

OULU

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia



Palvelumuotoilun poluilla
Hankeraportti

Oulun kaupunginkirjasto-
maakuntakirjasto
Maija Saraste
29.1.2014

Sisällys

1. Palvelumuotoilun poluilla	3
1.1 Palvelumuotoilun käsite.....	3
1.2 Hankkeen toimintamuodot	3
1.3 Hankkeen budjetti	4
2. Menetelmät.....	5
2.1 Mystery Shopping eli haamuasiointi.....	5
2.1.1 Haamuasiointin toteutus.....	5
2.1.2 Haamuasiointin tulokset	5
2.2. Kyläilyjä kirjastoissa	6
2.2.1 Kevytkyläilyjen toteutus.....	6
2.2.2 Kevytkyläilyjen tulokset	7
2.2.3 Heavykyläilyjen toteutus	7
2.2.4 Heavykyläilyjen tulokset.....	8
2.3. Palvelupolkuja kirjastossa	8
2.4 Puhelinhaastatteluaineiston jatkokäsittely.....	9
2.5 Asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneiden haastattelut	10
2.6 Käytänteiden kehittäminen opinnäytetyöstä	10
2.7. Kokoelmien kehittäminen opinnäytetöiden perusteella.....	10
2.8 Kirjaston saaman asiakaspalautteen käsittely.....	11
2.8.1 Kirjaston sähköisen asiakaspalautteen analysointi	11
2.8.2 Laputus	11
3. Hankkeen puitteissa pidetyt koulutukset	13
3.1. Kirjaston henkilökunnan palvelulupaukset	13
4. Hankkeen aikana käynnistetyt kehittämistoimenpiteet.....	15
4.1 Kirjastojen opasteiden uusiminen.....	15
4.2 Kirjastojen asiakasraatien perustaminen	15
4.3 Happy-or-not-laitteen hyödyntäminen	16
5. Hankkeen vaikutukset	17
6. Lähteet.....	18
6.1 Hankkeeseen liittyvät opinnäytetyöt.....	18
6.2 Muut lähteet	18
6.3 Hankkeeseen liittyvät haastattelut, koulutukset ja tutustumismatkat.....	18
Liite 1 Haamuasiakas-lomake	19
Liite 2 Kevytkyläily-lomake.....	27
Liite 3 Palvelupolkulomake	31
Liite 4 Kirjastonjohtajien haastattelurunko	35
Liite 5 Asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneiden haastattelurunko	36

Johdanto

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto toteutti vuosina 2010-2011 hankkeen *Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti*. Tämän hankkeen tavoitteina oli asiakaspalvelutyön ja kokoelmien uudistaminen. Hankkeessa havainnoitiin asiakkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta, järjestettiin henkilökunnalle asiakaspalvelukoulutusta ja tutkittiin puhelinhaastatteluilla asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin. Lisäksi uudistettiin pääkirjaston kokoelmien järjestys, lisättiin genreluokkia ja uudistettiin opasteita asiakasystävällisempään suuntaan. Hanke sai opetus- ja kulttuuriministeriön avustusta 38 000 euroa.

Koska asiakaspalvelukulttuurin muuttaminen on pitkä prosessi, päätettiin hakea rahoitusta jatkohankkeelle. Se sai nimekseen *Palvelumuotoilun poluilla*. Tämän hankkeen tavoitteena oli hankesuunnitelman mukaan mm:

- analysoida syyskuussa 2011 tehdyn puhelinhaastattelun tulokset (740 haastattelua) ja hyödyntää niitä henkilökunnan koulutuksessa.
- hyödyntää keväällä 2011 tehdyn asiakkaiden ja henkilökunnan välisen havainnoinnin tuloksia
- hankkia käyttäjätietoa muilla palvelumuotoilun tutkimusmenetelmillä.

Hankkeen kokonaisbudjetti hakemuksessa oli 54 000 euroa, josta henkilöstökulujen osuus 33 000 euroa. Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus myönsi hankkeelle avustusta 38 000 euroa vuosille 2012-2013. Hankkeen toimijoina ovat Oulun kaupunginkirjaston lisäksi ns. uuden Oulun kunnat, Haukipudas, Kiiminki, Oulunsalo ja Yli-Ii, jotka liittyivät Oulun kaupunkiin vuoden 2013 alussa.

Hankesuunnitelman mukaan oli tarkoitus aloittaa hankkeen toiminta jo keväällä 2012, mutta aloitus siirtyi elokuulle 2012. Hankkeen ohjausryhmään valittiin kirjastopalveluiden johtaja Pirkko Lindberg, aluekirjastopäällikkö Raija Seppänen, palvelupäällikkö Mervi Pekkala, kirjastonjohtaja Minna Männikkö sekä hanketta vetänyt kirjastotoimen apulaisjohtaja Maija Saraste. Vuoden 2013 lopussa perustettiin erikseen aluekirjastopäälliköiden ryhmä, jossa suunniteltiin hankkeen toteuttamista eri alueilla ja kirjastoissa. Hankkeessa työskenteli 16.7.2012 alkaen FM Raisa Lukkari, hänen työsuhteensa jatkui 31.1.2013 asti. Tradenomi Ilkka Järvenpää työskenteli osa-aikaisena projektityöntekijänä hankkeessa 8.4.-31.5.2013 ja 9.9.-31.12.2013. Raisa Lukkari ja Ilkka Järvenpää toimivat myös ohjausryhmien sihteerinä. Tämän raportin kirjoittamiseen ovat osallistuneet myös hanketyöntekijät Raisa Lukkari ja Ilkka Järvenpää.

tammikuussa 2014

Maija Saraste

1. Palvelumuotoilun poluilla

1.1 Palvelumuotoilun käsite

Palvelumuotoilu (Service Design) on palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä muotoilussa kehitettyjen menetelmien avulla. Keskeistä palvelumuotoilussa ovat käyttäjäkeskeisyys, empaattinen ajattelu, käyttäjätutkimukset sekä asiakkaiden odotukset ja kokemukset. Palvelumuotoilun tavoitteena on, että asiakas kokee palvelun selkeänä ja johdonmukaisena. Menetelmää voidaan käyttää yrityksissä, mutta myös yhteiskunnallisten palvelujen kehittämiseen ja muotoilussa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä.

1.2 Hankkeen toimintamuodot

Palvelumuotoilun poluilla oli Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston vuosina 2010-2011 toteuttaman hankkeen *Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti* jatkohanke. *Palvelumuotoilun poluilla* -hankkeessa keskityttiin koko kirjaston asiakaspalvelukulttuurin muuttamiseen. Lähtökohtia hankkeelle olivat seuraavat kysymykset:

- Kirjastot ovat aina saaneet hyvää palautetta palveluistaan. Mutta vastataanko asiakaskyselyissä siihen, millaista kirjastojen palvelu todellisuudessa on, miten palvelu vastaa asiakkaiden selviin tai epäselviin tarpeisiin? Onko ennemminkin kyse siitä, että ihmiset rakastavat yleisen kirjaston ideaa?
- Millaisia ovat hyvän asiakaspalvelun kriteerit? Riittääkö, että kirjastojen palvelu on "hyvää", eikä sen pitäisi olla erinomaista, jotta asiakkaat haluaisivat aina uudestaan tulla kirjastoon?
- Mikä on kirjastolaisten asenne asiakaspalvelutyöhön? Tekevätkö asiakaspalvelutyötä ne, joilla ei ole "sisätöitä", jopa kokemattomimmat ja uusimmat ihmiset? Onko asiakaspalvelutyö haluttua, vai hakeudutaanko siitä mieluummin muihin töihin?

Hankkeessa keskeisiksi kehittämisen kohteiksi määriteltiin kirjastossa saatava henkilökohtainen palvelu ja kirjaston visuaalinen viestintä. Tavoitteena oli tasalaatuinen palvelu koko verkossa: kaikille asiakkaille sujuva palvelu alkaen heidän tiedontarpeensa heräämisestä ja ajatuksesta lähteä kirjastoon. Toinen tärkeä tavoite oli kirjastojen visuaalisen viestinnän parantaminen, mm. opasteiden ja kylttien selkiyttäminen. Hankkeessa haastettiin koko henkilökunta arvioimaan omaa asiakaspalveluaan. Tarkastelun kohteena olivat kaikki uuden Oulun 23 kirjastopistettä.

Kirjastoista hankittiin asiakastietoa Mystery Shopping- eli haamuasiointi -menetelmällä. Kirjaston henkilökunta teki *kevyitä* sekä *heavy kyläilyjä* eri kirjastopisteisiin. Pääkirjaston asiakkaiden asiointia tutkittiin palvelupolku-menetelmällä. Hankkeen puitteissa tehtyjen opinnäytetöiden kohteina olivat kirjastojen kokoelmat sekä sähköisen asiakaspalautteen analysointi. Hankkeessa järjestettiin myös asiakaspalvelukoulutusta kirjastojen henkilökunnalle.

Palvelumuotoilun poluilla -hankkeessa käytettiin useita menetelmiä tiedon keräämiseksi asiakaspalvelutilanteista. Hankkeessa tehtiin yhteistyötä Oulun seudun ammattikorkeakoulun kanssa. Lisäksi hankkeessa hyödynnettiin jo olemassa olevaa aineistoa:

- haastateltiin talvella 2011-2012 asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneita
- hyödynnettiin aiheeseen liittyvää opinnäytetyötä
- analysoitiin uudelleen vuonna 2011 saatua asiakaskyselymateriaalia ja haastateltiin sen pohjalta kirjastojen johtajia.

1.3 Hankkeen budjetti

Budjetti yhteensä

henkilöstökulut	54 000 e
aineet, tarvikkeet, tavarat	1 000 e
vuokrat	1 700 e
palvelujen ostot	15 000 e

Hankkeen omarahoitusosuudeksi arvioitiin 16 000 e. Hankkeeseen haettiin Pohjois-pohjanmaan ELY:ltä avustusta 38 000 e, mikä summa myös saatiin.

Oulun kaupunginkirjasto haki marraskuussa 2013 hankkeelle osittaista käyttötarkoituksen muutosta, jota perusteltiin seuraavasti:

”Asiakaskyselyn ja haamuasioinnin tulosten perusteella kirjastojen opastuksissa ilmeni olevan merkittäviä puutteita. Tämän vuoksi hankkeessa on panostettu myös kirjastojen opastusten ja kyllitysten parantamiseen. Kirjastojen asiakkaita on otettu mukaan kehittämiseen ja osa hankerahoituksesta on käytetty asiakasraatien esittämien kehittämistoiveiden mukaisiin tapahtumiin. Muutokset hankkeen rahankäytössä eivät kuitenkaan ole suuruudeltaan merkittäviä. Kirjasto esittääkin, että Pohjois-Pohjanmaan ELY hyväksyisi kirjaston ratkaisut hankerahoituksen kohdentamisessa. Tarkemmat selvitykset rahankäytöstä tullaan tekemään hankeraportoinnin yhteydessä.”

Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus hyväksyi hankehakemuksen muutoksen 25.11.2013.

Hankkeen budjetti toteutui seuraavasti:

henkilöstökulut (palkattu henkilöstö)	25 905 e
henkilöstökulut (oman työn ohella)	21 040 e
matkustuskulut	797 e
palvelujen ostot	9 859 e
aineet, tarvikkeet, tavarat	50 e
vuokrat	1 440 e
muut kustannukset	1 191 e
yhteensä	60 282 e

Toteutuneista kustannuksista hankkeen omarahoitusosuus oli 22 282 e, mikä on 37 % hankkeen kuluista. Hankkeelle kirjattuja työtunteja hanketyöntekijöiden työpanoksen lisäksi oli 738 tuntia.

2. Menetelmät

2.1 Mystery Shopping eli haamuasiointi

Mystery Shopping (haamuasiakastutkimus) on tutkimusmenetelmä, jolla tutkitaan konkreettista asiakaspalvelua. Arvioitavana on mahdollisimman aito palvelutilanne. Mystery Shopping -menetelmässä tavallisina asiakkaina esiintyvät henkilöt arvioivat palvelun laatua ja sen eri osa-alueita ja dokumentoivat käyntien tulokset. Haamuasiakas toimii oikean asiakkaan tavoin, eikä käytöksellään paljasta olevansa tekemässä tutkimusta. Henkilöstölle ilmoitetaan etukäteen arviointikäynneistä, mutta tarkkaa ajankohtaa tai haamuasiakkaiden henkilöllisyyttä ei kerrota. (MSPA, Janac & Weis 2000, 8-9.)

