Asiakkaan kirjasto

Projektisuunnitelma 2013 -



Sisällysluettelo

[Asiakaspalvelun metodit 2](#_Toc355093008)

[Projektin tavoite 2](#_Toc355093009)

[Projektin vastuut 2](#_Toc355093010)

[Projektin vaiheet 2](#_Toc355093011)

[Kustannukset 3](#_Toc355093012)

#

# Asiakaspalvelun metodit

## Projektin tavoite

Uudenlaisten asiakaspalvelun toimintamallien kokeilu ja sovittujen mallien ottaminen pysyväksi käytännöksi

## Projektin vastuut

Projektin asettaminen ja valvonta: Turun kaupunginkirjasto, kirjastopalvelujohtaja Inkeri Näätsaari

Projektin vastuuhenkilöt: Sanna Hernelahti, Marja-Liisa Mutka, Tiina Viik ja myöhemmin nimettävä toinen henkilö Turusta. Lisäksi kunnissa omat toteutuksen vastuuhenkilöt

Kehittämisen seuranta ja linjaukset: Vaskin ja maakunnan yhteinen työvaliokunta, Kirjastojen johtoryhmät tai vastaavat

## Projektin vaiheet

### Kehittämisen käynnistäminen

Asiakaspalvelun uudistamiseen haetaan käyntiin lähtöä koulutuksilla ja konsulttipalveluilla

Maakunnallisena koulutuksena on järjestetty Laura Hokkasen työpajasarja ”Viiden tähden olohuone”.

Järjestetään kick-off – tilaisuutena, johon kutsutaan kouluttajiksi, Petri Virtanen. Laura Hokkanen ja jossa esitellään uudelleen Metso lentoon – projekti ja johon kutsutaan maakunnan kirjastojen johtajat ja tulosyksiköiden/tiimien päälliköt.

.

### Erilaisten asiakasmallien kokeilut

 Tähän mennessä esiin tulleita ideoita ja kehittämiskohteita:

* Erilaisten arjen toimintakäytäntöjen kokeilu tiimeissä ja kirjastoissa
* Aulaemäntä
* Mystery Shopping
* Tutustumiskäynnit eri kohteisiin, esim. apteekit
* Asiakaspalautteet välittömästi ja nopeasti toteutukseen
* Verkkokirjaston tehokkaampi käyttö asiakaspalvelussa
* Tiskittömän asiakaspalvelun ja kevyiden palvelupisteiden kokeilu
* Älytaulujen ja muun tekniikan kokeilut
* Spontaanit vinkkaukset
* Itsepalvelun ja logistiikan uusien toimintojen kokeilu
* Videoavusteisen asiakaspalvelun kehittäminen

### Kokeilujen raportointi sekä tulosten arviointi ja jakaminen muille

Kokeilusta raportoidaan ja tuloksia arvioidaan säännöllisesti. Hyvät käytännöt vakiinnutetaan osaksi arjen asiakaspalvelua kunkin kirjaston omien tarpeiden mukaan.

Kustannukset

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Maakuntakirjastoavustus | Projektirahoitus | Oma rahoitus |
| Luennoitsijoiden palkkiot |  | x |  |
| Maakunnallinen koulutus | x |  |  |
| Pilotit |  |  | x |

**Projektin talous**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kustannukset** | **Projektirahoitus** | **Inkind-osuus** |
| Palkkiot | 5000 |  |
| Matkakustannukset | 2130,59 |  |
| Asiakaspalvelukokeilut | 21 000 |  |
| Työvoimakustannukset |  | 22000 |
| Työasemakustannukset |  | 1800 |
| Tietoliikennekustannukset |  | 1000 |
| Yhteensä | 28130,59 |  |