



Vaski-yhteisöstä rohkeutta

Raportti Vaskin yhteisestä
projektista

Iina Niemi, Turun kaupunki



Sisällys

1 Projektin taustat	3
2 Palvelumuotoilun koulutuskokonaisuus.....	4
2.1. Palvelumuotoilun valmennuspäivä	4
2.2. Vertaisarvioinnit ja kokeilut kirjastoissa	4
2.3. Opintomatka Kalasatamaan ja Kontulaan	7
2.4. Luovien palvelumuotoilumenetelmien koulutus	11
3 Vaski-kirjastojen kehittämisen suunnittelupohja	13
4 Asiakaspalvelukoulutuspäivä ”Ylpeästi Vaskilainen”	15
4.1. Reima Launonen: Yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus	15
4.2. Vuoden kirjasto -palkinnon voittanut Keravan kirjasto. Heidi Hemming & Ninni Flinck.....	16
4.3. Espoon Lippulaivan kirjasto: Uudenlainen asiakaspalvelumalli. Jaana Tyrni ja Topias Salonen	16
4.4. Paneeli: Aspan keskiössä	17
4.5. Tiimityön tärkeydestä: Improvisaatioteatteri Läsnaolopakko.....	18
5 Yhteenveto	20

Vaski-yhteisöstä rohkeutta, projektin loppuraportti

Raportin tuottaja: Kulttuurin palvelukokonaisuus, Iina Niemi

Kansikuva: Iina Niemi, Ylpeästi Vaskilainen -koulutuspäivä 22.11.2024

Julkaistu: helmikuu 2025

1 Projektin taustat

Vaski-yhteisöstä rohkeutta -projektin tavoitteena oli vahvistaa vuorovaikutteista asiakaspalvelua kirjastoissa huomioiden kirjastojen erilaiset tilanteet. Tavoitteena oli tunnistaa esteitä ja haasteita, joita eri kirjastoissa on asiakkaan kohtaamisessa sekä tunnistaa mahdollisia vallitsevaan palvelukulttuuriin liittyviä asenteita ja arvoja. Esteet voivat olla esim. epäselviä opasteita, tilan hahmottamista estäviä kalusteita tai henkilökunnan vaikeaa tavoittamista.

Projektin kautta tehtyjen kokeilujen myötä oli tavoitteena syntyä oivalluksia kohtaamisen esteistä. Palvelumuotoilun menetelmät tulevat tutuiksi ja osaksi kirjaston kehittämisen työkalupakkia.

Projektin aikana toivottiin syntyvän vahvempaa yhteenkuuluvuuden tunnetta Vaski-kirjastoissa ja siten vahvistetaan Vaski-kirjastojen yhteisiä asiakaslinjauksia ja tasaveroisen asiakaspalvelun toteutumista.

Projekti käynnistyi tarkemman projektisuunnitelman laatimisella kesällä 2023. Turun kaupungilla oli kilpailutettuna palvelumuotoilupalveluja tarjoavat yritykset, joiden kesken tehtiin minikilpailutus kesällä 2023. Toimittajaksi valikoitui Kolmas persoona, jolla oli aiempaa kokemusta kirjastojen kanssa tehtävästä työstä. Syksyn alussa laadittiin toimittajan kanssa tarkempi suunnitelma ensimmäisestä koulutuskokonaisuudesta. Projektikoordinaattoriksi valittiin Turun kaupunginkirjastosta erikoiskirjastovirkailija Iina Niemi, joka toimii myös Vaski-johtoryhmän sihteerinä. Koordinaattorin tehtäviin kuului koulutusten ja opintomatkan järjestäminen sekä kirjastojen tukeminen käytännön järjestelyissä koko projektin ajan.

2 Palvelumuotoilun koulutuskokonaisuus

Palvelumuotoilun menetelmistä järjestettiin koulutuskokonaisuus, jonka aikana menetelmät tulivat tutuiksi ja osaksi kirjaston kehittämisen työkalupakkia. Koulutuskokonaisuuden tavoitteena oli tunnistaa esteitä ja haasteita, joita eri kirjastoissa on asiakkaan kohtaamisessa sekä tunnistaa mahdollisia vallitsevaan palvelukulttuuriin liittyviä asenteita ja arvoja.

Kokonaisuuteen kuuluivat valmennuspäivä, kokeilujen starttipäivä, vertaisarviointi ja kokeilun tekeminen kirjastossa.

2.1. Palvelumuotoilun valmennuspäivä

Valmennuspäivä pidettiin 21.11.2023 koko päivän lähikoulutuksena Scandic Hamburger Börsin tiloissa. Päivä aloitettiin huppealla hotelliaamupalalla. Päivän tarjoiluihin sisältyi myös lounas ja iltapäiväkahvit. Kouluttajina olivat Outi ja Elise Kolmas Persoonat -toimittajaltamme. Valmennuspäivässä käytiin läpi palvelumuotoilun perusteita.

Palvelumuotoilu on kehittämisen tapa, jonka lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja kokeileva kehittäminen.

