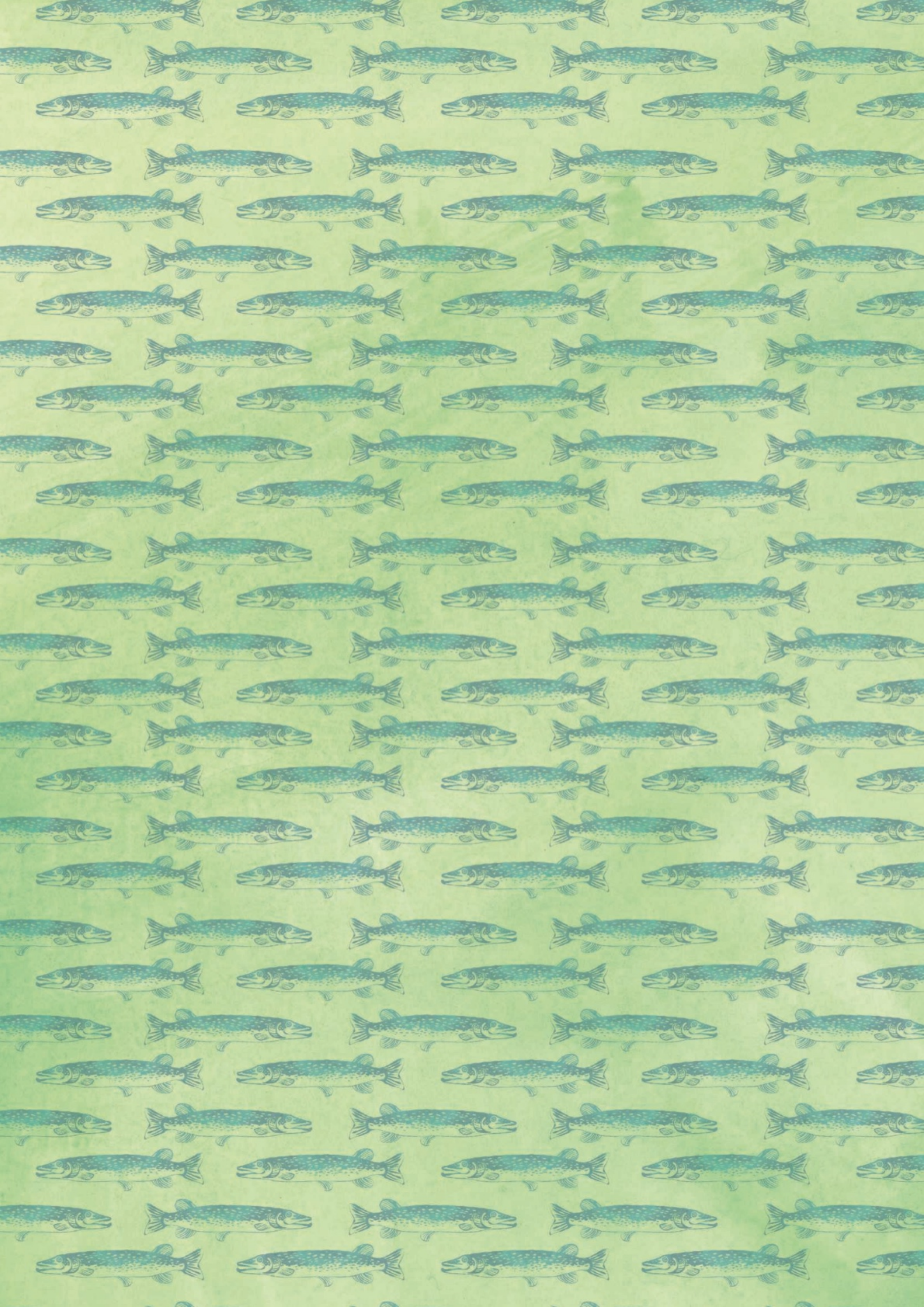




ASIAKAS
PALVELU
PiKe-
KIRJASTOISSA

UUSIN
ASKELIN
KOHTAAMISIIN



.....

ASIAKASPALVELU PIKE-KIRJASTOISSA - UUSIN ASKELIN KOHTAAMISIIN

.....

Toimitus: Jarkko Rikkilä, Salla Hyökki

Teksti: Jarkko Rikkilä, Salla Hyökki, Leena Parviainen

Valokuvat: Salla Hyökki, Leena Parviainen

Kuvitus: Emmi Nieminen

Taitto: Ismo Sihvonen, Grano Oy

<https://pikeextra.wordpress.com/>

Youtube: PiKen kirjastoklubi

Instagram: PiKen kirjastoklubi

Opetus- ja
kulttuuriministeriö



ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
TAMPERE



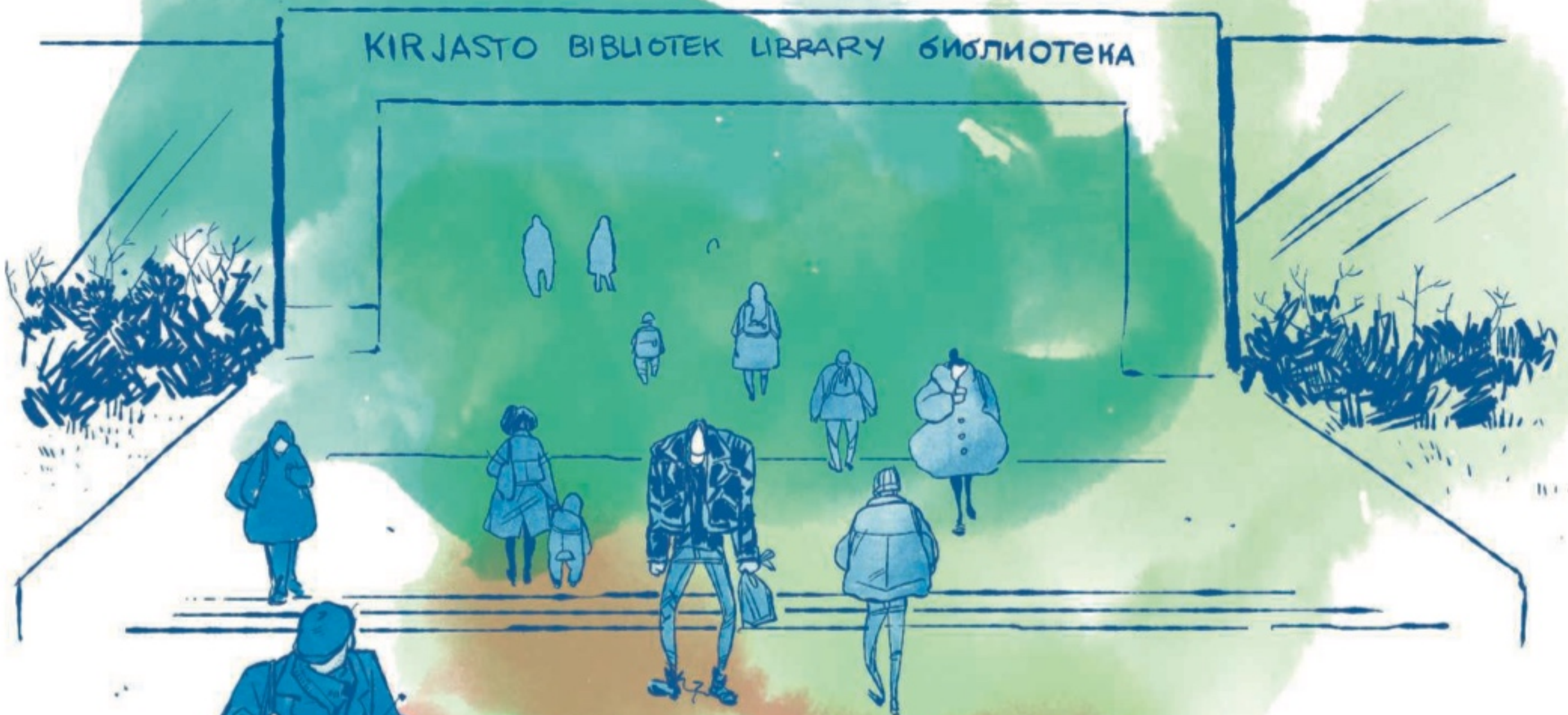
KESKI
KIRJASTOT

KANTAR TNS.

GOFORE

Yleisen kirjaston tehtävänä on:

tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin,



ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa,
edistää lukemista ja kirjallisuutta,



tarjota tietopalvelua,
ohjausta ja tukea tiedon
hankintaan ja käyttöön
sekä monipuoliseen
lukutaitoon,

tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan,



edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua,
aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta,



tarjota mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen.



Sisällys

I	Me teimme tämän yhdessä	7
II	Tavoitteena monikanavaisuus	13
III	Asiakas kirjaston keskellä.....	19
IV	Ääni henkilöstölle	27
V	Ääni asiakkaille	35
VI	Uusi suunta asiakaspalvelulle.....	47
VII	Askel 1: Asiakaslähtöinen kulttuuri.....	55
VIII	Askel 2: Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus.....	63
IX	Askel 3: Uudet työkalut ja digitaalisuus	69
	Lähteet.....	79

JOHANNA
HÄMÄLÄINEN

LAURA
FROM





ME TEIMME
TÄMÄN
YHDESSÄ



Me teimme tämän yhdessä



Ihmiset tekevät kirjaston. Pirkanmaan ja Keski-Suomen PiKe-kehittämiskirjasto- aluetta on lähdetty rakentamaan alusta alkaen yhdessä. Annetaan ääni siis heti kentälle. Tässä esipuheessa kirjastopalvelupäällikkö **Laura From** Pirkkalasta ja kirjastonjohtaja **Johanna Hämäläinen** Keuruulta osallistuvat julkaisun teemojen, aihepiirien ja sisältöjen avaamiseen.

Kirjasto arvostetaan useasti erittäin korkealle erilaisissa asiakaspalvelukyselyissä. Lähtökohdat ovat erinomaiset, mutta varmasti löytyy parannettavaa. Alusta lähtien oli tavoitteena, että kehittäminen edellyttää myös oman osaamisen tietynlaista kyseenalaistamista ja uudenlaista ajattelua sekä ymmärrystä toimintaympäristöstä ja asiakkuuksista.

Laura: "Vaikka asiakaspalvelumme saa yleisesti loistavat arvosanat, törmää joskus siihen, että palvelun taso vaihtelee paljon. Pitäisikö meillä olla yhteiset standardit, miten asiakaspalvelua tehdään? Samat toimintatavat pitäisi ulottaa kaikkiin asiakaisiin. Huolimatta esimerkiksi siitä, kohdataanko asiakas ensimmäistä kertaa vai onko asiakas meille tuttu."

Johanna: "Asiakkaamme ovat tyytyväisiä hyvin – ja jopa liian – vähään. Meidät rankataan yleisön mielissä kategoriaan *julkisen sektorin ilmaispalvelut*. Toisaalta hyvin suuri osa asiakaskunnastamme on alle 15-vuotiaita, joille harvemmin edes kohdistetaan mielipidekyselyitä. Tämä on tärkeää etenkin, jos haluamme saada houkuteltua asiakkaiksemme ei-käyttäjiä."

Vuoden 2018 keväällä toteutimme henkilökunnan kyselyn sekä asiakaskyselyn. Henkilökunnan kyselyn tavoitteena oli selvittää, onko

meillä yhteisesti sovittuja käytäntöjä asiakaspalvelun hoitamisessa. Asiakaskyselyssä haettiin uutta tietoa kirjaston asiakaspalvelun nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Mitä esimerkiksi nuoret ajattelevat kirjaston asiakaspalvelusta?

Julkaisun luvuissa luodaan pitkäjänteistä kuvaa elementeistä, joiden avulla kirjastopalvelu voisi operoida entistä suunnitellummin ja tehokkaammin fyysisessä tilassa ja monikanavaisesti eri kanavissa. Yleistä on, että asiakaspalvelulla viitataan ainoastaan tilassa tapahtuvaan palveluun. Vaikka jalkautumisen, aktiivisuuden ja iloisuuden lisääminen on olennaista, iso osa asiakkaista preferoi sähköisiä kanavia.

Johanna: "Tulee mieleen kaksi väylää, jotka aktivoivat kontaktia eri asiakasryhmiin: ensimmäisenä digitaaliset palvelut ja toisena jalkautuminen ulos kirjastosta. Enemmistölle alle 60-vuotiaista on luontevaa asioida digitaalisesti. Tämä korostuu nuorilla, sillä heidän arjessa käyttämänsä digitaaliset kanavat ovat heikosti hallussa. Jalkautuminen kouluille ja tapahtumiin taas edesauttaa sitä, että ihmiset antavat palautetta, kyselevät ja kommentoivat."

Laura: "Olisi tärkeää, että jokainen työntekijä kokisi omakseen palvelua asiakkaita chatissa, somessa, kirjastotilassa tai sen ulkopuolella. Vaikkapa chatin osalta voi olla niin, että sen hoitaminen on muutamien vastuulla, vaikka esimerkiksi puhelimeen vastaa jokainen. Ajattelutavan muutos on toivottavaa."

Kirjastotilassa tapahtuva asiakaspalvelu, tiski, on usein organisoitu ja miehitetty vahvasti. Sen sijaan tilassa tapahtuvan jalkautumisen ja suosittelun sekä sähköisten kanavien: sosiaalisen

ASIAKASPALVELUSTA, ASIAKASKOKEMUKSESTA JA SEN KANAVISTA TULISI RAVISTELLA VOIMAKKAASTI.

median, chat-palveluiden tai henkilökohtaisen verkkoneuvonnan roolituksissa on kehitettävää. Niiden soisi vahvemmin sisältyvän nykyisten ja erityisesti tulevaisuuden kirjastoammattilaisen työnkuvaan.

Ajatteluamme asiakaspalvelusta, asiakaskokemuksesta ja sen kanavista tulisi ravistella voimakkaasti. Inspiraatiopäivissä pureuduttiin asiakkaiden kokemuksen anatomiaan ja asiakaslähtöisyyteen. Valmennusohjelmassa luotiin PiKen kehittäjien verkosto. Verkosto jalkauttaa uudenlaista asiakaskeskeistä ajattelua sekä uusien työkalujen hyödyntämistä työyksiköihin.

Keskeinen asiakaspalvelun kehittämistä ohjaava tekijä liittyy työyhteisöjen sisäisiin kohtaamisiin ja sosiaaliseen työkuultuuriin. Tavoiteltu muutos kytkeytyy uudelleen oppimiskäsitykseen, joka perustuu dialogisuuteen ja työpaikkojen näkemiseen oppimisen alustoina. Myös asiakaspalvelun kehittämisessä on lopulta aina kyse ihmisistä ja siitä, miten ajattelemme osaamisesta.

Laura: ”Tulevaisuudessa meidän täytyy osata käyttää/hallita enemmän erilaisia digitaalisia palveluita ja opastaa asiakkaita niiden käytössä. Jokaisen tulee tiedostaa, että on hallittava vähintään ne palvelut, joita me asiakkaille tarjoamme. Meiltä vaaditaan tulevaisuudessa laaja-alaisempaa tietämystä kirjaston kokoelmien lisäksi työkaluista ja välineistä, joilla asiakkaat meidän palveluitamme hyödyntävät.”

Johanna: ”Jatkossa meidän tulee joustavasti sopeutua asiakkaiden nopeasti muuttuviin toiveisiin. Jokaisella tulisi olla valmiutta hyödyntää eri kanavia ja ratkoa peruskäyttäjän kohtaamia digiongelmia. Työkavereiden eri vahvuuksien näkeminen yhteis-

työn pohjana ja kumppanuudet ovat tärkeitä. Ja että kaikki hallitsivat jonkinlaisen osan kirjaston sisällöistä ja pystyisivät hyödyntämään tietojansa asiakastyössä. Miten tämä toteutetaan – siihen en osaa vielä vastata!”

Julkaisun tavoitteena on tarjota ratkaisuehdotuksia juuri siihen, miten Luran ja Johannan nostamat näkemykset tulevaisuuden kirjaston asiakaspalveluosaamisesta voidaan ottaa huomioon uusien palveluiden suunnittelussa ja perinteisten palveluiden kehittämisessä. Julkaisussa puretaan asiakaspalveluun liittyviä käsitteitä kirjaston kehittämisenäkökulmista.

Innostavia ja inspiroivia lukuhetkiä Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa – Uudet askeleet kohtaukseen –julkaisun parissa!

JULKAISUN LUKUOHJE! LUE ESIMERKIKSI NÄIN!

1. Julkaisua on mahdollista lukea ja hyödyntää eri tavoilla. Jokaisen pääluvun alusta löydät kuvituskuva. Mitä nämä kuvat kertovat sinulle kirjaston asiakaspalvelusta?
2. Tekstisisällöissä on materiaalia, jota voit hyödyntää kokonaisuutena tai pienempinä osina työssäsi. Pysähdy ja pohdi -aukeamat sisältävät vinkkejä keskustelun tueksi!
3. Julkaisu on tarkoitettu arjen työkirjaksi asiakaspalveluosaamisen parantamiseen ja esihenkilöiden avuksi palveluiden kehittämiseen. Luota henkilöstön ja asiakkaiden näkemyksiin!

POYSAÄHD IA POHD



PYSÄHDY JA POHDI

**MITÄ ASIOITA KIRJASTOSI,
YKSIKKÖSI TAI OSASTOSI
ASIAKASPALVELUSSA
TULISI MIELESTÄSI
KEHITTÄÄ?**







TAVOITTEENA MONIKANVAIVUUS

II

Tavoitteena monikanavaisuus

II

Hankkeen ytimessä on alusta lähtien ollut vahvasti ajatus siitä, että kirjastopalvelun tulisi olla entistä monikanavaisempaa ja tätä kautta lähempänä asiakasta. Tämä teema on toistunut vuoden aikana sekä meidän omassa toiminnassamme että koulutuksissa välitetyissä sisällöissä. Asiakaspalvelua on kehitetty työpajoissa, webinaareissa ja podcasteissa. Päivien aiheet ovat liittyneet vahvasti asiakaspalveluun ja sen moniin näkökulmiin.

Monikanavaisuudella viitataan tässä siihen, että kirjaston palvelua tulisi tarjota suunnitellusti ja organisoidusti eri kanavissa. Kanavat ovat sekä fyysisiä että digitaalisia, tilassa tapahtuvia ja virtuaalisia. Lisäksi kirjastotilassa tehtävässä palvelussa voidaan nähdä työntekijöiden ja asiakaspalvelua tekevän henkilökunnan osalta erilaisia rooleja, joiden merkitystä voidaan lisätä. Aktiivinen jalkautuminen ja suosittelemisen lisääminen palveluna ovat esimerkkejä tästä.

TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOS

Monikanavaisuus liittyy vahvasti asiakaslähteisyyteen, koska kirjasto on läsnä siellä missä palvelun tarvitsijakin. Asiakaspalvelun monikanavaisuuden kehittäminen pohjautuu ymmärrykseen toimintaympäristön ja asiakkaiden yleisten palveluodotusten muuttumisesta. Asiakkaiden muuttuvat tai muuttuneet käsitykset palvelulle tulee ottaa vastaan herkällä korvalla.

CASE: OP

Muutos on hyvin havaittavissa erilaisilla toimialoilla, esimerkiksi pankkimaailmassa. Vaikka pankkimaailman vertailu kirjastomaailmaan on tietyssä mielessä problemaattista, tulevai-

suuden kirjastopalvelulle kohdistuu samanlaisia haasteita ja valintoja palveluiden priorisoinnista on tehtävä.

Muutoksesta kuultiin hieno ja merkityksellinen puheenvuoro keväällä 2018 järjestetyssä Pirkanmaan ja Keski-Suomen kirjastolaisia yhteen keräävässä PiKe-päivässä, joka on kaksi kertaa alueellamme järjestettävä kirjastolaisia yhdistävä kehittämisspäivä. Esityksessä käsiteltiin pankkimaailman esimerkkien kautta asiakaspalvelun trendejä ja luonteen muutosta.

Pankeissa satsataan merkittävästi monikanavaisiin palveluihin. Digitaalisten kohtaamisten osuus kaikista kohtaamisista on erittäin suuri. Asiakkaiden erilaiset ja alati muuttuvat odotukset ja vaatimukset palvelulle haastavat yrittäjämaailmaa kehittämään innovatiivisia ja uusia palveluratkaisuja. Kirjastot ja pankit ovat eri toimialalla, mutta tämä symboloi hyvin muutosta ja sitä, mitä asiakkaat vaativat palvelulta.

LINKITTYMINEN UUTEEN KIRJASTOLAKIIN

Toiseksi monikanavaisuus lyö kättä uuden kirjastolain tehtävien kanssa. Kirjastolaissa mainitut uudet tehtävät peilaavat hyvin muuttunutta toimintaympäristöä ja sitä kautta myös kirjastojen muuttunutta toimintakenttää. Vuonna 2017 voimaan astunut laki määrittelee yleisen kirjaston tehtävät kuuden tehtävän kautta.

