

# Palvelumuotoilun poluilla

Monimuotoinen kirjasto

Turun kaupunginkirjastossa 3.9.2013

Maija Saraste, Oulun kaupunginkirjasto





## Asiakaspalvelun parantamisen lähtökohtia

Kirjastot ovat aina saaneet hyvää palautetta palveluistaan.

MUTTA vastataanko asiakaskyselyissä siihen, millaista kirjastojen palvelu todellisuudessa on, miten palvelu vastaa asiakkaiden selviin tai epäselviin tarpeisiin? Onko ennemminkin kyse siitä, että ihmiset rakastavat yleisen kirjaston ideaa?

Millaisia ovat hyvän asiakaspalvelun kriteerit?

Riittääkö, että kirjastojen palvelu on "hyvää", eikö sen pitäisi olla erinomaista, jotta asiakkaat haluaisivat aina uudestaan tulla kirjastoon?

Mikä on kirjastolaisten asenne asiakaspalvelutyöhön?

Tekevätkö asiakaspalvelutyötä ne, joilla ei ole "sisätöitä", jopa kokemattomimmat ja uusimmat ihmiset? Onko asiakaspalvelutyö haluttua, vai hakeudutaanko siitä mieluummin muihin töihin?





## Kaksi hanketta asiakaspalvelun kehittämiseksi:

Proaktiivinen kirjastoammattilainen ja uusi kokoelmakonsepti

- Toteutettiin vuosina 2010-2011, rahoitus P-P ELY:ltä 38 000 euroa.
- Puhelinhaastattelu n. 700 oululaiselle (myös ei-käyttäjille), käyttäjätiedon kerääminen havainnoimalla asiakkaita kirjastossa. Tuloksena oli, että **palvelua saa pyydettäessä**, sitä ei tarjota aktiivisesti.
- Järjestettiin koulutusta henkilökunnalle.
- Pääkirjaston aikuisten osaston kokoelman uudistaminen.

Palvelumuotoilun poluilla

- Jatkohanke, toteutus vuosina 2012-2013, rahoitus P-P ELY:ltä 38 000 euroa.
- Tavoitteena kirjaston asiakaspalvelukulttuurin uudistaminen.
- Kerätty käyttäjätietoa palvelumuotoilun eri menetelmillä ja järjestetty asiakaspalvelukoulutuksia.





# Mitä on palvelumuotoilu?

- Palvelumuotoilu (Service Design) tarkoittaa palvelujen innovointia, suunnittelua ja kehittämistä muotoilun keinoin, tavoitteena on saada aikaan suunniteltuja palvelukokemuksia.
- Palvelumuotoilu on ennemminkin ajattelutapa kuin keinoja ja menetelmiä.
- Palvelumuotoilu-ajattelua voidaan soveltaa mitä erilaisimmilla aloilla, toteutettu mm. Helsingin yliopiston kirjastossa.
- Palvelumuotoilusta löytyy paljon kirjallisuutta.
- Palvelumuotoiluun liittyviä käsitteitä
  - Asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys
  - *Palvelukokemus* muodostuu *palvelutuokioiden* kokonaisuudesta.
  - *Palvelupolku* koostuu toisiaan seuraavista palvelutuokioista.
  - Tutkitaan eri tavalla toimivien asiakkaiden palvelupolkuja.





## Oulun Palvelumuotoilu-hankkeessa keskeistä henkilökohtainen palvelu ja visuaalinen viestintä

- Tarkastelun kohteena on Oulun koko kirjastoverkko, kaikki 23 kirjastopistettä.
- Tavoitteena tasalaatuinen palvelu koko verkossa: kaikille asiakkaille sujuva palvelu alkaen heidän tiedontarpeensa heräämisestä ja ajatuksesta lähteä kirjastoon.
- Toinen tärkeä tavoite on kirjastojen visuaalisen viestinnän parantaminen, mm. opasteiden ja kylttien selkiyttäminen.
- Koko henkilökunnan asiakaspalveluasenteen muuttuminen on keskeinen haaste muutosten aikaansaamiseksi palvelukulttuurissa.
- Koska hankkeella ei ole isoa budjettia, muutokset on saatava aikaan halvalla tai jopa ilman rahaa.





