



KÄTEISKASSATOIMINNAN SUPISTAMINEN 1.1.2016

Loppuraportti vaikutuksista

Jarkko Siren
jarkko.siren@hel.fi

23.5.2016

Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Henkilöstö ja työ	3
2.1	Henkilökunnan kokemukset	3
3.	Kustannukset	4
3.1	Saavutettavat kustannussäästöt	4
4.	Asiakkaat ja palvelun laatu	5
4.1	Ongelmatilanteet asiakaspalvelussa	6
4.2	Ongelmatilanteiden ratkaisu	7
4.3	Asiakaspalvelun laatu	7
4.4	Asiakaspalautteet	8
5.	Viestintä	9
5.1	Sisäinen viestintä	9
5.2	Asiakasviestintä	10
5.3	Henkilökunnan oma panos	11
6.	Loppupäätelmät	11

23.5.2016

Tiivistelmä

Helsingin kaupunginkirjaston johtoryhmä päätti 1.9.2015 supistaa käteiskassatoiminnan 10 toimipisteeseen vuoden 2016 alusta alkaen. Perusteina olivat käteisen käsittelyn vaatimat, tuloihin nähden varsin runsaat, työaikaressurssit sekä käteisen kuljetuksesta ja muusta käsittelystä aiheutuneet kustannukset, jotka suhteutettuna tulojen määrään olivat huomattavasti muita maksutapoja korkeammat.

Tässä raportissa arvioidaan päätöksen toteutuneita vaikutuksia perustuen suurelta osin henkilöstölle helmikuussa 2016 suunnattuun seurantakyselyyn sekä toisaalta asiakaspalautteisiin ja vuoden 2016 arvioituihin kustannuksiin.

Vastaajien kokemusten mukaan työaika on vuoden 2016 aikana jäänyt käteisen vastaanotosta luopuneissa toimipisteissä aiempaa enemmän varsinaisten ydintehtävien hoitoon. Suurin osa vastaajista (59,3 %) kokee vaikutuksen olleen positiivinen myös työn sisällön kannalta.

Kustannussäästöjä tarkasteltaessa joudutaan valitettavasti toteamaan, että valmistelu- ja päätöksentekovaiheen arvioitua säästöä (11 000 euroa) ei tulla vuonna 2016 täysimääräisenä saavuttamaan. Lopullisten säästöjen jääminen hieman reiluun 7 000 euroon selittyy osin vuoden 2015 arvioitua alhaisempien pankkipalvelumaksujen ja toisaalta Palvelukassan ja EMV Lumon ylläpito- ja käyttömaksuihin tulleiden korotusten kautta. Edelleen on kuitenkin todettava, että suhteutettuna tuloihin käteisen vastaanottaminen on kirjaston kannalta selkeästi muita maksutapoja kalliimpi vaihtoehto.

Vaikutukset asiakkaisiin ja asiakaspalveluun ovat vastausten perusteella hyvin pitkälti ennakkoidun kaltaisia. Valtaosalle asiakkaista käteisen vastaanotosta luopuminen ei ole aiheuttanut lainkaan tai ainakaan merkittäviä ongelmia. Toisaalta osa asiakaskunnasta on kokenut ratkaisun hankaloittavan maksamista ja jopa kirjastossa asiointia. Kyse on kuitenkin selkeästi vähemmistöstä ja toisaalta ajan myötä uuteen tilanteeseen tultaneen tottumaan.

Tarkasteltaessa viestintää, voidaan todeta sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän asiaa koskien onnistuneen erinomaisesti. Henkilökuntakyselyyn vastanneiden antamat arviot kertovat tästä hyvin selkää kieltä, kuten toisaalta myös se, että suuri osa henkilöstöstä on sisäistänyt päätöksen perusteet sekä osannut ongelmatilanteissa toimia annettujen ohjeiden mukaisesti. Onnistumisen taustalla ovat varmastikin alusta asti valittu avoimuuden linja sekä toisaalta viestinnän suunnittelu riittävän ajoissa ja tarpeeksi laajalla asiantuntijaryhmällä.

