

Palveluasennetta!

Posted on 30.1.2012 by lhuovine



Asiakaspalvelu on kirjaston perinteisin, näkyvin ja tuntuvin toimintamuoto. Kirjastoala on jatkuvassa muutoksessa, ja samassa tahdissa muuttuvat myös asiakkaiden palveluodotukset. Siispä kirjastojen asiakaspalvelu monipuolistuu ja -mutkaistuu jatkuvasti. Oman kirjastomme palvelutuotteiden lisäksi meidän on osattava mm. tietotekniikkaa, tekijänoikeusasioita sekä tunnettava salassapitovelvollisuuden asettamat rajoitukset.

Oikea palveluasenne ei ole itsestäänselvyys eikä ihmisten kanssa työskentely suju kaikilta yhtä vaivattomasti. Asiakaspalvelun onnistuminen edellyttää sitä, että henkilöstö ymmärtää ja sisäistää kirjastonsa tavoitteet ja hallitsee erilaiset vuorovaikutustilanteet. Työyhteisön hyvinvointi ja yhteishenki vaikuttavat myös asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelu on siis yhteispeliä, joka vaatii henkilöstöltä runsaasti tietotaitoa ja oikeaa asennetta. Näitä taitoja edistääkseen Aalto-yliopiston ja Helsingin yliopiston kirjastot järjestävät yhdessä asiakaspalveluun osallistuvalla henkilöstölle koulutuksen. Koulutus on suunniteltu kirjaston asiantuntijoiden kanssa ja se koostuu neljästä asiakaspalvelua eri näkökulmista käsittelevästä moduulista. Koulutuksen tarkoituksena on saada meidät kaikki – riippumatta työvuosista – samalle viivalle palveluasioissa.

Nuutin päivänä pidettiin Asiakaspalvelukoulutuksen aloitustilaisuus, johon osallistui n. 80 innostunutta kuulijaa. Tilaisuuden avasivat Aalto-yliopiston kirjaston asiakaspalvelupäällikkö **Matti Raatikainen** ja Helsingin yliopiston keskustakampuksen kirjaston palvelupäällikkö **Kirsi Luukkanen**.

ALKO: ostajaintarkkailusta palvelulupaukseen

Yliopiston apteekin palvelu on tutkitusti Suomen parasta, sen perässä tulevat tasaväkisinä muutamat kauppaliikkeet, mm. kaikille tuttu pitkäripainen. Kiitos järjestäjille että hyvän palvelun taloista lähempään tarkasteluun oli valittu juuri kutkuttavan kiinnostava Alko!

Sotavuosista 1970-luvulle asti alkoholin ostajat pidettiin ruodussa ostajaintarkkailujärjestelmän huipputuotteella: Viinakortilla. Nykyään viranomaisvalvonta on historiaa, mutta vastuullinen Alko tarjoaa halukkaille verkkosivuillaan nostalgista vintage-viinakorttia. Keskiolutta vahvempien alkoholijuomien vähittäismyyntimonopoli takaa yritykselle varman asiakaskunnan ja liikevaihdon, mikä saattaisi tuodittaa laiskemman yritysjohdon luopumaan turhanaikaisesta kehittämisestä. Mutta määrällisistä mittareista piittaamattomasti Alko pyrkii huipulle sekä asiakkaiden että oman henkilökuntansa arvioinneissa. Kuinka Suomen parhaaksi vähittäiskaupaksi ja työpaikaksi tullaan, siitä kertoi meille henkilöstön kehittämispäällikkönä Alkossa työskentelevä **Anu Henttonen**.



Aluksi Henttonen painotti asiakaspalvelun parantamisen olevan linjakasta strategiatyötä: palvelua on kehitetty jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Alkon tavoite on vastata asiakkaiden erilaisiin ja jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin ja vieläpä ylittää kunkin asiakkaan yksilölliset palveluodotukset.