## Hankkeen toimintamuodot

- Analysoitiin vuonna 2011 saatu puhelinhaastatteluaineisto, minkä perusteella haasteltiin kirjastonjohtajat. Haastateltiin myös edellisessä hankkeessa toteutetun asiakaspalvelukoulutuksen osallistujat
- Kehitettiin asiakaspalvelun toimintakäytäntöjä opinnäytetyön perusteella.
- Toteutettiin haamuasiointi yhteistyössä OAMK:n kanssa.
- Toteutettiin kirjastolaisten parivierailuina kevyttä kyläilyä.
- Toteutettiin heavy kyläilyjä.
- Asiakasraatien perustaminen.
- Osallistuttiin ELYn toteuttamaan palvelumuotoilukoulutukseen ja järjestettiin oma asiakaspalvelukoulutus keväällä 2013.





## Kirjastonjohtajien ja asiakaspalvelukoulutusta saaneiden syvähaastattelut

- Haastattelut tehtiin vapaamuotoisesti, apuna tukikysymyksiä.
- Haastattelujen tarkoitus oli saada kirjastonjohtajat miettimään, miten asiakaspalvelua voidaan parantaa vuoden 2011 asiakaskyselyn ja vuoden 2012 haamuasioinnin tulosten perusteella.
- Haastattelut sujuivat rakentavasti ja pohdiskellen, joskus negatiivisen palautteen käsittely oli vaikeaa, saatuja tuloksia haluttiin selittää.
- Joulukuussa 2011 asiakaspalvelukoulutuksessa olleiden haastatteluissa keskusteltiin siitä, miten haastatellut ovat muuttaneet toimintaansa koulutuksen jälkeen.





## **Kirjastonjohtajat** Haastattelulomake

### **Taustatiedot**

Päiväys;  
Kirjasto;

### **Kysymykset**

1. Miten kehittäisit palvelua asiakaskyselyn tulosten pohjalta?
2. Mitä muutoksia on jo tehty?
3. Miksi juuri nämä muutokset?
4. Miten muutokset näkyvät konkreettisesti?
5. Mitä haluaisit vielä muuttaa?
6. Voisiko näistä muutoksista kehittää yhteisiä käytäntöjä?
7. Mitkä asiat voivat hidastaa muutoksia?
8. Mitkä ovat mielestäsi ongelmakohtia asiakaspalvelun sujuvuuden kannalta?
9. Mitkä asiat toteutuvat hyvin?
10. Muita kommentteja/ajatuksia/ideoita







## Kirjastonjohtajien haastattelujen tuloksia

- Kaikkien vastaajien tavoitteena, että asiakkaan on helppo tulla kirjastoon ja että hyvä tunne käynnistä säilyy ja asiakkaat tulevat uudelleen kirjastoon.
- Vastaajien muutosajatukset kohdistuivat usein "itsen" ulkopuolelle, automaatteihin ja laitteisiin, tilojen muunneltavuuteen, aukioloaikoihin.
- Kolme keskeistä parannuskohtaa: aktiivisuus, huomiointi, tervehtiminen.
- Tulosten perusteella on tehty muutoksia, jotka jo näkyvät konkreettisesti:
  - tila- ja kalusteratkaisut (olohuonemaisuus, palvelutiskien muutokset)
  - tiedottaminen, opasteet ja kyltit
  - kokoelmanhoito (näyttelyitä, poistoja)
  - asiakaspalvelun jalkautuminen ja aktiivisuus (hyllytys iltaisin)
- Kaivattiin koulutusta sekä asiakaspalvelutyöstä että myös käytännön töistä, jotta työhön saadaan tasaisempi hyvä laatu kaikissa pisteissä.
- Toivottiin työnkiertoa ja lisää yhteistyötä kirjastojen välille, henkilökunnan helpompaa tunnistamista, asiakaskyselyitä.
- Vastaajien mielestä muutoksia hidastavat henkilökunnan asenteet, riittämättömät resurssit, vaikutusmahdollisuuksien puute.





## Palaute asiakaspalvelukoulutuksessa käyneiltä

- Koulutus toimi herättäjänä, hyvän palvelun perusteet tiedetään, mutta niitä ei ole helppoa siirtää jokapäiväiseen toimintaan.
- Koulutuksen jälkeisiä muutoksia:
  - tervehtiminen, kontaktinotto
  - hymy, ilmeet, eleet, olemus, huomion kiinnittäminen omiin tapoihin
  - aktiivisuus, huomiointi: kokopäiväisellä asiakaspalvelijalla on silmät selässäkin
  - siirtyminen pois tiskin takaa, neuvonta hyllyjen välissä
  - palvelutiskille vain huomaamattomia sisätöitä
  - vaihtoehtojen aktiivinen tarjonta asiakkaille
- Tulevaisuudessa koulutetut haluaisivat
  - kehittää kykyään luoda elämyksiä, olemistaan ajan hermolla ja keskittyneempää otetta palveluun
  - peruspalvelu saatava kaikille hallintaan
  - asiakasta ei saa pompotella
- Vastaajien mielestä muutoksia hidastavat vanhat tottumukset (myös omat), mielentila, kiire, resurssit, työyhteisön henki.
- Haastatellut toivoivat yhteisiä asiakaspalvelun kriteereitä.





