

Asiakaspalvelijat kertovat – kehuja ja ihastelevia palautteita Kumpulan remontista

Posted on [25.3.2015](#) by [Lea Kujala](#)

Pitkällisen suunnittelun, kokoelmatyön ja remontin jäljiltä Kumpulaan avattiin uusi oppimisympäristökirjasto viime joulukuun ensimmäisenä päivänä. Kumpulan kokeneella asiakaspalvelun ydinryhmällä on ollut paras näköalapaikka havainnoida, miten asiakkaat ovat uuden kirjastotilan ottaneet vastaan. Toisaalta myös työympäristö on uusi. Kyselimme ensi käden kommentteja ammattilaisilta neljä kuukautta remontin valmistumisen jälkeen.



Millaisia kokemuksia sinulla on ollut toimiessasi asiakaspalvelussa uudessa kirjastotilassa?

- Miltei pelkästään positiivisia.
- Uudistuneet tilat mahdollistavat monipuolisemman asiakaspalvelun. Asiakaspalvelu on tehokkaampaa ja helpommin lähestyttävissä käytetyimpien kokoelmien ja työskentelyalueiden lähellä.
- Mutu-tuntumalla asiakasmäärät ovat hieman kasvaneet. Harmi ettei meillä ole tästä dataa avajaisista saakka. Eniten kysytty asia on ehdottomasti opiskelijatulostimen sijainti (edelleen!). Olisi hienoa jos se saataisiin kirjaston tiloihin. Tulostus, kopiointi ja skannaus ovat ylipäättään käytetyimpiä palveluita. Asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta yhtä mukavia kuin ennenkin! Heiltä saatava suora palaute ja kiitokset lämmittävät aina mieltä.

– Infon sijoittuminen alakerran ison luku- ja oleskelualueen reunaan on onnistunut. Verrattuna entiseen kontakti sisäänkuljuihin on paljon parempi ja mutkattomampi; suora näköyhteys sisäänkäyntiin ja matalampi, ”kevyempi” tiskirakenne helpottavat yhteyttä asiakkaisiin. Fiilis on ollut, että asiakkaiden kynnyks kysyä neuvoa on laskenut. Itse kokee olevansa lähempänä koko kampusta ja ihmisiä.

–Mahdollisuus seisoa tiskin takana on erittäin tervetullut. Aluksi kroppa vaati pieniä istumisrupeamia, mutta ajanoloon seisominen on alkanut tuntua yhä paremmalta. Toisaalta ergonomian kannalta huonoksi on osoittautunut palautusten hoito, jossa selkää rasittaa hankalassa asennossa tapahtuva painavan palautuslaatikon tyhjennys. Näköyhteyden puuttuminen tiskiltä laatikkoon on myös huono asia.



Mikä on ollut onnistuneinta muutoksissa?

– Uusien tilojen toimivuus: huomattavia parannuksia ovat esim. infotiskin näkyvyys heti asiakkaan tullessa sisään, lisääntyneet lukupaikat ja työasemat, parantunut ilmastointi sekä yleisilmeen valoisuus ja avaruus.

– Onnistuneinta on vaihtoehtoisten työskentelyalueiden laajuus ja saavutettu tasapaino kokoelmien ja työskentelyalueiden välillä.

– Sisäänkäynnin luonteva ja toimivaksi osoittautunut sijainti. Kahvilan ja kulkureittien varrella oleva sisäänkäynti on varmasti lisännyt ihmisten ex tempore piipahtamista kirjastossa ja muistuttaa kampuskansalaisille kirjaston olemassaolosta aivan toisin kuin entinen pitkien ja jyrkkien portaiden ja mutkien takana piilossa ollut ovi. Myös monipuoliset oleskelu- ja työskentelyalueet ovat onnistuneita.

– Alakerta tuntuu paljon valoisaammalta, mikä ei olekaan ihme tiivishyllyjen poiston jälkeen. ”Paraatipaikkamme” munatuoleineen vetää automaattisesti katseet puoleensa jo kirjastoa ulkopuolelta lähestyttäessä. Henkilökuntakin on helpommin lähestyttävissä avoimemmissa tiloissa verrattuna entiseen käytävämäiseen tilaan.

– Valo-ohjaustaulun ja kuulutuslaitteiden saaminen kirjastoon on huippujuttu, etenkin nyt kun ne on (kai) saatu toimimaan niin kuin pitääkin. Myös työasemien lisäys oli paikallaan, etenkin kun atk-luokkia on vähennetty ainakin Physicum-rakennuksessa.



