

Asiakaspalvelun ammattilaiseksi

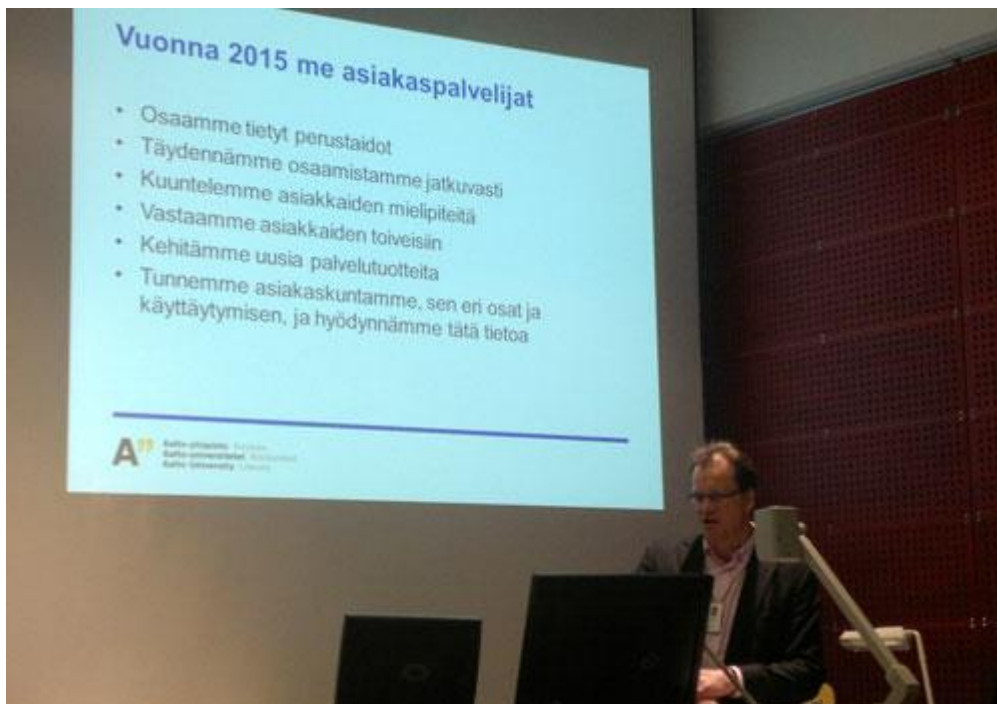
Posted on [20.2.2013](#) by [helehilt](#)

Helsingin yliopiston kirjaston ja Aalto-yliopiston kirjaston yhteinen asiakaspalvelukoulutus käynnistyi tammikuussa jo kolmannen kerran. Tavoitteena on, että kaikki kirjastolaiset, jotka kohtaavat työssään asiakkaita kävisivät 4-osaisen kurssin.

Käytännössähän koulutus voisi koskea lähes kaikkia, sillä teemme työtä asiakkaille ja asiakkaiden kanssa. Toki asiayhteys ja palvelu vaikuttavat kirjastolaisen asiantuntemukseen: toiset tuntevat lainauksen ja kirjaston fyysiset ulottuvuudet kuin omat taskut, toiset ovat hakoja verkkomaailmassa, tiedonhankinnan koulutuksessa ja e-aineistojen parissa.

Koulutuspaketissa on pyritty huomioimaan taidot ja tiedot, joita tarvitaan arkipäivässä: vuorovaikutustaidot, tiedonhaku, tietosuoja ja tekijänoikeudet asiakaspalvelussa sekä asiakaspalaute ja viestintä asiakkaan kanssa. Kurssin tiedoilla pääsee alkuun ja kirjastoon saadaan yhteinen ymmärrys mitä vähintään kaikkien olisi hyvä osata päivittäisessä asiakaspalvelussa. Jokaisen oma ammattitaito ja asiantuntemus syvenevät ja kasvavat arjessa omassa työssä ja yhdessä kollegoiden kanssa oppien.

