

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tradenomi

2013

Reija Piilola

# MYSTERY SHOPPING TUO ASIAKKAAN ÄÄNEEN KUULUVIIN KIRJASTOSSA

– case Etelä-Pohjanmaa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Syksy 2013 | 94 sivua

Olli Mäkinen PhD, yliopettaja

Reija Piilola

# MYSTERY SHOPPING TUO ASIAKKAAN ÄÄNEN KUULUVIIN KIRJASTOSSA

Kehittämistyö kertoo mystery shopping - eli haamuasiakastutkimuksella toteutetusta kirjastopalveluiden arvioinnista Etelä- Pohjanmaan kirjastoissa. Työn tilasi Turun ammattikorkeakoululta alueen ELY -keskus. Tutkimuksessa havainnointiin erikokoisia kirjastoja, ympäristöä, tiloja ja erityisesti kirjastojen asiakaspalvelua. Tutkimuksen avulla oli tarkoitus saada selville kirjastojen palveluista asioita, joita ei osata kysyä perinteisillä asiakaskyselyillä. Tutkimuksessa selvitetään myös käytettyä menetelmää.

Kaksi havainnoijaa toimi tutkimusassistentteina ja kiersi asioimassa tavallisina asiakkaina kahden päivän aikana alueen kirjastoissa. He kirjasivat havaintonsa asiakaspalvelusta ja kirjastojen toimintaympäristöstä välittömästi käynnin jälkeen ylös lomakkeelle, joka mahdollisti myös omin sanoin kertomisen havainnoista. Käyntien jälkeen havainnot kirjoitettiin raportiksi kirjastoittain. Jokaisen kirjaston johto sai sivistystoimentarkastajan kautta sanallisen raportin havaintokäynnistä. Näin johto voi käyttää raportin tuloksia esimerkiksi suunnitellessaan kirjastonsa tiloja, henkilöstön koulutusta ja rekrytointia.

Tässä tutkimuksessa kirjastokohtainen aika havaintojen tekemiseen oli liian lyhyt, mutta havainnoijat oppivat paljon asiakaspalvelusta ja kuinka kirjaston tilat saadaan houkutteleviksi pienilläkin keinoilla. Ensi hetki kirjastoon saapuessa merkitsee paljon eikä tervehtimisen merkitystä hyvän asiakaspalvelukokemuksen luojana voi vähätellä. Jonkin verran tuntui asiakkaan sukupuolella olevan myös merkitystä koettuun palveluun. Joissain toimipaikoissa sorruttiin lähes ylivalveluun.

Arviointi on tärkeää kirjastopalveluiden kehittämistyössä. Haamuasiakastutkimus soveltuu erinomaisesti kirjastopalveluiden laadun arviointiin. Toistamalla tutkimus riittävän usein pystytään seuraamaan vaikutuksia ja samalla mahdollisimman moni henkilöstöstä arvioidaan.

## ASIASANAT:

arviointi, asiakaslähtöisyys, asiakaspalvelu, asiakastyytyväisyys, esimiestyö, haamuasiointi, havainnointi, laadunarviointi, laatu, osallistuva havainnointi, toimintaympäristö, yleiset kirjastot

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree Programme of Library and information services

Autumn 2013 | 94 pages

Olli Mäkinen PhD, Principal Lecturer

[Click here to enter text.](#)

Reija Piilola

## MYSTERY SHOPPING MAKES THE PATRON'S VOICE HEARD IN THE LIBRARY - CASE SOUTH OSTROBOTHNIA

The subject of this Master's thesis is to evaluate the quality of library services at the South Ostrobothnia. The Centres for Economic Development, Transport and the Environment (ELY Centres) are responsible for the regional implementation and development tasks. Cultural activities, such as the public library is, are included in their areas of responsibility. The ELY Centre helps to promote high-quality library services as a basic local service available to all citizens. In addition, they support co-operation between municipalities in the provision of library and information services, promote media education in libraries and provide library staff with continuing education. This study was the one part of their work. The ELY Centre of South Ostrobothnia commissioned this survey from Turku university of applied Sciences .

For this thesis two research assistants visited all participating libraries posing to be ordinary library patrons. They mystery shopped and reported all what they saw, heard and felt in the environment, the library and how the library succeeded in personalized service. Based on these findings, a report was compiled for the South Ostrobothnia ELY Centre. The directors of participating libraries also received this report in order to use it to train their personal to give better customer service and make their libraries more informative environments.

The lack of time to visit one library was the most significant problem on mystery shopping in this commission. The mystery shopping proved to be a very useful method of evaluating the libraries' customer services and their quality in real environment.

### KEYWORDS:

evaluation, customer focus, customer service, environment, leadership, mystery shopping, public library, quality, quality evaluation, participant observation, transaction services

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KIRJASTOPALVELUIDEN ARVIOINTI</b>	<b>8</b>
2.1 Kirjastotoimen tehtävät	8
2.2 Arviointi kehittämistyökaluna	8
2.3 Alueellisen palveluverkkoarvioinnin perusteet	9
2.4 Kirjaston tilat ja ympäristö	10
<b>3 KIRJASTOPALVELUIDEN LAATU</b>	<b>11</b>
3.1 Saavutettavuus, saatavuus ja vuorovaikutteisuus	11
3.2 Tehtäväkuvan muutos	12
3.3 Laadukas palvelu	13
3.3.1 Laatukokemukseen vaikuttavia asioita	14
3.4 Asiakaspalvelu on kirjaston tärkein tehtävä	15
<b>4 HAVAINNOINTI</b>	<b>18</b>
4.1 Haamuasiakastutkimus on havainnointia	18
4.2 Laadullisen tutkimuksen tieteellisyys	19
4.3 Laadullinen analyysi havainnoista	19
4.4 Realistinen testitilanne	20
4.5 Menetelmää tulee käyttää perustellusti	21
4.5.1 Erilaiset havainnot merkityksellisiä	21
<b>5 TOIMEKSIANTO JA KÄYTÄNNÖN TEKEMINEN</b>	<b>23</b>
5.1 Kirjastokäynnit	24
5.2 Käytännön toteutus	24
<b>6 ANALYSOINTIA, ARVIOINTIA JA TULOKSET</b>	<b>27</b>
<b>7 TUTKIMUSASSISTENTTIEN KOMMENTTEJA</b>	<b>28</b>
7.1 Vaikeat kysymykset	30
7.2 Arviointia toteuttajan näkökulmasta	32
7.3 Tulosten vaikuttavuus palveluun	33

<b>8 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOSTEN SOVELTAMINEN KÄYTÄNTÖÖN JA SIIRTÄMINEN EDELLEEN</b>	<b>37</b>
<b>9 MYSTERY SHOPPING -TUTKIMUS KIRJASTOISSA</b>	<b>38</b>
<b>10 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>40</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>43</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Havainnointilomake
- Liite 2. Vaikeat kysymykset havainnoijien sanoin
- Liite 3. Raportit

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103.)	15
--	----

# 1 JOHDANTO

Kirjastojen itsearviointi ja valtakunnallinen kirjasto- ja tietopalvelujen arviointi perustuu kirjastolakiin. Aluehallintoviranomaiset vastaavat alueensa peruspalvelujen arvioinnista. Kirjastot ovat kunnan peruspalveluja. Kirjastojen itsearviointia tukee Yleisten kirjastojen laatusuositus. Palvelujen arviointia tarvitaan asiakaslähtöisyyteen sekä tehokkuuden, tuloksellisuuden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden osoittamiseen. Arviointia tarvitaan myös palvelujen ajantasaisina pitämiseen ja tulevien palvelutarpeiden ennakointiin. Tämä kehittämistyö on osa tätä arviointia Etelä-Pohjanmaan ELY-keskuksen toteuttamana.

Arviointikohteina ovat olleet aikaisemmin yleisten kirjastojen verkkoaineiston hankinta ja käyttö, maakuntakirjastotoiminta osana kirjastotoimen kehittämistä sekä kirjastojen tilat ja niiden käyttö. (Opetusministeriö, 2012). Tässä kehittämistyössä arvioitiin Mystery shopping -menetelmää käyttäen Etelä-Pohjanmaan ELY -keskuksen toimeksiannosta asiakaspalvelun laatua alueen kirjastoissa. Kyseessä on laadullinen palvelujen arviointimalli. Mystery shopping on jonkun tahon teettämää asiakaspalveluprosessien mittaamista toimimalla joko mahdollisena tai oikeana asiakkaana, ja raportoimalla tulokset yksityiskohtaisesti ja objektiivisesti välittömästi tutkimuskäynnin jälkeen. Näitä käyntejä kutsutaan myös haamuasioinneiksi. ELY -keskus tiedotti alueen kirjastojen johtajille tutkimuksesta. Kirjastojen johtajat kertoivat sen jälkeen tutkimuksesta henkilökunnalleen, jolloin tutkimus täytti eettiset normit.

Kaksi henkilöä havainnoi asiakaspalvelun laatua samaan aikaan tutkimusassistentin roolissa. Osittain he tekivät havaintoja samoista asioista ja osittain tehtävät oli jaettu. Havainnoijat eivät olleet aikaisemmin asioineet alueen kirjastoissa ja heidän pohjatietonsa, esimerkiksi alueen kirjastokimpoista, olivat vähäiset.

Tradenomin opinnäytetyössäni Turun ammattikorkeakoulussa tein kirjastoalan pilottitutkimuksen samaa mystery shopping -menetelmää käyttäen. Työn tilaajana oli tuolloin Suomen kirjastoseura. Toimin itse havainnoijana kirjastoissa, joissa en ollut aikaisemmin asioinut. Tästä työstä kertyneiden kokemusten sekä yksityissektorille tekemiäni toimeksiantojen perusteella laadin havainnoijille kysymyspatteriston yhdessä työn tilaajan edustajan kanssa. Vaihtoehtovastaukset toimivat raportoinnin perustana ja niitä täydensi tutkimusassistenttien omin sanoin tekemät kuvaukset palvelutilanteista.

## 2 KIRJASTOPALVELUIDEN ARVIOINTI

### 2.1 Kirjastotoimen tehtävät

Kirjasto- ja tietopalvelujen merkitys osana alueellista kehitystä, osaamista ja hyvinvointia on lisääntynyt. ELY -keskusten tavoitteena on vaikuttaa kirjasto- ja tietopalvelujen tarkoituksenmukaiseen kehitykseen alue- ja väestörakenteen kannalta. Tehtävänä on edistää palvelujen saatavuutta ja laatua kansalaisten perus- ja lähipalveluna.

Keinoina tässä ovat mm.

- kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuuden ja laadun seuraaminen ja edistäminen
- alueellisen yhteistyön tukeminen
- informaatio-ohjaus
- kehittämistoiminnan valtionavustushakemusten käsittely ja tärkeysjärjestys sekä omat avustuspäätökset
- kirjastohenkilöstön lyhytkestoisen täydennyskoulutuksen järjestäminen ja koordinointi
- ajanmukaisten kirjastotilojen rakentamisen ja kirjastoautojen hankinnan edistäminen
- yleisten kirjastojen tilastotietokannan ylläpito ja kehittäminen
- alueellisen vuosiarvioinnin tuottaminen
- maakuntakirjastotoiminnan arvioiminen ja kehittäminen.

(Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, 2012.)

### 2.2 Arviointi kehittämistyökaluna

Arviointi on osa kirjastojen kehittämistä. Kirjastojen itsearviointi ja valtakunnallinen kirjasto- ja tietopalvelujen arviointi perustuu kirjastolakiin



(Kirjastolaki nro 904/1998). Opetus- ja kulttuuriministeriö päättää valtakunnallisesta ja kansainvälisestä arvioinnista sekä vastaa arvioinnin toteutuksesta. Kirjastojen itsearvioinnin tukena on ministeriön Yleisten kirjastojen laatusuositus. Kirjastopalveluja arvioidaan myös osana peruspalvelujen arviointia, josta vastaavat aluehallintovirastot. ELY -keskusten tehtävänä on yleisten kirjastojen seuranta ja toiminnan arviointi. ELY:n kirjastoasiantuntijat arvioivat kuntakäyntien yhteydessä palveluja yhdessä kunnan edustajien kanssa. Kirjastot voivat aktiivisesti pyytää sivistystoimentarkastajaa kuntakäynnille muulloinkin kuin etukäteen ilmoitettuna ajankohtana. (ELY -keskus, 2012.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan arviointi palvelee kirjaston ja kunnan kokonaisvaltaista kehittämistä. Arviointisykli etenee arvioinnista toteutukseen, joka taas alistetaan arvioitavaksi. Tiettyjä asioita valitaan arvioitaviksi ja niiden arviointiin valitaan sopivat kriteerit. Arvioinnissa näkökulma voi olla palvelua käyttävän tai palveluja tuottavien (kirjaston henkilökunnan) tai palveluja ylläpitävän. Arviointinäkökulma vaikuttaa siihen, kuinka suoraan ja nopeasti arvioinnin tulos voi vaikuttaa palvelun kehittämiseen kirjastoissa. Tässä kehittämistyössä arvioitiin palvelua tuottavaa tahoa eli kirjastojen henkilöstöä. Palvelun laadun kehittäminen on kuitenkin koko organisaation yhteinen asia.

ELY -keskusten asiantuntijat (sivistystoimen tarkastajat) vastaavat kirjastotoimen arviointiosuudesta. Keskeinen lähtökohta on kansalaisnäkökulma: palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden ja tason selvittäminen. Arvioinnin tuloksia hyödynnetään valtakunnallisessa kehittämistyössä ja säädösvalmistelussa.

### 2.3 Alueellisen palveluverkkoarvioinnin perusteet

Kirjastolakiin perustuvan arvioinnin tulosten avulla ELY -keskukset seuraavat kirjastopalvelujen saatavuutta, laatua ja taloudellisuutta. Arvioinnin tuloksia hyödynnetään valtakunnallisessa kehittämistyössä ja säädösvalmistelussa.

Peruspalvelujen arvioinnissa arvioitavana ovat palvelut, joita käyttää suuri joukko ihmisiä ja joilla on vaikutus kansalaisten jokapäiväiseen elämään ja joiden puuttuminen aiheuttaa merkittäviä ongelmia. Kirjastotoimen arviointikohteet sovitaan yhteistyössä opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa. Peruspalvelujen arvioinnin lisäksi ELY -keskukset tekevät myös muita alueellisia arviointeja sekä kuntakäyntejä. Kirjastojen itsearvioinnin tukena on opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatusuositus ja tilastot. (ELY -keskus, 2012).

#### 2.4 Kirjaston tilat ja ympäristö

Kirjaston tulee sijaita kunnassa siten, että se on helposti saavutettavissa ja löydettävissä. Opasteiden tulee olla riittävät, jotta ohikulkijakin löytää helposti kirjastoon.

Kirjastotilojen käyttö on muuttunut informaatioyhteiskunnan muutoksen myötä. Kirjasto nähdään kokoontumispaikkana, jossa eri sukupolvet voivat kohdata toisensa helpommin kuin muualla. Kirjastossa asioidaan tulevaisuudessakin pääasiassa käymällä kirjastorakennuksessa eli käyntimäärät ylittävät lainausmäärät.

Suurin osa kirjastotiloista on sellaisia, joita asiakkaat eivät voi käyttää ilman kirjastohenkilöstöä. Enemmistö kunnista arvioi kirjastotilojen olevan hyvät. Kirjastotilojen toimivuus arvioitiin yleensä hyväksi. Joka toisessa kirjastossa ei ole tehty parannuksia 2000 - luvulla. Kirjastorakennukset vaativat kunnossapitoa ja saneeraustarve on selvä. Taloudellisten resurssien puute vaikuttaa kuntien mahdollisuuksiin kunnostaa kirjastotiloja ja tämä näkyy asiakkaille epäkäytännöllisinä tiloina, jotka eivät täysin palvele nykypäivän kirjaston asiakkaiden moninaisia ja muuttuvia tarpeita. (Aluehallintovirasto, 2012).

### 3 KIRJASTOPALVELUIDEN LAATU

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (2010) mukaan asiakaslähtöisyydessä on tärkeää kuunnella asiakasta, ymmärtää mitä asioita asiakas arvostaa ja millaisia tavoitteita hänellä on. Kirjaston tarjoamien ”tuotteiden” arvo asiakkaille muodostuu vasta käytössä, ei hankintahetkellä. Kirjasto instituutiona ei asiakkaalle sinänsä ole arvokas, vaan arvokkaita ovat sen tarjoamat aineistot ja palvelut. Kirjastolla tulisi kilpailutilanteessa olla jotain ainutlaatuista tarjottavaa, jotta pystytään menestymään kilpailussa asiakkaiden vapaa-ajasta.

#### 3.1 Saavutettavuus, saatavuus ja vuorovaikutteisuus

Asiakaslähtöisesti toimivassa kirjastossa asiakas on myös toimija, ei pelkästään toiminnan objekti. Asiakkuuslähtöisyyden tärkeimpiä tekijöitä ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Saavutettavuus sisältää sopivien aukioloaikojen lisäksi sen, että kirjasto ja sen henkilöstö ovat hyvin tavoitettavissa, yhteistyö kirjaston kanssa koetaan helpoksi sekä se, että kirjasto on valmis ottamaan vastaan virikkeitä asiakkailta ja ulkomaailmasta. Saavutettavuuteen vaikuttavat myös sijainti ja opasteet. Vuorovaikutteisuuteen pyrkivä kirjasto on yhteydessä sekä nykyisiin että potentiaalsiin asiakkaisiinsa. Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluu myös se, että osataan kerätä oikeita tietoja, jotka voidaan muuntaa käyttökelpoiseksi asiakkuutta ohjaavaksi tiedoksi. Asiakkaan asenteiden ja kokemusten mittaamisen lisäksi tarvitaan tietoa asiakkaiden käyttäytymisestä myös kirjastotilojen ulkopuolella.

Palveluyrityksen saatavuuspäätökset jaetaan ulkoisen ja sisäisen saatavuuden päätöksiin (Leppänen 2007, 152). Ulkoisen saatavuuden päätöksillä helpotetaan asiakkaiden saapumista kirjastoon. Asiakkaan tulee tunnistaa kirjasto muiden rakennusten joukosta ja löytää kirjasto.

Leppästä mukaillen olennaisia tekijöitä kirjastojen ulkoisessa saatavuudessa ovat: sijainti, liikenneyhteydet, myös tietoliikenneyhteydet, aukioloajat, paikoitustilat, kiinteistön julkisivu.

Leppäsen teorian mukaan sisäisen saatavuuden päätökset vaikuttavat siihen, kauanko asiakas viihtyy kirjastossa sisällä ja asiakkaan käyttämään palvelumäärään. Sisäiseen saattavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat

- a) palveluympäristö, kuten hyllyjen sijainti ja henkilöstön sekä automaattien määrä
- b) valikoima
- c) aineiston esillepanopäätökset, joiden tavoitteena on, että asiakkaat löytävät haluamansa aineistot helposti ja vaivattomasti
- d) henkilökunnan saatavuus asiakkaan tarvitessa neuvoja
- e) asiakkaat, jotka eivät tule kirjastoon tasaisena virtana.

Laajat aukioloajat edistävät kirjaston käyttöä. Jotkut kirjastot ovat jo tarjonneet palvelujaan itsepalveluaukiolona, jotta asiakkaat yhä paremmin tavoittaisivat kirjaston. Kirjastojen aktiivikäyttäjiä on yleensä vähintään puolet kuntalaisista.

### 3.2 Tehtäväkuvan muutos

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010,14) todetaan, että kirjaston alkuperäinen tehtävä oli tarjota kirjallisuutta maksutta kaikkien käyttöön. Lähes kaikki ihmiset tarvitsivat kirjaston palveluita jossain elämän vaiheessa. Hintaa ei ollut palvelun käyttämisen este, koska kirjastopalveluiden tärkein periaate on maksuttomuus. Tänä päivänä erilaisia keinoja tiedon ja elämysten hankintaan on useita, ja ihmisten ajankäytöstä kilpailee runsaasti eri toimijoita, jolloin kirjaston palvelujen markkinointi on haasteellisempaa. Lisäarvon tuottaminen asiakkaille on vaikeutunut, koska heillä on valittavanaan vaihtoehtoja runsaasti.

Kirjastot etsivät tietoisesti uutta palvelukulttuuria, jossa palveluja kehitetään aidon asiakaslähtöisesti. Asiakkaat ovat yhä koulutetumpia. Henkilöstön koulutustason on oltava vähintäänkin sama kuin asiakaskunnalla. Asiakkaiden kuuleminen on tulevan kysynnän kannalta tärkeää. Lapset ja nuoret ratkaisevat palveluista saamiensa kokemusten perusteella, kannattaako kirjastoa käyttää. Kirjaston on tulevaisuudessa ansaittava uudet asiakkaansa. Vain laadukkaat ja asiakkaan arvokkaiksi kokemat palvelut löytävät käyttäjänsä.

Sähköisen palvelun lisääntyessä asiakkaiden kohtaaminen palveluympäristössä saa uusia muotoja, etenkin nopeus korostuu. Joitakin palveluja täytyy kirjastoissa pystyä tuottamaan vanhalla perinteisellä tavalla, mutta asiakkaat osaavat käyttää kirjastojen monipuolisia verkkopalveluita 24/7.

### 3.3 Laadukas palvelu

Palvelulle on vaikeaa laatia laatustandardeja, koska palvelutapahtuma on aina ainutkertainen ja siinä on kyse inhimillisestä vuorovaikutuksesta ihmisten välillä. Tämä altistaa palvelun erilaisille häiriöille. Palvelun laatuun vaikuttavat odotukset, joita on luotu viestinnän kautta. Odotuksia luovat myös aikaisemmat kokemukset vastaavissa tilanteissa kirjastoissa ja tuttujen kokemukset. Palvelun laatukokemukseen vaikuttavat palvelutilanteesta saadut kokemukset palvelun teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Palvelun laadun luonteen vuoksi yhdenkin tekijän epäonnistuminen saattaa himmentää asiakkaan mielikuvaa laadukkaasta palvelusta ja karkottaa asiakkaan.

Christian Grönroos (2009, 100 - 102) nimeää kaksi laadun ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. Kirjaston asiakas saa haluamansa kirjan lainaksi aivan samoin kuin hotellivieras huoneen tai sängyn, ravintolan asiakkaalle tarjoillaan aterian tai valmistaja hoitaa koneen huollon. Kaikki nämä palveluprosessin lopputulokset kuuluvat luonnollisena osana asiakkaan kokemaan laatuun. Asiakkaalle on tärkeää, mitä he saavat vuorovaikutuksessaan kirjaston kanssa ja sillä on suuri merkitys

heidän arvioidessaan palvelun laatua. Kirjastot katsovat usein, että tämä vastaa toimitetun palvelun kokonaislaatua. Todellisuudessa kyseessä on vain yksi laadun ulottuvuus eli palvelutuotantoprosessin tekninen laatu, joka jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi ja lainaajan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutus on ohi. Asiakkaat pystyvät usein arvioimaan tätä ulottuvuutta melko objektiivisesti, sillä kyseessä on ongelman tekninen ratkaisu.

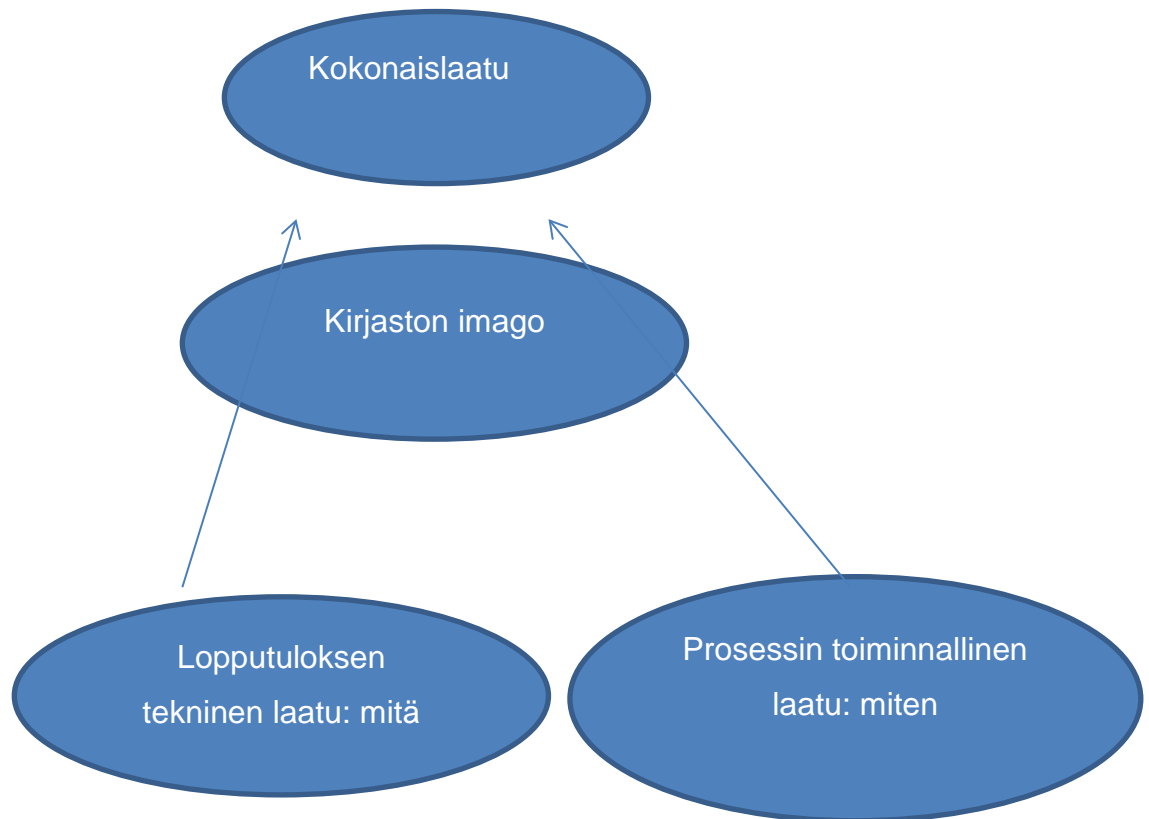
### 3.3.1 Laatukokemukseen vaikuttavia asioita

Koska palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on kirjastoissakin monia vuorovaikutustilanteita sekä menestyksellisesti tai epäonnistuneesti hoidettuja totuuden hetkiä, teknisen laadun ulottuvuus ei pidä sisällään kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos toimitetaan hänelle. Kirjaston saavutettavuus ja kirjastohenkilöstön ulkoinen olemus ja käyttäytyminen sekä heidän tapansa hoitaa tehtävänsä ja sanoa sanottavansa vaikuttavat asiakkaan palvelusta muodostamaan käsitykseen.