Miten asiakkaat ovat suhtautuneet uudistuneeseen kirjastoon?

– Hyvin positiivisesti. Tiskillä ovat monet asiakkaat kiitelleet muutosta.

– Monet asiakkaat kokevat tullessa kuulluiksi suunnittelussa ja saavansa omiin tarpeisiinsa paremmin soveltuvaa palvelua. Palautteessa on myös uusia kehitysideoita, joita ei ilmennyt kyselyvaiheessa. Varsinkin työskentely seisten on osoittautunut suosituksi.

– Uteliaina ja ilahduneen tuntuina. Heti alussa, pimeän ja pölyisen remontin jälkeen, suuren valoisian alakerran aukeaminen uusine huonekaluineen ja väreineen aiheutti silminnähtävää hämmästyä ja yllättyneitä äännähdyksiäkin. Erityyppiset lukupaikat ovat löytäneet käyttäjänsä, etenkin jo kuuluisat ”munatuolit” ovat ensimmäisinä täynnä. Pikkuhiljaa ryhmätyötilojen varaus on vilkastunut.

– Pääosin kommentit ovat olleet kehuja ja ihastelevia. Kirjastossa harvakseltaan käyvät asiakkaat etenkin ovat olleet yllättyneitä muutoksesta. ”Munatuolit” ja niitä ympäröivä tila ovat keränneet eniten kehuja. Joitakin asioita puuttuu vielä, kuten liitu- tai tussitaulut ryhmätyöhuoneista. Lehtien

sijainteja on kysytty paljon, mutta nyt hyllyjenpäätyopasteet taitavat olla kunnossa ja helpottavat osaltaan yläkerrassa navigointia.

Mikä on ollut yllättävintä asiakkaiden toiminnassa tai palautteessa?

– Kuinka suuri osa päivystysajasta kuluu tulostamista koskeviin kysymyksiin vastaamisessa; ajoittain se tuntuu lähes kohtuuttomalta rasitteelta. Asiakkaiden kritiikki tulostusuudistuksesta on aiheellinen – ja miten selität parhain päin kirjastosta riippumattoman tilanteen.

–Mitään suoranaisesti yllätyksellistä ei ole tullut vastaan.

–Palautteen perusteella ehkä se, että ryhmätyötilojen äänieristykset ovat aika heikot, vaikka toiseen pyrittiin. Tilat tuntuvat kuitenkin olevan yhä enemmän käytössä. Mielestäni asiakkaamme käyttävät tiloja aika lailla siten kuin on ajateltukin – ehkä ne on selkeästi suunniteltu? Toisinaan yläkerran sohvaryhmissä keskustellaan äänekkäästi, mikä saattaa häiritä siellä lukijoita.



Mitä muuta tulee mieleen muutosten vaikutuksista?

–Lehtikokoelman uusi järjestys, kaikki tieteenalat aakkostettu yhteen, vaikuttaa aidosti helpottavan lehtien käyttöä. Alakerran ryhmätyötilojen ja työasemien löytyminen on ollut alkuun hiukan haasteellista. Myös lainausautomaattien sijaintia kysytään usein. Ne ovat yllättävästi katveessa. Palautusautomaatti ei ehkä ole paras mahdollinen ergonomiselta ratkaisultaan.

–Uudistus näkyy kirjaston aktiivisempänä käyttönä ja kommentointina. Aktiivinen kommentointi osoittaa, että asiakkaat ovat halukkaita kehittämään kirjaston palveluita ja uudistaminen koetaan staattisen prosessin sijaan jatkuvaksi.



Kiteytyksenä voisi siis todeta, että sekä asiakkaat että heidän palvelijansa ovat tyytyväisiä uudistuksen ja monilta osin onnistuimme jopa yli odotusten. Pientä korjattavaa ja säädettävää toki jäi, minkä seurauksena täydennyshankintoja ja korjauksia tehdään varmasti vielä koko kuluvan vuoden ajan. Mutta niinhän sen pitääkin olla – elävän kirjastotilan pitää voida reagoida sekä käyttäjien palautteeseen että kirjastoammattilaisten tekemiin havaintoihin.

Kirjoittaja:

Antti Virrankoski
Asiakaspalvelupäällikkö

Kuvat:

Linda Tammisto