Kevätlukukauteen startattiin asiakaspalvelun teemapäivällä. Aamupäivän aikana asiakaspalvelu **Matti Raatikainen** kertoi millaisia uusia palveluja Aalto-yliopiston kirjastossa on otettu käyttöön. Keskustelua ja kysymyksiä herätti erityisesti Aalto-suora, joka on nimeään myöten tuotteistettu palvelu, jossa yliopiston henkilökunta saa tarvitsemansa tietoaineiston omalle työpöydälleen, jos se suinkin on mahdollista. Uteliaisuus kasvoi Helsingin yliopiston kirjastolaisten piirissä: olisiko mahdollista meilläkin? Mitä se tarkoittaisi käytännössä? Asiaa täytyy selvittää tarkemmin.



Asiakaspalvelun kultainen sääntö on, että asiakas lähtee tyytyväisenä pois kirjastosta. Jos hän ei saanut tarvitsemaansa aineistoa tai palvelua juuri sillä hetkellä, hänellä on ainakin tieto siitä, mitä

tehdä seuraavaksi. Helsingin yliopiston kirjaston **Anne Kakkonen, Marja Moisio ja Antti Virrankoski** (Terkosta, Viikistä ja Kumpulasta) houkuttelivat kirjastolaisia heittäytymään asiakaspalvelutilanteisiin ja syventymään yhdessä asiakkaan kanssa visaisiin tiedonhakukysymyksiin tai kadonneiden aineistojen mysteereihin. Pitkät jonot joskus saattavat hermostuttaa eikä asiakasta oikein ennätetä kuunnella, mutta harjoitellaan keskittymistä yhteen asiakkaaseen ja palvelutilanteeseen kerrallaan eli heittäydytään hetkeen.

Myös Kelassa ollaan kiinnostuneita tyytyväisestä asiakkaasta ja palvelua on kehitetty jo vuosia asiakasystävällisempään suuntaan. Asiakaskunta on laaja ja palvelut kytköksissä mm. poliittisiin päätöksiin. Kelan suunnittelupäällikkö **Soile Orre** valaisi miten monikanavaista ja suurta palveluorganisaatiota on saatu uudistettua askel askeleelta. Kelan asiakaspalvelun kehittämisessä panostetaan hyvään asiakaskohtaamiseen sekä asiointiprosessin laadun parantamiseen.



Kela on kaikille suomalaisille tuttu paikka ja kaikki me lähestymme sitä erilaisista tarpeista ja meillä on monta erilaista kokemusta ja mielipidettä. Vaikka kirjasto ja Kela eroavat, siinä millaisia palveluja asiakkaalle tarjotaan ja miten palvelut ja asiointiprosessi vaikuttavat asiakkaan arkeen, kuulumme mielenkiintoisia vinkkejä palvelun kehittämiseen.

Kelassa on monenlaisia työnimikkeitä, mutta työntekijöillä on aina tehtävästä tai päivästä riippuen palveluun liittyvä rooli. He ovat joko palveluneuvojan tai etuuskäsittelijän roolissa. Tätä on helppo verrata kirjaston erilaisiin rooleihin. Meillä on monenlaisia kirjastotyön asiantuntijoita, jotka osallistuessaan asiakaspalveluun ovat palveluneuvojan roolissa. Kokoelmatöissä ollaan kokoelmanhoitajan roolissa, koulutuksessa IL-opettajan roolissa, hyllytyksessä hyllyttäjän roolissa jne. Kaikki roolit ovat yhtä tärkeitä, koska jos jostain muodostuu heikoin lenkki tai epätoivotuin rooli, koko asiointiprosessi kärsii eikä asiakas saa sitä palvelua tai aineistoa, jota varta vasten tuli kirjastoon hakemaan.

Palvelumuotoiluprosjektissa mm. kirjasimme ylös asiakkaan palvelupolun sekä päätimme kehittää asiakasviestintää koko Helsingin yliopiston kirjastoa yhdistäväksi tekijäksi. Tie on alussa, ja mukava huomata, että samaa kehitystyötä on tehty myös Kelassa.

Kevään asiakaspalvelukoulutus osallistuu 30 kirjastolaista Aalto-yliopiston kirjastosta, Helsingin yliopiston kirjastosta sekä Kansalliskirjastosta. Toukokuussa on jo sitten noin 100 kurssin käyntyttä asiakaspalveluun uppoutunutta kirjastolaista.

Teksti

Kirsi Luukkanen

palvelupäällikkö

Keskustakampuksen kirjasto

Helsingin yliopiston kirjasto

Kuvat

Kirsi Luukkanen