23.5.2016

1. Johdanto

Helsingin kaupunginkirjasto supisti käteiskassatoimintaansa johtoryhmän päätöksen (1.9.2015) mukaisesti vuoden 2016 alusta.

Päätöksen perusteluina olivat työajan vapauttaminen käteisen käsittelystä kirjastotyöhön sekä käteiseen liittyvien arvokuljetus- ja pankkipalvelukustannusten vähentäminen ja käteiseen liittyvien riskien pienentäminen.

2. Henkilöstö ja työ

Keväällä 2015 kirjastoille teetetyn kyselyn perusteella käteisen käsittely (mm. laskenta, täsmäys ja tilitys) vei kaupunginkirjastossa vuoteen 2015 saakka vuosittain n. 682 työpäivää vastaavan työajan.

Kun saman kyselyn tuloksista otettiin huomioon ainoastaan ne 10 toimipistettä, joissa käteismaksumahdollisuus säilyy, saatiin vastaavan työajan määräksi 287 työpäivää. Toisin sanoen työaika vapautuu vuonna 2016 laskennallisesti lähes 400 työpäivän verran.

2.1 Henkilökunnan kokemukset

Henkilökunnan kokemuksia selvitettiin seurantakyselyllä helmikuussa 2016. Vaikutuksia työaikaan ja työn sisältöön kartoitettiin kahdella kysymyksellä. Kysymyksiin vastasivat ainoastaan käteisestä luopuneiden yksiköiden vastaajat. En osaa sanoa -vastaukset on poistettu tuloksista.

Taulukko 1. Työaika on jäänyt selvästi enemmän varsinaiseen kirjastotyöhön.

	Lkm	%	Summa%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	10	16,9 %	16,9 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	19	32,2 %	49,2 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	15	25,4 %	74,6 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	10	16,9 %	91,5 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	5	8,5 %	100,0 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	59	100,0 %	

Vastaajista 49,2 % on täysin tai jokseenkin samaa mieltä esitetyn väitteen kanssa (=työaika on vapautunut selvästi ydintehtävien hoitoon). Vastaajista 25,4 % puolestaan ei ole havainnut merkittävää vaikutusta työajan säästymisen suhteen. Toisaalta vain 8,5 % on väitteen kanssa täysin eri mieltä.

Eri mieltä olevien osuus selittyy sillä, että osa henkilöistä on tähänkin asti tehnyt kassanlaskua ja tilitystä verrattain harvoin. On kuitenkin muistettava, että kyseinen kassatyö on poistunut

23.5.2016

kokonaisuudessaan vastaajien yksiköistä eli tosiasiallisesti työaika, ainakin yksikön tasolla, kyllä säästyy.

Vaikutusta työn sisältöön selvitettiin väitteellä ”Muutos on vaikuttanut työni sisältöön positiivisesti”. Tulokset on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Muutos on vaikuttanut työni sisältöön positiivisesti.

	Lkm	%	Summa%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	14	23,7 %	23,7 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	21	35,6 %	59,3 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	14	23,7 %	83,1 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	5	8,5 %	91,5 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	5	8,5 %	100,0 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	59	100,0 %	

Taulukosta voidaan todeta, että peräti 59,3 % vastaajista on kokenut muutoksen työnsä kannalta positiivisena. Noin 17,0 % vastaajista on väitteen kanssa jokseenkin tai täysin eri mieltä.

Avointen vastausten perusteella voidaan todeta, että pieni osa vastaajista kokee ratkaisun johdosta hieman suurempaa ahdistusta joutuessaan kertomaan esimerkiksi iäkkäämmille henkilöille, ettei kopioiden maksaminen kolikoilla enää onnistu.

3. Kustannukset

Kassatoiminnan toteutuneet kustannukset vuonna 2015 olivat **66 300** euroa. Näistä suoraan käteiseen liittyviä kustannuksia oli 35 306, maksukorttimaksuihin 24 527 ja verkkomaksamiseen 6 467 euroa.

