

HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO

KIRSI LUUKKANEN
24.10.2014

KAISA-TALON
ASIAKASPALVELU



KAISA-TALON ASIAKASPALVELU JA PALVELUKULTTUURI

Millainen on

- Helsingin yliopiston kirjasto?
- pääkirjasto eli Kaisa-talo?

Miten Kaisa-talon asiakaspalvelu ja palvelukulttuuri syntyivät?

- Asiakaspalvelun organisointi
- Palvelujen kehittäminen palvelumuotoilun avulla



HELSINGIN YLIOPISTO

HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO

Suomen suurin monitieteinen
yliopistokirjasto.

Palvelemme yli 40 000 opiskelijan ja
työntekijän kansainvälistä tiedeyhteisöä
neljällä kampuksella ja verkossa.

Kirjasto on avoin kaikille.



VISIO

Huipulle ja yhteiskuntaan
Helsingin yliopiston kirjaston tavoitteena on olla
vuonna 2020 maailman monitieteisten
tutkimusyliopistokirjastojen parhaimmistoa.

MISSIO

Kirjasto tuottaa kansainvälisesti korkeatasoisia
tietoympäristön palveluja Helsingin yliopiston
tutkimuksen, opetuksen ja oppimisen tarpeisiin
sekä edistää toiminnallaan tieteellisen tiedon
saatavuutta, näkyvyyttä ja leviämistä
yhteiskunnassa. Kirjasto on aktiivinen oman
alansa kehittäjä kansallisesti ja kansainvälisesti.



HELSINGIN YLIOPISTO

**HELSINGIN
YLIOPISTON
PÄÄKIRJASTO**



VIIKIN KAMPUSKIRJASTO



MINERVA



**MEILANDEN
KAMPUSKIRJASTO
TERKKO**



**KUMPULAN
KAMPUSKIRJASTO**



PÄÄKIRJASTO KAISA-TALO

Keskustakampuksella kirjasto toimii

- Pääkirjastossa Kaisa-talossa (yli 1 000 työskentelypaikkaa)
- oppimiskeskus Minervassa (noin 100 paikkaa)
- oppimiskeskus Aleksandriassa (yli 350 paikkaa)

Pääkirjasto on monipuolinen humanistis-yhteiskuntatieteellinen tietokeskus.

- 1 milj. nidettä ja e-aineistot
- Hittikuukautena 44 000 lainaa n. 72 % Helka-lainoista (474 000/vuosi)

Kirjasto on avoinna ma-pe 9-20, la 10-16.

- noin 7 000 kävijää/pv, 1 600 kävijää/la
- 159 000 kävijää syyskuussa 2014, nousu 8 % vuodesta 2013



HELSINGIN YLIOPISTO



KAISA-TALON PALVELUKULTTUURIA RAKENTAMASSA



Suurin ja vilkkain
tieteellinen kirjasto

Yhteisiä
pelisääntöjä

Töiden jakaminen,
toisen tukeminen

Tehdään yhdessä,
tiimissä, "pelisilmää"