Päivän aikana tutustuttiin palvelumuotoilun periaatteisiin ja keskusteltiin erityisesti siitä, miksi asiakaslähtöisyys kannattaa. Saimme myös hyviä käytännön vinkkejä tiedonkeruumenetelmiin ja prototypointiin.

Asiakaslähtöinen kehittäminen on käytännössä:

- **Keskusteluja** asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa. Haastatteluja, kyselyitä, havainnointia.
- Luovaa työskentelyä ja ideointia **yhdessä kaikkien osallistujien kanssa** – ei jumiuduta ensimmäiseen ideaan.
- Alustavien suunnitelmien ja prototyyppien **testaamista oikeilla käyttäjillä** – jatkuvaa palautteen hakemista ja siihen reagoimista.

Koulutuspäivään osallistui 20 henkeä.

2.2. Vertaisarvioinnit ja kokeilut kirjastoissa

Valmennuspäivän jälkeen kirjastot sopivat keskenään vertaisarvioinnista. Vertaisarvioinnin tueksi saatiin lomake ja ohjeet sen tekemiseen. Vertaisarvioinnin eli skannauksen tavoitteena oli auttaa

löytämään kiinnostavia asiakaspalvelun kehittämiskohteita, joihin avulla voisi suunnitella kokeilua. Skannausta tavoitteena ei ollut etsiä ratkaisuja tai ideoita, vaan yrittää havaita haasteita ja ongelmakohtia, joita voi myöhemmin tutkia tarkemmin ja kehittää niihin ratkaisuehdotuksia. Samalla skannaus toimi harjoituksena havainnointiin, haastattelemiseen ja empatian kerryttämiseen.



KIRJASTON ASIAKASPALVELUSKANNAUS

Kirjaston asiakaspalveluskannaus auttaa tunnistamaan asiakaspalvelun hiomisen tarpeita. Mitä mahdollisuuksia tunnistamme vuorovaikutteisen asiakaspalvelun vahvistamiselle? Mitä esteitä asiakkaan kohtaamiselle löydämme? **Skannauksen tarkoitus on auttaa löytämään johtolankoja sille, mitä tässä kirjastossa voitaisiin tehdä vieläkin paremmin hyvän asiakaspalvelun eteen?**

Sopikaa kotikirjaston kanssa, teettekö havainnoinnin kokonaan yhdessä vai käykö vieraileva skannaava ensin tekemässä yksin skannauskierroksen. Yhdessä kiertäessä kotikirjastolaisen on hyvä muistaa 80/20-sääntö: saat olla äänessä vain 20% ajasta! :)

MITEN SKANNAAN?

- Sopikaa kotikirjaston kanssa asiakasryhmä, jonka "silmin" skannaatte (esim. ikäihmiset, ensikertalaiset vieraskieliset, lukutaidoton lapsi, satunnaiskävijä)
- Varmista kotikirjaston kanssa minkä osaston skannaatte (pienemmässä kirjastossa voitte skannata koko kirjaston).
- Kävelkää ja "skannatkaa" oikealla olevista teemoista inspiroituen, millaisia huomioita teette. **Tarkoituksena on löytää kehittämiskohteita, ei vielä ideoita!**

Haastatelkaa asiakkaita

Havainnoikaa asiakkaita ja palvelutilanteita

Menkää valitsemanne asiakasryhmän "saappaisiin"

PALVELUYMPÄRISTÖ
(esim. tilat, kalusteet, opasteet, löydettävyyys, esteettömyys...)

Mikä palveluympäristössä estää hyvää asiakaspalvelua? Mitä voitaisiin hyödyntää entistä paremmin?

ASIAKKAAT
(esim. erilaiset asiakasryhmät, kohtaamiset asiakaspalvelijan kanssa, asiakkaiden käyttäytyminen ja toiminta, avun saamisen helpuus...)

Mitä esteitä tunnistamme hyvälle asiakaspalvelulle asiakkaisiin liittyen? Mitä uusia mahdollisuuksia tunnistamme?

PALVELUT
(esim. aineistot, lainaus, palautus, tapahtumat, viestintä, omatoimisuus...)

Mitä esteitä tunnistamme hyvälle asiakaspalvelulle? Mitä uusia mahdollisuuksia tunnistamme?

Tekijä: Kolmas Persoona Oy, 2023

Pohja skannauksen tueksi



TÄTÄ HALUAISIN RATKOA

Kotikirjastolaisen lomake: Kerää tähän ylös yksi tai useampi kirjastosi asiakaspalvelun ongelma/haaste/este, joita haluaisit palvelumuotoilun ja kokeilevan kehittämisen keinoin lähteä ratkomaan keväällä.

Huom! Tässä projektissa hyvän kokoinen ongelma on sellainen, jota voit itse olla ratkaisemassa (eli ongelmat, joiden ratkaisemiseksi ainut vastaus on esim. seinien siirtäminen tai lisähenkilökunnan palkkaaminen, eivät ole nyt sitä mitä etsimme).

