

AURINKOISTA VAI TUPPISUISTA PALVELUA?

Matti Hjerppe

Kirjastoarvioinnin loppuraportissa todetaan aivan oikein, että Opiskelijakirjasto on suunniteltu suurille kirja- ja kävijämäärille. Kirjasto on tehokas itsepalvelukirjasto. Käyttövolyymit vastaavat suurten kaupunkien pääkirjastojen käyttöä.

Itsepalvelukirjaston asiakaspalvelu on pääasiassa lainaus- ja palautustiskin palveluita. Asiakkaat mieltävät palvelun helposti kaupan kassalla jonottamiseksi, rutiininomaiseksi ja ikäväksi. Ruuhka-aikoina näin saattaa usein ollakin.

ASIAKKAAT OVAT YHDENVERTAISIA VIRKAILIJAN EDESSÄ

Kyselyssä henkilökunta sai kiitosta, mutta myös ankaraa moitetta huonosta palvelusta. Kirjastolla on laaja asiakaskunta: keskustakampuksen opiskelijat, joita on lähes 20.000. Asiakaspalvelu ei tietenkään voi miellyttää kaikkia. Palvelussa pyritään keskimääräiseen hyvään tasoon, laadussa ja määrässä. Palautteessa huomio kiinnittyy helposti lausuntoihin palvelun huonoudesta ja hyvyydestä.

Pyrkimys on taata kaikille tasokasta palvelua. Laatua on hyvä palvelu, tyytyväinen asiakas ja - tyytyväiset rahoittajat. Laatua on se, että asiakkaan tarpeet tyydytetään kohtuullisesti, ammattitaidolla, ystävällisesti, oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.

Itsepalvelu edellyttää asiakkailta omatoimisuutta aineiston paikantamisessa ja etsimisessä kirjakokoelmasta, jonka suurus on yli 300.000 nidettä. Kaikki eivät selviä hakutehtävästä yksin, vaan tarvitsevat opastusta henkilökunnalta. Palvelun ongelmiin kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Jonotus vähenee kun verkkopalveluun saadaan aineiston varausmahdollisuus. Virkailijoiden ammattitaitoa kehitetään opastuksen ja neuvonnan suuntaan.

LAADUKKAAT VIRKAPUVUTTOMAT HUMANISTIT

Asiakaspalvelun laatu on aina kokemuseräinen juttu. Koettuun palvelun laatuun vaikuttavat monet tekijät:

- **Luotettavuus** tarkoittaa johdonmukaisuutta ja moitteettomuutta.
- **Reagoimiskyky** on virkailijan halu ja valmius palvella. Palvelu on nopeaa. Virkailija on läsnä, valmiina auttamaan, eikä ole uppoutunut tietokoneensa näytön syövereihin.
- **Pätevyys** on tietojen ja taitojen hallintaa. Rutiinien kehittämisen lisäksi edessämme on jatkuvasti lisääntyvät www-palvelut ja niiden hallintataidot. Pätevyys tarkoittaa myös asiantuntijuutta ammatissa tai tieteenalassa, kokoelman sisällöissä.
- **Saavutettavuus** edellyttää, että palvelu on lähellä ja aukioloajat ovat sopivat.
- **Ystävällisyys** tarkoittaa kohteliasta käytöstä, asiakkaan kunnioittamista ja

huomaavaisuutta.

- **Viestintä** merkitsee sitä, että asiakkaille puhutaan kieltä, jota he ymmärtävät. Kirjastomaailman lukuisat termit ja slangisanat eivät avaudu asiakkaalle. Niiden käyttö merkitsee samalla vallan käyttöä, asiakkaan vaientamista. Ongelmana voi myös olla, että virkailija ei ymmärrä asiakkaan toiveita, tarpeita tai kysymyksiä. Viestintätaitojen kehittäminen onkin tärkeä asiakaspalvelukoulutuksen alue.
- **Uskottavuus** merkitsee luotettavuutta, rehellisyyttä ja asiakkaan etujen ajamista. Asiakashan on aina oikeassa (vaikka olisikin väärässä?).
- **Turvallisuus** tarkoittaa, että palvelu on riskitöntä ja luottamuksellista. Mahdolliset maksut eivät saa tulla asiakkaalle yllätyksenä, vaan hänellä on oltava tieto palvelun käyttöön liittyvistä säännöistä.
- **Palvelun fyysiset tekijät** tarkoittavat tilojen, koneiden ja laitteiden lisäksi myös henkilöstön ulkoista olemusta, erottautumista asiakkaista. Ilman virkapukuakin virkailija erottuu asiakkaista osoittamalla palveluhalukkuutensa.

SE ON PIENESTÄ KII.....

Vuosien varrella olemme saaneet osallistua erilaisille aurinkoisen palvelun kursseille, joilla on motivoitu laman kourissa nääntyneitä asiakaspalvelijoita. Yleensä tällaisilta kursseilta tullaan intoa puhkuen takaisin työpaikalle, kunnes kurssin anti latistuu arkirutiineihin.

Avointa, ystävällistä suhtautumista asiakkaisiin ei paljon tarvitse opettaa. Se on tahdosta kiinni. Kunhan vain ymmärrämme miksi, keitä varten, teemme työtä. Itsemmekö, organisaation, laitoksen vai asiakkaiden hyväksi.

Lähteet:

Christian Grönroos: Nyt kilpaillaan palveluilla. J-kylä 1991.

Riitta Mäkinen ja Aimo Virtanen: Helsingin yliopiston kirjastot - hakua vai vientiä? Hki 2000.

Kirjoittaja on Opiskelijakirjaston palvelupäällikkö.

matti.hjerppe@helsinki.fi