lisäksi asiakaspalvelussa jotain muuta työvälinettä, mitä?

## **I. Asiakaspalvelijan tunnistettavuus (ohje)**

1 Asiakaspalvelijan tunnistettavuus  
Arvioi seuraavien kysymysten kohdalla, kuinka tärkeitä mielestäsi ovat seuraavat työasusteet kirjaston asiakaspalvelussa. (Vastaathan kysymykseen riippumatta siitä käytätkö itse mitään työasustetta)

## **J. Asiakaspalvelijan tunnistettavuus**

### **1. Nimikyltti**

Kuinka tärkeänä pidät nimikylttiä tunnistettavuuden kannalta?

### **2. Kaulanauha**

Kuinka tärkeänä pidät kaulanauhaa, avainnauhaa tms. tunnistettavuuden kannalta?

### **3. Työasu**

Kuinka tärkeänä pidät työasuja tunnistettavuuden kannalta?

### **4. Työasuste**

Kuinka tärkeänä pidät työasusteita tunnistettavuuden kannalta?

### **5. Olkalaukku, tabletti- tai läppärilaukku**

Kuinka tärkeänä pidät olkalaukkuja tms. tunnistettavuuden kannalta?

## **K. Muut työasusteet**

1. Voisiko edellisten lisäksi jokin muu työasuste olla tärkeä asiakaspalvelussa, mikä?