

ASIAKASLÄHTÖISEN KEHITTÄMISEN TYÖKALUT

Etelä- ja Pohjois-Savon kirjastopalvelut

24. ja 25.3.2020

Paju CONSULTING

AIKATAULU JA TAVOITTEET

OSA I: MITÄ ON ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

9-10 Mitä on palvelumuotoilu ja kuinka sitä voi hyödyntää kirjaston kehittämisessä.

10-10.15 TAUKO

10.15-11 Harjoitustehtävät

11-12 LOUNASTAUKO

OSA II: TYÖKALUJA ASIAKASLÄHTÖISEEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN

12-13 Palvelumuotoilun prosessi. Oman kirjaston kehittämistarpeiden tunnistaminen - asiakaslähtöisesti.

13-13.30 KAHVITAUKO (mahdollisuus sparraukseen tehtävän kanssa)

13.30-14.45 Harjoitustehtävä

14.45-15 Yhteenveto

MITÄ ODOTAT VALMENNUSPÄIVÄLTÄ?

Uusia ideoita :)

Uusia ideoita siihen, miten palveluja voisi kehittää enemmän vastaamaan asiakkaiden tarpeita sekä vinkkejä siihen, miten asiakkailta voisi parhaiten saada tietoa siitä, minkälaista palvelua he haluavat.

Muutamaa konkreettista työkalua palvelumuotoiluun, toisten kokemuksia, kouluttajan kokemuksia kevyistä palvelumuotoiluprosesseista

Hyviä vinkkejä, miten palveluita voisi kehittää asiakaslähtöisemmin ja miten niihin saisi "ryhtiä".

Uusia välineitä ja ideoita kirjastopalvelujen kehittämiseen asiakaslähtöisesti.

Uusia ajatuksia, intoa ja työkaluja oman työn ja kirjaston arjen kehittämiseen

Opin mitä palvelumuotoilu teoriassa on, ja miten sitä voi hyödyntää käytännössä. Toivoisin käytännön ideoita ja työkaluja. Ehkä kuulen, onko muissa kirjastoissa hyödynnetty palvelumuotoilua ja porukalla mietitään, mihin kaikkeen sitä voitaisiin käyttää. Odotan, että osaan sitten paremmin kehittää (kirjaston) palveluja.

ETÄVALMENNUKSEN PELISÄÄNNÖT

- Tee harjoitukset ja muistiinpanot sinulle luontevalla tavalla:
 - Teams-työtila - perustetaanko ?
 - Käsin tai tietokoneella kirjoittaen
 - Myös piirtäminen sallittu :)

Hihkaise, jos tarvitset tarkennusta tai et pysy kärryillä. Voit kysyä lisätietoa myös viestillä – Silja vastaa taukojen aikana.

Mukana myös tekninen asiantuntija!

- Pidetään kamerat lämmittely- ja lopetusharjoituksessa päällä - muutoin kiinni
- Mikrofonit auki vain kun itsellä asiaa
- Siljan saa keskeyttää kysymyksillä tarvittaessa!
- Mitä muuta? Kotikoululaiset saavat myös osallistua harjoituksiin.

TULLAAN TUTUKSI

Kerro oma nimesi ja mitä kirjastoa edustat.

Minkä tunteen tai odotuksen tuot tänään työpajaan?
Kuvaile parilla lauseella.



OSA I.
PALVELUMUOTOILU
ASIAKASLÄHTÖISESSÄ
KEHITTÄMISESSÄ

MITÄ HALUAISIT TIETÄÄ ASIAKASLÄHTÖISESTÄ PALVELUMUOTOILUSTA?

Palvelut esille niin että asiakkaiden on helppo ne löytää

Jotain käytännön keinoja, miten asiakaslähtöistä palvelumuotoilua voisi toteuttaa; "mekanismeja".

Hyvin käytännön menetelmiä, jotka sopivat kirjastoympäristöön. Miten aloitan? Miten saan asiakkaat mukaan? Mitä, jos ei sitten olekaan resurssia toteuttaa jotain asiakkaiden ideoimaa ja tarvitsemaa?

Esimerkkejä onnistumisista, konkreettisia keinoja miten sitä tehdään

Kuinka sitä on hyödynnety kirjastoalalla kirjastojen kehittämisessä ja millaisia tuloksia menetelmällä on saatu aikaan.

Asiakaslähtöisyys on aina ollut työelämässäni peruskivi. Mielenkiintoista nähdä mitä uusia työkaluja palvelumuotoilu siihen antaa. Asia on minulle uusi, joten ihan perusteista toivoisin lähdettävän liikkeelle

Palvelumuotoilu on minulle kokonaan uusi asia, perusasioista voi lähteä liikkeelle: mitä se on, mikä siinä on ajatuksena, miten sitä voi soveltaa

"OODI ON MAAILMAN PARAS UUSI KIRJASTO"

- Oodia suunniteltiin pitkään yhdessä **asiakkaiden kanssa**. Asiakkailta saatiin yli 2000 ideaa arkkitehtuurikilpailun pohjaksi. Arkkitehtitoimisto ALA suunnitteli upean ja ainutlaatuisen rakennuksen, jossa on huomioitu **kaikki asiakkaiden eniten toivomat elementit**. Ihmiset ottivat **välittömästi Oodin omakseen**, mikä on suurin onnistumisemme. Public Library of the Year -palkinto kertoo, että tämä on huomattu myös maailmalla, Oodin johtaja Anna-Maria Soininvaara kertoo tiedotteessa.



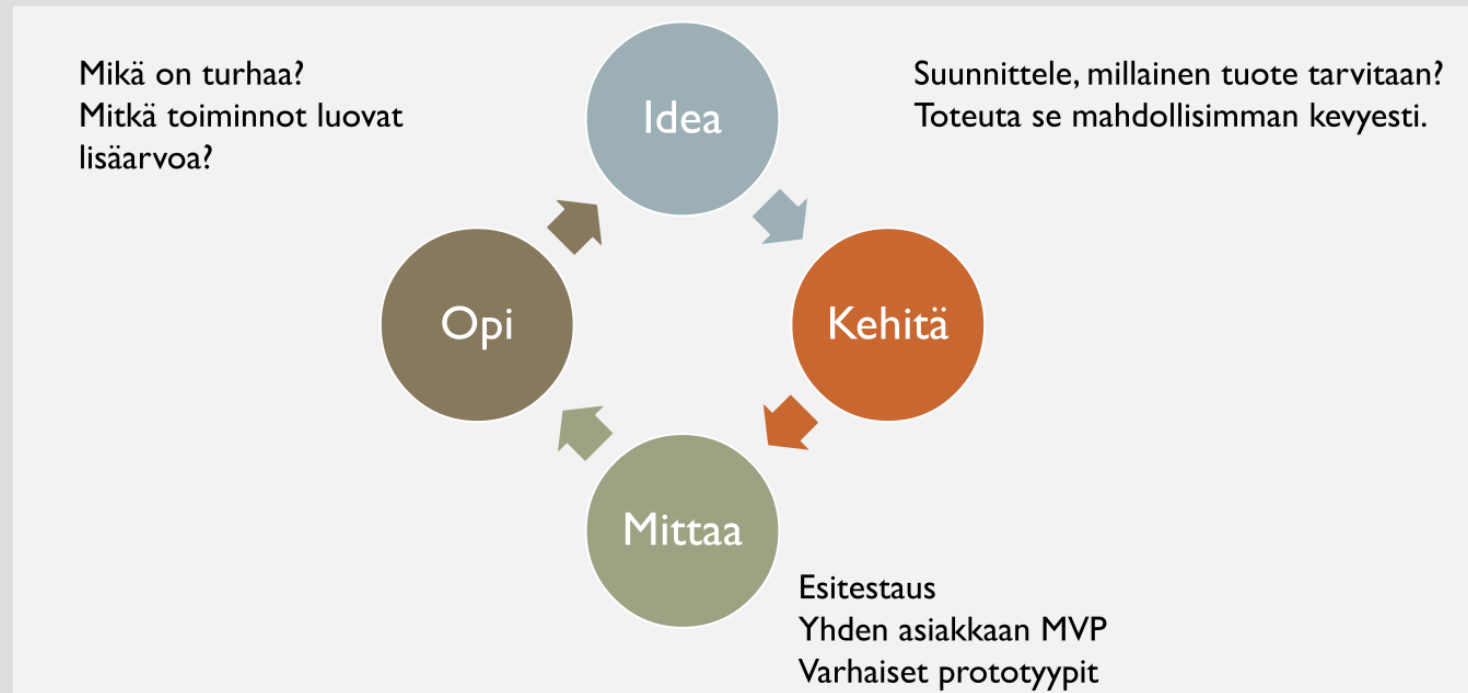
PALVELUMUOTOILU ON...