2.1.1 Haamuasiointin toteutus

Haamuasiakaskäyntejä toteutettiin Oulun lähikirjastoissa syys-lokakuussa 2012 ja pääkirjastossa talvella 2013. Syksyllä 2012 haamuasiakkaina toimivat Oulun seudun ammattikorkeakoulun ensimmäisen vuoden kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman opiskelijat ja keväällä saman oppilaitoksen toisen vuoden opiskelijat. Ennen haamuasiointikäyntejä opiskelijoille kerrottiin palvelumuotoilun ideasta ja kirjaston asiakaspalvelutavoitteesta. Haamuasiakkaiden haluttiin kiinnittävän huomiota palvelutilanteisiin kokonaisuutena, ja heitä ohjeistettiin olemaan "vaativia" asiakkaita. Haamuasiakaskäyntien teemoiksi valittiin

- kirjastotilojen saavutettavuus ja käytettävyys
- palvelutapahtumien onnistuminen
- vuorovaikutustilanteet

Kirjasto otti tavoitteeksi, että kirjaston palvelu on paitsi "hyvää", myös aktiivista, innostunutta ja luovaa. Aiemmin saadun asiakaspalautteen mukaan kirjastojen tilat ovat asiallisia, siistejä ja yleensä myös esteettömiä. Kirjaston tavoite oli, että tilat olisivat myös kutsuvia, viihtyisiä ja esteettisiä. Tiedonkeruuta varten tehtiin erilliset lomakkeet (katso tarkemmin liite 1). Pääkirjaston haamuasiointia varten lomaketta muokattiin eri osastoille sopivaksi. Haamuasiointin tavoitteena ei ollut löytää "virheellisiä" tilanteita tai "huonoja" kirjastoja, vaan saada kokonaiskuva palvelusta ja antaa työvälineitä kirjastojen palvelukulttuurin parantamiseen.

Lähikirjastoissa haamuasiointia tehtiin kaiken kaikkiaan 21 kirjastossa. Aseman kirjasto ei ollut mukana, koska se oli arviointikäyntien aikaan remontissa. Kirjastoihin tehtiin kaksi tai kolme käyntiä 1-3 hengen ryhmissä. Pääkirjaston kaikilla kuudella osastolla käytiin yhdeksän kertaa. Käynneistä täytettiin yhteensä 55 lomaketta lähikirjastoista ja 54 pääkirjastosta. Aineistoa käsiteltiin sekä kirjastokohtaisesti että tekemällä siitä vertailuita ja yhteenvetoja.

2.1.2 Haamuasiointin tulokset

Kolmasosassa lähikirjastojen vastauksia todettiin, ettei ulkona ollut riittävästi opasteita ja että kirjastoa oli vaikea löytää. Kirjastojen sisäänkäynnit pidettiin yleensä neutraaleina ja siisteinä, sen sijaan esteettömyydessä oli monissa kirjastoissa parannettavaa. Kirjastojen aukioloaikoja ja sisäopasteita pidettiin yleisesti riittävinä. Asiakaspäätteet ja automaattit oli helppo löytää ja ne olivat useimmiten vapaana. Aineisto oli siististi esillä ja haettu aineisto löytyi yleensä melko helposti. Negatiivista palautetta kirjastot saivat henkilökunnan käyttäytymisestä: noin puolessa vierailuista henkilökunta ei reagoinut saapujaan oma-aloitteisesti, myöskään asiakkaan poistuessa henkilökunta ei hyvästellyt.

Aineiston etsimisessä palvelua sai pyydettyä ja siinä yhteydessä henkilökunta oli yleensä iloinen ja ystävällinen. Henkilökunta sai palvelualltiudesta paljon positiivista palautetta. Asiakkaan toiveista ja tarpeista oltiin kiinnostuneita ja apua saatiin aina, kun sitä pyydettiin. Sen sijaan muissa palvelutilanteissa asiat hoidettiin kasvot peruslukemilla.

Selkeä tulos oli se, että asiakkaita ei tarjouduttu opastamaan automaattien käytössä. Kaiken kaikkiaan haamuasioijat olivat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kysyttäessä kouluarvosanaa (4-10) asiakaskäynnistä kokonaisuutena arvosanat vaihtelivat viiden ja kymmenen välillä, yleisin arvosana oli kahdeksan. Lähikirjastojen palvelua koskevaksi kokonaisarvosanaksi tuli 7,0. Kirjaston koko ei vaikuttanut saatuun arvosanaan.

Pääkirjaston haamuasioinnin tulokset olivat hyvin samanlaisia kun lähikirjastoissa. Pääkirjaston osastoja pidettiin siisteinä ja opasteita riittävinä. Palvelutiskit oli helppo löytää ja ne olivat siistejä, esitteitä oli tarpeeksi ja aineisto oli laitettu hyvin esille. Kysyttäessä henkilökunnan reagoimista saapuvaan asiakkaaseen vastaukset vaihtelivat melkoisesti pääkirjaston eri osastojen välillä. Myös hyvästelyssä oli eroja eri osastojen käytännöissä. Yli puolet haamuasioijista totesi, ettei henkilökunta reagoinut oma-aloitteisesti saapuvaa asiakasta eikä myöskään tarjonnut pyytämättä apuaan. Suurin osa palvelutilanteista hoidettiin kasvot peruslukemilla. Palvelu koettiin kuitenkin asiantuntevaksi ja ripeäksi. Kokonaisarvosana palvelusta vaihteli osastoittain 7,6-9 välillä niin, että pääkirjaston käynneissä kokonaisarvosanaksi tuli 8,3.

Oulun kaupunginkirjaston haamuasioinnin aineistoa ja kokemuksia on hyödynnetty mm. Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjaston sekä Porin kaupunginkirjaston tietopalveluosaston asiakaspalvelun parantamishankkeissa.

2.2 Kyläilyjä kirjastoissa

Kyläily-menetelmä on saanut vaikutteita benchmarkingista ja vertaisarvioinnista. Benchmarking tarkoittaa luovaa vertailua tai vertailukehittämistä. Siinä valitaan arvioinnin kohde ja etsitään sellainen organisaatio, joka koetaan hyväksi ja toimivaksi valitussa arviointikohteessa. Tämän jälkeen tutustutaan organisaatioon ja siihen, miksi kyseinen organisaatio on onnistunut niin hyvin toiminnassaan. Vertaisarviointi tarkoittaa työmenetelmiä, kuten esimerkiksi kehittävät vertaiskäynnit ja reflektiivinen benchmarking. Kehittävän vertaiskäynnin ideana on, että samaan ammattiryhmään kuuluvat, samanlaisten työyksiköiden tai samojen ongelmien/työalueiden parissa toimivat kehittävät yhdessä toimintaa. Menetelmää voidaan toteuttaa vierailukäynneillä, jotka voivat olla yksipuolisia, vastavuoroisia tai monenvälisiä. Apuna voidaan käyttää esimerkiksi etukäteen valmisteltuja kysymyslistoja. Vertailukäynneillä tutustutaan kumppanien toimintaan, peilataan omaa ja vierailukohteen toimintaan, mutta samalla myös kartoitetaan vahvuuksia ja kehittämiskohteita. Sekä benchmarking- että vertaisarviointi-menetelmissä on olennaista oman toiminnan tunteminen ja tätä kautta myös itsearviointi. (Kortelainen 2003, 37)

2.2.1 Kevytkyläilyjen toteutus

Kirjastojen kyläilyjä kehittämismenetelmänä alettiin kehittää pohjoisten kirjastojen yhteisessä arviointiprojektissa Parkissa 2000-luvun alkupuolella. *Palvelumuotoilun poluilla* -hankkeessa kyläilyiden teemoiksi valittiin kirjastojen viestintä ja kirjastojen ulkoiset seikat, kuten kirjastojen viihtyvyys ja visuaalinen ilme. Teemoista rakennettiin lomake, johon koottiin seikkoja, joihin tulisi kyläilykäynnillä kiinnittää huomiota. Kyläilyiden tulokset dokumentoitiin kirjallisesti lomakkeeseen (liite 2). Monet myös ottivat valokuvia vierailullaan. Kyläilyiden ideana oli kartoittaa toimintoja, jotka on toteutettu tavalla, josta voitaisiin ottaa mallia omassa kirjastossa. Toisaalta tavoite oli myös selvittää, löytyykö vierailukirjastosta sellaisia toimintatapoja, joita vierailijoiden mielestä kirjastossa voitaisiin kehittää. Tarkoituksena ei ollut kritisoida vierailukirjaston toimintatapoja, vaan oppia toisten hyvistä käytännöistä ja toisaalta tuoda ulkopuolisen näkökulmasta esille kehitettäviä asioita.

Oulun kaupunginkirjaston lähikirjastot jaettiin kolmen kirjaston ryhmiin koon mukaan. Tarkoituksena oli tehdä vierailuja joko yhteen tai kahteen samassa ryhmässä olevaan kirjastoon, jotka ovat suunnilleen samankokoisia keskenään. Ryhmät valittiin niin, että jokaisessa ryhmässä oli aina sekä "uuden" että "vanhan" Oulun kirjastoja. Kyläilyiden "tutkimusparit" muodostuivat lähikirjastojen henkilökunnasta. Kirjastot saivat päättää sekä kyläilyjen

ajankohdat että kyläilyihin osallistuvat. Toivomus oli kuitenkin, että kyläilemään lähtisivät ne henkilöt, jotka vastaavat kirjaston kehittämisestä.

Kevytkyläily toteutettiin marraskuussa 2012. Kirjastoista vierailtiin vähintään yhdessä kohteessa, mutta usein kyläilyjä tehtiin molempiin samassa ryhmässä oleviin kirjastoihin. Kyläilyillä käytiin pääasiassa 2-3 hengen ryhmissä, joskus vierailuihin oli osallistuttu koko henkilökunnan voimin. Jokaisesta kyläilyistä täytettiin oma lomake, joista tehtiin kirjastokohtaiset yhteenvedot.

Vuoden 2013 kevytkyläilyitä oli yhteensä 32. Vierailut toteutettiin muutaman päivän pituisina jaksoina, siten, että jokaiselle vierailijalle oli vastavierailija. Kyläilyidea toteutettiin myös Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnan vierailulla Seinäjoen kaupunginkirjastoon joulukuussa 2012. Kyläilylomakkeella kerättiin uudesta Apila-kirjastosta kommentteja, joista koostettu yhteenveto toimitettiin Seinäjoen kirjastoon.

2.2.2 Kevytkyläilyjen tulokset

Kyläilyissä otettiin paljon valokuvia. Kevytkyläily-lomaketta pidettiin toimivana ja kattavana työvälineenä. Arviointi oli suhteellisen avointa, sekä positiivisia että negatiivisia kommentteja saatiin paljon. Joissakin kirjastoissa kyläilijät olivat tosin varsin kohteliaita kommentteissaan, minkä seurauksena kehitettäviä kohteita mainittiin selvästi vähemmän kuin myönteisiä asioita. Kyläilyt herättivät innostusta kirjastoissa, toisten kirjastojen arviointi koettiin opettavaiseksi, kiinnostavaksi ja hauskaksi. Osallistujien palaute kevytkyläilyistä oli hyvin myönteinen: vierailujen koettiin avartaneen työntekijöiden näkökantoja siihen, miten asiat voidaan tehdä. Ne toivat myös uusia ideoita mm. aineiston esillepanosta ja opasteista.

Kyläilyistä saadut tulokset annettiin tiedoksi sekä kunkin kirjaston johtajalle että alueen aluekirjastopäällikölle. Saatua aineistoa on hyödynnetty kirjastojen kehittämiseen, visuaalisen ilmeen suunnittelussa ja yhteisten käytänteiden kehittämisessä. Etenkin niissä kirjastoissa, joissa kyläilijät kiinnittivät huomiota vaikkapa puutteellisiin opastuksiin, kyläilyistä saatuja havaintoja on hyödynnetty kirjastojen itsepalvelutuntien käyttöönotossa ja omatoimikirjastojen suunnittelussa.

