

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2015

Hanna Välimäki

ASIAKASPALVELUOHJEISTUK- SEN KEHITTÄMINEN KAARINAN KAUPUNGINKIRJASTOON



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hanna Välimäki

ASIAKASPALVELUOHJEISTUKSEN KEHITTÄMINEN KAARINAN KAUPUNGINKIRJASTOON

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia asiakaspalveluohjeet Kaarinan kaupunginkirjastoon. Asiakaspalvelu on kirjaston tärkein tehtävä ja asiakkaan on oltava aina etusijalla. Asiakaspalveluosaaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä. Asiakaspalveluohjeet auttavat kirjaston työntekijöitä tässä prosessissa. Ohjeet ovat myös hyvä työväline uuden työntekijän perehdyttämisessä.

Työn teoriaosuudessa käsitellään asiakaspalvelua. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on saada asiakas tyytyväiseksi tunnistamalla ja täyttämällä hänen tarpeensa. Onnistunut asiakaspalvelu edellyttää asiakaspalvelijalta myönteistä palveluasennetta sekä hyviä viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Asiakaspalvelijan on oltava oman alansa asiantuntija.

Tutkimusmenetelminä käytettiin benchmarkingia ja ryhmäkeskustelua. Benchmarkingmenetelmällä selvitettiin kolmen yleisen kirjaston asiakaspalveluohjeistuksia. Kaarinan kaupunginkirjaston henkilökunnalle pidettiin kaksi ryhmäkeskustelua, joista ensimmäisessä kerättiin kehitysehdotuksia ohjeiden laatimiseen. Toisessa ryhmäkeskustelussa pyydettiin palautetta asiakaspalveluohjeiden ensimmäiseen versioon. Ohjeet viimeisteltiin palautteen perusteella.

Asiakaspalveluohjeet rakennettiin asiakaspalvelutilanteen ympärille. Palvelutilanne on jaettu kolmeen vaiheeseen: asiakkaan kohtaaminen, palvelutilanteen hoitaminen ja palvelutilanteen päättäminen. Lisäksi ohjeissa käsitellään haastavia palvelutilanteita, ammatillisuutta ja yhteisöllisyyttä sekä muistutetaan hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksista. Kaarinan kaupunginkirjastossa haluttiin konkreettiset asiakaspalveluohjeet, joten palvelutilanteen yksityiskohtainen käsitteleminen oli perusteltua. Asiakaspalveluohjeet muodostavat pohjan, jota on helppo muokata tarpeen mukaan.

ASIASANAT:

Asiakaspalvelu, asiakaspalveluohjeet, asiakaslähtöisyys, palvelun laatu, yleiset kirjastot

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme in Library and Information Services

2015 | 37

Instructor Olli Mäkinen

Hanna Välimäki

DEVELOPMENT OF CUSTOMER SERVICE GUIDELINES TO KAARINA CITY LIBRARY

The purpose of this thesis was to produce customer service guidelines to Kaarina City Library. Customer service is the most important thing in libraries and the customer should always come first. Customer service skills need constant development. The customer service guidelines help librarians in this process. They are also a good tool in the orientation of a new employee.

The theoretical section of this thesis covers customer service. Customer service is interaction that aims at pleasing the customer by identifying and satisfying their needs. Successful customer service requires the customer servant to have a positive attitude towards service and good communication and people skills. A customer servant has to be an expert in his or her niche.

The research methods used in this thesis were benchmarking and group discussion. Benchmarking was used with three public libraries to find out what kind of customer service guidelines they use. Two group discussions were held for the staff of Kaarina City Library. The aim of the first discussion was to collect suggestions for the development of the customer service guidelines. The aim of the second discussion was to get feedback about the first draft of the customer service guidelines. The guidelines were finalized according to the feedback.

The customer service guidelines were built around the customer service situation. The service situation is divided into three phases: encountering the customer, managing the service situation and concluding the service situation. In addition, the guidelines cover challenging service situations, professionalism and work community issues and characteristics of a good customer servant. Kaarina City Library wanted the customer service guidelines to be concrete, so it was justified to cover the service situation in detail. The customer service guidelines form a basis that is easy to edit if needed.

KEYWORDS:

Customer service, customer service guidelines, customer orientation, quality of service, public libraries

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Työn tavoite	8
2.2 Kaarinan kaupunginkirjaston esittely	8
2.3 Kehittämistutkimus opinnäytetyönä	9
2.4 Ryhmäkeskustelu	10
3 ASIAKASPALVELU	12
3.1 Palvelu, palvelukulttuuri, asiakkuus	12
3.2 Asiakaspalvelu kirjastossa	13
3.3 Palvelun laatu ja siihen vaikuttavat tekijät	15
3.4 Palvelun laadun arviointi ja kehittäminen kirjastossa	16
3.5 Ammattietiikka ja kirjastojen yhteiset arvot	18
4 BENCHMARKING	21
4.1 Benchmarking-menetelmä	21
4.2 Helsingin kaupunginkirjaston palvelu- ja tilakonseptin uudistus	22
4.3 Tampereen kaupunginkirjaston Metso lentoon -hanke	24
4.4 Oulun kaupunginkirjaston Palvelumuotoilun poluilla -hanke	26
5 RYHMÄKESKUSTELUT	29
5.1 Ensimmäinen ryhmäkeskustelu	29
5.2 Toinen ryhmäkeskustelu	32
6 LOPUKSI	34
LÄHTEET	36

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspalveluohjeet.

Liite 2. Kaarinan kaupunginkirjaston asiakaspalveluohjeet.

KUVAT

Kuva 1. Yleisten kirjastojen yhteiset arvot (YKN 2011, 13).	20
Kuva 2. Näin meillä kirjastossa -esite (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015).	25

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia asiakaspalveluohjeet Kaarinan kaupunginkirjastoon. Kirjasto on palveluorganisaatio, joka kilpailee asiakkaista muiden vapaa-ajan palveluita tuottavien tahojen kanssa. Erityisen keskeistä tässä kilpailussa on asiakaspalvelun laatu, jota voidaan aina kehittää ja parantaa. Asiakaspalveluohjeet ovat yksi keino siihen. Kirjastolla on hyvä olla ohjeistus siitä, mitä on hyvä asiakaspalvelu. Ohjeistuksessa kirjasto määrittelee kirjallisesti asiakaspalvelun pelisäännöt. Ohjeet ovat henkilökunnan tukena ja auttavat esimerkiksi uuden työntekijän perehdytyksessä.

Opinnäytetyön toisessa luvussa kuvataan työn lähtökohtia, esitellään toimeksiantajana toimiva Kaarinan kaupunginkirjasto sekä käydään lyhyesti läpi kehittämistutkimuksen teoriaa. Lisäksi kerrotaan työn toisesta tutkimusmenetelmästä eli ryhmäkeskustelusta.

Kolmas luku käsittelee asiakaspalvelua ja on työn teoreettinen osuus. Luvussa määritellään keskeisiä käsitteitä, kuten palvelu, palvelukulttuuri, asiakaspalvelu, asiakaslähtöisyys ja palvelun laatu. Lisäksi kerrotaan, mitä on hyvä asiakaspalvelu sekä käydään läpi kirjastopalveluiden laadun arviointia ja kehittämistä. Lopuksi kuvataan kirjastotyöhön liittyviä ammattieettisiä linjauksia, jotka ohjaavat asiakaspalvelua.

Neljännessä luvussa kerrotaan benchmarking-menetelmästä, joka on työn toinen tutkimusmenetelmä. Luvussa tutustutaan Helsingin, Tampereen ja Oulun kaupunginkirjastojen hankkeisiin, joissa on muun muassa uudistettu palvelukonsepteja ja kehitetty asiakaspalveluohjeistuksia. Benchmarkingilla etsittiin hyviä käytäntöjä, joita hyödynnettiin Kaarinan kaupunginkirjaston asiakaspalveluohjeiden kehittämisessä.

Viidennessä luvussa esitellään Kaarinan kaupunginkirjaston henkilökunnalle pidettyjen ryhmäkeskustelujen tuloksia. Ensimmäisen ryhmäkeskustelun runkona toimi asiakaspalvelutilanne ja sen vaiheet. Keskustelun tarkoituksena oli kerätä henkilökunnan kehitysehdotuksia. Henkilökunnan kommentit hyödynnettiin

asiakaspalveluohjeiden ensimmäisen version tekemisessä. Toisen ryhmäkeskustelun tarkoituksena oli kerätä palautetta ohjeiden ensimmäisestä versiosta. Asiakaspalveluohjeet muokattiin ja viimeisteltiin palautteen perusteella.

Viimeisessä luvussa esitellään työn tuloksia ja arvioidaan työn onnistumista. Luvussa tehdään myös yhteenvetoa benchmarkingin kautta saaduista havainnosta ja pohditaan ryhmäkeskustelu-menetelmän hyviä ja huonoja puolia tässä tutkimuksessa.

2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Työn tavoite

Kirjasto on julkisella sektorilla toimiva palveluorganisaatio, jonka kaiken toiminnan lähtökohtana on hyvä palvelu. Siksi kirjastot tarvitsevat palveluhenkisiä työntekijöitä. (Lovio & Tiihonen 2005, 9.) Pelkkä palveluhenkisyys ei riitä vaan sitä tukemaan tarvitaan myös koulutusta ja ohjeistusta.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tuottaa asiakaspalveluohjeistus Kaarinan kaupunginkirjastoon. Asiakaspalveluosaamisen kehittäminen on jatkuva prosessi ja sen tueksi kaivataan yhteisiä pelisääntöjä ja ohjeistusta, johon jokainen työntekijä voi turvautua. Aikaisemmin asiakaspalvelua on Kaarinan kaupunginkirjastossa käsitelty lähinnä uusille työntekijöille tarkoitetussa perehdytyskansiossa. Nyt toiveena oli saada konkreettiset ohjeet, joissa asiakaspalvelutilanne käydään läpi kohta kohdalta.

2.2 Kaarinan kaupunginkirjaston esittely

Kaarinan kaupunki sijaitsee Varsinais-Suomessa. Sen naapurikuntia ovat Turku, Parainen, Paimio, Lieto ja Sauvo. Asukkaita Kaarinassa on noin 32 000. (Kaarinan kaupunki 2015a.) Kaarina on pärjännyt hyvin eri valtakunnallisissa tutkimuksissa. Se on valittu muun muassa Suomen luovimmaksi kunnaksi ja palvelultaan Suomen parhaaksi. (Kaarinan kaupunki 2015b.)

Kaarinan kaupunginkirjastoon kuuluvat pääkirjaston lisäksi Piikkiön ja Littoisten lähikirjastot sekä Auranlaakson, Empolan, Kotimäen, Kuusiston ja Piispanlähteen koulukirjastot (Kaarinan kaupunginkirjasto 2015a). Kaarinan kaupunginkirjasto on osa Vaski-kirjastoja, joihin kuuluu 42 kirjastoa ja viisi kirjastoautoa Varsinais-Suomen alueella. Vaski-kirjastoilla on yhteinen verkkokirjasto, kirjastokortti, käytösäännöt ja kuljetuspalvelu. (Vaski-kirjastot 2015.)

Kaarinan kaupunginkirjaston toiminnassa painotetaan seuraavia alueita: lasten-, nuorten- ja koulukirjastotyö, vanhus- ja erityisryhmäkirjastotyö, seutuyhteistyö ja verkkopalvelut. Kirjaston tärkeimpiä tavoitteita ovat lukuharrastuksen lisääminen, tiedonhallintataitojen opettaminen koululaisille ja kansalaisten tukeminen tietoyhteiskuntataitojen omaksumisessa. (Kaarinan kaupunginkirjaston strategia 2009–2016, 8, 15.)

