



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelut



Ei paha!

Tuttavasta kumppani
Tampere 23.5.2012
Kaisa Rissanen

Ei paha! -hanke



- TAMKin sisäisten palvelujen palvelukulttuurin kehittämishanke
- palveluhanke → paha → ei paha = hyvä
- Mukana: kirjasto-, opiskelija-, kv-, liikunta-, viestintä-, ura ja rekry-, it-, opetusteknologia-, kiinteistö-, henkilöstö- ja talouspalvelut
- Osana hanketta:
 - yhteiset tapaamiset ja koulutukset → tutustuminen, yhteiset tavoitteet, yhteistyömahdollisuudet, ...
 - toimintojen ydintehtävät ja tahtotilat
 - benchmarking vierailut TAMKin ulkopuolisissa kohteissa – kirjaston ”päivä asiakkaana” Helsingissä
 - opiskelijaryhmän mystery shopping TAMKin palveluissa
 - 2012 vuorovaikutus- ja asiakaspalvelukoulutusta
 - jatkuu vuonna 2013

Mystery shopping / valeasiakkaat

- Tavallisina asiakkaina esiintyvät henkilöt arvioivat palvelun laatua (eri osa-alueita) ja dokumentoivat tulokset (kirjallinen, numeerinen arviointi)
- Tavoitteena arvioida mahdollisimman aitoa palvelutilannetta
- Arvioidaan, miten palvelu vastaa palvelulupaukseen (esim. esitteiden ja www-sivujen antamaan kuvaan palvelusta)
- Valeasiakas voi olla eri tavoin yhteydessä palveluun: käynnit, puhelut, s-postit,...
- Yksityiskohtaisella ja objektiivisella havainnoinnilla pyritään löytämään palvelun kriittiset pisteet
- Menetelmä levinnyt kaupalliselta puolelta erilaisten palvelujen käyttäjälähtöiseen arviointiin



Valeasiakkaat TAMKin kirjastossa



- 4 liiketalouden projektijohtamisen opiskelijaa toteutti marraskuussa 2011
- Kaikissa kirjaston toimipisteissä vierailtiin konkreettisten tehtävien / ongelmien selvittämiseksi
- Arvioinnin kohteena esim. lainauskäytännöt, tilat, aineistot, henkilökunta sekä koneet ja laitteet

Odotukset:

Kirjasto on helppo löytää, aukiolo vastaa viestittyä, kirjastosta löytyy asiantunteva virkailija ja asiakkuuden kohteena oleva asia selviää.



1. Fyysinen ympäristö

- sijainti - toimivuus - esteettömyys - erilaiset tilat - siisteys - melutaso - koneet & laitteet - yhteys muihin palveluihin - esteettisyys - oma ilme - viihtyisyys - valaistus - lämpötila

2. Toiminnallinen ympäristö

- saavutettavuus - aukioloajat - asiakaspalvelupiste - asiakaspalvelija paikalla - vastausnopeus - vaivannäön minimointi - osaaminen ja ammattitaito - opasteet - toimiva itsepalvelu

3. Sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö

- tarpeiden ymmärtäminen - joustavuus - arvostus - kiinnostus - yksilöllisyys - ystävällisyys - aktiivisuus - reviirin tunnistaminen - vuorovaikutus - tervehtiminen - luotettavuus

4. Kuilut

- viestintä vs. todellisuus - ennakkokäsitykset/odotukset vs. kokemus

5. Palvelukokemus

- yksilöllinen, eri osa-alueiden summa

6. Kehittämisisideat

Mystery shopping -mietteitä



- Yksittäisenä toimenpiteenä antaa tilannekuvan
 - kokonaiskuva edellyttää laajaa shoppailua monipuolisemmin menetelmin
 - TAMKin kirjastossa
 - palvelut puhelimessa ja s-postissa, reagointi verkkopalautteisiin
 - tiettyihin asiakasryhmiin tarkentaminen esim. kv-asiakkaat, TAMKin ulkopuoliset asiakkaat
- Jokainen asiakas = mystery shoppaaja
 - arvioi palvelua ja asiakaspalvelijaa henkilökohtaisista lähtökohdista
 - palautteen antaminen?