



# Asiakaspalvelua ja oppimistiloja tuunaamassa

Tampereen teknillisen yliopiston  
kirjasto

Johanna Tevaniemi 2016

# TTY: n kampusalueella 27.10.2016

## Robottibussit liikenteeseen Hervannassa

26.10.2016 17:02



Hervannassa tutkitaan nyt robottibussien toimintaa oikeassa liikenneympäristössä. Kuva: Metropolia

Kaksi ilman kuljettajaa liikkuvaa robottibussia aloittaa liikennekokeilun Tampereen Hervannassa marraskuun alussa. Bussien käyttäminen on maksutonta ja ne ovat kaikille avoimia.



# Opiskelijat haluaisivat:

- Oppimistiloja, joissa voisi olla lepoasennossa
- Tehdä oman ”pesän”, jossa voi rauhassa opiskella, torkkua ja työskennellä
- Riippumatto olisi mukava



# Yhteistyö TTY:n laitoksen ja TTY:n opiskelijoiden kanssa

- Co-Create kurssi alkuvuodesta 2014
- Järjestäjä: TTY:n arkkitehtuurin laitos
- Kirjasto mukana koko kurssin ajan
  - 4 henkilöä kirjastosta
  - arkkitehtuurin laitoksen opiskelijoita sekä insinööriopiskelijoita

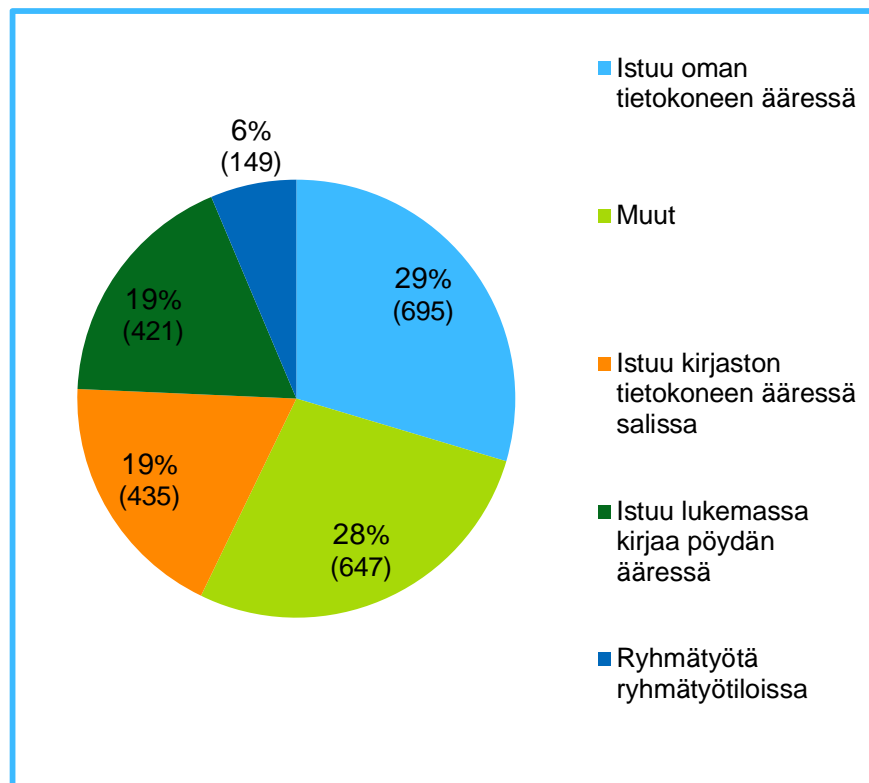
Tevaniemi, J., Poutanen, J. & Lähdemäki, R. (2015). Library as a Partner in Co-Designing Learning Spaces: A Case Study at Tampere University of Technology, Finland. *New Review of Academic Librarianship* 21(3): 304-324.



# Jo ennen Co-Create kurssia

- Syksyllä 2012 ja keväällä 2013 asiakshavainnointia kirjaston tiloissa
- Havainnointitutkimukset osoittavat selkeästi, mitä kirjaston tiloissa tehdään
- Nyt (2016-2017) olisi hyvä tehdä uusi tutkimus uuden kirjaston tilojen käytöstä

- Havainnot:
- Syksy 2012 1193
- Kevät 2013 1154
- Yhteensä 2347



# Oppimistilan valintaan vaikuttaa käyttötarpeen ”tehokkuustarve”

Cambridge University Library 2016

- **Alhaisen tehokkuuden oppimistila**

- rento, silti työskentelyä edistävä enemmän kuin taukoon kannustava: sohvia, nojatuolia, ei pöytiä, pehmeitä kalusteita, tila ”toivottaa tervetulleeksi”