- Empatia
- Rohkea kokeilukulttuuri
- Kyky ennakoida ja ennustaa
- Aito vuorovaikutus ja yhteistyö

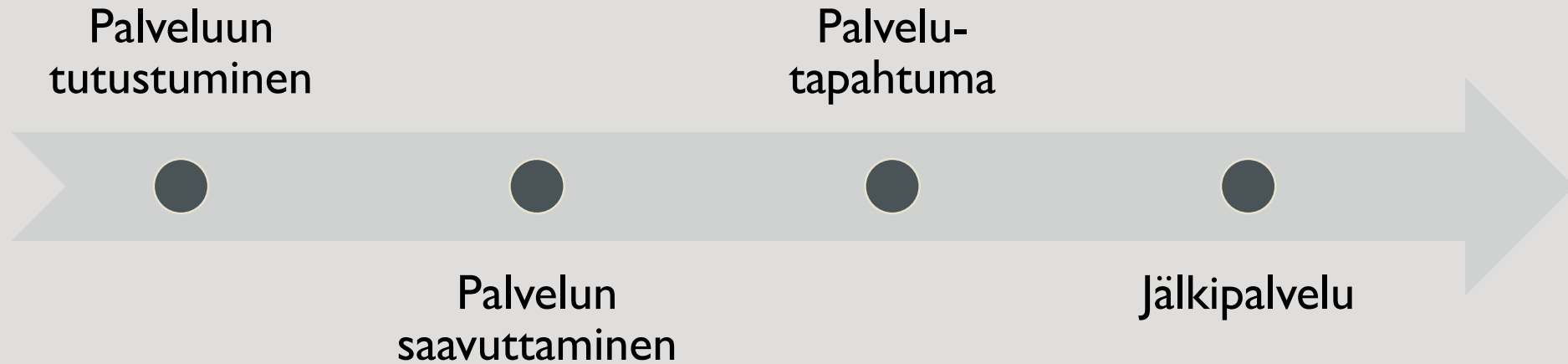
PALVELUMUOTOILU HYÖDYNTÄÄ...

- Empatia – *käyttäytymistieteet, asiakaskokemustutkimus*
- Rohkea kokeilukulttuuri – *ketterä kehitys*
- Kyky ennakoida ja ennustaa – *tulevaisuusennakointi (mm. Sitra), asiakkaan käyttäytymisen tuntemus*
- Aito vuorovaikutus ja yhteistyö – *yhteiskehittäminen, fasilitointi, kyselyt*

HELPOTETAAN IDEOIDEN KANSSA ETENEMISTÄ: PALVELUMUOTOILU ON PROSESSI



HELPOTETAAN ASIAKKAAN KULKUA PALVELUSSA: PALVELUPOLKU



MIKSI PALVELUPOLUN KUVAUKSELLA ON MERKITYSTÄ?



24.3.2020

MITÄ SINULLA TULEE MIELEEN SANASTA ASIAKASYMMÄRRYS?

Asiakasymmärrys on esim. ymmärrystä siitä, miksi asiakas käyttää kirjaston palveluita. Mikä arvoa tai hyötyä kirjaston palveluista asiakas hakee.

Jokainen asiakas on "omanlaisensa" ja jokaiselle omat tarpeet

Ymmärrys siitä, mitä asiakas palvelulta haluaa ja mistä lähtökohdasta tai näkökulmast asiakas tätä lähestyy.

Luodaan ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Palveluja tehdään asiakkaille, mutta monta kertaa voivat oikeasti olla hyvin organisaatiolähtöisiä.

asiakkaiden toimintatapojen tuntemus, heidän tarpeidensa tunteminen, palautteen huomioiminen, palautteiden käyttäminen hyväksi uutta luodessa, asiakkaan motiivien ymmärtäminen ym.

Asiakasymmärrys on mielestäni asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja odotusten ymmärrystä. Lisäksi tiedoa siitä, millainen palvelu toimii tai ei toimi tietyllä kohderyhmälle.

Tunnetta asiakkaamme ja tiedämme, mitä he haluavat/tarvitsevat



Henry Ford: Jos olisin kysynyt ihmisiltä, mitä he haluavat liikkumiseen, he olisivat todennäköisesti sanoneet, että nopeampia hevosia.

ASIAKASYMMÄRRYS KEHITTÄMISEN POHJANA

- **Kuka on asiakas?** (roolien ja vuorovaikutustavoitteiden selkiyttäminen)
- **Kuinka päästään palvelun piiriin?** (esteettömyys, saatavuus, osallisuus)
- **Kuinka palvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen?** (asiakasymmärrys)
- **Kuinka motivoida asiakasta?** (sitouttaminen, ennakointi, sujuvuus)

Palveluiden kehittämisen lähtökohta

asiakkaan tarpeet, toiveet ja toimintatavat,

joita organisaation palvelutapahtumat tukevat.

Vuorovaikutus

ennustaa asiakaskokemusta

ON TÄRKEÄ TUNNISTAA ASIAKASRYHMÄT

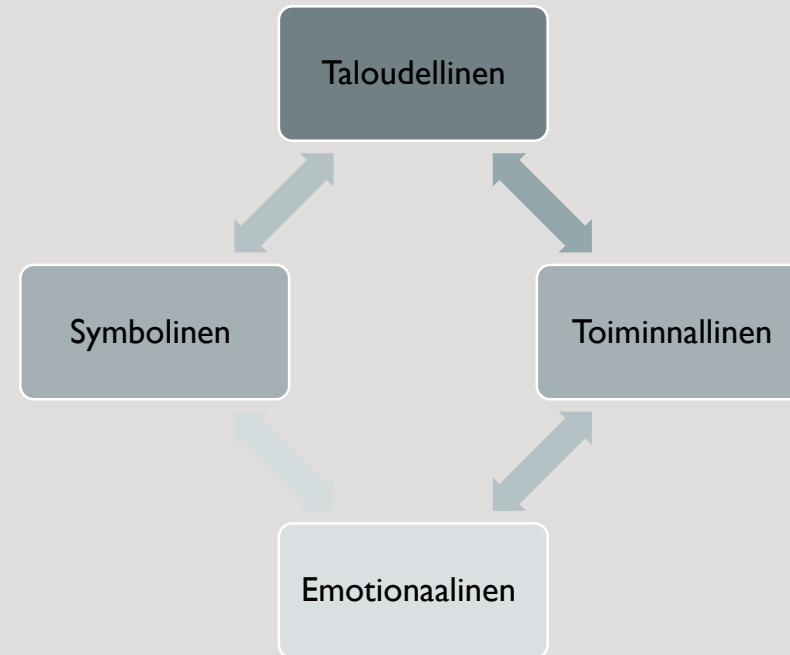
- Ketkä ovat asiakkaitasi?
- Asiakassegmentti kuvaa sen stereotyyppistä edustajaa
- Kuinka asiakassegmenttien tarpeet poikkeavat toisistaan?
- Mitä yhteisiä tarpeita asiakassegmenteillä on?
- Millainen asiakassuhde on kannattava?
 - Asiakashankinta
 - Asiakassuhteen säilyttäminen
 - Jatkomyynti

KOHDENNETUT PALVELUT OIKEILLE ASIAKASRYHMILLE

- Ketä minun palvelu kiinnostaa?
Miksi?
 - Asiakkaan tarve
 - Asiakkaan yllättäminen myönteisesti
 - Muu tarjonta kilpailulla markkinoilla
 - Oman organisaation erityisosaaminen ja kehittymisen mahdollisuudet

TUOTETAAN AITOA ARVOA ASIAKKAILLE

- Taloudellinen hyöty tai säästö?
- Vaivattomuus, käytännön apu?
- Emotionaalinen kokemus: ilman stressiä, myönteiset yllätykset
- Symbolinen arvo: miltä näytän muiden silmissä? Mihin joukkoon kuulun?