Grönroosin mukaan mitä useammin asiakkaat hyväksyvät itsepalvelutehtäviä tai yhdessä tuottamiseen liittyviä rutiineja, jotka heidän odotetaan hoitavan itse, sitä parempana he luultavasti pitävät palvelua. Asiakkaan palvelukokemukseen saattavat vaikuttaa myös muut saman aikaan samaa tai samanlaista palvelua kuluttavat asiakkaat. Muuta asiakkaat voivat lisätä jonotusaikaa tai häiritä asiakasta, mutta toisaalta he voivat vaikuttaa myönteisesti asiakkaan ja palveluvirkailijan väliseen vuorovaikutusilmapiiriin. (Grönroos 2009, 101.)

Asiakkaaseen vaikuttaa siis myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi hän kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tämä on toinen laadun ulottuvuus, joka liittyy läheisesti totuuden hetkien hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan. Sen vuoksi sitä kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Kuvassa 1 näkyvät laadun kaksi perusulottuvuutta eli se mitä asiakas saa (tekninen laatu) ja miten hän sen saa (toiminnallinen laatu). Toiminnallista

laatua voi luonnollisesti arvioida yhtä objektiivisesti kuin teknistä laatua. (Grönroos 2009, 102)



Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009, 103.)

### 3.4 Asiakaspalvelu on kirjaston tärkein tehtävä

Tuire Ylikoski määrittelee kirjassaan Unohtuiko asiakas? (1999, 20) palvelun: ”Palvelu on teko, tointa tai suoritus, jossa asiakkaalle tarjotaan jotain aineetonta, joka tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa; ajansäästöä, helppoutta, mukavuutta, viihdettä tai terveyttä.”

Kirjasto täyttää palveluorganisaation määritelmän ja on siten palveluorganisaatio, jossa usein liittyy tavaroita palveluun (kirjat, elokuvat jne.) Kirjastoissa asiakkaan saama hyödyke voi myös olla aineetonta (tietopalvelu).

Hyvin palveleva kirjasto antaa asiakkaalle lisäarvoa ja lisää palvelun kiinnostavuutta. Asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen tuo lisäarvoa.

Maisa Lovio ja Vuokko Tiihonen (2006, [106]) määrittelevät kirjaston palveluorganisaatioksi, jonka tärkein tavoite on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin. Hyvä palvelu on kaiken toiminnan lähtökohta, ja onnistuneeseen lopputulokseen vaikuttaa henkilöstön työpanoksen, työvaiheiden ja toimintojen lisäksi koko organisaatiokulttuuri arvoineen. Palvelun laatuun vaikuttavat asiakkaan odotukset ja kokemukset palvelusta. On tärkeää muistaa, että palvelun laatu on subjektiivinen asia, asiakas itse päättää laadusta ja laatukriteereistä. Palvelun toiminnallinen laatu muodostuu henkilökunnan käyttäytymisestä, palveluhalukkuudesta, ilmapiiristä ja kontaktihenkilöiden asenteista. Fyysistä laatua ovat kirjastotilan tekniset ratkaisut, asiakastilat, koneet ja laitteet. (Leppänen 2007, 136).

Asiakkaan kannalta onnistunut lopputulos on hyväksi koetun laadun ehdoton edellytys, mutta muista erottuvan ja pysyvän kilpailuedun takaa erinomainen palveluprosessi kirjastoissakin. Erkki Leppäsen mukaan asiakkaan tyytyväisyys tai tyytymättömyys voi aiheutua palvelun sisällöstä tai palveluprosessista. Asiakas vertaa odotuksiaan ja kokemuksiaan. Jos palvelu antaa asiakkaalle, mitä hän odotti, asiakas on tyytyväinen. Jos taas odotukset ovat suuremmat kuin asiakkaan kokemukset, asiakas pettyy ja on tyytymätön. (Leppänen 2007, 138).

Palvelun laatu voidaan myös jakaa palveluprosessin laatuun ja lopputuloksen laatuun. Tällöin asiakkaan odotusten ja kokemusten suhdetta tarkastellaan erikseen palveluprosessin ja lopputuloksen osalta. Molemmat ovat tärkeitä asiakastyytyväisyyden kannalta. Asiakkaan saaminen tyytyväiseksi edellyttää palveluyritykseltä panostamista palveluprosessiin ja lisäksi kykyä huolehtia lopputuloksen laadusta (Leppänen 2007, 138–139).

Haamuasiakastutkimuksen avulla palvelun laatua voidaan mitata riittävän laajasti ja välttää liian kapea-alaiselta palvelun analysoinnilta, johon useat laatuhankeet helposti syyllistyvät. Tässä tutkimuksessa saadaan kuvaa



useamman kuin yhden henkilön havainnoista eri kirjastoissa. Jos heidän havainnoissaan on yhteisiä piirteitä, voidaan olettaa asioiden olevan niin, koska useat informantit antavat toisistaan riippumatta saman tiedon, sitä voi yleensä pitää luotettavana. Havainnointien perusteella saaduilla tuloksilla ja yhdistämällä yhteisiä piirteitä ei ole tarkoitus määritellä tyyppitapauksia tai keskivertoyksilöitä, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa haetaan keskiarvoja ja tilastollisia yhteneväisyyksiä.

Kirjastoissa palvelut ovat usein monimutkaisia, koska ne koostuvat erilaisista prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voi täysin erottaa ja asiakas itse osallistuu aktiivisesti tuotantoprosessiin. Asiakkaan odotukset palvelun laadusta tulee ymmärtää palvelukonseptia kehitettäessä. Tähän tarvitaan myös palveluajatuksen, asiakkaille tarjottavan palvelun ja asiakkaan saamien hyötyjen keskinäinen suhteen selvitys. Laatututkimusta käsittelevässä kirjallisuudessa on todettu usein, että laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Kirjastoissa tulisi muistaa, että tärkeää on laatu sellaisena kuin asiakas sen kokee. Useinhan kirjastoissa oletetaan, että palvelu on laadukasta ilman, että sen todellista tilaa tutkitaan. Kirjastossa asiakkaan tulee tuntee olevansa tervetullut, joten henkilökunnan asiakaspalvelutaitoihin ja palveluasenteeseen onkin kiinnitetty huomiota. Asiakkaiden kokemasta palvelun laadusta ollaan kiinnostuneita ja tarjotaan palautemahdollisuuksia näkyvästi kirjastotiloissa sekä internetin välityksellä.

## 4 HAVAINNOINTI

Haamuasiakastutkimuksien avulla kartoitetaan ja kehitetään asiakaspalvelun laatua, teknistä osaamista, tuotetietoutta, konkreettista asiakaspalvelutyötä ja imagoa. Tutkimustuloksia hyödynnetään myös suunniteltaessa uutta palvelukonseptia, palveluohjetta tai tapaa toimia tai halutaan arvioida asiakaspalvelun laatua. Mystery shopping eli haamuasiakastutkimus on yritysmaailmassa usein osana henkilöstön kehittämiseksi suunniteltua kokonaisuutta. Haamuasiakastutkimus tuo esille asiakkaan omin sanoin ja asiakkaan näkökulmasta katsoen nekin asiat, jotka jäävät usein sanomatta tai tutkimatta muilla keinoin.

### 4.1 Haamuasiakastutkimus on havainnointia

Haamuasiakastutkimus perustuu havainnointiin. Havainnointi on yksi tapaustutkimuksen muoto, jossa kohde on valittu etukäteen. Kirjastoissa on töissä paljon henkilöstöä, joten tutkimuksen konkreettiseksi kohteeksi valikoituvan tapauksen valintaan vaikuttaa hyvin usein myös sattuma. Tutkimuksen pääkohteena on kuitenkin kirjasto organisaationa ja voidaan mitata, kuinka on onnistuttu henkilöstön rekrytoinnissa ja koulutuksessa tehtäviinsä. Tutkimuksen perusteella pystytään suunnittelemaan tulevaisuuden rekrytointia aivan kuten jo olemassa olevan henkilöstön koulutustakin toimintaympäristön kehittämisen lisäksi.

Havainnointi on yksin aineistonkeruumenetelmänä suuritöinen. Tässä työssä havainnointikohteet suunnitteli ja raportoi eri henkilö, ja käytännön havainnoinnin toteutti kaksi muuta henkilöä. He toimivat tutkimusassistentteina. Nykyiset tietotekniset kyselyohjelmat, joiden yhteydessä on analysointityökaluja, helpottavat havaintojen kirjaamista sekä tulkintaa. Havainnoinnit tehtiin oikeissa yhteyksissään, koska ne tapahtuivat jokaisessa havainnoitavassa kirjastossa ilman, että työntekijät tiesivät olevansa havainnoinnin kohteena. Lähtökohtaisesti havainnoijien piti olla tapahtumien kulkuun osallistumatta,

mutta käytännössä tämä oli jonkin verran haasteellista, koska molemmilla havainnoijilla oli tavallista kirjaston käyttäjään syvempää tietoa kirjaston palveluista ja kirjaston tietojärjestelmistä sekä kirjastoluokituksista. Havainnoijan pitää mahdollistaa havainnointikohteena olevien asiakaspalveluhenkilöiden toiminnan kehittyminen kohti yhä asiakaskeskeisempää palvelua.

#### 4.2 Laadullisen tutkimuksen tieteellisyys

Pertti Alasuutari (2011, 50–53) jakaa laadullisen tutkimuksen kahteen vaiheeseen: havaintojen pelkistys ja arvoituksen ratkaiseminen. Näitä kahta vaihetta voidaan nimittää havaintojen tuottamisen ja selittämisen vaiheiksi. Laadullisen tutkimukseen kuuluu tekniikoita, joilla mahdollista havaintojen määrää rajoitetaan hallittavamman kokoiseksi. Tätä varten mystery shopping – menetelmässä laaditaan selkeä lomake etukäteen hyvin suunnitellen. Siinä kysytään tutkimuksen tilaajaa kiinnostavia ja kysymyksenasettelun kannalta olennaisia asioita ja vastausvaihtoehdot määritellään valmiiksi, mutta annetaan mahdollisuus omiin kommentteihin tarvittaessa. Analyysimahdollisuuksiltaan laajaa aineistoa tarkastellaan vain tietyistä näkökulmista, jotta kokonaisuus pysyy hallittuna ja pystytään keskittymään olennaiseen.

#### 4.3 Laadullinen analyysi havainnoista

Raakahavaintojen yhdistäminen on laadullista analyysiä. Idea on muotoilla sellaisia havaintolauseita, jotka pätevät koko aineistoon. Poikkeustapaukset ovat olennaisen tärkeitä, koska ne pakottavat miettimään asioita annettujen ohjeiden ja oletuksien kannalta. Haamuasiakkaat havainnoivat arkipäivän tilanteita kirjastoissa. Havainnointikäynti on selkeä kokonaisuus, jolla on alku ja päätepiste. Jos havaintokäynnit tuottavat vain oletetun mukaisia tuloksia, on kyse vain ennakkokäsitysten todistelusta ja tutkittavan kohteen yleisten käytäntöjen kartoittamisesta.

Tieteellisessä tutkimuksessa empiirisen tutkimuksen havaintoja ei koskaan itsessään pidetä virallisina tuloksina. Asiat eivät ole sitä miltä näyttävät. Havaintoja pidetään vain johtolankoina, joita jollakin tavalla tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen taustoihin käsiksi. Empiiristen havaintojen yleinen kiinnostavuus ei tee niiden keräämisestä tutkimusta, ja vastaavasti havaintojen itsensä kiinnostamattomuus tai vähäinen yhteiskunnallinen merkitys ei tee niihin perustuvaa tutkimusta huonoksi. Arkielämän kannalta irrelevantit seikat voivat johtaa tärkeisiin ja tieteellisesti kiinnostaviin tutkimustuloksiin. Yhteiskunnallisessa tutkimuksessa aineiston empiirisiä havaintoja on joskus vaikea erottaa tutkimuksen tuloksista, koska havainnoilla on sellaisenaan oma kiinnostavuutensa: ne merkitsevät jotain eli niitä voi tulkita eri tavoin pelkällä maalaisjärjellä, ilman tutkimuksen tilaajan antamien tulkintamallien johdatusta. Alasuutarin (2011) mukaan havainnot voivat muuttaa tutkittavaa ilmiötä johtopäätösten perusteella, ja mielestäni tähän tulee pyrkiä kirjastoissakin.

#### 4.4 Realistinen testitilanne

Testiskenaarion tulee olla realistinen siinä mielessä, että se jäljittelee kuluttajan eli asiakkaan luonnollista, realistista käyttäytymistä kyseisellä alalla. Testaajan tulee olla mahdollisimman paljon oma itsensä. Testitilannetta tulee aina miettiä oman elämän kannalta, eli kuinka todellisuudessa toimisi vastaavassa tilanteessa. Testaajan tulee kuitenkin mukautua tehtävänannossa määriteltyyn rooliin. Tarkoituksena ei ole etsiä ääritilanteita, joissa haamuasiakas olisi äärimmäisen hankala asiakas. Tilanne pyritään pitämään neutraalina. Testikäytien jakautumisen, ajoituksen ja sisällön tulee edustaa normaalia kanssakäymistä asiakkaiden kanssa. Yksinkertaisuus, ytimekkyys ja tehtävän pitäminen asiallisena auttavat saatujen kokemusten oikeassa muistamisessa ja raportoinnissa. Kukaan muu ei voi suorittaa testikäyntiä testaajan puolesta, mutta jos tilanteen uskottavuuden kannalta tarvitsee ”rekvisiittaa”, voi ottaa toisen henkilön mukaan arviointikäynnille. Tällöin tulee muistaa, että salassapitovelvollisuus koskee kaikkia mukana olevia henkilöitä. (The Mystery Shopping Providers Association 2004 (MSPA) [viitattu 5.9.2008].)

Laadullisessa tutkimuksessa, johon havainnontikin kuuluu, yksikin poikkeus kumoaa säännön ja osoittaa, että asiaan täytyy paneutua. Esimerkkinä voisi olla käytösääntöjen antamatta jättäminen ja selvittäminen asiakkaalle seurauksineen. Jokainen asiakas tekee kirjaston kanssa sopimuksen, jossa sitoutuu noudattamaan käytösääntöjä ja täten on olennaisen tärkeää, että hän saa ne tiedoksi.

#### 4.5 Menetelmää tulee käyttää perustellusti

Havainnointimenetelmän valinnalle tutkimusmetodiksi tulee aina olla selkeä perustelu. Menetelmänä haamuasiointi havaintoja tehden on varsin suuritöinen ja aikaa vievä, joten siihen tulee ryhtyä vain perustellen. (Ikkunoita tutkimusmetodeihin I 2007, 156). Tässä tapauksessa perusteet olivat tutkimuksen toteuttamiseksi juuri haamuasiointimenetelmällä selkeät, koska tutkimuksen tilaaja halusi arvioida asiakaspalvelu todellista tilaa tietyissä kirjastoissa. Ihmiset havainnoivat maailmaa kovin eri tavoin. Mutta onko se aina kiusaksi, vai voisiko toisen havainnoista oppia jotain? Tällä menetelmällä on mahdollista saada selville tietoa, mitä ihmiset eivät osaa pukea sanoiksi, mutta joka voidaan nähdä heidän toiminnassaan. Juuri tähän perustuu mystery shopping -tutkimus.

##### 4.5.1 Erilaiset havainnot merkityksellisiä

Pertti Alasuutari kirjoittaa kirjassaan Laadullinen tutkimus 2.0 (2011, 43), että erot eri ihmisten tai havaintoyksiköiden välillä ovat tärkeitä laadullisessa analyysissä. Ne antavat usein, aivan kuten kvantitatiivisessa analyysissä, johtolankoja siitä, mistä jokin asia johtuu tai mikä tekee sen ymmärrettäväksi. Eroja on helppo löytää. Tavalla tai toisella jokainen yksilö on ainutkertainen. Havainnoinnilla saatavat tutkimustulokset ovat osa tutkimuksen kohteena olevien kirjastojen tuottamaa palvelukokonaisuutta. Palvelun ulottuvuuksien avulla saadaan kuvaa palvelun todellisesta laadusta näissä kirjastoissa.

Tutkimuksen havainnot ovat pala kokonaisuudesta, jossa valotetaan palvelun laatua ja saadaan näkökulmia siihen.

Havainnoinnin kohteet eivät tiedä, mitä itse asiassa tutkitaan, joten he eivät pysty manipuloimaan havainnoitsijoita. Tutkimustulokset ovat ikään kuin näyte, joka on tutkittavan todellisuuden osa. Se mitä havainnoijat kykenivät näkemään ja kuulemaan ovat vain havaintoja, joita voidaan ainoastaan käyttää todisteena tutkimustulosta esitellessä. Havaintoaineistoa tarkastellaan ruohonjuuritason tilanteissa tuotettuna materiaalina tutkimustarkoitusta varten. Tarkoituksena ei ollut saada yleistettävää materiaalia vaan asiakaspalvelun todellinen taso määriteltyä eri kirjastoissa. Toki haamuasioinnin avulla saadut analyysin tulosten voidaan olettaa pätevän muissakin kirjastoissa, etenkin kun kyseessä oli kattava otos erikokoisia kirjastoja.

## 5 TOIMEKSIANTO JA KÄYTÄNNÖN TEKEMINEN

Etelä-Pohjanmaan ELY -keskus pyysi tarjouksia mystery shopping -menetelmällä toteutettavasta alueensa kirjastojen asiakaskas palvelun laadun arvioinnista. Turun ammattikorkeakoulu jätti tarjouksen ja valittiin työn suorittajaksi. Ammattikorkeakoulun opiskelijoista valittiin kaksi henkilöä suorittamaan kenttätö. Tämän kehittämistyön kirjoittaja, saadun toimeksiannon käytännön toteutuksesta vastaavana, laati havainnoijina toimiville opiskelijoille kysymyspatteriston, jonka mukaan he tekivät havaintoja kaikissa 19 Etelä - Pohjanmaan kirjastoissa. Havainnointikysymykset lähetettiin sivistystoimentarkastajalle arvioitaviksi ja häneltä kysyttiin mahdollisia muita havainnointikohteita. Hän toivoi havainnointikohteiksi ilmoitustaulut sekä tulostamisen ja lisäsin ne arviointilomakkeeseen.

Kirjoittaja toimi varsinaisessa työssä raportoijan roolin lisäksi havainnoijien tukihenkilönä sekä opastajana. Raportointi tapahtui tutkimusassistenttien tekemien havainnointien perusteella. He saivat kysymykset Webropol –ohjelmalla tehdyllä lomakkeella, jotta niihin olisi ollut mahdollisuus vastata suoraan sähköisesti. Perehdytystilaisuudessa käytiin lomakekysymykset havainnoijien kanssa läpi. Pysin varmistam,aan, että he ymmärsivät mihin asioihin heidän tulee kiinnittää huomiota käydessään havainnoitavissa kirjastoissa asiakkaana. Kirjoittaja oletti, että jokaisessa tai ainakin suurimmassa osassa kirjastoja on käytössä langaton verkko vastaamista varten, jos havainnoijien nettiyhteys ei toimi. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan havainnoijat kirjoittivat havaintonsa pikaisesti ylös manuaalisesti ja vasta päivän päätteeksi kirjasivat ne hotellissa tietokoneelle sähköiselle lomakkeelle.

Kirjaston ulkoasua ja löydettävyys ovat osa kirjaston palvelua, joten nämä asiat olivat yksi osa tutkimusta. Hyvä saavutettavuus on sekin palvelua. Myös esteettömyyteen kiinnitettiin huomiota. Havainnoijat kävivät kahden päivän aikana kaikissa 19 kirjastoissa. Lyhyt aika rajoitti havainnointien tekemistä sekä kirjaamista, koska ajomatkat olivat pitkiä ja veivät aikaa kirjastokäynneistä. Havaintojen tekemiseen oli käytettävissä vain 20 minuuttia kirjastoa kohti.

Jokaisessa suunnitellussa kirjastossa ehdittiin kuitenkin vierailla ja tehdä havaintoja melko monipuolisesti.

### 5.1 Kirjastokäynnit

Kaksi henkilöä asioi 19 eri kirjastopisteessä kahden päivän aikana. Ensimmäisen päivän aikana he kävivät kymmenessä pisteessä ja toisena päivänä yhdeksässä. Koska havainnoitavia kirjastoja oli näin paljon, jouduttiin jakamaan havainnoitavia kohteita osittain. Yhtä kirjastoa kohden jäi aikaa vain 20 minuuttia. Jos kirjastossa oli ruuhkaa ja vain vähän henkilökuntaa (yksi) havainnoijat eivät ehtineet testata kaikki kohtia. Havaintojen ylöskirjaaminen oli haasteellista, koska se piti ehtiä tehdä ennen seuraavan kirjastopisteeseen menoa, jotta havainnoitavat asiat pysyivät mielessä. Liikkuvassa autossa havaintojen kirjaaminen oli haastavaa. Jälkeenpäin tehdyt tarkistukset eivät aina ole takuu varmasti oikein muistettuja. Jo kahden eri havainnoijan kokemukset ja havainnot poikkesivat usein toisistaan.

### 5.2 Käytännön toteutus

Havainnointitutkimus vaatii aina tutkittavilta luvan. Ennen tutkimussuunnitelman tekemistä varmistin sivistystoimentarkastajalta, että alueen kirjastojen henkilöstö tietää käynnistyvästä asiakaspalvelun laadun arvioinnista haamuasiointimenetelmää käyttäen. Erillistä tutkimuslupaa ei tilaustyönä tehtyyn tutkimukseen tarvinnut hakea.

Havainnointi on myös havainnoijan oppimisprosessi, etenkin tässä tutkimuksessa, jossa käytännön osuuden tekivät alan opiskelijat. Itse sain paljon viitteitä siihen mihin asioihin jatkossa vastaavia projekteja tehdessä tulee kiinnittää huomiota. Havainnoijat tekivät havaintonsa kahdessa roolissa: ihmisenä ja alan opiskelijana, joka oli saanut tehtäväkseen asioida ennalta tuntemattomassa kirjastossa. Havainnointia tehdessään he käyttivät omaa persoonaansa tutkimusvälineenä. Havainnoijan ei ole suotavaa muuttaa



persoonansa, koska parhaiten havainnointi onnistuu omasta persoonasta käsin. Esiintymisen ollessa luontevaa se luo varmuutta ja luottamusta ja mahdollistaa parhaan toiminnan omana itsenä. Vuorovaikutus on onnistunutta. Havainnoijan on kuitenkin tehtävä itselle selväksi, mitä kaikkea on otettava huomioon tässä tutkimusmenetelmässä, jonka lähtökohta on toimia aivan tavallisen asiakkaan tavoin.

Tutkimusprosessin itseohjautuvuuden vuoksi kirjoittaja oli varautunut siihen, että ainakin jokin ennakkosuunnitelmissa menee pieleen. Saimme sivistystoimentarkastajalta ennakkoon suunnitellun reitin, mutta kun sitä verrattiin kirjastojen aukioloaikoihin, huomattiin haamuasiakkaiden kanssa, että se on mahdoton toteuttaa. Kirjoittaja laati uudet aikataulut, jossa huomioitiin kirjastojen sijainnin lisäksi aukioloajat.

Oman haasteensa aiheuttivat havainnoijien taustat, koska he olivat alan opiskelijoita. Heillä oli taustatietoa kirjastojen toimintatavoista olemassa keskivertoasiakasta enemmän. He tunsivat mm. tiedonhakumenetelmät toisella tasolla kuin aivan kadun miehet. Toisaalta tästä on etua havainnointikysymyksiä laadittaessa, koska he lähtökohtaisesti ymmärsivät havainnointikysymykset tutkijan kanssa samalla tavalla. Tämä mahdollisti riittävän yksityiskohtaiset kysymykset ja syvälliset havainnointikohteet, jotta tutkimustuloksista saatiin paras mahdollinen hyöty irti.

Haamuasiakkaan tulee asettua noviisiin rooliin eikä pyrkiä esiintymään asiantuntijana tai tarjoutua turhan innokkaasti vaikkapa etsimään tietoa itse kirjoista tai tietokoneelta. Hän ei saa olla liian aktiivinen vaan hänen tulee asettua passiivisen asiakkaan rooliin ja odottaa, että häntä palvellaan, jotta palvelun todellinen taso saadaan näkyväksi.

Havainnoitavia asioita mietittäessä tulisi löytää ongelmakohtia, joihin kiinnitettäisiin huomiota havaintokohteita ja -kysymyksiä tehdessä. Jos kirjaston johto haluaa tietää esimerkiksi asiakaspalautteiden kautta saamiensa viestien todellisuuspohjan, se voidaan ottaa huomioon kysymyksiä ja havainnointikohteita valittaessa. Kysymyksen asettelussa tulee olla

mahdollisuus arvioida omin sanoin saamaansa palvelua kaikissa osa-alueissa, koska tällöin välittyy tuntemukset juuri oikealla hetkellä koettuna parhaiten.