- **Keskitason tehokkuuden oppimistila**

- tilat maksimissaan 40 ihmiselle, kodikas (esim. kukkia), jokaiselle tilaa levittäytyä, perinteisiä pöytiä ja tuolia, suhteellisen alhainen melutaso

- **Suuren tehokkuuden oppimistila**

- vähäistä liikkumista tilassa, viivytään pitkään, hiljainen tai lähes hiljainen tila, perinteiset pöydät ja tuolit, yleensä laaja avoin tila, ei yleensä tilaa levittäytyä, yleensä paljon muitakin opiskelemassa, ei kodikkuutta

Lähde: Protolib - the final report in "Futurelib" 2016, s.11

<https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf>

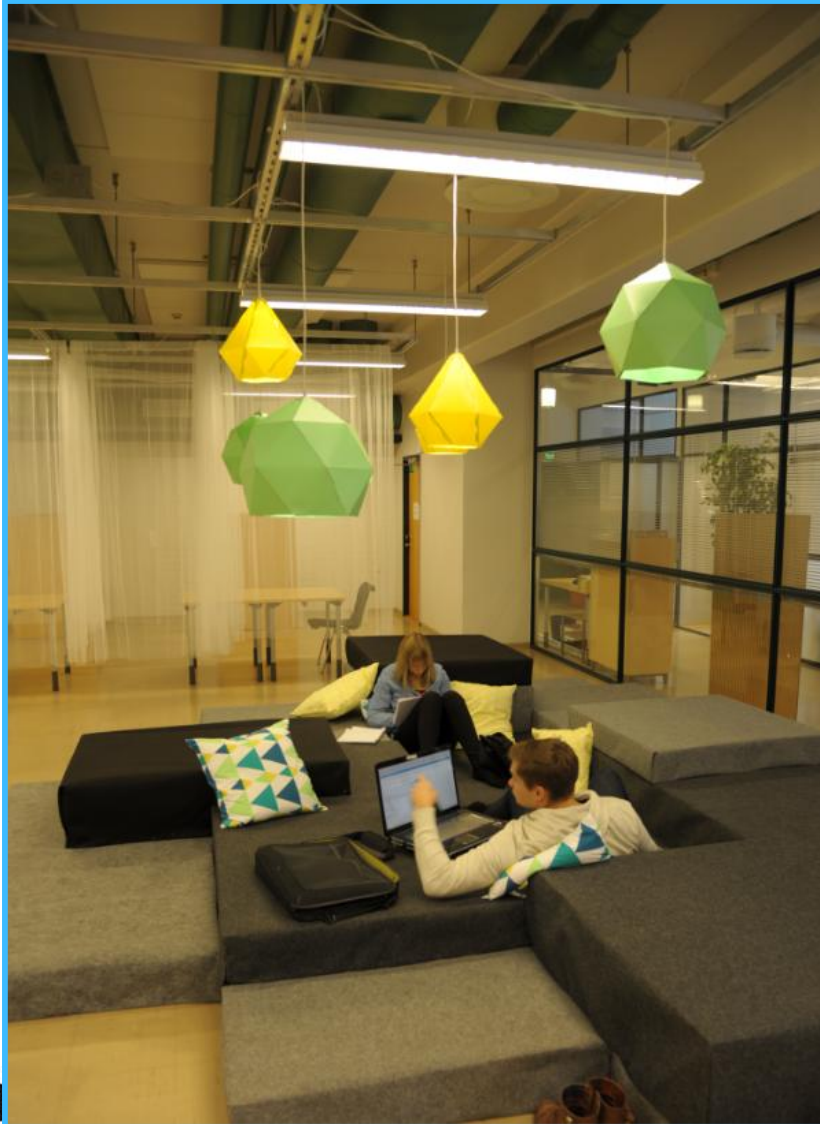


# Paperilla kaikki näyttää yksinkertaiselta





# Skissistä toteutukseen:



- Keskitason tehokkuuden oppimistila



# Keskitason ja suuren tehokkuuden oppimistila









# Kirjaston pitää tarjota erilaisia tiloja

- **Asiakkaat** valitsevat kirjastossa tilat aina:
  - 1. Työskentelytarpeen mukaan
  - 2. Aiotun viipymisajan mukaan
  - 3. Oman mielialan mukaan
- Erilaiset tilat tukevat tehokkuustarpeen mukaisia tilatarpeita, tuottavuutta ja hyvinvointia.
- Monimuototiloja, joita asiakkaat voivat itse muokata tarpeen mukaan
- Kirjaston asiakkaat tarvitsevat enemmän tilaa kuin aikaisemmin
- **Muita havaintoja:**
  - Asiakkaat saattavat vaihtaa erilaisten tehokkuustarpeiden tiloista toisiin, auttaa heitä keskittymisessä
  - Ihmiset istuvat mieluummin vastapäätä tuntematonta kuin tuttua ja jonkinlainen sermi vastapäätä istuviin lisää tyytyväisyyttä.
  - Tuolien määrän vähentäminen jossain tiloissa, voi lisätä tilan käyttöastetta