Yleisen kirjaston tehtävänä on:

1. tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin
2. ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa

Asiakkaiden MUUTTUVAT TAI MUUTTUNEET KÄSITYKSET PALVELULLE TULEE OTTAA VASTAAN HERKÄLLÄ KORVALLA.

3. edistää lukemista ja kirjallisuutta
4. tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon
5. tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan
6. edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua

Kaksi edellä mainituista kirjastolain tehtävistä nivoutuu selkeästi aineistoon, kokoelmiin tai sisältöihin. Muut neljä tehtävää edustavat uutta näkökulmaa. Lukemisen edistäminen on ylemmän tason arvopohjainen velvoite, ohjaus ja tuki liittyvät pedagogiikkaan. Oppimisen korostaminen taas nivoutuu asiakasnäkökulmaan siinä mielessä, että kirjastojen tulee tarjota tiloja asiakkaiden erilaisia käyttötarkoituksia varten.

Kulttuurisen ja yhteiskunnallisen vuoropuhelun edistäminen liittyy olennaisesti esimerkiksi tasavertaisuuteen ja aktiivisen kansalaisuuden huomioimiseen ja tukemiseen. Tämänkin tiedostaminen on osa hyvää asiakaspalvelua. Riippumatta asiakkaan taustasta tai muista palveluhetkellä vaikuttavista tekijöistä huolimatta kirjastoissa pyritään mahdollisimman hyvään ja tarkoituksenmukaiseen palveluun.

KIRJASTON ASIAKASPALVELUN MONIKANAVAISUUS KIRJASTOLAIN POHJALTA

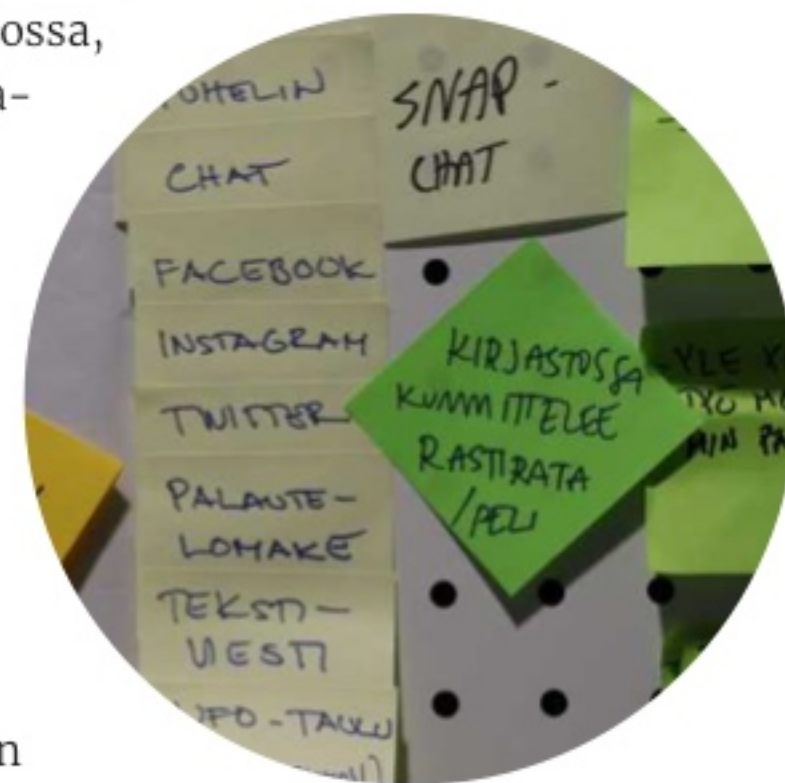
Kirjastoissa on paljon tehtävää kirjastolain tehtävien ymmärtämisessä. Iso muutos liittyy siihen, että keskitytään aineistonäkökulman sijasta asiakasnäkökulmaan. Yleisen kirjaston palvelut tulee rakentaa asiakkaiden näkökulmasta ja asiakkailta tulee olla mahdollisuutta

muokata toiminnasta ja tiloista omaan harrastemaailmaansa soveltuvia osia.

Lisäksi kirjastoissa on runsaasti kehitettävää siinä, miten monikanavainen asiakaspalvelu omaksutaan osaksi asiakaslähtöistä strategiaa ja organisoidaan käytännön tasolla asiakkaille näkyväksi palveluksi. Erilaiset asiakasryhmät suosivat erilaisia palveluita ja erilaisia palvelumuotoja. Myös verkossa tarjottava asiakaspalvelu tulee nähdä yhtä tärkeänä palvelukanavana, jonka toiminta vaatii suunnittelua ja kehittämistä.

Kirjastot tarjoavat palveluja jo nyt monessa kanavassa. Asiakas voi tehdä hakuja tai uusia lainansa verkkokirjastossa, valita kirjaston fyysisen asiakaspalvelijan halutessaan tai nyt esimerkiksi etsiä ratkaisua kysymykseen chat-palvelun kautta. Kirjastot tarjoavat palveluita useissa sosiaalisen median kanavissa.

Verkkomaailmassa pätevät palveluntarjoamisen suhteen kuitenkin erilaiset säännöt kuin fyysisessä todellisuudessa. Monesti verkkokanavat ovat auki 24 tuntia vuorokaudessa, kun taas kirjastotiloilla on rajatut aukiolot. Verkkopalveluilla olisi tavoiteltavaa olla entistä laajemmat aukiolot. Toisaalta kirjastojen oma-toimikäyttö esimerkiksi aamutunteina mahdollistaa asiakaspalveluhenkilöstön keskittymisen eri työtehtäviin.



PYSÄHDY JA POHDI

**MITEN MONIEN
KANAVIEN
KÄYTTÄMINEN ELI
ASIAKASPALVELUN
MONIKANAVAISUUS
NÄKYY OMASSA
ASIAKASPALVELU-
TYÖSSÄSI?**

PYSÄHDY
JA POHDI





ASIAKAS
KIRJASTON
KESEKELÄ



Asiakas kirjaston keskellä

III

Asiakaslähtöisyyden kehittämisprojekteja on kirjastoissa toki ollut jo ennen alueellista kehittämiskirjastotoimintaakin. Palveluja muotoillaan, tiloja konseptoidaan ja asiakaskokemusta kehitetään – onko tämä siis mitään uutta auringon alla? Seuraava luku pohjautuu muun muassa Goforen **Soile Rothin** blogikirjoituksiin organisaatiomuotolusta ja asiakaskokemuksesta.

Kirjaston toimintaa tulisi ohjata kirjastolain ohella sen omat strategiset painopisteet. Strategian taustalla vaikuttavat sekä organisaation arvot että se ihmiskäsitys, jonka läpi organisaatio henkilöstöään ja asiakkaitaan katselee. Onko asiakas aktiivinen toimija vai kenties ylipalvelun kiitollinen kohde?

Tähtääkö asiakaspalvelumme tehokkaaseen tiedontarpeen täyttämiseen vai asiakkaan itsepalveluvalmiuksien parantamiseen? Pitääkö järjestyshäiriöitä pelätä vai voimmeko antaa tilat vapaasti kuntalaisten käyttöön? Kirjaston arvot ja ihmiskäsitys luovat sen tuottaman asiakaskokemuksen perustan.

Digitaalinen transformaatio on bisnesmaailmassa ollut mantrankaltainen muotitermi viimeiset kaksi vuotta, eikä julkishallintokaan ole ollut sille immuuni. Ilmiöt, joihin termillä viitataan, muuttavat myös yleisten kirjastojen ja muiden julkisten palvelujen sisältöjä, toimintaa ja toimintaympäristöä. Tämän ajattelun mukaan asiakaslähtöisyys ja hyvä asiakaskokemus ovat myös kirjastolle merkittävä vaikuttavuustekijä ja julkilausuttu arvo.

Myös keskinäisriippuvuutta korostava systeemiajattelu on hiipinyt julkiselle sektorille. Teo-

rian mukaan kaikki organisaation osatekijät ovat suhteessa toisiinsa. Niinpä jokainen digitaalisen transformaation aikaan saama muutos vaikuttaa väistämättä paitsi kirjasto-organisaation johtamiseen myös sen rakenteisiin, prosesseihin, osaamiseen ja rekrytointitarpeisiin sekä työ- ja organisaatiokulttuuriin, asiakaskokemusta unohtamatta.

MITÄ ON ASIAKASKOKEMUS?

Mitä sitten tarkoittaa kirjaston asiakaskokemus? Yksi tapa määritellä tämä monitahoinen käsite voisi olla ”asiakkaan muodostama subjektiivinen tunne tai käsitys, joka muovautuu kaikissa vuorovaikutustilanteissa kirjaston ja sen palveluiden kanssa”.

Määritelmän taustalla on ajatus jatkuvasta vuorovaikutuksesta ja asiakkaan tarpeiden huomioimisesta käytännössä, kirjastoasioinnin jokaisessa vaiheessa. Kirjastolla voi olla kulttuurista itseisarvoakin, mutta asiakaskokemuksesta puhuttaessa kirjaston tuottama arvo tai hyöty on kovin suhteellista ja asiakkaan omaan kokemukseen perustuvaa. Raaka peli!

Koska asiakaskokemus on subjektiivinen tunne tai käsitys, eri asiakkaille laatu merkitsee eri asioita yhteisesti jaettujen nimittäjien lisäksi. Esimerkiksi suositteluhalukkuudessa on eroja samankin asiakkaan eri asiointikertojen välillä. Toisinaan kaivataan neuvontaa ja vinkkausta, kun taas joku toinen asiakas kokee hyvältätoisenkin kysymyksen tyrkyttämiseksi.

Kehittämiskirjaston henkilökuntakyselyssä ja sen purkutyöpajoissa korostuikin toisaalta hyvän tilannetajun merkitys, toisaalta rohkeus

ON SIIS SYVÄN ASIAKASYMMÄRRYKSEN JA DIGITALISAATION TARJOAMIE MAHDOLLISUUKSIEN YHDISTÄMISESTÄ.

suositella senkin uhalla, että metsään menee. Työtovereiden tuki ja ripaus huumoria auttavat, jos asiakaspalvelu lipsahtaa hyperaktiivisuuden puolelle – joka tapauksessa se on riski, joka kannattaa ottaa.

”MENNÄ ROHKEASTI SINNE, MINNE KIRJASTO EI OLE AIKAISEMMIN MENNYT”

Kehittäminen ei ole vain uusien palvelujen tai palvelukanavien ottamista repertuaariin, vaan aktiivista luopumista ja rajojen vetämistä uudelleen. Vuosikymmen taaksepäin Tampereen kaupunginkirjastossa omaksuttiin asiakaskeisyyden kehittämishankkeessa uusi käytäntö, ettei asiakaspalvelussa enää tehdä takahuoneen töitä, vaan keskitytään asiakkaiden palveluun. Nyt palvelu syvenee ja jalkautuu entisestään ja hakeutuu uusiin kanaviin.

Jatkossa kirjaston on pystyttävä palvelemaan asiakkaitaan myös digitaalisissa kanavissa. Monikanavaisuus on tullut jäädäkseen eikä kirjaston tiski yksinkertaisesti enää riitä! Kriittistä on nostaa kykyämme digitaaliseen asiakaspalveluun: valita kanavat, joissa olemme läsnä ja luoda strategiset raamit, jotka antavat digitaaliselle asiakaspalvelulle tilan ja rajat. Olemme vielä aivan harkitus-tikin kaukana 24/7-tavoitettavuudesta.

Kirjastoissa on siis käynnissä jatkuva muutosprosessi, jonka jokainen huomaa ilman kuudetta aistiakin. Digitaalisten kanavien lisäksi fyysiset tilat ja järjestelmät muuttuvat. Asiakkaiden omatoimisuus lisääntyy entisestään, ja itsepalvelu on jo nyt vallitseva tapa asioida.

PALVELU- JA ORGANISAATIOMUOTOILUA JA OSALLISTAVAA YHTEISKEHITTÄMISTÄ

Kirjastolla on pitkät perinteet kävijäkyselyjen saralla, ja asiakaspalautteeseen reagoidaan. Todellinen asiakkaita osallistava yhteiskehittäminen on jo kirjastoalalla selvästi näkyvä, nykyaikainen palvelujen kehittämisen suunta. Reagoivuudesta ollaan siirtymässä proaktiivisuuteen.

Kirjaston asiakaskokemuksen toimintamalleja ja prosesseja kehitetään jatkossa yhä enemmän yhdessä eri asiakasryhmien kanssa, ei vain kuntaorganisaation sisältä tulevien yllykkeiden ja tarpeiden pohjalta. Asiakasdata on välttämätön osa niin ”johdon työpöytää” kuin itseohjautuvan, vastuuta kantavan henkilöstön itseymmärrystä.

Samaten asiakaskokemusta täytyy johtaa ja kehittää vuorovaikutuksessa kaikkien asiakastyötä tekevien kanssa. Koko kirjaston väen pitää tietää, mihin kirjasto pyrkii ja miksi.

PiKe-kehittämiskirjasto on saanut toimintamallien ja prosessien kehittämiseensä kumppanikseen Goforen organisaatiomuotoilun asiantuntijat. Organisaatiomuotoilun avulla voidaan kehittää organisaatiota kokonaisvaltaisesti niin, että kaikki sen toiminnot tukevat eri osa-alueilla tapahtuvaa muutosta ja organisaation tuottamaa asiakaskokemusta.

Hyvää työntekijä- ja asiakaskokemusta tavoitteleva organisaatiomuotoilu edellyttää keskitymistä toiminnan tavoitteiden ohella ihmisiin.



Siispä kirjastonkin saumattoman ja asiakaslähtöisen toiminnan varmistamiseksi tietoa on kerättävä sekä niistä toiveista ja odotuksista, joita ihmiset kokevat työskennellessään kirjastossa, että niistä, joita ihmiset kokevat ollessaan kirjaston asiakkaina.

Kehittämiskirjaston asiakaspalveluhankkeessa on otettu tutkimusotteeksi määrällisen ja laadullisen tutkimuksen yhdistely sekä tulosten huolellinen analyysi ja tulkinta. Tuloksiin ja dataan on palattu aina uudelleen, kun on etsitty vastauksia ja kehittämisen suuntaa. Osallistavana menetelmänä on käytetty henkilökunnan työpajatyöskentelyä, yhteiskehittämiseen perustuvia asiakasymmärrystyöpajoja ja osallistavaa henkilöstön valmennustapaa.

Yhdessä Goforen organisaatiomuotoilijoiden kanssa on inspiraatio- ja valmennuspäivissä ja niiden ulkopuolella työstyetty sitä, miten jo tapahtuneita tai meneillään olevia muutoksia olisi parasta lähestyä keskenään erilaistenkin kirjasto-organisaatioiden sisällä. Samalla on tehty konkreettisia suunnitelmia siitä, miten ja millä aikataululla kehittämistyötä asiakaskokemuksen parantamisen näkökulmista tullaan edistämään vuonna 2019 ja siitä eteenpäin.

Olipa kirjasto suuri pääkirjasto tai pieni kunnankirjasto, loppujen lopuksi tärkeintä on aktiivinen ”asiakkaan kengissä käveleminen” niissä fyysisissä ja virtuaalisissa ympäristöissä, joissa palvelukontaktit tapahtuvat.

SKAALAUTUVA ASIAKASKOKEMUS?

Monikanavaisuus lisää asiakaskokemuksen laatuun kohdistuvia vaatimuksia entisestään. Valmennuskumppanimme Gofore kehottaakin meitä pohtimaan, voiko kirjasto skaalata asiakaskokemustaan. Ja jos voi, miten se sitten tapahtuu? Mitä ihmettä skaalautuva asiakaskokemus ylipäättään on, ja miksi sellaista käsiteläirviötä tarvitsee miettiä kirjastossa?

Yleensä skaalautuvuuden käsite liitetään jonkin systeemin kykyyn operoida aiempaa tehokkaammin, ilman lisäresursseja. (Kyynikko voisi

murahtaa, että tuohan on kirjaston määritelmä.) Asiakaskokemuksessa ei kuitenkaan ole kyse toiminnasta, vaan toiminnan lopputuloksen aikaansaamista käsityksistä ja tunteista. Näin ollen asiakaskokemuksen skaalautumisen voisi kirjaston yhteydessä ymmärtää tarkoittavan asiakaskeskeisesti kehitetyn (digitaalisen) palvelukanavan tuottamaa kokemusta, joka pysyy suhteellisen samana palvelun tai sen osan laajentamisesta huolimatta.

Kysymys on siis syvän asiakasymmärryksen ja digitalisaation tarjoamien mahdollisuuksien yhdistämisestä. Se voisi tarkoittaa esimerkiksi kokeiluja, joissa kirjaston käyttäjien tarpeita lähestyttäisiin heidän elämänsä kannalta oleellisista lähtökohdista ja yksilölliset tarpeet huomioon ottaen.

Kirjaston kokonaiskonsepti voi olla yhtenäinen, mutta skaalautuvuus tuottaisi yksilöllisen asiakaskokemuksen: räätälöidyn verkkokirjaston tai kirjastosovelluksen, tekoälyllä varustetun botin, erilaisia itsepalvelun muotoja sähköisellä tunnistautumisella, erityisryhmien palvelunostoja, alueellista tapahtumatietoa. Asiakkaat itse toivottavat jo tällaiset kehityssuunnat tervetulleiksi, ja ne ovat toisilta toimialoilta jo heille tuttuja.

Tätä varten tarvittaisiin tarkkaa ymmärrystä kirjaston erilaisista käyttäjäryhmistä ja ei-käyttäjäryhmistä ja heidän tarpeistaan. Hyviä asiakaskokemuksia voidaan kehittää havainnoinnalla ja tutkimalla valittujen asiakasryhmien toimintaa ja siirtämällä kerätty tieto osaksi laajempaa kirjaston asiakaskokemuksen kehittämistä.

Kyse on myös kirjaston imagosta, joka syntyy asiakkaidemme kokemuksista. Näitä kokemuksia jaetaan yhä enemmän myös sosiaalisessa mediassa. Tätä kirjoitettaessa on menossa #kirjastotarinoita-meemi, jossa ihmiset kertovat omasta kirjastosuhteestaan. Jos kirjastossa ei käy tai jos kirjasto ei itse viesti muutoksestaan, kuntalaisten mielikuvat kirjastosta eivät muutu toivottuun suuntaan.

KESKITYMME
ASIAKASPALVELUUN
• MONIPUOLISEEN
• RUTINIT
ITSEPALVELUUN

EZY



PYSÄHDY JA POHDI

**MITEN OMAT
TYÖTEHTÄVÄSI
LIITTYVÄT LAAJEMPAAN
JA TAVOITTEELLISEEN
ASIAKASKOKEMUKSEN
RAKENTAMISEEN?**





ÄÄNI HENKILÖSTÖLE



Ääni henkilöstölle

IV

Kirjaston asiakaspalvelun kehittämisen pääroolissa on henkilöstö itse. Kaikki muutos lähtee heidän sisäisestä motivaatiostaan uudistaa ja edelleen parantaa kirjaston asiakaspalvelua, jonka käyttäjät toistuvasti arvioivat jo erinomaiseksi monella erimittarilla. Siksi kehittämiskirjaston asiakaspalveluhankkeen tutkimusvaihekin käynnistettiin henkilökuntakyselyllä.

Vastauksina saatiin todella hyviä ja analyttisiä pohdintoja. Kirjaston henkilökunta tuntee hyvin työnsä ja tunnistaa kehittämistarpeensa. Vastauksia leimasi myös empatia, asiakkaan tarpeiden myötäelämisen taito.