”Alkon palvelulupaus” -oppaassa määritellään Alkon myymälöiden tavoitteleva palvelujen laatu ja oikeat toimintatavat. Oppaassa esitellään kuusi asiakastyyppeä palveluhakuisuuden mukaisessa järjestyksessä. Asiakaskunta on erilainen riippuen myymälän sijainnista, koosta yms., siksi palvelulupausta täydennetään myös myymäläkohtaisesti. Esimiehet toimivat henkilökunnan palveluvalmentajina ts. he seuraavat palvelutilanteita, antavat palautetta ja myös osallistuvat asiakaspalveluun hyvinä esimerkkeinä. Alko kouluttaa henkilökuntaansa jatkuvasti, ja erilaisten koulutusten suorittamiseen kannustetaan. Koulutus tapahtuu osittain työajalla.

Palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä mitataan Alkossa monin tavoin. Yksi keinoista on mystery shopping -menetelmä, jossa koulutetut testiasiakkaat asioivat myymälöissä ja tarkkailevat palvelulupauksen toteutumista.

Mielenkiintoinen esitys herätti keskustelua ja Henttonen vastasi kuulijoiden lukuisiin kysymyksiin.

Suoraa puhetta palvelujen tuotteistamisesta

Asiakaspalvelupäällikkö **Matti Raatikainen** kertoi Aalto-yliopiston kirjaston kehittämistä palvelutuotteista. Monille tuttu tilanne: asiakas tiedustelee puhelimitse kirjaa, joka tietokannan mukaan on paikalla. Jotta kukaan ei vain ehtisi nappaamaan haluttua teosta ennen kuin kysyjä ehtii paikalle, asiakas pyytää, että kirja haetaan hänelle valmiiksi odottamaan noutoa. Yleensä kirja haetaan, jos vain mahdollista. Kauppakorkeakoulun kirjasto teki tästä palvelusta ensimmäinen palvelutuotteensa *Helecon-suoran*, joka nyt on otettu käyttöön Aalto-yliopiston kaikilla kampuksilla nimellä *Aalto-suora*. Nykyään kirjasto tarjoaa käyttäjilleen muitakin suorita, esim. *HSE-suora*, jossa kirja tai artikkeli toimitetaan tutkijalle työhuoneeseen asti. Merkille pantavaa on se, että myös maksuttomia palveluita kannattaa tuotteistaa.



Solmujen muotoilua

Helsingin yliopiston kirjaston palvelujen kehittämishankkeista kertoi keskustakampuksen kirjastonjohtaja **Pälvi Kaiponen**.

Solmu on professori **Yrjö Engeströmin** kehittämä työskentelymuoto, jolla Viikin ja keskustan kampuksilla kehitettiin erityisesti tutkijoiden palveluita. Lyhyesti sanottuna kyseessä on kirjastoammattilaisten ja tutkijoiden määräaikainen ja intensiivinen yhteisprojekti palvelujen kehittämiseksi. Keskustakampuksen uuden kirjastorakennuksen suunnittelussa otettiin huomioon solmumaisen työskentelyn vaatimukset, joten yhteiskehittelyn oppeja jatketaan ja laajennetaan Kaisa-talossa.

Kaikille tutkijoille kirjaston palvelut eivät ole tuttuja. Moni saattaa sanoa, ettei käytä kirjastoa lainkaan, koska kaikki tärkein löytyy verkosta – tietämättä että nämä verkkolähteet eivät olisi saatavilla ilman kirjaston tekemiä sopimuksia. Palvelujen käyttöön vaikuttaa myös se, kuinka niistä tiedotetaan. Viisainta olisi jättää ammattitermit ulkoisesta viestinnästä mahdollisimman vähiin, mutta monesti me kirjastolaiset olemme sokeita – vai pitäisikö sanoa kuuroja – kirjastojargonille.