Nimi + kirjasto:

MISSÄ KIRJASTOSSA:

KITEYTÄ / TIIVISTÄ LÖYTÄMÄSI KIINNOSTAVIMMAT HAASTEET - YKSIKIN RIITTÄÄ:

Kenen ongelma (minkä asiakasryhmän):

Millainen ongelma:

Kenen ongelma (minkä asiakasryhmän):

Millainen ongelma:

Kenen ongelma (minkä asiakasryhmän):

Millainen ongelma:

Mitä seuraavaksi?

Seuraavan kerran tapaamme kokeilujen starttityöpajassa 16.1. Yhteisessä työpajassa varmistamme, että kaikilla on jokin kehitettävä haaste valittuna, ja autamme teitä suunnittelemaan miten jatkaa kehittämistä kokeilun suunnitteluun.

Valokuvatkaa ja palauttakaa lomakkeenne pe 12.1. mennessä projektimme Teams-kansioon!

Esimerkki:

Kenen ongelma (minkä asiakasryhmän):
Satunnainen kävijä

Millainen ongelma:
Tarvitsee aika-ajoin printtaamista, mutta printterin käyttö on aina hankalaa. Kun apua tarvitsee, asiakaspalvelija on hankalasti tavoitettavissa tai kiinni muualla.

Tekijä: Valtteri Rönkä / Oulu 2022

Pohja kehittämishaasteen selkeyttämisen tueksi

Kokeilujen tekemiseen saatiin vielä tukea starttipäivästä 16.1.2024 ja oletuksena oli, että vertaisarvioinnin kautta jokaisella osallistujalla olisi ajatuksia omasta kehittämiskohteesta, jota haluaisi lähteä ratkomaan kokeilemalla. Starttipäivän työpajassa saatiin opastusta, miten laatia kehittämiskohteesta idea ja ideasta kokeilusuunnitelman.

Lisäksi pidettiin kaksi välitsekkiä (6.2.2024 ja 19.3.2024), joista toinen ilman Kolmannen persoonan asiantuntijoita. Välitsekeissä käytiin avointa keskustelua niin kokeilun valmistelun haasteista kuin hyvistä oivalluksista.

Erilaista kokeiluja toteutettiin yhteensä 12 kappaletta eri puolilla Vaskia. Esimerkiksi Kaarinassa toteutettiin esteettömyyskävely asiakasraadin kanssa ja vierailtiin läheisen koulun opettajainhuoneessa, Kalannissa uudistettiin nuorten tietokirjallisuushyllyä, Maskussa tehtiin opastekokeilu, Nousiaisissa kehitettiin lukusalin viihtyisyyttä, Raisiossa ja Turun Varissuolla selviteltiin aineiston löytyvyyttä

Kokeilujen loppuksi pidettiin reflektiopäivä 9.4.2024, johon jokainen laati omasta kokeilustaan arvioinnin. Reflektiopäivässä keskusteltiin yhdessä myös siitä, millaiset asiat ovat jääneet epäilyttämään palvelumuotoiluissa. Esiin nousi muun muassa huoli siitä, millainen hyöty lopulta on verrattuna

käytettyyn aikaan ja miten saada niin henkilöstö kuin asiakkaatkin innostumaan ja osallistumaan prosessiin.

Kun pohdittiin, mitä projektiin osallistumisesta ja kokeilun tekemisestä osallistujat kokivat saaneensa, esiin nousi mm. verkostoituminen eri asiakasryhmien ja muiden Vaski-kirjastojen työntekijöiden kanssa sekä rohkeutta ja menetelmiä toteuttaa pieniäkin kokeiluja matalalla kynnyksellä. Asiakaskohtaaminen koettiin jopa erittäin voimaannuttavana.

2.3. Opintomatka Kalasatamaan ja Kontulaan

Aurinkoisena toukokuuisena päivänä 20.5.2024 lähdettiin opintomatkalle kahteen pääkaupunkiseudun kirjastoon, joissa oli erityisesti käytetty asiakkaiden osallistamista palveluiden kehittämiseen. Ensimmäisenä kohteena oli upouusi Kalasataman kirjasto ja toisena Kontulan kirjasto. Matkalle osallistui 15 henkilöä 10 eri kirjastosta.

2.3.1. Kalasataman kirjasto

Redin kauppakeskuksessa sijaitseva Kalasataman kirjasto avautui 15.1.2024. Ensimmäinen päivän jännitys tuli siitä, miten kirjasto löytyy isosta ja sekavasta kauppakeskuksesta. Löytyi! Ryhmäämme vastassa oli kirjastonjohtaja Erna Mattila. Hän piti meille esittelyn kirjaston perustamisesta ja suunnitteluprosessista. Suunnitteluun oli otettu mukaan alueen asukkaita kaikista ikäryhmistä sekä kirjaston henkilökuntaa. Lapset pääsivät ideoimaan unelmiensa kirjastoa mm. paperilla ja muovailuvahasta. Monet näistä ideoista toteutettiin.