Suhteutettaessa eri maksutapoihin liittyvät toteutuneet kustannukset samalla maksutavalla saatuihin tuloihin voidaan (Taulukko 3) todeta käteisen olleen kaupunginkirjaston kannalta selvästi kallein maksutapa.

Taulukko 3. Maksutapojen kustannukset suhteessa tuloihin 2015, senttiä / 1 euro tulo.

	Muuttuvat	Kiinteät	Yhteensä
<i>Käteinen</i>	5,94	1,39	7,33
<i>Maksukortti</i>	2,30	1,84	4,14
<i>Verkkomaksu</i>	3,13	2,71	5,84

3.1 Saavutettavat kustannussäästöt

Asian valmisteluvaiheessa tehtyjen arvioiden mukaan muutoksen arvioitiin tuovan vuosittain n. 11 000 euron säästön kassatoiminnan kustannuksiin, pääasiassa vähentyvien arvokuljetus- ja pankkipalvelukustannusten muodossa.

23.5.2016

Tarkasteltaessa 2016 toteutuneita kustannuksia (22.3. tilanne) voidaan arvioida, että valmisteluvaiheen säästöarvion saavuttaminen jäänee täysimääräisenä (–11 000 euroa) toteutumatta. Tämän hetkisten tietojen valossa vuoden 2016 kustannusten voidaan arvioida asettuvan noin **59 000** euroon, saavutetun säästön ollessa täten hieman yli 7 000 euroa.

Syynä tähän ovat muun muassa pankkipalvelumaksujen alkuperäistä arviota pienempi toteuma vuonna 2015 sekä korotukset Palvelukassan ja EMV Lumon ylläpito- ja käyttömaksuihin. Säästö ilman hinnankorotuksia ja hinnan korotusten kanssa on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Taulukko 4. Kustannussäästö ilman hinnankorotuksia ja hinnankorotusten kanssa, euroa.

Kokonaiskustannukset 2016 (arvio, ilman hinnan korotuksia)	57 640
Kokonaiskustannukset 2015	66 300
Kustannussäästö ilman hinnankorotuksia (arvio)	8 660
Korotukset ylläpito ja kk-maksuihin 2016	1 360
Lopullinen kustannussäästö (arvio)	7 300

Edelleen voidaan kuitenkin todeta, että kustannusten valossa tärkein peruste käteisen käytön vähentämiselle eli **kustannukset** suhteessa **tuloihin** osoittavat käteisen vastaanoton olevan kaupunginkirjaston kannalta kannattamatonta myös vuoden 2016 luvuilla arvioituna.

Taulukko 5. Arvio maksutapojen kustannuksista suhteessa tuloihin 2016, senttiä / 1 euro tulo.

	Muuttuvat	Kiinteät	Yhteensä
<i>Käteinen</i>	6,44	2,63	9,07
<i>Maksukortti</i>	2,12	1,41	3,53
<i>Verkkomaksu</i>	3,10	2,00	5,10

Käteisen kustannuksia voitaisiin edelleen alentaa yhdenmukaistamalla tilityksiin liittyviä käytäntöjä eri yksiköissä. Osa pankkipalvelumaksuista muodostuu tilityspussien lukumäärästä, joka vaihtelee yksiköittäin noin 6,5 kuukaudessa aina lähes 35 kuukaudessa. Vuositasolla näiden ääripäiden kustannukset vaihtelevat siis noin 150 eurosta 840 euroon.

Yksiköt ovat tietoisia kustannuksista, mutta osa haluaa työn sujuvuuden kannalta tilittää useammin kuin esim. kerran viikossa. Toki yksiköihin kertyvissä käteismäärissä on hyvin merkittäviä eroja, minkä johdosta tiheämpi tilitysväli on osittain perusteltukin.

4. Asiakkaat ja palvelun laatu

Päätöstä valmistellessa pohdittiin myös kysymystä ”**Onko käteisellä maksaminen palvelua?**” ja millaisia ongelmatilanteita päätös asiakaspalveluun saattaisi aiheuttaa.

