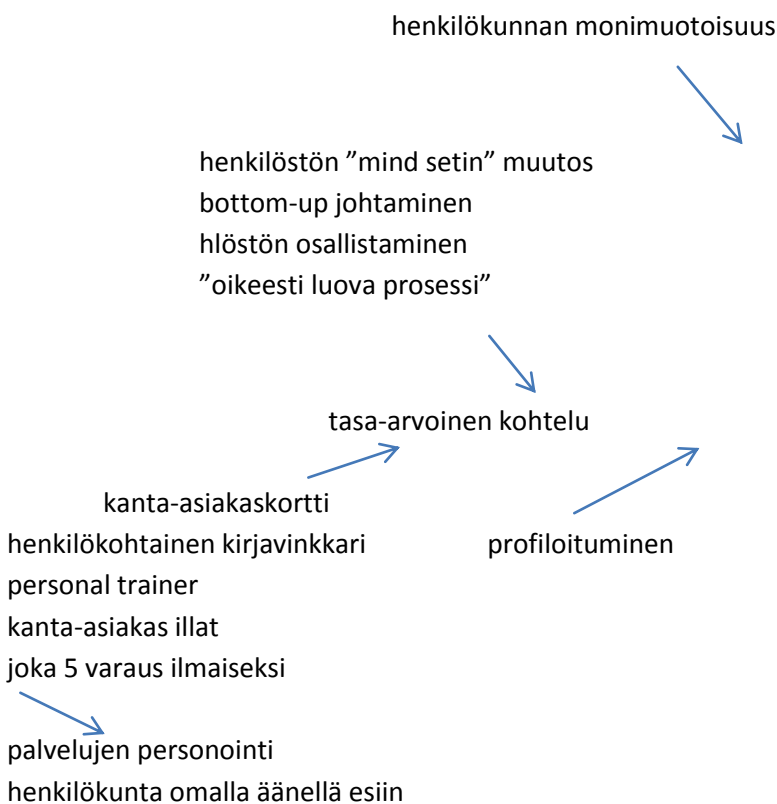


TEEMA 3: MITEN? KEINOJA ASIAKKAAN MOTIVOINTIIN

Motivoinnissa nousi esille samantapaisia asioita kuin kehittämisen taju -teemapöydässä; oma muutoshalu, avoin yhteisöllisyys. Motivaatiota lisää se, että vaikutukset saadaan näkyviksi ja tällä tavalla tarjoavat todellista palautetta kehittämistyöstä. Käyttäjien kohtaaminen heidän eri toimintaympäristöissä tiivistyi ”ammattilaiset ulos, asiakkaat sisään”. Fläppeihin oli kirjattu pohdittavaksi pitääkö kirjastolaisten edelleen yrittää saada kaikkia asiakkaiksi, vai voisimmeko hyväksyä että kirjasto ei ole tärkeä asia jokaiselle ja keskittyä kehittämään palveluita niille, joilla on motivaatiota käyttää kirjaston palveluja.

Fläppi 5 (motivointi)



- kirjastolaiset jakautuvat ulos kirjastosta: kirjasto goes kapakka, pub-lik(e) library
- ammattilaiset ulos, asiakkaat sisään
- kaikille avoimuus -> helppo osallistua, matala kynnys
- ikuinen käyttöoikeus
- priorisointi (myös vanhasta luopuminen) ”tila tyhjäksi”
- kulutusvapaa vyöhyke (ei tarvitse ostaa kahvikuppia), ilmaisuus
- kierrätys / kestävä kehitys

- erilaisia tiloja
 - äänen taso
 - istuskelu
- arki- tai työkontekstiin liittyvä
 - gradun lähteet hukassa?
 - tukea, apua, puitteita työn tekoon
- tuotteistaminen (kuten urban office)
- tehdään näkyväksi koko palveluiden kirjo
- haluaako kirjasto kaikenlaisia asiakkaita?
- pitääkö kaikki motivoida?
- kaikki ei käytä, mutta se ei ole henkilökohtainen loukkaus

Fläppi 6 (motivointi)

- oma muutosvalmius
 - kollegoiden motivointi -> kaikki mukaan suunnitteluun
 - kyselyn, palalutteen tulokset asiakkaille näkyviin -> mitä kehitettiin, muutokset
 - -> keskustelut
 - -> kaffittelut
- ↓
- onko aito vaikutusmahdollisuus? → lupauksista pidettävä kiinni

- miten ei-käyttäjät kiinni? -> asiakastuntemus
 - ilmaiset varaukset, ei ilmaisia heijastimia, ilo, sakkujen anteeksianto
 - viestintä! -> palvelusta, osallistumismahdollisuuksista, yhteinen kieli
 - vaikuttavuuden arviointi -> systemaattinen seuranta projektien ym. yhteydessä
- käyttäjäkeskeinen -> laajempi tutkimus -> rahoittajan motivointi