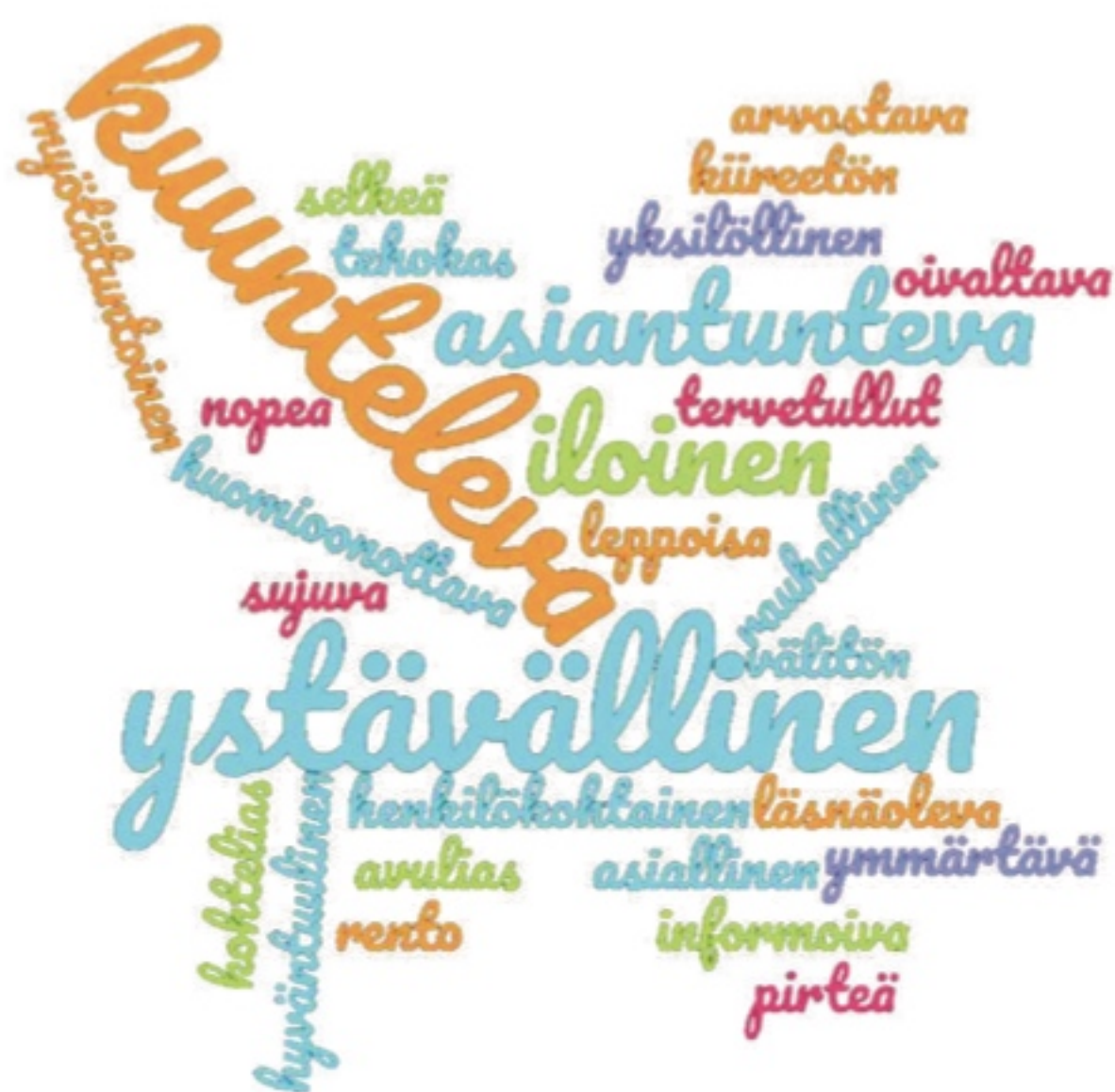
Ensimmäisenä tutkittiin kirjastolaisten omia kokemuksia tilanteista, joissa he ovat itse olleet asiakkaan roolissa. Kokemusten mieleen palauttamista käytettiin suuntaamaan huomio asiakkaan näkökulmaan ja peilaamaan kirjaston asiakaspalvelua muuhun hyväksi koettuun

asiakaspalveluun. Tätä taustaa vasten vastaajat pohtivat kirjaston asiakaspalvelun vahvuuksia ja kehitystarpeita sekä asiakaspalvelun tulevaisuutta: millaisia uusia työmuotoja, työvälineitä ja asiakaspalvelutaitoja tulevaisuudessa tarvitaan?

Kokemuksissa korostui kuunteleminen, asiallinen kohtelu ja asiakkaan kokemus siitä, että hänen asiansa on tärkeä. Hyvä asiakaspalvelu oli ollut yksilöllistä, kiireetöntä ja ammattitaitoista. Palvelutilanne oli viety loppuun saakka. Usein tilanteen kruunasi ”pieni ekstra” eli ylimääräinen vaivannäkö tai myönteisesti yllättävä palveluele.

MILLAISIA VÄLINEITÄ ASIAKASPALVELUSSA KÄYTETÄÄN? - AJANKUVA VUODELTA 2018

Käytetyimmät työvälineet kirjaston asiakaspalvelussa olivat kyselytulosten mukaan kirjasto-



**HYVÄN
ASIAKAS-
PALVELUN
ANATOMIA**

MITEN USEIN KÄYTÄT ASIAKASPALVELUSSA SEURAAVIA TYÖVÄLINEITÄ?



järjestelmä, tietokone ja sähköposti. Sosiaalisen median (esim. kirjaston sometilit, asiakaspalveluchat) ja tablettien käyttö jäi kaikkein vähäisimmäksi, jopa verrattuna sanakirjojen ja hakuteosten käyttöön. Älypuhelimien käyttö oli kysytyistä välineistä neljänneksi vähäisintä. Tulee olemaan mielenkiintoista seurata, millainen on työvälineiden muutos, kun jalkautuvan ja monikanavaisen asiakaspalvelun käytännöt yleistyvät!

Älylaitteiden vähäistä käyttöä voi selittää se, että kirjaston henkilökunnalla ei ole työkäytössä tarpeeksi laitteita. Somekanavien käyttö oli myös huolestuttavan vähäistä –huolestuttavaa sikäli, että asiakkaiden aktiivisesti käyttämät tabletit, älykännykät ja some ovat meidän työvälineitä aivan marginaalisia. Puhelimet ovat vielä usein peruspuhelinmalleja, joilla ei edes pysty sujuvasti käyttämään sovelluksia.

Verkkokirjaston käyttö on jakaantunut siten, että noin puolet käyttää sitä päivittäin tai useita kertoja viikossa ja puolet viikoittain tai harvemmin. Melko suuri osuus käyttää näinkin harvoin, jos ajatellaan, että tämä käyttöliittymä on meidän kasvomme asiakkaille. Tulevaisuudessa jalkautuva asiakaspalvelu tarkoittanee aktiivisempaa asiakaskäyttöliittymän opastamista ja tiedonhakua yhdessä asiakkaan kanssa.

MITÄ MIELTÄ OLTIIIN TUNNISTETTAVUUDESTA?

Aktiivisen asiakaspalvelun yksi edellytys on henkilökunnan vaivaton tunnistaminen kirjastotilassa. Kyselyssä otettiin kantaa siihen, millainen tunniste voisi sopia kirjastotyöhön. Kyselyyn vastanneet pitivät nimikyltin ja kaulanauhan käyttöä melko tarpeellisena tunnistettavuuden

Aktiivinen asiakaspalvelu

**Kuinka hyvin seuraavat asiat
toteutuvat kirjastossanne?**



kannalta. Jonkinlainen tunniste siis koettiin tärkeäksi.

Työasusteeseen (liivi, huivi tms.) suhtauduttiin melko neutraalisti, mutta varsinaisiin työasuihin kahtiajakautuneesti. Ne koettiin muun muassa tarpeettomiksi ja kuumiksi, mutta toisaalta niitä kannattaneet näkevät hyötyjä: työasu luo yhteishenkeä ja voi olla käytännöllinen. Tablettilaukut saivat ehdotetuista vaihtoehtoista vähiten kannatusta tunnistettavuuden edistäjinä.

AKTIIVINEN ASIAKASPALVELU – KUINKA HYVIN SE KIRJASTOSSA NYT TOTEUTUU?

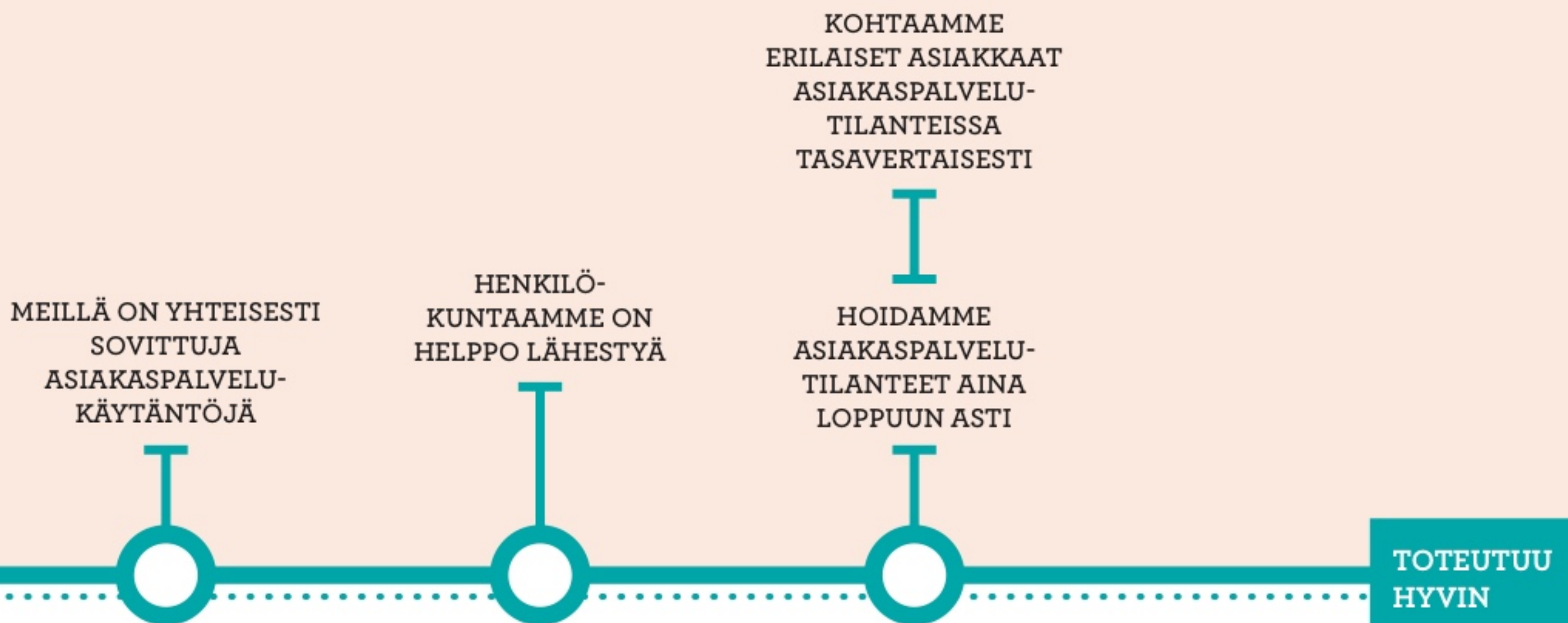
Aktiivinen asiakaspalvelu on hahmotettu hankkeessa jalkautuvaksi, myönteiseksi, tasavertaiseksi, tasalaatuiseksi ja suosittellevaksi asiakaspalveluksi kaikissa kirjaston asiakaspalvelukanavissa, ei vain kirjastotilassa. Aktiivisen asiakaspalvelun osatekijöistä kirjastossa on kirjastolaisten oman arvion mukaan parhaiten hallussa erilaisten asiakkaiden tasavertainen kohtaaminen, asiakaspalvelutilanteiden loppuun hoitaminen ja helposti lähestyttävyyys.

Parannettavaa on erityisesti jalkautumisessa aktiivisesti kirjastotilaan, suosittelussa ja vinkkauksessa. Asiakaspalvelupisteiden siisteys, palvelun iloisuudessa ja yhteisesti sovitussa asiakaspalvelukäytännöissä voisi olla myös parannettavaa, vaikka ne keskimääräisesti toteutuvat hyvin.

ONNISTUMISET ASIAKASPALVELUSSA JA HAASTAVAT TILANTEET

Kyselyssä kerättiin esimerkkitilanteiden kautta tietoa asiakaspalvelutilanteista, joissa vastaajat ovat kokeneet onnistuvansa ja toisaalta niistä tilanteista, joissa olisi ollut parannettavaa.

Onnistuneissa kokemuksissa korostuivat haasteelliset ja ammattitaitoa vaativat tiedonhauet ja aineistovinkkaukset, mutta myös asiakkaiden omien itsepalveluvalmiuksien parantaminen. Näissä onnistuneissa tilanteissa korostuivat myös samat asiat kuin henkilökunnan omissa kokemuksissa hyvästä asiakaspalvelusta: pienen ”ekstran” antaminen, asiakkaan ja tilanteen lukeminen oikein, positiivisuus ja asiakkaan kuuntelu.



Haastavat asiakaspalvelutilanteet kirjastoissa liittyvät eniten kiireeseen ja vaativiin tiedonhakuihin ja sisältöjen avaamiseen sekä kitkaan vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kunkin asiakkaan kohdalla käytettävissä olevan ajan rajallisuus heijastui vastauksesta toisensa perään. Miten asiakaspalvelun laatua heikentävästä kiireestä päästäisiin eroon?

KOHTI AKTIIVISEMPAA ASIAKASPALVELUA TULEVAISUUDESSA

Kun kirjastoammattilaiselta kysytään vuonna 2018, miten nykyistä aktiivisempaa asiakaspalvelua voitaisiin edistää tulevaisuudessa, vastaus on selkeä.

1. Panostamalla sisältöjen avaamiseen ja sisältöosaamiseen
2. Miettimällä asiakaspalveluasennetta ja -roolia
3. Keskittymällä vuorovaikutukseen ja tilannetajuun.

Näitä kolmea kyselystä noussutta teemaa käytiin läpi henkilöstön kanssa pohdintarastikierroksella ensimmäisessä PiKen Kehittämiskirjastopäivässä

Tampereella. Rasteilla pyydettiin valitsemaan ne tekijät, jotka henkilöstön mielestä ovat kaikkein keskeisimpiä.

Sisältöjen avaamisen suhteen muutoksen avaimena nähtiin vinkkaustaidot, rohkeus suositella ja edellytyksenä kaikelle tälle yhteiskunnallisten muutosten seuraaminen. Asenteesta keskusteltaessa esiin nousivat työn ilo, asiakaspalveluroolin ottaminen ja helposti lähestyttävyyys. Mitä vuorovaikutuksen parantamiseen tulee, keskeistä työryhmien mielestä oli jalkautuminen, tilannetaju ja niinkin perustavanlaatuinen asia kuin tervehtiminen.

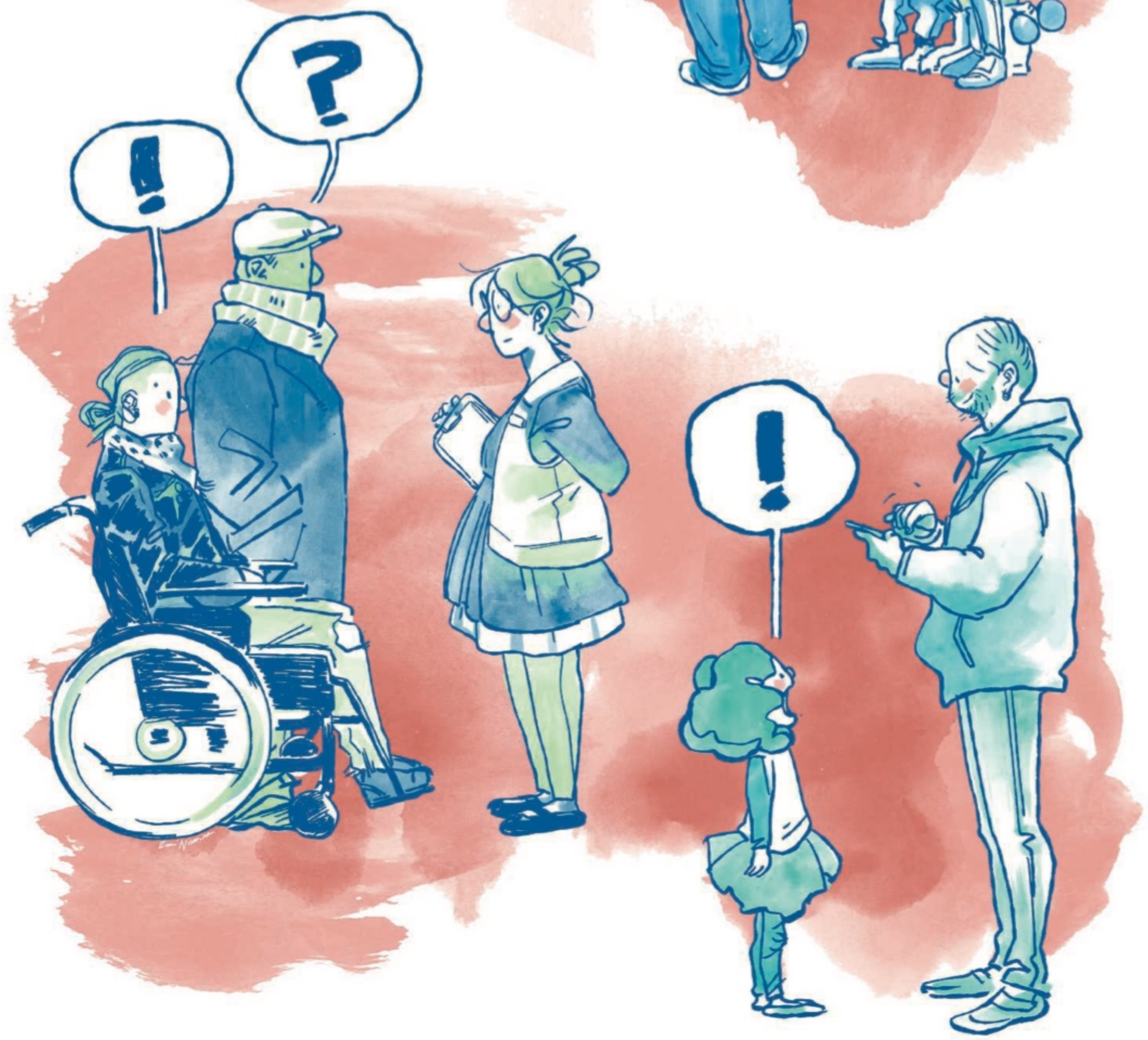
Erilaisten taitojen ylläpito puhututti myös. Asiakastyötä tekevät kaipasivat aikaa tutustua aineistoihin ja asiakaskuntaan. Ajan niukkuus on herkästi oman työn kehittämisen pullonkaula. Asiakaspalvelijat halusivat mahdollisuuksia vaikuttaa oman työn ja työpaikan organisointiin – kuin jo syksyn tulevia valmennuksia ennakoiden.



PYSÄHDY JA POHDI

**MITÄ TYÖKALUJA,
LAITTEITA TAI PALVELUITA
SINUN TULISI HYÖDYNTÄÄ
PAREMMIN OMAAN
TYÖHÖSI LIITTYEN
TULEVAISUUDESSA?**

PYSÄHDY
JA POHDI



ÄÄNI
ASIAKKAILE



Ääni asiakkaille



Asiakastutkimus toteutettiin markkina-
tutkimusyrittäjä Kantar TNS:n kanssa.
Tavoitteena oli saada sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista aineistoa asiakkaiden muuttuneiden palveluodotusten selvittämiseksi. Tämän pohjalta päädyttiin toteuttamaan asiakasymmärrystyöpajoja sekä kvantitatiivinen kyselyosuus, johon osallistui asiakkaita Pirkanmaalta ja Keski-Suomesta.

Asiakastutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa toteutettiin laadullinen osuus. Asiakasymmärrystyöpajat järjestettiin toukokuussa Jyväskylässä ja Tampereella. Työpajat muodostuivat kahdesta nuorten ryhmästä (18–25-vuotiaat) ja kahdesta vanhempien ryhmästä (ja 40–60-vuotiaat). Työpajoissa kysyttiin osallistujilta kirjaston asiakaspalvelusta ja asiakaspalvelijoista nyt ja tulevaisuudessa. Lisäksi pohdittiin osallistujien suosimia palvelukanavia. Työpajoissa hyödynnettiin eri fasilitointimenetelmiä ja dialogisuutta.

Asiakasymmärrystyöpajat pohjustivat touko-kesäkuun 2018 vaihteessa tehtyä kyselytutkimusta. Kyselyn otos kattoi perusteellisesti koko Pirkanmaan ja Keski-Suomen väestön. Asiakasymmärrystyöpajoista kerätyt havainnot ja niiden analyysi ohjasivat kyselytutkimuksen kysymysten rakentamista ja muotoiluja. Kyselyyn vastasi 730 henkilöä.

MITÄ KEHITETTÄVÄÄ KIRJASTON ASIAKASPALVELUSSA ON ASIAKKAIDEN MIELESTÄ?

Kirjasto voisi palveluidensa ja työntekijöidensä kautta tulla entistä selkeämmin ihmisen lähelle ja elämään – aloitteellisesti ja aktiivisesti.

Asiakkaille tulisi antaa vahvemmin vapaus räätälöidä tai kustomoida oma kirjastokokemuksensa. Asiakkaille pitäisi luoda uusia ja tuoreita mahdollisuuksia käyttää kirjaston palveluita yhä monikanavaisemmin.

Kirjaston kehittämisessä kannattaa kiinnittää huomiota kolmeen palvelutekijään, jotka voimakkaimmin rakentavat asiakaskokemusta:

1. **Positiivinen tunnekokemus kirjastosta**
2. **Kirjastoasioinnin sujuminen**
3. **Itseluottamus kirjastoasioinnissa**

Asiakkaan itseluottamuksen vahvistamiseksi kirjastoasioinnissa kirjaston kannattaisi kehittää henkilökunnan taitoja löytää kiinnostavia vaihtoehtoja ja suositteluja asiakkaalle. Lisäksi henkilökunnan valmiuksiin tarjota apua ja palvelua aktiivisesti kirjastotilassa tulisi satsata enemmän.