Kaarinan kaupunginkirjastossa työskentelee 20 vakituista työntekijää (Kaarinan kaupunginkirjasto 2015b). Lisäksi kirjastossa työskentelee aika ajoin kirjastoalan harjoittelijoita, työllistettyjä ja siviilipalvelustaan suorittavia henkilöitä. Pääkirjastossa työpäivän asiakaspalvelu on jaettu kolmeen vuoroon. Asiakaspalvelussa on kerrallaan kaksi työntekijää. Jokaisessa vuorossa on myös yksi henkilö, joka hoitaa palautusautomaattia ja kuljetusten pakkaamista.

Kaarinan kaupunginkirjaston toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakas- ja asukaslähtöisyys, avoimuus, rohkeus ja oikeudenmukaisuus. Käytännön työssä arvot näkyvät esimerkiksi niin, että aineiston hankinta ja aukioloajat suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Avoimuus näkyy asiakkaiden ja työtovereiden arvostamisena sekä ihmisten erilaisuuden hyväksymisenä. (Kaarinan kaupunginkirjaston strategia 2009–2016, 6–7.)

Kaarinan kaupunginkirjasto täyttää 150 vuotta vuonna 2015. Samana vuonna varmistui uuden pääkirjaston rakentaminen. Rakennustyön kerrotaan valmistuvan vuonna 2017. (Kirjastot.fi 2015a.)

2.3 Kehittämistutkimus opinnäytetyönä

Tämä opinnäytetyö mukailee kehittämistutkimuksen rakennetta. Kanasen (2012, 13) mukaan kehittämistutkimuksessa on taustalla ilmiö, prosessi tai asiointi, jota halutaan kehittää paremmaksi. Opinnäytetyön tekijä saa kehittämistutkimuksen aiheen usein työ- tai harjoittelupaikasta. Aiheesta johdetaan tutkimusongelma, jolle voidaan hakea ratkaisua. Päällekkäistutkimuksen välttämiseksi kannattaa suosia aiheita, joita ei ole aikaisemmin tutkittu. Kehittämistutkimuksessa voi tosin olla myös kyse olemassa olevan ratkaisun soveltamisesta

erilaiseen toimintaympäristöön. Tutkimusongelman täsmennyksen jälkeen vuorossa on tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmien valinta. Tutkimuksessa kerätty tietomäärä voi olla suuri, joten opinnäytetyön tekijältä vaaditaan taitoa käyttää analyysimenetelmiä ja tuottaa tiivistettyä tietoa ongelman ratkaisemiseksi. (Kananen 2012, 13.)

2.4 Ryhmäkeskustelu

Tässä opinnäytetyössä yhtenä tiedonkeruumenetelmänä käytetään ryhmäkeskustelua. Ryhmämetodista voidaan käyttää useita nimityksiä ja sen määritelmät riippuvat tieteellisestä traditiosta (Valtonen 2005, 223). Hirsjärvi ja Hurme (2004, 61) lähtevät liikkeelle määrittelemällä ryhmähaastattelun. Heidän mukaansa ”ryhmähaastattelua voidaan pitää keskusteluna, jonka tavoite on verraten vapaamuotoinen”. Osallistujien kommentointi on spontaania ja tutkittavasta ilmiöstä saadaan monipuolista tietoa. Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu useille haastateltaville yhtä aikaa, mutta voi välillä kohdistaa kysymyksiä ryhmän yksittäisille jäsenille. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 61.) Ryhmähaastattelun etuna on, että sen avulla saadaan tietoa samanaikaisesti usealta henkilöltä. Ongelmia voi aiheuttaa ryhmädynamiikka ja valtahierarkia, jotka vaikuttavat siihen, kuka ryhmässä puhuu ja mitä sanotaan. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 63.)

Hirsjärvi ja Hurme (2004, 62) esittelevät yhtenä ryhmähaastattelun muotona täsmäryhmähaastattelun (focus group interview). Täsmäryhmähaastattelussa ryhmä koostuu useasta henkilöstä, jotka ovat yleensä alan asiantuntijoita. Ryhmällä on määritelty tavoite, joka kerrotaan ryhmän jäsenille. Ryhmällä on vetäjä, joka mielellään tulee täsmäryhmän organisaation ulkopuolelta. Vetäjän tehtävä on saada aikaan vapaata keskustelua ja ohjata siirtymistä keskusteluteemasta toiseen. Vetäjän tulisi välttää sekaantumista keskustelun kulkuun. Keskustelun pituus on yleensä 45–60 minuuttia ja sen taltiointissa voidaan käyttää apuna nauhoituslaitteita. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 62.)

Valtonen (2005, 223) puhuu täsmäryhmähaastattelun sijaan ryhmäkeskustelusta (focus group). Hänen mukaansa ryhmähaastattelussa vuorovaikutus tapahtuu enemmän ryhmän vetäjän ja kunkin osallistujan välillä. Ryhmäkeskustelussa vetäjän tietoisena tarkoituksena on sen sijaan synnyttää vuorovaikutusta osallistujien välille osallistumatta kuitenkaan itse aktiivisesti keskusteluun. Vetäjä tarjoaa tutkimuksen kohteena olevat teemat osallistujien keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi joko kysymysten tai erilaisten virikemateriaalien kautta. (Valtonen 2005, 223–224.)

Ryhmäkeskusteluihin osallistuneita henkilökunnan jäseniä voidaan tässä opinnäytetyössä tarkastella asiantuntijoina (elite interview). Heillä on paljon tietoa käsiteltävästä aiheesta (asiakaspalvelu) ja samalla omasta työstään. Asiantuntijahaastattelu tuo usein esiin tietoa, jota ei löydy kirjallisista lähteistä. (Gillham 2005, 54, 59.) Kaarinan kaupunginkirjaston henkilökunnalle järjestettyjen ryhmäkeskustelujen tulokset käydään läpi viidennessä luvussa.

3 ASIAKASPALVELU

3.1 Palvelu, palvelukulttuuri, asiakkuus

Sanalla palvelu on monta merkitystä. Sitä käytetään paljon asiakaspalvelun synonyminä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelutuotetta. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.) Yksiselitteisen määritelmän sijaan voidaan luetella asioita, jotka pätevät lähes kaikkeen palveluun. Ensinnäkin palvelu on toimintoja tai prosesseja ja pääosin aineetonta. Toiseksi palvelun kuluttaminen tapahtuu samanaikaisesti sen tuottamisen kanssa. Kolmanneksi asiakas on aina osallisena palvelun tuottamisessa. Lisäksi palvelun piirteisiin sisältyy palvelun omistusoikeuden häilyvyys sekä palvelukokemuksen henkilökohtaisuus. (Eräsalo 2011, 12–13; Grönroos 2001, 81.)

Grönroosin (2001, 467) mukaan palvelukulttuuri on ”kulttuuri, jossa jokainen pitää luonnollisena ja yhtenä tärkeimmistä normeistaan sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden hyvää palvelua ja jossa arvostetaan hyvää palvelua”. Jokaisella organisaatiolla on omanlaisensa kulttuuri, eli toimintatavat, mikä erottaa organisaatiot toisistaan. Kulttuurin taustalla vaikuttavat arvot, normit ja etiikka, jotka ohjaavat toiminnan suuntaa, tavoitteita ja periaatteita. Arvojen pohjalta muodostetaan yhteiset pelisäännöt ja eettinen ohjeistus. Nämä ilmaisevat, miten on hyväksyttyä ja tavoiteltavaa toimia ja mitä ei siedetä. Eettinen ohjeistus koskee koko henkilöstöä. Organisaation arvot, etiikka ja kulttuuri näkyvät työntekijöiden toiminnassa. (Eräsalo 2011, 125–126.)

Yritystoiminnassa asiakas on henkilö tai ryhmä, johon kohdistuu markkinointi- ja myyntitoimenpiteitä. Moni asiakas kaipaakin yksilöllistä kohtelua, vaikka kuuluisikin tiettyyn asiakasryhmään. Kun asiakassuhde on muodostunut, asiakas pysyy asiakkaana, vaikka ei olisi hetkeen käyttänyt palvelua. Asiakassuhdeiden luominen korostuu erityisesti yritysmaailmassa. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

Kunnalliset yleiset kirjastot toimivat julkisella sektorilla. Kunnan asukas on myös kuntansa asiakas, mikä tarkoittaa sitä, että hänellä on oikeus laadukkaisiin palveluihin silloin, kun hän niitä tarvitsee. Asiakas on palveluiden toimeksiantaja, kuluttaja tai käyttäjä. Kunnan asukkaat osallistuvat kirjaston ylläpitoon maksamalla veroja ja heillä on vastuu noudattaa kirjaston käytösääntöjä. Julkisten palvelujen tuotantoa ohjaavat yhteiskunnalliset näkökohdat. Palveluja tarvitsevat kaikki sosiaaliluokat ja ikäryhmät. Palveltavana voi olla myös jokin sidosryhmä, kuten esimerkiksi ammattikorkeakoulun kirjastolla koulun opiskelijat ja opettajat. (Lovio & Tiihonen 2005, 20–21.)

Sisäisellä asiakkuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki organisaatiossa toimivat henkilöt ovat toistensa asiakkaita osallistuessaan palvelun tuottamisen eri vaiheisiin (Lovio & Tiihonen 2005, 21). Hyvä tiedonkulku mahdollistaa sujuvan sisäisen palvelun, joka on laadukkaan ulkoisen palvelun edellytys. Palvelukeskeisessä organisaatiossa sekä sisäisten palvelujen laatu että ilmapiiri koetaan paremmiksi (Grönroos 2001, 467).

3.2 Asiakaspalvelu kirjastossa

Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamisessa tapahtuvaa vuorovaikutusta. Useimmiten kohtaaminen tapahtuu kasvokkain, mutta se voidaan hoitaa myös puhelimitse tai internetin välityksellä. Asiakaspalvelun tavoite on saada asiakas tyytyväiseksi. Tämä tapahtuu tunnistamalla ja täyttämällä hänen tarpeensa. Onnistunut asiakaspalvelu edellyttää asiakaspalvelijalta hyviä ihmissuhdetaitoja ja ammattitaitoa. Asiakaspalvelijan on oltava oman alansa asiantuntija. Hyvä asiakaspalvelu on myös markkinointia. Tyytyväinen asiakas käyttää palvelua uudelleen ja kertoo kokemuksistaan muille. (Eräsalo 2011, 14–16.)

Julkisten palvelujen kehittäminen pohjaa nykyään asiakkaiden kokemuksiin ja tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys on laatutyön perustana. Asiakaslähtöisyyden keskeisimmät tekijät ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Saavutettavuudella tarkoitetaan muun muassa sopivia aukioloja sekä kirjaston ja sen henkilökun-

nan hyvää tavoitettavuutta. Saavutettavuuteen kuuluu myös yhteistyön helppous kirjaston kanssa sekä se, että kirjasto huomioi asiakkailta saamansa palautteen toiminnassaan. Vuorovaikutteinen kirjasto on yhteydessä nykyisiin asiakkaisiin ja yrittää tavoittaa potentiaaliset asiakkaat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13–14.) Asiakaslähtöisyydessä huomioidaan myös asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja mahdollistetaan valinnanvapaus eri palvelukanavien välillä (Lovio & Tiihonen 2005, 23).