Käteisestä luopumista puoltaneista asioista oleellisessa osassa oli kirjastopalveluiden maksuttomuus. Lainaaminen, varaaminen, lehtien lukeminen jne. ovat maksuttomina palveluina edelleen tasapuolisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

23.5.2016

Valmistelussa tunnistetut ongelmatilanteet liittyivätkin ennen kaikkea maksullisiin lisäpalveluihin, kuten kopioimiseen ja tulostamiseen. Selkeä johtopäätös oli se, että ongelmallisia tilanteita kyllä tulisi, mutta niistä aiheutuva haitta jäisi merkittävästi saavutettavia hyötyjä pienemmäksi. Ongelmatilanteisiin löydettiin myös erilaisia ratkaisuja, joista pyrittiin viestimään henkilökunnalle mahdollisimman laajasti.

4.1 Ongelmatilanteet asiakaspalvelussa

Henkilöstön kokemuksia kartoittaneessa seurantakyselyssä 76,7 % vastaajista (n=60) kertoi kohdanneensa käteisestä luopumiseen liittyvän ongelmallisen asiakastilanteen. Taulukossa 6 esitetty tulos on melko lailla ennakoidun kaltainen.

Taulukko 6. Oletko kohdannut käteisestä luopumisen johdosta ongelmallisia asiakastilanteita?

	Lkm	%
<i>Kyllä</i>	46	76,7 %
<i>En</i>	14	23,3 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	60	100,0 %

Oletettavaa on, että ajan kuluessa asiakkaat ”tottuvat” uuteen tilanteeseen ja ongelmatilanteiden määrä vähenee.

Ongelmalliset asiakaspalvelutilanteet ovat avointen vastausten perusteella olleet pitkälti ennakoidun kaltaisia. Asiakaskunnassa on jonkin verran henkilöitä, joilla ei ole lainkaan maksukorttia tai jotka eivät ole tottuneet sitä maksuvälineenä käyttämään. Useissa arvioissa mainitaan vanhempi ikäluokka sekä lapsiasiakkaat, jotka molemmat olivat etukäteen tunnistettuja asiakasryhmiä.

Lisäksi asiakkailla on odotetusti virheellisiä käsityksiä korttimaksamisesta. Mainintoja ovat saaneet esimerkiksi pienen maksun vastaanottamisen kalleus kauppiaille (kirjastolle) sekä korttimaksamisen turvattomuus. Runsaskaan viestintä ei ole kaikkia asiakkaita tavoittanut ja näin asia on tullut vastaan esimerkiksi kopioiden ottamisen jälkeen yllätyksenä.

Yksittäisillä asiakkailla ratkaisu aiheuttaa hieman voimakkaampia reaktioita. Käteisen vastaanotosta kieltäytymistä on pidetty laittomana ja kirjallisena saadussa palautteessa korttimaksamiseen ”pakottamisen” on nähty kajoavan yksilön yksityiselämän suojaan. Myös ”voimakkaamman” palautteen määrä on kuitenkin havaintojen perusteella ollut laskussa.

23.5.2016

4.2 Ongelmatilanteiden ratkaisu

Vastausten perusteella tilanteissa on osattu joustaa ja toimia ohjeistuksen mukaisesti, kuitenkin korostaen, ettei joustaminen jatkossa ole mahdollista. Kopiomaksuissa joustaminen on vastausten perusteella varsin yleistä, joten on syytä seurata, kuinka suuri vaikutus joustolla on tosiasiallisten kopiotulojen vähentymisenä.

Joustamisen lisäksi asiakkaille on neuvottu kirjastoja, joissa käteinen edelleen käy sekä kerrottu mahdollisuudesta maksaa myöhästymismaksut vasta silloin kun niitä on kertynyt aivan pieniä summia enemmän.

Varsin luovana ratkaisuna henkilökunnan edustaja on kuitannut maksut omalla kortillaan ja asiakas on sitten antanut vastaavan summan virkailijalle käteisenä. On kuitenkin syytä linjata, että henkilökunnan ei tule lähtökohtaisesti käyttää omia maksuvälineitään asiakaspalvelun hoitamiseen.