Asiakkaan positiivisen tunnekokemuksen ja kirjastoasioinnin sujuvuuden kannalta kannattaa ylläpitää henkilökunnan kiinnostusta kuulla asiakkaita entistä herkemmin. Tähän liittyvä ymmärrys on tärkeää eli mihin erityisesti asiakkaan avuntarve liittyy. Henkilökohdaisen palvelun helppo saatavuus on keskeistä ja henkilökunnan tulee olla helposti tunnistettavaa ja löydettävissä kirjastotilassa. Hyvän asiakaspalvelijan ihanneominaisuuksissa korostuvat positiivisuus, helposti lähestyttävyys, ystävällisyys ja kohteliaisuus.

Asiakkaille

”

TULISI ANTAA

VAHVEMMIN VAPAAUS RÄÄTÄLÖIDÄ

TAI KUSTOMOIDA OMA

KIRJASTOKOKEMUKSENSA.

MISSÄ ONNISTUMME JA MISSÄ ON KEHITETTÄVÄÄ?

+ Plussat, Top-5

1. Asiakaspalvelu on lähtökohtaisesti hyvällä tasolla. Henkilökunta on aina ystävällistä ja kohteliasta. Työntekijöistä välittyy positiivisuus ja heitä on helppo lähestyä. Myös muut palvelutekijät kuten asiantuntemus, aktiivinen aineistojen suosittelu ja tiedonhauissa auttaminen ovat hyvällä tasolla. Henkilökunnan koettiin myös olevan asiakasta kuuntelevaa.
2. Kirjastolla on hyvin vahva ja positiivinen suhde käyttäjiinsä. Kirjaston käyttöä aiotaan lisätä tulevaisuudessa.
3. Asiakaspalvelu on tasalaatuista kautta koko PiKe-alueen.
4. Kirjastoilla on monipuoliset palvelut, joista kaikki asiakasryhmät löytävät itselleen kiinnostavia palveluja.
5. Kirjastot tuottavat hyvän palvelukokemuksen erityisesti lapsiperheille ja seniorikansalaisille. Kirjaston konsepti toimii parhaiten akateemisesti koulutettujen keskuudessa.

- Miinukset, Top-5

1. Kirjastohenkilöstön pitäisi entistä paremmin tarjota osaamisensa asiakkaiden käyttöön asiakkaiden arvostamalla tavalla erilaisuutta ymmärtäen ja tukien. Kirjastoissa pitäisi keskittyä antamaan entistä aktiivisemmin apua ja palvelua koko kirjastotilassa. Henkilöstön

innostuksen välittymistä asiakkaille pitäisi lisätä. Asiakaspalvelussa pitäisi yhä enemmän suositella asiakasta kiinnostavia vaihtoehtoja.

2. Asiakaspalvelu ei kohtaa 15–29-vuotiaita kirjaston käyttäjiä yhtä hyvin kuin yli 45-vuotiaita. 15–29-vuotiaiden kokemukset henkilökunnan toiminnasta ovat selvästi muita ikäryhmiä kriittisemmät. Toisaalta yli 45-vuotiaiden kokemukset ovat jonkin verran keskimääräistä paremmat.
3. Nuorten kirjasto-osaaminen on heikompaa. Nuorten puutteellinen kohtaaminen asiakaspalvelussa näkyy heikompana tunnekokemuksena kirjaston palvelusta.
4. Digitaaliseen murrokseen ei ole pystytty vastaamaan riittävästi. Asiakkaille olennaista, monissa eri kanavissa tapahtuvaa asiakaspalvelua ei ole pystytty tarjoamaan tarpeeksi. Tämä näkyy erityisesti nuorten kohdalla. Kirjastoissa pitäisi keskittyä antamaan entistä paremmin digiopastusta eri ongelmatilanteissa.
5. Kirjaston vetovoima ei ole riittävä parhaiten toimeentulevien osalta. Kirjaston käyttöä lisäisi kaikkien ei-käyttäjien osalta se, että kirjastokortilla saisi lukea e-kirjoja ja e-lehtiä sekä katsella elokuvia verkossa. Mielenkiintoiset konsertit ja esitykset myös vetäisivät heitä puoleensa. Kirjastojen aukioloajat, etäisyys ja hyvät kulkuyhteydet vaikuttaisivat myös käyttöön. Ei-käyttäjien kannalta kiinnostavimpia tulevaisuuden palveluja ovat itsepalvelukirjastot ja kirja-automaatit.

SUOSITTELEMINEN, TUNNISTETTAVUUS, SOME JA NUORET

MITEN VOIMME LISÄTÄ SUOSITTELUJA ASIAKKAILE?

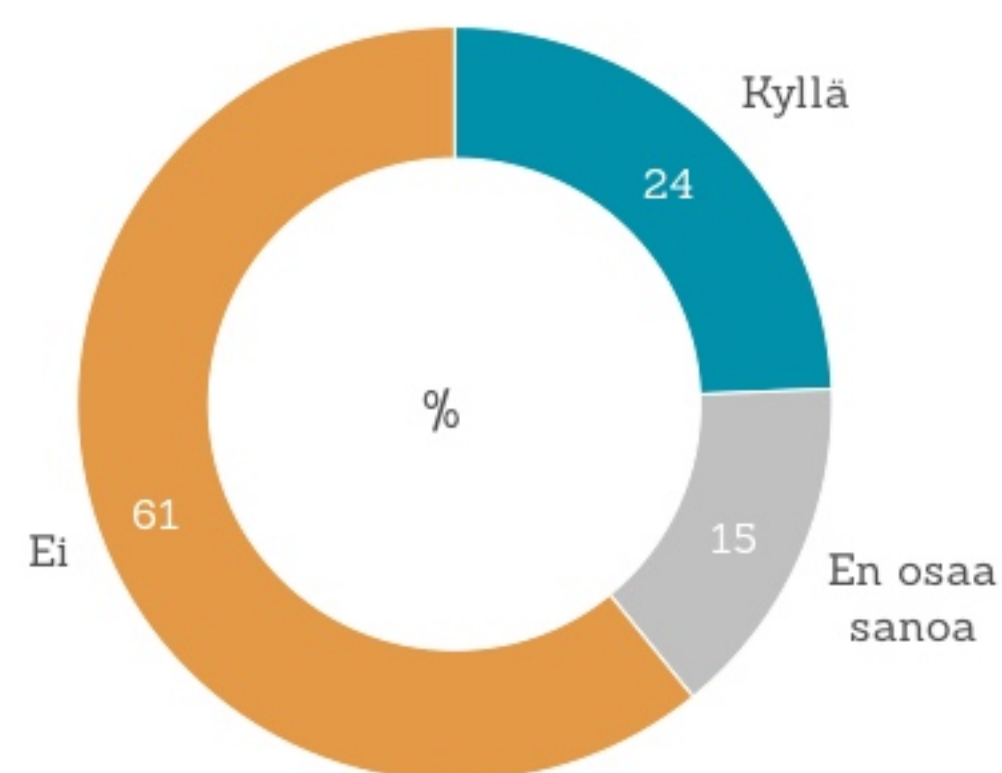
Aktiivinen suosittelu tulee aina toteuttaa erittäin hienovaraisesti ja enemmistö asiakkaista suhtautuu positiivisesti aktiiviseen vaihtoehtojen suositteluun. Tällä hetkellä kirjaston henkilökunta on oma-aloitteisesti suositellut kiinnostavia asioita kirjaston tarjonnasta noin joka neljännelle kirjaston käyttäjälle. Oma-aloitteinen suosittelu näyttäisi olevan yleisempää harvaan asutuilla alueilla kuin kaupungeissa.

Miehet ovat saaneet enemmän suosituksia kuin naiset ja vanhemmat asiakkaat selvästi useammin kuin nuoremmat. Naiset suhtautuvat ajatukseen suosittelusta jonkin verran positiivisemmin kuin miehet. Ajatus aktiivisesta suosittelusta on mieluisampi vanhoille kuin nuorille asiakkaille.

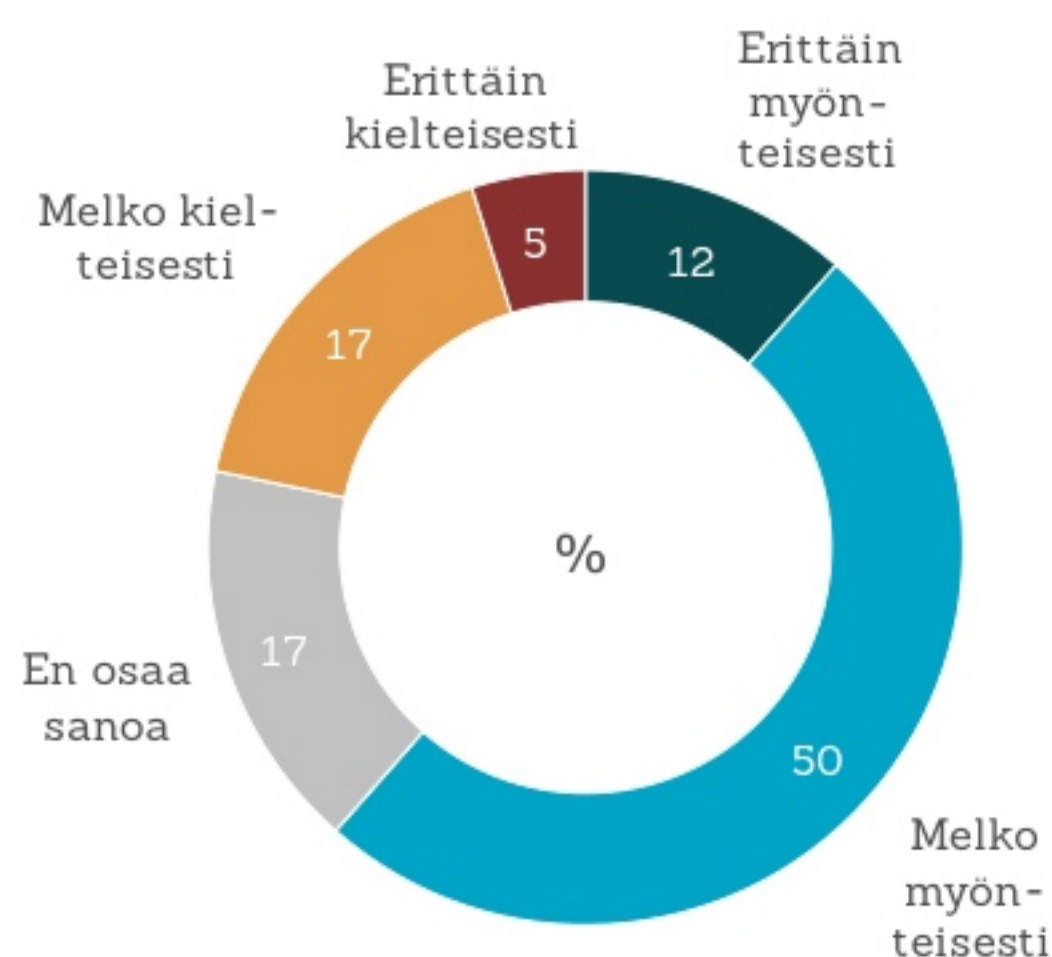
Saimme hyvät arviot aktiivisesta aineistojen suosittelusta, mutta asian toisena puolena näyttäytyy se, että asiakkaat kokevat heitä kiinnostavien vaihtoehtojen suosittelun toteutuvan heikosti. Toisin sanoen suositlemme jo melko aktiivisesti, mutta suosittelujen kohdentamisessa on parannettavaa.

Huomioitavaa on myös se, että oikein osuneet suosittelut lisäävät asiakkaan luottamusta omiin taitoihinsa kirjaston käyttäjänä. Asiakkaan myönteisen kirjastosuhteen vahvistuessa asiakkaan kokemus omista kirjastonkäyttötaidoista siis varmenee. Näin ollen suositteluilla on äärimmäisen tärkeä merkitys asiakaskokemuksen kannalta.

Onko kirjaston henkilökunta oma-aloitteisesti suositellut kiinnostavia asioita kirjaston tarjonnasta?



Kuinka myönteisesti suhtautuisit siihen, että kirjaston henkilökunta suosittelisi aktiivisesti sinua kiinnostavia vaihtoehtoja kirjaston tarjonnasta?



MITEN ASIAKKAAT TUNNISTAVAT KIRJASTON HENKILÖKUNNAN?

Asiakasymmärrystyöpajojen tuloksista nousi selvästi, että tällä hetkellä asiakkaat käyttävät erilaisia strategioita kirjaston henkilökunnan tunnistamiseen. He pyrkivät löytämään kirjaston henkilökunnan erilaisten visuaalisten tai toiminnallisten vihjeiden avulla. Esimerkkeinä: "Ovat jotenkin sen näköisiä...", "Heillä on sisäkengät...", "Hyllyttävät kirjoja...". Henkilökunnan tunnistaminen on siis asiakkaille suoraan sanottuna vaikeaa.

Selkeä tulos tutkimuksessa oli, että kirjaston henkilökunnan tunnistaminen tai löytäminen on kaikille vastaajille ja asiakasryhmille tärkeä

asia palvelun kannalta. On keskeistä huomata, että tunnistaminen ei ole ongelma kirjaston vakikäyttäjille. Kirjaston käyttötottumuksiin saan epävarmat asiakkaat, erityisesti nuorten kohderyhmissä, puolestaan hyötyisivät siitä, että henkilökunta olisi helposti tunnistettavissa.

Parhaana keinona tunnistamiseen pidetään nimikylttiä ja/tai jotain asustetta arkivaatteiden lisäksi. Yhtenäistä työasua kannattaa kirjaston käyttäjistä vain 13 prosenttia vastaajista. Joka kolmannelle kyselyyn vastaajalle kirjaston henkilökunnan tunnistaminen ei ole ongelma.

MITEN LÖYTÄÄ KIRJASTOSTA ASIAKASPALVELIJA, JOKA EI OLE TISKILLÄ?

ASIAKKAITTEN TYYPILLISIMPIÄ STRATEGIOITA...

OMATOIMISUUS AKTIIVINEN/PASSIIVINEN
VAATETUKSEN VISUAALISET VIHJEET
KÄYTÖKSEN JA ASENTEN TARKKAILU
TYÖTEHTÄVIEN MONITOROINTI



JOTTA ASIAKKAAT VOISIVAT LUODA ITSE OMAN PALVELUKOKEMUKSENSA, TARVITAAN ERILAISIA KANAVIA TAI HEITÄ TÄYTYY PALVELLA MONISSA KANAVISSA.

Asiakasymmärrystyöpajojen tuloksista kävi ilmi, että erityisesti nuoret ovat somessa ja heidät tavoittaa sieltä. Nuoret arvostavat myös myyvää otetta asiakaspalvelussa ja perinteistä kasvokkain tapahtuvaa palvelua he käyttävät paljon kuten myös iäkkäät asiakkaat. Nuoret kaipaavat myös personoituja ja räätälöityjä suosituksia.

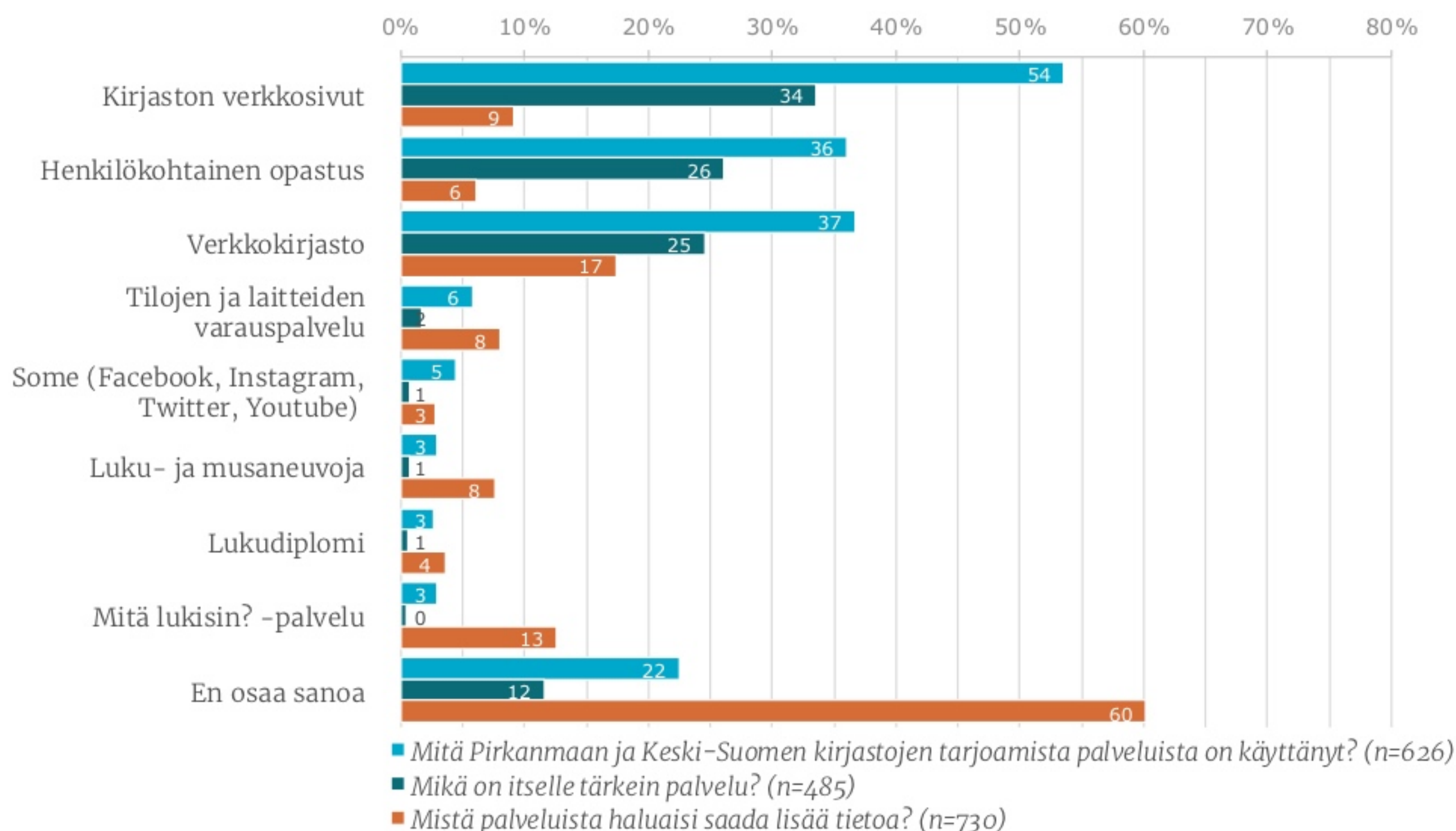
MITÄ KANAVIA KÄYTETÄÄN NYT JA MITEN PITÄISI JATKOSSA TOIMIA?

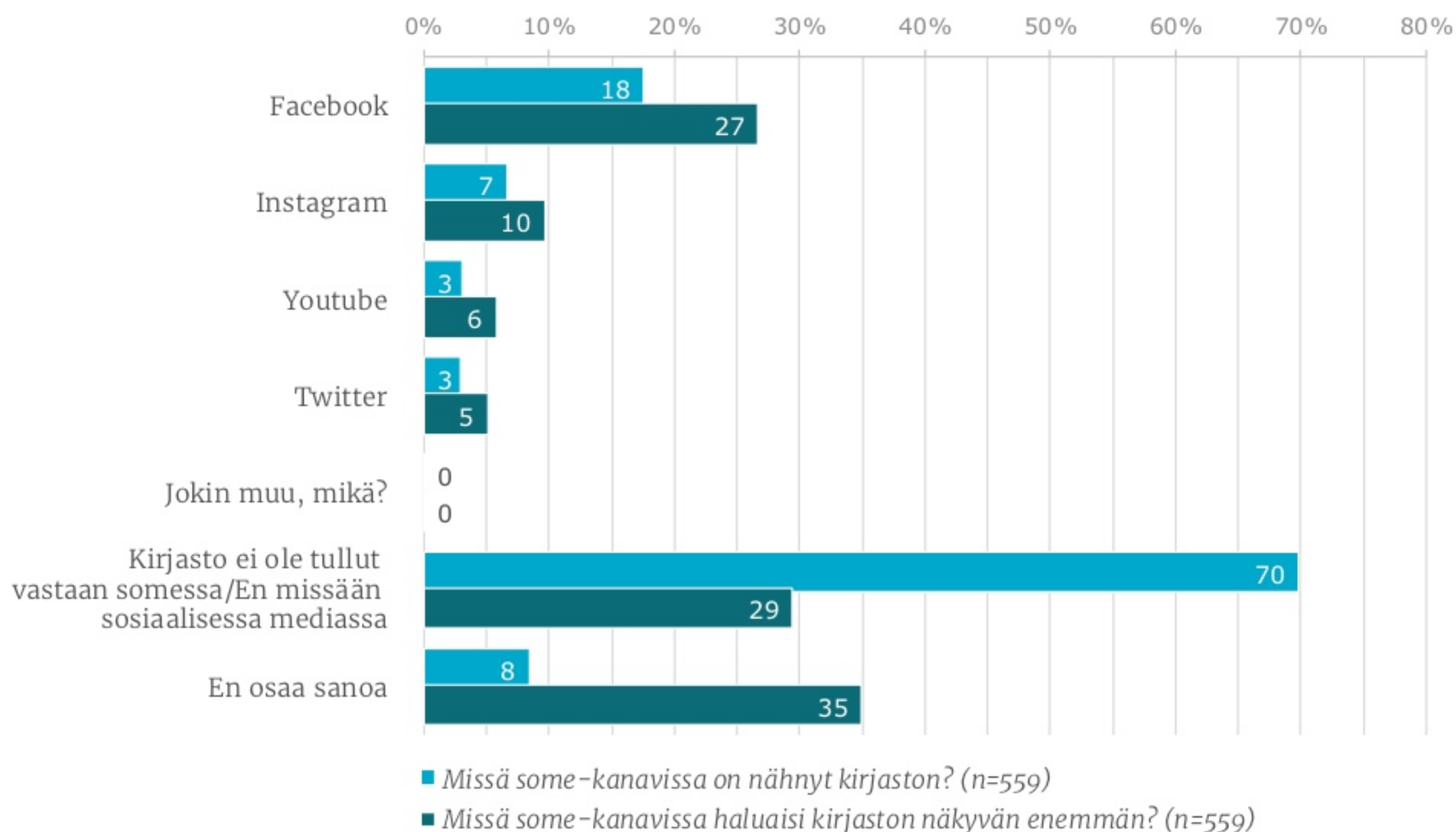
Asiakaspalvelupisteessä tai muualla kasvokkain tapahtuva asiakaspalvelu on tällä hetkellä eniten käytetty ja tärkein tapa etsiä tietoa kirjaston aineistoista. Naiset, paljon kirjastoa käyttävät ja yli 60-vuotiaat ovat käyttäneet henkilökohtaista asiakaspalvelua muita useammin.