Asiakaspalvelutilanne on helppo hahmottaa jakamalla se kolmeen osaan: asiakkaan kohtaamiseen, palvelutilanteen hoitamiseen ja palvelutilanteen päättämiseen. Asiakkaan tervehtiminen ja huomioiminen tämän saapuessa osoittaa, että asiakaspalvelija on käytettävissä. Huonoa ensivaikutelmaa on vaikea korjata jälkeinpäin. Palvelutilanteen aikana asiakasta kuunnellaan tarkasti ja määritetään tämän tarpeet. Hyvä asiakaspalvelija ylittää asiakkaan odotukset. Kirjastossa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi lukuvinkin antamista tai näyttelystä kertomista palvelutilanteen päättyessä. (Lovio & Tiihonen 2005, 33, 36–39; Verkko haltuun 2015.)

Kirjaston asiakaspalvelijaan kohdistuvat samat odotukset kuin muihinkin asiakaspalvelijoihin. Asiakaskyselyissä tärkeimmiksi ovat nousseet toiveet ystävällisyydestä ja kohteliaisuudesta. Hyvät käytöstavat, kuten tervehtiminen, kiittäminen ja katsekontakti kuuluvat jälkimmäiseen. Asiakaspalvelijalla on oltava asiantuntemusta ja palvelualttiutta. Kirjastotyössä nämä tarkoittavat kokonaisvaltaista palvelua, monien työtehtävien osaamista sekä kykyä lukea asiakasta tilanteen mukaan ja reagoida asiakkaan tarpeisiin. Asiakaspalvelijalta edellytetään ihmiskeskeisyyttä ja viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Kuuntelemisen taito ja selkeä ilmaisukyky auttavat tiedon välittymistä asiakaspalvelijalta asiakkaalle. Empaattinen asiakaspalvelija osaa asennoitua ja eläytyä asiakkaan asemaan sekä auttaa tätä konkreettisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 35–36.)

Jokainen asiakas on erilainen, joten kyetäkseen yksilölliseen palveluun asiakaspalvelija tarvitsee tietoa ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä. Tämä on tärkeää myös työyhteisön ja organisaation toiminnan ymmärtämiseksi. Työyhteisön vuorovaikutussuhteet heijastuvat suoraan asiakaspalveluun. Ihmi-

sen käyttäytymistä ja toimintaa ohjaavat monenlaiset tekijät. Tarpeet ja motiivit saavat ihmisen toimimaan tai olemaan toimimatta, tunteet heijastuvat kaikkeen toimintaan ja arvot antavat toiminnalle suunnan. Asenteet ovat ihmisen toiminnassa näkyviä opittuja suhtautumistapoja. Asiakaspalvelussa myönteinen asenne on tärkein. Sen lähtökohtana on arvostava ja avoin suhtautuminen muihin ihmisiin, omaan ammattiin ja työpaikkaan. (Eräsalo 2011, 36–59.)

Asiakaspalvelutilanteessa on tärkeää kiinnittää huomiota sanattomaan viestintään. Kehon kieli, kuten ilmeet, eleet, liikehdintä ja katsekontakti, paljastavat nopeasti asiakaspalvelijan uskottavuuden ja luotettavuuden. Asiakaspalvelijan kannattaa olla luonnollinen oma itsensä, mutta muistaa hymyilemisen merkitys. Eleiden pitäisi mukailla sitä, mitä sanotaan ja liikkumisen olla rauhallista. Katsekontakti osoittaa asiakkaalle, että hänet on huomattu. Asiakaspalvelijan kannattaa kiinnittää huomiota myös äänenkäyttöönsä ja riittävään puheen tauottamiseen. Hyvä asiakaspalvelija osaa mukauttaa käyttäytymisensä vastaamaan asiakkaan käyttäytymistä. (Valvio 2010, 114–121.)

3.3 Palvelun laatu ja siihen vaikuttavat tekijät

Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osaan. Tekninen laatu kertoo tuotteen laadun. Toiminnallinen laatu kertoo, miten asiakas saa ja kokee palvelun. Tuote saattaa olla teknisesti hyvä, mutta epäonnistunut palvelutapahtuma ja vuorovaikeus asiakaspalvelijan kanssa voi jättää asiakkaan tyytymättömäksi. Toisaalta asiakaspalvelijan ammattitaito ja tilannetaju voivat joskus saada asiakkaan hyvinkin tyytyväiseksi, vaikka tuote itsessään ei olisi täydellinen. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa myös palvelun sujuvuus ja joutuisuus. Tärkeintä on muistaa, että laadun mittaa aina asiakas. (Eräsalo 2011, 17–18.)

Palvelun laatu voidaan jakaa myös kovaan ja pehmeään palvelun laatuun. Kovaan laatuun kuuluu asiat, joita voidaan mitata, kuten aika, määrä ja voittoprosentti. Pehmeään laatuun sisältyy kaikki ihmisiin kohdistuvat asiat, kuten sitoutuneisuus, suvaitsevaisuus ja arvot. Hyvä tavoite on löytää tasapaino kovan ja pehmeän laadun välille. (Valvio 2010, 79–80.)

Asiakkaille tärkeitä kriteereitä palvelun laadun mittaamisessa ovat muun muassa luotettavuus, palvelun oikea-aikaisuus ja täsmällisyys, palveluammattilaisten ammattitaito, palvelun helppo saavutettavuus ja aukioloajat, kohteliaisuus, ystävällisyys, kielen ymmärrettävyys, pyrkimys asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen sekä palveluympäristö. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13–14.)

Asiakas arvioi palvelun laatua läpi koko palvelutuotantoprosessin. Arvioitavana ovat ydintuote ja kaikki lisäpalvelut. Fyysisen tuotteen laadusta asiakkaan on vaivatonta muodostaa luotettava kuva, mutta palvelun laatua ei ole yhtä helppo arvioida. Asiakas muodostaa palvelun laadusta laatumielikuvan, johon vaikuttavat enemmän tunteet kuin todelliset tiedot. Laatumielikuvan perustana ovat asiakkaan henkilökohtaiset käsitykset. Asiakas on tyytyväinen, kun hänen kokemuksensa kohtaavat tai ylittävät odotukset. Vastaavasti hän on tyytymätön, jos palvelukokemus alittaa odotukset. (Lahtinen & Isoviita 2001, 55–56.) Laadun kokemiseen vaikuttaa myös organisaation imago. Imagolla tarkoitetaan asiakkaan käsitystä tuotteesta, organisaatiosta tai palvelusta. Se muodostuu asiakkaan aikaisempien kokemusten ja arvostusten pohjalta. (Lovio & Tiihonen 2005, 16; Lahtinen & Isoviita 2001, 57.)

3.4 Palvelun laadun arviointi ja kehittäminen kirjastossa

Kirjaston tehtävää ja laatua määritellään kirjastolain ja -asetuksen lisäksi muun muassa Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa ja Yleisten kirjastojen neuvoston strategiassa 2011–2016. Nämä velvoittavat kirjastot kirjastopalveluiden laadun arviointiin ja kehittämiseen. Arviointia tarvitaan, jotta palvelu olisi asiakaslähtöistä. Sen avulla ennakoidaan tulevia palveluntarpeita ja pidetään palvelut ajan tasalla. Sillä pyritään myös osoittamaan tehokkuutta, tuloksellisuutta, tuottavuutta ja vaikuttavuutta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5, 11.)

Lovio ja Tiihonen (2005, 79) kirjoittavat hyvän asiakaspalautejärjestelmän olevan ”tapojen ja menetelmien kokonaisuus, jolla kirjasto systemaattisesti tunnistaa, kerää, käsittelee ja hyödyntää asiakaspalautetta”. Se koostuu monesta toisiaan täydentävästä ja erilaisia asiakasryhmiä palvelevasta palautemenetel-

mästä. Palautetta kerätään asiakkaille tärkeistä asioista, joihin kirjasto voi vaikuttaa. Palautteesta ilmeneviin epäkohtiin on puututtava mahdollisimman nopeasti, jotta asiakkaiden motivaatio palautteen antamiseen säilyy jatkossa. (Lovio & Tiihonen 2005, 79–80.)

Palautteet voidaan jakaa kolmeen ryhmään: välitön palaute, asiakaskyselyt sekä syventävät ja osallistavat menetelmät. Välittömällä palautteella tarkoitetaan suullista palautetta, mutta myös asiakaspalautelomakkeella, sähköpostilla tai sosiaalisen median välityksellä annettua palautetta. Näissä spontaaneissa palautteissa huomiot liittyvät eniten kirjastoon asioimisympäristönä. (Tyrväinen 2011, 159–160.) Asiakaskyselyt voidaan toteuttaa seudullisina, alueellisina tai kansallisina yhteishankkeina. Asiakkailta saatua palautetta on arvostettava ja se on huomioitava toiminnan kehittämisessä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 40.) Syventäviä ja osallistavia menetelmiä käytetään, kun halutaan tietoa tietyistä aiheista tai tietyltä asiakasryhmältä. (Tyrväinen 2011, 159–160.)

Mystery shopping on yksi tapa saada konkreettista palautetta. Se on menetelmä, jolla arvioidaan asiakaspalvelun laatua ja henkilökunnan palveluosaamista. Siinä tavalliseksi asiakkaaksi tekeytyvä henkilö asioi kohteessa ja havainnoi, miten palvelutapahtuman prosessi vastaa sille asetettuja tavoitteita. Kokemukset raportoidaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja objektiivisesti. (Mystery Shopping Providers Association 2011, 5.)

Kirjasto pärjää yleensä hyvin asiakastyytyväisyyskyselyissä. Kirjasto valittiin esimerkiksi vuoden 2014 asiakaspalvelijaksi (Taloustutkimus 2015). Monet yleiset muutokset heijastuvat kuitenkin myös kirjastoon. Väestön ikääntyminen, koulutustason muuttuminen ja maahanmuuton lisääntyminen näkyvät käyttäjissä. Asiakkaiden luku-, kuuntelu- ja tiedonhankintatottumukset ovat muuttuneet ja ei-käyttäjien määrä kasvaa. Internet ja muu verkottuminen on lisännyt vuorovaikutuksellisuutta. Lisäksi aineistoa siirtyy koko ajan enemmän verkkoon. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2011, 7–8; Kaisti 2014, 19.)

Vastatakseen muuttuneisiin tarpeisiin kirjastojen on opittava segmentoimaan käyttäjiään, toimimaan heidän kanssaan alueilla, jotka on ennen hoidettu kirjaston sisäisenä työnä sekä osallistamaan heidät kirjastopalveluiden suunnitteluun. Segmentoinnilla varmistetaan, että kaikkien ryhmien tarpeet on otettu huomioon. Se on tehtävä joka kirjastossa erikseen oman käyttäjäkunnan mukaan. Asiakkaiden osallistaminen kirjastopalveluiden suunnitteluun tuo haasteita sitomalla resursseja, mutta antaa myös uusia mahdollisuuksia. Kun rutiinit automatisoidaan, asiakaspalvelijan ammattitaito vapautuu haastavampiin asiakaspalvelutapahtumiin. (YKN 2011, 10–11; Kaisti 2014, 19–20.)

3.5 Ammattietiikka ja kirjastojen yhteiset arvot

Kirjastoammattilaisen työtä, myös asiakaspalvelua, ohjaa ammattietiikka. Kirjastoalan etiikkatyöryhmä on laatinut kirjastotyön eettiset ohjeet suomalaisiin kirjastoihin. Toimeksiantajina olivat Suomen kirjastoseura, Finlands svenska biblioteksförening ja Suomen tieteellinen kirjastoseura. (Suomen kirjastoseura 2015.) Kirjastotyön eettiset periaatteet koostuvat 16 periaatteesta, jotka ovat jaoteltu neljään osioon: Kirjastoammattilaisen tehtävät, Puolueettomuus, Kannanottoja hyvän elämän puolesta sekä Työyhteisö. Lisäksi julkaisu sisältää kommentteja yksittäisiin periaatteisiin sekä taustaa ja kommentteja kirjastotyön eettisille periaatteille. (Kirjastotyön eettiset periaatteet 2011.)