ASIAKASTIEDON KERUU

Osallistujiksi valitaan henkilöitä, jotka ovat tekemisessä ratkaistavan haasteen kanssa

HAASTATTELUT

- Haastattelut mahdollistavat syväluotaavan katsauksen käyttäjän arvoihin, käyttäytymiseen ja elämään. Haastattelun dokumentointi tärkeää johtopäätösten tekemistä varten. Kerrotaan avoimesti projektista ja haastattelun tarkoituksesta ja kestosta
- **Henkilökohtainen haastattelu**
 - Valittava haastateltavat ratkaistavan haasteen eri puolilta. Mikä on haastattelun tarkoitus?
 - Ei ohjata liikaa haastattelua – esim. Puolistrukturoitu teemahaastattelu.
 - Hyödynnetään myös eleitä ja asioita rivien välistä - haastattelun etenemisen vihjeinä. Kysytään parhaimmista ja huonoimmista kokemuksista.
 - Kysytään tarkentavia kysymyksiä: miksi? ("Miksi se on tärkeää?" vs. "Onko se sinulle tärkeää, koska...?"

HAASTATTELUT (ASIAANTUNTIJAT JA RYHMÄ)

- **Asiantuntijahaastattelut**

- Tarkoituksena saada syvällistä tai teknistä tietoa tietystä asiasta tai prosessista
- Haastatellaan asiantuntijoita, joilla keskenään eroavia näkemyksiä

- **Ryhmähaastattelut**

- Keino tuoda esiin yhteisöjen ja käyttäjäryhmien *yhteisiä* tarpeita, ja toisaalta yksilöllisiä eroja.
- Läpileikkaus palvelupolusta (esim. uusi asiakas, vakiintunut asiakas, entinen asiakas)
- Sopii käytettäväksi yhteissuunnittelun vaiheissa, kun pohjalla on jo tutkimustietoa tai kun aikaa ja resursseja vähän
- Osallistujia mielellään eri taustoista ja ikäryhmistä
- Jätetään aikaa ideoinnille ja kysymyksille

HAVAINNOINTI

- **Varjostus**

- Käyttäjän toiminnan tarkkailu ? Syvällinen tieto, käyttäjäkokemuksen parantaminen.
- Mitä palvelupolun eri vaiheissa todellisuudessa tapahtuu? ? Havainnoidaan käyttäjän liikkeitä läpi palvelun ja mitataan esim. odotusaikoja.
- Valitaan varjostukseen käyttäjäkunnan ääripäitä sekä keskivertokäyttäjiä.
- Havainnoidaan yksityiskohtia
- Ei puututa tapahtumien kulkuun!

- **Palvelusafari**

- Tutkija osallistuu myös itse palvelun käyttöön
- Olemassa olevan palvelukokemuksen havainnointi sekä eri palveluntarjoajien vertailu
- Millainen vuorovaikutus palvelupolun eri vaiheissa?
- Osallistujat palvelun käyttäjiä tai henkilökunnan jäseniä. Palveluun osallistuva henkilökunta ei saa tunnistaa safariasiakkaita.
- Havainnoitavat yksityiskohdat ja kriteerit päätetään etukäteen ja havainnot tallennetaan heti kokemuksen jälkeen.
- Huomioi eettinen näkökulma ?

KYSELYT

- Tehokas keino laaja-alaisen katsauksen tekemiseen. Jotta tulokset yleistettävissä, vaatii edustavan otoksen.
- **Kokemuspohjainen kysely**
 - Kerätään tietoa palvelukokemuksesta. Palvelu on jaettu 5-6 palvelutapahtumaan (palvelupolun eri vaiheissa), joita arvioidaan sen herättämien tunteiden pohjalta (hymynaama-mittarit).
 - Huomioitavaa kyselyn laatimisessa: selkeät kysymykset, jotka keskittyvät yhteen palvelutapahtumaan ja asiaan kerrallaan eivätkä sisällä oletuksia
 - *Palautteen keruu ?*

HELPPO TAPA LÄHTEÄ LIIKKEELLE: BENCHMARKKAUS

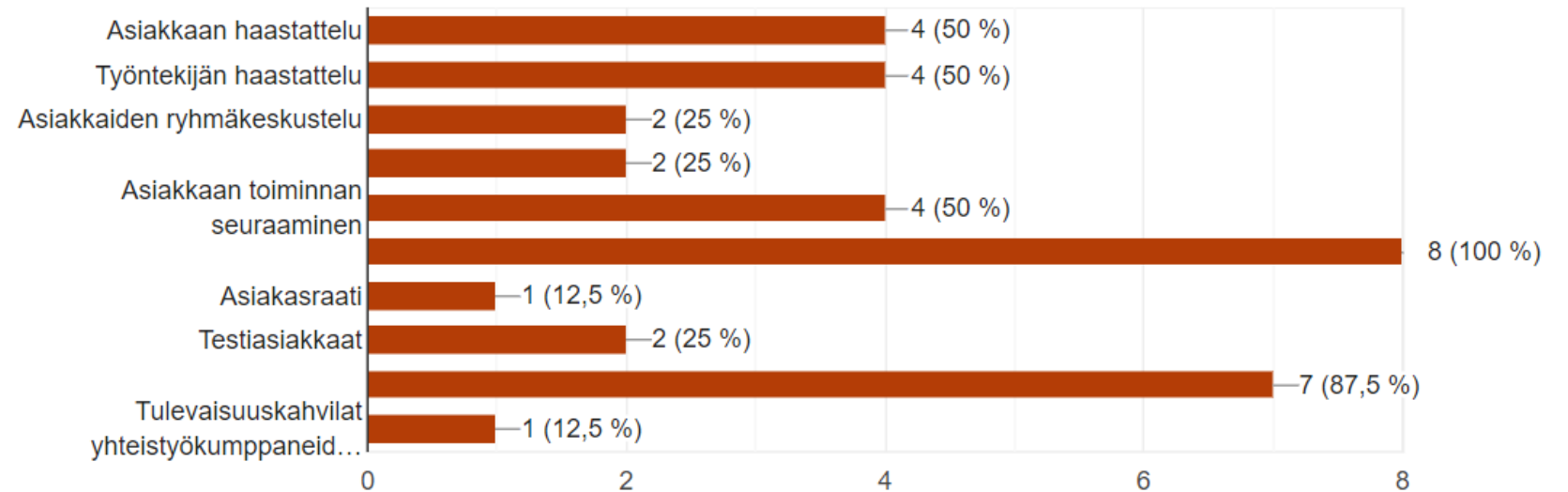
- Verrataan omaa toimintaa kilpailijoiden toimintaan (joilla vastaavat menetelmät tai kohderyhmät)
- Tunnistetaan asiakkaan tarpeet sekä omat kehityskohteet
- *”Ei keksitä pyörää uudelleen”* ☐ hyödynnetään parhaita käytäntöjä
- Koostetaan vertailutaulukko: palvelun asiakaslupaus, asiakasryhmä, asiakasarvoa tuottavat elementit ja palvelupolun keskeiset kontaktipisteet

NÄIN HANKIMME ASIAKASYMMÄRRYSTÄ

- ☐ Asiakkaan haastattelu
- ☐ Työntekijän haastattelu
- ☐ Asiakkaiden ryhmäkeskustelu
- ☐ Asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmäkeskustelu
- ☐ Asiakkaan toiminnan seuraaminen
- ☐ Asiakaspalautteen keruu
- ☐ Asiakasraati
- ☐ Testiasiakkaat
- ☐ Muiden kirjastojen palveluista oppiminen
- ☐ Muu...

