

Asiakaskontaktien laskenta Helsingin kaupunginkirjastossa

Helsingin kaupunginkirjastossa selvitettiin, millaista henkilökohtainen asiakaspalvelu kirjastoissa on. Se tehtiin otantana marras-joulukuussa 2015. Tutkimukseen valittiin 11 kirjastoa, jotka edustivat suuria, keskikokoisia ja pieniä kirjastoja 35 kirjaston verkostostamme. Kirjastoauto ja laitoskirjastot eivät olleet tutkimuksessa mukana.

Laskenta tehtiin kahtena päivänä kirjaston avaamisesta sen sulkemiseen asti. Koko henkilökunnan tehtäväksi annettiin kirjata jokainen päivän mittaan muodostunut asiakaskontakti paperilomakkeelle. Jokainen kontakti kirjattiin omalle rivilleen lomakkeella ja siitä ruksattiin kontaktin aihe, sen paikka ja kieli, sekä suositeltiin vielä kuvaamaan vapaasti, minkälaisesta kontaktista oli kyse.

Aiheiksi oli annettu kahdeksan luokkaa

- tietopalvelu
- aineiston esittely
- aineiston paikantaminen
- laitteet ja ohjelmat
- sähköiset palvelut
- kirjaston e-aineistot
- lainauspalvelu
- muu kontakti

Paikkavaihtoehdot olivat

- palvelutiski
- laitteen äärellä
- salissa
- puhelu / muualla

Kielivaihtoehdot olivat

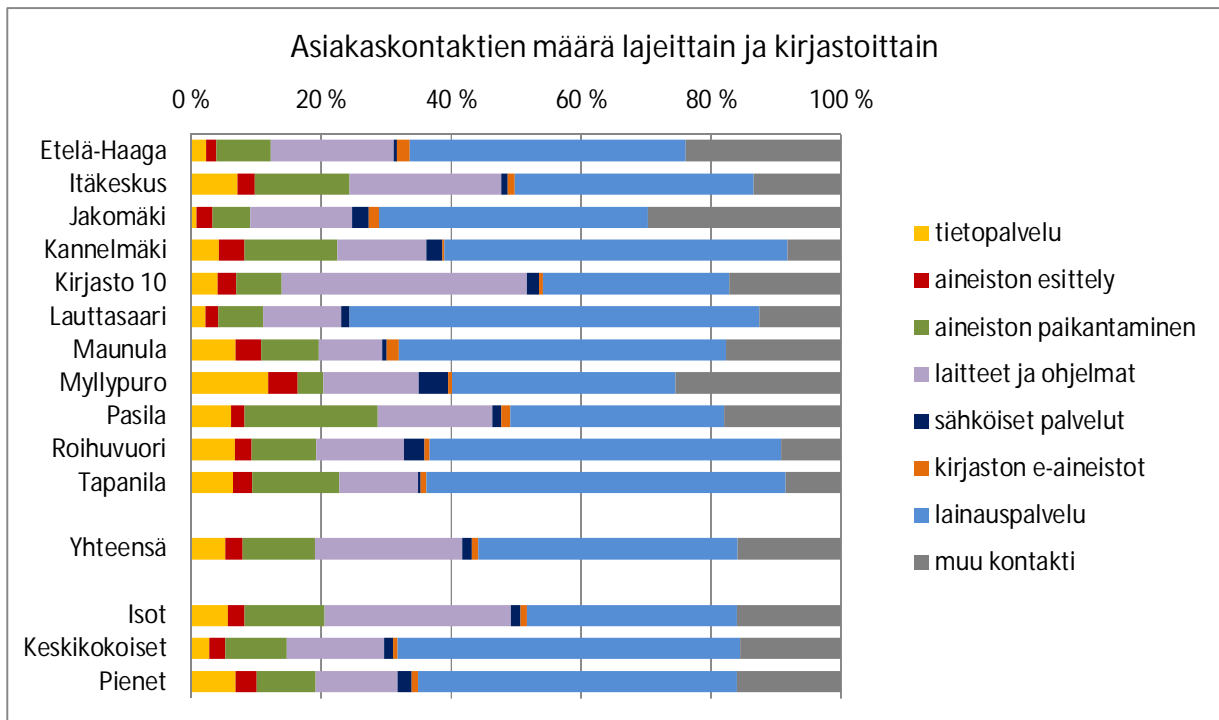
- suomi
- ruotsi
- muu kieli

Otokseen kertyi 5396 kontaktin kirjaukset

Kirjasto	1. päivä	2. päivä	asiakaskontaktit	Käynnit
Etelä-Haaga	30.11.	1.12.	427	1 063
Itäkeskus	2.12.	3.12.	1 128	2 769
Jakomäki	3.12.	4.12.	115	430
Kannelmäki	2.12.	3.12.	300	1 290
Kirjasto 10	1.12.	2.12.	1 463	4 338
Lauttasaari	1.12.	2.12.	420	1 170
Maunula	1.12.	2.12.	253	602
Myllypuro	3.12.	5.12.	141	552
Pasila	30.11.	2.12.	622	2 210
Roihuvuori	7.12.	8.12.	248	746
Tapanila	1.12.	2.12.	279	730
Isot kirjastot			3 213	9 317
Keskikokoiset			1 147	3 523
Pienet kirjastot			1 036	3 060
Yhteensä			5 396	15 900

Viimeisessä sarakkeessa näkyy otantapäivien yhteenlasketut kirjastokäynnit. Keskimäärin 34 prosenttiin kaikista kirjastokäynneistä sisältyi henkilökohtainen palvelukontakti. Kirjastoittain osuus vaihteli 23 prosentista (Kannelmäki) 43 prosenttiin (Maunula).

Asiakaskontaktien aiheiden jakaumat olivat kirjastoittain



Jouni Juntumaa
3.3.2016

Lainauspalvelu oli yleisin asiakaskontaktin aihe, toiseksi yleisin aihe oli laitteet ja ohjelmat. Isojen ja muiden kirjastojen välillä oli selvä ero. Isoissa kirjastoissa laitteiden ja ohjelmien osuus oli suurempi kuin keskikokoisissa ja pienissä kirjastoissa ja vastaavasti lainauspalvelun osuus pienempi. Keskikokoisissa ja pienissä kirjastoissa lainaus- ja palautusautomaatit sijaitsivat yleensä lähempänä palvelutiskiä, jolloin siihen liittyvää asiointia syntyy helpommin.

Ns. tiskilainausten ja –palautusten määrä on laskenut noin puoleen siitä mitä se oli vuonna 2006 ja itsepalvelu on vastaavasti kasvanut. Lainauksen osalta itsepalvelu ei ole yleistynyt yhtä paljon kuin palautusten osalta. Se johtuu siitä, että varauksen lainataan useimmiten tiskin kautta. Vuoden 2015 lopulla käynnistettiin varausten itsepalvelunoudon kokeilu, tavoitteena löytää myös siihen toimiva malli. Sen toteuduttua lainausasioihin liittyvien asiakaskontaktien odotetaan vähenevän.