Kopioiden maksamisessa on mainittu hyödynnetyn myös Papercut-tilin (tulostuksenhallintajärjestelmä) manuaalista veloitusta. Kovin suuri osa asiakkaista ei kenties kuitenkaan ole tätä mahdollisuutta (oletetusti ja palautteen perusteella) vielä löytänyt. Mahdollisuudesta on kuitenkin tarkoitus muistuttaa sisäisesti asiakaspalveluhenkilöstöä.

Yksittäisissä vastauksissa myös henkilöstön edustajat kertovat pitävänsä ratkaisua huonona. Tämän ”jakaminen” tyytymättömän asiakkaan kanssa on toki inhimillistä, mutta ei kovin asiallista. Kaiken kaikkiaan vastauksista saa kuitenkin kuvan, että henkilöstö on omaksunut ja siten myös osaa viestiä päätöksen perusteet erinomaisesti eli kyse on yksittäisistä tapauksista.

4.3 Asiakaspalvelun laatu

Henkilökuntaa pyydettiin arvioimaan myös muutoksen vaikutusta asiakaspalvelun laatuun. Kysymys esitettiin myös käteistä edelleen vastaanottavien yksiköiden henkilöstölle. Taulukossa 7 vastaukset on ryhmitelty sen mukaan vastaanottaako vastaajan yksikkö edelleen käteistä.

Taulukko 7. Muutos on heikentänyt asiakaspalvelun laatua.

	Ei käteistä			Edelleen käteistä		
	Lkm	%	Summa%	Lkm	%	Summa%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	10	17,2 %	17,2 %	1	4,8 %	4,8 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	18	31,0 %	48,3 %	6	28,6 %	33,3 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	15	25,9 %	74,1 %	8	38,1 %	71,4 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	10	17,2 %	91,4 %	4	19,0 %	90,5 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	5	8,6 %	100,0 %	2	9,5 %	100,0 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	58	100,0 %		21	100,0 %	

23.5.2016

Asiakaspalvelun laadun näkee heikentyneen 48,3 % käteisestä luopuneiden kirjastojen vastaajista. Toisaalta 25,8 % on väitteen kanssa vähintään jokseenkin eri mieltä (=asiakaspalvelun laatu ei ole heikentynyt).

Käteistä yhä vastaanottavissa yksiköissä kokemus asiakaspalvelun heikentymisestä on vähäisempi. Kuitenkin, myös kyseisen vertailuryhmän osalta 33,3 % näkee vaikutuksen asiakaspalvelun laatuun olevan ainakin jossain määrin negatiivinen.

4.4 Asiakaspalautteet

Saatua asiakaspalautetta selvitettiin kaikkien vastaajien osalta numeerisesti vastatulla väittämällä ”**Muutos on lisännyt negatiivisen palautteen määrää**” sekä avoimella kysymyksellä ”**Millaista aiheesta saamasi asiakaspalaute on ollut?**”. Ensimmäisen kysymyksen tulos on esitetty alla olevassa taulukossa 8.

Taulukko 8. Muutos on lisännyt negatiivisen palautteen määrää.

	Ei käteistä			Edelleen käteistä		
	Lkm	%	Summa%	Lkm	%	Summa%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	12	20,3 %	20,3 %	1	4,8 %	4,8 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	21	35,6 %	55,9 %	6	28,6 %	33,3 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	9	15,3 %	71,2 %	5	23,8 %	57,1 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	12	20,3 %	91,5 %	4	19,0 %	76,2 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	5	8,5 %	100,0 %	5	23,8 %	100,0 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	59	100,0 %		21	100,0 %	

Vastauksista voidaan todeta varsin odotettu tulos; negatiivisen palautteen koetaan lisääntyneen ennen kaikkea kirjastoissa, joissa käteistä ei enää vastaanoteta. Näiden kirjastojen vastaajista 55,9 % kokee negatiivisen palautteen lisääntyneen ainakin jonkin verran. Toisaalta on huomioitava, että 28,8 % vastaajista ei koe negatiivisen palautteen lisääntyneen, ainakaan merkittävästi.