Tässä tutkimuksessa havaintojen tekeminen yhdistettiin osallistumiseen, koska osassa kirjastoja havainnoijat hakivat itse tietoa: heidät ikään kuin johdateltiin osallistumaan. Osallistuminen tapahtui luonnollisesti eikä haamuasiakkaiden tarvinnut muuttaa käyttäytymistään osallistumisen takia, koska osallistuminen oli mielekästä tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Havaintojen ylös kirjaamisessa ei muisti pelkästään riitä, koska se on verraten valikoiva työväline tähän. Tarvitaan muunkinlaisia muistiinpanoja. Suomessa ei vielä ole kaikissa kirjastoissa käytössä langatonta verkkoa, joten paperi ja kynä olivat hyviä apuvälineitä tämän tutkimuksen havaintojen kirjaamisessa ennen havaintojen kirjaamista sähköiseen muotoon. Haamuasiakkaat tulostivat itselleen kysymyslomakkeita riittävän määrän ja vasta päivän lopuksi kirjasivat havainnot koneelle ja lähettivät edelleen minulle. Jossain määrin he pystyivät hyödyntämään kannettava tietokonetta muistiinpanojen ja avainsanojen merkitsemisessä havainnointikohteissa käydessään.

## 6 ANALYSOINTIA, ARVIOINTIA JA TULOKSET

Havaintojen analysoinnissa kirjoittaja kokeili auki kirjoittamisen lisäksi myös tietokoneavusteista ohjelmaa. Tämä mahdollisuus kirjoittajalle avautui vasta manuaalisesti kirjoitettujen havaintokäyntien analyysin jälkeen. Ohjelma (Webropol Analytics) oli helppokäyttöinen, mutta kysymyksiä tehdessä ei oltu otettu huomioon tätä mahdollisuutta, joten sen hyödyt jäivät vähäisiksi. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I – kirjassa (2007, 164) Martti Grönfors toteaa, että laadullisen aineiston analyysissä ei ehkä koskaan voidakaan kehittää samantasoista tietokoneanalyysiä kuin määrällisen aineiston käsittelyyn on kehitetty, joten tutkijan oman panoksen osuus säilyy tulevaisuudessakin.

Havaintojen kirjaamisessa tulee säilyttää henkilökohtainen ote, jotta säilytetään havainnointilanteen realistisuus ja vuorovaikutus tulee kuvatuksi oikeanlaisena. Haamuasiakas tulkaa tutkittavan henkilön toimintaa ja raportoi sen omien tuntemustensa mukaan mahdollisimman autenttisesti, jotta haamuasioinnista saadaan paras mahdollinen hyöty. Mitä paremmin onnistuu keräämään havaintoja avoimin silmin, sulkematta mitään omien kiinnostuskohteiden ulkopuolelle, sitä rikkaampaa aineistoa saa ja siitä on enemmän hyötyä tutkimuksen tilaajalle. Havainnoijan omat pohdinnat eivät ole kiinnostavia avoimin silmin havaintoja tehtäessä. Tärkeintä on normaalikäyttäjän näkökulma arkisesta palvelutilanteesta.

## 7 TUTKIMUSASSISTENTTIEN KOMMENTTEJA

Havaintojen tekeminen autenttisessa ympäristössä oli kirjastoalan opiskelijoille opettavainen kokemus. Uskon, että molemmista tuli parempia asiakaspalvelijoita tämän työtehtävän myötä saivathan he tutustua niin moneen erilaiseen kirjastoon ja asiakaspalvelijaan. Tutkimusassistenteilta sai arvokasta palautetta seuraavia tutkimuksia varten. Seuraavat tekstit ovat suoria lainauksia havainnoijien eli tutkimusassistentteina toimineiden henkilöiden palautteesta. Kehittämistyön tekijän kommentit ovat näiden lainauksien perässä.

”Ensimmäiseen käyntiin menee helposti puoli tuntia, vaikka yrittäisi toimia miten nopeasti. Jos aikaa on 20 minuuttia, niin kirjastokäynnin aikana ei ole kunnolla aikaa esimerkiksi taktiseen vessassa käyntiin, jolloin voi kirjoittaa jotain muistiin. Nopeimmillaan vierailun voi suorittaa noin 15 minuutissa, ja ainakin avainsanat ja tärkeimmät havainnot ehti kirjoittaa ylös noin kymmenessä minuutissa. Jos kirjastovierailuun oli aikaa 25 minuuttia ja asioiden ylös kirjoittamiseen 15 minuuttia, niin ei ollut mitään hätää.”

Tästä olen täysin samaa mieltä. myös kirjaston koko vaikuttaa havaintokäynnin pituuteen. Pienessä kirjastossa havainnot tekee nopeammin. Kokemuksen myötä havainnoitavat asiat huomio nopeammin kuin aloittelevana havainnoitsijana, koska havainnointi ei vielä ole rutiininomaista.

”Jos joutuu havainnoimaan useita eri asioita, on ensiarvoisen tärkeää että pääsee kirjoittamaan heti asiat muistiin. Viidentoista minuutin jälkeen voi olla liian myöhäistä, varsinkin jos on tehnyt jotain joka vaatii keskittymistä kuten ajamaan autoa. Itse asiassa pelkästään liikkuvan auton kyydissä kirjoittaminen on hankalampaa kuin se, että saisi istua ja kirjoittaa kaikessa rauhassa.”

Kokemus auttaa muistamaan useita asioita. Liikkuva auto on huonoin mahdollinen vaihtoehto kirjata havaintoja ylös. Tässä olisi voinut kokeilla havaintojen sanelua nauhoittavaan laiteeseen.

”Oli pakko tehdä laskelmia, vaikken mikään matikkanero olekaan ja päädyin itsekin viiden kirjaston maksimiin. Jos yhteen kirjastovierailuun ja raportointiin varaa 40 minuuttia, ja keskimääräinen matka-aika kirjastojen välillä on 30 minuuttia ja oletetaan että yksikään kirjasto ei ole lähtöpaikassa/määränpäässä, niin päästään seuraavaan tulokseen: 5 x 40 minuuttia = 200 minuuttia. Matkoihin 6 etappia x 30 minuuttia = 180 minuuttia. Yhteensä 6 h 20 minuuttia. Jos duunari pitää 2 x 10 minuutin kahvitaukoa ja yhden 20 minuutin ruokatauon, niin aikaa kuluu 7 tuntia, joka on yksi työpäivä. Kesäkeleillä tämä onnistuu, mutta entä talvella?”

Liian monta havaintokäyntiä yhden päivän aikana puuduttaa ja häiritsee havainnointien autenttisuutta. Vähennän on enemmän ja ehtii tehdä sanallisia kuvauksia havainnoitavista kohteista täydentämään rasti ruutuun vastauksia.

”Ennakkosuunnittelu: mahdollisten kirjastokimppojen tarkistaminen, ja kortinhankkimissuunnitelmien järjeistäminen siten että mahdollisimman usein voi hankkia uuden kortin, lainata ja palauttaa aineistoa. Toinen mahdollisuus on käyttää paikallista tukihenkilöä, kaukopalautusta tai postia apuna.”

Tutkimuksen käytännön toteuttajan ja havainnoijien pitkä maantieteellinen välimatka havainnoitaviin kirjastoihin aiheutti haasteita, mutta toisaalta se oli myös etu, koska vältyttiin ennakko-oletuksilta.

”Mietin sellaistaakin strategiaa, että suoritetaan enemmän työnjakoa. Toinen haamu olisi lähinnä kuski, ja kirjaisi ylös vain kirjaston ulkoiset puitteet (esim. tässä kyselyssä kysymykset 1-8, 11–12, 31–34). Varsinainen haamu sen sijaan kävisi tekemässä asiakaspalvelukysymykset ja kortin, jonka jälkeen hän hyppäisi autoon ja kuski (joka olisi lyhyemmän vierailunsa aikana ehtinyt tehdä tarvittavat muistiinpanot) lähtisi ajamaan. Tällöin olisi mahdollista tehdä ”päivän keikkoja” jossa lähdettäisiin aamulla ja palattaisiin illalla. Mallin heikkous on se, että kaikki eivät pysty kirjoittamaan liikkuvassa autossa ja saattavat tulla pahoinvoiviksi.”

Havainnoitavien kohteiden selkeämpi jako havainnoijien kesken olisi auttanut havainnoijia tunnistamaan havainnoitavat kohteet paremmin. Kaupallisten

toimijoiden toteuttamissa tutkimuksissa käynnit tehdään yleensä yksin. Tällöin vältetään toisen havainnoijan vaikuttamismahdollisuuksilta havaintoihin ja työnjakoja ei tarvitse miettiä.

### 7.1 Vaikeat kysymykset

Tutkimusassistentteina toimineet opiskelijat kokivat monet havaintolomakkeen kysymykset vaikeiksi. Heidän kommenttinsa näistä sekä kritiikki on luettavissa liitteestä 2.

Kysymyksessä 5 kysyttiin liikuntarajoitteisten huomiointia sisäänkäynnin yhteydessä. Suomen rakentamismääräyskokoelma (2005) määrittää esteettömän rakennuksen kulkuväylältä palvelutiloihin johtavan oven leveydeksi vähintään 800 mm ja pyörätuolin ja pyörällisen kävelytelineen käyttäjille soveltuvien sisäänkäyntien ja tuulikaappien, käytävillä sijaitsevien ovien ja aukkojen sekä liikkumisesteisille soveltuvien hygieniatilojen ovien vapaan leveyden on oltava vähintään 850 mm. Kynnykset saavat olla enintään 20 mm korkeita. Nämä faktat olisi ollut hyvä kertoa havainnoijille ennen tutkimuskäyntejä. Kysymyksen laatijana ajattelin, että kohta ”Ei kynnyksiä” mahdollistaa liikuntarajoitteisten ja erilaisia apuvälineitä käyttävien asiakkaiden esteettömän kulun kirjastoon. Hyvin matala kynnyks, joka on korkeudeltaan maksimissaan parin verran, ei aiheuta estettä yleensä vaan on normaalin oven karmin korkeus. Kumitiivistettä en miellä kynnykseksi.

Kysymyksessä 9 kysyttiin henkilökunnan tunnistamiseen liittyvää nimikylttiä. En tiedä johtuuko maantieteellisestä erosta vai mistä, mutta havainnoitavissa kirjastoissa ei pääsääntöisesti ollut käytössä nimikylttejä henkilöstöllä. Raportoija mielestä hyvä palvelu ansaitsee kasvot ja nimikyltit on hyvä keino asiakaspalvelun parantamiseen. Usein asiakkaat kysyvät tiettyä henkilöä, joka on osannut vastata heidän tarpeisiinsa ja nimikyltin avulla he tunnistavat asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt.

Kysymyksessä 13 kysyttiin henkilöstön ulkoasua ja olemusta. Vaikka työpukeutuminen ei olisi yhtä tiukan etiketin määrittelemää, kuten bisnespukeutuminen, pätevät siihenkin tietyt samat lainalaisuudet. Työpukeutumisen koodin ja virallisuuden asteen määrittelee niin työnantaja, toimintakulttuuri kuin työtilaisuudet ja -tilanteet.

Eri toimialoilla pukeutumiskoodit ovat erilaisia, mainostoimistossa voi pukeutua hieman rennommin ja on vain hyvä kun persoonallisuutta tuodaan esiin, kun taas esimerkiksi pankkialalla pukeutuminen on virallisempaa ja konservatiivisempaa. Oikeanlainen pukeutuminen työtilanteeseen tuo itsevarmuutta ja antaa hyvän kuvan osaamisesta ja tehokkuudesta etenkin ensivaikutelman luomisessa. Pukeutuminen toimii myös eräänlaisena käyntikorttina, sillä työntekijä viestittää työnantajansa arvoja ja ajatuksia, sekä omaa asemaansa työyhteisössä. Aivan vähäpätöisestä asiasta ei siis ole kysymys, joten on hyvä kiinnittää huomiota mitä vaatteillaan ympäristölleen viestittää. Peruslähtökohtana on vaatteiden siisteys, toimivuus ja istuvuus. Periaatteessa työnantaja voi myös määritellä, minkälaista ulkoista olemusta hän työntekijöiltään toivoo.

Palvelua arvioitiin kysymyksissä 15 -30. Tutkimusassistentit kokivat joiden palvelutilanteiden erottamisen toisistaan haasteellisiksi. He pitivät havaintojen kirjaamista mahdollisimman pian edesauttavana tekijänä erityisesti näiden kohteiden osalta. Näin onkin ja myös vapaamuotoisilla sanallisilla havaintojen kuvaamisilla päästään pureutumaan palvelutilanteisiin. Tarvekartoitus on yksi kirjastotyön tärkeimmistä vaiheista. Työntekijän tulee saada aikaan keskustelua ja pyrkiä saamaan asiakas kertomaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ongelmastaan tai tiedon tarpeestaan mahdollisimman relevantin tiedon löytämiseksi. Oheispalvelujen arviointikohtaa (kysymys 26) olisi pitänyt avata tutkimusassistentteille paremmin. Nettiasiointimahdollisuudesta voi kertoa, vaikka asiakkaalla on jo jonkun toisen kirjaston kortti. Kortti on voitu hankkia ennen verkkokirjastoa, jolloin asiakas ei tiedä sen mahdollisuuksista.

Kiittäminen ja hyvästeleminen kysymys oli epäselvästi laadittu ja tutkimusassistentti kommentoi aivan oikein, että vaihtoehdot jakautuivat palvelutilanteen päättämiseen ja kirjastosta poistumiseen. Tärkeintä on, että työntekijä vie palvelutilanteen loppuun ja asiakkaalle jää tunne, että on tervetullut uudelleen. Useissa kirjastoissa on parantamisen varaa asiakkaan huomioimisessa hänen poistuessaan kirjastosta, vaikka tervehtiminen tai muu huomioiminen saapuessa onnistuu.

Tutkimusassistentit kritisoivat aivan oikein kirjastojen henkilökuntaa, kun heille ei yhdessäkään paikassa kerrottu käyttösäännöistä ja useimmissa ei annettu edes kirjallisena käyttösääntöjä. Asiakkaan tulee tietää kirjastokorttia ottaessaan mitä hän sitoutuu noudattamaan. Kritiikkiä annettiin myös tietopalvelun päättämisestä. Siihen olisi hyvä lisät vaihtoehdoiksi mahdollisuus palata kysymään vastausta myöhemmin ja ohjaamista Kysy kirjastonhoitajalta – palveluun.

## 7.2 Arviointia toteuttajan näkökulmasta

Haamuasiakastutkimuksen koordinoijan kannalta olisi ollut ideaalitalanne, jos hankkeen suunnitteluvaiheessa olisi päässyt kokoontumaan saman pöydän ääreen tutkimuksen tilaajan kanssa. Nyt vuorovaikutus rajoittui sähköpostin välityksellä käytyyn kommunikointiin tilaajan haluamista arviointikohteista ja puheluihin. Yhteinen palaveri järjestettiin kenttätyöntekijöiden ja työn raportoijan (koordinoijan) kanssa sekä Turun ammattikorkeakoulun kanssa. Tämä puolen päivän mittainen koulutus ei ollut riittävän pitkä, jotta tutkimusassistentit olisivat sisäistäneet asiakkaan roolinsa ja havainnointikohteiden työnjaon toistensa kanssa. Joissakin havainnointikohteissa he ikään kuin unohtivat asiakkaan roolinsa. Asiakkaan pitäisi olla tilanteissa suhteellisen passiivinen, ei opettamassa ja kehittämässä.

Kehittämistyön kirjoittajan käytännön kokemuksen kautta saatu tieto auttoi työn toteutuksessa. Kokemus on hankittu kirjastoalan tradenomitutkinnon opinnäytetyön ja lukuisien yrityspuolen eri toimeksiantojen testiasiakkaana



toimimisen kautta. Tämä mahdollisti kysymyslomakkeen muotoilun lyhyessä ajassa. Tässä tutkimuksessa käytössä ollut kysymyspatteristo on helppo muokata eri kirjastojen tarpeisiin. Toki yritysten ja kirjaston palveluissa on eroa, koska kirjastolla ei ole velvoitetta taloudellisen voiton tuottamiseen päinvastoin kuin yritystoiminnassa. Eron näen olevan lähinnä markkinoinnissa. Yrityspuolella asiakaspalvelijat on usein velvoitettu tarjoamaan lisäpalveluita, mutta kirjastomaailmassa tähän ei ole vielä opittu.

Tässä tutkimuksessa havainnoijille jäi epäselväksi työnjako joidenkin havainnointikohteiden osalta, koska laatija ei ollut merkinnyt sitä riittävän selkeästi kysymyslomakkeelle eikä koulutustilanteessa osattu kiinnittää asiaan tarpeeksi huomiota. Seuraavissa tutkimuksissa tulee tarkentaa, mitkä kohdat arvioi vain toinen havainnoija. Jos tutkimuksen suorittaa vain yksi henkilö, tämä ongelma poistuu. Webropol -lomakkeelle on myös mahdollista tehdä ns. pakotettuja siirtoja, esimerkiksi jos vastaa johonkin tiettyyn kysymykseen EI, niin siirtyy automaattisesti seuraavaa asiaa koskevaan kysymykseen. Vain KYLLÄ -vastauksella pääsee etenemään ko. asiassa liittyviin kysymyksiin. Tämä toiminto kannattaa hyödyntää, jos havainnoijia on useampi kuin yksi henkilö.

### 7.3 Tulosten vaikuttavuus palveluun

Jokaisen menestyvän kirjaston tulisi arvioida säännöllisesti tarpeeksi lyhyin väliajoin toimintaansa ja ottaa oppia arvioinnin tuloksista, mm. koulutuksia, tiloja ja henkilöstön kehittämistä suunnitellessaan. Kirjastojen tulisi panostaa jokaisen työntekijänsä palvelun laatuun. Palveluvalmennus ennen palvelutiskityön aloitusta sekä kertauskurssi jo työssä oleville olisi paikallaan. Asiakkaiden palvelu ja heidän tyytyväisistä pitäminen on moninainen ja vaativa prosessi. Olennaista on, että asiakas tarvitsee kirjaston tuottamaa palvelua. Asiakkaiden vapaa-ajasta kilpailee monta eri tahoja, joten valintaa tehdessä asiakkaille voi olla erittäin merkityksellistä yksilöllinen ja asiakaskeskeinen palvelu. Tämän vuoksi ei ole samantekevää, kuinka kirjaston työntekijät toimivat arkipäivän tilanteissa ollessaan yhteydessä asiakkaisiin. Erinomainen palvelun laatu saa

aikaan asiakastyytyväisyyttä, joka puolestaan kasvattaa asiakasuskollisuutta ja asiakasmäärää. Ammattitaitoinen henkilöstö mahdollistaa erinomaisen laadun jatkuvan tuottamisen. Asiakaskeskeinen palveluorganisaatio huolehtii henkilöstöstään ja osoittaa arvostusta tälle. Tyytyväinen henkilöstö palvelee asiakkaita paremmin. Asiakaspalvelussa toimivat henkilöt ovat avainasemassa hyvää palvelua tuottaessa. Kirjastoissa asiakaspalveluhenkilöstön tulee olla helposti erottuvaa ja tavoiteltavaa. Jalkautuminen asiakkaiden joukkoon madaltaa kynnystä lähestyä henkilöstöä.

Monista Suomen kirjastoista puuttuu vielä palvelukonsepti ja valitettavasti myös palveluasenne, mikä kävi ilmi myös tässä tutkimuksessa. Toisaalta monet asiakkaat kokevat itsepalvelut miellyttäväksi, koska ei joudu puhumaan tuntemattoman ihmisen kanssa. Lainausautomaattia ei tarvitse tervehtiä, eikä muutenkaan jutella yhtään mitään. Suotakoon kirjastoissakin tällainen mahdollisuus, mutta erinomaisella palvelulla voidaan erottua massasta ja varmistaa kirjastojen tulevaisuus. Palveluvirheet ja niiden havaitseminen toimivat asiakastyytyväisyyttä parantavina tekijöinä silloin, kun virheisiin suhtaudutaan ammattitaidolla. Asiakas ei halua selitystä huonolle palvelulle, vaan hyvän palvelukokemuksen. Asiakas ei voi palauttaa palvelua kirjastolle. Havaitut virheet tulee korjata ja niistä tulee oppia, jotta virhe ei toistu jatkuvasti. Tuire Ylikosken toteaa kirjassaan Unohtuiko asiakas? ( 1999, 195–196) palvelussa tapahtuneiden virheiden olevan hankalia, koska asiakas on paikalla ja näkee sekä kokee virheet. Tilannetta voidaan korjata, mutta huonoa palvelukokemusta ei voida muuttaa. Korjaamisen lisäksi pitää pyrkiä löytämään uusi asiakkaan kannalta hyväksyttävä ratkaisu ottamalla tilanne haltuun ammattitaitoisesti. Täten asiakassuhde voidaan pelastaa. Tällaisissa tilanteissa kirjasto pystyy näyttämään toteen asiakaskeskisyytensä, jos kaikki sujuu hyvin ja virhe myönnetään ja selitetään, mistä virhe tai ongelma johtuu. Asiakas ei tällöin kiinnitä yksityiskohtiin huomiota. Toisaalta taas pienetkin yksityiskohdat ärsyttävät asiakasta.

Valtaosa tutkittavista kirjastoista oli pieniä alle viiden henkilön toimipaikkoja. Näissä kirjakokoelma ja muut resurssit ovat myös pieniä, mutta hyvän palvelun

merkitys korostuu pienissä kirjastoissa. Ne voivat hyödyntää joustavuutta ja asiakaskuntansa tuntemusta toiminnassaan.

Yhdelläkään havainnoitavien kirjastojen henkilökunnasta ei ollut nimikylttiä. Viiden kirjaston löytäminen oli hankalaa. Jossain kirjastossa kumpikaan havainnoija ei huomannut aukioloaikoja kirjaston ulkopuolella.

Ensivaikutelmasta kirjastoon saapuessa nousi esille katsekontaktin merkitys koko palvelutilanteen aloittamisen kannalta. 59 % havainnoijia palvelleista henkilöistä tervehti heitä avoimesti. Kolmasosassa kirjastoja henkilökunta jatkoi tervehtimisen jälkeen omia töitään.

78 % kirjastoista oli siistejä ja henkilökunta auttavaista sekä palvelukokonaisuus ystävällistä selkeitä opasteita myöden. Kieltekylttejä havaittiin todella vähän. Tulostaminen onnistui hyvin.

Lähes kaikissa kirjastoissa tietokoneen näyttö oli vain työntekijälle päin, joten havainnoitsijoiden oli vaikea tietää, mitä tietoja koneelle kirjoitettiin. Jos ei nähnyt tietokoneen ruutua, oli hyvin vaikeaa hahmottaa, mitä työntekijä kirjoitti koneelle.

Kaikkien kirjastoissa työskentelevien tulee tietää, että saadakseen kirjastokortin tulee asiakkaan todistaa henkilöllisyytensä. Tämä on aivan perusasia. Mikä henkilöllisyyden varmentaminen ei toteudu, kokonaispalvelusta ei voinut saada erinomaista tulosta. Lisäksi asiakkaan tulee saada käytösäännöt, jotta hän tietää mihin sitoutuu ottaessaan kirjastokortin. Näin vältetään jatkossa mahdollisesti eteen tulevilta ongelmilta, esimerkiksi asiakas ei suostu maksaman myöhästymismaksuja lainoistaan. Henkilökunnan tulee voida kertoa hänelle vakuuttavasti, että ottaessaan kirjastokortin, hän on sitoutunut noudattamaan käytösääntöjä, jotka velvoittavat noudattamaan laina-aikoja. Jos asiakkaalle ei ole annettu käytösääntöjä, ei häneltä voida edellyttää niiden noudattamista.

Kirjastokortin ottamisen yhteydessä vain puolet palvelutilanteista oli hyvin onnistuneita ja havainnoijille tuli selkeä kuva, kuinka toimia asioidessa

kirjastossa. Lähtökohtaisesti kirjastoissa ilmeisesti myös oletettiin, että nuoret hallitsevat kirjastojen nettiasiointimahdollisuudet ja niistä ei mainittu mitään. Vain 5 % kirjastokortin ottamistilanteista onnistui erinomaisesti ja havainnoijat saivat myös käyttösäännöt kirjastoon sekä opastuksen kirjaston eri tiloihin mm. tietokirjaosastolle. Monissa kirjastoissa jätettiin henkilöllisyys tarkistamatta kirjastokorttia otettaessa tai asiakastietoja tarkistettaessa.

## 8 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOSTEN SOVELTAMINEN KÄYTÄNTÖÖN JA SIIRTÄMINEN EDELLEEN

Pirkko Anttila kirjoittaa teoksessa *Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö* (2007, 83), että jatkuva muutos tarvitsee jatkuvasti käynnissä olevan kehittämisprosessin. Tämä prosessi käyttää materiaalinaan toisaalta toimintaympäristöstä ja toisaalta sen sisältä tulevaa, toimintaa arvioivaa tietoa. Evaluoivan kehittämisen lähtökohta on luoda sellainen seurannan ja arvioinnin systeemi, joka tuottaa tietoa kehitystyön eteenpäin viemiseksi. Tämänkin kehittämistyön tavoitteena on kerätyn tiedon hyödyntäminen välittömästi sekä mahdollisuuksien mukaan siirtäen sitä vastaaviin asiakaspalvelun laadun arviointihankkeisiin. Ihanne olisi, jos samanlainen havainnointitutkimus pystyttäisiin toteuttamaan tutkimuskohteina olevissa kirjastoissa säännöllisin määräajoin, jolloin parannukset ja muutokset saataisiin näkyviksi.