2.2.3 Heavykyläilyjen toteutus

Kevytkyläilyjen onnistuminen synnytti ajatuksen systemaattisista pitempiaikaisista vierailuista. Kirjaston johto näki tarpeellisena työntekijöiden kierrättämisen kirjastosta toiseen, jotta sijaisten järjestäminen olisi helpompaa tiukkana taloudellisena aikana, jolloin ei voida palkata ulkopuolisia sijaisia. Tavoitteena oli myös tiivistää yhteistyötä kirjastojen välillä ja tutustuttaa "uuden" ja "vanhan" Oulun kirjastojen työntekijöitä toisiinsa. Varsin suuri osa henkilökunnasta oli työskennellyt pitkään samassa toimipisteessä, joten monet saattoivat kaivata vaihtelua työympäristöön. Vierailut eri kirjastoissa nähtiin mahdollisuutena työntekijöiden ammattitaidon kehittämiseksi. Niinpä osana *Palvelumuotoilun poluilla* -hanketta järjestettiin henkilökunnalle vuonna 2013 mahdollisuus työskennellä ennalta sovittu aika toisessa toimipisteessä. Vierailuja alettiin kutsua heavykyläilyiksi.

Vierailut toteutettiin eripituisina jaksoina. Tarkoitus oli, että vierailun tulisi kestää vähintään kolme viikkoa, tosin monet vierailut kestivät kuitenkin vain kaksi viikkoa. Vierailut toteutettiin lähes poikkeuksetta siten, että kahdesta eri kirjastosta tehtiin vastavuoroisia vierailuja niin, että työntekijät vaihtoivat työpaikkaa ennalta sovituksi ajaksi. Tarkoitus oli, että ennen vierailua mietitään valmiiksi sellaisia toimintoja tai työtehtäviä, joihin haluttiin löytää uusia ratkaisuja. Heavykyläilyssä oli tarkoitus kiinnittää huomiota henkilökunnan työtiloihin sekä asiakastiloissa että työhuoneissa. Lomakkeessa kysyttiin myös, miten työt on jaettu ja mitä työtä tehdään mihinkin aikaan. Asiakkaiden opastamisesta oli myös oma osio.

Lopuksi kysyttiin, mikä vierailukirjastossa oli parasta ja mitä kannattaisi kehittää. Vuoden 2013 aikana toteutettiin Oulun kaupunginkirjastossa 20 ns. heavykyläilyä.

2.2.4 Heavykyläilyjen tulokset

Jokainen heavykyläilijä täytti vierailustaan palautelomakkeen, jonka hän toimitti sekä esimiehelleen että oman kirjastoalueensa aluekirjastopäällikölle. Palaute käsiteltiin kyläilijöiden ja esimiesten välisessä keskustelussa. Kyläilijät mainitsivat keskustelleensa satunnaisesti omien työtovereidensa kanssa palattuaan takaisin omaan kirjastoonsa. Kirjastoissa ei erikseen järjestetty palautetilaisuuksia, joissa kyläilijät olisivat kertoneet työtovereilleen kokemuksistaan. Palautteet toimitettiin hankkeen projektityöntekijälle analysoitavaksi. Tämä lisäksi heavykyläilijöille järjestettiin oma palautetilaisuus, johon osallistui 17 henkilöä.

Heavyvierailijat korostivat palautteissaan sitä, että vierailu koettiin positiivisena. Vierailu piristi työrutiineja ja paransi työssä jaksamista. Vierailun myötä tulivat tutuiksi eri toimipisteiden toimintatavat. Useammassa palautteessa korostettiin sitä, että vierailuista tarttui mukaan myös eri toimipisteissä käytettyjä työtapoja, jotka usein olivat paremmin järjestelty kuin omassa toimipisteessä. Tällaisina muutoksina mainittiin mm.:

- Tilityksissä otettiin käyttöön valmis excel-pohja tilityksiä varten. Nopeuttaa paljon tilitystä.
- Paikalla olevat varatut niteet tallennetaan tiskin koneen työpöydälle. Sieltä nopea tarkistaa.
- Tiskillä paperilla aamu/iltatoimet. Hyvä apuväline silloin, kun talon rutiinit eivät ole hallussa.
- Muutoksia lehtien ja kuorman käsittelyssä.

Kyläilyjen seurauksena töiden järjestelyssä tapahtui erilaisia uudistuksia, joilla pyrittiin saamaan aineistonkäsittely nopeammaksi ja helpommaksi. Kyläilyjen jälkeen kirjastoissa myös innostuttiin järjestämään paikkoja paremmin. Moni mainitsi, että vierailukirjasto oli siistimpi kuin oma, jonka seurauksena omassakin kirjastossa alettiin kiinnittämään siisteyteen enemmän huomiota. Jonkun verran tuli negatiivista palautetta vierailukirjastojen kokoelman huonosta järjestyksestä, työtilojen ergonomisista ongelmista ja sekavasta töiden organisoinnista.

Heavykyläilijät suhtautuivat erittäin positiivisesti vierailuihin toisissa kirjastoissa. Palautteissa ehdotettiin, että vierailuista voisi saada jonkinlaista palkintoa. Se voisi lisätä yleistä innostusta kokeilemaan vierailua jatkossa. Lisäksi henkilöstö toivoi myös johdon osallistuvan vierailuihin. Heavykyläilijät esittivät myös ajatuksen vierailuista ilman vastavuoroa. Periaatteessa tämä olisi apuvoimana olemista tarvittaessa toisissa toimipisteissä.

Heavy-kyläilyjen myötä on tapahtunut muutoksia sekä asenteissa että toimintatavoissa. Kerran kyläilyssä olleet ovat valmiita lähtemään uudestaan. Palautteissa todettiin myös, että on helpompaa lähteä tekemään sairaslomasijaisuuksia kirjastoon, jossa ollaan oltu kyläilemässä. Kyläilyn tuloksia oli helppo hyödyntää, kun kyläilijä on kirjannut huomionsa systemaattisesti lomakkeeseen.

Heavykyläilyistä saadut kokemukset vaikuttivat siihen, että syksyllä 2013 kirjaston laajennettu johtotiimi otti tavoitteeksi kirjaston koko henkilökunnan osallistumisen heavykyläilyihin vuoden 2015 loppuun mennessä. Esimies ja työntekijät tulevat yhdessä sopiaan kyläilyjen ajankohdan ja kohdekirjaston.

2.3 Palvelupolkuja pääkirjastossa

Vuoden 2011 hankkeessa opiskelijat olivat havainnoineet asiakkaiden käyttäytymistä pääkirjastossa. Vaikka siitä saatiin kiinnostavia tuloksia, havainnointia ei kuitenkaan haluttu tässä hankkeessa toistaa. Sen sijaan toteutettiin pääkirjaston asiakkaiden palvelupolkujen selvittely. Tarkoitus oli selvittää, miten asiakkaat liikkuvat pääkirjastossa, kuinka henkilökunnan apua tai erilaisia laitteita käytetään, mitkä kohteet kiinnostavat asiakkaita.

Myös tämä tutkimus tehtiin yhteistyössä Oulun seudun ammattikorkeakoulun kanssa. Mukana oli 32 kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelman toisen vuosikurssin opiskelijaa. Pääkirjaston osastojen pohjapiirroksista tehtiin lomake, johon kävijät merkitsivät kulkureittinsä ja pysähdyspaikkansa. Opiskelijat jakoivat kirjastoon saapuville asiakkaille lomakkeita pääkirjaston ala-aulassa kahden viikon aikana yhteensä 30 tunnin ajan. Taustatietoina

lomakkeissa kysyttiin vastaajan sukupuolta, ikää ja kirjastossa käynnin kestoajaa (liite 3). Vastaajilla oli mahdollisuus myös vapaaseen kommentointiin kirjaston toimintaan ja palveluun liittyen.

Lomakkeita palautettiin yhteensä 634 kpl. Tulosten mukaan kolme neljäsosaa kävijöistä oli kirjastossa alle tunnin, yli kaksi tuntia oli vain 5 % vastaajista. Hieman yli puolet vastaajista oli naisia, iältään vastaajat jakaantuivat niin, että 20 % oli alle 25-vuotiaita, 60 % 25-65-vuotiaita ja 20 % yli 65-vuotiaita. Puolet vastaajista kävi vain yhdellä osastolla, osastoista suosituimpia olivat lehtisali ja aikuisten lainausosasto. Noin 40 % vastaajista käytti lainausautomaattia, saman verran oli palautusautomaatin käyttäjiä. Asiakaskoneita käytti noin 13 % kävijöistä. Näyttelyihin tutustui melko pieni osa vastaajista. Palvelutiskeillä kertoi asioineensa noin neljäsosa kävijöistä.

Palvelupolkulomakkeiden jatkotyöskentelyyn keskittyi kolme opiskelijaa. Tarkempaan analyysiin otettiin mukaan 560 lomaketta. Tavoitteena oli profiloida erilaisia kirjaston käyttäjiä. Opiskelijat löysivät kirjaston käyttäjistä seuraavia käyttäjäryhmiä:

- lehtisalin käyttäjä: 25-65-vuotias mies (30 % kaikista lehtisalin käyttäjistä)
- tiskipalvelun käyttäjä, automaattien käyttäjä: 25-65-vuotias nainen (40 % palvelujen käyttäjistä)
- kopiokoneen käyttäjä: yli 65-vuotias mies (50 % kopiokoneen käyttäjistä)

Avovastauksia saatiin runsaasti. Yksittäisistä osastoista lehtisalia koskevia palautteita oli eniten, muuten palautteet oli jaoteltu sen mukaan, koskivatko ne kokoelmaa, asiakaspalvelua, opiskelumahdollisuuksia, näyttelyitä ja tapahtumia tai jotain muuta. Vastaukset jaoteltiin ruusuihin (89 palautetta), risuihin (60 palautetta) ja kehittämisideoihin (48 palautetta). Lehtisalin valikoimaa kehuttiin paljon, valituksia tuli lähinnä äänekkäistä asiakkaista. Asiakaspalvelusta tuli sekä ruusuja että risuja, hymyä kaivattiin, mutta toisaalta asiakaspalvelijoita kehuttiin ystävällisiksi. Vessojen siisteydestä valitettiin monissa palautteissa, opiskelijoille kaivattiin lisää rauhallista lukutilaa. Näyttelyt ja tapahtumat saivat lähes pelkästään positiivista palautetta.

2.4 Puhelinhaastatteluaineiston hyödyntäminen

Analystica Oy teki syyskuussa 2011 puhelinhaastattelun oululaisille. Tutkimuksella kerättiin tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä kirjaston asiakaspalveluun. Syksyllä 2012 aineiston käsittelyä jatkettiin kokoamalla puhelinhaastattelujen tuloksista kirjastokohtaisia yhteenvetoja. Haastattelussa suurimmiksi ongelmiksi kirjaston asiakaspalvelussa nousivat henkilökunnan aktiivisuuden puute ja se, ettei asiakkaita tervehditty eikä muutenkaan huomioitu. Tässä hankkeessa haluttiin selvittää, oliko kirjastoissa tapahtunut muutosta saatujen palautteiden perusteella. Sen selvittämiseksi tehtiin puolistrukturoitu haastattelulomake, jolla haastateltiin niiden kirjastojen johtajat, joiden kirjastoista oli saatu palautetta vuoden 2011 puhelinhaastattelussa. Haastatteluilla haluttiin saada ideoita siitä, miten palvelua voitaisiin kehittää. Samalla haluttiin kartoittaa sekä hyviä ja toimivia käytänteitä että myös mahdollisia epäkohtia.

Kirjastonjohtajille jaettiin etukäteen tutustuttavaksi puhelinhaastattelujen pohjalta kirjastoittain saadut palautteet ja haastattelun runko (liite 4). Haastattelut tehtiin pääsääntöisesti kahdenkeskisesti, joihinkin haastatteluihin osallistui myös muuta henkilökuntaa. Haastattelujen teemoja oli etukäteen pohdittu henkilökunnan kanssa. Haastatteluista tehtiin yhteenveto, jota on käytetty kirjastojen kehittämissäpäivien yhteydessä.