Seuraavaksi yleisimmät asiointitavat ovat kirjaston nettisivut ja verkkokirjasto. Muut asiointitavat ovat marginaalissa. 15–29-vuotiaat ja kaksin puolison kanssa asuvat ovat suosi-

neet muita useammin kirjaston nettisivuja ja 30–44-vuotiaat ja lapsiperheet suosivat verkko-kirjastoa.

PIKE-alueen kirjastojen tarjoamista palveluista eniten halutaan lisätietoa verkkokirjastosta, Mitä lukisin? -palvelusta, verkkosivuista sekä tilojen ja laitteiden varauspalvelusta ja luku- ja musaneuvojasta. Eniten eri palveluja ovat käyttäneet akateemisesti koulutetut, naiset, 30–44-vuotiaat, Tampereella asuvat sekä yleensäkin paljon kirjastoa ja sen sähköisiä palveluja käyttävät. Aktiivisimmat käyttäjäryhmät haluavat myös eniten lisätietoa eri palveluista.





Työpajojen mukaan asiakaspalvelussa kasvokkain tapahtuvaa palvelua arvostetaan. Nopeus ja tehokkuus ovat tärkeitä. Asiantuntijuus ja palvelualttiutuuksia koetaan hyviksi kirjaston asiakaspalvelijan ominaisuuksiksi. Kirjaston asiakaspalvelussa sekä nuoret että vanhemmat arvostavat helppoutta ja henkilökohtaista kontaktia. Asiakaspalvelussa arvostetaan asiantuntijuutta, palvelualttiutta ja innostunutta asennetta.

Nuoret kokivat kirjaston käyttönsä epävarmempaan kuin vanhemmat. Nuorille kasvokkaisessa kohtaamisessa tärkeää on arvostava ja ongelmanratkaisulähtöinen kohtaaminen. Vanhemmille myös kasvokkainen kohtaaminen oli tärkeää, mutta tämän rinnalle etäasiointi nousi yhtä lailla tärkeäksi asiointikanavaksi.

Somen merkitystä asiakaspalvelukanavana on syytä korostaa, sillä erityisesti nuoret ovat siellä. Tutkimuksesta kävi kuitenkin ilmi, että peräti 70 prosenttia asiakkaista ei ole törmännyt kirjastoon sosiaalisessa mediassa. Useimmin kirjasto on nähty Facebookissa, jossa sen haluttaisiin

myös näkyvän nykyistä enemmän. PIKI-verkko-kirjastossa on aloitettu syksyllä 2018 chat-palvelu, ja kokemukset siitä ovat olleet myönteisiä. Tämän vaikutus jäi pois tutkimuksesta.

MITEN NUORET OTETAAN HUOMIOON?

Nuorten kirjasto-osaaminen on heikompa. Nuorten puutteellinen kohtaaminen asiakaspalvelussa näkyy heikompana tunnekokemuksen kirjaston palvelusta.

Nuoret ovat myös somessa, ja kirjaston pitäisi pystyä vastaamaan nuorten tarpeisiin entistä monikanavaisemmalla asiakaspalvelulla unohtamatta kasvokkaisen palvelun tärkeyttä.

Nuoret arvostavat asiakaspalvelussa kohtaamista tasaveroisesti, kunnioittavaa palvelua ja ystävällisyyttä. Nuoret ovat epävarmoja kirjastonkäytössä ja heille olisi erittäin tärkeää, että kirjaston asiakaspalvelijoita olisi helppo lähestyä matalalla kynnyksellä ja että he tunnistaisivat kirjaston henkilökunnan helposti.

ALUEELLISET RAJAT HÄLVENEVÄT. LIIKKUVA ASIAKAS SAA SAMAN PALVELUN MISTÄ TAHANSÄ SUOMESTA.

PARAS MAHDOLLINEN ASIAKASPALVELU 2030

Asiakasymmärrystyöpajojen osallistujat saivat lopuksi heittäytyä ajatusleikkiin: miltä kirjaston asiakaspalvelukanavat näyttäisivät vuonna 2030? Mihin suuntaan asiakaspalvelun pitäisi kehittyä, että se olisi parasta mahdollista?

Asiakaspalvelukanavien suhteen uskottiin valinnanvapauksien lisääntyvän. Asiakkaita palvellaan tulevaisuudessa erilaisissa digitaalisissa palvelukanavissa, eri kielillä ja nopeasti, ja henkilökunnan asiantuntijuus on entisestään erikoistunut. Sähköiset aineistot kehittyvät ja korvaavat fyysisiä, ja asiakkaat käyttävät niitä kotoaan. Etäkäyttöön liittyvät pulmat on siis selvästikin saatu ratkaistua! Alueelliset rajat hälvenevät, ja liikkuva asiakas saa saman palvelun mistä tahansa Suomesta.

Kirjaston palvelut ilmestyvät tulevaisuudessa asiakasta lähelle – naapurustoon, kotiovelle tai olohuoneeseen – samaan tapaan kuin Postin pakettiautomaatit, ruokalähetit ja suoratoistopalvelut jo tätä kirjoitettaessa. Itsepalvelu ja omatoimikirjastot ovat tulleet jäädäkseen; niin personoidun suosikkilistan kuin kirjankin saa nappia painamalla.

Kirjaston digitaaliset palvelut suosittelevat, kiteyttävät ja löytävät entistä paremmin juuri kullekin käyttäjälle sopivaa aineistoa aiemman käytön tai sosiaalisten verkostojen tiedonkeruun perusteella.

Parasta mahdollista asiakaspalvelua vuonna 2030 edustavat kellon ympäri saatavilla olevat sähköiset palvelukanavat. Robotti päivystää silloin, kun kirjasto on kiinni, ja hakee tarvittaessa arkistosta älykkäästi vastauksen.

Kaikki tämä muutos ei kuitenkaan ole vienyt ihmisiä kirjaston asiakaspalvelusta minnekään. Siellä hän edelleen on tavattavissa, kirjaston hyllyjen väliin jalkautuneena, ja neuvoa ja opastaa kädestä pitäen. Vai onko hän sittenkin hologrammi?

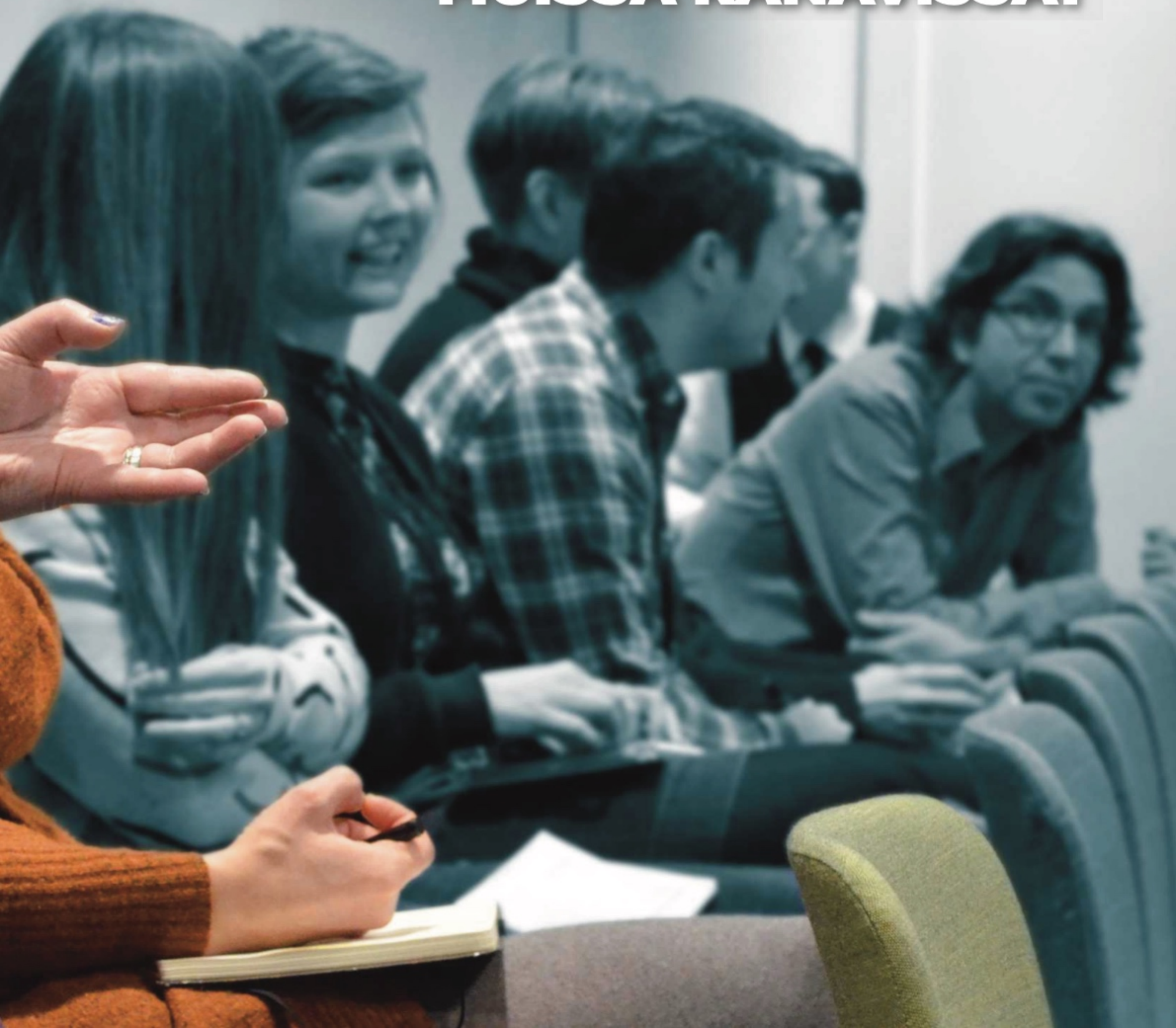






PYSÄHDY JA POHDI

**MITEN VOISIT ITSE LISÄTÄ
AKTIIVISTA SISÄLTÖJEN
SUOSITTELUA SEKÄ
KIRJASTOSSA ETTÄ
MUISSA KANAVISSA?**



KIRJASTO BIBLIOTEK LIBRARY Библиотека



UUSI SUUNTA
ASIAKAS-
PALVELULLE



Uusi suunta kirjaston asiakaspalvelulle

VI

Henkilöstön kyselyn tuloksista havaittiin selkeitä kehittämisen tarpeita. Mobiililaitteiden ja liikkuvaa asiakaspalvelua tukevien työvälineiden tai kanavien käyttö oli yllättävän vähäistä. Lisäksi sosiaalinen median käyttö oli vähäistä, ja se koettiin asiakaspalvelusta erillisenä työnosana. Kyselystä nousi esiin myös kehittämiskohteita tunnistettavuudessa ja aktiivisessa jalkautumisessa. Kaiken kaikkiaan henkilöstö itse tuntee varsin hyvin omat kehittämistarpeensa, ja kyselyyn vastattiin selkeän rehellisesti. Huomiot ovat myös erittäin hyvin linjassa asiakaspalveluhankkeen kehittämistavoitteiden kanssa.

Asiakastutkimus antoi sen sijaan vahvaa asiakasnäkökulmaa kehittämistarpeiden ymmärrykseen. Kirjaston henkilöstö voisi tarjota osaamistaan rohkeammin sekä huomioida erityisesti nuorten asiakkaiden tarpeita paremmin. Lisäksi digitaalisen murrokseen liittyvän, monikanavaisuuden mahdollisuuksien hyödyntämisessä olisi paljon mahdollisuuksia ja näin ollen petrattavaa. Tunnistettavuuden eli työasusteiden käyttäminen helpottaisi selkeästi henkilökunnan saatavuutta asiakkaiden silmissä.

Aiemmissa luvuissa laajemmin esiteltujen tutkimustulosten pohjalta lähdettiin miettimään, miten näitä huomioita ja johtopäätelmiä lähdetään purkamaan koulutussisällöiksi ja konkreettiseksi osaamisen kehittämiseksi.

Tavoitteena oli ottaa henkilöstö mukaan ideoimaan uuden PiKe-asiakaspalvelun tulevaisuuden suuntaa. Tutkimustulosten jalkauttamiseen lähdettiin myös hakemaan inspiraatiota benchmarking-kohteista, joissa käytiin keskustelemassa tämän päivän asiakaspalvelun kehittämisestä ja

asiakkaiden tarpeiden paremmasta huomioimisesta.

ESIKUVINA ALKO JA FINNAIR

Alko on toiminut monesti esikuvana useiden kirjastojen asiakaspalvelun kehittämishankkeissa. Kehittämiskirjaston tekijät kävivät Helsingissä keskustelemassa Alkon **Erika Studen** kanssa asiakaslähtöisyydestä. Aivan erityinen huomio Alkosta liittyi siihen, että yrityksessä ajatellaan erittäin vahvasti, että kaikki lähtee ihmisistä. Ulkoinen asiakaspalvelu kehittyy, elää ja paranee positiivisissa sisäisissä työyhteisön kohtaamisissa. Digitaalisten palvelukonseptien ja verkkokaupan kehittämisen ohella tähän puoleen tullaan aina palaamaan. Hyvä henki kumuloituu heti asiakaspalvelutuloksina.

Toinen vierailukohde oli kaikille tuttu lentoyhtiö Finnair, jolla on myös pitkät perinteet asiakaspalvelusta. Finnairin henkilöstöjohtaja **Eija Hakakaran** kanssa keskusteltiin työelämän toimintaympäristön muutoksista ja digitalisaatioksi kutsutun murroksen voimista.

Nämä trendit ovat aiheuttaneet sen, että työtehtävien ja uudenlaisten osaamisvaatimusten ennakointi on erittäin vaikeaa. Finnairilla painotetaan osaamisen kehittämisen sijaan oppimisen merkitystä. Organisaatiot voivat toimia alustoina uudelle oppimiselle. Olisiko syytä miettiä digitaaloista puhuttaessa tai koulutuspäiviä tuottaessamme sitä, olemmeko luoneet oikeanlaisen oppimisalustan ja pystymmekö tukemaan luottamuksella tavoitetta työssä oppimisesta?

Pohdimme

”

MYÖS TYÖKALUJA OSALLISTAVAN ILMAPIIRIN TUKEMISEEN JA LUOTTAMUKSEN VAHVISTAMISEEN

ASIAKASPALVELUKOULUTUSTEN SUUNNITTELU

Henkilökuntatutkimuksen tulokset, asiakaskyselyn tulokset sekä havaintomme kirjastoalan ulkopuolisten parin yrityksen asiakaspalvelun kehittämisestä päätettiin viedä käytäntöön harkitun kokonaisuuden avulla. Erittäin paljon pohdittiin kuitenkin sitä, mikä olisi oikea tapa kouluttaa PiKe-alueen henkilöstöä, jotta hankkeesta saadaan hyötyä myös tulevaisuudessa ja seuraavana vuonna voimme jatkaa siitä, mihin tänä vuonna jäädään.

Kesällä 2018 aloitettiin asiakaspalveluvalmennusten ideointi, suunnittelu ja rakentaminen ulkopuolisen koulutusorganisaation kanssa. Tähän tehtävään valikoitui Gofore, koska yritys on edelläkävijä digitaalisten asiakaspalveluratkaisujen edistämässä ja tarjosi innovatiivisen näkemyksen digitaalisen asiakaspalvelun edistämiseen. Yritys pystyy jalkauttamaan asiakaspalvelun muutosta kirjastoissa erilaisten kouluttajien ja valmennusosaamisen sekä palvelumuotoilun ja tietojohdamisen avulla. Monikanavaisen ja erityisesti digitaalisen asiakaspalvelun lisääminen ja kehittäminen kirjastossa on hankkeen keskeinen tavoite.

INSPIRAATIOPÄIVÄT

Oheisten selvitysten, ulkopuolisten kohteiden tutustumisen ja valmennusten toteuttajan kanssa päädyttiin ratkaisuun rakentaa kaksiosainen valmennuskokonaisuus, joka koostui inspiraatiopäivistä sekä valmennusohjelmasta. Osallistavien koulutusten tavoitteena oli haastaa entistä ajattelua, luoda yhdessä uusia toimintatapoja sekä uutta työntekeksen kulttuuria.

Inspiraatiopäivien tavoitteena oli innostaa henkilöstä kehittämään asiakaskokemusta kehittämiskirjastoalueella ja sitä kautta myös omissa yksiköissä.

Koulutuksissa haettiin yhdessä digitalisaation mahdollisuuksia sekä käytäntöjä siihen, miten teknologiaa on mahdollista soveltaa asiakaspalvelukokemuksessa. Päämääränä oli asiakaspalvelun monikanavainen kehittäminen sekä vuoropuhelu organisaation sisäisesti. Koulutuksen keskiössä on asiakaslähtöisyys ja vahva vuorovaikutteinen asiakaspalvelu.

Inspiraatiopäivät järjestettiin lokakuun lopussa 2018 Jyväskylässä ja marraskuun alussa 2018 Tampereella. Päivien aikana pohdittiin asiakaslähtöistä kehittämistä, työkalutuurin ja sisäisen asiakaskokemuksen merkitystä erilaisten case-esimerkkien avulla sekä pohjustettiin tulevaa yhteisen työskentelyn kautta.

KOLMIOSAINEN VALMENNUSOHJELMA

Kaikille tarkoitettujen inspiraatiopäivien lisäksi pyrittiin luomaan jatkuvuutta tukeva valmennuskokonaisuus PiKen kehittäjille. PiKen kehittäjä on työntekijälähtöinen, joka viestii ja kertoo oppimaansa proaktiivisesti eteenpäin erityisesti omassa työyksikössään. Valmennusohjelmaan mahtui rajattu määrä työntekijöitä PiKe-kirjastoista, yhteensä 60 osallistujaa Tampereelta ja vastaava määrä Jyväskylältä. Asiakaspalveluvalmennus oli kolmiosainen eli kaikki kolme valmennuspäivää sisältyivät osallistujien ohjelmaan.

Tavoitteena oli, että osallistajat välittävät opittuja asioita omiin yksiköihin, toimivat asiakaspalvelun tukihenkilöinä, sparraajina

ja lähettiläinä. Kohderyhmänä ovat erityisesti asiakaspalvelutyötä tekevät sekä yksiköiden esimiehet. Työyksiköt itse myös valitsivat osallistujan kokonaisuuteen. Kustakin kirjastosta, osastolta tai yksiköstä mukaan mahtui 1–2 osallistujaa. Koulutuspaikkojen jakaantumisessa otettiin huomioon se, että paikkoja riittää tasaisesti koko PiKe-alueelle.

Kolmiosaisen valmennusohjelman ensimmäinen osa käsitteli asiakaslähtöistä kulttuuria. Asiakaslähtöisen kulttuurin valmennuspäivässä pohdittiin sekä sisäistä että ulkoista asiakaskokemusta. Lisäksi tavoitteena oli rakentaa suunnitelmaa sille, miten asiakaskokemus on tulevaisuudessa samanlainen kaikissa PiKe-kirjastojen kanavissa. Asiakaspalvelun kehittämisessä painottuvat erityisesti dialogisuuden, sparrauksen ja palautteen antamisen ja saamisen taidot. Erityisesti itsensä johtamisen taitoihin kiinnitetään huomiota.

Toisissa valmennuspäivissä keskityttiin yhteisöllisyyteen ja vuorovaikutuksen merkitykseen. Valmennuspäivissä vahvistettiin PiKe-kirjastojen yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemisen kulttuuria. Päivissä harjoiteltiin keinoja vuorovaikutuksen vahvistamiseen ja keskinäisen yhteistyön rakentamiseen. Pohdimme myös työkaluja osallistavan ilmapiirin tukemiseen ja luottamuksen vahvistamiseen.