Kalasataman kirjasto. Kuva: Iina Niemi

Erityistä Kalasatamassa onkin se, että se on konseptoitu erityisesti lapsiperhekirjastoksi. Kirjastossa on kokoon nähden laaja kokoelma lasten- ja nuortenkirjallisuutta. Kirjaston tilat ovat harvinaisen värikkäät ja leikkisät ja sieltä löytyy runsaasti lapsikokoista kalustusta ja hauskoja lukusoppia.

Aikuisille on tarjolla pikkuruinen valikoima: muutama aikakauslehti, pikapokkareita sekä vaihtuvan teeman hylly, johon aineisto tilataan muista kirjastoista. Aikuisten kokoelma on tarkoin kuratoitu ja vaihtuvateemainen. Aikuisia asiakkaita palvelee parhaiten etuosan asiointitila. Varaushylly ja automaatit ovat heti sisäänkäynnin luona, joka mahdollistaa sujuvan pika-asioinnin esimerkiksi kauppareissun yhteydessä.



Kalasataman kirjaston aula. Kuva: Iina Niemi

Kalasataman palvelumuotoilun hyödyntäminen ei päättymisen tilan valmistuttua, vaan asiakkaita kuullaan jatkuvasti palvelujen toimivuuden varmistamiseksi. Vierailumme aikaan asiakkaat saivat esimerkiksi toivoa Forms-lomakkeella mitä aikakauslehtiä mieluiten lukisivat Kalasatamassa ja pääsevät siten vaikuttamaan tulevaisuuden lehtikokoelmaan.

2.3.2. Kontulan kirjasto

Lounaan jälkeen matkasimme kohti Kontulan kirjastoa. Kontulan kirjasto on yksi Helsingin monista lähiökirjastoista. Kontulan alueella väestöstä 50 prosentilla äidinkieli on muu kuin suomi. Alueella on suuri maahanmuuttajaväestö. Se yritetään ottaa mahdollisimman paljon huomioon kirjaston kaikessa toiminnassa. Kontulassa meitä oli lämpimästi vastaanottamassa kirjastonjohtaja Anu Satukangas. Meille oli katettu runsaat pullakahvit valtavine vegaanisine korvapuusteineen. Nappasimme kahvit ja pullat mukaan ja siirryimme kirjastotilaan, jossa meillä oli sijoiteltu pöydät, joiden ääressä kuuntelimme Satukankaan esitelmän Kontulan palvelumuotoiluprojekteista.



Kontulan kirjaston sisäänkäynti. Kuva: Iina Niemi



Kontulan kirjastossa kahvien ja pullien äärellä. Kuva: Iina Niemi

Kontulassa on ollut hiljattain Palvelut tutuksi kirjastotilassa -hanke, joka tuotti paljon kokeiluja ja ideoita. Projektin tiimoilla pohdittiin sitä, miten saatetaan kirjaston asiakkaat ja sen palvelut yhteen. Miten kirjastoa voisi kehittää niin, että asiakkaat eivät vain esimerkiksi toivoisi tiettyä palvelua, vaan myös löytäisivät sen ja osaisivat tulla sitä käyttämään. Kontulan alueella asuu erityisen paljon monikielisiä ja -kulttuurisia asukkaita ja kirjaston isona haasteena onkin, miten he löytäisivät kirjaston tarjonnan ja huomaisivat, että juuri he voivat hyötyä kirjaston palveluista.

Kontulan lähtökohta oli merkittävästi erilainen Kalasatamaan nähden siinä, että Kontulaan ei lähdetty perustamaan uutta kirjastoa, vaan muovaamaan nykyiset tilat ja palvelut paremmin käyttäjille sopiviksi.

Tutustumisretken avainopiksi nousi se, miten tärkeää on edistää kokeilumyönteistä kulttuuria. Asiakkaita kannattaa kuunnella usein ja matalalla kynnyksellä. Kaikenlaista voi kokeilla, ja jos se ei toimi, sitä ei ole pakko jatkaa. Rohkeasti vaan tekemään kokeiluja ja muutoksia!

2.4. Luovien palvelumuotoilumenetelmien koulutus

Ensimmäisen koulutuskokonaisuuden jälkeen kirjastojen toiveiden perusteella järjestettiin koulutusta luovien menetelmien hyödyntämisestä asiakkaiden osallistamisessa. Luovien palvelumuotoilumenetelmien koulutus järjestettiin Turun pääkirjastolla 28.10.2024.

Koulutuspäivä aloitettiin jakautumalla ryhmiin ja valitsemalla, mitä pulmaa ryhmä lähtee ratkomaan. Ryhmät saivat valita yhden kolmesta etukäteen mietitystä pulmasta tai valita oman.

Pulma 1: Kirjaston opasteiden kehittäminen

Pulma 2: Houkuttelevat tapahtumat

Pulma 3: Osaston asiakaslähtöinen kehittäminen

Kun pulma oli valittu, ryhmä sai aikaa tarkempaan määrittelyyn ja rajaamiseen. Haastattelukysymysten sijaan pohdittiin tutkimuskysymyksiä – mitä haluttiin ymmärtää.

