

Alueellinen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmä**Aika: PE 17.5.2019 klo 10.00 - 15.00****Paikka: Oulun kaupunginkirjasto, Nöömanni, pääkirjaston 4. krs****Osallistujat:** Minna Männikkö (Oulun kaupunginkirjasto, pj.), Isa Kotilaine (Oulun kaupunginkirjasto, siht.), Arja Nevala (OUTI, Raahe), Sirkka Seppälä (Kiri, Kärsämäki), Heidi Tuikka (Kainet, Kajaani), Pirjo Tuomimäki (Tiekkö, Sievi)**Käsiteltävät asiat:****1. Asiakaspalvelun kehittäminen Oulun kaupunginkirjastossa: Isa Kotilaine**

Isa Kotilaine kertoi Oulun kaupunginkirjastossa Asko-tiimin perustamisesta lähtien tehdystä asiakaspalvelun kehittämistyöstä.

2. Työvierailuhanke eteläisen Oulun alueen kirjastoissa: Pirjo Tuomimäki**Kooste Oulun kyläilyistä: Minna Männikkö**

Pirjo Tuomimäki: *Pää sisältöön: Oulun eteläisten kirjastopalveluiden laadun arviointi* -hanke toteutettiin 2017. Hankkeessa tehtiin 37 päivän mittaista työvierailua toisiin kirjastoihin. Yli puolet Oulun eteläisen ammattiväestä osallistui. Vierailijat kiinnostivat huomiota lukuisiin käytännön asiakokonaisuuksiin ja kommentoivat niitä. Hankkeen hyödyiksi koettiin mm. oppiminen ja osaamisen karttuminen, ihmisiin tutustuminen ja verkottuminen, virkistymisen, perspektiivin saaminen omaan työhön, uudet näkökulmat.

Minna Männikkö: Oulun kyläilyt toteutettiin 2012-2013, taustalla kaupunginkirjaston hankkeet *Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti* sekä *Palvelumuotoilun poluilla*. Koko henkilökunta kyläili eri kirjastoissa. Tehtiin sekä muutaman tunnin kevytkyläily että 1-3 viikon pidempi kyläily. Vertaisarvioinnilla etsittiin parantamiskohtia sekä kyläilykirjastoon että omaan kirjastoon. Huomiota kiinnitettiin esim. tiloihin, siisteyteen, opasteisiin, työtiloihin ja työtapoihin. Kyläilyt koettiin hyödyllisiksi.

3. Kokemuksia mentorointiohjelmasta: Jarno Laakso

Jarno Laakso oli mukana Suomen kirjastoseuran kahdeksan kuukauden mittaisessa mentorointiohjelmassa 2017-2018. Ohjelmassa oli kansainvälisyysteema. Siinä kokenut ja osaava ammattilainen (mentori) ohjasi kollegaa (aktori) ammatillisessa kehittämisessä. Aktorit työskentelivät myös keskenään. Aktoreiden kokemuksen mukaan ohjelmaan osallistumisen hyötyjä olivat mm. inspiraation saaminen, verkostoituminen, tiedon jakaminen, erilaiset näkökulmat sekä työ- ja opiskelumahdollisuuksista saatu tieto. Tärkeää mentorointiohjelmassa on sitoutuminen tavoitteiden toteuttamiseen. Kasvokkaista vuorovaikutusta oltava etäpalaverien lisäksi. Pohdittava, millaisia tavoitteita ohjelmalle asetetaan.

4. Pike-kirjastojen asiakaspalvelujulkaisu

Asiaan palataan myöhemmin.

5. Ajankohtaista koulutuksista

Käyntikorttina asiakaspalvelu – asiakaspalvelun vuorovaikutus:

Koko päivän koulutukset 3.9.2019 Oulussa ja 4.9.2019 Ylivieskassa. Oulun koulutus etälähetetään (tallennus varmistuu myöhemmin). Osallistujamäärä paikan päällä 30 hlöä / koulutustilaisuus. Ilmoittautumisohteet tulossa lähiaikoina. Koulutuksessa mm:

- Käydään läpi asiakaspalvelun ominaispiirteitä sekä erilaisten vuorovaikutus- ja tunnetaitojen merkitystä onnistuneelle asiakastilanteelle.
- Pohditaan asiakaskohtaamisten kulkua, varsinkin kun kohtaamiset siirtyvät tiskin takaa hyllyjen väliin. Kuinka asiakas kohdataan, miten tilannetta kuljetetaan?
- Mitä erilaiset palvelu- ja opastustilanteet meiltä vaativat? Miten voin kehittää suosittelu- ja opastustilanteissa tarvittavia vuorovaikutustaitoja ja saada varmuutta? Millä keinoin saan ryhmän haltuun?
- Käsitellään työnohjauksellisin menetelmin omaa jaksamista ja asennetta asiakaspalvelutyössä ja sen vaikutuksia asiakkaiden kohtaamiseen.

Asiakaspalveluenglanti:

Koulutukset Oulussa 7.11.2019 ja Kajaanissa 8.11.2019 sekä verkkokoulutuksina 22. ja 29.11.2019. Koulutusten tiedot Kirjastossa tavataan -sivuston koulutuskalenterissa: <https://kirjastosatavataan.fi/koulutuskalenteri/>

6. Seuraavan kokouksen ajankohdan päättäminen

Seuraavan kokouksen ajankohta sovitaan alkusyksystä.