Valmennusohjelman kolmas osio keskittyi uusien työkalujen ja digitalisaation hyödyntämiseen asiakaspalvelun kehittämisessä. Päämääränä oli tunnistaa erilaisia asiakaslähtöisyyttä tukevia digitaalisia työkaluja, joita voimme hyödyntää oman työn ja asiakaspalvelun tukena. Päivissä kuultiin myös esimerkkejä muilta toimialoilta siitä, miten uusia työkaluja on otettu onnistuneesti käyttöön. Pohdimme myös tulevaisuuden mahdollisuuksia ja sitä, mitä digitalisaatio mahdollistaa PiKe-kirjastojen toiminnassa esimerkiksi tekoälyn ja bottien avulla.

Uusi suunta kirjaston asiakaspalvelulle!

INSPIRAATIOTA ASIAKASPALVELUUN



**Ti 23.10. klo 11 – 16
Tampere**
**To 25.10. klo 11 – 16
Jyväskylä**

Inspiraatiopäivän sisältö:

Klo 11.00 – 11.45 Asiakaslähtöinen kehittäminen (palvelumuotoilun ja johtamisen asiantuntija Soile Roth, Gofore)
Klo 11.45 – 12.45 Työkulttuurin ja sisäisen asiakaskokemuksen merkitys, esimerkkejä (viestinnän ja muutosjohtamisen asiantuntija Eeva Kiiskinen, Gofore)
Klo 12.45 – 13.05 Tauko
Klo 13.05 – 14.45 Yhteistä työskentelyä PiKen asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi
Klo 14.45 – 15.45 Yhteenveto ja askelmerkit tulevien työpajojen sisältöihin

VALMENNUSOHJELMASTA PIKEN KEHITTÄJÄKSI

1. Asiakaslähtöinen kulttuuri



To 15.11. klo 9.30 – 15 Jyväskylä
Pe 16.11. klo 9.30 – 15 Tampere

Rakennamme suunnitelman sille, miten asiakaskokemus on tulevaisuudessa samanlainen kaikissa PiKe-kirjastojen kanavissa. Kehittämisessä painottuvat erityisesti dialogisuus, sparraus sekä palautteen antaminen ja saaminen.

2. Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus



Ti 27.11. klo 9.30 – 15 Tampere
To 29.11. klo 9.30 – 15 Jyväskylä

Harjoittelemme keinoja vuorovaikutuksen vahvistamiseen ja keskinäisen yhteistyön rakentamiseen. Pohdimme myös työkaluja osallistavan ilmapiirin tukemiseen ja luottamuksen vahvistamiseen.

3. Uudet työkalut ja digitaalisuus



Ti 11.12. klo 9.30 – 15 Tampere
To 13.12. klo 9.30 – 15 Jyväskylä

Tunnistamme uudet digitaaliset työkalut, joita hyödynnämme asiakaspalvelun tukena. Pohdimme yhdessä digitaalisuuden mahdollisuuksia kirjastojen toiminnassa esimerkiksi tekoälyn ja bottien avulla.



ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
TAMPERE

SUOSITTELU

 HENKILÖSTÖ TIEDOSTAA...
 ASIAKKAAT ODOTTAVAT...

Haluaisin pystyä paremmin ja rohkeammin vinkkaamaan asiakkaalle päivittäisissä kohtaamisissa – mutta en tahdo tuputtaa! *

Meillä on paljon parannettavaa siinä, miten suosittelemme aineistoja ja palveluja ja miten jalkaudumme kirjastotilaan. *

Haluaisin juuri minulle räätälöityjä suosituksia – silloin kun hetki on sopiva **

SOME

En käytä somekanavia tai chattia asiakaspalveluun juuri koskaan. *

Näkisin mielusti kirjaston somessa. Miksei se jo ole siellä niin kuin kaikki muutkin? **

TUNNISTETTAVUUS

Kaulanauha, nimikyltti tai jokin asuste ovat kyllä paikallaan asiakaspalvelussa ja kirjastotilassa liikkuesssa. Yhdenmukainen työasu kaikilla voisi olla jo vähän liikaa... *

On ehdottomasti hyvä juttu, jos pystyn tunnistamaan ja löytämään aina henkilökuntaa kun tarvitsen, ettei tarvitse etsiä ja arvailla. Tulee tunne, että asiat sujuu. **

NUORET

Miten kohtaan nuorison ja suosittelun heitä kiinnostavia aineistoja? Voisin ehkä kokeilla nuorten kanssa jotain uutta lähestymistapaa. *

Haluaisin, että minut kohdataan tasaveroisesti ja kunnioittavasti kirjastossa. **

En ihan hahmota miten tämä koko systeemi toimii. Mistä löydän asiakaspalvelijan, kun tarvitsen? **

PYSÄHDY JA POHDI

**MIETI JOTAIN ERITYISEN
HYVÄÄ OMAKOHTAISTA
KOKEMUSTA ASIAKAS-
PALVELUSTA. MITÄ VOISIT
KIRJASTOTYÖNTEKIJÄNÄ
OPPIA SEN POHJALTA?**









ASKEL 1

ASIAKASLÄHTÖINEN KULTTUURI



Asiakkaan kokemus

VALMENNUSPÄIVÄT

Ensimmäiset valmennuspäivät sekä Tampereella että Jyväskylässä alkoivat kehittämistyötä taustoittavalla osuudella. Osallistujat kävivät koulutajien johdolla läpi esimerkiksi kirjastolakia sekä työkalutuurin kompassia

Näiden teemojen kautta siirryttiin keskusteluun asiakastutkimuksen sisällöistä, henkilökuntakyselyn tuloksista ja inspiraatiopäivän koosteesta.

Yksi keskeinen asiakaspalvelun kehittämiseen vaikuttava seikka liittyy henkilöstön osaamiseen. Osaamisen määrittelyn pohjana on taas uusi kirjastolaki, sen arvot ja siinä määritellyt tehtävät yleisille kirjastoille.

MINKÄLAISTA UUTTA OSAAMISTA TARVITAAN?

MIKÄ ON KIRJASTON YDINTEHTÄVÄ TULEVAISUUDESSA?

MIHIN ASIOIHIN KESKITYMME JA MISTÄ LUOVUMME?

Kirjastolain ja taustoittavan keskustelun jälkeen käsittelyyn otettiin uuden teknologian luomat mahdollisuudet sekä asiakaspalvelun eri kanavat. Lisäksi pureuduttiin kirjaston palveluiden ja toimintojen rakenteisiin sekä prosesseihin liittyviin teemoihin.

Yleisesti päivän aikana käytiin useita erilaisia pienryhmäkeskusteluja koskien kirjaston asiakkaita ja henkilöstön osaamista. Päivän kuluessa mietittiin asiakkaiden tarpeita ja toiveita sekä kirjaston mahdollisia uusia asiakasryhmiä. Henkilöstön osaamista ja tarpeita uuden oppimiselle pohdittiin erilaisilla vuorovaikutteisilla tavoilla.

Valmennuspäivän havainnoista muodostettiin tiekartta, joka on tiivistetty hahmotelma tulevan kehitystyön kulusta ensi vuoden aikana. Tiekartta on yhdistelmä pisteitä, joiden kautta päästään yhteisesti määriteltyyn tavoitteeseen asiakaspalvelun kehittämisessä. Tiekartta on ensisijaisesti väline, jonka avulla asiakaspalvelun kehittämistä suunnataan.

Ensimmäisen valmennuspäivän pohjalta asiakaspalvelun kehittämisen yhteinen tavoite ja pyrkimys voidaan määritellä seuraavasti:

PIKEN ASIAKASPALVELUN TAVOITE:

KAIKISSA KANAVISSA LÄSNÄOLEVA, PEDAGOGISESTI TOIMIVA JA SYVENTYVÄ ASIAKASPALVELU.

Seuraavat ryhmittelyt kolmen erilaisen tiekartan osalta on koostettu henkilöstön yhdessä ideoiden ajatusten ja näkemysten pohjalta. Tiekartat voidaan nähdä konkreettisena työkaluna muutoksesta viestimisessä. Tämän luvun tulevissa tiivistyksissä on poimittu nostoja tiekartoista konkreettisen muutoksen siemeniksi.

TIEKARTTA A: Osaaminen

NOSTOJA TAVOITTEISTA

1. Muodostetaan yhteinen näkemys asiakaspalvelun kehittämisestä
2. Kehitetään verkkokirjaston käyttöä asiakaspalvelussa
3. Tehdään priorisointia asiakaspalveluun liittyvissä työtehtävissä
4. Käydään yhteinen keskustelu siitä, keitä kaikkia tämä koskee
5. Tuodaan johdon visio selkeästi esille suhteessa nykytilanteen tarkasteluun

NOSTOJA ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISESTÄ

1. Otetaan käyttöön konkreettiset jalkautumisharjoitukset
2. Testataan rohkeasti erilaisia tapoja aktiivisuuden toteuttamiseksi
3. Osallistutaan some-kanaviin ja e-aineistojen käyttöön liittyviin koulutuksiin
4. Luodaan sosiaalisen median strategia uusien seuraajien rekrytoimiseksi
5. Pidetään yllä hereillä olevaa, uteliasta ja innostunutta asennetta

NOSTOJA RESURSSSEISTA

1. Käydään läpi resurssien riittävyyttä: muutos edellyttää aikaa, rahaa ja henkilökuntaa
2. Kehitetään digiosaamista ja pedagogisia valmiuksia vahvistavissa koulutuksissa
3. Tarkastellaan työtehtäviä ja prosesseja nykytilanteen näkökulmasta
4. Otetaan asiakkaat vahvemmin mukaan kommentoimaan somessa
5. Kiinnitetään huomiota uuteen laiteosaamiseen: esimerkiksi liittyen tabletteihin

NOSTOJA MONIKANAVAISUUDESTA

1. Otetaan chat-palvelut käyttöön laajasti asiakaspalvelun osana
2. Vähennetään tiskillä päivystämistä ja huomioidaan muut kanavat paremmin
3. Syvennetään sisältöosaamista ja uudenlaista peliosaamista
4. Pyritään rekrytoimaan lisää viestinnän osaamista
5. Huolehditaan siitä, että meillä on kyvykkyyttä vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin

TIEKARTTA B: Rakenteet

NOSTOJA TYÖN ORGANISOINNISTA

1. Vahvistetaan esimiesten osaamista viedä asiat koordinoitusti loppuun asti
2. Jaetaan resursseja uudelleen ja pohditaan uudenlaisia työaikajärjestelyjä
3. Varataan aikaa koulutuksiin ja somen käyttöön
4. Selkiytetään aineiston valintaa sekä saatavuutta, luovutaan turhista töistä
5. Organisoidaan ja resursoidaan chat suhteessa fyysiseen asiakaspalveluun

NOSTOJA DIGITAALISUUDESTA

1. Tehdään vuosikello somen suunnittelulle ja tiedotetaan somekanavissa
2. Hankitaan enemmän someosaamista kirjastoihin
3. Vertaisopastetaan henkilöstöä uusien teknologioiden käytössä
4. Benchmarkataan somekäytäntöjä muilta kirjastoilta
5. Tuetaan asiakkaita verkkokirjaston käytössä

NOSTOJA UUDESTA TYÖKULTTUURISTA

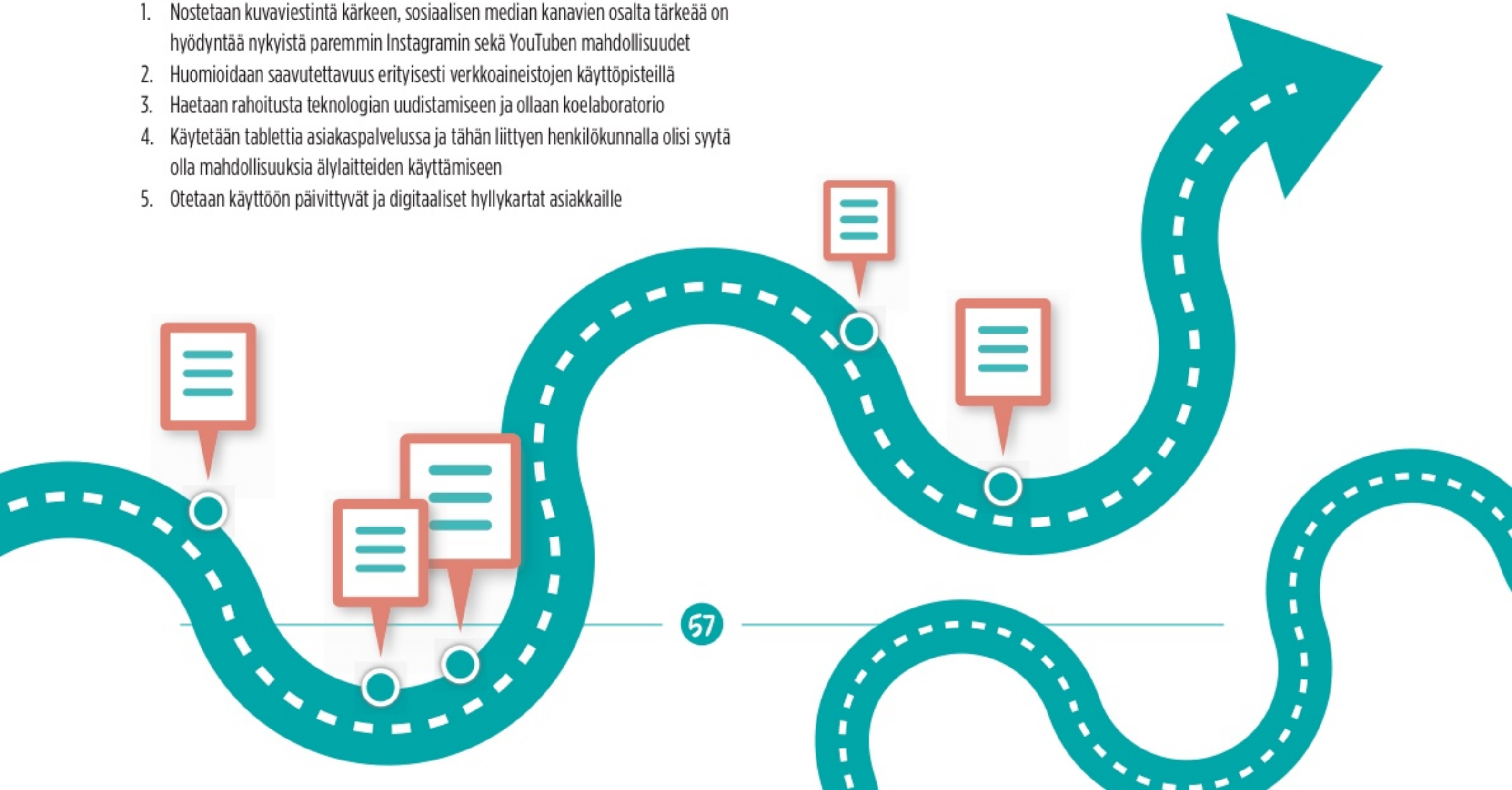
1. Kaikki tekevät mahdollisimman monia tehtäviä asiakaspalvelussa
2. Lisätään työkiertoon osallistumisen mahdollisuuksia
3. Otetaan älypuhelimet hyötykäyttöön osaamisen ja työn kehittämisessä
4. Nähdään tarkoituksenmukainen ulkoistaminen mahdollisuutena
5. Määritellään kasvokkain tapahtuvan asiakaspalvelun ja muiden kanavien roolitukset

NOSTOJA AKTIIVISUUDESTA

1. Tehdään asiakaspalvelua tavoitteellisesti kirjastotilaan jalkautuen
2. Lisätään itsepalvelua rutiinomaisissa työtehtävissä
3. Opastetaan myös asiakkaita uusien sisältöjen mahdollisuuksiin
4. Panostetaan henkilökohtaisiin työvälineisiin, esimerkiksi älylaitteet
5. Osallistetaan asiakkaat palveluiden suunnitteluun

TIEKARTTA C: Työvälineet

1. Nostetaan kuvaviestintä kärkeen, sosiaalisen median kanavien osalta tärkeää on hyödyntää nykyistä paremmin Instagramin sekä YouTuben mahdollisuudet
2. Huomioidaan saavutettavuus erityisesti verkkoaineistojen käyttöpisteillä
3. Haetaan rahoitusta teknologian uudistamiseen ja ollaan koelaboratorio
4. Käytetään tablettia asiakaspalvelussa ja tähän liittyen henkilökunnalla olisi syytä olla mahdollisuuksia älylaitteiden käyttämiseen
5. Otetaan käyttöön päivittyvät ja digitaaliset hyllykartat asiakkaille



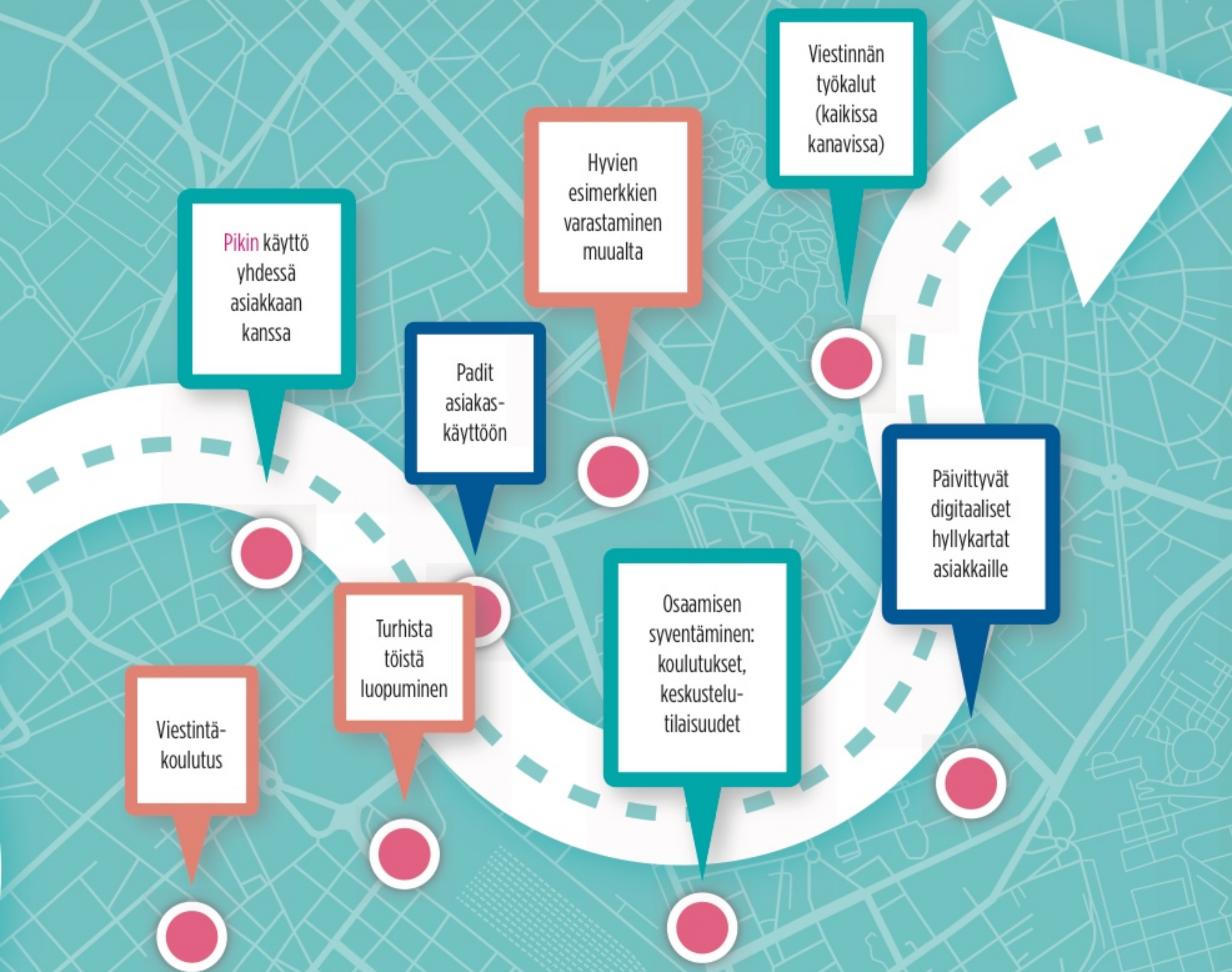
Tiekartta



LÄHTÖTILANNE: Tyytyväisiä vakiasiakkaita, nuoret ja uudet asiakasryhmät hakusessa

TIEKARTTA A: Osaaminen
TIEKARTTA B: Rakenteet
TIEKARTTA C: Työvälineet

TAVOITETILA: Kaikissa kanavissa läsnäoleva, syventyvä ja pedagogisesti toimiva asiakaspalvelu



MITÄ AJATUKSIA HERÄSI?

“Koulutus piti sisällään paljon pienryhmäkeskustelua, joka olikin jälleen koulutuksen parasta antia.”