Kirjastonjohtajien haastattelut sujuivat rakentavasti ja pohdiskellen. Joskus negatiivisen palautteen käsittely oli vaikeaa, saaduille tuloksille yritettiin löytää selityksiä. Vastaajien muutosajatukset kohdistuivat usein "itsen" ulkopuolelle, automaatteihin ja laitteisiin, tilojen muunneltavuuteen ja aukioloaikoihin. Haastattelujen perusteella kaikkien kirjastonjohtajien tavoitteena oli, että asiakkaiden on helppo tulla kirjastoon, hyvä tunne käynnistä säilyy ja asiakkaat tulevat mielellään uudelleen. Haastateltavat kaipasivat enemmän koulutusta asiakaspalvelusta, toivottiin työnkiertoa, kokemusten jakamista ja yhteistyötä kirjastojen kesken. Puhelinhaastattelun tulosten perusteella oli jo

tehty muutoksia kirjastojen arjessa: tila- ja kalusteratkaisuja oli kehitetty, tiedotusta oli parannettu ja asiakaspalvelua oli pyritty jalkauttamaan tiskin takaa hyllyjen väliin.

2.5 Asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneiden haastattelut

Mercuri International Oy järjesti joulukuussa 2011 koulutuksen, jonka tavoitteena oli vahvistaa ymmärrystä hyvän asiakaspalvelun merkityksestä osana ammattimaista työskentelyä. Koulutuksen sisällön teemat olivat (1) asiakaspalvelun haasteet ja mahdollisuudet, (2) mitä on hyvä palvelu, (3) asiakkaaseen vaikuttaminen ja (4) haastavien asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen. Koulutus järjestettiin Hotelli-Ravintola Lasaretin tiloissa ja siihen osallistui 10 henkeä. Koulutukseen osallistuneiden kanssa pidettiin palautekeskustelu koulutuksesta ja annista noin kuukausi koulutuksen jälkeen.

Palvelumuotoilun poluilla -hankkeen yhteydessä haasteltiin koulutukseen osallistuneita vielä uudelleen, jotta saataisiin selville, mitä koulutuksesta oli jäänyt mieleen ja miten koulutukseen anti näkyy työssä. Tarkoitus oli myös kerätä kommentteja, ideoita ja hyviä käytänteitä asiakaspalvelusta. Haastatteluja varten tehtiin puolistrukturoitu lomake (liite 5). Haastattelut tehtiin kahdenkeskisesti.

Haastatellut olivat kokeneet koulutuksen hyödylliseksi, vaikka koulutuksessa käytyt asiat olikin koettu tutuiksi. Koulutuksessa esiin tulleet hyvän palvelun perusteet tiedettiin, mutta koettiin, ettei niitä ole helppoa siirtää jokapäiväiseen toimintaan. Koulutus oli kuitenkin toiminut hyvänä kertauksena ja herättelynä asiakaspalvelutyötä tekeville. Haastatellut olivat koulutuksen jälkeen kiinnittäneet omaan käyttäytymiseensä enemmän huomiota. Monet vastaajat mainitsivat tervehtimisen, hymyn, aktiivisuuden ja aloitteellisuuden lisääntyneen. palvelutiskeiltä oli siirrytty asiakkaiden pariin, asiakkaille oli tarjottu aktiivisemmin erilaisia vaihtoehtoja. Vastaajien mielestä muutoksia hidastivat vanhat tottumukset, kiire ja resurssien puute.

2.6 Yhteisten käytänteiden kehittäminen

Keväällä 2012 Oulun seudun ammattikorkeakoulun opiskelija Merit Lahnaoja teki Oulun kaupunginkirjastolle opinnäytetyön, jonka aiheena oli Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen (Hakeutuvat kirjastopalvelut, Myllyojan ja Maikkulan kirjastot) käytänteet. Opinnäytetyössä tutustuttiin näiden kolmen toimipisteen työtapoihin ja tutkittiin, olisiko kirjastoissa sellaisia käytänteitä, joita voitaisiin hyödyntää myös muissa pisteissä. Vertailun tuloksena todettiin, että monissa asioissa kirjastot toimivat eri tavoin. Opinnäytetyössä tuotiin esille ehdotuksia työtapojen muuttamiseksi ja yhtenäistämiseksi.

Palvelumuotoilun poluilla -hankkeessa perehdyttiin opinnäytetyöhön tarkemmin ja siinä esitetyistä käytänteistä koottiin listaus, joka annettiin neljälle pilottikirjastolle (Haukipudas, Martinniemi, Ritaharju, Kaijonharju) kommentoitavaksi. Ehdotuksia tehtiin mm. tilankäytön tapahtumien, laitteiden, logistiikan ja opasteiden kehittämisestä ja yhtenäistämisestä. Kirjastojen tehtävä oli pohtia käytänteiden toimivuutta, kokeilla niitä käytännössä ja löytää niistä hyviä esimerkkejä. Joitakin ehdotuksista oli jo toteutettu kirjastoissa ja joitakin ei voitu toteuttaa tilojen tai kustannusten vuoksi. Viestinnässä ja ohjeistuksissa löytyi eniten yhdenmukaistettavia käytäntöjä.

2.7. Kokoelmien kehittäminen opinnäytetöiden perusteella

Palvelumuotoilun poluilla -hankkeeseen liittyen tehtiin Oulun seudun ammattikorkeakoulussa kaksi kokoelmien kehittämiseen liittyvää opinnäytetyötä.

Laura Lanton opinnäytetyössä *Uuden Oulun kirjastojen tilastovertailua* selvitettiin kymmenen "uuden Oulun" kirjaston lainaus ja kokoelmatilastoja vuosilta 2008, 2010 ja 2012. Mukana olivat Kaakkurin, Karjasillan, Koskelan, Maikkulan, Puolivälänkankaan, Tuiran ja Ylikiimingin kirjastot "vanhasta" Oulusta, ja yhdistyneistä kunnista Haukiputaan, Kiimingin ja Oulunsalon kirjastot. Tutkimuksen kohteena oli aikuisten osastojen kirja-aineisto pääluokista 2, 3, 4 ja 6. Tutkimuksessa havaittiin selviä eroja kirjastojen välillä sen mukaan, kuinka paljon kokoelmaa käytetään. Aineiston kiertonopeus vaihteli kirjastoittain ja pääluokan mukaan. Se ei korreloinut selvästi kirjaston koon kanssa. Aineistojen poistomääriä tutkittaessa ei löytynyt mitään systemaattisuutta, poistot painottuivat eri vuosina eri kirjastoihin. Tutkimuksen johtopäätöksenä oli, että etenkin niissä kirjastoissa, joissa aineiston kierto oli heikkoa, tulisi kokoelmatyössä panostaa voimakkaasti poistotyöhön. Verratessa poistojen määrää yleisten kirjastojen laatusuosituksessa esitettyyn lukuun (poistoja tulisi tehdä vuosittain 8 % kokoelmasta) voitiin todeta, että suurimmassa osaa tutkituista luokista missään kirjastossa ei ylletty suositeltuun poistojen määrään. (Lantto 2013)

Minna Ikosen opinnäytetyössä *Hankintojen ja poistojen vaikutus aineiston kiertoon* tarkasteltiin Haukiputaan, Kaakkurin, Kaijonharjun, Karjasillan, Kiimingin, Maikkulan, Myllyjojan ja Oulunsalon kirjastojen kokoelmatyötä. Tutkittavina kohteina olivat em. kirjastojen historialuokan kirjojen kokoelma, hankinta, poistot ja lainaus vuosina 2008-2012. Tutkimuksessa todettiin, että historia-luokan teokset luonteensa vuoksi eivät täytä suositusnormia, jonka mukaan kokoelmasta tulisi poistaa 8 % vuosittain. Tutkimuksessa selvitettiin myös alueiden väestön ikäjakauman vaikutusta historian luokan teosten käyttöön, mutta yhteyttä lainojen ja asukkaiden ikäjakauman välillä ei löytynyt. Selvää tulosta ei saatu siitä, miten hankinnat ja poistot yksittäisessä tietokirjaluokassa vaikuttavat aineiston kiertoon. Kuitenkin Myllyjojan kirjaston lähellä suosituksia olevat hankinta- ja poistomäärät ja hyvä lainauskierto antaa viitteitä siitä, että säännöllinen kokoelmatyö ja aineiston uusiutuminen vaikuttavat positiivisesti aineiston käyttöön. (Ikonen 2013)

2.8 Kirjaston saaman asiakaspalautteen käsittely

2.8.1 Kirjaston sähköisen asiakaspalautteen analysointi

Oulun kaupunginkirjasto saa vuosittain useita satoja palautteita sähköisesti. Tätä palautetta on kerätty jo 1990-luvulta alkaen. *Palvelumuotoilun poluilla* -hankkeessa saatua tietoa asiakkaiden mielipiteistä haluttiin täydentää asiakkaiden omatoimisesti verkon kautta lähettämien palautteiden analysoinnilla. Oulun seudun ammattikorkeakoulun opiskelija Heli Puustinen teki kirjaston vuoden 2013 kuutena ensimmäisenä kuukautena saamasta palautteesta opinnäytetyön *Palautetta, olkaa hyvä!* Tutkimusaikana tuli yhteensä 320 palautetta, jotka jaettiin kuuteen eri luokkaan sisältönsä perusteella. Suurin osa palautteista koski asiakaspalvelua tai ne olivat luonteeltaan palvelupyynnöitä (68 kpl), paljon palautteita tuli myös tietojärjestelmistä (64 kpl), kokoelmista (62 kpl) ja käytösäännöistä (49 kpl). Palautteet olivat luonteeltaan neutraaleja tai negatiivisia, positiivista palautetta annettiin sähköisesti selvästi vähemmän kuin henkilökohtaisesti. Osa palautteista oli erilaisia kehitysehdotuksia. Negatiiviset palautteet koskivat useimmiten tietojärjestelmiä tai käytösääntöjä, positiiviset palautteet asiakaspalvelua ja neutraalit asiakaspalvelua tai kokoelmaa. Kirjastossa on palautteiden käsittelyssä vakiintunut käytäntö, jonka mukaan sähköiset palautteet jaetaan suoraan eri osastoille ja työntekijöille vastattavaksi. Kaiken sähköisen palautteen analysointi toikin mielenkiintoista tietoa saatujen palautteiden kokonaisuudesta. (Puustinen 2013)

2.8.2 Laputus

Suoran asiakaspalautteen saamiseksi järjestettiin kirjaston kaikissa toimipisteissä vuonna 2013 tempaus *Laputa kirjastosi Lainan päivänä 8.2*. Asiakkaita pyydettiin antamaan tarralapulla kirjastolle palautetta aineistosta, tiloista, palvelusta tai mistä tahansa aiheesta. Lappuja oli jaossa palvelutiskeilla ja pöydillä ja ne saattoi jättää ne mihin tahansa näkyvään paikkaan kirjastossa.

OULU

Lappuja kertyi päivän aikana yhteensä 332, pääkirjastosta 192 ja yhdestätoista lähikirjastosta yhteensä 140. Suurin osa palautteesta oli hyvin myönteistä: monissa keuhuttiin kirjastoa ylipäättään, kiiteltiin tiloja, asiakaspalvelua ja kokoelmaa. Negatiiviseksi palautteeksi tulkittiin 30 lappua. Niissä moitittiin vessojen siivottomuutta, kokoelman puutetta ja hymyttömiä asiakaspalvelijoita. Toiveita esitettiin peräti 94 lapussa. Ne koskivat enimmäkseen uutuushankintaa. Laputuksen tuloksia on käsitelty niissä kirjastoissa, joista palautetta saatiin.

3. Hankkeen puitteissa pidetyt koulutukset

Osana *Palvelumuotoilun poluilla* -hanketta Oulun kaupunginkirjaston työntekijät osallistuivat kahteen eri koulutukseen. 24.4.2013 Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus järjesti koulutuksen *Kirjastopalvelujen palvelumuotoilun työpaja*. Kouluttajina toimivat Reetta Kerola ja Taina Kontio Lapin yliopistosta. Koulutuksen perustana oli ajattelu, että palvelumuotoilu on osa laajempaa ilmiötä, jossa tuotekehityksen painopiste on siirtynyt uusien ideoiden muokkaamiseen asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Ajattelua pyrittiin havainnollistamaan monenlaisilla harjoitustehtävillä. Koulutuksessa pyrittiin rakentamaan kirjastolle asiakasprofieileja, joilla on erilaisia palvelupolkuja. Koulutukseen osallistui Oulun kaupunginkirjastosta yhdeksän henkilöä. Koulutuksesta saadun palautteen perusteella osallistujat kokivat tämän tyyppisen koulutuksen etäiseksi jokapäiväisen työn kannalta. Koulutuksesta saatiin kuitenkin virikkeitä omaan työhön.