Millaisia asiakastiedon keruun keinoja olet käyttänyt kirjastossa?

8 vastausta



KUOPION KAUPUNGINKIRJASTON TIEDONKERUUVINKIT

- **Kuinka on kerätty asiakastietoa?**

- Lapset ja nuoret: piirustukset ja post-it-laput. Ideat suoraan uuteen tilaan
- Lainauseriässä lasten ja nuorten osuus on suurin
- Asiakassegmentointi 5 vuotta sitten

- **Onko erilaisia kohdennettuja palveluja?**

- Matalammat hyllyt ja nuorten oleskelutilat --> ei ole suoraan toivottuja mutta palvelevat asiakastarvetta
- E-aineistot heille ketkä eivät muista palauttaa kirjoja ajoissa
- Lukukoira Sylvi
- Pelisääntötyöpaja nuorille --> äänestys
- Taaperohuone, minikeittiö, työpajatila

TAUKO 15 MIN





Paju CONSULTING

Tuumaustehtävä 15min.

Pohdi kirjaston kävijöitä. Mitä tiedät heidän tavastaan toimia ja ajatella? Mitä et tiedä heistä?

Mitä haluaisit ymmärtää kirjaston kävijöistä? Tiedätkö mitä he toivovat ja mihin ovat tyytyväisiä?

Millaiset tavat auttavat heitä kertomaan omista toiveistaan?

Ps. Kirjaa muistiin, keskustele teamsissa pareittain – tai jos kotona on etäkoululaisia, tuumatkaa yhdessä, kuinka etäkoululainen käyttää kirjastoa!

YHTEISKEHITTÄMISEN MERKITYS PALVELUMUOTOILUSSA

MOTIVOI OSALLISTUJIA – TUO TOIMENPITEET NÄKYVIIN !





TYÖ- PAJA

Työpaja
on tarkoitettu
lasten ja nuorten
käyttöön.



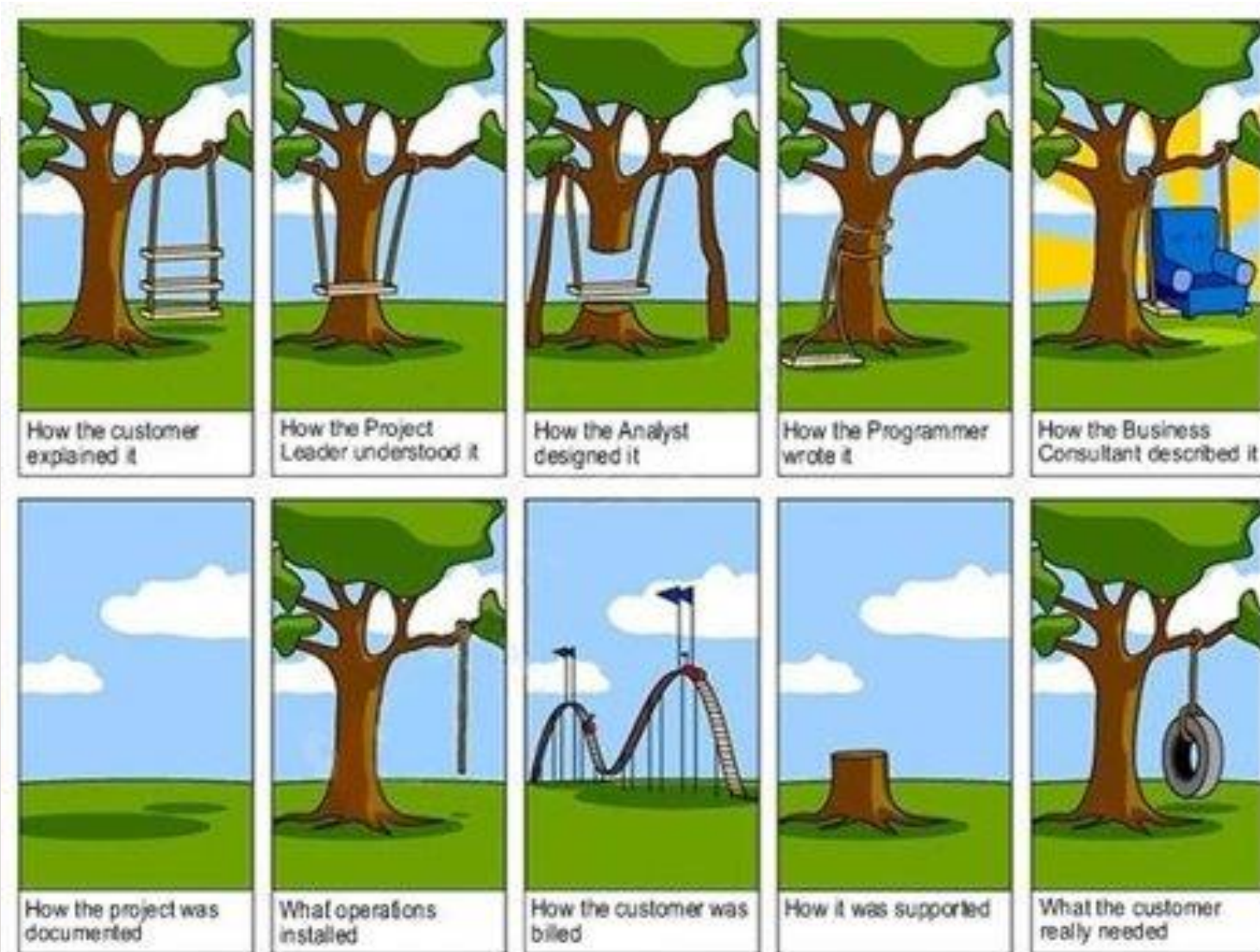
KUKA MUU ON ASIAKAS, JOTA MOTIVOIDAAN?

- Palvelun loppukäyttäjä
- Palvelun tuottaja?
- Yhteistyökumppani? (esim. Snellman EDU ja kirjasto)
 - Kuka muu?

Eli kuinka motivoida yhteistyöhön ja rakentaa kumppanuutta

Kumppanuudessa kumpikin osapuoli ponnistelee

KUKA OSALLISTUU PALVELUN KEHITTÄMISEEN? MISSÄ VAIHEESSA?



YHTEISKEHITTÄMINEN ON TÄRKEÄÄ, KOSKA OLEMME KAIKKI ERILAISIA.