Luottamuksellisuus, asiakkaan yksityisyyden suojaaminen ja kaikkien asiakkaiden tasavertainen kohtelu ovat keskeisiä asioita asiakaspalvelussa. Kirjastotyön eettisissä periaatteissa nämä näkyvät Puolueettomuus-osion periaatteissa:

- Kehitämme kokoelmia ja tarjoamme palveluita ammatillisin perustein, emme poliittisten, moraalisten, uskonnollisten tai henkilökohtaisten mieltymystemme perusteella.
- Ammattitaitomme sekä kirjastojen aineistot ja palvelut ovat kaikkien ulottuvilla katsomatta ikään, uskontoon, sosiaaliseen asemaan, rotuun tai muuhun ulkoiseen tekijään.
- Toimimme puolueettomasti ja luottamuksellisesti ja takaamme kirjaston käyttäjien yksityisyyden ja nimettömyyden. (Kirjastotyön eettiset periaatteet 2011.)

Myös kirjastolaki määrää asiakkaiden yhdenvertaisuudesta seuraavaa:

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. (Kirjastolaki 904/1998, 2 §.)

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiaryhmä käsittelee samoja teemoja. Se on määritellyt yleisille kirjastoille yhteiset arvot: luotettavuus, tasa-arvo, avoimuus, tiedonsaannin vapaus, yhteisöllisyys ja ennakkoluulottomuus. Arvojen soveltamisella käytäntöön on konkreettisia seurauksia. (YKN 2011, 12–13.) Käytännön toimet esitellään kuvassa 1.

Arvot	Asiakastyössä	Sisäisessä toiminnassa
Luotettavuus	Kirjaston eri muodoissa välittämän tiedon luotettavuus ja ajantasaisuus Kirjasto valikoi tarjolle laadukkaita sisältöjä	Luottamus ja arvostus toisten kirjastojen ja kirjastoammattilaisten työhön sekä tiedon jakaminen Tiedonvälitys on avointa ja tehdyt päätökset ovat kaikkien saatavilla Teot ja viestit tukevat toisiaan
Tasa-arvo	Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti Kirjastot ja kirjastoverkko ovat kaikkien ulottuvilla Peruspalvelut ovat tarjolla kaikille samantasoisina	Oikeudenmukainen johtaminen ja esimiestyö Työyhteisötaidot kaikilla Erilaisuuden hyväksyminen, esim. maahanmuuttajataustaiset kollegat
Avoimuus	Käyttäjäpalautte otetaan vakavasti Kirjastotyön perusteiden selvittäminen soveltuvin osin käyttäjälle (esim. hankinta-periaatteiden esittely) Kerrotaan, mitä kirjastosta saa verorahojen vastineeksi	Käyttäjäpalautteelle on selkeät kanavat ja se käsitellään Vastuut ovat selvät Osallistumisjärjestelmä toimii Tärkeät yhteiset päätökset kirjataan
Tiedonsaannin vapaus	Ei sitouduta ideologioihin Monipuolinen aineistokokoelma Käyttäjän tiedontarvetta arvostetaan	Tietosisältöjen ja aineisto-tuotannon tuntemuksen jatkuva ylläpitäminen Kollegan tiedonsaannin oikeutta arvostetaan
Yhteisöllisyys	Kirjasto tarjoaa tiloja erilaisille työryhmille ja yhteisöille Kirjasto osallistuu kumppanina työryhmien ja yhteisöjen toimintaan Kirjasto järjestää tapahtumia Kirjasto tarjoaa mahdollisuuksia sisältöjen luomiseen	Kirjastojen yhdessä toimiminen etenkin verkko maailmassa tärkeää Tilaa hierarkioista riippumattomalle ideoiden ja kokemusten vaihdolle
Ennakkoluulottomuus	Uusien palvelukonseptien kokeilu ja käyttöönotto – riskinotto sallitaan	Uusien asioiden kehittäminen ja käyttöönotto ennakkoluulottomasti epäonnistumisen uhallakin Ideoinnista palkitaan Muita aloja seurataan ja hyviä käytäntöjä omaksutaan

Kuva 1. Yleisten kirjastojen yhteiset arvot (YKN 2011, 13).

Yleisten kirjastojen neuvoston strategiasta on tekeillä uusi versio vuosille 2015–2019. Strategian on määrä valmistua syksyllä 2015. Arvot ovat edelleen strategian keskeisin osa, mutta ne on nimetty ja määritelty osin eri tavalla kuin aikaisemmin: tasavertaisuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja sananvapaus. Arvojen tarkoitusta ja näkymistä käytännössä avataan nyt laajemmin arvoihin liittyvien vastausten, haasteiden ja toimenpiteiden kautta. (Kirjastot.fi 2015b.)

4 BENCHMARKING

4.1 Benchmarking-menetelmä

Benchmarking on menetelmä, jolla haetaan parhaita käytäntöjä ja pyritään kehittämään omaa toimintaa. Benchmarking on vertailua, arviointia, oppimista ja hyvä tapa kyseenalaistaa omia prosesseja ja menettelyjä. Benchmarkingilla ei ole yksiselitteistä suomennosta, mutta siitä on käytetty esimerkiksi seuraavia ilmaisuja: esikuva-analyysi, esikuvavertailu, vertailukehittäminen ja vertaisanalyysi. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 6–7.)

Benchmarkingissa tutkitaan yleensä alallansa menestyvää organisaatiota ja pyritään selvittämään menestyksen syitä. Vertailun kohteena voivat olla esimerkiksi toisten toimialojen organisaatiot, oman organisaation muut osastot, kilpailijat tai oman toimialan tilastolliset keskiarvot ja standardit. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186.)

Perusteellinen pohjatyö on tärkeää benchmarkingissa. Aluksi tunnistetaan kehittämistä kaipaava kohde. Seuraavaksi kehittämiskohteelle etsitään vertailukumppani eli organisaatio, jossa kyseinen asia toimii paremmin tai jolla on parhaimmat tunnusluvut tai paras maine. Sen jälkeen kerätään järjestelmällisesti tietoa siitä, miten tämä organisaatio tässä onnistuu. Tietoa voidaan etsiä esimerkiksi internetistä. Tutustumiskäynnit ovat yksi tavallisimmista tiedonhankintatavoista. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

Benchmarkingin tuloksia kannattaa tulkita kriittisesti, luovasti ja soveltaen. On erotettava, mistä havaituista toimista ja tiedoista voidaan oppia jotain uutta, mikä on suoraan sovellettavissa omaan toimintaan ja mikä vaatii omaan toimintaan sopivan ratkaisun löytämistä. Esimerkiksi erot organisaatiokulttuureissa voivat estää vertailukohteen hyvien puolien siirtämisen suoraan oman organisaation käyttöön. (Ojasalo ym. 2014, 186.)

Tässä opinnäytetyössä benchmarking-menetelmällä selvitettiin, millaisia asiakaspalveluohjeistuksia muissa yleisissä kirjastoissa on käytössä. Benchmarkingin kohteena olivat Helsingin, Tampereen ja Oulun kaupunginkirjastoissa toteutetut palvelukonseptien uudistukset. Kirjastojen edustajilta saatiin tietoa hankkeista ja henkilökunnalle laaditut asiakaspalveluoppaat. Osa benchmarkingissa käytetystä materiaalista oli saatavilla internetissä.

4.2 Helsingin kaupunginkirjaston palvelu- ja tilakonseptin uudistus

Helsingin kaupunginkirjastossa toteutettiin muutama vuosi sitten palvelu- ja tilakonseptiuudistus, jolla haluttiin parantaa asiakaspalvelua ja kirjaston visuaalista ilmettä (Helsingin kaupunginkirjasto 2015). Konseptikehityksen kumppanina toimi Kuudes kerros – strateginen brand design -toimisto. Kehittämisessä oli mukana yli 30 kirjaston henkilökunnan jäsentä. (Aaltonen, henkilökohtainen tiedonanto 16.4.2013.)

Suunnittelutoimiston saama tehtävänanto oli seuraava. ”Osa kansalaisista näyttää vieraantuneen kirjastosta. Eikö kirjastolle ole nykyisessä muodossaan enää kysyntää?” (Kuudes kerros 2015.) Työ aloitettiin laajalla analyysillä siitä, miten Helsingin kaupunginkirjasto on pysynyt mukana ympäristön ja kuluttajakäyttämisen muutoksissa. Analyysin myötä oli selvää, että palvelukonseptin uudistaminen oli välttämätöntä. Uudistustyössä haluttiin hyödyntää palvelumuotoilun menetelmiä ja tehdä tiivistä yhteistyötä sekä kirjaston henkilökunnan että asiakkaiden kanssa. (Kuudes kerros 2015.)

Uuden palvelukonseptin keskiössä oli henkilökunnalta odotettu palveluasenne ja asiakkaisiin kohdistuva suhtautumistapa. Myös henkilökunnan roolit eri tehtävissä oli selkiytetty. Palvelukonseptista johdetun uuden designin seurauksena uusittiin kirjaston ilme, opasteet, työvaatteet ja koko kirjastotila. Lisäksi määritettiin muun muassa fyysiset ja sähköiset palvelut, asiointipolut, henkilökunnan tarkat toimenkuvat, tilassa tapahtuvat toiminnot sekä uudet asiakaslähtöiset mittarit. Oulunkylän kirjasto oli ensimmäinen, joka suunniteltiin uuden konseptin pohjalta. (Kuudes kerros 2015.)

Palvelukulttuurin muutoksen tukena Helsingin kaupunginkirjastossa käytettiin koulutusta ja käsikirjoja (Kuudes kerros 2015). Kirjaston konseptikäsikirjaan koottiin koko palvelukonsepti uudistuksen lähtökohdasta kirjaston palvelulupaukseen, tarinaan, arvoihin ja persoonallisuuteen. Käsikirja sisältää yksityiskohdalliset määritelmät kirjaston palveluista, visuaalisesta identiteetistä, markkinointi- ja viestintäsovelluksista, tilasta ja työasuista. (Kirjaston konseptikäsikirja 2009.)

Kirjastolaisen käsikirja on opas Helsingin kaupunginkirjaston työntekijälle. Sen tarkoitus on kertoa keskeiset asiat kirjastosta ja siitä, millaista siellä on työskennellä. Kirjaston palvelulupaus kertoo kirjaston olevan ”oppaasi tiedon, tarinoiden ja henkisen virkistäytymisen lähteelle”. Työntekijän tärkein työtehtävä on sitoutua palvelulupaukseen ja muistaa, että ”kirjasto ei ole olemassa kirjoja vaan kirjaston käyttäjiä varten”. Kirjaston persoonan sanotaan olevan innostunut, kuunteleva, läsnä oleva, mutkaton ja asiansa osaava. Käsikirjassa korostetaan kirjastolaisten ottavan asiakaspalvelun vakavasti. Tämä tarkoittaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä ja joka tilanteessa, ystävällisyyttä, tilannetajuuta, täsmällisyyttä, tehokkuutta ja luottamuksellisuutta. Lisäksi on muistettava, että kaikki asiakkaat ovat samanarvoisia. (Kirjastolaisen käsikirja.)