Lähde: Protolib - the final report in "Futurelib" 2016, s.10

<https://futurelib.files.wordpress.com/2016/07/the-protolib-project-final-report.pdf>





# KIRJASTON MUUTTO kesällä 2015



# TTY:n uusi kirjasto avattiin 1.9.2015





# Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto

- Kirjaston asiakas/oppimistilat: **2589 m<sup>2</sup>**
- Henkilöstön tilat: **293 m<sup>2</sup>**
  - 17 henkilöä työskentelee 2 maisemakonttorissa, johtaja ja esimiehet omissa huoneissaan
- Kirjasto kävijämäärät:
  - n. **6 500** asiakasta/ vko
- Lainaustilastot:
  - n. **51 500** (2015)
- Hyllymetrit
  - 2 300 hm**





Joha

# 3D -printterit

- kirjasto tarjoaa tulostuksen opiskelijoille
- 2 kpl 3D –printtereitä
- yksi tulostin varattavissa ja toinen vapaasti käytettävissä





# Uusinta uutta TTY:n kirjastossa: Virtual Reality



- Author: Colin and Sarah Northway; Licence: Creative Commons Attribution 2.0 Generic



# Asiakaspalvelukonsepti

## Asiakkaille:

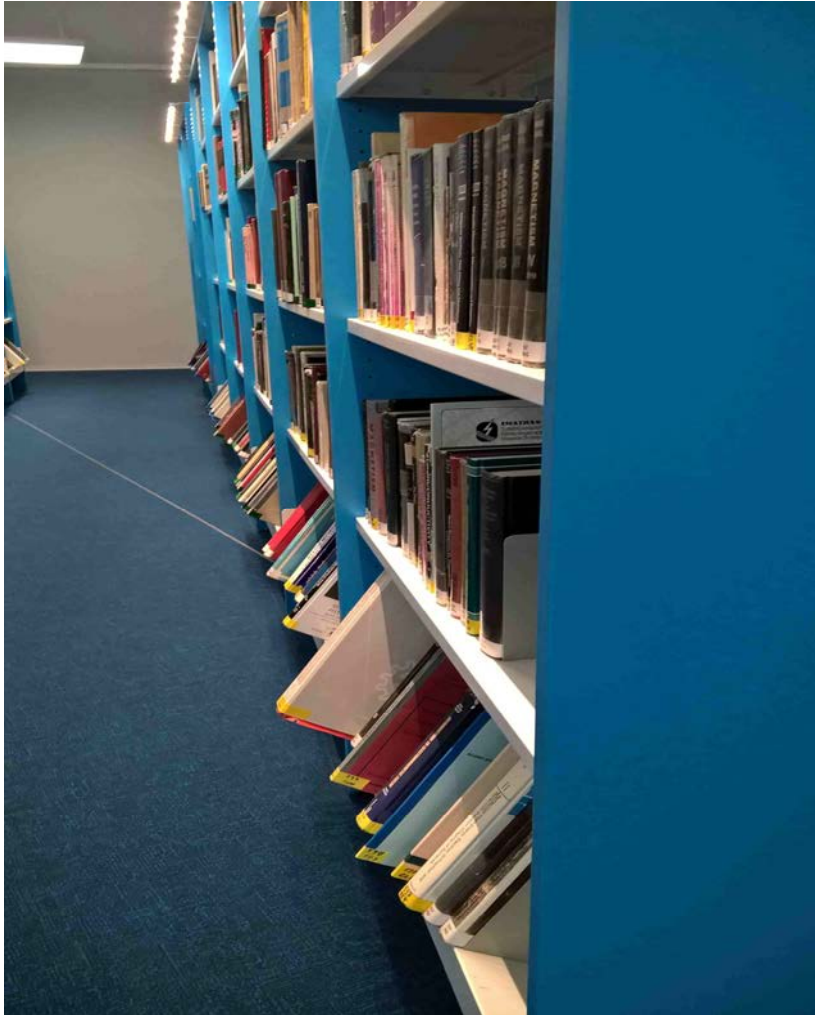
- Kirjasto on avoinna 24/7 opiskelijoille ja henkilökunnalle
- Lainaus- ja palauteautomaatit
- Palvelutiski avoinna klo 9-17
- Palvelutiskillä neuvontaa ja ohjausta, puhelin- ja sähköposti sekä chat –palvelut
- ”Varaa ohjausaika” -palvelu

## Henkilökunta asiakaspalvelussa:

- Kaikki osallistuvat päivystykseen, paitsi kirjaston johto
- Yksi henkilö päivystää palvelutiskillä á 2 h,
- ns. takapäivystäjä (nimetty henkilö 1 vko kerralla)
- ”Varaa ohjausaika” –palvelu, tietoasiantuntija