Joni Alava, Tampere

“Hyvää keskustelua, jota olisi mielellään jatkanut aina pidempäänkin.”

Laura From, Pirkkala

“Valmennuspäivänä keskustelu kävi vilkkaana ja aktiivisena alusta lähtien; mitä ilmeisimmin PiKe-alueella on paljon kehittämiseen sitoutunutta porukkaa. Tästä kelpaa jatkaa.”

Elina Pimiä, Ikaalinen

“Porukan joukossa oli hyvä tsemppi- ja kehittämishenki, erityisesti digitaaliseen asiakaspalveluun panostamisen tarpeesta tuntui vallitsevan suuri yksimielisyys.”

Johanna Hämäläinen, Keuruu

MITÄ VIETTE OMAAN YKSIKKÖÖN?

“Konkreettisena tavoitteena jäi käteen Keskin chat – yhteinen toive oli, että sitä lähdetään viemään eteenpäin, ja uskon että myös moni työntekijä innostui siinä päivystämisestä.

Omaan työpaikkaan vien ajatusta asiakkaiden henkilökohtaisesta kohtaamisesta ja kuuntelusta.”

Johanna Hämäläinen, Keuruu

“Oli hyödyllistä kuulla, millaisia asioita kannattaisi nuorten asiakkaiden kohdalla ottaa huomioon, esimerkiksi mennä vaikka yhdessä koneelle etsimään mieluummin kuin etsiä kaikki valmiiksi... Ajatusta voin viedä myös omaan työyhteisöön. Ajattelin ehdottaa myös, että voisimme kerätä osastolamme suullisia palautteita ja käsitellä niitä yhdessä.”

Paula Rönni, Tampere

“Itselleni päivän pääanniksi muodostui kirjastopedagogi-ajatus. Meistä jokainen on kirjastopedagogi!”

Elina Pimiä, Ikaalinen

”Asiakasnäkökulman avartaminen on tarpeen, jotta muistaisimme että kirjastoilla on suuri hiljainen käyttäjäkunta, joiden ääni ei kuulu asiakaspalautteissa tai asiakaskyselyissä, ja joita emme kohtaa kasvokkain asiakaspalvelussa. Näihin omatoimiin käyttäjiin kuuluu esimerkiksi verkkokirjaston chatin kautta meihin yhteyttä ottavat ihmiset, joita pystymme nyt chatin avulla palvelemaan paremmin.”

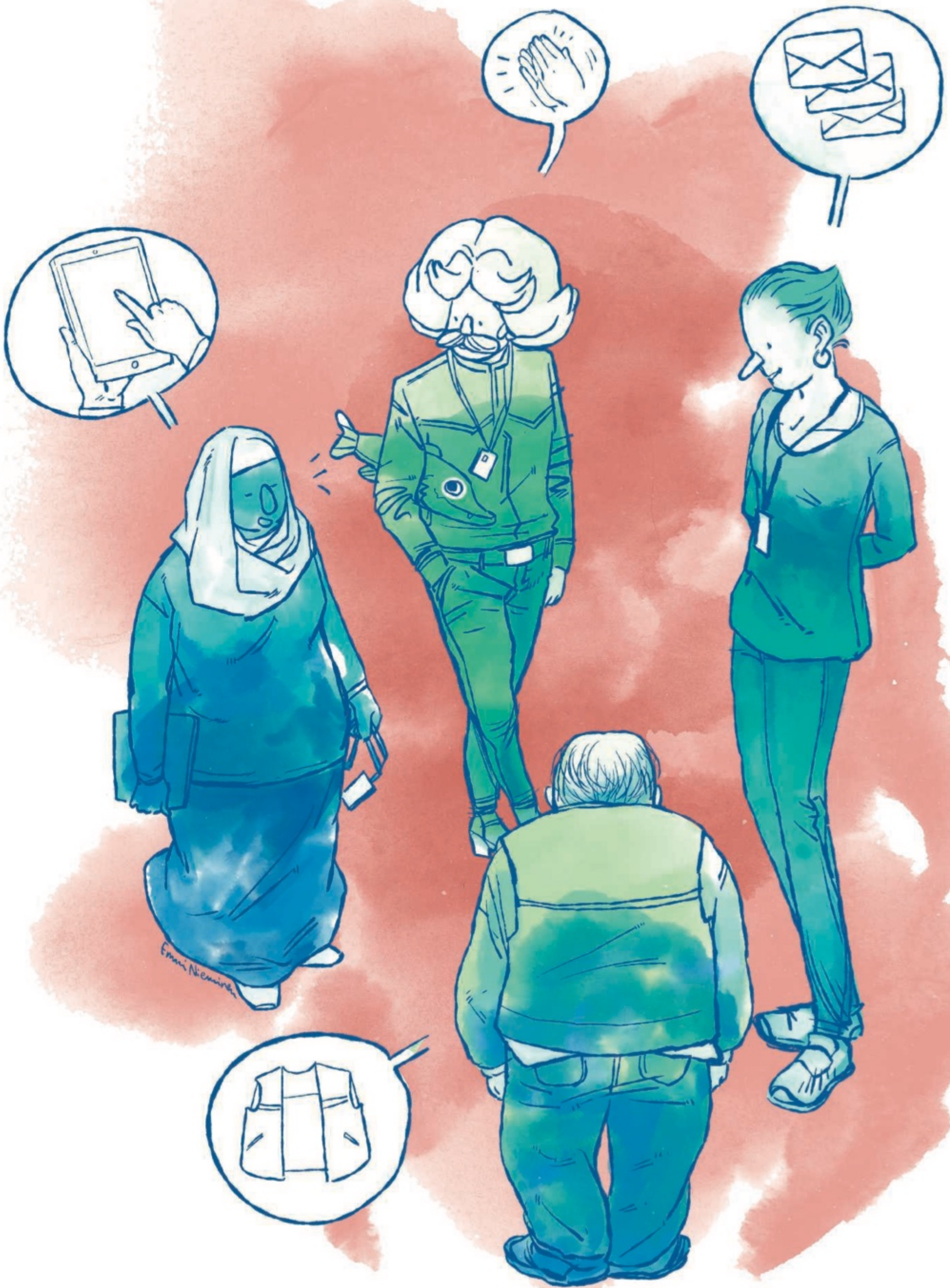
Niina Salmenkangas, Tampere



PYSÄHDY JA TOIMI

**KESKUSTELKAA
YHDESSÄ TIEKARTTOJEN
NOSTOISTA JA
ASIAKASNÄKÖKULMASTA.
VALITKAA YHDESSÄ
KOLME ASIAA, JOTKA
TE KOETTE OMAN
TYÖN KANNALTA
MERKITTÄVIMPINÄ
MATKALLA KOHTI
YHTEISTÄ TAVOITETTA.**







ASKEL 2

YHTEISÖLLISYYS JA VUOROVAIKUTUS



Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus

Kirjaston asiakaspalvelun kehittäminen lähtee pohjimmiltaan työnteon lomassa tapahtuvista sisäisistä kohtaamisista ja niiden arvostuksesta. On täysin perusteltua ajatella, että jokaisen kirjastoasiakkaan palvelemiseen erikoistuneen menestystarinan takana on paljon työtä sisäisten kohtaamisten parantamisessa. Toisen valmennuspäivän oppeja on avattu ohessa, ja niitä kannattaa soveltaa käytännössä!

Valmennuspäivät koostuivat kolmesta teemasta, joiden kautta asian kehittämiseen rakennettiin harjoitteita ja lopuksi aihepiiriä työstettiin yhdessä ratkaisuksi.

1. Kuuntele aktiivisesti ja tule kuulluksi.
2. Kehitä työyhteisön keskustelullisuutta.
3. Vastaanota ja anna palautetta.

“Oli tosi positiivinen yllätys, että nyt paneuduttiin käytännön vuorovaikutukseen. Se oli yksi asioista, joka jäi kellumaan ilmaan ensimmäisen päivän jälkeen. Siis tarkasti sanottuna se, miten muutoksista kommunikoidaan työyhteisössä ja otetaan vastaan huolipuhe.”

Johanna Hämäläinen, Keuruu

KUUNTELUN JALO TAITO

Aktiivisella kuuntelemisella tarkoitetaan keskittymistä siihen, mitä toinen sanoo ja toisaalta jättää sanomatta. Kolmesta eri kuuntelun tasosta – sisäisestä, kohdennetusta ja globaalista – muodostuu asiakaspalveluun vaikuttava viestinnän kokonaisuus. Tämän kehyksen kautta voidaan myös asiakaspalvelua kehittää paremmaksi.

KORTIT

Harjoitus 1. Kuvakortit jaetaan pöydälle ja jokainen valitsee siitä kaksi korttia. Ensimmäinen kortti sisältää työhön liittyvän ilonaiheen ja toinen huolenaiheen. Ryhmässä on kolme henkeä. Jokaisella on oma rooli, jotka vaihtuvat. Yksi on puhuja, toinen on havainnoija ja kolmas on kuuntelija. Kuuntelija kuuntelee ja esittää kysymyksiä, kun taas havainnoija seuraa aktiivisesti tilannetta. Roolia kierrätään niin, että jokainen saa olla kussakin roolissa.

Ohessa esitettyä kuvakorttien kautta tapahtuvaa keskusteluharjoitusta voisi käyttää esimerkiksi jonkinlaisen tunteita herättävän keskustelun avaamisessa, vaikkapa muutostilanteisiin liittyen. Harjoituksen kautta keskustelun jäsenet pystyvät kanavoimaan ja fokusoimaan ajatuksiaan sekä vastaavasti kuuntelijan keskeinen ja tärkeä rooli selkeytyy.

VUOROVAIKUTUS JA KESKUSTELULLISUUS

Kirjastojen sisäinen dynamiikka heijastuu vahvasti ulospäin asiakaspalveluun. Asiakaspalveluun konkreettisesti siis vaikuttaa työpaikan keskustelemisen tapa ja käytännöt. Arjessa tulisi olla keskustelua enemmän, joten yksi haasteista olisi löytää nykyistä avoimempi ilmapiiri hyvälle kehittäväälle keskustelulle. Lopulta laadukkaan asiakaspalvelun uudistamisen kova ydin on sisäisessä keskustelukulttuurissamme.

KOLMEN KIVEN TAKTIikka

Harjoitus 2. Mennään kolmen hengen ryhmään. Valitaan yhdessä keskustelunaihe – esimerkiksi “nuorten tavoittaminen” tai “miten houkutella ei-käyttäjiä kirjastoon”? Jokaiselle ryhmän jäsenelle annetaan kolme kiveä, joista jokainen tarkoittaa

kolmea puheenvuoroa. Keskustelua käydään niin pitkään, että jokainen on käyttänyt jokaisen kiven eli yhteensä pitänyt kolme puheenvuoroa. Keskusteluun on aikaa yhteensä esimerkiksi 15 minuuttia tai jokaisella puheenvuorolla voi olla myös rajattu maksimipituus.

Tämän menetelmän kautta havaitaan se, että keskustelun täydentämistä tulee miettiä omassa päässä ennen kuin ajatuksen pukee sanoiksi. Oman vuoron odottaminen on keskustelussa tärkeää. Harjoitusta voisi soveltaa ja hyödyntää esimerkiksi tiimipalavereissa tai työpaikkakouksissa.

“Kolmen kiven menetelmää kannattaa kokeilla työyhteisössä. Hiljaisetkin saavat puheenvuoron. Menetelmällä saa perusteltuja harkittuja näkemyksiä ja vilkkaimmat kuuntelevat.”

Mielikki Matilainen, Jyväskylä

PALAUTE

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on konkreettisin kehitystyötä ohjaava voima, johon kannattaa tottua. Olisi hyvä, että esimerkiksi jokaisen kirjastossa järjestettävän tapahtuman jälkeen käytäisiin palautekeskustelu toiminnan kehittämiseksi. Palautekulttuurin suunnitelmallisuus ja keskustelu asiakkaiden kanssa ohjaavat asiakaspalvelun kehittämistä.

LEMPITEOS

Harjoitus 3. Sisältövinkkaus. Sovitaan, että jokainen tuo mukanaan esimerkiksi lempikirjansa. Kolmen hengen ryhmässä yksi kertoo kirjan sisällöstä, toinen keskittyy antamaan palautetta ja kolmas kuuntelee. Vapaamuotoisesti kukin kertoo vuorollaan valitsemastaan teoksesta suosittelun hengessä, mutta rennosti. Palautteen antaja voi kysyä kysymyksiä ja havainnoija on hiljaa. Keskusteluun on aikaa niin, että vinkkaus voi kestää 3–5 minuuttia ja palaute 5 minuuttia. Puhujan, palautteen antajan ja kuuntelijan rooleja kierrätetään niin, että jokainen saa toimia eri rooleissa kokonaisuajan puitteissa.

Palautteen antamista kannattaa, saa ja voi harjoitella. Palautteen antaminen tuntui valmennusohjelmaan osallistujista jopa vapauttavalta. Puutteiden näkeminen tulisi kääntää korjaavaksi palautteeksi, joka vapauttaisi kehittämisen hengen. Rakentavan tekemisen tulisi sisältyä jatkossa vahvemmin uuden kirjastotyön tekemisen kulttuuriin.

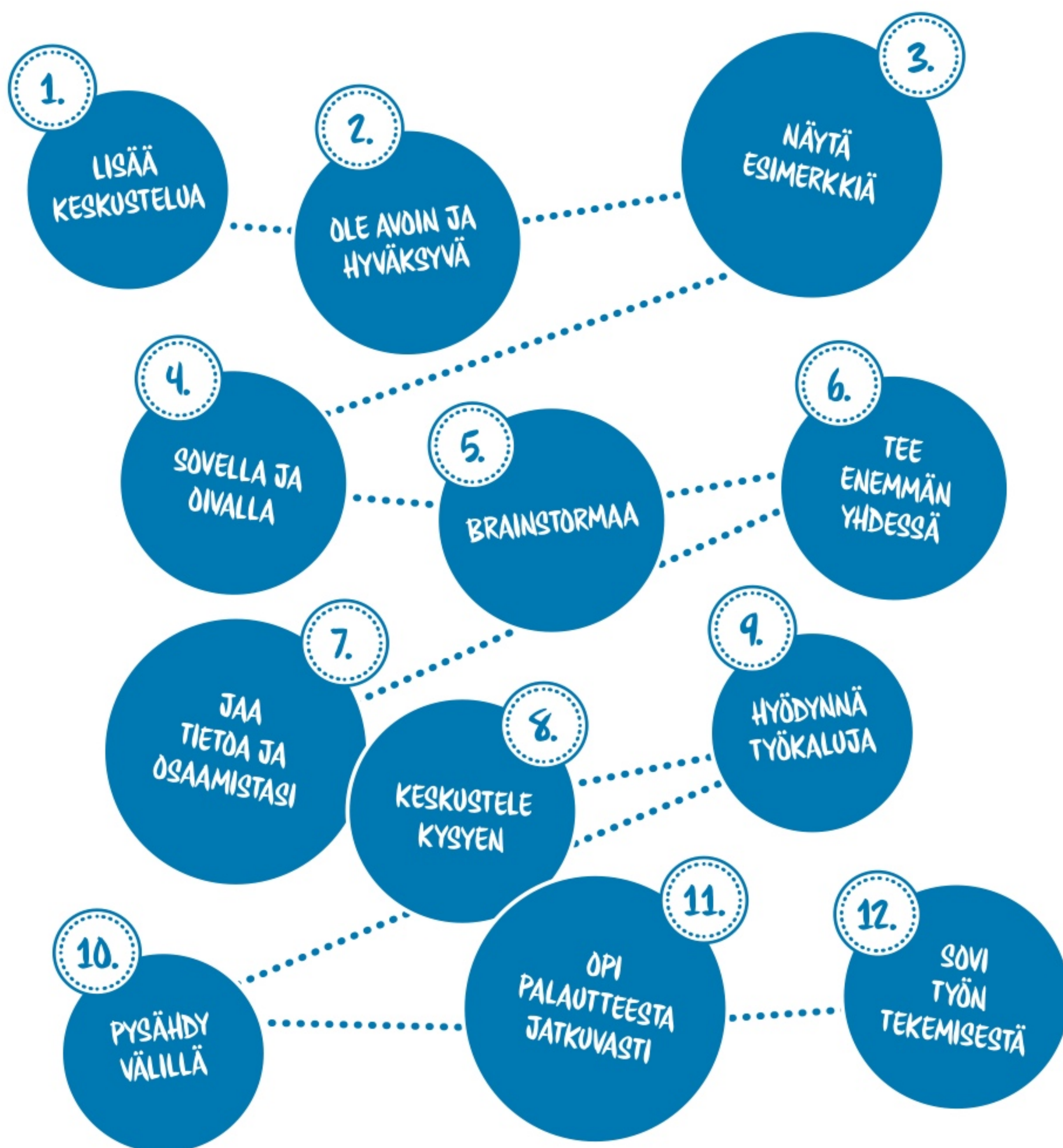
“Päivän aikana käsitellyt aiheet olivat tuttuja arkielämästä, niin asiakaspalvelutilanteista kuin työyhteisöstä, mutta niiden käsittely tällä tavoin – luento-osuuksien, uusien käsitteiden, keskustelujen sekä harjoitustehtävien avulla – toi uusia ideoita ja innosti pohtimaan vuorovaikutusta eri näkökulmista.”

Marjo Kylmänen, Parkano



Ratkaisut

PIKE-KIRJASTOJEN
MUISTILISTA PAREMMALLE
VUOROVAIKUTUKSELLE





ulkoistamisen
mahdollisuus

työ
riittävä
hyvä
aineist

PYSÄÄHDY JATKOKKI



PYSÄHDY JA TOIMI

**KESKUSTELKAA YHDESSÄ,
MITEN LISTA PAREMMAN
VUOROVAIKUTUKSEN
RATKAISUISTA
TOTEUTUU TEIDÄN
TYÖYHTEISÖSSÄNNE?**







ASKEL 3

UUDET TYÖKALUT JA DIGITAALISUUS



Uudet työkalut ja digitaalisuus

Henkilökunnan kyselystä nousi selkeästi esille, että kirjastoissa kaivataan sparrausta digitaalisten ratkaisujen ja uusien työkalujen hyödyntämisessä. Lisäksi asiakastutkimuksen havainnot täydensivät ajatusta, että asiakaspalvelua voidaan parantaa erilaisissa digitaalisissa kanavissa. Näiden kohteiden kehittämiseen keskityttiin kolmannissa valmennuspäivissä.

Uusia teknologioita voidaan valjastaa työtehtävien uudelleen miettimiseen tai arjen apureiksi. Esimerkiksi robotiikkaa hyödynnetään jo tietynlaisten kirjastotoimintaan liittyvien perustehtävien osalta jo uudessa Keskustakirjasto Oodissa. Lähtökohtana ja ytimessä on kuitenkin aina huomio siitä, että ihmiset ohjaavat teknologian käyttöä. Teknologia yksin on riittämätön asia itsessään, vaan sen käyttö kanavoituu tavoitteellisen työn uudistamisen kautta.

Voitaisiinko robotteja hyödyntää rutiinomaisten työtehtävien rationalisoinnissa ja arjen apureina? Voisiko äänikäyttöliittymillä parantaa joidenkin asiakasryhmien palvelukokemusta? Miten virtuaalitodellisuuden ratkaisuja käytetään hyväksi kirjastojen palvelutarjonnassa? Minkälaisia malleja sisätilapaikannuksen keinot voisivat tarjota kirjastossa asiakkaiden opastamisessa? Miten kosketusnäytöt otetaan käyttöön tilassa palveluiden markkinoinnissa ja esittelyssä?

Valmennuspäivät rakentuivat kolmesta palasesta. Ajatukset saatiin hereille erilaisten case-esimerkkien kautta, jonka jälkeen mietittiin mobiililaitteiden mahdollisuuksia asiakasvuorovaikutuksessa, työn osana sekä asiakkaiden käyttöliittymänä kirjastoon. Tämän jälkeen pohdittiin erilaisten sähköisten kanavien painoarvoa virtuaalisten kanavien osana.

Valmennusohjelma päätettiin pohdintaan uusien teknologioiden näköaloista tulevaisuudessa.



“Uudet teknologiat ja monikanavaiset palvelut tarjoavat uusia mahdollisuuksia palvella kirjaston asiakkaita monipuolisemmin.

Valmennuspäivässä nousi esille esimerkiksi loistava idea, että PiKe-kirjastoissa tehtäisiin yhdessä e-aineistojen käytön tutoriaaleja, jolloin henkilökunnan ei tarvitse opetella kaikkea vaan osa henkilöstä voi erikoistua johonkin alueeseen. Osaamista voitaisiin jakaa PiKen kanavissa ja YouTubeissa henkilöstölle sekä asiakkaille”

Pekka Ollikainen, Tampere



MOBIILILAITTEET ASIAKASVUOROVAIKUTUKSESSA

MAHDOLLISUUKSIA!