Jatkossa arviointia ja kehittämistä pystytään kohdentamaan paremmin etukäteen asiakaspalvelussa havaittuihin ongelmakohtiin. Kaikkein ei kannata kiinnittää huomiota, mutta hyvällä etukäteissuunnittelulla sekä säästetään voimavaroja että päästään parhaimpiin tuloksiin. Kysymys on *arvioinnin ydinten määrittelystä*. Ratkaisevaa on määritellä mitä arvioinnilta odotetaan. (Anttila 2007, 84.)

Henkilökunnan koulutuksessa ja rekrytoinnissa pystytään ottamaan huomioon saadut tutkimustulokset. Samoin kirjastojen johtotehtävissä toimivat pystyvät laatimaan palvelukonseptinsa havaintojen perusteella sille tasolle, mikä halutaan saavuttaa. Toistamalla tutkimuksen riittävän usein saadaan selville vaikutukset ja kehittyminen todellisuudessa. Ideaali olisi, jos kaikki asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt tutkittaisiin, koska useinhan kirjastojenkin asiakaspalvelussa työskentelee henkilöistä, jotka eivät omaa parasta mahdollista asiakaspalveluasennetta tai antavat omien ennakkoluulojen tai -odotusten vaikuttaan palvelunsa laatuun.

## 9 MYSTERY SHOPPING -TUTKIMUS KIRJASTOISSA

Etenkin Amerikassa on jo pitkään käytetty haamuasiakastutkimusta myös julkisten palvelujen arvioinnissa. Yhdysvalloissa on tutkittu haamuasiointitutkimuksen avulla myös yliopistojen kirjastojen palvelua esim. Radfordin ja Longwoodin yliopistojen kirjastoja tutkivat tällä menetelmällä Candine Benjes-Small ja Elizabeth Kocevar-Weidinger vuonna 2007 . (Benjes-Small & Kocevar-Weidinger 2011, 274.)

Useissa Suomen kirjastoissa on toteutettu myös kaupallisten toimijoiden tuottamia haamuasiakastutkimuksia, mm. Helmet -alueen kirjastot ja Lappeenranta. Näiden haasteena on liian kaupallinen näkökulma asiakaspalveluun, mikäli tutkija ei ole muokannut kysymyksiä kunnallisen palvelun arviointiin sopiviksi. Näissä tutkimuksissa asiakkaina toimivat tutkimusassistentit ovat pääsääntöisesti koulutettuja toimimaan testiasiakkaina erilaisissa infrastruktuureissa ja he noudattavat hyvin annettua ohjeistusta asiakkaan roolista.

Mielenkiintoista olisi kirjastoissa testata menetelmään, jossa haamuasiakas asioisi kirjastossa ja kirjaisi havainnot ylös ja palaisi tämän jälkeen asiointipaikkaan kertomaan havaintonsa perustellen. Tällä menetelmällä saataisiin mahdollisimman iso hyöty, mutta tutkittavien asenne välittömään palautteeseen on usein kielteinen, vaikka näin ei saisikaan olla. Tilanne olisi monella tapaa opettava ja avaisi silmät, kuinka oikeasti toimii asiakaspalvelutilanteissa. Myös jatkuvuus toisi lisäarvoa, eli tutkimus toistettaisiin tietyin väliajoin, esimerkiksi puolivuositain, ja verrattaisiin tuloksia.

Samoin eri ikäryhmien tekemä haamuasiakastutkimus toisi mukaansa uusia ulottuvuuksia palvelutason arviointiin. Kaikkia asiakkaita ei pidä palvella samalla tavalla, koska asiakkaat ovat keskenään erilaisia. Asiakaspalvelijan pitää kirjastossakin pystyä muodostamaan näkemys asiakkaan tyyppiominaisuuksista, esim. rauhallinen, harkitseva, ulospäin suuntautunut jne. Mitä paremmin asiakaspalvelija kykenee muodostamaan kuvan asiakkaasta,

sitä paremmin hän pystyy toimimaan asiakastyypin mukaisesti. ja on helpompi ylittää asiakkaan odotukset palvelun laadusta.

Myös tutkimus, jossa kaikkia asiakaspalvelussa työskenteleviä havainnoitaisiin, olisi mielenkiintoinen. Amerikassa on tehty tällaista tutkimusta. Eri aikaan päivästä on usein erilaiset asiakkaat ja eri aikoina toteutetusta tutkimuksesta saataisiin tutkittua tietoa eri asiakasryhmien palvelusta todellisuudessa. Myös erilaisuuden sieto on asiakaspalvelussa toimivan henkilöstön perustaito.

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Mielestäni on tärkeää, että arviointia tekee joku puolueeton taho, jonka tehtäviin palveluiden arviointi ja kehittäminen kuuluu. Kirjastojen toiminnan arvioijan rooli asettuu luonnollisesti ELY -keskuksille ja sivistystoimentarkastajille, onhan kirjasto julkisin verovaroin ylläpidettävää toimintaa. Tätä arviointia täydentää kirjastojen itsearviointi joko kirjastoittain, seutu- tai maakuntakirjastotasolla. Perinteisillä asiakaskyselyillä ei saada tuloksia, jotka palvelisivat johtoa kirjastojen kehittämistyössä.

Kirjastoissa pitää tehdä nykyään vähemmällä resursseilla enemmän ja paremmin. Kaikista neuvoista ja koulutuksista huolimatta arjen työ ahdistaa useina ja se näkyy asiakaspalvelussa. Usein myös koetaan, että oman työn vaikutuksista ei saada tietoa. Mystery shopping mahdollistaa havaintojen mukaisen tiedon saannin asiakaspalvelun todellisesta tilasta ja asiakaspalvelijoiden ammattitaidosta siinä laajuudessa kuin kirjaston johto haluaa. Samalla saadaan näkyväksi asioita, joita ei osata muutoin kysyä. Tämä tutkimustapa mahdollistaa oikein toteutettuna ja hyödynnettynä paljon enemmän kuin uskonvahvistuksen, jota perinteisillä paperikyselyillä saadaan useimmiten tulokseksi. Asiakaskyselyiden lisäksi tarvitaan haamuasiointitutkimusta ja Living Lab -tutkimusten kaltaisia metodeja. Mikään ei muutu ellei ihmisten käyttäytyminen muutu. Ei riitä, että vain yksi henkilö kirjastossa muuttaa omaa käyttäytymistään, vaan jokaisen tulee pyrkiä kohti yhdessä sovittua asiakaspalvelun tasoa tai sen yläpuolelle.

Kirjastojen asiakaspalvelussa työskentelevien tulee ymmärtää, että palvelutapahtuman aloitus ja lopetus ovat asiakkaan kannalta merkityksellisimmät hetket, joiden perusteella asiakas tekee isoimmat johtopäätökset palvelun laadusta. Ensi vaikutelman voi antaa vain kerran. Kun tapaamme uusia ihmisiä, muodostamme mielessämme nopeasti kuvan siitä, millaisia he ovat. Kuva perustuu kuitenkin usein enemmän ennakkokäsityksiimme ja aiempiin kokemuksiimme kuin siihen, mitä uusi tuttavuus viestii. Ihmiset näkevät sen, mihin uskovat. Usein



vuorovaikutustilanteissa ongelmat syntyvät, kun ihmiset pitävät kiinni omista uskomuksistaan ja ovat omasta mielestään oikeassa. Asiakaspalvelurajapinta elää nykypäivän kehityksen turbulenssissa koko ajan. Pelisilmää tarvitaan asiakaspalvelussa toimivilta, jotta he ymmärtävät asiakkaiden erilaiset tarpeet jokapäiväisessä työssään. Asiakkaan kohtaaminen on aina inhimillinen tapahtuma – menestyksen kannalta ratkaiseva hetki. Asiakkaat ovat erilaisia. Siksi palvelussa on toimittava vaihtelevasti ja luovasti. Siihen pystyy vain ihminen, ei kone. Ihminen on myös koneen tai tietojärjestelmän takana.

Tämän tutkimuksen kysymyksiä laatiessa auttoi pitkä kokemus kirjastoista ja haamuasiakkaana toimimisesta harrastuspohjalla eri yrityksissä. Kysymyksissä huomioitiin varsinaiset vuorovaikutustilanteet, eli havaintoja tekevät assistentit ja heidän sekä tutkimuksen kohteena olevan henkilön tekemiset ja sanomiset ja välittömän vuorovaikutustilanteeseen liittyvän informaation. Kontekstista huomioitiin tilanne, ajankohta, olosuhteet ja mahdolliset muut tekijät, jotka vaikuttivat vuorovaikutustilanteeseen.

Tutkimus toteutettiin useassa kirjastossa, joten päästiin jo kohti analyttistä yleistämistä. Tutkimustuloksista saatu hyöty on isompi, koska vertailupohja on isompi. Samalla tulosten siirrettävyys paranee. Jos tutkimustulos halutaan yleistää, kannattaa se tehdä tulkinnoista, ei aineistosta. Yksi tällainen tulkinta nousi tässä tutkimuksessa jonkin verran esille. Se oli asiakaspalvelijoiden suhtautuminen nuoreen miespuoliseen tiedontarvitsijaan. Samassa kirjastossa nuori nainen sai todella hyvää palvelua, mutta nuori mies koki, ettei hänen tietopalvelukysymykseen edes haluttu etsi vastausta riittävän syvällisesti tai asiakaspalvelu oli muutoinkin nihkeää. Pelätäänkö nuoria ja heidän kysymyksiään kirjastoissa? Onko heidän maailmansa erkaantunut kirjastossa työskentelevien maailmasta, koska kirjastoissa nuoret työntekijät ovat harvassa, etenkin pienissä kunnissa.

Havaintojen tulisi muuttaa kirjastojen palvelua asiakaslähtöiseen suuntaan, niin ympäristön kuin henkilöstön osalta. Palveluhalukkuus ja asiantuntemus nousevat esille pyrittäessä kohti parastettua palvelua. Vaikka kirjaston käyttö verkon kautta on lisääntynyt, asiakaspalvelu on kirjaston ykkösprioriteetti nyt ja

tulevaisuudessa. Henkilöstön perehdytykseen tulisi liittää ennen varsinaisen asiakaspalvelutyön aloittamista palveluvalmennus, jotta kirjastojen palvelukonsepti on henkilöstön tiedossa ja henkilöstö osaa toimia sen mukaan. Asiakaspalvelukoulutusta tulee järjestää riittävän usein ja valita kirjastoihin töihin henkilöitä, joilla on tiettyä pelisilmää palvella erilaisia asiakkaita ja selviytyä vaativista ja haastavista asiakaspalvelutilanteista. Palvelun tulee olla luonnollista. Kirjaston mainontaan ja markkinointiin tulee kiinnittää huomiota eikä vähiten opasteiden ja kylttien osalta.

Kirjastojen johdon tulee ohjata kokonaisvaltaisesti asioiden tekemiseen oikein ja kohti laadukasta asiakaspalvelua. Pienistä yksityiskohdista, kuten tervehtiminen, muodostuu onnistunut asiakaspalvelu.

Jatkotutkimukseksi sopiva aihe olisi koko henkilöstön asiakaspalvelun laadun arviointi mystery shopping menetelmällä. Tämä edellyttää kirjaston johdon ja tutkimuksen tekijän kiinteää yhteistyötä, mutta on toteutettavissa melko helposti esimerkiksi ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen kirjastoissa, joissa on suhteellisen vähän henkilöstöä ja pienemmät tilat, jotain isoja yksiköitä lukuun ottamatta. Asiakkaita ei myöskään tunneta samalla tasolla kuin pienissä maalaiskuntien kirjastoissa, joissa jokainen ovesta tulija tunnetaan tai tiedetään jonkun sukulaiseksi.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Artefakta 19.

Benjes-Small, C. & Kocevar-Weidinger, E. 2011. College & Research Library News 5, 274-276, 287.

ELY-keskus: Osaaminen ja kulttuuri

<http://www.elykeskus.fi/fi/Elinkeinottojoaosaaminenjakulttuuri/Osaaminenjakulttuuri/Sivut/default.aspx> (Viitattu 14.8.2012)

ELY-keskus: Peruspalvelujen arviointi <http://www.elykeskus.fi/web/ely/peruspalvelujen-ja-muu-alueellinen-arviointi?> (Viitattu 15.07.13)

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark.

Invalidiliitto: Esteettömyyskeskus [http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu\\_ymparisto/sisaankaynnit/ulko-ovi/](http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/rakennettu_ymparisto/sisaankaynnit/ulko-ovi/) (Viitattu 2.9.2013)

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtamien ja markkinointi. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Ikkunoita tutkimusmenetelmiin I, 2007. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kannisto, P. & S. 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä?. Tampere. Amk-kustannus

Kirjastolaki 1998

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904?search\[type\]=pika&search\[pika\]=Kirjastolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904?search[type]=pika&search[pika]=Kirjastolaki) (Viitattu 17.2.2013)

Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty! Menestyvän asiakaspalvelijan ABC. 2.p. Lahti: Positiivarit.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintoviraston julkaisu:

<http://www.avi.fi/fi/virastot/lansijasisasuomenavi/Peruspalvelujenarviointi/Documents/Peruspalvelut2009LSSAVI.pdf> (Viitattu 19.07.12)

Marckwort. R. & A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Mystery Shopping Providers Association. <http://www.mysteryshop.org/what-shopper-does> (Viitattu 20.8.2012)

Opetus- ja kulttuuriministeriö: kirjastot  
<http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/arvioinnit/?lang=fi> (Viitattu 19.7.12)

Piilola, R. 2008. Haamuasiakkaana kirjastossa. Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu, julkaisematon.

Storbacka, K. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. 5.p. Helsinki: WSOY.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Yleisten kirjastojen laatusuositus  
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf?lang=fi> (Viitattu 17.2.13)

## Havainnointilomake

1. Arviointikäyntisi päivämäärä \*

x.x.2012

x.x.2012

2. Arviointikäyntisi aika (klo) \*

---

3. Missä toimipisteessä asioit? \*

---

4. Oliko kirjastoon helppo löytää? \*

Kyllä

Ei

5. Oliko kirjaston pihassa ja sisäänkäynnissä huomioitu liikuntarajoitteiset

ramppi

invahissi

oven automaattinen avaaminen

ei portaita

ei yli 5cm kynnyksiä

invaparkkipaikka

6. Huomasitko kirjaston aukioloajat ulkopuolelta ja oliko kyltti tms. selkeä?

---

---

7. Oliko kirjastossa ilmoitustaulu eteisessä tai ulko-oven lähellä selkeästi havaittavissa? \*

- Kyllä  Ei  En havainnut

8. Huomioitasi ilmoitustaulusta

- Siisti ja ajantasalla  
 Helposti löydettävissä sisäänkäynnin yhteydessä  
 Sekava  
 Vanhentuneita ilmoituksia

9. Ensivaikutelma \*

- Kirjasto on siisti ja henkilökunta aktiivista.  
 Henkilökunta on aktiivista, mutta kirjaston siisteydessä on puutteita.  
 Kirjasto on siisti, mutta henkilökunta on passiivista.  
 Kirjasto on epäsiisti ja henkilökunta passiivista.

10. Ensivaikutelmasta vapain sanoin esim. asiakaskoneiden, lainaustiskin/palvelutiskin sijoittelu, valaistus, tilojen äänimaailma (näistä voit kommentoida myös kokonaisarviossa).

Kerro ensivaikutelmasta:

---

---

**11. Ensivaikutelma: Huomioi kirjaston siisteys ja henkilökunnan aktiivisuus. Henkilökunnan aktiivisuus tarkoittaa sekä toimeliaisuutta että aktiivista huomioimista; onko henkilö työn touhussa vai "odottaako" vain jotain tapahtuvaksi, huomioiko hän asiakkaat? \***

4 = erinomainen, 3 = hyvä, 2 = tyydyttävä, 1 = heikko

4 3 2 1

Kirjasto on siisti ja henkilökunta aktiivista.

Henkilökunta on aktiivista, mutta kirjaston siisteydessä on puutteita.

Kirjasto on siisti, mutta henkilökunta passiivista.

Kirjasto epäsiisti ja henkilökunta passiivista.

**12. Oliko työntekijällä nimikyltti? \***

Kyllä  Ei

**13. Arvioimasi työntekijän nimi (jos näkyvissä)**

\_\_\_\_\_

**15. Henkilöstön ulkoasu ja olemus. Onko pukeutuminen siistiä ja onko olemus huoliteltu (hiukset, meikki, parta) \***

Työntekijä oli pukeutunut siististi ja olemus oli huoliteltu.

Työntekijällä olisi voinut olla siistimmätkin vaatteet, mutta olemus oli muuten siisti.

Työntekijästä sai epäsiistin vaikutelman.

16. Palveluhalukkuus. Miten työntekijä ilmaisee sinulle olevansa käytettävissä?

Mikäli hän ei oma-aloitteisesti lähesty sinua, mene itse kysymään hänen apuaan. \*

- Hän tervehti avoimesti ja tarjoaa apuaan oma-aloitteisesti
- Hän tarjoaa apuaan oma-aloitteisesti, mutta ei kovin innostuneesti.
- Hän tervehtii, mutta jatkaa sen jälkeen omia töitään.
- Hän ei kiinnitä sinuun huomiota. Haet itse kontaktin häneen.

18. Kerro palveluhalukkuudesta ja siitä, miten palvelutilanne alkoi: \*

---

---

---

19. Mikä oli tarinasi, mitä tietoa kysyt?

---

---

---

20. Tarvekartoitus. Tämä on yksi kirjastotyön tärkeimmistä vaiheista. työntekijän tulee saada aikaan keskustelua ja pyrkiä saamaan asiakas kertomaan ongelmastaan/tiedon tarpeestaan. Hyvässä tarvekartoituksessa työntekijä ottaa selville mitä asiakas tarvitsee, jotta hän voi tarjota relevanttia tietoa (esim. kirja).



- Hän tiedusteli kattavasti asiakkaan tarpeet. Keskustelu oli rentoa ja persoonallista.
- Hän kysyi vain pari asiaa, mutta sai kuitenkin keskustelua aikaan.
- Hän kysyi yhtä asiaa, mutta keskustelu jäi väkinäiseksi.
- Ei kysytty mitään toiveita tai tarpeita.

**21. Kerro tarvekartoituksesta ja käymästänne keskustelusta**

---

---

---

**22. \* Asiakaspalvelu.** Kun kysyit kirjastokortin saantimahdollisuudesta, koska asut toisessa "kunnassa"/toisen kirjaston kortin käyttämisestä ja aineiston palautusmahdollisuudesta oman "kuntasi" kirjastoon, miten henkilöstö perusteli käytäntöjä? Saitko selkeän kuvan kuinka toimia?

(Tämän havainnoi vain toinen haamuista)

- Sait selkeän kuvan, kuinka toimia ja palvelutilanne onnistui hyvin.
- Olit tilanteen jälkeen yhä epätietoinen käytänteistä.
- Ei tutkittu. Perustele seuraavassa kysymyksessä.

**23. \* Kerro huomioitasi palvelutilanteesta, työntekijän ystävällisyydestä, asiantuntemuksesta:**

---

---

---

**24. #** Valitkaa eri kirjastot: Toinen teistä asioi kirjastossa ikään kuin uutena asiakkaana eli ottaa kirjastokortin. Kysyttiinkö sinulta henkilöllisyystodistusta, kun otit kirjastokorttia?

- Kyllä  Ei

**25. #**Edellisen kohdan havainnoijalle: Tarkistiko työntekijä kirjastojärjestelmästä henkilötunnustasi käyttäen oletko jo asiakas? (Kysyi henkilöllisyystodistusta)

- Kyllä  Ei  Kysyi syntymäajan suullisesti

**26. #** Kerro palvelutilanteesta kirjastokorttia ottaessasi:

---

---

---

**27. #** Oheispalvelu: Kysy mahdollisuudesta palauttaa lainaamasi aineisto johonkin toiseen alueen kirjastoon sekä palautusluukusta.

- Kerrottiin palautusluukusta.  
 Henkilö ei tiennyt naapurikirjaston palautusluukusta.  
 Ei ollut mahdollisuutta palauttaa aineistoa muualle.  
 Voi palauttaa naapurikirjastoon.

**28. #** Kerro äskeisen palvelutilanteen päättämisestä omin sanoin:

---

---

**29. # Oheispalvelujen arviointi. Miten työntekijä suhtautui, kun kysyit palautusmahdollisuudesta. Sinun tulee kommentoida ko. palvelua/ sen puutetta lyhyesti.**

- Hän suhtautui asiaan rennosti, mutta ammattimaisesti.
- Suhtautuminen oli ammattimaista, mutta jäykkää.
- Työntekijä ei oikein osaa suhtautua kommenttiin, kohauttaa olkiaan ja kertoo käytäntöjen olevan mitä on.
- Työntekijä alkaa tehdä muuta tai poistuu paikalta ikään kuin päästäkseen tukalasta tilanteesta.
- Ei tutkittu

**30. Kerrottiinko sinulle nettiasiointimahdollisuudesta tai verkkokirjastosta? \***

- Kyllä
- Ei

**31. Jalkautuiko työntekijä tiskin takaa missään palvelun vaiheessa?**

- Kyllä
- Ei

**32. Kerro kirjastotilojen opasteista ja niiden selkeydestä lyhyesti**

---

---

---

**33. Olivatko opasteet molemmilla kotimaisilla kielillä**

- Kyllä
- Osin
- Ei

**34.** Kiittäminen ja hyvästeleminen. Työntekijän tulee viedä palvelutilanne loppuun asti. Jäikö sinulle tunne, että kirjastoon olisi kiva palata myöhemminkin? \*

- Henkilö sanoo luonnollisesti ” Ole hyvä” ja toivottaa ”Näkemiin” tms. Sinulle jäi tunne, että hän on vilpitön.
- Palvelutilanteen lopetus on ystävällinen, mutta hieman kiireinen.
- Asiakas hyvästellään nuivasti.
- Asiakasta ei huomioida hänen poistuessaan kirjastosta.
- Ei tutkittu

**35.** Huomasitko kieltokylttejä? Oliko niitä useita?

---

**36.** ☐ (Sopikaa etukäteen kumpi arvioi tämän) Haluat käyttää tietokonetta pdf-tiedoston tulostamiseen. Tiedosto voi olla testaajalla sähköpostin liitteenä tai tikulla. Kuinka sinua palveltiin?

---

---

---

**37.** Saitko palvelua

- suomeksi
- ruotsiksi
- englanniksi

**38.** Kokonaisuuden arviointi. Minkälainen tunne jäi, kun poistuit kirjastosta?

Asioisitko ko. pisteessä oikeastikin? \*

- Todella hyvä kokonaiskuva. Voisin palata uudelleen.
- Keskitason palvelua. Sitä saa, kun jaksaa itse pyytää.
- Palvelu on nihkeää ja henkilökunnan palveluhalukkuudessa parannettavaa.
- En palaisi kirjastoon "vapaaehtoisesti".

**39.** Perustele kokonaisuudesta antamasi arvio?

---

---

**40.** Arvioijan tiedot mahdollisia tarkennuksia varten.

Etunimi \_\_\_\_\_

## Vaikeat kysymykset havainnoijien mielestä

Kysymys 5: Liikuntarajoitteiset huomioitu. ”Ei kynnyksiä” oli hieman vaikea määritellä. Joissain kirjastoissa oli oven alareunassa vain pieni kumitiiviste, josta ei osannut sanoa, onko se kynnyks tai ei. Samaten riittävää ovien leveyttä tuli mietittyä monta kertaa. Tavallinen pyörätuolihan on melko kapea, mutta motorisoitu on leveämpi ja joka tapauksessa jos rampilta ei pääse suoraan ovelle tai ovi avautuu väärään suuntaa niin siitä voi olla vaikea kulkea pyörätuolilla, vaikka ovi olisikin leveä.

9. Nimikyltti. Ei ollut sinänsä vaikea, mutta minusta tuntuu että emme nähneet yhdelläkään työntekijällä nimikylttiä. Tulos on toki sekini.

13. Henkilöstön ulkoasu ja olemus. Minun oli vaikea määritellä oliko tiskin takana ollut henkilö siisti vai ei. Jos hänellä oli normaalit vaatteet eikä pää ollut kuin harakanpesä, niin työntekijä oli mielestäni tarpeeksi huoliteltu.

15–30. Palvelu. Välillä palvelutilanteita oli vaikea erottaa toisistaan, koska ne nivoutuivat yhteen, esimerkiksi jos kysyi tietopalvelukysymyksen, hankki heti perään kortin ja muutkin asiat. Tosin, jos pääsi heti kirjoittamaan havaintonsa ylös, niin oli helpompi jäsenellä saamaansa palvelua.

26. Oheispalvelujen arviointi. Aluksi molemmat ymmärsimme tuon kysymyksen väärin emmekä tajunneet tehdä jatkokysymystä, vaan arvioimme vain sitä miten työntekijä suhtautui siihen, että kysymme palautusmahdollisuudesta sellaiseen kirjastoon, joka ei mahdollisesti ole saman järjestelmän piirissä. Keskiviikkona tajusimme asian, mutta silloinkin kävi usein niin että kysyimme palautusmahdollisuudesta kirjastoon johon voi palauttaa, jolloin työntekijän reaktio oli tietysti normaali, koska hän tiesi käytännöt eikä joutunut selittelemään mitään.