# Hyllytys



- päivystäjä hyllyttää palautuneet kirjat
- henkilökunnan oma toive

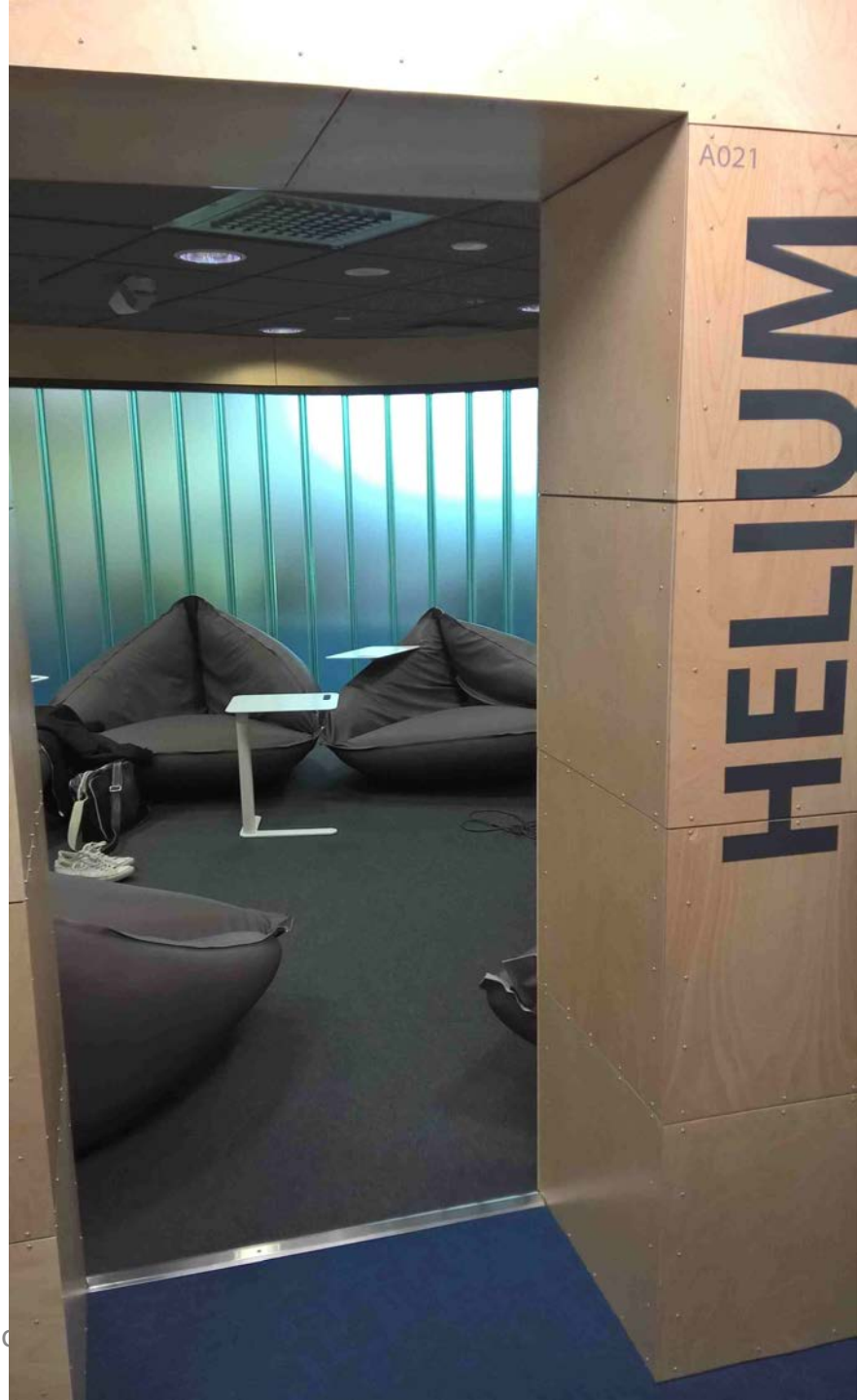






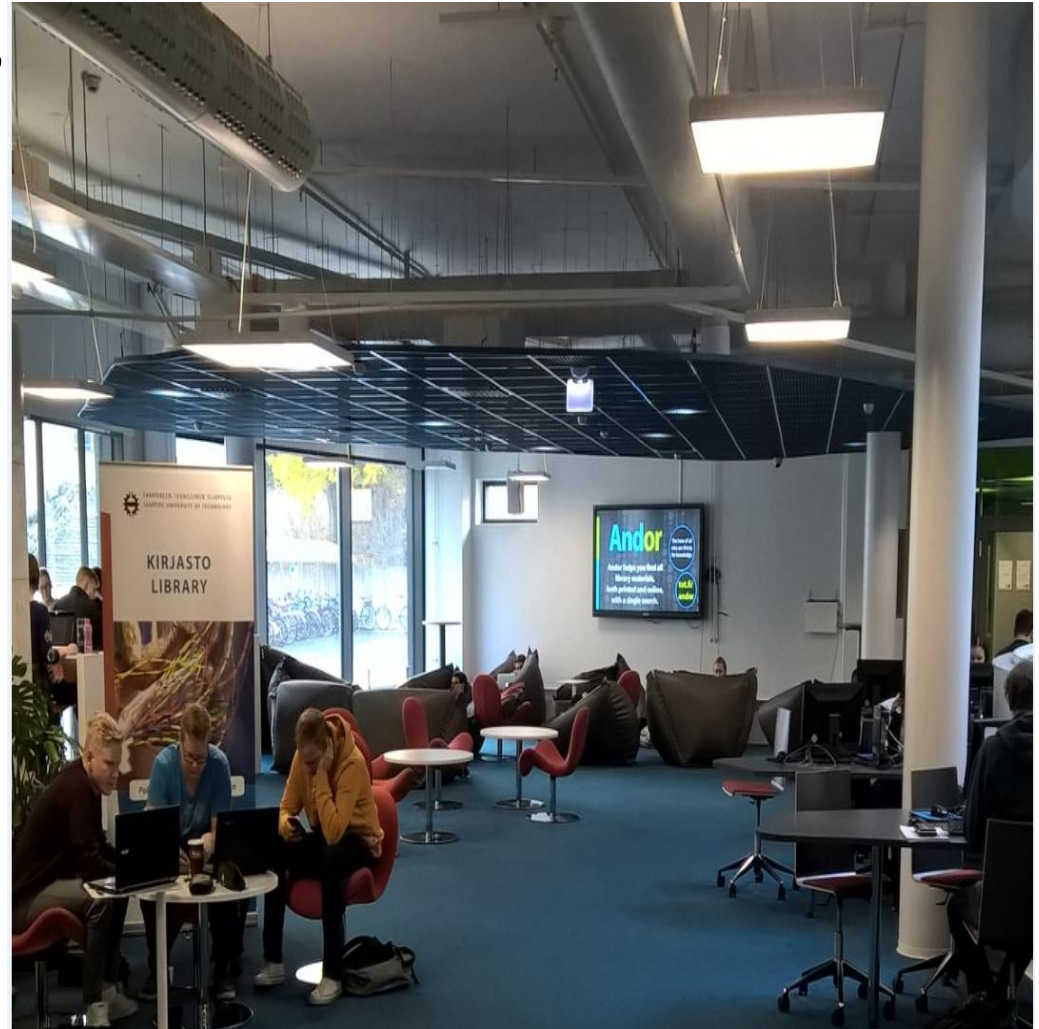




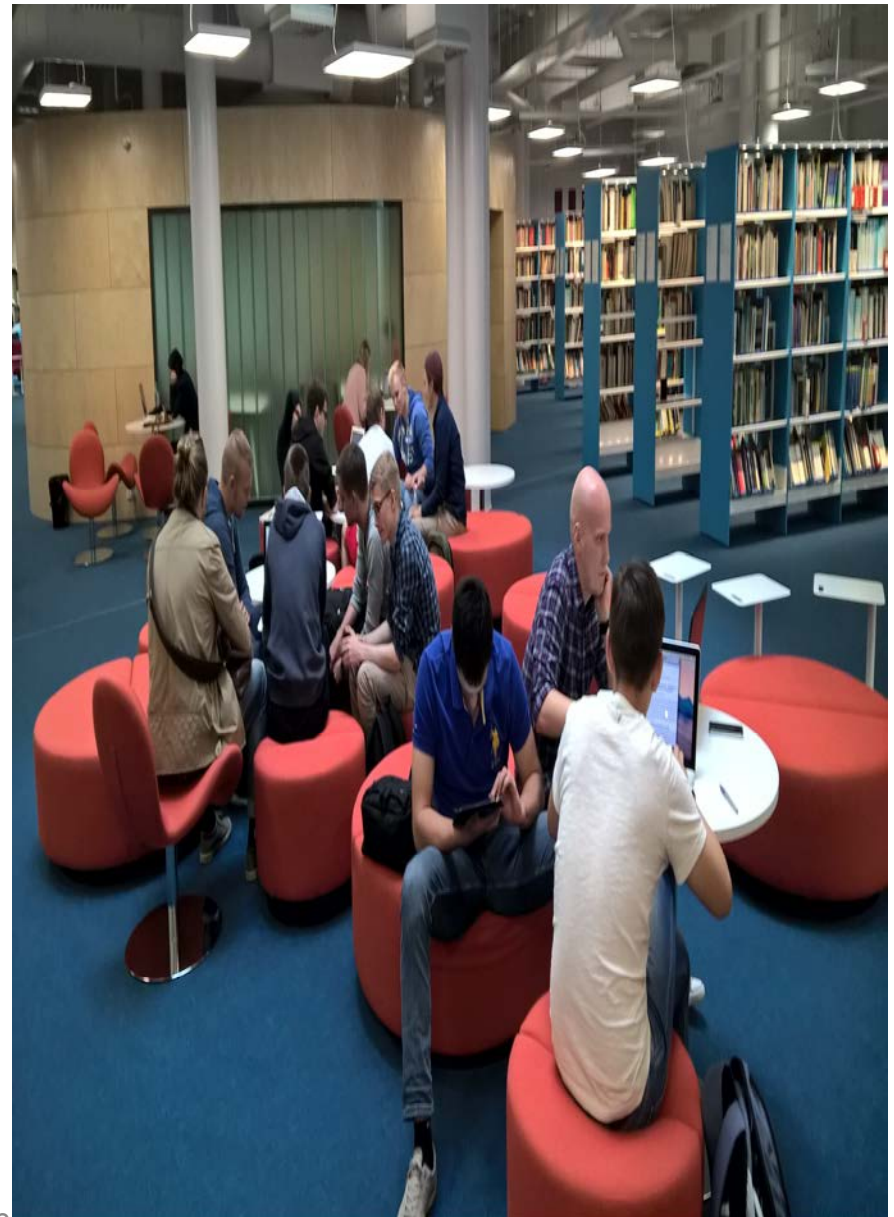


# Tiedotetaan asiakkaille:

- Kirjaston tiloissa on 3 screeniä
- Tiedotetaan:
- tapahtumista
- koulutuksista
- kirjaston palveluista
- hyvistä käytänteistä
- iltaisin ja öisin turvallisuus asioista







# Mitä muualla on menossa?

- Manchester University Library

- <http://www.library.manchester.ac.uk/using-the-library/students/initiatives/digilab/>

- **Digilab** on uusi kirjaston kehittämä palvelu, paikka jossa opiskelijat voivat pelata ja kokeilla uusia teknologioita sekä vuorovaikuttaa antamalla palautetta kehittäjille.



#### What is Digilab?

Learn about our new space where you can try out and test new technology.