Palveluprosessien
harmonisointi

**Yhdessä
oppiminen**

Viestintä

Kampuskirjastot

**Yhdessä
kehittäminen**

Palvelumuotoilu

Kohti itsepalvelua ja
verkkopalveluita



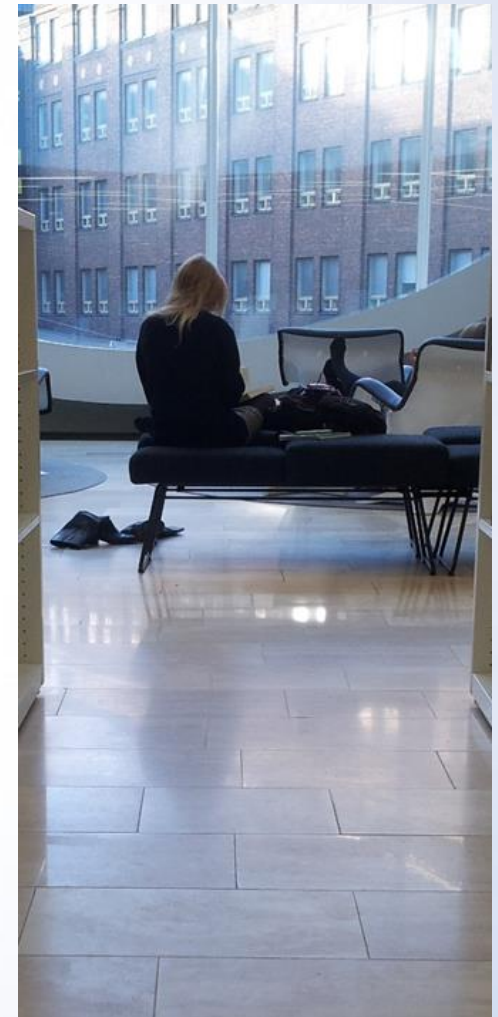
KAISA-TALON ASIAKASPALVELUN SYNTY

- Kaisa-talo avattiin 3.9.2012
 - uusi työpaikka kaikille, n. 150 uutta työkaveria, uusi toimintakulttuuri
- Yhdessä oppiminen
 - vierihoito, kollegaperehdytykset, esim. kopiokonekuiskaajat
 - vertaistuki
 - asiakaspalvelun ohjeet wikissä, paimenkirjeet
 - joka 2. viikko ASPA-palaveri – 30 min
 - asiakaspalvelukoulutus Aalto-yliopiston kirjaston kanssa

→ Jaksaminen uudessa työssä, haastavissa tilanteissa ja jatkuvassa hälinässä



HELSINGIN YLIOPISTO



TYÖT ASIAKASPALVELUSSA

- Itsepalvelu
 - Lainaus, palautus, yöpalautus, aineistopyyntöjen nouto (gradut)
- Verkkopalvelut
 - Uusinta, varausten ja aineistopyyntöjen teko, maksut, ryhmätyötilojen varaus, ilmoittautuminen koulutuksiin, uuden kortin tilaaminen, osoitteenmuutos
- Henkilökohtainen palvelu – tiskillä, puhelimessa, sähköpostissa
 - Varausten nouto
 - Lainaukseen liittyvät selvitysasiat
 - Kaikki palvelut asiakaspalvelusta tarvittaessa
 - Ohjataan tietoasiantuntijalle, Tiedonhankinnan ohjaus (HY)



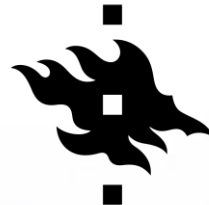
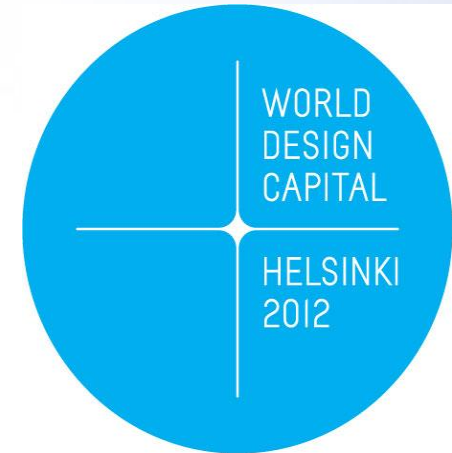
VUOROT JA ROOLIT ASIAKASPALVELUSSA

- Asiakaspalveluvuoro (2 – 5 henkilöä)
 - Lainaus, palautus, varatut
 - ”Pikaneuvonta” → ohjaus asiantuntijalle
- Asiakaspalvelun taustavuoro (3 – 5 henkilöä)
 - Kurssikirjojen hyllytys
 - Varattujen aineistojen käsittely
 - Aineistopyynnöt
 - Puhelin
 - Laitteet ja juokseva neuvonta
- Kerrosneuvojat, ma-pe 11-17
 - Kerrosneuvontaa, tieteenalaneuvontaa
- Vuorovastaava
 - Vuorotiimin vetäjä
 - Sisäinen puhelin