27. Nettiasiointimahdollisuus. Vastaus oli ”ei” jos asia ei tullut puheeksi. Näin oli esimerkiksi silloin, kun vastasi kysymykseen 19. Jos työntekijä oletti, että jommallakummalla meistä oli naapurikunnan kortti, niin hän saattoi hyvin olettaa, että olimme tietoisia nettiasiointikäytännöistä.

30. Kiittäminen ja hyvästely. 1. vaihtoehto viittaa asiakaspalvelutilanteen lopettamiseen ja 4. poistumiseen itse kirjastosta. Se saattaa sekoittaa kyselyn tekijää.

31. Kieltokyltit. Minun oli äärimmäisen vaikea huomata niitä jos ne eivät ns. hypänneet silmille. Ehkä olen oppinut reagoimaan vain keltamustiin tai muihin huomiovärisiin kieltoihin

## Kritiikkiä

Ensimmäinen havainnoija:

”Kerrottiinko sinulle kirjaston käytösäännöistä, kun sitouduit noudattamaan niitä allekirjoituksellasi?” Yhdessäkään paikassa niitä ei selostettu, useimmissa ei edes annettu mitään lappusta käteen. Vrt. rikoslain 4 luvun 2 §: kieltoerehdys (meillä on tiedonhaun juridiikan kurssi juuri loppusuoralla – en tosin tiedä onko tuo pykälä sovellettavissa kirjaston käytösääntöjen tahattomaan rikkomiseen mutta se voisi periaatteessa olla).

Tilanteen päättäminen: mitä jos tietoa ei löytynyt? Tarjottiinko mahdollisuutta tulla kysymään vastausta myöhemmin, tai ohjattu esimerkiksi ”kysy kirjastonhoitajalta” – palveluun.

Toinen havainnoija:

Omalta osaltani palaute/kritiikki kohdistuu oikeastaan juurikin tuohon käyntien määrään. Olen kanssasi samoilla linjoilla siinä, että max 5 kirjastoa/päivä olisi sopiva määrä, siitä enemmän tahtoo jo olla liikaa. Näitä käyntejä tehdessä tosiaan huomasin sen, ettei havaintojen kirjaamiselle ollut riittävästi aikaa. Vastaisuudessa pyrkisin ehkä tekemään niin, että kirjaisin huomiot sisäänkäynnistä, aukioloajoista ja ilmoitustauluista vaikka heti vessassa ylös, jonka jälkeen jatkaisin muiden havaintojen tekemistä. Kirjastosta poistumisen jälkeen pitäisi molempien haamujen ehdottomasti kirjata havainnot ylös ennen kuin lähdetään ajamaan seuraavaan kohteeseen.

Tämä keikka tuntui aika raskaalta, mutta kuten sanottu, se johtui käyntikohteiden määrästä. Käytännön asiat oli kuitenkin hoidettu mielestäni hyvin; hotellin, vuokra-auton tms. kanssa ei ollut mitään ongelmia. Reitin suunnitteluun heräsimme vähän liian myöhään, koska oletimme annetun reittiehdotuksen olevan valmiiksi toimiva ja mahdollinen. Vastaisuudessa olisi hyvä, että reitti olisi mietitty jo alun perin niin, että se on mahdollista toteuttaa kirjastojen aukioloaikojen sekä käytettävissä olevan ajan puitteissa. Nythän kävi niin, että reitti suunniteltiin kolmeen kertaan eri ihmisten toimesta. Toisaalta, jos seuraavilla kerroilla käyntikohteita on puolet pienempi määrä, niin reitinkään suunnittelu ei vie niin paljon aikaa.

Oli hyvä, että sinä olit tavoitettavissa maanantain ja keskiviikon välisenä aikana hyvin sähköpostin välityksellä, jotta saimme apua reittiongelmien suhteen. Kysyttävää ja ongelmia voi hyvin todennäköisesti tulla, joten oli hyvä, että apua oli saatavissa:)

Kysymyskaavaketta varmaan on hyvä vielä viilata, todennäköisesti meidän vastauksista näkee, että mikä vaatii fiksausta? Luulen, että eniten sekaannusta saattoivat aiheuttaa palauttamiseen liittyvät kysymykset, joita oli useampi ja joita ei välttämättä havainnoinut kuin toinen haamuista. Joihinkin kysymyksiin voisi ehkä tarkennukseksi lisätä, havainnoivatko molemmat vai ainoastaan toinen. Tai mikäli seuraavilla kerroilla haamut liikkuvat yksinään, niin sittenhän tällaista ei tarvitsekaan miettiä. Yksin liikkuminen saattaisi muutenkin olla ihan hyvä vaihtoehto. Se ei ehkä herätä niin paljon huomiota ja kumpikin haamuista voisi vieraila eri kohteissa, jolloin yhtenä päivänä kymmenessä kohteessa käyminen onnistuisi.

Toivottavasti asia ei ole niin, että näillä tutkimuksilla varmistetaan vain se, että niiden kohteiksi joutuvat työntekijät ovat koko ajan varpaillaan. He noudattavat työnantajan proseduureja viimeiseen pilkkuun asti. Heistä tulee hymykoneita, jotka jaksavat olla iloisia hankalimmankin höpöttäjän kanssa. Eivätkä he taatusti



uskalla turvautua omaan järkeensä asioiden hoidossa, vaikka sillä tavalla saattaisi saada niitä oikeasti tyytyväisiä asiakkaita.

## Raportit havaintokäynneistä eri kirjastoissa

Seuraavassa havainnot kirjastoittain siinä muodossa kuin ne raportoitiin työn tilaajalle:

1. Kirjasto oli vaikeasti löydettävissä. Havainnoijat näkivät kaksi kylttiä, jotka ohjasivat kirjastoon. Kirjastoon löytämisen piti olla helppoa, mutta havainnoijat huomasivat pääoven aivan sen luota – kirjastokyltti oli kuparitaulu, joten sitä ei jotenkin huomannut kuin vasta läheltä. Vierailijalle kirjasto oli havainnoijien mielestä hankala löytää ilman etukäteistietoa. Toinen havainnoitsija huomasi aukioloajat, mutta ne maastoutuivat melko hyvin seinään. Samaisessa kyltissä luki kirjasto ja sitä ei autolla ohi ajaessa mitenkään huomannut. Kirjastoon ei ollut portaita ja oven leveys oli riittävä liikuntarajoitteisillekin. Ilmoitustaulun huomasi sisään tullessa. Se oli siisti ja ajan tasalla.

Ensivaikutelma siisti ja henkilökunta vaikutti aktiiviselta. Tilat olivat avarat ja tietokoneet uuden näköiset. Myös wc löytyi helposti ja oli siisti. Henkilökunnan ulkoasusta ja olemuksesta jäi siisti ja huoliteltu vaikutelma. Työntekijä tervehti tulijoita avoimesti ja tarjosi apuaan. Työntekijän lähestyminen oli helppoa.

Ensimmäinen havainnoija kysyi tulostusmahdollisuudesta, jolloin työntekijä näytti koneet ja kertoi tulostamisen onnistuvan. Havainnoijan pyytäessä apua muistitikkunsa kanssa työntekijä pyysi paikalle toisen henkilön, mutta tuli myös itse mukaan opettelemaan muistitikun käyttöä. Asiakasta ei jätetty yksin. Tulosteiden hintaa ei kerrottu ilman eri kysymistä.

Tiedonhakuprosessin ensimmäisellä havainnoijalla aihe oli tietty sonaatti. Työntekijä kysyi vain pari tarkentavaa kysymystä, mutta sai kuitenkin keskustelua aikaan. Hän kysyi sonaatin nimeä, jota asiakas ei tarkkaan muistanut. Aineistomuotoa ei kysytty, vaan työntekijä ilmeisesti oletti, että kysymyksessä oli nuotti. Hän ei osannut hakea tietoa, mutta näytti koneelta hakutuloksia ja kyseli, voisiko tämä tai tämä olla asiakkaan haluama nuotti. Työntekijä oli erittäin ystävällinen.

Kysyessään mahdollisuutta saada kirjastokorttia, vaikka asuu muualla, havainnoija sai selkeän vastauksen ja ko. palvelutilanne oli onnistunut. Työntekijä vastasi selvästi ja reippaasti kysymyksiin ja asiakas sai nopeat, varmat ja perustellut vastaukset. Palautusluukusta kerrottiin. Kysyessään palautusmahdollisuudesta muualle, havainnoija sai asiallisen ja informatiivisen vastauksen. Nettiasiointimahdollisuuksista ei kerrottu. Havainnoija lainasi valitsemansa nuotin, kiitti ja lähti. Hänet hyvästeltiin ystävällisesti ja hymyillen.

Toinen havainnoija meni paikalle ja häntä tultiin vastaan ystävällisesti hymyillen. Hän kertoi haluavansa kirjastokortin, jolloin häneltä kysyttiin heti, onko jossain lähikirjastossa korttia. Havainnoija joutui myöntämään, joten hänen ei tarvinnut hankkia uutta korttia. Häneltä kysyttiin myös onko kortti vielä tallella ja olihan se. Havainnoija kysyi seuraavaksi palautusmahdollisuudesta muualle ja sai selkeän ja rennosti annetun ammattilaisen vastauksen asiaan: Soiniin voi palauttaa, mutta Karstulaan ei. Kimppakäytännöt selitettiin ja palautusluukuista kerrottiin, muttei nettiasioinnista.

Havainnoija kysyi tieto mutista. Työntekijä sanoi oitis, että kannattaa katsoa netistä. Havainnoija ohjattiin koneelle, mutta ei kysytty muuta.

PDF- tiedoston tulostaminen onnistui hyvin. Havainnoijalla oli todellisia ongelmia sivun asettelun kanssa (vieras selain), mutta henkilökunta auttoi häntä ja hän sai tarvittavan paperin tulostettua. Palvelutilanne päättyi hyvin ja asiakas hyvästeltiin asiaan kuuluvilla fraaseilla vilpittömän tuntuisesti.

Kirjastossa sai vähän etsiä opasteita, joten ne eivät olleet erityisen näkyvät. Lastenosasto oli selkeästi erillinen, samoin lehtisali. Luokat oli avattu selkeästi. Kaunokirjallisuus- ja tietokirjallisuushyllyjä havainnoijat eivät nopealla silmäyksellä erottaneet toisistaan. ”Ethän käytä kännykkää” –kyltti oli muotoiltu vähän kohteliaammaksi kuin jos olisi lukenut ”Kännykän käyttö kielletty”. Kirjastossa oli hyvin tilavaa.

Tästä kirjastosta jäi hyvä maku molemmille havainnoijille ja he voisivat palata sinne uudelleen. Palvelu oli ystävällistä ja asiakkaalle hymyiltiin ystävällisesti ja luonnollisesti. Musiikkitiedonhaussa olisi parantamista kovasta yrityksestä

huolimatta. Toinen havainnoija tarkensi, että henkilökunta oli ystävällistä, hoksaavaista ja joustavaa.

2. Kirjasto löytyi vaivattomasti. Sisäänkäynti oli rampilla varustettu ja ovet olivat riittävän levyiset. Aukioloajat olivat hyvin selkeästi esillä ovesa. Ilmoitustaulu sijaitsi sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä ja oli ajantasainen sekä siisti.

Ensivaikutelmaltaan kirjasto oli siisti ja henkilökunta vaikutti aktiiviselta. Sisätilat olivat valoisat ja avarat houkuttellen astumaan peremmälle. Henkilökunta tervehti, joten kirjastoon oli miellyttävä tulla asioimaan.

Työntekijä oli pukeutunut siististi ja hänen olemuksensa oli huoliteltu. Hän tervehti avoimesti ja tarjosi apuaan oma-aloitteisesti. Havainnoijan saapuessa tiskin työntekijä oli varattuna, jolloin toinen työntekijäkin tervehti ja otti katsekontaktin sekä hymyili. Häntä oli helppo lähestyä ja pyytää apua tietyn musiikkikappaleen löytymiseen. Työntekijä teki hyvää työtä ja tiedusteli asiakkaan tarpeet kattavasti keskustelun ollessa persoonallista ja rentoa. Hän kysyi aineistolajin sekä kappaleen esittäjää. Koska kysyjä ei muistanut esittäjää, työntekijä näytti hakutulostilaa koneelta. Työntekijä kertoi, että hakutuloksia löytyi paljon tämän takia. Oikea levy kuitenkin löytyi listaa läpikäymällä.

Työntekijä hämmentyi ensin havainnoijan kysyessä palautusmahdollisuudesta Seinäjoelle. Sen jälkeen hän kertoi, selkeästi kirjastokimpasta ja selitti, ettei heillä ole yhteisiä kuljetuspalveluja vaan aineisto pitäisi postittaa sieltä. Tämän jälkeen havainnoija ilmoitti, ettei halua lainata levyä. Hän sai paperia ja kynän, jotta pystyi kirjoittamaan tekijän ja levyn nimen ylös, jotta löytää sen muualta.

Havainnoitsija sai selkeän kuvan, kuinka toimia ja palvelutilanne onnistui kiitettävästi. Palvelu oli kiireetöntä, ammattimaista ja hyvää koko palvelutilanteen ajan. Nettiasiointimahdollisuuksista ei kerrottu.

Tämän jälkeen havainnoitsija kysyi mahdollisuudesta käyttää tietokonetta pdf -tulostamiseen. Työntekijä selitti käytänteet hyvin ja tulostaminen myös onnistui hyvin, vaikka työntekijä ei tullut tietokoneen luo opastamaan. Ohjeet olivat

selkeät ja riittävät, ja työntekijä kertoi kysymättä tulosteen hinnan. Työntekijä vei palvelutilanteen ansiokkaasti loppuun asti sanoen luonnollisesti ”Ole hyvä” ja toivotti ”Näkemiin”.

Toinen havainnoitsija tuli tiskin ääreen ”ihmettelemään” ja halusi ensin kirjastokortin. Hän sai lomakkeen, johon täytti tiedot. Tämän jälkeen työntekijä sanoi, että asiakkaallahan on jo kortti. Tähän asiakas, että kappas onhan minulla Ähtärin kortti, kun olen ollut siellä töissä. Työntekijä varmisti, että kortti tallella ja selvitti kirjastokimpan yksityiskohtia, mm. palautusluukut. Asiakkaalle muodostui selkeä kuva, kuinka toimia ja palvelutilanne onnistui hyvin. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Koko ajan työntekijä suhtautui kysymyksiin rennosti, mutta ammattimaisesti.

Tämän havainnoijan tietopalvelukysymykseen työntekijä kysyi tarkennukseksi vain pari asiaa. Keskustelua ei ollut kovinkaan paljoa, vaan työntekijä meni suoraan hyllyn äärelle ja pyysi asiakkaan mukaan ja he alkoivat selata eri kirjoja. Löytyi muutama teos, jossa oli havainnoijan kysymä tieto, mutta eri versioita. Tämän jälkeen työntekijä kysyi, että mikähän näistä on lähimpänä? Oikea tieto löytyi ja palvelutilanne jatkui jutustelemalla teemasta niitä näitä. Tämän jälkeen asiakas olisi halunnut tiedosta kopion, mutta käteisen puuttumisen takia se ei onnistunut, joten asiakas pyysi paperia ja kynän ja kirjoitti tiedon ylös. Tämäkin palvelutilanne päättyi luontevasti, kuten muukin asiointi tässä kirjastossa.

Kirjaston opasteet olivat erittäin hyvät ja hyvin näkyvillä. Palvelutiskin luota näki suunnilleen kaikki opasteet. Kyltit roikkuivat katosta ja olivat erittäin selkeitä. Vesiautomaatin luona oli kirjastonjohtajan allekirjoittama lappu ”Älä vie mukeja ulos.” Lisäksi lapussa luki, että laite poistetaan, jos sotkeminen ei lopu.

Kirjastosta jäi todella hyvä kokonaiskuva ja sinne voisi palata uudelleen molempien havainnoitsijoiden mielestä, koska palvelu oli ystävällistä ja osaavaa sen lisäksi, että kirjasto oli siisti ja viihtyisä ja siellä oli helppo suunnistaa kylttien avulla. Myös henkilö, joka ei palvellut havainnoijaa, hyvästeli hänet.

(Normaalisti kirjastoissa hyvästeli vain se, joka oli palvellut.) Toinen havainnoija kirjoitti kirjaston olleen yksi päivän parhaista, ellei paras.

3. Kirjasto löytyi helposti ja se oli liikuntarajoitteisille ja apuvälineitä käyttäville esteetön. Rakennus oli hauskan näköinen ulkoapäin ja Kirjasto-kyllin alla luki Tiedonportti, joka vei ulko-ovelle. Kyllti oli hieno havainnoijien mielestä! Tämä kokonaisuus houkutteli menemään sisään ja antoi persoonallisen ilmeen kirjastolle.

Aukioloajat olivat hyvin esillä ulko-ovessa. Sekavan oloinen ilmoitustaulu löytyi sisäänkäynnin yhteydestä.

Työntekijä oli pukeutunut siististi ja hänen olemuksensa oli huoliteltu. Hän tervehti asiakasta (1. havainnoija), mutta jatkoi sen jälkeen omia töitään. Havainnoija jäi epävarman tiskin luo, sillä hän ei ollut varma, onko työntekijä vapaana. Hän joutui kysymään, voisiko tästä pyytää apua. Tällä työntekijällä oli toinen asiakas palveltavana, joten hän pyysi toisen työntekijän paikalle. Tämä tervehti ja asiakas sanoi etsivänsä tiettyä pianosonaattia. Keskustelu jäi väkinäiseksi. Työntekijä kysyi vain yhden tarkentavan kysymyksen: Haluaako asiakas cd:n vai nuotin? Tämän jälkeen hän oli pitkään hiljaa ja etsi koneelta tietoa. Sitten hän kertoi, mitä löysi ja näytti asiakkaalle tietokoneelta saamansa hakutuloksen ja kysyi, mahtaisiko tämä olla oikea nuotti.

Nuotti oli oikea, minkä jälkeen havainnoija kysyi mahdollisuudesta saada kirjastokorttia, vaikka asuu muualla. Hän sai selkeän vastauksen ja ko. palvelutilanne onnistui hyvin. Hänelle kerrottiin Yty-kirjastokimpasta ja mitkä kirjastot siihen kuuluvat. Myös palautusluukuista kerrottiin. Havainnoijan tekemään tarkennuskysymykseen palauttamiskäytännöistä suhtauduttiin ammattimaisesti, mutta jäykästi. Rentous puuttui. Työntekijästä jäi asiantunteva kuva, ei jäänyt epäilyksiä tai epäselvää, kuinka toimia. Nettiasiointimahdollisuuksista ei kerrottu mitään. Tulostusmahdollisuus oli ja myös tulostamisen hinta kerrottiin kysymättä. Samoin näytettiin, missä asiakaskoneet ovat. Havainnoija selviytyi

tulostamisesta omatoimisesti ja meni sen jälkeen kysymään mihin voi maksaa tulosteensa.

Lopuksi havainnoija kiitti ja poistui muualle kirjastoon. Palvelu vietiin loppuun asti asiallisesti, mutta vähän jäykästi. Kaikki kaivattu tieto saatiin, joten palvelutilanne onnistui siinä mielessä hyvin.

Toista havainnoijaa tervehdittiin ja lähestyttiin niin, että hän ymmärsi työntekijän olevan valmiina palvelemaan häntä. Havainnoija kertoi haluavansa kirjastokortin. Hän sai ilmoittautumislomakkeen, johon täytti tietonsa. Henkilöllisyystodistusta ei pyydetty eikä tarkistettu aiempia asiakkuuksia. Palautusluukusta kerrottiin ja tilanteen lopuksi annettiin ohjelehtinen, jossa kerrottiin kirjaston säännöt, aukioloajat sekä kirjastokimpasta tietoa. Myös nettiasiointimahdollisuudesta kerrottiin.

Tämän jälkeen havainnoija kysyi perinneruoka mutista. Työntekijä tiesi mitä tämä ruoka on ja sen toisen nimen sekä mistä päin tämä ruoka on peräisin. Työntekijä ja havainnoija menivät keittokirjahyllyn luo, jolloin työntekijä sanoi, että lapset ovat sekoittaneet hyllyjä ja teki pari pientä korjausta hyllyjärjestykseen. Hän oli aika varma, että oikea kirja löytyy helposti. Aluksi haku eteni miellyttävissä tunnelmissa, mutta reseptiä ei löytynyt. Havainnoija joutui vähän hoputtamaan, koska hänellä alkoi olla oikeasti kiire. Tästä työntekijä vähän hermostui ja jäi selaamaan kirjaa havainnoijan poistuessa aikapulan takia.

Osa tietokoneista oli antiikkisen näköisiä, mutta silti toimivia. Kirjastotiloissa roikkui katosta osastomerkit. Hyllyissä näkyi kirjastoluokat ja niiden selitykset. Kaikki olivat selkeitä. Kirjastossa oli siistiä. Ulko-ovessa palautusluukun alla luki: ”Älä palauta tähän cd:itä”. Tietokoneiden yllä olleissa käytösäännöissä oli joitakin kieltoja. Ulkona oli tupakointikieltomerkki.

Myös tästä kirjastosta jäi päällimmäisenä mieleen hyvä kokonaiskuva ja ensimmäinen havainnoija voisi palata tänne uudelleen asioimaan. Hyvää palvelua sai ilman hymyä ja keskustelua. Ulos lähtiessä hänet huomioitiin ja hänelle tarjottiin karkkia. Havainnoija seurasi jonkin aikaa vierestä muiden

asiakkaiden palvelua, ja se oli hänen mielestään hyvää ja osaavaa. Toista havainnoijaa ei huomioitu hänen poistuessaan. Hänen mielestään myös palvelu täällä oli nihkeää ja henkilökunnan palveluhalukkuudessa parantamisen varaa.

4. Kirjastoon oli helppo löytää. Kirjastoon oli esteetön pääsy: ei portaita eikä kynnyksiä ja ovien leveys oli riittävä. Kirjaston aukioloajat olivat selkeästi kyltissä ulko-ovessa. Ilmoitustaulu oli sisäänkäynnin yhteydessä selkeästi havaittavissa. Se oli myös siisti ja ajantasainen. Kirjastosta sai siistin ja avaran ensivaikutelman.

Ensimmäinen havainnoija kertoo huomioineensa, että rakennuksessa oli isot ikkunat, josta yhdessä oli sanoja lapuilla. Laput kertoivat mitä kirjastossa tarjotaan/mitä se on. Henkilökunta oli aktiivista. Työntekijä oli pukeutunut siististi ja olemus oli huoliteltu. Hän tervehti avoimesti ja tarjosi apuaan havainnoitsijalle oma-aloitteisesti eli sisään tullessa havainnoitsijaa tervehdittiin nyökkäyksellä. Palvelutilanteessa havainnoitsija empi hetken ja näytti epätietoiselta, jonka jälkeen työntekijä tuli paikalle näyttäen siltä, että ”Kysy vain”, joten havainnoitsija kysyi tietopalveluasiansa. Tämän jälkeen työntekijä kysyi pari tarkentavaa asiaa, mutta sai kuitenkin keskustelua aikaan. Kysymyksen aihe oli virkailijalle tuntematon, mutta hän osasi erottaa faktakirjat yleisteoksista ja tarjota kahta uutta teosta aiheesta. Hyllyssä oli toinen kirja näistä, mutta siinä oli havainnoitsijan mielestä tarpeeksi tietoja asiasta, joten hän lainasi teoksen.

Lainatakseen havainnoitsija tarvitsi kirjastokortin. Häneltä ei kysytty henkilöllisyystodistusta eikä virkailija tarkistanut kirjastojärjestelmästä henkilötunnusta käyttäen, onko asiakkaalla jo ennestään olemassa kirjastokortti tähän kirjastoon. Muutoin työntekijän käytös oli miellyttävää ja kortin hankkiminen onnistui sujuvasti. Havainnoija kysyi myös mahdollisuudesta palauttaa lainansa johonkin naapurikuntaan kirjastoon aukioloajan ulkopuolella. Työntekijä ei tiennyt, onko muissa kirjastossa palautusluukkuja. Nettiasiointimahdollisuudesta kerrottiin. Kortin hankkimistilanne päättyi



luontevasti; sanottiin toivotukset ja hei-heit asiaan kuuluvaan tapaan. Palvelutilanteesta jäi tunne, että työntekijä oli vilpiton.

Kirjastotila oli pieni, mutta opasteet lehtisaliin ja wc-tiloihin löytyivät. Kieltokylttejä ei havaittu.

Tämän havainnoijan kokonaisarvio palvelusta asettuu keskitason palvelun kohdalle. Palvelu oli asiallista ja ystävällistä, mutta tarvekartoitus asiakkaan tiedonhakuprosessia ei ollut kovin hyvä. Havainnoija kirjoittaa, että ilmeisesti kokeneen oloinen työntekijä tiesi lähtökohtaisesti, että heidän kirjastostaan ei löydy asiasta paljoa tietoa.

Toinen havainnoija kiinnitti huomiota viihtyisään ja avaran oloiseen tilaan. Häntä tervehdittiin sisään tullessa ja hänestä oli mukava tulla peremmälle. Työntekijä jatkaa tervehtimisen jälkeen omia töitään.

Havainnoija jää odottamaan palvelutiskin luo ja pian työntekijä katsoo häntä, jolloin havainnoija kertoo etsivänsä tietyn laulun sanoja. Hän muistaa laulusta vain alkusanat. Työntekijä alkoi muistella esittäjää ja synnytti keskustelua pohtimalla sitä ääneen. Muita tarpeita asiaan liittyen ei kysytty. Kun kone ei antanut alkusanoilla hakutuloksia, kertoi työntekijä havainnoijalle, että Suurissa toivelaulukirjoista voisi löytyä tämän etsimä kappale. He tutkivat alkusanojen mukaista luetteloa yhdessä ja oikea laulu löytyikin nopeasti. Työntekijä piti koko ajan yllä pientä, mukavaa keskustelua.