#### Showcase events

Events where you can try out equipment or software



#### Workshops

Training classes where you can learn practical skills in more detail



#### Discussion groups

Informal meetings where you can get together to discuss technology-related topics



#### Developers and designers

Our events can provide you with a free, unbiased and informal test environment



#### Blog

Keep up-to-date with all the latest and greatest digital goings-on





# Technical University of Denmark

## Smart Library = Älykirjasto

- [http://www.smartcampus.dtu.dk/smartlibrary/pilot\\_project](http://www.smartcampus.dtu.dk/smartlibrary/pilot_project)
- Kaikki kirjat viety varastoon, opiskelijat halusivat tilaa opiskelua varten
- “Indoor living lab“ kerää dataa
- Testaa valittuja laitteita, saadaan käyttäjäkokemusta ennen laitteiden asennusta.
- Lämpömittari, kosteus mittari ja CO2-anturi ovat tärkeitä, antureilla voidaan ohjata ilmanvaihtoa myöhemmissä vaiheissa. Tietoa sisäilman laadusta.
- Älykkäitä lamppeja - ei vain valaistusta
- Uudet käyttöönotettavat valaisimet ovat älykkäitä. LED-valo tarjoaa mahdollisuuden säätää sekä valon voimakkuutta ja valon väriä toiveiden mukaan, käyttäjien älypuhelimella.
- Infrapuna-anturit kerää tietoja ihmisten lukumäärästä kirjaston alueella ja rekisteröivät niiden liikkeitä.
- Melutasomittaus -anturit voidaan myös asentaa.



# Cambridge University Library

- FutureLib –innovaatio-ohjelma

- Spacefinder
- Expertisefinder

- Snapshot (A cultural probe study exploring the research and information behaviour of postdocs and PhD students at the University of Cambridge, Andy Priestner, David Marshall 2016)

- Jatko-opiskelijoiden asiakaskokemuksia parantavat:

- <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/09/the-snapshot-project.pdf> s. 20-36
- Kirjaston henkilökunnan ystävällisyys, lähestyttävyyys ja heti opiskeluiden alkuvaiheessa luotu kontakti kirjastoon kehittävät asiakassuhdetta
- Kirjaston henkilökunnan näkyvyys kirjastossa vaikuttaa suoraan asiakkaiden luottamukseen pyytää/kysyä apua
- Kasvokkain tapahtuvat ohjaus- ja neuvontatilanteet koetaan erittäin tärkeiksi
- Kirjastohenkilöstön asiantuntemus pitäisi saada näkyvämmäksi
- Kirjaston asiantuntijoiden osaaminen ja palvelut näkyviksi niin tutkimuksen kuin opetuksen tueksi
- Kirjastopalveluista ja koulutuksista olisi tiedotettava yhdenmukaisesti sekä jatkuvasti
- Kirjaston online –palvelut tulisi olla näkyvillä ja helposti saatavilla, heti kun niihin on tarvetta
- Jatko-opiskeluun ja tutkimukseen lainattavat/varattavat luku- ja työskentelytilat ovat arvostettuja
- Opiskelijoiden lukupaikat kirjastossa määräytyvät materiaalien tai laitteiden saatavuuden perusteella



Spacefinder is part of the University Library's Futurelib programme which seeks to deliver innovative new services across Cambridge University libraries.

The screenshot displays the Spacefinder web application interface. At the top, the title "Spacefinder" is visible on the left, and "Terms & feedback" is on the right. Below the title, a search bar contains a magnifying glass icon. The main content area is divided into a left sidebar and a main results area. The sidebar includes a "CLEAR ALL" button, a "USE MY LOCATION" button, and a section titled "I WANT TO WORK..." with a dropdown arrow. Below this, there are five filter options, each with a checkmark: "Alone, in private", "Where others are working", "With friends", "On a group project", and "ATMOSPHERE". The "ATMOSPHERE" section has a dropdown arrow and lists several options with checkmarks: "Disciplined", "Relaxed", "Historic", "Modern", "Inspiring", "Cosy", "Social", and "Friendly". At the bottom of the sidebar, there is a "NOISE LEVELS" section with a dropdown arrow and one option with a checkmark: "Strictly silent". The main results area shows "Showing 35 of 193 results." and a "LOAD 35 MORE" button. The first result is "Costa Coffee (Grand Arcade)", categorized as "CAFÉ - UNIT KS". It includes a description: "A small seating area on the ground floor of the Grand Arcade in quite an open area, so lots of people passing by." Below the description are icons for Wi-Fi, power, and other amenities. The second result is "UL - Reading Room", categorized as "LIBRARY SPACE - UNIVERSITY LIBRARY". It features a photograph of a large reading room and a description: "The largest reading room in the UL, with seating for over 200. The Reading Room houses the Library's main reference collection and has a busy but studious atmosphere." Below the description are icons for Wi-Fi, power, and other amenities. The third result is "UL - North Front Corridor", also categorized as "LIBRARY SPACE - UNIVERSITY LIBRARY". It features a photograph of a study area with bookshelves and desks, and a description: "Bookshelves work to form booths with large desks that seats two people. The desk faces the busy North Front walk way and is close to the Tea Room." Below the description are icons for Wi-Fi, power, and other amenities. The background of the results area is a map of Cambridge, showing various locations marked with red pins. Labels on the map include "St John's College Playing Fields", "Trinity College", "Cambridge University Library", "Anglia Ruskin University", "The Fitzwilliam Museum", "Cambridge Rugby Football Club", "Cambridge University Botanic Garden", and "Stourbridge Common".

# TTY:n kirjaston asiakkaiden asiakasuskollisuus -tutkimus

- Tieteellisten kirjastojen yhteydessä asiakasuskollisuutta on määritelty, sen olevan mm. ”niiden asiakkaiden ajattelutapa, jotka suhtautuvat kirjastoon myönteisesti, ovat sitoutuneet käyttämään kirjaston palveluja uudelleen ja suosittelevat palvelua muille” (katso mm. Akbar and Parvez’s 2009; Kiran ja Diljit 2011; Bakti and Sumaedi 2013).

L1 Puhun TTY:n kirjastosta positiivisesti opiskelutovereilleni, ystävilleni ja tuttavilleni

L2 Koen kirjaston olemassaolon tärkeäksi TTY:lle

L3 Suosittelen todennäköisesti TTY:n kirjastoa opiskelutovereilleni ja muille

L4 Aion käydä TTY:n kirjastossa vastaisuudessakin

|

## Lojaalius

	L1	L2	L3	L4
keskiarvo	7,73	8,73	8,10	8,60
yleisin vastaus (moodi)	9	9	9	9
mediaani	8	9	8	9
hajonta (deviation)	1,37	0,48	1,06	0,85