Tämän jälkeen tehtiin suunnitelma siitä, miten asiakasymmärrystä lähdetään käytännössä keräämään. Saimme ideoita erilaisiin tiedonkeruutapoihin. Sitten tartuttiin tuumasta toimeen ja lähdimme keräämään tietoa asiakkailtamme ympäri kirjastoa.

Tiedonkeruun perusteella ideoitiin pikainen prototyyppi – jotain käsin kosketeltavaa. Prototyyppiä lähdettiin sitten taas asiakastiloihin testaamaan.



Tiedon keruuta asiakastiloissa. Kuva: Outi Nokkonen

Tärkeimpinä oppeina koulutuspäivästä jäi mieleen:

- Asiakkaat suhtautuvat lähtökohtaisesti positiivisesti eli kannattaa jalkautua rohkeasti.
- Kannattaa tehdä ensin pieni testikierros, niin nähdään, miten tiedonkeruumenetelmä oikeasti toimii. Uskalla testaamisen jälkeen muokata suunnitelmaasi!
- Huomioi kohderyhmä: lapsille kannattaa miettiä äärimmäisen selkeitä kysymykset.
- Aloita kertomalla, paljonko tarvitset asiakkaan aikaa – asiakas saattaa kyllä jäädä pidemmäksikin aikaa, jos aihe osoittautuu kiinnostavaksi.
- Pienikin kiitoslahja houkuttelee ja ilahduttaa – yksi suklaakonvehtikin voi riittää.
- Kun kerää asiakastietoa kirjaston ulkopuolella, näkyvä merkkkaus kirjaston väeksi on tarpeen (ettei luulla feissareiksi)

3 Vaski-kirjastojen kehittämisen suunnittelupohja

Kirjastoille mahdollistettiin omien kehittämissuunnitelmien tekeminen yhteisen mallin pohjan ja sparrauksen avulla. Kolmannen persoonan palvelumuotoiluasiantuntijat loivat Vaski-kirjastoille persoonallisen suunnittelupohjan.

Suunnittelupohja esiteltiin Vaskin johtoryhmälle 25.10.2024.

Asiakaspalvelun ja tilojen kehittämisen suunnittelupohjan tarkoitus on auttaa kirjastoja mm. priorisoimaan, aikatauluttamaan ja budjetoimaan omia kehitysprojektejaan.

Johtoryhmää kehoitettiin testaamaan pohjaa, jolloin 20.11.2024 järjestetyssä sparritilaisuudessa voitiin käydä läpi heränneitä huomiota pohjan käytöstä. Johtoryhmän jäsenet saivat tilaisuudessa arvokkaita vinkkejä niin palvelumuotoiluasiantuntijoilta kuin toisiltaan tuleviin kehityksiin.

Suunnittelupohja jäi Vaski-kirjastojen käyttöön. Alla pari kuvaa osasta esimerkkitäytetyistä pohjista.

PRIORISOINTI

Priorisointityökalu auttaa arvioimaan kehittämis- ja muutostarpeiden kiireellisyyttä ja tärkeyttä, sekä määrittelemään konkreettisia toimenpiteitä.

Pohja toimii oman ajattelun ja suunnittelun tukena, mutta voit myös hyödyntää sitä esitysmateriaalina.

OHJE:

1. Käykää läpi skannauksessa esiin nousseet tarpeet. Poimikaa skannauksessa listatut keskeisimmät ja innostavimmat kehittämis- ja muutostarpeet ohisiin kolmeen kategoriaan.
2. Vetäkää alempiin toimenpidelaatikkoihin napakasti yhteen: mitä konkreettisia asioita näiden tarpeiden eteen tulee tehdä?

SOS KRIITTINEN, TOIMINNAN KULMAKIVI

Nämä on pakko tehdä, jotta selviämme läkissäteistä tehtävistä.

- lattiapintojen uusiminen
- lehtiosaston kalustus
- omatoimipalvelun laajentaminen



TÄRKEÄ, MUTTA EI VIELÄ KIIREELLINEN

Näiden ei tarvitse olla ensimmäisten joukossa, mutta nämä tulisi tehdä lähivuosina.

- kirjaston roolin kehittäminen osana kunnan kotouttavia palveluita (aloitettu jo, mutta voimme edistää tätä rauhassa muun ohessa)



UNELMAPANKKI

Näihin tarttuminen ei taida juuri nyt olla mahdollista tai niin kiireellistä...mutta joista haaveilemista ei saa unohtaa!

- yhteistyö kunnan sisällä
- yhteistyö kolmannen sektorin kanssa: uusia tapahtumia

KONKREETTISET TOIMENPITEET

Mitä hankintoja, uusia projekteja, tai muita konkreettisia asioita meidän tulee tehdä?

- lattiaremontti (hankinta + projekti)
- kalustehankinta lehtiosastolle
- omatoimipalvelun laajentamisen vaatimat korjaustyöt

KONKREETTISET TOIMENPITEET

Mitä hankintoja, uusia projekteja, tai muita konkreettisia asioita meidän tulee tehdä?

