

**Alueellinen asiakaskokemuksen kehittämisen työryhmä**

**Aika: ma 11.3.2019 klo 13.00 - 15.00**

**Skype-kokous**

**Osallistujat:** Minna Männikkö (Oulun kaupunginkirjasto, pj.+siht.), Isa Kotilaine (Oulun kaupunginkirjasto), Arja Nevala (OUTI, Raahe), Sirkka Seppälä (Kiri, Kärsämäki), Heidi Tuikka (Kainet, Kajaani), Pirjo Tuomimäki (Tiekkö, Sievi)

**Käsiteltävät asiat:**

**1. Työryhmän jäsenten esittäytyminen**

Jäsenet kertoivat taustoistaan ja kokemuksistaan liittyen asiakaspalveluun.

**2. Asiakaspalveluun liittyvien koulutusten järjestäminen**

- o Alueellisen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmän yhtenä tehtävänä on järjestää asiakaspalveluun ja mentorointiin/kyläilyyn liittyviä koulutuksia Pohjois-Pohjanmaalla ja Kainuussa. Tarkoitus on järjestää vuodessa kaksi koulutustilaisuutta, yksi keväällä ja yksi syksyllä.
- o Kokouksessa keskusteltiin erilaisista asiakaspalveluun liittyvistä koulutuksista ja päädyttiin vielä tälle keväälle yrittää saada kouluttaja asiakaspalvelutilanteiden vuorovaikutuksesta ja viestinnästä. Koulutukset järjestettäisiin Oulussa, Kajaanissa ja joko Ylivieskassa tai Nivalassa sekä etäosallistumismahdollisuudella.
- o Kartoitetaan kouluttajia ja informoidaan työryhmän jäseniä.
- o Kielikoulutuksia (eng, swe) suunnitteilla ake-alueelle syksyille 2019, Laura Similä Oulun Asko-tiimistä suunnittelee.

**3. Mentorointi, kyläilyt**

- o Työryhmän jäsen Pirjo Tuomimäki on aiemmin ollut mukana hankkeessa Pää sisältöön – Oulun eteläisen kirjastopalvelun laadun arviointi, jossa toteutettiin 37 päivän mittaista työvierailua 16 eri kirjastoon ja kuuteen eri kirjastoautoon. Vierailujen tavoitteena oli kirjastopalveluiden laadun kehittäminen. Lisätietoa hankkeesta: <https://bit.ly/2TEbgH2>
- o Alueellisen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmän tehtävänä on myös kartoittaa työvierailujen ja mentoroinnin kehittämismahdollisuuden alueella ja miten ne olisivat toteutettavissa. Suunnitellaan syksyille 2019 koulutuspäivä yhteistyössä Pohjois-Suomen AVI:n kanssa, AVI on jo osoittanut kiinnostusta yhteistyöhön.
- o Uudellamaalla alueellista kehittämistehtävää toteuttava Porvoon kaupunginkirjasto järjesti maaliskuussa vertaisoppimiseen liittyvän koulutuspäivän Helsingissä, jonka ohjelmaa voitaisiin käyttää oman koulutuspäivämme runkona myös: [https://www.kirjastot.fi/ammattikalenteri/koulutus-ja-seminaarit/kylla-me-taidamme-vertaisoppimisen-ideapaiva?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/ammattikalenteri/koulutus-ja-seminaarit/kylla-me-taidamme-vertaisoppimisen-ideapaiva?language_content_entity=fi)

**4. Kevään kokousajan päättäminen**

- o Seuraava kokous pidetään pe 17.5. klo 10-15 Oulussa, pääkirjaston 4. kerroksessa koulutustila Nöömannissa. Kokouksia pidetään kaksi kertaa vuodessa, yksi keväällä ja yksi syksyllä. Myös Skype-kokouksia voidaan pitää tarvittaessa ja viestitään sähköpostitse. Jatkossa kokouksien sihteerinä toimii Isa Kotilaine ja puheenjohtajana Minna Männikkö.
-

- Päivän ohjelmassa voisi olla Isan esitys Oulun Asko-tiimissä jo tehdystä kehittämis-työstä, Pirjo Tuomimäki kertoisi työvierailuhankkeesta eteläisen Oulun alueen kirjastoissa, esitellään Oulun koosteet kyläilyistä, kirjastonhoitaja Jarno Laakso Oulusta kertoisi kokemuksia mentorointiohjelmasta sekä käydään läpi PiKe-kirjastojen asiakaspalvelujulkaisusta nousseet ideat.

**5. Linkkejä tutustuttavaksi ja pohdittavaksi kehittämistyöhön:**

- <https://pikeextra.wordpress.com/2018/06/28/pike-asiakaspalvelututkimuksen-tuloksia/>
  - <https://www.tampere.fi/kirjasto/pike/pike-kirja/#p=86>
-