

Alueellinen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmä

*Kirjastonjohtajien
verkostoitumispäivät
Rokualla 11.-12.9.2019*

OULU | Kaupunginkirjasto

Oulu Capital
of Northern
Scandinavia




AKE Asko-työryhmä eli alueellinen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmä on aloittanut toimintansa alkuvuodesta 2019.

Asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmässä keskitytään henkilökunnan kouluttamiseen asiakkaan kohtaamisessa ja selvitetään mahdollisuuksia mentoroinnin ja kyläilyn järjestämiseen kuntien kirjastojen henkilökunnan välillä.

Työryhmä pyrkii järjestämään vuosittain kaksi asiakaspalveluun liittyvää koulutusta, yhden kevät- ja yhden syyskaudella.

<https://kirjastossatavataan.fi/toiminta/asko-tyoryhma/>



**Alueellinen
asiakaskokemuksen
kehittämistyöryhmä
AKE Asko**

Työryhmää vetää Minna Männikkö Oulun kaupunginkirjastosta.

Työryhmän muut jäsenet:

- Arja Nevala OUTI-kirjastoista
- Sirkka Seppälä Kiri-kirjastoista
- Heidi Tuikka Kainet-kirjastoista
- Pirjo Tuomimäki Tiekkö-kirjastoista
- Isa Kotilaine Oulun kaupunginkirjastosta.

Työryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa.

Tiimin jäsenet

Syksyllä 2019 toteutettiin ensimmäinen asiakaspalvelukoulutus "Käyntikorttina asiakaspalvelu - asiakaspalvelun vuorovaikutus". Kouluttajana toimi Jutta Laino-Tabell Ohjaamosta. Koulutuksiin osallistui Ylivieskassa 9, Oulussa 23 ja etänä 50 kirjasto-ammattilaista.

Speak English – Just Give it a Try – asiakaspalveluenglantia 7.11. Oulu, 8.11. Kajaani, sekä Speak English –verkkokoulutus 22.11. ja 29.11. etänä.

Toivottu esiintymiskoulutusta, joka voidaan toteuttaa sisäisellä järjestelyllä.

Suunnitelmissa koulutuspäivä mentoroinnista yhteistyössä Pohjois-Suomen Aluehallintoviraston kanssa. Mitä vertaismentorointi on, mitkä ovat mentorin ja aktorin roolit ja milloin mentoroinnista on eniten hyötyä.

Kyläilyjen laajentaminen koko Ake-alueelle ja sitä kautta osaamisen jakaminen ja kehittäminen laajemmin. Suunniteltu toteutettavan Oulussa sisäisesti sekä koko alueellisen kehittämistehtävän alueella vuosien 2020-2021 aikana. Kyläilyissä keskiössä olisi asiakaskokemus.

Lähitulevaisuuden suunnitelmia

A wide-angle, nighttime photograph of Oulu, Finland. The city is illuminated with warm lights, and the snow-covered roofs and ground are visible. A large body of water, likely the Oulujoki, is in the foreground, reflecting the city lights. The sky is a deep blue with some light clouds. The overall atmosphere is serene and modern.

Kiitokset!

Minna Männikkö
minna.mannikko@ouka.fi

OULU | *Kaupunginkirjasto*

www.ouka.fi/kirjasto