# Opinnäytetyössä havaittujen erilaisten toimintatapojen yhdenmukaistaminen

- Oulun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä verrattiin kirjaston työkäytäntöjä kahdessa eri lähikirjastossa ja kirjastoautossa.
- Aineisto kerättiin kirjastoharjoittelun aikana.
- Vertailun tuloksena todettiin, että monissa asioissa kirjastot toimivat eri tavoin.
- Työssä tuotiin esille ehdotuksia työtapojen muuttamiseksi ja yhtenäistämiseksi.
- Ehdotuksista koottiin lista, jota testattiin erikokoisissa kirjastoissa.
- Ehdotuksia mm. kirjastotyön tekemisestä, tilankäytöstä, tapahtumista, laitteista, logistiikasta ja opasteista.





## Listaus käytänteistä

Ideoita poimittu opinnäytetyöstä

### 1. Kirjastotyön toteutus

#### Idea 1: Toimipisteen historian taltiointi

- Kerätään kansioon toimipisteen vaiheet (historia, näyttelyt, tapahtumat, jne) Kansiota voidaan käyttää perehdyttämiseen, mutta on myös hyvä aihe näyttelyksi (esimerkiksi alueen tapahtumiin tai Oulun Päivät – tapahtuman aikaan).

#### Idea 2: Palvelun laadun lisääminen

- Tehdään aineistosta houkuttelevampaa. Tekemällä poistoja (tuplat, triplat) ja järjestelemällä saadaan aineistoa paremmin esille. Myös kirjojen kansia saadaan esille --> helpottaa asiakkaiden kirjojen valintaa ja innostaa "herätelainauksiin".
- Kirjasto on toiminnallinen, vilkas ja vireä. Kirjastossa tapahtuu ja kirjasto osallistuu yhteisön tapahtumiin. Pysytään Toiminnallisesti ja tieto-aidollisesti ajan tasalla, esimerkiksi koululaisten avulla.
- Eri asiakasryhmien viihtyvyyden lisääminen, kuten nuoret --> kirjaston tilojen ja aineiston lisäksi yhteistyö muiden samoissa tiloissa toimivien kanssa ja erilaiset tapahtumat, teemapäivät
- Ilmapiirin ylläpitäminen, kirjastoon on helppo tulla ja apua saa aina. Sanattoman viestinnän merkitys.

#### Idea 3: Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

- Suunnitellaan, toteutetaan ja osallistutaan tapahtumia yhdessä yhteisön kanssa
- Yhteistyön laajentaminen myös kaupallisiin organisaatioihin, kuten alueen yritykset (esimerkiksi kukkia lahjoituksena Kirjan ja ruusun päivää varten)
- Tapahtumien aikataulutus muiden toimijoiden kanssa, esimerkiksi satutunti ei ole samaan aikaan seurakunnan kerhon kanssa.

#### Idea 4: Perehdyttäminen ja asiakaspalvelu

- Kootaan tai päivitetään perehdytyskansiota (turvallisuuskansiota). Tässä voi olla avuksi myös toimipisteen historia, jos se on koottu kansioon.
- Yhtenäiset suositukset siitä, mitä tiskillä saa olla mukana (vesipullo, tiskillä tehtävien sisältöiden määrä ja laatu)
- Toimipisteiden PallasProssa tarvittavat tunnukset (kuten tarroitus ja pienkorjaus) näkyville myös tiskille --> yhtenäinen logiikka tunnusten muodostumiseen, esimerkiksi lyhennelmä, joka sisältää toimipisteen tunnuksen ja toiminnon.
- Ohjekansioita (ohjeet yksityiskohtaiset ja tarkat), esimerkiksi tilitykseen, jolloin jokainen työntekijä pystyisi tekemään esimerkiksi tilitykset tarvittaessa.
- Tehtävien jakaminen (esimerkiksi iltavuoro tekee sisätoita (tarroitus, korjaukset, jne.) ja aamuvuoro hoitaa tiskin kunnes lähtee kotiin).