Tämän jälkeen havainnoija kysyi mahdollisuutta saada lainaksi kirja, vaikka hän ei asu paikkakunnalla. Työntekijä esitteli ja perusteli kirjaston käytännöt selkeästi ja kertoi Lakia -kirjastokimpasta, johon Jalasjärvi kuuluu. Kysymykseeni siitä, voinko palauttaa heidän aineistoon Seinäjoelle, ei kuitenkaan tullut jyrkkää kieltä vaan työntekijä totesi ystävällisesti, että postittaminenkin on tietenkin mahdollista, mutta maksaa jonkin verran. Havainnoija sai selkeän kuvan toimintatavoista. Asiakaspalvelutilanteen päätyminen oli ehkä hieman jäykkä, mutta kuitenkin ystävällinen.

Havainnoijalle tarjottiin mahdollisuutta kopioida etsimänsä laulun sanat/nuotit, sillä hän ei ollut ollut halukas lainaamaan kookasta nuottikirjaa. Työntekijä otti havainnoijalle nuoteista kopion ja kertoi sitä ennen kopion hinnan. Havainnoijan kannalta palvelu oli oikein hyvää ja sujuvaa, kun työntekijä ratkaisi lainausongelman saman tien. Havainnoija jäi kuitenkin miettimään sitä, että saako kirjaston työntekijä ottaa nuoteista kopiota. Tältä työntekijältä olisi ollut helppo mennä kysymään uudelleenkin neuvoa.

Hyllyissä oli kirjastoluokat ja niiden selitykset. Ne olivat selkeät, mutta mitään eri osastoja osoittavia kylttejä ei ollut. Käsikirjastossa oli kyltti, jossa luki "Ei saa syödä ja juoda".

Kirjojen etsiminen oli miellyttävää, koska ei ollut liian täysiä hyllyjä. Kirjastossa oli rauhallista, muttei ahdistavan hiljaista. Henkilökunta vaikutti osaavalta ja ystävälliseltä. Palveluhalukkuuden olisi kuitenkin havainnoijan mielestä voinut ilmaista myös vähän selvemmin: esimerkiksi katsekontaktin lisäksi lähestymällä vähän, tai kysymällä voiko auttaa.

5. Kirjasto löytyi helposti. Rakennus ei ollut "kirjastomainen". Kirjastoon oli liikuntarajoitteisten helppo tulla: ramppi, ovien automaattinen avaus eikä portaita. Vain toinen havaitsi kirjaston aukioloajat ulko-ovessa ja hänenkin mielestä ne olivat vaikeasti havaittavissa ja epäselvät. Ilmoitustaulu oli selkeästi havaittavissa sisäänkäynnin yhteydessä. Siinä ollut ilmoitus 10 v. lasten bändistä huvitti. Kirjasto oli valoisa ja siisti.

Työntekijä tervehti ja osoitti olevansa käytettävissä. Hän oli ystävällinen, mutta asiallinen ja hieman pidättyväisen oloinen. Häntä oli tästä huolimatta melko helppo lähestyä. Havainnoija kertoi etsivänsä laulun sanoja, mutta hän ei tiennyt esittäjää tai laulun nimeä. Työntekijä ei kysynyt mitään asiakkaan toiveita tai tarpeita. Havainnoija kertoi muistavansa laulun alkusanat. Työntekijä haki niillä laulua tietokannasta, mutta ei saanut hakutuloksia. Sen jälkeen

työntekijä haki tietoa ilmeisesti netin kautta ja kertoi laulun olevan ilmeisesti tietyn yhtyeen kappaleen. Asiakas vastasi muistelevansa, että näin on. Työntekijä printtasi asiakkaalle laulun sanat, mutta ei kysynyt haluaako asiakas nuotit eikä katsonut tekijän tai nimen perusteella, että olisiko kirjastosta löytynyt kyseistä laulua.

Havainnoija kysyi seuraavaksi mahdollisuudesta saada kirjastokortti tähän kuntaan/kirjastoon, koska asuu muualla. Samalla hän kysyi lainojen palautusmahdollisuudesta muualle. Työntekijä kertoi, ettei Ilmajoki kuulu mihinkään kirjastokimppaan; eli muiden kirjastojen aineistoja ei voi palauttaa heille eikä heidän aineistojaan muualle. Havainnoijalle ei jäänyt epäselvyyksiä. Työntekijä kertoi myös, että he toimittavat väärin palautetut lainat eteenpäin oikeaan kirjastoon. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Vastaus oli ihan ystävällinen eikä havainnoitsijalle jäänyt tunnetta, että oli kysynyt jotain tyhmää tai väärää. Tilanne päättyi luontevasti ja siitä jäi tunne, että voi kysyä apua uudelleenkin. Työntekijän suhtautuminen oli rentoa, mutta ammattimaista.

Havainnoija halusi seuraavaksi käyttää tietokonetta pdf -tiedoston tulostamiseen. Työntekijä näytti, mistä voi tulostaa ja kertoi hinnan. Työntekijä kirjasi asiakkaan koneelle ja tämän jälkeen asiakas pääsi itse suorittamaan tulostamisen. Tulostaminen sujui helposti ja asiakkaalle tarjottiin myös kuittia maksusta. Palvelutilanne hoidettiin loppuun asti ja asiakas hyvästeltiin luonnollisesti.

Kokonaisuudessaan täällä sai keskitason palvelua ensimmäisen havainnoijan mielestä. Hän olisi toivonut tiedonhakuprosessissa mahdollisuuden joko lainata kirja tai ottaa kopio sanoista. Lisäksi työntekijä olisi voinut keskustella asiakkaan kanssa edes hieman.

Toista havainnoijaa tervehdittiin heti hänen tullessaan sisään, koska palvelutiski oli heti näkyvässä. Palvelutiski oli sijoitettu siten, että eteisestä ajautui suoraan sen eteen.

Häntä palvella henkilöllä olisi voinut olla siistimmätkin vaatteet. Palveluattius välittyi heti ja tietopalvelukysymys oli helppo esittää. Työntekijä

teki kattavan tarvekartoituksen ja yhdessä asiakkaan kanssa rajasi hakutulosta. Tämän jälkeen siirryttiin hyllyn ääreen selaamaan teoksia. Sopivaa teosta ei löytynyt hyllystä, mutta tiskillä oli yksi teos, joka olisi sopinut asiakkaan tarpeisiin. Sitä ei kuitenkaan ollut vielä päällystetty, joten asiakas harmitteli, koska ei saanut sitä lainattua.

Kirjastokorttia hankkiessa ei kysytty henkilöllisyystodistusta eikä tarkistettu aiempia asiakkuuksia. Käytösäännöt annettiin kirjallisina ja kerrottiin, että aineistoa ei voi palauttaa muualle. Korttia hankkiessa asiakkaan hyväksi toteama kirja oli jo lainattavassa kunnossa, mutta asiakas ei voinut sitä kuitenkaan lainata, koska oli lähdössä pois paikkakunnalta. Tässä vaiheessa kerrottiin nettiasiointimahdollisuudesta ja lainan uusimisesta max 5 kertaa. Henkilökunnan suhtautuminen oli rentoa ja luonnollista, vaikka asiakas eli havainnoija lievästi paniikoitui omien sanojensa mukaan.

Pdf -tiedoston tulostaminen onnistui hyvin. Havainnoijalle kerrottiin, miten se tapahtuu. Koneelle ei vaadittu tunnuksia eikä varausta.

Kirjaston katossa ja hyllyissä oli hyvät opasteet, jota olivat toimivat ja selkeät. Niiden avulla oli mahdollista suunnistaa itse kirjastossa kohti haluamaansa osastoa. Kirjastossa oli syömisen ja juomisen kieltävät kyltit. Havainnoijan mielestä tämä kirjasto ympäristönä oli jotenkin apean oloinen.

Henkilökunta oli tämän havainnoijan mielestä ystävällistä ja palveluultista. Myös tarvekartoitus oli parempi kuin jossain edellisissä paikoissa. Käytösäännöistäkin kerrottiin informaatiota. Palvelutilanteesta ei kuitenkaan jäänyt mitään loistokasta tunnelmaa. Palvelutilanne päätettiin ystävällisesti, mutta hieman kiireisesti ilman mitään kiitos, tervetuloa uudelleen - toivotuksia. Havainnoijalle tuli tunne, että hänet arvattiin haamuasiakkaaksi.

6. Kirjasto oli vaikea löytää. Kirjastoon ei ollut portaita ja ramppi löytyi, joten sisääntulo oli esteetön. Aukioloajat oli havaittavissa selkeästi ulkopuolelle

ovesta. Ilmoitustaulu oli sisäänkäynnin yhteydessä. Se oli siisti sekä ajan tasainen.

Ensimmäisen havainnoijan vaikutelma kirjastotiloista oli, että ne olivat siistit sekä iloisen sekä pirteän näköiset. Ainoa paikalla ollut henkilö oli jotenkin poissaolevan oloinen. Hän tervehti, mutta jatkoi sen jälkeen omia töitään. Häneen sai kuitenkin helposti kontaktin, kun havainnoija saapui tiskin luo norkoilemaan.

Havainnoija esitti tietopalvelukysymyksen. Häneltä ei kysytty mitään tarkentavia kysymyksiä tai toiveita. Työntekijä muisteli, että kirjastossa on kaksi asiaa käsittelevää kirjaa, joita havainnoija meni työntekijän kanssa hyllyn luo selaamaan. Työntekijä muisti hyllyn luona, että toinen on lainassa, joten vain yksi kirja löytyi.

Työntekijä kertoi havainnoijalle kirjastokortin hankkimismahdollisuudesta, kun kävi ilmi, että havainnoija asui muualla. Tämä sai selkeän kuvan, kuinka toimia ja mitä kirjastoja kuuluu samaan kimppaan. Havainnoija kysyi, että voiko palautta Jalasjärvelle, mutta sai ystävällisen asiallisesti perustellun tiedon, että siitä tulee kuluja, koska Jalasjärvi ei kuulu tähän kirjastokimppaan. Nettiasioinnista ei kerrottu. Havainnoija jäi selaamaan kirjaa ja työntekijä meni palvelemaan toista havainnoijaa.

Kirjastossa oli isot ja värikkäät opasteet. Kirjasto ympäristönä oli mukavan oloinen. Palvelu oli kovin nihkeää ja palvelutilanne jäi kesken, kun toinen havainnoija tuli paikalle.

Toinen havainnoija huomioi siistin ja viihtyisän kirjaston, mutta tervehtiminen oli aika nuivaa, vaikka paikalla ei ollut muita asiakkaita havainnoijien lisäksi. Tervehtimisen jälkeen työntekijä jatkaa omia töitään. Työntekijä oli siististi pukeutunut ja olemus oli huoliteltu.

Tietopalvelukysymystä varten havainnoija meni tiskin luo. Työntekijä oli juuri palaamassa hyllyn luota tiskiinkin ja havainnoija yritti ottaa tähän katsekontaktia ja pysäyttää henkilöä, mutta kesti hiukan, ennen kuin sai keskusteluyhteyden.

Havainnoijasta tuntui, että hän häiritsi työntekijää. Havainnoija kysyi puolalaisesta keittiöstä tietoa. Työntekijä ei kysynyt mitään tarpeita tai toiveita yksityiskohtaisemmin, vaan näytti hyllyn, jossa keittokirjat ovat. Havainnoija joutui kysymään lisätietoja, missä kohtaa ruokakirjat Puolasta löytyvät, jonka jälkeen työntekijä näytti, missä eri maiden ruokakirjat ovat, mutta lähti sen jälkeen äkkiä pois eikä jäänyt katsomaan löysikö asiakas mitään sopivaa.

Havainnoija otti seuraavaksi kirjastokortin. Häneltä kysyttiin henkilöllisyystodistus, ja työntekijä tarkisti henkilöllisyystunnusta käyttäen, onko asiakkaalla jo käypää korttia. Työntekijä teki kortin nopeasti, mutta ei kertonut mitään siihen liittyen tai antanut käyttösääntöjä asiakkaalle. Ainoastaan muihin kuntiin palauttamisesta kerrottiin, mutta ei nettipalveluista. Työntekijä oli kiireisen ja jäykän oloinen. Tämän jälkeen hän lainasi havainnoijalle kirjan ja lähti pikaisesti palvelemaan toista asiakasta. Tilanne tuntui jäävän jotenkin kesken ja havainnoijalle jäi hölmö ja epätietoinen olo. Häntä ei huomioitu hänen poistuessaan kirjastosta.

Kirjastoluokat ja niiden nimet olivat näkyvillä, mutta muita opasteita ei ollut tämän havainnoijan huomioiden mukaan. Kirjasto oli viihtyisä ja siisti tilojen puolesta. Se oli hyvin pieni. Sieltä oli kaikki helposti löydettävissä ja palvelutiski heti oven edessä.

Palvelu oli nihkeää ja työntekijän palveluhalukkuudessa parantamisen varaa. Väkinäisen palvelun takia havainnoijat eivät haluaisi palata uudelleen tähän kirjastoon.

7. Kirjastoa ei löydetty helposti. Kirjastoon ei ollut portaita tai kynnyksiä. Kirjaston ovesta oli pienessä kyltissä aukioloajat. Ilmoitustaulu sijaitsi sisäänkäynnin yhteydessä, ja se oli siisti sekä ajan tasalla.

Ensimmäinen havainnoija otettiin vastaan ystävällisesti ja kirjastosta huokui välitön tunnelma. Työntekijällä olisi voinut olla siistimmät vaatteet, mutta muuten hän oli ulkoiselta olemukseltaan siisti. Työntekijä tervehti avoimesti ja tarjosi

apuaan. Havainnoija kysyi tietoa perinneruuasta. Työntekijä alkoi etsiä tietoa kovasti, mutta joutui kysymään toiselta työntekijältä, mistä löytyy perinneruokakirjat. Tämä kertoi luokan, mutta sieltä ei löytynyt kirjoja. Toinen työntekijä kävi kysymässä ruokaohjetta naapurissa olleesta koulukeittiöstä. Lopulta toinen työntekijä soitti jollekin ja sai klimppisopan ohjeen. Kysytty ruoka ei ollut klimppisoppa, vaan mutti. Asiakkaalle esitettiin vain pari tarkentavaa kysymystä. Keskustelua oli jonkin verran.

Havainnoija otti kirjastokortin. Häneltä ei kysytty henkilöllisyystodistusta. Työntekijä oli mukavan oloinen ja jutteli havainnoijan kanssa niitä näitä hänen hankkiessaan korttia. Saman kimpan kirjastoista, sekä palautusluukuista kerrottiin sekä nettiasiointimahdollisuudesta. Palvelutilanteessa oli ystävällinen päätös, työntekijän suhtautuminen oli rentoa ja ammattimaista.

Sisätiloissa opasteet olivat hyviä, ja ainakin lukusalin ja lasten osaston erotti selvästi tämän havainnoijan mielestä. Kokonaisuus jäi keskitasoon, koska tiedonhakukysymykseen ei saatu oikeaa vastausta. Henkilöstö oli sydämellistä.

Toista havainnoijaa tervehdittiin sisään tullessa ystävällisesti ja hänkin koki, että kirjastoon oli mukava tulla. Kirjastotilat näyttivät siisteiltä ja houkuttelevilta.

Tiskin luona työntekijä tervehti, mutta jatkoi sen jälkeen omia töitään. Havainnoija palautti tiskille lainan ja kysyi sen jälkeen tietopalvelukysymyksensä. Työntekijä ei vaikuttanut siltä, että asiakas olisi häirinnyt. Havainnoija kysyi puolalaisesta keittiöstä tietoa. Työntekijä kysyi vain pari asiaa, mutta sai keskustelua aikaan. Hän näytti ensin havainnoijalle hyllyn, jossa muun maailman keittokirjat ovat. Tämän jälkeen hän sanoi etsivänsä koneelta. Havainnoija meni hetken kuluttua työntekijän luo tiskiini. Työntekijä etsi koneelta tietoa pitkään ja huolellisesti ja lopulta löysi pari kirjaa muista kirjastoista ja kertoi niistä asiakkaalle. Tiedonhaun perusteella työntekijä vaikutti asiantuntevalta ja osaavalta.

Havainnoija kysyi kirjastokortin saantimahdollisuudesta, vaikka asui muualla. Hän sai selkeän kuvan kuinka toimia ja palvelutilanne oli onnistunut. Kysymyksiin vastattiin ystävällisesti. Nettiasioinnista ei kerrottu. Tilanteen

päätyessä työntekijä joutui auttamaan toista työntekijää tämän palvellessa asiakastaan. Hän silti katsoi, että havainnoijan asia oli loppuun hoidettu ennen kuin ryhtyi palvelemaan tätä toista asiakasta. Tilanne hoitui siis hyvin.

Havainnoija kysyi hetkeä myöhemmin pdf –tiedoston tulostamisesta. Toinen työntekijä ei tiennyt tulostamisesta vaan havainnoijaa aiemmin palvellut työntekijä antoi neuvoja oman palvelutilanteensa keskellä. Havainnoijalle osoitettiin tietokone, mutta muutoin hän joutui toimimaan omatoimisesti. Havainnoija joutui kysymään itse hinnan ja odottamaan maksamista, koska tiskin takana ollut työntekijä ei huomionnut häntä, vaikka hän seiso i tiskin edessä paperi kädessä.

Opasteissa osoitettiin, missä eri osastot on. Tämä havainnoija ei havainnut hyllyjen päädyissä luokkia tai aiheita, mutta hyllyjen reunoissa ne olivat. Wc:tä hän joutui kysymään, koska ei löytänyt sitä itse.

Kiittäminen ja hyvästely olivat ystävällistä ja palvelutilanne vietiin loppuun asti, tosin hieman kiireisesti. Kirjastosta jäi havainnoijalle todella hyvä kokonaiskuva ja hän voisi palata tänne uudelleen. Palveluhalukkuus oli täyden kympin arvoinen, mutta vain toinen työntekijöistä osasi työnsä. Kirjasto oli viihtyisä, houkutteleva ja valoisa. Sieltä oli mukava etsiä luettavaa.

8. Kirjasto löytyi helposti ja sisäänkäynti oli esteetön (ei portaita). Kirjasto oli iso ja avara. Aukioloajat oli ilmoitettu riittävän selkeästi ulko-ovessa. Niitä ei voinut olla huomaamatta. Ajan tasalla oleva ja siisti ilmoitustaulu löytyi myös hyvältä paikalta sisäänkäynnin yhteydessä. Ilmoitustaulu oli viimeisen päälle tiptop ja kaikki esitteet ja muut olivat millitarkasti suorassa. Havainnoijia tervehdittiin hänen tulesaan sisään ja työntekijät vaikuttivat ystävällisiltä ja aktiivisilta. Toinen havainnoija kirjoittaa, että ensivaikutelma kirjastosta oli mukava tunnelma; oli ilo astua sisään.

Ensimmäinen havainnoitsija odotti palvelutiskin luona, jolloin työntekijä lähestyi häntä heti, joten oli selvää, että häneltä voi kysyä apua. Havainnoija halusi



tietoa musiikkikappaleesta, josta tiesi vain nimen. Työntekijä kysyi, minkä tyyppistä musiikkia kappale edustaa, onko se klassista vai populäärimusiikkia ja halusiko asiakas levyn vai nuotin. Hän kysyi myös muistaako asiakas esittäjää tai tekijää. Kun asiakas ei näitä tiennyt, työntekijä esitti, että asiakas voi kuunnella kappaleita kirjaston cd-soittimella. Ohimennen asiakas kysyi mahdollisuudesta saada kirjastokortti sekä palautusmahdollisuuksista. Hän sai asiantuntevat vastaukset ystävällisesti eikä hänelle jäänyt mitään epäselvyyksiä asian suhteen. Netin kautta asiointista ei kerrottu. Asiakas lainasi levyn, jolla kappale oli.

Seuraavaksi havainnoija kysyi pdf -tiedoston tulostamista. Hänelle näytettiin missä tietokone on ja kirjattiin valmiiksi sisään koneelle sekä kerrottiin tulosteen hinta. Tulostaminen onnistui ongelmitta. Asiakas palveltiin hyvin loppuun asti.

Toisen havainnoijan tullessa sisään lähin työntekijä osoitti eleillä ja ilmeillä, että on palveluhalukas. Havainnoija esitti kysymyksen perinneruuasta, jolloin työntekijä teki kattavan tarvekartoituksen kysyen mm. mistä päin Suomea kyseinen ruoka on kotoisin sekä mahdollisia muita nimiä ruualle. Tämän jälkeen hän lähti yhdessä asiakkaan kanssa hyllyn luo, josta löytyi heti kirja, jossa oli ko. ruuan ohje. Havainnoija halusi kopion ohjeesta ja hänet ohjattiin kopioautomaatille, jonne laitettiin 0,20 € ja kopiointi onnistui vaivatta.

Havainnoija kertoi, että hänellä on Kurikan kortti ja kysyi, että käykö se täällä. Työntekijä kertoi sen käyvän ja samalla kyseli, että onko asiakas vasta muuttanut paikkakunnalle yms. small talkia. Työntekijä vaikutti vilpittömän ystävälliseltä. Havainnoijalle kerrottiin, että muihin Krannit -kirjastoihin voi palauttaa lainoja ja, että kaikissa kimpan kirjastoissa on palautusluukut. Työntekijän suhtautuminen oli rennon ammattimaista. Palvelutilanteen päätös hyvästelyineen oli onnistunut ja kaikin puolin ystävällistä ja vilpittömää.

Kirjastotilojen opasteet olivat hyvin selkeitä ja niiden avulla oli helppo suunnistaa kirjastossa itse. Miesten vessassa oli kaksi kieltä kyltti: ”Tuli sitä tai tätä, älä vetämättä jätä!” ja ”Ei käsipyyhkeitä pönttöön.” Kirjastosta jäi molemmille havainnoijille todella hyvä kokonaiskuva ja sinne voisi palata

uudelleen, koska palvelu oli ystävällistä, asiantuntevaa ja rauhallista. Apua oli helppo ja miellyttävä pyytää. Kirjastossa oli siistiä.

9. Kirjastoon oli esteetön sisäänpääsy, kunhan ensin löysi kirjaston. Kirjaston sisääntulo oli varustettu rampilla, portaita ei ollut ja ovien leveys oli riittävä. Aukioloajat olivat toisen havainnoijan mielestä selvästi ja selkeästi näkyvissä ulko-ovessa, toinen havainnoija ei niitä huomannut.

Hieman sekava ilmoitustaulu oli helposti löydettävissä sisäänkäynnin yhteydessä. Ensivaikutelma itse kirjastosta oli siisti. Tila näytti valoisaalta ja avaralta. Henkilökunnasta sai passiivisen vaikutelman, koska ketään ei näkynyt palvelutiskissä.

Työntekijä saapui kuitenkin pian paikalle ja tervehti toista asiakasta, mutta ei huomionnut ensimmäistä havainnoijaa millään tavalla. Havainnoija jää odottamaan palvelutiskin eteen. Työntekijä tuli luo, tervehti ja otti katsekontaktin. Havainnoijasta tuntui hieman, että hän häiritse, vaikei kirjastossa ollut ruuhkaa/kiirettä.

Havainnoija esitti tietopalvelukysymyksen. Työntekijä ei esittänyt mitään kysymyksiä tarkentaakseen asiakkaan tarvetta, vaan ryhtyi koneelta etsimään tietoa. Hän löysi yhden kirjan, ohjasi havainnoijan hyllyn luo ja antoi kirjan. Havainnoija huomasi, että vieressä on toinen luokka, jonka nimi vastaa tiedonhakua, mutta työntekijä ei etsi mahdollisia kirjoja siitä. Keskustelu oli niukkaa. Havainnoija sanoi ottavansa yhdestä sivusta valokuvan, jolloin työntekijä poistui paikalta kiireisen oloisena eikä vaikuttanut erityisen halukkaalta auttamaan.

Havainnoitsija kysyi seuraavaksi kirjastokortin saantimahdollisuudesta, koska asuu toisessa kunnassa sekä palautusmahdollisuudesta muualle. Hän ei saa vastausta kysymykseensä, muutoin kuin, että kortin saaminen onnistuu. Vastaus oli lyhyt, eikä käytäntöjä perusteltu. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Asiakkaan kysyessä pdf -tulostusmahdollisuudesta kerrottiin, että se

onnistuu. Asiakas kysyi hinnan. Lopulta hän ei voinut tulostaa, koska käteistä ei ollut tarpeeksi ja kortilla ei voinut maksaa. Palvelu oli jäykkää. Asiakas hyvästeltiin nuivasti.

Toinen havainnoija kiinnitti huomioita työntekijän vaatteisiin eli ne olisivat voineet olla siistimmät. Olemus oli muuten siisti. Työntekijä tervehti ja jatkoi sen jälkeen omia töitään. Havainnoija meni itse kysymään asiaansa polkupyörien hydraulisista jarruista. Työntekijä tarkensi asiakkaan haun polkupyöriä koskevista yleisteoksista huoltoä käsittävään materiaaliin. Tämän jälkeen hän kertoi, että pelkästään hydraulisilla jarruilla ei löydy hakutulosta. Polkupyörän jarruja koskevia kirjoja löytyi ja työntekijä osasi jättää hakutuloksesta vanhemmat teokset pois. Tiedonhaku onnistui kohtalaisen hyvin.