24.5.2013 kirjasto järjesti yhdessä Mercuri International Oyn kanssa koulutuksen *Asiakaspalvelun uusi luku*, johon osallistui 32 kirjaston työntekijää. Osallistujat valittiin sillä ajatuksella, että he voisivat toimia viestinviejinä omiin työpisteisiinsä. Päivän tavoitteena oli rakentaa yhdessä toimivat palvelulupauskonseptit tukemaan päivittäistä asiakaspalvelua sekä antaa osallistujille työvälineitä ja menetelmiä oman palvelutyön analysoimiseen ja kehittämiseen. Ennen koulutustilaisuutta koulutettavien tuli arvioida itseänsä asiakaspalvelijana. Koulutuksessa harjoiteltiin erilaisia asiakaspalvelutilanteita ja arvioitiin sitä, mitä on hyvä palvelu ja miten asiakas muodostaa ajatuksensa asiakaspalvelusta. Koulutus lähestyi asiakaspalvelutilanteita hyvin käytännönläheisesti. Asiakaspalvelutilanteisiin tutustuttiin esimerkkitapauksien kautta. Kirjastopalveluja mietittiin seuraavien asiakasryhmien näkökulmasta:

- Lapset
- Koululaiset (ala-aste)
- Nuoret (yläaste)
- Opiskelijat
- Aikuiset
- Seniorit
- Erikoisryhmät

Palvelutapahtumat purettiin seuraaviin osiin: asiakkaan huomioiminen, alkutervehdys, ystävällisyys ja kohteliaisuus, aktiivisuus ja aloitteellisuus, ymmärrettävyys, vaikuttavuus, palvelutilanteen hallinta, tehokkuus ja lopuksi palvelun päättäminen.

Koulutuksesta saatu palaute oli erittäin positiivinen. Koulutus koettiin varsin käytännönläheiseksi. Hyvä puoli oli myös se, että koulutettavilla oli mahdollista käyttää omia kokemuksiansa asiakaspalvelusta esimerkkeinä.

3.1. Kirjaston henkilökunnan palvelulupaukset

Asiakaspalvelun uusi luku -koulutuksen lopuksi osallistujien tuli tehdä 1-3 palvelulupausta siitä, miten kukin itse aikoo parantaa omaa asiakaspalveluansa. Hankkeen ohjausryhmä koosti 52 saadusta palvelulupauksesta viisi kokonaisuutta:

1. Aktiivinen asiakaspalvelu

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

OULU

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.

Nämä palvelulupaukset tulevat olemaan kirjaston kehityskeskustelujen apuvälineitä ja niistä tullaan hankkeen jälkeen tekemään "seinätaulu" kaikkiin kirjastoihin. Palvelulupaukset on tarkoituksella esitetty "epävirallisessa" muodossa siksi, että niihin olisi helppo samaistua ja ne muistettaisiin paremmin. On suunniteltu, että palvelulupauksista tullaan tekemään myös kirjaston henkilökunnan yhteinen räppi tai muu esitys.

4. Hankkeen aikana käynnistetyt kehittämistoimenpiteet

4.1 Kirjastojen opasteiden uusiminen

Sekä vuoden 2011 asiakaskyselyn että haamuasioinnin tulos oli, että useiden kirjastojen ulko- ja sisäopasteet eivät ole kyllin selkeitä. Esimerkiksi jos kirjaston sijainti ei ollut entuudestaan tuttu, haamuasioijilla oli usein vaikeuksia löytää kirjastoa. Myös sisäopasteet saivat moitteita, mm. oikeita hyllypaikkoja oli vaikea löytää.

Tämän vuoksi hankkeessa päätettiin ryhtyä uusimaan kirjastojen opasteita. Laajasta kirjastoverkosta valittiin kahdeksan kirjastoa, joiden ulko-opasteiden uusiminen oli kiireisintä ja neljä kirjastoa, joiden sisäopasteet kaipasivat pikaista kohennusta. Tavoitteena oli löytää koko kirjastoa koskeva yhtenäinen linja ulko-opasteissa.

Oulun kaupungin viestintäpalvelun graafikoiden kanssa yhteistyössä tehtiin suunnitelmat uusittavista opasteista. Sisäopasteiden suunnittelussa apuna käytettiin myös arkkitehtiä. Opasteiden toteutus siirtyi alkutalveen, koska Oulun kaupungissa oli päätetty uusia graafinen ilme tammikuussa 2014.

4.2 Kirjastojen asiakasraatien perustaminen

Palvelumuotoilu-ajatukseen kuuluu olennaisena osana käyttäjien mielipiteiden kuuntelu. Oulussa päätettiin perustaa asiakkaiden näkemysten selville saamiseksi asiakasraadit kahteen kirjastoon, Kaakkurin ja Haukiputaan kirjastoihin. Kaakkuri edustaa ns. vanhaa Oulua ja Haukipudas uuteen Ouluun yhdistynyttä kirjastoa. Tavoitteena oli saada raatilaisista kirjaston vapaaehtoisia, jotka järjestäisivät yhdessä kirjaston kanssa tapahtumia. Jäsenet voisivat myös osallistua satutuntien tai it-opetusten pitämiseen tai kotipalvelutoimintaan. Hankkeen budjeteista irrotettiin kohdekirjastojen toimintaa varten pieni tapahtumaraha.

Kaakkurin kirjaston asiakasraati kokoontui vuoden 2013 aikana kaksi kertaa. Osallistujia tapaamisissa oli kirjaston edustajien lisäksi 4-6 henkilöä. Raadin tapaamisissa esitettiin paljon ehdotuksia siitä, mitä toimintaa kirjasto voisi järjestää alueella. Kaakkurin kirjastolle toivottiin omaa esitettä, parempia opasteita, kirjailijatapahtumia, lasten tapahtumia, hyvinvointipistettä, lisää äänikirjoja ja e-aineistoa, vaihtuvia näyttelyitä jne. Keskusteluissa kävi ilmi, etteivät edes aktiiviset asiakkaat tunteneet hyvin kirjaston palveluja ja kokoelmaa. Palautteen perusteella kirjasto on parantanut tiedotustaan. Asiakasraadin jäsenten ehdotuksien pohjalta kirjastossa järjestettiin kirjavinkkausta aikuisille, lapsikuoro lauloi jouluisia lauluja, Liikkuva laulureppu esiintyi tarhaikäisille ja kirjasto kokosi valmiita kirjakasseja asiakkaitten lainattaviksi.

Myös Haukiputaan asiakasraati kokoontui kaksi kertaa vuoden 2013 aikana. Raadissa on neljä naista ja yksi mies, kaikki keski-ikäisiä. Kirjastojen lakkautusuhka oli valtuustossa esillä ensimmäisen kokoontumisen aikoihin ja se vei kaiken huomion. Toisessa kokoontumisessa raati keskusteli mahdollisista kirjastossa järjestettävistä tilaisuuksista ja yhteiskumppaneista. Kirjastossa kesällä järjestetty lausuntailta *Painin sun iltasi tähtiin* oli sellainen tilaisuus, jollaisia asiakasraati halusi kirjastossa järjestettävän enemmänkin.

Asiakasraatien hyödyllisyyttä on lyhyen kokemuksen jälkeen vaikea arvioida. Kirjaston kannalta olisi hyödyllistä, että asiakasraatien jäsenet toisivat aktiivisesti oman panoksensa tapahtumien järjestämiseen, toimisivat tilaisuuksissa vapaaehtoisina työntekijöinä ja käyttäisivät kirjaston hyödyksi omaa ammattitaitoaan ja omia kontaktejaan. Vielä ei ole saatu asiakasraatien toiminnasta paljoa tuloksia, mutta kokemukset ovat kuitenkin pääosin myönteisiä. Kirjastoissa on kuitenkin huomattu, että uhkana raatien toiminnassa on, että raadeista voi muodostua "loputtomien toiveiden tynnyreitä". Siksi onkin erityisen tärkeää, että raatilaiset saadaan aktivoitua myös toteuttamaan toivottuja tapahtumia.

4.3 *Happy or not* -laitteen hyödyntäminen

Hankkeen loppuvaiheessa kirjasto päätti hankkia jatkuvan palautteen keräämiseksi kaksi *Happy or not* -telinettä, joilla asiakkaat voivat nopeasti ja helposti antaa palautetta saamastaan palvelusta. Palautetelineessä on neljä kasvokuvaa, joista asiakas voi valita sopivimman sen mukaan, millainen palvelukokemus hänellä on ollut. Laitteista saa tunneittain raportit palautteista. Kirjasto sijoittaa telineet aluksi pääkirjaston tietopalveluun ja Kaakkurin kirjastoon, laitteiden sijaintipaikkaa tullaan vaihtamaan kuukausittain. On suunniteltu, että vuoden 2014 lopussa voidaan palkita parhaan asiakaspalautteen saanut yksikkö.

5. Hankkeen vaikutukset

Jo hankkeen loppuvaiheessa oli havaittavissa sekä esimiesten että henkilökunnan asenteiden muutoksia. Kirjaston työntekijät olivat valmiimpia siirtymään toimipisteestä toiseen. Yhteisöllisyys ja toisten auttaminen on lisääntynyt. Myös käytänteitä laajassa verkossa on ruvettu aktiivisesti yhdenmukaistamaan. Negatiivisen palautteen vastaanottamisessa on kehitytty. Kirjastoissa ei enää niinkään selitellä esim. haamuasiointin tuloksia, vaan pyritään aktiivisesti muutokseen. Asiakaspalvelun laadun merkitys tiedostetaan paremmin. Tiskillä päivystämisessä on siirrytty joustavampaan palvelukulttuuriin. Tervehtiminen ja hymy ovat aiempaa herkemässä, vaikka on siinä vieläkin parannettavaa.

Palvelumuotoilun poluilla -hankkeesta on ollut kirjoituksia Oulun kaupungin henkilöstölehdessä Pyörteessä, sanomalehti Kalevassa sekä Kirjastolehdessä (Pirkko Lindberg: Kevyttä ja heavyä kyläilyä. Kevytkyläily ja heavykyläily palvelun kehittämismenetelminä Oulun kaupunginkirjastossa. Kirjastolehti 5/2013).

Vaikka hanke on päättynyt vuoden 2013 lopussa, asiakaspalvelun aktiivinen kehittäminen ei ole loppunut. Kirjastossa tullaan ottamaan palvelulupaukset käytännön työhön. Hankkeen aikana kerättyä aineistoa tullaan käsittelemään osastojen ja kirjastojen kehittämispalavereissa. Yhteistyötä Oulun seudun ammattikorkeakoulun kanssa tullaan jatkamaan. Suunnitteilla on ainakin haamuasiointin uusiminen. Kevytkyläilyt ja heavykyläilyt tulevat myös olemaan osa jatkuvaa kehittämistoimintaa.

Palvelumuotoilun poluilla -hanketta on esitelty Oulun kaupunginkirjastossa, Pohjois-Pohjanmaan ELYn järjestämissä koulutuksissa ja kirjaston maakuntakirjastokokouksissa. Lisäksi esityksiä on ollut Kouvolan, Porin, Turun, Kajaanin ja Raahen kirjastoissa. Tilaisuuksissa on ollut kuulijoita kymmenestä seitsemäänkymmeneen henkilöä, yhteensä noin 300 henkilöä. Esittelijänä on ollut Maija Saraste, paitsi Kajaanissa 2.10.2012 Raisa Lukkari. Hankkeen lyhyitä esittelyitä Oulun seudun ammattikorkeakoulun opiskelijoille ei ole erikseen tilastoitu.