# Mystery shopping eli haamuasiointi

- Toteutettiin yhteistyössä Oulun ammattikorkeakoulun kirjastolinjan kanssa pääkirjastossa ja kaikissa lähikirjastoissa.
- Kirjastot ja osastot tiesivät haamuasiointista, mutta eivät tieneet vierailun ajankohtaa.
- Ennen haamuasiointikäyntejä opiskelijoille kerrottiin palvelumuotoilun ideasta ja kirjaston asiakaspalvelutavoitteesta.
- Kaikissa kirjastoissa ja pääkirjaston eri osastoilla käytiin kaksi tai kolme kertaa, kerralla asioijia 1-3 henkilöä.
- Käynnin tukena oli lomakkeet, jotka täytettiin kirjastossa tai heti vierailun jälkeen.
- Haamuasiointi toteutettiin lähikirjastoissa syksyllä 2012 ja pääkirjaston osastoilla kevättalvella 2013.











# Lähikirjastojen tuloksia

- Kolmasosa asioijista vastasi, että kirjastoon oli **vaikea löytää** ja ettei opasteita ollut ulkona riittävästi.
- Kirjastojen sisäänkäynti oli yleensä neutraali, reilun neljänneksen mielestä se ei ollut esteetön.
- Puolet vastasi, että henkilökunta **ei reagoinut** tulijaan, eikä myöskään tarjonnut oma-aloitteisesti aineistonetsijälle apua.
- Kolmasosassa vierailuista **ei huomioitu** mitenkään poislähtijää.
- Aineiston etsimisessä palvelua **sai pyydettyä** ja henkilökunta oli useimmiten **iloista ja ystävällistä**.
- Muissa palvelutilanteissa asiat hoidettiin **kasvot peruslukemilla**, toisaalta oltiin kuitenkin **kiinnostuneita asiakkaan toiveista**.
- Automaateilla lainauksessa ja palautuksessa henkilökunta **ei tarjonnut apua**.
- Vain yhden käynnin yhteydessä henkilökunta ehdotti automaatin käyttöä.
- Kaikkien käyntien yleisin arvosana 8, vaihteluväli 5-10





# Pääkirjaston tuloksia

- Vastaajat pitivät osastojen palvelutiskejä siisteinä, opasteita riittävinä ja aukioloaikoja sopivina.
- Asiakkaan saapuessa osastoille, henkilökunta **ei yleensä ottanut katsekontaktia**, vaan jatkoi töitään. Juuri kukaan **ei tarjonnut asiakkaalle oma-aloitteisesti apua**.
- Suurimmassa osassa palvelutapahtumista **poislähtijä hyvästeltiin**.
- Puolessa palvelutilanteista asiat hoidettiin **kasvot peruslukemilla**.
- Palvelutilanteet arvioitiin kouluarvosanoilla 6-10, yleisin numero oli 9, koko arviointikäynnin yleisin arvosana oli 8.
- Keskimääräiset arvosanat vaihtelivat pääkirjaston eri osastoissa 7,6 – 9 välillä, parhaat pisteet sai kaikissa kysymyksissä lasten ja nuorten osasto.
- Pääkirjasto sai paljon kehuja asiantuntevasta ja ripeästä palvelusta, moitteita oma-aloitteisuuden puutteesta ja hymyttömyydestä:  
*"Asiakaspalvelija ei huomionnut minua oma-aloitteisesti, mutta hoiti työnsä hyvin, kun otin itse kontaktia."*





# Kevyttä kyläilyä kirjastoissa

- "Kevyt kyläily –menetelmä" kehitettiin pohjoisten kirjastojen arviointiprojektissa Parkissa.
- Oulun lähikirjastot jaettiin seitsemään ryhmään, joista kussakin kolme suunnilleen samankokoista kirjastoa. Kaikista kirjastoista vierailtiin joko yksin tai pareittain vähintään yhdessä oman ryhmän kirjastossa.
- Vierailussa tarkasteltiin visuaalista ympäristöä, esitteitä, opasteita, näyttelyitä jne.
- Tehtävänä oli miettiä kohdekirjaston tapaa toimia, etsiä sekä hyviä esimerkkejä että kehitettäviä asioita ja kirjata havainnot valmiiseen kaavakkeeseen.
- Tavoitteena tutustuttaa henkilökuntaa toisiinsa, oppia toisten hyvistä käytännöistä ja toisaalta tuoda ulkopuolisen näkökulmasta esille parannettavia kohteita.





