

**Alueellinen asiakaskokemuksen kehittämistyöryhmä****Aika: Pe 8.11.2019 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. Asiakaspalvelukuulumiset alueilta / tiimin jäsenet**

Pirjo Tuomimäki, Tiekkö: Syksyn asiakaspalvelukoulutus Ylivieskassa oli oikein hyvä. Oulun eteläisten kirjastojen Ilona-seminaarissa oli Jenni Janakan röyhkeyskoulu, josta saatiin paljon virtaa. Finna-verkkokirjasto otettiin käyttöön toukokuussa, ja se on toiminut hyvin. Pirjo on jäämässä vanhempainvapaalle ja etsii siksi ajaksi Tieköstä edustajaa Ake Askotyöryhmään.

Heidi Tuikka, Kainet: Kainetissä otettu Finna käyttöön lokakuussa. Kajaanin pääkirjastossa paljon uutta: Uusia kalusteita, freesimpää ilmettä, tiskimuutoksia, joilla pyritty vähentämään asiakkaiden pallottelua ja jotka vaikuttavat myös henkilökunnan tehtäviin. Lisäksi on juuri siirretty varausten itsepalvelunoutoon. Vuoden alusta on järjestetty digitorstaita: virkailija on paikalla ja neuvoo apua asiakkaita heidän omien laitteidensa käytössä.

Sirkka Seppälä, Kärsämäki: Kirjaston työntekijät hoitavat tarvittaessa myös valtion etäasiointipistettä (Kela, maistraatti, TE-keskus) ja kunnan infopistettä. Kirjaston tilat laajenevat ja hyllyjärjestys on suunniteltu uusiksi, myös tapahtumatila saadaan nyt. Asiakkaiden aiemmin esittämiä toiveita on huomioitu suunnittelutyössä.

Arja Nevala, Raahe: Ensi vuodesta alkaen kirjastoihin on tulossa omatoimiaikaa. Varausten itsepalvelunouto on laajentunut Pattijoelle ja laajenee myös Vihantiin. (Minna lähettää tiimiläisille Oulun omatoimiaikojen toimintaohjeet.)

Isa Kotilaine, Oulu: Ensimmäinen asiakaspalvelutavoitteeseen liittyvä asiakaskysely toteutettiin toukokuussa ja tulokset olivat varsin hyvät. Suullisen asiakaspalautteen keruu lomakkeen avulla alkoi elokuussa, kirjattu n. 250 palautetta per kuukausi. Palautekoosteet ovat koko henkilökunnan luettavissa. Syksyn aikana toteutettiin pääkirjaston palvelupisteselvitys, ja työryhmä on luovuttanut työn tulokset kirjaston johdolle. Henkilökuntaa palkitaan hyvästä asiakaspalvelusta (asiakaskyselyn tulokset, asiakkailta kerätty palaute, kollegoiden antama palaute). Pin-koodi tulossa automaateille. Tiimi uudistus v. 2020 alusta.

---

Keskusteltiin myös mm. henkilökunnan digitaidoista ja niiden kehittämisestä.

**2. Näkökulmia kirjaston asiakaspalveluun ja Esiintymisvalmiuksien kehittäminen / Isa**

Päätettiin, että keväällä Ake-alueella järjestetään kolme samansisältöistä koulutuspäivää kirjaston asiakaspalvelusta ja sen kehittämisestä. Päivässä on alustus- ja keskusteluosuus ja ryhmätyöskentelyä, ja sen tavoitteena on antaa osallistujille eväitä oman kirjaston asiakaspalvelun kehittämiseen. Alustava aikataulu: viikko 9 (26.2.) Kajaani, viikko 11 (11.3.) Ylivieska, viikko 14 (1.4.) Oulu (pääasiassa muille kuin Oulun kirjastojen henkilökunnalle). Minna hoitaa tilavaraukset ym. järjestelyt, Isa kouluttaa. Marras-joulukuussa tiimiläisille toimitetaan aikataulu ja koulutuskuvaus, jotta he voivat jakaa sitä eteenpäin alueensa kirjastoihin.

Esiintymisvalmiuksien kehittämiseen palataan myöhemmin.

**3. Mentorointi ja työkierto 2020-21 / Minna**

Keskusteltiin siitä, miten vertaistukityyppinen ryhmämentorointi voitaisiin Ake-alueella toteuttaa. Tavoitteena on järjestää aiheesta koulutusta alkuvuodesta 2020 ja sen jälkeen kysellä ihmisten toiveita ja kiinnostusta osallistua mentorointiin.

Oulussa työkierron organisointi siirtyy Asko-tiimiltä tulevalle henkilöstötiimille. Katsotaan myöhemmin, miten Ake-alueen työkierto voitaisiin toteuttaa ja kuka sitä organisoisi.

**4. Oulun tiimi uudistuksen esittely / Minna Männikkö**

Minna Männikkö esitteli Oulun kaupunginkirjaston tulevaa tiimi uudistusta.

---