

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Kuuluuko asiakkaan ääni? – Kirjaston asiakaspalvelun kehittäminen

Maija Saraste

STKS:n asiakaspalveluseminaari 27.10.2017

OULU

Tämä esitys pohjautuu useisiin Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalvelun kehittämishankkeisiin ja niiden raportteihin

- Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti 2011-2012 [raportti](#)
- Palvelumuotoilun poluilla 2012-2013 [raportti](#)
- ”En osaa kuvitella elämää ilman kirjastoa!” - Vuoden 2013 kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn tulokset Oulun kaupunginkirjastossa [raportti](#)
- Uusia tuulia kirjastoon 2015 [raportti](#)
- Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista 2017 [hankesuunnitelma](#) (hankkeessa asiakas keskiössä, kartoitetaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita ja sitä, kuinka kirjaston palvelutarjonta kohtaa asiakkaiden tarpeet nyt ja tulevaisuudessa)

Esityksen sisältö

- Mitä on hyvä asiakaspalvelu? Millaista on laadukas kirjastopalvelu?
- Millä menetelmillä on selvitetty Oulun kaupungin-kirjaston tarjoamien palvelujen laatua ja kirjaston asiakkaiden toiveita ja tarpeita?
- Miten asiakkaiden toiveet ja tarpeet on huomioitu kehitettäessä uusia palvelutapoja?

Millainen on kirjaston asiakaspalvelun laatu?

- Kirjastot saavat jatkuvasti kiittäviä arvioita palvelustaan – mutta tulevatko kiitokset siitä, että (maksuttomat) kirjastopalvelut koetaan niin tärkeiksi? Olemmeko vain ”riittävän hyviä”, voisiko tavoite olla korkeammalla?
- Millainen on kirjaston ja kirjastoammattilaisten asenne asiakaspalvelutyöhön? Onko asiakaspalvelu haluttua työtä vai tehdäänkö mieluummin ns. sisätöitä?
- Miten kirjasto vastaa asiakkaiden epäsuoriin tarpeisiin? Miten kirjastoissa huomioidaan ei-käyttäjien tarpeet?



Muutama sana laadusta

Asiakkaiden kokemukseen saadun palvelun laadusta vaikuttavat:

- asiakaspalvelijan reagointialttius ja asenne
- kohteliaisuus, tervehtiminen, ystävällisyys, hymy

Ärsytystä aiheuttavat

- Ammattitaidottomuus, osaamisen puute
- tuputtaminen, hienotunteisuuden puute, kaikkietävyys
- passiivisuus, asiakkaiden välttely

Miellyttävät tilat ja selkeät opasteet ovat merkittävä osa laadukasta palvelua, mutta jos henkilökohtainen palvelu ei toimi, kokemus laadusta on huono.

Kiire sinänsä ei heikennä laadun kokemista, jos asiakas tuntee, että hänet on huomioitu.