- On tärkeää löytää mahdollisuuksia ja vahvuuksia opastaa asiakkaiden omilla laitteilla
- Tablettien tai älypuhelimien mukaan ottaminen mahdollistaa jalkautumisen tilaan
- Kirjastojärjestelmän ja verkailijapuolen käyttöliittymän pyörittäminen mobiililaitteilla
- Lainaushetki mobiilisti ja esimerkiksi asiakkaan omalla puhelimella
- Pop-up -kirjastopalveluissa ja kirjastopalveluiden markkinointi tilan ulkopuolella



KYSYMYKSIÄ!

- Miten erilaisten laitteiden ja käyttöliittymien tuntemus sisäistetään?
- Mitä oman teknisen osaamisen ylläpitäminen pitää sisällään?
- Miten mobiililaitteisiin liittyvät ergonomia-asiat hoidetaan hyvin?
- Löytyykö tablettien käyttöön sopivia ratkaisuja käytännön työhön?
- Millä tavalla ratkaistaan laitteisiin liittyvät tietoturva-asiat asiakastyössä?

MOBIILILAITTEET OSANA TYÖTÄ



MAHDOLLISUUKSIA!

- Asiakaspalvelun laatu ja tehokkuus paranee, kun voidaan hoitaa asia loppuun asti
- Leikkimielisesti oma taukojumppa on aina mukana mobiililaitteen yhteydessä
- Somekanavien päivittämisen nopeus ja luontevuus, kun laite kulkee mukana
- Chat-palveluiden käyttö työn osana ja päivittäisessä arjessa
- Työn osana käytettävien laitteiden tulisi olla lähellä henkilökohtaisia laitteita

KYSYMYKSIÄ!

- Milloin ajanmukainen teknologia ja laitteet ovat jokaisen kirjastolaisen käytettävissä?
- Miten hahmotetaan henkilön oma vastuu teknologisen osaamisen kehittämisestä?
- Miten selkeästi työnantaja sanoittaa ja viestii mobiililaitteiden käytöstä työn osana?
- Laitteisiin liittyvä osaaminen on aina epätäydellistä, miten tämä sisäistetään?
- Mitä asioita voi hoitaa omalla laitteella ja mitä toisaalta työkäytössä olevalla?



MOBIILILAITTEET ASIAKKaidEN KIRJASTOLIITTYMÄNÄ

MAHDOLLISUUKSIA!

- Asiakkaat käyttävät verkkokirjastoa koko ajan enemmän kannettavilla laitteilla
- Verkkokirjastot ovat keskeisiä palvelukanavia, joiden tulisi soveltua eri käyttöolosuhteisiin
- Verkkokirjastojen integroiminen kirjaston palveluihin on olennaista asiakaskokemuksessa
- Aineistojen lainaus mobiililaitteilla esimerkiksi QR-koodeja hyödyntämällä
- Henkilökunnan sisältövinkit mobiiliapplikaatioon, yhdistettynä esimerkiksi paikkatietoon



KYSYMYKSIÄ!

- Miten toimitaan kalliin laitteen rikkoutuessa tai varkaustapauksissa?
- Minkälainen on asiakkaiden tietoturva yhteiskäyttöön tarkoitetuissa laitteissa?
- Miten kirjasto huomioi erilaiset käyttäjäryhmät ja tätä kautta digitaalisen tasa-arvon?
- Digiopastus vaatii lisäresursseja vai voidaanko hoitaa yhteistyöllä?
- Voisiko PiKe-kirjastoissa olla asiakkaille selkeät oppimispysäkit?

Mobiililaitteiden merkitystä voisi lähestyä asiakkaiden osallistamisella ja tehostettua käyttöönottoa voitaisiin taustoittaa enemmän esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden käytöllä. Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaista nostettua henkilöä, joka osallistetaan toiminnan kehittämiseen ja palautteen antoon. Metodilla olisi mahdollista kerätä tärkeää tietoa siitä, miten moninaisin tavoin asiakkaat käyttävät kirjastopalveluita ja -kanavia.

ERI DIGIKANAVIEN MERKITYS

Uudet työkalut ja digitaalisuus -päivien toisessa osuudessa mietittiin erilaisten palvelukanavien roolia kirjaston monikanavaisen asiakaspalvelun kannalta. Yleisesti ottaen erilaisilla sähköisillä kanavilla tai sosiaalisen median palveluilla voi olla erilainen tehtävä, jotka voivat linkittyä asiakaspalveluun, tiedonhakuun tai palveluiden markkinointiin. Palveluiden valintaa tulisi ohjata tarkoituksenmukainen suunnittelu ja näkemys tavoiteltavista asioista.

Uusista digitaalisista kanavista pohdittiin erityisesti chat-palveluiden, YouTubeen, WhatsAppin, Instagramin, Facebookin, Jodelin ja Snapchatin merkitystä erilaisten kirjastosisältöjen välittämisessä ja palveluiden markkinoinnissa. Kanavien mahdollisuuksissa on eroja ja niihin liittyvää osaamista tulee kirjastoissa päivittää jatkuvasti. Lisäksi tulevaisuudessa uusia palveluita syntyy ja vanhoja poistuu, joten kenttää tulee seurata aktiivisesti. Sisältöjen kannalta korostuu monistettavuus ja käyttäjien mukaan ottaminen. Viestiä kannattaa lähestyä kahdesta näkökulmasta.

MITEN TUOTETAAN SISÄLTÖJÄ LAAJAAN PIKE-KÄYTTÖÖN?

MITEN ASIAKKAAT OSALLISTETAAN SISÄLTÖJEN TEKOON?

Yleisesti asiakkaiden digitaalinen kyvykkyys on kasvanut voimakkaasti viime vuosina. Olisi ajoittain aiheellista pohtia, vastaako kirjasto-työntekijöiden osaaminen uusien laitteiden ja työkalujen suhteen asiakkaiden muuttuneisiin valmiuksiin? Aihe liittyy työntekijän digiosamiseen ja tämän osaamisen mahdollistamiseen työpaikoilla. Tämä teema tulee olemaan yksi tulevaisuuden painopiste PiKe-toiminnassa.

"Koulutuksen lopussa heittelimme vapaasti, mitä kirjastojen tekniikan kehitys saattaisi pitää sisällään seuraavien vuosien aikana. Ryhmien vastaukset olivat kirjavia, mutta yksimielisyys löytyi ainakin pikaisesta chat-palvelun tarpeesta ja sisätilapaikkannuksen hyödyllisyydestä isommissa kirjastoissa."

Juha Hälinen, Jyväskylä

2018

- Yhteiskehitetään asiakkaiden kanssa parempia ja uusia kirjastopalveluita
- Asiakaspalvelun kehittämiseen pyydetään apua kokemusasiantuntijoilta
- Otetaan nuoret asiakkaat mukaan ja kokemusasiantuntijoiksi
- Käytetään kirjastojärjestelmää säännöllisesti tabletilla ja mobiililustoilla
- Hoidetaan työvälineet kuntoon, laitteet vuorovaikutukseen ja somen käyttöön
- Järjestetään uusien laitteiden avulla aikaa sisältöihin syventymiselle
- Palvellaan asiakkaita vastaanottavaisesti heidän priorisoimissaan kanavissa
- Tuotetaan enemmän YouTubeen, Instagramiin ja someen liikkuvaa kuvaa
- Käynnistetään keskustelu PiKen yhteisistä videosisällöistä
- Startataan yhteistyö sometyön ja osaamisen jakamiseen liittyen
- Vakiinnutetaan chat-palvelu osaksi arkea ja tuetaan palvelun mobiilikäyttöä
- Toteutetaan yhteisiä podcasteja sekä striimataan tapahtumia PiKe-kirjastoihin
- E-lehtien ja muiden e-aineistojen etäkäyttö tehdään mahdolliseksi asiakkaalle

DIGITAALISUUDEN MAHDOLLISUUDET TULEVAISUUDESSA

Valmennuspäivien lopuksi luotiin kuva tulevaisuuteen ja visioitiin yhdessä, millä tavalla ja missä muodoissa uudet työkalut ja digitaalisuus voisivat näkyä työssä paremmin nyt ja seuraavan kuuden vuoden aikana? Miten valmennuspäiviin osallistuneet PiKe-kehittäjät näkevät uudenlaiset teknologiset ratkaisut osana asiakaspalvelua, omaa työtä tai digitaalisten kanavien kehittämistä? Oheisella aikajanalla on kuvattu poimintoja työstä ja nostettu esille oivallisia huomioita työkalujen hyödyntämisestä.

- Liittyy asiakaspalveluun
- Liittyy omaan työhön
- Liittyy digitaalisiin kanaviin

2024

- Tekoälyä ja digitaalisuutta hyödynnetään kokoelmatyön tekemisessä
- Rutiininomaiset kokoelmatyön tehtävät, kuten poistaminen, on automatisoitu
- Aineistoja analysoiva ja dataan pohjautuva hyllyrobotti tekee työtään
- Aineistosuosituksia tuotetaan virtuaalisiin kirjastotiloihin ja välineisiin
- Aineiston ja sisältöjen kuvailu tehdään keskitetysti ja yhdessä paikassa
- Yleiset kirjastot käyttävät yhteistä ja samaa kirjastojärjestelmää
- Aineisto on pääosin digitaalista ja sähköisessä muodossa
- Uudet ja vaihtuvat sosiaalisen median kanavat otetaan käyttöön aktiivisesti

2022

- Otetaan käyttöön kirjastoapplikaatio, jossa keskeiset palvelut ja tilapaikannus
- Annetaan hyllytysrobotille työtehtäviä ja priorisoidaan oman työajan käyttöä
- Mobiilikirjastojärjestelmä käytössä, joka on sama liittymä asiakkaiden kanssa
- Automatisoidaan aineiston valinta ja hyödynnetään tässä tekoälyä
- Ohjataan mobiilipaikannuksella ja laitteilla kokoelmatyötä
- Valtakunnallisesti yhteinen e-aineistojen lainaus on todellisuutta
- Kansallinen kirjastokortti on asiakaslähtöinen vastaus kilpailijoille
- Lisätyn todellisuuden mahdollisuuksien hyödyntäminen laajasti PiKe-alueella
- Virtuaalisesti kuratoituja matkoja kirjastosisältöihin, sisällöt auki 24/7

2020

- Toteutetaan mobiilisovellus asiakasraadeille ja palautteen keräämiseen
- Osallistetaan asiakkaat täydentämään aineiston kuvailua ja lisäinformaatiota
- Tehdään mobiilikirjastokortin käyttämisestä mahdollista
- Videomuotoisten sisältöjen merkitys ja osaaminen on arkipäivää
- Päivitetään laajaa ja monipuolista digitaalisten ratkaisujen valikoimaa
- Mennään rohkeasti mukaan uusiin välineisiin ja hyödynnetään työkaluja
- Käytetään vastameluteknologiaa avotilatoimistojen työergonomiassa
- Puheen tunnistukseen perustuva äänikirjojen lainausjärjestelmä
- Verkkokirjastojen toimintoja käytetään sujuvasti ääniohjauksella
- Aikuisten rauhallinen tila esimerkiksi VR-sisältöjen ja pelien käyttämiseen
- Ideoidaan digitaalinen navigointisovellus eri asiakkaiden käyttöön
- Etsitään vaihtoehtoisia tapoja sijaintien esittämiseen kirjastossa



PYSÄHDY JA TOIMI

**KESKUSTELKAA
YHDESSÄ UUSIEN
TYÖKALUJEN JA
DIGITAALISUUDEN
MAHDOLLISUUKSISTA.
MITEN VOISIMME
VASTATA DIGITAALISISSA
KANAVISSA PAREMMIN
TULEVAISUUDEN
ASIAKKAIDEN
ODOTUKSIIN?**



LÄHTEET:

Kaikki tutkimukset löytyvät Pirkanmaan ja Keski-Suomen kehittämiskirjaston sivulta. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/hankkeet/asiakaspalvelu/>.

Hyökki, S. Miten asiakaspalvelua tarjotaan digitaalisesti? Mietteitä Alkon reissulta, osa 2. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/2018/06/13/miten-asiakaspalvelua-tarjotaan-digitaalisesti-mietteita-alkon-reissulta-osa-2/>.

Hyökki, S. & Rikkilä, J. Kaikki lähtee ihmisistä – Palvelumestarit ja sisäisten asiakkaiden arvostus Alkossa. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/2018/03/12/kaikki-lahtee-ihmisista-palvelumestarit-ja-sisaisten-asiakkaiden-arvostus-alkossa/>.

Rikkilä, J. 10 askelta parempaan asiakaspalveluun – treeniohjelma esimiehille. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/2018/09/03/10-askelta-parempaan-asiakaspalveluun-treeniohjelma-esimiehille/>.

Rikkilä, J. Mistä PiKe-kirjastolainen innostuu? Lyhyt katsaus luottamukseen, empatiaan ja yhteisiin arvoihin. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/2018/05/15/mista-pike-kirjastolainen-innostuu-lyhyt-katsaus-luottamukseen-empatiaan-ja-yhteisiin-arvoihin/>.

Rikkilä, J. Tiimin roolit selväksi 7 minuutissa – muutama vinkki esimiehille Finnairilta. Luettavissa osoitteessa: <https://pikeextra.wordpress.com/2018/08/15/tiimin-roolit-selvaksi-7-minuutissa-muutama-vinkki-esimiehille-finnairilta/>.

Roth, S. Organisaatiomuotoilu ja asiakaskokemuksen anatomia. Luettavissa osoitteessa: <https://gofore.com/organisaatiomuotoilu-ja-asiakaskokemuksen-anatomia/>.

Roth, S. Voiko asiakaskokemusta skaalata? Luettavissa osoitteessa: <https://gofore.com/voiko-asiakaskokemusta-skaalata/>.

INSPIRAATIOTA:

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen – Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum.

Helaniemi, K., Kuronen, A. & Väkeväinen, V. 2018. Kutsuvat sitä pöhinäksi. Tositarinoita kasvuyrittäjyydestä. Otava.

Hurmerinta, J. 2015. On aika muuttua – Menestysopas sosiaalisen aikakauden johtajille. Kauppakamari.

Miettinen, S. 2014. Muotoiluajattelu. Teknologiateollisuus ry.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti. Kauppakamari.

Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen – keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Kauppakamari.

Lähde kierrokselle omaan kirjastoosi ja katso kirjastotilaa asiakkaan silmin.

Onko aineistolle varattu kapasiteetti pysynyt samana vuosikymmeniä?

Voiko kirjastossa harrastaa ja tehdä töitä?



Palvelu on asiakkaille tärkeää ja meille asiakkaiden kohtaaminen työn kehittämistä motivoiva tekijä.

Arvostammeko tätä asiaa parhaalla tavalla? Päivitätkö taitojasi?

Tee itsesi näkyväksi ja tunnistettavaksi asiakaspalvelun ammattilaisena.



Aloita keskustelu asiakaspalvelun työnjaosta ja tilanteiden tunnistamisesta. Sopikaa yhdessä asiakaspalvelun käytännöt. Mikä on kirjastomme asiakaspalvelun tavoite?



Opettele käyttämään yleisimpiä laitteita ja palveluita sekä suosittelemaan palveluita asiakkaille.

Huolehdi ajanmukaiset laitteet kirjastoosi. Ideoi yhdessä kollegoiden kanssa, minkälaisia tapoja e-aineistojen esittelylle on olemassa?



Miten kirjaston monikanavaisesta (verkkokirjasto, some, chat, henkilökohtaiset suosittelijat jne.) asiakaspalvelusta kerrotaan asiakkaille kirjastotilassasi? Tutustu sosiaalisen median palveluihin ja pohdi, miten kirjaston presenssi eri välineissä voisi parantaa asiakkaiden tietämystä uusista ja vakiintuneista palveluista.



CHAT

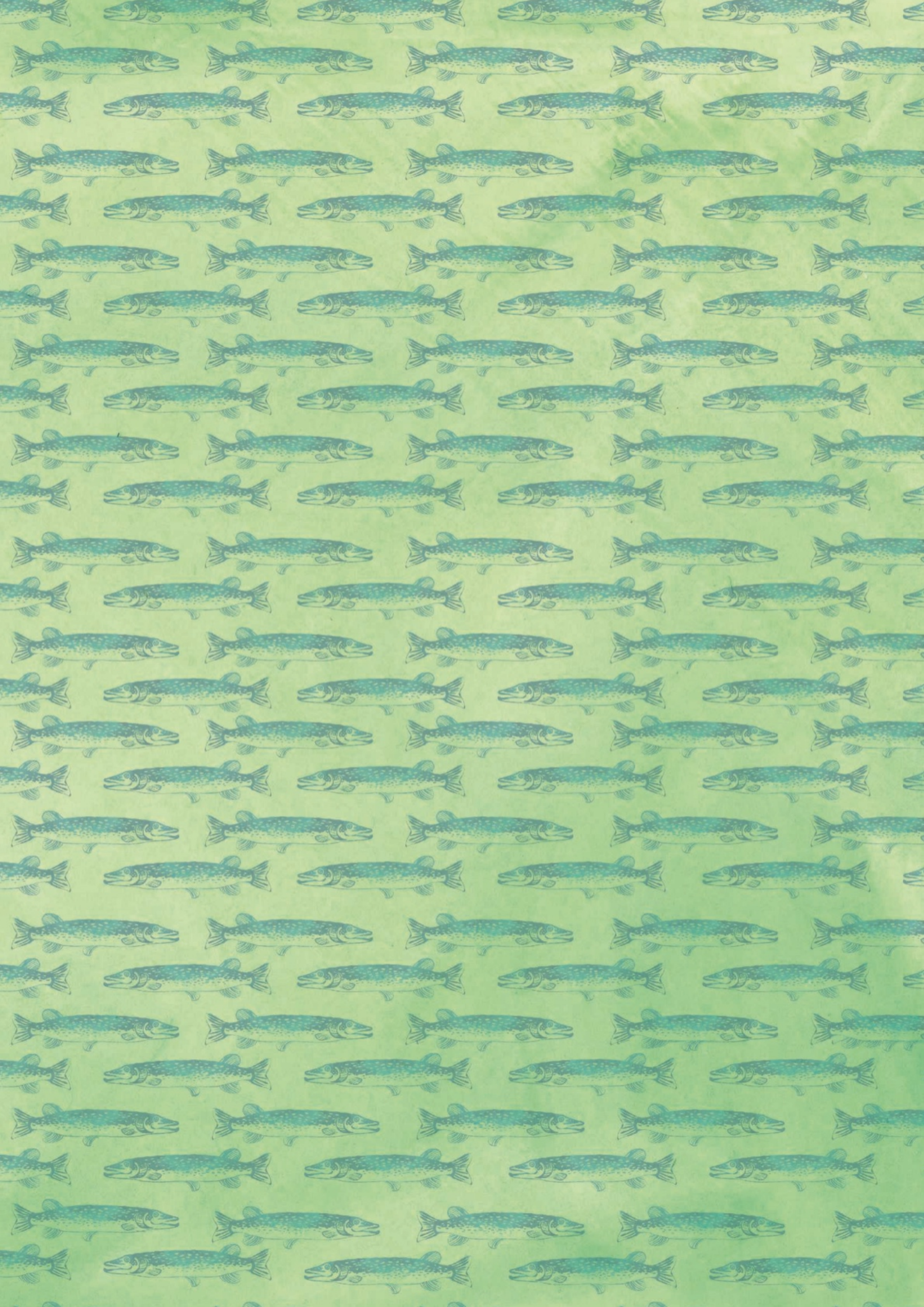


Kirjastomuotoilu lähtee asiakkaiden käyttäytymisen ymmärtämisestä.

Käyttäjälähtöiset menetelmät suunnittelussa auttavat sinua tekemään parasta kirjastopalvelua.

Kuuntele asiakkaita ja anna heille olosuhteet kehittämiseen.





Asiakkaiden kohtaaminen kytkeytyy merkityksellisesti lähes jokaisen kirjastoammattilaisen työnkuvaan. Kirjastot palvelevat asiakkaita tilassa ja verkossa, fyysisesti ja virtuaalisesti. Kokemuksen mukaan käytännössä juuri asiakaspalvelun tekeminen ja asiakaskontaktit innostavat työn kehittämiseen ja motivoivat oppimaan uusia taitoja.

Kirjastojen asiakaspalvelu on vakituisilta kävijöiltä kysyttäessä kiitettävällä tasolla. Kirjasto on kuitenkin osa ympäröivää maailmaa ja muutokset haastavat eri kohderyhmien odotuksia kirjastopalvelun suhteen. Miten voisimme tarjota asiakkaille entistä parempaa palvelua heidän käyttämissään kanavissa ja kehittää tätä tulevaisuudessa?

Julkaisu on kolmivaiheinen kertomus asiakaspalvelun kehittämisestä Pirkanmaan ja Keski-Suomen kehittämiskirjastoalueella. Alussa käydään läpi asiakkaan nostamista kirjastopalveluiden keskiöön. Sen jälkeen pureudutaan tutkimusten kautta henkilöstön ja asiakkaiden näkemyksiin palvelun kehittämistarpeista. Näistä nousevien teemojen ja havaintojen kautta kirjoitetaan uudet askeleet kirjaston asiakaspalvelulle.

IHMISET TEKEVÄT KIRJASTON, RAKKAUDESTA KULTTUURIIN JA SIVISTYKSEEN.