Kirjastolaisen käsikirja tiivistyy kirjastolaisen neljään periaatteeseen:

1. Asiakas on aina etusijalla: Muut työt voivat odottaa sen aikaa, että olet saanut asiakkaan palveltua. Muista aina, että aineiston paras paikka ei ole hyllyssä vaan asiakkaalla.
2. Kuuntele tarkasti: Selvitä asiakkaan todellinen tarve huolellisesti, jotta osaat palvella häntä hyvin. Silloin tiedät myös riittääkö oma osaamisesi vai ohjaatko asiakkaan eteenpäin. Opettele myös tunnistamaan, koska asiakas tarvitsee apua.
3. Käytä tilannetajuasi: Aktiivisuus tarkoittaa läsnäoloa ja auttamista, ei tyrkyttämistä. Mutkattomuus taas sitä, että osaat sopeuttaa käytöksesi ja kielesi asiakkaan mukaan.
4. Ole läsnä ja lähellä: Kävele asiakkaan kanssa oikealle hyllylle tai ota hänet vaikka viereesi istumaan aineistohakua tehdessäsi. Anna asiakkaan tuntea sinut vertaisekseen. (Kirjastolaisen käsikirja.)

4.3 Tampereen kaupunginkirjaston Metso lentoon -hanke

Tampereen kaupunginkirjastossa käynnistettiin syksyllä 2009 Metso lentoon -asiakaspalveluhanke. Sen ensimmäinen vaihe toteutettiin pääkirjasto Metson tietopalveluosastolla. Aloitteen hankkeesta teki Tampereen kaupungin konsernihallinto ehdottamalla kirjastolle asiakaspalvelun parantamiseen liittyvää hankkeita. Kaupungin toiveena oli toimintamalliinsa kuuluvan asiakaslähtöisyyden kehittäminen käytännössä. Hankkeen toteutuksessa oli mukana ulkopuolinen konsultti. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Asiakaspalveluhanke laajeni Metson lainauspalveluihin syksyllä 2011. Samaan aikaan kirjastossa tehtiin palvelutiskiremontti. Aikaisemmin moneen eri palvelupaikkaan hajautetut lainauspalvelut, kuten aineiston palautus ja lainaus, varausten nouto sekä maksujen maksaminen, hoidetaan remontin jälkeen yhden asiakaspalvelupisteen kautta. Lisäksi käyttöön otettiin mahdollisuus noutaa varaukset itsepalveluna. Automaatio on ollut hyödyksi rutiinitöissä. Metson lainauspalveluiden asiakaspalvelussa työskentelee 16 kirjastovirkailijaa sekä heidän esimiehensä lainauspalvelupäällikkö. Kirjastovirkailijoiden työpäivään kuuluu keskimäärin viisi tuntia asiakaspalvelua. Työ on kiireistä, sillä Metsossa käy 3000–4000 asiakasta päivän aikana. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Metso lentoon -hankkeen merkeissä kokoonnuttiin konsultin johdolla neljä kertaa. Näistä kahdella kerralla mukana oli koko ryhmä ja kahdella 10 virkailijan työryhmä. Henkilöstöstä vastaava apulaisjohtaja Paula Rautaharkko oli mukana kaikissa tapaamisissa ja kirjastopalvelujohtaja Tuula Haavisto kahdessa. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Asiakkaiden palvelun kannalta hankkeen keskeinen tulos oli ryhmän kehittämä Metso-oppaan toimintamalli. Sen myötä aiempi palvelukulttuuri muuttui aktiivisemmaksi asiakaspalveluksi. Metso-oppaan toimintamallissa on kolme vaihetta (Kuva 2).

Tampereen kaupunginkirjasto • Pirkanmaan maakuntakirjasto

Panoksesi ei ole merkittävä vaan ratkaiseva

meidän kirjasto

Näin meillä kirjastossa

tervehdi kaikkia

Kirjastossa tervehditään kaikkia. Hei, huomenta, päivää, hello! Älä lannistu, jos asiakas ei vastaa. Muista tervehtiä myös työkavereita. Tervehtiminen on hyvä tapa, jolla levität hyvää mieltä. Myös slisti ulkoasu on asiakkaan ja työtovereiden huomioon ottamista

vie asiakas perille

Hoida asiakkaan asia loppun asti ammattitaitoisesti ja joustavasti. Lähdä liikkeelle tiskin takaa. Saata asiakas oikeaan paikkaan, älä pelkästään viito.

Säilytä asiakaspalveluroolisi koko työvuoron ajan, myös silloin kun asiakas ei tarvitse apuasi. Tee muut työt, kuten sähköpostin lukeminen, työhuoneessa sisätyöajalla. Hoida omat asiasi omalla ajallasi.

Pyydä työtovereilta apua ja muista myös tarvittaessa auttaa.

ei ongelmaa -asenne

Jokainen asiakas on meille tärkeä. Kuuntele ja keskity asiakkaan asiaan. Asiakkaan asia ei ole koskaan ongelma. Tee työtä sydämellä.

Kuva 2. Näin meillä kirjastossa -esite (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015).

Toimintamallin keskeinen ajatus on Metso-oppaan jalkautuminen asiakkaiden pariin. Oppaan tehtävänä on vastaanottaa ja tervehtiä kirjastoon saapuvat asiakkaat sekä auttaa heitä tarvittaessa lainaus- ja palautusautomaattien käytössä. Opas hoitaa asiakkaan asian loppuun asti noudattaen ”ei ongelmaa” -asennetta. Tällä asenteella tarkoitetaan, ettei asiakkaan asia tai kysymys ole koskaan ongelma. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Metso-oppaan toimintamalli otettiin käyttöön heti sen kehittämisen jälkeen ja kaikki pääkirjastossa asiakaspalvelua tekevät kirjastovirkailijat noudattavat sitä. Asiakkaat ovat antaneet paljon myönteistä palautetta henkilökunnan paremmasta näkyvyydestä ja saavutettavuudesta sekä asiakaspalvelun parantumisesta. Toimintamalli on sittemmin laajennettu koskemaan koko Metson asiakaspalvelua tekevää henkilökuntaa. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Kevään 2012 aikana toteutettiin positiivista palautetta tuottanut työntekijävaihto. 30 virkailijaa Tampereen lähikirjastoista kävi tutustumassa Metson uuteen palvelukulttuuriin ja remontoituihin tiloihin. Pääkirjaston virkailijat kävivät vuorostaan lähikirjastoissa levittämässä uutta palvelukulttuuria. Kirjastojen erilaiset henkilöstöresurssit ja aukiolot estävät toimintamallin suoran kopioinnin, mutta jokainen yksikkö muokkaa Metson uutta palvelukulttuuria itselleen sopivaksi. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

Kirjastojen osastonjohtajien ja aluekirjastonjohtajien kokouksessa alkaneen palvelukulttuurin ohjeistuksen ja asiakaspalveluun sopivien pelisääntöjen kirjaamisen viimeisteli lainauspalveluiden työryhmä. Niistä on koottu koko henkilökunnalle jaettu ”Näin meillä kirjastossa” -esite, jota hyödynnetään myös uuden henkilöstön perehdytyksessä. (Virtanen, henkilökohtainen tiedonanto 16.2.2015.)

4.4 Oulun kaupunginkirjaston Palvelumuotoilun poluilla -hanke

Oulun kaupunginkirjastossa toteutettiin vuosina 2010–2011 Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti -hanke, jonka tavoitteina oli asiakaspalvelutyön ja kokoelmien uudistaminen. Hankkeen aikana muun muassa havainnoitiin asiakkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta, järjestettiin asiakaspalvelukoulutusta henkilökunnalle sekä selvitettiin puhelinhaastatteluilla asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston palveluihin. (Saraste 2014, 2.)

Vuosien 2012–2013 hanke Palvelumuotoilun poluilla oli jatkoa Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti -hankkeelle. Siinä tavoitteena oli koko kirjaston asiakaspalvelukulttuurin muuttaminen. Nyt mukana olivat Oulun kaupunginkirjaston lisäksi uuden Oulun kunnat, Haukipudas, Kiiminki, Oulunsalo ja Yli-Ii, jotka liittyivät Oulun kaupunkiin vuoden 2013 alussa. (Saraste 2014, 2–3.) Hankkeen lähtökohtana olivat seuraavat kysymykset:

- Kirjastot ovat aina saaneet hyvää palautetta palveluistaan. Mutta vastataan-ko asiakaskyselyissä siihen, millaista kirjastojen palvelu todellisuudessa on, miten palvelu vastaa asiakkaiden selviin tai epäselviin tarpeisiin? Onko enemminkin 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? (Saraste 2014, 3.)

Hankkeen aikana tietoa asiakaspalvelutilanteista kerättiin esimerkiksi Mystery shopping -menetelmällä. Lisäksi kirjaston henkilökunta teki erimittaisia vierailuja muissa kirjastopisteissä ja heille järjestettiin asiakaspalvelukoulutusta. Pääkirjastossa asiakkaiden asiointia tutkittiin palvelupolku-menetelmällä. Hankkeen yhteydessä tehdyissä opinnäytetöissä tarkasteltiin kirjastojen kokoelmia sekä analysoitiin sähköistä asiakaspalautetta. Hankkeessa hyödynnettiin myös jo olemassa olevaa aineistoa. (Saraste 2014, 3.)

Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnan palvelulupaukset koostettiin Asiakaspalvelun uusi luku -koulutuksessa, johon osallistui 32 kirjaston työntekijää. Siellä tavoitteena oli ”rakentaa yhdessä toimivat palvelulupauskonseptit tukemaan päivittäistä asiakaspalvelua sekä antaa osallistujille työvälineitä ja menetelmiä oman palvelutyön analysoimiseen ja kehittämiseen”. (Saraste 2014, 13.) Osallistujien antamasta 52 palvelulupauksesta muodostettiin viisi kokonaisuutta:

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, tasa-vertaista 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 toimiesani 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. (Saraste 2014, 13–14.)

Palvelulupausten on tarkoitus toimia pohjana kaikkiin kirjastoihin tehtävälle ”seinätaululle”. Lisäksi niitä käytetään kirjaston kehityskeskustelujen apuvälineinä. Epävirallinen muoto on valittu helpottamaan samaistumista ja lupausten muistamista. (Saraste 2014, 14.)

5 RYHMÄKESKUSTELUT

5.1 Ensimmäinen ryhmäkeskustelu

Ensimmäinen ryhmäkeskustelu järjestettiin Kaarinan pääkirjastossa 20.3.2015. Tilaisuus oli kirjaston kuukausittaisen henkilökuntapalaverin yhteydessä ja siihen osallistui 15–17 henkilöä. Osallistujien määrä vaihteli tilaisuuden aikana, koska osa heistä hoiti asiakaspalvelu- ja palautusvuoroja samaan aikaan. Tilaisuus kesti noin 45 minuuttia.

Tarkoituksena oli pitää vapaamuotoinen keskustelutilaisuus, jossa henkilökunnan jäsenillä on mahdollisuus osallistua asiakaspalveluohjeiden tekemiseen. Kaarinan kirjaston henkilökunnalle on järjestetty jonkin verran asiakaspalvelukoulutusta. Käsiteltävän asian oletettiin olevan henkilökunnalle tuttua, joten syvällistä pohjustusta ei koettu tarpeelliseksi. Keskustelun toivottiin nostavan esiin sekä toimivia käytäntöjä että parannusta kaipaavia asioita.