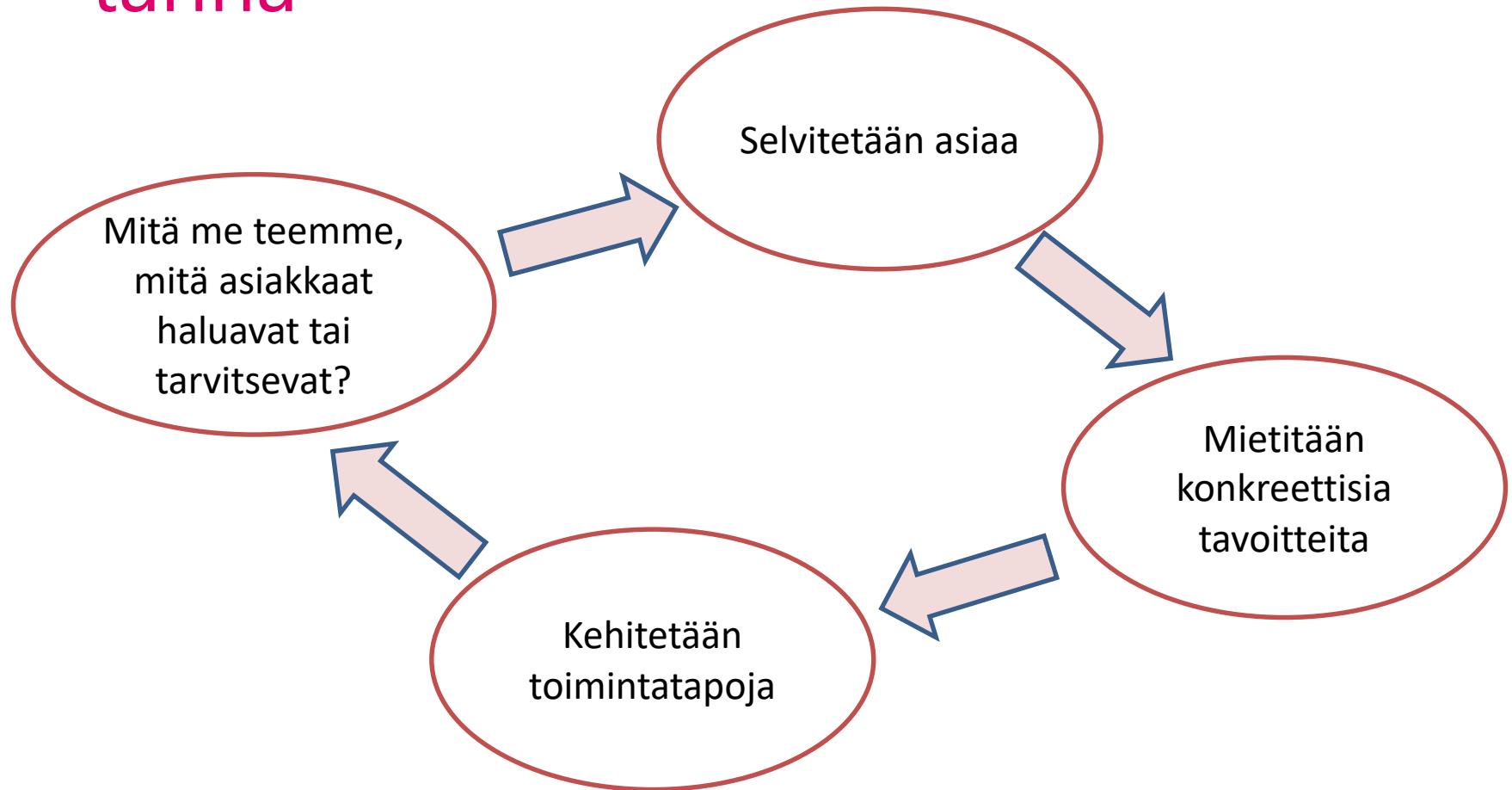


Asiakaspalvelun laatua kehitettäessä täytyy kehittää koko asiakaspalveluprosessia sekä kaikkien työyhteisön jäsenten työskentelytapoja.

Asennemuutos on keskeinen: jos laatua ruvetaan parantamaan positiivisen uteliaisuuden ja yhteistyön hengessä, puutteiden korjaaminen sujuu helpommin.

Työyhteisön jokaisen jäsenen täytyy hallita omat tehtävänsä ja sisäistää merkityksensä. Toisaalta jokaisen tulee kantaa oma vastuunsa organisaation toiminnasta.

Laadun kehittäminen on päättymätön tarina





Henkilökunnan palvelulupaukset

(Palvelumuotoilun poluilla -hanke 2014)

1. Aktiivinen asiakaspalvelu

Olen tiskissä tai hyllyjen välissä, en hautaa päätäni tietokoneen näyttöön tai kirjojen väliin. Muistan myös tarjota itse apua asiakkaille.

2. Tasa-arvoinen asiakaspalvelu

Meitä on moneen lähtöön. Muistan tämän ja kohtelen kaikkia asiakkaita, kuten toivoisin itseäni kohdeltavan asiakkaana. Meillä kaikki saavat laadukasta, tasavertaista ja kiireetöntä palvelua.

3. Tervehtiminen ja hyvästely

Meillä ei ole tervehtiminen kortilla. Muistan tervehtiä asiakkaita ja työtovereita niin pirttiin astuessa kuin sieltä lähtiessä.

4. Työyhteisön jäsen

Meitä on monenlaisia. Tämä on rikkaus työyhteisölle. Muistan tämän toimiessani aktiivisesti työyhteisön kehittämiseksi, ja autan aina miestä/naista mäessä.

5. Oman ammattitaidon kehittäminen

Muistan, että en ole koskaan liian hyvä omassa työssäni. Tutustun uuteen aineistoon, ohjelmistoihin ja laitteisiin, enkä panttaa osaamistani muilta.

Koko kirjaston [palvelulupaukset](#) vuodelta 2015 ovat luettavissa kirjaston kotisivuilla. Henkilökunnan palvelulupaukset tullaan päivittämään talven 2018 aikana.