☐ Tekemällä käsin

☐ Kirjoittamalla, piirtämällä

☐ Kuvamuisti

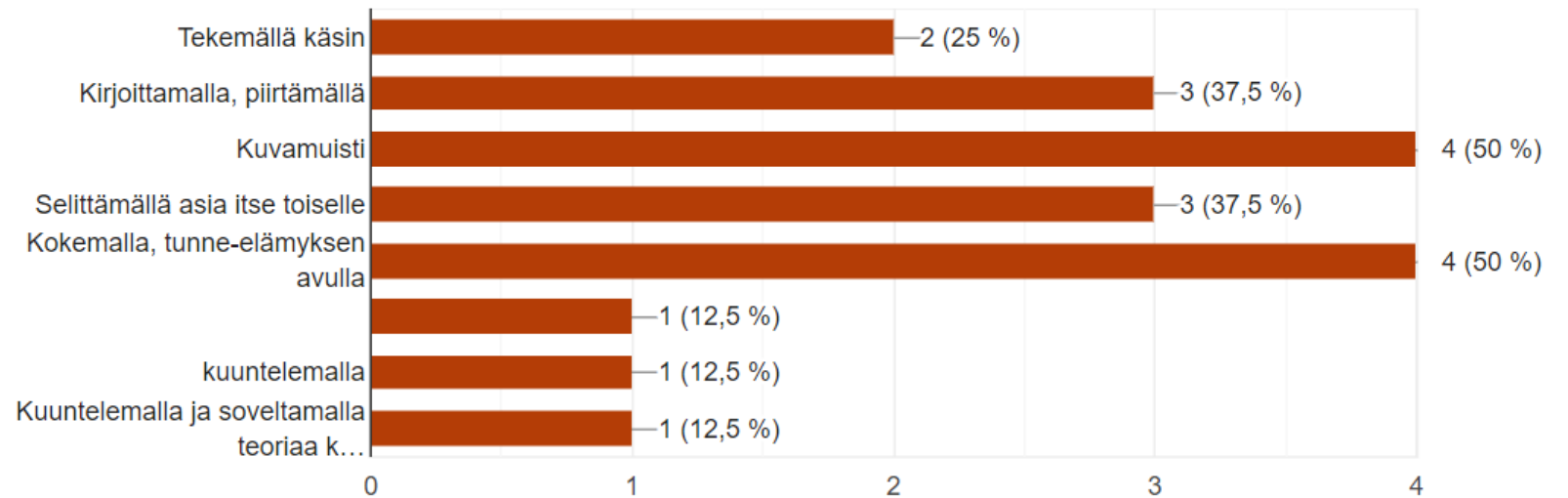
☐ Selittämällä asia itse toiselle

☐ Kokemalla, tunne-elämyksen avulla

☐ Muu...

Mikä on sinulle luontaisin tapa oppia?

8 vastausta





Paju CONSULTING

Harjoitus:

Pohdi ja kirjaa 8 sanaa, jotka kuvaavat työtä kirjastossa

Kun olet kirjannut sanat muistiin, kirjoita ne viestikenttään.

Mitä tuumaat – montako samaa sanaa kirjoitamme ?

LOUNAS
KLO 11-12



24.3.2020

KERTAUS

Mitä sinulla jäi päällimmäiseksi mieleen aamupäivästä?

Mikä sinulle oli tärkeää käydä läpi ja mikä oli haastavaa?

Kerro parilla lauseella.



OSA II.
PALVELUMUOTOILU KIRJASTON
ASIAKASLÄHTÖISESSÄ KEHITTÄMISESSÄ

.

ESIMERKKINÄ KUOPION KAUPUNGINKIRJASTON ASIAKASSEGMENTOINTI

2016 Maija Oikarinen ja Lauri Livistö

TUNNISTATKO KIRJASTOSI ASIAKASSEGMENTIT?

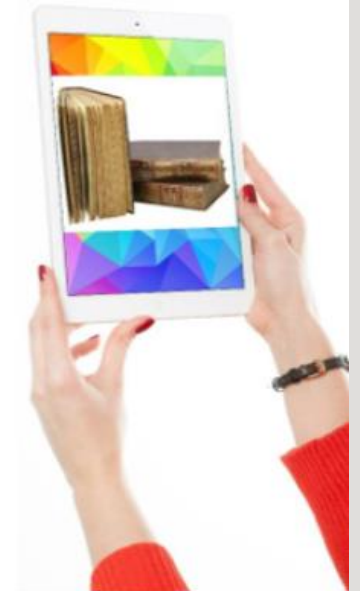
Pohdi ja tee muistiinpanoja kunkin asiakasryhmän kohdalla:

Löytyykö meiltä? Kuinka tunnistan?
Kuinka iso osa kävijöistä?

Onko huomioitu
palvelutarjonnassa? Kuinka?
Onko yhteisiä palveluntarpeita
muiden asiakasryhmien kanssa?

KIRJASTON ASIAKASRYHMÄT

- | 1. Kirjastoharrastajat
- | 2. Tiedonhakijat
- | 3. Kiireettömät nautiskelijat
- | 4. Julkisen tilan käyttäjät
- | 5. Välineistön hyödyntäjät
- | 6. Ryhmät
- | 7. Lukemisesteiset
- | 8. Lukahaluttomat



KIRJASTON ASIAKASRYHMIEN SEGMENTOINTI

2016

Maija Oikarinen ja Lauri Livistö

KUOPIO
Lupa innostua

24.5.2020

1. KIRJASTOHARRASTAJAT - TOMMI

- I Tommi on perheenisä ja hän vierailee säännöllisesti kirjastossa 4-vuotiaan tyttärensä Sannin kanssa. He valitsevat yhdessä sopivia kirjoja iltasatu-lukemiseksi. Tommi kokee kirjaston tarpeelliseksi, sillä suuresta lastenkirjavalikoimasta on helppo valita sopivat kirjat lapsen kulloiseenkin ikävaiheeseen ja vaihtuviin mielenkiinnon kohteisiin. Hän ottaisi mielellään vastaan vinkkejä lastenkirjauutuuksista, sillä arjen pyörteissä kirjastokäynnit jäävät joskus melko kiireisiksi. Joskus Tommi nappaa mukaan itselleenkin kirjan, sillä uni tulee paremmin lukiessa.



2. TIEDONHAKIJAT – HANNA

- I Hanna on 25-vuotias opiskelija, joka harrastaa aktiivisesti virkkaamista ja erilaisia käsitöitä. Kierrättäminen ja kaikenlainen käsillä tekeminen on hänen juttunsa, ja hän seuraa myös useita "Tee se itse" -blogeja – ja sosiaalisen median kanavia. Hanna on vastikään löytänyt kirjaston laajan käsitöitä ja askartelua käsittelevän aineiston.



3. KIIREETTÖMÄT NAUTISKELIJAT - ANNA

I Anna on 52-vuotias nainen, joka käyttää aktiivisesti kaikkia kulttuuripalveluja, ja tuntee kirjaston palvelut ja kokoelman hyvin. On monipuolinen lukija. Konserttien ja Savonlinnan oopperajuhlien aikaan hän käy musiikkiosastolla tutustumassa ennakoon teoksiin. Hän käy kirjailijavierailuilla ja filosofiakahvilassa ja vetää harrastuksenaan lukupiiriä. Osallistuu lähes kaikkiin kirjaston tapahtumiin ennakoluulottomasti.



4. JULKISEN TILAN KÄYTTÄJÄT – ILARI JA TOMI

- I Ilari ja Tomi ovat 8-vuotiaita koululaisia. Arkena heidän vanhempansa pääsevät töistä myöhemmin päivällä, ja usein tämä parivaljakko suuntaakin koulupäivän jälkeen lähikirjastoon tekemään itsenäisesti läksyjä tai lukemaan sarjakuvia. Ilarin ja Tomin vanhemmat pitävät kirjastoa tuttuna ja turvallisena paikkana, jossa pojat saavat kuluttaa aikaa koulupäivien jälkeen.



5. VÄLINEISTÖN HYÖDYNTÄJÄT

- I Markku on kiinnostunut sukututkimuksesta. Hän vierailee ajoittain kirjastolla sukututkimushuoneessa ja tilaa mikrofilmejä kaukopalvelun kautta. Hän hyödyntää usein kirjaston tarjoamaa tulostus- ja skannausmahdollisuutta.



- I Maija on kuopiolainen opiskelija, joka käy pari kertaa kuukaudessa kirjastolla soittamassa musahuoneen pianoa. Hän arvostaa tilaa, jossa saa harjoitella omassa rauhassa.



