



## No muotoutuuko se palvelu? -asiakaspalveluseminaari

Aika to 22.10.2015  
Paikka Tieteiden talo, Kirkkokatu 6, Helsinki  
Järjestäjä Suomen tieteellinen kirjastoseura, Asiakaspalvelutyöryhmä

### Ohjelma

- 9.30 - 10.00 ILMOITTAUTUMINEN + AAMUKAHVI/TEE
- n. 10.00 Seminaarin avaus ja työryhmän esittely
- 10.00 - 10.45 Pirjo Sallmén, *suunnittelija, Kirjastot.fi*  
Asiakaspalvelu – luovaa toimintaa vai pakkopullaa?
- 10.45 - 11.30 Reetta Kerola, palvelumuotoilija, Lapin yliopisto  
Asiakaslähtöinen suunnittelu ja sen mahdollisuudet kirjastopalveluille
- 11.30 - 11.45 Kimmo Laine, *asiakkuuspäällikkö, LM Tietopalvelut*  
Sähköiset lehtipalvelut asiakaslähtöisen suunnittelun tukena
- 11.45 - 12.45 LOUNAS (omakustanteinen)
- 12.45 - 13.30 Heli Kokkinen, *palvelupäällikkö, Turun yliopiston kirjasto*  
Ympäri käydään ja yhteen tullaan – kokemuksia rotatoinnista, tiloista ja muista Turun yliopiston kirjaston uudistuksista
- 13.30 - 13.45 Tom Widerström, *Discovery Service Engineer, EBSCO Information Services*  
Development of (EDS) Applications and Design - How we work with Apps to enhance and add the experience of our customers
- 13.45 - 14.15 KAHVI/TEE
- 14.15 - 14.45 Henri Linnanketo, *tradenomi*  
Case-tutkimus – kolmen kirjaston kokemuksia ja hyötyjä palvelumuotoilun käytöstä
- 14.45 - 15.30 Erva Kostianen, *tiedottaja, Helsingin yliopiston kirjasto*  
Palveluviestintä kirjastossa – mitä jäi käteen palvelumuotoilusta?
- 15.30 - Päivän päätös