Asiakaspalvelun analysointi

- Millaisia asiakkaita kirjastossa on?
- Miten asiakkaat toimivat kirjastoissa?
- Miten asiakkaat huomioidaan kirjastoissa?
- Kirjastoammattilaisten (itse)arviointi asiakaspalvelijana.
- Miten kirjasto kerää asiakaspalautetta?
- Huomioidaanko palaute systemaattisesti?
- Onko asiakaspalvelu tasalaatuista?

Eri hankkeissa on käytetty useita erilaisia menetelmiä, joista löytyy lisätietoa hankeraporteista.



Käytettyjä menetelmiä (1)

Haamuasiointi

- On toteutettu kolmesti yhteistyössä OAMK:n kirjasto-opiskelijoiden kanssa. Pohjana valmiit lomakkeet, jossa tutkittavat teemat.
- Tulosten perusteella asiakaspalvelussa on paljon kehitettävää, vaikka perusasiat ovatkin kunnossa. Parannettavaa on todettu sekä asiakkaiden kohtaamisessa että opasteissa ja esteettömyydessä
- Tulokset ovat selvästi parantuneet vuosien myötä.

Palvelupolkujen tutkiminen

- Pääkirjastossa selvitettiin kirjasto-opiskelijoiden kanssa asiakkaiden liikkumista ja palvelujen käyttöä.
- Suurin osa asiakkaista asioi vain automaateilla, henkilökunnan palveluja käytettiin vähän.
- Avovastauksissa saatiin paljon kehittämissuhteita.



Käytettyjä menetelmiä (2)

Kirjaston saaman sähköisen asiakaspalautteen analysointi

- Opinnäytetyössä tutkittiin sähköistä palautetta puolen vuoden ajalta.
- Enemmän negatiivisia tai neutraaleja kuin positiivisia palautteita.

Negatiiviset palauteet koskivat tietojärjestelmiä tai käytösääntöjä, positiiviset asiakaspalvelua.

Laputus

- Kaikissa toimipisteissä asiakkaat jättivät Lainan päivän aikana palautteita tarralapuilla eri puolille kirjastoa.
- Suurimmassa osassa lappuja kehuttiin kirjastoa ylipäätään, kiitettiin tiloja, asiakaspalvelua ja kokoelmaa. Toiveet koskivat enimmäkseen hankintoja.

Puhelinhaastattelut

- Kirjasto teetti vuonna 2011 ulkopuolisella toimijalla laajan puhelinhaastatteluselvityksen, jolla saatiin paljon tietoa myös niistä, jotka eivät käytä kirjastoa. Uusi selvitys tehdään vuoden 2017 lopussa.

Käytettyjä menetelmiä (3)

Kyläilyt

- Kirjastossa koko henkilökunta on kyläillyt eri toimipisteissä. "Kevytkyläilyn" keston muutamia tunteja, "heavykyläilyn" kesto kahdesta viikosta useampaan kuukauteen.
- Tavoitteena selvittää asiakaspalveluun liittyviä "ulkoisia" asioita, kuten viihtyisyyttä, siisteyttä, opasteita jne. Apuna strukturoidut lomakkeet, joita on käsitelty työyhteisöissä kyläilyn jälkeen.
- Vertaisarvioinnilla etsittiin parantamistoimia sekä omaan kirjastoon että "kyläily" kirjastoon. Jatkossa huomio asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelukoulutukset

- Hankkeiden aikana on järjestetty monenlaista asiakaspalvelukoulutusta, johon on osallistunut suuri osa henkilökunnasta.
- Koulutuksissa on keskusteltu laadulliseen asiakaspalveluun vaikuttavista asioista. Koulutuksen jälkeen henkilökunta on kiinnittänyt omaan käyttäytymiseensä enemmän huomiota.



Käytettyjä menetelmiä (4)

Asiakasraatien perustaminen

- Aluekirjastoista koko perheen kulttuurikeskuksia -hankkeen puitteissa perustettiin kirjastoihin asiakasraateja. Nämä eivät kuitenkaan toimineet toivotulla tavalla

Asiakaspalvelutyöpajat

- Keväällä 2017 pidettiin sekä esimiehille että asiakaspalvelutyötä tekeville työpajoja, joissa pohdittiin asiakaspalvelun nykyisiä hyviä käytäntöjä ja kehittämistarpeita.
- Tuloksena löytyi paljon kehitettäviä asioita:
 - Perehdyttämiseen on kiinnitettävä enemmän huomioita.
 - Tarvitaan johdon linjauksia ja yhteisiä käytäntöjä ja ohjeita.
 - Jatkuva sekä ammatillinen että asiakaspalveluun liittyvä koulutus tarpeen.
 - Asiakkaiden ja ei-asiakkaiden toiveita on jatkuvasti selvitettäviä ja ne on myös huomioitava.
 - Kirjaston koko asiakaspalvelukulttuuria on kehitettävä.