Käteistä vastaanottavissa kirjastoissa lukemat ovat luonnollisesti vielä jonkin verran ”suotuisimmat”.

Sisällöllisesti palautteissa nousevat esiin samat teemat kuin ongelmatilanteissakin. Pienten maksujen maksamista kortilla oudoksutaan ja pahimmillaan käteisen vastaanottamisesta kieltäytyminen nähdään tasa-arvon vastaisena.

Toisaalta vastauksista voidaan todeta sekin, että perustelun selvittämisen jälkeen asiakkailta on löytynyt ratkaisulle myös ymmärrystä. Lisäksi korostuu se, että negatiivinen palaute koskee vain pientä osaa asiakkaista ja suuri osa on hoitanut ja hoitaa maksunsa kortilla tai verkossa ongelmitta.

Valtaosa vastaajista kertoo palautteen olleen yksinomaan negatiivista, mutta löytyypä vastauksista myös toisenlaisia esimerkkejä, kuten tämä (kirjastosta joka ei vastaanota käteistä):

23.5.2016

”Asiakkaat ovat suhtautuneet käteisestä luopumiseen ymmärtävästi. Palaute on ollut myös kannustavaa, kun on selitetty syyt käteisestä luopumiselle. Monen mielestä käteisestä luopuminen on ollut fiksu liike.”

Kuten todettua vastauksista suurin osa kertoo kuitenkin selkeää kieltä siitä, että valtaosa asiakkaista suhtautuu asiaan neutraalisti, jotkut jopa ymmärtävästi ja positiivisestikin. Negatiivinen palaute liitetään usein iäkkäämpiin ihmisiin.

Käteistä edelleen vastaanottaviin kirjastoihin on tullut vastausten perusteella joitakin negatiivisia palautteita siitä, ettei oma lähikirjasto enää käteistä vastaanota. Osa on yllätynyt siitä, että käteinen joissakin toimipisteissä edelleen käy. Joitakin asiakkaita tulee ”käteiskirjastoihin” myös kauempaa, toisinaan pienten summien vuoksi. Näissä tilanteissa on koetettu kertoa maksukaton suuruudesta jne., mutta joillekin asiakkaille tämä pientenkin maksujen hoitaminen heti on periaatteellinen kysymys.

5. Viestintä

Käteisen vastaanotosta luopuminen suuressa osassa toimipisteitä oli kaiken kaikkiaan melko merkittävä muutos, joten sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän onnistumisella oli keskeinen rooli asian läpiviennissä.

Viestinnän suuntaviivat määriteltiin lokakuun alussa kokouksessa, jossa oli edustajia talousyksiköstä, viestinnästä, markkinoinnista ja helmet.fi-sivustosta.

Sisäisen viestinnän välineenä oli pääasiassa Helmi-intra, mutta asiaa esiteltiin myös esimiesneuvottelussa 28.9., kassavastaavien tapaamisessa 3.12. sekä henkilöstöfoorumeissa 16. ja 18.12. Ulkoisen viestinnän osalta toimitettiin mediaan kaksi tiedotetta, ensimmäinen marraskuun alussa ja toinen vuodenvaihteessa muutoksen astuessa voimaan.

5.1 Sisäinen viestintä

Viestinnän riittävyyttä ja onnistumista selvitettiin osana yksiköille teetettyä seurantakyselyä. Sisäisen viestinnän osalta kysyttiin, oliko sisäinen viestintä aiheesta 1) riittävää, 2) oikea-aikaista ja 3) riittävän avointa. Vastaukset on esitetty taulukossa 9.

Taulukko 9. Sisäisen viestinnän riittävyys, oikea-aikaisuus ja avoimuus.