Ryhmäkeskustelun runkona toimi asiakaspalvelutilanne ja sen eteneminen. Asiakaspalvelutilanne oli jaettu osiin, jotka käytiin kohta kohdalta läpi. Osiot olivat asiakkaan kohtaaminen, palvelutilanteen hoitaminen, palvelutilanteen päättäminen, haastavat palvelutilanteet sekä yleistä/muuta. Tämä jaottelu valittiin keskustelun rungoksi, koska se on hyvin konkreettinen tapa hahmottaa asiakaspalvelutilannetta. Palvelutilanteen yksityiskohtainen käsittely korostaa asiakaspalvelun tärkeyttä ja osoittaa, kuinka monet tekijät siihen vaikuttavat. Osallistujien ehdotukset kirjattiin fläppitaululle. Osallistujat olivat saaneet etukäteen sähköpostilla osioiden nimet ja muutaman alustavan kysymyksen.

Ensimmäinen osio käsitteli asiakkaan kohtaamista. Keskustelun aluksi esille nostettiin asiakkaan tervehtiminen, katsekontakti ja hymy. Tervehtimisen ajankohta herätti keskustelua. Pohdittiin, tulisiko tervehtimisen tapahtua heti asiakkaan astuessa kirjaston ovesta sisään vai vasta asiakkaan lähestyessä asiakaspalvelijaa. Kaarinan pääkirjaston palvelutiski ei sijaitse oven välittömässä läheisyydessä ja tämä välimatka on koettu ongelmaksi. Kovaääniset tervehdyk-

set ovat joskus aiheuttaneet hämmennystä. Todettiin, että katsekontaktin ottaminen asiakkaaseen toimii tilanteessa, jossa ääni ei kanna ovelle asti. Tärkeimpänä asiakkaan kohtaamisessa pidettiin kontaktin ottamista, asiakkaiden huomioimista ja tilannetajun käyttämistä.

Yhtenä keskeisenä asiakaspalveluun liittyvänä asiana esiin nostettiin se, että asiakaspalvelijat ovat kirjastossa asiakasta varten. Asiakkaat olettavat saavansa palvelua. Lisäksi mainittiin tasapuolisuus eri asiakasryhmien kohtaamisessa. Nuoria on tervehdittävä yhtäläillä kuin aikuisia. Ohjeistuksen toivottiin ottavan kantaa asiakaspalvelijan ulkoasuun. Jonkinlainen yhtenäisyys on suositeltavaa, jotta henkilökunta erottuu asiakkaista. Tällä hetkellä vakituinen henkilökunta käyttää nimikylttiä ollessaan asiakaspalveluvuorossa.

Seuraavaksi keskusteltiin siitä, mitä asiakaspalveluvuorossa saa tehdä. Pohdittiin, estääkö asiakasta lähestymästä, jos asiakaspalvelija näyttää kiireiseltä tai siltä, että hänellä on jokin tehtävä kesken. Yleisenä käytäntönä on ollut, ettei asiakaspalveluvuorossa tehdä muita kuin siihen sisältyviä töitä. Käytäntö ei kuitenkaan ole aina pitänyt. Myös Facebookin käyttö ja muu työhön varsinaisesti kuulumaton internetin selailu herätti keskustelua. Enimmäkseen oltiin sitä mieltä, että näissä asioissa suositukset ja yleisen tason ohjeet riittävät, koska tilanteet asiakaspalveluvuorossa vaihtelevat paljon eri kellonaikoina.

Toinen osio käsitteli palvelutilanteen hoitamista. Tärkeinä asioina mainittiin asiakkaan kuunteleminen, kyseleminen ja asiakkaan tarpeiden selvittäminen. Olennaista on palvelun sopeuttaminen asiakkaan mukaan. On huomioitava, onko kyseessä lapsi, aikuinen vai kanta-asiakas. Tässä haasteita tuo se, etteivät kaikki asiakaspalvelijat voi tuntea kaikkia asiakkaita. Käsiteltäessä asiakkaan puhuttelua suositeltiin, että siihen suhtauduttaisiin tilanteen mukaisesti ja pidettäisiin mielessä luontevuus. Teitittelystä on harvoin haittaa, ja usein se muuttuu sinutteluksi tilanteen edetessä. Sinuttelua pidettiin hyvänä ratkaisuna monessa tilanteessa.

Palvelutilanteen päättäminen -osion kohdalla syntyi keskustelua rajanvedosta. Pohdittiin, kuinka paljon asiakasta pitää auttaa, tai mitä asioita asiakkaan puolesta selvittää, jos näillä ei ole mitään tekemistä kirjaston kanssa. Tärkeää on yrittää ohjata asiakasta eteenpäin, mutta asiakaspalvelijallekin voi joskus olla epäselvää, mihin asiakas ohjataan (esim. kouluhakemusten täyttäminen, työ- ja elinkeinotoimiston asiat). Myös asiakkaat, jotka tarvitsevat apua internetpalveluiden käytössä mietityivät. Henkilötietojen sekä tulo- ja tilitietojen näkeminen ja käsitteleminen herättävät kysymyksiä yksityisyydensuojasta. Joskus eteen voi tulla tilanne, ettei yksinkertaisesti osaa tai pysty auttamaan. Tällöinkin olisi hyvä, ettei jätä asiakasta täysin tyhjän päälle. Toiminta edellä mainituissa tilanteissa on pitkälti kiinni asiakaspalvelijan ammattitaidosta.

Kaarinan kaupunginkirjastossa syksyllä 2014 tehdyssä Mystery shopping -tutkimuksessa tuli esiin joidenkin asiakkaiden kokemukset siitä, ettei heitä huomioitu heidän poistuessaan kirjastosta. Palvelun päättämistilanteet koettiin osin vaikeiksi, koska asiakas saattaa palvelutiskillä asioituaan jäädä kirjastoon ja tällöin hyvästely voi tuntua erikoiselta. Toisaalta vaarana voi olla, että asiakas kokee tilanteen tylynä ilman päättävää lausahdusta. Kirjastosta selvästi poistuvat, kuten juuri lainausautomaateilla asioineet asiakkaat hyvästellään, varsinkin kun he ottavat kontaktin palvelutiskiin. Hymy ja vilkutus ovat hyviä vaihtoehtoja, jos ääneen hyvästely ei tilanteessa ole mahdollista. Asiakasta voi johdatella kohti palvelutilanteen päättymistä hienovaraisilla eleillä, esimerkiksi nostamalla katseen ja suuntaamalla sen hänen taakseen mahdolliseen seuraavaan asiakkaaseen.

Keskustelurungon kahta viimeistä osiota, haastavat palvelutilanteet ja yleistä/muuta, käsiteltiin yhdistettynä. Toiminta pitkäkestoisissa asiakaspalvelutilanteissa herätti kysymyksiä. Kuinka pitkä aika on sallitun rajoissa, varsinkin, jos tilanne tulee yllättäen? Missä vaiheessa asiakkaalle voi varata ajan asian hoitamista varten? Kuinka kauan toinen asiakaspalvelija saa olla pois palvelutiskistä vuoron aikana, vaikka hän olisikin neuvomassa asiakasta? Vastaavat tilanteet ovat aiheuttaneet ongelmia ruuhka-aikoina. Näihin tilanteisiin esitettiin rat-

kaisuksi esimerkiksi palautusvuorolaisen pyytämistä apuun. Tulevaisuudessa voitaisiin käyttää soittokelloa, jolla kutsuttaisiin kollega takahuoneesta.

Keskustelussa muistutettiin, että vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa kannattaa asiakkaalta kysyä, voisiko asiaan palata myöhemmin. Tätä olisi hyvä noudattaa erityisesti silloin, kun ei tiedä miten toimia, eikä esimerkiksi esimies ole paikalla.

Lopuksi pohdittiin uuden kirjastotilan vaikutuksia asiakaspalveluun. Neuvontatyö on tulevaisuudessa pääosassa, mutta asiakaspalvelijoiden sijoittumista on mahdollista harkita. Asiakaspalveluvuoroon tarvitaan edelleen useimmiten kaksi työntekijää. Toinen heistä voisi kuitenkin liikkua kirjastossa ja palvella asiakkaita hyllyjen välissä. Hiljaisina aikoina voitaisiin toimia myös niin, että toinen asiakaspalveluvuorolainen kutsuttaisiin paikalle vain tarvittaessa, esimerkiksi soittokellon avulla.

5.2 Toinen ryhmäkeskustelu

Toinen asiakaspalveluohjeiden kehittämiseen liittyvä ryhmäkeskustelu järjestettiin Kaarinan pääkirjastossa 8.5.2015. Tilaisuus kesti noin 45 minuuttia ja siihen osallistui kahdeksan henkilökunnan jäsentä. Tarkoituksena oli kerätä palautetta asiakaspalveluohjeiden ensimmäisestä versiosta (Liite 1). Asiakaspalveluohjeet oli rakennettu ensimmäisessä ryhmäkeskustelussa käytetyn asiakaspalvelutilanteen jaottelun ympärille. Osoiden asiakkaan kohtaaminen, palvelutilanteen hoitaminen, palvelutilanteen päättäminen ja haastavat palvelutilanteet lisäksi ohjeissa käsiteltiin teemoja ammatillisuus ja yhteisöllisyys sekä asiakaspalvelijana kirjastossa.

Asiakaspalveluohjeet toimivat keskustelun runkona. Ne käsiteltiin kohta kohdalta ja viimeistään jokaisen osion jälkeen pyydettiin kommentteja. Keskustelijoiden kommentit kirjattiin muistiin. Ohjeisiin oltiin tyytyväisiä, mutta niihin kaivattiin pieniä täsmennyksiä, käsitteiden avaamista ja havainnollistavia esimerkkejä. Ohjeiden rakennetta pidettiin toimivana. Pohdittavaksi jäi vielä lopullisten ohjeiden muoto. Yksi ehdotus oli, että asiakaspalveluohjeista tehtäisiin A5-kokoinen vihkonen. Tätä formaattia on käytetty muissa kirjaston sisäisissä ohjeissa.

Asiakkaan kohtaaminen -osiossa kiinnitettiin huomiota asiakkaan tervehtimiseen. Ohjeisiin haluttiin tarkennus, että kirjaston työntekijän pitää muistaa tervehtiminen aina kirjaston tiloissa liikkuessaan, ei pelkästään asiakkaan tullessa kirjastoon. ”Huomioi kaikki asiakasryhmät tasapuolisesti” -ohjeen kohdalla korostettiin lapsiasiakkaiden vastaanottamista. ”Lähde oma-aloitteisesti liikkeelle tiskistä” -ohjeeseen haluttiin lisäyksiä siitä, mitä tämä käytännössä tarkoittaa.

Osioiden palvelutilanteen hoitaminen ja palvelutilanteen päättäminen muuttamaan ohjeeseen toivottiin selventäviä esimerkkejä. Nämä ohjeet olivat ”käytä avoimia kysymyksiä” ja ”vältä kielteisiä ilmaisuja”. Haastavat palvelutilanteet -osioon haluttiin lisätä muistutus, että asiakaspalvelijan ei tarvitse missään tilanteessa sietää henkilöön kohdistuvaa epäasiallista puhetta asiakkaalta.

Ammatillisuus ja yhteisöllisyys -osioon haluttiin lisätä maininta oman ammattitaidon arvostamisesta. Tähän liittyy myös muistutus ”ole ylpeä työstäsi”. Hyvä tiedonkulku -kohtaa pyydettiin selventämään. Haluttiin, että ohjeista ilmenee tiedonvälittämisen vastuun olevan jokaisella työntekijällä. Tietoa samasta asiasta saa tulla mieluummin liikaa kuin ei ollenkaan. Hyvän tiedonkulun katsottiin olevan tärkeää, sillä se parantaa yhteishenkeä ja mahdollistaa sujuvan asiakaspalvelun. Ohjeisiin haluttiin myös lisäys, että työntekijöiltä edellytetään päivitettyjen perusohjeiden hallitsemista.