Mihin toimenpiteisiin on ryhdytty asiakaspalvelun kehittämiseksi?

Keskeisiä muutostrendejä palvelujen parantamisessa:

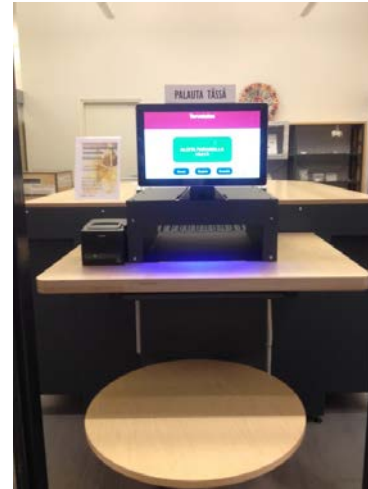
- Irti rutiineista
- Aikaa kirjastoammattilisiin tehtäviin
- Uusien palvelukonseptien suunnittelu ja entisten hyvien käytäntöjen jatkokehittäminen ja levittäminen
- Kirjastotilojen monipuolinen hyödyntäminen

Kirjastoon on vuonna 2017 perustettu **Asiakaskokemus-tiimi**, jossa eri kirjastoissa ja tehtävissä olevat kirjastolaiset suunnittelevat asiakaspalvelun kehittämistoimia.

Yhden kirjastonhoitajan **erityistehtävänä** (40 % työajasta) on keskittyä **asiakaspalvelukulttuurin kehittämiseen**.

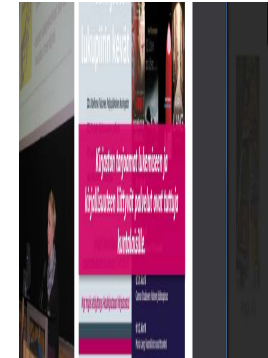
Irti entisistä rutiineista

- Lainaus ja palautus automaateille
- Varausten itsepalvelunouto
- Maksut verkossa
- Pois työhuoneista ja tiskien takaa asiakkaiden keskuuteen
- Omatoimikirjastot, itsepalvelutunnit
- Aineiston kellutus ja keskitetty valinta lisäävät aikaa asiakkaille



Aikaa kirjastoammatillisiin tehtäviin

- Opetuksia, vinkkauksia, lukupiirejä ja tapahtumia kirjastoissa ja muualla
- Pop-up-tapahtumia, liikuteltavia näyttelyitä
- Asiakaspalvelua verkossa
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa



Hyviä palvelukonsepteja

- Pohjoista kirjallisuutta
- Pohjoista musiikkia
- Kirjasaari, Kirjasato
- Kirjastoreitti
- Lukupassit,
- Kirjadiplomit
- Luku- ja musioppaat





Kirjastotilojen hyödyntäminen

- Kirjastot asiakkaiden työskentelypaikkoina
- Etätyöskentelyn tukeminen
- Erilaisten tilojen käyttö tapahtumissa
- Tilojen omatoiminen varaaminen ja käyttö





Mikä on muuttunut asiakaspalvelu- hankkeiden myötä?

Suhtautuminen asiakaspalveluun ja asiakkaisiin on muuttunut –
Jokapäiväinen asiakaspalvelu on kirjaston keskeisin tehtävä.

Toiminnan arvioinnista (ja myös itsearvioinnista) on tullut osa
normaalia toimintaa – Asiakaspalautteista ollaan kiinnostuneita ja ne
huomioidaan kehittämistyössä.

Asioita pitää käsitellä monta kertaa, muutokset eivät tapahdu hetkessä
– Asiakaspalvelun kehittäminen on jatkuvaa työtä, sillä kirjaston
toimintaympäristö on muuttunut ja tulee muuttumaan edelleenkin.

Kysymyksiä, kommentteja?

Maija Saraste
maija.saraste@gmail.com
p. 040 5747 410

Isa Kotilaine
Kirjastonhoitaja
Oulun kaupunginkirjasto
isa.kotilaine@ouka.fi