Havainnoija halusi kirjastokortin lainatakseen jonkin näistä löytyneistä kirjoista. Työntekijän annettua ilmoittautumislomakkeen kävi ilmi, että hakijalla on jo korttia saman kimpun toiseen kirjastoon. Havainnoija sai selostuksen Laki - kimpasta. Nettiasiointimahdollisuudestakin kerrottiin. Tämän jälkeen havainnoijalle tuli tunne, että työntekijä aavisti, että hän ei ole ”oikea” asiakas, koska suhtautuminen muuttui nuivemmaksi. Havainnoija ei tuntenut oloaan luontevaksi tämän jälkeen. Hänet hyvästeltiin nuivasti ja hänelle jäi vaivautunut olo.

Kirjastotilassa oli hienot hyllyt, mutta sisältö ei auennut. Keskellä oli konttorilaiva. Kirjaston opasteet olivat huonot. Hyllyluokat oli merkitty, mutta ei mitään osastoja. Havainnoijat eivät löytäneet wc:tä. Tilojen valoisuus miellytti.

Palvelu oli nihkeää ja henkilökunnan palveluhalukkuudessa on parantamisen varaa molempien havainnoijien mielestä. Ensimmäisen havainnoijan mukaan työntekijä ei jaksanut etsiä riittävästi tietoa, vaan tyytyi yhteen löytämäänsä kirjaan. Toisen havainnoijan odottaessa palvelua työntekijä ei ottanut katsekontaktia, vaikka oli vapaana. Paikalla ollut toinenkaan työntekijä ei ollut palveluhalukas. Havainnoijat eivät palaisi uudelleen asioimaan tähän kirjastoon.

10. Kirjasto oli helppo löytää. Se oli aivan oma rakennus. Pyörätuolilla liikkuvat henkilöt joutuvat kulkemaan sivuoven kautta ja painamaan soittokelloa. Ovien leveys oli riittävä. Kirjaston aukioloajat olivat erittäin näkyvästi esillä isossa ständissä portaiden vieressä. Huonompi näköisetkin olisivat nähneet lukea ne vaivatta vähän kauempaakin. Lisäksi aukioloaikojen alla luki "Tervetuloa!". Ilmoitustaulua ei havaittu lainkaan.

Ensivaikutelmaltaan kirjasto oli siisti ja henkilökunta aktiivista. Kirjasto oli persoonallinen sisätiloiltaan ja houkutteli astumaan peremmälle. Työntekijä tervehti, ja paikalla oli muita ihmisiä. Tilasta ja ihmisistä välittyi rento tunnelma. Työntekijällä olisi voinut olla siistimmät vaatteet, mutta hänen olemuksensa oli muuten siisti. Työntekijä tervehti avoimesti ja tarjosi apuaan oma-aloitteisesti. Hän istui tiskissä ja piti katsekontaktin, kun havainnoija lähestyi tiskiä sisälle tultuaan.

Havainnoija sanoi, ettei hänellä ole tänne kirjastokorttia, mutta etsii tiettyä pianosonaattia tai sonaattia. Työntekijä kysyi heti, että onko Seinäjoelle korttia ja jos on, niin se käy heillä eikä tarvita uutta korttia. Hän kertoi myös, että aineistoa ei voi palauttaa muualle, mutta ei kertonut miksi se ei käy. Havainnoitsija tiedusteli asiaa ja sai selkeän selostuksen, miksi palauttaminen muualle ei onnistu. Työntekijä tiedusteli kattavasti asiakkaan tietotarpeet. Ensin hän kysyi, haluaako asiakas nuotin vai levyn ja sen jälkeen ryhtyi rohkeasti hakemaan, vaikkei tiennyt tarkasti nimeä tai mitään parempaa tietoa siitä, mikä sonaatti oli kyseessä. Työntekijä pysyi rauhallisena ja jutteli hermostumatta, kun tietokone jumitti. Keskustelu oli rentoa, persoonallista ja ammattimaista. Nettiasiointimahdollisuuksista ei kerrottu.

Toista havainnoijaa palvellut työntekijä oli avuliaan näköinen, kun havainnoija tuli tiskin läheisyyteen ihmettelemään, joten sanaton viestintä sai havainnoijan kysymään tietoa ratapyörästä. Työntekijä ajatteli ensin moottoripyöriä ja havainnoija joutui tarkentamaan polkupyöriin. Kirjastossa ei ollut kovin montaa eri pyöräkirjaa, joten he menivät yläkerrasta katsomaan paikalla olevat. Oikeaa kirjaa ei löytynyt eikä työntekijä osannut alkaa etsiä asiakkaalle sellaista muualta. Asiakas alkoi ääneen ihmetellä, että onkohan sellaisia kirjoja, ja sen

jälkeen menivät työntekijän kanssa yhdessä etsimään tietoa netistä. Hetken päästä asiakkaalle kerrottiin, että Seinäjoelta löytyy sopiva kirja. Asiakas sanoi olevansa menossa sinne ja koska hänellä on Seinäjoen kortti, lainaavansa sen sieltä.

Seuraavaksi havainnoija kysyi tulostusmahdollisuutta. Sellainen oli ja onnistui mainiosti sekä kaksi ensimmäistä tulostetta olivat ilmaisia!

Kirjaston opasteet olivat selkeät ja riittävät. Katosta roikkuvat kyltit oli helppo huomata. Vanha rakennus oli onnistuneesti saneerattu toimivaksi kirjastorakennukseksi. Yläkerran näyttelytilassa oli pari "Älä koske", "Älä tallaa tähän" lappua (kieltokylttejä).

Kirjastosta jäi todella hyvä kokonaiskuva ja sinne voisi palata uudelleen molempien havainnoijien meileistä. Kirjasto oli viihtyisä, valoisa ja visuaalisesti toimiva. Siellä oli paljon tauluja tms. seinillä. Työntekijä vaikutti osaavalta ja jutteli ystävällisesti. Palvelu oli asiallista. Ainoa miinus oli, etteivät havainnoijat nähneet, miten pyörätuolilla olisi päässyt toiseen kerrokseen.

11. Kirjasto löytyi helposti ja sinne oli esteetön sisäänkäynti ilman portaita. Aukioloajat olivat hyvin esillä ulko-ovessa. Ilmoitustaulu oli helposti löydettävissä sisäänkäynnin yhteydessä. Se oli myös siisti ja ajantasainen.

Ensivaikutelma kirjastosta oli toisen havainnoijan mielestä siisti ja avara, houkutteli astumaan sisään. Toinen havainnoija koki, että kirjasto oli avaran oloinen, mutta hänen menessään tiskille siinä oli puoliksi juotu kahvi/teekuppi, joten hänen mielestään kirjaston siisteydessä oli puutteita. Samoin häntä palvelleella henkilöllä olisi voinut olla siistimmät vaatteet.

Ensimmäisen havainnoijan mielestä henkilökunta vaikutti passiiviselta, koska lainaus/palautustiskissä istunut henkilö ei reagoanut asiakkaaseen millään tavalla. Asiakas odotti, kunnes neuvontaan saapui työntekijä. Tämä tervehti ja otti katsekontaktin heti, jolloin asiakas pyysi apua. Työntekijä teki kattavan tarvekartoituksen tietopalvelukysymykseen. Keskustelua käytiin rennossa ja

persoonallisessa sävyssä. Työntekijä haki asiakkaalle pari kirjaa ja kysyi, vielä etsikö tämä jotain tiettyä ohjetta. Palvelutilanteessa oli hyvä tunnelma.

Havainnoija kysyi, käykö Isojoen kortti tähän kirjastoon ja onko lainoja mahdollista palauttaa sinne. Hän sai selkeän ja perustellun vastauksen. Työntekijä ei tiennyt kaikkien kimpan kirjastojen mahdollisista palautusluukuista, mutta neuvoi soittamaan kirjastoon, johon halusi palauttaa, ja varmistaa asian. Asiakas kieltäytyi, mutta sai vielä Krannit -kirjastojen yhteystiedot, mikäli haluaisi myöhemmin soittaa johonkin kirjastoon ja kysyä asiaa. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Kirjan lainauksen jälkeen työntekijä hymyili ja toivotti näkemiin ystävällisesti. Havainnoija voisi palata tähän kirjastoon uudelleen, koska työntekijä, jonka kanssa hän asioi, palveli häntä todella hyvin ja vaikutti osaavalta.

Toiselle havainnoijalle työntekijä tarjosi apuaan oma-aloitteisesti, mutta ei kovin innokkaasti. Tietopalvelukysymystä hän tarkensi yhdellä kysymyksellä, mutta keskustelu jäi väkinäiseksi. Työntekijä kysyi toiselta työntekijältä, josko tämä tietäisi asiasta enemmän, mutta hänkään ei tiennyt. Tämän jälkeen työntekijä lähti asiakkaan kanssa etsimään hyllyssä olevista kirjoista tietoa. Sieltä löytyi pari teosta, mutta niissä ei ollut riittävää tietoa asiakkaan tarpeisiin.

Kysyessään mahdollisuudesta saada kirjastokortti, vaikka asuu muualla, havainnoitsija sai selkeän kuvan kuinka toimia ja palvelutilanne onnistui hyvin. Hänelle kerrottiin, että Kauhajoen kirjastokortti käy myös täällä. Työntekijä ei kuitenkaan tiennyt toisten kirjastojen mahdollisista palautusluukuista eikä kysynyt niistä toiselta työntekijältä, joten havainnoija ei saanut tietoa niistä. Työntekijä ei oikein osannut suhtautua havainnoijan kommenttiin palautusmahdollisuuksista, kohautti olkiaan ja kertoi käytäntöjen olevan mitä on. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu.

Pdf -tiedoston tulostaminen onnistui hyvin. Havainnoijalla oli kortti unohtunut kotiin, joten työntekijä kirjautui omilla tunnuksillaan koneelle ja kertoi samalla, kuinka kirjautuminen tapahtuu, kun kirjastokortti on mukana. Lopuksi havainnoija hyvästeltiin nuivasti. Tämän havainnoijan kohdalle osunut palvelu

oli nihkeää ja palveluhalukkuudessa oli parantamisen varaa, koska työntekijä ei yrittänyt löytää tietoa aktiivisesti.

Kirjaston katosta ei roikkunut opasteita eikä osastomerkkejä ollut missään näkyvissä. Ainoastaan hyllyssä luki luokat ja aiheet. Opasteet olisivat voineet olla paremmat. Tiskin lähetyvillä oli näytteillä lapsien tekemiä penaaaleja ja siinä pöydällä oli ”Ei saa koskea” -kyltti. Kirjasto oli valoisa ja avara.

12. Kirjasto oli helppo löytää ja sisäänkäynti kirjastoon oli esteetön (invaramppi, ei portaita eikä kynnyksiä). Aukioloaikataulu oli oven viereisessä seinässä. Kyltissä oli harmaalla pohjalla musta teksti ja nämä olivat selkeitä, mutta itse kyltti meinasi jäädä huomaamatta, koska se maastoutui liiksi seinään. Kirjaston ilmoitustaulu ei ollut sisäänkäynnin yhteydessä.

Ensivaikutelma kirjastosta oli siisti ja myös henkilökunnasta sai aktiivisen vaikutelman. Kirjasto oli valoisa, vähän laitosmainen. Työntekijä tervehti vähän jäykästi ensimmäistä havainnoijaa. Hänen olemuksensa oli huoliteltu ja pukeutuminen siistiä. Tervehtimisen jälkeen työntekijä jatkoi omia töitään. Havainnoija lähestyi työntekijää ja avasi itse keskustelun. Tunnelma oli vähän jäykkä ja havainnoijalla oli epävarma olo, voiko työntekijältä kysyä apua. Tietopalvelukysymys käsitteli ruokakirjaa tietystä maasta. Havainnoija yritti herättää keskustelua kertomalla, minkä takia hän on kiinnostunut kyseisen maan ruuasta. Työntekijä ei tehnyt minkäänlaista tarvekartoitusta eli ei kysynyt mitään. Hän näytti hyllypaikan ja sanoi sen jälkeen katsovansa koneelta. Työntekijää ei kuulunut takaisin, joten havainnoija palasi tiskin luo. Siellä oli jo toinen asiakas palveltavana ja tiedonhaku tälle käynnissä. Työntekijä kysyi siinä ohessa löytyikö hyllystä tarvittua tietoa ja kertoi, ettei löytänyt koneelta mitään. Havainnoijalle jäi tunne, että palvelu keskeytettiin toisen asiakkaan takia.

Kirjastokorttia ottaessa havainnoijalle annettiin lomake täytettäväksi. Häntä ei pyydetty todistamaan henkilöllisyyttä eikä työntekijä tarkistanut kirjastojärjestelmästä mahdollisia aikaisempaa kirjastokorttia. Työntekijä teki kirjastokortin, muttei puhunut mitään sen käyttämisestä eikä puhunut

muutenkaan. Havainnoija kysyi palautusmahdollisuudesta muuhun kirjastoon ja sai tarvitsemansa tiedon. Myös palautusluukusta kerrottiin. Kokonaisuus oli kankea. Asiakas sai kirjastokortin, mutta kaikki olisi pitänyt kysyä itse, jotta olisi saanut tietoa. Lopuksi havainnoija joutui kysymään, oliko tämä tässä, koska ei tiennyt milloin palvelutilanne päättyi. Havainnoija kiitti ja poistui äkkiä, koska jäykkyys teki tilanteesta ahdistavan. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu.

Toista havainnoijaa ei tervehditty hänen saapuessaan. Paikalla oli yksi harjoittelijalta vaikuttava henkilö, joka palveli toista asiakasta. Kohta paikalle saapui toinen henkilö, joka vaikutti sen verran kiinnostuneelta havainnoijasta, että tämä rohkaistui kysymään perinneruuasta. Työntekijä kysyi havainnoijalta, että onko tämä katsonut Googlesta, johon asiakas sanoi, että olinpas tyhmä, pyysi pääsyä koneelle. Resepti löytyi koneelta. Työntekijä halusi kuitenkin etsiä kirjan, jossa on ko. ruuan resepti. Aikaa meni jonkin verran, mutta lopulta löytyi useita eri vaihtoehtoja ja havainnoija kirjoitti ylös mieleisensä reseptin.

Havainnoija kysyi myös lainaus ja palautusmahdollisuuksista, koska hänellä on Evijärven kortti. Työntekijä vastasi, että lainan voi palauttaa sinne. Tämän jälkeen havainnoija kysyi palautusluukusta ja sai tietää Evijärven luukusta. Kirjastokimpan muista kirjastoista eikä nettipalveluista ei kerrottu mitään. Lopuksi työntekijä antoi luvan palauttaa kirjan tiskille, kun resepti on otettu ylös sekä kertoi, että reseptistä olisi voitu ottaa kopio.

Havainnoija halusi tulostaa seuraavaksi pdf-tiedostomuotoisen tekstin. Tulostaminen olisi onnistunut hienosti, mutta vanha Windows ei tukenut docx – tiedostomuotoa. Asiakaspäätteet vaikuttivat muinaisilta. Palvelutilanne vietiin hyvin loppuun asti ja havainnoijan hyvästely suoritettiin luonnollisesti.

Kirjaston katosta roikkui osastojen opasteet ja hyllyissä oli näkyvillä luokat ja niiden selitykset. Opasteet olivat selkeät. Ilmoitustaulu kirjaston sisätiloissa oli siisti ja ajan tasalla. Kirjastossa oli helppo liikkua ja etsiä kirjoja. Shakkipöytä oli kiva yksityiskohta muutoin tylsähkössä tilassa.

Ensimmäisen havainnoijan mielestä hän sai keskitason palvelua, jota saa kun jaksaa pyytää. Palvelu oli periaatteessa ystävällisen ammattimaista, mutta kovin



jäykkää. Toinen havainnoija tykkäsi tämän kirjaston palvelusta, koska tapasi ensimmäisen työntekijän, joka ymmärsi, että Google auttaa. Muutenkin oli luontevaa jutustelua asiakaspalvelun lomassa.

13. Kirjasto oli helppo löytää. Patruunatehdas tuntui jännältä paikalta, sisällä tuntui viileältä. Kirjastoon ei ollut portaita, ramppi löytyi ja ovet olivat riittävän leveitä liikuntarajoitteisille. Ilmoitustaulu oli selkeästi löydettävissä sisäänkäynnin yhteydessä, mutta siinä oli vanhentuneita ilmoituksia. Kirjasto vaikutti siistiltä ja henkilökunta aktiiviselta, olihan paikalla vain yksi työntekijä ja useita asiakkaita. Työntekijä oli siististi pukeutunut ja olemukseltaan huoliteltu. Arno Kotron kirjanäyttely oli huomiota herättävä.

Työntekijä tervehti avoimesti ja vaikutti ystävälliseltä. Hän otti katsekontaktin ja ilmoitti näillä eleillä olevansa käytettävissä. Havainnoitsija kysyi tietopalvelukysymyksen ja työntekijä kysyi paria asiaa siihen liittyen. Hän synnytti selvästi keskustelua asiakkaan kanssa. Tietokoneelta hän ei löytänyt mitään, mutta kertoi luokan, jossa aihetta käsittelevät kirjat ovat, mikäli niistä löytyisi tieto. Hän ei tullut mukaan, koska työskenteli yksin. Työntekijä pahoitteli tätä, joten havainnoitsijalle ei tullut hylätty olo.

Kirjastokorttia kysyessä havainnoija sai lomakkeen täytettäväksi, henkilöllisyystodistusta ei kysytty eikä työntekijä tarkistanut henkilöllisyystunnuksella aikaisempaa asiakkuutta. Korttia tehdessä työntekijä herätti mukavasti keskustelua mm. asiakkaan syntymäajasta. Hän ei kuitenkaan kertonut mitään kirjaston käytöstä tai antanut käyttösääntöjä. Havainnoitsija kysyi palautusmahdollisuudesta muualle ja palautusluukuista, jolloin sai tietoa kirjastokimpasta ja, että Seinäjoelle voi palauttaa lainoja. Työntekijä vastasi ystävällisesti, mutta kiireisen oloisesti, koska asiakkaita oli jonossa. Suhtautuminen oli ammattimaista, mutta jäykkää. Asiakas kiitti ja työntekijä hyvästeli hänet palvelutilanteen päättyessä.

Toista havainnoijaa tervehdittiin ja sen jälkeen työntekijä jatkoi muiden asiakkaiden palvelemista. Heti, kun oli havainnoijan vuoro, hän meni esittämään

tietopalvelukysymyksensä. Työntekijä tarkensi kysymystä kysymällä, minkä laitteen hydraulisista jarruista on kyse. Tämän jälkeen työntekijä kertoi olevansa yksin tiskillä, koska toinen työntekijä on kahvilla. Hän katsoi koneelta luokan, jossa tietoa aiheesta olisi ja kehotti sen jälkeen asiakasta menemään hyllylle – ja jos ei löydä etsimäänsä tietoa, niin voi tulla kysymään apua. Havainnoija ei löytänyt tietoa ja palasi ilmoittamaan työntekijälle, mutta koska havainnoijalla oli jo kiire, hän ei ehtinyt odottaa, että työntekijä ehtisi etsimään havainnoijan tarvitsemaa tietoa.

Tulostusmahdollisuudesta kysyessään hän sai tiedon, mitkä koneet ovat vapaana, ja miten niillä voi tulostaa. Tulostus ei onnistunut, koska verkossa oli huoltokatko. Palvelutilanteen lopetus oli ystävällinen, mutta hieman kiireinen.

Kirjastotiloissa ei ollut osastomerkkejä näkyvillä. Tilat olivat hämärät, mutta tunnelmalliset, mikä erottaa kirjaston ”tavallisista” kirjastoista. Hyllyissä oli muuten selkeät opasteet, mutta niissä oli liikaa tekstiä. Kieltokylttejä ei havaittu. Toisen havainnoijan mielestä paikka oli sekavan näköinen, ja joka puolella oli vain hyllyjä ilman minkäänlaisia osastokylttejä.

Palvelu oli molempien havainnoijien mielestä keskitasoista; sitä saa, kun jaksaa itse pyytää. Kiire ehkä heikensi palvelun laatua, koska asiakas jätettiin oman onnensa nojaan sen suhteen, löytääkö etsimiään kirjoja. Paikalla oli muitakin asiakkaita ja toinen työntekijä koko 20 minuuttia kahvilla, joten aivan kaikkia kohteita ei päästy havainnoimaan, koska paikalla ollut työntekijä ei ehtinyt palvelemaan eikä poistunut palvelutiskistä.

14. Havainnoitsijoiden oli vaikea löytää kirjastoa. Kirjaston sisääntulon yhteydessä oli ramppi liikuntarajoitteisia varten, mutta oven saranat olivat väärällä puolella invaramppiin nähden. Kirjaston aukioloajat olivat esillä kahdessa paikassa portaita tultaessa. Aukioloaikataulu oli pieni ja vanhan näköinen. Ilmoitustaulua ei löytynyt/havaittu. Havainnoija huomasi heti ilmoituksen poikkeuksellisesta sulkemisajasta, mutta syytä ei kerrottu tai sitä ei

erottanut. Sisällä oli sattunut vesivahinko, kun katto vuoti. Sisään tultaessa ei tervehditty. Kirjastossa oli melko vilkasta.

Kirjastotilat olivat ahtaan oloiset.

Työntekijä oli pukeutunut siististi ja oli olemukseltaan huoliteltu. Palvelutiskin luona työntekijä huomioi ensimmäisen havainnoitsijan tervehtimällä ja tarjoamalla apuaan ottamalla katsekontaktin. Hän vaikutti selvästi halukkaalta palvelemaan ja keskeytti heti juttelun kollegojen kanssa. Havainnoija etsi tiettyä laulua pelkkien alkusanojen perusteella. Työntekijä kysyi heti, mitä aineistolajia asiakas kaipaa sekä muisteli kappaletta, koska alkusanat olivat tutunoloiset. Hän löysi nopeasti oikean laulun käyttämällä nettiä apuna. Tämän jälkeen työntekijä varmisti asian näyttämällä laulun sanat näytöllä. Työntekijä kysyi, että haluaako asiakas nuotit vai cd:n. Asiakas pyysi nuottia. He menivät yhdessä hakemaan nuottia hyllystä. Työntekijä keskusteli asiakkaan kanssa koko ajan kertoen mm. yhtyeen jäsenten taustoista ja siitä, miksi yhtye on lähellä hänen sydäntään. Keskustelu asiakkaan kanssa oli rentoa ja persoonallista.

Havainnoitsija kysyi, mahdollisuudesta saada kirjastokortin, vaikka asui muualla sekä palautusmahdollisuudesta muualle. Hän sai selkeän kuvan kirjastokimpoista eikä jäänyt epäselvää. Työntekijän vastaus oli lyhyt. Työntekijä oli ystävällinen, kun havainnoija ilmoitti ottavansa kirjastokortin. Havainnoija henkilöllisyys tarkistettiin henkilöllisyystodistuksesta ja työntekijä myös tarkisti järjestelmästä mahdolliset aikaisemmat kirjastokortit samalla henkilötunnuksella. Työntekijä täytti asiakkaan tiedot suoraan koneelle ja pyysi lopuksi asiakasta tarkistamaan näytöltä ovatko ne oikein. Hän kysyi myös muistutuksen ja noutoilmoituksen lähetystavasta sekä kertoi kattavasti kirjaston käytöstä ml. nettiasiointimahdollisuus ja käytösäännöt. Asiakkaalle kerrottiin myös kirjaston muuton vuoksi aiheutuvasta sulkemisajasta ja neuvoi, kuinka remontin aikana voi palauttaa. Työntekijä ei tiennyt naapurikirjastojen palautusluukuista ja oli pienen hetken hieman vaivaantunut. Asiakas sai kortin ja hänelle neuvottiin, mistä hän voi lainata löytyneen nuotin. Työntekijä hyvästeli asiakkaansa rauhassa, vaikka muita asiakkaita oli jonossa. Palvelusta jäi hyvä mieli.

Lainaustiskillä havainnoija kysyi tietokonetta, josta olisi mahdollista tulostaa pdf-tiedosto. Lainaustiskin henkilö ei vastannut kysymykseen mitenkään. Sitten kysyi vähän tökerösti: "Ai kopioida?" Viereiseltä tiskiltä asiakkaalle huudettiin, että voi tulostaa ja kerrottiin, missä se onnistuu. Viereisen tiskin henkilö huomioi asiakkaan paremmin kuin häntä palvellut henkilö.

Toista havainnoijaa ei huomioitu mitenkään eikä hän meinannut saada kontaktia työntekijään millään. Viimein hän pääsi esittämään kysymyksensä jarruista. Tähän työntekijä vastasi, että kirjastosta ei löydy välttämättä mitään. Tämän jälkeen hän totesi, että jossain lehdessä voisi olla artikkeleita. Tämä mahdollisuus ilmeisesti unohtui ja he menivät yhdessä katsomaan löytyisikö hyllystä jotain, mutta mitään ei löytynyt.

Tämän jälkeen havainnoija kysyi kirjastokortista. Hänelle kerrottiin Seittikirjastoista ja jos hän haluaa palauttaa muualle, niin tulee kuluja. Nettipalveluista kerrottiin, samoin palautusluukusta. Kello oli 18.50 ja työntekijä kertoi, että kortin ehtii vielä tehdä, vaikka kirjasto suljetaan kohta. Havainnoija ei tällä kertaa ottanut korttia. Palvelutilanteen lopetus oli ystävällinen, mutta hieman kiireinen.

Pdf –tulostusta varten havainnoija sai väliaikaisen tunnusluvun koneelle kirjautumista varten ja tulostaminen onnistui vaivatta.