- Palvelumuotoilun poluilla – tavoitteena uudenlainen asiakaspalvelukulttuuri. Kirjastojen hankepäivä, Pohjois-Pohjanmaan ELY, Oulun kaupunginkirjasto 19.9.2012
- Palvelumuotoilun poluilla – tavoitteena uudenlainen asiakaspalvelukulttuuri. Kirjastojen hankepäivä, Pohjois-Pohjanmaan ELY, Kajaanin kaupunginkirjasto 2.10.2012
- Asiakaspalvelutyön uudistaminen palvelumuotoilun avulla. Kirjastojen asiakas- ja tietopalvelupäivä Kouvolan kaupunginkirjasto 2.10.2012
- Mysteryshoppausta ja proaktiivisia asiakkaita. Hyvät, pahat ja rumat asiakkaat: uutta asennetta asiakaspalveluun. ELY-keskusten koulutus Porin kaupunginkirjastossa 20.11.2012
- Haamuasiointia Oulun kaupunginkirjastossa. Maakuntakirjastokokous Oulun kaupunginkirjastossa 1.2.2013
- Palvelumuotoilun poluilla. Monimuotoinen kirjasto -koulutus Turun kaupunginkirjastossa 3.9.2013
- Palvelumuotoilun poluilla. ELY:n hankepäivä Kajaanin kaupunginkirjastossa 12.10.2013
- Palvelumuotoilun poluilla. ELYn hankepäivä Oulun kaupunginkirjastossa 18.10.2013
- Palvelumuotoilun poluilla. Raahen kaupunginkirjaston koulutuspäivä 19.11.2013

6. Lähteet

6.1 Hankkeeseen liittyvät opinnäytetyöt

Ikonen, Minna: Hankintojen ja poistojen vaikutus aineiston kiertoon : Tarkastelussa Haukiputaan, Kaakkurin, Karjasillan, Kaijonharjun, Kiimingin, Maikkulan, Myllyojan ja Oulunsalon lähikirjastot. Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2013. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013092415514>

Lantto, Laura: Uuden Oulun kirjastojen tilastovertailua. Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2013
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201305076899>

Puustinen, Heli: Palautetta, olkaa hyvä! Oulun kaupunginkirjaston asiakaspalauteanalyysi. Oulun seudun ammattikorkeakoulu 2013. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013120419867>

6.2 Muut lähteet

Janac, Lynette ja Weis, Julie (2000). How to Start and Run Your Own Mystery Shopping Company [Ring-bound] Basic Success, Inc.

Kortelainen, Terttu (2003). Kirjastojen arviointi ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä. Pohjoisten kirjastojen arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI. BTJ Kirjastopalvelu. Helsinki.

Lahnaoja, Merit (2012). Oulun kaupunginkirjaston kolmen toimipisteen käytänteet. Hakeutuvat kirjastopalvelut, Myllyojan kirjasto ja Maikkulan kirjasto. Opinnäytetyö. Oulun seudun ammattikorkeakoulu, Kirjasto- ja tietopalvelu. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201204114290>

MSPA EUROPE. Mystery Shopping Providers Association [Viitattu 30.11.2012].
<http://www.mspa-eu.org/en/aboutus.html>.

6.3 Hankkeeseen liittyvät haastattelut, koulutukset ja tutustumismatkat

Helsingin yliopiston kirjaston palvelumuotoiluhankkeeseen tutustuminen, tapaaminen Inkeri Salonharjun kanssa 15.5.2012

Helsingin kaupunginkirjaston palvelumuotoiluhankkeeseen tutustuminen, tapaaminen Hanna Aaltosen kanssa ja vierailu Oulunkylän kirjastossa 16.5.2012

Osallistuminen Ratekoulutuksen järjestämään koulutukseen *Julkisten palvelujen suunnittelu, palvelumuotoilu ja Service Blueprint –työpaja* 24.5.2012.

Liite 1 Haamuasiakas-lomake

Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto
 Palvelumuotoilun poluilla –hanke
 syyskuu 2012

Haamuasiakkaana kirjastossa

Haamuasiakastutkimus liittyy Oulun kaupunginkirjaston Palvelumuotoilun poluilla -hankkeeseen. Palvelumuotoilu keskittyy proaktiiviseen (ennakoivaan) palvelujen kehittämiseen ja kirjastohenkilökunnan aktiiviseen osallistumiseen asiakkaiden kohtaamisessa. Yhtenä tavoitteena onkin kehittää kirjaston asiakaspalvelua proaktiivisempaan suuntaan. Haamuasiakastutkimuksella halutaan kerätä käyttäjien kokemuksia kirjaston palveluista, kirjastosta tilana ja erilaisista vuorovaikutustilanteista. Tutustu lomakkeen kysymyksiin ja osa-alueisiin etukäteen, mutta täytähän lomakkeen joko vierailusi jälkeen tai vierailusi aikana huomaamattomasti, jotta et paljastu haamuasiakkaaksi arviointikäynnillä. Vastaa valitsemalla sopivin vaihtoehto tai täyttämällä puuttuva tieto. Vastaa kysymyksiin oman vaikutelmasi mukaan ja kiinnitä huomiota koko palvelukokonaisuuteen. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettömänä.

1. Taustatiedot (molemmat täyttävät)

1) Ikä _____vuotta 2) Sukupuoli __Mies __Nainen
 _____vuotta __Mies __Nainen

3) Kirjasto, jota arvioit _____

4) Käynnin ajankohta __/__/2012, kello __:__ - __:__

5) Kuinka usein käyt tässä kirjastossa?

__ Päivittäin __ Viikoittain __ Kuukausittain __ Harvemmin __ En ole käynyt aikaisemmin
 __ Päivittäin __ Viikoittain __ Kuukausittain __ Harvemmin __ En ole käynyt aikaisemmin

6) Tutustuitko arvioitavaan kirjastoon (palvelut, sijainti, jne.) etukäteen kirjaston verkkosivuilla?

__Kyllä __Ei
 __Kyllä __Ei

7) Löysitkö tarvitsemasi tiedot helposti?

__Kyllä __En. Miksi et? _____
 __Kyllä __En. Miksi et? _____

2. Kirjastokäynti

1) Kirjasto oli helppo löytää

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

2) Ulkona oli riittävästi opasteita ja ne huomasit vaivatta

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

OULU

3) Sisäänkäynti oli (valitse sopivin vaihtoehto)

Luotaantyyntävä (roskia maassa, tahroja ovissa ja ikkunoissa, huonot opasteet, tms.)

Neutraali (melko siisti, tavanomaiset opasteet, tms.)

Siisti (puhdas, roskaton, asialliset opasteet, tms.)

Houkutteleva

Muu. Mikä? _____

4) Kirjastoon pääsee esteettömästi

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

5) Kun saavuit kirjastoon (valitse sopivin vaihtoehto)

Henkilökunta tervehti ilman katsekontaktia.

Henkilökunta tervehti ja otti katsekontaktin.

Henkilökunta tervehti hymyillen ja otti katsekontaktin.

Henkilökuntaa oli paikalla, mutta jatkoi töitään tai ei muuten reagoinut asiakkaaseen millään tavoin.

Henkilökuntaa ei näkynyt.

6) Minkä verran kirjaston henkilökuntaa oli näkyvissä?

1 2-4 5-10 10 tai yli Ei yhtään

7) Kuinka paljon kirjastossa oli muita asiakkaita?

alle 10 11-30 31-50 51 tai enemmän

8) Kirjaston aukioloajat olivat minulle sopivat

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

9) Kirjaston sisäopasteet olivat riittävät

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

10) Kun poistuit kirjastosta (valitse sopivin vaihtoehto)

Henkilökunta ei huomioinut.

Henkilökunta reagoi vasta kiitettyäsi/hyvästelyäsi.

Henkilökunta kiitti ja hyvästeli.

Henkilökunta kiitti, hyvästeli ja huomioi sinut loppuun asti

3. Case –vaihtoehdot

Valitse seuraavista kohdista **A-E** ne, joita voit arviointikäynnilläsi testata. Voit kokeilla joko kaikkia case-vaihtoehtoja tai valita niistä sopivimmat. Vaihtoehdot ovat erilaisia, joten tutustu niihin etukäteen. Voit yhdistää arviointikäynnin myös tavalliseen kirjastokäyntiin ja jos sinulla on esimerkiksi varauksia/lainattavaa/palautettavaa, voit yhdistää nämä arviointikäyntiin.

A) Case: Aineiston etsiminen itsenäisesti. Valitse jokin aineisto (esimerkiksi kirja tai lehti) ja etsi se kirjastosta. Voit käyttää aineiston valintaan ja paikallistamiseen OUTI-verkkokirjastoa. Tarkkaile muun muassa opasteita ja kirjaa huomiosi ylös.

OULU

B) Case: Aineiston etsiminen ja avun kysyminen henkilökunnalta. Valitse jokin aineisto (esimerkiksi kirja tai lehti), jonka haluat löytää kirjastosta. Pyydä apua henkilökunnalta sen löytämisessä. Tarkkaile muun muassa henkilökunnan aktiivisuutta ja ystävällisyyttä, mutta myös koko palvelukokonaisuutta. Kirjaa huomioisi ylös.

C) Case: Kirjastokortti. Jos sinulla ei ole kirjastokorttia, pyydä sellainen kirjastosta. Kiinnitä huomiota henkilökunnan toimintaan ja kirjastokortin käyttöön liittyvään ohjeistukseen, mutta myös koko palvelukokonaisuuteen. Kirjaa huomioisi ylös.

D) Case: Muu palvelutilanne. Valitse jokin aihe, josta haluat lisää tietoa, esimerkiksi kirjaston palvelut, aukioloajat tai voit pyytää myös kirjasuositusta, nettitunnukset, päivittää osoitetietosi/kirjastokorttisi tai hakea varauksia. Kiinnitä huomiota henkilökunnan toimintaan ja vuorovaikutustilanteeseen, mutta myös koko palvelukokonaisuuteen. Kirjaa huomioisi ylös.

E) Case: Lainaaminen ja palauttaminen. Lainaa tai palauta aineistoa. Kiinnitä huomiota automaattien sijoitteluun, opasteisiin, käytettävyyteen, henkilökunnan tarjoamaan palveluun, mutta myös koko palvelukokonaisuuteen. Voit käyttää lainaamiseen/palauttamiseen automaattia, pyytää apua henkilökunnalta tai kokeilla molempia vaihtoehtoja. Kirjaa huomioisi ylös.

A) Case: Aineiston etsiminen itsenäisesti

1) Etsimäsi aineisto _____

2) Käytitkö aineiston etsimiseen kirjaston asiakaspäätteitä?

__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

Jos käytit kirjaston asiakaspäätteitä tiedon etsimiseen, vastaan myös seuraaviin kysymyksiin.

Oliko kirjaston asiakaspäätteet helppo löytää?

__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

Oliko asiakaspäätteitä vapaana?

__Kyllä __Ei.

Jos odotit asiakaspäätteen vapautumista, kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?

__alle 1 min. __1-3 min. __3-5 min. __yli 5 min.

3) Olivatko opasteet (yleiset opasteet, hyllyt, hyllynpäädyt) selkeät?

__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

4) Oliko aineisto siististi esillä?

__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

5) Löytyikö etsimäsi aineisto?

__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

OULU

Jos etsimäsi aineisto löytyi, valitse seuraavista vaihtoehtoista sopivin

- a) Löysin kirjan itsenäisesti hyllystä.
- b) Henkilökunta neuvoi minut oikeaan paikkaan ja löysin itsenäisesti aineiston hyllystä.
- c) Henkilökunta vei minut oikeaan paikkaan ja auttoi etsimään aineistoa.
- d) Muu. Mitä? _____

Jos etsimääsi aineistoa ei löytynyt, mitä teit (esimerkiksi kysyit apua henkilökunnalta, varasit kirjan, tilasit kirjan jostain muusta kirjastosta, jne.)?

6) Oliko aineiston löytäminen helppoa?

7) Omia huomioita

B) Case: Aineiston etsiminen ja avun kysyminen henkilökunnalta

1) Etsimäsi aineisto _____

2) Huomioiko henkilökunta sinut oma-aloitteisesti? __Kyllä __Ei

3) Pyysitkö apua lainaus-/palautustiskiltä? __Kyllä __Ei

4) Kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?
__alle 1 min. __1-3 min. __3-5 min. __yli 5 min.