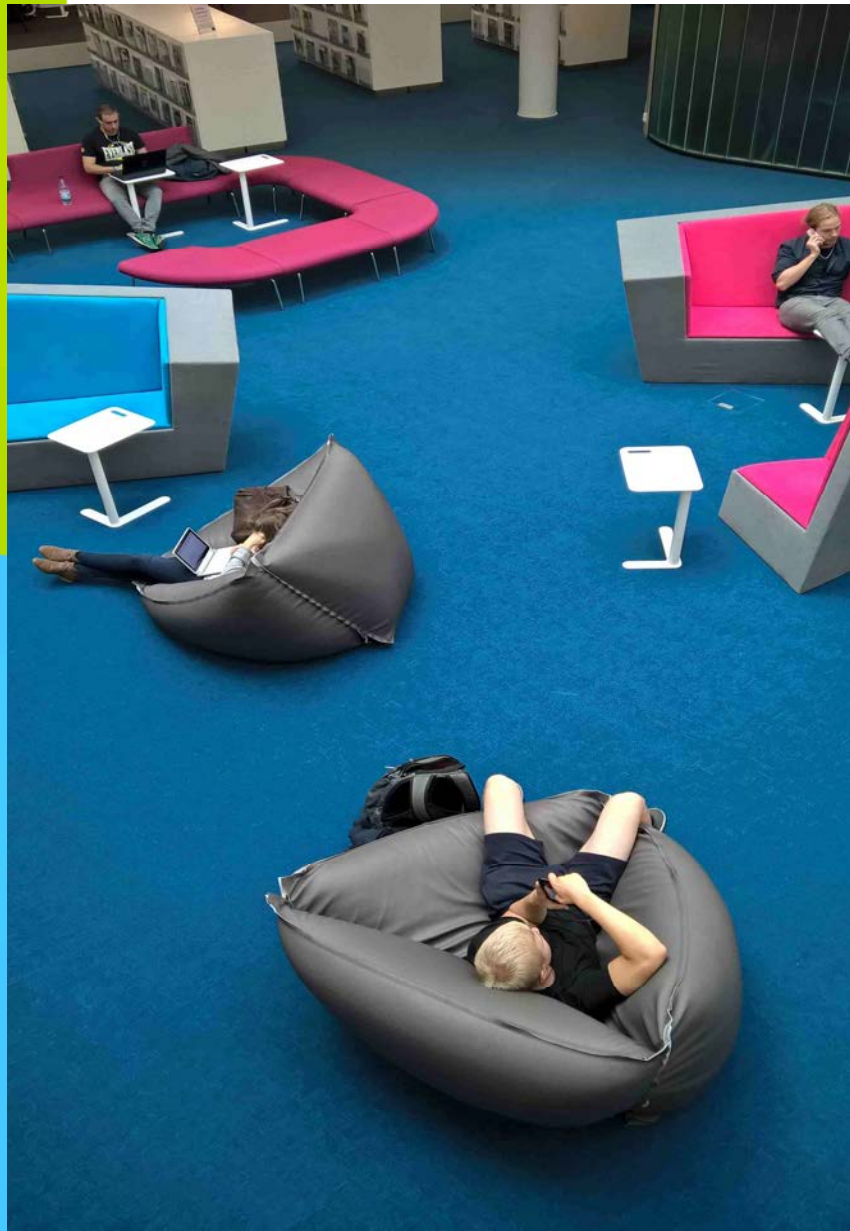
Kuvio 3. Asiakasuskollisuuteen liittyvät kysymykset

- Asiakasuskolliset asiakkaat uskovat palveluiden olevan parempia juuri siinä kirjastossa verrattuna muiden tiedontarjoajien palveluihin, eivätkä etsi aktiivisesti vaihtoehtoisia palveluja. (Kiran 2013). He saattavat suhtautua ystävällisemmin, jos palveluissa ja järjestelmissä tapahtuu virheitä. Heillä on ylipäätään positiivinen asenne kirjastoa kohtaan ja voivat myös puolustaa omaa kirjastoaan mahdollisilta budjettileikkauksilta tai sulkemisilta (Hernon ja Altman 2015).





Kiitos! Tervetuloa käymään TTY:n kirjastossa!



# Lähteet:

- Akbar, M. M. & Parvez, N. (2009) Impact of Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction Engender Customers Loyalty. *ABAC Journal*, 29.
- Bakti, I.G.M.Y. & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty: The role of service quality and customer satisfaction, a case study in Indonesia. *Library Management* 34(6/7): 397 – 41
- Hernon, P. & Altman, E. (2015). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customer*. American Library Association, 3th edition.
- Kiran, K. (2013). *Gaining customer loyalty: the ultimate in marketing*. Teoksessa: *Marketing Library and Information Service II*. s. 43-54. DeGruyter Saur.
- Kiran, K. & Diljit, S. (2011). Antecedents of customer loyalty: does service quality suffice. *Malaysian Journal of Library & Information Science* 16 (2): 95-113.
- Tevaniemi, J., Poutanen, J. & Lähdemäki, R. (2015). Library as a Partner in Co-Designing Learning Spaces: A Case Study at Tampere University of Technology, Finland. *New Review of Academic Librarianship* 21(3): 304-324.