	Riittävyys		Ajoitus		Avoimuus	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Täysin samaa mieltä	43	50,0 %	40	48,8 %	41	48,8 %
Jokseenkin samaa mieltä	32	37,2 %	30	36,6 %	28	33,3 %
Ei samaa eikä eri mieltä	8	9,3 %	7	8,5 %	10	11,9 %
Jokseenkin eri mieltä	3	3,5 %	5	6,1 %	4	4,8 %
Täysin eri mieltä	0	0,0 %	0	0,0 %	1	1,2 %
Kaikki yhteensä	86	100,0 %	82	100,0 %	84	100,0 %

23.5.2016

Taulukosta voidaan todeta, että sisäinen viestintä aiheesta on onnistunut erinomaisesti. Kaikkien kolmen väittämän osalta lähes 50 % vastaajista on ollut väitteen (=viestintä aiheesta oli riittävää/oikea-aikaista/avointa) kanssa täysin samaa mieltä ja yli 80 % vastaajista vähintään jokseenkin samaa mieltä.

Avoimista vastauksista voidaan havaita, että osa vastaajista on jäänyt kaikesta huolimatta vaille oleellista tietoa. Epäselväksi oli jäänyt esimerkiksi se, miten menetellä, jos asiakas on kopioinut, eikä hänellä ole käteistä. Kyseinen tieto on kyllä välitetty esimerkiksi kassavastaaville 3.12., mutta kenties jatkossa olisi hyvä kaikkein kriittisimpien tietojen osalta käyttää JL Kir Kaikki-jakelua.

Jotkut ovat kokeneet sisäisen viestinnän olleen ongelmatilanteiden osalta riittämätöntä ja ”yksisuuntaista”.

5.2 Asiakasviestintä

Asiakasviestinnän osalta kysyttiin samaan tapaan, oliko asiakasviestintä aiheesta 1) riittävää, 2) oikea-aikaista ja 3) selkeää. Vastaukset on esitetty taulukossa 10.

Taulukko 10. Asiakasviestinnän riittävyys, oikea-aikaisuus ja selkeys.

	Riittävyys		Ajoitus		Selkeää	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	18	22,8 %	21	26,9 %	22	27,2 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	37	46,8 %	39	50,0 %	35	43,2 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	10	12,7 %	11	14,1 %	11	13,6 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	13	16,5 %	7	9,0 %	13	16,0 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	1	1,3 %	0	0,0 %	0	0,0 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	79	100,0 %	78	100,0 %	81	100,0 %

Myös asiakasviestinnän osalta arviot olivat varsin positiivisia. Vastaajista 69,6 % oli vähintään jokseenkin samaa mieltä siitä, että asiakasviestintä aiheesta oli riittävää. Vastaajista 17,8 % oli asiakasviestinnän riittävydestä ainakin jokseenkin eri mieltä.

Asiakasviestinnän oikea-aikaisuudesta vähintään jokseenkin samaa mieltä oli 76,9 % vastaajista ja asiakasviestinnän selkeydestä 70,4 % vastaajista.

Avoimissa vastauksissa todettiin, että tieto käteisen vastaanoton loppumisesta ei ole tavoittanut kaikkia asiakkaita, mitä toisaalta pidetään myös itsestään selvänä asiana. Joidenkin mielestä viestinnän olisi voinut aloittaa jo aiemmin. Palautteiden joukossa oli myös jälkikäteen ajateltuna erinomainen idea:

”Ehkä näin jälkikäteen ajatellen, jokaiselle käteisellä maksavalle olisi voinut jo 3 kk aiemmin antaa asioinnin yhteydessä jonkun pienen flyerin asiaan liittyen.”

23.5.2016

Osa asiakkaista on myös ollut siinä käsityksessä, että kirjastoissa ei vastaanoteta muutoksen jälkeen lainkaan maksuja, vaan maksut voi hoitaa ainoastaan verkossa.

Lisäksi on toivottu tiskitiedotteiden olevan jatkossa entistäkin lyhyempiä ja ytimekkäämpiä.