6. RYHMÄT

- | **Ryhmävierailut** tapahtuvat useimmiten joko ryhmän oman vetäjän tai kirjaston edustajan ohjauksessa. Esimerkiksi lukupiirit, maahanmuuttaja-, päiväkotij- ja kouluryhmät kuuluvat kirjaston ryhmävierailijoihin.
- | **Asiakkaat:** Ryhmän tai yhdistyksen vetäjällä iso merkitys
- | **Motivaatiotekijät:** Opinnot, kasvatus, mielenkiinto kirjastotoimintaa kohtaan
- | **Tehdyt toimet:** Pop up –kirjastotoiminta, VAMOS-ryhmä, vierailujen suunnittelu yhteistyössä kirjaston ja oppilaitoksen kanssa, harvinaisten kielten siirtokokoelmat, opetuspaketti ja QR-suunnistus lukion 1. luokkalaisille.
- | **Potentiaali:** Koulujen yhteyshenkilöt, kerhotoiminnan mahdollistaminen, tilojen monipuolinen käyttö, kirjaston ja museon pedagoginen yhteistyö

7. LUKEMISESTEISET - FARRAH

- I Farrah on 8-vuotias tyttö, joka saapui perheensä kanssa suomeen vuosi sitten Syyriasta paetessaan sota. Farrah käy Kuopiossa ala-astetta pikkuveljensä Asadin kanssa. Suomenkielen opiskelu on heille molemmille vielä haastavaa ja siksi he harjoittelevatkin ahkerasti lukemista lainaamalla suomenkielisiä selkokirjoja.



8. LUKUHALUTTOMAT

- | **Lukuhalttomien ryhmä** koostuu ihmisistä, jotka eivät syystä tai toisesta halua lukea. Lukemaan innostamisella on tärkeä rooli kannustettaessa lukuhalttomia löytämään ja innostumaan kirjoista.
- | **Asiakkaat:** Koululaiset, pojat, "aloittelevat lukijat"
- | **Motivaatiotekijät:** Selkokirjat, Ota lukuun –blogi, 100 hyvää kirjaa -lista ja henkilökohtainen kirjavinkkaus (lukemaan innostaminen)
- | **Tehdyt toimet:** Lukukoira Sylvi, kirjavinkkaus, kirjastopyörä, lukupiirit, kampanjat ("pojatkin lukee"), pop-up -toiminta
- | **Potentiaali:** Lukemaan innostaminen mielikuvien avulla? Esikuvien ja sankareiden käyttö?

PORINA: MEIDÄN KIRJASTON KÄVIJÄT

Tunnistitko ryhmät omasta kirjastosta? Entä mikä on toisin

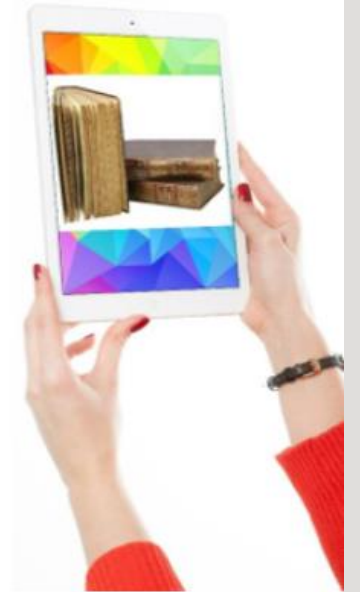
Mikä on suurin ryhmä?

Mitkä ryhmät on huomioitu palvelutarjonnassa?

Onko eri asiakasryhmillä yhteisiä palveluntarpeita?

KIRJASTON ASIAKASRYHMÄT

- | 1. Kirjastoharrastajat
- | 2. Tiedonhakijat
- | 3. Kiireettömät nautiskelijat
- | 4. Julkisen tilan käyttäjät
- | 5. Välineistön hyödyntäjät
- | 6. Ryhmät
- | 7. Lukemisesteiset
- | 8. Lukahaluttomat





Paju CONSULTING

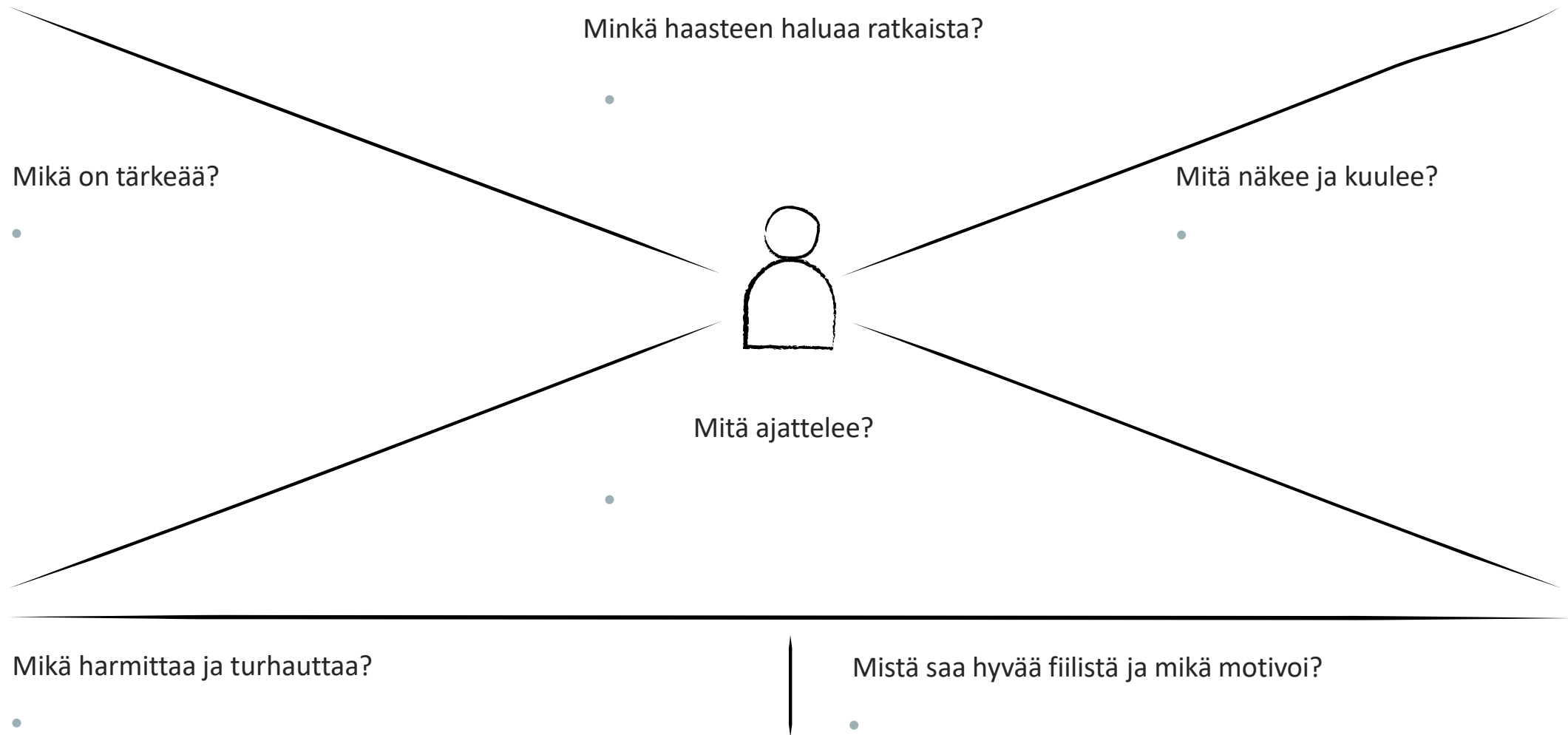
Oman kirjaston kehittämistarpeen tunnistaminen.
Harjoitus 15min.

Valitse asiakassegmenteistä yksi sellainen, joka käy myös sinun kirjastossa, mutta ei ole vielä kovin tuttu.

Tutustu "Asiakkaan empatiakartta-työpohjaan" ja täytä työpohja kyseisen asiakasryhmän näkökulmasta.

