



1

TAMPERE.
FINLAND

Lähtökohdat Tampereella

- Keskitetty ja hyvin resursoitu kotipalvelutoiminta, henkilö- ja yhteisöasiakkaita, erikoistunut henkilökunta, ulkoistettu kuljetuspalvelu, järjestelmäratkaisu, asiakkaat työntekijäkohtaisia, palvelumarkkinointia ja (luovaa) sisältöjen esittelyä
- Kriisi: yksiköiden yhdistyminen (erikoistuneisuus, asiantuntemus uhattu), henkilöstövähennykset -> palvelujen ja asiakasmäärien kriittinen tarkastelu
- Ratkaisu: palvelut kohti hajautetumpaa mallia (uusia tekijöitä asiakkaille)
- Pohdinta:
 - Palvelumalli hyvin henkilökohtainen ja henkilöresursseja vaativa, palvelupaletti rajallinen eri tarpeita varten-> kevyitä malleja ei ole
 - Miten tukea ja mahdollistaa itsenäistä tai avustettua asiointia?

TAMPERE

9.5.2023 2

2

Joustoasiakkuus

- Käynnistettiin keskustelu Joustoasiakkuus-mallin pohjalta; voidaanko ottaa Tampereella käyttöön, tekniset ratkaisut, joustoasiakkuuden toimintamalli
- Keskusteluissa mm. kyseenalaistettiin tarve tarjota ns. maksuton vaihtoehto: ”jos joku hoitaa toisen kirjastoasioita, eikö hän voi vastata maksuistakin.” Laki- ja yhdenvertaisuusnäkökulman tarkastelua.
- Joustoasiakkuutta ei otettu käyttöön. Keskustelu johti kuitenkin selvitystyöhön siitä, miten helpottaa puolesta asiointia -> sähköinen valtuutuskäytäntö
- Keskustelu johti myös selvitystyöhön siitä, missä tilanteissa voitaisiin tarjota mahdollisuus ns. maksuttomaan asiointiin jos kirjastoasioinnissa on haasteita

3

Puolesta asiointi

- Puolesta asiointia tapahtuu jatkuvasti kirjastossa. Haluttiin tarjota virallinen väylä pysyväisluonteiseen puolesta asiointiin.
- Toisen henkilön valtuuttaminen kirjastoasiointiin
- Vahvan tunnistautumisen sisältävä sähköinen hakemus (paperilomake myös käytössä)
- Toistaiseksi valtuutustieto viedään käsin kirjastojärjestelmään -> ohjelmistorobotiikka mahdollistaa automatisoinnin
- Finnassa asiakkuuksia voi vapaasti kytkeä toisiinsa eli asiakas voi täydentää puolesta asiointia mahdollistamalla puolesta asioinnin myös verkkokirjastossa

4

Erityisasiakkuus

- Asiakasryhmä, jolle määritelty maksuttomuus:
Asiakas asioi itsenäisesti, mutta asiakkaalla vaikeuksia hallita omaa kirjastoasiointia / hoitaa asioita ajallaan sairauden, vamman tms. syyn vuoksi
- Asiakasryhmä luotu akuutisti, mutta käyttötarkoituksen määrittely ja käyttö jäänyt kesken -> lähdettiin pohtimaan joustoasiakkuuden yhteydessä
- Periaatteessa voitaisiin käyttää, jos määritellään perusteet asiakasryhmän käyttöönnotolle, kerrotaan avoimesti perusteet ja ohjeistetaan käyttö
- Tarkoitus pohtia kokemusasiantuntijoiden kanssa kriteerejä

Kevyet palvelumallit ja tuettu asiakkuus

- Riittävä palvelupaletti eri tarpeisiin ja selkeät palvelupolut (asiakasohjaus)
- Mitä tarjoamme ja kenelle; mitkä ovat käsityksemme asiakaskunnasta
- "Hardcore" kotipalvelu vs. kevyemmät mallit
- Henkilökohtaisuus vs. kontaktittomat ratkaisut
- Avoimet kokoelmat / kylmäasemat (palvelu- ja päivätoimintakeskuksissa olevat kokoelmat vähentävät kirjastoasiointitarvetta ja tarvetta kirjaston kotipalvelulle)
- Puolesta asioinnin tukeminen
esim. joustoasiakkuus, vapaaehtoiset puolesta asioijina, suosittelupalvelu (omaisille, vapaaehtoisille)