- yhteistyöpalaveeraus ja suunnittelu oman porukan sekä hyvinvoinnin edistämisen ja Varhan kanssa

KONKREETTISET TOIMENPITEET

Mitä hankintoja, uusia projekteja, tai muita konkreettisia asioita meidän tulee tehdä?

Esimerkkityötetty pohja



NELJÄN VUODEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Pitkän aikavälin kehittämissuunnitelman tarkoituksena on auttaa tarkentamaan priorisointia vuositason. Mitkä asiat on mahdollista toteuttaa samana vuonna? Mitä pitäisi siirtää seuraaville vuosille? Onko jotain riippuvuuksia (esim. sähköremontti tulee olla tehtynä ennen omatoimikirjaston käynnistämistä?) ja miten nämä ajoittuisivat?

Tätä pohjaa voit käyttää lopulta myös esitysmateriaalina johdolle.

OHJE:

1. Poimi priorisoinnin "Kriittisimmät"-koriin laittamasi toimenpiteet seuraavalle neljälle vuodelle.
2. Poimi sen jälkeen "Tärkeä, mutta ei kiireellinen" -korista toimenpiteitä ja jaottele ne realistisesti vuosille.
3. Onko "Unelma"-korissa jotain, mitä olisi mahdollista toteuttaa?

20²⁵
(nykyinen tai seuraava talousarviovuosi)

- lattiaremontti (hankinnan toteutus ja projektointi)
 - Vie paljon suunnittelu-aikaa
- Omatoimipalvelun laajentamisen edellyttämät korjaustyöt (pieni investointi)
 - Sähkölukko, turvakamera, vartijapalvelusopimus

20²⁶
(seuraava vuosi jne...)

- lattiaremontin toteutus (investointi 250 000 €)
- kotouttavan työn yhteistyö ja kirjaston uusien toimien ideointi
 - Vie maltillisesti asiantuntija-aikaa

20²⁷
(seuraava vuosi jne...)

- lehtiosaston uudet kalusteet, hankinta
 - 30-50000 €

20²⁸
(seuraava vuosi jne...)

Esimerkkityötetty pohja



4 Asiakaspalvelukoulutuspäivä "Ylpeästi Vaskilainen"

Projektin päätteeksi järjestettiin asiakaspalvelukoulutus 22.11.2024 Nuorten taide- ja toimintatalo Vimmassa, jolla pyrittiin vaikuttamaan asiakaspalveluasenteisiin ja vahvistamaan Vaski-kirjastojen yhteisiä asiakaslinjauksia ja tasaveroisen asiakaspalvelun toteutumista. Asiakaspalvelukoulutus pidettiin nimellä "Ylpeästi Vaskilainen". Koulutukseen osallistui 38 henkilöä 19 eri kirjastosta.

Päivä alkoi klo 9 kahvi- ja sämpylätarjoilulla. Kahvien ja Rebekan aloitussanojen jälkeen saimme kuulla Filosofian akatemian edustajan Reima Launosen puheenvuoron.

4.1. Reima Launonen: Yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus

Reiman tunnin mittainen puheenvuoro oli täyttä asiaa.

Työelämän rytmin kiihtyminen asettaa yhä enemmän haasteita työelämässä, ja jotta pärjäämme muutosten keskellä, tarvitsemme toinen toistemme tukea. Vaikka työ olisi miten täydellistä, ilman yhteisön tukea ja arvostusta kukaan ei halua sitä. Yhteisöllisyys tuo työn imua, tuottavuutta ja motivaatiota.

Launonen korosti psykologisen turvallisuuden tärkeyttä työyhteisössä. Pitää saada kokeilla ja myös epäonnistua. Jos epäonnistumisia ei uskalleta tuoda esille, ei yhteistä kehittymistä ja oppimista tapahdu. Hyvin toimivassa tiimissä hyödynnetään kaikkien osaamista, ja huomioidaan kaikkien vahvuusalueet.

On ymmärrettävää, että kaikilla meillä on ajattelussamme vinoumia. Vuorovaikutustilanteessa on muistettava olla peilaamatta toista omien näkökulmien ja toiveiden kautta.

Jokaisella on oma tapansa kommunikoida, mutta aikuisina ihmisinä meidän on otettava vastuu siitä, miten kommunikoimme. Mieleenpainuva lausahdus Launoselta oli, että ei ole perusteltua sanoa vaan esimerkiksi "no minä nyt olen vaan huono kuuntelemaan/keskustelemaan". Mikään temperamentti tai persoonallisuus ei oikeuta käyttäytymään huonosti. Jokainen aikuinen voi hallita käytöstään. Se ei ole jotain mikä ei ole ollenkaan meidän hallinnassamme.

Puheenvuoron loppuksi saimme hyvää keskustelua aikaiseksi erityisesti siitä, miten kommunikoida asiakkaan kanssa, joka on jo tilanteeseen tullessa päättänyt miten "keskustelu" tulee menemään. Tärkeää on aina puhua kuin aikuinen aikuiselle. Yritetään olla nousematta ns. "asiantuntijan korkeelle", josta sitten puhutaan asiakkaalle alaspäin. Hyvä keino on toistaa asiakkaan mainitsema asia omin sanoin ja näin varmentaa, että puhutaan samasta asiasta. Näin asiakas tuntee, että hänet on kuultu ja ymmärretty.