## Visuaalinen viestintä

Parivierailut keskittyvät kirjastojen ulkoisiin seikkoihin ja visuaaliseen viestintään. Mieti etukäteen, mitä voisit ottaa opiksi (mihin erityisesti haluaisimme muutoksia/kehitystä?, miten meillä kyseinen asia toimii?) ja mitä tämä kirjasto voisi kehittää.

Tarkastele ainakin lomakkeessa mainittuja seikkoja, mikä niissä on hyvää ja mitä voitaisiin vielä kehittää. Dokumentoi tuloksesi täyttämällä lomake ja valokuvaamalla löydöksesi. Muista perustella vastauksesi. Tarkoituksena on siis löytää parhaat menettely ja siirtää hyvät käytänteet yhteisiksi toimintatavoiksi. Kyseessä ei ole muiden omaksumien menettelyjen kopiointi, vaan toisilta oppiminen ja tiedon saaminen kehittämisen pohjaksi.

## Parivierailu -lomake

Vierailukohte: \_\_\_\_\_

Päivämäärä: \_\_\_\_\_

### 1. Opasteet ja kyltit

Tarkastelun kohde	+	-
<i>Opasteet ja kyltit</i> (ulkona ja tuulikaapissa)		
<i>Ulko-ovi</i>		
<i>Ilmoitustaulu</i>		
<i>Palvelutiskillä olevat esitteet</i>		
<i>Esitteet ja esille laitto</i>		
<i>Sisäopasteet ja kyltit</i>		
<i>Muut huomiot</i>		



## Kyläilyjen onnistuminen

- Kyläilyt herättivät innostusta kirjastoissa, toisten kirjastojen arviointi koettiin opettavaiseksi, kiinnostavaksi ja hauskaksi.
- Monista kirjastoista käytiin molemmissa oman ryhmänsä kirjastoissa.
- Käynneillä otettiin paljon valokuvia.
- Lomaketta pidettiin toimivana ja kattavana työvälineenä.
- Parityöskentely toimi hyvin.
- Arviointi oli avointa, sekä positiivisia että negatiivisia kommentteja tuli paljon.
- Lomakkeita hyödynnetty kirjastojen kehittämiskeskusteluissa.
- Tarkoitus uusia kyläilyt esim. vuoden kuluttua mahdollisesti eri kirjastoihin.
- Kyläilyt olivat hyvä pohja "heavy kyläilyihin".





## Heavy-kyläilyjä kirjastoissa

- Heavy-kyläilyissä kyse on määräaikaisesta siirtymisestä toiseen kirjastopisteeseen niin, että uudessa toimipisteessä tarkastellaan valmiin lomakkeen avulla erilaisia kehittämiskohteita.
- Kyläilyt tehdään kahden työntekijän välillä ja ne ovat kestäneet lyhyimmillään 3 viikkoa ja pisimmillään useita kuukausia.
- Heavy-kyläilijöitä on huhtikuusta alkaen ollut 18 henkilöä.
- Kyläilyt ovat perustuneet vapaaehtoisuuteen.
- Vierailuissa huomiota kiinnitettiin paitsi asiakaspalvelun toimivuuteen ja töiden järjestelyyn myös ergonomiaan ja kokoelmanhoitoon.





# Heavy-kyläilyjen onnistuminen

- Heavy-kyläilyjen myötä on tapahtunut muutoksia sekä asenteissa että toimintatavoissa.
  - Kerran kyläilyssä olleet ovat valmiita lähtemään uudestaan.
  - On helpompaa lähteä tekemään sairaslomasijaisuuksia kirjastoon, jossa ollaan oltu kyläilemässä.
- Kyläilijät toimivat tehokkaina "siivoajina" sekä kirjastossa, jossa kyläilivät että takaisin palattuaan omassa kirjastossaan.
- Kyläilyn tuloksia on helppo hyödyntää, kun kyläilijä on kirjannut huomionsa systemaattisesti lomakkeeseen.
  - Lomakkeessa kannattaisi kiinnittää huomiota myös työtiloihin.
- Kyläilystä tullut osa pysyvää toimintaa.
- Loppuvuodesta tullaan pitämään istunto, jossa ovat mukana kaikki heavy-kyläilijät sekä aluepäälliköt, tavoitteena koottujen kokemusten myötä löytää yhdenmukaisia toimivia käytäntöjä.