5) Oliko henkilökunta helposti tavoitettavissa?
__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

6) Löytyikö etsimäsi aineisto?
__Kyllä __Ei. Miksi ei? _____

Jos etsimäsi aineisto löytyi, valitse seuraavista vaihtoehtoista sopiva

- a) Henkilökunta neuvoi minut oikeaan paikkaan ja hain itsenäisesti aineiston hyllystä.
- b) Henkilökunta vei minut oikeaan paikkaan ja auttoi etsimään aineistoa.
- c) Muu. Mitä? _____

OULU

Jos etsimääsi aineistoa ei löytynyt, ehdottiko henkilökunta muuta ratkaisua (esimerkiksi varaaminen, kirjan tilaaminen muusta kirjastosta, henkilökunta suositteli muuta luettavaa, jne.)?

7) Kuvaile palvelutilannetta valitsemalla sopivin vaihtoehto

Henkilökunta ei osoittanut halua palvella tai oli nyrpeä palvelutapahtuman aikana.

Henkilökunta hoiti palvelutapahtuman kasvot peruslukemilla.

Henkilökunta oli iloinen ja ystävällinen.

Henkilökunta oli ystävällistä ja palvelu ylitti peruspalvelun (esimerkiksi jutteli tai suositteli luettavaa).

Muuta. Mitä? _____

8) Kuinka kuvaisit henkilökunnan palveluaktiivisuutta/aktiivisuutta (kouluarvosana)? 4 5 6 7 8 9 10

9) Omia huomioita

C) Case: Kirjastokortti

1) Huomioiko henkilökunta sinut oma-aloitteisesti? Kyllä Ei

2) Pyysitkö apua lainaus-/palautustiskiltä? Kyllä Ei

3) Kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?

alle 1 min.

1-3 min.

3-5 min.

yli 5 min.

4) Oliko henkilökunta helposti tavoitettavissa?

Kyllä Ei. Miksi ei? _____

5) Ohjeistiko henkilökunta kirjastokortin käytössä (esimerkiksi käytösäännöt, lainaaminen, palauttaminen, verkkopalvelut, jne.)?

6) Kuvaile palvelutilannetta valitsemalla sopivin vaihtoehto

Henkilökunta ei osoittanut halua palvella tai oli nyrpeä palvelutilanteen aikana.

Henkilökunta hoiti palvelutilanteen kasvot peruslukemilla.

Henkilökunta oli iloinen ja ystävällinen.

OULU

Henkilökunta oli ystävällistä ja palvelu ylitti peruspalvelun (esimerkiksi jutteli tai suositteli luettavaa).
 Muuta. Mitä? _____

7) Kuinka kuvaisit henkilökunnan palveluaittiutta/aktiivisuutta (kouluarvosana)? 4 5 6 7 8 9 10

8) Omia huomioita

D) Case: Muu palvelutilanne

1) Palvelutilanne _____

2) Huomioiko henkilökunta sinut oma-aloitteisesti? Kyllä Ei

3) Pyysitkö apua lainaus-/palautustiskiltä? Kyllä Ei

4) Kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?
 alle 1 min. 1-3 min. 3-5 min. yli 5 min.

5) Oliko henkilökunta helposti tavoitettavissa?
 Kyllä Ei. Miksi ei? _____

6) Huomioitiinko sinun toiveesi/tarpeesi palvelutilanteen aikana (valitse sopivin vaihtoehto)?
 Toiveitani/tarpeitani ei kuunneltu.
 Toiveideni/tarpeideni kuuntelemiseen ei keskitytty.
 Toiveistani/tarpeistani oltiin kiinnostuneita ja tarvittaessa esitettiin selventäviä lisäkysymyksiä.
 Muuta. Mitä? _____

7) Saitko apua palvelutilanteessa esittämäsi kysymykseen?
 Kyllä Ei. Miksi ei? _____

8) Kuvaille palvelutilannetta valitsemalla sopivin vaihtoehto
 Henkilökunta ei osoittanut halua palvella tai oli nyrpeä palvelutilanteen aikana.
 Henkilökunta hoiti palvelutilanteen kasvot peruslukemilla.
 Henkilökunta oli iloista ja ystävällisestä.
 Henkilökunta oli ystävällistä ja palvelu ylitti peruspalvelun (esimerkiksi jutteli tai suositteli luettavaa).
 Muuta. Mitä? _____

9) Kuinka kuvaisit henkilökunnan palveluaittiutta/aktiivisuutta (kouluarvosana)? 4 5 6 7 8 9 10

OULU

10) Omia huomioita

E) Case: Lainaaminen ja palauttaminen

Automaatilla (Vastaathan vain, jos kirjastossa on lainaus- tai palautusautomaatit)

1) Tehtävä Lainaus Palautus Molemmat

2) Löytyivätkö automaatit helposti?

Kyllä Ei. Miksi ei? _____

3) Oliko automaatteja helppo käyttää?

Kyllä Ei. Miksi ei? _____

4) Oliko automaatteja vapaana? Kyllä Ei

5) Jos odotit automaatin vapautumista, kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?

alle 1 min. 1-3 min. 3-5 min. yli 5 min.

6) Omia huomioita

Palvelutiskillä

1) Tehtävä Lainaus Palautus Molemmat

2) Tarjosiko henkilökunta oma-aloitteisesti apua? Kyllä Ei

3) Pyysitkö apua lainaus-/palautustiskiltä? Kyllä Ei

4) Kuinka kauan jonotuksessa kului aikaa (arvio)?

alle 1 min. 1-3 min. 3-5 min. yli 5 min.

5) Oliko henkilökunta helposti tavoitettavissa?

Kyllä Ei. Miksi ei? _____

6) Kuvaile palvelutilannetta valitsemalla sopivin vaihtoehto

OULU

- Henkilökunta ei osoittanut halua palvelulla tai oli nyrpeä palvelutapahtuman aikana.
- Henkilökunta hoiti palvelutapahtuman kasvot peruslukemilla.
- Henkilökunta oli iloinen ja ystävällinen.
- Henkilökunta oli ystävällinen ja palvelu ylitti peruspalvelun (esimerkiksi jutteli tai suositteli luettavaa).
- Muuta. Mitä? _____

7) Ehdottiko henkilökunta automaattien käyttöä? Kyllä Ei

Jos virkailija ehdotti automaatin käyttöä, ohjeistettiinko sinua niiden käyttöön (esimerkiksi sanallisesti tai henkilökohtaisesti)?

8) Kuinka kuvaisit henkilökunnan palveluaittuitta/aktiivisuutta (kouluarvosana)? 4 5 6 7 8 9 10

9) Omia huomioita

4. Arviointikäynti kokonaisuudessaan

1) Olitko tyytyväinen saamaasi palveluun (tarkoittaa tässä koko kirjastokäyntiä)?

Kyllä Ei. Miksi ei? _____

2) Palvelu oli kokonaisuudessaan (kouluarvosana); 4 5 6 7 8 9 10

3) Palvelu

Luettele kolme (3) asiaa, joihin olit *tyytyväinen* palvelussa

Luettele kolme (3) asiaa, joita palvelussa voisi *parantaa*

4) Muita huomioita arviointikäynnistä

1.1.1.

Liite 2 Kevytkyläily-lomake

Oulun kaupunginkirjasto
Palvelumuotoilun poluilla –hanke
syyskuu 2012

Parivierailut keskittyvät kirjastojen ulkoisiin seikkoihin ja visuaaliseen viestintään. Mieti etukäteen, mitä voisit ottaa opiksi (mihin erityisesti haluaisimme muutoksia/kehitystä?, miten meillä kyseinen asia toimii?) ja mitä tämä kirjasto voisi kehittää.

Vierailukohteena olevat lähikirjastot on jaettu kolmen ryhmiin. Kirjastojen johtajat voivat päättää toteuttavatko he vierailut yksin vai jonkun kanssa. Kirjastot voivat sopia keskenään käyntijärjestyksen (yksi vai useampi vierailu ja kuka käy missäkin kirjastossa).

Tarkastele ainakin lomakkeessa mainittuja seikkoja, mikä niissä on hyvää ja mitä voitaisiin vielä kehittää. Dokumentoi tuloksesi täyttämällä lomake ja valokuvaamalla löydöksesi. Muista perustella vastauksesi. Tarkoituksena on siis löytää parhaat menettely ja siirtää hyvät käytänteet yhteisiksi toimintatavoiksi. Kyseessä ei ole muiden omaksumien menettelyjen kopiointi, vaan toisilta oppiminen ja tiedon saaminen kehittämisen pohjaksi.

Vierailukohde: _____

Päivämäärä: _____

1. Opasteet ja kyltit

Tarkastelun kohde	+	-
<i>Opasteet ja kyltit</i> (ulkona ja tuulikaapissa)		
<i>Ulko-ovi</i>		
<i>Ilmoitustaulu</i>		
<i>Palvelutiskillä olevat esitteet</i>		
<i>Esitteet ja esille laitto</i>		

OULU

<i>Sisäopasteet ja kyltit</i>		
<i>Muut huomiot</i>		

2. Aineisto

Tarkastelun kohde	+	-
<i>Aineiston esillepano</i>		
<i>Näyttelyt</i>		
<i>Osastot</i> Aikuisten osasto Lasten ja nuorten osasto Lehtisali Musiikki		
<i>Muut huomiot</i>		

3. Yleinen viihtyvyys

Tarkastelun kohde	+	-
<i>Istuskelupaikat</i> <i>Lukunurkat</i> <i>Istuinryhmät</i>		

OULU

<i>Oleskelutilat</i>		
<i>Hiljaiset tilat</i>		
<i>Tilat kanssakäymiseen</i>		
<i>Tilat (ryhmä)työskentelyyn</i>		
<i>Nettityöskentelytilat</i>		
<i>Palvelutiski (palvelutiskin muoto, sijoittelu, jne.)</i>		
<i>Tilajako, osastot,</i>		
<i>Muut huomiot</i>		

4. Muut

Tarkastelun kohde	+	-
<i>Naulakko</i>		
<i>WC -tilat</i>		
<i>Muut näyttelyt</i>		

OULU

<i>Valaistus</i>		
<i>Värit ja värimaailma</i>		
<i>Muut huomiot</i>		

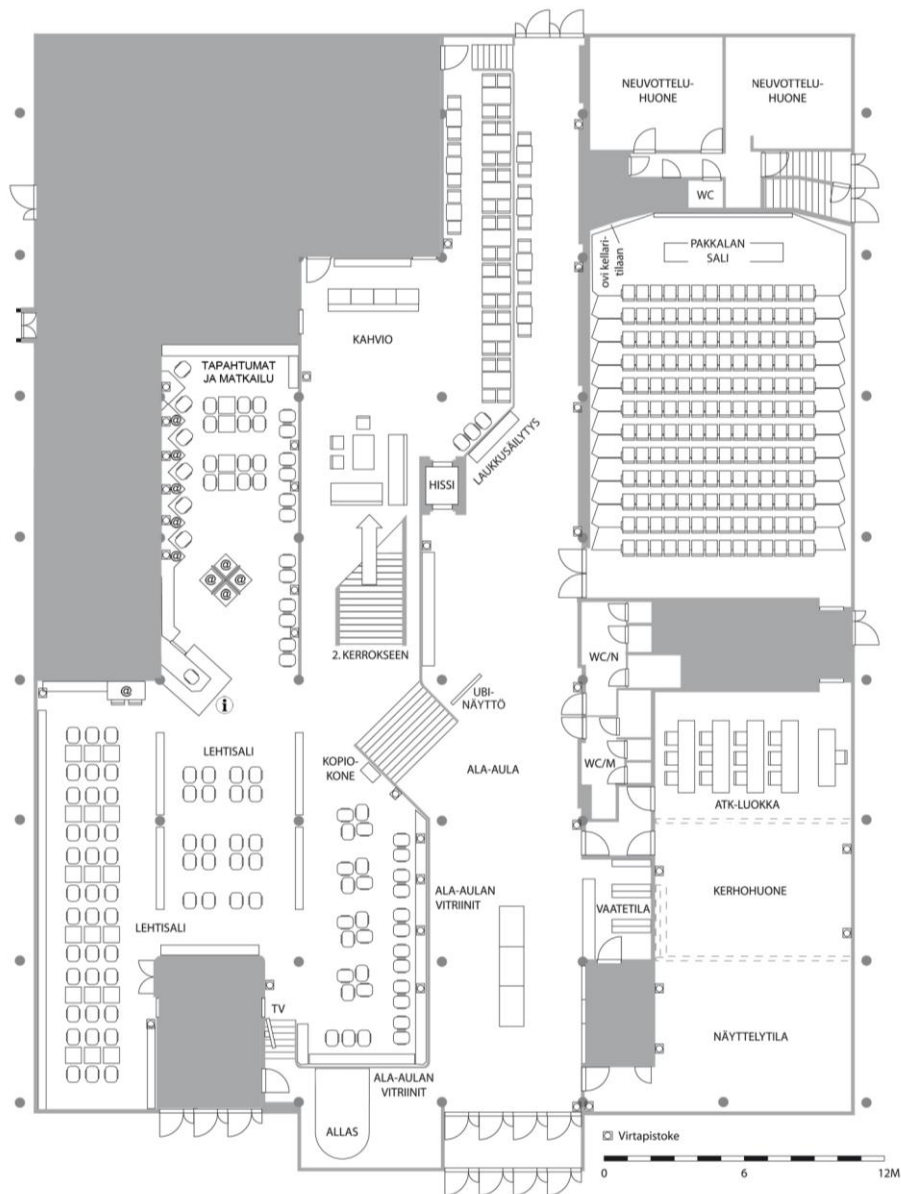
Liite 3 Palvelupolkulomake

Oulun kaupunginkirjasto
Palvelumuotoilun poluilla -hanke
syyskuu 2013



OULUN KAUPUNGINKIRJASTO - MAAKUNTAKIRJASTO

Merkitse näihin kirjaston pohjapiirroksiin kulkemasi reitti ja paikat joissa pysähdyt.