Palvelumuotoilu tarkoittaa käyttäjälähtöisen, vuorovaikutteisen palvelukulttuuriin luomista ja asiakaspalvelujen uudistusta ja yhdenmukaistamista. Helsingin yliopisto on mukana World Design Capital 2012 –teemavuodessa. Yliopiston kirjaston Älyllistä designia -hankkeen tavoitteena on uudistaa kirjaston palvelukulttuuri ja juurruttaa käyttäjiä osallistava toimintatapa palvelumuotoilun keinoin. Hankkeen kohderyhmäksi valittiin erityisesti opiskelijat. Palvelumuotoilua nähdään visuaalisessa ilmeessä ja ns. palvelueleissä. Kirjastoetiketillä estetään ongelmatilanteiden syntyminen ennakkoon. Kirjaston yhteistyökumppanina hankkeessa on Suunnittelutoimisto Taivas ja siellä alan asiantuntijana **Mikko Koivisto**.

Kirjaston käyttäjät ja henkilökunta osallistuvat hankkeeseen monin tavoin. Uudeksi työkaluksi on perustettu *Idis*, kaikille avoin verkkopohjainen kehittäjäyhteisö ideointia ja keskustelua varten. Erilaisten työpajojen avulla on tuotettu yli 200 palveluideaa, joista parhaimmat valittiin jatkojalostettaviksi.

Kirjastoetiketti

Kumpulan kampuskirjaston palvelupäällikkö **Antti Virrankoski** valotti kirjastoetikettiin liittyviä teemoja. Kirjastoetiketti on osa asiakasviestintää ja on ennen kaikkea tapa ilmaista käyttäjille, minkälaisia mahdollisuuksia kirjaston tila ja sen palvelut tarjoavat erilaisille oppijoille ja työskentelytavoille.



Opiskelijoiden työtavat ovat muuttuneet ja kirjaston pitää olla valppaana tukemaan erilaisia kirjastonkäyttötapoja. Suunnittelutoimisto Taivas korostaa, että kirjaston ulkoisessa viestinnässä kirjastoetiketti ilmenee kirjaston eri palveluiden ja tilojen käyttötarkoitusten markkinoinnissa. Esimerkkinä voi mainita selkeät piktogrammit, jotka kertovat tilassa sallitusta (huom. ei kielletystä) äänentasosta, voiko tilassa ruokailla, nukkua, jne. Taivas kehottaa meitä mainostamaan nokkaunien hyödyllisyyttä opiskelun kannalta ja varaamaan jopa torkkupeittoja ja tyynyjä asiakkaiden käyttöön.

Keskustelua herätti oletus siitä, että meillä suomalaisilla on yhteneväinen kirjastoetiketti, ja että ulkomaalaiset olisivat tässä suhteessa tärkeämpi kohderyhmä. Suomalaisen kirjaston avoimuus ja tasavertaisuus on kansainvälisestäikin ainutlaatuinen piirre, mikä ei ole muualta tulleille aina samanlainen itsestäänselvyys kuin meille suomalaisen kirjastokulttuuriin tottuneille.

Koulutusta hankkimaan!

Yhteisen aloitustilaisuuden jälkeen asiakaspalvelukoulutus jatkuu pienemmissä ryhmissä. Koulutuksen erisisältöiset moduulit järjestetään n. kuukauden välein. Helmikuussa ensimmäiset 45 henkilöä eri kirjasto-organisaatioista pääsevät harjoittelemaan vuorovaikutustaitojaan. Kaikki neljä moduulia toistetaan syksyllä, jolloin niihin voi osallistua mahdollisimman moni asiakaspalvelussa työskentelevä.

Koulutusyhteistyö kannattaa: jokaisen kirjaston ei tarvitse itsekseen pohtia ja tuottaa kaikkea, vaan hyvällä yhteistyöllä hyödyimme kaikki toistemme tuloksista ja voimme jalostaa parhaita ideoita yhdessä eteenpäin.



Teksti

Leena Huovinen

tietopalvelusihteeri

HY Keskustakampuksen kirjasto/ oikeus

Riitta-Liisa Leskinen

Viestintävastaava, informaatikko

Aalto-yliopiston kirjasto

Kuvat

Heikki Juutilainen
Aalto-yliopiston kirjasto