5.3 Henkilökunnan oma panos

Vastaajia pyydettiin lopuksi arvioimaan yksikön oman asiakaspalveluhenkilöstön panoksen riittävyyttä asiaan perehtymisessä sekä asiakasviestinnän käytännön toteutuksen (=esivalmistelut), esimerkiksi tiskitiedotteiden esillepanon osalta. Tulokset on esitetty taulukossa 11.

Taulukko 11. Asiakaspalveluhenkilöstön perehtymisen ja esivalmisteluiden riittävyys.

	Perehtyminen		Esivalmistelut	
	Lkm	%	Lkm	%
<i>Täysin samaa mieltä</i>	36	45,0 %	31	39,7 %
<i>Jokseenkin samaa mieltä</i>	38	47,5 %	31	39,7 %
<i>Ei samaa eikä eri mieltä</i>	6	7,5 %	14	17,9 %
<i>Jokseenkin eri mieltä</i>	0	0,0 %	1	1,3 %
<i>Täysin eri mieltä</i>	0	0,0 %	1	1,3 %
<i>Kaikki yhteensä</i>	80	100,0 %	78	100,0 %

Taulukosta voidaan todeta, että henkilöstö arvioi oman panoksensa muutoksen perusteiden sisäistämisessä sekä käytännön toimien toteutuksessa olleen riittävällä tasolla.

6. Loppupäätelmät

Käteiskassatoiminnan supistaminen oli verrattain iso, suoraan ja laajasti asiakasrajapintaan vaikuttava rohkea päätös.

Jälkikäteen tarkasteltuna asian valmistelussa ja päätöksen perusteena esitetyt laskelmat työaika- ja kustannussäästöistä ovat toteutuneet verrattain hyvin. Kustannusten osalta jätäneen euromäärisestä säästötavoitteesta melko selkeästi. Osittain tämä selittyy Palvelukassan ja EMV Lumon ylläpito- ja käyttömaksuihin vuoden 2016 alusta tulleilla korotuksilla sekä toisaalta sillä, että käteisen määrän vähentyminen toi osan säästöistä jo vuoden 2015 puolella. On myös syytä muistaa, että käteinen oli vuonna 2015 ja on edelleen vuonna 2016 kirjaston ja siten veronmaksajien kannalta maksukorttimaksua kalliimpi maksutapa.

Myös varautuminen odotettavissa olleisiin ongelmatilanteisiin onnistui varsin hyvin. Henkilöstö on sisäistänyt päätöksen perusteet sekä toisaalta ongelmatilanteisiin tarjatut ratkaisumallit hyvin ja laajasti. Joitain yksittäisiä työntekijöitä ohjeet eivät ole tavoittaneet, mikä on aiheuttanut selvästi turhautumista. Jatkossa vastaavan kokoluokan muutoksiin liittyvissä toimintaohjeissa kannattanee suosia JL Kir Kaikki -jakelulistaa.

23.5.2016

Asiakaspalautteiden perusteella voidaan todeta, että valtaosalle asiakkaista muutos ei ole aiheuttanut juuri minkäänlaisia ongelmia. Etenkin nuorempien ikäryhmien edustajille maksukortilla tai verkossa maksaminen on luontevin maksutapa jo entuudestaan. Luonnollisesti asiakaskunnasta löytyy myös niitä henkilöitä, jotka ovat kokeneet muutoksen hyvinkin negatiivisena ja kirjastossa asioimista hankaloittavana asiana. He ovat kuitenkin kaikesta päätelleen melko pieni vähemmistö.

Viestinnän osalta voidaan todeta sekä sisäisen että ulkoisen viestinnän onnistuneen erittäin kiitettävästi. Tästä iso kiitos kuuluu viestintä- ja markkinointiyksiköille sekä Helmet.fi -sivuston päätoimittajalle. Onnistumisen kannalta tärkeässä roolissa olivat myös alusta asti valittu avoimuuden linja sekä toisaalta viestinnän suunnittelun ja toteutuksen aloituspalaverin pitäminen 7.10.2015 riittävän laajalla osallistujajoukolla.