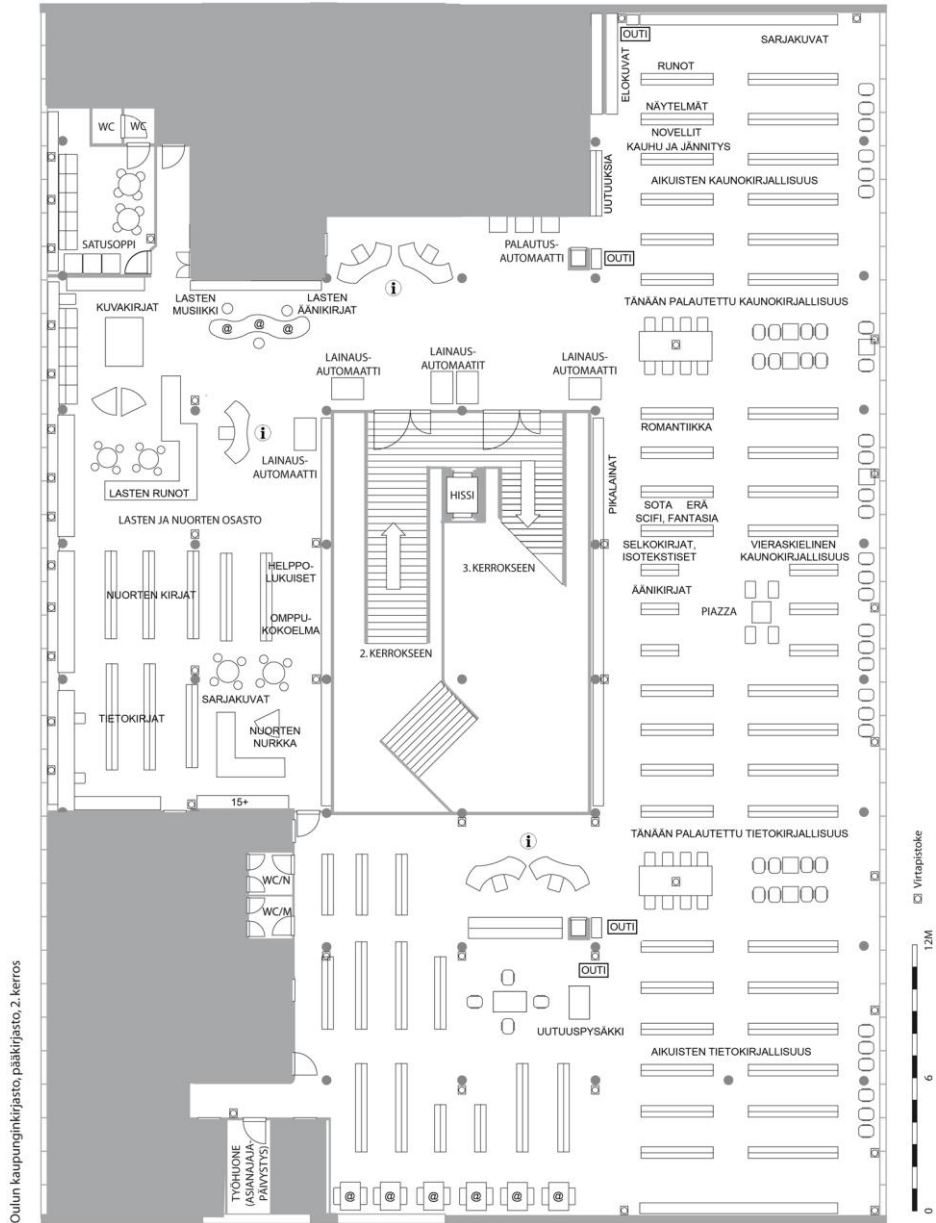


Oulun kaupunginkirjasto, pääkirjasto, 1. kerros

1. kerros



Merkitse näihin kirjaston pohjapiirroksiin kulkemasi reitti ja paikat joissa pysähdyt.

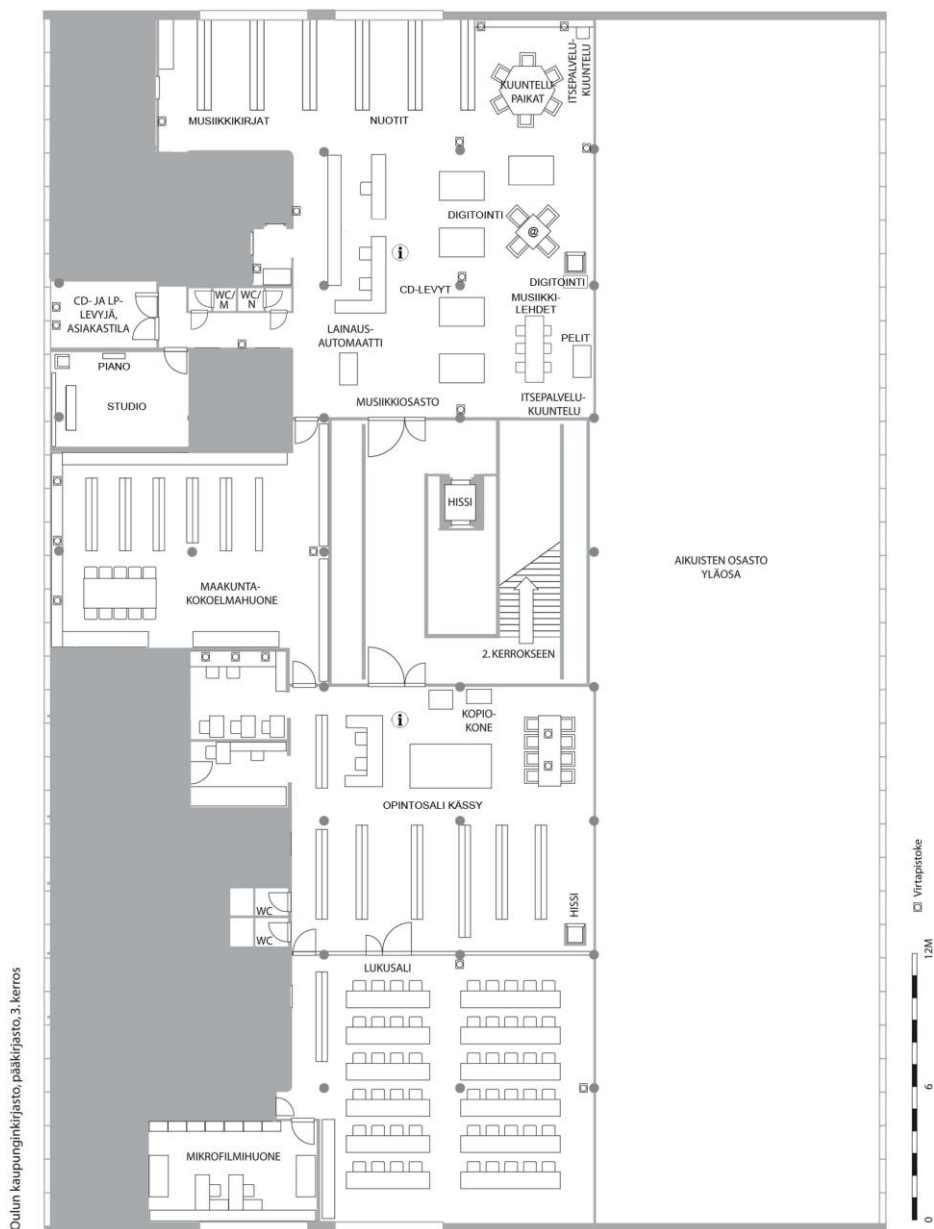


2. kerros



OULUN KAUPUNGINKIRJASTO - MAAKUNTAKIRJASTO

Merkitse näihin kirjaston pohjapiirroksiin kulkemasi reitti ja paikat joissa pysähdyt.



3. kerros



Tähän voit kommentoida kirjaston siisteyttä, järjestystä, viihtyisyyttä, asiakaspalvelua, näyttelyitä ja mitä tahansa kirjastoon liittyvää.

Päiväys: _____

Sukupuoli:

Ikä:

nainen

alle 25v

Saapumisaika: _____

mies

25-65v

Lähtöaika: _____

yli 65v

Kiitos osallistumisesta. Tämä kysely liittyy hankkeeseen, jolla pyritään parantamaan kirjaston asiakaspalvelua.

Lomakkeen palauttaneet saavat maksutta kahvin ja pullan kirjaston Tarina-kahvilasta 24.10.–16.11. välisenä aikana.

Lokakuu 2013

Liite 4 Kirjastonjohtajien haastattelurunko

Oulun kaupunginkirjasto
Palvelumuotoilun poluilla –hanke
syyskuu 2012

Kirjastonjohtajat

Haastattelulomake

1Taustatiedot

Päiväys;
Kirjasto;

Kysymykset

1. Miten kehittäisit palvelua asiakaskyselyn tulosten pohjalta?
2. Mitä muutoksia on jo tehty?
3. Miksi juuri nämä muutokset?
4. Miten muutokset näkyvät konkreettisesti?
5. Mitä haluaisit vielä muuttaa?
6. Voisiko näistä muutoksista kehittää yhteisiä käytäntöjä?
7. Mitkä asiat voivat hidastaa muutoksia?
8. Mitkä ovat mielestäsi ongelmakohtia asiakaspalvelun sujuvuuden kannalta?
9. Mitkä asiat toteutuvat hyvin?
10. Muita kommentteja/ajatuksia/ideoita

Liite 5 Asiakaspalvelukoulutukseen osallistuneiden haastattelurunko

Oulun kaupunginkirjasto
Palvelumuotoilun poluilla –hanke
syyskuu 2012

Erinomainen asiakaspalvelu –koulutus

Haastattelulomake

Osallistuit ”Erinomainen asiakaspalvelu” –koulutukseen 12.12.2011. Vastaa seuraaviin kysymyksiin koskien koulutusta. Vastaukset auttavat suuntamaan kehittämistoimenpiteitä, joten kaikki kommentit ovat tärkeitä. Vastaa kysymyksiin ja lähetä vastauksesi sähköpostitse tämän viikon aikana.

Kiitos!

1. Miten olet muuttanut toimintaasi koulutuksen pohjalta?
2. Miksi juuri nämä muutokset?
3. Miten muutokset näkyvät konkreettisesti?
4. Miten haluaisit vielä muuttaa toimintaasi?
5. Muita kommentteja