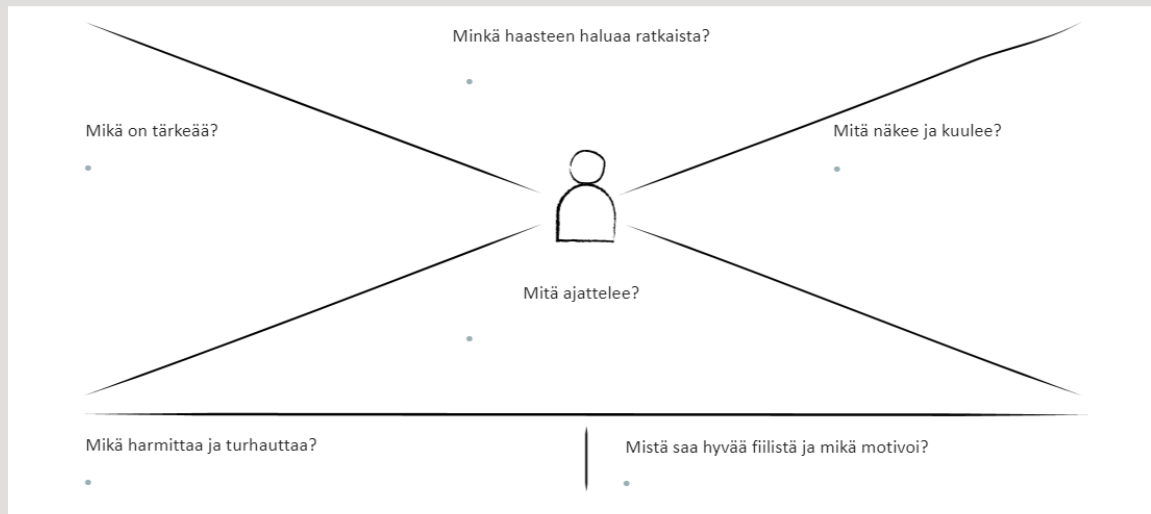
Ps. Kirjaa muistiin, keskustele teamsissa pareittain – tai jos kotona on etäkoululaisia, tuumatkaa yhdessä kuinka koululainen käyttää kirjastoa!
Asiakkaan voi myös piirtää !

Asiakas, josta tarvitaan lisätietoa



OMAN KIRJASTON KEHITTÄMISTARPEIDEN TUNNISTAMINEN – ASIAKAS JA TYÖNTEKIJÄTIIMI AVUKSI

Asiakas, josta tarvitaan lisätietoa



Paju CONSULTING

Kun kehittäminen on asiakaslähtöistä, oman kirjaston kehittämistarpeet tunnistetaan asiakkaiden ja koko henkilöstön avulla (haastattelu, havainnointi tm.)

- Mikä on kävijälle tärkeää? | Mikä on vaikeaa?
- Mikä tukee kävijälle ominainen tapaa toimia?
- Mikä yllättää kävijän myönteisesti?
- Mikä saa kävijän tulemaan uudestaan?

Asiakkaan empatiakartta jokaisesta keskeisestä (3-4) asiakasryhmästä.

TAUKO 30 MIN
(SEKÄ MAHDOLLISUUS
SPARRAUKSEEN)



Kirjastolla on tietysti hyvin paljon palvelukokonaisuuksia. Esim. aineiston varaaminen, siitä ilmoituksen saaminen ja aineiston nouto, tai vaikkapa neuvottelutilan varaaminen kirjastolta.

Satutunnit; puolivuotissuunnittelu, aikataulutus, esiintyjien etsiminen, aihepiiri, ikärakenne, sometus + muu tiedotus, varsinainen esitys, palaute

Asiakas tekee netissä kirjavarauksen. Kirja toimitetaan kirjastojen kuljetusten mukana asiakkaan valitsemaan noutokirjastoon. Kirjan saapumisesta lähtee tekstiviesti asiakkaalle, asiakas voi tämän jälkeen käydä lainaamassa kirjan.

Esimerkiksi asiakaskohtaaminen ja sen kehittäminen henkilökunta ja asiakkaat osallistaen.

Kotipalvelu. Kotipalvelussa palvelee erityisessä tilanteessa olevia asiakkaita ja asiakassuhteet ovat hyvin tiiviitä verrattuna perinteisesti asiakaspalvelussa asioivaan asiakkaaseen. Asiakkaiden tarpeet huomioidaan tarkemmin esim. kirjojen valinnassa. Toisaalta harva tietää, että kirjastolla on olemassa kotipalvelu. Käyttäjiä saattaisi olla enemmänkin, jos he tietäisivät palvelusta.

Kirjastoautopalvelu: kokoelman koostaminen ja uudistaminen sekä kuljettaminen lähelle asiakkaita, aineistosuosittelet ja muu asiakaspalvelu pysäkeillä.

Kokoelmapalvelu ylläpitää ajantasaista aineistokokoelmaa arvioimalla ja kehittämällä jo olemassaolevaa kokoelmaa, valitsemalla ja hankkimalla uutta aineistoa perinteisenä ja e-aineistoina, luetteloimalla ja laittamalla aineiston käyttökuntoon ja tekemällä poistoja.

Verkkopalvelut? Kirjaston koululle tarjoamat palvelut? En ihan tiedä, mitä palvelukokonaisuudella tarkoitetaan...

ESIMERKKEJÄ KIRJASTON PALVELUKOKONAISUUKSISTA.

Palveluun
tutustuminen

Palvelu-
tapahtuma

Palvelun
saavuttaminen

Jälkipalvelu

MIKSI PALVELUPOLUN KUVAUKSELLA ON MERKITYSTÄ?

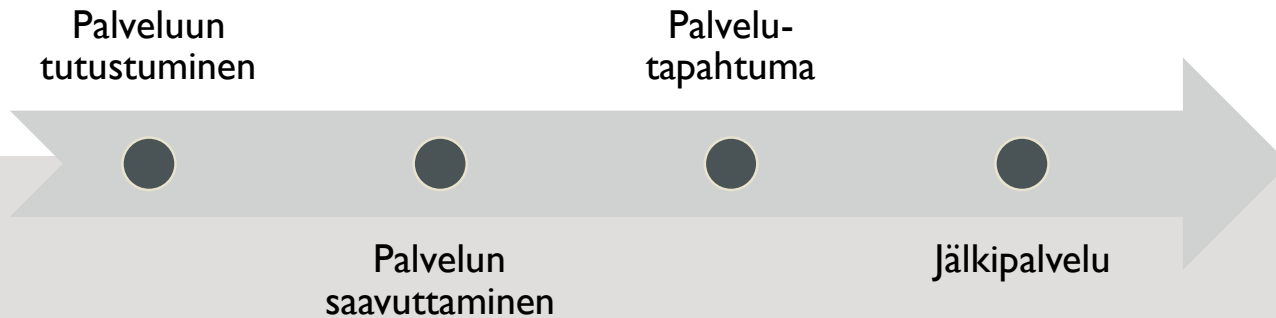
ASIAKKAALLE

- Tekee palvelusta tunnistettavan
- Ohjaa oikeat asiakkaat sisään
- Kertoo palvelun sisällön vaivattomasti - "koskeeko tämä minua"?
- Kertoo palvelun arvosta ulospäin
- Ohjaa asiakkaan käyttäytymistä
- Ohjaa asiakkaan odotuksia --> tyytyväisyys

TYÖNTEKIJÄLLE

- Vastuun jakautuminen vähenee, kun oma tehtävä on tunnistettu
- Virheiden mahdollisuus vähenee, kun kriittiset konktaktipisteet on tunnistettu
- Ohjaa oikeat asiakkaat sisään - vähentää "turhan" palvelun tarvetta
- Kertoo palvelun sisällön vaivattomasti - vähentää "turhan" palvelun tarvetta

PALVELUPOLKU ON KOKONAISUUS



- Palvelupolun osat:

- Esimerkki **palveluun tutustumisesta**: markkinointi, tiedot verkossa
- Esimerkki **palvelun saavuttamisesta**: tervehtiminen ovella, kyltti jonka avulla hahmottaa mitä löytyy mistäkin
- Esimerkki **palvelutapahtumasta**: varsinainen asiakkaan saama palvelu ja/tai tuote
- Esimerkki **jälkipalvelusta**: asiakaskysely tai muu kontakti

Lisäksi liitännäispalvelut:
avustavat palvelut ja **tukipalvelut**.