4.2. Vuoden kirjasto -palkinnon voittanut Keravan kirjasto. Heidi Hemming & Ninni Flinck

Saimme vieraaksemme Keravan kirjastosta Heidin ja Ninnin. He kertoivat monipuolisesti siitä, mikä heidän mielestään on johtanut Vuoden kirjasto -titteliin. Keravalla on pyhä pyrkimys kohtaamiseen. Joillekin asiakkaalle se voi olla päivän ainoa kohtaaminen. Asiakkaiden huomioimiseen halutaan panostaa, kaikkia tervehditään ja huomioidaan asiakkaat myös hyllyjen välissä. Myös asiakkaiden keskinäiselle kohtaamiselle pyritään luomaan mahdollisimman hyvät puitteet.

Keravan kirjasto saa kuntakyselyssä huipputuloksia. Tapahtumia on tarjolla todella runsaasti, ja niissä myös käydään! Myös asiakkaat järjestävät paljon tapahtumiaan kirjaston tiloissa. Tapahtumien toteutuksessa hyödynnetään oman henkilökunnan lisäksi erilaisia verkostoja, esimerkiksi digiopastukset hoituvat Keudan opiskelijoiden voimin. Tämä vapauttaa kirjaston resursseja muuhun toimintaan.

Kirjastopalvelujen saavutettavuuteen on panostettu erilaisin toimenpitein, henkilökunta tekee kouluvierailuja ja on jalkautunut esimerkiksi juna-asemalle ja publiin. Kirjaston tiloissa noudatetaan turvallisen tilan periaatteita, joiden luomiseen osallistettiin myös asiakkaita. Periaatteet ovat esillä niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin tiloissa. Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti, esimerkiksi ideaseinän kautta. Kirjaston henkilökunta pitää seinämää yllä ja päivittää sinne asiakkaiden kysymykset vastauksineen.

Työhyvinvointia tuetaan erilaisin joustoin, ja omaan työnkuvaan pystyy vaikuttamaan, Esihenkilöt ovat helposti saavutettavissa. Tärkeää jaksamisessa ovat myös päivittäiset kollegoiden väliset kiitokset ja kehut.

4.3. Espoon Lippulaivan kirjasto: Uudenlainen asiakaspalvelumalli. Jaana Tyrni ja Topias Salonen

Espoon Lippulaivan kirjaston Jaana ja Topias kertoivat kattavasti heidän 2019 avatussa kirjastosaan toteutettavasti asiakaspalvelumallista. Se erosi monella tavalla meille vaskilaisille tutuista toimintatavoista.

Uuden kirjaston suunnittelussa osallistettiin asiakkaita monipuolisesti. Kirjaston tilat ovat nimenomaan suunniteltu tukemaan asiakaspalvelua. Lippulaivassa Henkilökunta on vastassa heti aulassa, siirrettävien mobiilitiskien takana. Tavoitteena on, että joka ikistä asiakasta tervehditään. Rakenteet ovat tarkoituksella kevyitä, koska perinteistä ”palvelumuuria” ei kirjaston tiloihin haluttu luoda. Jokainen henkilökunnan jäsen tekee töitä kaikilla osastoilla kiertävällä periaatteella.

Asiakastiloissa on henkilökunnan kutsutabletit, joita myös henkilökunta hyödyntää ruuhkatilanteissa. Asiakaspalvelussa pyritään välttämään turhaa asiakaspalvelutiskien päivystystä - toimitaan niin, että

henkilökuntaa on siellä missä kulloinkin on tarve. ”Palvelemme asiakkaita, emme tiloja tai tiskejä.” Työpaikka on koko kirjasto, ei osasto tai prosessi.

Henkilökunnalle on luotu hauska ”Espoon kaupunginkirjaston muutoskatalogi – pedagoginen dramatisaatio” jossa kerrotaan asiakaspalvelun toimintatavoista hausalla pelkistetyn sarjakuvamaisella tyylillä.

4.4. Paneeli: Aspan keskiössä

Asiantuntijapaneelissamme moderaattorina toimi Rebekka Pilppula. Paneelissa istuivat Keravan Ninni Flinck, Espoon Jaana Tyrni, Maskun Eija Pelkonen ja Turun Karoliina Paulomäki. Paneelissa keskusteltiin erinäisistä kirjaston arjen asiakaspalvelun pyörittämiseen liittyvistä aiheista. Keskustelun aluksi puhuttiin asiakaspalvelun helposti lähestyttävyydestä, tiskimuurit koettiin luotaantyöntäviksi. Yleinen kokemus oli, että henkilökuntaa lähestytään helpoiten hyllyjen välissä.

Asiakkaiden tasapuolinen kohtaaminen koettiin tärkeäksi. Maskussa on haluttu huomioida erityisesti nuoret. Lippulaivan Jaana totesi hienosti, että ei ulkoisteta asiakaspalvelua paperille, turhista lapuista ja opasteista haluttiin eroon.

