

# Arkea asiakaspalveluissa

Posted on [25.3.2015](#) by [helehilt](#)  
[5](#)

## Aamun avaus

Kello on vähän yli kahdeksan ja ovesta tulee hiljalleen vielä unisen näköistä porukkaa. Osalla työmatka on ollut pitkä, Lahdesta tulevat sivarit ovat pitkämatkalaisimpia. Herätys on viiden, puoli kuuden aikaan, jos aamuvuoroon on tulossa. Flunssakausi verottaa väkeä, ja tekee mieli huudahtaa jokaiselle tulijalle: ”Kiitos kaikille, jotka tänään kykenitte töihin!” Vuorovastaavan kännykkä soi, viestejä tulee ja sähköpostiin ilmestyy päivän poissaolijoiden tietoja: ”Tänään vielä flunssaa ja kuumetta, en pääse vuoroon.”

Kaisa-talon 3. kerroksessa alkaa hyörinä. Jos vielä valot toimisivat, niin näkisi. Automatiikka on reistailnut ja ensimmäinen tunti tehdään hämärissä olosuhteissa. Yöpalautusautomaatilta haetaan palautukset, peruutetut ja erääntyneet varaukset kerätään, aamun ripeä henkilö käy kierroksella kerroksissa ja yksi sivari lähetetään selvittämään aamun lehdet. Aamu on alkanut.

## Osaamisen venymistä ja venymisen osaamista

Työntekijöitä tippuu kerroksista Huki-työvuoroihinsa. Kevyt keskustelu käy taustatilassa tasaisena sorinana ajankohtaisista aiheista. Työhuoneiden muutto ja uudet työtilat ovat puhuttaneet ihmisiä alkuvuoden. Miksi pitää vaihtaa kerrosta? Kuinka kemiat toimivat? Aika näyttää, mitä tulee. Toiminnoittain ja työporukoittain jakautuminen huonekuntiin näyttää kuitenkin lähteneen hyvin alkuun. Hyvää tahtoa tarvitaan, Minervasta on vielä kymmenisen henkilöä tulossa eri huoneisiin.

Puhelin soi tämän tästä. Asiakkaat uusivat lainojaan Espoossa, Espanjassa ja Thaimaassa, suomeksi ja englanniksi. Neuvotaan e-kirjan avaamisessa puhelimitse. Autetaan gradun tai väitöskirjan tekijää lainojen uusimisessa isojen kirjamäärien kohdalla. Kuunnellaan asiakkaan huolia terveydestä tai matkaraportteja, kaikenlaisia syitä, miksi taaskaan kirjat eivät palautuneet ajoissa kirjastoon. Etsitään vastausta kiperiin kysymyksiin aspa-wikistä: miten ulkomaista tutkijaa tällä kertaa kohdellaan asiakkaana, kuinka turvamerkinän saanut asiakas huomioidaan oikein...?

Asiakaspalvelutiskillä yhdeksän kymmenestä asiakkaasta on loistotyyppettä. Asiakas tekee henkilökunnan onnelliseksi poistuessaan tyytyväisenä. Ja sitten tulee kymmenes, jonka päivä ei ole aurinkoinen. Hänetkin palvellaan toivottavasti hymyillen. Kollegojen kanssa voi asian purkaa taustassa. On olemassa joukko ihmisiä, joilla on mielestään paljon oikeuksia, mutta ei lainkaan velvollisuuksia. Näitäkin käy asiakaspalvelun tiskillä.



Runo: Sirpa Kähkönen

Iltapäivää leimaa asiakaspalvelussa kiireen tuntu kaiken aikaa. Jatkuvat keskeytykset ovat osa työtä asiakaspalvelussa, samoin erilaiset tausta-äännet ja häly sekä palautusautomaatin tarkkailu sen toimiessa lähes tauotta. Aineistopyyntöjä noudetaan puoliltapäivin ja kello neljä. Yleensä niitä on 10-20 kerrallaan, mutta kiihkeimpinä aikoina yhdellä kerralla noudettavia on ollut 50-70 kappaletta. Silloin ei yksi ihminen enää riitä. Joskus taidotkin ovat loppua kesken. Uusimpia tulokkaita hirvittää, kun aineistopyynnöissä on merkintä SUK, ja K3, suljettu varasto, sekä kyrilliset aakkoset. Silloin keltanokka tietää saavansa käyttää päätään. Askeleita kertyy, jokainen kerros on noin 1500 neliometriä, kerroksia on yhdeksän ja rappusia riittää. Tämänkin liikunnan tarjoaa työnantaja, sanon silloin tällöin. Kahvia kuluu ja vesipulloja täytetään.

### **Päivän päätös**

Vuorovastaava valvoo kelloa, ja tekee porukan kanssa työnjaon sulkemista ajatellen. Vartijan kanssa kiertämisestä pelataan random-peli, jossa hävinnyt pääsee kiertämään. Kaksi henkilöä tulee asiakaspalveluun, yksi aulaan ohjaamaan, yksi kiertämään vartijan kanssa taloa, yksi taustaan puhelimen ja palautusautomaatin seuraksi. Ohjeita kassan sulkemiseksi, palautusautomaatin tarkistus, viimeisten tarkastettavien 2. ja 3. kerroksen hoitaminen, ja lopulta vartija ja oma kiertäjämme laskeutuvat 3. kerrokseen.

"Kiitos kaikille, oli hyvä päivä. Tervetuloa töihin huomenna uudelleen." Porukka hajaantuu kukin omiin suuntiinsa. Joskus käy huono tuuri, ja töistä pääsee illalla vartin yli kahdeksan, ja aamulla odottaa jo nimi Hukissa samoin vartin yli kahdeksan. Siinä ei ehdi muuta kuin nukkumaan hyvän yön. Työpäivä on päättynyt.

### **Terveisiä teho-osastolta**

Olen kuullut, että ylemmistä kerroksista tuleva henkilö on kutsunut 3. kerroksen työskentelyä kirjaston teho-osastoksi. En ymmärrä tätä väärin, tehokkaita ollaan varmasti myös muissa kerroksissa. Ymmärrän tämän oikein, asiakaspalvelutyön rytmi on toinen Kaisa-talon 3. kerroksessa kuin muualla talossa. Työ on äänekkäämpää ja vauhdikkaampaa kuin kirjastossa yleensä odotetaan

olevan. Kaisa-talon kirjasto on suosittu ja pidetty. Vuodessa on noin 1,5 miljoonaa kävijää, parhaimpina päivinä kävijämäärä nousee lähelle 8500. Huhtikuussa 2015 Kaisa-talo kokeilee sunnuntai-aukiloloa. Kirjasto on kolmena sunnuntaina auki klo 12-18. Toivottavasti asiakkaat löytävät kirjastonsa myös sunnuntaina.

On kivaa, kun on paljon työtä, ja tehdyn työn jäljen näkee. On kivaa tehdä työtä yhdessä, asiakaspalvelu on ryhmätyötä 3. kerroksessa. On kivaa, kun on paljon asiakkaita, ja saa palvelullaan asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakkaiden tyytyväisyyden ja hyvän työilmapiirin aistii, työn imu on ilmassa.

**Teksti:**

***Iiris Karppinen***  
*tietoasiantuntija*

**Kuva:**  
***Mika Huisman***