PALVELUMUOTOILUHANKE 2011 – 2012

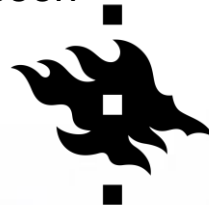
- Kirjaston ”Älyllistä designia” –palvelumuotoiluhanke oli osa World Design Capital Helsinki 2012 ohjelmaa
- Tavoitteena luoda kirjastosta innostava oppimisympäristö ja vetovoimainen kohtaamispaikka
- Menetelminä palvelumuotoilu ja asiakkaiden osallistuminen
- Kehittämistyökaluina mm. käyttäjätutkimus, asiakasprofilointi ja palvelupolut
- Tuloksina yhdenmukaiset palvelukonseptit koko kirjastoon, uusia palveluja, parempi asiakaskokemus ja kirjaston käytön lisääntyminen
- Käyttäjälähtöisen palvelukulttuurin rakentaminen ja laajentaminen jatkuu



HELSINGIN YLIOPISTO

PALVELUMUOTOILU – MITA SAIMME?

- Uusi toimintatapa palveluiden kehittämiseen
 - Tietoa siitä, mitä asiakkaat meiltä odottavat
- Käyttäjälähtöinen, vuorovaikutteinen palvelukulttuuri
 - Kehittäjäyhteisö IDIS → Opiskelijafoorumi
- Asiakkaiden profilointi, asiakkuudet
- Palveluviestinnän merkityksen korostuminen
 - Visuaalisen ilmeen ja asiakasviestinnän kehittäminen (esitemateriaalit, tilojen värikoodaus toiminnoittain, piktogrammit)
 - Nimikyltit
 - Kirjastoetiketti, palvelueleet
- Kipinä palautejärjestelmän kehittämiseen
- Uusia palveluita
 - Helkan karttapalvelu
 - Digitaalinen kirjahylly

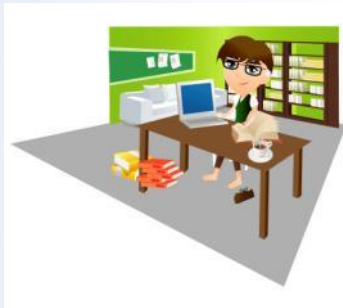


HELSINGIN YLIOPISTO



ASIAKASPROFILOINTI

1. Pesiytyjä



- Kirjasto luku- ja opiskeluympäristönä (tilallisuus)
- Oppimisen ja opiskelun sekä sosiaalisen kanssakäymisen tukemiseksi tarjotut palvelut ja tilat

2. Piipahtaja



- Kirjaston saavutettavuus
- Aineiston saatavuus
- Asioiden nopeus
- Digitaaliset kokoelmat ja palvelut

3. Penkoja



- Kirjaston tietokantojen käytön helppous
- Luokittelujärjestelmien selkeys
- Aineiston paikannettavuus
- Kokoelman laajuus ja ajanmukaisuus

4. Palveltava



- Kirjaston käytön helppo omaksuttavuus
- Kirjaston asiakaspalvelu



MITÄ TIEDÄMME JA OSAAMME NYT MUTTA EMME VUONNA 2012?

- Kaisa-talo on ylittänyt kaikki kävijäennusteet
 - Arkkitehtuuria on ylistetty, lisää vierailijoita ja kävijöitä
 - Työskentelypaikat ovat jatkuvasti täynnä
 - Lainaluvut ovat nousussa
 - Asiakaspalveluun tarvitaan edelleenkin paljon henkilökuntaa
- Teemme enemmän yhdessä asiakkaiden kanssa
- Tarvitsemme erilaisen palvelukonseptin pääkirjastolle ja kampuskirjastoille
- Opiskelijat tarvitsevat työskentelytiloja, vaikka perinteisten kirjastopalveluiden käyttö vähenee e-aineiston käytön myötä



HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO

Kirsi Luukkanen

Palvelujohtaja, oppimisen palvelut

Helsingin yliopiston kirjasto

PL 53 (Fabianinkatu 30)

00014 HELSINGIN YLIOPISTO

kirsi.luukkanen@helsinki.fi

02941 23709

- www.helsinki.fi/kirjasto
- facebook.com/hulib
- twitter: [@hulib](https://twitter.com/hulib)
- youtube.com/hulibvideot
- instagram.com/helunilib



HELSINGIN YLIOPISTO