Kirjaston katosta roikkui pienehköt opasteet, joista näkyi eri osastot. Mustalla pohjalla oli valkoista tekstiä ja niitä oli vähän huono lukea. Hyllyissä luokat olivat selkeästi merkitty. Kirjastossa oli aika ahdasta. Eri osastoja ei ollut eroteltuna. Lainausta ja palautusta olivat vähän piilossa, koska huomio kiinnittyi neuvontatiskiin. Kirjastossa oli "ei koiria" – kyltti (kuva). Kirjasto oli hämärän ja ahtaan oloinen.

Aluksi ensimmäistä havainnoijaa palvellut henkilö palveli hyvin ja mukavasti. Lainaustiskin henkilö ei sanonut lähestulkoon mitään, mistä jäi ikävä maku pois lähtiessä. Ensimmäinen asiakaspalvelija onnistui hyvin tehtävässään ja tämä havainnoija voisi palata ko. kirjastoon uudelleen asioimaan sen takia.

Toisen havainnoijan mielestä palvelu oli keskitasoa, jota sai itse pyytämällä. Erityisesti palvelutilanteen aloittaminen oli hankalaa. Lopuksi hän kysyi viereisestä lehtilukusalirakennuksesta, jolloin hänet vietiin katsomaan rakennustyömaata ikkunasta ja kerrottiin kirjaston muutosta uusiin tiloihin sekä sen mukanaan tuomista parannuksista.

15. Kirjasto oli helppo löytää. Kirjastoon saavuttaessa läheisessä risteyksessä oli YTY -kirjastojen mainos LYHTYPYLVÄÄSSÄ. Harvinaista herkkua! Liikuntarajoitteisille oli ramppi eikä kirjastoon ollut portaita. Aukioloajat olivat selkeästi ulko-ovessa. Kirjaston ilmoitustaulu oli helposti löydettävissä sisäänkäynnin yhteydessä. Ilmoitustaulu näytti sekavalta.

Ensimmäistä havainnoijaa ensivaikutelma kirjastoon tullessa miellytti; tila oli siisti ja henkilökunta vaikutti aktiiviselta. Sisäänkäynnin jälkeen oli kokoelmaltaan kattava lehtihylly. Wc:t löytyivät helposti. Palvelutiskin henkilökunta tervehti saapujaa. Työntekijät olivat siististi pukeutuneita ja olemukseltaan huoliteltuja.

Havainnoijaa palvellut työntekijä tervehti ja jäi selvästi odottamaan tämän asiaa ottamalla katsekontaktin. Havainnoija esitti kysymyksen. Hänelle ei tehty mitään täydentäviä kysymyksiä. Kirjastojärjestelmä oli kaatunut, joten tiedonhakua koneella ei voitu tehdä. Työntekijä katsoi havainnoijan kanssa kirjoja hyllystä, mutta haluttua tietoa ei löytynyt. Työntekijä kertoi selvästi, että tietoa ei voi hakea ennen kuin järjestelmä toimii. Koska järjestelmä oli nurin, ei havainnoija voinut myöskään saada kirjastokorttia. Asia selitettiin ja todettiin järjestelmän kaatuneen kaikissa YTY-kirjastoissa. Työntekijä esitti toivomuksen, että järjestelmä toimisi myöhemmin ja jos asiakas voisi palata asiaan myöhemmin uudelleen. Asiakas sanoi palavansa toisen kerran. He totesivat yhdessä, että silloin koneet varmasti toimivat. Ilmapiiri oli ystävällinen ja aiempaa rennompaa. Kysymykseen aineiston palautusmahdollisuudesta havainnoija sai asianmukaisen vastauksen ja palautusluukusta kerrottiin. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Palvelutilanne päättyi hyvin hoidettuun kiittämiseen ja hyvästelyyn.

Toisen havainnoijan havaintoja: Tiskin takana olleella työntekijällä oli asia kesken toisen henkilön kanssa, mutta paikalle tuli toinen työntekijä kysymään että tarvitsenko apua. Asiakas kysyi tietoa mutista (perinneruoka). Työntekijä teki kattavan tarvekartoituksen, vaikka koneet olivat pois käytöstä. Hän kysyi asiakkaalta tietääkö tämä jonkun tietyn kirjan jossa resepti on? Onko keskiaikaista ruokaa? Ei, koska asiakkaan mummo oli syntynyt vasta 1900-luvulla. Onko asiakas katsonut netistä? Ei, koska kirjaston koneet olivat kaatuneet. Tähän työntekijä totesi että jos asiakkaalla ei ole kiire, hän voi käydä reseptit kirja kirjalta läpi. Asiakas sanoi voivansa odottaa hetken ja oikea muttiresepti löytyikin pian. Havainnoija halusi vielä ottaa kopion reseptistä, mikä onnistui hyvin.

Havainnoija kertoi, että hänellä on Alajärven kirjastokortti, ja kysyi, että voiko palauttaa täältä lainaamansa aineiston sinne tai Karstulaan. Hän sai ammattimaisen rennon vastauksen ja palautuskäytännöt tulivat selväksi. Nettiasiointimahdollisuudesta kerrottiin myös.

Opasteita roikkui katosta. Hyllyjen päädyissä sekä etureunoissa olevissa opasteissa oli luokat näkyvissä selityksineen. Opasteet olivat hieman sekavia. Toinen havainnoija ei aluksi huomannut katosta roikkuvia opasteita. Tilat paikoin ahtaat erityisesti hyllyjen välissä ja myös kirjat hyllytetty ahtaasti. Ovessa luki ”Ei autoja kirjaston oven eteen”.

Kokonaisuudesta jäi todella hyvä kuva, ja kirjastoon voisi tulla uudelleen asioimaan molempien havainnoijien mielestä. Palvelu oli ystävällistä ja osaavaa, hymykin irtosi! Henkilökunta oli miellyttävää sekä toimi hyvin ja rauhallisesti tilanteessa, jossa tieto- ja lainauspalvelut eivät toimineet.

16. Kirjasto löytyi helposti. Sisäänkäynnissä oli hyvin otettu huomioon liikuntarajoitteiset, mm. portaiden vieressä oli hissi. Ulko-oven sai painonapilla auki vain sisäpuolelta! Aukiolo-ajat olivat ulko-ovessa selkeästi havaittavissa. Ilmoitustaulu sijaitsi sisäänkäynnin yhteydessä ja se oli siisti sekä ajantasainen.

Ensivaikutelma henkilökunnasta oli aktiivinen ensimmäisen havainnoijan mielestä. Siististi pukeutunut ja olemukseltaan huoliteltu työntekijä tervehti havainnoijia avoimesti ja tarjosi apuaan oma-aloitteisesti.

Tämä havainnoija kysyi tietopalvelukysymyksen ja työntekijällä oli selvästi yrittystä tiedonhaussa. Hän kysyi tarkentavia kysymyksiä, ja oliko asiakkaalla itsellä tiedossa jokin kirja. Havainnoija puhui tätä kysymystä tehdessään havaitsemistaan ilmaisten nettisanakirjojen puutteista erikoissanastojen osalta. Työntekijä tarkisti oma-aloitteisesti, että löytyykö heiltä ko. alan erikoissanakirjaa. Sanakirjaa ei löytynyt.

Havainnoija kysyi kirjastokortin saantimahdollisuudesta, koska asui muualla. Kävi ilmi, että hänellä oli jo Karijoen korttia ja hän sai tiedon, että se käy täälläkin. Palauttaa voi halutessaan mihin tahansa kimpan kirjastoista. Kortti oli kuitenkin unohtunut matkasta, mutta työntekijä kertoi, että ajokortti riittää lainaamiseen. Nettiasioinnista ei kerrottu. Asiakas lainasi kirjan ja asiakaspalvelutilanne päättyi hyvin.

Tämän jälkeen tapahtunut pdf -tiedoston tulostaminen onnistui hyvin ja havainnoijaa käytiin pyytämättä neuvomassa kädestä pitäen.

Asiakasta ei huomioida hänen poistuessaan kirjastosta. Palvelu oli keskitasoista.

Toista havainnoijaa tervehdittiin hänen saapuessaan, mutta sen jälkeen työntekijä jatkoi omia töitään. Havainnoija joutui odottamaan pitkään palvelua, koska tiskissä ollut työntekijä muovitti kirjoja eikä huomannut asiakasta. Kun toinen työntekijä saapui paikalle, hän oli palveluhalukas ja tervehti, jonka jälkeen havainnoija esitti kysymyksensä symbolien merkityksestä tatuointiaan varten. Havainnoijalta ei kysytty mitään tarkennusta tai toiveita, vaan työntekijä lähti suoraan näyttämään, missä tatuointikirjat ovat. Työntekijä poimi hyllystä kirjat, jotka asiakas tarkista. Niistä ei löytynyt asiakkaan hakemaa tietoa.

Havainnoija halusi kirjastokortin ja sai ilmoittautumislapun täytettäväkseen. Tilanne oli ystävällinen. Työntekijä tarkisti henkilötunnuksella, joka löytyi

ilmoittautumislomakkeelta, että asiakkaalla on jo Isojoen kortti ja hän ei näin ollen tarvitse tänne korttia. Henkilöllisyystodistusta ei kysytty. Halutessaan asiakas olisi saanut tämän kirjaston kortin uudeksi kortiksi. Asiakas ei halunnut sitä, koska oli saanut selkeän kuvan kuinka kirjastokimppa toimii myös Isojoen kortilla. Palautusmahdollisuuksista muihin kirjastoihin kerrottiin palautusluukkuja myöten. Nettiasioinnista ei kerrottu. Työntekijä suhtautui asiaan rennosti, mutta ammattimaisesti. Asiakas lainasi Isojoen kortilla ja kiitti. Hänet hyvästeltiin lähtiessä.

Tämän havainnoijan mielestä kirjasta jäi todella hyvä kokonaiskuva ja hän voisi palata sinne uudelleen, koska henkilökunta oli aktiivista ja ystävällistä, vaikka palvelua joutuikin hieman odottamaan.

Kirjasto oli siisti ja avaran oloinen kahdessa kerroksessa. valikoimat vaikuttivat laajoilta. Selkeitä ja hyviä opasteita oli ovien päällä sekä hyllyissä. Ne näkyivät hyvin. Havainnoija ei huomannut, että kauno- ja tietokirjallisuus olivat olleet eroteltuina opasteissa. Osa tietokoneista oli vain aikuisille (kyltti koneissa).

Neuvonta oli heti näkyvässä ovesta tultaessa. Kirjastossa oli siistiä ja vähän persoonallisemman näköistä sisustuksen osalta. Asiakkaita oli jonkin verran, mutta työntekijöitä havainnoijat näkivät ensin vain yhden, koska luulivat toista työntekijää asiakkaaksi. Työntekijällä olisi voinut olla siistimmät vaatteet.

17. Kirjastolle oli helppo löytää. Teiden risteyksissä oli monta opastetta ja iso KIRJASTO -kyltti oven yläpuolella. Eksymismahdollisuutta ei ollut. Kirjaston sisäänkäynti oli toimiva liikuntarajoitteisille, koska siinä ei ollut portaita eikä kynnyksiä ja oven leveys oli riittävä. Aukioloajat näkyivät selkeästi ulos. Ilmoitustaulu oli sisäänkäynnin yhteydessä helposti löydettävissä. Siinä olevat ilmoitukset olivat siististi esillä sekä ajan tasalla.

Ensimmäisen havainnoijan ensivaikutelma kirjastosta oli positiivinen. Tila oli siisti ja henkilökunta aktiivista. Havainnoija huomioitiin hyvin ja hän tunti itsensä tervetulleeksi kirjastoon. Havainnoija kiinnitti huomiota kahviautomaattiin ja



kivan näköiseen sohvaan. Työntekijän olemuksessa ja pukeutumisessa ei ollut moitittavaa. Hän hymyili, tervehti avoimesti ja tarjosi apuaan, kun saapui tiskin taakse. Häntä oli helppo lähestyä.

Havainnoija kertoi ensin tarvitsevansa kirjastokortin ja sen jälkeen kysyi musiikkikappaletta nimellä. Työntekijä teki kattavan tarvekartoituksen aloittaen aineistolajin kysymisellä ja esittäjällä. Koska havainnoija ei muistanut esittäjää, hakutuloksia tuli runsaasti. Havainnoitsija muisti oikean esittäjän nähtyään hänen nimensä hakutulos listalla. Tämän jälkeen työntekijä kertoi, mistä kirjastoista levy on saatavilla. Hän kertoi myös varaus- ja kuljetusmahdollisuudesta.

Aloittaessaan kirjastokortin tekoa työntekijä kysyi henkilöllisyystodistusta ja tarkisti kirjastojärjestelmästä mahdollisen aikaisemman asiakkuuden sekä kysyi heti, että onko asiakkaalla Alavuden tai Ähtärin korttia ja antoi vasta tämän jälkeen kaavakkeen täytettäväksi. Havainnoijalle kerrottiin oheispalveluista: palautusluukut, kirjastokimppa ja sen käytännöt sekä nettiasiointimahdollisuus. Työntekijä ei kiirehtinyt, vaikka toinen asiakas odotti. Hän osasi hakea tietoa hyvin ja palveli kattavasti. Hän hyvästeli ja hymyili tilanteen päätteeksi. Asiakaspalvelu oli rentoa, mutta kuitenkin ammattimaisesti hoidettua ja hyvin loppuun asti vietyä.

Havainnoija ei huomannut sisään tulesaan kylttiä, jossa opastettiin nuolilla lasten, nuorten ja aikuisten osastoille. Aikuisten puolella olisi voinut olla osastomerkinnot suunnistamista helpottamassa. Muutoin kyltit olivat selkeitä. Kieltokylttejä ei havaittu. Tilat olivat kivat, mutta pienet. Kokonaisuudesta jäi todella hyvä kuva ja havainnoija voisi palata tänne uudelleen. Työntekijän ammattitaito vakuutti ja häneltä voisi kysyä neuvoa vastaisuudessa.

Toisen havainnoijan ensivaikutelma kirjastosta oli siisti, mutta henkilökunta oli passiivista. Työntekijä oli pukeutunut siististi ja olemus oli huoliteltu. Hän tarjoaa apuaan oma-aloitteisesti, mutta ei kovin innostuneesti. ”Tuli tiskille pyörimään ja hetken päästä kysyi minulta tarvitsenko apua”. Tietopalvelukysymykseen työntekijä totesi, että hyllyssä on pari kirjaa ja lähti asiakkaan kanssa hyllylle.

Työntekijä tarjosi kolmea kirjaa, joista yksi oli selkeästi vanhentunut. Asiakas otti pari kirjaa, joista hänen kysymänsä tieto oli löydettävissä.

Seuraavaksi asiakas kysyi kortinsaantimahdollisuudesta sekä palautuskäytännöistä, koska asui muualla. Hän sai selkeän kuvan, kuinka toimia ja mihin voi palauttaa. Palautusluukuista kerrottiin myös. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu. Palvelutilanne onnistui hyvin havainnoijan mielestä.

Tämän jälkeen havainnoija meni kysymään voiko lopuksi printata. Hänelle kerrottiin mistä voi printata ja mihin tulosteet tulevat. Printtauksen jälkeen asiakas tuli tiskille kirjojen kanssa. Työntekijä tiedusteli, että onnistuiko tulostus ja jatkoi toisen havainnoijan palvelua. Tämän jälkeen havainnoija lainasi kirjansa ja maksoi tulosteen. Muutama sana kahviautomaatista vaihdettiin ja sen jälkeen havainnoija poistui. Tilanne katkesi siihen ilman hyvästelyjä. Asiakasta ei huomioitu millään tavalla hänen poistuessaan kirjastosta. Tämän havainnoijan mielestä tästä kirjastossa sai keskitason palvelua, jota saa, kun jaksaa itse pyytää.

18. Kirjasto oli vaikea löytää. Aika ankean oloinen paikka, joka sekoittui muihin. Selkokielellä: samassa rakennuksessa oli monta muutakin toimijaa, kuten kirjakauppa, ja kirjaston kyltti oli kaikkein pienin. Pihassa ja sisäänkäynnissä oli huomioitu liikuntarajoitteiset: ramppi ja invahissi. Tosin invarampin edessä oli ovi auki ja siitä ei olisi päässyt pyörätuolilla sisään. Keskellä ulko-ovea oli selkeästi ilmoitettu aukioloajat.

Kirjasto sijaitsi toisessa kerroksessa. Ensimmäinen havainnoija koki ensin astuneensa outoon välitilaan. Ilmoitustaulu löytyi heti sisään käydessä. Ensivaikutelma kirjastosta oli siisti ja henkilökunnasta sai aktiivisen vaikutelman, koska työntekijä tuli heti tiskiin, kun havainnoija saapui kirjastoon sisään. Työntekijän olemus oli huoliteltu ja hän oli pukeutunut siististi. Hän hymyili, tervehti avoimesti ja tarjosi apuaan oma-aloitteisesti. Häntä oli helppo lähestyä. Havainnoitsija halusi kirjastokortin. Hän sai kaavakkeen täytettäväksi.

Henkilöllisyys todistusta ei kysytty eikä asiakkuutta tarkistettu henkilötunnuksella. Työntekijän tallentaessa tietoja, hän huomasi, että asiakkaalla on Lappajärven kortti ja kysyi, onko se vielä tallella. Asiakas sanoi sen löytyvän, jolloin työntekijä kertoi sen käyvän heilläkin. Työntekijä huomasi täydentää asiakkaan tietoja ”salanumerolla”. Samalla kerrottiin nettiasioinnista. Asiakkaalle kerrottiin myös palautusmahdollisuudesta toiseen kirjastoon. Työntekijä oli ystävällinen ja mukava. Häneltä sai erittäin asiantuntevaa palvelua kirjaston käytäntöjen osalta.

Tiedontarpeena oli tietty pianosonaatti. Työntekijä älysi kysyä aineistolajia aika pian. Hän kertoi hakutuloksista samalla, kun etsi lisää. Hän kertoi, että vanhoja nuotteja on huonosti luetteloitu ja siksi niitä voi olla vaikea löytää koneelta. Asiakas ja työntekijä menivät yhdessä katsomaan yhtä nuottikirjaa hyllystä, mutta sitä ei löytynyt. Nuotin haku osoittautui haastavaksi, mutta se synnytti erittäin mukavasti keskustelua läpi koko palvelutilanteen. Ilmapiiri oli mukava. Asiakas kertoi saavansa nuotin muualta, kiitti ja poistui, sillä kirjastossa oli monta asiakasta ja työntekijä oli yksin. Palvelutilanne päättyi luonnollisesti ja asiakas hyvästeltiin vilpittömästi.

Paikalla oli monta asiakasta ja työntekijä oli yksin, joten hän otti asiakkaita siinä järjestyksessä, kun heitä tuli. Hetken odottelun jälkeen toinen havainnoija pääsi kertomaan asiansa. Hän kysyi yleisesti pyörän huollosta. Työntekijä ei osannut tarkentaa minkälaisen pyörän huollosta asiakas olisi halunnut tietää, paitsi kysyi onko asiakkaalla joku tietty kirja mielessä. Hän päätyi etsimään kirjoja joita sitten toi hyllystä asiakkaalle (oletti että asiakas itse tietää tarkemmin mitä etsii). Asiakas löysikin ”sopivan” kirjan ja lainasi kirjan. Hän halusi palauttaa sen Alajärvelle. Asiakkaalle kerrottiin että se onnistuu, koska kirjastot olivat samaa kimpaa. Palautusluukusta kerrottiin myös, mutta ei nettiasiointimahdollisuudesta. Paikalla oli havainnoijien lisäksi kolme tai neljä muuta asiakasta, mutta jotenkin työntekijä onnistui käsittelemään jokaisen vuorollaan todella sulavasti.

Tämän jälkeen havainnoija halusi tulosta pdf- muodossa tallennetun tiedoston. Hänelle kerrottiin, missä on kone, jolta voi tulostaa. Hinta piti kysyä itse. Hinta oli edullinen (10 senttiä).

Kirjastossa oli hyllyjen yllä erittäin selkeät opasteet (tietokirjat, kuvakirjat jne.). Miesten vessassa oli kieltokyltti ”Ei käsipyyhkeitä pönttöön”. Tilat olivat miellyttävät. Työntekijä pysyi koko palvelutilanteen ajan rauhallisena ja hyväntuulisena, vaikka oli yksin töissä ja usealla asiakkaalla oli kysymyksiä. Tänne olisi kiva palata asioimaan molempien havainnoijien mielestä!

19. Kirjasto löytyi vaivattomasti. Liikuntarajoitteisten on helppo asioida kirjastossa, koska sinne ei ole portaita ja ovet ovat riittävän leveitä. Kirjasto on talokompleksissa. Kirjaston aukioloajat olivat selkeästi näkyvissä ja ulkopuoleltakin helposti luettavissa. Ajan tasalla ollut ja siisti ilmoitustaulu havaittiin heti sisään tullessa.

Ensivaikutelma kirjastosta siisti ja henkilökunta vaikutti aktiiviselta. Ilmavan oloinen, avara, valoisa ja houkuttelevan näköinen kirjastotila, jossa oli rauhallista, mutta ei ahdistavan hiljaista. Työntekijä oli pukeutunut siististi ja olemus oli huoliteltu. Hän tervehti ensimmäistä havainnoijaa, vaikka hän palveli samaan aikaan toista asiakasta. Tämän jälkeen työntekijä pyysi apua tiskiini, koska itse palveli toista asiakasta.

Paikalle saapunut henkilö hymyili, tervehti ja otti katsekontaktin. Häntä oli helppo lähestyä. Havainnoija kysyi nimeltä laulua. Työntekijä ei tehnyt minkäänlaista tarvekartoitusta asiakkaalle eikä kysynyt toiveita. Ainoa kysytty asia oli, että kirjoittiko hän laulun nimen oikein. Havainnoija huomasi, että työntekijä kirjoitti laulun nimen tekijäkenttään ja mainitse sen jälkeen vielä uudelleen etsivänsä ko. nimistä kappaletta, mutta työntekijä ei huomannut tekemäänsä virhettä vieläkään. Tämän jälkeen tarjottiin kaukolainamahdollisuutta, koska etsittyä kappaletta ”ei löytynyt” koneelta, mutta asiakas kieltäytyi. Kysyessään mahdollisuudesta saada kirjastokortti ja palautusmahdollisuudesta muuhun kirjastoon, työntekijä kertoi selkeästi, kuinka

toimia ja kenen kanssa kyseinen kirjasto on kimpassa. Käytänteistä ei jäänyt epäselvyyttä. Työntekijä suhtautui asiakkaan kommentointiin palautusmahdollisuuksista ammattimaisen rennosti. Tämä palvelutilanne onnistui. Nettiasiointimahdollisuudesta ei kerrottu.

Havainnoitsija halusi lisäksi tulostaa pdf -tiedoston. Työntekijä kertoi yhden huoneen olevan vapaana ja opasti asiakkaan koneen luo ja kertoi tulosteen hinnan. Hän ei hämmentynyt lisäkysymyksistä. Aluksi tulostaminen ei onnistunut, koska tulostin ei ollut päällä. Työntekijä ei vaikuttanut missään vaiheessa kiireiseltä, vaan palveli rauhallisesti. Palvelutilanteen lopetus hoitui mallikkaasti ja lopetusfraasit olivat vilpittömiä.

Toista havainnoijaa tervehdittiin, mutta sen jälkeen työntekijä jatkoi omia töitään ja asiakkaan piti osoittaa haluavansa palvelua, jonka jälkeen tilanne eteni normaalisti. Havainnoija kysyi tietopalvelussa, kuinka paljon kauemmin vie aikaa ajaa Alavudelta Kuortaneen kautta Seinäjoelle kuin suoraan. Tämä onnistui hyvin, mutta keskinopeuden kanssa oli pieniä ongelmia. Asiakas sai tiedon, että ehtii ajaa Kuortaneen kautta. Mitään tarkentavia kysymyksiä työntekijä ei tehnyt. Toisaalta asiakkaalla eli havainnoijalla oli tietty spesifinen tarve, johon hän halusi pikaisen vastauksen.

Kirjastokorttia ottaessa tarkistettiin henkilöllisyys ja työntekijä tarkisti mahdollisen aikaisemman asiakkuuden kirjastojärjestelmästä henkilöllisyystunnusta käyttäen. Tämä oli normaali palvelutilanne, jossa ei ollut mitään erityistä. Näyttö oli niin, että asiakas näki mitä sinne kirjoitettiin. Palautusluukuista ja palautusmahdollisuudesta muihin kirjastoihin kerrottiin sekä nettiasiointimahdollisuudesta. Asiakas sai kortin hankittuaan käyttöohjeet ja –säännöt. Työntekijä suhtautui rennon ammattimaisesti tilanteeseen.

Kirjastotilassa oli selkeät kyltit eri osastoille. Musiikki- ja lastenosaston opasteet näkyivät hyvin. Kaunokirjallisuuden eri lajit oli nähtävillä hyllyn päädyissä. Tieto-osasto oli vähän huonommin näkyvissä. Kirjastoluokat oli ilmoitettu hyllyissä. Tietokoneen luona luki ”Ei saa syödä”.

Ensimmäisen havainnoijan mukaan kirjasto kuuluu hyvän kokonaiskuvan kategoriaan, johon voisi palata uudelleen. Palvelu oli hyvää, mutta tiedonhakutaidoissa parannettavaa. Asiakkaiden huomioiminen oli erinomaista. Kirjastossa oli helppo liikkua ja kirjat olivat houkuttelevasti esillä.

Toinen havainnoija koki palvelun keskitasoiseksi. Asiakkaalla oli kiire, mutta työntekijä ei hermostunut. Hän olisi kuitenkin voinut tarjota apuaan aktiivisemmin. Palvelutilanne päätettiin hyvin eli poistuessa asiakas huomioitiin ja hyvästeltiin.