Lopuksi keskusteltiin muun muassa oman puhelimen käyttämisestä asiakaspalveluvuoron aikana. Korostettiin, ettei omia puhelimia saa tuoda asiakaspalvelutiskiinkin. Poikkeusjärjestelyistä, kuten puhelinajasta lääkärin kanssa, on sovittava kollegoiden kanssa etukäteen.

Asiakaspalveluohjeet viimeisteltiin toisessa ryhmäkeskustelussa esille tuodun palautteen perusteella (Liite 2). Ryhmäkeskusteluissa kirjatut muistiinpanot ovat työn tekijän hallussa.

6 LOPUKSI

Tämän opinnäytetyön tavoite, asiakaspalveluohjeistuksen kehittäminen, saavutettiin. Asiakaspalveluohjeisiin oltiin tyytyväisiä Kaarinan kaupunginkirjastossa. Ohjeiden toimivuus nähdään vasta käytännössä. Ne muodostavat kuitenkin hyvän pohjan, jota voi muokata tarvittaessa. Esimerkiksi uudet palvelut voivat muuttaa asiakaspalveluprosessia. Tulevaisuudessa Kaarinan uusi pääkirjastorakennus vaikuttaa myös varmasti asiakaspalvelukäytäntöihin.

Asiakaspalveluohjeet ovat merkittävässä osassa uuden työntekijän perehdyttämisessä. Uusi työntekijä näkee ohjeista välittömästi, miten tärkeää asiakaspalvelu kirjastossa on. Samalla kirjaston palvelukulttuurin omaksuminen nopeutuu. Monet asiakaspalveluohjeiden neuvoista saattavat tuntua itsestäänselvyyksiltä. Asiakaspalveluosaaminen vaatii kuitenkin jatkuvaa kehittämistä. Kokeneenkin asiakaspalvelijan on välillä hyvä tarkastella omia toimintatapojaan. Asioiden kertaaminen voi avata uusia näkökulmia. Kaarinan kaupunginkirjastossa on karotettu henkilökunnan asiakaspalveluosaamiseen liittyviä kehitystarpeita. Tämä osoittaa, että asiakaspalvelun laatuun halutaan panostaa.

Benchmarkingissa ilmeni, että samat teemat toistuvat kirjastojen asiakaspalveluohjeistuksissa. Asiakas nostetaan etusijalle kaikissa tilanteissa ja asiakkaiden tasavertainen kohtelu on tärkeää. Asiakaspalvelijoita kehoitetaan olemaan aktiivisia ja ottamaan kontaktia asiakkaisiin. Asiakkaan kuuntelemista korostetaan. Ohjeissa muistutetaan myös kollegiaalisuudesta ja oman ammattitaidon jatkuvasta kehittämisestä. Palvelukonseptien uudistamisten yhteydessä järjestetyt koulutukset ovat todennäköisesti auttaneet henkilökuntaa muuttuneen palvelukulttuurin omaksumisessa.

Ryhmäkeskustelujen suurin merkitys oli, että Kaarinan kirjaston henkilökunta pääsi osallistumaan asiakaspalveluohjeiden tekemiseen. Tämä sitouttaa heitä ohjeiden noudattamiseen. He ovat oman työnsä asiantuntijoita ja ammattitaitoisia asiakaspalvelijoita, joten heidän kokemuksensa hyödyntäminen oli ensiarvoisen tärkeää. Ryhmäkeskustelut saivatkin osallistavan suunnittelun piirteitä.

Jäin jälkepäin pohtimaan omaa rooliani ryhmäkeskustelujen vetäjänä. Mietin, osallistuinko liikaa keskusteluihin ja annoinko turhan paljon valmiita vastauksia. Keskustelut olivat kuitenkin hyvin vapaamuotoisia ja uskon, että osallistujat saivat esitettyä mielipiteensä. Jos voisin tehdä jotain toisin, taltioisin ryhmäkeskustelut muutenkin kuin vain kirjaamalla asiat ylös.

Nämä asiakaspalveluohjeet koskevat kaikkien asiakkaiden kohtaamista. Samat periaatteet pätevät, oli asiakas sitten aikuinen, lapsi tai johonkin erityisryhmään kuuluva. Kirjastojen työntekijöille on olemassa asiakaspalveluohje erityisryhmien kohtaamiseen. Sen on koonnut viittomakielenohjaaja Tiina Kajala ja se on vapaasti saatavilla internetissä. (Kajala 2013.) Kaarinan kaupunginkirjastossa on erittäin ammattitaitoista lasten- ja nuortenkirjastotyöhön erikoistunutta henkilökuntaa, joten tämän asiakasryhmän palvelemiseen liittyvät erityispiirteet antaisin heidän määriteltäväkseen.

Nämä asiakaspalveluohjeet on tarkoitettu henkilökunnalle, joten niiden tekemisessä keskityttiin tietoisesti asiakaspalvelijan rooliin ja tehtäviin. Jatkossa voisi olla mielekästä tutkia, miten asiakas kokee asiakaspalveluprosessin eri vaiheet, ja mihin hän kaipaisi parannuksia. Tutkimuksessa voitaisiin hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja, kuten palvelupolku-menetelmää. Näin saataisiin esille asiakasnäkökulmaa, jonka pitäisikin olla kaiken suunnittelun lähtökohta.

LÄHTEET

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.

Gillham, B. 2005. Research Interviewing: The Range of Techniques. Berkshire: McGraw-Hill Professional Publishing.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSOY.

Helsingin kaupunginkirjasto 2015. Tietoa meistä. Historiaa lyhyesti. Viitattu 24.4.2015. <http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/fi/Tietoa+meista/Historiaa+lyhyesti>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2004. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hotanen, J.; Laine, R.O. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas. Opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.

Kaarinan kaupunginkirjasto 2015a. Kirjasto. Aukiolot ja yhteystiedot. Viitattu 11.2.2015. http://www.kaarina.fi/kirjasto/aukiolot_yhteystiedot/fi_FI/aukiolot_yhteystiedot/.

Kaarinan kaupunginkirjasto 2015b. Kirjasto. Aukiolot ja yhteystiedot. Henkilökunta ja vastuualueet. Viitattu 22.5.2015. http://www.kaarina.fi/kirjasto/aukiolot_yhteystiedot/fi_FI/henkilokunta/.

Kaarinan kaupunginkirjaston strategia 2009–2016. Kaarinan kaupunginkirjasto. Viitattu 12.2.2015. http://www.kaarina.fi/kirjasto/fi_FI/toiminta_tilastot/_files/91981369907306575/default/strategia_2009-2016.pdf.

Kaarinan kaupunki 2015a. Kaarina-INFO. Kaarina lyhyesti. Viitattu 11.2.2015. http://www.kaarina.fi/kaarina-info/kaarina_lyhyesti/fi_FI/kaarina_lukuina/.

Kaarinan kaupunki 2015b. Kaarina-INFO. Viitattu 22.5.2015. <http://www.kaarina.fi/kaarina-info/>.

Kaisti, H. 2014. Yllättävän hyvä kirjasto! Ehdotus Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden kirjastojen laatukäsikirjaksi. Hämeenlinnan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, Kouvolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto, Lahden kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Viitattu 15.5.2015. https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document_library/get_file?uuid=1334f865-8d6c-4fd0-9fd1-7f85a3e38b16&groupId=10448.

Kajala, T. 2013. Asiakaspalveluohje erityisryhmien kohtaamiseen. Turun kaupunginkirjasto. Viitattu 30.5.2015. <http://kirjastokaikille.fi/wp-content/uploads/2014/08/Asiakaspalveluohje-erityisryhmien-kohtaamiseen-Turun-kaupunginkirjastossa.pdf>.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 134.

Kirjastolaisen käsikirja. Helsingin kaupunginkirjasto. Julkaisematon.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi 2015a. Kaarinan kaupunki saa uuden pääkirjaston. Viitattu 19.5.2015. <http://www.kirjastot.fi/fi/uutiset/ajankohtaista/kaarinan-kaupunki-saa-uuden-paakirjaston-a9314#.VVtLFpPuqRo>.

Kirjastot.fi 2015b. YKN-strategia 2015–2019 (luonnos). Viitattu 29.5.2015. <http://www.kirjastot.fi/fi/ykn-strategia-2015-2019-luonnos-ba426#.VWmRqEbuqRp>.

Kirjastotyön eettiset periaatteet 2011. Suomen kirjastoseura, Suomen tieteellinen kirjastoseura & Finlands svenska biblioteksörening. Viitattu 15.5.2015. <http://www.suomenkirjastoseura.fi/wp-content/uploads/2012/01/Kirjastoty%C3%B6n-eettiset-periaatteet.pdf>.

Konseptikäsikirja 2009. Helsingin kaupunginkirjasto. Julkaisematon.

Kuudes kerros 2015. Kirjaston konseptiuudistus 2009. Viitattu 24.4.2015. <http://www.kuudes.fi/työt/kirjaston-konseptiuudistus/>.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Tampere: Avaintulos Oy.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Mystery Shopping Providers Association (MSPA) 2011. Guidelines for Mystery Shoppers. Europe. Viitattu 29.5.2015. http://www.mspa-eu.org/files/documents/ethics&standards/MSPA%20Guidelines%20Full%20EUROPE_Updated%20August%202011.pdf.

Ojasalo, K.; Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 20. Viitattu 13.5.2015. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi>.

Saraste, M. 2014. Palvelumuotoilun poluilla. Hankeraportti. Oulun kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto. Viitattu 15.4.2015. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&groupId=78400.

Suomen kirjastoseura 2015. Julkaisut. Kirjastotyön eettiset periaatteet. Viitattu 15.5.2015. <http://suomenkirjastoseura.fi/julkaisut/>.

Taloustutkimus 2015. Kirjasto on vuoden asiakaspalvelija. Viitattu 29.5.2015. <http://www.taloustutkimus.fi/ajankohtaista/uutiskirje/uutiskirje-9-2014/kirjasto-on-vuoden-asiakaspalvel/>.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina: asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy, 158–182.

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelut – Millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Vaski-kirjastot 2015. Kirjastot. Viitattu 11.2.2015. <https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/kirjastot>.

Verkko haltuun 2015. Asiakaspalvelutilanteen vuorovaikutustaidot. Viestinnällisiä vinkkejä toimivaan asiakaspalveluun. Viitattu 29.5.2015. http://www.verkkohaltuun.fi/vinkkejä_ja_valineita/asiakaspalvelutilanteen_vuorovaikutustaidot.

Yleisten kirjastojen neuvosto (YKN) 2011. Yleisten kirjastojen neuvoston strategia 2011–2016. Viitattu 15.5.2015. <http://www2.kirjastot.fi/File/aca26e87-a1eb-4925-8c56-0491d5751bcf/Ykn-strategia-kirjastoversio-fin.pdf>.

Asiakaspalveluohjeet

Asiakaspalveluohjeet koskevat jokaista kirjaston työntekijää. Myönteinen palveluasenne on hyvän asiakaspalvelun lähtökohta. Asiakaspalvelu on jokaisen kirjastolaisen työtä.