- Millaisia **kontaktipisteitä** polkuun liittyy?
 - Ihmiset (työntekijät), muut asiakkaat, digitaaliset palvelut, ympäristö, esineet, toimintatavat
- Millaisia **palvelutuokioita** polkuun liittyy?
 - Asiakas ja palveluntarjoaja vuorovaikutuksessa
 - Palvelutuokioon voi liittyä useita kontaktipisteitä
- Millaisia **emootioita** palvelun parissa herää?
- Millainen **palvelumaisema** on?
 - Tuoksut, äänet, valot, värit, maut, materiaalit



Paju CONSULTING

Oman kirjaston kehittämistarpeen tunnistaminen.
Harjoitus 15 min.

Palaa valitsemasi asiakassegmentin pariin, ja valitse palvelukokonaisuus, jota hän käyttää.

Tutustu "Asiakkaan palvelupolku -työpohjaan" ja täytä työpohja kyseisen asiakasryhmän näkökulmasta:

- I) Mitä hän näkee tai tekee palvelun eri vaiheissa
- II) Mitä henkilöstö tekee, jotta palvelun eri vaiheet ovat mahdollisia
- III) Mitä tukipalveluita palvelun toteutumiseen liittyy.

Mistä palvelun eri vaiheista tarvitset lisätietoa?

Ps. Kirjaa muistiin, keskustele teamsissa pareittain – tai jos kotona on etäkoululaisia, tuumatkaa yhdessä kuinka etäkoululainen käyttää kirjastoa!
Asiakkaan reitin kirjastossa voi myös piirtää.

Asiakkaan palvelulopun kuvaus

Asiakasryhmä

Palvelun sisältö/ tarkoitus

		Palvelun löytäminen	Palvelun saavuttaminen	Palvelutapahtuma	Palvelutapahtuma	Jälkipalvelu
Asiakkaalle näkyvä palvelu	▶					
Asiakkaalle näkymätön palvelu	▶					
Mitä tukivälineitä/ hankintoja/ resurssia edellyttää	▶					

PALVELUMUOTOILU ON...

- Yhdistelmä erilaisia menetelmiä ja tiedonkeruuta
 - Ketterän kehitystyön etenemisen tukena
 - Eri näkökulmien ja toimintatapojen huomioimiseksi
 - Jossa on ihan ok todeta - myös - että tämä ei toimi ja tähän suuntaan edetään

Huom. Lähde liikkeelle avoimin mielin ja perusta valintasi dataan (käyttäjämäärät, dokumentoi haastattelut, post it -lappuseinät ja asiakaskyselyt).

Tee perusteltuja kevyitä kokeiluja ja dokumentoi eteneminen - kysy palautetta ja tee porukalla. Tee löydökset ja eteneminen näkyväksi !

Kokemuksen opettamaa: Se mikä ei motivoi yhteistyölle, ei ehkä ole oikea lähestymistapa edetä.

KUINKA LÄHTEÄ LIIKKEELLE?

KUOPION KAUPUNGINKIRJASTON HENKILÖSTÖN VINKIT

- 1) Kuuntele ja katsele ympärillesi – jotta pääset omasta boksista (omasta toimialasta) pois. Verkostoituminen eri toimialoille.
- 2) Kun teet asiakaskyselyitä tai haastatteluja – anna ihmisten käyttää omia sanoja ja kertoa heille itselle tärkeitä asioita sen sijaan, että johdattelet kysymyksillä vastauksia
- 3) Palvelun järjestämisessä paljonkin voi tehdä eri tavalla; kuinka hyödynnetään automaatiota ja mihin asiakas tarvitsee ihmistä? Tiedolla johtaminen *ja* asiakaslähtöinen kokeilukulttuuri.
- 4) Kokemus siitä, että koko ajan tulee jotain uutta, ei ole sama asia kuin poisoppiminen. Myös poisoppiminen helpottaa resursointia!
- 5) Armollisuus tekemiseen: Not yet – jotain ei ole vielä, mutta se on tulossa. Yksi työtehtävä on *oppiminen*.

Minna Koistinen, Kuopion kaupunki (Yrittäjyystaitopajavierailu kirjastolle 2019)

SUMMA SUMMARUM: PALVELUMUOTOILUPROSESSI JA SEN RAJAAMINEN

LÖYTÄMINEN,

Lähdetään ratkomaan oikeaa haastetta

- Mikä on nykytila? Mitkä olemassa olevat prosessit asettavat raamit kehittämiselle?
- Ketä ratkaistava haaste koskee? Mitkä sidosryhmät ja linkit asettavat raamit etenemiselle ja uusien ratkaisujen käyttöönotolle?
- Mikä on asiakkaan aito tarve: Mikä toimii jo hyvin? Mitä tarvitsee kehittää?

MÄÄRITTELY

Lähdetään etsimään oikeanlaisia ratkaisuja

- Konkretisoidaan löydökset
- Mitkä ratkaisumallit tukevat asiakkaan tarvetta ja hänelle luontaista tapaa toimia, sekä liiketoiminnallista strategiaa?
- Priorisointi ja raja

IDEOINTI

Tuodaan eri näkemykset yhteiseen kehittämiseen

- Uudet ideat, uudet mahdollisuudet ja uudet näkökulmat olemassa olevaan tietoon yhdistettynä
- Fasilitointi tukee eri ideoiden esiin tuomista ja priorisointia

MALLINNUS

Palveluiden mallinnus digitaalisiksi palveluiksi

- Uusien ratkaisuehdotusten integrointi olemassa oleviin prosesseihin

TESTAUS/ PILOTOINTI

Uusien palveluiden pilotointi

- Asiakkaan palaute ja validointi – ollaanko menty oikeaan suuntaan
- Tarvittavat korjausliikkeet



PALVELUMUOTOILUPROSESSIN ALKUKARTOITUS

Mitä halutaan selvittää?
Mitä ymmärrystä halutaan lisää?
Mitä asiakasryhmiä palvelee?

Keneltä tietoa kerätään? Mihin prosesseihin
projekti linkittyy?

Millainen on työnjako projektin osalta? Keneltä
tarvitaan tukea tai siunaus etenemiselle?
Aikataulu ja budjetti

Mitä muita sidosryhmiä täytyy huomioida?
Ketä halutaan sitouttaa ja motivoida?

Miten työskentelemme yhdessä? Millaisia
viestintäkäytäntöjä meillä on? (raportoinnin tavat,
aikataulu ja ennakkoinnin tarve)

Mitä löydösten käyttööotto tarkoittaisi?

SPARRAUS JA PARI UUTTA IDEAA

- Sovitaanko yhteinen tavoite sparraukseen?
Esim asiakaskävely & opasteiden kehittäminen; asiakkaan palvelupolun kuvaus ja työvaiheiden johdonmukaistaminen
- Jokainen osallistuja voi valita 1 sparrausajankohdan seuraavista:
2.4. klo 12-13, 7.4. klo 9-10 sekä 8.4. klo 14-15 – ilmoittautumiset Johannalle.

Ps. Annathan palautetta! **[Bit.ly/pajukoulutus](https://bit.ly/pajukoulutus)**

LUETTAVAKSI JA TUTKITTAVAKSI:

Tuulaniemi, Juha: Palvelumuotoilu.
Talentum 2013

Espoon sivistystoimen työkalupakki
palvelumuotoiluun

http://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf

Service Design Toolkit <http://sdt.fi/>





Yhteenveto ja etenemisen askelmat

Kerro parilla lauseella:

Minkä oivalluksen viet mukanas omaan työhön?
Ketä haluat osallistaa omassa työyhteisössä?



OTA YHTEYTTÄ

Silja Huttunen

silja.huttunen@pajuconsulting.fi

+358 440 362 836

[LinkedIn](#)