Henkilökunnan työvaatteet puhuttivat, asian tiimoilta käytiin Tyrnin mukaan pitkä vääntö Lippulaivan kirjastossa. Varsinkin henkilökunnan jalkautuessa kirjaston tiloissa erottuminen asiakkaista on oleellista.

Eri kirjastoissa työtehtävät ja niiden jakautuminen poikkeavat toisistaan. Turussa on eriytynyttä, kun taas pienissä kirjastoissa kaikki tekevät kaikkea. Eriytettyjen työtehtävien hyödyksi koettiin, että pysyy perehtymään tiettyyn asiaan. On mieluista, että henkilökunta voi paneutua kunnolla asioihin ja myös hyödyntää omaa erityisosaamistaan. Haittana mainittiin muun muassa, että jos joku on vaikka sairaana, on pakko ottaa sijainen, koska muiden osastojen henkilöstö ei pysty paikkamaan.

Panelisteilta kysyttiin, mitä kirjastoissa voitaisiin tehdä positiivisen ilmaston ylläpitämiseksi. Yksimielisiä oltiin siitä, että tarvitaan kuuntelemista, sekä virkistys- ja tyhy-toimintaa henkilökunnan jaksamisen ylläpitämiseksi. Arvostava työilmapiiri auttaa jaksamaan, ja vahvuuspohjainen delegointi auttaa hyödyntämään kaikkien ominta erityisosaamista. On todella tärkeää, että jokaista arvostetaan töissä ja jokainen uskaltaa avata suunsa ja tehdä myös virheitä.



Asiantuntijapaneelimme: Rebekka, Ninni, Jaana, Eija & Karoliina. Kuva: Iina Niemi

4.5. Tiimityön tärkeydestä: Improvisaatioteatteri Läsnäolopakko

Päivän loppuhuipennukseksi saimme todellisen esimerkin tiimityön tärkeydestä Improvisaatioteatteri Läsnäolopakon esiintymisen myötä. Improvisaation tekeminen ryhmässä vaatii todellista toisten kuuntelua ja yhteen hiileen puhaltamista, josta me kirjastolaisetkin voisimme ottaa hieman oppia. Esitykseen oli upotettu paljon esimerkkejä kirjastotyöstä, ja monet osiot sisälsivät improvisoituja musiikkiesityksiä.



Improvisaatioteatteri Läsnaölopakko: Hannu, Nuppu, Allu ja Antti. Kuva: Iina Niemi

5 Yhteenveto

Hankkeen järjestämät tapahtumat

Avoimet koulutustilaisuudet (4 kpl)

- Palvelumuotoilun valmennuspäivä 21.11 (20 osallistujaa)
- Kokeilujen starttipäivä 16.1. (22 osallistujaa)
- Luovien palvelumuotoilumenetelmien koulutuspäivä 28.10. (17 osallistujaa)
- Asiakaspalvelukoulutus 22.11. (38 osallistujaa)

Muut koulutukset (4 kpl)

- Välitsekki 6.2. (20 osallistujaa)
- Välitsekki 19.3. (11 osallistujaa)
- Kokeilujen reflektointi -tilaisuus 9.4. (18 osallistujaa)
- Opintomatka Helsinkiin 20.5. (15 osallistujaa)
- Infotunti Vaski-johtoryhmän suunnittelupohjalle 25.10. (12 osallistujaa)
- Suunnitteluspari Vaski-johtoryhmän suunnittelupohjalle 20.11. (8 osallistujaa)

Vaski-kirjastojen yhteenkuuluvuuden tunnetta vahvistettiin tiedottamalla projektista laajasti ja kannustamalla henkilökuntaa osallistumaan projektin toimintaan. 22 kirjastosta osallistuttiin vähintään yhteen projektin tapahtumaan.

Kaikissa projektin osioissa huomio oli vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja kokeiluissa pyrittiin osallistamaan asiakkaita erilaisilla menetelmillä. Lisäksi tilaisuuksissa pyrittiin avoimeen ja rohkeaan keskusteluun, mikä vahvisti yhteenkuuluvuutta.

Toiveena on, että palvelumuotoilumenetelmät jäävät pysyvään käyttöön Vaski-alueen hyvin erikoisissa kirjastoissa. Tämä vaatii jatkossakin tukea ja kannustusta. Tämän tueksi Vaski-kirjastojen vuosittaisessa toimintasuunnitelmassa huomioidaan palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen ja toisten kirjastojen hyödyntäminen kehittämisessä. Jatkossakin tullaan käyttämään projektia varten perustettua Vaskin yhteistä Teams-kanavaa.

Kirjastoissa koettiin, että projektin kautta on saatu varmuutta ja rohkeutta osallistaa asiakkaita ja osallistamista on jatkettu. Kokeilujen ja koulutusten aikana osallistajat joutuivat heittäytymään ja tekemään uudenlaisia asioita yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämä lisäsi luottamusta ja yhteenkuuluvuutta.