1. Asiakkaan kohtaaminen

- Muista, että olet asiakaspalvelussa asiakasta varten
- Ole läsnä ja tarkkaile ympäristöäsi, älä uppoudu muihin töihin
- Ota katsekontakti ja tervehdi asiakasta tämän tullessa kirjastoon (hei, päivää, nyökkäys, hymy)
- Huomioi kaikki asiakasryhmät tasapuolisesti
- Hyvästele kirjastosta poistuvat asiakkaat
- Ole avoin ja helposti lähestyttävä
- Lähesty itse asiakkaita, tarjoa apuasi, mutta vältä tyrkyttämistä
- Käytä tilannetajuasi
- Lähde oma-aloitteisesti liikkeelle tiskistä
- Opasta tarvittaessa asiakasta kirjaston tilojen, automaattien, tietokoneiden tai verkkokirjaston käytössä

2. Palvelutilanteen hoitaminen

- Kuuntele asiakkaan asia huolellisesti
- Varmista, että ymmärsit oikein ja kysy tarvittaessa lisäkysymyksiä, älä oleta
- Käytä avoimia kysymyksiä
- Huomioi sekä omaa että asiakkaan kehonkieltä (ilmeet, eleet, asennot)
- Muista asiakkaan yksilölliset odotukset ja toiveet, palvelutapahtuma on asiakkaalle ainutlaatuinen kokemus, vaikka sinulle se olisi rutiinitapaus

- Sopeuta tarvittaessa käytöstäsi asiakkaan mukaan (kanta-asiakas, lapsi jne.)
- Ole kohtelias kaikille
- Kohtele kaikkia tasapuolisesti
- Asiakkaan puhuttelun (sinuttelu/teitittely) kohdalla lue tilannetta ja luota intuitioosi, muista luontevuus, käytä ymmärrettäviä termejä ja vältä kielteisiä ilmaisuja

3. Palvelutilanteen päättäminen

- Kun palvelulle asetetut tavoitteet on saavutettu, lähde johdattelemaan asiakasta kohti tilanteen loppumista (osoita toimenpitein, sanoin, elein)
- Jos et itse pysty auttamaan asiakasta, pyydä apua kollegalta tai ota asiakkaan yhteystiedot ja palaa asiaan mahdollisimman pian
- Älä jätä asiakasta epätietoisuuteen, auta häntä eteenpäin
- Tarkkaile palvelutilanteen etenemistä. Jos tilanne venyy ruuhka-aikana, pyydä hetkeksi kollega takahuoneesta avuksi tai ehdota asiakkaalle varovasti henkilökohtaisen palveluajan varaamista, esim. laitteen käytön opastus (soittokello?)
- Anna kollegasi palvella rauhassa asiakastaan, ole kuitenkin tarvittaessa valmis auttamaan häntä
- Pidä asiakkaalle antamasi lupaukset ja hoida tilanteet loppuun
- Tarjoa lisäpalvelua, ylitä asiakkaan odotukset: anna lukuvinkkejä, kerro tulevista tapahtumista, opasta kirjaston käytössä (usein ystävällisyyskin riittää hyvän vaikutelman jättämiseksi)
- Muista lopputervehdys (huomioi mahdollisuuksien mukaan kirjastosta poistuvat asiakkaat, nyökkäys, vilkutus tai hymy voi toimia tervehdyksenä heille, jos tiskillä on toinen asiakaspalvelutilanne kesken)
- Tavoitteesi on saada asiakas tuntemaan olonsa tervetulleeksi uudelleen

4. Haastavat palvelutilanteet

- Kaikkia asiakkaita ei voi aina miellyttää
- Kohtele hankaliakin asiakkaita ammattimaisesti
- Ole rauhallinen, keskity asiaan, kuuntele
- Älä keskeytä asiakasta tai tartu asiattomuuksiin, kysy lisäkysymykset asiakkaan rauhoituttua
- Jos kyseessä on asiakkaan virhe, ole hienotunteinen, älä nolaa asiakasta
- Jos kyseessä on kirjaston virhe, pyydä anteeksi ja sovitele: miten asia voidaan ratkaista asiakkaan kannalta parhaiten
- Pyydä tarvittaessa apua kollegalta tai esimieheltä
- Valitukset antavat mahdollisuuden korjata epäkohtia ja väärinkäsityksiä (kiitä tällöin asiakasta epäkohdan esille nostamisesta)
- Ole rehellinen asiakkaille

5. Ammatillisuus ja yhteisöllisyys

- Tunne kirjastosi ja sen toiminnot (yleiskuva organisaatiosta)
- Huolehdi ammatillisesta osaamisestasi
- Osallistu koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan
- Sitoudu yhteisiin pelisääntöihin
- Arvosta kaikkien työpanosta, myös omaasi
- Hyvä tiedonkulku (?)
- Tutustu kirjastoalan eettisiin ohjeisiin (?)

6. Asiakaspalvelijana kirjastossa, muista

- ystävällisyys, kohteliaisuus, hienotunteisuus
- hyvät käytöstavat
- asiantuntemus
- palvelualttius
- ihmiskeskeisyys

- viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- kuuntelemisen taito ja selkeä ilmaisukyky
- empatia
- vaitiolovelvollisuus
- luottamuksellisuus
- oman innostuneisuuden näyttäminen
- siisti ulkoasu

Kaarinan kaupunginkirjaston asiakaspalveluohjeet

Asiakaspalveluohjeet koskevat jokaista kirjaston työntekijää. Myönteinen palveluasenne on hyvän asiakaspalvelun lähtökohta. Asiakaspalvelu on jokaisen kirjastolaisen työtä.

1. Asiakkaan kohtaaminen

- Muista, että olet asiakaspalvelussa asiakasta varten
- Ole läsnä ja tarkkaile ympäristöäsi, älä uppoudu muihin töihin
- Huomioi kaikki asiakasryhmät tasapuolisesti
- Ota katsekontakti ja tervehdi asiakasta tämän tullessa kirjastoon (Hei!, Päivää!, nyökkäys, hymy)
- Huomioi asiakkaat myös liikkeessasi kirjastossa
- Ole avoin ja helposti lähestyttävä
- Lähesty itse asiakkaita, tarjoa apuasi, mutta vältä tyrkyttämistä
- Käytä tilannetajuasi
- Lähde oma-aloitteisesti liikkeelle tiskistä (lähde mukaan, hae, näytä)
- Opasta tarvittaessa asiakasta kirjaston tilojen, automaattien, tietokoneiden tai verkkokirjaston käytössä
- Hyvästele kirjastosta poistuvat asiakkaat

2. Palvelutilanteen hoitaminen

- Kuuntele asiakkaan asia huolellisesti
- Varmista, että ymmärsit oikein ja kysy tarvittaessa lisäkysymyksiä, älä oleta
- Käytä avoimia kysymyksiä (miten, millainen, kenelle, millä kielellä)
- Huomioi sekä omaa että asiakkaan kehonkieltä (ilmeet, eleet, asennot)

- Muista asiakkaan yksilölliset odotukset ja toiveet (palvelutapahtuma on asiakkaalle ainutlaatuinen kokemus, vaikka sinulle se olisi rutiinitapaus)
- Sopeuta tarvittaessa käytöstäsi asiakkaan mukaan (kanta-asiakas, lapsi jne.)
- Ole kohtelias
- Kohtele kaikkia tasapuolisesti
- Asiakkaan puhuttelun (sinuttelu/teitittely) kohdalla lue tilannetta ja luota intuitioosi, muista luontevuus, käytä ymmärrettäviä termejä ja myönteisiä ilmaisuja

3. Palvelutilanteen päättäminen

- Kun palvelulle asetetut tavoitteet on saavutettu, lähde johdattelemaan asiakasta kohti tilanteen loppumista (osoita toimenpitein, sanoin, elein)
- Jos et itse pysty auttamaan asiakasta, pyydä apua kollegalta tai ota asiakkaan yhteystiedot ja palaa asiaan mahdollisimman pian
- Älä jätä asiakasta epätietoisuuteen, auta häntä eteenpäin
- Tarkkaile palvelutilanteen etenemistä. Jos tilanne venyy ruuhka-aikana, pyydä hetkeksi kollega takahuoneesta avuksi tai ehdota asiakkaalle henkilökohtaisen palveluajan varaamista (esim. laitteen käytön opastus)
- Anna kollegasi palvella rauhassa asiakastaan, ole kuitenkin tarvittaessa valmis auttamaan häntä
- Pidä asiakkaalle antamasi lupaukset ja hoida tilanteet loppuun
- Tarjoa lisäpalvelua, ylitä asiakkaan odotukset: anna lukuvinkkejä, kerro tulevista tapahtumista, opasta kirjaston käytössä (usein ystävällisyyskin riittää hyvän vaikutelman jättämiseksi)
- Muista lopputervehdys (huomioi mahdollisuuksien mukaan kirjastosta poistuvat asiakkaat, nyökkäys, vilkutus tai hymy on toimiva tervehdys, jos tiskillä on toinen asiakaspalvelutilanne kesken)

- Tavoitteesi on saada asiakas tuntemaan olonsa tervetulleeksi uudelleen

4. Haastavat palvelutilanteet

- Kaikkia asiakkaita ei voi aina miellyttää
- Kohtele haastaviakin asiakkaita ammattimaisesti
- Ole rauhallinen, keskity asiaan, kuuntele
- Älä keskeytä asiakasta tai tartu asiattomuuksiin (henkilökohtaisuuksiin menemistä ei kuitenkaan tarvitse sietää)
- Kysy lisäkysymykset asiakkaan rauhoituttua
- Jos kyseessä on asiakkaan virhe, ole hienotunteinen, älä nolaa asiakasta
- Jos kyseessä on kirjaston virhe, pyydä anteeksi ja sovitele: miten asia voidaan ratkaista asiakkaan kannalta parhaiten
- Pyydä tarvittaessa apua kollegalta tai esimieheltä
- Valitukset antavat mahdollisuuden korjata epäkohtia ja väärinkäsityksiä (kiitä tällöin asiakasta epäkohdan esille nostamisesta)
- Ole rehellinen asiakkaille

5. Ammatillisuus ja yhteisöllisyys

- Tunne kirjastosi ja sen toiminnot (yleiskuva organisaatiosta)
- Huolehdi ammatillisesta osaamisestasi
- Osallistu koulutuksiin mahdollisuuksien mukaan
- Hallitse perusohjeet ja pysy ajan tasalla muutoksista
- Sitoudu yhteisiin pelisääntöihin
- Ole ylpeä työstäsi ja arvosta omaa ammattitaitoasi
- Arvosta kaikkien työpanosta
- Jokainen on vastuussa tiedon välittämisestä eteenpäin. Hyvä tiedonkulku parantaa yhteishenkeä ja sujuvoittaa palvelua. (Mieluummin liikaa tietoa kuin ei ollenkaan.)

- Tutustu kirjastotyön eettisiin periaatteisiin (<http://www.suomenkirjastoseura.fi/wp-content/uploads/2012/01/Kirjastoty%C3%B6n-eettiset-periaatteet.pdf>)

6. Asiakaspalvelijana kirjastossa, muista

- ystävällisyys, kohteliaisuus, hienotunteisuus
- hyvät käytöstavat
- asiantuntemus
- palvelualltius
- ihmiskeskeisyys
- viestintä- ja vuorovaikutustaidot
- kuuntelemisen taito ja selkeä ilmaisukyky
- empatia
- vaitiolovelvollisuus
- luottamuksellisuus
- oman innostuneisuuden näyttäminen
- siisti ulkoasu
- nimikyltti, jotta sinut tunnistetaan henkilökuntaan kuuluvaksi
- edustat kirjastoasi