## Asiakkaat mukaan kirjastojen kehittämiseen

- Keväällä perustettiin asiakasraadit Kaakkurin lähikirjastoon ja Haukiputaan aluekirjastoon.
- Raatiin kutsuttiin jäseniä kirjaston asiakkaista.
- Jäsenet enimmäkseen keski-ikäisiä tai vanhempia naisia.
- Raatien kokouksia 3-4 krt vuodessa.
- Raadeilla jonkin verran toimintarahaa.
- Tavoitteena saada raatilaisista kirjaston vapaaehtoisia, jotka järjestäisivät yhdessä kirjaston kanssa tapahtumia. Jäsenet voisivat myös osallistua satutuntien tai it-opetusten pitämiseen tai kotipalvelutoimintaan.
- Vielä ei ole saatu paljoa tuloksia, mutta kokemukset ovat myönteisiä.
- Riskinä on, että raadeista muodostuu loputtomien toiveiden tynnyreitä.







# Aktiivista asiakaspalvelukoulutusta

- P-P ELY järjesti Palvelumuotoilun työpajan huhtikuussa, Oulusta yhdeksän osallistujaa.
- Asiakaspalvelun uusi luku –valmennus järjestettiin toukokuussa 2013, koulutuksesta vastasi Mercuri International Oy
- Tavoitteena oli
  - antaa osallistujalle työvälineitä ja menetelmiä oman asiakaspalvelutyönsä analysointiin ja kehittämiseen.
  - rakentaa yhdessä toimivat palvelulupauskonseptit tukemaan päivittäistä asiakaspalvelutyötä.
- Koulutukseen osallistui 30 henkilöä eri kirjastoista ja osastoilta.
- Ajatus oli, että osallistujat ovat viestinviejiä omiin kirjastoihinsa.
- Palaute koulutuksesta oli erittäin hyvä.
- Koulutuksessa tehdyt palvelulupaukset tullaan hyödyntämään koko kirjaston yhteisiksi lupauksiksi.





## Mitä muuta hankkeessa on tehty?

- Lainanpäivän "Laputuksella" saadun asiakaspalautteen analysointi on tehty, mutta sen hyödyntäminen on vielä kesken.
- Hankkeeseen liittyen kaksi opinnäytetyötä kirjastojen kokoelmista. Tarkoitus on hyödyntää niitä kirjastojen kokoelmien raikastamisessa.
- On pidetty kirjastojen ja osastojen omia kehittämispäiviä, jotta kaikki saadaan sitoutumaan uuteen palvelukulttuuriin.
- Osassa kirjastoja on kohennettu visuaalista ilmettä, opasteita ja esitteitä.





## Mitä vielä aiotaan tehdä syksyllä 2013?

- Syksyllä toteutetaan OAMK:n opiskelijoiden kanssa pääkirjaston asiakkaiden palvelupolkujen havainnointi. Työvälineenä tulee olemaan asiakkaan itse täyttämä karttapohja.
- Tulossa opinnäytetyönä kirjaston saaman sähköisen palautteen analysointi.
- Valmistetaan kirjastolle "hyvän kirjastopalvelun kymmenen kultaista ohjetta".





# Millaisia tuloksia hankkeella on ollut?

- Jo nyt nähtävissä sekä esimiesten että henkilökunnan asenteiden muutoksia.
  - Ollaan valmiita siirtymään toimipisteestä toiseen.
  - Yhteisöllisyys ja toisten auttaminen lisääntynyt.
  - Käytänteitä laajassa verkossa on ruvettu aktiivisesti yhdenmukaistamaan.
- Negatiivisen palautteen vastaanottamisessa ollaan kehitytty.
  - Ei enää selitellä esim. haamuasioinnin tuloksia, vaan pyritään aktiivisesti muutokseen.
- Asiakaspalvelun laadun merkitys tiedostetaan paremmin.
  - Tiskillä päivystämisessä on siirrytty joustavampaan palvelukulttuuriin.
  - Tervehtiminen ja hymy on aiempaa herkemässä, vaikka on siinä vieläkin parannettavaa....



Kiitos!

Lisätietoja:

[maiya.saraste@ouka.fi](mailto:maiya.saraste@ouka.fi)

[www.ouka.fi/ouolu/kirjasto](http://www.ouka.fi/ouolu/kirjasto)

